

(30 10.2023 తేదీ 148వ BMలో సవరించబడింది)

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ విధానం

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FAIR PRACTICE CODE)

సెంట్ బ్యాంక్ హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అనేది కంపెనీల చట్టం, 1956 కింద విలీనం చేయబడిన సెంట్రల్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క అనుబంధ సంస్థ. స్థిర నివాస ఆస్తుల నిర్మాణం/కొనుగోలు/పొడిగింపు/రిపేర్లు/పునరుద్ధరణ కోసం దీర్ఘకాలిక రుణాలను అందించడం కంపెనీ ప్రధాన లక్ష్యం.

గమనికలు మరియు అప్లికేషన్ (OBSERVATION AND APPLICATIONS)

ఈ కోడ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా వారి సర్క్యులర్ నెం. RBI/2020-21/73/DOR.FIN HFC.CC. నం. 120/03.10.136/2020-21 ఫిబ్రవరి 17, 2021

కోడ్ అభివృద్ధి చేయబడింది (CODE HAS BEEB DEVELOPED)

- కస్టమర్లతో లావాదేవీలలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.
- పారదర్శకతను పెంపొందించడం ద్వారా కస్టమర్ సేవలపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉంటారు.
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించండి. కంపెనీ సేవలను వినియోగించుకునే వ్యక్తులందరికీ ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.

రుణాలు (LOANS)

రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

(Applications for loans and their processing)

- + కంపెనీ దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని చేర్చుతుంది, తద్వారా నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్హతమైన పోలిక ఉంటుంది.
- + ఇతర HFC ద్వారా అందించబడుతుంది మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా సమాచారం తీసుకోవచ్చు మరియు అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం కంపెనీ సరైన రసీదుని ఇస్తుంది
- + మా వెబ్సైట్లో తగిన లింకులను సృష్టించడం ద్వారా ఆన్లైన్ ట్రాకింగ్ సదుపాయంతో పాటు రుణ దరఖాస్తులను ఆన్లైన్లో దాఖలు చేయడానికి త్వరలో మేము ఏర్పాట్లు చేస్తాము.

లోన్ అప్రైజల్ మరియు నిబంధనలు/షరతులు

(Loans Appraisal and terms / conditions)

- రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన ఏదైనా సమాచారం కోసం కంపెనీ రుణగ్రహీతకు వేగవంతమైన మోడ్ ద్వారా కమ్యూనికేట్ చేస్తుంది.
- మంజూరైన లోన్ మొత్తం, వర్రించే వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్మాణం, ప్రీపేమెన్ ఛార్జీలు మరియు ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులతో కూడిన లేఖ ద్వారా కంపెనీ మంజూరును తెలియజేస్తుంది. అటువంటి లేఖ యొక్క సక్రమంగా ఆమోదించబడిన కాపీ రికార్డ్లో ఉంచబడుతుంది
- కంపెనీ రుణగ్రహీతకు ఇతర ఎన్క్లజర్ల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని అందజేస్తుంది

రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్

- రుణ ప్రతిపాదనను తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- కంపెనీ మంజూరైన మొత్తాన్ని మంజూరు/లోన్ ఒప్పందం నిబంధనలకు అనుగుణంగా పంపిణీ చేస్తుంది
- చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది.
- అటువంటి మార్పు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను 60 రోజులలోపు మరియు నోటీసు లేకుండా, ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా అతని లేదా ఆమె ఖాతాను మూసివేయవచ్చు.
- ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం వంటి నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ఏదైనా ఇతర క్లెయిం కోసం తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి బకాయి ఉన్న మొత్తాన్ని పూర్తి చేసిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది పూర్తి వివరాలతో దాని గురించి రుణగ్రహీతకు

హామీదారులు

- ఒక వ్యక్తి రుణానికి గ్యారంటర్ గా పరిగణించబడుతున్నప్పుడు, అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేయబడుతుంది:
- హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత; అతను/ఆమె అతని/ఆమె కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత మొత్తం,
- అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించడానికి HFC అతని/ఆమెను పిలిచే పరిస్థితులు.
- అతను/ఆమె గ్యారంటర్ గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలోని అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను HFC ఆశ్రయించింది;
- గ్యారంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడినా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా, మరియు గ్యారంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిస్కాంట్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం .
- అతను/ఆమె గ్యారంటర్ గా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ప్రతికూల మార్పు/ల గురించి కంపెనీ హామీదారునికి తెలియజేస్తుంది.

గోప్యత మరియు గోప్యత

కస్టమర్ ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా పరిగణించబడుతుంది (కస్టమర్లు ఇకపై కస్టమర్లు కానప్పటికీ), మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా, గ్రూప్ లోని ఇతర కంపెనీలు/ఎంటిటీలతో సహా, కస్టమర్లు అందించినా లేదా ఇతరత్రా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు

- చట్టం ద్వారా సమాచారం ఇవ్వాలంటే
- ప్రజల పట్ల కర్తవ్యం ఉంటే సమాచారాన్ని వెల్లడించాలి
- కంపెనీ ఆసక్తికి సమాచారం ఇవ్వాలన్న అవసరం ఉంటే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) కానీ కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించి సమాచారాన్ని అందించడానికి ఇది ఒక కారణంగా ఉపయోగించబడదు (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) ఇతర కంపెనీలతో సహా సమూహం, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని కంపెనీని అడిగితే లేదా కస్టమర్ అనుమతితో
- కస్టమర్ల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని కంపెనీని అడిగితే, దానిని ఇవ్వడానికి ముందు అతని/ఆమె వ్రాతపూర్వక అనుమతి తీసుకోవడం ఉంది, కస్టమర్ తన గురించి కంపెనీ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డును యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్వర్క్ ప్రకారం అతని/ఆమె హక్కుల పరిధి గురించి తెలియజేయబడుతుంది. /ఆమె కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఎవరైనా ఉపయోగించదు.

క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- ఒక కస్టమర్ ఖాతాను తెరిచినప్పుడు, కంపెనీ అతని/ఆమె ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఎప్పుడు పంపవచ్చు మరియు కంపెనీ వారితో చెక్కులు చేయవచ్చుని కంపెనీ అతని/ఆమెకు తెలియజేస్తుంది.
- ఒకవేళ కస్టమర్ కంపెనీకి చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత అప్పుల గురించి క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కంపెనీ సమాచారం ఇవ్వవచ్చు
 1. కస్టమర్ అతని/ఆమె చెల్లింపుల విషయంలో వెనుకబడ్డాడు,
 2. చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివాదంలో లేదు, మరియు
 3. కస్టమర్ కంపెనీ యొక్క అధికారిక డిమాండ్ను అనుసరించి, అతని/ఆమె రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కోసం కంపెనీ సంతృప్తి చెందిన ప్రతిపాదనలు చేయలేదు.
- ఈ సందర్భాలలో, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ కంపెనీకి చెల్లించాల్సిన అప్పుల గురించి సమాచారాన్ని అందించాలని కంపెనీ యొచిస్తోందని కంపెనీ కస్టమర్కు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. అదే సమయంలో, కంపెనీ కస్టమర్కు క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల పాత్రను వివరిస్తుంది మరియు అందించిన సమాచారం క్రెడిట్ పొందడంలో కస్టమర్ సామర్థ్యంపై చూపగల ప్రభావాన్ని వివరిస్తుంది.
- కస్టమర్ తన/ఆమెకు అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే, కంపెనీ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ ఖాతా గురించి ఇతర సమాచారాన్ని అందించవచ్చు.
- క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించిన సమాచారం యొక్క కాపీని కంపెనీ కస్టమర్కు అందించబడుతుంది, ఒకవేళ డిమాండ్ చేస్తే

నిబంధన:

- కంపెనీ సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలను అనుసరిస్తుంది మరియు పరిశ్రమలో ఉన్న ప్రామాణిక పద్ధతులకు అనుగుణంగా ఉంటుంది మరియు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తుంది.
- కంపెనీ తన ఉత్పత్తులకు సంబంధించి వినియోగదారులకు అవసరమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు సేవలు, వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలు, కంపెనీ యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు మొదలైనవి.
- ఈ కోడ్ని వ్యక్తులందరికీ సులభంగా యాక్సెస్ చేయడానికి కంపెనీ అవసరమైన అన్ని చర్యలను తీసుకుంటుంది. కోడ్ కాపీ కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది.

- కస్టమర్లతో ఏదైనా డీలింగ్లోకి ప్రవేశించే ముందు, కంపెనీ విధించాల్సిన వడ్డీ రేటు, వడ్డీని వసూలు చేసే విధానం, ప్రీ-క్లోజర్ ఛార్జీలు మొదలైన అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను వివరిస్తుంది. సమాచారం బ్రోచర్లు, కరపత్రాలు లేదా వాటి ద్వారా అందించబడుతుంది. కస్టమర్లతో ముఖాముఖి పరస్పర చర్య.
- కస్టమర్లను ఆర్థికంగా ప్రభావితం చేసే వడ్డీ రేటు లేదా ఏదైనా ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులను, లేఖలు, వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించడం లేదా మా వెబ్ సైట్ ద్వారా కంపెనీ తెలియజేస్తూనే ఉంటుంది.
- డిపాజిట్లకు సంబంధించి, కంపెనీ కస్టమర్లతో లావాదేవీకి ప్రవేశించే ముందు, డిపాజిట్ నిబంధనలు, వడ్డీ రేటు, పునరుద్ధరణ నిబంధనలు, ముందస్తు ఉపసంహరణలు, డిమాండ్ రుణాలు మొదలైన అన్ని అవసరమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.
- కంపెనీ అనుసరించే విధానాలు మరియు పద్ధతులను కంపెనీ వెల్లడిస్తుంది.
- మీ కస్టమర్ గైడ్ లైన్స్ గురించి తెలుసుకోవడం పట్ల కంపెనీ తన కస్టమర్లకు సహాయం చేస్తుంది.

బకాయిల వసూళ్లు:

నెలవారీ EMI చెల్లింపు కోసం కంపెనీ అన్ని వివరాలను మరియు షెడ్యూల్ ను సకాలంలో అందిస్తుంది. తిరిగి చెల్లించడంలో డిఫాల్ట్ అయినందుకు రుణగ్రహీత భరించాల్సిన ఛార్జీలను కూడా కంపెనీ అందిస్తుంది. కేసును రికవరీ ఏజెంట్లకు అప్పగించిన సందర్భంలో రికవరీ ఏజెన్సీ యొక్క అభియోగాలు.

రుణగ్రహీత డిఫాల్ట్ కేసుతో బకాయిల రికవరీ కోసం అనుసరించిన చర్యను కూడా కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.

ఫిర్యాదులు

- కంపెనీ ప్రతి కార్యాలయంలో మరియు ఆన్ లైన్ ద్వారా ఫిర్యాదులు మరియు గ్రీవాలను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం కోసం ఒక ప్రక్రియను కలిగి ఉంది.
- కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా స్వీకరించిన ఫిర్యాదుకు ప్రతిస్పందనగా వ్రాతపూర్వకంగా సమాధానం ఇస్తుంది.
- NHB ఆన్ లైన్ ఫిర్యాదు పోర్టల్ వివరాలతో సహా కంపెనీ తన కార్యాలయాలలో మరియు వెబ్ సైట్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ లో ప్రదర్శిస్తుంది.

కంపెనీ కస్టమర్ సమాచారాన్ని అందిస్తుంది:

- అతని/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లలో మరియు/లేదా భౌతికంగా అతని/హీ నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను సందర్శించడం ద్వారా ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా రుణ దరఖాస్తులో అతను/ఆమె పేర్కొన్న వివరాలను ధృవీకరించండి, ఒకవేళ కంపెనీకి అవసరమని భావించినట్లయితే, కస్టమర్ ఖాతాలో జరిగిన లావాదేవీని కంపెనీ దర్యాప్తు చేయవలసి వచ్చినప్పుడు మరియు పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో, కంపెనీ వారిని ప్రమేయం చేయవలసి వస్తే సహకరించమని కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.
- కస్టమర్ మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, అతని/ఆమె ఖాతాలో జరిగే అన్ని నష్టాలకు అతను/ఆమె బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందని మరియు కస్టమర్ సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు లేకుండా వ్యవహరించి నష్టాన్ని కలిగిస్తే, దానికి కస్టమర్ బాధ్యత వహించవచ్చని కంపెనీ కస్టమర్ కు సలహా ఇస్తుంది. .
- కింది భాషల్లో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.

- రుణం ఇచ్చే విషయంలో కంపెనీ లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. ఏదేమైనప్పటికీ, ఇది కంపెనీని స్థాపించడం లేదా రూపొందించిన పథకాలలో పాల్గొనడం నుండి నిరోధించదు
- సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం. సాధారణ కోర్సులో రుణగ్రహీత నుండి లేదా బ్యాంకు/ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనలను కంపెనీ ప్రాసెస్ చేస్తుంది.

1. కోడ్ను ప్రచారం చేయడానికి, కంపెనీ:
2. ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు కోడ్ కాపీని అందించాలి.
3. ఈ కోడ్ని ప్రతి బ్రాంచ్ లో మరియు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచండి మరియు
4. సంబంధిత సమాచారం మరియు కోడ్ను అందించడానికి సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోండి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టండి.

కంపెనీ యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది.

వడ్డీ రేటు, ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలు

- కస్టమర్ తో లావాదేవీలోకి ప్రవేశించే ముందు, వారు ఎంచుకున్న స్కీమ్ కోసం రుణగ్రహీతలు/డిపాజిటర్లకు వర్తించే వడ్డీ రేటును కంపెనీ అందిస్తుంది.
- వడ్డీ రేటులో మార్పులు రుణగ్రహీతలకు మరింత తెలియజేయబడతాయి.
- లాగిన్ రుసుములు:- రూ.5000+వర్తించే పన్నులు,
- ప్రాసెసింగ్ రుసుములు:- జతచేయబడిన అనుబంధంలో పేర్కొన్న విధంగా 2% వరకు (చెల్లించిన లాగిన్ రుసుములతో సహా), తనిఖీ ఛార్జీలు దరఖాస్తుదారు, ROI ద్వారా భరించబడతాయి
- మార్పిడి ఛార్జీలు/ నిబద్ధత ఛార్జీలు:- మార్పిడి తేదీ నాటికి బాకీ ఉన్న బ్యాలెన్స్ లో 2%.
- ఆలస్య చెల్లింపు రుసుములు:- ఆలస్యమైన EMI/PEMIS పై నెలకు 2%
- EM సృష్టికి సంబంధించిన స్టాంప్ డ్యూటీ & ఇతర ఛార్జీలు దరఖాస్తుదారుచే భరించబడతాయి.
- రిటర్నింగ్ ఛార్జీలను తనిఖీ చేయండి:
- 1వ చెక్ రిటర్న్:- రూ.250/-తో పాటు వర్తించే పన్నులు, 2వ చెక్ రిటర్న్:- రూ.400/-తో పాటు వర్తించే పన్నులు,
- 3వ చెక్ రిటర్న్ & ఆ తర్వాత:- రూ.750/-తో పాటు వర్తించే పన్నులు.
- ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు:- హౌసింగ్ లోన్లు: ఫ్లోటింగ్ రేట్లపై రుణాలకు ఎటువంటి ఛార్జీలు లేవు. ఫిక్స్డ్ రేట్లపై లోన్ల కోసం, ఇతర FI స్వాధీనం చేసుకున్నట్లయితే ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు @3%. సొంత మూలాల నుండి చెల్లించినట్లయితే ఛార్జీలు లేవు.
- గృహేతర రుణాలు: ముందుగా చెల్లించిన మొత్తంలో 3%. ఫ్లోటింగ్ రేట్లపై రుణాలకు ఛార్జీలు లేవు.
- డాక్యుమెంట్ రిట్రీవల్ ఛార్జీలు: - రూ.2500/-తో పాటు వర్తించే పన్నులు.
- ఛార్జీలను అందించే పత్రాల జాబితా: - రూ.500/-తో పాటు వర్తించే పన్నులు.
- సైటిల్ డీడ్ యొక్క ఫోటోకాపీలు: - రూ.1000/-తో పాటు వర్తించే పన్నులు.
- ఖాతా ఛార్జీల స్టేట్ మెంట్: - రూ.200/-తో పాటు వర్తించే పన్నులు.
- ప్రీ క్లోజర్ స్టేట్ మెంట్/లెటర్ ఛార్జీలు: - రూ.500/-తో పాటు వర్తించే పన్నులు.
- ఆలస్యమైన EMI చెల్లింపు ఛార్జీలు/మీరిన ఛార్జీలు: ఆలస్యమైన సంఖ్య కోసం మీరిన మొత్తంపై నెలకు 2%.

- రికవరీ ఛార్జీలు:- యాదృచ్ఛిక ఛార్జీలతో సహా ఖర్చులు, ఛార్జీలు. కనీస ఛార్జీలు రూ.500/- తో పాటు వర్తించే పన్నులు.
- CERSAI ఛార్జీలు: - Rs100/- మరియు వర్తించే పన్నులు.

మీ కస్టమర్ (KYC) మార్గదర్శకాలను తెలుసుకోండి

గుర్తింపు ధృవీకరణ కోసం మరియు చిరునామా ధృవీకరణ కోసం ఆధార్ కార్డ్, పాస్పోర్ట్, పాన్ కార్డ్ మొదలైన వాటికి అవసరమైన రుజువులను సమర్పించవలసిందిగా వినియోగదారులకు సూచించబడుతుంది. KYC నిబంధనలను పాటించడం కోసం పైన పేర్కొన్నవి అవసరం.

ఫైటిల్ డిడ్ల వాపసు

రుణగ్రహీత డిపాజిట్ చేసిన అసలైన ఫైటిల్ డిడ్లు రుణగ్రహీత/వారి చట్టపరమైన వారసులకు రుణగ్రహీతలు/గ్యారంటీదారుల పూర్తి బాధ్యత క్లియరెన్స్ తర్వాత తిరిగి ఇవ్వబడతాయి.

ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

కంపెనీ అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార అంశాలు స్పష్టంగా ఉన్నాయని మరియు తప్పుదారి పట్టించేవి కాదని నిర్ధారిస్తుంది మరియు అభ్యర్థనపై సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అందుబాటులో ఉంటాయి. బ్యాంకు శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీల సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. కంపెనీ, ఎప్పటికప్పుడు, కస్టమర్లు పొందే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల యొక్క వివిధ లక్షణాలను వారికి తెలియజేస్తుంది.

Reference	Income based	Income estimation	Low LTV	Post Pension Programme	Low Income Group
బిల్డర్/సాఫ్టేబి నుండి / నిర్మాణంలో ఉన్న ఆస్తిని తరలించడానికి సిద్ధంగా ఉంది	1.00%	1.50%	1.50%	1.50%	1.50%
తిరిగి అమ్మకం (ఆస్తి కొనుగోలు- పూర్తిగా & పాక్షికంగా నిర్మించబడింది)					
స్వీయ నిర్మాణం					
కాంప్లైట్ లోన్ (P+C) - రెసిడెన్షియల్					
ఇంటిని మెరుగుపరచడం / మరమ్మతు చేయడం					
స్వాధీనం (BT) టేకోవర్ & టాప్ అప్ (BT + టాప్ అప్)					
టాప్ అప్ (ఇప్పటికే ఫైనాన్స్ చేయబడిన ఆస్తిపై అదనపు రుణం)					
NRIకి గృహ రుణం					
NRIకి గృహ రుణం					

రీయింబర్స్మెంట్ (9 నెలలలోపు)					
'రెసిడెన్షియల్' ఆస్తికి వ్యతిరేకంగా LAP					
'వాణిజ్య' ఆస్తికి వ్యతిరేకంగా LAP					
వాణిజ్య ఆస్తి					
ప్రభుత్వం నుండి రెసిడెన్షియల్ / కమర్షియల్ ప్లాట్. అధికారం					
<p>అనుబంధానికి గమనికలు:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ఇప్పటికే ఉన్న లోన్ మరియు టాప్ అప్ లోన్ మధ్య కాల వ్యవధి 6 నెలల కంటే తక్కువ (6) EMIలు ఉంటే 0.50% అదనపు ప్రాసెసింగ్ ఫీజు (PF) వర్తిస్తుంది. కానీ గ్యాప్ తప్పనిసరిగా 3 నెలల కంటే తక్కువ ఉండకూడదు (3 EMIs). 2. కనిష్ట ప్రాసెసింగ్ రుసుము రూ.5,000/- మరియు పైల్ల లాగిన్ సమయంలో 'లాగిన్ ఫీజు'గా వసూలు చేయబడిన వర్తించే పన్ను మరియు ఇది తిరిగి చెల్లించబడదు. 3. పైన పేర్కొన్న 'NA' ఆ సందర్భాలలో "ప్రోగ్రామ్ & ప్రోడక్ట్" కలయికలు అనుమతించబడవని సూచిస్తుంది. 					

ఆస్తి పత్రాల విడుదల

- కంపెనీ (CBHFL) అన్ని ఒరిజినల్ స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు రుణ ఖాతా యొక్క పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో ఏదైనా రిజిస్ట్రీతో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.
- కంపెనీ (CBHFL) రుణగ్రహీతకు ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం, అసలు కదిలే/బ్యాంకింగ్ అవుట్లెట్/లోన్ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన బ్రాంచ్ లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ (CBHFL) యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయాన్ని సేకరించే అవకాశాన్ని ఇస్తుంది. .
- ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీత మరణించిన సందర్భంలో, కంపెనీ (CBHFL) అసలు స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను జీవించి ఉన్న రుణగ్రహీతలు మరియు చట్టపరమైన వారసులకు మాత్రమే తిరిగి ఇస్తుంది. ఉమ్మడి రుణ ఖాతాలో ఒక రుణగ్రహీత మరణించిన సందర్భంలో, కంపెనీ జీవించి ఉన్న రుణగ్రహీతతో పాటు మరణించిన రుణగ్రహీత యొక్క చట్టపరమైన వారసులకు పత్రాలను తిరిగి ఇస్తుంది. పత్రాలు ఆస్తి యజమానికి లేదా ఆస్తి యజమానుల చట్టపరమైన వారసుడికి మాత్రమే అందజేయబడతాయి.

స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం

- అసలు ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగితే లేదా 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ ను పైల్ చేయడంలో విఫలమైతే, రుణం పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత, కంపెనీ (CBHFL) అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకి తెలియజేస్తుంది. ఒకవేళ ఆలస్యం కంపెనీకి (CBHFL) ఆపాదించబడినట్లయితే, అది ఆలస్యమైన ప్రతి రోజు కోసం 5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- అసలు ఆస్తి పత్రాలకు నష్టం/నష్టం సంభవించినట్లయితే, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా, కంపెనీ (CBHFL) ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు నష్టపరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను

భరిస్తుంది. పైన సూచించబడింది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి (CBHFL) 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన పీరియడ్ పెనాల్టీ ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత) లెక్కించబడుతుంది.

- ఈ ఆదేశాల క్రింద అందించబడిన పరిహారం ఏదైనా వర్తించే చట్టం ప్రకారం ఏదైనా ఇతర పరిహారాన్ని పొందడానికి రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులకు పక్షపాతం లేకుండా ఉంటుంది.

రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

- రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానా 'పెనాల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుంది మరియు అడ్వాన్స్ లపై విధించే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడే 'పెనాల్ వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. ఉండకూడదు
- జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. కంపెనీ (CBHFL) వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు భాగాన్ని పరిచయం చేయదు.
- రుణం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని రిమైండర్లు రుణగ్రహీతలకు పంపబడతాయి. వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణం SOAలో చూపబడుతుంది.

కస్టమర్ సర్వీస్ ఛానెల్లు:			
సర్వీస్ పాయింట్	Mode	Timing	Contact Details
శాఖ	సందర్శించుట	సమయం ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 06.00 వరకు (వారంవారీ ముగింపు రోజు & సెలవుదినం మినహా)	బ్రాంచ్ అడ్డస్ మరియు ఫోన్ నెంబర్ 18008896606
	ఔలిఫోన్		
	రాయడం		
ప్రధాన కార్యాలయం	Toll Free Number		18008896606
	ఇమెయిల్		Customer.care@cbhfl.com
	వెబ్సైట్		www.cbhfl.com (reach us – contact us)
	కరస్పాండెన్స్		Cent Bank Home Finance Limited, Central Bank of India Building, MMO, 6th Floor, MG Road, Flora Fountain, Hutatma Chowk, Mumbai-400023
ఫిర్యాదుల పరిష్కార మార్గాలు: మీరు సేవ లోపం కోసం ఫిర్యాదును నమోదు చేయాలనుకుంటే			
Level-1	శాఖ ఆధికారి	సమయం ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 06.00 వరకు (వారంవారీ ముగింపు రోజు & సెలవుదినం మినహా)	
	గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ట్ సెల్	గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ట్ సెల్ సెంట్రల్ బ్యాంక్ హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, సెంట్రల్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా బిల్డింగ్, MMO, 6వ అంతస్తు, MG రోడ్, ఫ్లోరా ఫౌంటెన్, హుటాత్మా చౌక్, ముంబై-400023	
Level-2	అధికారి ఇన్ ఛార్జ్ కస్టమర్ కేర్		grievanceredressal@cbhfl.com

Level-3	కేంద్ర నోడల్ అధికారి	సెంట్ బ్యాంక్ హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, సెంట్రల్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా బిల్డింగ్, MMO, 6వ అంతస్తు, MG రోడ్, ఫ్లోరా ఫౌంటెన్, హుటాత్మా చౌక్, ముంబై-400023
30 రోజులలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే, మీరు దీనితో మీ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు:		
<p>నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB) నియంత్రణ & పర్యవేక్షణ విభాగం (ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్) 4వ అంతస్తు, కోర్-5A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ 110 003 వెబ్ సైట్: grids.nhbonline.org.in</p>		

కస్టమర్ ఫిర్యాదును నిర్వహించడానికి అంతర్గత యంత్రాలు/మార్గములు

బ్రాంచ్ మరియు/లేదా ప్రధాన కార్యాలయంలో కస్టమర్ కు వివిధ సేవలు లేదా అన్ని సేవల కోసం వేర్వేరు ఛానెల్ లు అందుబాటులో ఉన్నాయి. అయితే, కంపెనీ అందించే సేవ/(ల)తో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ ఫోన్ ద్వారా మౌఖికంగా లేదా వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ గా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

లెవెల్-1 (మెయిల్, వెబ్ సైట్): కస్టమర్ బ్రాంచ్ లోని "బ్రాంచ్ మేనేజర్"కి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు లేదా కస్టమర్ కేర్ కార్యాలయంలోని "గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ సెల్"కి వ్రాయవచ్చు (చిరునామా: గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ సెల్, సెంట్ బ్యాంక్ హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, సెంట్రల్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా బిల్డింగ్, MMO, 6వ అంతస్తు, MG రోడ్, ఫ్లోరా).

లెవెల్-2: ఫౌంటెన్, హుటాత్మా చౌక్, ముంబై-400023). 'లెవెల్ 1లో తన ఫిర్యాదును నమోదు చేసిన 10 రోజులలోపు కస్టమర్ అతని/ఆమె ఫిర్యాదుకు ప్రతిస్పందనను పొందకపోతే, కస్టమర్ "ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్ - కస్టమర్ కేర్"కి వ్రాయవచ్చు. ఇ-మెయిల్ ఐడి grievanceredressal@cbhfl.com.

లెవెల్-3: "ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్ - కస్టమర్ కేర్"కి వ్రాసిన 10 రోజుల గడువు ముగిసిన తర్వాత అతని/ఆమె ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే / సంతృప్తికరంగా పరిష్కరించకపోతే, పైన పేర్కొన్న చిరునామాలో (పేరా 2) కస్టమర్ "సెంట్రల్ నోడల్ ఆఫీసర్"కి వ్రాయవచ్చు (grievanceredressal@cbhfl.com) (స్టాఫ్-2).

(చివరిగా 24.08.2023 తేదీ 147వ బోర్డు సమావేశంలో సమీక్షించబడింది)

అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC)

రుణం (నిర్దిష్ట లోన్ పేరు): _____

హౌసింగ్ / నాన్-హౌసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులు మధ్య
అంగీకరించబడినవి _____

_____ (రుణగ్రహీత)

మరియు సెంట్ బ్యాంక్ హోమ్ ఫైనాన్స్ పరిమితమైనవి క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

1. లోన్ మంజూరైన మొత్తం (అక్షరాల్లో): _____

2 వడ్డీ

i) రకం (స్థిర / తేలియాడే / స్థిర-0- ఫ్లోటింగ్)	ఫిక్స్డ్-ఓ-ఫ్లోటింగ్ (1వ పంపిణీ తేదీ నుండి ప్రారంభ 3 సంవత్సరాలకు వడ్డీ రేటు నిర్ణయించబడుతుంది మరియు ఆ తర్వాత వడ్డీ రేటు ప్రస్తుత బేస్ రేట్ తో సమానంగా ఉంటుంది)
ii) వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది	=> ప్రారంభ 3 సంవత్సరాలు: స్థిర @ % (.....% + %)
iii) మారటోరియం లేదా సబ్సిడీ (బ్యాలెన్స్ బదిలీ మినహా రుణ పత్రాలను అమలు చేసిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా 36 నెలలు; మారటోరియం వ్యవధిలో వడ్డీ మాత్రమే రికవరీ చేయబడుతుంది)	=> 3 సంవత్సరాల తర్వాత: రీసెట్ సమయంలో ఫ్లోటింగ్ @ బేస్ రేటు % + . %) రీసెట్ సమయంలో వర్తించే BR
iv) ఆసక్తిని రీసెట్ చేసిన తేదీ	మారటోరియం కాలం _____ నెలలు (మారటోరియం వ్యవధిలో వడ్డీ మాత్రమే తిరిగి పొందబడుతుంది) => చెక్/NACH రిటర్న్ (అగౌరవం) ఛార్జ్:

	<p>#1వ రాబడి: రూ.500/- ప్లస్ GST # 2వ రాబడి తర్వాత: రూ.750/- ప్లస్ GST => రిపేమెంట్ మోడ్ మార్పు: రూ.500/- మరియు PDC నుండి PDCకి & NACH నుండి NACH విషయంలో GST =>EMI రీసెట్ ఛార్జీలు: రూ. 1000/- +GST వర్తిస్తుంది</p>
iii) జప్తుపై (on foreclosure)	<p>=> ఫిక్స్డ్ రోల్తో హౌసింగ్ లోన్: బకాయి ఉన్న (క్లోజింగ్) బ్యాలెన్స్పై 3% మరియు స్వంత మూలాల నుండి చెల్లించకపోతే GST (గమనిక a) => ఫిక్స్డ్ రోల్తో నాన్-హౌసింగ్ లోన్: బకాయి ఉన్న రుణంపై 3% మరియు GST</p>
iv) రుణం మంజూరు చేయకపోతే / పంపిణీ చేయకపోతే రుసుము తిరిగి చెల్లించబడుతుంది	<p>=> ఫిక్స్డ్ రోల్తో హౌసింగ్ లోన్: బకాయి ఉన్న (క్లోజింగ్) బ్యాలెన్స్పై 3% మరియు స్వంత మూలాల నుండి చెల్లించకపోతే GST (గమనిక a) => ఫిక్స్డ్ రోల్తో నాన్-హౌసింగ్ లోన్: బకాయి ఉన్న రుణంపై 3% మరియు GST (గమనిక: స్వంత మూలాలు అంటే బ్యాంక్/HFC/FI కాకుండా ఇతర మూలాల ద్వారా సేకరించిన నిధులు. నిధుల సోర్సింగ్కు రుజువు చేసే పత్రాల కోసం కాలి చేసే హక్కు CBHFLకి ఉంది) => డాక్యుమెంట్ రిట్రీవల్ ఛార్జీలు: రూ.2,500/- మరియు GST =>సంతృప్తి/ఛార్జ్ రద్దు: రూ.500/- ప్లస్ GST</p>
v) మార్పిడి ఛార్జీలు (ప్లోటింగ్కు ఫిక్స్డ్ / ప్లోటింగ్ ఫిక్స్డ్ / ఫిక్స్డ్ టు ఫిక్స్డ్ / ప్లోటింగ్ టు ప్లోటింగ్)	<p>=> లాగిన్ రుసుములు: ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ తిరిగి చెల్లించబడదు => ప్రాసెసింగ్ ఫీజులతో సహా ఇతర రుసుములు & ఛార్జీలు: పరిస్థితులను బట్టి కేసు ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకునే హక్కు కంపెనీకి ఉంది.</p>
vi) ఆలస్యమైన చెల్లింపులకు జరిమానా	<p>బకాయి ఉన్న (క్లోజింగ్) బ్యాలెన్స్పై పాటు GSTపై 2%</p>
vii) ఇతర పెనాల్టీ	<p>=> ఆలస్య చెల్లింపు పెనాల్టీ: ఆలస్యమైన రోజు సంఖ్యకు గడువు ముగిసిన మొత్తంపై నెలకు 2%. గణన ప్రయోజనం కోసం ఒక నెల 30 రోజులుగా పరిగణించబడుతుంది. => 12 నెలలలోపు నిర్మాణాన్ని ప్రారంభించకపోతే మరియు/లేదా 1వ పంపిణీ నుండి 36 నెలలలోపు నిర్మాణాన్ని పూర్తి చేయకుంటే (భవిష్యత్తులో) వాణిజ్య వడ్డీ రేటు విధించబడుతుంది. => నిర్ణీత సమయం ముగిసినప్పటి నుండి క్రింది సందర్భాలలో నిబంధనలను పాటించే వరకు సాధారణ వడ్డీ రేటు కంటే 2% అదనపు వడ్డీ విధించబడుతుంది: #ఆస్తి బీమా తుది పంపిణీ లేదా ఆస్తి నిర్మాణం పూర్తయిన తేదీ నుండి 1 నెలలోపు సమర్పించబడదు</p>

	<p>#రిజిస్ట్రేషన్ / ఆస్తి యొక్క తాత్కాలిక హక్కు సేల్ డీడ్ అమలు నుండి 1 నెలలోపు చేయబడలేదు</p> <p># ఎన్కంబరెన్స్ సర్టిఫికేట్ (EC) మొదలైనవి వర్తించే చోట సేల్ డీడ్ అమలు చేసిన 1 నెలలోపు సబ్నిట్ చేయబడవు</p> <p>#B-1/P-II వర్తించే చోట సమర్పించబడదు, సేల్ డీడ్ అమలు చేసిన 2 నెలలోపు సమర్పించలేదు</p> <p>(ట్రైమ్లైన్ మరియు/లేదా ఛార్జీలను మార్చే హక్కు కంపెనీకి ఉంది. నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసేందుకు అయ్యే ఖర్చుల కోసం కంపెనీ రుణ ఖాతాకు కూడా ఛార్జ్ చేయవచ్చు)</p>
viii) డిపాజిట్ యొక్క ముందస్తు మూసివేత	<p>ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ ఫారమ్లో పేర్కొన్న డిపాజిట్ యొక్క గడువుకన్నా (ప్రీ-మెచ్యూర్డ్) ముందే ఉపసంహరణ(క్లోజ్)కు వర్తించే పెనాల్టీతో పాటుగా చెల్లించిన అదనపు బ్రోకరేజ్ (వాస్తవానికి డిపాజిట్ చేసిన కాలానికి బ్రోకరేజ్ మైనస్ చెల్లించిన మొత్తం బ్రోకరేజ్) డిపాజిటర్ నుండి తిరిగి పొందబడుతుంది.</p>
గమనిక: GST కాలానుగుణంగా వర్తించే రేటు ప్రకారం వర్తిస్తుంది	

7. రుణం కోసం భద్రత/అనుబంధం:

i) తనఖా (రుణానికి సెక్యూరిటీగా తనఖా పెట్టవలసిన ఆస్తి వివరాలను పేర్కొనండి)	
ii) హామీ (హామీదారుల పేరును పేర్కొనండి)	
iii) ఇతర భద్రత (ఇతర సెక్యూరిటీల వివరాలను ఏదైనా ఉంటే పేర్కొనండి)	

8. ఆస్తి/రుణగ్రహీతల బీమా:

ఎ) ప్రాపర్టీ ఇన్సూరెన్స్: 'ప్రాపర్టీ ఇన్సూరెన్స్' పొందడం తప్పనిసరి. CBHFL ద్వారా రుణం పొందించబడిన ఆస్తికి వరదలు, అగ్నిప్రమాదం మరియు ప్రకృతి వైపరీత్యాల నుండి "బ్యాంక్ నిబంధన"తో రుణగ్రహీత అతని/ఆమె/వారి స్వంత ఖర్చుతో అతను/ఆమె/వారు ఎంచుకున్న ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీ నుండి మొత్తం రుణ కాలానికి బీమా చేయబడాలి. రుణం యొక్క పదవీకాలం 10 సంవత్సరాల కంటే ఎక్కువగా ఉంటే ప్రాపర్టీ ఇన్సూరెన్స్ ప్రారంభంలో 10 సంవత్సరాలకు పొందవచ్చు.

రుణగ్రహీత తన/ఆమె/వారి స్వంతంగా పరిస్థితి తలెత్తితే, బీమా కంపెనీతో క్వైమ్ను పరిష్కరించుకోవాలి. CBHFL అడ్మిషన్ / క్వైమ్ సెటిల్మెంట్ కోసం ఎలాంటి బాధ్యతను కలిగి ఉండదు.

బి) జీవిత బీమా: 'లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్' పొందడం ఐచ్ఛికం. రుణగ్రహీత అతను/ఆమె/వారు ఎంపిక చేసుకున్న బీమా కంపెనీ నుండి 'లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్' పాలసీని తీసుకోవచ్చు.

ఇది జీవిత బీమా కోసం CBHFL ద్వారా ఏవిధంగానైనా అభ్యర్థనగా భావించకూడదు.

సి) రుణగ్రహీత ఆస్తి బీమాను తుది పంపిణీ చేసిన తేదీ లేదా ఆస్తి నిర్మాణం పూర్తయిన తేదీ నుండి 1 నెలలోపు సమర్పించాలి, ఆస్తి బీమాను సమర్పించే వరకు రుణ ఖాతాకు వర్తించే సాధారణ వడ్డీపై @2% అదనపు వడ్డీ విధించబడుతుంది.

9. రుణం పంపిణీకి షరతులు:

రుణం పంపిణీకి సంబంధించిన షరతులు మంజూరు లేఖ మరియు/లేదా రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న నిబంధనలు & షరతులు.

10. రుణం & వడ్డీని తిరిగి చెల్లించడం:

a)	రుణం యొక్క మొత్తం కాల పరిమితి (మారటోరియం వ్యవధి + వాయిదా చెల్లింపు వ్యవధి) నెలల (మారటోరియం నెలలు + వాయిదాల్ చెల్లింపు వ్యవధి
b)	మారటోరియం కాలం (లోన్ డాక్యుమెంట్లను అమలు చేసిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా 36 నెలలు నెలలు
c)	వాయిదా చెల్లింపు వ్యవధి (మొత్తం వాయిదాల సంఖ్య) నెలలు
d)	EMI గడువు తేదీ	ప్రతి నెల 10వ తేదీ
e)	EMI ప్రారంభ తేదీ
f)	EMI ముగింపు తేదీ
g)	EMI మొత్తం	
h)	బల్క్(bulk) పేమెంట్ పార్ట్ పేమెంట్ & అదనపు (Additional) (పార్ట్ పేమెంట్)	షెడ్యూల్ చేయబడిన చెల్లింపులు (EMI చెల్లింపులు & బల్క్ పేమెంట్లు) కంటే ఎక్కువ అదనపు చెల్లింపు (పార్ట్ పేమెంట్) చేయవచ్చు, దీనిలో ఏదైనా ఉంటే, గడువు ముగిసిన తర్వాత ప్రిన్సిపల్ బకాయికి మొత్తం కేటాయించబడుతుంది. అదనపు చెల్లింపు విషయంలో లోన్ కాలపరిమితి తగ్గించబడుతుంది.
i)	వడ్డీ రేటు / EMIలో మార్పుల కమ్యూనికేషన్ మోడలు	వడ్డీ రేటు మరియు/లేదా EMIలో మార్పులు ఏవైనా ఒకటి లేదా రెండు లేదా కింది కమ్యూనికేషన్ మోడల్లో అన్నింటినీ ఉపయోగించి తెలియజేయబడతాయి: ⇒ CBHFL వెబ్ సైట్ (www.cbhfl.com)లో ప్రచురణ ⇒ SMS ⇒ E-Mail ⇒ Letter

j)	వడ్డీ చెల్లింపు	<p>మారటోరియం వ్యవధిలో ప్రీ-ఇఎంఐగా పిలువబడే వడ్డీని తదుపరి నెల 10వ తేదీన లేదా అంతకు ముందుగానే చెల్లించాలి. 1వ ప్రీ-ఈఎంఐ (Pre-EMI) గడువు తేదీ.....</p> <p>రుణంపై వడ్డీ గత నెల చివరి రోజున బకాయి (క్లోజింగ్) బ్యాలెన్స్ పై విధించబడుతుంది. (నెలవారీ వడ్డీ సమ్మేళనం చేయబడుతుంది)</p>
k)	అదనపు వివరములు	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ఏదైనా కారణం వల్ల వడ్డీ రేటు (రోల్) తగ్గితే, EMI మార్చబడదు: <ul style="list-style-type: none"> 'లోన్ కాలపరిమితి' మాత్రమే తగ్గించబడుతుంది. ➤ వడ్డీ రేటు (రోల్) పెరిగినట్లయితే, ప్రతికూల రుణ విమోచన ఉంటే తప్ప EMI మార్చబడదు (EMI వడ్డీ కంటే తక్కువ). లోన్ పదవీకాలం ముగిసే సమయానికి బకాయి ఉన్న బ్యాలెన్స్ ను ఏకమొత్తంలో చెల్లించాలి. ➤ రుణ కాలము ముగిసే సమయానికి రుణం బాలెన్స్ ఉండకుండా ఉండుటకు రుణగ్రహీత స్వచ్ఛందంగా గడువు పెంచుకోవచ్చును.

11. రికవరీ ఓవర్ డ్యూస్ కోసం అనుసరించాల్సిన సంక్షిప్త విధానం:

కంపెనీ (CBHFL) రుణగ్రహీత / లేదా హామీదారు / లేదా యజమానికి మీరిన మొత్తం) over Due గురించి SMS, ఫోన్ కాల్, లేఖ, నివాసం / కార్యాలయాన్ని వ్యక్తిగతంగా సందర్శించడం ద్వారా తెలియజేయవచ్చు లేదా కంపెనీ రికవరీ ఏజెంట్ కు మీరిన కేసులను over Due Cases కేటాయించవచ్చు మరియు/లేదా SARFAESI చట్టం కింద ఉన్న వాటితో సహా చట్టపరమైన కోర్సులను తీసుకోవచ్చు.

ఏ సమయంలోనైనా ఏదైనా చర్య/(లు) ప్రారంభించే హక్కు కంపెనీకి కలదు.

12. వార్షిక అత్యుత్తమ బ్యాలెన్స్ స్టేట్ మెంట్ జారీ చేయబడే తేదీ:

రుణగ్రహీత (barrower) అడిగితే, ఖాతా స్టేట్ మెంట్ క్యాలెండర్ సంవత్సరానికి ఒకసారి ఉచితంగా జారీ చేయబడుతుంది.

13. కస్టమర్ సర్వీసెస్:

i)	కార్యాలయమును సందర్శించే సమయములు	అన్ని పని దినాలలో పని గంటలు
ii)	కస్టమర్ సేవ కోసం సంప్రదించవలసిన (వ్యక్తి) వారి వివరాలు	<ul style="list-style-type: none"> ➤ బ్రాంచ్: కస్టమర్ కేర్ / బ్రాంచ్ మేనేజర్ ➤ ఇమెయిల్: customercare@cbhfl.com ➤ టోల్ ఫ్రీ నెం.: 1800 8896 606 ➤ website: www.cbhfl.com (మమ్మల్ని చేరుకోండి మమ్మల్ని సంప్రదించండి) ➤ దీనికి వ్రాయండి: కస్టమర్ సర్వీస్ సెల్, సెంట్రల్ బ్యాంక్ హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, సెంట్రల్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా బిల్డింగ్, MMO, 6వ అంతస్తు, MG రోడ్, ఫ్లోరా ఫౌంటెన్, హుటాత్మా చౌక్, ముంబై- 400023

iii)	TAT పొందే విధానం & కాలక్రమం	<ul style="list-style-type: none"> ➤ లోన్ ఖాతా స్టేట్మెంట్: క్యాలెండర్ సంవత్సరంలో ఒక స్టేట్మెంట్ ఉచితం. అదే క్యాలెండర్ సంవత్సరంలో తదుపరి స్టేట్మెంట్ కోసం రూ. 200/- మరియు GST. ➤ TAT 3 పని దినాలు. ➤ ట్రైటిల్ పత్రాల ఫోటోకాపీ: రూ.1,000/- మరియు ➤ GST TAT 14 పని దినాలు. ➤ లోన్ మూసివేత / బదిలీపై ఒరిజినల్ డాక్యుమెంట్ల వాపసు: రూ.2,500/-తో పాటు 'డాక్యుమెంట్ రిట్రీవల్ ఛార్జీ' TATగా GST 14 రోజులు.
------	--	---

14. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ అల్ సెల్

మీరు సేవ లోపం కోసం ఫిర్యాదును నమోదు చేయాలనుకుంటే, మీరు దీనితో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

Level-1	శాఖాధికారి	ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 06:00 వరకు (వారం చివరి రోజు & సెలవుదినములో మినహా)
Level-2	గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ అల్ సెల్	<p>గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ అల్ సెల్ సెంట్రల్ బ్యాంక్ హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, సెంట్రల్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా బిల్డింగ్, MMO, 6వ అంతస్తు, MG రోడ్, ప్లోరా ఫౌంటెన్, హుటాత్మా చౌక్, ముంబై-400023</p> <p>ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్ కస్టమర్ కేర్ grievanceredressal@cbhfl.com</p>
Level-3	కేంద్ర నోడల్ అధికారి	<p>సెంట్రల్ నోడల్ ఆఫీసర్ సెంట్రల్ బ్యాంక్ హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, సెంట్రల్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా బిల్డింగ్, MMO, 6వ అంతస్తు, MG రోడ్, ప్లోరా ఫౌంటెన్, హుటాత్మా చౌక్, ముంబై-400023</p>
<p>30 రోజులలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే లేదా CBHFL నుండి ఎటువంటి ప్రతిస్పందన రాకపోతే లేదా CBHFL నుండి స్వీకరించబడిన ప్రతిస్పందన పట్ల అసంతృప్తిగా ఉంటే, మీరు మీ ఫిర్యాదును ఆన్లైన్లో NHB వెబ్ సైట్లో లేదా NHB, న్యూఢిల్లీకి పోస్ట్ ద్వారా దాఖలు చేయవచ్చు:</p> <p>నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB) డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ & సూపర్విజన్ (ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్) 4వ అంతస్తు, కోర్-5A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ - 110 003 వెబ్ సైట్: grids.nhbonline.org.in</p>		

సెంట్రల్ బ్యాంక్ హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (CBHFL) భారత ప్రభుత్వం ఆమోదించిన అన్ని క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలకు (CICలు) రుణ వివరాలు మరియు ఏదైనా ఇతర సంబంధిత సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడానికి అధికారం కలిగి ఉంది లేదా/మరియు ఇతర "అకౌంటు అగ్రెగేటర్"తో సహా అధికారం రుణగ్రహీత/లు క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలతో విచారణలు చేయడానికి మరియు రుణగ్రహీత/లకి సంబంధించిన క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ రిపోర్ట్ను పొందడానికి కూడా CBHFLకి అధికారం ఉంది.

రుణం యొక్క వివరమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల కోసం, పార్టీలు వారు అమలు చేసిన/ అమలు చేయాల్సిన రుణం మరియు ఇతర భద్రతా పత్రాలను సూచిస్తారు మరియు వాటిపై ఆధారపడతారని దీని ద్వారా అంగీకరించబడింది.

పై నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత/లు/రుణగ్రహీతకి చదవడం ద్వారా చదవడం జరిగింది కంపెనీ మరియు ఉన్నాయి మరియు రుణగ్రహీత/లు అర్థం చేసుకున్నారు

(రుణగ్రహీత/ల సంతకం లేదా బొటనవేలు ముద్ర)

(రుణదాత యొక్క అధీకృత వ్యక్తి సంతకం)