

విషయ పట్టిక

1	న్యాయమైన అభ్యాసాలు కోడ్	3
2	కీలక కట్టుబాట్లు	3
3	రుణాలు & లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు.....	3
4	లోన్ అప్రైజల్ & నిబంధనలు/షరతులు.....	4
5	లోన్ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు	4
6	నిబంధనలు & షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ.....	5
7	బాధ్యతాయుతమైన లెండింగ్ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత రుణాల చెల్లింపు/ సెటిల్మెంట్ పై కదిలే/చలించని ఆస్తి పత్రాల విడుదల	5
8	EMI ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయండి	6
9	సాధారణ	7
10	ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం	7
11	అంబుడ్స్మన్ పథకం	8
12	వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించే విధానం	8
13	భౌతికంగా/దృశ్యవికలాంగులకు రుణ సౌకర్యాలు	9
14	ఫోర్స్ మజ్యూర్.....	9

1 న్యాయమైన అభ్యాసాలు కోడ్

HDFC క్రెడిలా ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ (ఇకపై "కంపెనీ"గా సూచించబడుతుంది) అనేది భారతదేశంలో మరియు విదేశాలలో ఉన్న విద్యార్థులకు విద్యా రుణాలను అందించే వ్యవస్థాగతంగా ముఖ్యమైన NBFCని డిపాజిట్ చేయనిది. ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("FPC" లేదా "కోడ్") రూపొందించబడింది మరియు ప్రధాన దిశలలో న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్పై భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("RBI") జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా సవరించబడింది - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 కాలానుగుణంగా సవరించబడింది.

జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష లేకుండా, అర్హత కలిగిన అర్హులైన దరఖాస్తుదారులందరికీ దాని ఆర్థిక ఉత్పత్తులన్నింటినీ అందుబాటులో ఉంచడం కంపెనీ యొక్క విధానం మరియు ఇది. కస్టమర్లందరితో న్యాయంగా వ్యవహరించడం కంపెనీ విధానం. కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో కోడ్ను అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారా అలాగే దాని అన్ని శాఖలలో ప్రదర్శించడం ద్వారా ఈ కోడ్ను తన కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది. ఇంకా, అభ్యర్థనపై, పేర్కొన్న కోడ్ యొక్క కాపీ అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది మరియు కంపెనీ పనిచేసే రాష్ట్రంలో ప్రబలంగా ఉన్న సంబంధిత ప్రాంతీయ భాషలో కూడా అందించబడుతుంది.

FPC అమలు మొత్తం కంపెనీ బాధ్యత. కంపెనీ యొక్క ఫెయిర్ లెండింగ్ పద్ధతులు మార్కెటింగ్, లోన్ ఒరిజినేషన్, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు కలెక్షన్ యాక్టివిటీలతో సహా దాని కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు వర్తిస్తాయి.

కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు మరియు మేనేజ్మెంట్ టీమ్ ఈ కోడ్ను అమలు చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తాయి మరియు దాని అభ్యాసాలు అన్ని వాటాదారులకు న్యాయమైన మరియు సమానమైన పద్ధతిలో, వివిధ ఆర్థిక సేవలు మరియు ఉత్పత్తులను అందించడానికి మరియు ఉద్యోగులందరికీ తెలుసునని దాని యొక్క బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా చూసుకోవాలి.

2 కీలక కట్టుబాట్లు

కంపెనీ తన కస్టమర్లతో లావాదేవీలలో అనుసరించడానికి అంగీకరించే కీలక కట్టుబాట్లు:

- దీన్ని నిర్ధారించడం ద్వారా దాని కస్టమర్(ల)తో అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం:
 - a. దీని ఉత్పత్తులు, సేవలు, విధానాలు మరియు అభ్యాసాలు ఈ కోడ్లోని కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
 - b. దీని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు వర్తించే విధంగా సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు నుగుణంగా ఉంటాయి.
 - c. దాని వినియోగదారులతో దాని వ్యవహారాలు నిజాయితీ, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.
- దాని ఉత్పత్తులు మరియు సేవల స్వభావాన్ని అర్థం చేసుకోవడంలో దాని వినియోగదారులకు సహాయం చేయడానికి:
 - a. దాని ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి సమాచారాన్ని దాని కస్టమర్(లు) అర్థం చేసుకున్న భాష మరియు పద్ధతిలో అందించడం
 - b. వాటి ఆర్థికపరమైన చిక్కులను వివరిస్తున్నారు
- దాని కస్టమర్లకు అవాంతరాలు లేని అనుభవాన్ని కలిగి ఉండేలా మరియు కమీషన్ లేదా మినహాయింపు యొక్క ఏవైనా లోపాలు సంభవించినట్లయితే, కంపెనీ దానిని త్వరగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరిస్తుంది.

3 రుణాలు & లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

1. కంపెనీ వెబ్సైట్ మరియు లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్లు అవసరమైన సమాచారాన్ని (వార్షిక వడ్డీ రేటు, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు, ఫీజులు, ఆర్థిక మరియు ఇతర ఛార్జీలు మొదలైనవి) కలిగి ఉంటాయి, ఇది రుణగ్రహీతల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేస్తుంది, దీనితో అర్హతమైన పోలికను నిర్ధారించడానికి ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులు చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత(లు) ద్వారా సమాచారం తీసుకోవచ్చు.
2. రుణగ్రహీత (లు)కి అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.

- వెబ్ సైట్ మరియు లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్ తో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను కూడా సూచిస్తాయి.
- కంపెనీ రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం తగిన రసీదుని అందిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తులు ఏ సమయంలో పారవేయబడతాయో కూడా అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లో సూచించబడుతుంది.

4 లోన్ అప్లైజల్ & నిబంధనలు/షరతులు

- కంపెనీ రుణగ్రహీతకి సాంక్షన్ లెటర్ ద్వారా అర్థమయ్యేలా స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది లేదా ఇతరత్రా, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానం మరియు రికార్డ్ తో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని తెలియజేస్తుంది. రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల ఆమోదం.
- కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానాలను కూడా బోర్డులో పేర్కొంటుంది.
- రుణం మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్ క్లోజర్ ల కాపీతో పాటు రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకున్న విధంగా రుణ ఒప్పందం కాపీని కంపెనీ అందజేస్తుంది.

5 రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

- రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించినందుకు జరిమానా విధించినట్లయితే, దానిని 'పెనాల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు మరియు 'పెనల్ వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. అడ్వాన్స్ ల పై వడ్డీ వసూలు చేస్తారు. జరిమానా ఛార్జీల క్వాలిఫైడ్ జేషన్ ఉండదు అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ సమ్మేళనం కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
- కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు భాగాన్ని పరిచయం చేయదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలకు అక్షరం మరియు ఆత్మ రెండింటిలోనూ కట్టుబడి ఉండేలా చూస్తుంది.
- కంపెనీ జరిమానా ఛార్జీలు లేదా రుణాలపై సారూప్య ఛార్జీలపై ఇప్పటికే ఉన్న బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు విధానాన్ని అప్ డేట్ చేస్తుంది.
- జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా లోన్ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.
- రుణగ్రహీతలకు మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని రిమైండర్ లను పంపినప్పుడల్లా వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.
- జరిమానా ఛార్జీల యొక్క క్వాలిఫైడ్ మరియు కారణాన్ని కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించడంతోపాటు, వర్తించే విధంగా లోన్ ఒప్పందం మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు (MITC)/ కీ ఫాక్స్ ప్లేట్ మెంట్ (KFS)లో కంపెనీ వినియోగదారులకు వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- పేరా 5 (1) నుండి 5 (8) వరకు 1 ఏప్రిల్ 2024 నుండి అమలులోకి వస్తాయి. కంపెనీ పాలసీ ఫ్రేమ్ వర్క్ లో తగిన పునర్విమర్శలను నిర్వహిస్తుంది మరియు అన్ని తాజా రుణాల నుండి పొందిన/పునరుద్ధరణకు సంబంధించి సూచనల అమలును నిర్ధారిస్తుంది. ప్రభావవంతమైన తేదీ. ఇప్పటికే ఉన్న లోన్ ల విషయంలో, తదుపరి సమీక్ష లేదా పునరుద్ధరణ తేదీ లేదా సూచనల ప్రభావ తేదీ నుండి ఆరు నెలలు, ఏది ముందుగా ఉంటే అది కొత్త జరిమానా ఛార్జీల పాలనకు మారడం నిర్ధారించబడుతుంది.

6 నిబంధనలు & షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు

మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీత (లు)కి కంపెనీ స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత (లు) అర్థం చేసుకున్న భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విషయంలో తగిన షరతు ఇప్పటికే రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడింది.

2. రుణం పంపిణీ చేసిన తర్వాత రుణగ్రహీతలందరికీ కంపెనీ రుణ ఒప్పందం కాపీని, ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ పేపర్ కాపీని అందజేస్తుంది.
3. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి కంపెనీ నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
4. కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడం లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు 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 ఉంచుకోవడానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

7 బాధ్యతాయుతమైన లెండింగ్ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత రుణాల చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ పై కదిలే/చలించని ఆస్తి పత్రాల విడుదల

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు వివాదాలను నివారించడానికి కంపెనీ పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించడం మరియు రుణ ఖాతాను మూసివేసిన తర్వాత కదిలే / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఉత్తమ పద్ధతులను అవలంబిస్తుంది. రుణగ్రహీతలు ఎదుర్కొంటున్న సమస్యలను పరిష్కరించడానికి మరియు బాధ్యతాయుతమైన రుణాలను ప్రోత్సహించడానికి, ఈ క్రింది సూచనలు జారీ చేయబడ్డాయి:

ఎ. చరాచర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల

1. కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ కదిలే / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు రుణ ఖాతా యొక్క పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో ఏదైనా రిజిస్ట్రేట్ నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తీసివేయాలి.
2. రుణగ్రహీత తన/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం, లోన్ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన బ్యాంకింగ్ అవుట్లెట్/బ్రాంచ్ లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న NBFC యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు కదిలే/చలించని ఆస్తి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
3. ప్రభావవంతమైన తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన లోన్ మంజూరు లేఖలలో ఒరిజినల్ కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాల కాలక్రమం మరియు తిరిగి వచ్చే స్థలం పేర్కొనబడుతుంది.
4. ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం యొక్క ఆకస్మిక సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలు కదిలే / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ ఒక చక్కని విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది. అటువంటి విధానం కస్టమర్ సమాచారం కోసం ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు విధానాలతో పాటు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

బి. చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం

1. అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగితే లేదా 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రేట్ ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ ను ఫైల్ చేయడంలో విఫలమైతే, రుణం పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత, కంపెనీ అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఆలస్యం కంపెనీకి ఆపాదించబడిన సందర్భాల్లో, అది ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు రూ. 5000 రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
2. అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలకు నష్టం/నష్టం వాటిల్లిన సందర్భంలో, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా, కదిలే/చలించే ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరించాలి. పైన పేరా (1)లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడానికి అదనంగా. అయితే, అటువంటి సందర్భాల్లో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన పీరియడ్ పెనాల్టీ ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత) లెక్కించబడుతుంది.
3. ఈ ఆదేశాల క్రింద అందించబడిన పరిహారం ఏదైనా వర్తించే చట్టం ప్రకారం ఏదైనా ఇతర పరిహారం పొందేందుకు

రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులకు పక్షపాతం లేకుండా ఉండాలి.

8 EMI ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయండి

1. కంపెనీ మంజూరు సమయంలో రుణగ్రహీతల రీపేమెంట్ సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది EMI ఆధారిత ప్లోటింగ్ రేట్ విద్యా రుణాలు తగిన హెడ్ రూమ్ / మార్జిన్ ఉండేలా చూసుకోవాలి అవధిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMI పెరుగుదలకు, సాధ్యమయ్యే పెరుగుదలకు అందుబాటులో ఉంటుంది లో ఆసక్తి రేట్లు సమయంలో ది టేనర్ యొక్క ది ఋణం.

కంపెనీ కలిగి ఉంది స్థాపించబడింది ఒక తగిన విధానం ప్రేమ్స్వర్క్ కు కలుసుకోవడం ది అనుసరించడం అవసరాలు కోసం అమలు మరియు సమ్మతి:

- (i) మంజూరు సమయంలో, కంపెనీ దాని గురించి రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి EMI/టేనర్ లో మార్పులకు దారితీసే రుణంపై వడ్డీ రేటులో మార్పు సాధ్యమయ్యే ప్రభావం రెండు. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న వాటి కారణంగా EMI/ అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉండాలి తగిన మార్గాల ద్వారా వెంటనే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.
- (ii) వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, కంపెనీ వారి బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం స్థిరమైన రేటుకు మారడానికి రుణగ్రహీతలకు ఎంపికను అందిస్తుంది. పాలసీ, ఇంటర్ ఎలియా, లోన్ వ్యవధిలో రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో కూడా పేర్కొనవచ్చు.
- (iii) రుణగ్రహీతలకు EMIలో (ఎ) పెంపుదల లేదా గడువు పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక కోసం ఎంపిక చేసుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది; మరియు (బి) లోన్ వ్యవధిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి. ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీ యొక్క లేవీ ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది
- (iv) ప్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేట్ కి రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏవైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులు మంజూరీ లేఖలో అలాగే అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చులు రివిజన్ సమయంలో కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు పారదర్శకంగా తెలియజేయబడతాయి
- (v) ప్లోటింగ్ రేట్ లోన్ విషయంలో అవధిని పొడిగించడం ప్రతికూల రుణ విమోచనకు దారితీయదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- (vi) కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు తగిన మార్గాల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక స్టేట్ మెంట్ ను భాగస్వామ్యం చేస్తుంది / అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇది కనిష్టంగా, ఇప్పటి వరకు తిరిగి పొందిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు వార్షిక వడ్డీ రేటు / లోన్ మొత్తం అవధికి వార్షిక శాతం రేటు (APR). కంపెనీ స్టేట్ మెంట్ లు సరళమైనవి మరియు రుణగ్రహీత సులభంగా అర్థం చేసుకునేలా నిర్ధారించాలి

2. EMI లోన్లు కాకుండా, ఈ సూచనలు కూడా వర్తిస్తాయి, వివిధ ఆవర్తనాల యొక్క అన్ని సమాన వాయిదాల ఆధారిత రుణాలకు కూడా వర్తిస్తాయి.
3. ఇప్పటికే ఉన్న రుణగ్రహీతలందరికీ తగిన మార్గాల ద్వారా కమ్యూనికేషన్ పంపబడుతుంది, వారికి అందుబాటులో ఉన్న ఎంపికలను తెలియజేస్తుంది.

9 సాధారణ

1. కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).
2. రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
3. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ లేదా దాని ఏజెంట్లు తమకు చట్టబద్ధంగా మరియు చట్టబద్ధంగా

అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తారు మరియు వారిలోని ఏ వ్యక్తికి వ్యతిరేకంగా మౌఖిక లేదా శారీరకంగా ఎలాంటి బెదిరింపులు లేదా వేధింపులను ఆశ్రయించరు. రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితుల గోప్యతపై బహిరంగంగా అవమానించడం లేదా చొరబడడం, మొబైల్ లేదా సోఫట్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలను పంపడం, బెదిరింపు మరియు/లేదా అనామక కాల్లు చేయడం, రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం వంటి చర్యలతో సహా రుణ సేకరణ ప్రయత్నాలు / లేదా రుణగ్రహీతకు ఉదయం 8:00 గంటల ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయడం. మీరిన రుణాల రికవరీ కోసం, తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం, మరియు రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవాటిని ఆశ్రయించదు. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి కంపెనీ సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి

4. రెగ్యులేటరీ అవసరాలకు అనుగుణంగా, సహ-ఆబ్లిగేంట్(లు)తో లేదా లేకుండా, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు.

10 ఫిర్యాదుల పరిష్కారం విధానం

కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను విని పరిష్కరించేలా కంపెనీ తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నిర్దేశించింది.

డైరెక్టర్ బోర్డు కూడా కోడ్ యొక్క సమ్మతిని మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కూడా కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది.

అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక ఆవర్తన వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.

స్థాయి 1 -

ఎడ్యుకేషన్ లోన్ యొక్క జీవిత చక్రంలో ఎప్పుడైనా కంపెనీ అందించిన సేవలతో సంతృప్తి చెందని కస్టమర్ ఎవరైనా, సమస్యకు సంబంధించిన వివరాలను support@hdfccredila.com కి ఇమెయిల్ పంపడం ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, HDFC క్రెడిటా ఫిర్యాదుదారు యొక్క ఆందోళనలను పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఫిర్యాదుదారు ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే, వ్యాపార పద్ధతులు, రుణ నిర్ణయాలు, క్రెడిట్ మేనేజ్ మెంట్, బీమా, అవుట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ మరియు రికవరీకి సంబంధించిన ఏదైనా విషయానికి సంబంధించి ఫిర్యాదు(ల) పరిష్కారం కోసం వారు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు.

స్థాయి - 2

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి, సీనియర్ మేనేజ్ మెంట్ అధికారులతో సంప్రదించి, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని పర్యవేక్షిస్తారు మరియు ఫిర్యాదుదారు యొక్క ఫిర్యాదు/ఆందోళనను పరిష్కరించడానికి చూస్తారు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (మా వెబ్ సైట్ లో కూడా ప్రదర్శించబడతాయి) ఇక్కడ అందించబడ్డాయి:

శ్రీమతి వైజయంతి అల్పల్ శర్మ
గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ HDFC క్రెడిటా పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్
B 301, సిటీ పాయింట్, కోహినూర్ కాంటినెంట్ పక్కన, అంధేరి-కుర్లా (తూర్పు), ముంబయి - 400 059, మహారాష్ట్ర,
ఇండియా ఇమెయిల్: grievance@hdfccredila.com | ఫోన్: +91-253-6715408

స్థాయి - 3

ఫిర్యాదును ఒక నెల వ్యవధిలోగా గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ పరిష్కరించకపోతే, ఫిర్యాదుదారు దీని ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు: వెబ్ సైట్: <https://cms.rbi.org.in>

ఇమెయిల్: CRPC@rbi.org.in
సంప్రదింపు కేంద్రం (టోల్ ఫ్రీ నంబర్): 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)

ప్రత్యామ్నాయంగా, ఫిర్యాదులు భౌతిక మోడ్ కి పంపబడవచ్చు:
"కేంద్రీకృత రసీదులు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం"

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు,
సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 166 017

*ఫ్టాయి 1 (కస్టమర్ సర్వీస్) & లెవెల్ 2 (గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్) సమన్వయ పరిష్కరించలేకపోయిన తర్వాత మాత్రమే ఎస్కలేషన్ చేయవచ్చు.

11 అంబుడ్స్మన్ పథకం

కంపెనీ తన కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, దాని బ్రాంచ్/వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో, ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్/నోడల్ ఆఫీసర్/గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు అలాగే ఇమెయిల్ చిరునామాలు) ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది. మరియు కస్టమర్ ద్వారా సంప్రదించబడే అంబుడ్స్మన్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు.

ఆఫీస్ లేదా బ్రాంచ్ ని సందర్శించే వ్యక్తి సమాచారాన్ని సులభంగా యాక్సెస్ చేసే విధంగా కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాలు మరియు శాఖలలో పథకం యొక్క ముఖ్యమైన లక్షణాలను (ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు మాతృభాషలో) ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది.

కంపెనీ అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ ను నియమిస్తుంది మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన సంబంధిత మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది.

12 విధానం కోసం నిర్ణయించడం ఆసక్తి రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు

కస్టమర్లకు కంపెనీ రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై అధిక వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలు వసూలు చేయలేదని నిర్ధారించుకోవడానికి, కంపెనీ బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను ("వడ్డీ రేటు విధానం) నిర్ణయించడానికి మోడల్ ను కలిగి ఉన్న వడ్డీ రేటు విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది.

ఇంకా కంపెనీ బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి పేర్కొన్న పాలసీని కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది.

వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడ్ షెడ్యూల్ విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్ లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.

వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీల వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడతాయి. వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడిన లేదా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.

వడ్డీ రేటు తప్పనిసరిగా వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు ఛార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.

13 NBFCలు వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ గురించి ఫిర్యాదులు

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ బోర్డు తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఈ విషయంలో, రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్ లో సూచించిన మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి.

14 భౌతికంగా/దృశ్యవికలాంగులకు రుణ సౌకర్యాలు

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/విజువల్ ఛాలెంజ్ ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందడం కోసం కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైన అన్ని సహాయాన్ని అందిస్తాయి. కంపెనీ అన్ని స్థాయిలలో తన ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ సమావేశాల ద్వారా వారికి హామీ ఇవ్వబడిన వికలాంగుల హక్కులను కలిగి ఉన్న తగిన మాడ్యూల్ ను కలిగి ఉంటుంది. ఇంకా, కంపెనీ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

15 ఫోర్స్ మజ్యూర్

HDFC క్రెడిలా ద్వారా వివరించబడిన మరియు చేసిన వివిధ కట్టుబాట్లు సాధారణ ఆపరేటింగ్ వాతావరణంలో వర్తిస్తాయి. ఫోర్స్ మజ్యూర్ సందర్భంలో, హెచ్డిఎఫ్సి క్రెడిలా కస్టమర్లు మరియు ఇతర వాటాదారుల పూర్తి సంతృప్తికి ఎఫ్పిసి కింద ఉన్న కట్టుబాట్లను నెరవేర్చదు.