

పెర్యారె ప్రాపర్టీస్ కోర్ట్

పర్చేస్ / మామూలు పేరు	నాన్యమైన ఆపరణ నియమం
పర్చేస్ యొక్క పర్చేస్	వెర్షన్ 2.4
పర్చేస్ యొక్క అసలు తేదీ	జూలై 1 2009
సవరించిన తేదీ	జూలై 27 2026
పర్చేస్ ఆమోదకర్త	ముందు
పర్చేస్ సమీక్ష తేదీ	అపసరమైనప్పుడు
పర్చేస్ యొక్క విభాగం	విధానం
పర్చేస్ సవరణ	విధానం

రెగ్యులర్ హోమింగ్ డెవలప్మెంట్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ విమర్శ

పెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

1. పరిచయం, అర్థాలు మరియు దరఖాస్తు

రెలిగేర్ హోమింగ్ డెవలప్మెంట్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ ("RHDFCL" లేదా "కంపెనీ") అనేది నేషనల్ హోమింగ్ బ్యాంక్ చట్టం, 1987లోని సూక్యల్ 29A కింద నమోదు చేయబడిన హోమింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ మరియు ఇది ప్రధానంగా గృహ రుణాలు (HL) మరియు రుణాలు అందించే వ్యాపారంలో వ్యవహరిస్తుంది. దాని వినియోగదారులకు అత్యంత వ్యవహారికంగా (LAP) అంటే ప్రతిష్ట సేకరాలు వ్యక్తులు, భాగస్వామ్య సంస్థలు, కంపెనీలు మరియు ఇతర కార్పొరేట్/రిగల్ ఎంటిటీలతో సహా వివిధ రకాల వినియోగదారులకు విస్తరించబడింది.

కంపెనీ ఈ న్యాయమైన మరియు నియమాలతో ("FPC" లేదా నియమాలతో) రూపొందించబడింది. ఇది ఒక స్వచ్ఛమైన నియమాలతో పురు వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు పాటించాల్సిన న్యాయమైన అవసర ప్రయోజనాలకు సంబంధించిన సూత్రాలను నిర్దేశిస్తుంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా--నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు బాధ్యతాయుత వ్యాపార నిర్వహణ -) ఆదేశాలు, 2025లో ఎప్పటికప్పుడు చేసిన సవరణలకు అనుగుణంగా ఈ కోడ్ రూపొందించబడింది.

1.1 పెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క అర్థాలు

కోడ్ స్పష్టంగా అర్థం చేసుకోవాలి:

(ఎ) వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో కఠిన ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి మరియు ప్రచారం చేయడం మరియు న్యాయమైన వ్యవహారాలను ప్రోత్సహించడం.

(బి) పోరాడకూడని పోలికలను ద్వారా కష్టపడటం సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చో బాగా అర్థం చేసుకోవాలి.

(సి) హోస్టల్ ద్వారా మార్కెట్ కళలు ప్రోత్సహించడం, అధిక కార్యకలాప ప్రమాణాలను సాధించడం.

(డి) కష్టపడటం మరియు కంపెనీ ముఖ్య న్యాయమైన మరియు సేవమార్గం సంబంధించిన ప్రోత్సహించడం.

(ఇ) హోమింగ్ ఫైనాన్స్ సిస్టమ్ వై విశ్వాసంను పెంచడం.

1.2 కోడ్ యొక్క అమలు

ఈ కోడ్ కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది, కంపెనీ, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు (స్ట్రీయర్-యూజుమాన్యం మరియు/లేదా అప్లికేషన్ ఎర్రాటు కింద) బోర్డ్, కంట్రోల్, పోస్ట్ ద్వారా

అందించబడతాయి. , ఇంటర్నాట్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ లేదా ఎద్దనా ఇతర మాధ్యమాల ద్వారా. ఉద్యోగులు లేదా కంపెనీ ప్రతినిధులు అందించే అన్ని సేవలకు కూడా ఇది వర్తిస్తుంది.

2. కంపెనీ మా కట్టుబాట్లు

కంపెనీ వినియోగదారులతో అన్ని లావాదేవీలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించునుంది.

(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 ఆకర్షణ మరియు సౌకర్యం సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.

(సీ) దాని వినియోగదారులతో వ్యవహారాలు సమగ్ర మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

3. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

ఫీర్యాదులు మరియు ఫీర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ తోవల రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఆదేశాలు (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు, 2025) ప్రకారం అవసరమైన ఫీర్యాదులు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని డైరెక్టర్ బోర్డు నిర్దేశిస్తుంది. అటువంటి యంత్రాంగాం కింద, కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నివేదనలు నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు క్షీణం తదపరి ఉన్నత స్థాయికి విన్నవింపబడతాయని మరియు పరిష్కరించబడతాయని నిర్ధారించబడతాయి.

ఫేయర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమగ్ర మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫీర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై కాలుసుగున సమీక్ష ఉంటుంది.

4. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

కంపెనీ చేయాలి :

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

(బి) ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాధికారంలోని ఏదైనా ప్రకటనలు కంపెనీ యొక్క సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించాలి మరియు వద్ద లేకుండా సామాన్య కలిగి ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోండి, ఇతర రుసుములు మరియు ఫీజులు వ్యవహారంలో లేదా మరియు సంబంధిత పూర్తి వివరాలను కూడా సూచించాలి. నిబంధనలు మరియు ఖర్చులు వేయనా ఉంటే, అప్రకటనపై లేదా వెబ్ సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.

(సీ) దాని శాఖలు/కార్యాలయాల వద్ద నోటిఫికేషన్ పెట్టెం ద్వారా వద్ద లేట్స్, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఫీజులు మరియు ఫీజులు సమాచారాన్ని అందించండి బిల్డింగ్ లేదా

హోల్డ్ లైన్ ద్వారా కంపెనీ వెబ్ సైట్లో నియమించబడిన సిబ్బంది / హోల్డ్ డెస్క్ ద్వారా లేదా సర్వీస్ గ్రీడ్ / టాప్స్ పెడ్స్లో అందించడం ద్వారా.

(డి) మధ్యతర సేవలను అందించడం కోసం మూడవ వక్రం సేవలను పొందుతున్న సంరక్షణలో, అటువంటి మూడవ వక్రాలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ వక్రాలకు ఏదైనా అనుమతితో ఉంటే) కంపెనీ వలె అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించవలె కంపెనీ నిర్ధారించుంది.

(ఇ) వినియోగదారులకు, వారు పొందే ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ లక్షణాలపై ఎప్పుడూ కమ్యూనికేట్ చేయండి. కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి ఇతర ఉత్పత్తులు/సేవలు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్లు గురించి సమాచారం కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది, అతను / ఆమె అటువంటి సమాచారం / సేవను స్వీకరించడానికి అతని / ఆమె నమూనా ఇచ్చినట్లుగా, ఇమిలీయర్ ద్వారా లేదా దాని కోసం కంపెనీ వెబ్ సైట్లో లేదా కంపెనీ కస్టమర్ సర్వీస్ సంబంధిత నమూనా చేసుకోవచ్చు ద్వారా.

(ఎ) ఉత్పత్తులు / సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి కంపెనీ సేవలను పొందుతప్పుడు డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఎజెన్సీలు (డిఎస్ఎ) ప్రవర్తన నియమాలపై, ఇతర విధులతోపాటు, వ్యాపారంగా లేదా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్కు సంప్రదించేప్పుడు డిఎస్ఎలు తమను తాము గుర్తించుకోవాల్సిన అవసరం ఉందని నిర్ధారించుకోండి. ఫోన్ ద్వారా.

(గ) డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఎజెంటు (DSA లు)/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఎజెంటు (DMA లు) వారి బోర్డు అమోదంతో RBI దే నమూనాబడిన మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కండక్టు పాటికొనవలె.

(హ) కంపెనీ ప్రతినిధి / కార్యర్థి లేదా DSA ఎవరినా అనుమిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా ఈ కోడ్ ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఎవరినా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్ధారించడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయని నిర్ధారించుకోండి. మరియు ఎవరినా ఉంటే కలిగే సమస్యను ముందు చేయడానికి.

5. ప్రాసెసింగ్, మంజూరు, రుణాల పంపిణీ మరియు ముగింపు

5.1 ఖర్చులు మరియు వాయిద్య ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

(ఎ) రణగ్రాహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు గుర్తించబడిన ముఖ్యంగా లేదా రణగ్రాహీత అర్థం చేసుకున్న భావోత్పత్తి ఉండాలి.

(బి) రణ దరఖాస్తు పారామెటర్లు రణగ్రాహీత యొక్క అన్వేషణ ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర హోసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (HFC లు) అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో ఆర్థికతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రణగ్రాహీత ద్వారా సమాచారం తీసుకోవచ్చు. కంపెనీ

రణభద్రులు పారాంతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల సూచిక జాబితాను అందిస్తుంది.

(సీ) కంపెనీ రణ దరఖాస్తుల రద్దు కోసం లేదని జాబితీ చేస్తుంది. దరఖాస్తు పారాము అందిన తేదీ నుండి అన్ని విధాలాగా పూర్తి సమాచారం మరియు పత్రాలలో రణగ్రహీత మరియు కంపెనీ మధ్య పరస్పర అంగీకారపడదన 15 రోజులలోపు లేదా అటువంటి పొడిగించిన సమయంలో రణ దరఖాస్తుల పరిష్కరించబడతాయి.

5.2 లోన్ అప్రూవల్ మరియు నిబంధనలు/షరతులు

(ఎ) సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తును సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. కంపెనీకి ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, కస్టమర్ వెంటనే మూకీ సంప్రదిస్తాని కంపెనీ తెలియజేయాలి.

(బి) వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్ణయం, మరియు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని ప్రాతపూర్వకంగా మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది. రికార్డులు, అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లయితే, రుణగ్రహీత వాటిని లిఖితపూర్వకంగా అంగీకరించిన రికార్డును కంపెనీ తన రికార్డుల కోసం భద్రపరుస్తుంది.

(సి) కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో అలసన్నమైన తిరిగి చెల్లింపుచందముకు విధించే శిక్షా ఛార్జీలు/పెనల్ వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) గురించి బోల్డ్ హెల్ప్ చేర్చునుంది.

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

5.3 రుణ దరఖాస్తు పరిస్థితులకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్

కంపెనీ కస్టమర్కు రుణాన్ని అందించే స్థితిలో లేకుంటే, కంపెనీ పరిస్థితులకు గల కారణాలను (ఇ-మెయిల్, SMS మొదలైన వేళబాటు అయ్యే ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ మాధ్యమాలతో సహా) ప్రాతపూర్వకముగా తెలియజేయాలి.

5.4 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

(ఎ) కస్టమర్ చేసిన విచారణ అభ్యర్థన లేదా రుణం ఒప్పందం/మంజూరి లేఖలో ఇవ్వబడిన పంపిణీ పెద్దాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ రుణాన్ని పంపిణీ చేస్తుంది.

(బి) చెల్లింపు పెద్దాల, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, లీపేమెంట్ ఛార్జీలు, ఇతర వర్గించే 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.

(సీ) రుణ యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పు కష్టమరు 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 మూర్చవచ్చు.

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

5.5 అన్ని కడితే/ స్వీకరించిన ఆస్తి/ భద్రతా పత్రాల వివరాలు

5.5.1 కంపెనీ రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్రెడిట్ కేసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా బాధ్యతాత్మక హక్కుకు లోబడి రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించడం మరియు మాసివేసిన తరవాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలు/ కదిలే/ స్థిరమైన పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్రెడిట్ మరియు సంబంధిత క్రెడిట్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీకి అవసరమైన ఉన్నత షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

5.5.2 ఈ విధంగా, కంపెనీ కింది వాటికి కట్టుబడి ఉంటుంది:

(ఎ) కంపెనీ అన్ని ఓపెన్ కదిలే / స్థిరమైన పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు రుణ ఖాతా యొక్క పూర్తి చెల్లింపు/ సెటిల్మెంట్ తరవాత 30 రోజుల నవ్వడిలో వరకు చోట ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తీసివేయాలి.

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

(సీ) ఓపెన్ కదిలే / స్థిరమైన పత్రాల కాలక్రమం మరియు తిరిగి వచ్చే స్థలం సంబంధిత రుణ మంజూరు లేఖలో పేర్కొనబడింది.

(ఐ) మిక్కిల రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణానికి సంబంధించిన అకస్మాత్తు సంఘటనను పరిశీలింపచేయండి, పట్టుబట్టమైన వారసులకు అను కదిలే/పరింపచి ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇప్పించానికి కంపెనీ చక్కగా రూపొందించిన విధానాన్ని అవలంబించింది. కష్టమర్ సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్ సైట్లో ఆధే ప్రదర్శించబడింది.

5.5.3 కదిలే/ స్థిరాస్తి పత్రాల మిదమలో జాప్యాలికి ప్రహారం

(ఎ) అను కర / స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగితే లేదా 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో చాలీ సంతకాలు పొరలేము దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, రుణం పూర్తిగా చెల్లించిన తరవాత / రుణం సెటిల్మెంట్కు

సంబంధించిన కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఒకవేళ అలసత్వం కంపెనీకి ఆపాదించబడినట్లయితే, అది అలసత్వమైన ప్రతి రోజుకు రూ. 5,000/- హోమ్ రుణగ్రహీతకు ప్రహరం చెల్లించునుంది.

(బి) పాక్కింగు లేదా పూర్తి ఒడినెట్ కదిలే / స్థిరాస్తి పత్రాలకు సన్నం / సన్నం జరిగినప్పుడు, కంపెనీ కదిలే / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాల సక్కి / ధృవీకరించబడిన కాపీలు హాండ్లలో రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరించాలి, (పైన పేర్కొన్న ఉప) పేరా-a)లో సూచించిన పరిహారాన్ని చెల్లించడంతో పాటు. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అనుమతులో ఉంటుంది మరియు అలసత్వమైన పీరియడ్ పైనా ఆ తరవాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తరవాత) లేకింపబడుతుంది.

(సి) అందించబడిన ప్రహరం విధానా వరించే పట్టం ప్రకారం విధానా ఇతర ప్రహరాలిని హాండ్లనుకి రుణగ్రహీత యొక్క హాకులకు పక్కపక్కం లేకుండా ఉంటాయి.

5.6 డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫార్మ్ ద్వారా హాండ్ల రుణాలు

కంపెనీ తన పెజెంటుగా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫార్మ్ ను సేర్చి రుణగ్రహీతలు మరియు/లేదా బకాయిలును వనాలు చేస్తే, కంపెనీ ఈ క్రింది వాటికి కట్టుబడి ఉంటుంది:

(ఎ) ఏజెంటుగా నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లను కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో వెల్లడించాలి.

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

(సి) రుణం మంజూరు చేసిన వెంటనే, కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, రుణం మంజూరు చేయబడినట్లయితే కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖను జారీ చేయాలి.

(డి) రుణ ఒప్పందం యొక్క సకాలిలో పోటు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎలక్ట్రానిక్ ప్రతిని రుణం మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో. రుణగ్రహీతలందరికి అందించబడింది.

(ఇ) కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లపై సమర్పించతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణను కంపెనీ నిర్దర్శిస్తుంది.

(ఎఫ్) ఫీరాలు వసూలు యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కలిగించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

5.7 డిజిటల్ లెండింగ్ పై మార్గదర్శకాలు

కంపెనీ డిజిటల్ బుధాల జారీలో నిమగ్నమైతే, ఎప్పుడీకప్పుడు సవరించబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా క్రెడిట్ పెసిలిటీ డైరెక్ట్స్ 2025 - చాప్టర్ ఫర్ డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలు కూడా కంపెనీ పాటింపాలి.

క్రెడిట్ పెసిల్ డ్రాఫ్ట్ 2025 - చాప్టర్ ... ఫర్ డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలను కూడా కంపెనీ పాటింపాలి.

5.8 హోమీదారులు

ఒక వ్యాపి కంపెనీ నుండి పొందిన రుణానికి గ్యారంటీగా గా భావింపబడును, అతనికి/అమెకు ప్రత్యేక/డిఫాల్ట్ గ్యారంటీ లేదా ఇతరత్రా దీని గురించి తెలియజేయాలి:

(ఎ) హోమీదారుగా అతని / అమె బాధ్యత.

(బి) అతను / అమె కంపెనీకి ఎంత బాధ్యత వహిస్తారు.

(సి) కంపెనీ అతనిని/అమెను/అమె బాధ్యతను పైవేసి పరిస్థితులు.

(డి) అతను/అమె గ్యారంటర్ గా చెల్లింపదలో విఫలమైతే కంపెనీలో అతని/అమె ఇతర దబ్బులను అత్యున్నత !

(ఇ) గ్యారంటీ గా అతని/అమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితమైనా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయి

(ఎఫ్) ఒక గ్యారంటర్గా అతని/అమె బాధ్యతలు డీప్లెట్ చేయబడిన సమయం మరియు పరిస్థితులు, అలాగే కంపెనీ అతనికి / అమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం.

(జి) రుణదాత/రుణదాత చేసిన డిమాండు కు కట్టుబడి ఉండటానికి హోమీదారు నిరాకరిస్తే, బకాయిలను చెల్లింపదానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పుడు, అలాంటి హోమీదారుని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్ట్ గా కూడా పరిగణిస్తారు.

ఇంకా, కంపెనీ అతను/అమె గ్యారంటర్ గా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా భౌతిక ప్రతికూల మార్పు/ ల గురించి గ్యారంటర్ గా తెలియజేయాలి.

6. వడ్డీ లేకుండా మరియు చార్జీలు

6.1 వడ్డీ లేకుండా

(2) కంపెనీ, బోర్డు ఆమోదంతో, నిధుల వ్యయం, మాసిక్ మరియు రెస్క్యూ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని రుణాలు మరియు అద్యనపుల కోసం వనాలు చేయాలి. వడ్డ రెట్లు నిర్వహించడానికి వడ్డ రెట్లు విధానాన్ని అవలంబించాలి.

(3) వడ్డ రెట్లు మరియు వివిధ పర్యాల రుణగ్రహీతలకు వేరేరు వడ్డ రెట్లు వనాలు చేయడానికి రెస్క్యూ మరియు హౌసుబిల్డింగ్ యొక్క గ్రాడీఎంట్ విధానం దరఖాస్తు పారామీ లో రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో తెలియజేయబడుతుంది.

(4) వద్ద రెట్లు వార్తక రెట్లుగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడి ఖచ్చితమైన రెట్లు గురించి తెలుసుకుంటారు.

(5) రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వద్ద మరియు అనలు మధ్య విభజనను సూచిస్తుంది.

(6) కంపెనీ తన వెబ్ సైట్, రుణ దరఖాస్తు, మంజూరు లేఖ, అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు ("MITC") మరియు లోన్ అగ్రిమెంట్ లో కూడిన ప్రారంభలో వద్ద రెట్లుకు సంబంధించి తగిన బహిర్గతం చేయడం ద్వారా రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్ తగిన పారదర్శకతను నిర్వహిస్తుంది.

6.2 గ్రాహక రుణాలతో సహా అక్విజిడ్ నెలవారీ వాయిదాలు (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై బోహాయింగ్ వద్ద రెట్లు

(a) మంజూరు సమయంలో, EMI మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులు దారితీసే రుణం పై వద్ద రెట్లులో మార్పు వల్ల కలిగే ప్రభావం గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి. తదనంతరం, మైన పెర్మిషన్

వాడీ కారణంగా EMI / అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల అగిన మారాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు వెంటనే తెలియజేయబడుతుంది.

(బి) వడ్డీ రేట్లును రిసెట్ 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 పాకింగ్ లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి. ఏది ఏమైనప్పటికీ, జిప్పి చార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీ విధించబడం అనేది ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.

(సీ) ఇంకా, వడ్డీ రేట్లును రిసెట్ చేసే సమయంలో, కంపెనీ తన బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం స్థిర వడ్డీ రేటుకు మారడానికి రుణగ్రహీతలకు ఒక ఎంపికను అందిస్తుంది. RHDFCL బెంక్ ఓర్ వడ్డీ రేటులో మార్పు కారణంగా రుణగ్రహీత వడ్డీ రేటు రిసెట్ పై ఫ్లోరింగ్ రేటు నుండి స్థిర రేటుకు మారం యొక్క అవధి సమయంలో 2 సార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారు. RHDFCL బెంక్ ఓర్ వడ్డీ రేటులో మార్పు కారణంగా రుణగ్రహీతలు స్థిరమైన రేటుకు మారడం వడ్డీ రేటు రిసెట్ కాకుండా అనుమతించబడదు.

(డి) ఫ్లోటింగ్ రేట్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేట్ కి లేదా వైస్ వెర్సాకి రుణాలను మార్చడానికి వచ్చిన అన్ని చార్జీలు మరియు వైస్ పేర్కొన్న ఎంపికలను అమలు చేయడానికి యాదృచ్ఛికంగా ఏదైనా ఇతర సేవా చార్జీలు/పరిహారన ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు రిజిజిస్ట్రేషన్ సమయంలో కూడా పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి. కంపెనీ ద్వారా అటువంటి చార్జీలు/ఖర్చులు.

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

(ఎఫ్) కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు అగిన మారాల ద్వారా, ప్రతి క్రియాశీలం చివరిలో ఒక స్టేట్మెంట్ ను పంపుకోవాలి/అందుబాటులోకి తీసుకురావాలి, ఇది కనిష్ఠంగా, ఇప్పటి వరకు తిరిగి పోయిన అన్ని మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMI ల సంఖ్య మరియు రుణం కోసం వచ్చిన వార్షిక వడ్డీ రేటు.

6.3 రుసుములు మరియు ఛార్జీలు

(ఎ) కంపెనీ, వద్దే రేటు పాలసీతో పాటు వివిధ రుసుములకు మరియు శిక్షా ఛార్జీ / శిక్షా వద్దతో సహా ఛార్జీల కోసం బోర్డు అమోదించిన పాలసీని కూడా కలిగి ఉంటుంది.

(బి) రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు, రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకుండా/ వంపడితే చేయకపోతే తిరిగి చెల్లించే రుసుము మొత్తం, ముందస్తు చెల్లించు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, పెనాల్టీ గురించి మొత్తం సమాచారాన్ని కంపెనీ పారదర్శకంగా రుణగ్రహీతకు వెల్లడిస్తుంది. అలాగంగా తిరిగి చెల్లించవద్ద ఏదైనా ఉంటే, రుణాన్ని ఫిక్స్డ్ సుంది ఫ్లోటింగ్ రేటు లేదా వేస్ వెర్క్కుకు మార్చడానికి కనీవర్డ్ ఛార్జీలు, ఏదైనా వద్ద రిసెట్ నిబంధన ఉనికి మరియు రుణగ్రహీత యొక్క వద్దని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశం. మరో మాటలో చెప్పాలంటే, కంపెనీ పారదర్శక పద్ధతిలో లోన్ అప్లికేషన్ యొక్క ప్రాసెసింగ్/మంజూరికి సంబంధించిన అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ధర'లను వెల్లడిస్తుంది. ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షత లేనివిగా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

(సీ) జరిమానా ఛార్జీలు/వద్ద విధింపుకు సంబంధించి, 2025 సెప్టెంబర్ 28 నాటి బ్యాంకింగ్ గేతర ఆర్థిక సంస్థలు -

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా - బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు-నాన్)
ఆదేశాలు (బాధ్యతాయుత వ్యాపార నిర్వహణ, 2025 ప్రకారం...

(i) రుణగ్రహీత రుణ ఔపాందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు పరతులు పాటింపనందున (బిరిగి చెల్లింపులో డిఫాల్ట్ సహా) కంపెనీ విధించే జరిమానాను జరిమానా ఛార్జీలుగా పరిగణించాలి. మరియు దానిని అధ్యస్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు కలపరాదు. జరిమానా ఛార్జీలను మూలధనీకరించవద్ద జరగదు. అటువంటి ఛార్జీలపై తరువారి వడ్డీని లేకపోవచ్చు. అంటే జరిమానా ఛార్జీల యొక్క ముక్క బకాయి మొత్తంపై అదనపు/కోస్త జరిమానా ఛార్జీలు విధించబడవు. అయితే, ఇది ముఖ్యంగా ఏదైనా వుంజే, వడ్డీని ప్రకటవద్దగా లేకపోవచ్చే సాధారణ ప్రక్రియను ప్రభావితం చేయదు.

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

(ii) కంపెనీ పరిమార్పిర తేది వరకు చెల్లింపుని వడ్డీపై (చెల్లింపుని వాయిదాతో సహా) ఔపాందంలో పేర్కొన్న వడ్డీ రేటు ప్రకారమే వడ్డీని వసూలు చేయవచ్చు. కానీ జరిమానా వడ్డీ రేటు ప్రకారం కాదు.

(iii) జరిమానా చార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా లోనే ఔపాందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు పరతులకు అనుగుణంగా ఉండకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

అయితే ముఖ్యంగా స్వరూపంతో సంబంధం లేకుండా, ఒక నిర్దిష్ట ముఖం / ఉత్పత్తివర్గంలో జరిమానా చార్జీల నిర్ణయం ఎకరూపంగా ఉండాలి.

(iv) 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా చార్జీలు, మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు పరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వసూరచే జరిమానా చార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

(v) వడ్డీ లేట్లు మరియు నేవా ఫార్మీల క్రింద కంపెనీ వెబ్సైట్ లో ప్రదర్శించబడదమే కాకుండా, జరిమానా ఫార్మీల యొక్క క్యాంటం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ వినియోగదారులకు రుణ ఓప్పందం మరియు MITC లో జమార్పరం చేస్తూంది.

(vi) రుణగ్రహీతలకు మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు పరతులను పాటించుందుకు రివైండ్ టర్ను పంపిణిపుడు, వర్తించే జరిమానా ఫార్మీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇకా, జరిమానా ఫార్మీలు విధించిన విధానం సందర్భంలో మరియు దానికి కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

6.4 మందస్సు చెల్లింపు ఫార్మీలు

(ఎ) కంపెనీ ఈ క్రింద పరిస్థితులలో హాసింగ్ లోస్సు ఫ్రీ-కాజెర్ చేయదప్పటి ఫ్రీ-పెమెంట్ లేవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు:

(i) హాసింగ్ లోస్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ లేట్ అధారంగా మరియు విధించా మూలం నుండి ముందే మూసివేయబడిన చోట.

(ii) గ్రామ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్న చిట్ట మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత ముద్రాల నుండి రుణాన్ని మూడే మూసివేసేరు.

దయచేసి గమనించండి:

(ఎ) ప్రయోజనం కోసం "సౌంత మూలాలు" అనే వ్యక్తికరణ అంటే బ్యాంక్/ HFC / NBFC మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకువడం ద్వారా కాకుండా ఏదైనా మూలం.

(బి) అన్ని దృంధ్య/ప్రత్యేక రేటు పై (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ కలయిక) హాసింగ్ లోనూ ఫ్రీ-కోజెరే సమయంలో, ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటు పై ఆధారపడి ఉన్నా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్డ్/ఫ్లోటింగ్ రేటు కు వర్తింపచే ఫ్రీ-కోజెరే నిబంధనలను అకర్నిస్తుంది. డ్యూయలేట్/స్విఫ్ట్ రేట్ హాసింగ్ రుణాల విషయంలో, స్థిర వడ్డీ రేటు వ్యవధి ముగిసిన

తర్వాత, లాకె ఫ్లోటింగ్ రేట్ లో రుణం గా మారుపడిన తర్వాత ఫ్లోటింగ్ రేట్ కోసం ఫ్రీ-కోజెరే నార్మ్స్ వర్తిస్తుంది.

(సి) ఫిక్స్డ్ రేట్ లాకె అనేది లాకె మొత్తం వ్యవధికి రేటు నిర్ధారించబడిందని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

(డి) సహ-అబ్లిగేట్(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాప్తం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణం పై కంపెనీ ఫోరెక్స్-జెరే ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు వర్తిస్తుంది.

7. గోప్యత మరియు గోప్యత

7.1 కంపెనీ కస్టమర్ మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (లాకె ఖాతాలు మూసివేయబడిన కస్టమర్తో సహా) ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది.

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

(ఎ) చట్టం ద్వారా సమాచారం ఇవ్వాలంటే

(మీ) సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజల పట్ల విధిగా ఉంటే.

(సీ) కంపెనీ అనుకూల సమాచారం ఇవ్వాలిని అవసరం ఉన్నట్లయితే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) కానీ కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించి సమాచారాన్ని ఇతరులతో సహా మరెవరికైనా అందించడానికి కంపెనీ దానిని ఉపయోగించదు. సమాచారంలోని కంపెనీలు, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం.

(డి) కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని కంపెనీని అడిగితే, లేదా అతని / ఆమె అనుమతితో రుణ ఛప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు పరపులుకు అంగీకారం ద్వారా లేదా ఇతరత్రా, అటువంటి సమాచారాన్ని గ్రామ్ కంపెనీలకు లేదా కంపెనీతో ఉన్న ఇతర సంస్థలకు అందించడానికి ఇతర ఆర్థిక సేవా ఉత్పత్తులను అందించడానికి ట్రై-ఆమ్/పిర్యాట్లను కలిగి ఉండవచ్చు.

(ఇ) విదేశా న్యాయస్థానం/నియంత్రణ/నిర్వహణ అధికారులు విదేశా పట్టం/పట్టం ప్రకారం నిర్దేశించే లేదా అవసరమైతే.

(ఎఫ్) కంపెనీ కస్టమర్ల గురించి రిపోర్ట్స్ ఇస్తుంది, కంపెనీ దానిని ఇచ్చే మందు కస్టమర్ యొక్క ప్రాతమార్పుకు అనుమతిని పొందినట్లయితే తప్ప.

7.3 కస్టమర్ అతని/ఆమె గురించి కంపెనీ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత పట్టపరమైన ఫీమ్ పక్క క్రింద అతని/ఆమె పాక్యాల పరిధి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

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

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

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

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

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

9. బకాయిల సేకరణ

9.1 రుణం ఇచ్చినప్పుడు, కంపెనీ తగిన/ చెల్లిబడుతు ఆయెస్స పత్రాల ద్వారా కస్టమర్ కు, మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధిని పేర్కొనడం ద్వారా తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియను వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ రీపేమెంట్ పెడ్యాలిక కట్టబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం ఖామి పట్టాల ప్రకారం నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు అతనికి/అమె నోటీసును పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఎవరైనా భద్రతను తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తేయడం జరుగుతుంది.

9.2 కంపెనీ సేకరణ విధానం మార్గదర్శక, న్యాయమైన చికిత్స మరియు ఒప్పించడంపై నిర్బంధించబడింది. కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. కంపెనీ సిబ్బంది లేదా బకాయిల సేకరణ లేదా/ మరియు సెకండరీ రీహౌసెంట్లో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా తనను/ అమెను గుర్తించి, మేము జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శించాలి మరియు అభ్యర్థన మేరకు, కంపెనీ జారీ చేసిన కస్టమర్ కు అతని/అమె గుర్తించు కార్డును ప్రదర్శించాలి. కంపెనీ.

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

(ఎ) కస్టమ్స్ సాధారణంగా అతను/అమె ఎంపిక చేసుకున్న ప్రదేశంలో మరియు అతని/అమె నివాస స్థలంలో మరియు అందుబాటులో లేకుంటే/అమె నివాసం, వ్యాపారం/వృత్తి స్థలంలో విదేశా నిర్దిష్ట స్థలం లేనప్పుడు సంప్రదింపబడతారు.

(బి) కంపెనీ ప్రాతినిధ్యం వహించే గురించి మరియు అధికారం కస్టమర్ మోదటి స్థానంలో తెలియజేయబడుతుంది.

(సి) కస్టమర్ యొక్క గోప్యత పరిగణించబడుతుంది.

(డి) కస్టమర్ ఇంటరాక్ట్, పోర విధానం.

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

(ఎఫ్) కస్టమర్ యొక్క అభ్యర్థనను నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా ఒక నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్ చేయడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అటువంటి అభ్యర్థనలు సాధ్యమైనంత వేగంగా గారించబడతాయి.

(జి) సమయం మరియు కాలే ల సంఖ్య మరియు సంభావన యొక్క సౌరంకంతో కూడిన ప్రాక్టీక్ నిర్వహించబడుతుంది.

(మె) వరసారం అమెదయోగ్యమైన మరియు సాధారణ పదార్థిక సంబంధించి వివరాలు లేదా విభాగాలను పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.

(బి) బకాయిల వనస్క కోసం వినియోగదారుని ప్రదేశాన్ని సంరక్షించినప్పుడు, మర్యాద మరియు మర్యాదలు నిర్వహించబడతాయి.

(ఇ) బాధ్యతలు వహించే వ్యక్తులకు / సంస్థలకు వేయడం కోసం కుటుంబంలో మరణం లేదా ఇతర విపత్తులు వంటి అనుచితమైన సంఘటనలు నివారించబడతాయి.

(ఉ) రుణగ్రహీతకు సేకరించిన పింఛన్ పై ద్వైమాసిక ప్రాతిపత్తితో సంమాచారానికి కంపెనీ ఆమోదం అవసరం.

(ఎల్) కంపెనీ కస్టమర్/ రుణగ్రహీత లేదా హోమ్ డెవలప్మెంట్ మాత్రమే సంభాషించుంది (అవసరమైతే మాత్రమే) మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ఇతర బంధువులు/ పరిచయాలను సంప్రదించకూడదు.

10. ఫీరాలు మరియు ఫీరాలు

10.1 కంపెనీ కస్టమర్ ఫీరాలు పరిమిత ప్రాతిపత్తి మరియు ఫీరాలుకు ప్రత్యేకరం ఇవ్వడానికి తిరిగి వచ్చే సమయంలో కస్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది.

10.2 మీ వెబ్ సైట్ ను ప్రారంభించినప్పుడు మరియు తర్వాత ఫీరాలను నిర్వహించడానికి అనుసరించిన విధానం గురించి కంపెనీ కస్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది.

10.3 కంపెనీ కస్టమర్ నుండి ప్రాతిపత్తికిగా ఫీరాలను స్వీకరించినట్లు, అది అతనికి/అమెకు ఒక వారంలోపు రసీదు/ ప్రతిస్పందనను వంపుతుంది. అకాలెక్టర్ మెంట్ అటువంటి ఫీరాలను పరిష్కరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉంటుంది. కంపెనీ కస్టమర్ నుండి ఫోన్ ద్వారా ఫీరాలను స్వీకరిస్తే, అది కస్టమర్ కు ఫీరాలు సుచన సంబంధి అనుదజేస్తుంది మరియు ప్రోగ్రామి గురించి అతనికి తెలియజేస్తుంది. విపత్తును పరిష్కరించిన తర్వాత, కంపెనీ తది ప్రతిస్పందనను

కస్టమర్ కు ఎందుకు ఎంపొలి ప్రతిస్పందించడానికి మరీత సమయం కావాలి మరియు ఫీరాలు వచ్చిన అరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అంకా సంతిష్ట చెందకపోతే ఫీరాలను తరువాతి ఎలా తీసుకోవాలో ఫీరాలదారుకు తెలియజేస్తుంది.

10.4 కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో మరియు దాని శాఖలలో కూడా ఫీరాలను పరిమిత యంత్రాంగాన్ని ప్రచారం చేస్తుంది.

10.5 గ్రివెన్స్ రిడెస్సల్ మెకానిజం

(ఎ) కంపెనీ అందించే బీమా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి ఏదైనా ప్రశ్న/ఫిర్యాదు ఉన్న కస్టమర్, క్రింది ఏర్పాటు చేసిన సమాచార మార్గాల ద్వారా **రెలిగేర్ హోమింగ్ డెవలప్మెంట్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ కస్టమర్ సర్వీస్ డిపార్ట్మెంట్**కు తెలియజేయవచ్చు. కస్టమర్లు తమ బీమా పాలసీ నంబర్ను పేర్కొంటూ క్రింద పేర్కొన్న ఏదైనా మార్గం ద్వారా తమ ప్రశ్నలు/ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు:

- **కాల్:** 1860-266-4111 / 1800-309-9711 / 1800-103-9711
- **SMS:** SMS LOANS ను 575758కు పంపండి
- **ఇమెయిల్:** homeloans@religare.com
- **లేఖ:** కస్టమర్ సర్వీస్ డిపార్ట్మెంట్, రెలిగేర్ హోమింగ్ డెవలప్మెంట్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్, 1వ అంతస్తు, టవర్ A, క్లబ్ 125, ఫ్లాట్ A-3, 4, 5, సెక్టార్-125, న్యూఢా-201301, ఉత్తరప్రదేశ్
- **వెబ్ సైట్:** www.religarehomeloans.com

(బి) ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలి:

కస్టమర్లు ఈ చానల్ ద్వారా అభ్యర్థన కోసం ఇమెయిల్ ID మరియు ప్రాడ్క్స్ వివరాలతో పాటుగా రుణ ఖాతా సంఖ్య, ఫిర్యాదు/గ్రివెన్స్ వివరాలు మరియు చెల్లబాటు అయ్యే సంప్రదింపు సమాచారాన్ని అందించాలి కస్టమర్కు అందిన పరిష్కారం/సమాధానం ఆశించిన విధంగా లేకపోతే లేదా ఫిర్యాదు నమోదు చేసిన తేదీ నుండి 7 రోజులలోపు ఎటువంటి సమాధానం అందకపోతే, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును RHDFCL గ్రివెన్స్ రెడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ / ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్ (బీమా)కు ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.

ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్ (బీమా) అన్ని బీమా సంబంధిత ఫిర్యాదులను పర్యవేక్షించాలి, సంబంధిత బీమా సంస్థతో సమయానుకూల పరిష్కారం కోసం సమన్వయం చేయాలి, ఫిర్యాదు రికార్డులను నిర్వహించాలి, నియంత్రణ సంస్థలు నిర్దేశించిన గడువులను పాటిస్తున్నారా అని పర్యవేక్షించాలి, పునరావృతమయ్యే సమస్యలను గుర్తించాలి మరియు అవసరమైనప్పుడు ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని IRDAIకి సమర్పించాలి.

(సి) ప్రత్యుత్తరాన్ని ఎప్పుడు అందుకోవాలి

కంపెనీ కోసం కోరుకునేవారి చిరునామా/అన్ని ప్రశ్నకు/అభ్యంతరాలకు సమాధానమైన సమయంలో సమాధానమివ్వండి మరియు కస్టమర్ కు వారి ఫీర్యాదుల స్థితి గురించి తెలియజేయండి. కంపెనీ, సాధారణంగా, అతనికి/అమెకు ఒక వారంలోపు రసీదు/ప్రతిస్పందన వంపుతుంది. ఏదైనా పూర్తికి, ప్రతి వినియోగదారు ప్రశ్న/ఫీర్యాదు ప్రకృతిలో ప్రత్యేకమైనది, పూర్తి పరిష్కారానికి 4 వారాల వరకు పట్టవచ్చు. ఏదైనా సందర్భంలో, కంపెనీ కస్టమర్ కు ఫీర్యాదు రిఫరెన్స్ సంఖ్యను అందిజేస్తుంది మరియు పురోగతి గురించి అతనికి/అమెకు తెలియజేస్తుంది.

(d) ఫీర్యాదును పరిష్కరించడానికి కంపెనీలో ఎవరిని సంప్రదించాలి

కస్టమర్ తన ఆందోళనలను ఇక్కడ పేర్కొన్న మార్గాల ద్వారా ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు. సంబంధిత మార్గం ద్వారా నిర్దిష్ట కాలపరిమితిలో స్పందన ఆలస్యమైనా లేదా ఎటువంటి స్పందన లభించకపోయినా, ఫీర్యాదును గ్రీవెన్స్ రెడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్, శ్రీ హరీష్ గుప్తా గారికి grievanceofficer@religare.com (సంప్రదింపు సంఖ్య - **9958197853**)కు ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.

(ఈ) ఫీర్యాదు పరిష్కారం కోసం కంపెనీలో ఎవరిని వెంచాలి

దశ 1

బీమా ఉత్పత్తులు మరియు కంపెనీ అందించే సేవలకు సంబంధించి ఏదైనా ప్రశ్న/ఫీర్యాదు ఉన్న కస్టమర్, రెలిగేర్ హోమింగ్ డెవలప్మెంట్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్లోని **కస్టమర్ సర్వీస్ డిపార్ట్మెంట్**కు క్రింది ఏర్పాటు చేసిన సమాచార మార్గాల ద్వారా తెలియజేయవచ్చు. కస్టమర్లు తమ **బీమా పాలసీ నంబర్**ను పేర్కొంటూ క్రింద పేర్కొన్న ఏదైనా మార్గం ద్వారా తమ ప్రశ్నలు మరియు ఫీర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు:

కాల్: 1860-266-4111 / 1800-309-9711 / 1800-103-9711

SMS: SMS LOANS ను 575758కు పంపండి

ఇమెయిల్: homeloans@religare.com

లేఖ:

కస్టమర్ సర్వీస్ డిపార్ట్మెంట్,
రెలిగేర్ హోమింగ్ డెవలప్మెంట్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్,
1వ అంతస్తు, టవర్ A, క్లబ్ 125, ప్లాట్ A-3, 4, 5,
సెక్టార్-125, నోయిడా-201301, ఉత్తరప్రదేశ్

వెబ్సైట్: www.religarehomeloans.com

ఫీర్యాదు పరిష్కార సమయం: ఫీర్యాదు అందిన తేదీ నుండి **7 పని దినాల్లోపు**.

దశ 2

ఫీయర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

పేజీ నం. 16

కస్టమర్కు అందిన పరిష్కారం/సమాధానం ఆశించిన విధంగా లేకపోతే లేదా ఫిర్యాదు నమోదు చేసిన తేదీ నుండి **7 రోజులలోపు** ఎటువంటి స్పందన అందకపోతే, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును ****RHDFCL గ్రీవెన్స్ రెడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ / ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్ (బీమా)****కు ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.

ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్ (బీమా) అన్ని బీమా సంబంధిత ఫిర్యాదులను పర్యవేక్షించాలి, సమయానుకూల పరిష్కారం కోసం సంబంధిత బీమా సంస్థతో సమన్వయం చేయాలి, ఫిర్యాదు రికార్డులను నిర్వహించాలి, నియంత్రణ సంస్థలు నిర్దేశించిన కాలపరిమితులను పాటిస్తున్నారా అని పర్యవేక్షించాలి, పునరావృతమయ్యే సమస్యలను గుర్తించాలి మరియు అవసరమైనప్పుడు ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని **IRDAI**కి సమర్పించాలి.

దశ 3

కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రెడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్ అందించిన సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, వెబ్సైట్ నుండి సంబంధిత బీమా సంస్థల సంప్రదింపు వివరాలను పొందుకుని, సంబంధిత బీమా సంస్థలకు వ్రాయవచ్చు.

దశ 4

బీమా సంస్థ/RHDFCL అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఏ దశలోనైనా ఎటువంటి స్పందన అందకపోతే, కస్టమర్ క్రింది విధంగా ఫిర్యాదును ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు:

Add these four points:

• **Bima Bharosa System** ద్వారా ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు:

<https://bimabharosa.irdai.gov.in/>

• టోల్ ఫ్రీ నంబర్ **155255 లేదా 1800 4254 732**కు కాల్ చేయవచ్చు.

• **complaints@irdai.gov.in**కు ఇమెయిల్ పంపవచ్చు.

• Insurance Regulatory and Development Authority of India (IRDAI), Sy No. 115/1, 4వ అంతస్తు, Financial District, Nanakramguda, Gachibowli, Hyderabad – 500 032కు లేఖ రాయవచ్చు.

లేదా, ఎప్పటికప్పుడు వర్తించే **Redressal of Public Grievances Rules** నిబంధనల ప్రకారం, అర్హతకు లోబడి సంబంధిత పరిధి కలిగిన **Insurance Ombudsman**ను సంప్రదించవచ్చు.

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB)కు ఎస్కలేషన్

కంపెనీ నుండి ఒక నెల వ్యవధిలో స్పందన అందకపోతే లేదా అందిన స్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ క్రింది చిరునామాలో NHBను సంప్రదించవచ్చు:

అప్లైన్ మోడ్: ఫీర్యాదుదారు ఫీర్యాదు సమయం కోసం క్రింది లింక్ పై క్లిక్ చేయవచ్చు:
<https://grids.nhbonline.org.in>

అప్లైన్ మోడ్: అప్లైన్/డిజిటల్ మోడ్లో పోస్ట్ ద్వారా, కస్టమర్
<https://nhb.org.in/grievance-redressal-officer/> లింక్లో అందుబాటులో ఉన్న
సూచించిన ఫారమ్లో క్రింది చిరునామాకు ప్రాయవచ్చు:

గ్రివెన్స్ రెడ్రెస్సల్ డిపార్ట్మెంట్, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 3వ అంతస్తు నుండి 5వ
అంతస్తు వరకు, కోర్ 5A, ఇండియన్ హోటల్స్ సెంటర్, లోడ్ రోడ్, న్యూఢిల్లీ - 110 003

పైన పేర్కొన్న విధానంతో పాటు, అవుట్సోర్స్ చేసిన సేవలకు సంబంధించిన
ఫీర్యాదులను పరిష్కరించడానికి అదనపు విధానం క్రింది విధంగా ఉంటుంది:

RHDFCL ద్వారా ఫీర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తీరస్కరించబడితే, మరియు
ఫీర్యాదుదారు అందిన సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా RHDFCLకి ఫీర్యాదు
అందిన 30 రోజులలోపు ఎటువంటి సమాధానం అందకపోతే, ఫీర్యాదుదారు తన
ఫీర్యాదును పరిష్కరించుకోవడానికి క్రింది ఎంపికలను ఉపయోగించుకోవచ్చు:

సంబంధిత RBI ప్రాంతీయ కార్యాలయంలోని Consumer Education and Protection Cell
(CEPC).

11. కంపెనీ ద్వారా చేయాల్సిన వెల్లడి

(ఎ) కంపెనీ తన ఉత్పత్తులు, సేవలు, వడ్డీ రేట్లు, రుసుము మరియు ఫార్ములు, కస్టమర్
ఫీరాలు మరియు పరిమితి విధానం మొదలైన వాటికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని తన
వెబ్ సైట్లో మరియు అన్ని నిర్వహించిన దాని కాపీలో ప్రదర్శించాలి/జరిపించాలి.

(బి) ప్రాంతంలో కోడ్లు అందుబాటులో ఉండడం ద్వారా మరియు ఇప్పటికే ఉన్న
మరియు కొత్త కస్టమర్లకు అభ్యర్థనపై కస్టమర్లకు కోడ్ కాపీని అందించడం ద్వారా కంపెనీ
తన వెబ్ సైట్లో కోడ్ ను ప్రచురించడం ద్వారా ప్రచురిస్తుంది. కంపెనీ తన సిబ్బందికి
కోడ్ కు సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించడానికి తగిన శిక్షణ పొందించిన కూడా
నిర్ధారిస్తుంది.

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

(డి) వద్దే రెట్లు మరియు సమస్యల స్పాయికి సంబంధించిన విధానం, మరియు జిల్లా ఫార్ములు/జిల్లా వద్దే (ప్రతిచే విధంగా) కూడా దాని వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వద్దే రెట్లులో మార్పు పచ్చిసప్పుడు వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడిన సమాచారం అవేదేదే చేయబడుతుంది.

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

12. సాధారణ

(ఎ) వద్దే రెట్లు మరియు రిసాల స్పాయికి సంబంధించిన విధానం, మరియు జిల్లా ఫార్ములు/సాలే వద్దే (ఏదైనా ఉంటే) కూడా కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచుతుంది. వద్దే రెట్లులో మార్పు పచ్చిసప్పుడు వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడిన సమాచారం

అవేదేట్ చేయబడుతుంది.

(బి) వర్క్ రెండు మరియు అపరాధ రుసుము/పెనాల్టీ వద్ద (ప్రైవేట్ ఖర్చు) వార్షిక రెండుగా నిర్వచించబడుతుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత భాగాకు విధించబడిన ఖచ్చితమైన రెట్టి గురించి తెలుసుకుంటారు.

(సి) రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వర్క్ మరియు అను మధ్య విజయనను స్పష్టంగా సూచిస్తాయి.

(డి) రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు పరతలలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారంలో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (అంతకముందు రుణగ్రహీత ద్వారా జమీర్తం చేయని సమాచారం, గురించబడితే తప్ప).

(ఇ) రుణగ్రహీత నుండి రుణ భాగా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమూహి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం, ప్రైవేట్ ఖర్చు, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పార్శ్వక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

(ఎఫ్) రుణాలు ఇచ్చినప్పుడు, కంపెనీ మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ రీపేమెంట్ పెడ్యూర్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం వచ్చే చట్టాలు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు అతనికీ/అమె నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్భాలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ప్రైవేట్ భద్రతా తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తించడం జరుగుతుంది.

(జి) రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ వేదింపులను అలంకరించదు, అనగా. బేసి సమయంలో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండ్రాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్ తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి నిబంధికి తగిన శిక్షణ ఉండాలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

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

(ఇ) కంపెనీ, అది అవసరమైన భావిస్తే, కస్టమర్ ను అతని/ఆమె నివాసంలో మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను సంప్రదింపడం ద్వారా ఆ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన ఏజెంటుల ద్వారా కస్టమర్ రుణ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న వివరాలను ధృవీకరిస్తుంది.

(జి) కస్టమర్ యొక్క ఖాతాపై లావాదేవీలను పరిశోధించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే మరియు పోలిసు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థ లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన/నియంత్రిత అధికారి ద్వారా దర్యాప్తు జరిగినప్పుడు వారిని ఇన్వెంటీవ్ చేయాలి అవసరం ఉన్నట్లయితే, కస్టమర్ తో సహకరించడానికి కంపెనీకి సమాచారం అందించబడుతుంది.

(ఈ) సహేతుకమైన సంరక్షణ లేకుండా మొసహారితంగా లేదా నష్టపరిహారం కోసం వినియోగదారుడు / రుణగ్రహీత బాధ్యత వహించాలి.

(ఎల్) కస్టమర్ బేసిస్, వయసు, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యంపై కంపెనీ వివక్ష చూపదు. ఇంకా, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విప్రతిపదంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టిలో లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా సామర్థ్యం లేని దరఖాస్తుదారులను కంపెనీ వివక్ష చూపదు. అయినప్పటికీ, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను సాధించడం లేదా పోల్చనం సందర్భంలో కంపెనీని ఇది నిరోధించదు. .

(యం) కంపెనీ, లైమీనిక్ ప్రాతిపదికన, ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోరకు అనుగుణంగా ఉన్న స్థితిపై బోర్డుకు అవేడిట్ చేస్తుంది.

--XXX--