సుందరం హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

A. లక్ష్యాలు

సంస్థ తన కస్టమర్లతో (ఈ పదం, సందర్భాన్ని బట్టి, కంపెనీ కస్టమర్లు లేదా కస్టమర్లు అయ్యే అవకాశం ఉన్న వ్యక్తులు, రుణగ్రహీతలుగా లేదా డిపాజిటర్లుగా, మరియు లోన్ల యొక్క పూచీదారులను సూచిస్తుంది) వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించవలసిన న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైన వ్యాపార విధానాల కోసం ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడానికి మరియు వాటిని నిరంతరం మెరుగుపరచడం ఈ కోడ్ లక్ష్యం.

B. వర్తింపు

కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు కోడ్ వర్తిస్తుంది మరియు కౌంటర్ వద్ద, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్‌లో లేదా ఏదైనా ఇతర పద్ధతి ద్వారా వ్యాపారం నిర్వర్తించే సమయంలో కంపెనీ, కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఇవ్వబడిన ఉద్యోగులు మరియు ఇతర వ్యక్తులు దానికి కట్టుబడి ఉండాలి.

C. నిబద్ధత

1. పాలక చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.
2. కంపెనీ తన పాలసీలు మరియు కార్యకలాపాలలో లింగం, మతం, కులం, జాతి, రంగు లేదా శారీరక / దృష్టి వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు.

D. సమాచారం మరియు ప్రకటన

1. కంపెనీ రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా ఈ వివరాలు వెల్లడిస్తుంది:
   a. లోన్ అప్లికేషన్‌ను ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించవలసిన ఫీజులు/ఛార్జీల గురించి పూర్తి సమాచారం, వీటితో సహా
      - లోన్ మొత్తం మంజూరు చేయబడకపోతే/పంపిణీ చేయబడకపోతే తిరిగి చెల్లించబడని/తిరిగి చెల్లించబడే ఫీజు మొత్తం,
      - ప్రీ-పేమెంట్ ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే,

- వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలు, రీపేమెంట్ నిబంధనలు, లెక్కింపు పద్ధతి మరియు ఆలస్యపు చెల్లింపు కోసం జరిమానా, ఏదైనా ఉంటే,
- రీప్రైసింగ్ ఫీజు, ఏదైనా ఉంటే,
- ఫిక్స్డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు లేదా ఫిక్స్డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు లోన్‌ను మార్చడానికి కన్వర్షన్ ఛార్జీలు,
- ఏదైనా వడ్డీ రీ-సెట్ ఉపనిబంధన మరియు రుణగ్రహీత యొక్క హక్కును ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం యొక్క ఉనికి.

b. లోన్ ప్రాసెసింగ్ మరియు మంజూరు చేయడంలో ప్రమేయంగల అన్ని ఛార్జీలతో సహా "అన్ని ఖర్చులు" గురించి రుణగ్రహీతకు తెలుసు అని నిర్ధారించడానికి ప్రకటనలు చేయబడతాయి.

2. ఇంగ్లీష్ లేదా కస్టమర్‌కు అవసరమైన విధంగా తగిన స్థానిక భాషలో స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడానికి అవసరమైన అన్ని చర్యలను కంపెనీ తీసుకుంటుంది.

3. కంపెనీ వీటిని అనుసరించడానికి కృషి చేస్తుంది

- తన కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో పారదర్శకతతో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి కృషి చేస్తుంది.
- పారదర్శకతను నిర్ధారించేందుకు తమ వివిధ ప్రోడక్టులు మరియు సేవల గురించి, కంపనీ ద్వారా వీటిని అందించడానికి ఉన్న నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి, కావలసిన సమాచారం పొందడానికి సంప్రదించవలసిన వ్యక్తులు సహా, లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెసింగ్ సమయంలో వర్తించే ఫీజులు లేదా ఛార్జీల గురించి స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది.
- కంపెనీ యొక్క నోటీసు బోర్డు / అధికారిక వెబ్‌సైట్‌లో సమాచారాన్ని ప్రదర్శిస్తుంది మరియు కస్టమర్లతో సమావేశం సమయంలో లేదా కస్టమర్‌తో ఏదైనా ట్రాన్సాక్షన్ చేయడానికి ముందు, తగినది అని భావించే ఇతర కమ్యూనికేషన్ విధానాలను ఎంచుకుంటుంది.

4. ప్రస్తుతం ఉన్న చట్టపరమైన మరియు /లేదా రెగ్యులేటరీ నో-యువర్-కస్టమర్ మరియు యాంటీ-మనీ లాండరింగ్ మార్గదర్శకాల కింద తన బాధ్యతలను నెరవేర్చుకోవడానికి అటువంటి సమాచారాన్ని కంపెనీ పొందుతుంది; మరియు ఒక వేళ కంపెనీ సంతృప్తి మేరకు అవసరమైన సమాచారాన్ని అందించడంలో కస్టమర్ విఫలం అయితే, సంబంధిత వ్యక్తికి తన ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులను అందుబాటులో ఉంచడానికి కంపెనీ తిరస్కరించవచ్చు.

5. వ్యక్తిగత కమ్యూనికేషన్లు, పబ్లిక్ ప్రకటనలు లేదా వెబ్‌సైట్ డిస్‌ప్లేల ద్వారా తన లెండింగ్ మరియు డిపాజిట్ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పుల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయడం; మరియు

6. కంపెనీతో వారి అకౌంట్ల గురించి సమాచారం మరియు అభ్యర్థన ఆధారంగా కంపెనీ ద్వారా వారికి అందించబడిన సౌకర్యాల గురించి తన కస్టమర్లకు తెలియజేయడం.

7. కంపెనీ తన వ్యాపార సమయంలో తన కస్టమర్ల గురించి అందుకునే నాన్-పబ్లిక్ ప్రైవేట్ సమాచారాన్ని గోప్యమైనదిగా పరిగణిస్తుంది మరియు ఈ కింద పేర్కొన్న పరిస్థితులలో మినహా సమాచారాన్ని వెల్లడించదు:

    - చట్టం ద్వారా లేదా ఒక న్యాయ, పాక్షిక-న్యాయ లేదా రెగ్యులేటరీ అథారిటీకి అవసరం అయినప్పుడు; లేదా
    - ప్రజా ప్రయోజనం కోసం కంపెనీ వెల్లడించవలసిన అవసరం ఏర్పడితే; లేదా
    - కంపెనీ ప్రయోజనాల కోసం వెల్లడించడం అవసరం అయినప్పుడు; లేదా
    - అటువంటి వెల్లడి కోసం కస్టమర్ సమ్మతిని అందించినప్పుడు లేదా కోరినప్పుడు.
    - కస్టమర్ల గురించి ఒక రిఫరెన్స్ అందించమని కంపెనీ అడిగితే, వారు దానిని ఇవ్వడానికి ముందు అతని/ఆమె వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందుతారు.

E. అడ్వర్‌టైజింగ్, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్:

1. తమ ప్రచారం మరియు ప్రచార సాహిత్యం మరియు ఇతర మెటీరియల్స్ తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండే విధంగా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

2. సర్వీస్ లేదా ప్రోడక్ట్ పట్ల దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు రిఫరెన్స్ కలిగి ఉండే ఏదైనా ప్రకటన మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో, ఇతర ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా అని కంపెనీ సూచిస్తుంది మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.

3. మద్దతు సేవలను అందించడానికి కంపెనీ థర్డ్ పార్టీల సేవలను ఉపయోగించినట్లయితే, కంపెనీ నిర్వహిస్తున్న గోప్యత మరియు భద్రత స్థాయి వద్దనే కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి థర్డ్ పార్టీలకు అందుబాటులో ఉంటే) వారు నిర్వహించవలసి ఉంటుంది.

4. కస్టమర్ ద్వారా అధికారం ఇవ్వబడితే తప్ప, కంపెనీ తనతో సహా ఏదైనా సంస్థ ద్వారా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించదు.

5. కంపెనీ తన ప్రోడక్టులు / సర్వీసులను మార్కెట్ చేసేందుకు గానూ సేవలను పొందే డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (DSAలు) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని సూచించింది, దీని ప్రకారం ఇతర విషయాలతో పాటు, కంపెనీ యొక్క ప్రోడక్టులను వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా విక్రయించడానికి కస్టమర్‌ను సంప్రదించినప్పుడు తాము కంపెనీ యొక్క విక్రయ ఏజెంట్లు మాత్రమే అని వారు పేర్కొనాలి.

6. కంపెనీ తరపున పనిచేసే లేదా కంపెనీ ఉత్పత్తిని విక్రయించే ఏదైనా థర్డ్ పార్టీ లేదా ఏజెంట్ ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

7. DSA లేదా కంపెనీ ప్రతినిధికి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదు అందుకున్న సందర్భంలో కంపెనీ తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది.

F. లోన్లు

1. అప్లికేషన్ సమయంలో లోన్ అప్లికేషన్‌ను ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని కంపెనీ సేకరిస్తుంది మరియు అవసరమైనప్పుడు మరింత సమాచారాన్ని అడుగుతుంది. అప్లికేషన్ ఫారంతో పాటు సమర్పించవలసిన డాక్యుమెంట్ల జాబితాను లోన్ అప్లికేషన్ ఫారం సూచించవచ్చు.

2. లోన్ అప్లికేషన్ అందుకున్నట్లుగా కంపెనీ ఒక అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్ అందిస్తుంది మరియు సమగ్ర పరిశీలనకు లోబడి అప్లికేషన్ పై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి సుమారుగా అయ్యే సమయాన్ని పేర్కొంటుంది.

3. కోరబడిన లోన్లు దాని ప్రస్తుత రుణ విధానాలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయో లేదో అంచనా వేయడానికి మరియు దాని క్రెడిట్, చట్టపరమైన మరియు సాంకేతిక ఆవశ్యకతలను తీర్చడానికి కంపెనీ లోన్ అప్లికేషన్లను సమగ్రంగా పరిశీలిస్తుంది.

4. వడ్డీ రేటు, EMI నిర్మాణం మరియు లోన్ యొక్క ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తాన్ని వివరించే లోన్ ఆఫర్ లెటర్‌ను కంపెనీ జారీ చేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా వ్రాతపూర్వక అంగీకారం యొక్క రికార్డును కూడా ఉంచుతుంది.

5. లోన్ మంజూరు/ పంపిణీ తర్వాత, అన్ని అనుబంధాలతో పాటు లోన్ అగ్రిమెంట్ యొక్క కాపీని కంపెనీ అందజేస్తుంది, మరియు అవి అందినట్లుగా నిర్ధారించాలి.

6. ఒకవేళ దరఖాస్తుదారు కంపెనీ నిబంధనలను నెరవేర్చకపోతే, లోన్ తిరస్కరణ గురించి దరఖాస్తుదారునికి కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది.

7. తన లోన్ అకౌంట్ ట్రాన్స్‌ఫర్ కోసం రుణగ్రహీత నుండి రసీదు అందుకున్న సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు తెలియజేయబడుతుంది.

8. ఎగవేత చేసిన లోన్ల రికవరీ కోసం కంపెనీ ప్రయత్నిస్తున్నప్పుడు, సంప్రదాయ విధానాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ వ్యవహరిస్తుంది మరియు రుణగ్రహీతలు మరియు సంబంధిత పార్టీలపై వేధింపులు లేదా ఒత్తిడి చేయడం లాగా పరిగణించబడే చర్యలకు పూనుకోదు మరియు ఎగవేత చేసిన కస్టమర్ల నుండి బకాయిలను రికవర్ చేయడానికి చట్టపరమైన చర్యలను చేపడుతుంది.

G. పూచీదారులు

కంపెనీకి లోన్ కోసం హామీ ఇవ్వవలసి వస్తే, పూచీదారు యొక్క బాధ్యతలు మరియు హామీ అమలు చేయబడగల పరిస్థితులు, సందర్భాన్ని బట్టి, పూచీదారు లేదా పూచీదారులు అమలు చేయవలసిన హామీ లేఖలో పేర్కొనబడతాయి.

H. పంపిణీ

1. లోన్ అగ్రిమెంట్/ లోన్ ఆఫర్ లెటర్‌లో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయబడుతుంది.

2. వడ్డీ రేటు, ఫీజు మరియు ఇతర ఛార్జీలతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులను కంపెనీ తెలియజేస్తుంది మరియు కంపెనీ యొక్క నోటీసు బోర్డు / అధికారిక వెబ్‌సైట్‌లో కూడా సమాచారాన్ని ప్రదర్శించవచ్చు మరియు అటువంటి మార్పులను తెలియజేయడానికి తగినవి అని భావించిన ఇతర కమ్యూనికేషన్ విధానాలను ఎంచుకోవచ్చు మరియు అటువంటి మార్పులు అమలు చేయబడిన తేదీ నుండి అంటే భవిష్యత్తులో అమలు చేయబడే తేదీ నుండి అటువంటి మార్పులు వర్తింపజేయబడతాయని నిర్ధారించుకోవచ్చు.

3. ఒకవేళ అటువంటి మార్పు కస్టమర్‌కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను/ఆమె మార్పు సమాచారం అందించిన 60 రోజులలోపు అతని/ఆమె అకౌంట్‌ను మూసివేయవచ్చు.

4. లోన్‌ను రీకాల్ చేసే లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరే నిర్ణయం లోన్ అగ్రిమెంట్‌కు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

5. అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీకి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా లియన్‌కు లోబడి లోన్ యొక్క బాకీ ఉన్న మొత్తాన్ని అందుకున్న తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది, ఇది రుణగ్రహీతకు సక్రమంగా తెలియజేయబడుతుంది.

I. లోన్ల రీపేమెంట్/ సెటిల్‌మెంట్ పై ఆస్తి డాక్యుమెంట్ల విడుదల

లోన్ల రీపేమెంట్/సెటిల్‌మెంట్ పై ఆస్తి డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడానికి సంబంధించి కంపెనీ ఈ క్రింది ప్రక్రియను నిర్ధారిస్తుంది:

1. ఏదైనా రిజిస్ట్రీ వద్ద రిజిస్టర్ చేయబడిన హక్కు తొలగింపుతో పాటు పూర్తి సెటిల్‌మెంట్ అందుకున్న తేదీ / లోన్ అకౌంట్ మూసివేసిన తేదీ నుండి 30 రోజుల్లోపు అసలు టైటిల్ డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడం.

2. లోన్ అకౌంట్ సర్వీస్ చేయబడిన బ్రాంచ్ నుండి లేదా వ్రాతపూర్వక అభ్యర్థనపై కస్టమర్ కోరుకున్న విధంగా SHFL యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు డాక్యుమెంట్లను అందించడం.

3. ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం యొక్క ఆకస్మిక సంఘటన జరిగితే, చట్టపరమైన వారసులకు అసలు డాక్యుమెంట్లను తిరిగి ఇవ్వడానికి సక్రమంగా ఏర్పాటు చేయబడిన విధానాన్ని కలిగి ఉండడం మరియు ఆ పాలసీ మా వెబ్‌సైట్‌లో కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది.

4. డాక్యుమెంట్లను తిరిగి ఇవ్వడంలో ఆలస్యం కంపెనీకి ఆపాదించబడిన సందర్భాల్లో పరిహారం వ్యవస్థతో పాటు ఆస్తి డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేసే ప్రక్రియలో ఆలస్యం కోసం ఏవైనా కారణాలను కస్టమర్‌కు తెలియజేయడం.

5. అసలు డాక్యుమెంట్లు పోయిన/ పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా దెబ్బతిన్న సందర్భంలో లోన్ మూసివేసిన 60 రోజుల్లోపు అసలు డాక్యుమెంట్ల సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడానికి కస్టమర్‌కు సహాయపడడం.

J. జరిమానా ఛార్జీలు

లోన్ అకౌంట్లలో జరిమానా ఛార్జీలపై కంపెనీ ఈ క్రింది వాటిని నిర్ధారిస్తుంది:

1. జరిమానా ఛార్జీలపై క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై ఎటువంటి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది లోన్ అకౌంట్‌లో వడ్డీని కాంపౌండ్ చేయడం కోసం ఉన్న సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
2. జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉంటుంది మరియు లోన్ అకౌంట్ల ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం యొక్క తీవ్రత ఆధారంగా ఉంటుంది మరియు ఎటువంటి పక్షపాతం ఉండదు.

K. EMI పై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్

1. లోన్ అవధి సమయంలో కస్టమర్ ఈ మార్పును ఎన్నిసార్లు ఎంచుకోవచ్చు అనే దానితో పాటు రేటు రీసెట్ సమయంలో ఒక ఫిక్స్‌డ్ వడ్డీ రేటుకు మారే ఎంపికను కంపెనీ అందిస్తుంది.
2. లోన్ యొక్క అవధిని పెంచడానికి / తగ్గించడానికి / లోన్ యొక్క అవధిని పెంచడానికి బదులుగా ఇఎంఐని పెంచడానికి / వర్తించే విధంగా ఉన్న ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు / పాక్షిక ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలకు లోబడి లోన్ యొక్క ముందస్తు చెల్లింపులు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా చేయడానికి కంపెనీ ఎంపికను అందిస్తుంది.

L. డిపాజిట్లు

కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్ మరియు డిపాజిట్-అప్లికేషన్ ఫారంలు డిపాజిట్లు అంగీకరించబడగల నిబంధనల వివరాలను అందిస్తాయి, వీటిలో డిపాజిట్లు అంగీకరించబడగల వ్యవధులు, అందించబడే వడ్డీ రేట్లు, నామినేషన్, రెన్యూవల్, ముందస్తు ఉపసంహరణ, మరియు డిపాజిట్లపై అందుబాటులో ఉండే లోన్లు కూడా ఉంటాయి.

M. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు డిస్క్లోజర్

కంపెనీ వీటిని నిర్ధారిస్తుంది:

1. కస్టమర్ అకౌంట్ వివరాలు క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు పంపబడతాయని కస్టమర్‌కు తెలియజేయబడుతుంది.
2. కస్టమర్ అకౌంట్ గురించి ఇతర సమాచారాన్ని క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలతో పంచుకోవడానికి కస్టమర్ అనుమతించినట్లయితే, కంపెనీ ఆ విధంగా చేయవచ్చు.
3. కస్టమర్ డిమాండ్ చేస్తే, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమర్పించిన సమాచారం యొక్క కాపీని కంపెనీ అందిస్తుంది.

N. ఫిర్యాదులు & సమస్యలు

1. ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం, ఎస్కలేషన్ల స్థాయిలతో సహా సక్రమంగా ఆమోదించబడిన ఫిర్యాదు పరిష్కార పాలసీ దాని అన్ని శాఖలలో అలాగే దాని వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

2. కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులు / సమస్యలు ఏవైనా ఉంటే నమోదు చేయడానికి మరియు/లేదా సమర్పించడానికి కంపెనీ తన ప్రతి శాఖలో మరియు కార్యాలయాలలో సౌకర్యాలను అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

3. ఫిర్యాదు అందుకున్న 30 రోజుల్లోపు అన్ని ఫిర్యాదులు / సమస్యలను పరిష్కరించడానికి/ప్రతిస్పందించడానికి మరియు ఫిర్యాదులు/సమస్యల పరిష్కార స్థితి గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయడానికి కంపెనీ కృషి చేస్తుంది. ఒకవేళ కస్టమర్ ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే, అతనికి/ఆమెకి తదుపరి స్థాయి ఎస్కలేషన్ గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

4. ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుండి ఏడు రోజుల్లోపు కంపెనీ ఒక అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్ / మధ్యంతర ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది.

O. కోడ్ యొక్క కాపీలు

ఈ కోడ్ కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో పోస్ట్ చేయబడుతుంది, మరియు దాని కార్పొరేట్ మరియు ఇతర కార్యాలయాల నుండి కూడా కాపీలు పొందవచ్చు.