అవంతి ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ఈ విధానం క్రింది విధంగా ఉంది:

వెర్షన్	రూపొందించినవారు	సమీక్షించినవారు	కమిటీ ఆమోదం తెలిపిన తేదీ	బోర్డు ఆమోదం తెలిపిన మరియు స్వీకరించిన తేదీ
వెర్షన్ 1	-		అందుబాటులో లేదు	ఆగస్టు 18, 2016
వెర్షన్ 2	శ్రీమతి షర్మిల కుంగుమ, సిఎఐ	శ్రీ రాహుల్ గుప్తా, సిఇఓ	అందుబాటులో లేదు	సెప్టెంబర్ 30, 2022
వెర్షన్ 3	శ్రీమతి షర్మిల కుంగుమ, సిఎఐ	శ్రీ రాహుల్ గుప్తా, సిఇఓ	డిసెంబర్ 19, 2024	డిసెంబర్ 19, 2024
వెర్షన్ 4	శ్రీమతి షర్మిల కుంగుమ, సిఎఐ	శ్రీ రాహుల్ గుప్తా, సిఇఓ	జూలై 30, 2025	ఆగస్టు 02, 2025

డాక్యుమెంట్ వర్గీకరణ: **పబ్లిక్**

విషయ పట్టిక

క్రమ సంఖ్య	విషయం	పేజీ నం.
1	పరిచయం	3
2	కోడ్ యొక్క లక్ష్యం	3
3	కీలకమైన కమ్యూనికేషన్ మరియు డిక్లరేషన్	3-4
4	వివక్షత లేని విధానం	4
5	రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	4-5
6	రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు / షరతులు	5-6
7	రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు	6
8	నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ	6-7
9	వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/ పరిష్కారంపై చర/స్థిర ఆస్తుల పత్రాల విడుదల	7
10	సమానమైన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు పునఃస్థాపన	8
11	రుణాల రికవరీకి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు	8-9
12	రికవరీ ఏజెంట్ నియామకం	9-10
13	సిబ్బంది శిక్షణ	10
14	ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం	10-11
15	ఈ కోడ్‌ను కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం	11
16	వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించే విధానం	11
17	సాధారణమైన	11-12
18	విధాన సమీక్ష మరియు నవీకరణలు	12

1. పరిచయం

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ఈ "**కోడ్**") వినియోగదారులకు పద్ధతుల యొక్క ప్రభావవంతమైన అవలోకనాన్ని అందించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది, దీనిని అవంతి ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("**కంపెనీ**") కంపెనీ తన వినియోగదారులకు అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి అనుసరిస్తుంది. ఈ కోడ్ వినియోగదారులు పొందే ఆర్థిక సౌకర్యాలకు మరియు సేవలకు సంబంధించి సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది మరియు కంపెనీ మంజూరు చేసి పంపిణీ చేసే ఏదైనా రుణానికి వర్తిస్తుంది.

2. <u>కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు</u>

ఈ కోడ్ క్రింది వాటి కోసం అభివృద్ధి చేయబడింది:

(a) వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు విశ్వసనీయ పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి;

(b) సేవల నుండి వినియోగదారులు సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చో బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి వినియోగదారులకు వీలుగా పారదర్శకతను పెంచండం కోసం;

(c) పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించి, ఉన్నత నిర్వహణ ప్రమాణాలను సాధించడం కోసం; మరియు

(d) వినియోగదారులు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించండం కోసం.

3. <u>మా కీలక నిబద్ధతలు మరియు ప్రకటనలు</u>

మా వ్యవహారాలలో మా అందరి వినియోగదారులతో మేము సమర్థవంతంగా, న్యాయంగా మరియు శ్రద్ధగా క్రింది విధంగా వ్యవహరిస్తాము:

- మేము అందించే ఆర్థిక ఉత్పత్తులకు మరియు సేవలకు సంబంధించి మరియు మా సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు పద్ధతులకు సంబంధించి ఈ కోడ్‌లోని నిబద్ధతలను మరియు ప్రమాణాలను పాటించడం;
- అన్ని ఆర్థిక సేవలు సంబంధిత చట్టాలకు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం;
- వృత్తిపరమైన, మర్యాదపూర్వకమైన మరియు వేగవంతమైన సేవలను అందించడం;
- ఆర్థిక లావాదేవీలకు సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఖర్చులు, హక్కులు మరియు బాధ్యతలను ఖచ్చితంగా మరియు సకాలంలో బహిర్గతం చేయడం;
- మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఎలా పనిచేస్తాయో వాటి గురించి వినియోగదారుడు అర్థం చేసుకోవడానికి మేము సహాయం చేస్తాము:

● రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే విధంగా హిందీ మరియు/లేదా ఇంగ్లీష్ మరియు/లేదా స్థానిక మాతృభాషలో ఆర్థిక పథకాల గురించి మౌఖిక సమాచారాన్ని అందించడం.

- మా ప్రకటనలు & ప్రచార సాహిత్యం స్పష్టంగా ఉందని నిర్ధారించుకోవడం మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూసుకోవడం.
- లావాదేవీల యొక్క ఆర్థిక చిక్కులను వివరించడం.
- ఆర్థిక పథకాన్ని ఎంచుకోవడానికి వినియోగదారునికి సహాయం చేయడం.

తప్పు జరిగే విషయాలతో మనం త్వరగా మరియు ముందస్తుగా క్రింది విధంగా వ్యవహరించాలి:

(a) తప్పులను త్వరగా సరిదిద్దడం.

(b) వినియోగదారుని ఫిర్యాదులను త్వరగా పరిష్కరించడం.

(c) వినియోగదారులు ఇప్పటికీ మా సహాయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే వారి ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో మా వినియోగదారులకు చెప్పడం; మరియు

(d) మన పొరపాటు కారణంగా మనం విధించే ఏవైనా ఛార్జీలను రద్దు చేయడం.

4. <u>వివక్షత లేని విధానం</u>

మేము మా వినియోగదారుల మధ్య లింగం, జాతి లేదా మతం వంటి ఆధారంగా వివక్ష చూపము.

5. <u>రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్</u>

a) రుణగ్రహీతలకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక మాతృ భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో చేయాలి.

b) కంపెనీ జారీ చేసే రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లలో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, తద్వారా ఇతర బ్యాంకింగ్యేతర ఆర్థిక సంస్థలు ("**NBFC**లు") అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను తీసుకోవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను సూచిస్తుంది.

c) వినియోగదారుని యొక్క ముందస్తు అనుమతితో మాత్రమే కంపెనీ వినియోగదారుని నుండి అవసరమైన అన్ని సమాచారాలను సేకరిస్తుంది మరియు నిర్దిష్ట డేటాను ఉపయోగించడానికి సమ్మతిని అందించడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి, మూడవ పక్షాలకు బహిర్గతం చేయడాన్ని పరిమితం చేయడానికి, డేటా నిలుపుదలకి, సమ్మతిని రద్దు చేయడానికి రుణగ్రహీతకు ఎంపిక ఇవ్వబడుతుంది.

d) అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు కంపెనీ రసీదు జారీ చేస్తుంది. అవసరమైన అన్ని డాక్యుమెంటేషన్లు మరియు సమాచారం అందిన తర్వాత, అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల్లోపు రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించాలి. వినియోగదారుడు / దరఖాస్తుదారునికి తన దరఖాస్తు స్థితి గురించి ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేయడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది. దరఖాస్తు స్థితిపై నవీకరణ పొందడానికి వినియోగదారుడు సూచించిన టోల్-ఫ్రీ నంబర్ లేదా ఇమెయిల్ ఐడిలో కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ బృందాన్ని కూడా సంప్రదించవచ్చు.

e) ఏవైనా అదనపు వివరాలు/పత్రాలు అవసరమైతే, ఆ విషయాన్ని రుణగ్రహీతలకు వెంటనే తెలియజేయాలి.

6. <u>రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు / షరతులు</u>

a. రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతపై కంపెనీ తగిన శ్రద్ధ వహిస్తుంది, ఇది దరఖాస్తుపై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ముఖ్యమైన పరామితి అవుతుంది. ఈ అంచనా కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ విధానాలు, నిబంధనలు మరియు పద్దతులకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

b. కంపెనీ తన భాగస్వామి ద్వారా వినియోగదారుని యొక్క వ్యాపారం, గృహ ఆదాయం, ప్రస్తుత రుణభారాన్ని అంచనా వేస్తుంది మరియు వినియోగదారుని యొక్క రుణ అవసరాన్ని మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తుంది.

c. రుణగ్రహీత మంజూరు చేసిన రుణం మొత్తం లేదా ఇతరత్రా, స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో రుణ దరఖాస్తులో అందించిన విధంగా రుణగ్రహీత ఫోన్ నంబర్‌కు SMS ద్వారా పంపబడుతుంది. ఈ సమాచారంలో వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులు కూడా ఉంటాయి.

d. రుణగ్రహీతకు రుణాన్ని అంగీకరించడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి కంపెనీ వెసులుబాటును అందిస్తుంది.

e. రుణ ఒప్పందం/లావాదేవీలు అమలు చేయబడిన తర్వాత, కీలక వాస్తవ ప్రకటన, రుణ ఉత్పత్తి సారాంశం, మంజూరు లేఖ, నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఖాతా స్టేట్మెంట్లు, రుణగ్రహీతల డేటాకు సంబంధించి భాగస్వామి యొక్క గోప్యతా విధానాలు మొదలైన వాటితో సహా డిజిటల్ సంతకం చేసిన పత్రాలు రుణగ్రహీతలకు వారి రిజిస్టర్డ్ మరియు ధృవీకరించబడిన ఇమెయిల్/SMS ద్వారా స్వయంచాలకంగా అందేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

f. వర్తించే చోట, కంపెనీ చట్టబద్ధంగా అమలు చేయడానికి ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందంలో అంతర్నిర్మిత తిరిగి స్వాధీన నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది.

g. కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు, వర్తించే చోట, ఈ క్రింది నిబంధనలను

కూడా కలిగి ఉంటాయి:

i. స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి.

ii. నోటీసు వ్యవధిని మాఫీ చేసే పరిస్థితులు.

iii. సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే పద్ధతి.

iv. ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ముందు రుణగ్రహీతకు రుణం తిరిగి చెల్లించడానికి ఇవ్వబడే చివరి అవకాశానికి సంబంధించిన నిబంధన.

v. రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసే పద్ధతి.

vi. ఆస్తి అమ్మకం/వేలం పద్ధతి .

h. రుణ ముగింపు కోసం కంపెనీకి ఎటువంటి లాక్ ఇన్ పీరియడ్ లేదు, వినియోగదారులు తమ అభీష్టానుసారం తమ రుణాన్ని ముగించవచ్చు.

7. <u>రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు</u>

రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీల విధింపుకు సంబంధించి కంపెనీ బోర్డు ఇందుమూలంగా ఈ క్రింది వాటిని స్వీకరిస్తుంది:

a) జరిమానా ఛార్జీలకు మూలధనీకరణ ఉండదు, అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీని లెక్కించకూడదు.అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని కలిపే సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.

b) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షత చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

c) 'వ్యాపారం కోసం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

d) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణాన్ని మరియు కారణాన్ని రుణ పత్రాలలో / అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులలో / వర్తించే విధంగా కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా ప్రదర్శించాలి.

e) రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లను పంపే సమయంలో రుణగ్రహీతలకు జరిమానా ఛార్జీల గురించి కూడా తెలియజేయాలి.

8. <u>నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ</u>

వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు అధికంగా లేవని నిర్ణయించడానికి మరియు నిర్ధారించడానికి కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలను మరియు విధానాలను రూపొందిస్తుంది. రుణం పంపిణీ సమయంలో, వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ మరియు రుణంపై ఇతర ఛార్జీలు పైన పేర్కొన్న అంతర్గత సూత్రాలకు మరియు విధానాలకు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉన్నాయని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

రుణగ్రహీత రుణ మంజూరు యొక్క అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించిన వెంటనే రుణ చెల్లింపు జరుగుతుంది.

చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ స్థానిక మాతృ భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. ఈ అమలుకు తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో చేర్చాలి.

కాంట్రాక్టు అమలుకు ముందు, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్థానిక మాతృ భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)ను ప్రామాణిక ఆకృతిలో అన్ని రుణ ఉత్పత్తులకు అందించాలి, ఇందులో క్రింద పేర్కొనటువంటి సమాచారం ఉంటుంది

- వినియోగదారు యొక్క ప్రాథమిక వివరాలు.
- నిబంధనలు మరియు షరతులు,
- బోర్డు ఆమోదించిన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని సందర్భంలో విధించబడే జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం,
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు, కంపెనీ నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్‌తో సహా.

చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ ఆదేశం (RBI లేదా ఏదైనా ఇతర నియంత్రణ సంస్థ యొక్క) కింద ప్రత్యేకంగా కవర్ చేయబడిన రుణ పంపిణీలు మినహా, సహ-రుణ లావాదేవీల కోసం కంపెనీ మరియు భాగస్వామి మధ్య డబ్బు ప్రవాహం మరియు నిర్దిష్ట తుది ఉపయోగం కోసం పంపిణీలు మినహా, రుణం నేరుగా తుది-లబ్ధిదారుడి బ్యాంకు ఖాతాలోకి పంపిణీ చేయబడితే, కంపెనీ అన్ని రుణ మొత్తాలను రుణగ్రహీత యొక్క బ్యాంకు ఖాతాలోకి చెల్లిస్తుంది.

రుణ ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపును లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి ఏదైనా నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

రుణగ్రహీత అందించే అన్ని సెక్యూరిటీలను అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది.అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాల్సి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్‌ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు / చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే హక్కు కలిగి ఉన్న షరతుల

గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

9. <u>వ్యక్తిగత రుణాల చెల్లింపు/పరిష్కారంపై చర/స్థిర ఆస్తుల పత్రాల విడుదల</u>

వర్తించే చట్టానికి అనుగుణంగా, రుణ ఖాతాలో రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించడం/సెటిల్ చేయడం మరియు రుణ ఖాతాను మూసివేసిన తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలోపు, కంపెనీ అసలు చర/ స్థిరాస్తి పత్రాలను (ఆస్తి పత్రాలు) విడుదల చేస్తుంది మరియు నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.[

10. **సమానమైన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు పునఃస్థాపన**

a. కంపెనీ కాలపరిమితి సమయంలో కాలపరిమితిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMI పెరుగుదలకు మరియు బాహ్య బెంచ్‌మార్క్ రేటు పెరుగుదలకు తగిన హెడ్‌రూమ్/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉందని నిర్ధారించుకోవడానికి ఈ క్రింది అవసరాలను స్వీకరించి అమలు చేయాలి:

i. రుణ మంజూరు సమయంలో, బెంచ్‌మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు వలన EMI మరియు/లేదా వ్యవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే అవకాశం ఉన్న ప్రభావం గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణంగా EMI/ అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే, రుణగ్రహీతకు వారి రిజిస్టర్డ్ మరియు ధృవీకరించబడిన ఇమెయిల్/SMS లేదా ఏదైనా ఇతర అంగీకరించబడిన మరియు ఆమోదించబడిన ఛానెల్ ద్వారా వెంటనే తెలియజేయబడుతుంది.

ii. వడ్డీ రేట్లను తిరిగి నిర్ణయించే(పునఃస్థాపన) సమయంలో, తమ బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం రుణగ్రహీతలు స్థిర రేటుకు మారే అవకాశాన్ని కంపెనీ వారికి కల్పిస్తుంది. ఈ విధానం(పాలసీ), ఇతర విషయాలతోపాటు, రుణగ్రహీత రుణ వ్యవధిలో ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో కూడా పేర్కొనవచ్చు.

iii. రుణగ్రహీతలకు (ఎ) EMIలో పెరుగుదల లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది; మరియు, (బి) రుణ వ్యవధిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది. ముందస్తు చెల్లింపు(జప్తు) ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం అనేది ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.

iv. ఫ్లోటింగ్ రేటు నుండి స్థిర రేటుకు రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏవైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/ పరిపాలనా ఖర్చులు రుణ మంజూరు లేఖలో మరియు కంపెనీ కాలానుగుణంగా అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చులను సవరించే సమయంలో కూడా పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి.

v. ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణం విషయంలో రుణ వ్యవధి పొడిగింపు ప్రతికూల రుణ విమోచనకు దారితీయకుండా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

vi. ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు వారి రిజిస్టర్డ్ మరియు ధృవీకరించబడిన ఇమెయిల్/ SMS లేదా ఏదైనా ఇతర అంగీకరించబడిన మరియు ఆమోదించబడిన ఛానెల్ ద్వారా ఒక స్టేట్‌మెంట్‌ను పంచుతుంది/ అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇది కనీసం, నేటి వరకు వసూలు చేయబడిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు మొత్తం రుణ

వ్యవధికి వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (APR)ను వివరిస్తుంది. స్టేట్‌మెంట్‌లు రుణగ్రహీతకు సరళంగా మరియు సులభంగా అర్థమయ్యేలా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

b. సమానమైన నెలవారీ వాయిదా రుణాలతో పాటు, ఈ సూచనలు వివిధ కాలవ్యవధులతో కూడిన అన్ని సమానమైన వాయిదా ఆధారిత రుణాలకు కూడా వర్తిస్తాయి.

11. <u>రుణాల రికవరీకి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు</u>

a. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ రుణగ్రహీతలను అనువుకాని సమయాల్లో ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం వంటి అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడకూడదు. వినియోగదారులతో దురుసుగా ప్రవర్తించకుండా ఉండటానికి తగిన రీతిలో వినియోగదారులతో వ్యవహరించడానికి తన సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడిందని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

b. కంపెనీ లేదా దాని భాగస్వామి రికవరీ వైపు ఎటువంటి కఠినమైన పద్ధతుల్లో పాల్గొనకూడదు, పైన పేర్కొన్న సాధారణ అనువర్తనాన్ని పరిమితం చేయకుండా, ఈ క్రింది పద్ధతులు కఠినమైనవిగా పరిగణించబడతాయి:

   i. బెదిరింపు లేదా దుర్వినియోగ భాషను ఉపయోగించడం.
   ii. రుణగ్రహీత యొక్క బంధువులను, స్నేహితులను లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం.
   iii. రుణగ్రహీతల పేర్లను ప్రచురించడం.
   iv. రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత యొక్క కుటుంబం/ఆస్తులు/ప్రతిష్టకు హాని కలిగించడానికి హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగించడం లేదా ఉపయోగించుకుంటామని బెదిరించడం.
   v. అప్పు ఎంత ఉందో దాని గురించి లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పరిణామాల గురించి రుణగ్రహీతను తప్పుదారి పట్టించడం.

c. స్థానిక/రాష్ట్ర చట్టాలకు లోబడి, గడువు ముగిసిన రుణాల రికవరీ కోసం కంపెనీ ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత రుణగ్రహీతకు కాల్ చేయదు, అలాగే నిరంతరం కాల్ చేయదు.

d. బకాయిలను వసూలు చేసే లక్ష్యంతో మాత్రమే మరియు ఆస్తిని అనుకోకుండా లాక్కోవడానికి ఉద్దేశించకుండా, అవసరమైతే, కంపెనీ రుణం చెల్లించని రుణగ్రహీతపై విధించబడిన సెక్యూరిటీని అమలు చేయడానికి ఏర్పాటు చేసుకోవచ్చు.

e. కంపెనీ తన సెక్యూరిటీని అమలు చేసే ప్రక్రియ, మూల్యాంకనం మరియు అమలు ప్రక్రియ అంతా న్యాయంగా మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

f. రుణగ్రహీత ఖాతా యొక్క బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే కంపెనీకి అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

g. వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ రుణాలపై కంపెనీ ఫోర్‌క్లోజర్(జప్తు) ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.

12. రికవరీ ఏజెంట్ నియామకం

- రికవరీ ఏజెంట్లు అంటే కంపెనీ తన రుణగ్రహీతల నుండి బకాయిలను వసూలు చేయడానికి నియమించబడిన ఏజెన్సీలు మరియు ఈ ఏజెన్సీల ఉద్యోగులు.
- రికవరీ ఏజెంట్ల నియామకానికి కంపెనీ తగిన జాగ్రత్తతో కూడిన ప్రక్రియను కలిగి ఉంటుంది, ఇది ఇతర విషయాలతోపాటు, రికవరీ ప్రక్రియలో పాల్గొన్న వ్యక్తులను కూడా కవర్ చేస్తుంది.

- కంపెనీ, రికవరీ కోసం వారు నియమించుకున్న భాగస్వామి యొక్క ఉద్యోగుల పూర్వీకుల ధృవీకరణను నిర్వహించేలా చూసుకోవాలి, ఇందులో పోలీసు ధృవీకరణ మరియు వారి కాలానుగుణత కూడా ఉంటుంది.

- కంపెనీ రికవరీ ప్రక్రియను ప్రారంభించేటప్పుడు రుణగ్రహీతకు రికవరీ ఏజెంట్ల వివరాలను అందిస్తుంది, అంటే ఏజెంట్ పేరు, సంప్రదింపు నంబర్ మరియు భాగస్వామి యొక్క పేరు.

13. సిబ్బంది శిక్షణ

- ఉద్యోగుల ప్రవర్తన మరియు వారి నియామకం, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ కోసం గల వ్యవస్థకు సంబంధించి కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని కలిగి ఉండాలి. రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించే భాగస్వామి ఉద్యోగులకు తగినంత శిక్షణ ఇవ్వబడుతుందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది

- రుణగ్రహీత యొక్క ఇంటి ఆదాయం మరియు ప్రస్తుత అప్పు గురించి అవసరమైన విచారణలు చేయడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

14. ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం

వినియోగదారుల యొక్క ప్రయోజనాలకు ప్రాధాన్యత ఇవ్వడం మరియు వినియోగదారులకు సరైన ఆర్థిక పరిష్కారాలను అందించడం అనేది కంపెనీ యొక్క నిరంతర ప్రయత్నం. తన వాగ్దానానికి అనుగుణంగా, కంపెనీ తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలపై వినియోగదారుల నుండి సానుకూల మరియు ప్రతికూల అభిప్రాయాలను స్వీకరించడానికి ఎదురుచూస్తోంది. వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను ఈ క్రింది విధంగా పరిష్కరిస్తారు.

a. భాగస్వామి శాఖలు / ప్రధాన కార్యాలయం / వెబ్‌సైట్ మరియు కంపెనీ యొక్క వ్యాపారం జరిగే ఏ ఇతర ప్రదేశంలోనైనా అందించబడిన ఇమెయిల్ ఐడి మరియు టోల్‌ఫ్రీ నంబర్ ద్వారా వినియోగదారుడు తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవచ్చు.

b. ఈ విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ వినియోగదారునికి తన ప్రతిస్పందనను త్వరగా పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అతను/ఆమె ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే ఫిర్యాదును ఉన్నత స్థాయికి ఎలా తీసుకెళ్లాలో వినియోగదారునికి తెలియజేస్తుంది.

c. తనకు/ఆమెకు ఫిర్యాదు సంతృప్తికరంగా పరిష్కరించబడిందా లేదా అని వినియోగదారుడు నిర్ధారించుకోవాలి. వినియోగదారుడు టోల్ ఫ్రీ నంబర్ లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా స్పందించకపోతే ఫిర్యాదు ముగిసినట్లుగా పరిగణించబడుతుంది.

d. అన్ని భాగస్వామి శాఖలు / ప్రధాన కార్యాలయం / కంపెనీ యొక్క వ్యాపారం జరిగే ఏ ఇతర

ప్రదేశంలోనైనా కస్టమర్ కేర్ ఎగ్జిక్యూటివ్‌లు, ఎస్కలేషన్ మెకానిజం మరియు కంపెనీపై ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం వినియోగదారుడు సంప్రదించే ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి బాధ్యత వహించే వారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలతో సహా) గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేస్తూ నోటీసు ఉంచబడుతుంది.

e. ఈమెయిల్ ఐడి: helpdnbs@rbi.org.in. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా అధికారి యొక్క పూర్తి సంప్రదింపు వివరాలను అన్ని భాగస్వామి శాఖలు / ప్రధాన కార్యాలయం / వెబ్‌సైట్ లేదా కంపెనీ వ్యాపారం జరిగే ఏదైనా ఇతర ప్రదేశంలో పొందుపరచాలి.

f. అందించిన సేవలపై అభిప్రాయాన్ని అందించమని కంపెనీ వినియోగదారున్ని అభ్యర్థిస్తుంది. ఇది సిబ్బందిచే నేరుగా సంప్రదించడం ద్వారా లేదా కాలానుగుణంగా నిర్వహించబడే నిర్దిష్ట వినియోగదారు సంతృప్తి సర్వేల ద్వారా చేయవచ్చు.

g. కంపెనీ మేనేజ్మెంట్ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది మరియు అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డు ఎప్పటికప్పుడు సూచించిన విధంగా క్రమం తప్పకుండా కంపెనీ యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించాలి.

15. ఈ కోడ్‌ను కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం

a. ఈ కోడ్‌ను స్థానిక మాతృ భాషలోకి లేదా రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకునే ఏదైనా ఇతర భాషలోకి అనువదించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.

b. ఈ కోడ్‌లో ఉన్న సమాచారం వాటాదారులందరికి అందుబాటులో ఉండేలా ఈ కోడ్‌ను దాని వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

16. వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించే విధానం

a. కంపెనీ వినియోగదారుల నుండి రుణాలపై అధిక వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు వసూలు చేయకుండా చూసుకోవడానికి, కంపెనీ యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్, రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబించాలి ("**వడ్డీ రేటు విధానం**").

17. సాధారణమైన

a. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు.

b. కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో తమ భాగస్వామికి సంబంధించిన అవసరమైన వివరాలను కంపెనీ ప్రదర్శిస్తుంది.

c. కంపెనీ వారు నియమించుకున్న భాగస్వామి రుణగ్రహీతల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని నిల్వ చేయకుండా చూసుకోవాలి, వారి కార్యకలాపాలను నిర్వహించడానికి అవసరమైన కొంత ప్రాథమిక కనీస డేటా (అంటే, పేరు, చిరునామా, వినియోగదారుని యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు మొదలైనవి) తప్ప.

d. కంపెనీ నేరుగా లేదా దాని భాగస్వామి ద్వారా ఇచ్చే ఏదైనా రుణాన్ని కాలపరిమితితో మరియు స్వభావంతో సంబంధం లేకుండా క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కమిటీకి నివేదించాలని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

e. ఈ కోడ్ యొక్క స్ఫూర్తిని అనుసరించి మరియు దాని వ్యాపారానికి వర్తించే విధంగా కంపెనీ ఈ కోడ్‌కు కట్టుబడి ఉండాలి.

f. కంపెనీ తన ఉద్యోగుల లేదా అవుట్‌సోర్స్డ్ ఏజెన్సీ ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు జవాబుదారీగా ఉంటుంది మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.

వర్తించినప్పుడు ఈ విధానం(పాలసీ) సవరణకు లోబడి ఉంటుంది..

18. <u>విధాన సమీక్ష మరియు నవీకరణలు</u>

ఈ విధానం(పాలసీ) అమలును కంపెనీ బోర్డు కాలానుగుణంగా పర్యవేక్షిస్తుంది మరియు సమీక్షిస్తుంది.

ఈ సవరించిన విధానం(పాలసీ) బోర్డు ఆమోదం పొందిన తేదీ నుండి అమల్లోకి వస్తుంది.