

## 1. పరిచయం

ఇండియా షెల్టర్ పైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ ("ఇండియా షెల్టర్" లేదా "కంపెనీ") ఒక హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీ (HFC) కావడంతో, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") ద్వారా నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ (NBFC) కింద జారీ చేయబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలను పాటించాల్సిన బాధ్యత కంపెనీపై ఉంటుంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - నమోదు, మినహాయింపులు మరియు స్కేల్ ఆధారిత నియంత్రణ చట్టం) డైరెక్షన్స్, 2025 ("ఎస్బీఆర్ డైరెక్షన్స్") మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) డైరెక్షన్స్, 2025.

ఈ మార్గదర్శకాలు: హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్ డైరెక్షివ్, 2021 ("RBI డైరెక్షివ్")) మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) మార్గదర్శకాలు, 2023 ("SBR మార్గదర్శకాలు") దీనిని అనుసరించి, ఇండియా షెల్టర్ తన బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్షర్స్ ఆమోదంతో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("FPC" లేదా "కోడ్") ను అమలులోకి తెచ్చేందుకు ప్రతిపాదించింది. దీని ఉద్దేశ్యం గ్రాహకులకు న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైన సేవలను అందించడానికి హామీ ఇవ్వడం. FPC ద్వారా, కంపెనీ తన గ్రాహకులకు వృత్తిపరమైన సేవలతో పాటు, పారదర్శకత మరియు న్యాయమైన వ్యాపార ప్రవర్తనకు ఒక స్థిరమైన విధానాన్ని రూపొందించింది. "నిజాయితీ, కష్టపడి పని చేయడం మరియు గౌరవం" అనే ప్రాథమిక విలువలను దృష్టిలో ఉంచుకుని ఈ విధానాన్ని రూపొందించారు.

## 2. FPC యొక్క ముఖ్య ఉద్దేశ్యాలు

1. గ్రాహకులతో వ్యాపారం చేసేటప్పుడు తగిన కనీస ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం, తద్వారా న్యాయమైన వ్యాపార విధానాలను ప్రోత్సహించడం.
2. ఇండియా షెల్టర్ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి గ్రాహకులు ఏం ఆశించవచ్చో స్పష్టంగా తెలియజేయడం, పారదర్శకతను పెంచడం.
3. పోటీని సమర్థవంతంగా ఎదుర్కొనడానికి అధిక ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం, తద్వారా స్థిరంగా అభివృద్ధి చెందే మార్కెట్లో నిలబడడం.
4. ఇండియా షెల్టర్ మరియు దాని గ్రాహకుల మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాలను ఏర్పరచడం.

## 3. పునఃసమీక్ష / మార్పులు / అభివృద్ధి

గ్రాహకులతో మరింత పారదర్శకంగా మరియు న్యాయంగా వ్యవహరించడానికి, ప్రస్తుత నిబంధనల ప్రకారం లేదా సంస్థ యొక్క అవసరాలను బట్టి, FPCలో అవసరమైన మార్పులు, అభివృద్ధి లేదా పునఃసమీక్ష నిర్వహించబడుతుంది

## 4. FPC అనువర్తనం

ఈ కోడ్ కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. ఇవి కంపెనీ, దాని అనుబంధ సంస్థలు, లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల ద్వారా, స్వంతంగా లేదా అవుట్సోర్సింగ్ ద్వారా అందించబడిన సేవలు అయినా, కొంటర్, ఫోన్, పోస్టు, ఇంటర్నెట్ లేదా ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతుల ద్వారా అందించిన సేవలు అయినా వర్తించగలవు

పారదర్శకత మరియు న్యాయమైన విధానాలను పాటించే అంకితభావం ఇండియా షెల్టర్, దాని ఉద్యోగులు మరియు ప్రతినిధులు ఈ కోడ్ను పాటిస్తారు. తమ అన్ని కార్యకలాపాలు న్యాయంగా, పారదర్శకంగా, నిబద్ధతతో, నిజాయితీతో ఉండేలా కృషి చేస్తారు.

**5. కంపెనీ స్వీకరించిన ఉన్నతమైన పనితీరు ప్రమాణాలను పాటిస్తుంది. కంపెనీ:**

ఈ నిబంధనలో పేర్కొన్న ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు, అలాగే వారి ఉద్యోగులు పాటించే విధానాలకు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా వాగ్దానాలు మరియు ప్రమాణాలను పాటిస్తుంది.

- వారి ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలను ఖచ్చితంగా అనుసరించేవిగా ఉంటాయని నిర్ధారించుకుంటుంది.
- కష్టమర్తే అన్ని లావాదేవీలు నిజాయితీ మరియు పారదర్శకతకు
- అనుగుణంగా నైతిక ప్రమాణాలపై ఆధారపడేలా చూసుకుంటుంది.

**6. రుణాలు**

రుణ దరఖాస్తు మరియు దాని ప్రాసెసింగ్

రుణగ్రహీతతో జరిపే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటాయి.

ఇండియా షెల్టర్, రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించవలసిన ఫీజు/రుసుము, తిరిగి చెల్లించదగిన మొత్తం (రుణం మంజూరు/డిస్బర్స్ చేయకపోతే), ముందస్తు చెల్లింపు పంపిణీలు మరియు ఫీజులు (ఉంటే), ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడానికిగాను విధించబడే జరిమానా (ఉంటే), స్టర్ వడ్డీరేటు నుండి పోటింగ్ రేటుగా లేదా తీర్గిమార్చే ఛార్జీలు, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్టింగ్ నిబంధనలు మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఇతర విషయాలను పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది.

రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం పొందుపరిచిఉంటుంది, తద్వారా ఇతర హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలతో గల నిబంధనలను సరిపోల్చి, రుణగ్రహీతకు సమాచారం ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకునే అవకాశం కలుగుతుంది.

ఇండియా షెల్టర్ అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు అంగీకార రసీదు ఇస్తుంది. రుణ దరఖాస్తు అందిన 30 రోజుల్లోపు లేదా రుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ పరస్పరం అంగీకరించిన పొడిగింపుతో నిర్ణయం తీసుకుంటుంది.

రుణ అంచనా, నిబంధనలు, తిరస్కరణ సమాచారం

సాధారణంగా, రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని సమాచారం దరఖాస్తు సమయంలోనే ఇండియా షెల్టర్ సేకరిస్తుంది.

అవసరమైన అదనపు సమాచారం ఉంటే, రుణగ్రహీతను వెంటనే సంప్రదిస్తారు.

రుణ మంజూరు తర్వాత రుణగ్రహీతకు మొత్తం మంజూరైన రుణం, వారిక వడ్డీ రేటు, చెల్లింపు విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు రుసుము, జరిమానాలు (ఉంటే) మొదలైన అన్ని షరతులను స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది.

రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యం చేసిన చెల్లింపులపైన విధించే జరిమానాలను స్పష్టంగా ప్రస్తావించాలి.

రుణం మంజూరు కాకపోతే, తిరస్కరణ కారణాన్ని లిఖితపూర్వకంగా (ఇమెయిల్, SMS లేదా ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ మిడియా ద్వారా) తెలియజేస్తుంది.

రుణ ఖాతాలలో జరిమానా విధింపు

ఋణగ్రహీత తిరిగి చెల్లింపులో డిఫాల్ట్ చేయడం కూడా రుణ చెల్లింపు ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడంగా పరిగణించబడుతుంది. ఇలాంటి ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం వల్ల జరిమానా విధించినట్లయితే, ఆ జరిమానాను పీనల్ ఛార్జీలుగా పరిగణించాలి. ఇవి అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు అదనంగా జోడించే 'పీనల్ ఇంటరెస్ట్' రూపంలో విధించకూడదు. పీనల్ ఛార్జీలపై సురలా వడ్డీ లెక్కించడం (అంటే క్యాపిటలైజేషన్) ఉండదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో సాధారణంగా వడ్డీ చక్రవర్తి (compounding interest) లెక్కించే విధానాలను ప్రభావితం చేయదు. అందువల్ల, కంపెనీ చెల్లించని వడ్డీపై (చెల్లించని ఈవంబస్సు) ఒప్పందంలో పేర్కొన్న వడ్డీ రేటు ప్రకారం, పరిష్కారం జరిగే తేదీ వరకు వడ్డీ వసూలు చేయవచ్చు. కానీ పీనల్ వడ్డీ రేటు ప్రకారం వసూలు చేయరాదు.

గమనిక:

- ఇప్పటికే భూకాయిగా ఉన్న పీనల్ ఛార్జీలపై అదనపు / కొత్త పీనల్ ఛార్జీలు విధించకూడదు.
- పీనల్ ఛార్జీలపై జీఎస్ టి (GST) వర్తింపదల గురించి సెంట్రల్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండెర్ రిజ్ టాకెషన్ & కస్టమ్స్ (CBIC) జారీ చేసే సూచనలు మరియు వివరణలను ఇండియా షెల్టర్ అనుసరించాలి.
- ఇండియా షెల్టర్ వడ్డీ రేటుల్ ఎలాంటి అదనపు అంశాలను చేర్చదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలను అక్షరార్థంలో మరియు ఆత్మస్ఫూర్తితో పాటిస్తుంది.
- రుణాలపై పీనల్ ఛార్జీలు లేదా ఇతర పేర్లతో పేలువబడే సమానమైన ఛార్జీలకు సంబంధించి, ఒకే ఉత్పత్తి వర్గంలో తగిన నిర్మాణంతో భేదం ఆమోదించిన విధానాన్ని కంపెనీ రూపొందిస్తుంది. రుణ పరిమాణాన్ని బట్టి పీనల్ ఛార్జీలు మారవచ్చు. అయితే వర్తించే నియంత్రణ నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి. అయితే, ఒక నిర్దిష్ట రుణం లేదా ఉత్పత్తి వర్గంలో పీనల్ ఛార్జీల నిర్మాణం, ఋణగ్రహీత స్వరూపం ఎలా ఉన్నా ఒకే విధంగా ఉండాలి.
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా పీనల్ ఛార్జీలకు ఎటువంటి గ్రేడ్డ్ పరిమితి లేదా పరిమితి (క్యాప్) నిర్దేశించలేదు. కాబట్టి, కంపెనీ క్రెడిట్ క్రమశిక్షణను ప్రోత్సహించే ఉద్దేశ్యంతో మరియు ఈ ఛార్జీలు ఆదాయాన్ని పెంచే సాధనంగా ఉపయోగించబడకుండా ఉండే విధంగా పాలసీని రూపొందించాలి.
- పీనల్ ఛార్జీల పరిమాణం సరైనదిగా మరియు రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడాన్ని అనుసరించి తగినదిగా ఉండాలి. ఒకే రుణ / ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష ఉండకూడదు.
- వ్యాపార ప్రయోజనాల కొసం కాకుండా వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన రుణాల సంధర్భంలో, పీనల్ ఛార్జీలు అదే విధమైన ఉల్లంఘన చేసిన గ్రే-వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీతలపై వర్తించే పీనల్ ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

g) పీసెల్ ఛార్జీల పరిమాణం మరియు వాటి కారణం రుణ ఒప్పందంలో, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షాండింగ్ షాండింగ్ / ఛార్జీల పెడ్యూల్ లో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. అదనంగా, కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కూడా ప్రదర్శించాలి.

h) రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం గురించి ఋణగ్రహీతలకు గుర్తింపులు (రిమిండర్లు) పంపినప్పుడు, వరించే పీసెల్ ఛార్జీల వివరాలు తెలియజేయాలి. అదనంగా, పీసెల్ ఛార్జీలు విధించిన ప్రతి సందర్భం మరియు దాని కారణం కూడా తెలియజేయాలి.

i) కంపెనీ తన పాలసీ ఫ్రెమ్ వర్క్ లో తగిన సవరణలు చేసి, ఈ సూచనలు అమలులోకి వచ్చిన తేదీ నుండి తీసుకున్న / పునరుద్ధరించిన అన్ని కొత్త రుణాలకు ఈ మార్గదర్శకాలను అమలు చేయాలి. ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల విషయంలో, ఈ సూచనలు అమలులోకి వచ్చిన తేదీ నుండి ఆరు నెలల లోపు లేదా తదుపరి సమీక్ష / పునరుద్ధరణ తేదీన, ఏది ముందుగా వస్తే, ఆ తేదీ నుండి కొత్త పీసెల్ ఛార్జీల విధానానికి మార్పు చేయాలి.

రుణ డిస్పెన్సెమెంట్, నిబంధనల మార్పులు మరియు రుణపత్రాల విడుదల

రుణ డిస్పెన్సెమెంట్ పెడ్యూల్ ప్రకారం జరుగుతుంది, దీని వివరాలు రుణ ఒప్పందంలో, ఆమోద లేఖలో అందించబడతాయి.

ఇండియా షెల్టర్ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా అతనికి అర్థమయ్యే భాషలో ఎటువంటి మార్పులు చేసినా తెలియజేస్తుంది.

రుణ నిబంధనలో మార్పు రుణగ్రహీతకు నష్టంగా మారితే, అతను/ఆమె 60 రోజుల్లోపు ఎటువంటి అదనపు ఫీజు లేకుండా రుణాన్ని పూర్తిగా చెల్లించి మూసివేయవచ్చు.

రుణగ్రహీత పూర్తి బాకీ చెల్లించిన తరువాత, ఇండియా షెల్టర్ తక్షణమే అన్ని మూలపత్రాలను విడుదల చేస్తుంది.

జంగమ/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల ఆలస్యం అయితే పరిహారం

రుణ ఖాతా పూర్తిగా చెల్లించిన 30 రోజుల్లోపు అన్ని మూలస్థి/స్థిరాస్తి పత్రాలు విడుదల చేయాలి.

30 రోజులకు మించి ఆలస్యమైతే, ఆలస్యానికి కారకమైన కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తారు.

కంపెనీ తప్పిదం వల్ల ఆలస్యమైతే, రుణగ్రహీతకు ప్రతి ఆలస్య రోజుకు ₹5,000 పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

మూలపత్రాలు కోల్పోయినట్లయితే, కంపెనీ డూప్లికేట్ పొందడంలో సహాయపడుతుంది మరియు అదనపు ఖర్చులను భరిస్తుంది.

ప్లోటింగ్ రేటు రీసెట్ చేయడం

ప్లోటింగ్ రేటుతో రుణాన్ని మంజూరు చేసినప్పుడు, వడ్డీ రేటు పెరిగిన పరిస్థితిలో రుణగ్రహీత EMI లేదా కాలపరిమితిని

ఒక నెలలో లోన్ పంపిణీ లేదా తిరిగి చెల్లింపు జరిగితే, మొత్తం నెలకు కాకుండా, కేవలం లోన్ పెండింగ్ లో ఉన్న కాలానికి మాత్రమే వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది.

ఒక లేదా అంతకంటే ఎక్కువ హాఫ్లు ముందుగా వసూలు చేసినట్లయితే, కంపెనీ మొత్తం లోన్ మొత్తం మీద వడ్డీ గణించదు.

ఇండియా షెల్టర్ లోన్ పంపిణీ విధానం, వడ్డీ విధింపు మరియు ఇతర రుసుములతో సంబంధిత విధానాలను సమీక్షిస్తుంది మరియు అవసరాన్ని అనుసరించి సిస్టమ్-స్థాయిలో మార్పులతో సరైన చర్యలు తీసుకుంటుంది.

## 8. డైరెక్టర్ మండలి బాధ్యతలు

b) ఇండియా షెల్టర్, వారి డైరెక్టర్ బోర్డ్ ఆమోదంతో, సంస్థలో ఫిర్యాదులు మరియు వాటి పరిష్కారం కోసం సరైన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది. ఈ విధానం కంపెనీ మరియు దాని అధికారుల నిర్ణయాల కారణంగా ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినిపించేలా చేసి, వాటి పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

c)

d) కంపెనీ మేనేజ్ మెంట్ వివిధ స్థాయిల్లో న్యాయమైన విధానాల కోడ్ ను పాటించడం మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును నిరంతరం సమీక్షించేది. ఇలాంటి సమీక్షల సమగ్ర నివేదికను బోర్డు నిర్దేశించిన వ్యవధిలో సమర్పిస్తారు.

## 9. కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం

e) ఇండియా షెల్టర్ తన ప్రతి కార్యాలయం/శాఖల్లో, ఆన్ లైన్ ద్వారా అందిన ఫిర్యాదులు సహా, ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి, నమోదుచేయడానికి మరియు వాటిని పరిష్కరించడానికి ఒక వ్యవస్థను మరియు ప్రక్రియను కలిగి ఉంటుంది.

f)

g) కంపెనీ ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ తృతీయ పక్ష సేవా ప్రదాతలు/బెట్సోర్స్ చేసిన విజ్ఞానల ద్వారా అందించబడే సేవలకు సంబంధించిన కస్టమర్ల సమస్యలను కూడా నిర్వహిస్తుంది.

h)

i) ఒక కస్టమర్ నుండి లిఖిత ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, ఇండియా షెల్టర్ ఒక వారం లోపు దానిని స్వీకరించినట్లు ధృవీకరణ/ప్రతిస్పందన పంపించేందుకు ప్రయత్నిస్తుంది. ధృవీకరణలో ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అధికారికి సంబంధించిన పేరు మరియు హోదా ఉంటుంది. ఫిర్యాదు ఇండియా షెల్టర్ నియమించిన టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ ద్వారా టెలిఫోన్ ద్వారా పంపబడినట్లయితే, కస్టమర్లకు ఫిర్యాదు సంబంధిత రిఫరెన్స్ నంబర్ ఇవ్వబడుతుంది మరియు తగిన సమయ పరిధిలో ఫిర్యాదు పురోగతిని తెలియజేయబడుతుంది.

j) కేసును పరిశీలించిన అనంతరం, ఇండియా షెల్టర్ కస్టమర్లకు తుది సమాధానం పంపుతుంది లేదా సమాధానం ఇచ్చేందుకు ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరించుతుంది. ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి ఆరు వారాల లోపు దీన్ని పూర్తిచేయడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది. ఫిర్యాదు పరిష్కారం కస్టమర్లకు సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, తదుపరి చర్య ఎలా తీసుకోవాలి తెలియజేయాలి.

k) NHB (నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్) ద్వారా ఫిర్యాదు నమోదు

l) ఫిర్యాదు దారుడికి ఒక నెలలోపు కంపెనీ నుండి సమాధానం రాకపోతే లేదా అందిన సమాధానంపై అసంతృప్తి వ్యక్తం చేస్తే, ఫిర్యాదు దారుడు క్రింది మార్గాల్లో నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB) ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చు:

m) ఆన్లైన్ మోడ్:

n) ఫిర్యాదు నమోదు చేయడానికి కింది లింక్ ను క్లిక్ చేయండి:

o) ఫిర్యాదు నమోదు

p) ఆఫ్లైన్ మోడ్:

q) ఆఫ్లైన్ లేదా భౌతిక పద్ధతిలో పోస్టు ద్వారా, కస్టమర్ క్రింది లింక్లో అందుబాటులో ఉన్న ప్రిన్సైల్డ్ ఫార్మాట్లో రాయవచ్చు:

r) ఫిర్యాదు అధికారుల వివరాలు

s) ఫిర్యాదులను కింది చిరునామాకు పంపించవచ్చు:

t) ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగం,

u) నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్,

v) కోర్ 5వ, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్,

w) లోధి రోడ్, న్యూ ఢిల్లీ - 110003

x) ఇండియా షెల్టర్, తన డైరెక్టర్ బోర్డ్ అనుమతితో ఒక ప్రత్యేక ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానాన్ని అమలు చేస్తుంది.

y) ఫిర్యాదు నమోదు కోసం వివరాలు ప్రచురణ:

z) ఇండియా షెల్టర్ సంస్థ తమ ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలను (ఇ-మెయిల్ ఐడి, ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్య పరిష్కారానికి పట్టే సమయం, ఎస్కలేషన్ మెట్రీక్స్ మొదలైనవి) తమ అన్ని కార్యాలయాలు/శాఖలు మరియు వెబ్ సైట్లో ప్రదర్శిస్తుంది.

## 10. సంవాదం కొనసాగించే భాష మరియు విధానం యొక్క సరైన ఆచరణ నియమావళి

ఆర్బీఐ మార్గదర్శకాలను ఆధారంగా చేసుకొని, ఫేర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (స్థానిక భాషలో లేదా రుణదారుడు అర్థం చేసుకునే భాషలో) డైరెక్టర్ బోర్డు ఆమోదంతో అమలు చేయబడుతుంది. వివిధ స్టేక్ హోల్డర్ల సమాచారం కోసం, దీన్ని కంపెనీ అధికారిక వెబ్ సైట్లో పోస్ట్ చేయబడుతుంది.

## 11. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఫీజులపై విధానం

ఇండియా షెల్టర్ తన డైరెక్టర్ బోర్డు ఆమోదంతో, నిధుల ఖర్చు, మార్కెట్, మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని, వడ్డీ రేట్ల మోడల్ ను అనుసరిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ ల కోసం వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.

వడ్డీ రేట్లను మరియు రిస్క్ కేటగిరీలను నిర్ణయించే విధానం, అలాగే రుణగ్రహీతల విభిన్న వర్గాలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు విధించడానికి గల కారణాలు, రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు దరఖాస్తు ఫారమ్ లో తెలియజేయబడతాయి మరియు ఆమోద పత్రంలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి. కంపెనీ, తన బోర్డు ఆమోదంతో, పెనాల్టీ ఛార్జీల కోసం కూడా ఒక విధానాన్ని రూపొందిస్తుంది.

వడ్డీ రేట్లను మరియు రిస్క్ కేటగిరీలను నిర్ణయించే విధానం, అలాగే పెనాల్టీ ఛార్జీలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వడ్డీ రేట్లు మారినప్పుడు, కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో అప్ డేట్ చేస్తుందని నిర్ధారిస్తుంది.

వడ్డీ రేట్లు మరియు పెనాల్టీ ఛార్జీలు (ఉండినట్లయితే) వార్షిక రేటుగా ప్రదర్శించబడతాయి, తద్వారా రుణగ్రహీత తన ఖాతాలో ఖచ్చితంగా ఏ రేట్లు వర్తిస్తాయో అర్థం చేసుకోవచ్చు.

రుణగ్రహీతల నుంచి వసూలు చేయబడే ఈఎంఐల్లో వడ్డీ మరియు ప్రధాన మొత్తం (ప్రిన్సిపల్) విడదీయబడిన విధంగా స్పష్టంగా చూపబడాలి.

ఇండియా షెల్టర్, ఫేర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాల్లోని ప్రాముఖ్యతను దృష్టిలో ఉంచుకొని, వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు, ఇతర ఛార్జీలు (పెనాల్టీ ఛార్జీలతో సహా) నిర్ణయించేటప్పుడు సరైన అంతర్గత విధానాలు మరియు విధులు పాటిస్తుంది.

కస్టమర్లతో సమగ్రత మరియు పారదర్శకతను నిర్ధారించేందుకు, కంపెనీ తన విధానాలను **మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించేందుకు ఒక అంతర్గత వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేస్తుంది.**

## 12. ప్రకటన, మార్కెటింగ్ మరియు విక్రయం

ఇండియా షెల్టర్ తన అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార పదార్థాలు స్పష్టంగా మరియు వాస్తవమైనవిగా ఉండేలా చూసుకోవాలి. కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు, ఇండియా షెల్టర్ యొక్క అన్ని విక్రయ సహాయకులు/ప్రతినిధులు ఈ నియమాన్ని పాటించాలి.

ఏదైనా మాధ్యమంలో లేదా ప్రచార పదార్థాల్లో ఉపయోగించిన ప్రకటనలు సేవలు లేదా ఉత్పత్తుల వైపు దృష్టి ఆకర్షించే విధంగా ఉంటే, లేదా వడ్డీ రేట్లను ప్రస్తావించినట్లయితే, ఇండియా షెల్టర్ ఇతర సంబంధిత ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో అనేది స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. అలాగే, సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు వినియోగదారుల అభ్యర్థనపై లేదా వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంటాయి.

ఇండియా షెల్టర్ కస్టమర్లకు వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఛార్జీలు మరియు ఇతర ఫీజుల గురించి (పెనాల్టీ ఛార్జీలతో సహా) సమాచారాన్ని అందించేందుకు కింది మార్గాలను అనుసరిస్తుంది:

శాఖల్లో నోటీసుల ద్వారా

టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్ ద్వారా

కంపెనీ వెబ్ సైట్ ద్వారా

నియమిత సిబ్బంది / హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా

సేవా గైడ్ / రేటు షెడ్యూల్ అందించడం ద్వారా

ఇండియా షెల్టర్ మద్దతు సేవలను అందించడానికి మూడో పక్ష సేవలను ఉపయోగిస్తే, అటువంటి మూడో పక్ష సంస్థలు కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (వారికి అందుబాటులో ఉన్నట్లయితే) ఇండియా షెల్టర్ వలే గోప్యత మరియు భద్రతా ప్రమాణాలతో నిర్వహించాలి ఉంటుంది.

ఇండియా షెల్టర్ కస్టమర్లకు తమ ఉత్పత్తుల వివిధ లక్షణాల గురించి సమయానుకూలంగా సమాచారం అందిస్తుంది. ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా సేవల ప్రమోషన్ లో ఆఫర్ గురించి సమాచారం కస్టమర్లకు మాత్రమే అందించబడుతుంది, వారు తమ ఇమెయిల్ ద్వారా లేదా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ లో నమోదు చేసుకుని అటువంటి సమాచారాన్ని స్వీకరించేందుకు అంగీకరిస్తే.

ఇండియా షెల్టర్ తన డైరెక్ట్ సెలింగ్ ఏజెన్సీల (DSAs) కోసం ఒక ఆచారసంహితా (Code of Conduct) రూపొందిస్తుంది. కంపెనీ ఉత్పత్తులు/సేవల విక్రయాలకు సేవలను అందించేందుకు అటువంటి DSAs ను నియమించినప్పుడు, వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా టెలిఫోన్ ద్వారా కస్టమర్లను సంప్రదించినప్పుడు తమ నిజమైన గుర్తింపును తెలియజేయాలి ఉంటుంది.

కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, ఇండియా షెల్టర్... (ఈ వాక్యం కొనసాగించాలా? లేదా పూర్తి ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం కూడా అనువదించాలా?)

ప్రతినిధి లేదా సోర్సింగ్ పార్టనర్ ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో పాల్గొన్నట్లయితే లేదా ఈ నియమావళిని ఉల్లంఘించినట్లయితే, దాని విచారణ చేయడానికి, ఫిర్యాదును సమర్థంగా నిర్వహించడానికి మరియు పరిహారం అందించడానికి తగిన చర్యలు తీసుకుంటారు.

- a) గోప్యత మరియు రహస్యత
- b) కస్టమర్ల యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారం, ప్రస్తుత మరియు గత, ప్రైవేట్ మరియు రహస్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది. దీనిని కింది ప్రాథమిక సూత్రాలు మరియు విధానాల ఆధారంగా నిర్వహిస్తారు.
  - c) ఇండియా షెల్టర్ తన వద్ద ఉన్న కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను, కస్టమర్ అందించినా లేదా ఇతర మార్గాల్లో పొందినా, ఇతర కంపెనీలు/సంస్థలతో పంచుకోదు, కింది ప్రత్యేక సందర్భాలను మినహాయించి:
    - d) చట్టపరంగా ఆ సమాచారం అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు.
    - e) సామాజిక బాధ్యతగా ఆ సమాచారాన్ని వెల్లడించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు.
    - f) ఇండియా షెల్టర్ యొక్క ప్రయోజనాలను పరిరక్షించడానికి కస్టమర్ సమాచారాన్ని అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నివారించడానికి). అయితే, ఈ కారణాన్ని మార్కెటింగ్ ఉద్దేశ్యాల కోసం దుర్వినియోగం చేయరు.
    - g) ఇంకా, కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన ఏదైనా సమాచారాన్ని (కస్టమర్ పేరు, చిరునామా సహా) ఇతరులకు, గుంపులోని ఇతర కంపెనీలకు కూడా, అందించరు, మినహాయంపు:
      - h) కస్టమర్ స్వయంగా సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కోరితే.
      - i) కస్టమర్ అనుమతితో ఆ సమాచారాన్ని అందించాల్సి వస్తే.
    - j) ఇండియా షెల్టర్ కస్టమర్ గురించి ఏదైనా సమాచారం (reference check) ఇవ్వడానికి ముందుగా, కస్టమర్ యొక్క లిఖితపూర్వక అనుమతి పొందుతుంది.
    - k) కస్టమర్ల వ్యక్తిగత రికార్డులకు తమకు ఉన్న చట్టపరమైన హక్కుల పరిధి ఏ మేరకు ఉందో వారిని ఇండియా షెల్టర్ తెలియజేస్తుంది.
    - l) ఇండియా షెల్టర్ కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని తన అవసరాలకు గానీ లేదా ఇతర సంస్థల అవసరాలకు గానీ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించదు, కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా అనుమతి ఇచ్చినట్లయితే తప్ప.

### గోప్యత మరియు రహస్యత

కస్టమర్ల యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారం, ప్రస్తుత మరియు గత, ప్రైవేట్ మరియు రహస్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది. దీని నిర్వహణ కింది మార్గదర్శకాలు మరియు విధానాల ప్రకారం జరగుతుంది.

ఇండియా షెల్టర్ తన వద్ద ఉన్న కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను, కస్టమర్ స్వయంగా అందించినా లేదా ఇతర మార్గాల్లో పొందినా, ఇతర కంపెనీలు/సంస్థలతో పంచుకోదు, కింది ప్రత్యేక సందర్భాలను మినహాయించి:

చట్టపరంగా ఆ సమాచారాన్ని అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు.

సామాజిక బాధ్యతగా ఆ సమాచారాన్ని వెల్లడించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు.

ఇండియా షెల్టర్ యొక్క ప్రయోజనాలను పరిరక్షించడానికి కస్టమర్ సమాచారాన్ని అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నివారించడానికి). అయితే, ఈ కారణాన్ని మార్కెటింగ్ ఉద్దేశ్యాల కోసం ఉపయోగించరు

- b) ఇండియా షెల్టర్ కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన ఏదైనా సమాచారాన్ని (కస్టమర్ పేరు, చిరునామా సహా) ఇతరులకు, గుంపులోని ఇతర కంపెనీలకు కూడా, అందించదు (మార్కెటింగ్ లక్ష్యాల కోసం).

- c) అయితే, కస్టమర్ స్వయంగా సమాచారం అందించాలని కోరితే లేదా కస్టమర్ ప్రత్యేక అనుమతి ఇచ్చితే, ఆ సమాచారాన్ని వెల్లడించవచ్చు.
- d) ఇండియా షెల్టర్ కస్టమర్ గురించి ఏదైనా రిఫరెన్స్ అందించమని కోరినట్లయితే, అందించేముందు కస్టమర్ యొక్క లిఖితపూర్వక అనుమతి తీసుకుంటుంది.
- e) ఇండియా షెల్టర్ కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారానికి ప్రస్తుత చట్ట పరిమితుల ప్రకారం వారికి ఉన్న హక్కుల గురించి తెలియజేస్తుంది.

f) ఇండియా షెల్టర్ కస్టమర్ వ్యక్తిగత డేటాను స్వయంగా లేదా ఇతర సంస్థల కోసం మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించదు, కస్టమర్ ప్రత్యేక అనుమతి ఇచ్చినప్పటికీ తప్ప.

సాధారణ నిబంధనలు:

- a. ఇండియా షెల్టర్, రుణపు ఒప్పందంలోని షరతులు మరియు నిబంధనల్లో పేర్కొన్న లక్ష్యాన్ని మించిన (రుణగ్రహీత ముందుగా వెల్లడించని సమాచారం బహిర్గతం కాని పక్షంలో) రీతిలో రుణగ్రహీత వ్యాపారంలో జోక్యం చేసుకోదు.
- b. రుణగ్రహీత నుంచి రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయాలనే అభ్యర్థన అందినట్లయితే, కంపెనీ ఆమోదం లేదా దానికి వ్యతిరేకంగా అభ్యంతరం ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన 21 రోజుల్లో తెలియజేస్తుంది. ఈ బదిలీ చట్టబద్ధమైన పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరుగుతుంది.
- c. ఇండియా షెల్టర్, రుణం మంజూరు సమయంలో, వినియోగదారులకు తిరుగు చెల్లింపుల మొత్తం, వ్యవధి, మరియు పద్ధతి గురించి స్పష్టమైన వివరణ అందిస్తుంది. అయితే, రుణగ్రహీత తిరుగు చెల్లింపు షెడ్యూల్ను పాటించకపోతే, చెల్లింపులు వసూలు చేయడానికి దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా విధిగా అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియ అమలవుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో, వినియోగదారులకు నోటీసులు పంపడం, వ్యక్తిగతంగా కలుసుకోవడం మరియు అవసరమైతే తగిన చర్యలు తీసుకోవడం ఉంటాయి.
- d. ఇండియా షెల్టర్, తన వినియోగదారులకు బాధ్యతాయుత రుణగ్రహీతలుగా మారాలని, సమయానికి రుణాలను తిరిగి చెల్లించాలని మరియు మంచి క్రెడిట్ చరిత్రను నిర్మించుకోవాలని సూచిస్తుంది. రుణగ్రహీతలు తమ బాధ్యతలను నెరవేర్చడం ద్వారా, పరస్పర నమ్మకాన్ని ఏర్పరచుకోవాలని ప్రోత్సహిస్తుంది.
- e. రుణ వసూలు విషయంలో, ఇండియా షెల్టర్, రుణగ్రహీతలను వేధించడం, బలవంతపు చర్యలు తీసుకోవడం వంటి అసభ్య పద్ధతులను అనుసరించదు. వినియోగదారులపై అసభ్య ప్రవర్తన చోటుచేసుకోకుండా ఉండేందుకు, కంపెనీ తన సిబ్బందికి సరైన శిక్షణను అందిస్తుంది. కంపెనీ, తన బోర్డు అనుమతితో, రుణ వసూలు కోసం ఏజెంట్లను నియమించే సమయంలో RBI విధించిన మార్గదర్శకాలను పాటిస్తుంది.
- g. ఇండియా షెల్టర్ క్రింది పరిస్థితుల్లో గృహరుణాన్ని క్లోజ్ చేయడానికి ముందు ప్రీ-పేమెంట్ లేవీ లేదా జరిమానా విధించదు:
  - h. గృహరుణం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా ఉండి, ఏదైనా మూలం ద్వారా ముందుగానే మూసివేయబడినట్లయితే.
  - i. గృహరుణం ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా ఉండి, రుణగ్రహీత స్వంత వనరుల ద్వారా రుణాన్ని ముందుగానే మూసివేసినట్లయితే.
  - j. ఈ సందర్భంలో "స్వంత వనరులు" అనే పదానికి అర్థం బ్యాంక్/హెచ్ఎఫ్సీ/ఎన్బీఎఫ్సీ మరియు/లేదా హైనాన్షియల్ ఇన్స్టిట్యూషన్ల నుండి రుణం పొందడం మినహా ఏదైనా వనరు అని అర్థం.
  - k. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్లు (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ రేట్ల కలయిక) గల గృహరుణాల విషయంలో, రుణ ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో రుణం ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటు మీద ఉండో దానిని బట్టి, సంబంధిత ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేటు గల గృహరుణాల్లో, రుణాన్ని ఫ్లోటింగ్ రేటు గృహరుణంగా మార్చిన తర్వాత, ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు గడువు ముగిసిన తర్వాత ఫ్లోటింగ్ రేటు ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. అలాగే, ఫిక్స్డ్ రేటు రుణం అంటే రుణ మొత్తకాలవ్యాప్తంగా వడ్డీ రేటు స్థిరంగా ఉండే రుణం అని స్పష్టంగా పేర్కొనబడింది.

- l. వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్ పై, సహ-బాధ్యతతో కానీ లేదా లేకపోయినా, ఇండియా షెల్టర్ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు లేదా ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానా విధించదు.
- m. కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య గృహరుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన నిబంధనలు స్పష్టంగా అర్థమయ్యేలా ఇండియా షెల్టర్, ఇప్పటికే ఉన్న రుణ మరియు భద్రతా పత్రాలతో పాటు, అన్ని సందర్భాల్లో నిర్దిష్ట ఫార్మాట్ లో "ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC)" పత్రాన్ని అందిస్తుంది. రుణగ్రహీతకు అందించబోయే MITC పత్రాన్ని అర్థమయ్యే భాషలో, సరైన విధంగా అమలు చేసిన ప్రతిని అందించనుంది.
- n. పారదర్శకతను పెంచేందుకు, ఇండియా షెల్టర్ సేవా రుసుములు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానాలు (ఉన్నట్లయితే), అందించబడే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోసం గడువులు, ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ మొదలైన ముఖ్యమైన అంశాలను ప్రదర్శిస్తుంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నిబంధనల ప్రకారం, "నోటిస్ బోర్డు", "బుక్లెట్లు/బ్రోచర్లు", "వెబ్ సైట్", "ఇతర ప్రదర్శన పద్ధతులు" మరియు ఇతర మార్గాల ద్వారా కంపెనీ సమాచారాన్ని అందించనుంది.
- o. ఇండియా షెల్టర్ తమ ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా సంబంధిత ప్రాదేశిక భాషల్లో సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.
- p. లింగం, కులం, మతం ఆధారంగా రుణ మంజూరులో ఇండియా షెల్టర్ వివక్ష చూపదు. అదనంగా, కంపెనీ దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరక వైకల్యంతో ఉన్న అభ్యర్థులకు ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిలో వివక్ష చూపదు. అయితే, ఇది సమాజంలోని వివిధ వర్గాలకు ప్రత్యేక పథకాలు ప్రవేశపెట్టడాన్ని లేదా వాటిలో పాల్గొనడాన్ని ఆపివేయదు. కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు తమ వ్యాపార సేవలను అందించేందుకు అన్ని విధాలుగా సహాయపడతాయి .

**a) సౌకర్యం:**

- b) కంపెనీ తన శిక్షణ కార్యక్రమాల్లో తగిన మాడ్యూల్స్ను చేర్చుతుంది.
- c) ఇండియా షెల్టర్ రుణ దరఖాస్తులో రుణగ్రహీత పేర్కొన్న వివరాలను, అతని/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార సెలిఫోన్ నంబర్ల ద్వారా సంప్రదించి ధృవీకరిస్తుంది. అదనంగా, ఇండియా షెల్టర్ అవసరమని భావించిన సందర్భాల్లో, ఈ ఉద్దేశ్యానికి నియమించిన ఏజెన్సీల ద్వారా రుణగ్రహీత నివాసానికి మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాకు ప్రత్యక్ష సందర్శన కూడా చేస్తుంది.
- d) ఇండియా షెల్టర్ కు కస్టమర్ ఖాతాలోని లావాదేవీల గురించి విచారణ చేయాల్సి వస్తే లేదా పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో సహకరించాల్సి వస్తే, కస్టమర్ సహకరించాల్సిన బాధ్యత ఉంటుంది.
- e) షెల్టర్ సంస్థ అవసరమైన సమయంలో తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి.
- f) కస్టమర్ మోసం చేసినట్లయితే లేదా తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకోకుండా వ్యవహరించినట్లయితే, అన్ని నష్టాలకు కస్టమర్ బాధ్యత వహించాలి.
- g) కంపెనీ కోడ్ ప్రచారం కోసం ఈ చర్యలు తీసుకుంటుంది:
- h) ప్రస్తుత మరియు కొత్త కస్టమర్లకు కోడ్ ప్రతిని అందించడము.
- i) కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు, కౌంటర్లో, ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా ఈ కోడ్ను అందుబాటులో ఉంచడం.
- j) ప్రతి బ్రాంచ్లో మరియు వారి వెబ్ సైట్లో ఈ కోడ్ను అందుబాటులో ఉంచడం.
- k) కంపెనీ ఉద్యోగులకు కోడ్ గురించి తగిన సమాచారాన్ని అందించడమే కాకుండా, ఆచరణలో అమలు చేయడానికి శిక్షణ ఇవ్వడం.
- l) కంపెనీ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అనుసరణపై సమీక్ష నివేదికను ఆర్థిక సంవత్సరానికి కనీసం ఒకసారి డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించాలి.

---ఎక్స్ఎక్స్ఎక్స్---