

न्याय्य व्यवहार संहिता (एफपीसी)

१) प्रस्तावना आणि अंमलबजावणी

आर्ट हाऊसिंग फायनॅन्स (इंडिया) लिमिटेड (यापुढे उल्लेख "कंपनी" किंवा "एचएफ") द्वारे न्याय्य व्यवहार संहिता (यापुढे "संहिता") च्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार न्याय्य व्यवहार संहिता (यापुढे उल्लेख "संहिता" किंवा "एफपीसी") तयार केली आहे. कंपनी आणि अंतिम वापरकर्ते यांच्यामधील पारदर्शकतेला चालना देण्यासाठी आणि उत्तम व्यावसायिक संबंध प्रदान करण्यासाठी राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेने (एनएचबी) जारी ही संहिता जारी केली आहे. लोकांच्या माहितीसाठी संहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित आणि प्रसारित केली जावी. संहिता काउंटरवरून, फोनवरून, टपलाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा कंपनीच्या सर्व कर्मचाऱ्यांनी आणि इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सर्व सेवांना लागू होईल.

२) संहितेची उद्दिष्टे

सर्वोत्तम कापोरिट पद्धतींचा एक भाग म्हणून काम करण्यासाठी आणि व्यवसाय पद्धतींमध्ये पारदर्शकता प्रदान करण्यासाठी कंपनीने ही संहिता विकसित केली आहे स्वीकारली आहे :

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून, चांगल्या व न्याय्य पद्धती प्रचलित करणे.
- पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना कंपनीकडून वाजवीपणे अपेक्षित असलेल्या सेवांची अधिक चांगली माहिती मिळू शकेल.
- मार्केट शक्तींना, स्पर्धेद्वारे, उच्च चालक मानके साध्य करण्यासाठी प्रोत्साहित करणे.
- कंपनी आणि तिचे ग्राहक यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे ; आणि
- गृहनिर्माण वित्त व्यवस्थेमध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

३) निष्पक्ष व्यवहार आणि पारदर्शकता

कंपनी ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये हे सुनिश्चित करून निष्पक्ष आणि योग्य पद्धतीने वागेल :

- देऊ केलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी, कार्यपद्धती आणि पद्धतींमध्ये संहितेच्या वचनबद्धता आणि मानांकांचे पालन त्याचे सर्व कर्मचारी आणि संबंधित व्यक्ति करतील.
- कंपनीने देऊ केलेली उत्पादने व सेवा, संबंधित कायदे आणि नियमांच्या आवश्यकता शब्दाने आणि हेतूने देखील पूर्ण करतात.
- ग्राहकांशी व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून असतील.
- कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्री पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर काही असेल तर, विलंबाने परतफेड केल्याचा दंड कर्जदारला सांगितला जातो, म्हणजे कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेत/मंजुरीमध्ये लावलेल्या सर्व शुल्कासह म्हणजेच " सर्व खर्चात" , हे सर्व शुल्क भेदभावरहित आहेत.

४) महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी)

कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकतेला चालना देण्यासाठी, सेवा शुल्क, व्याज दर, देऊ केलेल्या सर्व सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी कालावधीचे नियम, आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख बाबी महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) अंतर्गत समाविष्ट आहेत. कंपनी तिच्या सूचना फलकावर आणि वेबसाइटवर महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) प्रदर्शित करते आणि आपल्या ग्राहकांना देखील ते देतात. या दस्तऐवजात ते परिशिष्ट अ म्हणून जोडलेले आहे.

५) जाहिरात, विपणन आणि विक्री

कंपनी हमी देते की :

अ) सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट, पारदर्शक आणि दिशाभूल करणारे नसेल;

ब) कंपनीने प्रदान केलेल्या सेवेकडे किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ असलेल्या कोणत्याही माध्यमात आणि प्रचारात्मक साहित्यातील जाहिराती, कंपनी इतर शुल्क लागू होतील की नाही हे सूचित करेल आणि संबंधित अटी आणि तपशील विनंतीनुसार उपलब्ध करून दिले जाईल.

क) व्याज दर, सामान्य शुल्क यांची माहिती शाखा/कार्यालयामध्ये नोटिस देऊन प्रदान केली जाते; टेलिफोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/ हेल्पडेस्कद्वारे ; किंवा सेवा मार्गदर्शक/दर पत्रक प्रदान करणे.

ड) जर कंपनीने सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतला, तर असे तृतीय पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) कंपनीने हाताळल्या प्रमाणे गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळतात.

इ) ते आणि त्यांचे सहयोगी ग्राहकांना त्यांच्याद्वारे घेतलेल्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये सांगतात. कंपनीची इतर उत्पादने/सेवा किंवा तिच्या उत्पादनांच्या/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती, जर त्याने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास आपली संमती दिली असेल तरच ती मेलद्वारे किंवा वेबसाइट किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करूनच दिली जाते.

फ) ते प्रत्यक्ष विक्री एजन्सिसाठी आचार संहिता तयार करते (यापुढे ज्याचा उल्लेख "डीएसए" असा होईल) ज्यांच्या सेवा कंपनीकडून कंपनीची उत्पादने/सेवा बाजारात आणण्यासाठी घेतली जातात, इतर बाबींपैकी डीएसए ला जेव्हा ते वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते.

ग) कंपनीचे प्रतिनिधी/सेवक किंवा डीएसए कोणत्याही अनुचित वर्तनात गुंतले आहे किंवा संहितीचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकांकडून कोणताही तक्रार प्राप्त झाल्यास, तक्रारीची चौकशी आणि हाताळणी करण्यासाठी जर काही नुकसान झाले असेल तर ते भरून काढण्यासाठी योग्य ती पाऊले उचलली जातील.

६) कर्जे

i) अर्ज आणि प्रक्रिया

अ) कर्जदारच्या हितसंबंधावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती कंपनीच्या कर्ज अर्जामध्ये समाविष्ट केली आहे, जेणेकरून इतर गृहनिर्माण वित्तीय कंपन्यांनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी ग्राहकाला अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि ग्राहकाला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.

ब) कर्ज अर्जामध्ये अर्जासोबत दाखल करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची सूचक यादी असते.

क) कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पोच दिली जाईल. कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील ते पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल.

ii) मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

१. कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले तपशील अर्ज आणि पडताळणीच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केले जातील. ग्राहकाला सूचित केले जाईल की अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी कोणतीही माहिती आवश्यक असल्यास त्याच्याशी /तिच्याशी त्वरित संपर्क साधला जाईल.

२. कंपनी अर्जदारला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय ची संरचना, प्री पेमेंट शुल्क यासह सर्व अटी व शर्ती लिखित स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने अटी व शर्तीना दिलेल्या लिखित स्वीकृतीची नोंद ठेवेल.

३. कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कंपनी प्रत्येक कर्जदारला कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक कागदपत्राच्या प्रतिसह कराराची प्रत न चुकता देईल.

iii) कर्जाचा अर्ज नामंजूर केल्याबाबत कळवणे

कंपनी ग्राहकाला कर्ज अर्ज नामंजूर केल्याची माहिती नामंजूर करण्याच्या करणांसह कळवेल.

iv) अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

१. कंपनी कर्ज करार/मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रका नुसार वितरण करेल.
२. कंपनी कर्जदारला वितरण वेळापत्रक, व्याज, सेवा शुल्क, प्री पेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये झालेल्या कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. व्याजदर आणि शुल्कातील बदलांचा परिणाम केवळ पुढील काळासाठी होईल आणि या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारमध्ये समाविष्ट केली जाईल.
३. जर असा बदल ग्राहकाच्या गैरसोईचा असेल तर तो/ती ६० दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतो.
४. करारच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कामगिरी किंवा अतिरिक्त सेक्युरिटीज मागवण्याचा निर्णय घेणे/ वेगवान करण्याचा निर्णय, कर्जाच्या करारशी सुसंगत असेल.
५. कंपनी सर्व देयकांची परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसूली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदारच्या विरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सेक्युरिटीज मोकळ्या करेल. जर सेट ऑफ चा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर ग्राहकाला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/फेड होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सेक्युरिटीज राखून ठेवण्यास पात्र आहे याविषयी सूचना दिली जाईल.

v) जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी जामीन राहण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला/तिला याबद्दल माहिती दिली जाईल;

अ) जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी

ब) तो/ती कंपनीचे किती रुपयाचे दायित्व घेणार आहेत.

क) ती परिस्थिती ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला त्याची/तिची देय रक्कम भरण्यासाठी बोलवेल.

ड) जर तो/ती जामीनदार म्हणून पैसे भरण्यास अयशस्वी ठरला तर कंपनीने कंपनीमधील तिच्या/तिच्या इतर पैशांचा आधार घेतला आहे का ;

इ) जामीनदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट सीमेष्यन्त मर्यादित आहेत किंवा अमर्याद आहेत;

फ) वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये जामीनदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्यामधून मुक्त केले जाईल तसेच पद्धती ज्या पद्धतीने कंपनी त्याला/तिला मुक्त करण्याबद्दल सूचित करेल;

ग) जर जामीनदाराने कंपनीने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास थकबाकी भरण्यास पुरेसे साधन असूनही नकार दिला, अशा जामीनदारास देखील बुडवणारा म्हणून वागणुक दिली जाईल; आणि

ह) ज्या ग्राहकासाठी तो/ती जामीनदार म्हणून आहे त्याच्या परतफेडीच्या वर्तनात कोणताही प्रतिकूल प्रत्यक्ष फरक दिसल्यास;

७) गुप्तता आणि गोपनीयता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल (जरी ग्राहक यापुढे कंपनीचे ग्राहक नसतील) आणि खालील तत्वे व धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, कंपनी ग्राहकांच्या

खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, समूहातील इतर कंपन्या/संस्थांसह कोणालाही प्रकट करणार नाही.

अ) जर माहिती कायद्याने देणे आवश्यक असल्यास

ब) जर माहिती उघड करणे हे जनतेप्रती कर्तव्य असल्यास

क) जर कंपनीच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ फसवणूक टाळण्यासाठी) द्यावी , परंतु हे ग्राहक किंवा ग्राहकाच्या खात्याबद्दल (ग्राहकाचे नाव आणि पत्यासह) विपणन हेतुसाठी सुद्धा, समूहातील इतर कंपन्यांना देखील माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही.

ड) जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाची परवानगी असेल तर

इ) जर कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असेल तर ती देण्यापूर्वी त्याची/तिची लेखी परवानगी घ्यावी लागेल.

फ) ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या बद्दल कंपनीमध्ये असलेल्या वैयक्तिक नोंदीमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीच्या अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली पाहिजे.

ग) जोपर्यंत ग्राहक स्वतः विशेषतः कंपनीला तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत कंपनी स्वतः कंपनीसह इतर कोणाकडूनही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंगच्या उद्देशाने वापरणार नाही.

८) क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीज

नवीन खाते उघडताना, कंपनी ग्राहकांच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीज कडे पाठवेल आणि या संदर्भात आवश्यकतेनुसार इतर तपासण्या करू शकते.

कंपनी क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजना ग्राहकाने कंपनीला देय असलेल्या वैयक्तिक कर्जाविषयी माहिती देऊ शकते जर :

- जर ग्राहक त्याचे/तिचे देणे देण्यास मागे पडला आहे
- थकीत रक्कम निर्विवाद नाही आणि
- कंपनीच्या औपचारिक मागणीनंतर ग्राहकाने तिच्या/तिच्या कर्जाची परतफेड करण्यासाठी समाधानकारक प्रस्ताव दिलेला नाही.

या प्रकरणांमध्ये, कंपनीने ग्राहकाला लेखी कळवावे की ती ग्राहकाने कंपनीला देय असलेल्या कर्जाची माहिती क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजना देण्याची योजना आखत आहे. त्याचवेळी, कंपनीने ग्राहकाला क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजची भूमिका आणि कंपनीने प्रदान केलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या क्रेडिट मिळवण्याच्या क्षमतेवर होणारा परिणाम स्पष्ट करेल.

जर ग्राहकाने तसे करण्यास संमती दिली असेल तर ग्राहकाच्या खात्याबद्दलची इतर माहिती क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजना दिली जाऊ शकते.

क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजना दिलेल्या माहितीची एक प्रत ग्राहकाने मागितल्यास, त्यांना ती दिली जाईल.

९) थकबाकी गोळा करणे

i) कंपनी ग्राहकाला परतफेडीची रक्कम, कालावधी, परतफेडीची मुदत याद्वारे परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देयके वसूल करण्यासाठी प्रचलित कायदानुसार परीभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटिस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन स्मरण करून देणे आणि/किंवा सेक्युरिटीज परत मिळवणे समाविष्ट असेल.

ii) कंपनी संकलन धोरण स्वीकारेल जे सौजन्य, वाजवी वागणूक, आणि मन वळवणे या तत्वावर तयार केलेले असेल. ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध जोपासण्यावर कंपनीचा विश्वास आहे. कंपनीचे कर्मचारी किंवा कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी प्राधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती देय किंवा/आणि सेक्युरिटीज परत घेण्यासाठी स्वतःची

ओळख करून देईल आणि कंपनीने जारी केलेले अधिकार पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंती केल्यावर, कंपनीने किंवा कंपनीचे अधिकारांतर्गत जारी केलेले त्यांचे ओळखपत्र दाखवावे. कंपनी ग्राहकांना थकबाकी बाबत सर्व माहिती देईल आणि देयके भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

- iii) कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांनी किंवा कंपनीचे संकलन आणि/किंवा सेक्युरिटीज ताब्यात घेण्यासाठी अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने खाली दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले पाहिजे:
- अ) ग्राहकाशी सामान्यपणे तिच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि कोणतेही निर्दिष्टीत ठिकाण नसेल तर तिच्या/तिच्या निवास स्थानाच्या ठिकाणी आणि आणि निवसाच्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास त्याच्या/तिच्या व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधावा.
- ब) कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार प्रथमच ग्राहकाला माहित करून द्यावेत.
- क) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.
- ड) ग्राहकाशी संवाद नागरी पद्धतीने असावा.
- इ) जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितित अन्यथा आवश्यकता असल्यास नाहीतर कंपनीच्या प्रतिनिधींनी ग्राहकांशी सकाळी ७ ते संध्याकाळी ७ या दरम्यान संपर्क करावा.
- फ) एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी संपर्क करण्याचे टाळणाऱ्या ग्राहकाच्या विनंतीचा, शक्यतोपर्यंत आदर केला पाहिजे.
- ग) संपर्काची वेळ आणि संख्या आणि संभाषणाचा मजकूर याची नोंद लिखित स्वरूपात केली जाते.
- ह) थकबाकीबाबत विवाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकारण्या जोग्या आणि सुव्यवस्थित रीतीने सोडवण्यासाठी सर्व सहकार्य केले जावे.
- य) थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, शालीनता आणि सभ्यता राखली पाहिजे.
- ज) कुटुंबातील शोक यासारखे अनुचित प्रसंग किंवा इतर आपत्तीचे प्रसंग, यावेळा थकबाकी गोळा करण्यासाठी संपर्क करणे/भेट देणे याकरिता टाळाव्यात.

१०) तक्रारी आणि गाऱ्हाणी

अ) संचालक मंडळाच्या देखरेखी खालील व्यवस्थापनाने कंपनीच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि गाऱ्हाणे प्राप्त करणे, नोंदणी करणे, सोडवणे/निवारण करणे यासाठी योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा केली आहे. अशी यंत्रणा हे सुनिश्चित करते की कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील वरच्या स्तरावर ऐकले जातात आणि सोडवले जातात.

ब) तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये ग्राहकांच्या तक्रारी निष्पक्ष आणि त्वरित हाताळण्याची प्रक्रिया समाविष्ट आहे.

क) कंपनी तिच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर, एनएचबी कार्यालयाचे संपर्क तपशील स्पष्टपणे प्रदर्शित करेल ज्यात तक्रारकर्त्याला वाजवी वेळेत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसदाबद्दल असमाधानी असल्यास संपर्क साधता येईल.

ड) कंपनी वाजवी वेळेत सर्व तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण/प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारीच्या स्थितिबद्दल माहिती देईल.

इ) मंडळ नियुक्त समितीला न्याय्य व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा दिला जाईल.

फ) कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा www.arthfc.com वरून डाउनलोड किंवा संदर्भित केली जाऊ शकते.

सर्वसाधारण

अ) ग्राहकाने कर्ज अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची कंपनी त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक टेलिफोन नंबरवर त्यांच्याशी संपर्क करून आणि/किंवा त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊन, या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सिद्वारे, कंपनीला आवश्यक वाटल्यास पडताळणी करेल.

ब) जर कंपनीला ग्राहकांच्या खात्यावरील व्यवहारची चौकशी करण्यासाठी पोलिस आणि इतर तपास यंत्रणांची मदत घेण्याची गरज असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्यास सूचित केले जाईल.

क) कंपनी ग्राहकाला सल्ला देईल की जर त्याने/तिने फसवणूक केली, तर त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीस तो जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागला आणि त्यामुळे नुकसान झाले तर ग्राहक जबाबदार असेल.

ड) कंपनी तिच्या शाखा/कार्यालयांमध्ये कंपनीची उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित विविध प्रमुख पैलू हिन्दी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत प्रदर्शित करेल.

इ) कर्ज देण्याच्या बाबतीत कंपनी लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तसेच कंपनी अपांगत्वाच्या कारणास्तव उत्पादने, सेवा, सुविधा, इत्यादींचा विस्तार करताना दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये भेदभाव करणार नाही. तथापि हे कंपनीला समजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

फ) कंपनी कर्जदारकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून, कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंतीवर प्रक्रिया करेल. असे हस्तांतरण करण्याच्या विनंतीवर प्रक्रिया करेल, असे हस्तांतरण कर्जदारशी केलेल्या कराराच्या अटीनुसार असेल आणि वेळोवेळी लागू होणाऱ्या कायदे, नियम, नियम आणि मार्गदर्शक तत्वांशी सुसंगत असेल.

ग) संहिता प्रसिद्ध करण्यासाठी कंपनी करेल :-

- विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत द्या.
- विनंती केल्यावर संहिता एकतर काऊंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून द्या.
- प्रत्येक कार्यालयत संहिता उपलब्ध करून द्या; आणि कंपनीच्या वेबसाईटवर; आणि
- कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल माहिती देण्यासाठी आणि संहिता व्यवहारात आणण्यासाठी प्रशिक्षण द्या.

११) नियमित पुनरावलोकन

कंपनीचे संचालक मंडळ वेळोवेळी संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे पुनरावलोकन करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल दरवर्षी मंडळाला सादर केला जाईल.

१२) अंमलबाजवणी

ही यंत्रणा मंडळाच्या मान्यतेनंतर तत्काळ लागू होईल.

.....

आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया) लिमिटेड
सर्वात महत्वाचे नियमआणि (एमआयटीसी) - MITC

कर्जदाराचे नाव	
सह-कर्जदाराचे नाव	
हमीदाराचे नाव	
पत्ता	
डील खाते क्रमांक	
अर्जक्रमांक	

कर्जदार आणि सह-कर्जदार याना एकत्रितपणे कर्जदार म्हणून संबोधले आहे

कर्जदार/सह-कर्जदार (यापुढे वैयक्तिकरित्या आणि/किंवा एकत्रितपणे 'कर्जदार' म्हणून संदर्भित) आणि आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया) लिमिटेड (यापुढे 'कर्जदाता' किंवा 'कंपनी' म्हणून संदर्भित) यांच्यात मान्य झालेल्या कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती खालीलप्रमाणे आहेत:

कर्ज: कर्जाची रक्कम, व्याजदर, कालावधी इ. हे कर्जदाराची पात्रता, परतफेडीची क्षमता, तसेच विविध जोखीम, ट्रॅक रेकॉर्ड, खर्च आणि मालमत्तेचे बाजार मूल्य इत्यादी विविध घटकांवर आधारित असतात आणि म्हणून प्रत्येक वैयक्तिक कर्जासाठी ते बदलते आणि ते कंपनीच्या अंतर्गत धोरणांवर आधारित आहे. कर्जाची मंजूरी आणि वितरण हे कंपनीच्या निर्णयावर अवलंबून आहे.

कर्ज तपशील (1.0)	
मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम	रु. _____ (फक्त _____)
कर्ज श्रेणी	
कर्जाचे वर्णन	
कर्जाचा उद्देश	
कर्जाचा वापर	
व्याज दर (ROI) [(प्राइम लँडिंग रेट (PLR) स्प्रेडसह लागू) - फ्लोटिंग / फिक्स्ड (जसे लागू असेल) (_____% _____ दर वर्षी; व्याज दर (ROI) [(प्राइम लँडिंग रेट (PLR)] शी जोडलेला आहे. कंपनीचा सध्याचा पीएलआर _____% आहे आणि तुमचा सध्याचा स्प्रेड _____% आहे अशा प्रकारे प्रभावी ROI _____% आहे

कालावधी	__ महिने (वेळोवेळी प्राइम लँडिंग रेट (PLR) मधील होणाऱ्या बदलाच्या अधीन स्प्रेड सह लागू होईल.)
---------	--

2. शुल्क आणि इतर शुल्क: खालील शुल्क वर्तमान स्थितीत लागू आहेत आणि वेबसाईट (www.arthfc.com) वर केल्याप्रमाणे वेळोवेळी बदलू शकतात. लागू होणारे शुल्क व्यवहाराच्या वेळी प्रचलित शुल्कावर आधारित असेल; इतर

लागू कर अतिरिक्त असतील.

फी आणि इतर शुल्क		
१.	प्रक्रियाशुल्क	प्रक्रिया शुल्क, मंजूरी/मंजूरी पत्रानुसार, कंपनीचे धोरण लागू आहे आणि वेळोवेळी होणाऱ्या बदलांच्या अधीन आहे. (कर्ज मंजूर होईपर्यंत प्रक्रिया शुल्क परत करण्यायोग्य नाही. तथापि, जर कर्ज मंजूर केले नाही, तर अर्जदाराच्या विनंतीनुसार, कंपनीने विविध पडताळणीसाठी केलेले सर्व खर्च वजा केल्यावर आंशिक शुल्क परत केले जाऊ शकते. कर्जदाराने अर्ज कोणत्याही कारणास्तव कर्ज मंजूर होण्यापूर्वी रद्द केला असल्यास, कोणत्याही प्रक्रिया शुल्का परत केले जाणार नाही)
२.	कायदेशीर पडताळणी शुल्क	i) कायदेशीर पडताळणी आणि शोध शुल्क रु.3500+लागू कर देय कर्जवितरण करण्यापूर्वी देय आहेत. मंजूर प्रकल्प आणि टॉप-अप प्रकरणांवर लागू नाही. ii) महाराष्ट्रासाठी गहाण ठेवण्याच्या सूचनेचे शुल्क, रु. 2500 + लागू कर हे कर्ज वितरणापूर्वी गोळा केले जातील आणि गहाण ठेवण्याची सूचना गहाण केल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत, संबंधित सबरजिस्ट्रार ऑफिसमध्ये कर्जदार/कर्जदाराने गहाण ठेवण्याच्या सूचनेची नोंदणी करणे आवश्यक आहे. टॉप-अप प्रकरणांवर लागू नाही.
३.	कागदपत्रशुल्क	रु. ५००/- + इतर करांची लागू होणारी शुल्के
४.	मालमत्तेचे मूल्यांकन शुल्क	मालमत्तेचे दुसरे मूल्यांकन आवश्यक असल्यास, आणि मालमत्ता कर्जदाताने परिभाषित केलेल्या भौगोलिक मर्यादित असल्यास, कर्ज वितरणापूर्वी रु. 1000+ लागू कर हे शुल्क देय आहेत (ii) मालमत्तेचे मूल्यांकन शुल्क रु. कर्जदाताने परिभाषित केल्यानुसार मालमत्ता भौगोलिक मर्यादेच्या बाहेर असल्यास कर्ज वितरणापूर्वी 1000 + लागू कर हे शुल्क देय आहेत (iii) मालमत्तेचे दुसरे मूल्यांकन आवश्यक असल्यास, आणि मालमत्ता कर्जदाताने परिभाषित केलेल्या भौगोलिक मर्यादेच्या बाहेर असल्यास, कर्ज वितरणापूर्वी रु. 2000+ लागू कर हे

		शुल्क देय आहेत. टीप: मंजूर गृहनिर्माण प्रकल्प मालमत्ता आणि टॉप-अप प्रकरणांवर लागू नाही
५.	CERSAI दाखला शुल्क	(i) रुपये ५०/- + लागू शुल्क (५.००लाख रुपये पर्यंत कर्जासाठी – मूळ दाखला आणि सुधारणासाठी). (ii) रुपये १००/- + लागू शुल्क (५.०० लाखांपेक्षा अधिक कर्जासाठी – मूळ दाखला आणि सुधारणासाठी).
६.	इतर तपशील तपासणी शुल्क	कर्ज मंजूरी/मंजूरी पत्रामध्ये नमूद केल्यानुसार कोणतेही अन्य पडताळणी शुल्क
७.	पूर्व भुगतान शुल्क	नियामकाच्या प्रचलित मार्गदर्शक तत्वांनुसार म्हणजेच नॅशनल हाऊसिंग बँक
८.	उशीरा शुल्क भरल्याबद्दल दंड	डीफॉल्ट केलेल्या रकमेवर दरमहा 2% + लागू कर
९.	ईएमआय/प्री-ईएमआय बाऊन्सिंग शुल्क	रु. ६००/- + लागू शुल्क
१०.	धनादेश / खाते बदलण्याचे शुल्क	रु. ५००/- + लागू शुल्क
११.	डिमांड ड्राफ्ट / पेऑर्डर	रु. 150 प्रति लाख किंवा वास्तविक बँक शुल्क, जे जास्त असेल
१२.	रूपांतरण शुल्क (Conversion charges)	जसे लागू असेल, कृपया स्थानिक कार्यालयाशी संपर्क साधा.
१३.	वसुली शुल्क (कायदेशीर/जप्ती आणि आकस्मिक)	वास्तविक/प्रत्यक्ष खर्चा नुसार
१४.	भाररहित प्रमाणपत्र (Non-encumbrance certificate)	वास्तविक खर्चानुसार
१५.	दस्तऐवज पुनर्प्राप्ती शुल्क	रुपये २,५००/- + लागू शुल्क
१६.	फोरक्लोजर (Foreclosure) स्टेटमेंट शुल्क	रुपये ५००/- + लागू शुल्क
१७.	स्टेटमेंट / प्रमाणपत्राची नक्कल	रुपये ५००/- + लागू शुल्क
१८.	डुप्लिकेट नो ड्यूज प्रमाणपत्र जारी करण्याचे शुल्क	रुपये ५००/- + लागू शुल्क
१९.	संपत्तीचे दस्तऐवज, कर्ज बंद झाल्याच्या 1 महिन्याच्या पुढे ठेवण्यासाठी कस्टोडियन फी	रुपये १,०००/- प्रतिमहिना + लागू शुल्क
२०.	देय रक्कम (ड्यूज) वसुलीसाठी भेट शुल्क (Visiting Charges)	रुपये ५००/- + लागू शुल्क
२१.	कर्ज रद्द करण्याचे शुल्क	रु. 10,000/- किंवा मंजूरी रकमेच्या 2% यापैकी जे कमी असेल
२२.		रुपये ५००/- + लागू शुल्क

	खातेच्या विवरणांचे तपशील (SOA)		
२३.	परतफेडीचे वेळापत्रक (Repayment Schedule)	रुपये ५००/- + लागूशुल्क	
२४.	संपत्तीअदलाबदलीचे शुल्क (केवळ २ वेळा अदलाबदलीची मर्यादा)	वर्तमान POS मूल्याचा 1%	
२५.	PDC वापर पूर्ण झाल्यानंतर PDC/NACH फॉर्म सादर न करणे	रुपये १,०००/- प्रतिमहिना + लागूशुल्क	
२६.	धनादेश (चेक) बाऊन्सिंग शुल्क	रुपये ६००/-	
२७.	दंडात्मक शुल्क	उदाहरण	दंडशुल्काचीदर
	दंडात्मक शुल्क म्हणजे कर्ज कराराच्या अटी किंवा शर्तीचे उल्लंघन केल्यावर आकारले जाणारे कोणतेही शुल्क	पहिल्या वितरणाच्या 24 महिन्यांत बांधकाम पूर्ण न केल्यामुळे	<=2% मूळ थकबाकी + लागू कर
		पोस्ट वितरण दस्तऐवज सादर न केल्यामुळे	<=2% मूळ थकबाकी + लागू कर
		मंजुरी पत्रात नमूद केलेल्या कोणत्याही अटीचे पालन न केल्यामुळे	<=2% मूळ थकबाकी + लागू कर
		मंजुरी पत्रात नमूद केलेल्या कोणत्याही अटीचे पालन न केल्यामुळे	<=2% मूळ थकबाकी + लागू कर

३. कर्जासाठी सुरक्षा: कर्जाची सुरक्षा ही अशी मालमत्ता असेल ज्याला वित्तपुरवठा केला जात आहे, जी टायटल डीड्स / उक्त मालमत्तेचे नोंदणीकृत गहाण आणि/किंवा इतर कोणतीही संपार्श्विक सुरक्षा जमा करून सुरक्षित केली जाते. संपार्श्विक किंवा अंतरिम सुरक्षा ही मुदत ठेवी आणि/किंवा जीवन विमा पॉलिसी असू शकते आणि/किंवा योग्य आणि दिवाळखोर नसलेला व्यक्तींकडून हमी आणि/किंवा शेअर्सची तारण आणि/किंवा अशी कोणतीही गुंतवणूक जी कर्जदाताला मान्य असेल.

कर्जासाठी सुरक्षा	
गहाण ठेवलेल्या प्रॉपर्टीचा पत्ता	
हमीदाराचे नाव	
इतर सुरक्षा (असल्यास)	

४. विमा:

a) मालमत्तेचा विमा:

कर्जदाराने आग, भूकंप आणि पूर इत्यादी सर्व जोखमींविरुद्ध मालमत्तेचा विमा उतरवणे आवश्यक आहे आणि पॉलिसी अंतर्गत कर्जदाताला एकमेव लाभार्थी बनवणे आवश्यक आहे. कर्जदाराला वेळेत प्रीमियम भरावा लागतो आणि कर्जाच्या कालावधीत पॉलिसी कायम ठेवावी लागते आणि त्याचा पुरावा कर्जदाताला सादर करावा लागतो.

b) कर्जदाराचा विमा:

कर्जदार पॉलिसी अंतर्गत एकमेव लाभार्थी म्हणून कर्जदातासह स्वतःसाठी जीवन आणि/किंवा आरोग्य विमा संरक्षण घेऊ शकतात. अयशस्वी झाल्यास कर्जदाता कर्जदाराच्या खर्चावर मालमत्तेचा विमा काढू शकतो परंतु कर्जदाता मालमत्तेचा विमा काढण्यास बांधील नाही आणि कर्जदाराद्वारे देय रक्कम शुल्कामध्ये जोडण्यासाठी कर्जदाताला अधिकार आहे.

टीप: कर्जदाता केवळ विम्यासाठी सुविधा देणारा म्हणून काम करू शकतो आणि पॉलिसीच्या अंतर्गत कोणत्याही दाव्यासाठी त्याचे कोणतेही दायित्व असणार नाही.

५. कर्जाचे वितरण/कर्जाच्या हप्त्याच्या अटी : कर्जाचे वितरण मालमत्तेच्या कायदेशीर आणि तांत्रिक पडताळणीच्या अधीन आहे. कर्जदाराने (ने) कर्जदाता च्या आवश्यकतेनुसार सिक््युरिटी व्याज निर्माण करण्याच्या आवश्यक अटीचे पालन केल्यानंतर आणि कर्जदाराने स्वतःचे योगदान (मार्जिन मनी) पूर्ण भरल्यानंतर केले जाईल तसेच बांधकामाधीन (Under Construction) मालमत्ता/विस्तार/दुरुस्ती/नूतनीकरणसाठी, मंजूर रक्कम टप्प्याटप्प्याने जारी केली जाईल आणि ते बांधकाम प्रगतीवर आणि मंजूर योजना आणि अंदाजानुसार मार्जिन मनी/बांधकामाची गुंतवणूक च्या आधारावर सुनिश्चित केले जाईल .

वितरणासाठी अटी	
सुरक्षेची निर्मिती (वित्त पुरवण्यासाठी मालमत्तेची सुरक्षा निर्माण करावी लागेल)	कर्जाची मूळ रक्कम, व्याज आणि इतर शुल्क आणि इतर सर्व देय सिक््युरिटी इंटरस्टच्या निर्मितीद्वारे सुरक्षित केले जाईल. सुरक्षेचे ठिकाण, वेळ आणि प्रकार ठरवण्याचा अधिकार कर्जदाताला आहे ज्यात त्याच्या निर्मितीची पद्धत आणि स्वरूप आणि/किंवा अतिरिक्त सुरक्षा आवश्यक आहे ठरवण्याचा अधिकार कर्जदाताला आहे. कर्जदाराने सर्व देय रक्कम भरण्यासाठी त्यानुसार सुरक्षा तयार करावी. सिक््युरिटी इंटरस्टचा पुरावा देणारे सिक््युरिटी दस्तऐवज अशा प्रकारे असू शकतात जे कर्जदाताला आवश्यक आहेत. कर्जाच्या रकमेच्या संदर्भात कंपनीला प्रदान केले जाणारे सर्व सुरक्षा दस्तऐवज आणि ते सतत सुरक्षा आणि कर्जदारावर बंधनकारक राहतील आणि (i) कर्जदाराच्या देय रकमेच्या संदर्भात कंपनी कधीही ठेवू शकणाऱ्या इतर कोणत्याही सुरक्षिततेच्या व्यतिरिक्त असेल आणि (ii) जोपर्यंत कर्जदार आणि कंपनी यांच्यातील कर्जाच्या संदर्भात सर्व खाती सेटल होत नाहीत तोपर्यंत आणि तोपर्यंत कंपनीसाठी उपलब्ध राहिल.
मंजूर आराखड्यांचे सादरीकरण	सिक््युरिटी म्हणून प्रदान केलेल्या मालमत्तेची मंजूर आराखड्यांचे योजना कर्जदाराद्वारे सादर करावी लागेल.
आजच्या तारखेप्रमाणे बांधकामाचे टप्पे	तयार बिल्ट/अंडरकन्स्ट्रक्शन/बांधकाम सुरू होणार/प्लॉट
वैधानिक मान्यता आणि इतर आवश्यक संमती/परवानग्या	कर्जदाराने या मालमत्तेसाठी आवश्यक असलेल्या सर्व वैधानिक मंजुर्या, संमती, परवानग्या इ. याचे समर्थन करण्यासाठी सर्व पुरावे कंपनीला सादर करावेत. कर्ज मिळवणे आणि निर्मिती सुरक्षा व्याज, खालीलप्रमाणे प्राप्त केले आहे. (i) सुरक्षा दस्तऐवज (ii) हमी, लागू असल्यास (iii) कर्जदाराच्या नावावर मालमत्तेच्या करार पुष्टी करणारे दस्तऐवज आणि त्यामध्ये कंपनीच्या बाजूने सुरक्षितता व्याज निर्माण केले जाऊ शकते कंपनीने सुचविल्याप्रमाणे कर्जदाराने दिलेले कोणतेही सुरक्षा व्याज अवैध असल्याचे आढळल्यास किंवा अमलबजावणी करण्याअयोग्य किंवा कोणत्याही मालमत्तेचे मूल्य चुकीचे किंवा योग्य नसल्यास, कर्जदाराला कंपनीकडून आवश्यक असेल त्याप्रमाणे अतिरिक्त सुरक्षा व्याज देण्याचे निर्देश दिले जातील. कोणतीही मालमत्ता निकृष्ट मूल्याची असल्याचे आढळल्यास, कर्ज कंपनीकडून कर्जाची परतफेड त्वरित प्रभावाने केली जाऊ शकते

वितरणसाठी इतर अटी	<p>कंपनी कर्जदाराला कर्ज वितरित करणार नाही, जोपर्यंत कर्ज मंजूरी पत्रात नमूद अटी आणि कर्ज कराराच्या कलम 4 चे पालन केले जाणार नाही. हे कंपनीच्या समाधानावर आणि निर्णयावर अवलंबून आहे</p> <p>, उदाहरणे खाली दिली आहेत</p> <p>(i) कर्जदाराने कंपनीच्या क्रेडिट पात्रतेची आवश्यकता पूर्ण करणे आवश्यक आहे.</p> <p>(ii) कर्ज करार आणि इतर आवश्यक कागदपत्रांची अंमलबजावणी.</p> <p>(iii) हप्त्यांच्या परतफेडीसाठी पोस्ट-डेटेड चेक/ECS इ. सादर करणे.</p> <p>(iv) कंपनीच्या बाजूने सुरक्षितता निर्माण करणे.</p> <p>(v) विमा संरक्षण, जसे लागू प्रदान करणे.</p> <p>(vi) वितरणाचा उपयोग असावा मालमत्तेचे संपादन/बांधकाम किंवा निर्दिष्ट केलेल्या अंतिम वापराप्रमाणे.</p> <p>(vii) कर्जावर डिफॉल्टची कोणतीही घटना घडलेली नाही. गृहकर्ज कराराच्या अनुच्छेद 7 मध्ये डिफॉल्टच्या घटनांचा उल्लेख आहे.</p> <p>(viii) अशी कोणतीही परिस्थिती उद्भवू नये, ज्यामुळे कंपनीच्या मते, कर्जदाराला गृहकर्ज कराराची आणि कर्जाचा लाभ घेण्यासाठी कर्जदाराने अंमलात आणलेल्या इतर मानक कागदपत्रांची जबाबदारी पूर्ण करणे अशक्य होऊ शकते.</p>
-------------------	---

६. कर्ज आणि व्याजाची परतफेड: कर्जाची परतफेड समान मासिक हप्ते (EMI) द्वारे केली जाते, ज्यामध्ये मुद्दल आणि व्याज दोन्ही घटक असतात. ज्या महिन्यामध्ये कर्जाचे अंतिम वितरण केले जाते त्या महिन्यापासून परतफेड सुरू होते. अंतिम वितरण प्रलंबित, वितरित केलेल्या कर्जावर संपूर्ण व्याज लागू आहे. वितरित केलेल्या रकमेवरील या व्याजाला प्री-ईएमआय म्हणतात. प्रत्येक वितरणाच्या तारखेपासून ईएमआय सुरू झाल्याच्या तारखेपर्यंत प्री-ईएमआय व्याज देय आहे.

कर्ज आणि व्याजाची परतफेड (१.०)	
EMI रक्कम	रु. _____ (_____ फक्त) (पीएलआरमधील बदलामुळे आणि वर नमूद केलेल्या व्याजदरातील परिणामी बदलामुळे बदलाच्या अधीन.)
हप्त्यांची एकूण संख्या	_____ (बदलाच्या अधीन पीएलआरमधील बदलामुळे आणि वर नमूद केलेल्या व्याजदरात परिणामी बदल.)
परतफेड कालावधी	मासिक
हप्त्याची देय तारीख	प्रत्येक महिन्याच्या ७ तारखेला, ज्या महिन्यापासून EMI सुरू झाले

	व्याजदरातील कोणताही बदल कंपनीच्या वेबसाइट www.arthfc.com वर अद्यतनित केला जातो, तसेच व्याजदरातील बदल/ EMI/ PEMI कर्जदारांना ईमेल/ SMS/ पत्र इत्यादीद्वारे संपर्क पत्त्यावर सूचित केले जाईल. कंपनीकडे उपलब्ध आहे आणि कर्जदाराद्वारे शेवटचे अपडेट केलेले आहे.
व्याजदर रीसेट	व्याजदर वाढल्यास, व्याजाचा घटक वाढेल आणि मूळ रक्कम कमी होईल, परिणामी कर्जाचा कालावधी वाढेल आणि व्याजदर कमी झाल्यास त्याउलट. अशा प्रकरणांमध्ये, ईएमआय अपरिवर्तित ठेवला जाईल. तथापि, जर ईएमआय व्याज भरण्यासाठी पुरेसा नसेल, तर कंपनीला अशा प्रकरणांमध्ये ईएमआय वाढवण्याचा अधिकार आहे.

७ प्रीपेमेंट शुल्क

७ (अ) सर्व व्हेरिअबल रेट होम लोनसाठी

कोणत्याही स्रोताद्वारे अंशतः किंवा पूर्ण प्रीपेमेंटच्या खात्यावर बदलत्या व्याजदरासह गृहकर्जावर कोणतेही प्रीपेमेंट शुल्क देय असणार नाही.

७(ब)

सर्व व्हेरिअबल रेट नॉन-होम लोनसाठी

1. अंशतः किंवा पूर्ण प्रीपेमेंटच्या खात्यावर सह-बाध्यदार(ने) सह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या बदलत्या व्याज दरासह मुदतीच्या कर्जावर कोणतेही प्रीपेमेंट शुल्क देय असणार नाही.

२. पूर्ण किंवा पूर्ण प्रीपेमेंटच्या खात्यावर व्यावसायिक कारणांसाठी (व्यावसायिक कर्जे) मंजूर व्याजाच्या बदलत्या दरांसह मुदत कर्जावरील खालील दरांवर प्रीपेमेंट शुल्क देय असेल:-

- जर १२ महिन्यांतर्गत भरला जातो - ३%
- जर १२ महिन्यांनंतर भरला जातो - २%

7(क) सर्व फिक्स्ड रेट होम लोनसाठी

1. स्वतःच्या स्रोतांद्वारे अंशतः किंवा पूर्ण प्रीपेमेंट केलेल्या गृहकर्जावर निश्चित व्याजदरासह कोणतेही प्रीपेमेंट शुल्क देय असणार नाही.

या उद्देशासाठी स्वतःच्या स्रोतांचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याशिवाय इतर कोणताही स्रोत आहे.

२. बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेऊन किंवा शिल्लक हस्तांतरित करून अंशतः किंवा पूर्ण प्रीपेमेंटसाठी खालील दरांवर निश्चित व्याजदरासह गृहकर्जावर प्रीपेमेंट शुल्क देय असेल:-

- 12 महिन्यांत पैसे भरल्यास - 3%
- 12 महिन्यांनंतर पैसे दिल्यास -2%

7(d) सर्व फिक्स्ड रेट नॉन-होम लोनसाठी

१. पूर्ण किंवा पूर्ण प्रीपेमेंटच्या खात्यावर खालील दरांवर निश्चित व्याजदरासह व्यावसायिक कर्जावर प्रीपेमेंट शुल्क देय असेल:-

- a 12 महिन्यांत पैसे भरल्यास - 5%
b 12 महिन्यांनंतर पैसे दिल्यास - 4%

व्यवसाय कर्ज: खालील कर्जे व्यवसाय कर्ज म्हणून वर्गीकृत केली जातील.

1. LRD कर्ज

2. मालमत्तेवरील कर्ज / गृह इक्विटी कर्ज / व्यवसायाच्या उद्देशासाठी टॉप अप कर्जे उदा. कार्यरत भांडवल, कर्ज एकत्रीकरण, व्यवसाय कर्जाची परतफेड, व्यवसायाचा विस्तार, व्यवसाय मालमत्तेचे संपादन किंवा निधीचा तत्सम वापर.

3. अनिवासी मालमत्ता.

कर्जदाराला अशी कागदपत्रे सादर करणे आवश्यक आहे जे आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया) लिमिटेड कर्जाच्या प्रीपेमेंटच्या वेळी निधीचा स्रोत तपासण्यासाठी योग्य आणि योग्य वाटेल.

वरील प्रीपेमन शुल्क हे नियामक निर्देशांच्या अधीन आहेत आणि दोन्हीमध्ये विसंगती असल्यास, नियामकाने जारी केलेल्या निर्देशांचे पालन केले जाईल.

आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया) लिमिटेडच्या प्रचलित धोरणांनुसार प्रीपेमेंट शुल्क देखील बदलू शकतात आणि त्यानुसार वेळोवेळी बदलू शकतात. कर्जदारांनी प्रीपेमेंटवर लागू होणाऱ्या नवीनतम शुल्कांसाठी www.arthfc.com चा संदर्भ घ्यावा अशी विनंती केली जाते.

8. देय तारखांना EMI न भरल्यास कर्ज खात्याचे विशेष उल्लेख खाते (SMA) वर्गीकरणात वर्गीकरण केले जाईल आणि त्यानंतर 90 दिवस पेक्षा जास्त कालावधीसाठी सातत्यपूर्ण थकीत रक्कम न भरल्यास नॉन-परफॉर्मिंग अकाउंट (NPA) चे वर्गीकरण केले जाईल. खालील तक्त्यानुसार

श्रेण्या	वर्गीकरणासाठीची अवधी
एसएमए-०	०-३० दिवस
एसएमए-१	३१-६० दिवस
एसएमए-२	६१-९० दिवस
एनपीए	९०+ दिवस

तसेच, एकदा खाते NPA (नॉन-परफॉर्मिंग अकाउंट) म्हणून वर्गीकृत झाल्यावर सर्व थकीत EMI/PEMI चे पूर्ण भरणा होईपर्यंत NPA (नॉन-परफॉर्मिंग अकाउंट) मध्येच राहते. म्हणजे "NPA" मधून खाते "मानक" बनवण्यासाठी सर्व न भरलेले थकीत EMI/PEMI पूर्ण भरावे लागतील आणि आंशिक परतफेडीचा कर्जाच्या वर्गीकरणाच्या बदलावर कोणताही परिणाम होणार नाही.

उदाहरणार्थ:

जर तुमच्या मिळवलेल्या कर्ज खात्याची देय तारीख नोव्हेंबर ०७ असेल आणि कर्ज देणाऱ्या संस्थेने या तारखेसाठी डे-एंड प्रक्रिया चालवण्यापूर्वी पूर्ण/संपूर्ण जमा केलेली देय रक्कम प्राप्त झाली नाही, तर थकीत तारीख नोव्हेंबर ०७ असेल आणि कर्जाचे वर्गीकरण SMA- म्हणून केले जाईल.

जर ते सतत थकीत राहिल्यास, 07 डिसेंबर रोजी डे-एंड प्रक्रिया चालवल्यानंतर, म्हणजे, सतत थकीत राहण्याचे 30 दिवस पूर्ण झाल्यावर हे खाते SMA-1 म्हणून टॅग केले जाईल. त्यानुसार, त्या खात्यासाठी SMA-1 वर्गीकरणाची तारीख ०७ डिसेंबर असेल आणि

त्याचप्रमाणे, तुमचे खाते आणखी ३० दिवस थकीत राहिल्यास, ०६ जानेवारी रोजी दिवसअखेरची प्रक्रिया चालू असताना ते SMA-2 म्हणून टॅग केले जाईल आणि यापुढेही थकीत राहिल्यास, 05 फेब्रुवारी रोजी दिवसाच्या शेवटी ते NPA म्हणून वर्गीकृत केले जाईल.

9. थकीत रकमेच्या वसुलीसाठी संक्षिप्त प्रक्रिया: कर्ज कराराच्या बाबतीत चूक झाल्यास (म्हणजे कर्जदाराच्या कर्ज खात्याची देय रक्कम देय तारखेपर्यंत न भरल्यास किंवा कोणत्याही उल्लंघनाच्या बाबतीत कराराचे कलम), कर्जदाराला त्याच्या कर्ज खात्यावरील थकबाकी भरण्यासाठी पोस्ट/फॅक्स/टेलिफोन/ई-मेल/एसएमएस संदेशाद्वारे आणि/किंवा नियुक्त केलेल्या तृतीय पक्षांद्वारे वेळोवेळी सूचित केले जाईल. नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार आणि/किंवा सिक्युरिटीजची अंमलबजावणी यांनुसार शक्य असेल तेथे अशा परिणामाची नोटीस देऊन पाठपुरावा करणे आणि/किंवा कर्जाची पुनर्रचना करणे/पुनर्-फेज करणे आवश्यक असल्यास, स्मरण करून देणे, पाठपुरावा करणे आणि थकबाकी गोळा करणे या उद्देशाने SARFAESI कायद्याच्या तरतुदी आणि/किंवा कायदेशीर पद्धतींद्वारे पुनर्प्राप्ती केले जाईल.

संकलन पद्धतीमध्ये खालील गोष्टींचा समावेश आहे:

- टेली-कॉलिंग: यामध्ये कर्जदाराशी फोनवर संपर्क साधणे आणि थकीत रकमेची आठवण करून देणे आणि लवकरात लवकर थकबाकी भरण्याची विनंती करणे समाविष्ट आहे.
- फील्ड भेट आणि संकलन: यामध्ये कर्जदारांना भेटणे आणि देय रकमेचे पेमेंट गोळा करणे समाविष्ट आहे. ही क्रिया कर्जदाराच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे किंवा त्यांच्या अधिकृत प्रतिनिधींद्वारे केली जाईल.
- कर्जदाराच्या धोरणानुसार आणि लागू कायद्याच्या तरतुदीनुसार, प्रत्येक दोषी खात्याच्या परिस्थितीनुसार कायदेशीर कारवाई केली जाईल.

म्हणून, कंपनीने वेगवेगळ्या श्रेणीतील बकाया खात्यासाठी योग्य आणि प्रभावी संकलन आणि थकबाकीची पुनर्प्राप्ती सुनिश्चित करण्यासाठी टेलि-कॉलिंग, फील्ड भेट, लेखी संप्रेषण आणि कायदेशीर कृती यांचे न्यायसंगत मिश्रण वापरावे.

10. ग्राहक सेवा: तुम्ही आमच्या वेबसाइटवर (www.arthfc.com) सूचीबद्ध आमच्या कार्यालयांना भेट देऊन आमच्याशी संपर्क साधू शकता किंवा आम्हाला कॉल करू शकता किंवा खाली नमूद केलेल्या तपशीलांवर आम्हाला लिहू शकता.

ग्राहकसेवा	
भेटदेण्याचीवेळ	सकाळी १० ते दुपारी ४; सोमवार - शुक्रवार..
संपर्कव्यक्ती	ग्राहकसेवाप्रतिनिधी
संपर्कक्रमांक	हेल्पलाईननंबर - ०१२४-५०६०९८१
ई-मेलआयडी	contact@arthfc.com
खालील विषयासाठी कालावधी	
कर्ज खाते विवरण	७ कामकरणारेदिवस
शीर्षक दस्तऐवजांची छायाप्रत	१५ कामकरणारेदिवस
कर्ज संपल्यावर / कर्ज हस्तांतरण मूळ कागदपत्रांचा परतावा	आपल्या शाखा कार्यालयातून ३० कामकरणारेदिवस.

टीप: ऋणसमाप्तीच्यावेळी, कर्जदाराचा/ मालमत्तेचा मालकाचा मृत्यू झाल्यास, कंपनीला मृत व्यक्तीच्या कायदेशीर वारसांकडून कायदेशीर वारसा हक्काची कागदपत्रे आवश्यक असतील. कायदेशीर वारसाची कागदपत्रे आणि इतर संबंधित

कागदपत्रे संबंधित शाखा कार्यालयात सादर केल्यानंतर कर्जदाराच्या कायदेशीर वारसांना मालमत्तेची कागदपत्रे दिली जातील.

11) तक्रारनिवारण - जर तुम्ही आमच्या सेवांबद्दल असमाधानी असाल, तर तुम्ही तुमची तक्रार निवारणासाठी नोंदवू शकता.

तक्रार निवारण	
प्रथमस्तर	
तक्रार नोंदवण्यासाठी ई-मेल आयडी	contact@arthfc.com
तक्रार नोंदवण्यासाठी संपर्क क्रमांक	हेल्पलाईननंबर ०१२४-५०६०९८१
तक्रार निराकरण कालावधी	१५ अधिकृत कामकाजाचे दिवस
द्वितीय स्तर	
तक्रार निवारण अधिकारी	प्रमुख – ऑपरेशन्स आणि ग्राहक सेवा आर्ट हाउसिंग फायनान्स (इंडिया) लिमिटेड ४९, उद्योग विहार, फेज-४, गुरुग्राम, हरियाणा-२२०१५ फोन- ०१२४- ६६२२२२८ Emailid-gro@arthfc.com
तक्रार नोंदवण्यासाठी संपर्क क्रमांक	हेल्पलाईननंबर ०१२४-५०६०९८१
तक्रार निराकरण कालावधी	२१ अधिकृत कामकाजाचे दिवस

तक्रारदार प्राप्त झालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास/किंवा वाजवी वेळेत/निर्दिष्ट वेळेत कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, तक्रारदार नॅशनल हाउसिंग बँकेच्या (NHB) तक्रार निवारण कक्षाकडे याद्वारे संपर्क साधू शकतो:

अ) NHB - GRIDS च्या ऑनलाईन तक्रार हाताळणी पोर्टलवर तक्रार नोंदवणे <https://grids.nhbonline.org.in>

ब) जर तुम्ही NHB कडे तक्रार पोस्टाने पाठवत असाल तर. तक्रार फॉर्म कंपनीच्या https://arthfc.com/Complaint_form.pdf वेबसाइटवरून डाउनलोड करू शकता.

तुम्ही फॉर्म भरून खालील पत्त्यावर पत्रे किंवा संलग्नकांसह (असल्यास) कुरियर/ पोस्टाने पाठवू शकता

तक्रार निवारण कक्ष,

नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक,

चौथा मजला, कोअर-५ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,

लोधीरोड, नवी दिल्ली-110003 किंवा

येथे ई-मेल करा crcell@nhb.org.in

भारत सरकार किंवा कोणत्याही प्राधिकरणाने मंजूर केलेल्या कोणत्याही क्रेडिट ब्युरोला (विद्यमान किंवा भविष्यातील) वेळोवेळी, कर्जाशी संबंधित कोणतीही माहिती ग्राहकाला कोणतीही सूचना न देता कंपनीला अधिकार आहे

याद्वारे हे मान्य केले आहे की कर्जाच्या तपशीलवार अटी व शर्तीसाठी, पक्षकारांनी कर्ज करार आणि त्यांच्याद्वारे अंमलात आणल्या जाणाऱ्या/ अंमलात आणल्या जाणाऱ्या इतर सुरक्षा दस्तऐवजांचा संदर्भ घ्यावा आणि त्यावर अवलंबून राहावे. या दस्तऐवजातील तपशील कंपनीच्या धोरणानुसार आणि कर्ज करारामध्ये समाविष्ट असलेल्या अटीनुसार बदलू शकतात.

वरील अटी व शर्ती कर्जदाराने वाचल्या आहेत आणि कर्जदारासाठी कंपनीच्या अधिकाऱ्याने/प्रतिनिधीने कर्जदार (च्या) स्थानिक भाषेत वाचल्या आहेत आणि कर्जदारांना समजल्या आहेत.

सह-कर्जदार / हमीदार

कर्जदार

अधिकृत अधिकाऱ्याची स्वाक्षरी

टीप:

1. MITC ची नक्कल प्रत कर्जदाराला दिली जावी.
2. MITC ची स्वीकृती कर्जदाराकडून वितरण प्रक्रियासाठी मिळवावी.