



శుభమ్ హౌసింగ్ డెవలప్ మెంట్ పైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

వెర్షన్ నియంత్రణ				
పాలసీ యజమాని (తయారు చేసినది)	చివరి సవరణ	ప్రస్తుత సమీక్ష	వెర్షన్	ఆమోదించే అధికారం
కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్	09.08.2022	09.02.2024	ఫిబ్రవరి '24	డైరెక్టర్ల బోర్డు
వడ్డీ వసూలు చేయడంపై FPC మార్గదర్శకాలు	09.02.2024	16.05.2024	మే 24	డైరెక్టర్ల బోర్డు
కొలేటరల్ డాక్యుమెంటును హ్యాండ్‌వర్ చేయడంపై FPC మార్గదర్శకాలు	16.05.2024	13.02.2026	ఫిబ్రవరి '26	డైరెక్టర్ల బోర్డు

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

శుభమ్ యొక్క నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి గురించి ఇక్కడ తెలుసుకోండి.

శుభమ్ హౌసింగ్ డెవలప్ మెంట్ పైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్ ("శుభమ్" లేదా "కంపెనీ") ఒక హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీ కనుక, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") ద్వారా జారీ చేయబడ్డ 'నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిపై మార్గదర్శకాలను' పాటించాల్సి ఉంటుంది.

రుణం పొందడం కొరకు అప్రోచ్ అయ్యే తన కస్టమర్ లతో నిష్పక్షికమైన మరియు పారదర్శకంగా వ్యవహరించడం కొరకు మరియు రుణం మంజూరు చేయబడ్డ తరువాత కస్టమర్ లతో లావాదేవీలు జరిగేలా చూడటం కొరకు కంపెనీ పాటించాల్సిన ఆచరణల వివరాలను ఈ డాక్యుమెంట్ అందిస్తుంది. ఈ కోడ్ ఉద్యోగులు మెరుగైన కస్టమర్ సేవను అందించడానికి మరియు దాని కస్టమర్లతో వ్యాపార వ్యవహారాలలో పారదర్శకతను నిర్వహించడానికి వీలు కల్పిస్తుంది. కోడ్ లో ఈ క్రింది కీలక అంశాలు ఉన్నాయి.

నియమావళి యొక్క అనువర్తనం

కంపెనీ, దాని సబ్సిడరీలు, 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 అందించబడినా ఈ నియమావళి అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది.

ఈ ప్రవర్తనా నియమావళి కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగులు అందరికీ మరియు అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి దాని వ్యాపార క్రమంలో ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఇతర వ్యక్తులకు కూడా వర్తిస్తుంది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క కాపీని కంపెనీ యొక్క అన్ని ఆఫీసులు/బ్రాంచ్‌ల్లో డిస్ ప్లే చేయాలి. రైతు ఉత్పత్తిదారు కంపెనీ యొక్క ఒక కాపీని కంపెనీ వెబ్ సైట్ పై కూడా ప్రదర్శించాలి.

కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

- కస్టమర్ లతో వ్యవహరించేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి మరియు నిష్పాక్షిక విధానాలను ప్రోత్సహించడానికి
- పారదర్శకతను పెంచడానికి, తద్వారా ఖాతాదారుడు సేవల నుండి సముచితంగా ఏమి ఆశించవచ్చనే దానిపై మరింత మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోగలుగుతారు.
- పోటీ ద్వారా, అధిక ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడం కొరకు మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడానికి
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య నిష్పాక్షికమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాలను ప్రోత్సహించడానికి
- హాసింగ్ పైనాన్స్ వ్యవస్థపై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి.

నిబద్ధత

హాసింగ్ పైనాన్స్ ఇండస్ట్రీలో ప్రబలంగా ఉన్న ప్రామాణిక విధానాలను చేరుకోవడం కొరకు, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రం ఆధారంగా, అన్ని వ్యవహారాల్లోనూ నిష్పాక్షికంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం కొరకు కంపెనీ ఈ నియమావళికి కట్టుబడి ఉండాలి.

వడ్డీరేటు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీలతో సహా అందించబడే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల యొక్క నియమనిబంధనలను అర్థం చేసుకోవడానికి కస్టమర్ లకు కంపెనీ స్పష్టమైన మరియు పారదర్శక సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

కస్టమర్లకు లభించే ప్రయోజనాలు.

కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు తూచా మరియు స్ఫూర్తితో సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలను కలిగి ఉంటాయి.

తప్పులను సరిదిద్దడంలో కంపెనీ వేగంగా వ్యవహరిస్తుంది మరియు ఈ ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క లక్ష్యాల నేపథ్యంలో తన ఖాతాదారుల ద్వారా దాఖలు చేసే ఫిర్యాదులకు హాజరు అవుతుంది.

వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా కంపెనీ తన సంభావ్య/పాత ఖాతాదారుల మధ్య వివక్ష చూపదు. ఏదేమైనా, హౌసింగ్ లోన్ ఉత్పత్తులలో పేర్కొన్న విధంగా ఏవైనా పరిమితులు వర్తిస్తాయి.

పాత కస్టమర్ కు అభ్యర్థన మేరకు కోడ్ యొక్క కాపీని అందించవచ్చు. అప్ డేట్ చేయబడ్డ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క ఒక్కసారి కాపీ అమల్లోనికి వచ్చిన తరువాత పాత కస్టమర్ (లు) అందరికీ అందించబడుతుంది.

బహిర్గతం మరియు పారదర్శకత

కంపెనీ వడ్డీరేట్లు, సాధారణ ఫీజులు, మరియు ఛార్జీలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని వీటి ద్వారా అందిస్తుంది:

ట్రాంచ్‌ల్లో నోటీసులు పెట్టడం

అభ్యర్థించినప్పుడు టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం

కంపెనీ వెబ్ సైట్ ద్వారా

నిర్ధారిత సిబ్బంది ద్వారా

గోప్యత

కస్టమర్ ప్రొఫైల్స్ అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు తన వ్యాపారాన్ని నిర్వహించడానికి సముచితమైనదిగా మరియు అవసరమని విశ్వసించే వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ సేకరిస్తుంది. కంపెనీ ఖాతాదారుల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది మరియు రెగ్యులేటర్ లు లేదా క్రెడిట్ ఏజెన్సీలతో సహా ఏదైనా చట్టం లేదా ప్రభుత్వ అధికారుల ద్వారా లేదా కస్టమర్ ద్వారా సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి అనుమతించబడినప్పుడు తప్ప ఏదైనా సమాచారాన్ని మూడవ వ్యక్తికి వెల్లడించదు. ఒకవేళ కంపెనీ సపోర్ట్ సర్వీసులను అందించడం కొరకు ఏదైనా తృతీయపక్షం యొక్క సేవల్ని

ఉపయోగించుకున్నట్లయితే, అటువంటి తృతీయపక్షాలు కస్టమర్ ల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని అదే స్థాయి గోప్యతతో హ్యాండిల్ చేయాలని కంపెనీ కోరుతుంది.

రుణాల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- a. రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు కూడా స్థానిక భాషలో ఉండాలి లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- b. రుణ ఒప్పందం కస్టమర్ నుంచి ఛార్జ్ చేయబడే వడ్డీరేటును అదేవిధంగా ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, చెక్కు బౌన్స్ ఛార్జీలు, రుణ మొత్తం మంజూరు/బట్వాడా చేయనట్లయితే తిరిగి చెల్లించాల్సిన ఫీజుల మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఆఫ్సన్ లు మరియు ఛార్జీలు, ఒకవేళ ఏవైనా ఉంటే, జరిమానా ఛార్జీ/ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు పెనాల్టీ మొదలైన రుణానికి సంబంధించిన ఇతర ఛార్జీలను కూడా వెల్లడిస్తుంది.
- c. పారదర్శకంగా రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్/మంజూరు చేయడంలో ఇమిడి ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'ఆల్ ఇన్ కాస్ట్' ని కంపెనీ విధిగా వెల్లడించాలి. అటువంటి ఛార్జీలు / ఫీజులు వివక్ష లేకుండా చూసుకోవాలి.
- d. రుణ దరఖాస్తు ఫారాల్లో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తుపై ప్రభావం చూపించే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, తద్వారా ఇతర హెచ్ ఎఫ్ సిల ద్వారా అందించబడే నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా వివేచనాత్మక నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- e. దరఖాస్తు ఫారంతోపాటుగా సబ్మిట్ చేయాల్సిన డాక్యుమెంట్ ల జాబితాను రుణ దరఖాస్తు ఫారం సూచించవచ్చు.
- f. అన్ని రుణ దరఖాస్తులను అందుకోవడం కొరకు ఎక్ నాలెడ్జ్ మెంట్ ఇవ్వబడుతుంది. రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే కాలవ్యవధిని కూడా ఎక్ నాలెడ్జ్ మెంట్ లో సూచించాలి.
- g. కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలో వెరిఫై చేస్తుంది.

రుణ మదింపు, నియమనిబంధనలు, మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ

యొక్క కమ్యూనికేషన్.

- a. సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలు కూడా దరఖాస్తు చేసే సమయంలో కంపెనీ ద్వారా సేకరించబడతాయి. ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరం అయితే, దానిని అందించమని కస్టమర్ కు సమాచారం అందించబడుతుంది.
- b. మంజూరు చేయబడ్డ రుణ మొత్తంతోపాటుగా వార్షిక వడ్డీరేటు, దరఖాస్తు విధానం, ఈఎమ్ఐ నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలతో సహా అన్ని నియమనిబంధనలతో పాటుగా కంపెనీ రాతపూర్వకంగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నియమనిబంధనలను రాతపూర్వకంగా ఆమోదించడాన్ని తన రికార్డులో ఉంచుతుంది.
- c. రుణ మంజూరు/బట్వాడా తీరస్కరించబడినట్లయితే, నిర్ణయం రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది. తీరస్కరించడానికి గల కారణం కూడా రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది. ఒకవేళ ప్రతిపాదన కంపెనీ యొక్క అంతర్గత ఉత్పత్తి పరామీటర్లను చేరుకోనట్లయితే, దానికి అనుగుణంగా రుణగ్రహీతకు సమాచారం అందించబడుతుంది.
- d. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా ఛార్జీని కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ అక్షరాలతో పేర్కొనాలి.
- e. రుణాల మంజూరు/బట్వాడా సమయంలో రుణ అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొనబడ్డ అన్ని ఎన్ క్లోజర్ ల యొక్క కాపీతోపాటుగా రుణ అగ్రిమెంట్ యొక్క కాపీని పొందేందుకు రుణగ్రహీత అర్హత కలిగి ఉంటాడు.

నియమనిబంధనల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- a. రుణ అగ్రిమెంట్/మంజూరు లేఖలో ఇవ్వబడ్డ బట్వాడా షెడ్యూల్ కు అనుగుణంగా బట్వాడా చేయాలి.
- b. చెక్కు లేదా పే ఆర్డర్ జారీ చేయడం ద్వారా లేదా "ఖాతా చెల్లింపుదారుడు మాత్రమే" వలే క్రాస్ చేయబడ్డ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ లేదా నిర్ధారిత బ్యాంకు ఖాతాకు ఎలక్ట్రానిక్ క్రెడిట్ ద్వారా శుభమ్ ద్వారా బట్వాడా చేయాలి, దీని వివరాలు ఇక్కడ షెడ్యూల్ లో పేర్కొనబడ్డాయి.

చెక్కు హ్యాండ్లవర్ చేయబడ్డ తేదీ నుంచి లేదా ఎలక్ట్రానిక్/ఆన్ లైన్ బట్వాడా చేయబడ్డ సందర్భంలో, అటువంటి బదిలీ చేయబడ్డ తేదీ నుంచి రుణం బట్వాడా చేయబడినట్లుగా భావించబడుతుంది, మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా అందుకున్న మొత్తం వాస్తవంగా విత్ డ్రా చేయబడిందా లేదా లేదా లేదా చెక్కు/పి ఆర్డర్/డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ ని శుభమ్ ద్వారా హ్యాండ్లవర్ చేయబడిందా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా రుణంపై వడ్డీ శుభమ్ పేరిట చేరడం ప్రారంభం అవుతుంది. నగదు చేసుకున్నారా లేదా.

- c. బట్వాడా పెడ్యూల్, వడ్డీరేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఒకవేళ ఏదైనా), సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే ఫీజు/ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నియమనిబంధనల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో రుణగ్రహీతకు నోటీస్ ఇస్తుంది. వడ్డీరేట్లు మరియు ఛార్జీల్లో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావితమయ్యేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి.
- d. ఒకవేళ అటువంటి మార్పు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతడు/ఆమె 60 రోజుల్లోగా మరియు ఎలాంటి నోటీసు లేకుండా అతడి/ఆమె ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా దానిని మార్చవచ్చు.
- e. ఒకవేళ ఖాతాదారుడు అటువంటి పెరుగుదలకు అంగీకరించకపోవడం వల్ల 60 రోజుల్లోగా రుణాన్ని ముందస్తుగా క్లోజ్ చేసినట్లయితే, ఎలాంటి అదనపు వడ్డీ విధించకుండా కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది.
- f. అగ్రిమెంట్ కింద పేమెంట్ లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం అనేది రుణ అగ్రిమెంట్ కు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- g. అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించినప్పుడు లేదా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ మరియు రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహీతకు విరుద్ధంగా కంపెనీకి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ధారణకు లోబడి కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాల్సి వస్తే, రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయింల గురించి పూర్తి వివరాలు మరియు సంబంధిత క్లెయిం సెటిల్ చేయడం/చెల్లించేంత వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి అర్హత ఉన్న పరిస్థితులతో నోటీస్ ఇవ్వబడుతుంది.

ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు

- a. ఆన్ లైన్ లో అందుకున్న వాటితో సహా ఫిర్యాదులు మరియు క్లేశాలను అందుకోవడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం కొరకు కంపెనీకి ఒక సిస్టమ్ మరియు ప్రక్రియ ఉంటుంది.
- b. ఫిర్యాదులు మరియు క్లేశాలను పరిష్కరించడం కొరకు కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు సంస్థ లోపల తగిన గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం ఏర్పాటు చేయాలి. రుణాలు ఇచ్చే సంస్థ యొక్క నిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడతాయని మరియు పరిష్కరించబడతాయని అటువంటి యంత్రాంగం నిర్ధారించాలి.
- c. చట్టం యొక్క ప్రీమ్ వర్క్ లోపున కంపెనీ కస్టమర్ సంతృప్తి కొరకు తపన పడుతుంది, పాలసీలు మరియు ప్రక్రియలను అవలంబిస్తుంది.
- d. ఏదైనా ఫిర్యాదు ఉన్నట్లయితే, ఖాతాదారుడు అతని/ఆమె ఖాతా ఉన్న వ్యాపార ప్రదేశం యొక్క ఇన్-చార్జ్ ని సంప్రదించవచ్చు మరియు ఇన్-చార్జ్ వద్ద అందుబాటులో ఉన్న 'ఫిర్యాదు రిజిస్టర్'లో ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదును రిజిస్టర్ చేసుకున్న తరువాత, ఖాతాదారుడు భవిష్యత్తు రిఫరెన్స్ కొరకు ఫిర్యాదు నెంబరు మరియు తేదీని పొందాలి.
- e. అన్ని ఆఫీసులు/బ్రాంచీలు ఫిర్యాదు చేయగల ఆఫీసు చిరునామా, ఇమెయిల్ ఐడి, ఫోన్ నెంబరు మొదలైన వాటిని మరియు ఫిర్యాదు చేయగల అధికారులను ప్రదర్శించాలి.
- f. ఫిర్యాదు అందుకున్న ఒక నెలలోపు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.
- g. ఒకవేళ ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేకపోయినా, లేదా ఎలాంటి ప్రతిస్పందన అందకపోయినా, ఫిర్యాదును హెడ్ ఆఫ్ క్రెడిట్ అండ్ సర్వీస్ కు ఎస్కలేట్ చేయాలి.
- h. ఒకవేళ కస్టమర్ నుంచి రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందుకున్నట్లయితే, వారంలోగా అతడు/ఆమెకు ఎక్ నాలెడ్జ్ మెంట్/ప్రతిస్పందన పంపేందుకు కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.
- i. ఎక్సాలెడ్జ్ మెంట్ ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉండాలి.

j. ఒకవేళ ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా ప్రసారం చేయబడినట్లయితే, కస్టమరుకు ఒక ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నెంబరు ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఒక సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలోగా పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

k. కంపెనీ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల యొక్క నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే ఏదేని వివాదమును అధిపతి కస్టమర్ సర్వీసెస్ ద్వారా పరిష్కరించాలి.

అందుకోబడిన అన్ని ఫిర్యాదుల కొరకు దిగువ కస్టమర్ గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం పాటించాలి.

లెవల్ 1- శుభమ్ బ్రాంచీ/టోల్ ఫ్రీ నెంబరు/ఇమెయిల్/పోర్టల్స్

ఖాతాదారుడు తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి బ్రాంచీని సందర్శించవచ్చు లేదా 1800-258-2225 కు కాల్ చేయవచ్చు. ఫిర్యాదును customercare@shubham.co కు ఇ-మెయిల్ చేయవచ్చు.

ఒక వారం లోపున కస్టమరుకు వివరణతో ప్రతిస్పందించాలి. కస్టమర్ ఫిర్యాదుకు ప్రతిస్పందన/ఎక్ నాలెడ్జ్ మెంట్ లో గ్రీవియెన్స్ తో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉండాలి. ఒకవేళ ఫిర్యాదు గనక కంపెనీ యొక్క నిర్ధారిత టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబరుకు ఫోన్ ద్వారా రిలే చేయబడినట్లయితే, కస్టమరుకు ఒక ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబరు ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఒక సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలోగా పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

లెవల్ 2- గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్

పైన పేర్కొన్న ఒక వారం కాలవ్యవధిలోగా కస్టమరు ఎటువంటి ప్రతిస్పందన అందుకోకపోయినా లేదా బ్రాంచీ ద్వారా ఇవ్వబడిన ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, 7 రోజుల తరువాత ఖాతాదారుడు ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదును గురుగ్రం వద్ద ఉన్న కార్పొరేట్ ఆఫీసుకు కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్/గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కు ఉద్దేశించిన లేఖ ద్వారా లేదా ఈ వెల్లడానికి పంపాల్సిన ఇమెయిల్ ద్వారా ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు:

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్

శ్రీమతి కనికా శర్మ

ఇ mail-GRO@shubham.co,

ఫోన్ నెం- 0124-6631140

శుభమ్ హౌస్, 425,

ఉద్యోగ్ విహార్ ఫేజ్-IV, గుర్గావ్,

హర్యానా - 122015

లెవల్-3 – నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

ఒక నెల వ్యవధిలోగా ఖాతాదారుడు శుభమ్ నుండి ప్రతిస్పందన అందుకోకపోయినా లేదా శుభమ్ చే ఇవ్వబడిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, అప్పుడు అతను తన ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ ను సంప్రదించవచ్చు.

a. ఆన్ లైన్ మోడ్ లో <https://grids.nhbonline.org.in> లింక్

b. పోస్ట్ ద్వారా ఆఫైన్ మోడ్లో, సూచించిన ఫార్మాట్లో లింక్

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf లో అందుబాటులో ఉంది.

c. కు

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ డిపార్ట్ మెంట్

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్,

3వ అంతస్తుల నుంచి 5వ అంతస్తు, కోర్ 5ఎ, ఇండియా

హబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్డు, న్యూఢిల్లీ – 110003

నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళిని కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం

పైన పేర్కొన్న ఆదేశాల ఆధారంగా నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి (ఇది స్థానిక భాషలో, లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి) వారి బోర్డుల ఆమోదంతో కంపెనీ ద్వారా అమలు చేయబడుతుంది. నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళిని రూపొందించే స్వేచ్ఛ కంపెనీకి ఉంటుంది,

ఆదేశాల పరిధిని పెంచుతుంది అయితే పై ఆదేశాలకు అంతర్లీనంగా ఉన్న స్ఫూర్తిని ఏ విధంగానూ త్యాగం చేయదు. వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం వాటిని వారి వెబ్సైట్లో ఉంచాలి.

అధిక వడ్డీని నియంత్రించడం.

కంపెనీ యొక్క బోర్డు నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత కారకాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. విభిన్న కేటగిరీల రుణగ్రహీతలకు విభిన్న వడ్డీరేట్లను వసూలు చేయడానికి వడ్డీరేటు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్షన్ విధానం మరియు హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత లేదా ఖాతాదారుడికి వెల్లడించాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. జరిమానా ఛార్జీలు (ఒకవేళ ఏవైనా ఉంటే) కొరకు బోర్డు స్పష్టంగా రూపొందించబడ్డ పాలసీని కూడా కలిగి ఉంటుంది.

వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ ల గ్రేడ్షన్ కొరకు అప్రోచ్, మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఒకవేళ ఏవైనా ఉంటే) కూడా వెబ్ సైట్ లో లభ్యం కావాలి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికల్లో ప్రచురించాలి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్ సైట్ పై ప్రచురించబడిన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించిన సమాచారం అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.

వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఒకవేళ ఏదైనా) వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు వసూలు చేసే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటాడు.

రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచించాలి.

అధిక వడ్డీ వసూలు చేస్తారు.

నిర్దిష్ట స్థాయికి మించిన వడ్డీరేట్లు అధికంగా ఉన్నట్లుగా కనిపించవచ్చు మరియు ఇవి స్థిరంగా ఉండవు లేదా సాధారణ ఆర్థిక విధానాలకు అనుగుణంగా ఉండవు. వడ్డీరేట్లు మరియు ప్రొసెసింగ్

మరియు ఇతర ఛార్జీలు (ఒకవేళ జరిమానా ఛార్జీతో సహా) తెలుసుకోవడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలను రూపొందిస్తుంది. దీనికి సంబంధించి రుణాల నియమనిబంధనలకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిలోని ఆదేశాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి. రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్ లో తగినంత పారదర్శకతను ధృవీకరించడం కొరకు ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను మానిటర్ చేయడం కొరకు శుభమ్ ఒక అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి.

శిక్షారోపణ

ఛార్జీల షెడ్యూల్ లో పేర్కొన్న విధంగా కంపెనీ జరిమానా ఛార్జీని విధిస్తుంది.

అడ్వర్టైజింగ్ , మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్

- ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ అన్నీ కూడా స్పష్టంగా, తప్పుదారి పట్టించేవిగా లేవని కంపెనీ ధృవీకరించాలి. వర్తించే మేరకు కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు సేల్స్ అసోసియేట్లు/కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధులకు ఈ ప్రవర్తనా నియమావళి వర్తిస్తుంది.
- కంపెనీ, నియతానుసారంగా, వినియోగదారుల ద్వారా ఉపయోగించుకునే వారి ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ ఫీచర్లను కమ్యూనికేట్ చేయవచ్చు. అటువంటి సమాచారం/సేవను అందుకోవడానికి అతడు/ఆమె సమ్మతి ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి వారి ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించి సమాచారం కస్టమర్ లకు తెలియజేయబడుతుంది.
- కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధి/DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడ్డారని లేదా ఈ ప్రవర్తనా నియమావళిని ఉల్లంఘించినట్లుగా కస్టమర్ నుంచి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందుకున్న పక్షములో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు హ్యాండిల్ చేయడానికి మరియు నష్టాన్ని భర్తీ చేయడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.
- మద్దతు సేవలను అందించడం కొరకు ఏదైనా తృతీయపక్షం యొక్క సేవలను ఉపయోగించినప్పుడు, అటువంటి తృతీయపక్షం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (ఒకవేళ అటువంటి తృతీయపక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉన్నట్లయితే) కంపెనీ మాదిరిగానే గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి.

- e. కంపెనీ డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలు(DSAలు)కు ఒక నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని సూచిస్తుంది, కంపెనీ ఉత్పత్తులు/సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి ఉపయోగించుకోవచ్చు, ఇతర విషయాలతోపాటుగా వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడం కొరకు కస్టమర్ ని సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము గుర్తించాల్సి ఉంటుంది.
- f. ఒక సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీరేటుకు సంబంధించిన రిఫరెన్స్ తో సహా ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రమోషనల్ లిటరేచర్ లోని ఏదైనా ప్రకటనలో, ఇతర ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా లేదా అని కూడా కంపెనీ సూచిస్తుంది మరియు సంబంధిత నియమనిబంధనల యొక్క పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థన లేదా వెబ్ సైట్ పై లభ్యం అవుతాయని కూడా తెలియజేస్తుంది.
- g. కంపెనీ తన బ్రాంచ్లో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా వడ్డీరేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు (జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్ ల ద్వారా; కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో; నిర్ధారిత సిబ్బంది/హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం
- h. కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడటం లేదా ఈ ప్రవర్తనా నియమావళిని ఉల్లంఘించినట్లుగా ఖాతాదారుడి నుంచి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందుకున్న పక్షములో, ఫిర్యాదును పరిశోధించుటకు మరియు హ్యాండిల్ చేయడానికి మరియు నష్టమును భర్తీ చేయుటకు తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి.
- i. బోర్డు యొక్క ఆమోదంతో డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSAs)/డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMAs) కొరకు కంపెనీ మోడల్ నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని అవలంబిస్తుంది.

పూచీదారులు

ఒక వ్యక్తిని రుణానికి పూచీదారుగా భావించినప్పుడు, కంపెనీ అతడు/ఆమెకు దిగువ పేర్కొన్న ఎక్ నాలెడ్జ్ మెంట్ ని తెలియజేస్తుంది:

- a. పూచీదారుడిగా బాధ్యత యొక్క నిబంధనలను పేర్కొంటూ లెటర్ ఆఫ్ గ్యారెంటీ/డీడ్
- b. అతడు/ఆమె పూచీదారుడిగా నిలబడే రుణగ్రహీత ద్వారా రుణ సర్వీసింగ్ లో ఏదైనా డిఫాల్ట్ ఉన్నట్లయితే కంపెనీ అతడు/ఆమెకు సమాచారం అందిస్తూ ఉండాలి.

- c. అతడు/ఆమె పూచీదారుడిగా నిలబడే రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏవైనా భౌతిక ప్రతికూల మార్పుల గురించి కంపెనీ అతడు/ఆమెకు సమాచారం అందిస్తూ ఉంటుంది.
- d. అతడు/ఆమె కంపెనీకి వాగ్దానం చేసే బాధ్యత మొత్తం.
- e. అతడి/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని కంపెనీ అతడు/ఆమెని కోరే పరిస్థితులు.
- f. ఒకవేళ అతడు/ఆమె పూచీదారుడిగా చెల్లించడంలో విఫలమైనట్లయితే, కంపెనీలోని అతడి/ఆమె ఇతర డబ్బులను కంపెనీ ఆశ్రయించారా
- g. పూచీదారుడిగా అతడి/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం అయ్యాయా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు
- h. పూచీదారుడిగా అతడి/ఆమె బాధ్యతలు డిస్చార్జ్ అయ్యే సమయం మరియు పరిస్థితులు అదేవిధంగా దీని గురించి కంపెనీ అతడు/ఆమెకు నోటిఫై చేసే తీరు.
- i. ఒకవేళ పూచీదారుడు రుణదాత/రుణదాత చేసిన డిమాండ్ ను పాటించడానికి నిరాకరించినట్లయితే, బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, అటువంటి పూచీదారుడు కూడా ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్ గా పరిగణించబడతారు.

గోప్యత మరియు గోప్యత

కస్టమర్ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారము కూడా ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది (కస్టమర్లు ఇక ఏమాత్రం కస్టమర్లు కానప్పటికీ) మరియు దిగువ సూత్రాలు మరియు పాలసీల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడాలి. కస్టమర్ల ద్వారా లేదా ఇతరత్రా అందించబడినా, కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ ఈ క్రింది అసాధారణ సందర్భాల్లో మినహా ఎవరికీ వెల్లడించదు.

- a. ఒకవేళ సమాచారం చట్టం ద్వారా లేదా రెగ్యులేటర్ ఆదేశాల మేరకు ఇవ్వాలి వస్తే.
- b. సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాల్సిన బాధ్యత ప్రజల పట్ల ఉంటే
- c. ఒకవేళ కంపెనీ యొక్క ఆసక్తి దృష్ట్యా వారు సమాచారాన్ని ఇవ్వాలి వస్తే(ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడం కొరకు) కస్టమర్ లు లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించి సమాచారాన్ని మరెవరికైనా ఇవ్వడానికి దానిని ఒక కారణంగా ఉపయోగించరాదు.

- d. ఒకవేళ కస్టమర్ సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కంపెనీని అడిగినట్లయితే లేదా కస్టమర్ యొక్క అనుమతితో.
- e. అతని/ఆమె గురించి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేసుకోవడం కొరకు ప్రస్తుతమున్న చట్టపరమైన ప్రైవే వర్క్ కింద అతడి/ఆమె హక్కుల పరిధి మేరకు కస్టమర్ కు సమాచారం అందించబడుతుంది.
- f. రుణ అగ్రిమెంట్ కింద కస్టమర్ ద్వారా అధికారం మేరకు మాత్రమే కంపెనీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించాలి.
- g. ఒకవేళ కస్టమర్ ల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని కంపెనీని అడిగినట్లయితే, దానిని ఇవ్వడానికి ముందు అతడు/ఆమె రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.

కంపెనీతో సహా ఎవరూ కూడా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కొరకు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించరాదు.

క్రెడిట్ బ్యూరో/రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు.

వ్యక్తిగత రుణాల గురించి కంపెనీ క్రెడిట్ బ్యూరో/రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారం ఇవ్వవచ్చు, ఖాతాదారుడు దిగువ పేర్కొన్న సందర్భాల్లో రుణపడి ఉంటాడు:

- a. అతడి/ఆమె పేమెంట్ లతో కస్టమర్ వెనకబడి ఉన్నాడు.
- b. బకాయిలను రికవరీ చేయడానికి ఖాతాదారుడిపై చట్టపరమైన చర్యలు ప్రారంభించబడ్డాయి.
- c. ఖాతాదారుడికి విరుద్ధంగా చట్టపరమైన మార్గాల ద్వారా అప్పులు పరిష్కరించబడతాయి.
- d. అటువంటి కస్టమర్లందరి సమాచారాన్ని అటువంటి ఏజెన్సీలకు అందించడం చట్టం ద్వారా తప్పనిసరి. ఎన్నెన్నో ఆమోదించిన క్రెడిట్ బ్యూరోలతో తన రుణానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి కస్టమర్ సమ్మతిని కోరుతూ రుణ ఒప్పందంలో ఈ మేరకు ఒక నిబంధన చేర్చబడింది.
- e. అదే సమయంలో, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల యొక్క పాత్ర గురించి మరియు అవి అందించే సమాచారం కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ పొందే సామర్థ్యంపై చూపే ప్రభావం గురించి శుభమ్ కస్టమర్ కు వివరించాలి.

- f. ఇవ్వబడ్డ సమ్మతి ఆధారంగా కస్టమర్ ఖాతాకు సంబంధించిన ఇతర సమాచారాన్ని క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు శుభమ్ ఇవ్వవచ్చు.
- g. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇవ్వబడ్డ సమాచారం యొక్క కాపీని ఒకవేళ అభ్యర్థించినట్లయితే, కంపెనీ ద్వారా కస్టమర్ కు అందించబడుతుంది.

జనరల్

రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనల్లో పేర్కొనబడ్డ ఉద్దేశ్యాలు మినహా కంపెనీ రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం గమనించబడనట్లయితే)

రుణగ్రహీత ఖాతాను బదిలీ చేయడం కొరకు రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన అందుకున్న పక్షములో, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుంచి 21 రోజుల్లోగా సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా ఏవైనా ఉన్నట్లయితే, తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

బ్యాలెన్స్ బదిలీ కాకుండా ఇతర రుణ ముగింపు అభ్యర్థనలు అందుకున్న సందర్భాల్లో, రుణగ్రహీత అదే లేదా సమీప శాఖను సందర్శించి, అభ్యర్థన ఇవ్వడం ద్వారా రన్నింగ్ నెల 25వ తేదీకి ముందు ఎప్పుడైనా తన రన్నింగ్ లోన్ ని క్లోజ్ చేయమని అభ్యర్థించవచ్చు. దరఖాస్తును ఆమోదించిన 15 రోజుల్లోగా రుణం మూసివేయబడుతుంది మరియు రుణం ముగిసిన 30 రోజుల్లోగా ఎస్పిడిసిలతో పాటు ఒరిజినల్ ఆస్తి పత్రాలు (ఏవైనా ఉంటే) అందజేయబడతాయి.

దిగువ పరిస్థితుల్లో హౌసింగ్ రుణాలను ముందస్తుగా మూసివేయడంపై కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు లెవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు:

- గృహ రుణం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీరేటు ప్రాతిపదికన మరియు ఏదైనా వనరు నుంచి ముందస్తుగా క్లోజ్ చేయబడినప్పుడు.
- గృహ రుణం స్థిర వడ్డీరేటు ప్రాతిపదికన ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత వనరుల నుండి రుణాన్ని ముందస్తుగా క్లోజ్ చేస్తారు. ఈ ప్రయోజనం కోసం "స్వంత వనరులు" అనే

వ్యక్తికరణకు బ్యాంకు/హచ్ఎఫ్ఐ/ఎన్ఐఎఫ్ఐ మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం కాకుండా ఏదైనా ఇతర వనరు అని అర్థం.

- అన్ని డ్యూయల్/స్పెషల్ రేటు (ఫిక్సిడ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ యొక్క కాంబినేషన్) హౌసింగ్ లోన్లు కూడా ప్రీ క్లోజర్ సమయంలో రుణం ఫిక్సిడ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉందా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్సిడ్/ఫ్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ప్రీ క్లోజర్ నిబంధనలను ఆకర్షిస్తాయి. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్ల విషయంలో, స్థిర వడ్డీ రేటు వ్యవధి ముగిసిన తరువాత, రుణాన్ని ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణంగా మార్చిన తర్వాత ఫ్లోటింగ్ రేటు కోసం ముందస్తు ముగింపు నిబంధన వర్తిస్తుంది. ఇకపై ముందస్తుగా మూసివేయబడే అన్ని డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ రుణాలకు ఇది వర్తిస్తుంది. రుణం యొక్క మొత్తం కాలానికి రేటును నిర్ణయించే రేటు అనేది ఫిక్సిడ్ రేటు రుణం అని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.
- వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కొరకు మంజూరు చేయబడ్డ ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్ పై శుభమ్ ముందస్తు ముగింపు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పనాల్టీలను విధించరాదు.
 - a. ఒకవేళ అవసరం అని భావించినట్లయితే, అతడి/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా బిజినెస్ టెలిఫోన్ నెంబర్లపై అతడు/ఆమెను సంప్రదించడం మరియు/లేదా అతడి/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను భౌతికంగా సందర్శించడం ద్వారా రుణంలో కస్టమర్ ద్వారా పేర్కొనబడ్డ వివరాలను శుభమ్ వెరిఫై చేయవచ్చు.
 - b. కస్టమర్ అకౌంట్ కు సంబంధించిన లావాదేవీల గురించి పోలీసులు/ఇతర ఇన్వెస్టిగేటివ్ ఏజెన్సీలతో శుభమ్ పరిశోధించాల్సి వస్తే, సహకరించమని కస్టమర్ కు సమాచారం అందించబడుతుంది. ఒకవేళ కస్టమర్ మోసపూరితంగా ప్రవర్తించినట్లయితే, అతడి/ఆమె ఖాతాపై కలిగే అన్ని నష్టాలకు అతడు/ఆమె బాధ్యత వహిస్తారు మరియు ఒకవేళ కస్టమర్ సహేతుకమైన శ్రద్ధ లేకుండా ప్రవర్తించినట్లయితే మరియు దీని వల్ల నష్టాలు కలుగుతాయి, దానికి ఖాతాదారుడు బాధ్యత వహించవచ్చు.
 - c. నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని పాటించడం మరియు మేనేజ్ మెంట్ యొక్క వివిధ స్థాయిల వద్ద గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం యొక్క పనితీరు కొరకు శుభమ్ వార్షికంగా సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.

- d. శుభమ్ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడ్డ హౌసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధాన నియమనిబంధనలను వేగంగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడం కొరకు, అన్ని సందర్భాల్లో అటువంటి రుణం యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు(ఎమ్ ఐటిసి) ఉన్న డాక్యుమెంట్ ని శుభమ్ పొందాలి. శుభమ్ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య అమలు చేయబడ్డ డూప్లికేట్ కాపీని ఎక్ నాలెడ్జ్ మెంట్ కింద రుణగ్రహీతకు హ్యాండోవర్ చేయాలి.
- e. కార్యకలాపాల్లో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడం కొరకు సర్వీస్ ఛార్జీలు, వడ్డీరేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఒకవేళ ఏదైనా), అందించబడే సేవలు, ప్రొడక్ట్ సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కొరకు సమయ నిబంధనలు మరియు గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం మొదలైన వివిధ కీలక భావనలను ప్రదర్శించాల్సి ఉంటుంది మరియు శుభమ్ "నోటీస్ బోర్డు", "బుక్ లెట్ లు/బ్రోచర్ లు", "వెబ్ సైట్" పై సూచనలను పాటించాలి.
- f. కంపెనీ తమ ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి దిగువ పేర్కొన్న ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషల్లో ప్రదర్శించాలి: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.
- g. అభ్యర్థన లేదా డిమాండ్ లేకుండా కొత్త కస్టమర్లకు కంపెనీ నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క కాపీని అందిస్తుంది. దీనితోపాటుగా, ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క కాపీని అభ్యర్థించిన ఎవరైనా కస్టమర్, కొత్తవారైనా, లేదా ఉనికిలో ఉన్నా, దానిని భౌతిక రూపములో గానీ లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా గానీ అందించాలి.
- h. నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి ప్రతి ట్రాంచీలో లభ్యం అవుతుంది మరియు ఉద్యోగులు అందరూ కూడా కంపెనీ యొక్క నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిలో శిక్షణ పొందుతారు.