

న్యాయపరమైన ఆచరణా కోడ్

డీఎస్పీ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్
(ముందు డీఎస్పీ ఇన్వెస్ట్మెంట్ మేనేజర్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ గా తెలిసినది)

సంస్కరణ	వివరణ	తయారు చేసినవర్గ	ఆమోదించినవర్గ
1.0	పాలసీ రూపకల్పన	ప్రియా రంజిట్	డైరెక్టర్ల బోర్డు మార్చి 07, 2024 న ఆమోదించింది
1.1	వార్షిక సమీక్ష	సాహిబ్ పాహ్వా	డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆగస్ట్ 19, 2025 న ఆమోదించింది

నేపథ్యం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI"), అక్టోబర్ 19, 2023 నాటి మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్, 2023 (DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24) ద్వారా మరియు ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడినట్లుగా ("SBR") అన్ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల ("NBFC") డైరెక్షర్ల బోర్డు రూపొందించి ఆమోదించాల్సిన న్యాయమైన పద్ధతులపై విస్తృత మార్గదర్శకాలను సూచించింది.

ఫలితంగా, DSP ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("DSP ఫైనాన్స్ లేదా కంపెనీ") తన అన్ని వాటాదారులకు, ముఖ్యంగా కస్టమర్లకు, తన కస్టమర్లకు అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతుల యొక్క అవలోకనాన్ని అందించే లక్ష్యంతో సమగ్ర ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("FPC")ను రూపొందించింది.

కంపెనీ వ్యాపారాన్ని ప్రస్తుత చట్టబద్ధమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా నిర్వహిస్తుంది, సామర్థ్యం, కస్టమర్-ధోరణి మరియు కార్పొరేట్ పాలన సూత్రాలపై తగిన దృష్టి పెడుతుంది మరియు రుణ దరఖాస్తు ప్రక్రియ సాధ్యమైనంత ఇబ్బంది లేకుండా ఉండేలా చూస్తుంది.

1. పరిధి మరియు అన్వయం

ఈ కోడ్ కంపెనీ అందించే అన్ని డిజిటల్/డిజిటల్ కాని రుణాలకు వర్తిస్తుంది, అవి నేరుగా లేదా లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు ("LSP") మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్స్ ("DLA") వంటి ప్లాట్‌ఫారమ్ల ద్వారా వచ్చినా కూడా. ఇందులో స్వల్పకాలిక మరియు దీర్ఘకాలిక రిటైల్ మరియు కార్పొరేట్ రుణాలు, అనురక్షిత లేదా సెక్యూర్డ్ డిజిటల్ రుణాలు మరియు కంపెనీ అందించే ఏదైనా భవిష్యత్ క్రెడిట్ ఉత్పత్తులు ఉంటాయి. ఈ కోడ్ రుణ జీవితచక్రంలోని ప్రతి దశను ఉత్పత్తి రూపకల్పన, మార్కెటింగ్, రుణ దరఖాస్తు, క్రెడిట్ అంచనా, రుణ పంపిణీ, తిరిగి చెల్లింపు పర్యవేక్షణ మరియు రికవరీ నుండి రుణ ముగింపు వరకు కవర్ చేస్తుంది.

2. మార్గదర్శక సూత్రాలు & లక్ష్యాలు

డిజిటల్ రుణ వ్యవస్థలో బాధ్యతాయుతమైన రుణాలు, కస్టమర్-కేంద్రీకృత పద్ధతులు మరియు బలమైన పాలన పట్ల కంపెనీ నిబద్ధతను ఈ FPC ప్రతిబింబిస్తుంది. రుణగ్రహీతలను న్యాయంగా, పారదర్శకంగా సమాచారం అందించేలా మరియు రుణ జీవిత చక్రం అంతటా రక్షించేలా చూసుకోవడానికి ఇది ఒక సమగ్ర చట్రాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది. FPCని అమలు చేయడానికి డైరెక్షర్ల బోర్డు, నిర్వహణ బృందం మరియు కంపెనీ ఉద్యోగులు/ప్రతినిధులు బాధ్యత వహిస్తారు.

FPC యొక్క ప్రాథమిక లక్ష్యాలు:

- డిజిటల్ రుణ కార్యకలాపాలలో న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి.
- వినియోగదారులలో అన్యాయమైన వ్యాపార ప్రవర్తన మరియు వివక్షతను నివారించడానికి.
- పూర్తి మరియు ఖచ్చితమైన బహిర్గతం అందించడం ద్వారా సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకునే సంస్కృతిని పెంపొందించడానికి.
- డేటా గోప్యత, ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు నియంత్రణ సమ్మతి ద్వారా కస్టమర్ రక్షణను నిర్ధారించడం.
- రుణగ్రహీతలు, LSPలు మరియు అవుట్‌సోర్స్ ఏజెంట్లతో వ్యవహరించడంలో నైతిక ప్రమాణాలను నిలబెట్టడానికి.

3. కీలక నిబద్ధతలు

కంపెనీ కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు సమర్థవంతంగా, న్యాయంగా మరియు శ్రద్ధగా వ్యవహరించాలి:

- కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి FPCలో పేర్కొన్న నిబద్ధతలు మరియు ప్రమాణాలను మరియు సిబ్బంది అనుసరించే ప్రక్రియ మరియు పద్ధతులను నెరవేర్చడం.
- ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు వర్తించే నియమాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం.
- ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవల నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఖర్చులు, హక్కులు, చిక్కులు మొదలైన వృత్తిపరమైన సేవలను మరియు ఖచ్చితమైన మరియు సకాలంలో సమాచారాన్ని అందించడం.
- కంపెనీ అందించే ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను కస్టమర్/రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే ఇంగ్లీష్/హిందీ/లేదా స్థానిక మాతృభాషలో అర్థం చేసుకోవడంలో కస్టమర్కు సహాయం చేయడంతో పాటు ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సాహిత్యం తప్పవారి పట్టించుకుంటూ చూసుకోవడం.
- కంపెనీ తన కస్టమర్ల మధ్య వారి లింగం, జాతి లేదా మతం మొదలైన వాటి ఆధారంగా వివక్ష చూపదు.

4. రుణ మూలం మరియు సోర్సింగ్

క్రింద పేర్కొన్న విధంగా అతని/ఆమె అవసరాలను తీర్చే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకోవడంలో కంపెనీ తన కస్టమర్లకు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది:

- అన్ని డిజిటల్ లెండింగ్/డిజిటల్ కాని లెండింగ్ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి వారి హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి కంపెనీ ముందుగానే కస్టమర్లకు అవగాహన కల్పిస్తుంది. ఇందులో యూజర్ ఫ్రెండ్లీ మెటీరియల్స్, తరచుగా అడిగే ప్రశ్నలు మరియు కస్టమర్ కేర్ సపోర్ట్ అందించడం కూడా ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీతలకు ప్రారంభంలోనే స్పష్టమైన, సంక్షిప్తమైన మరియు ఉత్పత్తి-నిర్దిష్ట సమాచారాన్ని అందించాలి, ఇందులో కీలక లక్షణాలు, వర్తించే ఛార్జీలు, తిరిగి చెల్లింపు నిబంధనలు మరియు యాక్సెస్ ఛానెల్లు ఉంటాయి.
- నో యువర్ కస్టమర్ ("KYC") నిబంధనలు మరియు నియంత్రణ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఉండటానికి అవసరమైన డాక్యుమెంటేషన్ మరియు డేటా గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది. ఇందులో డేటా నిల్వ మరియు ప్రాసెసింగ్ యొక్క ఉద్దేశ్యం, పద్ధతి మరియు వ్యవధి ఉంటాయి.
- అన్ని డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్లు, అవి కంపెనీ యాజమాన్యంలో ఉన్నా లేదా LSPలచే నిర్వహించబడుతున్నా, రుణానికి బాధ్యత వహించే నియంత్రిత సంస్థ (RE)గా కంపెనీ గుర్తింపును స్పష్టంగా మరియు ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.
- రుణగ్రహీతలు ఏదైనా రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కీలక వాస్తవ ప్రకటన ("KFS")తో సహా ప్రామాణికమైన, డిజిటల్ సంతకం చేయబడిన ముందస్తు ఒప్పంద బహిర్గతాలను మన్నికైన ఆకృతిలో అందుకుంటారు.
- బోర్డు ఆమోదించిన అవుట్‌సోర్సింగ్ ఒప్పందం ద్వారా వాటిని ఆన్‌బోర్డ్ చేయడానికి ముందు, కంపెనీ తన LSP లను తగిన శ్రద్ధతో నిర్వహిస్తుంది, వాటిలో డేటా భద్రత, ప్రవర్తనా ప్రమాణాలు, సాంకేతిక సామర్థ్యాలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అమరికపై తనిఖీలు ఉంటాయి.
- RBI యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలకు పూర్తిగా అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి LSPలు సృష్టించిన లేదా పంపిణీ చేసిన అన్ని ప్రకటనలు, ఉత్పత్తి ప్రమోషన్లు మరియు సోర్సింగ్ కమ్యూనికేషన్లను కంపెనీ ముందస్తుగా ఆమోదించాలి.

5. మీ కస్టమర్ ను తెలుసుకోండి (KYC) మరియు కస్టమర్ పట్ల తగిన శ్రద్ధ

- డిజిటల్ ఆన్ బోర్డింగ్ మరియు ముఖాముఖి ఖాతా తెరవడానికి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలతో సహా RBI యొక్క KYC మాస్టర్ దిశలను కంపెనీ పాటిస్తుంది.
- E-KYC మరియు వీడియో KYC, ఉపయోగించినట్లయితే, ఆధార్ నిబంధనలు మరియు UIDAI ప్రామాణీకరణ ప్రోటోకాల్ లకు కట్టుబడి ఉండాలి.

6. లోన్ ప్రాసెసింగ్, బహిర్గతం మరియు డాక్యుమెంటేషన్

- కంపెనీ వెబ్ సైట్, మొబైల్ అప్లికేషన్, భౌతిక కార్యాలయాలు లేదా LSPలు/DLAల ద్వారా డెలివరీ ఛానెల్ తో సంబంధం లేకుండా, కంపెనీ అందించే అన్ని ప్రస్తుత మరియు భవిష్యత్తు రుణ ఉత్పత్తులకు ఈ FPC వర్తిస్తుంది.
- కంపెనీ రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లు మరియు నిబంధనలు మరియు పరతులలో మార్పులకు సంబంధించిన అన్ని కీలక కమ్యూనికేషన్ లు ఇంగ్లీష్, హిందీ లేదా రుణగ్రహీత యొక్క స్థానిక మాతృభాషలో అందుబాటులో ఉండేలా చూసుకోవాలి, తద్వారా వాటిని పూర్తిగా అర్థం చేసుకోవచ్చు.
- రుణ దరఖాస్తులలో వర్తించే నిబంధనలు మరియు పరతులు, తిరిగి చెల్లింపు నిర్మాణాలు, వడ్డీ రేట్లు, రుసుములు, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు రుణగ్రహీత బాధ్యతలపై సమగ్ర సమాచారం ఉండాలి, ఇది ఇతర NBFCల నుండి ఆఫర్ లతో అర్థవంతమైన పోలికను అనుమతిస్తుంది. సమాచారంతో కూడిన రుణ నిర్ణయాలు తీసుకునే అధికారం కస్టమర్లకు ఉంటుంది.
- ప్రతి రుణ దరఖాస్తుకు రసీదు జారీ చేయబడుతుంది మరియు కంపెనీ అన్ని దరఖాస్తులను సహేతుకమైన మరియు నిర్వచించిన సమయంలోపు ప్రాసెస్ చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.
- రుణ ప్రాసెసింగ్ మరియు KYC సమ్మతికి అవసరమైన పత్రాలను దరఖాస్తు ఫారం స్పష్టంగా వివరించాలి. ఏదైనా అదనపు సమాచారం లేదా డాక్యుమెంటేషన్ అవసరమైతే దరఖాస్తుదారునికి వెంటనే తెలియజేయాలి.
- ఆమోదం పొందిన తర్వాత, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు డిజిటల్ సంతకం చేసిన మంజూరు లేఖ, రుణ ఒప్పందం మరియు KFS లను మన్నికైన ఎలక్ట్రానిక్ ఫార్మాట్ లో అందిస్తుంది. ఈ పత్రాలు అన్ని ఆర్థిక నిబంధనలు మరియు రుణగ్రహీత బాధ్యతలను స్పష్టంగా వివరిస్తాయి.
- వార్షిక ప్రాతిపదికన రుణం తీసుకునే మొత్తం ఖర్చును ప్రతిబింబించే వార్షిక శాతం రేటు ("APR") KFS లో వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు, రుసుములు మరియు వడ్డీ భాగాలతో పాటు ప్రముఖంగా బహిర్గతం చేయబడుతుంది.
- రుణ ఒప్పందం అమలు తేదీ నుండి కనీసం మూడు (3) క్యాలెండర్ రోజుల కూలింగ్-ఆఫ్ వ్యవధి అందించబడుతుంది, ఈ సమయంలో రుణగ్రహీత ఎటువంటి ఛార్జీలు లేకుండా రుణాన్ని రద్దు చేయవచ్చు, నిధులు ఇంకా పంపిణీ చేయబడకపోతే. ఇది సవరించిన RBI డిజిటల్ లెండింగ్ డైరెక్షన్స్, 2025కి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- అన్ని రుణ ఒప్పందాలు రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా అర్థమయ్యే భాషలో వ్రాయబడతాయి మరియు ఏవైనా దాచిన నిబంధనలు, అస్పష్టమైన నిబంధనలు లేదా మోసపూరిత ప్రాతినిధ్యాలు లేకుండా ఉండాలి.

7. రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/పరతులు

- ప్రతి రుణ దరఖాస్తును కంపెనీ నిష్పాక్షికమైన మరియు వివక్షత లేని పారామితుల ఆధారంగా క్షుణ్ణంగా క్రెడిట్ మదింపు చేస్తుంది.

- రుణం ఆమోదం లేదా తిరస్కరణ తర్వాత, డిజిటల్ సంతకం చేసిన లేదా మరేదైనా ఇతర కమ్యూనికేషన్ ద్వారా రుణగ్రహీతకు వెంటనే తెలియజేయబడుతుంది. ఆమోదం పొందితే, మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తం, వర్తించే వడ్డీ రేటు (వార్షిక), తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు, కాలపరిమితి, వడ్డీ గణన పద్ధతి మరియు వర్తించే ఏవైనా ముందస్తు చెల్లింపు లేదా ముందస్తు చెల్లింపు నిబంధనలను వివరిస్తూ వివరణాత్మక మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
- రుణగ్రహీత మంజూరు నిబంధనలను సురక్షితమైన డిజిటల్ సంతకం లేదా ఇతర RBI-కంప్లైంట్ ఎలక్ట్రానిక్ ప్రామాణీకరణ ద్వారా అంగీకరించాలి. పునరుద్ధరణలు లేదా పునర్నిర్మాణాల సమయంలో సహా నిబంధనలకు ఏవైనా మార్పులు చేస్తే, వాటిని రుణగ్రహీత కూడా అదేవిధంగా నమోదు చేసి అంగీకరిస్తారు.
- రుణ ఒప్పందం యొక్క పూర్తి కాపీని, అన్ని అనుబంధాలు, షెడ్యూల్స్, సమ్మతులు, డిక్లరేషన్లు మరియు ఉత్పత్తి సంబంధిత పత్రాలతో పాటు, రుణగ్రహీతకు పంపిణీకి ముందు లేదా సమయంలో కంపెనీ అందజేస్తుంది. ఈ పత్రాలను యంత్రం-చదవగలిగే మన్నికైన ఫార్మాట్ (PDF)లో పంచుకోవాలి.
- రుణానికి సంబంధించిన అన్ని పత్రాలు మరియు కస్టమర్ కమ్యూనికేషన్లు సరళమైన మరియు పారదర్శకమైన భాషలో రూపొందించబడతాయి. చట్టపరమైన లేదా సాంకేతిక పదాల వాడకం అనివార్యమైన చోట, స్పష్టమైన వివరణలు అందించబడతాయి. అన్ని పత్రాలు రుణగ్రహీత ఇష్టపడే భాషలో (ఇంగ్లీష్, హిందీ లేదా స్థానిక మాతృభాష) అందించబడతాయి.
- సెక్యూర్డ్ రుణాల కోసం, కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయగల తిరిగి స్వాధీనం నిబంధనను చేర్చాలి, డిఫాల్ట్ సందర్భంలో రుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ యొక్క సంబంధిత హక్కులు మరియు బాధ్యతలను వివరిస్తుంది.
- తిరిగి స్వాధీన హక్కులు వర్తించే చోట, రుణ ఒప్పందంలో వీటికి సంబంధించిన వివరణాత్మక నిబంధనలు ఉంటాయి:
 - రికవరీ ప్రారంభించడానికి ముందు రుణగ్రహీతకు కనీస నోటీసు వ్యవధి
 - నోటీసును మాఫీ చేయగల షరతులు (ఉదా., మోసం లేదా ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్ట్)
 - సెక్యూర్డ్ ఆస్తిని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడంలో ఉన్న దశలు మరియు డాక్యుమెంటేషన్
 - అమలుకు ముందు రుణగ్రహీత రుణాన్ని క్రమబద్ధీకరించడానికి తుది నోటీసు అవకాశం
 - తిరిగి స్వాధీనం చేసుకున్న ఆస్తులు లేదా సంబంధిత పత్రాల కస్టడీ, తిరిగి ఇవ్వడం లేదా బదిలీ చేయడం
 - తిరిగి స్వాధీనం చేసుకున్న ఆస్తుల అమ్మకం లేదా వేలం మరియు ఆదాయాల దరఖాస్తు కోసం పారదర్శక ప్రక్రియ, వర్తించే విధంగా.
- RBI సర్క్యులర్ ఆన్ పెనాల్టీ ఛార్జీలు (ఫిబ్రవరి 2024) ప్రకారం, ఎటువంటి పెనాల్టీ వడ్డీ వసూలు చేయబడదు. బదులుగా, గడువు ముగిసిన తిరిగి చెల్లింపులు వంటి ముఖ్యమైన నిబంధనలను పాటించకపోవడం కోసం కంపెనీ స్థిర ద్రవ్య మొత్తాలుగా పెనాల్టీ ఛార్జీలను విధించవచ్చు. ఈ ఛార్జీలు:
 - రుణ ఒప్పందం మరియు KFS లలో ముందుగానే వెల్లడించాలి
 - బోర్డ్ ఫాంట్లో ప్రముఖంగా హైలైట్ చేయాలి
 - పెద్ద అక్షరాలతో లేదా తదుపరి వడ్డీకి లోబడి ఉండకూడదు
 - సారూప్య రుణగ్రహీత వర్గాలలో సహేతుకంగా, దామాషా ప్రకారం మరియు ఏకరీతిగా వర్తింపజేయాలి

8. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- రుణ ఒప్పందం పూర్తిగా అమలు చేయబడి, KYC సమ్మతి, మంజూరు లేఖ అంగీకారం, డాక్యుమెంటేషన్ అమలు మరియు రుణగ్రహీత ప్రామాణీకరణ వంటి చెల్లుబాటు అయ్యే డిజిటల్ విధానం ద్వారా అన్ని ముందస్తు వితరణ ఫార్మాలిటీలు పూర్తయిన తర్వాత మాత్రమే రుణాల పంపిణీ జరుగుతుంది.

- RBI డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాల ప్రకారం రుణ వితరణలు నేరుగా రుణగ్రహీత బ్యాంకు ఖాతాలోకి జమ చేయబడతాయి. ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్స్ (LSPలు) సహా మూడవ పక్ష ఖాతాల ద్వారా పంపిణీ చేయకూడదు.
- రుణ ఒప్పందం, KFS, మంజూరు లేఖ మరియు తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ యొక్క డిజిటల్ సంతకం చేయబడిన కాపీని రుణగ్రహీతకు చెల్లింపు సమయంలో లేదా ముందు, యంత్రం చదవగలిగే మరియు మన్నికైన ఫార్మాట్‌లో (ఉదా., PDF) అందించాలి.
- చెల్లింపు తేదీ మరియు తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ ప్రారంభాన్ని కంపెనీ స్పష్టంగా వెల్లడిస్తుంది. అంచనా వేసిన చెల్లింపు తేదీ కంటే ఆలస్యంగా పంపిణీ జరిగితే, రుణగ్రహీతకు కారణాలు మరియు సవరించిన షెడ్యూల్‌తో పాటు సమాచారం అందించబడుతుంది.
- రుణ నిబంధనలు మరియు పరతులలో ఏదైనా మార్పు (వడ్డీ రేటు రీసెట్, ఛార్జీలు, తిరిగి చెల్లించే ఫ్రీక్వెన్సీ, కాలపరిమితి లేదా రికవరీ విధానంతో సహా కానీ వీటికే పరిమితం కాదు) ఈ క్రింది విధంగా ఉండాలి:
 - డిజిటల్ మన్నికైన మార్గమం (ఇమెయిల్, SMS, డాష్‌బోర్డ్) ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.
 - రుణగ్రహీత డిజిటల్‌గా అంగీకరించిన అనుబంధం లేదా సవరించిన మంజూరు లేఖ/ఒప్పందంలో ప్రతిబింబిస్తుంది.
- నియంత్రణ ద్వారా నిర్దేశించబడితే తప్ప, భవిష్యత్ ప్రాతిపదికన మాత్రమే అమలు చేయబడుతుంది.
- నిబంధనలలో మార్పులను అంగీకరించడానికి నిరాకరించినందుకు రుణగ్రహీతకు ఎటువంటి రుసుము లేదా జరిమానా విధించబడదు, నియంత్రణ లేదా చట్టపరమైన అవసరాల కారణంగా అలాంటి మార్పు తలెత్తితే తప్ప.
- రుణగ్రహీత నిబంధనలలో గణనీయమైన మార్పులకు అంగీకరించకపోతే, రుణగ్రహీతకు సదుపాయం నుండి నిష్క్రమించే అవకాశం కల్పించబడుతుంది, దానితో పాటు వర్తించే ఏదైనా బకాయిలు లేదా ముందస్తు చెల్లింపు బాధ్యతల వివరాలు కూడా ఉంటాయి.
- అన్ని మార్పులు అంతర్గత ప్రతినిధి బృందం మరియు ఆమోద ప్రోటోకాల్‌లకు అనుగుణంగా ఉండాలి మరియు కంపెనీ వ్యవస్థలలో స్పష్టంగా నమోదు చేయబడాలి, ఆడిట్ ట్రయల్స్ అలాగే ఉంచబడతాయి.

9. చెల్లింపు తర్వాత

- తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్‌లకు కట్టుబడి ఉండటం, అంగీకరించిన నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండటం మరియు ఆర్థిక మరియు ఆర్థికేతర ఒప్పందాల నెరవేర్పు (వర్తించే చోట) ఉండేలా చూసుకోవడానికి కంపెనీ రుణ ఖాతాలను నిరంతరం పర్యవేక్షిస్తుంది. డిజిటల్ రుణ ఉత్పత్తుల కోసం, తిరిగి చెల్లింపు ప్రవర్తనను ట్రాక్ చేయడానికి మరియు ఏదైనా ఆలస్యం లేదా విచలనాలు సంభవించినప్పుడు ముందస్తు హెచ్చరికలను జారీ చేయడానికి ఆటోమేటెడ్ వ్యవస్థలను అమలు చేస్తారు.
- రాబోయే EMI గడువు తేదీలు, తప్పిన చెల్లింపులు లేదా తిరిగి చెల్లింపు ప్రణాళికలో ఏదైనా మార్పులకు సంబంధించి రుణగ్రహీతలకు SMS, ఇమెయిల్, యాప్‌లో సందేశాలు లేదా ఇతర అంగీకరించిన డిజిటల్ ఛానెల్‌ల ద్వారా సకాలంలో నోటిఫికేషన్లు అందుతాయి. అటువంటి కమ్యూనికేషన్లు RBI మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా చేయబడతాయి.
- తిరిగి చెల్లింపులో ఆలస్యం లేదా డిఫాల్ట్ జరిగిన సందర్భంలో, కంపెనీ డిజిటల్ చెల్లింపు రిమైండర్‌లను జారీ చేస్తుంది, ఇందులో గడువు ముగిసిన మొత్తం, గడువు తేదీ మరియు వర్తించే ఏదైనా జరిమానా ఛార్జీలు (ఇప్పటికే KFS మరియు రుణ ఒప్పందంలో వెల్లడించినట్లయితే) స్పష్టంగా

పేర్కొనబడతాయి. రికవరీ లేదా వసూలు చర్యలు వృత్తిపరంగా, గౌరవప్రదంగా మరియు న్యాయమైన ప్రవర్తన కోసం RBI నిర్దేశించిన ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.

- రుణ రికవరీ కోసం కంపెనీ ఏ విధమైన బలవంతం లేదా వేధింపులను అనుమతించదు లేదా వాటిలో పాల్గొనదు. ఇందులో బేసి సమయాల్లో పదే పదే కాల్ చేయడం, దుర్వినియోగం లేదా బెదిరింపు భాషను ఉపయోగించడం లేదా అనధికార మూడవ పక్షాలతో వ్యవహరించడం వంటివి ఉంటాయి, కానీ వీటికే పరిమితం కాదు. అన్ని కంపెనీ ప్రతినిధులు మరియు అవుట్‌సోర్స్ రికవరీ ఏజెంట్లు బాధ్యతాయుతమైన ప్రవర్తనలో శిక్షణ పొందాలి మరియు సమ్మతి కోసం క్రమానుగతంగా పర్యవేక్షించబడాలి.
- ఏదైనా బకాయిలను రీకాల్ చేయడం, వేగవంతం చేయడం లేదా తిరిగి చెల్లింపును అమలు చేయాలనే నిర్ణయం ఖచ్చితంగా అమలు చేయబడిన రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండాలి. అటువంటి చర్యలు డాక్యుమెంట్ చేయబడిన హేతుబద్ధత ద్వారా మద్దతు ఇవ్వబడతాయి మరియు అంతర్గత క్రెడిట్ రిస్క్ గవర్నెన్స్ ఫ్రేమ్వర్క్ ప్రకారం ఆమోదించబడతాయి.
- ప్రధాన రుణ మొత్తం మరియు సంబంధిత బకాయిలన్నీ పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత, కంపెనీ డిజిటల్ రూపంలో రుణగ్రహీతకు రుణ ముగింపు నిర్ధారణను జారీ చేస్తుంది. ఈ కమ్యూనికేషన్‌లో నో డ్యూస్ సర్టిఫికేట్ (NDC), చేసిన చెల్లింపుల సారాంశం మరియు ఖాతా మూసివేయబడిందని స్పష్టమైన నిర్ధారణ ఉంటాయి.
- సెక్యూర్డ్ రుణాల విషయంలో, RBI సూచించిన విధంగా, అన్ని బకాయిలను పూర్తిగా మరియు చివరిగా పరిష్కరించిన తేదీ నుండి మరియు రుణ ఖాతాను మూసివేసిన తేదీ నుండి 30 క్యాలెండర్ రోజులలోపు, కంపెనీ అన్ని అసలు చరాస్తులు లేదా స్థిరాస్తి పత్రాలను మరియు పూర్తి తాత్కాలిక హక్కు తొలిగింపు ఫార్మాలిటీలను (ఉదా., CERSAI లేదా సంబంధిత అధికారం ద్వారా) విడుదల చేయాలి. ఇతర చట్టబద్ధమైన క్లెయిమ్‌లకు వ్యతిరేకంగా సెట్-ఆఫ్ హక్కు కంపెనీకి ఉన్న సందర్భాల్లో, సెక్యూరిటీని నిలుపుకునే ముందు రుణగ్రహీతకు పూర్తి వివరాలు మరియు చట్టపరమైన సమర్థనతో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- ఏకైక లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీత మరణించిన సందర్భంలో, చట్టపరమైన వారసులు లేదా నామినీలతో పరిష్కారం కోసం సంబంధిత SOPలకు అనుగుణంగా కంపెనీ డాక్యుమెంట్ విడుదల లేదా ఖాతా మూసివేతను ప్రాసెస్ చేస్తుంది.
- కంపెనీ అన్ని పంపిణీ చేయబడిన రుణాలు, రుణగ్రహీతల కమ్యూనికేషన్లు, తిరిగి చెల్లింపు లావాదేవీలు, ఫిర్యాదులు, రికవరీలు మరియు ముగింపుల డిజిటల్ రికార్డులను నిర్వహిస్తుంది. కంపెనీ సంబంధిత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా అన్ని కస్టమర్లకు సంబంధించిన సమాచారం/కమ్యూనికేషన్ యొక్క డిజిటల్ రికార్డులను నిర్వహిస్తుంది.

10. వడ్డీ మరియు ఛార్జీలు

- అన్ని రుణ ఉత్పత్తులపై వడ్డీ రేట్లు మరియు సంబంధిత ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి కంపెనీ పారదర్శకమైన, న్యాయమైన మరియు బోర్డు ఆమోదించిన ఫ్రేమ్వర్క్‌ను అనుసరిస్తుంది. ఈ ఫ్రేమ్వర్క్ ధర అధికంగా, వివక్షతతో కూడినది లేదా ఏకపక్షంగా ఉండదని మరియు రిస్క్ మరియు మార్కెట్ డ్రైవ్‌మిక్స్‌కు అనుగుణంగా స్థిరంగా వర్తింపజేయబడిందని నిర్ధారిస్తుంది. వర్తించే అన్ని వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలను మంజూరు లేఖ, రుణ ఒప్పందం మరియు కీలక వాస్తవ ప్రకటన ("KFS")లో పంపిణీకి ముందు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి మరియు ముందుగానే వెల్లడించాలి.
- కంపెనీ కారకాల కలయికను పరిగణనలోకి తీసుకునే రిస్క్-ఆధారిత ధరల నమూనాను అవలంబిస్తుంది. దీని వివరాలు ఇంటర్నల్ బెంచ్‌మార్క్ లెండింగ్ రేట్ పాలసీ ("IBLR")లో వడ్డీ రేటు పాలసీతో పాటు ఇవ్వబడ్డాయి.

- వర్తించే చోట వడ్డీ రేటును RBI యొక్క డిజిటల్ లెండింగ్ ఆదేశాలు, 2025 కు అనుగుణంగా వార్షిక శాతం రేటు ("APR") గా తెలియజేస్తారు. APR బేస్ రేటు మరియు అన్ని రుసుములు మరియు ఛార్జీలు (జరిమానా ఛార్జీలు మినహా) సహా మొత్తం రుణ వ్యయాన్ని సంగ్రహిస్తుంది, తద్వారా పారదర్శక పోలిక మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది.
- స్థిర లేదా తేలియాడే వడ్డీ రేట్ల వద్ద రుణాలు అందించబడతాయి. తేలియాడే రేటు రుణాల విషయంలో, బెంచ్మార్క్ రేటు (IBLR), స్పెడ్ మరియు రీసెట్ ఫ్రీక్వెన్సీని ఫెసిలిటీ లెటర్ లేదా లోన్ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా నిర్వచించాలి. వడ్డీ రీసెట్లు ముందుగా అంగీకరించిన ఫ్రీక్వెన్సీ ప్రకారం జరుగుతాయి మరియు మన్నికైన డిజిటల్ మాధ్యమం (ఉదా., ఇమెయిల్, డాష్ బోర్డ్, యాప్ నోటిఫికేషన్) ద్వారా రుణగ్రహీతకు ముందుగానే తెలియజేయబడతాయి.
- RBI ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలపై **సర్క్యులర్ (జూన్ 2025)** ప్రకారం, జనవరి 01, 2026 తర్వాత ప్రారంభించబడిన అన్ని రుణాలకు ఫ్లోటింగ్-రేటు వ్యక్తిగత రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు లేదా ఫోర్వోజర్ ఛార్జీలు విధించబడవు. స్థిర-రేటు రుణాలు లేదా కార్పొరేట్ రుణాల విషయంలో, రుణం అమలు సమయంలో పరస్పర ఒప్పందం ఆధారంగా ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు విధించబడవచ్చు మరియు మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడాలి.
- గడువు ముగిసిన ఏదైనా రుణంపై కంపెనీ జరిమానా వడ్డీని విధించదు. బదులుగా, RBI సర్క్యులర్ ఆన్ పెనాల్టీ ఛార్జీలు (ఫిబ్రవరి 2024) ప్రకారం జరిమానా ఛార్జీలను విధించవచ్చు. అటువంటి ఛార్జీలు:
 - స్థిరంగా, సహేతుకంగా మరియు దామాషా ప్రకారం ఉండాలి
 - క్యాపిటలైజ్ చేయకూడదు లేదా వడ్డీపై వడ్డీని వసూలు చేయకూడదు
 - రుణ ఒప్పందం మరియు KFSలో స్పష్టంగా మరియు ప్రముఖంగా వెల్లడించాలి
 - ఒకేలాంటి డిఫాల్ట్లకు సారూప్య రుణగ్రహీత ప్రొఫైల్ లో ఏకరీతిగా వర్తింపజేయాలి
- వేర్వేరు క్రెడిట్ ప్రొఫైల్లు, రిస్క్ ప్రీమియంలు, కాలపరిమితి లేదా భద్రతా ఏర్పాట్ల కారణంగా ఒకే ఉత్పత్తికి వడ్డీ రేట్లు రుణగ్రహీతలలో మారవచ్చు. అస్థిరమైన పంపిణీలు లేదా డ్రాడౌన్ల విషయంలో, ప్రతి ట్రాంచెకు వర్తించే వడ్డీ రేటు ప్రతి పంపిణీ సమయంలో ఉన్న ధరల ఆధారంగా నిర్ణయించబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు గ్రేడ్ షన్, రిస్క్-ఆధారిత భేదం, ముందస్తు చెల్లింపు నిబంధనలు మరియు జరిమానా ఛార్జీ నిర్మాణంతో సహా కంపెనీ ధర నిర్ణయ విధానాన్ని దాని వెబ్ సైట్ లో బహిరంగంగా బహిర్గతం చేయాలి. ఏదైనా ముఖ్యమైన సవరణలు జరిగితే సైట్ ను వెంటనే నవీకరించాలి. ఇప్పటికే ఉన్న రుణగ్రహీతలను ప్రభావితం చేసే నిబంధనలలో ఏదైనా మార్పును మన్నికైన మరియు అందుబాటులో ఉండే ఫార్మాట్ లో ముందుగానే తెలియజేయాలి.
- స్థిరత్వం మరియు న్యాయాన్ని నిర్ధారించడానికి, డైరెక్టర్ల బోర్డు ఏటా వడ్డీ రేటు విధానాన్ని సమీక్షించి ఆమోదిస్తుంది. ఇందులో ధర నిర్ణయ విధానం, వడ్డీ రీసెట్ విధానాలు మరియు వివిధ రుణగ్రహీతల విభాగాలకు వర్తించే అన్ని వర్గాల ఛార్జీలు ఉంటాయి.

11. బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/ పరిష్కారంపై చరాస్తు/స్థిరస్థుల ఆస్తి పత్రాల విడుదల

- రుణ ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/పరిష్కరించిన తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలోపు కంపెనీ అన్ని అసలు చరాస్తు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.
- కస్టమర్ యొక్క ప్రాధాన్యత ప్రకారం, ముంబై/ఢిల్లీలో ఉన్న కంపెనీ కార్పొరేట్ కార్యాలయం నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను కస్టమర్ తీసుకోవచ్చు.

- అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలక్రమం మరియు స్థలాన్ని రుణ మంజూరు లేఖలలో పేర్కొనాలి.
- ఏకైక కస్టమర్ లేదా ఉమ్మడి కస్టమర్లు మరణించిన సందర్భంలో, రిటైల్ రుణగ్రహీత కంపెనీకి అనుకూలంగా తాకట్టు పెట్టిన సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయడానికి మరియు రుణాన్ని మూసివేయడానికి మరణించిన వారి బంధువులు లేదా చట్టపరమైన వారసులు అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియను నిర్వచించే SOPని కంపెనీ నిర్దేశించింది.
- చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడానికి కాలక్రమం RBI నిర్దేశించిన విధంగా ఉంటుంది.
- కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యం లేదా నష్టానికి పరిహారం, మొదలైనవి ఈ విషయంలో సూచించిన RBI నిబంధనల ప్రకారం కంపెనీ రుణగ్రహీతకు చెల్లిస్తుంది.

12. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ల నుండి తీసుకోబడిన రుణం

- సోర్సింగ్ ఏజెంట్లుగా (ఇకపై ఏజెంట్లుగా సూచిస్తారు) నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో బహిర్గతం చేయబడతాయి.
- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్లు కంపెనీ పేరును కస్టమర్‌కు ముందస్తుగా వెల్లడించాలని మరియు వారు ఎవరి తరపున ఏజెంట్‌తో సంభాషిస్తున్నారో ఆ ఏజెంట్ పేరును బహిర్గతం చేయాలని ఆదేశించబడుతుంది.
- మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందం అమలుకు ముందు, మంజూరు లేఖను కంపెనీ లెటర్ హెడ్‌పై కస్టమర్‌కు జారీ చేస్తారు.
- రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్‌క్లజర్డ్ కాపీని రుణాల మంజూరు/ పంపిణీ సమయంలో అందరు వినియోగదారులకు అందించాలి.
- కంపెనీ నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ వేదికలపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.
- కాలానుగుణంగా సవరించబడే RBI జారీ చేసిన డిజిటల్ లెండింగ్‌పై మార్గదర్శకాలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉండాలి.

13. జనరల్

- రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు.
- అవసరమైతే, అటువంటి అమలు చర్య యొక్క బకాయిలు, ఖర్చు మరియు ఖర్చులను తిరిగి పొందే లక్ష్యంతో, కంపెనీ అపరాధ రుణగ్రహీతపై భద్రతా ఛార్జీలను అమలు చేయడానికి ఏర్పాటు చేయవచ్చు.
- కంపెనీ తన భద్రత, మూల్యాంకనం మరియు అమలు ప్రక్రియ అంతా న్యాయంగా మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- రిటైల్ రుణాల విషయంలో, రుణగ్రహీత రియల్ టైమ్ ప్రాతిపదికన తిరస్కరించబడతారు లేదా ఆమోదించబడతారు మరియు ఆన్‌బోర్డింగ్ ప్రక్రియ సమయంలో తిరస్కరణకు కారణాన్ని తెలియజేస్తారు.
- క్షేత్ర వసూళ్లు/ రుణాల రికవరీ విషయంలో కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు, అంటే ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత అప్పుడప్పుడూ రుణగ్రహీతలను ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి.
- కంపెనీ తన సిబ్బందికి లేదా కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తైనా కస్టమర్లతో తగిన విధంగా వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణ ఇచ్చారని నిర్ధారించుకోవాలి. కంపెనీ

అందించే రుణాలకు సంబంధించి వసూలు లేదా/మరియు సెక్యూరిటీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడంలో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న సిబ్బందిలోని అందరు సభ్యులు లేదా ("ప్రతినిధులు") క్రింద పేర్కొన్న న్యాయమైన పద్ధతులను ఖచ్చితంగా పాటించాలి:

- ప్రతినిధులు కస్టమర్ ను సాధారణంగా వారు ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో మరియు వారి నివాస స్థలంలో పేర్కొన్న స్థలం లేనప్పుడు మరియు వారి నివాసంలో అందుబాటులో లేకపోతే, వ్యాపారం/వృత్తి స్థలంలో సంప్రదించాలి.
- ప్రతినిధులు కస్టమర్ తో మర్యాదపూర్వకంగా సంభాషించాలి. సంభాషించేటప్పుడు భాష వాడకంలో చాలా జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి, తద్వారా కస్టమర్ ఏ సమయంలోనైనా మర్యాదలేని ప్రవర్తనను అనుభవించకూడదు.
- ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా ఒక నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్లను నివారించాలన్న కస్టమర్ల అభ్యర్థనను వీలైనంత వరకు గౌరవించాలి.
- కాల్స్ సమయం మరియు సంఖ్య మరియు సంభాషణలోని విషయాలను నమోదు చేయాలి.
- బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమబద్ధమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి అవసరమైన అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.
- బకాయిల వసూలు కోసం కస్టమర్ స్థలానికి వెళ్ళేటప్పుడు, ప్రతినిధులు మర్యాద మరియు మర్యాదను పాటించాలి.
- కుటుంబంలో మరణం లేదా ఇతర విపత్కర సంఘటనలు కంపెనీకి తెలిస్తే, చట్టపరమైన సమ్మతిని పాటించాల్సిన అవసరం ఉంటే తప్ప, బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కాల్లు/సందర్శనలు చేయకుండా ఉండాలి.
- కస్టమర్ రక్షణ కోసం మరియు రుణగ్రహీతల ద్వారా వివిధ రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు గురించి ఏకరూపతను తీసుకురావడానికి, సహ-బాధ్యత ఉన్నవారు లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్ పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.
- కంపెనీ తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి అందించే అన్ని ప్రమోషనల్ ప్రకటనలు మరియు ఏదైనా ఇతర ప్రకటన సామగ్రి స్పష్టంగా ఉన్నాయని మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూసుకుంటుంది. ప్రకటన తగిన మీడియా ద్వారా ఉద్దేశించిన ప్రజలకు ఉద్దేశించబడుతుంది. అందించే ఏదైనా ఉత్పత్తులు లేదా సేవల నిబంధనలు మరియు షరతులు ప్రకటనలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.
- ఈక్వైటెడ్ నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలు మరియు అన్ని EMI రుణాలపై తెలియదే వడ్డీ రేటు పునఃస్థాపనకు సంబంధించి RBI సూచించిన నిబంధనలకు సంబంధించి కంపెనీ కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకుంటుంది.

14. గోప్యత

- కస్టమర్ అనుమతి ఇవ్వకపోతే, కంపెనీ అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది; కస్టమర్ నుండి కంపెనీకి చెల్లించాల్సిన మొత్తం డబ్బును తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత కూడా ఇది వర్తిస్తుంది.
- ఈ క్రింది అసాధారణ సందర్భాలలో కాకుండా, గ్రూప్ లోని ఏదైనా ఇతర సంస్థకు కంపెనీ లావాదేవీ వివరాలను వెల్లడించవచ్చు:

- వర్తించే చట్టాల ప్రకారం చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ అధికారులకు సమాచారం అందించాల్సిన అవసరం ఉంటే.
- ఆర్థిక సేవల అవుట్ సోర్సింగ్ లో రిస్కోలను నిర్వహించడం మరియు ప్రవర్తనా నియమావళిపై

RBI ఆదేశాల ప్రకారం కంపెనీ అవుట్‌సోర్సింగ్ ఒప్పందాన్ని కుదుర్చుకుని, పేర్కొన్న నిబంధనలకు అనుగుణంగా 'తెలుసుకోవాల్సిన అవసరం' ఆధారంగా సేవా ప్రదాతకు సమాచారాన్ని అందిస్తే.

- ఈ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాల్సిన బాధ్యత ప్రజలకు ఉంటే.
 - కంపెనీ ప్రయోజనాలను కాపాడటానికి సమాచారం అందించాల్సిన అవసరం ఉంటే (ఉదా. మోసం నివారణ). అయితే, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ల గురించి సమాచారాన్ని మరెవరికీ (గ్రూప్ కంపెనీలతో సహా) ఇవ్వడానికి కంపెనీ ఈ కారణాన్ని ఉపయోగించదు.
 - కంపెనీ గ్రూప్/అసోసియేట్ సంస్థలకు కస్టమర్లకు ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా సేవలను అందించడానికి ఏదైనా కస్టమర్ సమాచారం అందించబడితే, దానిని కస్టమర్ ముందస్తు అనుమతితో మాత్రమే చేయాలి.
 - కస్టమర్ కంపెనీని మా గ్రూప్/అసోసియేట్/ఎంటిటీలు లేదా కంపెనీలకు ఇతర సేవలు లేదా ఉత్పత్తులను అందించడం కోసం అటువంటి సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని అడిగిన చోట.
 - కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా కంపెనీకి అధికారం ఇస్తే తప్ప, కంపెనీ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించదు.
 - కస్టమర్ ఖాతా నిర్వహణ గురించి కంపెనీ కస్టమర్లకు తెలియజేసిన తర్వాత క్రెడిట్ సమాచారం కంపెనీలకు సమాచారాన్ని అందించవచ్చు.
- కస్టమర్ ఖాతా నిర్వహణ గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేసిన తర్వాత, కంపెనీ క్రెడిట్ సమాచారం కంపెనీకి సమాచారాన్ని అందించవచ్చు.
 - కస్టమర్ కంపెనీకి చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత అప్పుల గురించి కంపెనీ క్రెడిట్ సమాచారం కంపెనీకి సమాచారం ఇవ్వవచ్చు:
 - కస్టమర్ తన చెల్లింపులలో వెనుకబడి ఉన్నాడు.
 - చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివాదంలో లేదు; మరియు
 - కంపెనీ అధికారిక డిమాండ్‌ను అనుసరించి, కస్టమర్ తన రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి కంపెనీ సంతృప్తి చెందిన ప్రతిపాదనలను చేయలేదు.
 - ఈ సందర్భాలలో, కస్టమర్ కంపెనీకి చెల్లించాల్సిన అప్పుల గురించి సమాచారాన్ని క్రెడిట్ ఇన్సర్క్షన్ కంపెనీకి ఇవ్వాలని యోచిస్తున్నట్లు కంపెనీ కస్టమర్‌కు లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. అదే సమయంలో, క్రెడిట్ ఇన్సర్క్షన్ కంపెనీ పాత్ర మరియు వారు అందించే సమాచారం కస్టమర్లు క్రెడిట్ పొందే సామర్థ్యంపై చూపే ప్రభావాన్ని కంపెనీ కస్టమర్‌కు వివరించాలి.
 - కస్టమర్ తన అనుమతి ఇచ్చి ఉంటే, కస్టమర్ ఖాతా గురించి ఇతర సమాచారాన్ని కంపెనీ క్రెడిట్ ఇన్సర్క్షన్ కంపెనీకి ఇవ్వవచ్చు. క్రెడిట్ ఇన్సర్క్షన్ కంపెనీకి ఇచ్చిన సమాచారం యొక్క కాపీని, కస్టమర్ డిమాండ్ చేస్తే, కంపెనీ వారికి అందిస్తుంది.

15. డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ("బోర్డు") సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. అటువంటి యంత్రాంగం కంపెనీ కార్యకర్తల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విని పరిష్కరించేలా చేస్తుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు యొక్క సమీక్షను కంపెనీ క్రమం తప్పకుండా నిర్వహిస్తుంది మరియు అటువంటి సమీక్షలపై నివేదికను త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన బోర్డుకు సమర్పించాలి.

16. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు విధానాలు

చీఫ్ కంపైయిన్స్ ఆఫీసర్ ("CCO") చీఫ్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ("CGRO") గా నియమించబడతారు, వారు కస్టమర్ల అన్ని ఫిర్యాదులను కాలానుగుణంగా పరిశీలించి, కస్టమర్ల ఫిర్యాదులకు సంబంధించి వారి సంతృప్తికి పరిష్కారాలను అందిస్తారు.

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/సమస్యల పరిష్కారానికి కంపెనీ విధానం మరియు విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్లో యాక్సెస్ చేయగల "కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం"లో విడిగా పేర్కొనబడ్డాయి.

17. ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 కింద, బోర్డు నియమించిన ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలను కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచుతారు.

18. సమీక్ష

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన ఈ FPC వార్షికంగా లేదా నియంత్రణ సవరణ జరిగినప్పుడు సమీక్షించబడుతుంది.