

VRIDHI FINSERV హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (VFHFL) (గతంలో వృద్ధి ఫిన్సర్వ్ లిమిటెడ్)

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC)

వెర్షన్ v2.0

ఆమోదించే అధికారం	బోర్డు చైరెక్టర్లు
రివ్యూ అధికారి	కంప్లయన్సు విభాగం
అసలు ఇష్యూ తేదీ	5 జనవరి 2023
చివరి సమీక్ష తేదీ	28 సెప్టెంబర్ 2023
పాలసీ మేకింగ్ బాడీ	కంప్లయన్సు విభాగం
అమలులో ఉన్న తేదీ	28 సెప్టెంబర్ 2023

కంటెంట్లు

1. పరిచయం	3
2. నిర్వచనాలు	3
3. లక్ష్యాలు	4
4. నియమావళి వర్తింపు:	4
5. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	4
6. లోన్ అప్రైజల్, నిబంధనలు/షరతులు మరియు లోన్ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన సమాచారం	5
7. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ	5
8. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల (DLP) ద్వారా అందించు రుణాలు	5
9. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత	6
10. ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	6
11. సమాచార విధానం:	6
12. కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడిన వడ్డీ	7
13. అడ్వర్టైజింగ్, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్	7
14. హామీదారులు	8
15. వ్యక్తిగతం మరియు గోప్యత:	8
16. క్రెడిట్ సమాచారం కంపెనీలు మరియు రుణాల మీద అధ్యయనం:	9
17. బకాయిల వసూలు	10
18. రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు కోసం మార్గదర్శకాలు	10
19. జనరల్	11
20. కోడ్ యొక్క సమీక్ష	12
21. నియంత్రణ రికార్డు మార్పు	12
22. అనుబంధం 1 - దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సౌకర్యాల కోసం మార్గదర్శకాలు	13

1. పరిచయం

వృద్ధి ఫిన్సర్వ్ హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (“వృద్ధి” లేదా “కంపెనీ”), హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీగా, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ 2021 ఫిబ్రవరి 17, 2021న జారీ చేసిన ‘ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్’ (“RBI” నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల ముఖ్యమైన నిర్దేశికలు అధ్యాయం XIII కింద జారీ చేసిన పై మార్గదర్శకాలకు) కట్టుబడి ఉండాలి.

దీని ప్రకారం, బోర్డు ఆమోదంతో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను అమలు చేయాలని నిర్ణయించబడినది.

2. నిర్వచనాలు

స.నెం	విశేషాలు	అర్థం
1.	బోర్డు	కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు అని అర్థం
2.	కోడ్	ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అని అర్థం
3.	గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం	కంపెనీ అభివృద్ధి చేసిన మరియు ప్రత్యేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం క్రింద అందించబడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని సూచిస్తుంది
4.	మోడల్ ప్రవర్తనా నియమావళి	నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021 యొక్క ప్రధాన దిశ యొక్క Annex X ప్రకారం కంపెనీ స్వీకరించిన డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSAలు)/డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMAలు) మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్ అని అర్థం.
5.	అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు/MITC	రుణం యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను (MITC) కలిగి ఉన్న డాక్యుమెంట్ అని అర్థం

3. లక్ష్యాలు

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.
- పారదర్శకత పెంచడం ద్వారా కంపెనీ అందించే సేవలపట్ల కస్టమర్లకు మంచి అవగాహన కలిగించడం.
- అంతర్గతంగా ఆరోగ్యకరమైన పోటీ ద్వారా ఆర్థిక నిర్వహణ సామర్థ్యం సాధించటం
- వినియోగదారుడు మరియు సంస్థ మధ్య సామరస్య సంబంధాలను ప్రోత్సహించడం.

4. నియమావళి వర్తింపు:

ఈ నియమావళి వృద్ధి ఫిన్సర్వ్ హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ద్వారా అందించబడే లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల ద్వారా ఫోన్ ద్వారా/వ్యక్తిగతంగా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా(స్వీయ యాజమాన్యం మరియు/లేదా అవుట్సోర్సింగ్ కింద అందించబడే), ఉత్పత్తి & సేవలకు సంబంధించి దాని వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు Vridhi యొక్క ఉద్యోగులందరికీ మరియు దాని ప్రతినిధులకు వర్తిస్తుంది.

5. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- 5.1. రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు ఆంగ్ల భాష / మాతృభాష లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకొనే భాషలో ఉండాలి.
- 5.2. రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడం కోసం చెల్లించాల్సిన రుసుము ఛార్జీలు, రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకపోతే తిరిగి చెల్లించే రుసుముల మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ప్రక్రియలు మరియు సంబంధిత ఛార్జీలు, (ఏదైనా ఉంటే), ఆలస్యంగా చెల్లింపుకు జరిమానా వడ్డీ మరియు జరిమానా ఛార్జీలు గురించి మొత్తం సమాచారాన్ని కంపెనీ పారదర్శకంగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఏదైనా, ఫిక్స్డ్ వడ్డీ నుండి ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్లకు (ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్) మార్చడానికి మార్చిడి ఛార్జీలు, ఏదైనా వడ్డీ మార్పు చేసే నిబంధన లేదా రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశం, పారదర్శక పద్ధతిలో లోన్ అప్లికేషన్ ను ప్రాసెస్ చేయడం/మంజూరీ చేయడంలో ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ధర'లను కంపెనీ వెల్లడిస్తుంది.
- 5.3. రుణ గ్రహీత మీద విధించే అన్ని ఛార్జీలు విపక్ష లేకుండా ఉంటాయి
- 5.4. రుణ గ్రహీత ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే అన్ని విషయాలు రుణ దరఖాస్తు కలిగి ఉంటుంది, ఇది ఇతర ఫైనాన్స్ సంస్థల నియమ నిబంధనలతో పోల్చి చూసి నిర్ణయం తీసుకొనే అవకాశం రుణ గ్రహీతకు కలిగిస్తుంది. దరఖాస్తుతో పటు సమర్పించ వలసిన డాక్యుమెంట్ల వివరాలు రుణ దరఖాస్తు కలిగి ఉంటుంది.
- 5.5. అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు రసీదు ఇచ్చే ప్రక్రియ కంపెనీలో ఉండాలి.
- 5.6. రుణ దరఖాస్తులు 30 దినాలలో లేదా పరస్పరం అంగీకరించిన కాలవ్యవధిలో పూర్తి చేయబడును.

6. రుణ సమీక్ష, నియమ/నిబంధనలు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ సమాచారం:

6.1. బుణం ప్రాసెస్ చేయదనాయికి అవసరమైన సమాచారాన్ని రుణ దరఖాస్తుతో పాటు కంపెనీ సేకరిస్తుంది. మరియు ఇంకేదైనా సమాచారం అవసరమైతే తిరిగి మిమ్మల్ని సంప్రతిస్తామనే విషయం వినియోగదారునికి కంపెనీ తెలియ చేస్తుంది.

6.2 వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానంతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని కంపెనీ స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియచేస్తుంది. EMI విధానం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) మరియు రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల వ్రాతపూర్వక ఆమోదాన్ని రికార్డు చేయాలి. లోన్ మొత్తం, అవధి, ROI, వివిధ ఛార్జీలు వంటి అన్ని కీలక నిబంధనలు కూడా మంజూరు లేఖ & MITCలో స్థానిక భాషలో అందించబడతాయి.

6.3. లోన్ ఒప్పందంలో బౌన్స్ ఛార్జీలు, ఆలస్యంగా చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీ వంటి అన్ని ఆలస్య సంబంధిత

ఛార్జీలను కంపెనీ పేర్కొనాలి.

6.4. కస్టమర్ అభ్యర్థనపై కంపెనీ, రుణాల పంపిణీ సమయంలో ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి ఎన్క్లోజర్లతో పాటు ఒప్పంద కాపీ అందజేయాలి.

6.5. కస్టమర్ కు రుణాన్ని అందించే స్థితిలో కంపెనీ లేనప్పుడు, అది తిరస్కరణకు గల కారణాలను కస్టమర్ కు లిఖితపూర్వకంగా/SMS/ఇమెయిల్/ఎదైనా ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమంలో తెలియజేయాలి.

7. .

7. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో రుణాల పంపిణీ

7.1. కస్టమర్ చేసిన చెల్లింపు అభ్యర్థన మరియు లేదా లోన్ ఒప్పందం/మంజూరీ లేఖలో పేర్కొన్న చెల్లింపు షరతులకు అనుగుణంగా కంపెనీ రుణాన్ని పంపిణీ చేస్తుంది.

7.2. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా వడ్డీ (ఎదైనా, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర వాటితో సహా) నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. MITC లేదా లోన్ అగ్రిమెంట్ లో తెలియజేయబడిన పద్ధతులలో అందించబడును.

7.3. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు సామరస్యంగా ఉండునట్లు కంపెనీ చూసుకుంటుంది.

7.4. 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.

7.5. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం వంటి నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

7.6. కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

8. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల (DLP) ద్వారా పొందిన రుణాలు

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల ద్వారా రుణాలను అందించాలని కంపెనీ భావించడం లేదు. ఏదేమైనప్పటికీ, కంపెనీ భాగస్వామ్యాన్ని చేపట్టినట్లయితే, రుణాలను అందించటం/లేదా బకాయిలు వాసులు చేయటం DLP ద్వారా సాగించినట్లైతే, కంపెనీ క్రింది సూచనలు పాటిస్తుంది.

8.1. ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో బహిర్గతం చేయబడతాయి;

8.2. ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు కస్టమర్ కు ఎవరి తరపున వారు అతనితో పరస్పర చర్య చేస్తున్నారో కంపెనీ పేరును ముందుగా బహిర్గతం చేయమని నిర్దేశించబడుతుంది;

- 8.3. మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది;
- 8.4. రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలుతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి లేదా అన్ని ఎన్క్లోజర్లు రుణాల మంజూరు సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించబడతాయి;
- 8.5. కంపెనీ జత కట్టిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్లపై నిశితమైన పారశీలనతో పాటు సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ చేస్తుంది;
- 8.6 కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా అప్ డేట్ చేయాలి మరియు దాని కింద డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ ను చేర్చాలి;
- 8.7 కంపెనీ బాహ్య భాగస్వాములు/ఏజెన్సీల భాగస్వామ్యంతో వివిధ APIల ద్వారా PAN, బ్యాంక్ స్టేట్ మెంట్ మొదలైన బహుళ ధృవీకరణల కోసం కస్టమర్ సమాచారాన్ని ఉపయోగిస్తుంది, అయితే ఈ సమాచారం కస్టమర్ యొక్క రుణ దరఖాస్తును అంచనా వేయడానికి మాత్రమే ఉపయోగించబడుతుంది.

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల భాద్యతలు:

9.

9.1 సంస్థకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో పేర్కొన్న ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు సంస్థలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది.

9.2 ఈ మెకానిజం రుణం ఇచ్చే సంస్థ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడతాయని మరియు పరిష్కరించబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది.

9.3 బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క పాటింపు మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై వార్షిక సమీక్షను నిర్వహిస్తారు

10. సమాచార విధానం:

ప్రవర్తన నియమావళి, ఇది స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉంటుంది, వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీల వెబ్ సైట్ లో ఉంచబడుతుంది.

11. కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడిన వడ్డీ

- 12.1. కంపెనీ బోర్డు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడంలో సహాయపడే నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది.
- 12.2. వెబ్ సైట్ లో, Vridhi నవీకరించబడిన/తాజా బెంచ్ మార్క్ రిఫరెన్స్ రేట్/ప్రైమ్ లెండింగ్ రేట్/బేస్ రేట్, రిస్క్ యొక్క గ్రేడేషన్ విధానంతో పాటు అందించే వడ్డీ రేటు పరిధి మరియు జరిమానా వడ్డీ మొదలైనవాటిని పొందుపరచాలి. Vridhi జరిమానా కోసం పాలసీని దాని వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీల విధానం కింద నిర్దేశించింది. వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా వడ్డీ ఏదైనా ఉంటే వార్షిక రేటు కాబట్టి రుణగ్రహీత ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల రుణ గ్రహీతకు తెలిసి ఉండాలి.

- 12.3. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ స్థాయికి సంబంధించిన విధానం మరియు జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే కంపెనీల వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
- 12.4. రుణగ్రహీతలకు అందించిన రీపేమెంట్ షెడ్యూల్, కంపెనీ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ ప్రకారం వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచిస్తుంది.
- 12.5 కంపెనీ వడ్డీ రేటు & ఛార్జీల విధానంలో పొందుపరచబడిన సూత్రాల ప్రకారం దాని వడ్డీ రేటు / ఛార్జీలను నిర్ణయిస్తుంది.
- 12.5.
- 12.6. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ట్ కమిటీ, ఇతరత్రా, రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్‌లలో తగిన పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షిస్తుంది.

12.6 వాయిదాల వసూలు మొత్తం లో అసలు మరియు వడ్డీల మధ్య పంపిణీ తెలియ చేయాలి

వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు (అపరాధ వడ్డీ/రుసుము ఇతర ఛార్జీలు) నిర్ణయించుటకు కంపెనీ అవసరమైన నియమావళి అంతర్గతంగా కలిగి ఉంటుంది.

12.7 వివరాలకు మా వడ్డీ పాలసీ చూడవచ్చు

12. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

కంపెనీ చేయాల్సినవి:

- 15.1. అన్ని అడ్వర్టైజింగ్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా మరియు వాస్తవంగా ఉందని నిర్ధారించుకోవడం.
- 15.2. ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన సూచనను కలిగి ఉన్న ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో ఏదైనా ప్రకటనలో, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై అందించాలి లేదా వెబ్‌సైట్‌లో పొందుపర్చాలి.
- 15.3. కంపెనీ తమ శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీలు (అపరాధ వడ్డీ, ఏదైనా ఉంటే) సమాచారాన్ని అందిస్తుంది; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్-లైన్ ద్వారా; కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో; నియమించబడిన సిబ్బంది/ హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గ్రెడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ ద్వారా అందించును..
- 15.4. కంపెనీ మద్దతు సేవలను అందించడం కోసం మూడవ పక్షాల సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) కంపెనీ పాటించే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించాలని కంపెనీ కోరుతుంది.
- 15.5. కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు, కస్టమర్లు పొందిన వారి ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ లక్షణాలను వారికి తెలియజేయవచ్చు. ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి వారి ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం, అతను/ఆమె మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్‌సైట్‌లో, కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌లో నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి అతని/ఆమె సమ్మతిని అందించినట్లయితే మాత్రమే కస్టమర్లకు తెలియజేయవచ్చు.

- 15.6. కంపెనీ వారి డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (DSAలు) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశించింది, తమ ఉత్పత్తుల/సేవలు మార్కెటింగ్ చేసేప్పుడు ఇతర విషయాలతోపాటు వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్ ను సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము గుర్తించుకోవాల్సి ఉంటుంది.
- 15.7. కంపెనీ బోర్డు ఆమోదంతో ఔట్ సోర్సింగ్ పాలసీలో భాగంగా డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSAలు)/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMAలు) కోసం మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్స్ ను అనుసరించాలి.

15.8 కంపెనీ ప్రతినిధి లేదా DSA ఈ కోడ్ ను ఉల్లంఘించినట్లు లేదా కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధి లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని పూడ్చడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.

13. హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి లోన్ కు గ్యారెంటర్ గా పరిగణించబడుతున్నప్పుడు, కింది వాటి గురించి అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయబడుతుంది.

- హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత;
- అతను/ఆమె అతని/ఆమె కంపెనీ కిట్టుబడి ఉన్న బాధ్యత మొత్తం;
- అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించడానికి HFC అతన్ని/ఆమెను పిలిచే పరిస్థితులు;
- అతను/ఆమె గ్యారెంటర్ గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలోని అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను HFC ఆశ్రయిస్తుందా;
- గ్యారెంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడినా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా: మరియు
- గ్యారెంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిస్చార్జ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే HFC అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం.
- బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలను కలిగి ఉన్నప్పటికీ, రుణదాత టెండర్ చేసిన డిమాండ్ ను పాటించడానికి హామీదారు నిరాకరిస్తే, అటువంటి హామీదారుని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్ గా కూడా పరిగణిస్తారు.
- రుణ గ్రహీత యొక్క ఆర్థిక విషయాలలో ఏదైనా విపరీత మార్పు గురించి హామీదారుడికి కంపెనీ తెలియజేస్తుంది

14. వ్యక్తిగతం మరియు గోప్యత:

వినియోగదారుడి ప్రస్తుత మరియు గాఢంకు చెందిన వ్యక్తిగత సమాచారం గోప్యంగా పరిగణించి క్రింది సూత్రాలు మరియు నియమాలకు లోబడి నిర్దేశించబడతాయి:.

కస్టమర్ ద్వారా కాని, మరే ఇతర విధాలుగా తెలుసుకున్న కస్టమర్ కు సంబంధించిన, అకౌంటుకు సంబంధించిన విషయాలను కంపెనీ తమ గ్రూప్ కంపెనీలకు గాని, ఇతరులకు గాని క్రింద కనపరచిన మినహాయింపులతో తప్ప ఇతర సమయాలలో తెలుపబడదు.

- a. చట్టం ద్వారా సమాచారం ఇవ్వాలంటే.
- b. ప్రజాపయోగం కోసం అవసరమైనప్పుడు..
- c. కంపెనీ ప్రయోజనం కాపాడేందుకు (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి). అయితే, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం గ్రూప్ లోని ఇతర కంపెనీలతో సహా ఇతరులకు కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించి (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) సమాచారాన్ని అందించడానికి ఇది ఒక కారణంగా ఉపయోగించరాదు.
- d. కంపెనీ తన కస్టమర్(ల) నుండి లోన్ అప్లికేషన్/ మంజూరు లేఖ/లోన్ ఒప్పందం లేదా ఇతరత్రా సమ్మతి/అనుమతిని పొందినట్లయితే.
- e. పైన పేర్కొన్న నిబంధనలకు లోబడి, దాని కస్టమర్ గురించి ఏదైనా ఇతర సంస్థ కోరినట్లయితే, కంపెనీ దానిని అందించే ముందు కస్టమర్ యొక్క వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందుతుంది.
- f. కస్టమర్ మాకు ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప కంపెనీ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించదు.
- g. కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని కంపెనీని అడిగితే లేదా సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి అనుమతిని ఇస్తే.
- h. కస్టమర్ ఖాతాలో లావాదేవీకి సంబంధించి కంపెనీ ఏదైనా దర్యాప్తు చేయవలసి వచ్చినప్పుడు మరియు పోలీసు/ఏదైనా ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో, కంపెనీ వారి సహాయం తీసుకోతలిస్తే కస్టమర్ సహకరించవలసి ఉంటుంది.
- i. కస్టమర్ల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని కంపెనీని అడిగితే, దానిని ఇచ్చే ముందు వారు అతని/ఆమె వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.
- j. కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్న గోప్యతా విధానం లోబడి వృద్ధి ఫిన్ సర్వీస్ హోమ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ అతని/ఆమె గురించి కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడం కోసం ప్రస్తుతం ఉన్న చట్టపరమైన ఫ్రేమ్ వర్క్ కింద అతని/ఆమె హక్కుల పరిధిని కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి.

15. క్రెడిట్ సమాచారం కంపెనీలు మరియు రుణాల మీద అధ్యయనం:

15.1 కంపెనీ రుణం/క్రెడిట్ సదుపాయాన్ని మంజూరు చేసే ముందు, రుణగ్రహీత యొక్క ప్రస్తుత రుణం/క్రెడిట్ మరియు రిపేమెంట్ ట్రాక్ రికార్డ్ గురించి ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ క్రెడిట్ ఇన్ సైర్ కంపెనీలతో (CIC'S) వెరిఫికేషన్ నిర్వహించవచ్చు.

15.2 కంపెనీ తన రుణగ్రహీతల యొక్క లోన్ మరియు రిపేమెంట్ ట్రాక్ రికార్డ్ వివరాలను ఎప్పటికప్పుడు క్రెడిట్ ఇన్ సైర్ కంపెనీలకు (CIC'S) రెగ్యులేటరీ

ఆదేశాలు/మార్గదర్శకాలను అనుసరించి మరియు కంపెనీ అంతర్గత విధానాల ప్రకారం పంచుకుంటుంది

15.3 CIC'S ఇతరత్రా, కస్టమర్ల క్రెడిట్ హిస్టరీని నిర్వహించడం మరియు CICలతో అందుబాటులో ఉన్న లోన్/క్రెడిట్ రీపేమెంట్ హిస్టరీ క్రెడిట్ పొందే కస్టమర్ సామర్థ్యంపై ప్రభావం చూపుతుందని కస్టమర్లకు తెలియచేయాలి.

15.4 రుణ దరఖాస్తులో తెలిపిన వివరాలను వినియోగదారుని నివాస మరియు/లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లలో సంప్రతించటం ద్వారా మరియు/లేదా వ్యక్తిగతంగా సందర్శించటం ద్వారా మరియు/లేదా ఈ పనికోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీ ద్వారా నిర్ధారించుకొనే హక్కు కంపెనీకి ఉంటుంది.

16. బకాయిల వసూళ్లు

16.1 రుణాలు ఇచ్చినప్పుడు, కంపెనీ స్వాగత లేఖలో/అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులతో కూడిన పత్రంలో మొత్తం, కాలవ్యవధి మరియు తిరిగి చెల్లించే వ్యవధిని పేర్కొనడం ద్వారా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్లకు వివరంగా తెలియజేస్తుంది.

16.2 అయితే, కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం కంపెనీకి అందుబాటులో ఉన్న చట్టపరమైన హక్కులకు అనుగుణంగా నిర్వహించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్లకు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా హామీగా ఉంచిన ఆస్తిని జప్తు చేయడం ద్వారా వాసులు చేసుకోవచ్చును. కంపెనీ సేకరణ విధానం/ప్రక్రియ మర్యాద, న్యాయమైన చికిత్స మరియు ఒప్పించడంపై నిర్మించబడుతుంది. కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని మేము విశ్వసిస్తున్నాము.

16.3 కంపెనీ యొక్క కలెక్షన్ పాలసీ మర్యాదపూర్వకంగా ఒప్పించటం మీద నిర్మించబడి ఉంది. కస్టమర్ల నమ్మకాన్ని కలిగించటం మరియు దీర్ఘకాల సంబంధాలను కంపెనీ విశ్వసిస్తుంది.

16.4 బకాయిల సేకరణ లేదా/ మరియు సెక్యూరిటీ రీపోజ్షన్ కోసం కంపెనీ సిబ్బంది లేదా దానిచే అధికారం పొందిన వ్యక్తి ఎవరైనా తనను/ఆమెను గుర్తించి, కంపెనీ జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శిస్తారు మరియు అభ్యర్థన మేరకు, కంపెనీ జారీ చేసిన అతని/ఆమె గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శిస్తారు.

16.5 బకాయిలకు సంబంధించిన వివరాలను కంపెనీ అపరాధ కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది మరియు లోన్ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల ప్రకారం బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగిన సమయం ఇస్తూ నోటీసును అందిస్తుంది.

16.6 కంపెనీ, రుణాల రికవరీ కోసం, వేధింపులను ఆశ్రయించకూడదు. ఆమోద యోగ్యం కానీ సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం బలప్రయోగం చేయకూడదు. కస్టమర్ల పట్ల దుర్మార్గ పరివర్తన నివారించటానికి తమ సిబ్బందికి అవసరమైన శిక్షణ ఇస్తుంది.

16.7 రికవరీ ఏజెంట్ల నియామకానికి RBI ఏర్పాటుచేసిన మార్గదర్శకాలను పాటించాలి.

17. రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు కోసం మార్గదర్శకాలు

17.1 కింది పరిస్థితులలో హాసింగ్ లోన్లను ప్రీ-క్లోజర్ చేయడంపై కంపెనీ ప్రీ-పేమెంట్ లేవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు:

17.1.1 హాసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ముందుగా ముగిస్తున్నప్పుడు.

17.1.2 గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్నప్పుడు, రుణగ్రహీత వారి స్వంత మూలాల నుండి రుణాన్ని ముందే ముగిస్తున్నప్పుడు.

17.2 "సొంత మూలాలు" అంటే బ్యాంక్/ HFC/ NBFC మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం ద్వారా కాకుండా ఏదైనా మూలం. రుణం యొక్క ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో నిధుల మూలాన్ని నిర్ధారించడానికి కంపెనీ సరిపోతుందని & సరైనదని భావించే పత్రాలను అందించమని కంపెనీ కస్టమర్ ని అడగవచ్చు.

17.3 సహ-దరఖాస్తుదారు(ల)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరైన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్ పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను విధించదు.

17.4 అన్ని ద్వంద్వ ప్రత్యేక రేట్ (స్థిర మరియు ఫ్లోటింగ్ కలయిక) హాసింగ్ లోన్లు ప్రీ క్లోజర్ సమయంలో, రుణం స్థిర లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఆధారపడి ఉంటుంది. స్థిర/ఫ్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ప్రీ క్లోజర్ 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 ఫోర్ క్లోజ్ చేయబడు డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హాసింగ్ లోన్లన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది.

18. జనరల్

- 19.1. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ తో వర్తింపు డైరెక్టర్ల బోర్డుకు వార్షిక ప్రాతిపదికన అందించబడుతుంది. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంపై అర్థ-వార్షిక నివేదికను డైరెక్టర్ల బోర్డు ముందుంచాలి
- 19.2. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (అంతకుముందు రుణగ్రహీత ద్వారా బహిష్కరణ చేయని సమాచారం, గుర్తించబడితే తప్ప)
- 19.3. రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలో (పని దినాలు) తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- 19.4. రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, కంపెనీ తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ ద్వారా మొత్తం, రుణ అవధి మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధి తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది.
- 19.5. కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన హాసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి, కంపెనీ సూచించిన ఫార్మాట్ ప్రకారం అన్ని సందర్భాల్లోనూ అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC) కలిగి ఉన్న పత్రాన్ని పొందాలి. ఈ పత్రం కంపెనీ పొందుతున్న ప్రస్తుత రుణం మరియు సెక్యూరిటీ పత్రాలకు అదనంగా ఉంటుంది.
- 19.6. కంపెనీ రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో MITCని సిద్ధం చేసింది మరియు కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య సరిగ్గా అమలు చేయబడిన కాపీ Vridhi వెబ్ సైట్ లో అప్ లోడ్ చేయబడింది.
- 19.7. కంపెనీ కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు జరిమానా వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే) అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోసం సమయ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం వంటి వివిధ కీలక అంశాలను ప్రదర్శించడం అవసరం. కంపెనీ సూచించిన మార్గదర్శకాల ప్రకారం "నోటీస్ బోర్డే" "బుక్ లెట్ లు/ బ్రోచర్ లు",

"వెబ్ సైట్ "ఇతర ప్రధర్శన మోడ్లు మరియు "ఇతర సమస్యలపై సూచనలను అనుసరించాలి.

- 19.8. Vridhi దాని వెబ్ సైట్ లో వారి ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి ఆంగ్లంలో ప్రదర్శించాలి.
- 19.9. కంపెనీ బకాయిల వివరాలు అపరాధ కస్టమర్లందరికీ తెలియజేస్తుంది మరియు లోన్ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు & ఒప్పందం ప్రకారం బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగిన నోటీసును అందజేస్తుంది.
- 19.10. కస్టమర్ మోసపూరితంగా లేదా సహేతుకమైన సంరక్షణ లేకుండా ప్రవర్తిస్తే, అన్ని నష్టాలకు కస్టమర్ బాధ్యత వహిస్తాడు. మోసపూరితంగా ప్రవర్తించడం లేదా జాగ్రత్తగా ఉండకపోవడం వలన కలిగే నష్టాలకు వినియోగదారుడి భాద్యుడు.
- 19.11. రుణం ఇచ్చే విషయంలో కంపెనీ లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. అంతేకాకుండా, ఉత్పత్తుల సేవల సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో దృష్టిలోపం లేదా శారీరకంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులను కూడా వివక్ష చూపదు. అయితే ఇది సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా అందులో పాల్గొనడం నుండి కంపెనీని నిరోధించదు.
- దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణాలను అందించడానికి మార్గదర్శకాలు అనుబంధం 1లో అందించబడ్డాయి.

కోడ్ను ప్రచారం చేయడానికి, కంపెనీ వీటిని చేయాలి:

- o కొంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు నియమావళి ప్రతిని అందించాలి;
- o ప్రతి శాఖలో మరియు వారి వెబ్ సైట్ లో ఈ కోడ్ని అందుబాటులో ఉంచండి; మరియు
- o కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి వారి సిబ్బందికి శిక్షణ ఇచ్చారని నిర్ధారించుకోండి.

20. కోడ్ యొక్క సమీక్ష

డైరెక్టర్ల బోర్డు వార్షిక ప్రాతిపదికన కోడ్ను సమీక్షిస్తుంది, మరియు/లేక చట్టంలో/నిబంధనలలో మార్పులు జరిగినప్పుడు సమీక్షిస్తుంది. డైరెక్టర్ల బోర్డు ఏ సమయంలోనైనా పాలసీ మొత్తం లేదా ఏదైనా భాగాన్ని సవరించవచ్చు లేదా తొలగించవచ్చు

19. నియంత్రణ రికార్డు మార్పు

వెర్షన్ నం.	ద్వారా అభ్యర్థనను మార్చండి	మార్పు యొక్క మెమోరాండం	ఆమోదించే తేదీ
2.0	వర్తింపు విభాగం	-	28 సెప్టెంబర్ 2023

అనుబంధం 1

దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సౌకర్యాల కోసం మార్గదర్శకాలు

దృష్టిలోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణాలు అందించడానికి వృద్ధి ఫిన్సర్వ్ హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("VFHFL") యొక్క మార్గదర్శకాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి -

- VFHFL అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవి దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు అందుబాటులో ఉంచబడతాయి మరియు VFHFL యొక్క అన్ని శాఖల కార్యాలయాల్లో అందించబడతాయి.
- అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవి ఇతర కస్టమర్లకు అందించిన విధంగా దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకు అందుబాటులో ఉంచబడతాయి మరియు వారి దృష్టి లోపం రుణ మంజూరు/నిరాకరణకు ప్రమాణం కాదు.
- VFHFL దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకు ఇతర కస్టమర్లకు అందించే సౌకర్యాలను అందిస్తుంది.
- VFHFL ఇతర కస్టమర్లకు అందించినట్లే ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవాటిని దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకు అందించడంలోనూ అదే విధానాన్ని అనుసరిస్తుంది.
- దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లపై వడ్డీ చెల్లింపు, తాకట్టు మరియు ఇతర నిబంధనల అదనపు భారం విధించబడదు.
- ఇతర కస్టమర్ల అందించే సేవలలో రుణాలలో సహా దరఖాస్తుదారుడు లేదా హామీదారుడు యొక్క అవసరం VFHFL క్రెడిట్ పాలసీ ప్రకారం లేకపోతే దృష్టి లోపం కస్టమర్ల కూడా ఈ నియమం వర్తించదు.
- VFHFL దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లను నిరక్షరాస్యులైన కస్టమర్లతో సమానం చేయదు.
- VFHFL వారి బోటనవేలు ముద్రను ఉపయోగించే దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లతో సహా దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకు ఎటువంటి సేవలను తిరస్కరించదు. అవసరమైతే, VFHFL దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ నుండి అదనపు డాక్యుమెంట్ గా థంబ్ ఇంప్రెషన్ డిక్లరేషన్ తీసుకోవచ్చు.
- దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకు ఫారమ్లు, స్లిప్పులు చదవడం మరియు నింపడం వంటి అదనపు సౌకర్యాలు అందించబడతాయి. కస్టమర్లకు అవసరమైతే, బ్రాంచ్/ఆఫీస్ అధికారి/మేనేజర్ వ్యాపార నియమాలు మరియు ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులను సాక్షి సమక్షంలో చదువుతారు.
- VFHFL దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లను రుణం తీసుకోవడానికి లేదా అతను/ఆమె దృష్టిలోపం ఉన్న వ్యక్తి(ల)తో సహా ఎంచుకునే ఎవరితోనైనా సంయుక్తంగా అందించే ఇతర సౌకర్యాలను పొందేందుకు అనుమతిస్తుంది.

- దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లు తమ ఖాతాను ఆపరేట్ చేయడానికి ఒక వ్యక్తి/వ్యక్తి(ల)ని వారి పవర్ ఆఫ్ అటార్నీ లేదా మాండేట్ హోల్డర్ గా నియమించుకోవడానికి అనుమతించబడవచ్చు, ఒకవేళ దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కోరుకుంటే.
- బ్రాంచ్/ఆఫీస్ యొక్క అధికారి/మేనేజర్ దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్/కాబోయే కస్టమర్ కి ఉత్పత్తిని అందించే ముందు అతని హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి తెలియజేస్తారు.
- దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ యొక్క డాక్యుమెంటేషన్ అవసరాలు ఏ ఇతర కస్టమర్ మాదిరిగానే ఉంటాయి. ఖాతా "ఖాతా హోల్డర్ దృష్టిలోపం" అని స్పష్టంగా గుర్తు పెట్టాలి.
- VFHFL అన్ని పత్రాల కాపీని దృష్టిలోపం ఉన్న కస్టమర్ కు అవసరమైతే డిజిటల్ రూపంలో కూడా అందిస్తుంది.
- VFHFL దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కు బ్రెయిలీ రూపంలో లేదా టెక్స్ట్ రీడబుల్ PDFలో కావాలనుకుంటే వారికి అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల (MITC) కాపీని అందిస్తుంది.
- VFHFL దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కు ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీస్ (ECS) సౌకర్యాన్ని అందించడం మంచిది,

