



శుభం హౌసింగ్ డెవలప్ మెంట్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ  
లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

వెర్షన్ నియంత్రణ				
పాలసీ యజమాని (దీని ద్వారా తయారు చేయబడింది)	చివరి సవరణ	ప్రస్తుత సమీక్ష	వెర్షన్	అప్రూవింగ్ అధికారి
కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్	09.08.2022	09.02.2024	ఫిబ్రవరి 24	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
వడ్డీ వసూలుపై ఎఫ్ పీసీ మార్గదర్శకాలు	09.02.2024	16.05.2024	మే'24	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

# ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

శుభమ్ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ల గురించి ఇక్కడ తెలుసుకోండి.

శుభం హౌసింగ్ డెవలప్మెంట్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్. ("శుభం" లేదా "కంపెనీ") హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ కావడం వల్ల, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("ఆర్ బిఐ") జారీ చేసిన 'గైడ్ లైన్స్ ఆన్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్'కు కట్టుబడి ఉండాలి.

రుణం పొందడం కొరకు తమను సంప్రదించే కస్టమర్ లతో మరియు రుణం మంజూరు చేయబడ్డ తరువాత కస్టమర్ లతో లావాదేవీల కొరకు కంపెనీ ద్వారా నిష్పాక్షిక మరియు పారదర్శకమైన లావాదేవీలను ధృవీకరించడానికి కంపెనీ అనుసరించాల్సిన విధానాల వివరాలను ఈ డాక్యుమెంట్ అందిస్తుంది. ఈ కోడ్ ఉద్యోగులకు మెరుగైన కస్టమర్ సర్వీస్ అందించడానికి మరియు తన కస్టమర్ లతో వ్యాపార లావాదేవీల్లో పారదర్శకతను పాటించడానికి వీలు కల్పిస్తుంది. కోడ్ ఈ క్రింది కీలక అంశాలను కలిగి ఉంది.

## కోడ్ యొక్క అనువర్తనం

కంపెనీ, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లు (స్వీయ-యాజమాన్యం మరియు/లేదా అవుట్ సోర్సింగ్ అరేంజ్ మెంట్ కింద) ద్వారా అందించబడే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా.

అన్ని ప్రొడక్ట్ లు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగులు మరియు దాని వ్యాపారంలో ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం పొందిన ఇతర వ్యక్తులందరికీ కూడా ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క కాపీని కంపెనీ యొక్క అన్ని ఆఫీసులు/బ్రాంచీల వద్ద డిస్ ప్లే చేయాలి. ఎఫ్ పీసీ కాపీని కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కూడా ప్రదర్శించాలి.

## [మార్పు] కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

- కస్టమర్ లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను సెట్ చేయడం ద్వారా మంచి మరియు నిష్పాక్షిక పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.

- b. పారదర్శకతను పెంపొందించడం, తద్వారా కస్టమర్ సేవల నుంచి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చో మరింత మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోగలుగుతాడు.
- c. పోటీ ద్వారా, అధిక నిర్వహణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం.
- d. కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య నిష్పాక్షిక మరియు సుహృద్భావ సంబంధాన్ని పెంపొందించడం.
- e. హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ వ్యవస్థపై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి.

### అభినివేశం

హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ పరిశ్రమలో ప్రబలంగా ఉన్న ప్రామాణిక పద్ధతులకు అనుగుణంగా సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రం ఆధారంగా అన్ని లావాదేవీలలో నిష్పాక్షికంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి కంపెనీ ఈ నియమావళికి కట్టుబడి ఉండాలి.

వడ్డీ రేటు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీలతో సహా అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల యొక్క నియమనిబంధనలను అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా కంపెనీ కస్టమర్ లకు స్పష్టమైన మరియు పారదర్శకమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

### కస్టమర్లకు లభించే బెనిఫిట్స్..

కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అక్షరాలా మరియు స్పూర్తితో అనుగుణంగా ఉంటాయి.

తప్పులను సరిదిద్దడంలో కంపెనీ వేగంగా పనిచేస్తుంది మరియు ఈ కోడ్ యొక్క లక్ష్యాల వెలుగులో తన ఖాతాదారులు నమోదు చేసిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరిస్తుంది.

వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా కంపెనీ తన భావి/ఇప్పటికే ఉన్న ఖాతాదారుల మధ్య వివక్ష చూపదు. అయితే హౌసింగ్ లోన్ ప్రొడక్ట్స్ లో పేర్కొన్న విధంగా ఆంక్షలు ఏవైనా ఉంటే అవి వర్తిస్తాయి.

ఇప్పటికే ఉన్న కస్టమర్ కు అభ్యర్థన మేరకు కోడ్ యొక్క కాపీని అందించవచ్చు. అప్ డేట్ చేయబడ్డ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క వన్ టైమ్ కాపీ అమల్లోకి వచ్చిన తరువాత ఇప్పటికే ఉన్న కస్టమర్(లు) అందరికీ అందించబడుతుంది.

## వెల్లడి మరియు పారదర్శకత

వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీలపై కంపెనీ దీని ద్వారా సమాచారాన్ని అందిస్తుంది:

శాఖల్లో నోటీసులు పెట్టడం..

కోరినప్పుడు టారిఫ్ షెడ్యూల్ ను అందిస్తుంది.

కంపెనీ వెబ్సైట్ ద్వారా..

నిర్దేశిత సిబ్బంది ద్వారా..

## రహస్యం

కస్టమర్ ప్రొఫైల్స్ ను అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు తన వ్యాపారాన్ని నిర్వహించడానికి అవసరమైన మరియు సంబంధితమైనదిగా భావించే వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ సేకరిస్తుంది.

కంపెనీ ఖాతాదారుల యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణిస్తుంది మరియు రెగ్యులేటర్లు లేదా క్రెడిట్ ఏజెన్సీలతో సహా ఏదైనా చట్టం లేదా ప్రభుత్వ అధికారులు లేదా కస్టమర్ ద్వారా సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి అనుమతించినట్లయితే తప్ప మూడవ వ్యక్తికి ఎటువంటి సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయదు. ఒకవేళ మద్దతు సేవలను అందించడం కొరకు కంపెనీ ఏదైనా తృతీయపక్షం యొక్క సేవలను పొందాల్సి వస్తే, అటువంటి తృతీయ పక్షాలు ఖాతాదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని అదే స్థాయి గోప్యతతో నిర్వహించాలని కంపెనీ కోరుతుంది.

## రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- కస్టమర్ నుంచి వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుతో పాటు ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, చెక్ బౌన్స్ ఛార్జీలు, రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకపోతే/పంపిణీ చేయకపోతే తిరిగి చెల్లించాల్సిన ఫీజుల మొత్తం, ప్రీ-పేమెంట్ ఆఫ్ డివైడ్ మరియు ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు అపరాధ రుసుము / పెనాల్టీ మొదలైన వాటిని రుణ ఒప్పందం వెల్లడిస్తుంది.

- c. రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్/మంజూరుకు సంబంధించిన అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ఖర్చులను' కంపెనీ పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షారహితంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- d. రుణ దరఖాస్తు ఫారాల్లో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర HFCలు అందించే నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- e. రుణ దరఖాస్తు ఫారం అప్లికేషన్ ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితాను సూచిస్తుంది.
- f. అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ ఇవ్వబడుతుంది. రుణ దరఖాస్తులను ఏ కాలపరిమితిలోగా పరిష్కరిస్తారో కూడా అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లో పేర్కొనాలి.
- g. కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన వ్యవధిలో వెరిఫై చేస్తుంది.

రుణ మదింపు, నిబంధనలు/షరతులు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ యొక్క కమ్యూనికేషన్.

- a. సాధారణంగా లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెస్ చేయడం కొరకు అవసరమైన అన్ని వివరాలను అప్లికేషన్ సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరం అయితే, దానిని అందించమని కస్టమర్ కు సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది.
- b. వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, ఈఎమ్ఐ స్ట్రక్చర్, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తాన్ని కంపెనీ మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నియమనిబంధనల యొక్క రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని దాని రికార్డులో ఉంచుతుంది.
- c. ఒకవేళ రుణ మంజూరు/పంపిణీ తిరస్కరణకు గురైనట్లయితే, నిర్ణయం రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది. తిరస్కరణకు గల కారణాన్ని కూడా లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తారు. ఒకవేళ ప్రతిపాదన కంపెనీ యొక్క అంతర్గత ఉత్పత్తి పరామితులకు అనుగుణంగా లేనట్లయితే, రుణగ్రహీతకు తదనుగుణంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- d. రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం కొరకు అపరాధ రుసుమును కంపెనీ బోర్డ్ గా పేర్కొనాలి.

- e. రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో రుణ అగ్రిమెంట్ లో కోట్ చేయబడ్డ అన్ని ఎన్ క్లోజర్ ల యొక్క ప్రతి కాపీతో పాటు లోన్ అగ్రిమెంట్ యొక్క కాపీని రుణగ్రహీత పొందవచ్చు.

## నిబంధనలు, షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- a. రుణ అగ్రిమెంట్/మంజూరు లేఖలో ఇవ్వబడ్డ డిస్టిబ్యూషన్ షెడ్యూల్ కు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయాలి.
- b. శుభమ్ ద్వారా చెక్కు లేదా పే ఆర్డర్ లేదా డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ ను "ఎ/సి పేయ్ మాత్రమే" గా క్రాస్ చేయడం ద్వారా లేదా నిర్దేశిత బ్యాంకు ఖాతాకు ఎలక్ట్రానిక్ క్రెడిట్ ద్వారా పంపిణీ చేయబడుతుంది, దీని వివరాలు షెడ్యూలులో పేర్కొనబడ్డాయి. చెక్కును అందజేసిన తేదీ నుండి రుణం పంపిణీ చేయబడినట్లుగా పరిగణించబడుతుంది లేదా, ఎలక్ట్రానిక్ / ఆన్ లైన్ బదిలీ చేసినట్లయితే, అటువంటి బదిలీ తేదీ మరియు రుణంపై వడ్డీ రుణగ్రహీత ద్వారా వాస్తవంగా ఉపసంహరించబడిందా లేదా లేదా శుభమ్ ద్వారా అందించబడిన చెక్/పే ఆర్డర్/డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ తో సంబంధం లేకుండా ఆ తేదీ నుండి శుభమ్ కు అనుకూలంగా రావడం ప్రారంభమవుతుంది. ఎన్క్యాష్ చేయబడిందా లేదా.
- c. వితరణ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, అపరాధ రుసుము (ఏవైనా ఉంటే), సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే రుసుము/ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏవైనా మార్పుల గురించి రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీల్లో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావితమయ్యేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.
- d. ఒకవేళ అటువంటి మార్పు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉన్నట్లయితే, అతడు/ఆమె 60 రోజుల్లోపు మరియు అటువంటి నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా మార్చవచ్చు.
- e. ఒకవేళ కస్టమర్ అటువంటి పెంపునకు అంగీకరించలేదనే కారణంతో 60 రోజుల్లోపు రుణాన్ని జప్తు చేస్తే, కంపెనీ అదనపు వడ్డీ వసూలు చేయకుండా చూసుకుంటుంది.
- f. అగ్రిమెంట్ కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం అనేది రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- g. రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కొరకు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా హక్కుకు లోబడి అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తరువాత లేదా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ మరియు

రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని సాధించిన తరువాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాలంటే, రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయిమ్ ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే అర్హత ఉన్న పరిస్థితులతో దాని గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

## ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు

- ఆన్ లైన్ లో స్వీకరించిన వాటితో సహా ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి, నమోదు చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి కంపెనీకి ఒక వ్యవస్థ మరియు ప్రక్రియ ఉంటుంది.
- ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి. రుణ సంస్థల అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విచారించి పరిష్కరించేలా ఇలాంటి యంత్రాంగం ఉండాలి.
- చట్టం, అవలంబించిన విధానాలు మరియు ప్రక్రియల చట్రంలో కస్టమర్ సంతృప్తి కొరకు కంపెనీ కృషి చేస్తుంది.
- ఒకవేళ ఏదైనా ఫిర్యాదు ఉన్నట్లయితే, కస్టమర్ తన/ఆమె ఖాతాను కలిగి ఉన్న బిజినెస్ లొకేషన్ ఇన్ ఛార్జ్ ని సంప్రదించవచ్చు మరియు ఇన్ ఛార్జ్ వద్ద లభ్యమయ్యే 'కంప్లైంట్ రిజిస్టర్'లో ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదును రిజిస్టర్ చేసిన తరువాత, కస్టమర్ ఫిర్యాదు నెంబరు మరియు భవిష్యత్తు రిఫరెన్స్ కొరకు తేదీని పొందాలి.
- అన్ని ఆఫీసులు/బ్రాంచీలు ఫిర్యాదు చేయగల కార్యాలయ చిరునామా, ఇ-మెయిల్ ఐడి, ఫోన్ నెంబరు మొదలైన వాటిని మరియు ఫిర్యాదు చేయగల అధికారిని ప్రదర్శించాలి.
- ఫిర్యాదు అందిన నెల రోజుల్లోగా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.
- ఒకవేళ ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేనట్లయితే, లేదా ప్రతిస్పందన రానట్లయితే, ఫిర్యాదును క్రెడిట్ అండ్ సర్వీస్ హెడ్ కు తెలియజేయాలి.
- ఒకవేళ కస్టమర్ నుంచి లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందుకున్నట్లయితే, ఒక వారంలోగా అతడు/ఆమెకు అక్నాలెడ్జ్ మెంట్/ప్రతిస్పందనను పంపడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.
- అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లో ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హెూదా ఉండాలి.

- j. ఒకవేళ ఫోన్ ద్వారా ఫిర్యాదు రిలే చేయబడినట్లయితే, కస్టమర్ కు ఒక కంప్లైంట్ రిఫరెన్స్ నెంబరు ఇవ్వబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలోగా పురోగతి గురించి తెలియజేయాలి.
- k. కంపెనీ యొక్క అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే ఏవైనా వివాదాన్ని హెడ్ కస్టమర్ సర్వీసెస్ పరిష్కరించాలి.

స్వీకరించిన అన్ని ఫిర్యాదుల కొరకు దిగువ కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం పాటించబడుతుంది.

లెవల్ 1- శుభం బ్రాంచ్/ టోల్ ఫ్రీ నెంబర్/ ఈ-మెయిల్/ పోర్టల్స్

కస్టమర్ బ్రాంచ్ ని సందర్శించవచ్చు లేదా 1800-258-2225 కు కాల్ చేసి తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదును [customercare@shubham.co](mailto:customercare@shubham.co) ఈ-మెయిల్ కూడా చేయవచ్చు.

లెవల్ 2- గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్

ఒకవేళ ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే, కస్టమర్ సంప్రదించవచ్చు:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

శ్రీమతి కనికా శర్మ

ఈ మెయిల్-GRO@shubham.co,

ఫోన్ నెంబర్: 0124-6631140

శుభం హౌస్, 425,

ఉద్యోగ్ విహార్ ఫేజ్-4, గుర్గావ్,

హర్యానా - 122015

ఒకవేళ కస్టమర్ ఒక నెల వ్యవధిలో శుభమ్ నుంచి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే లేదా శుభమ్ అందించిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అతడు తన ఫిర్యాదును నమోదు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగాన్ని ఆశ్రయించవచ్చు.

a. <https://grids.nhbonline.org.in> లింక్ వద్ద ఆన్ లైన్ మోడ్ లో

b. పోస్ట్ ద్వారా ఆఫ్ లైన్ మోడ్ లో, నిర్దేశిత ఫార్మాట్ లో లింక్ లో లభ్యం

[https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint\\_form.pdf](https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf), ఫిర్యాదుల పరిష్కార

సెల్, నియంత్రణ మరియు పర్యవేక్షణ విభాగం, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4

వ అంతస్తు, కోర్ 5ఎ, ఇండియా హ్యూబ్ టాటా సెంటర్, లోద్ రోడ్, న్యూఢిల్లీ -

110 003



ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ని కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం

పైన పేర్కొన్న ఆదేశాల ఆధారంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ఇది స్థానిక భాషలో ఉండాలి, లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి) కంపెనీ వారి బోర్డుల ఆమోదంతో అమలు చేయాలి. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను రూపొందించే స్వేచ్ఛ కంపెనీకి ఉంటుంది, ఆదేశాల పరిధిని పెంచుతుంది, అయితే పై ఆదేశాల్లో అంతర్లీనంగా ఉన్న స్ఫూర్తిని ఏ విధంగానూ త్యాగం చేయదు. వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కోసం వాటిని వారి వెబ్సైట్లో ఉంచాలి.

అధిక వడ్డీ వసూలును నియంత్రించడం.

కంపెనీ యొక్క బోర్డు నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయాలి. వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడింగ్ విధానం మరియు వివిధ కేటగిరీల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు వెల్లడించాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. అపరాధ రుసుములు (ఏవైనా ఉంటే) కొరకు బోర్డు స్పష్టంగా నిర్దేశించిన విధానాన్ని కూడా కలిగి ఉంటుంది.

వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ లను గ్రేడింగ్ చేసే విధానం, మరియు అపరాధ రుసుములు (ఏవైనా ఉంటే) కూడా వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచాలి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికల్లో ప్రచురించాలి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించిన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించిన సమాచారం అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.

వడ్డీ రేటు మరియు అపరాధ రుసుము (ఏవైనా ఉంటే) వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది.

రుణగ్రహీతల నుంచి వసూలు చేసిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచించాలి.

## అధిక వడ్డీ వసూలు చేస్తారు.

ఒక నిర్దిష్ట స్థాయికి మించి వడ్డీ రేట్లు అధికంగా కనిపిస్తాయి మరియు స్థిరంగా ఉండవు లేదా సాధారణ ఆర్థిక అభ్యాసానికి అనుగుణంగా ఉండవు. వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలను రూపొందించాలి (అపరాధ రుసుముతో సహా, ఏవైనా ఉంటే). ఈ మేరకు రుణాల నియమనిబంధనలకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ లోని ఆదేశాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి. రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్లలో తగిన పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడానికి శుభమ్ ఒక అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది.

## అపరాధ రుసుము

ఛార్జీల షెడ్యూలులో పేర్కొన్న విధంగా కంపెనీ అపరాధ రుసుమును వసూలు చేస్తుంది.

## అడ్వర్టైజింగ్, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్

- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా ఉందని మరియు తప్పుదోవ పట్టించే విధంగా లేదని కంపెనీ ధృవీకరించాలి. కస్టమర్ లతో వ్యవహరించడంలో సేల్స్ అసోసియేట్ లు/కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధులకు ఇది వర్తించే మేరకు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.
- కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు, కస్టమర్ ల ద్వారా ఉపయోగించబడే వారి ప్రొడక్ట్ ల యొక్క వివిధ ఫీచర్లను కమ్యూనికేట్ చేయవచ్చు. అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి అతడు/ఆమె సమ్మతి తెలిపినట్లయితే మాత్రమే ప్రొడక్ట్ లు/సేవలకు సంబంధించి వారి ఇతర ప్రొడక్ట్ లు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ ల గురించిన సమాచారం కస్టమర్ లకు తెలియజేయబడుతుంది.
- కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధి/DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడినట్లు లేదా ఈ నియమావళిని ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుంచి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందుకున్నట్లయితే, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని పూడ్చడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.
- మద్దతు సేవలను అందించడం కొరకు ఏదైనా తృతీయపక్షం యొక్క సేవలను ఉపయోగించినప్పుడల్లా, అటువంటి తృతీయపక్షం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి తృతీయపక్షాలకు అందుబాటులో ఉన్నట్లయితే) కంపెనీ వలె అదే స్థాయి గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహిస్తుందని కంపెనీ ధృవీకరించాలి.

- e. ప్రొడక్ట్ లు/సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి కంపెనీ ఉపయోగించుకోగల డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలకు (DSA) కంపెనీ ఒక ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తుంది, ఇతర విషయాలతో పాటుగా వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడం కొరకు కస్టమర్ ని సంప్రదించినప్పుడు వారు తమను తాము గుర్తించాల్సి ఉంటుంది.
- f. ఏదైనా మాధ్యమం మరియు ప్రమోషనల్ సాహిత్యంలో ఏదైనా ప్రకటనల్లో, ఒక సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన సూచనను కలిగి ఉంటుంది, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో కూడా కంపెనీ సూచిస్తుంది, మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల యొక్క పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై లేదా వెబ్ సైట్ లో లభ్యం అవుతాయి.
- g. కంపెనీ తమ బ్రాంచీల్లో నోటీసులు అతికించడం ద్వారా వడ్డీ రేటు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీలు (అపరాధ రుసుముతో సహా) సమాచారాన్ని అందించాలి; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్లైన్ల ద్వారా; కంపెనీ వెబ్సైట్లో; నిర్దేశిత సిబ్బంది/హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం
- h. కంపెనీ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడినట్లు లేదా ఈ నియమావళిని ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుంచి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందుకున్నట్లయితే, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని పూడ్చడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.
- i. డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్ ల కొరకు కంపెనీ ప్రవర్తనా నియమావళిని అవలంబించాలి. (డీఎస్ ఏ)/డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (డీఎంఏ) బోర్డు ఆమోదంతో

## Guarantors

ఒక వ్యక్తి రుణానికి పూచీదారుగా పరిగణించబడినప్పుడు, కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ కింద ఈ క్రింది వాటిని తెలియజేస్తుంది:

- a. హామీదారుగా బాధ్యత యొక్క నిబంధనలను పేర్కొంటూ హామీ పత్రం/డీడీ.
- b. రుణ గ్రహీత హామీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత ద్వారా రుణాన్ని అందించడంలో ఏవైనా డిఫాల్ట్ ల గురించి కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు సమాచారం అందిస్తుంది.
- c. అతడు/ఆమె హామీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక పరిస్థితిలో ఏవైనా ప్రతికూల మార్పుల గురించి కంపెనీ అతడి/ఆమెకు సమాచారం అందించాలి.
- d. అతడు/ఆమె కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత మొత్తం.
- e. అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని కంపెనీ అతడి/ఆమెను కోరే పరిస్థితులు.
- f. ఒకవేళ అతడు/ఆమె గ్యారంటీగా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలోని అతడి/ఆమె యొక్క ఇతర డబ్బులను ఆశ్రయిస్తున్నారా?
- g. హామీదారుగా అతడి/ఆమె అప్పులు ఒక నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడ్డాయా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు

- h. హామీదారుగా అతడి/ఆమె బాధ్యతలను నిర్వర్తించే సమయం మరియు పరిస్థితులు మరియు దీని గురించి కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేసే విధానం.
- i. బకాయిలు చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, రుణగ్రహీత/ రుణదాత చేసిన డిమాండ్ కు కట్టుబడి ఉండటానికి పూచీదారుడు నిరాకరిస్తే, అటువంటి హామీదారుడు కూడా ఉద్దేశపూర్వక ఎగవేతదారుగా పరిగణించబడతాడు.

### గోప్యత మరియు గోప్యత

కస్టమర్ ల యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారం ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణించబడుతుంది (కస్టమర్ లు ఇకపై కస్టమర్ లు కానప్పటికీ) మరియు ఈ క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను, కస్టమర్ ల ద్వారా అందించబడినా లేదా ఇతరత్రా, ఈ క్రింది అసాధారణ సందర్భాల్లో తప్ప కంపెనీ ఎవరికీ బహిర్గతం చేయదు.

- a. చట్టం ద్వారా లేదా రెగ్యులేటర్ ఆదేశాల మేరకు సమాచారం ఇవ్వాలి వస్తే..
- b. సమాచారం బహిర్గతం చేయాల్సిన బాధ్యత ప్రజలపై ఉంటే..
- c. ఒకవేళ కంపెనీ యొక్క ఆసక్తి వారు సమాచారాన్ని ఇవ్వవలసి వస్తే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) కస్టమర్ లు లేదా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని వేరొకరికి ఇవ్వడానికి దానిని ఒక కారణంగా ఉపయోగించరాదు.
- d. ఒకవేళ కస్టమర్ సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కంపెనీని కోరినట్లయితే లేదా కస్టమర్ యొక్క అనుమతితో.
- e. కస్టమర్ కు అతని/ఆమె గురించి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడం కొరకు ప్రస్తుతమున్న చట్టపరమైన ఫ్రేమ్ వర్క్ కింద అతడి/ఆమె హక్కుల పరిధిని తెలియజేయాలి.
- f. రుణ ఒప్పందం కింద కస్టమర్ ద్వారా అధీకృతం చేయబడ్డ మేరకు మాత్రమే కంపెనీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించాలి.
- g. ఒకవేళ కస్టమర్ ల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని కంపెనీని కోరినట్లయితే, దానిని ఇవ్వడానికి ముందు వారు అతడి/ఆమె రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.

కస్టమర్ నిర్దిష్టంగా అనుమతిస్తే తప్ప కంపెనీతో సహా ఎవరూ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించరాదు.

## క్రెడిట్ బ్యూరో/ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు.

వ్యక్తిగత రుణాల గురించి కంపెనీ క్రెడిట్ బ్యూరో/రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారం ఇవ్వవచ్చు, కస్టమర్ దీనికి చెల్లించాల్సిన ఈ క్రింది విధంగా ఉంటుంది:

- కస్టమర్ తన చెల్లింపులతో వెనుకబడిపోయాడు.
- బకాయిలను రికవరీ చేయడానికి కస్టమర్ పై చట్టపరమైన చర్యలు ప్రారంభించారు.
- కస్టమర్ పై చట్టపరమైన చర్యల ద్వారా రుణాలు పరిష్కరించబడతాయి.
- అటువంటి ఖాతాదారులందరి సమాచారాన్ని అటువంటి ఏజెన్సీలకు అందించడం చట్టం ద్వారా తప్పనిసరి. NHB ద్వారా ఆమోదించబడ్డ క్రెడిట్ బ్యూరోలతో తన రుణానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి కస్టమర్ సమ్మతిని కోరే రుణ ఒప్పందంలో ఈ మేరకు ఒక క్లాజు చేర్చబడింది.
- అదే సమయంలో, శుభమ్ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల పాత్ర మరియు అవి అందించే సమాచారం క్రెడిట్ ఫౌండేషన్ కస్టమర్ యొక్క సామర్థ్యంపై చూపే ప్రభావాన్ని కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది.
- ఇవ్వబడ్డ సమ్మతి ఆధారంగా శుభమ్ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ యొక్క ఖాతాకు సంబంధించిన ఇతర సమాచారాన్ని అందించవచ్చు.
- క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇవ్వబడ్డ సమాచారం యొక్క ఒక కాపీని కంపెనీ ఒక కస్టమర్ కోరినట్లయితే, దానికి అందిస్తుంది.

## సాధారణం

రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనలలో అందించబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోరాదు (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం గుర్తించబడనంత వరకు)

రుణగ్రహీత ఖాతాను బదిలీ చేయడం కొరకు రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన అందుకున్నట్లయితే, సమ్మతి లేదా మరేదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోగా తెలియజేయబడుతుంది. చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం బదిలీలు జరుగుతాయి.

బ్యాలెన్స్ బదిలీ కాకుండా ఇతర రుణ మూసివేత అభ్యర్థనలు వచ్చిన సందర్భాల్లో, రుణగ్రహీత అదే లేదా సమీప శాఖను సందర్శించి అభ్యర్థనను ఇవ్వడం ద్వారా, నడుస్తున్న నెల 25 వ తేదీకి ముందు ఏ రోజైనా తన రన్నింగ్

లోన్ను ముగించమని అభ్యర్థించవచ్చు. దరఖాస్తు స్వీకరించిన 15 రోజుల్లో రుణం క్లోజ్ చేయబడుతుంది మరియు రుణం ముగిసిన 30 రోజుల్లోగా ఒరిజినల్ ప్రాపర్టీ పేపర్లతో పాటు ఎస్ పిడిసిలు (ఏవైనా ఉంటే) అందజేయబడతాయి.

ఈ క్రింది పరిస్థితులలో గృహ రుణాలను ప్రీ-క్లోజర్ చేయడంపై కంపెనీ ప్రీ-పేమెంట్ లెవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు:

- గృహ రుణం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ప్రీ-క్లోజ్ చేయబడినప్పుడు.
- గృహ రుణం నిర్ణీత వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత వనరుల ద్వారా రుణాన్ని ప్రీ-క్లోజ్ చేస్తాడు. ఈ ప్రయోజనం కోసం "స్వంత వనరులు" అనే పదానికి బ్యాంక్ / హెచ్ఎఫ్ఐ / ఎన్ఐఎఫ్ఐ మరియు / లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం మినహా మరేదైనా మూలం అని అర్థం.
- అన్ని డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ కలయిక) గృహ రుణాలు ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో, రుణం ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉందా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్డ్ / ఫ్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలను ఆకర్షిస్తుంది. డ్యూయల్/ స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్స్ విషయంలో ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు కాలపరిమితి ముగిసిన తర్వాత రుణాన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ గా మార్చిన తర్వాత ఫ్లోటింగ్ రేటుకు ప్రీ క్లోజర్ నిబంధన వర్తిస్తుంది. ఇకపై జప్తు చేసే డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ రుణాలన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్డ్ రేట్ లోన్ అంటే రుణం యొక్క మొత్తం వ్యవధికి రేటును నిర్ణయించడం అని కూడా స్పష్టం చేసింది.
- శుభమ్ వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణంపై జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను విధించదు.
  - a. ఒకవేళ అవసరం అనుకుంటే, అతడి/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లలో మరియు/లేదా అతని/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను భౌతికంగా సందర్శించడం ద్వారా శుభమ్ రుణంలో పేర్కొన్న వివరాలను ధృవీకరించవచ్చు.
  - b. శుభమ్ కస్టమర్ ఖాతాలోని లావాదేవీని పోలీసులు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో దర్యాప్తు చేయాల్సి వస్తే సహకరించాలని కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది. ఒకవేళ కస్టమర్ మోసపూరితంగా వ్యవహరించినట్లయితే, అతని/ఆమె ఖాతాలోని అన్ని నష్టాలకు అతడు/ఆమె బాధ్యత వహిస్తారు మరియు కస్టమర్ సహేతుకమైన సంరక్షణ

లేకుండా వ్యవహరించినట్లయితే మరియు ఇది నష్టాలను కలిగించినట్లయితే, కస్టమర్ దానికి బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది.

- c. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు కోసం శుభమ్ ప్రతి సంవత్సరం సమీక్షిస్తారు. అటువంటి సమీక్షల ఏకీకృత నివేదికను బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.
- d. శుభమ్ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించిన గృహ రుణం యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి శీఘ్ర మరియు మంచి అవగాహనను సులభతరం చేయడానికి, శుభమ్ అన్ని సందర్భాల్లో అటువంటి రుణం యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు (MITC) కలిగిన ఒక పత్రాన్ని పొందాలి. శుభం మరియు రుణగ్రహీత మధ్య సక్రమంగా అమలు చేయబడిన డూప్లికేట్ కాపీని అక్నాలెడ్డ్ మెంట్ కింద రుణగ్రహీతకు అందజేయాలి.
- e. కార్యకలాపాల్లో పారదర్శకతను పెంపొందించడానికి సర్వీస్ ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, అపరాధ రుసుము (ఏవైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీలకు సమయ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మొదలైన వివిధ కీలక అంశాలను ప్రదర్శించడం అవసరం మరియు శుభమ్ "నోటీసు బోర్డు", "బుక్ లెట్ లు/ బ్రోచర్ లు", "వెబ్ సైట్" లోని సూచనలను పాటించాలి.
- f. కంపెనీ వారి ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి ఈ క్రింది వాటిలో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషలలో ప్రదర్శించాలి: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.
- g. అభ్యర్థన లేదా డిమాండ్ లేకుండా కొత్త కస్టమర్ లకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క కాపీని కంపెనీ అందిస్తుంది. ఇది కాకుండా, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క కాపీని అభ్యర్థించే కొత్త లేదా ఇప్పటికే ఉన్న ఏ కస్టమర్ అయినా, దానిని భౌతిక రూపంలో లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా అందించాలి.
- h. ప్రతి బ్రాంచ్ లో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు కంపెనీ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ లో ఉద్యోగులందరికీ శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.