IndiaShelter Home Loans

ఇండియా షెల్టర్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్

పాలసీ పేరు	న్యాయమైన అభ్యాస కోడ్
ఆమోద చివరి తేదీ/సమీక్ష	నవంబర్ 2, 2021
సమీక్ష తేదీ	జులై 30, 2022
తయారు చేసినది	సమ్మతి విభాగం
ప్రతిపాదించినది	Mr. ఆశిష్ గుప్తా, సిఎఫ్ఓ
ఆమోదించే అధికారం	బోర్డు డైరెక్టర్లు
సంస్కరణ	జులై, 2022

1. పరిచయం

ఇండియా షెల్టర్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ (ఇండియా షెల్టర్ లేదా సంస్థ) హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ అయినందున, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ -హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) కింద జారీ చేసిన 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్' మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండాలి. ఆదేశాలు, 2021 (RBI ఆదేశాలు)

దానికి అనుగుణంగా, ఇండియా షెల్టర్ తన వినియోగదారులతో సరళమైన మరియు పారదర్శకమైన లావాదేవీలను జరుపుట కొరకు దాని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్' (FPC లేదా కోడ్)ను స్వీకరించాలని ప్రతిపాదించుకుంది. FPC ద్వారా సంస్థ తన వినియోగదారులతో వ్యాపార లావాదేవీలలో సమర్థవంతమైన వినియోగదారు సేవ, పారదర్శకత మరియు న్యాయబద్ధత అందించడం కోసం ఒక మార్గదర్శక ఫ్రేమ్‌వర్క్‌ను నిర్వచించుకుంది. ఇండియా షెల్టర్స్ యొక్క తలమాణికాలైన నీతి- “నిజాయితీ, కృషి మరియు గౌరవాన్ని” దృష్టిలో పెట్టుకుని ని రూపొందించుకుంది.

2. FPC యొక్క లక్ష్యాలు

ఎ) వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో సరళమైన ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.

బి) ఇండియా షెల్టర్ అందించే ఉత్పత్తులు/సేవల నుండి అతను/ఆమె సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చనే దాని గురించి వినియోగదారుడు బాగా అర్థం చేసుకోగలిగేలా పారదర్శకతను పెంపొందించడం.

సి) పై స్థాయి ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను ఏర్పరచుకోవడం ద్వారా, మార్కెట్లో స్థాపించబడిన మరియు అభివృద్ధి చెందుతున్న వ్యాపార దిగ్గజాలతో సమర్థవంతంగా పోటీపడడం.

డి) వినియోగదారుడు మరియు ఇండియా షెల్టర్ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.

3. సమీక్ష/ సవరణ/ మార్పులు-చేర్పులు

మంచి, పారదర్శకమైన మరియు న్యాయమైన వినియోగదారుల సంబంధాలను పొందడానికి, వర్తించే నియమాలు మరియు నిబంధనల ద్వారాగాని లేదా సంస్థ యొక్క అంతర్గత సిఫార్సుల ఆధారంగా గాని, అవసరమైనప్పుడు FPC సమీక్షించబడుతుంది.

4. FPC యొక్క వర్తింపు

సంస్థ మరియు దాని అనుబంధ సంస్థలైన లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌ల ద్వారా (స్వీయ-యాజమాన్యం మరియు లేదా అవుట్‌సోర్సింగ్ ఏర్పాటు కింద) కౌంటర్ల లో , ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, లేదా ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్‌లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా అందిస్తున్న అన్ని వస్తు - సేవల ఉత్పత్తులుకు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.

5. న్యాయంగా మరియు పారదర్శకంగా నడుచుకోవడానికి నిబద్ధత

ఇండియా షెల్టర్ , దాని ఉద్యోగులు మరియు ప్రతినిధులు కంపెనీ ఆమోదించిన అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత సూత్రంపై దాని అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు పారదర్శకంగా నడుచుకోవడానికి ఈ కోడ్‌కు కట్టుబడి ఉంటుంది.

సంస్థ నిబద్ధతను తెలిపే ఇతర అంశాలు :

ఏ) ఇది అందించే అన్ని వస్తు-సేవలకు మరియు దాని ఉద్యోగులు-ప్రతినిధులు అనుసరించే విధి-విధానాలు మరియు అభ్యాసాలలో ఈ కోడ్‌లోని ప్రమాణాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది.

బి) దాని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అక్షరం పొల్లుపోకుండా మరియు స్ఫూర్తితో సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు లోబడి ఉండేటట్లు నిర్ధారిస్తుంది.

సి) వినియోగదారులతో దాని వ్యవహారాలు, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉండేటట్లు నిర్ధారిస్తుంది.

6. ప్రకటనలు, క్రయ-విక్రయాలు మరియు అమ్మకాలు

ఎ) ఇండియా షెల్టర్ అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా మరియు వాస్తవంగా ఉండేలా నిర్ధారించుకుంటుంది . వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటపుడు వీలైనంత వరకు అన్ని సేల్స్ అసోసియేట్‌లు/ఇండియా షెల్టర్ ప్రతినిధులకు ఈ కోడ్ వర్తింపజేస్తుంది.

బి) ఏదైనా ప్రచార మాధ్యమం మరియు ప్రచార సాహిత్యం ద్వారా ధృష్టిని ఆకర్షించటానికి ఇండియా షెల్టర్ ఉత్పత్తి చేస్తున్న వస్తు సేవలను వడ్డీ రేట్లతో సహ మరి వర్తించే ఇతర ఫీజులు -ఛార్జీలు, సంబందిత పూర్తి నియమ నిబందనలను అభ్యర్ధనల మేరకు వెల్లడించుటకు సందు ఉంచుతుంది.

సి) ఇండియా షెల్టర్ వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే జరిమానా వడ్డీతో సహా) సమాచారాన్ని వారి శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా,టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్‌లైన్‌ల ద్వారా; దాని వెబ్‌సైట్‌లో; నియమించబడిన సిబ్బంది/ హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ ద్వారా అందిస్తుంది.

డి) ఇండియా షెల్టర్ వినియోగదారులకు సహాయక సేవలను అందించడానికి మూడవ పక్షాల సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి మూడవ పక్షాలు వినియోగదారుని యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించేటట్లు చూడాలసిన భాద్యత ఇండియా షెల్టరే వహిస్తుంది.

ఇ) ఇండియా షెల్టర్ , వినియోగదారులకు ఎప్పటికప్పుడు అందుబాటులో ఉన్న వారి ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ లక్షణాలను గూర్చి తెలియజేస్తుంది. వారి ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్‌ల గురించిన సమాచారం, అతను/ఆమె మెయిల్ ద్వారా లేదా సంస్థ వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచడం ద్వారా లేదా దాని కోసం రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా, వినియోగదారుని సర్వీస్ నంబర్తో గాని అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి అతని/ఆమె సమ్మతిని అందించినట్లయితే మాత్రమే వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది.

ఎఫ్) ఇండియా షెల్టర్ తన ప్రత్యక్ష క్రయ-విక్రయ ఏజెన్సీల(DSAS) కోసం ఒక ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తుంది, సంస్థ అటువంటి ఏజెన్సీ ల సేవలను ఉత్పత్తులు/సేవల క్రయ-విక్రయ సమయంలో వినియోగించుకోవలసి ఉంటుంది. అటువంటి ప్రవర్తనా నియమావళి వారు కంపెనీ ఉత్పత్తులను వ్యక్తిగతంగా గాని ఫోన్ ద్వారా గాని విక్రయించడానికి వినియోగదారుని సంప్రదించినప్పుడు తమకు తాము పాటించాల్సి ఉంటుంది.

జి) ఇండియా షెల్టర్ యొక్క ప్రతినిధులు లేదా బయటి నుండి సేవలందించే భాగస్వాములు గాని ఈ ప్రవర్తన నియమావళిని ఉల్లంఘించినట్లు లేదా ఉల్లంఘించేలా వ్యవహరించినట్లుగా వినియోగదారుని నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు

అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని పూడ్చేందుకు తగిన చర్యలు వెంటనే ప్రారంభించబడతాయి.

7. ఋణాలు

i) ఋణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి నిర్వహణ ప్రక్రియ

a) ఋణగ్రహీతకు సంబంధించిన సమాచారమంతా స్థానిక /ప్రాంతీయ భాషలో లేదా అర్థం చేసుకొన గలిగె మరే ఇతర భాషలోనైనా ఉండాలి.

b) ఇండియా షెల్టర్ ఋణ గ్రహీతకు అవసరమైన ప్రతి సమాచారం గూర్చి- దరఖాస్తును అమలు చేయడానికి ఏదైనా చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు ఉంటే; ఋణం మంజూరు చేయకుంటే/ పంపిణీ చేయకపోతే తిరిగి చెల్లించాల్సిన పైకం; ముందస్తు చెల్లింపునకు ఉండే అవకాశాలు మరియు ఛార్జీలు; ఆలస్య చెల్లింపులు లేదా తిరిగి చెల్లింపులు చేయకపోయినట్లయితే వేసే జరిమానా వడ్డీ లేదా జరిమానా; ఋణాన్ని స్థిర వడ్డీ రేటు నుండి ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటునకు- ఎటునుండి ఎటైన మార్చుటకు వేసే ఛార్జీలు ఏమైనా ఉంటే; వడ్డీ సవరణ పొడిగింపు; మరియు ఋణగ్రహీతను ప్రభావితం చేసే మరి ఏ ఇతర అంశానికి సంబందించిన మొత్తం సమాచారాన్ని పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది. ఒక్క మాటలో చెప్పాలంటే, పారదర్శక పద్ధతిలో ఋణ ధరఖాస్తు మరియు మంజూరు వరకు చెల్లించాల్సిన అన్ని ఫీజులు/ఛార్జీలు సూచించడం ద్వారా సంస్థ 'అన్ని ఖర్చుల వివరాలు'ని వెల్లడిస్తుంది. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు నిష్పక్షపాతంగా ఉండేటట్లు కూడా నిర్ధారిస్తుంది.

సి) ఋణ దరఖాస్తు పత్రాలు ఋణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన వ్యక్తిగత/సున్నిత సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, కనుక తద్వారా ఇతర హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేసుకుని ఋణగ్రహీత తగు నిర్ణయాలు తీసుకోవచ్చు. ఋణ దరఖాస్తు పత్రంలో, దరఖాస్తు పత్రంతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను కూడా సూచిస్తుంది.

డి)ఇండియా షెల్టర్ అన్ని దరఖాస్తులకు రసీదును జారీ చేస్తుంది. దరఖాస్తులు 30 రోజుల లోపు లేదా సంస్థ మరియు ఋణగ్రహీత మధ్య జరిగిన పరస్పర అంగీకారం ప్రకారం, దరఖాస్తు పత్రం అవసరమైన పత్రాలు సమకూర్చుకోవడంతో పాటుగా అన్ని రకాలుగా పూర్తి చేయుటకు పొడిగించిన సమయము లోపల పరిష్కరించబడుతుంది.

ii)ఋణ పరిశీలన మరియు నిబంధనలు / షరతులు మరియు ఋణ దరఖాస్తు తిరస్కరించబడినట్లయితే, సంబంధించిన సమాచారం

ఎ) సాధారణంగా, ఋణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో ఇండియా షెల్టర్ సేకరించేస్తుంది. ఏదైనా ఇంకా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, వినియోగదారున్ని వీలైనంత త్వరగా మళ్లీ సంప్రదిస్తారు.

బి)ఇండియా షెల్టర్ ఋణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా అర్థం చేసుకున్న ఏ ఇతర భాషలోనైనా మంజూరు లేఖ ద్వారా వ్రాతపూర్వకంగా వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానంతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు, వేసే విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) మొదలగు అన్ని వివరాలని తెలియజేస్తుంది మరియు సంస్థ రికార్డుల(భద్రతా అవసరాల) కోసం ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు ఋణగ్రహీత యొక్క వ్రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని తెలుపమని కోరుతుంది.

సి) ఇండియా షెల్టర్ ఋణ ఒప్పందంలో తిరిగి-చెల్లింపులు ఆలస్యంగా చేసినందుకు విధించే 'జరిమానా వడ్డీని' పెద్దగా పొందుపరుస్తుంది.

డి) ఋణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో ప్రతి ఋణగ్రహీతకు ఋణ ఒప్పందంలో పొందుపరచిన అన్ని పత్రాల కాపీతో పాటు ఋణ ఒప్పందం కాపీని ఇండియా షెల్టర్ అందజేస్తుంది.

ఇ) ఇండియా షెల్టర్ వినియోగదారునికి ఋణాన్ని మంజూరు చేయలేకపోయినట్లయితే , తిరస్కరణకు గల కారణం(లు) వివరిస్తూ లిఖితపూర్వకంగా (ఇ-మెయిల్, SMS వంటి ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమాల ద్వారా) తెలియజేతుంది.

iii)ఋణాల పంపిణీ నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా,

ఏ) ఋణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్ వివరాలకు అనుగుణంగా ఋణం పంపిణీ చేయబడుతుంది.

బి) పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే), సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, మరియు ఇతర వర్తించు ఫీజు/ఛార్జీలు మొదలగు వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులలో వచ్చిన ఏ మార్పు గురించి అయినా ఋణగ్రహీతకి స్థానిక భాషలో లేదా అర్థమయ్యే వేరే ఇతర భాషలోనైనా తెలియజేస్తుంది. మరి సంస్థ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో వర్తించే ఈ మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే అమలు చేయబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విషయంలో తగిన విధానాన్ని కూడా ఋణ ఒప్పందంలో పొందుపరుస్తుంది.

సి) ఋణ/క్రెడిట్ సదుపాయం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో వచ్చిన అటువంటి మార్పులు వినియోగదారులకు ప్రతికూలంగా గాని ఉంటే, అతను/ఆమె, 60 రోజులలోపు ఎటువంటి నోటీసు లేకుండా, అతని/ఆమె ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండానే దానిని మార్చుకోవచ్చు.

డి) రీకాల్ / చెల్లింపును వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం లేదా పనితీరు, ఒప్పందం ప్రకారం అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం, ఋణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

ఇ) ఇండియా షెల్టర్ అన్ని బకాయిలను ఋణగ్రహీతలనుండి తిరిగి స్వీకరించిన తర్వాత, బద్రతా (కొరకు తీస్కున్న అన్ని) పత్రాలును విడుదల చేసేస్తుంది. కానీ ఇందుకు భిన్నంగా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి ఇండియా షెల్టర్ ఋణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా తాత్కాలికంగా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత కూడా అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయదు. సెట్-ఆఫ్ యొక్క అటువంటి హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన బకాయిల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత బకాయిలు పరిష్కరించబడే/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి ఇండియా షెల్టర్ కు అధికారముందని వివరిస్తూ షరతులతో కూడిన నోటీసును ఋణగ్రహీతకు అందజేస్తుంది.

iv) హామీదారు

ఒక వ్యక్తి తగిన పత్రాల ద్వారా ఏదైనా ఋణానికి గ్యారెంటర్‌గా ఉండాలనుకున్నప్పుడు, అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేయబడుతుంది:

ఏ) హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత.

బి) అతను/ఆమెపై ఉన్న భాద్యత, వారు సంస్థకి హామీ ఉన్న మొత్తం

సి)అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని కంపెనీ అతన్ని/ఆమెను పిలిచే పరిస్థితులు.

డి)అతను/ఆమె హామీదారుగా చెల్లించడంలో విఫలమైతే, సంస్థకి హామీదారుని యొక్క ఇతర డబ్బుల మీద కూడా హక్కు కలిగి ఉంటుంది.

ఇ) గ్యారంటర్‌గా వారి బాధ్యతలు నిర్దిష్ట కాలానికే పరిమితం చేయబడిందా లేదా అపరిమితమైనదా.

ఎఫ్) సంస్థ అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానంతో పాటు, హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యతను నిర్వర్తించాలసిన సమయం మరియు పరిస్థితులను తెలియజేస్తుంది.

జి) బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన ఆదాయ మార్గాలను కలిగి ఉన్నప్పటికీ, సంస్థ చేసిన డిమాండ్‌కు కట్టుబడి ఉండేందుకు హామీదారు నిరాకరిస్తే, అటువంటి హామీదారుని ఉద్దేశపూర్వక అపరాధిగా కూడా పరిగణిస్తారు.

హెచ్) ఋణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ప్రతికూల మార్పు(లు) గురించి సంస్థకు తెలిసిన యెడల దానిని పరిగాణనలోనికి తెసుకోవాలసిన అంశంగా భావించి, అటువంటి సమాచారాన్ని అతని హామీదారులకు తెలియజేయబడుతుంది.

8. వడ్డీ మరియు ఛార్జీల రేటుపై విధానం

ఎ) ఇండియా షెల్టర్, దాని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో, నిధుల వ్యయం, దాని మీద వచ్చే ఆదాయం మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని, ఋణాలు మరియు అడ్వాన్సుల మీద వేసే వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరిస్తుంది. వడ్డీ రేటు వివిధ వర్గాల ఋణగ్రహీతలకు వివిధ రకాలుగా వసూలు చేసే హేతుబద్ధమైన రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానంను దరఖాస్తు ఫారమ్‌లోను మరియు ఋణగ్రహీత/వినియోగదారునికి సమర్పించే మంజూరు లేఖలోను స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది. సంస్థ, దాని బోర్డు ఆమోదంతో, జరిమానా వడ్డీ /ఛార్జీల విషయంలో ఇంకేమైనా ఉంటే కూడా ఒక విధానాన్ని రూపొందించుకుంటుంది.

బి) వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్‌ల గ్రేడేషన్ విధానం మరియు జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) అది కూడా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వడ్డీ రేటులో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా, సంస్థ తమ వెబ్‌సైట్‌లో దాని వివరాలను నవీనీకరిస్తుంది.

సి) వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) వార్షిక రేటుగా నిర్ణయింపబడటంవల్ల, తద్వారా ఋణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి అవగాహన కలిగి ఉంటారు .

డి) ఋణగ్రహీత నుండి సేకరించిన వాయిదాలలో వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచిస్తారు.

ఇ) 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్' యొక్క మార్గదర్శకాల స్ఫూర్తిని దృష్టిలో ఉంచుకుని వడ్డీ రేట్లు మరియు నిర్వహణ మరియు ఇతర ఛార్జీలను (ఏదైనా జరిమానా వడ్డీతో సహా) నిర్ణయించడంలో ఇండియా షెల్టర్ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను అవలంబిస్తుంది. ఋణగ్రహీతలతో జరిపే కమ్యూనికేషన్‌లో తగినంత పారదర్శకతను కొనసాగించడం కొరకు, ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షణకు సంస్థ అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఒక దానిని ఏర్పాటు చేసుకుంటుంది.

9. గోప్యత మరియు విశ్వాసం

ప్రస్తుత మరియు గత రెండు రకాల వినియోగదారుల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం, ప్రైవేట్ మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది.

ఎ) ఇండియా షెల్టర్ తన వద్ద అందుబాటులో ఉన్న తన వినియోగదారుల ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను, అవి వినియోగదారులు అందించినవే అయినా లేదా ఇతరత్రా అయినా, వారి సమూహంలోని ఇతర కంపెనీలు/భాగస్వాములతో సహా, కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో తప్ప ఎవరికీ వెల్లడించదు.

i) చట్టానికి సమాచారం ఇవ్వాల్సి వస్తే,

ii) ప్రజల సంక్షేమం పట్ల కర్తవ్యం ఉంటే సమాచారాన్ని వెల్లడించాలి.

iii) ఇండియా షెల్టర్స్ ఆసక్తికి దాని వినియోగదారులకు ఏదైనా సమాచారాన్ని అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి), అది వినియోగదారుల లేదా వినియోగదారుల ఖాతాల గురించి (వినియోగదారుల పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) ఎవరికైనా సమాచారాన్ని అందించినప్పటికీ, దానిని(వంకతో) కారణంగా ఉపయోగించి క్రయ-విక్రయ ప్రయోజనాల కోసం వారి సమూహంలోని ఇతర భాగస్వాములతో సహా ఎవ్వరితోను తమ వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని పంచుకోదు.

iv) కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని ఎవరైనాసంస్థను సంప్రదిస్తే, లేదా అది వినియోగదారుని అనుమతితో బహిర్గతం చేస్తారు.

v)వినియోగదారుల సూచిక ఇవ్వమని ఇండియా షెల్టర్‌ని ఎవరైనా అడిగితే, దానిని ఇచ్చే ముందు (మేము) సంస్థ అతని/ఆమె వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందుతుంది.

బి)ఇండియా షెల్టర్ అతని/ఆమె గురించి కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్‌వర్క్ కింద అతని/ఆమె హక్కుల పరిధిని గురించి వినియోగదారునికు తెలియజేస్తుంది.

సి) ఇండియా షెల్టర్ వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని దాని క్రయవిక్రయ ప్రయోజనాల కోసం, వినియోగదారుడు వారికి ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప ఉపయోగించదు.

10. బకాయిల సేకరణ/వసూలు

ఋణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, ఇండియా షెల్టర్ మరియు తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను అనగా చెల్లించాల్సిన ఋణ మొత్తం, వ్యవది /గడువు మొదలగు వాటిని వినియోగదారునికి వివరిస్తుంది. అయినప్పటికీ, వినియోగదారుడు షెడ్యూల్‌కు కట్టుబడి చెల్లించలేకపోయినట్లయితే, బకాయిల వసూలు కోసం ఇక్కడ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరిస్తుంది. ఈ ప్రక్రియలో భాగంగా
వినియోగదారునికు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా వారికి గుర్తు చేయడం లేదా ఏదైనా ఉంటే, భద్రతగా సమర్పించిన ఆస్తులను జప్తు చేసుకోవడం వంటివి చేస్తుంది.

ఇండియా షెల్టర్, తమ వినియోగదారులకు బాధ్యతాయుతమైన ఋణగ్రహీతలుగా ఉండాలని, సమయానికి తిరిగి-చెల్లింపులు చేయాలని మరియు మంచి క్రెడిట్ చరిత్రను నిర్మించుకోవాలని సలహా ఇస్తుంది. ఇండియా షెల్టర్, తమ ఋణగ్రహీతలను వారి నిబద్ధతకు కట్టుబడి ఉండమని మరియు వారి ఋణదాతలతో నమ్మకాన్ని పెంపొందించుకొమ్మని అభ్యర్థిస్తుంది.

ఋణాల పునః సేకరణ విషయంలో, ఇండియా షెల్టర్ తమ వినియోగదారులకు ఇబ్బందులకు గురిచేయదు. అనగా అలవి కాని సమయాల్లో ఋణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, ఋణాల పునః సేకరణ కోసం కండబలం ఉపయోగించడం వంటి అనాగరిక చర్యలకు పాల్పడదు. సంస్థ తన వినియోగదారులపై అసభ్య ప్రవర్తన లేదని నిర్ధారించుకొనుటకు, వారితో తగు రీతిలో వ్యవహరించడానికి, తమ సిబ్బందికి తగిన శిక్షణనిచ్చే ఏర్పాటు చేస్తుంది. సంస్థ తమ బోర్డు ఆమోదంతో, RBI సూచించిన మార్గదర్శకాలను అనుగుణంగా రికవరీ ఏజెంట్ /పునః సేకరణ ప్రతినిదులను నియామకం చేసుకుంటుంది.

11. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత

ఎ) ఇండియా షెల్టర్, దాని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో, ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించుకోవడానికి తమ సంస్థలోనే తగిన 'ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని' నిర్దేశిస్తుంది. అటువంటి యంత్రాంగం, సంస్థ మరియు

దాని అధికారుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విన్నవించబడి, పరిష్కరించబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది.

సంస్థ కాలానుగుణ నివేదికను ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కు అనుగుణంగా ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును వివిధ స్థాయిలలో సమీక్షించి నిర్ధారిస్తుంది. ఇటువంటి సమీక్షల సమగ్ర నివేదికను, సంస్థ యొక్క బోర్డు ముందు (దాని ఆదేశాల మేరకు) సమర్పించబడుతుంది

12. వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ఎ) ఇండియా షెల్టర్‌లో ఆన్‌లైన్‌లో స్వీకరించిన ఫిర్యాదులతో సహా, దాని ప్రతి కార్యాలయాలు/బ్రాంచ్‌లలో ఉత్పన్నమయ్యే ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు వాటిని పరిష్కరించడం కోసం ఒక వ్యవస్థ మరియు విధానాన్ని ఏర్పరచుకుంది.

బి) అంతే కాకుండా, కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం అటువంటి థర్డ్-పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు/అవుట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీల/భాగస్వాముల ద్వారా సంస్థ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలను కూడా పరిష్కరిస్తుంది.

సి) ఒక వినియోగదారుడు నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, ఇండియా షెల్టర్ అతనికి/ఆమెకు ఒక వారంలోపు రసీదు పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఆ రసీదులో ఫిర్యాదుకి స్పందించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉంటుంది. ఇండియా షెల్టర్స్ నిర్దేశించిన టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా వినియోగదారు సర్వీస్ నంబర్‌లో, ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా చేయబడితే, అతనికి ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది. మరియు తదనుగుణంగా సహేతుకమైన కాల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని గురించి సమాచారాన్ని తెలియజేస్తూ ఉంటారు.

డి) విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, ఇండియా షెల్టర్ కస్టమర్‌కు తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తుంది. ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అతను/ఆమె ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే వారి కోసం అతని/ఆమె ఫిర్యాదును తదుపరి స్థాయికి ఎలా తీసుకువెళ్లాలో అతనికి/ఆమెకు తెలియజేస్తుంది .

ఇ) ఫిర్యాదు ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే లేదా అందిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, ఫిర్యాదుదారు కింది మోడ్‌లలో దేని ద్వారానైన జాతీయ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB) యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చు.

i) ఆన్‌లైన్ మోడ్, ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి క్రింది లింక్‌పై క్లిక్ చేయవచ్చు: https://grids.nbhonline.org.in

ii) ఆఫ్‌లైన్ మోడ్‌లో ఆఫ్‌లైన్/ భౌతిక మోడ్‌లో పోస్ట్ ద్వారా, వినియోగదారుడు https://nbh.org.in/en/grievance-redressal -officer/ లింక్‌లో అందుబాటులో ఉన్న సూచించిన ఫార్మాట్‌లో క్రింది చిరునామాకు వ్రాయవచ్చు:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, కోర్ 5A, ఇండియా హాబిటేట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూ ఢిల్లీ-110003.

ఎఫ్) కంపెనీ తన బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ఆమోదంతో ప్రత్యేక ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని అనుసరించడం ద్వారా పై ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని అమలు చేస్తుంది.

జి) ఇండియా షెల్టర్ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ప్రచారం చేస్తుంది, ఇందులో ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి కాలవ్యవధి, బాధిత

ఋణగ్రహీత ఫిర్యాదులను సమర్పించడానికి మాతృక మొదలైనవి ఉంటాయి. కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయం/బ్రాంచ్‌లలో మరియు దాని వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించడం ద్వారా అదే విషయాన్ని ప్రచారం చేస్తుంది.

13. ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు

ఎ) ఇండియా షెల్టర్ కింది పరిస్థితులలో ఋణాలను ముందస్తు-ముగింపు గృహ చేయడంపై ఎటువంటి ముందస్తు-ముగింపు ఛార్జీలు లేదా జరిమానాని వసూలు చేయదు.

i) గృహ ఋణం ప్రయోజనాల కోసం 'సొంత మూలాలు' అనే వ్యక్తీకరణ అంటే బ్యాంక్ /HFC/ NBFC మరియు లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి ఋణం తీసుకోవడం ద్వారా కాకుండా ఇతర ఏదైనా స్వంత నిధులు ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్న చోట మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ముందస్తు ముగింపు చేసినపుడు,

ii) గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్నప్పుడు మరి ఋణగ్రహీత దాని/ వారి స్వంత మూలాల నుండి చెల్లించినప్పుడు,

ప్రయోజనాల కోసం 'సొంత మూలాలు' అనే వ్యక్తీకరణ అంటే బ్యాంక్ /HFC/NBFC మరియు లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి ఋణం తీసుకోవడం ద్వారా కాకుండా ఇతర ఏదైనా స్వంత నిధులు.

బి) అన్ని ప్రత్యేక ద్వంద్వ రేటు (ఫిక్స్‌డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ కలయికలు) గృహ ఋణాలు

ముందస్తు-ముగింపు సమయంలో, ఋణం ఫిక్స్‌డ్/ఫ్లోటింగ్ రేట్ అనేఅవునా-కాదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్‌డ్/ఫ్లోటింగ్ రేట్‌కి వర్తించే ముందస్తు-ముగింపు నిబంధనలను ఆకర్షిస్తుంది. ప్రత్యేక ద్వంద్వ రేటు గృహ ఋణ విషయంలో, స్థిర వడ్డీ రేటు గడువు ముగిసిన తర్వాత, లోన్ ఫ్లోటింగ్ రేట్ ఋణంగా మార్చబడిన తర్వాత ఫ్లోటింగ్ రేట్ కోసం ముందస్తు-ముగింపు వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్‌డ్-రేటు ఋణం అనేది ఋణం యొక్క మొత్తం వ్యవధికి రేటు నిర్ణయించబడిందని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

సహ-అబ్లిగెంట్(లు)తో లేకుండా వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా మరే ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ ఋణంపై ఇండియా షెల్టర్ ముందస్తు-ముగింపు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు.

ఎ) అతని/ఆమె నివాసంలో మరియు వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లలో అతనిని/ఆమెను సంప్రదించడం ద్వారా మరియు లేదా ఇండియా షెల్టర్ అవసరమని భావిస్తే, ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీ ల ద్వారా భౌతికంగా అతని/ఆమె నివాసం మరియు లేదా వ్యాపార చిరునామాలను సందర్శించడం ద్వారా ఋణ దరఖాస్తులో అతను/ఆమె పేర్కొన్న వివరాలను శోధించి ధృవీకరిస్తుంది.

బి) వినియోగదారుని ఖాతాలో జరిగిన లావాదేవీని ఇండియా షెల్టర్ పరిశోధించవలసి వస్తే మరియు వారిని అందులో ప్రమేయం చేయవలసి వస్తే, వినియోగదారుడు పోలీసు/మరియు ఇతర దర్యాప్తు ఏజెన్సీలతో సహకరిస్తారని భావిస్తున్నారు.

సి) అటువంటి వినియోగదారుడు ఒకవేళ మోసపూరితంగా లేదా సహేతుకమైన సంరక్షణ లేకుండా ప్రవర్తిస్తే, అన్ని నష్టాలకు అతడే బాధ్యత వహించాలి.

డి) కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన గృహ ఋణాల యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులపై శీఘ్ర మరియు మంచి అవగాహనను సులభతరం చేయడానికి, ఇండియా షెల్టర్ అటువంటి రుణాల యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు MITC ని కలిగి ఉన్న పత్రాన్ని అన్ని సందర్భాలలో సూచించిన పత్రాలలో అందిస్తుంది. పొందుతున్న ప్రస్తుత రుణం మరియు భద్రతా పత్రాలకు అదనంగా.

ఇండియా షెల్టర్ సక్రమంగా అమలు చేస్తున్న M ITC యొక్క నకలు కాపీని కూడా ఋణగ్రహీతకి అర్థమయ్యే భాషలో రసీదుగా అందజేస్తుంది.

ఇ) సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, ఏదైనా ఉంటే జరిమానా వడ్డీ, అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోసం సమయ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాలు మొదలైన వివిధ కీలక అంశాల ప్రదర్శన, కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి సంస్థ అమలుచేస్తుంది . ఆర్‌బిఐ నిర్దేశించిన నిబందనల ప్రకారం నోటీసు బోర్డు, "బుక్‌లెట్‌లు / బ్రోచర్‌లు", "వెబ్‌సైట్", "ఇతర డిస్‌ప్లే మోడ్‌లు" మరియు "ఇతర సమస్యల"పై తెలిపిన అనేక సూచనలను ఇండియా షెల్టర్ అనుసరిస్తుంది.

ఎఫ్) ఇండియా షెల్టర్ తమ వస్తు-సేవల ఉత్పత్తులను కింది భాషల్లో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషలలో ప్రదర్శిస్తుంది: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.

జి) ఇండియా షెల్టర్ ఋణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా ఎటువంటి వివక్ష చూపదు. అంతేకాకుండా, సంస్థ ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరింపజేసేటపుడు కూడా వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్నవారు లేదా శారీరకంగా లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారుల పట్ల వివక్ష చూపదు. అలాగని, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను రూపొందించడం లేదా పాల్గొనడం/అమలుచేయడం నుండి మాత్రం సంస్థను ఇది నిరోధించదు.

హెచ్) ఋణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప ఇండియా షెల్టర్ ఋణగ్రహీత వ్యక్తిగత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు (ఋణగ్రహీత ఇంతకు ముందు బహిర్గతం చేయని సమాచారం, గమనించినట్లయితే తప్ప)

ఐ) ఋణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం ఋణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా, అంటే, కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరుగుతుంది.

జె) స్థానిక భాషలో లేదా RBI ఆదేశాల ఆధారంగా ఋణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో 'న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్' బోర్డు ఆమోదంతో ఉంచబడుతుంది. ఇది వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీ అధికారిక వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచబడుతుంది.

కె) కోడ్‌ను ప్రచారం చేయడానికి, కంపెనీ:

i)ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త వినియోగదారులకు కోడ్ కాపీని అందిస్తుంది.

ii) ఈ కోడ్‌ను కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

iii) ఈ కోడ్‌ని తమ ప్రతి శాఖలో మరియు దాని వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచుతుంది మరియు

iv) కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్‌ను ఆచరణలో పెట్టడానికి వారి సిబ్బందికి శిక్షణ పొందారని నిర్ధారిస్తుంది.

ఎల్) 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్'కు అనుగుణంగా సంస్థ తమ నివేదిక మరియు సమీక్షను ఆర్థిక సంవత్సరంలో కనీసం ఒక్కసారైనా బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లకు సమర్పిస్తుంది.

----X----