



ఫెయిర్ ప్రాజ్డీస్
కోడ్

(సెప్టెంబర్ 09, 2024న జరిగిన సమావేశంలో బోర్డు సమీక్షించి, సవరించబడింది)

1. పరిచయం & లక్ష్యం:

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కు సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు ఆర్ బిఐ సర్క్యులర్ నెం. RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 dt. 17-ఫిబ్రవరి-2021, ఇందులో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై మార్గదర్శకాలను సవరించింది. నివార హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ఈ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా "ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్"ను రూపొందించింది.

నివార హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ లో, మా ఖాతాదారులకు అత్యుత్తమ సేవను అందించడం మా ప్రయత్నం. మా అన్ని సేవలు మరియు ఉత్పత్తులు ఖాతాదారుని ప్రధాన విలువగా భావించి నిర్మించబడ్డాయి మరియు ఖాతాదారు సంతృప్తి స్థాయిని పెంచుతాయి. దీన్ని దృష్టిలో ఉంచుకుని, కంపెనీ ఆర్ బిఐ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా "ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్"ని రూపొందించి అమలు చేసింది.

2. కోడ్ అమలుపరుచుట:

ఈ కోడ్ నివార యొక్క అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది, అటువంటి ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు కౌంటర్ లో, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరం ద్వారా, ఇంటర్నెట్ లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా అందించబడుతుంది.

3. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:

- రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగలిగిన భాషలో ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు, లోన్ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకుండా/వితరించకపోతే తిరిగి చెల్లించే ఫీజుల మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, రుణాన్ని స్థిరం నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్ లకు మార్చడానికి లేదా దానికి విరుద్ధంగా మార్చడానికి, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ ఛార్జీల నిబంధన మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయాల గురించి నివార రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా మొత్తం సమాచారాన్ని వెల్లడిస్తుంది. అంటే, నివార తప్పనిసరిగా పారదర్శక పద్ధతిలో లోన్ అప్లికేషన్ ను ప్రాసెస్ చేయడం/మంజూరీ చేయడంలో ప్రమేయం ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ఖర్చు'ని బహిర్గతం చేస్తుంది. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షత లేనివని కూడా నిర్ధారిస్తుంది.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి, తద్వారా ఇతరులు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయగలగాలి మరియు దాని ద్వారా రుణగ్రహీత సంపూర్ణ సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోగలగాలి. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్ తో సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితాను సూచించాలి.
- తీసుకున్న అన్ని విధాల రుణాల దరఖాస్తులకు రసీదు ఇచ్చే విధానాన్ని నివార రూపొందించింది. ప్రాధానంగా, రుణ దరఖాస్తులు అమలుపరచడానికి ఎంత సమయం పడుతుందో అని కూడా అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లో సూచించబడుతుంది.

4. రుణాల అంచనా, నిబంధనలు/షరతులు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్:

- సాధారణంగా లోన్ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో నివార సేకరించాలి. దీనికి ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే,

నివార హోమ్ ఫైనాన్స్
లిమిటెడ్

ఖాతాదారుని మళ్ళీ సంప్రదిస్తామని వెంటనే తెలియజేయాలి.

- నివార రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగలిగిన భాషలో మంజూరు లేఖ లేదా ఇతరత్రా, వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, ఇఎమ్ఐ రూపం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) మరియు రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. వ్రాతపూర్వక ఆమోదాన్ని దాని రికార్డులో ఉంచబడుతుంది.
- రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలను నివార పెద్ద అక్షరాలలో పేర్కొంటుంది.
- రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన ప్రతి ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని నివార తప్పకుండా అందజేస్తుంది.
- నివార ఖాతాదారుకు రుణాన్ని అందించలేని పక్షంలో, అది తిరస్కరణకు గల కారణాలను లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది.

5. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పుతో సహా రుణాల పంపిణీ:

- రుణ ఒప్పందం/మంజూరీ లేఖలో ఇవ్వబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్కు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయబడెలా నివార జాగ్రత్తలు తీసుకుంటుంది.
- నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పులు ఉంటే అది స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే ఒక భాషలో నివార రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము/ఛార్జీలు మొదలైనవి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే విధించబడతాయి అని నివార కూడా నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విషయంలో తగిన నిబంధనలను రుణ ఒప్పందంలో చేర్చాలి.
- ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 ప్రకారం 29 వ తేదీ ఏప్రిల్ 2024, కంపెనీ అసలు నిధుల పంపిణీ తేదీ లేదా ఖాతాదారుకు చెక్కు అందజేసిన రోజు నుండి వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది. ఇంకా, రుణం బకాయి ఉన్న కాలానికి మాత్రమే వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది మరియు మొత్తం నెలకు కాదు.
- అటువంటి మార్పు ఖాతాదారుకు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను/ఆమె ఏ అదనపు ఛార్జీలు లేదా సవరించిన వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా 60 (అరవై) రోజులలోపు ఎప్పుడైనా (నోటీస్ లేకుండా) అతని/ఆమె ఖాతాను మూసివేయొచ్చు లేదా మార్చుకోవచ్చు.
- ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/ వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం వంటి నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- నివార అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత కాని ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ఏదైనా ఇతర క్లెయిం కోసం తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, రుణగ్రహీతపై నివార కలిగి ఉండవచ్చు, రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను నివార

నివార హోమ్ ఫైనాన్స్
లీమిటెడ్

ఉంచుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

6. డైరెక్టర్ బోర్డు బాధ్యత:

- ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను పరిష్కరించడానికి నివార యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. రుణం ఇచ్చే సంస్థ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి వినబడేలా మరియు పరిష్కరించబడేలా యంత్రాంగం చూసుకుంటుంది.
- నివార యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది.

7. వ్యక్తిగత రుణం చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ పై చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల

- లోన్ బకాయి ఉన్న రుణం(లు), గడువు మీరిన వడ్డీ, గడువు మీరిన ఛార్జీల పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది.
- ఆస్తిని విడుదల చేయడానికి దరఖాస్తు/చట్టపరమైన ప్రాతినిధ్యాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, నివార పేర్కొన్న కమ్యూనికేషన్ తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు నివార నుండి ఆస్తి పత్రాలను సేకరించడానికి హక్కుదారులు / చట్టపరమైన వారసులకు తెలియజేస్తుంది.
- ఆస్తి పత్రాలు దరఖాస్తుదారు(లు)/ హామీదారు(లు)/ ఆస్తి యజమాని(లు)/ రుణగ్రహీత యొక్క చట్టపరమైన ప్రాతినిధికి ఇవ్వబడతాయి మరియు అతను తప్పనిసరిగా చెల్లుబాటు అయ్యే మరియు అసలైన గుర్తింపు రుజువు (కెవైసి పత్రాలు)ని కలిగి ఉండాలి మరియు వాటిని రుణ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన బ్రాంచ్ లో లేదా ఆస్తి పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయంలో అందుబాటులో ఉంచాలి.
- ఆస్తి పత్రాలు అందిన తర్వాత, అందరూ దరఖాస్తుదారు(లు)/ హామీదారు(లు)/ ఆస్తి యజమాని(లు)/ చట్టపరమైన ప్రాతినిధి తప్పనిసరిగా ఆస్తి పత్రాల రసీదును అంగీకరిస్తూ ఒక లేఖపై సంతకం చేయాలి.

ఏదైనా వెకల్యం లేదా వృద్ధాప్యం లేదా రుణగ్రహీత యొక్క దురదృష్టవశాత్తూ మరణం లేదా ఏదైనా ఇతర కారణం (లు):

- ఏక రుణగ్రహీత మరణం: ఏక రుణగ్రహీత మరణించిన సందర్భంలో, అతని/ఆమె చట్టపరమైన ప్రాతినిధి వారి కెవైసి డాక్యుమెంట్లతో సహా మరణించిన వారి ఆస్తికి ప్రొబేటెడ్ విల్ లేదా వారసత్వ సర్టిఫికేట్ లేదా లెటర్ ఆఫ్ అడ్మినిస్ట్రేషన్ ద్వారా అసలు ఆస్తి పత్రాలను సేకరించవచ్చు.
- ఉమ్మడి రుణగ్రహీత మరణం: ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం విషయంలో, ఇతర సహ-దరఖాస్తుదారులు రుణగ్రహీత మరణ ధృవీకరణ పత్రాన్ని మరియు సహ-దరఖాస్తుదారులందరి KYC పత్రాలను అందించడం ద్వారా అసలు ఆస్తి పత్రాలను సేకరించవచ్చు.
- రుణగ్రహీత యొక్క వెకల్యం, వృద్ధాప్యం లేదా మరేదైనా కారణాల విషయంలో:
- ఆస్తి యజమాని(లు) మూసివేత ఫారూలిటీలను పూర్తి చేయడానికి మరియు వారి తరపున

నివార హోమ్ ఫైనాన్స్
లిమిటెడ్

కంపెనీ నుండి ఆస్తి పత్రాలను సేకరించడానికి అటార్నీకి అధికారం ఇచ్చే పవర్ ఆఫ్ అటార్నీని అమలు చేయవలసి ఉంటుంది.

గమనిక:

1. ఆస్తి పత్రాల బట్టాడాపై తుది నిర్ణయం తీసుకునే బాధ్యత లేకుండా నివార తన స్వంత అభీష్టానుసారం హక్కును కలిగి ఉంటుంది. ఏదైనా వివాదం ఏర్పడితే సంబంధిత రాష్ట్రాలు / అధికార పరిధి యొక్క చట్టాలు, నియమాలు వర్తిస్తాయి.
2. చర/ స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం వర్తించే చట్టాల ప్రకారం ఉంటుంది.

8. శిక్షా జరిమానాలు

- రుణ ఒప్పందం యొక్క ఏదైనా మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను ఉల్లంఘించడం లేదా పాటించకపోవడం లేదా జరిమానా ఛార్జీలపై బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీకి అనుగుణంగా రుణ పత్రాల ప్రకారం ఏదైనా డిఫాల్ట్ సంఘటన జరిగినప్పుడు జరిమానాలు రుణగ్రహీతలకు విధించబడతాయి.
- రుణ ఒప్పందం, మంజూరు లేఖ/కీలక వాస్తవ ప్రకటన (కెఎఫ్ఎస్)/ ఎమ్ఐటిసి (అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు)లో పేర్కొన్న విధంగా లేదా కంపెనీ పాలసీ ప్రకారం ఎప్పటికప్పుడు పేర్కొన్న విధంగా జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం వర్తిస్తుంది. అటువంటి ఛార్జీల పరిమాణాన్ని వినియోగదారులకు రుణ ఒప్పందం, మంజూరు లేఖ, అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు (ఎమ్ఐటిసి) మరియు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో బహిర్గతం చేస్తుంది.
- జరిమానా ఛార్జీలు సహేతుకమైనవి మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా ఉంటుంది.

9. ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయడం

నివార దాని ప్రస్తుత రుణగ్రహీతలందరికీ మా కన్వర్షన్ ఫెసిలిటీ ద్వారా లోన్ యొక్క వర్తించే వడ్డీ రేటును (స్పెషిఫిక్ మార్పిడి లేదా స్కీమ్ల మధ్య మారడం ద్వారా) మార్చే అవకాశాన్ని అందిస్తుంది. కంపెనీ వడ్డీ రేటులో మార్పులను లేదా వడ్డీ రేటు రకం మార్పిడిని, ఈఎంఐ, అవధి లేదా రెండింటిని మంచి తిరిగి చెల్లించే చరిత్ర, నెలవారీ గృహ ఆదాయంలో మెరుగుదల, మెచ్చుకోలు ఆస్తి విలువ, రుణం తీసుకున్న బకాయి మొత్తంలో తగ్గింపు వంటి మంచి ట్రాక్ రికార్డులతో రుణాలను అందించే రుణగ్రహీతల కోసం మార్పును పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. రుణగ్రహీతలు నామమాత్రపు రుసుము చెల్లించడం ద్వారా ఈ సదుపాయాన్ని పొందవచ్చు మరియు నెలవారీ వాయిదా (EMI) లేదా లోన్ పదవీకాలం లేదా మారే సదుపాయంలో మార్పులను ఎంచుకోవచ్చు. ఇది రుణగ్రహీతల ఆదాయం, బాధ్యతలు మరియు వయస్సుపై ఆధారపడి ఉంటుంది.

వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడిన మరియు ఎప్పటికప్పుడు అప్ డేట్ చేయబడిన కన్వర్షన్/స్విచ్ పాలసీ ప్రకారం నివార ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు వర్తిస్తుంది.

Conversion/Switch పాలసీకి లింక్:

https://www.nivarahousing.com/download/Conversion%20Policy%20v2_27th%20Dec%202023.pdf

10. ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

నివార కింది విధానాలలో ఏదైనా ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు వాటిని పరిష్కరించడం కోసం క్రింది సిస్టమ్లు మరియు విధానాలను అనుసరిస్తుంది.

మోడ్:1

శాఖను సందర్శించడం:

నివార హోమ్ ఫైనాన్స్
లిమిటెడ్

శాఖను భౌతికంగా సందర్శించడం ద్వారా మరియు శాఖల వద్ద నిర్వహించబడే ఫిర్యాదు రిజిస్టర్‌లో ఫిర్యాదును పోస్ట్ చేయడం ద్వారా. సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10 నుండి సాయంత్రం 5 గంటల వరకు & శనివారం ఉదయం 10 నుండి మధ్యాహ్నం 1 గంటల వరకు (ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా) ఖాతాదారు బ్రాంచ్‌ని సందర్శించవచ్చు.

మోడ్:2

ఫోన్ ద్వారా

ఖాతాదారులు సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10 నుండి సాయంత్రం 5 గంటల వరకు మరియు శనివారం ఉదయం 10 నుండి మధ్యాహ్నం 1 గంటల వరకు (ప్రభుత్వ సెలవు దినాల్లో మినహా) +91-80-2655 2822 నంబర్‌లో సంప్రదించవచ్చు.

మోడ్:3

ఇ-మెయిల్ ద్వారా

ఖాతాదారులు [ఈ-మెయిల్ ద్వారా కూడా సంప్రదించవచ్చు: contact@nivarahousing.com](mailto:contact@nivarahousing.com)

మోడ్:4

రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసుకి వ్రాతపూర్వక లేఖ

ఖాతాదారు ఈ క్రింది విధంగా కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసుకు వ్రాతపూర్వక లేఖ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

వీరికి:

చీఫ్ ఆఫ్ క్వాలిటీ కంట్రోల్ మరియు

ఖాతాదారు రిటెన్షన్ Mr. రాజేష్ CA

నివార హోమ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్, 22, 23, 24, 25/101/3, 3వ

అంతస్తు, BNR కాంప్లెక్స్, శ్రీ రామ లేఅవుట్, RBI లేఅవుట్

ఎదురుగా, 7వ ఫేస్, JP నగర్, బెంగళూరు - 560078.

మోడ్:5

ఎమ్.డి ని ప్రత్యక్షంగా కలిసే విధానం

పైన పేర్కొన్న మోడల్ ద్వారా ఆలస్యం లేదా సంతృప్తికరంగా లేని ప్రతిస్పందన లేదా ప్రతిస్పందన లేనట్లయితే, రుణగ్రహీత(లు) పెండింగ్‌లో ఉన్న ఫిర్యాదు, ఫిర్యాదులు లేదా ఏదైనా ఇతర సేవా అభ్యర్థనను వీరిని సంప్రదించవచ్చు:

మేనేజింగ్ డైరెక్టర్,

నివార హోమ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్, 22,23,24,25/101/3, 3వ అంతస్తు,

BNR కాంప్లెక్స్, శ్రీ రామ లేఅవుట్, RBI లేఅవుట్ ఎదురుగా,

7వ ఫేస్, JP నగర్, బెంగళూరు - 560078

ఇ-మెయిల్: md@nivarahousing.com

మోడ్:6

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్‌కు ప్రత్యక్ష విధానం

ఫిర్యాదుదారుడు ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను స్వీకరించనట్లయితే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందన పట్ల అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుడు గ్రీవెన్స్ రిజిస్ట్రేషన్ & ఇన్ఫర్మేషన్ డేటాబేస్ సిస్టమ్ (GRIDS) ద్వారా "ఆన్‌లైన్ ఫిర్యాదు" చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్‌ను సంప్రదించవచ్చు. NHB వెబ్‌సైట్‌లోని : <https://grids.nhbonline.org.in> లింక్‌ని ఉపయోగించవచ్చు

లేదా

మీరు మీ "ఫిర్యాదును వ్రాతపూర్వకంగా" NHBకి సూచించిన ఫార్మాట్‌లో ఈ లింక్‌లో

నివార హోమ్ పైనాన్స్

లిమిటెడ్

సమర్పించవచ్చు: [http://nhb.org.in/citizencharter/NHB%20Grievance%20Redressal%20Policy . pdf](http://nhb.org.in/citizencharter/NHB%20Grievance%20Redressal%20Policy.pdf)
మరియు క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు పంపవచ్చు:

వీరికి
నేషనల్ హౌసింగ్
బ్యాంక్ ఫిర్యాదు
పరిష్కార సెల్,
డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ అండ్
సూపర్విజన్, కోర్ - 5A, ఇండియా
హబిటాట్ సెంటర్,
లోడి రోడ్, న్యూ ఢిల్లీ - 110 003

- ఒక ఖాతాదారు నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, నివార ఒక వారంలోగా అతనికి/ఆమెకు రసీదు/ప్రతిస్పందన పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. అక్నాలెడ్జ్మెంట్లో ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు & హోదా ఉండాలి. ఫిర్యాదు నివార నియమించబడిన టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా ఖాతాదారు సర్వీస్ నంబర్లో ఫోన్ ద్వారా ప్రసారం చేయబడితే, ఖాతాదారుకు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.
- విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, నివార ఖాతాదారుకు తన తుది సమాధానాన్ని పంపిస్తుంది లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నించాలి మరియు ఇంకా అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే అతని/ఆమె ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకువెళ్ళాలో అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి.
- బాధిత రుణగ్రహీత ద్వారా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడం కోసం నివార తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని (ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి టర్నెఅరౌండ్ సమయం, పెరుగుదల కోసం మాతృక మొదలైనవి) ప్రచారం చేస్తుంది మరియు ప్రత్యేకంగా నిర్ధారిస్తుంది. ఇది దాని వెబ్ సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. నివార దాని అన్ని కార్యాలయాలు/బ్రాంచ్ లలో మరియు వెబ్ సైట్లో ఒక నెల వ్యవధిలోగా ఫిర్యాదుదారు కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందితే, ఫిర్యాదుదారు నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంకు యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ ను సంప్రదించవచ్చు. బ్యాంకు తన ఫిర్యాదులను ఆన్ లైన్ లో ఎన్ హెచ్ బి వెబ్ సైట్లో లేదా ఫోస్ట్ ద్వారా ఎన్ హెచ్ బి, న్యూ ఢిల్లీకి పంపవచ్చు.

11. వెబ్ సైట్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు మోడ్:

- ఇక్కడ పేర్కొన్న సూచనల ఆధారంగా న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్ (ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో) వారి బోర్డుల ఆమోదంతో నివార ద్వారా ఉంచబడుతుంది.
- ఇది వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం నివార వెబ్ సైట్లో ఉంచబడుతుంది.

12. నివార ద్వారా వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ నియంత్రణ:

- నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయబడిన వడ్డీ రేటును నివార బోర్డు నిర్ణయించింది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క స్థాయికి సంబంధించిన విధానం మరియు ఛార్జింగ్ కోసం హేతుబద్ధత

నివార హోమ్ ఫైనాన్స్
లిమిటెడ్

వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటు దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీత లేదా ఖాతాదారుకు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.

- నివార బోర్డు కూడా జరిమానా ఛార్జీల కోసం (ఏదైనా ఉంటే) పాలసీని స్పష్టంగా నిర్దేశించింది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం, మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) కూడా కంపెనీల వెబ్ సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడతాయి. వెబ్ సైట్లో ప్రచురించబడిన లేదా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు తప్పనిసరిగా వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు ఛార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.
- రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచించాలి.

13. నివార ద్వారా వసూలు చేయబడిన అదిక వడ్డీ:

- నివార వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర జరిమానా ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఈ విషయంలో రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్లోని ఆదేశాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి. రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్లో తగినంత పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడానికి నివార ఒక అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది.

14. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:

నివార దీన్ని నిర్ధారిస్తుంది:

- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా మరియు వాస్తవమైనది.
- ఏదైనా ప్రకటనలో, ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన సూచనను కలిగి ఉన్న ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో, నివార ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై లేదా వెబ్ సైట్లో అందుబాటులో ఉన్నాయని కూడా సూచించాలి.
- నివార వారి శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) సమాచారాన్ని అందిస్తుంది; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్-లైన్ల ద్వారా; నివార వెబ్ సైట్లో; నియమించబడిన సిబ్బంది/ హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం.
- మద్దతు సేవలను అందించడం కోసం నివార థర్డ్ పార్టీ సేవలను పొందినట్లయితే, నివార వంటి థర్డ్ పార్టీలు ఖాతాదారు యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి థర్డ్ పార్టీలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) నివార వలె అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించాలని నివార కోరుతుంది.
- నివార, ఎప్పటికప్పుడు, ఖాతాదారులు పొందే వారి ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ లక్షణాలను వారికి తెలియజేయవచ్చు. ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి వారి ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం, అతను/ఆమె మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్ సైట్లో నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి అతని/ఆమె సమ్మతిని అందించినట్లయితే మాత్రమే ఖాతాదారులకు తెలియజేయవచ్చు. ఖాతాదారు సర్వీస్ నంబర్లో.

నివార హోమ్ ఫైనాన్స్
లిమిటెడ్

- వారి డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (డిఎస్ఎలు) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని సూచించండి, ఏదైనా ఉంటే, వారి సేవలు మార్కెట్ ఉత్పత్తులు/సేవలకు లభిస్తాయి, ఇతర విషయాలతోపాటు వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి ఖాతాదారును సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము గుర్తించుకోవాలి ఉంటుంది.
- నివార డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (డిఎస్ఎలు)/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (డిఎమ్ఎలు) ఏదైనా ఉంటే, వారి బోర్డు ఆమోదంతో మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్స్ను స్వీకరించాలి.
- ఖాతాదారు నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, నివార ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అక్రమ ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించేలా వ్యవహరించినట్లయితే, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని సరిదిద్దుకోవడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.

15. హామీదారులు:

రుణానికి గ్యారెంటర్గా పరిగణించబడుతున్న వ్యక్తికి నివార తప్పనిసరిగా కింది సమాచారాన్ని తెలియజేస్తుంది:

- హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత;
- అతను/ఆమె అతనిని/ఆమె కంపెనీకి అప్పగించే బాధ్యత మొత్తం;
- అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని నివార అతనిని/ఆమెను పేలించే పరిస్థితులు;
- అతను/ఆమె గ్యారెంటర్గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే, కంపెనీలోని అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను నివార ఆశ్రయించగలద;
- గ్యారెంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితమైనా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు
- గ్యారెంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిశ్చార్జ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే హెచ్ఎఫ్ఎసి అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం.
- రుణదాత/రుణదాత చేసిన డిమాండ్కు కట్టుబడి ఉండటానికి హామీదారు నిరాకరిస్తే, బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, అలాంటి హామీదారుని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్గా కూడా పరిగణిస్తారు.

అతను/ఆమె గ్యారెంటర్గా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా భౌతిక ప్రతికూల మార్పు/ల గురించి నివార అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి.

16. గోప్యత మరియు గుప్తత:

ఖాతాదారుల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం, ప్రస్తుత మరియు గత రెండూ, ప్రైవేట్ మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా, ఖాతాదారులు అందించిన లేదా వారి సమాహంలోని ఇతర కంపెనీలు/ఎంటిటీలతో సహా ఎవరికైనా ఖాతాదారు ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను నివార బహిర్గతం చేయదు:

- చట్టపరంగా సమాచారం ఇవ్వాలంటే.
- ప్రజల పట్ల కర్తవ్యం ఉంటే, దాని పరంగా సమాచారాన్ని వెల్లడించాలి.
- నివార యొక్క ఆసక్తులు వారికి సమాచారం ఇవ్వాలని కోరినప్పుడు (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి). అయితే, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం గ్రూప్లోని ఇతర కంపెనీలతో సహా ఇతరులకు ఖాతాదారు లేదా ఖాతాదారు ఖాతాల గురించి (ఖాతాదారుల పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) సమాచారాన్ని అందించడానికి ఇది ఒక కారణంగా ఉపయోగించరాదు.
- ఖాతాదారుల సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని అడిగితే, లేదా ఖాతాదారుల అనుమతితో.
- సంబంధిత ఖాతాదారు యొక్క సూచనను అందించడానికి ఖాతాదారుల నుండి వ్రాతపూర్వక అనుమతి పొందినట్లయితే;

నివార హెల్ప్ డెస్క్
లిమిటెడ్

నివార అతని/ఆమె గురించి కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్వర్క్ కింద అతని/ఆమె హక్కుల పరిధిని ఖాతాదారుకు తెలియజేయాలి. ఇంకా, నివార ఖాతాదారు యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని నివారతో సహా ఎవరైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించకూడదు, ఖాతాదారు వారికి ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప.

17. సాధారణ:

- రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో నివార జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (అంతకుముందు రుణగ్రహీత ద్వారా బహిర్గతం చేయని సమాచారం, గుర్తించబడితే తప్ప).
- రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, HFC యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, నివార ఖాతాదారులకు తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా వివరిస్తుంది. అయితే, ఖాతాదారు రీపేమెంట్ షెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాల ప్రకారం నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో ఖాతాదారుకు అతని/ఆమె నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా భద్రతను తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది.
- రుణాల రికవరీ విషయంలో, నివార వేధింపులను ఆశ్రయించకూడదు. బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం దుండగులను ఉపయోగించడం మొదలైనవి. ఖాతాదారుల నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదులలో కంపెనీల సిబ్బంది నుండి అసభ్య ప్రవర్తన కూడా ఉంటుంది కాబట్టి, ఖాతాదారులతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బంది తగిన శిక్షణ పొందారని నివార నిర్ధారిస్తుంది.
- కింది పరిస్థితులలో హాసింగ్ లోన్ల ప్రీ-క్లోజర్ పై నివార ప్రీ-పేమెంట్ లేవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు:
 - a. హాసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ముందే మూసివేయబడిన చోట.
 - b. గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్న చోట మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత మూలాల నుండి రుణాన్ని ముందుగా మూసివేస్తారు.

ప్రయోజనం కోసం "సొంత మూలాలు" అనే వ్యక్తీకరణ అంటే బ్యాంక్/ హెచ్ఎఫ్సి/ ఎన్బిఎఫ్సి మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం ద్వారా కాకుండా ఏదైనా మూలం.

- అన్ని ద్వంద్వ/ప్రత్యేక రేటు (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ కలయిక) హాసింగ్ లోన్లు ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో, ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేట్ పై రుణం ఉందా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్డ్/ఫ్లోటింగ్ రేట్ కి 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 ఫ్లోర్ క్లోజ్ చేయబడిన అటువంటి డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హాసింగ్ లోన్లన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్డ్ రేట్ లోన్ అనేది లోన్ మొత్తం కాలవ్యవధికి రేటు నిర్ణయించబడిందని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

- సహ-ఆబ్లిగేట్(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర నివార హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ప్లోటింగ్ రేట్ టర్క్ లోన్పై నివార జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను విధించదు.

- నివార మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన హౌసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి, నివార అన్ని సందర్భాలలో అటువంటి లోన్ యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను (MITC) కలిగి ఉన్న పత్రాన్ని పొందాలి. నివార పొందుతున్న ప్రస్తుత రుణం మరియు భద్రతా పత్రాలకు అదనంగా ఈ పత్రం ఉంటుంది. నివార మరియు రుణగ్రహీత మధ్య సక్రమంగా అమలు చేయబడిన డూప్లికేట్ కాపీని రుణగ్రహీతకు రసీదు కింద అందజేయాలి.
- నివార కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోసం సమయ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం మొదలైన వివిధ కీలక అంశాల ప్రదర్శన అవసరం ఉంటుంది.
- నివార వారి ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి క్రింది ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషలలో ప్రదర్శిస్తుంది: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.
- రుణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా నివార వివక్ష చూపకూడదు. అంతేకాకుండా, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులను నివార కూడా వివక్ష చూపకూడదు. ఏది ఏమైనప్పటికీ, ఈ అంశం సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా అందులో పాల్గొనడం నుండి నివారను నిరోధించదు.

కోడ్ని ప్రచారం చేయడానికి నివార ఇవి చేయాలి:

1. ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త ఖాతాదారులకు కోడ్ కాపీని అందించండి;
2. కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై ఈ కోడ్ను అందుబాటులో ఉంచడం;
3. ఈ కోడ్ని ప్రతి శాఖలో మరియు వారి వెబ్ సైట్లో అందుబాటులో ఉంచాలి; మరియు
4. కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి వారి సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోండి.