NIWAS
HOUSING FINANCE

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

VERSION CONTROL

Version Control No.	Author	DateCreated/ updated	Date Effective	Version Description
V1	PriyalShah Company Secretary	8 Sep2017	8 Sep2017	Adoption of Policy
V2	Nidhi Sadani	10 February 2022	10 February 2022	Amendment to align theCode with the Master Direction – Non-Banking Financial Company–Housing FinanceCompany (Reserve Bank) Directions, 2021
V3	Nidhi Sadani	27April2023	27April2023	Amendment to align theCode with the Master Direction – Non-Banking Financial Company–Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021
V4	Nidhi Sadani	20October2023	1December2023	Amendmentinter-aliatoincorporateprovision regardingreleaseofMovable/ImmovablePropertyDocuments
V5	Nidhi Sadani	31 March 2025	31 March 2025	Amendment *inter-alia*pursuant to change in name of the Company
V6	Nidhi Sadani	4 February 2026	4 February 2026	Amendment *inter-alia*pursuant to conversion from Private Limited to Public, inclusion of certain provisions and Consolidation of RBI Regulations

కోడ్ పరిచయం, వర్తింపు

ఈ కోడ్, నివాస్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో, నివాస్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్) (ఇకపై "**NHFL**" లేదా "**కంపెనీ**"గా పిలవబడుతుంది) ద్వారా, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు) ఆదేశాలు-2025 అలాగే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార విధానం) ఆదేశాలు-2025 (వీటన్నింటినీ కలిపి "**RBI FPC ఆదేశాలు**"గా సూచించడం జరుగుతుంది) ప్రకారం రూపొందించబడింది. ఈ కోడ్ ప్రజల సమాచారం కోసం, కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడుతుంది, అలాగే ప్రతి బ్రాంచ్‌లో అందుబాటులో ఉంటుంది.

ఈ కోడ్, NHFL ద్వారా గానీ, లేదా దాని డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌ల (సొంత మరియు/లేదా అవుట్‌సోర్సింగ్ ఒప్పందం కింద) ద్వారా గానీ, కౌంటర్‌లలో, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్‌లో లేదా మరే ఇతర పద్ధతిలోనైనా అందించబడిన కంపెనీ యొక్క అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. ఈ కోడ్ మార్కెటింగ్, రుణ మంజూరు, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్, ఇంకా వసూలు కార్యకలాపాలతో సహా కార్యకలాపాల వ్యాప్తంగా అన్ని అంశాలకు, అలాగే కంపెనీ నియమించిన సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు నిర్వహించే కార్యకలాపాలకు వర్తిస్తుంది.

ఈ కోడ్ లక్ష్యాలు

ఉత్తమ కార్పొరేట్ విధానాలలో భాగంగా అలాగే వ్యాపార కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను కల్పించేందుకు, కంపెనీ ఈ క్రింది లక్ష్యాలతో ఈ కోడ్ (నియమావళి)ని రూపొందించి అమలు చేస్తోంది:

a) వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం ద్వారా ఉత్తమ, న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
b) కంపెనీ నుండి సహేతుకంగా ఆశించదగిన సేవల గురించి వినియోగదారులకు మెరుగైన అవగాహన కలిగేలా పారదర్శకతను పెంచడం;
c) పోటీ ద్వారా, ఉన్నత నిర్వహణ ప్రమాణాలను అందుకునేలా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం;
d) కంపెనీ ఇంకా వినియోగదారుల మధ్య న్యాయమైన, స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని పెంపొందించడం; అలాగే
e) గృహ రుణ వ్యవస్థపై నమ్మకాన్ని పెంపొందించడం.

(I) <u>రుణ దరఖాస్తులు, అలాగే వాటి పరిశీలన ప్రక్రియ</u>

a) కంపెనీ అంతర్గతంగా లేదా బయటి వ్యక్తులతో జరిపే అన్ని కమ్యూనికేషన్‌లకుNHFL ఉపయోగించే అధికారిక భాష 'ఇంగ్లీష్'గా ఉంటుంది.

b) రుణగ్రహీతకు పంపే అన్ని కమ్యూనికేషన్‌లుఇంగ్లీష్‌లో లేదా స్థానిక భాషలో (అంటే రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో) ఉంటాయి.

c) రుణగ్రహీతతో జరిపే కమ్యూనికేషన్‌లు ఇంగ్లీష్ లేదా స్థానిక భాషలో (రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో) ఉంటాయని, అలాగే నిబంధనలు &షరతులను తాను అర్థం చేసుకున్నానని, కాబోయే రుణగ్రహీత నుండి NHFL ఒక ధృవీకరణను తీసుకుంటుంది.

d) రుణ దరఖాస్తు పరిశీలన కోసం చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు; రుణం మంజూరు కాకపోతే లేదా విడుదల కాకపోతే తిరిగి చెల్లించబడే రుసుము మొత్తం (ఏదైనా ఉంటే); ముందస్తు చెల్లింపు (ప్రీ పేమెంట్) అవకాశాలు మరియు ఛార్జీలు; ఆలస్యంగా చెల్లింపులు జరిపినందుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలు;స్థిర (ఫిక్సిడ్) వడ్డీ రేటు నుండి చర (ఫ్లోటింగ్) వడ్డీ రేటుకు లేదా దీనికి విరుద్ధంగా (వైస్-వెర్సా) మారడానికి సంబంధించిన మార్పిడి ఛార్జీలు; వడ్డీ రేటు మార్పుకు సంబంధించిన నిబంధన అలాగే రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఇతర అంశాల గురించి NHFL పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది.

మరో మాటలో చెప్పాలంటే, రుణ దరఖాస్తు పరిశీలన/మంజూరులో ఉండే అన్ని ఛార్జీలతో కూడిన 'మొత్తం వ్యయం'గురించి NHFL పారదర్శకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు అటువంటి ఛార్జీలు/రుసుముల విషయంలో వివక్ష లేకుండా చూసుకుంటుంది.

e) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది; తద్వారా ఇతర గృహ రుణ సంస్థలు (HFCలు) అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేసుకోవడానికి మరియు రుణగ్రహీత సరైన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలవుతుంది.

f) రుణ దరఖాస్తుతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల (KYC పత్రాలతో సహా) గురించి రుణగ్రహీతకు విడిగా తెలియజేయబడుతుంది లేదా ఆ వివరాలు దరఖాస్తు ఫారమ్‌లోనేపొందుపరచబడతాయి.

g) రుణ దరఖాస్తు అందినట్లుగా NHFL కాబోయే రుణగ్రహీతకు రసీదును (అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్) అందిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తుల పరిష్కారానికి పట్టే సమయ పరిమితిని ఆ రసీదులో పేర్కొంటారు.

(II) <u>రుణ మదింపు, నిబంధనలు / షరతులు అలాగే రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ సమాచారం (కమ్యూనికేషన్)</u>

a) NHFL, రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను, దరఖాస్తు సమయంలోనే వినియోగదారులకు తెలియజేయాలి/సేకరించాలి. ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, రుణగ్రహీతను మళ్లీ సంప్రదిస్తామని వెంటనే తెలియజేయాలి.

b) NHFL, మంజూరు లేఖ ద్వారా గానీ లేదా ఇతరత్రా గానీ, రుణ దరఖాస్తు యొక్క ఫలితాన్ని స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. రుణం మంజూరైన సందర్భంలో, మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తంతో పాటు, వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, ఈఎంఐ (EMI)స్వరూపం, ముందస్తు చెల్లింపు (ప్రీ పేమెంట్) ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏవైనా ఉంటే) వంటి నిబంధనలు మరియు షరతులను తెలియజేయాలి, అలాగే ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణగ్రహీత ఇచ్చిన రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని తన రికార్డులో భద్రపరుచుకోవాలి.

c) ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు (రీపేమెంట్) విధించే జరిమానా ఛార్జీలను NHFL రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ అక్షరాలలో పేర్కొనాలి.

d) రుణం మంజూరు/పంపిణీ చేసే సమయంలో NHFL ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందంకాపీతో పాటు, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి అనుబంధ పత్రానికి సంబంధించిన కాపీని తప్పనిసరిగా అందజేస్తుంది.

e) NHFL తన రుణగ్రహీతకు రుణం తిరస్కరణకు గల కారణం(ల)ను రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి.

(III) <u>నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ, అలాగే వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు(రీపేమెంట్)/సెటిల్‌మెంట్ తర్వాత చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను (డాక్యుమెంట్లు) విడుదల చేయడం.</u>

a) NHFL రుణ ఒప్పందం లేదా మంజూరు లేఖలో పేర్కొన్న పంపిణీ (డిస్బర్స్‌మెంట్) షెడ్యూల్ప్రకారం రుణ మొత్తాన్ని విడుదల చేస్తుంది.

b) పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు (ప్రీ పేమెంట్)ఛార్జీలుఅలాగే ఇతరత్రా వర్తించే ఫీజులు/ఛార్జీలతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు ఉంటే, NHFL ఆ విషయాన్ని రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా వారికి అర్థమయ్యే భాషలో తెలియజేయాలి. వడ్డీ రేట్లు అలాగే ఇతర భవిష్యత్తులో అమలులోకి వచ్చే ఛార్జీలలో మార్పులుఇంకా దీనికి సంబంధించిన తగిన నిబంధన రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది. అటువంటి మార్పు వినియోగదారునికి ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను/ఆమె ఎటువంటి అదనపు రుసుములు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా, 60 రోజుల లోపు ఎటువంటి ముందస్తు నోటీసు లేకుండా తమ ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా బదిలీ చేసుకోవచ్చు.

c) ఒప్పందం ప్రకారం పేమెంట్‌ను వెనక్కితీసుకోవడం (రీకాల్) / చెల్లింపులను త్వరగా పూర్తి చేయాలని కోరడంలేదా అదనపు తనఖా (సెక్యూరిటీ)లనుకోరడం వంటి నిర్ణయాలు రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటాయి.

d) రుణగ్రహీత నుండి NHFLకు ఉండగల ఇతర క్లెయిమ్‌లకు సంబంధించి చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా 'లీన్' (ఆస్తిని నిలిపి ఉంచే హక్కు) నిబంధనలకు లోబడి, బకాయిలన్నీ చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణ మొత్తం పూర్తిగా వసూలైన తర్వాత NHFL అన్ని తనఖా (సెక్యూరిటీ) పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి 'సెట్-ఆఫ్'హక్కును వినియోగించుకోవాల్సి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్‌ల వివరాలు, అలాగే సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు తనఖా పత్రాలను నిలిపి ఉంచే హక్కు NHFLకు ఎందుకు ఉందనే షరతులతో సహా పూర్తి వివరాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

e) రుణ ఖాతా పూర్తిగా చెల్లించబడిన (రీపేమెంట్)/సెటిల్‌మెంట్ చేయబడిన30 రోజుల వ్యవధిలో, NHFL అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయాలిఅలాగే ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలనుతొలగించాలి. నిర్ణీత సమయం దాటి ఆలస్యం జరిగితే, NHFL ఆ ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి, అలాగే ఆలస్యం NHFL కారణంగా జరిగినట్లయితే, ప్రతి రోజుకు రూ. 5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లించాలి.

f) ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలు (డాక్యుమెంట్లు) పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా పోయినా లేదా పాడైపోయినా, ఆ పత్రాల డూప్లికేట్ లేదా ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో NHFL రుణగ్రహీతకు సహాయం చేయాలి. పైన పేర్కొన్న పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, దీనికి సంబంధించిన ఖర్చులను కూడా NHFL భరించాలి. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి NHFLకు అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది; ఆ తర్వాతే (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల కాలం గడిచిన తర్వాత) ఆలస్యానికి సంబంధించిన జరిమానా లెక్కించబడుతుంది.

g) పైన పేర్కొన్న (e) మరియు (f) అంశాల కింద అందించే పరిహారం అనేదివర్తించే చట్టం ప్రకారం రుణగ్రహీతకు లభించే ఇతర పరిహారాన్ని పొందే హక్కులకు ఎటువంటి భంగం కలిగించకూడదు.

(IV) <u>ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ భాష అలాగే కమ్యూనికేషన్ విధానం</u>

RBI విడుదల చేసిన FPC మార్గదర్శకాల ఆధారంగా, కంపెనీ తన బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదంతో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC)నిరూపొందించి అమలు చేయాలి. ఆమోదించబడిన ఈ కోడ్‌ను రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంచాలి (వీలైతే స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో). అంతేకాకుండా, వివిధ భాగస్వామ్య పక్షాల సమాచారం కోసం ఈ కోడ్‌ను కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో కూడా పొందుపరచాలి.

(V) <u>HFCలు వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ</u>

a) నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ అలాగే రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని ఒక వడ్డీ రేటు నమూనానుNHFL బోర్డు ఆమోదించాలి, అలాగే రుణాలు, అడ్వాన్సులపై విధించాల్సిన వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఇంకా ఇతర ఛార్జీలను (ఏవైనా ఉంటే, జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) నిర్ధారించాలి. వడ్డీ రేటు, రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానం అలాగే వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్‌కు వెల్లడించాలి, అలాగే మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

b) వడ్డీ రేట్లు, రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానం అలాగే జరిమానా ఛార్జీలు (ఏవైనా ఉంటే) కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉండాలి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించాలి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు జరిగినప్పుడల్లా, వెబ్‌సైట్‌లో లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించిన సమాచారాన్ని అప్‌డేట్ చేయాలి.

c) వడ్డీ రేటు అలాగే జరిమానా ఛార్జీలు (ఏవైనా ఉంటే) వార్షిక రేటుగా ఉంటాయి, తద్వారా ఖాతాకు

వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు అవగాహన ఉంటుంది.

d) రుణగ్రహీతల నుండి వసూలు చేసిన వాయిదాల(ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్)లో వడ్డీ అలాగే అసలు (ప్రిన్సిపల్) మధ్య విభజన స్పష్టంగా సూచించబడాలి.

e) రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్‌లలో తగినంత పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, కంపెనీ ఈ ప్రక్రియను అలాగే కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడానికి ఒక అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి.

(VI) ఋణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

జరిమానా ఛార్జీలను విధించే విషయంలో, RBI నిర్దేశించినఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC) మార్గదర్శకాలలోని సూచనలను కంపెనీ తప్పనిసరిగా పాటించాలి.

(VII) హామీదారులు (గ్యారంటర్లు)

ఒక వ్యక్తిని ఋణానికి హామీదారుగా పరిగణించినప్పుడు, వారికి ఈ క్రింది విషయాల గురించి తెలియజేయాలి:

a) హామీదారుగా వారి బాధ్యత;
b) కంపెనీకి సంబంధించి వారు భరించడానికి అంగీకరించే బాధ్యత (లయబిలిటీ) మొత్తం;
c) ఏ పరిస్థితులలో NHFL అతను/ఆమెను ఆ లయబిలిటీని చెల్లించాల్సిందిగా కోరుతుందో ఆ వివరాలు;
d) హామీదారుగా చెల్లింపు చేయడంలో విఫలమైతే, కంపెనీ వద్ద ఉన్న అతను/ఆమె ఇతర నిధులను NHFL వినియోగించుకునే అవకాశం ఉందా లేదా అనేది;
e) హామీదారుగా అతను/ఆమెలయబిలిటీలు ఒక నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడ్డాయా లేదా అపరిమితంగా ఉన్నాయా అనేది; మరియు
f) హామీదారుగా వారి లయబిలిటీలు ఏ సమయంలో అలాగే ఏ పరిస్థితులలో ముగుస్తాయి (తీరిపోతాయి), దీని గురించి NHFL వారికి ఏ విధంగా తెలియజేస్తుంది అనేది;
g) బకాయిలు చెల్లించడానికి తగిన ఆర్థిక వనరులు ఉన్నప్పటికీ, NHFL చేసిన డిమాండ్‌ను పాటించడానికి హామీదారు నిరాకరిస్తే, అటువంటి హామీదారుని 'ఉద్దేశపూర్వక ఎగవేతదారు' (విల్‌ఫుల్ డిఫాల్టర్)గా పరిగణించడం జరుగుతుంది.

ఏ ఋణగ్రహీతకు అయితే సదరు వ్యక్తి హామీదారుగా వ్యవహరిస్తున్నారో, అతను/ఆమె ఆర్థిక స్థితిలో సంభవించే ఏదైనా గణనీయమైన ప్రతికూల మార్పు(ల) గురించి కంపెనీ ఆ హామీదారుకు తెలియజేయాలి.

(VIII) ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్, మరియు అమ్మకాలు (సేల్స్)

NHFL ఈ క్రింది చర్యలు తీసుకుంటుంది:

(a) అన్ని ప్రకటనలు (అడ్వర్టయిజింగ్) మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా, వాస్తవాలతో కూడి ఉండేలా మరియు తప్పుదోవ పట్టించేలా లేకుండా చూసుకుంటుంది.
(b) ఏదైనా మాధ్యమంలోని ప్రకటన లేదా ప్రచార సాహిత్యంలో ఒక సేవ లేదా ఉత్పత్తి గురించి ప్రస్తావిస్తూ వడ్డీ రేటును పేర్కొన్నప్పుడు, వర్తించే ఇతర ఫీజులు మరియు ఛార్జీలను కూడా NHFL తప్పనిసరిగా తెలియజేస్తుంది; అలాగే, సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలను అభ్యర్థన మేరకు లేదా వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచుతుంది.
(c) వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీల (ఏవైనా జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) గురించిన సమాచారాన్ని బ్రాంచ్‌లలో నోటీసుల ద్వారా; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్-లైన్ల ద్వారా; కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో; నిర్దేశిత సిబ్బంది / హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్ / టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం ద్వారా తెలియజేస్తుంది.
(d) సహాయక సేవలను అందించడం కోసం ఏదైనా కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మూడవ పక్షం (థర్డ్ పార్టీ)తోపంచుకున్నట్లయితే, ఆ మూడవ పక్షం కూడా NHFL పాటించే స్థాయిలోనే గోప్యత అలాగేభద్రతతో కస్టమర్ సమాచారాన్ని నిర్వహించేలా చూసుకుంటుంది.
(e) కస్టమర్లు పొందిన ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ ఫీచర్ల గురించి వారికి తెలియజేస్తుంది (అవసరమని భావిస్తే). ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రచార ఆఫర్ల గురించిన సమాచారాన్ని కస్టమర్‌కు కేవలం వారు అటువంటి సమాచారం/సేవను పొందడానికి అంగీకారం తెలిపినట్లయితేనే (మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్‌సైట్/కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌లో నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా) తెలియజేస్తుంది.

(f) ఉత్పత్తులు/సేవలను మార్కెటింగ్ చేయడానికి సేవలు వినియోగించుకునే డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (DSAల) కోసం బోర్డు ఆమోదించిన ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తుంది. ఇందులోRBI FPC ఆదేశాలలో పేర్కొన్న విధంగా డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSAలు) / డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్ల (DMAs) కోసం ఉద్దేశించిన ప్రవర్తనా నియమావళి అంశాలు కూడా ఉంటాయి. ఈ నియమావళి ప్రకారం, ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్‌ను వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా సంప్రదించినప్పుడు DSAలుతమ వివరాలను వెల్లడించడం తప్పనిసరి.
NHFL ప్రతినిధి లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడ్డారని లేదా ఈ నియమావళిని ఉల్లంఘించారని కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, ఆ ఫిర్యాదును విచారించడానికి, పరిష్కరించడానికి అలాగే జరిగిన నష్టాన్ని సరిదిద్దడానికి తగిన చర్యలు తీసుకోబడతాయి.

(IX) <u>గోప్యత, రహస్యంగా ఉంచడం (కాన్ఫిడెన్షియాలిటీ)</u>

NHFL వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (వారు ఇకపై వినియోగదారులుగా లేనప్పుడు కూడా) ప్రైవేట్ మరియు రహస్యమైనదిగా పరిగణిస్తుంది అలాగే ఈ క్రింది సూత్రాలు, విధానాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది:

a) NHFL వినియోగదారుల ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని లేదా డేటాను (అది వినియోగదారులు అందించినదైనా లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా పొందినదైనా సరే) ఎవరికీ వెల్లడించదు (తమ గ్రూప్‌లోని ఇతర కంపెనీలు/సంస్థలతో సహా). అయితే, ఈ క్రింది ప్రత్యేక సందర్భాలలో దీనికి మినహాయింపు ఉంటుంది:
    - చట్టం ప్రకారం సమాచారాన్ని అందించాల్సి వచ్చినప్పుడు;
    - సమాచారాన్ని వెల్లడించడానికి సంబంధించి ప్రజల పట్ల బాధ్యత ఉన్నప్పుడు;
    - NHFL ప్రయోజనాల దృష్ట్యా సమాచారాన్ని అందించాల్సి వచ్చినప్పుడు (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నివారించడానికి). అయితే, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం వినియోగదారు లేదా వారి ఖాతాల వివరాలను (పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) గ్రూప్‌లోని ఇతర కంపెనీలతో సహా ఎవరికైనా అందించడానికి దీనిని కారణంగా చూపకూడదు;
    - వినియోగదారు స్వయంగా సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కోరినప్పుడు లేదా వారి అనుమతి ఉన్నప్పుడు;
    - వినియోగదారుల గురించి రిఫరెన్స్ (సూచన) ఇవ్వమని NHFLని కోరినట్లయితే, ఆ సమాచారాన్ని ఇచ్చే ముందు NHFL అతను/ఆమె నుండి రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.

b) NHFL వద్ద తమకు సంబంధించిన వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి (చూడటానికి/పొందడానికి) ప్రస్తుత చట్టపరమైన విధానం ప్రకారం అతను/ఆమెకు ఉన్న హక్కుల పరిధి గురించి వినియోగదారుకు తెలియజేయాలి.

c) వినియోగదారు ప్రత్యేకంగా అనుమతి ఇస్తే తప్ప, NHFL లేదా మరెవరైనా సరే, ఆ వినియోగదారు వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించకూడదు.

(X) <u>డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్‌ల ద్వారా సమకూర్చబడిన రుణాలు</u>

వర్తించే మేరకు, 2 సెప్టెంబర్ 2022 నాటి "డిజిటల్ లెండిగ్‌పై మార్గదర్శకాలు"అనే సర్క్యులర్‌లో, అలాగే ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన వాటిలో ఉన్న సూచనలను NHFL పాటిస్తుంది.

(XI) <u>ఫిర్యాదులు &అభ్యంతరాలు (గ్రీవెన్స్)</u>

(a) NHFL తన ప్రతి కార్యాలయంలోనూ (ఆన్‌లైన్ ద్వారా స్వీకరించిన వాటితో సహా) ఫిర్యాదులు, అభ్యంతరాలను (గ్రీవెన్స్) స్వీకరించడానికి, నమోదు చేయడానికి అలాగే పరిష్కరించడానికి ఒక వ్యవస్థను, విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

(b) కంపెనీ నేరుగా అందించే సేవలు లేదా కంపెనీ నియమించిన ఏజెన్సీ ద్వారా అందించే సేవలకు సంబంధించి తలెత్తే ఫిర్యాదులు, గ్రీవెన్స్‌లను పరిష్కరించడానికి, NHFL బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు తగిన పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తారు. రుణ సంస్థ అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయి అధికారి వద్ద విచారించి పరిష్కరించేలా ఈ యంత్రాంగం ఉండాలి.

(c) శ్రీ సురేష్ విశ్వకర్మ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిగా వ్యవహరిస్తారు; ఆయన పేరు, సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం, బ్రాంచ్‌లు, అలాగే వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడతాయి.

(d) ఫిర్యాదులను న్యాయంగా, వేగంగా పరిష్కరించడానికి సంబంధించిన NHFL విధానం వివరాలు ఎక్కడ లభిస్తాయో వినియోగదారునికి తెలియజేయబడుతుంది.

(e) వినియోగదారుడు ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటే, వారికి ఈ క్రింది విషయాలు తెలియజేయబడతాయి:

- ఎలా చేయాలి
- ఫిర్యాదు ఎక్కడ చేయాలి
- ఫిర్యాదును ఎలా సమర్పించాలి
- సమాధానం ఎప్పుడు ఆశించవచ్చు
- సమస్య పరిష్కారం కోసం ఎవరిని సంప్రదించాలి
- ఫలితం పట్ల కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉంటే ఏమి చేయాలి
- కస్టమర్‌కు ఏవైనా సందేహాలు ఉంటే NHFL సిబ్బంది వారికి సహాయం చేస్తారు.

(f) ఒకవేళ వినియోగదారుని నుండి రాతపూర్వక ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, కంపెనీ ఒక వారంలోపు వారికి రసీదు (అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్)/ స్పందనను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఆ రసీదులో ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అధికారి పేరు, హోదా వివరాలు ఉంటాయి. NHFL యొక్క నిర్దేశిత టెలిఫోన్ హెల్ప్‌డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ ద్వారా ఫోన్‌లో ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, వినియోగదారునికి ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ ఇవ్వబడుతుంది అలాగే సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కార పురోగతి గురించి వారికి తెలియజేయబడుతుంది.

(g) విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, NHFL వినియోగదారునికి తన తుది స్పందనను పంపుతుంది లేదా స్పందించడానికి అదనపు సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తుంది; ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఒకవేళ వినియోగదారుడు ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే, తన ఫిర్యాదును తదుపరి స్థాయికి ఎలా తీసుకువెళ్లాలో కూడా వారికి తెలియజేయబడుతుంది.

(h) NHFL తన ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానాన్ని (ఫిర్యాదులు చేయడానికి ఈమెయిల్ ఐడీ, ఇతర సంప్రదింపు (కాంటాక్ట్) వివరాలు, సమస్య పరిష్కారానికి పట్టే సమయం, ఉన్నతాధికారులకు ఫిర్యాదును చేరవేసే విధానం/మెట్రిక్స్ మొదలైనవి) బహిర్గతం చేస్తుంది,అలాగే ఈ వివరాలు తన వెబ్‌సైట్‌లో ప్రత్యేకంగా అందుబాటులో ఉండేలా చూసుకుంటుంది.

(i) కంపెనీ నుండి ఒక నెలలోపు స్పందన రాకపోయినా లేదా వచ్చిన స్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోయినా, ఫిర్యాదుదారుడు నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB)కు చెందిన ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగాన్నిఆశ్రయించవచ్చని NHFL తన అన్ని కార్యాలయాలు/బ్రాంచ్‌లలో, అలాగే వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శిస్తుంది. ఇందుకోసం https://grids.nhbonline.org.inలింక్ ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు లేదా http://www.nhb.org.in/ Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80% 93Physical-Mode.pdfలింక్‌లో అందుబాటులో ఉన్న నిర్దేశిత ఫార్మాట్‌ను ఉపయోగించి, పోస్ట్ ద్వారా కంప్లయింట్ రిడ్రెసల్ సెల్, డిపార్ట్‌మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ &సూపర్‌విజన్, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4వ ఫ్లోర్, కోర్ 5A, ఇండియా హెబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ - 110 003 అడ్రస్‌కు ఫిర్యాదును పంపవచ్చు.

(XII) <u>సాధారణ అంశాలు</u>

(a) రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న సందర్భాలలో తప్ప, NHFL రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకూడదు (అయితే, రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు

వెల్లడించని సమాచారం ఏదైనా తెలిస్తే తప్ప).

(b) రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయాలని రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందినట్లయితే, NHFL తన సమ్మతిని లేదా అభ్యంతరాన్ని (ఏదైనా ఉంటే) ఆ అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా మరియు పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరగాలి.

(c) రుణాలు మంజూరు చేసినప్పుడు, NHFL వినియోగదారునికి తిరిగి చెల్లింపు (రీపేమెంట్) ప్రక్రియను (అంటే చెల్లించాల్సిన మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు చెల్లింపుల మధ్య వ్యవధి వంటి వివరాలు) వివరించాలి. అయితే, వినియోగదారుడు రీపేమెంట్ షెడ్యూల్‌ను పాటించకపోతే, బకాయిల వసూలు కోసం దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్దేశిత ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో అతను/ఆమెకు నోటీసు పంపడం లేదా వ్యక్తిగతంగా కలవడం మరియు/లేదా ఏదైనా హామీ (సెక్యూరిటీ) ఉంటే దానిని స్వాధీనం చేసుకోవడం వంటి చర్యలు ఉంటాయి.

(d) రుణాల వసూలు విషయంలో, కంపెనీ ఎటువంటి వేధింపులకు పాల్పడకూడదు (ఉదాహరణకు: వేళ కాని వేళల్లో రుణగ్రహీతలను పదే పదే ఇబ్బంది పెట్టడం, వసూళ్ల కోసం బలప్రయోగం చేయడం మొదలైనవి). వినియోగదారులతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించేలా సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.

(e) కంపెనీ లేదా దాని ఏజెంట్లు కింది చర్యలకు పాల్పడకుండా కంపెనీ కచ్చితంగా చూసుకోవాలి: (i) రుణ వసూలు ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తిపైనైనా మాటల ద్వారా లేదా భౌతికంగా బెదిరించడం లేదా వేధించడం (అందులో రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితులను బహిరంగంగా అవమానించడం లేదా వారి గోప్యతకు భంగం కలిగించే చర్యలు కూడా ఉంటాయి), (ii) మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలు పంపడం, (iii) బెదిరింపు మరియు/లేదా అజ్ఞాత (అనోనిమస్) కాల్స్ చేయడం, (iv) బకాయి ఉన్న రుణాల వసూలు కోసం రుణగ్రహీతకు పదే పదే కాల్ చేయడం మరియు/లేదా ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు అలాగే సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయడం, (v) తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే వివరాలను చెప్పడం మొదలైనవి.

(f) రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించుకోవడానికి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలపై కంపెనీ ఆమోదించిన విధానం ఉంది.

(g) కింది పరిస్థితులలో గృహ రుణాలను గడువుకు ముందే ముగించినప్పుడు (ప్రీ క్లోజర్), NHFL ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు రుసుము (ప్రీ పేమెంట్ లెవీ) లేదా జరిమానాను విధించదు:

- గృహ రుణం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉండి, ఏదైనా వనరు (సోర్స్) నుండి ముందస్తుగా మూసివేయబడినప్పుడు.
- గృహ రుణం ఫిక్స్‌డ్ (స్థిర) వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉండి, రుణగ్రహీత తన సొంత వనరుల నుండి రుణాన్ని ముందస్తుగా మూసివేసినప్పుడు.

ఈ సందర్భంలో "సొంత వనరులు" అంటే, బ్యాంకు/ HFC/ NBFC మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం మినహా ఏదైనా ఇతర వనరు అని అర్థం.

అన్ని ద్వంద్వ(డ్యూయల్) / ప్రత్యేక రేటు (ఫిక్స్‌డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ రేట్ల కలయిక) గృహ రుణాలకు, ప్రీ క్లోజర్ సమయంలో రుణం ఫిక్స్‌డ్ వడ్డీ రేటుపై ఉందా లేదా ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై ఉందా అనే దానిపై ఆధారపడి, ఫిక్స్‌డ్/ఫ్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ప్రీ క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి.

(h) ద్వంద్వ(డ్యూయల్) / ప్రత్యేక వడ్డీ రేటు గృహ రుణాల విషయంలో, ఫిక్స్‌డ్ వడ్డీ రేటు కాలం ముగిసిన తర్వాత, రుణాన్ని ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణంగా మార్చినప్పుడు, ఫ్లోటింగ్ రేటుకు సంబంధించిన ప్రీ క్లోజర్ నిబంధన వర్తిస్తుంది. ఇకపై ఫోర్‌క్లోజ్ చేయబడే అటువంటి అన్ని ద్వంద్వ (డ్యూయల్)/ ప్రత్యేక వడ్డీ రేటు గృహ రుణాలకు ఇది వర్తిస్తుంది.

ఇంకా, ఫిక్స్‌డ్ వడ్డీ రేటు రుణం అంటే, రుణం యొక్క మొత్తం కాలానికి వడ్డీ రేటు స్థిరంగా ఉంటుంది.

(i) NHFL ఈ క్రింది వాటిపై ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు (ప్రీ పేమెంట్) జరిమానాలను విధించదు:

- వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యతదారు(లు) ఉన్నా లేదా లేకపోయినా మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు టర్మ్ లోన్;
- వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం వ్యక్తిగత, సూక్ష్మ మరియు చిన్న తరహా పరిశ్రమల (MSEలు) రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యతదారు(లు) ఉన్నా లేదా లేకపోయినా, ₹50 లక్షల వరకు మంజూరైన మొత్తం/పరిమితితో మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు టర్మ్ లోన్;

ద్వంద్వ (డ్యూయల్)/ప్రత్యేక రేటు (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ రేట్ల కలయిక) లోన్ విషయంలో, ముందస్తు చెల్లింపు (ప్రీ పేమెంట్) సమయంలో లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై ఉందా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి పైన పేర్కొన్నవి వర్తిస్తాయి.

(j) రుణాన్ని గడువుకు ముందే చెల్లించి ముగించే (ఫోర్‌క్లోజర్) ఛార్జీలు, కంపెనీ వడ్డీ రేట్ల విధానం ప్రకారం లేదా మంజూరు లేఖ, రుణ ఒప్పందం, MITC మరియు కీలక అంశాల ప్రకటన (KFS)లో పేర్కొన్న విధంగా విధించబడతాయి.

(k) కంపెనీ సూచన మేరకు లేదా కంపెనీ చొరవతో ముందస్తు చెల్లింపు (ప్రీ పేమెంట్) జరిగినప్పుడు, కంపెనీ ఎటువంటి ఛార్జీలను విధించదు.

(l) NHFL, KFSకి సంబంధించిన RBI FPC ఆదేశాలలో ఉన్న సూచనలను కూడా పాటిస్తుంది.

(m) కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య కుదిరిన గృహ రుణానికి సంబంధించిన ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు స్పష్టంగా అర్థం చేసుకునేలా చేయడానికి, RBI FPC ఆదేశాలలో సూచించిన నమూనాలో ఆ రుణానికి సంబంధించిన ఇతర అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను (MITC) కలిగి ఉన్న పత్రాన్ని (డాక్యుమెంట్) కంపెనీ తప్పనిసరిగా తీసుకోవాలి. ఈ పత్రం, కంపెనీ ఇప్పటికే తీసుకుంటున్న రుణమరియు భద్రతా పత్రాలకు (డాక్యుమెంట్లు) అదనంగా ఉంటుంది. కంపెనీ ఈ పత్రాన్ని రెండు ప్రతులుగా మరియు రుణగ్రహీతకుఅర్థమయ్యే భాషలో తయారు చేయాలి; అందులో ఒక ప్రతినిరసీదు (అక్నాలడ్జ్‌మెంట్)తీసుకుని రుణగ్రహీతకుఅందజేయాలి.

(n) కంపెనీ కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను పెంపొందించడానికి, సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏవైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీలకు సంబంధించిన సమయ పరిమితులు, చట్టపరమైన వారసులకు అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే విధానం అలాగే ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం వంటి వివిధ కీలక అంశాలను కంపెనీ ప్రదర్శించాలి. వర్తించే RBI FPC ఆదేశాల ప్రకారం "నోటీసు బోర్డు", "బుక్‌లెట్లు/బ్రోచర్లు", "వెబ్‌సైట్", "ఇతర డిస్‌ప్లే మార్గాలు" అలాగే "ఇతర అంశాలు"పై ఉన్న సూచనలను కంపెనీ పాటించాలి.

(g) NHFL తమ ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాషలలో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషలలో సమాచారాన్ని ప్రదర్శించాలి.

(h) రుణం మంజూరు చేసే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా NHFL ఎటువంటి వివక్ష చూపకూడదు. అయితే, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను అమలు చేయడం లేదా వాటిలో పాల్గొనడం నుండి ఇది NHFLని నిరోధించదు.

(i) ఈ నియమావళి(Code)ని ప్రజలకు తెలియజేయడానికి, NHFL ఈ క్రింది చర్యలు తీసుకోవాలి:

- ప్రస్తుత మరియు కొత్త వినియోగదారులకు ఈ నియమావళి (కోడ్) ప్రతిని అందించడం;
- అభ్యర్థన మేరకు కౌంటర్ వద్ద, ఎలక్ట్రానిక్ సమాచార మార్గాల ద్వారా లేదా తపాలా (మెయిల్) ద్వారా ఈ నియమావళిని అందుబాటులో ఉంచడం;
- ప్రతి బ్రాంచ్ మరియు వెబ్‌సైట్‌లోనూ ఈ నియమావళిని అందుబాటులో ఉంచడం; మరియు
- ఈ నియమావళికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించడానికి, అలాగే దాన్ని ఆచరణలో పెట్టడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా చూడటం.

(XIII) <u>శారీరక/దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సదుపాయాలు</u>

- NHFL తన ఏ బ్రాంచ్‌లోనైనా, శారీరక లేదా దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు, వారి వైకల్యం కారణంగా, రుణ సదుపాయాలతో సహా ఉత్పత్తులు, సేవలు మరియు సదుపాయాలను అందించడంలో వివక్ష చూపకూడదు.
- NHFL దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్‌పై వడ్డీ చెల్లింపు, పూచీకత్తు అలాగే ఇతర నిబంధనలకు సంబంధించి ఎలాంటి అదనపు భారాన్ని విధించకూడదు.
- NHFL అన్ని స్థాయిల ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో, చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాల ద్వారా హామీ ఇవ్వబడిన వికలాంగుల హక్కులపై ఒక తగిన మాడ్యూల్‌ను చేర్చాలి.
- NHFL, కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించాలి.
- NHFL, దృష్టి లోపం/శారీరక లోపం ఉన్న కస్టమర్‌కు సౌకర్యాలకు సంబంధించి RBI FPC ఆదేశాలలో పేర్కొన్న వర్తించే నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండాలి.

(XIV) <u>బోర్డు డైరెక్టర్ల బాధ్యత</u>

a) ఫిర్యాదులు, అభ్యంతరాల (గ్రీవెన్స్)ను పరిష్కరించడానికి, NHFL డైరెక్టర్ల బోర్డు సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి. రుణాలిచ్చే సంస్థకు చెందిన అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనే విచారించి పరిష్కరించేలా ఈ యంత్రాంగం ఉండాలి.

b) ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్‌అమలును అలాగే వివిధ నిర్వహణ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించాలి. అటువంటి సమీక్షలకు సంబంధించిన సమగ్ర నివేదికను క్రమ వ్యవధిలో, లేదా కనీసం ఏడాదికి ఒకసారైనా బోర్డుకు సమర్పించాలి.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా/నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ మరియు/లేదా ఇతర నియంత్రణ సంస్థల ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు సూచించబడే ఏవైనా మార్పులు / సవరణలతో ఈ కోడ్‌నుఅటోమేటిక్‌గా సరిదిద్దాల్సి ఉంటుంది.