



# ఆధార్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

## నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి

(7 ఆగస్టు, 2024 నుండి పునర్విమర్శ అమల్లోకి వస్తుంది)

వెర్షన్ - XI

విషయ సూచిక

సీరియల్ నెంబర్.	టాపిక్	పేజీ నెంబర్

1.	పరిచయం	3
2.	లక్ష్యాలు	3
3.	ప్రవర్తనా నియమావళి అప్లికేషన్	4
4.	అంకితభావం	4
5.	రుణాలు	5
5.1.1	రుణాల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:	5
5.1.2	రుణం మదింపు మరియు నిబంధనలు / షరతులు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన సమాచారం	5
5.1.3	నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల చెల్లింపు; మరియు వ్యక్తిగత రుణాల చెల్లింపు/ సెటిల్మెంట్ (హాసింగ్ లోన్లతో సహా)పై చరాస్తి/ స్థిరాస్తి ప్రత్యేక విడుదల	6
6.	డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు మరియు డిజిటల్ లెండింగ్పై మార్గదర్శకాల ద్వారా పొందిన రుణాలు	8
7.	బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత	8
8	ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం - అంతర్గత విధానాలు	8
9	నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి తెలియజేసే భాష మరియు విధానం	11
10	కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ	11
11	కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ	12
12	రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు	12
13	సమానమైన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై (హాసింగ్ లోన్లతో సహా) ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్	13
14	ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు	14
15	పూచీదారులు	14
16	రహస్యం మరియు గోప్యత	15
17	పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణ	16
18	బకాయిల వసూలు	17
19	ఫిర్యాదులు మరియు క్లెయిమ్	19
20	క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు/ క్రెడిట్ సమాచార సంస్థలు	19
21	మీ ఖాతాదారుడి (KYC) పాలసీని తెలుసుకోండి	20
22	డిపాజిట్ అకౌంట్లు	20
23	బ్రాంచ్ క్లౌజర్/విఫ్టింగ్/పునరావాసం/ విలీనం	20
24	ఇతరములు	20

ఆధార్ హాసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్

నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి  
(కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ద్వారా సవరించబడినట్లుగా మరియు ఆమోదించబడినట్లుగా)

1. పరిచయం

నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్ తేదీ 5 సెప్టెంబర్, 2006 నాడు వైడ్ నోటిఫికేషన్/సర్క్యులర్ నెంబరు NHB (ND)/DRS/Pol-No.16/2006 ద్వారా నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది, మరియు తేదీ 11 అక్టోబర్, 2010 నాడు జారీ చేసిన వైడ్ సర్క్యులర్ నెంబరు NHB/ND/DRS/Pol.No. 34/2010 -11 మరియు 2, జులై, 2018 తేదీ నాటికి NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2018 ద్వారా తదుపరి సవరణలు చేయబడుతుంది ఇకపై తదుపరి సవరణలు నియతానుసారంగా నోటిఫై చేయబడతాయి. ఆధార్ హాసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (AHFL), (గతంలో DHFL వైశ్య హాసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ అని పిలువబడేది.) తన క్లయింట్లతో వ్యవహరించడంలో అత్యుత్తమ కార్పొరేట్ పద్ధతులు మరియు పారదర్శకతను నిర్ధారించే ఉద్దేశ్యంతో, దాని నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి (కోడ్)లో మార్గదర్శకాలను స్వీకరించింది. కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ 24, ఏప్రిల్, 2018 నాడు జరిగిన సమావేశంలో అంగీకరించారు మరియు 30, ఏప్రిల్ 2019 నాడు జరిగిన బోర్డు సమావేశంలో సమీక్షించి, సవరించారు.

ఇంకా, 28 మే, 2021న జరిగిన సమావేశంలో బోర్డు డైరెక్టర్స్, ప్రధాన మార్గదర్శకాలు-నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపెనీ ప్రకారం ఈ పాలసీని సమీక్షించి, సవరించారు - హాసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021 (ఇందులో "RBI ఆదేశాలు" అని సూచించబడిన తర్వాత) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా జారీ చేయబడిన సర్క్యులర్ నంబర్ RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10 .136/2020-21 తేదీ 17 ఫిబ్రవరి, 2021. ఈ విధానాన్ని 12 ఆగస్టు, 2022, 9 ఆగస్టు, 2023 మరియు 7 నవంబర్, 2023లో జరిగిన వారి సమావేశంలో బోర్డు డైరెక్టర్స్ సమీక్షించారు. ఇంకా సవరణలు 26 మార్చి, 2024న సర్క్యులేషన్ ద్వారా బోర్డు డైరెక్టర్స్ ద్వారా సక్రమంగా ఆమోదించబడ్డాయి. ఇంకా ప్రస్తుత సవరణలు 7 ఆగస్టు, 2024న డైరెక్టర్ల బోర్డ్ ద్వారా ఆమోదించబడ్డాయి.

ఈ కోడ్, మంచి మరియు నిష్పాక్షికవిధానాలను ప్రోత్సహించడం, పారదర్శకతను పెంచడం, మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం, రుణగ్రహీత/ఖాతాదారుడు మరియు కంపెనీ మధ్య నిష్పాక్షికమైన మరియు సుహృద్భావ సంబంధాన్ని ధృవీకరించడం మరియు కంపెనీ హాసింగ్ పైనాన్స్ సిస్టమ్లో ఖాతాదారుడి విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం గురించి ప్రస్తావిస్తుంది. ప్రవర్తనానియామావళిలో దిగువ కీలకాంశాలు ఉంటుంది.

## 2. లక్ష్యాలు :

- ఖాతాదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు నిష్పాక్షిక విధానాలు ప్రోత్సహించడానికి;
- పారదర్శకతను పెంపొందించాలని ఆశించబడుతుంది తద్వారా తాము ఎటువంటి సర్వీసులను సముచితంగా ఆశించవచ్చని ఖాతాదారులకు మరింత మెరుగైన అవగాహన ఉంటుంది;
- అధిక ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడానికి;
- ఖాతాదారుడు మరియు AHFL మధ్య నిష్పాక్షికమైన మరియు హృదయపూర్వక సంబంధాలను ప్రోత్సహించడానికి; మరియు
- హాసింగ్ పైనాన్స్ సిస్టమ్లో నమ్మకాన్ని పెంపొందించడానికి.

## 3. ప్రవర్తనా నియామావళి అప్లికేషన్

- ఈ ప్రవర్తనానియామావళి అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు, అవి AHFL, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు (స్వీయ-యాజమాన్యం మరియు/లేదా అవుట్సోర్సింగ్ ఏర్పాటు కింద) ద్వారా అందించినా, కౌంటర్లో, ఫోన్లో, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాలు ద్వారా అందించినా, ఇంటర్నెట్లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా అందించినా సరే వర్తిస్తాయి.

- మార్కెటింగ్, రుణ ఆరంభ ప్రక్రియ మరియు సర్వీసింగ్ మరియు కలెక్షన్ కార్యకలాపాలు మరియు AHFL ద్వారా నిమగ్నం చేసిన వివిధ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లతో సహా కార్యకలాపాల అన్ని కోణాల్లో ప్రవర్తనా నియమావళి వర్తిస్తుంది. ఉద్యోగుల బాధ్యత, సామర్థ్యం, మానిటరింగ్ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, ట్రైనింగ్ మరియు టెక్నాలజీ పరంగా నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి పట్ల మా నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది.
- రెగ్యులర్గా ట్రైనింగ్ కార్యక్రమాలు, మీటింగ్లు, సెమినార్లు, సర్క్యులర్లు మరియు కమ్యూనికేషన్ ఉద్యోగుల ఇతర విధానాల ద్వారా కోడ్ గురించి అవగాహన కల్పించబడుతుంది, తద్వారా నిష్పాక్షికమైన మరియు నాణ్యమైన రుణాలు మరియు సమర్థవంతమైన మరియు నిష్పాక్షికమైన సేవల కొరకు దృఢమైన నిబద్ధత ఉంటుంది.

#### 4 అంకితభావం

హాసింగ్ పైనాన్స్ పరిశ్రమలో వ్యాప్తిలో ఉన్న ప్రామాణిక విధానాలను చేరుకోవడం కొరకు, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత నైతిక సూత్రంపై అన్ని వ్యవహారాల్లో నిష్పాక్షికంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి AHFL ఈ ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండాలి.

AHFL అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కొరకు సిబ్బంది అనుసరించే ప్రక్రియలు మరియు విధానాల్లో ఈ ప్రవర్తనా నియమావళిలో చేసిన వాగ్దానాలు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

AHFL తన ఉత్పత్తులు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనల స్ఫూర్తిగా అనుగుణంగా ఉన్నట్లుగా ధృవీకరించాలి.

AHFL తమ ఖాతాదారులతో సమగ్రత మరియు పారదర్శకత నైతిక సూత్రాలకు అనుగుణంగా వ్యవహరిస్తుంది.

AHFL ఖాతాదారుడికి ఎలాంటి సందిగ్ధత లేకుండా, అర్థం చేసుకోవడంలో స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది:

వడ్డీ మరియు సర్వీస్ ఛార్జీలతో సహా దాని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు.

#### ఖాతాదారుడికి లభ్యమయ్యే ప్రయోజనాలు

ఏవైనా తప్పులు ఉంటే సరిచేయడంలో AHFL వేగంగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరిస్తుంది మరియు ఈ కోడ్ లక్ష్యాల నేపథ్యంలో ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులను హాజరవుతుంది

AHFL ఖాతాదారుల వ్యక్తిగత సమాచారం మొత్తాన్ని ప్రయివేట్ మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణిస్తుంది, రెగ్యులేటర్లు లేదా క్రెడిట్ ఏజెన్సీతో సహా ఏదైనా చట్టం లేదా ప్రభుత్వ అధికారులు లేదా ఖాతాదారుడి ద్వారా సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి అనుమతించనట్లయితే తప్ప, తృతీయపక్ష వ్యక్తికి ఎలాంటి సమాచారాన్ని వెల్లడించరాదు.

వ్యాపార లావాదేవీ ప్రారంభించడానికి ముందు, ప్రస్తుత రుణగ్రహీతలు మరియు కొత్త ఖాతాదారులకు ప్రవర్తనా నియమావళి కాపీని అభ్యర్థన మేరకు AHFL అందిస్తుంది.

వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా AHFL తన ఖాతాదారులపై వివక్ష చూపదు. అయితే రుణ ఉత్పత్తుల్లో పేర్కొన్నవిధంగా ఏవైనా పరిమితులు వర్తించడం కొనసాగించాలి.

#### 5. రుణాలు

##### 5.1.1 రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కొరకు దరఖాస్తులు.

రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోనే భాషలో

ఉండాలి.

రుణం అప్లికేషన్ కు సంబంధించిన రుసుము/ ఛార్జీల ప్రామాణిక షెడ్యూల్/ 'అన్ని ఖర్చులు' ఖాతాలు ఏ విభాగానికి చెందినవి అనే దానిపై ఆధారపడి రుణం అప్లికేషన్ ప్రాసెసింగ్/మంజూరు చేయడానికి ఇమిడి ఉండే అన్ని ఛార్జీలతో సహా కాబోయే రుణగ్రహీతలందరికీ రుణం మొత్తంతో సంబంధం లేకుండా, రుణ దరఖాస్తుతో పాటుగా పారదర్శకంగా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. అదేవిధంగా, దరఖాస్తు ఆమోదించని సందర్భంలో తిరిగి చెల్లించబడే లేదా చెల్లించని ఫీజు మొత్తం, ప్రీపేమెంట్ ఆఫ్ డిమాండ్ మరియు రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం కూడా దరఖాస్తు సమయంలో రుణగ్రహీతకు తెలియజేసేవారు. దరఖాస్తుఫారంతోపాటుగా దాఖలు చేయాల్సిన అవసరం ఉన్న డాక్యుమెంట్ ల జాబితాను రుణ దరఖాస్తు పత్రం సూచించవచ్చు. పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారాలను అందుకున్నట్లుగా కాలి/ఎస్ఎమ్ఎస్/మెయిల్ ద్వారా ఎక్నాలెడ్జ్ చేయబడుతుంది.

అవసరమని భావించినట్లయితే, ప్రాథమిక చర్యలకు దరఖాస్తుదారుడిని కంపెనీ సుమారుగా ఏ తేదీద్వారా పిలవాలనే తేదీని కూడా ఎక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లో చేర్చాలి.

పూర్తి చేసిన అన్ని రుణ దరఖాస్తు ఫారాలు, అంటే అవసరమైన మొత్తం సమాచారం/పేపర్లతో సబ్మిట్ చేసినవి అందుకున్న 4 వారాల్లోపు అన్ని రుణ దరఖాస్తులు డిస్పోజ్ చేయబడతాయి.

రుణాల కేటగిరీ లేదా ట్రెమ్ హెర్సెల్ట్ లిమిట్ లతో సంబంధం లేకుండా రుణ దరఖాస్తును తిరస్కరించినట్లయితే, రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరించడానికి దారితీసిన ప్రధాన కారణం(లు)లు కూడా రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది.

రుణగ్రహీతతో చేయబడే అన్ని సంభాషణలు కూడా ప్రాంతీయ భాష లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో చేయాలి.

### 5.1.2 రుణాల మంజూరు మరియు నియమనిబంధనలు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన సమాచారం.

ATPAT సిఫారసు చేయబడే రిస్క్ ఆధారిత మదింపు ప్రక్రియలకు అనుగుణంగా, ప్రతి రుణ అప్లికేషన్ మదింపు చేయబడుతుంది మరియు తగిన జాగ్రూకతతో రాజీపడకుండా, అటువంటి రిస్క్ మదింపు మరియు AHFL మార్గదర్శకాల ఆధారంగా తగిన మార్కెట్/సెక్యూరిటీలు పేర్కొనబడతాయి.

a) రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి సాధారణంగా అవసరం అయ్యే అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో AHF సేకరిస్తుంది. దీనికి ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, ఖాతాదారుడి మళ్లీ సంప్రదిస్తామని చెప్పాలి.

b) మంజూరు చేయబడే రుణమొత్తం, నియమనిబంధనలు, వార్షిక వడ్డీరేటు, అనువర్తించే విధానం, EMI నిర్మాణం, ఛార్జీలను ముందస్తుగా చెల్లించడం, జరిమానా ఛార్జీలతో పాటు వర్తించే GST (ఒకవేళ ఏదైనా ఉన్నట్లయితే)తో కూడిన మంజూరు లేఖను రుణగ్రహీత ద్వారా అర్థం చేసుకునేవిధంగా ప్రాంతీయ భాషలో మంజూరు లేఖ మూలంగా తెలియజేస్తుంది, ఈ నియమనిబంధనలకు రుణగ్రహీత రాతపూర్వక ఆమోదాన్ని రికార్డుమూలంగా ఉంచుతుంది.

c) AHFL రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా ఛార్జీలను పెద్ద అక్షరాల్లో కంపెనీ పేర్కొనాలి.

d) రుణాల మంజూరు/ బట్టాడా సమయంలో ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ డాక్యుమెంట్ లోని కోట్ చేసిన ప్రతి ఒక్క అనుబంధం కాపీతోపాటుగా రుణ డాక్యుమెంట్ కాపీని కూడా AHFL అందించాలి.

e) రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ కమ్యూనికేషన్‌ని ఎస్ఎమ్ఎస్/ఇమెయిల్/లెటర్ ద్వారా అందించాలి.

**5.1.3 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ; మరియు వ్యక్తిగత రుణాల చెల్లింపు/ సెటిల్మెంట్ (హాసింగ్ లోన్లతో సహా)పై చరాస్తి/ స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల**

అటువంటి మంజూరును పరిపాలించే రుణ డాక్యుమెంట్‌లను అమలు చేయడంతో సహా నియమనిబంధనలను పూర్తిగా పాటించడం ద్వారా మంజూరు చేసిన రుణాల బట్టాడా వెంటనే జరుగుతుంది.

వడ్డీరేటు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీలతో సహా నియమనిబంధనల్లో ఏదైనా మార్పు, ఖాతా నిర్దిష్ట మార్పుల విషయంలో మరియు ఇతర సందర్భాల్లో నిర్దిష్ట మార్పులు జరిగితే, బ్రాంచీల వద్ద/ AHFL వెబ్‌సైట్‌లో/ప్రింట్ మరియు ఇతర మీడియా ద్వారా నియంతానుసారంగా నోటీస్ బోర్డులో ప్రదర్శించడం ద్వారా రుణగ్రహీతలకు వ్యక్తిగతంగా తెలియజేయబడుతుంది.

వడ్డీరేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీల్లో మార్పు దాని తరువాత మాత్రమే అమల్లోకి వస్తాయి.

అటువంటి మార్పుల ఫలితంగా ఏదైనా అనుబంధ ఒప్పందాలు, డాక్యుమెంట్‌లు లేదా రాతపూర్వకంగా అమలు చేయాల్సి వస్తే, దాని గురించి కూడా సలహా ఇవ్వబడుతుంది. ఇంకా, ఫెసిలిటీ లభ్యత అటువంటి ఒప్పంద డాక్యుమెంట్‌లు లేదా రైటింగ్‌ల అమలుకు లోబడి ఉంటుంది.

29.04.2024 నాటి RBI సర్క్యులర్ నుండి అమలులోకి వచ్చేలా చెక్ హ్యాండింగ్ తేదీ నుండి వినియోగదారునికి పంపిణీ చేయబడిన రుణాలపై వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది.

**1. నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల చెల్లింపు**

a) రుణం అగ్రిమెంట్/ మంజూరు లేఖలో పేర్కొన్న పంపిణీ షెడ్యూల్‌కు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయాలి.

b) బట్టాడా షెడ్యూలు, వడ్డీరేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తుగా చెల్లించే ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే ఫీజులు/ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనల్లో ఉండే ఏదైనా మార్పులను AHFL ప్రాంతీయ భాష లేదా రుణగ్రహీత ద్వారా అర్థం చేసుకునే భాషల్లో రుణగ్రహీతకు నోటీస్ ఇవ్వాలి. భవిష్యత్తులో మాత్రమే అటువంటి వడ్డీరేట్లు మరియు ఛార్జీలు అమల్లోకి వస్తాయని కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది. దీనికి సంబంధించి రుణ ఒప్పందంలో తగిన కండిషన్ అమలు చేయబడుతుంది.

c) అటువంటి మార్పు ఖాతాదారుడికి ప్రతికూలంగా ఉన్నట్లయితే, వారు 60 రోజుల్లోగా ఎలాంటి నోటీస్ లేకుండా అతడి/ఆమె ఖాతాను ముగించవచ్చు లేదా ఎలాంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా వేరే దానికి మార్చవచ్చు.

d) అగ్రిమెంట్ కింద రుణాన్ని రీకాల్ చేయడం/చెల్లింపును వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం అనేది రుణ అగ్రిమెంట్‌లకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

e) బకాయిలు మొత్తాలు అన్నీ చెల్లించిన తరువాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా రుణగ్రహీతకు విరుద్ధంగా AHFL యొక్క ఏదైనా ఇతర క్లెయిండ్ల కొరకు ధారణకు లోబడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తం రియలైజేషన్ అయినప్పుడు AHFL అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయాలి. అటువంటి సెటాఫ్ హక్కు, అమలు చేయాల్సి వస్తే మిగిలిన క్లెయిండ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిండ్లు సెటిల్ చేయడం/చెల్లింపులు జరిపే వరకు కూడా AHFL సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండే అధికారాల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతలకు నోటీస్ ఇవ్వబడుతుంది.

f) పూర్తి రీపేమెంట్ మరియు రుణ ఖాతా క్లోజ్ అయిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని చరాస్తి/ స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయాల్సి ఉంటుంది. ఈ విషయంలో కంపెనీ కింది ప్రక్రియను అనుసరిస్తుంది

**II. చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల:**

a. కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ చర / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు రుణ ఖాతా యొక్క పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో ఏదైనా రిజిస్ట్రీతో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తీసివేయాలి.

b. రుణగ్రహీత ఆమె / అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం, రుణ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన బ్రాంచ్ నుండి లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు చర / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.

c. ప్రభావవంతమైన తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో ఒరిజినల్ చర / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాల కాలక్రమం మరియు తిరిగి వచ్చే స్థలం పేర్కొనబడుతుంది.

d. ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణానికి సంబంధించిన ఆకస్మిక సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, చట్టబద్ధమైన వారసులకు ఒరిజినల్ చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ ఒక చక్కటి విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది. అటువంటి విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు వినియోగదారుని సమాచారం కోసం విధానాలతో పాటు ప్రదర్శించబడుతుంది.

**III. చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యం గురించి ఫిర్యాదు**

a. చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగితే లేదా 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ ను ఫైల్ చేయడంలో విఫలమైతే, రుణం పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఒకవేళ ఆలస్యం కంపెనీకి ఆరోపించబడినట్లయితే, అది ఆలస్యమయ్యే ప్రతి రోజు కోసం ₹5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

b. అసలు చరాస్తి/ స్థిరాస్తి పత్రాలకు నష్టం/నష్టం వాటిల్లిన సందర్భంలో, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా, కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు పైన ఉప-పేరా (i)లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరించాలి. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన పీరియడ్ పెనాల్టీ ఆ తర్వాత లెక్కించబడుతుంది (అనగా, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత).

c. ఈ ఆదేశాల క్రింద అందించబడిన పరిహారం ఏదైనా వర్తించే చట్టం ప్రకారం ఏదైనా ఇతర పరిహారాన్ని పొందేందుకు రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులకు పక్షపాతం లేకుండా ఉండాలి

డిసెంబరు 01, 2023 (రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా నోటిఫై చేయబడినట్లు) లేదా ఆ తర్వాత ఒరిజినల్ చరాస్తి/ స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలకు సంబంధించిన అన్ని కేసులకు పేరా 76.6 కింద ఉన్న ఆదేశాలు వర్తిస్తాయి.

**6. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ పై మార్గదర్శకాల ద్వారా పొందిన రుణాలు**

చాప్టర్ XIIIలోని పారా నెం. 76A మరియు 76B- RBI మార్చర్ 2021 యొక్క నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి, కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్ ను ఎప్పుడు ప్రారంభించినప్పుడు కంపెనీకి వర్తిస్తుంది.

**7. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత**

1. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని రూపొందించింది. అటువంటి యంత్రాంగం రుణం ఇచ్చే సంస్థ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి విన్నవించబడి, పరిష్కరించేలా చేస్తుంది.

2. నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండటం మరియు వివిధ యాజమాన్య స్థాయిల్లో క్షేత్ర నివృత్తి యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును AHFL యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు నియతకాలానుసారంగా సమీక్షించాలి. అటువంటి సమీక్షల సమగ్ర నివేదిక నియత విరామాల్లో, లేదా బోర్డు సూచించిన విధంగా బోర్డుకు నివేదించవచ్చు.

### 8. ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం - అంతర్గత విధానాలు

- కంపెనీ తన సిబ్బంది/సిస్టమ్/ప్రక్రియ ద్వారా జరిగిన ఏదైనా తప్పును సరిచేయడానికి వేగంగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అటువంటి తప్పుల కారణంగా తప్పుగా వచ్చిన ఏవైనా ఛార్జీలను రద్దు చేస్తుంది.
- సాంకేతిక వైఫల్యాల వల్ల తలెత్తే సమస్యలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ తగిన ప్రత్యామ్నాయ మార్గాలను అందిస్తుంది.
- ఖాతాదారుడి ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి, ఖాతాదారుడి గ్రీవియెన్స్ స్వభావాన్ని స్పష్టంగా పేర్కొంటూ సంబంధిత బ్రాంచి మేనేజర్ కు అతడు/ఆమె కాల్ చేయవచ్చు, ఖాతాదారుడికి ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నెంబరు అందించబడుతుంది.
- ప్రవర్తనా నియమావళిని ఉల్లంఘించి ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తన లేదా చర్యలో నిమగ్నమైతే, కస్టమర్లు ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్ (DSA) లేదా సర్వీసింగ్ డిపార్ట్మెంట్ కోసం బ్రోకర్ లేదా కంపెనీ ద్వారా నియమించబడిన ఏదైనా ఇతర ఏజెన్సీలకు వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదు చేయమని కంపెనీ అభ్యర్థిస్తుంది. ఫిర్యాదును సక్రమంగా పరిశోధించేలా మరియు సరైన చర్య సమస్య పరిష్కారాన్ని చేపట్టేలా కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది.

#### i. ఫిర్యాదులు

ఫిర్యాదులు మరియు క్షేత్ర నివృత్తి కొరకు AHFL యొక్క బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు సంస్థలోపల బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ ప్రకారం తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని రూపొందించాలి. అటువంటి యంత్రాంగం రుణం ఇచ్చే సంస్థ ఉద్యోగుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి విన్నవించి, పరిష్కరించేలా చూడాలి.

a) AHFL తన యొక్క ప్రతి ఆఫీసులోనూ ఫిర్యాదులు మరియు క్షేత్రాలు, అందుకోవడానికి, రిజిస్టర్ చేసుకోవడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి వ్యవస్థ మరియు ప్రక్రియ కలిగి ఉంటుంది.

b) ఫిర్యాదులను నిష్పాక్షికంగా, వేగంగా హ్యాండిల్ చేయడానికి కంపెనీ అనుసరించే ప్రక్రియ వివరాలను ఎక్కడ లభిస్తాయని కంపెనీ తెలియజేయాలి. ఖాతాదారులు తమ ఫిర్యాదులు లేదా గ్రీవియెన్స్లు ఏవైనా దాఖలు చేయడానికి మరియు/లేదా ఏవైనా సమర్పించడానికి AHFL తన ప్రతి ఆఫీసు వద్ద సదుపాయాలను అందుబాటులో ఉంచాలి.

c) ఖాతాదారుడు ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటే, అతడు/ఆమెకు ఇలా చెప్పాలి:

I. దీనిని ఎలా చేయాలి?

II. ఎక్కడ ఫిర్యాదు చేయబడింది

III. ఒక ఫిర్యాదు ఎలా చేయబడింది

IV. బదులు ఎప్పుడు ఆశించబడుతుంది

V. క్షేత్ర నివృత్తికి ఎవరిని సంప్రదించాలి

VI. ఖాతాదారుడి ఫలితం సంతృప్తికరంగా లేకుంటే ఏమి చేయాలి.



VII. ఖాతాదారుడికి ఉండే ఏవైనా ప్రశ్నలకు AHFL సిబ్బంది సాయం చేస్తారు.

d) ఖాతాదారుడి నుంచి రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందితే, AHFL అతనికి/ఆమెకు ఒక వారం వ్యవధిలో రసీదు/ప్రతిస్పందన పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

ఖాతాదారుడి ఫిర్యాదుకు ఎక్సలెంట్ మెంట్ లో గ్రీవియన్స్ తో వ్యవహరించే అధికారి పేరు & హోదా ఉండాలి. AHFL నిర్ధారిత టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ నెం. 180030042020 లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నెంబరుకు ఫోన్ చేయడం ద్వారా ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, ఖాతాదారుడికి ఫిర్యాదు రిఫర్స్ నెంబరు ఇవ్వబడుతుంది, సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

e) ఏషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, AHFL ఖాతాదారుడికి తుది ప్రతిస్పందనను పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మరింత సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరించాలి మరియు ఫిర్యాదు అందుకున్న ఆరు వారాలలోపు ముగించడానికి ప్రయత్నించాలి మరియు ఇంకా అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే. అతడు/ఆమె ఫిర్యాదును మరింత ముందుకు తీసుకోవడానికి అతడు/ఆమెకు సమాచారం అందించాలి.

f) బాధిత రుణగ్రహీత ద్వారా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి AHFL తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను ప్రచారం చేస్తుంది (ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఇతర సంప్రదించు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి పట్టే సమయం, ఎస్కలేషన్ కొరకు మ్యాట్రిక్స్ మొదలైనవి). మరియు దాని వెబ్ సైట్ లో ప్రత్యేకంగా లభ్యమయ్యేలా ధృవీకరించాలి. కంపెనీ నుంచి సముచితమైన సమయంలో ప్రతిస్పందన అందుకోనట్లయితే లేదా అందుకున్న ప్రతిస్పందన విషయంలో సంతృప్తి చెందనట్లయితే ఖాతాదారులు నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగాన్ని <https://grids.nhbonline.org> లింక్ వద్ద ఆన్ లైన్ విధానంలో ఫిర్యాదు చేయడం లేదా <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf> లింక్ వద్ద లభ్యమయ్యే నిర్దిష్ట ఫార్మాట్ లో పోస్ట్ ద్వారా ఆఫ్ లైన్ విధానంలో ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్, పర్యవేక్షణ విభాగం, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, కోర్ 5ఎ, ఇండియా హాబిటంట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ - 110 003.కు ఫిర్యాదు చేయడం గురించి AHFL తన అన్ని ఆఫీసులు/బ్రాంచీల్లో మరియు తన వెబ్ సైట్ పైన స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి.

ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేకుంటే లేదా ప్రతిస్పందన రానట్లయితే, ఫిర్యాదును కిందవారికి ఎస్కలేట్ చేయాలి: కంపెనీ సెక్రటరీ & హెడ్ కంప్లయన్స్, ఇమెయిల్ ఐడి- [Complianceofficer@aadharhousing.com](mailto:Complianceofficer@aadharhousing.com)

## ii. క్షేత్ర నివృత్తి యంత్రాంగం

కంపెనీ నాణ్యమైన సేవలను అందించడానికి మరియు రెగ్యులేటరీ నిబంధనలు, బోర్డు/టాప్ మేనేజ్ మెంట్ ఆమోదించిన పాలసీలు, ప్రక్రియలు మరియు ప్రక్రియల చట్టంలో, క్షేత్ర నివృత్తి యంత్రాంగం ప్రకారం ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందేలా చేయడానికి కృషి చేస్తుంది. AHFL డీసెంట్రలైజ్డ్ పద్ధతిలో పనిచేస్తుంది, ఇందులో ప్రతి బ్రాంచి బ్రాంచ్ మేనేజర్/బ్రాంచ్ ఇన్ ఛార్జ్ నియంత్రణలో ఉంటుంది, వారు క్లస్టర్ మేనేజర్ కు మరియు ఆ తర్వాత రీజనల్ బిజినెస్ హెడ్ కు రిపోర్ట్ చేస్తారు, వారు కార్పొరేట్ ఆఫీస్ సంబంధిత ఫంక్షనల్ హెడ్ కు నివేదిస్తారు. అందువల్ల, ఖాతాదారులు సాధారణంగా తమ ఫిర్యాదులు/గ్రీవియన్స్ పరిష్కారం కొరకు బ్రాంచీలను లేదా ముంబైలోని కార్పొరేట్ కార్యాలయాన్ని సంప్రదించవచ్చు.

ఒకవేళ ఏదైనా గ్రీవియెన్స్ లేదా AHFL ఏదైనా సర్వీసులు/భారీలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు ఉన్నట్లయితే, అతడి/ఆమె హౌసింగ్ రుణాన్ని ఉపయోగించుకున్న, సంబంధిత లోకేషన్ లోని బ్రాంచీలోని బ్రాంచీ మేనేజర్/ఇన్ ఛార్జ్ కు ఖాతాదారుడు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు మరియు రుణ మంజూరు లేఖలో ఇవ్వబడ్డ చిరునామా వద్ద బ్రాంచీ మేనేజర్ కు లేఖ ద్వారా ఫిర్యాదును రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు లేదా బ్రాంచీ ఆఫీసును వ్యక్తిగతంగా సందర్శించవచ్చు. బ్రాంచ్ ద్వారా నిర్వహించే రిజిస్టర్ లో ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ ని నమోదు చేయవచ్చు.

సమస్యలను పరిష్కరించడానికి, బ్రాంచ్ ద్వారా ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి వారం వ్యవధిలో ఖాతాదారుడు ప్రతిస్పందించాలి. బ్రాంచీ ద్వారా అందుకునే ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేనట్లయితే, అసంతృప్తి ఉన్నట్లయితే లేదా బ్రాంచీ నుంచి పైన పేర్కొన్న కాలవ్యవధిలోగా ఎలాంటి ప్రతిస్పందన అందుకోనట్లయితే, ఖాతాదారుడు అతడి/ఆమె ఫిర్యాదు/క్షేత్రాన్ని బెంగళూరులోని రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసుకు కస్టమర్ ఆఫీసర్ లేదా AHFL

ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్ని ఉటంకిస్తూ దిగువ ఇవ్వబడ్డ చిరునామా లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా లేఖను పంపడం ద్వారా రిజిస్టర్ చేయవచ్చు.

కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్, ఆధార్ హౌసింగ్ పైనాన్స్  
2వ అంతస్తు, నెం.3, JVT టవర్స్, 8వ A మెయిన్, రోడ్, సంపంగి రామ నగర్, హడ్సన్ సర్కిల్, బెంగళూరు, కర్ణాటక- 560027.

ఇమెయిల్ ID: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ఇమెయిల్ ID :-  
customercare@aadharhousing.com.

అందుకున్న ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ని పరిశీలించిన తరువాత, మేం ఖాతాదారుడికి తుది ప్రతిస్పందన పంపుదాం లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మాకు ఎందుకు ఎక్కువ సమయం అవసరమో వివరిస్తాం. కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్లో ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి ఆరు వారాలలోపు సవిస్తరమైన సమాధానం లేదా సమాచారం పంపడానికి ప్రయత్నిస్తాం.

ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేకపోవడం లేదా అందుకున్న ప్రతిస్పందన విషయంలో సంతృప్తిచెందనట్లయితే లేదా ఒక నెల వ్యవధి కంపెనీ నుంచి ఎలాంటి ప్రతిస్పందన అందుకోనట్లయితే లింక్ వద్ద ఆన్లైన్ విధానంలో ఖాతాదారుడి ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడం ద్వారా ఖాతాదారుడు HFCల కోసం నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB) యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చు. <https://grids.nhbonline.org.in> దా ఆఫ్లైన్ మోడల్ పోస్ట్ ద్వారా, సూచించిన ఫార్మాట్లో NHB వెబ్సైట్ లింక్లో అందుబాటులో ఉంది: <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393-Physical-Mode.pdf>, దీనిని దిగువ చిరునామాకు పంపాలి:-

వీరికి ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగం,

డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ అండ్ సూపర్విజన్,  
నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB),

4వ అంతస్తు, కోర్ 5-A, ఇండియా హబిటెంట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ- 110003.

బీమా వ్యాపారం యొక్క అభ్యర్థన కొరకు కంపెనీకి IRDAI వద్ద కార్పొరేట్ ఏజెంట్ (కాంపోజిట్) రిజిస్ట్రేషన్ ఉంది. బీమాకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించి IRDAI నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండేలా ఇది ధృవీకరిస్తుంది. విక్రయించిన బీమా ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు కంపెనీ ఆఫీసుల వద్ద అంగీకరించబడతాయి, మరియు సంబంధిత బీమా కంపెనీ(లు) ద్వారా అటువంటి ఫిర్యాదు అందుకున్న 14 రోజుల్లోగా దీనిని పరిష్కరించడానికి దోహదపడుతుంది.

ఫిర్యాదు పరిష్కరించకపోయినా లేదా అందించిన పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అతను/ఆమె బీమా భరోసా సిస్టమ్ ద్వారా ఆన్లైన్లో లాగిన్ చేయడం ద్వారా కంప్లైంట్ను నమోదు చేయవచ్చు: <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> లేదా ఇమెయిల్ చేయండి: [complaints@irdai.gov.in](mailto:complaints@irdai.gov.in) / లేదా టోల్-ఫ్రీ నంబర్కు కాల్ చేయండి: 155255 లేదా 1800 4254 732

### 9. నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి తెలియజేసే భాష మరియు విధానం

ఇక్కడ పేర్కొన్న సూచనల ఆధారంగా నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి (ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి) బోర్డ్ ఆమోదంతో కంపెనీచే అమలు చేయబడుతుంది. కంపెనీకి ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను రూపొందించే స్వేచ్ఛ ఉంది, మార్గదర్శకాల పరిధిని మెరుగుపరుస్తుంది, అయితే పై మార్గదర్శకాల అంతర్లీన స్ఫూర్తిని ఏ విధంగానూ త్యాగం చేయలేదు. అదే వెబ్సైట్లో వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం ఉంచబడుతుంది

### 10. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

a) ఫండ్స్ ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత కారకాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని బోర్డు AHFL వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాలిని వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీరేటు మరియు రిస్కులను గ్రేడ్ చేసే విధానం మరియు రుణగ్రహీతల యొక్క విభిన్న కేటగిరీలకు విభిన్న వడ్డీరేట్లను వసూలు చేయడంలోని న్యాయావలోకనాన్ని రుణగ్రహీత లేదా ఖాతాదారుడికి అప్లికేషన్ ఫారంలో వెల్లడించాలి మరియు మంజూరు లేఖలో ప్రత్యేకంగా పేర్కొనాలి.

b) వడ్డీరేట్లు మరియు రిస్కుల యొక్క గ్రేడ్షన్ కొరకు అప్రోచ్, మరియు జరిమానా ఛార్జీలు మరియు వర్రించే GST (ఒకవేళ ఏదైనా) కంపెనీ వెబ్ సైట్ పైన కూడా లభ్యం అయ్యేలా చేయాలి లేదా సంబంధిత న్యూస్ పేపర్ లో పబ్లిష్ చేయాలి. వెబ్ సైట్ లో పబ్లిష్ చేయబడ లేదా మరోవిధంగా పబ్లిష్ చేయబడ సమాచారాన్ని వడ్డీరేట్లలో మార్పు జరిగినప్పుడల్లా అప్ డేట్ చేయాలి.

c. వడ్డీ రేటుతో పాటు వర్రించే GST (ఏదైనా ఉంటే) తప్పనిసరిగా వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.

f) రుణగ్రహీతల నుంచి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య స్పష్టమైన విభజనను సూచించాలి.

### 11. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ

వడ్డీ రేట్లు బ్యాంక్స్ నియంత్రించబడనప్పటికీ, ఒక నిర్దిష్ట స్థాయికి మించిన వడ్డీ రేట్లు అధికంగా ఉన్నట్లు చూడవచ్చు మరియు స్థిరంగా లేదా సాధారణ ఆర్థిక అభ్యాసానికి అనుగుణంగా ఉండకపోవచ్చు. వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఈ విషయంలో రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి ఈ కోడ్ లోని ఆదేశాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి. రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్ లో తగినంత పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడానికి కంపెనీ ఒక అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి.

### 12. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానా, వసూలు చేసినట్లయితే, 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడతాయి మరియు అడ్వాన్సులపై విధించే వడ్డీ రేటుకు జోడించిన 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. జరిమానా ఛార్జీలకు క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయినప్పటికీ, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ సమ్మేళనం కోసం సాధారణ విధానాలపై ప్రభావం చూపదు

కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు భాగాన్ని పరిచయం చేయదు మరియు లేఖ మరియు స్కూర్రి రెండింటిలోనూ ఈ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

కంపెనీ ఏ పేరుతో పిలిచినా జరిమానా ఛార్జీలు లేదా రుణాలపై సారూప్య ఛార్జీలపై బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించాలి.

జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్రించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవ ఛార్జీలు కింద REs వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడటంతో పాటు, జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ వినియోగదారులకు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి

మరియు వర్తించే విధంగా అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS).

రుణం తీసుకున్న వారికి మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లను పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి గల కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

ఈ సూచనలు ఏప్రిల్ 01, 2024 నుండి పొందే అన్ని తాజా రుణాలకు సంబంధించి అమలు చేయబడతాయి. కంపెనీ వారి పాలసీ ఫ్రేమ్వర్క్లో తగిన పునర్విమర్శలను నిర్వహించవచ్చు మరియు ప్రభావవంతమైన తేదీ నుండి పొందబడిన/పునరుద్ధరించబడిన అన్ని తాజా రుణాలకు సంబంధించి సూచనల అమలును నిర్ధారించవచ్చు. ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల విషయంలో, ఏప్రిల్ 01, 2024న లేదా ఆ తర్వాత వచ్చే తదుపరి సమీక్ష లేదా పునరుద్ధరణ తేదీలో కొత్త జరిమానా ఛార్జీల పాలనకు మారడం నిర్ధారించబడుతుంది, అయితే జూన్ 30, 2024 తర్వాత కాదు.

### 13. సమానమైన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై (హాసింగ్ రుణాలతో సహా) ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్

I. EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేటు వ్యక్తిగత రుణాల మంజూరు సమయంలో, రుణం యొక్క అవధి సమయంలో ఎక్స్టర్నల్ బెంచ్మార్క్ రేటు/వడ్డీ రేట్లు పెరిగే అవకాశం ఉన్న సందర్భంలో, అవధిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMI పెరుగుదలకు తగిన హెడ్ రూమ్/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉండేలా కంపెనీ రుణగ్రహీతల రీపేమెంట్ సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. అయితే, EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేట్ పర్సనల్ రుణాలకు సంబంధించి, పెరుగుతున్న వడ్డీ రేట్ల నేపథ్యంలో, రుణగ్రహీతలతో సరైన సమాచారం లేకుండా మరియు/లేదా సమ్మతి లేకుండా, రుణ అవధి పొడిగింపు మరియు/లేదా EMI మొత్తంలో పెరుగుదలకు సంబంధించిన అనేక వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు అందుకుంది.

ఈ ఆందోళనలను పరిష్కరించడానికి, అమలు మరియు సమ్మతి కోసం కింది అవసరాలకు అనుగుణంగా తగిన పాలసీ ఫ్రేమ్వర్క్ను రూపొందించాలని కంపెనీకి సూచించబడింది

A. మంజూరు సమయంలో, EMI మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే రుణంపై వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల కలిగే ప్రభావం గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న వాటి కారణంగా EMI/ అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు వెంటనే తెలియజేయబడుతుంది

B. వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, కంపెనీ తమ బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ ప్రకారం స్థిరమైన రేటుకు మారడానికి రుణగ్రహీతలకు ఎంపికను అందిస్తుంది. పాలసీ, ఇంటర్ ఎలియా, రుణం యొక్క అవధి సమయంలో రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడుతుందో కూడా పేర్కొనవచ్చు.

C. రుణగ్రహీతలకు EMIలో (i) పెంపుదల లేదా గడువు పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక కోసం ఎంపిక చేసుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది; మరియు, (ii) రుణ కాల వ్యవధిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించాలి. జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీ యొక్క లెవీ ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉండాలి

D. ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేట్కి రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులు మంజూరి లేఖలో మరియు అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చుల సవరణ సమయంలో కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తాయి

E. ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణ విషయంలో అవధిని పొడిగించడం వల్ల ప్రతికూల రుణ విమోచన జరగదని కంపెనీ

నిర్ధారిస్తుంది.

F. కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు సముచిత మార్గాల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక ప్రకటనను పంపించుకుంటుంది / అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇది కనిష్టంగా, ఇప్పటి వరకు తిరిగి పొందిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు వార్షిక వడ్డీ రేటు/ రుణం మొత్తం అవధికి వార్షిక శాతం రేటు (APR)ను లెక్కించాలి. స్టేట్ మెంట్ లు సరళమైనవి మరియు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

II. ఈ క్వేటెడ్ నెలవారీ వాయిదా రుణాలు కాకుండా, ఈ సూచనలు కూడా వర్తిస్తాయి, వివిధ కాలాల యొక్క అన్ని సమాన వాయిదాల ఆధారిత రుణాలకు కూడా.

డిసెంబర్ 31, 2023 నాటికి పైన పేర్కొన్న సూచనలు ప్రస్తుతం ఉన్న అలాగే కొత్త రుణాలకు సముచితంగా పొడిగించబడతాయి. ఇప్పటికే ఉన్న రుణగ్రహీతలందరికీ తగిన మార్గాల ద్వారా వారికి అందుబాటులో ఉన్న ఎంపికలను తెలియజేస్తూ సమాచారం పంపబడుతుంది

#### 14. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:

##### AHFL :

- అన్ని ఎడ్వర్టైజింగ్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా వాస్తవాలతో కూడిన, మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూస్తుంది.
- ఒక సర్వీస్ లేదా ప్రొడక్ట్ పై దృష్టిని నిలిపే మరియు వడ్డీరేటుకు రిఫరెన్స్ ని జోడించే ఏదైనా మీడియాలోని ఏదైనా ప్రకటన లేదా ప్రమోషనల్ సాహిత్యంలో, మేం ఇతర ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా అని కూడా సూచిస్తుంది మరియు అభ్యర్థించినప్పుడు సంబంధిత నియమనిబంధనల పూర్తి వివరాలు లభ్యమవుతాయని కూడా సూచిస్తుంది
- వారి శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) సమాచారాన్ని అందిస్తుంది; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్-లైన్ ద్వారా; కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో; నియమించబడిన సిబ్బంది/ హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం.
- సపోర్ట్ సర్వీసులను అందించడానికి మేం తృప్తియపక్ష సేవల్ని ఉపయోగించుకున్నట్లయితే, అటువంటి తృప్తియపక్షాలు ఖాతాదారుడి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి తృప్తియపక్షాలకు లభ్యం అయితే) మేం ఎంత మేరకు గోప్యత మరియు భద్రతతో వ్యవహరిస్తామో, కంపెనీ కూడా అంతే స్థాయిలో పాటించేలా చూడటానికి ప్రయత్నించడం
- మా వద్ద నుంచి ఉపయోగించుకున్న ప్రొడక్ట్ ల ఫీచర్ల గురించి, నియతానుసారంగా ఖాతాదారులకు తెలియజేయడం. వారి ఇతర ప్రొడక్ట్ ల గురించి సమాచారం లేదా వారి ప్రొడక్ట్ లు/సర్వీసులకు సంబంధించిన ప్రమోషనల్ ఆఫర్ లు గురించి అతడు/ఆమె మెయిల్ ద్వారా లేదా AHFL వెబ్ సైట్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నెంబరులో రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను అందుకోవడానికి అతడి/ఆమె సమ్మతి ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే ఖాతాదారులకు తెలియజేయవచ్చు.
- మా ప్రొడక్ట్ లు/సర్వీసులను మార్కెట్ చేయడం కొరకు వారి సేవలను ఉపయోగించుకునే దిజిటల్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలు (DSAలు) కొరకు మేం ప్రవర్తనా నియమావళిని సూచించాం, ఉత్పత్తులను వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా విక్రయించడానికి ఖాతాదారుడిని సంప్రదించినప్పుడు, ఇతర విషయాలతోపాటుగా, వారు తమ గుర్తింపును వెల్లడించాల్సి ఉంటుంది.
- మా కంపెనీ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా డివైస్ ఏ ఏదైనా అసమంజసమైన ప్రవర్తన లేదా ఈ ప్రవర్తనా నియమావళిని ఉల్లంఘించినట్లుగా ఖాతాదారుడి నుంచి ఏదైనా ఫిర్యాదును అందుకున్న సందర్భంలో, పరిశోధించడం కొరకు మంచి విశ్వాసంతో కస్టమర్ కు సహాయపడటం కొరకు సముచిత చర్యలు తీసుకోబడతాయి.

#### 15. పూచీదారులు:

ఒక వ్యక్తిని రుణానికి పూచీదారుడిగా పరిగణించినప్పుడు, AHFL అతనికి/ఆమెకు ఈ క్రింది వాటిని రసీదు కింద

తెలియజేస్తుంది-

- (a) పూచీదారుడిగా బాధ్యత నిబంధనలను పేర్కొంటూ ఉత్తరం/ పూచీకత్తు ఒప్పందం;
- (b) అతడు/ఆమె పూచీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క రుణం యొక్క సర్వీసింగ్ లో ఏదైనా డిఫాల్ట్ అయినట్లయితే, AHFL అతడు/ఆమెకి తెలియజేస్తుంది.
- (c) పూచీదారుడిగా అతని/ఆమె బాధ్యత;
- (d) అతడు/ఆమె కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత మొత్తం;
- (e) అతడు/ఆమె లయబిలిటీ మేరకు చెల్లించమని అతడు/ఆమెని AHFL అభ్యర్థించే పరిస్థితులు;
- (f) అతడు/ఆమె పూచీదారుడిగా చెల్లించడంలో విఫలమైనట్లయితే, అతడు/ఆమెకు కంపెనీలోని ఇతర డబ్బులను AHFL ఆశ్రయించడం;
- (g) పూచీదారుల అతడి/ఆమె బాధ్యత నిర్దిష్ట మొత్తానికి పరిమితం కావచ్చు లేదా అది అపరిమితంగా ఉండవచ్చు. మరియు
- (h) పూచీదారుగా అతడి/ఆమె బాధ్యతల నుంచి డిస్కార్డ్ అయ్యే సమయం మరియు పరిస్థితులు, అదేవిధంగా దీని గురించి AHFL అతడికి/ఆమెకు తెలియజేసే విధం.
- (i) బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, క్రెడిటార్/రుణదాత చేసిన డిమాండ్ కు కట్టుబడి ఉండటానికి పూచీదారుడు నిరాకరిస్తే అటువంటి పూచీదారుడిని కూడా ఉద్దేశ్యపూర్వక డిఫాల్టర్ గా పరిగణిస్తారు.

అతడు/ఆమె పూచీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ముఖ్యమైన ప్రతికూల మార్పులు ఉన్నట్లుగా AHFL అతడు/ఆమెకి తెలియజేస్తుంది.

## 16. రహస్యం మరియు గోప్యత

ప్రస్తుత మరియు గతంలోని ఖాతాదారుల సమాచారాన్ని మేం వ్యక్తిగతమైనది మరియు గోప్యమైనదిగా(అతడు/ఆమె ఇక ఏమాత్రం ఖాతాదారులుగా లేనప్పటికీ) మేం పరిగణిస్తాం మరియు దిగువ సూత్రాలు మరియు పాలసీల ద్వారా మార్గదర్శనం చేయబడుతుంది. కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా, గ్రూప్ లోని ఇతర కంపెనీలతో సహా కస్టమర్లు అందించిన లేదా ఎవరికైనా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు.

- a) ఒకవేళ సమాచారాన్ని ఏదైనాచట్టం లేదా ఏదైనా సమర్థ కోటర్లు/అధికారులకు నేరుగా ఇవ్వాలి వస్తే
- b) సమాచారాన్ని వెల్లడించడానికి ప్రజల పట్ల బాధ్యత ఉండటం;
- c) AHFL ఆసక్తుల దృష్ట్యా సమాచారాన్ని ఇవ్వాలి వస్తే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) అయితే మార్కెటింగ్ ఉద్దేశ్యాల కొరకు, గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలతో సహా, ఎవరికైనా సరే కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ అకౌంట్లు(కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) సమాచారం ఇవ్వడం కొరకు కారణం వలే ఉపయోగించబడదు;
- d) ఖాతాదారుడు సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని కంపెనీని అడిగితే, లేదా ఖాతాదారుడి అనుమతి/సమ్మతితో.
- e) ఖాతాదారుల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని AHFL అడిగినట్లయితే, దానిని ఇవ్వడానికి ముందు అతడి/ఆమె రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.
- f) అతడి గురించి AHFL కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేసుకోవడానికి ప్రస్తుతం ఉన్న చట్టపరమైన

కార్యచరణ కింద/ హక్కుల పరిధి గురించి ఖాతాదారుడికి సమాచారం అందిస్తాం

g) ఖాతాదారుడు నిర్దిష్టంగా అధికారం ఇచ్చినట్లయితే తప్ప, AHFL ఖాతాదారుడి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని AHFLలతో సహా ఎవరైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించరాదు.

పై పరిస్థితుల నేపథ్యంలో, అటువంటి సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి ఖాతాదారుడు స్పష్టమైన సమ్మతిని అందిస్తే, ఖాతాదారుడు(లు) ప్రయోజనం కొరకు ఏదైనా ఇతర ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించే ఉద్దేశ్యంతో కంపెనీ అటువంటి సమాచారాన్ని అందించవచ్చు లేదా అటువంటి సమాచారాన్ని AHFL గ్రూపు/అసోసియేట్ కంపెనీలతో పంచుకోవచ్చు.

### 17. పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణ

రుణగ్రహీత ఎదుర్కొనే ఏవైనా నిజమైన ఇబ్బందులను సంరక్షించే ఉద్దేశ్యంతో, ప్రత్యేకించి రుణాలకు సంబంధించి బట్వాడా చేసిన తరువాత పర్యవేక్షణ నిర్మాణాత్మకంగా ఉండాలి.

#### a) ఇతర సాధారణ నిబంధనలు.

రుణ మంజూరు డాక్యుమెంట్ల నియమనిబంధనల్లో పేర్కొనబడినవి మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో AHFL జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం రుణదాతగా AHFL దృష్టికి వస్తే తప్ప). అయితే ఇది AHFL యొక్క రికవరీ హక్కు మరియు చట్టం ప్రకారం సెక్యూరిటీని అమలు చేయడాన్ని సూచించదు.

AHFL తన రుణ పాలసీ మరియు యాక్టివిటీలో లింగం, కులం లేదా మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. తదుపరి ప్రొడక్ట్లు, సర్వీస్లు, సదుపాయాలను అందించడంలో వైకల్యత ఆధారంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీర లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారుల పట్ల AHFL ఎలాంటి విచక్షణ చూపదు. అయితే సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కొరకు రూపొందించబడ్డ పథకాల్లో హెచ్ఎఫ్ఎస్ పాల్గొనడాన్ని నిరోధించదు.

రికవరీ విషయంలో, AHFL నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలు మరియు ప్రస్తుత నిబంధనల ప్రకారం సాధారణ చర్యలను ఆశ్రయిస్తుంది మరియు చట్టపరమైన కార్యచరణలో పని చేస్తుంది. బకాయిల వసూలు మరియు సెక్యూరిటీని తిరిగి పొందడానికి AHFL ఇప్పటికే ప్రవర్తనా నియామక విధానం లేదా కోడ్ పై మోడల్ పాలసీ ఉంది.

రుణగ్రహీత నుండి లేదా బ్యాంక్/ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణగ్రహీతల ఖాతాల బదిలీ కోసం అభ్యర్థన విషయంలో, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు AHFL యొక్క సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరుగుతుంది.

కింది పరిస్థితులలో హాసింగ్ రుణంల ప్రీ-క్లోజర్ పై AHFL ముందస్తు చెల్లింపు లెవీ లేదా జరిమానా వసూలు చేయదు:

a. గృహ రుణం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ముందుస్తుగా క్లోజ్ చేసినట్లయితే..

b. గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్న చోట మరియు రుణగ్రహీత వారి **సొంత మూలాలు** నుంచి రుణాన్ని ముందుగా క్లోజ్ చేసినట్లయితే.

“సొంతమూలాలు” అనే పదానికి ఉద్దేశ్యం అంటే బ్యాంకు/HFC/NBFC / లేదా ఒక ఆర్థిక సంస్థ నుంచి కొరకు అప్పు తీసుకోవడం మినహా ఏదైనా సోర్స్.

అన్ని డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ (ఫిక్సిడ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ కాంబినేషన్) హాసింగ్ లోన్లు, ప్రీ క్లోజర్ సమయంలో, రుణం ఫిక్సిడ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉన్నదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్సిడ్/ఫ్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ప్రీ క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేటు హాసింగ్ రుణాలు అయితే, ఫిక్సిడ్ వడ్డీరేటు కాలం ముగిసిన తరువాత, రుణం ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణంగా మార్చిన అనంతరం ఫ్లోటింగ్ రేటు కొరకు ప్రీ క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. ఇకపై ముందస్తుగా ముగించే అటువంటి డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హాసింగ్ రుణాలు అన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్సిడ్ రేటు రుణం అనేది రుణం మొత్తం కాలవ్యవధికి నిర్ణయించబడిన రేటు అని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

AHFL ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ముందస్తు ముగింపు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు సహ-బాధ్యత(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేసిన టర్మ్ రుణం.

AHFL కార్యకలాపాల్లో పారదర్శకతను పెంపొందించడానికి సర్వీస్ ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలతో పాటు వర్తించే GST (ఒకవేళ ఏవైనా), అందించే సేవలు, ప్రాడక్ట్ సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కొరకు లైమ్ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మొదలైన వివిధ కీలక అంశాలను AHFL ప్రదర్శించాలి. AHFL ఆర్బిబి ఆదేశాల మేరకు "నోటీస్ బోర్డు", "బుక్ లెట్లు/ బ్రోచర్లు", "వెబ్ సైట్", "ఇతర డిస్ ప్లే విధానాలు" మరియు "ఇతర సమస్యల"కు సంబంధించి సూచించిన ఫార్మేట్స్ అనుసరించాలి.

AHFL దిగువ పేర్కొన్న ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషల్లో తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి ప్రదర్శిస్తుంది: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.

### 18. బకాయిల వసూలు

ఖాతాదారులకు రుణాలు ఇచ్చినప్పుడు, మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధి ద్వారా రీపేమెంట్ ప్రక్రియ గురించి AHFL ఖాతాదారులకు వివరిస్తుంది. ఖాతాదారుడు రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిలు రికవరీ చేసుకోవడానికి ఆ దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో అతడు/ఆమెకు నోటీస్ పంపడం లేదా వ్యక్తిగతంగా కలవడం మరియు/లేదా కలెక్షన్ మరియు రికవరీ పాలసీ ప్రకారంగా ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడం జరుగుతుంది. RBI/NHB నిబంధనలు, ఖాతాదారులకు సంబంధించిన కంపెనీ కార్యకలాపాలకు వర్తించే ఆదేశాలను సాధ్యమైనంత వరకు పాటించాలి.

రుణాల రికవరీ విషయంలో కంపెనీ అసాధారణ సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం మజిల్ పవర్ ని ఉపయోగించడం మొదలైన వేధింపులను ఆశ్రయించకూడదు. కస్టమర్ల నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదులలో కంపెనీల సిబ్బంది నుండి అసభ్య ప్రవర్తన కూడా ఉంటుంది కాబట్టి, కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా తేడాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు ఒక క్రమబద్ధమైన రీతిలో పరిష్కరించుకోవడానికి అన్నిరకాలైన సాయం అందించబడుతుంది.

i. ఖాతాదారులకు రుణాలు ఇచ్చినప్పుడు, మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధి ద్వారా రీపేమెంట్ ప్రక్రియ గురించి AHFL ఖాతాదారులకు వివరించాలి. ఖాతాదారుడు రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిలు రికవరీ చేసుకోవడానికి ఆ దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో అతడు/ఆమెకు నోటీస్ పంపడం లేదా వ్యక్తిగతంగా కలవడం మరియు/లేదా కలెక్షన్ మరియు రికవరీ పాలసీ ప్రకారంగా ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడం జరుగుతుంది.

ii. మర్యాద, నిష్పాక్షికంగా చూడటం మరియు ఓర్పు అనేవాటి ఆధారంగా AHFL వసూలు చేసే పాలసీ



రూపొందించబడింది. మేం ఖాతాదారుల్లో నమ్మకాన్ని మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని విశ్వసిస్తాం. AHFL' సిబ్బంది లేదా బకాయిలు సేకరించడంలో మాకు ప్రతినిధ్యం వహించే ఎవరైనా అధీకృత వ్యక్తి లేదా/మరియు సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకనేటప్పుడు అతడు/ఆమె తన గుర్తింపును ప్రదర్శిస్తారు మరియు మా ద్వారా జారీ చేసిన అథారిటీ లేఖను ప్రదర్శిస్తారు మరియు అభ్యర్థించిన మేరకు మా ద్వారా లేదా మా అథారిటీ కింద జారీ చేసిన అతడి/ఆమె గుర్తింపు కార్డును. AHFL ఖాతాదారులకు బకాయిల మొత్తానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించాలి మరియు బకాయిలు చెల్లించడానికి తగిన నోటీస్ ఇవ్వడానికి ప్రయత్నించాలి.

iii. కలెక్షన్ లేదా/మరియు సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడంలో FDA ప్రాతినిధ్యం వహించే సిబ్బంది లేదా ఎవరైనా వ్యక్తి దిగువ పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తారు:

a) ఖాతాదారులు సాధారణంగా వారు ఎంచుకునే ప్రదేశంలో కలుస్తారు మరియు ఏదైనా నిర్దిష్ట ప్రదేశం లేనట్లయితే అతడి/ఆమె నివాసం వద్ద మరియు ఒకవేళ అతడు/ఆమె నివాసం వద్ద లభ్యం కానట్లయితే అతడు/ఆమె వ్యాపార కార్యకలాపాలు జరిపే ప్రదేశంలో కలుస్తారు.

b) మొదటిసారి కలిసేటప్పుడు గుర్తింపు మరియు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి వారికున్న అధికారం గురించి ఖాతాదారులకు తెలియజేయాలి.

c) ఖాతాదారుడి గోప్యత గౌరవించాలి.

d) ఖాతాదారుడిని సంప్రదించడం గౌరవప్రదంగా ఉండాలి.

e) ఖాతాదారుడి వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు ఉన్నట్లయితే, మిహాయించి AHFL ప్రతినిధులు 08:00 గంటల నుండి 19:00 గంటల మధ్య ఖాతాదారులను సంప్రదిస్తారు.

f) కస్టమర్ నిర్దిష్ట సమయం లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశం వద్ద కాల్స్ పరిహరించాలని కోరినట్లయితే, సాధ్యమైనంత వరకు అది గౌరవించబడుతుంది.

g) కాల్ల సమయం మరియు సంఖ్య మరియు సంభాషణ కంటెంట్ డాక్యుమెంట్ చేయబడుతుంది.

h) బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా తేడాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు ఒక క్రమబద్ధమైన రీతిలో పరిష్కరించుకోవడానికి అన్నిరకాలైన సాయం అందించాలి.

i) బకాయిల సేకరణ కొరకు ఖాతాదారుడు ఉండే స్థలానికి వెళ్లినప్పుడు గౌరవంగా, హుందాగా వ్యవహరించాలి.

j) కంపెనీ లేదా రికవరీ ఏజెన్సీకి చెందిన ఉద్యోగులు మాత్రమే రికవరీ/వసూళ్ల కార్యకలాపాల కోసం రుణగ్రహీత ప్రాంగణాన్ని సందర్శించాలి మరియు అలాంటి రికవరీ ఏజెంట్ తో పాటు మరే వ్యక్తి కూడా ఉండకూడదు.

k) కుటుంబంలో మరణం లేదా అటువంటి ఇతర విపత్కర సందర్భాలు వంటి అనుచిత సందర్భాల్లో బకాయిలను సేకరించడానికి కాల్స్ చేయడం/కలవడానికి వెళ్లడం చేయరాదు

l) రుణగ్రహీతకు కలెక్షన్ ఏజెంట్ పంపిన వ్రాతపూర్వక సమాచారానికి కంపెనీ ఆమోదం ఉండాలి.

m) కంపెనీ కస్టమర్/ రుణగ్రహీత లేదా హామీదారుతో మాత్రమే సంభాషిస్తుంది (అవసరమైతే మాత్రమే) మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ఇతర బంధువులు/ పరిచయస్తులను సంప్రదించకూడదు.

### 19. వెల్లడించడం మరియు పారదర్శకత

AHFL వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది:

(a) ఖాతాదారుడి సంతకం చేసిన MITC ఫార్మేట్;

- (b) బ్రాంచ్ లో నోటీసును ఉంచడం;
- (c) సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ కాపీని అందించడం;
- (d) సెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్లు;
- (e) AHFL వెబ్ సైట్; మరియు
- (f) నిర్ధారిత సిబ్బంది/ హెల్ప్ డెస్క్.

రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ఛార్జీలు, రుణ మొత్తం మంజూరు చేయనట్లయితే తిరిగి చెల్లించే ఫీజుల మొత్తం, ప్రీ పేమెంట్ ఆఫ్ నలు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉన్నట్లయితే, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడానికి జరిమానా ఛార్జీలు, ఫిక్సిడ్ నుంచి ఫ్లోటింగ్ రేట్లు లేదా దానికి విరుద్ధంగా రుణాన్ని మార్చడానికి మార్పిడి ఛార్జీలు, ఏదైనా వడ్డీ రీ సెట్ క్లాజ్ ఉనికి మరియు రుణగ్రహీత వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం గురించి AHFL పారదర్శకంగా రుణగ్రహీతకు వెల్లడిస్తుంది. మరో విధంగా చెప్పాలంటే, రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్/మంజూరులో ఇమిడి ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ఖర్చులను' AHFL పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు ఎలాంటి వివక్ష లేనివని కూడా నిర్ధారించబడతాయి.

## 20. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు/ క్రెడిట్ సమాచార సంస్థలు

- a) ఒక ఖాతాదారుడు ఖాతాని తెరిచినప్పుడు, AHFL అతని/ఆమె ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు/క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలకు పంపినప్పుడు మరియు AHFL వారితో చేసే తనిఖీలను అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి.
- b) దిగువ పేర్కొన్న సందర్భాల్లో ఖాతాదారుడు మాకు చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత అప్పుల గురించి క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు మేం సమాచారం ఇస్తాం:
  - i. ఖాతాదారుడు అతడి/ఆమె చెల్లింపులు జరపడంలో విఫలం కావడం;
  - ii. బకాయి ఉన్న మొత్తం వివాదంలో లేకపోవడం; మరియు
  - iii. AHFL అధికారిక డిమాండ్ ని అనుసరించి, మీ రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కొరకు AHFL సంతృప్తి చెందిన ప్రతిపాదనలను ఖాతాదారులు చేయనప్పుడు.
- c) ఈ సందర్భాల్లో, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అతడు/ఆమె చెల్లించాల్సిన అప్పుల గురించి సమాచారాన్ని ఇవ్వడానికి కంపెనీ తన ప్లాన్ ని రాతపూర్వకంగా ఖాతాదారుడికి తెలియజేయాలి. అదే సమయంలో, కంపెనీ ప్రతినిధులు CICల పాత్ర గురించి మరియు వారు అందించే సమాచారం ఖాతాదారుడి క్రెడిట్ స్కోరు మరియు రుణం పొందే సామర్థ్యంపై ఎలాంటి ప్రభావం చూపిస్తుందని ఖాతాదారులకు వివరించబడుతుంది.
- d) అలా చేయడానికి ఖాతాదారు అతని/ఆమె అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే AHFLలు క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఖాతాదారుడి ఖాతా గురించి ఇతర సమాచారాన్ని అందించవచ్చు.
  - e) ఖాతాదారులు డిమాండ్ చేస్తే. AHFL క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించిన సమాచార కాపీని ఖాతాదారుకు అందించాలి.
  - f) కస్టమర్ / CIC నుండి స్వీకరించబడిన అభ్యర్థనలు / ఫిర్యాదులు 26.04.2024 నుండి అమలులోకి వచ్చే RBI సర్క్యులర్ ప్రకారం ప్రాసెస్ చేయబడతాయి మరియు కస్టమర్లకు అప్ డేట్ చేయబడతాయి.

## 21. మీ ఖాతాదారుడి తెలుసుకోండి (KYC) పాలసీ:

ఖాతాదారుడు ఖాతా తెరవడానికి మరియు ఆపరేట్ చేయడానికి ముందు మరియు పాలసీని కొనసాగించడానికి

ముందు కంపెనీ యొక్క "నో యువర్ కస్టమర్" (KYC) పాలసీ కింద కంపెనీ అవసరమైన తగిన జాగరూకతను చేపట్టాలి. దానికి అవసరమైన డాక్యుమెంట్లు లేదా రుజువులను సమర్పించమని లేదా అందించమని ఖాతాదారుడిని అడుగుతారు. కంపెనీ KYC, యాంటీ మనీ లాండరింగ్ లేదా ఏదైనా ఇతర చట్టబద్ధమైన ఆవశ్యకతలను తీర్చడానికి అవసరమైన మేరకు మాత్రమే సమాచారాన్ని పొందేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి.

కంపెనీ రుణ దరఖాస్తు ఫారం/ఖాతా ప్రారంభ ఫారాలు మరియు ఇతర మెటీరియల్స్ ని ఖాతాదారుడికి అందిస్తుంది మరియు దీనిలో ఇందులో అందించాల్సిన అవసరమైన సమాచారం అన్ని వివరాలు మరియు ధృవీకరణ మరియు/లేదా KYC అవసరాలను తీర్చడానికి రూపొందించాల్సిన పత్రాలు ఉంటాయి.

కంపెనీ విధానపరమైన ప్రక్రియను వివరించాలి మరియు రుణఖాతాని తెరిచేటప్పుడు ఖాతాదారుడి కోరిన వివరణలను కంపెనీ అందిస్తుంది.

## 22. డిపాజిట్ ఖాతాలు:

వడ్డీ రేటు, వడ్డీ దరఖాస్తు విధానం, డిపాజిట్ నిబంధనలు, ముందస్తుగా విత్ డ్రాయల్, రెన్యూవల్, డిపాజిట్లకు విరుద్ధంగా రుణం, నామినేషన్ సదుపాయాలు మొదలైన వాటితో సహా NHB ద్వారా అనుమతించినప్పుడు/లాండ్ చేసిన వివిధ డిపాజిట్ పథకాలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని AHFL అందించాలి.

## 23. బ్రాంచి క్లోజర్/షిఫ్టింగ్/పునరావాసం/ విలీనం

AHFL తన బ్రాంచ్ ఆఫీస్ మూసివేత/మార్చే సందర్భంలో నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శించడం ద్వారా ఖాతాదారుకు నోటీసు ఇవ్వాలి మరియు ఎన్ హెచ్ బికి మార్చడానికి / మార్చడానికి / విలీనం చేయడానికి లేదా మూసివేయడానికి కనీసం 90 రోజుల ముందు పబ్లిక్ నోటీసును రెండు వారాపాత్రకల్లో జారీ చేయాలి .

## 24. సాధారణం- కంపెనీ వీటిని చేయాలి:

- రుణం మంజూరు చేయడాన్ని తెలియచేసేటప్పుడు వర్తించే ఫీజులు మరియు ఛార్జీలతో సహా దాని రుణ ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య ఫీచర్లను విక్రయించాలి. ఖాతాదారులు పొందే ప్రయోజనాలు, అటువంటి ప్రయోజనాలను వారు ఎలా ఉపయోగించుకోవచ్చు, వారి ఆర్థిక ప్రభావాలు మరియు వారి ప్రశ్నలను పరిష్కరించడం కొరకు ఏదైనా సందేహం ఉన్నట్లయితే అతడు ఎవరిని సంప్రదించవచ్చు అనే దాని గురించి పూర్తి సమాచారాన్ని AHFL ఖాతాదారుడికి అందించాలి.
- అతను/ఆమె దరఖాస్తు చేసుకునేందుకు వీలు కల్పించేందుకు ఖాతాదారుడి నుండి అవసరమైన సమాచారం/డాక్యుమెంటేషన్ ను సూచించాలి. ఖాతాదారుడి గుర్తింపు, చిరునామా, ఉపాధి మొదలైన వాటికి సంబంధించి అతడి/ఆమె నుంచి ఎలాంటి డాక్యుమెంటేషన్ అవసరం అవుతుంది, చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ ఆవశ్యకతలను పాటించడానికి చట్టబద్ధమైన అధికారులు (ఉదా. పాస్ వివరాలు) ద్వారా పేర్కొనే ఏదైనా ఇతర డాక్యుమెంట్ గురించి కూడా ఖాతాదారుడికి సలహా ఇవ్వబడుతుంది.
- కంపెనీ ద్వారా అవసరం అని భావిస్తే, అతడు/ఆమె నివాసం వద్ద మరియు/లేదా బిజినెస్ లెలిఫాన్ నెంబర్ల వద్ద అతడిని/ఆమెను సంప్రదించడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తులో అతడు/ఆమె పేర్కొన్న వివరాలను ధృవీకరించాలి మరియు/లేదా ఈ ప్రయోజనం కొరకు నియమించిన ఏజెన్సీల ద్వారా అతడి/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా బిజినెస్ చిరునామాలను భౌతికంగా సందర్శించాలి.
- కంపెనీ ఖాతాదారుడి ఖాతాలో లావాదేవీని విచారించాల్సిన అవసరం కంపెనీ ఫోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు ఏజెన్సీలను నిమగ్నం చేయాల్సి అవసరం ఉంటే, వారికి సహకరించమని ఖాతాదారుడికి తెలియజేయాలి.

- ఒకవేళ ఆమె/ఆమె మోసపూరితంగా వ్యవహరించినట్లయితే, అతడు/ఆమె ఖాతాలోని అన్ని నష్టాలకు అతడు/ఆమె బాధ్యత వహిస్తారని మరియు అతడు/ఆమె సహేతుకమైన రక్షణ లేకుండా వ్యవహరిస్తే దీనికి ఖాతాదారుడు బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందని కూడా కంపెనీ ఖాతాదారుడికి సలహా ఇస్తుంది. జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష చూపరాదు.

1. AHFL ద్వారా అవసరం అని భావించినట్లయితే, అతడు/ఆమె నివాసం వద్ద మరియు/లేదా బిజినెస్ టెలిఫోన్ నెంబర్ల వద్ద అతడిని/ఆమెను సంప్రదించడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తులో అతడు/ఆమె పేర్కొన్న వివరాలను AHFL ధృవీకరించాలి మరియు/లేదా ఈ ప్రయోజనం కొరకు నియమించిన ఏజెన్సీల ద్వారా అతడి/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా బిజినెస్ చిరునామాలను భౌతికంగా సందర్శించాలి.

2. AHFL ఖాతాదారుడి ఖాతాలో లావాదేవీని విచారించాల్సిన అవసరం ఉంటే, AHFL పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు ఏజెన్సీలను నిమగ్నం చేయాల్సి అవసరం ఉంటే, వారికి సహకరించమని ఖాతాదారుడికి తెలియజేయాలి.

3. ఖాతాదారుడు మోసపూరితంగా వ్యవహరించినట్లయితే, అతడు/ఆమె ఖాతాలోని అన్ని నష్టాలకు అతడు/ఆమె బాధ్యత వహిస్తారని, ఖాతాదారుడు సహేతుకమైన సంరక్షణ లేకుండా వ్యవహరిస్తే, దాని వల్ల నష్టాలు చోటు చేసుకోవచ్చని, దీనికి ఖాతాదారుడు బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందని AHFL ఖాతాదారుడికి సలహా ఇవ్వాలి.

4. AHFL దిగువ పేర్కొన్న ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషల్లో తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి ప్రదర్శిస్తుంది:

- హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా సముచితమైన స్థానిక భాష. AHFL అప్పు ఇచ్చే విషయంలో లింగభేదం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపం. తదుపరి ప్రొడక్ట్లు, సర్వీస్లు, సదుపాయాలను అందించడంలో వైకల్యత ఆధారంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీర లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారుల పట్ల హెచ్ఎఫ్ఎస్ఎల్ ఎలాంటి విచక్షణ చూపదు. అయితే సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కొరకు రూపొందించబడ్డ పథకాల్లో హెచ్ఎఫ్ఎస్ఎల్ పాల్గొనడాన్ని నిరోధించదు.

5. AHFL సాధారణ కార్యకలాపాల్లో భాగంగా రుణగ్రహీత నుండి లేదా బ్యాంక్/ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనలను ప్రాసెస్ చేయాలి.

6. ప్రవర్తనా నియామావళిను ప్రచారం చేయడానికి, AHFL దిగువ పేర్కొన్న వీటిని చేయాలి:

a) వెబ్ సైట్ & బ్రాంచ్ లోని నోటీసు బోర్డులో ఈ ప్రవర్తనానియామావళి కాపీని ప్రదర్శించాలి.

b) కొంటర్ వద్ద లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థించినప్పుడు ఈ కోడ్ లభ్యమయ్యేలా చూడాలి.

c) ప్రవర్తనా నియామావళి గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ ని అమల్లో ; పెట్టడానికి; సిబ్బందిని తగిన శిక్షణ అందించేలా చూడాలి;

d) పాత మరియు కొత్త ఖాతాదారులకు ఈ ప్రవర్తనానియామావళి కాపీని అందించాలి.

గమనిక: డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లకు సంబంధించిన అవసరాలు కంపెనీకి వర్తించవు.

\*\*\*\*\*

