

# న్యాయమైన వ్యవహారాల కోడ్ పై విధానం

వెర్షన్ 1.10

7 ఆగస్టు 2018న జరిగిన బోర్డు సమావేశంలో ఆమోదించబడింది (24<sup>th</sup> అక్టోబర్ 2023న జరిగిన బోర్డు రిస్క్ మేనేజ్మెంట్ కమిటీలో చివరిగా సవరించబడింది)

### ఉపోద్ఘాతం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) సమయనుసారంగా జారీ చేసే మార్గదర్శకాల ఆధారంగా, న్యాయమైన విధానాల పై పాలసీని బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ రూపొందించి ఆమోదించారు. దీనిని కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రజల సమాచారం కోసం ప్రచురించి, వ్యాప్తి చేయాలి.

### (I) రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రక్రియ:

- (a) రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో వుండాలి
- (b) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో ఒక అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్ ఫారమ్తో సమర్పించాల్సిన పత్రాలను సూచిస్తుంది.
- (c) అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం కంపెనీ రసీదు ఇస్తుంది. రుణ దరఖాస్తును పారవేసేసమయ వ్యవధి కూడా రసీదులో సూచించబడుతుంది. కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన వ్యవధిలో సరి చేస్తుంది. అదనపు వివరాలు / పత్రాలు అవసరమైతే, అది వెంటనే వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది.

### (II) రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు:

- (a) రుణగ్రహీతలు చేసిన క్రెడిట్ అప్లికేషన్ యొక్క మూల్యాంకనం సరైన విధంగా ఉందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. మూల్యాంకనం కంపెనీ క్రెడిట్ విధానాలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- (b) వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు లేఖ ద్వారా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్నట్లు స్థానిక భాషలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు అంగీకారాన్ని కొనసాగించాలి. రుణగ్రహీత తన ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులు. రుణం తిరస్కరించబడితే కంపెనీ కూడా రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్లో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీనిపేర్కొనాలి.
- (c) కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణగ్రహీతలకు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేసిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు రుణాల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో అందజేయాలి.

### (III) రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

ఆగస్టు 18, 2023 నాటి న్యాయబద్ధమైన రుణం అందించే అభ్యాసం - రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలపై RBI మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ జనవరి 01, 2024 నుండి అమలులోకి వచ్చే క్రింది మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది.

- (a) రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించినందుకు

జరిమానా విధించబడితే, ఆది 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుందని మరియు అడ్వాన్స్‌లపై విధించే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

- (b) జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీకి వడ్డీ కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
- (c) ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా, జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనదని మరియు లోన్ కాంట్రాక్ట్ యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేకపోవడానికి తగినదై ఉన్నదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- (d) 'వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, సారూప్య నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు వ్యక్తిగతం కాని రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండవని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- (e) రుణగ్రహీతలకు మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్‌లను పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు కూడా రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడతాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- (f) జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దాని కారణం రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడుతుందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- (g) కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్‌లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద కస్టమర్‌కు తెలియపరచడం కోసం జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణాన్ని ప్రచురించాలి.

**(IV) నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ:**

- (a) అటువంటి మంజూరును నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా మంజూరైనరుణాల సకాలంలో పంపిణీని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. కంపెనీకి నోటీసు ఇస్తుంది చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలలో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీత స్థానిక భాషలో అర్థం చేసుకున్నట్లుగా రుణగ్రహీత.
- (b) కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే అమలుచేయబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచాలి.
- (c) రీకాల్ / చెల్లింపును వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం లేదా ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరు రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- (d) కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమై క్యూకు లోబడి లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావాకు తాత్కాలికంగా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించినతర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన దావాలు మరియు సంబంధిత దావాలు పరిష్కరించే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

**(V) సాధారణ:**

- (a) రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).
- (b) రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది
- (c) రుణాల రికవరీ విషయంలో, సంవత్సరాలుగా దాని విధానానికి అనుగుణంగా, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు, అనగా.. బేసి సమయాల్లో (ఉదయం 08:00 గంటలకు పూర్వం మరియు సాయంత్రం 07:00 గంటల తర్వాత), రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కంపెనీ సిబ్బంది తగినంతగా ఉన్నారు. ఖాతాదారులతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి (ఖాతాదారులతో అసభ్యంగా ప్రవర్తించకూడదని సహా) శిక్షణ పొందారు. రుణగ్రహీతతో ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందంలో RBI సర్క్యులర్ నెం. RBI/2008- 09/454 DNBS (PD) CC నం. 139/03.10.001/2008-09 తేదీ 24 ఏప్రిల్ 2009.
- (d) రుణాలు మరియు అడ్వాన్సు మార్గదర్శకాల కోసం RBI కి ఫ్యాక్ట్ ఫ్యాక్టోరింగ్ (KFS) కింద పేర్కొన్న విధంగా రుణాల ధరలపై 'కీ ఫ్యాక్ట్ ఫ్యాక్టోరింగ్'. DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25) రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడానికి సహాయపడటానికి భావి రుణగ్రహీతలందరికీ కూడా అందించబడుతుంది. అటువంటి రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో KFS రాయబడుతుంది మరియు KFS యొక్క విషయాలను రుణగ్రహీతకు వివరించాలి మరియు అతడు/ఆమె దానిని అర్థం చేసుకున్నారని అంగీకారాన్ని పొందాలి.
- (e) 'వార్షిక శాతం రేటు' (APR) కోసం గణన పత్రాన్ని KFS తో పాటు, రుణ కాలపరిమితిపై రుణం యొక్క అమోర్టైజేషన్ షెడ్యూల్లో సహా చేర్చాలి. కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడే అన్ని ఛార్జీలను APR కలిగి ఉంటుంది.

**(VI) మనోవేదనలు:**

కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలు తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో పరిష్కరించబడతాయని నిర్ధారించడానికి డైరెక్టర్ల బోర్డు తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని రూపొందించింది. నవంబర్ 9, 2017 నాటి సర్క్యులర్ ద్వారా జారీ చేయబడిన అవుట్సోర్సింగ్ ఏర్పాట్లపై RBI మార్గదర్శకాల సూచనతో, ఈ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం అవుట్సోర్సింగ్ ఏర్పాట్లకు సంబంధించి స్వీకరించిన ఫిర్యాదులను కూడా కలిగి ఉంటుంది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై కాలానుగుణ సమీక్ష ఉంటుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక క్రమ వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి శ్రీ చరణ్ దీప్ సింగ్ చావ్లా, 02.09.2022న జారీ చేయబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మరియు డిజిటల్ రుణాల మార్గదర్శకాల ప్రకారం ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (GRO)గా నియమితులయ్యారు,

వారు కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలను సంప్రదించవచ్చు

దిగువ అందించిన సంప్రదింపు వివరాలు; మొబైల్: 91 7305963580

ఇమెయిల్ చిరునామా: [gro@tvscredit.com](mailto:gro@tvscredit.com)

ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు / వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం ఎవరి అధికార పరిధిలోకి వస్తుందో అక్కడ వినియోగదారు ఫోర్ట్ గ్లాసిస్, రాజాజీ సాల్వే, చెన్నై 600 001, తమిళనాడులో భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం (డిఎన్బిఎస్) ప్రాంతీయ కార్యాలయంకి చెందిన ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ అప్పీల్ చేయవచ్చు, టెలిఫోన్: 044 25393406, కస్టమర్ ప్రయోజనం కోసం, ఫిర్యాదులపై పై సమాచారం మా బ్రాంచ్లు / వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో ప్రదర్శించబడుతుంది.

### **(VII) వెబ్సైట్ వెళ్లడం**

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఉండాలి.

### **(VIII) వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ రేటు నియంత్రణ:**

కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు ఆమోదించబడిన విధానాలకు అనుగుణంగా వడ్డీ రేటు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను అనుసరిస్తుంది. బోర్డు ఆమోదించిన మరియు ఆమోదించబడిన మరియు వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచిన వడ్డీ రేటు నమూనాను కంపెనీ అనుసరిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క స్థాయిలు దరఖాస్తు ఫారమ్లో బహిర్గతం చేయబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి. వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటు ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.

### **(IX) కంపెనీ ద్వారా పైనాన్స్ చేయబడిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం:**

కంపెనీ రుణగ్రహీతతో రుణ ఒప్పందంలో ఒక బిల్డ్ ఇన్ రీ-పోసషన్ నిబంధనను చేర్చింది, ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, రుణ ఒప్పందం యొక్క షరతులు దీనికి సంబంధించిన నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉంటాయి:

- స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి;
- నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించగల పరిస్థితులు;
- భద్రతను స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;
- ఆస్తి అమ్మకం / వేలం ముందు రుణం తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వాలియైన చివరి అవకాశం గురించి ఒక నిబంధన;

- (e) రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం
- (f) ఆస్తి అమ్మకం / వేలం ప్రక్రియ. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీ రుణగ్రహీతలకు ఉంచబడుతుంది.

**(X) డిజిటల్ రుణాల వేదికల ద్వారా రుణాలు తీసుకోబడ్డాయి**

ఉత్పత్తి/వ్యాపార బృందం తమ ఏజెంట్లుగా డిజిటల్ లెండింగ్ వేదికలను సోర్స్ రుణగ్రహీతలు మరియు/ లేదా బకాయిలను రికవరీ చేసే చోట్, వారు తప్పనిసరిగా కింది సూచనలను పాటించాలి:

- (a) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణాల వేదికల పేర్లు TVSCS వెబ్సైట్లో బహిర్గతం చేయబడతాయి.
- (b) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ రుణాల వేదికలు కస్టమర్ కి ముందస్తుగా వెల్లడించవలసిందిగా నిర్దేశించబడతాయి, TVSCS పేరు ఎవరి తరపున వారు అతనితో సంభాషిస్తున్నారో.
- (c) మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, TVSCS యొక్క లెటర్ హెడ్పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
- (d) రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలుతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల ప్రతిని రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి.
- (e) ఉత్పత్తి/వ్యాపార బృందాలు వారు నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణను నిర్ధారిస్తారు.
- (f) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.
- (g) కూలింగ్ ఆఫ్/లుక్ అప్ పీరియడ్: పంపిణీ తేదీ నుంచి కనీసం 3 రోజుల కూలింగ్ ఆఫ్/లుక్ అప్ పీరియడ్ లో ఎలాంటి పెనాల్టీ లేకుండా అసలు, తగిన వార్షిక శాతం రేటు (APR) చెల్లించడం ద్వారా డిజిటల్ లోన్ నుంచి నిష్క్రమించడానికి కస్టమర్ కు స్పష్టమైన ఆప్షన్ ఇవ్వాలి.

**(XI) మైక్రోఫైనాన్స్ వినియోగదారులకు రుణాలు**

- మైక్రోఫైనాన్స్ వినియోగదారులకు రుణాలు అందించబడిన పక్షంలో, ఈ క్రింది ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి;
- (a) ఎఫ్పిసి సంస్థ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలలో ప్రదర్శించబడుతుంది. రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన సందర్భంలో, ఎఫ్పిసి రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో జారీ చేయాలి.
- (b) రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రామాణిక రూపం ఉండేలా న్యాయ బృందం నిర్ధారిస్తుంది.



(c) రుణగ్రహీతకు రుణం కార్డు అందించబడుతుంది, ఇది క్రింది వాటిని కలిగి ఉంటుంది:

- i. రుణగ్రహీతను తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం
- ii. ధరపై సరళీకృత ఫ్యాక్ట్ షీట్
- iii. రుణానికి జోడించబడిన అన్ని ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులు
- iv. స్వీకరించిన వాయిదాలు మరియు చివరి డిస్కార్డ్ తో సహా అన్ని రీపేమెంట్లకు కంపెనీ ద్వారా రసీదులు
- v. ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క వివరాలు, కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్ తో సహా \
- vi. నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తుల జారీ రుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతితో ఉంటుంది మరియు అటువంటి ఉత్పత్తులకు రుసుము నిర్మాణం లోన్ కార్డ్ లోనే రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.

(d) లోన్ కార్డ్ లోని అన్ని ఎంట్రీలు రుణగ్రహీతకి అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి మరియు న్యాయ బృందంచే తనిఖీ చేయబడాలి.

(e) కంపెనీ తన ఉద్యోగులు లేదా ఔట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ యొక్క ఉద్యోగులు ఏదైనా అనుచితమైన ప్రవర్తనకు బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందని మరియు దాని వినియోగదారులకు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందించాలని కంపెనీ ఇందుమూలంగా ప్రకటించింది. మైక్రోఫైనాన్స్ వినియోగదారుల కోసం రుణ ఒప్పందంలో డిక్లరేషన్ ను కూడా సక్రమంగా క్యాప్పర్ చేసినట్లు న్యాయ బృందం నిర్ధారిస్తుంది.

(f) సేకరణ/కస్టమర్ సేవల బృందం కూడా రుణగ్రహీతలను గుర్తించడం/సహాయంచేయడం, తిరిగి చెల్లింపు సంబంధిత ఇబ్బందులను ఎదుర్కొంటుంది, అటువంటి రుణగ్రహీతలతో సంబంధం కలిగి ఉండటం మరియు అందుబాటులో ఉన్న ఆశ్రయం గురించి వారికి అవసరమైన మార్గదర్శకత్వం అందించడం.

(g) రుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ పరస్పరం నిర్ణయించుకున్న నియమించబడిన/కేంద్ర నిర్దేశిత స్థలంలో రికవరీ చేయబడుతుంది. ఏది ఏమైనప్పటికీ, రుణగ్రహీత రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో నియమించబడిన/కేంద్రంగా నియమించబడిన స్థలంలో కనిపించకపోతే రుణగ్రహీత నివాసం లేదా పని స్థలంలో రికవరీ చేయడానికి ఫీల్డ్ స్టాఫ్ అనుమతించబడతారు.

(h) సేకరణలు/రిస్క్ కంట్రోల్ యూనిట్ (ఆర్ సీయు) బృందం వారిచే నిమగ్నమైన రికవరీ ఏజెంట్లు తమ ఉద్యోగుల పూర్వపరాల ధృవీకరణను నిర్వహించేలా చూసుకోవాలి, ఇందులో పోలీసు ధృవీకరణ ఉంటుంది. సేకరణలు/ఆర్ సీయు బృందం కాంట్రాక్టుల పునరుద్ధరణ సమయంలో పునరుద్ధరణ ఏజెంట్ల పూర్వపరాల రీ-వెరిఫికేషన్ నిర్వహించబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది.

(i) సేకరణ కార్యనిర్వాహకులు మరియు/లేదా రికవరీ ఏజెంట్లు పైన పేరా IV (సి) క్రింద పేర్కొన్న విధంగా రికవరీ పట్ల కఠినమైన పద్ధతులను ఆశ్రయించకూడదు. ఇంకా రికవరీ సంబంధిత విషయాల కోసం మైక్రోఫైనాన్స్ కస్టమర్లను సంప్రదించడానికి/కాలింగ్ చేయడానికి సమయం ఉదయం 09:00 నుండి సాయంత్రం 06:00 వరకు పరిమితం చేయబడుతుంది.

(j) రికవరీ సంబంధిత ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం మెకానిజం రుణం పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది. రుణ ఒప్పందంలో వివరాలు సక్రమంగా సంగ్రహించబడ్డాయని న్యాయ బృందం నిర్ధారిస్తుంది.

(k) నోటీసు మరియు తగిన అధికారాన్ని నిర్ధారించడానికి, సేకరణ బృందం రికవరీ ప్రక్రియను ప్రారంభించేటప్పుడు రుణగ్రహీతకు రికవరీ ఏజెంట్ల వివరాలను అందించాలని నిర్ధారిస్తుంది. రికవరీ ఏజెంట్ నోటీసు కాపీని మరియు

కంపెనీ లేదా ఏజెన్సీ ద్వారా అతనికి జారీ చేసిన గుర్తింపు కార్డుతో పాటు కంపెనీ నుండి అధికార లేఖను తీసుకువెళ్ళాలి. నోటీసు మరియు అధికార లేఖలో, ఇతర వివరాలతోపాటు, రికవరీ ఏజెన్సీ మరియు కంపెనీ సంప్రదింపు వివరాలు కూడా ఉంటాయి.

- (I) రికవరీ ప్రక్రియ సమయంలో కంపెనీ ద్వారా రికవరీ ఏజెన్సీని మార్చినప్పుడు,
  - i. సేకరణ బృందం మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి,
  - ii. కొత్త ఏజెంట్ తన గుర్తింపు కార్డుతో పాటు నోటీసు మరియు అధికార లేఖను తీసుకువెళ్ళాలి. నోటీసు మరియు అధికార లేఖలో, ఇతర వివరాలతోపాటు, రికవరీ ఏజెన్సీ మరియు కంపెనీ సంప్రదింపు వివరాలు కూడా ఉంటాయి. కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న రికవరీ ఏజెన్సీల యొక్క తాజా వివరాలను కంపెనీ వెబ్సైట్లో సక్రమంగా హోస్ట్ చేసినట్లు సేకరణ బృందం నిర్ధారిస్తుంది.
- (m) రుణగ్రహీత యొక్క ఆవశ్యకతకు అనుగుణంగా తిరిగి చెల్లించే కాలవ్యవధి (వారపు, పక్షం రోజులు, నెలవారీతో పాటు) సౌలభ్యం అందించబడుతుంది.

### (XII) బంగారు ఆభరణాల తాకట్టుపై రుణం ఇవ్వడం

బంగారంపై రుణం ఇవ్వడానికి బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ మరియు వేలం పాలసీ ఎప్పటికప్పుడు RBI జారీ చేసే నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంచబడుతుంది.

దిగువ వాటికి సంబంధించిన క్రమబద్ధీకరణ ఆవశ్యకతలు ఇతర విషయాలలో ఖచ్చితంగా నిర్ధారించబడతాయి;

- (a) RBI నిర్దేశించిన KYC మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉన్నాయని నిర్ధారించడానికి మరియు ఏదైనా రుణాన్ని అందించే ముందు కస్టమర్లపై తగు సావధానత నిర్వహించబడినట్లు నిర్ధారించడానికి తగిన చర్యలు.
- (b) అందుకున్న ఆభరణాల కోసం సరైన విశ్లేషణ విధానం.
- (c) బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యాన్ని సంతృప్తి పరచడానికి అంతర్గత వ్యవస్థలు.
- (d) ఆభరణాలను సురక్షిత కస్టడీలో భద్రపరచడానికి తగిన వ్యవస్థలు, వ్యవస్థలను నిరంతరం కొనసాగే ప్రాతిపదికన సమీక్షించడం, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం మరియు విధివిధానాలు ఖచ్చితంగా పాటించబడుతున్నాయని నిర్ధారించడానికి అంతర్గత ఆడిటర్లచే ఎప్పటికప్పుడు తనిఖీ చేయబడటం. ఆభరణాలను నిల్వ చేయడానికి తగిన సదుపాయం లేని శాఖల ద్వారా బంగారు రుణాలు అందించబడవు.
- (e) తాకట్టుగా అంగీకరించబడిన ఆభరణాలు తగిన విధంగా బీమా చేయబడాలి.
- (f) తిరిగి చెల్లించని పక్షంలో రుణగ్రహీతకు తగిన ముందస్తు నోటీసుతో పారదర్శక వేలం ప్రక్రియ. ఆసక్తుల వైరుధ్యం ఉండకూడదు మరియు సమూహ కంపెనీలు మరియు సంబంధిత సంస్థలతో సహా వేలం సమయంలో జరిగే అన్ని లావాదేవీలలో ఏ సంబంధం ఉండదని వేలం ప్రక్రియ నిర్ధారించాలి.
- (g) వేలం గురించి కనీసం రెండు వార్తాపత్రికలలో, ఒకటి దేశీయ భాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో, ప్రకటనలు జారీ చేయడం ద్వారా ప్రజలకు తెలియజేయబడాలి.
- (h) నిర్వహించబడే వేలంలో TVSCS పాల్గొనకూడదు.
- (i) తాకట్టు పెట్టిన బంగారం బోర్డు ఆమోదించిన వేలందారుల ద్వారా మాత్రమే వేలం వేయబడాలి.
- (j) రుణం/క్రెడిట్ విధానం అనేది సమీకరణ, అమలు మరియు ఆమోదం యొక్క విధులను వేరు చేయడంతో



సహా మోసాన్ని ఎదుర్కోవడానికి ఏర్పాటు చేయాల్సిన వ్యవస్థలు మరియు విధానాలను కవర్ చేస్తుంది.

**(XIII) విధానం సమీక్ష**

ఈ విధానాన్ని ఎప్పటికప్పుడు సవరించే హక్కు కంపెనీకి ఉంది. ప్రమాద నిర్వహణ కమిటీ అవసరమని భావించగల అటువంటి వ్యవధిలో (కానీ కనీసం వార్షిక ప్రాతిపదికన అయినా) ఈ విధానం సమీక్షించబడుతుంది మరియు విధానంలో ఏవైనా మార్పులను కమిటీ ఆమోదించాలి.

\*\*\*\*\*