

నైతిక ప్రవర్తన

పీఠిక

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("ది కోడ్") ఐకెఎఫ్ హెచ్ ఎఫ్ ఎల్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (ఐకెఎఫ్ హెచ్ ఎఫ్ ఎల్) ద్వారా మంచి కార్పొరేట్ గవర్నెన్స్ లో భాగంగా రూపొందించబడింది మరియు నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ఆన్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఫర్ హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీల ద్వారా జారీ చేయబడ్డ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది. ఎన్ హెచ్ బి / ఎన్ డి / డిఆర్ ఎస్ / పోల్డో. 34/2010- 11 తేదీ అక్టోబర్ 11, 2010 మరియు నెం. ఎన్ హెచ్ బి (ఎన్ డి) డిఆర్ ఎస్ / పిఐఎల్-నెం. ఏప్రిల్ 25, 2011 తేదీ నాటి 38/4699/201011 మరియు ఆర్ బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ పైనాన్స్

కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021 నోటిఫికేషన్ నెంబరు. డిర్. ఫిన్. హెచ్ ఎఫ్ సి. CC.No.120/03.10.136/2020-21 తేదీ 17 ఫిబ్రవరి 2021. మంచి మరియు నిష్పాక్షికమైన అభ్యాసాన్ని ప్రోత్సహించడం, పారదర్శకతను పెంచడం, మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం, ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ మరియు దాని కస్టమర్ల మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం మరియు కస్టమర్ల విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడంలో ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ ను ఎనేబుల్ చేయడం ఈ కోడ్ లక్ష్యం.

1. నియమావళి యొక్క లక్ష్యం

- కస్టమర్ లతో వ్యవహరించేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి మరియు నిష్పాక్షిక విధానాలను ప్రోత్సహించడానికి
- పారదర్శకతను పెంచడానికి, తద్వారా రుణ సదుపాయాన్ని మంజూరు చేయడానికి సంబంధించిన కీలక నియమనిబంధనలపై కస్టమర్ మరియు మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోగలుగుతారు.
- పోటీ ద్వారా, అధిక ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడం కొరకు మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడానికి
 - కస్టమర్ మరియు IKFHFL మధ్య నిష్పాక్షికమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాలను పెంపొందించడానికి మరియు హౌసింగ్ పైనాన్స్ సిస్టమ్ లో విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి

2. అప్లికేషన్

- (IKFHFL) యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఏ విధంగానైనా మరియు/లేదా ఏ పద్ధతిలోనైనా ఆఫర్ చేయబడే వ్యక్తులందరికీ వర్తిస్తుంది.
- ఏదైనా అనివార్య పరిస్థితుల్లో మినహా సాధారణ ఆపరేటింగ్ వాతావరణంలో ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.
- ఈ ప్రవర్తనా నియమావళి సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు అన్ని చర్యలు మరియు వ్యవహారాలు నియమావళి యొక్క స్ఫూర్తిని అనుసరించాలి.
- ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు వర్తించే అన్ని చట్టాలు మరియు నిబంధనలను కలిగి ఉంటాయి.
- రెగ్యులర్ శిక్షణా కార్యక్రమాలు, సమావేశాలు, సెమినార్లు, సర్క్యులర్లు మరియు ఇతర కమ్యూనికేషన్ విధానాల ద్వారా, IKFHFL ఉద్యోగులకు కోడ్ గురించి అవగాహన కల్పించబడుతుంది, తద్వారా అన్ని స్థాయిలలోని ఉద్యోగులలో న్యాయం, నాణ్యమైన రుణాలు మరియు సమర్థవంతమైన సేవల కోసం బలమైన నిబద్ధత నింపబడుతుంది.
- హెచ్ ఎఫ్ సిలు, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారాలు (స్వీయ యాజమాన్య మరియు/లేదా అవుట్ సోర్సింగ్ ఏర్పాట్ల కింద) కౌంటర్ మీదుగా, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ పై లేదా ఏదైనా ఇతర విధానం ద్వారా అందించబడే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది.

3. కస్టమర్ల పట్ల ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ యొక్క నిబద్ధత ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్

- సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క అన్ని నైతిక సూత్రాలను పాటించడం ద్వారా కస్టమర్ లతో నిష్పాక్షికంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించండి.
- ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవల స్వభావం మరియు ప్రయోజనాలపై కీలక మరియు సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడంలో పారదర్శకంగా ఉండండి.

నైతిక ప్రవర్తన

- రుణ డాక్యుమెంట్ లు మొదలైన వాటిలో పేర్కొనబడ్డ ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలను ఇంగ్లీష్ మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో అవసరమైనప్పుడు వివరించండి.
- కస్టమర్ల నుండి సమాచారం మరియు డాక్యుమెంట్లను పొందేటప్పుడు నో యువర్ కస్టమర్ మార్గదర్శకాలను పాటించండి మరియు యాంటీ మనీలాండరింగ్ చట్టం మరియు రెగ్యులేటరీ బాడీ మరియు సంబంధిత అధికారులచే నియతానుసారంగా జారీ చేయబడే వర్తించే మార్గదర్శకాల ప్రకారం అవసరమైన సమాచారాన్ని పొందండి.
- కస్టమర్ క్లెయిమ్లను సానుభూతితో హ్యాండిల్ చేయాలి మరియు సమస్యలను పరిష్కరించడం కొరకు అవసరమైన అన్ని చర్యలు తీసుకోవాలి.
- వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా ఖాతాదారుల మధ్య వివక్ష చూపవద్దు.
- రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ఛార్జీల గురించిన మొత్తం సమాచారం, రుణ మొత్తం మంజూరు/బట్వాడా చేయనట్లయితే తిరిగి చెల్లించాల్సిన ఫీజుల మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఆఫ్ లు మరియు ఛార్జీలు, ఒకవేళ ఏవైనా ఉంటే, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా, ఒకవేళ ఏవైనా ఉంటే, ఫిక్సిడ్ నుంచి రుణాన్ని మార్చడం కొరకు కన్వర్షన్ ఛార్జీలు ఉన్నట్లుగా ధృవీకరించుకోండి.
ఫ్లోటింగ్ రేట్లు లేదా దీనికి విరుద్ధంగా, ఏదైనా వడ్డీ రీ సెట్ క్లాజు ఉండటం మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అన్ని విషయాలు అతడు/ఆమెకు వెల్లడించబడతాయి. అటువంటి ఫీజులు/ఛార్జీలు వివక్ష లేకుండా ఉండాలి.
- వడ్డీరేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు (జరిమానా వడ్డీతో సహా) తెలుసుకోవడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలను రూపొందించండి.

4. నో యువర్ కస్టమర్ పాలసీ మార్గదర్శకాలు IKFHFL

- కస్టమర్ యొక్క రుణ ఖాతాను తెరవడానికి మరియు ఆపరేట్ చేయడానికి ముందు మరియు పాలసీని ముందుకు తీసుకెళ్లడానికి ముందు మన IKFHFL యొక్క "నో యువర్ కస్టమర్" (KYC) పాలసీ క్రింద అవసరమైన జాగ్రూకతను చేపట్టండి.
- IKFHFL యొక్క KYC, యాంటీ మనీలాండరింగ్ లేదా ఏదైనా ఇతర చట్టబద్ధమైన ఆవశ్యకతలను చేరుకోవడానికి అవసరమైన డాక్యుమెంట్ లు లేదా రుజువులను సబ్మిట్ చేయమని లేదా అందించమని కస్టమర్ ని కోరండి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారం/ఖాతా తెరిచే ఫారాలు మరియు ఇతర మెటీరియల్ ని కస్టమర్ కు అందించాలి మరియు దానిలో ఇతర వాటితోపాటుగా, అందించాల్సిన ఆవశ్యక సమాచారం యొక్క కీలక మరియు సంబంధిత వివరాలు మరియు వెరిఫికేషన్ కొరకు మరియు/లేదా కెవైసి ఆవశ్యకతలను తీర్చడం కొరకు రికార్డు కొరకు ప్రొడ్యూస్ చేయాల్సిన డాక్యుమెంట్ లు ఉండాలి.
- విధానపరమైన ఫార్మాలిటీలను వివరించండి మరియు రుణ ఖాతా ప్రారంభించేటప్పుడు ఖాతాదారుడు కోరిన అవసరమైన వర్గీకరణలను అందించండి.

5. అడ్వర్టైజింగ్ , సేల్స్ మరియు మార్కెటింగ్

- ఒక సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రమోషనల్ లిటరేచర్ లోని అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా మరియు పారదర్శకంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించేవిధంగా ఉండేలా చూసుకోండి.
- ఒక సర్వీస్ లేదా ప్రొడక్ట్ పై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీరేటుకు సంబంధించిన రిఫరెన్స్ తో సహా ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రమోషనల్ లిటరేచర్ లోని అన్ని ప్రకటనలు, షరతులు మరియు షరతుల యొక్క పూర్తి వివరాలు, ఒకవేళ ఏవైనా ఉంటే, కస్టమర్ యొక్క అభ్యర్థన మేరకు లభ్యం అవుతాయని కూడా సూచించేలా చూసుకోండి.
- వడ్డీరేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీలకు సంబంధించిన సమాచారం బ్రాంచీల వద్ద నోటీస్ బోర్డులో, టెలిఫోన్/హెల్ప్ లైన్ ద్వారా, కంపెనీ వెబ్ సైట్ ద్వారా, నిర్ధారిత హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా లేదా టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం ద్వారా అందించబడేలా చూసుకోండి.
- సపోర్ట్ సర్వీసులను అందించడం కొరకు సేవలు పొందే తృతీయపక్షాలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత

నైతిక ప్రవర్తన

సమాచారాన్ని (ఒకవేళ అటువంటి తృతీయపక్షాలకు ఏవైనా లభ్యమైతే) IKFHFL చే నిర్వహించబడే అదే స్థాయి గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించేలా చూసుకోండి. కస్టమర్ల ద్వారా అందించబడ్డ సమాచారం యొక్క గోప్యతను ధృవీకరించడం కొరకు కంపెనీ ప్రత్యేక వెండర్ అగ్రిమెంట్ లను అమలు చేస్తుంది.

- కస్టమర్ లు ఉపయోగించుకునే ప్రొడక్ట్ ల యొక్క వివిధ ఫీచర్లను కమ్యూనికేట్ చేయడం ప్రొడక్ట్ లు/సర్వీస్ లకు సంబంధించి ప్రొడక్ట్ లు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ ల గురించి అటువంటి కమ్యూనికేషన్ ని మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్ సైట్ పై లేదా IKFHFL యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ నెంబరుపై రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సర్వీస్ అందుకోవడానికి అతడు/ఆమె సమ్మతి తెలిపినప్పుడు మాత్రమే కస్టమర్ లకు తెలియజేయబడుతుంది.
- ప్రొడక్టులు మరియు సేవలను మార్కెటింగ్ చేయడానికై ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ చే సేవలను పొందే డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSA) కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ చే సిఫారసు చేయబడినట్లుగా ధృవీకరించుకోండి, ఇది వ్యక్తిగతంగా లేదా టెలిఫోన్ ద్వారా ప్రొడక్టులను విక్రయించుటకు ఒక కస్టమరును సంప్రదించునప్పుడు వారు తమను తాము గుర్తించుకోవాల్సి ఉంటుంది.
- ఏదైనా సముచిత ప్రవర్తన లేదా ప్రవర్తనా నియమావళిని ఉల్లంఘించినందుకు ఎవరైనా IKFHFL ప్రతినిధి/కొరియర్/DSAలకు విరుద్ధంగా కస్టమర్ నుంచి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందుకున్నట్లయితే, అప్పుడు ఫిర్యాదు తగినంతగా పరిష్కరించబడాలి మరియు ఫిర్యాదు యొక్క దర్యాప్తు కొరకు తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి మరియు పేర్కొనబడ్డ ఇన్వెస్టిగేషన్ ఆధారంగా కలిగే నష్టాన్ని భర్తీ చేయడం కొరకు తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి.

6. రుణాల బహిర్గతం మరియు పారదర్శకత

- రుణ సదుపాయాన్ని మంజూరు చేయడానికి సంబంధించిన నియమనిబంధనలను అర్థం చేసుకోవడం కొరకు ఖాతాదారుడు అవసరమైనట్లుగా, IKFHFL కస్టమర్ కు అందుబాటులో ఉంచుతుంది మరియు వెల్లడిస్తుంది. మెటీరియల్ సమాచారంలో రుణానికి వర్తించే అన్ని నియమనిబంధనలు చేర్చబడతాయి.
- సంభావ్య ఖాతాదారులకు సంబంధించి, ఖాతాదారులు ఆసక్తి ఉన్న దాని సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క కీలక లక్షణాలు మరియు రుణాన్ని పరిపాలించే నియమనిబంధనలను వివరించే స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించండి.
- వడ్డీరేట్లు మరియు రిస్క్ ల గ్రేడ్ షన్ కొరకు అప్రోచ్, మరియు జరిమానా వడ్డీ (ఒకవేళ ఏవైనా ఉంటే) కంపెనీల వెబ్ సైట్ లో లభ్యం కావాలి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికల్లో ప్రచురించాలి.

రుణాల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు కూడా స్థానిక భాషలో ఉండాలి లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తుల్లో రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడం కొరకు చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ఛార్జీలు, రుణ మొత్తం మంజూరు/సంపిణీ చేయనట్లయితే తిరిగి చెల్లించాల్సిన ఫీజుల మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఆఫ్ షన్ లు మరియు ఛార్జీలు, ఒకవేళ ఏవైనా ఉంటే, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా వడ్డీ/పెనాల్టీ, ఒకవేళ ఏవైనా ఉంటే, రుణాన్ని ఫిక్సిడ్ నుంచి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు మార్చడం కొరకు మార్పిడి ఛార్జీలు, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ క్లాజు ఉండటం మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం. అటువంటి ఛార్జీలు / ఫీజులు వివక్ష లేకుండా చూసుకోవాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారాల్లో కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తులపై ప్రభావం చూపించే అవసరమైన సమాచారాన్ని చేర్చాలి, తద్వారా ఇతర హెచ్ ఎఫ్ సిల ద్వారా అందించబడే నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు కస్టమర్ ద్వారా సమాచారాంతర నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. దరఖాస్తు ఫారంతోపాటుగా సబ్మిట్ చేయాల్సిన డాక్యుమెంట్ ల జాబితాను రుణ దరఖాస్తు ఫారం సూచించవచ్చు.
- అన్ని రుణ దరఖాస్తులను అందుకున్నందుకు రసీదు ఖాతాదారులకు అందించబడుతుంది మరియు ఒకవేళ సాధ్యమైతే, ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ ద్వారా రుణ దరఖాస్తులను డిస్పోజ్ చేసే కాలవ్యవధి ఇందులో ఉండాలి.

రుణ మదింపు, బట్వాడా మరియు నియమనిబంధనలు, వడ్డీరేట్లు, ఛార్జీలు మొదలైన వాటిలో మార్పులు.

- సాధారణంగా, రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలు రుణ దరఖాస్తు సమయంలో సేకరించబడతాయి. ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరం అయితే, వెంటనే మళ్ళీ

నైతిక ప్రవర్తన

సంప్రదిస్తానని కస్టమర్ కు సమాచారం అందించబడుతుంది.

- విభిన్న కేటగిరీల రుణగ్రహీతలకు విభిన్న వడ్డీరేట్లను వసూలు చేయడానికి వడ్డీరేటు మరియు రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానం మరియు హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత లేదా ఖాతాదారుడికి వెల్లడించాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. (N పారదర్శకత మరియు బహిర్గతం యొక్క భాగం)
- మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా మరోవిధంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో, మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తంతోపాటుగా వార్షిక వడ్డీరేటు, దరఖాస్తు విధానం, ఈఎమ్ఐ నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మరియు ఖాతాదారుడి ద్వారా ఈ నియమనిబంధనలను రాతపూర్వకంగా ఆమోదించడంతో సహా అన్ని నియమనిబంధనలు IKFHFL యొక్క రికార్డులో ఉంచబడతాయి. కమ్యూనికేషన్ విధానం MITC రూపంలో ఉండాలి.
- రుణ అగ్రిమెంట్ యొక్క కాపీతోపాటుగా రుణ అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొనబడ్డ ప్రతి ఎన్ క్లోజర్ యొక్క కాపీ రుణాల మంజూరు/బట్టాడా సమయంలో ఖాతాదారుడికి తప్పనిసరిగా అందించబడుతుంది.
- ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీని రుణ ఒప్పందం బోల్డ్ అక్షరంలో పేర్కొనాలి.
- రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్: రుణం తిరస్కరించబడినప్పుడు, తిరస్కరించడానికి గల కారణం(లు) ఉన్న రాతపూర్వకంగా కస్టమర్ కు కమ్యూనికేషన్ అందించాలి.
- , సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే ఫీజు/ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నియమనిబంధనల్లో ఏదైనా మార్పు ఉన్నట్లయితే కస్టమర్ కు నోటీస్ ఇవ్వబడుతుంది. నియమనిబంధనల్లో మార్పులు భవిష్యత్తు ప్రభావంతో చేయబడతాయి మరియు వ్యక్తిగత సమాచారం, ప్రతి బ్రాంచీ యొక్క నోటీస్ బోర్డు, వెబ్ సైట్/ఇమెయిల్/ఎస్ఎమ్ఎస్ లేదా వార్తాపత్రిక, పోస్ట్/కొరియర్ లేదా ఐకెఎఫ్ హెచ్ ఎఫ్ ఎల్ ద్వారా ఇంగ్లీష్ లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఇవ్వవచ్చు. దీనికి సంబంధించి తగిన కండిషన్ రుణ ఒప్పందాలలో పొందుపరచబడుతుంది.
- వడ్డీరేట్లు మరియు ఛార్జీల్లో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమల్లోనికి వచ్చేలా IKFHFL ధృవీకరిస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి మార్పు గత కస్టమరుకు ప్రతికూలంగా ఉన్నట్లయితే, కస్టమరు 60 రోజుల్లోగా ఎలాంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించకుండా మరియు ఎలాంటి నోటీసు లేకుండా అతడి/ఆమె ఖాతాను మూసివేయగలడని లేదా మార్పుకు నేలా ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ చూసుకోవాలి.
- రుణ అగ్రిమెంట్ కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం అనేది రుణ అగ్రిమెంట్ కు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- ఖాతాదారుడికి విరుద్ధంగా ఐకెఎఫ్హెచ్ఎఫ్ఎల్ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయింట్ కొరకు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడం లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని పొందిన తరువాత ఐకెఎఫ్హెచ్ఎఫ్ఎల్ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాల్సి వస్తే, కస్టమర్ కు వీటితో నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. మిగిలిన క్లెయింట్ల గురించి పూర్తి వివరాలు మరియు సంబంధిత క్లెయింట్ సెటిల్ చేయబడే/చెల్లించేంత వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకునే షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలు.
- కస్టమర్ల నుండి సేకరించిన అన్ని వాయిదాలలో వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను IKFHFL సూచిస్తుంది.

7. పూచీదారులు- ప్రవర్తనా నియమావళి

ఒక వ్యక్తి రుణానికి పూచీదారుగా ఉండాలని భావించినప్పుడు, అతడు/ఆమెకు వీటి గురించి సమాచారం అందించాలి:

- పూచీదారుడిగా అతడి/ఆమె లయబిలిటీ.
- అతడు/ఆమె అతడి/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని అతడు/ఆమెని IKFHFL కు కమిట్ చేసే బాధ్యత మొత్తం ➤ అతడి/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని IKFHFL అతడు/ఆమెని కోరే పరిస్థితులు.
- వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేసుకోవడం కొరకు ప్రస్తుతమున్న చట్టపరమైన ఫ్రేమ్ వర్క్ కింద అతడి/ఆమె హక్కుల పరిధి గురించి కస్టమర్ కు సమాచారం అందించబడింది.
- ఒకవేళ అతడు/ఆమె పూచీదారుడిగా చెల్లించాల్సి వచ్చినట్లయితే IKFHFL అతడి/ఆమె ఇతర డబ్బులను ఆశ్రయించాలా?
- పూచీదారుడిగా అతడి/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడ్డాయా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు

నైతిక ప్రవర్తన

- పూచీదారుడిగా అతడి/ఆమె బాధ్యతలు డిశ్చార్జ్ అయ్యే సమయం మరియు పరిస్థితులు అదేవిధంగా దీని గురించి IKFHFL అతడు/ఆమెకు ఎలాంటి నోటిఫై చేస్తుంది.
- అతడు/ఆమె పూచీదారుడిగా నిలబడే రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా భౌతిక ప్రతికూల మార్పులు.
- బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన వనరులు ఉన్నప్పటికీ, రుణదాత/రుణదాత చేసిన డిమాండ్ ను పాటించడానికి పూచీదారుడు నిరాకరించినట్లయితే, అటువంటి పూచీదారుడు కూడా ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్ గా పరిగణించబడతాడు.

8. గోప్యత మరియు గోప్యత

కస్టమర్లు ఇక ఏమాత్రం IKFHFL యొక్క కస్టమర్లు కానప్పటికీ కూడా కస్టమర్ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారమును ప్రయివేట్ మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణించండి, కస్టమర్ల ద్వారా అందించబడినా లేదా ఇతరత్రా చేయబడినా, కస్టమర్ల ఖాతాలకు సంబంధించిన ఏ సమాచారం లేదా డేటా, ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీ అస్థిత్వాలతో సహా ఎవరికైనా వెల్లడించబడదు:

- చట్టం ద్వారా సమాచారం ఇవ్వాలి.
- సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజల పట్ల ఒక విధి ఉంది.
- IKFHFL యొక్క సహేతుకమైన అభిప్రాయం లేదా ఆసక్తి ప్రకారం, సమాచారం ఇవ్వాలి ఉంటుంది.
- సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కస్టమర్ IKFHFLని అడుగుతాడు, లేదా కస్టమర్ యొక్క ముందస్తు రాతపూర్వక అనుమతితో సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది.
- క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారం అందించేందుకు కస్టమర్ ద్వారా అధికారం ఇవ్వబడుతుంది. కస్టమర్ నిర్దిష్టంగా ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ కు అధికారం ఇచ్చినట్లయితే తప్ప, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కొరకు ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించదు.

9. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

ఖాతాదారుడు రుణ సదుపాయాన్ని ఉపయోగించుకునే సమయంలో లేదా ఆ తరువాత ఏ సమయంలోనైనా అతడి/ఆమె ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు వెల్లడించవచ్చని మరియు వారి ద్వారా చేయగల చెక్కులను కస్టమర్ కు తెలియజేయండి. తదుపరి, కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత రుణాల గురించి క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారాన్ని అందించండి: ➤

ఖాతాదారుడు అతడి/ఆమె ఈఎమ్ఐ చెల్లింపులను డిఫాల్ట్ చేశాడు.

- బకాయి ఉన్న మొత్తం వివాదాస్పదం మరియు
- IKFHFL యొక్క సంప్రదాయ డిమాండ్ ని అనుసరించి, రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కొరకు కస్టమర్ సంతృప్తికరమైన ప్రతిపాదనను చేయలేదు.

పైన పేర్కొన్న ఉదంతాలలో, ఖాతాదారుడు చెల్లించాల్సిన రుణాల గురించిన సమాచారాన్ని క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇవ్వాలని ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ ఉద్దేశించినట్లుగా పేర్కొంటూ ఖాతాదారుడికి రాతపూర్వకంగా సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది. అదే సమయంలో, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల యొక్క పాత్ర గురించి మరియు అటువంటి సమాచారాన్ని అందించడం వల్ల కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ పొందే సామర్థ్యంపై చూపే ప్రభావం గురించి కస్టమర్ కు వివరించాలి.

ఒకవేళ కస్టమర్ అతడి/ఆమె అనుమతి ఇచ్చినట్లయితే కస్టమర్ కు సంబంధించిన అదనపు సమాచారాన్ని క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇవ్వవచ్చు. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇవ్వబడ్డ సమాచారం యొక్క కాపీని ఒకవేళ డిమాండ్ చేసినట్లయితే, కస్టమర్ కు అందించాలి.

10. బకాయిల వసూలు

రుణం బట్టాడా చేసే సమయంలో, మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ లో సవిస్తరంగా ఉన్న రీపేమెంట్ ప్రక్రియ గురించి కస్టమర్ కు వివరించబడుతుంది. ఒకవేళ ఖాతాదారుడు తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి లేనట్లయితే, బకాయిల రికవరీ కొరకు భూమి యొక్క చట్టాలకు అనుగుణంగా ఒక నిర్వచిత ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో ఖాతాదారునికి/ఆమె నోటీస్ పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు మరియు/లేదా ఏదైనా సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం ద్వారా గుర్తు చేయడం జరుగుతుంది.

IKFHFL యొక్క కలెక్షన్ పాలసీ మర్యాద, న్యాయమైన ప్రవర్తన మరియు ఒప్పించడం, కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను పెంపొందించడంపై రూపొందించబడింది. IKFHFL యొక్క సిబ్బంది లేదా బకాయిల

నైతిక ప్రవర్తన

సేకరణ మరియు/మరియు సెక్యూరిటీ రీస్పాన్స్ లో IKFHFLకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఎవరైనా వ్యక్తి అతడు/ఆమెని గుర్తించాలి మరియు అలా జారీ చేయబడ్డ అధారిటీ లెటర్ ని డిస్ ప్లే చేయాలి మరియు అభ్యర్థన చేసినప్పుడు, జారీ చేయబడ్డ అతడి/ఆమె గుర్తింపు కార్డును డిస్ ప్లే చేయాలి. బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని కస్టమర్ లకు అందించాలి మరియు బకాయిల చెల్లింపు కొరకు తగిన నోటీస్ ఇవ్వడానికి ప్రయత్నించాలి.

రికవరీ ప్రక్రియకు సంబంధించి రుణగ్రహీత క్లెయింట్ ను పరిష్కరించే ఒక యంత్రాంగమును ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ కలిగి ఉంది. మెకానిజం యొక్క వివరాలను కూడా రుణగ్రహీతకు అందించాలి.

ఖాతాదారుడు, IKFHFL మరియు/లేదా దాని అధీకృత ఏజెంట్ల ద్వారా రుణ మొత్తాన్ని చెల్లించడంలో డిఫాల్ట్ అయినట్లయితే:

- అతడు/ఆమె ఎంపిక చేసుకున్న ప్రదేశంలో మరియు అతడు/ఆమె నివాస ప్రదేశంలో ఎలాంటి నిర్దిష్ట స్థలం లేనప్పుడు మరియు అతడు/ఆమె ఇంటి వద్ద లభ్యం కానట్లయితే, వ్యాపారం/వృత్తి ప్రదేశంలో కస్టమర్ ని సాధారణంగా సంప్రదించాలి.
- మొదట IKFHFLకు ప్రాతినిధ్యం వహించే అతడి/ఆమె గుర్తింపు మరియు అధికారాన్ని కస్టమర్ కు ప్రదర్శించాలి మరియు తెలియజేయాలి.
- కస్టమర్ యొక్క గోప్యతను గౌరవించాలి.
- అతడు/ఆమెకు నోటీస్ పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా కస్టమర్ కు గుర్తు చేయాలి.
- ఖాతాదారులకు బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని అందించాలి మరియు బకాయిల చెల్లింపు కొరకు తగినంత నోటీస్ ఇవ్వడానికి ప్రయత్నించాలి.
- స్థిరాస్తులు మరియు చరాస్తులను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడానికి చట్టబద్ధమైన మార్గాలను ఉపయోగించాలి.
- IKFHFL మరియు/లేదా దాని అధీకృత ప్రతినిధులు సేకరణ/తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే కార్యకలాపాన్ని చేపట్టేటప్పుడు అసభ్యకరమైన భాష మరియు/లేదా బలప్రయోగాన్ని ఉపయోగించరాదు.
- కస్టమర్ లు అందరి పట్ల ఎల్లప్పుడూ మర్యాదగా ఉండాలి.
- ఖాతాదారుని యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తుల యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులు ఇతరత్రా అవసరమైనట్లయితే అతడు/ఆమె నివాసం వద్ద మరియు అతడు/ఆమె నివాసం వద్ద లభ్యం కానట్లయితే, వ్యాపారం/వృత్తి ప్రదేశంలో 0700 గంటల నుంచి సాయంత్రం 200గంటల మధ్య కస్టమర్ ని సంప్రదించాలి.
- క నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా ఒక నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్స్ చేయకుండా ఉండాలనే కస్టమర్ యొక్క అభ్యర్థన సాధ్యమైనంత వరకు గౌరవించబడుతుంది.
- సంభాషణ సమయం మరియు కాల్ ల సంఖ్య మరియు కంటెంట్ లను డాక్యుమెంట్ చేయండి.
- బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యంగా మరియు క్రమబద్ధమైన రీతిలో పరిష్కరించడం కొరకు అన్నిరకాల సాయాన్ని అందించాలి.
- కస్టమర్ యొక్క ప్రదేశాలను సందర్శించేటప్పుడు మర్యాద మరియు మర్యాదను పాటించండి.
- బకాయిలు వసూలు చేయడం కొరకు కుటుంబంలో మరణం లేదా అటువంటి ఇతర విపత్తు సందర్భాల్లో సముచితం కాని సందర్భాల్లో సందర్శించరాదు.

11. కస్టమర్ క్లెయింట్ మరియు పరిష్కారం IKFHFL

ఉంటుంది

- తన యొక్క ప్రతి ఆఫీసులో ఫిర్యాదులు మరియు క్లెయింట్ ను అందుకోవడం, రిజిస్టర్ చేయడం మరియు పరిష్కరించడం కొరకు ఒక సిస్టమ్ మరియు ప్రొసీజర్ ఉండాలి.
- ఒకవేళ కస్టమర్ నుంచి రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందుకున్నట్లయితే, ఒక వారంలోగా అతడు/ఆమెకు ఎక్స్ నాలెడ్జ్ మెంట్/ప్రతిస్పందన పంపడానికి హెచ్ ఎఫ్ సి ప్రయత్నిస్తుంది. ఎక్స్ నాలెడ్జ్ మెంట్లో ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉండాలి. ఒకవేళ ఫిర్యాదు గత HFC యొక్క నిర్ధారిత టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబరుకు ఫోన్ ద్వారా ప్రసారం చేయబడినట్లయితే, కస్టమరుకు ఒక ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబరు ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఒక సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలోగా పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.
- విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, IKFHFL కస్టమర్ కు తన తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది లేదా

నైతిక ప్రవర్తన

ప్రతిస్పందించడానికి ఎందుకు ఎక్కువ సమయం అవసరమో వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందుకున్న ఆరు వారాల లోపున ఆ విధంగా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అతడు/ఆమె ఇంకా సంతృప్తి చెందనట్లయితే అతడి/ఆమె ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో అతడు/ఆమెకు తెలియజేయాలి.

- బాధిత రుణగ్రహీత ద్వారా ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడం కొరకు ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ (ఫిర్యాదులు దాఖలు చేయగల ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి టర్న్ ఎరౌండ్ సమయం, ఎస్కలేషన్ కొరకు మ్యాట్రిక్స్ మొదలైనవి) ప్రచారం చేయాలి మరియు అది నిర్దిష్టంగా తన వెబ్ సైట్ లో లభ్యమయ్యేలా చూసుకోవాలి మరియు ఫిర్యాదుదారుడు కంపెనీ నుంచి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే, దాని యొక్క అన్ని ఆఫీసులు/బ్రాంచీలు మరియు వెబ్ సైట్ పై స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి. ఒక నెల వ్యవధి లేదా అందిన ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు తన ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్లో ఎన్ట్రీ గ్రీడ్స్ వెబ్సైట్లో లేదా పోస్ట్ ద్వారా ఎన్ట్రీ, న్యూఢిల్లీకి ఫిర్యాదు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చు.
- సాధారణంగా, ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులకు ప్రాధాన్యత ఇవ్వడానికి వినియోగదారులకు ఒక నెల కాలపరిమితి ఇవ్వవచ్చు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ మరియు ఫిర్యాదులకు ప్రతిస్పందించడానికి నిర్ణయించిన కాలపరిమితిని హెచ్ ఎఫ్ సి వెబ్ సైట్ లో ఉంచాలి.
- ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం కొరకు సంస్థ లోపల తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగమును ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ యొక్క డైరెక్ట్ బోర్డు రూపొందిస్తుంది. రుణ సంస్థల నిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడతాయని మరియు పరిష్కరించబడతాయని అటువంటి యంత్రాంగం నిర్ధారించాలి.
- నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క సమ్మతి మరియు మేనేజ్ మెంట్ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును నియంత్రించేలా సమీక్షించడానికి ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ అందిస్తుంది.

12. డిపాజిట్ ఖాతాలు:

కంపెనీ ప్రస్తుతం పబ్లిక్ డిపాజిట్లను అంగీకరించడం లేదు. అయితే, వడ్డీరేటు, వడ్డీ దరఖాస్తు విధానం, డిపాజిట్ ల నిబంధనలు, ముందస్తుగా ఉపసంహరించుకోవడం, రెన్యూవల్, డిపాజిట్ లపై రుణం, నామినేషన్ సదుపాయాలు మొదలైన వాటితో సహా వివిధ డిపాజిట్ పథకాలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని ఐకెఎఫ్ హెచ్ ఎఫ్ ఎల్ అందిస్తుంది.

13. జనరల్ ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్

- ఒకవేళ అవసరం అని భావించినట్లయితే, అతడి/ఆమె ఇంటి వద్ద మరియు/లేదా బిజినెస్ టెలిఫోన్ నెంబరులపై మరియు/లేదా అతడి/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా అతడి/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను భౌతికంగా సందర్శించడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తులో కస్టమర్ ద్వారా పేర్కొనబడ్డ వివరాలను వెరిఫై చేయండి.
- అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుంచి 21 రోజుల్లోగా రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని ఖాతాదారుడి నుంచి చేసిన అభ్యర్థనకు దాని ప్రతిస్పందనను తెలియజేయండి. రుణగ్రహీత నుంచి రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయడం కొరకు అభ్యర్థనలను IKFHFL ప్రాసెస్ చేస్తుంది.
- ఒకవేళ కస్టమర్ ని నిమగ్నం చేయాలన్న అవసరం ఉన్నట్లయితే, కస్టమర్ ఖాతాకు సంబంధించిన లావాదేవీని మరియు పోలీస్/ఇతర పరిశోధనాత్మక సంస్థలతో ఐ.కె.ఎఫ్.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్ దర్యాప్తు చేయాలి వస్తే, సహకరించమని కస్టమర్ కు సమాచారం అందించండి.
- ఒకవేళ కస్టమర్ మోసపూరితంగా ప్రవర్తించినట్లయితే, అతడి/ఆమె ఖాతాలో కలిగే అన్ని నష్టాలకు అతడు/ఆమె బాధ్యత వహిస్తారని, ఒకవేళ కస్టమర్ సహేతుకమైన శ్రద్ధ లేకుండా ప్రవర్తించి, దీని వల్ల నష్టాలు కలుగినట్లయితే, దానికి ఖాతాదారుడే బాధ్యత వహిస్తారని కస్టమర్ కు సలహా ఇవ్వాలి.
- దిగువ పేర్కొన్న ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషల్లో ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి సమాచారం అందించండి: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.
- అప్పు ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపవద్దు. ఏదేమైనా, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి ఇది

నైతిక ప్రవర్తన

ఐకెఎఫ్ఐచ్ఛెఎఫ్ఐఎల్ ను నిరోధించదు.

- ఈ క్రింది పరిస్థితులలో గృహ రుణాలను ముందస్తుగా ముగించడంపై ముందస్తు చెల్లింపు లేవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయవద్దు:
 - గృహ రుణం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీరేటు ప్రాతిపదికన మరియు ఏదైనా వనరు నుంచి ముందస్తుగా క్లోజ్ చేయబడినప్పుడు.
 - గృహ రుణం ఫ్లిర వడ్డీరేటు ప్రాతిపదికన ఉన్నప్పుడు మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత వనరుల నుండి రుణాన్ని ముందస్తుగా క్లోజ్ చేస్తారు.
- వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కొరకు మంజూరు చేయబడ్డ ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్ పై ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ప్రీ పేమెంట్ పెనాల్టీలు విధించవద్దు.
- IKFHFLL ద్వారా పొందబడుతున్న ప్రస్తుత రుణం మరియు సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్ లకు అదనంగా అన్ని సందర్భాల్లో హౌసింగ్ లోన్స్ యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు (MITC) కలిగి ఉన్న డాక్యుమెంట్ ను పొందండి.
- దీని ద్వారా కోడ్ ని ప్రచారం చేయండి:
 - పాత మరియు కొత్త కస్టమర్ లకు ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా కోడ్ యొక్క కాపీని అందించడం. □ కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థించినప్పుడు ఈ కోడ్ లభ్యం అయ్యేలా చేయడం. □ ఈ కోడ్ ని ప్రతి బ్రాంచి మరియు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో లభ్యం అయ్యేలా చేయడం
 - కంపెనీ యొక్క ప్రతి ఉద్యోగికి కూడా కోడ్ గురించి తెలిసినట్లుగా మరియు కంపెనీ యొక్క కస్టమర్లకు కమ్యూనికేట్ చేయడానికి శిక్షణ పొందేలా చూడటం

ఐ.కె.ఎఫ్ఐ.హెచ్.ఎఫ్ఐ.ఎల్ యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు నిధుల వ్యయం, మార్కెట్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత కారకాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కొరకు వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.

14. ఆఫీసు మూసివేత/లోకేషన్ మార్పు:

ఐ.కె.ఎఫ్ఐ.హెచ్.ఎఫ్ఐ.ఎల్ యొక్క ఏదైనా కార్యాలయమును మార్చుట లేదా మూసివేసిన పక్షములో, ఆఫీసు యొక్క బాధిత కస్టమర్లకు తగిన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

ఐ.కె.ఎఫ్ఐ.హెచ్.ఎఫ్ఐ.ఎల్ యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు, మేనేజ్ మెంట్ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి యొక్క నియతానుసార సమీక్షను అందిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డు సూచించిన విధంగా క్రమమైన వ్యవధిలో సమర్పించవచ్చు.

ఇందులో ఉన్న సమాచారం ఐకెఎఫ్ఐ హెచ్ఎమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ యొక్క ఆస్తి. మరియు ముందస్తు రాతపూర్వక అనుమతి లేకుండా పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా కాపీ చేయడం, ఉపయోగించడం లేదా వెల్లడించడం, రిట్రీవల్ సిస్టమ్ లో నిల్వ చేయడం లేదా ఏదైనా రూపంలో లేదా ఏదైనా మార్గం ద్వారా ప్రసారం చేయరాదు (ఎలక్ట్రానిక్, మెకానికల్, రిప్రొగ్రాఫిక్, రికార్డింగ్ లేదా ఇతరత్రా విధాలు).