



నెస్టావియా హోమ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్



ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ - తెలుగు

పాలసీ పేరు: ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

పాలసీ నంబర్: FPC-TEL-02/2026

ముందుమాట

నెస్టావియా హోమ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇకపై "కంపెనీ" లేదా "నెస్టావియా" అని పిలుస్తారు) కస్టమర్ ఫస్ట్ విధానం ద్వారా సాధ్యమైనంత ఉత్తమమైన కస్టమర్ అనుభవాన్ని అందించడానికి కట్టుబడి ఉంది.

కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించే బాధ్యతను కంపెనీ గుర్తిస్తుంది మరియు తద్వారా కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి స్పష్టమైన మార్గదర్శకాలు మరియు ప్రక్రియలను ఏర్పాటు చేయడానికి మరియు తద్వారా కంపెనీపై కస్టమర్ యొక్క నమ్మకం మరియు విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి ఈ న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిని అమలు చేసింది.

ఈ విధానం భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు) దిశానిర్దేశాలు, 2025 మరియు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) దిశానిర్దేశాలు, 2025 (కాలానుగుణంగా సవరించబడిన ప్రకారం) కు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది.

తయారు చేసి ప్రతిపాదించినది	చీఫ్ బిజినెస్ ఆఫీసర్
సమీక్షించబడింది మరియు సిఫార్సు చేయబడింది	మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ & CEO
ఆమోదించినది	డైరెక్టర్ల బోర్డు
ఆమోదం తేదీ	30-Apr-2026

బాధ్యత అసైన్మెంట్ మ్యాట్రిక్స్

అమలు బాధ్యత	సంబంధిత స్థానాల బ్రాంచ్ మేనేజర్
ఫిర్యాదుల పరిష్కార బాధ్యత	లెవల్ 1 - ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి లెవల్ 2 - నోడల్ ఆఫీసర్

వెర్షన్ నియంత్రణ

వెర్షన్ నం.	డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదం పొందిన తేదీ	ముఖ్యాంశాలు/మార్పులు
1.0	17-Jul-2025	విధానాన్ని అమలు చేయడం
2.0	30-Apr-2026	వార్షిక సమీక్ష సందర్భంగా పునఃసమీక్షించబడింది

విషయ సూచిక

1. లక్ష్యం	4
2. పరిధి మరియు అన్వయం	4
3. పారదర్శక రుణ ఉత్పత్తులు & నిబంధనలు.....	4
రుణ సమాచారం బహిర్గతం.....	4
రుణ ఒప్పందం	5
దాచిన ఛార్జీలు లేవు.....	5
4. న్యాయమైన రుణ పద్ధతులు	5
తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యం అంచనా	5
వివక్షత లేని పద్ధతులు	5
లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెసింగ్	6
5. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలు.....	6
వడ్డీ రేటు బహిర్గతం	6
వడ్డీ రేట్ల రకాలు	7
రుసుములు మరియు ఛార్జీల స్పష్టమైన బహిర్గతం.....	7
6. కస్టమర్ కమ్యూనికేషన్ & సర్వీస్.....	8
స్పష్టమైన కమ్యూనికేషన్	8
సకాలంలో నవీకరణలు	8
ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం.....	8
7. గోప్యత	9
కస్టమర్ సమాచారం యొక్క గోప్యత	9
డేటా రక్షణ.....	9
8. రికవరీ పద్ధతులు	10
నైతిక సేకరణ పద్ధతులు	10
రికవరీ ప్రక్రియపై స్పష్టమైన కమ్యూనికేషన్.....	10
రుణ సేకరణ	10
9. స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల.....	11
వక్రైక్/ఉమ్మడి ఆస్తిదారుడి మరణం సంభవించినప్పుడు పత్రాల విడుదల ప్రక్రియ.....	11
ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం	11
10. బాధ్యతాయుతమైన రుణాలు.....	12
అధిక రుణ నివారణ	12

కస్టమర్ విద్య.....	12
రుణ నిబంధనల సరళత.....	12
11. నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా	12
నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండటం	12
రెగ్యులర్ ఆడిట్లు & సమీక్షలు.....	13
12. పర్యవేక్షణ మరియు సమీక్ష	13
క్రమం తప్పకుండా పర్యవేక్షణ.....	13
వార్షిక సమీక్ష.....	13
13. సంప్రదింపు సమాచారం	13

1. లక్ష్యం

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC) లక్ష్యం నెస్టావియా హెల్త్ పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క రుణ కార్యకలాపాలలో నైతిక మరియు కస్టమర్-కేంద్రీకృత పద్ధతుల చట్టాని ఏర్పాటు చేయడం. ఈ కోడ్ కస్టమర్ల హక్కులు రక్షించబడుతున్నాయని మరియు అన్ని లావాదేవీలు సమగ్రత, న్యాయంగా మరియు నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడుతున్నాయని నిర్ధారించడానికి రూపొందించబడింది.

2. పరిధి మరియు అన్వయం

ఈ కోడ్ మార్కెటింగ్ మరియు కస్టమర్ సంబంధం, హౌసింగ్ పైనాన్స్ ఉత్పత్తుల మూలం, సర్వీసింగ్, సేకరణ మరియు నిర్వహణతో సహా అన్ని కార్యకలాపాలలో పాల్గొన్న నెస్టావియా హెల్త్ పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క ఉద్యోగులు, అధికారులు, ఏజెంట్లు మరియు ప్రతినిధులకు వర్తిస్తుంది.

కంపెనీ తన వ్యాపార ప్రక్రియలో కౌంటర్ డ్వారా, ఫోన్ డ్వారా, పోస్ట్ డ్వారా, ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ ద్వారా లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా ప్రస్తుతం అందిస్తున్న అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను కవర్ చేస్తుంది.

3. పారదర్శక రుణ ఉత్పత్తులు & నిబంధనలు

రుణ సమాచారం బహిర్గతం

గృహ రుణాలు, ఆస్తిపై రుణం మరియు ఇతర ఆర్థిక రుణ సేవలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో స్పష్టంగా వివరించి, కస్టమర్లకు తెలియచేస్తాము. రుణ ప్రాసెసింగ్ మరియు మంజూరులో ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ఖర్చులు' మా కస్టమర్లకు పారదర్శకంగా వేళ్లడిస్తాం

ఏదైనా ఒప్పందం కుదుర్చుకునే ముందు అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను కస్టమర్లకు పూర్తిగా వెల్లడి చేస్తారు, వాటిలో ఇవి ఉన్నాయి:

- రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు / ఛార్జీలు
- రుణాలు ఆమోదించబడకపోతే / మంజూరు చేయకపోతే, వర్తిస్తే, వాపసు ఛార్జీలు
- వడ్డీ రేట్లు మరియు గణన పద్ధతి
- రుణాన్ని స్థిర నుండి వేరియబుల్ వడ్డీ రేట్లకు లేదా వేరియబుల్ రేట్ల నుండి స్థిర రేట్లకు మార్చడానికి మార్పిడి ఛార్జీలు
- తిరిగి చెల్లింపు నిబంధనలు మరియు EMI, డిఫాల్ట్ లేదా ఆలస్య చెల్లింపులకు జరిమానాలు, లేదా రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలను పాటించకపోవడం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన ఉనికి మొదలైనవి.

రుణ ఒప్పందం

కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో లిఖిత రుణ ఒప్పందం అందించబడుతుంది. రుణ మొత్తం, కాలపరిమితి, EMI, వడ్డీ రేటు, వర్తించే ఛార్జీలు, డిఫాల్ట్ లేదా ఆలస్య చెల్లింపులకు జరిమానాలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు వంటి అన్ని సంబంధిత వివరాలు ఇందులో ఉంటాయి. రుణ ఒప్పందం నిబంధనలలో ఏవైనా మార్పులు భవిష్యత్తుకు మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని నిర్ధారించే నిబంధనలు ఉంటాయి .

దాచిన ఛార్జీలు లేవు

ఎటువంటి దాచిన ఛార్జీలు లేవని మేము నిర్ధారిస్తాము మరియు ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములు మరియు ఇతర వర్తించే అన్ని రుసుములను రుణం తీసుకునే సమయంలో స్పష్టంగా తెలియజేస్తాము.

ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

మా వెబ్ సైట్ మరియు సోషల్ మీడియా ప్లాట్ఫామ్ల పేజీలలో ప్రదర్శించబడే బ్రోచర్లు, పోస్టర్లు, ఫ్లైయర్లు, వార్తాలేఖలు మరియు ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సందేశాలతో సహా మా ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి, ఫేస్ బుక్, లింక్డ్ ఇన్, ట్విట్టర్ మరియు X లతో సహా కానీ వాటికి పరిమితం కాకుండా స్పష్టంగా, నిస్సందేహంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా మేము నిర్ధారిస్తాము.

ఏదైనా ఆర్థిక ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచనను కలిగి ఉన్న అటువంటి ప్రకటన సాహిత్యం లేదా వేదిక ఉంటే, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో మేము ఖచ్చితంగా ప్రస్తావిస్తాము.

మేము కార్యాలయ ప్రాంగణాలు / శాఖలు, హెల్ప్ లైన్ నంబర్లు, కంపెనీ వెబ్ సైట్ లేదా నియమించబడిన సిబ్బందితో నోటీసులను ప్రదర్శించడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు మరియు ఛార్జీల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తాము. కంపెనీ ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ప్రమోషనల్ ఆఫర్లను కస్టమర్లు ఇమెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్ సైట్ లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ లో రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి వారి సమ్మతితో మాత్రమే వారికి తెలియజేస్తారు.

4. న్యాయమైన రుణ పద్ధతులు

తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యం అంచనా

నెస్టావియా హోమ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ఆదాయం, క్రెడిట్ చరిత్ర మరియు ఇతర ఆర్థిక నిబద్ధతల ఆధారంగా రుణగ్రహీత తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తుంది. కస్టమర్ రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించే ఉద్దేశ్యం మరియు సామర్థ్యాన్ని కలిగి ఉన్నారని మాకు నమ్మకం ఉన్న చోట మాత్రమే మేము రుణం ఇస్తాము.

వివక్షత లేని పద్ధతులు

కంపెనీ తన రుణ నిర్ణయాలలో న్యాయమైన మరియు వివక్షత లేని పద్ధతులను అనుసరిస్తుంది, కులం, మతం, లింగం లేదా సామాజిక-ఆర్థిక నేపథ్యంతో సంబంధం లేకుండా అన్ని దరఖాస్తుదారులను న్యాయంగా చూసుకునేలా చూస్తుంది. అలాగే, ఉత్పత్తులను విస్తరించడంలో

వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్నవారు లేదా శారీరకంగా వికలాంగులైన దరఖాస్తుదారులపై మేము వివక్ష చూపము.

లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెసింగ్

రుణ దరఖాస్తు ప్రక్రియ సరళంగా, పారదర్శకంగా మరియు సత్వరంగా ఉంటుంది. రుణ దరఖాస్తులో కస్టమర్ ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది మరియు కస్టమర్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పోల్చి, సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోగలరు. రుణ దరఖాస్తు నిబంధనలను పూరించడంలో మరియు అర్థం చేసుకోవడంలో కస్టమర్ల అభ్యర్థన మేరకు మేము సహాయం కోసం ఏర్పాట్లు చేస్తాము. రుణ దరఖాస్తుతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల సూచన జాబితాను కూడా మేము అందిస్తాము. రుణ దరఖాస్తును ఎంతకాలం పాటు పరిష్కరిస్తారో సహా అన్ని దరఖాస్తుదారులకు రుణ దరఖాస్తును స్వీకరించినందుకు రసీదు ఇవ్వబడుతుంది.

మేము దరఖాస్తులను సకాలంలో మరియు సమర్థవంతంగా ప్రాసెస్ చేసేలా చూస్తాము మరియు ప్రతి దశలోనూ స్థితిని వినియోగదారులకు తెలియజేస్తాము.

రుణ అంచనా:

దరఖాస్తు సమయంలో దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలు మరియు పత్రాలను మేము సేకరిస్తాము మరియు అదనపు అవసరాల విషయంలో వారిని మళ్ళీ సంప్రదిస్తామని కస్టమర్లకు వెంటనే తెలియజేస్తాము.

ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి జతపరచబడిన కాపీతో పాటు, రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని అందిస్తారు.

చెల్లింపు:

రుణ ఒప్పందం / మంజూరు లేఖలో ఇవ్వబడిన వితరణ షెడ్యూల్ ప్రకారం మేము రుణ మొత్తాన్ని వితరణ చేస్తామని నిర్ధారిస్తాము.

5. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలు

వడ్డీ రేటు బహిర్గతం

నిధుల ఖర్చు, మార్కెట్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని, కంపెనీ తన డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.

అందించే వడ్డీ రేట్లు పోటీగా ఉంటాయి మరియు రుణం దరఖాస్తు సమయంలో స్పష్టంగా వెల్లడి చేయబడతాయి. వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు వర్తించే మార్కెట్ రేటుపై ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు మరియు ఛార్జీలతో సహా APR తో సహా రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా తెలియజేయబడుతుంది.

వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్‌షన్ విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటు వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధత దరఖాస్తు ఫారమ్ లో కస్టమర్ కు వెల్లడి చేయబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి మరియు అదే విషయాన్ని కంపెనీ

వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడతాయి మరియు ఏదైనా మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడతాయి.

రుణగ్రహీత నుండి వసూలు చేయవలసిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచిస్తాయి. వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు భాగాన్ని ప్రవేశపెట్టకుండా మేము నిర్ధారిస్తాము.

వడ్డీ రేట్ల రకాలు

నెస్టావియా హోమ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ రుణం స్థిర రేటులో ఉందా లేదా తేలియాడే రేటులో ఉందా మరియు రేట్లను సవరించే పరిస్థితులను స్పష్టంగా పేర్కొంటుంది.

వడ్డీ రేట్ల రీసెట్

వడ్డీ రేట్లలో మార్పు కారణంగా EMI లేదా లోన్ కాలపరిమితిలో ఏదైనా పెరుగుదల లేదా రెండింటినీ కంపెనీ తెలియజేస్తుంది. బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం స్థిర రేటుకు మారే అవకాశాన్ని మేము రుణగ్రహీతలకు అందిస్తాము మరియు లోన్ కాలపరిమితిలో రుణగ్రహీతలు ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో వారికి స్పష్టంగా పేర్కొనబడుతుంది.

రుసుములు మరియు ఛార్జీల స్పష్టమైన బహిర్గతం

ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు, బౌన్స్ ఛార్జీలు, జరిమానాలు మొదలైన వర్తించే అన్ని ఫీజులు మరియు ఛార్జీలను కస్టమర్లకు ముందుగానే వెల్లడిస్తారు. కస్టమర్లకు ముందస్తు జ్ఞానం లేకుండా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు విధించబడవు.

ముందస్తు-మూసివేత ఛార్జీలు

ఈ క్రింది సందర్భాలలో కంపెనీ రుణాలపై ఎటువంటి ముందస్తు ముగింపు ఛార్జీలను వసూలు చేయదు:

ఎ. రుణం వేరియబుల్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా ఉంటుంది మరియు ఏదైనా మూలం నుండి రుణం ముందస్తుగా మూసివేయబడుతుంది లేదా

బి. రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ఆధారంగా ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత వనరుల నుండి రుణాన్ని ముందస్తుగా మూసివేస్తారు.

జరిమానాలు

రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీత విధించే జరిమానా ఏదైనా ఉంటే, దానిని 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు మరియు జరిమానా ఛార్జీలకు ఎటువంటి మూలధనీకరణ ఉండదు.

రుణ ఒప్పందంలో రుణగ్రహీతలకు జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణం స్పష్టంగా వెల్లడి చేయబడతాయి మరియు వర్తించే అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS), వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడటంతో పాటు.

రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

6. కస్టమర్ కమ్యూనికేషన్ & సర్వీస్

స్పష్టమైన కమ్యూనికేషన్

కస్టమర్తో జరిగే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్పష్టంగా, సమగ్రంగా మరియు సులభంగా అర్థమయ్యే భాషలో ఉండేలా మేము నిర్ధారిస్తాము. వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, పంపిణీ షెడ్యూల్, నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూల్ జరిమానాలు, ఇతర వర్తించే ఛార్జీలు/ఫీజులు మరియు మంజూరు సమయంలో EMI లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే వడ్డీలో మార్పు యొక్క ఏదైనా ప్రభావంతో కానీ వీటికే పరిమితం కాకుండా రుణ నిబంధనల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది.

పైన పేర్కొన్న రుణ నిబంధనలలో ఏదైనా మార్పు మరియు వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని మేము కస్టమర్లకు తెలియజేస్తాము. అలాంటి ఏదైనా మార్పు కస్టమర్కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా వారి ఖాతాను మార్చడానికి కస్టమర్కు 30 రోజుల సమయం ఇవ్వబడుతుంది.

వర్తించే అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS), కంపెనీ వెబ్ సైట్లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద ప్రదర్శించబడతాయి. ఏదైనా ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులను పాటించకపోతే, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, వాటి గురించి కస్టమర్లకు గుర్తు చేయబడుతుంది.

ఏదైనా జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన సందర్భాన్ని కారణంతో సహా వినియోగదారులకు తెలియజేస్తారు.

ప్రతిత్రైమాసికం చివరిలో మేము కస్టమర్లకు నేటి వరకు వసూలు చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు లోన్ మొత్తం కాలపరిమితికి వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (APR) ను సరళంగా మరియు అర్థమయ్యే విధంగా లెక్కించే షేట్ మెంట్ ను పంపుతాము.

సకాలంలో నవీకరణలు

రుణ దరఖాస్తు ప్రక్రియ యొక్క ప్రతి దశలో, ఆమోదం, పంపిణీ మరియు వారి రుణ నిబంధనలలో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది. రుణ దరఖాస్తు యొక్క స్థితిని వెంటనే తెలియజేస్తాము. రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు గురైన సందర్భంలో, తిరస్కరణకు గల కారణాలను మేము తెలియజేస్తాము.

ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం కోసం స్పష్టమైన, అందుబాటులో ఉండే మరియు ప్రభావవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం అమలులో ఉంటుంది. కంపెనీ నియమించబడిన సెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్కు లిఖితపూర్వకంగా స్వీకరించబడిన లేదా ఫోన్ ద్వారా పంపబడిన ఫిర్యాదులతో సహా అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులు, ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అధికారి పేరు మరియు హోదాను పేర్కొంటూ 24 గంటల్లోపు అందజేయబడతాయి.

కస్టమర్కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు పురోగతి గురించి వారికి తెలియజేయబడుతుంది. కంపెనీ అన్ని ఫిర్యాదులను వెంటనే పరిష్కరిస్తుంది, సాధారణంగా 30

పని దినాలలోపు. పరిష్కార ప్రక్రియ మరియు ఎస్కలేషన్ విధానం గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది.

ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి సహేతుకమైన సమయం (అంటే ముప్పై పనిదినాలు) వేచి ఉన్న తర్వాత, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును సంతృప్తికరంగా పరిష్కరించలేదని భావిస్తే లేదా ఆ వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందన అందకపోతే, అతను/ఆమె ఈ క్రింది చిరునామాలో నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB)ని సంప్రదించవచ్చు:

To
The General Manager
National Housing Bank
Complaint Redressal Cell
4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road,
New Delhi-110003

ప్రత్యామ్నాయంగా, కస్టమర్ 'గ్రిడ్స్' (గ్రివెన్స్ రిజిస్ట్రేషన్ & ఇన్ఫర్మేషన్ డేటాబేస్ సిస్టమ్) అని పిలువబడే వారి ఆన్లైన్ గ్రివెన్స్ లాడ్డింగ్ సిస్టమ్ ద్వారా NHBకి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. లింక్ ద్వారా <https://grids.nhbonline.org.in/గ్రిడ్స్>.

ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు నియమించబడిన హెల్ప్ డెస్క్ నంబర్తో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం, సమస్యను పరిష్కరించడానికి సమయం, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ కు ఫిర్యాదు చేసే విధానం మొదలైన వాటిని మా కార్యాలయ ప్రాంగణంలో, మా అన్ని శాఖలలో మరియు మా వెబ్ సైట్లో ప్రచురించేలా చూస్తాము.

7. గోప్యత

కస్టమర్ సమాచారం యొక్క గోప్యత

మా కస్టమర్ల గోప్యతను మేము గౌరవిస్తాము. అన్ని వ్యక్తిగత మరియు ఆర్థిక డేటా గోప్యంగా ఉంచబడుతుంది మరియు కస్టమర్ అనుమతి లేకుండా మూడవ పక్షాలకు బహిర్గతం చేయబడదు, చట్టం ప్రకారం లేదా సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయవలసిన బాధ్యత ప్రజలకు ఉంటే తప్ప. కంపెనీ వారి గురించి కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన చట్టం ప్రకారం వారి హక్కుల పరిధిని మేము కస్టమర్లకు తెలియజేస్తాము.

డేటా రక్షణ

నెస్టావియా హెండ్ డెవలప్ మెంట్ లిమిటెడ్ వర్తించే డేటా రక్షణ చట్టాలకు అనుగుణంగా పటిష్టమైన భద్రతా చర్యల ద్వారా కస్టమర్ డేటా రక్షించబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది. అనధికార యాక్సెస్ లేదా దుర్వినియోగాన్ని నిరోధించడానికి సున్నితమైన కస్టమర్ డేటా అత్యంత జాగ్రత్తగా నిర్వహించబడుతుంది.

8. రికవరీ పద్ధతులు

మా వసూళ్ల విధానం మర్యాద, న్యాయమైన మరియు ఒప్పించడంపై నిర్మించబడింది. మేము కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడంలో నమ్ముతాము. మా సిబ్బంది లేదా బకాయిల వసూలు లేదా / మరియు సెక్యూరిటీ రిపోజిషన్లో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా తమను తాము గుర్తించుకుని, మేము జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శిస్తారు మరియు అభ్యర్థన మేరకు మేము లేదా మా అధికారం కింద జారీ చేసిన అతని / ఆమె గుర్తింపు కార్డును కస్టమర్కు ప్రదర్శిస్తారు. బకాయిలకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాన్ని మేము కస్టమర్కు అందిస్తాము మరియు బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగినంత నోటీసు ఇవ్వడానికి ప్రయత్నిస్తాము.

నైతిక సేకరణ పద్ధతులు

రుణం ఎగవేత జరిగితే, రికవరీ న్యాయంగా, పారదర్శకంగా మరియు గౌరవప్రదంగా కొనసాగుతుంది. ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ వేధింపు లేదా బలవంతపు వ్యూహాలు ఉపయోగించబడవు.

రికవరీ ప్రక్రియపై స్పష్టమైన కమ్యూనికేషన్

మేము రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియ మొత్తాన్ని, కాలపరిమితిని మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణ్యతను కస్టమర్కు వివరిస్తాము. అయితే, కస్టమర్ తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించబడిన ప్రక్రియను అనుసరిస్తాము. ఈ ప్రక్రియలో నోటీసులు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా ఉంటే సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకోవడం ద్వారా కస్టమర్కు గుర్తు చేయడం ఉంటుంది.

కస్టమర్లకు ఫోన్ కాల్స్ / ఇమెయిల్స్ ద్వారా గుర్తు చేయబడుతుంది / ఏవైనా బకాయి చెల్లింపుల గురించి వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది మరియు సమస్యను పరిష్కరించడానికి తగిన సమయం ఇవ్వబడుతుంది. పునర్నిర్మాణం లేదా రీఫైనాన్సింగ్ ఎంపికలు వంటి పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన పరిష్కారాలను కనుగొనడానికి మేము కస్టమర్లతో కలిసి పని చేస్తాము.

రుణ సేకరణ

రికవరీ కోసం కస్టమర్లను సంప్రదించేటప్పుడు అందరు ఉద్యోగులు నైతిక మరియు చట్టపరమైన పద్ధతులకు కట్టుబడి ఉంటారు మరియు ఏదైనా రికవరీ చర్యకు ముందు కస్టమర్కు వ్రాతపూర్వక నోటీసు పంపబడుతుంది.

కంపెనీ యొక్క అందరు ఉద్యోగులు లేదా అధీకృత ప్రతినిధులు రికవరీ కోసం కస్టమర్లను సంప్రదించేటప్పుడు ఈ క్రింది పద్ధతులకు కట్టుబడి ఉంటారు:

- కస్టమర్ వేరే విధంగా అవసరమైతే తప్ప, కస్టమర్లను ఉదయం 7.00 గంటల నుండి సాయంత్రం 7.00 గంటల మధ్య సంప్రదిస్తారు.
- ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా ఒక నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్లను నివారించాలన్న కస్టమర్ల అభ్యర్థనను గౌరవిస్తారు.
- కాల్స్ సమయం మరియు సంఖ్య మరియు సంభాషణలోని విషయాలను నమోదు చేస్తారు.
- కంపెనీని ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్భంలోనే కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది.

- కష్టమర్లను సాధారణంగా వారు ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో మరియు వారి నివాస స్థలంలో పేర్కొన్న స్థలం లేనప్పుడు మరియు నివాసంలో అందుబాటులో లేకపోతే, వ్యాపారం / వృత్తి స్థలంలో సంప్రదించారు.
- అన్ని సందర్భాల్లోనూ, కష్టమర్ల గోప్యత గౌరవించబడుతుందని మరియు వారితో పరస్పర చర్య మర్యాదపూర్వకంగా ఉండేలా చూస్తాము.

9. స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల

- కంపెనీ అన్ని బకాయిలు చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత, ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన అన్ని స్థిరాస్తి పత్రాలను వెంటనే విడుదల చేస్తుంది మరియు ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు / చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- ఆస్తి యజమాని/రుణగ్రహీతలు తమ అసలు టైటిల్ పత్రాలను రుణం అందించిన శాఖ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి, ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం సేకరించే అవకాశం ఉంటుంది.

ఏకైక/ఉమ్మడి ఆస్తిదారుడి మరణం సంభవించినప్పుడు పత్రాల విడుదల ప్రక్రియ

ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల ఆకస్మిక మరణాన్ని పరిష్కరించడానికి, అసలు స్థిరాస్తి పత్రాలను చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ చక్కగా రూపొందించబడిన విధానాన్ని కలిగి ఉంది. కష్టమర్ సమాచారం కోసం ఇటువంటి విధానం ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు విధానాలతో పాటు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం

ఈ క్రింది విధంగా ఏదైనా ఉంటే, ఆ ఆలస్యానికి కంపెనీ పరిహారం చెల్లిస్తుంది:

- అసలు ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగినా లేదా రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత/సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీకి ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ ను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యం కంపెనీకి మాత్రమే కారణమైతే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు కంపెనీ ₹5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- ii. అసలు స్థిరాస్తి పత్రాలకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం జరిగిన సందర్భంలో, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్థిరాస్తి పత్రాల నకిలీ/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు పైన పేర్కొన్న ఉప-పేరా (i)లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది మరియు ఆలస్య కాల జరిమానా ఆ తర్వాత లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత).

- iii. ఈ ఆదేశాల ప్రకారం అందించే పరిహారం రుణగ్రహీత ఇతర పరిహారం పొందే హక్కులకు ఎటువంటి భంగం కలిగించదు.

10. బాధ్యతాయుతమైన రుణాలు

అధిక రుణ నివారణ

నెస్టావియా హోమ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ కస్టమర్ యొక్క ఉద్దేశ్యాన్ని మరియు తగినంత నగదు ప్రవాహాల పరంగా తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని క్షుణ్ణంగా అంచనా వేసిన తర్వాత మాత్రమే రుణాలు అందించబడుతున్నాయని నిర్ధారిస్తుంది. కస్టమర్ ఇప్పటికే అప్పుల భారంతో ఉంటే లేదా రుణం ఆర్థిక ఇబ్బందులకు దారితీస్తే రుణాలు పంపిణీ చేయబడవు. ముఖ్యంగా, EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్లను జారీ చేస్తున్నప్పుడు, రుణ వ్యవధిలో వడ్డీ రేట్లు పెరిగే అవకాశం ఉన్న సందర్భంలో, కాలపరిమితిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMI పెరుగుదలకు తగిన హెడ్ రూమ్/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉందని మేము నిర్ధారిస్తాము.

కస్టమర్ విద్య

కస్టమర్లు తీసుకుంటున్న ఆర్థిక నిబద్ధత గురించి మేము ముందుగానే అవగాహన కల్పిస్తాము. రుణ తిరిగి చెల్లింపులు, రుణాలకు సంబంధించిన నష్టాలు మరియు ఆలస్యమైన చెల్లింపుల ప్రభావం గురించి సమాచారం పారదర్శకంగా తెలియజేయబడుతుంది.

రుణ నిబంధనల సరళత

సాధ్యమైన చోట, ఆర్థిక ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్న కస్టమర్లకు, వారు వర్తించే నిబంధనలకు లోబడి ఉన్నంత వరకు, కంపెనీ రుణ పునర్నిర్మాణం లేదా తాత్కాలిక నిషేధం వంటి ఎంపికలను అందిస్తుంది.

11. నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా

నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండటం

నెస్టావియా హోమ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI), నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB) మరియు ఇతర సంబంధిత అధికారులు నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలతో సహా వర్తించే అన్ని చట్టాలు మరియు నిబంధనలను పూర్తిగా పాటించడానికి కట్టుబడి ఉంది.

హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ ఉత్పత్తుల ప్రారంభం, సర్వీసింగ్, సేకరణ మరియు నిర్వహణలో పాల్గొన్న మా ఉద్యోగులు, అధికారులు, ఏజెంట్లు మరియు ప్రతినిధులందరూ కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి బాగా శిక్షణ పొందారని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

కోడ్ను ప్రచారం చేయడం

కంపెనీ ఈ కోడ్ను కంపెనీ వెబ్ సైట్లో ప్రదర్శించేలా మరియు ఈ కోడ్ను అన్ని శాఖలలో ఉంచేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. కస్టమర్ల అభ్యర్థన మేరకు కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఇ-మెయిల్ ద్వారా మేము ఈ కోడ్ కాపీని అందిస్తాము.

డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును డైరెక్టర్ల బోర్డు కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది. దాని ఔచిత్యాన్ని మరియు ప్రభావాన్ని నిర్ధారించడానికి ఈ కోడ్ ఏటా సమీక్షించబడుతుంది.

రెగ్యులర్ ఆడిట్లు & సమీక్షలు

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి కంపెనీ క్రమం తప్పకుండా అంతర్గత ఆడిట్లు మరియు కాలానుగుణ సమీక్షలను నిర్వహిస్తుంది మరియు అవసరమైనప్పుడు దిద్దుబాటు చర్యలు తీసుకుంటుంది. ఈ విషయంలో బోర్డు సూచించిన విధంగా, అటువంటి ఆడిట్లు మరియు సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమ వ్యవధిలో డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.

12. పర్యవేక్షణ మరియు సమీక్ష

క్రమం తప్పకుండా పర్యవేక్షణ

అందరు ఉద్యోగులు మరియు ఏజెంట్లు దాని సూత్రాలకు కట్టుబడి ఉన్నారని నిర్ధారించుకోవడానికి కంపెనీ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అమలును నిరంతరం పర్యవేక్షిస్తుంది మరియు సమీక్షిస్తుంది. ఏవైనా విచారణలు లేదా ఫిర్యాదులు ఉంటే వెంటనే పరిష్కరించబడతాయి.

వార్షిక సమీక్ష

కంపెనీ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను ఏటా సమీక్షిస్తుంది మరియు హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ పరిశ్రమలో చట్టాలు, నిబంధనలు లేదా ఉత్తమ పద్ధతులలో మార్పులను ప్రతిబింబించేలా అవసరమైన సవరణలు చేస్తుంది.

13. సంప్రదింపు సమాచారం

మా సేవలు లేదా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ గురించి ఏవైనా ప్రశ్నలు, ఆందోళనలు లేదా ఫిర్యాదుల కోసం, కస్టమర్లు మమ్మల్ని ఇక్కడ సంప్రదించవచ్చు:

- **కస్టమర్ సర్వీస్ ఇమెయిల్:** customerfirst@nestaviahomefin.com కు **ఇమెయిల్ పంపండి.**
- **కస్టమర్ సర్వీస్ ఫోన్ నంబర్:** +914446065151 కు కాల్ చేయండి మరియు యాజ్టివేషన్ తర్వాత ప్రత్యేక టోల్ ఫ్రీ అందించబడుతుంది.
- **వెబ్సైట్ విభాగం:** **మమ్మల్ని సంప్రదించండి**
<https://www.nestaviahomefin.com/contact/> ఈ లింక్ను క్లిక్ చేయండి.

ఈ న్యాయమైన అభ్యాస నియమావళిని పాటించడం ద్వారా, నెస్టావియా హోమ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ తన వినియోగదారులందరితో నమ్మకం, న్యాయంగా మరియు పారదర్శకత ఆధారంగా శాశ్వత సంబంధాలను ఏర్పరచుకోవడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.