

MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED
ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

అమలు తేదీ	:	08/11/2023
తదుపరి సమీక్ష తేదీ	:	నవం 2024
పాలసీ యజమాని	:	కంప్లయెన్స్ విభాగం
ఆమోదించినవారు	:	బోర్డ్

విషయ పట్టిక

1. కోడ్ వర్తింపు 3

2. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ 3

3. రుణం మదింపు, నిబంధనలు/ షరతులు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ కమ్యూనికేషన్ 4

4. నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ మరియు వ్యక్తిగత రుణాల (హౌసింగ్ రుణాలతో సహా) తిరిగి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ పై చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల 4

5. డైరెక్టర్ల బోర్డ్ యొక్క బాధ్యత 7

6. ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం 7

7. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం 8

8. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ పై నియంత్రణ 8

9. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ 8

10. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు 11

11. గ్యారెంటీలు 12

12. ఏకాంతత మరియు గోప్యత 13

13. సాధారణం 13

పరిచయం:

ఈ కోడ్ సంబంధిత NHB సర్క్యులర్లు మరియు ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడిన ఫిబ్రవరి 17, 2021 నాటి RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ DOR.Fin.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 ఆధారంగా MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED (MAHOFIN) ద్వారా రూపొందించబడింది.

1. కోడ్ వర్తింపు

ఈ కోడ్ అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది, అవి కౌంటర్లో, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాలు, ఇంటర్నెట్లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా కంపెనీ, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు (స్వీయ-యాజమాన్యం మరియు/లేదా అవుట్సోర్సింగ్ ఏర్పాటు కిందవి) ద్వారా అందజేయబడినవి అయినా.

2. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

2.1. రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.

2.2. రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు, రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకుండా/ పంపిణీ చేయకపోతే లేదా తిరస్కరించబడితే వాపసు చెల్లించబడే రుసుముల మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే, ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లింపు కోసం జరిమానా ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, రుణాన్ని ఫిక్స్డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు లేదా అటునుంచి ఇటు మార్చడానికి కన్వర్షన్ ఛార్జీలు, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ క్లాజ్ ఉనికి, మరియు రుణగ్రహీత(ల) మరియు రుణగ్రహీత(ల) ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశాలను కంపెనీ రుణగ్రహీత(లు)కి పారదర్శకంగా మొత్తం సమాచారాన్ని వెల్లడించాలి. మరో మాటలో చెప్పాలంటే, పారదర్శక పద్ధతిలో రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడం/మంజూరీ చేయడంలో ఇమిడి ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'ధరలో ఉన్న అన్నీ'కంపెనీ తప్పనిసరిగా వెల్లడించాలి. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షత లేనివని కూడా అది నిర్ధారించుకోవాలి.

2.3. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి, తద్వారా ఇతర కంపెనీ అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేసి రుణగ్రహీత అవగాహనాపూర్వక నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్తో సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను సూచించవచ్చు.

2.4. కంపెనీ అన్ని రుణ దరఖాస్తుల అందుకోవడం కోసం రసీదు ఇచ్చే విధానాన్ని రూపొందించాలి. ప్రాధాన్యంగా, రుణ దరఖాస్తులు ఏ సమయంలో ప్రక్రియ పూర్తి చేయబడతాయో కూడా అక్నాలెడ్జ్మెంట్లో సూచించబడాలి.

3. రుణం మదింపు, నిబంధనలు/ షరతులు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ కమ్యూనికేషన్
 - 3.1. సాధారణంగా రుణం దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. దీనికి ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, కస్టమర్ ని మళ్ళీ సంప్రదించడం జరుగుతుందని వెంటనే తెలియజేయాలి.
 - 3.2. వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) తో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి, మరియు రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల యొక్క వ్రాతపూర్వక ఆమోదాన్ని తమ రికార్డులో ఉంచాలి.
 - 3.3. కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో ప్రస్తుతంగా కనిపించే అచ్చులో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలను పేర్కొనాలి.
 - 3.4. రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన ప్రతి ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించిన కాపీని కంపెనీ ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో, అక్నాలెడ్జ్మెంట్ తో అందించాలి.
 - 3.5. కంపెనీ కస్టమర్ కు రుణాన్ని అందించలేకపోతే, తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి.
4. నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ మరియు వ్యక్తిగత రుణాల (హౌసింగ్ రుణాలతో సహా) తిరిగి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ పై చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల
 - 4.1. రుణం ఒప్పందం/మంజూరీ లేఖలో ఇవ్వబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్ కు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయాలని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
 - 4.2. పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము/ఛార్జీలు మొదలైనవాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీత స్థానిక భాషలో లేదా అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణగ్రహీతకు కంపెనీ నోటీసు ఇస్తుంది. కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలు చేయబడేలా మరియు అవసరమైన నిబంధనను రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరిచేలా కూడా నిర్ధారిస్తుంది.
 - 4.3. అటువంటి మార్పు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను/ఆమె 60 రోజులలోపు మరియు నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా దానిని మార్చవచ్చు.
 - 4.4. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును తిరిగి వెనక్కు తీసుకోవడం/ వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

4.5. అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన మీదట లేదా రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగాగల ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది. కంపెనీ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి అర్హత ఉన్న పరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

4.6. పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు అందుకున్న మీదట మరియు రుణం ఖాతా మూసివేయబడిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయాలి. అయితే, కొన్ని HFCలు అటువంటి చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో భిన్నమైన పద్ధతులను అనుసరిస్తున్నట్లు గమనించబడింది, ఇది కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు వివాదాలకు దారితీస్తుంది. రుణగ్రహీతలు ఎదుర్కొంటున్న సమస్యలను పరిష్కరించడానికి మరియు HFCల మధ్య బాధ్యతాయుతమైన రుణాల ప్రవర్తనను ప్రోత్సహించడానికి, కంపెనీ ఈ క్రింది సూచనలను అనుసరించాలి.

4.6.1 చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల:

- కంపెనీ అన్ని అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు రుణ ఖాతా యొక్క పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో ఏదైనా రిజిస్ట్రీతో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తీసివేయాలి.
- రుణగ్రహీతకు ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం, రుణం ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన బ్రాంచ్ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
- అమలు తేదీన లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణం మంజూరు లేఖలలో అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలు తిరిగి ఇచ్చే కాలక్రమం మరియు స్థలం పేర్కొనబడుతుంది.
- ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణానికి సంబంధించిన ఆకస్మిక సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ ఒక చక్కని విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది. అటువంటి విధానం కస్టమర్ సమాచారం కోసం ఇతర సారూప్య పాలసీలు మరియు విధానాలతో పాటు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

4.6.2 చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం:

a. అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యం జరిగిన సందర్భంలో లేదా రుణం పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ ను ఫైల్ చేయడంలో విఫలమైతే, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఒకవేళ ఆలస్యం కంపెనీకి ఆపాదించబడినట్లయితే, అది ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు ₹5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం ఇస్తుంది.

b. పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలకు నష్టం/దెబ్బతినడం వాటిల్లిన సందర్భంలో, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు పైన ఉప-పేరా a.లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతోపాటుగా అనుబంధిత ఖర్చులను భరించాలి. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన వ్యవధి కోసం జరిమానా ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత) లెక్కించబడుతుంది.

c. ఈ ఆదేశాల క్రింద అందించబడిన పరిహారం ఏదైనా వర్తించే చట్టం ప్రకారం ఏదైనా ఇతర పరిహారాన్ని పొందడానికి రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులకు పక్షపాతం లేకుండా ఉంటుంది.

4.6.3 డిసెంబరు 01, 2023న లేదా ఆ తర్వాత అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేసే అన్ని కేసులకు పేరా 4.6 కింద ఉన్న నిర్దేశాలు వర్తిస్తాయి.

4A. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ ల ద్వారా పొందిన రుణాలు

కంపెనీ ఏదైనా కార్యకలాపాలను అవుట్ సోర్సింగ్ చేయడం వారి బాధ్యతలను తగ్గించదు, ఎందుకంటే నియంత్రణ సూచనలను పాటించే బాధ్యత పూర్తిగా కంపెనీపై ఉంటుంది. రుణగ్రహీతలకు రుణాలు అందించడానికి మరియు/ లేదా బకాయిలను తిరిగి పొందడానికి ఎక్కడైతే కంపెనీ తమ ఏజెంట్లుగా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లకు ప్రమేయం కల్పిస్తుందో, వారు తప్పనిసరిగా ఈ క్రింది సూచనలను పాటించాలి:

- 4A.1. ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో వెల్లడించబడతాయి.
- 4A.2. ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లు ఎవరి తరపున వారు కస్టమర్ తో పరస్పర చర్య చేస్తున్నారో ఆ కంపెనీ పేరును కస్టమర్ కు ముందస్తుగా వెల్లడించవలసిందిగా నిర్దేశించబడతాయి.
- 4A.3. మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.

4A.4. రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలుతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్ క్లోజర్ల ప్రతిని రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ

అందించాలి.

4A.5. కంపెనీ చేత నిమగ్నం చేయబడి ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లపై ప్రభావవంతమైన పరిశీలన మరియు పర్యవేక్షణ నిర్ధారించబడుతుంది.

4A.6. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

ప్రస్తుతం, కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల ద్వారా రుణాలను పొందడం లేదు.

5. డైరెక్టర్ల బోర్డ్ యొక్క బాధ్యత

5.1. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. అటువంటి యంత్రాంగం రుణం ఇచ్చే సంస్థ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో విన్నవించబడి, పరిష్కరించబడేలా చూడాలి.

5.2. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క అనువర్తన మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డు సూచించిన విధంగా క్రమ అంతరాయాలలో సమర్పించవచ్చు.

6. ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

6.1. కంపెనీ ఆన్లైన్లో స్వీకరించిన వాటితో సహా దాని ప్రతి కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం కోసం ఒక వ్యవస్థ మరియు విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

6.2. కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు ఒక వారంలోగా రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. రసీదులో ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉండాలి. ఫిర్యాదును ఫోన్ ద్వారా నియమించబడిన సెలిఫోన్ హెల్ప్డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్కు పంపినట్లయితే, కస్టమర్కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

6.3. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ తన తుది ప్రతిస్పందనను కస్టమర్కు పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరించాలి మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అతను/ఆమె ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే మరింతగా అతని/ఆమె ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకువెళ్ళాలో అతనికి/ఆమెకి

తెలియజేయాలి.

- 6.4. బాధిత రుణగ్రహీత ద్వారా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడం కోసం కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని (ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇ-మెయిల్ ఐడి

మరియు ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్య పరిష్కార సమయం, పైకి తీసుకుపోవడం కోసం మాతృక, మొదలైనవి) ప్రచారం చేయాలి మరియు దాని వెబ్ సైట్ లో అది ప్రత్యేకంగా అందుబాటులో ఉండేలా చూసుకోవాలి. ఫిర్యాదుదారు కంపెనీ నుండి ఒక నెల వ్యవధిలోగా ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందితే, ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదులను ఆన్ లైన్ లో NHB వెబ్ సైట్ లో లేదా పోస్ట్ ద్వారా NHB, న్యూఢిల్లీకి పంపడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ ను సంప్రదించవచ్చు అని కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాలు/బ్రాంచ్ లలో మరియు వెబ్ సైట్ లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి.

7. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం

ఇక్కడ పైన పేర్కొన్న సూచనల ఆధారంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి) కంపెనీ వారి బోర్డుల ఆమోదంతో ఉంచబడుతుంది. వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం అదే వారి వెబ్ సైట్ లో ఉంచబడుతుంది.

8. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ పై నియంత్రణ

8.1. కంపెనీ బోర్డు నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడేషన్ విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్ లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది. కంపెనీ బోర్డు జరిమానా ఛార్జీల (ఏదైనా ఉంటే) కోసం కూడా స్పష్టంగా నిర్దేశించబడిన పాలసీని కలిగి ఉంటుంది.

8.2. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ ల గ్రేడేషన్ కు సంబంధించిన విధానం మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) కూడా కంపెనీల వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడతాయి. వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడిన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.

8.3. వడ్డీ రేటు అనేది తప్పనిసరిగా వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు ఛార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి అవగాహన కలిగి ఉంటారు.

8.4. రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించబడే వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచించాలి.

9. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు (జరిమానా ఛార్జీలతో సహా, ఏదైనా ఉంటే)

నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఈ విషయంలో రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించిన పారదర్శకత గురించి ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్లోని నిర్దేశాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి. రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్లో తగినంత పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడానికి

కంపెనీ అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది.

9A. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

9A.1 రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానా విధించబడినట్లయితే, అది 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుంది మరియు అడ్వాన్స్లపై వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీపై వడ్డీ లెక్కించడం కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.

9A.2 కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు భాగాన్ని చేర్చదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలకు అక్షరాలా మరియు ఆచరణాత్మకంగా రెండు విధాలా అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

9A.3 వడ్డీ రేటు విధానం కింద రుణాలపై జరిమానా ఛార్జీలపై కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించింది..

9A.4 జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనదిగా మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

9A.5 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి వ్యక్తిగత-కాని రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

9A.6 జరిమానా ఛార్జీల యొక్క పరిమాణం మరియు కారణాన్ని వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా రుసుములు కింద కంపెనీ వెబ్ సైట్లో ప్రదర్శించబడటానికి అదనంగా కంపెనీ వినియోగదారులకు రుణ ఒప్పందంలో మరియు వర్తించే విధంగా, అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు/కీ ఫాక్ట్ షేట్ మెంట్ (KFS)లో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

9A.7 రుణగ్రహీతలకు మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లను పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించబడిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

9A.8 అమలు తేదీ అంటే జనవరి 01, 2024 నుండి పొందబడిన/పునరుద్ధరించబడిన అన్ని

తాజా రుణాలకు సంబంధించి సూచనల అమలును కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల విషయంలో, తదుపరి సమీక్ష పై లేదా పునరుద్ధరణ తేదీ లేదా ఈ సూచనల అమలు తేదీ నుండి ఆరు నెలలు, ఏది ముందు అయితే అప్పుడు కొత్త జరిమానా ఛార్జీల విధానంలోకి మారడం నిర్ధారించబడుతుంది.

9B. సమానమైన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై (హౌసింగ్ రుణాలతో సహా) ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయడం

కంపెనీ ప్రస్తుతం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై రుణాలు అందించడం లేదు. ఒకవేళ కంపెనీ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై రుణాలు అందించడం ప్రారంభించినట్లయితే, సంబంధిత మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండాలి.

9B.1 EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేట్ వ్యక్తిగత రుణాలను మంజూరు చేసే సమయంలో, రుణ అవధి సమయంలో బాహ్య బెంచ్మార్క్ రేటు/వడ్డీ రేట్లలో సాధ్యమయ్యే పెరుగుదల దృష్టాంతంలో, అవధిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMI పెరుగుదలకు తగిన వెసులుబాటు/మార్గిన్ అందుబాటులో ఉండేలా రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లింపు సామర్థ్యాన్ని కంపెనీ పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. అయితే, EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేట్ వ్యక్తిగత రుణాలకు సంబంధించి, పెరుగుతున్న వడ్డీ రేట్ల నేపథ్యంలో, రుణగ్రహీతలతో సరైన కమ్యూనికేషన్ లేకుండా మరియు/లేదా సమ్మతి లేకుండా రుణ అవధి పొడిగింపు మరియు/లేదా EMI మొత్తంలో పెరుగుదలకు సంబంధించిన అనేక వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు అందుకోబడ్డాయి. ఈ ఆందోళనలను పరిష్కరించడానికి, అమలు మరియు అనువర్తన కోసం కింది అవసరాలకు అనుగుణంగా తగిన పాలసీ ఫ్రేమ్వర్క్ను రూపొందించాలని కంపెనీకి సూచించబడింది:

9B.1.1 మంజూరు సమయంలో, EMI మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే రుణంపై వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల కలిగే ప్రభావం గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న వాటి కారణంగా EMI/అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల అనేది తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు వెంటనే తెలియజేయబడుతుంది.

9B.1.2 వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, కంపెనీ వారి బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం ఫిక్స్డ్ రేటుకు మారడానికి రుణగ్రహీతలకు ఎంపికను అందిస్తుంది. వేరే విషయాలతోపాటు పాలసీ, రుణ అవధి సమయంలో రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో కూడా పేర్కొనవచ్చు.

9B.1.3 రుణగ్రహీతలకు వీటిని ఎంచుకోవడానికి ఎంపిక కూడా ఇవ్వబడుతుంది (i) EMIలో పెరుగుదల లేదా అవధి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక; మరియు, (ii) రుణం అవధి సమయంలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి. ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధింపు అనేది ఇప్పటికే ఉన్న సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.

9B.1.4 ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేట్ కి రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చుల రివిజన్ సమయంలో ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీ ద్వారా పారదర్శకంగా తెలియజేయబడతాయి.

9B.1.5 ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణం విషయంలో అవధిని పొడిగించడం వల్ల ప్రతికూల రుణ విమోచన జరగదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

9B.1.6 కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు సముచిత మార్గాల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక ప్రకటనను పంపిస్తుంది / అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇది కనిష్టంగా, అప్పటి వరకు తిరిగి పొందిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు వార్షిక వడ్డీ రేటు/ రుణం మొత్తం అవధికి వార్షిక శాతం రేటు (APR)ను లెక్కించాలి. స్టేట్ మెంట్ లు సరళమైనవిగా మరియు రుణగ్రహీత సులభంగా అర్థం చేసుకునేవిగా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి.

9B.2 సమానమైన నెలవారీ వాయిదా రుణాలు కాకుండా, వివిధ కాల వ్యవధుల అన్ని సమాన వాయిదాల ఆధారిత రుణాలకు కూడా, పరిస్థితులతో మార్పులు అవసరమైనప్పటికీ, ఈ సూచనలు అలాగే వర్తిస్తాయి.

9B.3 పైన పేర్కొన్న సూచనలను ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త రుణాలకు తగిన విధంగా రుణగ్రహీతలందరికీ వారికి అందుబాటులో ఉన్న ఎంపికలను తెలియజేస్తూ తగిన మార్గాల ద్వారా కమ్యూనికేషన్ పంపబడుతుంది.

10. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

కంపెనీ ఇలా చేయాలి;

10.1. ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి అంతా స్పష్టంగా మరియు వాస్తవమైనదిగా ఉందని నిర్ధారించుకోండి.

10.2. ఒక సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచనను కలిగి ఉన్న ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో ఏదైనా ప్రకటనలో, కంపెనీ ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు పరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై లేదా వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్నాయని కూడా సూచిస్తుంది.

10.3. వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీలు (జరిమానా ఛార్జీతో సహా, ఏదైనా ఉంటే) సమాచారాన్ని కంపెనీ వారి శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్-లైన్ల ద్వారా; కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో; నియమించబడిన సిబ్బంది/ హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్/సుంకం షెడ్యూల్ అందించడం ద్వారా అందిస్తుంది.

10.4. మద్దతు సేవలను అందించడం కోసం కంపెనీ మూడవ పక్షాల సేవలను పొందుతున్న సందర్భంలో, అటువంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) కంపెనీ

నిర్వహించే అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించాలని కంపెనీ కోరుతుంది.

- 10.5. కంపెనీ, ఎప్పటికప్పుడు, కస్టమర్లు పొందుతున్న వారి ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ లక్షణాలను వారికి తెలియజేస్తుంది. ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి వారి ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం అనేది అతను/ఆమె మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్ సైట్లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్లో నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి అతని/ఆమె సమ్మతిని అందించినట్లయితే మాత్రమే కస్టమర్లకు తెలియజేయబడవచ్చు.
- 10.6. కంపెనీ వారి డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (DSAలు) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తుంది, ఉత్పత్తులు/సేవలను మార్కెట్ చేసేందుకు వీరి సేవలు వినియోగించుకోబడతాయి, ఇందుకోసం ఇతర విషయాలతోపాటు వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్లను సంప్రదించినప్పుడు తమ గుర్తింపును తాము చెప్పుకోవాల్సి ఉంటుంది.
- 10.7. కంపెనీ వారి బోర్డు ఆమోదంతో డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSAలు)/డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMAలు) కోసం మోడల్ ప్రవర్తనా నియమావళిలను స్వీకరించాలి.
- 10.8. కంపెనీ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమైతే లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు జరిగిన నష్టాన్ని పూరించడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.

11. గ్యారంటీలు

అతను/ఆమె రుణానికి గ్యారంటీగా పరిగణించబడినప్పుడు కంపెనీ కింది సమాచారాన్ని ఒక వ్యక్తికి తెలియజేస్తుంది,

- a. గ్యారంటీగా అతని/ఆమె బాధ్యత;
- b. అతను/ఆమె కంపెనీకి అతనిని/ఆమెని బాధ్యులుగా చేసుకుంటున్న బాధ్యత మొత్తం;
- c. అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని కంపెనీ అతనికి/ఆమెకి పిలుపునిచ్చే పరిస్థితులు;
- d. అతను/ఆమె గ్యారంటీగా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలో అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను కంపెనీ ఆశ్రయిస్తుందా;
- e. గ్యారంటీగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితమైనవా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు
- f. గ్యారంటీగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్వర్తించబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం.
- g. బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, అప్పు ఇచ్చినవారు/రుణదాత చేసిన డిమాండ్కు కట్టుబడి ఉండటానికి గ్యారంటీ నిరాకరిస్తే, అలాంటి గ్యారంటీని కూడా ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్గా పరిగణిస్తారు. అతను/ఆమె గ్యారంటీగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా భౌతిక ప్రతికూల

మార్పు/ల గురించి కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి.

12. ఏకాంతత మరియు గోప్యత

కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారం అంతా, ప్రస్తుత మరియు గత రెండూ, ఏకాంతమైనదిగా మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది.

12.1. వారి సమూహంలోని ఇతర కంపెనీలు/ఎంటిటీలతో సహా ఎవరికైనా కస్టమర్ల ద్వారా లేదా ఇతరత్రా అందించబడిన కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ వెల్లడించదు, కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో తప్ప:

- చట్టం ద్వారా సమాచారం అందించవలసి ఉంటే.
- ప్రజల పట్ల సమాచారాన్ని వెల్లడించవలసిన కర్తవ్యం ఉంటే.
- కంపెనీ ఆసక్తుల ప్రకారం వారు సమాచారాన్ని అందించవలసి ఉంటే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి). అయితే, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం గ్రూప్ లోని ఇతర కంపెనీలతో సహా మరెవరికైనా కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించి (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) సమాచారాన్ని అందించడానికి ఇది ఒక కారణంగా ఉపయోగించరాదు.
- సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కంపెనీని కస్టమర్ అడిగితే లేదా కస్టమర్ అనుమతితో.
- కస్టమర్ల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని కంపెనీ అడగబడితే, దానిని ఇచ్చే ముందు వారు అతని/ఆమె వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.

12.2. కస్టమర్ కు అతని/ఆమె గురించి కంపెనీ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్వర్క్ ప్రకారం అతని/ఆమె హక్కుల పరిధిని తెలియజేయాలి.

12.3. కస్టమర్ అలా చేయడం కోసం వారికి ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప, కంపెనీతో సహా ఎవరి ద్వారానైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ఉపయోగించదు.

13. సాధారణం

13.1. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (అంతకుముందు రుణగ్రహీత ద్వారా వెల్లడించబడిన సమాచారం, గుర్తించబడితే తప్ప).

13.2. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అనగా కంపెనీ అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

13.3. రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, కంపెనీ మొత్తం, అవధి మరియు తిరిగి చెల్లింపు యొక్క నిర్ణీత కాలక్రమం ద్వారా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్

తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిలను తిరిగి పొందడం కోసం ఆ దేశంలోని చట్టాల ప్రకారం నిర్వచించిన ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్కు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా అతనికి/ఆమెకు గుర్తు చేయడం మరియు/లేదా సెక్యూరిటీ, ఏదైనా ఉంటే, తిరిగి పొందడం ఉంటుంది.

- 13.4. రుణాలను తిరిగి పొందే విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులను ఆశ్రయించదు అంటే వేళగాని వేళల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాలను తిరిగి పొందడం కోసం కండర బలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్ల నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదులలో కంపెనీల సిబ్బంది అసభ్య ప్రవర్తన అనేది కూడా ఉంటుంది

కాబట్టి, కస్టమర్లతో తగిన విధంగా వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

- 13.5. కంపెనీ ప్రస్తుతం రికవరీ ఏజెంట్ను నిమగ్నం చేయదు. ఒకవేళ కంపెనీ రికవరీ ఏజెంట్ను నిమగ్నం చేసినట్లయితే, బోర్డు ఆమోదంతో ప్రవర్తనా నియమావళి రూపొందించబడుతుంది.

- 13.6. కింది పరిస్థితులలో హౌసింగ్ రుణాలను ముందస్తుగా-మూసివేయడం పై కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు శిస్తు లేదా జరిమానాను వసూలు చేయదు:

- a. హౌసింగ్ రుణం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా ఉండి మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ముందే మూసివేయబడిన చోట.
- b. హౌసింగ్ రుణం ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా ఉండి మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత మూలాల నుండి రుణాన్ని ముందే మూసివేసిన చోట.

ఈ ప్రయోజనం కోసం "స్వంత మూలాలు" అనే వ్యక్తీకరణ అంటే బ్యాంక్/ HFC/ NBFC మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం ద్వారా కాకుండా మరేదైనా మూలం అని అర్థం.

అన్ని డ్యూయల్/స్పెషల్ రేటు (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ల కలయిక) హౌసింగ్ రుణాలు ముందస్తు మూసివేత సమయంలో ఆ రుణం ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేట్పై ఉందా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్డ్/ఫ్లోటింగ్ రేట్కి వర్తించే ముందస్తు మూసివేత నిబంధనలను ఆకర్షిస్తాయి. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేటు హౌసింగ్ రుణాల విషయంలో, ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు వ్యవధి ముగిసిన తర్వాత, రుణం ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణంగా మార్చబడిన తర్వాత ఫ్లోటింగ్ రేట్ కోసం ముందస్తు మూసివేత నిబంధన వర్తిస్తుంది. ఇకపై ముందుగా మూసివేయబడే అటువంటి డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ రుణాలన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్డ్ రేట్ రుణం అనేది రుణం మొత్తం కాలవ్యవధికి రేటు ఫిక్స్ చేయబడినది అని కూడా స్పష్టం చేయడమైనది.

- 13.7. సహ-బాధ్యుడు(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణంపై కంపెనీ ముందస్తు మూసివేత ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు.

- 13.8. కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన హౌసింగ్ రుణం యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలు కల్పించడానికి, కంపెనీ అన్ని సందర్భాల్లో అటువంటి రుణం

యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC) కలిగి ఉన్న పత్రాన్ని పొందాలి. ఈ పత్రం కంపెనీ పొందుతున్న ప్రస్తుత రుణం మరియు సెక్యూరిటీ పత్రాలకు అదనంగా ఉంటుంది. సదరు పత్రాన్ని నకిలీలో మరియు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో సిద్ధం చేయాలని కంపెనీకి సూచించబడింది. కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య సక్రమంగా అమలు చేయబడిన నకిలీ కాపీని రసీదు కింద రుణగ్రహీతకు అందజేయాలి.

- 13.9. సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), అందించబడే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోసం సమయ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం వంటి వివిధ కీలక అంశాల ప్రదర్శన అనేవి కంపెనీ కార్యకలాపాల్లో

పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి అవసరం.

- 13.10. కంపెనీ తమ ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి కింది భాషల్లో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాటిలో ప్రదర్శించాలి: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.

- 13.11. రుణం ఇచ్చే విషయంలో కంపెనీ లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. ఇంకా, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సదుపాయాలు మొదలైన వాటిని అందించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా దివ్యాంగులైన దరఖాస్తుదారులను కూడా కంపెనీ వివక్ష చూపదు. అయితే, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి కంపెనీని ఇది నిరోధించదు. దృష్టిలోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకి రుణ సౌకర్యాల కోసం సచిత్ర మార్గదర్శకాలు అనుబంధంలో పొందుపరచబడ్డాయి.

- 13.12. కోడ్ను ప్రచారం చేయడానికి, కంపెనీ వీటిని చేయాలి:

- ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు కోడ్ కాపీని అందించడం;
- అభ్యర్థనపై ఈ కోడ్ను కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అందుబాటులో ఉంచడం;
- ఈ కోడ్ని ప్రతి శాఖలో మరియు వారి వెబ్ సైట్లో అందుబాటులో ఉంచడం; మరియు
- కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి వారి సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోవడం.

అనుబంధం

దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సౌకర్యాల కోసం సచిత్ర మార్గదర్శకాలు

1. హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (HFCలు) అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు, సదుపాయాలు మొదలైనవి దృష్టిలోపం ఉన్న వ్యక్తులకు అందుబాటులో ఉంచబడాలి మరియు HFC యొక్క అన్ని శాఖలు/కార్యాలయాలలో అందించబడాలి.
2. అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు, సదుపాయాలు మొదలైనవి ఇతర కస్టమర్లకు అందించిన విధంగానే దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకు తప్పనిసరిగా అందుబాటులో ఉంచబడాలి మరియు వారి దృష్టి లోపం అనేది రుణాన్ని మంజూరు చేయడానికి/నిరాకరించడానికి ఒక ప్రమాణంగా ఉండకూడదు.
3. HFCలు ఎవరైనా ఇతర కస్టమర్లకు అందించే విధంగా అవే సౌకర్యాలను తప్పనిసరిగా దృష్టిలోపం ఉన్న కస్టమర్లకు అందించాలి.
4. HFCలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకు అందించే ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవాటిని అందించడానికి తాము తమ ఇతర కస్టమర్లకు అవలంబించినట్లే అదే విధానాన్ని అనుసరించాలి.
5. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లపై వడ్డీ చెల్లింపు, తాకట్టు మరియు ఇతర నిబంధనల అదనపు భారం విధించబడకూడదు.
6. HFC యొక్క క్రెడిట్ పాలసీ వారు ఇతర కస్టమర్లకు అందించే ఏ రకమైన రుణ సౌకర్యాల కోసం సహ-రుణగ్రహీత కోసం లేదా గ్యారెంటర్ కోసం పట్టుబట్టకపోతే, దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లను కూడా అదే దాని కోసం ఒత్తిడి చేయకూడదు.
7. HFCలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లను నిరక్షరాస్యులైన కస్టమర్లతో సమానం చేయకూడదు.
8. వారి బొటనవేలు ముద్రను ఉపయోగించే దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లతో సహా దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకు HFCలు ఎటువంటి సేవలను తిరస్కరించకూడదు. అవసరమైతే, HFCలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ నుండి అదనపు డాక్యుమెంట్ గా బొటనవేలి ముద్ర ప్రకటనను తీసుకోవచ్చు.
9. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకు ఫారమ్లు, స్లిప్లు మొదలైన వాటిని చదివి వినిపించడం మరియు నింపడం వంటి అదనపు సౌకర్యాలు అందించాలి. కస్టమర్లకు అవసరమైతే, బ్రాంచ్/ఆఫీస్ అధికారి/మేనేజర్ వ్యాపార నియమాలు మరియు ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులను సాక్షి సమక్షంలో చదివి వినిపించాలి.
10. HFC తప్పనిసరిగా దృష్టిలోపం ఉన్న కస్టమర్ని రుణం తీసుకోవడానికి లేదా అతను/ఆమె ఎంచుకునే దృష్టిలోపం ఉన్న వ్యక్తి(లు)తో సహా, ఎవరితోనైనా ఉమ్మడిగా వారు అందించే ఇతర సౌకర్యాలను పొందేందుకు అనుమతించాలి.
11. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ గనక అలా కోరుకుంటే, వారి ఖాతాను ఆపరేట్ చేయడానికి ఒక వ్యక్తి/వ్యక్తులను వారి పవర్ ఆఫ్ అటార్నీ లేదా మాండేట్ హోల్డర్ గా నియమించుకోవడానికి దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లు అనుమతించబడవచ్చు.
12. బ్రాంచ్/ఆఫీస్ యొక్క అధికారి/మేనేజర్ ఉత్పత్తిని అందించే ముందు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్/సంభావ్య కస్టమర్కి అతని హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి తప్పనిసరిగా తెలియజేయాలి.

13. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ యొక్క డాక్యుమెంటేషన్ అవసరాలు అనేవి తప్పనిసరిగా ఏదైనా

ఇతర కస్టమర్ కు ఉన్నట్లుగా అలాగే ఉండాలి. ఖాతా "ఖాతా హోల్డర్ దృష్టిలోపం కలవారు" అని స్పష్టంగా గుర్తు పెట్టబడాలి.

14. HFCలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కు అవసరమైతే డిజిటల్ రూపంలో కూడా అన్ని పత్రాల కాపీని అందించాలి.

15. HFCలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు పరతుల (MITC) కాపీని వారు కోరుకుంటే బ్రెయిలీ రూపంలో లేదా సెక్స్ డిజిటల్ PDFలో అందించాలి.

16. HFCలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కు ప్రధానంగా ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీస్ (ECS) సౌకర్యాన్ని అందించాలి.

ఈ మార్గదర్శకాలు కేవలం దృష్టాంతమేనని మరియు ఏ విధంగానూ పరిపూర్ణమైనవి కావని గుర్తుంచుకోవాలి.