

బజాజ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

ఛెయిర్ ప్రాక్షీస్ కోడ్

మార్చి 2022

వెర్షన్ 3.0

సమ్మతి విభాగం

ఇండెక్స్

క్రమ సంఖ్య	వివరాలు	పేజీ సంఖ్య
1.	పరిచయం	3
2.	కీలక నిబద్ధతలు	3
3.	సమాచారం	4
4.	రుణం కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	4
5.	రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు	4
6.	నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణ పంపిణీ	4
7.	జనరల్	5
8.	ఫిర్యాదు పరిష్కారం	5
9.	వెబ్‌సైట్ పై హోస్టింగ్	6
10.	నాన్-బ్యూరింగ్ ఫైనాన్షియల్ సంస్థల కోసం అంబుడ్స్ మ్యాన్ స్కీం, 2018 - నోడల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ నియామకం	6
11.	వసూలు చేయబడే అధిక వడ్డీ యొక్క నిబంధన	6
12.	ఫైనాన్స్ చేయబడిన వాహనాలను మళ్లీ స్వాధీనం చేసుకోవడం	7
13.	బంగారు ఆభరణాల తనఖా పై రుణం అందజేయడం	7
14.	మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	8
15.	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ సమీక్ష	10

1. పరిచయం

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("ఆర్బిఐ") వద్ద నమోదు చేయబడిన ఒక నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ ఉపాజిట్ స్వీకరణ సంస్థ అయిన బజాజ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ప్రస్తుతం వివిధ వినియోగదారులకు వివిధ రకాల రుణాలు అయిన కన్సూమర్ డ్యూరబుల్ రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు, ద్వీచక్ర వాహన రుణాలు, ఆస్తి పై రుణం, షేర్ల పై రుణం మొదలైనవి అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నం అయి ఉంది. అటువంటి క్రెడిట్ సదుపాయాలు వ్యక్తులు, భాగస్వామ్య సంస్థలు, సంస్థలు మరియు ఇతర చట్టపరమైన సంస్థలు వంటి వివిధ రకాల వినియోగదారులకు అందించబడతాయి.

బజాజ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("సంస్థ") ఆర్బిఐ నిర్దేశం ప్రకారం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (ఎఫ్పిసి) ని అమలు చేసింది మరియు బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ద్వారా యథోచితముగా ఆమోదించబడింది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన విధానాలు/ ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేస్తుంది.

సంస్థ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("నియమావళి") ను ఆమోదించింది మరియు దానిని అమలు చేసింది. సంస్థ చేత అందించబడుతున్న అన్ని విభాగాలకు చెందిన ఉత్పత్తులు (ప్రస్తుతం అందించబడుతున్నవి మరియు భవిష్యత్తులో ప్రవేశపెట్టబడేవి) మరియు సేవలకు నియమావళి వర్తిస్తుంది.

2. కీలక నిబద్ధతలు

వినియోగదారుల పట్ల సంస్థ యొక్క కీలక నిబద్ధతలు:

- i. వీటిని అమలు చేయడం ద్వారా వినియోగదారులతో వారి అన్ని వ్యవహారాలలో సహేతుకంగా మరియు న్యాయబద్ధంగా వ్యవహరించడం:
 - సంస్థ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు మరియు దాని సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు పద్ధతుల కోసం నియమావళిలో పేర్కొన్న విధంగా నిబద్ధతలు మరియు ప్రమాణాలను పాటించడం;
 - సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలను సంస్థ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అనుసరించే విధంగా నిర్ధారించడం;
 - చిత్తశుద్ధి మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక విలువల ఆధారంగా వినియోగదారులతో సంస్థ వ్యవహారాలను నెరుపుతుంది
- ii. ఇలా చేయడం ద్వారా సంస్థ యొక్క ఉత్పత్తి ఎలా పని చేస్తుందో వినియోగదారులకు వివరించడం:
 - వాటి ఆర్థిక అంతర్భాగాలను వివరించడం
- iii. వీటి ద్వారా తప్పు జరిగే అవకాశం ఉన్న అంశాల పట్ల వేగంగా మరియు దయతో వ్యవహరించడం:
 - తప్పులను సరి చేయడం;
 - వినియోగదారు యొక్క ఫిర్యాదులను నిర్వహించడం;
 - వినియోగదారులు ఇప్పటికీ సంతృప్తి చెందకపోతే వారి ఫిర్యాదును ఏ విధంగా పై స్థాయికి తీసుకువెళ్లలో వారికి తెలియజేయడం
- iv. నియమావళికి ప్రచారం కలిపించడం, సంస్థ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించడం మరియు అభ్యర్థన పై వినియోగదారుకి కాపీలను అందుబాటులో ఉంచడం.

3. సమాచారం

- వినియోగదారులకు వారి అవసరాలకు తగినట్లుగా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకోవడంలో సహాయం చేయడం మరియు వారికి ఆసక్తి ఉన్న సేవలు మరియు ఉత్పత్తులు యొక్క కీలక ఫీచర్లను వివరించడం ద్వారా స్పష్టమైన సమాచారం అందించడం.
- వినియోగదారు యొక్క అసలైన గుర్తింపు మరియు చిరునామాను ధృవీకరించడానికి సంస్థకు అవసరం అయిన డాక్యుమెంట్లు మరియు సమాచారం గురించి మరియు చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ ఆవశ్యకతలకు అనుగుణంగా ఇతర డాక్యుమెంట్ల గురించి వినియోగదారులకు సమాచారం అందించడం.

4. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతలో చేసే అన్ని సంప్రదింపులు స్థానిక భాష లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో చేయబడతాయి. సంస్థ యొక్క రుణ దరఖాస్తు ఫారంలలో రుణగ్రహీతను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, వీటి ద్వారా ఇతర ఎస్బిఎఫ్సిలు అందించే షరతులు మరియు నిబంధనలలో వివరమైన ఫోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ఒక తెలివైన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. దరఖాస్తు ఫారంలో పాటు సమర్పించవలసిన అవసరమైన డాక్యుమెంట్లను రుణ దరఖాస్తు ఫారం సూచిస్తుంది.
- రుణ దరఖాస్తులను అందుకున్న తరువాత ఒక అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ రశీదును అందించే వ్యవస్థను సంస్థ కలిగి ఉంటుంది. రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించడానికి అయ్యే సమయ వ్యవధి అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లో సూచించబడుతుంది.

5. రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

స్థానిక భాష లేదా రుణగ్రహీతకి అర్థం అయ్యే భాషలో మంజూరు లేఖ లేదా మరొకదానిలో వ్రాతపూర్వకంగా వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానం సహా షరతులు మరియు నిబంధనలలో మంజూరు అయిన మొత్తం గురించి రుణగ్రహీతకి తెలియజేస్తుంది మరియు షరతులు మరియు నిబంధనల అంగీకారాన్ని దాని రికార్డులలో ఉంచుతుంది. ఆలస్యపు రీపేమెంట్ మరియు / లేదా వినియోగదారు ద్వారా చేయబడిన ఏదైనా ఇతర ఎగవేత కొరకు విధించబడే జరిమానా వడ్డీని రుణ ఒప్పందంలో సంస్థ లావుపాటి అక్షరాలలో పేర్కొంటుంది.

రుణాల మంజూరు /పంపిణీ సమయంలో అందరు రుణగ్రహీతలకు వారికి అర్థం అయ్యే విధంగా స్థానిక భాషలో సంస్థ అందిస్తుంది, వీటిలో పాటు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్నింటి యొక్క కాపీలను జతపరుస్తుంది.

6. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణ పంపిణీ

- పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటిలో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పును రుణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో లేదా స్థానిక భాషలో ఒక నోటీసును రుణగ్రహీతకు సంస్థ అందజేస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావం చూపేలా సంస్థ నిర్ధారిస్తుంది. ఈ అంశానికి సంబంధించి రుణ ఒప్పందంలో తగిన నిబంధన ఏర్పాటు చేయబడుతుంది.
- చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేసే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందం ప్రకారం ఉంటుంది.

c) అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తరువాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తం వసూలు అయిన తరువాత సంస్థ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది, ఇది ఏదైనా చట్టపరమైన హక్కు లేదా రుణగ్రహీత పై ఏదైనా క్లెయిమ్ కోసం సంస్థకి ఉన్న ధారణాధికారంకోసం లోబడి ఉంటుంది. సెట్ ఆఫ్ యొక్క అటువంటి హక్కు వినియోగించుకోవాలి అనుకుంటే, దాని గురించి అన్ని వివరాలలో మిగిలి ఉన్న క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ చేయబడే/చెల్లించబడే వరకు ఆ సెక్యూరిటీలను సంస్థ నిలిపి ఉంచుకోవడానికి ఉన్న నిబంధనల గురించి పూర్తి వివరాలలో రుణగ్రహీతకు ఒక నోటీసు అందించబడుతుంది.

7. జనరల్

- రుణ ఒప్పందం యొక్క షరతులు మరియు నిబంధనలలో పేర్కొన్న ఉద్దేశ్యాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో సంస్థ ఎటువంటి జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ఇంతకముందు వెల్లడించని, సంస్థ దృష్టికి రాని కొత్త సమాచారం మినహా).
- రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందుకున్న సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అనగా, సంస్థ యొక్క ఆక్షేపణ, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- రుణాల రికవరీ విషయంలో, సంస్థ అనవసరంగా ఇబ్బందులకు గురి చేయదు, అనగా అసాధారణమైన సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను పడే పడే ఇబ్బందికి గురి చేయడం, రుణాల రికవరీ కోసం బలవంతపు చర్యలకు దిగడం మొదలైనవి. సంస్థ యొక్క సిబ్బంది నుండి అనాగరికమైన ప్రవర్తనను నివారించడానికి, కస్టమర్లలో సరైన విధంగా వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణను సంస్థ అందిస్తుంది.
- వ్యాపారం కాకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యుడు(లు)తో కలిపి లేదా వారు లేకుండా వ్యాపారం మినహా ఇతర ఉద్దేశ్యాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ప్లాటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాల పై ఫోర్వోజర్ ఛార్జీలు/ ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానాలను సంస్థ వసూలు చేయదు.

(రిఫరెన్స్: ఎన్బిఎఫ్సిల డిఎన్బిఆర్(పిడి) ద్వారా ప్లాటింగ్ రేట్ రుణాల పై ఫోర్వోజర్ ఛార్జీలు / ప్రీ-పేమెంట్ పైనాల్లి విధింపు పై ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ సి.సి.నెం.101/03.10.001/2019-20 తేదీ ఆగస్ట్ 2, 2019)

8. ఫిర్యాదు పరిష్కారం

- వివిధ మేనేజ్మెంట్ స్థాయిల వద్ద పెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క నిర్వహణ యొక్క నియంత్రాలిక సమీక్ష. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఒక ఏకీకృత నివేదిక క్రమం తప్పకుండా బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.
- వ్యాపారం నిర్వహించబడే సంస్థ యొక్క అన్ని శాఖలు/ ప్రదేశాలలో వినియోగదారుల ప్రయోజనం కోసం ఈ క్రింది సమాచారం ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది:
 - సంస్థకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సంప్రదించవలసిన ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్ / మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా).

- ii. ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు / వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, సంస్థ యొక్క రిజిస్టర్ చేయబడిన కార్యాలయం ఉండి ఆర్బిఐ డిఎన్బిఎస్ ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క అధికారికి వినియోగదారు అప్పీల్ చేయవచ్చు.

సంస్థ అనుసరించే ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి మరియు ఆర్బిఐ ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క వివరాలతో వినియోగదారులకు వివరించడానికి పబ్లిక్ నోటిస్ ఉపయోగపడుతుంది.

9. నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్ మ్యాన్ స్కీం, 2018 - నోడల్ అధికారి/ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి యొక్క నియామకం

అంబుడ్స్ మ్యాన్ స్కీం కింద, సంస్థ నోడల్ అధికారులను (ఎన్బలు) నియమించింది, వీరు సంస్థకి ప్రతিনিధులుగా వ్యవహరిస్తారు మరియు సంస్థకి వ్యతిరేకంగా దాఖలు చేయబడిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి అంబుడ్స్ మ్యాన్ స్కీంకి సమాచారం అందిస్తారు.

ఈ స్కీం కింద అంబుడ్స్ మ్యాన్ ముందు కవర్ చేయబడిన వారిని సంస్థకి ప్రతিনিధిగా ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి (పిఎన్బ) బాధ్యత వహిస్తారు. వినియోగదారు విద్య మరియు రక్షణ విభాగం (సిఇపిడి), ఆర్బిఐ, కేంద్ర కార్యాలయంలో సమన్వయం చేయడానికి మరియు అనుసంధానం చేయడానికి ప్రధాన నోడల్ అధికారి బాధ్యత వహిస్తారు.

వినియోగదారుల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపారం నిర్వహించబడే బ్రాంచీలు/ ప్రదేశాలలో, వినియోగదారు సంప్రదించగలిగిన పిఎన్బలు/ఎన్బలు/జిఆర్బిల పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్, మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్ చిరునామాలు) మరియు అంబుడ్స్ మ్యాన్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు.

కార్యాలయం లేదా శాఖలను సందర్శించే ఒక వ్యక్తి సులభంగా చూసే విధంగా స్కీం యొక్క ముఖ్యమైన ఫీచర్లు వారి అన్ని కార్యాలయాలు మరియు శాఖలలో (ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు స్థానిక భాషలలో) ప్రదర్శించబడుతుంది.

అంబుడ్స్ మ్యాన్ స్కీం, నోడల్ అధికారి మరియు ప్రిన్సిపల్ అధికారి యొక్క వివరాలు వెబ్‌సైట్‌లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

(రిఫరెన్స్: నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్ మ్యాన్ స్కీం, 2018 - నోడల్ ఆఫీసర్ / ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ నియామకం డిఎన్బిఆర్.పిడి.సిసి.నెం.091/03.10.001/2017-18 తేదీ ఫిబ్రవరి 23,2018)

10. వెబ్‌సైట్ పై హోస్టింగ్

వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం స్థానిక భాషలలో షెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ సంస్థ వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచబడుతుంది.

11. వసూలు చేయబడే అధిక వడ్డీ యొక్క నిబంధన

- a) నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైనటువంటి సంబంధిత కారకాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాని ఎంచుకున్నారు. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ క్రమం యొక్క విధానము మరియు వివిధ వర్గాలకు చెందిన

రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటు వసూలు చేయడానికి గల కారణములు దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీతకు వెల్లడించబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.

- b) వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్కుల క్రమం కూడా సంస్థ వెబ్-సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వెబ్-సైట్లో ప్రచురించబడిన సమాచారం లేదా మరొక చోట ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు ఉన్నప్పుడు అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.
- c) వడ్డీ రేటు వార్షిక వడ్డీ రేటుగా ఉంటుంది, దీని వలన అకౌంటు పై వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్లు గురించి రుణగ్రహీతకి తెలుస్తుంది.

12. ఫైనాన్స్ చేయబడిన వాహనాలను మళ్ళీ స్వాధీనం చేసుకోవడం

రుణగ్రహీత వద్ద రుణ ఒప్పందంలో చట్టపరంగా ఆచరణీయమైన ఒక బిల్డ్ ఇన్ రీఫైనెంట్ క్లాజ్ ని సంస్థ చేరుస్తుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, రుణ ఒప్పందంలోని షరతులు మరియు నిబంధనలలో ఈ ఏర్పాట్లు ఉంటాయి: (a) స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీస్ పీరియడ్; (b) నోటీస్ పీరియడ్ ని రద్దు చేయగలిగిన పరిస్థితులు; (c) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకోవడానికి విధానం; (d) ఆస్తి యొక్క విక్రయం / వేలంకి ముందు రుణం తీరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకి అందించవలసిన ఆఖరి అవకాశం సంబంధించి ఒక ఏర్పాటు; (e) రుణగ్రహీతకి తీరిగి స్వాధీనం చేయడానికి విధానం, మరియు (f) ఆస్తి యొక్క విక్రయం / వేలం యొక్క విధానం. రుణగ్రహీతలకు అటువంటి షరతులు మరియు నిబంధనల కాపీ అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

13. బంగారు ఆభరణాల తనఖా పై రుణం అందజేయడం

పైన పేర్కొన్న విధంగా సాధారణ మార్గదర్శకాలకు అదనంగా, బంగారు ఆభరణాల పై వ్యక్తులకు రుణం ఇస్తున్నప్పుడు, బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ద్వారా సరిగ్గా ఆమోదించబడిన పాలసీని అనుసరించండి, అందులో భాగంగా ఈ క్రింది విషయాలు కూడా ఉంటాయి:

- i. ఆర్బిఐ ద్వారా నిర్దేశించబడిన కెవైసీ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుందని మరియు ఏదైనా రుణం పొడిగించడానికి ముందు కస్టమర్ పై తగిన సమగ్ర పరిశీలన జరిగింది అనే నిర్ధారణ.
- ii. అందుకున్న ఆభరణాల కోసం సరైన అంచనా విధానం.
- iii. బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యాన్ని సంతృప్తి పరచడానికి అంతర్గత వ్యవస్థలు.
- iv. సురక్షితమైన కస్టడిలో ఆభరణాలను నిల్వ చేయడానికి తగిన వ్యవస్థలు, ఎప్పటికప్పుడు వ్యవస్థలను సమీక్షించడం, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణ అందించడం మరియు విధానాలను ఖచ్చితంగా అనుసరించే విధంగా నిర్ధారించడానికి అంతర్గత ఆడిటర్ల ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు తనిఖీ. ఆభరణాల నిల్వకు తగిన సౌకర్యం లేని శాఖలలో బంగారం తనఖా పై రుణాలు అందించబడవు.
- v. తనఖాగా అంగీకరించబడిన ఆభరణాలు తగిన విధంగా ఇన్సూర్ చేయబడతాయి.
- vi. తిరిగి చెల్లించని సందర్భంలో ఆభరణాల వేలంకు సంబంధించిన పాలసీ పారదర్శకంగా మరియు తగిన విధంగా ఉంటుంది. వేలం తేదీకి ముందు రుణగ్రహీతకు ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. ఇది అనుసరించబడే వేలం విధానాన్ని కూడా నిర్దేశిస్తుంది. పరస్పర విరుద్ధ ప్రయోజనాలు ఏవీ ఉండవు మరియు గ్రూప్ సంస్థలు మరియు సంబంధిత సంస్థలు ఉన్న అన్ని ట్రాన్సాక్షన్లలో స్వతంత్ర నిర్ణయం ఉంటుంది అని నిర్ధారించబడుతుంది.
- vii. కనీసం 2 వార్తాపత్రికల్లో, ఒకటి స్థానిక భాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ రోజువారీ వార్తాపత్రికలో ప్రకటనలను జారీ చేయడం ద్వారా ప్రజలకు వేలం ప్రకటించబడుతుంది.

- viii. నిర్వహించబడిన వేలంలో సంస్థ పాల్గొనదు.
- ix. తొకట్టు పెట్టబడిన బంగారం బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడిన వేలం వేసే వారి ద్వారా మాత్రమే వేలం చేయబడుతుంది.
- x. సమీకరణ, అమలు మరియు ఆమోదం విధులు యొక్క విభజన సహా మోసాలతో వ్యవహరించడానికి పాలసీలో వ్యవస్థలు, విధానాలు కూడా కవర్ చేయబడ్డాయి.
- xi. బంగారం పై రుణం యొక్క రుణ ఒప్పందం వేలం విధానం యొక్క వివరాలను కూడా వెల్లడిస్తుంది.

14. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్బిఐ) ప్రత్యేక ఆదేశాన్ని జారీ చేసింది - భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్వర్క్) ఆదేశాలు, 2022 డి.ఐ.ఆర్.ఎఫ్.ఎస్.ఆర్.ఇ.సి.95/03.10.038/2021-22 రిఫరెన్స్ క్రింద తేదీ మార్చి 14, 2022. మైక్రోఫైనాన్స్ సంస్థలు మరియు హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సంస్థలు సహా అన్ని వాణిజ్య బ్యాంకులు, ఎన్.బి.ఎఫ్.సి.లకి ఈ ఆదేశాలు వర్తిస్తాయి. ఈ మార్గదర్శకాలు ఏప్రిల్ 01, 2022 నుండి అమలులోకి వస్తాయి.

పై విభాగాల్లో పేర్కొన్న విధంగా ఎఫ్.పి.సి కు అదనంగా, మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలకు నిర్దిష్టమైన ఈ క్రింది న్యాయమైన పద్ధతులను సంస్థ అనుసరిస్తుంది:

(i) జనరల్

- a. సంస్థ యొక్క వెబ్‌సైట్ కాకుండా సంస్థ యొక్క కార్యాలయం మరియు శాఖ ప్రాంగణంలో స్థానిక భాషలో ఎఫ్.పి.సి ప్రదర్శించబడుతుంది.
- b. స్థానిక భాషలో ఒక ప్రకటన రూపొందించబడుతుంది మరియు పారదర్శకత, న్యాయమైన రుణ వితరణ పద్ధతుల పట్ల వారి నిబద్ధతను వ్యక్తీకరించడానికి అది ప్రాంగణంలో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- c. రుణగ్రహీతల ఆదాయం మరియు ఇప్పటికే ఉన్న అప్పుకు సంబంధించి అవసరమైన విచారణలను చేయడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- d. రుణగ్రహీతలకు అందించబడే శిక్షణ, ఏదైనా ఉంటే, ఉచితంగా ఉంటుంది. అటువంటి శిక్షణ అందించడానికి మరియు రుణం / ఇతర ఉత్పత్తులకు సంబంధించి విధానాలు మరియు వ్యవస్థల గురించి రుణగ్రహీతలకు పూర్తి అవగాహన అందించడానికి క్షేత్ర స్థాయి సిబ్బందికి శిక్షణ అందించబడుతుంది.
- e. వసూలు చేయబడే తుది వడ్డీ రేటు మరియు సంస్థ చే ఏర్పాటు చేయబడిన ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ దాని కార్యాలయాలు అన్నింటిలో, అది ప్రచురించిన భాషలో (స్థానిక భాషలో) మరియు దాని వెబ్‌సైట్‌లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శింపబడుతుంది.
- f. సంస్థ యొక్క ఉద్యోగులు లేదా అవుట్‌సోర్స్ చేయబడిన ఏజెన్సీ ఉద్యోగుల యొక్క సరికాని ప్రవర్తనకు బాధ్యత తనది అని మరియు సమయానికి తగిన ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది అని రుణ ఒప్పందంలో మరియు కార్యాలయం, శాఖ ప్రాంగణం మరియు సంస్థ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శింపబడుతున్న ఎఫ్.పి.సి లో ఒక ప్రకటన చేయబడుతుంది.
- g. భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్బిఐ) యొక్క క్వైసి ఆదేశాలకు కట్టుబడి ఉండాలి. రుణగ్రహీతల రిపేమెంట్ సామర్థ్యాన్ని నిర్ధారించడానికి సమగ్ర పరిశీలన చేయబడుతుంది.

- h. రుణాల అన్ని మంజూరులు మరియు పంపిణీ కేవలం కేంద్ర ప్రాంతంలో చేయబడుతుంది మరియు ఈ విధిలో ఒకరికంటే ఎక్కువ మంది వ్యక్తులు పాల్గొంటారు. అదనంగా, పంపిణీ కార్యక్రమం సునిశిత పర్యవేక్షణలో జరుగుతుంది.
- i. రుణ దరఖాస్తు యొక్క విధానము క్లిష్టంగా ఉండకుండా తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకోబడతాయి మరియు ముందుగా నిర్ణయించబడిన సమయం ప్రకారం రుణ పంపిణీ చేయబడుతుంది.

(ii) రుణ ఒప్పందం / రుణ కార్డులో డిస్క్లొజర్లు

- a. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణ ఒప్పందంకి సంబంధించి బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడింది ప్రామాణిక ఫారం సంస్థ వద్ద ఉంటుంది. రుణ ఒప్పందం ప్రాథమికంగా స్థానిక భాషలో ఉంటుంది.
- b. రుణ ఒప్పందంలో, సంస్థ ఈ క్రింది వాటిని వెల్లడిస్తుంది:

- రుణం యొక్క అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు,
- రుణ ధరలో కేవలం మూడు భాగాలు మాత్రమే ఉంటాయి, అవి వసూలు చేయబడే వడ్డీ, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీ మరియు ఇన్సూరెన్స్ ప్రీమియం (ఇందులో వాటికి సంబంధించిన అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఛార్జీలు కూడా ఉంటాయి),
- రుణగ్రహీత నుండి ఎటువంటి సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ / మార్జిన్ సేకరించబడటం లేదు,
- రుణగ్రహీత ఒకటి కంటే ఎక్కువ ఎస్పాచ్జె/ జెఎల్జె సభ్యుడు అయి ఉండకూడదు,
- రుణ మంజూరు మరియు రిపేమెంట్ యొక్క మొదటి వాయిదా యొక్క బకాయి తేదీ మధ్య మారటోరియం వ్యవధి ఉంటుంది,
- రుణగ్రహీత సమాచారం యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.

c. రుణ కార్డు ఈ క్రింది వివరాలను ప్రతిబింబిస్తుంది:

- ఛార్జ్ చేయబడిన తుది వడ్డీ రేటులో సహా ధరలపై సులభతరం చేయబడిన ఫ్యాక్టో షీట్,
- రుణంలో జోడించబడిన అన్ని ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులు,
- రుణగ్రహీతను తగిన విధంగా గుర్తించే సమాచారం,
- అందుకున్న వాయిదాలు మరియు తుది విడుదలలో సహా అన్ని రిపేమెంట్లకి సంబంధించి సంస్థ ద్వారా రసీదులు,
- సంస్థ చేత ఏర్పాటు చేయబడిన ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థని మరియు నోడల్ అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్ను రుణ కార్డు ప్రముఖంగా పేర్కొంటుంది,
- జారీ చేయబడిన నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తులు రుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతితో ఉంటాయి మరియు ఫీజు నిర్మాణం రుణ కార్డులోనే తెలియజేయబడుతుంది,
- రుణ కార్డులోని అన్ని ఎంట్రీలు స్థానిక భాష లేదా రుణగ్రహీతకి అర్థం అయ్యే భాషలో ఉంటాయి.

(iii) రికవరీ కోసం ఎటువంటి బలవంతపు పద్ధతులు అనుసరించబడవు:

- a. రికవరీ సాధారణంగా సెంట్రల్ డెసిగ్నెడ్ ప్రదేశంలో మాత్రమే చేయబడుతుంది. వరుసగా రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో సెంట్రల్ డెసిగ్నెడ్ ప్రదేశంలో రుణగ్రహీత హాజరు కాకపోయినప్పుడు మాత్రమే క్షేత్రస్థాయి సిబ్బంది రుణగ్రహీత యొక్క నివాస ప్రదేశం లేదా పని ప్రదేశం వద్ద రికవరీ చేయడానికి అనుమతించబడతారు.

- b. క్షేత్ర స్థాయి సిబ్బంది యొక్క ప్రవర్తన నియమావళి మరియు వారి నియామకం, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ యొక్క వ్యవస్థలకి సంబంధించి ఒక బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడిన పాలసీ ఉండేవిధంగా సంస్థ చర్యలు చేపడుతుంది. క్షేత్రస్థాయి సిబ్బందికి అవసరం అయిన కనిస అర్హతలను నియమావళి కలిగి ఉంటుంది మరియు వినియోగదారులతో వ్యవహరించడానికి వారికి అవసరం అయిన శిక్షణ సాధనాలు ఉంటాయి. ఎటువంటి అసభ్యపు లేదా బలవంతపు రుణ సేకరణ / రికవరీ విధానాలు అనుసరించకుండా సరైన ప్రవర్తనను బోధించడానికి క్షేత్రస్థాయి సిబ్బందికి అందించే శిక్షణలో కార్యక్రమాలు ఉంటాయి.
- c. సిబ్బందికి అందించబడే పరిహార పద్ధతులలో, కేవలం రుణాల సమీకరణ సంఖ్య మరియు రికవరీ రేటు మాత్రమే కాకుండా, సేవలు అందించిన ప్రాంతాలు, ఉద్యోగుల ప్రవర్తన మరియు రుణగ్రహీత సంతృప్తికి అధిక ప్రాధాన్యం ఇవ్వబడుతుంది. ప్రవర్తన నియమావళిని అనుసరించడంలో విఫలం అయిన క్షేత్రస్థాయి సిబ్బందికి జరిమానాలు కూడా విధించే అవకాశం ఉంది. సాధారణంగా, సున్నితమైన ప్రాంతాల్లో రికవరీ కోసం అవుట్ సోర్స్ చేయబడిన ఏజెంట్లు కాకుండా కేవలం ఉద్యోగులు మాత్రమే బాధ్యతలు చేపడతారు.

15. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ సమీక్ష

ఎప్పటికప్పుడు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్కు ఏవైనా సవరణలను సమీక్షించడానికి మరియు ఆమోదించడానికి మేనేజింగ్ డైరెక్టర్కు అధికారం ఇవ్వబడుతుంది.

* * *