

## నిప్పక్షపాతమైన ప్రాక్టీసు కోడ్

పరిచయం

ఉద్యోగులు వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన పద్ధతులను ప్రమాణాలను నిర్దేశించేదే ఈ కోడ్. ఇది వినియోగదారులకు రక్షణ అందించడంతో పాటు రోజూ వారి కార్యకలాపాల్లో వినియోగదారులతో ఎలా వ్యవహరించాలో వివరిస్తుంది

ప్రతి రెండు సంవత్సరాలు లేదా అవసరం అనుకున్నప్పుడు ఈ కోడ్ ని సమీక్షిస్తారు

1. కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు,

కోడ్ అభివృద్ధి చేయడానికి కారణాలు :

- వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంతో ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా సరికొత్త న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం
- పారదర్శకతను పెంచడం, దాని వల్ల వినియోగదారుడు కోరుకునే సేవలను మరింత అర్థం చేసుకునే వీలు ఉంటుంది.
- ఉన్నతమైన ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను పొందడానికి పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం
- కంపెనీ కి వినియోగదారుడికి మధ్య స్నేహపూర్వకమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం. హాసింగ్ ఫైనాన్స్ పై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం

2. కోడ్ వర్తింపు

కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలకు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది. ఆ ఉత్పత్తులు కొంటర్ వద్ద డిజిటల్ ప్లాట్ ఫామ్ లో రుణాలు (సొంతమైన వాటికి /బెట్ సోర్సింగ్ కింద ఉన్న వాటికి)ఫోన్ ద్వారా,పోస్ట్ ద్వారా,ఇంటర్నెట్ ఉండే ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా లేదా మరే ఇతర పద్ధతులలోనైనా అందించేవి అయ్యుండవచ్చు

3. వినియోగదారులతో న్యాయంగా, పారదర్శకంగా ఇంకా సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి

- కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు / సేవల విషయంలో కోడ్ ప్రమాణాలను అందుకోవడానికి కంపెనీ రూపొందించిన పద్ధతులను, విధానాలను ఉద్యోగ సిబ్బంది అనుసరిస్తారు
- రాతల్లోను చేతల్లోను కంపనీ అందిస్తున్న ఉత్పత్తులు, సేవలు చట్టబద్ధంగా, నిబంధనలకి అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం
- వినియోగదారులతో మా లావాదేవీలు పారదర్శకత, సమగ్రత నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం

4. ఋణం

4.1. ఋణ (లోన్) ఉత్పత్తులు

i) లోన్,వాటి ప్రోసెసింగ్ కోసం అప్లికేషన్స్

- ఋణం తీసుకొనే వారి కోసం సమాచారమంతా స్థానిక భాషలో లేదా ఋణం తీసుకొనేవారికి అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటుంది.

- b) లోన్ అప్లికేషన్ కి సంబంధించిన ఫీజు వివరాలను కంపెనీ అందిస్తుంది. లోన్ మంజూరు కాకపోయినా మరే కారణం వల్లనైనా కాన్సిల్ అయినా తిరిగి ఇవ్వబడే ఫీజు వివరాలు కంపెనీ అందిస్తుంది. ముందస్తు చెల్లింపు విధానాలు, దానికి సంబంధించిన పీనల్ చార్జీలు, ఇంకా, వినియోగదారుడి లోన్ ని స్థిరమైన వడ్డీ నుండి హెచ్చు తగ్గులు కలిగే వడ్డీ రేట్లకి లేదా ఇటు అటు వేరు వేరు రేట్లకి వాడుకలో ఉన్న ఏదైనా వడ్డీ సున్నా అయ్యే విధానం ఇంకా వడ్డీ రేట్లని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా విషయాల్ని బుణం తీసుకొనే వారికి పారదర్శకంగా అందిస్తుంది. ఆ ఫీజులు/ చార్జీలు అందరికీ ఒకేలా ఉంటాయి.
- c) లోన్ అప్లికేషన్ ఫారాలలో వడ్డీరేట్లని ప్రభావితం చేసే సమాచారం తప్పకుండా ఉంటుంది. దానివల్ల వినియోగదారుడు ఇతర హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ ల సమాచారంతో పోల్చుకుని నిర్ణయం తీసుకుంటాడు. అప్లికేషన్ తో పాటు సబ్ మిట్ చేయాల్సిన ఇతర డాక్యుమెంట్లు లిస్టు లోన్ అప్లికేషన్ ఫామలోనే ఉంటుంది.
- d) అప్లికేషన్లో వినియోగదారుడు అందించిన సమాచారాన్ని ధృవీకరించుకోవడానికి, కంపెనీ వారు నియమించిన ఏజెన్సీలు బుణం తీసుకునేవారికి ఫోన్ చేసి లేదా ఇంటికి వచ్చి/ బిజినెస్ నంబర్ కాల్ చేసి/ ఆఫీసుకు వచ్చి నిర్ధారించుకుంటాయి. అవసరమని భావిస్తే స్వయంగా ఇంటికి, ఆఫీసుకి వస్తారు.
- e) అన్నీ లోన్ అప్లికేషన్లకి ఎక్స్ లెడ్జ్ మెంట్ రసీదుని కంపెనీ ఇస్తుంది.

ii) లోన్ మదింపు నిబంధనలు, షరతులు

సాధారణంగా లోన్ ప్రోసెస్ కి కావల్సిన అన్నింటినీ అప్లై చేసే టైమ్ లోనే కంపెనీ అడుగుతుంది. ఒకవేళ కంపెనీ కి ఇంకా అదనపు సమాచారం కావల్సి వస్తే వెంటనే వినియోగదారులని సంప్రదిస్తుంది.

a) బుణ (గ్రహీతకు అన్నీ షరతులు/ నిబంధనలతో సహా లోన్ మంజూరు అయ్యిందన్న విషయాన్ని ఎంత ఎమౌంట్ మంజూరు అయ్యిందన్న విషయాన్ని, సంవత్సర వడ్డీరేటుని, అప్లికేషన్ పద్ధతిని ఈ ఎమ్ ఐ విధానం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, కన్వెర్షన్ చార్జీలు/ స్విచ్ ఒవర్ చార్జీలు, పెనాల్టీ చార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) లేఖ రూపంలో స్థానిక భాషలో లేదా బుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ అందిస్తుంది. ఇంకా బుణగ్రహీత నుండి లిఖితపూర్వక రూపంలో నిబంధనలు, షరతులకీ ఒప్పుకుంటున్నట్లుగ లెటర్ తీసుకుని రికార్డు ఉంచబడుతుంది.

b) లోన్ ఇచ్చే సమయంలో ప్రతీ ఒక్క బుణగ్రహీతకి లోన్ డాక్యుమెంట్ తో పాటు అందులో పేర్కొన్న ఇతర డాక్యుమెంట్లని ఎలాంటి మార్పులు లేకుండా అమర్చి రసీదుతో పాటు వినియోగదారుడికి అందించబడుతుంది.

c) కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని మరియు వర్తించే విధంగా అత్యంత ముఖ్యమైన టర్మ్ మరియు షరతు (MITC)/కీ ఫాక్ట్ షేట్ మెంట్ ను పేర్కొంటుంది. జరిమానా ఛార్జీలు రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో బహిర్గతం చేయబడతాయి. తిరిగి చెల్లించడంలో ఆలస్యం జరిగితే కట్టాల్సిన పెనాల్టీ ఛార్జీలని బోల్డ్ (పెద్ద) అక్షరాలతో లోన్ డాక్యుమెంట్లో కంపెనీ సూచిస్తుంది

iii) లోన్ అప్లికేషన్ తిరస్కరించిన సమాచారం

వినియోగదారుడికి కంపెనీ లోన్ ఇవ్వకూడదనుకుంటే ఆ విషయాన్ని లేఖ ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది

iv) రుణాలు ఇచ్చే నిబంధనల్లో మార్పులు, షరతులతో సహా ఉంటుంది

- a) లోన్ డాక్యుమెంట్లలో పేర్కొన్న ప్రమాణాలకు, షరతులకు లోబడి వినియోగదారుల అవసరాలకు అనుగుణంగా వినియోగదారుల అభ్యర్థనకు అనుగుణంగా పంపిణీ ఉంటుంది.
- b) ఏదైనా మార్పులు, వడ్డీరేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపులు, ఇతర రుసుము/ ఛార్జీలు మొదలైనవాటి గురించి సమాచారమంతా స్థానిక భాషలో లేదా బుణం తీసుకున్నవారు అర్థం చేసుకునే భాషలో అందించబడుతుంది. వడ్డీరేట్లు / ఛార్జీలలో మార్పులు ప్రభావం చూపుతాయని అనుకుంటే కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- c) పంపిణీ షెడ్యూల్తో పాటు షరతులు, నిబంధనల్లో ఏదైనా మార్పులు ఉంటే కంపెనీ నోటీసు ఇస్తుంది. ఆ మార్పుల్లో ఏదైనా ప్రతికూలంగా ఉందని వినియోగదారుడు భావిస్తే, ఎలాంటి ఇతర ఛార్జీలు లేకుండా 60 రోజుల లోపు తన ఎకౌంట్ని క్లోజ్ చేసుకునే లేదా వేరే దానికి మార్చుకునే అవకాశం ఉంటుంది.
- d) రీకాల్ చేసే నిర్ణయం, చెల్లింపులని వేగవంతం చేయడం లేదా పెర్ఫార్మెన్స్ సెక్యూరిటీలు చేయబడతాయి. అదనపు అంగీకారాలు లోన్ డాక్యుమెంట్లలో ఉంటాయి.
- e) తీసుకున్న లోన్ పూర్తిగా చెల్లించిన తర్వాత మరియు లోన్ యొక్క అంతిమ బకాయి రుసుమును చెల్లించిన పిదప కంపెనీ వారికి సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలను/ ఆస్తి డాక్యుమెంట్లను రిలీజ్ చేయబడుతుంది. లోన్ తీసుకున్న వారికి వ్యతిరేకంగా ఎలాంటి చట్టపరమైన హక్కులు లేదా ఇతర దావా కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుని వినియోగించుకోవాలి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో కస్టమర్లకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించే / చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవటానికి కంపెనీకి అర్హత ఉంటుంది.

#### 4.2. ఎచ్ ఎఫ్ సి కంపెనీలు ఛార్జీ చేసే అధిక వడ్డీలపై నియంత్రణ

- a) నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు ప్రమాదం ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను కంపెనీ ప్రవేశపెడుతుంది. బుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ ల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల బుణగ్రహీతలకు వేరువేరు వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడానికి రిస్కు మరియు న్యాయమైన విధానాన్ని బుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ కు దరఖాస్తు రూపంలో వెల్లడిస్తారు మరియు సాంక్షన్ స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- b) ఫైనాన్షి ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) పాలసీని కంపెనీయే నిర్దేశిస్తుంది.
- c) వడ్డీ రేట్లకు సంబంధించిన విధానం, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏమైనా ఉంటే) మొదలగు సమాచారమంతా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో లేదా దానికి సంబంధించిన పత్రికలలో అందుబాటులో ఉంటుంది. అయితే వెబ్ సైట్ లో ఉన్న లేదా పత్రికలలో వచ్చిన రేట్లలో ఎప్పుడైనా మార్పులు వచ్చినప్పుడు ఎప్పటికప్పుడు అప్డేట్ చేయబడుతుంది.
- d) వడ్డీ రేటు జరిమానా వడ్డీ రేటు అనేవి సంవత్సర కాలానికి నిర్ణయిస్తారు. కాబట్టి ఎకౌంట్ కి ఎంత ఛార్జీలు వసూలు చేయబడతాయో రుణగ్రహీతకి అవగాహన ఉంటుంది.
- e) కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు జరిమానా ఛార్జీలను జోడించదు. జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీని లెక్కించకూడదు.
- f) బుణగ్రహీతల నుండి వసూలు చేసిన వాయిదాలలో, వడ్డీ అసలు మధ్య విభజనని స్పష్టంగా సూచించబడుతుంది.

g) లోన్ ప్రోసెస్‌ని చూసుకోవడానికి అంతర్గతంగా ఒక ప్రక్రియను కంపెనీ ఏర్పాటుచేస్తుంది. దానివల్ల సమాచారమంతా బుణ గ్రహీతలకి మరింత పారదర్శకంగా అందుబాటులో ఉంటుంది.

#### 4.3. హామీదారు

హామీదారులుగా ఉంటారన్న అభ్యర్థన వచ్చినప్పుడు, హామీదారులుగా ఉంటానన్న వ్యక్తితో కంపెనీ ఈ విషయాలను పంచుకుంటుంది:

- హామీదారుడికి గల బాధ్యత
- ఎంత ఎమౌంట్‌కి బాధ్యత వహించాలనుకుంటున్నారు
- ఎలాంటి పరిస్థితిలో బాధ్యత వహించన హామీదారునికి చెల్లించాల్సిందిగా కంపెనీ కాల్ చేస్తుంది.
- చెల్లించడంలో హామీదారుడు విఫలమైతే హామీదారుడి ఇతర డబ్బు అవసరాలకు కంపెనీ సహాయం చేస్తుందా
- హామీదారుడి బాధ్యత ఒక నిర్దిష్ట పరిమితి ధనరాశి వరకే పరిమితమై ఉంటుందా లేదా పూర్తి మొత్తానికి ఉంటుందా
- హామీదారుడిగా బాధ్యతలు ఎప్పుడు తొలగిపోతాయో తెలియచెప్పే సమయమ మరియు పరిస్థితులు
- ఎవరికైతే హామీదారుడిగా ఉంటున్నారో వారి ఆర్థిక పరిస్థితి, దానిలో మార్పులు మొదలగు విషయాలను హామీదారుడి అభ్యర్థన మేరకు హామీదారుడికి కంపెనీ తెలియచేస్తుంది.
- హామీదారుడు హామీగా ఉన్న లోన్‌ని అప్పు తీసుకున్నవారు తిరిగి చెల్లించడంలో విఫలమైతే హామీదారుడు చెల్లించాలన్న డిమాండ్ కంపెనీ నుండి వస్తుంది. అప్పుడు హామీదారుడు దాన్ని తిరస్కరించి అప్పు చెల్లించడానికి నిరాకరిస్తే (ఒకవేళ ఏదైనా గ్రూప్ కి మామూలుగా ఉన్నట్లయితే) అటువంటి హామీదారులను ఎగవేత దారునిగా (డిఫాల్టర్‌గా) పరిగణించబడుతుంది.
- హామీదారుడి పాత్ర, లోన్ తీసుకునే సమయంలో డాక్యుమెంట్లలో పేర్కొనబడిన షరతులు, నియమాలకి లోబడి ఉంటుంది.
- ఒకవేళ ఉద్దేశ్యపూర్వకంగానే సొమ్ముని చెల్లించని ఎడల, అవసరమైతే హామీదారుడిపై జరిమాన విధించబడుతుంది.

#### 4.4 బకాయిల సేకరణ

- కంపెనీ లోన్ ఇచ్చినప్పుడు తిరిగి చెల్లించడానికి కావల్సిన ఎమౌంట్, కాలం, ఎప్పుడెప్పుడు చెల్లించాలనేది వినియోగదారులకు వివరించబడుతుంది. ఒకవేళ వినియోగదారుడు తిరిగి చెల్లించే కాలపరిమితికి కట్టుబడి ఉండకపోతే ఆ ప్రాంత చట్టాలకి అనుగుణంగా బకాయిల రికవరీ కోసం చర్యతీసుకోబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో నోటీసు పపండం, ఇంటికి రావడం, ఆస్తులని స్వాధీనం చేసుకోవడం లాంటివి ఏవైనా చేయవచ్చు.
- రుణ గ్రహీతలకు మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని రిమైండర్‌లను పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు కూడా తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.
- కస్టమర్ నుండి బకాయిలు వసూలు చేస్తే సెక్యూరిటీలను తిరి స్వాధీనం చేసుకునే రికవరీ ఏజెంట్ల కోసం కొన్ని ప్రక్రియలను ప్రవర్తనా నియమావళిని సూచించబడింది. ఇంకా కస్టమర్ నుండి బకాయిలు తిరిగి పొందేటప్పుడు ఆ నియమావళిని ప్రయోగించబడుతుంది. వస్తూళ్ళ విధానం మర్యాదగా, న్యాయంగా ఉంటుంది.

వినియోగదారులతో ధీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని విశ్వసాన్ని పెంచుకోవాలనీ కంపెనీ విశ్వసిస్తుంది.

4.5 రేటు ఇ ఎం ఐ ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలకు సంబంధించి అదనపు చర్యలు\* ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ (హౌసింగ్ లోన్ తో సహా) (డిసెంబర్ 31, 2023 న వర్తిస్తాయి)

- మంజూరు సమయంలో, కంపెనీ ఇ ఎం ఐ మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే లోన్ పై బెంచ్ మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు యొక్క సంభావ్య ప్రభావం గురించి రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న వాటి కారణంగా ఇ ఎం ఐ / అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల వెంటనే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.
- ఐసిఐఐఐ హోమ్ ప్రైమ్ లెండింగ్ రేట్ (ఐ హెచ్ పి ఎల్ ఆర్) రీసెట్ సమయంలో, కంపెనీ ధరల విధానం ప్రకారం రుణగ్రహీతలకు స్థిరమైన రేటుకు మారడానికి కంపెనీ ఎంపికను అందిస్తుంది. అటువంటి స్విచ్ ఎంపిక వర్తించే ఛార్జీలతో లోన్ వ్యవధిలో గరిష్టంగా 2 సార్లు అందుబాటులో ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీతలు (i) ఇ ఎం ఐ లో మెరుగుదల లేదా కాల వ్యవధిని పొడిగించడం లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక కోసం ఎంపిక చేసుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది; మరియు, (ii) లోన్ వ్యవధిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి.
- కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉండే త్రైమాసిక ఫ్లేట్ మెంట్ లను అందిస్తుంది/ చేస్తుంది:
  - అసలు మరియు వడ్డీ ఇప్పటి వరకు రికవరీ చేయబడింది,
  - ఇ ఎం ఐ మొత్తం, మిగిలి ఉన్న ఇ ఎం ఐ ల సంఖ్య మరియు
  - వార్షిక వడ్డీ రేటు / రుణం మొత్తం వ్యవధికి వార్షిక శాతం రేటు (APR).

\* వ్యక్తిగత రుణాలు ఆర్ బిఐ సర్క్యులర్ నెం. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 జనవరి 04, 2018 నాటి "ఎక్స్ బి ఆర్ ఎల్ రిటర్న్స్ - బ్యాంకింగ్ ఫ్లాటిఫైడ్ హోమోలెజేషన్"లో.

## 5. ప్రైవసీ మరియు గోప్యత

కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ గోప్యంగా ఉంచుతుంది. (కస్టమర్ తో కంపెనీకి సంబంధం ముగిసిన తర్వాత కూడా) దానికోసం కింద సూచించిన విధానాలు పద్ధతులను అనుసరిస్తుంది.

**a)** కింద ఇవ్వబడిన ప్రత్యేకమైన సందర్భంలో తప్ప, వినియోగదారుడు అందించిన ఎకౌంట్ల సమాచారాన్ని ఎట్టి పరిస్థితులలోనూ ఎవరితో పంచుకోదు. కంపెనీకి చెందిన ఇతర గ్రూపులకు వ్యవస్థలకి కూడా.

ప్రజలకి సమాచారాన్ని ఇవ్వాలని అవసరం ఏర్పడినప్పుడు

- ఒకవేళ చట్ట ప్రకారం సమాచారాన్ని ఇవ్వాలి వస్తే **ii)** ఒకవేళ కంపెనీ హితము కోసం సమాచారాన్ని ఇవ్వాలి వచ్చినప్పుడు (ఉదాహరణకి మోసాలని నిరోధించడానికి) మాత్రమే సమాచారాన్ని బయటకి ఇస్తుంది. అయితే దీనిని అవకాశంగా తీసుకుని కస్టమర్ల వ్యక్తిగత వివరాలు ఇంకా ఎకౌంట్ వివరాలు (కస్టమర్ pppp పేరు, చిరునామాతో సహా) మొదలుగునవి ఇతరులకి ఇవ్వదు. అదే కాదు ఇతర కంపెనీలకి, చెందిన గ్రూప్ వ్యవస్థలకి, గూప్ కోసం మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాలకి ఉపయోగించబడదు. **iii)** ఒకవేళ కస్టమర్ల సమాచారాన్ని బయటకి ఇవ్వమని అడిగితే లేదా తమ వివరాలు బయటకి ఇవ్వవచ్చు అన్న వినియోగదారుడి అనుమతి కంపెనీ వద్ద ఉన్నట్లయితే. **iv)** కస్టమర్ల గురించి రిఫరెన్సు కావాలని కంపెనీ అడిగితే, దానికి ముందు కంపెనీ వద్ద కస్టమర్ అనుమతి పత్రం ఉంటేనే ఇస్తుంది.

- b) చట్ట ప్రకారం కస్టమర్ల హక్కుల కింద కంపెనీ వద్ద ఉన్న వినియోగదారుడి వ్యక్తిగత వివరాలను వినియోగదారుడి అభ్యర్థన మేరకు కంపెనీ, వినియోగదారుడికి అందిస్తుంది.
- c) కస్టమర్ అనుమతి ఉంటే తప్ప, కస్టమర్ వ్యక్తిగత వివరాలను మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కంపెనీ ఉపయోగించదు.

## 6. ఫిర్యాదులు, సాదకబాదకాలు మరియు అభిప్రాయాలు

### 6.1 అంతర్గత విధానాలు

- a) కంపెనీ వద్ద ఎవరైనా కస్టమర్, ఛానల్ భాగస్వామి, డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్, డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్, మొదలైన వాటితో సహా ఆన్లైన్లో స్వీకరించిన ఫిర్యాదులని, రిజిస్టర్ చేయడానికి, మరియు ఫిర్యాదు చేసిన వాటిపై చర్య తీసుకోవడానికి కంపెనీకి ఒక ప్రణాళిక ఉంటుంది. ఆ ప్రణాళిక కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంది.
- b) ఫిర్యాదుల నిర్వహణ విధానాన్ని, న్యాయంగా, త్వరగా పరిష్కరించడానికి కావాల్సిన వివరాలు ఎక్కడ అందుబాటులో ఉన్నాయో కస్టమర్లకు కంపెనీ చెబుతుంది.
- c) ఒకవేళ కస్టమర్ ఫిర్యాదు ఇవ్వాలనుకుంటే కంపెనీ ఇలా చెపుతుంది.

- i) ఎలా చేయాలి
- ii) కంప్లైట్ ఎక్కడ ఇవ్వాలి
- iii) కంప్లైట్ ఎలా చేయాలి
- iv) సమాధానం కోసం ఎప్పటివరకు వేచి చూడాలి
- v) పరిష్కారం కోసం ఎవరిని సంప్రదించాలి.
- vi) సమాధానం సంతృప్తిగా లేనప్పుడు ఏం చేయాల్సి ఉంటుంది.
- vii) కస్టమర్ల ప్రశ్నలన్నింటికి మా సిబ్బంది సమాధానాలు ఇస్తూ వారికి సహకరిస్తుంది.

d) ఒకవేళ కస్టమర్ నుండి లిఖిత పూర్వక ఫిర్యాదు వచ్చినప్పుడు, వారంలోగా కంపెనీ దానికి సంబంధించిన రసీదుని/ స్పందనని పంపించే ప్రయత్నం చేస్తుంది. ఒకవేళ కస్టమర్ కంపెనీ కి చెందిన అధికార టెలిఫోన్ కి కాల్ చేసి ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే లేదా కంపెనీ నిర్దేశించిన కస్టమర్ సర్వీసు నంబరుకి కాల్ చేసినా, ఆ ఫిర్యాదుకి సంబంధించిన రిఫరెన్స్ నంబరుని అందించి, ఫిర్యాదుపై స్పందనలు ఎక్కడి వరకు వచ్చాయన్న విషయాలతో పాటు సకాలంలో ఆ ఫిర్యాదుని పరిష్కరించేలా చేస్తుంది.

e) విషయాన్ని పరీక్షించిన తర్వాత, కస్టమర్ కంపెనీ తన చివరి ప్రతిస్పందన పంపిస్తుంది. లేదా ఫిర్యాదుపై ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో. మరియు రశీదు తీసుకున్న నాలుగు వారాల్లో సమాధానం ఇవ్వబడుతుందని మరియు అప్పటికే కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, ఆ ఫిర్యాదుని ముందుకి ఎలా తీసుకెళ్ళాలో వివరించబడుతుంది.

f) కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ మరియు దాని ప్రతి బ్రాంచీపై అప్ డేట్ చేయబడ్డ కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజంను ప్రచురిస్తుంది, ఇది కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి అందుబాటులో ఉన్న వివిధ ఛానల్స్ మరియు అందుకున్న ఫిర్యాదులకు కంపెనీ ప్రతిస్పందించే సమయాన్ని వివరిస్తుంది.

g) ఒకవేళ కస్టమర్ ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుంచి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే లేదా అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదులను ఎన్ఫోర్స్ బి యొక్క వెబ్ సైట్ లో ఆన్ లైన్ లో లేదా న్యూ ఢిల్లీ లోని ఎన్ఫోర్స్ బి కి ఫోస్ట్ ద్వారా నమోదు చేయడం ద్వారా ఎన్ఫోర్స్ బి యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చు.

7. అడ్వర్టైజింగ్, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

- a) అన్నీ ప్రకటనలు మరియు ప్రచారా సమాచారం అంతయు వాస్తవమని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- b) ఏదైనా మీడియాలో ఏదైనా ప్రకటన ప్రచారాల నిమిత్తం ప్రోడక్టుల లేదా సేవల పై దృష్టిసారిస్తూ వడ్డీ రేట్లని రిఫరెన్సుగా ఉంచుతుంది. దానితోపాటు ఇతర ఫీజులు మరియు వర్తింపచేసే ఇతర ఛార్జీలు మొదలుగు పూర్తి సమాచారమంతా షరతులు, నిబంధనలతో కూడుకుని అభ్యర్థన మేరకు అందిస్తుంది లేదా వెబ్ సైట్ లో పొందుపరచబడుతుంది.
- c) వడ్డీరేట్లు, సాధారణ ఫిజు, ఛార్జీలు (పెనాల్టీ ఛార్జీలు ఏమైనా ఉంటే) మొదలుగు సమాచారమంతా కస్టమర్ కి ఈ కింది వాటి ద్వారా తెలియచేయబడుతుంది.
  - i) కంపెనీ కి చెందిన శాఖల్లో నోటీసులని చూడడం ద్వారా
  - ii) కంపెనీ శాఖలు, హెల్ప్ లైన్ నంబర్లకి కాల్ చేయడం ద్వారా
  - iii) కంపెనీ ఉద్యోగ సిబ్బంది / హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా
  - iv) టారిఫ్ షేడ్యూల్ రిఫరెన్సు ద్వారా
  - v) కంపెనీ వెబ్ సైట్ ద్వారా..
- d) సపోర్ట్ సేవలను అందించడానికి ఒకవేళ కంపెనీకి థర్డ్ పార్టీ సేవలని వినియోగించుకున్న కంపెనీ కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఎంత గోప్యంగా, నమ్మకంగా ఉంచుతుందో అంతే నమ్మకంగా థర్డ్ పార్టీలు కూడా సదరు సమాచారాన్ని (ఒకవేళ థర్డ్ పార్టీల వద్ద ఉంటే) గోప్యంగా ఉంచే ప్రయత్నం చేస్తాయి.
- e) కంపెనీ కస్టమర్లు తీసుకున్న ప్రోడక్టుల విభిన్నమైన ప్రత్యేకతల గురించి వెంటది వెంటనే తెలియచేస్తుంది. కంపెనీ యొక్క ఇతర ప్రోడక్టుల గురించిన సమాచారం లేదా ప్రోడక్టుల / సేవలకు సంబంధించిన ప్రమోషన్లు ఆఫర్స్ గురించి తెలియచేయాలంటే అందుకు కస్టమర్లు అనుమతించినప్పుడే అట్టి సమాచారాన్ని కస్టమర్లకు అందించబడుతుంది.
- f) కంపెనీ డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ లేదా డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఎజెన్సీ కోసం, వీటి సేవలని కంపెనీ తమ ప్రోడక్టు / సేవల మార్కెటింగ్ కోసం వినియోగించుకోవచ్చు. ఇందుకోసం ఒక ఆచరణీయమైన ప్రణాళిక రూపొందించబడింది. ఈ ప్రణాళికకు లోబడి ఇతర వాటితో పాటు, ఇవి కంపెనీ ప్రోడక్టుల అమ్మకాల కోసం కస్టమర్లని స్వయంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా సంప్రదించవచ్చు. వారికి మీ పరిచయం ఇవ్వాలి ఉంటుంది.
- g) మా ప్రతినిధి / కొరియర్ లేదా డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఎజెంట్ కస్టమర్ తో అమర్యాదగా ప్రవరించిన లేదా ప్రవర్తనా నియమాళికి విరుద్ధంగా మనుషులుకున్నారన్న విషయంలో కస్టమర్ నుండి ఏదైనా పిర్యాదు అందినప్పుడు దానికి సంబంధించి సరైన విచారణ జరిపి కస్టమర్ ని సంతృప్తి పరిచేట చర్య తీసుకోబడుతుంది.

8. ఏకైక/ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణించిన సందర్భంలో సెక్యూరిటీలు/ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేసే ప్రక్రియ

ఏకైక/ఉమ్మడి రుణగ్రహీత ఆకస్మికంగా మరణించిన సందర్భంలో, కంపెనీ అసలు ఆస్తి పత్రాలను నామినీ/చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి ఇస్తుంది. మరణించిన కస్టమర్ల అసలు పత్రాలను పొందే సందర్భంలో, నామినీ/చట్టపరమైన వారసుల కింది పత్రాలను కంపెనీ ధృవీకరించాలి:

- i. కస్టమర్ డెత్ సర్టిఫికేట్
- ii. ఇప్పటికే ఉన్న కె వై సి నిబంధనల ప్రకారం సంబంధాన్ని ఏర్పరుచుకునే డాక్యుమెంట్.
- iii. లీగల్ హెయిర్ సర్టిఫికేట్/సక్సెషన్ సర్టిఫికేట్/లెటర్ ఆఫ్ అడ్మినిస్ట్రేషన్
- iv. నామినీ / చట్టపరమైన వారసుడు ఫోటో ఐడి రుజువు

- v. నామినీ/లీగల్ వారసుడు ఫోటో & సంతకం ఐడి రుజువు
- vi. డాక్యుమెంట్ సేకరణ సమయంలో చట్టపరమైన వారసులందరూ లేకుంటే: కంపెనీ కోర్టుకున్న విధంగా ప్రతి ఒక్కరి నుండి పి ఒ ఎ ఫార్మాట్లో పొందాలి.

### 9. సాధారణసమాచారం

- a) లోన్ ఒప్పందంలో పొందుపర్చిన షరతులు, నిబంధనల విషయాల్లో తప్ప బుణగ్రహీతకు చెందిన ఇతర విషయాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు. (బుణగ్రహీత ఇదివరకే తెలియచేయాల్సిన సమాచారాన్ని తెలియపరచని సందర్భంలో తప్ప).
- b) కస్టమర్ ఖాతాలో లావాదేవీలు : కస్టమర్ ఖాతాలో ఏదైనా లావాదేవీలకు సంబంధించి ఏదైన విచారణ జరిపాల్సి వచ్చినప్పుడు కస్టమర్ తో పాటు పోలీసు /ఇతర ఇన్వెస్టిగేటివ్ ఏజెన్సీలతో పాటు ఒకవేళ కంపెనీ కస్టమర్ ని ప్రవేశపెట్టాల్సి వచ్చినప్పుడు కస్టమర్ సహకరించాల్సి ఉంటుంది.
- c) ఒకవేళ కస్టమర్ మోసపూరిత చర్యలకు పాల్పడితే, కస్టమర్ ఖాతాకి కలిగే నష్టానికి వారే బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది. ఒకవేళ కస్టమర్ సరైన జాగ్రత్తలు తీసుకోకుండా పనిచేస్తున్నప్పుడు, ఆ కారణంగా ఏదైన నష్టం కలిగినప్పుడు దానికి స్వయంగా కస్టమర్ బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది.
- d) కంపెనీ తమ ప్రోడక్టులు లేదా సేవల గురించి కస్టమర్లకు ఇక్కడ పేర్కొన్న వాటిలో ఏదో ఒక భాష లేదా ఇంకా ఎక్కువ భాషల్లో హింది, ఇంగ్లీష్ లేదా ఆ ప్రాంతములో ఏ భాష ఉంటుందో ఆ భాషలో సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.
- e) బుణం ఇచ్చేటప్పుడు గానీ, కంపెనీకి చెందిన ఏదైనా ఇతర ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలగు విషయాల్లో కస్టమర్ వయస్సు, జాతి, లింగము, మతము, వివాహ స్థితి కులం, వైకల్యం పట్ల వివక్ష చూపించదు. అలా అని సమాజంలోని వివిధ వర్గాల వారికోసం పథకాలు రూపకల్పన చేయడంలోనూ ఆ పథకాలని అమలు చేయడంలోనూ వెనుకంజవేయదు.
- f) లోన్ / రుణగ్రస్తుని ఎకౌంట్ ని బదిలీ చేసుకోవడానికి బుణ గ్రహీత సమర్పించిన అభ్యర్థనని అమలు చేస్తుంది. అయితే అభ్యర్థన అందిన 21 రోజులలో దానిని అమలుపరచగలమా లేదా అనే విషయాన్ని తెలియచేయబడుతుంది. ఇది బదిలీ చట్ట ప్రకారం ఒప్పందాల నియమాల ప్రకారం పారదర్శకంగా జరుగుతుంది.
- g) ఈ కోడ్ ని జనాల్లోకి తీసుకెళ్లడానికి కంపెనీ ఏమి చేస్తుందంటే,
  - i. వినియోగదారుల అభ్యర్థన మేరకు కోడ్ కి సంబంధించిన కాపీ అందచేయడం.
  - ii. అభ్యర్థన మేరకు కౌంటర్లో దొరికేలా లేదా మెయిల్ ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారానైనా పొందేలా చేయడం.
  - iii. కంపెనీ వెబ్ సైట్ తో పాటు ప్రతీ శాఖలో అందుబాటులో ఉంచడం.
  - iv. కోడ్ కి సంబంధించిన సమాచారాన్ని మరియు కోడ్ ని అమలు పరచడంలో కంపెనీ సిబ్బందికి పూర్తి శిక్షణ అందించబడింది.