

న్యాయబద్ధమైన నియమావళి పద్ధతులు

మా న్యాయబద్ధమైన నియమావళి పద్ధతులు గురించి ఇక్కడ తెలుసుకోండి.

లోన్ పొందడానికి తమను సంప్రదించే కస్టమర్స్ తో మరియు లోన్ మంజూరు చేయబడిన తరువాత కస్టమర్స్ తో లావాదేవీలు కోసం న్యాయబద్ధమైన మరియు పారదర్శకమైన వ్యవహారాలు నిర్ధారించడానికి కంపెనీ అనుసరించవలసిన పద్ధతులు గురించి ఈ డాక్యుమెంట్ తెలియజేస్తుంది. ఉద్యోగులు కస్టమర్స్ కు మెరుగైన సేవలు అందించడానికి మరియు తమ కస్టమర్స్ తో వ్యాపార లావాదేవీలలో పారదర్శకతను నిర్వహించడానికి ఈ నియమావళి వీలు కల్పిస్తుంది. నియమావళికి ఈ క్రింది కీలకమైన అంశాలు ఉన్నాయి.

నియమావళిని వర్తింప చేయడం

కౌంటర్ ద్వారా , ఫోన్ లో, తపాలా ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ డివైజ్ లు ద్వారా , ఇంటర్నెట్ పై లేదా ఏదైనా ఇతర పద్ధతి ద్వారా కంపెనీ , దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫాంలు (స్వయం-సొంతం మరియు /లేదా బయటి నుండి చేసిన ఏర్పాటు క్రింద ఉన్నవి) కేటాయించిన సేవలు మరియు ఉత్పత్తులకు ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది.

ఈ నియమావళి కంపెనీకి చెందిన ఉద్యోగులు అందరికీ మరియు అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి తమ వ్యాపార క్రమంలో ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధీకృతం చేయబడిన ఇతర వ్యక్తులకు వర్తిస్తుంది. న్యాయబద్ధమైన నియమావళి పద్ధతి యొక్క కాపీ కంపెనీ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలు/శాఖలలో ప్రదర్శించబడతాయి. ఎఫ్ పీసీ కాపీ కంపెనీ వారి వెబ్ సైట్ పై ప్రదర్శించాలి.

నియమావళి లక్ష్యాలు.

- కస్టమర్స్ తో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలు ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయబద్ధమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి.
- పారదర్శకతను పెంచడానికి, అందువలన కస్టమర్ ఆమె/అతను సేవలు గురించి సహేతుకంగా ఆశించిన వాటిని మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోగలరు.
- పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడానికి, ఉన్నతమైన ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలు సాధించడానికి .
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయబద్ధమైన మరియు స్నేహితులైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి.
- హాసింగ్ పైనాన్స్ సిస్టంలో ఆత్మవిశ్వాసం ప్రోత్సహించడానికి.

నిబద్ధత

హాసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీలో ప్రబలంగా ఉన్న ప్రామాణిక పద్ధతులకు అనుగుణంగా సమైక్యత యొక్క నైతిక సూత్రం మరియు పారదర్శకత పై అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయబద్ధంగా మరియు సహేతుకంగా ప్రవర్తించడానికి ఈ నియమావళిని కంపెనీ అనుసరిస్తుంది.

కంపెనీ కస్టమర్స్ కు స్పష్టమైన మరియు పారదర్శకమైన సమాచారం కేటాయిస్తుంది. అందువలన వారు ,

వడ్డీ రేటు మరియు సేవా ఛార్జీలు సహా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు యొక్క నియమాలు, షరతులను అర్థం చేసుకోవడంలో వీలు కల్పించడానికి.

కస్టమర్స్ కు లభించే ప్రయోజనాలు.

కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలు యొక్క ఉద్దేశ్యాలను పూర్తిగా నెరవేరుస్తాయి.

తప్పులను సరిచేయడంలో మరియు ఈ నియమావళి యొక్క లక్ష్యాలకు కస్టమర్స్ ద్వారా నమోదు చేయబడిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడంలో కంపెనీ వేగంగా ప్రతిస్పందిస్తుంది.

వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వివాహ హోదా, మతం లేదా అంగవైకల్యం ఆధారంగా తమ కాబోయే/ఇప్పటికే ఉన్న కస్టమర్స్ మధ్య కంపెనీ వివక్ష చూపించదు. అయితే హాసింగ్ లోన్ ఉత్పత్తులలో పేర్కొనబడిన విధంగా ఏవైనా నిబంధనలు ఉంటే వర్తించడం కొనసాగుతుంది.

నియమావళి యొక్క కాపీ ఎవరైనా కాబోయే లేదా ఇప్పటికే ఉన్న కస్టమర్ కు అభ్యర్థన మేరకు కేటాయించబడుతుంది.

వెల్లడింపు మరియు పారదర్శకత

ఈ క్రింది వాటి ద్వారా కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజు మరియు ఛార్జీలు గురించి సమాచారం కేటాయిస్తుంది:

బ్రాంచులలో నోటీసులు ఉంచడం

అభ్యర్థించినప్పుడు టారిఫ్ షెడ్యూల్ కేటాయించడం.

కంపెనీ వెబ్ సైట్ ద్వారా

నియామకం చేయబడిన సిబ్బంది ద్వారా

గోప్యత

సంబంధించినదిగా విశ్వసించిన వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మరియు కస్టమర్ ప్రొఫైల్స్ అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు తమ వ్యాపారం నిర్వహించడానికి అవసరమైన సమాచారాన్ని కంపెనీ సేకరిస్తుంది. కంపెనీ కస్టమర్స్ కు సంబంధించిన పూర్తి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా భావిస్తుంది మరియు రెగ్యులేటర్స్ లేదా క్రెడిట్ ఏజెన్సీస్ సహా ఏదైనా చట్టం లేదా ప్రభుత్వ అధికారులు ద్వారా అవసరమైతే మినహా మూడవ పక్షానికి ఎటువంటి సమాచారాన్ని వెల్లడించదు లేదా అలాంటి సమాచారం తెలియచేయడానికి కస్టమర్ అనుమతి తీసుకుంటుంది. మద్దతు సేవలు కేటాయించడానికి కంపెనీ ఏవైనా మూడవ పక్షానికి చెందిన సేవలను పొందితే, అలాంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్స్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని అదే రకమైన గోప్యతా స్థాయిలో నిర్వహించాలని కోరుతుంది.

లోన్స్ మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు.

- a. రుణగ్రహీతకు అందచేసే పూర్తి సమాచారం ప్రాంతీయ భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.
- b. కస్టమర్ నుండి వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు మరియు ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, చెక్కు బౌన్స్ ఛార్జీలు, లోన్ మొత్తం మంజూరు కాకపోతే /చెల్లించబడకపోతే వాపసు చేసే ఫీజు మొత్తం, ప్రీ-పేమెంట్ ఆప్షన్స్ మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే, పీనల్ వడ్డీ/ ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా మొదలైన వాటికి సంబంధించిన ఇతర ఛార్జీలు కూడా లోన్ ఒప్పందం వెల్లడి చేస్తుంది.
- c. లోన్ దరఖాస్తును పారదర్శకమైన విధానంలో ప్రాసెసింగ్ చేయడంలో/మంజూరు చేయడంలో నిమగ్నమైన అన్ని ఛార్జీలతో కలిపిన 'అన్ని ఖర్చులు' కంపెనీ తప్పనిసరిగా వెల్లడించాలి. అలాంటి ఛార్జీలు/ఫీజు వివక్ష లేనివిగా నిర్ధారించాలి.
- d. రుణగ్రహీత ప్రయోజనం పై ప్రభావం చూపించే అవసరమైన సమాచారాన్ని కూడా లోన్ దరఖాస్తు పత్రాలు కలిగి ఉండాలి, అందువలన ఇతర హెచ్ఎఫ్ సీలు ద్వారా అందచేయబడే నియమాలు, షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత అవగాహనతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోగలరు.
- e. దరఖాస్తు పత్రంతో పాటు సమర్పించవలసిన అవసరమున్న డాక్యుమెంట్స్ జాబితాను లోన్ దరఖాస్తు పత్రం సూచించాలి.
- f. అన్ని లోన్ దరఖాస్తులు స్వీకరణకు ధృవీకరణ ఇవ్వబడుతుంది. ప్రధానంగా, లోన్ దరఖాస్తులు పడవేసే సమయ వ్యవధిని కూడా ధృవీకరణలో సూచించాలి.
- g. సహేతుకమైన సమయంలో కంపెనీ లోన్ దరఖాస్తులను ధృవీకరిస్తుంది.

లోన్ గురించి అంచనా, నియమాలు/షరతులు మరియు లోన్ దరఖాస్తు

తిరస్కరణ గురించి సమాచారం.

- a. లోన్ దరఖాస్తును ప్రాసెసింగ్ చేయడానికి సాధారణంగా కావలసిన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు చేసే సమయంలో కంపెనీ ద్వారా సేకరించబడతాయి. ఒకవేళ ఏదైనా

అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, దానిని కేటాయించవలసిందిగా కస్టమర్ కు తెలియచేయబడుతుంది.

- b. మంజూరు లేఖ ద్వారా కంపెనీ రాతపూర్వకంగా లేదా , మంజూరైన లోన్ మొత్తాన్ని వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా అన్ని నియమాలు, షరతులతో పాటు, దరఖాస్తు విధానం, ఈఎఐ వ్యవస్థ, ప్రీమెంట్ ఛార్జీలు గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియచేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత రాతపూర్వకంగా ఆమోదించిన ఈ నియమాలు, షరతులను తన రికార్డ్ లో భద్రపరుస్తుంది.
- c. లోన్ మంజూరు/పంపిణీ తిరస్కరించబడితే, రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా నిర్ణయం తెలియచేయబడుతుంది. తగిన విధంగా పరిగణన చేసిన తరువాత కంపెనీ అభిప్రాయంలో తిరస్కరణకు కారణం , లోన్ దరఖాస్తులు తిరస్కరించడానికి దారితీసినప్పుడు కూడా రాతపూర్వకంగా తెలియచేయబడుతుంది. ఒకవేళ ప్రతిపాదన కంపెనీ యొక్క అంతర్గత ఉత్పత్తి ప్రమాణాలను నెరవేర్చకపోతే, తదనుగుణంగా రుణగ్రహీతకు తెలియచేయబడుతుంది.
- d. చెల్లింపు వాపసు చేయవలసిందిగా /పెంచవలసిందిగా లేదా ఒప్పందం క్రింద పెర్ఫార్మెన్స్ లేదా అదనపు సెక్యూరిటీస్ కోరుకోవడం గురించి నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ముందు కంపెనీ లోన్ ఒప్పందంలో ఆమోదంతో రుణగ్రహీత(లు)కు నోటీసు ఇస్తుంది.
- e. లోన్ ఒప్పందంలో ఆలస్యపు చెల్లింపు కోసం వసూలు చేసిన పీనల్ వడ్డీ బోల్డ్ లో కంపెనీ పేర్కొంటుంది.
- f. లోన్స్ మంజూరు చేసిన సమయంలో /చెల్లింపులు చేసిన సమయంలో లోన్ ఒప్పందంలో చెప్పిన జత చేసిన అన్నింటి యొక్క ఒక్కొక్క కాపీతో పాటు లోన్ ఒప్పందం యొక్క కాపీ పొందడానికి రుణగ్రహీతకు అర్హత ఉంది.
- g. కంపెనీ సాధారణ క్రమంలో తన స్వంత నిర్ణయాధికారం మేరకు రుణగ్రహీత నుండి లేదా బ్యాంక్/ఫైనాన్షియల్ సంస్థ నుండి లోన్ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనలు ప్రాసెస్ చేయవచ్చు.

నియమాలు మరియు షరతులలో మార్పులు సహా లోన్స్ పంపిణీ.

- a. లోన్ ఒప్పందం /మంజూరు లేఖలో ఇచ్చిన పంపిణీ యొక్క షెడ్యూల్ ప్రకారం పంపిణీ జరగాలి.
- b. పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు , పీనల్ వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) , సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే ఫీజు/ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నియమాలు, షరతులలో ఏదైనా మార్పులు గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు ప్రాంతీయ భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు మరియు ఛార్జీలు కేవలం భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావానికి గురయ్యేలా కూడా నిర్ధారిస్తుంది.
- c. అలాంటి మార్పు కస్టమర్ కు నష్టం కలిగిస్తే, ఆమె/అతను 60 రోజులు లోగా మరియు ముందుగా నోటీసు లేకుండానే ఆమె/అతని అకౌంట్ ను మూసివేయవచ్చు లేదా మార్చవచ్చు.
- d. కస్టమర్ అలాంటి పెంపుదలను అంగీకరించకపోవడం వలన ఆమె /అతను అలాంటి నోటీసు అందుకున్న 60 రోజులులోగా లోన్ ను జప్తు చేస్తే కంపెనీ అదనపు వడ్డీ విధించబడకుండా నిర్ధారిస్తుంది.
- e. చెల్లింపును పెంచడానికి /రీకాల్ చేయటం లేదా ఒప్పందం క్రింద పెర్ఫార్మెన్స్ లేదా అదనపు సెక్యూరిటీస్ ను కోరుకోవడం వంటి నిర్ణయం లోన్ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- f. రుణగ్రహీత పై కంపెనీకి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం తాత్కాలిక హక్కు లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి అన్ని బాకీలు తిరిగి చెల్లించడం పై లేదా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ యొక్క బకాయి మొత్తం పొందడం పై అన్ని తాకట్టులు మరియు లోన్ ను కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది. అలాంటి హక్కును అమలు చేయవలసి ఉంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్స్ గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ చెల్లించబడేంత వరకు /పరిష్కరించబడేంత వరకు కంపెనీ అన్ని తాకట్టులను నిలిపి ఉంచుకునే హక్కు క్రింద షరతులు గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు జారీ చేయబడుతుంది.

ఫిర్యాదులు మరియు విచారాలు

- a. ఆన్ -లైన్ లో అందుకున్న వాటితో సహా ఫిర్యాదులు మరియు విచారాలు అందుకోవడంలో, రిజిస్టర్ చేయడంలో మరియు పడవేయడం కోసం కంపెనీకి ఒక వ్యవస్థ మరియు ప్రక్రియ ఉంటుంది.
- b. ఫిర్యాదులు మరియు విచారాలు పరిష్కరించడానికి కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సంస్థ లోపల సక్రమమైన ఫిర్యాదు పరిష్కారం యంత్రాంగాన్ని విధించాలి. లోన్ ఇచ్చిన సంస్థ యొక్క అధికారుల నిర్ణయాలు వలన తలెత్తిన వివాదాలు విచారించబడేలా మరియు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో పరిష్కరించబడేలా అటువంటి యంత్రాంగం నిర్ధారించాలి.
- c. చట్టం, అనుసరించబడిన విధానాలు, ప్రక్రియల నిర్మాణంలో కస్టమర్ సంతృప్తి మేరకు కంపెనీ కృషి చేస్తుంది.
- d. ఏదైనా విచారం ఉంటే, ఆమె/అతను /ఆమె అకౌంట్ ఉన్న వ్యాపార ప్రదేశం యొక్క ఇన్ -ఛార్జ్ ను కస్టమర్ సంప్రదించవచ్చు మరియు ఇన్-ఛార్జ్ తో 'లభ్యమయ్యే ' కంప్లైంట్ రిజిస్టర్' లో ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదును నమోదు చేసిన తరువాత, కస్టమర్ భవిష్యత్తులో రిఫరెన్స్ కోసం ఫిర్యాదు నంబర్ మరియు తేదీని సంపాదించాలి.
- e. ఫిర్యాదు ఎక్కడ మరియు ఏ అధికారికి చేయవచ్చో దానికి సంబంధించిన కార్యాలయం చిరునామా, ఈమెయిల్ ఐడీ, ఫోన్ నంబర్ మొదలైనవి అన్ని కార్యాలయాలు/బ్రాంచీలు ప్రదర్శించాలి.
- f. ఫిర్యాదును అందుకున్న 6 వారాలు లోగా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నించాలి.
- g. ఒకవేళ జవాబు సంతృప్తికరంగా లేకపోతే లేదా ఎటువంటి ప్రతిస్పందన రాకపోతే, ఫిర్యాదు హెడ్-క్వెడిట్ మరియు సర్వీసెస్ కి పంపించబడాలి.
- h. కస్టమర్ నుండి ఫిర్యాదు రాతపూర్వకంగా అందుకుంటే, వారం రోజులు లోగా ఆమెని/అతణ్ని జవాబు/ధృవీకరణకు పంపించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.
- i. ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి యొక్క పేరు మరియు పదవి వివరాలు ధృవీకరణలో ఉండాలి.

- j. ఫిర్యాదు ఫోన్ లో చెప్పబడితే, కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు గురించి రిఫరెన్స్ నంబర్ ఇవ్వబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన సమయం లోగా ఫిర్యాదు యొక్క పురోగతి గురించి తెలియచేయబడుతుంది.
- k. కంపెనీ అధికారులు యొక్క నిర్ణయాలు వలన తలెత్తిన ఏవైనా వివాదం హెడ్ కస్టమర్ సర్వీసెస్ ద్వారా పరిష్కరించబడాలి.

కస్టమర్ ఫిర్యాదు 7 పని దినాలు లోగా పరిష్కరించబడకపోతే, వారు customercare@shubham.co కి ఈమెయిల్ పంపించవచ్చు లేదా మా వద్దకు రావచ్చు , 30 రోజులు మించకుండా ఇది పరిష్కరించబడుతుంది:.

అందుకున్న అన్ని ఫిర్యాదులు కోసం ఈ క్రింది కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం యంత్రాంగాన్ని అనుసరించాలి.

స్థాయి 1- శుభమ్ బ్రాంచ్/టోల్ ఫ్రీ నంబర్/ఈ-మెయిల్ /పోర్టల్స్.

ఫిర్యాదు నమోదు చేయడానికి కస్టమర్ బ్రాంచ్ ను సందర్శించవచ్చు లేదా 1800-258-2225 కి కాల్ చేయవచ్చు. ఫిర్యాదును customercare@shubham.co. కి కూడా మెయిల్ చేయవచ్చు.

స్థాయి 2- ఫిర్యాదు పరిష్కారం అధికారి

ఒకవేళ ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే, కస్టమర్ వీరిని సంప్రదించవచ్చు

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం అధికారి

శ్రీమతి. కనిక శర్మ

E mail-Kanika.sharma1@shubham.co,

ఫోన్ నంబర్ 0124-4669332

శుభమ్ హౌస్, 425, ఉద్యోగ్ విహార్ ఫేజ్ -IV, గురుగ్రామ్, హర్యాణా-122015

శుభమ్ కేటాయించిన ఏదైనా పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను తన ఫిర్యాదు నమోదు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ వారి కంప్లైంట్ రిడ్రెస్సల్ విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చు.

- a. ఆన్ లైన్ మోడ్ లో లింక్ వద్ద <https://grids.nhbonline.org.in>
- b. పోస్ట్ చేయడం ద్వారా ఆఫ్ లైన్ మోడ్ లో, నిర్దేశించిన ఫార్మాట్ లో ఇక్కడ లింక్ https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf, లో లభిస్తుంది, కంప్లైంట్ రిడ్రెస్సల్ విభాగానికి, రెగ్యులేషన్ విభాగం & సూపర్ విజన్ , <277> </277> నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, కోర్ 5వ, ఇండియా హెబిట్ ట్ సెంటర్, లోథీ రోడ్, న్యూఢిల్లీ-110003

న్యాయబద్ధమైన నియమావళి పద్ధతి, భాష మరియు సమాచారం అందచేసే విధానం.

ఇక్కడ పైన చెప్పిన ఆదేశాలు ఆధారంగా న్యాయబద్ధమైన నియమావళి పద్ధతి (ప్రాంతీయ భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ప్రధానంగా ఉంటుంది) తమ బోర్డ్స్ ఆమోదంతో కంపెనీ ద్వారా అమలుచేయబడుతుంది. కంపెనీకి న్యాయబద్ధమైన నియమావళి పద్ధతిని డ్రాఫ్టింగ్ చేసే స్వేచ్ఛ ఉంటుంది, ఆదేశాల పరిధిని మెరుగుపరుస్తుంది కానీ పైన చెప్పిన ఆదేశాలలో ఉన్న స్ఫూర్తిని ఎట్టి పరిస్థితులలో కూడా కోల్పోదు. వివిధ భాగస్వాములకు సమాచారం అందచేయడానికి ఇదే తమ వెబ్ సైట్ లో కూడా ఉంచుతారు.

అధిక వడ్డీ వసూలు చేయడానికి నియంత్రణ.

నిధుల వ్యయం, లాభం మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని కంపెనీ బోర్డ్ వడ్డీ రేటు మోడల్ ను అనుసరిస్తుంది మరియు లోస్స్ మరియు

అడ్వాన్స్ లు కోసం వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వివిధ రకాల రుణగ్రహీతలకు వివిధ రకాల వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి మరియు రిస్క్ స్థాయి మరియు హేతుబద్ధతలు దరఖాస్తు పత్రంలోని కస్టమర్ లేదా రుణగ్రహీతకు వెల్లడించబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియచేయబడుతుంది. పీనల్ వడ్డీ/వసూళ్లు కోసం (ఏవైనా ఉంటే) బోర్డ్ స్పష్టంగా పాలసీని కూడా కలిగి ఉంటుంది.

వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ స్థాయి మరియు పీనల్ వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) వెబ్ సైట్ పై లభిస్తుంది మరియు సంబంధిత దినపత్రికలలో ప్రచురించబడుతుంది. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు కలిగినప్పుడల్లా వెబ్ సైట్ లో ప్రచురితమైన లేదా వేరొక విధంగా ప్రచురించబడిన సమాచారం అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.

వడ్డీ రేటు మరియు పీనల్ వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) వార్షిక రేటుగా ఉండాలి. అందువలన అకౌంట్ కు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్లు గురించి రుణగ్రహీతకు అవగాహన ఉంటుంది.

రుణగ్రహీతలు నుండి సేకరించబడిన ఇన్ స్టాల్మెంట్స్ వడ్డీ మరియు అసలు మొత్తాలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచించాలి.

అధిక వడ్డీ వసూలు చేయబడింది.

ఒక నిర్దిష్టమైన స్థాయిని దాటిన తరువాత వడ్డీ రేట్లు అధికంగా ఉన్నట్లు కనిపించవచ్చు మరియు సాధారణ ఆర్థిక పద్ధతికి అనుగుణంగా ఉండవు లేదా స్థిరంగా ఉండకపోవచ్చు. వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు నిర్ణయించడంలో (ఏదైనా ఉంటే, పీనల్ వడ్డీ సహా)కంపెనీ సరైన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలను విధిస్తుంది. ఈ విషయంలో న్యాయబద్ధమైన నియమావళి పద్ధతిలో లోన్స్ నియమాలు, షరతులకు సంబంధించిన పారదర్శకత గురించి ఆదేశాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి. ప్రక్రియలు మరియు ఆపరేషన్స్ ను పర్యవేక్షించడానికి ఒక అంతర్గత వ్యవస్థను అమలులో ఉంచాలని కంపెనీకి ఆదేశించబడింది. అందువలన రుణగ్రహీతలతో చేసే కమ్యూనికేషన్స్ లో తగినంత పారదర్శకత ను నిర్ధారించవచ్చు.

పీనల్ వడ్డీ

ఛార్జీల షెడ్యూల్ లో పేర్కొనబడిన విధంగా కంపెనీ పీనల్ వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది.

ప్రకటన, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్.

- a. అన్ని ప్రకటన మరియు ప్రోత్సాహక సామగ్రి స్పష్టంగా ఉండాలని కానీ తప్పుదారి పట్టించేదిగా ఉండరాదని కంపెనీ నిర్ధారించాలి. నియమావళి వర్తించే మేరకు కస్టమర్స్ తో వ్యవహరించడంలో కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధి / సేల్స్ అసోసియేట్స్ కి నియమావళి వర్తిస్తుంది.
- b. కస్టమర్స్ పొందే తమ వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు వాటి ఫీచర్స్ గురించి కంపెనీ కస్టమర్స్ కు ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేస్తుంది. ఉత్పత్తులు / సేవలకు సంబంధించిన తమ ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రోత్సాహ ఆఫర్స్ గురించి సమాచారం అందించడానికి కస్టమర్స్ ఆమె/అతను కస్టమర్స్ తమ సమ్మతిని తెలియజేసినప్పుడు మాత్రమే వారికి తెలియజేయబడుతుంది.
- c. కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధి/డీఎస్ఎ సక్రమంగా ప్రవర్తించలేదని లేదా నియమావళిని ఉల్లంఘించిన ప్రవర్తించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఫిర్యాదు అందుకున్నట్లయితే, దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు ఫిర్యాదును నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని బాగు చేయడానికి సరైన చర్యలు తీసుకోబడతాయి.
- d. సహాయ సేవలు కేటాయించడానికి ఎవరైనా మూడవ పక్షానికి చెందిన సేవలను ఉపయోగించినప్పుడు, అలాంటి మూడవ పక్షం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అలాంటి మూడవ పక్షాలకు లభించే ఏదైనా) కంపెనీ నిర్వహించిన విధంగా అదే స్థాయి గోప్యత మరియు భద్రతల స్థాయిలో నిర్వహించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- e. కంపెనీ డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీస్ (డీఎస్ఎలు)కు ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తుంది. తమ ఉత్పత్తులు / సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి కంపెనీ వాటి సేవలను ఉపయోగించవచ్చు. ఇతర విషయాలతోపాటు వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్ ను సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము గుర్తించుకోవాలి.
- f. ఉత్పత్తికి లేదా సేవను ఆకర్షించే ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రోత్సాహ సాహిత్యంలో ఏదైనా ప్రకటన మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచనను చేర్చినప్పుడు, ఇతర ఫీజు మరియు ఛార్జీలు

వర్తిస్తాయో లేదో మరియు సంబంధిత నియమాలు, షరతులు యొక్క పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థన పై లేదా వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్నాయని కూడా కంపెనీ సూచిస్తుంది.

g. తమ బ్రాంచెస్ లో నోటీసులు ఉంచడం ద్వారా కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజు మరియు ఛార్జీలు పై (పీనల్ వడ్డీ ఏదైనా ఉంటే) సమాచారం కేటాయిస్తుంది; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్-లైన్స్ ద్వారా; కంపెనీ వెబ్ సైట్ పై; నియామకం చేసిన సిబ్బంది/హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్ /టారిఫ్ షెడ్యూల్ ద్వారా.

h. కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా డీఎస్ఎ సక్రమంగా ప్రవర్తించలేదని లేదా నియమావళిని ఉల్లంఘించిన ప్రవర్తించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఫిర్యాదు అందుకున్నట్లయితే, దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు ఫిర్యాదును నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని బాగు చేయడానికి సరైన చర్యలు తీసుకోబడతాయి.

i. బోర్డ్ ఆమోదంతో డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్స్ (డీఎస్ఎలు)/డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్స్ (డీఎంఎలు) కోసం కంపెనీ ప్రవర్తనా నియమావళి నమూనాని అనుసరిస్తుంది.

గ్యారంటీస్

ఒక వ్యక్తి లోన్ కి గ్యారంటీ గా పరిగణన చేయబడినప్పుడు, కంపెనీ ఈ క్రింది ధృవీకరణ ద్వారా అతనికి/ఆమెకి తెలియచేస్తుంది:

- గ్యారంటీ గా అప్పు యొక్క నియమాలను లేఖ/గ్యారంటీ దస్తావేజు పేర్కొంటుంది.
- ఆమె/అతను గ్యారంటీ గా ఉన్న రుణగ్రహీత ద్వారా లోన్ ను అమలుచేయడంలో ఏదైనా డిఫాల్ట్ గురించి కంపెనీ ఆమెకి/అతనికి తెలియచేయాలి.
- ఆమె/అతను గ్యారంటీ గా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏవైనా మెటీరియల్ లో వ్యతిరేక మార్పు/లు గురించి కంపెనీ అతనికి/ఆమెకి తెలియచేయాలి.
- ఆమె/అతను అతని /ఆమె కంపెనీకి కట్టుబడిన లోన్ మొత్తం.
- లోన్ చెల్లించవలసిందిగా ఆమెకి/అతనికి కంపెనీ కాల్ చేసిన పరిస్థితులు
- ఆమె/అతను గ్యారంటీ గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలో ఆమె/అతని ఇతర డబ్బులకు కంపెనీకి సహాయం ఉందా లేదా.

- g. గ్యారంటీ గా ఆమె/అతని బాధ్యతలు ఒక నిర్దిష్టమైన పరిమాణానికి పరిమితమా లేదా అది అపరిమితమైనదా; మరియు
- h. గ్యారంటీ గా ఆమె/అతని బాధ్యతలు నుండి విడుదలయ్యే సమయం మరియు పరిస్థితులు అదే విధంగా కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియచేసే విధానం.
- i. క్రెడిటర్/రుణదాత చేసిన డిమాండ్ ను గ్యారంటీ అనుసరించడానికి తిరస్కరిస్తే, బకాయిలు చెల్లించడానికి కావలసినంత మార్గాలు ఉన్నా కూడా, అలాంటి గ్యారంటీ ఉద్దేశ్యపూర్వకమైన డిఫాల్టర్ గా పరిగణన చేయబడతారు.

గోప్యత మరియు రహస్యం

కస్టమర్స్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారం అంతా ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యతగా పరిగణన చేయబడుతుంది (కస్టమర్స్ కస్టమర్స్ గా ఇక కొనసాగనప్పటికీ), మరియు ఈ క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాలు ద్వారా మార్గదర్శకత్వం చేయాలి. కస్టమర్ కేటాయించిన లేదా వేరొక విధంగా అందిన అకౌంట్స్ కి సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ ఈ క్రింది మినహాయింపు కేసులలో మినహా వేరొకరికి వెల్లడించదు .

- a. చట్టం ద్వారా లేదా రెగ్యులేటర్ ఆదేశం మేరకు సమాచారం ఇవ్వవలసి ఉంటే .
- b. ప్రజలకి సమాచారాన్ని వెల్లడించాల్సిన బాధ్యత ఉంటే
- c. కంపెనీ వారి ప్రయోజనం మేరకు సమాచారం ఇవ్వవలసి ఉంటే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నివారించడానికి) కానీ కస్టమర్ గురించి లేదా కస్టమర్ అకౌంట్స్ గురించి వేరొకరికి సమాచారం ఇవ్వడానికి అదే కారణంగా ఉపయోగించబడదు.
- d. సమాచారాన్ని వెల్లడించవలసిందిగా కస్టమర్ కంపెనీని కోరితే లేదా కస్టమర్ అనుమతితో .
- e. ఆమె/అతని గురించి వ్యక్తిగత రికార్డ్స్ ను పొందడానికి ఇప్పటికే ఉన్న చట్టబద్ధమైన వ్యవస్థ క్రింద ఆమె/అతని హక్కుల పరిధి మేరకు కస్టమర్ కు తెలియచేయబడుతుంది.
- f. లోన్ ఒప్పందం క్రింద కస్టమర్ ద్వారా ధృవీకరించబడిన మేరకు మాత్రమే కంపెనీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగిస్తుంది.
- g. కస్టమర్స్ గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వవలసిందిగా కంపెనీని కోరినప్పుడు , ఆ విధంగా ఇవ్వడానికి ముందు ఆమె/అతని రాతపూర్వకంగా అనుమతిని తీసుకుంటారు.

కస్టమర్ ప్రత్యేకించి కంపెనీకి అధికారం ఇచ్చినప్పుడు మినహా కంపెనీ సహా ఎవరి ద్వారా మార్కెటింగ్ లక్ష్యాలు కోసం కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ఉపయోగించదు.

క్రెడిట్ బ్యూరో/రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీస్

వ్యక్తిగత రుణాలు గురించి కంపెనీ క్రెడిట్ బ్యూరో/రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీస్ కు సమాచారాన్ని ఇవ్వవచ్చు, కస్టమర్ దానికి రుణపడి ఉంటే:

- కస్టమర్ ఆమె/అతను తమ చెల్లింపుల విషయంలో వెనకబడినప్పుడు;
- బకాయిలను వసూలు చేయడానికి కస్టమర్ పై చట్టబద్ధమైన చర్యలు ఆరంభించినప్పుడు.
- చట్టాన్ని ఆశ్రయించడం ద్వారా రుణాలు పరిష్కరించినప్పుడు.
- అలాంటి ఏజెన్సీలకు అలాంటి కస్టమర్స్ యొక్క సమాచారాన్ని కేటాయించాలని చట్టం ఆదేశించింది. ఎస్ హెచ్ బీ ఆమోదించిన క్రెడిట్ బ్యూరోస్ తో తన లోన్ పై సమాచారాన్ని అందచేయడానికి కస్టమర్ సమ్మతిని కోరే క్లాజ్ ఈ మేరకు లోన్ ఒప్పందంలో చేర్చబడింది.
- అదే సమయంలో, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీస్ పాత్ర గురించి మరియు కస్టమర్ క్రెడిట్ పొందే సామర్థ్యం పై అవి కేటాయించే సమాచారం చూపించే ప్రభావం గురించి కంపెనీ కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది.
- ఇచ్చిన సమ్మతి ఆధారంగా కస్టమర్ అకౌంట్ గురించి కంపెనీ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీస్ కు ఇతర సమాచారం ఇస్తుంది.
- క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీస్ కు ఇచ్చిన సమాచారం కాపీ గురించి డిమాండ్ చేసినట్లయితే కంపెనీ కస్టమర్ కు ఆ కాపీని కేటాయిస్తుంది.

సాధారణం

లోన్ ఒప్పందంలో నియమాలు, షరతులలో పేర్కొనబడిన లక్ష్యాలకు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోవడానికి కంపెనీ దూరంగా ఉంటుంది (రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు చెప్పని సమాచారాన్ని గుర్తించినట్లయితే మినహా).

రుణగ్రహీత అకౌంట్ బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందుకుంటే, సమ్మతి లేదా వేరొక విధంగా అనగా హెచ్ఎఫ్ సీ యొక్క అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజులు లోగా తెలియచేయబడుతుంది. అలాంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శకమైన ఒప్పందపరమైన నియమాలు ప్రకారం ఉంటుంది.

ఈ క్రింది పరిస్థితులలో గృహ రుణాలను ముందస్తుగా ముగించడం పై కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు సుంకం లేదా జరిమానా విధించదు: ఎ. హౌసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ ఆధారంగా ఉన్నప్పుడు మరియు ఏదైనా ఆధారం నుండి ముందస్తుగా ముగించినప్పుడు. బి. గృహ రుణం నిర్ణయించబడిన వడ్డీ రేటు ఆధారంగా ఉండటం మరియు రుణగ్రహీత తమ సొంత ఆధారాలు నుండి కాకుండా వేరొక విధంగా లోన్ ను ముందస్తుగా ముగించడం. లక్ష్యం కోసం " సొంత ఆధారాలు " వ్యక్తీకరణ అనగా బ్యాంక్/హెచ్ఎఫ్ సీ/ఎన్ బీఎఫ్ సీ మరియు /లేదా ఒక ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం కంటే ఇతర ఆధారం అని అర్థం. అన్ని ద్వంద్వ/ప్రత్యేకమైన రేట్ (నిర్ణయించబడిన మరియు ఫ్లోటింగ్ కలయిక) కి వర్తించే ముందస్తు - ముగింపు సమయంలో, నిర్ణయించబడిన లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటు పై లోన్ ఉందా లేదా అనే విషయం ఆధారంగా నిర్ణయించబడిన మరియు దానికీ రేటుకి వర్తించే ముందస్తు-ముగింపు నిబంధనలను విధిస్తుంది. ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు సమయం ముగిసిన తరువాత లోన్ ఫ్లోటింగ్ రేటు లోన్ గా మారిన తరువాత ద్వంద్వ/ప్రత్యేకమైన రేటులో గృహ రుణాలు తీసుకుంటే, ఫ్లోటింగ్ రేటుకి గల ముందస్తు-ముగింపు నియమం వర్తిస్తుంది. ఇది ఇక పై జప్తు చేయబడిన అలాంటి అన్ని ద్వంద్వ/ప్రత్యేకమైన రేటు గల గృహ రుణాలకు వర్తిస్తుంది. నిర్ణయించబడిన రేటు లోన్ అనగా లోన్ యొక్క పూర్తి అవధి కోసం నిర్ణయించబడిన రేట్ గా కూడా వివరించబడింది.

వ్యాపారం కాకుండా వేరొక లక్ష్యానికి గాను వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు సహ-బాధ్యత (లు)లేకుండా, బాధ్యతలతో ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేటు టెర్మ్ లోన్ పై జప్తు ఛార్జీలు /ముందస్తు-చెల్లింపు జరిమానాలను కంపెనీ విధించదు.

- a. కంపెనీ కస్టమర్ ను ఆమెను/అతడిని ఆమె/అతని ఇంట్లో మరియు /లేదా టెలిఫోన్ నంబర్స్ మరియు *లేదా భౌతికంగా ఆమె/అతని ఇంటిని మరియు /లేదా వ్యాపార చిరునామాలను

అవసరమని భావిస్తే ఈ లక్ష్యం కోసం నియామకం చేసిన ఏజెన్సీలు ద్వారా సందర్శించడం ద్వారా కంపెనీ లోన్ లో కస్టమర్ పేర్లొన్న వివరాలను తనిఖీ చేయవచ్చు.

- b. కస్టమర్ అకౌంట్ పై లావాదేవీ గురించి పోలీసు /ఇతర పరిశోధనా ఏజెన్సీలతో దర్యాప్తు చేయవలసిన అవసరాన్ని కంపెనీ గుర్తిస్తే సహకరించవలసిందిగా కస్టమర్ కు తెలియచేయబడుతుంది. కస్టమర్ మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, ఆమె/అతను అతని/ఆమె అకౌంట్ పై అన్ని నష్టాలకు బాధ్యతవహిస్తారు మరియు కస్టమర్ సహేతుకమైన సంరక్షణ లేకుండా ప్రవర్తిస్తే మరియు ఇది నష్టాలను కలిగిస్తే, కస్టమర్ దీనికి బాధ్యతవహించాలి.
- c. న్యాయబద్ధమైన ప్రవర్తనా నియమావళికి అనుగుణంగా మరియు వివిధ స్థాయి నిర్వహణలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు గురించి కంపెనీ ఏటా సమీక్షించబడుతుంది. అటువంటి సమీక్షలు యొక్క ఏకీకృత నివేదిక బోర్డ్ కు సమర్పించవచ్చు.
- d. కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన హౌసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధానమైన నియమాలు మరియు షరతులను వేగంగా మరియు మంచి అవగాహనతో సమన్వయం చేయడానికి, అన్ని కేసులలో కూడా కంపెనీ మోస్ట్ ఇంపార్టెంట్ టెర్మ్స్ అండ్ కండిషన్స్ (ఎంఐటీసీ) ఉన్న డాక్యుమెంట్ ను కంపెనీ సంపాదిస్తుంది. హెచ్ఎఫ్ సీ మరియు రుణగ్రహీతలు మధ్య తగిన విధంగా అమలు చేయబడిన డూప్లికేట్ కాపీ ధృవీకరణ ద్వారా రుణగ్రహీతకు అప్పగించబడాలి.
- e. హెచ్ఎఫ్ సీలు యొక్క కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి సర్వీస్ ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, పీనల్ వడ్డీ (ఏవైనా ఉంటే), అందించబడిన సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీలు కోసం సమయం నియమాలు మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ మొదలైన వివిధ కీలమైన అంశాలను ప్రదర్శించడం అవసరం. " నోటీసు బోర్డ్", " కరవుస్తకాలు/ట్రోషర్స్," "వెబ్ సైట్" పై హెచ్ఎఫ్ సీలు ఆదేశాలను అనుసరించాలి.
- f. కంపెనీ తమ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు గురించి ఈ క్రింది ఏవైనా ఒక భాషలో లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషలలో ప్రదర్శిస్తుంది: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా సరైన స్థానిక భాష

(09.08.2022 నుండి అమలవుతుంది)