

**సీరమల్ క్యాపిటల్ అండ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్**

**పాలసీ:** ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

**మొదటగా ఆమోదించిన తేదీ:** అక్టోబరు 7, 2021

**సవరణ చేసిన తేదీ:** జనవరి 29, 2024

**వెర్షన్:** 4

**ఆమోదించిన అధికారి:** బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు

## ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

### I. ఉద్దేశం మరియు విషయం

ఫిబ్రవరి 17, 2021 తేదీన RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 ద్వారా రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (“ఆర్ బి ఐ”) జారీచేసిన చాప్టర్ 8 “మాస్టర్ డైరెక్షన్ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (ఎఫ్ పి సి)”- నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ- హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వు బ్యాంక్) డైరెక్షన్, 2021కి అనుగుణంగా కోడ్ ని పీఠమల్ క్యాపిటల్ అండ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (“కంపెనీ/పి సి హెచ్ ఎఫ్ ఎల్”) రూపొందించింది.

పి సి హెచ్ ఎఫ్ ఎల్ అనేది రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా వద్ద రిజిస్టరు చేయబడిన హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ అయినందున, ఎప్పటికప్పుడు ఆర్ బి ఐ/ఎస్ హెచ్ బి ప్రెస్క్రిబ్ షన్ చేసిన అత్యుత్తమ పద్ధతులన్నిటినీ పాటిస్తుంది మరియు ప్రెస్క్రిబ్ షన్ చేయబడిన ప్రమాణాలకు అనుగుణ్యంగా ఉండేందుకు ఈ కోడ్ కి అవసరమైతే సముచితమైన మార్పులు చేస్తుంది. క్లయింట్లు అందరినీ స్థిరంగా మరియు న్యాయంగా ఆదరించడం కంపెనీ పాలసీ. కంపెనీ ఉద్యోగులు సహాయం, ప్రోత్సాహం మరియు సేవలను న్యాయమైన, సమభావంతో మరియు నిలకడ విధానంలో అందిస్తారు.

ఎఫ్ పి సిని అమలుచేసి బాధ్యత సంస్థ మొత్తానికి ఉండేలా కంపెనీ చూస్తుంది. కంపెనీ యొక్క న్యాయమైన లెండింగ్ పద్ధతులు తన ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులన్నిటిపై వర్తిస్తాయి, కౌంటరులో, ఫోన్, పోస్ట్ లేదా ఇంటరెక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ డివైసుల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ ద్వారా లేదా ఏదైనా పద్ధతి ద్వారా మరియు మార్కెటింగ్, లోన్ మూలం, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు కలెక్షన్ సేవలతో సహా తన కార్యకలాపాల్లోని అంశాలన్నిటికీ కంపెనీ యొక్క ఫెయిర్ లెండింగ్ పద్ధతుల ద్వారా పి సి హెచ్ ఎఫ్ ఎల్, దాని సబ్సిడరీలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ లు (స్వయంగా ఏర్పాటుచేసిన మరియు/లేదా ఒప్పందం కింద ఉన్నవి) ఇచ్చినప్పటికీ.

### II. లక్ష్యాలు

- సహేతుకమైన ప్రమాణాలను నెలకొల్పడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు పారదర్శక వ్యాపార పద్ధతులు పాటించడం;
- అత్యున్నత ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించేందుకు, న్యాయమైన పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం;
- న్యాయమైన మరియు సహజమైన సంబంధాలు పెంపొందించే విధంగా ఖాతాదారునితో సంబంధాలు ఏర్పరచుకోవడం;
- హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సిస్టమ్ లో విశ్వాసం కల్పించే ప్రమాణాలు మరియు పద్ధతులు నెలకొల్పుకోవడం;

- e) తగిన చట్ట ప్రక్రియను పాటించిన తరువాత అవసరమైన చోట, రికవరీ మరియు అమలు చేయడం;
- f) ఖాతాదారుకు మరియు కంపెనీకి మధ్య న్యాయమైన మరియు సప్రాదయ సంబంధాలు పెంపొందించడం.  
హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సిస్టమ్ లో విశ్వాసం కల్పించుట.

**III. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగు కోసం దరఖాస్తు**

- a) రుణగ్రహీతకు కమ్యూనికేషన్లన్నీ మాత్రు భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమైన భాషలో ఉంటాయి.
- b) లోన్ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేసేందుకు చెల్లించవలసిన ఫీజు/చార్జీల గురించిన సమాచారం మొత్తాన్ని, రుణం సొమ్ము మంజూరు చేయకపోతే/వితరణ చేయకపోతే రిఫండ్ చేసే ఫీజు మొత్తం, ప్రీ-పేమెంట్ ఆప్షన్లు మరియు చార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, అపరాధ చార్జీలు/రీపేమెంట్లలో జాప్యం జరిగినందుకు జరిమానా, ఏదైనా ఉంటే, వడ్డీ రేటును ఫిక్సెడ్ నుంచి ఫ్లోటింగ్ రేటుకు లేదా ఇటు నుంచి అటు మార్చినందుకు చార్జీలు, అమలులో ఉన్న ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ క్లాజు మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయాన్ని రుణగ్రహీతకు కంపెనీ పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్/మంజూరులో ప్రమేయం ఉన్న చార్జీలన్నిటితో కలుపుకుని 'ఆల్ ఇన్ కాస్ట్'ని కంపెనీ పారదర్శక విధానంలో వెల్లడిస్తుంది. ఇలాంటి చార్జీలు/ఫీజు వివక్ష లేకుండా కూడా చూడటం జరుగుతుంది.
- c) రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, ఇది రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేస్తుంది, ఇతరులు అందించే నియమ నిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేసుకోవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత అవగాహనపూర్వక నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు. దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించవలసిన అవసరం ఉన్న డాక్యుమెంట్ల జాబితాను రుణ దరఖాస్తు ఫారం సూచించవచ్చు.
- d) పూర్తిచేసిన రుణ దరఖాస్తులు అందినప్పుడు కంపెనీ ఎక్స్-లెడ్జ్జింట్ ఇస్తుంది. కావలసిన సమాచారం మొత్తం అందినప్పటి నుంచి సహేతుక సమయం లోపల కంపెనీ తన నిర్ణయాన్ని రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.

**IV. లోన్ అప్రైజల్, రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరించబడటానికి నియమ నిబంధనలు మరియు కమ్యూనికేషన్**

- a) రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేసేందుకు మామూలుగా కావలసిన వివరాలన్నిటినీ దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, మళ్ళీ సంప్రదిస్తామనే విషయం వెంటనే ఖాతాదారుకు చెప్పడం జరుగుతుంది.
- b) వార్షిక వడ్డీ రేటు, వినియోగించే పద్ధతి, ఇఎంఐ స్వరూపం, ప్రీపేమెంట్ చార్జీలు, అపరాధ చార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే)తో సహా నియమ నిబంధనలన్నిటితో పాటు మంజూరు చేసిన రుణం మొత్తాన్ని, మంజూరు లేఖ లేదా

ఇతర మార్గంలో మాత్రు భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థంచేసుకున్న భాషలో రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.

- c) రీపేమెంట్ లో ఆలస్యం జరిగినందుకు చార్జ్ చేసిన అపరాధ వడ్డీని రుణ ఒప్పందంలో లావుపాటి అక్షరాల్లో కంపెనీ పేర్కొంటుంది.
- d) రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి ఒక్క ఎన్ క్లోజర్ కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని కంపెనీ ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ మంజూరు/వితరణ సమయంలో ఎక్సలెడ్జ్యంట్లుపై కంపెనీ సమర్పిస్తుంది.
- e) కస్టమర్ కి కంపెనీ లోన్ ఇవ్వలేకపోతే, రుణ దరఖాస్తును తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను కంపెనీ తగు విధంగా పరిగణించిన తరువాత రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. ఒకవేళ ప్రతిపాదన కనుక కంపెనీ యొక్క అంతర్గత రిస్కు పారామితులను నెరవేర్చకపోయివుంటే, రుణగ్రహీతకు ఆ విషయం తెలియజేయబడుతుంది.

#### V. నియమ నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా రుణాల వితరణ

- a) లోన్ ఒప్పందం/మంజూరు లేఖలో ఇవ్వబడిన రుణ పంపిణీ షెడ్యూలుకు అనుగుణంగా రుణ పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- b) వితరణ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేట్లు, అపరాధ చార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), సర్వీసు చార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ చార్జీలు, ఇతర వర్తించే ఫీజు/చార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నియమ నిబంధనల్లో ఏదైనా మార్పు ఉంటే మాత్రు భాషలో లేదా ఖాతాదారు అర్థంచేసుకునే భాషలో కంపెనీ నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు చార్జీల్లో మార్పులు మున్ముందు తేదీ నుంచి మాత్రమే లభించేలా కంపెనీ చూస్తుంది. ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.
- c) ఇలాంటి మార్పు ఖాతాదారుకు అప్రయోజనకరమైతే, అతను/ఆమె 60 రోజుల లోపు మరియు నోటీసు లేకుండా తన అకౌంటును మూసివేయవచ్చు లేదా అదనపు చార్జీలు లేదా వడ్డీ ఏమీ చెల్లించకుండానే దానిని మార్పుకోవచ్చు.
- d) ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్/యాక్సెలరేట్ చేయాలన్న లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలు కోరాలన్న నిర్ణయం, రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- e) రుణగ్రహీతపై కంపెనీకి గల ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధ హక్కు లేదా లీన్ కి లోబడి, బకాయిలన్నిటినీ తిరిగిచెల్లించిన మీదట లేదా చెల్లించవలసిన రుణ మొత్తాన్ని చెల్లించిన మీదట

సెక్యూరిటీలన్నిటినీ కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది. సెటాప్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిములు మరియు సంబంధిత క్లెయిమును పరిష్కరించేంత వరకు/చెల్లించేంత వరకు సెక్యూరిటీలను అట్టిపెట్టుకోవడానికి కంపెనీకి గల హక్కుల గురించిన పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

## VI. డిజిటల్ లెండింగ్ వేదికల్లో ఇచ్చి రుణాలు

పి సి హెచ్ ఎఫ్ ఎల్ ఏదైనా యాక్టివిటీని అవుట్స్‌సోర్సింగుకు ఇవ్వడం దాని బాధ్యతలను తగ్గించదు. ఎందుకంటే రెగ్యులేటరీ సూచనలను అమలుచేసే బాధ్యత పూర్తిగా కంపెనీకి ఉంటుంది. రుణగ్రహీతలను సంపాదించడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను రికవర్ చేయడానికి తమ ఏజెంట్లుగా డిజిటల్ లెండింగ్ వేదికలను పి సి హెచ్ ఎఫ్ ఎల్ ఎప్పుడు వినియోగించుకున్నా, అది ఈ కింది సూచనలకు కట్టుబడివుంటుంది:

- ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్స్ పేర్లు కంపెనీ వెబ్ సైటులో ప్రకటించాలి.
- తాము ఏ కంపెనీ తరఫున ప్రాతినిధ్యం వహిస్తున్నామో ముందుగా వినియోగదారులకు తెలియజేయవలసిందిగా ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్స్ ని ఆదేశించాలి.
- లోన్ మంజూరు చేసిన వెంటనే, కానీ రుణ ఒప్పందం కుదుర్చుకోవడానికి ముందు, కంపెనీ యొక్క లెటర్ హెడ్ పై మంజూరు లేఖ రుణగ్రహీతకు జారీచేయబడుతుంది.
- రుణ ఒప్పందంలో కోవ్ట్ చేసిన ఎన్ క్లోజర్ లలో ప్రతి ఒక్కదాని కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీ రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ సమర్పించబడుతుంది.
- తాను వినియోగించుకున్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ లపై సమర్థవంతంగా పర్యవేక్షణ జరిగేలా కంపెనీ చూస్తుంది.
- గ్రీవెన్స్ పరిష్కారం యంత్రాంగం గురించి చైతన్యం కల్పించే దిశగా తగినంత క్రుషి చేయబడుతుంది.  
కంపెనీ తగిన నోడల్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ని తప్పకుండా నియమిస్తుంది మరియు ఇది వినియోగించుకునే ఎల్ ఎస్ పిలకు రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన ఫిన్ టెక్/డిజిటల్ లెండింగ్ సంబంధ ఫిర్యాదులు/విషయాలను డీల్ చేసేందుకు కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ ఉండేలా చూస్తుంది. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారుల సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైటుల్లో, దాని ఎల్ ఎస్ పిల్లో మరియు డివెల్‌వ్లో మరియు రుణగ్రహీతకు ఇవ్వబడిన కెఎఫ్ఎస్ ల్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది. ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే సదుపాయాన్ని కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ మరియు డివెల్‌వెలో కూడా అందుబాటులో ఉంచుతుంది.
- గ్రీవెన్స్ పరిష్కార బాధ్యత కంపెనీ మీదే ఉండిపోతుంది.

## VII. గ్యారంటీలు

రుణానికి గ్యారంటారుగా వ్యక్తిని పరిగణించినప్పుడు, కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు ఈ కిందివి తెలియజేయాలి:

- గ్యారంటారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత
- కంపెనీకి అతను/ఆమె కట్టుబడుతున్న అతని/ఆమె యొక్క లయబిలిటీ మొత్తం;
- తన బాధ్యత నిర్వర్తించవలసిందిగా అతనికి/ఆమెకు కంపెనీ కాల్ చేసే పరిస్థితులు;
- గ్యారంటారుగా చెల్లించడంలో అతను/ఆమె విఫలమైతే కంపెనీలో అతని/ఆమె యొక్క ఇతర డబ్బుకు కంపెనీకి రీకోర్స్ ఉండా;
- గ్యారంటారుగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట మొత్తానికే పరిమితమయ్యాయా లేదా అవి అపరిమితమైనవా; మరియు
- గ్యారంటారుగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్వర్తించే సమయం మరియు పరిస్థితులు, దీని గురించి కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేసే విధానం కూడా
- తాము గ్యారంటారుగా నిలిచిన రుణగ్రహీత కనుక రుణాన్ని తిరిగిచెల్లించడంలో డిఫాల్ట్ అయితే కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేస్తుంది.
- బకాయిలు చెల్లించేందుకు తగినన్ని మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ కంపెనీ చేసిన డిమాండ్‌ని అమలుచేయడానికి గ్యారంటార్ నిరాకరిస్తే కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేస్తుంది, అతనిని/ఆమెను ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్‌గా కూడా పరిగణించడం జరుగుతుంది.
- అతను/ఆమె గ్యారంటారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏవైనా భౌతిక ప్రతికూల మార్పులు ఉంటే కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేస్తుంది.

### VIII. వడ్డీ రేటు/పాలసీ

- కంపెనీ ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులు అందిస్తున్న వ్యక్తులందరికీ, వాళ్ళు ఉద్యోగి లేదా ఇతరులైనప్పటికీ ఏ విధానంలో మరియు/లేదా ఏ పద్ధతిలోనైనా అందరికీ వర్తిస్తుంది. నిజాయితీ మరియు పారదర్శకత అనే నైతిక సిద్ధాంతాలపై కోడ్ ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు అన్ని చర్యలు మరియు డీలింగ్స్ కోడ్ స్ఫూర్తిని పాటిస్తాయి.
- వడ్డీ రేటు మరియు విభిన్న కేటగిరిల రుణగ్రహీతలకు విభిన్న వడ్డీ రేటు విధించడంలోని హేతుబద్ధత మరియు రిస్కు గ్రేడ్‌షన్‌కి అవలంబించే వైఖరి రుణగ్రహీతకు లేదా ఖాతాదారుకు దరఖాస్తు ఫారంలో వెల్లడించబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో విస్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది. అపరాధ చార్జీలు/చార్జీలకు (ఏవైనా ఉంటే) స్పష్టంగా పొందుపరిచిన పాలసీ కూడా బోర్డుకు ఉంటుంది.
- వడ్డీ రేటు మరియు రిస్కు గ్రేడ్‌షన్‌కి అవలంబించే వైఖరి, మరియు అపరాధ వడ్డీ కూడా (ఏదైనా ఉంటే) పిసిహెచ్ఎఫ్ఎల్ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది లేదాసంబంధిత దినపత్రికల్లో ప్రచురించబడుతుంది. వెబ్‌సైట్‌లో లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో ఎప్పుడు మార్పు ఉన్నా అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు తప్పకుండా వార్షిక రేటు అయివుండాలి, దీనివల్ల అకౌంట్‌కి చార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్లను

రుణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది.

- e) రుణగ్రహీతల నుంచి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలుకు మధ్య గల విభజనను స్పష్టంగా సూచిస్తుంది.

#### IX. కంపెనీ అమితంగా వడ్డీ విధించుట

వడ్డీ రేట్లను మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ధారించేందుకు (అపరాధ ఛార్జీలతో సహా, ఏదైనా ఉంటే) కంపెనీ సముచితమైన అంతర్గత సిద్ధాంతాలను మరియు ప్రక్రియలను రూపొందిస్తుంది. ఈ విషయంలో రుణాల యొక్క నియమ నిబంధనలకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ లోని నిర్దేశనలను ద్రుష్టిలో ఉంచుకోవడం జరుగుతుంది. రుణగ్రహీతలతో జరిపే కమ్యూనికేషన్లలో తగినంత పారదర్శకత ఉండేలా చూసేందుకు ప్రక్రియను మరియు ఆపరేషన్లను పర్యవేక్షించేందుకు అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని కూడా కంపెనీ ఏర్పాటు చేసింది.

#### X. రహస్యం మరియు గోప్యత

- i. ఖాతాదారుల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారం మొత్తం, రహస్యమైనది మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది మరియు ఈ కింది సిద్ధాంతాలు మరియు విధానాల ప్రకారం ఉంటుంది.
- ii. ఈ కింది అసాధారణ పరిస్థితుల్లో తప్ప, ఖాతాదారు యొక్క అకౌంట్లకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని లేదా డేటాను, ఖాతాదారులు లేదా ఇతరత్రా ఇచ్చినప్పటికీ, తమ గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలకు/సంస్థలకు కంపెనీ వెల్లడించదు.
- a. చట్ట ప్రకారం సమాచారం ఇవ్వవలసి ఉంటే.
- b. ప్రజలకు సమాచారాన్ని వెల్లడించవలసిన కర్తవ్యం ఉంటే.
- c. కంపెనీ ప్రయోజనాల ద్రుష్ట్యా సమాచారాన్ని ఇవ్వవలసి ఉంటే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించేందుకు). అయితే, మార్కెటింగ్ ఉద్దేశాల కోసం ఖాతాదారుల యొక్క అకౌంట్ల గురించిన సమాచారాన్ని (ఖాతాదారు పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలతో సహా, మరెవ్వరికైనా ఇవ్వడానికి దీనిని కారణంగా ఉపయోగించుకోకూడదు.
- d. సమాచారాన్ని వెల్లడించవలసిందిగా కంపెనీని ఖాతాదారు కోరితే, లేదా ఖాతాదారుని అనుమతితో.
- e. ఖాతాదారుల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వవలసిందిగా కంపెనీని కోరితే, దీనిని ఇవ్వడానికి ముందు అతని/ఆమె నుంచి వాళ్ళు రాతపూర్వక అనుమతి తీసుకుంటారు.
- iii. ఖాతాదారు గురించి కంపెనీ కలిగివున్న వ్యక్తిగత రికార్డులు పొందడానికి ఇప్పుడున్న చట్టబద్ధ ప్రీమ్వర్క్ కింద అతనికి/ఆమెకు ఉన్న హక్కుల గురించి అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయబడుతుంది.
- iv. కంపెనీతో సహా ఎవ్వరూ మార్కెటింగ్ ఉద్దేశాల కోసం ఖాతాదారుని వ్యక్తిగత సమాచారం ఉపయోగించదు, ఇలా చేయడానికి ఖాతాదారు ప్రత్యేకంగా అనుమతి ఇస్తే తప్ప.

**XI. సాధారణ విషయాలు:**

- i. రుణ ఒప్పందంలోని నియమ నిబంధనల్లో ఇవ్వబడిన ఉద్దేశాలకు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యంచేసుకోదు (రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని సమాచారం గమనించబడితే తప్ప).
- ii. అప్పు ఖాతాను బదిలీ చేసేందుకు రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన అందితే, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా, అంటే కంపెనీకి ఏదైనా అభ్యంతరం ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుంచి 21 రోజుల లోపు తెలియజేయబడుతుంది. ఇలా బదిలీ చేయడం చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక కాంట్రాక్చువల్ నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- iii. ఎప్పుడు లోన్స్ ఇవ్వబడినా, రీపేమెంట్ మొత్తం, వ్యవధి మరియు కాలవ్యవధి రూపంలో రీపేమెంట్ ప్రాసెస్ని ఖాతాదారుకు కంపెనీ వివరిస్తుంది. అయితే, ఒకవేళ ఖాతాదారు రీపేమెంట్ షెడ్యూలుకు కట్టుబడకపోతే, దేశ చట్టాల ప్రకారం నిర్వచించిన ప్రక్రియను బకాయిల వసూలుకు పాటించడం జరుగుతుంది. ఖాతాదారుకు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా సెక్యూరిటీని రీపోసషన్ చేసుకోవడం ఈ ప్రక్రియలో ఉంటుంది.
- iv. లోన్స్ రికవరీ చేసే విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులకు పాల్పడదు, అంటే వేళకాని వేళల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం సతాయించడం, లోన్స్ని రికవరీ చేసేందుకు భుజబలం ఉపయోగించడం మొదలైనవి. ఖాతాదారుల నుంచి వచ్చే ఫిర్యాదుల్లో కంపెనీ సిబ్బంది కర్కషంగా ప్రవర్తించారనేది కూడా ఉంటుంది కాబట్టి, సముచితమైన విధానంలో ఖాతాదారులతో వ్యవహరించేలా సిబ్బందికి తగినంతగా శిక్షణ ఇవ్వడం జరుగుతుంది.
- v. ఈ కింది పరిస్థితుల్లో హాసింగ్ లోన్స్ ప్రి- క్లోజర్ పై కంపెనీ ప్రి-పేమెంట్ లెవీ లేదా జరిమానా విధించదు:
  - a) హాసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికపై ఉన్న చోట మరియు ఏ వనరుల నుంచైనా ముందుగా మూసివేయుట.
  - b) హాసింగ్ లోన్ ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉండి, లోన్ ని రుణగ్రహీత సొంత వనరుల నుంచి కాకుండా ఇతరత్రా సమకూర్చుకున్న డబ్బుతో ముందుగా మూసివేయుట“సొంత వనరులు” అంటే బ్యాంక్/హెచ్ ఎఫ్ సి/ఎన్ బి ఎఫ్ సి మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుంచి అప్పు తీసుకోవడం కాకుండా ఏవైనా ఇతర వనరులు అని అర్థం.
- vi. డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేటు (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ కలయిక) హాసింగ్ లోన్స్కి ప్రిక్లోజర్ సమయంలో, లోన్ ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటు అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్డ్/ఫ్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ప్రి- క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. ఒకవేళ డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేటు హాసింగ్ లోన్స్ అయితే, ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు వ్యవధి గడువు ముగిసిన తరువాత, ఫ్లోటింగ్ రేటు లోన్లోకి లోన్ మారిన మీదట, ఫ్లోటింగ్ రేటుకు ప్రిక్లోజర్ నిబంధన వర్తిస్తుంది. ఇక్కడి నుంచి ఫ్లోర్క్లోజ్చేసే ఇలాంటి డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేటు హాసింగ్ లోన్స్కి ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్డ్ రేటు లోన్ అనేది లోన్ యొక్క పూర్తి వ్యవధికి రేటు ఫిక్స్డ్గా ఉంటుందని కూడా స్పష్టం చేయడమైనది.
- vii. సహ-బాధ్యులతో లేదా లేకుండా, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారానికి కాకుండా ఇతర ఉద్దేశాలకు మంజూరు



చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ చార్జీలు/ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానాలను విధించదు.

- viii. కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతకు మధ్య అంగీకరించిన హాసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధాన నియమ నిబంధనలను త్వరగా మరియు బాగా అర్థంచేసుకోవడాన్ని సుగమం చేసేందుకు, అన్ని కేసుల్లోనూ ఇలాంటి లోన్ యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలు (ఎంఐటిసి) కలిగివున్న డాక్యుమెంటును కంపెనీ పొందుతుంది. సదరు డాక్యుమెంటును డూప్లికేట్ లో మరియు రుణగ్రహీత అర్థంచేసుకోగల భాషలో తయారుచేయవలసిందిగా కంపెనీకి సలహా ఇవ్వబడింది. కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీతకు మధ్య సంపూర్ణంగా రూపొందించిన డూప్లికేట్ కాపీ ఎక్స్-లెడ్జ్ మెంట్ కింద రుణగ్రహీతకు అందజేయబడుతుంది.
- ix. కంపెనీ కార్యకలాపాల్లో పాదర్శకతను పెంపొందించేందుకు సర్వీసు చార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, అపరాధ చార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), అందించబడుతున్న సేవలు, ప్రోడక్ట్ సమాచారం, వివిధ లావాదేవీలకు కాల నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం లాంటి వివిధ కీలక అంశాలను ప్రదర్శించవలసి ఉంటుంది. మాస్టర్ డైరెక్షన్ ఎన్ బి ఎఫ్ సి- హెచ్ ఎఫ్ సి డైరెక్షన్ 2021లో పేర్కొన్నట్లుగా “నోటీసు బోర్డు”, “బుక్ లెట్టు/బ్రోచర్లు”, “వెబ్ సైట్”, “ఇతర డిస్ ప్లే పద్ధతి” మరియు “ఇతర విషయాలు”పై సూచనలను కంపెనీ పాటిస్తుంది.
- x. కంపెనీ తన ప్రోడక్ట్లు మరియు సర్వీసుల గురించి ఈ కింది భాషల్లో ఒకటి లేదా ఎక్కువ వాటిల్లో ప్రదర్శిస్తుంది: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.
- xi. లోన్ ఇచ్చేటప్పుడు లింగం, కులం మరియు మతం ప్రాతిపదికన కంపెనీ వివక్ష చూపదు. ఇంకా, ప్రోడక్ట్లు, సర్వీసులు, సదుపాయాలు మొదలైనవి ఇచ్చేప్పుడు అంగవైకల్యం కారణంతో అందులు లేదా దివ్యాంగుల పట్ల కూడా కంపెనీ వివక్ష చూపదు. అయితే, సమాజంలోని విభిన్న వర్గాల ప్రజలకు రూపొందించిన స్కీముల్లో పాల్గొనకుండా లేదా ఇన్ స్టిట్యూట్ కాకుండా కంపెనీని ఇది నిలువరించదు.

## XII. ఫిర్యాదులు మరియు గ్రీవెన్సుల పరిష్కారం

- a) ఫిర్యాదులను మరియు గ్రీవెన్సులను పరిష్కరించేందుకు కంపెనీకి గ్రీవెన్స్ పరిష్కార యంత్రాంగం నెలకొల్పబడింది. లెండింగ్ సంస్థ యొక్క ఫంక్షనరీలు తీసుకున్న నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలన్నీ వినేలా మరియు కనీసం తదుపరి లెవెల్ లో పరిష్కరించబడేలా ఇలాంటి యంత్రాంగం చూస్తుంది.

- b) ఆన్లైన్లో అందిన వాటితో సహా, తన కార్యాలయాల్లో ప్రతి ఒక్కదానిలో ఫిర్యాదులు మరియు గ్రివెన్స్లను అందుకునేందుకు, రిజిస్టరు చేసేందుకు మరియు పరిష్కరించేందుకు కంపెనీకి వ్యవస్థ మరియు ప్రక్రియ ఉంది.
- c) ఖాతాదారు నుంచి రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందితే, కంపెనీ వారం రోజుల లోపు అతనికి/ఆమెకు ఎక్సాలట్జ్మెంట్/స్పందన పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఫిర్యాదును విచారించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఎక్సాలట్జ్మెంట్లో ఉంటాయి. కంపెనీ కేటాయించిన టెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబరుకు ఫోనులో ఫిర్యాదు చేస్తే, ఖాతాదారుకు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబరు ఇవ్వబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన కాల వ్యవధి లోపు పురోగతి తెలియజేయబడుతుంది.
- d) విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, ఖాతాదారుకు తన తుది స్పందనను కంపెనీ పంపుతుంది లేదా స్పందించడానికి తనకు ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి ఆరు వారాల లోపు ఇలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు అతను/ఆమె సంతృప్తిచెందకపోతే ఫిర్యాదును ఉన్నత స్థాయికి ఎలా తీసుకెళ్ళాలో కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేస్తుంది.
- e) కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో మరియు బ్రాంచిలన్నిటిలో అప్డేటెడ్ కస్టమర్ గ్రివెన్స్ ఫిర్యాదుల యంత్రాంగాన్ని ప్రచురిస్తుంది మరియు అప్డేట్ చేస్తుంది. ఇవన్నీ ఈ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు ఇస్తుంది. బాధిత రుణగ్రహీత వీటికి ఫిర్యాదులు దాఖలు చేయవచ్చు, సమస్యను పరిష్కరించేందుకు తీసుకునే సమయం, ఉన్నత స్థాయికి తీసుకెళ్ళేందుకు మ్యాట్రిక్స్ కూడా ఇవ్వబడతాయి.
- f) ఒక నెల లోపు కంపెనీ నుంచి ఫిర్యాదుదారుకు స్పందన అందకపోతే లేదా అందిన స్పందనతో అసంతృప్తి చెందితే, ఎన్హాచ్బి వెబ్సైట్లో ఆన్లైన్లో లేదా ఎన్హాచ్బి, న్యూఢిల్లీకి పోస్ట్ ద్వారా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార సెల్ని ఫిర్యాదుదారు సంప్రదించవచ్చు.

**XIII. ప్రకటన, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు**

- a) ప్రకటన మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ మొత్తం స్పష్టంగా మరియు వాస్తవంగా ఉందని కంపెనీ నిర్ధారించుకుంటుంది.
- b) సర్వీస్ లేదా ప్రోడక్ట్ పట్ల దృష్టిని ఆకర్షించే ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రమోషనల్ సాహిత్యంలో ఏదైనా ప్రకటనలో వడ్డీ రేటుకు రిఫరెన్స్ చేర్చుతుంది, ఇతర ఫీజు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా అనే విషయం కూడా కంపెనీ సూచిస్తుంది మరియు అభ్యర్థన మేరకు లేదా వెబ్సైట్లో సంబంధిత నియమ నిబంధనల పూర్తి వివరాలు సూచిస్తుంది.
- c) తమ బ్రాంచిల్లో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా, టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్స్ ద్వారా, కంపెనీ వెబ్సైట్లో, నియమించిన సిబ్బంది/హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా, లేదా సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూలు ఇవ్వడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, కామన్ ఫీజు మరియు ఛార్జీలు (అపరాధ ఛార్జీలతో సహా, ఏదైనా ఉంటే) తెలియజేస్తుంది.
- d) సపోర్టు సర్వీసులు అందించేందుకు కంపెనీ మూడవ పక్షాల సేవలు పొందుతుంది, కంపెనీ చేసినట్లుగా గోప్యత

మరియు సెక్యూరిటీ యొక్క అదే స్థాయిలో ఖాతాదారుని యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (ఇలాంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా లభిస్తే) ఇలాంటి మూడవ పక్షాలు సంభాళించేలా కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.

- e) సముచితమని కంపెనీ భావిస్తే, ఎప్పటికప్పుడు ఖాతాదారులు పొందే తమ ప్రోడక్ట్ల యొక్క వివిధ విశిష్టతలను వాళ్ళకు తెలియజేస్తుంది. ప్రోడక్ట్లు/సర్వీసులకు సంబంధించి వాళ్ళ యొక్క ఇతర ప్రోడక్ట్లు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం, ఈ-మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్సైట్లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబరులో రిజిస్టరు చేయడం ద్వారా ఇలాంటి సమాచారం/సర్వీస్ని పొందడానికి అతను/ఆమె సమ్మతిని ఇస్తేనే ఖాతాదారులకు తెలియజేయబడవచ్చు.
- f) కంపెనీ తమ యొక్క డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలకు (డిఎస్ఎలు) ప్రవర్తన నియమావళిని ప్రెస్క్రిబ్ చేసింది, ప్రోడక్ట్లను/సర్వీసులను మార్కెట్ చేయడానికి వాళ్ళ సర్వీసులను పొందవచ్చు. వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ప్రోడక్ట్లను విక్రయించేందుకు ఖాతాదారును సంప్రదించేటప్పుడు వీళ్ళు తమను తాము పరిచయం చేసుకోవలసి ఉంటుంది.
- g) కంపెనీ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా డిఎస్ఎ ఏదైనా అసంబద్ధ ప్రవర్తనకు పాల్పడితే ఏలదా ఈ కోడ్ని అతిక్రమించి చర్య తీసుకున్నట్లుగా ఖాతాదారు నుంచి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందితే, ఫిర్యాదును విచారించేందుకు మరియు నష్టం కలగకుండా చూసేందుకు తగిన చర్యలు తీసుకుంటారు

**XIV. ఒకవేళ ఏకైక/ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు చనిపోతే సెక్యూరిటీలు/ప్రాపర్టీ డాక్యుమెంట్ల విడుదల ప్రక్రియ.**

ఏకైక/ఉమ్మడి రుణగ్రహీత అకస్మాత్తుగా చనిపోతే, నామినీ/చట్టబద్ధ వారసులకు అసలు ప్రాపర్టీ డాక్యుమెంట్లను కంపెనీ తిరిగిస్తుంది.

ఒకవేళ చనిపోయిన కస్టమర్ల యొక్క అసలు డాక్యుమెంట్లను పొందితే, నామినీ/చట్టబద్ధ వారసుల యొక్క ఈ కింది డాక్యుమెంట్లను కంపెనీ నిర్ధారించుకుంటుంది.

- i. కస్టమర్ల మరణ ధృవీకరణ పత్రం
- ii. ఇప్పుడున్న కెవలెన్సి నిబంధనల ప్రకారం డాక్యుమెంట్ ఎస్టాబ్లిష్మెంట్ రిలేషన్షిప్
- iii. చట్టబద్ధ వారసుని సర్టిఫికేట్/వారసత్వ సర్టిఫికేట్/అడ్మినిస్ట్రేషన్ లేఖ
- iv. నామినీ/చట్టబద్ధ వారసుని ఫోటో ఐడి ధృవీకరణ
- v. నామినీ/చట్టబద్ధ వారసుని ఫోటో మరియు సంతకం ఐడి ఫూఫ్
- vi. డాక్యుమెంట్ సేకరణ సమయంలో చట్టబద్ధ వారసులందరూ లేకపోతే: పిఐఎ వీటిల్లో ప్రతి ఒక్కదానిని కంపెనీ కోరుకున్న విధంగా ఫార్మాట్లో పొందాలి.

**XV. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతల పట్ల ప్రవర్తనపై మార్గదర్శకాలు**

ఇంకా, 14 మార్చి 2022 తేదీ నాటి ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (మైక్రోఫైనాన్స్

లోన్స్ కోసం రెగ్యులేటరీ ప్రీమివర్క్) డైరెక్షన్స్, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 కింద అవసరమైనట్లుగా అనుబంధం 1లో వివరించినట్లుగా మైక్రోఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతల పట్ల ప్రవర్తనపై మార్గదర్శకాలకు కూడా కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

**XVI. కోడ్ సమీక్ష**

బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అనువర్తనను మరియు వివిధ మేనేజ్మెంట్ స్థాయిల్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును సంవత్సరానికి ఒకసారి సమీక్షిస్తారు.

రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (“ఆర్బిఐ”) ఫిబ్రవరి 17, 2021 తేదీన RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No. 120/ 03.10.136 /2020-21 ద్వారా జారీచేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్-నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ- హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వు బ్యాంక్) డైరెక్షన్, 2021 యొక్క అధ్యాయం 13 “ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (ఎఫ్పిసి)”కి కంపెనీ/పిసిహెచ్ఎఫ్ఎల్” కట్టుబడింది, ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్- రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్స్ కోసం రెగ్యులేటరీ ప్రీమ్వర్క్) డైరెక్షన్, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 తేదీ 14 మార్చి 2022లో వివరించిన ప్రవర్తన నియమాళికి కూడా కంపెనీ కట్టుబడివుంది.

### లోన్స్ మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తు

మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్ని, అంటే తనఖా-లేని లోన్ని అప్లికేషన్/ప్రాసెసింగ్/రుణ పంపిణీ (భౌతిక లేదా డిజిటల్ చానల్స్ ద్వారా) మోడ్ మరియు అంతిమ వినియోగంతో నిమిత్తం లేకుండా రూ. 3,00,000 వరకు కుటుంబ వార్షిక ఆదాయం గల కుటుంబానికి ఇస్తుంది. కుటుంబం అంటే వ్యక్తిగత కుటుంబ యూనిట్ అని అర్థం, అంటే భర్త, గృహిణి, మరియు వాళ్ళ యొక్క అవివాహిత పిల్లలు.

అంతేకాదు, ఇలాంటి మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్స్ రుణగ్రహీత యొక్క ఏదైనా డిపాజిట్ అకౌంట్పై లీన్తో ముడిపెట్టబడవు.

### పైవసీ మరియు గోప్యత

కుటుంబ ఆదాయం గురించిన సమాచారాన్ని కంపెనీ తప్పనిసరిగా క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలకు (సిఐసిలు) సమర్పిస్తుంది మరియు ఇప్పటికే రిపోర్టు చేయబడిన కుటుంబ ఆదాయానికి మరియు అంచనావేసిన కుటుంబ ఆదాయానికి మధ్య ఏదైనా తేడా ఉంటే దానికి గల కారణాలను, అంచనావేసిన కుటుంబ ఆదాయాన్ని సిఐసిలకు అప్డేట్ చేయడానికి ముందు రుణగ్రహీతల నుంచి ప్రత్యేకంగా నిర్ధారించుకోవడం జరుగుతుంది.

కంపెనీ సిఐసిలకు సకాలంలో మరియు ఖచ్చితత్వంతో డేటాను అందిస్తుంది మరియు అప్పు తీర్చుతారని నిర్ధారించుకునేందుకు తమ వద్ద అందుబాటులో ఉన్న డేటాను ఉపయోగించుకుంటారు. అంతేకాదు, రుణగ్రహీతల నుంచి డిక్లరేషన్, వాళ్ళ బ్యాంక్ అకౌంట్ స్టేట్మెంట్లు మరియు స్థానిక విచారణలు నుంచి డిక్లరేషన్ లాంటి ఇతర వనరుల నుంచి కూడా కంపెనీ దీనిని నిర్ధారించుకుంటుంది.

### వడ్డీ రేటు/పాలసీ

మైక్రో ఫైనాన్స్ రుణాలకు సంబంధించి బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ కంపెనీకి ఉంది, ఇది వడ్డీ రేటు మోడల్ ని/అన్నీ కలిసివున్న వడ్డీ రేటు నిర్ణయానికి రావడానికి అవలంబించిన వైఖరి, ఫండ్స్ వ్యయం, రిస్కు ప్రీమియం మరియు మార్జిన్ మనీ తదితర లాంటి వడ్డీ రేటు కాంపొనెంట్ల డెలినియేషన్, నిర్ణీత కేటగిరి రుణగ్రహీతలకు ప్రతి కాంపొనెంట్ కి

స్పీడ్ రేంజ్, మరియు వడ్డీ రేటుపై సీలింగ్ మరియు మైక్రో పైనాన్స్ రుణాలకు వర్తించే ఇతర చార్జీలన్నీ దీనిలో ఉంటాయి. మైక్రోపైనాన్స్ రుణాలపై వర్తించే వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర చార్జీలు/ఫీజు చట్ట వ్యతిరేక కార్యకలాపాలకు వినియోగించడం లేదని కంపెనీ రూఢిపరచుకుంటుంది.

ప్రైసింగ్ కి సంబంధించిన సమాచారాన్ని కాబోయే రుణగ్రహీతకు ప్రామాణీకరించిన, సరళతరం చేసిన వాస్తవాల పత్రంలో కంపెనీ వెల్లడిస్తుంది, మైక్రోపైనాన్స్ లోన్, ఏదైనా ఇతర తనఖాపెట్టిన రుణం మరియు మైక్రోపైనాన్స్ రుణగ్రహీతకు విధించే ఫీజుకు సంబంధించిన కీలక వివరాలు దీనిలో ఉంటాయి. మైక్రోపైనాన్స్ రుణాలపై ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానా ఉండదు.

మైక్రోపైనాన్స్ రుణాలకు విధించబడే కనిష్ట, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లను తన కార్యాలయాలన్నిటిలో, సంబంధిత రుణాలకు తాను జారీచేసిన ఏదైనా సాహిత్యంలో మరియు తన వెబ్ సైటులో కంపెనీ ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది.

వడ్డీ రేటులో లేదా ఏదైనా ఇతర చార్జీలో ఉండే ఏదైనా మార్పును కంపెనీ ముందుగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది మరియు ఈ మార్పులు మున్ముందు మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయి.

#### నియమ నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా రుణాల వితరణ

మైక్రోపైనాన్స్ రుణాలకు రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రామాణిక పత్రాన్ని రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ రూపొందిస్తుంది.

రుణగ్రహీత అర్హుడేనుకనే భాషలో ఈ కింది సమాచారం కలిగివున్న లోన్ కార్డును రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ ఇస్తుంది:

- (i) రుణగ్రహీతను తగు విధంగా గుర్తించే సమాచారం;
- (ii) లోన్ ప్రైసింగుకు సంబంధించిన సరళీకృత వివరాలు
- (iii) లోన్ కి సంబంధించిన ఇతర నియమ నిబంధనలన్నీ;
- (iv) అందిన వాయిదాలతో సహా చేసిన చెల్లింపులన్నిటికీ మరియు తుది డిస్కార్డికి ఎక్సా లెడ్జ్మెంట్; మరియు
- (v) నోడల్ అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలతో సహా, ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు.

నాన్- క్రెడిట్ ప్రోడక్టుల జారీ ఏదైనా రుణగ్రహీతల యొక్క సంపూర్ణ సమ్మతితో జరిగేలా మరియు ఇలాంటి ప్రోడక్టులకు ఫీజు స్వరూపం లోన్ కార్డులోనే రుణగ్రహీతకు విస్పష్టంగా తెలియజేసేలా కంపెనీ చూస్తుంది.

#### సాధారణమైనవి

కంపెనీ ఏదైనా యాక్టివిటీని అవుట్ సోర్సింగుకు ఇస్తే దాని బాధ్యతలు తగ్గిపోవు మరియు ఈ ఆదేశాలను అమలుచేసే బాధ్యత పూర్తిగా కంపెనీపై ఉంటుందనే విషయం ఇది సూచిస్తోంది.

ఉద్యోగుల ప్రవర్తనకు సంబంధించి మరియు వాళ్ళ నియామకానికి, శిక్షణకు మరియు పర్యవేక్షణకు కంపెనీకి పాలసీ

ఉంది, నియామకానికి కావలసిన కనీస అర్హతలు మరియు రోజువారీ కార్యకలాపాలు చేసేందుకు అవసరమైన శిక్షణ టూల్స్ పై ఇది మార్గదర్శకాలను రూపొందించింది. ఖాతాదారుల పట్ల ఉద్యోగుల ప్రవర్తన వాళ్ళ యొక్క పరిహారం మ్యాట్రిక్స్ లో కూడా సముచితంగా నమోదు చేయబడుతుంది. ఇంకా, మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్స్ యొక్క కాబోవు రుణగ్రహీతల యొక్క కుటుంబ ఆదాయం మరియు ఇప్పుడున్న అప్పు గురించి అంచనా/విచారణలపై సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. రుణగ్రహీతలకు ఇవ్వబడే శిక్షణ ఉచితంగా ఇవ్వబడుతుంది.

### ఫిర్యాదులు మరియు గ్రీవెన్సుల పరిష్కారం

ఇలాంటి రుణాల రుణగ్రహీతకు నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబరుతో సహా, ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలను కంపెనీ సానుకూలంగా తెలియజేస్తుంది.

రీపేమెంట్ సంబంధ ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతలను గుర్తించేందుకు, ఇలాంటి రుణగ్రహీతలతో మాట్లాడేందుకు మరియు లభించే రీకోర్స్ గురించి అవసరమైన మార్గదర్శనం వాళ్ళకు ఇచ్చేందుకు కంపెనీ యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది.

రికవరీ సంబంధ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కంపెనీకి ప్రత్యేక యంత్రాంగం ఉంది మరియు ఈ యంత్రాంగం యొక్క వివరాలు రుణ వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతకు ఇవ్వబడతాయి.

రుణ ఒప్పందంలో ఉన్న/తన వెబ్ సైట్/కార్యాలయాలు/ట్రాంచి ప్రాంగణాల్లో ప్రదర్శించిన డిక్లరేషన్ ద్వారా, తన ఉద్యోగులు లేదా అవుట్ సోర్సింగ్ ఇవ్వబడిన ఏజెన్సీ యొక్క ఉద్యోగులు యొక్క ఏదైనా అసముచితమైన ప్రవర్తనకు తాము బాధ్యులుగా ఉంటామని మరియు తన ద్రుష్టికి తీసుకొచ్చిన ఇలాంటి ఏవైనా ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరిస్తామని కంపెనీ అంగీకరిస్తోంది.

### రుణాల రికవరీ

రీపేమెంట్ సంబంధ ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతలను గుర్తించేందుకు, ఇలాంటి రుణగ్రహీతలతో మాట్లాడేందుకు మరియు లభించే రీకోర్స్ గురించి అవసరమైన మార్గదర్శనం వాళ్ళకు ఇచ్చేందుకు కంపెనీ యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది.

ఇలాంటి రుణాల రికవరీలు రుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ పరస్పరం నిర్ణయించుకున్న నిర్ణీత/కేంద్ర నిర్ణీత స్థలంలో చేయబడతాయి. నిర్ణయించిన స్థలంలో/కేంద్ర స్థలంలో వరుసగా రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువసార్లు హాజరవ్వడంలో రుణగ్రహీత విఫలమైతే, రుణగ్రహీత నివసించే లేదా పనిచేసే స్థలంలో రికవరీ చేసేందుకు ఫీల్డ్ సిబ్బందిని అనుమతించడం జరుగుతుంది.

కంపెనీ లేదా దాని ఏజెంట్లు బకాయిల రికవరీ ఎలాంటి కఠినమైన పద్ధతులకు పాల్పడరు మరియు బకాయిల వసూళ్ళకు సంబంధించి కంపెనీ పాలసీలో పొందుపరిచిన మార్గదర్శకాలను పాటిస్తారు. వీళ్ళు ఇలా వ్యవహరించేలా

చూడటం జరుగుతుంది:

- i. బెదిరించడం లేదా దుర్భాషలాడటం ఉండదు.
- ii. రికవరి ఏజెంట్ అదే పనిగా రుణగ్రహీతకు కాల్ చేయరు మరియు/లేదా ఉదయం 9 లోపు మరియు సాయంత్రం 6 గంటల తరువాత కాల్ చేయరు.
- iii. రుణగ్రహీత యొక్క బంధువులను, స్నేహితులను, లేదా సహ-కార్మికులను రికవరి ఏజెంట్ వేధించరు.
- iv. రుణగ్రహీతల పేరు ప్రచురించదు
- v. రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీతల యొక్క కుటుంబానికి/ఆస్తులకు/పేరుప్రఖ్యాతులకు హాని కలిగించేలా హింస లేదా ఇతర ఇలాంటి మార్గాలను ఉపయోగించదు లేదా ఉపయోగిస్తామని బెదిరించదు.
- vi. రుణ పరిధి లేదా చెల్లించకపోతే కలిగే పర్యవసానాల గురించి రుణగ్రహీతను రికవరి ఏజెంట్ తప్పుదోవ పట్టించకూడదు.

రికవరి ఏజెంట్లను వినియోగించుకోడంపై కంపెనీకి తగిన ప్రక్రియ ఉంది. తాము నియమించుకున్న రికవరి ఏజెంట్లు తమ ఉద్యోగుల పుట్టుపూర్వోత్తరాలను నిర్ధారించుకునేలా కంపెనీ చూస్తుంది.

రికవరి ఏజెంట్లు తనకు జారీచేయబడిన గుర్తింపు కార్డుతో పాటు కంపెనీ యొక్క నోటీసు మరియు అధీకృత లేఖ కాపీని వెంట తీసుకెళ్తారు.

తాము నియమించుకున్న రికవరి ఏజెంట్ల యొక్క సవినయమైన జాబితాను కంపెనీ తన వెబ్ సైటులో ఉంచుతుంది, దీనిని ఎప్పటికప్పుడు అప్ డేట్ చేయడం జరుగుతుంది.