

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ఎడిల్వైజ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

సీఐఎన్: U65922MH2008PLC182906

ఎడిల్వైజ్ హౌస్, ఆఫ్ సీఎస్టీ రోడ్, - కలినా,

ముంబయి -400098;

టెలిఫోన్: +91 22 40094400;

వెబ్సైట్ : www.edelweisshousingfin.com

జనవరి 16న 2012న జరిగిన బోర్డు సమావేశంలో దీన్ని స్వీకరించడం జరిగింది.

జూన్ 04, 2021న జరిగిన బోర్డు సమావేశంలో సమీక్షించడమైనది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ఎడిల్వైజ్ హాసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (ఈహెచ్ఎఫ్ఎల్/కంపెనీ) ఖాతాదారులకు హోమ్ లోన్స్, ఇతర లోన్స్ అందించే నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్లో (ఎన్హెచ్బీ) రిజిస్టర్ అయిన హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ. వ్యక్తులు, భాగస్వామ్య సంస్థలు, ఇతర కార్పొరేట్/చట్టబద్ధమైన సంస్థలు సహా రకరకాల ఖాతాదారులకు ఈ రుణ సదుపాయం అందించడం జరుగుతుంది.

వినియోగదారులతో కంపెనీ వ్యవహారశైలి, కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు, సేవలు, వాటిని కంపెనీ అందించవచ్చు లేదా వివిధ మాధ్యమాలు, విధానాల ద్వారా అందించే వాటి కోసం కంపెనీ ఒక ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ రూపొందించి దానిని స్వీకరించింది. జూలై 1, 2016న నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మాస్టర్ సర్క్యులర్, కాలానుగుణంగా చేసిన సవరణలకు లోబడి, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా మాస్టర్ డైరెక్షన్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) తేదీ 17 ఫిబ్రవరి, 2021 జారీ చేసిన ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఈ కోడ్ స్వీకరించడం జరిగింది.

1 కోడ్ ఉద్దేశాలు

కోడ్ను ఇందుకు అభివృద్ధి చేయడం జరిగింది:

- కస్టమర్లతో డీల్ చేసేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలు నెలకొల్పి సరైన, చక్కని విధానాలను ప్రమోట్ చేయడం;
- సేవల నుంచి ఖాతాదారులు ఏం ఆశించవచ్చే చక్కగా అర్థం చేసుకునేందుకు పారదర్శకతను పెంచడం;
- ఉన్నత నిర్వహణ ప్రమాణాలు సాధించేందుకు పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం;
- ఖాతాదారులతో న్యాయమైన, సుహృద్భావ సంబంధాలు ప్రోత్సహించడం;
- హాసింగ్ ఫైనాన్స్ వ్యవస్థలో విశ్వాసాన్ని నెలకొల్పడం.

2 కోడ్ వర్తింపు

కంపెనీ లేదా అనుబంధ సంస్థలు, ఫోన్ ద్వారా, పోస్టు ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ లేదా ఏదేని ఇతర విధానం ద్వారా అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలకు ఈ కోడ్లోని అన్ని భాగాలు వర్తిస్తాయి,

3 కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు సజానవుగా, సహేతుకంగా వ్యవహరించడం:

- ఈ కోడ్లోని నిబద్ధత, ప్రమాణాలను మేము అందించే ఈ ఉత్పత్తులు, సేవలు, మా సిబ్బంది అందించే ప్రక్రియలు, విధానాలకు వర్తింపజేయడం;

- (b) మేముందించే ఉత్పత్తులు, సేవల సంబంధిత చట్టాలు, నిబంధనలకు తూ.చా తప్పకుండా లోబడి ఉండటం
- (c) నిజాయితీ, పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాలకు లోబడి మా ఖాతాదారులతో వ్యవహారాలు నిర్వహించడం;

4 ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్, సేల్స్

- (i) మా ప్రకటనలు, ప్రచార సామగ్రి అంతా స్పష్టంగా, వాస్తవంగా, తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా మేము చూస్తాం.
- (ii) ఏ మాధ్యమంలోనైనా ప్రకటనలు, ప్రచార సామగ్రిలో సేవ లేదా ఉత్పత్తికి సంబంధించిన వివరాలలో వడ్డీ రేటు ప్రస్తావన ఉంటే, దానికి సంబంధించి వర్తించే ఇతర ఫీజులు, ఛార్జీలు ఏమైనా ఉంటాయా అనే విషయాన్ని మేము తెలియజేస్తాం. వాటికి సంబంధించిన పూర్తి వివరాలు, నియమనిబంధనలు విజ్ఞప్తిపై అందజేస్తాం లేదా వెబ్సైట్లో పొందుపరుస్తాం.
- (iii) వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజుల, ఛార్జీలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని మేము మా శాఖల్లో నోటీసులు, టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్లైన్లు, మా వెబ్సైట్, నిర్దేశిత సిబ్బంది/హెల్ప్డెస్క్, లేదా సర్వీసు గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ ద్వారా తెలియజేస్తాం.
- (iv) సపోర్టు సర్వీసుల కోసం మేము ఒకవేళ థర్డ్ పార్టీ సేవలను తీసుకున్నట్టు అయితే అట్టి థర్డ్ పార్టీలు ఖాతాదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (ఒకవేళ ఆ అట్టి థర్డ్ పార్టీలకు అందుబాటులో ఉన్నట్టు అయితే) మేము ఎంతటి గోప్యతతో కాపాడుతామో, అదే విధానాన్ని వారూ అనుసరించేలా చూస్తాం.
- (v) మా నుంచి పొంది ఉత్పత్తులకు సంబంధించి రకరకాల ఫీచర్లను ఎప్పటికప్పుడు ఖాతాదారులకు తెలియజేస్తాం. ఇతర ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా ప్రొడక్ట్స్/సేవలకు సంబంధించి ప్రమోషనల్ ఆఫర్లను అట్టి సమాచారం/ సర్వీసులు పొందేందుకు కస్టమర్లు సమ్మతి అందించినట్టు అయితే వారికి మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్సైట్లో రిజిస్టర్ కావడం లేదా కస్టమర్ల ఫోన్ నెంబర్ల ద్వారా తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
- (vi) మా ఉత్పత్తులు/సర్వీసులు మార్కెట్ చేసేందుకు మేము ఉపయోగించుకునే డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (డీఎస్ఎలు) కోసం మేము కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్ నిర్దేశిస్తాం. ఇందులో ఇతర విషయాలతో పాటు కస్టమర్లకు ఉత్పత్తులు వ్యక్తిగత లేదా ఫోన్ ద్వారా విక్రయించేటప్పుడు తమ గుర్తింపును వెల్లడించడం కూడా ఉంటుంది.
- (vii) మా ప్రతినిధి/ కొరియర్ లేదా డీఎస్ఎ ప్రవర్తన సరిగ్గా లేదని లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించినట్టు కస్టమరు నుంచి ఫిర్యాదు అందితే తగిన చర్యలు చేపట్టడం జరుగుతుంది. వ్యవహారంపై దర్యాప్తు జరిపి, కస్టమరుకు ఏమైనా నష్టం జరిగినట్టు అయితే దాన్ని చక్కదిద్దే ప్రయత్నం చేస్తాం.

5 లోన్లు

- (i) లోన్ కోసం దరఖాస్తులు, వాటి ప్రాసెసింగ్ -

- (a) లోన్ ప్రొడక్టును సోర్స్ చేసేటప్పుడు వర్తించే వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు/ఛార్జీలు ఏమైనా ఉంటే ఆ వివరాలతో పాటు ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన ఫీజు, ముందస్తు చెల్లింపు ఆప్షన్లు, ఛార్జీలు ఏమైనా ఉంటే వాటికి సంబంధించిన వివరాలు మాత్రమే రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అంశాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందజేస్తాం. తద్వారా వారు ఇతర రుణ దాతలు అందించే ధరలతో సరిపోల్చుకొని, రుణగ్రహీతలు అవగాహనతో కూడిన సరైన నిర్ణయం తీసుకునేలా చూస్తాం.
- (b) లోన్ ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ఛార్జీలు, రుణ మొత్తం మంజూరు కాకపోయినా/అందజేయకపోయినప్పుడు తిరిగి ఇచ్చే ఫీజులు, ముందస్తు చెల్లింపు ఆప్షన్లు, ఛార్జీలు, ఏమైనా ఉంటే ఆ వివరాలు, తిరిగి చెల్లింపులో జాప్యం జరిగితే పెనాల్టీ ఏమైనా ఉన్నా, ఫిక్స్డ్ నుంచి ఫ్లోటింగ్ రేట్లు, అలాగే ఫ్లోటింగ్ నుంచి ఫిక్స్డ్ రేట్లకు మార్పిడి ఛార్జీలు, వడ్డీ రీ-సెట్ క్లాజు ఏమైనా ఉంటే ఆ వివరాలు, లేదా రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే విషయాలను మేము రుణగ్రహీతలకు పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తాం. అట్టి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షకు తావులేని రీతిలో ఉండేలా మేము చూస్తాం.
- (c) రుణ గ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారమంతా రుణ దరఖాస్తులో ఉంటుంది. తద్వారా ఇతర హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల నియమ నిబంధనలతో సహాతుకంగా పోల్చుకొని రుణగ్రహీత అవగాహనతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు. దరఖాస్తు పత్రంతో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితాను రుణ దరఖాస్తు పత్రంలో సూచించడం జరుగుతుంది.
- (d) మాకు అందిన అన్ని రుణ దరఖాస్తులను అవి అందుకున్నట్టు రసీదు జారీ చేస్తాం. అన్ని విధాలుగా సరైన రీతిలో ఉన్న దరఖాస్తు పత్రం అందుకున్న తేదీ నుంచి రుణగ్రహీత, కంపెనీ పరస్పరం అంగీకరించిన సమయంలోపు రుణ దరఖాస్తులు పరిష్కరించడం జరుగుతుంది.

(ii) రుణ మదింపు, నియమ నిబంధనలు

- (a) రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను మేము సాధారణంగా దరఖాస్తు సమయంలోనే సేకరించడం జరుగుతుంది. ఒకవేళ మాకు ఏదైనా అదనపు సమాచారం కావాల్సి వస్తే, కస్టమరుకు ఆ విషయం తెలియజేసి వెంటనే వారిని సంప్రదించడం జరుగుతుంది.
- (b) మంజూరు చేసిన రుణానికి సంబంధించిన వివరాలను కస్టమరుకు లిఖితపూర్వకంగా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ విధానంలో లేదా మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తంతో పాటు నియమనిబంధనలు సహా వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, ఈఎంఐ స్వరూపం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, మొదలైనవన్నీ ఖాతాదారుకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది, అట్టి

నియమనిబంధనలకు కస్టమర్లు నుంచి అంగీకారం తీసుకోవడం జరుగుతుంది.

- (c) ఆలస్యంగా జరిపే చెల్లింపులకు విధించే పీనల్ వడ్డీ రేటును రుణ ఒప్పందంలో పెద్ద అక్షరాల్లో పేర్కొనడం జరుగుతుంది.
- (d) కస్టమరు ఎగ్జిక్యూట్ చేసిన అన్ని రుణ పత్రాల కాపీలతో పాటు లోన్ డాక్యుమెంట్లో ఎన్క్లోజ్ చేసిన పత్రాల కాపీ ఒకదాన్ని లోన్ శాంక్షన్/పంపిణీ సమయంలో అందజేస్తాం.

(iii) రుణ దరఖాసు తిరస్కరించినట్లు అయితే తెలియజేయడం

కస్టమరుకు రుణం అందించే స్థితిలో కంపెనీ లేనప్పుడు, అట్టి తిరస్కరణకు గల కారణం(ణాలు) లిఖితపూర్వకంగా లేఖ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం ద్వారా కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.

(iv) రుణాల పంపిణీ సహా నియమ నిబంధనల్లో మార్పులు

- a) కస్టమర్ కోరిన విధంగా లేదా లోన్ ఒప్పందం/శాంక్షన్ లెటర్లో పొందుపరిచిన రీతిలో మేము రుణాలను పంపిణీ చేస్తాం.
- b) నియమ నిబంధనల్లో మార్పు సహా పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీసు ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే ఫీజులు/ఛార్జీలు మొదలైన వాటికి సంబంధించిన మార్పులను నోటీసు ద్వారా కస్టమరుకు తెలియజేస్తాం. వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీల్లో మార్పు తదుపరి కాలం నుంచి వర్తించేలా మేము చూస్తాం. దీనికి సంబంధించిన తగిన నిబంధనను రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచడం జరుగుతుంది.
- c) ఒకవేళ అట్టి మార్పు ఖాతాదారుకు నష్టదాయకంగా ఉంటే, అట్టి మార్పునకు 60 రోజుల్లోపు కస్టమరు ఎటువంటి నోటీసు లేదా తమ అకౌంట్ క్లోజ్ చేసుకోవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించకుండా స్విచ్ చేసుకోవచ్చు.
- d) రుణాన్ని వెనక్కి తీసుకోవాలని నిర్ణయించినా లేదా చెల్లింపును వేగవంతం చేయాలని చెప్పినా లేదా ఒప్పందానికి అనుగుణంగా అదనపు సెక్యూరిటీలు కోరినట్లు అయితే మేము రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా రుణగ్రహీతలకు నోటీసులు ఇస్తాం.
- e) బకాయిలన్నీ తగిన వ్యవధిలో తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణానికి సంబంధించి బకాయి ఉన్న మొత్తాన్ని తిరిగి పొందినా, లేదా రుణగ్రహీత నుంచి చట్టపరమైన హక్కు లేదా ఇతర బాకీ వసూలు ఉండి అవన్నీ క్లియర్ అయిన తర్వాత మేము మా దగ్గర ఉంచున్న సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాం. ఒకవేళ అలాంటి హక్కును అమలు చేయదలచినట్లు అయితే దానికి సంబంధించి మిగిలిన క్లెయిమ్కు సంబంధించిన పూర్తి వివరాలతో పాటు, ఆ సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్

చేయడం/చెల్లించనందుకు ఆ సెక్యూరిటీని మేము ఎలా కలిగి ఉండగలమో తెలియజేస్తూ రుణగ్రహీతకు ముందుస్తు నోటీసు ఇవ్వడం జరుగుతుంది.

f) వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలు, సహ రుణగ్రహీతలు ఉన్నా లేదా లేకున్నా వ్యాపార అవసరాలకు కాకుండా ప్లోటింగ్ రేటుపై మంజూరు చేసిన ఇతర రుణాలపై ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందు చెల్లింపు పెనాల్టీని కంపెనీ వసూలు చేయదు.

6 హామీదారులు

ఒక రుణానికి ఎవరైనా వ్యక్తి హామీదారుగా ఉండదలిస్తే అతను/ఆమెకు ఈ విషయాలు తెలియజేయడం జరుగుతుంది:

- హామీదారుగా అతను/ఆమె బాధ్యత;
- కంపెనీకి అతను/ఆమె అ కట్టుబడి ఉన్న బాధ్యత మొత్తం;
- అతని/ఆమెను బాధ్యత చెల్లించమని మేము అతనిని/ఆమెను పిలిచే పరిస్థితులు;
- గ్యారెంటర్గా అతను/ఆమె చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలోని అతని/ఆమె ఇతర సొమ్ములు/సెక్యూరిటీలను మేము తిరిగి తీసుకోవడం;
- గ్యారెంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడ ఉంటాయా లేక అపరిమితంగా ఉంటాయా;
- గ్యారెంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిస్చార్జ్ చేయబడే సమయం, పరిస్థితులు అలాగే మేము వారికి దీని గురించి తెలియజేసే విధానం; మరియు
- బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, రుణదాత చేసిన డిమాండ్కు హామీదారు కట్టుబడి ఉండేందుకు నిరాకరిస్తే, అటువంటి హామీదారుని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్గా కూడా పరిగణిస్తాం.

అతను/ఆమె ఏ రుణగ్రహీతకు అయితే గ్యారెంటర్గా నిలుస్తారో, ఆ రుణగ్రహీత ఆర్థిక పరిస్థితిలో ప్రతికూల మార్పులు చోటుచేసుకున్నట్లు అయితే దానిని తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

7 ఫైవస్, కాన్సిడెన్షియాలిటీ

ఖాతాదారులకు సంబంధించిన వ్యక్తిగత సమాచారమంతా ఫైవేట్, గోప్యంగా (కస్టమర్లు కస్టమర్లుగా ఉండకపోయినప్పటికీ) ఉంచడం జరుగుతుంది. దిగువ పేర్కొన్న సూత్రాలు, విధానాలకు అనుగుణంగా అది

ఉంటుంది. ఖాతాదారుల ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం, డేటాను అది కస్టమర్లు ఇచ్చినది కావచ్చు లేదా మా గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలు/సంస్థలకు అందించినది కావచ్చు, దిగువ పేర్కొన్న ప్రత్యేక పరిస్థితుల్లో తప్ప అట్టి వాటిని మేము వెల్లడించం:

- (a) చట్టప్రకారం ఆ సమాచారం ఇవ్వాలి వచ్చినప్పుడు;
- (b) ప్రజల కోసం ఆ సమాచారాన్ని వెల్లడించాల్సిన బాధ్యత ఏర్పడినప్పుడు;
- (c) మా ఆసక్తుల కోసం సమాచారాన్ని ఇవ్వాలి వచ్చినప్పుడు (ఉదాహరణకు మోసాన్ని నివారించేందుకు), కాని దాన్ని సాకుగా తీసుకొని ఖాతాదారు గురించి లేదా ఖాతాదారు ఖాతాల గురించి (కస్టమర్ పేరు, చిరునామా సహా) వివరాలేవి ఇతరులు సహ గ్రూప్లోని ఇతర కంపెనీలకు మార్కెటింగ్ అవసరాల కోసం అందజేయడం జరగదు.
- (d) సమాచారాన్ని వెల్లడించాలని ఖాతాదారు కోరినప్పుడు లేదా ఖాతాదారు అనుమతితో;
- (e) ఖాతాదారుల గురించి రెఫరెన్స్ అడిగినప్పుడు, ముందుగా మేము వారి నుంచి లిఖితపూర్వక అనుమతి తీసుకుంటాం.
- (f) ప్రస్తుతమున్న చట్టనిబంధనల ప్రకారం మా దగ్గర ఉన్న వారి వ్యక్తిగత రికార్డులకు సంబంధించిన హక్కుల పరిధి గురించి ఖాతాదారుకు తెలియజేస్తాం
- (g) ఖాతాదారు నిర్దిష్టంగా మాకు తెలియజేస్తే తప్ప మేము సహ ఎవరం కూడా మార్కెటింగ్ అవసరాల కోసం ఖాతాదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మేము ఉపయోగించం.

8 వసూలు చేసే వడ్డీపై నియంత్రణ:

- (a) రుణాలు, అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్, ఇతర ఛార్జీలకు సంబంధించి సంబంధిత అంశాలు అంటే నిధుల వ్యయం, మార్జిన్, రిస్క్ ప్రీమియం, మొదలైనవన్నీ పరిగణనలోకి తీసుకొని డైరెక్టర్ల బోర్డు వడ్డీ రేటు విధానాన్ని నిర్ధారిస్తుంది. వడ్డీ రేటు, రిస్క్ గ్రేడ్షన్, వేర్వేరు రకాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరుగా వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడానికి సంబంధించిన వివరాలు రుణగ్రహీత లేదా ఖాతాదారుకు దరఖాస్తు పత్రంలోనే తెలియజేయడం జరుగుతుంది, అంగీకరించిన వడ్డీ రేటును శాంక్షన్ లెటర్లో స్పష్టంగా తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
- (b) వడ్డీ రేటు, గ్రేడ్షన్ రిస్క్ విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్లోనూ అందుబాటులో ఉంటుంది. వెబ్సైట్లో ప్రచురించిన సమాచారం లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించిన సమాచారాన్ని వడ్డీ రేటులో మార్పు జరిగినప్పుడు అప్డేట్ చేయడం జరుగుతుంది.

(c) వడ్డీ రేటు అన్నది వార్షిక ప్రాతిపదికన ఉండే రేటు, కాబట్టి తన ఖాతాకు ఎంత రేటు వసూలు చేస్తారనేది రుణగ్రహీతకు అవగాహన ఉంటుంది.

9 బకాయిల వసూలు

(i) రుణాలు ఇచ్చినప్పుడు మేము ఖాతాదారులకు తిరిగి చెల్లింపు విధానం, వ్యవధి, తిరిగి చెల్లించాల్సిన సమయం వంటివి ఖాతాదారుకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది. కాని, ఒక వేళ ఖాతాదారు రిపేమెంట్ షెడ్యూల్కు ఖాతాదారు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల వసూలు కోసం వర్తించే చట్టాల్లో ఉండే నిర్దేశిత ప్రక్రియ అనుసరించడం జరుగుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో ఖాతాదారుకు నోటీసులు పంపించడం, వ్యక్తిగతంగా వారిని సందర్శించడం మరియు/లేదా ఏదైనా సెక్యూరిటీని తనఖా పెట్టినట్లు అయితే దాన్ని స్వాధీనం చేసుకోవడం జరుగుతుంది.

(ii) మర్యాద, తగిన మన్నన, బుజ్జగింపుపై మా వసూలు విధానం ఉంటుంది. ఖాతాదారులతో నమ్మకం, దీర్ఘకాలిక అనుబంధాన్ని మేము కోరుకుంటాం. బకాయిల వసూలు లేదా/మరియు సెక్యూరిటీ స్వాధీనం కోసం వచ్చే మా సిబ్బంది లేదా ఎవరైనా అధికృత వ్యక్తి విజ్ఞప్తి చేసిన పక్షంలో మేము జారీ చేసిన అధికృత లేఖను చూపుతారు, కంపెనీ జారీ గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శిస్తారు. బకాయిలకు సంబంధించి మేము ఖాతాదారులకు పూర్తి సమాచారం అందించేందుకు కృషి చేస్తాం, అలాగే బకాయిలు చెల్లించేందుకు తగినంత సమయం ఇస్తాం.

(iii) బకాయిల వసూలు లేదా/మరియు సెక్యూరిటీ స్వాధీనం కోసం వచ్చే మా సిబ్బంది లేదా ఎవరైనా అధికృత వ్యక్తి దిగువ పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తారు:

(a) సాధారణంగా ఖాతాదారును వారు కోరుకున్న స్థలంలో కలవడం జరుగుతుంది, ఒకవేళ అలాంటి నిర్దేశిత ప్రదేశం ఏది లేనట్లు అయితే వారి నివాస స్థలంలో కలవడం జరుగుతుంది. ఒకవేళ అక్కడ అందుబాటులో లేని పక్షంలో వారి వృత్తి/వ్యాపార సంస్థలో కలవడం జరుగుతుంది.

(b) మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించిన వారు ఖాతాదారును కలిసిన వెంటనే వారి గుర్తింపు, హోదాను చూపుతారు.

(c) ఖాతాదారు గోప్యతను గౌరవించడం జరుగుతుంది.

(d) ఖాతాదారుతో సంభాషణ గౌరవప్రదంగా ఉంటుంది.

(e) ఖాతాదారు వ్యాపారం లేదా వృత్తికారణంగా ప్రత్యేక పరిస్థితులు ఉంటే తప్ప ఖాతాదారులను మా ప్రతినిధులు

ఉదయం 7 గంటల నుంచి రాత్రి 7 గంటల మధ్య కాలంలో కలుస్తారు.

- (f) కస్టమర్ ఏదైనా నిర్దిష్ట సమయంలో ఫోన్ చేయవద్దని కోరినా లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో వద్దని చెప్పిన పక్షంలో వీలైనంత వరకు దాన్ని గౌరవించడం జరుగుతుంది.
- (g) కాల్స్ సంఖ్య, సమయం, సంభాషణ అంతా కూడా డాక్యుమెంట్ చేయడం జరుగుతుంది.
- (h) బకాయిలకు సంబంధించిన విభేదాలను పరస్పర ఆమోదయోగ్యంగా, సరైన రీతిలో పరిష్కరించుకునేందుకు తగిన సాయం అందజేయడం జరుగుతుంది.
- (i) బకాయిల వసూలు కోసం ఖాతాదారులు ఉండే ప్రాంతాలను సందర్శించేటప్పుడు తగిన మర్యాద, గౌరవం కాపాడటం జరుగుతుంది.
- (j) కుటుంబంలో మరణం సంభవించినా లేదా ఏదైనా విపత్తులు సంభవించిన సమయాల్లో బకాయిల వసూలు కోసం కాల్స్ చేయడం/లేదా వారి దగ్గరకు రావడం వంటివి చేయం.

1) ఫిర్యాదులు, సమస్యలు

అంతర్గత ప్రక్రియలు

- (a) కంపెనీకి చెందిన ప్రతీ కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులు, సమస్యలు అందుకునేందుకు, నమోదు చేసేందుకు పరిష్కరించేందుకు తగిన వ్యవస్థ, ప్రక్రియలు ఉన్నాయి.
- (b) ఫిర్యాదులు, సమస్యలు పరిష్కరించేందుకు కంపెనీకి చెందిన డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని సంస్థలో నెలకొల్పారు.
- రుణ సంస్థలు, నిర్వాహకుల నిర్ణయాల కారణంగా తలెత్తే వివాదాలు వినడం, కనీసం తదుపరి అత్యున్నత స్థాయిలో వాటిని పరిష్కరించేలా ఆ యంత్రాంగం చూస్తుంది.
- (c) కంపెనీ నిర్వాహకుల నిర్ణయాల కారణంగా తలెత్తే వివాదాలు/ఫిర్యాదులు సహ ఔట్సోర్స్ ఏజెన్సీ సేవలకు సంబంధించి తలెత్తే సమస్యలను దృష్టికి తీసుకువచ్చినట్లు అయితే వాటిని విని పరిష్కరించడం జరుగుతుంది.
- (d) ఫిర్యాదు చేసే ప్రక్రియ వాటిని సజావుగా, వేగవంతంగా పరిష్కరించే ప్రక్రియకు సంబంధించిన వివరాలన్నీ ఖాతాదారుకు వివరించడం జరుగుతుంది.
- (e) ఫిర్యాదు చేయాలని ఖాతాదారు భావించినప్పుడు ఖాతాదారులకు ఈ విషయాలు తెలియజేయాలి:

- i. ఇది ఎలా చేయాలి
- ii. ఎక్కడ ఫిర్యాదు చేయాలి
- iii. ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలి
- iv. సమాధానం ఎప్పటి లోపు ఆశించాలి
- v. పరిష్కారం కోసం ఎవరిని సంప్రదించాలి
- vi. సమాధానం కస్టమరుకు సంతృప్తి కలిగించకపోతే ఏం చేయాలి.
- vii. కస్టమర్లకు ఉన్న సందేహాలు తీర్చేందుకు సదా మా సిబ్బంది ఖాతాదారులకు సాయపడేందుకు సిద్ధంగా ఉంటారు

(f) లిఖితపూర్వకంగా ఒక ఫిర్యాదు ఖాతాదారు నుంచి మేము అందుకున్నట్టు అయితే, వారికి అది అందినట్టు/సమాధానాన్ని వారం లోపు పంపేందుకు మేము కృషి చేస్తాం. ఆ అక్నాలెడ్జ్మెంట్లో ఆ ఫిర్యాదును చూసే అధికారి పేరు, హోదా ఉంటాయి. మా టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నెంబర్ ద్వారా ఫిర్యాదు అందుకున్నట్టు అయితే ఆ కస్టమరుకు ఆ ఫిర్యాదు రెఫరెన్స్ నెంబర్ అందజేయడం జరుగుతుంది. సహేతుకమైన సమయంలో దానికి సంబంధించిన పురోగతిని వారికి తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

(g) విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, మేము మా తుది స్పందనను లేదా అట్టి దానిపై స్పందించేందుకు మరికొంత సమయం పడుతుందని ఖాతాదారులకు తెలియజేస్తాం. ఫిర్యాదు అందుకున్న ఆరు వారాల్లోపు దాన్ని పరిష్కరించేందుకు మేము కృషి చేస్తాం, అలాగే ఫిర్యాదు విషయంలో అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందనట్టు అయితే దాన్ని ఇంకా ముందుకు ఎలా తీసుకెళ్లాలో తెలియజేస్తాం.

ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ

ఏదైనా ఫిర్యాదు/సమస్య ఉన్నట్టు అయితే దిగువ తెలిపిన ఏ మాధ్యమం ద్వారానైనా ఖాతాదారు మా కార్పొరేట్ కార్యాలయాన్ని సంప్రదించవచ్చు:

టెలిఫోన్: 022 - 4272 2554; టోల్ ఫ్రీ : 1-800-1026371

ఈమెయిల్/లెటర్ను వీరికి పంపించవచ్చు:

మిస్. శివాలి షిందే (ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఆఫీసర్)

ఈమెయిల్: homeservice@edelweissfin.com

చిరునామా: ఎడిల్వైజ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, ఎడిల్వైజ్ హౌజ్, ఆఫ్: సీఎస్టీ రోడ్డు, కలినా, ముంబయి - 400098.

ఫిర్యాదు/సమస్య మాకు అందిన ఆరు (6) వారాల్లోపు విషయాన్ని పరిశీలించి తగిన స్పందన ఖాతాదారుకు తెలియజేసేందుకు మేము ప్రయత్నిస్తాం.

కంపెనీ నుంచి ఒక నెల రోజుల్లోపల ఖాతాదారు ఎటువంటి సమాధానం అందుకోలేకపోయినా లేదా అందుకున్న సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోయినా, సదరు ఫిర్యాదుదారు నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంకులోని కంప్లైంట్ రీడ్రెస్సల్ సెల్ ను ఆన్లైన్ ద్వారా సంప్రదించవచ్చు దాని లింక్ <http://grids.nhbonline.org.in> లేదా ఆఫ్లైన్ విధానం ద్వారా దిగువ పేర్కొన్న లింకు ద్వారా

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01bap4hmybh1sno\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01bap4hmybh1sno))/Complainant/Default.aspx)

నిర్దేశిత ఫార్మట్ లో దిగువ చిరునామాకు పోస్టు చేయవచ్చు: నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, డిపార్టుమెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ అండ్ సూపర్విజన్ (కంప్లైంట్ రీడ్రెస్సల్ సెల్), 4వ అంతస్తు, కోర్ -5A, ఇండియా హ్యూబ్ టాటా సెంటర్, లోడి రోడ్, న్యూ ఢిల్లీ - 110 003.

పైన పేర్కొన్న ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ మా కంపెనీ వెబ్సైటులోనూ

<https://www.edelweisshousingfin.com> అందుబాటులో ఉంది.

11 సాధారణం

- రుణ ఒప్పందంలోని నియమ నిబంధనలు మినహా రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన (రుణగ్రహీత గతంలో ఇవ్వని సమాచారాన్ని గుర్తిస్తే తప్ప) వ్యవహారాల్లో కంపెనీ ఎటువంటి జోక్యం చేసుకోదు.
- సాధారణ పరిస్థితుల్లో రుణగ్రహీత నుంచి లేదా బ్యాంకు/ఆర్థిక సంస్థ నుంచి వచ్చే విజ్ఞప్తి ఆధారంగా మేము లోన్ అకౌంట్ ట్రాన్స్ఫర్ చేపడతాం. కంపెనీ సమ్మతి లేదా ఏదైనా అభ్యంతరం ఉన్నట్టు అయితే ఆ విషయాన్ని విజ్ఞప్తి అందుకున్న 21 రోజుల్లో తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
- రుణ రికవరీ విషయాల్లో కంపెనీ వేధింపులకు అంటే వేళ కాని వేళ రుణగ్రహీతతో మాట్లాడటం, లోన్ల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం వంటి చర్యలను కంపెనీ చేపట్టదు. అంతే కాదు కంపెనీ సిబ్బంది మొరటుగా వ్యవహరించకుండా వారికి తగిన శిక్షణ ఇచ్చి, ఖాతాదారులతో వారు సరైన రీతిలో మెలిగేలా కంపెనీ చూస్తుంది.

(d) అవసరం అనుకుంటే రుణ అప్లికేషన్ లో ఇచ్చిన వివరాలను మేము పరిశీలిస్తాం. దాని కోసం మా సిబ్బంది లేదా ఆ అవసరాల కోసం నియమించుకున్న ఏజెన్సీల ద్వారా వారిని నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ ద్వారా సంప్రదించడం, మరియు/లేదా వారు ఇల్లు మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాను సందర్శించడం జరుగుతుంది.

(e) ఖాతాదారు అకౌంట్ కు సంబంధించి మేము దర్యాప్తు చేయాలని భావించి పోలీసులు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థల ప్రమేయాన్ని మేము కోరినప్పుడు ఆ విషయంలో సహకరించాలని ఖాతాదారుకు తెలియజేస్తాం.

(f) ఖాతాదారు మోసపూరితంగా వ్యవహరించినా, తగిన జాగ్రత్త పాటించకుండా ఉండటం వలన వారి ఖాతాలకు వాటిల్లే నష్టానికి ఖాతాదారులే బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది.

(g) దిగువ తెలిపిన భాషలు అంటే హిందీ, ఇంగ్లీష్, ఇతర స్థానిక భాషల్లో మా ఉత్పత్తులు, సేవలను మా డిస్ ప్లేలో ఉంచుతాం.

(h) రుణ వ్యవహారాల్లో లింగం, కులం, మతం పేరుతో మేము వివక్ష చూపం. అంతే కాదు దృష్టి లోపం, శారీరక లోపాలు ఉన్నాయని మా ఉత్పత్తులు, సేవలు, సదుపాయాల వంటి విషయంలో వివక్ష చూపం. అయితే ఇది సమాజంలోని విభిన్న వర్గాల కోసం ప్రత్యేక పథకాలు చేపట్టేందుకు మాకు అడ్డంకి కాదు.

(i) కంపెనీ, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య గృహ రుణం విషయంలోని ప్రధాన నియమ నిబంధనలను అర్థం చేసుకునేందుకు, అట్టి రుణాలకు సంబంధించి నిర్దేశిత ఫార్మట్ లో అతి ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలతో కూడిన డాక్యుమెంట్ ను కంపెనీ తీసుకుంటుంది. ప్రస్తుత లోన్ కు సంబంధించి తీసుకున్న సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్లకు అదనంగా ఇది డాక్యుమెంట్ ఉంటుంది. డూప్లికేట్ కాపీ (అవసరమైతే రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో) కంపెనీ, రుణగ్రహీత మధ్య ఏర్పరిచి, దాన్ని అందుకున్నట్టుగా రుణగ్రహీత నుంచి రసీదు తీసుకొని అందజేయడం జరుగుతుంది.

(j) దిగువ తెలిపిన సందర్భాల్లో గృహ రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు లేదా ముందస్తు మూసివేతపై ఎటువంటి ఛార్జీలు లేదా పెనాల్టీలు మేము వసూలు చేయం:

- i. హౌసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై ఉండి ఏదైనా వనరు ద్వారా ముందుగా క్లోజ్ చేసినప్పుడు.
- ii. హౌజింగ్ లోన్ ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటుపై ఉండి, రుణగ్రహీత తన సొంత నిధులతో ముందస్తుగా క్లోజ్ చేసినప్పుడు

ఇక్కడ సొంత నిధులు అంటే బ్యాంకు/హెచ్ఎఫ్ఎస్/ఎన్బీఎఫ్ఎస్ మరియు/లేదా ఏదేని ఆర్థిక సంస్థ నుంచి రుణం కాకుండా ఇతర వనరులు అని అర్థం.

(k) డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ (ఫిక్స్డ్, ఫ్లోటింగ్ కాంబినేషన్) గృహ రుణాలకు ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో లోన్ ఫిక్స్డ్ గా ఉండా

లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటులో ఉందా అనే దాన్ని బట్టి ఫిక్స్డ్/ఫ్లోటింగ్ రేటుకు ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ గృహ రుణాలకు సంబంధించి ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు గడువు ముగిసి అది ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రుణంగా అది మారిన తర్వాత దానికి ఫ్లోటింగ్ రేట్ ప్రీక్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. ఇవన్నీ ఇకపై అన్ని డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ గృహరుణాలకు వర్తిస్తాయి. ఫిక్స్డ్ రేట్ రుణం అంటే రుణ వ్యవధి మొత్తం కాలానికి రేటు ఫిక్స్డ్గా ఉంటుంది.

(l) ఈ కోడ్ను ప్రచారం చేసేందుకు మేము:-

- ఈ కోడ్ కాపీని ప్రస్తుత, కొత్త ఖాతాదారులకు అందిస్తాం;
- కౌంటర్ నుంచి విజ్ఞప్తి చేసినా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం లేదా మెయిల్ ద్వారా కోరినా ఈ కోడ్ అందజేయడం జరుగుతుంది;
- ప్రతీ బ్రాంచులో ఈ కోడ్ అందుబాటులో ఉంటుంది; మా వెబ్సైటులోనూ దీన్ని చూడవచ్చు. అది ఇక్కడ అందుబాటులో ఉంటుంది <https://www.edelweisshousingfin.com> ; ఇంకా
- ఈ కోడుకు సంబంధించిన సమాచారం అందించి, ఈ కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టేలా చూసేందుకు మా సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ అందించడం జరుగుతుంది.

(m) ఈ కోడును సంవత్సరాల విరామం తర్వాత లేదా నియంత్రణాపరమైన మార్పు చోటుచేసుకున్నప్పుడు లేదా కోడ్ను సమీక్షించాల్సిన అవసరం ఉందని బోర్డు భావించినప్పుడు ఈ కోడ్ను సమీక్షించడం జరుగుతుంది.

(n) కాంప్లయన్స్ విభాగం, ఇతర సంబంధిత వాటాదారులు ఎవరైనా ఉంటే వారి సిఫార్సు మేరకు ఈ కోడ్ను సమీక్షించడం జరుగుతుంది, బోర్డు ఆమోదించిన తర్వాత అది తుది అవుతుంది.