

**మహీంద్రా రూరల్ హౌసింగ్ ఫైనెన్స్ లిమిటెడ్**  
**(ఎమ్ఆర్హెచ్ఎఫ్ఎల్)**

**ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్**

## ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) ద్వారా జారీచేయబడిన మాస్టర్ డైరెక్షన్-నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనెన్షియల్ కంపెని - హౌసింగ్ ఫైనెన్స్ కంపెని (రిజర్వు బ్యాంక్) నిర్దేశాలు, 2021 కు అనుగుణంగా మహింద్రా రూరల్ హౌసింగ్ ఫైనెన్స్ లిమిటెడ్ ("ది కంపెని") ఈ కోడ్ రూపొందించబడినది.

### 1. కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు ఈ క్రింద సూచించబడ్డాయి :

- ఖాతాదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు చక్కటి మరియు సముచిత అలవాట్లను ప్రోత్సహించడం
- పారదర్శకతను పెంచడం, దాంతో సముచితమైన రీతిలో ఆశించబడగల సేవలు ఏమిటో అనేదాని గురించి ఖాతాదారులు ఒక అవగాహనను ఏర్పరుచుకోగలరు
- అధికంగా కార్యకలాపాలను నిర్వహించే ప్రామాణికతలను సాధించడానికి, పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం
- ఖాతాదారుడు మరియు సంస్థ మధ్య సముచితమైన మరియు హార్దిక బంధాలను ప్రోత్సహించడం

మహింద్రా రూరల్ హౌసింగ్ ఫైనెన్స్ లిమిటెడ్ (ఎమ్ఆర్హెచ్ఎఫ్ఎల్) యొక్క అన్ని శాఖలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను అమలు పరచడానికి ఈ తరువాతి అంశాలు విస్తృత మార్గదర్శకాలు మరియు పాలసీల రూపంలో ఉంటాయి

ఎమ్ఆర్హెచ్ఎఫ్ఎల్ దాని ఖాతాదారులకు ఏదైనా మాధ్యమం ద్వారా, లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారంలు (స్వయంగా -సొంతంగా ఉన్నవి మరియు / లేదా అవుట్సోర్సింగ్ ఏర్పాట్ల

క్రింద) కొంటరుపైన ఫోను ద్వారా, తపాలా ద్వారా , పరస్పరచర్యల ఎలక్ట్రానిక్ ఉపకరణాలు, ఇంటర్నెట్పైన లేదా మరే ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ సమాచారం ఏదైనా రూపంలో, లావాదేవీలు, పథకాలు, సేవలు మరియు వారి ద్వారా ఇతర ఆఫరింగ్స్ అన్నిటికీ కోడ్ వర్తిస్తుంది

చిత్తశుద్ధి యొక్క నైతిక సిద్ధాంతాలపై మరియు పారదర్శకతపై కోడ్ ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు చర్యలు మరియు వ్యవహారాలు అన్నీ కోడ్ యొక్క స్ఫూర్తిని అనుసరిస్తాయి

**2. ఋణాలకు దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రక్రియను చేబట్టడం**

- ఋణగ్రహీతకు పంపే పరస్పర ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు ఋణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉంటాయి. నియమనిబంధనలను తాను అర్థం చేసుకున్నానని ఋణగ్రహీత ప్రామాణీకరిస్తూ ప్రాంతీయ భాషలో ఇచ్చిన వక్రవ్యాన్ని ఋణగ్రహీత నుండి ఎమ్ఆర్హెచ్ఎఫ్ఎల్ తీసుకుంటుంది.
- దరఖాస్తును ప్రక్రియకు లోను చేయడానికి చెల్లించవలసిన ఫీజు / ఛార్జీలు , ఋణ మొత్తం మంజూరు కాకపోతే / వితరణ చేయకపోతే వాపసు చేయగల ఫీజు మొత్తం, ముందుగా చెల్లించే అభిమతాలు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే, ఆలస్యంగా చెల్లించినందువల్ల జరిమానా, ఏదైనా ఉంటే, ఫిక్స్ నుండి ఫ్లోటింగ్ కు లేదా అటు నుండి ఇటుకు ఋణాన్ని మార్చుకోవడానికి మార్పడి ఛార్జీలు, ఏదైనా వడ్డీని తిరిగి ఏర్పరుచుకునే క్లాజు మరియు ఋణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే మరే ఇతర విషయం గురించి సమాచారం అంతటినీ ఎమ్ఆర్హెచ్ఎఫ్ఎల్ పారదర్శకమైన రీతిలో వెల్లడిస్తుంది. దరఖాస్తును ప్రక్రియకు లోను చేయడంతో / మంజూరు చేయడంతో ముడివడి ఉండే అన్ని ఛార్జీలు కలిపి ఉండే 'ఆల్ ఇన్ కాస్ట్' ను ఎమ్ఆర్హెచ్ఎఫ్ఎల్ పారదర్శకమైన రీతిలో వెల్లడిచేస్తుంది. అలాంటి ఫీజులు ఛార్జీలు విచక్షభరితం కాదని కూడా నిర్ధారించుకోవడం జరుగుతుంది.
- ఋణగ్రహీత హితాన్ని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఋణ దరఖాస్తు పత్రాలలో ఉంటుంది, దాంతో హెచ్ఎఫ్ఎస్లు ద్వారా అందజూపబడే నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక మరియు అవగాహనాపూర్వక నిర్ణయం ఋణగ్రహీత ద్వారా చేయబడవచ్చును. దరఖాస్తు పత్రంతో పాటుగా సమర్పించవలసిన దస్తావేజుల జాబితాను దరఖాస్తు పత్రం సూచించవచ్చును.
- ఋణ దరఖాస్తులు అన్నిటినీ అందుకున్నట్లుగా స్వీకరణ పత్రాన్ని (అక్నాలెడ్జ్ మెంట్) అందజేసే వ్యవస్థను ఎమ్ఆర్హెచ్ఎఫ్ఎల్ తయారుచేస్తుంది. ప్రధానంగా, స్వీకరణ పత్రంలో ఋణ దరఖాస్తులు పరిష్కరించబడే సమయ పరిమితిని సూచించడం కూడా జరుగుతుంది.

**3. ఋణ సమీక్ష, నియమ/నిబంధనలు మరియు ఋణ దరఖాస్తును నిరాకరించిన దాని గురించి ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు**

- సాధారణంగా ఋణ దరఖాస్తును ప్రక్రియకు లోను చేయడానికి అవసరమయిన అన్ని వివరాలు దరఖాస్తు సమయంలోనే కంపెనీ ద్వారా సేకరించబడతాయి. అదనపు సమాచారం ఏదైనా అవసరమయితే, ఖాతాదారునికి మరలా సంప్రదించగలమని వెనువెంటనే తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
- ప్రాంతీయ భాష లేదా ఋణ గ్రహీత అర్థం చేసుకోగల భాషలో మంజూరు లేఖ లేదా మరో విధంగా మంజూరు చేయబడిన ఋణ డబ్బు, దీనితో పాటుగా వార్షికం చేయబడిన వడ్డీ రేటు, వర్తించే విధానం, ఇఎమ్ఐ రూపురేఖలు, ముందుగా చెల్లిస్తే ఉండే ఛార్జీలు , జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) లిఖితపూర్వకంగా ఋణగ్రహీతకు కంపెనీ తెలియపరుస్తుంది మరియు ఋణగ్రహీత ద్వారా ఈ నియమనిబంధనలను అంగీకరించినట్లుగా లిఖితపూర్వకమైన అంగీకారాన్ని తమ రికార్డులలో అట్టేపెడతారు
- ఋణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా చెల్లిస్తే విధించబడే అపరాధ వడ్డీని పెద్ద అక్షరాలలో కంపెనీ తెలియజేస్తుంది
- ఋణ ఒప్పందంలో తెలియపరచబడిన జతచేయబడిన కాగితాలు ప్రతిదాని ఒక కాపీని ఋణ ఒప్పందం కాపీతో ప్రతి ఋణ గ్రహీతకు ఋణాలు మంజూరు/వితరణ చేసే సమయంలో , స్వీకార పత్రాన్ని తీసుకుని కంపెనీ తప్పకుండా సమర్పిస్తుంది
- ఋణ దరఖాస్తు కనుక నిరాకరించబడితే, నిరాకరణకు కారణం(లు)ను లిఖితపూర్వకంగా కంపెనీ తెలియపరుస్తుంది.

#### 4. నియమ నిబంధనలలో మార్పులతో సహా ఋణాల వితరణ

- ఋణ ఒప్పందం / మంజూరు లేఖలో ఇవ్వబడిన వితరణ షెడ్యూలు (ఒరిజినల్/సవరించబడినది) కు అనుగుణంగా వితరణ చేయబడుతుంది.
- వితరణ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేట్లు, అపరాధ వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే), సర్వీసు ఛార్జీలు, ముందుగా చెల్లిస్తే ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే ఫీజు / ఛార్జీలు మొదలయినవాటితో సహా, నియమనిబంధనలలో ఏదైనా మార్పులంటే, వాటిని గురించి ఋణగ్రహీతకు ప్రాంతీయ భాష లేదా ఋణ గ్రహీత అర్థం చేసుకోగల భాషలో కంపెనీ నోటీసు ఇస్తుంది. తదుపరి వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు కేవలం తరువాతనే అమలు

పరచబడతాయని కంపెనీ నిర్ధారించుకుంటుంది మరియు ఈ విషయంలో అనువైన షరతు ఋణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.

- అలాంటి మార్పు ఖాతాదారునికి ప్రయోజనకరంగా లేకపోతే, అతను/ఆమె 60 రోజుల లోపల మరియు నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె రుణ ఖాతాను మూసివేయడానికి అనుమతించడం జరుగుతుంది లేదా అదనంగా ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ ఏవి చెల్లించకుండా మార్పుచేసుకోవచ్చును
- ఇచ్చిన రుణాన్ని తిరిగి తీసుకోవాలని / చెల్లింపును లేదా ఒప్పదం క్రింద పనినిర్వహణను వేగవంతం చేయాలని లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలు తీసుకోవాలనే నిర్ణయం ఋణ ఒప్పందం అనుగుణంగానే ఉంటాయి.
- బకాయిలన్నీ తిరిగిచెల్లించిన మీదట లేదా భాకీ ఉన్న ఋణ డబ్బు వసూలు చేసిన తరువాత సెక్యూరిటీలన్నిటినీ కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది, ఋణగ్రహీతకు విరుద్ధంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా న్యాయసమ్మతమైన హక్కు లేదా మరే ఇతర క్లెయిముల కొరకు ధారణాధికారం కు లోబడి. అలాంటి సెట్-ఆఫ్ హక్కును వ్యవహరించవలసి వస్తే, మిగిలి ఉన్న క్లెయిముల పూర్తి వివరాలు మరియు సంబంధిత క్లెయిముల పరిష్కరించబడడం/చెల్లింపబడడం జరిగే వరకూ సెక్యూరిటీలను అట్టేపెట్టుకునే కంపెనీ అధికారం క్రింది షరతులు గురించి ఋణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

## 5. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత

- కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫిర్యాదులు మరియు వ్యధలను పరిష్కరించడానికి సంస్థ అంతర్గతంగా సముచితమైన వ్యధలను తీర్చే విధానాన్ని తయారుచేస్తుంది. అలాంటి విధానం ఋణాలను అందజేసే సంస్థయొక్క నిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి తలెత్తిన వివాదాలన్నీ వినబడ్డాయని మరియు కనీసం తదుపరి అధిక స్థాయిలో పరిష్కరించబడతాయని నిర్ధారించుకుంటుంది.
- కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడు అనువర్తన మరియు యజమాన్యం యొక్క పలు స్థాయిల వద్ద వ్యవధలను తీర్చే విధానం యొక్క పనితీరు యొక్క కాలానుగుణ సమీక్షజరిగేలా చూస్తుంది. అలాంటి సమీక్షల ఏకీకరించబడిన నివేదిక బోర్డుకు క్రమబద్ధమైన విరామాలలో త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన సమర్పించబడవచ్చును.

## 6. ఫిర్యాదుల మరియు వ్యధలను తీర్చడం

- కంపెని తన ప్రతి కార్యాలయంలో, ఆన్—లైన్లో అందుకున్న వాటితో సహా, ఫిర్యాదులు మరియు వ్యధలను అందుకునే, నమోదు చేసుకునే మరియు పరిష్కరించే వ్యయవస్థను మరియు ప్రక్రియను కలిగి ఉంటుంది.
- ఒక ఖాతాదారుని నుండి లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదును అందుకుంటే, ఒక వారం లోపల అందుకున్నట్లుగా స్వీకారం / ప్రతిస్పందన పంపేలా కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది. అందుకున్నట్లుగా స్వీకారపత్రం, వ్యధతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హోదాను కలిగి ఉంటుంది. ఫిర్యాదు కనుక ఫోను ద్వారా కంపెనీ నియమించిన టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబరులో అందుకుంటే, ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబరు ఖాతాదారునికి తెలియజేయబడుతుంది మరియు సముచితమైన సమయంలో పురోగతి గురించి తెలియజేయడం జరుగుతుంది
- విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, కంపెనీ తన ఖాతాదారునికి చివరి ప్రతిస్పందన పంపుతుంది లేదా ప్రతిస్పందించడానికి దానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదును అందుకున్న ఆరు వారాల లోపల అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అతను /ఆమె ఇప్పటికీ సంతృప్తి చెందకపోతే అతని /ఆమె ఫిర్యాదును తదుపరి ముందుకు ఎలా తీసుకుని వెళ్ళాలో అతనికి /ఆమెకు తెలియపరుస్తుంది.
- సమస్య కలిగిన ఋణగ్రహీత ద్వారా ఫిర్యాదులను సమర్పించడానికి తమ వ్యధలను తీర్చే ప్రక్రియ గురించి (ఫిర్యాదులను సమర్పించగల ఇమెయిల్ ఐడి మరియు ఇతర సంప్రదించగల వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి టర్నెటెంట్ సమయం, ఎస్కలేషన్ కి మ్యాట్రిక్స్ మొదలయినవి) కంపెనీ ప్రచారం చేస్తుంది మరియు అది తమ వెబ్సైట్పై అందుబాటులో ఉండేలా నిర్దిష్టంగా నిర్ధారించుకుంటుంది. ఒకవేళ ఫిర్యాదు కంపెనీ నుండి ఒక నెల లోపల ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే లేదా అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే, ఫిర్యాదుదారుడు నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదులను తీర్చే విభాగాన్ని, ఎస్హెచ్బి యొక్క వెబ్సైట్ పైన ఆన్లైన్లో లేదా ఎన్హెచ్బి, న్యూ డిల్లీకి తపాలా ద్వారా సంప్రదించవచ్చని కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాలలో /శాఖలలో మరియు వెబ్సైట్ పైన స్పష్టంగా ప్రదర్శిస్తుంది.

## 7. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడును తెలియపరచే భాష మరియు విధానం

- భాష మరియు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ని తెలియపరచే విధానాన్ని బోర్డు ఆమోదంతో కంపెనీ అమలుపరుస్తుంది. అలాగా ఆమోదం పొందిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఋణగ్రహీతలకు ప్రాధాన్యంగా

ప్రాంతీయ భాషలో లేదా ఋణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే ఒక భాషలో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది మరియు పలు స్టేక్‌హోల్డర్ల సమాచారానికి కంపెనీ వెబ్‌సైటుపైన కూడా ఉంచబడుతుంది.

## 8. హెచ్ఎఫ్‌సీల ద్వారా ఛార్జి చేయబడిన అధిక వడ్డీని క్రమబద్ధీకరించడం

- నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియమ్ లాంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణలోనికి తీసుకుని కంపెనీ బోర్డు, వడ్డీ రేటు మోడలును అనుసరిస్తుంది మరియు ఋణాలు మరియు అప్పులకు ఛార్జి చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్‌షన్ కొరకు విధానాన్ని మరియు వివిధ వర్గాల ఋణగ్రహీతలకు ఛార్జి చేసే విభిన్న వడ్డీ రేట్ల కారణాలను ఋణగ్రహీత లేదా ఖాతాదారునికి దరఖాస్తు పత్రంలో వెల్లడిచేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో విస్పష్టంగా తెలియపరచబడుతుంది. బోర్డు ఆమోదంతో అపరాధ వడ్డీ / ఛార్జీల కొరకు పాలసీని కంపెనీ అమలు పరుస్తుంది.
- వడ్డీ రేట్లు, రిస్కుల గ్రేడ్‌షన్ కొరకు విధానం మరియు అపరాధ వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) కూడా కంపెనీల వెబ్‌సైటులో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించడం జరుగుతుంది. వెబ్‌సైటులో ఉంచబడిన లేదా మరో విధంగా ప్రచురించబడిన సమాచారం, వడ్డీ రేటులో మార్పు ఉన్నప్పుడు అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు మరియు అపరాధ వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) తప్పకుండా వార్షికం చేయబడాలి (ఎన్యూలైజ్డ్) , దాంతో ఖాతాకు ఛార్జి చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి ఋణగ్రహీతకు అవగాహన ఉంటుంది.
- ప్రతి వాయిదా యొక్క వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజన ప్రారంభ ఆన్‌బోర్డ్ ప్రక్రియలో భాగంగా ఋణగ్రహీతకు పొందుపరచబడుతుంది. దానికి చేసిన మార్పులు , ఏవైనా ఉంటే, చేసినప్పుడల్లా తెలియపరచడం జరుగుతుంది.

## 9. హెచ్ఎఫ్‌సీల ద్వారా ఛార్జీ చేయబడే అధిక వడ్డీ

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను ( ఏదైనా ఉంటే, అపరాధ వడ్డీతో సహా) నిర్ణయించడంలో సముచితమైన అంతర్గత నియమాలు మరియు ప్రక్రియలను కంపెనీ తయారుచేస్తుంది. ప్రక్రియ మరియు ఆపరేషన్లను పర్యవేక్షించడానికి అంతర్గత విధానాన్ని కంపెనీ

అమలు పరుస్తుంది , దానితో ఋణగ్రహీతలకు పంపే వర్తమానాలలో తగినంతగా పారదర్శకతను నిర్ధారించుకోవడం జరుగుతుంది.

## 10. వాణిజ్య ప్రకటన, మార్కెటింగ్, అమ్మకాలు

కంపెనీ ఈ క్రింది వాటిని నిర్ధారించుకుంటుంది

- వాణిజ్య ప్రకటనలు మరియు ప్రోత్సాహకర విషయాలు స్పష్టంగా ఉండాలి, మరియు వాస్తవంగా ఉండాలి
- సర్వీసు మరియు పథకానికి సంబంధించిన ఏదైనా మాధ్యమంలో మరియు ప్రోత్సాహకర సాహిత్యం లో ఉన్న వాణిజ్య ప్రకటనలో వడ్డీ రేటు దేనినైనా ప్రస్తావించిన దానిలో ఇతర ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా అని కంపెనీ సూచిస్తుంది మరియు సంబంధిత నియమ నిబంధనల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై లేదా వెబ్‌సైటులో అందుబాటులో ఉంటాయా అని కూడా కంపెనీ సూచిస్తుంది.
- వడ్డీ రేట్లు, సాధారణంగా విధించే ఫీజు మరియు ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే, అపరాధ వడ్డీతో సహా) సమాచారాన్ని కంపెనీ అందజేస్తుంది; దీనిని శాఖలలో నోటీసులను పెట్టడం ద్వారా, టెలిఫోను లేదా హెల్ప్ లైనులు ద్వారా, కంపెనీ వెబ్‌సైట్ పైన , నియమించబడిన సిబ్బంది/హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా లేదా సర్వీస్ గైడ్ /టారిఫ్ షెడ్యూలును అందజేయడం ద్వారా తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
- మద్దతు సేవలు అందజేయడానికి నియమించబడిన తృతీయపక్షాలు, అలాంటి తృతీయ పక్షాలు ఖాతాదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అలాంటి తృతీయ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉన్నట్లయితే), కంపెనీ చేసినట్లుగానే అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో సంబాళిస్తాయని కంపెనీ నిర్ధారించుకుంటుంది.
- సమయసమయానికి ఖాతాదారులు పొందిన పథకాల యొక్క పలురకాల విశేషతలను కంపెనీ తెలియపరచవచ్చును. వారి ఇతర పథకాలు / సేవలకు సంబంధించిన ఇతర పథకాలు లేదా ప్రోత్సాహకర ఆఫర్లు గురించిన సమాచారాన్ని ఖాతాదారులకు అతను/ఆమె అలాంటి సమాచారాన్ని/సేవను మెయిల్ ద్వారాను లేదా వెబ్‌సైట్‌పైన దానిని రిజిస్టరు చేసుకోవడం ద్వారాను లేదా ఖాతాదారుని సర్వీసు నంబరుపై/దరఖాస్తు పత్రం ద్వారా అందుకోవడానికి అతని/ఆమె సమ్మతిని ఇస్తేనే తెలియపరచాలి.



- డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలు (డిఎస్ఎలు) కు వారి సేవలను, పథకాలను/సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి లభ్యం చేసుకున్నట్లయితే, ఒక ప్రవర్తనా నియమావళిని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. వ్యక్తిగతంగా లేదా టెలిఫోను ద్వారా పథకాలను అమ్మజుపడానికి ఖాతాదారులను సంప్రదించినప్పుడు ఇతర విషయాలతో బాటుగా వారికి వారు గుర్తింపు చూపి పరిచయం చేసుకోవాలి.
- డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (డిఎస్ఎలు) / డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్స్ (డిఎమ్ఎలు) కొరకు ఆర్బిఐ-మాస్టర్ డైరెక్షన్కు అనుగుణంగా, వారి బోర్డు ఆమోదంతో మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్స్ ను కంపెనీ అనుసరిస్తుంది.
- కంపెనీ ప్రతినిధి/ / డిఎస్ఎ/డిఎమ్ఎ ఈ కోడును ఉల్లంఘించినట్లుగా లేదా సక్రమంగా కాకుండా ప్రవర్తించినట్లుగా ఖాతాదారుని నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదును అందుకున్నట్లయితే, ఫిర్యాదును అన్వేషించడానికి మరియు జరిగిన నష్టాన్ని భర్తీ చేయడానికి సబబైన చర్యలు చేబట్టబడతాయి.

### 11. పూచీదారులు (గ్యారెంటార్లు)

ఒక ఋణానికి ఒక వ్యక్తి పూచీదారునిగా ఉండాలని పరిగణిస్తున్నప్పుడు, ఆ వ్యక్తికి , ఒక పూచీదారుగా ఉండే ఉత్తరదాయిత్వం గురించి కంపెనీ తప్పక తెలియజేయాలి-

- a. పూచీదారునిగా అతని / ఆమె ఉత్తరదాయిత్వం ( లయబిలిటీ )
- b. పూచీదారునిగా కంపెనీకి అతను / ఆమె హాని ఇస్తున్న అతని / ఆమె ఉత్తరదాయిత్వం డబ్బుమొత్తం;
- c. రుణగ్రహీత ఉత్తరదాయిత్వాన్ని చెల్లించమని అతనిని / ఆమెను కంపెనీ ఏ పరిస్థితులలో పిలుస్తుందో వాటి వివరాలు;
- d. పూచీదారునిగా అతను / ఆమె డబ్బులు చెల్లించడంలో వైఫల్యం చెందితే కంపెనీ లోని అతని / ఆమె ఇతర ధనానికి హక్కు ఉంటుందా;
- e. ఒక పూచీదారునిగా అతని / ఆమె ఉత్తరదాయిత్వాలు ఒక నిర్దిష్టమైన ధనానికి పరిమితమా లేదా అవి అపరిమితమా
- f. ఒక పూచీదారునిగా అతని / ఆమె ఉత్తరదాయిత్వాలు విడుదల చేయబడతాయో ఆ సమయం మరియు పరిస్థితులు , ఇంకా దీనిని గురించి అతనికి / ఆమెకు కంపెనీ తెలియపరచే విధానం

బకాయాలను చెల్లించడానికి తగినన్ని నిధులు ఉన్నా కూడా, పూచీదారు కనుక క్రెడిటార్/లెండర్ ద్వారా చేయబడిన డిమేండును అనువర్తించడానికి నిరాకరిస్తే, అలాంటి పూచీదారుని కూడా విల్ఫుల్ డీఫాల్టర్గా పరిగణించబడుతుంది.

పూచీదారునిగా ఎవరికయితే అతను/ఆమె ఉంటున్నారో ఆ ఋణగ్రహీత ఆర్థిక పరిస్థితిలో ఏదైనా గమనింపదగ్గ ప్రతికూల మార్పు/లు గురించి అతనికి /ఆమెకు కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.

## 12. వ్యక్తిగత గోప్యత మరియు రహస్యత

ఖాతాదారులందరి వ్యక్తిగత సమాచారం , ప్రస్తుతంది మరియు గతంలోనిది ప్రైవేట్గా మరియు రహస్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది మరియు ఈ క్రింది పాలసీలు మరియు నిబంధనల ద్వారా మార్గదర్శకం చేయబడతాయి

ఖాతాదారుని ఖాతాల గురించి సమాచారాన్ని లేదా డేటాను కంపెనీ వెల్లడిచేయదు. ఇతర కంపెనీలు /వారి గ్రూపులోని మిగిలిన అస్తిత్వాలతోసహా, ఎవరికీ , ఇలా ఖాతాదారులు చెప్పినా లేదా చెప్పకపోయినా , ఈ క్రింద సూచించిన మినహాయింపు కేసులలో కాకుండా వెల్లడిచేయబడదు,

- చట్టం ప్రకారం సమాచారం ఇవ్వలసి వస్తే
- సమాచారాన్ని వెల్లడించవలసిన బాధ్యత ఉన్నట్లయితే
- కంపెనీ హితం కొరకు సమాచారం ఇవ్వనలసిన అవసరం వారికి ఉంటే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నివారించడానికి). అయితే, మార్కెటింగ్ ఉద్దేశ్యాల కొరకు ఖాతాదారుడు లేదా ఖాతాదారుల ఖాతాల గురించిన (ఖాతాదారుని పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) సమాచారాన్ని మరెవరికీ, గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలతో సహా, ఇవ్వడానికి ఒక కారణంగా ఉపయోగించకూడదు
- కంపెనీని సమాచారాన్ని వెల్లడి చేయమని ఖాతాదారుడు అడిగితే లేదా ఖాతాదారుని అనుమతితో
- ఖాతాదారుల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని కంపెనీ అడుగబడితే, దానిని ఇచ్చే ముందుగా కంపెనీ ఖాతాదారుని లిఖితపూర్వక అనుమతిని లభ్యం చేసుకుంటుంది.

ఖాతాదారుడు అతను/ఆమె గురించి కంపెనీ అట్టేపెట్టుకున్న వ్యక్తిగత రికార్డులకు ప్రవేశ సౌలభ్యం కొరకు ప్రస్తుతం ఉన్న చట్ట పరమైన పరిధి క్రింద అతని /ఆమె హక్కుల గురించి ఖాతాదారునికి తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

ఖాతాదారుని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని హెచ్ఎఫ్‌సిలతో సహా ఎవరికీ మార్కెటింగ్ ఉద్దేశ్యాల కొరకు కంపెనీ ఉపయోగించదు, అలా చేయమని ఖాతాదారుడు నిర్దిష్టంగా వారిని అధీకృతం చేస్తే తప్ప

### 13. సాధారణ విషయాలు

- 13.1** ఋణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనలలో పొందుపరచబడిన ఉద్దేశ్యాలకు మించి ఋణగ్రహీత విషయాలలో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (ఇంతకు ముందు ఋణగ్రహీత వెల్లడి చేయని సమాచారం గమనించబడితే తప్ప )
- 13.2** ఋణగ్రహీత నుండి ఋణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని అభ్యర్థనను అందుకుంటే, సమ్మతి లేదా మరోవిధంగా అంటే కంపెనీ అభ్యంతరాన్ని , ఏదైనా ఉంటే, అలాంటి అభ్యర్థన అందుకున్న 21 రోజుల లోపల తెలియపరచబడుతుంది. అలాంటి బదిలీ, చట్టంతో ఏకీభావంతో పారదర్శకమైన ఒప్పంద నియమాలకు అనుగుణంగా జరుగుతుంది
- 13.3** ఋణాలను ఇచ్చినప్పుడల్లా, చెల్లించవలసిన డబ్బు, అవధి మరియు తిరిగి చెల్లించడానికి నియమితకాలికత విధంగా తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియను ఖాతాదారునికి కంపెనీ వివరిస్తుంది. అయితే, తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూలుకు ఖాతాదారుడు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయాలను వసూలు చేయడానికి దేశపు చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించబడిన ప్రక్రియను అనుసరించడం జరుగుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో ఖాతాదారునికి నోటీసును పంపడం లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం మరియు / లేదా ఏదైనా సెక్యూరిటీ ఉంటే దానిని తిరిగి పొందడం ద్వారా ఖాతాదారునికి గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది.
- 13.4** ఋణాలను వసూలు చేసే విషయంలో, కంపెనీ సతాయించడానికి దిగదు అంటే వేళకాని వేళలలో ఋణగ్రహీతలను విడవకుండా చికాకుపెట్టడం, ఋణాలను తిరిగి వసూలు చేయడానికి కండరాల శక్తిని వినియోగించడం మొదలయిన వాటిని కంపెనీ చెయ్యదు. ఖాతాదారులు చేసే ఫిర్యాదులలో కంపెనీల సిబ్బంది నుండి అసభ్యమైన ప్రవర్తన కూడా ఉంటాయి కాబట్టి, సముచితమైన రీతిలో ఖాతాదారులతో వ్యవహరించడంలో సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడినట్లుగా కంపెనీ నిర్ధారించుకుంటుంది.

**13.5** బోర్డు ఆమోదంతో ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్ ప్రకారం రికవరీ ఏజంట్లను నియమించుకునేందుకు మార్గదర్శకసూత్రాన్ని కంపెనీ అనుసరిస్తుంది.

**13.6** ఈ క్రింది పరిస్థితులలో గృహ ఋణాలను ముందుగా ముగించడంపై ముందు చెల్లింపు సుంకం లేదా జరిమానా ను కంపెనీ విధించదు

- a. గృహ ఋణం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉంటే మరియు ఏదైనా మూలాధారం నుండి ముందుగా ముగిస్తే
- b. గృహ ఋణం ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉంటే మరియు తమ సొంత నిధుల నుండి ఋణగ్రహీత ముందుగా ముగిస్తే

ఈ ఉద్దేశ్యానికి 'సొంత నిధులు' అనే పదం అర్థం, ఒక బ్యాంక్/ హెచ్ఎఫ్సి/ ఎన్బిఎఫ్సి/ మరియు/ లేదా ఒక ఆర్థిక సంస్థ నుండి ఋణం తీసుకోకుండా మరే ఇతర మూలాధారం నుండి

ద్వంద/ప్రత్యేక రేటు (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ సంయోగం) గృహ ఋణాలు ముందుగా ముగించినప్పుడు ఋణం ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ రేటులో ఉన్న దానిపై ఆధారపడి, ఋణాలు ఫిక్స్డ్ / ఫ్లోటింగ్ రేటుకు ముందుగా ముగించే నియమాలు వర్తిస్తాయి. ద్వంద/ప్రత్యేక రేటు గృహ ఋణాల విషయంలో, ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు వ్యవధి ముగిసిన తరువాత ఫ్లోటింగ్ రేటు ఋణానికి మార్చబడితే, ఫ్లోటింగ్ రేటుకు ముందుగా ముగిస్తే వర్తించే నియమాలు వర్తిస్తాయి. ఇవి ఇకపై ముందుగా ముగించబడే అలాంటి ద్వంద/ప్రత్యేక రేటు గృహ ఋణాలకు వర్తిస్తాయి. ఫిక్స్డ్ రేటు ఋణం అనేది ఋణం పూర్తి వ్యవధికి రేటు ఫిక్స్డ్ చేయబడింది అని ఇక్కడ స్పష్టం పరచబడుతున్నది.

**13.7** వ్యాపారానికి కాకుండా మరే ఇతర ఉద్దేశ్యానికి విడి వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీతలకు, కో-ఆబ్లిగేంట్(లు) ఉన్నా లేదా లేకపోయినా, మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ ఋణానికి దేనికైనా ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ప్రీ పేమెంట్ ఛార్జీలను కంపెనీ విధించదు.

**13.8** కంపెనీ మరియు విడి ఋణగ్రహీతల మధ్య అంగీకరించబడిన గృహ ఋణ నియమనిబంధనల ప్రధాన నియమనిబంధనలను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా, అలాంటి ఋణాలకు అన్ని కేసులలో అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు కలిగి ఉన్న

డాక్యుమెంటును కంపెనీ లభ్యం చేసుకుంటుంది, ఇది ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్ యొక్క అనుబంధం XII ప్రకారం సలహాఇవ్వబడిన ఫార్మేట్లో తీసుకోబడుతుంది. ఈ డాక్యుమెంటు కంపెనీ తీసుకునే ప్రస్తుత ఋణ మరియు సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్లకు అదనం. పైన పేర్కొనబడిన డాక్యుమెంటును కంపెనీ డూప్లికేటులో మరియు ఋణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో తయారుచేస్తుంది. కంపెనీ మరియు ఋణగ్రహీత మధ్య అమలుపరచబడిన డూప్లికేట్ కాపీ స్వీకృతి పత్రం తీసుకుని ఋణగ్రహీతకు అందజేయబడుతుంది.

**13.9** సర్వీసు ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, అపరాధ వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే), అందజూపే సేవలు, పథకపు సమాచారం, పలు రకాల లావాదేవీలకు సమయ నియమాలు మరియు వ్యధలను తీర్చే విధానం మొదలయినటువంటి పలు కీలకమైన అంశాలను కంపెనీ ఆపరేషన్లలో పారదర్శకత ప్రోత్సహించడానికి కంపెనీ ప్రదర్శిస్తుంది. ముఖ్యమైన నిర్దేశాలను కంపెనీ “నోటీసు బోర్డ్” “చిన్న పుస్తకాలు /కరపత్రాలు” “వెబ్సైట్” “ప్రదర్శనకు ఇతర మార్గాలు” మరియు “ఇతర విషయాలపై” ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్ యొక్క అనుబంధం XII ప్రకారం కంపెనీ ప్రదర్శిస్తుంది.

**13.10** వారి పథకాలు మరియు సేవలను ఈ క్రింది భాషలలో ఒకటి లేదా ఎక్కువ వాటిలో కంపెనీ ప్రదర్శిస్తుంది - హిందీ, ఇంగ్లీష్, లేదా సముచితమైన స్థానిక భాష

**13.11** లింగం, కులం మరియు మతం ప్రాతిపదిక కంపెనీ ఋణాలను ఇచ్చే విషయంలో కంపెనీ విచక్షణ చూపదు. తదుపరి, దృష్టి కుంటుపడిన లేదా దివ్యాంగులకు కూడా పథకాలు, సేవలు, సదుపాయాలు మొదలయిన వాటిని అందించడంలో అంగవైకల్యం ప్రాతిపదికన కంపెనీ విచక్షణ చూపదు. అయితే, సమాజపు విభిన్న వర్గాల కొరకు తయారుచేయబడిన పథకాలను ప్రారంభించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి కంపెనీని ఇది నిరోధించదు.

**13.12** కోడుకు ప్రచారం కల్పించడానికి కంపెనీ ఈ క్రింది పనులను చేస్తుంది :

- కోడు కాపీని ప్రస్తుతం ఉన్న మరియు కొత్త ఖాతాదారులకు అందజేస్తుంది;
- ఈ కోడును కొంటరుపై కాని లేదా ఎలక్ట్రానిక్ వర్తమానం ద్వారా కాని లేదా మెయిల్ ద్వారా అందజేస్తుంది;
- ప్రతి శాఖలో మరియు తన వెబ్సైట్పైన ఈ కోడును అందుబాటులో ఉంచుతుంది
- కోడు గురించి వర్తించే సమాచారాన్ని అందజేయడంలో మరియు కోడును అమలుపరచడానికి తమ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడేలా నిర్ధారించుకుంటుంది.