

పీఠమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్  
(పూర్వం పీఠమల్ క్యాపిటల్ & హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్)

## ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అక్టోబర్ 2025

పాలసీ యజమాని:	కంప్లెయెన్స్ ఫంక్షన్ (కంపెనీ వ్యాప్తంగా)
పాలసీ లొకేషన్:	ముంబై, ఇండియా
వెర్షన్:	V. 1.1
అమోదించిన తేదీ:	అక్టోబర్ 17 - 2025
అమోదించిన వారు:	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
భర్తీ చేసినది:	V 1.0 - (పాలసీ సమీక్ష) - PFL (NBFC - ICC గా)

## ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

### I. ఉద్దేశం, విషయం

ఈ నియమావళిని పీఠమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (పూర్వం పీఠమల్ క్యాపిటల్ అండ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్) ("ది కంపెనీ/ PFL") రూపొందించింది, ఇది మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - స్టేట్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్-2023 యొక్క అధ్యాయం VII "ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC)" ప్రకారం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") ద్వారా 2023, అక్టోబర్ 19వ తేదీ నాటి RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడుతుంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాలో రిజిస్టర్ అయిన నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ PFL, RBI సూచించిన అన్ని ఉత్తమ పద్ధతులను ఎప్పటికప్పుడు అవలంబిస్తుంది మరియు సూచించిన ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఈ నియమావళిలో అవసరమైన మార్పులు చేస్తుంది. ఖాతాదారులందరితో ఒకే విధంగా మరియు నిష్పక్షపాతంగా వ్యవహరించడం కంపెనీ విధానం. కంపెనీ ఉద్యోగులు నిష్పక్షపాతంగా, సమానంగా మరియు స్థిరమైన పద్ధతిలో సహాయం, ప్రోత్సాహం మరియు సేవలను అందిస్తారు.

FPC అమలు కోసం సంస్థ పూర్తి బాధ్యత వహిస్తుందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. PFL, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లోన్ ప్లాట్ఫామ్లు (స్వీయ యాజమాన్యం మరియు / లేదా అవుట్సోర్సింగ్ ఒప్పందం ప్రకారం) కౌంటర్ ద్వారా, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ ద్వారా లేదా ఏదైనా ఇతర పద్ధతి ద్వారా మరియు మార్కెటింగ్, లోన్ల మూలం, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు సేకరణ కార్యకలాపాలతో సహా దాని కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలలో కంపెనీ యొక్క సరసమైన లోన్ పద్ధతులు వర్తిస్తాయి.

### II. ఉద్దేశం

ఈ నియమావళిని కింది ఉద్దేశంతో రూపొందించారు:

- సహేతుకమైన ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం ద్వారా మంచి, నిష్పక్షపాతమైన మరియు పారదర్శక వ్యాపార పద్ధతులను అనుసరించడం;
- న్యాయమైన పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం, అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడం;
- కస్టమర్ తో మంచి, సుహృద్భావపూర్వక సంబంధాలను ప్రోత్సహించే విధంగా వ్యవహరించడం;
- కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించే విధంగా ఇటువంటి ప్రమాణాలు మరియు పద్ధతులను రూపొందించడం;
- రికవరీ మరియు అమలు ప్రక్రియలు, అవసరమైన చోట, చట్టపరమైన ప్రక్రియను అనుసరించి నిర్వహించడం;
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాలను ప్రోత్సహించడం.

### III. లోన్ కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

a) రుణగ్రహీతకు అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో అందించాలి.

b) లోన్ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ఛార్జీలు, లోన్ మొత్తం మంజూరు చేయకపోతే/వితరణ చేయకపోతే తిరస్కరించదగిన ఫీజుల మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా ఛార్జీలు/జరిమానా, ఏవైనా ఉంటే, లోన్ను ఫిక్స్డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు మార్చడానికి లేదా ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేట్లకు మార్చిడి ఛార్జీలు, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన మరియు రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశాల గురించిన మొత్తం సమాచారాన్ని కంపెనీ రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది. లోన్ దరఖాస్తుల ప్రాసెసింగ్/ఆమోదానికి సంబంధించిన అన్ని ఛార్జీలు సహా 'అన్ని ఖర్చులు' కంపెనీ పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు నిష్పక్షపాతముగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

c) లోన్ దరఖాస్తు ఫారంలలో రుణగ్రహీతల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని చేర్చాలి, తద్వారా ఇతర ఫైనాన్షియల్ సంస్థలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతంగా పోల్చి చూసుకోవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత తెలుసుకున్న సమాచారం ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. లోన్ దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితా ఆ దరఖాస్తు ఫారంలోనే సూచించబడి ఉంటుంది.

d) పూర్తి చేసిన లోన్ దరఖాస్తును స్వీకరించినట్లు కంపెనీ రసీదును అందిస్తుంది. అవసరమైన మొత్తం సమాచారం అందిన సమయం నుండి సహేతుకమైన కాలపరిమితిలోగా కంపెనీ తన నిర్ణయం గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.

### IV. లోన్ అంచనా, నిబంధనలు/ షరతులు మరియు లోన్లు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటన

a) సాధారణంగా లోన్ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను కంపెనీ దరఖాస్తు సమయంలో సేకరిస్తుంది. అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, కస్టమర్ ను మళ్లీ సంప్రదిస్తామని అతనికి/ఆమెకు వెంటనే తెలియజేయాలి

b) కంపెనీ శాంక్షన్ లెటర్ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా, స్థానిక భాషలో గానీ లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో గానీ, మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దానిని లెక్కించే పద్ధతితో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి, ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులపై రుణగ్రహీత యొక్క అంగీకారాన్ని తన రికార్డులలో నమోదు చేసుకోవాలి.

c) ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానాగా విధించే ఛార్జీలను కంపెనీ లోన్ అగ్రిమెంటులో బోల్డ్ అక్షరాలతో పేర్కొనాలి.

d) లోన్ శాంక్షన్/పంపిణీ సమయంలో, కంపెనీ ప్రతి రుణగ్రహీతకు రశీదు తీసుకుని, లోన్ అగ్రిమెంటు డాక్యుమెంటుతో పాటు అందులో పేర్కొన్న ప్రతి అనుబంధ పత్రం యొక్క నకలును కూడా అందజేయాలి.

e) లోన్లు, అడ్వాన్స్లకు సంబంధించిన కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS) పై 2024, ఏప్రిల్ 15 నాటి సర్క్యులర్లలో ఉన్న సూచనలను కంపెనీ పాటించాల్సి ఉంటుంది. (సర్క్యులర్లలో ఇచ్చిన విధంగా KFS ఫార్మాట్ మాస్టర్ డైరెక్టివ్-రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ ఆధారిత నియంత్రణ) డైరెక్టివ్, 2023 యొక్క XXVII వ అనుబంధంలో జత చేయబడింది).

**V. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా లోన్ పంపిణీ**

a) లోన్ అగ్రిమెంటు /శాంక్షన్ లెటర్లలో ఇవ్వబడిన చెల్లింపు షెడ్యూల్ ప్రకారం నిధుల చెల్లింపు జరుగుతుంది.

b) రుణగ్రహీతకు చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏవైనా ఉంటే), సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే ఫీజులు / ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పుల గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావితమవుతాయని కూడా కంపెనీ నిర్ధారించాలి. ఈ విషయానికి సంబంధించిన తగిన షరతు లోన్ అగ్రిమెంటులో తెలియచేయాలి.

c) అగ్రిమెంటు కింద చెల్లింపు లేదా ఆచరణ లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరుకునే నిర్ణయం, లోన్ అగ్రిమెంటుకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

d) రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీకి ఏవైనా ఇతర క్లెయిమ్లకు సంబంధించి ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా దావాకు లోబడి రుణగ్రహీత యొక్క అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించినప్పుడు లేదా లోన్ మొత్తాన్ని వసూలు చేసుకున్న తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. ఈ హక్కును వినియోగించుకోవాల్సి వస్తే, రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయిమ్లను గురించి పూర్తి వివరాలతో పాటు, సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్మెంట్/చెల్లింపు జరిగే వరకు కంపెనీకి సెక్యూరిటీలను ఉంచుకునే హక్కు ఉన్న పరిస్థితుల గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

**VI. బాధ్యతాయుతమైన లోన్ నిర్వహణ - పర్సనల్ లోన్ తిరిగి చెల్లింపు/ సెటిల్మెంట్ తర్వాత చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్ల విడుదల**

a) చరాస్తి/స్థిరాస్తి ఆస్తి పత్రాల యొక్క ఒరిజినల్ డాక్యుమెంట్లు 2023, డిసెంబర్ 01న లేదా తరువాత జారీ కావాల్సిన అన్ని కేసులకు ఇది వర్తిస్తుంది.

b) లోన్ అకౌంట్ పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్మెంట్ చేసిన 30 రోజుల వ్యవధిలోపు కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేస్తుంది, ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదైన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.

c) రుణగ్రహీతకు అతను/ఆమె ప్రాధాన్యత ప్రకారం, లోన్ అకౌంట్ సర్వీస్ చేయబడిన బ్యాంకింగ్ అవుట్లెట్ / బ్రాంచ్ నుండి లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్లను సేకరించే అవకాశం కలిగిస్తుంది.

d) చరాస్తి/స్థిరాస్తి సంబంధిత ఒరిజినల్ డాక్యుమెంట్లు తిరిగి ఇచ్చే గడువును, స్థలాన్ని ఈ అగ్రిమెంటు అమలులోకి వచ్చిన తేదీన లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేసిన లోన్ శాంక్షన్ లెటర్లో పేర్కొనాలి.

e) చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్ల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం-

i. లోన్ పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజుల్లోపు అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగినా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జీ సాటిస్ఫైడ్ ఫారమ్ను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, కంపెనీ అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియచేయాలి. ఒకవేళ ఈ ఆలస్యం కంపెనీ వల్లే జరిగినట్లయితే, ఆ రుణగ్రహీతకు రోజుకు 5 లక్షల చొప్పున నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.

- ii. ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్లు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా పాడయినా లేదా వాటికి హాని కలిగినా, పైన పేర్కొన్న క్లాజ్ (i) ప్రకారం పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్ల నకలు/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది, దానికి సంబంధించిన ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, ఇటువంటి సందర్భాల్లో ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది, మరియు ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల కాలం తర్వాత) ఆలస్యమైన కాలానికి జరిమానా లెక్కించబడుతుంది.
- iii. ఈ ఆదేశాల ప్రకారం అందించే నష్టపరిహారం, ఏదైనా వర్తించే చట్టం ప్రకారం రుణగ్రహీతల హక్కులకు పక్షపాతరహితంగా ఉంటుంది.

## VII. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ల ద్వారా అందించే లోన్లు

ఏదైనా కార్యకలాపాలను PFL ద్వారా అవుట్సోర్సింగ్ చేయడం వల్ల దాని బాధ్యతలలో మార్పు ఉండదు, ఎందుకంటే రెగ్యులేటరీ సూచనలకు అనుగుణంగా ఉండే బాధ్యత కంపెనీపై మాత్రమే ఉంటుంది. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లను తమ ఏజెంట్లుగా తీసుకుని రుణగ్రహీతలను పొందటానికి మరియు/లేదా లోన్లను వసూలు చేయడానికి PFL ఎక్కడ ఉపయోగించినా, అది ఈ క్రింది సూచనలకు కట్టుబడి ఉండాలి:

- a) ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్సైట్లో వెల్లడించాలి.
- b) ఏజెంట్లుగా వ్యవహరించే డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లు, తాము ఏ కంపెనీ తరపున పనిచేస్తున్నాయో ఆ కంపెనీ పేరును కస్టమర్లకు ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించాలి.
- c) ఆమోదం పొందిన వెంటనే, లోన్ అగ్రిమెంట్లు అమలు చేయడానికి ముందు, రుణగ్రహీతకు లోన్ శాంక్షన్ లెటర్ను కంపెనీ లెటర్ హెడ్లో జారీ చేస్తారు.
- d) లోన్ అగ్రిమెంట్లలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధాల కాపీతో పాటు లోన్ అగ్రిమెంట్లు యొక్క కాపీని రుణగ్రహీతలందరికీ లోన్ మంజూరు/చెల్లింపు సమయంలో అందించాలి.
- e) కంపెనీ నిర్వహిస్తున్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లపై సమర్థవంతమైన తనిఖీ మరియు పర్యవేక్షణను నిర్ధారిస్తుంది.
- f) ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.
- g) కంపెనీ దాని ద్వారా నియమించబడిన LSPలు తగిన నోడల్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని నియమించేలా చూసుకోవాలి, వారు ఫిన్టెక్/డిజిటల్ లోన్లకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు/రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి కస్టమర్ మధ్యవర్తిగా ఉంటారు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారుల సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ వెబ్సైట్లు, దాని LSPలు మరియు DLAలలో మరియు రుణగ్రహీతకు అందించిన KFSలో కూడా ప్రముఖంగా ప్రస్తావిస్తారు. ఫిర్యాదులను దాఖలు చేసే సౌకర్యం DLAలో మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- h) ఫిర్యాదుల పరిష్కార బాధ్యత కంపెనీది మాత్రమే.

## VIII. కంపెనీ వసూలు చేసే వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించే పాలసీ

కస్టమర్లకు అధిక వడ్డీ, లోన్లు మరియు అడ్వాన్సులపై ఛార్జీలు వసూలు చేయకుండా ఉండటానికి కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను (ఏదైనా ఉంటే జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను అవలంబిస్తుంది. ఈ విషయంలో, లోన్ల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి ఫిర్యాదు

ప్రాక్టీసెస్ నియమావళిలోని మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి. అంతేకాకుండా, వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి కంపెనీ బోర్డు లేదా బోర్డు అధికృత కంపెనీ ఈ పాలసీని క్రమానుగతంగా సమీక్షిస్తుంది. రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్లలో తగినంత పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడానికి కంపెనీ అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని కూడా ఏర్పాటు చేస్తుంది.

**IX. NBFCలు వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ పైన-**

- a) కంపెనీ బోర్డు నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు సమూహాను అవలంబించాలి, లోన్లు, అడ్వాన్స్లపై వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించాలి. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ గ్రేడియేషన్ల విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి కారణాలు రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు దరఖాస్తు ఫారంలో వెల్లడే చేయబడును మరియు శాంక్షన్ లెటర్లోనూ స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- b) వడ్డీరేట్లు మరియు రిస్కుల గ్రేడియేషన్ కు సంబంధించిన విధానంపై వడ్డీరేట్లు కంపెనీల వెబ్సైట్లో లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి. వెబ్సైట్లో ప్రచురించిన సమాచారం లేదా వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడు అప్డేట్ చేయబడుతుంది.
- c) వడ్డీ రేటు తప్పనిసరిగా వార్షిక రేటు అయి ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత తన అకౌంటుకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకోగలుగుతారు.

**X. NBFCలు ఆర్థిక సహాయం చేసిన వాహనాలను తిరిగి పొందడం-**

- a) కంపెనీ, రుణగ్రహీతతో చేసుకున్న అగ్రిమెంట్లు/లోన్ అగ్రిమెంట్లలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగిన స్వాధీనపరచుకునే నిబంధనను కలిగి ఉండాలి. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, అగ్రిమెంట్లు/లోన్ అగ్రిమెంట్లు యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఈ క్రింది వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలు కూడా ఉండాలి:
  - (i) స్వాధీనపరచుకోవడానికి ముందు ఇవ్వవలసిన నోటీసు కాలవ్యవధి;
  - (ii) నోటీసు వ్యవధిని రద్దు చేసే పరిస్థితులు;
  - (iii) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;
  - (iv) ఆస్తిని అమ్మకం/వేలం చేయడానికి ముందు రుణగ్రహీతకు లోన్ తిరిగి చెల్లించడానికి చివరి అవకాశం ఇవ్వడం గురించిన నిబంధన;
  - (v) రుణగ్రహీతకు తిరిగి అప్పగించే విధానం; మరియు
  - (vi) ఆస్తిని అమ్మకం/వేలం చేసే విధానం.
- b) అలాంటి నిబంధనలు, షరతుల కాపీని రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంచాలి. లోన్ మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ లోన్ అగ్రిమెంట్లు కింద పేర్కొన్న అన్ని ఎన్క్లజర్లతో పాటు లోన్ అగ్రిమెంట్లు యొక్క నకలును కంపెనీ అందించాలి, ఇది అటువంటి అగ్రిమెంట్లు / లోన్ అగ్రిమెంట్లు యొక్క కీలకమైన భాగాన్ని ఏర్పరుస్తుంది.

**XI. లోన్ అకౌంట్లలో జరిమానా ఛార్జీలు-**

క్రిమినల్ ఛార్జీలకు సంబంధించిన ఫ్లేమ్వర్క్పై ప్రత్యేక బోర్డుచే ఆమోదించబడిన పాలసీని కంపెనీ ఆమోదించింది. ఇది ఇతర విషయాలతో పాటు, ఈ క్రింది వాటిని అందిస్తుంది.

- i. జరిమానా ఛార్జీలను క్యాపిటలైజ్ చేయరాదు. అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై ఎటువంటి వడ్డీని లెక్కించరాదు. అయితే, ఇది లోన్ అకౌంట్లలో వడ్డీని కలపడానికి సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు. వడ్డీ రేటుకు అదనపు భాగం జేడించబడదు.

- ii. జరిమానా ఛార్జీలు సహేతుకమైనది మరియు లోన్ అగ్రిమెంటు యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండకుండా ఒక నిర్దిష్ట లోన్ / ప్రొడక్టు కేటగిరీలో వివక్షత లేకుండా ఉండాలి.
- iii. 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన లోన్ విషయంలో, వ్యాపారం మినహా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం రుణగ్రహీతలకు వర్తించే నిబంధనలు మరియు షరతులు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- iv. వర్తించే విధంగా లోన్ డాక్యుమెంటు / అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు / కీలక వాస్తవాల ప్రకటనలో జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం మరియు కారణం స్పష్టంగా వెల్లడించబడాలి. జరిమానా మరియు ఇతర ఛార్జీలు కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా ప్రదర్శించబడతాయి.
- v. లోన్కు సంబంధించిన ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లు పంపే సమయంలో రుణగ్రహీతలకు జరిమానా ఛార్జీల గురించి కూడా తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ప్రతి సందర్భం మరియు దానికి గల కారణం కూడా తెలియజేయాలి.

**XII. ఈక్వైటీడ్ మంజూరి ఇన్స్టాలెంట్ (EMI) ఆధారంగా పర్సనల్ లోన్లపై (హోమ్ లోన్లతో సహా) ప్లాటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్-**

ప్లాటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్కు సంబంధించిన ఫ్లేమ్వర్క్పై ప్రత్యేక బోర్డుచే ఆమోదించబడిన పాలసీని కంపెనీ ఆమోదించింది. ఇది ఇతర విషయాలతో పాటు, ఈ క్రింది వాటిని అందిస్తుంది:

లోన్ గడువు సమయంలో, బెంచ్మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు కారణంగా EMI / గడువు / లేదా రెండింటిలో కలుగు ఏవైనా మార్పును సంబంధిత ఛానల్స్ ద్వారా రుణగ్రహీతలకు వెంటనే తెలియజేయాలి.

బెంచ్ మార్క్ వడ్డీ రేట్ల పెరుగుదల కారణంగా వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేసినప్పుడు రుణగ్రహీతలు క్రింది ఎంపికలను కలిగి ఉంటారు:

- i. ప్రొడక్టు కేటగిరీ ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటుతో అందించబడితే, లోన్లో మిగిలిన భాగానికి PFL నిర్ణయించిన రేటుతో ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటుకు మారడం;
- ii. EMI మొత్తంలో పెంపు; లేదా
- iii. లోన్ కాలపరిమితిని పొడిగించడం (కాలవ్యవధిని పొడిగించడం ప్రతికూల లోన్ విమోచనకు దారితీయదు; ప్రొడక్టు పాలసీ నిబంధనల ప్రకారం గరిష్టంగా అనుమతించదగిన అవధి కంటే గడువు పొడిగించబడదు);
- iv. ఎంపిక (ii) మరియు (iii) కలయిక; లేదా
- v. లోన్ కాలపరిమితిలో మిగిలిన కాలంలో ఏ సమయంలోనైనా లోన్ను పూర్తిగా / పాక్షికంగా ముందస్తుగా చెల్లించడం.

'ఫిక్స్డ్ నుండి ప్లాటింగ్ రేట్స్ లేదా ప్లాటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేట్స్కు మారే' ఎంపికను వినీయోగించుకోవడానికి వర్తించే ఛార్జీలను మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికలను వినీయోగించుకోవడానికి సంబంధించిన ఇతర సేవా / నిర్వాహణ ఖర్చులను PFL శాంక్షన్ లెటర్లో రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.

**XIII. రుణదాతలకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ - 2024, ఏప్రిల్ 29 నాటి వడ్డీ వసూలు**

వడ్డీని వసూలు చేయు విషయంలో పైన పేర్కొన్న సర్క్యులర్ కు అనుగుణంగా ఉండేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది. వడ్డీ రేటు వసూలు చేయడంలో న్యాయబద్ధత మరియు పారదర్శకతకు అనుగుణంగా లేని ఏదైనా అన్యాయమైన పద్ధతులను PFL చేపట్టదు.

**XIV. గుప్తత మరియు గోప్యత**

- i. ప్రస్తుత మరియు గత వినియోగదారులందరి వ్యక్తిగత సమాచారం గోప్యంగా మరియు గుప్తంగా ఉంచబడుతుంది మరియు ఈ క్రింది సూత్రాలు మరియు పాలసీల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది.
- ii. కస్టమర్ అకౌంటులకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను, కస్టమర్లు అందించినా లేదా మరే విధంగానైనా, వారి సమూహంలోని ఇతర కంపెనీలు / ఎంటిటీలతో సహా, కింది అసాధారణ సందర్భాలలో తప్ప, ఎవరికీ కంపెనీ వెల్లడించదు:
  - a. చట్టప్రకారం సమాచారం ఇవ్వవలసి వస్తే.
  - b. సమాచారాన్ని వెల్లడించడం ప్రజల పట్ల తమ బాధ్యత అయితే.
  - c. కంపెనీ ప్రయోజనాలకు అనుగుణంగా వారు సమాచారాన్ని అందించాల్సి వస్తే (ఉదాహరణకు, మోసాలను నివారించడానికి). ఏదేమైనా, కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ అకౌంటుల గురించి సమాచారాన్ని (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం సమూహంలోని ఇతర కంపెనీలతో సహా ఎవరికైనా ఇవ్వడానికి ఇది ఒక కారణంగా ఉపయోగించకూడదు.
  - d. కస్టమర్ సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కంపెనీని కోరితే లేదా కస్టమర్ అనుమతితో.
  - e. కస్టమర్ల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని కంపెనీని అడిగితే, వారు దానిని ఇవ్వడానికి ముందు అతని / ఆమె వ్రాతపూర్వక అనుమతి పొందాలి.
- iii. కంపెనీ అతని / ఆమె గురించి కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత లీగల్ ఫ్లేమ్వర్క్ కింద కస్టమర్ కు అతని/ఆమె హక్కుల పరిధిని తెలియజేయాలి.
- iv. కంపెనీతో సహా ఎవరైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ఉపయోగించకూడదు.

**XV. సాధారణమైనవి**

- i. రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో లోన్ అగ్రిమెంటు యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం గమనించినట్లయితే తప్ప) కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.
- ii. లోన్ అకౌంటు బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు కంపెనీ యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే దానిని తెలియజేయాలి. ఇటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక అగ్రిమెంటు నిబంధనల ప్రకారం జరుగుతుంది.
- iii. లోన్ మంజూరు చేసినప్పుడల్లా, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తిరిగి చెల్లించాల్సిన మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు చెల్లింపుల వ్యవధి రూపంలో తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను వివరిస్తుంది. అయితే, రుణగ్రహీత తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల వసూలు కోసం దేశ చట్టప్రకారం సూచించిన ప్రక్రియను అనుసరించడం జరుగుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో రుణగ్రహీతకు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగతంగా కలవడం ద్వారా గుర్తు చేయడం మరియు/లేదా ఏదైనా సెక్యూరిటీ ఉంటే దానిని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం వంటివి ఉంటాయి.
- iv. లోన్ రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులకు పాల్పడకూడదు, అంటే రుణగ్రహీతలకు ఇబ్బందికర పరిస్థితులను కల్పించడం ద్వారా వారిని ఇబ్బంది పెట్టడం, లోన్ రికవరీ కోసం శారీరక బలాన్ని ఉపయోగించడం. కంపెనీల సిబ్బంది దురుసుగా ప్రవర్తించినట్లు కస్టమర్ల నుండి కూడా ఫిర్యాదులు వస్తున్నందున, కస్టమర్లతో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి సరైన పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణ పొందేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

- v. కంపెనీ, వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన ఏవైనా ప్లాటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై, సహ-బాధ్యులు ఉన్నా లేదా లేకపోయినా, ఫోర్ క్లజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.
- vi. 2026, జనవరి 1న లేదా తరువాత మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన అన్ని లోన్లు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం, పర్సనల్ మరియు మైక్రో ఫైనాన్స్ మరియు చిన్న కంపెనీ (MSE) రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని ప్లాటింగ్ రేట్ లోన్లు మరియు అడ్వాన్సులపై, సహ-బాధ్యులు ఉన్నా లేదా లేకపోయినా లేదా వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం లేదా వ్యాపారేతర ప్రయోజనం మంజూరు చేసిన లోన్ ప్రయోజనం కోసం కంపెనీ జప్తు ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు వసూలు చేయదు. లోన్ల యొక్క పూర్తి లేదా పాక్షిక ముందస్తు చెల్లింపు కోసం ఉపయోగించిన నిధుల మూలం ఏమైనప్పటికీ ఈ నిబంధన వర్తిస్తుంది మరియు కనీస లాక్-ఇన్ వ్యవధి లేకుండా అమలులో ఉంటుంది.
- vii. కంపెనీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్-2021 కింద అందించిన ఆదేశాలను పాటించాలి. పీరమల్ ఫైనాన్స్ యొక్క ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు నోడల్ ఆఫీసర్ల వివరాలు కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్నాయి. ([Grievance Redressal - Piramal Finance](#))
- viii. కంపెనీ దివ్యాంగులు / దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు వైకల్యం ఆధారంగా లోన్ సౌకర్యాలతో సహా ప్రొడక్టులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో వివక్ష చూపకూడదు. NBFCల యొక్క అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందడంలో సాధ్యమైన అన్ని రకాల సహాయాన్ని అందించాలి.
- ix. వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను స్థానిక భాషల్లో ఉంచుతారు.
- x. PFLలో, కస్టమర్ సేవ మరియు సంతృప్తిపై మా ప్రధాన దృష్టి ఉంటుంది. PFL ఒక నిర్మాణాత్మక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది మరియు వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఉంచారు. ([Grievance Redressal - Piramal Finance](#))

**XVI. ఏకైక లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం సంభవించినప్పుడు సెక్యూరిటీలు/ఆస్తి డాక్యుమెంటులను విడుదల చేసే ప్రక్రియ**

ఏకైక / ఉమ్మడి రుణగ్రహీత ఆకస్మికంగా మరణించిన సందర్భంలో, కంపెనీ నామినీ/చట్టపరమైన వారసులకు అసలు ఆస్తి డాక్యుమెంటును తిరిగి ఇస్తుంది.

మరణించిన కస్టమర్ ఒరిజినల్ డాక్యుమెంటును పొందే సందర్భంలో, నామినీ/చట్టపరమైన వారసుల యొక్క కింది డాక్యుమెంటును కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది:

- i. కస్టమర్ మరణ ధృవీకరణ పత్రం
- ii. ప్రస్తుత KYC నిబంధనల ప్రకారం బంధుత్వాన్ని నిరూపించే డాక్యుమెంటులు.
- iii. చట్టబద్ధమైన వారసత్వ ధృవీకరణ పత్రం/ఉత్తరాధికార ధృవీకరణ పత్రం/ అడ్మినిస్ట్రేషన్ లెటర్
- iv. నామినీ/చట్టబద్ధమైన వారసుని ఫోటో ID రుజువు
- v. నామినీ/చట్టబద్ధమైన వారసుని ఫోటో మరియు సంతకం రుజువు
- vi. పత్రాలను స్వీకరించే సమయంలో చట్టబద్ధమైన వారసులందరూ హాజరు కానట్లయితే: కంపెనీ కోరిన ఫార్మాట్లో వారి ప్రతి ఒక్కరి నుండి పవర్ ఆఫ్ అటార్నీ పొందాలి.

**XVII. మైక్రో ఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతల పట్ల ప్రవర్తనపై మార్గదర్శకాలు**

అదనంగా, కంపెనీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (మైక్రో ఫైనాన్స్) లోన్ల కోసం నియంత్రణ ఫ్రేమ్వర్క్ ఆదేశాలు-2022 RBI/DOR/202122/89 DoR.FIN.REC.95 /03.10.038 తేదీ 2022, మార్చి 14 ప్రకారం, ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడిన విధంగా, అనుబంధం 1లో వివరించిన మైక్రో ఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతల పట్ల ప్రవర్తనకు సంబంధించిన ప్రస్తుత మార్గదర్శకాలను కూడా పాటించాలి.

**XVIII. నియమావళి సమక్ష**

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని మరియు యాజమాన్యంలోని వివిధ స్థాయిలలోని ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ పనితీరును ప్రతియేటా సమీక్షిస్తుంది.

## అనుబంధం I

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్ట్రోల్ ఆధారిత నియంత్రణ) ఆదేశాలు-2023లోని అధ్యాయం VII "ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC)" ప్రకారం పీరమల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (పూర్వం పీరమల్ క్యాపిటల్ అండ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్) ("ది కంపెనీ/PFL") రూపొందించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ నియమావళితో పాటు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") వారి RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 తేదీ 2023, అక్టోబర్ 19 నాటి ఆదేశాల మేరకు, కంపెనీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా వారి మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్ల కోసం నియంత్రణ ఫ్రేమ్వర్క్) ఆదేశాలు-2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 తేదీ 2022, మార్చి 14 ప్రకారం క్రింద వివరించిన ప్రవర్తనా నియమావళిని కూడా పాటించాలి.

### లోన్ కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

ఈ కంపెనీ మైక్రో ఫైనాన్స్ లోన్లని అంటే, కుటుంబ వార్షిక ఆదాయం ₹ 3,00,000 వరకు ఉన్న కుటుంబానికి, అంతిమ వినయోగం మరియు దరఖాస్తు, ప్రాసెసింగ్, పంపిణీ పద్ధతిలో సంబంధం లేకుండా, పూచీకత్తు లేని లోన్లను అందిస్తుంది (భౌతిక లేదా డిజిటల్ మార్గాల ద్వారా). కుటుంబం అంటే ఒక వ్యక్తిగత కుటుంబ విభాగం, అనగా భార్యభర్తలు మరియు వారి అవివాహిత పిల్లలు.

ఇంకా, అటువంటి మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్లు రుణగ్రహీత యొక్క ఏదైనా డిపాజిట్ అకౌంట్పై తాత్కాలిక హక్కుతో లింక్ చేయబడవు.

### గుప్తత మరియు గోప్యత

క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలకు (CICలు) కంపెనీ తప్పనిసరిగా కుటుంబ ఆదాయానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని సమర్పించాలి మరియు ఇప్పటికే నివేదించబడిన కుటుంబ ఆదాయానికి మరియు అంచనా వేసిన కుటుంబ ఆదాయానికి మధ్య ఏదైనా వ్యత్యాసానికి గల కారణాలు CICలతో అంచనా వేసిన కుటుంబ ఆదాయాలను అప్డేట్ చేసేముందు రుణగ్రహీత (ల) నుండి ప్రత్యేకంగా నిర్ధారించాలి.

CICలకు సమయానుకూలంగా మరియు ఖచ్చితమైన డేటాను అందించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది మరియు లోన్ల స్థాయికి అనుగుణంగా ఉండేలా వారి వద్ద అందుబాటులో ఉన్న డేటాను ఉపయోగిస్తుంది. అంతేకాకుండా, రుణగ్రహీతల నుండి డిక్లరేషన్, వారి బ్యాంక్ ఖాతా స్టేట్మెంట్లు మరియు స్థానిక విచారణలు వంటి ఇతర వనరుల నుండి కూడా కంపెనీ అదే విషయాన్ని నిర్ధారించాలి.

### వడ్డీ రేటు / పాలసీ

కంపెనీ, మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్ల ధరల నిర్ణయానికి సంబంధించి బోర్డు ఆమోదించిన ఒక విధానాన్ని అమలు చేస్తుంది. ఈ విధానంలో, అన్నింటినీ కలిపిన వడ్డీ రేటును లెక్కించడానికి ఉపయోగించే వడ్డీ రేటు నమూనా/విధానం, నిధుల వ్యయం, రిస్క్ ప్రీమియం మరియు మార్జిన్ వంటి వడ్డీ రేటులోని భాగాల వివరణ, నిర్దిష్ట రుణగ్రహీతల వర్గానికి ప్రతి భాగం యొక్క స్పెర్షిడ్ పరిధి; మరియు మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్లకు వర్తించే వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర అన్ని ఛార్జీలపై ఒక గరిష్ట పరిమితి వంటి అంశాలు ఉంటాయి. మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్లపై వర్తించే వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలు/ఫీజులు అధికంగా ఉండవని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

మైక్రోఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన కీలక వివరాలు, మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్కు సంబంధించిన ఇతర పూచీకత్తురహిత లోన్లు, ఫీజులు వసూలు చేసే ఇతర వివరాలను కలిగి ఉన్న ఒక ప్రాస్పెక్టివ్ రుణగ్రహీతకు

సంబంధించిన వివరాలను కంపెనీ వెబ్‌సైటులో ఉంటుంది. మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్లపై ముందస్తు చెల్లింపుపై జరిమానా ఉండదు.

కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాల్లో, సంబంధిత లోన్ల కోసం జారీ చేసిన ఏదైనా ప్రచురణలలో మరియు దాని వెబ్‌సైట్‌లో మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్లపై వసూలు చేసే కనిష్ట, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లను ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

వడ్డీ రేటులో లేదా ఇతర ఛార్జీలలో ఏదైనా మార్పులను కంపెనీ ముందుగానే రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది మరియు ఈ మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయి.

### **నిబంధనలు, షరతులలో మార్పులతో సహా లోన్ల పంపిణీ**

మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్ల కోసం లోన్ అగ్రిమెంటు యొక్క ప్రామాణిక ఫారం రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ రూపొందిస్తుంది.

కంపెనీ రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో, ఈ క్రింది సమాచారాన్ని కలిగి ఉన్న ఒక లోన్ కార్డును అందించాలి:

- (i) రుణగ్రహీతను స్పష్టంగా గుర్తించే సమాచారం;
- (ii) లోన్ ధరలకు సంబంధించిన సరళీకృత వివరాలు
- (iii) లోన్ కి సంబంధించిన అన్ని ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులు;
- (iv) ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్స్ సహా స్వీకరించిన అన్ని చెల్లింపులకు మరియు తుది రుణ విముక్తికి సంబంధించిన రసీదులు; మరియు
- (v) నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపుల నంబరుతో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు

క్రెడిట్ రహిత ప్రాడక్టుల జారీ రుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతితోనే జరుగుతుందని, అటువంటి ప్రాడక్టులకు సంబంధించిన ఫీజుల వివరాలను లోన్ కార్డులోనే రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

### **సాధారణమైనవి**

కంపెనీ ఏదైనా కార్యాచరణను అవుట్‌సోర్సింగ్ చేయడం వలన దాని బాధ్యతల్లో ఎలాంటి మార్పు ఉండదు, ఇంకా ఈ ఆదేశాలను పాటించే బాధ్యత కంపెనీపైన మాత్రమే ఉంటుంది.

ఉద్యోగుల ప్రవర్తన, వారి నియామకం, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణకు సంబంధించిన ఒక విధానాన్ని కంపెనీ కలిగి ఉండాలి, ఇది నియామకానికి కనీస అర్హతలపై మార్గదర్శకాలను మరియు రోజువారీ కార్యకలాపాలను నిర్వహించడానికి అవసరమైన శిక్షణా సాధనాలను నిర్దేశిస్తుంది. కస్టమర్ల పట్ల ఉద్యోగుల ప్రవర్తనను కూడా వారి కాంపెన్యేషన్ మ్యాట్రిక్స్‌లో తగిన విధంగా చేర్చాలి. అదనంగా, మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్ల యొక్క సంభావ్య రుణగ్రహీతల యొక్క ఆదాయం మరియు ఇప్పటికే ఉన్న లోన్ల గురించి అంచనా / విచారణలపై సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. రుణగ్రహీతలకు అందించే ఏదైనా శిక్షణ ఉచితంగా ఉంటుంది.

### **ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులపై దర్యాప్తు**

కంపెనీ లోన్ గ్రహీతలకు నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపుల నంబరుతో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థకు సంబంధించిన వివరాలను ముందుగానే తెలియజేయాలి.

లోన్ చెల్లింపులకు సంబంధించి ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతలను గుర్తించడానికి, అటువంటి రుణగ్రహీతలతో సంప్రదించడానికి మరియు వారికి అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కార మార్గాల గురించి అవసరమైన మార్గదర్శకత్వం అందించడానికి కంపెనీ ఒక వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయాలి.

రికవరీకి సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కంపెనీ ఒక ప్రత్యేక వ్యవస్థను కలిగి ఉండాలి మరియు ఈ వ్యవస్థ యొక్క వివరాలను లోన్ పంపిణీ చేసే సమయంలో రుణగ్రహీతకు అందించాలి.

కంపెనీ తన ఉద్యోగులు లేదా అవుట్సోర్స్ ఏజెన్సీ ఉద్యోగులచే ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు తాము బాధ్యత వహిస్తామని మరియు తమ దృష్టికి తీసుకువచ్చిన అటువంటి ఏదైనా విషయాలపై సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తామని లోన్ అగ్రిమెంటులో డిక్లరేషన్ ద్వారా/ లేదా దాని వెబ్సైట్ / కార్యాలయాలు / బ్రాంచి ప్రాంగణాల్లో ప్రదర్శించాలి.

### లోన్ల రికవరీ

రుణగ్రహీతలు తిరిగి చెల్లించడంలో ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్నారే లేదో గుర్తించడానికి, అటువంటి రుణగ్రహీతలతో సంప్రదించడానికి మరియు వారికి అందుబాటులో ఉన్న రిసోర్స్ గురించి అవసరమైన మార్గదర్శకత్వం అందించడానికి కంపెనీ ఒక యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది.

అటువంటి లోన్ల రికవరీలను రుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ పరస్పరం నిర్ణయించి నియమించబడిన / కేంద్రంచే నియమించబడిన ప్రదేశంలో చేస్తారు. రుణగ్రహీత రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో నియమించబడిన లేదా కేంద్రంచే నియమించబడిన ప్రదేశంకు రాకపోతే, ఆ వ్యక్తి నివాసంకు లేదా పని చేసే స్థలంకు తిరిగి రావడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బందిని అనుమతించాలి.

కంపెనీ లేదా దాని ఏజెంట్ రికవరీ విషయంలో ఎటువంటి కఠినమైన పద్ధతులను అనుసరించకూడదు మరియు అటువంటి రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు సాధారణంగా బకాయిల రికవరీ కోసం కంపెనీ విధానంలో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను పాటించాలి. కింది వాటిని నిర్ధారించుకోవాలి:

- i. బెదిరింపులు లేదా అసభ్య పదజాలం ఉపయోగించకూడదు
- ii. రికవరీ ఏజెంట్ ఉదయం 9:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత రుణగ్రహీతకు కాల్ చేయకూడదు.
- iii. రికవరీ ఏజెంట్ రుణగ్రహీత యొక్క బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించకూడదు
- iv. రుణగ్రహీతల పేర్లను ప్రచురించకూడదు
- v. రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీతల కుటుంబం / ఆస్తులు / ప్రతిష్ఠకు హాని కలిగించే హింస లేదా ఇతర సాధనాల వాడకం లేదా హాని చేయకూడదు
- vi. లోన్ను తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పరిణామాల గురించి రుణగ్రహీతకు తప్పుదోవ పట్టించేలా రికవరీ ఏజెంట్ వ్యవహరించకూడదు.

రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించుకోవడానికి కంపెనీ ఒక సరైన పరిశీలన ప్రక్రియను కలిగి ఉంది. తాము నియమించుకున్న రికవరీ ఏజెంట్లు తమ ఉద్యోగుల పూర్వాపరాల ధృవీకరణను నిర్వహిస్తున్నారని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

రికవరీ ఏజెంట్ నోటీసు మరియు కంపెనీ నుండి అధికారిక లేఖ యొక్క కాపీని, అతనికి జారీ చేసిన గుర్తింపు కార్డుతో పాటు కలిగి ఉండాలి.

కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో నియామకం చేసిన రికవరీ ఏజెంట్ల వివరణాత్మక జాబితాను నిర్వహిస్తుంది, ఇది క్రమానుగతంగా అప్డేట్ చేయబడుతుంది.