

ముత్తూట్ హోమ్ ఫిన్ (ఇండియా) లిమిటెడ్ న్యాయమైన అభ్యాస కోడ్

కస్టమర్లతో తన లావాదేవీలలో పారదర్శకతను అందించడానికి అలానే ప్రస్తుతం న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్ను ముత్తూట్ హోమ్ ఫిన్ (ఇండియా) లిమిటెడ్ (“ ఎంహెచ్ఐఎల్ ” లేదా “ కంపెనీ ”) కంపెనీ స్వీకరించినది. ఎంహెచ్ఐఎల్, కోడ్ ద్వారా రోజువారీ కార్యకలాపాల సమయంలో కంపెనీ మరియు దాని యొక్క ప్రతినిధులు కస్టమర్లతో ఎలా వ్యవహరించాలని భావిస్తున్నారో వివరించడం ద్వారా తమ వినియోగదారులకు రక్షణ కల్పించాలని భావిస్తోంది. ఫీయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ వారిచే జారీ చేయబడిన మార్గదర్శకాల ఆధారంగా కోడ్ తయారు చేయబడినది.

1. కోడ్ యొక్క అక్ష్యాలు

కోడ్ అభివృద్ధి చేయబడినది :

1. ఋణ గ్రహీతలతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం,
2. పారదర్శకతను పెంచడం, సేవల ద్వారా సహేతుకముగా ఋణగ్రహీత అతను/ఆమె ఏమి ఆశించవచ్చునే దాని పై మంచి అవగాహన కలిగి ఉంటారు,
3. అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహిస్తుంది,
4. ఋణ గ్రహీత మరియు ఎంహెచ్ఐఎల్ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది, మరియు
5. హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సిస్టమ్ పై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం

2. కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్

ఈ కోడ్లోని అన్ని భాగాలు అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తాయి, అవి ఎంహెచ్ఐఎల్కు లేదా అనుబంధ సంస్థల యొక్క కౌంటర్లో, ఫోన్లో, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో లేదా ఏదైనా ఇతర పద్ధతుల ద్వారా అందించబడతాయి.

3. ఋణ గ్రహీతలతో అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం ద్వారా, దానిని నిర్ధారించడం ద్వారా:

1. మేము అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం ఈ కోడ్లోని కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు సంబంధించి మా సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు అభ్యాసాలలో మేము కట్టుబడి ఉంటాము.
2. మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అక్షరం మరియు స్ఫూర్తితో సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.

3. ఋణగ్రహీతలతో మా వ్యవహారాలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాల పై ఆధారపడి ఉంటాయి.

4. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు :

1. మేము అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామాగ్రి స్పష్టంగా ఉన్నాయని మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూస్తాము.

2. వడ్డీ రేటు గురించి ప్రస్తావించబడినప్పుడు, ఇతర రుసుములు మరియు చార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థన పై అందుబాటులో ఉన్నాయని కూడా మేము సూచిస్తాము.

3. మేము మా శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు చార్జీల సమాచారాన్ని అందిస్తాము, టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్లైన్ల ద్వారా, కంపెనీ వెబ్సైట్లో, నియమించబడిన సిబ్బంది / హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా లేదా సర్వీస్ గైడ్ / టారిఫ్ షెడ్యూల్ను అందించడం ద్వారా.

4. మేము మద్దతు సేవలను అందించడానికి మూడవ పక్షాల సేవలను పొందినట్లైతే, అటువంటి మూడవ పక్షాల ఋణ గ్రహీత యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) ఎంహెచ్ ఐఎల్ వలె అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించాలని మేము కోరతాము.

5. మేము ఎప్పటికప్పుడు ఋణగ్రహీతలకు వారు పొందే వారి ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ లక్షణాలు, వారి ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి ప్రమోషన్ల ఆఫర్ల గురించిన సమాచారాన్ని ఋణ గ్రహీతలకు తెలియజేయవచ్చును, అటువంటి వాటిని స్వీకరించడానికి అతను తన సమ్మతిని అందించినట్లైతే, అట్టి సమాచారమును ఏదేని సేవల ద్వారా లేదా మేయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్సైట్లో లేదా ఋణ గ్రహీత సేవా సంబంధంలో సమోదయ చేసుకోవడం ద్వారా మాత్రమే ఋణగ్రహీతలకు తెలియజేయవచ్చును.

6. మేము మా డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజన్సీల కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తాము, దీని సేవలు మార్కెట్ ఉత్పత్తులు / సేవలకు లభిస్తాయి, ఇతర విషయాలతో పాటు వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి ఋణగ్రహీతలను సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము గుర్తించుకోవాల్సి ఉంటుంది.

7. ఎంహెచ్ఐఎల్ యొక్క ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా డిఎస్ఎ ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించేలా వ్యవహరించినట్లు బుుణగ్రహీత నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో సంబంధిత వ్యక్తిని విచారించడానికి మరియు నష్టాన్ని తిరిగి పొందుటకు తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.

5. బుుణాలు

(i) బుుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి యొక్క ప్రక్రియ

1. బుుణ ఉత్పత్తిని సోర్సింగ్ చేసే సమయంలో మేము వర్తింపజేసే వడ్డీ రేట్లు, అలాగే ప్రాసెసింగ్, ఫ్రీ-ఫీమెంట్ ఆప్షన్లు మరియు చార్జీల కోసం ఏదైనా చెల్లించాల్సినట్లైతే, అలాగే ఏదైనా ఇతర విషయాల పై వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఇతర విషయాల గురించిన సమాచారాన్ని అందిస్తాము, బుుణగ్రహీత తద్వారా ఇతర హెచ్ఎఫ్సిలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను పోల్చుకొనవచ్చును మరియు తద్వారా బుుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చును.
2. మేము అన్ని లోన్ దరఖాస్తులు రసీదు కోసం రసీదు ఇచ్చే విధానాన్ని అనుసరిస్తాము, బుుణ ప్రతిపాదన ఏ స్థాయికి ఫార్వార్డ్ చేయబడుతుందనే విషయాన్ని దృష్టిలో ఉంచుకొని తుది నిర్ణయం కోసం బుుణ దరఖాస్తును డిస్మిస్ చేసు కాల పరిధి కూడా రసీదులో సూచించబడుతుంది.

(ii) బుుణ అంచనా మరియు షరతులు/నిబంధనలు

1. సాధారణంగా బుుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలోనే ఎంహెచ్ఐఎల్చే సేకరించబడుతుంది. మాకు ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, వెంటనే బుుణగ్రహీత తనను మరలా సంప్రదించవచ్చును అని చెప్పాడు.
2. కంపెనీ దాని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు బుుణ మంజూరును బుుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది.
3. బుుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో ప్రతీ బుుణగ్రహీతకు లోన్ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎస్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు కంపెనీ బుుణ ఒప్పందం కాపీని అందజేయాలి.

(iii) బుుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్

బుుణ దరఖాస్తును తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి.

(iv) నిబంధనలు మరియు షరతులతో కూడిన చార్జీలతో సహా బుుణాల పంపిణీ

1. ఋణ ఒప్పందం / మంజూరి లేఖలో ఇవ్వబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్కు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయబడుతుంది.

2. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా చార్జీలు, చెల్లింపు చార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము / చార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి మేము ఋణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇస్తాము. వడ్డీ రేట్లు మరియు చార్జీలలో మార్పులు కేవలం భావి కాలంలో మాత్రమే అమలు చేయబడతాయని మేము నిర్ధారిస్తాము. ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.

3. అటువంటి మార్పు రుణగ్రహీతకు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను 60 రోజులలోపు మరియు నోటీసు లేకుండా తన ఖాతాను మూసివేయవచ్చును లేదా ఎటువంటి అదనపు చార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా దానిని మార్చవచ్చును.

4. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పని తీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడానికి ముందు, మేము రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తాము.

5. మేము అన్ని బకాయిల చెల్లింపుల పై లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి లేదా రుణగ్రహీత పై మేము కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావాకు తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత మేము అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాము. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు / చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి మనకు అర్హత ఉన్న షరతులతో పాటు రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

6. హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి రుణానికి గ్యారెంటర్గా పరిగణించబడుతున్నప్పుడు, అతనికి దాని గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

1. ఒక హామీదారునిగా అతని/ఆమె యొక్క బాధ్యత

2. సగదు యొక్క బాధ్యత విషయంలో అతను/ఆమె తనకు తానుగా కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత

3. అలాంటి పరిస్థితులలో అతని/ఆమె బాధ్యత పైన అతను/ఆమె చెల్లించుటకు మేము అతన్ని/ఆమెను పిలుస్తాము

4. అతను గ్యారెంటర్‌గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే అప్పుడు రికవరీ కొరకు కంపెనీలో అతని ఇతర డబ్బులను పొందుటకు మేము ఆశ్రయిస్తాము.

5. గ్యారెంటర్‌గా అతని బాధ్యతలు నిర్దిష్ట క్వాంటమ్‌కు పరిమితమైనా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా లేదా మరియు

6. గ్యారెంటర్‌గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు విడుదలయ్యే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే మేము దీని గురించి అతనికి/ఆమెకి తెలియజేసే విధానం.

అతను/ఆమె హామీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏవైనా ప్రతికూల మార్పుల గురించి మేము అతనికి తెలియజేస్తాము.

7. రహస్యము మరియు గోప్యత

రుణగ్రహీతల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం రహస్యము మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది (రుణగ్రహీతలు ఇక పై రుణగ్రహీతలు కానప్పటికీ) మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. రుణగ్రహీతలు అందించినా లేదా ఇతర కంపెనీలు వారి గ్రూప్‌లోని ఎంటిటీలతో సహా ఈ క్రింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా రుణగ్రహీత ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను మేము బహిర్గతం చేయము :

1. సమాచారం చట్ట ద్వారా ఇవ్వవలసి ఉంటే

2. సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజల పట్ల విధిగా ఉంటే

3. మా ఆసక్తుల కోసం వారు సమాచారాన్ని అందించవలసి వస్తే (ఉదాహరణకు మోసాన్ని నిరోధించడానికి) కాని రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత ఖాతాలు (రుణగ్రహీత పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) గురించి మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఇతర కంపెనీల సమూహంతో సహా మరెవరికైనా సమాచారాన్ని అందించడానికి ఇది ఒక కారణంగా ఉపయోగించరాదు

4. రుణగ్రహీత అనుమతితో లేదా రుణగ్రహీత సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని మమ్మల్ని అడిగితే

5. రుణగ్రహీతల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని మమ్మల్ని అడిగితే, దానిని ఇచ్చే ముందు మేము అతని వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందుతాము.

6. రుణగ్రహీత అతని/ఆమె గురించి మేము కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను అంగీకరించడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన అంశాల క్రింద అతని/ఆమె యొక్క హక్కుల పరిధిని తెలియజేయాలి.

7. రుణగ్రహీత వారికి ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప మేము రుణగ్రహీత యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మాతో సహా ఎవరైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించము.

8. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజన్సీస్

1. రుణగ్రహీత ఖాతాను తెరిచినప్పుడు, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజన్సీలకు మరియు మేము వారితో చేయగలిగే చెక్కులను వారు తమ ఖాతా వివరాలను ఎప్పుడు పంపవచ్చునో మేము అతనికి/ఆమెకు తెలియజేస్తాము.

2. రుణగ్రహీత వారికి చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత రుణాల గురించి మేము క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజన్సీలకు సమాచారం అందించవచ్చును :

i. రుణగ్రహీత తన చెల్లింపులలో తాను వెనుకబడి ఉన్నాడు/ఉన్నది

ii. చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివాదంలో లేదు, మరియు

iii. రుణగ్రహీత మా అధికారిక డిమాండ్ను అనుసరించి అధిక రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి మేము సంతుష్టి చెందిన ప్రతిపాదనలను చేయలేదు.

3. ఈ సందర్భాలలో రుణగ్రహీత క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజన్సీలకు రుణగ్రహీత చెల్లించాల్సిన అప్పుల గురించిన సమాచారాన్ని అందించాలని మేము ప్లాన్ చేస్తున్నాము అని మేము రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తాము. అదే సమయంలో మేము రుణగ్రహీతకు క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజన్సీల పాత్రను మరియు వారు అందించే సమాచారం రుణగ్రహీత క్రెడిట్ను పొందే సామర్థ్యం పై చూపే ప్రభావాన్ని వివరిస్తాము.

4. రుణగ్రహీత తన అనుమతిని ఇచ్చినట్లైతే మేము రుణగ్రహీత ఖాతా గురించి ఇతర సమాచారాన్ని రిఫరెన్స్ ఏజన్సీలకు అందించవచ్చును.

5. అలా కోరినట్లైతే క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజన్సీలకు అందించిన సమాచారం యొక్క ప్రతిని మేము రుణగ్రహీతకు అందిస్తాము.

9. బకాయిల వసూలు :

రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా మేము రుణగ్రహీతకు తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను మొత్తం పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా వివరిస్తాము, అయినప్పటికీ రుణగ్రహీత తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే బకాయిల రికవరీ కోసం భూ చట్టాల ప్రకారం నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించవలెను. ఈ ప్రక్రియలో రుణగ్రహీతకు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా అతనికి/ఆమెకు గుర్తు చేయడం లేదా ఏదైనా భద్రత ఉంటే దానిని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం ఉంటుంది.

మా పసూలు విధానం మర్యాద, న్యాయమైన పద్ధతిలో మరియు ఒప్పించడం ద్వారా చేయబడాలి. రుణగ్రహీత విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. మా సిబ్బంది లేదా బకాయిల వసూళ్ళు లేదా సెక్యూరిటీని తిరిగి పొందగలగడంలో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా తనను తాను గుర్తించుకోవాలి మరియు మేము జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శించాలి మరియు అభ్యర్థన పై మేము లేదా కంపెనీ అధికారంలో జారీ చేసిన అతని గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శించాలి. మేము రుణగ్రహీతలకు బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని అందజేస్తాము మరియు బకాయిల చెల్లింపుల కోసం తగిన నోటీసు ఇవ్వడానికి ప్రయత్నిస్తాము.

సిబ్బందిలోని సభ్యులందరూ లేదా వసూళ్ళు లేదా / మరియు హామీలను తిరిగి పొందడంలో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా దిగువ పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి :

1. రుణగ్రహీత సాధారణంగా అతను ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో మరియు అతని నివాస స్థలంలో ఏదైనా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో లేనప్పుడు మరియు అతని నివాసం నందు అందుబాటులో లేకుంటే, వ్యాపారం / వృత్తి ప్రదేశాలలో సంప్రదిస్తారు.
2. ఎంహెచ్ఐఎల్ కి ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్భంలో రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.
3. రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన విషయాలలో గోప్యతను గౌరవించబడుతుంది.
4. పౌరుని పద్ధతిలోనే రుణగ్రహీతతో వ్యవహరించబడుతుంది.
5. రుణగ్రహీత యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రదేశాల నందు మాప్రతినిధులు కలిసే ప్రత్యేక పరిస్థితులు లేకుంటే, 0700 గంటల నుండి 1900 గంటల మధ్య రుణగ్రహీతలను మా ప్రతినిధులు సంప్రదిస్తారు.
6. ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్స్ ను నివారించమని రుణగ్రహీత యొక్క అభ్యర్థనను సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించబడుతుంది.
7. సమయం మరియు కాల్స్ సంఖ్య మరియు సంభాషణ యొక్క కంటెంట్ లు డాక్యుమెంట్ చేయబడతాయి.
8. బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా భేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యంగా మరియు క్రమబద్ధంగా పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయాలు అందించబడతాయి.

9. బకాయాల వసూళ్ల కోసం రుణగ్రహీతలకు సంబంధించిన ప్రదేశాల వద్దకు వెళ్లిన సందర్భంలో మర్యాదగానూ మరియు గౌరవ ప్రదంగానూ వ్యవహరించవలెను.

10. కుటుంబంలో మరణం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలలో బకాయాలు వసూలు చేయడానికి కార్డ్స్ / విజిట్స్ కోసం చేయరాదు.

10. ఫిర్యాదులు మరియు ఉపద్రవాలు :

అంతర్గత విధానాలు

1. మా ప్రతీ కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, సమోదు చేయడం మరియు వాటిని పరిష్కరించడం కోసం మాకు ఒక వ్యవస్థ మరియు ప్రక్రియ ఉంటుంది.

2. ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన యంత్రాంగాన్ని ఎంహెచ్ఐఎల్ యొక్క బోర్డు డైరెక్టర్లు నిర్దేశిస్తారు. అటువంటి యంత్రాంగం రుణం ఇచ్చే సంస్థ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి విన్నవించబడి పరిష్కరింపజేసేలా చేస్తుంది.

3. ఫిర్యాదులను సక్రమంగా మరియు త్వరగా నిర్వహించడానికి ఎంహెచ్ఐఎల్ యొక్క ప్రక్రియ వివరాలను ఎక్కడ కనుగొనాలో రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

4. రుణగ్రహీత ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటే అతనికి/ఆమెకి తెలియజేయబడుతుంది :

I. దీన్ని ఎలా చేయాలి

II. ఎక్కడ ఫిర్యాదు చేయవచ్చు

III. ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలి

IV. ఎప్పుడు సమాధానం ఆశించాలి

V. పరిహారం కోసం ఎవరిని సంప్రదించాలి

VI. రుణగ్రహీత ఫలితం గురించి సంతోషంగా లేకుంటే ఏమి చేయాలి

VII. ఎంహెచ్ఐఎల్ యొక్క సిబ్బంది రుణగ్రహీతకి ఏవైనా సందేహాలు ఉంటే రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తారు.

5. రుణగ్రహీత నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లైతే, మేము అతనికి/ఆమెకి ఒక వారంలోపు రసీదు/ప్రతిస్పందన పంపడానికి ప్రయత్నిస్తాము. రసీదులోని ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు

మరియు హోదా ఉంటుంది. ఫిర్యాదు నియమించబడిన మా టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా రుణగ్రహీత సేవా సంబర్లోని ఫోన్ ద్వారా సంబంధించినదైతే, రుణగ్రహీతకు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన వ్యవధిలోనే పురోగతిని గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

6. విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత మేము రుణగ్రహీతకు తుది / ప్రతిస్పందనను పంపుతాము లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మరింత సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తాము మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తాము మరియు ఇప్పటికీ అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందనట్లైతే తన ఫిర్యాదును ఎలా తీసుకోవాలో అతనికి/ఆమెకి తెలియజేయబడుతుంది.

7. మేము దాని ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని ప్రచారం చేస్తాము మరియు దానిని వెబ్‌సైట్‌లో ప్రత్యేకంగా అందుబాటులో ఉండేలా చూస్తాము.

11. సాధారణ

మేము రుణగ్రహీత సమాచారమును అందిస్తాము

1. అతని నివాసంలో మరియు వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లలో అతనిని సంప్రదించడం ద్వారా మరియు లేదా ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన ఏజన్సీల ద్వారా అతని నివాసం మరియు వ్యాపార చిరునామాను భౌతికంగా సందర్శించడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తులో అతను పేర్కొన్న వివరాలను ధృవీకరించబడును.

2. మేము రుణగ్రహీత ఖాతాలో మరియు పోలీసు / ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో లావాదేవీలని పరిశోధించవలసి వస్తే, మేము వారితో సంబంధం కలిగి ఉండవలసి వస్తే సహకరించమని రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

3. రుణగ్రహీత మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, అతని/ఆమె ఖాతాలోని అన్ని సమ్మెలకు అతనే/ఆమె బాధ్యత వహిస్తాడని/వహిస్తుందని మరియు రుణగ్రహీత సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు లేకుండా వ్యవహరించి సమ్మెన్ని కలిగిస్తే, రుణగ్రహీత దానికి బాధ్యత వహించాల్సి వస్తుందని మేము రుణగ్రహీతకు సలహా ఇస్తాము.

4. కింది భాషల్లో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి వివరించబడతాయి : హిందీ, ఆంగ్లము లేదా ఏదైనా స్థానిక భాష .

5. మేము రుణం ఇచ్చే విషయంలో లింగ, కుల మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపము. అయితే, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా అందులో పాల్గొనడం ద్వారా ఇది మిమ్ములను నిరోధించదు.

6. మేము సాధారణ కోర్టులో రుణగ్రహీత నుండి లేదా బ్యాంకు / ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనలను ప్రొసెస్ చేస్తాము.

7. కోడ్ను ప్రచారం చేయడానికి మేము చూస్తాము :

1. ఎవరైనా అభ్యర్థించినట్లైతే ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త రుణగ్రహీతలకు ఈ కోడ్ కాపీని అందించబడుతుంది.
 2. ఈ కోడ్ను కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మేయిల్ ద్వారా అభ్యర్థన పై అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
 3. ఈ యొక్క కోడ్ను ప్రతీ శాఖ నందు అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది, అలానే వారి యొక్క వెబ్‌సైట్ నందు కూడా ఉంచబడుతుంది.
 4. కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి మా సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోండి.
8. కోడ్ వార్షిక వ్యవధిలో లేదా ఎంహెచ్ఐఎల్ యొక్క బోర్డు డైరెక్టర్లు ద్వారా అవసరమైనప్పుడు సమీక్షించబడుతుంది.
