

SUNDARAM HOME FINANCE LIMITED

FAIR PRACTICE CODE

సుందరం హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

A. లక్ష్యాలు:

కోడ్ తన వినియోగదారులతో(ఈ పదం సందర్భాన్ని బట్టి, రుణగ్రహీతలు లేదా డిపాజిటర్లు మరియు రుణాల హామీదారులుగా కంపెనీ వినియోగదారులయ్యే లేదా మారే వ్యక్తులను సూచిస్తుంది) వ్యవహరించేటప్పుడు కంపెనీ అనుసరించాల్సిన న్యాయమైన మరియు పారదర్శక వ్యాపార పద్ధతుల కోసం ప్రమాణాలను రూపొందించడానికి మరియు నిరంతరం మెరుగుపరచడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

B. వర్తింపు :

కోడ్ కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలకు వర్తిస్తుంది మరియు కంపెనీ, దాని ఉద్యోగులు మరియు కౌంటర్లో, ఫోన్లో, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాలు, ఇంటర్నెట్లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా దాని వ్యాపారంలో ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఇతర వ్యక్తులు తప్పనిసరిగా కట్టుబడి ఉండాలి.

C. నిబద్ధత:

1. కంపెనీ పాలక చట్టాలకు మరియు నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉంటుంది.
2. కంపెనీ తన విధానాలు మరియు కార్యకలాపాలలో లింగం, మతం, కులం, మత సిద్ధాంతాలు, రంగు లేదా శారీరక/దృశ్య వైకల్యం ఆధారంగా వివక్షత చూపకూడదు.

D. సమాచారం మరియు బహిర్గతం చేసే విధానం:

1. కంపెనీ రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా బహిర్గతం చేసేవి:
 - a. రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీల గురించిన మొత్తం సమాచారం, ఇంకా క్రిందివి కూడా:
 - రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకుండు/పంపిణీ చేయకుండు తిరిగి చెల్లించాల్సిన రుసుము మొత్తం,
 - ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే,
 - వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలు, తిరిగి చెల్లించే నిబంధనలు, గణన పద్ధతి మరియు ఆలస్యమైన చెల్లింపు కోసం జరిమానా, ఏవైనా ఉంటే,

- రీప్రెసింగ్ ఫీజు, ఏవైనా ఉంటే,
- రుణాన్ని స్థిర రేట్ల నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు మార్చడానికి మార్పిడి ఛార్జీలు లేదా వైస్ వెర్సా,
- ఏదైనా వడ్డీ రీ-సెట్ నిబంధన ఉనికి మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశం.

b. రుణగ్రహీత రుణ ప్రాసెసింగ్ మరియు మంజూరులో ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా "అన్ని ఖర్చులు" గురించి తెలుసుకునేలా బహిర్గతం చేయాలి.

2. వినియోగదారుకు అవసరమైన ఆంగ్లంలో కానీ లేదా తగిన స్థానిక భాషలో కానీ స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడానికి అవసరమైన అన్ని చర్యలను కంపెనీ తీసుకుంటుంది.

3. కంపెనీ వీటికి ప్రయత్నిస్తుంది:

- తన వినియోగదారులతో వ్యవహరించేప్పుడు న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా మరియు పారదర్శకతతో వ్యవహరించడం.
- లోన్ దరఖాస్తు యొక్క ప్రాసెసింగ్ సమయంలో వర్తించే కావలసిన సమాచారం, రుసుములు లేదా ఛార్జీల భద్రత కోసం సంప్రదించబడే వ్యక్తులతో సహా కంపెనీ వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు, కంపెనీ అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులు, గురించి పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి వినియోగదారులకు స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవడం.
- కంపెనీ యొక్క నోటీసు బోర్డు/అధికారిక వెబ్ సైట్ లో సమాచారాన్ని ప్రదర్శించాలి మరియు వినియోగదారులతో సమావేశ సమయంలో లేదా వినియోగదారుతో ఏవైనా లావాదేవీ మొదలు పెట్టే ముందు సరైనదని భావించే ఇతర కమ్యూనికేషన్ మోడల్ ను ఎంచుకోవాలి.

4. ప్రస్తుత చట్టబద్ధమైన మరియు/లేదా నియంత్రణ సంబంధమైన మీ వినియోగదారుని తెలుసుకోండి మరియు మనీ లాండరింగ్, నిరోధక మార్గదర్శకాల ప్రకారం దాని బాధ్యతలను నెరవేర్చడానికి అవసరమైన సమాచారాన్ని కంపెనీ తన వినియోగదారుల నుండి పొందాలి; మరియు వినియోగదారు కంపెనీకి అవసరమైన సమాచారాన్ని అందించడంలో విఫలమైతే, సంబంధిత వ్యక్తికి దాని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందుబాటులో ఉంచడానికి నిరాకరించవచ్చు.

5. వ్యక్తిగత కమ్యూనికేషన్లు, పబ్లిక్ ప్రకటనలు లేదా వెబ్ సైట్ డిస్ప్లే ల ద్వారా రుణాలు మరియు డిపాజిట్ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పుల గురించి వినియోగదారులకు తెలిజేస్తుంది; మరియు

6. కంపెనీతో ఉన్న వారి ఖాతాల గురించి మరియు అభ్యర్థన ఆధారంగా కంపెనీ వారికి అందించిన సౌకర్యాల గురించి సమాచారం పొందే హక్కును తన వినియోగదారులకు తెలిజేస్తుంది.

7. కంపెనీ తన వ్యాపార సమయంలో తన వినియోగదారుల గురించి స్వీకరించే రహస్య, పబ్లిక్ కాని ప్రైవేట్ సమాచారంగా పరిగణించాలి మరియు ఇక్కడ మినహా ఇతరులకు సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయకూడదు:

- చట్టం ద్వారా లేదా న్యాయ, పాక్షిక-న్యాయ లేదా నియంత్రణ అధికారం ద్వారా అవసరమైనప్పుడు; లేదా
- కంపెనీ ప్రజా ప్రయోజనాల కోసం బహిర్గతం చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తుంది; లేదా
- కంపెనీ ప్రయోజనాలను బహిర్గతం చేయడం అవసరమైనప్పుడు; లేదా
- వినియోగదారు అటువంటి బహిర్గతం చేయడానికి అంగీకరించినప్పుడు లేదా అడిగినప్పుడు.
- వినియోగదారుల గురించిన సమాచారాన్ని అందించమని కంపెనీని అడిగితే, దానిని ఇచ్చే ముందు వారు అతని/ఆమె వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.

E. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:

1. కంపెనీ తన పబ్లిసిటీ మరియు ప్రచార సాహిత్యం మరియు ఇతర మెటీరియల్స్ ను తప్పుదారి పట్టకుండా చూసుకోవాలి.
2. ఒక సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన సూచనను కలిగి ఉన్న ఏదైనా ప్రకటన మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో కంపెనీ సూచిస్తుంది మరియు అభ్యర్థనపై సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.
3. మద్దతు సేవలను అందించడానికి కంపెనీ మూడవ పక్షాల సేవలను పొందినట్లయితే, కంపెనీ వారు వినియోగదారు యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు అందుబాటులో ఉంటే) కంపెనీ వలె గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించాలని కంపెనీ కోరుతుంది.
4. వినియోగదారు అధికారం ఇస్తే తప్ప, కంపెనీ తనతో సహా ఏదైనా సంస్థ ద్వారా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించదు.
5. కంపెనీ తన డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (డిఎస్ఎల) కోసం నిర్దేశించిన నిర్వహణా నియమావళిని కలిగి ఉంది, దీని సేవలను కంపెనీ తన ఉత్పత్తులు/సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి వినియోగించుకోవచ్చు, ఇతర విషయాలతోపాటు, కంపెనీ ఉత్పత్తులను వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా విక్రయించడం కోసం వినియోగదారుని సంప్రదించినప్పుడు వారు తమను తాము కంపెనీ విక్రయ ఏజెంట్లుగా గుర్తించడం ఆవసరం.
6. కంపెనీ తరపున వ్యవహరించే లేదా కంపెనీ ఉత్పత్తిని విక్రయించే ఏదైనా మూడవ పక్షం లేదా ఏజెంట్ నిర్వహణా నియమావళికి అనుగుణంగా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
7. డిఎస్ఎ లేదా కంపెనీ ప్రతినిధికి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో కంపెనీ తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది.

F. రుణాలు:

1. కంపెనీ దరఖాస్తు సమయంలో రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని సేకరిస్తుంది మరియు అంచనా వేసినట్లు అవసరమైతే మరింత సమాచారం కోసం అడుగుతుంది. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్ తో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితాను సూచించవచ్చు.
2. కంపెనీ రుణ దరఖాస్తు యొక్క రసీదు కోసం అంగీకరాన్ని ఇస్తుంది మరియు తగిన శ్రద్ధకు లోబడి దరఖాస్తును పారవేసేందుకు అంచనా వేసిన కాలపరిమితిని కూడా తెలియజేస్తుంది.
3. కోరిన రుణాలు దాని ప్రస్తుత రుణ విధానాలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయా మరియు దాని క్రెడిట్, చట్టపరమైన మరియు సాంకేతిక అవసరాలను తీరుస్తాయా అనే దానిని అంచనా వేయడానికి తగిన శ్రద్ధతో కూడిన ప్రక్రియ ద్వారా కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను ఉంచుతుంది.
4. రుణం యొక్క వడ్డీ రేటు, ఈఎంఐ నిర్మాణం మరియు ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తాన్ని వివరిస్తూ లోన్ ఆఫర్ లెటర్ ను కంపెనీ జారీ చేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత వ్రాతపూర్వక అంగీకార రికార్డును కూడా ఉంచుతుంది.
5. రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని దానికి సంబంధించిన అన్ని అనుబంధాలతో పాటు, రుణం మంజూరు / పంపిణీ తర్వాత, రసీదుకి అనుగుణంగా కంపెనీ అందజేయాలి.
6. దరఖాస్తుదారు కంపెనీ నిబంధనలకు అనుగుణంగా లేనట్లైతే, అతని/ఆమె రుణాన్ని తిరస్కరించడం గురించి కంపెనీ దరఖాస్తుదారునికి వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది.

7. తన రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయడానికి రుణగ్రహీత నుండి రసీదు పొందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది.
8. అపరాధ రుణాల రికవరీని ఆశ్రయిస్తున్నప్పుడు, కంపెనీ, దాని సాంప్రదాయ పద్ధతికి అనుగుణంగా, రుణగ్రహీతలు మరియు సంబంధిత పక్షాల వేధింపులు లేదా బలవంతంగా పరిగణించబడే పద్ధతులను ఆశ్రయించదు మరియు కంపెనీ మొండి ఖాతా ఉన్న వినియోగదారుల నుండి బకాయిలను రికవరీ చేయడానికి చట్టబద్ధమైన చర్యలను అనుసరిస్తుంది.

G. హామీదారులు:

కంపెనీకి హామీపై రుణం ఇవ్వాలి అవసరం ఉన్న చోట, హామీదారు యొక్క బాధ్యతలు మరియు హామీని అమలు చేసే పరిస్థితులు సందర్భానుసారంగా హామీదారు లేదా హామీదారులచే అమలు చేయబడే హామీ లేఖలో పేర్కొనబడతాయి.

H. పంపిణీ:

1. రుణ ఒప్పందం/లోన్ ఆఫర్ లెటర్ లో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయబడుతుంది.
2. వడ్డీ రేటు, ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులను కంపెనీ తెలియజేస్తుంది మరియు ఇది నోటీసు బోర్డు / కంపెనీ అధికారిక వెబ్ సైట్ లో సమాచారాన్ని ప్రదర్శించవచ్చు మరియు అటువంటి మార్పులను తెలియజేయడానికి తగినట్లుగా భావించే ఇతర కమ్యూనికేషన్ విధానాలను ఎంచుకోవచ్చు. .
3. ఒకవేళ అలాంటి మార్పు వినియోగదారుకు ప్రతికూలంగా ఉంటే, మార్పు తెలియజేసిన 60 రోజులలోపు అతను/ఆమె తన ఖాతాను మూసివేయవచ్చు.
4. రుణాన్ని రీకాల్ చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను పొందడం అనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
5. అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడం లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించడం లేదా రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఇతర దావా కోసం కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది, ఇది రుణగ్రహీతకు కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

I. డిపాజిట్లు:

కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ మరియు డిపాజిట్-దరఖాస్తు ఫారమ్ లు డిపాజిట్లను అంగీకరించే కాలాలు, ఆఫర్ చేయబడిన వడ్డీ రేట్లు, నామినేషన్, రెనివల్, ముందుగానే ఉపసంహరణ మరియు రుణాలతో సహా డిపాజిట్లను అంగీకరించే నిబంధనల వివరాలను అందిస్తాయి మరియు డిపాజిట్లపై రుణాలు అందుబాటులో ఉండవచ్చు.

J. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు బహిర్గతం చేయడం:

కంపెనీ వీటిని నిర్ధారిస్తుంది:

1. వినియోగదారు ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందజేయాలని వినియోగదారుకు తెలియజేయాలి.
2. వినియోగదారు అతని/ఆమె సమాచారాన్ని పంచడానికి అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే, వినియోగదారు ఖాతా గురించి ఇతర సమాచారాన్ని కంపెనీ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించవచ్చు.
3. కస్టమర్ డిమాండ్ చేసినట్లయితే, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమర్పించిన సమాచారం యొక్క కాపీని కంపెనీ అందించాలి.

K. ఫిర్యాదులు & సమస్యలు:

1. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం, పెరుగుదల స్థాయిలతో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం, దాని యొక్క అన్ని శాఖలు మరియు దాని వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
2. వినియోగదారులకు ఫిర్యాదులు / సమస్యలు ఏవైనా ఉంటే వాటిని ఇవ్వడానికి మరియు/లేదా సమర్పించడానికి కంపెనీ తన ప్రతి శాఖలు మరియు కార్యాలయాల్లో సౌకర్యాలను అందుబాటులో ఉంచుతుంది.
3. ఫిర్యాదు అందిన 45 రోజులలోపు అన్ని ఫిర్యాదులు/సమస్యలను పరిష్కరించడానికి/ప్రతిస్పందించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదులు/సమస్యల పరిష్కార స్థితి గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది. వినియోగదారు ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే, అతనికి/ఆమెకి తదుపరి స్థాయి తీవ్రతరం చేయబడే దాని గురించి తెలియజేయబడుతుంది.
4. ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి మూడు రోజులలోపు కంపెనీ ఒక రసీదు/తాత్కాలిక ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది.

L. కోడ్ కాపీలు:

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