

గోద్రెజ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

విషయ పట్టిక

నేపథ్యం	2
లక్ష్యాలు	2
నియమావళి అమలు	2
రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	2
రుణ మదింపు, నిబంధనలు/షరతులు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ యొక్క కమ్యూనికేషన్	2
రుణ ఖాతాలలో అపరాధ రుసుములు	3
నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో రుణ పంపిణీ.	3
సమాన నెలవారీ వాయిదాలు (ఈఎంఐ) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్	4
చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల విడుదల	4
డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్స్ (డీఎల్పీ) ద్వారా సేకరించిన రుణాలు	5
కంపెనీ ద్వారా శారీరక/దృష్టి వికలాంగులకు రుణ సౌకర్యాలు	5
బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల యొక్క బాధ్యతలు	5
ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	5
కమ్యూనికేషన్ విధానం	6
కంపెనీ వసూలు చేసే వడ్డీ	6
అడ్వర్టైజింగ్, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్	6
హామీదారులు	7
గోప్యత మరియు రహస్యత	7
రుణాల ప్రీ పేమెంట్/ప్రీ క్లోజర్ కోసం మార్గదర్శకాలు	8
రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ ల కొరకు ముఖ్య వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)	9
సాధారణం	10
కోడ్ సమీక్ష	10

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

నేపథ్యం

గోడ్రెజ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("GHF" లేదా "కంపెనీ"), ఒక హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీగా, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీస్) డైరెక్షన్స్, 2025 ("RBI డైరెక్షన్") మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీస్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 తో పాటు ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే ఇతర వర్తించే నిబంధనల ప్రకారం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") జారీ చేసిన 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలను' పాటించాల్సి ఉంటుంది.

తదనుగుణంగా, బోర్డు ఆమోదంతో కంపెనీ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను స్వీకరించింది.

లక్ష్యాలు

- కస్టమర్ లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను సెట్ చేయడం ద్వారా మంచి మరియు నిష్పాక్షిక విధానాలను ప్రోత్సహించడం;
- పారదర్శకతను పెంపొందించడం, తద్వారా కస్టమర్ సేవల నుంచి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చునే దానిపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉంటారు;
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య నిష్పాక్షిక మరియు సుహృద్భావ సంబంధాన్ని పెంపొందించడం;

నియమావళి అమలు

GHFL, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లు (స్వీయ-యాజమాన్యం మరియు/లేదా అవుట్ సోర్సింగ్ అరేంజ్ మెంట్ కింద) ద్వారా అందించబడే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది, కౌంటర్ ద్వారా, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా.

రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు, రుణ మొత్తం మంజూరు చేయబడకపోతే/వితరణ చేయబడకపోతే తిరిగి చెల్లించదగిన రుసుములు, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా ఛార్జ్ / జరిమానా, ఏవైనా ఉంటే, స్థిర నుండి తేలియాడే రేట్లకు రుణాన్ని మార్చడానికి మార్పిడి ఛార్జీలు లేదా దీనికి విరుద్ధంగా, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన ఉండటం మరియు రుణగ్రహీత వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం గురించి అన్ని సమాచారాన్ని కంపెనీ రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్/మంజూరుకు సంబంధించిన అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ఖర్చులను' కంపెనీ పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి.
- రుణగ్రహీతపై విధించే అన్ని ఛార్జీలు/ రుసుములు నిష్పాక్షికమైనవి,,
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లలో రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, ఇతర ఫైనాన్స్ కంపెనీలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికలను అనుమతిస్తుంది మరియు రుణగ్రహీతలు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడంలో సహాయపడుతుంది.
- దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను రుణ దరఖాస్తు ఫారం సూచిస్తుంది,
- అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు అక్నాలెడ్డ్ మెంట్ ఇచ్చే వ్యవస్థ కంపెనీకి ఉంది.
- రుణ దరఖాస్తులను ఏ కాలపరిమితిలోగా పరిష్కరిస్తారో కూడా అక్నాలెడ్డ్ మెంట్ లో పేర్కొనాలి.

రుణ మదింపు, నిబంధనలు/షరతులు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ యొక్క కమ్యూనికేషన్

- దరఖాస్తు సమయంలో రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను

సేకరించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది. అయితే, ఒకవేళ కంపెనీకి ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరం అయితే, అతడు మళ్లీ సంప్రదించబడతాడని కస్టమర్ కు వెంటనే తెలియజేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

- b) వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, ఈఎమ్ఐ ప్రకృతి, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు, అపరాధ రుసుము (ఎవైనా ఉంటే) తో సహా అన్ని నియమనిబంధనలతో పాటు మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తాన్ని స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ లిఖితపూర్వకంగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి మరియు రుణగ్రహీత ఈ నియమనిబంధనల యొక్క రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని తన రికార్డులో ఉంచాలి.
- c) రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం కొరకు వసూలు చేయబడే అపరాధ రుసుమును కంపెనీ బోర్డులో పేర్కొనాలి.
- d) రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడ్డ ప్రతి ఎన్ క్లోజర్ ల కాపీని కంపెనీ తన కస్టమర్ పోర్టల్ ద్వారా రుణాలు మంజూరు చేసే సమయంలో ప్రతి రుణగ్రహీతకు అందించాలి, దీనిని రుణగ్రహీత యాక్సెస్ చేసుకోవచ్చు.
- e) ఒకవేళ కంపెనీ కస్టమర్ కు రుణాన్ని అందించలేనట్లయితే, తిరస్కరణకు గల కారణాన్ని(లు) లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి.

రుణ ఖాతాలో అపరాధ రుసుములు

- రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత పాటించనందుకు జరిమానా విధించినట్లయితే, దానిని 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు.
- రుణ మొత్తానికి జరిమానా ఛార్జీలు జోడించబడవు మరియు ఈ జరిమానా ఛార్జీలపై వడ్డీ వసూలు చేయబడదు.
- అపరాధ రుసుములు నిర్దిష్ట పరిస్థితిని బట్టి ఉంటాయి, కాబట్టి ఇవి ప్రతి దృష్టాంతానికి భిన్నంగా ఉంటాయి, ఈ కారణంగా, వాటిని వార్షికంగా లెక్కించలేము,
- గతంలో చెల్లించని పెనాల్టీ ఛార్జీల మొత్తంపై అదనపు / కొత్త పెనాల్టీ ఛార్జీలను విధించకూడదు.
- వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు కాంపోనెంట్ ఉండదు,
- వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీల పాలసీలో అపరాధ రుసుములు ఉంటాయి,
- 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- రుణ ఒప్పందం మరియు వర్తించే అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో మరియు వడ్డీ రేటు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కంపెనీ ద్వారా వినియోగదారులకు జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని స్పష్టంగా బహిర్గతం చేయాలి.
- రుణం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు రిమైండర్లు రుణగ్రహీతలకు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే అపరాధ రుసుము తెలియజేయబడుతుంది.
- ఛార్జీలు విధించే విషయంలో వర్తించే అపరాధ రుసుములు మరియు దానికి కారణాన్ని కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో రుణ పంపిణీ.

- a) డాక్యుమెంట్ ల ప్రకారంగా రుణగ్రహీతకు సిఫారసు చేయబడ్డ డిస్ట్రిబ్యూషన్ షెడ్యూల్/డిస్ట్రిబ్యూషన్ నిబంధనలకు అనుగుణంగా డిస్ట్రిబ్యూషన్ చేయబడుతుంది.
- b) MITC లేదా రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న విధానంలో చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, జరిమానా ఛార్జీ (ఎవైనా ఉంటే), సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే రుసుము/ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో నోటీసు ఇవ్వాలి.
- c) వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలయ్యేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.
- d) ఒకవేళ అటువంటి మార్పు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉన్నట్లయితే, అతడు/ఆమె 60 రోజుల్లోపు మరియు ఎటువంటి నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించకుండా మార్చవచ్చు.

e) ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం అనేది రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

సమాన నెలవారీ వాయిదాలు (ఈఎంఐ) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్

మంజూరు సమయంలో, సంభావ్య రేటు మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు సమాచారం అందించబడుతుందని మరియు వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేసే సమయంలో రుణగ్రహీతకు ఈ క్రింది ఆప్షన్ లు అందించబడతాయని కంపెనీ ధృవీకరించింది.

- a) ఈఎంఐలో పెంపు లేదా
- b) వ్యవధి పెంపు లేదా
- c) రెండు ఎంపికల కలయిక
- d) రుణం కాలపరిమితిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా చెల్లించండి.

అయితే, రుణగ్రహీతలకు స్థిర వడ్డీ రేటుకు మారే అవకాశాన్ని కంపెనీ తన విచక్షణ మేరకు మరియు ప్రస్తుత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా అందించవచ్చు.

రుణగ్రహీతకు, కంపెనీ విచక్షణ మేరకు మరియు ప్రస్తుత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, రుణ కాలపరిమితిలో ఎన్నిసార్లైనా వడ్డీ రేట్లను మార్చుకోవడానికి అనుమతించవచ్చు. ఛార్జీల షెడ్యూల్ ప్రకారము కన్వర్షన్/స్విచ్/ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు వర్తించబడతాయి.

ప్లోటింగ్-రేట్ లోన్ యొక్క కాలపరిమితిని పొడిగించడం వలన రుణ విమోచన జరగదని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. ప్లోటింగ్ లోన్ పై వడ్డీ రేటు వల్ల లోన్ మొత్తం పెరగకుండా కంపెనీ హామీ ఇస్తుంది.

మార్గదర్శకాల్లో సూచించిన వివరాలను కంపెనీ త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల విడుదల

రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా హక్కుకు లోబడి అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని సాధించిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయాలి. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతులతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/ సెటిల్ చేసిన తరువాత 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తు/స్థిరాస్తు పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వాలి మరియు రిజిస్ట్రీ వద్ద నమోదైన ఛార్జీలను తొలగించాలి.

రుణగ్రహీత ప్రాధాన్యతకు అనుగుణంగా హోమ్ బ్రాంచ్ లేదా మరేదైనా బ్రాంచ్ నుంచి ప్రాపర్టీ డాక్యుమెంట్ లను సేకరించేందుకు రుణగ్రహీతకు కంపెనీ ఒక ఆప్షన్ ని అందిస్తుంది.

ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణిస్తే చట్టబద్ధమైన వారసులకు ఒరిజినల్ చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే ప్రక్రియ కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

ఒరిజినల్ చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల విడుదలలో జాప్యం జరిగినా లేదా రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/ సెటిల్ మెంట్ చేసిన 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారాన్ని దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనట్లయితే, అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు

తెలియజేయాలి.

ఒకవేళ ఆలస్యానికి కంపెనీ కారణమైనట్లయితే, ప్రస్తుత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా రుణగ్రహీతకు నష్టపరిహారం చెల్లించాలి.

ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం/నష్టం వాటిల్లినట్లయితే, ఆస్తి ప్రత్రాల యొక్క డూప్లికేట్/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు కంపెనీ సహాయపడుతుంది మరియు ప్రస్తుత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా రుణగ్రహీతకు నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్స్ (డీఎల్పీ) ద్వారా సేకరించిన రుణాలు

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ (DLP) ద్వారా రుణగ్రహీతలను కనుగొనడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి రుణాలు మంజూరు చేసే సందర్భాలలో, కంపెనీ ఈ క్రింది సూచనలను పాటించాలి:

- ఏజెంట్ లుగా నియమించబడ్డ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ ల పేర్లను కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో వెల్లడించాలి,
- ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లు, కస్టమర్ తరపున వారు అతనితో సంభాషిస్తున్న కంపెనీ పేరును ముందుగానే వెల్లడించాలని నిర్దేశించబడింది,
- మంజూరు అయిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ యొక్క లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు ప్రత్రం జారీ చేయబడుతుంది,
- లోన్ అగ్రిమెంట్ కాపీతో పాటు లోన్ అగ్రిమెంట్ లో కోట్ చేయబడ్డ అన్ని అంశాల కాపీని రుణాలు మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి.
- కంపెనీ ద్వారా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు అవగాహన ఉండేలా చూడాలి,
- కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా నవీకరిస్తుంది మరియు దాని కింద డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ను చేర్చుతుంది.

కంపెనీ ద్వారా శారీరక/దృష్టి వికలాంగులకు రుణ సౌకర్యాలు

అంగవైకల్యం ఆధారంగా శారీరక/దృష్టి వికలాంగుల దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందడానికి కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందిస్తాయి.

అన్ని స్థాయిల్లో తమ ఉద్యోగుల కొరకు నిర్వహించబడే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒడంబడికల ద్వారా హామీ ఇవ్వబడిన వికలాంగుల హక్కులను కలిగి ఉన్న తగిన మాడ్యూల్ ను కంపెనీ చేర్చాలి.

అంతేకాక, తాము ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ నిర్ధారిస్తోంది.

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల యొక్క బాధ్యతలు

- a) కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీలో పేర్కొనబడ్డ ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు సంస్థలో ఒక గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజంను ఏర్పాటు చేశారు.
- b) కంపెనీ అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విచారించి పరిష్కరించేలా ఈ యంత్రాంగం నిర్ధారిస్తుంది.

c) ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కు అనుగుణంగా ఉండటం మరియు మేనేజ్ మెంట్ యొక్క వివిధ స్థాయిల్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై డైరెక్టర్ల బోర్డు వార్షిక సమీక్షను నిర్వహిస్తుంది.

ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

ఫిర్యాదు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి మార్గదర్శకాలు కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీలో ఉంటాయి.

కమ్యూనికేషన్ విధానం

వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కొరకు, వివిధ ప్రాంతీయ భాషలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ఉంచబడుతుంది.

కంపెనీ వసూలు చేసే వడ్డీ

- ఫండ్రెస్ కాస్ట్, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని బోర్డ్ ఆఫ్ కంపెనీ వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది, ఇది రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడంలో సహాయపడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడింగ్ విధానం మరియు వివిధ కేటగిరీల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధత దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు వెల్లడించబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- జిహెచ్ఎఫ్ఎల్ బోర్డు తన వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీల విధానం కింద అపరాధ రుసుముల విధానాన్ని రూపొందించింది. వడ్డీ రేటు మరియు అపరాధ రుసుము ఏవైనా ఉంటే) వార్షిక రేటు, తద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ లను గ్రేడింగ్ చేసే విధానం, మరియు అపరాధ రుసుము (ఏవైనా ఉంటే) కూడా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచాలి. ప్రచురించిన వెబ్సైట్లో ప్రచురించిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా అప్డేట్ చేయబడుతుంది.
- రుణగ్రహీతలతో పంచుకోబడే రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కంపెనీ యొక్క రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ లో వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచిస్తుంది.
- వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీల పాలసీలో పొందుపరిచిన సూత్రాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ తన వడ్డీ రేటు/ఛార్జీలను సెట్ చేస్తుంది,
- రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్లలో తగిన పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ కమిటీ, ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షిస్తుంది.

ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు విషయంలో

కంపెనీ ఈ క్రింది విధంగా చేయాలి:

- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా మరియు వాస్తవికంగా ఉండేలా చూసుకోండి.
- ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచనను కలిగి ఉన్న ఏదైనా ప్రకటనలో, కంపెనీ ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై లేదా వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్నాయని కంపెనీ సూచించాలి.
- కంపెనీ తమ శాఖల్లో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీలు (అపరాధ రుసుముతో సహా) సమాచారాన్ని అందించాలి; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్ల ద్వారా; కంపెనీ వెబ్సైట్లో; నిర్దేశిత సిబ్బంది/ హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్/ టారిఫ్ షెడ్యూల్ మొదలైనవి అందించడం.
- కంపెనీకి సహాయం అందించడానికి మూడవ పక్షాల సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు అందుబాటులో ఉంటే) కంపెనీ నిర్వహించేంత గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.
- కంపెనీ తన ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ అంశాలను ఎప్పటికప్పుడు వినియోగదారులకు తెలియజేయవచ్చు. ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి వారి ఇతర ప్రొడక్ట్ లు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ ల గురించిన సమాచారాన్ని, అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి అతడు/ఆమె సమ్మతినీ మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్ సైట్ లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నెంబరుపై రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా మాత్రమే కస్టమర్ లకు తెలియజేయబడుతుంది.

f) ప్రొడక్ట్ లు/సేవలను మార్కెట్ చేయడం కొరకు తమ సేవలను వినియోగించుకునే తమ డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలకు (DSA) కంపెనీ ఒక ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశించింది, ఇతర విషయాలతో పాటుగా వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడం కొరకు కస్టమర్ ని సంప్రదించినప్పుడు వారు తమను తాము గుర్తించాల్సి ఉంటుంది.

- g) ఆర్ బిఐ ఆదేశాల ప్రకారం, డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో అవుట్ సోర్సింగ్ విధానంలో భాగంగా డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్ లు (DSA)/డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్ లు (DMA) కొరకు కంపెనీ ప్రవర్తనా నియమావళిని అవలంబించింది.
- h) కంపెనీ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడినట్లు లేదా ఈ నియమావళిని ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుంచి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందుకున్నట్లయితే, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని పూడ్చడానికి తగిన చర్యలు తీసుకోబడతాయి.

హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి రుణానికి హామీదారుగా ఉండాలని భావించినప్పుడు, అతడు/ఆమెకు ఈ క్రింది వాటి గురించి తెలియజేయాలి:

- హామీదారుగా అతడు/ఆమె బాధ్యత;
- అతడు/ఆమె కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత మొత్తం;
- అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని కంపెనీ అతడి/ఆమెను కోరే పరిస్థితులు;
- ఒకవేళ అతడు/ఆమె గ్యారంటీగా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీ అతడి/ఆమె కంపెనీలోని అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను ఆశ్రయిస్తుందా;
- హామీదారుగా అతడి/ఆమె అప్పులు ఒక నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడ్డాయా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు
- హామీదారుగా అతడి/ఆమె బాధ్యతలను నిర్వర్తించే సమయం మరియు పరిస్థితులు మరియు దీని గురించి కంపెనీ అతడి/ఆమెకు తెలియజేసే విధానం.
- బకాయిలు చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, రుణగ్రహీత/ రుణదాత చేసిన డిమాండ్ను పూచీదారుడు అంగీకరించనట్లయితే, అటువంటి హామీదారును ఉద్దేశపూర్వక ఎగవేతదారుగా కూడా పరిగణిస్తారు.

రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక పరిస్థితిలో ఏవైనా ప్రతికూల మార్పుల గురించి కంపెనీ అతడి/ఆమెకు సమాచారం అందించాలి, అతడు/ఆమె హామీదారుగా ఉంటారు.

గోప్యత మరియు రహస్యత

- కస్టమర్ యొక్క ప్రస్తుత మరియు గతం యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారం, ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణించబడుతుంది మరియు ఈ క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది.
- కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని లేదా డేటాను, కస్టమర్ ల ద్వారా అందించబడినా లేదా ఇతరత్రా అందించినా, దిగువ అసాధారణ సందర్భాల్లో తప్ప, మా అనుబంధ సంస్థలతో సహా ఎవరికీ కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు:
 - o చట్టప్రకారం సమాచారం ఇవ్వాలి వస్తే..
 - o సమాచారం బహిర్గతం చేయాల్సిన బాధ్యత ప్రజలపై ఉంటే..
 - o ఒకవేళ కంపెనీ ప్రయోజనాలకు వారు సమాచారాన్ని ఇవ్వవలసి వస్తే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి). మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలతో సహా, కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) ఇవ్వడానికి ఇది ఒక కారణంగా ఉపయోగించబడదని కంపెనీ ధృవీకరించుకోవాలి.
 - o ఒకవేళ కస్టమర్ సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కంపెనీని కోరినట్లయితే, లేదా కస్టమర్ యొక్క అనుమతితో.
 - o ఒకవేళ కస్టమర్ ల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని కంపెనీని కోరినట్లయితే, దానిని ఇవ్వడానికి ముందు అతడు/ఆమె లిఖితపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.
- కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో లభ్యమయ్యే గోప్యతా విధానం ద్వారా, అతడి/ఆమె గురించి GHFL కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడం కొరకు ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్ వర్క్ కింద అతడి/ఆమె

హక్కుల పరిధిని కస్టమర్ కు తెలియజేస్తారు.

- d) మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కొరకు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ఉపయోగించదు, కస్టమర్ నిర్దిష్టంగా అలా చేయడానికి అనుమతి ఇవ్వనంత వరకు.

రుణాల ప్రీ పేమెంట్/ప్రీ క్లోజర్ కోసం మార్గదర్శకాలు

- a) ఈ క్రింది పరిస్థితులలో గృహ రుణాలను ప్రీ-క్లోజర్ చేయడంపై కంపెనీ ప్రీ-పేమెంట్ లెవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు:
 - a. గృహ రుణం ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ప్రీ-క్లోజ్ చేయబడినప్పుడు.
 - b. గృహ రుణం ఫ్లిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత వనరుల నుండి రుణాన్ని ప్రీ-క్లోజ్ చేస్తాడు.
- b) ఈ ప్రయోజనం కోసం "స్వంత వనరులు" అనే పదానికి బ్యాంకు / హెచ్ఎఫ్సి / ఎన్బిఎఫ్సి మరియు / లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం ద్వారా కాకుండా మరేదైనా మూలం అని అర్థం.
- c) వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యతలు ఉన్నవారు లేదా లేకుండా వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు.
- d) అన్ని డ్యూయల్/ స్పెషల్ రేట్ (ఫిక్స్డ్ మరియు ప్లోటింగ్ కలయిక) గృహ రుణాలు ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో, రుణం ఫిక్స్డ్ లేదా ప్లోటింగ్ రేటుపై ఉండా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్డ్ / ప్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి . డ్యూయల్/ స్పెషల్ రేట్ హాసింగ్ లోన్స్ విషయంలో ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు కాలపరిమితి ముగిసిన తర్వాత రుణాన్ని ప్లోటింగ్ రేట్ లోన్ గా మార్చిన తర్వాత ప్లోటింగ్ రేటుకు ప్రీ క్లోజర్ నిబంధన వర్తిస్తుంది. ఇకపై జవు చేసే డ్యూయల్/ స్పెషల్ రేట్ హాసింగ్ లోన్లన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్డ్ రేట్ లోన్ అంటే రుణం యొక్క మొత్తం వ్యవధికి రేటును నిర్ణయించేది అని కూడా స్పష్టం చేసింది.
- e) నాన్ హాసింగ్ లోన్స్ కొరకు, కంపెనీ నిర్దేశిత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా జవు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేస్తుంది.

ప్రీ పేమెంట్ కొరకు ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలు 01 జనవరి 2026 నుంచి వర్తిస్తాయి:

అన్ని **ప్లోటింగ్ రేట్** రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలను విధించడానికి సంబంధించి కంపెనీ ఈ క్రింది ఆదేశాలకు కట్టుబడి ఉండాలి:

- (i) వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తులకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని రుణాలకు, సహ-బాధ్యత ఉన్న లేదా లేకున్నా, కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు;
- (ii) వ్యక్తులు మరియు ఎమ్ ఎస్ ఇలకు వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని రుణాల కొరకు, సహ-బాధ్యత(లు) కంపెనీతో లేదా లేకున్నా రూ.50 లక్షల వరకు మంజూరైన మొత్తం/ పరిమితి ఉన్న రుణాలపై ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను వసూలు చేయరాదు.

పై మార్గదర్శకాలు రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు కోసం ఉపయోగించే నిధుల మూలంతో సంబంధం లేకుండా, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా మరియు ఎటువంటి కనీస లాక్-ఇన్ పీరియడ్ లేకుండా వర్తిస్తాయి.

డ్యూయల్/ స్పెషల్ రేట్ (ఫిక్స్డ్ మరియు ప్లోటింగ్ రేటు కలయిక) రుణాలకు పై మార్గదర్శకాలను వర్తింపజేయడం అనేది ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో రుణం ప్లోటింగ్ రేటుపై ఉండా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.

ప్రీపెయిడ్ చేస్తున్న మొత్తాన్ని బట్టి ప్రీ పేమెంట్ ఛార్జీలు ఉంటాయి.

కంపెనీ యొక్క వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీల పాలసీ ప్రకారం, ఏదైనా మూలం ద్వారా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా చెల్లించిన మొత్తంపై కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీని వసూలు చేయవచ్చు.

- f) ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా లేదా అనేది మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. అంతేకాకుండా, కీ ఫ్యాక్ట్స్ షేట్మెంట్ (KFS) అందించాల్సిన రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ల విషయంలో, సదరు విషయాన్ని KFSలో కూడా పేర్కొనవలసి ఉంటుంది. ఇక్కడ పేర్కొన్న విధంగా వెల్లడించని ఏ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను కంపెనీ వసూలు చేయకూడదు.

కంపెనీ ముందుగా మాఫీ చేసిన ఛార్జీలు / ఫీజులను, లోన్ ముందస్తు చెల్లింపు (ప్రీ-పేమెంట్) సమయంలో తిరిగి (రెట్రోస్పెక్టివ్గా) మళ్ళీ విధించకూడదు.

కంపెనీ తన స్వంత సూచన మేరకు ప్రీ-పేమెంట్ చేసినప్పుడు ఎటువంటి ఛార్జీలను వసూలు చేయదు.

రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ ల కొరకు ముఖ్య వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)

- a) కంపెనీ/కంపెనీల సమాహం మరియు రుణగ్రహీత మధ్య రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్య వాస్తవాలు రుణగ్రహీతకు సమాచారంతో కూడిన ఆర్థిక నిర్ణయం తీసుకోవడంలో సహాయపడటానికి అవసరమైన ప్రాథమిక సమాచారాన్ని సంతృప్తిపరిచే చట్టపరంగా ముఖ్యమైన మరియు నిర్ణయాత్మక వాస్తవాలను సూచిస్తాయి.

కీ ఫ్యాక్ట్స్ షేట్మెంట్ (KFS) అనేది రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించిన కీలక వాస్తవాల ప్రకటన. ఇది సరళమైన మరియు సులభంగా అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటుంది. ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీస్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 కింద వివరించిన విధంగా ఒక ప్రామాణిక రూపంలో ఇది రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది.

- b) రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడంలో సహాయపడటం కొరకు కంపెనీ భావి రుణగ్రహీతలందరికీ మంజూరు పత్రంతో పాటు ఒక KFSను అందిస్తుంది. అటువంటి రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో కేఎఫ్ఎస్ రాయబడుతుంది. KFS యొక్క కంటెంట్ ని రుణగ్రహీతకు వివరించబడుతుంది మరియు అతడు/ఆమె దానిని అర్థం చేసుకున్నట్లుగా ఒక అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ పొందాలి.

- c) KFSలో లోన్ నెంబరు (యూనిక్ ప్రపోజల్ నెంబరు) ఉంటుంది మరియు ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు కనీసం మూడు పనిదినాలు మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు ఒక పనిదినం చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉంటుంది.

చెల్లుబాటు వ్యవధి అంటే కంపెనీ KFS అందించిన తర్వాత, రుణగ్రహీత రుణ నిబంధనలను అంగీకరించడానికి అందుబాటులో ఉన్న వ్యవధిని సూచిస్తుంది. వాలిడిటీ పీరియడ్ లో రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లయితే, KFSలో సూచించిన రుణ నిబంధనలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

- d) వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్) అనేది రుణగ్రహీతకు రుణ వార్షిక ఖర్చు, ఇందులో వడ్డీ రేటు మరియు కెఎఫ్ఎస్ లో రుణగ్రహీతకు అందించబడే క్రెడిట్ సదుపాయానికి సంబంధించిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు ఉంటాయి.

- e) ధర్మ-పార్టీ సేవా సంస్థల తరపున కంపెనీ రుణగ్రహీతల నుండి వాస్తవ ప్రాతిపదికన వసూలు చేసే ఏవైనా ఛార్జీలు, ఉదాహరణకు ఇన్సూరెన్స్ ఛార్జీలు, లీగల్ ఛార్జీలు మొదలైనవి, కూడా APRలో భాగంగా ఉండాలి మరియు వాటిని విడిగా వెల్లడించాలి. ఎన్బిఎఫ్సి (NBFC) ఇటువంటి ఛార్జీల వసూలులో పాలుపంచుకున్న అన్ని సందర్భాల్లోనూ, ప్రతి చెల్లింపుకు సంబంధించిన రసీదులు మరియు సంబంధిత పత్రాలను సహేతుకమైన సమయంలో రుణగ్రహీతకు అందించాలి.

- f) KFSలో పేర్కొనని ఏవైనా రుసుములు, ఛార్జీలు మొదలైనవి, రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన

సమ్మతి లేకుండా, రుణ కాలవ్యవధిలో ఏ దశలోనూ రుణగ్రహీతకు కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడదు.

g) రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించాల్సిన సారాంశ బాక్స్ గా కూడా కేఎఫ్ ఎస్ ను చేర్చాలి.

సాధారణం

- a) కంపెనీ ఏ మైక్రో పైనాన్స్ రుణగ్రహీతకు ఎటువంటి రుణాన్ని అందించదు.
- b) రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనలలో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం గుర్తించబడనంత వరకు).
- c) రుణగ్రహీత యొక్క ఖాతాను బదిలీ చేయడం కొరకు రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన అందుకున్న సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోగా తెలియజేయబడుతుంది. చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం బదిలీలు జరుగుతాయి.
- d) రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, రీపేమెంట్ పెడ్యూల్ ద్వారా మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలపరిమితి ద్వారా తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియను కంపెనీ కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది.
- e) తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియకు సంబంధించి మరియు రికవరీ ఏజెంట్ లను నిమగ్నం చేయడం కొరకు కంపెనీ ఒక కలెక్షన్ పాలసీని రూపొందించింది.
- f) కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించిన గృహ రుణం యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరితగతిన మరియు బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా, ఆర్ బిఐ ఆదేశాల కింద అందించబడ్డ ఫార్మాట్ ప్రకారం అన్ని సందర్భాల్లో అటువంటి రుణం యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు (MITC) కలిగిన ఒక డాక్యుమెంట్ ని కంపెనీ పొందాలి. కంపెనీ ద్వారా పొందబడుతున్న ప్రస్తుత లోన్ మరియు సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్ లకు ఈ డాక్యుమెంట్ అదనంగా ఉంటుంది.
- g) రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ MITCని సిద్ధం చేసింది మరియు కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య సక్రమంగా అమలు చేయబడ్డ కాపీ కస్టమర్ పోర్టల్ లో అప్ లోడ్ చేయబడుతుంది.
- h) కంపెనీ కార్యకలాపాల్లో పారదర్శకతను పెంపొందించడం కొరకు సర్వీస్ ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, అపరాధ రుసుము (ఏవైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ప్రొడక్ట్ సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కొరకు సమయ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మొదలైన వివిధ కీలక అంశాలను ప్రదర్శించడం అవసరం అవుతుంది. నిర్దేశిత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ "నోటీసు బోర్డు", "బుక్ లెట్ లు/బ్రోచర్ లు", "వెబ్ సైట్", "ఇతర ప్రదర్శనా విధానాలు" మరియు "ఇతర సమస్యలు" పై సూచనలను పాటించాలి.
- i) కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో తమ ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి ఆంగ్లంలో ప్రదర్శిస్తుంది. రుణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం, మతం ఆధారంగా కంపెనీ వివక్ష చూపదు. అంతేకాక, ప్రొడక్ట్ లు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం ఆధారంగా దృష్టి లోపం లేదా శారీరక వికలాంగ దరఖాస్తుదారులపై కూడా కంపెనీ వివక్ష చూపదు. ఏదేమైనా, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కొరకు రూపొందించబడ్డ పథకాలను స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడం నుంచి కంపెనీని ఇది నిరోధించదు.
- j) నియమావళిని ప్రచారం చేయడం కొరకు, కంపెనీ వీటిని చేయాలి:
 - a. ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్ లకు కోడ్ యొక్క కాపీని అందించడం;
 - b. కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై ఈ కోడ్ ను అందుబాటులో ఉంచండి;
 - c. ప్రతి బ్రాంచ్ వద్ద మరియు వారి వెబ్ సైట్ లో ఈ నియమావళిని అందుబాటులో ఉంచండి; మరియు
 - d. కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ ను ఆచరణలో పెట్టడానికి వారి సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని ధృవీకరించుకోండి.

కోడ్ సమీక్ష

- a) ఈ నియమావళిని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఏటా సమీక్షిస్తుంది.
- b) డైరెక్టర్ల బోర్డు ఏ సమయంలోనైనా పాలసీ యొక్క మొత్తం లేదా ఏదైనా భాగాన్ని సవరించవచ్చు లేదా సవరించవచ్చు.
- c) ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అమలుకు సంబంధించిన నివేదికను ప్రతి ఏటా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లకు సమర్పించాల్సి ఉంటుంది.
- d) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంపై అర్థవార్షిక నివేదికను డైరెక్టర్ల బోర్డుకు పంపాలి