రెప్కో హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ వారి యొక్క సరళమైన ప్రవర్తనా నియమావళి (ఎఫ్‌పిసి)

(జూలై 15, 2022 రోజున జరిగిన 113వ బోర్డు సమావేశములో ఆమోదించబడినది)

"ఇక పై "కంపెనీ"గా వ్యవహరించబడే రెప్కో హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (కి సంబంధించిన సరళమైన ప్రవర్తనా నియమావళి ఈ క్రింద వివరించబడినది.

1. కోడ్ యొక్క ఉద్దేశ్యము :

ఎ) ఖాతాదారుతో చక్కని సంబంధము కలిగివుండుటకై కనీస ప్రమాణాలతో కూడిన సరళతరమైన వ్యవహారశైలిని అవలంభించుట.

బి) పారదర్శకత కలిగివుండుట ద్వారా ఖాతాదారు అతడు/ఆమె ఎటువంటి సేవలు పొందవచ్చునో స్పష్టంగా అర్థం చేసుకోగులుతారు.

సి) మార్కెంటింగ్ సిబ్బందిని ప్రోత్సహించటం వలన పోటీ తత్వాన్ని పెంపొంచి, అత్యుత్తమమైన నాణ్యతా ప్రమాణాలను సాధించవచ్చును.

డి) ఖాతాదారు మరియు కంపెనీ మధ్య చక్కని సంబంధబాంధవ్యాలను ఏర్పరచుకోవలెను మరియు

ఇ) గృహ ఋణాల సంస్థపై ఆత్మవిశ్వాసాన్ని పెంపొందించుట

2. కోడ్‌ను ఆపాదించుట:

ఎ) డిజిటల్ ఋణ సదుపాయం ద్వారా కంపెనీ అందిస్తున్న అన్ని ఉత్పత్తులకు, సేవలకు కోడ్‌ని కంపెనీ అందిస్తున్న ఆపాదించుట (స్వయంగా గాని లేదా ఔట్‌సోర్సింగ్ పద్ధతిపై గాని) కౌంటర్ ద్వారాఫోన్ ద్వారా, పోస్టు ద్వారా, పరస్పర ఎలక్ట్రానిక్ సాధనం ద్వారా, అంతర్జాలం ద్వారా లేదా మరేదైనా ప్రక్రియ ద్వారా.

బి) ఎప్పుడో తప్పనిసరి పరిస్థితులను మినహాయిస్తే సాధారణ పరిస్థితులలో కోడ్‌ని ఆపాదించవలసి ఉంటుంది)

సి) కోడ్ అనేది పూర్తిగా నైతిక సూత్రాలు, ఖచ్చితత్వం మరియు పారదర్శకత మరియు లావాదేవీలు నిర్వహించే తీరు, ప్రవర్తనా విధానం పై ఆధారపడి యుండును.

3. ఋణాలకై ధరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

ఎ) ఋణ గ్రహీతతో జరుపు సంభాషణలన్నియు అన్నియు ఆంగ్లము లేదా సులభంంగా అర్థం చేసుకోగలిగే ప్రాంతీయ భాషలోనే జరుపవలెను.

బి) ధరఖాస్తును ప్రాసెస్‌కు సంబంధించి అయ్యే ఖర్చులు/ఫీజుల గురించి ఋణగ్రహీతకు ఒకవేళ

ఋణము మంజూరు కాకపోయినా/పంపిణీ చేయబడకపోయినా అట్టి ఖర్చులు/ఫీజులు తిరిగి చెల్లించబడునని, ఒకవేళ రీ–పేమెంట్ చేయు విషయంలో జాప్యము చేసిన యెడల పెనాల్టీ చెల్లించ వలసియుండునని, ఫిక్సెడ్ రేట్ల నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు లేదా లోన్ మార్పిడి కావాలనుకుంటే అందుకు సంబంధించిన చార్జీలు, ప్రస్తుతమున్న వడ్డీ విధానాన్ని పునరుద్ధరించుకొనుట వంటి పలు అంశాలు వడ్డీపై ప్రభావం చూపగలవని స్పష్టంగా తెలియజేయవలెను.

సి) కంపెనీ ఋణ మంజూరుకు సంబంధించి ఋణ ధరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్ విషయంలో చెల్లించవలసిన ఖర్చు అంతయు పారదర్శకంగా తెలియజేయవలెను. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు ఎటువంటి వివక్షకు తావు లేని విధంగా అందరికీ ఒకేలా వర్తింపజేసేలా చూస్తుంది.

డి) ఋణ ధరఖాస్తు ఫారంనందు ఋణ గ్రహీత పై పడబోవు వడ్డీ భారం వంటి అవసరమైన సమాచారం పొందుపరచబడియుంటుంది. అందువలన కంపెనీ పొందుపరిచిన నియమ నిబంధనలను పోల్చిచూసుకోవడం ద్వారా స్పష్టమైన సమాచారం కలిగియుండి నిర్ణయము తీసుకొను అవకాశం ఏర్పడుతుంది.ధరఖాస్తుదారు ధరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించవలసిన అన్ని పత్రాల వివరాలను ఇది సూచిస్తుంది.

ఇ) ధరఖాస్తు స్వీకరించిన పిమ్మట, కంపెనీ ధరఖాస్తు అందుకున్నట్టుగా రశీదును ఇవ్వవలెను.

4. <u>ఋణ విలువను నిర్ధారించుట, నియమ/నిబంధనలు మరియు ఋణ ధరఖాస్తును తిరస్కరణకు సంబంధించిన సమాచారము</u>

ఎ) సాధారణముగా లోను ధరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయుటకు అవసరమగు వివరాలన్నిటినీ ధరఖాస్తు స్వీకరణ సమయములోనే తీసుకొనవలెను. ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరం అయిన యెడల ఖాతాదారుకు అట్టి విషయమును తక్షణమే తెలియజేయవలెను.

బి) ఋణగ్రహీతకు ఆంగ్లములో లేదా వారికి అర్ధమయ్యే వారి ప్రాంతీయ భాషలో వ్రాతపూర్వకముగా సమాచారమును ఋణ మంజూరు లేఖ ద్వారా వారికి మంజూరు అయిన ఋణ మొత్తము , వార్షిక వడ్డీ రేటు, ధరఖాస్తు విధానము, ఇఎంఐ స్ట్రక్చర్‌ను, పున: చెల్లింపు చార్జీలు, పెనాల్టీ వడ్డీ (ఇంకా ఇతరాత్రా) తెలియజేసి, అన్నిటికీ ఋణగ్రహీత సమ్మతించినట్టుగా వ్రాత పూర్వకమైన అనుమతిని తీసుకొనవలెను.

సి) ఋణ చెల్లింపు విషయంలో జాప్యం చేసిన యెడల పెనాల్టీ వడ్డీని చెల్లించవలసి ఉంటుందని ఋణ ఒప్పంద పత్రమునందు కొట్టొచ్చినట్టుగా కనిపించునట్లు పొందుపరచవలెను.

డి) కంపెనీ ఋణ ఒప్పంద ప్రతిని ప్రతి ఋణ గ్రహీతకు అందించుటతో పాటు ఋణము మంజూరు చేయు/పంపిణీ చేయు సమయమున ఋణ ఒప్పంద పత్రముతో పాటు జతపరచినవాటిని కూడా స్పష్టంగా పేర్కొనాలి.

ఇ) ఒకవేళ కంపెనీ ఋణము పొందగోరు వారికి ఋణమును తిరస్కరించిన యెడల ఎందుకు తిరస్కరించినది కారణమును తెలుపుతూ వ్రాతపూర్వకముగా వారికి సమాచారమును ఇవ్వవలెను.

5. <u>ఋణ పంపిణీ మరియు నియమ నిబంధనలు</u>

ఇ) ఋణ ఒప్పంద పత్రము/ఋణమంజూరు లేఖలో పేర్కొనని నిర్దిష్ట వ్యవధికి లోబడి ఋణమును మంజూరు చేయవలెను.

బి) నిర్వహణా సౌలభ్యం కోరి ఆంగ్లము నందు ఋణగ్రహీతుక/హామీదారుకు నియమ నిబంధనలకు సంబంధించి, పంపిణీ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేటు, పెనాల్టీ (ఇతరత్రా), సర్వీసు చార్జీలు, తిరిగి చెల్లింపు చార్జీలు, ఇతరత్రా వర్తించు ఫీజులు/ఖర్చులు మొదలగువాటిని తెలియజేయవలెను. అంతేకాక వడ్డీరేట్లలో మార్పులు, మరియు చార్జీలు వంటివి కాలానుగుణంగా మార్పుకు లోనయ్యే అవకాశం తెలియజేయవలవలసి వుంటుంది.

సి) అటువంటి మార్పుకు సంబంధించిన ప్రతికూలతను ఆమె/అతనికి 60 రోజుల వ్యవధితో కూడిన గడువును ఇచ్చి, ఎటువంటి అదనపు వడ్డీ లేకుండా వారి ఖాతాను మూసివేసుకొనుటకు అనుమతించివలెను.

డి) చెల్లింపునకై పిలుచుట/చెల్లింపును హెచ్చింపు చేయుట, ఒప్పందపత్రమును అనుసరించి అదనపు హామీలను కోరుట వంటివి ఋణ ఒప్పంద పత్రము నందు అంర్భాగమై యుండును.

ఇ) ఋణ గ్రహీత మొత్తం బకాయిలను చెల్లించివేసిన మీదట అట్టి మొత్తము ముట్టిన తరువాత లేదా ఏదైనా లోనుకు సంబంధించి బకాయి ఉన్నయెడల ఋణగ్రహీత నుండి తనకు రావాలసిన అట్టి న్యాయబద్ధమైన, హక్కుపరమైన మొత్తమును రాబట్టుకునే క్రమంలో ఋణ గ్రహీతకు అట్టి విషయమై మిగిలిన బకాయి మొత్తమును తెలియజేస్తూ నోటీసు జారీ చేయుటతో పాటు, ఇంకా ఇతరత్రా ఏమైనా రావలసియున్న యెడల ఋణగ్రహీతకు సంబంధించిన సెక్యూరిటీస్‌ను తన వద్దనే అట్టి పెట్టుకొనవచ్చును.

6. డిజిటల్ ఋణ విధానం ద్వారా అందుకున్న ఋణములు

ప్రస్తుతానికి డిజిటల్ లెండింగ్ వేదిక ద్వారా ఎటువంటి ఋణాలు అందించుటలేదు. ఒకవేళ భవిష్యత్తులో ఎప్పుడైనా కంపెనీ, డిజిటల్ లెండింగ్ ఋణాలు ఇవ్వదలచుకున్నట్లయితే, ఈ క్రిందివాటికి కట్టుబడి యందవలెను.

ఎ) ఏజెంట్లుగా డిజిటల్ లెండింగ్ ద్వారా ఋణాలు ఇస్తున్న వారి పేర్లను తన వెబ్ సైట్లో పొందుపరచుట.

బి) ఏజెంట్లుగా డిజిటల్ లెండింగ్ ద్వారా ఋణాలు ఇస్తున్న వారు తమను గురించి

ఋణ గ్రహీతకు తాము ఏ కంపెనీ తరపున ఆమెతో/అతడితో సంభాషిస్తున్నారో తెలుపవలసి ఉంటుంది.

సి) ఋణం మంజూరు అయిన వెంటనే లేదా ఋణ ఒప్పంద పత్రము వ్రాసుకొనుటకు ముందు ఋణ గ్రహీతకు ఋణ మంజూరు లేఖను కంపెనీ యొక్క లెటర్ హెడ్ మీద వ్రాతపూర్వకముగా తెలియజేయవలెను.

డి) ఋణ ఒప్పంద పత్రము యొక్క ప్రతిని, ఋణ ఒప్పంద పత్రముతో జతచేయడినట్లుగా పేర్కొన్న వాటన్నిటి ప్రతులను లోను మంజూరు/పంపిణీ చేయు సమయమున ఋణ గ్రహీతలందరకి ఇవ్వవలసి ఉంటుంది.

ఇ) కంపెనీచే నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ ద్వారా అందించే ఋణాల విషయంలో ప్రతిభావంతమైన పర్యవేక్షణ అవసరం అవుతుంది.

ఎఫ్) గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకనిజం ఏర్పాటును గూర్చి అవగాహన కల్పించుటకై తగినంతగా ప్రయత్నించవలెను.

7. ఫిర్యాదులు మరియు గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్

ఎ) కంపెనీ ఫిర్యాదులను స్వీకరించు, నమోదు చేసుకొనుటకు తగిన పద్ధతిని పాటించే వ్యవస్థను కలిగియుండుటతో పాటు ఆన్‌లైన్ లేదా ఇ-మెయిల్ ద్వారా అందుకున్న ఫిర్యాదులను సైతం పరిష్కరించుకొనే వ్యవస్థను కలిగివుండాలి.

బి) లిఖితపూర్వకమైన ఫిర్యాదు ఖాతాదారు నుండి అందినట్లయితే కంపెనీ అతడికి/ఆమెకి వారం రోజులలోపుగా వారి రశీదు/ప్రతిస్పందన పంపేందుకు ప్రయత్నిస్తుంది. రశీదునందు ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అధికారి పేరు, హోదా పేర్కొనబడివుంటుంది.ఒకవేళ ఫిర్యాదును కంపెనీ చే ఏర్పాటు చేయబడిన హెల్ప్‌డెస్క్ లేదా ఖాతాదారు సర్వీస్ నెంబరుకు ఫోను ద్వారా పంపినట్లయతే, ఖాతాదారుకు ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన రిఫరెన్స్ నెంబరు ఇవ్వబడుతుంది. నిర్ణీత గడువు లోపు ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన పురోగతి విషయం తెలియజేయబడుతుంది.

సి) విషయాన్ని పరిశీలించిన పిదప ఖాతాదారుకు తన తుది ప్రతిస్పందనను పంపతుంది లేదా తాము ఫిర్యాదు విషయంలో స్పందించడానికి మరికొంత సమయం పట్టవచ్చునో వివరించి, ఆరు వారాలలోపులో అట్టి ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నించాలి. ఒకవేళ అతడు/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోయినట్లయితే ఫిర్యాదు విషయంలో ఏ విధంగా ముందుకు తీసుకువెళ్ళడం ద్వారా పురోగతి సాధించవచ్చునో వారికి తెలియపరచాలి.

డి) ఫిర్యాదుల పరిష్కారం నిమిత్తం ఖాతాదారులు ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి వీలుగా కంపెనీ

(ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఫిర్యాదుల దాఖలుకై సంప్రదించవలసిన వారి వివరాలు)ఫిర్యాదును పరిష్కారానికి పట్టే సమయం తదితర విషయాలు ప్రత్యేకించి, బాధిత ఋణగ్రహీత సౌలభ్యం కొరకు వెబ్‌సైట్‌లో పొందుపరచాలి.

ఇ) ఫిర్యాదిదారుడు దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదు విషయంలో తగు ప్రతిస్పందనను ఒక నెల రోజులులోపుగా అందుకోని పక్షంలో లేదా ప్రతి స్పందనతో సంతృప్తి చెందనిచో, ఫిర్యాదిదారు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం/జిఆర్ఐడిఎస్ పోర్టల్, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ వారికి ఎన్‌హెచ్‌బి వారి వెబ్‌సైట్ నందు ఆన్‌లైన్ ద్వారా లేదా ఎన్‌హెచ్‌బి, న్యూఢిల్లీ వారికి పోస్టు ద్వారా తన ఫిర్యాదును అందజేయవచ్చునని కంపెనీ తన కార్యాలయములలోను, బ్రాంచిలలోను మరియు వెబ్‌సైట్‌లోను సమాచారాన్ని ప్రదర్శనకు పెట్టాలి.

ఎఫ్) ప్రముఖంగా కంపెనీ తన ఖాతాదారుల సౌలభ్యం కొరకు వారి అన్ని శాఖలోను మరియు వ్యాపార లావాదేవీలు జరుపు స్థలములలోను ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కొరకు సంప్రదించవలసిన వారి పేరు, (ఫోన్ నెం/మొబైల్ నెం మరియు ఇ-మెయిల్ ఐడి) వివరాలను తెలుపు సమాచారాన్ని అందుబాటులో ఉంచాలి.

8. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ గురించి తెలియజేయు భాష:

ఎ) కంపెనీ బోర్డుచే ఆమోదింపబడిన పైన పొందుపరచబడిన సూచనలను ఒక ప్రదేశంలో ఏర్పాటు చేయాలి. మరియు వాటి విశిష్టతను వివిధ స్టేక్ హోల్డర్ల సమాచారార్థం కంపెనీ వెబ్‌సైట్ నందు పొందుపరచాలి.

<u>9. కంపెనీ అధిక వడ్డీ వసూలు చేయకుండా నియంత్రించుట:</u>

ఎ) ఆర్‌హెచ్‌ఎఫ్‌ఎల్ బోర్డు నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి వాటిని పరిగణనలోనికి తీసుకొని వడ్డీరేటును నిర్ధారిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు గ్రేడేషన్ విధానం మరియు వివిధ వర్గాల ఋణ గ్రహీతలకు వర్తింపజేయు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను గురించి ఖాతాదారులకు ధరఖాస్తు ఫారంలో మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. పెనాల్టీ వడ్డీ/చార్జీలు వంటివి ఏవైన ఉన్నచో అట్టి వాటికి సంబంధిచి ఆర్‌హచ్‌ఎఫ్‌ఎల్ బోర్డు విధానాన్ని కూడా తెలియజేయవలెను.

బి) గ్రేడేషన్ రిస్కును దృష్టిలో ఉంచుకుని అవలంభించే వడ్డీ రేట్ల విధానం, పెనాల్టీ వడ్డీ (ఇతరత్రా) వంటివి కూడా కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్ నందు మరియు దినపత్రికలలోను ప్రచురించుట ద్వారా తెలియజేయాలి. వెబ్‌సైట్ నందు మరియు దినపత్రికల ప్రచురణ ద్వారా వడ్డీ రేట్ల హెచ్చుతగ్గులను గురించి ఖాతాదారుకు తెలియజేయబడుతుంది.

సి) వడ్డీరేటు లేదా పెనాల్టీ వడ్డీ ఏదైన ఉన్నచో అది వార్షిక (సంవత్సర) రేటు అయి వుండాలి. అందువలన తన నుండి వసూలు చేయబోవు వడ్డీరేటు ఎంత అనేది ఖాతాదారు స్పష్టంగా తెలుసుకోగలుగుతాడు.

డి) ఖాతాదారు నుండి వసూలు చేసే వాయిదాల విషయంలో అసలు ఎంత వడ్డీ ఎంత అనేది స్పష్టంగా తెలియజెప్పేలా రెంటినీ విడి విడిగా చూపించాలి.

10. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ:

ఎ) వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర చార్జీల వంటి వాటిని నిర్ణయించడానికి కంపెనీ తగిన అంతర్గత ప్రిన్సిపల్స్‌ను రూపొందిస్తుంది.

బి) కమ్యూనికేషన్‌లో తగినంత పారదర్శకత నిర్ధారించడానికి కంపెనీ కార్యకలాపాలకు అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి.

11. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

ఎ) ప్రకటనలు మరియు ప్రచారమునకు సంబంధించిన అన్ని అంశాలు స్పష్టముగా, వాస్తవమైనవి ఉండేటట్లు కంపెనీ చూసుకోవలెను.

బి) ఏదైనా ప్రచార మాధ్యమంలో సేవ మరియు వస్తువుకు సంబంధించిన ప్రమోషనల్ అంశాలు వడ్డీ రేటును తెలియజెప్పేలా మరియు అవి ఇతరత్రా ఫీజులు ఏమైనా వున్నాయో లేదో వివరంగా తెలుపుతూ సంబంధిత నియమ నిబంధనలను కూడా ఖాతాదారు అభ్యర్ధన మేరకు అతడికి అందుబాటులో ఉండేలా వెబ్‌సైట్‌లో పొందుపరచాలి.

సి) వడ్డీరేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు చార్జీలు (పెనాల్టీ వడ్డీతో సహా ఇతరత్రా) నోటీసులు అతికించబడినప్పటికీ ఫోను లేదా హెల్ప్‌లైన్ ద్వారా తెలుసుకొనుటకు గాను అన్ని శాఖలయందు ప్రత్యేకించిన సిబ్బంది/హెల్ప్‌డెస్క్ లేదా సర్విస్‌ల గైడ్‌ని/టారిఫ్ షెడ్యూల ద్వారా పూర్తి సమాచారాన్ని అందించాలి.

డి) ఖాతాదారుల వ్యక్తిగత సమాచారం కంపెనీ కొరకు సేకరించు ఆ విధమైన థర్డ్ పార్టీలు అవసరం అయివుండి, వారు కంపెనీ పాటించే గోప్యత మరియు భద్రతను వారు కూడా పాటించే వారయివుండాలి.

ఇ) కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు ఖాతాదారులకు అందించు వివిధ ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన అంశాలను తెలియజేయు సమాచారమును మరియు ఆయా ఉత్పత్తులు/సేవలను గూర్చి ఖాతాదారుకు మెయిల్ లేదా వెబ్‌సైట్లో రిజిస్టరు చేసుకొనుట లేదా ఫోన్ నెంబరు ద్వారా సమాచారం అందించుటకు గాను తగు అనుమతిని తీసుకొనవలెను.

ఎఫ్) ఉత్పత్తులను/సేవలను మార్కెట్ చేసుకోవడానికి తోడ్పాటు నందించే డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజన్సీలు (డిఎస్ఎ) ల సేవలను వినియోగించుకొనేందుకు ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించిన మార్కెటింగ్ చేయువారు ఖాతాదారుల వద్దకు వెళ్ళినపుడు వక్తిగతముగా గాని, ఫోను ద్వారా గాని వారిని గుర్తించేందుకు తగిన కోడ్ ఆఫ్ కాండక్ట్‌ను కలిగియుండాలి.

జి) తేది 13 నవంబర్ 2020 నాడు జరిగిన బోర్డు యొక్క 103వ సమావేశము డిఎస్ఎలకు సంబంధించిన

మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కాండక్ట్‌ను సరిదిద్దినది.బోర్డు ద్వారా సరిదిద్దబడిన మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కాండక్ట్ కాలానుగుణంగా సవరించేందుకు వీలుగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్‌లో అంతర్భాగమై ఉంటుంది.

హెచ్) ఖాతాదారు నుండి ఫిర్యాదును అందుకున్నపుడు కంపెనీ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా డిఎస్ఏ ఏదైనా అపసవ్యతతో కూడిన ప్రవర్తన లేదా కోడ్ ఉల్లంఘనకు పాల్పడితే సరియైన చర్యలు తీసుకొనుటకు దర్యాప్తును చేపట్టి, నష్టాన్ని భర్తీ చేసుకొనే దిశగా చర్యలు చేపట్టవలెను.

12. హామీదారులు

ఎ) ఋణమునకు ఎవరైనా వ్యక్తిని హామీదారుగా పరిగణించుటకు అతడు/ఆమెకు అట్టి విషయమును గూర్చి తెలియజేయవలెను.

బి) వారు ఎంత మొత్తమునకు హామీదారుగా ఉండబోవుచున్నారో తెలియజేయవలెను.

సి) ఎలాంటి పరిస్థితులలో వారిని అట్టి మొత్తమును చెల్లించవలసిందిగా కంపెనీ వారిని కోరుతుందో తెలియజేయవలెను.

డి) హామీదారుగా అతడు/ఆమె అట్టి మొత్తమును చెల్లించని పక్షములో కంపెనీలో ఉన్న వారి నుండి కంపెనీలో ఉన్న వారి ఇతర డబ్బు నుండి తనకు రావలసిన మొత్తమును కంపెనీ పొందగలదా?

ఇ) హామీదారుగా అతడు/ఆమె నిర్వర్తించవలసిన బాధ్యత పరిమితమైనదా? లేదా అపరిమితమైనదా? మరియు

ఎఫ్) ఏ సమయములో ఏ పరిస్థితులలో అతడు/ఆమె హామీదారుగా తన బాధ్యతను వహించవలసియుండునో మరియు ఏ పద్ధతిలో ఈ విషయమును కంపెనీ అతడు/ఆమెకి తెలియపరుస్తుంది?

జి) ఋణదాత /డబ్బిచ్చినవారు ఒక వేళ హామీదారుగా అతడు/ఆమె చెల్లించడానికి నిరాకరించినచో, అట్టి బకాయిని చెల్లించుటకు తగిన వనరులు హామీదారు కలిగి ఉన్నపుడు కంపెనీ హామీదారుని కూడా ఐచ్ఛిక ఎగవేతదారుగా పరిగణిస్తుంది.

హామీదారుగా నున్న వ్యక్తి ఋణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిగతులలో ఏదైనా మార్పుని గమనించినట్లయితే అట్టి మార్పుని కంపెనీకి తెలియజేయమని కంపెనీ వారికి తెలియజేయవలసిందిగా కోరవలెను.

13. ఏకాంతము మరియు గోప్యత:

ఖాతాదారుల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారము, ప్రస్తుతము మరియు గతము రెండూ వ్యక్తిగతమైనవిగా ఈ క్రింది విధానాలకు లోబడి గోప్యతకు సంబంధించినవిగా పరిగణించబడును.

(1). ఖాతాదారు ఖాతాకు సంబంధించిన విషయాలను వ్యక్తిగతమైనవి గా భావించి వాటిని ఎవరికి కూడా కంపెనీ ఎప్పటికి వెల్లడిచేయదు. ఇతర కంపెనీలు లేదా సంస్థలకు ఈ క్రింద పేర్కొన్న కొన్ని ప్రత్యేక

సందర్భాలలో తప్ప:

ఎ. చట్ట ప్రకారము సమాచారమును ఇవ్వవలసివచ్చినపుడు.

బి. జనసామాన్యం కొరకు తప్పనిసరిగా సమాచారమును ఇవ్వవలసివచ్చినపుడు

సి. కంపెనీ ఖచ్చితంగా సమాచారం తెలియపరచవలెనని భావించినపుడు (ఉదా॥ మోసమునుఅరికట్టుటకు). అయితే, అది ఖాతాదారుని గురించిన సమాచారమును అందించుటకు అవకాశముగా మలచుకొనరాదు. ఖాతాదారు ఖాతాను గురించే కాదు. పేరు చిరునామా వంటి వాటిని కంపెనీలు, గ్రూపుల వంటివాటికి మార్కెటింగ్ అవసరార్థం కూడా ఎవరికి వెల్లడి చేయరాదు.

డి) ఒకవేళ ఖాతాదారు తనకు సంబంధించిన సమాచారమును ఇచ్చుటకు సమ్మతించినపుడు.

ఇ) రిఫరెన్స్ నిమిత్తం అట్టి సమాచారము కోరబడినట్టయితే అతడు/ఆమె అనుమతిని తీసుకొనవలెను.

2) ప్రస్తుతం అమలు లో ఉన్న చట్టమును అనుసరించి అతడు/ఆమెకు సంబంధించిన కంపెనీ కలిగివున్న రికార్డులను స్వాధీనతలోనికి తీసుకునేందుకు అతడు కలిగి ఉన్న హక్కుల పరిమితిని తెలియజేయవలెను.

3) ఖాతాదారు యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారమును మార్కెటింగ్ అవసరాల వినియోగించరాదు చివరికి కంపెనీ కూడా. ప్రత్యేకించి ఖాతాదారు తన సమాచారమును తెలియజేయుటకు అనుమతించేతే తప్ప.

14. సాధారణమైనవి:

ఎ) ఋణ ఒప్పంద పత్రము నియమ నిబంధనలకు లోబడి, ఖాతాదారు విషయంలో జోక్యం చేసికొనరాదు. (ఇదివరలో అతడు వెల్లడించని సమాచారము ఉన్నదని గుర్తించినప్పటికీ)

బి) ఋణ గ్రహీత నుండి ఋణమును బదిలీ చేయవలసిందిగా అభ్యర్థన వచ్చినయెడల, కంపెనీ అట్టి అభ్యర్థన అందకున్న 21 రోజులలోపుగా బదిలీ చేయవలెను. అట్టి బదిలీకి సంబంధించి పూర్తి పారదర్శకతతో కంపెనీ పనిచేయవలెను.

సి. ఋణాలను ఎప్పుడు మంజూరు చేసినప్పటికీ తిరిగి నగదు చెల్లింపునకు సంబంధించిన పూర్తి సమాచారమును ఖాతాదారుకు వివరించవలెను. అయితే ఖాతాదారు తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్‌కి కట్టబడి ఉండకపోయినచో, ఋణమును రికవరీ చేసుకొనుటకు గాను నోటీసులు పంపుటద్వారా గాని, వ్యక్తిగతముగా అతడిని సందర్శించి అట్టి సెక్యూరిటీలను తిరిగి స్వాధీనతలోనికి తెచ్చుకొనవచ్చును.

డి) ఋణములను రికవరీ చేసుకొనే క్రమంలో అర్ధరాత్రి వేళలలో ఋణగ్రహీతను కలవడం గాని, వేధించడం గాని, ఇబ్బందిపెట్టుట గాని చేయరాదు. లేదా కండబలమును ఉపయోగించరాదు. ఫిర్యాదుదారు చేసిన ఫిర్యాదులలో సిబ్బంది మొరటుగా వ్యవహరించరాదు. సిబ్బంది ఖాతాదారులతో వ్యవహరించు విధానమునకు సంబంధించిన తగినంత శిక్షణ పొందియుండునట్లు కంపెనీ నిర్ధారించుకొనవలెను.

ఇ) ఆర్‌హెచ్‌ఎఫ్‌ఎల్ రికవరీ ఏజంట్ల నియామకమునకు సంబంధించి బోర్డు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా

నుండవలెను. ఈ మార్గదర్శకాలు కాలానుగుణంగా మార్పునకు లోను కావచ్చును మరియు కంపెనీ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌లో భాగమై యుండును.

ఎఫ్) ఈ క్రింది పేర్కొన్న సందర్భాలలో గృహనిర్మాణ ఋణాలకు సంబంధించిన లోను ముందస్తుగా క్లోజ్ చేసుకున్న యెడల పెనాల్టీ రుసుమును వసూలు చేయరాదు.

1) హౌసింగ్ లోను ఫ్లోటింగ్ రేటు ప్రాతిపదికన వుండి ఏదైనా అవకాశం వుండి ముందస్తుగా తన ఋణఖాతను ముగించుకున్నప్పుడు.

2) గృహ ఋణం స్థిర వడ్డీ ప్రాతిపదికన ఉండి, ఋణ గ్రహీత తనకున్న సొంత వనరుల నుండి ఋణాన్ని ముందస్తుగా చెల్లించివేసినపుడు.

3) "సొంత వనరులు" అనే ఈ వ్యక్తీకరణ కొరకు అనగా Bank/ HFC/NBFC బ్యాంకుల నుండి కాక హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు లేదా ఎన్‌బిఎఫ్‌సి లేదా ఫైనాన్షియల్ ఇన్సిట్యూషన్స్ నుండి ఋణముగా తీసుకున్నవి.

4) ఆల్ డ్యూయల్/స్పెషల్ రేటు (ఫిక్స్‌డ్ ఫ్లోటింగ్ కాంబినేషన్) గృహ ఋణాలు ముందస్తుగా ముగించివేయు పద్దతులతో కూడి, ఇవి ముందస్తుగా ముగించు సమయాన్ని బట్టి ఉంటుంది. స్థిర ఫ్లోటింగ్ రేటు వర్తిస్తుంది. ఒకవేళ డ్యూయల్ స్పెషల్ రేటుతో కూడిన హౌసింగ్ ఋణాలు అయితే, ముందస్తుగా ముగించువేయు పద్ధతిన ఫ్లోటింగ్ రేటుకు మార్పుచేసిన తరువాత ఫిక్స్‌డ్ ఇంట్రస్ట్ రేటు ముగిసిన కాలము తరువాత వర్తిస్తుంది. ఇది అన్ని డ్యూయల్/స్పెషల్ రేటు గృహ ఋణాల ముందస్తు ముగింపుకు వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్‌డ్ రేట్ ఋణము అనగా ఒకసారి రేటు స్థిరంగా ఉండి మొత్తం లోను కాలవ్యవధికి వర్తిస్తుంది.

జి) సహబాధ్యత ఉన్నవారు లేదా లేకుండా ఋణగ్రహీతల ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఫ్లోటింట్ రేటు టర్మ్‌లోను పై కంపెనీ ముందస్తు ముగింపు చార్జీలు వర్తింపచేయదు.

హెచ్) కంపెనీ మరియు ఋణగ్రహీత మధ్య అంగకరించబడిన గృహ ఋణాన్ని త్వరగా మరియు మంచిగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా అటువంటి ఋణము యొక్క షరతులను MITC కలిగియున్న పత్రాన్ని అన్ని సందర్భాలలోను పొందాలి. ఆ పత్రము ప్రస్తుత ఋణము మరియు భద్రతకు అదనంగా ఉంటుంది. ఋణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే విధంగా డూప్లికేట్‌లో పత్రాన్ని తయారు చేయాలి. డూప్లికేట్ కాపీని సక్రమంగా అమలు చేయాలి.

ఐ) కంపెనీ కార్యకలాపాలను ప్రోత్సహించడానికి సేవా చార్జీలు, వడ్డీరేట్లు అందించే ఉత్పత్తి సమాచారము, వివిధ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కోసము సమయ నిబంధనలు మొదలైన వివిధ కీలక అంశాలను ప్రదర్శించడం అవసరం.

జె. కంపెనీ అధికారక వెబ్‌సైట్ www.repcohome.com/ లో చార్జీల షెడ్యూలు నిబంధనలు, మరియు షరతులతో కూడిన మార్పులు మొదలైన వాటితో సహా ఎప్పటికప్పుడు నవీకరంచిబడే ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల పత్రాన్ని కంపెనీ ప్రచురిస్తున్నది. అంతేకాకుండా దానిని బ్రాంచి నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శిస్తుంది. కంపెనీ అభ్యర్థన, మరియు కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా ఇ-మెయిల్ ద్వారా కూడా కాపీని అందిస్తోంది.

కె. కంపెనీ వారి ఉత్పత్తుల మరియు సేవల గురించి ఈ క్రింది భాషలలో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటె ఎక్కువ భాషలలో ప్రచురించాలి. ఇంగ్లీషు, హిందీ లేదా తగిన స్థానిక భాషలో.

ఎల్. ఋణం ఇచ్చిన విషయంలో కంపెనీ లింగం, కులం, మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. అంతే కాకుండా ఉత్పత్తులను విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా, దృష్టిలోపం ఉన్నవారు లేదా శారీరకంగా వికలాంగులైన వారు ధరఖాస్తుల పై కూడా కంపెనీ వివక్ష చూపదు.

ఎం. సాధారణంగా ఋణం / ఖాతా ముగిసిన **5** సంవత్సరాల తరువాత క్లియర్ చేయబడిన ఖాతాదరు యొక్క ఏదైనా ఖాతాకు సంబంధించిన అన్ని డాక్యుమెంట్లు మరియు **5** సంవత్సరాల తర్వాత ఏదైనా సమాచారం/డేటా ఖాతాలను అందించడానికి కంపెనీ ఏదైనా అభ్యర్థనను స్వీకరించే స్థితిలో ఉంటుంది.

<u>15.</u> <u>ఖాతాదారు బాధ్యతలు:</u>

ఎ) ఋణం చెల్లించిన తర్వాత మరియు విక్రేత పేరు మీద చెక్కు జారీ చేసిన తరువాత, ఏ కారణం చేతనైనా కొనుగోలు లావాదేవీలు పూర్తి చేయలేకపోతే మరియు చెక్కును ఋణఖాతాకు తిరిగి జమచేస్తే, రుణ గ్రహీత ఋణఖాతాకు డెబిట్ చేసిన తేదీ నుండి మధ్య కాలానికి రుణ గ్రహీతలకు వర్తించే రేటు.

బి) ఖాతాదారు ఎప్పటికప్పుడు మనీలాండరింగ్ (ఎఎంఎల్) మరియు ఖాతాదారు అంగీకార పాలసి నియమాను పాటించాలి.

సి) కంపెనీ మంజూరి గురించి మాత్రమే ఆందోళన చెందుతుంది. మరియు ఆస్తి/ఆస్థికి సంబంధించిన వస్తువులకు ఎటువంటి వారంటీని అందించదు.

డి) టెలిఫోన్ నెంబర్ మరియు మొబైల్ నెంబరును నమోదు చేసుకోవడం ఋణగ్రహీత బాధ్యత.

ఇ) ఋణగ్రహీత ముందస్తు చెల్లింపుపై ఋణ గ్రహీత అభ్యర్థన మేరకు ఏదైనా ఇఎంఐ మొత్తాన్ని ఆర్థిక సంవత్సరం లో ఒకసారి మాత్రమే స్వీకరించినట్లయితే ఇఎంఐ తగ్గింపు కోసం అభ్యర్థన ఆమోదించబడుతుంది.

16. కంపెనీ యొక్క కార్యచరణ లేదా నియంత్రణ అవసరాల ఆధారంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్‌ను కాలానుగుణంగా సమీక్షించుకోవాలి. కాని బోర్డు ఆమోదం పొందిన సంవత్సరాల తేది కంటే ముందు

కాదు. వర్తించే నియంత్రణ నిబంధనల మధ్య ఏదైనా అసమానత ఉన్నట్లయితే, నియంత్రణ నిబంధన చెల్లుతుంది.

17. మేనేజింగ్ డైరెక్టరు మరియు సిఇఓ ఏదైనా కార్యాచరణ విధానాలు/మార్గదర్శకాలను కార్యచరణ నిర్ణయాలను తీసుకోవడానికి , విధాన పత్రాలను అర్ధం చేసకోవడానికి మరియు ఆర్‌బిఐ మరియు ఇతర ఏజన్సీలు ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే ఏవైనా పూర్తి మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా పై విధాన పత్రంలో మరిన్ని మార్పులు చేయడానికి అధికారం కలిగి వుంటారు.

18. కోడ్‌ని ప్రచారం చేయడానికి కంపెనీ;

1) ప్రస్తుత మరియు కొత్త ఖాతాదారులకు దీని కాపీని అందించండి.

2) ఈ కోడ్‌ను అభ్యర్ధనపై కమ్యూనికేషన్ లేదు. మెయిల్ ద్వారా అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

3) ఈ కోడ్‌ను ప్రతిశాఖలో మరియు వారి వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచాలి. సమాచారాన్ని సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్‌ను ఆచరణలో పెట్టడానికి అన్ని సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడిందని నిర్ధారించుకోవాలి.