ఎస్ఎమ్ఎఫ్‌జి ఇండియా హోమ్ ఫైనాన్స్ కం. లి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

(జనవరి 2026)

విషయాలు

1. నేపథ్యం 1
2. పరిధి 1
3. పాలసీ సిద్ధాంతాలు 1

a. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కొరకు దరఖాస్తు 1

b. రుణం అప్రైజల్ మరియు నియమ నిబంధనలు 2

c. నియమ నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా రుణాల వితరణ 2

d. సమాన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత PLలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్ 3

e. ఫిర్యాదులు, సమస్యల పరిష్కార యంత్రాంగం 4

f. విధించబడే వడ్డీ........ 6

g. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు 7

h. గ్యారంటార్లు 8

i. డిజిటల్ లెండింగ్ వేదికలపై తీసుకున్న రుణాలు 8

j. ప్రైవసీ మరియు గోప్యత 9

k. జనరల్ 9

4. కోడ్ ని అనువర్తించడంపై రిపోర్టు 13

పట్టిక

NHB	నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్
DSA	డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీ
HFC	హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు
RBI	రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

1. నేపథ్యం

తన ఖాతాదారులకు అందిస్తున్న ఆర్థిక సదుపాయాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ అనుసరిస్తున్న పద్ధతుల సింహావలోకనాన్ని వాటాదారులందరికీ, ప్రత్యేకించి ఖాతాదారులకు అందించడం ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (కోడ్) లక్ష్యం. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు) ఆదేశాలు, 2025ను దృష్టిలో ఉంచుకుని ఈ కోడ్ రూపొందించబడింది.

2. పరిధి

ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులు అన్నిటికీ ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది, కౌంటరు, ఫోన్, పోస్ట్, ఇంటరేక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ డివైసులు, ఇంటర్నెట్ లేదా ఏదైనా ఇతర డెలివరి మాధ్యమంలో కంపెనీ, దాని ఇంటర్మీడియటరీస్ లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ లు (సొంతానివి మరియు/లేదా అవుట్ సోర్సింగ్ ఏర్పాటు కింద) ఇచ్చినప్పటికీ.

కోడ్ యొక్క విస్తృత లక్ష్యాలు ఇవి:

- ఖాతాదారులతో డీల్ చేసేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలు నెలకొల్పడం ద్వారా మంచి మరియు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ ని ప్రమోట్ చేయడం.
- పారదర్శకతను పెంచడం, దీనివల్ల ఖాతాదారులు సహేతుకంగా ఆశించగల సర్వీసులను ఖాతాదారులు అర్థంచేసుకోగలుగుతారు.
- హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సిస్టమ్‌పై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది

3. పాలసీ సిద్ధాంతాలు

a. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కొరకు దరఖాస్తు:

- రుణ దరఖాస్తు ఫారం మరియు కీలకమైన కరెస్పాండెన్స్ (నియమ నిబంధనల్లో మార్పుతో సహా) మాతృ భాషలో, లేదా రుణగ్రహీత అర్థంచేసుకునే భాషలో ఇవ్వబడుతుంది.
- ఫీజు/ఛార్జీలు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, వడ్డీ మరియు వర్తించిన చోట జరిమానా ఛార్జీలు, రిఫండబుల్/నాన్ - రిఫండబుల్ ఛార్జీలు/వడ్డీ గురించిన సమాచారం మొత్తాన్ని రుణగ్రహీతకు కంపెనీ పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది. మరొక రకంగా చెప్పాలంటే, ప్రాసెసింగ్/మంజూరు చేయడానికి అయ్యే ఛార్జీలన్నీ ఉండే 'మొత్తం ఖర్చు'ను కంపెనీ పారదర్శక విధానంలో వెల్లడిస్తుంది. ఇలాంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షత లేకుండా కూడా కంపెనీ చూస్తుంది.

- రుణ కాల వ్యవధిలో ఏ దశలోనైనా, రుణగ్రహీతల స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా, MITC/KFSలో పేర్కొనబడని ఎలాంటి రుసుములనూ, ఛార్జీలు మొదలైనవాటిని కంపెనీ వసూలు చేయకూడదు.
- కంపెనీ జారీచేసే రుణ దరఖాస్తు ఫారాల్లో రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, కాబట్టి ఇతర హెచ్.ఎఫ్.సిలకు చెందిన నియమ నిబంధనలతో ఖాతాదారు అర్థవంతంగా పోల్చుకుని అవగాహనపూర్వక నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు.
- రుణ దరఖాస్తులు అందినట్లుగా కంపెనీ ఎక్నాలెడ్జ్ మెంట్ జారీచేస్తుంది. రుణ దరఖాస్తులను ఎంత కాలం లోపు జమ చేయాలో కూడా ఎక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లో సూచించబడుతుంది.
- సమర్పించవలసిన డాక్యుమెంట్లను రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో సూచించడం జరుగుతుంది.

b. <u>రుణం అప్రైజల్ మరియు నియమ నిబంధనలు</u>

- రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్ కావలసిన వివరాలన్నీ దరఖాస్తు అందిన సమయంలో సేకరించబడుతుంది మరియు ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే మళ్ళీ సంప్రదించడం జరుగుతుందని కూడా ఖాతాదారునికి వెంటనే తెలియజేయబడుతుంది.
- మంజూరు చేసిన రుణాన్ని వార్షిక వడ్డీ రేటు, వినియోగ పద్ధతి, ఇఎంఐ స్వరూపం, ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే)తో సహా నియమ నిబంధనలతో పాటు, మంజూరు లేఖ లేదా ఇతరత్రా రాతపూర్వకంగా కంపెనీ తెలియజేస్తుంది మరియు ఖాతాదారు ఆమోదించిన విషయం రికార్డులో ఉంచబడుతుంది.
- ఎక్నాలెడ్జ్ మెంట్ పై, రుణాల మంజూరు/రుణవితరణ సమయంలో ఎన్ క్లోజర్లన్నిటి కాపీలతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని కంపెనీ సమర్పిస్తుంది.
- రుణ ఉద్దేశ్యాన్ని మంజూరు పత్రంలోనూ, రుణ ఒప్పందంలోనూ, వినియోగదారులతో కుదుర్చుకున్న MITC/KFS లలోనూ స్పష్టంగా పేర్కొనాలి.
- ఒకవేళ దరఖాస్తు చేసిన రుణం మంజూరు చేయబడకపోతే, తిరస్కరణకు గల కారణాలు ఖాతాదారులకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడతాయి.
- ఆలస్యంగా రీపేమెంట్ చేసినందుకు విధించబడే జరిమానా ఛార్జీలు రుణ ఒప్పందంలో "లావుపాటి" అక్షరాల్లో కంపెనీ పేర్కొంటుంది.

c. <u>నియమ నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా రుణాల వితరణ</u>

- రుణ ఒప్పందం/మంజూరు లేఖలో ఇవ్వబడిన రుణవితరణ షెడ్యూలు ప్రకారం రుణవితరణ చేయబడుతుంది.
- రుణవితరణ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), సర్వీసు ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే ఫీజు/ఛార్జీలు తదితర వాటితో సహా నియమ నిబంధనల్లో ఏదైనా మార్పును రుణగ్రహీత

అర్థంచేసుకునే భాషలో ఖాతాదారులకు తెలియజేయబడుతుంది మరియు వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల్లో ఇలాంటి మార్పులు భవిష్యత్తు తేదీ నుంచి మాత్రమే అమలుచేయబడతాయి. ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.

- ఏవైనా మార్పులు ఖాతాదారునికి అప్రయోజనకరంగా ఉంటే, అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించకుండా ఖాతాదారు 60 రోజుల లోపు, నోటీసు లేకుండా అకౌంట్ ని మూసివేయాలి.
- పేమెంట్ ని లేదా ఒప్పందం కింద ఏదైనా పనితీరును రీకాల్/యాక్సెలరేట్ చేయాలన్న నిర్ణయం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలు కోరడం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- రుణగ్రహీతలపై కంపెనీకి గల ఏదైనా చట్టబద్ధ హక్కు లేదా ధారణాధికారం మరియు ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ విడుదలకు లోబడి, రుణాల యొక్క సంపూర్ణ మరియు తుది చెల్లింపు అందిన మీదట రుణానికి సంబంధించిన సెక్యూరిటీలన్నీ విడుదల చేయబడతాయి. ఇలాంటి విడుదల హక్కును వినియోగించుకోవలసి వస్తే, దీని గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది, సంబంధిత క్లెయి ని పరిష్కరించేంత వరకు/చెల్లించేంత వరకు సెక్యూరిటీలను నిలబెట్టుకునేందుకు కంపెనీకి హక్కు ఉన్న మిగతా క్లెయిమ్ లు మరియు షరతులు గురించిన సంపూర్ణ వివరాలు దీనిలో ఉంటాయి.
- రుణపు ఖాతా పూర్తి చెల్లింపు/పరిష్కారం జరిగిన 30 రోజులలోపు, కంపెనీ అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలన్నిటినీ విడుదల చేస్తుంది. రిజిస్ట్రీలో ఛార్జీలేవయినా నమోదైతే వాటిని తొలగిస్తుంది.
- రుణ మంజూరు లేఖలో వివరించిన విధంగా రుణగ్రహీతలు ఈ పత్రాలను బేస్ బ్రాంచ్ నుండి గానీ, మరొక కార్యాలయం నుండి గానీ సేకరించవచ్చు. ఒకవేళ రుణగ్రహీత మరణించినట్లయితే, కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో పేర్కొన్న విధానం ప్రకారం పత్రాలు చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి ఇవ్వబడతాయి.
- కంపెనీ తరఫున నుండి ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో 30 రోజులకు మించి ఆలస్యం జరిగితే, కంపెనీ ఆ ఆలస్యాన్ని గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు ₹5,000 చొప్పున నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది. పత్రాలు పోయినా లేక పాడైపోయినా, వాటి కాపీలను పొందడంలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు సహాయం చేయడంతో బాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. ఇది, రుణగ్రహీతకు ఉండగల ఇతర చట్టపరమైన హక్కులకు వేటికైనా అదనంగా దక్కే నష్టపరిహారం.

d. <u>సమాన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత PLలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్</u>

ఫ్లోటింగ్ రేట్ వ్యక్తిగత రుణాలను ఆమోదించేటప్పుడు, కంపెనీ

- వడ్డీ రేటు హెచ్చుతగ్గుల కారణంగా EMI/కాలపరిమితిలో సంభవించే మార్పుల గురించి రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.
- వడ్డీ రేటు రీసెట్‌ల సమయంలో ఫిక్స్‌డ్ రేట్ స్విచ్ ఆప్షన్‌ను అందిస్తుంది.

- EMI పెంచడం, రుణ కాలపరిమితిని పొడిగించడం లేదా రెండూ, ఎప్పుడైనా ప్రీపెయిడ్ చేయడానికి రుణగ్రహీతలను ఎంచుకునేందుకు అనుమతిస్తుంది.
- సంబంధిత ఛార్జీలన్నింటినీ పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది.
- రుణ కాలపరిమితి పొడిగింపుల వల్ల నెగటివ్ అమోర్టైజేషన్ ఏర్పడకుండా చూసుకుంటుంది
- రుణ వివరాలతో త్రైమాసిక స్టేట్‌మెంట్‌లను అందిస్తుంది.

e. <u>ఫిర్యాదులు, సమస్యల పరిష్కార యంత్రాంగం</u>

ఫిర్యాదులు, సమస్యలను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో నిర్దేశించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉండాలి.

సాటివారికన్నా అత్యుత్తమమైన కస్టమర్ సేవలను అందించడమే కంపెనీ లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. దృఢమైన సమర్థవంతమైన కస్టమర్ సేవల వేదికను రూపొందించడానికి కంపెనీ నిరంతరం కృషి చేయాలి. బీమాకు సంబంధించిన కస్టమర్ ఫిర్యాదులు లేదా సమస్యలన్నిటినీ కంపెనీ 3 రోజుల్లోపు అందినట్లు గుర్తిస్తుంది. ఫిర్యాదు అందిన 14 రోజుల్లో ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగంలో పేర్కొన్న రూపం, పద్ధతుల్లో పరిష్కారం జరుగుతుంది.

ఈ లక్ష్యం మేరకు, కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు, సమస్యలను పరిష్కరించడానికి సంస్థ యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు ఈ క్రింద చెప్పిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నిర్దేశించింది.

i. <u>లెవెల్-1</u>

ఆన్‌లైన్‌లో స్వీకరించబడిన వాటితో సహా ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను స్వీకరించడానికి, నమోదు చేయడానికి, పరిష్కరించడానికి కంపెనీ తన ప్రతి కార్యాలయంలోనూ ఒక వ్యవస్థనూ విధానాన్నీ కలిగి ఉండాలి. ఈ క్రింది వివరాలను కస్టమర్లకు తెలియజేయాలి.

- ఫిర్యాదులను నిష్పాక్షికంగా, త్వరగా నిర్వహించడానికి సంబంధించిన ప్రక్రియ వివరాలను ఎక్కడ కనుగొనాలి
- ఎవరికి ఫిర్యాదు చేయాలి (లెవెల్ 1)
- ఎలా ఫిర్యాదు చేయాలి
- ఎంతకాలంలోపు సమాధానాన్ని ఆశించాలి
- పరిష్కారం కోసం ఎవరిని సంప్రదించాలి (లెవెల్ 2)
- ఫలితం పట్ల సంతృప్తి లభించకుంటే ఏం చేయాలి (లెవెల్ 3)

అదనంగా, కస్టమర్లకు ఈ క్రింది వికల్పాలను అందించాలి

- టెలిఫోన్: వినియోగదారులు 4వ శనివారం, ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా, సోమవారం నుండి శనివారం వరకు ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 6.30 గంటల మధ్య మా టోల్-ఫ్రీ నంబర్ 1800 102 1003లోని కాంటాక్ట్ సెంటర్‌కు కాల్ చేయవచ్చు.
- ఇమెయిల్: కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను ఇక్కడ పేర్కొన్న ప్రత్యేక ఈ-మెయిల్ ఐడికి కూడా పంపవచ్చు: grihashakti@grihashakti.com
- ఉత్తరాలు: అదానీ ఇన్‌స్పైర్, యూనిట్ నెం. 503 & 504, 5వ అంతస్తు, మెయిన్ రోడ్, జి బ్లాక్, బాంద్రా కుర్లా కాంప్లెక్స్, బాంద్రా (తూర్పు), ముంబై-400051 అనే చిరునామాకు ఉత్తరాలు వ్రాయవచ్చు.
- సందర్శన: కస్టమర్లు సర్వీస్ బ్రాంచ్‌లోని కస్టమర్ సర్వీస్ ఆఫీసర్‌ను ఈ క్రింది సందర్శన సమయాల్లో ప్రత్యక్షంగా కలిసి, ఆ బ్రాంచ్ లో అభ్యర్థన చేయవచ్చు:

బ్రాంచ్ సమయాలు	ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 6:30 వరకు (మొదటి శనివారంప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా ,, సోమవారం నుండి శనివారం వరకు(;
చెల్లింపు సమయాలు:	ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 6:00 వరకు సోమవారం నుండి) (శుక్రవారం వరకు ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 4:00 వరకు (శనివారం) మొదటి శనివారంప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా , సమయాలన్నిటిలో

ii. <u>లెవెల్ - 2</u>

లెవెల్ - 1 వద్ద లభించిన పరిష్కారం అంచనాలకు అనుగుణంగా లేకపోతే, కంపెనీ యొక్క "కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార సెల్"కు గానీ, CCRC@grihashakti.com చిరునామాకు గానీ మరియు/లేదా పైన అందించిన కార్పొరేట్ కార్యాలయ చిరునామాకు గానీ లేఖ రాసే అవకాశం కస్టమర్‌కు ఉంటుంది.

iii. <u>లెవెల్ - 3</u>

అందుకున్న పరిష్కారంతో వినియోగదారుడు ఇంకా అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, ఆ విషయాన్ని కంపెనీ యొక్క "ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి"కి GRO@grihashakti.com వద్ద వినియోగదారుడు తెలియజేయవచ్చు మరియు/లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి నంబర్ 022–65483456 ద్వారా టెలిఫోన్‌లో మరియు/లేదా పైన అందించిన కార్పొరేట్ కార్యాలయ చిరునామాలో సంప్రదించవచ్చు.

అందిన ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకున్నా, లేదా నెలరోజులలోపు ప్రతిస్పందన రాకున్నా, ఆర్‌బిఐ నిబంధనల ప్రకారం, ఎన్‌హెచ్‌బి వెబ్‌సైట్‌లో ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదు చేయడం ద్వారా లేదా ఎన్‌హెచ్‌బి, న్యూఢిల్లీకి పోస్ట్ ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్‌ను కస్టమర్ సంప్రదించవచ్చు. (ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్, నియంత్రణ మరియు పర్యవేక్షణ విభాగం, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, కోర్ 5ఎ, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్, లోధీ రోడ్, న్యూఢిల్లీ -110 003.)

కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేటప్పుడు ఈ క్రింది ప్రోటోకాల్‌ను కంపెనీ అవలంబించాలి:

- ఫిర్యాదును పరిష్కరించాల్సిన అధికారి పేరు, హోదాను పేర్కొన్న రసీదు/ప్రతిస్పందనను కస్టమర్‌కు వారంలోపు పంపాలి.
- ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్‌ను అందించాలి. అంతేకాక తగిన వ్యవధిలోపు పురోగతి గురించి కస్టమర్‌కు తెలియజేయాలి.
- విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కస్టమర్‌కు తన తుది ప్రతిస్పందనను కంపెనీ పంపుతుంది. లేదా, స్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తుంది. అలా చేయడానికి ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు ప్రయత్నిస్తుంది. కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, ఫిర్యాదును ఎలా కొనసాగించాలో కూడా ఆ తుది ప్రతిస్పందన తెలియజేస్తుంది.

ఈ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని ప్రభుత్వ నిబంధనల్లో పేర్కొన్న అవసరాలకు అనుగుణంగా ప్రచారం చేయాలి. కంపెనీ తన కార్యాలయాలు/శాఖలన్నిటిలో దీన్ని స్పష్టంగా ప్రదర్శిస్తుంది, కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో కూడా చేర్చుతుంది.

CPGRAMS/GRIDS మొదలైన వాటి ద్వారా స్వీకరించబడిన అప్పీల్ కేసులేవయినా GROలోని ఉన్నత స్థాయి అధికారి సమీక్షిస్తారు.

f. <u>విధించబడే వడ్డీ:</u>

లోన్లు మరియు అడ్వాన్స్ ల పై కస్టమర్ల అత్యధిక వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలు విధించకుండా నిర్ధారించడానికి, వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు జరిమానా ఛార్జీలు సహా ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి కంపెనీ బోర్డ్ ఒక పాలసీని అనుసరించాలి. ఈ పాలసీని వెబ్- సైట్ లో ఉంచడం జరుగుతుంది. నిధుల వ్యయం, లాభం మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పాలసీ పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి మరియు లోన్లు మరియు అడ్వాన్స్ లు కోసం వడ్డీ రేటు నిర్ణయించాలి.

- వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ధారించేందుకు కంపెనీ సముచితమైన అంతర్గత సిద్ధాంతాలు మరియు ప్రక్రియలు పొందుపరిచింది.

- రుణగ్రహీతలతో జరిపే కమ్యూనికేషన్ లలో తగినంత పారదర్శకత ఉండేలా చూసేందుకు ప్రక్రియను మరియు ఆపరేషన్ లను పర్యవేక్షించేందుకు అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని కూడా కంపెనీ ఏర్పాటు చేసింది.
- సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని కంపెనీ ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాని అవలంబించి, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించాలి. వడ్డీ రేటు, రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానం, వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీతకు/ కస్టమర్‌కు తెలియజేయాలి, వాటిని మంజూరు లేఖలో కూడా స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- అప్ డేట్ చేసిన వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) తప్పకుండా వార్షిక రేటు అయివుంటుంది, కాబట్టి అకౌంటుకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్లు రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడతాయి.
- వెబ్‌సైట్‌లో 'వడ్డీ రేట్లు/సేవా ఛార్జీల' కింద ప్రదర్శించడంతోపాటు, రుణ ఒప్పందం, MITC, మంజూరు లేఖలో జరిమానా ఛార్జీల మొత్తాన్ని, కారణాలను కస్టమర్లకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- రుణగ్రహీతల నుంచి సేకరించే వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు విడివిడిగా స్పష్టంగా సూచించబడతాయి.
- లోన్ యొక్క భౌతిక నియమాలు మరియు షరతులను అనుసరించకపోవడానికి సంబంధించిన రిమైండర్లను రుణగ్రహీతలకు పంపించినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు తెలియచేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించడానికి సంబంధించిన ఏవైనా ఘటనలు మరియు కారణం కూడా తెలియచేయబడుతుంది.
- సందర్భాన్ని బట్టి, నిధులు వాస్తవంగా పంపిణీ చేసిన తేదీ నుండి లేదా చెక్కును అందజేసిన తేదీ నుండి వడ్డీని వసూలు చేసేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

g. <u>ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు</u>

కంపెనీ వీటిని నిర్ధారించుకుంటుంది:

- ప్రకటన మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ మొత్తం స్పష్టంగా ఉందని, తప్పుదోవ పట్టించడం లేదని.
- ఏదైనా సర్వీసు లేదా ప్రోడక్టుకు సంబంధించిన ప్రకటన మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ మొత్తం వర్తించే వడ్డీ రేటు, ఫీజు మరియు ఛార్జీలు మరియు అభ్యర్థన మేరకు లేదా వెబ్ సైట్ పొందగల సంబంధిత నియమ నిబంధనల పూర్తి వివరాలలో సూచిస్తుంది.
- వడ్డీ రేట్లు, కామన్ ఫీజు మరియు ఛార్జీలపై సమాచారం బ్రాంచిల్లో నోటీసుల రూపంలో, టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్ల ద్వారా, కంపెనీ వెబ్ సైటులో మరియు నియుక్తులైన సిబ్బంది/హెల్ప్ డెస్కు ద్వారా లేదా సర్వీసు గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూలు ద్వారా ఇవ్వబడుతుంది.

- సపోర్టు సర్వీసులు అందిస్తున్న మూడవ పక్షాలు ఖాతాదారుని యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (ఏదైనా ఉంటే) కంపెనీ చేసినట్లుగా అందే స్థాయిలో గోప్యంగా మరియు సెక్యూరిటితో నిర్వహించాలి.
- ప్రోడక్టులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్లపై ఖాతాదారులకు కమ్యూనికేషన్ లను ఈ మోడ్ లో లేదా ఖాతాదారులు సమ్మతించిన ఇతర మోడ్ లో పంపాలి.
- బోర్డు ఆమోదించిన ప్రవర్తన నియమావళిని డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలకు (డిఎస్ఎలు) అవలంబించబడుతుంది మరియు ఈ కోడ్ ని అతిక్రమించినట్లుగా ఏదైనా రిపోర్టు అందితే సముచితమైన చర్య తీసుకోబడుతుంది (నష్టాన్ని భరించేలా చేయడంతో సహా). ప్రోడక్టులను విక్రయించేందుకు ఖాతాదారులను సంప్రదించేటప్పుడు తమను పరిచయం చేసుకునేందుకు డిఎస్ఎని ప్రవర్తన నియమావళి ప్రిస్క్రయిబ్ చేయాలి.

h. <u>గ్యారంటార్లు</u>

రుణానికి గ్యారంటీ ఇవ్వడానికి వ్యక్తి సమ్మతించినప్పుడు, ఈ కింది వాటి గురించి అతనికి/ఆమెకు వివరంగా తెలియజేయాలి:

- గ్యారంటారుగా లయబిలిటి, ఒప్పుకున్న సొమ్ము, అప్పు పరిమితంగా ఉన్నా లేదా లేకపోయినా మరియు గ్యారంటీని అమలుచేయగల పరిస్థితులు.
- అడిగినప్పుడు అప్పు చెల్లించడంలో గ్యారంటార్ విఫలమైతే, కంపెనీలో గ్యారంటారుకు ఉన్న ఇతర డబ్బును తీసుకునే హక్కు కంపెనీకి ఉంది.
- గ్యారంటీ ని డిశ్చార్జ్ చేసే సమయం మరియు పరిస్థితులు మరియు దీనిని కంపెనీ తెలియజేసే విధానం.
- ప్రధాన రుణగ్రహీత డిఫాల్ట్ అయినప్పుడు గ్యారంటార్ పై కంపెనీ క్లెయిమ్ చేసిన చోట, గ్యారంటార్ బాధ్యత సత్వరం ఉంటుంది మరియు ఒకవేళ బకాయిలను చెల్లించేందుకు తగినన్ని మార్గాలు ఇచ్చినప్పటికీ కంపెనీ చేసిన డిమాండ్ని అనువర్తించడానికి గ్యారంటార్ నిరాకరిస్తే, గ్యారంటార్ ని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్ గా కూడా పరిగణించడం జరుగుతుంది.

గ్యారంటీ ఎవరికైతే ఇచ్చారో ఆ రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితి తెలిసిన భౌతిక ప్రతికూల మార్పులు వేటినైనా గ్యారంటార్ కి కంపెనీ తెలియజేస్తూ ఉంటుంది".

i. <u>డిజిటల్ లెండింగ్ వేదికలపై తీసుకున్న రుణాలు</u>

రుణగ్రహీతలను సంపాదించేందుకు లేదా బకాయిలను వసూలు చేసేందుకు ఏజెంట్లుగా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ లను ఉపయోగించుకున్న చోట, ఈ కింది సూచనలు పాటించబడతాయి:

- ఏజెంట్లుగా పనిచేస్తున్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్ సైటులో వెల్లడించబడతాయి.

- ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ లను ఖాతాదారునికి ముందుగా తాము ఎవరి తరఫున పనిచేస్తున్నామో వెల్లడించవలసిందిగా ఆదేశించాలి.
- మంజూరుచేసిన తరువాత వెంటనే, కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీచేయాలి.
- రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ఎన్ క్లోజర్లన్నిటి యొక్క కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని రుణగ్రహీతలందరికీ రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో సమర్పించాలి.
- కంపెనీ నియమించిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ లపై సమర్థవంతంగా పర్యవేక్షణ ఉండాలి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి చైతన్యం కల్పించే దిశగా తగినంత కృషి చేయాలి.

j. <u>ప్రైవసీ మరియు గోప్యత</u>

ఖాతాదారుల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారం మొత్తం, ఖాతాదారులు లేదా ఇతరులు సమర్పించినా సరే, ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది మరియు ఈ కింది ఉద్దేశాల కోసం మినహా, గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలతో సహా ఎవ్వరికీ వెల్లడించకూడదు:

- చట్ట ప్రకారం ఇవ్వవలసిన సమాచారం
- ప్రజల పట్ల కర్తవ్య నిర్వహణకు
- కంపెనీ ప్రయోజనాల ద్రుష్ట్యా మోసాన్ని నిరోధించేందుకు సమాచారం ఇవ్వవలసి ఉంటుంది. అయితే, ఖాతాదారు లేదా ఖాతాదారు అకౌంట్ల గురించిన సమాచారం (ఖాతాదారు పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలతో సహా, మరెవ్వరికీ మార్కెటింగ్ ఉద్దేశాల కోసం ఇవ్వడానికి కారణంగా ఉపయోగించకూడదు.
- ఖాతాదారుని అభ్యర్థన లేదా సమ్మతిపై
- రిఫరెన్స్ ఇవ్వవలసిందిగా కంపెనీకి అభ్యర్థన అందితే, ఖాతాదారు నుంచి రాతపూర్వక అనుమతి తరువాత మాత్రమే దీనిని ఇవ్వాలి.
- ఖాతాదారు ప్రత్యేకంగా అధీక్రుతం ఇస్తే తప్ప అంతర్గత ఉద్దేశాల కోసంతో సహా ఎవ్వరికీ మార్కెటింగ్ ఉద్దేశాల కోసం ఖాతాదారుని యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ఉపయోగించకూడదు.
- కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ పై పోస్టు చేసిన ప్రైవసీ పాలసీ ద్వారా, కంపెనీ అట్టిపెట్టుకున్న సమాచారానికి యాక్సెస్ పొందేందుకు చట్టం కింద ఉన్న హక్కులను ఖాతాదారుకు తెలియజేయాలి..

k. <u>జనరల్</u>

i. రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ ద్రుష్టికి వస్తే తప్ప రుణ ఒప్పందంలో ఇవ్వబడిన ఉద్దేశాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యంచేసుకోదు.
ii. బారోవల్ అకౌంట్ బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన అందితే, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా, అంటే కంపెనీ అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, ఇలాంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుంచి తేదీ నుంచి 21 రోజుల లోపు

తెలియజేయబడుతుంది. చట్టంలో పొందుపరిచిన పారదర్శక కాంట్రాక్చువల్ నిబంధనల ప్రకారం ఇలాంటి బదిలీ ఉంటుంది.

iii. ఎప్పుడు రుణాలను ఇచ్చినా, రీపేమెంట్ సొమ్ము, వ్యవధి మరియు పీరియాడిసిటి రూపంలో రీపేమెంట్ ప్రక్రియను ఖాతాదారునికి కంపెనీ వివరిస్తుంది. అయితే, ఖాతాదారు రీపేమెంట్ షెడ్యూలుకు కట్టుబడకపోతే, దేశీయ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచిత ప్రక్రియ బకాయిల రికవరి కొరకు పాటించబడుతుంది. ఖాతాదారుకు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా గుర్తుచేయడం మరియు/లేదా సెక్యూరిటి రీపొసెషన్ చేయడం ప్రక్రియలో ఉంటుంది.

iv. కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు, అంటే వేళ కాని వేళల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బందిపెట్టడం, రుణాలను రికవరి చేసేందుకు భుజబలం ఉపయోగించడం లాంటివి. ఈ విషయంలో, అమలులో ఉన్న నిబంధనల ప్రకారం రికవరి ఏజెంటుకు బోర్డు ఆమోదించిన ప్రవర్తన నియమావళిని కంపెనీ అవలంబిస్తుంది, ఇక్కడ మా సిబ్బంది లేదా బకాయిలను వసూలు చేసేందుకు కంపెనీ తరఫున ప్రాతినిధ్యం వహించే ఎవరికైనా బాగా శిక్షణ ఇవ్వడం జరుగుతుంది.

v. రుణ వసూలు ప్రయత్నాలలో భాగంగా, తమ సిబ్బంది ఏ వ్యక్తిపైనా మాటల ద్వారా గానీ, శారీరకంగా గానీ ఎలాంటి బెదిరింపులకూ వేధింపులకూ పాల్పడకుండేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. ఇందులో రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యులను, మధ్యవర్తులను, స్నేహితులను బహిరంగంగా అవమానించేవి, వారి గోప్యతకు భంగం కలిగించే చర్యలు, మొబైల్/సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలు పంపడం, బెదిరింపు మరియు/లేదా అనామక కాల్స్ చేయడం, బకాయిపడిన రుణాల వసూలు కోసం రుణగ్రహీతకు పదేపదే కాల్ చేయడం మరియు/లేదా ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు, సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే వాదనలు చేయడం మొదలైనవి ఈ కోవకు చెందుతాయి.

vi. రుణాల రికవరి విషయంలో, ఇప్పుడున్న నిబంధనలు మరియు పొందుపరిచిన మార్గదర్శకాల ప్రకారం సాధారణ చర్యలను కంపెనీ పాటిస్తుంది మరియు చట్ట పరిధిలో మరియు వర్తించే చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా పనిచేస్తుంది.

vii. ఈ కింది పరిస్థితుల్లో కంపెనీ ఎలాంటి ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు లేదా హౌసింగ్ లోన్స్ ని ముందుగా ముగించడం వల్ల జరిమానా ఏదీ విధించదు:

- హౌసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుకు ఉన్న చోట మరియు ఏద్దైనా సోర్సు నుంచి ముందుగా మూసివేసిన చోట.
- హౌసింగ్ లోన్ ఫిక్స్ డ్ వడ్డీ రేటుకు ఉన్న చోట మరియు తన సొంత వనరుల నుంచి రుణగ్రహీత లోన్ ని ముందుగా మూసివేసిన చోట.

- ఉద్దేశం కోసం “సొంత వనరులు” అనేక పదానికి అర్థం బ్యాంక్/హెచ్ ఎఫ్ సి/ ఎన్ బి ఎఫ్ సి మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుంచి అప్పు తీసుకోకుండా ఏదైనా ఇతర మూలం నుంచి తీసుకోవడమని అర్థం.

- అన్ని డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేటు (ఫిక్స్ డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ సమ్మేళనం) హౌసింగ్ లోన్స్ అన్నిటికీ ప్రీక్లోజర్ సమయంలో లోన్ ఫిక్స్డ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉందా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్డ/ఫ్లోటింగ్ రేటు యొక్క ప్రీ- క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. ఒకవేళ డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేటు హౌసింగ్ లోన్స్ అయితే, ఫిక్స్ డ్ వడ్డీ రేటు వ్యవధి గడువు ముగిసిన తరువాత, లోన్ ఫ్లోటింగ్ రేటు లోన్ లోకి మారితే ఫ్లోటింగ్ రేటుకు ప్రీ- క్లోజర్ నిబంధన వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్ డ్ రేటు లోన్ అంటే లోన్ వ్యవధి మొత్తానికి రేటు ఫిక్స్ డ్ గా ఉన్నదని కూడా స్పష్టం చేయడమైనది.

viii. సహ- బాధ్యులతో లేదా లేకుండా, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారానికి కాకుండా ఇతర ఉద్దేశాల కోసం జారీచేసిన ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్ పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ప్రీ- పేమెంట్ జరిమానాలను కంపెనీ విధించదు.

ix. జనవరి 1, 2026న గానీ ఆ తర్వాత గానీ మంజూరు చేయబడిన/ పునరుద్ధరించబడిన రుణాలు/అడ్వాన్సుల విషయంలో, సహ-బాధ్యతదారు(లు) ఉన్నా లేకపోయినా, వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం వ్యక్తులకు, MSEలకు[1] మంజూరు చేయబడిన రూ. 50 లక్షల వరకు మంజూరైన మొత్తం/పరిమితి గల రుణాలపై కంపెనీ జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు.

- రుణాలను పాక్షికంగా/పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి ఉపయోగించే నిధుల మూలంతో సంబంధం లేకుండా, ఎటువంటి కనీస లాక్-ఇన్ వ్యవధి లేకుండా పై పేరా vii. మరియు viii.లోని ఆదేశాలు వర్తిస్తాయి. ఇంకా 'రుణాలు' అనే పదంలో టర్మ్ లోన్‌లతో పాటు డిమాండ్ లోన్‌లు కూడా చేర్చబడతాయి.

- పై ఆదేశాల వర్తింపు, ద్వంద్వ/ప్రత్యేక రేటు రుణాలకు ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో రుణం ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉందా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.

- “MSE” అనే పదం, సూక్ష్మ, చిన్న, మధ్యతరహా సంస్థల అభివృద్ధి (MSMED) చట్టం, 2006లో నిర్వచించిన విధంగా ఉంటుంది.

x. టర్మ్ లోన్‌ల విషయంలో, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ముందుగా చెల్లించే మొత్తంపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

xi. కంపెనీ అభ్యర్థన మేరకు ముందస్తు చెల్లింపు జరిగినప్పుడు, కంపెనీ ఎటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులను విధించదు. అంతేకాక, గతంలో కంపెనీ మాఫీ చేసిన రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో, కంపెనీ ద్వారా గతకాలానికి వర్తించే విధంగా ఎటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు విధించబడవు.

xii. ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా లేదా అన్నది మంజూరు లేఖ, రుణ ఒప్పందం, MITC/KFSలలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. ఇందులో పేర్కొన్న విధంగా వెల్లడించని ఏ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలనూ కంపెనీ వసూలు చేయదు.

xiii. ముందస్తు ముగింపు కోసం అభ్యర్థన అందిన తర్వాత, జప్తు లేఖ జారీకి ఏవైనా అదనపు అవసరాలు ఉంటే, వాటిని తెలియజేస్తూ కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు ఒక రసీదును జారీ చేస్తుంది. రుణం యొక్క MITC/KFS లేదా నియంత్రణ నిబంధనల ప్రకారం, ఏది ముందుగా వర్తిస్తే దాని ప్రకారం జప్తు లేఖ జారీకి సంబంధించిన కాలపరిమితిని కూడా తెలియజేస్తుంది.

xiv. HFC, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించిన గృహ రుణానికి సంబంధించిన ప్రధాన నిబంధనలు/షరతులను త్వరగా, చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా, కంపెనీ అన్ని సందర్భాల్లోనూ అనెక్స్ XII ప్రకారం, అటువంటి రుణానికి సంబంధించిన అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు, షరతులను (MITC)/కీలక వాస్తవ నివేదిక (KFS) ఉన్న పత్రాన్ని సూచనాత్మక ఫార్మాట్‌లో పొందాలి. డాక్యుమెంట్ ఇప్పుడున్న లోన్ కి మరియు కంపెనీ పొందిన సెక్యూరిటి డాక్యుమెంట్లకు అదనంగా ఉంటుంది. సదరు డాక్యుమెంటును కంపెనీ డూప్లికేట్ లో మరియు రుణగ్రహీత అర్థంచేసుకునే భాషలో తయారుచేస్తుంది. కంపెనీకి మరియు రుణగ్రహీతకు మధ్య సంపూర్ణంగా కుదుర్చుకున్న ఒప్పందం కాపీ ఎక్నాలెడ్జ్మెంట్ కింద రుణగ్రహీతకు అందజేయబడుతుంది.

xv. హెచ్ఎఫ్‌సిల ఆపరేషన్లలో పారదర్శకతను పెంపొందించేందుకు కావలసిన సర్వీసు ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పాదన సమాచారం, వివిధ లావాదేవీలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం తదితర లాంటి వివిధ కీలక అంశాల ప్రదర్శన.

xvi. "నోటీసు బోర్డు", "బుక్లెట్లు/బ్రోచర్లు", "వెబ్సైట్", "ఇతర ప్రదర్శన పద్ధతులు" మరియు "ఇతర విషయాలు"పై ఇవ్వబడిన సూచనలను హెచ్ఎఫ్‌సిలు పాటించాలి.

xvii. కంపెనీ తమ ఉత్పాదనలను ఈ కింది భాషల్లో ఏదైనా ఒకటి లేదా ఎక్కువ వాటిని ప్రదర్శించాలి: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా సముచితమైన భాష.

xviii. లెండింగ్ విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా కంపెనీ వివక్ష చూపకూడదు. ఇంకా, ప్రోడక్ట్‌లు, సర్వీసులు, సదుపాయాలు తదితర వాటిని అందించేటప్పుడు అంగవైకల్యం ప్రాతిపదికన

అంధులు లేదా వికలాంగుల పట్ల వివక్ష చూపకూడదు. సమాజంలోని విభిన్న వర్గాల ప్రజలకు రూపొందించిన స్కీముల్లో పాల్గొనకుండా ఇది కంపెనీని నిలువరించదు.

xix. మాతృ భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండే ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కంపెనీ బ్రాంచిల్లో/కార్యాలయాల్లో మరియు వెబ్ సైటులో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది మరియు కస్టమర్లు డిమాండ్ చేసినప్పుడు ఇది పంచుకోబడుతుంది.

xx. కోడ్ గురించిన సంబంధిత సమాచారాన్ని ఇచ్చేలా మరియు కోడ్ ని ఆచరణలో పెట్టేలా సిబ్బందికి కంపెనీ శిక్షణ ఇస్తుంది.

xxi. ఏదైనా కార్యకలాపం అవుట్ సోర్సింగ్ దాని బాధ్యతలను మరియు ఈ ఆదేశాలను పాటించే బాధ్యతను తగ్గించదు మరియు పూర్తిగా కంపెనీ పై ఆధారపడి ఉంటుంది.

xxii. కస్టమర్ సేవ, క్రెడిట్ సమాచారాన్ని నవీకరించడం/సరిదిద్దడానికి సంబంధించి అమలులో ఉన్న నిబంధనలను కంపెనీ పాటించాలి.

4. <u>కోడ్‌ని అనువర్తించడంపై రిపోర్టు</u>

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అనువర్తనను మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితనాన్ని ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షించడం (కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి) కంపెనీ చేయాలి మరియు ఇలాంటి సమీక్షల రిపోర్టును బోర్డుకు/బోర్డు కమిటికి సమర్పించాలి.