



**GIC HOUSING FINANCE LTD.**  
YOUR ROAD TO A DREAM HOME

## ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన సెప్టెంబర్ 05, 2006 నాటి సర్క్యులర్ No. NHB (ND)/DRS/POL- No. 16/2006 యొక్క మార్గదర్శకాల ప్రకారం జిఐసి హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అక్టోబర్ 2006లో బోర్డేజ్ ఆమోదించబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను అమలు చేస్తోంది. అక్టోబరు 11, 2010 నాటి తన సర్క్యులర్ No.N\HB (ND)/DRS/POL- No. 34/2010-11 34/2010-11 ద్వారా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఈ కోడ్ సవరించబడింది. జనవరి 29, 2011న బోర్డేజ్ ద్వారా సవరించబడిన మార్గదర్శకాలు ఆమోదించబడిన తరువాత జనవరి 29, 2011 నుండి సవరించబడిన కోడ్ అమలులోకి వచ్చింది.

ఆ తరువాత ఎన్ హెచ్ బి, జులై 1, 2017 నాటి తన సర్క్యులర్ No. NHB(ND)DRS/REG/MC-03/2017 ప్రకారం జారీ చేయబడిన తన మాస్టర్ సర్క్యులర్లో కొన్ని చేర్పులతో పైన పేర్కొన్న అన్ని సర్క్యులర్లలోని మార్గదర్శకాలను కూడా పొందుపరిచింది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా వారి "మాస్టర్ డైరెక్షన్-నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ-హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) డైరెక్షన్, 2021" No: RBI/2020-21/73, DOR.FIN.HFC.CC.NO.120/ 03.10.136/2020-21 మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా కోడ్ సమీక్షించబడింది.

### 1. లక్ష్యాలు మరియు వాటి యొక్క అమలు

#### 1.1 కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

అత్యుత్తమ కార్పొరేట్ పద్ధతులలో భాగంగా జిఐసి హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, అక్టోబర్ 11, 2010 తేదీన నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై NHB (ND)/DRS/POL- No. 34/2010- 11 ద్వారా జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఈ కోడ్ను రూపొందించింది.

ఈ కింది ప్రయోజనాల కొరకు కోడ్ అభివృద్ధి చేయబడింది: -

- కస్టమర్లతో సహేతుకమైన ప్రమాణాలను పాటించడం వ్యవహరించడం ద్వారా న్యాయమైన మంచి పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి;
- పారదర్శకతను పెంపొందించడంద్వారా పారదర్శకతను పెంపొందించడంద్వారా కస్టమర్లకు సేవల నుండి వారు సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చును అనే దానిపై మంచి అవగాహనను కలిగించడానికి;
- అధిక ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి, మార్కెట్ బలగాలను ప్రోత్సహించడానికి;
- కస్టమర్లకు మరియు జిఐసిహెచ్ఎఫ్ఎల్కు మధ్య సరియైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి; మరియు
- హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సిస్టమ్పై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి.

#### 1.2 కోడ్ యొక్క అమలు

కౌంటర్లో, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాలు లేదా ఇంటర్నెట్ లేదా ఏదైనా ఇతర మార్గాల ద్వారా జిఐసిహెచ్ఎఫ్ఎల్ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు కోడ్ వర్తిస్తుంది మరియు తన వ్యాపారానికి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తున్న జిఐసిహెచ్ఎఫ్ఎల్ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలు మరియు ఉద్యోగులందరికీ మరియు అధికృత వ్యక్తులకు కోడ్ వర్తిస్తుంది.

## 2. మేము న్యాయంగాను మరియు పారదర్శకంగాను వ్యవహరిస్తాము

కంపెనీ తన వినియోగదారులతో అన్ని లావాదేవీలలోను ఈకింది విధంగా న్యాయంగాను మరియు సహేతుకంగాను వ్యవహరిస్తుంది -

- ఈ కోడ్లో సూచించిన కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలు అన్ని ఉత్పత్తులకు, సేవలకు, విధానాలకు మరియు అభ్యాసాలకు పాటించబడతాయి.
- మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలన్నింటినీ పక్కాగా పాటిస్తాయి.
- కస్టమర్లతో మేము చేసే వ్యవహారాలు సమగ్రంగాను పారదర్శకంగాను ఉండి నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

2. 2A. జిఐసిహెచ్ఎఫ్ రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించిన ఫీజులు, రుణం మంజూరు చేయబడకపోయినా లేదా పంపిణీ చేయబడకపోయినా వాపసు చేయబడని ఫీజు. ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, తిరిగి చెల్లించడంలోని ఆలస్యానికి పెనాల్టీ ఏదైనా ఉంటే, రుణాన్ని ఫిక్స్డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు మార్చడానికి లేదా ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేట్లకు మార్చడానికి, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన ఉనికి మరియు రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశాలకు మార్పిడి ఛార్జీలను గురించిన మొత్తం సమాచారాన్ని రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది. మరో మాటలో చెప్పాలంటే, జిఐసిహెచ్ఎఫ్ పారదర్శకమైన పద్ధతిలో రుణ దరఖాస్తు యొక్క ప్రాసెసింగ్ / మంజూరులో కూడుకొని ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'ఆల్ ఇన్ కాస్ట్'ని వెల్లడిస్తుంది. అటువంటి ఛార్జీలు / రుసుములు వివక్షత లేనివని కూడా ధృవీకరించబడుతుంది.]

## 3. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

### 3.1 మేము ఈ కింది విధంగా చేస్తాము

- అన్ని అడ్వర్టైజింగ్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా ఉందని మరియు తప్పుదారి పట్టించేలా ఉండదని నిర్ధారిస్తాము.
- ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రమోషనల్ లిటరేచర్లోని ఏదైనా ప్రకటనలో దృష్టిని ఆకర్షించే సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై ఉండే వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన సూచన కూడా ఉంటుంది, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అందుబాటులో ఉన్నాయో లేదో కూడా మేము మీ అభ్యర్థన మేరకు సూచిస్తాము.
- మేము నోటీసుల ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీల సమాచారాన్ని అందిస్తాము

మా అన్ని కార్యాలయాలలో; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్లైన్ల ద్వారా; కంపెనీ వెబ్సైట్లో; నియమించబడిన సిబ్బంది / లేదా హెల్ప్డెస్క్ ద్వారా; టారిఫ్ షెడ్యూల్ను అందించడం చేస్తాము.

d. మేము మద్దతు సేవలను అందించడం కోసం మూడవ పక్షాల సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి ధర్మ పార్టీలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) అవి కూడా అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహిస్తాయని మేము ధృవీకరిస్తాము

e. మేము, ఎప్పటికప్పుడు, కస్టమర్లు పొందుతున్న ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ ఫీచర్లను వారికి తెలియజేస్తాము. ఉత్పత్తులు / సేవలకు సంబంధించి మా ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్లను గురించిన సమాచారం, అతను / ఆమె అటువంటి సమాచారం / సేవను స్వీకరించడానికి మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్ సైట్లో నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా అతను / ఆమె సమ్మతిని ఇచ్చినట్లయితే మాత్రమే వారికి కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్పై తెలియజేస్తాము.

f. మా డివైస్లు / డివైస్లు కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తాము, వారి సేవలు మార్కెట్ ఉత్పత్తులు/సేవలు అందుబాటులో ఉంటాయి, ఇతర విషయాలతోపాటు, వారు మా ఉత్పత్తులను విక్రయించడం కోసం కస్టమర్ని సంప్రదించినప్పుడు తమ గుర్తింపును తాము తెలియపరుచుకోవాల్సి ఉంటుంది.

g. మా ప్రతినిధి / కొరియర్ లేదా డివైస్ / డివైస్టి ఏదైనా అనుచితంగా ప్రవర్తించినా లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించేలా వ్యవహరించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి మరియు నష్టాన్ని పూరించడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.

#### 4. రుణములు

##### 4.1 రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

మేము దరఖాస్తు ఫారమ్లు / బ్రోచర్లు / పోస్టర్ల ద్వారా లేదా కస్టమర్లతో సమావేశ సమయంలో కస్టమర్ ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని అందించేటట్లు మా కస్టమర్లకు తెలియజేస్తాము. మేము రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల సూచిక జాబితాను అందిస్తాము.

మేము రుణం యొక్క స్థాయిని బట్టి అధికారికి మంజూరు కోసం పట్టే సమయాన్ని తెలియజేస్తూ రుణ దరఖాస్తుకు రసీదు ఇచ్చే విధానాన్ని అనుసరిస్తాము.

##### లోన్ అప్రైజల్ మరియు నిబంధనలు/షరతులు

a. సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను మేము దరఖాస్తు సమయంలోనే సేకరిస్తాము. మాకు ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, కస్టమర్కు తదనుగుణంగా తెలియజేస్తాము.

b. మేము రుణం మంజూరు అయిన విషయాన్ని కస్టమర్కు రుణమును గురించిన నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటుగా తెలియజేస్తాము.

c. అభ్యర్థన మేరకు లోన్ డాక్యుమెంట్లో పేర్కొనబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు కస్టమర్ ద్వారా అమలు చేయబడిన అన్ని లోన్ డాక్యుమెంట్ల కాపీలను మేము అందిస్తాము.

## రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణను గురించి తెలియజేయడం

మేము కస్టమర్ కు రుణాన్ని అందించలేకపోతే, అట్టి తిరస్కరణకు గల కారణం(ల)ను వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తాము (సాధ్యమైన చోట).

### నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

రుణ ఒప్పందం/ మంజూరు లేఖ ప్రకారం పంపిణీ షెడ్యూల్ కు అనుగుణంగా రుణం పంపిణీ చేయబడుతుంది.

చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించిన మార్పులను గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది. సాధారణంగా, భవిష్యత్తులో ప్రభావితం కాబోయే విషయాల కారణంగా నోటీసు ఇవ్వడంతో మార్పులు చేయబడతాయి. అలాంటి మార్పు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉంటే:

అతను / ఆమె 60 రోజులలోపుగా నోటీసు ఇవ్వకుండానే అతని / ఆమె ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించనవసరం లేకుండా మార్పుకోవచ్చు.

ఒప్పందం ప్రకారం రికాల్ చేయడానికి నిర్ణయం తీసుకునే ముందు / చెల్లింపు లేదా పనితీరును వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడానికి ముందు, మేము రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా రుణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇస్తాము.

అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి లేదా రుణగ్రహీతపై మేము కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి బకాయి ఉన్న మొత్తం రుణాన్ని చెల్లించిన తరువాతనే అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాము. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించడానికి, సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలతో మాకు గల అర్హతను గురించిన నోటీసు రుణగ్రహీతకు ఇవ్వబడుతుంది.

### 4.2 హామీదారులు (గ్యారంటర్లు)

ఒక వ్యక్తి ఒక రుణం కోసం గ్యారెంటర్ గా పరిగణించబడుతున్నప్పుడు, అతనికి / ఆమెకు కింది విషయాలను గురించి తెలియజేయాలి:

- హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత.
- అతనిని/ఆమెను కంపెనీకి కట్టుబడేలా చేసే అతనికి / ఆమెకు గల బాధ్యత.
- అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని మేము అతనిని/ఆమెను అడగవలసిన పరిస్థితులు.
- అతను/ఆమె గ్యారెంటర్ గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే, కంపెనీలోని అతని/ఆమె ఇతర డబ్బుల నుండి మేము తీసుకుంటామో లేదో అనే విషయం.
- గ్యారెంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితమైనవా లేదా అవి అపరిమితమైనవా అనే విషయం.
- గ్యారెంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిశ్చార్జ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు, అలాగే, మేము దీని గురించి అతనికి/ఆమెకు తెలియజేసే విధానం. అతను / ఆమె హామీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా భౌతిక ప్రతికూల మార్పు/ల గురించి మేము అతనికి / ఆమెకు తెలియజేస్తాము.

#### 4.3 గోప్యత మరియు విశ్వసనీయత

కస్టమర్ల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారం మొత్తం గోప్యమైనదిగా మరియు విశ్వసనీయమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది కస్టమర్లు వారు ఇకపై కస్టమర్లు కానప్పటికీ మరియు క్రింది సూత్రాలు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో తప్ప, కస్టమర్లు అందించినవైనా లేదా వేరే విధంగా మాకు లభ్యమైన కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను మేముగానీ మా గ్రూప్ లోని ఇతర కంపెనీలుగానీ / మా కంపెనీ గుర్తింపు పొందినవారితో సహా ఎవరైనాగానీ బహిర్గతం చేయము:

a. చట్ట ప్రకారం సమాచారం ఇవ్వవలసి వచ్చినప్పుడు.

b. ప్రజలకు సమాచారాన్ని వెల్లడించాల్సిన విధి ఉన్నప్పుడు.

c. మా ఆసక్తుల కోసం మేము సమాచారాన్ని అందించాల్సి వస్తే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) కానీ గ్రూప్, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాలను గురించిన సమాచారాన్ని కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా ఇతర కంపెనీలతో సహా ఇతరులకు అందించడానికి దీన్ని ఒక కారణంగా చూపించకూడదు.

d. కస్టమర్ మమ్మల్ని సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని అడిగినప్పుడు లేదా కస్టమర్ యొక్క అనుమతితో.

e. ఒక కస్టమర్ ను గురించిన రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని మమ్మల్ని అడిగితే, దానిని ఇచ్చే ముందు మేము అతని / ఆమె వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందుతాము.

f. మేము అతని/ఆమె గురించి కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్వర్క్ క్రింద అతని / ఆమె హక్కుల పరిధిని కస్టమర్ కు తెలియజేస్తాము.

g. కస్టమర్ మాకు ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప, మాతో సహా ఎవరూ కూడా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించము.

#### 4.4 క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

a. అతని/ఆమె ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు మరియు వారితో మేము చేయాల్సిన తనిఖీలను ఎప్పుడు చేస్తామో లోన్ ఖాతా తెరవడానికి ముందు, కస్టమర్లకు తెలియజేస్తాము.

b. కింది సందర్భాలలో కస్టమర్ మాకు చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత రుణాలను గురించిన క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు మేము సమాచారాన్ని అందించవచ్చు:

i. కస్టమర్ అతని/ఆమె చెల్లింపుల విషయంలో వెనుకబడినప్పుడు.

ii. చెల్లించాల్సిన మొత్తాన్ని గురించి వివాదం లేనప్పుడు.

iii. కస్టమర్ మా అధికారిక డిమాండ్ ను అనుసరించి, అతని/ఆమె రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కోసం మేము సంతృప్తి చెందేలా ప్రతిపాదనలను చేయనప్పుడు.

c. ఈ సందర్భాలలో, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ మాకు చెల్లించాల్సిన రుణాలను గురించిన సమాచారాన్ని అందించాలని మేము ప్లాన్ చేస్తున్నాము అనే విషయాన్ని మేము కస్టమర్ కు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తాము. అదే సమయంలో, మేము కస్టమర్ కు క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల పాత్ర మరియు వారు అందించే సమాచారం కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ సామర్థ్యంపై ఎటువంటి ప్రభావాన్ని కలిగి ఉంటుందో అనే విషయాన్ని గురించి వివరిస్తాము.

d. కస్టమర్ తన / ఆమె అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే, మేము క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ ఖాతాను గురించిన ఇతర సమాచారాన్ని అందించవచ్చు.

e. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించిన సమాచారం యొక్క కాపీని మేము కస్టమర్ కు అందిస్తాము, ఒకవేళ వారు డిమాండ్ చేస్తే.

#### 4.5 బకాయిల వసూలు

4.5.1 రుణాలు ఇచ్చేటప్పుడు, మేము కస్టమర్ కు తిరిగి చెల్లించవలసిన ప్రక్రియను అనగా ఎంత మొత్తాన్ని, ఎంత సమయంలో చెల్లించాలో మరియు తిరిగి చెల్లించవలసిన కాల అవధిని గురించి వివరిస్తాము. అయితే, కస్టమర్ చెల్లించవలసిన షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల వసూలు కోసం భూమి చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించబడిన ప్రక్రియను అనుసరిస్తాము.

ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు మరియు/లేదా ఏదైనా ఉంటే సెక్యూరిటీని తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తు చేయడం జరుగుతుంది.

4.5.2 మా వసూలు చేసే విధానం మర్యాదగా, సరియైన పద్ధతిలో ఒప్పించడంపైన రూపొందించబడింది. కస్టమర్ యొక్క విశ్వాసాన్ని మరియు వారితో దీర్ఘకాలికమైన సంబంధాన్ని పెంపొందించుకోవాలని మేము నమ్ముతున్నాము. మా సిబ్బంది లేదా బకాయిల వసూళ్లు లేదా / మరియు సెక్యూరిటీ రిపోసెషన్ లో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా అతనికి/ఆమెకు కంపెనీ లేదా తగు అధికారి చే జారీ చేయబడిన తమ గుర్తింపు కార్డును చూపించి, వారి అభ్యర్థన మేరకు ఆఫీస్ జారీ చేసిన అధికారి లేటర్ ను చూపించాలి. మేము బకాయిలకు సంబంధించిన పూర్తి సమాచారాన్ని కస్టమర్ కు అందజేస్తాము మరియు బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగినంత సమయం ఇవ్వడానికి ప్రయత్నిస్తాము.

4.5.3 సిబ్బందిలోని సభ్యులందరూ లేదా వసూళ్లు మరియు / లేదా సెక్యూరిటీ రిపోసెషన్ లో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా ఈ దిగువ పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి.

a. కస్టమర్ సాధారణంగా అతని/ఆమె ఎంచుకున్న స్థలంలోనే సంప్రదించబడతారు మరియు అతను/ఆమె నివాస స్థలంలో లేదా పేర్కొన్న స్థలంలో అందుబాటులో లేకుంటే సాధారణంగా వారు వారి వ్యాపారం/వృత్తి స్థలంలో సంప్రదించబడతారు.

b. కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే వారి యొక్క గుర్తింపు మరియు అధికారి మొదటి సారి కలిసినప్పుడు కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.

c. కస్టమర్ యొక్క గోప్యతను గౌరవించాలి.

d. కస్టమర్ తో చేసే సంప్రదింపులు గౌరవనీయమైన పద్ధతిలో ఉండాలి.

e. కస్టమర్ యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు ఉంటే తప్ప, మా ప్రతినిధులు 0700 గంటలు నుండి 1900 గంటల మధ్య కస్టమర్ లను సంప్రదిస్తారు.

f. నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో వారిని కలవరాదన్న కస్టమర్ అభ్యర్థన సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించబడుతుంది..

g. కాలీల సమయం మరియు సంఖ్య మరియు సంభాషణ యొక్క కంటెంట్ లు నమోదు చేయబడతాయి.

h. బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమబద్ధమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి పూర్తి సహాయాన్ని అందించాలి.

i. బకాయిల సేకరణ కోసం కస్టమర్ యొక్క ప్రదేశాన్ని సందర్శించే సమయంలో, మంచి మర్యాద పాటించబడాలి.

j. బకాయిలను వసూలు చేయడానికి కాలీలు / సందర్శనలు చేయడం కోసం కుటుంబంలో మరణం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలలో వెళ్ళకూడదు.

#### 4.6 ఫిర్యాదులు మరియు వివాదాలు

##### 4.6.1 అంతర్గత విధానాలు

a. కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులు లేదా **వివాదాలు** ఏవైనా ఉంటే వాటిని నమోదు చేయడానికి మరియు/లేదా సమర్పించడానికి కంపెనీ తన ప్రతి కార్యాలయంలో సౌకర్యాలను అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

b. కంపెనీ అన్ని ఫిర్యాదులు మరియు **వివాదాలను** సహేతుకమైన సమయంలో పరిష్కరించడానికి/ప్రతిస్పందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు కస్టమర్లకు వారి ఫిర్యాదుల స్థితిని గురించి తెలియజేస్తుంది. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క అమలును గురించిన మరియు వివిధ స్థాయిలలో గల ఫిర్యాదుల పరిష్కార నిర్వహణ యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును గురించిన కాలానుగుణ సమీక్ష అందజేయబడుతుంది.

c. ఫిర్యాదులను సక్రమంగా మరియు త్వరగా నిర్వహించడానికి మా విధానానికి సంబంధించిన వివరాలను ఎక్కడ పొందవచ్చునో కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.

d. కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటే, అతనికి/ఆమెకు ఇలా చెప్పబడుతుంది:

1. దీన్ని ఎలా చేయవచ్చును?
2. ఎక్కడ ఫిర్యాదు చేయాలి?
3. ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలి?
4. ప్రత్యుత్తరాన్ని ఎప్పుడు ఆశించవచ్చును?
5. పరిహారం కోసం ఎవరిని సంప్రదించాలి?
6. కస్టమర్ ఫలితం గురించి సంతోషంగా లేకుంటే ఏమి చేయాలి?
7. కస్టమర్ కు ఏవైనా సందేహాలుంటే మా సిబ్బంది కస్టమర్ కు సహాయం చేస్తారు.

e. ఒక కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, మేము అతనికి/ఆమెకు ఒక వారంలోపు రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపుతాము. ఫిర్యాదు మా నిర్ణీత టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ లో ఫోన్ ద్వారా తెలియచేయబడితే, కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన వ్యవధిలో ఫిర్యాదును గురించిన పురోగతి తెలియజేయబడుతుంది.

f. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, మేము కస్టమర్ కు మా తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతాము లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మరింత సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తాము మరియు ఫిర్యాదు అందిన 6 వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తాము మరియు అతను / ఆమె ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే అతని/ఆమె ఫిర్యాదును మరింత ముందుకు ఎలా తీసుకు వెళ్ళాలో తెలియజేస్తాము.

g. మేము మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని ప్రచురిస్తాము మరియు అది మా వెబ్ సైట్ లో ప్రత్యేకంగా అందుబాటులో ఉండేలా చూస్తాము.

**5 సాధారణ విషయాలు**

**మేము ఈ కింది కస్టమర్ సమాచారాన్ని అందజేస్తాము: -**

రుణదరఖాస్తులో అతను/ఆమె పేర్కొన్న వివరాలను ధృవీకరించుకోవడం కొరకు మాకు అవసరమనిపిస్తే అతని/ఆమె నివాసం మరియు/ లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లు మరియు/ లేదా సిబ్బంది ద్వారా లేదా నియమించబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా అతని/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను భౌతికంగా సందర్శిస్తాము.

మేము కస్టమర్ ఖాతాలోని లావాదేవీని పోలీసు / ఇతర ఇన్వెస్టిగేటివ్ ఏజెన్సీలతో పరిశోధించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే, మేము వారిని ఇన్వార్టీవ్ చేయడానికి సహకరించవలసిందిగా కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.

కస్టమర్ మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, అతని/ఆమె ఖాతాలో జరిగే అన్ని నష్టాలకు అతనే/ఆమె బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందని మరియు కస్టమర్ సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు లేకుండా వ్యవహరించి నష్టాలను కలిగిస్తే, దానికి కస్టమర్ బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందని మేము కస్టమర్ కు తెలియజేస్తాము. కింది భాషల్లో దేనిలోనైనా మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను గురించిన సమాచారాన్ని వినియోగదారులకు అందజేస్తాము: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.

మేము వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష చూపము. అయినప్పటికీ, మా రుణ ప్రోడక్ట్ లలో పేర్కొన్న విధంగా వయస్సుపై పరిమితులు వర్తిస్తాయి. ప్రతి దరఖాస్తు, మొత్తం సమాచారం, గుర్తింపు/ఉనికిని

ధృవీకరించడానికి అవసరమైన పత్రాలు మరియు హామీలతో సహా అందించబడే సెక్యూరిటీ వంటి వాటి యోగ్యతను బట్టి స్వతంత్రంగా పరిగణించబడుతుంది.

ఇంకా, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్న వారి లేదా శారీరకంగా సవాలు ఉన్న వారి దరఖాస్తుదారులపైన కూడా మేము వివక్ష చూపము.

మేము సాధారణ పద్ధతిలో రుణగ్రహీత నుండి లేదా బ్యాంకు / ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనలను ప్రాసెస్ చేస్తాము

**కోడ్ను ప్రచారం చేయడానికి మేము కింది విధంగా చేస్తాము**

- a. ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు కోడ్ కాపీని అందించడం;
- b. ఈ కోడ్ను కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచడం;
- c. ఈ కోడ్ని మా అన్ని కార్యాలయాల్లో మరియు మా వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచుతాము; మరియు
- d. కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి మా సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోవడం.

మా డైరెక్టర్ల బోర్డుకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క అమలును గురించిన మరియు వివిధ స్థాయిలలో గల ఫిర్యాదుల పరిష్కార నిర్వహణ యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును గురించిన కాలానుగుణ సమీక్ష అందజేయబడుతుంది. ప్రతి సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదిక బోర్డుకు సూచించిన విధంగా క్రమమైన వ్యవధిలో సమర్పించబడుతుంది.

\*\*\*\*\*