

1.1

పూనవాలా హాసింగ్ ఫైనాన్స్
లిమిటెడ్ (గతంలో మాగ్నా
హాసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్)

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

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

ప్రభావవంతమైన తేదీ: 19.10.2022

అప్రూవల్ తేదీ: 19.10.2022

వెర్షన్ నంబర్.: 6.0

వీరి ద్వారా ఆమోదించబడింది: బోర్డ్ ఆఫ్
డైరెక్టర్స్

పాలసీ యజమాని: కంప్లయెన్స్ ఆఫీసర్

ఈ డాక్యుమెంట్ గోప్యంగా ఉంటుంది మరియు కంపెనీలో ఉన్న ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై ఏదైనా పాలసీని
అధిగమిస్తుంది మరియు డాక్యుమెంట్ చేయబడిన మరియు ఫైల్ పై నిర్వహించబడిన అత్యంత ఇటీవలి
పాలసీలు మరియు విధానాలతో కలిసి చదవాలి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	జారీ చేసిన అసలు తేదీ: 15.07.2013	అమలు అయ్యే తేదీ: 19.10.2022
	సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	వర్షన్ నంబర్: 6.0

బేస్ డాక్యుమెంట్	:	మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) డైరెక్షన్లు, 2021
ప్రారంభ డాక్యుమెంట్ సిద్ధం చేయబడింది	:	శ్రీ అర్నబ్ దాస్
ఫంక్షనల్ అంశాల ద్వారా తనిఖీ చేయబడింది	:	మిస్. అదితి శెట్టి
గవర్నింగ్ మార్గదర్శకం/పాలసీ	:	'నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ- హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021 కింద భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా సూచించబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్'
చట్టపరమైన అంశాల ద్వారా తనిఖీ చేయబడింది	:	శ్రీ పంకజ్ రథి, శ్రీమతి ప్రీతి సరావుగి, శ్రీమతి అదితి శెట్టి, ఎం/ఎస్ కంప్లయన్స్ పిల్లర్

కంటెంట్లు టేబుల్

పరిచయం, లక్ష్యాలు మరియు అప్లికేషన్2

డిస్క్లొజర్లు, అడ్వర్టైజింగ్, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్.....3

లోన్లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం అప్లికేషన్.....4

లోన్ అప్రైసల్, నిబంధనలు/షరతులు మరియు తిరస్కరణ కమ్యూనికేషన్.....4

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా లోన్ పంపిణీ.....5

వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా వడ్డీ గురించి సమాచారం.....6

గ్యారెంటీలు.....6

ప్రైవసీ మరియు గోప్యత7

CERSAI, CKCY, CICతో సమాచారాన్ని షేర్ చేయడం.....7

బకాయిల సేకరణ.....7

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	జారీ చేసిన అసలు తేదీ: 15.07.2013	అమలు అయ్యే తేదీ: 19.10.2022
	సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	వర్షన్ నంబర్: 6.0

ఫిర్యాదులు మరియు
సమస్యలు.....8

లోన్ల యొక్క ప్రీ-పేమెంట్, ప్రీక్లోజర్ మరియు
ట్రాన్స్ఫర్.....9

జనరల్.....10

కంట్రోల్ మార్పు రికార్డ్
.....11

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	జారీ చేసిన అసలు తేదీ: 15.07.2013	అమలు అయ్యే తేదీ: 19.10.2022
	సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	వర్షన్ నంబర్: 6.0

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

1. పరిచయం, లక్ష్యాలు మరియు అప్లికేషన్

పూనవల్ల హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో, మాగ్నా హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్) (ఇకపై "కంపెనీ" లేదా "మేము" అని పిలువబడుతుంది) ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("ఎఫ్పిసి" లేదా "కోడ్") ను రూపొందించింది మరియు అవలంబించింది, ఇది తన కస్టమర్లతో వ్యవహరిస్తున్నప్పుడు కంపెనీ ద్వారా అనుసరించవలసిన సరసమైన ప్రాక్టీస్ ప్రమాణాల కోసం సూత్రాలను నిర్ణయిస్తుంది. 'నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపెనీ- హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీ (రిజిస్టర్డ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021' తేదీ 17 ఫిబ్రవరి, 2021 ("ఆర్బిఐ హెచ్ఎఫ్సి ఆదేశాలు") భారతీయ రిజిస్టర్డ్ బ్యాంక్ ("ఆర్బిఐ") ద్వారా జారీ చేయబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై మార్గదర్శకాల ఆధారంగా కోడ్ సిద్ధం చేయబడింది.

1.1 ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు- కోడ్ వీటికి అనుసరించబడింది:

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

1.2 కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్- ఈ కోడ్ కంపెనీ ద్వారా అందించబడే అన్ని ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులకు లేదా ఇంటర్నెట్ పై లేదా ఏదైనా ఇతర మార్గాల ద్వారా పోస్ట్ ద్వారా కౌంటర్ 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 ప్రతినిధుల ద్వారా అందించబడిన అన్ని సేవలకు కూడా వర్తిస్తుంది.

1.3 కంపెనీ యొక్క బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత - బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ఆమోదం కలిగిన కంపెనీ ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఆర్బిఐ హెచ్ఎఫ్సి ఆదేశాల క్రింద అవసరమైన విధంగా తగిన ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానాన్ని నిర్దేశిస్తుంది. అంతేకాకుండా, ఫెయిర్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	జారీ చేసిన అసలు తేదీ: 15.07.2013	అమలు అయ్యే తేదీ: 19.10.2022
	సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	వర్షన్ నంబర్: 6.0

ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు మేనేజ్మెంట్ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు యొక్క పీరియాడికల్ సమీక్ష ఉందని నిర్ధారించబడుతుంది.

2. డిస్క్లజర్లు, అడ్వర్టైజింగ్, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్

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 ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా అని ఇది సూచిస్తుంది. అంతేకాకుండా, సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచబడతాయి లేదా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ఉంచబడతాయి.

2.3 మేము ఈ క్రింది మీడియాలో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీల (జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తాము-

- (a) మా అన్ని శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం;
- (b) టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్ ద్వారా;
- (c) కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ పై సమాచారం;
- (d) నియమించబడిన సిబ్బంది / హెల్ప్ డెస్క్ 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 వెబ్ సైట్ లో లేదా ఇతరత్రా దాని కోసం రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా మాత్రమే కస్టమర్లకు తెలియజేయబడవచ్చు.

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

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

3. లోన్లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం అప్లికేషన్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	జారీ చేసిన అసలు తేదీ: 15.07.2013	అమలు అయ్యే తేదీ: 19.10.2022
	సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	వర్షన్ నంబర్: 6.0

3.1 మేము, టారిఫ్ షీట్ లేదా ఛార్జీల షెడ్యూల్ ద్వారా, లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించవలసిన ఫీజు/ఛార్జీల గురించి మొత్తం సమాచారాన్ని రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తాము, లోన్ మొత్తం మంజూరు చేయబడకపోతే/పంపిణీ చేయబడకపోతే, ప్రీ-పేమెంట్ ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే, తిరిగి చెల్లించవలసిన ఫీజు మొత్తం; ఆలస్యం చేయబడిన రీపేమెంట్ కోసం జరిమానా వడ్డీ/జరిమానా, ఏదైనా ఉంటే; ఫిక్స్డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు లోన్ మార్చడానికి లేదా వైస్-వర్సా, ఏదైనా వడ్డీ రీ-సెట్ నిబంధన లేదా మా వీక్షణలో, రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం కోసం కన్వర్షన్ ఛార్జీలు. 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 ఉంటే, ప్రీ-పేమెంట్ ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే మరియు రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తాము, తద్వారా ఇతర హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (హెచ్ఎఫ్ఐలు) అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా తెలివైన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. అంతేకాకుండా, అప్లికేషన్ ఫారంతో సమర్పించవలసిన డాక్యుమెంట్ల జాబితాను రుణం అప్లికేషన్ ఫారం సూచించవచ్చు.

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

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

- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్సైట్లో వెల్లడించబడతాయి.
- ఒక ఏజెంట్గా కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న 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. లోన్ అప్రైసల్, 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 కస్టమర్కు తెలియజేస్తాము.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	జారీ చేసిన అసలు తేదీ: 15.07.2013	అమలు అయ్యే తేదీ: 19.10.2022
	సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	వర్షన్ నంబర్: 6.0

- 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 ఛార్జీలు మొదలైన అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తం. రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో ఆలస్యపు రీపేమెంట్ కోసం వసూలు చేయబడే జరిమానా వడ్డీని మేము పేర్కొంటాము. మేము మా రికార్డులపై రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను వ్రాయబడిన అంగీకారాన్ని ఉంచుతాము.
- 4.3** ప్రతి రుణగ్రహీతకు లోన్ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్ క్లోజర్ల కాపీతో పాటు లోన్ ఒప్పందం యొక్క కాపీని మేము ఆ సమయంలో లేదా లోన్ల పంపిణీ తర్వాత అందిస్తాము.
- 4.4 లోన్ అప్లికేషన్ తిరస్కరణ యొక్క కమ్యూనికేషన్-** 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 లోన్ల పంపిణీ

- 5.1** 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 వర్తించే 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 కస్టమర్ యొక్క అప్రయోజనం కోసం అయితే, అతను/ఆమె 60 రోజుల్లోపు మరియు నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె అకౌంటును మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించవలసిన అవసరం లేకుండా లోన్ అకౌంటును మార్చవచ్చు.
- 5.4** ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరుకోవడానికి నిర్ణయం, రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- 5.5** రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీకి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా లియన్ కు లోబడి అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడం పై లేదా బకాయి ఉన్న లోన్ మొత్తాన్ని తిరిగి పొందడం పై 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. వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా వడ్డీ గురించి సమాచారం

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	జారీ చేసిన అసలు తేదీ: 15.07.2013	అమలు అయ్యే తేదీ: 19.10.2022
	సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	వర్షన్ నంబర్: 6.0

- 6.1** కంపెనీ, దాని బోర్డు ఆమోదంతో, వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, జరిమానా వడ్డీ మరియు ఇతర ఫీజు/ఛార్జీలు మొదలైనవి నిర్ణయించడానికి తగిన ఇంటర్నల్ పాలసీని అవలంబించింది. ఇది ఫండ్స్ యొక్క సగటు ఖర్చు, ఆపరేటింగ్ ఖర్చు, మూలధన ఛార్జ్, క్రెడిట్ నష్టం మొదలైనటువంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకునే వడ్డీ రేటు మోడల్ను నిర్వచించింది. ఇంకా, కస్టమర్ కు సంబంధించిన క్రెడిట్ రిస్కు ఆధారంగా ఉండే అదనపు రిస్కు ప్రీమియం, ఇది అతని క్రెడిట్ చరిత్ర, క్రెడిట్ రేటింగ్, పైనాన్షియల్ ప్రొఫైల్, సెక్యూరిటీ కవర్ మొదలైన వాటి ఫంక్షన్. అందువల్ల, కంపెనీ వివిధ వర్గాలకు వివిధ వడ్డీ రేటును వసూలు చేస్తూ ఉండవచ్చు.
- 6.2** బెంచ్మార్క్ ప్లోటింగ్ రిఫరెన్స్ రేటు, వడ్డీ రేటు రేంజ్ మరియు రిస్కుల గ్రేడ్షెప్ కోసం విధానం, మరియు వర్తించే జరిమానా వడ్డీ కూడా కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు ఉన్నప్పుడు వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడిన సమాచారం అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.
- 6.3** వర్తించే వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా వడ్డీ రేటు వార్షికం చేయబడుతుంది, తద్వారా అకౌంట్ కు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలుసు.
- 6.4** రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మొత్తం మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచిస్తాయి.

7. గ్యారెంటీలు

- 7.1** ఒక వ్యక్తి రుణం కోసం హామీదారుగా ఉండాలని అనుకున్నప్పుడు, అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేయబడుతుంది:
- హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత;
 - అతను/ఆమె స్వయంగా కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత మొత్తం;
 - అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించడానికి కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు కాలి చేయగల పరిస్థితులు;
 - ఒకవేళ అతను/ఆమె ఒక గ్యారెంటీగా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీ తనఖా పెట్టబడిన లేదా కంపెనీతో ఉండడం కోసం కంపెనీ అతని/ఆమె ఇతర ఆస్తి/సెక్యూరిటీలకు రికోర్స్ కలిగి ఉందా;
 - ఒక గ్యారెంటీగా అతని/ఆమె లయబిలిటీలు ఒక నిర్దిష్ట క్వాంటమ్ కు పరిమితం చేయబడతాయా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు
 - గ్యారెంటీగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిశ్చార్జ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే కంపెనీ దీని గురించి అతనికి/ఆమెకు తెలియజేసే విధానం; మరియు
 - కస్టమర్ యొక్క ఆర్థిక పరిస్థితిలో ఏదైనా క్షీణత.
- 7.2** ఒకవేళ గ్యారెంటీ కంపెనీ చేసిన చెల్లుబాటు అయ్యే డిమాండ్ కు కట్టుబడి ఉండటానికి నిరాకరిస్తే, బకాయిలను చెల్లించడానికి తగినంత మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, అటువంటి గ్యారెంటీను ఒక ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్ గా పరిగణించవచ్చు.

8. ప్రైవసీ మరియు గోప్యత

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	జారీ చేసిన అసలు తేదీ: 15.07.2013	అమలు అయ్యే తేదీ: 19.10.2022
	సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	వర్షన్ నంబర్: 6.0

8.1 కస్టమర్ ఇకపై ఒక కస్టమర్ ప్రైవేట్ మరియు గోప్యమైనది కానప్పటికీ మేము కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని పరిగణిస్తాము. మేము గ్రూప్ లోని ఇతర కంపెనీలతో సహా ఎవరికైనా కస్టమర్ యొక్క డేటా లేదా సమాచారాన్ని వెల్లడించము:

- చట్టం ద్వారా అవసరం.
- సమాచారాన్ని వెల్లడించడానికి పబ్లిక్ కోసం డ్యూటీ.
- మా ఆసక్తికి సమాచారం ఇవ్వడం అవసరం. అయితే, కస్టమర్ లేదా గ్రూప్ లోని ఇతర కంపెనీలతో సహా మరెవరికీ కస్టమర్ యొక్క అకౌంట్లు/వ్యక్తిగత సమాచారం అందించడానికి కారణంగా ఇది ఉపయోగించబడదు, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ మాకు అధికారం ఇచ్చి ఉంటే తప్ప.
- కస్టమర్ కంపెనీకి అనుమతి ఇచ్చారు/అధికారం ఇచ్చారు లేదా సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కంపెనీని అడిగారు.

8.2 అతని/ఆమె గురించి కంపెనీ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి భారతదేశ చట్టాల క్రింద అతని హక్కులు/బాధ్యతల గురించి మేము కస్టమర్ కు తెలియజేస్తాము.

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

8.4 ఒకవేళ కస్టమర్ మమ్మల్ని కంపెనీ ద్వారా మార్కెటింగ్ సంబంధిత కమ్యూనికేషన్లను పంపడం ఆపివేయాలని కోరుకుంటే, అతను దాని శాఖలలో దేనిలోనైనా లేదా అటువంటి మార్కెటింగ్ సంబంధిత కమ్యూనికేషన్ల పేర్కొన్న ఛానెల్ ద్వారా వ్రాతపూర్వకంగా ఒక అభ్యర్థనను సమర్పించాలి.

9. క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలు ("CICలు"), సెంట్రల్ రిజిస్ట్రీ ఆఫ్ సెక్యూరిటీజేషన్ అసెట్ రికన్స్ట్రక్షన్ అండ్ సెక్యూరిటీ ఇంటెస్ట్ ("CERSAI"), సెంట్రల్ KYC రిజిస్ట్రీ ("CKYCR") మరియు ఇతర ఏజెన్సీలతో డేటా/సమాచారాన్ని షేర్ చేయడం

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

10. బకాయిల సేకరణ

10.1 లోన్లు ఇవ్వబడినప్పుడు, మేము కస్టమర్ కు, లోన్ అగ్రిమెంట్ లో రీపేమెంట్ మొత్తం, అవధి మరియు వ్యవధిని పేర్కొనడం ద్వారా రీపేమెంట్ ప్రాసెస్/అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను ("ఎంఐటిసి") కలిగి ఉన్న డాక్యుమెంట్ గురించి వివరిస్తాము. అయితే, కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాలకు

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	జారీ చేసిన అసలు తేదీ: 15.07.2013	అమలు అయ్యే తేదీ: 19.10.2022
	సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	వర్షన్ నంబర్: 6.0

అనుగుణంగా నిర్వచించబడిన ప్రాసెస్ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు మరియు/లేదా భద్రతను తిరిగి స్వాధీనం చేయడం ద్వారా గుర్తు చేయడం ఉంటుంది.

10.2 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, మా ద్వారా జారీ చేయబడిన అథారిటీ లెటర్ ను ప్రదర్శిస్తారు మరియు అభ్యర్థనపై, కంపెనీ ద్వారా లేదా కంపెనీ యొక్క అథారిటీ క్రింద జారీ చేయబడిన అతని/ఆమె గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శిస్తారు.

10.3 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 సందర్శంలో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తున్న ఐడెంటిటీ మరియు అధికారం కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.
- కస్టమర్ యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.
- కస్టమర్ తో సంభాషణ మర్యాదపూర్వకంగా ఉంటుంది.
- ఓవర్ డ్యూ లోన్ల రికవరీ కోసం మా ప్రతినిధులు కస్టమర్లను 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 కస్టమర్ ప్రదేశానికి సందర్శన సమయంలో, సభ్యత మరియు ఔచిత్యం నిర్వహించబడుతుంది.
- కుటుంబంలో విసర్జన లేదా అటువంటి ఇతర విపత్కర సందర్భాలు బకాయిలను సేకరించడానికి కాల్స్ / సందర్శనలు చేయడానికి నివారించబడతాయి.

11. ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలు

11.1 కంపెనీ తన బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ఆమోదంతో కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం / కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియతో సహా ఒక ఫిర్యాదు నిర్వహణ పాలసీని అవలంబించింది. అటువంటి పాలసీ / యంత్రాంగం ఆన్ లైన్ లో లేదా ప్రత్యేకమైన కస్టమర్ సర్వీస్ ఛానెల్ ద్వారా

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	జారీ చేసిన అసలు తేదీ: 15.07.2013	అమలు అయ్యే తేదీ: 19.10.2022
	సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	వర్షన్ నంబర్: 6.0

అందుకున్న ప్రతి కంపెనీ కార్యాలయాలలో ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను అందుకోవడానికి, రిజిస్టర్ చేయడానికి మరియు వినియోగించడానికి వ్యవస్థ మరియు విధానాన్ని రూపొందించాలి.

11.2 కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ట్ మెకానిజం డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ల ద్వారా సోర్స్ చేయబడిన లోన్లతో సహా అవుట్సోర్స్ చేయబడిన ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలను కూడా ఎదుర్కొంటుంది.

11.3 మేము మా వెబ్సైట్ మరియు మా శాఖలలో సంబంధిత ఇ-మెయిల్ ఐడి, సంప్రదింపు వివరాలు, ఊహించిన టర్నఅరౌండ్ 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 ప్రదర్శిస్తుంది.

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

11.5 విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, మేము కస్టమర్ కు తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతాము లేదా అతనికి ప్రతిస్పందించడానికి మరింత సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తాము, మరియు ఫిర్యాదు యొక్క ఆరు వారాల్లో అలా చేయడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము.

12. లోన్ల యొక్క ప్రీ-పేమెంట్, ప్రీ-క్లోజర్ మరియు ట్రాన్స్ఫర్

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

- (a) హౌసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ప్రీ-క్లోజ్ చేయబడిన చోట.
- (b) హౌసింగ్ లోన్ ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉంటే మరియు రుణగ్రహీత తమ స్వంత వనరుల నుండి లోన్ 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) హౌసింగ్ లోన్లు ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో, లోన్ ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉంటుందా అనేదాని ఆధారంగా ఫిక్స్డ్/ఫ్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలను ఆకర్షిస్తాయి. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్ల విషయంలో, ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు వ్యవధి గడువు ముగిసిన తర్వాత, ఫ్లోటింగ్ రేటు కోసం ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధన ఫ్లోటింగ్ రేటు లోన్ గా మార్చబడిన తర్వాత వర్తిస్తుంది.
- (iii) ఒక ఫిక్స్డ్ రేటు రుణం అనేది రుణం యొక్క మొత్తం వ్యవధి కోసం రేటు ఫిక్స్ చేయబడిన ఒకటి అని కూడా స్పష్టం చేయబడుతుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	జారీ చేసిన అసలు తేదీ: 15.07.2013	అమలు అయ్యే తేదీ: 19.10.2022
	సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	వర్షన్ నంబర్: 6.0

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

12.3 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.

13. జనరల్

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

13.2 ఆర్ బి ఐ సూచించిన విధంగా శాఖలు, వెబ్ సైట్ లో 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.

13.3 ఒకవేళ కంపెనీ వాటిని ప్రమేయం చేయాల్సి వస్తే, కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క అకౌంట్ మరియు పోలీస్/ఇతర పరిశోధనా ఏజెన్సీలతో ఒక ట్రాన్స్ అక్షన్ ను దర్యాప్తు చేయాలని భావిస్తున్నారు.

13.4 అటువంటి కస్టమర్ మోసపూరితంగా లేదా సహేతుకమైన సంరక్షణ లేకుండా వ్యవహరిస్తే అన్ని నష్టాలకు కస్టమర్ బాధ్యత వహిస్తారు.

13.5 రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు సాధారణంగా ఇంగ్లీష్ లో ఉంటాయి. అయితే, కస్టమర్ ద్వారా అభ్యర్థించబడితే, కస్టమర్ అర్థం చేసుకున్న విధంగా అటువంటి సమాచారం హిందీ లేదా ఏదైనా ఇతర తగిన స్థానిక భాషలో అందించబడుతుంది.

13.6 వయస్సు, రేస్, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా మేము మా కస్టమర్ల మధ్య విభేదభరితం కాదు. అయితే, సమాజంలోని వివిధ విభాగాలు మరియు వయస్సు సమూహాల కోసం రూపొందించబడిన పథకాలలో స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి ఇది మమ్మల్ని నిరోధించదు.

13.7 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 (ఎంఐటిసి) కలిగి ఉన్న డాక్యుమెంట్ కంపెనీ పొందుతుంది మరియు అక్నాలెడ్జ్మెంట్ క్రింద రుణగ్రహీతకు దాని కాపీని అందిస్తుంది.

13.8 బ్రాంచ్ లో కోడ్ అందుబాటులో ఉండడం ద్వారా మరియు అభ్యర్థనపై కస్టమర్ కు కోడ్ యొక్క కాపీని ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు అందించడం ద్వారా కంపెనీ దాని వెబ్ సైట్ లో ఉండడం ద్వారా ఈ కోడ్ ను ప్రచురిస్తుంది. కోడ్ గురించి సమాచారాన్ని అందించడానికి దాని సిబ్బందికి తగినంతగా శిక్షణ ఇవ్వబడిందని కూడా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	జారీ చేసిన అసలు తేదీ: 15.07.2013	అమలు అయ్యే తేదీ: 19.10.2022
	సమీక్ష తేదీ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	వర్షన్ సంబంధం: 6.0

కంట్రోల్ మార్పు రికార్డు

వెర్షన్ సంబంధం.	దీని ద్వారా అభ్యర్థనను మార్చండి	మెమోరాండం ఆఫ్ చేంజ్	అప్రూవల్ తేదీ
1.0	హేమ్ రాజ్ సింగ్ హ్యూంకి	కొత్త కోడ్ అడాప్ట్ చేయబడింది	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 కంపెనీ పేరు మార్చబడింది. 22.07.2021	-
5.0	సమ్మతి	రెగ్యులేటరీ అవసరాలతో అలైన్ చేయడానికి	31.01.2022
5.1	సమ్మతి	రెగ్యులేటరీ అవసరాలతో అలైన్ చేయడానికి	19.10.2022

---xXx---