



వ్యక్తిగత కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన ప్రాక్టీస్ ప్రమాణాల కోసం సూత్రాలను ఏర్పాటు చేసే ఒక స్వచ్ఛంద కోడ్

గృహం హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్
(గతంలో, పూనవాలా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్)

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి

అమలు తేదీ: 30.12.2023

ఆమోదం తేదీ: 30.12.2023

వెర్షన్ నంబర్: 7.0

వీరి ద్వారా ఆమోదించబడింది: బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

పాలసీ యజమాని: చీఫ్ కంప్లయిన్స్ ఆఫీసర్

ప్రారంభ డాక్యుమెంట్ సిద్ధం చేయబడింది	:	పాలసీ బృందం
ఫంక్షనల్ అంశాల ద్వారా తనిఖీ చేయబడింది	:	చీఫ్ కంప్లయిన్స్ ఆఫీసర్, చీఫ్ రిస్క్ ఆఫీసర్, హెడ్ ఆఫ్ రిలేషన్స్ మరియు హెడ్ పాలసీ
గవర్నింగ్ మార్గదర్శకం/పాలసీ	:	'నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ- హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021 కింద సూచించబడిన షెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్'
చట్టపరమైన అంశాల ద్వారా తనిఖీ చేయబడింది	:	చీఫ్ కంప్లయిన్స్ ఆఫీసర్, చీఫ్ ఫైనాన్షియల్ ఆఫీసర్, M/s కంప్లయిన్స్ పిల్లర్

ఈ డాక్యుమెంట్ గోప్యంగా ఉంటుంది మరియు కంపెనీలో ఉన్న వెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ వై ఎల్లినా పాలసీని అధిగమిస్తుంది మరియు అత్యంత ఇటీవలి పాలసీలు మరియు డాక్యుమెంట్ చేయబడిన మరియు ఫైల్ వై నిర్వహించబడిన విధానాలలో కలిసి చదవాలి.

కంటెంట్స్ టేబుల్

పరిచయం, లక్ష్యాలు మరియు అప్లికేషన్.....	3
ప్రకటనలు, ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు.....	4
రుణాల కోసం అప్లికేషన్ మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	5
రుణం అప్రైజల్, నిబంధనలు/షరతులు మరియు తిరస్కరణ కమ్యూనికేషన్.....	6
నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా లోన్ల పంపిణీ.....	6
సెక్యూరిటీలు/టైటిల్ డాక్యుమెంట్ల విడుదల.....	6
వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా వడ్డీ రేటు గురించి సమాచారం	7
గ్యారెంటర్లు.....	8
ప్రైవసీ మరియు గోప్యత.....	9
CERSAI, CKYCY, CIC తో సమాచారాన్ని పంచుకోవడం.....	9
బకాయిల సేకరణ.....	10
ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలు.....	11
ప్రీ-పేమెంట్, లోన్ల ప్రీక్లోజర్ మరియు బదిలీ.....	11
సాధారణ.....	12
నియంత్రణ రికార్డును మార్పొండి.....	14

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి	అసలు జారీ తేదీ: 15.07.2013	అమలు తేదీ: 30.12.2023
	చివరి సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 మరియు 30.12.2023	వర్షన్ నంబర్: 7.0

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

1. పరిచయం, లక్ష్యాలు మరియు అప్లికేషన్

1.1 పరిచయం మరియు బ్యాక్గ్రౌండ్- గ్రహం హాసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో, పూనవాలా హాసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్) (ఇకపై "కంపెనీ" లేదా "మేము" అని పిలువబడుతుంది) ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("ఎఫ్పిసి" లేదా "కోడ్") ను రూపొందించింది మరియు అవలంబించింది, ఇది తన కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు కంపెనీ అనుసరించవలసిన సరసమైన ప్రాక్టీస్ ప్రమాణాల కోసం సూత్రాలను ఏర్పాటు చేసింది. 'నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ-హాసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021' తేదీ 17 ఫిబ్రవరి, 2021 ("ఆర్బిఐ హెచ్ఎఫ్సి ఆదేశాలు") మరియు ఆర్బిఐ/ఎన్హెచ్బి జారీ చేసిన ఇతర సంబంధిత వర్తించే సర్క్యులర్ల ద్వారా భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("ఆర్బిఐ") జారీ చేయబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ పై మార్గదర్శకాల ఆధారంగా కోడ్ సిద్ధం చేయబడింది.

జరిమానా వడ్డీ విధించడానికి సంబంధించి ఈ పాలసీ యొక్క నిబంధనలు ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు వర్తిస్తాయి.

1.2 ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు- కోడ్ నీటికి అనుసరించబడింది:

- a) కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- b) పారదర్శకతను పెంచడానికి, తద్వారా కస్టమర్లు సేవలను సహేతుకంగా ఆశించగల దాని గురించి మెరుగైన అవగాహన పొందవచ్చు;
- c) అధిక ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి, పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడానికి;
- d) కస్టమర్లు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు సౌహార్దవంతమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి;
- e) కంపెనీ అందించే సేవల గురించి కస్టమర్లు వారు సహేతుకంగా ఆశించగల విషయాల గురించి మెరుగైన అవగాహనను కలిగి ఉండడానికి;
- f) హాసింగ్ పైనాన్స్ వ్యవస్థలో విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి.
- g) అడ్వాన్సుల రికవరీకి సంబంధించిన విషయాలలో చట్టపరమైన నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలాగా నిర్ధారించడానికి;
- h) పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులతో గుర్తించడానికి మరియు అధిక ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి ప్రయత్నించడానికి; మరియు
- i) కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడానికి.

1.3 కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్- ఈ కోడ్ కంపెనీ ద్వారా అందించబడే అన్ని ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులకు లేదా ఇంటర్నెట్ పై లేదా ఏదైనా ఇతర మార్గాల ద్వారా పోస్ట్ ద్వారా కొంటర్ అంతటా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా లేదా ఫోన్ పై డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫార్మ్ ద్వారా అందించబడిన అన్ని ప్రోడక్టులకు మరియు సర్వీసులకు వర్తిస్తుంది. ఇది కంపెనీ తరపున, కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగులు లేదా కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధుల ద్వారా అందించబడిన అన్ని సేవలకు కూడా వర్తిస్తుంది.

1.4 కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ బోర్డ్ ("బోర్డ్") యొక్క బాధ్యత - బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదం ఉన్న కంపెనీ ఫిర్యాదులు మరియు

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి	అసలు జారీ తేదీ: 15.07.2013	అమలు తేదీ: 30.12.2023
	వివరి సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 మరియు 30.12.2023	వర్షన్ నంబర్: 7.0

ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఆర్బిఐ హెచ్ఎఫ్ఎస్ఐ ఆడేశాల క్రింద అవసరమైన విధంగా తగిన ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానాన్ని నిర్దేశిస్తుంది. అంతేకాకుండా, ఫియర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు మేనేజ్మెంట్ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు యొక్క పీరియాడికల్ సమీక్ష ఉందని నిర్ధారించబడుతుంది.

2. ప్రకటనలు, ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

2.1 కంపెనీ యొక్క అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా మరియు వాస్తవంగా ఉందని మేము నిర్ధారిస్తాము.

2.2 ఒక సేవ లేదా ఉత్పత్తి గురించి శ్రద్ధ వహించే కంపెనీ యొక్క ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రమోషనల్ సాహిత్యంలో ఏదైనా ప్రకటనలో మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచన కలిగి ఉంటే, ఇతర పీజులు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా అని ఇది సూచిస్తుంది. అంతేకాకుండా, సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచబడతాయి లేదా కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఉంచబడతాయి.

2.3 మేము ఈ క్రింది మీడియాలో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ పీజులు మరియు ఛార్జీలు (జరిమానా వడ్డీతో సహా) గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తాము:

- మా అన్ని శాఖలలో నోటీసులను పెట్టడం;
- టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్లైన్ల ద్వారా;
- కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్ పై సమాచారం;
- నియమించబడిన సిబ్బంది / హెల్ప్డెస్క్ ద్వారా.

2.4 మద్దతు సేవలను అందించడానికి మేము థర్డ్ పార్టీల సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి థర్డ్ పార్టీలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి థర్డ్ పార్టీలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) మేము చేసే విధంగా అదే స్థాయి గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించవలసి ఉంటుంది.

2.5 మేము, ఎప్పటికప్పుడు, వారు వినియోగించుకున్న ప్రోడక్టుల యొక్క వివిధ ఫీచర్లను కస్టమర్లకు తెలియజేయవచ్చు. మా ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి ప్రచార ఆఫర్ల గురించి సమాచారం, అతను/ఆమె మెయిల్ ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను అందుకోవడానికి లేదా మా వెబ్సైట్లో లేదా ఇతరత్రా దాని కోసం రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా మాత్రమే కస్టమర్లకు తెలియజేయబడవచ్చు.

2.6 బోర్డు యొక్క ఆమోదంతో ఆర్బిఐ సూచించిన విధంగా డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు ("డిఎస్ఎలు")/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు ("డిఎంఎలు") కోసం మేము ఒక నమూనా నియమావళిని ఉంచాము మరియు దాని ఆధారంగా, మేము మా డిఎస్ఎల కోసం ఒక ప్రవర్తన నియమావళిని సూచించాము, వారి సేవలు మార్కెట్ ఉత్పత్తులకు వినియోగించుకోబడ్డాయి. అటువంటి ప్రవర్తన నియమావళి, ఇతర విషయాలతో పాటు, మా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి వారు ఒక కస్టమర్ను సంప్రదించినప్పుడు వారిని గుర్తించవలసి ఉంటుంది.

2.7 మా ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా డిఎస్ఎ ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై ఉన్న లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించిన కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందుకున్న సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశీలించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు ఏదైనా నష్టం జరిగితే, తగిన దశలు ప్రారంభించబడతాయి.

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి	అసలు జారీ తేదీ: 15.07.2013	అమలు తేదీ: 30.12.2023
	చివరి సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 మరియు 30.12.2023	వర్షన్ నంబర్: 7.0

3. రుణాల కోసం అప్లికేషన్లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

3.1 మేము, టారిఫ్ షీట్ లేదా ఛార్జీల షెడ్యూల్ ద్వారా, రుణం అప్లికేషన్ ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించవలసిన ఫీజు/ఛార్జీల గురించి రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా సమాచారాన్ని వెల్లడి చేస్తాము, రుణం మొత్తం మంజూరు చేయబడకపోతే/పంపిణీ చేయబడకపోతే, ప్రీ-పేమెంట్ ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఊటీ, తిరిగి చెల్లించవలసిన ఫీజు మొత్తం; ఆలస్యం చేయబడిన రీపేమెంట్ కోసం జరిమానా వడ్డీ/జరిమానా, ఏదైనా ఊటీ; ఫిక్స్డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు లోన్ మార్పడానికి కన్వర్షన్ ఛార్జీలు లేదా వైస్-చర్జ్, ఏదైనా వడ్డీ రీ-సెట్ నిబంధన లేదా మా దృష్టిలో, రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం యొక్క ఉనికి. అందువల్ల, మేము పారదర్శక పద్ధతిలో రుణం అప్లికేషన్ ప్రాసెసింగ్/మంజూరులో ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ఖర్చు'ను వెల్లడి చేస్తాము. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు భేదభావపడనివి అని కూడా నిర్ధారించబడతాయి.

3.2 ఒక లోన్ ప్రోడక్ట్ సోర్స్ చేసే సమయంలో, మేము వర్తించే వడ్డీ రేట్లు, అలాగే ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించవలసిన ఫీజు / ఛార్జీలు, ఏవైనా ఊటీ, ప్రీ-పేమెంట్ ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఊటీ మరియు రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తాము, తద్వారా ఇతర హాసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీలు (హెచ్ఎఫ్పీలు) అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా తెలివైన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. అంతేకాకుండా, రుణం అప్లికేషన్ ఫారం అప్లికేషన్ ఫారంతో సమర్పించవలసిన డాక్యుమెంట్ల జాబితాను సూచించవచ్చు.

3.3 అన్ని రుణం అప్లికేషన్ల కోసం కంపెనీ ఒక రసీదును జారీ చేస్తుంది. లోన్ అప్లికేషన్లు అప్లికేషన్ అందుకున్న తేదీ నుండి రుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ మధ్య పరస్పరం అంగీకరించబడిన విధంగా 15 రోజుల్లోపు లేదా పొడిగించబడిన సమయం అన్ని విషయాల్లోనూ డిస్కోజ్ చేయబడతాయి.

3.4 డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ల పై సోర్స్ చేయబడిన లోన్ల కోసం- కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లను రుణగ్రహీతలను సోర్స్ చేయడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను రికవరీ చేయడానికి దాని ఏజెంట్గా నిమగ్నమైతే, అది నిర్ధారిస్తుంది:

- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్సైట్లో వెల్లడించబడతాయి.
- కంపెనీ ఏజెంట్గా నిమగ్నమై ఉన్న ఒక డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ కంపెనీ తరపున ఇంటరాక్ట్ అవుతున్నట్లు కస్టమర్కు ముందుగానే వెల్లడించవలసి ఉంటుంది.
- లోన్ మంజూరు చేయబడిన వెంటనే, లోన్ అగ్రిమెంట్ అమలు చేయడానికి ముందు, మంజూరు చేయబడిన వెంటనే, కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు శాంక్షన్ లెటర్ జారీ చేయబడుతుంది.
- కంపెనీ దాని ద్వారా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణను కలిగి ఉంటుంది.

4. రుణం అప్రైజల్, నిబంధనలు/షరతులు మరియు తిరస్కరణ కమ్యూనికేషన్

4.1 సాధారణంగా లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలు అప్లికేషన్ సమయంలో మా ద్వారా సేకరించబడతాయి. మాకు ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, అతను వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదించబడతారని మేము కస్టమర్కు తెలియజేస్తాము.

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి	అసలు జారీ తేదీ: 15.07.2013	అమలు తేదీ: 30.12.2023
	చివరి సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 మరియు 30.12.2023	వర్షన్ నంబర్: 7.0

4.2 మంజూరు చేయబడిన లేదా ఇతరత్రా లోన్ మొత్తం యొక్క వ్రాతపూర్వక మంజూరు లేఖ ద్వారా కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది, వార్షిక వడ్డీ రేటు, లోన్ మొత్తాన్ని డ్రా చేయడానికి అప్లికేషన్ పద్ధతి, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు, జరిమానా వడ్డీ మొదలైన అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తం. రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో ఆలస్యపు రీపేమెంట్ కోసం విధించబడే జరిమానా వడ్డీని మేము పేర్కొంటాము. మేము మా రికార్డులపై రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరిస్తాము.

4.3 ప్రతి రుణగ్రహీతకు లోన్ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్ క్లోజర్ల కాపీతో పాటు లోన్ ఒప్పందం యొక్క కాపీని మేము ఆ సమయంలో లేదా లోన్ పంపిణీ తర్వాత అందిస్తాము.

4.4 లోన్ అప్లికేషన్ తిరస్కరణ యొక్క కమ్యూనికేషన్- ఒక కస్టమర్ కు లోన్ అందించడానికి కంపెనీ స్థితిలో లేకపోతే, తిరస్కరణకు కారణాన్ని (లు) వ్రాయడంలో మేము తెలియజేస్తాము మరియు అటువంటి కమ్యూనికేషన్ ఇ-మెయిల్, SMS మొదలైనటువంటి ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాలతో సహా ఏదైనా చెల్లుబాటు అయ్యే కమ్యూనికేషన్ మార్గాల ద్వారా ఉండవచ్చు.

5. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణ పంపిణీ

5.1 ఒక కస్టమర్ చేసిన పంపిణీ అభ్యర్థన లేదా లోన్ అగ్రిమెంట్/శాంక్షన్ లెటర్ లో ఇవ్వబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్ ప్రకారం మేము లోన్లను పంపిణీ చేస్తాము.

5.2 పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా వడ్డీ, ఏవైనా ఉంటే, సేవా ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు, ఇతర వర్తిచే ఫీజు/ఛార్జీలు మొదలైన వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి మేము రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తాము. కస్టమర్ కు నోటిఫికేషన్ తర్వాత మాత్రమే వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు అమలు చేయబడతాయని కూడా మేము నిర్ధారిస్తాము. ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.

5.3 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పు రుణగ్రహీత యొక్క అప్రయోజనం కోసం అయితే, అతను/ఆమె 60 రోజుల్లోపు మరియు నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె అకౌంటును మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించవలసిన అవసరం లేకుండా రుణం అకౌంటును మార్చవచ్చు.

5.4 ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరుకోవడానికి నిర్ణయం, రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

6. సెక్యూరిటీలు/టైటిల్ డాక్యుమెంట్ల విడుదల

6.1 రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీకి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా లియన్ కు లోబడి, అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడం పై లేదా బాకీ ఉన్న బకాయిలు/రుణం మొత్తాన్ని అందుకున్న తర్వాత మేము అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాము. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కు వినియోగించబడితే, మిగిలిన క్లెయిములు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ చేయబడే/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలిపి ఉంచుకోవడానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

6.2 సెక్యూరిటీ వడ్డీ సృష్టించడానికి మరియు లోన్ అకౌంట్ పూర్తి రీపేమెంట్/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో రిజిస్టర్ చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగించడానికి సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఒక రుణగ్రహీత/సెక్యూరిటీ ప్రొవైడర్ సమర్పించిన అన్ని అసలు

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి	అసలు జారీ తేదీ: 15.07.2013	అమలు తేదీ: 30.12.2023
	చివరి సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 మరియు 30.12.2023	వర్షన్ నంబర్: 7.0

ఆస్తి/టైటిల్ డాక్యుమెంట్లను మేము విడుదల చేస్తాము.

6.3 అసలు ఆస్తి/టైటిల్ డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం అయినా లేదా రుణం పూర్తి రీపేమెంట్/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల కంటే ఎక్కువ సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారం పైల్ చేయడంలో విఫలమైతే, అటువంటి ఆలస్యం కోసం కంపెనీ రుణగ్రహీత కారణాలకు తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యం కంపెనీకి ఆపాదించదగిన సందర్భంలో, అది ఆలస్యం అయిన ప్రతి రోజు కోసం రుణగ్రహీతకు ₹5,000/- రేటు వద్ద పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

ఒరిజినల్ ఆస్తి/టైటిల్ డాక్యుమెంట్లకు నష్టం/దెబ్బతిన్న సందర్భంలో, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా, చలియదగిన/అచలిత ఆస్తి డాక్యుమెంట్ల డూప్లికేట్/సర్టిఫై చేయబడిన కాపీలను పొందడంలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు సహాయపడుతుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాల్లో ఆలస్యం జరిగిన సందర్భంలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు పైన పేర్కొన్న ఆలస్యపు వ్యవధి జరిమానా ఆ తర్వాత లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల తర్వాత).

6.4 రుణగ్రహీత యొక్క ప్రాధాన్యత ప్రకారం, రుణం అకౌంట్ సర్వీస్ చేయబడిన కంపెనీ శాఖ నుండి లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి ఒక రుణగ్రహీతకు అసలు ఆస్తి/టైటిల్ డాక్యుమెంట్లను సేకరించే ఎంపిక ఇవ్వబడుతుంది.

6.5 ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా జాయింట్ రుణగ్రహీతల మరణం సంభవించిన ఆకస్మిక సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడే చట్టపరమైన వారసులకు అసలు కడలిక / స్థిరమైన ఆస్తి డాక్యుమెంట్లను తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ బాగా నిర్దేశించబడిన విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

7. వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా వడ్డీ పై సమాచారం

7.1 బోర్డు అటువంటి అధికారాలను ప్రతినీధి చేసిన వారి బోర్డు లేదా కమిటీ/అధికారి యొక్క ఆమోదంతో, వడ్డీ రేటు మరియు ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, జరిమానా వడ్డీ మరియు ఇతర ఫీజు/ఛార్జీలు మొదలైనవి నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత పాలసీని అనుసరించింది. ఇది ఫండ్స్ యొక్క సగటు ఖర్చు, ఆపరేటింగ్ ఖర్చు, మూలధన ఛార్జ్, క్రెడిట్ నష్టం మొదలైనటువంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకునే వడ్డీ రేటు మోడల్‌ను నిర్వచించింది. అంతేకాకుండా, ఒక కస్టమర్‌కు సంబంధించిన క్రెడిట్ రిస్క్ ఆధారంగా ఉండే అదనపు రిస్క్ ప్రీమియం, ఇది అతని క్రెడిట్ చరిత్ర, క్రెడిట్ రేటింగ్, పైనాన్షియల్ ప్రొఫైల్, సెక్యూరిటీ కవర్ మొదలైన వాటి ఫంక్షన్. అందువల్ల, కంపెనీ వివిధ వర్గాలకు వివిధ వడ్డీ రేటును వసూలు చేస్తూ ఉండవచ్చు.

7.2 బెంచ్‌మార్క్ ప్లోటింగ్ రిఫరెన్స్ రేటు, వడ్డీ రేటు రేంజ్ మరియు రిస్కుల గ్రేడ్‌షన్ కోసం విధానం, మరియు వర్తించే జరిమానా వడ్డీ కూడా కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు ఉన్నప్పుడు వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన సమాచారం అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది.

7.3 ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుకు లోన్ విషయంలో, లోన్ అగ్రిమెంట్‌లో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతుల ప్రకారం వర్తించే వడ్డీ రేటు ఎప్పటికప్పుడు పైకి లేదా తక్కువగా సవరించబడవచ్చు. అటువంటి సవరణ EMI మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలోనూ మార్పులకు దారితీయవచ్చు. తరువాత, ఇఎంఐ/అవధిలో లేదా పైన పేర్కొన్న రెండింటి కారణంగా ఏదైనా పెరుగుదల తగిన ఛానెళ్ల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

7.4 ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రిసెట్ చేసే సమయంలో, కంపెనీ ఒక ఫిక్స్డ్ రేటుకు మారడానికి వర్తించే రుణగ్రహీతకు ఒక ఎంపికను

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి	అసలు జారీ తేదీ: 15.07.2013	అమలు తేదీ: 30.12.2023
	వివరి సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 మరియు 30.12.2023	వర్షన్ నంబర్: 7.0

అందిస్తుంది, ఇది కంపెనీ ద్వారా అవలంబించబడిన అంతర్గత పాలసీ పారామితులకు లోబడి ఉంటుంది.

7.5 ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేసిన తర్వాత, రుణగ్రహీతలకు ఈ క్రింది ఎంపికల్లో దేనినైనా ఎంచుకోవడానికి ఎంపిక ఇవ్వబడుతుంది:

- (i) ఇఎంఐలో మెరుగుదల లేదా అవధి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక కోసం; మరియు,
- (ii) లోన్ అవధి సమయంలో ఏ సమయంలోనైనా, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ప్రీపే చేయడానికి, వర్తించే ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానా విషయంలో.

7.6 ఫ్లోటింగ్ రేటు లోన్ విషయంలో అవధి పొడిగింపు నెగటివ్ అమార్జెషన్ కు దారితీయదని కంపెనీ నిర్ధారించుకుంటుంది.

7.7 వడ్డీ రేటు వార్షికం చేయబడిన రేటు అయి ఉంటుంది, తద్వారా అకౌంట్ కు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలుసు.

7.8 రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మొత్తం మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచిస్తాయి.

8. గ్యారెంటీలు

8.1 ఒక వ్యక్తి రుణం కోసం హామీదారుగా ఉండాలని అనుకున్నప్పుడు, అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేయబడుతుంది:

- a) హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత;
- b) అతను/ఆమె స్వయంగా కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత మొత్తం;
- c) అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించడానికి కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు కాల్ చేయగల పరిస్థితులు;
- d) ఒకవేళ అతను/ఆమె ఒక గ్యారెంటర్ గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీకి తనఖా పెట్టబడిన లేదా కంపెనీతో ఉండడం కోసం కంపెనీ అతని/ఆమె ఇతర ఆస్తి/సక్యూరిటీలకు రికోర్స్ కలిగి ఉందా;
- e) ఒక గ్యారెంటర్ గా అతని/ఆమె లయబిలిటీలు ఒక నిర్దిష్ట క్వంటమ్ కు పరిమితం చేయబడ్డాయా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు
- f) గ్యారెంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిశ్చార్జ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే కంపెనీ దీని గురించి అతనికి/ఆమెకు తెలియజేసే విధానం; మరియు
- g) కస్టమర్ యొక్క ఆర్థిక పరిస్థితిలో ఏదైనా తగ్గుదల.

8.2 ఒకవేళ గ్యారెంటర్ కంపెనీ చేసిన చెల్లుబాటు అయ్యే డిమాండ్ కు కట్టుబడి ఉండటానికి నిరాకరిస్తే, బకాయిలను చెల్లించడానికి తగినంత మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, అటువంటి గ్యారెంటర్ ను ఒక ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్ గా పరిగణించవచ్చు.

9. ప్రైవసీ మరియు గోప్యత

9.1 కస్టమర్ ఇకపై కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ ప్రైవేట్ మరియు గోప్యమైన కస్టమర్ కానప్పటికీ మేము కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని చికిత్స చేస్తాము. మేము గ్రూప్ లోని ఇతర కంపెనీలతో సహా ఎవరికైనా కస్టమర్ యొక్క డేటా లేదా సమాచారాన్ని వెల్లడించము:

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి	అసలు జారీ తేదీ: 15.07.2013	అమలు తేదీ: 30.12.2023
	వివరి సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 మరియు 30.12.2023	వర్షన్ నంబర్: 7.0

- a) చట్టం ద్వారా అవసరం.
- b) సమాచారాన్ని వెల్లడించడానికి పబ్లిక్ కోసం డ్యూటీ.
- c) మా ఆసక్తికి సమాచారం ఇవ్వడం అవసరం. అయితే, ఇది కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ యొక్క అకౌంట్లు/వ్యక్తిగత సమాచారం గురించి ఎవరికీ సమాచారం ఇవ్వడానికి కారణంగా ఉపయోగించబడదు.
- d) లేకపోతే, గ్రూప్‌లోని ఇతర కంపెనీలతో సహా, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం, కస్టమర్ మాకు దాని కోసం అధికారం ఇచ్చినట్లయితే.
- e) కస్టమర్ కంపెనీకి అనుమతి ఇచ్చారు/అధికారం ఇచ్చారు లేదా సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కంపెనీని అడిగారు.

9.2 అతని/ఆమె గురించి కంపెనీ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి భారతదేశ చట్టాల క్రింద అతని హక్కులు/బాధ్యతల గురించి మేము కస్టమర్‌కు తెలియజేస్తాము.

9.3 కస్టమర్ మాకు అలా చేయడానికి ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం మేము కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించము.

9.4 ఒకవేళ ఒక కస్టమర్ మమ్మల్ని కంపెనీ ద్వారా మార్కెటింగ్ సంబంధిత కమ్యూనికేషన్లను పంపడం ఆపివేయాలని కోరుకుంటే, అతను దాని శాఖలలో దేనిలోనైనా లేదా అటువంటి మార్కెటింగ్ సంబంధిత కమ్యూనికేషన్‌లో పేర్కొన్న ఛానెల్ ద్వారా వ్రాతపూర్వకంగా ఒక అభ్యర్థనను సమర్పించవలసి ఉంటుంది.

10. క్రెడిట్ ఇన్సూరేషన్ కంపెనీలు ("CICలు"), సెంట్రల్ రిజిస్ట్రీ ఆఫ్ సెక్యూరిటైజేషన్ అసెట్ రీకన్స్ట్రక్షన్ అండ్ సెక్యూరిటీ ఇంట్రస్ట్ ("CERSAI"), సెంట్రల్ KYC రిజిస్ట్రీ ("CKYCR") మరియు ఇతర ఏజెన్సీలతో డేటా/సమాచారాన్ని షేర్ చేయడం

- a) రీపేమెంట్ ట్రాక్ రికార్డ్, కెవైసె సమాచారం, భద్రతా వివరాలు మరియు సిఐసీలు, సిఐఆర్ఎస్ఎఐ, సికెవైసీఆర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ప్రభుత్వ అధీకృత ఏజెన్సీలతో ఇతర అవసరమైన సమాచారం వంటి కస్టమర్ యొక్క లోన్ అకౌంట్ యొక్క వివరాలను కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు వర్తించవచ్చు నియంత్రణ/చట్టబద్ధమైన అవసరాలకు అనుగుణంగా పంచుకోవచ్చు.
- b) కస్టమర్ డిమాండ్ చేసినట్లయితే, మేము సిఐసీలు లేదా అటువంటి ఏజెన్సీలకు ఇవ్వబడిన సంబంధిత సమాచారాన్ని అందిస్తాము, అయితే అది సంబంధిత ఏజెన్సీ లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన బాధ్యత ద్వారా నిషేధించబడదు.

11. బకాయిల సేకరణ

11.1 రుణాలు ఇవ్వబడినప్పుడు, మేము కస్టమర్‌కు, రుణ ఒప్పందంలో రీపేమెంట్ మొత్తం, అవధి మరియు వ్యవధిని పేర్కొనడం ద్వారా రీపేమెంట్ ప్రాసెస్/ ఎంఐసీ కలిగి ఉన్న డాక్యుమెంట్‌ను వివరిస్తాము. అయితే, కస్టమర్ అంగీకరించబడిన రీపేమెంట్ షెడ్యూల్‌కు కట్టబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాలకు అనుగుణంగా ఒక నిర్వచించబడిన ప్రాసెస్ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్‌కు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం మరియు/లేదా భద్రతను పునరుద్ధరించడం ద్వారా గుర్తు చేయడం ఉంటుంది.

11.2 కంపెనీ యొక్క కలెక్షన్ పాలసీ/ప్రాసెస్ సౌజన్యం, న్యాయమైన చికిత్స మరియు అనుసరణపై నిర్మించబడుతుంది. కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడంలో మేము విశ్వసిస్తున్నాము. బకాయిలు లేదా/మరియు భద్రతా పునరుద్ధరణలో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధీకృతమైన మా సిబ్బంది లేదా ఏదైనా వ్యక్తి అతని/ఆమెను గుర్తించి,

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి	అసలు జారీ తేదీ: 15.07.2013	అమలు తేదీ: 30.12.2023
	చివరి సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 మరియు 30.12.2023	వర్షన్ నంబర్: 7.0

మా ద్వారా జారీ చేయబడిన అథారిటీ లెటర్ను ప్రదర్శిస్తారు మరియు అభ్యర్థన తర్వాత, కంపెనీ ద్వారా జారీ చేయబడిన అతని/ఆమె గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శిస్తారు.

11.3 సిబ్బంది యొక్క సభ్యులందరూ లేదా సేకరణలో మమ్మల్ని ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఇవ్వబడిన ఏదైనా వ్యక్తి మరియు/లేదా భద్రతా పునరుద్ధరణ ఈ క్రింది విస్తృత మార్గదర్శకాలను కలిగి ఉంటారు:

- కస్టమర్ సాధారణంగా అతని/ఆమె ఎంపిక ప్రదేశంలో మరియు అతని/ఆమె నివాస స్థలంలో ఏదైనా నిర్దిష్ట స్థలం లేకపోతే మరియు, అతని/ఆమె నివాస స్థలంలో అందుబాటులో లేకపోతే, బిజినెస్/వృత్తి స్థలంలో సంప్రదించబడతారు.
- మొదటి సందర్శనలో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తున్న ఐడెంటిటీ మరియు అధికారం కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.
- కస్టమర్ యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.
- కస్టమర్ తో సంభాషణ మర్యాదపూర్వకంగా ఉంటుంది.
- ఓవర్డ్యూ లోన్ల రికవరీ కోసం మా ప్రతినిధులు కస్టమర్ ను 8. 00 a.m. నుండి 7.00 p.m. మధ్య సంప్రదిస్తారు.
- ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా ఒక నిర్దిష్ట స్థలంలో కాల్స్ నివారించడానికి కస్టమర్ యొక్క అభ్యర్థనను పరిగణించడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము మరియు అటువంటి అభ్యర్థనలు సాధ్యమైనంత వరకు గౌరవించబడతాయి.
- బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా వ్యత్యాసాలను పరస్పరం అంగీకరించదగిన మరియు క్రమబద్ధమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి సాధ్యమైనంత సహాయం ఇవ్వబడుతుంది.
- బకాయిల సేకరణ కోసం ఒక కస్టమర్ యొక్క ప్రదేశానికి సందర్శన సమయంలో, అలంకరణ మరియు అలంకరణ నిర్వహించబడుతుంది.
- కుటుంబంలో వినర్లన లేదా అటువంటి ఇతర విపత్కర సందర్భాలు బకాయిలను సేకరించడానికి కాల్స్ / సందర్శనలు చేయడం కోసం నివారించబడతాయి.

12. ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలు

12.1 కంపెనీ దాని బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ఆమోదంతో కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం/కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియతో సహా ఒక ఫిర్యాదు నిర్వహణ పాలసీని అనుసరించింది. అటువంటి పాలసీ / యంత్రాంగం ఆన్లైన్లో లేదా ప్రత్యేకమైన కస్టమర్ సర్వీస్ ఛానెల్ ద్వారా అందుకున్న కంపెనీ కార్యాలయాలలో ప్రతి ఒక్కదానిలో ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను అందుకోవడానికి, రిజిస్టర్ చేయడానికి మరియు వాటిని డిస్పోజ్ చేయడానికి వ్యవస్థ మరియు విధానాన్ని రూపొందించాలి.

12.2 కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం డిజిటల్ లొండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ల ద్వారా సోర్స్ చేయబడిన లోన్లతో సహా అవుట్సోర్స్ చేయబడిన ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలను కూడా ఎదుర్కొంటుంది.

12.3 మేము మా వెబ్సైట్ మరియు మా శాఖలలో సంబంధిత ఇ-మెయిల్ ఐడి, సంప్రదింపు వివరాలు, ఉపహించిన టర్న్ అరౌండ్ సమయం, ఫిర్యాదుల పైకి పెంచడానికి మ్యాట్రిక్స్ మొదలైన వాటితో కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ప్రచురిస్తాము. ఒకవేళ ఫిర్యాదుదారు ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందన అందకపోతే లేదా అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందితే, అటువంటి వెల్లడి కూడా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ("NHB") కు ఎస్కలేషన్ ఛానెల్

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి	అసలు జారీ తేదీ: 15.07.2013	అమలు తేదీ: 30.12.2023
	వివరి సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 మరియు 30.12.2023	వర్షన్ నంబర్: 7.0

ప్రదర్శిస్తుంది.

12.4 మేము ఒక కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదును అందుకుంటే, మేము అతనికి/ఆమెకు ఒక వారంలో ఒక రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపుతాము. కస్టమర్ నుండి ఫోన్ పై మేము ఫిర్యాదును అందుకుంటే, మేము కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ ను అందిస్తాము మరియు అతనికి పురోగతి గురించి తెలియజేస్తాము.

12.5 ఆ విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, మేము కస్టమర్ కు తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతాము లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మాకు మరింత సమయం ఎందుకు అవసరం అనేదానికి కారణాన్ని వివరిస్తాము, మరియు ఫిర్యాదు యొక్క ఆరు వారాల్లో అలా చేయడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము.

13. లోన్ల ప్రీ-పేమెంట్, ప్రీ-క్లోజర్ మరియు ట్రాన్స్ఫర్

13.1 ఈ క్రింది పరిస్థితులలో హాసింగ్ లోన్ల ప్రీ-క్లోజర్ పై మేము ప్రీ-పేమెంట్ విధింపు లేదా జరిమానా వసూలు చేయము:

- a) హాసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ప్రీ-క్లోజ్ చేయబడిన చోట.
- b) ఇక్కడ హాసింగ్ లోన్ ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీత తమ స్వంత వనరుల నుండి ప్రీ-క్లోజ్ చేయబడుతుంది.

దయచేసి గమనించండి:

- (i) ప్రయోజనం కోసం "స్వంత వనరులు" అంటే ఒక బ్యాంక్ / హెచ్ఎఫ్సీ / ఎన్బిఎఫ్సీ మరియు / లేదా ఒక ఆర్థిక సంస్థ నుండి అప్పు తీసుకోవడం కాకుండా ఏదైనా ఇతర వనరు.
- (ii) అన్ని డ్యూయల్/స్పెషల్ రేటు (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ కలయిక) హాసింగ్ లోన్లు ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో, లోన్ ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉంటుంది అనేదాని ఆధారంగా ఫిక్స్డ్/ఫ్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలను ఆకర్షిస్తాయి. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హాసింగ్ లోన్ల విషయంలో, ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు వ్యవధి గడువు ముగిసిన తర్వాత, లోన్ ఫ్లోటింగ్ రేటు లోన్ గా మార్చబడిన తర్వాత ఫ్లోటింగ్ రేటు కోసం ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధన వర్తిస్తుంది.
- (iii) ఒక ఫిక్స్డ్ రేటు రుణం అనేది రుణం యొక్క మొత్తం వ్యవధి కోసం రేటు ఫిక్స్ చేయబడిన ఒకటి అని కూడా స్పష్టం చేయబడుతుంది.

13.2 సహ-బాధ్యత(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ రుణం పై కంపెనీ ప్రీ-క్లోజర్ ఛార్జీలు/ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానాలను విధించదు.

13.3 రుణం అకౌంట్ ట్రాన్స్ఫర్ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందుకున్న సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా అనగా కంపెనీ యొక్క అభ్యర్థన, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు తెలియజేయబడుతుంది. వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా అటువంటి బదిలీ లోన్ యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా పారదర్శకంగా ఉంటుంది.

14. జనరల్

14.1 కంపెనీ అవసరమని భావించినట్లయితే, అది ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా అతని/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలలో కస్టమర్ ను సంప్రదించడం ద్వారా లోన్ అప్లికేషన్ లో కస్టమర్ పేర్కొన్న వివరాలను ధృవీకరిస్తుంది.

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి	అసలు జారీ తేదీ: 15.07.2013	అమలు తేదీ: 30.12.2023
	చివరి సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 మరియు 30.12.2023	వర్షన్ నంబర్: 7.0

- 14.2** ఆర్బీఐ సూచించిన విధంగా శాఖలు, వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించడానికి సంబంధించి నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది, వర్తించే విధంగా, సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా వడ్డీ, అందించబడే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోసం సమయ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం మొదలైనటువంటి వివిధ కీలక అంశాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- 14.3** ఒకవేళ కంపెనీ వాటిని ప్రమేయం కలిగి ఉండాల్సి వస్తే, కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క అకౌంట్ మరియు పోలీస్/ఇతర పరిశోధనా ఏజెన్సీలతో ఒక ట్రాన్స్‌క్షన్‌ను దర్యాప్తు చేయాలని భావిస్తున్నారు.
- 14.4** అటువంటి కస్టమర్ మోసపూరితంగా లేదా సహేతుకమైన సంరక్షణ లేకుండా వ్యవహరిస్తే అన్ని నష్టాలకు కస్టమర్ బాధ్యత వహిస్తారు.
- 14.5** రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు సాధారణంగా ఇంగ్లీష్‌లో ఉంటాయి. అయితే, ఒక కస్టమర్ ద్వారా అభ్యర్థించబడితే, కస్టమర్ అర్థం చేసుకున్న విధంగా అటువంటి సమాచారం హిందీ లేదా ఏదైనా ఇతర తగిన స్థానిక భాషలో అందించబడుతుంది.
- 14.6** వయస్సు, రేస్, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా మేము మా కస్టమర్ల మధ్య విభేదభరితం కాదు. అయితే, ఇది వివిధ విభాగాలు మరియు సమాజం యొక్క వయస్సు సమూహాల కోసం రూపొందించబడిన పథకాలలో స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి మమ్మల్ని నిరోధించదు.
- 14.7** కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన హౌసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి త్వరిత మరియు మంచి అవగాహనను సులభతరం చేయడానికి, రుణగ్రహీతతో సంతకం చేయబడిన నిర్దేశిత ఫార్మాట్ ప్రకారం, లోన్ యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను (ఎంఐటీసి) కలిగి ఉన్న డాక్యుమెంట్ కంపెనీ పొందుతుంది మరియు అక్నాలెడ్జ్మెంట్ క్రింద రుణగ్రహీతకు దాని కాపీని అందిస్తుంది.
- 14.8** బ్రాంచ్‌లలో కోడ్ అందుబాటులో ఉండడం ద్వారా మరియు అభ్యర్థనపై కస్టమర్‌కు కోడ్ యొక్క కాపీని ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు అందించడం ద్వారా కంపెనీ దాని వెబ్‌సైట్‌లో ఉండడం ద్వారా ఈ కోడ్‌ను ప్రచురిస్తుంది. కోడ్ గురించి సమాచారాన్ని అందించడానికి దాని సిబ్బందికి తగినంతగా శిక్షణ ఇవ్వబడిందని కూడా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి	అసలు జారీ తేదీ: 15.07.2013	అమలు తేదీ: 30.12.2023
	చివరి సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 మరియు 30.12.2023	వర్షన్ నంబర్: 7.0

చేజ్ కంట్రోల్ రికార్డ్

వెర్షన్ నంబర్	అభ్యర్థన మార్పు ద్వారా	మెమోరాండం ఆఫ్ చేజ్	అప్రూవల్ తేదీ
1.0	హీమ్ రాజ్ సింగ్ హ్యంకి	కొత్త ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అవలంబించబడింది	15.07.2013
2.0	జైదీప్ శర్మ	రెగ్యులేటరీ అవసరాలతో అలైన్ చేయడానికి	08.05.2019
3.0	జైదీప్ శర్మ	రెగ్యులేటరీ అవసరాలతో అలైన్ చేయడానికి	22.01.2020
4.0	NHB కంప్లయన్స్	రెగ్యులేటరీ అవసరాలతో అలైన్ చేయడానికి	29.01.2021
పూనవాలా హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ కు కంపెనీ పేరు మార్చబడింది ఇప్పటి నుండి అమలులోకి వచ్చింది. 22.07.2021			
5.0	సమ్మతి	రెగ్యులేటరీ అవసరాలతో అలైన్ చేయడానికి	31.01.2022
6.0	సమ్మతి	రెగ్యులేటరీ అవసరాలతో అలైన్ చేయడానికి	19.10.2022
కంపెనీ పేరు గృహం హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ కు ఇప్పటి నుండి అమలులోకి వచ్చింది. 17.11.2023			
7.0	సమ్మతి	రెగ్యులేటరీ అవసరాలతో అలైన్ చేయడానికి	30.12.2023

---xXx---