ఆధార్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి

(26 మార్చి 2024 నుండి పునర్విమర్శ అమల్లోకి వస్తుంది)

వెర్షన్ - X

విషయ సూచిక

సీరియల్ నెంబర్.	**టాపిక్**	**పేజీ నెంబర్**
1.	పరిచయం	***3***
1.2.	ఉద్దేశ్యము	***3***
1.3	ప్రవర్తనా నియమావళిని వర్తింప చేయడం	***4***
1.4.	అంకితభావం	***4***
2	వెల్లడించడం మరియు పారదర్శకత	***5***
3.	ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు	***5***
4	రుణాలు	***6***
4.1.1	రుణాల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:	***6***
4.1.2	రుణం మదింపు మరియు నిబంధనలు / షరతులు	***6***
4.1.3	నియమనిబంధనలు మార్చడం ద్వారా రుణం యొక్క బట్వాడా	***7***
4.1.4	పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణ	***7***
4.2	పూచీదారులు	***9***
4.3	రహస్యం మరియు గోప్యత	***10***
4.4	క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు	***10***
4.5	బకాయిల వసూలు	***11***
4.6	ఫిర్యాదులు మరియు క్లేశం	***12***
4.7	మీ ఖాతాదారుడి (KYC) పాలసీని తెలుసుకోండి	***12***
4.8	డిపాజిట్ అకౌంట్‌లు	***13***
4.9	బ్రాంచీ క్లోజర్/షిఫ్టింగ్	***13***
4.10	ఫిర్యాదులు	***13***
4.11	క్లేశ నివృత్తి యంత్రాంగం	***15***
5.	సాధారణం	***16***

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

1. *పరిచయం*

నేషనల్ హౌసింగ్ 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 నోటిపై చేయబడతాయి. ఆధార్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (AHFL), (గతంలో DHFL వైశ్య హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ 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, నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ ప్రకారం ఈ పాలసీని సమీక్షించి, సవరించారు - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ 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 ప్రస్తుత సవరణలు 26 మార్చి, 2024న సర్క్యులేషన్ ద్వారా బోర్డు డైరెక్టర్స్ ద్వారా సక్రమంగా ఆమోదించబడ్డాయి.

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

1.2 **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
- హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సిస్టమ్‌లో నమ్మకాన్ని పెంపొందించడానికి.

1.3

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 AHFLల్ 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 నియామవళి 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.

1.4 అంకితభావం

హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ పరిశ్రమలో వ్యాప్తిలో ఉన్న ప్రామాణిక విధానాలను చేరుకోవడం కొరకు, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత నైతిక సూత్రంపై అన్ని వ్యవహారాల్లో నిష్పాక్షికంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి AHFL ఈ ప్రవర్తనా నియామవళికి 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.

2 వెల్లడించడం మరియు పారదర్శకత

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

(a) ఖాతాదారుడి సంతకం చేసిన MITC ఫార్మెట్;
(b) బ్రాంచీల్లో నోటీసును ఉంచడం;
(c) సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ కాపీని అందించడం;
(d) టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్‌లు;
(e) AHFL వెబ్‌సైట్; మరియు
(f) నిర్ధారిత సిబ్బంది/ హెల్ప్ డెస్క్.

2A రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ఛార్జీలు, రుణ మొత్తం మంజూరు చేయనట్లయితే తిరిగి చెల్లించే ఫీజుల మొత్తం, ప్రీ పేమెంట్ ఆప్షన్‌లు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉన్నట్లయితే, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడానికి జరిమానా, ఫిక్స్‌డ్ 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.

3. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:

AHFL :

(a) అన్ని ఎడ్వర్టైజింగ్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా వాస్తవాలతో కూడిన, మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూస్తుంది.
(b) ఒక సర్వీస్ లేదా ప్రొడక్ట్‌పై దృష్టిని నిలిపే మరియు వడ్డీరేటుకు రిఫరెన్స్‌ని జోడించే ఏదైనా మీడియాలోని ఏదైనా ప్రకటన లేదా ప్రమోషనల్ సాహిత్యంలో, మేం ఇతర ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా అని కూడా సూచిస్తుంది మరియు అభ్యర్ధించినప్పుడు సంబంధిత నియమనిబంధనల పూర్తి వివరాలు లభ్యమవుతాయని కూడా సూచిస్తుంది
(c) సపోర్ట్ సర్వీస్‌లను అందించడానికి మేం తృతీయపక్ష సేవల్ని ఉపయోగించుకున్నట్లయితే, అటువంటి తృతీయపక్షాలు ఖాతాదారుడి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి తృతీయపక్షాలకు లభ్యం అయితే) మేం ఎంత మేరకు గోప్యత మరియు భద్రతతో వ్యవహరిస్తామో, కంపెనీ కూడా అంతే స్థాయిలో పాటించేలా చూడటానికి ప్రయత్నించడం
(d) మా వద్ద నుంచి ఉపయోగించుకున్న ప్రొడక్ట్‌ల ఫీచర్‌ల గురించి, నియతానుసారంగా ఖాతాదారులకు తెలియజేయడం. వారి ఇతర ప్రొడక్ట్‌ల గురించి సమాచారం లేదా వారి ప్రొడక్ట్‌లు/సర్వీస్‌లకు సంబంధించిన ప్రమోషనల్ ఆఫర్‌లు గురించి అతడు/ఆమె మెయిల్ ద్వారా లేదా AHFL వెబ్‌సైట్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నెంబరులో రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను అందుకోవడానికి అతడి/ఆమె సమ్మతి ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే ఖాతాదారులకు తెలియజేయవచ్చు.
(e) మా ప్రొడక్ట్ లు/సర్వీసులను మార్కెట్ చేయడం కొరకు వారి సేవలను ఉపయోగించుకునే దిడైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలు (DSAలు) కొరకు మేం ప్రవర్తనా నియమావళిని సూచించాం, ఉత్పత్తులను వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా విక్రయించడానికి ఖాతాదారుడిని సంప్రదించినప్పుడు, ఇతర విషయాలతోపాటుగా, వారు తమ గుర్తింపును వెల్లడించాల్సి ఉంటుంది.

(f) మా కంపెనీ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా డిఎస్ఎ ఏదైనా అసమంజసమైన ప్రవర్తన లేదా ఈ ప్రవర్తనా నియమావళిని ఉల్లంఘించినట్లుగా ఖాతాదారుడి నుంచి ఏదైనా ఫిర్యాదును అందుకున్న సందర్భంలో, పరిశోధించడం కొరకు మంచి విశ్వాసంతో కస్టమర్‌కు సహాయపడటం కొరకు సముచిత చర్యలు తీసుకోబడతాయి.

4. రుణాలు

4.1.1 రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కొరకు దరఖాస్తులు.

రుణం అప్లికేషన్‌కు 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 ఆప్షన్‌లు మరియు రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం కూడా దరఖాస్తు సమయంలో రుణగ్రహీతకు తెలియజేసమ్తారు. దరఖాస్తుఫారంతోపాటుగా దాఖలు చేయాల్సిన అవసరం ఉన్న డాక్యుమెంట్‌ల జాబితాను రుణ దరఖాస్తు పత్రం సూచించవచ్చు. పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారాలను అందుకున్నట్లుగా కాల్/ఎస్ఎమ్ఎస్/మెయిల్ ద్వారా ఎక్‌నాలెడ్జ్ చేయబడుతుంది.

అవసరమని భావించినట్లయితే, ప్రాథమిక చర్చలకు దరఖాస్తుదారుడిని కంపెనీ సుమారుగా ఏ తేదీద్వారా పిలవాలనే తేదీని కూడా ఎక్‌నాలెడ్జ్‌మెంట్‌లో 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 త్రెష్ హోల్డ్ లిమిట్‌లతో 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.

4.1.2 రుణాల మంజూరు మరియు నియమనిబంధనలు

ATPAT సిఫారసు చేయబడ్డ రిస్క్ ఆధారిత మదింపు ప్రక్రియలకు అనుగుణంగా, ప్రతి రుణ అప్లికేషన్ మదింపు చేయబడుతుంది మరియు తగిన జాగరూకతతో రాజీపడకుండా, అటువంటి రిస్క్ మదింపు మరియు AHFL మార్గదర్శకాల ఆధారంగా తగిన మార్జిన్/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 చేయబడ్డ 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/ బట్వాడా సమయంలో ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ డాక్యుమెంట్‌లోని కోట్ చేసిన ప్రతి ఒక్క అనుబంధం కాపీతోపాటుగా రుణ డాక్యుమెంట్ కాపీని కూడా AHFL అందించాలి.

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

4.1.3 నియమనిబంధనలు మార్చడం ద్వారా రుణం యొక్క బట్వాడా

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

వడ్డీరేటు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీలతో సహా నియమనిబంధనల్లో ఏదైనా మార్పు, ఖాతా నిర్ధిష్ట మార్పుల విషయంలో మరియు ఇతర సందర్భాల్లో నిర్ధిష్ట మార్పులు జరిగితే, బ్రాంచీల వద్ద/ AHFL వెబ్‌సైట్‌లో/ప్రింట్ మరియు ఇతర మీడియా ద్వారా నియతానుసారంగా 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.

4.1.4 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 హెచ్ఎఫ్‌సి పాల్గొనడాన్ని నిరోధించదు.

రికవరీ విషయంలో, AHFL నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలు మరియు ప్రస్తుత నిబంధనల ప్రకారం సాధారణ చర్యలను ఆశ్రయిస్తుంది మరియు చట్టపరమైన కార్యాచరణలో పని చేస్తుంది. బకాయిల వసూలు మరియు

సెక్యూరిటీని తిరిగి పొందడానికి AHFL ఇప్పటికే ప్రవర్తనా నియావళి విధానం లేదా కోడ్‌పై 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.

కింది పరిస్థితులలో హౌసింగ్ రుణంల ప్రీ-క్లోజర్‌పై 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 (ఫిక్స్‌డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ కాంబినేషన్) హౌసింగ్ లోన్‌లు, ప్రీ క్లోజర్ సమయంలో, రుణం ఫిక్స్‌డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉన్నదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్‌డ్/ఫ్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ప్రీ క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేటు హౌసింగ్ రుణాలు అయితే, ఫిక్స్‌డ్ వడ్డీరేటు కాలం ముగిసిన తరువాత, రుణం ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణంగా మార్చిన అనంతరం ఫ్లోటింగ్ రేటు కొరకు ప్రీ క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. ఇకపై ముందస్తుగా ముగించే అటువంటి డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ రుణాలు అన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్‌డ్ 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, ప్రొడక్ట్ సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కొరకు టైమ్ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మొదలైన వివిధ కీలక అంశాలను AHFL ప్రదర్శించాలి. AHFL ఆర్‌బిఐ ఆదేశాల మేరకు "నోటీస్ బోర్డ్", "బుక్‌లెట్‌లు/ బ్రోచర్‌లు", "వెబ్‌సైట్", "ఇతర డిస్‌ప్లే విధానాలు" మరియు "ఇతర సమస్యల"కు సంబంధించి సూచించిన ఫార్మెట్‌ని అనుసరించాలి.

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

b) నియమనిబంధనలు మార్చడం ద్వారా రుణం యొక్క బట్వాడా

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

b) బట్వాడా 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 అమల్లోనికి 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 క్లెయిం కొరకు ధారణకు లోబడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తం రియలైజేషన్ అయినప్పుడు AHFL అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయాలి. అటువంటి సెటాఫ్ హక్కు అమలు చేయాల్సి వస్తే మిగిలిన క్లెయింల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయింలు సెటిల్ చేయడం/చెల్లింపులు జరిపే వరకు కూడా AHFL సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండే అధికారాల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతలకు నోటీస్ ఇవ్వబడుతుంది.

4.2 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 సర్వీసింగ్‌లో 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 కావొచ్చు లేదా అది అపరిమితంగా ఉండవచ్చు. మరియు

(h) పూచీదారుగా అతడి/ఆమె బాధ్యతల నుంచి డిశ్చార్జ్ అయ్యే సమయం మరియు పరిస్థితులు, అదేవిధంగా దీని గురించి AHFL అతడికి/ఆమెకు తెలియజేసే విధం.

(i) బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, క్రెడిటార్/రుణదాత చేసిన డిమాండ్‌కు కట్టుబడి ఉండటానికి పూచీదారుడు నిరాకరిస్తే అటువంటి పూచీదారుడిని కూడా ఉద్దేశ్యపూర్వక డిఫాల్టర్‌గా పరిగణిస్తారు.

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

4.3 రహస్యం మరియు గోప్యత

ఖాతాదారుల సమాచారాన్ని మేం వ్యక్తిగతమైనది మరియు గోప్యమైనదిగా(అతడు/ఆమె ఇక ఏమాత్రం ఖాతాదారులుగా లేనప్పటికీ) మేం పరిగణిస్తాం మరియు దిగువ సూత్రాలు మరియు పాలసీల ద్వారా మార్గదర్శనం చేయబడుతుంది. దిగువ అసాధారణ పరిస్థితుల్లో మినహా ఖాతాదారుడి ద్వారా కంపెనీ నియతానుసారంగా అందించబడ్డ ఖాతాదారుడి అకౌంట్‌లకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని లేదా డేటాను, గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలు సహా ఎవరికి మేం వెల్లడించం.

a) ఒకవేళ సమాచారాన్ని ఏదైనాచట్టం లేదా ఏదైనా సమర్థ కోటర్టు/అధికారులకు నేరుగా ఇవ్వాల్సి వస్తే

b) సమాచారాన్ని వెల్లడించడానికి ప్రజల పట్ల బాధ్యత ఉండటం;

c) AHFL ఆసక్తుల దృష్ట్యా సమాచారాన్ని ఇవ్వాల్సి వస్తే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) అయితే మార్కెటింగ్ ఉద్ధేశ్యాల 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 కార్యాచరణ కింద/ హక్కుల పరిధి గురించి ఖాతాదారుడికి సమాచారం అందిస్తాం

g) ఖాతాదారుడు నిర్ధిష్టంగా 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 ఉద్ధేశ్యంతో కంపెనీ అటువంటి సమాచారాన్ని అందించవచ్చు లేదా అటువంటి సమాచారాన్ని AHFL గ్రూపు/అసోసియేట్ కంపెనీలతో పంచుకోవచ్చు.

4.4 క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

a) ఒక ఖాతాదారుడు ఖాతాని తెరిచినప్పుడు, మేం ఎప్పుడు క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఖాతా వివరాలను అందించవచ్చు మరియు వారితో AHFL చేయగల తనఖీల గురించి వారికి చెబుతాం.

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 డిమాండ్‌ని 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 ప్లాన్‌ని 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.

4.5 బకాయిల వసూలు

ఖాతాదారులకు రుణాలు ఇచ్చినప్పుడు, మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధి ద్వారా రీపేమెంట్ ప్రక్రియ గురించి AHFL ఖాతాదారులకు వివరిస్తుంది. ఖాతాదారుడు రీపేమెంట్ షెడ్యూల్‌కు 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.
బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా తేడాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు ఒక క్రమబద్ధమైన రీతిలో పరిష్కరించుకోవడానికి అన్నిరకాలైన సాయం అందించబడుతుంది.

4.5.1 ఖాతాదారులకు రుణాలు ఇచ్చినప్పుడు, మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధి ద్వారా రీపేమెంట్ ప్రక్రియ గురించి AHFL ఖాతాదారులకు వివరించాలి. ఖాతాదారుడు రీపేమెంట్ షెడ్యూల్‌కు 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.

4.5.2 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.

4.5.3 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, మినహాయించి AHFL ప్రతినిధులు 0700 గంటల నుండి 1900 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) కుటుంబంలో మరణం లేదా అటువంటి ఇతర విపత్కర సందర్భాలు వంటి అనుచిత సందర్భాల్లో బకాయిలను సేకరించడానికి కాల్స్ చేయడం/కలవడానికి వెళ్లడం చేయరాదు

4.6 ఫిర్యాదులు మరియు క్లేశాలు- 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 బ్రాంచీ మేనేజర్‌కు 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 డిపాజిట్‌ల కోసం బ్రోకర్ లేదా కంపెనీ ద్వారా నియమించబడిన ఏదైనా ఇతర ఏజెన్సీలకు వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదు చేయమని కంపెనీ అభ్యర్థిస్తుంది. ఫిర్యాదును సక్రమంగా పరిశోధించేలా మరియు సరైన చర్య సమస్యా పరిష్కారాన్ని చేపట్టేలా కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది.

4.7 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 మెటీరియల్‌ని 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.

4.8 డిపాజిట్ ఖాతాలు:

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

4.9 బ్రాంచీ క్లోజర్/షిఫ్టింగ్

AHFL తన బ్రాంచ్ ఆఫీస్ మూసివేత/మార్పే సందర్భంలో నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శించడం ద్వారా ఖాతాదారుకు నోటీసు ఇవ్వాలి.

4.10 ఫిర్యాదులు

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

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

c) ఫండ్స్ ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత కారకాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని బోర్డు AHFL వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన 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.

d) వడ్డీరేట్లు మరియు రిస్కుల యొక్క గ్రేడేషన్ కొరకు అప్రోచ్, మరియు జరిమానా ఛార్జీలు మరియు వర్తించే GST (ఒకవేళ ఏదైనా) కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌పైన కూడా లభ్యం అయ్యేలా చేయాలి లేదా సంబంధిత న్యూస్‌పేపర్‌ల్లో పబ్లిష్ చేయాలి. వెబ్‌సైట్‌లో పబ్లిష్ చేయబడ్డ లేదా మరోవిధంగా పబ్లిష్ చేయబడ్డ సమాచారాన్ని వడ్డీరేట్లలో మార్పు జరిగినప్పుడల్లా అప్‌డేట్ చేయాలి.

e) వడ్డీరేటు మరియు జరిమానా ఛార్జీలు మరియు వర్తించే GST (ఒకవేళ ఏదైనా) వార్షిక రేటున ఉండాలి, తద్వారా ఖాతాకు ఖచ్చితంగా ఎంత రేట్లు వసూలు చేయబడతాయనేది రుణగ్రహీత తెలుసుకుంటాడు.

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

g) 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.

h) 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. క్లేశ నివృత్తికి ఎవరిని సంప్రదించాలి
VI. ఖాతాదారుడి ఫలితం సంతృప్తికరంగా లేకుంటే ఏమి చేయాలి.
VII. ఖాతాదారుడికి ఉండే ఏవైనా ప్రశ్నలకు AHFL సిబ్బంది సాయం చేస్తారు.

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

ఖాతాదారుడి ఫిర్యాదుకు ఎక్నాలెడ్జ్‌మెంట్‌లో గ్రీవియన్స్‌తో వ్యవహరించే అధికారి పేరు& హోదా ఉండాలి. AHFL నిర్ధారిత టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ నెం. 180030042020 లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నెంబరుకు ఫోన్ చేయడం ద్వారా ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, ఖాతాదారుడికి ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నెంబరు ఇవ్వబడుతుంది, సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

f) విషయాన్ని 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 తీసుకెళ్లడానికి అతడు/ఆమెకు సమాచారం అందించాలి.

g) 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 వెబ్‌సైట్‌లో 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 ఆన్‌లైన్ విధానంలో ఫిర్యాదు చేయడం లేదా http://www.nhb.org.in/ Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint- Against-HFCs-NHB%E2%80% 93Physical-Mode.pdf లింక్ వద్ద లభ్యమయ్యే నిర్దిష్ట ఫార్మెట్‌లో పోస్ట్ ద్వారా ఆఫ్‌లైన్ 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 వెబ్‌సైట్‌పైన స్పష్టంగా
4.11 ప్రదర్శించాలి.

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

క్లేశ నివృత్తి యంత్రాంగం

కంపెనీ నాణ్యమైన సేవలను అందించడానికి మరియు రెగ్యులేటరీ నిబంధనలు, బోర్డు/టాప్ మేనేజ్‌మెంట్ ఆమోదించిన పాలసీలు, ప్రక్రియలు మరియు ప్రక్రియల చట్రంలో, క్లేశ నివృత్తి యంత్రాంగం ప్రకారం

ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందేలా చేయడానికి కృషి చేస్తుంది. AHFL డీసెంట్రలైజ్డ్ పద్ధతిలో పనిచేస్తుంది, ఇందులో ప్రతి బ్రాంచీ బ్రాంచ్ మేనేజర్/బ్రాంచ్ ఇన్‌ఛార్జ్ నియంత్రణలో ఉంటుంది, వారు క్లస్టర్ మేనేజర్‌కు మరియు ఆ తర్వాత రీజనల్ బిజినెస్ హెడ్‌కు రిపోర్ట్ చేస్తారు, వారు కార్పొరేట్ ఆఫీస్ సంబంధిత ఫంక్షనల్ హెడ్‌లకు నివేదిస్తారు. అందువల్ల, ఖాతాదారులు సాధారణంగా తమ ఫిర్యాదులు/గ్రీవియెన్స్ పరిష్కారం కొరకు బ్రాంచీలను లేదా ముంబైలోని కార్పొరేట్ కార్యాలయాన్ని సంప్రదించవచ్చు.

ఒకవేళ ఏదైనా గ్రీవియెన్స్ లేదా AHFL ఏదైనా సర్వీసులు/ఛార్జీలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు ఉన్నట్లయితే, అతడి/ఆమె హౌసింగ్ రుణాన్ని ఉపయోగించుకున్న, సంబంధిత లొకేషన్‌లోని బ్రాంచీలోని బ్రాంచీ మేనేజర్/ఇన్‌ఛార్జ్‌కు ఖాతాదారుడు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు మరియు రుణ మంజూరు లేఖలో ఇవ్వబడ్డ చిరునామా వద్ద బ్రాంచీ మేనేజర్‌కు లేఖ ద్వారా ఫిర్యాదును రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు లేదా బ్రాంచీ ఆఫీసును వ్యక్తిగతంగా సందర్శించవచ్చు. బ్రాంచ్ ద్వారా నిర్వహించే రిజిస్టర్‌లో ఫిర్యాదు/గ్రీవియన్స్‌ని 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/క్లేశాన్ని బెంగళూరులోని రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్‌కు కస్టమర్ ఆఫీసర్ లేదా AHFL ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్‌ని ఉటంకిస్తూ దిగువ ఇవ్వబడ్డ చిరునామా లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా లేఖను పంపడం ద్వారా రిజిస్టర్ చేయవచ్చు.

కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్, ఆధార్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్
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.

5. 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 మోడ్‌లో పోస్ట్ ద్వారా, సూచించిన ఫార్మాట్‌లో NHB వెబ్‌సైట్ లింక్‌లో అందుబాటులో ఉంది:: http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal- System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2% 80% 93 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 హాబిటెంట్ సెంటర్, లోధీ 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/

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/డాక్యుమెంటేషన్‌ను సూచించాలి. ఖాతాదారుడి గుర్తింపు, చిరునామా, ఉపాధి మొదలైన వాటికి సంబంధించి అతడి/ఆమె నుంచి ఎలాంటి డాక్యుమెంటేషన్ అవసరం అవుతుంది, చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ ఆవశ్యకతలను పాటించడానికి చట్టబద్ధమైన అధికారులు (ఉదా. పాన్ వివరాలు) ద్వారా పేర్కొనే ఏదైనా ఇతర డాక్యుమెంట్ గురించి కూడా ఖాతాదారుడికి సలహా ఇవ్వబడుతుంది.

- కంపెనీ ద్వారా అవసరం అని భావిస్తే,అతడు/ఆమె నివాసం వద్ద మరియు/లేదా బిజినెస్ టెలిఫోన్ 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 పోలీసు/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.

5.1. 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.

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

5.3. 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.

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

5.5. 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 హెచ్ఎఫ్‌సిలు ఎలాంటి విచక్షణ చూపదు. అయితే సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కొరకు రూపొందించబడ్డ పథకాల్లో హెచ్ఎఫ్‌సి పాల్గొనడాన్ని నిరోధించదు.

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

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

a) వెబ్‌సైట్ & బ్రాంచ్‌ల్లోని నోటీసు బోర్డులో ఈ ప్రవర్తనానియామావళి కాపీని ప్రదర్శించాలి.

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

c) ప్రవర్తనా నియమావళి గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్‌ని అమల్లో ; పెట్టడానికి; సిబ్బందిని తగిన శిక్షణ అందించేలా చూడాలి;

d) పాత మరియు కొత్త ఖాతాదారులకు ఈ ప్రవర్తనానియామావళి కాపీని అందించాలి.

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

గమనిక: డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లకు సంబంధించిన అవసరాలు కంపెనీకి వర్తించవు.

****