IKF Finance Limited

# ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ – డాక్యుమెంట్ కంట్రోల్ షీట్

| వివరాలు (Particulars) | సమాచారం (Details) |
|---|---|
| చివరి ఆమోదం/సమీక్ష తేదీ | మే 29, 2024 |
| సమీక్ష తేదీ | ఆగస్టు 06, 2025 |
| తయారు చేసినవారు | శ్రీ సంజయ్ కుమార్ సింగ్ – చీఫ్ కంప్లయెన్స్ ఆఫీసర్ (CCO) |
| ప్రతిపాదించినవారు | శ్రీ సంజయ్ కుమార్ సింగ్ – చీఫ్ కంప్లయెన్స్ ఆఫీసర్ (CCO) |
| ఆమోదాధికారి | బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ |
| వెర్షన్ | V1 – 2025 |

# విషయ సూచిక

1. ముఖవాక్యం (Preamble) .................... 3
2. కోడ్ యొక్క లక్ష్యం (Objective of the Code) .................... 3
3. వర్తింపజేయడం (Application) .................... 3
4. కస్టమర్ల పట్ల IKF ఫైనాన్స్ నిబద్ధత .................... 4
5. "నో యువర్ కస్టమర్" (KYC) విధాన మార్గదర్శకాలు .................... 5
6. ప్రచారం, అమ్మకాలు మరియు మార్కెటింగ్ .................... 5
7. రుణాల వెల్లడి మరియు పారదర్శకత .................... 6
8. రుణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ .................... 6
9. రుణ ఆమోదం, పంపిణీ మరియు నిబంధనలు, షరతులు, వడ్డీ రేట్లు, చార్జీల మార్పులు .................... 6
10. హామీదారులు – కోడ్ వర్తింపచేసే విధానం .................... 8
11. గోప్యత మరియు రహస్యత .................... 8
12. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు .................... 9
13. బాకీల వసూలు .................... 9
14. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు పరిష్కారం .................... 10
15. డిపాజిట్ ఖాతాలు .................... 11
16. సాధారణం (General) .................... 11
17. ఆఫీస్ మూసివేత/ప్రదేశ మార్పు .................... 12
18. ఉత్పత్తి వారీగా వడ్డీ రేట్ల పరిధి .................... 13
19. **రుణగ్రాహకులకు నోటీసు** .................... 13

## 1. ముఖవాక్యం

ఈ న్యాయసమ్మత ఆచరణ నియమావళి (“కోడ్”) ను **IKF ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్** మంచి కార్పొరేట్ గవర్నెన్స్‌లో భాగంగా మరియు RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ ప్రకారం జారీ చేసిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ మార్గదర్శకాలతో అనుగుణంగా రూపొందించింది. దీని ఉద్దేశ్యం మంచి మరియు న్యాయబద్ధమైన ఆచరణలను ప్రోత్సహించడం, పారదర్శకతను పెంచడం, IKF మరియు దాని కస్టమర్ల మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం, తద్వారా కస్టమర్లలో విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

ఈ పత్రం కోసం కింది RBI సర్క్యులర్‌ను సూచించవచ్చు:

1. **NBFCలకు వర్తించే RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్స్** – రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ – స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్, 2023 (మే 05, 2025 నాటికి నవీకరించబడినవి).

## 2. కోడ్ యొక్క లక్ష్యం

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయబద్ధమైన ఆచరణలను ప్రోత్సహించడం.
- రుణ సౌకర్యాన్ని మంజూరు చేయడాన్ని నియంత్రించే కీలక నిబంధనలు & షరతులపై కస్టమర్‌కు మెరుగైన అవగాహన కల్పించడానికి పారదర్శకతను పెంచడం.
- పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం, తద్వారా అధిక స్థాయి ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడం.
- కస్టమర్లు మరియు IKF ఫైనాన్స్ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.
- కంపెనీ యొక్క రుణ ప్రదాన విధానంపై కస్టమర్లలో విశ్వాసాన్ని పెంచడం.

## 3. వర్తింపజేయడం

- IKF ఫైనాన్స్ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఏ రూపంలోనైనా / ఏ విధానంలోనైనా అందించబడే వ్యక్తులు / సంస్థలకు ఇది వర్తిస్తుంది.
- ఏదైనా **ఫోర్స్ మజ్యూర్** (అప్రతిహత పరిస్థితులు) తప్ప, సాధారణ కార్యకలాపాల పరిస్థితులలో ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.
- ఈ కోడ్ **నిష్పాక్షికత** మరియు **పారదర్శకత** వంటి నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది, మరియు అన్ని చర్యలు మరియు లావాదేవీలు కోడ్ ఆత్మను అనుసరిస్తాయి.
- IKF ఫైనాన్స్ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అన్ని వర్తించే చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- క్రమమైన **శిక్షణ కార్యక్రమాలు, సమావేశాలు, సదస్సులు, సర్క్యులర్లు** మరియు ఇతర కమ్యూనికేషన్ విధానాల ద్వారా, IKF ఫైనాన్స్ ఉద్యోగులకు ఈ కోడ్ గురించి

అవగాహన కల్పించబడుతుంది. దీనివల్ల ప్రతి స్థాయి ఉద్యోగుల్లో **న్యాయం, నాణ్యమైన రుణాల ప్రదానం మరియు సమర్థవంతమైన సేవలు** అందించే బలమైన కట్టుబాటు ఏర్పడుతుంది.

- ఈ కోడ్ IKF ఫైనాన్స్ యొక్క అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు, లేదా **డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లు** (స్వంతం లేదా అవుట్‌సోర్సింగ్ ఏర్పాటు కింద) — కౌంటర్ వద్ద, ఫోన్ ద్వారా, పోస్టు ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్‌లో లేదా ఇతర ఏదైనా పద్ధతి ద్వారా — వర్తిస్తుంది.

## 4. IKF ఫైనాన్స్ యొక్క కస్టమర్ల పట్ల కట్టుబాటు

- కస్టమర్లతో అన్ని నైతిక సూత్రాలను (నిష్పాక్షికత మరియు పారదర్శకత) అనుసరిస్తూ న్యాయంగా మరియు సమంజసంగా వ్యవహరించడం.
- ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవల స్వభావం, ప్రయోజనాలపై ముఖ్యమైన మరియు సంబంధించిన సమాచారాన్ని పారదర్శకంగా అందించడం.
- రుణ పత్రాలలో పేర్కొన్న ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను అవసరమైతే **ఆంగ్లం మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో** లేదా కస్టమర్‌కి అర్థమయ్యే భాషలో వివరించడం.
- IKF ఫైనాన్స్ ప్రతినిధులు కస్టమర్లను ఎప్పుడూ వేధించకూడదు, బెదిరించకూడదు, శారీరకంగా లేదా మౌఖికంగా దుర్వినియోగం చేయకూడదు, అనుచిత ప్రవర్తన లేదా భాషను ఉపయోగించకూడదు.
- IKF ఫైనాన్స్ ప్రతినిధులు కస్టమర్లతో **శారీరక సంబంధాలు, లైంగికంగా అనుచిత వ్యాఖ్యలు, లేదా ఎలాంటి స్వాగతం లేని శారీరక, మౌఖిక, అవమౌఖిక ప్రవర్తన** చేయరాదు (లింగ భేదం లేకుండా).
- కస్టమర్ల నుండి సమాచారం మరియు పత్రాలను సేకరించేటప్పుడు **Know Your Customer (KYC)** మార్గదర్శకాలను అనుసరించడం, మరియు **Anti-Money Laundering Act** మరియు సంబంధిత అధికారుల మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా అవసరమైన సమాచారం పొందడం.
- కస్టమర్ ఫిర్యాదులను సహానుభూతితో స్వీకరించి, సమస్యల పరిష్కారానికి అవసరమైన అన్ని చర్యలు తీసుకోవడం.
- **వయస్సు, వంశం, కులం, లింగం, వివాహ స్థితి, మతం లేదా వికలాంగత** ఆధారంగా ఎటువంటి వివక్ష చేయకూడదు.
- రుణ దరఖాస్తు ప్రక్రియ ఫీజులు, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఆలస్యపు చెల్లింపులపై జరిమానా, స్థిర వడ్డీ నుండి తేలియాడే వడ్డీకి (లేదా వీటికి విరుద్ధంగా) మార్పు కోసం ఖర్చులు, వడ్డీ రీసెట్ క్లాజ్‌లు మరియు ఇతర రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అంశాలన్నీ కస్టమర్‌కి తెలియజేయాలి. ఈ ఫీజులు/ఛార్జీలు **వివక్ష లేకుండా** ఉండాలి.
- కస్టమర్ నుండి వసూలు చేసిన **ప్రాసెసింగ్ ఫీజు తిరిగి ఇవ్వబడదు**. రుణం ఆమోదించబడిన తర్వాత, **డాక్యుమెంటేషన్ ఫీజు కూడా తిరిగి ఇవ్వబడదు**. ఇది దరఖాస్తు ఫారం, ఆమోద నిబంధనలు మరియు MITCలో పేర్కొనబడుతుంది.

- వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు (జరిమానా వడ్డీ సహా) నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను అమలు చేయడం.

## 5. కస్టమర్‌ను తెలుసుకునే విధాన మార్గదర్శకాలు (KYC Policy Guidelines)

**IKF ఫైనాన్స్ కింది చర్యలు చేపడుతుంది:**

- రుణ ఖాతాను ప్రారంభించే ముందు మరియు నిర్వహణలో, IKF ఫైనాన్స్ యొక్క **"Know Your Customer (KYC)"** విధానం ప్రకారం అవసరమైన డ్యూ డిలిజెన్స్ (Due Diligence) చేపడుతుంది.
- IKF ఫైనాన్స్ యొక్క KYC, **యాంటీ మనీ లాండరింగ్ చట్టం** లేదా ఇతర చట్టపరమైన అవసరాలను తీర్చడానికి కస్టమర్ అవసరమైన పత్రాలు లేదా ధృవీకరణలను సమర్పించాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్/ఖాతా ప్రారంభ ఫారమ్ మరియు కస్టమర్ కోసం ఇతర పత్రాలను అందిస్తుంది. వీటిలో కస్టమర్ సమర్పించవలసిన ముఖ్యమైన సమాచారం, ధృవపత్రాల జాబితా, ధృవీకరణ మరియు/లేదా రికార్డింగ్ కోసం అవసరమైన వివరాలు ఉంటాయి.
- రుణ ఖాతా ప్రారంభించే సమయంలో కస్టమర్ కోరిన విధంగా విధానపరమైన ప్రక్రియలు మరియు అవసరమైన వర్గీకరణలను IKF ఫైనాన్స్ సిబ్బంది వివరిస్తారు.

## 6. ప్రచారం, అమ్మకాలు మరియు మార్కెటింగ్

**IKF ఫైనాన్స్ కింది అంశాలను నిర్ధారిస్తుంది:**

- ఏమీడియా లేదా ప్రచార పత్రికలో ఉన్న ప్రకటనలు, ప్రచార పదార్థం **స్పష్టంగా, పారదర్శకంగా ఉండాలి, తప్పుదోవ పట్టించేలా ఉండకూడదు**.
- ఏమీడియా లేదా ప్రచార పదార్థంలో వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన సూచన ఉంటే, **అందుకు సంబంధించిన పూర్తి షరతులు మరియు నిబంధనలు అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంటాయని స్పష్టంగా చూపించాలి**.
- వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీలపై సమాచారం **శాఖల నోటీస్ బోర్డులపై, టెలిఫోన్/హెల్ప్‌లైన్ ద్వారా, కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో, ప్రత్యేక హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా లేదా టారిఫ్ షెడ్యూల్ రూపంలో** అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- సేవల కోసం మూడవ పక్ష సంస్థల సేవలు వినియోగించబడితే, వారు కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని **IKF ఫైనాన్స్ అనుసరించే గోప్యతా ప్రమాణాల ప్రకారమే** నిర్వహించాలి.
- కస్టమర్లు ఉపయోగిస్తున్న ఉత్పత్తుల లక్షణాలను వారికి తెలియజేయాలి. ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్లపై సమాచారం **కస్టమర్ ముందుగా అనుమతిస్తే మాత్రమే** (మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్‌సైట్/కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌లో నమోదు ద్వారా) అందించబడుతుంది.

- IKF ఫైనాన్స్ తరపున ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి ఉపయోగించే **Direct Selling Agents (DSA)** ల కోసం ప్రత్యేక ప్రవర్తనా నియమావళి ఉంటుంది. వారు కస్టమర్‌ను సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము గుర్తించుకోవాలని ఈ నియమావళి స్పష్టంగా చెబుతుంది.
- IKF ఫైనాన్స్ ప్రతినిధులు/కూరియర్/DSA లపై **ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తన లేదా ప్రవర్తనా నియమావళి ఉల్లంఘనపై కస్టమర్ నుండి ఫిర్యాదు అందితే**, ఆ ఫిర్యాదు తగిన విధంగా పరిష్కరించబడుతుంది. విచారణ అనంతరం నష్టం జరిగితే, దానిని సరిదిద్దడానికి తగిన చర్యలు తీసుకోబడతాయి.

## 7. రుణాల వెల్లడింపు మరియు పారదర్శకత

**IKF ఫైనాన్స్ కస్టమర్‌కు అన్ని ముఖ్యమైన సమాచారాన్ని అందుబాటులో ఉంచి వెల్లడిస్తుంది.**

- భవిష్యత్తు కస్టమర్లకు తమ సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల ముఖ్యమైన లక్షణాలను స్పష్టంగా వివరిస్తూ సమాచారం అందించాలి.
- వడ్డీ రేట్లు, రిస్క్ వర్గీకరణ విధానం, మరియు జరిమానా వడ్డీ వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడాలి.

## 8. రుణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతకు పంపే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు **స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో** ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తులు రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్‌కి చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ఛార్జీలు, రుణం మంజూరు/విడుదల కాలేనప్పుడు తిరిగి చెల్లించబడే ఫీజుల పరిమాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు (ఉంటే), ఆలస్యపు చెల్లింపులపై జరిమానా వడ్డీ/పెనాల్టీ, స్థిర వడ్డీ నుండి తేలియాడే వడ్డీకి (లేదా తిరుగుగా) మార్పు కోసం ఛార్జీలు, వడ్డీ రీసెట్ క్లాజ్ ఉన్నదా లేదా, మరియు రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఇతర అంశాలన్నీ స్పష్టంగా కలిగి ఉండాలి. ఈ ఛార్జీలు/ఫీజులు **వివక్ష లేకుండా** ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో కస్టమర్ ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయగలరు, మరియు కస్టమర్ సమాచారం ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకోగలరు. దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితా కూడా చూపించవచ్చు.
- అందిన అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు **రసీదు (Acknowledgement)** కస్టమర్లకు ఇవ్వాలి.

## 9. రుణాల మదింపు, విడుదల మరియు నిబంధనలు, షరతులు, వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీల మార్పులు మొదలైనవి

- సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలు రుణ దరఖాస్తు సమయంలోనే సేకరించబడతాయి. అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, కస్టమర్‌కు వెంటనే సంప్రదిస్తామని తెలియజేయాలి.
- వడ్డీ రేటు, రిస్క్ వర్గీకరణ విధానం, వేర్వేరు రుణగ్రహీతల వర్గాలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడానికి గల కారణం రుణ దరఖాస్తులో వెల్లడించాలి మరియు స్పష్టంగా **సాంక్షన్ లెటర్** లో తెలియజేయాలి. (పారదర్శకత మరియు వెల్లడింపు భాగంగా).
- రుణ కాలంలో IKF రుణాన్ని పర్యవేక్షిస్తుంది. కస్టమర్ క్రెడిట్ ప్రొఫైల్‌లో క్షీణత వస్తే, దానికి అనుగుణంగా రుణ ధరలో మార్పులు చేసి కస్టమర్‌కు తెలియజేయబడుతుంది.
- రుణం మంజూరు అయిన మొత్తం, వడ్డీ రేటు, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు వంటి అన్ని షరతులు రాతపూర్వకంగా **స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో** తెలియజేయాలి. కస్టమర్ ఈ నిబంధనలను అంగీకరించిన రాతపూర్వక ధృవీకరణ IKF రికార్డులో ఉంచబడుతుంది.
- రుణ ఒప్పందం ప్రతితో పాటు అందులో సూచించిన అన్ని అనుబంధాల ప్రతులను కూడా రుణం మంజూరు/విడుదల సమయంలో కస్టమర్‌కు అందించాలి.
- రుణ ఒప్పందంలో **ఆలస్యపు చెల్లింపులపై జరిమానా వడ్డీ** స్పష్టంగా (బోల్డ్‌లో) చూపించాలి.
- రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరించబడినపుడు, **తిరస్కరణకు కారణాలు రాతపూర్వకంగా** కస్టమర్‌కు తెలియజేయాలి.
- రుణ విడుదల రుణ ఒప్పందం/సాంక్షన్ లెటర్‌లో పేర్కొన్న షెడ్యూల్ ప్రకారం జరగాలి.
- నిబంధనలు, షరతులు, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, మరియు ఇతర ఫీజులలో మార్పులు వచ్చినప్పుడు, కస్టమర్‌కు ముందుగానే నోటీసు ఇవ్వాలి. ఈ మార్పులు భవిష్యత్తుకు మాత్రమే వర్తిస్తాయి. నోటీసు వ్యక్తిగత సమాచారం, శాఖ నోటీస్ బోర్డు, వెబ్‌సైట్/ఇమెయిల్/SMS, పత్రికలు, పోస్టు/కూరియర్ లేదా IKF నిర్ణయించిన ఇతర పద్ధతుల ద్వారా **ఆంగ్లం లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో** ఇవ్వవచ్చు. రుణ ఒప్పందంలో ఈ షరతును చేర్చాలి.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు కేవలం **ప్రాస్పెక్టివ్ (భవిష్యత్‌కి మాత్రమే)** వర్తించాలి. ఈ మార్పులు కస్టమర్‌కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, కస్టమర్ తన ఖాతాను 60 రోజుల్లో ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ లేకుండా మూసివేయడానికి లేదా మార్చుకోవడానికి అవకాశం కల్పించాలి.
- రుణ ఒప్పందం ప్రకారం రుణాన్ని రీకాల్ చేయడం/త్వరగా చెల్లింపులు కోరడం లేదా అదనపు భద్రతలు అడగడం జరగవచ్చు.
- కస్టమర్ అన్ని బకాయిలు చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణాన్ని తీర్చిన తర్వాత, IKF ఫైనాన్స్ అన్ని భద్రతలను విడుదల చేయాలి. అయితే, IKFకు కస్టమర్‌పై ఇతర సరైన క్లెయిమ్‌లు ఉంటే, వాటి కోసం **సెట్ ఆఫ్ హక్కు** వినియోగించవచ్చు. అలా చేస్తే, కస్టమర్‌కు ముందుగానే పూర్తి వివరాలతో నోటీసు ఇవ్వాలి.
- IKF ఫైనాన్స్ తన **Amortization Schedule** ద్వారా ప్రతి EMIలో వడ్డీ మరియు ప్రిన్సిపల్ విభజనను స్పష్టంగా చూపిస్తుంది.

## 10. హామీదారులు – కోడ్ యొక్క వర్తింపజేత

రుణానికి హామీదారుగా (Guarantor) ఉండాలని భావిస్తున్న వ్యక్తికి కింది విషయాలు తెలియజేయబడతాయి:

- హామీదారుగా ఉన్నప్పుడు అతని/ఆమె బాధ్యతలు.
- IKF పట్ల అతను/ఆమె తీసుకునే **బాధ్యత పరిమాణం**.
- కస్టమర్‌కు, ప్రస్తుతం అమల్లో ఉన్న చట్టపరమైన వ్యవస్థ ప్రకారం, తన వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేసే హక్కుల పరిధి గురించి తెలియజేయాలి.
- IKFకి హామీదారుడి/హామీదారురాలి ఇతర నిధులపై హక్కు ఉందా లేదా అన్నది స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- హామీదారుడి బాధ్యతలు నిర్దిష్ట మొత్తానికి పరిమితమా లేదా అపరిమితమా అని తెలియజేయాలి.
- హామీదారుడి బాధ్యతలు ఎప్పుడు మరియు ఏ పరిస్థితుల్లో ముగుస్తాయి, IKF దీనిని అతనికి/ఆమెకు ఏ విధంగా తెలియజేస్తుందో వివరించాలి.
- హామీ ఇచ్చిన రుణగ్రహీత ఆర్థిక స్థితిలో **ప్రతికూల మార్పులు** సంభవిస్తే, వాటి గురించి హామీదారునికి తెలియజేయాలి.
- హామీదారు తగిన ఆర్థిక స్తోమత ఉన్నప్పటికీ, రుణదాత చేసిన డిమాండ్‌ను పాటించకపోతే, ఆ హామీదారుని కూడా **స్వచ్ఛంద డిఫాల్టర్ (Willful Defaulter)** గా పరిగణిస్తారు.

## 11. గోప్యత మరియు రహస్యత్వం

IKF ఫైనాన్స్, కస్టమర్లు ఇకపై IKF ఫైనాన్స్ కస్టమర్లు కాకపోయినా కూడా, వారి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని **ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా** పరిగణిస్తుంది. కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటా (కస్టమర్లు అందించినా లేదా ఇతర మార్గాల్లో పొందినా) ఎవరితోనూ పంచబడదు, IKF ఫైనాన్స్‌లోని ఇతర యూనిట్లతో కూడా కాదు. అయితే, కింది పరిస్థితుల్లో మాత్రమే పంచబడవచ్చు:

- చట్టం ప్రకారం సమాచారం ఇవ్వాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు.
- ప్రజల పట్ల బాధ్యత కారణంగా సమాచారం వెల్లడించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు.
- IKF ఫైనాన్స్ యొక్క **సమంజసమైన అభిప్రాయం లేదా ప్రయోజనం** ప్రకారం సమాచారం ఇవ్వడం అవసరమని భావించినప్పుడు.
- కస్టమర్ IKF ఫైనాన్స్‌ను సమాచారం వెల్లడించమని అడిగినప్పుడు లేదా కస్టమర్ రాతపూర్వక అనుమతి ఇచ్చినప్పుడు.
- కస్టమర్ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారం ఇవ్వడానికి అనుమతి ఇచ్చినప్పుడు.

IKF ఫైనాన్స్, కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా అనుమతి ఇవ్వకపోతే, కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని **మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించదు**.

## 12. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- రుణ సౌకర్యాన్ని వినియోగిస్తున్న సమయంలో లేదా తరువాత ఏదైనా సమయంలో, కస్టమర్ ఖాతా వివరాలు **క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు వెల్లడించబడవచ్చని**, మరియు వారి ద్వారా తనపై చెక్‌లు నిర్వహించబడవచ్చని కస్టమర్‌కు IKF ఫైనాన్స్ తెలియజేస్తుంది.
- కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత బాకీల గురించి క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారం అందించబడుతుంది, గనక:
  - కస్టమర్ తన EMI చెల్లింపుల్లో డిఫాల్ట్ చేస్తే.
  - బాకీ మొత్తం వివాదంలో ఉంటే.
  - IKF ఫైనాన్స్ అధికారిక డిమాండ్ చేసిన తరువాత కూడా, కస్టమర్ బాకీని తీర్చడానికి తగిన ప్రతిపాదనలు చేయకపోతే.
- పై సందర్భాల్లో, కస్టమర్‌కు రాతపూర్వకంగా నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. అందులో IKF ఫైనాన్స్, కస్టమర్ బాకీ వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇవ్వదలచినట్లు తెలియజేస్తుంది.
- అదే సమయంలో, **క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల పాత్ర**, అలాగే ఇలాంటి సమాచారం ఇవ్వడం వలన కస్టమర్‌కు భవిష్యత్తులో క్రెడిట్ పొందడంపై పడే ప్రభావాన్ని కూడా వివరిస్తుంది.
- కస్టమర్ అనుమతి ఇచ్చినట్లయితే, అదనపు సమాచారం కూడా క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇవ్వబడవచ్చు.
- క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇచ్చిన సమాచారం కాపీని, కస్టమర్ డిమాండ్ చేసినట్లయితే, IKF ఫైనాన్స్ అందిస్తుంది.

## 13. బాకీల వసూలు

- రుణాన్ని విడుదల చేసే సమయంలో, కస్టమర్‌కు **తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియ** (మొత్తం, కాలవ్యవధి, చెల్లింపు తరచుదనం) వివరించబడుతుంది.
- కస్టమర్ తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్‌ను పాటించకపోతే, చట్టానికి అనుగుణంగా నిర్వచించిన విధానాన్ని అనుసరించి బాకీల వసూలు చేపట్టబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో **నోటీసులు పంపడం, వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం లేదా భద్రతా ఆస్తిని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం** ఉండవచ్చు.
- IKF ఫైనాన్స్ యొక్క వసూళ్ల విధానం **మర్యాద, న్యాయం, ఒప్పించే విధానం** మీద ఆధారపడి ఉంటుంది, ఇది కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంచి, దీర్ఘకాల సంబంధాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది.
- IKF ఫైనాన్స్ సిబ్బంది లేదా IKF తరఫున అధికారం పొందిన వసూళ్ల ప్రతినిధులు:
  - తమను తాము గుర్తించుకోవాలి, అధికారం పత్రం చూపించాలి, మరియు అవసరమైతే తమ గుర్తింపు కార్డు చూపించాలి.
  - కస్టమర్‌కి బాకీల వివరాలను అందించాలి, చెల్లింపుకు తగిన సమయాన్ని ఇవ్వడానికి ప్రయత్నించాలి.

- రికవరీ ప్రక్రియలో కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి **ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం** అందుబాటులో ఉంటుంది, దీని వివరాలు కస్టమర్‌కి ఇవ్వాలి.

**డిఫాల్ట్ జరిగినపుడు IKF ఫైనాన్స్ లేదా దాని ప్రతినిధులు:**

- సాధారణంగా, కస్టమర్ కోరిన ప్రదేశంలోనే సంప్రదిస్తారు; లేకపోతే నివాసం వద్ద, అది సాధ్యంకాకపోతే వ్యాపారం/ఉద్యోగ ప్రదేశంలో సంప్రదిస్తారు.
- కస్టమర్‌ను మొదటిసారి సంప్రదించినప్పుడు తమ గుర్తింపు మరియు అధికారం వివరాలు చూపించాలి.
- కస్టమర్ గోప్యతను గౌరవించాలి.
- నోటీసులు పంపడం లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేసి కస్టమర్‌కు గుర్తు చేయాలి.
- బాకీలపై తగిన సమాచారం ఇవ్వాలి, చెల్లింపుకు తగిన నోటీసు ఇవ్వాలి.
- చట్టబద్ధమైన మార్గాల్లో మాత్రమే ఆస్తిని (చరాస్థి లేదా స్థిరాస్థి) స్వాధీనం చేసుకోవాలి.
- IKF ప్రతినిధులు వసూళ్లు/ఆస్తి స్వాధీనం ప్రక్రియలో **అపమానకరమైన భాష, శక్తి లేదా బలవంతం** వాడకూడదు.
- కస్టమర్ నివాసం లేదా వ్యాపార ప్రదేశంలో **ఉదయం 7 గంటల నుండి సాయంత్రం 7 గంటల మధ్యలో** మాత్రమే సంప్రదించాలి (ప్రత్యేక పరిస్థితులు తప్ప).
- కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా కోరితే, నిర్దిష్ట సమయాల్లో కాల్స్ చేయకూడదు.
- అన్ని కాల్స్, సమయాలు మరియు సంభాషణల విషయాలను రికార్డు చేయాలి.
- బాకీల వివాదాలను పరస్పర అంగీకారంతో పరిష్కరించడానికి సహాయం అందించాలి.
- కస్టమర్ ఇంటి సందర్శనలో **మర్యాద, శాలీనత** పాటించాలి.
- **కుటుంబంలో మరణం లేదా ఇతర దుర్ఘటనల సమయంలో** బాకీలు వసూలు చేయడానికి వెళ్లకూడదు.
- కస్టమర్లతో **శారీరక సంబంధాలు, లైంగికంగా అనుచిత వ్యాఖ్యలు లేదా ప్రవర్తన** (లింగభేదం లేకుండా) పూర్తిగా నిషేధం.

## 14. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు పరిష్కారం

**IKF ఫైనాన్స్ కింది చర్యలు తీసుకుంటుంది:**

- ప్రతి కార్యాలయంలో **ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి, నమోదు చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి ఒక వ్యవస్థ మరియు విధానం** ఉండాలి.
- కస్టమర్ నుండి రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందితే, IKF **ఒక వారంలోపు ఆమోదం/స్పందన** ఇవ్వడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఆ ఆమోదంలో, ఫిర్యాదును పరిష్కరించబోయే అధికారికుని పేరు మరియు హోదా ఉండాలి.
- ఫిర్యాదు IKF ప్రత్యేక హెల్ప్‌డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌కి ఫోన్ ద్వారా అందితే, కస్టమర్‌కు **ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్** ఇవ్వబడుతుంది మరియు తగిన సమయంలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

- విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, IKF కస్టమర్‌కు **తుదిస్పందన** ఇస్తుంది లేదా మరింత సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తుంది. సాధారణంగా, **ఆరు వారాల్లోపు** స్పందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఇంకా కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, తదుపరి దశల్లో ఎలా ముందుకు సాగాలో తెలియజేయబడుతుంది.
- IKF ఫైనాన్స్ తన **ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం** (ఇమెయిల్ ఐడి, ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, పరిష్కారానికి పట్టే సమయం, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మొదలైనవి)ను ప్రచురిస్తుంది. ఇది కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉండాలి, అలాగే అన్ని కార్యాలయాలు/శాఖల్లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడాలి. కస్టమర్ ఒక నెలలోపు స్పందన పొందకపోతే లేదా సమాధానంతో అసంతృప్తి చెందితే, **RBI లేదా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ఫిర్యాదు పరిష్కార కక్ష** వద్ద ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చని తెలియజేయాలి.
- సాధారణంగా, కస్టమర్లు **ఒక నెలలోపు** తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయాలి. ఈ కాలపరిమితి NBFC వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచాలి.
- **లైంగిక వేధింపులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు** కూడా కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానంలోనే పరిష్కరించబడతాయి. విచారణ ప్రక్రియ మరియు క్రమశిక్షణ చర్యలు **POSH విధానం** ప్రకారం జరుగుతాయి.
- IKF ఫైనాన్స్, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పాటించడం మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరు గురించి **కాలానుగుణ సమీక్షలు** నిర్వహిస్తుంది.

## 15. డిపాజిట్ ఖాతాలు

- ప్రస్తుతం కంపెనీ **పబ్లిక్ డిపాజిట్లు స్వీకరించడం లేదు**.
- అయితే, భవిష్యత్తులో IKF ఫైనాన్స్ డిపాజిట్ పథకాలను ప్రవేశపెడితే, వాటి వివరాలు కస్టమర్లకు అందిస్తారు. వీటిలో:
  - వడ్డీ రేటు
  - వడ్డీ లెక్కింపు విధానం
  - డిపాజిట్ నిబంధనలు
  - ముందస్తు ఉపసంహరణ (Premature withdrawal)
  - రీన్యూవల్ సౌకర్యం
  - డిపాజిట్లపై రుణ సౌకర్యం
  - నామినేషన్ సౌకర్యం

ఇవి అన్నీ రుణ ఉత్పత్తులకు వర్తించే విధంగానే అందించబడతాయి.

## 16. సాధారణం

### IKF ఫైనాన్స్ కింది అంశాలను నిర్ధారిస్తుంది:

- రుణ దరఖాస్తులో కస్టమర్ పేర్కొన్న వివరాలను, అవసరమైతే **నివాసం, వ్యాపారం లేదా ఫోన్ నంబర్ల ద్వారా సంప్రదించి లేదా కస్టమర్ చిరునామాను ప్రత్యక్షంగా సందర్శించి**, నియమిత ఏజెన్సీల ద్వారా ధృవీకరిస్తుంది.

- కస్టమర్ రుణ ఖాతా బదిలీకి అభ్యర్థన చేస్తే, IKF ఫైనాన్స్ **21 రోజుల్లో** తన ప్రతిస్పందన ఇస్తుంది. సాధారణ పరిస్థితుల్లో రుణ ఖాతా బదిలీ అభ్యర్థనలు ప్రాసెస్ చేస్తుంది.
- కస్టమర్ ఖాతాలోని లావాదేవీలపై దర్యాప్తు చేయాల్సిన అవసరం ఉంటే, **పోలీసులు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో** IKF సహకరించడానికి కస్టమర్ సహాయం అందించాలి.
- కస్టమర్ మోసం, అవినీతి, దొంగతనం లేదా ఇతర తప్పు పద్ధతుల్లో పాల్గొంటే, ఖాతా నష్టాలకు కస్టమరే బాధ్యత వహిస్తారని తెలియజేయాలి. అలాగే, కస్టమర్ తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకోకపోతే, దాని వల్ల కలిగే నష్టాలకు కూడా కస్టమరే బాధ్యులవుతారు.
- ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి సమాచారం **హిందీ, ఆంగ్లం లేదా స్థానిక భాషలో** ఇవ్వబడుతుంది.
- రుణాల విషయంలో **లింగం, కులం, మతం** ఆధారంగా వివక్ష ఉండదు. అయితే, సమాజంలోని ప్రత్యేక వర్గాల కోసం ప్రత్యేక పథకాలు ప్రవేశపెట్టే అవకాశం ఉంటుంది.
- కస్టమర్లు తీసుకున్న ఉత్పత్తి ఆధారంగా **ప్రిపేమెంట్ లేదా ప్రీక్లోజర్ ఛార్జీలు** వర్తిస్తాయి. ఇవి RBI మార్గదర్శకాలు మరియు విధానాల ప్రకారం ఉంటాయి.
- రుణ మరియు భద్రతా పత్రాలతో పాటు, **ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు** వేరుగా పత్ర రూపంలో పొందాలి.
- ఈ కోడ్‌ను విస్తృతంగా ప్రచారం చేయడానికి:
  - ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు **ఇ-మెయిల్ లేదా పోస్టు ద్వారా** కోడ్ కాపీ ఇవ్వడం.
  - కస్టమర్ అభ్యర్థనపై **కౌంటర్ వద్ద, ఇ-మెయిల్ లేదా పోస్టు ద్వారా** అందించడం.
  - కంపెనీ యొక్క ప్రతి శాఖలో మరియు వెబ్‌సైట్‌లో కోడ్ అందుబాటులో ఉంచడం.
  - ప్రతి ఉద్యోగి కోడ్ గురించి తెలుసుకొని, కస్టమర్లకు వివరించగలిగేలా శిక్షణ ఇవ్వడం.
- IKF ఫైనాన్స్ డైరెక్టర్ల బోర్డు, నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని **వడ్డీ రేటు మోడల్** దత్తత తీసుకుంటుంది మరియు రుణాలు/అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.

## 17. కార్యాలయం మూసివేత/స్థలం మార్పు

- IKF ఫైనాన్స్ ఏదైనా కార్యాలయాన్ని **మూసివేస్తే లేదా స్థలం మార్చితే**, సంబంధిత కార్యాలయ కస్టమర్లకు తగిన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- IKF ఫైనాన్స్ డైరెక్టర్ల బోర్డు, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అమలు పట్ల వివిధ స్థాయిల్లో జరిగే **కాలానుగుణ సమీక్షలు** నిర్వహించడానికి ఏర్పాట్లు చేస్తుంది.
- ఇలాంటి సమీక్షలపై సమగ్ర నివేదికను బోర్డుకు **నియమిత అంతరాలలో** సమర్పించవచ్చు.

- ఈ పత్రంలోని సమాచారం IKF ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్‌కు చెందినది. దీన్ని పూర్తిగా లేదా కొంత భాగాన్ని **నకలు చేయడం, వినియోగించడం లేదా బహిర్గతం చేయడం, రికార్డింగ్ సిస్టమ్‌లో నిల్వ చేయడం లేదా ఎలక్ట్రానిక్, మెకానికల్, రీప్రోగ్రాఫిక్, రికార్డింగ్ లేదా ఇతర పద్ధతుల్లో ప్రసారం చేయడం** IKF ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ముందస్తు రాతపూర్వక అనుమతి లేకుండా నిషేధించబడింది.

## 18. ఉత్పత్తి వారీ వడ్డీ రేటు పరిధి

| సీరియల్ నం | ఉత్పత్తి | వడ్డీ రేటు పరిధి |
|---|---|---|
| 1 | కమర్షియల్ వాహనాలు | గరిష్ఠం 28% వరకు |
| 2 | కార్లు మరియు యుటిలిటీ వాహనాలు | గరిష్ఠం 28% వరకు |
| 3 | మెటీరియల్ హ్యాండ్లింగ్ & కన్‌స్ట్రక్షన్ పరికరాలు | గరిష్ఠం 28% వరకు |
| 4 | ట్రాక్టర్లు మరియు వ్యవసాయ పరికరాలు | గరిష్ఠం 30% వరకు |
| 5 | రెండు మరియు మూడు చక్రాల వాహనాలు | గరిష్ఠం 30% వరకు |
| 6 | ఇన్సూరెన్స్ ఫైనాన్స్ | గరిష్ఠం 30% వరకు |
| 7 | NBFCలకు టర్మ్ లోన్లు | గరిష్ఠం 18% వరకు |
| 8 | MSME రుణాలు | గరిష్ఠం 24% వరకు |

### గమనిక:

- ఇక్కడ పేర్కొన్న అన్ని వడ్డీ రేట్లు **సూచనాత్మకమైనవే** మరియు వార్షికంగా లెక్కించబడతాయి.
- వాస్తవ రుణ వడ్డీ రేటు, ప్రతి కేసు ఆధారంగా మారుతుంది.
- అదనంగా **సర్వీస్ టాక్స్ / GST మరియు ఇతర సెస్** వర్తించినపుడు వసూలు చేయబడతాయి.
- ఈ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఉన్న **FPC పాలసీ** ప్రకారం ఉంటాయి:

  🔗 https://ikffinance.com/fpc.php#productWiseInterestRange

## 19. రుణగ్రహీతలకు నోటీసు

- RBI **NBFC అంబుడ్స్‌మన్ పథకం** అమలు చేసింది. కంపెనీ ప్రతినిధులతో మీ వ్యవహారాలలో ఏదైనా ఫిర్యాదు ఉంటే, సంబంధిత **నోడల్ ఆఫీసర్** యొక్క వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి.

**IKF ఫైనాన్స్ నోడల్ ఆఫీసర్:**

- **శ్రీ కె. ఎస్. ఎస్. ప్రసన్న కృష్ణ**
- ల్యాండ్ ఫోన్: 0866-2474644, 2474633
- ఇమెయిల్: **nodalofficer@ikffinapp.com**
- మీ ఫిర్యాదు ఒక నెలలోపుగా పరిష్కరించబడకపోతే, మీరు నేరుగా **రెగ్యులేటర్ (RBI)** ను సంప్రదించవచ్చు.

**RBI సంప్రదించవలసిన అధికారి:**

- Officer In-Charge, RBI
- ఫోన్: 0866-2523410
- ఇమెయిల్: **dosapro@rbi.org.in**