

అదానీ హాసింగ్ ఫైనాన్స్ ప్రై.లి. లిమిటెడ్ (AHFPL)

న్యాయమైన అభ్యసాల కోడ్

అదానీ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ ప్రై.లి. లిమిటెడ్ (AHFPL)

న్యాయమైన అభ్యాస కోడ్

1.పరిచయము

ఫిబ్రవరి 17, 2021 తేదిన RBI జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్స్-NBFC-HFC 2021కి అనుగుణంగా

కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ కంపెనీ కస్టమర్లతో వ్యాపారంలో పారదర్శకతను అందించడానికి "ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్"ని పునరుద్ధరించారు, ఇది తక్షణం అమలులోకి వచ్చింది.

1.2 లక్ష్యాలు:

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- పారదర్శకతను పెంపొందించడం వలన వినియోగదారులు వారు సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చునే దాని గురించి మంచి అవగాహన కలిగి ఉంటారు;
- మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడానికి, పోటీ ద్వారా, అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడం;
- వినియోగదారుడు కస్టమర్ మరియు AHFPL మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం మరియు
- హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ పద్ధతి పై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

1.3 కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్:

- ఈ కోడ్లోని అన్ని భాగాలు AHFPL ద్వారా కౌంటర్లో, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా అందించబడినా అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తాయి.

- మార్కెటింగ్, అప్పు తీసుకొనడమే పద్ధతి మరియు సేవ మరియు వసూలు కార్యకలాపాలతో సహా అన్ని కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు కోడ్ వర్తిస్తుంది. న్యాయమైన అభ్యాస కోడ్ పట్ల మా నిబద్ధత ఉద్యోగి బాధ్యత, సామర్థ్యం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ ప్రోగ్రామ్ల శిక్షణ మరియు సాంకేతికత పరంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.

- క్రమం తప్పని శిక్షణా కార్యక్రమాలు, సమావేశాలు, సదస్సులు, సర్కులర్ మరియు ఇతర సమాచారము పంపే పద్ధతుల ద్వారా ఉద్యోగులకు కోడ్ గురించి అవగాహన కల్పించబడుతుంది, తద్వారా న్యాయమైన మరియు నాణ్యమైన రుణాలు ఇప్పించడము మరియు సమర్థవంతమైన మరియు న్యాయమైన సేవలకు బలమైన నిబద్ధత కలిగి వుండే విధంగా ఉద్యోగులకు కోడ్పై అవగాహన కల్పించారు

1.4. నిబద్ధతలు

AHFPL హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ పరిశ్రమలో ప్రబలంగా ఉన్న ప్రామాణిక పద్ధతులకు అనుగుణంగా సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రంపై అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి ఈ కోడ్కు కట్టుబడి ఉంటుంది.

AHFPL వడ్డీ మరియు సేవా ఛార్జీలతో సహా దాని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అర్థం చేసుకోవడంలో వినియోగదారుడికి ఎటువంటి అస్పష్టత లేకుండా స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

1.5. వినియోగదారుడికి లభించే ప్రయోజనాలు:

AHFPL తప్పులు ఏవైనా ఉంటే సరిదిద్దడంలో త్వరగా వ్యవహరిస్తుంది మరియు ఈ కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలను దృష్టిలో వుంచుకొని వినియోగదారుల ఫిర్యాదులకు హాజరవుతుంది.

AHFPL కస్టమర్ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్గా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది మరియు ఏదైనా చట్టం లేదా రెగ్యులేటర్లు లేదా క్రెడిట్ ఏజెన్సీతో సహా ప్రభుత్వ అధికారులు లేదా వినియోగదారుని ద్వారా సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి అనుమతించినట్లయితే మినహా మూడవ వ్యక్తికి ఏ సమాచారాన్ని వెల్లడించదు.

AHFPL అభ్యర్థనపై, వ్యాపార లావాదేవీని ప్రారంభించే ముందు ఇప్పటికే ఉన్న రుణగ్రహీతలకు మరియు కొత్త వినియోగదారులకు కోడ్ కాపీని అందిస్తుంది.

AHFPL వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా తన వినియోగదారుల పట్ల వివక్ష చూపదు. అయినప్పటికీ, రుణములు ఇవ్వడములో పైన పేర్కొన్నట్లు ఏవైనా పరిమితులు వుంటే వాటిని వర్తింపజేయడం కొనసాగుతుంది.

2. బహిర్గతం మరియు పారదర్శకత AHFPL వినియోగదారులతో అన్ని లావాదేవీలలో పారదర్శకంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది, వీటిని నిర్ధారించడం ద్వారా:

ఏ. AHFPL ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం ప్రమాణాలు మరియు నిబద్ధతలను కలిగి ఉంటుంది

AHFPL ఆఫర్లు

బి. AHFPL యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలను అక్షరాలా పాటిస్తుంది.

AHFPL వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది:

ఏ. శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం;

బి. టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం.

2A రుసుములు మరియు ఛార్జీలు:

AHFPL పారదర్శకంగా రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని వెల్లడిస్తుంది.

- రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు,
- రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకుంట్/చెల్లించకుండా వుంటే తిరిగి చెల్లించబడే ఫీజు మొత్తము.
- ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే
- తిరిగి చెల్లించడములో ఆలస్యము అయినప్పుడు చెల్లించవలసిన జరిమానా, ఏమైనా వుంటే.
- రుణాలను స్థిరం నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు లేదా ఫ్లోటింగ్ నుండి స్థిరం రేట్ కు మార్చడానికి మార్పుదల ఛార్జీలు

- ఏదైనా వడ్డీ తిరిగి-కూర్చే నిబంధన వుంటే దానిని గురించి మరియు రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశం.

పారదర్శక పద్ధతిలో లోన్ అప్లికేషన్లను ప్రాసెస్ చేయడం/మంజూరీ చేయడంలో ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా “అన్ని ఖర్చులను ” కంపెనీ వెల్లడిస్తుంది. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు ఎలాంటి వివక్షత లేనివని కూడా నిర్ధారించబడుతుంది.

3. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:

AHFPL:

- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార అంశాలు స్పష్టంగా ఉన్నాయని మరియు తప్పుదారి పట్టించేవి కాదని నిర్ధారిస్తుంది.

- AHFPL తన ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తి గురించి ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాహిత్యంలోని ఏదైనా ప్రకటనలు చేసినప్పుడు అందులో వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ఫీజుల వివరాలు అందుకయే ఖర్చుల వివరాలు యివ్వబడతాయి మరియు సంబంధించిన నియమ నిబంధనలు మీరు కోరిన పక్షములో ఇవ్వబడతాయి.

మద్దతు సేవలను అందించడానికి మూడవ పక్షాల సేవలను పొందే పక్షములో , అటువంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) కంపెనీ వలె అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించడం జరుగుతుంది.

ఎప్పటికప్పుడు, కస్టమర్లు పొందే వారి ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ లక్షణాలను వారికి తెలియజేయవచ్చును. ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి వారి ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం, అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి అతను/ఆమె తన సమ్మతిని అందించినట్లయితే మాత్రమే కస్టమర్లకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

AHFPL ప్రత్యక్ష అమ్మకపు ఏజెన్సీలు (DSAలు)/ ఇతర మధ్యవర్తుల కోసం ఒక ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తుంది. వీటి సేవలు AHFPL ఉత్పత్తులు/సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి లభిస్తాయి, ఇతర విషయాలతోపాటు వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా

ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి వినియోగదారుని సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము పరిచయం చేసుకోవలసి ఉంటుంది.

AHFPL కంపెనీ ప్రతినిధి/కొరియర్ ఏజెన్సీ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని భర్తీ చేయడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.

4. రుణాలు

4.1.1. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్.

ఖాతాలు ఏ విభాగానికి చెందుతాయనే దానిపై ఆధారపడి లోన్ అప్లికేషన్ కు సంబంధించిన రుసుములు/చార్జీల ప్రామాణిక షెడ్యూల్ కాబోయే రుణగ్రహీతలందరికీ పారదర్శక పద్ధతిలో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారములకు రసీదు సక్రమంగా ఇవ్వబడుతుంది.

అవసరమైతే ప్రాథమిక చర్చల కోసం దరఖాస్తుదారు కంపెనీని పిలవాల్సిన సుమారు తేదీని కూడా రసీదు కలిగి ఉంటుంది.

రసీదులో దరఖాస్తు పరిశీలన ముగించే కాలసమయము చెప్పబడుతుంది.

అవసరమైన అన్ని సమాచారం/కాగితాలతో ఉన్న అన్ని రుణ దరఖాస్తులను సక్రమంగా పూర్తి చేసిన లోన్ దరఖాస్తులు అందిన తేదీ నుండి 4 వారాల వ్యవధిలో వాటి పరిశీలన ముగించబడుతుంది.

రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు గురైన సందర్భంలో, విభాగం ఋణం లేదా రుణ పరిమితులతో సంబంధం లేకుండా, రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు దారితీసిన ప్రధాన కారణం(ల)తో పాటుగా వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది.

4.1.2: రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

AHFPL సూచించిన ప్రమాద-ఆధారిత అంచనా విధానాలకు అనుగుణంగా, ప్రతి రుణ దరఖాస్తు అంచనా వేయబడుతుంది మరియు తగిన మార్జిన్/సెక్యూరిటీలు అటువంటి ప్రమాద అంచనా మరియు AHFPL యొక్క ప్రస్తుత మార్గదర్శకాల ఆధారంగా అయినప్పటికీ తగిన శ్రద్ధతో రాజీపడకుండా నిర్దేశించబడతాయి .

AHFPL మంజూరు లేఖ ద్వారా రుణగ్రహీతకు మంజూరైన రుణ మొత్తముతో పాటు వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా వడ్డీతో సహా అన్ని ఇతరత్రా, నిబంధనలు మరియు షరతులతో తెలియజేయాలి. దాని రికార్డులో రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల ఆమోదం ఉంచాలి.

AHFPL రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందంలో తెలియచేయబడిన అన్ని జతపరచిన వాటి కాపీలతో పాటు రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రతిని తప్పక అందజేయాలి.

4.1.3: రుణాల పంపిణీ - నియమములు మరియు నిబంధనలలో మార్పులతో సహా

రుణ ఒప్పందము /మంజూరీ లెటర్లో ఇవ్వబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్కు అనుగుణంగా కంపెనీ పంపిణీ చేస్తుంది. మంజూరైన రుణాల పంపిణీ తక్షణమే అటువంటి మంజూరును నియంత్రించే లోన్ డాక్యుమెంట్ల అమలుతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులకు పూర్తిగా అనుగుణంగా ఉండాలి.

వడ్డీ రేటు మరియు సేవా ఛార్జీలతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు ఖాతా-నిర్దిష్ట మార్పుల విషయంలో రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడుతుంది మరియు ఇతరుల విషయంలో శాఖలలో /AHFPL వెబ్సైట్లో నోటీసు బోర్డులో పబ్లిక్ నోటీసు/ప్రదర్శన ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేయబడుతుంది.

AHFPL చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, జరిమానా వడ్డీ, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుములు/ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది.

అటువంటి మార్పు ఏదైనా AHFPL యొక్క కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను/ఆమె 60 రోజులలోపు మరియు నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా మార్చవచ్చును.

వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయి. అటువంటి మార్పుల ఫలితంగా ఏదైనా అనుబంధ దస్తావేజుల పత్రాలు లేదా వ్రాతలను వ్రాయవలసి ఉంటుంది, అదే విధంగా కూడా సలహా ఇవ్వబడుతుంది. ఇంకా, అటువంటి దస్తావేజుల పత్రాలు లేదా వ్రాతలను అమలు చేయడానికి సౌకర్యాల లభ్యత లోబడి ఉంటుంది.

4.1.4 పంపిణీ అనంతర పర్యవేక్షణ

రుణగ్రహీత ఎదుర్కొనే ఏదైనా వాస్తవిక ఇబ్బందులను చూసుకునే ఉద్దేశ్యంతో ప్రత్యేకించి రూ.2 లక్షల వరకు రుణాలకు సంబంధించి పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణ నిర్మాణాత్మకంగా ఉంటుంది.

ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి/వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడానికి ముందు బ్యాంక్ రుణగ్రహీతకు సహేతుకమైన నోటీసును ఇస్తుంది.

రుణానికి సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి రుణాల యొక్క పూర్తి మరియు చివరి చెల్లింపు రసీదుపై విడుదల చేయబడతాయి మరియు రుణగ్రహీతలపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం సెట్ చేయబడతాయి. అటువంటి హక్కును ఉపయోగించుకోవాలంటే, రుణగ్రహీతలకు అవసరమైన వివరాలతో సరైన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

ఇతర సాధారణ నిబంధనలు.

AHFPL రుణం మంజూరు పత్రాల నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన వాటికి మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, రుణదాతగా AHFPL దృష్టికి వస్తే తప్ప).

అయితే, ఇది AHFPL యొక్క రికవరీ హక్కు మరియు చట్టం ప్రకారం భద్రతను అమలు చేయడం అని సూచించదు.

AHFPL రుణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూడదు. ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులపై AHFPL వివక్ష చూపదు. అయితే, ఇది సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను ప్రారంభించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి HFCలను నిరోధించదు.

రికవరీ విషయంలో, AHFPL నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలు మరియు ప్రస్తుత నిబంధనల ప్రకారం సాధారణ చర్యలను ఆశ్రయిస్తుంది మరియు చట్టపరమైన ప్రేమ్ వర్క్ లో పనిచేస్తుంది. AHFPL ఇప్పటికే బకాయిల వసూలు మరియు భద్రతను తిరిగి పొందడం కోసం కోడ్పై మోడల్ పాలసీని కలిగి ఉంది.

రుణగ్రహీత నుండి లేదా బ్యాంక్/ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన విషయంలో, AHFPL యొక్క సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది.

4.2 హామీదారులు: ఒక వ్యక్తి రుణానికి గ్యారెంటర్గా పరిగణించబడినప్పుడు, AHFPL అతనికి/ఆమెకు ఈ క్రింది వాటిని తెలియజేస్తుంది

a) హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత;

బి) అతను/ఆమె అతనిని/ఆమె కంపెనీకి కట్టుబడి ఉన్న బాధ్యత మొత్తం;

సి) అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించడానికి HFC అతనిని/ఆమెను పిలిచే పరిస్థితులు;

d) అతను/ఆమె గ్యారెంటర్గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలోని అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను HFC ఆశ్రయించిందా;

ఇ) గ్యారెంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడిందా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు

f) గ్యారెంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిశ్చార్జ్ చేయబడే సమయం మరియు

పరిస్థితులు అలాగే HFC అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం

g) బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, రుణదాత / రుణదాత చేసిన

డిమాండ్కు హామీదారు కట్టుబడి ఉండడానికి నిరాకరిస్తే, అటువంటి హామీదారుని

ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్గా కూడా పరిగణిస్తారు.

4.3 గోప్యత మరియు గోప్యత:

రుణగ్రహీత యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారం అంతా ఫ్రైవేట్ మరియు గోప్యమైనదిగా

పరిగణించబడుతుంది (అతను/ఆమె ఇకపై మా కస్టమర్ కానప్పటికీ) మరియు క్రింది

సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. కింది అసాధారణమైన

సందర్భాల్లో కాకుండా, సమూహంలోని ఇతర కంపెనీలతో సహా ఎవరికీ మీ ఖాతాలకు

సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు:

- చట్టం ద్వారా సమాచారం ఇవ్వాలంటే;

- సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజల పట్ల విధిగా ఉంటే;

- కంపెనీ ఆసక్తులకు సమాచారం ఇవ్వాలి అవసరం ఉన్నట్లయితే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) అయితే కస్టమర్లు లేకుండా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం గ్రూప్లోని ఇతర సంస్థలతో సహా మరెవరికైనా ఇవ్వడానికి కంపెనీ దానిని ఒక కారణంగా ఉపయోగించదు. అనుమతి;

- కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని కంపెనీని కోరితే, లేదా రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులకు అంగీకరించడం ద్వారా అతని/ఆమె అనుమతితో, మేము ఇతర ఆర్థిక సేవలను అందించడానికి టై-అప్ ఏర్పాట్లు కలిగి ఉన్నప్పుడు అటువంటి సమాచారాన్ని మా అనుబంధ కంపెనీలకు అందించడానికి ఉత్సాహము;

- కోర్ట్/అధికారులు అలా డైరెక్ట్ లేదా ఏదైనా రెగ్యులేటరీ అథారిటీ (ies) ద్వారా అవసరమైతే

రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు లేదా CIBIL మొదలైన వాటితో సహా.

- కంపెనీ ప్రమేయం లేకుండానే మూడవ పక్షం దానిలో సంపాదించినట్లయితే;
- ఎవరైనా అనుకోకుండా అందించినట్లయితే.

4.4 క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు:

కొత్త ఖాతాను తెరిచే సమయంలో, కంపెనీ అతని/ఆమె ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు పంపుతుందని మరియు ఈ విషయంలో కంపెనీ చేపట్టే తనిఖీలను కస్టమర్లకు తెలియజేయడం జరిగింది.

కంపెనీ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు వ్యక్తిగత రుణాల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, కస్టమర్ దీనికి రుణపడి ఉంటే:

a. అతను/ఆమె చెల్లింపులతో వెనుకబడిపోయారు బి. చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివాదంలో లేదు; మరియు

సి. అతను/ఆమె రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి సంతృప్తికరమైన ప్రతిపాదన చేయలేదు కంపెనీ అధికారిక డిమాండ్.

ఈ సందర్భాలలో, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అతను/ఆమె చెల్లించాల్సిన అప్పుల గురించి సమాచారాన్ని అందించడానికి కంపెనీ తన ప్రణాళికను వ్రాసి కస్టమర్లకు తెలియజేయాలి. అదే సమయంలో, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల పాత్రను మరియు క్రెడిట్ పొందే మీ సామర్థ్యంపై వారు అందించే సమాచారం ప్రభావం చూపడాన్ని కంపెనీ కస్టమర్లకు వివరిస్తుంది.

కస్టమర్ గురించిన ఇతర సమాచారాన్ని కంపెనీ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించవచ్చు

అతను/ఆమె అలా చేయడానికి అనుమతి ఇచ్చినట్లయితే ఖాతా.

కస్టమర్ గురించి క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కంపెనీ అందించిన సమాచారం యొక్క కాపీని కంపెనీ కస్టమర్లకు అందించాలి, ఒకవేళ అతను/ఆమె డిమాండ్ చేస్తే.

4.5 బకాయిల సేకరణ

రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, AHFPL మొత్తం, పదవీకాలం, తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధి మరియు ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా ఛార్జీల ద్వారా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, నిర్వచించబడిన ప్రక్రియ బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి యొక్క చట్టాలు అనుసరించబడతాయి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు / లేదా భద్రతను తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తు చేయడం ఉంటుంది.

AHFPL సిబ్బంది లేదా బకాయిల సేకరణ లేదా/మరియు సెక్యూరిటీ రీపోస్టన్ లో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా తనను తాను/ఆమెను గుర్తించాలి మరియు AHFPL జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శించాలి మరియు అభ్యర్థనపై, AHFPL లేదా అధికారం కింద జారీ చేసిన అతని/ఆమె గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శించాలి. AHFPL యొక్క కంపెనీ కస్టమర్లకు మీరిన గడువుకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

AHFPL ఉద్యోగులు లేదా AHFPLకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా సేకరణ లేదా/ మరియు సెక్యూరిటీ రీపోస్టిషన్ లో ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తారు:

- కస్టమర్ సాధారణంగా అతను/ఆమె ఎంపిక చేసుకున్న ప్రదేశంలో మరియు అతని/ఆమె నివాస స్థలంలో పేర్కొన్న స్థలం లేనప్పుడు మరియు అతని నివాసంలో అందుబాటులో లేకుంటే, అతని వ్యాపారం/వృత్తి స్థలంలో సంప్రదించబడతారు.
- కస్టమర్ గోప్యతను గౌరవించాలి
- పౌర పద్ధతిలో కస్టమర్లతో పరస్పర చర్య/ప్రవర్తన
- కస్టమర్ యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు లేకుంటే మినహా కస్టమర్లు 0700 గంటల నుండి 1900 గంటల మధ్య సంప్రదించబడతారు

- నిర్దిష్ట సమయం మరియు ప్రదేశంలో కాల్ చేయకుండా ఉండాలనే కస్టమర్ అభ్యర్థన సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించబడుతుంది
- సమయం మరియు కాల్ల సంఖ్య మరియు సంభాషణ యొక్క కంటెంట్ కూడా డాక్యుమెంట్ చేయబడాలి
- బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కాల్లు/సందర్శనలు చేయడం కోసం కుటుంబంలో మరణించడం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలను నివారించాలి.
- బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా భేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యంగా మరియు క్రమబద్ధంగా పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది
- బకాయిల సేకరణ కోసం కస్టమర్ యొక్క ప్రదేశాన్ని సందర్శించినప్పుడు, మర్యాద మరియు అలంకారాన్ని నిర్వహించాలి.

4.6 ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు

అంతర్గత విధానాలు:

- కంపెనీ తన సిబ్బంది/సిస్టమ్/ప్రక్రియ చేసిన ఏదైనా పొరపాటును సరిదిద్దడానికి త్వరగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అటువంటి తప్పుల కారణంగా తప్పుగా జమ అయిన ఏవైనా ఛార్జీలను రద్దు చేస్తుంది.
- సాంకేతిక వైఫల్యాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే సమస్యలను తగ్గించడానికి కంపెనీ తగిన ప్రత్యామ్నాయ మార్గాలను అందిస్తుంది.
- కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి, అతను/ఆమె బ్రాంచ్ కార్యకలాపాలను వ్రాయవచ్చు లేదా కాల్ చేయవచ్చు

సంబంధిత బ్రాంచ్ మేనేజర్ మీ ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావాన్ని అవసరమైన పత్రాలతో పాటు ఏవైనా ఉంటే స్పష్టంగా పేర్కొంటారు మరియు కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు అందించబడుతుంది

సూచన సంఖ్య.

- కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, AHFPL అతనికి/ఆమెకు ఒక వారంలోపు రసీదు/ప్రతిస్పందన పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. అక్నాలెడ్జ్మెంట్లో ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు & హోదా ఉండాలి. HFC నియమించబడిన టెలిఫోన్ హెల్ప్డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్లో ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా ప్రసారం చేయబడితే, కస్టమర్కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహాయకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

4.7 మీ కస్టమర్ (KYC) పాలసీని తెలుసుకోండి:

కస్టమర్ యొక్క ఖాతాను తెరవడానికి మరియు ఆపరేట్ చేయడానికి మరియు పాలసీని కొనసాగించడానికి ముందు మా కంపెనీ యొక్క "నో యువర్ కస్టమర్" (KYC) పాలసీ ప్రకారం కంపెనీ తగిన శ్రద్ధ తీసుకుంటుంది. అందుకు అవసరమైన పత్రాలు లేదా రుజువులను సమర్పించమని లేదా అందించమని కస్టమర్ని కోరతారు. కంపెనీ KYC, యాంటీ మనీ లాండరింగ్ లేదా ఏదైనా ఇతర చట్టబద్ధమైన అవసరాలను తీర్చడానికి కంపెనీ అటువంటి సమాచారాన్ని మాత్రమే పొందేలా చూసుకోవాలి.

కంపెనీ మీకు లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్/ఖాతా ఓపెనింగ్ ఫారమ్లు మరియు ఇతర మెటీరియల్లను అందజేస్తుంది మరియు ఇందులో అందించాల్సిన అవసరమైన సమాచారం మరియు ధృవీకరణ కోసం మరియు/లేదా KYC అవసరాలను తీర్చడం కోసం రూపొందించాల్సిన పత్రాల యొక్క అన్ని వివరాలు ఉంటాయి.

కంపెనీ విధానపరమైన ఫార్మా లిటీలను వివరిస్తుంది మరియు రుణ ఖాతాను తెరిచేటప్పుడు కస్టమర్ కోరిన అవసరమైన వర్గీకరణలను అందిస్తుంది.

4.8 బ్రాంచ్ మూసివేత / బదిలీ:

AHFPL తన బ్రాంచ్ ఆఫీస్ మూసివేత/మార్పిడి సందర్భంలో కస్టమర్కు నోటీసు ఇస్తుంది.

4.9 ఫిర్యాదులు;

AHFPL చట్టం, అనుసరించిన విధానాలు మరియు విధానాల చట్టంలో కస్టమర్ సంతృప్తి కోసం ప్రయత్నిస్తుంది.

ఏదైనా ఫిర్యాదుల విషయంలో, కస్టమర్ అతను/ఆమె తన ఖాతాను కలిగి ఉన్న వ్యాపార స్థానం యొక్క ఇన్-చార్జిని సంప్రదించవచ్చు మరియు అందుబాటులో ఉన్న 'ఫిర్యాదు రిజిస్టర్'లో ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు. AHFPL వైకల్యాలున్న వ్యక్తుల ఫిర్యాదును గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం కింద పరిష్కరిస్తుంది.

ఫిర్యాదును నమోదు చేసిన తర్వాత, కస్టమర్ భవిష్యత్ సూచన కోసం ఫిర్యాదు నంబర్ మరియు తేదీని పొందాలి

కస్టమర్ ఫిర్యాదును పరిష్కరించడం కోసం సంబంధిత లొకేషన్తో కూడా వ్రాయవచ్చు / కమ్యూనికేట్ చేయవచ్చు. (స్థానాల జాబితా కోసం, దయచేసి వెబ్సైట్ కి లాగిన్ అవ్వండి - www.adanihousing.in)

ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేకుంటే లేదా ఎటువంటి స్పందన రానట్లయితే, ఫిర్యాదు క్రింది వాటికి పెంచబడాలి:

మిస్టర్ అనురాగ్ పాండేకి

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

అదానీ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ ప్రై.లి. పరిమితం చేయబడింది.

1004/5, సి-వింగ్, వన్ BKC,

C-66, G బ్లాక్, బాంద్రా కుర్లా కాంప్లెక్స్, ముంబై-400051. ఇమెయిల్ ID-
anurag.pandey@adani.com

సంప్రదింపు నంబర్ - 022-62827068

ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేకుంటే లేదా సహేతుకమైన సమయంలో (6 వారాలు) కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే లేదా అందుకున్న ప్రతిస్పందన పట్ల

అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, వినియోగదారు ఈ క్రింది చిరునామా/గ్రీవెన్స్ రిజిస్ట్రేషన్ & ఇన్ఫర్మేషన్ డేటాబేస్ సిస్టమ్ (GRIDS): <https://grids.nhbonline.org.in>

5. సాధారణమైనవి

కంపెనీ క్రింది వాటిని చేయాలి:

- లోన్ మంజూరు గురించి తెలియజేసేటప్పుడు వర్తించే రుసుములు మరియు ఛార్జీలతో సహా దాని రుణ ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను వివరించాలి.

- కస్టమర్ నుండి అతనికి/ఆమె దరఖాస్తు చేసుకోవడానికి ఎలాంటి సమాచారం/డాక్యుమెంటేషన్ అవసరం అనే దానిపై సలహా. కస్టమర్ యొక్క గుర్తింపు, చిరునామా, ఉద్యోగం మొదలైన వాటికి సంబంధించి అతని/ఆమె నుండి ఎలాంటి డాక్యుమెంటేషన్ అవసరమో మరియు చట్టబద్ధమైన అధికారులు (ఉదా. PAN వివరాలు) చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా సంప్రదించడం ద్వారా లోన్ అప్లికేషన్లో కస్టమర్ పేర్కొన్న వివరాలను ధృవీకరించాలి

వారి నివాసంలో మరియు/లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లలో మరియు/లేదా భౌతికంగా అతని/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను ఈ ఉద్దేశ్యం కోసం కంపెనీ ద్వారా అవసరమైతే నియమించబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా సందర్శించాలి

- అతని/ఆమె ఖాతాలో జరిగిన లావాదేవీని కంపెనీ దర్యాప్తు చేయవలసి వచ్చినప్పుడు మరియు కంపెనీ వారిని ఇన్వాలిడ్ చేయవలసి వస్తే పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు ఏజెన్సీలతో సహకరించమని కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది.

- ఆమె/ఆమె మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, అతని/ఆమె ఖాతాలో జరిగే అన్ని నష్టాలకు అతను/ఆమె బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందని మరియు అతను/ఆమె సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు తీసుకోకుండా అదే విధంగా వ్యవహరించి నష్టాలను కలిగిస్తే, అతను/ఆమె బాధ్యత వహించవచ్చని కంపెనీ కస్టమర్కు సలహా ఇస్తుంది.

- జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష

చూపకూడదు

AHFPL యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు అనుగుణంగా మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించాలి. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డు సూచించిన విధంగా క్రమమైన వ్యవధిలో సమర్పించవచ్చును.