



CAPITAL INDIA

Home Loans

నోషోహాకాక్షోక పోరవరోతనా నోయమావళో

కాపాటో ఇండోయా హోమో లోనోసో లోమోటోడో



వార్షిక కంట్రోల్ టేబుల్

డౌక్యుమెంట్ వార్షిక	నాష్ హాక్ష్ క పర్వరతనా నాయమావళి 3.0
వీడుదల తేదీ:	ఫిబ్రవరి 11, 2019
సవరించిన తేదీ:	07 ఫిబ్రవరి 2023
అమల్లోనొ వచే తేదీ:	07 ఫిబ్రవరి 2023
తయారుచేసినదా:	చీఫ్ ఆపరేటింగ్ ఆఫీసర్
ఆమోదించినదా:	బోర్డు



1. లక్ష్యం:

1.1 క్రియాశీలక ఇండీయా హోమ్ లోన్స్ లిమిటెడ్ (ఇకపై "CIHL" లేదా "కంపనీ" అని పిలుస్తారు) అనేది నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ చీఫ్ న్యాయాధికారి ఒక హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపనీ (ఇకపై దీనిని "NHB" అని పిలుస్తారు) మరియు గృహ రుణాన్ని అందించడం ద్వారా ఆర్థిక వృద్ధికి దోహదపడే ఆర్థిక వ్యవస్థలో భాగం. మా ఖాతాదారులు మరియు మా అసోసియేట్లకు హారదర్శక లావాదేవీలను అందించడం కంపనీ పర్యవేక్షణ. వ్యాపార పద్ధతులలో అత్యున్నత స్థాయి కార్యాచరణ పాలన మరియు హారదర్శకతను అందించడానికి NHB సూచించిన విధంగా CIHL "ఫ్యూరర్ ఫ్రాంట్ మార్గదర్శకాలను" సవరించింది. CIHL ఫ్యూరర్ ఫ్రాంట్ మార్గదర్శకాల కోసం ఈ క్రింది మాటాని కలిగి ఉండేలా రూపొందించబడింది:

- a) ఖాతాదారులతో వ్యవహారించేటప్పుడు కనీస పరమాణులను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు నష్టపాక్షిక విధానాలు ప్రోత్సహించడానికి;
- b) కస్టమర్/క్లయింట్కు ప్రొడక్ట్ మరియు సర్వీస్ల గురించి సపష్టమైన అవగాహన కల్పించడానికి అత్యున్నత స్థాయి హారదర్శకత;
- c) మార్కెట్ మరియు పోటీ అనుసరించడం ద్వారా అధిక నోర్వహణ పరమాణులను సాధించడం;
- d) మా ఖాతాదారులు/క్లయింట్లతో ఎల్లప్పుడూ నష్టపాక్షికంగా మరియు సహాయకంగా వ్యవహరించడం;
- e) హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ వ్యవస్థపై విశ్వాసాన్ని పొందించడం.

1.2. ప్రవర్తనా నియమావళి అనువర్తనం

ఈ కోడ్ అన్ని భాగాలు కౌంటర్ అంతటా, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ ద్వారా లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా CIHL ద్వారా అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సర్వీసులకు వర్తిస్తాయి.

2. నష్టపాక్షికంగా మరియు హారదర్శకంగా వ్యవహరించడం

దీనిని ప్రోత్సహించడానికి నిషేధించడం ద్వారా CIHL కస్టమర్లతో అన్ని లావాదేవీలలో నష్టపాక్షికంగా మరియు సహాయకంగా పనిచేస్తుంది:

- a) మేం అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సర్వీస్ల కొరకు ఈ న్యాయమావళిలోని కటటుబాట్లు మరియు ప్లరమాణాలు మా సర్టిఫికేట్ అనుసరించే ప్లరక్రమణలు మరియు పదధతులలో ఎల్లవ్ మడూ నారవోర్చబడతాయి.
- b) మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- c) కస్టమర్ లతో మా లాహదోవీలు సమగ్రత మరియు హారదర్శకత నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.
- d) రుణ దరఖాస్తును ప్లరాసాస్ చేయడానికి చాలా లెంచాలసిన రుసుములు/ ఛార్జీలు, రుణ మోతాతానో మంజూరు చేయనట్లయితే/పంపిణీ చేయనట్లయితే తోరగో చాలా లెంచాలసిన రుసుముల మోతాతం, ప్లరీ-పేమంట్ ఆప్షన్లు మరియు ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, ఆలసయంగా తోరగో చాలా లెంచినందుకు జరమానా, రుణానో ఫోకసోడ్ నుంచి ఫోలొటింగ్ రోట్లకు మార్చడానికి కన్వర్షన్ ఛార్జీలు, ఏదైనా వడ్డీ రోసాట్ క్లాజ్ ఉనికి మరియు రుణగ్రహీత వడ్డీనో ప్లరభావోతం చేసే ఏదైనా ఇతర వోషయాల అంటే హారదర్శకంగా రుణ దరఖాస్తును ప్లరాసాస్ చేయడం/మంజూరు చేయడంలో ఇమోడి ఉన్ అన్ ఛార్జీలతో సహా ఇతర 'ఆల్ ఇన్ కాస్ట్' గురించి CIHL హారదర్శకంగా రుణగ్రహీతకు తాలియజేస్తుంది.

3. ప్లరకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

- a) అన్లో ప్లరకటనలు మరియు ప్లరమోషన్ల మోటిరియల్ సప్లైటంగా ఉండేలా మరియు తప్మదోవ పట్టించేలా ఉండకుండా CIHL ధృవీకరించాలి.
- b) ఏదైనా మాధ్యమం మరియు ప్లరమోషన్ల సాహోతయంలో ఏదైనా ప్లరకటనలో, ఒక సర్వీస్ లోదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రోటుకు సూచన ఉన్ నట్లయితే, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తొసోతాయా లోదో కూడా CIHL సూచొసోతుంది మరియు అభ్యయర్థనపై సంబంధిత న్యాయనిబంధనల మోతో వోవరాలు అందుబాటులో ఉంటాయి.
- c) CIHL వడ్డీ రోట్లు, సాధారణ ఫోజులు మరియు ఛార్జీల సమాచారానో వారో శాఖలలో నోటిసీలను ఉంచడం దోవారా అందొసోతుంది; టాలిఫోన్ లోదా హాలిప్లైన్ల దోవారా; కంపానీ వాబ్స్పైట్లో; నోర్దోశోత

సోబ్ బందో/ హౌల్ ప్ డౌస్ క్ ద్ వారా; లోదా సర్వీస్ గ్ డ్ / లూర్ ఫ్ ష్ డ్ యూల్ అందోస్ తుందో.

- d) మద్దతు సేవలను అందించడానికి CIHL తృతీయ పక్షాల సేవలను పొందోతే, అటువంటి తృతీయ పక్షాలు కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారానో (ఏవైనా అందుబాటులో ఉన్నట్లయితే) అదే సభ్యు గోప్యత మరియు భద్రతలో నోర్వహించేలా చూసుకుంటుందో.
- e) కస్టమర్ సమ్మతి అందుకున్నట్లయితే(మౌల్ ద్ వారా, కస్టమర్ సర్వీస్ నాంబరు వద్ద లోదా కంపనీ వాబ్ స్టాల్ లో రోజీస్ టర్ చేసుకోవడం ద్ వారా) CIHL ఎవ్ పటికష్టమడు కస్టమర్ లకు వారి ప్ రొడక్ట్ లు లోదా ఇతర ప్ రొడక్ట్ ల వ్ రమ్ షన్ ల్ ఆఫర్ ల వోధ ఫీచర్ లను తొల్యజేయవచ్చు..
- f) ప్ రొడక్ట్ లు/సర్వీస్ లను మార్కెట్ చేయడానికి తమ సర్వీస్ లను పొందో డ్ రొక్ట్ సౌల్ లింగ్ ఏజన్ సీలకు (DSA) CIHL ఒక నోర్ దేశీత ప్ రవర్ తనా న్యమవళీనో కలగో ఉంటుందో.

4. రుణాలు

4.1 రుణాల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్ రొసాస్ గ్

- a) రుణ దరఖాస్తు ఫారాలు రుణగ్ రహీత ఆస్కతోనో ప్ రభావోతం చేసో అవసరమైన సమాచారానో కలగో ఉంటాయో. రుణ దరఖాస్తు ఫారం ఆప్ లిక్ షన్ ఫారం తో పాటు సమర్ పించాల్ సిన డాక్ యుమంట్ ల జాబితాను సూచోస్ తుందో.
- b) అనో రుణ దరఖాస్తుల స్ వోకరణకు అక్ నాలాడ్ జ్ మంట్ ఇచ్చో ప్ రక్ రోయ CIHL కు ఉందో.

4.2 రుణ మద్దతు మరియు న్యమనోబంధనలు

- a) సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తును ప్ రొసాస్ చేయడానికి అవసరమైనవనో దరఖాస్తు సమయలో సోకరించబడతాయో. ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరం అయితే, కస్టమర్ నో మళ్ లో సంప్ రదోస్ తారు.
- b) CIHL మంజూరు లోఖ ద్ వారా రుణగ్ రహీతకు లోఖోతమార్ వకంగా మంజూరు చేసిన రుణ మ్ త్ తానో, వార్ షిక వడ్ డో రేటు, EMI స్ ట్ రక్ చర్ , ప్ రోపేమంట్ ఛార్ జీలతో సహా అనో నోబంధనలు మరియు షరతులను

తౌలియజీస్ తుందో మరీయు రుణగ్ రహోత ద్ వారా ఈ నోయమనోబంధనల రూతమార్ వక అంగీకారాన్ నో దానో రోకార్ డులో ఉంచుతుందో.

- c) రుణాల మంజూరు/ పంపిణీ సమయంలో ప్ రతో రుణగ్ రహోతకు రుణ ఒప్ పందంలో క్ ట్ చ్ సోన అన్ నో అంశాల క్ పోతో హటు రుణ అగ్ రోమంట్ క్ పోనో CIHL అందోస్ తుందో.

4.3 రుణ దరఖాస్ తు తోరస్ కరణ కమ్యూనోకేషన్

క్ సోటమర్ లోన్ అప్ లోకేషన్ నో ప్ రోస్ సో చ్ యలోనట్ లయోతే, CIHL క్ సోటమర్ కు లోఖితమార్ వకంగా కారణం తౌలియజీస్ తుందో.

4.4 నోయమనోబంధనలలో మార్ పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- a) డోస్ ట్ రోబ్ యూషన్ షాడో యూల / డోస్ ట్ రోబ్ యూషన్ రోక్ వాస్ ట్ కు అనుగుణంగా డోస్ ట్ రోబ్ యూషన్ చ్ యబడుతుందో.
- b) డోస్ ట్ రోబ్ యూషన్ షాడో యూల, వడో డో రోట్ లు, సర్ వోస్ ఛార్ జోలు, ప్ రోపేమంట్ ఛార్ జోలు, వర్ తోంచే ఇతర రుసుము/ ఛార్ జోలు మొదలైన హాతితో సహా నోయమనోబంధనలలో ఏవైనా మార్ పుల గురించో CIHL రుణగ్ రహోతకు తౌలియజీస్ తుందో.
- c) ఒకవేళ అటువంటి మార్ పు క్ సోటమర్ కు ప్ రతోకూలంగా ఉన్ నట్ లయోతే, క్ సోటమర్ తన ఖాతాను మూసోవోయాలనో/ మార్ చాలనో అనుకుంటే, CIHL అదనపు ఛార్ జోలు వసూలు చ్ యదు.
- d) ఒప్ పందం కింద చొల్ లింపు లోదా పనోతీరును రోకాల చ్ యడం/ వోగవంతం చ్ యడం లోదా అదనపు సోక్ యూరోట్ లను కోరడం, రుణ ఒప్ పందానోకొ అనుగుణంగా ఉండాలో.
- e) అన్ నో బకాయోలను తోరోగో చొల్ లింపనో తరువోత లోదా రుణ బకాయో మోత తాన్ నో సాధించనో తరువోత CIHL అన్ నో సోక్ యూరోట్ లను వోడుదల చ్ సోతుందో, రుణగ్ రహోతకు వోయతోరోకంగా ఇతర చట్ టబద్ ధమైన హక్ కు లోదా హక్ కు లోదా ఇతర క్ లోయోమోలకు లోబడో ఉండదు. (ఒకవేళ అటువంటి సోట్ ఆఫ్ హక్ కును ఉపయోగించుకోవాలంటే, రుణగ్ రహోతకు దానో గురించో మార్ తో వోవరాలతో నోట్ సు ఇన్ వబడుతుందో).

4.5 హామోదారులు

CIHL కంటే ఎక్ కువ రుణగ్ రహోత కారకు హాచోదారుడు తోసుకున్ నట్ లయోతే, అతడు/ ఆమోకు ఈ క్ రోందో హాతినో తౌలియజీయాలో:

- a) హామోదారుగా అతనో/ ఆమో బాధోయత;

- b) అతడు/ఆమె కంప్యూటర్ కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత మూత్రం;
- c) CIHL అతని/ఆమె బాధ్యతను చాలా లోచమని కోరే సందర్భాలు;
- d) అతను/ఆమె మాచీదారుగా చాలా లోచడంలో వాఫలమైతే కంప్యూటర్ అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను ఆశ్చర్యోత్పన్నుందా?
- e) మాచీదారుగా అతడు/ఆమె అవ్వాలి ఒక నిర్దేశిత పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడినా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నా; మరియు
- f) మాచీదారుగా అతడు/ఆమె బాధ్యతలను నిర్వహించే సమయం మరియు పరిస్థితులు.
- g) ఒకవేళ చాలా లోచడం కోసం తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, రుణగ్రహీత / రుణదాత చేసిన డిమాండ్ను పాటించడానికి మాచీదారుడు నిరాకరణతో, అటువంటి మాచీదారును ఉద్దేశపూర్వక ఎగవేతదారుగా కూడా పరిగణిస్తారు.

4.6 రహస్యం మరియు గోప్యత

కస్టమర్ ల అని వ్యక్తిగత సమాచారం పోర్టాబుల్ మరియు గోప్యంగా పరిగణించబడుతుంది (ఖాతాదారులు ఇకపై CIHL ఖాతాదారులు కానప్పటికీ) మరియు ఈ కోరింది సూత్రాలు మరియు వాదనల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. దీనివలన అసాధారణ సందర్భాలలో కాకుండా, వారి గోప్యత కోసం ఇతర కంప్యూటర్/సంస్థలతో సహా ఎవరికైనా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను CIHL వాల్లడోస్తుంది:

- a) చట్టం పోరకారం సమాచారం ఇవ్వాలని వసతి..
- b) సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాలని బాధ్యత పోరబలపై ఉంటుంది.
- c) CIHL ఆసక్తుల కొరకు సమాచారాన్ని ఇవ్వాలని వసతి (ఉదాహరణకు, మోసాని నిరోధించడానికి), తప్ప మార్కెటింగ్ పోరయోజనాల కోసం అందించదు.
- d) కస్టమర్ సమాచారాన్ని వాల్లడోచమని కంప్యూటర్ కోరితే, లేదా కస్టమర్ అనుమతితో.
- e) ఒకవేళ కస్టమర్ల గురించి రిపోర్ట్స్ ఇవ్వమని కోరినట్లయితే, దానిని ఇవ్వడానికి ముందు కస్టమర్ నుంచి ముందస్తు రాతపూర్వక అనుమతి తీసుకోబడుతుంది.

- f) అతని/ఆమె గురించి కంప్యూటర్ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రసక్తుత చట్టపరమైన ఫర్రమ్ వర్క్ కింద కస్టమర్ కు అతని/ఆమె హక్కుల పరిధిని తాలియజేయాలి.
- g) మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కొరకు కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంప్యూటర్లలో ఉంచరాదు.

4.7 క్లౌడ్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- a) కస్టమర్ వారాలను క్లౌడ్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు పంపాలంటే వారికి తాలియజేయాలి.
- b) కస్టమర్ తమకు చాలింపాలిని వ్యక్తిగత రుణాల గురించి కంప్యూటర్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారం ఇవ్వవచ్చు:
 - i. కస్టమర్ అతని/ఆమె చాలింపాలిని వాసుకబడిపోయాడు;
 - ii. బకాయి ఉన్న మొత్తం వాదలలో లెక్కవడం; మరియు
 - iii. కంప్యూటర్ అధికారిక డిమాండును అనుసరించి, అతని/ఆమె రుణాన్ని తిరిగి చాలింపడానికి, కంప్యూటర్ సంతృప్తి చంద్రిన ప్రతిపాదనలు కస్టమర్ చేయలేదు.
- c) ఈ సందర్భాలలో, కస్టమర్ క్లౌడ్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు చాలింపాలిని అప్పల గురించి సమాచారం ఇవ్వాలని అనుకుంటున్నట్లు కంప్యూటర్ కు లిఖితమార్గం తాలియజేయాలి.
- d) కస్టమర్ తన/ఆమె అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే CIHL క్లౌడ్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ ఖాతాకు సంబంధించిన ఇతర సమాచారాన్ని ఇవ్వవచ్చు.
- e) క్లౌడ్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇచ్చిన సమాచారం కాపీని CIHL ఒక కస్టమర్ కోరితే, దానికి అందించాలి.

4.8. బకాయిల వసూలు

4.8.1 రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, CIHL మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చాలింపే కాలపరిమితి ద్వారా తిరిగి చాలింపే ప్రకరణాలను కస్టమర్ కు తాలియజేస్తుంది. డిఫాల్ట్ అయిన సందర్భంలో, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రకరణాలను అనుసరించాలి. ఈ ప్రకరణాలలో అతడు/ఆమెకు నోటిస్ పంపడం లేదా

వ్యక్తగతంగా కలవడం మరియు/లేదా కలెక్షన్ మరియు రికవరీ పాలసీ ప్రకారంగా ఆస్తిని ప్రాధాన్యత చేసుకోవడం జరుగుతుంది.

4.8.2 CIHL కలెక్షన్ పద్ధతులు మర్యాద, నష్టపాక్షిక ప్రవర్తన మరియు ఒప్పించడంపై నోర్రమించబడడాయి. CIHL ఖాతాదారులకు బకాయిలకు సంబంధించిన మోతాతం సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, బకాయిల చౌలలంప కారకు తగినంత నోటిసు ఇవ్వడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

4.8.3 సేకరణ లేదా/మరియు భద్రతా మనరుద్ధరణల కోసానికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం పొందిన సబ్బబంది లేదా ఏదైనా వ్యక్త దిగువ ప్రకారాన్ని మారగదర్శకాలను అనుసరిస్తుారు:

- a) కస్టమర్స్ అతడు/ఆమె ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో మరియు అతడు/ఆమె నివసించే ప్రదేశంలో ఏదైనా నోర్రధిషట్ట ప్రదేశం లేనప్పడు మరియు అతని/ఆమె నోవాసం వద్ద, వ్యాపారం/వృత్తి ప్రదేశంలో అందుబాటులో లేనట్లయితే సాధారణంగా సంప్రదించబడతారు.
- b) కంపానికి ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్రతింప మరియు అధికారం మొదట కస్టమర్స్కు తాలియజేయబడుతుంది.
- c) కస్టమర్స్ గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.
- d) కస్టమర్స్ తో ఇంటరాక్షన్ సెవల్ పద్ధతులలో ఉండాలి
- e) కస్టమర్స్ వ్యాపారం లేదా వృత్తి యొక్క ప్రత్యేక ప్రస్థితులకు వేరే వధంగా అవసరం అయితే తప్ప, కస్టమర్స్ను 0700 గంటల నుంచి 1900 గంటల మధ్య సంప్రదించాలి.
- f) ఒక సమయంలో లేదా ఒక ప్రదేశంలో కాలలను నోవారించాలనే కస్టమర్స్ అభ్యర్థనను CIHL గౌరవిస్తుంది.
- g) ఇదీ కాలల సమయం మరియు సంఖ్య మరియు సంభాషణ కంట్రాంట్ డాక్యుమెంట్ చేయబడుతుంది.
- h) బకాయిలకు సంబంధించిన వాదాలు లేదా వాదాలను ప్రస్పర ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమబద్ధమైన పద్ధతులలో ప్రస్కరించడానికి ప్రయత్నాలు చేయబడతాయి.
- i) బకాయిల సేకరణ కారకు ఖాతాదారుడు ఉండే ప్రధానికి వాళ్లనిప్పడు గౌరవంగా, హిందాగా వ్యవహరించాలి.

j) కుటుంబంలో మరణం లేదా అటువంటి ఇతర విపత్కర సందర్భాలు వంటి అనుచిత సందర్భాలలో బకాయలను సేకరించడానికి కాలిఫోర్నియా చట్టం/కలవడానికి వాళ్ళు అరాదు.

4.9. ఫోర్యాదులు మరియు క్లశం

- a) దీనిని ఎలా CIHL తన పరత ఆఫీసులనూ ఫోర్యాదులు మరియు క్లశాలు, అందుకోవడానికి, రిజిస్ట్రార్ చీసుకోవడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి వ్యవస్థ మరియు పరకరీయ ఉంది.
- b) CIHL బోర్డర్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు క్లశ నీవుత్తీ హాలసీని చీపట్టి ఆమోదించారు.
- c) కస్టమర్ ఎల్లవపూడూ కంపనీ ఫోర్యాదుల పరిష్కార హాలసీని వారా వాబ్స్ట్రైట్లో యాక్సెస్ చీయవచ్చు.
- d) ఖాతాదారుడు ఫోర్యాదు చీయాలనుకుంటే, అతడు/ఆమోకు ఇలా సలహా ఇవ్వాలి:

చీయాలి?

II. ఎక్కడ ఫోర్యాదు చీయవచ్చు

III. ఒక ఫోర్యాదు ఎలా చీయబడింది

IV. బదులు ఎప్పడు ఆశించబడుతుంది

V. క్లశ నీవుత్తీకి ఎవని సంపర్కం చీయాలి

VI. ఖాతాదారుడి ఫలితం సంతృప్తీకరంగా లీకుంటే ఏమీ చీయాలి.

VII. ఖాతాదారుడికి ఉండే ఏవైనా పరశ్శనలకు కంపనీ సర్వీస్ సోబ్బంది సాయం చీస్తారు.

e) కస్టమర్ నుంచి లిఖితమూర్వకంగా ఫోర్యాదు అందుకున్లట్లయితే, ఒక వారంలోగా అక్నాలాడ్జ్ మంట్/పరతీస్పందన ఇవ్వబడుతుంది. కస్టమర్ సర్వీస్ నాంబరుపై ఫోర్యాదు అందుకుంటే, కస్టమర్కు ఒక కంప్లైట్ రిఫరెన్స్ నాంబరు ఇవ్వబడుతుంది

మరియు సహాయకమైన వ్యవధిలో మరొగతీ గురించీ తాలీయజీయాలి.

f) వీషయాన్లని పరిశీలించిన తరువాత, కంపనీ తన తుదీ పరతీస్పందనను కస్టమర్కు పంపుతుంది లేదా పరతీస్పందించడానికి మరీంత సమయం

ఎందుకు అవసరమో వీవరీస్తుంది మరియు ఫోర్యాదు అందీన ఆరు వారాలలోగా అలా చీయడానికి పరయత్నీస్తుంది.

g) కంపనీ ఆఫీసులు/బోరాంచీలు మరియు ఇతర కాంటాక్ట్ వీవరాలు మా వాబ్స్ట్రైట్లో పరదర్శించబడతాయి.

h) CIHL నుంచి సకాలంలో మరీయు/లేదా సంప్రదించుకోవడానికి ప్రయత్నించిన పరిస్థితులలో
 రానట్లయితే వినయంగా దారులు తమ ఫోన్ నెంబర్ను దిగువ చిరునామా
 వద్ద NHBకు తెలియజేయవచ్చు;

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్
డెవలప్ మెంట్ ఆఫ్ రిజిస్టర్డ్ రివెన్యూ & సూపర్ వీజన్ (ఫోర్ యాడు
రెడెంట్ సెల్)

4వ అంతస్తు, క్లౌర్-5ఎ, ఇండియా హయాబిట్ సెంటర్, లోథ్ రోడ్,
న్యూ ఢిల్లీ - 110003

ఇమెయిల్: crcell@nhb.org.in

5. సాధారణం

5.1. CIHL ద్వారా అవసరం అని భావిస్తే, అతడు/ఆమె నోహాసం వద్ద
 మరీయు/లేదా బిజినెస్ లైసెన్స్ నంబర్ల వద్ద అతడిని/ఆమెను
 సంప్రదించడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తులో అతడు/ఆమె ప్రోగ్రామ్ న
 వసరాలను ధృవీకరించాలి మరీయు/లేదా ఈ ప్రయోజనం కొరకు నోయమించిన
 ఏజెన్సీల ద్వారా అతడు/ఆమె నోహాసం మరీయు/లేదా బిజినెస్
 చిరునామాలను భౌతికంగా సందర్శించాలి.

5.2. కస్టమర్ ఖాతాలో జరిగిన లావాదేవీపై దరఖాస్తు చేయాలి
 వస్తే సహకరించాలని, అవసరమైతే పోలీసులు/ ఇతర దరఖాస్తు
 సంస్థలకు సహకరించాలని కస్టమర్ కు తెలియజేస్తారు.

5.3. ఖాతాదారుడు మోసమాత్రంగా వ్యవహరిస్తే, అతడు/ఆమె ఖాతాలోని
 అన్ని నష్టాలకు అతడు/ఆమె బాధ్యత వహిస్తారని, ఖాతాదారుడు
 సహాయకమైన సంరక్షణ లోకుండా వ్యవహరిస్తే, దాని వల్ల నష్టాలు
 చోటు చేసుకోవచ్చని, దీనికి ఖాతాదారుడు బాధ్యత వహించాలి
 ఉంటుందని ఖాతాదారుడికి సలహా ఇవ్వాలి.

5.4. CIHL దిగువ ప్రోగ్రామ్ ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషలో
 తన ఉత్పత్తులు మరీయు సేవల గురించి ప్రదర్శనలు: హిందీ,
 ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.

5.5. CIHL అప్పు ఇచ్చే విషయంలో లింగబేధం, కులం మరీయు మతం ఆధారంగా
 వ్యత్యాసం చేయవద్దు.

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

5.7. CIHL దిగువ పేర్కొన్న రోజులలో పరవర్తనా నీయమావళికి పరచారం కల్పించాలి:

- a) హత మర్యు కౌతత ఖాతాదారులకు; పరవర్తనానీయమావళి కాపీని అందించాలి;
- b) కౌంటర్ వద్ద లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మ్యూల్ ద్వారా అభ్యర్థించినవపుడు ఈ క్లోజ్ లభ్యమయ్యేలా చూస్తాం
- c) ఈ పరవర్తనా నీయమావళిని మా పరతి బ్రాంచి మరియు వాబ్స్ట్రైట్ లభ్యమయ్యేలా చూడాలి, మరియు
- d) పరవర్తనా నీయమావళి గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు క్లోజ్ని అమలు చేసేలా చూడటానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ అందించేలా చూడాలి;

5.8. CIHL కంపనీ బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు నీయతానుసారంగా నీషహక్షిక పరవర్తనా నీయమావళి మరియు కలెక్షన్లపై యంత్రాంగం పనీతీరును కటటుబడ్డ ఉండటం గురించి సమీక్షిస్తారు.

5.9. రుణాలు ఇచ్చినపుడల్లా రోజుమూట షాడ్యూల్ ద్వారా మాత్రం, కాలపరమిత మరియు తరగి చాలాలించే కాలపరమిత ద్వారా తరగి చాలాలించే పరకరయను కంపనీ కస్టమర్లకు వసరించాలి.

5.10. రోజుమూట పరసాస్ కు సంబంధించి మరియు రోకవరీ ఏజెంట్ నీ నీమగ్నం చేయడానికి మార్గదర్శకాలు ఉన్న ఒక కలెక్షన్ హాలనీని కంపనీ రూపొందించంది.

5.11. కంపనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతల మధ్య అంగీకరించిన గృహ రుణాల పరధాన నీబంధనలు మరియు షరతులను తవరీతగతన మరియు బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి దోహదపడుతుంది. ఫార్మాట్ పరకారము అటువంటి రుణాల MITCతో కూడిన డాక్యుమెంట్ నీ కంపనీ పందాలి.

5.12. రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలలో కంపనీ MITCని సీద్ధం చేసంది మరియు ఇదీ కంపనీ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య సకరమంగా అమలు చేయబడుతుంది.

5.13. సర్వీస్ ఛార్జీలు, వడ్డీ రేటు, అపరాధ వడ్డీ (ఏవైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వీధి లావాదేవీకి సమయ నీబంధనలు మరియు ఫర్యాదుల పరక్షకార యంత్రాంగాలు వంటి వీధి కీలక అంశాలను పరదర్శిస్తుంది.