బజాజ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

అక్టోబర్ 2023

వెర్షన్ 6.0

సమ్మతి విభాగం

విషయసూచిక

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	రుణం అకౌంట్లలో జరిమానా ఛార్జీలు	5
7.	షరతులు మరియు నిబంధనలలో మార్పులతో సహా రుణ పంపిణీ	6
8	ఈక్వేటెడ్ మంత్లీ ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్స్ (ఇఎంఐ) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్	6
9.	జనరల్	8
10.	ఫిర్యాదు పరిష్కారం	8
11.	నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్‌మ్యాన్ స్కీం, 2018 - నోడల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ నియామకం	9
12.	వెబ్‌సైట్ పై హోస్టింగ్	10
13.	వసూలు చేయబడే అధిక వడ్డీ యొక్క నియంత్రణ	10
14.	ఫైనాన్స్ చేయబడిన వాహనాలను మళ్లీ స్వాధీనం చేసుకోవడం	10
15	బంగారు ఆభరణాల తనఖా పై రుణం అందజేయడం	11
16	మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్	12
17	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ సమీక్ష	14

1. పరిచయం

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("ఆర్‌బిఐ") వద్ద నమోదు చేయబడిన ఒక నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ డిపాజిట్ స్వీకరణ సంస్థ అయిన బజాజ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ప్రస్తుతం వివిధ వినియోగదారులకు వివిధ రకాల రుణాలు అయిన కన్స్యూమర్ డ్యూరబుల్ రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు, ద్విచక్ర 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.

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

2. కీలక నిబద్ధతలు

కస్టమర్ల పట్ల సంస్థ యొక్క కీలక నిబద్ధతలు:

i. ఈ కింద ఇవ్వబడినవి అనుసరించడం ద్వారా కస్టమర్లతో వారి అన్ని వ్యవహారాలలో సహేతుకంగా మరియు న్యాయబద్ధంగా వ్యవహరించడం:
   - సంస్థ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు మరియు దాని సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు పద్ధతుల కోసం కోడ్‌లో 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 కస్టమర్లకు వివరించడం:
   - వాటి ఆర్థిక ప్రభావాలను వివరించడం

iii. ఈ కింద ఉన్నవి అనుసరించడం ద్వారా తప్పు జరిగినప్పుడు వేగంగా మరియు దయతో వ్యవహరించడం:

- తప్పులను సరి చేయడం;
- కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులను నిర్వహించడం;
- వినియోగదారులు సంతృప్తి చెందకపోతే వారి ఫిర్యాదును పై స్థాయికి ఎలా తీసుకువెళ్ళాలో వారికి తెలియజేయడం

iv. కోడ్‌కు ప్రచారం కలిపించడం, సంస్థ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించడం మరియు అభ్యర్థన పై వినియోగదారుకి కాపీలను అందుబాటులో ఉంచడం.

3. సమాచారం

క) 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.

ఖ) 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 అప్లికేషన్లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

క) రుణగ్రహీతతో చేసే అన్ని సంప్రదింపులు స్థానిక భాష లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో చేయబడతాయి.

ఖ) సంస్థ యొక్క రుణ దరఖాస్తు ఫారంలలో రుణగ్రహీతను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, వీటి ద్వారా ఇతర ఎన్‌బిఎఫ్‌సిలు అందించే షరతులు మరియు నిబంధనలతో వివరమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ఒక తెలివైన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించవలసిన అవసరమైన డాక్యుమెంట్లను రుణ దరఖాస్తు ఫారం సూచిస్తుంది.

గ) రుణ దరఖాస్తులను అందుకున్న తరువాత ఒక అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్ రశీదును అందించే వ్యవస్థను సంస్థ కలిగి ఉంటుంది. రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించడానికి అయ్యే సమయ వ్యవధి అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్‌లో సూచించబడుతుంది.

5. రుణ మదింపు మరియు షరతులు/నిబంధనలు

స్థానిక భాష లేదా రుణగ్రహీతకి అర్థం అయ్యే భాషలో మంజూరు లేఖ లేదా మరొకదానితో వ్రాతపూర్వకంగా వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానం సహా షరతులు మరియు నిబంధనలతో మంజూరు అయిన మొత్తం గురించి సంస్థ రుణగ్రహీతకి

తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత యొక్క షరతులు మరియు నిబంధనల అంగీకారాన్ని దాని రికార్డులలో పొందుపరుస్తుంది. ఆలస్యపు రీపేమెంట్ మరియు / లేదా వినియోగదారు ద్వారా చేయబడిన ఏదైనా ఇతర ఎగవేత కొరకు విధించబడే జరిమానా వడ్డీని రుణ ఒప్పందంలో సంస్థ పెద్ద అక్షరాలలో పేర్కొంటుంది.

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

రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించే వరకు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కోసం ఖచ్చితమైన గడువు తేదీలు, రీపేమెంట్ ఫ్రీక్వెన్సీ, అసలు మొత్తం మరియు వడ్డీ మొత్తం వివరాలు, ఎస్ఎంఎ /ఎన్‌పిఎ వర్గీకరణ తేదీల ఉదాహరణలు మొదలైనవి రుణం మంజూరు చేసే సమయంలో మరియు మంజూరు నిబంధనలు/ రుణ ఒప్పందంలో తదుపరి మార్పుల, ఏవైనా చేసి ఉంటే ఆ సమయంలో రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడతాయి. అసలు మొత్తం మరియు / లేదా వడ్డీ చెల్లింపుపై మారటోరియం వంటి రుణ సదుపాయాల విషయాల్లో, రీపేమెంట్‌ను ప్రారంభించడానికి ఖచ్చితమైన తేదీ కూడా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

6. రుణం అకౌంట్లలో జరిమానా ఛార్జీలు

క) రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనలను పాటించనందుకు జరిమానా విధించినట్లయితే, అవి 'జరిమానా ఛార్జీలు' గా పరిగణించబడతాయి మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేటుకు జమ చేయబడిన మొత్తం 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. జరిమానా ఛార్జీలు అసలు మొత్తంలో కలుపబడవు అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై ఎటువంటి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణం అకౌంట్‌లో వడ్డీ పై వడ్డీని విధించడం కోసం ఉండే సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.

ఖ) సంస్థ వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు భాగాన్ని జోడించదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలను ఖచ్చితంగా అనుసరిస్తుంది.

గ) రుణాల పై జరిమానా ఛార్జీలు లేదా అటువంటి ఛార్జీలు, వాటిని ఏ పేరుతో పేర్కొన్నా, బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడిన ఒక పాలసీని సంస్థ రూపొందిస్తుంది.

ఘ) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉంటుంది మరియు ఒక నిర్దిష్ట లోన్ / ప్రోడక్ట్ కేటగిరీ పట్ల వివక్ష చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనల ఉల్లంఘన మేరకు విధించబడతాయి.

ఙ) 'వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ఉద్దేశాల కోసం వ్యక్తులు అయిన రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేయబడిన రుణాలకు సంబంధించి విధించబడే జరిమానా ఛార్జీలు ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనల యొక్క అదే రకమైన ఉల్లంఘన వ్యక్తులు కాని రుణగ్రహీతల చేత చేయబడితే వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే అధికంగా ఉండదు.

చ) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు అందుకు గల కారణం గురించి సంస్థ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీలు కింద ప్రదర్శించడంతో పాటు, రుణ ఒప్పందంలో మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనలు / కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్‌మెంట్ (కెఎఫ్ఎస్) లలో వర్తించే విధంగా కస్టమర్లకు సంస్థ స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది.

ఛ) ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనల ఉల్లంఘనకు సంబంధించి రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపే సమయంలో వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల గురించి కూడా కంపెనీ సమాచారం అందిస్తుంది. ఇంకా, ఏవైనా జరిమానా ఛార్జీలు విధించబడితే మరియు అందుకు గల కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

సముచితమైన రుణవితరణ విధానం- రుణ అకౌంటులపై జరిమానా ఛార్జీలు కోసం ఒక ప్రత్యేకమైన పాలసీ ఏర్పాటు చేయబడింది మరియు అక్టోబర్ 17, 2023 నాడు నిర్వహించబడిన సమావేశంలో బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల చేత అంగీకరించబడింది.

7. షరతులు మరియు నిబంధనలలో మార్పులతో సహా రుణ పంపిణీ

క) పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా షరతులు మరియు నిబంధనలలో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థం అయ్యే భాషలో సంస్థ సమాచారం అందిస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావం చూపేలా సంస్థ నిర్ధారిస్తుంది. ఈ అంశానికి సంబంధించి రుణ ఒప్పందంలో తగిన నిబంధన ఏర్పాటు చేయబడుతుంది

ఖ) చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేసే / వేగవంతం చేసే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందం ప్రకారం ఉంటుంది.

గ) 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 ధారణాధికారంకి లోబడి ఉంటుంది. సెట్ ఆఫ్ యొక్క అటువంటి హక్కు వినియోగించుకోవాలి అనుకుంటే, దాని గురించి అన్ని వివరాలతో మిగిలి ఉన్న క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ చేయబడే/చెల్లించబడే వరకు ఆ సెక్యూరిటీలను సంస్థ నిలిపి ఉంచుకోవడానికి ఉన్న నిబంధనల గురించిన పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు ఒక నోటీసు అందించబడుతుంది.

8. ఈక్వేటెడ్ మంత్లీ ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్స్ (ఇఎంఐ) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్

క) ఇఎంఐ ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేటు వ్యక్తిగత రుణాలను మంజూరు చేసే సమయంలో, రుణ అవధి సమయంలో వడ్డీ రేట్లలో సంభావ్య పెరుగుదల ఏర్పడినప్పుడు, తగిన హెడ్‌రూమ్/ మార్జిన్ అవధిని పెంచడానికి మరియు/లేదా ఇఎంఐలో పెరుగుదల కోసం తగిన హెడ్‌రూమ్/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉందని నిర్ధారించడానికి రుణగ్రహీతల రీపేమెంట్ సామర్థ్యాన్ని సంస్థ పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. అయితే, ఇఎంఐ ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేటు వ్యక్తిగత రుణాలకు సంబంధించి,

పెరుగుతున్న వడ్డీ రేట్ల నేపథ్యంలో, రుణగ్రహీతలతో సరైన కమ్యూనికేషన్ లేకుండా మరియు/లేదా సమ్మతి లేకుండా, రుణ అవధి పొడిగింపు మరియు/లేదా ఇఎంఐ మొత్తంలో పెరుగుదలకు సంబంధించిన అనేక వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు అందుకోబడ్డాయి. ఈ సమస్యలను పరిష్కరించడానికి, అమలు మరియు సమ్మతి కోసం ఈ క్రింది అవసరాలను తీర్చే ఒక తగిన పాలసీ ఫ్రేమ్‌వర్క్‌ను ఏర్పాటు చేయవలసిందిగా ఎన్‌బిఎఫ్‌సిలకు సలహా ఇవ్వబడుతుంది:

i. మంజూరు సమయంలో, ఇఎంఐ మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలోనూ మార్పులకు దారితీసే రుణంపై వడ్డీ రేటులో మార్పు యొక్క సాధ్యమైన ప్రభావం గురించి సంస్థ రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న వాటి కారణంగా ఇఎంఐ/ అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల తగిన మార్గాల ద్వారా వెంటనే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

ii. వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, సంస్థ బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ ప్రకారం స్థిరమైన రేటుకు మారడానికి రుణగ్రహీతలకు ఎంపికను అందిస్తుంది. ఇతర విషయములతో పాటు, రుణ అవధి సమయంలో రుణగ్రహీత ఎన్ని సార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో పాలసీ నిర్దేశిస్తుంది.

iii. ఈ కింది వాటిని ఎంచుకోవడానికి రుణగ్రహీతలకు ఎంపిక కూడా ఇవ్వబడుతుంది-

(క) ఇఎంఐలో మెరుగుదల లేదా అవధి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక ; మరియు,

(ఖ) రుణ అవధి సమయంలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ప్రీపే చేయడానికి. ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు/ ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానాలను విధించడం అనేది ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.

iv. ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్‌డ్ రేటుకు రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏవైనా ఇతర సర్వీస్ ఛార్జీలు/అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో పారదర్శకంగా బహిర్గతం చేయబడతాయి మరియు సంస్థ ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చుల సవరణ సమయంలో కూడా తెలియజేయబడతాయి.

v. ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణం విషయంలో అవధి పొడిగింపు ప్రతికూల రుణ విమోచనకు దారితీయదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

vi. రుణగ్రహీతలకు తగిన మార్గాల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసికం ముగింపులో ఒక స్టేట్‌మెంట్‌ను సంస్థ పంపిస్తుంది / అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇది కనీసం వడ్డీ రేటు, ఇఎంఐ మొత్తం, మిగిలి ఉన్న ఇఎంఐల సంఖ్య మరియు రుణం యొక్క మొత్తం అవధి కోసం వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్) ను తెలియజేస్తుంది. స్టేట్‌మెంట్లు సరళమైనవి మరియు రుణగ్రహీత సులభంగా అర్థం చేసుకునేలా ఉంటాయని సంస్థ నిర్ధారిస్తుంది. ఈక్వేటెడ్ మంత్లీ ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్ రుణాలు కాకుండా వివిధ అవధుల అన్ని ఈక్వేటెడ్ ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్ ఆధారిత రుణాలకు కూడా ఈ సూచనలు, అవసరమైన మార్పులతో, వర్తిస్తాయి.

ఈక్వేటెడ్ మంత్లీ ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్ (ఇఎంఐ) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్‌పై ఒక ప్రత్యేక పాలసీ అక్టోబర్ 17, 2023 నాడు నిర్వహించబడిన బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సమావేశం ద్వారా ఆమోదించబడింది.

9. జనరల్

క) రుణ ఒప్పందం యొక్క షరతులు మరియు నిబంధనలలో పేర్కొన్న ఉద్దేశాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో సంస్థ ఎటువంటి జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ఇంతకముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం , సంస్థ దృష్టికి వస్తే మినహా).

ఖ) రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందుకున్న సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే, కంపెనీ యొక్క అభ్యర్థన, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

గ) రుణాల రికవరీ విషయంలో, అసాధారణమైన సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను పదే పదే ఇబ్బందికి గురి చేయడం, రుణాల రికవరీ కోసం బలవంతపు చర్యలకు దిగడం మొదలైనటువంటి అనుచిత వేధింపులకు గురి చెయ్యదు. సంస్థ యొక్క సిబ్బంది చేత అనాగరికమైన ప్రవర్తనను నివారించడానికి, కస్టమర్లతో సరైన విధంగా వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణను సంస్థ అందిస్తుంది.

ఘ) వ్యాపారం కాకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-ఆబ్లిగెంట్(లు)తో కలిపి లేదా వారు లేకుండా వ్యాపారం మినహా ఇతర ఉద్దేశ్యాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాల పై ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు/ ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానాలను సంస్థ వసూలు చేయదు.

(రిఫరెన్స్: ఆగస్ట్ 2, 2019 తేదీ నాటి ఎన్‌బిఎఫ్‌సిల చేత ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణాల పై ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు / ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీ విధింపు పై ఆర్‌బిఐ సర్క్యులర్ డిఎన్‌బిఆర్(పిడి) సిసి.నెం.101/03.10.001/2019-20)

10. ఫిర్యాదు పరిష్కారం

క) వివిధ యాజమాన్య స్థాయిల వద్ద ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క నిర్వహణ యొక్క నియతకాలిక సమీక్ష. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఒక ఏకీకృత నివేదిక క్రమం తప్పకుండా బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.

ఖ) వ్యాపారం నిర్వహించబడే సంస్థ యొక్క అన్ని శాఖలు/ ప్రదేశాలలో కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం ఈ క్రింది సమాచారం ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది:

i. సంస్థకి వ్యతిరేకంగా చేసే ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సంప్రదించవలసిన ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్ / మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా).

ii. కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు/సమస్య 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఆర్‌బిఐ సిఎంఎస్ పోర్టల్ - https://cms.rbi.org.in పై ఫిర్యాదు చేయవచ్చు

లేదా క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు ఫిర్యాదు ఫారం పంపవచ్చు:

సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్,
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు,
సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ – 160017
టోల్‌ఫ్రీ నంబర్- 14448

11. నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ సంస్థల కోసం అంబుడ్స్‌మ్యాన్ స్కీం

(క) రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మ్యాన్ స్కీం, 2021

అంబుడ్స్‌మ్యాన్ పథకం కింద, సంస్థ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని (పిఎన్ఓ) ని నియమించింది, వీరు సంస్థకి ప్రాతినిధ్యం వహిస్తారు మరియు సంస్థకు వ్యతిరేకంగా దాఖలు చేయబడిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి అంబుడ్స్‌మ్యాన్‌కు సమాచారం అందించడానికి బాధ్యత వహిస్తారు. సంస్థ నియమించిన నోడల్ అధికారులు (ఎన్ఓ) పిఎన్ఓ కి సహకారం అందిస్తారు.

కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపారం నిర్వహించబడిన శాఖలు/ప్రదేశాలలో, అంబుడ్స్‌మ్యాన్ యొక్క ఫిర్యాదు నమోదు పోర్టల్ (https://cms.rbi.org.in) వివరాలతో పాటు పిఎన్ఓ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/ మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్) ప్రదర్శించబడతాయి.

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

పథకం యొక్క కాపీ మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి యొక్క సంప్రదింపు వివరాలతో పాటు అంబుడ్స్‌మ్యాన్ పథకం యొక్క ప్రధాన ఫీచర్లు వెబ్‌సైట్‌లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి మరియు అప్‌డేట్ చేయబడతాయి.

(రిఫరెన్స్: రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మ్యాన్ స్కీం, 2021 తేదీ నవంబర్ 12, 2021)

(ఖ) అంతర్గత అంబుడ్స్‌మ్యాన్ నియామకం

నవంబర్ 15, 2021 తేదీన 'నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల ద్వారా అంతర్గత అంబుడ్స్‌మ్యాన్ నియామకం' పై ఆర్‌బిఐ మార్గదర్శకాల ప్రకారం అంతర్గత అంబుడ్స్‌మ్యాన్‌ను సంస్థ నియమించింది మరియు సంబంధిత మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది.

(రిఫరెన్స్: నవంబర్ 15, 2021 తేదీన నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల ద్వారా అంతర్గత అంబుడ్స్‌మ్యాన్ నియామకం)

12. వెబ్‌సైట్ పై హోస్టింగ్

వివిధ వాటాదారులకు సమాచారం అందించడానికి స్థానిక భాషలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ సంస్థ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచబడుతుంది.

13. అధిక వడ్డీ వసూలు యొక్క నియంత్రణ

క) 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.

ఖ) వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్కుల క్రమం కూడా సంస్థ యొక్క వెబ్-సైట్ పై అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు ఉన్నప్పుడు, వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడిన సమాచారం లేదా మరొక చోట ప్రచురించబడిన సమాచారం అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది.

గ) వడ్డీ రేటు వార్షిక ప్రాతిపదికన విధించబడే వడ్డీ రేటుగా ఉంటుంది, దీని వలన అకౌంటు పై వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకి అవగాహన ఉంటుంది.

14. ఫైనాన్స్ చేయబడిన వాహనాలను మళ్ళీ స్వాధీనం చేసుకోవడం

రుణగ్రహీతతో చేసుకునే రుణ ఒప్పందంలో చట్టపరంగా ఆచరణీయమైన ఒక అంతర్గత రీపొజెషన్ ఉపనిబంధనను సంస్థ చేరుస్తుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, రుణ ఒప్పందంలోని షరతులు మరియు నిబంధనలలో ఈ ఏర్పాట్లు ఉంటాయి: (క) స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీస్ పీరియడ్; (ఖ) నోటిస్ పీరియడ్‌ని రద్దు చేయగలిగిన పరిస్థితులు; (గ)

సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకోవడానికి అనుసరించబడే విధానం; (ఘ) ఆస్తి యొక్క విక్రయం / వేలంకి ముందు రుణం తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకి అందించవలసిన ఆఖరి అవకాశంకి సంబంధించి ఒక ఏర్పాటు; (ఙ) రుణగ్రహీతకి తిరిగి స్వాధీనం చేయడానికి అనుసరించబడే విధానం, మరియు (చ) ఆస్తి యొక్క విక్రయం / వేలం యొక్క విధానం. రుణగ్రహీతలకు అటువంటి షరతులు మరియు నిబంధనల కాపీ అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

15. బంగారు ఆభరణాల తనఖా పై రుణం అందజేయడం

పైన పేర్కొనబడిన సాధారణ మార్గదర్శకాలకు అదనంగా, బంగారు ఆభరణాల పై వ్యక్తులకు రుణం ఇస్తున్నప్పుడు, బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ద్వారా సక్రమంగా ఆమోదించబడిన పాలసీని సంస్థ అనుసరిస్తుంది, ఆ పాలసీలో భాగంగా ఈ క్రింది విషయాలు కూడా ఉంటాయి:

i. ఆర్‌బిఐ ద్వారా నిర్దేశించబడిన కెవైసి మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంది అని మరియు ఏదైనా రుణం పొడిగించడానికి ముందు కస్టమర్ పై తగిన సమగ్ర పరిశీలన జరిగింది అని నిర్ధారించే తగిన చర్యలు.
ii. అందుకున్న ఆభరణాల కోసం సరైన మదింపు విధానం.
iii. బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యాన్ని సంతృప్తి పరచడానికి అంతర్గత వ్యవస్థలు.
iv. ఆభరణాలను సురక్షితంగా 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. తనఖా రూపంలో అంగీకరించబడిన ఆభరణాలు తగిన విధంగా ఇన్స్యూర్ చేయబడతాయి.
vi. తిరిగి చెల్లించని సందర్భంలో ఆభరణాల వేలంకు సంబంధించిన పాలసీ పారదర్శకంగా మరియు తగిన విధంగా ఉంటుంది. వేలం తేదీకి ముందు రుణగ్రహీతకు ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. ఇందులో అనుసరించబడే వేలం విధానం కూడా నిర్దేశించబడుతుంది. పరస్పర విరుద్ధ ప్రయోజనాలు ఏవీ ఉండవు మరియు గ్రూప్ సంస్థలు మరియు సంబంధిత సంస్థలతో సహా ఉన్న అన్ని లావాదేవీలలో స్వతంత్ర నిర్ణయం ఉంటుంది అని వేలం ప్రక్రియ నిర్ధారిస్తుంది.
vii. కనీసం 2 వార్తాపత్రికల్లో, ఒకటి స్థానిక భాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ రోజువారీ వార్తాపత్రికలో ప్రకటనలను జారీ చేయడం ద్వారా ప్రజలకు వేలం గురించి ప్రకటన అందించబడుతుంది.
viii. నిర్వహించబడిన వేలంలో కంపెనీ పాల్గొనదు.
ix. బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడిన వేలం వేసే వారి ద్వారా మాత్రమే తాకట్టు పెట్టబడిన బంగారం వేలం ప్రక్రియ నిర్వహించబడుతుంది.
x. సమీకరణ, అమలు మరియు ఆమోదం విధులు యొక్క విభజన సహా మోసాలతో వ్యవహరించడానికి వ్యవస్థలు, విధానాలు కూడా పాలసీలో వివరించబడ్డాయి.

xi. బంగారం పై రుణం యొక్క రుణ ఒప్పందం వేలం విధానం యొక్క వివరాలను కూడా వెల్లడిస్తుంది.

16. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్‌బిఐ) మార్చ్ 14,2022 తేదీన భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్‌వర్క్) ఆదేశాలు, 2022 డిఒఆర్.ఎఫ్ఐఎన్.ఆర్ఇసి.95/03.10.038/2021-22 రిఫరెన్స్ క్రింద ప్రత్యేక ఆదేశాన్ని జారీ చేసింది. మైక్రోఫైనాన్స్ సంస్థలు మరియు హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సంస్థలు సహా అన్ని వాణిజ్య బ్యాంకులు, ఎన్‌బిఎఫ్‌సిలకి ఈ ఆదేశాలు వర్తిస్తాయి. ఈ మార్గదర్శకాలు ఏప్రిల్ 01, 2022 నుండి అమలులోకి వస్తాయి.

పై విభాగాల్లో పేర్కొన్న విధంగా ఎఫ్‌పిసి కి అదనంగా, మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలకు నిర్దిష్టమైన ఈ క్రింది న్యాయమైన విధానాలను సంస్థ అనుసరిస్తుంది:

(i) జనరల్

క. సంస్థ యొక్క వెబ్‌సైట్ కాకుండా సంస్థ యొక్క కార్యాలయం మరియు శాఖ ప్రాంగణంలో స్థానిక భాషలో ఎఫ్‌పిసి ప్రదర్శించబడుతుంది.

ఖ. స్థానిక భాషలో ఒక ప్రకటన రూపొందించబడుతుంది మరియు పారదర్శకత, న్యాయమైన రుణ వితరణ పద్ధతుల పట్ల వారి నిబద్ధతను వ్యక్తీకరించడానికి అది ప్రాంగణంలో మరియు రుణ కార్డులలో ప్రదర్శించబడుతుంది.

గ. రుణగ్రహీతల ఆదాయం మరియు ఇప్పటికే ఉన్న అప్పుకు సంబంధించి అవసరమైన విచారణలను చేయడానికి క్షేత్రస్థాయి సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

ఘ. రుణగ్రహీతలకు అందించబడే శిక్షణ, ఏదైనా ఉంటే, అది ఉచితంగా అందించబడుతుంది. అటువంటి శిక్షణ అందించడానికి మరియు రుణం / ఇతర ఉత్పత్తులకు సంబంధించి విధానాలు మరియు వ్యవస్థల గురించి రుణగ్రహీతలకు పూర్తి అవగాహన అందించడానికి క్షేత్ర స్థాయి సిబ్బందికి శిక్షణ అందించబడుతుంది.

ఙ. వసూలు చేయబడే తుది వడ్డీ రేటు, మరియు సంస్థ ద్వారా ఏర్పాటు చేయబడిన ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ దాని అన్ని కార్యాలయాలలో, దాని ద్వారా జారీ చేయబడిన సాహిత్యంలో (స్థానిక భాషలో) మరియు దాని వెబ్‌సైట్‌లో కూడా ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.

చ. సంస్థ యొక్క ఉద్యోగులు లేదా అవుట్‌సోర్స్ చేయబడిన ఏజెన్సీ ఉద్యోగుల యొక్క అనుచిత ప్రవర్తనకు బాధ్యత తనది అని మరియు సమయానికి తగిన ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది అని రుణ ఒప్పందంలో మరియు కార్యాలయం, శాఖ ప్రాంగణం మరియు సంస్థ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శింపబడుతున్న ఎఫ్‌పిసి లో ఒక ప్రకటన చేయబడుతుంది.

ఛ. భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్‌బిఐ) యొక్క కెవైసి ఆదేశాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది. రుణగ్రహీతల రీపేమెంట్ సామర్థ్యాన్ని నిర్ధారించడానికి సమగ్ర పరిశీలన చేయబడుతుంది.

జ. రుణాల అన్ని మంజూరులు మరియు పంపిణీ కేవలం కేంద్ర ప్రాంతంలో చేయబడుతుంది మరియు ఈ విధిలో ఒకరికంటే ఎక్కువ మంది వ్యక్తులు పాల్గొంటారు. అదనంగా, పంపిణీ కార్యక్రమం సునిశిత పర్యవేక్షణలో జరుగుతుంది.

ఝ. రుణ దరఖాస్తు యొక్క విధానము క్లిష్టంగా ఉండకుండా తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకోబడతాయి మరియు ముందుగా నిర్ణయించబడిన సమయం ప్రకారం రుణ పంపిణీ చేయబడుతుంది.

(ii) రుణ ఒప్పందం / రుణ కార్డులో ప్రకటనలు

క. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణ ఒప్పందంకి సంబంధించి బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడిన ప్రామాణిక ఫారం సంస్థ వద్ద ఉంటుంది. రుణ ఒప్పందం ప్రాథమికంగా స్థానిక భాషలో ఉంటుంది.

ఖ. రుణ ఒప్పందంలో, సంస్థ ఈ క్రింది వాటిని వెల్లడిస్తుంది:

- రుణం యొక్క అన్ని షరతులు మరియు నిబంధనలు,
- 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 సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ / మార్జిన్ సేకరించబడటం లేదు,
- రుణగ్రహీత ఒకటి కంటే ఎక్కువ ఎస్‌హెచ్‌జి/ జెఎల్‌జి సభ్యుడు అయి ఉండకూడదు,
- రుణ మంజూరు మరియు రీపేమెంట్ యొక్క మొదటి వాయిదా యొక్క బకాయి తేదీ మధ్య ఉన్న మారటోరియం వ్యవధి,
- రుణగ్రహీత సమాచారం యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుంది అనే హామీ.

గ. రుణ కార్డ్ ఈ క్రింది వివరాలను ప్రతిబింబిస్తుంది:

- ఛార్జ్ చేయబడిన తుది వడ్డీ రేటుతో సహా ధరలపై సులభతరం చేయబడిన ఫ్యాక్ట్‌షీట్
- రుణంకు సంబంధించిన అన్ని ఇతర షరతులు మరియు నిబంధనలు,
- రుణగ్రహీతను తగిన విధంగా గుర్తించే సమాచారం,
- అందుకున్న వాయిదాలు మరియు తుది డిశ్చార్జ్‌తో సహా అన్ని రీపేమెంట్లకి సంబంధించి సంస్థ అందించిన 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 వివరాలు స్థానిక భాష లేదా రుణగ్రహీతకి అర్థం అయ్యే భాషలో ఉంటాయి.

(iii) రికవరీ కోసం ఎటువంటి బలవంతపు పద్ధతులు అనుసరించబడవు:

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

ఖ. క్షేత్ర స్థాయి సిబ్బంది యొక్క ప్రవర్తన నియమావళి మరియు వారి నియామకం, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ యొక్క వ్యవస్థలకి సంబంధించి ఒక బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడిన పాలసీ ఉండే విధంగా సంస్థ చర్యలు చేపడుతుంది. క్షేత్రస్థాయి సిబ్బందికి అవసరం అయిన కనీస అర్హతలను నియమావళి కలిగి ఉంటుంది మరియు కస్టమర్లతో 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.

గ. సిబ్బందికి అందించబడే పరిహార పద్ధతులలో కేవలం రుణాల సమీకరణ సంఖ్య మరియు రికవరీ రేటు మాత్రమే కాకుండా సేవలు అందించిన రంగాలు, 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 అవుట్‌సోర్స్ చేయబడిన ఏజెంట్లు కాకుండా కేవలం ఉద్యోగులు మాత్రమే బాధ్యతలు చేపడతారు.

17. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ సమీక్ష

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

* * *