నవీ ఫిన్‌సర్వ్ లిమిటెడ్

వారి

న్యాయమైన అభ్యాసాల నిబంధనలు

(ఇంతకు ముందు నవీ ఫిన్‌సర్వ్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్‌గా సుపరిచితం)

వెర్షన్ సంఖ్య	ఎఫ్‌పిసి/3/2024-25
పాలసీని మొట్టమొదట చేపట్టిన తేదీ	14 మార్చి 2016
పాలసీకి సవరణ చేసిన తేదీ	1. 16 సెప్టెంబర్ 2024 2. 30 డిసెంబర్ 2024
పాలసీ యజమాని	చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ అధికారి
ఆమోదించినవారు	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
సమీక్ష కాలవ్యవధి	వార్షికం

సమీక్ష తేదీ	వివరాలు	తరువాత సమీక్ష తేదీ
30 డిసెంబర్ 2024	రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) వారి మాస్టర్ డైరెక్షన్ లో VIII అధ్యాయంలో న్యాయమైన అభ్యాసాల నిబంధనలు ప్రకారం కోడ్ ని సమీక్షించడం	29 డిసెంబర్ 2029 కి మించకూడదు

న్యాయమైన అభ్యాసాల నిబంధనలు

1. నేపథ్యం

1.1. నవీ ఫిన్‌సర్వ్ లిమిటెడ్ ("**కంపెనీ**"), భారత రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("**ఆర్‌బిఐ**") వారి నియంత్రణా వ్యవస్థలో ప్రస్తుతానికి మిడిల్ లేయర్ లో నమోదైన ఒక నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనానషియల్ కంపెనీ – ఇన్వెస్ట్మెంట్ అండ్ క్రెడిట్ కంపెనీ) ఎన్‌బిఎఫ్‌సి-ఐసిసి). ఈ కంపెనీ ప్రస్తుతానికి మూడు రుణ ఉత్పత్తులని అందిస్తోంది, అవి, గృహ రుణాలు, సొత్తు పై రుణాలు, వ్యక్తిగత/నగదు రుణాలు (మొత్తంగా "రుణాలు").

1.2. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("ఆర్‌బిఐ") ద్వారా, మాస్టర్ డైరెక్షన్ – రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ-స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరక్షన్స్, 2023 క్రింద ఆవశ్యకమైన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("కోడ్" లేదా "ఎఫ్‌పిసి")ని కంపెనీ రూపొందించి, అవలంభిస్తోంది. కంపెనీ అందిస్తున్న (ప్రస్తుతం అందిస్తున్న లేదా భవిష్యత్తులోని ఒక తేదీన బహుశా ప్రవేశపెట్టబోయే) అన్ని కేటగిరీల ఉత్పత్తులు, సేవలకు ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ వర్తిస్తుంది. రుణగ్రహీతలతో తన వ్యాపారంలో న్యాయబద్ధంగా, పారదర్శకంగా వ్యవహరించాలనే కంపెనీ చిత్తశుద్ధి ప్రతిఫలించడానికి ఈ కోడ్ రూపొందించేరు.

2. **లక్ష్యం**

2.1. వినియోగదారుల పట్ల కంపెనీ కీలకమైన చిత్తశుద్ధి లక్ష్యాలని హామీపరుస్తూ అందుకు అనుగుణంగా ఈ కోడ్ రూపుదిద్దుకుంది:

a) మౌలిక ప్రమాణాలు నెలకొల్పడం ద్వారా రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించడంలో నైతికమైన, న్యాయబద్ధమైన ప్రక్రియలను ప్రోత్సహించడానికి;
b) రుణగ్రహీతకు, కంపెనీకి మధ్య ఒక న్యాయమైన, గౌరవప్రదమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి;
c) కంపెనీ అందిస్తున్న రుణ ఉత్పత్తుల కోసం చట్టాలు, నిబంధనలు, కోడ్‌కు అనుగుణంగా ఆవశ్యకాలనూ, ప్రమాణాలను పాటించడానికి;
d) వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం యంత్రాంగాన్ని పటిష్టం చెయ్యడానికి; మరియు
e) వర్తించే భారతీయ చట్టాలు మరియు నియంత్రణలకు అనుగుణంగా కంపెనీ రుణ ఉత్పత్తులు ఉండేలా చూడడానికి;

3. **నిబద్ధతలు**

3.1. ఆర్థిక సేవల రంగంలో చెలామణిలో ఉన్న ప్రమాణాలను అందుకొనే క్రమంలో, నిజాయితీ మరియు పారదర్శకతలతో కూడిన నైతిక సూత్రాల ఆధారంగా, అన్ని లావాదేవీల్లో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం ద్వారా నియమావళికి అనుగుణంగా కంపెనీ నడుచుకుంటుంది.

3.2. సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు పద్ధతులతో సహా తన నియమాలు మరియు నిబంధనతో కలిసి కంపెనీ ఇవ్వజూపుతున్న రుణ ఉత్పత్తులను వినియోదగారులు అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా, అస్పష్టత లేకుండా స్పష్టమైన సమాచారాన్ని రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ అందజేస్తుంది.

3.3. వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారం అంతటినీ వ్యక్తిగతమైనదిగా మరియు గోప్యమైనదిగా కంపెనీ పరిగణిస్తుంది, (ఎ) రెగ్యులేటర్స్ లేదా క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ బ్యూరోలతో సహా ఏ చట్టం లేదా ప్రభుత్వ అధికారులలకు అవసరమైనప్పుడు; లేదా (బి) కంపెనీ గోప్యతా విధాన నిబంధనలకు సంబంధించి, అటువంటి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని పంచుకోవచ్చని వినియోగదారుడు ఆమోదం తెలిపినప్పుడు తప్ప, మూడో వ్యక్తులకు ఎలాంటి సమాచారాన్నీ వెల్లడించదు.

3.4. నియమావళిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో కంపెనీ అందుబాటులో ఉంచుతుంది, విజ్ఞప్తి మేరకు నియమావళి ప్రతిని రుణగ్రహీతలకు అందజేస్తుంది. జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం మరియు, లేదా వైకల్యాల ఆధారంగా తన వినియోగదారుల పట్ల కంపెనీ వివక్ష చూపించదు.

4. అనువర్తన

4.1. కంపెనీకి చెందిన అందరు ఉద్యోగులకు, తన వ్యాపార క్రమంలో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అనుమతించిన ఇతర వ్యక్తులకు ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది.

5. **రుణాల కోసం, వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు**

5.1. తన డిజిటల్ లెండింగ్ వెబ్‌సైట్స్ తోసహా డిజిటల్ ఛానల్స్ ద్వారా, లేదా డిజిటల్ భాగస్వాములు లేదా ఏజెంట్లు లేదా వర్తించే చట్టాల కింద అనుమతించిన అలాంటి ఇతర పద్ధతుల ద్వారా తన రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ సమాచారం అందిస్తుంది. అన్ని రుణ దరఖాస్తులను కంపెనీ తాలూకు డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్ ద్వారా లేదా భౌతికమైన రుణ దరఖాస్తుల (గృహరుణాలు లేదా సొత్తు పై రుణాల విషయంలో) ద్వారా లేదా వర్తించే చట్టానికి అనుగుణమైన అలాంటి ఇతర పద్ధతుల ద్వారా కంపెనీ స్వీకరిస్తుంది.

5.2. కంపెనీ వీటికి హామీ ఇస్తుంది:

a) రుణ ఒప్పందం మరియు దాని కీలక నిబంధనలకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలని స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకొనే ఒక భాషలో ఉంటాయి. ఇకముందుకూడా, రుణగ్రహీతతో ఇతర అన్ని సమాచార సంబంధాలని రుణగ్రహీత అర్థంచేసుకోగలిగే బాషలోనే నెరిపేందుకు కంపెనీ ఉత్తమంగా కృషిచేస్తుంది.

b) రుణ దరఖాస్తులో, రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలపై ప్రభావం కలిగించే అవసరమైన సమాచారాన్ని (ఉదాహరణకు, వర్తించే వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు, ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉన్నట్టయితే, ముందస్తు చెల్లింపు

ఎంపికలు మరియు ఇతర ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉన్నట్టయితే), చేర్చడం. దరఖాస్తు పత్రంతో పాటు దాఖలు చెయ్యడానికి అవసరమైన ఏవైనా పత్రాలను రుణ దరఖాస్తు సూచించవచ్చు.

c) రుణ దరఖాస్తుల పరిష్కారానికి నిర్దేశించిన కాలవ్యవధిని సూచిస్తూ, అన్ని రుణదరఖాస్తులకూ, అవి అందినట్టు రసీదు అందేలా కంపెనీ చూస్తుంది.

d) రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చెయ్యడానికి అవసరమైన సమాచారాన్నంతటినీ దరఖాస్తు చేసే సమయంలోనే కంపెనీకి అందజేయాలి. ఒకవేళ కంపెనీకి అదనపు సమాచారం ఏదైనా అవసరమైతే, వినియోగదారుని సంప్రదించే హక్కు కంపెనీకి ఉంది.

e) రుణ మంజూరు గురించి, దానికి సంబంధించిన నియమాలు మరియు నిబంధనలని రుణ మంజూరు లేఖలో వినియోగదారుకు కంపెనీ సమాచారం అందిస్తుంది (మంజూరైన రుణ మొత్తం, నియమ నిబంధనలు, వార్షిక వడ్డీ రేటు, దాన్ని తదనుగుణంగా వర్తింపజేసే విధానాలతో సహా), ఆ నియమాలు మరియు నిబంధనలపై రుణగ్రహీత ఆమోదాన్ని తన రికార్డుల్లో భద్రపరుస్తుంది.

f) రుణగ్రహీత నించి కానీ లేదా ఒక బ్యాంకు/ ఆర్థిక సంస్థ నుంచి కానీ ఒక రుణ ఖాతా బదిలీ విజ్ఞాపనలపై సాధారణ క్రమంలో కంపెనీ తన విచక్షణ మేరకు సమీక్షించి చర్యలు తీసుకుంటుంది. విజ్ఞాపన అందిన నాచి నుంచి ఇరవై ఒక్క (21) రోజులు లోపల తన ఆమోదాన్ని లేదా అభ్యంతరాన్ని కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.

g) పంపిణీ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేటు, సేవా రుసుములు లేదా మరే ఇతర రుసుములతో సహా నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో ఏవైనా మార్చాలనే నిర్ణయాన్ని తీసుకోవడానికి ముందు, రుణ ఒప్పందం ప్రకారం రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ నోటీసు అందజేస్తుంది. పై రుసుముల్లో ఏవైనా మార్పులు జరిగినట్టయితే, ఆ వివరాలు కంపెనీ శాఖల్లో, అలాగే కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంటాయి.

6. రుణ మదింపు మరియు నియమాలు/ నిబంధనలు

6.1. రుణ దరఖాస్తులు కంపెనీ అనుసరించే క్రెడిట్ అప్రైజల్ ప్రక్రియకు లోబడి ఉంటాయి.

a) వడ్డీ రుసుములు, కాలవ్యవధి, మంజూరైన రుణం మొత్తం, రుణగ్రహీతకు వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు, వర్తింపజేసే విధానం, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు, రుణం కాలవ్యవధి, చెల్లించాల్సిన సమానమైన నెలవారీ వాయిదా (ఇఎమ్ఐ), వర్తించే ఇతర ఫీజులు, ఛార్జీలు మరియు వర్తించే ఇతర వివరాల్లాంటి రుణానికి సంబంధించిన కీలకమైన నియమాలను రుణాన్ని ఆఫర్ చేసే సమయంలో స్థానిక భాష లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో రుణ మంజూరు లేఖ ద్వారా రుణగ్రహీతకు వెల్లడించడం జరుగుతుంది.

b) బకాయిలను సమయానికి చెల్లించకపోవడం లేదా ఆలస్యంగా చెల్లించడం పై విధించే ఛార్జీలని రుణ ఒప్పందంలో "పెద్ద అక్షరాల్లో" కంపెనీ సూచిస్తుంది. అంతేకాక, ఏవైనా ప్రీపేమెంట్ పెనాల్టీలని కూడా రుణగ్రహీతలకు వెల్లడించడం జరుగుతుంది.

c) రుణ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న అటువంటి నియమాలు మరియు నిబంధనలపై ఆమోదాన్ని స్వీకరించిన తరువాత రుణ పంపిణీ ప్రక్రియను ప్రారంభించడం జరుగుతుంది. దరఖాస్తుదారు ఆమోదాన్ని కంపెనీ భద్రపరుస్తుంది, తన రికార్డుల్లో డిజిటల్‌గా/ భౌతికంగా నిర్వహిస్తుంది.

d) రుణ ఒప్పందం తాలూకు ఒక కాపీని, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని విషయాలతోపాటు రుణగ్రహీతలు అందరికీ రుణాల పంపిణీ సమయంలో అందజేస్తారు, దాని రసీదును తన రికార్డుల్లో డిజిటల్‌గా/ భౌతికంగా నిర్వహిస్తారు.

7. నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

7.1 పంపిణీ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేట్లు, సేవా రుసుములు, ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములు తదితరాలతో సహా నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో ఏవైనా మార్పులు ఉన్నట్టయితే, ప్రాంతీయ భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకొనే భాషలో రుణగ్రహీతకు కంపెనీ నోటీసు ఇస్తుంది.

7.2 వడ్డీ రేట్లలో మరియు రుసుముల్లో మార్పులు కేవలం భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని కంపెనీ హామీ ఇస్తుంది. దీనికి సంబంధించి అనువైన ఒక నిబంధనను రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ పొందుపరుస్తుంది.

7.3 చెల్లింపు ఉపసంహరణ/ వేగవంతం చేయడం లేదా ఒప్పందం కింద అమలు చేయడం విషయంలో కంపెనీ నిర్ణయం రుణ ఒప్పందంలోని నియమాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది, దాన్ని రుణగ్రహీత అంగీకరించాల్సి ఉంటుంది.

7.4 రుణానికి సంబంధించిన అన్ని పూచీకత్తులు పూర్తి మరియు ఆఖరి చెల్లింపు జరిగిన తరువాత విడుదల చేయడం జరుగుతుంది, ఏదైనా న్యాయబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు మరియు మరియు రుణగ్రహీతలకు వ్యతిరేకంగా బహుశా కంపెనీ కు ఉండే ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం దానికి బదులుగా వసూలుచేసే వాటికి లోబడి ఉంటుంది. బదులుగా వసూలు చేసే అలాంటి ఒక హక్కును అమలు చేసినట్టయితే, సంబంధిత క్లెయిమ్‌ను పరిష్కరించేవరకూ/ చెల్లించే వరకూ పూచీకత్తులను తమవద్దనే ఉంచుకోవడానికి కంపెనీకి ఉండే హక్కు కింద మిగిలిన క్లెయిమ్‌లు మరియు నిబంధనల గురించి పూర్తి వివరాలతో ఆ వివరాలను రుణగ్రహీతకు తక్షణ నోటీసును ఇవ్వడం జరుగుతుంది.

7.5. గృహ రుణాల విషయంలో స్థిరాస్తి పత్రాలని విడుదల చేయడం

(a) రుణం పూర్తిగా చెల్లించి/రుణ ఖాతా చెల్లించిన ముప్పై (30) రోజులలోపు ఏదైనా రిజిస్ట్రీతో నమోదు చేసివున్న ఛార్జీలని తొలగించి, అన్ని అసలైన స్థిరాత్రి పత్రాలని కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది.

(b) ఈ రుణ అకౌంట్ ని సర్వీసు చేసిన ఏదైనా బ్యాంకింగ్ అవుట్లెట్ / బ్రాంచ్ నుంచి అయినా లేదా ఆ పత్రాలు అందుబాటులో వున్న కంపెనీ తాలూకు వేరేదైనా కార్యాలయం నుంచి అయినా కూడా అట్టి స్థిరాస్తి పత్రాలని, రుణ గ్రహీత అతను/ఆమె సౌకర్యం మేరకు సేకరించుకునే అవకాశాన్ని రుణగ్రహీతకు ఇవ్వడం జరుగుతుంది.

(c) స్థిరాస్తి అసలు పత్రాలని తిరిగి అందజేసే కాలక్రమణిక, స్థలాన్ని రుణ మంజూరు లేఖల్లో పేర్కొనడం జరుగుతుంది.

(d) ఒకే రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణించిన సందర్భంలో తలెత్తే అత్యవసర పరిస్థితిని పరిష్కరించడానికిగాను, అట్టి స్థిరాస్తి పత్రాలని వారి వారసులకి అందజేయడానికి కంపెనీ వద్ద చక్కటి విధానం వుంది. ఆ విధానం వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో వుంటాయి.

(e) స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో జరిగే జాప్యానికి నష్టపరిహారం

(i) రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించి/రుణాన్ని సెటిల్ చేసి ముప్పై (30) రోజులు అయినప్పటికీ సంబంధిత రిజిస్ట్రీకి సంతృప్తికరంగా ముగిసినట్టు ఛార్జి దాఖలు చేయడంలో విఫలమై లేదా స్థిరాస్థికి సంబంధించిన అసలు పత్రాలని విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగినట్టయితే, అట్టి ఆలస్యానికి సంబంధించిన కారణాలని కంపెనీ, ఆ రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఒకవేళ అట్టి ఆలస్యానికి కంపెనీ కారణమని తేలినట్టయితే, రోజుకి రూ. 5,000 చొప్పున కంపెనీ ఆ రుణగ్రహీతకు నష్టపరిహాన్ని అందిస్తుంది.

(ii) ఒకవేళ స్థిరాస్తి అసలు పత్రాలు పోయినా/నష్టం జరిగినా, అది పాక్షిక లేదా పూర్తి నష్టం అయినప్పటికీ, అట్టి స్థిరాస్తికి నకలు/ధృవీకరణ పత్రాలని తీసుకోవడంలో రుణగ్రహీతకి కంపెనీ సాయం చేస్తుంది, అలాగే, పైన క్లాజు (i)లో పేర్కొన్న నష్టపరిహారానికి తోడు, పత్రాలని పొందడానికి అయ్యే ఖర్చులని కూడా భరిస్తుంది. అయితే, ఇలాటి సందర్భాల్లో, ఈ విధానక్రమాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి అదనంగా మరో ముప్పై (30) రోజులు సమయం లభిస్తుంది, ఆలస్య కాల జరిమానా ఆ తరవాత (అంటే, మొత్తం చెల్లింపు/రుణ పరిష్కారం జరిగిన మొత్తం 60 రోజుల తరవాత) వర్తిస్తుంది.

(iii) ఈ కోడ్ ద్వారా అందిస్తున్న నష్టపరిహారం, వేరేదైనా వర్తించే చట్టం ద్వారా రుణగ్రహీతకు లభించే ఇతరత్రా హక్కులకి ఎటువంటి భంగం కలిగించదు.

స్థిరాస్తి అసలు పత్రాలని విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగిన సందర్భాల్లో అవి డిసెంబర్ 01, 2023 ముందు లేదా ఆ నాటి నుంచి జరిగిన అన్ని కేసులకీ సెక్షన్ 7.5 నిబంధనలు వర్తిస్తాయి.

7.6. కంపెనీ తాలూకు వడ్డీ రేటు విధానం, ఫ్లోటింగ్ ఇంటరెస్ట్ రేట్ రుణాలకి ఫ్లోటింగ్ ఇంటరెస్ట్ రేట్లు తిరిగి సరిచేయడానికి వర్తించే నిబంధనలని కవర్ చేస్తుంది, అట్టి వడ్డీ రేట్ల విధానం కంపెనీ తాలూకు వెబ్‌సైట్లో అందుబాటులో వుంటుంది.

8. సాధారణ నిబంధనలు

8.1. రుణ ఒప్పందం తాలూకు నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్పించి రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యానికి కంపెనీ దూరంగా ఉంటుంది (ఇంతకుముందు రుణగ్రహీత వెల్లడించని సమాచారాన్ని గుర్తించినప్పుడు తప్ప).

8.2. రుణాల వసూలు విషయంలో, వేళకాని వేళల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం విసిగించడం, రుణాల వసూలు కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం లాంటి అనవసరమైన వేధింపులకు కంపెనీ

ఉద్యోగులు/ థర్డ్ పార్టీ వసూలు ఏజెంట్లు పాల్పడకూడదు. వినియోగదారుల పట్ల కంపెనీ ఉద్యోగులు/ థర్డ్ పార్టీ వసూలు ఏజెంట్లు దురుసుగా ప్రవవర్తించకుండా కంపెనీ చూస్తుంది, దీనికోసం ఒక సముచితమైన పద్ధతిలో వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంపై తగిన శిక్షణను సిబ్బంది పొందుతారు.

8.3. శారీరక/ దృష్టిలోపాలు కలిగిన దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులను, సౌకర్యాలను అందించడంలో వైకల్యకారణాల వల్ల వివక్ష చూపించడం అనేది ఉండదు.

8.4. సహ-బాధ్యుడు (లు) ఉన్నా లేదా లేకున్నా, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారాల కోసం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాల్లో దేనిపైనా ఫోర్ క్లోజర్ రుసుములు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను కంపెనీ విధించదు.

9. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత

9.1. కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్, సంస్థలోపల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి తగిన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి. కంపెనీలో పనిచేసే వారి నిర్ణయాల ద్వారా తలెత్తే అన్ని వివాదాలనూ విని, కనీసం తదుపరి అత్యున్నత స్థాయికి అప్పగించడానికి ఆ యంత్రాంగం దోహదపడాలి. యాజమాన్యంలోని వివిధ స్థాయిల్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరునూ, న్యాయమైన అభ్యాసాల అమలునూ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఏడాదికి రెండుసార్లు సమీక్షించాలి. అట్టి సమీక్షలు ప్రతి ఏటా అక్టోబర్, మే నెలల్లో ఇంటర్నల్ ఆడిట్ (ఐఎ) ద్వారా నిర్వహించబడతాయి.

9.2. అటువంటి సమీక్షలపై ఒక ఏకీకృత నివేదికను ఆడిట్ కమిటీకీ, బోర్డుకూ నిరంతర విరామాల్లో సమర్పించాలి.

10. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

10.1. తమ వినియోగదారుల ప్రయోజనం కోసం తమ శాఖల్లో/ వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాల్లో, ఈ క్రింది సమాచారాన్ని కంపెనీ ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి:

a) కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా వచ్చే ఫిర్యాదులపై తీర్మానాలు చేయడం కోసం ప్రజలు సంప్రదించాల్సిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు, సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/ మొబైల్ నెంబర్లు, అలాగే ఇమెయిల్ అడ్రస్)

b) ఒక (1) నెల రోజుల కాల వ్యవధి లోపల ఫిర్యాదు/ వివాదం పరిష్కారం కానట్టయితే, రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా వారు నియమించిన అంబుడ్స్‌మన్ కి అప్పీలు చేసుకోవచ్చు. ఆన్‌లైన్లో https://cms.rbi.org.in.లో దాఖలు చేయొచ్చు. రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్థు, సెక్టార్ 17, చండీఘడ్ - 160017 వద్ద ఏర్పాటు చేసిన 'సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్' వారికి పోస్టు ద్వారాకూడా ఫిర్యాదులు పంపుకోవచ్చు.

కంపెనీ వారి ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం, కంపనీ తాలూకు సవరించిన కస్టమర్ గ్రీవియన్స్ రిడ్రస్సల్ పాలసీకి అనుగుణంగా గవుంటంది. ఈ వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్లో అందుబాటులో వుంచడం జరుగుతుంది.

11. న్యాయమైన అభ్యాస నియమావళి భాష మరియు సమాచార పద్ధతి

ఈ నియమావళిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో వివిధ భాషల్లో అందుబాటులో ఉంచుతారు.

12. వడ్డీ రేటు విధానం & జరిమానాలు

12.1. వడ్డీ రేటు, వివిధ విభాగాలకు చెందిన రుణగ్రహీతలకు వివిధ వడ్డీ రేట్లను విధించడంలోని రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధతల స్థాయిలకు సంబంధించిన దృక్పథం గురించి రుణగ్రహీతకు లేదా వినియోగదారుకు వెల్లడించాలి, స్పష్టమైన సమాచారాన్ని మంజూరు లేఖ మరియు దరఖాస్తు పత్రంలో అందిస్తారు.

12.2. వడ్డీ రేట్లు, రిస్కుల స్థాయిలకు సంబంధించిన దృక్పథం వివరాలను కంపెనీ వెబ్‌సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంచాలి. వడ్డీ రేట్లలో ఎప్పుడు మార్పు చేసుకున్నా, వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురితమైన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురితమైన సమాచారాన్ని నవీకరిస్తారు.

12.3. ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు పాలసీని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురిస్తారు. వడ్డీ రేటు వార్షిక వడ్డీ రేటు అవుతుంది, దానివల్ల ఖాతాకి వర్తింపజేస్తున్న ఖచ్చితమైన రేట్లని వినియోగదారుడు తెలుసుకోగలుగుతారు.

12.4. కంపెనీ తాలూకు వడ్డీ రేటు విధానం, వడ్డీ రేటు లెక్కవేయడం, ఆ రేటు ఏ తేదీ నుంచి ఛార్జ్ చేయడం జరుగుతుంది, పంపిణీ/తిరిగి చెల్లింపు తేదీ ఆధారంగా ప్రో-రేటా వడ్డీ విధించే విధాలనకి సంబంధించిన వివరాలని అందిస్తుంది.

12.5. అపరాధ ఛార్జీలు:

(a) ఒప్పందంలోని ముఖ్య నిబంధనలని రుణగ్రహీత రుణ ఉల్లంఘించినప్పుడు, అందుకుగాను ఛార్జీలు విధించినట్టయితే, అట్టి 'అపరాధ ఛార్జీలు' గా వ్యవహరించడం జరుగుతుంది, అయితే, అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుపై వీటిని 'అపరాధ వడ్డీ' రూపంగా విధించడం మాత్రం జరగదు. అలాటి అపరాధ రుసుముల పై కాపిటలైజేషన్ వుండదు, అంటే, అట్టి అపరాధ రుసుముల మీద వడ్డీ వేయడం జరగదు.

(b) కంపెనీ బోర్డు అంగీకరించి అనుమతించిన వడ్డీ రేటు విధానంలో అపరాధ ఛార్జీలు విధించే నియమాల గురించి కూడా వుంటుంది.

(c) ఈ అపరాధ రుసుముల మొత్తం సహేతుకంగాను, రుణ ఒప్పందంలో ముఖ్య నిబంధనలని ఉల్లంఘించినదానికి అనుగుణంగాను వుంటాయి, ప్రత్యేకంగా రుణం/ఉత్పత్తి విభాగం పట్ల ఎటువంటి వివక్షనీ ప్రదర్శించేవిదిగా వుండదు.

(d) అపరాధ రుసుముల మొత్తం మరియు కారణాలని కంపెనీవారు రుణ ఒప్పందంలో మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలు/కీ ఫాక్ట్ స్టేట్మెంట్ (కెఎఫ్ఎస్)లో వినియోగదారులకి స్పష్టంగా వెల్లడించడం

జరుగుతుంది. దీనికితోడు, కంపెనీ వెబ్ సైట్లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల విభాగంలో కూడా వీటిని స్పష్టంగా ప్రదర్శిస్తారు.

(e) రుణానికి సంబంధించి ముఖ్యమైన నిబంధనలని ఇల్లంఘించినప్పుడల్లా ఆవిషయాన్ని గుర్తుచేస్తూ రుణగ్రహీతలకి పంపడం జరుగుతుంది, అలాగే అపరాధ రుసుము గురించి కూడా తెలియజేయడం జరుగుతుంది. అంతేకాక, అపరాధ రుసుములు విధించినప్పుడు అందుకు కారణాలనికూడా వినియోగదారులకి తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

13. **ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు విక్రయాలు**

13.1. అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషనల్ సామగ్రి స్పష్టంగా, తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూసుకొనే బాధ్యత కంపెనీదే. విక్రయాల కోసం క్లయింట్‌ను సంప్రదించినప్పుడు, తమ గుర్తింపు విషయంలో ఎన్ఎఫ్ఎల్ సేల్స్ అసోసియేట్స్/ ప్రతినిధులకు కూడా నియమావళి వర్తిస్తుంది.

14. **రుణ సమాచార కంపెనీలు**

14.1. రుణ సమాచార కంపెనీలకు ఈ క్రింది అంశాల్లో వినియోగదారుల గురించి సమాచారాన్ని కంపెనీ ఇవ్వాలి:

a) ఒక ఖాతా తెరవడం;

b) వినియోగదారు అతని/ ఆమె చెల్లింపుల్లో జాప్యం చేసినప్పుడు, రుణఖాతా పనితీరును, అంటే అతనికి ఎంత రుణం మంజూరయిందో, తదుపరి పనితీరుతో సహా;

c) బకాయిల వసూలు కోసం వినియోగదారుకు వ్యతిరేకంగా చేపట్టిన న్యాయ ప్రక్రియలు; మరియు

d) వినియోగదారుకు వ్యతిరేకంగా న్యాయ ప్రక్రియ ద్వారా రుణాల పరిష్కారం.

14.2. వినియోగదారుడి ఖాతా గురించి ఇతర సమాచారాన్ని, ఒకవేళ అలా చేయాలని వినియోగదారు అతని/ ఆమె/ తన స్పష్టమైన అనుమతి ఇచ్చిన పక్షంలో, అటువంటి అనుమతికి మరియు వర్తించే చట్టం కింద ఆవశ్యకతకు అనుగుణంగా, సిఐసిలకు కంపెనీ ఇవ్వవచ్చు.

15. **వసూళ్ళు మరియు రికవరీ**

15.1. కంపెనీకి చెందిన వసూళ్ళు మరియు రికవరీ ప్రక్రియ బోర్డు ఆమోదించిన కంపెనీ వసూళ్ళు మరియు రికవరీ విధానానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

16. **ప్రవర్తనా నియమావళి**

16.1. అభ్యర్థనాపూర్వకమైన బీమా వ్యాపారం కోసం ప్రవర్తనా నియమావళి ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ డెవలప్మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా వారు జారీచేసిన నియంత్రణల పర్యవేక్షణలో ఉండేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.

16.2. అలాగే, ఎప్పటికప్పుడు సవరించిన అందుబాటులో ఉన్న ప్రవర్తనా నియమావళికి వసూలు ఏజెంట్లు, ప్రత్యక్ష విక్రయ ఏజెంట్లు కట్టుబడి ఉండేలా కంపెనీ చూడాలి.

17. గోప్యత మరియు విశ్వసనీయత

17.1. వినియోగదారుల సున్నితమైన వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని సమాచార సాంకేతికత (సహేతుక భద్రతా అభ్యాసాలు మరియు ప్రక్రియలు మరియు సున్నితమైన వ్యక్తిగత డేటా లేదా సమాచారం) నియమాలు, 2011కు అనుగుణంగా వినియోగించడానికి, భద్రపరచడానికీ, ప్రాసెస్ చెయ్యడానికీ హామీ ఇచ్చే ఒక ప్రైవసీ విధానం కంపెనీకి ఉండాలి.

17.2. పైన పేర్కొన్న నియమావళులను సవరించడానికీ, సరిదిద్దడానికీ, మార్పు చెయ్యడానికి ఎఫ్‌పిసి అంతర్గత స్ఫూర్తిని ప్రభావితం చెయ్యకుండా లేదా త్యాగం చెయ్యకుండా ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించడానికి కంపెనీకి హక్కు ఉంది.

18. సమీక్ష మరియు సవరింపు

18.1. బోర్డు అనుమతితో ఈ నియమావళిని సవరించొచ్చు లేదా మార్చవచ్చు. ఈ నియమావళిని బోర్డు ఏటా సమీక్షిస్తుంది.

18.2. ప్రస్తుతం వున్న నియంత్రణ, చట్టం లేదా విధానం (ఏవైనా ప్రస్తుత చట్టంలో లేదా యితరత్రా మార్పులు పరిగణలోకి తీసుకున్నప్పుడు)లో మార్పులకి అనుగుణంగా నియమావళిని మార్చవల్సివచ్చినప్పుడు ఎటువంటి వివక్షా చూపకుండా, (లేదా ప్రస్తుతం వున్న నియంత్రణకు సంబంధించి ఏదైనా వివరణ లేదా ఇతరత్రా అవసరమైనప్పుడు), అట్టి మార్పులు లేదా వివరణలకు కట్టుబడి వుండేందుకుగాను నియమావళికి చేసే అట్టి మార్పులకి కంపెనీ మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ అనుమతి ఇవ్వవచ్చు. మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ అనుమతించిన అట్టి మార్పులని బోర్డు ఆమోదించడం కోసం ఆ తరవాత వెంటనే జరిగే సమావేశంలో బోర్డు ముందు వుంచాలి.

18.3. ప్రస్తుతం వున్న చట్టాలు, నిబంధనలు, నియంత్రణలు, చట్టాలు లేదా వాటికి జరిగిన మార్పులు లేదా కొత్తగా వర్తించే చట్టాలు అమలుకు సంబంధించి ఈ నియమావళిలో ఏదైనా అనుగుణంగా లేని లేదా నియమావళిలో ఏదైనా వైరుధ్యం వున్నట్టయితే, అట్టి చట్టం, శాసనం, నిబంధనలు, నియంత్రణలు లేదా వాటి అమలు ఈ నియమావళిని పై గెలుస్తాయి.