

AHFL Fair Practice Code



ಅಧಾರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಪ್ಲಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನಿರ್ದಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿಯಮಗಳಿ

(ಸಂಪುರ್ಣ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಧಿಕಾರ ಮತ್ತು ವಿಭಾಗಗಳಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ್ದ)

ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ VI

విషయ సూచిక

సీరియల్	టాపెక్	పాశే నంబర్
నంబర్.		
1.	పరిచయం	3
1.2.	డాట్స్‌శ్ర్యాము	3
1.3	ప్రవర్తనా నియమావళిని వర్తింప చేయడం	3
1.4.	అంకితభావం	4
2	వెల్లడించడం మరియు పారదర్శకత	5
3.	ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమృకాలు	5
4	రుణాలు	6
4.1.1	రుణాల కొరకు దరబార్సులు మరియు వాటి ప్రాసింగ్:	6
4.1.2	రుణం మదింపు మరియు నిబంధనలు / ఘరంతులు	7
4.1.3	నియమనిబంధనలు మార్గాడం ద్వారా రుణం యొక్క బట్టుదా	7
4.1.4	పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణ	7
4.2	పూచీదారులు	9
4.3	రహస్యం మరియు గోప్యత	10
4.4	కైఫియిత రిపరెన్స్ ఏజన్సీలు	11
4.5	బకాయిల వసూలు	11
4.6	పీర్యాదులు మరియు క్లేశం	13
4.7	మీ బొతాదారుడి (KYC) పాలనీని తెలుసుకోండి	13
4.8	డిపాజిట్ అకౌంటులు	13
4.9	బ్రాంచ్ ఫ్లోజర్/షిప్పింగ్	14
4.10	పీర్యాదులు	14
4.11	కేశ నిష్పత్తి యంత్రాంగం	15
5.	సాధారణం	17

ఆధార్ హోసింగ్ ప్లాన్ లిమిటెడ్

నిష్పత్తిక ప్రవర్తనా నియమావళి

(విప్పిల్, 2018 నుండి అమలులోకి వచ్చే కంపనీ డైరెక్టర్ బోర్డు సపరించిన మరియు అమాదించినట్టుగా)

1. పరిచయం

నేషనల్ హోసింగ్ బ్యాంక్ తేదీ 5 సెప్టెంబర్, 2006 నాడు పైద్ నేటిఫికేషన్/సర్క్యూలర్ నెంబరు NHB (ND)/DRS/Pol-No.16/2006 ద్వారా నిష్పక్షిక ప్రవర్తనా మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది, మరియు తేదీ 11 అక్టోబర్, 2010 నాడు జారీ చేసిన పైద్ సర్క్యూలర్ నెంబరు NHB/ND/DRS/Pol.No. 34/2010 -11 మరియు 2, జూలై, 2018 తేదీ నాటికి NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2018 ద్వారా తదుపరి సపరణలు చేయబడుతుంది ఇకపై తదుపరి సపరణలు నియతానుసారంగా నేపిపై చేయబడతాయి.

ఆధార్ హోసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (AHFL), (గతంలో DHFL పైశ్ హోసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ అని పిలువబడేది.) తన కళుంబులలో వ్యవహారించడంలో అత్యుత్తమ కార్బోరెట్ పద్ధతులు మరియు పారదర్శకతను నిర్మారించే ఉద్దేశ్యంలే, దాని నిష్పక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి (కోడ్)లో మార్గదర్శకాలను స్వీకరించింది. కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ 24, ఏప్రిల్, 2018 నాడు జరిగిన సమావేశంలో అంగీకరించారు మరియు 30, ఏప్రిల్ 2019 నాడు జరిగిన బోర్డ్ సమావేశంలో సమీక్షించి, సపరించారు.

ఈకా, బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు 28 మే, 2021 న జరిగిన వారి సమావేశంలో, తేదీ 17 పెట్రిలరి, 2021 నాడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా పైద్ సర్క్యూలర్ నెంబరు . RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 ద్వారా జారీ చేసిన నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్సీయల్ కంపెనీ - హోసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) డైరెక్టన్, 2021 (ఇకపై" RBI డైరెక్టన్ "గా పేర్కొనబడుతుంది) ప్రకారం ఈ పాలనీని సమీక్షించి సపరించారు.

పేర్కొనబడ్డ కోడ్, మంచి మరియు నిష్పక్షికవిధానాలను ప్రోత్సహించడం, పారదర్శకతను పెంచడం, మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం, రుణగ్రహిత్/ఖాతాదారుడు మరియు కంపెనీ మధ్య నిష్పక్షికమైన మరియు సుహృదాభింబం సంబంధాన్ని దృష్టికరించడం మరియు కంపెనీ హోసింగ్ పైనాన్స్ సిస్టమ్లో ఖాతాదారుడి విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం గురించి ప్రస్తావిస్తుంది.

1.2 లక్ష్యాలు :

- ఖాతాదారులతో వ్యవహారించేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు నిష్పక్షిక విధానాలు ప్రోత్సహించడానికి;
- పారదర్శకతను పెంపొందించాలని ఆశించబడుతుంది తద్వారా తాము ఎటువంటి సరీస్టసులను సముచ్చితంగా ఆశించపచ్చని ఖాతాదారులకు మరింత మెరుగైన అవగాహన ఉంటుంది;
- అధిక అపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడానికి;
- ఖాతాదారుడు మరియు AHFL మధ్య నిష్పక్షికమైన మరియు హృదయపూర్వక సంబంధాలను ప్రోత్సహించడానికి;
- హోసింగ్ పైనాన్స్ సిస్టమ్లో సమ్మకాన్ని పెంపొందించడానికి.

1.3 ప్రవర్తనా నియమావళి అప్పికేషన్

ఆధార్ హోసింగ్ పైనాన్ లిమిటెడ్

- ఈ పువర్తనానియామావళి అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు, అవి AHFL, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డేజిటల్ లెండింగ్ ప్లాటఫోరమ్లు (స్వీయ-యాజమాన్యం మరియు/లేదా అప్పటిసోర్చింగ్ ఏర్పాటు కింద) ద్వారా అందించినా, కొంటర్లో, ఫోన్లో, పోస్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాలు ద్వారా అందించినా, ఇంటర్వెట్లో లేదా మరేదొ పద్ధతి ద్వారా అందించినా సర్ వర్తిస్తాయి.
- మార్కెటింగ్, రుణ ఆరంభ ప్రక్రియ మరియు సర్వీసింగ్ మరియు కలోకన్ కార్యకలాపాలు మరియు AHFL ద్వారా నిమగ్నం చేసిన వివిధ సర్వీస్ ప్రోవైడర్లలో సహ కార్యకలాపాల అన్ని కోషాల్లో పువర్తనా నియమావళి వర్తిస్తుంది. ఉద్యోగుల బాధ్యత, సామర్థ్యం, మానిటరింగ్ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, ట్రైనింగ్ మరియు టక్కాలజీ పరంగా నిప్పుక్కి పువర్తనా నియమావళి పట్ల మా నిబిద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది.
- రెగ్యులర్ ట్రైనింగ్ కార్యక్రమాలు, మీటింగ్లు, సమివార్లు, సర్క్యూలర్లు మరియు కమ్యూనికేషన్ ఉద్యోగుల ఇతర విధానాల ద్వారా కోడ్ గురించి అపగాహన కల్పించబడుతుంది, తద్వారా నిప్పుక్కి కమ్మెన్టున మరియు నాయ్యమైన రుణాలు మరియు సమర్థవంతమైన మరియు నిప్పుక్కి కమ్మెన్టున సేవల కోరకు దృఢమైన నిబిద్ధత ఉంటుంది.

1.4 అంకితభావం

హోసింగ్ పైనాన్ పరిశ్రమలో వ్యాప్తిలో ఉన్న ప్రామాణిక విధానాలను చేరుకోవడం కోరకు, సమర్పత మరియు పారదర్శకత నైతిక సూత్రమై అన్ని వ్యవహారాల్లో నిప్పుక్కి కంగా మరియు సహాతుకంగా వ్యవహరించడానికి AHFL ఈ పువర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండాలి.

AHFL అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోరకు సిబ్బంది అనుసరించే ప్రక్రియలు మరియు విధానాల్లో ఈ పువర్తనా నియమావళిలో చేసిన వాగ్గానాలు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉన్నట్లుగా దృవీకరించాలి.

AHFL తన ఉత్పత్తులు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనల స్వాత్మగా అనుగుణంగా ఉన్నట్లుగా దృవీకరించాలి.

AHFL తమ భాతాదారులతో సమర్పత మరియు పారదర్శకత నైతిక సూత్రాలకు అనుగుణంగా వ్యవహరిస్తుంది.

AHFL భాతాదారుడికి ఎలాంటి సందిగ్ధత లేకుండా, అర్థం చేసుకోవడంలో స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది: వాగ్గే మరియు సర్వీస్ ధార్మీలతో సహ దాని నిబంధనలు మరియు పరితులతో పాటు ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు.

భాతాదారుడికి లభ్యమయ్యే ప్రయోజనాలు

ఏప్రైల్ తప్పులు ఉంటే సరిచేయడంలో AHFL వేగంగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరిస్తుంది మరియు ఈ కోడ్ లక్ష్యాల నేపథ్యంలో భాతాదారుల ప్రియదులను పోజరపుతుంది

AHFL భాతాదారుల వ్యక్తిగత సమాచారం మొత్తాన్ని ప్రయుక్తి మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణిస్తుంది, రెగ్యులేటర్లు లేదా క్రెడిట్ విజెన్సీలో సహ ఏదైనా చట్టం లేదా ప్రబుత్య అదికారులు లేదా భాతాదారుడి ద్వారా సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి అనుమతించనట్లయితే తప్పు, త్పుతీయసుక్క వ్యక్తికి ఎలాంటి సమాచారాన్ని వెల్లడించరాదు.

వ్యాపార లావాదేవీ ప్రోరంభించడానికి ముందు, ప్రస్తుత రుణగ్రహీతులు మరియు కొత్త భాతాదారులకు పువర్తనా నియమావళి కావేని అభ్యర్థన మేరకు AHFL అందిస్తుంది.

వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, పైహాపాక స్థితి, మతం లేదా పైకల్యం ఆధారంగా AHFL తన భాతాదారుల్లు వివక్ చూపదు. అయితే రుజు ఉత్పత్తుల్లో పేర్కొన్నవిధంగా ఏపైనా పరిమితులు వర్తించడం కొనసాగించాలి.

2 వెళ్డించడం మరియు పారదర్శకత

AHFL వడ్డీ రెట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్టీలు గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది:

- (a) భాతాదారుడి సంతకం చేసిన MITC పార్ట్యూట్;
- (b) బ్రాంచీల్లో నోటీసును ఉండడం;
- (c) సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ కావీని అందించడం;
- 2A (d) టరిఫ్పోన్ లేదా హాల్ప్ లైన్లు;
- (e) AHFL వెబ్‌సైట్; మరియు
- (f) నిర్దారిత సిబ్యూండి/ హాల్ప్ డెస్క్.

రుజు దరబాస్తును ప్రాపెన్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ఛార్టీలు, రుజు మొత్తం మంజూరు చేయసట్లులుతే తిరిగి చెల్లించే ఫీజుల మొత్తం, పీ పీమెంట ఆస్ట్రోన్లు మరియు ఛార్టీలు, ఏపైనా ఉన్నట్లులుతే, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడానికి జరిమానా, పీక్స్ నుంచి ప్లోటింగ్ రెట్లు లేదా దానికి వియర్డుంగా రుజున్ని మార్పుడానికి మార్పుడిని ఛార్టీలు, ఏపైనా వడ్డీ రి పెట్ క్లాజ్ ఉనికి మరియు రుజుర్మీత వడ్డీని ప్రభావితం చేసి ఏపైనా ఇతర విషయం గురించి AHFL పారదర్శకంగా రుజుర్మీతకు వెళ్డిస్తుంది. మరో విధంగా చెప్పాలంటే, రుజు దరబాస్తు ప్రాపెన్‌గా/మంజూరులో ఇమిడ్ ఉన్న అన్ని ఛార్టీలతో సహ 'అన్ని ఖర్చులను' AHFL పారదర్శకంగా వెళ్డించాలి. అటువంటి ఛార్టీలు/ఫీజులు ఎలాంటి వివక్ లేనివని కూడా నిర్దారించబడతాయి.

3. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:

AHFL :

- (a) అన్ని ఎడ్వెర్సైజీంగ్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పెషాలిటీ కూడిన, మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూస్తుంది.
- (b) ఒక సర్వీస్ లేదా ప్రోడక్ట్స్ దృష్టిని నిలిపి మరియు వడ్డీరెటుకు రిఫరెన్స్‌ని జోడించే ఏపైనా మీడియాలోని ఏపైనా ప్రకటన లేదా ప్రమోషనల్ సాహాత్యంలో, మేం ఇతర ఫీజులు మరియు ఛార్టీలు వర్తిస్తాయా అని కూడా సూచిస్తుంది మరియు అబ్యర్థించినపుడు సంబంధిత నియమనిబంధనల పూర్తి విపరాలు లభ్యమవుతాయని కూడా సూచిస్తుంది
- (c) సహీద్ సర్వీస్‌లను అందించడానికి మేం తృతీయపక్ సేవల్ని ఉపయోగించుకున్నట్లులుతే, అటువంటి తృతీయపక్షాలు భాతాదారుడి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి తృతీయపక్షాలకు లభ్యం అయితే) మేం ఎంత మేరకు గోప్యత మరియు భద్రతతో వ్యవహరిస్తామో, కంపెనీ కూడా అంత స్టోయిలో పాటించేలా చూడటానికి ప్రయత్నించడం
- (d) మా వద్ద నుంచి ఉపయోగించుకున్న ప్రోడక్ట్ల పీచరల గురించి, నియతానుసారంగా భాతాదారులకు తెలియజేయడం. వారి ఇతర ప్రోడక్ట్ల గురించి సమాచారం లేదా వారి ప్రోడక్ట్లు/సర్వీస్‌లకు సంబంధించిన ప్రమోషనల్ ఆఫర్లు గురించి అతడు/అమె మెయిల్ ద్వారా లేదా AHFL వెబ్‌సైట్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నెంబరులో రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను అందుకోవడానికి అతడి/అమె సమృతి ఇచ్చినపుడు మాత్రమే భాతాదారులకు తెలియజేయవచ్చు.
- (e) మా ప్రోడక్ట్ లు/సర్వీసులను మార్కెట్ చేయడం కొరకు వారి సీపలను ఉపయోగించుకునే దిడైర్ట్ సెల్షింగ్ ఏషెన్స్‌లు (DSAలు) కొరకు మేం ప్రవర్తనా నియమావళిని సూచించాం, ఉత్పత్తులను వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా వికయించడానికి భాతాదారుడిని సంప్రదించినపుడు, ఇతర విషయాలతోపాటుగా, వారు తమ గుర్తింపును వెళ్డించాల్సి ఉంటుంది.

(f) మా కంపెనీ ప్రతినిధి/కోరియర్ లేదా డిపాన్‌వి వీదైనా అసమంజసమైన ప్రప్రతిన లేదా ఈ ప్రప్రతినా నియమావలచిని ఉల్లంఘించినట్టుగా ఖాతాదారుడి నుంచి వీదైనా ఫీర్యాదును అందుకున్న సందర్భంలో, పరిశోధించడం కోరకు మంచి విశ్వాసంతో కష్టమర్కు సహాయపడటం కోరకు సముచీత చర్యలు తీసుకోబడతాయి.

4. రుణాలు

4.1.1 రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసింగ్ కోరకు దరఖాస్తులు.

యఱం అప్పికేషన్కు సంబంధించిన రుసుము/ ఛార్జీల ప్రామాణిక పెడ్యూల్/ 'అన్ని ఖర్చులు' ఖాతాలు ఏ విభాగానికి చెందినవి అనే దాన్నిపై ఆధారపడి రుఱం అప్పికేషన్ ప్రాసింగ్/మంజూరు చేయడానికి ఇమిడి ఉండే అన్ని ఛార్జీలతో సహ కాబోయ్ రుఱగ్రీపాతలందరికీ రుఱం మొత్తంతో సంబంధం లేకుండా, రుఱ దరఖాస్తుతో పాటుగా పారదర్శకంగా అందుబాయిలో ఉంచబడుతుంది. అదేవిదుగా, దరఖాస్తు ఆమోదించని సందర్భంలో తిరిగి చెల్లించబడే లేదా చెల్లించని పీజీ మొత్తం, ప్రీమెంట్ ఆప్సన్లు మరియు రుఱగ్రీపాత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే వీదైనా ఇతర విషయం కూడా దరఖాస్తు సమయంలో రుఱగ్రీపాతకు తెలియజేసువ్వారు. దరఖాస్తుపొరంతోపాటుగా దాఖలు చేయాల్సిన అవసరం ఉన్న డాక్యుమెంట్ల జాబితాను రుఱ దరఖాస్తు పత్రం సూచించవచ్చు. పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు పారాలను అందుకున్నట్టుగా కాల్/ఎన్సెమ్సెన్/మెయిల్ ద్వారా ఎక్సాలెష్ట్ చేయబడుతుంది.

అవసరమని భావించినట్టుయితే, ప్రాథమిక చర్చలకు దరఖాస్తుదారుడిని కంపెనీ సుమారుగా ఏ తేదీద్వారా పిలవాలనే తేదీని కూడా ఎక్సాలెష్ట్ మెంట్లో చేర్చాలి.

పూర్తి చేసిన అన్ని రుఱ దరఖాస్తు పారాలు, అంటే అవసరమైన మొత్తం సమాచారం/పెపర్లతో సబ్సిట్ చేసినవి అందుకున్న 4 వారాల్లోపు అన్ని రుఱ దరఖాస్తులు డిస్ట్రోజ్ చేయబడతాయి.

రుణాల కేటగిరీ లేదా త్రై హోల్డ్ లిమిటెడ్ సంబంధం లేకుండా రుఱ దరఖాస్తును తిరస్కరించినట్టుయితే, రుఱ దరఖాస్తు తిరస్కరించడానికి దారితీసిన ప్రధాన కారణం(లు)లు కూడా రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది.

రుఱగ్రీపాతతో చేయబడే అన్ని సంభాషణలు కూడా ప్రాంతీయ భాష లేదా రుఱగ్రీపాతకు అర్థం అయ్యే భాషలో చేయాలి.

4.1.2 రుణాల మంజారు మరియు నియమానిబంధనలు

ATPAT సిఫారసు చేయబడ్డ రిస్క్ ఆధారిత మదింపు ప్రక్కియలకు అనుగుణంగా, ప్రతి రుణ అస్థికెషన్ మదింపు చేయబడుతుంది మరియు తగిన జాగరూకతతో రాజీపడుండా, అటువంటి రిస్క్ మదింపు మరియు AHFL మార్గదర్శకాల ఆధారంగా తగిన మార్కెట్/సెక్యూరిటీలు పేర్కొనబడతాయి.

- a) రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెన్ చేయడానికి సాధారణంగా అవసరం అయ్యే అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో AHF సెకరిస్టుంది. దినికి ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, ఖాతాదారుడి మళ్ళీ సంప్రదిస్తామని చెప్పాలి.
- b) మంజారు చేయబడ్డ రుణమొత్తం, నియమానిబంధనలు, వార్డ్రిక వడ్డిరేటు, అనువర్తించే విధానం, EMI నిర్వాణం, చార్జీలను ముందస్తుగా చెల్లించడం, జరిమానా వడ్డి/బకవేచ ఏదైనా ఉన్నట్లయితేతో కూడిన మంజారు లేఖను రుణగ్రహీత ద్వారా అర్థం చేసుకునేవిధంగా ప్రాంతియ భాషలో మంజారు లేఖ మూలంగా తెలియజేస్తుంది, ఈ నియమానిబంధనలకు రుణగ్రహీత రాతపూర్వక ఆమోదాన్ని రికార్డుమూలంగా ఉంచుతుంది.
- c) రుణం తెరిగి చెల్లించడంలో ఆలస్యం అయితే విధించే ఆలస్య రుసుమును రుణ ఒప్పుందంలో పెద్ద అక్షరాల్లో కంపెనీ పేర్కొనాలి.
- d) రుణాల మంజారు/ బట్ట్యాడా సమయంలో ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ డాక్యుమెంట్లోని కోట్ చేసిన ప్రతి ఒక్క అనుబంధం కాపీటోపాటుగా రుణ డాక్యుమెంట్ కాపీని కూడా AHFL అందించాలి.
- e) రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ కమ్యూనికేషన్సి ఎన్వెమ్సెన్/జమెయిల్/లెటర్ ద్వారా అందించాలి.

4.1.3 నియమానిబంధనలు మార్పుడం ద్వారా రుణం యొక్క బట్ట్యాడా

అటువంటి మంజారును పరిపాలించే రుణ డాక్యుమెంట్లను అమలు చేయడంతో సహ నియమానిబంధనలను పూర్తిగా పాటించడం ద్వారా మంజారు చేసిన రుణాల బట్ట్యాడా వెంటనే జరుగుతుంది.

వడ్డిరేటు మరియు సర్వీస్ చార్జీలతో సహ నియమానిబంధనల్లో ఏదైనా మార్పు, ఖాతా నీర్ధిష్ట మార్పుల విషయంలో మరియు ఇతర సంరాఘాల్లో నీర్ధిష్ట మార్పులు జరిగితే, భ్రాంచీల వద్ద/ AHFL వెట్సైట్లో/ప్రింట్ మరియు ఇతర మీడియా ద్వారా నియతానుసారంగా నోటీస్ బోర్డుల్లో ప్రదర్శించడం ద్వారా రుణగ్రహీతలకు వ్యక్తిగతంగా తెలియజేయబడుతుంది.

వడ్డిరేటు మరియు సర్వీస్ చార్జీల్లో మార్పు దాని తరువాత మాత్రమే అమల్లోకి వస్తాయి.

అటువంటి మార్పుల ఫలితంగా ఏదైనా అనుబంధ ఒప్పుందాలు, డాక్యుమెంట్లు లేదా రాతపూర్వకంగా అమలు చేయాల్సి వస్తే, దాని గురించి కూడా సలహా ఇవ్వబడుతుంది. ఇంకా, పెసిలిటీ లభ్యత అటువంటి ఒప్పుంద డాక్యుమెంట్లు లేదా రైబ్లింగ్ల అమలుకు లోపించాలి.

4.1.4 పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణ

రుణగ్రహీత ఎదుర్కొనే ఏదైనా నిజమైన ఇబ్బందులను సంరక్షించే డెఫైషంతో, ప్రత్యేకించి రుణాలకు సంబంధించి బట్ట్యాడా చేసిన తరువాత పర్యవేక్షణ నిర్వాచితుకంగా ఉండాలి.

ఎ) ఇతర సాధారణ నిబంధనలు.

రుణ మంజారు డాక్యుమెంట్లల నియమనిబంధనల్లో పేర్కొనబడినవి మినహా రుణగ్రహిత వ్యవహారాల్లో AHFL జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (రుణగ్రహిత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం రుణదాతగా AHFL దృష్టికే వ్యక్తిగతం). అయితే ఇది AHFL యొక్క రికవరీ హక్కు మరియు చట్టం ప్రకారం సెక్యూరిటీని అమలు చేయడాన్ని సూచించదు.

AHFL తన రుణ పాలనీ మరియు యూస్క్రీవిటీలో లింగం, కులం లేదా మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. తదుపరి ప్రొడక్ట్లు, సర్వీస్లు, సదుపాయాలను అందించడంలో ప్రైవ్యత ఆధారంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీర లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారుల పట్ల AHFL ఎలాంటి విధక్షణ చూపదు. అయితే సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కొరకు రూపొందించబడ్డ పథకాల్లో హాచెపసి పాగ్లోసడాన్ని నిరోధించదు.

రికవరీ విషయంలో, AHFL నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలు మరియు ప్రస్తుత నిబంధనల ప్రకారం సాధారణ చర్యలను ఇతరయ్యాస్తుంది మరియు చట్టపరమైన కార్యాచరణలో పని చేస్తుంది. బకాయిల వసూలు మరియు సెక్యూరిటీని తిరిగి పొందడానికి AHFL ఇప్పటికే ప్రపాదనా నియాపథి విధానం లేదా క్రెడిష్చు మోడల పాలనీ ఉంది.

రుణగ్రహిత నుండి లేదా బ్యాంక్/ఐర్టీక సంస్థ నుండి రుణగ్రహితుల ఖాతాల బదీలీ కోసం అబ్యర్థన విషయంలో, అబ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు AHFL యొక్క సమ్మితి లేదా ఇతరత్రా తెలియజేయబడుతుంది.

కింది పరిస్థితులలో హోసింగ్ రుణంల ప్రీ-క్లోజర్స్‌పై AHFL ముందస్తు చెల్లింపు లేవీ లేదా జరిమానా వసూలు చేయదు:

a. గృహ రుణం ప్లోటింగ్ వద్దీ రేటు ఆధారంగా మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ముందుస్తుగా క్లోజ్ చేసినట్లయితే..

b. గృహ రుణం స్థిర వద్దీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్న చోట మరియు రుణగ్రహిత వారి సౌంత మూలాలు నుంచి రుణాన్ని ముందుగా క్లోజ్ చేసినట్లయితే.

“సౌంతమూలాలు” అనే పదానికి ఉద్దేశ్యం అంటే బ్యాంకు/HFC/NBFC / లేదా ఒక ఐర్టీక సంస్థ నుంచి కొరకు అప్పు తీసుకోవడం మినహా ఏదైనా సౌర్స్.

అన్ని ద్వారా వ్యాయల్/స్నేహిత్ రేట్ (ఫిక్స్డ్ మరియు ప్లోటింగ్ కాంబినేషన్) హోసింగ్ లోన్లు, ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో, రుణం ఫిక్స్డ్ లేదా ప్లోటింగ్ రేటుపై ఉన్నదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్డ్/ప్లోటింగ్ రేటుకు పర్టించే ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. ద్వారా వ్యాయల్/స్నేహిత్ రేటు హోసింగ్ రుణాలు అయితే, ఫిక్స్డ్ వద్దీరేటు కాలం ముగిసిన తరువాత, రుణం ప్లోటింగ్ రేటు రుణంగా మార్పిన అనంతరం ప్లోటింగ్ రేటు కొరకు ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. ఇకపై ముందుస్తుగా ముగించే అటువంటి ద్వారా వ్యాయల్/స్నేహిత్ రేట్ హోసింగ్ రుణాలు అన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్డ్ రేటు రుణం అనేది రుణం మొత్తం కాలవ్యవహారికి నిర్ణయించబడిన రేటు అని కూడా స్వాప్తం చేయబడింది.

AHFL ఏదైనా ప్లోటింగ్ రేటుపై ముందుస్తు ముగింపు ఘాటీలు/ముందుస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు

సహ-బాధ్యత(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రీతులకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేసిన టర్మ్ రుణం.

AHFL కార్యకలాపాల్లో పారదర్శకతను పెంపొందించడానికి సర్వీస్ ఛార్టీలు, వడ్జీ రెట్లు, పీసల్ వడ్జీ (బకవేళ విష్టైనా), అందించే నేవలు, ప్రోడక్ట్ సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోరకు బ్రైమ్ నిబంధనలు మరియు పీర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మొదలైన వివిధ కీలక అంశాలను AHFL ప్రదర్శించాలి. AHFL ఆర్బిప ఆర్ఎసాల మేరకు "నేచీన్ బోర్డ్", "బుక్లోట్లు/ భోర్డ్లు", "పెట్స్‌ల్యూస్", "ఇతర డిస్ట్రిబ్యూటర్లు" మరియు "ఇతర సమస్యలు"కు సంబంధించి సూచించిన ఫార్మెంట్లని అనుసరించాలి.

AHFL దిగువ పీర్స్‌న్యూ ఏష్టైనా ఒకటి లేదా అంతకంతే ఎక్కువ భాషల్లో తన ఉత్సవులు మరియు సేవల గురించి ప్రదర్శిస్తుంది: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్టోనిక భాష.

B) నియమనిబంధనలు మార్గం ద్వారా రుణం యొక్క లభ్యాడా

- రుణం అగ్రమెంట్/ మంజూరు లేఖలో పీర్స్‌న్యూ పుంపిణీ పెద్యాల్కు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయాలి.
- బట్ట్యాడా పెడ్యాలు, వడ్జీరెట్లు, సర్వీస్ ఛార్టీలు, ముందసుగా చెల్లించే ఛార్టీలు, ఇతర వర్తించే పీజులు/ఛార్టీలు మొదలైన వాటితో సహ నిబంధనల్లో ఉండే ఏష్టైనా మార్పులను AHFL ప్రాంతియ భాష లేదా రుణగ్రీత ద్వారా అర్థం చేసుకునే భాషల్లో రుణగ్రీతకు నేచీన్ ఇవ్వాలి. భవిష్యత్తులో మాత్రమే అటువంటి వడ్జీరెట్లు మరియు ఛార్టీలు అమల్లోనికి వస్తాయని కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది. దీనికి సంబంధించి రుణ ఒప్పందంలో తగిన కండిషన్ అమలు చేయబడుతుంది.
- అటువంటి మార్పు భాతాదారుడికి ప్రతికూలంగా ఉన్నట్లుయితే, వారు 60 రోజుల్లోగా ఎలాంటి నేచీన్ లేకుండా అతడి/అమె భాతాను ముగించవచ్చు లేదా ఎలాంటి అదనపు చార్టీలు లేదా వడ్జీ చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా వేరే దానికి మార్పువచ్చు.
- అగ్రమెంట్ కింద రుణాన్ని రీకాల్ చేయడం/చెల్లింపును వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం అనేది రుణ అగ్రమెంట్లకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- బకాయిలు మొత్తాలు అన్ని చెల్లించిన తరువాత లేదా ఏష్టైనా చట్టబడ్డమైన హక్కు లేదా రుణగ్రీతకు విరుద్ధంగా AHFL యొక్క ఏష్టైనా ఇతర క్లెయిలం కోరకు ధారణకు లోటడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తం రియలైజేషన్ అయినప్పుడు AHFL అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయాలి. అటువంటి సెటాప్ హక్కు అమలు చేయాల్సి వస్తు మిగిలిన క్లెయిలం గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిలం సెటిల్ చేయడం/చెల్లింపులు జరిప వరకు కూడా AHFL సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండే అధికారాల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రీతలకు నేచీన్ ఇవ్వబడుతుంది.

4.2 పూచీదారులు:

ఒక వ్యక్తిని రుణానికి పూచీదారుడిగా పరిగణించినప్పుడు, AHFL అతనికి/అమెకు ఈ క్రింది వాటిని రసీదు కింద తెలియజేస్తుంది-

(ఎ) పూచీదారుడిగా బాధ్యత నిబంధనలను పీర్స్‌ఓటూ ఉత్తరం/ పూచీకట్టు ఒప్పందం;

- (b) అతడు/అమె పూచీదారుగా ఉన్న రుణర్పీత యొక్క రుణం యొక్క సర్వీసీంగ్లో ఏదైనా డిపాల్ట్ అయినట్లయితే, AHFL అతడు/అమెకి తెలియజేస్సుంది.
- (c) పూచీదారుడిగా అతని/అమె బాధ్యత;
- (d) అతడు/అమె కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత మొత్తం;
- (e) అతడు/అమె లయబిలిటీ మేరకు చెల్లించడంని అతడు/అమెని AHFL అభ్యర్థించే పరిస్థితులు;
- (f) అతడు/అమె పూచీదారుడిగా చెల్లించడంలో విఫలమైనట్లయితే, అతడు/అమెకు కంపెనీలోని ఇతర దట్టులను AHFL ఆశ్చయించడం;
- (g) పూచీదారుల అతడే/అమె బాధ్యత నిర్మిష్ట మొత్తానికి పరిమితం కావేచ్చు లేదా అది అపరిమితంగా ఉండవచ్చు. మరియు
- (h) పూచీదారుగా అతడే/అమె బాధ్యతల నుంచి డిశ్చార్ట్ అయ్యే సమయం మరియు పరిస్థితులు, అదేవిధంగా దీని గురించి AHFL అతడికి/అమెకు తెలియజేస్తే విధం.
- (i) బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, క్రెడిటార్/రుణదాత చేసిన డిమాండ్కు కట్టుబడి ఉండటానికి పూచీదారుడు నిరాకరిస్తే అటువంటి పూచీదారుడిని కూడా ఉద్దేశ్యపూర్వక డిపాల్ట్గా పరిగణిస్తారు.

అతడు/అమె పూచీదారుగా ఉన్న రుణర్పీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ముఖ్యమైన ప్రతికూల మార్పులు ఉన్నట్లుగా AHFL అతడు/అమెకి తెలియజేస్సుంది.

4.3 రహస్యం మరియు గోప్యత

భాతాదారుల సమాచారాన్ని మేం వ్యక్తిగతమైనది మరియు గోప్యమైనదిగా(అతడు/అమె ఇక ఏమాత్తం భాతాదారులుగా లేనప్పటికీ] మేం పరిగణిస్తాం మరియు దిగువ సూత్రాలు మరియు పాలసీల ద్వారా మార్గదర్శనం చేయబడుతుంది. దిగువ అసాధారణ పరిస్థితుల్లో మినహ భాతాదారుడి ద్వారా కంపెనీ నియతానుసారంగా అందించబడ్డ భాతాదారుడి అకౌంటలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని లేదా దేటాసు, గ్రాపులోని ఇతర కంపెనీలు సహా ఎవరికి మేం వెల్లడించం.

- a) ఒకవేళ సమాచారాన్ని ఏదైనాచట్టం లేదా ఏదైనా సమర్థ కోట్టు/అధికారులకు నేరుగా ఇవ్వాల్సి వస్తు
- b) సమాచారాన్ని వెల్లడించడానికి ప్రజల పట్ల బాధ్యత ఉండటం;
- c) AHFL ఆసక్తుల దృష్ట్యా సమాచారాన్ని ఇవ్వాల్సి వస్తు (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) అయితే మార్కెటింగ్ ఉద్దేశ్యాల కోరకు, గ్రాపులోని ఇతర కంపెనీలతో సహా, ఎవరికైనా సరే కష్టమర్ లేదా కష్టమర్ అకౌంటలు(కష్టమర్ పీరు మరియు చిరునామాతో సహా) సమాచారం ఇవ్వడం కోరకు కారణం వలే ఉపయోగించబడదు;
- d) భాతాదారుడు సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని కంపెనీని అడిగితే, లేదా భాతాదారుడి అనుమతి/సమ్మతిలో
- e) భాతాదారుల గురించి రిపరెన్స్ ఇవ్వమని AHFL అడిగినట్లయితే, దానని ఇవ్వడానికి ముందు అతడే/అమె రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.

f) అతడి గురించి AHFL కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేసుకోవడానికి ప్రస్తుతం ఉన్న చట్టపరమైన కార్యాదరణ కీంద్ర/ హక్కుల పరిధి గురించి ఖాతాదారుడికి సమాచారం అందిస్తాం

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

ప్రతి పరిస్థితుల నేపథ్యంలో, అటువంటి సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి ఖాతాదారుడు సృష్టిమైన సమ్ముతిని అందిస్తే, ఖాతాదారుడు(లు) ప్రయోజనం కొరకు ఏదైనా ఇతర ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించే ఉద్దేశ్యంతో కంపెనీ అటువంటి సమాచారాన్ని అందించవచ్చు లేదా అటువంటి సమాచారాన్ని AHFL రూపు/అసోసియేట్ కంపెనీలలో పంచుకోవచ్చు.

4.4 క్రిడెట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

a) ఒక ఖాతాదారుడు ఖాతాన్ని తెరిచినప్పుడు, మేం ఎస్పుడు క్రిడెట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఖాతా వివరాలను అందించవచ్చు మరియు వారితో AHFL చేయగల తనఫీల గురించి వారికి చెఱుతాం.

b) దిగువ పేర్కొన్న సందర్భాల్లో ఖాతాదారుడు మాకు చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత అప్పుల గురించి క్రిడెట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు మేం సమాచారం ఇస్తాం:

i. ఖాతాదారుడు అతడి/అమె 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 చేయవచ్చు.

c) ఈ సందర్భాల్లో, క్రిడెట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అతడు/అమె చెల్లించాల్సిన అప్పుల గురించి సమాచారాన్ని ఇవ్వడానికి కంపెనీ తన ప్లాన్‌ని రాతపూర్వకంగా ఖాతాదారుడికి తెలియజేయాలి. అదే సమయంలో, కంపెనీ ప్రతినిధిలు CICల పాత్ర గురించి మరియు వారు అందించే సమాచారం ఖాతాదారుడి క్రిడెట్ నోరు మరియు రుణం పొందే సామర్థ్యంపై ఎలాంటి ప్రబంధ చూపిస్తుందని ఖాతాదారులకు వివరించబడుతుంది.

d) అలా చేయడానికి ఖాతాదారు అతని/అమె అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే AHFLలు క్రిడెట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఖాతాదారుడి ఖాతా గురించి ఇతర సమాచారాన్ని అందించవచ్చు.

e) ఖాతాదారులు డిమాండ్ చేస్తే. AHFL క్రిడెట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించిన సమాచార కాపీని ఖాతాదారుకు అందించాలి.

4.5 బకాయల వసూలు

భాతాదారులకు రుణాలు ఇచ్చినప్పుడు, మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధి ద్వారా రీప్మెంట్ ప్రక్రియ గురించి AHFL భాతాదారులకు వివరిస్తుంది. భాతాదారుడు రీప్మెంట్ పెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయలు రికవరీ చేసుకోవడానికి ఆ దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో అతడు/అమెకు నేటీస్ పంపడం లేదా వ్యక్తిగతంగా కలవడం మరియు/లేదా కలెక్షన్ మరియు రికవరీ పాలసీ ప్రకారంగా ఆస్తిని స్వీచ్ఛినం చేసుకోవడం జరుగుతుంది. RBI/NHB నిబంధనలు

భాతాదారులకు సంబంధించిన కంపెనీ కార్యకలాపాలకు వర్తించే ఆదేశాలను సాద్యమైనంత వరకు పాటించాలి.

బకాయలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా తేడాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు ఒక కమబద్ధమైన రీతిలో పరిపూరించుకోవడానికి అన్నిరకాలైన సాయం అందించబడుతుంది.

4.5.1 భాతాదారులకు రుణాలు ఇచ్చినప్పుడు, మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధి ద్వారా రీప్మెంట్ ప్రక్రియ గురించి AHFL భాతాదారులకు వివరించాలి. భాతాదారుడు రీప్మెంట్ పెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయలు రికవరీ చేసుకోవడానికి ఆ దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో అతడు/అమెకు నేటీస్ పంపడం లేదా వ్యక్తిగతంగా కలవడం మరియు/లేదా కలెక్షన్ మరియు రికవరీ పాలసీ ప్రకారంగా ఆస్తిని స్వీచ్ఛినం చేసుకోవడం జరుగుతుంది.

4.5.2 మర్యాద, నిష్పాక్షికంగా చూడటం మరియు ఓర్ధు అనేవాటి ఆధారంగా AHFL వసూలు చేసే పాలసీ రూపొందించబడింది. మేం భాతాదారుల్లో నమ్మకాన్ని మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని విశ్వసిస్తాం. AHFL' సిబ్బంది లేదా బకాయలు సేకరించడంలో మాకు ప్రతినిధ్యం వహించే ఎవరైనా అదీక్కత వ్యక్తి లేదా/మరియు సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వీచ్ఛినం చేసుకనేటప్పుడు అతడు/అమె తన గుర్తింపును ప్రదర్శిస్తారు మరియు మా ద్వారా జారీ చేసిన అధారిటీ లేఖను ప్రదర్శిస్తారు మరియు అవ్యాధించిన మరకు మా ద్వారా లేదా మా ఆధారిటీ కింద జారీ చేసిన అతడె/అమె గుర్తింపు కార్డును. AHFL భాతాదారులకు బకాయల మొత్తానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించాలి మరియు బకాయలు చెల్లించడానికి తగిన నేటీస్ ఇవ్వడానికి ప్రయత్నించాలి.

4.5.3 కలెక్షన్ లేదా/మరియు సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వీచ్ఛినం చేసుకోవడంలో FDA ప్రాతినిధ్యం వహించే సిబ్బంది లేదా ఎవరైనా వ్యక్తి దిగువ ఏర్పొస్తు మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తారు:

- భాతాదారులు సాధారణంగా వారు ఎంచుకునే ప్రదేశంలో కలుస్తారు మరియు ఏదైనా నిర్దిష్ట ప్రదేశం లేనట్లయితే అతడి/అమె నివాసం వద్ద మరియు ఒకవేళ అతడు/అమె నివాసం వద్ద లభ్యం కానట్లయితే అతడు/అమె వ్యాపార కార్యకలాపాలు జరిపే ప్రదేశంలో కలుస్తారు.
- మొదటిసారి కలిసేటప్పుడు గుర్తింపు మరియు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి వారికున్న అధికారం గురించి భాతాదారులకు తెలియజేయాలి.
- భాతాదారుడిగే గేప్యత గౌరవించాలి.
- భాతాదారుడిని సంప్రదించడం గౌరవప్రదంగా ఉండాలి.
- భాతాదారుడి వ్యాపారం లేదా వ్యాపారికి సంబంధించిన ప్రశ్నక పరిస్థితులు ఉన్నట్లయితే, మిహాయించి AHFL ప్రతినిధులు 0700 గంటల నుండి 1900 గంటల మర్యాద భాతాదారులను సంప్రదిస్తారు.
- కష్టమర్ నిర్దిష్ట సమయం లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశం వద్ద కాల్స్ పరిహారించాలని కోరినట్లయితే, సాద్యమైనంత వరకు అది గౌరవించబడుతుంది.

- g) కాల్టల సమయం మరియు సంఖ్య మరియు సంబంధం కంటింట్ డాక్యుమెంట్ చేయబడుతుంది.
- h) ఒకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా తేడాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు ఒక క్రమబద్ధమైన రీషల్ పరిపురించుకోవడానికి అన్ని రకాలైన సాయం అందించాలి.
- i) ఒకాయిల స్కరణ కోరకు భాతాదారుడు ఉండే స్థలానికి వెళ్లినప్పుడు గౌరవంగా, పుండుగా వ్యవహరించాలి.

కుటుంబంలో మరణం లేదా అటువంటి ఇతర విపత్తుల సందర్భాలు వంటి అనుచిత సందర్భాల్లో ఒకాయిలను స్కరించడానికి కాల్ట చేయడం/కలవడానికి వెళ్లడం చేయరాదు

4.6 ఫీర్యాదులు మరియు క్లేశాలు- అంతర్గత విధానాలు

- కంపెనీ తన సిబ్బంది/సిస్టమ్/ప్రక్రియ ద్వారా జరిగిన ఏపైనా తప్పును సరిచేయడానికి వేగంగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అటువంటి తప్పుల కారణంగా తప్పుగా వచ్చిన ఏపైనా ఛార్జీలను రద్దు చేస్తుంది.
- సాంకేతిక ప్రపల్యాల వల్ల తలత్తే సమస్యలను పరిపురించడానికి కంపెనీ తగిన ప్రత్యామ్నాయ మార్గాలను అందిస్తుంది.
- భాతాదారుడి ఫీర్యాదులను పరిపురించడానికి, భాతాదారుడి గ్రీవియెన్స్ స్వభావాన్ని స్పష్టంగా పేర్కొంటూ సంబంధిత బ్రాంచ్ మేనేజర్కు అతడు/అమె కాల్ట చేయమచ్చు, భాతాదారుడికి ఫీర్యాదు రిపరెన్స్ నెంబరు అందించబడుతుంది.
- ప్రవర్తనా నియమావళిని ఉపాంశమించి ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తన లేదా చర్యలో నిమగ్నమైతే, డిపాజిట్లు లేదా కంపెనీ ద్వారా నియమించిన ఏదైనా ఇతర ఏజన్సీలను సోర్సింగ్ చేయడానికి ప్రతినిధి/కోరియర్ లేదా డైరెక్ట్ సల్టీంగ్ ఏజింట్ (డిఎస్‌ఎ) లేదా భోకర్పు ఫీర్యాదు చేయమని కంపెనీ భాతాదారుడిని కోరుతుంది. ఫీర్యాదును సక్కమంగా పరిశోధించేలా మరియు సరైన చర్య సమస్య పరిపూర్వాన్ని చేపట్టేలా కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది.

4.7 మీ భాతాదారుడి తెలుసుకోండి (KYC) పాలనీ:

భాతాదారుడు భాతా తెరవడానికి మరియు ఆపరేట్ చేయడానికి ముందు మరియు పాలనీని కోససాగించడానికి ముందు కంపెనీ యొక్క "నో యువర్ కస్టమర్" (KYC) పాలనీ కింద కంపెనీ అవసరమైన తగిన జాగరూకతను చేపట్టాలి. దానికి అవసరమైన డాక్యుమెంట్లు లేదా రుజువులను సమర్పించమని లేదా అందించమని భాతాదారుడిని అడుగుతారు. కంపెనీ KYC, యాంటీ మర్సెల్ లాండరింగ్ లేదా ఏదైనా ఇతర చట్టబద్ధమైన ఆవశ్యకతలను తీర్చడానికి అవసరమైన మేరకు మాత్రమే సమాచారాన్ని పొందేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి.

కంపెనీ రుణ దరభాస్తు ఫారం/భాతా ప్రారంభ ఫారాలు మరియు ఇతర మెటీరియల్సి భాతాదారుడికి అందిస్తుంది మరియు దీనిలో ఇందులో అందించాల్సిన అవసరమైన సమాచారం అన్ని వివరాలు మరియు ధృవీకరణ మరియు/లేదా KYC అవసరాలను తీర్చడానికి రూపొందించాల్సిన పత్రాలు ఉంటాయి.

కంపెనీ విధానపరమైన ప్రక్రియను వివరించాలి మరియు రుణభాతాని తెరిచేటప్పుడు భాతాదారుడి కోరిన వివరణలను కంపెనీ అందిస్తుంది.

4.8 డిపాజిట్ భాతాలు:

వడ్డీ రేటు, వడ్డీ దరబాసు విధానం, డిపాజిట్ నిబంధనలు, ముందస్తుగా విత్త షాయల్, రెన్యూపల్, డిపాజిట్కు విరుద్ధంగా రుణం, నామినేషన్ సదుపాయాలు మొదలైన వాటితో సహ NHB ద్వారా అనుమతించినప్పుడు/లాంధ్ చేసిన వివిధ డిపాజిట్ పథకాలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని AHFL అందించాలి.

4.9 బ్రాంచ్ కోఝర్/పీప్పింగ్

AHFL తన ట్రాంచ్ ఆఫీస్ మూసివెత/మార్చు సందర్భంలో నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శించడం ద్వారా భాతాదారుకు నేటీసు ఇవ్వాలి.

4.10 ఫీర్యాదులు

- a) AHFL తన యొక్క ప్రతి ఆఫీసులోనూ ఫీర్యాదులు మరియు క్లేశాలు, అందుకోవడానికి, రిజిస్టర్ చేసుకోవడానికి మరియు పరిషురించడానికి వ్యవస్థ మరియు ప్రక్రియ కలిగి ఉంటుంది.
- b) ఫీర్యాదులు మరియు క్లేశ నివృత్తి కోరకు AHFL యొక్క బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు సంస్థలోపల బోర్డు ఆమాదించిన పాలనీ ప్రకారం తగిన ఫీర్యాదుల పరిష్ార యంత్రాన్ని రూపొందించాలి. అటువంటి యంత్రాంగం రుణం ఇచ్చే సంస్థ ఉద్యోగుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్సవమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత ప్లాయిక్ విన్నవించి, పరిషురించేలా చూడాలి.
- c) ఫండ్ ధర, మార్జీన మరియు రిస్కు ప్రీమియం వంటి సంబంధిత కారకాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని లోర్డు AHFL వడ్డి రేటు నమూనాను అనుసరిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డి రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డిరేటు మరియు రిస్కులను గ్రెడ్ చేసే విధానం మరియు రుణగ్రహితల యొక్క విభిన్న కేటగిరీలకు విభిన్న వడ్డిరేటును వసూలు చేయడంలోని న్యాయావలోకనాన్ని రుణగ్రహిత లేదా ఖాతాదారుడికి అప్పికేపన్ పారంలో వెల్లడించాలి మరియు మంజారు లేఖలో ప్రత్యేకంగా పేర్కొనాలి.
- d) వడ్డిరేటు మరియు రిస్కుల యొక్క గ్రెడేషన్ కోరకు అప్రోద్, మరియు జరిమానా వడ్డి (ఒకవేళ ఏదైనా) కంపెనీ వెట్స్ప్లాట్స్‌న కూడా లభ్యం అయ్యేలా చేయాలి లేదా సంబంధిత న్యాయపర్ట్లో పట్టివ్ చేయాలి. వెట్స్ప్లాట్లో పట్టివ్ చేయబడ్డ లేదా మరోవిధంగా పట్టివ్ చేయబడ్డ సమాచారాన్ని వడ్డిరేట్లలో మార్పు జరిగినపుస్పాలలూ అప్డేట్ చేయాలి.
- e) వడ్డిరేటు మరియు జరిమానా వడ్డి (ఒకవేళ ఏదైనా) వార్డ్ కోరకు రేటున ఉండాలి, తద్వారా ఖాతాకు ఖచ్చితంగా ఎంత రేటు వసూలు చేయబడ్డతాయనేది రుణగ్రహిత తెలుసుకుంటాడు.
- f) రుణగ్రహితల నుంచి సీకరించిన వాయిదాలు వడ్డి మరియు అసలు మర్యాద స్పష్టమైన విభజనను సూచించాలి.
- g) ఫీర్యాదులను నిష్పాకింగా, వేగంగా హ్యాండిల్ చేయడానికి కంపెనీ అనుసరించే ప్రక్రియ వివరాలను ఎక్కుడ లభిస్తాయని కంపెనీ తెలియజ్జయాలి. ఖాతాదారులు తమ ఫీర్యాదులు లేదా గ్రీవియెన్సులు ఏవైనా దాఖలు చేయడానికి మరియు/లేదా ఏవైనా సమర్పించడానికి AHFL తన ప్రతి ఆఫీసు వద్ద సదుపోయాలను అందుబాటులో ఉంచాలి.
- h) ఖాతాదారుడు ఫీర్యాదు చేయాలనుకుంటే, అతడు/అముకు ఇలా చెప్పాలి:
- దినిని ఎలా చేయాలి?
 - ఎక్కుడ ఫీర్యాదు చేయబడ్డింది
 - బక ఫీర్యాదు ఎలా చేయబడ్డింది
 - బదులు ఎప్పుడు ఆశించబడుతుంది
 - క్లేశ నివృత్తికి ఎవరిని సంప్రదించాలి
 - ఖాతాదారుడి పలితం సంతృప్తికరంగా లేకుంటే ఏమి చేయాలి.
 - ఖాతాదారుడికి ఉండే ఏవైనా ప్రశ్నలకు AHFL సిబ్యంది సాయం చేస్తారు.

i) ఖాతాదారుడి నుంచి రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందితే, AHFL అతనికి/అమెకు ఒక వారం వ్యవధిలో రోడ్/ప్రతిస్పందన పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

ఖాతాదారుడి ఫిర్యాదుకు ఎక్కువొడ్జ్ మెంబర్లో గ్రీవియన్స్ టో వ్యవహారించే అధికారి పీరు & హోదా ఉండాలి. AHFL నిర్దారిత తలిపోన్ హాల్స్ డెస్క్ నెం. 180030042020 లేదా కష్టమర్ సర్వీస్ నెంబరుకు ఫోన్ చేయడం ద్వారా ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, ఖాతాదారుడికి ఫిర్యాదు రిపర్సెన్స్ నెంబరు ఇన్విబడుతుంది, స్పోతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజెయబడుతుంది.

f) విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, AHFL ఖాతాదారుడికి తుది ప్రతిస్పందనను పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మరింత సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరించాలి మరియు ఫిర్యాదు అందుకున్న 30 రోజుల్లోగా ముగించడానికి ప్రయత్నించాలి మరియు ఇంకా అతను/అమె సంతృప్తి చెందకపోతే. అతడు/అమె ఫిర్యాదును మరింత ముందుకు తీసుకెళ్ళడానికి అతడు/అమెకు సమాచారం అందించాలి.

g) బాధిత రుణగ్రహిత ద్వారా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి AHFL తన ఫిర్యాదుల పరిపూర్ణ ప్రక్రియను ప్రధారం చేస్తుంది (ఫిర్యాదులను సమాదు చేయగల ఇమెయిల్ ఐడి మరియు ఇతర సంప్రదించు వివరాలు, సమస్యను పరిపూర్ణించడానికి పట్టే సమయం, ఎస్కూలేషన్ కొరకు మ్యాట్రిక్స్ మొదలైనవి). మరియు దాని వెబ్సైట్లో ప్రత్యేకంగా లబ్జుమయ్యెలా దృవీకరించాలి. కంపెనీ నుంచి సముచితమైన సమయంలో ప్రతిస్పందన అందుకోనటయితే లేదా అందుకున్న ప్రతిస్పందన విషయంలో సంతృప్తి చెందనట్లయితే ఖాతాదారులు నేషనల్ హోసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిపూర్ణ విభాగాన్ని <https://grids.nhbonline.org> లింక్ వద్ద ఆన్లైన్ విధానంలో ఫిర్యాదు చేయడం లేదా <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%2080%93Physical-Mode.pdf> లింక్ వద్ద లబ్జుమయ్యె నిర్దిష్ట పార్క్యూట్లో పోష్ట్ ద్వారా ఆప్లైన్ విధానంలో ఫిర్యాదు పరిపూర్ణ సెల్, డిపార్ట్మెంట్ అం రెగ్యులేషన్ అండ్ సూపర్ విజన్, నేషనల్ హోసింగ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, కోర్ రెవ్, ఇండియా హబిటంట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూడెల్టర్ - 110 003.కు ఫిర్యాదు చేయడం గురించి AHFL తన అన్న ఆపీసులు/బ్రాంచ్లో మరియు తన వెబ్సైట్పైన స్పెషాల్గా ప్రదర్శించాలి.

ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేకుంటే లేదా ప్రతిస్పందన రానట్లయితే, ఫిర్యాదును కిందవారికి ఎస్కూల్ట్ చేయాలి: కంపెనీ సెక్టర్ ఐఐఎస్ కంప్యూటర్ ఇమెయిల్ ఐడి- Complianceofficer@aadharhousing.com

4.11 క్లేశ నిష్పత్తి యంత్రాలం

కంపెనీ నాయ్యమైన సేవలను అందించడానికి మరియు రెగ్యులేటరీ నిబంధనలు, బోర్డు/ట్రావ్ మేనేజ్ మెంబర్ ఆమోదించిన పొలసీలు, ప్రక్రియలు మరియు ప్రక్రియల చఱ్తంలో, క్లేశ నిష్పత్తి యంత్రాలం ప్రకారం ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందేలా చేయడానికి కృషి చేస్తుంది. AHFL డీసిఎట్లైట్ పద్ధతిలో పనిచేస్తుంది, ఇందులో ప్రతి బ్రాంచ్ బ్రాంచ్ మేనేజర్/బ్రాంచ్ ఇన్ఫోర్మేషన్ నియంత్రణలో ఉంటుంది, వారు క్లష్టర్ మేనేజర్కు మరియు ఆ తర్వాత రీజనల్ బిజనెన్ హెడ్కు రిపోర్ట్ చేస్తారు, వారు కార్పొరేట్ ఆపీస్ సంబంధిత ఫంక్షనల్ హెడ్లకు నివేదిస్తారు. అందుపల్లి, ఖాతాదారులు సాధారణంగా తమ ఫిర్యాదులు/గ్రీవియన్స్ పరిపూర్ణ కొరకు బ్రాంచీలను లేదా ముంబైలోని కార్పొరేట్ కార్యాలయాన్ని సంప్రదించవచ్చు.

ఒక వేళ ఏదైనా గ్రీవియన్స్ లేదా AHFL ఏదైనా సర్వీసులు/చార్ట్సీలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు ఉన్నట్లయితే, అతడి/అమె హోసింగ్ రుణాన్ని ఉపయోగించుకున్న, సంబంధిత లోకేషనలోని బ్రాంచీలోని బ్రాంచీ మేనేజర్/ఇన్ఫోర్మేషన్ ఖాతాదారుడు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు మరియు రుణ మంజూరు లేభలో ఇన్వెబ్డ్ చిరునామా వద్ద బ్రాంచీ మేనేజర్కు లేభ ద్వారా ఫిర్యాదును రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు లేదా బ్రాంచీ ఆపీసును వ్యక్తిగతంగా సందర్శించవచ్చు. బ్రాంచీ ద్వారా నిర్దూపించే రిజిస్టర్లో ఫిర్యాదు/గ్రీవియన్స్ ని సమాదు చేయవచ్చు.

సమస్యలను పరిపురించడానికి, బ్రాంచ్ ద్వారా పీర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 7 రోజుల వ్యవధిలో ఖాతాదారుడు ప్రతిస్పందించాలి.

బ్రాంచ్ ద్వారా అందుకునే ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేనట్లుయితే, అసంతృప్తి ఉన్నట్లుయితే లేదా బ్రాంచ్ నుంచి పైన పేర్సెన్సు కాలవ్యవధిలోగా ఎలాంటి ప్రతిస్పందన అందుకోనట్లుయితే, ఖాతాదారుడు అతడి/అమె పీర్యాదు/క్రేస్టాన్స్ ముంటైలో ఉండే కార్బోరెట్ ఆఫీసర్కు కస్టమర్ ఆఫీసర్ లేదా AHFL ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్ని ఉటంకిస్తూ దిగువ ఇవ్వబడ్డ చిరునామా లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా లేఖను పంపడం ద్వారా రిజిస్టర్ చేయవచ్చు.

కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్, ఆధార్ హోసింగ్ పైనాన్స్

రుస్తమ్జెచ్ 802,8వ అంతస్తు నటరాజు

వెస్ట్ ఎక్స్ప్రెస్ పైన్ మరియు సర్ MV రోడ్

జంక్షన్,

అందేరి (తూర్పు) ముంబై 400069,

మహారాష్ట్రాప్రాం.

ఇమెయిల్ ID :- customercare@aadharhousing.com.

అందుకున్న పీర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ ని పరిశీలించిన తరువాత, మొం ఖాతాదారుడికి తుది ప్రతిస్పందన పంపుదాం లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మాకు ఎందుకు ఎక్కువ సమయం అవసరమో వివరిస్తాం. కంపెనీ కార్బోరెట్ ఆఫీసర్లో పీర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి 30 రోజుల వ్యవధిలో సవిస్తరమైన సమాధానం లేదా సమాధారం పంపడానికి ప్రయత్నిస్తాం.

ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేకపోవడం లేదా అందుకున్న ప్రతిస్పందన విషయంలో సంతృప్తిచెందనట్లుయితే లేదా పైన పేర్సెన్సు సమయం (అంటే 30 రోజ్లలో)లోపు కంపెనీ నుంచి ఎలాంటి ప్రతిస్పందన అందుకోనట్లుయితే లింక్ వద్ద ఆన్‌లైన్ విధానంలో ఖాతాదారుడి పీర్యాదులను నమోదు చేయడం ద్వారా ఖాతాదారుడు HFCల కోసం నేపసల్ హోసింగ్ బ్యాంక్ (NHB) యొక్క పీర్యాదుల పరిపూర్ణ విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చు. <https://grids.nhbbonline.org.in> దా ఆప్లైన్ మోడ్లో పోస్ట్ ద్వారా, సూచించిన పోర్టల్ ను NHB వెట్టుట లింక్లో అందుటాటులో ఉండి:: [http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal- System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%20%20%20Physical-Mode.pdf](http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%20%20%20Physical-Mode.pdf), దీనిని దిగువ చిరునామాకు పంపాలి:-

పీరికి పీర్యాదు పరిపూర్ణ విభాగం,

డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ అండ్ సూపర్విజన్, నేపసల్

హోసింగ్ బ్యాంక్ (NHB),

4వ అంతస్తు, కోర్ రెండ్ 5-A, ఇండియా హోటింగ్ సంటర్, లోడి రోడ్,

మ్యాడీల్ - 110003.

బీమా వ్యాపారం యొక్క అబ్సర్టన్ కోరకు కంపెనీకి IRDAI వద్ద కార్బోరెట్ ఏజెంట్ (కాపోజిట్) రిజిస్ట్రేషన్ ఉంది. బీమాకు సంబంధించిన పీర్యాదుల పరిపూర్ణానికి సంబంధించి IRDAI నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండేలా ఇది ధృవీకరిస్తుంది. వికయించిన బీమా ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన పీర్యాదులు కంపెనీ ఆఫీసుల వద్ద అంగీకరించబడతాయి, మరియు సంబంధిత బీమా కంపెనీ(లు) ద్వారా అటువంటి పీర్యాదు అందుకున్న 14 రోజ్లలోగా దీనిని పరిపురించడానికి దీపోదపడుతుంది.

పీర్యాదు పరిపురించకపోయినా లేదా అందించిన పరిపూర్ణంతో ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందనట్లుయితే, అతను/అమె ఆన్‌లైన్లో <http://www.igms.irda.gov.in>వద్ద IRDAIకి పీర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు.

5. సాధారణం- కంపెనీ వీటిని చేయాలి:

- రుణం మంజురు చేయడాన్ని తెలియజేసేటప్పుడు వర్తించే పీజలు మరియు ఛార్టీలతో సహ దాని రుణ ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య ఫీచర్లను వికఱించాలి. భాతాదారులు పొంద ప్రయోజనాలు, అటువంటి ప్రయోజనాలను వారు ఎలా ఉపయోగించుకోవచ్చు, వారి ఆర్థిక ప్రభావాలు మరియు వారి ప్రశ్నలను పరిష్కరించడం కోరకు ఏదైనా సందేహం ఉన్నట్టయితే అతడు ఎవరిని సంప్రదించవచ్చు అనే దాని గురించి పూర్తి సమాచారాన్ని AHFL భాతాదారుడికి అందించాలి.
- అతను/అమె దరబార్సు చేసుకునేందుకు వీలు కల్పించేందుకు భాతాదారుడి నుండి అవసరమైన సమాచారం/డాక్యుమెంట్స్ ప్రస్తావాలను సూచించాలి. భాతాదారుడి గుర్తింపు, చిరునామా, ఉపాధి మొదలైన వాటికి సంబంధించి అతడి/అమె నుంచి ఎలాంటి డాక్యుమెంట్స్ ప్రస్తావాలను అవసరం అపుతుంది, చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ ఆవ్యక్తతలను పాటించడానికి చట్టపరమైన అదికారులు (ఉడా. పాన్ విపరాలు) ద్వారా పేర్కొనే ఏదైనా ఇతర డాక్యుమెంట్ గురించి కూడా భాతాదారుడికి సులహ ఇవ్వబడుతుంది.
- కంపెనీ ద్వారా అవసరం అని భావిస్తున్నారు/అతడు/అమె నివాసం వద్ద మరియు/లేదా బిజినెస్ టరిఫోన్ నెంబర్ల వద్ద అతడిని/అమెను సంప్రదించడం ద్వారా రుణ దరబార్సులో అతడు/అమె పేర్కొన్న విపరాలను దృష్టికరించాలి మరియు/లేదా ఈ ప్రయోజనం కోరకు నియమించిన ఏజెన్సీల ద్వారా అతడి/అమె నివాసం మరియు/లేదా బిజినెస్ చిరునామాలను భౌతికంగా సందర్శించాలి.
- కంపెనీ భాతాదారుడి భాతాలో లావాదేవీని విచారించాల్సిన అవసరం కంపెనీ పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు ఏజెన్సీలను నిమగ్నం చేయాల్సి అవసరం ఉంటే, వారికి సహకరించమని భాతాదారుడికి తెలియజేయాలి.
- ఒకవేళ అమె/అమె మొసపూరితంగా వ్యవహారించినట్లయితే, అతడు/అమె భాతాలోని అన్ని సష్టోలకు అతడు/అమె బాధ్యత వహిస్తారని మరియు అతడు/అమె సహాతుకమైన రక్కణ లేకుండా వ్యవహారిస్తే దీనికి భాతాదారుడు బాధ్యత వహించాలి అంటుందని కూడా కంపెనీ భాతాదారుడికి సులహ ఇస్తుంది. జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్త చూపరాదు.

5.1. AHFL ద్వారా అవసరం అని భావించినట్లయితే, అతడు/అమె నివాసం వద్ద మరియు/లేదా బిజినెస్ టరిఫోన్ నెంబర్ల వద్ద అతడిని/అమెను సంప్రదించడం ద్వారా రుణ దరబార్సులో అతడు/అమె పేర్కొన్న విపరాలను AHFL దృష్టికరించాలి మరియు/లేదా ఈ ప్రయోజనం కోరకు నియమించిన ఏజెన్సీల ద్వారా అతడి/అమె నివాసం మరియు/లేదా బిజినెస్ చిరునామాలను భౌతికంగా సందర్శించాలి.

5.2. AHFL భాతాదారుడి భాతాలో లావాదేవీని విచారించాల్సిన అవసరం ఉంటే, AHFL పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు ఏజెన్సీలను నిమగ్నం చేయాల్సి అవసరం ఉంటే, వారికి సహకరించమని భాతాదారుడికి తెలియజేయాలి.

5.3. భాతాదారుడు మొసపూరితంగా వ్యవహారించినట్లయితే, అతడు/అమె భాతాలోని అన్ని సష్టోలకు అతడు/అమె బాధ్యత వహిస్తారని, భాతాదారుడు సహాతుకమైన సంరక్కణ లేకుండా వ్యవహారిస్తే, దాని వల్ల నష్టాలు చేటు చేసుకోవచ్చని, దీనికి భాతాదారుడు బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందని AHFL భాతాదారుడికి సులహ ఇవ్వాలి.

5.4. AHFL దిగువ పేర్కొన్న ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషల్లో తన ఉత్పత్తులు మరియు సీవల గురించి ప్రదర్శిస్తుంది:
- హాంటీ, ఇంగ్లీష్ లేదా సముచ్చితమైన స్టోనిక భాష.

5.5. AHFL అప్పు ఇచ్చే విషయంలో లింగబెదం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ చూపం. తదుపరి ప్రొడక్ట్లు, సర్వీస్లు, సదుపూయాలను అందించడంలో పైకల్యత ఆధారంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీర లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారుల పట్ల హెచ్చెప్పిలు ఎలాంటి విచక్ష చూపదు. అయితే సమాజంలోని వివిధ పర్మాల కొరకు రూపొందించబడ్డ పదకాల్లో హాచెఫ్సి పాల్గొనడాన్ని నిరోదించదు.

5.6. AHFLలు సాధారణ కార్బూకలాపాల్లో భాగంగా రుణగ్రహిత నుండి లేదా బ్యాంక్/ఆర్డిక సంస్ నుండి రుణ భాతా బదిలీ కేసం అభ్యర్థనలను ప్రాసెన్ చేయాలి.

5.7. ప్రవర్తనా నియమావళిను ప్రధారం చేయడానికి, AHFL దిగువ పేర్కొన్న వీటిని చేయాలి:

- a) వెబ్‌సైట్ & బ్రౌంట్లోని నేటీసు బోర్డులో ఈ ప్రవర్తనానియమావళి కాపీని ప్రదర్శించాలి.
- b) కొంటర్ వద్ద లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థించినపుటు ఈ కోడ్ లభ్యమయ్యా చూడాలి.
- c) ప్రవర్తనా నియమావళి గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ని అమల్లో ; పెట్టడానికి; సిబ్యందిని తగిన శిక్ష అందించేలా చూడాలి;
- d) పాత మరియు కొత్త భాతాదారులకు ఈ ప్రవర్తనానియమావళి కాపీని అందించాలి.

5.8. సైతిక ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండటం మరియు వివిధ యాజమాన్య స్థాయిల్లో కేశ నిష్పత్తి యంత్రాలం యొక్క పనితీరును AHFL యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు నియతకాలానుసారంగా సమీక్షించాలి. అటువంటి సమీకల సమర్ నివేదిక నియత విరామాల్లో, లేదా బోర్డు సూచించిన విధంగా బోర్డుకు నివేదించవచ్చు.
