<u>ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్</u>

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్‌బిఐ) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీస్ (ఎన్‌బిఎఫ్‌సిలు) తమ ఋణగ్రహీతలతో వ్యవహరించే సమయములో సముచితమైన వ్యాపార మరియు కార్పొరేట్ ఆచరణల కొరకు ప్రమాణాలను ఏర్పరుస్తూ వాటి కొరకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై కొన్ని మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది. ఇక్కడ మాస్టర్ డైరెక్షన్ – భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెని – స్కేల్ ఆధారిత నిబంధన) సూచనలు, 2023కి సంబంధించి సర్క్యులర్ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ప్రస్తావించబడుతుంది. ఇందులో భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్‌బిఐ) హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల కొరకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ పై మార్గదర్శకాలను అమలు చేయుటకు వాటిని రూపొందించింది మరియు సవరించింది.

వాస్తు ఫిన్సర్వ్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ('విఎఫ్ఐపిఎల్') ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ('ది కోడ్') ను అవలంబించింది మరియు ఇది విఎఫ్ఐపిఎల్ అందించే అన్ని వర్గాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. ప్రధానంగా వాడుక భాషలో లేదా ఋణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో ఉండే ఈ కోడ్, వివిధ వాటాదారుల సమాచారము కొరకు కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్ పై ఉంచబడుతుంది.

1. ఉద్దేశము

వాస్తు ఫిన్సర్వ్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ప్రముఖ కార్పొరేట్ ఆచరణలను కొనసాగించుటకు మరియు వ్యాపార కార్యకలాపాలలో పారదర్శకత కొరకు మరియు తద్వారా ఋణగ్రహీత యొక్క విశ్వాసాన్ని పెంచుటకు తమ ఉద్దేశాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. తదనుగుణంగా, ఒక ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఈ క్రింది ఉద్దేశముతో ఏర్పాటు చేయబడింది:

i. ఋణగ్రహీతలతో వ్యవహరించడములో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడము ద్వారా మంచి మరియు సముచిత ఆచరణలను ప్రోత్సహించడము;

ii. పారదర్శకతను పెంచడము, తద్వారా మా కంపెనీ ద్వారా అందించబడే సేవల నుండి అతను/ఆమె ఏమేమి ఆశించవచ్చు అనేదాని గురించి ఋణగ్రహీత మంచి అవగాహన పొందవచ్చు;

iii. అత్యధిక కార్యకలాప ప్రమాణాలను సాధించుటకు పోటీ ద్వారా మార్కెట్ బలాలను ప్రోత్సహించడము;

iv. ఋణగ్రహీత మరియు కంపెనీల మధ్య సముచితమైన మరియు స్నేహపూర్వకమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడము మరియు ఆ విధంగా కంపెనీకి ఋణగ్రహీతపై విశ్వాసాన్ని పెంచడము.

v. ఋణగ్రహీత తమ అవసరాలను పూర్తి చేసే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకొనుటలో సహాయం చేయడము మరియు వారికి ఆసక్తి ఉన్న సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల కీలక ఫీచర్స్ ను వివరిస్తూ స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడము.

vi. చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణా ఆవశ్యకతలకు లోబడి కంపెనీకి అవసరమైన ఋణగ్రహీత యొక్క నిజమైన గుర్తింపు, చిరునామా మరియు ఇతర దస్తావేజులు మరియు సమాచారము గురించి తెలియజేయడము

2. ఋణము కొరకు దరఖాస్తు మరియు దాని ప్రాసెసింగ్

i. ఋణగ్రహీతకు జరిపే కమ్యూనికేషన్స్ అన్ని వాడుక భాషలో లేదా ఋణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో ఉండాలి.

ii. కంపెనీ యొక్క ఋణ దరఖాస్తు పత్రాలలో ఋణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారము ఉండాలి, తద్వారా ఋణగ్రహీత ఇతర ఎన్‌బిఎఫ్‌సిల ద్వారా అందించబడే నియమ నిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు తెలుపబడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. ఋణ దరఖాస్తు పత్రములో దాని వెంట సబ్మిట్ చేయవలసిన దస్తావేజులను సూచిస్తుంది.

iii. అన్ని ఋణ దరఖాస్తులను స్వీకరించినప్పుడు ఒక గుర్తింపును అందించే ఒక వ్యవస్థను కంపెనీ రూపొందించింది, కంపెనీ అందించే ఇతర వివరాలలో ఋణ దరఖాస్తులు ప్రక్రియ చేయబడే సమయము కూడా అందిస్తుంది.

3. ఋణ మదింపు మరియు నియమ నిబంధనలు

i. కంపెనీ ఋణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతపై తగిన తనిఖీ నిర్వహిస్తుంది, ఇది దరఖాస్తుపై నిర్ణయము తీసుకొనుటకు ఒక ముఖ్యమైన పరామితి అవుతుంది. ఈ అంచనా కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ పాలసీ, నిబంధనలు మరియు సంబంధిత విధానాలకి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

ii. ఒక మంజూరు లేఖ లేదా మరొక విధంగా కంపెనీ ఋణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా ఆమోదించబడిన ఋణ మొత్తము గురించి, వార్షికంగా లెక్కించబడిన వడ్డీ మరియు దరఖాస్తు పద్ధతులతో సహా నియమ నిబంధనల గురించి తెలియజేస్తుంది. ఋణగ్రహీత ఈ నియమ నిబంధనల గురించి తెలిపిన అంగీకారాన్ని తన రికార్డు కొరకు కంపెనీ తన వద్ద ఉంచుకుంటుంది.

iii. ఋణము ఆలస్యంగా చెల్లించబడినందుకు కంపెనీ వసూలు చేసే జరిమానా చార్జీల గురించి ఋణ ఒప్పందములో బోల్డ్ లో పేర్కొనబడతాయి.

ఋణ ఒప్పందము యొక్క ఒక కాపీని కంపెనీ సంబంధిత లావాదేవి దస్తావేజులతోపాటు ఋణము పంపిణీ చేసే సమయములో/ఆ తరువాత ఋణగ్రహీతకు అందిస్తుంది.

4. ఋణ ఖాతాలలో జరిమానా చార్జీలు

i. . ఋణ ఒప్పందములోని నియమ నిబంధనలను ఋణగ్రహీత పాటించనందుకు విధించబడే జరిమానా, ఒకవేళ విధించబడితే, 'జరిమానా చార్జీలు' గా పరిగణించబడతాయి మరియు ఇది అడ్వాన్సులపై విధించబడే వడ్డీ రేటుకు చేర్చబడే 'జరిమానా వడ్డీ" రూపములో విధించబడదు. జరిమానా చార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే ఇటువంటి చార్జీలపై ఎలాంటి వడ్డీ

లెక్కించబడదు. అయితే, ఋణ ఖాతాలో వడ్డీ లెక్కించడం కొరకు సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.

ii. కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు అదనపు భాగాన్ని ప్రవేశపెట్టదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలకు సమ్మతిని, లేఖలో మరియు ఆచరణలో, నిర్ధారిస్తుంది.

iii. జరిమానా చార్జీలు లేదా ఋణాలపై అటువంటి చార్జీలపై కంపెనీ ఒక బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీని సూత్రీకరిస్తుంది.

iv. జరిమానా చార్జీల మొత్తము ఒక నిర్దిష్ట ఋణము/ఉత్పత్తి వర్గానికి వివక్ష చూపకుండా సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు ఋణ ఒప్పందము యొక్క నియమ నిబంధనలను పాటించకపోయినప్పుడు వసూలు చేసే మొత్తానికి తగిన నిష్పత్తిలో ఉండాలి.

v. 'వ్యాపారము కాకుండా ఇతర ఉద్దేశాల కొరకు, స్వతంత్ర ఋణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేయబడిన ఋణము విషయములో జరిమానా చార్జీలు, అటువంటి నియమ నిబంధనలు పాటించకపోయిన సందర్భములో వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా చార్జీల కంటే అధికంగా ఉండకూడదు.

vi. జరిమానా చార్జీల మొత్తాన్ని మరియు కారణాన్ని కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్స్ లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ చార్జీల కింద డిస్ప్లే చేయబడడముతో పాటు కంపెనీ తన వినియోగదారులకు ఋణ ఒప్పందము మరియు ముఖ్యమైన నియమాలు & నిబంధనలు/కీ ఫాక్ట్ స్టేట్మెంట్ (కేఎఫ్ఎస్) లో, స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.

vii. ఋణము యొక్క నియమ నిబంధనలను పాటించకపోయినప్పుడు రిమైండర్స్ ఋణగ్రహీతలకు పంపించినప్పుడు, వర్తించే జరిమానా చార్జీల గురించి కూడా తెలియజేయబడుతుంది. అంతేకాకుండా, వాటి విధించబడే జరిమానా చార్జీలు మరియు దానికి కారణము కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

5. నియమాలు మరియు నిబంధనలలో మార్పులతో సహా ఋణాల పంపిణీ

i. పంపిణీ అనుసూచిక, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ చార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు మొదలైన అంశాలతో సహా నియమ నిబంధనలలో మార్పులు ఉంటే వాటి గురించి కంపెనీ ఋణగ్రహీతకు వాడుక భాషలో లేదా ఋణగ్రహీత అర్థంచేసుకునే ఒక భాషలో తెలియజేస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు చార్జీలలో మార్పులు భావిసూచకంగా మాత్రమే ప్రభావితం అవుతాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. దీనికి సంబంధించి తగిన నిబంధన ఋణ ఒప్పందములో పొందుపరచబడుతుంది.

ii. రీకాల్/వేగవంతం చేయడం కొరకు నిర్ణయము లేదా పనితీరు ఋణ ఒప్పందము ప్రకారము ఉంటుంది.

iii. అన్ని బకాయిలు చెల్లించబడిన తరువాత లేదా ఋణము యొక్క బకాయి మొత్తం అందిన తరువాత విహెచ్ఎఫ్సిఎల్ అన్ని సెక్యూరిటీలను, ఋణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీకి ఉన్న ఇతర క్లెయిమ్ కొరకు ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ చేసే హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, ఋణగ్రహీతకు దాని గురించి మిగిలిన క్లెయిమ్స్ గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ చేయబడే/చెల్లించబడే వరకు విహెచ్ఎఫ్సిఎల్ సెక్యూరిటీలను నిలిపి ఉంచుకునే హక్కు కలిగి ఉండే పరిస్థితులను గురించి పూర్తి వివరాలతో తాఖీదు ఇవ్వబడుతుంది

6. **బాధ్యతాయుతమైన ఋణ ప్రవర్తన - ఋణాల తిరిగిచెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ పై చరాస్తి/స్థిరాస్తి దస్తావేజుల విడుదల**

i. ఋణము ఖాతా పూర్తి తిరిగి చెల్లించబడిన/సెటిల్మెంట్ తరువాత 30 రోజుల కాలములో అసలు చర/స్థిర ఆస్తి దస్తావేజులను కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది మరియు రిజిస్ట్రీతో ఉన్న చార్జీలను తొలగిస్తుంది

ii. చర/స్థిర ఆస్తి దస్తావేజులను ఋణగ్రహీత యొక్క ప్రాధాన్యత ప్రకారం, ఋణ ఖాతా ఉన్న బ్యాంక్ నుండి కాని లేదా ఆ దస్తావేజులు ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఇతర కార్యాలయము నుండి తీసుకోవచ్చు అనే ఐచ్ఛికం అతనికి/ఆమెకు ఇవ్వబడుతుంది

iii. అసలు చర/స్థిర ఆస్తి దస్తావేజులను తిరిగి ఇచ్చే సమయం మరియు ప్రదేశం ప్రభావిత తేదీ నాడు లేదా ఆ తరువాత ఋణము మంజూరు లేఖలలో పేర్కొనబడుతుంది

iv. ఏకైక ఋణగ్రహీత లేదా జాయింట్ ఋణగ్రహీతలు మరణించిన ఆకస్మిక సంఘటన జరిగినప్పుడు, చట్టపరమైన వారసులకు అసలైన చర/స్థిర ఆస్తి దస్తావేజులను తిరిగి ఇచ్చేందుకు కంపెనీ ఒక నిర్దిష్ట విధానాన్ని రూపొందిస్తుంది. అటువంటి విధానము వినియోగదారు సమాచారము కొరకు ఉన్న అదే రకమైన పాలసీలు మరియు విధానాలతో కలిపి కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్ పై ప్రదర్శించబడుతుంది.

v. అసలైన చర/స్థిరాస్తి దస్తావేజులను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగితే లేదా ఋణము పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించినబడిన/సెటిల్ చేయబడిన తరువాత 30 రోజుల లోపు సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో చార్జ్ సాటిస్ఫాక్షన్ ఫార్మ్ ను ఫైల్ చేయకపోతే, కంపెనీ ఋణగ్రహీతకు అటువంటి ఆలస్యం గురించి తెలియజేస్తుంది. ఒకవేళ ఆలస్యం తన ద్వారా జరిగితే, ఆలస్యం జరిగిన ప్రతి ఒక్క రోజుకు రూ. 5,000/- ప్రకారం ఋణగ్రహీతకు కంపెనీ పరిహారం చెల్లిస్తుంది

vi. ఒకవేళ అసలైన చర/స్థిరాస్తి దస్తావేజులకు పూర్తిగా కాని, పాక్షికంగా కాని, నష్టం జరిగినా/పాడైనా, చర/స్థిరాస్తి దస్తావేజుల యొక్క నకలు/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందుటకు ఋణగ్రహీతకు కంపెనీ సహాయపడుతుంది మరియు పైన పేర్కొనబడిన క్లాజ్ (v) లో సూచించబడిన పరిహారం చెల్లించడముతోపాటు సంబంధిత ఖర్చులను చెల్లిస్తుంది. అయితే, ఇటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయుటకు కంపెనీకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యం జరిగిన కాలానికి జరిమానా లెక్కించబడుతుంది (అంటే మొత్తం 60 రోజుల కాలం తరువాత).

vii. ఈ సూచనల ప్రకారం అందించబడే పరిహారం ఏదైనా వర్తించే చట్టము ప్రకారం మరేదైనా పరిహారం పొందుటకు ఒక ఋణగ్రహీతకు ఉన్న హక్కులకు ఎలాంటి పక్షపాతం లేకుండా అందించబడుతుంది.

7. ఈక్వేటెడ్ మంత్లీ ఇన్స్టాల్మెంట్స్ (ఈఎంఐ) పై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు యొక్క రీసెట్

i. ఈఎంఐ ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేట్ మంజూరు సమయములో, ఋణము యొక్క కాలపరిమితి సమయములో బాహ్య బెంచ్మార్క్ రేట్/వడ్డీ రేట్లలో సంభావ్య పెరుగుదల సందర్భములో, ఈఎంఐలో కాలపరిమితి పొడిగింపు మరియు/లేదా పెంపు కొరకు తగిన హెడ్ రూం/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉందని నిర్ధారించుటకు కంపెనీ

ఋణగ్రహీతల తిరిగిచెల్లింపు సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది.

ii. మంజూరు సమయములో, వడ్డీలో మార్పు వలన ఈఎంఐ మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండిటికి దారితీసే ఋణము పై సంభావ్య ప్రభావము గురించి కంపెనీ ఋణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. తదనంతరం, పై కారణంగా ఈఎంఐ/కాలపరిమితి లేదా రెండిటిలో పెంపు ఋణగ్రహీతకు అనుగుణమైన ఛానల్స్ ద్వారా వెంటనే తెలియజేయబడుతుంది

iii. వడ్డీ రేట్ల రీసెట్ సమయములో, వారి బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ ప్రకారము ఒక ఫిక్స్డ రేటుకు మారేందుకు కంపెనీ ఋణగ్రహీతలకు ఐచ్ఛికాన్ని ఇస్తుంది. ఋణము యొక్క కాలపరిమితి సమయములో ఎన్నిసార్లు ఋణగ్రహీత మారటానికి అనుమతించబడతారు అనేది కూడా, ఇతర విషయాలలో, పాలసీ నిర్దేశిస్తుంది.

iv. ఋణగ్రహీతలు ఈ క్రింది ఐచ్ఛికాల కొరకు అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది (a) ఈఎంఐ లో పెంపు లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా రెండు ఐచ్ఛికాల సమ్మేళనము; మరియు (b) ఋణము యొక్క కాలములో పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించేందుకు. ఫోర్క్లోజర్ చార్జీలు/ముందస్తు-చెల్లింపు జరిమానా విధింపు ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.

v. ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ రేట్ కు ఋణాలను మార్చడం కోసం వర్తించే అన్ని చార్జీలు మరియు పై ఐచ్ఛికాలను వినియోగించుకునే ముందు ఉండే మరేదైనా ఇతర సర్వీస్ చార్జీలు/పరిపాలనా ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు అటువంటి చార్జీలు/ఖర్చుల సవరణ సమయములో కంపెనీ ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి

vi. ఫ్లోటింగ్ రేట్ ఎలాంటి ప్రతికూల ఋణ విమోచనకు దారితీయదు అని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది

ప్రతి త్రైమాసికము చివరిలో ఒక స్టేట్మెంట్ ను, తగిన ఛానల్స్ ద్వారా, కంపెనీ ఋణగ్రహీతలకు షేర్/యాక్సెసిబుల్ చేస్తుంది, ఇది ఆ తేదీ వరకు వసూలు అయిన అసలు మరియు వడ్డీ, ఈఎంఐ మొత్తము, మిగిలిన ఈఎంఐల సంఖ్య మరియు మొత్తం ఋణము యొక్క కాలపరిమితి కొరకు వార్షికంగా లెక్కించబడిన వడ్డీ/ఆన్యువల్ పర్సెంటేజ్ రేట్ (ఏపిఆర్) మొదలైన విషయాలు కలిగి ఉంటుంది. ఈ స్టేట్మెంట్స్ సాధారణంగా మరియు ఋణగ్రహీత సులభంగా అర్థంచేసుకునేవిగా ఉన్నాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది

8. సాధారణము

i. ఋణ ఒప్పందము యొక్క నియమ నిబంధనలలో అందించబడిన ఉద్దేశాల కొరకు మినహా కంపెనీ ఋణగ్రహీత యొక్క దైనందిన వ్యవహారాలలో జోక్యము కలిగించుకోదు (ఋణగ్రహీత ఇదివరకు వెల్లడించని సమాచారము గమనించబడితే తప్ప)

ii. ఋణ ఖాతా యొక్క బదిలీ కొరకు ఋణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందుకున్న సందర్భములో, సమ్మతి లేదా మరొకటి

అంటే కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరము, ఒకవేళ ఉంటే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. ఇటువంటి బదిలీ చట్టము యొక్క అనుగుణ్యత అనుసరించి పారదర్శక ఒప్పంద నియమాల ప్రకారం ఉంటుంది

iii. ఋణాల వసూలు విషయములో, కంపెనీ వేధింపులకు పాల్పడదు అంటే అనుకూలము లేని వేళలలో ఋణగ్రహీతలను ఇబ్బంది పెట్టడము, ఋణాల వసూలు కొరకు కండబలం ఉపయోగించడము మొదలైనవి. వినియోగదారుల నుండి ఫిర్యాదులలో కంపెనీల సిబ్బంది యొక్క కఠినమైన ప్రవర్తన కూడా ఉంటుంది కాబట్టి, తగిన పద్ధతిలో వినియోగదారులతో వ్యవహరించుటకు సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడింది అని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీతలకు, సహ-దరఖాస్తుదారుడు(లు) ఉన్నా లేదా లేకున్నా, వ్యాపారము కాకుండా వేరే ఉద్దేశాల కొరకు మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ ఋణముపై ఎలాంటి ఫోర్‌క్లోజర్ చార్జీలు/ముందస్తు-చెల్లింపు జరిమానాలను కంపెనీ విధించదు.

9. సమస్యా పరిష్కారము

i. వివాదాలను పరిష్కరించుటకు కంపెనీలో ఒక ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది. అన్ని వివాదాలు వినబడతాయని మరియు తర్వాతి పై అధికారి స్థాయి వద్ద పరిష్కరించబడతాయని ఇటువంటి యంత్రాంగము నిర్ధారిస్తుంది.

ii. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క మరియు వివిధ యాజమాన్య స్థాయిల వద్ద ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగము యొక్క సమ్మతికి సంబంధించి ఎప్పటికప్పుడు సమీక్ష జరుగుతుంది. ఇటువంటి సమీక్షల సమగ్ర నివేదిక బోర్డుకు సమయానుసారంగా, అది సూచించిన విధంగా సబ్మిట్ చేయబడుతుంది.

iii. వినియోగదారుడి ప్రయోజనం కోసం, ఈ క్రింది సమాచారము కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు/వ్యాపారం జరిగే ప్రదేశాలలో ప్రముఖంగా డిస్ప్లే చేయబడుతుంది:

   a. ఋణగ్రహీత లేవనెత్తిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారము కొరకు సంప్రదించవలసిన ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్ / ఈమెయిల్ చిరునామా)

10. రిజర్వ్ బ్యాంక్ – సమగ్ర అంబుడ్స్‌మాన్ పథకము, 2021 (పథకము):

i. కంపెనీ తన ప్రధాన కార్యాలయములో జనరల్ మేనేజర్ స్థాయికి తక్కువకాని లేదా తత్సమానమైన స్థాయి అధికారిగా ప్రధాన నోడల్ అధికారిని నియమిస్తుంది మరియు ఈ అధికారి కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడము మరియు కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా చేయబడిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీ తరఫున సమాచారాన్ని అందించే బాధ్యత కలిగి ఉంటారు

ii. ప్రధాన నోడల్ అధికారికి సహకరించుటకు మరియు కార్యాచరణ సామర్థ్యము కొరకు తగినవారు అని భావించిన వారిని కంపెనీ ఇతర నోడల్ అధికారులుగా నియమిస్తుంది.

iii. కంపెనీ తన వినియోగదారుల ప్రయోజనము కొరకు తమ శాఖలు/వ్యాపారము జరిగే చోట ఈ వివరాలను ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది.

a) అంబుడ్స్‌మాన్ యొక్క ఫిర్యాదు చేసే పోర్టల్ యొక్క వివరాలతోపాటు (https://cms.rbi.org.in). ప్రధాన నోడల్ అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబరు మరియు ఈమెయిల్ ఐడి)

b) కార్యాలయాన్ని లేదా శాఖను సందర్శించే వ్యక్తికి పథకము గురించి తగిన సమాచారము అందే విధంగా పథకము యొక్క ముఖ్య విశేషాలను ఇంగ్లీషు, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలలో తన కార్యాలయాలు, శాఖలు మరియు వ్యాపారము జరిగేచోట

c) పథకము యొక్క కాపీ ఒకటి వినియోగదారుడి అభ్యర్ధన మేరకు అందించబడుతుంది.

iv. పథకము యొక్క కాపీతోపాటు పథకము యొక్క ముఖ్య విశేషాలు మరియు ప్రధాన నోడల్ అధికారి యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు వెబ్సైట్ పై ప్రదర్శించబడతాయి మరియు అప్డేట్ చేయబడతాయి.

ఒకవేళ ఫిర్యాదు/వివాదము ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి మరియు/లేదా నోడల్ మరియు ప్రధాన నోడల్ అధికారిచే ఒక నెలలోపల పరిష్కరించబడకపోతే, వినియోగదారుడు కంపెనీ యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయము ఎవరి న్యాయాధికార పరిధి ఉందో ఆ ఆర్‌బిఐ యొక్క డిఎన్‌బిఎస్ ప్రాంతీయ కార్యాలయము యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ కు విజ్ఞప్తి చేసుకోవచ్చు లేదా https://cms.rbi.org.in ద్వారా ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు లేదా ఎలెక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక విధానములో ఫిర్యాదును సెంట్రలైస్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రొసెసింగ్ సెంటర్ కు అందజేయవచ్చు ,

11. వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ యొక్క నియంత్రణ

i. నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత కారకాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని బోర్డు ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు ఋణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కొరకు విధించబడే వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క స్థాయి కొరకు వైఖరి మరియు వివిధ వర్గాల ఋణగ్రహీతలకు వేరువేరు వడ్డీ రేటు విధించుటకు హేతుబద్ధత మొదలైన అంశాలను ఋణగ్రహీతకు లేదా వినియోగదారుడికి దరఖాస్తు పత్రములో వెల్లడించబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.

ii. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ యొక్క స్థాయి కొరకు వైఖరి కంపెనీల వెబ్సైట్ పై అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడుతుంది. వెబ్సైట్ లో లేదా మరొక విధంగా ప్రచురించబడిన ప్రచురించబడిన సమాచారము వడ్డీ రేట్లలో మార్పు ఉన్నప్పుడు అప్డేట్ చేయబడుతుంది

iii. ఖాతాకు విధించబడే అసలైన రేట్ల గురించి ఋణగ్రహీతకు అవగాహన ఉండేందుకు వడ్డీ రేటు వార్షికంగా లెక్కించబడాలి.

12. ఫైనాన్స్ చేయబడిన వాహనాల పునఃస్వాధీనత

i. ఋణగ్రహీతతో చేసుకున్న ఒప్పందము/ఋణ ఒప్పందములో కంపెనీ ఒక బిల్ట్-ఇన్ పునః-స్వాధీన క్లాజ్ కలిగి ఉంటుంది. ఇది చట్టపరంగా అమలుచేయదగినది. పారదర్శకతను నిర్ధారించుటకొ, ఒప్పందము/ఋణ ఒప్పందము యొక్క నియమ నిబంధనలలో ఈ క్రింది వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలు ఉంటాయి:

a. స్వాధీనపరచుకునే ముందు నోటీస్ కాలము
b. నోటీసు కాలము మాఫీ చేయబడే పరిస్థితులు
c. సెక్యూరిటీని స్వాధీనము చేసుకునేందుకు విధానము
d. ఆస్తి యొక్క అమ్మకము / వేలము ముందు ఋణాన్ని తిరిగి చెల్లించటానికి ఋణగ్రహీతకు చివరి అవకాశం ఇవ్వటానికి సంబంధించిన నిబంధన
e. ఋణగ్రహీతకు పునఃస్వాధీనతను ఇవ్వడానికి విధానము, మరియు
f. ఆస్తి యొక్క అమ్మకము/వేలము కొరకు విధానము

ఇటువంటి నియమ నిబంధనల కాపీ ఒకటి ఋణగ్రహీతలకు సర్క్యులర్ రూపములో అందించబడుతుంది, ఋణము యొక్క మంజూరు/పంపిణీ సమయములో ఋణగ్రహీతలు అందరికి ఋణ ఒప్పందములో పేర్కొనబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్స్ యొక్క ఒక కాపీతో పాటు ఋణ ఒప్పందము యొక్క కాపీని కంపెనీ తప్పకుండా అందజేస్తుందని ఇందులో పేర్కొనబడుతుంది, ఇది ఇటువంటి ఒప్పందాలు/ఋణ ఒప్పందాలలో కీలక భాగము కావచ్చు.

13. కంపెనీ ద్వారా వికలాంగులకు/దృష్టిలోపం ఉన్న వారికి ఋణ సదుపాయాలు

i. కంపెనీ దృష్టిలోపం ఉన్నవారిని లేదా వికలాంగులైన దరఖాస్తుదారులపై తమ ఉత్పత్తులను, సేవలను, సదుపాయాలను మొదలైనవి అందించుటలో వైకల్యము ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు వివిధ వ్యాపార సదుపాయాలను అందుకొనుటకు వీలైనంత సహకారాన్ని అందిస్తాయి. వైకల్యము ఉన్న వ్యక్తులకు చట్టప్రకారము మరియు అంతర్జాతీయ సమావేశాల ద్వారా హామీ ఇవ్వబడిన హక్కులు ఉన్న ఒక మాడ్యూల్ ను కంపెనీ తమ ఉద్యోగుల కొరకు నిర్వహించే శిక్షణా కార్యక్రమాలలో చేరుస్తుంది. అంతేకాకుండా, కంపెనీచే ఏర్పాటు చేయబడిన సమస్యా పరిష్కార యంత్రాంగము కింద వికలాంగుల సమస్యల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.