



నిడో - ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

నిడో హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (మునుపు Edelweiss హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ గా పరిచయం)
CIN: U65922MH2008PLC182906
టవర్ 3, వింగ్ 'B', కోహినూర్ సిటీ మార్, కోహినూర్ సిటీ, కిరోల్ రోడ్,
కుర్గా (వెస్ట్), ముంబై - 400070
వెబ్సైట్: www.nidohomefin.com

డాక్యుమెంట్ పేరు	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
డాక్యుమెంట్ యజమాని	సమ్మతి
భద్రతా వర్గీకరణ	అంతర్గత
స్థానం	అన్నినిడో స్థానాలకు వర్తిస్తుంది
ఆమోదించబడిన	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
సంస్కరణ నియంత్రణ	v2022-23.03

వర్షం	సవరణ తేదీ	సంక్షిప్త సమాచారం
v2022- 23.03	మార్చి 29, 2023	మెటీరియల్ మార్పులు లేకుండా ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమీక్ష
V2022- 23.02	నవంబర్ 01, 2022	వార్షిక సమీక్షలో భాగంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమీక్ష
V2022- 23.01	మే 6, 2022	మెటీరియల్ మార్పులు లేకుండా ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమీక్ష
V1	జనవరి 16, 2012	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క స్వీకరణ

[అంతర్గత ఉపయోగం కోసం మాత్రమే]

ఇది రహస్య పత్రం. అనధికారిక యాక్సెస్, కాపీ చేయడం మరియు నకలు చేయడం నిషేధించబడ్డాయి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్:

1. పరిచయం	3
1.1 బ్యాక్ గ్రౌండ్	3
1.2 ప్రయోజనం	3
1.3 స్కోప్	3
2. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు	4
3. రుణాలు	5
4. హామీదారులు	7
5. గోప్యత మరియు గోప్యత	7
6. అధిక వడ్డీకి సంబంధించిన నియంత్రణ	8
7. కంపెనీ డ్వారా వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ గురించి ఫిర్యాదులు	8
8. బకాయిల సేకరణ	9
9. ఫిర్యాదులు	10
10. సాధారణ	12
11. సమీక్ష మరియు సవరణ	14

1. పరిచయం

1.1 బ్యాంక్ గ్రౌండ్

నిడో హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (మునుపు ఎడెల్వీస్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అని పిలుస్తారు) (నిడో/కంపెనీ) కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ స్టాండర్డ్స్ కోసం సూత్రాలను ఏర్పరిచే ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ "కోడ్"ని కంపెనీ రూపొందించింది మరియు స్వీకరించింది మరియు వివిధ మార్గాలు & పద్ధతుల ద్వారా కంపెనీ అందించిన అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఇవి వర్తిస్తాయి. జూలై 1, 2016న నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై మాస్టర్ సర్క్యులర్ ఆధారంగా ఈ కోడ్ స్వీకరించబడింది మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా మాస్టర్ డైరెక్షన్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆదేశాలు, 2021 ఫిబ్రవరి 17, 2021 తేదీ ప్రకారం కాలానుగుణంగా సవరించబడింది.

ఈ కోడ్లోని భాగాలన్నీ కంపెనీ లేదా అనుబంధ సంస్థలు కౌంటర్లో అందించిన, ఫోన్లో, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా అందించబడ్డ అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తాయి.

1.2 ఉద్దేశ్యం:

కస్టమర్లతో అన్ని లావాదేవీలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి:

- మేము అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం ఈ కోడ్లోని కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా మరియు మా సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు అభ్యాసాలలో;
- మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అక్షరం మరియు స్ఫూర్తితో సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం;
- కస్టమర్లతో మా వ్యవహారాలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉన్నాయని నిర్ధారించడం;

1.3 స్కోప్

కోడ్ అభివృద్ధి చేయబడింది:

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- పారదర్శకతను పెంపొందించడం ద్వారా కస్టమర్లు సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చనే దానిపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉంటారు;
- మార్కెట్ శక్తులను, పోటీ ద్వారా, అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి ప్రోత్సహించడం;
- కస్టమర్లతో సరసమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించండి;
- హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సిస్టమ్పై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించుకోండి.

2. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

- a. ద కంపెనీ అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్లు స్పష్టంగా, వాస్తవంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించనవిగా ఉండేలా చూస్తాము.
- b. ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచనను కలిగి ఉన్న ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సంపుటిలో ఏదైనా ప్రకటనలో, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే వర్తిస్తాయా మరియు సంబంధిత నియమ నిబంధనల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై లేదా వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉండేలా కూడా మేము చూసుకుంటాము.
- c. ద కంపెనీ మా బ్రాంచిలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్-లైన్ల ద్వారా; మా వెబ్సైట్లో; నియమించబడిన సిబ్బంది / హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీల గురించిన సమాచారాన్ని అందిస్తాము;.
ద కంపెనీ మద్దతు సేవలను అందించడం కోసం థర్డ్ పార్టీల సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి థర్డ్ పార్టీలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి థర్డ్ పార్టీలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) మేము అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించేలా మేము నిర్ధారించుకుంటాము.
- d. ద కంపెనీ, ఎప్పటికప్పుడు, కస్టమర్లు పొందుతున్న మా ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ ఫీచర్లను వారికి తెలియజేస్తాము. ఉత్పత్తులు / సేవలకు సంబంధించి మా ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం, అతను / ఆమె మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్సైట్లో నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్లో అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి అతని / ఆమె సమ్మతిని అందించినట్లయితే మాత్రమే కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది..
- e. ద కంపెనీ మా డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలకు (DSAలు) ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తాము. వీటి సేవలు మార్కెట్ ఉత్పత్తులు / సేవలకు అందుబాటులో ఉంటాయి. ఇతర విషయాలతోపాటు వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్లను సంప్రదించినప్పుడు వారు తమను తాము గుర్తించుకోవాలి.
- f. మా ప్రతినిధి / కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తన కలిగివున్నా లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించేలా వ్యవహరించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు హ్యాండిల్ చేయడానికి మరియు కస్టమర్లకు కలిగిన ఏదైనా నష్టాన్ని పూడ్చడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.

3. లోన్లు

A. లోన్ల కోసం దరఖాస్తులు & వాటి ప్రొసెసింగ్ -

- a. లోన్ ప్రొడక్ట్ను సోర్సింగ్ చేసే సమయంలో, మేము వర్తించే వడ్డీ రేట్ల గురించి, అలాగే ప్రొసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన రుసుము/ఛార్జీలు ఏదైనా ఉంటే, ప్రీ-పేమెంట్ ఆప్షన్లు & ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, మరియు ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయాల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తాము. రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తి, తద్వారా ఇతర రుణదాతలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేసుకుని & రుణగ్రహీత తగిన సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- b. లోన్ దరఖాస్తును ప్రొసెసింగ్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు / ఛార్జీలు, లోన్ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకపోతే / పంపిణీ చేయకపోతే తిరిగి చెల్లించే రుసుము మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా గురించిన మొత్తం సమాచారాన్ని, ఫిక్స్డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు లేదా విపర్యయంగా లోన్ని మార్చడానికి కన్వర్షన్ ఛార్జీలు, ఏదైనా వడ్డీ రీ-సెట్ నిబంధన మరియు రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశాలను మేము రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా తెలియజేస్తాము. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షత లేనివని కూడా మేము నిర్ధారిస్తాము.
- c. లోన్ దరఖాస్తు ఫారంలు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర HFCలు అందించే నియమ నిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత తగిన సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితాను లోన్ దరఖాస్తు ఫారం సూచిస్తుంది.
- d. మేము అన్ని లోన్ దరఖాస్తులకు రసీదుని జారీ చేస్తాము. అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారంను స్వీకరించిన తేదీ నుండి రుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ మధ్య పరస్పరం అంగీకరించబడిన సమయంలో లోన్ దరఖాస్తులు పరిష్కరించబడతాయి.

B. లోన్ మదింపు మరియు నియమ నిబంధనలు

- a. సాధారణంగా లోన్ దరఖాస్తును ప్రొసెసింగ్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో మేము సేకరిస్తాము. మాకు ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, కస్టమర్ని వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదిస్తాము.
- b. బి. వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్మాణం, ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తం లేదా మంజూరైన రుణం మొత్తాన్ని వ్రాతపూర్వక లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ ద్వారా కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు అటువంటి నియమ నిబంధనలకు కస్టమర్ల అంగీకారం స్థానిక భాష లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాష పొందబడుతుంది.

- c. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీ అనేది లోన్ అగ్రిమెంట్ లో బోల్డ్ లో క్యాప్పర్ చేయబడింది.
- d. మేము లోన్ల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో లోన్ దరఖాస్తులో కోట్ చేసిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు కస్టమర్ అమలు చేసిన అన్ని లోన్ డాక్యుమెంట్ల కాపీలను అందజేస్తాము.

C. లోన్ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్

కంపెనీ కస్టమర్ కు లోన్ అందించే స్థితిలో లేకుంటే, కంపెనీ తిరస్కరించడానికి గల కారణాన్ని (లను) లేఖ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ ద్వారా లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి.

D. నియమ నిబంధనలలో మార్పులతో సహా లోన్ల పంపిణీ

- a. కస్టమర్ చేసిన పంపిణీ అభ్యర్థన లేదా లోన్ అగ్రిమెంట్/మంజూరీ లేఖలో ఇవ్వబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్ కు అనుగుణంగా మేము లోన్లను పంపిణీ చేస్తాము.
- b. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీమెంట్ ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము/ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నియమ నిబంధనలలో ఏదైనా మార్పు గురించి మేము కస్టమర్ కు నోటీసు ఇస్తాము. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలు చేయబడతాయని మేము నిర్ధారిస్తాము. ఈ విషయంలో తగిన షరతు అనేది లోన్ అగ్రిమెంట్ లో చేర్చబడుతుంది.
- c. అటువంటి మార్పు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, కస్టమర్ అటువంటి మార్పు జరిగిన 60 రోజులలోపు మరియు నోటీసు లేకుండా వారి ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించనవసరం లేకుండా మార్చవచ్చు.
- d. అగ్రిమెంట్ ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడానికి ముందు, మేము లోన్ అగ్రిమెంట్ కి అనుగుణంగా రుణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇస్తాము.
- e. మేము అన్ని బకాయిల రీపేమెంట్ యొక్క సహేతుకమైన కాలక్రమంలో లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా రుణగ్రహీతపై మేము కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత మేము అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాము. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు & సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి మనకు అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- f. కో-ఆబ్లిగేంట్ (ల)తో లేదా వారితో కాకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరైన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్ పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పనాల్లీలను వసూలు చేయదు.

4. హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి లోనకి హామీదారుగా ఉండాలనుకున్నప్పుడు, అతనికి/ఆమెకు వీటి గురించి తెలియజేయబడుతుంది:

- i. హామీదారుగా అతని/ఆమె పూచీకత్తు;
- ii. అతను/ఆమె కంపెనీకి తాను కట్టుబడి ఉన్న పూచీకత్తు మొత్తం;
- iii. అతని/ఆమె పూచీకత్తుని చెల్లించమని మేము వారిని పిలిచే పరిస్థితులు;
- iv. అతను/ఆమె హామీదారుగా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలోని అతని/ఆమె ఇతర సొమ్ములు/సెక్యూరిటీలను మనం ఆశ్రయిస్తామా లేదా అనే అంశాలు;
- v. హామీదారుగా అతని/ఆమె పూచీకత్తులు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడిందా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా అని;
- vi. హామీదారుగా అతని/ఆమె పూచీకత్తులు డిస్కార్డ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే మేము వారికి దీని గురించి తెలియజేసే విధానం; మరియు
- vii. రుణప్రదాత / అప్పు ఇచ్చు వ్యక్తి లేదా సంస్థ చేసిన డిమాండ్కు కట్టుబడి ఉండటానికి హామీదారు నిరాకరిస్తే, బకాయిలను చెల్లించడానికి తగినంత మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, అలాంటి హామీదారుని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్గా కూడా పరిగణిస్తారు.

అతను / ఆమె హామీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ప్రతికూల మార్పుల గురించి మేము అతనికి / ఆమెకు తెలియజేస్తాము.

5. గోప్యత మరియు ఆంతరంగికత

కస్టమర్ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం ప్రైవేట్గా మరియు గోప్యంగా పరిగణించబడుతుంది (కస్టమర్లు ఇకపై కస్టమర్లు కానప్పటికీ) మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా, కస్టమర్లు అందించిన లేదా మా గ్రూప్లోని ఇతర కంపెనీలు / సంస్థలతో సహా ఎవరికైనా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని లేదా డేటాను మేము బహిర్గతం చేయము:

- i. చట్ట ప్రకారం సమాచారం ఇవ్వాలంటే;
- ii. సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజల పట్ల విధిగా ఉంటే;
- iii. మా ఆసక్తుల కోసం వారు సమాచారాన్ని అందించాల్సి వస్తే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి), అయితే మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం గ్రూప్లోని ఇతర కంపెనీలతో సహా మరెవరికైనా కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల [కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా] గురించి సమాచారాన్ని అందించడానికి అదే కారణంగా ఉపయోగించబడదు;

- iv. మమ్మల్ని సమాచారాన్ని బహిగతం చేయమని అడిగితే లేదా కస్టమర్ అనుమతితో;
- v. కస్టమర్ల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని మమ్మల్ని అడిగితే, దానిని ఇచ్చే ముందు మేము అతని / ఆమె వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందుతాము;
- vi. మేము అతని/ఆమె గురించి కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ప్రైవేసీ కింద అతని / ఆమె హక్కుల పరిధిని కస్టమర్కు తెలియజేయాలి; మరియు
- vii. కస్టమర్ మాకు ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప మేము కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మాతో సహా ఎవరమూ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించము.

6. వసూలు చేయబడిన వడ్డీ నియంత్రణ:

నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని లోన్లు మరియు అడ్వాన్సులు, ప్రొసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలపై విధించే వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి డైరెక్టర్ల బోర్డు వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరించింది. వడ్డీ మరియు వివిధ రకాలైన రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడ్షన్ల విధానం దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు అంగీకరించిన వడ్డీని మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

- i. వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన లేదా అలాకాకుండా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా అప్డేట్ చేయబడుతుంది.
- ii. వడ్డీ రేటు అనేది వార్షిక రేటు అవుతుంది. దీనివల్ల రుణగ్రహీత ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.
- iii. రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచించాలి.

7. కంపెనీ వసూలు చేసే అదనపు వడ్డీ నియంత్రణ

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రొసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఈ విషయంలో, రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్లో సూచించిన మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి.

8. బకాయిల కలెక్షన్

- (i) లోన్లు ఇచ్చినప్పుడల్లా, మేము ఆ మొత్తం, గడువుకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తాము. అయితే కస్టమర్ రిపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం లాండ్ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు అతనికి/ఆమె నోటీసును పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగతంగా సందర్శించడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా సెక్యూరిటీని తిరిగి పొందడం ద్వారా వారికి గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది.
- (ii) మా కలెక్షన్ విధానం మర్యాదపూర్వకంగా, న్యాయముగా మరియు ఒప్పించడంపై నిర్మించబడింది. కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. మా సిబ్బంది లేదా బకాయిల వసూళ్లు లేదా/మరియు సెక్యూరిటీ రిపోస్సిషన్ లో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా వారిని గుర్తించి, మేము జారీ చేసిన అధికార లేఖను చూపించాల్సి ఉంటుంది మరియు అభ్యర్థన మేరకు, మేము జారీ చేసిన అతని/ఆమె కంపెనీ గుర్తింపు కార్డును చూపించాలి. మేము బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని కస్టమర్ కు అందిస్తాము మరియు బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగిన నోటీసును అందించడానికి ప్రయత్నిస్తాము.
- (iii) సిబ్బందిలోని సభ్యులందరూ లేదా కలెక్షన్ మరియు/లేదా భద్రతా పునరుద్ధరణలో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా దిగువ పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి:
- (a) కస్టమర్ సాధారణంగా అతను/ఆమె ఎంపిక చేసుకున్న ప్రదేశంలో మరియు అతని/ఆమె నివాస స్థలంలో పేర్కొన్న స్థలంలో లేనప్పుడు మరియు అతని/ఆమె నివాసంలో అందుబాటులో లేకుంటే, వ్యాపారం/వృత్తి చేసే ప్రదేశంలో సంప్రదించబడతారు.
- (b) మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్భంలో కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.
- (c) కస్టమర్ యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.
- (d) కస్టమర్ తో పరస్పర చర్య నాగరిక పద్ధతిలో ఉండాలి.
- (e) కస్టమర్ యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు లేకపోతే, మా ప్రాతినిధులు 07:00 గంటల నుండి 19:00 గంటల మధ్య కస్టమర్ లను సంప్రదిస్తారు.
- (f) నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాలను నివారించమని కస్టమర్ చేసిన అభ్యర్థన సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించబడుతుంది.
- (g) సమయం మరియు కాలేల సంఖ్య మరియు సంభాషణ యొక్క కంటెంట్ లు డాక్యుమెంట్ చేయబడతాయి.
- (h) బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా భేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యంగా మరియు క్రమబద్ధంగా పరిష్కరించడానికి అన్ని రకాల సహాయం అందించబడుతుంది.

- (i) బకాయిల సేకరణ కోసం కస్టమర్ యొక్క ప్రదేశాన్ని సందర్శించినప్పుడు, మర్యాద మరియు అలంకారాన్ని నిర్వహించాలి. బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కాలేలు/సందర్శనలు చేయడం కోసం కుటుంబంలో మరణించడం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలు నివారించబడతాయి.

9. ఫిర్యాదులు

A. అంతర్గత ప్రక్రియలు

- (a) కంపెనీ తన ప్రతి కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులు మరియు విచారణలను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం కోసం వ్యవస్థ మరియు విధానాలను కలిగి ఉంటుంది.
- (b) కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫిర్యాదులు మరియు విచారణలను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో విచారణల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. అటువంటి యంత్రాంగం రుణమిచ్చే సంస్థల కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో విని, పరిష్కరించబడతాయని నిర్ధారిస్తుంది.
- (c) ఔట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ అందించిన సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలతో సహా కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు / ఫిర్యాదులు వారి దృష్టికి తీసుకెళ్లిన తర్వాత విని, పరిష్కరించబడతాయి.
- (d) ఫిర్యాదులను నిష్పక్షపాతంగా మరియు త్వరగా నిర్వహించడానికి కంపెనీ ప్రక్రియ వివరాలను ఎక్కడ కనుగొనాలో కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.
- (e) కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటే, కస్టమర్లకు కింది వాటిపై తెలియజేయాలి:
- దీన్ని ఎలా చేయాలి
 - ఎక్కడ ఫిర్యాదు చేయవచ్చు
 - ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలి
 - సమాధానం ఎప్పుడు ఆశించాలి
 - పరిష్కారం కోసం ఎవరిని సంప్రదించాలి
 - కస్టమర్ ఫలితం గురించి సంతోషంగా లేకుంటే ఏమి చేయాలి.
 - కస్టమర్ కు ఏవైనా సందేహాలుంటే మా సిబ్బంది కస్టమర్ కు సహాయం చేస్తారు.
- (f) కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, మేము అతనికి/ఆమెకు ఒక వారంలోపు రసీదు/ప్రతిస్పందన పంపడానికి ప్రయత్నిస్తాము. ఒప్పుకోలు చీటీలో ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు & హోదా ఉంటుంది. ఫిర్యాదు మా నిర్ణీత టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్లో ఫోన్ ద్వారా ప్రసారం చేయబడితే, కస్టమర్ కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహాయకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

(గ) విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, మేము కస్టమర్ కు తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతాము లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తాము మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తాము మరియు ఇంకా అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే అతని/ఆమె ఫిర్యాదును ఎలా తీసుకోవాలో వారికి తెలియజేయాలి.

B. విచారణల పరిష్కార ప్రక్రియ

ఏదైనా ఫిర్యాదు/విచారణ ఉన్నట్లయితే, కస్టమర్ కింది మార్గాలలో దేని ద్వారానైనా మా కార్పొరేట్ కార్యాలయాన్ని సంప్రదించవచ్చు:

టెలిఫోన్: 022 - 43428150; టోల్ ఫ్రీ : 1-800-1026371

వీరి దృష్టికి ఇమెయిల్/లేఖ పంపడం ద్వారా:

Ms. శివాలి పిండే (గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్)

ఇమెయిల్: : assistance@nidohomefin.com

మెయిల్: టవర్ 3, వింగ్ 'B', కోహినూర్ సిటీ మూల్, కోహినూర్ సిటీ, కిరోల్ రోడ్, కుర్లా (వెస్ట్), ముంబై - 400070

విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, అటువంటి ఫిర్యాదు/విచారణను స్వీకరించిన ఆరు (6) వారాల వ్యవధిలో కస్టమర్ కు మా ప్రతిస్పందనను అందించడం మా లక్ష్యం.

కస్టమర్ ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే, ఫిర్యాదుదారు <http://grids.nhbonline.org.in> లింక్ లో ఆన్ లైన్ మోడ్ లో తన ఫిర్యాదును చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ ను సంప్రదించవచ్చు లేదా ఆఫ్ లైన్ మోడ్ లో పోస్ట్ ద్వారా సూచించిన ఫార్మాట్ లో

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

లింక్ లో అందుబాటులో ఉన్న క్రింది చిరునామాను సంప్రదించవచ్చు: నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ , డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ అండ్ సూపర్ విజన్ (ఫిర్యాదుల పరిష్కార సెల్), 4వ అంతస్తు, కోర్-5A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ - 110 003.

పైన పేర్కొన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ కంపెనీ వెబ్ సైట్ www.nidohomefin.com లో కూడా అందుబాటులో ఉంది.

10. సాధారణ

- a. లోన్ అగ్రిమెంట్లోని నియమ నిబంధనలలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (అంతకుముందు రుణగ్రహీత వెల్లడించని సమాచారం, గుర్తించబడకపోతే).
- b. లోన్ల రికవరీ విషయంలో సరికాని సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, లోన్ల రికవరీ కోసం బలప్రదర్శన చేయడం మొదలైన వేధింపులకు కంపెనీ గురిచేయదు. కస్టమర్ల నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదులలో కంపెనీల సిబ్బంది యొక్క అసభ్య ప్రవర్తన కూడా ఉంటుంది కాబట్టి, కస్టమర్లతో తగిన పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- c. మేము అవసరమని భావిస్తే, కస్టమర్ డ్వారా అతని/ఆమె నివాసంలో మరియు/లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లలో మరియు/లేదా భౌతికంగా సిబ్బంది డ్వారా అతని/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను సందర్శించడం డ్వారా లేదా ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీల డ్వారా, మాకు అవసరమైతే కస్టమర్ పేర్కొన్న వివరాలను మేము ధృవీకరిస్తాము..
- d. మేము కస్టమర్ ఖాతాలో మరియు పోలీసు / ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో లావాదేవీని విచారించవలసి వచ్చినప్పుడు, మేము వారిని భాగస్వామ్యం చేయవలసి వస్తే సహకరించమని కస్టమర్కు తెలియజేస్తాము.
- e. కస్టమర్ మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, అతని/ఆమె ఖాతాలో జరిగే అన్ని నష్టాలకు అతను/ఆమె బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందని మరియు కస్టమర్ సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు లేకుండా వ్యవహరించి మరియు దీనివల్ల నష్టాలు ఏర్పడితే, దానికి కస్టమర్ బాధ్యత వహించవచ్చని మేము కస్టమర్కు తెలియజేస్తాము.
- f. మేము మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి కింది భాషలైన హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాషలో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాటిలో ప్రదర్శిస్తాము:.
- g. లోన్ ఇచ్చే విషయంలో మేము లింగం, కులం & మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపము. ఇంకా ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులలో మేము వివక్ష చూపము. అయితే, సోసైటీలోని వివిధ విభాగాల కోసం రూపొందించిన స్కీమ్లను ప్రారంభించడం లేదా అందులో పాల్గొనడం నుండి ఇది మమ్మల్ని నిరోధించదు.
- h. మేము సామాన్య వ్యవహారాల్లో రుణగ్రహీత నుండి లేదా బ్యాంక్/ఆర్థిక సంస్థ నుండి లోన్ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనలను ప్రోసెస్ చేస్తాము. సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 పని దినాలలోపు తెలియజేయబడుతుంది.

i. కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన హౌసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధాన నియమ నిబంధనలపై త్వరిత మరియు మంచి అవగాహన కల్పించడానికి, కంపెనీ అన్ని సందర్భాలలో అటువంటి లోన్ యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలను (MITC) కలిగి ఉన్న పత్రాన్ని సూచించిన ఫార్మాట్‌లో పొందాలి. ఈ పత్రం కంపెనీ పొందుతున్న ప్రస్తుత లోన్ మరియు సెక్యూరిటీ పత్రాలకు అదనంగా ఉంటుంది. కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య సక్రమంగా అమలు చేయబడిన నకిలీ కాపీ (రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగలిగే భాషలో అవసరమైతే) ఒప్పుకోలు చీటీగా రుణగ్రహీతకు అందజేయాలి.

j. మేము ఈ క్రింది పరిస్థితులలో హౌసింగ్ లోన్ల ప్రీ-క్లోజర్‌పై ప్రీ-పేమెంట్ లెవీ లేదా పనాల్టీని వసూలు చేయము:

- i. హౌసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ప్రీ-క్లోజర్ అయితే.
- ii. హౌసింగ్ లోన్ స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్న చోట మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత మూలాల నుండి లోన్‌ని ప్రీ-క్లోజర్ చేసినపుడు.
- iii. ప్రయోజనం కోసం “సొంత మూలాలు” అనే వ్యక్తికరణ అంటే బ్యాంక్/ HFC/ NBFC మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి లోన్ తీసుకోవడం ద్వారా కాకుండా ఏదైనా మూలం అని అర్థం.
- iv. అన్ని డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేటు (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ల కలయిక) హౌసింగ్ లోన్లు ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో, లోన్ ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేట్‌పైన ఉన్నాయా అనేదానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్డ్/ఫ్లోటింగ్ రేట్‌కి వర్తించే ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేట్ హౌసింగ్ లోన్ల విషయంలో, స్థిర వడ్డీ రేటు వ్యవధి ముగిసిన తర్వాత, లోన్ ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్‌గా మార్చబడిన తర్వాత ఫ్లోటింగ్ రేట్ కోసం ప్రీ-క్లోజర్ నార్మ్ వర్తిస్తుంది. ఇకపై ఫోర్-క్లోజర్ చేయబడిన అటువంటి డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేటు గల హౌసింగ్ లోన్లన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్డ్ రేట్ లోన్ అనేది లోన్ మొత్తం కాలవ్యవధికి రేటు నిర్ణయించబడిందని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

(k) కోడ్‌ను ప్రచారం చేయడానికి మేము:-

- i. ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు కోడ్ కాపీని అందిస్తాము;
- ii. కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై ఈ కోడ్‌ను అందుబాటులో ఉంచుతాము;
- iii. ప్రతి బ్రాంచిలో ఈ కోడ్‌ని అందుబాటులో ఉంచుతాము; మరియు మా వెబ్‌సైట్‌లో క్రింది లింక్‌లో అందుబాటులో ఉంటుంది <https://www.edelweisshousingfin.com> ; మరియు
- iv. కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్‌ను ఆచరణలో పెట్టడానికి మా సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకుంటాము.

11. సమీక్ష మరియు సవరణ

కోడ్ వార్షిక వ్యవధిలో లేదా నియంత్రణ అభివృద్ధి జరిగినప్పుడు లేదా కోడ్ని సమీక్షించాల్సిన అవసరం ఉందని బోర్డు భావించినప్పుడు సమీక్షించబడుతుంది.

కాంప్లయన్స్ డిపార్ట్‌మెంట్ మరియు ఇతర సంబంధిత వాటాదారుల సిఫార్సులు ఏవైనా ఉంటే, వాటి ఆధారంగా కోడ్ సమీక్షించబడుతుంది మరియు బోర్డు ఆమోదించిన తర్వాత తుదిగా అవుతుంది.