

## అవాన్సె పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

### Disclaimer

*"This document is a translation of the original English document. It has been prepared in good faith and is provided solely for the convenience of the reader to familiarize them with the original content. While efforts have been made to provide a helpful translation, the company assumes no liability or responsibility for any errors, omissions, or inaccuracies in the translated text. If a strict, legal, or precise interpretation of the text is required, readers are strongly advised to independently obtain an official, certified translation. In the event of any discrepancy or conflict between this translated version and the original English document, the original English text remains the sole authoritative and valid version."*

ఈ పత్రం అసలు ఇంగ్లీష్ పత్రానికి అనువాదం. ఇది చిత్తశుద్ధితో తయారు చేయబడింది మరియు పాఠకులు అసలు కంటెంట్‌ను సులభంగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా వారి సౌకర్యార్థం మాత్రమే అందించబడింది. ఉపయోగకరమైన అనువాదాన్ని అందించడానికి ప్రయత్నాలు జరిగినప్పటికీ, అనువదించబడిన వచనంలోని ఏదైనా తప్పులు, లోపాలు లేదా అసమానతలకు కంపెనీ ఎటువంటి బాధ్యత వహించదు. ఒకవేళ ఈ వచనానికి సంబంధించి ఖచ్చితమైన, చట్టపరమైన లేదా నిక్కచ్చిగా వివరణ అవసరమైతే, పాఠకులు స్వతంత్రంగా ఒక అధికారిక, ధృవీకరించబడిన అనువాదాన్ని పొందాలని గట్టిగా సూచించడమైనది. ఈ అనువదించబడిన వెర్షన్‌కు మరియు అసలు ఇంగ్లీష్ పత్రానికి మధ్య ఏదైనా వ్యత్యాసం లేదా వైరుధ్యం ఉన్నట్లయితే, అసలు ఇంగ్లీష్ పాఠ్యమే ఏకైక ప్రామాణికమైనది మరియు చెల్లుబాటు అయ్యే వెర్షన్‌గా పరిగణించబడుతుంది.

ఈ విధానానికి మరియు RBI జారీ చేసే ఏదైనా నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, నోటిఫికేషన్, వివరణలు, సర్క్యులర్లు, మాస్టర్ సర్క్యులర్లు / ఆదేశాల మధ్య ఏదైనా సమయంలో వివరణ / సమాచారం యొక్క వైరుధ్యం తలెత్తినట్లయితే, అటువంటి నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, నోటిఫికేషన్, వివరణలు, సర్క్యులర్లు, RBI జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ ప్రధానంగా వర్తిస్తాయి.

**కంటెంట్**

సీనియర్ నెం.	వివరాలు[మార్పు]	పేజీ నెం.
1	పరిచయం	3
2	కోడ్ ఉద్దేశ్యం	3
3	కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్	4
4	కంపెనీ కీలక కట్టుబాట్లు	4
5	రుణాల అప్లికేషన్ మరియు వాటి ప్రక్రియ	4
6	రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/ షరతులు	5
7	లోన్లు & అడ్వాన్సులు కొరకు కీ ఫ్యాక్ట్స్ స్ట్రాటెజీ	5
8	లోన్ల మీద ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు	6
9	పంపిణీ అనంతర పద్ధతులు[మార్పు]	7
10	బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన - చరాస్తి/స్థిరాస్తుల విడుదల పర్సనల్ లోన్ రిపేమెంట్/సెటిల్మెంట్పై డాక్యుమెంట్లు	8
11	సమాన నెలవారీ వాయిదాలు (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రిసెట్ చేయడం	9
12	బకాయిల సేకరణ	9
13	పెన్షన్లు/పెన్షన్ యంత్రాంగం	10
14	జనరల్	11
15	డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్లు (DSA)/డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMA)/కంపెనీ యొక్క రికవరీ ఏజెంట్ల బాధ్యతలు	11
16	శారీరక/దృష్టి వికలాంగులకు రుణ సౌకర్యాలు	12
17	జనరల్	14
18	వడ్డీ రేట్లు, ప్రక్రియ, ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించే విధానం	15
19	శారీరక/దృష్టి వికలాంగులకు రుణ సౌకర్యాలు	15
	<b>అనుబంధం A</b> - రుణ బకాయిల వసూలు కొరకు ప్రవర్తనా నియమావళి	16
	<b>అనుబంధం B</b> - డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ ల ద్వారా సేకరించిన రుణానికి సంబంధించి వివేకవంతమైన చర్యలు	18

**1. పరిచయం:**

అవాన్స్ పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ" లేదా "అవాన్స్") అనేది వ్యవస్థాగతంగా ముఖ్యమైన ఎన్ప్రిఎఫ్సి, ఇది భారతదేశం మరియు విదేశాలలో వృత్తి, డిజిటల్ మరియు ఉన్నత విద్య అధ్యయనాల కోసం ఔత్సాహిక విద్యార్థులకు రుణాలను అందిస్తుంది మరియు విద్యా సంస్థలకు (కళాశాలలు, పాఠశాలలు) వారి విద్యా మౌలిక సదుపాయాల అభివృద్ధి కోసం రుణాన్ని కూడా అందిస్తుంది. ఈ సంస్థ తన ఖాతాదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఫెయిర్ వ్యాపార పద్ధతులను ఏర్పాటు చేయడానికి RBI నిర్దేశించిన విధాన మార్గదర్శకాలను సమీక్షించడానికి మరియు అనుసరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. తదనుగుణంగా, ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("ఎఫ్పిసి" లేదా "కోడ్")-రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపనీలు - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్లు, 2025 ("డ డైరెక్షన్"), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపనీలు - క్రెడిట్ సౌకర్యాలు) డైరెక్షన్లు, 2025 మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపనీలు - అవుట్ సోర్సింగ్ లో రిస్కులను మేనేజ్ చేయడము) డైరెక్షన్లు, 2025. అలాగే, కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్ అసోసియేషన్ ఆఫ్ ఇండియాలో సభ్యత్వ సంస్థ, దీనిలో కంపెనీ పైన ఫిర్మోన్న అసోసియేషన్ నిర్వచించిన ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్వహించాల్సి ఉంటుంది.

అందువల్ల, పై ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, ఈ నియమావళిని కంపెనీ బోర్డు రూపొందించింది, ఆమోదించింది మరియు దీనిని ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తుంది. కంపెనీ అన్నివేళలా ఎప్పటికప్పుడు అత్యుత్తమ వ్యాపార మరియు కస్టమర్ సేవా విధానాలను అవలంబించాలి మరియు ఈ నియమావళికి అవసరమైన విధంగా తగిన మార్పులు చేస్తుంది.

ఈ FPC అమలు మొత్తం సంస్థ మరియు దాని ఉద్యోగుల బాధ్యతగా మారేలా కంపెనీ యాజమాన్యం చూసుకుంటుంది. మార్కెటింగ్, రుణ అవిర్భావం, ప్రక్రియ మరియు సర్వీసింగ్ మరియు కలెక్షన్ కార్యకలాపాలతో సహా దాని మొత్తం వ్యాపార కార్యకలాపాలకు ఫెయిర్ రుణ పద్ధతులు వర్తిస్తాయి. ఉద్యోగుల జవాబుదారీతనం, శిక్షణ, కొన్నిలింగ్, పర్యవేక్షణ, ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, అంతర్గత నియంత్రణలు, సాంకేతిక పరిష్కారం యొక్క సరైన వినియోగం మరియు దాని వినియోగదారుల అవసరాలను తీర్చడంలో సహానుభూతిగా వ్యవహరించడం ద్వారా పరంగా FPC పట్ల దాని నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది. అదే సమయంలో, వారి వ్యక్తిగత డేటా విషయంలో మా కస్టమర్ యొక్క గోప్యత మరియు గుర్తింపు భద్రతకు మేము ఎల్లప్పుడూ కట్టుబడి ఉంటాము.

గమనిక: 'వ్యక్తిగత రుణాలు' అనే పదం, చెప్పబడిన డైరెక్షన్ యొక్క చాప్టర్ IIIలోని సెక్షన్లు D & F లో రిఫర్ చేయబడినట్లుగా XBRL రిటర్న్ లో నిర్వచించిన అదే అర్థము కలిగివుంటాయి - బ్యాంకింగ్ స్టాటిస్టిక్స్ యొక్క హార్మోనైజేషన్ జనవరి 04, 2018 తేదీ నాటిది, ఇది సమయ సమయానికీ మారుతుంది.

**2. కోడ్ ఉద్దేశ్యం:**

- (a) కస్టమర్తో వ్యవహరించేటప్పుడు కనీస సేవా ప్రమాణాలను సెట్ చేయడం ద్వారా మంచి మరియు నిష్పాక్షిక పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- (b) పారదర్శకతను పెంచడం, తద్వారా కంపెనీ యొక్క సేవల నుంచి వారు సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చనే దానిపై కస్టమర్కు మంచి అవగాహన ఉంటుంది;
- (c) అధిక ఆపరేటింగ్ సర్వీస్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం; మరియు
- (d) కస్టమర్తో నిష్పాక్షిక మరియు సుహృద్భావ సంబంధాన్ని పెంపొందించండి.

**3. కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్:**

- కౌంటర్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా కంపెనీ ద్వారా అందించబడే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది. అవుట్ సోర్సింగ్ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ల ద్వారా కంపెనీ రుణం ఇచ్చినట్లయితే కూడా ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది (అనుబంధం B చూడండి).
- ఈ కోడ్ మా ఖాతాదారులందరికీ వర్తిస్తుంది (సందర్భం అనుమతించిన విధంగా ఇందులో భావి కస్టమర్లు, మా వద్ద రుణం కోసం దరఖాస్తు చేసుకున్న కానీ కంపెనీ నుండి రుణ మొత్తాన్ని అందుకున్న ఖాతాదారులతో పాటుగా రుణం మంజూరు చేయని / పంపిణీ చేయని కస్టమర్లు ఉండవచ్చు).

**4. కంపెనీ కీలక కట్టుబాట్లు:**

- అన్నివేళలా సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క సూత్రాలకు కట్టుబడి ఉండటం ద్వారా కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ తన కస్టమర్(ల)తో వ్యవహరించడంలో నిష్పాక్షికంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది.
- ఏదైనా ప్రొడక్ట్లు మరియు సేవలను అభ్యర్థించేటప్పుడు కంపెనీ అన్ని చట్టపరమైన మరియు రెగ్యులేటరీ ఆవశ్యకతలను కలిగి ఉండాలి మరియు ఈ నియమావళిలో అందించబడలేని ప్రమాణాలను పూర్తి చేస్తుంది.
- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా ఉండని మరియు తప్పుదోవ పట్టించే విధంగా లేదని కంపెనీ ధృవీకరించాలి.
- కమ్యూనికేషన్లో పారదర్శకతను కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది మరియు రుణ పత్రంలో లేదా దాని వెబ్సైట్లో వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు మరియు ఛార్జీలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.
- కస్టమర్ నుంచి ముందస్తు లిఖితపూర్వక సమ్మతిని పొందిన తరువాత థర్డ్ పార్టీ ప్రొడక్ట్ లు/సేవలు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారంతో సహా, వారు పొందే ప్రొడక్ట్లు/సర్వీసుల యొక్క వివిధ పీచర్ల గురించి కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు కస్టమర్కు కమ్యూనికేట్ చేయవచ్చు.
- కోడ్కు అనుగుణంగా, బోర్డు ఆమోదించిన పారదర్శక ప్రవర్తనా నియమావళిని కంపెనీ తన డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలు (DSA) / డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ టీమ్లు (DSTలు) / టెలి కాల్సెంటర్లు / రికవరీ ఏజెంట్ల కోసం అమలు చేయాలి.
- కస్టమర్ ద్వారా అందించబడలేని వ్యక్తిగత సమాచారం యొక్క గోప్యత మరియు గుర్తింపును కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ సంరక్షిస్తుంది.

**5. రుణాల దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రక్రియ:**

- రుణాన్ని సోర్సింగ్ చేసే సమయంలో, ROI (i) లెక్కించే విధానంతో పాటుగా, పొందబడే రుణ ఉత్పత్తి కొరకు **వార్షిక వడ్డీ రేటు** (ROI) యొక్క సూచిక శ్రేణి గురించి, రిస్క్ యొక్క క్రెడిట్ మరియు ధరలను ప్రభావితం చేసే అంశాలు, ప్రీ-పెమెంట్ ఆఫ్సెట్లు, ఫీజులు, ఫైనాన్సియల్ ఛార్జీలు మరియు ఇతర ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, మరియు కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశాల గురించి అవాన్స్ సమాచారాన్ని అందిస్తుంది., తద్వారా ఇతర రుణదాతలతో సరిగ్గా పోలిక చేయవచ్చు మరియు కస్టమర్ అవగాహనతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు.
- లోన్ అప్లికేషన్ ఫామ్లో అప్లికేషన్ ఫామ్తో పాటు సబ్మిట్ చేయాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితా ఉంటుంది.
- అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేయబడలేని ప్రతి రుణ దరఖాస్తును మా బ్రాంచ్ ఆఫీసులు మరియు అధీకృత సేబ్బంది సరైన విధానంలో అంగీకరిస్తారు. అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేసిన రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించడానికి టర్నరౌండ్ సమయం (TAT) అతని / ఆమె రుణ దరఖాస్తును ప్రక్రియ పూర్తి చేయడానికి / అంచనా వేయడానికి కస్టమర్ నుండి చివరి దశ

సమాచారం / డేటా అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజులు ఉండాలి. రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించడానికి కాలపరిమితిని కస్టమర్ కు సూచించాలి.

- d) కస్టమర్ తో జరిగే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఇంగ్లీష్ లేదా కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటాయి.

**6. లోన్ అప్లికేషన్ మరియు నిబంధనలు/షరతులు మరియు రుణాలు**

- a) ప్రామాణిక ప్రక్రియగా, దరఖాస్తును ప్రక్రియ పూర్తి చేయడానికి అవసరమైన మొత్తం సమాచారం రుణ దరఖాస్తు సమయంలోనే సేకరించబడుతుంది. క్రెడిట్ మరియు రిస్క్ అసెస్మెంట్ కోసం ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరం అయితే, కస్టమర్ ని వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదించాలి.
- b) కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ అర్హతపై కంపెనీ తగిన శ్రద్ధను నిర్వహిస్తుంది, ఇది అప్లికేషన్ పై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ఒక ముఖ్యమైన పారామీటర్ అవుతుంది. మదింపు అనేది కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ పాలసీలు, నిబంధనలు మరియు దానికి సంబంధించిన ప్రక్రియలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- c) ROI మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడ్షన్ల కోసం విధానం మరియు విభిన్న కేటగిరీల కస్టమర్లకు విభిన్న ROIని ఛార్జ్ చేయడానికి పారామీటర్లు లోన్ అప్లికేషన్ మరియు మంజూరు దశలో మరియు కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్లో కస్టమర్ కు వెల్లడించబడతాయి.
- d) వార్షిక ROI, అప్లికేషన్ విధానం, EMI స్ట్రక్చర్ మరియు ఏవైనా ఇతర ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, దానితో సహా నియమనిబంధనలతో పాటు మంజూరు చేయబడ్డ రుణం, కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ రాతపూర్వకంగా కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి.
- e) కస్టమర్ నుండి అన్ని నియమనిబంధనల యొక్క రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని కంపెనీ తన రికార్డుల్లో ఉంచుతుంది. అపరాధ/డిఫాల్ట్ ఛార్జీలు ఆలస్యంగా చెల్లింపు ఛార్జీలు లేదా ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినప్పుడు విధించే పనాళ్ళీలు, క్రమానుగత వాయిదాల చెల్లింపులో జాప్యం మరియు/లేదా రుణ ఒప్పందం మరియు మంజూరు పత్రం యొక్క నిబంధనలను ఉల్లంఘించడం యొక్క పర్యవసానాల గురించి ఖాతాదారులకు అవగాహన కల్పించడానికి బోర్డ్ అక్షరాలలో హైలైట్ చేయబడతాయి.
- f) కంపెనీ రుణ అంగీకార డాక్యుమెంట్ల కాపీలను కస్టమర్ కి అర్థమయ్యినట్టుగా రుణ డాక్యుమెంట్లలో చెప్పినట్టుగా అన్ని ఎన్క్లోజర్ డాక్యుమెంట్ కాపీలతో పాటుగా వారి రుణము మంజూరు సమయములో/రుణము డిస్పెన్సింగ్ సమయములో కస్టమర్లు అందరికీ వారి కాపీలను ఇస్తుంది.

**7. రుణాలు & అడ్వాన్సులకు కీ ఫ్యాక్ట్ ఫీట్చర్స్ (KFS):**

- a) డైరెక్షన్ యొక్క అనుబంధము లో ఇచ్చిన ఫార్మాట్ ప్రకారము, రుణ అంగీకారముఎగ్జిక్యూట్ చేసినప్పుడు అందరు ప్రొసెక్టివ్ రుణదారులకు కంపెనీ KFSని అందిస్తుంది. ఈ KFS ఇంగ్లీషులో లేదా రుణదారులకు అర్థమయ్యే భాషలో రాయబడి వుంటుంది. KFSలోని విషయాలు రుణదారులకు వివరించబడతాయి మరియు వారికి ఆ విషయాలు అర్థము అయ్యాయని ధృవీకరిస్తూ అక్నాలెడ్జ్మెంట్ పొందుతారు.

b. KFSని ప్రత్యేక ప్రవోజల్ నంబర్ తో అందిస్తారు మరియు 7 రోజులు మరియు అంత కన్నా ఎక్కువ టీనర్ వున్న రుణాలకు కనీసము 3 పని దినాలు వాలిడిటీ కాలము వుంటుంది మరియు 7 రోజుల కన్నా తక్కువ టీనర్ వున్న రుణాలకు 1 పని దినము వాలిడిటీ కాలము వుంటుంది.

వివరణ: వాలిడిటీ కాలము అంటే కంపనీ రుణదారుడికి KFS ఇచ్చిన తరవాత, రుణము టర్మ్స్ కి అంగీకరించడానికి రుణదారుడికి లభ్యతలో వుండే కాలము. KFSలో చెప్పబడిన రుణము టర్మ్స్ కి కంపనీ కట్టుబడి వుంటుంది, వాలిడిటీ కాలములో రుణదారుడు అంగీకరిస్తేనే ఇది సంభవము అవుతుంది.

c. KFSలో సంవత్సరపు శాతము రేట్ (APR) యొక్క కంప్యూటేషన్ పీట్, రుణము టీనర్ లో రుణము యొక్క ఆమోరిటైజేషన్ పెడ్యూల్ కూడా వుంటాయి. APRలో కంపనీ విధించే అన్ని ఛార్జీలు వుంటాయి.

d. థర్డ్-పార్టీ సర్వీస్ అందించేవారి తరపున ఆక్యువల్ బేసిస్ ఆధారముగా రుణదారుల నుంచి రికవర్ చేసిన ఛార్జీలు, ఉదాహరణకు ఇన్సూరెన్స్ ఛార్జీలు, చట్టపరమైన ఛార్జీలు మొదలగునవి కూడా APRలో భాగము అవుతాయి మరియు వేరగా డిస్కోజ్ చేయబడతాయి. కంపనీ ఛార్జీల రికవరీకి పని చేసిన అన్ని కేసులలో, ప్రతి పేమెంట్ కి రుణదారుడికి రిసీట్లు మరియు సంబంధిత డాక్యుమెంట్లను సహాతుకమైన సమయము లోపల అందిస్తారు.

e. KFSలో పేర్కొనబడని ఏవైనా ఫీజులు, ఛార్జీలు మొదలగువాటిని కంపనీ రుణదారుడికి రుణము యొక్క ఏదైనా దశలో రుణదారుడి నుంచి లిఖితపూర్వక అనుమతి లేకుండా ఛార్జ్ చేయలేదు.

f. KFSని ఒక సమరీ బాక్స్ గా రుణ అంగీకారములో కూడా తెలపబడుతుంది.

## 8. రుణాల మీద ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు:

a. డిసెంబర్ 31, 2025న లేదా ముందు మంజూరు చేసిన లేదా రెన్యూ చేసిన రుణముల విషయములో, వ్యక్తిగత రుణదారులకు, సహ-ఆబ్లిగెంట్ (లు) వున్నా లేదా లేకున్నా, బిజినెస్ కొరకు కాక వేరే ఉద్దేశ్యాలకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణము మీద ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలను కంపనీ విధించలేదు.

b. రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు(టర్మ్ రుణాలు అలాగే డిమాండ్ రుణాలు కూడా) జనవరి 1, 2026న మంజూరు చేసినవి లేదా ఆ తేదీన లేదా తరవాత రెన్యూ చేసిన వాటి విషయములో ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు విధించడానికి కంపనీ ఈ క్రింది డైరెక్షన్లను పాటిస్తుంది:

(1) వ్యక్తిగత రుణదారులకు, సహ-ఆబ్లిగెంట్ (లు) వున్నా లేదా లేకున్నా, బిజినెస్ కొరకు కాక వేరే ఉద్దేశ్యాలకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణము మీద కంపనీ ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలను విధించలేదు.

(2) మైక్రో, చిన్న మరియు మధ్యస్థ ఎంటర్ప్రైజెస్ డెవలప్మెంట్ (MSMED) యాక్ట్, 2026లో నిర్వచించిన ప్రకారము, సహ-ఆబ్లిగెంట్ (లు) వున్నా లేకున్నా, వ్యక్తిగత రుణదారులకు మరియు మైక్రో మరియు చిన్న ఎంటర్ప్రైజెస్ (MSEs) కి బిజినెస్ ఉద్దేశ్యము కొరకు ఇచ్చిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణముల మీద ₹50 లక్షల పరిమితి/మంజూరు మొత్తము మీద కంపనీ ఏదైనా ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు విధించదు.

(3) పైన చెప్పిన డైరెక్షన్లు రుణాల ప్రీ-పేమెంట్ కోసం ఉపయోగించిన సోర్స్ ఫండ్స్ కి సంబంధము లేకుండా, పూర్తిగా లేదా పాక్షికముగా, మరియు ఏ విధమైన మినిమం లాక్-ఇన్ కాలము లేకుండా వర్తిస్తాయి.

(4) పైన చెప్పబడిన డైరెక్షన్ రుణాల డ్యూవల్/ప్రత్యేకమైన రేట్ యొక్క అప్లికబిలిటీ (ఫిక్స్ చేసిన మరియు ఫ్లోటింగ్ రేట్ కాంబినేషన్) ప్రీ-పేమెంట్ సమయములో రుణముకి వున్న ఫ్లోటింగ్ రేట్ మీద ఆధారపడుతుంది.

(5) పైన చెప్పబడిన 8(b)(1) మరియు 8(b)(2) పారాగ్రాఫుల కేసులు కాకుండా వేరే వాటికి, ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు, ఒకవేళ ఏమైనా వుంటే, కంపనీ యొక్క బోర్డ్ అప్రూవ్డ్ పాలిసీ ప్రకారము వుంటాయి. అయితే, టర్మ్ రుణాల విషయములో, కంపనీ విధించే ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు, ప్రీ పే చేసిన డబ్బు మొత్తము మీద ఆధారపడి వుంటాయి.

(6) కంపనీ యొక్క ఇన్వెస్ట్మెంట్ ప్రీ-పేమెంట్ కనక ప్రభావితము అయితే కంపనీ ఏ ఛార్జీలు విధించదు.

(7) ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీల అప్లికబిలిటీ లేదా ఏదైనా శాంక్షన్ లెటర్ మరియు లోన్ అంగీకారములో స్పష్టముగా డిస్కోజ్ చేయబడుతుంది. ఇంకా, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల విషయములో KFS అందించాల్సిన వస్తే, దానినే KFSలో కూడా పేర్కొంటారు. ఇక్కడ డిస్కోజ్ చేయని ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలను వేటిని కంపనీ విధించదు.

(8) కంపనీ ముందుగా రుణాల ప్రీ-పేమెంట్ సమయములో మాఫీ చేసిన ఏవైనా ఛార్జీలు/ఫీజులను కంపనీ విధించదు.

### **9. లోన్ అకౌంట్లో అపరాధ రుసుములు:**

(1) రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు జరిమానా వసూలు చేయబడితే, వాటిని 'అపరాధ రుసుము'గా పరిగణించాలి, ఇది అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించే 'అపరాధ వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. అపరాధ రుసుములు ఉండవు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ కాంపౌండింగ్ కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు. కాబట్టి, కంపనీ పే చేయని వడ్డీ (ఇందులో పే చేయని EMI వుంది) మీద వడ్డీని రీమీడియేషన్ తేదీ వరకూ కాంట్రాక్ట్ వడ్డీ రేట్ ప్రకారము విధించవచ్చు, వడ్డీ యొక్క పీనల్ రేట్ ప్రకారము కాదు.

గమనికలు:

- i. కంపనీ యొక్క క్రెడిట్ పాలిసీలో మెటీరియల్ టర్మ్స్ మరియు కండిషన్స్ నిర్వచించబడతాయి.
- ii. కస్టమర్ ద్వారా రీపేమెంట్ ఎగవేయడము అనేది ఒక రకముగా రుణము రీపేమెంట్ యొక్క మెటీరియల్ టర్మ్స్ మరియు కండిషన్స్ యొక్క నాన్-కంప్లయన్స్ అవుతుంది మరియు ఒకవేళ పెనాల్టీని అటువంటి ఎగవేతకు ఛార్జ్ చేస్తే, అది పీనల్ ఛార్జీల రూపములోనే విధిస్తారు కానీ పీనల్ వడ్డీగా కాదు మరియు అటువంటి ఛార్జీలు ఎగవేతలో వున్న మొత్తము మీద నాన్-డిస్క్రిమినేటరీ పద్ధతిలో పీనల్ ఛార్జీల కొరకు బోర్డ్ అప్రూవ్ చేసిన వడ్డీ రేట్ ప్రకారము మాత్రమే విధిస్తారు.
- iii. పీనల్ ఛార్జీల అవుట్ స్టాండింగ్ మొత్తము మీద అదనపు/కొత్త పీనల్ ఛార్జీలు విధించలేరు.
- iv. ఒకవేళ, సెంట్రల్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇన్వెస్టెంట్ పన్నులు & కస్టమ్స్ (CBIC) పీనల్ ఛార్జీల మీద GST అప్లికబిలిటీ కి సంబంధించి ఏవైనా సూచనలు మరియు స్పష్టికరణలు జారీ చేస్తే, కంపనీ వాటిని పాటిస్తుంది.

(2) వడ్డీ రేటుకు కంపనీ ఎటువంటి అదనపు కాంపోనెంట్ను ప్రవేశపెట్టదు మరియు కంపనీ ఈ మార్గదర్శకాలను ఉన్నది ఉన్నట్టుగా పూర్తి స్పూర్తితో పాటించేలా చూసుకుంటుంది.

(3) రుణాలపై అపరాధ రుసుములు లేదా ఇలాంటి ఛార్జీలపై ప్రస్తుత బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు విధానాన్ని కంపనీ అప్డేట్ చేస్తుంది.

- (4) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ ఉత్పత్తి కేటగిరీలో వివక్ష చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

గమనికలు:

- (i) రుణము మొత్తము మీద ఆధారపడి ఒకే ప్రాడక్ట్ కేటగిరీలో పీనల్ ఛార్జీలు భిన్నముగా వుంటాయి మరియు కంపనీ పైన చెప్పబడిన స్టిపులేషన్లను పాటించడము బట్టి అవసరమైన పీనల్ ఛార్జీల స్ట్రక్చర్ ని అమలు చేస్తుంది. రుణదారుడి కాన్స్టిట్యూషన్ తో సంబంధము లేకుండా ప్రత్యేకమైన రుణము/ప్రాడక్ట్ కేటగిరీ లోపల పీనల్ ఛార్జీల స్ట్రక్చర్ ఒకే విధముగా వుండాలి.
- ii) అయితే పీనల్ ఛార్జీలకు ఏ విధమైన పైన పరిమితి/ క్యాప్ ప్రీస్ట్రైట్ చేయబడనప్పటికీ, కంపనీ పీనల్ ఛార్జీల మీద ఇప్పటికే వున్న వడ్డీ రేట్ పాలిసీని అప్లై చేసి సమయములో, పీనల్ ఛార్జీలను విధించే ఉద్దేశ్యము కేవలము క్రెడిట్ క్రమశిక్షణా భావము ను రుణదారులకు తెలియజేయడమే కానీ వేరేది కాదు మరియు అటువంటి ఛార్జీలు ఆదాయము పెంచుకునే టూల్స్ కారారు.
- (5) 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో అపరాధ రుసుములు, భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే అపరాధ రుసుముల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.
- (6) వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీల కింద కంపనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడటమే కాకుండా, రుణ ఒప్పందం మరియు వర్తించే అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు/ కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్ మెంట్ (KFS)లో అపరాధ రుసుముల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని కంపనీ కస్టమర్లకు స్పష్టంగా వెల్లడిస్తుంది. పీనల్ ఛార్జీల షెడ్యూల్ కి లేదా కంపనీ యొక్క వెబ్సైట్ లో డిస్క్లీ చేసిన వడ్డీ రేట్లు క్రింద మరియు సర్వీస్ ఛార్జీలను శాంక్షన్ లెటర్/KFS మరియు రుణము అంగీకారములో రిఫరెన్స్ అందించడము సరిపోదు.
- (7) రుణం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు రిమైండర్లు రుణగ్రహీతలకు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే అపరాధ రుసుము తెలియజేయబడుతుంది. అంతేకాకుండా, అపరాధ రుసుములు విధించిన సందర్భం మరియు దానికి కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల విషయంలో, -లేదా ఆ తర్వాత వచ్చే తదుపరి సమీక్ష లేదా పునరుద్ధరణ తేదీలో కొత్త అపరాధ రుసుముల విధానానికి మారేలా చూడాలి, కానీ తర్వాత కాదు.

#### 10. నియమనిబంధనల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ:

- a) రుణ అగ్రిమెంట్/మంజూరు లేఖ ప్రకారంగా కస్టమర్తో అంగీకరించిన డిస్ట్రిబ్యూషన్ షెడ్యూల్ మరియు/లేదా నిబంధనలకు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- b) డిస్ట్రిబ్యూషన్ షెడ్యూల్, ROI, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము/ఛార్జీలు మొదలైనవాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏవైనా మార్పుల గురించి కంపనీ కస్టమర్కు ఇంగ్లిష్ లేదా కస్టమర్కు అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసు ఇవ్వాలి. కస్టమర్కు ముందస్తు సమాచారం అందించడం ద్వారా మాత్రమే ROI మరియు ఛార్జీల్లో మార్పులు చేయబడతాయని కూడా కంపనీ ధృవీకరించాలి. దీనికి సంబంధించి తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచాలి.
- c) కస్టమర్కు నిధులను వాస్తవంగా పంపిణీ చేసిన తేదీ నుంచి కంపనీ వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది.
- d) నెల కాలంలో రుణాల పంపిణీ లేదా తిరిగి చెల్లించే సందర్భంలో, రుణం బకాయి ఉన్న కాలానికి మాత్రమే కంపనీ వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది.

- e) ఒకవేళ కంపెనీ ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాయిదాలను ముందుగానే వసూలు చేస్తున్నట్లయితే, వడ్డీని వసూలు చేయడానికి అది పూర్తి రుణ మొత్తాన్ని లెక్కించదు.

**11. పంపిణీ అనంతర పద్ధతులు:**

- a) రుణ ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం, రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా కస్టమర్ కు నోటీసు ఇచ్చిన తరువాత ఏదైనా నిర్ణయం తీసుకోబడుతుంది.
- b) కస్టమర్ కు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కొరకు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా హక్కుకు లోబడి అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తరువాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని పూర్తి చేసిన తరువాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలు/పూచీకత్తులను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాల్సి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే అర్హత ఉన్న పరిస్థితులతో కస్టమర్ కు దాని గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

**12. బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత రుణాలను తిరిగి చెల్లించడం/ సెటిల్ చేయడంపై చరాస్తు/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదల**

భవిష్యత్తులో కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు వివాదాలను నివారించడానికి రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తరువాత మరియు మూసివేసిన తరువాత చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల పత్రాలను విడుదల చేయడంలో కంపెనీ ఉత్తమ పద్ధతులను అవలంబించాలి. రుణగ్రహీతలు ఎదుర్కొంటున్న సమస్యలను పరిష్కరించడానికి మరియు బాధ్యతాయుతమైన రుణాలను ప్రోత్సహించే దిశగా, ఈ క్రింది ఆదేశాలు జారీ చేయబడతాయి:

**A. చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల విడుదల:**

- (i) రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించడం/సెటిల్ చేసిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాలను విడుదల చేయాలి మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో రిజిస్టర్ చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగించాలి.
- (ii) రుణగ్రహీతకు ఒరిజినల్ చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల పత్రాలను రుణ ఖాతా సేవలందించిన బ్యాంకింగ్ అవుట్లెట్/ట్రాండ్ లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క మరేదైనా కార్యాలయం నుంచి అతని/ఆమె ప్రాధాన్యతను బట్టి సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
- (iii) డిసెంబర్ 1, 2023 తేదీ లేదా తరువాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖల్లో ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాల రిటర్న్ యొక్క కాలవ్యవధి మరియు స్థలాన్ని పేర్కొనాలి.
- (iv) ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణిస్తే, చట్టబద్ధమైన వారసులకు ఒరిజినల్ చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి NBFCలు ఒక నిర్దిష్టమైన ప్రక్రియను కలిగి ఉండాలి. అటువంటి ప్రక్రియను కస్టమర్ సమాచారం కొరకు NBFCల వెబ్సైట్లో ఇతర సంబంధిత పాలసీలు మరియు ప్రక్రియలతో పాటుగా ప్రదర్శించాలి.

**B. చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం:**

- (i) ఒరిజినల్ చరాస్తు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగినా లేదా రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/ సెటిల్మెంట్ చేసిన తేదీ నుంచి 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జీ సంతృప్తి ఫారాన్ని దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనట్లయితే, అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఒకవేళ ఆలస్యానికి కంపెనీ కారణమైనట్లయితే, అది రుణగ్రహీతకు ప్రతి రోజు ఆలస్యానికి ₹ 5,000 చొప్పున పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- (ii) ఒరిజినల్ చరాస్తు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం/ఇబ్బంది జరిగినట్లయితే, చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల డ్యూఫైకేట్/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు కంపెనీ సహాయపడుతుంది మరియు పైన క్లాజ్ (ii) లో సూచించిన విధంగా నష్టపరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. ఏదేమైనా, ఇటువంటి సందర్భాల్లో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి NBFCలకు 30 రోజుల అదనపు సమయం లభిస్తుంది మరియు ఆలస్య కాల జరిమానాను ఆ తర్వాత లెక్కిస్తారు (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల తర్వాత).

(iii) ఈ ఆదేశాల ప్రకారం అందించబడే పరిహారం వర్తించే ఇతర చట్టాల ప్రకారం రుణగ్రహీతకు ఇతర నష్టపరిహారాన్ని పొందే హక్కులు ఏవైనా ఉంటే, వాటికి భంగం కలిగించకుండా ఉండాలి.

**13 ఈక్వెటిడ్ మంత్రి ఇన్సూర్న్స్ (EMI) ఆధారిత పర్సనల్ లోన్లపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్**

(1) EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేటు ఎడ్యుకేషన్ లోన్స్ మంజూరు సమయంలో రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని కంపెనీ పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది, రుణ కాలపరిమితి పొడిగింపు మరియు/ లేదా EMIEMI పెరుగుదలకు తగినంత హెడ్ రూమ్ / మార్జిన్ అందుబాటులో ఉందని ధృవీకరించాలి.

అమలు మరియు సమ్మతి కోసం ఈ క్రింది ఆవశ్యకతలను నెరవేర్చడానికి కంపెనీ తగిన విధంగా పాలసీని రూపొందించింది:

(i) మంజూరు సమయంలో, కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు వీటి గురించి స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

రుణంపై వడ్డీ రేటులో మార్పు వలన EMIEMI మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీస్తుంది. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణంగా EMI/ కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే వెంటనే తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

(ii) వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, రుణగ్రహీతలు తమ బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ ప్రకారం నిర్ణీత రేటుకు మారడానికి కంపెనీ అవకాశం ఇస్తుంది. రుణ కాలపరిమితి సమయంలో రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మార్పులు చేసుకునేందుకు అనుమతిస్తారో కూడా పాలసీలో పేర్కొనవచ్చు.

(iii) రుణగ్రహీతలకు (ఎ) EMI పెంపు లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది; మరియు (బి) రుణం కాలపరిమితిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా చెల్లించడం. జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పనాల్టీ ప్రస్తుత నియమాల ప్రకారం విధించబడతాయి.

గమనికలు:

ఒక ప్రత్యేక లోన్ కేటగరీలో రుణదారుల పూర్తి క్లాస్ లో వడ్డీ రేట్లు రీసెట్ చేయబడినప్పుడు, ఇది రిఫరెన్స్ బింద్ మార్క్ లో పెరుగుదల కారణముగా జరుగుతుంది; NBFC రుణదారులకు ఈ క్రింది ఆప్షన్లను అందిస్తుంది:

(i) EMI లో ఎన్ఫోస్స్యూంట్ లేదా EMIల సంఖ్యలో ఎలాంగ్షన్, EMI మార్చుకుండా లేదా రెండు ఆప్షన్ల కాంబినేషన్ వుంటుంది;

(ii) రుణము యొక్క మిగిలిన పోర్షన్ కి ఫిక్స్ చేసిన వడ్డీ రేట్ కి మారడము, ఒకవేళ బ్యాంక్ అటువంటి ఆప్షన్ ఇస్తే; మరియు

(iii) రుణము యొక్క మిగిలిన టీనర్ లో ఏదైనా పాయింట్ లో, పాక్షికముగా లేదా పూర్తిగా ప్రీ పే చేయడము.

(iv) రుణాలను ఫ్లోటింగ్ నుంచి ఫిక్స్డ్ రేటుకు మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఆప్షన్లను ఉపయోగించడానికి సంబంధించిన ఏవైనా ఇతర సర్వీస్ ఛార్జీలు/ అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి మరియు అటువంటి ఛార్జీలు/ వ్యయాలను కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు సవరించే సమయంలో కూడా వెల్లడించాలి. వర్తించే ఛార్జీలను బోర్డ్ అప్రూవ్ చేయాలి మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్ లో డిస్క్లీ చేయాలి.

(v) ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణం విషయంలో కాలపరిమితి పొడిగింపు నెగటివ్ ఎమోర్టైజేషన్కు దారీ తీయకుండా కంపెనీ చూసుకోవాలి.

(vi) కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు తగిన మార్గాల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసికం చివరలో ఒక స్టేట్మెంట్ను పంపుకోవాలి/ అందుబాటులో ఉంచాలి, ఇది ఇప్పటి వరకు రికవరీ చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ మొత్తం, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (APR)ను లెక్కించాలి. స్టేట్మెంట్లు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా సరళమైన భాషలో ఉండేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.

(2) సమాన నెలవారీ వాయిదా రుణాలతో పాటు, ఈ సూచనలు వివిధ కాలానుగుణమైన అన్ని సమాన వాయిదా ఆధారిత రుణాలకు కూడా వర్తిస్తాయి, మ్యూట్యుటీస్ మ్యూట్యుటీస్, వివిధ పీరియాడిసిటీలు కలిగిన అన్ని సమాన వాయిదా-ఆధారిత రుణాలు, అవి బయటి బింద్ మార్క్ లేదా లోపలి బింద్ మార్క్ తో లింకు అయ్యి వున్నాయా అని సంబంధము లేకుండా పైనవి వర్తిస్తాయి.

పారాగ్రాఫ్ 1లో పైన చెప్పబడిన సూచనలు వేరే ఇతర రకాల రుణాలకు వర్తించవు. బయటి బెంచ్ మార్క్ తో లింకు అయిన రుణాలకు, కంపనీ సరైన సమాచారము సిస్టమ్స్ ని వాటి స్థానాల్లో వుంచుతుంది ఆ బెంచ్ మార్క్ రేట్ ని లెండింగ్ రేట్ గా మార్చే మార్పులను మానిటర్ చేస్తూ వుంటుంది.

**14 బకాయిల వసూలు:**

- a) కస్టమర్ కు రుణం ఇచ్చే సమయంలో అవాన్స్ ఇన్ స్టాల్ మెంట్ మొత్తం, కాలపరిమితి, బౌన్స్ ఛార్జీలు, అపరాధ రుసుములు మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలపరిమితితో సహా తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరించాలి . ఒకవేళ కస్టమర్ తిరిగి చెల్లింపు పెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండనట్లయితే, రుణ బకాయిల రికవరీ కోసం స్థానిక చట్టాలకు అనుగుణంగా ఒక నిర్దిష్ట ప్రక్రియను అనుసరించాల్సి ఉంటుంది . కస్టమర్ కు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం మరియు/లేదా ఏదైనా ఉంటే సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం ద్వారా కస్టమర్ కు గుర్తు చేయడం ఈ ప్రక్రియలో భాగం.
- b) అదనంగా, సెక్యూరిటీ వడ్డీని అమలు చేయడం మరియు/లేదా ఆస్తి పూచీకత్తును తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం కొరకు నియమనిబంధనలు లోన్ లేదా సెక్యూరిటీ సంబంధిత డాక్యుమెంట్ లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడతాయి. పారదర్శకతను ధృవీకరించడానికి, ఈ నిబంధనలు ఈ క్రింది వాటి గురించి మాట్లాడతాయి: (a) స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీసు వ్యవధి; (బి) నోటీసు వ్యవధిని మాఫీ చేయగల పరిస్థితులు; (సి) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం; (డి) ఆస్తి అమ్మకం/ వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి కస్టమర్ కు తుది అవకాశం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన నిబంధన; (ఇ) కస్టమర్ కు తిరిగి స్వాధీనం చేసే ప్రక్రియ; మరియు (f) ఆస్తి అమ్మకం/ వేలం ప్రక్రియ.
- c) పైన పేర్కొన్న వాటికి అనుగుణంగా, కంపనీ యొక్క అధికృత సిబ్బంది ద్వారా ఖాతాదారుల నుంచి బకాయిలను వసూలు చేయడం/రికవరీ చేసేటప్పుడు పాటించాల్సిన ప్రవర్తనా నియమావళి అనుబంధం Aలో ఇవ్వబడింది

**15. డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్లు (DSA)/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMA)/ కంపనీ రికవరీ ఏజెంట్ల బాధ్యతలు:**

- a) DSA / DMA / రికవరీ ఏజెంట్లు వారి బాధ్యతలను శ్రద్ధ మరియు సెన్సిటివిటీతో, ముఖ్యముగా కస్టమర్లను సోలిసిట్ చేసే విషయములో, కాల చేసే సమయాల్లో, కస్టమర్ యొక్క ప్రైవసీ సమాచార విషయములో మరియు ప్రాడక్ట్స్ యొక్క సరైన టర్మ్స్ మరియు కండిషన్లను తెలియజేసే విషయములో మొదలగువాటిలో సరిగ్గా శిక్షణ పొందారని కంపనీ ధృవీకరించుకుంటుంది.
- b) కంపనీ DSA / DMA / రికవరీ ఏజెంట్లు నుంచి కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్ బట్టి వుంటారని ఒక అండర్ వైకింగ్ తీసుకుంటుంది. అదనముగా, కంపనీ యొక్క FPC, బకాయిల వసూలు మరియు సెక్యూరిటీని మళ్ళీ పొసిన చేయడానికి దీనికి దాని సొంత కోడ్ ఆఫ్ కలెక్షన్ వుంటుంది, రికవరీ ఏజెంట్లు దానిని కూడా పాటించాలి. కంపనీ యొక్క ఇంటిగ్రిటీ మరియు పేరుని భంగపరిచే చర్యలను రికవరీ ఏజెంట్లు చెయ్యరాదు మరియు కస్టమర్ల విషయాలలో ఖచ్చితమైన గోప్యత పాటించాలి.
- c) రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపనీ లేదా దాని ఏజెంట్లు చట్టపరంగా మరియు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తారు మరియు రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యుల గోప్యతను అవమానించడానికి లేదా చొరబడటానికి ఉద్దేశించిన చర్యలతో సహా, వారి రుణ సేకరణ ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తిపైనా మౌఖికంగా లేదా శారీరకంగా బెదిరించడం లేదా వేధించడం చేయరు. రిఫరీలు మరియు స్నేహితులు, మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలు పంపడం, బెదిరింపు మరియు/ లేదా అజ్ఞాత కాల్స్ చేయడం, గడువు ముగిసిన రుణాల రికవరీ కోసం ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదోవ పట్టించే విజ్ఞాపనలు చేయడం మరియు రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించకపోవడం, వంటివి చేయరు. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి తన సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇచ్చేలా కంపనీ అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది.

d) కంపెనీ ఇవి చేస్తుంది:

- (1) DoT, భారతీయ ప్రభుత్వము నుంచి చెల్లుబాటు అయ్యే రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ లేని టెలిమార్కెటింగ్ (DSAలు/DMAలు) టెలిమార్కెటింగ్ ఎంగేజ్ చేయదు మరియు సమయ సమయానికీ, వారి అన్ని ప్రమోషనల్/టెలిమార్కెటింగ్ కార్యకలాపాలకు TRAI గైడ్లైన్స్ ప్రకారము రిజిస్టర్ అయిన టెలిమార్కెటింగ్ ఎంగేజ్ చేస్తుంది.
- (2) TRAIకి వారి ద్వారా టెలిమార్కెటింగ్ కాలస్ చేసే టెలిమార్కెటింగ్ (DSAలు/ DMAలు) మరియు వారి రిజిస్టర్ చేసిన టెలిఫోన్ నంబర్ జాబితా అందిస్తుంది; మరియు
- (3) వారి ద్వారా ప్రస్తుతము ఎంగేజ్ చేయబడే ఏజెంట్లు అందరూ కూడా టెలిమార్కెటింగ్ DoTతో రిజిస్టర్ అయ్యారని ధృవీకరించుకుంటుంది.

## 16 ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం:

ఈ విషయంలో ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది, దీని ద్వారా కంపెనీ యొక్క అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో పరిగణించబడి, పరిష్కరించబడతాయి. డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కూడా ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల ఏకీకృత నివేదికను క్రమానుగతంగా బోర్డుకు సమర్పించాలి.

కస్టమర్ కొనుగోలు, నిలుపుదల మరియు సేవా సామర్థ్యాన్ని పెంచడానికి గొప్ప సేవలు కంపెనీలకు సహాయపడతాయి. పైన పేర్కొన్న తత్వానికి అనుగుణంగా, దిగువ వివరించిన విధంగా కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కంపెనీ నాలుగు (4) అంచెల విధానాన్ని అనుసరిస్తుంది:

### 1. లెవల్ 1:

(a) ఏదైనా సర్వీస్ రిక్వెస్ట్/ఫిర్యాదులు ఉన్నట్లయితే, కస్టమర్ దిగువ పేర్కొన్న కాంటాక్ట్ పాయింట్లలో దేని ద్వారానైనా కస్టమర్ ఎంగేజ్మెంట్ టీమ్ ని సంప్రదించవచ్చు:

- **ఇమెయిల్:** [wecare@avanse.com](mailto:wecare@avanse.com)
- **భారతదేశం నుండి కాల్ చేసే కస్టమర్లకు టోల్ ఫ్రీ నెంబరు:** 1800-266-0200
- **విదేశాల నుండి కాల్ చేస్తున్న కస్టమర్లకు కాంటాక్ట్ నెంబరు:** (+91) 22-6680 6464
- **క్రింద పేర్కొన్న వివరాలకు లిఖితపూర్వక అభ్యర్థన:**

**అవాన్స్ పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్**

ఇ వింగ్, 4 వ అంతస్తు,

టైమ్స్ స్కైర్, అంధేరి కుర్లా రోడ్,

గాంధీవి, మరోల్,

అంధేరి (తూర్పు),

ముంబై - 400 059, మహారాష్ట్ర.

(b) సర్వీస్ రిక్వెస్ట్/ఫిర్యాదును అందుకున్న తరువాత, వాట్సాప్ తో సహా చట్టబద్ధంగా చెల్లుబాటు అయ్యే ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ యొక్క ఏదైనా ఇతర రూపమైన ఇ-మెయిల్/ లెటర్ ద్వారా కస్టమర్ కు మేము 2 పనిదినాల్లోగా

అక్నాలెడ్జ్మెంట్ ఇవ్వాలి. అటువంటి స్టాయిల్, కంపెనీ సమస్యను తగినంతగా పరిశోధించగలిగితే మరియు పరిశీలించగలిగితే, 14 రోజుల వ్యవధిలో దానికి ప్రతిస్పందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

- (c) ఏదేమైనా, ఒక ఫిర్యాదుకు నేరస్తుడిని గుర్తించడానికి విస్తృతమైన దర్యాప్తు మరియు/లేదా కస్టమర్ యొక్క మద్దతు అవసరం అయితే, మూలకారణ విశ్లేషణ లేదా లిటిగేషన్ (స్థానిక పోలీసు అధికారుల వద్ద పెండింగ్లో ఉన్నవి) సందర్భంలో, అటువంటి ఫిర్యాదులను ప్రతిస్పందించడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి TAT 14 రోజుల కంటే ఎక్కువ ఉండవచ్చు.
- (d) పైన పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ ఎంగేజ్మెంట్ టీమ్/లు అందించిన రిజల్యూషన్/ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అప్పుడు కస్టమర్ దిగువ ఇవ్వబడ్డ లెవల్ 2కు ఎస్కలేట్ చేయాలి.

## 2. లెవల్ 2

- (a) లెవల్ 1లో పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ ఎంగేజ్మెంట్ టీమ్కు తమ సర్వీస్ రిక్వెస్ట్/ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం కస్టమర్లు ముందుగా సంప్రదించాలని మరియు ఒకవేళ వారి అభ్యర్థన/ఫిర్యాదు 14 రోజులలోపు పరిష్కారం కాకపోతే ఉంటే లేదా ఇవ్వబడ్డ పరిష్కారంతో వారు అసంతృప్తి చెందితే, వారు కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్ని సంప్రదించాల్సి ఉంటుందని:

దయగల చిరునామా: **సీనియర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మేనేజర్**  
**అవాన్స్ పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్**  
 ఇ వింగ్, 4 వ అంతస్తు,  
 టైమ్స్ స్కైర్, అందేరి కుర్లా రోడ్,  
 గాందేవి, మరోల్, అందేరి (తూర్పు),  
 ముంబై - 400 059, మహారాష్ట్ర.  
**ఇమెయిల్:** [grievanceredressalcell@avanse.com](mailto:grievanceredressalcell@avanse.com)  
**ఫోన్ :** 1800-266-0200

## 3. లెవల్ 3 :

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్ యొక్క నిర్ణయంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, వారు కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (GRO)ని సంప్రదించవచ్చు:

దయగల వ్యక్తి: **శ్రీ జి.డి. పాటిల్**  
**గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (జీఆర్వో)**  
**అవాన్స్ పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్**  
 ఇ వింగ్, 4 వ అంతస్తు,  
 టైమ్స్ స్కైర్, అందేరి కుర్లా రోడ్,  
 గాందేవి, మరోల్,  
 అందేరి (తూర్పు),  
 ముంబై - 400 059, మహారాష్ట్ర.  
**ఇమెయిల్:** [gro@avanse.com](mailto:gro@avanse.com)  
**ఫోన్:** 022- 6859 9999

కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదును దాని మెరిట్ ఆధారంగా ఈ స్థాయిలో పరిష్కరించడానికి మేము మా వంతు ప్రయత్నాలు చేస్తాము.

**4. లెవల్ 4:**

A. ఒకవేళ ఫిర్యాదును 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించనట్లయితే లేదా లెవల్ 3 వద్ద అందుకున్న పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, దిగువ పట్టికలోని పాయింట్ 3.1 (NBFC అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు) లో పేర్కొన్న విధంగా ఈ క్రింది ప్రక్రియను అనుసరించడం ద్వారా కస్టమర్ CMS పోర్టల్ లేదా ఎలక్ట్రానిక్/ ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా అంబుడ్స్ మన్ కు వెళ్లవచ్చు:

#	వివరాలు[మార్పు]	లింక్ మీద క్లిక్ చేయండి
3.1	NBFC అంబుడ్స్ మన్ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు	<a href="https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme">https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme</a>
3.2	అంబుడ్స్ మన్ ఫిర్యాదు ఫార్మాట్	<a href="https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme">https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme</a>
3.3	నోడల్ ఆఫీసర్ల కాంటాక్ట్ వివరాలు అవాన్స్	<a href="https://www.avanse.com/ombudsman-scheme/nodal-officers-details">https://www.avanse.com/ombudsman-scheme/nodal-officers-details</a>

B. ఒకవేళ అంబుడ్స్ మన్ అందించిన పరిష్కారంతో అసంతృప్తి చెందినా లేదా అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయం ఫిర్యాదును తిరస్కరిస్తే, అవార్డు అందుకున్న లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన 30 రోజుల్లోగా కస్టమర్ అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు.

**ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్**

కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్ మెంట్

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా.

**17 జనరల్:**

- (a) రుణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా కంపెనీ వివక్ష చూపదు.
- (b) రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనలలో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).
- (c) కస్టమర్ నుంచి లేదా బ్యాంక్/పైనాన్షియల్ ఇన్స్టిట్యూషన్ నుంచి రుణ ఖాతా బదిలీ కొరకు అభ్యర్థనలను సాధారణ కోర్సులో కంపెనీ ప్రక్రియ పూర్తిచేస్తుంది. అటువంటి అభ్యర్థనలన్నింటినీ 21 పనిదినాల్లోగా ప్రక్రియ పూర్తి చేయాలి మరియు అభ్యంతరాలు/అదనపు ఆవశ్యకతలు ఏవైనా ఉంటే కస్టమర్ లకు తెలియజేయాలి.
- (d) రుణాల రికవరీ విషయములో, కంపెనీ అవసరములేని వేధింపు అంటే, రుణదారులను అసందర్భ సమయాల్లో వదలకుండా విసిగించడము, రుణాల రికవరీకి శారీరక బలము ఉపయోగించడము మొదలగునవి చేయదు. కస్టమర్ల నుంచి వచ్చిన ఫిర్యాదులలో సిబ్బంది దుడుకు ప్రవర్తన ఫిర్యాదులు కూడా వుంటాయి కనక సిబ్బందికి కస్టమర్లతో డీల్ చేసే విధానములో సరైన పద్ధతిలో ప్రవర్తించే విధముగా శిక్షణ వుండేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.

- (e) నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యతలు ఉన్నవారు లేదా లేకుండా వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను వసూలు చేయదు.
- (f) కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారం మొత్తం మరియు కంపెనీతో లావాదేవీలకు సంబంధించిన సమాచారం గోప్యంగా పరిగణించబడుతుంది, కస్టమర్ యొక్క ముందస్తు రాతపూర్వక సమ్మతి మరియు/లేదా చట్టాలు మరియు నిబంధనల ద్వారా అవసరం అయితే తప్ప ఎవరికీ వెల్లడించరాదు.
- (g) కంపెనీ ఈ క్రింది విధంగా నియమావళిని ప్రచారం చేస్తుంది:
- ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్ కోరినప్పుడల్లా ఈ కోడ్ యొక్క కాపీని అందించండి;
  - కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో ఈ కోడ్ ని వెల్లడించండి; మరియు
  - ఈ నియమావళిలో పేర్కొనబడలేని ఫెయిర్ వ్యాపార విధానాల గురించి కస్టమర్ ఫేసింగ్ స్టాఫ్ అందరికీ క్రమానుగతంగా ట్రైనింగ్ లు.
- (h) కంపెనీ తన వ్యాపార మరియు నియంత్రణ అవసరాల ఆధారంగా ఈ నియమావళిని క్రమానుగతంగా సమీక్షిస్తుంది.
- (i) కస్టమర్ ఫిర్యాదులపై క్రమానుగత నివేదికలు (అందుకున్న ఫిర్యాదుల సంఖ్య మరియు స్వభావం, ఫిర్యాదుల వయస్సు, టిపిబిలకు కట్టుబడి ఉండటం, సేవా లోపాలు కనుగొనబడిన ఫిర్యాదుల మూలకారణ వివరాలను కలిగి ఉంటాయి) క్రమం తప్పకుండా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్/ఆడిట్ కమిటీకి సమర్పించాలి.

**18 వడ్డీ రేట్లు, ప్రక్రియ, ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించే విధానం:**

కంపెనీ ద్వారా రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై కస్టమర్ల నుంచి అధిక వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు వసూలు చేయకుండా చూసుకోవడానికి, కంపెనీ యొక్క బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రక్రియ మరియు ఇతర ఛార్జీలను ("వడ్డీ రేటు పాలసీ") నిర్ణయించే విధానాన్ని అవలంబించింది. వడ్డీ రేట్లు, ప్రక్రియ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి కంపెనీ యొక్క బోర్డు ఈ పాలసీని ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తుంది.

**19 శారీరక/దృష్టి వికలాంగులకు రుణ సౌకర్యాలు:**

అంగవైకల్యం ఆధారంగా శారీరక/దృష్టి వికలాంగుల దరఖాస్తుదారులకు రుణ సదుపాయాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. కంపెనీ యొక్క అన్ని బ్రాంచీలు అటువంటి వ్యక్తులకు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను ఉపయోగించుకోవడానికి సాధ్యమైన సహాయాన్ని అన్ని విధాలుగా అందిస్తాయి. అన్ని స్థాయిల్లో తమ ఉద్యోగులకు నిర్వహించబడే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒడంబడికల ద్వారా హామీ ఇవ్వబడిన వికలాంగుల హక్కులను కలిగి ఉన్న తగిన మాడ్యూల్స్ కంపెనీ చేర్చాలి. అంతేకాక, గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం ప్రకారం వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ అనుసరించాలి.

**అనుబంధం A**

రుణ బకాయిల వసూళ్ల కోసం కస్టమర్(లు)తో ఏ విధంగానైనా వ్యవహరిస్తున్నప్పుడు కంపెనీ యొక్క అధీకృత సిబ్బంది అందరూ లేదా దాని ఏజెంట్లు అందరూ ఈ క్రింది ప్రవర్తనా నియమావళిని పాటించాలి:

1. కలెక్షన్ల కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని కలెక్షన్ టీమ్ యొక్క స్టాఫ్ సభ్యులు మరియు దాని అధీకృత ఏజెంట్లు శ్రద్ధగా పాటించాలి.
2. కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం, దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను పెంపొందించడం మరియు కస్టమర్ల పట్ల గౌరవం మరియు మర్యాదపూర్వక ప్రవర్తన పాటించేలా చూడటం.
3. మర్యాద, నిష్పాక్షికమైన వ్యవహారణ మరియు సరైన విధానంలో సానుకూలంగా ఒప్పించడం రికవరీకి ఆధారం. బకాయిల వసూలులో అనవసరంగా బలవంతపు పద్ధతులు అవలంబించరాదు.
4. సెక్యూరిటీల పునరుద్ధరణ, మూల్యాంకనం, రియలైజేషన్లో పారదర్శకత, నిజాయితీ ఉండాలి .
5. కస్టమర్లు తమకు నచ్చిన చోటే సంప్రదింపులు జరుపుతారు. నిర్దేశిత స్థలం లేనట్లయితే, వారు నివసించే ప్రదేశంలో, అదీ అందుబాటులో లేనట్లయితే, వ్యాపారం / వృత్తి ప్రదేశంలో. బకాయిల సేకరణ కోసం కస్టమర్(లు) ప్రదేశాన్ని సందర్శించే సమయంలో, గౌరవం మరియు మర్యాదను పాటించాలి.
6. అవాన్స్ కు ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదట కస్టమర్(లు)కు తెలియజేయబడుతుంది.
7. కస్టమర్(లు) యొక్క వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోరాదు. రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించకుండా వారితో ఇంటరాక్షన్ సివిల్ పద్ధతిలో ఉండాలి.
8. అధీకృత ప్రతినిధులు సాధారణంగా 8.00 a.m. నుంచి 7 p.m. మధ్య కస్టమర్ యొక్క వ్యాపారం/వృత్తి యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులకు వేరే విధంగా అవసరం లేనట్లయితే కస్టమర్ని సంప్రదించాలి.
9. ఒక నిర్దిష్ట సమయం/నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాలేలను నివారించాలనే కస్టమర్ అభ్యర్థన సాధ్యమైనంత వరకు గౌరవించి, ఆచరించబడుతుంది.
10. కస్టమర్కు బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారం అందించబడుతుంది మరియు బకాయిలను చెల్లించడం కొరకు అవసరమైన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
11. భద్రతగా అందించిన ఆస్తిని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడానికి మరియు దానిని రియలైజేషన్ చేయడానికి ముందు సహాయకమైన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
12. అన్నివేళలా, సాధ్యమైనంత వరకు, బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు/విభేదాలను పరస్పర ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమబద్ధమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నించండి.
13. కుటుంబంలో విషాదం లేదా ఇతర విపత్కర సందర్భాలు వంటి అనుచిత సందర్భాలు జరిగినప్పుడు కాల్య/సందర్శనలు చేయడం జరగదు.
14. కస్టమర్ సమాచారం యొక్క గోప్యత అన్నివేళలా సరిగ్గా నిర్వహించబడుతుంది.
15. రుణగ్రహీతలు/కుటుంబ సభ్యులు/స్నేహితులు, రిఫరీల గోప్యత మరియు గుర్తింపును బహిరంగంగా అవమానించడానికి లేదా ఇబ్బంది కలిగించడానికి ఉద్దేశించిన చర్యలతో సహా నేరపూరిత బెదిరింపు లేదా వేధింపుల (మాఖిక లేదా శారీరక) పరిధిలోకి వచ్చే ప్రవర్తన ఖచ్చితంగా నిషేధించబడింది.
16. మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియాలో అనుచిత సందేశాలు పంపకూడదు.
17. కస్టమర్కు ఎలాంటి తప్పుడు మరియు తప్పుదోవ పట్టించే విజ్ఞప్తులు చేయరాదు.

18. బకాయిల వసూళ్లు/రికవరీకి సంబంధించిన అన్ని కమ్యూనికేషన్లు కస్టమర్ ద్వారా అందించబడ్డ కాంటాక్ట్ వివరాలపై మాత్రమే చేయబడతాయి.
19. ఆర్థిక లావాదేవీల కోసం మైనర్లను సంప్రదించకుండా తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి. మరీ ముఖ్యంగా బకాయిల వసూళ్లు/రికవరీకి సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్లు ఖాతాదారులు/రుణ దరఖాస్తుదారులతో (అంటే మెజారిటీ సాధించిన వ్యక్తితో) ఉండాలి.
20. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కలెక్షన్ టీమ్ లేదా దాని అధీకృత ఏజెంట్లు న్యాయపరంగా మరియు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తారు మరియు రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యుల గోప్యతను అవమానించడానికి ఉద్దేశించిన చర్యలతో సహా, వారి రుణ సేకరణ ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తిపై మౌఖికంగా లేదా శారీరకంగా బెదిరించడం లేదా వేధించడం చేయరు. రిఫరీలు మరియు స్నేహితులు, మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలు పంపడం, బెదిరింపు మరియు/ లేదా అజ్ఞాత కాల్స్ చేయడం, గడువు ముగిసిన రుణాల రికవరీ కోసం ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదోష పట్టించే విజ్ఞాపనలు చేయడం మరియు రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం వంటివి చేయరు.

**అనుబంధం B**

**డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ల ద్వారా సేకరించిన రుణాల కొరకు పుడెన్షియల్ చర్యలు**

- 1) కంపెనీ పబ్లిక్ డొమైన్ లో దాని స్వంత వెబ్ సైట్ ను నిర్వహిస్తుంది, ఇది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు- క్రెడిట్ సౌకర్యము) డైరెక్షన్లు 2025 లో డిజిటల్ రుణాలు ఇవ్వడము పేర్కొన్న వివరాలతో పాటు తాజాగా ఉంచబడుతుంది, ప్రాప్యత సౌలభ్యం కోసం వెబ్ సైట్ లో ఒక ప్రముఖ స్థానంలో ఉంచబడుతుంది.
- 2) అన్ని డిజిటల్ లెండింగ్ ప్రొడక్ట్ ల విషయంలో ప్రామాణిక ఫార్మాట్ లో కాంట్రాక్ట్ అమలు చేయడానికి ముందు కంపెనీ రుణగ్రహీతకు ఒక కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS) అందించాలి.
- 3) KFS లో ఇతర అవసరమైన సమాచారంతో పాటు, APR వివరాలు, రికవరీ మెకానిజం, డిజిటల్ లెండింగ్/ ఫిస్కల్ సంబంధిత విషయాలను డీల్ చేయడానికి ప్రత్యేకంగా నియమించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి వివరాలు, కూలింగ్-ఆఫ్/ పీరియడ్ ఉంటాయి.
- 4) కంపెనీతో రుణ అప్లికేషన్ లను ప్రక్రియ పూర్తి చేసే సమయంలో, కంపెనీ తరపున ఇంటరాక్ట్ అవుతున్న విషయాన్ని డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ కస్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది. తదనుగుణంగా, కస్టమర్ కమ్యూనికేషన్లు (మంజూరు లేఖ, పంపిణీ ధృవీకరణ, రుణ ఒప్పందం మరియు స్వాగత లేఖ/ఇ-మెయిల్ వంటివి) కూడా కస్టమర్ యొక్క పరిష్కారం కొరకు మరియు తగినంత సమాచారాన్ని అందించామని ధృవీకరించడం కొరకు కంపెనీని రుణదాతగా గుర్తించాలి.
- 5) రుణ ఒప్పందాన్ని కుదుర్చుకోవడానికి ముందు కంపెనీ యొక్క లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
- 6) ఆన్-బోర్డింగ్/సైన్-అప్ దశలో వారి LSP ల యొక్క DLA లు లేదా DLA లు, ప్రొడక్ట్ ఫీచర్లు, లోన్ లిమిట్ మరియు క్యాష్ మొదలైన వాటికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శించేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి, తద్వారా రుణగ్రహీతలకు ఈ అంశాల గురించి అవగాహన కల్పించాలి.
- 7) కూలింగ్ ఆఫ్/ పీరియడ్ సమయంలో ఎటువంటి పెనాల్టీ లేకుండా అసలు మరియు నిష్పత్తిలో ఉన్న ఎపిఆర్ చెల్లించడం ద్వారా రుణగ్రహీత డిజిటల్ రుణం నుండి నిష్క్రమించడానికి స్పష్టమైన ఎంపిక ఇవ్వబడుతుంది. కూలింగ్ ఆఫ్ వ్యవధిని కంపెనీ క్రెడిట్ పాలిసీ ఆధారముగా నిర్ణయిస్తుంది. అలా నిర్ణయించిన కాలపరిమితి ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు మూడు రోజులు, ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న రుణాలకు ఒక రోజు మించకూడదు. కూలింగ్ ఆఫ్ పీరియడ్ తర్వాత కూడా రుణాన్ని కొనసాగించే రుణగ్రహీతలకు, డిజిటల్ రుణాలు ఇవ్వడము చాప్టర్ III లోని రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యత వున్న బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్లు, 2025 ప్రకారం ముందస్తు చెల్లింపు అనుమతించబడుతుంది.
- 8) లోన్ అగ్రిమెంట్ యొక్క అమలు చేయబడ్డ/ఆమోదించబడిన కాపీని వెల్ కమ్ లెటర్/ఇ-మెయిల్ తో అటాచ్ మెంట్ గా లేదా రుణ వితరణకు అనుగుణంగా కస్టమర్ కు పంపాలి.
- 9) కంపెనీ పేరును ఉపయోగించి ఏదైనా మోసం/అనుమానాస్పద కార్యకలాపాలు కనుగొనబడినట్లయితే, కస్టమర్ వెంటనే 'GRO' కు సమాచారం అందించాలి మరియు అటువంటి ప్లాట్ ఫారమ్ లు/యాప్ లను వారి సాచెట్ పోర్టల్ (<https://sachet.rbi.org.in>) ఉపయోగించి RBI కి నివేదించాలి.
- 10) FPC ప్రకారం కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజంతో కస్టమర్ కు కమ్యూనికేట్ చేయాలి.  
గమనిక: కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి మొదటి స్థాయి విధానం సంబంధిత డిజిటల్ లెండింగ్ భాగస్వాములుగా ఉండాలి.
- 11) రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన ఫిన్ టెక్/ డిజిటల్ లెండింగ్ సంబంధిత ఫిర్యాదులు/ సమస్యలను పరిష్కరించడానికి వారు మరియు వారిచే నియమించబడిన లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ (LSP) తగిన నోడల్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ఉండేలా కంపెనీ

ధృవీకరించుకోవాలి మరియు సంబంధిత డిజిటల్ లొండింగ్ యాప్ (DLA)పై ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరించాలి. ఇంకా, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారుల కాంటాక్ట్ వివరాలు కంపెనీ, దాని LSP మరియు DLA యొక్క వెబ్‌సైట్‌లలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

12) బ్యాంకు రుణం ఆమోదించే సమయంలో అప్పుదాతకు సమాచారాన్ని ఇవ్వాలి. ఇంకా రికవరీ బాధ్యతలను LSPకి అప్పగించే సమయంలో లేదా రికవరీకి బాధ్యత వహించే LSPలో మార్పు సమయంలో, రికవరీ ఏజెంట్‌గా వ్యవహరిస్తున్న LSP యొక్క వివరాలను, రికవరీ ఏజెంట్ రుణగ్రహీతను రికవరీ కోసం సంప్రదించే ముందు ఇమెయిల్/SMS ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

13) కంపెనీ వారి అన్ని DLA మరియు LSPలు చాప్టర్ III రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపనీలు- క్రెడిట్ సౌకర్యాల) డైరెక్షన్స్, 2025 చాప్టర్ IV రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపనీలు- రిజియూషన్ ఆఫ్ స్ట్రెస్ చేసిన ఆస్తుల) డైరెక్షన్లు, 2025 అనుగుణంగా కాంప్లైడ్ సెటిల్‌మెంట్లు మరియు సాంకేతిక రైట్-ఆఫ్‌ల చట్టానికి అనుగుణంగా చర్యలు తీసుకోవాలని నిర్ధారించుకోవాలి.

14) కంపెనీ వారి LSP మొత్తం పోర్ట్‌ఫోలియోల సంఖ్యను మరియు డిఫాల్ట్ లాస్ గ్యారెంటీ (DLG) అందించబడిన ప్రతి పోర్ట్‌ఫోలియో యొక్క సంబంధిత మొత్తాన్ని వారి వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించేలా చూసుకోవాలి. నెలవారీ ప్రాతిపదికన ఇది వెల్లడి చేయబడుతుంది, ఏదైనా నెలకు సంబంధించిన వెల్లడి ఆ నెల ముగిసిన తర్వాత ఏడు (7) పని దినాలలోపు అందించబడాలి.

15) రుణ ఒప్పందం/ లావాదేవీలు అమలు చేయబడిన తర్వాత డిజిటల్ సంతకం చేసిన పత్రాలు (కంపెనీ లెటర్ హెడ్‌పై) అంటే KFS, రుణ ఉత్పత్తి సారాంశం, మంజూరు లేఖ, నియమనిబంధనలు, ఖాతా స్టేట్‌మెంట్‌లు, రుణగ్రహీతల డేటా నిల్వ మరియు వినియోగానికి సంబంధించి కంపెనీ/LSP యొక్క గోప్యతా విధానాలు మొదలైనవి రిజిస్టర్డ్ మరియు ధృవీకరించబడిన ఇమెయిల్/SMS ద్వారా రుణగ్రహీతకు ఆటోమేటిక్‌గా అందేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

గమనిక: డిజిటల్ గా సంతకము చేసిన డాక్యుమెంట్స్ ఇన్‌స్పెక్షన్ టెక్నాలజీ యాక్ట్, 2000 కి అనుగుణముగా వుంటాయి, ఇవి సమయ సమయానికి మారతాయి.

16) డిజిటల్ రుణాలను చేపట్టడానికి RBI మరియు ఇతర సంబంధిత ఏజెన్సీలు నిర్దేశించిన లేదా కాలానుగుణంగా పేర్కొనబడే సైబర్ భద్రతపై వివిధ సాంకేతిక ప్రమాణాలు/ అవసరాలకు అనుగుణంగా వారు మరియు వారిచే నియమించబడిన విధంగా LSPలు ఉన్నాయని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

17) LSP ఖాతాలతో సహా ఏ మూడవ పక్షం యొక్క పాస్-త్రూ ఖాతా/పూల్ ఖాతా లేకుండా, అన్ని రుణ సేవలు, తిరిగి చెల్లింపు మొదలైన వాటిని రుణగ్రహీత నేరుగా తన బ్యాంకు ఖాతాలోనే నిర్వహించేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి మరియు LSP కి నేరుగా కంపెనీ కట్టే ఏదైనా షీట్, ఛార్జీలు, రీవింబర్స్మెంట్ మొదలగునవి నేరుగా కంపెనీ పే చేసిందని ధృవీకరించుకోవాలి మరియు ఇవి ఛార్జీలు కావని LSP ద్వారా వేరేగా రుణదాతల నుంచి సేకరించబడకూడదు.

18) వారి DLA మరియు వారి LSP యొక్క DLA ద్వారా ఏదైనా డేటా సేకరణ అవసరాన్ని బట్టి జరుగుతుందని మరియు ఆడిట్ ట్రయల్ ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ముందస్తు మరియు స్పష్టమైన అనుమతితో జరుగుతుందని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. ఏదైనా సందర్భంలో, కంపెనీ/LSP యొక్క DLA పైల్ మరియు మీడియా, కాంటాక్ట్ లిస్ట్, కాలే లాగ్‌లు, టెలిఫోన్ ఫంక్షన్‌లు మొదలైన మొబైల్ ఫోన్ వనరులను యాక్సెస్ చేయకుండా ఉండేలా చూసుకోవాలి. కెమెరా, మైక్రోఫోన్, ప్రదేశం లేదా ఆన్-బోర్డింగ్/KYC అవసరాల కోసం అవసరమైన ఏదైనా ఇతర సౌకర్యం కోసం ఒకేసారి ప్రాప్యత తీసుకోవచ్చు, అది రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతితో మాత్రమే.

19) కంపెనీ మరియు వారి LSPలు వర్తించే చట్టాలు, సంబంధిత నిబంధనలు మరియు RBI మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా సమగ్ర గోప్యతా విధానాన్ని కలిగి ఉండాలి, ఇది సందర్భాన్ని బట్టి కంపెనీ వెబ్‌సైట్ లో మరియు LSP వెబ్‌సైట్‌లో బహిరంగంగా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

- 20) నిరంతర ప్రాతిపదికైన కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారం యొక్క డేటా గోప్యత, నిల్వ మరియు భద్రతకు సంబంధించిన బాధ్యత కంపెనీదే.
- 21) ఒకవేళ LSP ఒక డిజిటల్ రుణాలు ఇచ్చేదానిలో పలు రుణాలు ఇచ్చేవారితో ఒప్పందాలు వుంటే, కంపెనీ ఇవి ధృవీకరించుకుంటుంది:

- (1) DLAలో రుణదారుడి అవసరాలకు సరిపడి రుణదారు అభ్యర్థించిన వాటికి మ్యూచ్ అయ్యే రుణాల ఆఫర్లను డిజిటల్ వ్యూలో LSP అందించాలి. మ్యూచ్ అవ్వని అప్పు ఇచ్చే వారి పేర్లను కూడా డిజిటల్ వ్యూలో డిస్కోజ్ చేయాలి.
- (2) అప్పు ఇచ్చే వారు (లు) రుణాలు ఇవ్వడానికి రుణదారుల అభ్యర్థనను మ్యూచ్ చేయడానికి LSP ఏ మెకానిజమ్ అనుసరించినా, ఒకే విధముగా వుంచబడిన రుణదారులు మరియు ప్రాడక్టులకు అది ఒక కన్సిస్టెంట్ అప్రోచ్ పాటిస్తుంది. LSP పాటించే మెకానిజమ్ మరియు దానికి జరిగే ఖచ్చితమైన మార్పులను సరిగ్గా డాక్యుమెంట్ చేయాలి.
- (3) రుణాల ఆఫర్లకి మ్యూచ్ అయ్యే అప్పు ఇచ్చే వారు (లు) వివరాల డిజిటల్ వ్యూలో వారి పేరు (లు) రుణ ఆఫర్లను ఎక్స్పోజ్ చేసే అప్పు ఇచ్చేవారు, రుణము యొక్క మొత్తము మరియు టీనర్, APR, నెలవారీ రీపేమెంట్ ఆబ్లిగేషన్ మరియు పీనల్ ఛార్జీలు (వర్టిసిఫై) వుంటాయి, ఇవి పలు ఆఫర్ల మధ్య సరైన పోలిక చూసుకోవడానికి రుణదారుడికి అనుగుణముగా వుంటాయి. ప్రతి అప్పు ఇచ్చే వారికి సంబంధించి KFS లింకు ఇవ్వబడుతుంది.
- (4) LSP డిస్కోజ్ చేసే విషయాలు పక్షపాతము లేకుండా, ఆబ్జెక్టివ్ గా మరియు ప్రత్యేక అప్పు ఇచ్చేవారి ప్రాడక్ట్ ని నేరుగా/పరోక్షముగా ప్రమోట్ చేయడము లేదా పుష్ చేయడము కానీ చెయ్యవు, ఇందులో డార్క్ ప్యాటర్నులు/మోసపూరిత ప్యాటర్నులు రుణదారులను ఒక ప్రత్యేక రుణ ఆఫర్ ఎంచుకునే విధముగా తప్పుదోవ పట్టించేవి వుంటాయి. అయితే, పబ్లిక్ ప్రీ-డిస్కోజ్ చేసిన మెట్రిక్ ఆధారముగా రుణ ఆఫర్ రేట్ చేయడము అనేది ఆ ప్రాడక్ట్ ప్రమోట్ గా పరిగణించబడదు.
- గమనిక: సెంట్రల్ కస్టమర్ ప్రొటెక్షన్ అథారిటీ ద్వారా జారీ చేయబడి, సమయ సమయానికి మార్చబడే 'డార్క్ ప్యాటర్నుల నివారణ మరియు రెగ్యులేషన్ గైడ్లైన్స్' లో సెక్షన్ 2(e)లో నవంబర్ 30, 2023 లో నిర్వచించిన అర్థమునే డార్క్ ప్యాటర్నులు కలిగివుంటాయి.