



ಫೆಯರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಿಸ್ ಕೋಡ್

**సంస్కరణ నియంత్రణ**

వెర్షన్ కంట్రోల్ నం.	రచయిత	తేదీ సృష్టించబడింది / నవీకరించబడింది	తేదీ అమలులోకి వస్తుంది	సంస్కరణ వివరణ
V1	ప్రియల్ షా కంపెనీ సెక్రటరీ	8 సెప్టెంబర్ 2017	8 సెప్టెంబర్ 2017	
V2	నిధి సదాని	10 ఫిబ్రవరి 2022	10 ఫిబ్రవరి 2022	ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి సంబంధించిన వివరాలను నవీకరిస్తోంది
V3	నిధి సదాని	27 ఏప్రిల్ 2023	27 ఏప్రిల్ 2023	ప్రధాన దిశతో కోడ్ను సమలేఖనం చేయడానికి సవరణ - నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021
V4	నిధి సదాని	20 అక్టోబర్ 2023	1 డిసెంబర్ 2023	ఆస్తి పత్రాల విడుదలకు సంబంధించిన నిబంధనలను చేర్చడంతో సహా ఇటీవలి RBI సర్క్యులర్ ఇంటర్-ఎలియాలో సవరణ

**కోడ్ యొక్క పరిచయం మరియు వర్తింపు**

రిజర్వ్ జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021కి అనుగుణంగా ఈ కోడ్ ఇండోస్ట్రీ హోమ్ పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇకపై "IHPL" లేదా "ది కంపెనీ"గా సూచించబడుతుంది) ద్వారా రూపొందించబడింది. బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) మరియు కంపెనీ వెబ్ సైట్లో ప్రచురించబడాలి మరియు ప్రచారం చేయాలి, ప్రజల సమాచారం కోసం ప్రతి శాఖలో అందుబాటులో ఉంటుంది.

కంపెనీ యొక్క అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు కోడ్ వర్తిస్తుంది, అవి IHFPL ద్వారా అందించబడినా, లేదా కౌంటర్లో అందించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు (స్వీయ-యాజమాన్యం మరియు/లేదా అప్లీసోర్సింగ్ ఏర్పాటు కింద) ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా. మార్కెటింగ్, లోన్ ఒరిజినేషన్ ప్రాసెసింగ్ మరియు సర్వీసింగ్ మరియు కలెక్షన్ యాక్టివిటీస్ మరియు కంపెనీచే నిమగ్నమైన వివిధ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లతో సహా కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు కోడ్ వర్తిస్తుంది.

## కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

అత్యుత్తమ కార్పొరేట్ పద్ధతులలో భాగంగా పనిచేయడానికి మరియు వ్యాపార పద్ధతుల్లో పారదర్శకతను అందించడానికి,

కంపెనీ ఈ కోడ్ను దీని కోసం అభివృద్ధి చేసింది మరియు ఆమోదించింది:

ఎ) కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;

బి) పారదర్శకతను పెంపొందించడం ద్వారా కస్టమర్ సేవలపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉంటారు

అతను/ఆమె కంపెనీ నుండి సహేతుకంగా ఆశించవచ్చు;

సి) పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి ప్రోత్సహించడం;

డి) కంపెనీ మరియు దాని కస్టమర్ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం; మరియు

ఇ) హౌసింగ్ పైనాన్స్ సిస్టమ్పై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం

## 1. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

a. కంపెనీలో లేదా మూడవ పక్షాలతో అన్ని కమ్యూనికేషన్ల కోసం IHFPL అధికారిక భాష ఆంగ్లం.

b. రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు ఇంగ్లీషులో లేదా స్థానిక భాషలో / రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.

c. IHFPL కాబోయే రుణగ్రహీత నుండి రుణగ్రహీతతో అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఆంగ్లంలో లేదా స్థానిక భాషలో ఉండాలి / రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో మరియు అతను నిబంధనలు & షరతులను అర్థం చేసుకున్నట్లు నిర్ధారణను తీసుకుంటుంది.

d. IHFPL రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీల గురించిన మొత్తం సమాచారాన్ని రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది, ఏదైనా ఉంటే, రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకపోతే/ పంపిణీ చేయకపోతే, ప్రీ-పేమెంట్ ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, జరిమానా ఛార్జీలు. / ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా, ఏదైనా ఉంటే, రుణాన్ని స్థిరమైన నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు మార్చడానికి లేదా దీనికి విరుద్ధంగా, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన ఉనికిలో మరియు రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశాలకు మార్పిడి ఛార్జీలు.

మరో మాటలో చెప్పాలంటే, IHFPL తప్పనిసరిగా పారదర్శక పద్ధతిలో లోన్ అప్లికేషన్ యొక్క ప్రాసెసింగ్/మంజూరీకి సంబంధించిన అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ఖర్చు'ని బహిర్గతం చేయాలి మరియు అలాంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షత లేనివిగా ఉండేలా చూస్తుంది.

- e. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర HFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- e. KYC డాక్యుమెంట్లతో సహా లోన్ అప్లికేషన్తో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లు రుణగ్రహీతకు విడిగా తెలియజేయబడతాయి లేదా లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్లో చేర్చబడతాయి.
- e. IHFPL కాబోయే రుణగ్రహీతకు లోన్ అప్లికేషన్ యొక్క రసీదు కోసం రసీదుని అందిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తులు ఏ సమయంలో పారవేయబడతాయో, అక్నాలెడ్జ్మెంట్లో సూచించబడుతుంది.

## II. లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

a. IHFPL దరఖాస్తు సమయంలో, రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి కస్టమర్ల నుండి అవసరమైన అన్ని వివరాలను సేకరిస్తుంది. దీనికి ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, రుణగ్రహీతని మళ్లీ సంప్రదిస్తానని వెంటనే తెలియజేయాలి.

b. IHFPL రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా, రుణ దరఖాస్తు యొక్క విధిని మంజూరు లేఖ లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా తెలియజేస్తుంది. రుణం మంజూరు చేయబడిన సందర్భంలో, మంజూరు లేఖలో వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణం మొత్తం ఉంటుంది మరియు వ్రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని ఉంచాలి. దాని రికార్డులో రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులు.

- c. IHFPL రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలను బోర్డులో పేర్కొనాలి.
- d. IHFPL ప్రతి రుణగ్రహీతకు లోన్ మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన ప్రతి ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని స్థిరంగా అందజేస్తుంది.
- e. IHFPL తన రుణగ్రహీతకు రుణ దరఖాస్తును తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి.

**III. నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ మరియు వ్యక్తిగత రుణాల చెల్లింపు/ సెటిల్మెంట్ పై కదిలే / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల**

- a. IHFPL రుణ ఒప్పందం/మంజూరి లేఖలో ఇవ్వబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్ కు అనుగుణంగా పంపిణీని చేస్తుంది.
- b. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము/ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీత స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో IHFPL రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. రేట్లు మరియు ఛార్జీలు సంభావ్యంగా అమలు చేయబడతాయి మరియు ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది. అటువంటి మార్పు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను/ఆమె 60 రోజులలోపు మరియు నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా దానిని మార్చవచ్చు.
- c. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం / వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం వంటి నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- d. IHFPL అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడంపై లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి లేదా రుణగ్రహీతపై IHFPL కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు తాత్కాలికంగా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి IHFPLకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- e. IHFPL అన్ని ఒరిజినల్ కదిలే / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు రుణ ఖాతా యొక్క పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో ఏదైనా రిజిస్ట్రీతో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది. పేర్కొన్న సమయానికి మించి ఏదైనా ఆలస్యం జరిగితే, IHFPL అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి మరియు ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు INR 5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లించాలి, ఇక్కడ ఆలస్యం ఏదైనా ఇతర పరిహారం పొందకుండా IHFPLకి ఆపాదించబడుతుంది. ఏదైనా వర్తించే చట్టం ప్రకారం.

- f. అసలు కదిలే/చరాచర ఆస్తి పత్రాలకు నష్టం/నష్టం వాటిల్లిన సందర్భంలో, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా, IHFPL, కదిలే/చరాచర ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు అనుబంధిత ఖర్చులను భరించాలి. పరిహారం చెల్లిస్తున్నారు. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి HFCలకు 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన పీరియడ్ పెనాల్టీ ఆ తర్వాత లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత).

f.

#### IV. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు మోడ్

కంపెనీ RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ ఆధారంగా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ఆమోదంతో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను అమలు చేస్తుంది మరియు అటువంటి ఆమోదించబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంటుంది (ప్రాధాన్యంగా మాతృభాషలో లేదా వారు అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణగ్రహీత) మరియు వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కోడ్ను కూడా ఉంచాలి.

#### V. HFCలు వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

a. IHFPL బోర్డు నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాల కోసం విధించబడే వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు (పెనల్ వడ్డీతో సహా) నిర్ణయించాలి మరియు పురోగతులు. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడేషన్ విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్ లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.

- b. వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఎదైనా ఉంటే) కూడా కంపెనీల వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడతాయి. వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడిన లేదా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.

- c. వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) తప్పనిసరిగా వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.
- d. రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచించాలి.
- e. రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్లో తగినంత పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడానికి కంపెనీ అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది.

## VI. హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి లోన్కు గ్యారెంటర్గా పరిగణించబడుతున్నప్పుడు, కింది వాటి గురించి అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి

- a. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత;
- b. అతను/ఆమె అతని/ఆమె కంపెనీకి కట్టుబడి ఉన్న బాధ్యత మొత్తం;
- c. IHFPL అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించడానికి అతని/ఆమెను పిలిచే పరిస్థితులు;
- d. అతను/ఆమె గ్యారెంటర్గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే, IHFPL కంపెనీలోని అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను ఆశ్రయించిందా;
- e. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడిందా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు
- f. గ్యారెంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిస్చార్జ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే IHFPL అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేస్తుంది;
- g. రుణదాత / రుణదాత చేసిన డిమాండ్కు కట్టుబడి ఉండటానికి హామీదారు నిరాకరిస్తే, బకాయిలను చెల్లించడానికి తగినంత మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, అలాంటి హామీదారుని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్గా కూడా పరిగణిస్తారు.

h. రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ప్రతికూల మార్పు/లు అతను/ఆమె హామీదారుగా నిలుస్తారు.

## VII. బకాయిల వసూళ్లు

రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, IHFPL మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది. అయితే కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు అతనికి/ఆమె నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా భద్రతను కలిగి ఉండటం ద్వారా అతనికి గుర్తుచేయడం ఉంటుంది.

రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులను ఆశ్రయించదు. బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్ లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

IHFPL యొక్క సేకరణ విధానం మర్యాద, న్యాయమైన చికిత్స మరియు ఒప్పించడంపై నిర్మించబడింది. IHFPL కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని విశ్వసిస్తుంది. బోర్డు ఆమోదంతో ఆర్ బి ఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్ ప్రకారం రికవరీ ఏజెంట్లను ఎంగేజ్ చేయడానికి కంపెనీ మార్గదర్శకాన్ని అవలంబిస్తుంది, అదే వర్తించినప్పుడు.

సిబ్బందిలోని అందరు సభ్యులు లేదా IHFPL కి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఎవరైనా లేదా / మరియు భద్రతా పునఃస్వాధీనం క్రింద పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి:

- 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. IHFPL కి ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్భంలో కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి.
- c. కస్టమర్ గోప్యతను గౌరవించాలి.
- d. కస్టమర్ తో పరస్పర చర్య పౌర పద్ధతిలో ఉండాలి



- e. IHFPL యొక్క ప్రతినిధులు కస్టమర్ల వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు లేకుండా తప్ప, 08:00 గంటల నుండి 19:00 గంటల మధ్య కస్టమర్లను సంప్రదిస్తారు.
- f. నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్లను నివారించాలన్న కస్టమర్ అభ్యర్థన సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించబడుతుంది.
- g. సమయం మరియు కాల్ల సంఖ్య మరియు సంభాషణ యొక్క కంట్రెంట్లు డాక్యుమెంట్ చేయబడతాయి.
- h. బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా భేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యంగా మరియు క్రమబద్ధంగా పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.
- i. బకాయిల సేకరణ కోసం కస్టమర్ ప్రదేశాన్ని సందర్శించే సమయంలో, మర్యాద మరియు అలంకారాన్ని నిర్వహించాలి.
- j. బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కాల్లు/సందర్శనలు చేయడం కోసం కుటుంబంలో మరణించడం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలు నివారించబడతాయి.
- k. పరస్పర చర్య కస్టమర్/ రుణగ్రహీత లేదా హామీదారుతో మాత్రమే ఉండాలి (అవసరమైతే మాత్రమే) మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ఇతర బంధువులు/ పరిచయాలను సంప్రదించకూడదు.

### VIII. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

IHFPL ఉంటుంది

- a. అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార అంశాలు స్పష్టంగా, వాస్తవమైనవి మరియు తప్పుదారి పట్టించేవి కాదని నిర్ధారించుకోండి.
- b. సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచనను కలిగి ఉన్న ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో ఏదైనా ప్రకటనలో, IHFPL ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలను కూడా సూచిస్తుంది, వర్తిస్తే మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు తయారు చేయబడతాయి. అభ్యర్థనపై లేదా వెబ్ సైట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది.
- c. IHFPL శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) సమాచారాన్ని అందిస్తుంది; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్-లైన్ ద్వారా; కంపెనీ వెబ్ సైట్లో; నియమించబడిన సిబ్బంది / హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్ / టారిఫ్ షెడ్యూల్ని అందించడం.
- d. IHFPL మద్దతు సేవలను పొందడం కోసం మూడవ పక్షాల సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి మూడవ పక్షాలు IHFPL వలె అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో కస్టమర్ యొక్క

వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) నిర్వహించాలని IHFPL కోరుతుంది.

e. కంపెనీ, సముచితంగా భావిస్తే, కస్టమర్లు పొందుతున్న దాని ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ లక్షణాలను వారికి తెలియజేస్తుంది. మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్ సైట్ లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ లో రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా కస్టమర్ అటువంటి సమాచారం / సేవను స్వీకరించడానికి వారి సమ్మతిని ఇచ్చినట్లయితే మాత్రమే దాని ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది. .

f. డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (DSAలు) కోసం IHFPL బోర్డు ఆమోదించబడిన ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తుంది, దీని సేవలు ప్రధాన దిశలలో సూచించిన విధంగా డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSAలు)/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMAలు) కోసం మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్లను కవర్ చేస్తుంది. ఉత్పత్తులను / సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి అందుబాటులో ఉంటుంది, ఇతర విషయాలతోపాటు, వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్ను సంప్రదించినప్పుడు DSAలు తమను తాము గుర్తించుకోవాల్సి ఉంటుంది.

IHFPL ప్రతినిధి / కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అక్రమ ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని పూడ్చడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి. .

## IX. గోప్యత మరియు గోప్యత

a. IHFPL కస్టమర్ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది [కస్టమర్లు ఇకపై కస్టమర్లు కానప్పటికీ] మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది.

b. IHFPL కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా, కస్టమర్లు అందించినా లేదా వారి సమాహారంలోని ఇతర కంపెనీలు/ఎంటిటీలతో సహా ఎవరికైనా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను బహిర్గతం చేయదు:

- చట్టం ద్వారా సమాచారం ఇవ్వాలంటే.
- ప్రజల పట్ల కర్తవ్యం ఉంటే సమాచారాన్ని వెల్లడించాలి.
- IHFPL యొక్క ఆసక్తుల ప్రకారం వారు సమాచారాన్ని అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) కానీ కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) గురించి ఇతర కంపెనీలతో సహా మరెవరికైనా సమాచారాన్ని అందించడానికి ఇది ఒక కారణంగా ఉపయోగించబడదు. సమాహారం, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం.
- కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని IHFPLని అడిగితే లేదా కస్టమర్ అనుమతితో.

- IHFPL కస్టమర్ల గురించి సూచన ఇవ్వమని అడిగితే, IHFPL ఇవ్వడానికి ముందు అతని/ఆమె వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.
- c. IHFPL అతని/ఆమె గురించి కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్వర్క్ క్రింద అతని/ఆమె హక్కుల పరిధిని కస్టమర్కు తెలియజేయాలి.
- c. IHFPL కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం IHFPLతో సహా ఎవరైనా ఉపయోగించకూడదు.

**X. డిజిటల్ లెండింగ్ ఫ్లాట్ ఫారమ్ల ద్వారా రుణాలు తీసుకోబడ్డాయి**

IHFPL వర్తించే మేరకు 2 సెప్టెంబర్ 2022 నాటి “డిజిటల్ లెండింగ్ పై మార్గదర్శకాలు” సర్క్యులర్లో ఉన్న సూచనలను మరియు కాలానుగుణంగా సవరించబడిన సూచనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

**XI. ఫిర్యాదులు & గ్రీవెన్స్**

- a. IHFPL దాని ప్రతి కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం కోసం ఒక వ్యవస్థ మరియు విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది.
- b. IHFPL యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నిర్దేశిస్తుంది. అటువంటి యంత్రాంగం రుణం ఇచ్చే సంస్థ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి విన్నవించబడి, పరిష్కరించేలా చేస్తుంది.
- c. ఫిర్యాదులను సక్రమంగా మరియు త్వరగా నిర్వహించడానికి IHFPL యొక్క ప్రక్రియ వివరాలను ఎక్కడ కనుగొనాలో కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది.
- d. కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటే, అతనికి/ఆమెకు ఈ క్రింది విధంగా తెలియజేయబడుతుంది:
  - ఎలా చేయాలి
  - ఎక్కడ ఫిర్యాదు చేయవచ్చు
  - ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలి
  - సమాధానం ఎప్పుడు ఆశించాలి

- పరిహారం కోసం ఎవరిని సంప్రదించాలి
- ఫలితం గురించి కస్టమర్ సంతోషంగా లేకుంటే ఏమి ఫిర్యాదు చేయాలి.
- IHFPL యొక్క సిబ్బంది కస్టమర్ కు ఏవైనా సందేహాలుంటే కస్టమర్ కు సహాయం చేస్తారు.
- e. ఒక కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, IHFPL అతనికి/ఆమెకు ఒక వారంలోపు రసీదు/ప్రతిస్పందన పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. రసీదులో ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు & హోదా ఉంటుంది. IHFPL యొక్క నిర్దేశిత టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ లో ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా ప్రసారం చేయబడితే, కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.
- e. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, IHFPL కస్టమర్ కు తుది ప్రతిస్పందనను పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అతని/ఆమె ఫిర్యాదును ఎలా తీసుకోవాలి అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి. ఇంకా అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే.
- e. ఈ విషయంలో తలెత్తే అన్ని వివాదాలను పరిష్కరించడానికి కనీసం ఇద్దరు సభ్యులతో కూడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీని ఏర్పాటు చేయాలి. ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీ కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి విన్నవించి పరిష్కరించేలా చూస్తుంది.
- e. IHFPL తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని (ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి సమయం, పెరుగుదల కోసం మాతృక మొదలైనవి) బాధిత రుణగ్రహీత ద్వారా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి ప్రచారం చేస్తుంది మరియు దానిని నిర్ధారిస్తుంది. ఇది ప్రత్యేకంగా దాని వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడింది.
- e. IHFPL దాని అన్ని కార్యాలయాలు/బ్రాంచ్ లలో మరియు వెబ్ సైట్ లో స్పష్టంగా ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ఫిర్యాదు అందకపోతే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందన పట్ల అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు జాతీయ ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ ను సంప్రదించవచ్చు. లింక్ లో ఆన్ లైన్ మోడల్ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడం ద్వారా హాసింగ్ బ్యాంక్ <https://grids.nhbonline.org.in> లేదా పోస్ట్ ద్వారా ఆఫ్ లైన్ మోడల్, సూచించిన ఫార్మాట్ లో లింక్ <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf>, కంప్లైంట్ రిడ్రెసల్ సెల్, డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ & సూపర్ విజన్, నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, కోర్ 5A, ఇండియా హబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూ ఢిల్లీ - 110 003.

XII. **జనరల్**

a. IHFPL రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (అంతకుముందు రుణగ్రహీత వెల్లడించని సమాచారం, గుర్తించబడకపోతే).

b. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, కంపెనీ యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

c. IHFPL కింది పరిస్థితులలో హాసింగ్ లోన్ల ప్రీ-క్లోజర్ పై ప్రీ-పేమెంట్ లెవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు:

- హాసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ముందే మూసివేయబడిన చోట.
- గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్న చోట మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత మూలాల నుండి రుణాన్ని ముందే మూసివేసారు.

ప్రయోజనం కోసం "సొంత మూలాలు" అనే వ్యక్తీకరణ అంటే బ్యాంక్/ HFC/ NBFC మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం ద్వారా కాకుండా ఏదైనా మూలం.

అన్ని ద్వంద్వ/ప్రత్యేక రేట్ (స్థిర మరియు తేలియాడే కలయిక) హాసింగ్ లోన్లు ప్రీక్లోజర్ సమయంలో, రుణం స్థిర లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఆధారపడి ఉందా అనే దానిపై ఆధారపడి స్థిర/ఫ్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ప్రీక్లోజర్ నిబంధనలను ఆకర్షిస్తుంది. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హాసింగ్ లోన్ల విషయంలో, స్థిర వడ్డీ రేటు వ్యవధి ముగిసిన తర్వాత, లోన్ ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ గా మార్చబడిన తర్వాత ఫ్లోటింగ్ రేట్ కోసం ప్రీ-క్లోజర్ నార్మ్ వర్తిస్తుంది. ఇకపై ఫ్లోర్స్ జ్ చేయబడిన అటువంటి డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హాసింగ్ లోన్లన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్డ్ రేట్ లోన్ అనేది రుణం మొత్తం కాలానికి రేటు నిర్ణయించబడిందని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

d. IHFPL వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-ఆబ్లిగేట్(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్ పై ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు విధించదు.

d. కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన హాసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి, కంపెనీ సూచించిన అన్ని సందర్భాలలో అటువంటి లోన్ యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను (MITC) కలిగి ఉన్న పత్రాన్ని పొందాలి. RBI మాస్టర్ డైరెక్ట్ యొక్క Annex XII ప్రకారం ఫార్మాట్. ఈ పత్రం కంపెనీ పొందుతున్న ప్రస్తుత రుణం మరియు సెక్యూరిటీ పత్రాలకు అదనంగా ఉంటుంది. కంపెనీ పేర్కొన్న పత్రాన్ని నకిలీలో మరియు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో సిద్ధం చేస్తుంది, పేర్కొన్న పత్రం యొక్క ఒక కాపీని రుణగ్రహీతకు రసీదు కింద అందజేయాలి.

d. సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, శిక్షా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోసం సమయ నిబంధనలు, చట్టపరమైన వారసులకు అసలు కదిలే / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే విధానం వంటి వివిధ కీలక అంశాలను కంపెనీ ప్రదర్శిస్తుంది మరియు కంపెనీ కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను

ప్రోత్సహించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మొదలైనవి. RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ యొక్క Annex XII ప్రకారం కంపెనీ ముఖ్యమైన సూచనలను “నోటీస్ బోర్డ్”, “బుక్ లెట్ లు/బ్రోచర్ లు”, “వెబ్ సైట్”, “ఇతర డిస్పిజ్ మోడ్ లు” మరియు “ఇతర సమస్యలపై” ప్రదర్శిస్తుంది.

- d. IHFPL వారి ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషలలో అంటే హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాషలో ప్రదర్శిస్తుంది.
- d. IHFPL రుణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపకూడదు. ఇంకా, IHFPL కూడా ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా ఛాలెంజ్ ఉన్న దరఖాస్తుదారులను వివక్ష చూపదు. అయితే, ఇది సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి HFCL ను నిరోధించదు.
- d. కోడ్ ను ప్రచారం చేయడానికి, IHFPL వీటిని చేయాలి:
  - ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్ లకు కోడ్ కాపీని అందించండి;
  - కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై ఈ కోడ్ ను అందుబాటులో ఉంచడం;
  - ప్రతి శాఖలో మరియు వెబ్ సైట్ లో ఈ కోడ్ ను అందుబాటులో ఉంచు; మరియు
  - కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ ను ఆచరణలో పెట్టడానికి సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోండి.

### XIII. డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

- a. IHFPL యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నిర్దేశిస్తుంది. అటువంటి యంత్రాంగం రుణం ఇచ్చే సంస్థ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి వినబడేలా మరియు పరిష్కరించబడేలా చూడాలి.
- b. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను నిర్ణీత వ్యవధిలో, కనీసం వార్షిక ప్రాతిపదికన బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.

### గమనిక:

'ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్' పై మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, IHFPL ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రచురిస్తుంది.