

ಫೈರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸ್  
ಕೋಡ್



## పీఠిక:

Altum క్రెడో హోమ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("ACHFPL" లేదా "ది కంపెనీ") కస్టమర్లతో తన లావాదేవీలలో పారదర్శకతను అందించడానికి ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ('ది కోడ్')ని స్వీకరించింది, అలాగే భవిష్యత్లో ఉంటుంది. ACHFPL, కోడ్ ద్వారా, కంపెనీ మరియు దాని ప్రతినిధులు రోజువారీ కార్యకలాపాల సమయంలో వారితో ఎలా వ్యవహరించాలని భావిస్తున్నారో వివరించడం ద్వారా దాని వినియోగదారులకు రక్షణ కల్పించాలని భావిస్తుంది. మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021 ఆధారంగా కోడ్ తయారు చేయబడింది.

## లక్ష్యం:

కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు:

1. కస్టమర్ డీలింగ్లో ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
2. సిస్టమ్లు, విధానాలు, విధానాలు, నిబంధనలు & పరతుల్లో పారదర్శకతను అందించడం ద్వారా కస్టమర్లు ఆశించిన సేవల గురించి మెరుగైన అవగాహన కలిగి ఉంటారు;
3. అధిక నిర్వహణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం;
4. కస్టమర్ మరియు ACHFPL మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి; మరియు
5. హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సిస్టమ్పై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి.

## కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్:

1. కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్ - ఈ కోడ్ ACHFPL లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు (స్వీయ-యాజమాన్యం మరియు / లేదా అవుట్సోర్సింగ్ ఏర్పాటు కింద) అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది, ఫోన్ ద్వారా, కౌంటర్లో, ఇంటర్నెట్లో లేదా మరేదైనా అర్థం. ఇది ACHFPL ఉద్యోగులందరికీ కూడా వర్తిస్తుంది.
2. ఏదైనా బలవంతపు ప్రమాదం జరిగినప్పుడు మినహా సాధారణ ఆపరేటింగ్ వాతావరణంలో కోడ్ వర్తిస్తుంది.
3. కోడ్ సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు అన్ని చర్యలు మరియు వ్యవహారాలు కోడ్ యొక్క స్ఫూర్తిని అనుసరిస్తాయి.

## కస్టమర్లకు నిబద్ధత:

1. ACHFPL తన సామర్థ్యం మేరకు, కస్టమర్లతో అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది మరియు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలను ఎల్లప్పుడూ లేఖలో మరియు స్ఫూర్తితో అనుసరిస్తుంది.
2. కంపెనీ తన అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను తన వినియోగదారులకు పూర్తిగా వివరించేలా మరియు పూర్తి అవగాహనను నిర్ధారిస్తుంది.
3. ACHFPL నిబంధనలు కస్టమర్కు మాతృభాషలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడిందని నిర్ధారించుకోవడానికి ప్రతి ప్రయత్నం చేస్తుంది, తద్వారా అది తప్పుదారి పట్టించదు.
4. కంపెనీ కస్టమర్ ఫిర్యాదులను సత్వరమే పరిష్కరిస్తుంది మరియు సంతృప్తి చెందకపోతే ఫిర్యాదులను ముందుకు తీసుకెళ్లడంలో తన కస్టమర్లకు సహాయం చేస్తుంది.
5. ఫిర్యాదు మరియు ఫిర్యాదు విషయంలో ప్రతి కస్టమర్కు సంప్రదింపు వ్యక్తుల వివరాలు అందించబడతాయి. ఇది శాఖలు మరియు కంపెనీ వెబ్ సైట్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.

6. కోడ్ దాని వెబ్‌సైట్‌లో మరియు దాని హెడ్ మరియు బ్రాంచ్‌లలో ప్రదర్శించబడుతుంది మరియు అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

**ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:**

ACHFPL దీన్ని నిర్ధారిస్తుంది:

1. అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార అంశాలు స్పష్టంగా ఉన్నాయి మరియు తప్పుదారి పట్టించేవి కావు.  
సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచనను కలిగి ఉన్న ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాహిత్యంలోని ఏదైనా ప్రకటనలో, ALTUM CREDO కూడా సూచిస్తుంది. ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయి మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంటాయి.
2. ACHFPL వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ రుసుములు మరియు ఛార్జీల గురించి కాబోయే కస్టమర్లకు దాని శాఖలలో నోటీసులను ఉంచడం ద్వారా సరైన కమ్యూనికేషన్‌ని నిర్ధారిస్తుంది; టెలిఫోన్ లేదా సహాయం ద్వారా పంపులు; కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో; నియమించబడిన సిబ్బంది ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్ లేదా టారిఫ్ షెడ్యూల్‌ను అందించడం.
3. ACHFPL భీమా వంటి సహాయక సేవలను అందించడానికి మూడవ పక్షాల సేవలను పొందినట్లయితే, కంపెనీ వారికి తెలియజేస్తుంది మరియు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంచినట్లయితే) కంపెనీ వలె అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించవలసి ఉంటుంది. ఉంటుంది.
4. కంపెనీ, ఎప్పటికప్పుడు, కస్టమర్లకు అదనపు ఉత్పత్తులు మరియు వారు పొందే వారి ఉత్పత్తుల యొక్క ఇతర లక్షణాలపై కమ్యూనికేట్ చేయవచ్చు. మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్‌సైట్‌లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌లో రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం / సేవను స్వీకరించడానికి అతను తన సమ్మతిని ఇచ్చినట్లయితే మాత్రమే దాని ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ఉత్పత్తులు / సేవలకు సంబంధించిన ప్రచార ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది.
5. కంపెనీ ప్రతినిధులు ఈ కోడ్‌ను ఉల్లంఘించినట్లు లేదా ఈ కోడ్‌ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, విచారణ మరియు ఫిర్యాదును నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని భర్తీ చేయడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.
6. మా డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్ల (DSAలు) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని సూచించండి, దీని సేవలు మార్కెట్ ఉత్పత్తులకు అందుబాటులో ఉంటాయి, ఇతర విషయాలతోపాటు, మా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్‌ను సంప్రదించినప్పుడు వారు తమను తాము గుర్తించుకోవాల్సి ఉంటుంది.
7. కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో మా ప్రతినిధి లేదా DSA ఏదైనా అక్రమ ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా ఈ కోడ్‌ను ఉల్లంఘించేలా వ్యవహరించినట్లయితే, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని పూడ్చడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి

**రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు:**

1. ACHFPL వర్తించే వడ్డీ రేట్లు, అలాగే రుసుములు / ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన అవసరం, లోన్ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకుండా/ పంపిణీ చేయకుండా, తిరిగి చెల్లించబడని రుసుములు, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు వంటి అన్ని అవసరమైన సమాచారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది. మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, ఏదైనా మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశాలు ఉంటే ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా వడ్డీ/ జరిమానా, సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితాతో సహా రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లతో పాటు అర్థవంతమైన పోలిక

అందించబడుతుంది. ఇతర HFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో రుణగ్రహీత సమాచారం తీసుకోవచ్చు మరియు సమాచారం తీసుకోవచ్చు.

2. ఇది అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను కలిగి ఉంటుంది.
3. లోన్ దరఖాస్తులు 30 రోజులలోపు లేదా అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్ను స్వీకరించిన తేదీ నుండి రుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ మధ్య పరస్పరం అంగీకరించిన విధంగా పొడిగించిన సమయంలో పరిష్కరించబడతాయి.

**లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు:**

1. సాధారణంగా లోన్ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలు ACHFPL ద్వారా దరఖాస్తు సమయంలో లేదా కంపెనీ నిర్వహించిన వ్యక్తిగత ధృవీకరణ సమయంలో సేకరించబడతాయి. ఏదైనా అదనపు సమాచారం ఉన్నట్లయితే, కస్టమర్ని వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదిస్తామని చెప్పబడుతుంది.
2. ACHFPL మంజూరు లేఖ ద్వారా రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది లేదా వడ్డీ రేటు, EMI నిర్మాణంతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల యొక్క వ్రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని తన రికార్డులో ఉంచుతుంది. .
3. ACHFPL రుణాల పంపిణీ తర్వాత ప్రతి రుణగ్రహీతకు అందించిన పత్రాల జాబితా యొక్క రసీదుతో పాటు రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని అందజేస్తుంది.

**రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్:**

ACHFPL కస్టమర్కు రుణాన్ని అందించలేకపోతే, అది వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఇమెయిల్, SMS మరియు కస్టమర్కు అందుబాటులో ఉండే ఏదైనా ఇతర మాధ్యమం వంటి ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా రుణం తిరస్కరించబడిందని మరియు సాధ్యమైనంత మేరకు కస్టమర్లకు వివరిస్తుంది. క్షీణతకు కారణాలు.

**రుణాల పంపిణీ:**

1. కస్టమర్ అంగీకరించిన పంపిణీ షెడ్యూల్కు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయబడుతుందిలేదా కస్టమర్ ద్వారా బిల్డర్కు చెల్లింపు నిబంధనలను కవర్ చేసే విక్రయానికి సంబంధించిన ఒప్పందం ప్రకారం మరియు ACHFPL ద్వారా పనిని పూర్తి చేయడంపై (నిర్మాణంలో ఉన్న ఆస్తుల విషయంలో) తనిఖీ ఆధారంగా ACHFPL యొక్క ఎంప్లొయర్ వాల్యూయర్ ద్వారా ధృవీకరించబడాలి మరియు సిఫార్సు చేయాలి.
2. ACHFPL, వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ రుసుము, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము/ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకి నోటీసు ఇస్తుంది. ACHFPL వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వచ్చేలా చూస్తుంది.
3. అటువంటి మార్పు కస్టమర్కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా అతని/ఆమె తన ఖాతాను మూసివేయడానికి ఎటువంటి నోటీసు లేకుండా 60 రోజులలోపు అనుమతించబడవచ్చు.
4. కస్టమర్ను మూసివేయమని లేదా చెల్లింపును వేగవంతం చేయమని లేదా లోన్కు అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరాలని అభ్యర్థించడానికి కంపెనీ ఏదైనా నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు, రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది
5. ACHFPL అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడం లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్రెయిన్కు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్

హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో పాటు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న పరతులతో పాటు రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

### హామీదారులు:

ఒక వ్యక్తి లోన్ కు గ్యారెంటర్ గా పరిగణించబడుతున్నప్పుడు, అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేయబడుతుంది:

1. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత;
2. అతను కంపెనీకి తాను/ఆమెకు కట్టుబడి ఉన్న బాధ్యత మొత్తం;
3. ACHFPL అతనిని/ఆమెను తన బాధ్యతను చెల్లించమని పిలిచే పరిస్థితులు;
4. అతను/ఆమె గ్యారెంటర్ గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే, ACHFPL కంపెనీలోని అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను ఆశ్రయించింది;
5. గ్యారంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడినా లేదా అపరిమితంగా ఉన్నాయా;
6. గ్యారెంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిశ్చార్జ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే ACHFPL అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం.
7. ACHFPL అతను/ఆమె గ్యారెంటర్ గా ఉన్న రుణగ్రహీత ద్వారా లోన్ పై ఏదైనా డిఫాల్ట్ గురించి అతనికి/ఆమెకు తెలియజేస్తుంది.

### గోప్యత మరియు గోప్యత:

కస్టమర్ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా పరిగణించబడుతుంది [కస్టమర్లు ఇకపై కస్టమర్లు కానప్పటికీ] మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. ACHFPL కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా, కస్టమర్లు అందించినా లేదా వారి సమాహంలోని ఇతర కంపెనీలు/ఎంటిటీలతో సహా ఎవరికైనా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను బహిర్గతం చేయదు:

1. సమాచారం చట్టం ద్వారా ఇవ్వవలసి ఉంటే;
2. సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజల పట్ల విధిగా ఉంటే;
3. కంపెనీ ఆసక్తుల దృష్ట్యా వారు సమాచారాన్ని అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి కానీ కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) గురించి ఇతర కంపెనీలతో సహా ఇతరులకు సమాచారం ఇవ్వడానికి ఇది ఒక కారణంగా ఉపయోగించబడదు. సమాహం, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం;
4. కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని ACHFPL ని అడిగితే లేదా వ్రాతపూర్వకంగా కస్టమర్ అనుమతితో;
5. ACHFPL కస్టమర్ల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని అడిగితే, అది ఇచ్చే ముందు అతని వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందుతుంది;
6. కస్టమర్ / ఆమె గురించి మేము కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్వర్క్ కింద అతని / ఆమె హక్కుల పరిధిని కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి.
7. కస్టమర్ మాకు ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప మేము కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మాతో సహా ఎవరైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించము.

### క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు:

1. ఒక కస్టమర్ ఖాతాను తెరిచినప్పుడు, ACHFPL అతని ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు పంపుతుందని మరియు ACHFPL వారితో తనిఖీలు చేస్తుందని అతనికి

తెలియజేస్తుంది.

2. కంపెనీ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ వారికి చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత రుణాల గురించి సమాచారాన్ని అందించవచ్చు:
  - a. కస్టమర్ అతని/ఆమె చెల్లింపులతో వెనుకబడి ఉన్నాడు;
  - b. చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివాదంలో ఉంది; మరియు
  - c. ACHFPL అధికారిక డిమాండ్‌ను అనుసరించి, తన రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కోసం ACHFPL సంతృప్తి చెందిన ప్రతిపాదనలను కస్టమర్ చేయలేదు.
  - d. ACHFPL క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ తన అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే, కస్టమర్ ఖాతా గురించి ఇతర సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.
  - e. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించిన సమాచారం యొక్క కాపీని ACHFPL ద్వారా కస్టమర్‌కు అందించబడుతుంది, ఒకవేళ డిమాండ్ చేస్తే.

### బకాయిల సేకరణ:

1. రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, ACHFPL మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్‌కు వివరిస్తుంది. కస్టమర్‌లు ప్రతి నెలా వారి చెల్లింపుల గురించి, గడువు ముగియడానికి రోజుల ముందు వారికి గుర్తు చేయడానికి కంపెనీ ప్రయత్నాలు చేస్తుంది.
2. అయితే, కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్‌కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి యొక్క చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్‌కు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా భద్రతను తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది.
3. సిబ్బంది లేదా బకాయిల సేకరణ మరియు/లేదా సెక్యూరిటీ రీపోస్టన్‌లో ప్రాతినిధ్యం వహించే అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా తనను తాను గుర్తించి, ACHFPL ద్వారా జారీ చేయబడిన అధికార లేఖను ప్రదర్శిస్తారు మరియు అభ్యర్థన మేరకు, ACHFPL ద్వారా లేదా కంపెనీ అధికారంలో జారీ చేయబడిన అతని గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శిస్తారు. వారు బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని కస్టమర్‌లకు అందిస్తారు మరియు బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగిన నోటీసును అందించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.
4. సిబ్బందిలోని అందరు సభ్యులు లేదా ACHFPLకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా సేకరణ మరియు / లేదా భద్రతా పునఃస్థాపన క్రింద పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తారు:
  - a. కస్టమర్ సాధారణంగా అతను/ఆమె ఎంపిక చేసుకున్న ప్రదేశంలో మరియు అతని/ఆమె నివాస స్థలంలో పేర్కొన్న స్థలం లేనప్పుడు మరియు అతని/ఆమె నివాసంలో అందుబాటులో లేకుంటే, వ్యాపారం/వృత్తి చేసే ప్రదేశంలో సంప్రదించబడతారు.
  - b. HFCకి ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్భంలో కస్టమర్‌కు తెలియజేయాలి.
  - c. కస్టమర్ గోప్యతను గౌరవించాలి.
  - d. కస్టమర్‌తో పరస్పర చర్య పౌర పద్ధతిలో ఉండాలి
  - e. ACHFPL ప్రాతినిధులు 09:00 గంటల నుండి 19:00 గంటల మధ్య కస్టమర్‌లను సంప్రదిస్తారు, కస్టమర్ యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు లేకుంటే తప్ప.
  - f. ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్‌లను నివారించాలనే కస్టమర్ అభ్యర్థన సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించబడుతుంది, ACHFPLకి కస్టమర్ ACHFPL ప్రాతినిధిని కలవకుండా తప్పించుకుంటున్నారని నమ్మడానికి కారణం ఉంటే తప్ప.
  - g. సమయం మరియు కాల్‌ల సంఖ్య మరియు సంభాషణ యొక్క కంటెంట్‌లు డాక్యుమెంట్ చేయబడతాయి.
  - h. బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా భేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యంగా

మరియు క్రమబద్ధంగా పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.

- i. బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కాలీలు/సందర్శనలు చేయడం కోసం కుటుంబంలో మరణించడం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలు నివారించబడతాయి.

### ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు:

అంతర్గత విధానాలు -

- a) కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటే, అతనికి/ఆమెకు ఇలా చెప్పబడుతుంది:
  - ఎలా మరియు ఎక్కడ ఫిర్యాదు చేయాలి?
  - ప్రత్యుత్తరాన్ని ఎప్పుడు ఆశించాలి?
  - పరిహారం కోసం ఎవరిని సంప్రదించాలి?
  - కస్టమర్ ఫలితం గురించి సంతోషంగా లేకుంటే ఏమి చేయాలి?
  - కస్టమర్ కు ఏవైనా సంబంధిత ప్రశ్నలు ఉంటే మా సిబ్బంది కస్టమర్ కు సహాయం చేస్తారు.
- b) ఒక కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, మేము అతనికి/ఆమెకు రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తాము, అందులో ఒక వారంలోపు ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉంటుంది. ఫిర్యాదు మా నిర్ణీత తెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ లో ఫోన్ ద్వారా ప్రసారం చేయబడితే, కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.
- c) విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, మేము కస్టమర్ కు మా తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతాము లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తాము మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తాము మరియు అతని / ఆమె ఫిర్యాదును ఎలా తీసుకోవాలి అతనికి తెలియజేయాలి. అతను / ఆమె ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే.
- d) బాధిత రుణగ్రహీత ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ (ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి టర్నోఅరౌండ్ సమయం, ఎస్కలేషన్ కోసం మాతృక మొదలైనవి) కంపెనీలో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వెబ్సైట్. ఇంకా, అన్ని శాఖలు/కంపెనీ ప్రధాన కార్యాలయం వద్ద, ఫిర్యాదుదారుడు ఒక నెల వ్యవధిలోగా కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే లేదా అందిన ప్రతిస్పందన పట్ల అసంతృప్తి చెందితే, ఫిర్యాదుదారుడు వినియోగదారులకు తెలియజేసేందుకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ ను ఆశ్రయించండి

NHB వెబ్ సైట్ లేదా క్రింది చిరునామాలో సూచించిన ఫార్మాట్ లో పోస్ట్ ద్వారా:

ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్

పర్యవేక్షణ విభాగం నేషనల్

హౌసింగ్ బ్యాంక్,

4వ అంతస్తు, కోర్-5A, ఇండియా హాబిటాట్

సెంటర్,

లోధి రోడ్, న్యూ ఢిల్లీ - 110 003.

వెబ్ సైట్: [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in)

- e. కోడ్ యొక్క కాలానుగుణ సమీక్ష మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కంపెనీ చేపడుతుంది మరియు అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమ వ్యవధిలో కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించాలి.

## 6 సాధారణ

- a) మేము అతని/ఆమె నివాసంలో మరియు / లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లలో సంప్రదించడం ద్వారా కస్టమర్ రుణ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న వివరాలను ధృవీకరిస్తాము మరియు / లేదా ACHFPL ద్వారా అవసరమైతే, ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా అతని/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను భౌతికంగా సందర్శించడం;
- b) ACHFPL కస్టమర్ యొక్క ఖాతాలో మరియు పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో లావాదేవీని దర్యాప్తు చేయవలసి వస్తే, కంపెనీ వారిని ప్రమేయం చేయవలసి వస్తే కస్టమర్ సహకరిస్తారని భావిస్తున్నాము.
- c) కస్టమర్ మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, అతని/ఆమె ఖాతాలోని అన్ని నష్టాలకు అతను/ఆమె బాధ్యత వహిస్తారు మరియు కస్టమర్ సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు లేకుండా ప్రవర్తించి, ఇది నష్టాలను కలిగిస్తే, కస్టమర్ అదే బాధ్యత వహించవచ్చు.
- d) అభ్యర్థించినట్లయితే, మేము మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి వినియోగదారులకు హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాషలో సమాచారాన్ని అందిస్తాము.
- e) వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా మేము మా కస్టమర్ల మధ్య వివక్ష చూపము. అయితే, సమాజంలోని వివిధ విభాగాలు మరియు వయస్సు సమూహాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా అందులో పాల్గొనడం నుండి ఇది మమ్మల్ని నిరోధించదు.
- f) ACHFPL సాధారణ కోర్సులో రుణగ్రహీత నుండి లేదా బ్యాంక్/ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనలను ప్రాసెస్ చేస్తుంది. రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, కంపెనీ యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.