

आनंद हाऊसिंग फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

वाजवी सराव संहिता

खाजगी आणि गोपनीय: फक्त अंतर्गत अभिसरणासाठी

सामग्री

अनुक्रमांक	विषय	पृष्ठ क्र.
१.	परिचय	3
2.	संहितेची उद्दिष्टे	3
3.	अर्ज संहिता	3
4	एएचएफपीएलची वचनबद्धता	3
5	जाहिरात, विपणन आणि विक्री	4
6	कर्ज	5
7	हमीदार	6
8	गोपनीयता	7
9	क्रेडिट संदर्भ एजन्सी	7
10	थकबाकी चे संकलन	8
11	तक्रार निवारण यंत्रणा	9
12	सामान्य	10

खाजगी आणि गोपनीय: फक्त अंतर्गत अभिसरणासाठी

1. परिचय:

हे फेअर प्रॅक्टिस कोड /वाजवी सराव संहिता आनंद हाऊसिंग फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडने (यापुढे एचएफपीएल) नॅशनल हाऊसिंग बँकेने गृहकर्ज वितरण कंपनीने जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांच्या दिनांक 9 सप्टेंबर 2015 च्या परिपत्रक क्र.NHB(ND)/DRS/REG/MC-03/2015 च्या अनुषंगाने तयार केलेला आहे.

इथून खाली नमूद केल्याप्रमाणे वर उल्लेख केलेले फेअर प्रॅक्टिस कोड हे नॅशनल हाऊसिंग बँकेने गृहकर्ज वितरण कंपनीसाठी तयार केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांशी अनुरूप आहे. हे किमान मानके निश्चित करते. यामध्ये ग्राहकांना माहिती पुरवली जाते आणि ग्राहकांशी व्यवहार करताना कंपनीने याचे पालन करावे.

2. संहितेची उद्दिष्टे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि योग्य पद्धतींना चालना देणे.
- पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना ते काय वाजवी सेवांची अपेक्षा करू शकतात याची अधिक चांगली समज मिळेल.
- उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी, स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देणे.
- ग्राहक आणि एचएफपीएल यांच्यातील योग्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.
- गृहकर्ज वितरण व्यवस्थेमध्ये विश्वास वाढवणे.

3. कोडचा वापर

- सदर संहिता एचएफपीएलद्वारे देऊ केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होते, मग त्या काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाद्वारे, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने पुरविल्या असो.

4. एचएफपीएलची वचनबद्धता

- एचएफपीएल या कोड आणि सेवांमध्ये वचनबद्धता, मानकांची पूर्तता, कर्मचारी धोरण आणि कार्यपद्धतीचे पालन सुनिश्चित करून सर्व व्यवहारांमध्ये प्रामाणिकपणे आणि वाजवी कार्य करेल.
- एचएफपीएल आपली उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करेल.

- एएचएफपीएलचे ग्राहकांशी व्यवहार गृहनिर्माण वित्त उद्योगात प्रचलित मानकांची पूर्तता करण्यासाठी प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर असावे.
- जर चुक असेल तर एएचएफपीएल चुका सुधारण्यात त्वरीत सामोरे जाईल, आणि ग्राहकांच्या तक्रारींना उपस्थित राहतील.
- एएचएफपीएल कर्जदाराला पारदर्शकपणे कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय फी किंवा शुल्काबद्दलची सर्व माहिती उघड करेल, कर्जाची रक्कम मंजूर न झाल्यास/वितरण न झाल्यास फीची रक्कम परत करेल, पूर्व-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर, विलंबाने परतफेड केल्याबद्दल दंड, जर असेल तर, ठराविक ते फ्लोटिंग दर किंवा त्याउलट लोन स्विच करण्यासाठी कन्व्हर्जन चार्जस, अशी फी / शुल्क भेदभावरहित असेल.

5. जाहिरात, विपणन आणि विक्री:

- एएचएफपीएल हे सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट आहे, आणि दिशाभूल करणारे नसेल.
- एएचएफपीएल कोणत्याही माध्यमात जाहिरातीत आणि प्रसार करणाऱ्या साहित्यात, ज्यात सेवा आणि उतपादने याकडे लक्ष वेधले जाईल आणि ज्यात व्याजदराचा संधर्भ दिलेला असेल त्यात हेही दाखविले जाईल की, इतर शुल्क आणि आकार लागू केला जातील किंवा नाही आणि संबंधित नियम व अटी विनंती केल्यास उपलब्ध असतील.
- एएचएफपीएल याद्वारे सूचक व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि शुल्कांविषयी माहिती प्रदान करेल:
 १. शाखांमध्ये नोटीस लावणे
 २. टेलिफोन किंवा हेल्प लाईनद्वारे
 ३. वेबसाइटद्वारे
 ४. सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रक प्रदान करणे.
 ५. नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्क द्वारे
- एएचएफपीएल असे सुनिश्चित करतील कि ज्या तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ एएचएफपीएलने घेतलेला आहे त्या सहाय्य सेवानी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेने हाताळावी ज्या प्रकारे एएचएफपीएल हाताळत आहे.

- एचएफपीएल वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्याकडून मिळवलेल्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये सांगेल. तसेच ग्राहकांना मेल किंवा वेबसाइटवर नोंदणी करून किंवा ग्राहक सेवा क्रमांक किंवा इतर कोणत्याही माध्यमाने अशी माहिती किंवा सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल तर एचएफपीएल च्या इतर उत्पादनाच्या ऑफर किंवा प्रमोशनल ऑफरची माहिती त्यांना पोचवली जाईल.
- एचएफपीएल उत्पादने /सेवा यांचे विपणन करण्यासाठी ज्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजच्या (डीएसएज) सेवा उपयोगात आणलेल्या असतील, त्यांच्यासाठी आचारांसंहिता निर्धारित करतील, ज्यासाठी त्यांना इतर बाबींबरोबरच, त्या जेव्हा ग्राहकापर्यंत उत्पादने विकण्यासाठी व्यक्तिशः किंवा दुरध्वनीच्या (फोन) किंवा इतर इलेक्ट्रॉनिक मीडिया माध्यमातून पोहोचतात, तेव्हा त्यांची ओळख उघड करण्याची आवश्यकता असते.
- प्रतिनिधी/ कुरियर किंवा डीएसए यांनी या संहितेचे उल्लंघन केल्याची केल्याची ग्राहकांकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास किंवा अयोग्य वर्तन केले असल्यास, AHFPL तपासासाठी योग्य पावले उचलेल आणि पीडित व्यक्तीला झालेले नुकसान भरून काढण्यासाठी.

6. कर्ज:

अ) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

- एचएफपीएल सर्व आवश्यक माहिती अर्जात उपलब्ध करून देईल आणि उघड करेल, ज्याचा परिणाम कर्जदाराच्या हितावर होतो, जेणेकरून इतर एचएफसीद्वारे देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदाराद्वारे उचित निर्णय घेतला जाऊ शकतो.
- एचएफपीएल अर्जासोबत कर्जदारांनी सादर करणे आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची यादी दर्शवू शकतात.
- ज्या वेळी अर्ज निकाली काढला जाईल त्यावेळी एचएफपीएल आपल्या कर्जदाराला सर्व अर्ज प्राप्त करण्यासाठी पावती देईल.

ब) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती:

- साधारणपणे कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी एचएफपीएलद्वारे गोळा केले जातील. मात्र, कोणतीही अतिरिक्त माहिती हवी असल्यास एचएफपीएल ग्राहकांशी तातडीने संपर्क साधेल.

- एचएफपीएल ग्राहकाला/कर्जदाराला लिखित स्वरूपात मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, अर्जाची पद्धत यासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर ईएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क कळवेल आणि या अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती राखून ठेवेल.

- एचएफपीएल नेहमी कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाच्या प्रतसह कर्ज कराराची एक प्रत देईल.

क) कर्जाचा अर्ज फेटाळल्याची माहिती:

एचएफपीएल ज्या ग्राहकाचा अर्ज फेटाळण्यात आला आहे त्या ग्राहकाशी लेखी संवाद साधेल.

ड) अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण:

- एचएफपीएल मंजूरीपत्र / कर्ज करार मध्ये नमूद केलेल्या अटी व शर्तीनुसार वितरण करेल.
- एचएफपीएल आपल्या ग्राहकांना वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क / शुल्क इत्यादीसह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. कर्ज करारात यासंदर्भात एक योग्य अट समाविष्ट केली जाईल.
- असा बदल ग्राहकांच्या गैरसोयीचा असेल तर, (एक फ्लोटिंग कर्ज मध्ये व्याजदर वाढ बाबतीत वगळता) ते 60 दिवसांच्या आत आणि नोटीस न देता आपले खाते बंद करू शकतात किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न देता ते स्विच करू शकतात.
- कर्ज करारांतर्गत परतफेड / देयक परत मागवण्याचा / वेगवान करण्याचा निर्णय किंवा अतिरिक्त सुरक्षा घेणे कर्ज कराराशी सुसंगत असतील.
- एचएफपीएल सर्व थकबाकीची परतफेड किंवा कर्जाची थकबाकी रकमेची पूर्तता करण्यासाठी सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल, जे ग्राहकांविरुद्ध एचएफपीएलच्या अन्य कोणत्याही दाव्यासाठी वैध अधिकार किंवा पूर्वाधिकाराच्या अधीन असेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल तर, उर्वरित दावे आणि ज्या अटीनुसार एचएफपीएल संबंधित दाव्याचा निपटारा होईपर्यंत किंवा देय होईपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा हक्क आहे त्याबाबत संपूर्ण तपशीलासह ग्राहक / कर्जदारांना त्याबाबत नोटीस दिली जाईल.

7. हमीदार:

जेव्हा एखादा कर्जाचा जामीनदार होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा AHFPL त्यांना मंजूरी पत्राद्वारे कळवेल आणि त्यानंतर बदल स्वाक्षरी हमी करार:

- हमीदार म्हणून दायित्व;

- एएचएफपीएलला किती दायित्व दिले जाईल;
- ज्या परिस्थितीत AHFPL जामीनदारांना त्यांची देणी भरण्यासाठी कॉल करेल;
- जर एएचएफपीएलने हमीदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी झाल्यास कंपनीतील त्यांच्या इतर पैशांचा सहारा घेतला आहे का;
- हमीदार म्हणून त्यांची देयता विशिष्ट परिमाणापर्यंत मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत;
- गॅरंटर म्हणून त्यांच्या दायित्वांची परिस्थिती याबद्दल एएचएफपीएल त्यांना माहिती देईल; आणि एएचएफपीएल त्यांना कर्जदाराच्या ज्ञात आर्थिक स्थितीमध्ये कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलाची माहिती देईल ज्याला ते हमीदार म्हणून उभे आहेत.

8. गोपनीयता:

एएचएफपीएल ग्राहकांच्या सर्व वैयक्तिक माहितीला खाजगी आणि गोपनीय समजेल [ग्राहक यापुढे एएचएफपीएलचा ग्राहक नसतानाही] आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन करेल. एएचएफपीएल खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त ग्राहकाने प्रदान केलेली किंवा अन्यथा ग्राहकाच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा उघड करणार नाही:

- माहिती कायद्याने आवश्यक असल्यास;
- माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास;
- एएचएफपीएलच्या स्वारस्यासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) पण तो ग्राहक किंवा ग्राहक खाते (नाव आणि पत्ता समावेश) बद्दल माहिती याचा विपणन हेतूने वापर करणार नाही,
- जर ग्राहकाने माहिती उघड करण्यास सांगितले/माहिती दिली किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने;
- एएचएफपीएलला ग्राहकाविषयी संदर्भ देण्यास सांगितले असल्यास, देण्यापूर्वी ग्राहकाची लेखी संमती आवश्यक आहे.
- एएचएफपीएलकडे ग्राहकाबद्दल असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर फ्रेम अंतर्गत अधिकारांच्या मर्यादेबद्दल ग्राहकाला माहिती दिली जाईल
- पर्यंत ग्राहक संमती प्रदान करत नाही तोपर्यंत एएचएफपीएल ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंगसाठी वापरणार नाही.

9. क्रेडिट संदर्भ संस्था:

1. जेव्हा ग्राहक कर्जासाठी अर्ज करतो, तेव्हा कर्ज मंजूर होण्यापूर्वी क्रेडिट संदर्भ एजन्सीकडून क्रेडिट संदर्भ मागण्यासाठी एएचएफपीएल ची मूळ मान्यता असेल.
2. एएचएफपीएल कर्जाच्या दिशेने कर्जदाराच्या कामगिरीबद्दल क्रेडिट रेफरन्स संस्था शी माहिती शेअर करेल. (हे आधीच केले नाही तर कर्ज करार मध्ये समाविष्ट केले जाऊ शकते,)

10. थकबाकीचे संकलन:

एएचएफपीएल जेव्हा जेव्हा कर्ज देते, तेव्हा ते ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची नियतकालिकता समजावून सांगेल. मात्र, ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन न केल्यास थकबाकी वसुलीसाठी जमिनीच्या कायद्यानुसार परिभाषित प्रक्रिया राबविण्यात येईल. या प्रक्रियेत ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि / किंवा जर काही असेल तर सुरक्षा रद्द करून आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

AHFPL संकलन धोरण सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवणे यावर आधारित आहे. एएचएफपीएल ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन संबंधांना चालना देण्यावर विश्वास ठेवते. एएचएफपीएलचा कर्मचारी किंवा थकबाकी किंवा / आणि सुरक्षा परताव्याच्या संकलनात त्याचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती स्वतः ची ओळख करून देईल आणि त्याने जारी केलेले अधिकार पत्र प्रदर्शित करेल आणि एएचएफपीएलने जारी केलेले किंवा आमच्या अधिकाराखाली दिलेले त्याचे / तिचे ओळखपत्र ग्राहकास विनंती प्रदर्शनानंतर दाखवेल. एएचएफपीएल ग्राहकांना थकबाकीसंबंधी सर्व माहिती प्रदान करते आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

एएचएफपीएलचे कर्मचारी किंवा प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीचे सर्व सदस्य किंवा / आणि सुरक्षा पुनर्रचनेत खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतील:

- अ) ग्राहकांशी सामान्यपणे त्यांच्या पसंतीच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल आणि कोणतेही निर्दिष्ट नसताना, त्यांच्या निवासस्थानी आणि निवासस्थानी अनुपलब्ध असल्यास, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी.
- आ) ओळख आणि प्रतिनिधित्व करण्याचा अधिकार प्रथमच ग्राहकांना कळविला जाईल.
- इ) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.
- ई) ग्राहकांशी संवाद नागरी पद्धतीने असेल आणि कोणतेही अपमानास्पद शब्द वापरले जाणार नाहीत.
- उ) साधारणपणे, आमचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी सकाळी 07:00 ते संध्याकाळी 7:00 च्या दरम्यान संपर्क साधतील, जोपर्यंत विशेष परिस्थिती अन्यथा मागणी केली नसेल.

- ऊ) एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकांच्या विनंतीचा आदर शक्यतो केला जाईल.
- ऋ) कॉलची वेळ आणि संख्या आणि संभाषणाची सामग्री दस्तऐवजीकरण केली जाईल.
- लृ) थकबाकीबाबतचे विवाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकार्य पद्धतीने सोडवण्यासाठी सुव्यवस्थित रीतीने सर्व मदत दिली जाईल.
- एँ) थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता शालीनता राखली जाईल.
- ऐ) कुटुंबातील शोक यासारखे अनुचित प्रसंग किंवा इतर आपत्तीचे प्रसंग असल्यास थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेट देणे टाळले जाईल.

11. तक्रार निवारण यंत्रणा:

एचएफपीएलमध्ये ग्राहक सेवेला योग्य ते महत्त्व दिले जाते. एक विश्वास आहे की त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठी आवश्यक नाही, परंतु विद्यमान देखील टिकवून ठेवण्यासाठी आवश्यक आहे.

एचएफपीएल ग्राहकांना माहिती, उत्पादने आणि सेवा सहज उपलब्ध करून देते, तसेच त्यांच्या तक्रारींचे निवारण करण्याचे साधन देखील उपलब्ध करून देते.

1 ली पायरी

- कर्जाबाबत कोणतीही तक्रार असल्यास, ग्राहक शाखा-प्रभारी यांच्याकडे संपर्क साधू शकतो. व्यवसायाचे ठिकाण जेथे त्याचे/तिचे खाते होते त्या शाखेत (कामाच्या वेळेत सकाळी 9.30 ते संध्याकाळी 6) तक्रार नोंदवहीत नोंद करू शकतो.
- तक्रार नोंदविल्यानंतर, ग्राहकाने तक्रार क्रमांक आणि भविष्यातील संदर्भासाठी तारीख प्राप्त करावी.
- तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी ग्राहक संबंधित ठिकाणी लिहू/संवादही करू शकतो. शक्य असल्यास तक्रार मिळाल्यापासून 15 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीचे निराकरण केले जाईल.

पायरी 2

जर ग्राहक अजूनही त्याला/तिला मिळालेल्या निराकरणवर समाधानी नसेल किंवा ग्राहकाला तक्रारीसाठी 15 कामकाजाच्या दिवसांत काहीही प्रतिसाद प्राप्त झाला नसेल तर ग्राहक एचएफपीएलच्या मुख्य कार्यालयाशी संपर्क साधू शकतो.

- admin@anandhousing.com वर ईमेल पाठवा; किंवा

- एएचएफपीएलला सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 6:30 दरम्यान कॉल करा. सोमवार ते शुक्रवार (सार्वजनिक सुट्ट्या वगळून)
 - एएचएफपीएलला येथे लिहा: ए-103/बी-102, सोमय्या हाउस, नवीनभाई ठक्कर हॉलजवळ, एन. पी. ठक्कर रोड, विले पार्ले पूर्व, मुंबई - 400057.
- तक्रारीची लवकरात लवकर दखल घेतली जाईल, असे आश्वासन एएचएफपीएल देतो.

पायरी 3

30 दिवसांनंतरही तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, तक्रार निवारणासाठी ग्राहक थेट गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांच्या नियामक प्राधिकरणाकडे खालील पत्त्यावर संपर्क साधू शकतो.

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक

नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग (तक्रार निवारण कक्ष)

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

लोधी रोड, नवी दिल्ली 110 003

ग्राहक <https://grids.nhbonline.org.in> या लिंकवर तक्रार नोंदवून किंवा rcell@nhb.org.in या वर ई-मेल करून एनएचबीच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो.

12. सामान्य:

- एएचएफपीएल ग्राहकाने त्याच्या/तिच्या कर्ज अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची दूरध्वनीद्वारे पडताळणी करेल पडताळणी किंवा त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी, आणि/किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर आणि/किंवा प्रत्यक्ष तपासणीद्वारे त्याच्या कर्मचारी किंवा या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीमार्फत भेट देईल
- एएचएफपीएलला ग्राहकांवरील व्यवहाराची चौकशी करायची असल्यास, ग्राहकांना सहकार्य करण्यासाठी सूचित केले जाईल खाते आणि पोलिस/इतर तपास यंत्रणांकडे, जर AHFPL ला त्यांचा समावेश करायचा असेल तर.
- एएचएफपीएल ग्राहकाला सल्ला देईल की जर ग्राहकाने फसवणूक केली तर तो/ती सर्वांसाठी जबाबदार असेल त्याच्या/तिच्या खात्याचे नुकसान आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागला आणि यामुळे तोटा झाला, यासाठी ग्राहक जबाबदार असू शकतो.
- एएचएफपीएल त्याच्या उत्पादनांची आणि सेवांची माहिती खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये देईल: इंग्रजी/हिंदी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.

- एएचएफपीएलमध्ये लिंग, जात, धर्म, वंश, वैवाहिक स्थिती, वय किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही. कर्ज देण्याची बाब. तथापि, हे AHFPL ला योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही समाजातील विविध घटकांसाठी तयार केले आहे.
- एएचएफपीएल कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंतीवर कर्जदाराकडून किंवा बँकेकडून प्रक्रिया करेल.

कोड प्रसिद्ध करण्यासाठी, एएचएफपीएल हे करेल:

- विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत प्रदान करेल.
- हा कोड विनंती केल्यावर काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करेल.
- हा कोड प्रत्येक शाखेत आणि वेबसाइटवर उपलब्ध करून देईल.
- त्याच्या कर्मचाऱ्यांना कोडबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि कोड व्यवहारात आणण्यासाठी प्रशिक्षित असल्याची खात्री करेल.

