

న్యాయమైన వ్యవహారాల కోడ్ పై విధానం

వెర్షన్ 2.0

ఉపోద్ఘాతం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) సమయనుసారంగా జారీ చేసే మార్గదర్శకాల ఆధారంగా, న్యాయమైన విధానాల పై పాలసీని బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ రూపొందించి ఆమోదించారు. దీనిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రజల సమాచారం కోసం ప్రచురించి, వ్యాప్తి చేయాలి.

(II) రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రక్రియ:

- (a) రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో వుండాలి
- (b) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో ఒక అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్ ఫారమ్మో సమర్పించాల్సిన పత్రాలను సూచిస్తుంది.
- (c) అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం కంపెనీ రసీదు ఇస్తుంది. రుణ దరఖాస్తును పారవేసేసమయ వ్యవధి కూడా రసీదులో సూచించబడుతుంది. కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన వ్యవధిలో సరి చేస్తుంది. అదనపు వివరాలు / పత్రాలు అవసరమైతే, అది వెంటనే వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది.

(III) రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు:

- (a) రుణగ్రహీతలు చేసిన క్రెడిట్ అప్లికేషన్ యొక్క మూల్యాంకనం సరైన విధంగా ఉందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. మూల్యాంకనం కంపెనీ క్రెడిట్ విధానాలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- (b) వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు లేఖ ద్వారా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్నట్లు స్థానిక భాషలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు అంగీకారాన్ని కొనసాగించాలి. రుణగ్రహీత తన ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులు. రుణం తిరస్కరించబడితే కంపెనీ కూడా రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ అలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీని పేర్కొనాలి.
- (c) కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణగ్రహీతలకు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేసిన అన్ని ఎస్కోజర్ల కాపీతో పాటు రుణాల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో అందజేయాలి.

(III) రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

జర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీస్- రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025కు అనుగుణంగా, కంపెనీ ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను పాటించాలి:

- (a) రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించినందుకు జరిమానా విధించబడితే, ఆది 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుందని మరియు అడ్వాన్స్‌లపై విధించే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఇంతకుముందు చెల్లించని జరిమానా ఛార్జీల బకాయి మొత్తంపై అదనపు / కొత్త జరిమానా ఛార్జీలను విధించరాదు.

- (b) జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీకి వడ్డీ కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు. అందువల్ల, కంపెనీ చెల్లించని వడ్డీపై (చెల్లించని EMIతో సహా) పరిష్కార తేదీ వరకు ఒప్పందం చేసుకున్న వడ్డీ రేటు ప్రకారం వడ్డీని వసూలు చేయవచ్చు, కానీ జరిమానా వడ్డీ రేటు ప్రకారం కాదు.
- (c) ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా, జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనదని మరియు లోన్ కౌంట్రాక్ట్ యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేకపోవడానికి తగినదై ఉన్నదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. రుణ మొత్తం ఆధారంగా ఒకే ఉత్పత్తి వర్గంలో కూడా జరిమానా ఛార్జీలు భిన్నంగా ఉండవచ్చు. పైన పేర్కొన్న నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉంటూ కంపెనీ జరిమానా ఛార్జీలకు తగిన నిర్మాణాన్ని అవలంబించవచ్చు. రుణగ్రహీత యొక్క స్వరూపంతో సంబంధం లేకుండా, ఒక నిర్దిష్ట రుణం / ఉత్పత్తి వర్గంలో జరిమానా ఛార్జీల నిర్మాణం ఏకరూపంగా ఉండాలి. జరిమానా రుసుములకు ఎటువంటి గరిష్ట పరిమితి / క్యాప్ ఫర్ పెసెంట్ ఛార్జ్స్ నిర్దేశించబడనప్పటికీ, జరిమానా రుసుములను విధించడం యొక్క ముఖ్య ఉద్దేశ్యం రుణ క్రమశిక్షణను పెంపొందించడమేనని, అటువంటి రుసుములను ఆదాయాన్ని పెంచుకునే సాధనంగా ఉపయోగించరాదని కంపెనీ గుర్తుంచుకోవాలి.
- (d) 'వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, సారూప్య నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు వ్యక్తిగతం కాని రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండవని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- (e) రుణగ్రహీతలకు మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లను పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు కూడా రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడతాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- (f) జరిమానా రుసుములను విధించిన ప్రతి సందర్భాన్ని మరియు దానికి గల కారణాన్ని, వర్తించే విధంగా రుణ ఒప్పందంలో మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలు / ముఖ్యమైన వాస్తవాల ప్రకటనలో రుణగ్రహీతలకు తెలియజేసేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి.
- (g) వినియోగదారుని సమాచారం కోసం, కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో 'వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా రుసుములు' అనే విభాగం కింద జరిమానా రుసుముల మొత్తాన్ని మరియు కారణాన్ని ప్రచురించాలి. అంతేకాకుండా, మంజూరు లేఖలో మరియు రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడిన జరిమానా రుసుముల పట్టికకు సూచన ఇవ్వడం మాత్రమే సరిపోదు.
- (h) ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల విషయంలో, తర్వాతి సమీక్ష లేదా పునరుద్ధరణ తేదీన కొత్త జరిమానా ఛార్జీల విధానానికి మారే ప్రక్రియను నిర్ధారించాలి.

(IV) నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ:

- (a) అటువంటి మంజూరును నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా మంజూరైనరుణాల సకాలంలో పంపిణీని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. కంపెనీకి **ముందస్తు** నోటీసు ఇస్తుంది చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలలో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీత స్థానిక భాషలో అర్థం చేసుకున్నట్లుగా రుణగ్రహీత.

- (b) కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు **ఆశించిన** విధంగా మాత్రమే అమలుచేయబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచాలి.
- (c) రీకాల్ / చెల్లింపును వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం లేదా ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరు రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- (d) కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమై క్యూకు లోబడి లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావాకు తాత్కాలికంగా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించినతర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన దావాలు మరియు సంబంధిత దావాలు పరిష్కరించే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

(V) సాధారణ:

- (a) రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).
- (b) రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది
- (c) రుణాల రికవరీ విషయంలో, సంవత్సరాలుగా దాని విధానానికి అనుగుణంగా, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు, అనగా.. బేసి సమయాల్లో (ఉదయం 08:00 గంటలకు పూర్వం మరియు సాయంత్రం 07:00 గంటల తర్వాత), రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కంపెనీ సిబ్బంది తగినంతగా ఉన్నారు. ఖాతాదారలతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి (ఖాతాదారులతో అసభ్యంగా ప్రవర్తించకూడదని సహా) శిక్షణ పొందారు. రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకునే ఒప్పందం/లోన్ అగ్రిమెంట్లో, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025కు అనుగుణంగా స్వాధీన నిబంధనలు ఉండాలి.
- (d) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 కింద నిర్దేశించిన విధంగా రుణాల ధరల నిర్ధారణకు సంబంధించిన 'కీ ఫ్యాక్ట్ షేప్ టుట్' ను, రుణ ఒప్పందంపై సంతకం చేసే ముందు పూర్తి అవగాహనతో నిర్ణయం తీసుకోవడానికి కాబోయే రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి. ఈ KFSను రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో వ్రాయాలి మరియు KFSలోని విషయాలను రుణగ్రహీతకు వివరించి, అతను/ఆమె దానిని అర్థం చేసుకున్నారని నిర్ధారణ పొందాలి.
- (e) 'వార్షిక శాతం రేటు' (APR) కోసం గణన పత్రాన్ని KFSలో పాటు, రుణ కాలపరిమితిపై రుణం యొక్క అమోరైజేషన్ షెడ్యూల్లో సహా చేర్చాలి. కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడే అన్ని ఛార్జీలను APR కలిగి ఉంటుంది.

(VI) ఫిర్యాదులు:

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025ను అనుసరించి, కంపెనీ కార్యకర్తల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే వివాదాలను తర్వాతి ఉన్నత స్థాయిలో పరిష్కరించేలా చూసేందుకు, డైరెక్షర్ల బోర్డు తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది.

అంతేకాకుండా, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - అవుట్స్పినింగ్ రిస్కు నిర్వహణ) డైరెక్షన్స్, 2025కు అనుగుణంగా, ఈ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంలో అవుట్స్పినింగ్ ఏర్పాట్లకు సంబంధించి అందిన ఫిర్యాదులు కూడా చేర్చబడ్డాయి.

వివిధ మేనేజ్మెంట్ స్థాయిలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పాటింపును మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షించడం జరుగుతుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమ వ్యవధులలో బోర్డుకు సమర్పించడం జరుగుతుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - క్రెడిట్ ఫెసిలిటీస్) డైరెక్షన్స్, 2025 ప్రకారం **శ్రీ చరణ్ శివ్ సింగ్ చావలా** గారిని ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిగా (GRO) నియమించడం జరిగింది. కంపెనీపై ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు ఆయనను సంప్రదించవచ్చు. సంప్రదింపు వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

మొబైల్: 91 7305963580

ఇమెయిల్ చిరునామా: gro@tvscredit.com

ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు / వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం ఎవరి అధికార పరిధిలోకి వస్తుందో అక్కడ వినియోగదారు ఫోర్డ్ గౌసిన్, రాజాజీ సాలై, చెన్నై 600 001, తమిళనాడులో భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం (డిఎన్బిఎస్) ప్రాంతీయ కార్యాలయంకి చెందిన ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ కి అప్పీల్ చేయవచ్చు, టెలిఫోన్: 044 25393406,

కస్టమర్ ప్రయోజనం కోసం, ఫిర్యాదులపై పై సమాచారం మా బ్రాంచ్ / వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో ప్రదర్శించబడుతుంది.

(VII) వెబ్ సైట్ వెళ్లడింపు:

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ఉంచాలి.

(VIII) వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ రేటు నియంత్రణ:

కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు ఆమోదించబడిన విధానాలకు అనుగుణంగా వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను అనుసరిస్తుంది. బోర్డు ఆమోదించిన మరియు ఆమోదించబడిన మరియు వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచిన వడ్డీ రేటు నమూనాను కంపెనీ

అనుసరిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క స్థాయిలు దరఖాస్తు ఫారమ్మో బహిర్గతం చేయబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.

వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లు ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.

(IX) కంపెనీ ద్వారా ఫైనాన్స్ చేయబడిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం:

కంపెనీ రుణగ్రహీతతో రుణ ఒప్పందంలో ఒక బిల్డ్ ఇన్ రీ-పోసెషన్ నిబంధనను చేర్చింది, ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, రుణ ఒప్పందం యొక్క షరతులు దీనికి సంబంధించిన నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉంటాయి:

- (a) స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి;
- (b) నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించగల పరిస్థితులు;
- (c) భద్రతను స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;
- (d) ఆస్తి అమ్మకం / వేలం ముందు రుణం తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వాలిచ్చిన చివరి అవకాశం గురించి ఒక నిబంధన;
- (e) రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం
- (f) ఆస్తి అమ్మకం / వేలం ప్రక్రియ. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీ రుణగ్రహీతలకు ఉంచబడుతుంది.

(X) డిజిటల్ రుణాల వేదికల ద్వారా రుణాలు తీసుకోబడ్డాయి:

ఉత్పత్తి/వ్యాపార బృందం తమ ఏజెంట్లుగా డిజిటల్ లెండింగ్ వేదికలను సోర్స్ రుణగ్రహీతలు మరియు/ లేదా బకాయిలను రికవరీ చేసే చోట, వారు తప్పనిసరిగా కింది సూచనలను పాటించాలి:

- (a) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణాల వేదికల పేర్లు TVSCS వెబ్సైట్లో బహిర్గతం చేయబడతాయి.
- (b) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ రుణాల వేదికలు కస్టమర్ కి ముందస్తుగా వెల్లడించవలసిందిగా నిర్దేశించబడతాయి, TVSCS పేరు ఎవరి తరపున వారు అతనితో సంభాషిస్తున్నారో.
- (c) మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, TVSCS యొక్క లెటర్ హెడ్పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
- (d) రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలుతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల ప్రతిని రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి.
- (e) ఉత్పత్తి/వ్యాపార బృందాలు వారు నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణను నిర్ధారిస్తారు.
- (f) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.
- (g) కూలింగ్ ఆఫ్/లుక్ అప్ పీరియడ్: పంపిణీ తేదీ నుంచి కనీసం 3 రోజుల కూలింగ్ ఆఫ్/లుక్ అప్ పీరియడ్ లో ఎలాంటి పెనాల్టీ లేకుండా అసలు, తగిన వార్షిక శాతం రేటు (APR) చెల్లించడం ద్వారా డిజిటల్ లోన్ నుంచి నిష్క్రమించడానికి కస్టమర్ కు స్పష్టమైన ఆప్షన్ ఇవ్వాలి.

(XI) మైక్రోఫైనాన్స్ వినియోగదారులకు రుణాలు:

మైక్రోఫైనాన్స్ వినియోగదారులకు రుణాలు అందించబడిన పక్షంలో, ఈ క్రింది ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి;

- a) ఎఫ్పిసి సంస్థ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలలో **ప్రదర్శించబడుతుంది**. రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన సందర్భంలో, ఎఫ్పిసి రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో జారీ చేయాలి.
- b) రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో మైక్రోఫైనాన్స్ **రుణాల కోసం రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రామాణిక రూపం** ఉండేలా న్యాయ బృందం నిర్ధారిస్తుంది.
- c) రుణగ్రహీతకు **రుణం కార్డు** అందించబడుతుంది, ఇది క్రింది వాటిని కలిగి ఉంటుంది:
 - i. రుణగ్రహీతను తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం
 - ii. ధరపై సరళీకృత ఫ్యాక్ట్ షీట్
 - iii. రుణానికి జోడించబడిన అన్ని ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులు
 - iv. స్వీకరించిన వాయిదాలు మరియు చివరి డిస్చార్జ్ సహా అన్ని రిపేమెంట్లకు కంపెనీ ద్వారా రసీదులు
 - v. ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క వివరాలు, కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్తో సహా
 - vi. **నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తుల జారీ** రుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతితో ఉంటుంది మరియు అటువంటి ఉత్పత్తులకు రుసుము నిర్మాణం లోన్ కార్డులోనే రుణగ్రహీతకు **స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది**.
లోన్ కార్డులోని అన్ని ఎంట్రీలు రుణగ్రహీతకి అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి మరియు న్యాయ బృందంచే తనిఖీ చేయబడాలి.
- d) కంపెనీ తన ఉద్యోగులు లేదా ఔట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ యొక్క ఉద్యోగులు ఏదైనా అనుచితమైన ప్రవర్తనకు బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందని మరియు దాని వినియోగదారులకు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందించాలని కంపెనీ ఇందుమూలంగా ప్రకటించింది. మైక్రోఫైనాన్స్ వినియోగదారుల కోసం రుణ ఒప్పందంలో డిక్లరేషన్ను కూడా సక్రమంగా క్యాప్పర్ చేసినట్లు న్యాయ బృందం నిర్ధారిస్తుంది.
- e) సేకరణ/కస్టమర్ సేవల బృందం కూడా రుణగ్రహీతలను గుర్తించడం/సహాయంచేయడం, తిరిగి చెల్లింపు సంబంధిత ఇబ్బందులను ఎదుర్కొంటుంది, అటువంటి రుణగ్రహీతలతో సంబంధం కలిగి ఉండటం మరియు అందుబాటులో ఉన్న ఆశ్రయం గురించి వారికి అవసరమైన మార్గదర్శకత్వం అందించడం.
- f) రుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ పరస్పరం నిర్ణయించుకున్న నియమించబడిన/కేంద్ర నిర్దేశిత స్థలంలో రికవరీ చేయబడుతుంది. ఏది ఏమైనప్పటికీ, రుణగ్రహీత రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో నియమించబడిన/కేంద్రంగా నియమించబడిన స్థలంలో కనిపించకపోతే రుణగ్రహీత నివాసం లేదా పని స్థలంలో రికవరీ చేయడానికి ఫీల్డ్ స్టాఫ్ అనుమతించబడతారు.
- g) సేకరణలు/రిస్కే కంట్రోల్ యూనిట్ (ఆర్సియు) బృందం వారిచే నిమగ్నమైన రికవరీ ఏజెంట్లు తమ ఉద్యోగుల పూర్వాపరాల ధృవీకరణను నిర్వహించేలా చూసుకోవాలి, ఇందులో **వోలీసు ధృవీకరణ** ఉంటుంది. సేకరణలు/ఆర్సియు బృందం కాంట్రాక్టుల పునరుద్ధరణ సమయంలో పునరుద్ధరణ ఏజెంట్ల పూర్వాపరాల రీ-వెరిఫికేషన్ నిర్వహించబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది.

- h) సేకరణ కార్యనిర్వాహకులు మరియు/లేదా రికవరీ ఏజెంట్లు పైన పేరా IV (సి) క్రింద పేర్కొన్న విధంగా రికవరీ పట్ల కఠినమైన పద్ధతులను ఆశ్రయించకూడదు. ఇంకా రికవరీ సంబంధిత విషయాల కోసం మైక్రోఫైనాన్స్ కస్టమర్లను సంప్రదించడానికి/కాలింగ్ చేయడానికి సమయం ఉదయం 09:00 నుండి సాయంత్రం 06:00వరకు పరిమితం చేయబడుతుంది.
 - i) రికవరీ సంబంధిత ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం మెకానిజం రుణం పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది. రుణ ఒప్పందంలో వివరాలు సక్రమంగా సంగ్రహించబడ్డాయని న్యాయ బృందం నిర్ధారిస్తుంది.
 - j) నోటీసు మరియు తగిన అధికారాన్ని నిర్ధారించడానికి, సేకరణ బృందం రికవరీ ప్రక్రియను ప్రారంభించేటప్పుడు రుణగ్రహీతకు రికవరీ ఏజెంట్ల వివరాలను అందించాలని నిర్ధారిస్తుంది.
 - k) రికవరీ ఏజెంట్ నోటీసు కాపీని మరియు కంపెనీ లేదా ఏజెన్సీ ద్వారా **అతనికి జారీ చేసిన గుర్తింపు కార్డుతో పాటు కంపెనీ నుండి అధికార లేఖను** తీసుకువెళ్లాలి. నోటీసు మరియు అధికార లేఖలో, ఇతర వివరాలతోపాటు, రికవరీ ఏజెన్సీ మరియు కంపెనీ సంప్రదింపు వివరాలు కూడా ఉంటాయి.
 - l) రికవరీ ప్రక్రియ సమయంలో కంపెనీ ద్వారా రికవరీ ఏజెన్సీని మార్చినప్పుడు,
 - i. సేకరణ బృందం మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి,
 - ii. కొత్త ఏజెంట్ తన గుర్తింపు కార్డుతో పాటు నోటీసు మరియు అధికార లేఖను తీసుకువెళ్లాలి.నోటీసు మరియు అధికార లేఖలో, ఇతర వివరాలతోపాటు, రికవరీ ఏజెన్సీ మరియు కంపెనీ సంప్రదింపు వివరాలు కూడా ఉంటాయి.
- కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న **రికవరీ ఏజెన్సీల యొక్క తాజా వివరాలను** కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో సక్రమంగా హెబ్బెస్ చేసినట్లు సేకరణ బృందం నిర్ధారిస్తుంది.
- m) రుణగ్రహీత యొక్క ఆవశ్యకతకు అనుగుణంగా తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధి (వారపు, పక్షం రోజులు, నెలవారీతో పాటు) సౌలభ్యం అందించబడుతుంది.

(XII) బంగారు ఆభరణాల తాకట్టుపై రుణం ఇవ్వడం:

బంగారంపై రుణం ఇవ్వడానికి బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ మరియు వేలం పాలసీ ఎప్పటికప్పుడు RBI జారీ చేసే నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంచబడుతుంది.

దిగువ వాటికి సంబంధించిన క్రమబద్ధీకరణ ఆవశ్యకతలు ఇతర విషయాలలో ఖచ్చితంగా నిర్ధారించబడతాయి;

- a. RBI నిర్దేశించిన KYC మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉన్నాయని నిర్ధారించడానికి మరియు ఏదైనా రుణాన్ని అందించే ముందు కస్టమర్లై తగు సావధానత నిర్వహించబడినట్లు నిర్ధారించడానికి తగిన చర్యలు.
- b. అందుకున్న ఆభరణాల కోసం సరైన విశ్లేషణ విధానం.
- c. బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యాన్ని సంతృప్తి పరచడానికి అంతర్గత వ్యవస్థలు.
- d. ఆభరణాలను సురక్షిత కస్టడీలో భద్రపరచడానికి తగిన వ్యవస్థలు, వ్యవస్థలను నిరంతరం కొనసాగే ప్రాతిపదికన సమీక్షించడం, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం మరియు విధివిధానాలు ఖచ్చితంగా పాటించబడుతున్నాయని నిర్ధారించడానికి అంతర్గత ఆడిటర్లచే ఎప్పటికప్పుడు తనిఖీ చేయబడటం. ఆభరణాలను నిల్వ చేయడానికి తగిన సదుపాయం లేని శాఖల ద్వారా బంగారు రుణాలు అందించబడవు.

- e. తాకట్టుగా అంగీకరించబడిన ఆభరణాలు తగిన విధంగా బీమా చేయబడాలి.
- f. తిరిగి చెల్లించని పక్షంలో రుణగ్రహీతకు తగిన ముందస్తు నోటీసుతో పారదర్శక వేలం ప్రక్రియ. ఆసక్తుల వైరుధ్యం ఉండకూడదు మరియు సమూహ కంపెనీలు మరియు సంబంధిత సంస్థలతో సహా వేలం సమయంలో జరిగే అన్ని లావాదేవీలలో ఏ సంబంధం ఉండదని వేలం ప్రక్రియ నిర్ధారించాలి.
- g. వేలం గురించి కనీసం రెండు వారాపత్రికలలో, ఒకటి దేశీయ భాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో, ప్రకటనలు జారీ చేయడం ద్వారా ప్రజలకు తెలియజేయబడాలి.
- h. నిర్వహించబడే వేలంలో TVSCS పాల్గొనకూడదు.
- i. తాకట్టు పెట్టిన బంగారం బోర్డు ఆమోదించిన వేలందారుల ద్వారా మాత్రమే వేలం వేయబడాలి.
- j. రుణం/క్రెడిట్ విధానం అనేది సమీకరణ, అమలు మరియు ఆమోదం యొక్క విధులను వేరు చేయడంతో సహా మోసాన్ని ఎదుర్కోవడానికి ఏర్పాటు చేయాల్సిన వ్యవస్థలు మరియు విధానాలను కవర్ చేస్తుంది.

(XIII) విధానం సమీక్ష:

ఈ విధానాన్ని ఎప్పటికప్పుడు సవరించే హక్కు కంపెనీకి ఉంది. ప్రమాద నిర్వహణ కమిటీ అవసరమని భావించగల అటువంటి వ్యవధిలో (కానీ కనీసం వార్షిక ప్రాతిపదికన అయినా) ఈ విధానం సమీక్షించబడుతుంది మరియు విధానంలో ఏవైనా మార్పులను కమిటీ ఆమోదించాలి.
