Manappuram Home Finance లిమిటెడ్
నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి

వెర్షన్ కంట్రోల్		
వెర్షన్ నెంబర్:	వివరణ	తేదీ
వెర్షన్ 1	ఫ్రేష్డ్	23-12-2014
వెర్షన్ 2	సవరించబడింది	07-05-2019
వెర్షన్ 3	సవరించబడింది	09-08-2019
వెర్షన్ 4	సవరించబడింది	09-05-2020
వెర్షన్ 5	సవరించబడింది	11-11-2021
వెర్షన్ 6	సవరించబడింది	09-11-2022
వెర్షన్ 7	సవరించబడింది	08-11-2023
వెర్షన్ 8	సవరించబడింది	10-08-2024
వెర్షన్ 9	సవరించబడింది	16-10-2024
వెర్షన్ 10	సవరించబడింది	23-05-2025
వెర్షన్ 11	సవరించబడింది	24-10-2025
వెర్షన్ 12	సవరించబడింది	22-01-2026
వెర్షన్ 13	సవరించబడింది	05-08-2026

అమలులోకి వచ్చిన తేదీ : **05/08/2026**

తరువాత రివ్యూ తేదీ : **Aug 2027**

పాలసీ యజమాని : **కాంప్లయన్స్ డిపార్ట్‌మెంట్**

ఆమోదించినవారు : **బోర్డు**

విషయ సూచిక

A. నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి 3
1. ప్రవర్తనా నియామావళి అప్లికేషన్ 3
2. రుణాల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్: 3
3. లోన్ అప్రైజల్, నిబంధనలు/షరతులు మరియు లోన్ దరఖాస్తు తిరస్కరణ సమాచారం అందించడం... 4
4. నియమనిబంధనలు మార్చడం ద్వారా రుణం యొక్క బట్వాడా 4
5. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత 5
6. ఫిర్యాదులు మరియు క్లేశనివృత్తి 6
7. నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి భాష మరియు తెలియజేసే విధానం 6
8. కంపెనీ విధించే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ 7
9. కంపెనీ విధించే అధిక వడ్డీ 7
10. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు 7
11. DSAలు/DMA కొరకు ప్రవర్తనా నియమావళి 8
12. పూచీదారులు 16
13. రహస్యం మరియు గోప్యత 17
14. సాధారణ 18
15. రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించుకోవడానికి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు 20
16. దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సదుపాయాలు 26
17. దివ్యాంగులకు సదుపాయాలు కల్పించడం: 27
B నిష్పాక్షక రుణ విధానం - రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు 28
C. రుణాలు & అడ్వాన్సుల కోసం కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్‌మెంట్ (KFS) 29
D. ప్రవర్తనకు సంబంధించిన భావనలు- గోల్డ్ కొలట్రల్ కు విరుద్ధంగా రుణాలు ఇవ్వడం 29
E. వ్యక్తిగత రుణాల పరిష్కారంపై చర/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదల 36
అనుబంధం I – బంగారు ఆభరణాల తాకట్టుపై రుణాలు ఇవ్వడం 38

పరిచయం:

ఎప్పటికప్పుడు అప్‌డేట్ చేయబడే సంబంధిత NHB సర్క్యులర్‌లు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు) మార్గదర్శకాలు, 2025 మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలు – బాధ్యతాయుత వ్యాపార నిర్వహణ) మార్గదర్శకాలు, 2025 ఆధారంగా Manappuram Home Finance లిమిటెడ్ (MAHOFIN) ద్వారా ఈ ప్రవర్తనా నియమావళి రూపొందించబడింది

A. నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి

1. ప్రవర్తనా నియామావళి అప్లికేషన్

ఈ ప్రవర్తనానియామావళి అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు, అవి కంపెనీ, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లు (స్వీయ-యాజమాన్యం మరియు/లేదా అవుట్‌సోర్సింగ్ ఏర్పాటు కింద) ద్వారా అందించినా, కౌంటర్‌లో, ఫోన్‌లో, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాలు ద్వారా అందించినా, ఇంటర్నెట్‌లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా అందించినా సరే వర్తిస్తాయి.

2. రుణాల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:

2.1. రుణగ్రహీతతో చేయబడే అన్ని సంభాషణలు కూడా ప్రాంతీయ భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో చేయాలి.

2.2. రుణం తీసుకునే వ్యక్తి ప్రయోజనాలపై ప్రభావం చూపే కీలక సమాచారం లోన్ అప్లికేషన్ ఫారాల్లో తప్పక ఉండాలి, దీనివల్ల ఇతర కంపెనీల నిబంధనలు, షరతులతో సరిపోల్చి చూసుకుని రుణ గ్రహీత సరైన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలవుతుంది. రుణ దరఖాస్తు ఫారం అప్లికేషన్ ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితాను సూచిస్తుంది.

2.3. అన్ని రుణ దరఖాస్తులను స్వీకరించడానికి ఎక్నాలెడ్జ్‌మెంట్ ఇచ్చే వ్యవస్థను కంపెనీ రూపొందిస్తుంది. వీలైనంత వరకు, రుణ దరఖాస్తులను ఎంత వ్యవధిలోగా పరిష్కరిస్తారో ఆ సమయావధిని కూడా రసీదులో పేర్కొనాలి.

2.4. కంపెనీ రుణ గ్రహీత(ల)కు ఈ క్రింది వివరాలన్నింటినీ పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి

1. లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/చార్జీలు,
2. లోన్ మంజూరు కాకపోయినా, జమ కాకపోయినా లేదా తిరస్కరణకు గురైనా తిరిగి ఇచ్చే రుసుము మొత్తం,
3. ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే,
4. ఆలస్యంగా చెల్లించినందుకు జరిమానా ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే,
5. రుణాన్ని స్థిర వడ్డీ రేటు నుండి ఫ్లోటింగ్ రేటుకు లేదా ఫ్లోటింగ్ నుండి స్థిర రేటుకు మార్చుకోవడానికి అయ్యే కన్వర్షన్ ఛార్జీలు,

6. వడ్డీ రేట్ల రీసెట్ నిబంధనలు ఏవైనా ఉంటే అవి మరియు రుణ గ్రహీత(ల) ప్రయోజనాలపై ప్రభావం చూపే ఇతర విషయాలు.

మరో మాటలో చెప్పాలంటే, రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడం/మంజూరు చేయడంలో ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా ' మొత్తం ఖర్చు 'ను కంపెనీ పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షారహితంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

3. లోన్ అప్రైజల్, నిబంధనలు/షరతులు మరియు లోన్ దరఖాస్తు తిరస్కరణ సమాచారం అందించడం

3.1. రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి సాధారణంగా అవసరం అయ్యే అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. ఒకవేళ అదనపు సమాచారం ఏదైనా అవసరమైతే, కస్టమర్‌ను మళ్లీ సంప్రదిస్తామనే విషయాన్ని వారికి తక్షణమే తెలియజేయాలి.

3.2. మంజూరైన లోన్ మొత్తం, వార్షిక వడ్డీ రేటు, వడ్డీ లెక్కించే విధానంతో పాటు అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతర రాతపూర్వక మార్గంలో ప్రాంతీయ భాషలో లేదా రుణ గ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో తెలియజేయాలి; అలాగే ఈ నిబంధనలకు రుణ గ్రహీత తెలిపిన రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని కంపెనీ తన రికార్డుల్లో భద్రపరచాలి.

3.3. ఆలస్యంగా చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలను రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్‌లో కంపెనీ పేర్కొనాలి.

3.4. రుణం మంజూరు/పంపిణీ చేసే సమయంలో, రసీదుకి ప్రతిగా ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి ఎన్‌క్లోజర్ ప్రతితో పాటు రుణం పొందే వ్యక్తికి అర్థమయ్యే విధంగా ఉండే రుణ ఒప్పందం ప్రతిని కంపెనీ అందించాలి.

3.5. కస్టమర్‌కు కంపెనీ రుణాన్ని మంజూరు చేయలేకపోతే, తిరస్కరించడానికి గల కారణం(ల)ను లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది.

4. నియమనిబంధనలు మార్చడం ద్వారా రుణం యొక్క బట్వాడా

4.1. రుణ ఒప్పందం/మంజూరు లేఖలో ఇచ్చిన డిస్‌బర్స్‌మెంట్ షెడ్యూల్‌కు అనుగుణంగానే రుణ పంపిణీ జరిగేలా కంపెనీ చూడాలి.

4.2. రుణ పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏవైనా ఉంటే), సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు వంటి నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పులు జరిగితే ప్రాంతీయ భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ నోటీసు ఇవ్వాల్సి ఉంటుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు కేవలం భవిష్యత్తు తేదీ నుండి మాత్రమే అమలులోకి వచ్చేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి, అలాగే దీనికి తగిన క్లాజ్‌ను రుణ ఒప్పందంలో చేర్చాలి.

4.3. అటువంటి మార్పు ఖాతాదారుడికి ప్రతికూలంగా ఉన్నట్లయితే, వారు 60 రోజుల్లోగా ఎలాంటి నోటీస్ లేకుండా అతడి/ఆమె ఖాతాను ముగించవచ్చు లేదా ఎలాంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా వేరే దానికి మార్చవచ్చు.

4.4. అగ్రిమెంట్ కింద రుణాన్ని రీకాల్ చేయడం/చెల్లింపును వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం అనేది రుణ అగ్రిమెంట్‌లకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

4.5. రుణగ్రహీతపై ఉండే ఏవైనా ఇతర క్లెయిమ్‌ల పట్ల కంపెనీకి ఉన్న చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ధారణకు లోబడి, బకాయిలన్నీ చెల్లించిన తర్వాత లేదా బాకీ ఉన్న రుణ మొత్తం వసూలైన వెంటనే కంపెనీ తన వద్ద ఉన్న సెక్యూరిటీలన్నింటినీ విడుదల చేయాలి. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాల్సి వస్తే, సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కారమయ్యే వరకు లేదా చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను తమ వద్దే ఉంచుకోవడానికి కంపెనీకి ఉన్న అర్హతలు, మిగిలిన క్లెయిమ్‌ల పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు అందజేయాలి.

4A. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారాల ద్వారా అందించే రుణాలు

కంపెనీ తన ఏ రకమైన కార్యకలాపాన్ని అవుట్‌సోర్స్ చేసినప్పటికీ దాని బాధ్యతలు తగ్గిపోవు, నిబంధనలను పాటించాల్సిన బాధ్యత పూర్తిగా సదరు కంపెనీపైనే ఉంటుంది. రుణగ్రహీతలను పొందేందుకు మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేసేందుకు కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారాలను తమ ఏజెంట్లుగా ఉపయోగిస్తున్నట్లయితే, వారు ఈ క్రింది ఆదేశాలను ఖచ్చితంగా పాటించాలి:

4A.1. ఏజెంట్లుగా నియమించుకున్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారాల పేర్లను కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రకటించాలి.

4A.2. ఏజెంట్లుగా వ్యవహరిస్తున్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారాలు తాము ఏ కంపెనీ తరఫున సంప్రదింపులు జరుపుతున్నారో ఆ కంపెనీ పేరును కస్టమర్‌కు ప్రారంభంలోనే వెల్లడించేలా ఆదేశాలు ఇవ్వాలి.

4A.3. లోన్ మంజూరు అయిన వెంటనే మరియు అగ్రిమెంట్‌పై సంతకాలు చేయడానికి ముందే, కంపెనీ అధికారిక లెటర్‌హెడ్‌పై సాంక్షన్ లెటర్‌ను రుణ గ్రహీతకు జారీ చేయాలి.

4A.4. రుణాల మంజూరు/ బట్వాడా సమయంలో అన్ని రుణగ్రహీతకు రుణ డాక్యుమెంట్‌లోని కోట్ చేసిన ప్రతి ఒక్క అనుబంధం కాపీతోపాటుగా రుణ డాక్యుమెంట్ కాపీని కూడా అందించాలి.

4A.5. కంపెనీ ఉపయోగించే డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారాలపై సమర్థవంతమైన నిఘా మరియు పర్యవేక్షణ వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయాలి.

4A.6. సమస్యల పరిష్కార యంత్రాంగంపై కస్టమర్లలో అవగాహన పెంపొందించడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవాలి.

ప్రస్తుతానికి డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారాల ద్వారా కంపెనీ రుణాలను మంజూరు చేయడం లేదు.

5. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్‌ల బాధ్యత

5.1. కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు, సమస్యలను నివారించడానికి కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

సంస్థాగతంగా సరైన పరిష్కార విధానాన్ని పొందుపరిచారు. అటువంటి యంత్రాంగం రుణం ఇచ్చే సంస్థ ఉద్యోగుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి విన్నవించి, పరిష్కరించేలా చూడాలి.

5.2. నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియామావళి అమలు తీరును మరియు నిర్వహణలోని వేర్వేరు స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల నివారణ యంత్రాంగం పనితీరును బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించాలి. అటువంటి సమీక్షల సమగ్ర నివేదిక నియత విరామాల్లో, లేదా బోర్డు సూచించిన విధంగా బోర్డుకు నివేదించవచ్చు.

6. ఫిర్యాదులు మరియు క్లేశనివృత్తి

6.1. ఆన్‌లైన్ ద్వారా వచ్చే ఫిర్యాదులతో పాటు, కంపెనీకి చెందిన ప్రతి శాఖలోనూ ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేసుకోవడం మరియు వాటిని పరిష్కరించడానికి ప్రత్యేక వ్యవస్థ, పనివిధానం ఉండాలి.

6.2. కస్టమర్ నుండి లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, కంపెనీ ఒక వారంలోపు అతనికి/ఆమెకు రశీదు/సమాధానం పంపడానికి ప్రయత్నించాలి. ఖాతాదారుడి ఫిర్యాదుకు ఎక్నాలెడ్జ్‌మెంట్‌లో గ్రీవియన్స్‌తో వ్యవహరించే అధికారి పేరు& హోదా ఉండాలి. కంపెనీ నిర్దేశిత టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ ఫోన్‌లో ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, కస్టమర్‌కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్‌ను అందించాలి మరియు సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేస్తూ ఉండాలి.

6.3. విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, కంపెనీ ఖాతాదారుడికి తుది ప్రతిస్పందనను పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మరింత సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరించాలి మరియు ఫిర్యాదు అందుకున్న ఆరు వారాల్లో ముగించడానికి ప్రయత్నించాలి మరియు ఇంకా అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే. అతడు/ఆమె ఫిర్యాదును మరింత ముందుకు తీసుకెళ్లడానికి అతడు/ఆమెకు సమాచారం అందించాలి.

6.4. బాధిత రుణగ్రహీత ద్వారా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను ప్రచారం చేస్తుంది (ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఇతర సంప్రదించు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి పట్టే సమయం, ఎస్కలేషన్ కొరకు మ్యాట్రిక్స్ మొదలైనవి). మరియు దాని వెబ్‌సైట్‌లో ప్రత్యేకంగా లభ్యమయ్యేలా ధృవీకరించాలి. ఫిర్యాదుదారునికి నెలాఖరులోగా కంపెనీ నుండి ఎటువంటి సమాధానం రాకపోయినా లేదా వచ్చిన సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోయినా, NHB వెబ్‌సైట్‌లో ఆన్‌లైన్‌లో లేదా న్యూ ఢిల్లీలోని NHB కి తపాలా ద్వారా ఫిర్యాదు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క కంప్లయింట్ రీడ్రెసల్ సెల్‌ను సంప్రదించవచ్చని కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాలు/శాఖలలో మరియు వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి.

7. నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి భాష మరియు తెలియజేసే విధానం

పైన పేర్కొన్న మార్గదర్శకాల ఆధారంగా ప్రవర్తనా నియమావళిని వీలైనంత వరకు ప్రాంతీయ భాషలో లేదా రుణం పొందే వ్యక్తికి అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి) కంపెనీ తన బోర్డుల ఆమోదంతో అమలులోకి తేవలెను. వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కోసం దీనిని వారి వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచాలి.

8. కంపెనీ విధించే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

8.1. ఫండ్స్ ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత కారకాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని బోర్డు కంపెనీ యొక్క వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీరేటు మరియు రిస్క్‌లను గ్రేడ్ చేసే విధానం మరియు రుణగ్రహీతల యొక్క విభిన్న కేటగిరీలకు విభిన్న వడ్డీరేట్లను వసూలు చేయడంలోని న్యాయావలోకనాన్ని రుణగ్రహీత లేదా ఖాతాదారుడికి అప్లికేషన్ ఫారంలో వెల్లడించాలి మరియు మంజూరు లేఖలో ప్రత్యేకంగా పేర్కొనాలి.

8.2. వడ్డీరేట్లు మరియు రిస్క్‌ల యొక్క గ్రేడేషన్ కొరకు అప్రోచ్, మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఒకవేళ ఏదైనా) కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌పైన కూడా లభ్యం అయ్యేలా చేయాలి లేదా సంబంధిత న్యూస్‌పేపర్‌ల్లో పబ్లిష్ చేయాలి. వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించిన లేదా మరోవిధంగా ప్రచురించిన సమాచారాన్ని వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా అప్‌డేట్ చేయాలి

8.3. వడ్డీరేట్లు వార్షిక వడ్డీరేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా మొత్తంపై వసూలు చేసే కచ్చిత వడ్డీరేటు గురించి రుణగ్రహీతలు తెలుసుకోవాలి.

8.4. రుణగ్రహీతల నుంచి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య స్పష్టమైన విభజనను సూచించాలి.

9. కంపెనీ విధించే అధిక వడ్డీ

కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను (జరిమానా ఛార్జీలతో సహా, ఏవైనా ఉంటే) నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందించాలి. దీనికి సంబంధించి, రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులలో పారదర్శకతపై ప్రవర్తనా నియమావళి అందించిన సూచనలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. రుణ గ్రహీతలకు అందించే సమాచారంలో తగిన పారదర్శకత ఉండేలా చూడటానికి, ఈ ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించే అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని కంపెనీ అందుబాటులోకి తెచ్చింది.

10. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

కంపెనీ ఈ క్రింది నిబంధనలను పాటించాలి;

10.1. ప్రచార సామాగ్రి మరియు ప్రకటనలన్నీ ఎటువంటి గందరగోళం లేకుండా, వాస్తవ

సమాచారంతో కూడి ఉండేలా నిర్ధారించాలి.

10.2. ఏదైనా మాధ్యమం మరియు ప్రమోషనల్ సాహిత్యంలో ఏదైనా ప్రకటనల్లో, ఒక సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచనను కలిగి ఉన్నట్లయితే, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో కూడా కంపెనీ సూచిస్తుంది మరియు అంతేకాక పూర్తి నియమనిబంధనల వివరాలు కోరినప్పుడు లేదా వెబ్‌సైట్‌లో లభిస్తాయని తెలియజేయాలి.

10.3. వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఇతర చార్జీల (పెనాల్టీ చార్జీలతో కలిపి) వివరాలను కంపెనీ తమ శాఖల నోటీసు బోర్డులలో, ఫోన్/హెల్ప్‌లైన్‌ల ద్వారా, వెబ్‌సైట్‌లో, కేటాయించిన సిబ్బంది ద్వారా లేదా సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ పత్రాల ద్వారా వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉంచాలి.

10.4. సపోర్ట్ సర్వీస్‌లను అందించడానికి కంపెనీ తృతీయపక్ష సేవల్ని ఉపయోగించుకున్నట్లయితే, అటువంటి తృతీయపక్షాలు కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (వారికి అందుబాటులో ఉన్నట్లయితే) కంపెనీ పాటించే స్థాయిలోనే అత్యంత రహస్యంగా మరియు సురక్షితంగా నిర్వహించాలని కంపెనీ కోరాలి.

10.5. వినియోగదారులు పొందుతున్న సేవలలోని రకరకాల సదుపాయాల గురించి కంపెనీ సమయానుకూలంగా వారికి సమాచారం అందిస్తూ ఉండాలి. ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించిన ప్రచార ఆఫర్ల వివరాలను, కస్టమర్ అటువంటి సమాచారం/సేవను పొందడానికి ఈ-మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్‌సైట్‌లో నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా లేదా కస్టమర్ కేర్ నంబర్ ద్వారా సమ్మతి తెలిపినట్లయితే మాత్రమే వారికి పంపవచ్చు.

11. DSAలు/DMA కొరకు ప్రవర్తనా నియమావళి

11.1. కంపెనీ వారి ప్రొడక్ట్ లు/సర్వీసులను మార్కెట్ చేయడం కొరకు వారి సేవలను ఉపయోగించుకునే దిడైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలు (DSAలు) కొరకు మేం ప్రవర్తనా నియమావళిని సూచించాం, దీని ప్రకారం, వారు నేరుగా గానీ లేదా ఫోన్ ద్వారా గానీ ఉత్పత్తుల విక్రయం కోసం కస్టమర్‌ను సంప్రదించినప్పుడు తమ గురించిన గుర్తింపును తెలియజేయడం తప్పనిసరి.

11.2. కంపెనీ DSAలు/ DMAలు కోసం క్రింది మోడల్ ప్రవర్తనా నియమావళిని ఆమోదించి అమలు చేయాలి

(1) DSAలు/ DMAలు మోడల్ ప్రవర్తనా నియమావళి అనేది కంపెనీ ఏజెంట్లుగా పనిచేసే DSAలు/ DMAలు అమలు చేయడం కోసం రూపొందించబడిన నియమావళి. కంపెనీ యొక్క DSAలు/ DMAలు ఈ నియమావళిలో నిర్దేశించిన విధివిధానాలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా ప్రవర్తించేలా మరియు వ్యవహరించేలా చూడటానికి ఈ నియమావళి రూపొందించబడింది.

(2) వర్తింపు

i. కంపెనీ మరియు DSA / DMA ల మధ్య ఒప్పందంలో భాగంగా దీనిని ఆమోదించి చేర్చిన తర్వాత, కంపెనీ రుణాలను లేదా ఇతర ఆర్థిక ఉత్పత్తులను లేదా సేవలను మార్కెటింగ్ మరియు పంపిణీ చేసే ప్రతి వ్యక్తికి/చట్టబద్ధమైన సంస్థకు ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది.

ii. కంపెనీ తరపున ఎలాంటి డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ మరియు పంపిణీ కార్యకలాపాలను ప్రారంభించడానికంటే ముందే, DSA / DMA లేదా / మరియు వారి ఉద్యోగులు / ప్రతినిధులు ఈ నియమావళికి కట్టుబడి ఉండటానికి అంగీకరించాలి.

iii. ఈ నియమావళిని ఉల్లంఘించినట్లు తేలిన DSA / DMA యొక్క ఏ ఉద్యోగినైనా / ప్రతినిధినైనా బ్లాక్‌లిస్ట్‌లో పెట్టవచ్చు మరియు చేపట్టిన అటువంటి చర్యలను DSA / DMA ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీకి నివేదించాలి.

iv. ఈ నిబంధనను పాటించడంలో విఫలమైతే కంపెనీతో DSA / DMA వ్యాపార సంబంధాలు శాశ్వతంగా రద్దు కావచ్చు మరియు శాశ్వత బ్లాక్‌లిస్టింగ్‌కు కూడా దారితీయవచ్చు.

v. తమ సిబ్బందికి పనులు కేటాయించే ముందే, DSA / DMA లు వారి ఉద్యోగుల నుండి అంగీకార పత్రాన్ని తీసుకోవాలి మరియు సదరు డిక్లరేషన్-కమ్-అండర్‌టేకింగ్ కంపెనీకి సమర్పించాలి.

(3) సంభావ్య కస్టమర్‌కు ఫోన్ చేయడం

(i) భారత ప్రభుత్వ టెలికమ్యూనికేషన్ల శాఖ (DoT) నుండి చెల్లుబాటు అయ్యే రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ లేని టెలిమార్కెటర్లను (DSAs / DMAs) నియమించుకోకూడదు; కంపెనీ తమ అన్ని ప్రచార / టెలీమార్కెటింగ్ కార్యకలాపాల కోసం TRAI ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే మార్గదర్శకాల ప్రకారం నమోదైన టెలిమార్కెటర్లను మాత్రమే నియమించుకోవాలి.

తమ వద్ద పనిచేస్తున్న టెలిమార్కెటర్ల (DSAs / DMAs) వివరాలను, వారు కాల్స్ చేయడానికి ఉపయోగించే రిజిస్టర్డ్ ఫోన్ నంబర్ల జాబితాను TRAIకి అందజేయాలి; మరియు

ప్రస్తుతం సేవలు అందిస్తున్న ఏజెంట్లందరూ టెలికమ్యూనికేషన్ల శాఖ (DoT) వద్ద టెలిమార్కెటర్లుగా రిజిస్ట్రేషన్ చేసుకునేలా చర్యలు తీసుకోవాలి.

(ii) ఈ దిగువ తెలిపిన పరిస్థితులలో మాత్రమే కంపెనీకి చెందిన ఫైనాన్షియల్ సేవలు లేదా ఉత్పత్తుల కోసం భావి వినియోగదారులను సంప్రదించవలసి ఉంటుంది:

(a) సంభావ్య కస్టమర్ కంపెనీ యొక్క ఇంటర్నెట్ సైట్/ మొబైల్ అప్లికేషన్‌లతో సహా డిజిటల్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లు/ కాల్ సెంటర్/ శాఖ లేదా కంపెనీలోని రిలేషన్‌షిప్ మేనేజర్ ద్వారా ఏదైనా రుణం లేదా ఇతర ఆర్థిక ఉత్పత్తి లేదా సేవలను పొందాలనే కోరికను వ్యక్తం చేసినప్పుడు లేదా మరొక సంభావ్య కస్టమర్/కస్టమర్ ద్వారా సిఫార్సు చేయబడినప్పుడు లేదా కంపెనీ యొక్క ఇతర ఉత్పత్తులు/సేవలపై కాల్‌లను

అంగీకరించడానికి లిఖితపూర్వకంగా/డిజిటల్‌గా స్పష్టమైన సమ్మతిని ఇచ్చిన కంపెనీ ప్రస్తుత కస్టమర్ అయినప్పుడు.

(b) కస్టమర్ యొక్క పేరు, ఫోన్ నంబర్ మరియు చిరునామాను ప్రత్యేక పత్రం ద్వారా లిఖితపూర్వకంగా లేదా డిజిటల్ రూపంలో ముందస్తు సమ్మతి తీసుకున్న తర్వాత మాత్రమే పొందాలి.

(iii) ఏదేని "డు నాట్ డిస్టర్బ్" జాబితాలో పేరు / నంబర్ ఫ్లాగ్ చేయబడిన వ్యక్తికి DSA / DMA లేదా / మరియు దాని ఉద్యోగులు / ప్రతినిధులు కాల్ చేయకూడదు.

(4) ఫోనులో సంభావ్య కస్టమర్‌ను సంప్రదించాల్సిన సమయాలు

i. DSA/ DMA లు తప్పనిసరిగా తమను తాము పరిచయం చేసుకోవాలి మరియు ఫోన్ చేయడానికి ముందు తన పేరు, సంప్రదింపు సంఖ్య, వారు పనిచేస్తున్న DMA/ DSA మరియు వారు ప్రాతినిధ్యం వహిస్తున్న కంపెనీ వివరాలతో సహా తమ సంప్రదింపు వివరాలను మెసేజ్ లేదా మరేదైనా లిఖితపూర్వక రూపంలో పంచుకోవాలి.

ii. ఫోన్ ద్వారా సంప్రదించే వేళలు సాధారణంగా ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 7:00 గంటల వరకు మాత్రమే పరిమితం కావాలి. అయితే, సదరు కాల్ సంభావ్య కస్టమర్‌కు అసౌకర్యం కలిగించదని భావించినప్పుడు మాత్రమే వారిని సంప్రదించేలా చూసుకోవాలి;

iii. నిర్దేశించిన సమయం కంటే ముందుగా లేదా తర్వాత కాల్స్ చేయవలసి వస్తే, సంభావ్య కస్టమర్ DSA/ DMA లేదా/మరియు దాని ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులకు లిఖితపూర్వకంగా లేదా మౌఖికంగా స్పష్టమైన అనుమతి ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే చేయవచ్చు;

iv. నివాసం/ వ్యాపారం/ కార్యాలయ చిరునామాలను సందర్శించడం సాధారణంగా ఉదయం 09:30 గంటల నుండి సాయంత్రం 7:00 గంటల మధ్య మాత్రమే ఉండాలి. నిర్దేశించిన సమయం కంటే ముందుగా లేదా తర్వాత సందర్శించడం అనేది సంభావ్య కస్టమర్ DSA లేదా/మరియు దాని ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులకు లిఖితపూర్వకంగా లేదా మౌఖికంగా స్పష్టమైన అనుమతి ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే చేయాలి.

(5) DSA/ DMA లేదా/మరియు దాని ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు సంభావ్య కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత గోప్యతను గౌరవించాలి మరియు వారి ఆసక్తి/వివరాలను సాధారణంగా ఆ సంభావ్య కస్టమర్‌తో మాత్రమే చర్చించాలి; కస్టమర్ అనుమతి ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే వారి అకౌంటెంట్/ కార్యదర్శి/ జీవిత భాగస్వామి వంటి ఇతర వ్యక్తులు/కుటుంబ సభ్యులతో చర్చించవచ్చు.

(6) సందేశం పంపడం లేదా సందేశం ఉంచడం కోసం ముందుగా సంభావ్య కస్టమర్‌కే కాల్ చేయాలి. సంభావ్య కస్టమర్ అందుబాటులో లేకపోతే, వారి కోసం ఒక సందేశాన్ని పంపవచ్చు. సంభావ్య కస్టమర్ తిరిగి కాల్ చేసేలా చేయడం లేదా మళ్లీ కాల్ చేయడానికి సౌకర్యవంతమైన సమయాన్ని తెలుసుకోవడమే ఆ సందేశం యొక్క

ఉద్దేశ్యం అయి ఉండాలి. సాధారణంగా, అటువంటి సందేశాలు దీనికి మాత్రమే పరిమితం కావచ్చు:

"సదరు కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తున్న (అధికారి పేరు) ఫోన్ చేశారని మరియు ఈ _____(ఫోన్ నంబర్)కి తిరిగి కాల్ చేయాల్సిందిగా కోరారని దయచేసి ఒక సందేశాన్ని పంపండి". సాధారణ నియమంగా, కంపెనీ ఉత్పత్తిని విక్రయించడం లేదా పంపిణీ చేయడానికి సంబంధించి కాల్ చేయడం జరిగిందనే ఉద్దేశాన్ని ఆ సందేశం స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

(7) DSA/DMA లేదా/మరియు దాని ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు క్రింది పనులు చేయకూడదు:

a. MAHOFIN అందించే ఏదేని సేవ / ఉత్పత్తి విషయంలో సంభావ్య కస్టమర్‌ను తప్పుదోవ పట్టించకూడదు;
b. సంభావ్య కస్టమర్‌ను తమ వ్యాపారం లేదా సంస్థ పేరు గురించి తప్పుదోవ పట్టించకూడదు లేదా తమను తాము అబద్ధంగా చిత్రీకరించుకోకూడదు;
c. ఏదేని సదుపాయం / హౌసింగ్ లోన్ / సేవ కోసం MAHOFIN తరపున ఎటువంటి తప్పుడు / అనధికారిక హామీలు ఇవ్వకూడదు.

(8) టెలీమార్కెటింగ్ నియమావళి మరియు ప్రవర్తన

కాల్‌కి ముందు పాటించాల్సినవి

a. ప్రత్యేకంగా అభ్యర్థించకపోతే ఉదయం 09:30 గంటలకు ముందు లేదా సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత కాల్స్ చేయకూడదు;
b. సీరియల్ డయలింగ్ చేయకూడదు;
c. అసోసియేట్ హెడ్ ద్వారా జాబితా ఆమోదించబడకపోతే ఆ జాబితాలోని నంబర్లకు కాల్స్ చేయకూడదు.

కాల్ సమయంలో పాటించాల్సినవి

a. మిమ్మల్ని మీరు, మీ కంపెనీని మరియు మీ ప్రిన్సిపల్‌ను పరిచయం చేసుకోండి;
b. సంభాషణను కొనసాగించడానికి అనుమతి కోరండి;
c. అనుమతి నిరాకరించబడితే, క్షమాపణ చెప్పి మర్యాదగా ఫోన్ పెట్టేయండి;
d. ఫోన్ చేయడానికి గల కారణాన్ని స్పష్టంగా చెప్పండి;
e. ఒకవేళ సెల్ నంబర్‌కు ఫోన్ చేసినట్లయితే, ల్యాండ్‌లైన్‌కు కాల్ చేసి మాట్లాడగలమా అని అడగండి;
f. ఎప్పుడూ మధ్యలో అడ్డుపడకూడదు లేదా వాదించకూడదు;
g. సాధ్యమైనంత వరకు కస్టమర్‌కు సులభంగా అర్థమయ్యే, సౌకర్యవంతమైన భాషలోనే సంభాషించండి;
h. మాట్లాడేటప్పుడు కేవలం వ్యాపార సంబంధిత అంశాలకే పరిమితం కావాలి;

i. కస్టమర్ సదరు ఉత్పత్తిని తీసుకోవడానికి ఆసక్తి చూపితే, "అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు" వారికి సరిగ్గా అర్థమయ్యాయో లేదో సరిచూసుకోండి;
j. తదుపరి కాల్ లేదా తదుపరి సందర్శన వివరాలను మళ్లీ నిర్ధారించుకోండి;
k. కస్టమర్ అడిగిన పక్షంలో మీ ఫోన్ నంబర్, మీ పై అధికారి పేరు లేదా MAHOFIN ప్రతినిధి కాంటాక్ట్ వివరాలు తెలపాలి; మరియు
l. అతడి/ఆమె విలువైన సమయాన్ని వెచ్చించినందుకు ఖాతాదారుడికి ధన్యవాదాలు తెలియజేయండి.

కాల్ అనంతరం

a. ఆఫర్‌పై ఆసక్తి లేదని తెలిపిన కస్టమర్లకు రాబోయే 3 నెలల పాటు మళ్లీ అదే ఆఫర్‌తో ఫోన్ చేయరాదు;
b. ***"డూ నాట్ కాల్"*** ఫ్లాగ్ చేయమని కోరిన కస్టమర్ల ఫీడ్‌బ్యాక్‌ను కంపెనీకి అందించాలి;
c. అమ్మకం పూర్తయిన ఉత్పత్తుల విషయంలో వినియోగదారులకు ఫోన్లు చేయడం కానీ, వారి ఫోన్ కాల్స్ మాట్లాడటం కానీ చేయరాదు;
d. కంపెనీ కస్టమర్ సర్వీస్ సిబ్బందిని సంప్రదించాలని వారికి సూచించాలి.

a. కంపెనీ తన బోర్డు ఆమోదంతో డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSAలు)/డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్ల (DMAలు) కోసం నమూనా ప్రవర్తనా నియమావళిని అమలు చేయాలి.
b. కంపెనీ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA అనుచితంగా ప్రవర్తించారని లేదా ఈ నియమావళిని ఉల్లంఘించారని కస్టమర్ నుండి ఫిర్యాదు వచ్చినట్లయితే, విచారణ జరిపి, ఫిర్యాదును పరిష్కరించి, జరిగిన నష్టాన్ని భర్తీ చేయడానికి తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి.

(9) DSA/DMA లేదా/మరియు దాని ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు క్రింది పనులు చేయకూడదు
a. DSA/DMA లేదా వారి ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు భావి కస్టమర్ల నుండి ఎలాంటి బహుమతులు లేదా ఇతర ప్రయోజనాలను స్వీకరించరాదు. కస్టమర్ నుండి లంచం లేదా ఏ రకమైన చెల్లింపు అయినా ఆఫర్ చేయబడిన అసోసియేట్ ఉద్యోగి/ప్రతినిధి, ఆ విషయాన్ని తన యాజమాన్యానికి నివేదించాలి.
b. వ్యాపారం పొందడం కోసం భావి కస్టమర్/వినియోగదారునికి నగదు లేదా వస్తు రూపంలో ఎలాంటి బహుమతులు/ప్రతిఫలాలు ఇవ్వకూడదు.

(10) DSA/DMA లేదా/మరియు దాని ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు క్రింది పనులు చేయకూడదు
a. DSA/DMA లేదా వారి ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు వ్యక్తిగత స్వేచ్ఛను గౌరవించాలి – భావి కస్టమర్ నుండి తగినంత భౌతిక దూరం పాటించాలి;
b. అతడు/ఆమె ద్వారా ఆఫర్‌పై ఆసక్తి లేదని తెలిపిన ప్రాస్పెక్టర్ కస్టమర్‌ను 3

నెలల వ్యవధిలో మళ్లీ కలవకుండా చూసుకోవాలి.

c. భావి కస్టమర్ యొక్క ఇష్టం లేకపోయినా వారి నివాసంలోకి / ఆఫీసులోకి ప్రవేశించకూడదు;

d. ఎక్కువ సంఖ్యలో కస్టమర్‌ను కలవడానికి వెళ్లకూడదు, అంటే అవసరమైతే ఒక ఉద్యోగి/ప్రతినిధి మరియు ఒక సూపర్‌వైజర్ మాత్రమే వెళ్లాలి;

e. భావి కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత గోప్యతను గౌరవించాలి;

f. సందర్శన సమయంలో భావి కస్టమర్ అందుబాటులో లేక కేవలం కుటుంబ సభ్యులు / ఆఫీసు సిబ్బంది మాత్రమే ఉంటే, కస్టమర్‌ను తిరిగి కాల్ చేయమని కోరుతూ సందర్శనను ముగించాలి;

g. ఒకవేళ కస్టమర్ అడిగినట్లయితే, అతడి/ఆమె టెలిఫోన్ నెంబరు, సూపర్‌వైజర్ లేదా కంపెనీ యొక్క సంబంధిత అధికారి పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలను అందించాలి. మరియు

h. భావి కస్టమర్‌తో చర్చలను ఎల్లప్పుడూ వ్యాపార విషయాలకే పరిమితం చేయాలి – వృత్తిపరమైన దూరాన్ని పాటించాలి.

(11) DSA / DMA లేదా వారి ఉద్యోగులు / ప్రతినిధులు భావి కస్టమర్‌ను కలిసేటప్పుడు ఖచ్చితంగా వృత్తిపరమైన ఫార్మల్ దుస్తులను ధరించాలి.

(12) భావి కస్టమర్‌కు పంపే ఎలాంటి సమాచారమైనా కంపెనీ ఆమోదించిన విధానం మరియు ఫార్మాట్‌లో మాత్రమే ఉండాలి.

(13) వ్యక్తులకు నిర్దిష్ట అర్హత అవసరం లేనప్పటికీ, కార్పొరేట్ సంస్థలు తమ సంస్థ స్వభావాన్ని బట్టి పార్టనర్‌షిప్ డీడ్, మెమోరాండమ్ ఆఫ్ అసోసియేషన్ లేదా నిబంధనావళి పత్రాలలో DSA వ్యాపారాన్ని పొందడాన్ని ఒక ప్రధాన లక్ష్యంగా కలిగి ఉండాలి.

(14) కంపెనీతో కాంట్రాక్ట్ లేదా ఎంపానెల్‌మెంట్ పొందగోరే DSA/DMA తమ దరఖాస్తులను సూచించిన ఫార్మాట్ లోనే సమర్పించాలి.

(15) అవుట్‌సోర్సింగ్ ఒప్పందం

i. సంస్థకు మరియు సర్వీస్ ప్రొవైడర్‌కు మధ్య ఉండే షరతులను లిఖితపూర్వక ఒప్పందంలో పొందుపరచి, వాటి న్యాయపరమైన అమలు సామర్థ్యాన్ని కంపెనీ లీగల్ కౌన్సిల్‌చే వేరిఫై చేయించాలి.

ii. అటువంటి ప్రతి ఒప్పందం ఎదురయ్యే నష్టభయాలను మరియు వాటి నివారణ వ్యూహాలను పొందుపరచాలి. న్యాయపరమైన నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండేందుకు వీలుగా అవుట్‌సోర్సింగ్ ప్రక్రియపై తగిన అదుపును, అవసరమైనప్పుడు జోక్యం చేసుకునే హక్కును కంపెనీ వద్ద ఉంచుకునేలా ఒప్పందం సడలింపు కలిగి ఉండాలి.

iii. ఒప్పందంలో రెండు పక్షాల మధ్య ఉన్న చట్టపరమైన సంబంధం స్వభావాన్ని – అంటే ఏజెంట్, ప్రిన్సిపల్ లేదా ఇతర సంబంధమా అనేదాన్ని స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. ఒప్పందంలోని కొన్ని ముఖ్యాంశాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉండాలి:

a) అనుకూలమైన సేవ మరియు పనితీరు ప్రమాణాలతో సహా ఏయే కార్యకలాపాలను అవుట్‌సోర్స్ చేయబోతున్నారో ఒప్పందంలో స్పష్టంగా నిర్వచించాలి;

b) సర్వీస్ ప్రొవైడర్ వద్ద ఉన్న అవుట్‌సోర్సింగ్ సేవలకు సంబంధించిన బుక్స్, రికార్డులు మరియు సమాచారాన్ని తనిఖీ చేసే హక్కు కంపెనీకి ఉండాలి;

c) సర్వీస్ ప్రొవైడర్ సేవలను కంపెనీ నిరంతరం మానిటర్ చేయడానికి, లోపాలు ఉంటే తక్షణమే సరిదిద్దే చర్యలు చేపట్టడానికి ఒప్పందంలో వెసులుబాటు ఉండాలి;

d) అవసరమనుకుంటే ఒప్పందాన్ని రద్దు చేసే నిబంధన మరియు ఒప్పంద రద్దు అమలుకు పట్టే కనిష్ఠ సమయాన్ని కూడా చేర్చాలి;

e) వినియోగదారుల వివరాల గోప్యతను కాపాడటానికి మరియు భద్రతా లోపాలు లేదా డేటా లీకేజీ జరిగినప్పుడు సర్వీస్ ప్రొవైడర్ బాధ్యత వహించేలా నిబంధనలను పొందుపరచాలి;

f)వ్యాపార కార్యకలాపాలు ఆగిపోకుండా సజావుగా సాగడానికి అవసరమైన అత్యవసర ప్రణాళికలను సిద్ధం చేసుకోవాలి;

g) పొందిన అవుట్‌సోర్సింగ్ పనులను సర్వీస్ ప్రొవైడర్ మరొక మూడో వ్యక్తికి లేదా సంస్థకు తిరిగి అవుట్‌సోర్స్ చేయడాన్ని ఒప్పందం నిషేధించాలి;

h) సర్వీస్ ప్రొవైడర్‌పై దాని అంతర్గత లేదా బాహ్య ఆడిటర్ల ద్వారా లేదా దాని తరఫున వ్యవహరించడానికి నియమించిన ఏజెంట్ల ద్వారా ఆడిట్ నిర్వహించే హక్కును కంపెనీకి అందించాలి మరియు కంపెనీ కొరకు చేయబడ్డ సేవలతో కలిపి సర్వీస్ ప్రొవైడర్ పై ఏదైనా ఆడిట్ లేదా రివ్యూ రిపోర్టులు మరియు కనుగొన్న విషయాలను పొందే హక్కును ఇది అందించాలి.

i)ఔట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందాలలో నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ లేదా దాని ద్వారా అధికారం పొందిన వ్యక్తులు, కంపెనీ యొక్క పత్రాలు, లావాదేవీల రికార్డులు మరియు సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ద్వారా ఇవ్వబడిన, నిల్వ చేయబడిన లేదా ప్రాసెస్ చేయబడిన ఇతర అవసరమైన సమాచారాన్ని సహేతుకమైన సమయంలోగా యాక్సెస్ చేసుకోవడానికి అనుమతించే నిబంధనలు ఉండాలి.

j)అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందంలో నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క హక్కును గుర్తించడానికి ఒక నిబంధన కూడా ఉండాలి, కంపెనీ యొక్క సర్వీస్ ప్రొవైడర్ మరియు దాని పుస్తకాలు మరియు ఖాతాను దాని అధికారులు లేదా ఉద్యోగులు లేదా ఇతర వ్యక్తులలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది తనిఖీ చేయించాలి.

k) కాంట్రాక్ట్ గడువు ముగిసిన తర్వాత లేదా రద్దు చేయబడిన తర్వాత కూడా కస్టమర్ యొక్క సమాచారం యొక్క గోప్యతను పాటించేలా ఔట్ సోర్సింగ్ అగ్రిమెంట్ అందించాలి.

l)దీనికి సంబంధించి కంపెనీ యొక్క చట్టపరమైన/నియంత్రణ బాధ్యతకు అనుగుణంగా సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ద్వారా డాక్యుమెంట్ లు మరియు డేటాను భద్రపరచడానికి అవుట్ సోర్సింగ్ అగ్రిమెంట్ అందించాలి.

(16) ఒప్పందం రద్దు

i. అవసరమనుకుంటే ఒప్పందాన్ని రద్దు చేసే నిబంధన మరియు ఒప్పంద రద్దు

అమలుకు పట్టే కనిష్ఠ సమయాన్ని కూడా చేర్చాలి.

ii. అగ్రిమెంట్ కాలవ్యవధి ముగిసిన వెంటనే కంపెనీ ద్వారా తాజా కాంట్రాక్ట్ ద్వారా రెన్యువల్ చేయబడితే తప్ప అగ్రిమెంట్ ఆటోమేటిక్‌గా రద్దు చేయబడుతుంది.

iii. తాజా ఒప్పందం ద్వారా పునరుద్ధరించనంత వరకు మరియు ఒప్పందం ముగిసిన తరువాత కంపెనీ తరపున ఏదైనా తాజా వ్యాపారము చేయడానికి ఏ DSA/DMA అనుమతించబడదు.

(17) DSA/DMA కంపెనీతో నిమగ్నత/ఎంప్యానెల్ మెంట్ కోరినప్పుడు, అది లేదా/మరియు దాని ఉద్యోగులు/ప్రతినిధి ప్రతి సంవత్సరం రెండు రోజుల ప్రాథమిక శిక్షణ మరియు ఒక రోజు శిక్షణ ద్వారా వెళ్ళవలసి ఉంటుంది, దీనిని కంపెనీ లేదా దాని గ్రూపు కంపెనీ ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది. కంపెనీ వారి ద్వారా అందించిన ట్రైనింగ్ రికార్డును కూడా మెయింటైన్ చేయాలి.

(18) DSA / DMA సేవలని పొందుతున్న కంపెనీ, తమ వద్ద నమోదు చేయబడిన లేదా ఎంపానెల్ అయిన DSA/DMA ల తాజా డేటాబేస్‌ను నిర్వహించాలి. కంపెనీ DSA/DMA తో కుదుర్చుకున్న ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం నిర్వహించిన తనిఖీ నివేదికను మరియు దానిపై తీసుకున్న చర్యల నివేదికను (ATR) భద్రపరచాలి.

(19) సాధారణ

a) సేవా సంస్థ తమ అవుట్‌సోర్సింగ్ బాధ్యతలను నిరంతరం నెరవేర్చగలదా లేదా అని అంచనా వేయడానికి కంపెనీ కనీసం ఏటా ఒక్కసారైనా వారి ఆర్థిక మరియు కార్యాచరణ పరిస్థితులను సమీక్షించాలి. సర్వీస్ ప్రొవైడర్ గురించి అందుబాటులో ఉన్న మొత్తం సమాచారం ఆధారంగా అటువంటి తగిన శ్రద్ధ సమీక్షలు, పనితీరు ప్రమాణంలో ఏదైనా క్షీణత లేదా ఉల్లంఘనను గోప్యంగా మరియు భద్రత మరియు వ్యాపార కొనసాగింపు సంసిద్ధతలో హైలైట్ చేయాలి.

b) అవుట్‌సోర్సింగ్ కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడానికి మరియు నియంత్రించడానికి కంపెనీ ఒక నిర్వహణా వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయాలి. సర్వీస్ ప్రొవైడర్లతో కుదుర్చుకునే అవుట్‌సోర్సింగ్ అగ్రిమెంట్లలో సదరు పనుల నియంత్రణ, మానిటరింగ్‌కు సంబంధించిన క్లాజులు ఉండేలా సంస్థ నిర్ధారించుకోవాలి.

c) కంపెనీ అంతర్గత ఆడిటర్లు లేదా బాహ్య ఆడిటర్ల ద్వారా రెగ్యులర్ ఆడిట్లు, ఔట్ సోర్సింగ్ ఏర్పాట్లను పర్యవేక్షించడం మరియు నిర్వహించడంలో, కంపెనీ దాని రిస్క్ మేనేజ్ మెంట్ ఫ్రేమ్ వర్క్ కు అనుగుణంగా ఉండటం మరియు ఈ మార్గదర్శకాల యొక్క ఆవశ్యకతలను మదింపు చేయాలి.

d) ఏదేని కారణం చేత ఒప్పందం రద్దయినట్లయితే, కస్టమర్లు సదరు సేవా సంస్థతో లావాదేవీలు కొనసాగించకుండా ఉండేందుకు ఈ విషయాన్ని బహిరంగంగా ప్రచారం చేయాలి.

e) కంపెనీ తన అంతర్గతంగా ఒక ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయాలి మరియు ఎలక్ట్రానిక్, ప్రింట్ మీడియా ద్వారా దానికి విస్తృత ప్రచారం కల్పించాలి.

f) కంపెనీ నియమించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు

నెంబరును అందరికీ తెలియజేయాలి మరియు విస్తృతంగా ప్రచారం చేయాలి.

g) నిర్ధారిత అధికారి కస్టమర్ల యొక్క నిజమైన క్లేశాన్ని నిర్ధారించుకోవాలి మరియు ఆలస్యం చేయకుండా వెంటనే పరిష్కరించాలి.

h) కంపెనీ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెషినరీ అవుట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీకి అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యను కూడా డీల్ చేస్తుందని స్పష్టంగా సూచించాలి.

i) సాధారణంగా, వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులు/సమస్యలను తెలిపేందుకు 30 రోజుల కాలపరిమితి ఇవ్వబడుతుంది. కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం మరియు ఫిర్యాదులకు స్పందించడానికి నిర్ణయించిన సమయ పరిమితిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచాలి.

j) DSA/DMAలకు ఎలాంటి చెల్లింపులు కూడా నగదు రూపంలో చేయకూడదు. ఫీజులు, ఇన్సెంటివ్‌లు వంటి చెల్లింపులను కేవలం వారి బ్యాంక్ ఖాతాకు డైరెక్ట్ క్రెడిట్ ద్వారానే అందించాలి.

k) DSA/DMA లు ఏ పరిధిలో పనిచేయాలో ఆ పని ప్రాంతాన్ని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

l) DSA/DMA నిర్దేశిత ఫార్మాట్‌లో మాత్రమే లీడ్ సమాచారాన్ని పంచుకోవాలి.

a) ఒప్పందం ప్రకారం, DSA/DMA లేదా వారి ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులకు కంపెనీ మరియు/లేదా కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత మరియు వ్యాపార సమాచారానికి ప్రాప్యత లభించవచ్చు. తమ ఆధీనంలో ఉన్న వినియోగదారుల డేటా మరియు సమాచారం లీక్ కాకుండా, సురక్షితంగా మరియు గోప్యంగా ఉంచేలా DSA/DMA చర్యలు తీసుకోవాలి.

b) అతడు/ఆమె/ఆమె పేర్కొనబడ్డ మోడల్ ప్రవర్తనా నియమావళిని చదివినట్లుగాను మరియు దానిలో కనబరచిన నియమనిబంధనలు అన్నింటినీ పూర్తిగా అర్థం చేసుకున్నట్లుగా DSA/DMA అంగీకరించాలి మరియు పేర్కొనబడ్డ ప్రవర్తనా నియమావళికి తూచా తప్పకుండా కట్టుబడి ఉండేందుకు DSA/DMA అంగీకరిస్తున్నట్లుగా ప్రకటించాలి.

c) తప్పు చేసిన ఉద్యోగులు/ప్రతినిధుల ద్వారా చేయబడ్డ మోసాన్ని DSA/DMA నియతానుసారంగా కంపెనీకి నివేదించాలి మరియు దానిపై ఏకీకృత డేటా/సమాచారాన్ని కంపెనీ ద్వారా NHBకి సబ్మిట్ చేయాలి. సమాచారంలో వ్యక్తి పేరు, చిరునామా, DSA తో అసోసియేట్ అయిన DSA పేరు మరియు మోసం యొక్క స్వభావం చేర్చబడాలి. అటువంటి ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు భవిష్యత్తులో కంపెనీతో DSA/DMA వ్యాపారం చేయకుండా శాశ్వతంగా నిషేధించబడతారు.

(20) కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడటం లేదా ఈ నియమావళిని ఉల్లంఘించినట్లుగా ఖాతాదారుడి నుంచి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందుకున్న పక్షములో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు హ్యాండిల్ చేయడానికి మరియు నష్టాన్ని భర్తీ చేయుటకు తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి.

12. పూచీదారులు

ఒక వ్యక్తిని రుణానికి పూచీకత్తుదారుగా పరిగణించినప్పుడు కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు క్రింది

సమాచారాన్ని తెలియజేయాలి,

a. పూచీదారుడిగా అతని/ఆమె బాధ్యత;

b. కంపెనీకి అతను/ఆమె అంగీకరించే బాధ్యత యొక్క మొత్తం;

c. కంపెనీ అతన్ని/ఆమెను బాధ్యతను చెల్లించమని కోరే పరిస్థితులు;

d. పూచీకత్తుదారుగా డబ్బులు చెల్లించకపోతే, కంపెనీ వద్ద ఉన్న వారి ఇతర డిపాజిట్లు లేదా సొమ్మును మళ్లించే అధికారం సంస్థకు ఉందో లేదో తెలిపే సమాచారం;

e. పూచీదారుల అతడి/ఆమె బాధ్యత నిర్దిష్ట మొత్తానికి పరిమితం కావొచ్చు లేదా అది అపరిమితంగా ఉండవచ్చు. మరియు

f. పూచీదారుగా అతడి/ఆమె బాధ్యతల నుంచి డిశ్చార్జ్ అయ్యే సమయం మరియు పరిస్థితులు, అదేవిధంగా దీని గురించి కంపెనీ అతడికి/ఆమెకు తెలియజేసే విధం.

g. బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, క్రెడిటార్/రుణదాత చేసిన డిమాండ్‌కు కట్టుబడి ఉండటానికి పూచీదారుడు నిరాకరిస్తే అటువంటి పూచీదారుడిని కూడా ఉద్దేశ్యపూర్వక డిఫాల్టర్‌గా పరిగణిస్తారు.

అతడు/ఆమె పూచీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ముఖ్యమైన ప్రతికూల మార్పు/లు ఉన్నట్లుగా కంపెనీ అతడు/ఆమెకి తెలియజేస్తుంది.

13. రహస్యం మరియు గోప్యత

కస్టమర్ల ప్రస్తుత మరియు పాత వ్యక్తిగత డేటా అంతా వ్యక్తిగతమైనదిగా మరియు రహస్యమైనదిగా భావించబడుతుంది, ఇది దిగువ పేర్కొన్న విధానాలను అనుసరిస్తుంది.

a. దిగువ పేర్కొన్న అసాధారణ సందర్భాల్లో మినహా, కస్టమర్ ల ద్వారా అందించబడినా లేదా మరోవిధంగా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ తమ గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలు/అస్థిత్వాలతో సహా ఎవరికీ వెల్లడించదు:

   i. చట్టం ప్రకారం సమాచారం ఇవ్వాల్సి వస్తే..

   ii. సమాచారాన్ని వెల్లడించడానికి ప్రజల పట్ల బాధ్యత ఉండటం;

   iii. కంపెనీ ప్రయోజనాల దృష్ట్యా సమాచారం ఇవ్వడం అవసరమైనప్పుడు (ఉదాహరణకు, మోసాలను నిరోధించడానికి). అయితే, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కొరకు గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలతో సహా మరెవరికీ కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించిన సమాచారాన్ని (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) ఇవ్వడానికి దీనిని ఒక కారణంగా ఉపయోగించరాదు.

   iv. కస్టమర్ సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కంపెనీని కోరితే, లేదా కస్టమర్ యొక్క అనుమతితో.

   v. ఖాతాదారుల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని కంపెనీ అడిగినట్లయితే, దానిని ఇవ్వడానికి ముందు అతడి/ఆమె రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.

b. అతడి గురించి కంపెనీ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేసుకోవడానికి ప్రస్తుతం ఉన్న చట్టపరమైన కార్యాచరణ కింద/ హక్కుల పరిధి గురించి ఖాతాదారుడికి సమాచారం అందిస్తాం.

c. ఖాతాదారుడు నిర్దిష్టంగా అధికారం ఇచ్చినట్లయితే తప్ప, కంపెనీ ఖాతాదారుడి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీతో సహా ఎవరైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించరాదు.

14. సాధారణ

a. రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనల్లో పేర్కొనబడ్డ ఉద్దేశ్యాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా కంపెనీ దూరంగా ఉంటుంది (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం గమనించబడనట్లయితే)

b. రుణం ఖాతాను బదిలీ చేయాలని రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన వచ్చినట్లయితే, కంపెనీ యొక్క ఆమోదం లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన వచ్చిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా మరియు పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉండాలి.

c. రుణాలు వసూలు చేసే క్రమంలో, అవేళల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం వేధించడం, వసూలు కోసం బలప్రయోగం చేయడం వంటి వేధింపుల చర్యలకు కంపెనీ పూనుకోకూడదు. కస్టమర్ల నుండి వచ్చే ఫిర్యాదులలో సిబ్బంది రఫ్ ప్రవర్తన కూడా ఒక భాగంగా ఉంది కాబట్టి, కస్టమర్లతో సముచితంగా వ్యవహరించేలా సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ అందుతుందని కంపెనీ నిరూపించుకోవాలి.

d. కంపెనీ లేదా దాని ఏజెంట్లు తమ అప్పుల వసూలు ప్రయత్నాలలో ఎవరిపైనా నోటి మాట ద్వారా గానీ లేదా శారీరకంగా గానీ ఎటువంటి బెదిరింపులు లేదా వేధింపులకు పాల్పడకుండా ఖచ్చితంగా చూడాలి; ఇందులో బహిరంగంగా అవమానించే ఉద్దేశ్యం ఉన్న చర్యలు లేదా రుణం తీసుకున్నవారి కుటుంబ సభ్యులు, రెఫరీలు మరియు స్నేహితుల వ్యక్తిగత గోప్యతకు భంగం కలిగించడం, మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా తగని మెసేజ్‌లు పంపడం, బెదిరింపు మరియు/లేదా అనామక కాల్‌లు చేయడం, బకాయి పడ్డ రుణాల వసూలు కోసం రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/లేదా ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయడం, అసత్య మరియు తప్పుదోవ పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం మొదలైనవి ఉంటాయి.

e. రుణాలు మంజూరు చేసే సమయంలో, రీపేమెంట్ మొత్తం, వ్యవధి మరియు ఏ వ్యవధిలో చెల్లించాలనే రీపేమెంట్ ప్రాసెస్ గురించి కంపెనీ కస్టమర్‌కు సమగ్రంగా వివరించాల్సి ఉంటుంది. కానీ, కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్‌ను పాటించని పక్షంలో, బకాయిలు వసూలు చేయడానికి చట్టానికి లోబడి రూపొందించిన నిర్దిష్ట విధానాన్ని అనుసరించాల్సి ఉంటుంది. ఈ ప్రక్రియలో అతనికి/ఆమెకు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా నేరుగా వెళ్లి కలవడం ద్వారా వినియోగదారునికి గుర్తు చేయడం మరియు/లేదా ఏవైనా పూచీకత్తులు (సెక్యూరిటీ) ఉంటే వాటిని స్వాధీనం చేసుకోవడం ఉంటాయి.

f. క్రింద పేర్కొన్న సందర్భాలలో గృహ రుణాలను ముందస్తుగా క్లోజ్ చేయడంపై కంపెనీ ఎలాంటి ప్రీ-పేమెంట్ లేవీ లేదా పెనాల్టీని విధింపకూడదు:

i గృహ రుణం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ముందుస్తుగా క్లోజ్ చేసినట్లయితే..

ii గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్న చోట మరియు రుణగ్రహీత వారి సొంత మూలాలు నుంచి రుణాన్ని ముందుగా క్లోజ్ చేసినట్లయితే.
''సొంతమూలాలు'' అనే పదానికి ఉద్దేశ్యం అంటే బ్యాంకు/HFC/NBFC / లేదా ఒక ఆర్థిక సంస్థ నుంచి కొరకు అప్పు తీసుకోవడం మినహా ఏదైనా సోర్స్.

iii అన్ని డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ (ఫిక్స్‌డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ కాంబినేషన్) హౌసింగ్ లోన్‌లు, ప్రీ క్లోజర్ సమయంలో, రుణం ఫిక్స్‌డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉన్నదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్‌డ్/ఫ్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ప్రీ క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి.

iv డ్యూయల్/స్పెషల్ రేటు హౌసింగ్ రుణాలు అయితే, ఫిక్స్‌డ్ వడ్డీరేటు కాలం ముగిసిన తరువాత, రుణం ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణంగా మార్చిన అనంతరం ఫ్లోటింగ్ రేటు కొరకు ప్రీ క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. ఇకపై ముందస్తుగా ముగించే అటువంటి డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ రుణాలు అన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది.

v ఫిక్స్‌డ్ రేటు రుణం అనేది రుణం మొత్తం కాలవ్యవధికి నిర్ణయించబడిన రేటు అని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

vi డిసెంబర్ 31, 2025 న లేదా అంతకు ముందు మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన ప్రస్తుత రుణాల విషయంలో, సహ-బాధ్యులు ఉన్నా లేకపోయినా, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారేతర అవసరాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదేని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్‌పై ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు / ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీలను కంపెనీ విధించకూడదు.

vii జనవరి 1, 2026 న లేదా ఆ తర్వాత మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్‌లపై టర్మ్ రుణాలు మరియు డిమాండ్ రుణాలు ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీల విధింపుకు సంబంధించి కంపెనీ క్రింది మార్గదర్శకాలను పాటించాలి:
కంపెనీ ప్రస్తుతం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై రుణాలను అందించడం లేదు. కంపెనీ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై రుణాలను అందించడం ప్రారంభించినట్లయితే, సంబంధిత మార్గదర్శకాలను పాటించాలి.

a. సహ-బాధ్యులు ఉన్నా లేకపోయినా, వ్యక్తులకు వ్యాపారేతర అవసరాల కోసం మంజూరు చేసిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణాలపై కంపెనీ ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలను వసూలు చేయకూడదు.

b. మైక్రో, స్మాల్ అండ్ మీడియం ఎంటర్‌ప్రైజెస్ డెవలప్‌మెంట్ (MSMED) యాక్ట్, 2006 లో నిర్వచించబడిన ప్రకారం, సహ-బాధ్యులు ఉన్నా లేకపోయినా, వ్యక్తులు మరియు సూక్ష్మ, చిన్న తరహా పరిశ్రమలకు (MSEs) వ్యాపార అవసరాల కోసం మంజూరు చేసిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణాల కోసం:

i. NBFC-అప్పర్ లేయర్ ఎటువంటి ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలను

విధించకూడదు.

ii. ఒక NBFC-మిడిల్ లేయర్ ₹50 లక్షల వరకు మంజూరు చేయబడిన మొత్తం/పరిమితి ఉన్న రుణాలపై ఎలాంటి ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలను వసూలు చేయకూడదు.

c. పైన పేర్కొన్న పేరాలు vii(a) మరియు vii(b) లోని నిర్దేశాలు రుణాలు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తు చెల్లింపు చేయడానికి ఉపయోగించే నిధుల మూలంతో సంబంధం లేకుండా మరియు ఎటువంటి కనీస లాక్-ఇన్ కాలపరిమితి లేకుండా వర్తిస్తాయి.

d. డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేటు (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ రేట్ల కలయిక) రుణాలకు పైన పేర్కొన్న నిర్దేశాల వర్తింపు అనేది ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో సదరు రుణం ఫ్లోటింగ్ రేటులో ఉందో లేదో అనేదానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.

viii పైన పేరాలు vii (a) మరియు vii (b) లో పేర్కొన్నవి కాకుండా ఇతర సందర్భాలలో, ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, అవి కంపెనీ ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం ఉంటాయి. అయితే, టర్మ్ రుణాల విషయంలో, కంపెనీ ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలను విధిస్తే, అవి ముందస్తుగా చెల్లిస్తున్న మొత్తం ఆధారంగా ఉంటాయి. క్యాష్ క్రెడిట్/ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ సదుపాయాల విషయంలో, గడువు తేదీకి ముందే సదుపాయాన్ని ముగించినందుకు విధించే ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు మంజూరు చేసిన పరిమితికి మించని మొత్తంపై విధించబడతాయి.

ix. క్యాష్ క్రెడిట్/ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఫెసిలిటీల విషయంలో, రుణ అగ్రిమెంట్‌లో పేర్కొనబడ్డ కాలానికి ముందు ఫెసిలిటీని రెన్యువల్ చేయకూడదని రుణగ్రహీత కంపెనీకి తెలియజేసినట్లయితే, ఫెసిలిటీ గడువు తేదీలోగా మూసివేయబడితే ఎలాంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు వర్తించవు.

x. కంపెనీ కోరిక మేరకు లేదా కంపెనీ ప్రమేయం వలన ముందస్తు చెల్లింపు జరిగినప్పుడు కంపెనీ ఎలాంటి ఛార్జీలను వసూలు చేయకూడదు.

xi. ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీల వర్తింపు లేదా అనావశ్యకత గురించి మంజూరు పత్రం మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. ఇంకను, నిర్దేశించిన విధంగా కీ ఫ్యాక్ట్స్ స్టేట్‌మెంట్ (KFS) అందించాల్సిన రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్‌ల విషయంలో, ఈ విషయాన్ని KFS లో కూడా పేర్కొనాలి. ఇక్కడ నిర్దేశించిన విధంగా వెల్లడించని ఎలాంటి ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలను కంపెనీ వసూలు చేయకూడదు.

xii. కంపెనీ అంతకుముందు మినహాయించిన (రద్దు చేసిన) ఎలాంటి ఛార్జీలు/రుసుములను రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో భూతకాల ప్రభావంతో (గతానికి వర్తించేలా) వసూలు చేయకూడదు.

f. ఇంకను, కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన హౌసింగ్ రుణం యొక్క ముఖ్యమైన నియమాలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా, కంపెనీ అన్ని సందర్భాలలోనూ నిర్దేశిత ఫార్మాట్‌లో అటువంటి రుణం యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నియమాలు మరియు షరతులు (MITC) కలిగిన పత్రాన్ని (అంటే KFS లో చేర్చబడిన వివరాలు కాకుండా) పొందాలి. కంపెనీ తీసుకునే

సాధారణ లోన్ మరియు సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్లకు అదనంగా ఈ పత్రం ఉంటుంది. సదరు పత్రాన్ని రెండు ప్రతులుగా (డూప్లికేట్‌గా) మరియు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో తయారు చేయాలని కంపెనీకి సూచించడమైనది. కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య సరిగ్గా అమలు చేయబడిన (సంతకాలు చేయబడిన) రెండవ ప్రతిని రసీదు పొంది రుణగ్రహీతకు అందజేయాలి.

g. కంపెనీ కార్యకలాపాల్లో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి సర్వీస్ ఛార్జీలు, వడ్డీరేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు(ఒకవేళ ఏదైనా), అందించే సేవలు, ప్రొడక్ట్ సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కొరకు సమయ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మొదలైన వివిధ కీలక భావనలను ప్రదర్శించడం అవసరం. కంపెనీ ఆర్‌బిఐ ఆదేశాల మేరకు "నోటీస్ బోర్డ్", "బుక్‌లెట్‌లు/ బ్రోచర్‌లు", "వెబ్‌సైట్", "ఇతర డిస్‌ప్లే విధానాలు" మరియు "ఇతర సమస్యల"పై సిఫారసు చేయబడిన ఫార్మాట్ ప్రకారము ఆదేశాలను పాటించాలి.

h. కంపెనీ దిగువ పేర్కొన్న ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషల్లో తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి ప్రదర్శిస్తుంది: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.

i. కంపెనీ అప్పు ఇచ్చే విషయంలో లింగబేధం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపం. తదుపరి, ప్రొడక్టులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం లేదా శారీరక వికలాంగుల దరఖాస్తుదారులను కంపెనీ వివక్ష చూపదు. అయితే, సమాజంలోని విభిన్న వర్గాల కొరకు రూపొందించబడ్డ పథకాలను ఏర్పాటు చేయడం లేదా పాల్పంచుకోవడం నుంచి కంపెనీని ఇది నిరోధించదు.

j. ప్రవర్తనా నియామావళిను ప్రచారం చేయడానికి, కంపెనీ దిగువ పేర్కొన్న వీటిని చేయాలి:

   a. పాత మరియు కొత్త ఖాతాదారులకు; ప్రవర్తనానియామావళి కాపీని అందించాలి;

   b. అభ్యర్థనపై కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా ఈ నిబంధనావళిని అందుబాటులో ఉంచడం;

   c. ఈ ప్రవర్తనా నియమావళిని మా ప్రతి బ్రాంచీ మరియు; వెబ్‌సైట్‌పై లభ్యమయ్యేలా చూడాలి, మరియు

   d. ప్రవర్తనా నియమావళి గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు ప్రవర్తనా నియమావళిని ఆచరణలో పెట్టడానికి వారి సిబ్బందికి శిక్షణ ఇచ్చేలా చూసుకోండి.

15. రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించుకోవడానికి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు

కంపెనీ ఈ క్రింది విధానాలను అవలంబించాలి:

1. ప్రధాన సంస్థగా కంపెనీ, తమ ఏజెంట్లు చేసే పనులకు జవాబుదారీగా ఉంటుంది. అందువల్ల, బాకీల రికవరీలో నిమగ్నమైన తమ ఏజెంట్లు వసూలు ప్రక్రియలో ఉన్నప్పుడు కంపెనీ నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళితో పాటు ఈ గైడ్‌లైన్స్ మరియు ఆదేశాలను తప్పకుండా పాటించేలా సంస్థ నిర్ధారించుకోవాలి.
   ఈ నిబంధనల పరిధిలో 'ఏజెంట్లు' అంటే సంస్థ ద్వారా ఎంగేజ్ అయిన ఏజెన్సీలు

మరియు ఆయా ఏజెన్సీలకు చెందిన ఏజెంట్లు లేదా సిబ్బంది అని అర్థం చేసుకోవాలి. లోన్ రికవరీ ప్రాసెస్‌లో సంస్థ యొక్క సొంత సిబ్బంది కూడా ఈ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండేలా కంపెనీ సాధారణంగా చర్యలు తీసుకుంటుందని భావిస్తున్నారు.

2. రికవరీ ఏజెంట్లను తీసుకోవడం

i. రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించుకోవడానికి కంపెనీ వద్ద తగిన పరిశీలన ప్రక్రియ ఉండాలి, ఇది ఇతర విషయాలతోపాటు రికవరీ ప్రక్రియలో పాల్గొనే వ్యక్తులను కూడా కవర్ చేసేలా రూపొందించబడాలి.

ii. రికవరీ ప్రక్రియలో తమచే నియమించబడిన ఏజెంట్లు తమ ఉద్యోగుల పూర్వాపరాలను పరిశీలించేలా కంపెనీ చూడాలి, ఇందులో అత్యంత జాగ్రత్తగా ఉద్యోగ నియామకానికి ముందు పోలీసు పరిశీలన కూడా ఉండవచ్చు మరియు పూర్వాపరాల పునఃపరిశీలనను ఎంత కాలపరిమితిలో నిర్వహించాలో కంపెనీ నిర్ణయించవచ్చు.

3. రికవరీ ఏజెంట్లకు శిక్షణ

i రికవరీ ఏజెంట్లు ప్రత్యేకించి ఫోన్ చేసే సమయాలు, కస్టమర్ సమాచార గోప్యత వంటి అంశాలలో తమ బాధ్యతలను జాగ్రత్తగా మరియు సున్నితత్వంతో నిర్వహించడానికి తగిన శిక్షణ పొందేలా కంపెనీ చూడాలి.

ii ఒక సంవత్సరం కాలంలో, తమ రికవరీ ఏజెంట్లందరూ ఇండియన్ ఇన్‌స్టిట్యూట్ ఆఫ్ బ్యాంకింగ్ అండ్ ఫైనాన్స్ (IIBF) నిర్దేశించిన శిక్షణను పూర్తి చేసి, ఆ సంస్థ నుండి సర్టిఫికేట్ పొందేలా కంపెనీ చూడాలి.

iii ఇంకా, కంపెనీ ద్వారా నియమించబడిన సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు కూడా పైన పేర్కొన్న శిక్షణ పొంది IIBF నుండి సర్టిఫికేట్ పొందిన సిబ్బందిని మాత్రమే నియమించుకోవాలి.

4. రికవరీ ఏజెంట్ల గురించి రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయడం

i కంపెనీ రికవరీ ఏజెన్సీ సంస్థలు / కంపెనీలు / వ్యక్తుల జాబితాను దాని వెబ్‌సైట్, శాఖలు / కార్యాలయాలు, మొబైల్ అప్లికేషన్లు లేదా కస్టమర్లో నిమగ్నమవ్వడానికి ఉపయోగించే ఏదైనా ఇతర ప్లాట్‌ఫారమ్లో పేరు మరియు ఎన్‌ప్యానెల్‌మెంట్ వ్యవధితో సహా ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

ii తగిన నోటీసు మరియు తగిన అధికారాన్ని ధృవీకరించడం కొరకు, రికవరీ ఏజెన్సీకి డిఫాల్ట్ కేసులను ఫార్వర్డ్ చేసేటప్పుడు రికవరీ ఏజెన్సీ సంస్థలు/కంపెనీల వివరాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

iii తదుపరి, కొన్ని సందర్భాల్లో, తిరస్కరించడం/లభ్యం కాకపోవడం/తప్పించుకోవడం వల్ల రుణగ్రహీత రికవరీ ఏజెన్సీకి సంబంధించిన వివరాలను అందుకోకపోవచ్చు.

iv గుర్తింపును ధృవీకరించడం కొరకు, ఏజెంట్ నోటీసు యొక్క కాపీ మరియు కంపెనీ నుంచి అధికార లేఖతోపాటుగా కంపెనీ లేదా ఏజెన్సీ ఫర్మ్/కంపెనీ ద్వారా జారీ చేయబడ్డ గుర్తింపు కార్డును కూడా తీసుకెళ్లడం సముచితంగా ఉంటుంది.

v రికవరీ ప్రక్రియ సమయంలో కంపెనీ ద్వారా రికవరీ ఏజెన్సీని మార్చినట్లయితే, కంపెనీ మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడానికి అదనంగా, కొత్త ఏజెంట్ తన గుర్తింపు కార్డుతోపాటుగా నోటీసు మరియు అధికార లేఖను తీసుకెళ్లాలి.

vi నోటీసు మరియు అధికార లేఖ, ఇతర వివరాలతోపాటు, సంబంధిత రికవరీ ఏజెన్సీ యొక్క టెలిఫోన్ నంబర్లు కూడా ఉండాలి. రికవరీ ఏజెంట్ ల ద్వారా కస్టమర్ లకు చేయబడ్డ కాల్స్ యొక్క కంటెంట్/టెక్ట్స్ యొక్క టేప్ రికార్డింగ్ ఉండేలా MAHOFIN ధృవీకరించుకోవాలి. సంభాషణ రికార్డ్ చేయబడుతున్నట్లుగా కస్టమర్ కు సమాచారం అందించడం వంటి సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు MAHOFIN తీసుకోవచ్చు.

5. రికవరీ ఏజెంట్లకు ప్రోత్సాహకాలు

i. కఠినమైన లక్ష్యాలు లేదా అధిక ప్రోత్సాహకాలు బకాయిల వసూలు కోసం భయపెట్టే మరియు అనుమానాస్పద పద్ధతులను ఉపయోగించడానికి ఏజెంట్లను ప్రేరేపించవచ్చు.

ii. రికవరీ ఏజెంట్లతో చేసుకునే కాంట్రాక్టులు అసభ్యకరమైన, చట్టవ్యతిరేకమైన మరియు ప్రశ్నార్థకమైన ప్రవర్తనకు లేదా రికవరీ పద్ధతులకు తావులేకుండా ఉండేలా సంస్థ నిర్ధారించుకోవాలి.

6. రికవరీ ఏజెంట్లు అనుసరించాల్సిన పద్ధతులు

వసూలు మరియు/లేదా సెక్యూరిటీ రీపొసెషన్‌లో MAHOFIN కు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం కలిగిన సిబ్బంది లేదా ఎవరైనా వ్యక్తులు నిర్దేశించిన ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను పాటించాలి:

a. కస్టమర్‌ను సాధారణంగా అతను/ఆమె ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో సంప్రదించాలి మరియు నిర్దిష్ట ప్రదేశం ఏదీ లేనట్లయితే అతను/ఆమె నివాస స్థలంలో, ఒకవేళ నివాస స్థలంలో అందుబాటులో లేకపోతే అతను/ఆమె వ్యాపార/ఉద్యోగ ప్రదేశంలో సంప్రదించాలి.
b. తమ గుర్తింపును మరియు కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే అధికారాన్ని మొదటి సందర్భంలోనే కస్టమర్‌కు తెలియజేయాలి.
c. ఖాతాదారుడి గోప్యత గౌరవించాలి.
d. ఖాతాదారుడిని సంప్రదించడం గౌరవప్రదంగా ఉండాలి.
e. గడువు దాటిన రుణాల వసూలు కోసం కంపెనీ ప్రతినిధులు ఉదయం 8.00 గంటల నుండి సాయంత్రం 7.00 గంటల మధ్య మాత్రమే కస్టమర్లను సంప్రదించాలి.
f. ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా ఒక నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో ఫోన్ చేయవద్దని కస్టమర్ చేసే అభ్యర్థనను సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించాలి.
g. సంప్రదించిన సమయం, చేసిన కాల్స్ సంఖ్య మరియు సంభాషణ వివరాలను డాక్యుమెంట్ చేయాలి.
h. బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా తేడాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు ఒక క్రమబద్ధమైన రీతిలో పరిష్కరించుకోవడానికి అన్నిరకాలైన సాయం అందించాలి.
i. బాకీల వసూలు కోసం కస్టమర్ ఇంటికి లేదా ఆఫీస్‌కు వెళ్లినప్పుడు పద్ధతిగా, మర్యాదగా వ్యవహరించాలి.

j. రికవరీ/వసూలు కార్యక్రమం కోసం రికవరీ ఏజెన్సీ ఉద్యోగులు మాత్రమే రుణగ్రహీత ప్రాంగణాన్ని సందర్శించాలి మరియు సదరు రికవరీ ఏజెంట్‌తో పాటు ఇతర వ్యక్తులు ఎవరూ రాకూడదు.

k. బకాయిల వసూలు కోసం ఫోన్ చేయడం/సందర్శించడం కోసం కుటుంబంలో విషాదం లేదా అటువంటి ఇతర విపత్తు సందర్భాలు, లేదా వివాహ శుభకార్యాలు, పండుగలు వంటి అనుచితమైన సందర్భాలను నివారించాలి.

l. కలెక్షన్ ఏజెంట్ రుణగ్రహీతకు పంపే రాతపూర్వక సమాచారం కంపెనీ ఆమోదం పొంది ఉండాలి.

m. కంపెనీ కస్టమర్/రుణగ్రహీత లేదా పూచీకత్తుదారుడితో (అవసరమైతేనే) మాత్రమే సంప్రదింపులు జరపాలి మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ఇతర బంధువులు/పరిచయస్తులను సంప్రదించకూడదు.

7. తాకట్టు పెట్టిన ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడం

i న్యాయస్థానాల ప్రమేయం లేకుండా సెక్యూరిటీ ప్రయోజనాన్ని అమలు చేసేటప్పుడు కంపెనీ సంబంధిత చట్టాల కింద లభ్యమయ్యే చట్టపరమైన పరిష్కారాలపై ఆధారపడాలి. ఈ సందర్భంలో, సెక్యురిటైజేషన్ అండ్ రీకన్‌స్ట్రక్షన్ ఆఫ్ ఫైనాన్షియల్ అసెట్స్ అండ్ ఎన్‌ఫోర్స్‌మెంట్ ఆఫ్ సెక్యూరిటీ ఇంట్రెస్ట్ యాక్ట్, 2002 (SARFAESI యాక్ట్) మరియు దాని కింద రూపొందించబడిన సెక్యూరిటీ ఇంట్రెస్ట్ (ఎన్‌ఫోర్స్‌మెంట్) రూల్స్, 2002 సెక్యూరిటీ ప్రయోజనాన్ని అమలు చేయడానికే కాకుండా, సెక్యూరిటీ ప్రయోజనాన్ని అమలు చేసిన తర్వాత చర మరియు స్థిరాస్తులను వేలం వేయడానికి కూడా స్పష్టమైన ప్రక్రియలను నిర్దేశించాయని పేర్కొనవచ్చు.

ii కంపెనీ రుణగ్రహీతతో చేసుకున్న ఒప్పందంలో స్వాధీనానికి ముందు నిబంధనను (ప్రీ-పొసెషన్ క్లాజ్) చేర్చి, తమ హక్కులను అమలు చేయడానికి అటువంటి స్వాధీనానికి ముందు నిబంధనపై ఆధారపడితే, ఆ నిబంధన చట్టబద్ధంగా చెల్లుబాటు అయ్యేలా, ఇండియన్ కాంట్రాక్ట్ యాక్ట్ నిబంధనలకు సంపూర్ణంగా కట్టుబడి ఉండేలా కంపెనీ చూడాలి మరియు ఒప్పందం కుదుర్చుకునే సమయంలో సదరు నిబంధనను రుణగ్రహీత దృష్టికి స్పష్టంగా తీసుకెళ్లేలా చూడాలి. కాంట్రాక్ట్ యొక్క నియమనిబంధనలు ఖచ్చితంగా వెల్లడించిన రికవరీ పాలసీ పరంగా ఉండాలి మరియు దీనికి సంబంధించిన నిబంధనలను కలిగి ఉండాలి:

i. స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీసు వ్యవధి;

ii. నోటీసు వ్యవధిని మాఫీ చేయగల పరిస్థితులు;

iii. సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;

iv. ఆస్తి అమ్మకం/వేలం వేయడానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు తుది అవకాశం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన నిబంధన;

v. రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ; మరియు

vi. ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ప్రక్రియ.

8. లోక్-అదాలత్ ఫోరమ్ వినియోగం

i.రూ.10 లక్షల కంటే తక్కువ ఉన్న రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు, క్రెడిట్ కార్డు రుణాలు, గృహ రుణాలను లోక్ అదాలత్‌లకు సూచించవచ్చని గౌరవనీయ సుప్రీంకోర్టు అభిప్రాయపడింది.

ii.గౌరవనీయ సుప్రీంకోర్టు సూచించిన విధంగా రూ.10 లక్షల కంటే తక్కువ గృహ రుణాల రికవరీ కోసం కంపెనీ లోక్ అదాలత్ ఫోరమ్‌ను ఉపయోగించుకుంటుంది.

9. క్రెడిట్ కౌన్సిలర్ల వినియోగం

రుణగ్రహీతలకు తగిన కౌన్సిలింగ్ అందించడం కొరకు క్రెడిట్ కౌన్సిలర్ ల సేవను ఉపయోగించుకోవడం కొరకు కంపెనీ ఒక తగిన యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉండాలి, అయితే నిర్దిష్ట రుణగ్రహీత కేసు సానుభూతితో పరిగణనలోకి తీసుకోవడానికి అర్హమైనదని వారు తెలుసుకుంటారు.

10. కంపెనీ/దాని రికవరీ ఏజెంట్‌లకు విరుద్ధంగా ఫిర్యాదులు

i పై మార్గదర్శకాలను ఉల్లంఘించడం మరియు కంపెనీ యొక్క రికవరీ ఏజెంట్లు అనుసరించే పైన పేర్కొన్న పద్ధతులను అవలంబించడం గురించి NHB ద్వారా అందుకున్న ఫిర్యాదులు తీవ్రంగా పరిగణించబడతాయి.

ii రికవరీ ప్రక్రియకు సంబంధించిన విధానం, అభ్యాసం మరియు విధానాలకు సంబంధించి హైకోర్టులు లేదా సుప్రీంకోర్టు ఏదైనా హెచ్ఎఫ్సి లేదా దాని డైరెక్టర్లు / అధికారులు / ఏజెంట్లపై కఠినమైన చర్యలు లేదా జరిమానాలు విధించినప్పుడు పర్యవేక్షక చర్యలు ఆకర్షించబడతాయి.

iii ఒక గ్రీవియెన్స్/ఫిర్యాదు దాఖలు చేయబడినప్పుడు, సంబంధిత రుణగ్రహీత ద్వారా దాఖలు చేయబడ్డ ఏదైనా గ్రీవియెన్స్/ఫిర్యాదును అంతిమంగా పరిష్కరించేంత వరకు కంపెనీ కేసులను రికవరీ ఏజెన్సీలకు ఫార్వర్డ్ చేయరాదు. అయితే, రుణగ్రహీత నిరంతరం పనికిమాలిన / విసుగు కలిగించే ఫిర్యాదులు చేస్తున్నట్లుగా తగిన రుజువుతో కంపెనీకి నమ్మకం కలిగినట్లయితే, వారి వద్ద ఒక గ్రీవియెన్స్/ఫిర్యాదు పెండింగ్ లో ఉన్నప్పటికీ కూడా రికవరీ ఏజెంట్ ల ద్వారా రికవరీ ప్రొసీడింగ్స్ కొనసాగవచ్చు.

iv రుణగ్రహీత యొక్క బకాయిల విషయం సబ్ జడ్యుడిస్ అయితే, పరిస్థితులను బట్టి రికవరీ ఏజెన్సీలకు ఈ విషయాన్ని రిఫర్ చేయడంలో HFCలు సముచితంగా చాలా జాగ్రత్తగా ఉండాలి.

v రికవరీ ప్రక్రియకు సంబంధించి కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ రుణగ్రహీత క్లేశాలను పరిష్కరిస్తుంది. పైన పేరాగ్రాఫ్ 4లో పేర్కొన్న రికవరీ ఏజెన్సీ యొక్క వివరాలను సలహా ఇచ్చేటప్పుడు మెకానిజం యొక్క వివరాలను కూడా రుణగ్రహీతకు

అందించాలి.

11. నియతానుసార సమీక్ష, మానిటరింగ్ మరియు నియంత్రణ

రికవరీ ఏజెంట్లను నిమగ్నం చేసే కంపెనీ, అనుభవం నుంచి నేర్చుకోవడానికి, మెరుగుదలను ప్రభావితం చేయడానికి మరియు మార్గదర్శకాలను మెరుగుపరచడం కొరకు బ్యాంకు సూచనలను దృష్టికి తీసుకురావడానికి యంత్రాంగం యొక్క అర్ధ వార్షిక సమీక్షను చేపట్టాలి.

12. సాధారణ

i సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు తమ అవుట్‌సోర్సింగ్ నిబంధనలను నెరవేర్చే సామర్థ్యాన్ని కొనసాగిస్తున్నాయో లేదో అంచనా వేయడానికి కంపెనీ కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారైనా వారి ఆర్థిక మరియు కార్యాచరణ స్థితిని సమీక్షించాలి. సేవా సంస్థ గురించి అందుబాటులో ఉన్న అన్ని సమాచారం ఆధారంగా నిర్వహించే ఇటువంటి తగిన పరిశీలన సమీక్షలు, పనితీరు ప్రమాణాలు, గోప్యత మరియు భద్రత, అలాగే వ్యాపార నిరంతరాయ సన్నద్ధతలో ఏదైనా క్షీణత లేదా ఉల్లంఘనను స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

ii అవుట్‌సోర్స్ చేసిన కార్యాచరణలో పూర్తి భాగాన్ని లేదా కొంత భాగాన్ని సేవా సంస్థ మరొకరికి మళ్లీ అవుట్‌సోర్సింగ్ చేయడాన్ని నిషేధించే నిబంధనను అవుట్‌సోర్సింగ్ ఒప్పందంలో చేర్చాలి;

iii కంపెనీ యొక్క అవుట్‌సోర్సింగ్ కమిటీ తన అవుట్‌సోర్సింగ్ కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించాలి మరియు నియంత్రించాలి. సర్వీస్ ప్రొవైడర్‌లతో చేసుకునే అవుట్‌సోర్సింగ్ ఒప్పందాలలో అవుట్‌సోర్స్ చేసిన కార్యకలాపాల పర్యవేక్షణ మరియు నియంత్రణను నిర్వహించడానికి తగిన నిబంధనలు ఉండేలా ఇది చూడాలి.

iv కంపెనీ యొక్క ఇంటర్నల్ ఆడిటర్లు నిర్వహించే క్రమబద్ధమైన తనిఖీలు అవుట్‌సోర్సింగ్ ఏర్పాట్లను పర్యవేక్షించడంలో మరియు నిర్వహించడంలో అవలంబించిన రిస్క్ మేనేజ్‌మెంట్ పద్ధతుల సమర్థతను, కంపెనీ తన రిస్క్ మేనేజ్‌మెంట్ నిబంధనలకు మరియు ఈ మార్గదర్శకాల అవసరాలకు అనుగుణంగా నడుచుకుంటోందో లేదో అంచనా వేయాలి.

v ఏదేని కారణం చేత ఒప్పందం రద్దయినట్లయితే, కస్టమర్లు సదరు సేవా సంస్థతో లావాదేవీలు కొనసాగించకుండా ఉండేందుకు ఈ విషయాన్ని బహిరంగంగా ప్రచారం చేయాలి.

vi కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి ఎలక్ట్రానిక్ మరియు ప్రింట్ మీడియా ద్వారా విస్తృత ప్రచారం కల్పించాలి.

vii కంపెనీ యొక్క నిర్దేశిత ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు ఫోన్ నంబర్

viii కస్టమర్ల వాస్తవమైన ఫిర్యాదులను ఎటువంటి ఆలస్యం లేకుండా తక్షణమే పరిష్కరించేలా నిర్దేశిత అధికారి చూడాలి. అవుట్‌సోర్స్ చేసిన ఏజెన్సీ అందించే సేవలకి సంబంధించిన సమస్యలను కూడా కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పరిష్కరిస్తుందని స్పష్టంగా పేర్కొనాలి.

ix సాధారణంగా, కస్టమర్లు వారి ఫిర్యాదులు/సమస్యలను సమర్పించడానికి ఒక నెల కాలపరిమితిని ఇవ్వవచ్చు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ మరియు ఫిర్యాదులకు స్పందించడానికి నిర్ణయించిన కాలపరిమితిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచాలి.

16. దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సదుపాయాలు

వైకల్యం అనే కారణంతో శారీరక / దృష్టి వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణాలతో పాటు ఎలాంటి సేవలు, సదుపాయాలు అందించడంలోనూ కంపెనీ ఎటువంటి తారతమ్యం చూపరాదు. వివిధ రకాల ఆర్థిక సేవలు మరియు వ్యాపార సదుపాయాలను పొందేందుకు వీలుగా కంపెనీ బ్రాంచ్‌లన్నీ ఇటువంటి వ్యక్తులకు అవసరమైన అన్ని సహాయ సహకారాలను అందించాలి. చట్ట ప్రకారం మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాల ద్వారా దివ్యాంగులకు లభించిన హక్కులపై కంపెనీ తమ అన్ని స్థాయిల సిబ్బందికి నిర్వహించే శిక్షణలలో ఒక ప్రత్యేక మాడ్యూల్ ఉంచాలి. అంతేకాక, కంపెనీ ఇదివరకే ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల నివారణ యంత్రాంగం ద్వారానే దివ్యాంగుల సమస్యలు, ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరించేలా చర్యలు తీసుకోవాలి.

1. కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు మరియు ఇతర సౌకర్యాలన్నీ అందరికి అందుబాటులో ఉండాలి, అలాగే కంపెనీకి చెందిన ప్రతి బ్రాంచీ/ లేదా ఆఫీసులో వీటిని అందించాలి.
2. సాధారణ కస్టమర్‌లకు లభించే సేవలు, సౌకర్యాలు అన్నీ దృష్టి లోపం ఉన్నకస్టమర్లకు కూడా అందించాలి; కేవలం దృష్టి లోపం ఉందనే కారణంతో రుణాలు మంజూరు చేయడం లేదా తిరస్కరించరాదు.
3. సాధారణ కస్టమర్‌లకు కల్పించే సదుపాయాలనే దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకు కూడా కంపెనీ తప్పనిసరిగా కల్పించాలి.
4. ఇతర కస్టమర్‌లకు ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించేందుకు ఉపయోగించే పద్ధతినే దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్‌ల విషయంలోనూ కంపెనీ పాటించాలి.
5. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్‌పై అధిక వడ్డీ చెల్లింపు, కొలేటరల్ మరియు ఇతర నిబంధనల అదనపు భారం మోపకూడదు.
6. కంపెనీ అందించే ఏ రకమైన రుణ సదుపాయాలకైనా ఇతర కస్టమర్లకు సహ-రుణగ్రహీత లేదా హామీదారు ఉండాలని కంపెనీ క్రెడిట్ పాలసీ నిబంధన ఉంటే, అది దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్‌కు కూడా వర్తిస్తుంది.
7. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లను నిరక్షరాస్యులైన కస్టమర్లతో కంపెనీ ఒకేలా పరిగణించకూడదు.
8. వేలిముద్రను ఉపయోగించే దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లతో సహా ఏ దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకూ కంపెనీ ఎటువంటి సేవలను నిరాకరించకూడదు. అవసరమైతే, కంపెనీ దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ నుండి అదనపు పత్రంగా 'డిక్లరేషన్ ఆఫ్ థంబ్ ఇంప్రెషన్' (వేలిముద్ర ప్రకటన) తీసుకోవచ్చు.
9. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్‌కు అప్లికేషన్ ఫారాలు, స్లిప్పులు చదివి వినిపించడం, వాటిని

పూర్తి చేయడంలో సహాయపడటం వంటి అదనపు సదుపాయాలు కల్పించాలి. కస్టమర్ కోరితే, శాఖ/కార్యాలయ అధికారి/మేనేజర్ ఒక సాక్షి సమక్షంలో వ్యాపార నియమాలు మరియు ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులను చదివి వినిపించాలి.

10. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ రుణం తీసుకోవడానికి లేదా దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి(ల)తో సహా అతడు/ఆమె ఎంచుకున్న ఎవరితోనైనా వారు సంయుక్తంగా అందించే ఏవైనా ఇతర సౌకర్యాలను ఉపయోగించుకోవడానికి కంపెనీ అనుమతించాలి.

11. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కోరుకుంటే, తమ ఖాతాను నిర్వహించడానికి ఒక వ్యక్తిని/వ్యక్తులను తమ పవర్ ఆఫ్ అటార్నీ లేదా మ్యాండేట్ హోల్డర్‌గా నియమించుకోవడానికి అనుమతించవచ్చు.

12. బ్రాంచీ/ఆఫీసు ఆఫీసర్/మేనేజరు, ప్రొడక్ట్‌ని ఆఫర్ చేయడానికి ముందు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్/భావి కస్టమర్‌కు అతని హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి తెలియజేయాలి.

13. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ డాక్యుమెంటేషన్ నిబంధనలు ఇతర కస్టమర్ల మాదిరిగానే ఉండాలి. ఆ ఖాతాను "ఖాతాదారు దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి" అని స్పష్టంగా గురుతు గుర్తించాలి.

14. అవసరమైతే, దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్‌కు అన్ని పత్రాల ప్రతిని డిజిటల్ రూపంలో కూడా కంపెనీ అందించాలి.

15. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కోరుకుంటే, కంపెనీ KFS మరియు ఇతర అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల (MITC) ప్రతిని బ్రెయిలీ రూపంలో లేదా స్క్రీన్ చదవగలిగే PDF రూపంలో అందించాలి.

16. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్‌కు కంపెనీ ప్రాధాన్యత ప్రకారం ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీస్ (ECS) సౌకర్యాన్ని అందించాలి.

17. **దివ్యాంగులకు సదుపాయాలు కల్పించడం::** ప్రజ్ఞా ప్రసూన్ మరియు ఇతరులు వర్సెస్ యూనియన్ ఆఫ్ ఇండియా (W.P.(C) 289 of 2024) మరియు అమర్ జైన్ వర్సెస్ యూనియన్ ఆఫ్ ఇండియా మరియు ఇతరులు (W.P.(C) 49 of 2025) వ్యవహారంలో ఏప్రిల్ 30, 2025 నాటి గౌరవ సుప్రీంకోర్టు ఉత్తర్వులకు అనుగుణంగా నడుచుకోవడం

కస్టమర్ అంగీకార పాలసీని స్వీకరించడం మరియు దాని అమలు మరీ నిర్బంధంగా మారకుండా మరియు సాధారణ ప్రజలకు, మరిముఖ్యంగా వికలాంగుల పిడబ్ల్యుడిఎస్ తో సహా ఆర్థికంగా లేదా సామాజికంగా వెనుకబడిన వారికి హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సేవలను నిరాకరించకుండా చూసుకుంది. ఆన్‌బోర్డింగ్ లేదా తరచూ చేసే KYC అప్‌డేషన్ కోసం ఇచ్చే ఏ దరఖాస్తును కూడా సరైన ఆలోచన చేయకుండా తిరస్కరించరాదు. తిరస్కరణకు గల కారణాన్ని/కారణాలను సంబంధిత అధికారి సరిగ్గా నమోదు చేయాలి.

అధికారి ప్రత్యక్ష స్థితి తనిఖీ చేయడానికి మరియు కస్టమర్ ఇతర మోసపూరితమైన లేదా అనుమానాస్పద ప్రవర్తనను గుర్తించి దానిపై చర్య తీసుకోవడానికి సమర్థుడై ఉండాలి. ప్రత్యక్ష స్థితి తనిఖీ ప్రత్యేక అవసరాలు ఉన్న వ్యక్తికి సేవలు దూరమయ్యేలా ఉండకూడదు.

విపత్తు ప్రకటించిన సందర్భంలో తీసుకోవాల్సిన చర్యలు

విపత్తు ప్రభావిత ప్రాంతాలుగా ప్రకటించిన చోట్ల ఉన్న కస్టమర్‌లకు, కంపెనీ తన విచక్షణ మేరకు గరిష్టంగా ఒక సంవత్సరం కాలపరిమితి వరకు వివిధ ఫీజులు మరియు ఛార్జీలను

రద్దు చేయడం లేదా తగ్గించడం వంటి ఉపశమన చర్యలు చేపట్టవచ్చు.
[నేషనల్ డిజాస్టర్ రెస్పాన్స్ ఫండ్ (NDRF) / స్టేట్ డిజాస్టర్ రెస్పాన్స్ ఫండ్ (SDRF) కింద గుర్తించబడిన ప్రకృతి విపత్తు సంఘటనలు మరియు కేంద్ర / రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలు విపత్తుగా ప్రకటించిన తరువాత ఆర్థిక కార్యకలాపాలకు నష్టం కలిగించే అల్లర్లు / అలజడులు వంటి బాహ్య సంఘటనల వలన ప్రభావితమైన రుణాలు పొందినవారికి కలిగే నష్టాలు "విపత్తు" అనే దానిలో చేర్చబడతాయి.]

B నిష్పాక్షిక రుణ విధానం - రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

(1) రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత పాటించనందుకు అపరాధ రుసుము విధించితే, దానిని 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించాలి మరియు రుణాలు/అడ్వాన్సులపై విధించే వడ్డీ రేటుకు అదనంగా కలిపే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించకూడదు. జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయినప్పటికీ, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని చక్రవడ్డీగా మార్చే సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు. కావున, బాకీ ఉన్న వడ్డీపై (చెల్లించని EMI తో సహా) సరిదిద్దే తేదీ వరకు ఒప్పందంలో ఉన్న సాధారణ వడ్డీ రేటు ప్రకారమే కంపెనీ వడ్డీ వసూలు చేయవచ్చు గానీ, పెనాల్టీ వడ్డీ రేటును వర్తింపజేయకూడదు.

(2) కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు అంశాన్ని చేర్చకూడదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలను అక్షరాలా మరియు ఆత్మసాక్షిగా పాటించేలా చూడాలి.

(3) కంపెనీ తమ వడ్డీ రేట్ల విధానం కింద రుణాలపై విధించే జరిమానా ఛార్జీలపై బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించింది.

(4) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా రుణ ఒప్పందం వాస్తవిక నియమనిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

(5) వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో అపరాధ రుసుములు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే అపరాధ రుసుముల కంటే ఎక్కువగా ఉండరాదు.

(6) వడ్డీరేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీల కింద కంపెనీ వెబ్ సైట్ పై ప్రదర్శించబడటానికి అదనంగా, రుణ అగ్రిమెంట్ మరియు వర్తించే అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు/కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో కంపెనీ ద్వారా జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ ద్వారా స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.

(7) రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు పాటించకుండా ఉన్న విషయంపై రుణగ్రహీతలకు గుర్తు చేసే రిమైండర్‌లు పంపిన ప్రతి సందర్భంలో, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను కూడా తెలియజేయాలి. ఇంకా, అపరాధ రుసుములు విధించే ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

(8) ప్రస్తుతం ఉన్న రుణాల విషయానికొస్తే, తదుపరి సమీక్ష లేదా రెన్యూవల్ తేదీ నాటికి కొత్త జరిమానా ఛార్జీల విధానానికి మారడాన్ని నిర్ధారించాలి.

C. రుణాలు & అడ్వాన్సుల కోసం కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్‌మెంట్ (KFS)

కంపెనీ అందించే అన్ని రిటైల్ మరియు MSME టర్మ్ లోన్ ఉత్పత్తుల విషయాలలో క్రింది నిబంధనలు వర్తిస్తాయి.

(1) కస్టమర్లు రుణ ఒప్పందం చేసుకోవడానికి ముందే పూర్తి సమాచారంతో సరైన నిర్ణయం తీసుకునేలా సహాయపడటానికి, కంపెనీ ప్రామాణిక ఫార్మెట్‌లో ఉన్న KFS పత్రాన్ని భావి రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి. KFS సదరు రుణగ్రహీతలకు సులభంగా అర్థమయ్యే భాషలోనే ఉండాలి. KFSలోని వివరాలను రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా వివరించి, వాటిని తాను పూర్తి స్థాయిలో అర్థం చేసుకున్నట్లు వారి నుండి అంగీకారాన్ని పొందాలి.

(2) KFS ప్రత్యేక ప్రతిపాదన సంఖ్య అందించబడుతుంది, ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న రుణాలకు కనీసం మూడు పనిదినాల చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉంటుంది మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న రుణాలకు ఒక పనిదినం చెల్లుబాటు అవుతుంది.

(3) KFSలో యాన్యువల్ పర్సంటేజ్ రేట్ (APR) లెక్కింపు వివరాలు మరియు లోన్ వ్యవధికి వర్తించే నెలవారీ చెల్లింపుల పట్టిక కూడా పొందుపరచాలి. APR లో కంపెనీ విధించే అన్ని ఛార్జీలు చేర్చబడతాయి.

(4) బీమా ఛార్జీలు, లీగల్ ఛార్జీలు మొదలైన వాస్తవ ప్రాతిపదికన తృతీయపక్ష సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ల తరఫున కంపెనీ ద్వారా రుణగ్రహీతల నుంచి రికవరీ చేయబడ్డ ఛార్జీలు కూడా APRలో భాగంగా ఉంటాయి మరియు విడిగా వెల్లడించబడతాయి. అటువంటి ఛార్జీలను రికవరీ చేయడంలో కంపెనీ నిమగ్నం అయిన అన్ని సందర్భాల్లో, ప్రతి చెల్లింపు కొరకు, సహేతుకమైన సమయంలోగా రుణగ్రహీతకు రసీదులు మరియు సంబంధిత డాక్యుమెంట్ లు అందించబడతాయి.

(5)KFSలో పేర్కొనని ఏవైనా ఫీజులు, ఛార్జీలు మొదలైనవి, రుణగ్రహీత స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా, రుణ కాలవ్యవధిలో ఏ దశలోనూ కంపెనీ రుణగ్రహీత నుంచి వసూలు చేయలేం.

(6)రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా KFS ను ఒక సారాంశ పట్టిక రూపంలో కూడా పొందుపరచాలి.

D. ప్రవర్తనకు సంబంధించిన భావనలు- గోల్డ్ కొలట్రల్ కు విరుద్ధంగా రుణాలు ఇవ్వడం

ఆదేశాలను వీలైనంత త్వరగా పాటించాలి, కానీ ఏప్రిల్ 1, 2026 లోపు పాటించాలి. కంపెనీ ద్వారా ఆదేశాలను స్వీకరించే తేదీకి ముందు మంజూరు చేయబడ్డ రుణాలు అనుబంధం-Iలో పేర్కొనబడ్డ మార్గదర్శకాల ద్వారా పరిపాలించబడటం కొనసాగుతుంది.

i. **పాలసీ భావనలు**

బంగారం మరియు వెండికి విరుద్ధంగా రుణాలు ఇవ్వడంపై పాలసీ, సంబంధిత ఆదేశాల ప్రకారం అవసరం అవుతుంది మరియు ఇకపై ఈ సెక్షన్ లో 'పాలసీ'గా రిఫర్ చేయబడుతుంది/పాలసీ కింద తయారు చేయబడ్డ స్టాండర్డ్ ఆపరేటింగ్ ప్రొసీజర్స్ (ఎస్ ఓపిలు), బంగారం లేదా వెండితో తయారు చేయబడ్డ ఆభరణాలు, ఆభరణాలు లేదా నాణేల అస్సేయింగ్ ప్రక్రియకు సంబంధించిన ప్రవర్తనకు సంబంధించిన భావనలను కవర్ చేయాలి (ఈ సెక్షన్ కొరకు "అర్హత కలిగిన కొలట్రల్"); బంగారం మరియు వెండి అస్సేయర్ లేదా వాల్యూయర్ను నియమించడానికి ప్రమాణాలు/అర్హతలు; వేలం ప్రక్రియలో, అర్హత కలిగిన కొలట్రల్ వేలం కొరకు ట్రిగ్గర్ ఈవెంట్ (మరియు రుణగ్రహీతపై వేలం నోటీస్ అందించడం కొరకు కైమ్ లైన్; వేలం విధానం; వేలం వేయడానికి ముందు రుణాన్ని సెటిల్ చేయడం కొరకు రుణగ్రహీత(ల)/చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల)కు అనుమతించబడ్డ నోటీస్ పీరియడ్; వేలంపాటదారుల ఎంప్యానెల్ మెంట్; అర్హత కలిగిన కొలట్రల్ పోయినా లేదా అంతర్గత ఆడిట్ లేదా ఇతరత్రా సమయంలో అర్హత కలిగిన కొలట్రల్ పరిమాణం లేదా స్వచ్ఛతలో ఏదైనా క్షీణత లేదా వ్యత్యాసం ఉన్నట్లయితే అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియ, కొలట్రల్ రిటర్న్ లేదా వేలం వేసే సమయంలో, మరియు అటువంటి సందర్భాలలో రుణగ్రహీత(ల) / చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల)కి చెల్లించాల్సిన సమంజసమైన పరిహారం, మరియు దానిని చెల్లించడానికి కాలపరిమితులు మొదలైనవి ఉండాలి.

ii. **బంగారం మరియు వెండి కొలేటరల్ అస్సేయింగ్ మరియు వాల్యుయేషన్ కోసం ప్రక్రియ ప్రామాణీకరణ**

1. అర్హత కలిగిన కొలట్రల్ కు విరుద్ధంగా రుణాలను అందించే లేదా అందించాలని భావించే కంపెనీ, బంగారం మరియు వెండి కొలేటరల్ స్వచ్ఛత, దాని బరువు (స్థూల మరియు నికర) మొదలైన వాటిని అంచనా వేయడానికి ఒక ప్రామాణిక ప్రక్రియను అమలు చేయాలి. ఎలాంటి మళ్లింపు లేకుండా, అన్ని అస్సేయింగ్ ప్రక్రియల కొరకు దాని అన్ని బ్రాంచీల్లో ఈ ప్రక్రియ ఏకరీతిగా అవలంబించబడుతుంది.

2. అర్హత కలిగిన తాకట్టులోని బంగారం మరియు వెండి నికర బరువును నిర్ణయించడానికి కంపెనీ అనుసరించే విధానాన్ని మరియు LTV నిష్పత్తిని నిర్ణయించడం కోసం బంగారం మరియు వెండి పరిమాణాన్ని విలువ కట్టడానికి ఉపయోగించే ధరను కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించాలి.

3. రుణాన్ని మంజూరు చేసే సమయంలో కొలట్రల్ అసెయి చేసేటప్పుడు రుణగ్రహీత(ల) ఉండేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి. అస్సేయింగ్ ప్రక్రియలో భాగంగా రాతి బరువు, బిగించడం మొదలైన వాటికి సంబంధించిన మినహాయింపులు రుణగ్రహీత(ల)కు వివరించబడతాయి మరియు జారీ చేయాల్సిన సర్టిఫికేట్ లో పొందుపరచబడ్డ వివరాలు ఉంటాయి.

4. ప్లెడ్జింగ్ తరువాత, బంగారం లేదా వెండి కొలట్రల్ కోల్పోవడం మరియు అంతర్గత ఆడిట్ సమయంలో లేదా కొలట్రల్ రిటర్న్ లేదా వేలం సమయంలో గమనించబడ్డ పరిమాణం లేదా స్వచ్ఛతలో ఏదైనా క్షీణత లేదా వ్యత్యాసం గమనించితే, రికార్డ్ చేయాలి మరియు రుణగ్రహీత(ల)/చట్టపరమైన వారసుడు(ల)కు వెంటనే కమ్యూనికేట్ చేయాలి. పాలసీ లేదా

SOP ప్రకారంగా రీఎంబర్స్‌మెంట్ లేదా నష్టపరిహారం చెల్లించే ప్రక్రియ గురించి రుణగ్రహీత(ల)/చట్టపరమైన వారసుడు(ల)కు కూడా తెలియజేయాలి.

iii. **డాక్యుమెంట్లు మరియు కమ్యూనికేషన్ స్టాండర్డైజేషన్**

5. కంపెనీకి చెందిన అన్ని బ్రాంచ్‌లలో ఒకే రకమైన ప్రామాణిక డాక్యుమెంటేషన్ విధానం ఉండాలి.
6. సెక్యూరిటీగా తీసుకున్న అర్హత కలిగిన కొలేటరల్ వివరణ, అటువంటి కొలట్రల్ విలువ, వేలం ప్రక్రియ వివరాలు మరియు అర్హత కలిగిన కొలట్రల్ వేలానికి దారితీసే పరిస్థితులు, వేలం నిర్వహించడానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం లేదా సెటిల్ మెంట్ చేయడం కొరకు రుణగ్రహీతకు అనుమతించబడే నోటీస్ పీరియడ్, రుణం పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు లేదా సెటిల్ మెంట్ తరువాత తనఖా పెట్టబడ్డ అర్హత కలిగిన కొలట్రల్ విడుదల కొరకు టైమ్‌లైన్‌లను రుణ అగ్రిమెంట్ కవర్ చేస్తుంది. తనఖా పెట్టిన అర్హత కలిగిన పూచీకత్తు మరియు ఇతర అవసరమైన వివరాల వేలం నుండి మిగులు వాపసు. తనిఖీ, వేలం మొదలైనవాటికి సంబంధించిన వాటితో సహా రుణగ్రహీత చెల్లించాల్సిన అన్ని వర్తించే ఛార్జీలు రుణ ఒప్పందం మరియు KFS లో స్పష్టంగా చేర్చబడాలి.
7. కంపెనీ, అర్హత కలిగిన కొలేటరల్ ను ఆమోదించేటప్పుడు, కొలేటరల్ అస్సేకు సంబంధించి దాని లెటర్ హెడ్ పై డూప్లికేట్ లో ఒక సర్టిఫికేట్ లేదా ఇ-సర్టిఫికేట్ తయారు చేయాలి మరియు దానిలో స్వచ్ఛతను (క్యారెట్ల పరంగా) పేర్కొనాలి; తనఖా పెట్టిన అర్హత కలిగిన కొలేటరల్ స్థూల బరువు; అందులో బంగారం లేదా వెండి కంటెంట్ నికర బరువు మరియు రాళ్లు, లక్క, మిశ్రమం, తీగలు, బిగింపులు మొదలైన వాటి బరువుకు సంబంధించి తగ్గింపులు; కొలట్రల్ లో గమనించబడ్డ డ్యామేజీ, విరిగిపోవడం లేదా లోపాలు గమనించితే; అనుషంగిక చిత్రం; మరియు కొలేటరల్ విలువ (మంజూరు సమయంలో ఆదేశాలలో పేర్కొనబడ్డ బంగారం మరియు వెండి కొలేటరల్ వాల్యుయేషన్ మరియు అస్సేయింగ్ పై సూచనల ప్రకారం లెక్కించబడుతుంది). సర్టిఫికేట్ లేదా ఇ-సర్టిఫికేట్ ఒక ప్రతిని రుణ పత్రాలలో భాగంగా ఉంచాలి మరియు మరొక ప్రతిని రుణగ్రహీత రసీదు తీసుకొని వారికి అందించాలి.
8. తాకట్టుగా స్వీకరించిన బంగారం లేదా వెండి విలువను దాని నిజమైన స్వచ్ఛతకు (క్యారెట్) అనుగుణంగా ఉండే సూచన ధర ఆధారంగా నిర్ణయించాలి. ఈ ప్రయోజనం కోసం, (a) బంగారం లేదా వెండి సగటు ముగింపు ధర, సందర్భానుసారంగా, మునుపటి 30 రోజుల్లో ఆ నిర్దిష్ట స్వచ్ఛత తక్కువ, లేదా (b) బంగారం లేదా వెండి ముగింపు ధర, మునుపటి రోజున ఆ నిర్దిష్ట స్వచ్ఛత ముగింపు ధర, ఇండియా బులియన్ అండ్ జ్యువెలర్స్ అసోసియేషన్ లిమిటెడ్ (ఐబిజెఎ) లేదా సెక్యూరిటీస్ అండ్ ఎక్స్చేంజ్ బోర్డు ద్వారా నియంత్రించబడిన కమోడిటీ ఎక్స్చేంజ్ ద్వారా ప్రచురించబడింది ఆఫ్ ఇండియా (సెబీ) ఉపయోగించబడుతుంది.

9. నిర్దిష్ట స్వచ్ఛతకు సంబంధించిన ధర సమాచారం నేరుగా అందుబాటులో లేతే, అప్పు ఇచ్చే సంస్థ అందుబాటులో ఉన్న సమీప స్వచ్ఛతకు సంబంధించి ప్రచురించబడిన ధరను ఉపయోగించాలి మరియు విలువను నిర్ణయించడానికి దాని నిజమైన స్వచ్ఛత ఆధారంగా తాకట్టు బరువును దామాషా ప్రకారం సర్దుబాటు చేయాలి.

10. మూల్యాంకన ప్రయోజనం కోసం, అర్హత కలిగిన తాకట్టులో ఉన్న బంగారం లేదా వెండి సహజమైన విలువను మాత్రమే పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి మరియు విలువైన రాళ్లు లేదా రత్నాలు వంటి ఇతర వ్యయ అంశాలను దానికి జోడించకూడదు.

11. రుణగ్రహీతతో జరిపే అన్ని సమాచార మార్పిడులు, ముఖ్యంగా రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులు, లేదా రుణగ్రహీత లేదా కంపెనీ ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఇతర ముఖ్యమైన సమాచారం, ప్రాంతీయ భాషలో లేదా రుణగ్రహీత ఎంచుకున్న భాషలో ఉండాలి. నిరక్షరాస్యుడైన రుణగ్రహీత కోసం, కంపెనీ ఉద్యోగి కాని ఒక సాక్షి సమక్షంలో ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను వివరించాలి.

iv. **తాకట్టు నిర్వహణ మరియు భద్రపరచడం**

12. బంగారం లేదా వెండి తాకట్టుపై రుణాలు మంజూరు చేసే తన ప్రతి శాఖలోనూ అవసరమైన మౌలిక సదుపాయాలు మరియు సౌకర్యాలను అందుబాటులో ఉంచేలా మరియు తగిన భద్రతా చర్యలు తీసుకునేలా కంపెనీ చూడాలి.

13. బంగారం మరియు/లేదా వెండి తాకట్టును తన శాఖలలో మాత్రమే మరియు తన ఉద్యోగుల ద్వారా మాత్రమే నిర్వహించేలా కంపెనీ చూడాలి.

14. కంపెనీ తన ఉద్యోగులు పనిచేస్తున్న మరియు బంగారం మరియు వెండిని భద్రపరచడానికి అనువైన సేఫ్ డిపాజిట్ వాల్ట్‌లు కలిగిన తన శాఖలలో మాత్రమే తాకట్టును భద్రపరచాలి. సాధారణంగా, తాకట్టు పెట్టిన అర్హత కలిగిన తాకట్టును భద్రపరచడానికి తగిన సురక్షిత సౌకర్యం లేని శాఖల ద్వారా అటువంటి రుణాలు అందించకూడదు.

15. తాకట్టు పెట్టిన అర్హత కలిగిన తాకట్టును క్రింది పేరా కింద అనుమతించబడిన విధంగా మాత్రమే లేదా శాఖ(ల) మార్పు లేదా మూసివేత లేదా కంపెనీ తన విధానాల ప్రకారం నిర్దేశించిన ప్రక్రియ ప్రకారం మినహాయింపు కారణాలు ఉన్న సందర్భంలో మాత్రమే ఒక శాఖ నుండి మరొక శాఖకు రవాణా చేయవచ్చు.

16. కంపెనీ అర్హత కలిగిన తాకట్టు భద్రపరిచే వ్యవస్థల సముచితతను క్రమానుగతంగా సమీక్షించాలి, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణ నిర్వహించాలి మరియు వీటిని ఖచ్చితంగా పాటించేలా చూడటానికి అన్ని విధానాల అంతర్గత ఆడిట్‌ను నిర్వహించాలి.

17. అంతర్గత ఆడిట్‌లో భాగంగా, కంపెనీ తన వద్ద తాకట్టు పెట్టిన బంగారం మరియు వెండి తాకట్టును క్రమానుగతంగా ఆకస్మిక తనిఖీ చేయాలి మరియు దానికి సంబంధించిన రికార్డును నిర్వహించాలి. రుణ కాలపరిమితిలో రుణగ్రహీత(ల) లేని సమయంలో కూడా తాకట్టు పెట్టిన అర్హత కలిగిన తాకట్టును తనిఖీ చేయడంతో సహా ఆకస్మిక తనిఖీలను నిర్వహించడానికి రుణగ్రహీత(ల) సమ్మతిని పొందడం కోసం రుణ ఒప్పందంలో ఒక నిబంధనను చేర్చాలి. రుణం మంజూరు చేసే సమయంలో ఈ అంశాన్ని రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

V. రుణం తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత తాకట్టు విడుదల

18. రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన లేదా సర్దుబాటు చేసిన వెంటనే సెక్యూరిటీగా ఉంచిన

తాకట్టు పెట్టిన అర్హత కలిగిన తాకట్టును కంపెనీ అదే రోజున రుణగ్రహీత(ల)/చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల)కి విడుదల చేయాలి లేదా తిరిగి ఇవ్వాలి, అయితే ఏ సందర్భంలోనైనా గరిష్టంగా ఏడు పని దినాల వ్యవధిని మించకూడదు.

19. రుణగ్రహీత(ల)/చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల)కి తాకట్టు పెట్టిన అర్హత కలిగిన తాకట్టును విడుదల చేసే సమయంలో, సర్టిఫికేట్‌లోని వివరాల ప్రకారం తాకట్టు సరైన రూపాన్ని రుణగ్రహీత సంతృప్తి పరిచేలా సరిచూడాలి.

20. వేలం ప్రక్రియను ప్రారంభించే ముందు రుణ బాకీలను తిరిగి చెల్లించడానికి లేదా సర్దుబాటు చేయడానికి అందుబాటులో ఉన్న సమాచార వ్యవస్థల ద్వారా రుణగ్రహీత(ల)/చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల)కి కంపెనీ తగిన నోటీసు ఇవ్వాలి. నోటీసు ప్రతి మరియు దాని రసీదును రెండు సందర్భాలలోనూ రికార్డులో ఉంచాలి. శ్రేష్ఠమైన ప్రయత్నాలు చేసినప్పటికీ మరియు బహిరంగ నోటీసు జారీ చేసిన తర్వాత కూడా అప్పు ఇచ్చే సంస్థ రుణగ్రహీత(ల)/చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల) చిరునామాను కనుగొనలేకపోతే, బహిరంగ నోటీసు తేదీ నుండి ఒక నెల వ్యవధి ముగిసితే అది వేలంతో ముందుకు సాగవచ్చు.

21. కంపెనీ పారదర్శకమైన వేలం ప్రక్రియను అమలు చేయాలి, ఇందులో ఇతర అంశాలతో పాటు, కనీసం రెండు వార్తాపత్రికలలో, ఒకటి ప్రాంతీయ భాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో ప్రకటనలు ఇవ్వడం ద్వారా వేలాన్ని ప్రజలకు ప్రకటించడం చేర్చబడాలి.

22. తాకట్టు పెట్టిన అర్హత కలిగిన తాకట్టును కంపెనీ తన విధానం ప్రకారం అవసరమైన అనుభవం మరియు/లేదా శిక్షణ కలిగిన తన ఉద్యోగి ద్వారా లేదా కంపెనీ జాబితాలో చేర్చబడిన (ఎంప్యానెల్ చేయబడిన) వేలందారుని ద్వారా మాత్రమే వేలం వేయాలి. ఒక NBFC తన ఉద్యోగుల ద్వారా వేలం నిర్వహించే సందర్భాలలో, ప్రాంతీయ/నియంత్రణ అధికారుల ద్వారా క్రమానుగతంగా ఆకస్మిక తనిఖీలు, అంతర్గత ఆడిట్ కింద పరిధిలోకి తెవడం వంటి అవసరమైన భద్రతా చర్యలను అందుబాటులో ఉంచాలి.

23. వేలం సమయంలో బంగారం మరియు వెండి తాకట్టు కోసం కంపెనీ రిజర్వ్ ధరను ప్రకటించాలి, ఇది దాని ప్రస్తుత విలువలో 90 శాతానికి తక్కువ కాకూడదు.
అయితే రెండుసార్లు వేలం విఫలమైన సందర్భంలో, దాని ప్రస్తుత విలువలో 85 శాతానికి తక్కువ కాని రిజర్వ్ ధరను స్వీకరించాలి.

24. మొదటి వేలం రుణం ఇచ్చిన శాఖ ఉన్న జిల్లాలోనే ప్రత్యక్షంగా నిర్వహించాలి. అయితే, మొదటి వేలం విఫలమైన సందర్భంలో, కంపెనీ ప్రక్కనే ఉన్న జిల్లాలో వేలం నిర్వహించవచ్చు లేదా ఆన్‌లైన్ వేలం నిర్వహించవచ్చు.

25. ప్రయోజనాల సంఘర్షణ ఏదీ రాకుండా చూసుకోవడానికి కంపెనీ లేదా దాని సంబంధిత పక్షాలు వేలంలో పాల్గొనకూడదు.

26. వేలం తర్వాత, కంపెనీ వేలంలో వచ్చిన విలువ మరియు సర్దుబాటు చేసిన బాకీల పూర్తి వివరాలను రుణగ్రహీత(ల) / చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల)కి తప్పనిసరిగా అందించాలి. బంగారం లేదా వెండి తాకట్టు వేలం ద్వారా వచ్చిన మిగులు మొత్తం (ఏదైనా ఉంటే), పూర్తి

వేలం సొమ్ము అందిన తేదీ నుండి గరిష్ఠంగా ఏడు పని దినాల వ్యవధిలో రుణగ్రహీత(ల) / చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల)కి రీఫండ్ చేయబడాలి. లోటు ఏదైనా ఉంటే, రుణ ఒప్పందపు నిబంధనల ప్రకారం కంపెనీ దానిని వసూలు చేయవచ్చు.

vi. ప్రతిఫలం

27. రుణ కాలపరిమితిలో కంపెనీ ద్వారా తాకట్టు పెట్టిన అర్హత కలిగిన తాకట్టుకు ఏదైనా నష్టం వాటిల్లితే, దాని మరమ్మతు ఖర్చును కంపెనీయే భరించాలి.

28. తాకట్టు పెట్టిన అర్హత కలిగిన తాకట్టును కోల్పోయినా మరియు / లేదా అంతర్గత ఆడిట్ సమయంలో లేదా ఇతరత్రా, తాకట్టును తిరిగి ఇచ్చే లేదా వేలం వేసే సమయంతో సహా గమనించిన పరిమాణం లేదా స్వచ్ఛతలో క్షీణత లేదా వ్యత్యాసం నుండి ఉత్పన్నమయ్యే ఏదైనా నష్టం జరిగినా, కంపెనీ రుణగ్రహీత(ల) / చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల)కి తగిన విధంగా పరిహారం చెల్లించాలి.

29. రుణగ్రహీత రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన లేదా సర్దుబాటు చేసిన తర్వాత తాకట్టు పెట్టిన తాకట్టును విడుదల చేయడంలో ఆలస్యమై, ఆ ఆలస్యానికి కారణాలు కంపెనీకి చెందినవైతే, పైన పేర్కొన్న పేరాలో నిర్దేశించిన సమయపరిమితికి మించిన ప్రతి ఆలస్యపు రోజుకు ₹5,000 చొప్పున కంపెనీ రుణగ్రహీత(ల) / చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల)కి పరిహారం చెల్లించాలి. ఆలస్యం కంపెనీ వల్ల కానట్లయితే, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీత(ల) / చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల)కి తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన లేదా సర్దుబాటు చేసిన తర్వాత తాకట్టు పెట్టిన అర్హత కలిగిన తాకట్టు విడుదలకు రుణగ్రహీత(ల) / చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల) కంపెనీని సంప్రదించని పక్షంలో, ఇమెయిల్ మరియు మొబైల్ నంబర్ కంపెనీ వద్ద నమోదై ఉంటే లేఖలు, ఇమెయిల్ లేదా SMS ద్వారా రుణగ్రహీత(ల) / చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల)కి కంపెనీ క్రమానుగత రిమైండర్లు జారీ చేయాలి.

30. ఈ ఆదేశాల కింద అందించే పరిహారం, వర్తించే ఏదేని చట్టం ప్రకారం ఏదైనా ఇతర పరిహారాన్ని పొందే రుణగ్రహీత హక్కులకు భంగం కలగకుండా ఉండాలి.

vii. క్లెయిం చేయని బంగారం మరియు వెండి తాకట్టు

31. రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన లేదా సర్దుబాటు చేసిన తేదీ నుండి రెండు సంవత్సరాల కంటే ఎక్కువ కాలం పాటు కంపెనీ వద్ద ఉన్న తాకట్టు పెట్టిన బంగారం మరియు/లేదా వెండి తాకట్టును క్లెయిమ్ చేయనిదిగా పరిగణించాలి. అటువంటి క్లెయిమ్ చేయని బంగారం మరియు/లేదా వెండి తాకట్టుకు సంబంధించి రుణగ్రహీత(ల) / చట్టబద్ధమైన వారసుడు(ల) వివరాలను తెలుసుకోవడానికి కంపెనీ క్రమానుగతంగా ప్రత్యేక డ్రైవ్‌లను చేపట్టాలి.

32. క్లెయిమ్ చేయని బంగారం మరియు/లేదా వెండి తాకట్టుపై నివేదికను సమీక్ష కోసం ప్రతి అర్ధ-సంవత్సర విరామాలలో కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీకి లేదా బోర్డుకు సమర్పించాలి.

viii. ఇతర సూచనలు

33. బంగారం మరియు/లేదా వెండి తాకట్టుపై రుణాలను ప్రోత్సహించడానికి అవాస్తవిక ప్రతిపాదనలతో కూడిన తప్పుడు ప్రకటనలను జారీ చేయకుండా కంపెనీ దూరంగా ఉండాలి.

34. అర్హత కలిగిన తాకట్టుపై రుణాల సోర్సింగ్ మరియు/లేదా రికవరీకి సంబంధించిన అన్ని ఏర్పాట్లు, అవుట్‌సోర్సింగ్ మరియు రికవరీ విధానాలపై వర్తించే మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా కంపెనీ చూడాలి.

సమానమైన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై (గృహ రుణాలతో సహా) ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు మళ్లీ నిర్ధారించడం (రీసెట్ చేయడం)

కంపెనీ ప్రస్తుతం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై రుణాలను అందించడం లేదు. కంపెనీ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై రుణాలను అందించడం ప్రారంభించినట్లయితేతే, సంబంధిత మార్గదర్శకాలను పాటించాలి.

1. రుణం మంజూరు చేసే సమయంలో, వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల EMI మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే సాధ్యమైన ప్రభావం గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. ఆ తర్వాత, పైన పేర్కొన్న దాని కారణంగా EMI/ కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏమైనా పెరుగుదల ఉంటే, తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు వెంటనే తెలియజేయాలి.

2. వడ్డీ రేట్లను మళ్లీ నిర్ధారించే (రీసెట్ చేసే) సమయంలో, కంపెనీ తమ బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం స్థిరమైన వడ్డీ రేటుకు (ఫిక్స్‌డ్ రేట్‌కు) మారడానికి రుణగ్రహీతలకు అవకాశం కల్పించాలి. ఈ విధానం, ఇతర అంశాలతో పాటు, రుణ కాలపరిమితిలో రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో కూడా పేర్కొనవచ్చు.

3. రుణగ్రహీతలకు (i) EMI పెంపు లేదా కాలపరిమితి పెంపు లేదా ఈ రెండు అవకాశాల కలయికను ఎంచుకోవడానికి; మరియు, (ii) రుణ కాలపరిమితిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తు చెల్లింపు (ప్రీపే) చేయడానికి కూడా అవకాశం ఇవ్వాలి. ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం అనేది ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.

   గమనిక: సూచిక బెంచ్‌మార్క్ పెరగడం వల్ల నిర్దిష్ట రుణ వర్గంలోని (ఉదాహరణకు గృహ రుణం) మొత్తం రుణగ్రహీతల వర్గానికి వడ్డీ రేట్లు మళ్లీ నిర్ధారించబడినప్పుడు; కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు క్రింది అవకాశాలను అందించాలి:

   (i) EMI ని మార్చకుండా ఉంచుతూ, EMI పెంపు లేదా EMI ల సంఖ్యను పెంచడం లేదా ఈ రెండు అవకాశాల కలయిక;

   (ii) రుణంలో మిగిలిన భాగానికి స్థిరమైన వడ్డీ రేటుకు మారడం, అటువంటి అవకాశం బ్యాంకు ద్వారా అందించబడిన చోట; మరియు

   (iii) రుణపు మిగిలిన కాలపరిమితిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తు చెల్లింపు చేయడం.

4. ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేట్‌కు రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న అవకాశాలను ఉపయోగించుకోవడానికి సంబంధించి వచ్చే ఇతర సేవా ఛార్జీలు/ పరిపాలనా వ్యయాలు మంజూరు లేఖలో మరియు కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు అటువంటి ఛార్జీలు/ వ్యయాలను సవరించే సమయంలో పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి.

5. ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణం విషయంలో కాలపరిమితి పెంపు అనేది ప్రతికూల రుణ విమోచనానికి (నెగటివ్ అమోర్టైజేషన్‌కు) దారితీయకుండా కంపెనీ చూడాలి.

6. కంపెనీ ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతలకు ఒక నివేదికను పంచుకోవాలి / అందుబాటులో ఉంచాలి, ఇది కనీస పక్షంలో, ఇప్పటివరకు వసూలు చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMI ల సంఖ్య మరియు మొత్తం రుణ కాలపరిమితికి వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతము రేటు (APR) లను వివరించాలి. ఈ నివేదికలు సరళంగా మరియు రుణగ్రహీత సులభంగా అర్థం చేసుకునేలా ఉండేలా కంపెనీ చూడాలి.

7. సమానమైన నెలవారీ వాయిదా రుణాలే కాకుండా, ఈ సూచనలు ఎక్స్‌టర్నల్ బెంచ్‌మార్క్ లేదా ఇంటర్నల్ బెంచ్‌మార్క్‌కి అనుసంధానించబడి ఉన్నాయా లేదా అనేదానితో సంబంధం లేకుండా, అవసరమైన మార్పులతో, విభిన్న సమయానుకూలత కలిగిన అన్ని సమానమైన వాయిదా ఆధారిత రుణాలకు కూడా వర్తిస్తాయి.

8. ఎక్స్‌టర్నల్ బెంచ్‌మార్క్‌కు అనుసంధానించబడిన రుణాల విషయంలో, బెంచ్‌మార్క్ రేటులోని మార్పులు అప్పు ఇచ్చే రేటుకు బదిలీ కావడాన్ని పర్యవేక్షించడానికి కంపెనీ తగిన సమాచార వ్యవస్థలను ఏర్పాటు చేయాలి.

E. వ్యక్తిగత రుణాల పరిష్కారంపై చర/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదల

i. చర/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదల

a. రుణం ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సర్దుబాటు చేసిన 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ అన్ని అసలు చర/స్థిరాస్తుల పత్రాలను విడుదల చేయాలి మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీ వద్ద నమోదైన ఛార్జీలను తొలగించాలి.

b. రుణగ్రహీత తన ఇష్టానుసారం రుణం ఖాతా నిర్వహించబడిన శాఖ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు చర/స్థిరాస్తుల పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వాలి.

c. అమలులోకి వచ్చిన తేదీన లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేసిన రుణం మంజూరు లేఖలలో అసలు చర/స్థిరాస్తుల పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే సమయపరిమితి మరియు స్థలాన్ని పేర్కొనాలి.

d. ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం వంటి ఆకస్మిక సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలు చర/స్థిరాస్తుల పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ స్పష్టమైన విధానాన్ని కలిగి

ఉండాలి. కస్టమర్‌ల సమాచారం కోసం అటువంటి విధానాన్ని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఇతర ఇలాంటి విధానాలు మరియు నియమాలతో పాటు ప్రదర్శించాలి.

ii. **చర/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదలలో ఆలస్యానికి పరిహారం:**

a. రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సర్దుబాటు చేసిన 30 రోజుల తర్వాత కూడా అసలు చర/స్థిరాస్తుల పత్రాలను విడుదల చేయడంలో లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీ వద్ద ఛార్జ్ సాటిస్‌ఫాక్షన్ ఫారాన్ని సమర్పించడంలో విఫలమవడానికి గల కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఆలస్యానికి గల కారణాలు కంపెనీకి చెందినవైతే, ప్రతి ఆలస్యపు రోజుకు ₹5,000/- చొప్పున కంపెనీ రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లించాలి.

b. అసలు చర/స్థిరాస్తుల పత్రాలు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా పోయినా/పాడైనా, పైన పేర్కొన్న సబ్-పేరా 'ఎ' లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, చర/స్థిరాస్తుల పత్రాల నకిలీ/సర్టిఫైడ్ ప్రతులను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు కంపెనీ సహాయం చేయాలి మరియు దానికి అయ్యే ఖర్చులను భరించాలి. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్య కాలానికి సంబంధించిన జరిమానా ఆ తర్వాత మాత్రమే (అంటే మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత) లెక్కించబడుతుంది.

c. ఈ ఆదేశాల కింద అందించే పరిహారం, వర్తించే ఏదేని చట్టం ప్రకారం ఏదైనా ఇతర పరిహారాన్ని పొందే రుణగ్రహీత హక్కులకు భంగం కలగకుండా ఉండాలి.

పేరా E కింద ఉన్న ఆదేశాలు అసలు చర/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదల డిసెంబర్ 01, 2023 న లేదా ఆ తర్వాత వచ్చే అన్ని కేసులకు వర్తిస్తాయి.

అనుబంధం I – బంగారు ఆభరణాల తాకట్టుపై రుణాలు ఇవ్వడం

బంగారు ఆభరణాల తాకట్టుపై వ్యక్తులకు రుణాలు ఇచ్చేటప్పుడు, కంపెనీ పైన పేర్కొన్న సాధారణ మార్గదర్శకాలకు అదనంగా క్రింది వాటిని అవలంబించాలి.

1) వారు బంగారంపై రుణాలు ఇవ్వడానికి బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించాలి, ఇది ఇతర అంశాలతో పాటు క్రింది వాటిని పరిధిలోకి తెస్తుంది:

(i) రిజర్వ్ బ్యాంక్ నిర్దేశించిన KYC మార్గదర్శకాలు పాటించబడుతున్నాయని నిరూపించుకోవడానికి మరియు ఏదైనా రుణం ఇచ్చే ముందు కస్టమర్‌పై తగిన జాగరూకత నిర్వహించబడుతుందని నిర్ధారించుకోవడానికి తగిన చర్యలు,

(ii) స్వీకరించిన ఆభరణాల కోసం సరైన తనిఖీ ప్రక్రియ,

(iii) బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్య హక్కులను నిర్ధారించుకోవడానికి అంతర్గత వ్యవస్థలు,

(iv) ఆభరణాలను సురక్షితమైన భద్రతలో ఉంచడానికి తగిన వ్యవస్థలు, ఈ వ్యవస్థలను నిరంతరం సమీక్షించడం, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం మరియు విధానాలు ఖచ్చితంగా పాటించబడుతున్నాయని నిర్ధారించుకోవడానికి అంతర్గత ఆడిటర్ల ద్వారా క్రమానుగత తనిఖీలు. సాధారణంగా, ఆభరణాలను భద్రపరచడానికి తగిన సౌకర్యం లేని శాఖల ద్వారా అటువంటి రుణాలు అందించకూడదు,

(v) తాకట్టుగా స్వీకరించిన ఆభరణాలకు తగిన విధంగా బీమా చేయించాలి,

(vi) రుణం తిరిగి చెల్లించని పక్షంలో రుణగ్రహీతకు తగిన ముందస్తు నోటీసుతో కూడిన పారదర్శకమైన వేలం ప్రక్రియ. ప్రయోజనాల సంఘర్షణ ఉండకూడదు మరియు గ్రూప్ కంపెనీలు మరియు సంబంధిత సంస్థలతో సహా వేలం సమయంలో జరిగే అన్ని లావాదేవీలలో స్వతంత్రమైన సంబంధం ఉండేలా వేలం ప్రక్రియ నిర్ధారించాలి,ఎలాంటి వైరుధ్య ఆసక్తులు లేకుండాను మరియు గ్రూపు కంపెనీలు మరియు సంబంధిత అస్థిత్వాలతో సహా వేల సమయంలో అన్ని లావాదేవీల సంబంధాలు పారదర్శకంగా ఉండేలా వేలం ప్రక్రియ,

(vii) కనీసం రెండు వార్తాపత్రికలలో, ఒకటి ప్రాంతీయ భాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో ప్రకటనలు ఇవ్వడం ద్వారా వేలాన్ని ప్రజలకు ప్రకటించాలి,

(viii) ఒక విధానంగా, నిర్వహించే వేలంలో కంపెనీ స్వయంగా పాల్గొనకూడదు,

(ix) తాకట్టు పెట్టిన బంగారాన్ని బోర్డు ఆమోదించిన వేలందారుల ద్వారా మాత్రమే వేలం వేయాలి,

(x) నిధుల సమీకరణ, అమలు మరియు ఆమోదం వంటి విధులను వేరు చేయడంతో సహా మోసాలను ఎదుర్కోవడానికి ఏర్పాటు చేయాల్సిన వ్యవస్థలు మరియు విధానాలను కూడా ఈ విధానం పరిధిలోకి తేవాలి.

2) రుణ ఒప్పందం వేలం ప్రక్రియకు సంబంధించిన వివరాలను కూడా వెల్లడించాలి.

3) ఇతర సూచనలు:

(i) బంగారం తాకట్టుపై రుణాలు ఇచ్చే కంపెనీ ₹5 లక్షలకు పైబడిన అన్ని లావాదేవీలకు రుణగ్రహీత పాన్ కార్డ్ ప్రతిని తప్పనిసరిగా కోరాలి.

(ii) అన్ని శాఖలలో డాక్యుమెంటేషన్ ప్రామాణీకరించబడాలి.

(iii) 2-3 నిమిషాల్లో రుణాలు లభిస్తాయని క్లెయిం చేయడం వంటి తప్పుడు ప్రకటనలను కంపెనీ జారీ చేయకూడదు.