

మణప్పరం హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

అమలులో ఉన్న తేదీ	: 24/10/2025
తదుపరి సమీక్ష తేదీ	: అక్టోబర్ 2026
పాలసీ యజమాని	: కంప్లయన్స్ విభాగం
ఆమోదించినది	: బోర్డు

విషయ సూచిక

1. కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్	3
2. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	3
3. లోన్ మదింపు, నిబంధనలు/షరతులు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్	5
4. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ	5
5. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత	8
6. ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	9
7. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ 6 కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు మోడ్	9

పరిచయం:

మణప్పురం హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (MAHOFIN) ద్వారా రూపొందించబడింది , సంబంధిత NHB సర్క్యులర్లు మరియు RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ DOR.Fin.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 తేదీ ఫిబ్రవరి 17, 2021 తేదీ నుండి ఆప్ డేట్ చేయబడింది సమయానికి.

1. కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్

ఈ కోడ్ ఉంటుంది దరఖాస్తు కు అన్ని ది ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు, ఉంది లేదో అని వాళ్ళు ఉన్నాయి అందించారు ద్వారాకంపెనీ , దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు (స్వీయ యాజమాన్యం మరియు/లేదా ఒక కింద అవుట్ సోర్సింగ్ ఏర్పాటు) కౌంటర్లో, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ద్వారా ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాలు, ఇంటర్నెట్లో లేదా ద్వారా ఏదైనా ఇతర పద్ధతి.

2. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

2.1. రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు మాతృభాషలో ఉండాలి లేదా a వంటి భాష అర్థమైంది ద్వారా ది రుణగ్రహీత.

2.2. కంపెనీ పారదర్శకంగా రుణగ్రహీత(లు)కి ఫీజు గురించిన మొత్తం సమాచారాన్ని వెల్లడిస్తుంది/ వసూలు చేస్తారు చెల్లించవలసిన కోసం ప్రాసెసింగ్ ది ఋణం అప్లికేషన్, ది మొత్తం యొక్క రుసుములు రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకుంఠే/ పంపిణీ చేయకుంఠే లేదా తిరస్కరించబడినట్లయితే, ప్రీ-పేమెంట్ ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంఠే, జరిమానా ఛార్జీలు వడ్డీ/ ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా, ఏదైనా ఉంఠే, మార్పిడిఫిక్స్ నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు రుణాన్ని మార్చడానికి ఛార్జీలు లేదా దీనికి విరుద్ధంగా, ఉనికి ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన మరియు ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం రుణగ్రహీత(లు). మరో మాటలో చెప్పాలంటే, కంపెనీ చేరి ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ధర'ను తప్పనిసరిగా బహిర్గతం చేయాలి లో ప్రాసెసింగ్/ మంజూరు చేయడం యొక్క ఋణం అప్లికేషన్ లో a పారదర్శకమైన పద్ధతి. అది కూడా ఉండాలి ఉంటుంది అని భరోసా ఇచ్చారు అటువంటి ఛార్జీలు/ రుసుములు ఉన్నాయి వివక్షత లేని.

2.3. లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్లు ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తి, తద్వారా నిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక మరియు

ఇతర కంపెనీ అందించే షరతులు చేయవచ్చు మరియు సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు తీసుకున్న ద్వారా ది రుణగ్రహీత. ది ఋణం అప్లికేషన్ రూపం మే సూచిస్తాయి ది జాబితా యొక్క పత్రాలు అవసరం కు సమర్పించాలి తో అప్లికేషన్ రూపం.

- 2.4.** ది కంపెనీ చేయాలి ప్రవేశపెట్టడానికి a వ్యవస్థ యొక్క ఇవ్వడం గుర్తింపు కోసం రసీదు యొక్క అన్ని రుణ దరఖాస్తులు. ప్రాధాన్యంగా, లోన్ దరఖాస్తులు ఉండే కాలపరిమితి పారవేయాలి కూడా ఉంటుంది రసీదులో సూచించబడింది.

3. లోన్ మదింపు, నిబంధనలు/షరతులు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్

- 3.1. సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలు ఉండాలి దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరించినది. ఒకవేళ దీనికి ఏదైనా అదనపు అవసరం ఉంటే సమాచారం, కస్టమర్ ను సంప్రదించినట్లు వెంటనే తెలియజేయాలి మళ్ళీ.
- 3.2. కంపెనీ స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి లేదా a భాష వంటి అర్థమైంది ద్వారా ది రుణగ్రహీత ద్వారా అర్థం యొక్క మంజూరు లేఖ లేదా లేకుంటే, అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తం వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు అభియోగాలు, శిక్షా ఆరోపణలు ఆసక్తి (ఏదైనా ఉంటే) మరియు ఈ నిబంధనల యొక్క వ్రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని ఉంచండి మరియు షరతులు ద్వారా ది రుణగ్రహీత పై దాని రికార్డు.
- 3.3. విధించే జరిమానా వడ్డీ-ఛార్జీలను బోల్డ్ లో పేర్కొనాలి ఋణం ఒప్పందం.
- 3.4. కంపెనీ నిరంతరంగా రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని దాని కాపీని అందించాలి ప్రతి యొక్క ది ఆవరణలు కోట్ చేయబడింది లో ది ఋణం ఒప్పందం కు ప్రతి రుణగ్రహీత వద్ద ది సమయం యొక్క మంజూరు / పంపిణీ యొక్క రుణాలు, గుర్తింపుకు వ్యతిరేకంగా.
- 3.5. ఉంటే కంపెనీ చేయలేము అందించడానికి ది ఋణం కు ది కస్టమర్, అది ఉంటుంది సంభాషించండి లో రాయడంకారణాలు) కోసం తిరస్కరణ.

4. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ మరియు తిరిగి చెల్లింపు/ వ్యక్తిగత రుణాల సెటిల్మెంట్ పై (హాసింగ్ లోన్లతో సహా) స్థిరమైన / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల

- 4.1. పంపిణీ షెడ్యూల్ కు అనుగుణంగా చెల్లింపులు జరిగేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది లో ఇవ్వబడింది ది ఋణం ఒప్పందం/ మంజూరు ఉత్తరం.
- 4.2. కంపెనీ స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది లేదా a భాష వంటి అర్థమైంది ద్వారా ది రుణగ్రహీత యొక్క ఏదైనా మార్పు లో ది నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు సహా పంపిణీ షెడ్యూల్, ఆసక్తి రేట్లు, శిక్ష వసూలు చేస్తారు ఆసక్తి (ఉంటే ఏదైనా), సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము/ఛార్జీలు మొదలైనవి. అంతేకాకుండా, కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు మాత్రమే ప్రభావవంతంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి భావి మరియు అవసరమైన నిబంధనలో

- చేర్చబడింది ఋణం ఒప్పందం.
- 4.3.** ఉంటే అటువంటి మార్పు ఉంది కు ది ప్రతికూలత యొక్క ది కస్టమర్, అతను/ ఆమె మే లోపల 60 రోజులు మరియు నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె ఖాతాను మూసివేయండి లేదా చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా మార్చండి అదనపు ఛార్జీలు లేదా ఆసక్తి.
- 4.4.** ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ / వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం లేదా కోరుతూ అదనపు సెక్యూరిటీలు, ఉండాలి ఉంటుంది లో హల్లు తో ది ఋణం ఒప్పందం.
- 4.5.** కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడంపై లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ఏదైనా ఇతర తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. దావా రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా . అలా అయితే కుడి యొక్క సెట్ ఆఫ్ ఉంది కు ఉంటుంది వ్యాయామం, రుణగ్రహీతకు దాని గురించి పూర్తి వివరాలతో నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు కంపెనీని నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతులు సెక్యూరిటీలు సంబంధిత దావా వరకు ఉంది స్థిరపడిన/ చెల్లించారు.
- 4.6.** పూర్తి రీపేమెంట్ మరియు లోన్ అకౌంట్ క్లోజ్ అయిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని కదిలే/చలించని ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయాలి . అయితే , కొన్ని HFCలు కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు వివాదాలకు దారితీసే అటువంటి కదిలే/చలించని ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో భిన్నమైన పద్ధతులను అనుసరిస్తున్నట్లు గమనించబడింది. రుణగ్రహీతలు ఎదుర్కొంటున్న సమస్యలను పరిష్కరించడానికి మరియు HFCల మధ్య బాధ్యతాయుతమైన రుణాల ప్రవర్తనను ప్రోత్సహించడానికి, కంపెనీ ఈ క్రింది సూచనలను అనుసరించాలి.
- 4.6.1** కదిలే/ స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాల విడుదల:
- a. కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ కదిలే / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు రుణ ఖాతా యొక్క పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో ఏదైనా రిజిస్ట్రీతో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తీసివేయాలి.
- b. రుణగ్రహీత తన/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం, లోన్ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన బ్రాంచ్ నుండి లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి ఒరిజినల్ కదిలే/చలించని ఆస్తి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.

- c. ప్రభావవంతమైన తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన లోన్ మంజూరు లేఖలలో ఒరిజినల్ కదిలే / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాల కాలక్రమం మరియు తిరిగి వచ్చే స్థలం పేర్కొనబడుతుంది.
- d. ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం యొక్క ఆకస్మిక సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, చట్టబద్ధమైన వారసులకు ఒరిజినల్ కదిలే / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ ఒక చక్కని విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది. అటువంటి విధానం కస్టమర్ సమాచారం కోసం ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు విధానాలతో పాటు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

4.6.2 కదిలే/ స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం:

- a. అసలు కదిలే/చలించని ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగితే లేదా 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్‌ను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, రుణం పూర్తిగా చెల్లించిన తర్వాత/ రుణం సెటిల్‌మెంట్ చేసిన తర్వాత, కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాలను తెలియజేస్తుంది. ఒకవేళ ఆలస్యం కంపెనీకి ఆపాదించబడినట్లయితే, అది ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు ₹5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- బి. పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ఒరిజినల్ కదిలే/చరాచర ఆస్తి పత్రాలకు నష్టం/నష్టం సంభవించినట్లయితే, కంపెనీ రుణగ్రహీతకి కదిలే/చరాచర ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు అనుబంధిత ఖర్చులను భరించాలి. ఉప-పేరాలో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడం a. పైన. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన పీరియడ్ పెనాల్టీ ఆ తర్వాత లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత).
- సి. 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 ఒరిజినల్ కదిలే/స్థిర ఆస్తి

పత్రాలను విడుదల చేసే అన్ని కేసులకు పేరా 4.6 కింద ఉన్న ఆదేశాలు వర్తిస్తాయి.

4A. రుణాలు మూలం పైగా డిజిటల్ రుణాలిస్తోంది వేదికలు

బాధ్యతలను తగ్గించదు రుణగ్రహీతులను ముక్తి పూర్తిగా కంపెనీపై ఆధారపడి ఉంటుంది. కంపెనీ ఎక్కడైనా సోర్స్ రుణగ్రహీతలు మరియు/ లేదా వారికి డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్లను వారి ఏజెంట్లుగా నిమగ్నం చేయండి కోలుకుంటారు బకాయిలు, వారు తప్పనిసరిగా అనుసరించాలి క్రింది సూచనలు:

- 4A.1. ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ల పేర్లు బహిర్గతం చేయబడతాయి వెబ్సైట్ సంస్థ యొక్క.
- 4A.2. ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్లు ముందస్తుగా వెల్లడించడానికి నిర్దేశించబడతాయి కస్టమర్ కు, కంపెనీ పేరు ఎవరి తరపున వారు ఇంటరాక్ట్ అవుతున్నారు వాటిని.
- 4A.3. వెంటనే తర్వాత మంజూరు కానీ అమలు చేయడానికి ముందు రుణ ఒప్పందం, ది కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
- 4A.4. కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్ క్లోజర్ లో ప్రతి ఒక్కటితో పాటు రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీ రుణ ఒప్పందం మంజూరు సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించబడుతుంది/ పంపిణీ రుణాలు.
- 4A.5. సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు డిజిటల్ రుణాలపై పర్యవేక్షణ నిర్ధారించబడుతుంది వేదికలు ద్వారా నిశ్చితార్థం కంపెనీ.
- 4A.6. తగినది ప్రయత్నాలు ఉంటుంది ఉంటుంది చేసింది వైపు సృష్టి యొక్క అవగాహన గురించి ది ఉపద్రవము పరిష్కార యంత్రాంగం.

5. డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

- 5.1. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు తగిన ఫిర్యాదు చేసింది పరిహారం యంత్రాంగం లోపల ది సంస్థ కు పరిష్కరించండి ఫిర్యాదులు మరియు మనోవేదనలు. అటువంటి యంత్రాంగం దాని నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను నిర్ధారించాలి రుణం ఇచ్చే సంస్థ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాలు కనీసం వినబడతాయి మరియు పారవేయబడతాయి వద్ద ది తరువాత ఉన్నత స్థాయి.
- 5.2. కంపెనీ యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు కాలానుగుణ సమీక్ష కోసం అందిస్తుంది ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు ఫిర్యాదుల పనితీరు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో

పరిష్కార విధానం. యొక్క ఏకీకృత నివేదిక అటువంటి సమీక్షలను క్రమ వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు నిర్దేశించబడింది ద్వారా అది.

6. ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

- 6.1. కంపెనీ స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు నమోదు చేయడానికి ఒక వ్యవస్థ మరియు విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది వాటితో సహా దాని ప్రతి కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం ఆన్లైన్లో పొందింది.
- 6.2. కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు ఒక వారంలోగా రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. అక్నాలెడ్జ్మెంట్లో ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు & హోదా ఉండాలి. ఫిర్యాదును ఫోన్ ద్వారా నియమించబడిన టెలిఫోన్ 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 వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అతని/ఆమె ఎలా తీసుకోవాలో తెలియజేయాలి. ఆమె ఫిర్యాదు మరింత ఉంటే అతను/ ఆమె ఇంకా ఉంది సంతృప్తి చెందలేదు.
- 6.4. కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని (ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఇతర) ప్రచారం చేస్తుంది సంప్రదించండి వద్ద వివరాలు ఏది ది ఫిర్యాదులు చేయవచ్చు ఉంటుంది దాఖలు, మలుపు కోసం సమయం సమస్యను పరిష్కరించడం, పెరుగుదల కోసం మాతృక మొదలైనవి) ద్వారా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి బాధపడ్డాడు రుణగ్రహీత మరియు నిర్ధారించడానికి ప్రత్యేకంగా అని అది ఉంది చేసింది అందుబాటులో పై దాని వెబ్సైట్. కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాలు/శాఖలలో మరియు వెబ్సైట్లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి ఏ లోపు కంపెనీ నుండి ఫిర్యాదుదారుకు స్పందన రాకపోతే కాలం యొక్క ఒకటి నెల లేదా ఉంది అసంతృప్తి తో ది ప్రతిస్పందన అందుకుంది, ది ఫిర్యాదుదారుమే విధానం ది ఫిర్యాదు పరిహారం సెల్ యొక్క జాతీయ గృహ బ్యాంక్ ద్వారా బసదాని ఫిర్యాదులు ఆన్లైన్ పై ది వెబ్సైట్ యొక్క NHB లేదా ద్వారా పోస్ట్ కు NHB, కొత్తది ఢిల్లీ.

7. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు మోడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ఇది ప్రాధాన్య భాషలో ఉండాలి లేదా a భాష వంటి అర్థమైంది ద్వారా ది రుణగ్రహీత) ఆధారిత పై ది దిశలు వివరించిన కంపెనీ వారి బోర్డుల ఆమోదంతో ఇక్కడ పైన ఉంచబడుతుంది . ది అదే ఉంటుంది ఉంటుంది చాలు పైకి పై వారి వెబ్ సైట్, కోసం ది సమాచారం యొక్క వివిధ వాటాదారులు.

8. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

- 8.1.** కంపెనీ బోర్డు పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరిస్తుంది నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మరియు నిర్ణయించడం వంటి సంబంధిత అంశాలు ది రేటు యొక్క ఆసక్తి కు ఉంటుంది వసూలు చేశారు కోసం రుణాలు మరియు పురోగతులు. ది రేటు యొక్క ఆసక్తి మరియు విధానం మరియు విభిన్న రేటును వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధత వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు సంబంధించిన వడ్డీని రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి లేదా వినియోగదారుడు లో ది అప్లికేషన్ రూపం మరియు తెలియజేసారు స్పష్టంగా లో ది మంజూరు లేఖ. కంపెనీ బోర్డు కూడా జరిమానా కోసం స్పష్టంగా పాలసీని నిర్దేశించింది వసూలు చేస్తారు వడ్డీ/ ఛార్జీలు (ఉంటే ఏదైనా).
- 8.2.** ది రేటు యొక్క ఆసక్తి మరియు ది విధానం కోసం స్థాయి యొక్క ప్రమాదాలు, మరియు శిక్ష ఆసక్తి (ఉంటే ఏదైనా) కంపెనీల వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంచాలి లేదా ప్రచురించబడతాయి లో ది సంబంధిత వార్తాపత్రికలు. ది సమాచారం ప్రచురించబడింది లో ది వెబ్ సైట్ లేదా లేకుంటే ప్రచురించబడింది ఉంటుంది ఉంటుంది నవీకరించబడింది ఎప్పుడైనా అక్కడ ఉంది a మార్పు లో ది రేటు యొక్క ఆసక్తి.
- 8.3.** ది రేటు యొక్క ఆసక్తి మరియు శిక్ష ఆసక్తి (ఉంటే ఏదైనా) తప్పక ఉంటుంది వార్షికంగా రేటు కాబట్టి అని రుణగ్రహీత ఉంది తెలుసు యొక్క ఖచ్చితమైన రేటు అని ఉంటుంది ఉంటుంది వసూలు చేశారు కు ఖాతా.
- 8.4.** వాయిదాలు సేకరించారు నుండి రుణగ్రహీతలు ఉండాలి స్పష్టంగా సూచిస్తాయి ది విభజన ఆసక్తి మధ్య మరియు ప్రిన్సిపాల్.

9. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ

కంపెనీ తగిన అంతర్గతను నిర్దేశిస్తుంది వడ్డీ రేటు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర వాటిని నిర్ణయించడంలో సూత్రాలు మరియు విధానాలు ఛార్జీలు (శిక్షా ఛార్జీలతో సహా వడ్డీ , ఏదైనా ఉంటే). దీనికి సంబంధించి జాతరలో ఆదేశాలు రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి కోడ్ను ఆచరిస్తుంది ఉన్నాయి కు

ఉంటుంది ఉంచింది లో వీక్షణ. కంపెనీ కలిగి ఉంది చాలు లో స్థలం ఒక అంతర్గత తగిన పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించే యంత్రాంగం తో కమ్యూనికేషన్లలో రుణగ్రహీతలు.

9A. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

- 9A.1** రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానా విధించబడితే, దానిని 'పెనాల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు మరియు రేటుకు జోడించిన 'పెనల్ వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. అడ్వాన్స్‌లపై వడ్డీ వసూలు చేస్తారు. జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు , అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే , ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ సమ్మేళనం కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
- 9A.2** కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు భాగాన్ని పరిచయం చేయదు మరియు లేఖ మరియు ఆత్మ రెండింటిలోనూ ఈ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- 9A.3 వడ్డీ రేటు విధానం కింద రుణాలపై జరిమానా ఛార్జీలపై** కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించింది.
- 9A.4** జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా లోన్ కాంట్రాక్ట్ యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి .
- 9A.5 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు,** bu siness కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు .
- 9A.6** జరిమానా ఛార్జీల యొక్క క్యాంటం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ వినియోగదారులకు రుణ ఒప్పందంలో మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
/ వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల క్రింద కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడటంతో పాటు వర్తించే విధంగా కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS).
- 9A.7** రుణగ్రహీతలకు మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్‌లను పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి.

ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

9A.8 ప్రభావవంతమైన తేదీ నుండి పొందబడిన/పునరుద్ధరించబడిన అన్ని తాజా రుణాలకు సంబంధించి సూచనల అమలును కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఇప్పటికే ఉన్న లోన్ల విషయంలో, తదుపరి సమీక్ష లేదా పునరుద్ధరణ తేదీ లేదా ఈ సూచనల అమలు తేదీ నుండి ఆరు నెలలలో, ఏది ముందుగా అయితే, కొత్త జరిమానా ఛార్జీల పాలనకు మారడం నిర్ధారించబడుతుంది.

9B. సమానమైన నెలవారీ వాయిదాలపై ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయండి (EMI ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలు (హౌసింగ్ లోన్లతో సహా))

కంపెనీ ప్రస్తుతం ప్లోటింగ్ రేట్ ఆఫ్ వడ్డీపై రుణాలు అందించడం లేదు. ఒకవేళ కంపెనీ ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై రుణాలు అందించడం ప్రారంభించినట్లయితే, సంబంధిత మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండాలి.

9B.1 EMI ఆధారిత ప్లోటింగ్ రేట్ పర్సనల్ లోన్ల మంజూరు సమయంలో, అవధిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMI పెరుగుదలకు తగిన హెడ్ రూమ్/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉండేలా కంపెనీ రుణగ్రహీతల రీపేమెంట్ సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. రుణం యొక్క అవధి సమయంలో బాహ్య బెంచ్మార్క్ రేటు/వడ్డీ రేట్ల పెరుగుదల సాధ్యమయ్యే దృశ్యం. అయితే, EMI ఆధారిత ప్లోటింగ్ రేట్ పర్సనల్ లోన్ లకు సంబంధించి, పెరుగుతున్న వడ్డీ రేట్ల నేపథ్యంలో, రుణగ్రహీతలతో సరైన కమ్యూనికేషన్ లేకుండా మరియు/లేదా సమ్మతి లేకుండా, లోన్ అవధి పొడిగింపు మరియు/లేదా EMI మొత్తంలో పెరుగుదలకు సంబంధించిన అనేక వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు అందుకుంది. ఈ ఆందోళనలను పరిష్కరించడానికి, అమలు మరియు సమ్మతి కోసం కింది అవసరాలకు అనుగుణంగా తగిన పాలసీ ఫ్రేమ్వర్క్ ను రూపొందించాలని కంపెనీకి సూచించబడింది :

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

- 9B.1.2 వడ్డీ రేట్లను** రీసెట్ చేసే సమయంలో, కంపెనీ వారి బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ ప్రకారం స్థిరమైన రేటుకు మారడానికి రుణగ్రహీతలకు ఎంపికను అందిస్తుంది. పాలసీ, ఇంటర్ లియా, రుణం యొక్క అవధి సమయంలో రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో కూడా పేర్కొనవచ్చు.
- 9B.1.3** రుణగ్రహీతలకు EMIలో (i) మెరుగుదల లేదా గడువు పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక కోసం ఎంపిక చేసుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది ; మరియు, (ii) లోన్ వ్యవధిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి. ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీ యొక్క లెవీ ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.
- 9B.1.4** స్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేటుకు రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏవైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/పరిపాలన ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు అటువంటి ఛార్జీల సవరణ సమయంలో కూడా పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి/ ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీ ఖర్చులు.
- 9B.1.5 స్లోటింగ్ రేట్ లోన్ విషయంలో అవధిని పొడిగించడం ప్రతికూల** రుణ విమోచనకు దారితీయదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది .
- 9B.1.6** కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు తగిన మార్గాల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక స్టేట్మెంట్ ను భాగస్వామ్యం చేస్తుంది / అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇది కనిష్టంగా, ఇప్పటి వరకు తిరిగి పొందిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న మరియు వార్షిక EMIల సంఖ్యను లెక్కించాలి. రుణం మొత్తం అవధికి వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (APR). HFCలు స్టేట్మెంట్లు సరళమైనవి మరియు రుణగ్రహీత సులభంగా అర్థం చేసుకునేలా చూసుకోవాలి.
- 9B.2** ఈక్వైటెడ్ నెలవారీ వాయిదా రుణాలు కాకుండా, ఈ సూచనలు కూడా వర్తిస్తాయి, వివిధ కాలాల యొక్క అన్ని సమాన వాయిదాల ఆధారిత రుణాలకు.
- 9B.3** పైన పేర్కొన్న సూచనలను డిసెంబరు 31, 2023లోపు ప్రస్తుత మరియు కొత్త రుణాలకు తగిన విధంగా పొడిగించినట్లు కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఇప్పటికే ఉన్న రుణగ్రహీతలందరికీ తగిన మార్గాల ద్వారా వారికి అందుబాటులో ఉన్న ఎంపికలను తెలియజేస్తూ కమ్యూనికేషన్ పంపబడుతుంది .

10. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

కంపెనీ ;

- 10.1.** నిర్ధారించడానికి అని అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార పదార్థం ఉంది స్పష్టమైన, మరియు వాస్తవమైన.
- 10.2.** సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన సూచనను కలిగి ఉన్న ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో ఏదైనా ప్రకటనలో, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో మరియు దాని పూర్తి వివరాలను కూడా కంపెనీ సూచిస్తుంది. సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతులు అందుబాటులో ఉన్నాయి పై అభ్యర్థన లేదా పై ఆ వెబ్ సైట్.
- 10.3.** కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీలపై సమాచారాన్ని అందిస్తుంది (ఏదైనా ఉంటే జరిమానా వడ్డీతో సహా) వారి శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్-లైన్ల ద్వారా; కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో; నియమించబడిన ద్వారా సిబ్బంది/ సహాయం డెస్క్; లేదా అందించడం సర్వీస్ గైడ్/ టారిఫ్ షెడ్యూల్.
- 10.4.** మద్దతు సేవలను అందించడానికి కంపెనీ మూడవ పక్షాల సేవలను పొందుతున్న సందర్భంలో, కంపెనీ తప్పక ఉంటుంది అవసరం అని అటువంటి మూడవది పార్టీలు హ్యాండిల్ కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారం (ఉంటే ఏదైనా అందుబాటులో కు అటువంటి మూడవది పార్టీలు) తో ది అదే డిగ్రీ యొక్క గోప్యత మరియు వంటి భద్రత ది కంపెనీ చేస్తుంది.
- 10.5.** కంపెనీ తప్పక, నుండి సమయం కు సమయం, సంభాషించండి కు వినియోగదారులు వివిధ లక్షణాలు యొక్క వారివారికి లభించే ఉత్పత్తులు. వారి ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రచారానికి సంబంధించిన సమాచారం ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి ఆఫర్ లు, అతను/ఆమె కలిగి ఉంది ఇచ్చిన తన/ ఆమె సమ్మతి కు అందుకుంటారు అటువంటి సమాచారం/ సేవ గాని ద్వారా మెయిలర్ ద్వారా నమోదు చేయడం కోసం ది అదే పై ఆ వెబ్ సైట్ లేదా పై వినియోగదారుడు సేవ సంఖ్య.
- 10.6.** కంపెనీ వారి డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (DSAలు) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తుంది ఇతర విషయాలతోపాటు ఉత్పత్తులు/సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి సేవలు అందుబాటులో ఉంటాయి విక్రయం కోసం కస్టమర్ ని సంప్రదించినప్పుడు వారు తమను తాము గుర్తించాలని కోరుతున్నారు ఉత్పత్తులు వ్యక్తిగతంగా లేదా ద్వారా ఫోన్.
- 10.7.** కంపెనీ డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్ల కోసం మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్స్ (DSAలు)ని అవలంబిస్తుంది/డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMAలు) తో ది ఆమోదం యొక్క వారి

బోర్డు.

- 10.8.** లో ది సంఘటన యొక్క రసీదు యొక్క ఏదైనా ఫిర్యాదు నుండి ది వినియోగదారుడు అని కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా సరికాని ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా చర్య తీసుకున్నారు ఈ కోడ్ ఉల్లంఘిస్తే, దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు చేయడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి నిర్వహించండి ఫిర్యాదు మరియు చేయడానికి మంచిది నష్టం.

11. హామీదారులు

అతను/ఆమె రుణానికి గ్యారంటర్గా పరిగణించబడినప్పుడు కంపెనీ కింది సమాచారాన్ని వ్యక్తికి తెలియజేస్తుంది,

- తన/ ఆమె బాధ్యత వంటి హామీదారు;
- ది మొత్తం యొక్క బాధ్యత అతను/ ఆమె రెడీ ఉంటుంది పాల్పడుతున్నారు అతనికి/ఆమెకు ది కంపెనీ;
- పరిస్థితులలో లో ఏది కంపెనీ రెడీ కాల్ చేయండి పై అతడు ఆమె కు చెల్లించాలి పైకి తన/ ఆమె బాధ్యత;
- ఉందో లేదో అని కంపెనీ కలిగి ఉంది ఆశ్రయించు కు తన ఆమె ఇతర డబ్బు లో ది కంపెనీ ఉంటే అతను/ ఆమె విఫలం చెల్లించవలసి పైకి వంటి a హామీదారు;
- గ్యారంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడిందా లేదావాళ్ళు అపరిమిత; మరియు
- సమయం మరియు పరిస్థితులలో లో ఏది తన/ ఆమె బాధ్యతలు వంటి a హామీదారు రెడీ ఉంటుంది డిస్కార్డ్ చేశారు వంటి కూడా ది పద్ధతి లో ఇది కంపెనీ రెడీ తెలియజేయండి అతడు ఆమె గురించి ఇది.
- రుణదాత చేసిన డిమాండ్కు కట్టుబడి ఉండటానికి హామీదారు నిరాకరిస్తే/ రుణదాత, బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలను కలిగి ఉన్నప్పటికీ, అటువంటి హామీదారు ఉంటుంది కూడా ఉంటుంది చికిత్స గా ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్.

కంపెనీ చేయాలి ఉంచు అతడు ఆమె తెలియజేసారు యొక్క ఏదైనా పదార్థం ప్రతికూలమైన మార్పులు లో ది ఆర్థికస్థానం యొక్క రుణగ్రహీత ఎవరికి అతను/ఆమె ఇలా నిలుస్తుంది ఒక హామీదారు.

12. గోప్యత మరియు గోప్యత

కస్టమర్ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం, ప్రస్తుత మరియు గత రెండు, ఇలా పరిగణించబడుతుంది ప్రైవేట్ మరియు గోప్యమైన మరియు ఉంటుంది ఉంటుంది

మార్గదర్శకత్వం వహించారు ద్వారా ది అనుసరించడం సూత్రాలు మరియు విధానాలు.

12.1. కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు కస్టమర్లు అందించారు లేదా ఇతర కంపెనీలతో సహా ఎవరికైనా/ ఎంటిటీలు లో వారి సమూహం, ఇతర కంటే లో అనుసరించడం అసాధారణమైన కేసులు:

- ఉంటే ది సమాచారం ఉంది కు ఉంటుంది ఇచ్చిన ద్వారా చట్టం.
- ఉంటే అక్కడ ఉంది a విధి వైపు ది ప్రజా కు బహిర్గతం ది సమాచారం.
- కంపెనీ ఆసక్తుల దృష్ట్యా వారు సమాచారాన్ని అందించాల్సి వస్తే (ఉదాహరణకు, కు నిరోధిస్తాయి మోసం). అయితే, అది ఉండాలి కాదు ఉంటుంది ఉపయోగించబడిన వంటి a కారణం కోసం ఇవ్వడం కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించిన సమాచారం (కస్టమర్ పేరుతో సహా మరియు చిరునామా) సమూహంలోని ఇతర కంపెనీలతో సహా మరెవరికైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల.
- ఉంటే ది వినియోగదారుడు అని అడుగుతాడు ది కంపెనీ కు బహిర్గతం ది సమాచారం, లేదా త ది కస్టమర్ యొక్క అనుమతి _
- ఉంటే కంపెనీ ఉంది అని అడిగారు కు ఇస్తాయి a సూచన గురించి వినియోగదారులు, వాళ్ళు ఉంటుంది పొందటానికి తన/ ఆమె వ్రాయబడింది అనుమతి ముందు ఇవ్వడం అది.

12.2. ప్రస్తుతం ఉన్న హక్కుల ప్రకారం కస్టమర్ కు అతని/ఆమె హక్కుల పరిధి గురించి తెలియజేయబడుతుంది చట్టపరమైన ఫ్రేమ్వర్క్ కోసం యాక్సెస్ చేస్తోంది ది వ్యక్తిగత రికార్డులు అని కంపెనీ కలిగి ఉంది గురించి అతడు/ఆమె.

12.3. ద్వారా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించదు కంపెనీతో సహా ఎవరైనా, కస్టమర్ వారికి ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప కాబట్టి.

13. జనరల్

13.1. కంపెనీ మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన ప్రయోజనాల (తప్ప సమాచారం, ముందు కాదు వెల్లడించారు ద్వారా రుణగ్రహీత, కలిగి ఉంది గమనించారు).

13.2. రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, ది సమ్మతి లేదా లేకుంటే అనగా అభ్యంతరం యొక్క ది కంపెనీ, ఉంటే ఏదైనా, ఉంటుంది ఉంటుంది తెలియజేసారు అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు. అటువంటి బదిలీ ప్రకారం ఉండాలి పారదర్శకమైన ఒప్పంద

సంబంధమైన హాల్సులో నిబంధనలు చట్టంతో.

- 13.3.** రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, కంపెనీ తిరిగి చెల్లింపును కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది చెల్లింపు మొత్తం, పదవీకాలం మరియు కాలానుగుణంగా ప్రక్రియ. అయితే, ఉంటే వినియోగదారుడు చేస్తుంది కాదు కట్టుబడి కు తిరిగి చెల్లించడం షెడ్యూల్, a నిర్వచించబడింది ప్రక్రియ లో బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాల ప్రకారం అనుసరించాలి . ది ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు అతనికి/ఆమె నోటీసును పంపడం ద్వారా లేదా అతనికి గుర్తు చేయడం ఉంటుంది తయారు చేయడం వ్యక్తిగత సందర్భానలు మరియు/లేదా తిరిగి స్వాధీనం భద్రత ఉంటే ఏదైనా.
- 13.4.** రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులను ఆశ్రయించదు. పట్టుదలతో ఇబ్బంది పెడుతోంది ది రుణగ్రహీతలు వద్ద బేసి గంటలు, వా డు కండరము శక్తికోసం రుణాల రికవరీ మొదలైనవి. కస్టమర్ల నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదులలో వారి నుండి అసభ్య ప్రవర్తన కూడా ఉంటుంది కంపెనీల సిబ్బంది, సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి ఒప్పందం తో ది వినియోగదారులు ఒక తగిన పద్ధతి.
- 13.5.** కంపెనీకి రికవరీ ఏజెంట్ కోసం బోర్డు ఆమోదించిన ప్రవర్తనా నియమావళి ఉంది.
- 13.6.** హౌసింగ్ యొక్క ముందస్తు మూసివేతపై కంపెనీ ప్రీ-పేమెంట్ లెవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు రుణాలు కింద ది అనుసరించడం పరిస్థితులు:
- a. హౌసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన మరియు ముందస్తుగా మూసివేయబడిన చోట ఏదైనా మూలం.
- b. గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ఆధారంగా మరియు రుణం ముందుగా మూసివేయబడింది ద్వారా రుణగ్రహీత బయటకు యొక్క వారి సొంత మూలాలు. ప్రయోజనం కోసం “సొంత మూలాధారాలు” అంటే ఏదైనా మూలం ద్వారా కాకుండా రుణం తీసుకుంటున్నారు నుండి ఒక బ్యాంకు/ HFC/ NBFC మరియు/లేదా a ఆర్థిక సంస్థ.
- అన్ని ద్వంద్వ/ప్రత్యేక రేటు (స్థిర మరియు తేలియాడే కలయిక) హౌసింగ్ లోన్లు ఆకర్షిస్తాయిది ముందస్తు మూసివేత నిబంధనలు వర్తించే కు స్థిర/ తేలియాడే రేటు ఆధారపడి పై ఉందో లేదో అని ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో, లోన్ స్థిర లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉంటుంది. ద్వంద్వ విషయంలో/ ప్రత్యేక రేటు గృహ రుణాలు, ఫ్లోటింగ్ రేట్ కోసం ప్రీ-క్లోజర్ నార్మ్ ఒకసారి వర్తిస్తుంది స్థిర గడువు ముగిసిన తర్వాత రుణం ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ గా మార్చబడింది ఆసక్తి రేటు కాలం. ఈ దరఖాస్తు చేసుకున్నాడు కు అన్ని అటువంటి ద్వంద్వ/ ప్రత్యేక రేటు గృహ రుణాలు జప్తు చేస్తున్నారు ఇకమీదట. ఇది ఉంది కూడా స్పష్టం చేసింది అని a స్థిర రేటు ఋణం ఉంది ఒకటి ఎక్కడ ది రేటు

ఉంది స్థిర కోసం మొత్తం యొక్క వ్యవధి ది ఋణం.

13.7. కంపెనీ ఉంటుంది కాదు విధిస్తాయి జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు పై ఏదైనా వ్యక్తికి వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్ మంజూరు చేయబడింది రుణగ్రహీతలు, తో లేదా లేకుండా సహ- ఆబ్లిగెంట్ (లు).

13.8. యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి గృహ ఋణం అంగీకరించారు మీద మధ్య కంపెనీ మరియు ది వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత, కంపెనీ ఉంటుంది అన్ని సందర్భాలలో అటువంటి లోన్ యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC) కలిగిన పత్రాన్ని పొందండి. పత్రము ద్వారా పొందబడుతున్న ప్రస్తుత రుణం మరియు భద్రతా పత్రాలకు అదనంగా ఉంటుంది ది కంపెనీ. కంపెనీ ఉంది సలహా ఇచ్చాడు కు సిద్ధం ది అన్నారు పత్రం లో నకిలీ మరియు లో దిభాష అర్థమయ్యేది ద్వారా ది రుణగ్రహీత. నకిలీ కాపీ విధిగా అమలు చేశారు మధ్య కంపెనీ మరియు ది రుణగ్రహీత ఉండాలి ఉంటుంది అప్పగించారు పైగా కు ది రుణగ్రహీత కింద గుర్తింపు.

13.9. సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా వంటి వివిధ కీలక అంశాల ప్రదర్శన వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ సమయ నిబంధనలను వసూలు చేస్తుంది లావాదేవీలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మొదలైనవి ప్రోత్సహించడానికి అవసరం కంపెనీ కార్యకలాపాల్లో పారదర్శకత.

13.10. కంపెనీ తమ ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాటిలో ప్రదర్శిస్తుంది అనుసరించడం భాషలు: హిందీ, ఆంగ్ల లేదా ది తగిన స్థానిక భాష.

13.11. కంపెనీ చేయాలి కాదు వివక్ష చూపు పై మైదానాలు యొక్క సెక్స్, కులం మరియు మతం లో ది విషయం యొక్క రుణాలిస్తోంది. ఇంకా, కంపెనీ దృష్టి లోపం లేదా శారీరకంగా కూడా వివక్ష చూపదు సవాల్ విసిరారు దరఖాస్తుదారులు పై ది నేల యొక్క వైకల్యం లో విస్తరించడం ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు, మొదలైనవి అయితే, ఇది చేస్తుంది కాదు మూసివేయు కంపెనీ నుండి స్థాపించడం లేదా పాల్గొంటున్నారు పథకాలలో ఫ్రేమ్ కోసం భిన్నమైనది విభాగాలు యొక్క సమాజం. దృష్టిలోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారునికి రుణ సౌకర్యాల కోసం సచిత్ర మార్గదర్శకాలు అనుబంధంలో పొందుపరచబడ్డాయి .

13.12. కు ప్రచారం చేయండి ది కోడ్, కంపెనీ తప్పక:

a. అందించడానికి ఉనికిలో ఉంది మరియు కొత్త వినియోగదారులు తో a కాపీ యొక్క ది కోడ్;

- b. దీన్ని తయారు చేయండి కోడ్ అందుబాటులో పై అభ్యర్థించండి పైగా ది కౌంటర్ లేదా ద్వారా ఎలక్ట్రానిక్ మ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్;
- c. తయారు అందుబాటులో ఇది కోడ్ వద్ద ప్రతి శాఖ మరియు పై వారి వెబ్సైట్; మరియు
- d. నిర్ధారించడానికి అని వారి సిబ్బంది ఉన్నాయి శిక్షణ పొందారు కు అందించడానికి సంబంధిత సమాచారం గురించి దికోడ్ మరియు కు చాలు ది కోడ్ లోకి సాధన.

అనెక్ట్

ఇల్ స్ట్రెటివ్ మార్గదర్శకాలు కోసం ఋణం సౌకర్యాలు కు దృశ్యపరంగా మందగించిన వ్యక్తులు

1. హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (HFCలు) అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవి దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు అందుబాటులో ఉంచాలి మరియు అందరికీ అందించాలి శాఖలు/కార్యాలయాలు యొక్క ది HFC.
2. అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవి దృష్టిలోపం ఉన్నవారికి తప్పనిసరిగా అందుబాటులో ఉంచాలి వినియోగదారులు వంటి ఉన్నాయి ఇచ్చింది కు ఇతర వినియోగదారులు మరియు వారి బలహీనత యొక్క దృష్టి ఉండాలి ఒక కాదు ప్రమాణం కోసం మంజూరు చేయడం/ తిరస్కరిస్తున్నారు a ఋణం.
3. HFCలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకు అందించాల్సిన సౌకర్యాలను తప్పనిసరిగా అందించాలి ఏదైనా ఇతర వినియోగదారుడు.
4. HFCలు తప్పక అనుసరించండి ది అదే ప్రక్రియ కోసం విస్తరించడం ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు, మొదలైనవి ఇచ్చింది ద్వారా వాటిని కు a దృశ్యపరంగా మందగించిన వినియోగదారుడు వంటి అది చేస్తుంది కోసం దాని ఇతర వినియోగదారులు.
5. నం అదనపు భారం యొక్క ఆసక్తి చెల్లింపు, అనుపంగిక మరియు ఇతర నిబంధనలు ఉండాలి ఉంటుంది విధించింది పై ది దృశ్యపరంగా బలహీనమైన కస్టమర్.
6. ఉంటే ది క్రెడిట్ విధానం యొక్క ఒక HFC చేస్తుంది కాదు పట్టుబట్టుతారు కోసం a సహ రుణగ్రహీత లేదా a హామీదారు కోసం ఇతరవినియోగదారులు కోసం ఏదైనా రకం యొక్క ఋణం సౌకర్యాలు పొడిగించబడింది ద్వారా అది, ది అదే ఉండాలి కాదు ఉంటుంది పట్టుబట్టారుమీద కోసం a దృశ్యపరంగా మందగించిన వినియోగదారుడు.
7. HFCలు ఉండాలి కాదు సమానం దృశ్యపరంగా మందగించిన వినియోగదారులు తో నిరక్షరాస్యుడు వినియోగదారులు.
8. HFCలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకు దృష్టితో సహా ఎలాంటి సేవలను తిరస్కరించకూడదు వారి బొటనవేలు ముద్రను ఉపయోగించే బలహీనమైన కస్టమర్లు. అవసరమైతే, HFCలు తీసుకోవచ్చుదృష్టి లోపం ఉన్నవారి నుండి అదనపు పత్రంగా థంబ్ ఇంప్రెషన్ యొక్క ప్రకటన వినియోగదారుడు.
9. ఫారమ్లు, స్లిప్పులు చదవడం మరియు నింపడం వంటి అదనపు సౌకర్యాలు కల్పించాలి కు a దృశ్యపరంగా మందగించిన వినియోగదారుడు. ది అధికారి/ నిర్వాహకుడు యొక్క ది శాఖ/కార్యాలయం ఉండాలి చదవండిబయటకు ది నియమాలు యొక్క వ్యాపారం మరియు ఇతర నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు లో ది ఉనికిని యొక్క a సాక్షి, ఉంటే అవసరం

ద్వారా ది వినియోగదారుడు.

10. HFC తప్పనిసరిగా దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ని లోన్ తీసుకోవడానికి లేదా మరేదైనా పొందేందుకు అనుమతించాలి సౌకర్యాలు ఇచ్చింది ద్వారా వాటిని సంయుక్తంగా తో ఎవరైనా అని అతను/ ఆమె ఎంచుకుంటుంది సహా వ్యక్తి(లు)ఎవరు/ఎవరు దృశ్యపరంగా మందగించిన.
11. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లు తమ ఖాతాను ఆపరేట్ చేయడానికి ఒక వ్యక్తి/వ్యక్తులను వారి పవర్ ఆఫ్ అటార్నీ లేదా మాండేట్ హోల్డర్గా నియమించుకోవడానికి అనుమతించబడవచ్చు, ఒకవేళ దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కోరుకుంటే.
12. బ్రాంచ్/ఆఫీస్ యొక్క అధికారి/మేనేజర్ ఉత్పత్తిని అందించే ముందు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్/కాబోయే కస్టమర్కి అతని హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి తప్పనిసరిగా తెలియజేయాలి.
13. ఇతర కస్టమర్ల మాదిరిగానే ఉండాలి . ఖాతా "ఖాతా హోల్డర్ దృష్టిలోపం" అని స్పష్టంగా గుర్తు పెట్టాలి.
14. HFCలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్కు అవసరమైతే డిజిటల్ రూపంలో కూడా అన్ని పత్రాల కాపీని అందించాలి.
15. HFCలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్కు బ్రెయిలీ రూపంలో లేదా టెక్స్ట్ రీడబుల్ PDFలో కావాలనుకుంటే వారికి అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల (MITC) కాపీని అందించాలి.
16. HFCలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్కు ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీస్ (ECS) సౌకర్యాన్ని అందించాలి.

ఈ మార్గదర్శకాలు కేవలం దృష్టాంతమైనవి మరియు ఎటువంటి చర్యలు తీసుకోలేవని గుర్తుంచుకోవాలి సమగ్రమైన.