

(दिनांक 30.10.2023 रोजी 148 व्या BM मध्ये सुधारणा)

## वाजवी सराव संहिता धोरण

### वाजवी सराव संहिता

सेंट बँक होम फायनान्स लिमिटेड ही कंपनी कायदा, 1956 अंतर्गत समाविष्ट केलेली सेंट्रल बँक ऑफ इंडियाची उपकंपनी आहे. कंपनीचा मुख्य उद्देश स्थावर निवासी मालमतेचे बांधकाम/खरेदी/विस्तार/दुरुस्ती/नूतनीकरणासाठी दीर्घकालीन कर्ज प्रदान करणे आहे.

### उद्दिष्टे आणि अर्ज:

हा संहिता भारतीय रिझर्व्ह बँकेने त्यांच्या परिपत्रक क्रमांक RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 2021 फेब्रुवारी रोजी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करण्यासाठी तयार करण्यात आली आहे.

### संहिता विकसित केली आहे:

- \* ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींचा प्रचार करणे;
- \* पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकाला सेवांची अधिक चांगली माहिती मिळू शकेल;
- \* ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन द्या. ही संहिता कंपनीच्या सेवा वापरणाऱ्या सर्व व्यक्तींना लागू आहे.

### कर्ज:

#### कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- \* कंपनी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती अर्जामध्ये समाविष्ट करेल, जेणेकरून इतर HFC द्वारे ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास सूचित निर्णय घेता येईल.
- \* कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीसाठी योग्य पोचपावती देईल.
- \* आम्ही लवकरच आमच्या वेबसाइटवर योग्य लिंक्स तयार करून, ऑन-लाइन ट्रॅकिंगच्या सुविधेसह, कर्जाचे अर्ज ऑनलाइन भरण्याची व्यवस्था करू.

### **कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती**

- \* कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेल्या कोणत्याही माहितीसाठी कंपनी कर्जदाराशी जलद मार्गाने संवाद साधेल.
- \* कंपनी मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, लागू व्याजदर, अर्ज करण्याची पद्धत, EMI संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क आणि इतर अटी व शर्ती असलेल्या पत्राद्वारे मंजूरी कळवेल. अशा पत्राची रीतसर स्वीकारलेली प्रत रेकॉर्डवर ठेवली जाईल.
- \* कंपनी कर्जाच्या कराराची एक प्रत कर्जदाराला इतर संलग्नकांच्या प्रतीसह देईल.

### **कर्ज अर्ज नाकारल्याचा संप्रेषण**

- \* कंपनी कर्जदाराला कर्ज प्रस्ताव नाकारण्याची कारणे कळवेल.

### **अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण**

- \* कंपनी मंजूर रक्कम मंजूर/कर्ज कराराच्या अटीनुसार वितरित करेल.
- \* कंपनी कर्जदाराला कर्जदाराला कर्जाचे वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची सूचना देईल.
- \* जर अशा बदलामुळे ग्राहकाचे नुकसान होत असेल, तर तो ६० दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता, कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता त्याचे खाते बंद करू शकतो.
- \* कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्याचा निर्णय परत मागवण्याचा/त्वरित करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- \* कंपनी सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीवर सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल तर, कंपनी कर्जदाराला त्याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह नोटीस देईल.

### **जामीनदार**

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी जामीनदार होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला/तिला याबद्दल माहिती दिली जाईल:

- \* जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;
- \* तो/ती त्याला/स्वतःला कंपनीकडे सोपवणार असलेल्या दायित्वाची रक्कम;
- \* ज्या परिस्थितीत HFC त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल.
- \* जर एचएफसी गॅरंटर म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी ठरला तर कंपनीमध्ये त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा सहारा घ्यायचा आहे का;
- \* हमीदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट परिमाणापर्यंत मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत का; आणि
- \* वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये गॅरंटर म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या सोडल्या जातील तसेच कंपनी ज्या पद्धतीने त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल.

ज्या कर्जदाराला तो/ती जामीनदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांची कंपनी हमीदाराला माहिती देईल.

### **गोपनीयता आणि गोपनीयता**

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल [ग्राहक यापुढे ग्राहक नसतानाही], आणि खालील तत्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. कंपनी ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणालाही प्रदान करणार नाही:

- \* जर माहिती कायद्याने द्यायची असेल
- \* माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास
- \* कंपनीच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) परंतु ती इतर कंपन्यांसह इतर कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दल माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही. समूह, विपणन हेतूने.
- \* जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने

\* कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असल्यास, ते देण्यापूर्वी त्याची/तिची लेखी परवानगी घेतली जाईल

\* ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या/तिच्याबद्दल कंपनीच्या वैयक्तिक रेकॉर्डमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.

\* जोपर्यंत ग्राहक विशेषतः कंपनीला तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत कंपनी ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर मार्केटिंगच्या उद्देशाने करणार नाही.

### **क्रेडिट संदर्भ संस्था**

\* जेव्हा एखादा ग्राहक खाते उघडतो, तेव्हा कंपनी त्याच्या/तिच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भ एजन्सीकडे केव्हा पास करू शकते आणि कंपनी त्यांच्याकडे धनादेश देऊ शकते तेव्हा कंपनी त्याला/तिला कळवेल.

\* कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना वैयक्तिक कर्जाबद्दल माहिती देऊ शकते. जर ग्राहकाचे कंपनीकडे कर्ज आहे.

1. ग्राहक त्याच्या/तिच्या देयकांमध्ये मागे पडला आहे;

2. देय रक्कम विवादात नाही; आणि

3. कंपनीच्या औपचारिक मागणीनंतर ग्राहकाने त्याच्या/तिच्या कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कंपनी समाधानी आहे असे प्रस्ताव दिलेले नाहीत.

\* या प्रकरणांमध्ये, कंपनी ग्राहकाला लेखी कळवेल की ग्राहकाने कंपनीला किती कर्जे देय आहेत याची माहिती क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना देण्याची कंपनीची योजना आहे. त्याच वेळी, कंपनी ग्राहकाला क्रेडिट संदर्भ एजन्सीची भूमिका आणि प्रदान केलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर होणारा परिणाम स्पष्ट करेल.

\* जर ग्राहकाने कंपनीला तशी परवानगी दिली असेल तर कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना ग्राहकाच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देऊ शकते.

\* क्रेडीट रेफरन्स एजन्सींना दिलेल्या माहितीची एक प्रत कंपनीकडून मागणी केल्यास ग्राहकाला प्रदान केली जाईल.

### **वचनबद्धता:**

- \* कंपनी प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांचे पालन करेल आणि उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतींची पूर्तता करेल आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.
- \* कंपनी ग्राहकांना तिची उत्पादने आणि सेवा, व्याज दर आणि शुल्क, कंपनीच्या अटी व शर्ती इत्यादींबाबत आवश्यक माहिती प्रदान करेल.
- \* कंपनी सर्व व्यक्तींना या संहितेच्या सुलभतेसाठी सर्व आवश्यक पावले उचलेल. ह्या संहितेची एक प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध असेल.
- \* ग्राहकांशी कोणताही व्यवहार करण्यापूर्वी, कंपनी सर्व अटी व शर्ती जसे की आकारण्यात येणारा व्याजदर, व्याज आकारण्याची पद्धत, प्री-क्लोजर चार्जेस इत्यादी बाबत स्पष्ट माहिती देईल सदरहू माहिती ब्रोचर्स, पॉचालेट्स किंवा ग्राहकांशी समोर संवाद साधून दिली जाईल.
- \* कंपनी व्याजदरातील बदल किंवा ग्राहकाला आर्थिकदृष्ट्या प्रभावित करणाऱ्या इतर कोणत्याही अटी व शर्तीची माहिती पत्राद्वारे, वृत्तपत्रांतून किंवा आमच्या वेबसाइटद्वारे देत राहील.
- \* ठेवीबाबत, कंपनी ग्राहकांशी व्यवहार करण्यापूर्वी, ठेवीच्या अटी, व्याजदर, नूतनीकरणाच्या अटी, मुदतपूर्व पैसे काढणे, कर्जाची मागणी इ. यासारखी सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करेल.
- \* कंपनी कंपनीने अनुसरण केलेल्या कार्यपद्धती आणि पद्धती उघड करेल.
- \* कंपनी आपल्या ग्राहकांना जाणून घ्या ह्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करण्यासाठी ग्राहकांना मदत करेल.

### **थकबाकी गोळा करणे:**

कंपनी मासिक ईएमआय वेळेवर भरण्यासाठी सर्व तपशील आणि वेळापत्रक प्रदान करेल. कंपनी कर्जदाराने परतफेड न केल्यासाठी, केस रिकव्हरी एजंट्सकडे सोपवल्यास रिकव्हरी एजन्सीचे चार्जेस देखील प्रदान करेल.

थकबाकी चुकल्यास कर्जदारांकडून थकबाकीच्या वसुलीसाठी अवलंबलेल्या कारवाईचीही माहिती कंपनी देईल.

### **तक्रारी आणि तक्रारी**

\* कंपनीकडे प्रत्येक कार्यालयात आणि ऑनलाइनद्वारे तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करण्याची प्रक्रिया आहे.

\* कंपनी लिखित स्वरूपात प्राप्त झालेल्या तक्रारीला प्रतिसाद म्हणून लिखित उत्तर देईल.

\* कंपनी तिच्या कार्यालयांमध्ये आणि वेबसाइटवर तक्रार निवारण प्रक्रिया आणि NHB ऑनलाइन तक्रार पोर्टल तपशीलांसह वाढीव मॅट्रिक्स प्रदर्शित करेल.

### **कंपनी ग्राहकांना माहिती देईल:**

\* कंपनीला आवश्यक वाटल्यास त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक दूरध्वनी क्रमांकांवर संपर्क साधून आणि/किंवा या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सींद्वारे त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊन त्याने/तिने कर्ज अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करेल.

\* कंपनीला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची आणि पोलिस/अन्य तपास संस्थांना त्याची चौकशी करायची असल्यास, कंपनीला त्यांना सहभागी करून घ्यायचे असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्यासाठी सूचित केले जाईल.

\* कंपनी ग्राहकाला सल्ला देईल की जर ग्राहकाने फसवणूक केली, तर तो/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीस तो जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागला आणि यामुळे नुकसान झाले तर त्याला ग्राहक जबाबदार असेल.

\* खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमधील उत्पादने आणि सेवांबद्दल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत माहिती देईल.

\* कंपनी कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे कंपनीला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना स्थापन करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

\* कंपनी कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंत्यांची प्रक्रिया, सामान मार्गाने एकतर कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून करेल.

\* संहितेचा प्रचार करण्यासाठी, कंपनी करेल:

1. विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत प्रदान करेल.
  2. विनंती केल्यावर एकतर काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे संहितेची प्रत उपलब्ध करून देईल.
  3. हा कोड प्रत्येक शाखेत आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देईल. आणि
  4. संबंधित माहिती आणि संहिता प्रदान करण्यासाठी कर्मचारी प्रशिक्षित असल्याची खात्री करून आणि संहिता व्यवहारात आणेल.
- \* कंपनीचे संचालक मंडळ वाजवी व्यवहार संहितेचे पालन होणेबाबत आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा घेईल.

### **व्याज दर, फी आणि इतर शुल्क**

ग्राहकासोबत व्यवहार करण्यापूर्वी कंपनी कर्जदार/ठेवीदारांनी निवडलेल्या योजनेसाठी लागू व्याजदर प्रदान करेल.

व्याजदरातील बदल कर्जदारांना पुढे सूचित केले जातील.

- \* लॉगिन शुल्क:- रु.5000+ लागू कर,
- \* प्रक्रिया शुल्क:- संलग्न परिशिष्टात नमूद केल्यानुसार 2% पर्यंत (भरलेल्या लॉगिन शुल्कासह),
- \* तपासणीचे शुल्क अर्जदाराने भरले जातील,
- \* ROI रूपांतरण शुल्क/ वचनबद्धता शुल्क:- रूपांतरणाच्या तारखेनुसार थकबाकीच्या 2%.
- \* उशीरा पेमेंट फी:- विलंबित EMI/PEMIS वर दरमहा 2%
- \* EMI चा निर्माण करण्यासाठीचे मुद्रांक शुल्क आणि इतर शुल्क अर्जदार भरेल.
- \* धनादेश परत आला तर परतीचे शुल्क तपासणे
- \* पहिला धनादेश रिटर्न:- रु.250/- अधिक लागू कर,
- \* दुसरा धनादेश रिटर्न :- रु. ४००/- अधिक लागू कर,
- \* तिसरा धनादेश रिटर्न आणि पुढे :- रु.750/- तसेच लागू कर,

- \* प्री-पेमेंट शुल्क:- गृहनिर्माण कर्ज: फ्लोटिंग दरांवर कर्जासाठी कोणतेही शुल्क नाही. निश्चित दरांवरील कर्जासाठी, इतर FI ने घेतले असल्यास @3% प्रीपेमेंट शुल्क. स्वतःच्या स्रोतातून पैसे भरल्यास कोणतेही शुल्क नाही.
- \* नॉन-हाउसिंग लोन: प्री-पेड रकमेच्या 3%. फ्लोटिंग दरांवरील कर्जासाठी कोणतेही शुल्क आकारले जात नाही.
- \* दस्तऐवज पुनर्प्राप्ती शुल्क: - रु. 2500/- तसेच लागू कर.
- \* शुल्क प्रदान करणाऱ्या कागदपत्रांची यादी: - रु.500/- अधिक लागू कर.
- \* टायटल डीडच्या छायाप्रत: - रु.1000/- तसेच लागू कर.
- \* खाते शुल्काचे विवरण: - रु.200/- अधिक लागू कर.
- \* बंद करण्याआधीचे विवरण/पत्र शुल्क: - रु.500/- तसेच लागू कर.
- \* उशीरा EMI पेमेंट शुल्क/ओव्हरड्यू चार्जेस: - विलंबाच्या संख्येसाठी थकीत रकमेवर 2% प्रति महिना.
- \* वसुली शुल्क:- खर्च, आनुषंगिक शुल्कासह शुल्क. किमान शुल्क रु. 500/- तसेच लागू कर असतील.
- \* CERSAI शुल्क: - रु.100/- अधिक लागू कर.

### **तुम्ही ग्राहक (KYC) मार्गदर्शक तत्वे जाणून घ्या**

ओळखीच्या पडताळणीसाठी आणि पत्त्याच्या पडताळणीसाठी ग्राहकांना आवश्यक पुरावे जसे की आधार कार्ड, पासपोर्ट, पॅन कार्ड इत्यादी सादर करण्याचा सल्ला दिला जाईल. केवायसी नियमांचे पालन करण्यासाठी वरील गोष्टी आवश्यक आहेत.

### **शीर्षक पात्रांचा परतावा**

कर्जदाराने जमा केलेले मूळ शीर्षक पत्रे कर्जदार/जामीनदारांच्या संपूर्ण दायित्वाच्या मंजूरीनंतर कर्जदाराला/त्यांच्या कायदेशीर वारसांना परत केले जातील.

### **जाहिरात, विपणन आणि विक्री**



कंपनी खात्री करेल की सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारी नाही आणि विनंती केल्यावर संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील उपलब्ध आहेत. कंपनी शाखांमध्ये सूचना टाकून व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क यांची माहिती देईल. कंपनी, वेळोवेळी, ग्राहकांना त्यांनी मिळवलेल्या उत्पादनांची आणि सेवांची विविध वैशिष्ट्ये सांगेल.

परिशिष्ट (प्रक्रिया शुल्क गिड)					
संदर्भ	उत्पन्नाचा आधार	उत्पन्नाचा अंदाज	कमी LTV	पेन्शन नंतरचा कार्यक्रम	कमी उत्पन्न गट
हलविण्यासाठी तयार / बांधकामाधीन बिल्डर/सोसायटीकडून मालमत्ता	1.00 %	1.50%	1.50%	1.50%	1.50%
पुनर्विक्री (मालमत्तेची खरेदी-संपूर्ण आणि अंशतः बांधलेले)					
स्वतः बांधकाम					
संयुक्त कर्ज (P+C) – निवासी					
घर सुधारणा / दुरुस्ती नूतनीकरण					
ताब्यात घेणे(BT)	1.00 %	1.50%	1.50%	1.50%	NA
ताब्यात घेणे आणि टॉप अप (बीटी + टॉप अप)					
टॉप अप (अतिरिक्त कर्ज आधीच चालू आहे आर्थिक मालमत्ता)					
अनिवासी लोकांना गृहकर्ज	1.50%	NA	1.50%	NA	NA
प्रतिपूर्ती (९महिन्यांच्या आत)	1.00 %	1.50%		1.50%	
निवासी' मालमत्तेविरुद्ध एल.ए.पी	1.00 %			1.50%	
'कमर्शियल' मालमत्तेविरुद्ध एल.ए.पी	1.00 %			1.50%	
व्यावसायिक मालमत्ता	1.50%			1.50%	

शासकीय प्राधिकरणाकडून निवासी/व्यावसायिक भूखंड	1.50%	1.50%		1.50%	
परिशिष्टातील टिपा:					
<p>1) विद्यमान कर्ज आणि टॉप अप कर्ज यांच्यातील कालावधी 6 महिन्यांपेक्षा कमी असल्यास (6 EMI) 0.50% अतिरिक्त प्रक्रिया शुल्क (PF) लागू होईल. परंतु अंतर 3 महिन्यांपेक्षा कमी नसावे (3 EMI).</p> <p>2) किमान प्रक्रिया शुल्क रु. 5,000/- तसेच फायलींच्या लॉग इनच्या वेळी 'लॉग इन फी' म्हणून जमा केलेला लागू कर आहे आणि तो परत करण्यायोग्य नाही.</p> <p>3) वर नमूद केलेला 'NA' सूचित करतो की त्या प्रकरणांमध्ये "कार्यक्रम आणि उत्पादन" संयोजनांना परवानगी नाही.</p>					

### **मालमतेची कागदपत्रे सोडणे**

\* कंपनी (CBHFL) सर्व मूळ स्थावर मालमतेची कागदपत्रे परत करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणत्याही रजिस्ट्रीमधील नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.

\* कर्जदारला त्यांची मूळ कागदपत्रे ज्या बँकींग आउटलेट / शाखेत कर्ज खाते सव्हिस केले होते किंवा कंपनीच्या कोणत्याही खात्यात, कर्जदाराच्या पसंतीनुसार सदर ठिकाणाहून गोळा करेल.

\* एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेत, कंपनी (CBHFL) मूळ स्थावर मालमतेची कागदपत्रे फक्त ह्यात असलेल्या कर्जदारांना आणि कायदेशीर वारसांना परत करेल. संयुक्त कर्ज खात्यातील एका कर्जदाराचा मृत्यू झाल्यास, कंपनी ह्यात असलेल्या कर्जदारासह मृत कर्जदाराच्या कायदेशीर वारसांना कागदपत्रे परत करेल. दस्तऐवज मालमत्ता मालक किंवा मालमतेचे मालकांच्या कायदेशीर वारसांनाच दिले जातील.

### **स्थावर मालमतेचे दस्तऐवज जारी करण्यात विलंब झाल्यास भरपाई**

\* मूळ मालमतेची कागदपत्रे जारी करण्यात उशीर झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतर संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी

(CBHFL) कर्जदारास अशा विलंबाची कारणे सांगेल. जर विलंब कंपनी (CBHFL) कारणीभूत असेल, तर ती कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी 5,000/- दराने भरपाई देईल.

\* मूळ मालमतेच्या दस्तऐवजांचे नुकसान/नुकसान झाल्यास, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, कंपनी (CBHFL) मालमता दस्तऐवजांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी कर्जदारास मदत करेल आणि नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च उचलेल. वर दर्शविल्याप्रमाणे. नुकसान भरपाई देण्या व्यतिरिक्त तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला (CBHFL) 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि विलंब कालावधी दंड त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) मोजला जाईल.

\* या निर्देशानुसार प्रदान केलेली भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायद्यानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

### **कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क**

\* कर्जदाराकडून कर्जाच्या कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंड 'दंडात्मक शुल्क' मानला जाईल आणि 'दंडात्मक व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही जो आगाऊ व्याजाच्या दरात जोडला जाईल. . दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर कोणतेही व्याज मोजले जाणार नाही. कंपनी (CBHFL) व्याज दरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही.

\* कर्जाच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे कर्जदारांना पाठविली जातील. लागू होणारे दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण SOA मध्ये दाखवले जाईल.

ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण चॅनेल			
ग्राहक सेवा चॅनेल			
	पद्धत	वेळ	संपर्क तपशील
शाखा	भेट	सकाळी 10.00 ते संध्याकाळी 6.00 (साप्ताहिक बंद दिवस आणि सुट्टी वगळता)	शाखेचा पत्ता आणि फोन नंबर
	टेलिफोन		
	लेखन		
मुख्य कार्यालय	टोल फ्री क्रमांक		1800 8896 606
	ईमेल		Customer.care@cbhfl.com
	संकेतस्थळ		<a href="http://www.cbhfl.com">www.cbhfl.com</a> (आमच्यापर्यंत पोहोचा - आमच्याशी संपर्क साधा)
	पत्रव्यवहार		ग्राहक सेवा सेल सेंट बँक होम फायनान्स लिमिटेड, सेंट्रल बँक ऑफ इंडिया बिल्डिंग, एमएमओ, 6 वा मजला, एमजी रोड, फ्लोरा फाउंटन, हुतात्मा चौक, मुंबई- 400023.
तक्रार निवारण चॅनेल: जर तुम्हाला सेवेच्या कमतरतेबद्दल तक्रार नोंदवायची असेल			
स्तर 1	शाखा व्यवस्थापक	सकाळी 10.00 ते संध्याकाळी 6.00 (साप्ताहिक बंद दिवस आणि सुट्टी वगळता)	

	तक्रार निवारण कक्ष	तक्रार निवारण कक्ष ग्राहक सेवा सेल सेंट बँक होम फायनान्स लिमिटेड, सेंट्रल बँक ऑफ इंडिया बिल्डिंग, एमएमओ, 6 वा मजला, एमजी रोड, फ्लोरा फाउंटन, हुतात्मा चौक, मुंबई- 400023
स्तर 2	प्रभारी अधिकारी- ग्राहक सेवा	<a href="mailto:grievanceredressal@cbhfl.com">grievanceredressal@cbhfl.com</a>
स्तर 3	केंद्रीय नोडल अधिकारी	नाव : केंद्रीय विभागीय अधिकारी सेंट बँक होम फायनान्स लिमिटेड, सेंट्रल बँक ऑफ इंडिया बिल्डिंग, एमएमओ, 6 वा मजला, एमजी रोड, फ्लोरा फाउंटन, हुतात्मा चौक, मुंबई- 400023
<p>वाढल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, तुम्ही तुमची तक्रार दाखल करू शकता:</p> <p>राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक (NHB) नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग (तक्रार निवारण कक्ष) चौथा मजला, कोअर-५ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110 003 वेबसाइट: <a href="http://grids.nhbonline.org.in">grids.nhbonline.org.in</a></p>		

### **ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा:**

\* शाखा आणि/किंवा मुख्य कार्यालयात ग्राहकांना वेगवेगळ्या सेवांसाठी किंवा सर्व सेवांसाठी भिन्न चॅनेल उपलब्ध आहेत. तथापि, ग्राहक कंपनीने प्रदान केलेल्या सेवे/(से) बद्दल समाधानी नसल्यास, ग्राहक तोंडी किंवा लिखित स्वरूपात किंवा इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने (मेल, वेबसाइट) तक्रार करू शकतो.

\* स्तर 1: ग्राहक शाखेतील "शाखा व्यवस्थापक" कडे तक्रार नोंदवू शकतात किंवा कॉर्पोरेट कार्यालयातील "तक्रार निवारण सेल" ला लिहू शकतात (पता: तक्रार निवारण कक्ष, सेंट बँक होम फायनान्स लिमिटेड, सेंट्रल बँक ऑफ इंडिया बिल्डिंग, MMO, 6 वा मजला, एमजी रोड, फ्लोरा फाउंटन, हुतात्मा चौक, मुंबई- 400023).

\* लेव्हल 2: 'लेव्हल 1' वर तक्रार दाखल केल्यानंतर 10 दिवसांच्या आत ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या तक्रारीला प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक "प्रभारी अधिकारी - ग्राहक सेवा" यांना लिहू शकतो. ई-मेल आयडी [grievanceredressal@cbhfl.com](mailto:grievanceredressal@cbhfl.com) आहे.

\* लेव्हल 3: "प्रभारी अधिकारी - कस्टमर केअर" ला लिहिल्यानंतर 10 दिवसांच्या मुदतीनंतर त्याच्या/तिच्या तक्रारीचे समाधान न झाल्यास/तिच्या तक्रारीची दखल न घेतल्यास (पॅरा 2) वर नमूद केलेल्या पत्यावर "केंद्रीय विभागीय अधिकाऱ्यास " ला लिहू शकतो. (grievanceredressal@cbhfl.com) (स्तर 2).