

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

A. (i) రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

a) రుణగ్రాహకునికి అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రాహకుడు అర్థం చేసుకునే భాషలోనే అందించబడతాయి.

b) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలతో సమ్మిళితంగా పోల్చేందుకు అవసరమైన సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది, తద్వారా రుణగ్రాహకుడు సమాచారం ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతాడు. దరఖాస్తు ఫారమ్కు వెంట అందజేయవలసిన డాక్యుమెంట్ల వివరాలు కూడా అందించబడతాయి.

c) అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు ధృవీకరణ అందించే విధంగా ఒక విధానం ఏర్పాటు చేయబడుతుంది. వీలైనంత త్వరగా, రుణ దరఖాస్తులను ఎంత కాలంలో ప్రాసెస్ చేస్తారో కూడా ఈ ధృవీకరణలో తెలియజేయబడుతుంది.

(ii) రుణ మంజూరు మరియు నిబంధనలు

- రుణ మంజూరు అనంతరం రుణగ్రాహకునికి మంజూరైన రుణ మొత్తం, వడ్డీ రేటు (వార్షికీకృతం) మరియు దాని అమలుకు సంబంధించిన విధానం లాంటి వివరాలను స్థానిక భాషలో వ్రాసి అందజేయబడుతుంది. రుణగ్రాహకుడి అంగీకారాన్ని సంస్థ రికార్డులో ఉంచుతుంది. ఆలస్యంగా చెల్లించినందుకు విధించే పర్సనాల్ చార్జీలు (penal charges) రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా, బోల్డ్గా చూపబడతాయి.
- రుణ ఒప్పందం, దానికి సంబంధిత అన్ని ఎన్క్లోజర్లు, వీటన్నిటిని రుణ మంజూరు / విడుదల సమయంలో రుణగ్రాహకునికి స్థానిక భాషలో అందించబడతాయి.
- సంస్థ, సరళమైన భాషలో రుణగ్రాహకునికి KFS (Key Fact Statement) అందిస్తుంది. దీనిలో APR, EPI, మరియు రుణ కాలవ్యవధిలో అమార్కైజేషన్ షెడ్యూల్ వుంటాయి. KFS రుణ ఒప్పందం అమలు కాకముందే ఇవ్వబడుతుంది. దానిని వివరించి, రుణగ్రాహకుని నుండి ధృవీకరణ పొందబడుతుంది.
- KFS ఒక ప్రత్యేక ప్రపోజల్ నంబర్తో ఇవ్వబడుతుంది. 7 రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ గల రుణాల కొరకు కనీసం 3 పని దినాల చెల్లుబాటు కాలం వుంటుంది. 7 రోజులకు తక్కువ వున్న రుణాల కొరకు అది 1 పని దినం మాత్రమే.

B. రుణ ఖాతాల్లో పెనాల్టీ ఛార్జీలు

a) రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్య నిబంధనలు పాటించకపోతే విధించే పెనాల్టీలు “పెనాల్టీ ఛార్జీలు” (penal charges)గా మాత్రమే విధించబడతాయి. ఇవి వడ్డీ రేటులో కలిపి Penal Interest రూపంలో విధించబడవు. వీటిపై వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, సాధారణ వడ్డీ లెక్కింపు విధానం ఈ నిర్ణయాన్ని ప్రభావితం చేయదు.

- b) సంస్థ వడ్డీ రేటు పేరుతో అదనపు ఛార్జీలు ఏవీ విధించదు.
- c) పెనాల్టీ ఛార్జీలపై సంస్థ బోర్డు ఆమోదించిన విధానం రూపొందించాల్సి వుంటుంది.
- d) ఈ ఛార్జీలు రుణ ఒప్పంద నిబంధనలు పాటించని స్థితికి అనుగుణంగా, వివక్ష రహితంగా విధించబడతాయి.
- e) ఈ ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణం రుణ ఒప్పందం, KFS, మరియు సంస్థ వెబ్ సైట్ లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడతాయి.
- f) రుణ నిబంధనలు ఉల్లంఘించిన సందర్భాల్లో పంపే గుర్తింపులో ఈ ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి.
- g) వ్యక్తిగత రుణాలకు పెనాల్టీ ఛార్జీలు, అదే ఉల్లంఘన చేసిన సంస్థలకు విధించే ఛార్జీల కన్నా ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

C. రుణ విడుదల, నిబంధనల మార్పులు మరియు భద్రతల విడుదల

- a) రుణ నిబంధనలలో ఏమైనా మార్పులు జరిగినప్పుడు, సంస్థ రుణగ్రాహకునికి స్థానిక భాషలో ముందుగా తెలియజేస్తుంది. వడ్డీ రేటు మార్పులు ప్రాస్పెక్టివ్ గా మాత్రమే అమలవుతాయి.
- b) రుణపు తక్షణ చెల్లింపు నిర్ణయాలు రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా తీసుకుంటారు.
- c) రుణము పూర్తిగా చెల్లించిన తరువాత, సంస్థ అన్ని భద్రతలను విడుదల చేస్తుంది. ఇతర బకాయిలు ఉంటే, రుణగ్రాహకునికి అన్ని వివరాలతో ముందుగా తెలియజేస్తుంది.
- d) రుణం పూర్తిగా చెల్లించిన 30 రోజుల్లోపు మౌలిక/చరాస్తి పత్రాలు విడుదల చేయబడతాయి.
- e) రుణగ్రాహకుడు, పత్రాలను ఏ బ్రాంచ్ నుండి తీసుకోవాలో ఎంపిక చేసుకోవచ్చు.
- f) పత్రాల విడుదల సమయం మరియు స్థలాన్ని రుణ మంజూరు పత్రంలో పేర్కొనబడుతుంది.
- g) ఒక్కరే గల రుణగ్రాహకుడు మరణించిన సందర్భంలో, చట్టపరమైన వారసులకు పత్రాల బదిలీకి విధానాన్ని సంస్థ ఏర్పాటు చేస్తుంది.
- h) పత్రాల విడుదల ఆలస్యమైనచో, సంస్థ జాప్యం కారణాలను తెలియజేస్తుంది. సంస్థ తప్పిదం వల్ల జాప్యం అయితే, రోజుకు ₹5000 చొప్పున పరిహారం చెల్లించాలి.
- i) పత్రాలు నష్టపోతే, సంస్థ డూప్లికేట్/సర్టిఫైడ్ కాపీలు సమకూర్చేందుకు సహాయం చేస్తుంది మరియు ఖర్చులు భరిస్తుంది.

D. ప్రయోజన మార్పులు మరియు రుణ నిబంధనలు

- బెన్చుమార్క్ వడ్డీ రేటు మార్పులు EMI/కాలవ్యవధి పై ప్రభావాన్ని రుణమంజూరు సమయంలో రుణగ్రాహకునికి తెలియజేస్తారు.
- వడ్డీ రేటు రీసెట్ సమయంలో, స్థిర వడ్డీకి మారే ఎంపిక రుణగ్రాహకునికి అందించబడుతుంది.
- రుణగ్రాహకునికి EMI పెంపు, కాలవ్యవధి పొడిగింపు లేదా రెండింటిలో ఏదైనా ఎంపిక తీసుకునే స్వేచ్ఛ వుంటుంది. పూర్తిగా లేదా కొంత రుణాన్ని ముందుగానే చెల్లించవచ్చు.
- ప్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేటుకు మారడానికి ఛార్జీలు, ఇతర నిర్వహణ ఖర్చులు స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.
- ప్లోటింగ్ రేటు కారణంగా కాలవ్యవధి పెరిగినా, అది ప్రతికూల అమాల్జేషన్ కు దారితీయరాదు.
- ప్రతి త్రైమాసికం ముగిసిన తరువాత, వడ్డీ, మూలధనం, EMI వివరాలతో కూడిన స్టేట్ మెంట్ అందించబడుతుంది.

E. సాధారణ విషయాలు

- రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న సందర్భాల తప్ప, సంస్థ రుణగ్రాహకుని వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు.
- రుణ ఖాతా బదిలీకి అభ్యర్థన వస్తే, 21 రోజుల్లోపు అంగీకారం లేదా అభ్యంతరం తెలియజేయబడుతుంది.
- రికవరీ సమయంలో అనుచితంగా వేధించడాన్ని సంస్థ నివారిస్తుంది. సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- వ్యక్తిగత రుణాలకు ముందస్తుగా చెల్లించాలంటే ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు విధించరాదు.
- వడ్డీ రేట్లు, ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించేందుకు సంస్థ బోర్డు తగిన విధానాలు రూపొందిస్తుంది.
- రిస్క్ ఆధారంగా వేర్వేరు రేట్లను విధించే విధానం, దరఖాస్తులో మరియు మంజూరు పత్రంలో తెలియజేయబడుతుంది.
- వడ్డీ రేట్లు వెబ్ సైట్ లేదా పత్రికలలో ప్రచురించబడతాయి.
- రేట్లు వార్షికీకృతంగా చూపించబడతాయి.
- ప్రతి బ్రాంచ్ లో డిస్ ప్లే బోర్డుపై క్రిందివి చూపబడతాయి:
 - గృహనివేదిక అధికారి వివరాలు



- RBI లోని సంబంధిత అధికారితో సంప్రదించేందుకు వివరాలు

j) రుణ ఒప్పందంలో Repossession షరతులు ఉండాలి:

- స్వాధీనం ముందు నోటీసు
- ఏ సందర్భాల్లో నోటీసు మినహాయించబడుతుంది
- స్వాధీనం ప్రక్రియ
- అమ్మకానికి ముందు చివరి అవకాశం
- రుణగ్రాహకునికి స్వాధీన పత్రాలు ఇచ్చే విధానం
- ఆస్తి అమ్మకం / వేలం ప్రక్రియ

k) దివ్యాంగులకు రుణ సదుపాయాల్లో భేదభావం ఉండదు. సిబ్బందికి సంబంధిత శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. వారు ఎదుర్కొనే సమస్యల పరిష్కారం కోసం సంస్థ ఏర్పాటు చేసిన పరిష్కార వ్యవస్థ అమలు చేయబడుతుంది.