

అహమ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

ఉపోద్ఘాతం:

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("కోడ్") కంపెనీ మరియు దాని తుది వినియోగదారుల మధ్య లావాదేవీలలో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి అహమ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("ది కంపెనీ" లేదా "AHFPL") ద్వారా రూపొందించబడింది. ఈ కోడ్ నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే "HFCల కోసం సరసమైన అభ్యాసాల కోడ్పై మార్గదర్శకాలు"కి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

లక్ష్యాలు:

కింది లక్ష్యాలను సాధించడానికి ఈ కోడ్ కంపెనీచే రూపొందించబడింది:

1. కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
2. పారదర్శకతను పెంపొందించడానికి, తద్వారా కస్టమర్ కంపెనీ నుండి ఆశించే సేవల గురించి మంచి అవగాహన కలిగి ఉంటారు;
3. మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడానికి, పోటీ ద్వారా, అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి;
4. కంపెనీ మరియు దాని వినియోగదారుల మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి; మరియు
5. హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సిస్టమ్ పై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

స్కోప్

కౌంటర్లీ, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా లేదా ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాలు లేదా ఇంటర్నెట్తో సహా ఏదైనా ఇతర మోడ్ ద్వారా కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది, దాని యొక్క ఏదైనా కార్యాలయాలలో, ఇది ప్రారంభించబడవచ్చు. భవిష్యత్తులో.

విధానం:

కార్యకలాపాలలో సరసత మరియు పారదర్శకత:

కంపెనీ వినియోగదారులతో అన్ని లావాదేవీలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది, వీటిని నిర్ధారించడం ద్వారా:

ఎ) ఈ కోడ్‌లోని కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలు అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి అలాగే దాని సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు అభ్యాసాలలో నెరవేర్చబడతాయి.

బి) అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అక్షరం మరియు స్పూర్తితో సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.

సి) కస్టమర్‌లతో లావాదేవీలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

1. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

ఎ) రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.

బి) అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షత లేనివని నిర్ధారిస్తూ పారదర్శక పద్ధతిలో లోన్ అప్లికేషన్‌ను ప్రాసెస్ చేయడం/మంజూరీ చేయడంలో ప్రమేయం ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ఖర్చులు' కూడా కంపెనీ పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది.

సి) కంపెనీ తన వినియోగదారులకు రుణం పొందేందుకు అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియ మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేసేందుకు అన్ని సమయాల్లో ప్రయత్నిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర HFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్‌ల సూచిక జాబితా ఇవ్వబడుతుంది.

డి) పూర్తి మరియు సక్రమంగా పూరించిన దరఖాస్తు ఫారమ్‌ను స్వీకరించడానికి, అవసరమైన పత్రాలతో పాటుగా సంతకం చేయబడిన మరియు స్టాంప్ చేయబడిన రసీదు వినియోగదారులకు అందించబడుతుంది.

ఇ) రుణ దరఖాస్తును పారవేసే సమయ ఫ్రేమ్

కంపెనీ కస్టమర్‌కు కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

2 లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

ఎ) లోన్ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలోనే సేకరించినట్లు కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఏదైనా అదనపు సమాచారం కోసం అవసరమైతే, అతను/ఆమె వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదించబడతారని కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.

బి) ఆస్తి యొక్క శీర్షిక, వ్యక్తి యొక్క గుర్తింపు, హామీలు మొదలైనవాటితో సహా అందించబడే భద్రతను ధృవీకరించడానికి అవసరమైన అన్ని సమాచారం / పత్రాలను పరిశీలించిన తర్వాత, ప్రతి రుణ దరఖాస్తు మెరిట్ పై స్వతంత్రంగా అంచనా వేయబడిందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

సి) నిర్దేశించిన ప్రమాణాలను నెరవేర్చిన తర్వాత, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా/ ఇమెయిల్ ద్వారా/ SMS ద్వారా రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా, వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని తెలియజేయాలి. , దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల వ్రాతపూర్వక ఆమోదం దాని రికార్డులలో నిర్వహించబడుతుంది.

d) కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో ఆలస్యంగా చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీని కూడా పేర్కొనాలి.

ఇ) కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేసిన అవసరమైన ఎన్ క్లోజర్ లతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని, రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో, రసీదుకి వ్యతిరేకంగా అందజేయాలి.

3 రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్

రుణ సదుపాయం తిరస్కరణకు గల కారణాలను కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా/ ఇమెయిల్ ద్వారా/ SMS ద్వారా తెలియజేయాలని నిర్ధారిస్తుంది.

4. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

ఎ) లోన్ ఒప్పందం/మంజూరీ లేఖలో ఇవ్వబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్ కు అనుగుణంగా రుణం పంపిణీ జరిగిందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

బి) చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుములు/ఛార్జీలు మొదలైనవాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు జరిగితే, కంపెనీ వినియోగదారులకు వ్యక్తిగత సమాచారం ద్వారా స్థానిక భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది, ఇమెయిల్, బ్రాంచ్ ఆఫీస్ లో నోటీసు మొదలైనవి. అటువంటి మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావితం అయ్యేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఇది రుణ పత్రాలలో పొందుపరచబడింది.

సి) అటువంటి మార్పు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను/ఆమె 60 రోజులలోపు బ్రాంచ్ ని సంప్రదించి, అతని/ఆమె ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎలాంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా దాన్ని మార్చవచ్చు.

d) ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం వంటి కంపెనీ నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

ఇ) కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు తాత్కాలికంగా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. సెట్-ఆఫ్ యొక్క అటువంటి హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి అర్హత ఉన్న షరతులతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

5. డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

ఎ) కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నిర్దేశిస్తుంది. అటువంటి యంత్రాంగం కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడతాయని మరియు పరిష్కరించబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది.

బి) కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు క్రమానుగతంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను నిర్ణీత వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.

6. ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు

1. కంపెనీ ఆన్లైన్లో స్వీకరించిన వాటితో సహా దాని ప్రతి కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు వాటిని పరిష్కరించడం కోసం సరైన వ్యవస్థలు మరియు విధానాలను కలిగి ఉంది.

2. కస్టమర్ అతను/ఆమె తన ఖాతా ఉన్న వ్యాపార స్థానం యొక్క బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు లేదా కాల్ చేయవచ్చు, అలాగే ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావాన్ని అవసరమైన పత్రాలతో పాటు ఏదైనా ఉంటే, మరియు కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది. .

3. కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులు ఒక వారంలోపు గుర్తించబడతాయి/ప్రతిస్పందించబడతాయి. రసీదులో ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు & హోదా ఉంటుంది. కంపెనీ నియమించబడిన టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్లో ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా రిలే చేయబడితే, కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

4. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ తన తుది ప్రతిస్పందనను కస్టమర్ కు పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అతని/ఆమె తనని ఎలా తీసుకోవాలో తెలియజేయాలి. అతను/ఆమె ఇప్పటికీ సంతృప్తి చెందకపోతే / ఆమె ఫిర్యాదు మరింత.

5. కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని తన వెబ్ సైట్ లో ప్రచారం చేయాలి మరియు దానిని తన కార్యాలయాలు/శాఖలలో ప్రదర్శిస్తుంది.

6. ఫిర్యాదుకు కంపెనీ నుండి సహేతుకమైన సమయంలో ప్రతిస్పందన రాకపోతే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందన పట్ల కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు సంప్రదించవచ్చు అని కూడా కంపెనీ స్పష్టంగా ప్రదర్శిస్తుంది:

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార సెల్ <https://grids.nhbonline.org.in> లింక్ లో ఆన్ లైన్ మోడల్ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడం ద్వారా

లేదా

పోస్ట్ ద్వారా ఆఫ్ లైన్ మోడల్, సూచించిన ఫార్మాట్ లో [http://www.nhb.org.in/ Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%A4](http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%A4) లింక్ లో అందుబాటులో ఉంటుంది

లేదా

కు

ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్,

డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ & సూపర్ విజన్, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, కోర్ 5A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్,

న్యూఢిల్లీ - 110 003

7. HFCలు వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

ఎ) సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాతో కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన కార్యాచరణ మాన్యువల్ ని కలిగి ఉంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్కో స్థాయికి సంబంధించిన విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు

వసూలు చేయడానికి గల హేతువు దరఖాస్తు ఫారమ్ మరియు మంజూరు లేఖలో వెల్లడి చేయబడుతుంది. జరిమానా వడ్డీ/ఛార్జీల కోసం కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన ఆపరేషనల్ మాన్యువల్ ని కూడా కలిగి ఉంది.

బి) పేర్కొన్న వడ్డీ రేటు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంది మరియు కాలానుగుణంగా నవీకరించబడుతుంది.

సి) వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా వడ్డీ (ఎడైనా ఉంటే) కస్టమర్ ప్రయోజనం కోసం వార్షిక రేటుగా పేర్కొనబడుతుంది.

డి) రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు అసలు మరియు వడ్డీ మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచిస్తాయి.

8. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

కంపెనీ చేయాలి;

ఎ) అన్ని అడ్వర్టైజింగ్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా మరియు వాస్తవంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోండి.

బి) ఎడైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన సూచనను కలిగి ఉండే ఎడైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో ఎడైనా ప్రకటనలు, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో సూచిస్తాయని మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలను రూపొందించాలని నిర్ధారించుకోండి. అభ్యర్థనపై లేదా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కస్టమర్ కు అందుబాటులో ఉంటుంది.

సి) వారి శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీల గురించి సమాచారాన్ని అందించడానికి ప్రయత్నించాలి; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్ల ద్వారా; కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో; నియమించబడిన సిబ్బంది/హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం.

డి) భవిష్యత్తులో సహాయక సేవలను అందించడానికి మూడవ పక్షాల సేవలను పొందే సందర్భంలో, అటువంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఎడైనా అందుబాటులో ఉంటే) అదే స్థాయిలో గోప్యతతో నిర్వహించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది మరియు కంపెనీ వలె భద్రత. వర్తించే చోట థర్డ్ పార్టీలతో సమగ్ర ఒప్పందాన్ని కుదుర్చుకోవడం ద్వారా ఇది నిర్ధారించబడుతుంది.

ఇ) కస్టమర్లు పొందుతున్న ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ లక్షణాల గురించి ఎప్పటికప్పుడు వారితో కమ్యూనికేట్ చేయండి. ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి వివిధ ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుందని నిర్ధారించుకోండి, అతను/ఆమె మెయిల్ ద్వారా లేదా

వెబ్ సైట్ లో రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి అతని/ఆమె సమ్మతిని ఇచ్చినట్లయితే మాత్రమే. లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ లో.

f) దాని డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (DSAలు) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని సూచించండి (కంపెనీచే నియమించబడినప్పుడు) దీని సేవలు మార్కెట్ ఉత్పత్తులు/సేవలకు అందుబాటులో ఉంటాయి, ఇతర విషయాలతోపాటు వారు కస్టమర్ ని సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము గుర్తించుకోవాల్సి ఉంటుంది.

వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను అమ్మడం. ఇది వర్తించే చోట DSAలతో అమలు చేయబడిన ఒప్పందంలో భాగంగా ఉంటుంది.

g) అటువంటి ఏర్పాట్లు అమల్లో ఉన్నప్పుడల్లా బోర్డు ఆమోదంతో డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSAలు)/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMAలు) మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్ ను కంపెనీ అనుసరిస్తుంది.

h) కంపెనీ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA (వర్తిస్తే) ఏదైనా అక్రమ ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా ఈ కోడ్ ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, కంపెనీ దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు నిర్వహించడానికి తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది. ఫిర్యాదు మరియు నష్టాన్ని సరిచేయడానికి. ఇది వర్తించే చోట DSAలతో అమలు చేయబడిన ఒప్పందంలో భాగంగా ఉంటుంది.

9. హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి రుణానికి గ్యారెంటర్ గా పరిగణించబడుతున్నప్పుడు, కంపెనీ దీని గురించి తెలియజేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది:

a) హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత;

బి) అతను/ఆమె అతనిని/ఆమె కంపెనీకి కట్టుబడి ఉన్న బాధ్యత మొత్తం;

c) అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని కంపెనీ అతనిని/ఆమెను పిలిచే పరిస్థితులు;

d) అతను/ఆమె గ్యారెంటర్ గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలో అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను కంపెనీ ఆశ్రయించిందా;

ఇ) గ్యారెంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడిందా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు

f) గ్యారెంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిశ్చార్జ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం

g) బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, రుణదాత/రుణదాత చేసిన డిమాండ్కు కట్టుబడి ఉండటానికి హామీదారు నిరాకరిస్తే, అటువంటి హామీదారుని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్గా కూడా పరిగణిస్తారు.

అతను/ఆమె గ్యారెంటర్గా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా భౌతిక ప్రతికూల మార్పు/ల గురించి కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు మౌఖికంగా లేదా వ్రాతపూర్వక కమ్యూనికేషన్ ద్వారా తెలియజేస్తుంది.

10. గోప్యత మరియు గోప్యత

కస్టమర్ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం ప్రైవేట్గా మరియు గోప్యంగా పరిగణించబడుతుందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది [కస్టమర్లు ఇకపై కస్టమర్లు కానప్పటికీ] మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా, కస్టమర్లు అందించిన లేదా వారి సమూహంలోని ఇతర కంపెనీలు/ఎంటిటీలతో సహా ఎవరికైనా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు:

1. చట్టం ద్వారా సమాచారం ఇవ్వవలసి ఉంటే.

2. సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడానికి ప్రజల పట్ల విధి ఉంటే.

3. కంపెనీ ఆసక్తుల దృష్ట్యా వారు సమాచారాన్ని అందించాల్సి వస్తే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) అయితే, కస్టమర్లు లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించి (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) ఎవరికైనా, సహా ఇతరులకు సమాచారం ఇవ్వడానికి ఇది ఒక కారణం కాదు. సమూహంలోని ఇతర కంపెనీలు, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం.

4. కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని కంపెనీని అడిగితే లేదా కస్టమర్ అనుమతితో.

5. కస్టమర్ల గురించి ఒక సూచన ఇవ్వమని కంపెనీని అడిగితే, అతని / ఆమె ముందస్తు వ్రాతపూర్వక అనుమతి పొందిన తర్వాత అందించబడుతుంది.

6. కస్టమర్ అతని/ఆమె గురించి కంపెనీ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్వర్క్ కింద అతని / ఆమె హక్కుల పరిధి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

7. కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇచ్చినట్లయితే తప్ప, కంపెనీ తనతో సహా ఎవరైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించదు.

11. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

కార్యకలాపాల ప్రారంభ దశలో, కంపెనీ తన స్వంత సిబ్బంది ద్వారా కస్టమర్ వివరాల ధృవీకరణను నిర్వహిస్తోంది. భవిష్యత్తులో క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలను కంపెనీ ఎంగేజ్ చేసే సందర్భంలో, ఈ క్రింది అంశాలు వర్తిస్తాయి:

ఎ) ఒక కస్టమర్ ఖాతాను తెరిచినప్పుడు, వారు అతని/ఆమె ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు మరియు కంపెనీ వారితో చేసే చెక్కులను ఎప్పుడు పంపవచ్చో కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేస్తుంది.

బి) కంపెనీ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ వారికి చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత రుణాల గురించి సమాచారాన్ని అందించవచ్చు:

i. కస్టమర్ అతని/ఆమె చెల్లింపుల విషయంలో వెనుకబడ్డాడు;

ii. చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివాదంలో లేడు; మరియు

iii. కంపెనీ అధికారిక డిమాండ్ను అనుసరించి, అతని/ఆమె రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కోసం, కంపెనీ సంతృప్తి చెందిన ప్రతిపాదనలను కస్టమర్ చేయలేదు.

ఈ సందర్భాలలో, కస్టమర్ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు చెల్లించాల్సిన అప్పుల గురించి సమాచారాన్ని అందించాలని యోచిస్తున్నట్లు కంపెనీ కస్టమర్కు వ్రాతపూర్వకంగా/ ఇమెయిల్ ద్వారా/ SMS ద్వారా తెలియజేయాలి. అదే సమయంలో, కంపెనీ కస్టమర్కు క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల పాత్ర మరియు అది అందించే సమాచారం క్రెడిట్ ఫౌండే కస్టమర్ సామర్థ్యంపై చూపే ప్రభావాన్ని వివరిస్తుంది.

d) కస్టమర్ తన / ఆమె అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే, కంపెనీ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ ఖాతా గురించి ఇతర సమాచారాన్ని అందించవచ్చు.

ఇ) క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించిన సమాచారం యొక్క కాపీని కంపెనీ కస్టమర్ కు డిమాండ్ చేస్తే అందించబడుతుంది.

12. బకాయిల వసూలు

రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, కంపెనీ మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు అతనికి/ఆమె నోటీసును పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా భద్రతను తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది.

కంపెనీ సేకరణ విధానం మర్యాద, న్యాయమైన చికిత్స మరియు ఒప్పించడంపై నిర్మించబడింది మరియు కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడంలో కంపెనీ విశ్వసిస్తుంది. కంపెనీ ప్రతినిధులు మరియు సిబ్బంది తనను తాను/ఆమెను గుర్తించి, కంపెనీ జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శిస్తారు మరియు అభ్యర్థన మేరకు, కంపెనీ లేదా కంపెనీ అధికారం కింద జారీ చేసిన అతని/ఆమె గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శించాలి. కంపెనీ బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని కస్టమర్ కు అందిస్తుంది మరియు బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగిన నోటీసును అందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

స్టాఫ్ లోని సభ్యులందరూ లేదా సేకరణలో లేదా/ మరియు సెక్యూరిటీ రీపోజిషన్ లో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా దిగువ పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి:

ఎ) వినియోగదారుడు సాధారణంగా అతను/ఆమె ఎంపిక చేసుకున్న ప్రదేశంలో మరియు ఏదైనా పేర్కొన్న స్థలం లేనప్పుడు, అతని/ఆమె నివాస స్థలంలో మరియు అతని/ఆమె నివాసంలో అందుబాటులో లేకుంటే, వ్యాపారం/వృత్తి చేసే స్థలంలో సంప్రదిస్తారు.

బి) కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్భంలో కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.

సి) కస్టమర్ యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.

డి) కస్టమర్ తో పరస్పర చర్య పౌర పద్ధతిలో ఉండాలి

ఇ) కస్టమర్ యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు లేకపోతే, కంపెనీ ప్రతినిధులు 0700 గంటల నుండి 1900 గంటల మధ్య కస్టమర్లను సంప్రదించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.

f) నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్లను నివారించాలని కస్టమర్ చేసిన అభ్యర్థన సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించబడుతుంది.

g) సమయం మరియు కాల్ల సంఖ్య మరియు సంభాషణ యొక్క కంటెంట్లు డాక్యుమెంట్ చేయబడతాయి.

h) బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమబద్ధమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయాలు అందించాలి.

i) బకాయిల సేకరణ కోసం కస్టమర్ యొక్క స్థలాలను సందర్శించేటప్పుడు, మర్యాద మరియు అలంకారాన్ని నిర్వహించాలి.

j) కాల్లు/సందర్శనల కోసం కుటుంబంలో వియోగం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలను నివారించాలి.

సాధారణ

❖ కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (అంతకుముందు రుణగ్రహీత వెల్లడించని సమాచారం, గుర్తించబడకపోతే).

❖ రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ నుండి రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, కంపెనీ సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం అటువంటి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది మరియు పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది. చట్టంతో. సాధారణ కోర్సులో రుణగ్రహీత నుండి లేదా బ్యాంకు/ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనలను కంపెనీ ప్రాసెస్ చేస్తుంది.

❖ రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, కంపెనీ మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్కు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్కు అతనికి/ఆమె నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు

చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా భద్రతను తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది.

- ❖ రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులను ఆశ్రయించకూడదు. బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్ల నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదులలో కంపెనీల సిబ్బంది అసభ్య ప్రవర్తన కూడా ఉంటుంది కాబట్టి, కంపెనీ సిబ్బందికి కస్టమర్లతో వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి. తగిన పద్ధతి.
- ❖ కంపెనీ రికవరీ ఏజెంట్ల కోసం తగిన మార్గదర్శకాలను రూపొందించాలి.
- ❖ కంపెనీ కింది పరిస్థితులలో హౌసింగ్ లోన్ల ప్రీ-క్లోజర్ పై ప్రీ-పేమెంట్ లెవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు:
 - ❖ ఎ. హౌసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ముందే మూసివేయబడిన చోట.
 - ❖ బి. గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉంటే మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత మూలాల నుండి రుణాన్ని ముందే మూసివేసారు.
- ❖ ప్రయోజనం కోసం “సొంత మూలాధారాలు” అంటే బ్యాంక్/ HFC/ NBFC మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం ద్వారా కాకుండా ఏదైనా మూలం అని అర్థం.
- ❖ అన్ని ద్వంద్వ/ప్రత్యేక రేటు (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ల కలయిక) హౌసింగ్ లోన్లు ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో, ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేట్ పై ఆధారపడి ఉన్నాయా అనేదానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్డ్/ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు వర్తించే ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలను ఆకర్షిస్తుంది. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్ల విషయంలో, స్థిర వడ్డీ రేటు వ్యవధి ముగిసిన తర్వాత, లోన్ ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ గా మార్చబడిన తర్వాత, ఫ్లోటింగ్ రేట్ కోసం ప్రీ-క్లోజర్ నార్మ్ వర్తిస్తుంది. ఇకపై ఫోర్వోర్డ్ చేయబడిన అటువంటి డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్లన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్డ్-రేటు రుణం అనేది రుణం యొక్క మొత్తం వ్యవధికి రేటు నిర్ణయించబడిందని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

❖ సహ-అబ్లిగెంట్(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను విధించదు.

❖ కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన హౌసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి, కంపెనీ అన్ని సందర్భాల్లో అటువంటి లోన్ యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను (MITC) కలిగి ఉన్న పత్రాన్ని పొందాలి. సూచించిన ఆకృతిలో. ఈ పత్రం కంపెనీ పొందుతున్న ప్రస్తుత రుణం మరియు సెక్యూరిటీ పత్రాలకు అదనంగా ఉంటుంది. పేర్కొన్న పత్రం నకిలీలో మరియు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో పొందబడుతుంది.

❖ కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య సక్రమంగా అమలు చేయబడిన డూప్లికేట్ కాపీని రసీదు కింద రుణగ్రహీతకు అందజేయాలి. సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోసం సమయ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాలు మొదలైన వివిధ కీలక అంశాల ప్రదర్శన పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి నియంత్రణ అవసరాల ప్రకారం చేయబడుతుంది. కంపెనీ తన బ్రాంచ్/కార్యాలయాల వద్ద, కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించిన వివిధ కీలక అంశాలను హిందీ మాట్లాడే రాష్ట్రాల్లో ద్వీభాషా భాషలో మరియు ఇతర రాష్ట్రాల్లో త్రిభాషా భాషలో NHB ద్వారా ప్రదర్శించాలి.

❖ కస్టమర్ అతని/ఆమె నివాసంలో మరియు/లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లలో సంప్రదించడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న వివరాలను కంపెనీ ధృవీకరించాలి.

/ లేదా కంపెనీ ద్వారా అవసరమైతే, ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా అతని/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను భౌతికంగా సందర్శించడం.

- కస్టమర్ ఖాతాలో మరియు అవసరమైతే పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో కంపెనీ లావాదేవీని దర్యాప్తు చేయవలసి వస్తే సహకరించమని కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.

- కస్టమర్ మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, అతని/ఆమె ఖాతాలో జరిగే అన్ని నష్టాలకు అతను/ఆమె బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందని మరియు కస్టమర్ సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు లేకుండా వ్యవహరించి, దీనివల్ల నష్టాలు ఏర్పడితే, కస్టమర్ దానికి బాధ్యత వహించవచ్చని కస్టమర్ కు సలహా ఇవ్వబడుతుంది.

- రుణం ఇచ్చే విషయంలో కంపెనీ లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపకూడదు. ఇంకా, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారుల పట్ల కంపెనీ వివక్ష చూపదు. అయితే, ఇది సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి కంపెనీని నిరోధించదు.

కోడ్ను ప్రచారం చేయడానికి, కంపెనీ వీటిని చేయాలి:

ఎ) ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు కోడ్ కాపీని అందించండి.

- ఈ కోడ్ను కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచడం;
- ఈ కోడ్ని ప్రతి శాఖలో మరియు వారి వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచడం; మరియు
- కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి వారి సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోండి.