

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

వర్షన్ నియంత్రణ :

పత్రం / మాన్యువల్ పేరు	న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి
పత్రం యొక్క వర్షన్	వెర్షన్ 2 : 2
పత్రం యొక్క అసలు తేది	1 జూలై 2009
సవరించిన తేది	28 జనవరి 2026
పత్ర ఆమోదకర్త	మండలి
పత్ర సమీక్ష తేది	అవసరమైనప్పుడు
పత్ర యసమాని / విభాగం	విధానం
పత్ర సవరణ	విధానం

రెలీగేర్ హౌసింగ్ డెవలప్‌మెంట్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

1. పరిచయం, లక్ష్యాలు మరియు దరఖాస్తు

రెలిగేర్ హౌసింగ్ డెవలప్‌మెంట్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ (“RHDFCL” లేదా “కంపెనీ”) అనేది నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ చట్టం, 1987లోని సెక్షన్ 29A కింద నమోదు చేయబడిన హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ మరియు ఇది ప్రదానముగా గృహ రుణాలు (HL) మరియు రుణాలు అందించే వ్యాపారంలో వుంది. దాని వినియోగదారులకు ఆస్తికి వ్యతిరేఖంగా (LAP) ఇటువంటి క్రెడిట్ సౌకర్యాలు వ్యక్తులు, భాగస్వామ్య సంస్థలు, కంపెనీలు మరియు ఇతర కార్పొరేట్/లీగల్ ఎంటిటీలతో సహా వివిధరకాల వినియోగదారులకు విస్తరించబడ్డాయి.

కంపెనీ ఈ న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి (“FPC” లేదా నియమావళిని) రూపొందించి ఆమోదించింది. ఇది ఒక స్వచ్ఛంద నియమావళిగా వుంటూ వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు పాటించాల్సిన న్యాయమైన ఆచరణ ప్రమాణాలకు సంబంధించిర సూత్రాలను నిర్దేశిస్తుంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి మార్గదర్శకాలు’ (బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలు - బాధ్యతాయుత వ్యాపారప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 (తేది 28, నవంబరు 2025) (“RBI NBFC ఆదేశాలు”) ఆధారంగా ఈ నియమావళి రూపొందించబడింది.

1.1 ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

కోడ్ స్వీకరించబడింది:

- (ఎ) వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి మరియు ప్రచారం చేయడం మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.
- (బి) పారదర్శకతను పెంపొందించడం ద్వారా కస్టమర్లు సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చో బాగా అర్థం చేసుకోగలరు.
- (సి) పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం, అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడం.
- (డి) కస్టమర్లు మరియు కంపెనీల మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.
- (ఇ) హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సిస్టమ్ పై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

1.2 కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్

ఈ కోడ్ కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది, అవి HFCలు, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారములు (స్వీయ-యాజమాన్యం మరియు/లేదా అవుట్‌సోర్సింగ్ ఏర్పాటు కింద) ఫోన్లో, కొంటర్లో, పోస్ట్ ద్వారా అందించబడతాయి. , ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో లేదా ఏదైనా ఇతర మార్గాల ద్వారా. ఉద్యోగులు లేదా కంపెనీ ప్రతినిధులు అందించే అన్ని సేవలకు కూడా ఇది వర్తిస్తుంది.

2. కస్టమర్లకు మా కట్టుబాట్లు

కంపెనీ వినియోగదారులతో అన్ని లావాదేవీలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది.

(ఎ) కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం మరియు దాని సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు అభ్యాసాలలో ఈ కోడ్ యొక్క కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

(బి) కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అక్షరం మరియు స్ఫూర్తితో సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.

(సి) దాని వినియోగదారులతో వ్యవహారాలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

3. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ లోపల RBI HFC ఆదేశాల ప్రకారం అవసరమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని డైరెక్టర్ల బోర్డు నిర్దేశిస్తుంది. అటువంటి యంత్రాంగం కింద, కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి విన్నవించబడతాయని మరియు పరిష్కరించబడుతుందని నిర్ధారించబడుతుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై కాలానుగుణ సమీక్ష ఉంటుంది.

4. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

కంపెనీ చేయాలి :

(ఎ) అన్ని అడ్వర్టైజింగ్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా మరియు వాస్తవంగా ఉందని నిర్ధారించుకోండి.

(బి) ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాహిత్యంలోని ఏదైనా ప్రకటనలు కంపెనీ యొక్క సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించేలా మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచనను కలిగి ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోండి, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో మరియు సంబంధిత పూర్తి వివరాలను కూడా సూచిస్తాయి. నిబంధనలు మరియు షరతులు ఏవైనా ఉంటే, అభ్యర్థనపై లేదా వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.

(సి) దాని శాఖలు/కార్యాలయాల వద్ద నోటీసు(లు) పెట్టడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీల సమాచారాన్ని అందించండి టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్ ద్వారా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో నియమించబడిన సిబ్బంది / హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా లేదా సర్వీస్ గైడ్ / టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం ద్వారా.

(డి) మద్దతు సేవలను అందించడం కోసం మూడవ పక్షం సేవలను పొందుతున్న సందర్భంలో, అటువంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) కంపెనీ వలె అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

(ఇ) వినియోగదారులకు, వారు పొందే ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ లక్షణాలపై ఎప్పటికప్పుడు కమ్యూనికేట్ చేయండి. కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి ఇతర ఉత్పత్తులు/సేవలు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది, అతను / ఆమె అటువంటి సమాచారం / సేవను స్వీకరించడానికి అతని / ఆమె

సమ్మతిని ఇచ్చినట్లయితే, ఇమెయిల్ ద్వారా లేదా దాని కోసం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో లేదా కంపెనీ కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్లో నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా.

(ఎఫ్) ఉత్పత్తులు / సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి కంపెనీ సేవలను పొందుతున్న డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (డిఎస్ఎ) ప్రవర్తనా నియమావళి, ఇతర విషయాలతోపాటు, వ్యక్తిగతంగా లేదా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్‌ను సంప్రదించేటప్పుడు డిఎస్ఎలు తమను తాము గుర్తించుకోవాల్సిన అవసరం ఉందని నిర్ధారించుకోండి. ఫోన్ ద్వారా.

(g) డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSA లు)/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMA లు) వారి బోర్డు ఆమోదంతో RBI చే సూచించబడిన మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్‌ను స్వీకరించండి.

(h) కంపెనీ ప్రతినిధి / కారియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా ఈ కోడ్ ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయని నిర్ధారించుకోండి. మరియు ఏదైనా ఉంటే కలిగే నష్టాన్ని మంచి చేయడానికి.

5. ప్రాసెసింగ్, మంజూరు, రుణాల పంపిణీ మరియు ముగింపు

5.1 రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

(ఎ) రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు గుర్తించబడిన మాతృభాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.

(బి) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (HFC లు) అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా సమాచారం తీసుకోవచ్చు. కంపెనీ రుణదరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల సూచిక జాబితాను అందిస్తుంది.

(సి) కంపెనీ రుణ దరఖాస్తు రసీదు కోసం రసీదుని జారీ చేస్తుంది. దరఖాస్తు ఫారము అందిన తేది నుండి అన్ని విధాలుగా పూర్తి సమాచారం మరియు పత్రాలలో రుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ మధ్య పరస్పర అంగీకరించబడన 15 రోజులలోపు లేదా అటువంటివి పొడిగించిన సమయంలో రుణ దరఖాస్తులు పరిష్కరించబడతాయి.

5.2 లోన్ అప్రైజల్ మరియు నిబంధనలు/షరతులు

(ఎ) సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. కంపెనీకి ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, కస్టమర్ని వెంటనే మళ్లీ సంప్రదిస్తానని కంపెనీ తెలియజేయాలి.

(బి) వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని వ్రాతపూర్వక మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా కస్టమర్‌కు తెలియజేయబడుతుంది. రికార్డులు, అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లయితే కంపెనీ అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతులను వ్రాతపూర్వకంగా రుణగ్రహీతచే లిఖిత పూర్వకముగా అంగీకరించాలి.

(సి) కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో అలస్యమైన తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే శిక్షా ఛార్జ్/పెనాల్ వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) గురించి బోల్డో పేర్కొనాలి.

(డి) కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్‌క్లోజర్ల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణం పంపిణీ సమయంలో లేదా రుణాలు పంపిణీ చేసిన తర్వాత, అక్నాలెడ్జ్‌కు వ్యతిరేకంగా అందజేయాలి.

5.3 రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్

కంపెనీ కస్టమరుకు రుణాన్ని అందించే స్థితిలో లేకుంటే, కంపెనీ తిరస్కరణకు గల కారణాన్ని (ఇ-మెయిల్, SMS మొదలైన చెల్లుబాటు అయ్యే ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ మార్గాలతో సహా) వ్రాతపూర్వకముగా తెలియజేయాలి.

5.4 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

(ఎ) కస్టమర్ చేసిన వితరణ అభ్యర్థన లేదా రుణం ఒప్పందం/మంజూరీ లేఖలో ఇవ్వబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్ కు అనుగుణంగా కంపెనీ రుణాన్ని పంపిణీ చేస్తుంది.

(బి) చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే రుసుములు/ఛార్జీలు మొదలైన వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. కస్టమర్ కు నోటిఫికేషన్ తర్వాత వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ప్రభావితం అవుతాయని నిర్ధారించుకోండి. ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.

(సి) రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పు కస్టమరు కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను/ఆమె 60 రోజులలోపు మరియు నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా లోన్ ఖాతాను మార్చవచ్చు .

(డి) ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం / వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం, రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

5.5 అన్ని కదిలే/ స్థిరమైన ఆస్తి/ భద్రతా పత్రాల విడుదల

5.5.1 కంపెనీ రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించడం మరియు మూసివేసిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలు/ కదిలే/ స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

5.5.2 ఈ విషయంలో, కంపెనీ కింది వాటికి కట్టుబడి ఉంటుంది:

(ఎ) కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ కదిలే / స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు రుణ ఖాతా యొక్క పూర్తి చెల్లింపు/ సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో వర్తించే చోట ఏదైనా రిజిస్ట్రీతో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తీసివేయాలి.

(బి) రుణగ్రహీత తన/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం, లోన్ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన బ్రాంచ్ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు కదిలే / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను సేకరించే ఎంపికను కలిగి ఉంటుంది.

(సి) ఒరిజినల్ కదిలే / స్థిరాస్తి పత్రాల కాలక్రమం మరియు తిరిగి వచ్చే స్థలం సంబంధిత రుణ మంజూరు లేఖలలో పేర్కొనబడాలి.

(డి) ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణానికి సంబంధించిన ఆకస్మిక సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలు కదిలే/చలించని ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ చక్కగా రూపొందించిన విధానాన్ని అవలంబించింది. కస్టమర్ సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అదే ప్రదర్శించబడింది.

5.5.3 కదిలే/ స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం

(ఎ) అసలు చర / స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగితే లేదా 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్‌ను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, రుణం పూర్తిగా చెల్లించిన తర్వాత / రుణం సెటిల్‌మెంటుకు సంబంధించిన కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఒకవేళ ఆలస్యం కంపెనీకి ఆపాదించబడినట్లయితే, అది ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు రూ. 5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

(బి) పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ఒరిజినల్ కదిలే / స్థిరాస్తి పత్రాలకు నష్టం / నష్టం జరిగినప్పుడు, కంపెనీ కదిలే / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాల నకీలి / ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరించాలి, పైన ఉప-పేరా (1)లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతోపాటు. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన పీరియడ్ పెనాల్టీ ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత) లెక్కించబడుతుంది.

(సి) అందించబడిన పరిహారం ఏదైనా వర్తించే చట్టం ప్రకారం ఏదైనా ఇతర పరిహారాన్ని పొందడానికి రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులకు పక్షపాతం లేకుండా ఉండాలి.

5.6 డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్ల ద్వారా పొందిన రుణాలు

కంపెనీ తన ఏజెంట్లుగా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్లను సోర్స్ రుణగ్రహీతలు మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేస్తే, కంపెనీ ఈ క్రింది వాటికి కట్టుబడి ఉంటుంది:

(ఎ) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో బహిర్గతం చేయబడతాయి.

(బి) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్లు కస్టమరుకు ముందస్తుగా వెల్లడించాలని నిర్దేశించబడతాయి, ఎవరి తరపున వారు అతనితో పరస్పర చర్య చేస్తున్నారో కంపెనీ పేరు.

(సి) మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, అటువంటి రుణం మంజూరు చేయబడితే కంపెనీ లెటర్‌హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.

(డి) రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలుతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్‌క్లోజర్లు ప్రతిని రుణం మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి.

(ఇ) కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణను కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

(ఎఫ్) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

5.7 డిజిటల్ లెండింగ్ పై మార్గదర్శకాలు

కంపెనీ డిజిటల్ ఋణాల జారీలో నిమగ్నమైతే, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా క్రెడిట్ పెనిలిటీ డైరెక్షన్స్ 2025 - చాప్టర్ ఫర్ డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలు కూడా కంపెనీ పాటించాలి. ఇంకా, డిజిటల్ ఋణాల జారీలో నిమగ్నమైతే, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా -

క్రెడిట్ పెసిలిటీ డైరెక్షన్స్ 2025 - చాప్టర్ ... ఫర్ డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలను కూడా కంపెనీ పాటించాలి.

5.8 హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి కంపెనీ నుండి పొందిన రుణానికి గ్యారెంటెర్ గా భావించినప్పుడు, అతనికి/ఆమెకు పత్రం/లేఖ/డీడాఫ్ గ్యారెంటీ లేదా ఇతరత్రా దీని గురించి తెలియజేయాలి:

- (ఎ) హామీదారుగా అతని / ఆమె బాధ్యత.
 - (బి) అతను / ఆమె కంపెనీకి ఎంత బాధ్యత వహిస్తారు.
 - (సి) కంపెనీ అతనిని/ఆమెను/ఆమె బాధ్యతను పిలిచే పరిస్థితులు.
 - (డి) అతను/ఆమె గ్యారెంటర్ గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలో అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను ఆశ్రయిస్తారా !
 - (ఇ) గ్యారెంటెర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితమైనా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా
 - (ఎఫ్) ఒక గ్యారెంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిస్చార్జ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు, అలాగే కంపెనీ అతనికి / ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం.
 - (జి) రుణదాత/రుణదాత చేసిన డిమాండు కు కట్టుబడి ఉండటానికి హామీదారు నిరాకరిస్తే, బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, అలాంటి హామీదారుని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్ గా కూడా పరిగణిస్తారు.
- ఇంకా, కంపెనీ అతను/ఆమె గ్యారెంటెర్ గా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా భౌతిక ప్రతికూల మార్పు/ల గురించి గ్యారెంటెర్ గా తెలియజేయాలి.

6. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలు

6.1 వడ్డీ రేటు

- (ఎ) కంపెనీ, బోర్డు ఆమోదంతో, నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించడానికి వడ్డీ రేటు విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది.
- (బి) వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడ్‌షన్ విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్ లో రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో తెలియజేయబడుతుంది.
- (సి) వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.
- (డి) రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను సూచిస్తాయి.
- (ఇ) కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్, రుణ దరఖాస్తు, మంజూరు లేఖ, అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (“MITC”) మరియు లోన్ అగ్రిమెంట్ తో కూడిన పత్రంలో వడ్డీ రేట్లకు సంబంధించి తగిన బహిర్గతం చేయడం ద్వారా రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్లో తగిన పారదర్శకతను నిర్ధారిస్తుంది.

6.2 గృహ రుణాలతో సహా ఈక్వైటెడ్ నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు

(a) మంజూరు సమయంలో, EMI మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే రుణం పై వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల కలిగే ప్రభావం గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న

వాటి కారణంగా EMI / అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు వెంటనే తెలియజేయబడుతుంది.

(బి) వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, రుణగ్రహీతలకు ఈ క్రింది వాటిని ఎంపిక చేసుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది:

- (i) EMIలో పెరుగుదల లేదా అవధిని పొడిగించడం లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక కోసం మరియు,
- (ii) లోన్ అవధి సమయంలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి. ఏది ఏమైనప్పటికీ, జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీ విధించడం అనేది ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.

(సి) ఇంకా, వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, కంపెనీ తన బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం స్థిర వడ్డీ రేటుకు మారడానికి రుణగ్రహీతలకు ఒక ఎంపికను అందిస్తుంది. RHDFCL బెంచ్‌మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు కారణంగా రుణగ్రహీత వడ్డీ రేటు రీసెట్ పై ఫ్లోటింగ్ రేటు నుండి స్థిర రేటుకు రుణం యొక్క అవధి సమయంలో 2 సార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారు. RHDFCL బెంచ్‌మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు కారణంగా రుణగ్రహీతలు స్థిరమైన రేటుకు మారడం వడ్డీ రేట్ల రీసెట్ కాకుండా అనుమతించబడదు.

(డి) ఫ్లోటింగ్ రేట్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేట్ కి లేదా వైస్ వెర్సాకి రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికలను అమలు చేయడానికి యాదృచ్ఛికంగా ఏవైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/పరిపాలన ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు రివిజన్ సమయంలో కూడా పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి. కంపెనీ ద్వారా అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చులు.

(ఇ) ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ విషయంలో అవధిని పొడిగించడం వల్ల ప్రతికూల రుణ విమోచన జరగకుండా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

(ఎఫ్) కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు తగిన మార్గాల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక స్టేట్‌మెంట్ ను పంచుకోవాలి/ అందుబాటులోకి తీసుకురావాలి, ఇది కనిష్టంగా, ఇప్పటి వరకు తిరిగి పొందిన అసలు మరియు వడ్డీని, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMI ల సంఖ్య మరియు రుణం కోసం వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు.

6.3 రుసుములు మరియు ఛార్జీలు

(ఎ) కంపెనీ, వడ్డీ రేటు పాలసీతో పాటు వివిధ రుసుములకు మరియు శిక్షా ఛార్జ్ / శిక్షా వడ్డీతో సహా ఛార్జీల కోసం బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీని కూడా కలిగి ఉంటుంది.

(బి) రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు, రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకుంట్/ పంపిణీ చేయకపోతే తిరిగి చెల్లించే రుసుము మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, పెనాల్టీ గురించి మొత్తం సమాచారాన్ని కంపెనీ పారదర్శకంగా రుణగ్రహీతకు వెల్లడిస్తుంది. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం ఏదైనా ఉంటే, రుణాన్ని ఫిక్స్డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లు లేదా వైస్ వెర్సాకు మార్చడానికి కన్వర్షన్ ఛార్జీలు, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన ఉనికి మరియు రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశం. మరో మాటలో చెప్పాలంటే, కంపెనీ పారదర్శక పద్ధతిలో లోన్ అప్లికేషన్ యొక్క ప్రాసెసింగ్/మంజూరీకి సంబంధించిన అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ధర'లను వెల్లడిస్తుంది. ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షత లేనివని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

(సి) జరిమానా ఛార్జీలు/వడ్డీ విధింపుకు సంబంధించి, 2025 నవంబరు 28 నాటి బ్యాంకింగ్ తర ఆర్థిక సంస్థలు -

RBI పై జారీ చేసిన ప్రధాన ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, మంజూరు చేయబడిన/పంపిణీ చేయబడిన అన్ని కొత్త ఋణాలకు సంబంధించి కంపెనీ ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను అమలు చేయాలి.

(i) రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు పాటించనందున (తిరిగి చెల్లింపులో డిఫాల్డ్తో సహా) కంపెనీ విధించే జరిమానాను జరిమానా ఛార్జీలుగా పరిగణించాలి. మరియు దానిని అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు కలపరాదు. జరిమానా ఛార్జీలను మూలధనీకరించడం జరగదు. అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీని లెక్కించరు. అంటే జరిమానా ఛార్జీల యొక్క ముక్య బకాయి మొత్తంపై అదనపు/కొత్త జరిమానా ఛార్జీలు విధించబడవు. అయితే, ఇది ఋణఖాతాలో ఏదైనా వుంటే, వడ్డీని చక్రవర్తిగా లెక్కించే సాధారణ ప్రక్రియను ప్రభావితం చేయదు.

జరిమానా ఛార్జీలపై వర్తింపునకు సంబంధించి సెంట్రల్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇన్‌డెరెక్ట్ టాక్సెస్ & కస్టమ్స్ (CBIC) జారీ చేసిన సూచనలు మరియు వివరణలు ఏమైనా వుంటే, వాటిని కంపెనీ తప్పనిసరిగా పాటించాలి.

(ii) కంపెనీ పరిష్కార తేదీ వరకు చెల్లించని వడ్డీపై (చెల్లించని వాయిదాతో సహా) ఒప్పందంలో పేర్కొన్న వడ్డీ రేటు ప్రకారమే వడ్డీని వసూలు చేయవచ్చు. కానీ జరిమానా వడ్డీ రేటు ప్రకారం కాదు.

(iii) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా లోన్ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

అయితే ఋణగ్రహీత స్వరూపంతో సంబంధం లేకుండా, ఒక నిర్దిష్ట ఋణం / ఉత్పత్తివర్గంలో జరిమానా ఛార్జీల నిర్మాణం ఏకరూపంగా ఉండాలి.

(iv) 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

(v) వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల క్రింద కంపెనీ వెబ్‌సైట్ లో ప్రదర్శించబడడమే కాకుండా, జరిమానా ఛార్జీల యొక్క క్వాంటం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ వినియోగదారులకు రుణ ఒప్పందం మరియు MITC లో బహిర్గతం చేస్తుంది.

(vi) రుణగ్రహీతలకు మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లను పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల విషయంలో, పైన పేర్కొన్న విధంగా కొత్త జరిమానా ఛార్జీలకు మారడం జూన్ 30, 2024న లేదా అంతకు ముందు అమలు చేయబడుతుంది.

6.4 ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు

(ఎ) కంపెనీ ఈ క్రింది పరిస్థితులలో హౌసింగ్ లోన్లను ప్రీ-క్లజర్ చేయడంపై ప్రీ-పేమెంట్ లెవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు:

(i) హౌసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ముందే మూసివేయబడిన చోట.

(ii) గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్న చోట మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత మూలాల నుండి రుణాన్ని ముందే మూసివేసారు.

దయచేసి గమనించండి:

(ఎ) ప్రయోజనం కోసం “సొంత మూలాలు” అనే వ్యక్తీకరణ అంటే బ్యాంక్/ HFC / NBFC మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం ద్వారా కాకుండా ఏదైనా మూలం.

(బి) అన్ని ద్వంద్వ/ప్రత్యేక రేటు పై (ఫిక్స్ మరియు ఫ్లోటింగ్ కలయిక) హౌసింగ్ లోన్లు ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో, ఫిక్స్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటు పై ఆధారపడి ఉన్నాయా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్/ఫ్లోటింగ్ రేటు కు వర్తించే ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలను ఆకర్షిస్తుంది. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ రుణాల విషయంలో, స్థిర వడ్డీ రేటు వ్యవధి ముగిసిన తర్వాత, లోన్ ఫ్లోటింగ్ రేట్ లో రుణం గా మార్చబడిన తర్వాత ఫ్లోటింగ్ రేట్ కోసం ప్రీ-క్లోజర్ నార్మ్ వర్తిస్తుంది.

(సి) ఫిక్స్ రేట్ లోన్ అనేది లోన్ మొత్తం వ్యవధికి రేటు నిర్ణయించబడిందని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

(బి) సహ-అబ్లిగెంట్(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణం పై కంపెనీ ఫోర్క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు విధించదు.

7. గోప్యత మరియు గోప్యత

7.1 కంపెనీ కస్టమర్ల మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (లోన్ ఖాతాలు మూసివేయబడిన కస్టమర్లతో సహా) ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది.

7.2 కింది అసాధారణమైన సందర్భాలలో కాకుండా, కస్టమర్లు అందించిన లేదా వారి సమూహంలోని ఇతర కంపెనీలు/ఎంటిటీలతో సహా ఎవరికైనా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు::

(ఎ) చట్టం ద్వారా సమాచారం ఇవ్వాలంటే

(బి) సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజల పట్ల విధిగా ఉంటే.

(సి) కంపెనీ ఆసక్తికి సమాచారం ఇవ్వాలని అవసరం ఉన్నట్లయితే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) కానీ కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించిన సమాచారాన్ని ఇతరులతో సహా మరెవరికైనా అందించడానికి కంపెనీ దానిని ఉపయోగించదు. సమూహంలోని కంపెనీలు, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం.

(డి) కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని కంపెనీని అడిగితే, లేదా అతని / ఆమె అనుమతితో రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులకు అంగీకారం ద్వారా లేదా ఇతరత్రా, అటువంటి సమాచారాన్ని గ్రూప్ కంపెనీలకు లేదా కంపెనీతో ఉన్న ఇతర సంస్థలకు అందించడానికి ఇతర ఆర్థిక సేవా ఉత్పత్తులను అందించడానికి టై-అప్/ఎర్బాట్లను కలిగి ఉండవచ్చు.

(ఇ) ఏదైనా న్యాయస్థానం/నియంత్రణ/నిర్వహణ అధికారులు ఏదైనా చట్టం/చట్టం ప్రకారం నిర్దేశిస్తే లేదా అవసరమైతే.

(ఎఫ్) కంపెనీ కస్టమర్ల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వదు, కంపెనీ దానిని ఇచ్చే ముందు కస్టమర్ యొక్క వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందినట్లయితే తప్ప.

7.3 కస్టమర్ అతని/ఆమె గురించి కంపెనీ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన డ్రేమ్ వర్క్ క్రింద అతని/ఆమె హక్కుల పరిధి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

7.4 కస్టమర్ వారి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఎవరైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించకూడదు, కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా అలా చేయడానికి వారికి అధికారం ఇస్తే తప్ప.

8. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు/ క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలు (CIC లు)

(ఎ) లోన్ అప్లికేషన్ యొక్క మదింపు సమయంలో లేదా తరువాత, కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క ఖాతా వివరాలను CIC లకు పంపవచ్చు మరియు ఈ విషయంలో అవసరమైన ఇతర తనిఖీలను చేపట్టవచ్చు.

(బి) అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తికి సంబంధించిన డేటా/సమాచారం, అతని/లోన్ మరియు రీపేమెంట్ రికార్డులు మొదలైనవాటిని ఎప్పటికప్పుడు అవసరమైన విధంగా CIC లతో కంపెనీ సమర్పించాలి.

(సి) కస్టమర్ డిమాండ్ చేస్తే కంపెనీ CIC లకు అందించిన సంబంధిత సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

9. బకాయిల సేకరణ

9.1 రుణం ఇచ్చినప్పుడల్లా, కంపెనీ తగిన/ చెల్లుబాటు అయ్యే పత్రాల ద్వారా కస్టమర్ కు, మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధిని పేర్కొనడం ద్వారా తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియను వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాల ప్రకారం నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు అతనికి/ఆమె నోటీసును పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా భద్రతను తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది.

9.2 కంపెనీ సేకరణ విధానం మర్యాద, న్యాయమైన చికిత్స మరియు ఒప్పించడంపై నిర్మించబడింది. కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. కంపెనీ సిబ్బంది లేదా బకాయిల సేకరణ లేదా/ మరియు సెక్యూరిటీ రీపోసెషన్లో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా తనను/ ఆమెను గుర్తించి, మేము జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శించాలి మరియు అభ్యర్థన మేరకు, కంపెనీ జారీ చేసిన కస్టమర్ కు అతని/ఆమె గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శించాలి. కంపెనీ.

9.3 సిబ్బందిలోని సభ్యులందరూ లేదా సేకరణలో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా మరియు/లేదా భద్రత పునఃస్థాపనలు క్రింది మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి:

(ఎ) కస్టమర్ సాధారణంగా అతను/ఆమె ఎంపిక చేసుకున్న ప్రదేశంలో మరియు అతని/ఆమె నివాస స్థలంలో మరియు అందుబాటులో లేకుంటే/ఆమె నివాసం, వ్యాపారం/వృత్తి స్థలంలో ఏదైనా నిర్దిష్ట స్థలం లేనప్పుడు సంప్రదించబడతారు.

(బి) కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం కస్టమర్కు మొదటి స్థానంలో తెలియజేయబడుతుంది.

(సి) కస్టమర్ యొక్క గోప్యత పరిగణించబడుతుంది.

(డి) కస్టమర్తో ఇంటరాక్షన్, పౌర విధానం.

(ఇ) మా ప్రతినిధులు 08:00 గంటల నుండి 19:00 గంటల మధ్య కస్టమర్లను సంప్రదిస్తారు.

(ఎఫ్) కస్టమర్ యొక్క అభ్యర్థనను నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా ఒక నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్ చేయడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అటువంటి అభ్యర్థనలు సాధ్యమయ్యే విధంగా గౌరవించబడతాయి.

(జి) సమయం మరియు కాల్ ల సంఖ్య మరియు సంభాషణ యొక్క సారాంశంతో కూడిన ట్రాకర్ నిర్వహించబడుతుంది.

(హెచ్) పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు సాధారణ పద్ధతికి సంబంధించి వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.

(ఐ) బకాయిల వసూళ్ల కోసం వినియోగదారుని ప్రదేశాన్ని సందర్శించినప్పుడు, మర్యాద మరియు మర్యాదలు నిర్వహించబడతాయి.

(జై) బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కాలు లు / సందర్భాలు చేయడం కోసం కుటుంబంలో మరణం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలు నివారించబడతాయి.

(కె) రుణగ్రహీతకు సేకరణ ఏజెంట్ పంపిన ఏదైనా వ్రాతపూర్వక సమాచారానికి కంపెనీ ఆమోదం అవసరం.

(ఎల్) కంపెనీ కస్టమర్/ రుణగ్రహీత లేదా హామీదారుతో మాత్రమే సంభాషిస్తుంది (అవసరమైతే మాత్రమే) మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ఇతర బంధువులు/ పరిచయాలను సంప్రదించకూడదు.

10. ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు

10.1 కంపెనీ కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియను మరియు ఫిర్యాదుకు ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వడానికి తిరిగి వచ్చే సమయాన్ని కస్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది.

10.2 మీ వెబ్‌సైట్ ను ప్రారంభించినప్పుడు మరియు త్వరగా ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి అనుసరించిన విధానం గురించి కంపెనీ కస్టమర్కు తెలియజేస్తుంది.

10.3 కంపెనీ కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదును స్వీకరించినట్లయితే, అది అతనికి/ఆమెకు ఒక వారంలోపు రసీదు/ ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది. అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్ అటువంటి ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉంటుంది. కంపెనీ కస్టమర్ నుండి ఫోన్ ద్వారా ఫిర్యాదును స్వీకరిస్తే, అది కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు సూచన నంబర్ ను అందజేస్తుంది మరియు పురోగతి గురించి అతనికి తెలియజేస్తుంది. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ తుది ప్రతిస్పందనను కస్టమర్ కు ఎందుకు పంపాలి ప్రతిస్పందించడానికి మరింత సమయం కావాలి మరియు ఫిర్యాదు వచ్చిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే ఫిర్యాదును తదుపరి ఎలా తీసుకోవాలో ఫిర్యాదుదారుకు తెలియజేస్తుంది.

10.4 కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్ లో మరియు దాని శాఖలలో కూడా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ప్రచురించాలి.

10.5 గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

(ఎ) కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తి మరియు సేవలకు సంబంధించి అన్ని కస్టమర్ సందేహాలు మరియు ఫిర్యాదులను కస్టమర్ సర్వీస్ డిపార్ట్‌మెంట్, రెలిగేర్ హౌసింగ్ డెవలప్‌మెంట్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ కు హైలైట్ చేయవచ్చు.

- ★ Call at 1860-266-4111 / 1800-309-9711 / 1800-103-9711
- ★ SMS - SMS LOANS to 575758
- ★ Email : homeloans@religare.com
- ★ లటర్-ది కస్టమర్ సర్వీస్ డిపార్ట్‌మెంట్, రెలిగేర్ హౌసింగ్ డెవలప్‌మెంట్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్, ప్లాట్ నెం A, A-3, 4 & 5, 2వ అంతస్తు, క్లబ్-125, సెక్టార్ 125, నోయిడా, ఉత్తరప్రదేశ్ - 201301
- ★ వెబ్‌సైట్ : www.religarehomeloans.com

(బి) ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలి:

కస్టమర్లు ఈ ఛానెల్ల ద్వారా అభ్యర్థన కోసం ఇమెయిల్ ID మరియు ప్రోడక్ట్ వివరాలతో పాటుగా రుణ ఖాతా సంఖ్య, ఫిర్యాదు/గ్రీవెన్స్ వివరాలు మరియు చెల్లుబాటు అయ్యే సంప్రదింపు సమాచారాన్ని అందించాలి.

(సి) ప్రత్యుత్తరాన్ని ఎప్పుడు ఆశించాలి

కంపెనీల కోసం కోరుకునేవారి చిరునామా/అన్ని ప్రశ్నలకు/అభ్యంతరాలకు సహేతుకమైన సమయంలో సమాధానమివ్వండి మరియు కస్టమర్ కు వారి ఫిర్యాదుల స్థితి గురించి తెలియజేయండి. కంపెనీ, సాధారణంగా, అతనికి/ఆమెకు ఒక వారంలోపు రసీదు/ ప్రతిస్పందన పంపుతుంది. ఏదేమైనప్పటికీ, ప్రతి వినియోగదారు ప్రశ్న/ఫిర్యాదు ప్రకృతిలో ప్రత్యేకమైనది, పూర్తి పరిష్కారానికి 4 వారాల వరకు పట్టవచ్చు. ఏదైనా సందర్భంలో, కంపెనీ కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ ను అందజేస్తుంది మరియు పురోగతి గురించి అతనికి/ఆమెకు తెలియజేస్తుంది.

(డి) ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం కంపెనీలో ఎవరిని పెంచాలి

ఇక్కడ పేర్కొన్న ఛానల్ ల ద్వారా కస్టమర్ అతని/ఆమె ఆందోళనలను పెంచారు. నిర్దిష్ట సమయపాలనలో సంబంధిత ఛానెల్ నుండి

ఆలస్యం అయినా లేదా స్పందించవచ్చు, ఫిర్యాదును గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్కు అందించవచ్చు. హారీష్ గుప్తా harish.gupta@religare.com (సంప్రదింపు నంబర్ - 9958197853). అవసరమైతే, వినియోగదారుడు భావనా సహజ్వానీ హెడ్ - రిస్క్ పాలసీ మరియు ఆపరేషన్స్) at bhawna.sahajwani@religare.com (సంప్రదింపు నంబర్ - 9873434791) వద్ద విషయాలను మరింతగా పెంచవచ్చు.

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB) కి పెరుగుదల

కస్టమర్ ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే లేదా అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ ఈ క్రింది చిరునామాను NH బోత్ ని సంప్రదించవచ్చు:

ఆన్లైన్ మోడ్: ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదు నమోదు కోసం క్రింది లింక్ పై క్లిక్ చేయవచ్చు: <https://grids.nhbonline.org.in>

ఆఫైస్ మోడ్ : ఆఫైస్/ఫిజికల్ మోడ్లో ఫోస్ట్ ద్వారా, కస్టమర్ <https://nhb.org.in/grievance-redressal-officer/> లింక్లో అందుబాటులో ఉన్న సూచించిన ఫార్మేట్ లో క్రింది చిరునామాకు వ్రాయవచ్చు:

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ డిపార్ట్మెంట్, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 3వ అంతస్తు నుండి 5వ అంతస్తు వరకు, కోర్ 5A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ- 110 003

పైన పేర్కొన్న విధానంతో పాటు, అవుట్సోర్స్ చేయబడిన సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం అదనపు విధానం ఈ క్రింది విధంగా ఉంటుంది.

RHDFCL ద్వారా ఏదైనా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడితే, మరియు ఆ సమాధానం పట్ల ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందకపోయినా, లేదా RHDFCL కి ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోపు ఎటువంటి సమాధానం రాకపోయినా, తమ ఫిర్యాదు(ల) పరిష్కారం కోసం ఫిర్యాదుదారులకు ఈ క్రింది ప్రత్యామ్నాయాలు అందుబాటులో ఉంటాయి.

- (1) RBI అంబుడ్స్మన్ లేదా
- (2) సంబంధిత RBI ప్రాంతీయ కార్యాలయంలోని వినియోగదారుల విద్య మరియు రక్షణ విభాగం (CEPC)

11. కంపెనీ ద్వారా బహిరగతం చేయవలసిన విషయాలు

(ఎ) కంపెనీ తన ఉత్పత్తులు, సేవలు, వడ్డీ రేటు, రుసుము మరియు ఛార్జీలు, కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం మొదలైన వాటికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని తన వెబ్‌సైట్ లో మరియు ఆర్బిఐ నిర్దేశించిన దాని శాఖలలో ప్రదర్శించాలి/బహిరగతం చేయాలి.

(బి) బ్రాంఛ్లో కోడ్ని అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారా మరియు ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు అభ్యర్థనపై కస్టమర్లకు కోడ్ కాపీని అందించడం ద్వారా కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్ లో కోడ్ ను ప్రచురించడం ద్వారా ప్రచురిస్తుంది. కంపెనీ తన సిబ్బందికి కోడ్ కు సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించడానికి తగిన శిక్షణ పొందిందని కూడా నిర్ధారిస్తుంది.

(సి) కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన హౌసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి, కంపెనీ రుణగ్రహీతతో సంతకం చేసి, నిర్దేశిత ఫార్మాట్ ప్రకారం రుణం యొక్క MITC పొందాలి మరియు అందించాలి అక్నాలెజ్మెంట్ కింద రుణగ్రహీతకు అదే కాపీ.

(డి) వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం, మరియు జరిమానా ఛార్జీలు/ జరిమానా వడ్డీ (వర్తించే విధంగా) కూడా దాని వెబ్‌సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడు వెబ్‌సైట్ లో ప్రచురించబడిన సమాచారం అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.

(ఇ) కంపెనీ కింది భాషల్లో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషల్లో అవసరమైన సమాచారాన్ని ప్రదర్శిస్తుంది: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.

12. సాధారణ

(ఎ) వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్కుల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం, మరియు జరిమానా ఛార్జీ/పెనాల్ వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) కూడా

కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచుతుంది. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడు వెబ్‌సైట్ లో ప్రచురించబడిన సమాచారం అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది.

(బి) వడ్డీ రేటు మరియు అపరాధ రుసుము/పెనాల్ వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) వార్షిక రేటుగా నిర్ణయించబడుతుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.

(సి) రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచిస్తాయి.

(డి) రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (అంతకుముందు రుణగ్రహీత ద్వారా బహిష్కరణం చేయని సమాచారం, గుర్తించబడితే తప్ప).

(ఇ) రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

(ఎఫ్) రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, కంపెనీ మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు అతనికి/ఆమె నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా భద్రతను తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది.

(జి) రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులను ఆశ్రయించదు, అనగా. బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండ్రాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

(హెచ్) ఒకవేళ అది రికవరీ ఏజెంట్లను నిమగ్నం చేసినట్లయితే, కంపెనీ RBI సూచించిన విధంగా రికవరీ ఏజెంట్లను నిమగ్నం చేయడానికి మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తుంది.

(ఐ) కంపెనీ, అది అవసరమని భావిస్తే, కస్టమర్ ను అతని/ఆమె నివాసంలో మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను సంప్రదించడం ద్వారా ఆ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా కస్టమర్ రుణ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న వివరాలను ధృవీకరిస్తుంది.

(జె) కస్టమర్ యొక్క ఖాతాపై లావాదేవీలను పరిశోధించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే మరియు పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థ లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన/నియంత్రణ అథారిటీ ద్వారా దర్యాప్తు జరిగినప్పుడు వారిని ఇన్వాలిడ్ చేయాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే, కస్టమర్ తో సహకరించడానికి కంపెనీకి సమాచారం అందించబడుతుంది.

(కె) సహేతుకమైన సంరక్షణ లేకుండా మోసపూరితంగా లేదా నష్టపరిహారం కోసం వినియోగదారుడు / రుణగ్రహీత బాధ్యత వహించాలి.

(ఎల్) కస్టమర్ బేసిస్, వయస్సు, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యంపై కంపెనీ వివక్ష చూపదు. ఇంకా, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులను కంపెనీ వివక్ష చూపదు. అయినప్పటికీ, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి కంపెనీని ఇది నిరోధించదు. .

(యం) కంపెనీ, త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన, ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కొరకు అనుగుణంగా ఉన్న స్థితిపై బోర్డుకు అప్‌డేట్ చేస్తుంది.

--XXX--