

1. परिचय

हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी उचित व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे, जे संभाव्य/विद्यमान ग्राहकांशी व्यवहार करताना/संबंध निर्माण करताना योग्य वर्तन मानके परिभाषित करतात आणि आरबीआयच्या परिपत्रकाच्या माध्यमातून RBI/2020-21/73DOR.FIN.AAVAS.CC.No.120/03.10.136/2020-21 मास्टर डायरेक्शनशी संबंधित - नॉन-बँकिंग फायनान्सियल कंपनी - हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) मार्गदर्शक तत्त्वे, 2021 दिनांक 2021 फेब्रुवारी 17 ला भारतीय रिझर्व्ह बँक (आरबीआय) द्वारे तयार आणि सुधारित करण्यात आले, जेणेकरून क्षेत्रातील सर्वोत्तम कॉर्पोरेट सरावाचे पालन करण्याची गरज लक्षात घेऊन वेळोवेळी सुधारणा केल्या जातात. या मार्गदर्शक तत्त्वांच्या अनुषंगाने, **Aavas Financiers Limited ("Aavas")** ने "वाजवी आचरण संहिता" तयार करून त्याची अंमलबजावणी केली होती. वाजवी आचरण संहितेचे मूळ सार Aavas आणि ग्राहक या दोघांनाही मदत करणे आहे.

2. संहितेची अंमलबजावणी

ही संहिता **Aavas** च्या सर्व ऑपरेटिंग/सेवा स्थानांवरील सर्व उत्पादने आणि सेवांसाठी लागू असेल, म्हणजे शाखा, क्षेत्रीय आणि कॉर्पोरेट कार्यालय. संहिता काउंटरवर, फोनद्वारे, पोस्टाद्वारे, संवादात्मक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा कोणत्याही अन्य पद्धतीने सर्व अधिकृत कार्यकारी, सल्लागार, भागीदार, उपकंपन्या आणि डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वतःचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेद्वारे) यांनी काटेकोरपणे पाळली पाहिजे.

3. कर्ज अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया

- सर्व संवाद कर्जदाराशी त्यांच्या स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेतच होतील.
- Aavas कर्जदारांना कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेचे शुल्क/फी, कर्ज रक्कम मंजूर/जारी न झाल्यास परत करण्यायोग्य रक्कम, पूर्वपरतफेड पर्याय आणि त्याचे शुल्क, विलंबित परतफेडीसाठी दंड, कर्ज फिक्सड रेटवरून फ्लोटिंग रेटवर किंवा उलट बदलण्यासाठीचे शुल्क, कोणत्याही व्याज पुनर्रचना तरतूदीचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितास प्रभावित करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींची पारदर्शक माहिती देईल. म्हणजेच, Aavas कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेतील सर्व शुल्कांसह "सर्व खर्च" पारदर्शकपणे उघड करेल. याशिवाय, हे शुल्क/फी भेदभावरहित आहेत याची खात्री करेल.
- Aavas शारीरिकदृष्ट्या अपंग, विकलांग किंवा दृष्टिहीन व्यक्तींबाबत कोणताही भेदभाव करणार नाही. Aavas अशा व्यक्तींशी मानवी दृष्टिकोनातून व्यवहार करेल आणि शाखेत येणाऱ्या इतर ग्राहकांपेक्षा त्यांच्याशी संबंधित चौकशी/अर्ज प्राधान्याने घेईल. तसेच, ज्येष्ठ नागरिक, शारीरिकदृष्ट्या अपंग, अपंग किंवा अंध आणि निरक्षर व्यक्तींसारख्या ग्राहकांसाठी सेवा वितरण सुलभ आणि सोयीस्कर करण्यासाठी Aavas विशेष प्रयत्न करेल.
- कर्ज अर्जाच्या फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हिताला प्रभावित करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट केली जाईल, ज्यामुळे इतरांकडून ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल Aavas सक्षम व सूचित निर्णय घेण्यासाठी कर्जदारांना मदत करेल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जसोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी दिली जाईल.
- Aavas सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याचे पावती देण्याची प्रणाली तयार करेल. कर्जाचे अर्ज कोणत्या मुदतीत निकाली काढले जातील हे देखील पोचपावतीमध्ये देणे श्रेयस्कर ठरेल.

4. कर्ज मूल्यांकन, अटी/शर्ती आणि कर्ज नाकारणेबाबतची माहिती अर्ज

- साधारणपणे, कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती Aavas कडून अर्जाच्या वेळीच गोळा केली जाईल. त्याला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाला सांगितले पाहिजे की त्याच्याशी त्वरित संपर्क साधला जाईल.

- Aavas मंजूर पत्र किंवा इतर कोणत्याही प्रकारे, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दर, अर्ज प्रक्रिया पद्धत, ईएमआय संरचना, पूर्वपरतफेड शुल्क, दंड शुल्क यासह अटी आणि शर्तीची माहिती ग्राहकाला त्यांच्या स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना समजणाऱ्या भाषेत लेखी स्वरूपात देईल आणि या अटी व शर्तीचे लेखी मान्यतापत्र ग्राहकाकडून नोंदवून घेईल.
- Aavas कर्जाच्या करारामध्ये ठळक अक्षरात उशीरा परतफेडीसाठी आकारलेल्या दंडात्मक शुल्काचा उल्लेख करेल.
- Aavas प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी, कर्ज कराराच्या प्रतीसह त्यात नमूद केलेल्या सर्व संलग्न दस्तावेजांच्या प्रती देईल आणि त्यासाठी पावती घेईल.
- कर्ज अर्ज नाकारल्यास, Aavas कर्ज देऊ शकत नाही याची आणि नकाराचे कारण लेखी स्वरूपात ग्राहकाला कळवेल.

5. कर्ज वितरण, अटी आणि शर्तीमधील बदल समाविष्ट करून

- Aavas हे सुनिश्चित करेल की कर्ज वितरण कर्ज करार/मंजूर पत्रात दिलेल्या मूळ किंवा सुधारित वितरण वेळापत्रकानुसार केले जाईल.
- Aavas आपल्या ग्राहकांना अटी आणि शर्तीमध्ये बदल समाविष्ट करून वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, दंड शुल्क, सेवा शुल्क, पूर्वपरतफेड शुल्क, इतर लागू शुल्क इत्यादींमध्ये बदल झाल्यास, त्यांच्या स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना समजणाऱ्या भाषेत आगाऊ सूचना देईल. याशिवाय, Aavas हे सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कामध्ये बदल फक्त "आगामी काळात" लागू होतील आणि याबाबतची आवश्यक तरतूद कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.
- जर हे बदल ग्राहकांच्या नुकसानकारक असतील, तर ग्राहक कोणत्याही सूचना न देता ६० (साठ) दिवसांच्या आत खाते बंद करू शकतो किंवा बदलू शकतो आणि त्यासाठी कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा सुधारित व्याज भरावे लागणार नाही.
- सर्व विद्यमान कर्जदारांना वेबसाइटवर उपलब्ध बोर्ड मान्यताप्राप्त Aavas आरओआय स्विक/कन्वर्जन पॉलिसी अनुसार विद्यमान लागू स्प्रेड बदलण्याचा पर्याय उपलब्ध आहे. पूर्ण किंवा अंशतः वितरित प्रकरणांसाठी, स्विक/कन्वर्जन शुल्क लागू राहील आणि ते शुल्क सारणी आणि एमआयटीसी नुसार असतील आणि सुविधा घेताना, प्रलंबित मुख्य रकमेवर (पीओएस) लावले जाईल. करारातील कर्जाच्या अपूर्ण वितरण झालेल्या रकमेवर स्विक शुल्क लागू होणार नाही. ही सुविधा नियमितपणे ईएमआय/पीईएमआय देणाऱ्या कर्जदारांसाठी उपलब्ध आहे, ज्यांच्या कर्ज खात्यात शून्य थकबाकी आहे, आणि कर्जदार व Aavas यांच्या परस्पर संमतीने आवश्यक कागदपत्रांसह लागू होईल. कर्जदार आपल्या ईएमआय कमी करून शिल्लक कालावधी अपरिवर्तित ठेवू शकतो किंवा ईएमआय अपरिवर्तित ठेवून शिल्लक कालावधी कमी करू शकतो. स्प्रेड रीसेट स्विकच्या तारखेपासून पुढील महिन्याच्या पुढील चक्राच्या तारखेपासून प्रभावी होईल.
- Aavas हे सुनिश्चित करते की कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीजची मागणी करण्याचा निर्णय मागे घेण्याचा/वेगवान करण्याचा निर्णय घेतला जातो, Aavas कर्ज करारानुसार असणे आवश्यक आहे.
- Aavas कर्जाच्या थकित रकमेच्या वसुलीवर सर्व सिक्युरिटीज ताबडतोब जारी करेल , जर Aavas कोणत्याही कायदेशीर हक्काविरुद्ध किंवा कर्जदाराच्या विरुद्ध इतर कोणत्याही दाव्याच्या विरुद्ध धारणाधिकाराच्या अधीन असेल. जर सेट-ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला थकित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह नोटीस दिली जाईल आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/अदा होईपर्यंत Aavas कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज ठेवण्याचा हक्कदार आहे.

6. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- Aavasच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि तक्रार निवारणासाठी योग्य यंत्रणा तयार केली आहे, ज्यामुळे तक्रारी आणि समस्यांचे निराकरण करता येईल. या यंत्रणेने सुनिश्चित केले आहे की कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवलेल्या सर्व विवादांना कमीतकमी पुढील उच्च स्तरावर ऐकले आणि निकाली काढले जाईल.
- Aavasच्या संचालक मंडळाने उचित पद्धती संहिता पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचे विविध व्यवस्थापन स्तरांवरील कामकाजाचा नियमितपणे आढावा घेण्यासाठी तरतूद केली आहे.

7. तक्रारी आणि तक्रार निवारण प्रणाली

- Aavasच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि तक्रार निवारण प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया आहे, ज्यामध्ये ऑनलाईन प्राप्त झालेल्या तक्रारींचाही समावेश आहे.

आमची ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा खालीलप्रमाणे आहे:

चरण 1:

कृपया जवळच्या AAVAS FINANCIERS LIMITED शाखेला भेट द्या आणि तुमच्या तक्रारी/समस्यांचे नोंदणी "तक्रार आणि तक्रार निवारण रजिस्टर" मध्ये करा (कामकाजाच्या वेळेत सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:30 पर्यंत).

किंवा तुम्ही लिहू शकता, मेल करू शकता किंवा कॉल करू शकता:

केंद्रीय ग्राहक संबंध व्यवस्थापन (CRM) सेल, खालील पद्धतींद्वारे

ग्राहक सेवा क्रमांक:- +91-0141-6618888

ग्राहक सेवा ई-मेल आयडी:- customercare@aavas.in

वेबसाइटवर तक्रार नोंदवून: www.aavas.in

आम्ही तुमच्या तक्रारीला **15** दिवसांत उत्तर देऊ.

चरण 2:

तुम्हाला मिळालेल्या रिझोल्यूशनवर तुम्ही अजूनही समाधानी नसल्यास, किंवा तुम्हाला आत कोणताही प्रतिसाद मिळत नसेल 15 दिवस तुम्ही कंपनीच्या नोडल ऑफिसरला लिहू शकता, मेल करू शकता किंवा कॉल करू शकता

कु.प्रतिभा शर्मा (नोडल अधिकारी)

AAVAS FINANCIERS LIMITED

201-202, दुसरा मजला, साऊथएंड स्केअर

मन्सरोवर इंडस्ट्रियल एरिया, जयपूर-302020

ई-मेल आयडी: pratibha.sharma@aavas.in

ऑफिस: +91 141-4659230

मोबाईल: +91 8003999547

प्रकरणाचे परीक्षण केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकाला आमचे अंतिम उत्तर पाठवू किंवा उत्तर देण्यासाठी अधिक वेळ का लागतो याचे स्पष्टीकरण देऊ आणि 15 दिवसांत हे करण्याचा प्रयत्न करू.

चरण 3:

एक महिन्याच्या कालावधीत तुमचे अनुपालन अद्याप निराकरण न झाल्यास, तुम्ही थेट संपर्क साधू शकता खालील पत्त्यावर तुमच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक:

राष्ट्रीय हाउसिंग बँक,

तक्रार निवारण कक्ष

चौथा मजला, कोर- 5A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर

लोदी रोड, नवी दिल्ली – 110 003

तक्रारदार त्यांची तक्रार <https://grids.nhbonline.org.in> या लिंकवर नोंदवून तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो.

- जर ग्राहकाकडून लेखी स्वरूपात तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर Aavas एका आठवड्याच्या आत त्याला/तिला पावती/उत्तर पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम समाविष्ट असेल. जर तक्रार Aavas च्या निर्दिष्ट टेलिफोन हेलपडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे दिली गेली असेल, तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि तक्रारीच्या प्रगतीबद्दल वाजवी कालावधीत माहिती दिली जाईल.
- प्रकरणाचे परीक्षण केल्यानंतर, Aavas ग्राहकाला त्याचे अंतिम उत्तर पाठवेल किंवा उत्तर देण्यासाठी अधिक वेळ का लागतो याचे स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार प्राप्त झाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत हे करण्याचा प्रयत्न करेल. जर ग्राहक अजूनही समाधानी नसल्यास, त्याने आपली तक्रार पुढे कशी न्यावी याबद्दल त्याला माहिती दिली जाईल.
- Aavas आपल्या तक्रार निवारण प्रक्रियेचे (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील, ज्या ठिकाणी तक्रारी नोंदवता येतील, समस्या सोडवण्यासाठी लागणारा वेळ, तक्रार उचलण्याचे मॅट्रिक्स इ.) प्रकाशन करेल आणि हे सुनिश्चित करेल की ते त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.
- Aavas आपल्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे दर्शविले की जर तक्रारदाराला Aavas कडून एका महिन्याच्या आत उत्तर मिळाले नाही किंवा मिळालेल्या उत्तरावर समाधान झाले नाही, तर तक्रारदार राष्ट्रीय हाउसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी ऑनलाइन वेबसाइटद्वारे किंवा नवी दिल्लीतील NHB कडे पोस्टद्वारे तक्रार नोंदवू शकतो.

8. भाषा आणि न्यायपूर्ण पद्धती कोडच्या संवादाची पद्धत

- वरील निर्देशा आधारे स्थानिक भाषेत न्यायपूर्ण पद्धती कोड Aavas कडून त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीने तयार केला जाईल.
- हे कोड Aavas च्या वेबसाइटवर विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी प्रकाशित केले जाईल.

9. Aavasद्वारे आकारल्या जाणाऱ्या अत्यधिक व्याजाचे नियमन

- Aavasचे संचालक मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याजदर मॉडेल स्वीकारतील आणि कर्ज आणि आगाऊ रकमेवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदराचा निर्णय घेतील. अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदार किंवा ग्राहकाला व्याजदर आणि जोखमीचे ग्रेडेशन आणि वेगवेगळ्या कर्जदारांच्या श्रेणींना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क स्पष्टपणे सूचित केले जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल.
- Aavasचे संचालक मंडळ दंड शुल्क/इतर शुल्कांसाठी स्पष्ट धोरण ठेवतील (असल्यास).
- व्याजदर आणि जोखीम ग्रेडेशनसाठीचा दृष्टिकोन आणि दंड शुल्क (असल्यास) कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जातील किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जातील. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यावर अद्यतनित केली जाईल.
- व्याजदर आणि दंड शुल्क (असल्यास) वार्षिकी दर असावा जेणेकरून कर्जदाराला खाल्यात आकारल्या जाणाऱ्या अचूक

दरांची माहिती मिळेल. .

- कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते स्पष्टपणे व्याज आणि मूळ रकमेतील विभागणी दर्शवतील. .

10. AAVAS द्वारे आकारलेले अत्यधिक व्याज

- Aavas व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (दंड शुल्कासह, जर असेल तर) निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडेल. या संदर्भात, कर्जाच्या अटी आणि शर्तीबाबत पारदर्शकतेसाठी न्यायपूर्ण पद्धती कोडमध्ये दिलेल्या निर्देशांचा विचार केला जाईल. कर्जदारांसोबतच्या संवादामध्ये पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी प्रक्रिया आणि कार्यपद्धतींवर लक्ष ठेवण्यासाठी Aavas अंतर्गत यंत्रणा स्थापन करेल. .

11. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क

Aavas 'वाजवी कर्ज देण्याची पद्धत - दंडात्मक' या परिपत्रकात असलेल्या सूचनांचे पालन करेल 18 ऑगस्ट 2023 रोजीच्या कर्ज खात्यातील शुल्क, वेळोवेळी सुधारणा केल्याप्रमाणे.

12. समसमान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जाच्या फ्लोटिंग व्याजदराचा रीसेट

Aavas 18 ऑगस्ट 2023 रोजीच्या 'समसमान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जाच्या फ्लोटिंग व्याजदराचा रीसेट' परिपत्रकातील निर्देशांचे पालन करेल, वेळोवेळी सुधारणा केल्याप्रमाणे.

13. जबाबदार कर्ज देणारे वर्तन - वैयक्तिक कर्जाच्या परतफेडी/सेटलमेंटवर चल/अचल संपत्तीच्या कागदपत्रांची मुक्तता

Aavas 13 सप्टेंबर 2023 रोजीच्या 'जबाबदार कर्ज देणारे वर्तन - वैयक्तिक कर्जाच्या परतफेडी/सेटलमेंटवर चल/अचल संपत्तीच्या कागदपत्रांची मुक्तता' परिपत्रकातील निर्देशांचे पालन करेल, वेळोवेळी सुधारणा केल्याप्रमाणे.

14. जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री

Aavas हे सुनिश्चित करेल की:

- Aavas हे सर्व जाहिरात आणि प्रचार साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यपूर्ण ठेवण्याचे जास्तीत जास्त प्रयत्न करेल.
- कोणत्याही माध्यमातील जाहिरात किंवा प्रचार साहित्यामध्ये सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधून घेणाऱ्या आणि व्याज दराचा संदर्भ असलेल्या जाहिरातीमध्ये Aavas हे इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होईल का हे देखील दर्शवेल, आणि संबंधित अटी आणि शर्तीची संपूर्ण माहिती विनंतीवर किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहे असे दर्शवेल.
- व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्कांची माहिती देण्यासाठी त्यांच्या शाखांमध्ये नोटीस लावून, दूरध्वनी किंवा हेल्प-लाइन्सद्वारे, Aavas च्या वेबसाइटवर, नियुक्त कर्मचारी/हेल्प डेस्कद्वारे किंवा सेवा मार्गदर्शक/तारीफ शेड्यूलद्वारे माहिती पुरवली जाईल.
- समर्थन सेवा पुरवण्यासाठी तृतीय पक्षाची नियुक्ती केल्यास, Aavas हे सुनिश्चित करेल की तृतीय पक्ष ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती तेवढ्याच गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेने हाताळेल जशी की Aavas स्वतःच ती कामगिरी करत असताना करतो.
- Aavas वेळोवेळी त्यांच्या ग्राहकांना त्यांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांची माहिती देईल. इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादने/सेवा यांच्याबद्दलच्या प्रचारक ऑफरची माहिती फक्त तेव्हा दिली जाईल जेव्हा ग्राहकाने मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर नोंदणी करून किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून अशा माहिती/सेवेसाठी संमती दिली असेल.
- Aavas हे त्यांच्या थेट विक्री प्रतिनिधी/थेट मार्केटिंग प्रतिनिधींसाठी आचारसंहिता लागू करेल/नियुक्त करेल, जर त्यांची सेवा उत्पादनांची/सेवा विक्रीसाठी घेतली असेल तर त्यांना ग्राहकाशी संपर्क साधताना स्वतःची ओळख पटविणे आवश्यक आहे.

- ग्राहकांकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास की Aavas प्रतिनिधी/कोरियर किंवा मार्केटिंग एजंटने कोणत्याही अयोग्य वर्तनात गुंतले आहेत किंवा या कोडचे उल्लंघन केले आहे, तर तक्रारीचे/तक्रारीचे योग्य उपाय केले जातील.

15. हमीदार

Aavas ने कर्जाच्या हमीदार होण्याचा विचार करणाऱ्या व्यक्तीला खालील माहिती द्यावी:

- हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;
 - Aavas कडे त्याच्यावर/तिच्यावर येणारी जबाबदारीची रक्कम;
 - Aavas त्याला/तिला कोणत्या परिस्थितीत जबाबदारी पूर्ण करण्यासाठी बोलावेल;
 - जर तो/ती हमीदार म्हणून जबाबदारी पूर्ण करण्यास असमर्थ असेल तर Aavas ला त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा वापर करण्याचा अधिकार आहे का;
 - हमीदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत का किंवा अमर्यादित आहेत का आणि हमीदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या कोणत्या वेळेत आणि परिस्थितीत समाप्त केल्या जातील आणि Aavas त्याला/तिला याबद्दल कसे सूचित करेल.
- ज्या कर्जदारासाठी तो/ती हमीदार म्हणून उभा/उभी आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही महत्त्वपूर्ण प्रतिकूल बदलाबाबत Aavas त्याला/तिला माहिती देईल.

16. गोपनीयता आणि गुप्तता

सर्व ग्राहकांची (वर्तमान आणि भूतपूर्व) वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय म्हणून हाताळली जाईल. Aavas हे ग्राहकांच्या खात्यांमधील व्यवहारांची माहिती तृतीय पक्षाला उघड करणार नाही, समूहातील घटकांना सुद्धा, खालील अपवादात्मक प्रकरणांमध्ये Aavas ला हे करण्यास परवानगी आहे:

- जर कायद्याने Aavas ला माहिती द्यावी लागली तर;
- जर जनतेच्या हितासाठी माहिती उघड करणे आवश्यक असेल तर;
- Aavas च्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदा. फसवणूक टाळण्यासाठी) पण Aavas हे कारण वापरून त्यांच्या ग्राहकांविषयी किंवा त्यांच्या खात्यांविषयी (नाव आणि पत्ता समावेश) कोणालाही, इतर कंपन्यांसह, विपणनाच्या उद्देशाने माहिती देणार नाही;
- जर ग्राहकाने माहिती उघड करण्यास सांगितले, किंवा Aavas ला ग्राहकांची परवानगी असल्यास अशी माहिती गट/सहयोगी/घटक किंवा इतर कंपन्यांना देण्यासाठी जेव्हा त्यांच्याकडे इतर आर्थिक सेवा उत्पादने पुरवण्यासाठी करारबद्ध व्यवस्था असेल;
- जर ग्राहकाचे संदर्भ देण्यासाठी ग्राहकाकडून लिखित परवानगी मिळालेली असेल;

17. सामान्य

- Aavas कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही, जोपर्यंत कर्ज कराराच्या अटींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांसाठी नाही (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड केलेली माहिती नव्हे).
- कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणाची विनंती प्राप्त झाल्यास, Aavas चे संमती किंवा आक्षेप २१ दिवसांच्या आत कळवले जातील. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीप्रमाणे केले जाईल.
- कर्ज दिल्यास, Aavas ग्राहकाला परतफेड प्रक्रिया, रक्कम, कालावधी आणि परतफेडची वारंवारता स्पष्ट करेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेड वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देशाच्या कायदानुसार परिभाषित प्रक्रिया मागणी वसुलीच्या उद्देशाने पाळली जाईल. ही प्रक्रिया ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी घेऊन किंवा सुरक्षिततेचा पुनःप्राप्ती करणे समाविष्ट करेल.

- कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, Aavas त्रास देणार नाही जसे की अयोग्य वेळी ग्राहकांना वारंवार त्रास देणे, वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांकडून आलेल्या तक्रारींमध्ये कर्मचाऱ्यांचा उद्धट वर्तनही समाविष्ट आहे, त्यामुळे Aavas हे सुनिश्चित करेल की कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.
- Aavas ने वसुली एजंट नियुक्त करण्यासाठी मान्यताप्राप्त धोरण तयार केले आहे.
- Aavas खालील परिस्थितींमध्ये गृहनिर्माण कर्जाच्या पूर्वनिर्धारित बंदीसाठी शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:
 - a. जेथे गृहनिर्माण कर्ज फ्लोटिंग व्याजदरावर आहे आणि कोणत्याही स्रोतापासून पूर्वनिर्धारित बंदी केले जाते.
 - b. जेथे गृहनिर्माण कर्ज स्थिर व्याजदरावर आहे आणि कर्जदाराने स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्जाची पूर्वनिर्धारित बंदी केली आहे."स्वतःचे स्रोत" या संज्ञेचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा आर्थिक संस्थांकडून घेतलेल्या कर्जाव्यतिरिक्त कोणताही स्रोत.
- सर्व दुहेरी/विशेष दरांवर (निश्चित आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृहकर्ज निश्चित/फ्लोटिंग दरांना लागू होणारे प्री-क्लोजर नियम लागू होतील, जे प्री-क्लोजरच्या वेळी, कर्ज फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग रेटवर आहे की नाही यावर अवलंबून असेल. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, स्थिर व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यावर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर निकष लागू होतील. त्यानंतर बंद झालेल्या अशा सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना हे लागू होते. हे देखील स्पष्ट केले आहे की एक निश्चित दर कर्ज आहे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.
- Aavas कोणत्याही फ्लोटिंग दराच्या कालावधीसाठी, वैयक्तिक कर्जदारांना (कोऑर्बिगंटसह किंवा त्याशिवाय) व्यावसायिक कारणासाठी मंजूर केलेल्या कर्जावर पूर्वनिर्धारित बंदी शुल्क/दंड आकारणार नाही.
- AAVAS आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात सहमत असलेल्या गृहनिर्माण कर्जाच्या मुख्य अटी आणि शर्ती जलद आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, Aavas ला अशा कर्जाच्या सर्व बाबतीत सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी) असलेले दस्तऐवज प्राप्त होईल. AAVAS आणि कर्जदार यांच्यामध्ये रीतसर अंमलात आणलेली डुप्लिकेट प्रत कर्जदाराला पोचपावती अंतर्गत सुपूर्द करावी.
- सेवा शुल्क, व्याजदर, दंड आकारणी (असल्यास), सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळ मानदंड आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख पैलूंचे प्रदर्शन Aavas च्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी आवश्यक आहे.
- AAVAS त्यांच्या उत्पादने आणि सेवा हिंदी, इंग्रजी किंवा संबंधित स्थानिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल.
- Aavas कर्ज देताना लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. शिवाय, Aavas मुळे उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना अपंगत्वाच्या आधारावर दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांसोबत भेदभाव केला जाणार नाही. तथापि, हे Aavas ला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, Aavas छळाचा अवलंब करणार नाही, जसे की कर्ज वसूल करणाऱ्यांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर करणे इ. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या असभ्य वर्तनाचा देखील समावेश असल्याने, Aavas व्यवस्था हे सुनिश्चित करेल की कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य वागणूक देण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले आहे.

- Aavas ने वसुली एजंट नियुक्त करण्यासाठी मान्यताप्राप्त धोरण तयार केले आहे.
- Aavas खालील परिस्थितींमध्ये गृहनिर्माण कर्जाच्या पूर्वनिर्धारित बंदीसाठी शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:
 - c. जेथे गृहनिर्माण कर्ज फ्लोटिंग व्याजदरावर आहे आणि कोणत्याही स्रोतापासून पूर्वनिर्धारित बंदी केले जाते.
 - d. जेथे गृहनिर्माण कर्ज स्थिर व्याजदरावर आहे आणि कर्जदाराने स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्जाची पूर्वनिर्धारित बंदी केली आहे"स्वतःचे स्रोत" या संज्ञेचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा आर्थिक संस्थांकडून घेतलेल्या कर्जाव्यतिरिक्त कोणताही स्रोत.
- सर्व दुहेरी/विशेष दरांवर (निश्चित आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृहकर्ज निश्चित/फ्लोटिंग दरांना लागू होणारे प्री-क्लोजर नियम लागू होतील, जे प्री-क्लोजरच्या वेळी, कर्ज फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग रेटवर आहे की नाही यावर अवलंबून असेल. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, स्थिर व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यावर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर निकष लागू होतील. त्यानंतर बंद झालेल्या अशा सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना हे लागू होते. हे देखील स्पष्ट केले आहे की एक निश्चित दर कर्ज आहे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.
- Aavas कोणत्याही फ्लोटिंग दराच्या कालावधीसाठी, वैयक्तिक कर्जदारांना (कोऑर्बिगंटसह किंवा त्याशिवाय) व्यावसायिक कारणासाठी मंजूर केलेल्या कर्जावर पूर्वनिर्धारित बंदी शुल्क/दंड आकारणार नाही.
- AAVAS आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात सहमत असलेल्या गृहनिर्माण कर्जाच्या मुख्य अटी आणि शर्ती जलद आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, Aavas ला अशा कर्जाच्या सर्व बाबतीत सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी) असलेले दस्तऐवज प्राप्त होईल. AAVAS आणि कर्जदार यांच्यामध्ये रीतसर अंमलात आणलेली डुप्लिकेट प्रत कर्जदाराला पोचपावती अंतर्गत सुपूर्द करावी.
- सेवा शुल्क, व्याजदर, दंड आकारणी (असल्यास), सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळ मानदंड आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख पैलूंचे प्रदर्शन Aavas च्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी आवश्यक आहे.
- AAVAS त्यांच्या उत्पादने आणि सेवा हिंदी, इंग्रजी किंवा संबंधित स्थानिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल.
- Aavas कर्ज देताना लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. शिवाय, Aavas मुळे उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना अपंगत्वाच्या आधारावर दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांसोबत भेदभाव केला जाणार नाही. तथापि, हे Aavas ला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.
- **संहितेचा प्रचार करण्यासाठी Aavas ने हे सुनिश्चित करावे:**
 - i. विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत पुरवावी
 - ii. ही संहिता विनंतीवर उपलब्ध करावी, काउंटरवर, इलेक्ट्रॉनिक संवादाद्वारे किंवा मेलद्वारे;
 - iii. ही संहिता प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करावी; and
 - iv. त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दलची संबंधित माहिती पुरवण्यासाठी आणि संहितेचा सराव करण्यासाठी प्रशिक्षण दिले पाहिजे.