

బజాజ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన విధాన నియమావళి

మార్చి 2026

సంస్కరణ 7.1

అనువర్తన విభాగం

సూచిక

సీరియల్ నం	వివరాలు	పేజీ నం
1.	పరిచయం	3
2.	ముఖ్యమైన భాధ్యతలు	3
3.	సమాచారం	4
4.	లోన్ కోసం అప్లికేషన్ లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	4
5.	లోన్ మూల్యాంకనం మరియు నిబంధనలు/షరతులు	4
6.	లోన్ అకౌంటులలో విధించే జరిమానా రుసుములు	5
7.	నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా లోన్ ల పంపిణీ	5
8.	బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత లోన్ ల తిరిగి చెల్లింపు / పరిష్కారం అనంతరం చరాస్తి / స్థిర ఆస్తుల పత్రాల విడుదల	6
9.	EMI ఆధారిత పర్సనల్ లోన్లపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్ (మార్పు)	6
10.	సాధారణ అంశాలు	7
11.	ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	8
12.	నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల (బ్యాంకేతర ఆర్థిక సంస్థల) NBFC కోసం ఒంబుడ్స్మన్(న్యాయవాది) పథకం, 2018 - నోడల్ అధికారి / ప్రధాన నోడల్ అధికారి నియామకం	9
13.	వెబ్ సైట్ లో ప్రచురణ	9
14.	అధికంగా వసూలు చేసే వడ్డీపై నియంత్రణ	9
15.	ఆర్థిక సహాయం పొందిన వాహనాల తిరిగి స్వాధీనం	10
16.	బంగారు నగల తాకట్టు మీద రుణాల మంజూరు	10
17.	సంస్థ ద్వారా దివ్యాంగులకు / దృష్టిలోపం ఉన్న వ్యక్తులకు అందించే లోన్ సదుపాయాలు	11
18.	సూక్ష్మ ఆర్థిక లోన్ ల కోసం న్యాయమైన విధాన నియమావళి	11
19.	న్యాయమైన విధాన నియమావళి రివ్యూ	12

1. పరిచయం

బజాజ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") వద్ద రిజిస్టర్ చేయబడిన ఒక నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ. ప్రస్తుతం ఈ సంస్థ కస్టమర్ ల దీర్ఘకాలిక వస్తువుల రుణాలు (కన్సూమర్ డ్యూరబుల్ లోన్లు), వ్యక్తిగత రుణాలు (పర్సనల్ లోన్లు), టూ-వీలర్ లోన్లు, ఆస్తి మీద లోన్లు, షేర్లపై లోన్లు వంటి వివిధ రకాల రుణాలను తన కస్టమర్లకు అందిస్తోంది. ఈ లోన్ సౌకర్యాలు వ్యక్తులకు, భాగస్వామ్య సంస్థలు, కంపెనీలు మరియు ఇతర చట్టబద్ధ సంస్థలు వంటి వివిధ రకాల కస్టమర్లకు అందించబడుతున్నాయి.

బజాజ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) ఆదేశాల ప్రకారం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ని అమలు చేసింది మరియు దీనికి డైరెక్టర్ల బోర్డు నుంచి తగిన అనుమతి కూడా లభించింది. ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ తన కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు పాటించవలసిన నిష్పక్షపాత పద్ధతులు మరియు ప్రమాణాల యొక్క సూత్రాలను నిర్దేశిస్తుంది.

కంపెనీ ఈ 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్' ("కోడ్")ని స్వీకరించి, అమలు పరిచింది. ఈ కోడ్ కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులకు మరియు సేవలకు (ప్రస్తుతం అందుబాటులో ఉన్నవి మరియు భవిష్యత్తులో ప్రవేశపెట్టబోయేవి) వర్తిస్తుంది.

2. ముఖ్యమైన భాద్యతలు

కస్టమర్లకు కంపెనీ యొక్క ముఖ్యమైన భాద్యతలు:

- i. కస్టమర్లతో చేసే అన్ని వ్యవహారాల్లో న్యాయపరంగా మరియు సమంజసంగా వ్యవహరించడం,
 - కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం, అలాగే సిబ్బంది అనుసరిస్తున్న విధానాలు మరియు విధానాలలో, కోడ్లో నిర్దేశించబడిన భాద్యతలు మరియు ప్రమాణాలను పాటించడం;
 - కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించడం;
 - కంపెనీ కస్టమర్లతో చేసే అన్ని వ్యవహారాలు సుదీర్ఘత మరియు పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.
- ii. ఈ క్రింది విధానాల ద్వారా కంపెనీ ఉత్పత్తులు ఎలా పనిచేస్తాయో కస్టమర్లు అర్థం చేసుకునేలా సహాయపడటం:
 - వాటి ఆర్థికపరమైన ప్రభావాలను వివరించడం
- iii. తప్పులు జరిగినప్పుడు (లేదా సమస్యలు తలెత్తినప్పుడు) వాటిని త్వరగా మరియు సానుభూతితో పరిష్కరించడం
 - తప్పులను సరిదిద్దడం
 - కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం
 - కస్టమర్లు (తీసుకున్న చర్యతో) ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే, వారి ఫిర్యాదును తదుపరి స్థాయికి ఎలా తీసుకెళ్లాలో వారికి వివరించడం
- iv. ఈ కోడ్ (నియమావళి)ను ప్రచారంలోకి తీసుకురావడం, కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ఉంచడం మరియు కస్టమర్లు అడిగినప్పుడు వారికి అందుబాటులో ఉంచడం;

3. సమాచారం

- కస్టమర్ అవసరాలకు తగిన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకోవడంలో వారికి సహాయపడటం, మరియు వారు ఆసక్తి చూపుతున్న ఉత్పత్తులు లేదా సేవల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను వివరిస్తూ వారికి స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడం.
- కస్టమర్ యొక్క అసలైన గుర్తింపు మరియు చిరునామాను నిర్ధారించుకోవడానికి కంపెనీకి అవసరమైన పత్రాలు మరియు సమాచారం గురించి, అలాగే చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలను పూర్తి చేయడానికి అవసరమైన ఇతర పత్రాల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయడం.

4. లోన్ కోసం అప్లికేషన్లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతకు పంపే అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- కంపెనీ యొక్క లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్లో రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలపై ప్రభావం చూపగలిగే అవసరమైన సమాచారం పొందుపరచబడి ఉంటుంది. దీనివల్ల రుణగ్రహీత ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను చూసుకోవడానికి మరియు సరైన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలు కలుగుతుంది. లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్ తో పాటు సమర్పించాల్సిన అవసరమైన డాక్యుమెంట్ల వివరాలు కూడా దరఖాస్తు ఫారమ్లోనే పేర్కొనబడతాయి.
- లోన్ అప్లికేషన్ లను స్వీకరించినట్లుగా అక్నాలెడ్జ్మెంట్ (రశీదు) ఇచ్చే వ్యవస్థను కంపెనీ కలిగి ఉంటుంది. లోన్ అప్లికేషన్ లను ఎంత కాలపరిమితిలోగా పరిష్కరిస్తారనే విషయాన్ని ఆ అక్నాలెడ్జ్మెంట్లో పేర్కొనడం జరుగుతుంది.

5. లోన్ మూల్యాంకనం మరియు నిబంధనలు/షరతులు

కంపెనీ రుణగ్రహీతకు మంజూరైన లోన్ మొత్తం, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దానిని లెక్కించే విధానంతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను స్థానిక భాషలో మంజూరు లేఖ లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. అలాగే, ఈ నిబంధనలకు రుణగ్రహీత తెలిపిన అంగీకారాన్ని కంపెనీ తన రికార్డులలో భద్రపరుస్తుంది. గడువు ముగిసిన తర్వాత చెల్లింపులు చేసినా లేదా ఇతర ఉల్లంఘనలకు పాల్పడినా విధించే పెనాల్టీ ఛార్జీల వివరాలను లోన్ అగ్రిమెంట్ లో స్పష్టంగా కనిపించేలా పెద్ద అక్షరాలలో పేర్కొనడం జరుగుతుంది.

లోన్ మంజూరు చేసే సమయంలో లేదా పంపిణీ చేసేటప్పుడు, లోన్ అగ్రిమెంట్ పత్రం (Loan Agreement) యొక్క కాపీని, మరియు అందులో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల కాపీలను కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు అందజేస్తుంది. ఈ పత్రాలు వీలైనంత వరకు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలోనే ఉంటాయి.

లోన్ ని తిరిగి చెల్లించాల్సిన ఖచ్చితమైన తేదీలు, తిరిగి చెల్లింపుల సమయపరిమితులు, అసలు మరియు వడ్డీ వివరాలు, SMA/NPA వర్గీకరణ తేదీల ఉదాహరణలు మొదలైనవాటిని లోన్ మంజూరు చేసే సమయంలో రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. అలాగే, లోన్ పూర్తిగా తీరిపోయే వరకు మంజూరు నిబంధనలలో లేదా లోన్ అగ్రిమెంట్ లో ఏవైనా మార్పులు జరిగితే, ఆ వివరాలను కూడా వెంటనే తెలియజేయాలి. అసలు మరియు/లేదా వడ్డీ చెల్లింపుపై తాత్కాలిక నిలిపివేత సదుపాయం ఉన్న లోన్ ల విషయంలో, తిరిగి చెల్లింపు ప్రారంభమయ్యే ఖచ్చితమైన తేదీని కూడా రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

6. లోన్ అకౌంటులలో విధించే జరిమానా ఛార్జీలు

- రుణ ఒప్పందంలోని ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత పాటించనప్పుడు విధించే జరిమానాను 'పెనాల్ ఛార్జీలు' గానే పరిగణించాలి. అంతేకానీ, వాటిని అసలు వడ్డీ రేటుకు అదనంగా కలిపే 'పీనల్ ఇంట్రెస్ట్ / జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో వసూలు చేయకూడదు. ఈ పెనాల్ ఛార్జీలను మూలధనం చేయకూడదు, అంటే ఈ జరిమానా మొత్తాలపై మళ్ళీ వడ్డీని లెక్కించకూడదు. అయితే, రుణ ఖాతాలో వడ్డీని చక్రవర్తిగా మార్చే సాధారణ ప్రక్రియపై దీని ప్రభావం ఉండదు.
- కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు భాగాలను చేర్చకూడదు మరియు ఆర్బీఐ (RBI) నిర్దేశించిన 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్' మార్గదర్శకాలను అక్షరాలా మరియు వాటి అసలు ఉద్దేశం దెబ్బతినకుండా ఖచ్చితంగా పాటించాలి.
- పెనాల్ ఛార్జీల మొత్తం అనుకూలమైనదిగా ఉండాలి మరియు రుణ ఒప్పందంలోని ప్రధాన నిబంధనలు, షరతుల ఉల్లంఘనకు అనుగుణంగా ఉండాలి. అలాగే, ఒక నిర్దిష్ట రుణ లేదా ఉత్పత్తి విభాగంలో ఏ ఒక్కరిపైనా వివక్ష చూపకుండా అందరికీ సమానంగా వర్తించాలి.
- వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన లోన్ ల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు వ్యక్తిగతతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం మరియు వాటిని విధించడానికి గల కారణాలను కంపెనీ తన కస్టమర్లకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. ఈ వివరాలను లోన్ అగ్రిమెంట్ లో, అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో, లేదా వర్తించే విధంగా కీ ఫ్యాక్ట్ షేట్ మెంట్ (KFS)లో పొందుపరచాలి. దీనితో పాటు, కంపెనీ వెబ్ సైట్ లోని 'వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా రుసుములు' విభాగంలో కూడా ఈ సమాచారాన్ని ప్రదర్శించాలి.
- రుణ గ్రహీతలు రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనలను పాటించకపోవడంపై రిమైండర్లు పంపినప్పుడు, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు కూడా తెలియజేయబడతాయి. అదనంగా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించబడిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణం కూడా రుణ గ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

అక్టోబర్ 17, 2023న జరిగిన సమావేశంలో లోన్ అకౌంటులపై ఫెయిర్ లెండింగ్ ప్రాక్టీస్ - జరిమానా ఛార్జీలపై ప్రత్యేక విధానాన్ని అమలులోకి తెచ్చారు మరియు డైరెక్టర్ల బోర్డు దీనిని ఆమోదించింది.

7. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా లోన్ పంపిణీ

- నిధుల విడుదల పెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా రుసుములు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు వంటి నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఎలాంటి మార్పులు జరిగినా, కంపెనీ ఆ విషయాన్ని రుణగ్రహీతకు వారి స్థానిక భాషలో నోటీసు ద్వారా తెలియజేస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తు తేదీ నుండి మాత్రమే అమలులోకి వచ్చేలా కంపెనీ చర్యలు తీసుకుంటుంది. దీనికి సంబంధించిన తగిన నిబంధనను లోన్ అగ్రిమెంట్ లో చేర్చబడుతుంది.
- లోన్ ని వెనక్కి తీసుకోవడం / అగ్రిమెంట్ ప్రకారం చెల్లింపు గడువును ముందుకు జరపడం వంటి నిర్ణయాలు, లోన్ అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొన్న నిబంధనల ప్రకారమే ఉంటాయి.
- రుణగ్రహీత చెల్లించాల్సిన అన్ని బాకీలు చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణ మొత్తం పూర్తిగా వసూలైన తర్వాత, కంపెనీ తన వద్ద ఉన్న అన్ని సెక్యూరిటీలను (హామీ పత్రాలు/ఆస్తులు) విడుదల చేస్తుంది. అయితే, సదరు రుణగ్రహీతపై కంపెనీకి ఉన్న ఇతర చట్టబద్ధమైన హక్కులు లేదా లియన్ (Lien - ఇతర క్రెయిమ్ల కోసం ఆస్తులను అదుపులో ఉంచుకునే హక్కు) కు లోబడి మాత్రమే ఇది జరుగుతుంది. ఒకవేళ కంపెనీ అటువంటి 'సెటిల్ ఆఫ్' (అమర్చి) హక్కును ఉపయోగించుకోవాలని భావిస్తే, ఆ విషయాన్ని రుణగ్రహీతకు నోటీసు ద్వారా తెలియజేయాలి. ఆ నోటీసులో మిగిలి ఉన్న క్రెయిమ్ల పూర్తి వివరాలు మరియు ఆ బాకీలు తీరే వరకు సెక్యూరిటీలను తన వద్దే ఉంచుకోవడానికి కంపెనీకి గల కారణాలను/షరతులను స్పష్టంగా పేర్కొనాలి.

8. బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత లోన్ ల తిరిగి చెల్లింపు / పరిష్కారం అనంతరం చరాస్తి/స్థిర ఆస్తుల పత్రాల విడుదల

డిసెంబర్ 01, 2023 తర్వాత గడువు ముగిసిన అన్ని కేసులకు సంబంధించి, అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల కోసం ఆర్ బీఐఐ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఒక 'ప్రామాణిక నిర్వహణ విధానం' అమలులోకి తీసుకురాబడింది.

- చరాస్తుల/స్థిర ఆస్తుల పత్రాల విడుదల
 - లోన్ అకౌంట్ల పూర్తిగా చెల్లించబడిన లేదా సెటిల్మెంట్ అయిన 30 రోజుల వ్యవధిలోగా, కంపెనీ తన వద్ద ఉన్న అన్ని అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది. అలాగే, ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో (ఉదాహరణకు: CERSAI లేదా సబ్-రిజిస్ట్రార్ కార్యాలయం) నమోదు చేసిన ఆస్తిపై హక్కులను కూడా ఆ 30 రోజుల్లోపు తొలగిస్తుంది.
 - రుణగ్రహీత తన ఇష్టానుసారం, అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను తాము లోన్ తీసుకున్న (లేదా సర్వీసింగ్ పొందిన) బ్రాంచ్ నుండి కానీ, లేదా ఆ పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క మరే ఇతర కార్యాలయం నుండి అయినా సేకరించుకునే సదుపాయం కల్పించబడుతుంది.
 - అమలులోకి వచ్చిన తేదీ (Effective Date) నుండి లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేసే రుణ మంజూరు పత్రాలలో, అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలపరిమితి మరియు ఇచ్చే ప్రదేశం గురించి స్పష్టంగా పేర్కొనాలి.
 - ఒకే రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణించిన పక్షంలో, అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను వారి చట్టబద్ధమైన వారసులకు తిరిగి ఇచ్చేందుకు కంపెనీ ఒక ప్రత్యేక విధానాన్ని కలిగి ఉంది. ఈ విధానానికి సంబంధించిన వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడ్డాయి.
- చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్ ల విడుదలలో ఆలస్యానికి చెల్లించాల్సిన పరిహారం.
 - రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన 30 రోజుల తర్వాత కూడా, అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యం జరిగినా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో 'చార్జ్ సాటిస్ఫాక్షన్ ఫారమ్' దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, కంపెనీ ఆ జాప్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఒకవేళ ఈ జాప్యం కంపెనీ వైఫల్యం వల్ల జరిగినట్లయితే, ప్రతి రోజు ఆలస్యానికి ₹5,000 చొప్పున కంపెనీ రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లించాలి.
 - అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా పోగొట్టుకున్నా/దెబ్బతిన్నా, ఆ డాక్యుమెంట్ ల డూప్లికేట్ లు లేదా ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు సహాయం చేయాలి. దీనికి అయ్యే ఖర్చులను కంపెనీయే భరించాలి మరియు పైన పేర్కొన్న క్లౌజ్ (i) ప్రకారం పరిహారాన్ని కూడా చెల్లించాలి. అయితే, ఇటువంటి సందర్భాలలో ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం ఇవ్వబడుతుంది. జాప్యానికి సంబంధించిన జరిమానా ఆ తర్వాత నుండి (అంటే మొత్తం 60 రోజుల గడువు ముగిసిన తర్వాత) లెక్కించబడుతుంది.
 - ఈ మార్గదర్శకాల ప్రకారం అందించే పరిహారం, వర్తించే ఏదైనా చట్టం ప్రకారం రుణ గ్రహీతకు లభించే ఇతర పరిహారాలను పొందే హక్కులకు ఎలాంటి భంగం కలిగించదు.

9. EMI ఆధారిత పర్సనల్ లోన్ లపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్ (మార్పు)

- EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేట్ వ్యక్తిగత రుణాల మంజూరు సమయంలో, రుణ కాలపరిమితిలో వడ్డీ రేట్లు పెరిగే అవకాశం ఉన్న దృష్ట్యా, కాలపరిమితిని పొడిగించడానికి లేదా EMI ని పెంచడానికి తగిన అవకాశం ఉండేలా రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లింపు సామర్థ్యాన్ని కంపెనీ పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. దీని అమలు మరియు అనుపాదన కోసం ఈ క్రింది అవసరాలకు అనుగుణంగా తగిన పాలసీ ఫ్రేమ్ వర్క్ ను ఏర్పాటు చేసుకోవాలని NBFC లకు సూచించడమైనది:
 - రుణ మంజూరు సమయంలో, వడ్డీ రేటులో మార్పుల వల్ల EMI మరియు/లేదా రుణ కాలపరిమితిపై పడే ప్రభావం గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణాల వల్ల EMI లేదా కాలపరిమితిలో జరిగే ఎటువంటి పెరుగుదలనైనా తగిన మాధ్యమాల ద్వారా వెంటనే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.
 - వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, కంపెనీ రుణ గ్రహీతలకు తన బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ

ప్రకారం ఫిక్స్డ్ రేట్ కి మారడానికి ఎంపికను అందిస్తుంది. ఆ పాలసీ, ముఖ్యంగా, రుణ కాలవ్యవధి లో

రుణ గ్రహీతకు ఎన్ని సార్లు ఈ మార్పు చేసుకునే అవకాశం ఉంటుందో స్పష్టంగా పేర్కొంటుంది.

iii. రుణగ్రహీతలకు ఈ క్రింది వాటిని ఎంచుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది:

- (a) **EMI** పెంపు లేదా రుణ కాలపరిమితి పెంపు లేదా ఈ రెండు ఎంపికల కలయిక కోసం; మరియు,
- (b) రుణ కాలపరిమితిలో ఏ సమయంలోనైనా, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తు చెల్లింపు చేయడం. ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధింపు అనేది ప్రస్తుత నిబంధనలకు లోబడి ఉంటుంది.
- iv. వడ్డీ రేటును ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ (స్థిర) రేటుకు మార్చుకోవడానికి అయ్యే అన్ని వర్తించే ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఆప్షన్లను వినియోగించుకున్నప్పుడు అయ్యే ఇతర సేవా రుసుములు లేదా పరిపాలనా ఖర్చులను శాంక్షన్ లెటర్లో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి. అలాగే, కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు ఈ ఛార్జీలను లేదా ఖర్చులను సవరించినప్పుడు కూడా ఆ వివరాలను స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- v. ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ విషయంలో కాలపరిమితిని పొడిగించడం వల్ల 'నెగటివ్ అమోర్టైజేషన్' -అంటే వడ్డీ కూడా సరిగ్గా చెల్లించలేక అసలు పెరిగిపోయే పరిస్థితి) కలగకుండా కంపెనీ తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి.
- vi. ప్రతి త్రైమాసికం చివరలో కంపెనీ తగిన మాధ్యమాల ద్వారా రుణగ్రహీతలకు ఒక స్టేట్మెంట్ను అందుబాటులోకి తీసుకురావాలి లేదా పంచుకోవాలి. ఆ స్టేట్మెంట్లో కనీసం: ఇప్పటివరకు వసూలు చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ, **EMI** మొత్తం, ఇంకా మిగిలి ఉన్న **EMI**ల సంఖ్య, మరియు మొత్తం రుణ కాలపరిమితికి సంబంధించిన వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (**APR**) వంటి వివరాలు ఉండాలి. ఈ స్టేట్మెంట్లు సరళంగా మరియు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా ఉండేలా కంపెనీ చూడాలి. సమాన నెలవారీ వాయిదా (**EMI**) రుణాలతో పాటు, ఈ సూచనలు వివిధ కాలవ్యవధుల ఆధారంగా ఉండే అన్ని రకాల సమాన వాయిదా రుణాలకు కూడా (అవసరమైన మార్పులతో) వర్తిస్తాయి.

సమాన నెలవారీ వాయిదా (**EMI**) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై, ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్లు పునఃసమీక్ష కోసం ఒక ప్రత్యేక విధానాన్ని (**Policy**) రూపొందించడం జరిగింది. దీనికి అక్టోబర్ 17, 2023న జరిగిన సమావేశంలో డైరెక్టర్ల బోర్డు సక్రమంగా ఆమోదం తెలిపింది.

10. సాధారణ అంశాలు

- a) రుణ ఒప్పంద నిబంధనలలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత అంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త విషయాలు కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప), రుణగ్రహీత వ్యక్తిగత లేదా వ్యాపార వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోకుండా కంపెనీ సంయమనం పాటిస్తుంది.
- b) లోన్ అకౌంట్ ట్రాన్సస్మిర్ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, కంపెనీ తన అంగీకారాన్ని లేదా అభ్యంతరాన్ని ఆ అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేస్తుంది.
- c) రుణాల వసూలు విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు. అనగా, అకాల సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల వసూలు కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం వంటివి చేయదు. కంపెనీ సిబ్బంది నుండి అసభ్య ప్రవర్తనను నివారించడానికి, కష్టమర్థిత సరైన రీతిలో వ్యవహరించేలా సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇచ్చేలా కంపెనీ చర్యలు తీసుకుంటుంది.
- d)
 - i. కంపెనీ ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ లు మరియు అడ్వాన్స్ లపై ఫోర్ క్లోజర్ (మూసివేత) ఛార్జీలు / ముందస్తు పేమెంట్ ఛార్జీలను వసూలు చేయకూడదు: -
 - a. వ్యాపారం కాకుండా ఇతర అవసరాల కోసం వ్యక్తులకు మంజూరు చేయబడినవి, మరియు ఇందులో సహ-రుణగ్రహీత(లు) ఉండవచ్చు లేదా ఉండకపోవచ్చు, మరియు

- b. వ్యాపార అవసరాల కోసం వ్యక్తులకు మరియు సూక్ష్మ, చిన్న సంస్థలకు (MSEs) మంజూరు చేయబడినవి, మరియు ఇందులో సహ-రుణగ్రహీత(లు) ఉండవచ్చు లేదా ఉండకపోవచ్చు.
- ii. లోన్ ల ముందస్తు చెల్లింపు (ప్రాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా) కోసం ఉపయోగించే నిధుల మూలంతో సంబంధం లేకుండా మరియు ఎటువంటి కనీస లాక్-ఇన్ పీరియడ్ లేకుండా పైన పేర్కొన్నవి వర్తిస్తాయి.
- iii. పైన పేర్కొన్న నిబంధనలు డ్యూయల్(రెండింతలు)/స్పెషల్(ప్రత్యేక) రేట్ (స్థిర మరియు మారుతున్న వడ్డీ రేట్ల కలయిక) లోన్ లకు వర్తించాలా అనేది, ముందస్తు పేమెంట్ చేసే సమయంలో ఆ లోన్ 'ఫ్లోటింగ్ రేట్' లో ఉందా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
- iv. పైన పేర్కొన్న పారాగ్రాఫ్లు (i)(a) మరియు (i)(b) లలో సూచించిన సందర్భాలు మినహా మిగిలిన వాటిలో, ముందస్తు పేమెంట్ ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, అవి కంపెనీ ఆమోదించిన పాలసీ / PPG (ఉత్పత్తి విధాన మార్గదర్శి) ప్రకారం ఉంటాయి. అయితే, టర్మ్ లోన్ ల విషయంలో కంపెనీ ముందస్తు పేమెంట్ ఛార్జీలను వసూలు చేస్తే, అవి మీరు ముందస్తుగా పేమెంట్ చేస్తున్న అసలు మొత్తం ఆధారంగా మాత్రమే ఉంటాయి.
- v. కంపెనీ స్వయంగా ముందస్తు పేమెంట్ చేయాలని కోరిన సందర్భాల్లో, కంపెనీ ఎటువంటి ఛార్జీలను వసూలు చేయకూడదు.
- vi. ముందస్తు పేమెంట్ ఛార్జీల వర్తింపు లేదా మినహాయింపు గురించి శాంక్షన్ లెటర్, లోన్ అగ్రిమెంట్ మరియు KFS (కీ ఫ్యాక్ట్ షేట్ మెంట్) లలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. ఇక్కడ పేర్కొన్న విధంగా వెల్లడించని ఎటువంటి ముందస్తు పేమెంట్ ఛార్జీలను కంపెనీ వసూలు చేయకూడదు.
- vii. గతంలో మినహాయించిన ఎటువంటి ఛార్జీలు లేదా ఫీజులను, లోన్ ముందస్తు పేమెంట్ చేసే సమయంలో కంపెనీ వెనుకటి తేదీ నుండి వసూలు చేయకూడదు.

11. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

- a) ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అమలు తీరును మరియు వివిధ స్థాయిల యాజమాన్యంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును కాలానుగుణంగా రివ్యూ చేయడం జరుగుతుంది. అటువంటి రివ్యూల యొక్క సమగ్ర రిపోర్ట్ ని క్రమమైన వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించడం జరుగుతుంది.
- b) వ్యాపార ట్రాన్సాక్షన్లు నిర్వహించే కంపెనీకి చెందిన అన్ని శాఖలలో/ప్రాంతాలలో, కష్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం ఈ క్రింది సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి:
- i. కంపెనీపై ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సంప్రదించవలసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిపేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్ / మొబైల్ నంబర్లు మరియు ఈమెయిల్ అడ్రెస్) ప్రదర్శించబడాలి.
- ii. ఒకవేళ కష్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు/సమస్య 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కారం కాకపోతే, కష్టమర్ ఆర్ బిఐ (RBI) CMS పోర్టల్ - <https://cms.rbi.org.in> లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

లేదా ఫిర్యాదు ఫారమ్ ను క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు పంపండి:

సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్,
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు,
సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017
టోల్ ఫ్రీ నంబర్ - 14448

12. నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల (బ్యాంకేతర ఆర్థిక సంస్థల) NBFC కోసం ఒంబుడ్స్మన్(న్యాయవాది) పథకం

(a) రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమగ్ర ఉంబుడ్స్ మ్యాన్ స్కీమ్, 2021

ఓంబుడ్స్మెన్(న్యాయవాది) పథకం (Ombudsman Scheme) కింద, కంపెనీ ఒక ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO)ను నియమించింది. కంపెనీపై దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీ తరపున ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు ఓంబుడ్స్మెన్కు అవసరమైన సమాచారాన్ని అందించడానికి వీరు బాధ్యత వహిస్తారు. కంపెనీ నియమించిన నోడల్ ఆఫీసర్లు (NO) ఈ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్కు సహాయం చేస్తారు.

కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపార ట్రాన్సాక్షన్ లు జరిగే శాఖలలో/ప్రాంతాలలో ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO) పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలతో (టెలిఫోన్/మెయిల్ నంబర్ మరియు ఈమెయిల్) పాటు, ఓంబుడ్స్మెన్ ఫిర్యాదుల పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) వివరాలను కూడా ప్రదర్శించడం జరుగుతుంది.

ఈ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలలో అన్ని కార్యాలయాలు మరియు శాఖలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి. కార్యాలయాన్ని లేదా శాఖను సందర్శించే వ్యక్తికి ఈ పథకం గురించి తగిన సమాచారం లభించే విధంగా ఈ ప్రదర్శన ఉండాలి.

ఓంబుడ్స్మెన్ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు, ఆ పథకం యొక్క పూర్తి కాపీ మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO) సంప్రదింపు వివరాలను వెబ్ సైట్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి మరియు ఎప్పటికప్పుడు సరికొత్త సమాచారంతో అప్డేట్ చేయాలి. (ఆధారం: రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మెన్ స్కీమ్, 2021, తేదీ నవంబర్ 12, 2021)

(b) అంతర్గత న్యాయవాది అపాయింట్మెంట్

నవంబర్ 15, 2021 నాటి 'నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల ద్వారా ఇంటర్నల్ ఓంబుడ్స్మెన్ నియామకం' అనే ఆర్డీబిఐ (RBI) మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, కంపెనీ ఇంటర్నల్ ఓంబుడ్స్మెన్ను నియమించింది మరియు సంబంధిత మార్గదర్శకాలను ఖచ్చితంగా పాటిస్తుంది.

(ఆధారం: నవంబర్ 15, 2021 నాటి నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల ద్వారా ఇంటర్నల్ ఓంబుడ్స్మెన్ నియామకం)

13. వెబ్ సైట్లో ప్రచుర

వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం, 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్' ని ప్రాంతీయ భాషలలో కంపెనీ వెబ్ సైట్లో ఉంచాలి.

14. అధికంగా వసూలు చేసే వడ్డీపై నియంత్రణ

- లోన్ లు మరియు అడ్వాన్స్లపై వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును, ప్రాసెసింగ్ ఫీజును మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాను ఆమోదించారు. నిధుల ఖర్చు, మార్కెట్ మరియు ప్రమాద ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని ఈ నిర్ణయం తీసుకుంటారు. వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల కారణాలను, ప్రమాద స్థాయిల విధానాన్ని మరియు వడ్డీ రేటు వివరాలను లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్లో వెల్లడించాలి. అలాగే, మంజూరు పత్రంలో కూడా వీటిని స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రమాద స్థాయిల విధానానికి సంబంధించిన వివరాలను కంపెనీ వెబ్ సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంచాలి. వడ్డీ రేట్లలో ఎలాంటి మార్పులు జరిగినా, వెబ్ సైట్లో ప్రచురించిన సమాచారాన్ని వెంటనే అప్డేట్ చేయాలి.

c) వడ్డీ రేటు వార్షిక వడ్డీ రేటుగా ఉంటుంది.

15. ఆర్థిక సహాయం పొందిన వాహనాల తిరిగి స్వాధీనం

కంపెనీ తన రుణ ఒప్పందంలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగిన 'మళ్ళీ స్వాధీనం చేసుకునే నిబంధనను' చేర్చింది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, రుణ ఒప్పంద నిబంధనలలో ఈ క్రింది వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలు కూడా ఉండాలి: (ఎ) స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు ఇవ్వబడిన నోటీసు కాలవ్యవధి; (బి) ఏ పరిస్థితులలో నోటీసు కాలవ్యవధిని మినహాయించవచ్చు; (సి) హామీగా ఉన్న ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం; (డి) ఆస్తి విక్రయం లేదా వేలం వేయడానికి ముందు, రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇచ్చే చివరి అవకాశం గురించిన నిబంధన; (ఇ) తిరిగి స్వాధీనం చేసుకున్న ఆస్తిని మళ్ళీ రుణగ్రహీతకు అప్పగించే విధానం; మరియు (ఎఫ్) ఆస్తి విక్రయం లేదా వేలం వేసే విధానం.

16. బంగారు నగల తాకట్టు మీద రుణాల మంజూరు

పైన పేర్కొన్న సాధారణ మార్గదర్శకాలతో పాటు, బంగారు నగలని తాకట్టు పెట్టి వ్యక్తులకు రుణాలు ఇచ్చేటప్పుడు, కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదించబడిన విధానాన్ని అనుసరించాలి. అందులో ఇతర విషయాలతోపాటు ఈ క్రింది అంశాలు ఉండాలి:

- ఏ లోన్ ని కూడా ఇవ్వడానికి ముందు, RBI ద్వారా నిర్ధారించబడిన KYC మార్గదర్శకాలు పాటించబడ్డాయా అని మరియు కస్టమర్ పై తగిన నిఖారైన పరిశీలనలు చేపట్టబడినాయా అని నిర్ధారించడానికి తగిన చర్యలు తీసుకోవడం.
- అందుకున్న నగలకు సరిగ్గా అంచనా వేసే ప్రక్రియ.
- బంగారు నగల యాజమాన్య హక్కులను నిర్ధారించడానికి అంతర్గత వ్యవస్థలు.
- బంగారు నగలను సురక్షితంగా భద్రపరచడానికి తగిన సిస్టమ్ లు ఉండాలి, ఈ సిస్టమ్ లను నిరంతరం సమీక్షించాలి, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వాలి మరియు విధానాలు ఖచ్చితంగా అమలు అవుతున్నాయని నిర్ధారించుకోవడానికి అంతర్గత ఆడిటర్ల ద్వారా కాలానుగుణంగా తనిఖీలు నిర్వహించాలి. నగల నిల్వకు తగిన సౌకర్యం లేని శాఖలు బంగారం తాకట్టుపై రుణాలు ఇవ్వకూడదు.
- తాకట్టుగా స్వీకరించిన నగలకు తగిన విధంగా ఇన్సూరెన్స్ చేయించాలి.
- రుణం తిరిగి చెల్లించని పక్షంలో నగల వేలానికి సంబంధించిన విధానం పారదర్శకంగా మరియు సమగ్రంగా ఉండాలి. వేలం తేదీకి ముందు రుణగ్రహీతకు ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వాలి. అనుసరించబడిన వేలం ప్రక్రియను కూడా ఇందులో పొందుపరచాలి. ప్రయోజనాల సంఘర్షణ ఉండకూడదు మరియు వేలం ప్రక్రియలో గ్రూప్ కంపెనీలు లేదా సంబంధిత సంస్థలతో సహా అన్ని లావాదేవీలలో నిష్పాక్షిక సంబంధం ఉండేలా చూడాలి.
- కనీసం రెండు వార్తాపత్రికలలో ప్రకటనలు జారీ చేయడం ద్వారా వేలం గురించి ప్రజలకు తెలియజేయాలి. అందులో ఒకటి ప్రాంతీయ భాషా పత్రిక మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రిక అయి ఉండాలి.
- నిర్వహించే వేలంలో కంపెనీ పాల్గొనకూడదు.
- కుదవ పెట్టిన బంగారాన్ని బోర్డు ఆమోదించిన వేలం నిర్వాహకుల ద్వారా మాత్రమే వేలం వేయాలి.
- మొబిలైజేషన్ (సమీకరణ), ఎగ్జిక్యూషన్ (అమలు) మరియు అప్రూవల్ (ఆమోదం) విధులను వేరు చేయడంతో సహా, మోసాలను నిరోధించడానికి మరియు ఎదుర్కోవడానికి ఏర్పాటు చేయవలసిన వ్యవస్థలు మరియు విధానాలను కూడా ఈ పాలసీ కలిగి ఉండాలి.
- బంగారు లోన్ కోసం రూపొందించిన లోన్ అగ్రిమెంట్ లో వేలం విధానం సంబంధించిన వివరాలు కూడా వెల్లడించబడతాయి.

17. సంస్థ ద్వారా దివ్యాంగులకు / దృష్టిలోపం ఉన్న వ్యక్తులకు అందించే లోన్ సదుపాయాలు

దివ్యాంగుల ఆధారంగా శారీరకంగా / దృష్టిలోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు లోన్ సదుపాయాలతో సహా ఏవైనా ఉత్పత్తులు మరియు సదుపాయాలు అందించడంలో సంస్థ ఎలాంటి వివక్షను పాటించదు. సంస్థ యొక్క అన్ని

శాఖలు, వివిధ వ్యాపార సదుపాయాలను పొందడంలో ఇటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందిస్తుంది.

18. సూక్ష్మ ఆర్థిక లోన్ ల కోసం న్యాయమైన విధాన నియమావళి

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI), మార్చి 14, 2022 నాటి రిఫరెన్స్ నంబర్ DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 కింద 'మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం నియంత్రణ చట్టం) ఆదేశాలు, 2022'ను జారీ చేసింది. ఈ ఆదేశాలు ఏప్రిల్ 01, 2022 నుండి అమలులోకి వచ్చాయి మరియు ఇవి అన్ని వాణిజ్య బ్యాంకులు, మైక్రోఫైనాన్స్ సంస్థలతో కూడిన NBFCలు మరియు హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలకు వర్తిస్తాయి.

పైన పేర్కొన్న విభాగాలలో ఉన్న ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్(న్యాయమైన విధాన నియమావళి) (FPC) కు అదనంగా, సూక్ష్మ ఆర్థిక రుణాలకు ప్రత్యేకంగా వర్తించే క్రింది న్యాయమైన ఆచరణలను సంస్థ స్వీకరించాలి:

(i) సాధారణ అంశం

- సంస్థ వెబ్ సైట్ లో పాటు, స్థానిక భాషలోని ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC) ను సంస్థ కార్యాలయాలు మరియు అన్ని శాఖల ప్రాంగణాల్లో ప్రదర్శించాలి.
- రుణగ్రహీతల ఆదాయం మరియు ప్రస్తుతం ఉన్న అప్పులపై అవసరమైన విచారణలు చేయడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వాలి.
- రుణగ్రహీతలకు ఒకవేళ ఏదైనా శిక్షణ అందిస్తే, అది పూర్తిగా ఉచితంగా ఉండాలి.
- సూక్ష్మ ఆర్థిక రుణాలపై వసూలు చేసే కనిష్ట, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లను సంస్థ యొక్క అన్ని కార్యాలయాల్లో, విడుదల చేసే సాహిత్యంలో (స్థానిక భాషలో) మరియు సంస్థ వెబ్ సైట్ లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి.
- సంస్థ ఉద్యోగులు లేదా అవుట్ సోర్స్ చేసిన ఏజెన్సీ ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు కంపెనీయే బాధ్యత వహిస్తుందని మరియు ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరిస్తుందని రుణ ఒప్పందంలో, అలాగే కంపెనీ కార్యాలయాలు, బ్రాంచ్ ప్రాంగణాలు మరియు వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించే FPCలో ఒక ప్రకటన చేయాలి.
- రుణగ్రహీత నుండి ఎటువంటి సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ లేదా మార్జిన్ వసూలు చేయబడదు.
- కంపెనీ మైక్రోఫైనాన్స్ (సంస్థ సూక్ష్మ ఆర్థిక) రుణ ఒప్పందం కోసం ఒక ప్రామాణికమైన ఫారమ్ ని కలిగి ఉండాలి. ఈ రుణ ఒప్పందం ప్రాధాన్యంగా ప్రాంతీయ భాషలో (తెలుగులో) ఉండాలి.
- లోన్ కి సంబంధించిన అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు లోన్ అగ్రిమెంట్ లో తెలియజేయాలి.
- లోన్ కార్డులో ఈ క్రింది వివరాలు ఉండాలి:
 - ధరలకు సంబంధించిన సరళీకృత వాస్తవ పత్రం
 - లోన్ కి సంబంధించిన ఇతర అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు.
 - రుణగ్రహీతను తగిన విధంగా గుర్తించే సమాచారం
 - అందుకున్న వాయిదాలు మరియు తుది విడుదలతో సహా అన్ని తిరిగి చెల్లింపులకు కంపెనీ నుండి రసీదులు
 - కంపెనీ ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ మరియు నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు, ఫోన్ నంబర్ ను లోన్ కార్డులో ప్రముఖంగా పేర్కొనాలి
 - క్రెడిట్ రహిత ఉత్పత్తులను రుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతితోనే జారీ చేయాలి మరియు వాటి రుసుము వివరాలను లోన్ కార్డులోనే తెలియజేయాలి.
 - లోన్ కార్డులోని అన్ని వివరాలు ప్రాంతీయ భాషలో (తెలుగు) లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.

(ii) వసూలు చేయడం కోసం బలవంతపు విధానాలను ఉపయోగించకపోవడం

- సాధారణంగా వసూలు ప్రక్రియ కేంద్రంగా నిర్ణయించిన స్థలంలోనే నిర్వహించబడాలి. అయితే, రుణగ్రహీత రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వరుస సందర్భాల్లో కేంద్రంగా నిర్ణయించిన స్థలానికి హాజరుకాకపోతే మాత్రమే, ఫీల్డ్ సిబ్బందికి రుణగ్రహీత నివాసం లేదా పని చేసే స్థలంలో వసూలు చేయడానికి అనుమతి ఇవ్వబడుతుంది.

- b. ఉద్యోగుల ప్రవర్తనతో పాటు వారి నియామకం, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణకు సంబంధించిన అంశాలపై బోర్డు ఆమోదించిన విధానం అమల్లో ఉండేలా సంస్థ నిర్ధారించాలి. ఈ నియమావళిలో సిబ్బందికి అవసరమైన కనీస అర్హతలను నిర్దేశించడంతో పాటు, వినియోగదారులతో వ్యవహరించడానికి అవసరమైన శిక్షణా పరికరాలను కూడా అందించాలి. ఉద్యోగులకు అందించే శిక్షణలో రుణగ్రహీతల పట్ల తగిన ప్రవర్తనను అలవరచే కార్యక్రమాలు ఉండాలి. వినియోగదారుల పట్ల ఉద్యోగుల ప్రవర్తనను వారి వేతన / ప్రోత్సాహక నిర్మాణంలో కూడా తగిన విధంగా పొందుపరచాలి.

19. న్యాయమైన విధాన నియమావళి రివ్యూ

మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ ఎప్పటికప్పుడు 'న్యాయమైన విధాన నియమావళి'లో చేసే ఏవైనా మార్పులను రివ్యూ చేయడానికి మరియు ఆమోదించడానికి అధికారం కలిగి ఉంటారు.
