ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్
ఫిబ్రవరి, 2026

విషయ సూచిక

1. లక్ష్యాలు మరియు ఆచరణ.....3
2. కస్టమర్ల పట్ల మా నిబద్ధత.....3
3. డిస్క్లోజర్ మరియు పారదర్శకత.....5
4. అడ్వర్టైజింగ్, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్.....10
5. ప్రైవసీ మరియు గోప్యత.....11
6. బకాయిల సేకరణ.....12
7. కంప్లెయింట్లు మరియు గ్రీవెన్స్‌లను పరిష్కరించడానికి కంప్లెయింట్స్ మరియు గ్రీవెన్సెస్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజం.....14
8. డిపాజిట్ అకౌంట్లు..... 15
9. లోన్లు..... 15
10. గ్యారెంటార్లు.....18
11. జనరల్.....18

కంపెనీ యొక్క సిబ్బంది సభ్యులు, అధికారులు మరియు అధీకృత ప్రతినిధులు అందరూ కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఈ కోడ్‌ను ఖచ్చితంగా అనుసరించాలి.

1 లక్ష్యాలు మరియు ఆచరణ:

1.1 కోడ్ యొక్క లక్ష్యం

బజాజ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ఉత్తమ కార్పొరేట్ విధానాలను అనుసరిస్తూ వ్యాపార పద్ధతులలో పారదర్శకతను తీసుకువచ్చి కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించుకోవడమే లక్ష్యంగా కలిగి ఉంది. తదనుగుణంగా, ఒక ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఈ లక్ష్యాల కోసం ఏర్పాటు చేయబడింది:

i) కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;

ii) పారదర్శకతను పెంచడం, ద్వారా కంపెనీ అందిస్తున్న సేవల నుండి న్యాయంగా అతను/ఆమె ఏమి ఆశించవచ్చో ఒక కస్టమర్లకి మెరుగైన అవగాహన కలిగించడం;

iii) అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి మార్కెట్ శక్తులలో పోటీతత్వాన్ని ప్రోత్సహించడం; మరియు

iv) కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య సముచితమైన మరియు హార్దిక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించి కంపెనీ పై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

1.2 కోడ్ యొక్క ఆచరణ

ఈ కోడ్ యొక్క అన్ని భాగాలు ప్రస్తుతం అందించబడుతున్న లేదా ఇక మీదట ప్రవేశపెట్టబడగల అన్ని ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులకు వర్తిస్తాయి. ఇది బిహెచ్ఎఫ్ఎల్ యొక్క ఉద్యోగులు అందరికీ వర్తిస్తుంది.

2 కస్టమర్ల పట్ల మా నిబద్ధత:

2.1 ఈ క్రింద పేర్కొనబడిన అంశాలను నిర్ధారించడం ద్వారా కస్టమర్లతో నెరిపే అన్ని వ్యవహారాల్లో సముచితంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం:

కంపెనీ అందించే ప్రోడక్టులు మరియు సేవలు సహా కంపెనీ ఉద్యోగులు అనుసరించే పద్ధతులు మరియు విధానాలలో ఈ కోడ్‌లో పేర్కొనబడిన నిబద్ధతలు మరియు ప్రమాణాలను కంపెనీ పాటిస్తుంది. మా అన్ని ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలను పూర్తిగా అర్థం చేసుకొని అనుసరిస్తాయి; మరియు కస్టమర్‌తో నెరిపే అన్ని వ్యవహారాలు చిత్తశుద్ధి మరియు పారదర్శకత వంటి నైతిక విలువల పై ఆధారపడి ఉంటాయి.

2.1.1 కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు, లోన్ అగ్రిమెంట్ యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొనబడిన అంశం(లు) మినహా, రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాలలో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.

2.2 ఈ క్రింద పేర్కొనబడిన వాటిని నిర్ధారించడం ద్వారా మా ఫైనాన్షియల్ ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులను అర్థం చేసుకోవడంలో కస్టమర్లకు సహాయపడటం:

(i) ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సాహిత్యం యొక్క విషయాలు సాధ్యమైనంత స్పష్టంగా ఉంటాయి మరియు తప్పుదారి పట్టించేవిగా ఉండవు.

(ii) ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులకు సంబంధించిన సమాచారంతో కస్టమర్లకు వివరణ, వాటి సంబంధిత డాక్యుమెంట్లు మొదలైనవి ఇక్కడ ఇవ్వబడిన ఏదైనా భాష లేదా అన్ని భాషలలో వివరించబడుతుంది మరియు అందించబడుతుంది: ఇంగ్లీషు, హిందీ, లేదా తగినటువంటి దేశ/స్థానిక భాష. సంపూర్ణ పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, కస్టమర్లకు ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసుల స్వభావం, వాటి నిబంధనలు మరియు షరతులు, వార్షిక వడ్డీ రేట్లు/సర్వీస్ ఛార్జీలు, జరిమానా మరియు ఇతర ఛార్జీలు, లోన్ ప్రోడక్ట్ సర్వీసింగ్ కోసం చెల్లించవలసిన ఇఎంఐ, ప్రోడక్టుల కోసం కంపెనీకి సబ్మిట్ చేయవలసిన డాక్యుమెంట్లు మొదలైనవాటి గురించి స్పష్టమైన సమాచారం అందించబడుతుంది.

(iii) వారికి సమకూరే ప్రయోజనాలు, అటువంటి ప్రయోజనాలను వారు ఎలా పొందవచ్చు, వాటి వలన ఏర్పడే ఆర్థిక పర్యవసానాలు మరియు ఏవైనా సందేహం తలెత్తినప్పుడు తన ప్రశ్నలను పరిష్కరించుకోవడానికి ఎవరిని సంప్రదించగలరు అనేదాని గురించి కస్టమర్లకు పూర్తిగా తెలియజేయబడుతుంది.

(iv) ఆ విషయంలో కస్టమర్‌కు తగిన మార్గనిర్దేశకం అందించడానికి కంపెనీ హెల్ప్ లైన్ అందిస్తుంది. పైన పేర్కొన్న వాటితో పాటు, కస్టమర్లకు తమ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి నియమించబడిన అధికారి(లు) పేరు అతని/ఆమె సంప్రదింపు వివరాలతో అందించబడుతుంది.

2.3 మా ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులను ఉపయోగించడంలో కస్టమర్లకు సహాయపడటానికి:

(i) వెబ్‌సైట్ పై ప్రదర్శించడం ద్వారా, తగిన సంప్రదింపు పద్ధతుల ద్వారా సందేశం పంపడం లేదా ప్రింట్ చేయబడిన లేఖలను మెయిల్ చేయడం ద్వారా రెగ్యులర్, ఇంటరాక్టివ్ సమావేశం ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా కంపెనీ కస్టమర్లకు సరైన అప్‌డేట్లను అందిస్తుంది.

(ii) వడ్డీ రేట్లు, పంపిణీ షెడ్యూళ్లు, వివిధ ఛార్జీలు, షరతులు మరియు నిబంధనలు, మొదలైన వాటిలో మార్పులు గురించి కంపెనీ సమాచారాన్ని ప్రచారం చేస్తుంది.

(iii) వడ్డీ/ఛార్జీలలో మార్పు దాని వర్తింపునకు ముందు తగువిధమైన ముందస్తు నోటీసుతో తెలియజేయబడుతుంది. వడ్డీ రేటు లేదా ఛార్జీల సవరణ భవిష్యత్తులో మాత్రమే వర్తిస్తుంది.

2.4 ఏ దశలోనైనా తప్పు అవగల విషయాల పై వేగంగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరించేందుకు:

(i) కంపెనీ వలన పొరపాటు యొక్క ప్రభావం, ఏదైనా ఉంటే, తగ్గించడానికి తక్షణ మరియు తగిన చర్యను తీసుకోవడం.

(ii) కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను వెంటనే నిర్వహించడం.

(iii) కంపెనీ యొక్క అధికారులతో వారి ప్రారంభ ఇంటర్ఫేస్ ద్వారా వారి సమస్య తగినంతగా పరిష్కరించబడకపోతే కస్టమర్లు కంపెనీలోని ఉన్నత అధికారులను చేరుకోవడానికి అనుసరించగల కంపెనీకి చెందిన వ్యవస్థ మరియు విధానాల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయడం.

(iv) ఏదైనా సాంకేతికపరమైన వైఫల్యం కారణంగా తలెత్తగల ఏదైనా సమస్యను ఎదుర్కోవడానికి తగిన ఏర్పాట్లు చేయడం.

2.5 కస్టమర్ల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారం అంతటినీ రహస్యమైనదిగా మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణించడం

కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని రహస్యంగా మరియు అత్యంత గోప్యమైన విషయంగా పరిగణించడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది, అయితే, ఈ అంశం ఇక్కడ క్రింది పేరా 6 కు లోబడి ఉంటుంది.

2.6 కోడ్‌కు ప్రచారం కలిపించడానికి కంపెనీ:

i) ఈ కోడ్ గురించి తమ ప్రస్తుత మరియు కొత్త కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది

ii) అభ్యర్థనపై ఈ కోడ్‌ను నేరుగా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అందుబాటులో ఉంచడం;

iii) కంపెనీ యొక్క ప్రతి శాఖ వద్ద మరియు కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో కూడా ఈ కోడ్‌ను అందుబాటులో ఉంచడం;మరియు

iv) ఈ కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్‌ను ఆచరణలో పెట్టడానికి కంపెనీ సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడింది అని నిర్ధారించడం.

2.7 ఒక వివక్షత-లేని పాలసీని అనుసరించి ఆచరణలో పెట్టడానికి
వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా కంపెనీ వివక్షత చూపదు

2.8 సీనియర్ సిటిజన్ మరియు శారీరక వైకల్యం కలిగిన వ్యక్తులకు ప్రత్యేక సంరక్షణ

సీనియర్ సిటిజన్‌లు, శారీరిక వైకల్యం కలిగిన వ్యక్తులు మరియు నిరక్షరాస్యులైన వ్యక్తులు వంటి వ్యక్తులు తమతో వ్యవహారాలు సులభంగా మరియు సౌకర్యవంతంగా నెరపడానికి కంపెనీ ప్రత్యేక కృషి చేస్తుంది.

3 డిస్‌క్లోజర్ మరియు పారదర్శకత

3.1 తమ కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు కంపెనీ పూర్తి వెల్లడింపులు మరియు పారదర్శకతపై విశ్వసిస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు (జరిమానా ఛార్జీలు సహా, ఏవైనా ఉంటే), షరతులు మరియు నిబంధనలు

మొదలైన వాటి సమాచారానికి మాత్రమే పరిమితం కాకుండా తమతో మరియు తమ కస్టమర్ల మధ్య జరిగే ట్రాన్సాక్షన్లకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని ఈ క్రింద ఇవ్వబడిన సాధ్యమైన అన్ని మార్గాలలో కంపెనీ అందిస్తుంది:

(i) బ్రాంచీలలో నోటీసులు పెట్టడం;

(ii) టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్స్ ద్వారా;

(iii) కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్ మరియు/లేదా ఇమెయిల్ కమ్యూనికేషన్ల ద్వారా;

(iv) నియమించబడిన సిబ్బంది / హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా;

(v) సర్వీస్ గైడ్ / టారిఫ్ షెడ్యూల్ / ఎంఐటిసి అందించడం ద్వారా; మరియు

(vi) ప్రోడక్ట్ కోసం సూచించబడిన అప్లికేషన్ ఫారంలో సాధ్యమైనంత వరకు అన్ని సంబంధిత వివరాలు చేర్చబడతాయి.

3.2 సంభావ్య కస్టమర్లకు సంబంధించి కంపెనీ:

(i) కస్టమర్లు ఆసక్తి చూపే ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసుల యొక్క కీలక ఫీచర్లను వివరించే స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడం;

(ii) కస్టమర్ల అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండే ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులను ఎంచుకోవడంలో కస్టమర్లకు సహాయపడటం;

(iii) కంపెనీ యొక్క ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులు అందించబడే వివిధ మార్గాల [ఉదాహరణకు, ఇంటర్నెట్ పై, ఫోన్ పై, బ్రాంచీలలో మొదలైనవి] గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయడం మరియు ఈ ప్రోడక్టుల మరియు సర్వీసుల గురించి మరింత సమాచారం పొందడానికి మూలాలు మరియు మార్గాల గురించి వారికి తెలియజేయడం;మరియు

(iv) లీగల్, రెగ్యులేటరీ మరియు ఇంటర్నల్ పాలసీ ఆవశ్యకతలకు అనుగుణంగా ఉండటం కోసం అతని/ఆమె ఐడెంటిటీ మరియు అడ్రస్ నిరూపించడానికి కావలసిన అవసరమైన సమాచారం మరియు డాక్యుమెంట్ల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయడం.

3.3 కస్టమర్లుగా మారినవారికి, కంపెనీ:

(i) వర్తించే వడ్డీ రేట్లు/ ఫీజులు మరియు ఛార్జీలతో సహా ప్రోడక్టుల యొక్క ముఖ్యమైన ఫీచర్లకు సంబంధించి కంపెనీ ద్వారా అభివృద్ధి చేయబడగల, ఉత్పత్తి చేయబడగల లేదా పొందబడగల కొత్త మరియు అప్డేట్ చేయబడిన సమాచారాన్ని అందించడం;

(ii) కస్టమర్ల హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి అదనపు మరియు అప్‌డేట్ చేయబడిన సమాచారాన్ని అందించడం;మరియు

(iii) కంపెనీ వెబ్‌సైట్ మరియు కస్టమర్ పోర్టల్ పై ఏదైనా కొత్త ప్రోడక్ట్ / సర్వీస్ గురించి ప్రచార లేదా మార్కెటింగ్ సంబంధిత టెలిఫోన్ కాల్స్ / ఎస్ఎంఎస్ లు / ఇమెయిళ్ళ ను అందుకోకుండా ఉండడానికి కస్టమర్లకు ఒక ఎంపిక అందించబడుతుంది.

3.4 వడ్డీ రేట్లు

వీటికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని కంపెనీ కస్టమర్లకు అందజేస్తుంది:

(i) అతని/ఆమె లోన్ అకౌంట్‌లకు వర్తించే వార్షిక రేటుపై లెక్కించబడే వడ్డీ రేట్లు:

(ii) అతని/ఆమె అకౌంట్‌కు వడ్డీ ఎలా వర్తింపజేయబడుతుంది మరియు వడ్డీ లెక్కించే పద్ధతి మరియు కస్టమర్ చెల్లించవలసిన ఇఎంఐ.

3.5 వడ్డీ రేట్లలో మార్పు

కంపెనీ అందించే ప్రోడక్టుల పై వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు చేయాలనే దాని నిర్ణయం గురించి కంపెనీ కస్టమర్లకు ముందుగానే తెలియజేస్తుంది మరియు వడ్డీ రేట్లలో అలా చేసిన మార్పులు భవిష్యత్తులో అప్లై చేయబడతాయి. దీనికి సంబంధించి మంజూరు లేఖ, లోన్ అగ్రిమెంట్, మొదలైన వాటిలో తగిన నిబంధన పొందుపరచబడుతుంది.

ఇఎంఐ ఆధారిత పర్సనల్ లోన్ల# (హౌసింగ్ లోన్లు సహా) పై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు యొక్క రీసెట్:

మంజూరు చేసే సమయంలో, రుణం పై ప్రామాణిక వడ్డీ రేటులో మార్పు యొక్క సంభావ్య ప్రభావం ఇఎంఐ మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండిటిలో ఎలా మార్పును తీసుకువస్తుందో ఒక సిమ్యులేషన్ ద్వారా రుణగ్రహీరతలకు కంపెనీ తెలియజేస్తుంది. మంజూరు లేఖలో ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్‌డ్ లేదా ఫిక్స్‌డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ కి మార్పిడి కోసం వర్తించే ఛార్జీల గురించి కంపెనీ సమాచారం అందిస్తుంది. ఆ తరువాత ఏవైనా మార్పులు తగిన రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడతాయి.

నుండి అమలయ్యే విధంగా, వడ్డీ రేట్ల రీసెట్ సమయంలో కంపెనీ:

i.) తన విచక్షణ ప్రకారం, సంస్థ తన విధానానికి అనుగుణంగా రుణగ్రాహకులకు ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణం నుంచి ఫిక్స్‌డ్ రేటు రుణానికి మారే ఎంపికను అందించవచ్చు.

ii.) ఇఎంఐ మొత్తం, లేదా ఇఎంఐ అవధి మరియు ఇఎంఐ మొత్తం రెండింటి పై ప్రభావం చూపేలా, లేదా కంపెనీ పాలసీ ప్రకారం గరిష్ట సంఖ్యలో అనుమతించబడిన మార్పులకు లోబడి లేదా లోన్ యొక్క సంపూర్ణ/పాక్షిక ముందస్తు చెల్లింపు పై లోన్‌ను ఫిక్స్‌డ్ వడ్డీ రేట్లకు మార్చవచ్చు (కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్ పై తాజా ఎంఐటిసి కింద పేర్కొనబడిన ఛార్జీలకు లోబడి), మరియు.

iii.) వర్తించే ఫీజులు మరియు ఛార్జీల గురించి మంజూరు లేఖలో మరియు అటువంటి ఫీజులు మరియు ఛార్జీల యొక్క సవరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడుతుంది

అటు పిమ్మట, పైన పేర్కొన్న వాటి కారణంగా ఇఎంఐ / అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెంపు గురించి రుణగ్రహీతకు వెంటనే / ముందస్తుగా తగిన మాధ్యమాల ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది.

త్రైమాసిక పద్ధతిలో రుణగ్రహీతల యొక్క లోన్ స్టేట్‌మెంట్లు మరియు / లేదా రీపేమెంట్ షెడ్యూళ్లు అందుబాటులో ఉంచుతాయి, ఇవి అసలు మొత్తం మరియు ఆయా తేదీ వరకు రికవర్ చేయబడిన వడ్డీ, ఇఎంఐ మొత్తం, మిగిలిన ఇఎంఐల సంఖ్య మరియు లోన్ యొక్క పూర్తి అవధి కోసం వార్షిక ప్రాతిపదికన లెక్కించబడిన వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేట్ (ఎపిఆర్)

ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ విషయంలో అవధి పొడిగింపు ప్రతికూల రుణవిమోచనకు దారితీయకుండా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

బాహ్య బెంచ్‌మార్క్‌కు అనుసంధానమైన రుణాల సందర్భంలో, బెంచ్‌మార్క్ రేటులో మార్పులు రుణ వడ్డీ రేటుకు ఎలా మారుతున్నాయో పర్యవేక్షించేందుకు సంస్థ తగిన సమాచారం వ్యవస్థలను ఏర్పాటు చేయాలి.

#ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే, జనవరి 04, 2018 తేదీనాటి "ఎక్స్‌బిఆర్ఎల్ రిటర్న్స్ - హార్మోనైజేషన్ ఆఫ్ బ్యాంకింగ్ స్టాటిస్టిక్స్" పై ఆర్‌బిఐ సర్క్యులర్ నంబర్ DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 లో నిర్వచించిన విధంగా

3.6 ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు

(i) ఫీజులు మరియు ఛార్జీల (ఎంఐటిసి లో భాగంగా) గురించి ఒక నోటీసును కంపెనీ తన బ్రాంచ్‌లలో ప్రదర్శిస్తుంది, దీనిని కస్టమర్లు ఉచితంగా చూడటానికి అనుమతించబడతారు.

(ii) అతను/ఆమె ఎంచుకున్న ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులకు సంబంధించి కస్టమర్లకు ఇవ్వబడిన ఫీజులు మరియు ఛార్జీలలో వాటికి వర్తించే ఛార్జీల గురించి అన్ని వివరాలను కలిగి ఉంటుంది, మరియు కస్టమర్ల ద్వారా ఆ విధంగా ఎంచుకోబడిన ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులను పొందడానికి కస్టమర్ వాటిని చెల్లించడానికి బాధ్యత వహించాలి.

(iii) వారు ఎంచుకున్న ప్రోడక్ట్/సర్వీసులకు సంబంధించి ఏదైనా నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం/ ఉల్లంఘన విషయంలో అతను/ఆమె పై విధించబడే జరిమానాల గురించి కస్టమర్లకు కంపెనీ సమాచారాన్ని అందజేస్తుంది. వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ఉద్దేశాల కోసం వ్యక్తులు అయిన రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన రుణాలకు సంబంధించి విధించబడే జరిమానా ఛార్జీలు ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనల యొక్క అదే రకమైన ఉల్లంఘన వ్యక్తులు కాని రుణగ్రహీతల చేత చేయబడితే వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే అధికంగా ఉండదు. జరిమానా మరియు ఇతర ఛార్జీల జాబితా కంపెనీ ద్వారా మంజూరు లేఖ, రుణ ఒప్పందం మరియు ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనలతో పాటు కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్ పై వెల్లడించబడుతుంది. ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనల

ఉల్లంఘనకు సంబంధించి రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపే సమయంలో వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల గురించి కూడా కంపెనీ సమాచారం అందిస్తుంది. ఇంకా, ఏవైనా జరిమానా ఛార్జీలు విధించబడితే మరియు అందుకు గల కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

(iv) జరిమానా ఛార్జీలు అసలు మొత్తంలో కలుపబడవు అంటే, ఇటువంటి ఛార్జీల పై అదనపు వడ్డీ ఏదీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఆలస్య చెల్లింపు పై వడ్డీ అనేది బకాయి తేదీ నుండి ఆ మొత్తాన్ని అందుకునే వరకు చెల్లించబడని వాయిదా మొత్తం పై విధించబడుతుంది మరియు పేర్కొనబడిన లోన్ పై అమలులో ఉన్న వడ్డీ రేటు వద్ద వసూలు చేయబడుతుంది. ఈ వడ్డీ / ఛార్జీ కాంపౌండ్ చేయబడుతుంది.

(v) ఇంకా, వడ్డీ రేటు పై కంపెనీ అదనపు భాగాన్ని ఏదీ కొత్తగా జోడించదు.

(vi) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉంటుంది మరియు ఒక నిర్దిష్ట లోన్ / ప్రోడక్ట్ కేటగిరీ కోసం భేదభావం చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనల ఉల్లంఘన ప్రకారం విధించబడతాయి.

(vii) మంజూరు లేఖ లేదా అన్యధా రుణగ్రహీతకి వ్రాతపూర్వకంగా మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తం, షరతులు మరియు నిబంధనలు సహా వార్షిక ప్రాతిపదికన లెక్కించబడిన వడ్డీ రేటు మరియు వాటిని అమలు చేసే విధానాన్ని కంపెనీ తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత చేత ఈ షరతులు మరియు నిబంధనల అంగీకారాన్ని తన రికార్డులో భద్రపరుస్తుంది

(viii) కంపెనీ వడ్డీ రేటు విధానంలో పేర్కొన్న విధంగా కంపెనీ ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధిస్తుంది. వడ్డీ రేటు విధానం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో పాలసీలు మరియు పత్రాల విభాగం కింద ప్రదర్శించబడుతుంది. కంపెనీ గతంలో మాఫీ చేసిన రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో కంపెనీ ఎటువంటి ఛార్జీలు/రుసుములను మునుపు విధించదు.

3.7 ఫీజులు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు

కంపెనీ ఛార్జీలలో దేనినైనా పెంచడానికి లేదా కొత్త ఛార్జీని ప్రవేశపెట్టడానికి నిర్ణయించినట్లయితే, సవరించబడిన ఛార్జీలు / విధించబడుతున్న కొత్త ఛార్జీలు / అమలులోకి రావడానికి ముందుగానే సమాచారం తెలియజేయబడుతుంది.

3.8 నిబంధనలు మరియు షరతులు

i) మొదటిసారి ఒక ప్రోడక్ట్ మరియు సర్వీస్‌ను పొందుతున్న కస్టమర్‌కు, అతను/ఆమె కంపెనీని అందించమని అడిగిన ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసుల కోసం సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి కంపెనీ తగువిధంగా సలహా ఇస్తుంది;మరియు

ii) కంపెనీ యొక్క ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులను పాలించే నిబంధనలు మరియు షరతులు న్యాయమైనవిగా ఉంటాయి మరియు సంబంధిత హక్కులను (నామినేషన్ హక్కుతో సహా) ఏర్పాటు చేస్తాయి. పేర్కొన్న

నిబంధనలు మరియు షరతులు లయబిలిటీలు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా వివరిస్తాయి. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను సరళమైన మరియు సాధారణ భాషలో సిద్ధం చేసి అందించడానికి కృషి చేయబడుతుంది.

3.9 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు

నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు ఈ క్రింది ఛానెల్స్‌లో దేని ద్వారానైనా కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది:-

i) వ్యక్తిగతంగా తెలియజేయడం

ii) బ్రాంచీల వద్ద నోటీస్ బోర్డ్.

iii) ఇమెయిల్ మరియు వెబ్‌సైట్‌తో సహా ఇంటర్‌నెట్ లేదా సందేశం పంపడం ద్వారా

iv) న్యూస్‌పేపర్, ఎప్పుడు అవసరమైతే అప్పుడు

మార్పులు భవిష్యత్తు ప్రభావంతో చేయబడతాయి మరియు అటువంటి మార్పుల గురించి తగు విధమైన నోటీసు కస్టమర్లకు ఇవ్వబడుతుంది.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు ఎవరైనా కస్టమర్‌కు ప్రతికూలంగా మారితే, అటువంటి కస్టమర్ 60 రోజుల్లోపు మరియు ఏ నోటీసు ఇవ్వకుండానే అతని/ఆమె అకౌంట్‌ను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించవలసిన అవసరం లేకుండా దానిని మార్చవచ్చు.

3.10 లోన్ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు రిటైల్ లేదా ఎంఎస్ఎంఇ టర్మ్ లోన్ ప్రోడక్టులను పొందే రుణగ్రహీతలందరికీ కంపెనీ ప్రామాణిక ఫార్మాట్‌లో కీలక వాస్తవ ప్రకటన (కెఎఫ్ఎస్)ను అందిస్తుంది. వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్)కి చెందిన లెక్కింపు వివరాలు మరియు లోన్ అమార్టైజేషన్ షెడ్యూల్ కూడా కెఎఫ్ఎస్‌లో చేర్చబడతాయి. కెఎఫ్ఎస్ సారాంశం బాక్స్ కూడా లోన్ అగ్రిమెంట్‌లో చేర్చబడుతుంది.

4 అడ్వర్టైజింగ్, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్

4.1 కంపెనీ:

i)కంపెనీ విడుదల చేసిన అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా ఉందని మరియు అస్పష్టంగా/తప్పుదారి పట్టించేదిగా లేదని నిర్ధారించేందుకు కృషి చేయడం.

ii) మా కంపెనీ యొక్క ఏదైనా సర్వీస్ లేదా ప్రోడక్ట్ పట్ల దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు ఒక సూచన కలిగి ఉండే మీడియాలో విడుదల చేయబడిన ఏదైనా ప్రకటన మరియు/లేదా ప్రమోషనల్ సాహిత్యం అనేది అటువంటి ప్రోడక్ట్ లేదా సర్వీస్‌కు వర్తించే ఇతర ఫీజులు మరియు ఛార్జీలూ, ఏమైనా ఉంటే, కలిగి

ఉంటుందని మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచబడతాయని కృషి చేయడం.

iii) సపోర్ట్ సర్వీసులను అందించడానికి ఒక థర్డ్ పార్టీ సర్వీసులను ఉపయోగించిన ప్రతిసారి, అటువంటి థర్డ్ పార్టీ కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి థర్డ్ పార్టీలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) మేము నిర్వహించే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహిస్తుందని నిర్ధారించడం.

iv) ఎప్పటికప్పుడు కస్టమర్లకు వారి ద్వారా వినియోగించుకోబడిన ప్రోడక్టుల వివిధ ఫీచర్‌లను కమ్యూనికేట్ చేయడం. అతను/ఆమె మెయిల్ ద్వారా అటువంటి సమాచారం / సర్వీస్‌ను అందుకోవడానికి లేదా వెబ్‌సైట్‌లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌లో అందుకోసం రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా అతని / ఆమె సమ్మతిని ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే ఏవైనా ఇతర ప్రోడక్టులు లేదా ప్రోడక్టులు /సర్వీసులకు సంబంధించి ప్రమోషనల్ ఆఫర్‌ల గురించి సమాచారం కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది.

v) డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల(డిఎస్ఎలు) కు ఒక ప్రవర్తనా నియమావళి సూచించబడింది ప్రోడక్టులు / సర్వీసులను మార్కెట్ చేయడానికి కంపెనీ వీరి సేవలను వినియోగించుకోవచ్చు, ప్రోడక్టులను వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా విక్రయించడానికి వారు కస్టమర్‌ను సంప్రదించినప్పుడు వేరే వాటితోపాటు ఇందుకోసం వారు తమ గుర్తింపును రుజువు చేయవలసి ఉంటుంది;మరియు

vi) కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధి లేదా డిఎస్ఎ ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తన కలిగి ఉన్నారని లేదా ఈ కోడ్‌ను ఉల్లంఘించారని కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందుకున్న సందర్భంలో పరిశీలించి ఫిర్యాదును హ్యాండిల్ చేయడానికి మరియు, అనుచిత ప్రవర్తన నిరూపించబడితే కస్టమర్‌కు పరిహారం అందించడానికి తగిన చర్యలను ప్రారంభించబడతాయి.

5 ప్రైవసీ మరియు గోప్యత

5.1 కస్టమర్ల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారం అంతా రహస్యమైనదిగా మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది (కస్టమర్లు ఇక ఏమాత్రం యాక్టివ్ కస్టమర్లు కాకపోయినప్పుడు కూడా), మరియు అది ఈ క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా గైడ్ చేయబడుతుంది. ఈ క్రింది అసాధారణ సందర్భాలలో మినహా, కస్టమర్ల ద్వారా లేదా ఇతరత్రా విధానాల ద్వారా అందించబడిన కస్టమర్ల అకౌంట్లకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ, వారి గ్రూప్‌లోని సంస్థలతో సహా, ఎవరికీ వెల్లడించదు:

i)సమాచారం చట్టం ద్వారా లేదా రెగ్యులేటర్/ల నిర్దేశం ద్వారా ఇవ్వబడితే

ii) సమాచారాన్ని వెల్లడించడానికి ప్రజల పట్ల ఒక బాధ్యత ఉంటే

iii) కంపెనీ యొక్క ప్రయోజనాల కోసం సమాచారాన్ని (ఉదాహరణకు, మోసం నివారించడానికి) ఇవ్వడం అవసరమైతే, కానీ దానిని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం గ్రూప్‌లోని ఇతర కంపెనీలతో సహా మరెవరికీ కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ అకౌంట్ల [కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా] సమాచారాన్ని ఇవ్వడానికి ఒక కారణంగా ఉపయోగించబడదు.

iv) సమాచారాన్ని వెల్లడించవలసిందిగా కస్టమర్ కంపెనీని కోరినా లేదా కస్టమర్ యొక్క అనుమతితో

v) అతని/ఆమె లిఖితపూర్వక అనుమతితో కస్టమర్ల గురించి ఒక రిఫరెన్స్ ఇవ్వవలసిందిగా కంపెనీని అడగడం జరిగితే.

vi) అతని/ ఆమె గురించి కంపెనీ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్‌వర్క్ కింద అతని/ ఆమె హక్కుల పరిధి గురించి కస్టమర్‌కు తెలియజేయబడుతుంది.

vii) కస్టమర్ అలా చేయడానికి ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప కంపెనీ ఎవరికీ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించదు.

5.2 క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ ఏజెన్సీలు

i) ఒక కస్టమర్ ఒక అకౌంట్ తెరిచినప్పుడు/ ఒక ప్రోడక్ట్ లేదా సర్వీస్ తీసుకున్నప్పుడు, అతని/ఆమె అకౌంట్ వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు పాస్ చేయవచ్చని మరియు వారితో కంపెనీ చేయగల తనిఖీలను అతనికి/ఆమెకు కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.

ii) కంపెనీ వద్ద కస్టమర్ పొందిన అన్ని క్రెడిట్ సదుపాయాల పై కస్టమర్ యొక్క పనితీరు గురించి క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ ఏజెన్సీలకు కంపెనీ సమాచారం అందించవచ్చు.

iii) ఇటువంటి సందర్భాల్లో, కంపెనీకి కస్టమర్ చెల్లించాల్సిన అప్పుల గురించిన సమాచారాన్ని క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ ఏజెన్సీలకు అందజేసే యోచన చేస్తున్నట్లుగా కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా కస్టమర్‌కు తెలియజేస్తుంది. అదే సమయంలో, కంపెనీ క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ ఏజెన్సీల పాత్రను మరియు అవి అందించే సమాచారం క్రెడిట్ పొందడానికి కస్టమర్ యొక్క సామర్థ్యంపై కలిగి ఉండే ప్రభావం గురించి కస్టమర్‌కు వివరిస్తుంది.

iv) కస్టమర్ అలా చేయడానికి అతని/ ఆమె అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే కస్టమర్ యొక్క అకౌంట్ గురించి ఇతర సమాచారాన్ని కంపెనీ క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ ఏజెన్సీలకు ఇవ్వవచ్చు. అలా డిమాండ్ చేయబడినట్లయితే, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ ఏజెన్సీలకు ఇచ్చిన సమాచారం యొక్క ఒక కాపీ కంపెనీ ద్వారా కస్టమర్‌కు అందించబడుతుంది.

6 బకాయిల సేకరణ

6.1 లోన్లు ఇవ్వబడిన ప్రతిసారి, రీపేమెంట్ యొక్క మొత్తం, అవధి మరియు పీరియాడిసిటి పరంగా రీపేమెంట్ ప్రాసెస్ గురించి కస్టమర్‌కు వివరించడం జరుగుతుంది. ఒకవేళ కస్టమర్ నిర్దేశించిన రీపేమెంట్ షెడ్యూల్‌కు కట్టుబడి ఉండటంలో విఫలమైతే, బకాయిల రికవరీ కోసం స్థానికంగా అమలవుతున్న చట్టాల ప్రకారం తగిన చర్య తీసుకోబడుతుంది మరియు ఎటువంటి అనుచిత వేధింపులకు గురి చేయడం జరగదు. ఈ ప్రాసెస్‌లో కస్టమర్‌కు నోటీసు పంపడం ద్వారా అతనికి/ఆమెకు గుర్తు చేయడం లేదా వ్యక్తిగతంగా సందర్శించడం చేయడం మరియు/ లేదా సెక్యూరిటీని, ఏదైనా ఉంటే, తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం ఉంటుంది.

6.2 బకాయిల సేకరణ, సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం మరియు రికవరీ ఏజెంట్ల ప్రవర్తనకి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు అనేవి మర్యాద, సహేతుకమైన వ్యవహారం మరియు ఒప్పించడం పై ఆధారపడి ఉంటుంది. కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందిచడాన్ని కంపెనీ నమ్ముతుంది. బకాయిలు కలెక్షన్ లేదా / మరియు సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడంలో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే అధీకృత సిబ్బంది లేదా ఎవరైనా వ్యక్తి తనను తాను ఐడెంటిఫై చేసుకుంటారు మరియు కంపెనీ జారీ చేసిన అధికారిక లేఖను ప్రదర్శిస్తారు. అతను/ఆమె చేసిన అభ్యర్థనపై, కంపెనీ ద్వారా లేదా కంపెనీ యొక్క అథారిటీ కింద జారీ చేయబడిన తన ఐడెంటిటీ కార్డును ప్రదర్శిస్తారు. కంపెనీ బకాయిలకు సంబంధించిన సమాచారం అంతటినీ కస్టమర్లకు అందిస్తుంది మరియు బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగినంత నోటీసు ఇవ్వడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

6.3 స్టాఫ్ సభ్యులందరూ లేదా కలెక్షన్ మరియు/లేదా సెక్యూరిటీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడానికి కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తున్న అధీకృత వ్యక్తి ఎవరైనా క్రింద ఏర్పాటు చేయబడిన కోడ్‌లను ఖచ్చితంగా అనుసరించాలి:

i) సాధారణంగా కస్టమర్ అతని/ఆమె ఎంపిక చేసిన ప్రదేశంలో మరియు ఏదైనా నిర్దిష్ట ప్రదేశం లేనప్పుడు అతని/ఆమె నివాస స్థలంలో మరియు అతని/ఆమె నివాస స్థానంలో అందుబాటులో లేకపోతే, వ్యాపారం / వృత్తి ప్రదేశంలో సంప్రదించబడతారు;

ii) మొదటి సందర్భంలో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తున్న ఐడెంటిటీ మరియు అధికారం కస్టమర్‌కు తెలియజేయబడుతుంది;

iii) కస్టమర్ యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుంది;

iv) కస్టమర్‌తో సంభాషణ మర్యాదపూర్వకంగా ఉంటుంది. ఏ సమయంలోనైనా కస్టమర్ నొచ్చుకోవడం/ ఏదైనా అమర్యాదపూర్వక వ్యవహారం అనుభూతి చెందని విధంగా సంభాషించేటప్పుడు భాష ఉపయోగంలో అత్యంత జాగ్రత్త తీసుకోబడుతుంది. మహిళలతో సంభాషించేటప్పుడు, భారతీయ సంస్కృతి మరియు సంప్రదాయం ప్రకారం గౌరవంతో వ్యవహారం నడుపబడుతుంది;

v) కస్టమర్ యొక్క బిజినెస్ లేదా వృత్తి యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులు నిర్దేశిస్తే తప్ప, కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధులు కస్టమర్లను 0800 గంటల నుండి 1900 గంటల మధ్య సంప్రదిస్తారు;

vi) ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా ఒక నిర్దిష్ట స్థలంలో కాల్స్ నివారించడానికి కస్టమర్ చేసిన అభ్యర్థన అనేది సాధ్యమైనంత వరకు గౌరవించబడుతుంది;

vii) కాల్స్ యొక్క సమయం మరియు సంఖ్య మరియు సంభాషణ యొక్క విషయాలు డాక్యుమెంట్ చేయబడతాయి;

viii) పరస్పరం అంగీకరించదగిన మరియు ఒక క్రమ పద్ధతిలో బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరిష్కరించడానికి సాధ్యమైన పూర్తి సహాయం ఇవ్వబడుతుంది;

ix) బకాయిల సేకరణ కోసం కస్టమర్ ప్రదేశానికి సందర్శన సమయంలో, సభ్యత మరియు ఔచిత్యం నిర్వహించబడుతుంది;మరియు

x) కుటుంబంలో విషాదం లేదా అటువంటి ఇతర విపత్కర సందర్భాలు వంటి అనుచితమైన సందర్భాలు, కంపెనీ దృష్టికి వచ్చినట్లయితే, చట్టపరమైన సమ్మతిని నెరవేర్చడం కోసం అది అవసరమైతే తప్ప, బకాయిలు వసూలు చేసుకోవడానికి కాల్స్/సందర్శనలు చేయకుండా నివారించబడతాయి.

7 కంప్లెయింట్లు మరియు గ్రీవెన్స్‌లను పరిష్కరించడానికి కంప్లెయింట్స్ మరియు గ్రీవెన్సెస్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజం

7.1 అంతర్గత విధానాలు

i) ఒకవేళ కస్టమర్ కంప్లెయింట్ చేయాలనుకుంటే, అతనికి/ఆమెకు తగినట్లుగా సలహా ఇవ్వబడుతుంది:

- అతను/ఆమె ఒక కంప్లెయింట్ ఎలా చేయగలుగుతారు అంటే, ఫోన్, లెటర్, ఇమెయిల్ మొదలైనవి.
- కంప్లెయింట్ చేయబడగల ఆఫీస్ అడ్రస్, ఇమెయిల్ ఐడి, ఫోన్ నంబర్ మొదలైనవి మరియు కంప్లెయింట్ ఎవరికి చేయవచ్చో ఆ నియమించబడిన అధికారి.
- అతని/ఆమె ఫిర్యాదుకు తగిన సమాధానం ఇవ్వగలిగే వ్యవధి.
- కంప్లెయింట్ చేసిన వ్యక్తి తన కంప్లెయింట్ పై పొందిన సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, అతని గ్రీవెన్స్‌ల పరిష్కారం కోసం కంప్లెయింట్ చేసిన వ్యక్తి సంప్రదించగల కంపెనీ ద్వారా నియమించబడిన అధికారి.
- కస్టమర్ అప్పటికీ సంతృప్తి చెందకపోతే, ఈ విషయంలో కంపెనీ నియమించిన/ఏర్పాటు చేసిన ఒక ఉన్నత స్థాయి అధికారం/ కమిటీ ద్వారా ఆ వ్యవహారం పరిశీలించబడుతుంది.
- కస్టమర్‌కు ఉన్న ఏవైనా ప్రశ్నలకు మా సిబ్బంది అతనికి/ఆమెకి సహాయం చేస్తారు.
- ఫిర్యాదులను సజావుగా మరియు త్వరగా నిర్వహించడానికి కంపెనీ విధానం యొక్క వివరాలు దాని వెబ్‌సైట్‌లో కస్టమర్లకు అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. ఒక కస్టమర్ నుండి ఒక కంప్లెయింట్ అందుకున్నప్పుడు, కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు రెండు పని రోజుల్లోపు ఒక అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్ పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్‌లో ఆ గ్రీవెన్స్‌తో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉండాలి. కంపెనీ యొక్క నిర్దేశిత టెలిఫోన్-హెల్ప్‌డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ వద్ద ఫోన్ ద్వారా కంప్లెయింట్ చేయబడితే, కస్టమర్‌కు ఒక కంప్లెయింట్ రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు ఒక సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత
- కంపెనీ కస్టమర్‌కు తుది సమాధానం పంపుతుంది, లేదా సమాధానం ఇవ్వడానికి మరింత సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తుంది మరియు కంప్లెయింట్ అందుకున్న 30 రోజులు అలా చేయడానికి

కృషి చేస్తుంది మరియు అతను/ఆమె అప్పటికీ సంతృప్తి చెందకపోతే అతని/ఆమె ఫిర్యాదును ముందుకు ఎలా తీసుకు వెళ్ళాలో అతనికి/ ఆమెకి తెలియజేయాలి.

- కంప్లెయింట్ చేసే వ్యక్తులకు కంప్లెయింట్ హ్యాండ్లింగ్ ప్రాసెస్‌కు యాక్సెస్ ఉచితంగా అందుబాటులో ఉండే ఒక వ్యవస్థను కంపెనీ ఏర్పాటు చేసింది. కంప్లెయింట్ల రిడ్రెస్ ప్రాసెస్ మరియు వివిధ స్థాయిలలో కంప్లెయింట్ల యొక్క సంతృప్తికరమైన/సమయ బద్ధమైన పరిష్కారం కోసం తీసుకోవలసిన నిర్ణయాలు మరియు సంబంధిత అధికారి అనుసరించవలసిన ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీలో నిర్వచించబడ్డాయి. ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ ఈ కోడ్ చివరన చేర్చబడింది.

- అతడు/ఆమె ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి సహేతుకమైన సమయం (అంటే, ముప్పై రోజులు) కోసం వేచి ఉన్న తరువాత, ఒకవేళ కస్టమర్ తన/ఆమె సంతృప్తి మేరకు తన ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడలేదని భావించినట్లయితే, లేదా ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుంచి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే, అతడు/ఆమె వారి దిగువ చిరునామాలో నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంకును సంప్రదించవచ్చు:

  జనరల్ మేనేజర్ గారికి
  నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్
  ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగం
  4th ఫ్లోర్, Core 5A, ఇండియా హ్యాబిటాట్ సెంటర్
  లోధీ రోడ్, న్యూఢిల్లీ-110003

లేదా, కస్టమర్ https://grids.nhbonline.org.in వద్ద లింక్ ద్వారా 'గ్రిడ్స్' (గ్రీవెన్స్ రిజిస్ట్రేషన్ అండ్ ఇన్ఫర్మేషన్ డే టాబేస్ సిస్టమ్) అని కూడా పేర్కొనబడే వారి ఆన్‌లైన్ గ్రీవెన్స్ లాడ్జింగ్ సిస్టమ్ ద్వారా ఎన్‌హెచ్‌బి కు కంప్లెయింట్ చేయవచ్చు

8 డిపాజిట్ అకౌంట్లు

కంపెనీ 'నాన్ డిపాజిట్ యాక్సెప్టింగ్ కంపెనీ'గా దాని రిజిస్ట్రేషన్ స్థితిని నిర్వహించినంత కాలం కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగి ఎవరూ ఏ పద్ధతిలోనూ/రూపంలోనూ ప్రజల నుండి డిపాజిట్ కోరకూడదు/అంగీకరించకూడదు.

9 లోన్లు

9.1 ఏదైనా డబ్బును అప్పుగా ఇవ్వడానికి ముందు కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యత మరియు రీపేమెంట్ సామర్థ్యాన్ని సరిగా అంచనా వేస్తుంది.

i) లోన్ అప్లికేషన్ డిస్పోజల్ కోసం టైమ్ ఫ్రేమ్

అవసరమైన అన్ని డాక్యుమెంట్లతో పాటు పూర్తి చేయబడిన లోన్ అప్లికేషన్‌ను కంపెనీ ప్రపోజల్ సమర్పించిన తేదీ నుండి 30 రోజుల్లోపు పరిష్కరిస్తుంది. ఒక వేళ ఏదైనా కారణం చేత కస్టమర్‌కు లోన్ అందించకూడదు అని కంపెనీ నిర్ణయించుకుంటే, లోన్ అప్లికేషన్ తిరస్కరించడానికి కారణం (లు) అది లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది.

ii) రుణగ్రహీత తరపున హామీలను అంగీకరించడం

కస్టమర్ తన బాధ్యతల కోసం ఎవరి నుండి అయినా కంపెనీ హామీ లేదా ఇతర సెక్యూరిటీని అంగీకరించాలి అనుకుంటే, అతని ఫైనాన్సుల గురించి గోప్యమైన సమాచారాన్ని గ్యారెంటీ లేదా ఇతర సెక్యూరిటీని ఇచ్చే వ్యక్తికి లేదా వారి చట్టపరమైన సలహాదారుకు ఇవ్వడానికి కస్టమర్ అనుమతి కోసం కంపెనీ అతనిని కోరవచ్చు. కంపెనీ:

- కస్టమర్లు తమ నిబద్ధత మరియు వారి నిర్ణయం యొక్క సంభావ్య పరిణామాలను అర్థం చేసుకున్నారని నిర్ధారించడానికి స్వతంత్ర చట్టపరమైన సలహాను తీసుకోవడానికి కస్టమర్లను ప్రోత్సహిస్తుంది (తగిన చోట, కంపెనీ వారిని సంతకం చేయవలసిందిగా కోరే డాక్యుమెంట్లు ఈ సిఫార్సును స్పష్టమైన మరియు ప్రత్యక్ష సూచనగా కలిగి ఉంటాయి);
- హామీ లేదా ఇతర సెక్యూరిటీని ఇవ్వడం ద్వారా, అతనికి/ఆమెకి బదులుగా లేదా అతనితో/ఆమెతో పాటుగా గ్యారెంటార్లు బాధ్యులు అవుతారని కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది
- లయబిలిటీ గురించి కస్టమర్లు / గ్యారెంటార్లకు తెలియజేస్తుంది;మరియు
- బకాయిలను చెల్లించడానికి తగినంత వనరులు ఉన్నప్పటికీ, కంపెనీ చేసిన డిమాండ్‌కు కట్టుబడి ఉండటానికి తిరస్కరించినట్లయితే, అటువంటి గ్యారెంటార్ కూడా ఒక విల్‌ఫుల్ డిఫాల్టర్‌గా పరిగణించబడతారు అని గ్యారెంటార్‌కు తెలుపుతుంది.

9.2 లోన్‌లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం అప్లికేషన్లు

i) లోన్ ఉత్పత్తిని సోర్సింగ్ చేసే సమయంలో, వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేట్లు, లోన్ ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన వర్తించే ఫీజులు/చార్జీలు, అలాగే తరువాత (ఉండితే) ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు చార్జీలు, (ఉండితే) ఆలస్య చెల్లింపుకు శిక్షాత్మక చార్జీలు, ఫిక్స్‌డ్ నుంచి ఫ్లోటింగ్ రేటుకు లేదా దానికి విరుద్ధంగా మారడానికి కన్వర్షన్ చార్జీలు, మరియు రుణగ్రాహకుడి ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేయగల ఇతర ఏ విషయమైనా సంబంధించిన అవసరమైన సమాచారం కంపెనీ అందిస్తుంది—దీని ద్వారా కస్టమర్ ఇతర కంపెనీల నిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేసి సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్‌లో అప్లికేషన్‌తో పాటు సమర్పించాల్సిన అవసరమైన పత్రాల జాబితా సూచించబడుతుంది.

ii) అన్ని లోన్ అప్లికేషన్లను అందుకున్న తరువాత కంపెనీ అక్నాలెడ్జ్మెంట్ అందిస్తుంది. అప్లికేషన్ అంగీకరించే సమయంలో లోన్ అప్లికేషన్లు డిస్పోజ్ చేయబడే టైమ్ ఫ్రేమ్ గురించి అప్లికెంట్‌కు తెలియజేయబడుతుంది.

iii) సాధారణంగా, లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలు అప్లికేషన్ సమయంలో కంపెనీ ద్వారా సేకరించబడతాయి. ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైన సందర్భంలో, అతను/ఆమె మళ్ళీ సంప్రదించబడతారని కస్టమర్‌కు సమాచారం అందించబడుతుంది.

iv) అందులోని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు శాంక్షన్ చేయబడిన లోన్‌ను కస్టమర్‌కు కంపెనీ తెలియజేస్తుంది. లోన్‌ల శాంక్షన్/ పంపిణీ సమయంలో లోన్ డాక్యుమెంట్లో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్‌క్లోజర్‌లలో

ప్రతి ఒక్కదాని కాపీతో పాటు కస్టమర్ అమలు చేసిన అన్ని లోన్ డాక్యుమెంట్ల యొక్క ప్రమాణీకరించబడిన కాపీలను కంపెనీ యొక్క ఖర్చులతో కంపెనీ అందజేస్తుంది;మరియు

v) ఋణం అందజేసే విషయంలో లింగం, జాతి మరియు మతం ఆధారంగా ఏ కస్టమర్ పట్ల వివక్షత చూపబడదు. అయితే, ఇది సమాజం యొక్క వివిధ విభాగాల కోసం రూపొందించబడిన ప్రత్యేక పథకాలను స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి కంపెనీని నిరోధించదు.

9.3 లోన్ అకౌంట్ ఫోర్‌క్లోజర్ కోసం అభ్యర్థనలు:

ఒకవేళ రుణగ్రహీత నుండి లేదా ఒక బ్యాంక్/ఫైనాన్షియల్ సంస్థ నుండి లోన్ అకౌంట్ ఫోర్‌క్లోజర్ లేదా ట్రాన్స్ఫర్ కోసం ఏదైనా అభ్యర్థన ఉంటే, అటువంటి అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి ఇరవై-ఒక్క రోజులు ఏ కారణం(ల) వలన అయినా అభ్యర్థన యొక్క సమ్మతి లేదా తిరస్కరణ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

9.4 షరతులు మరియు నిబంధనలలో మార్పులతో పాటు లోన్ల పంపిణీ
లోన్ అగ్రిమెంట్/మంజూరు లేఖ ప్రకారం పంపిణీ చేయబడుతుంది

9.5 లోన్ మొత్తాన్ని రీకాల్ చేయడం లేదా రీపేమెంట్ వేగవంతం చేయడానికి నిర్ణయం:

ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పర్ఫామెన్స్‌ను రీకాల్/ యాక్సిలరేట్ చేయడానికి నిర్ణయం తీసుకునే లేదా ఏదైనా కారణంగా అదనపు సెక్యూరిటీలు కోరుకునే ముందు, కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు లోన్ అగ్రిమెంట్‌కు అనుగుణంగా నోటీసు ఇస్తుంది.

9.6 లోన్ అకౌంట్ మూసివేయడం మరియు సెక్యూరిటీలు/డాక్యుమెంట్లను రిలీజ్ చేయడం:

అన్ని బకాయిలను చెల్లించిన మీదట మరియు మంజూరు లేఖలో పేర్కొనబడిన షరతులు మరియు నిబంధనల ప్రకారం డిసెంబర్ 01, 2023 నుండి అమలు అయ్యే సిఇఆర్ఎస్ఐ, ఎంఒఇ/ఎండిటి వంటి రిజిస్ట్రీ వద్ద రిజిసర్ట్ చేయబడిన ఏవైనా ఛార్జీలు, ఆర్ఒసి ఛార్జీలు, మొదలైనవి తొలగింపుతో పాటు లోన్ అకౌంటుల పై బకాయి మొత్తం అందుకోవడం / సెటిల్‌మెంట్ జరిగిన తరువాత, రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీకి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి కంపెనీ అన్ని చర / స్థిర ఆస్తుల అసలు డాక్యుమెంట్లను మరియు సెక్యూరిటీలను 30 రోజుల వ్యవధిలోపు విడుదల చేస్తుంది. కంపెనీ సెట్ ఆఫ్ కోసం తన హక్కును వినియోగించుకోవాలి అని నిర్ణయించుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిములు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ చేయబడే/ చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలిపి ఉంచుకోవడానికి కంపెనీ అర్హత కలిగి ఉండే షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో దాని గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా సహ రుణగ్రహీతల ఆకస్మిక మరణం సంభవించినప్పుడు, చట్టబద్ధమైన వారసులకు చర / స్థిర ఆస్తుల అసలు డాక్యుమెంట్లను తిరిగి అందించడానికి కంపెనీ వద్ద ఒక వివరణాత్మకమైన విధానం ఉంది. అటువంటి విధానం కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్ పై అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

9.7 మోసపూరిత ట్రాన్సాక్షన్ల దర్యాప్తు:

కస్టమర్ యొక్క అకౌంట్ పై ట్రాన్సాక్షన్ యొక్క ఏదైనా దర్యాప్తు అవసరమైన సందర్భంలో, కంపెనీతో మరియు, వాటి ప్రమేయం కల్పించడం కంపెనీకి అవసరమైతే, పోలీసు / ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో

సహకరించవలసిందిగా కస్టమర్‌కి సలహా ఇవ్వబడుతుంది / అభ్యర్థించబడతారు. కస్టమర్ మోసపూరితంగా వ్యవహరిస్తే, అతను/ఆమె అకౌంట్ పై అన్ని నష్టాలకు అతను/ఆమె బాధ్యులై ఉంటారని మరియు కస్టమర్ సహేతుకమైన జాగ్రత్త లేకుండా వ్యవహరిస్తే మరియు అది నష్టాలు కలిగిస్తే, అందుకు కస్టమర్ బాధ్యత వహించవలసి ఉంటుంది అని కంపెనీ కస్టమర్‌కు తెలియజేస్తుంది.

10 గ్యారెంటార్లు

i) ఒక వ్యక్తి ఒక లోన్‌కు గ్యారెంటార్‌గా పరిగణించబడినప్పుడు, అతనికి/ఆమెకి వీటి గురించి తెలియజేయబడుతుంది:

- గ్యారెంటార్‌గా అతని/ఆమె బాధ్యత;
- అతను/ఆమె తనకు తాను కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత యొక్క మొత్తం;
- అతని/ఆమె లయబిలిటీని చెల్లించవలసిందిగా అతనికి/ఆమెకు కంపెనీ కాల్ చేయగల పరిస్థితులు;
- ఒకవేళ అతను/ఆమె ఒక గ్యారెంటార్‌గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలో అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను ఆశ్రయించే మార్గం కంపెనీకి ఉందా;
- గ్యారెంటార్‌గా అతని/ఆమె లయబిలిటీలు ఒక నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడినవా లేక అవి అపరిమితమైనవా; మరియు
- ఒక గ్యారెంటార్‌గా అతని/ఆమె లయబిలిటీలు నిర్వహించబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే కంపెనీ దీని గురించి అతనికి/ఆమెకు తెలియజేసే విధానం.

అతను/ఆమె ఒక గ్యారెంటార్‌గా నిలచిన రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ప్రతికూల మార్పు/లు గురించి కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియపరుస్తుంది.

11 జనరల్

ఆర్‌బిఐ మార్గదర్శకాల భావనకు అనుగుణంగా ఈ కోడ్‌ను సరిదిద్దడానికి/మార్పు చేయడానికి/తొలగించడానికి/జోడించడానికి/సవరించడానికి, మరియు ఎప్పుడైనా ముందస్తు వ్యక్తిగత నోటీసు లేకుండా ఏ సమయంలోనైనా అప్‌డేట్‌లను అందించే హక్కును కంపెనీ తనకు తాను కలిగి ఉంటుంది మరియు అటువంటి మార్పులు / తొలగింపు / జోడింపు కస్టమర్లు కట్టుబడి ఉండవలసినవి అయి ఉంటాయి.

ఒకవేళ కంపెనీ తన సాధారణ వ్యాపారం నిర్వహించే సమయంలో అది అవలంబించే కోడ్ మరియు పద్ధతులు మరియు విధానానికి సంబంధించి కస్టమర్‌కు ఏదైనా మద్దతు మరియు/లేదా స్పష్టీకరణ అవసరమైతే, కస్టమర్ మా టోల్ ఫ్రీ హెల్ప్ లైన్: 022-45297300 ద్వారా లేదా bhflwecare@bajajhousing.co.in వద్ద ఇ-మెయిల్ ద్వారా కంపెనీని సంప్రదించవచ్చు

కంపెనీ యొక్క శ్రేయస్సు కోసం తన కస్టమర్లతో అన్ని సమయాలలో సాదర సంబంధాన్ని నిర్వహించడం అనేది సిబ్బంది సభ్యులు మరియు కంపెనీ యొక్క అధీకృత ప్రతినిధుల సాధారణ ప్రయత్నం అయి ఉంటుంది. వివరణతో అతను పూర్తిగా సంతృప్తి చెంది మరియు కంపెనీతో కాంట్రాక్ట్/ఒప్పందంలోకి ప్రవేశించడానికి ముందు అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించే వరకు కస్టమర్‌కు ప్రోడక్టుల గురించి మొత్తం సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది.