ARKA FINCAP LIMITED
2504, ONE LODHA PLACE, SENAPATI BAPAT MARG, LOWER PAREL - 400013

2025

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

పాలసీ డాక్యుమెంట్ – 009

అర్క ఫిన్‌క్యాప్ లిమిటెడ్

వర్షన్ నం. 7.0, జనవరి 27, 2025 నాడు ఆమోదించబడింది

009 - ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై పాలసీ

చర్య	సంస్థ	సంతకము
సృష్టించినది	నిబద్ధత	
సమీక్షించినది	ఆపరేషన్స్, ప్రోడక్ట్ మరియు సీఈఓ	
ఆమోదించినది	ఆర్ఎంసి	
ఆమోదించినది	బోర్డు	
విడుదల తేది	జనవరి 27, 2025	
వర్షన్	7.0	

విషయాలు

సెక్షన్	**వివరాలు**
1	పరిచయము
2	ఋణాల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్
3	**ఋణము మదింపు మరియు నియమాలు/నిబంధనలు**
4	ఋణ ఖాతాలలో జరిమానా చార్జీలు
5	నియమాలు మరియు నిబంధనలలో మార్పులతో సహా ఋణాల పంపిణీ
6	ఋణాల తిరిగిచెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ పై చరాస్తి / స్థిరాస్తి దస్తావేజుల విడుదల
7	బకాయిల వసూలు
8	సమాచార గోప్యత
9	అధిక వడ్డీ నియంత్రణ
10	డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫార్మ్స్ పై అందించబడిన ఋణాలు
11	బంగారు ఆభరణాల తనఖాపై ఋణాలు అందించబడిన సందర్భములో అదనపు నిబంధనలు
12	ఫైనాన్స్ వాహనాల పునః-స్వాధీనము
13	సమస్యా పరిష్కార యంత్రాంగము (జిఆర్ఎం)
14	ఆవర్తన సమీక్ష

1. పరిచయము

కంపెనీ తన వినియోగదారులతో వ్యవహరించే సమయములో ఉత్తమ ఆచరణల సమకాలీకరణను సాధించే లక్ష్యముతో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("ఎఫ్‌పిసి") ని అర్క ఫిన్‌క్యాప్ లిమిటెడ్ ("ఏఎఫ్ఎల్" / "కంపెనీ") రూపొందించింది. ఇది వినియోగదారుల పట్ల ఏఎఫ్ఎల్ యొక్క ప్రయత్నము. ఇందులో వారు వ్యాపారము నిర్వహించే కమ్యూనిటీల పట్ల నిబద్ధత ఉంటుంది మరియు ఆ వ్యాపారాలు అత్యధిక చట్టపరమైన మరియు నైతిక ప్రమాణాలను అనుసరించి నిర్వహించబడతాయి అని నిర్ధారించే ఒక బాధ్యత కూడా ఉంటుంది.

ఈ ఫెయిర్ లెండింగ్ ప్రాక్టీసెస్ మార్కెటింగ్, ఋణ మూలము, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు సేకరణ కార్యకలాపాలతో సహా కార్యాచరణల అన్ని అంశాలకు వర్తిస్తాయి. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ పట్ల ఏఎఫ్ఎల్ యొక్క నిబద్ధత, ఉద్యోగ జవాబుదారీతనము, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, శిక్షణ మరియు సాంకేతికతల రూపములో ప్రదర్శించబడుతుంది. ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఏఎఫ్ఎల్ ద్వారా అందించబడే/అందించబడబోయే అన్ని వర్గాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తాయి. ఇతర విషయాలతో పాటు ఎఫ్‌పిసి ఒక ఋణము యొక్క నియమాలు మరియు నిబంధనలపై తగిన బహిర్గతాలు మరియు ఒక బలవంతం-లేని రికవరీ పద్ధతిని అవలంబించడం పై సాధారణ సిద్ధాంతాలను కవర్ చేస్తుంది.

ఎఫ్‌పిసి యొక్క సారాంశము ఈ క్రింది విషయాలలో ఉంటుంది మరియు ఏఎఫ్ఎల్ వాటిని అనుసరించుటకు పాటుపడుతుంది:

- వినియోగదారులతో వ్యవహరించే సమయములో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ మరియు పారదర్శకతను నిర్ధారించడము మరియు ఎప్పటికప్పుడు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ పై ఆర్‌బిఐ/చట్టబద్ధమైన మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండడము;
- ఉత్పత్తిని అర్థంచేసుకోవడము, ఋణాల కొరకు దరఖాస్తు చేయడము, సూచిత నిర్ణయాన్ని తీసుకోవడము, నియమాలు మరియు నిబంధనల గురించి వారికి అవగాహన కలిగించడములో వినియోగదారులకు సహకరించడము;
- కులము, మతము లేదా భాష ఆధారంగా వినియోగదారుల పట్ల వివక్ష చూపకుండా ఉండడము.
- వినియోగదారులతో ఏవైనా వివాదాలు లేదా విబేధాలను పరిష్కరించుటకు చిత్తశుద్ధితో ప్రయత్నించుటకు;
- ఋణగ్రహీతలతో వ్యవహరించడములో పారదర్శకత;
- అన్ని నియంత్రణ ఆవశ్యకతలకు చిత్తశుద్ధితో కట్టుబడి ఉండుటకు
- వినియోగదారుడి నమ్మకాన్ని పెంచుటకు మరియు వారికి మద్దతు ఇచ్చుటకు; మరియు
- ఏఎఫ్ఎల్ యొక్క పాలసీలు మరియు ఆచరణల కింద మరియు నాన్-బ్యాంకింగ్ ఆర్థిక సంస్థల (ఎన్‌బిఎఫ్‌సి) కొరకు ఆర్‌బిఐ ద్వారా నిర్దేశించబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కు సంబంధించిన భారత చట్టాలకు సంబంధించి సమ్మతులను నిర్ధారించడము.

2. **ఋణాల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:**

i) ఋణగ్రహీతకు జరిపే అన్ని సంప్రదింపులు ఇంగ్లీష్ భాషలో అందించబడతాయి మరియు ఒకవేళ ఋణగ్రహీత అభ్యర్థిస్తే, ఋణగ్రహీత అర్థంచేసుకునే భాషలో వివరించబడతాయి.

ii) ఒకవేళ, ఋణగ్రహీత ఇంగ్లీష్ భాషలో మాట్లాడలేకపోతే, ఋణగ్రహీత దరఖాస్తు పత్రములోని నియమాలు మరియు నిబంధనలను అర్థంచేసుకున్నారని మరియు వాటికి కట్టుబడి ఉంటారని ప్రాంతీయ భాషలో ఒక లేఖను అందిస్తారు. అంతేకాకుండా, ఒకవేళ ఋణగ్రహీత తన బొటనవేలి ముద్రను ఉపయోగిస్తే లేదా ఇంగ్లీషు కాకుండా వేరే భాషలో సంతకం చేస్తే, దానికి సంబంధించి అతను ఒక అండర్‌టేకింగ్ అందిస్తారు.

iii) దరఖాస్తు పత్రములో ఇతర ఎన్‌బిఎఫ్‌సిల ద్వారా అందించబడే నియమాలు మరియు నిబంధనలతో అర్థవంతంగా పోల్చగలిగే మరియు ఋణగ్రహీత సూచిత నిర్ణయాన్ని తీసుకోగలిగే ఋణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తులను ప్రభావితం చేసే సమాచారం ఉంటుంది మరియు ఋణగ్రహీత సబ్మిట్ చేయవలసిన దస్తావేజులను సూచిస్తుంది. ప్రక్రియలో భాగంగా, ఏఎఫ్ఎల్ వినియోగదారుడు సూచిత నిర్ణయం తీసుకోగలిగే విధంగా వారికి సందర్భానుసారంగా టర్మ్ షీట్ / దరఖాస్తులతో సహా ప్రాసెసింగ్ కొరకు చెల్లించవలసిన ఫీజు/చార్జీలు, ఒకవేళ ఉంటే, దరఖాస్తు అంగీకరించబడని సందర్భములో తిరిగి ఇవ్వబడే అటువంటి ఫీజు మొత్తము, ముందస్తు-చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు వినియోగదారుడి ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే మరేదైనా ఇతర విషయము వంటి అవసరమైన సమాచారాన్ని అంతటిని అందిస్తుంది.

iv) సంబంధిత ఉత్పత్తుల వివరాలతో కలిపి, ఋణగ్రహీతకు మంజూరు, పంపిణీ మరియు ఋణము యొక్క ముగింపు వరకు ఉన్న అన్ని ప్రక్రియల వివరాల గురించి వివరించాలి.

v) వినియోగదారుడికి అతని అవసరాలకు తగినట్లుగా ఉండే ఋణాల గురించి తెలుసుకొనుటకు కార్యాలయము మరియు అతను సంప్రదించగలిగే వ్యక్తుల పేర్లు మరియు ఫోన్ నంబర్ల గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

vi) ఏఎఫ్ఎల్ ఋణ దరఖాస్తులు ఆమోదించబడే టైమ్ ఫ్రేమ్ ను సూచిస్తుంది, దీని గురించి అక్నాలెడ్జ్మెంట్ / టర్మ్ షీట్ లేదా అటువంటి దస్తావేజులో సూచించబడుతుంది.

vii) ఏఎఫ్ఎల్ ఋణము పై వడ్డీని ఋణము పంపిణీ చేయబడిన అంటే నిధుల బదిలీ తేదీ నుండి లేదా వినియోగదారుడికి / వినియోగదారుడి తరఫున మూడవ పార్టీకి చెక్/ఇన్స్ట్రుమెంట్ అందజేయబడిన తేదీ నుండి విధిస్తుంది, సందర్భానుసారంగా.

viii) ఏఎఫ్ఎల్ ఋణము బాకీ ఉన్న కాలానికి మాత్రమే వడ్డీని విధిస్తుంది.

ix) ఒకవేళ ఏఎఫ్ఎల్ అడ్వాన్స్ ఈఎంఐ(లు) తీసుకుంటే, అప్పుడు అటువంటి అడ్వాన్స్ ఈఎంఐ(లు) లెక్కించబడిన తరువాత వడ్డీ విధించబడుతుంది.

3. ఋణము మదింపు, నియమాలు మరియు నిబంధనలు మరియు మంజూరు

i) ఏఎఫ్ఎల్ ఋణగ్రహీతకు ఇంగ్లీషు లేదా ప్రాంతీయ భాష / ఋణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే మరియు ధృవీకరించిన భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా ఋణ దరఖాస్తు పత్రము యొక్క స్థితిని గురించి మంజూరు లేఖ ఉపయోగించి లేదా మరొకవిధంగా తెలియజేస్తుంది. ఋణము మంజూరు విషయములో, మంజూరు లేఖలో మంజూరు చేయబడే ఋణము మొత్తము, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు సంబంధిత దరఖాస్తు విధానములతో సహా నియమాలు మరియు నిబంధనలు ఉంటాయి.

ii) ఋణగ్రహీత ద్వారా తెలియజేయబడిన నియమాలు మరియు నిబంధనల అంగీకారాన్ని ఏఎఫ్ఎల్ తన రికార్డ్స్ లో భద్రపరుస్తుంది మరియు దాని కాపీని ఋణగ్రహీత అభ్యర్థన మేరకు వారికి అందజేయబడుతుంది.

iii) ఏఎఫ్ఎల్ నెలవారి/త్రైమాసిక/వార్షిక వడ్డీ రేటుతో (సందర్భానుసారంగా) సహా షరతుల గురించి మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతి గురించి ఋణగ్రహీతకు ఇంగ్లీషు లేదా ప్రాంతీయ భాష / ఋణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే మరియు ధృవీకరించిన భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా ఋణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది మరియు ఋణగ్రహీతచే ఈ నియమాలు మరియు నిబంధనల అంగీకారాన్ని తన రికార్డులలో భద్రపరుస్తుంది.

iv) ఏఎఫ్ఎల్, ఋణ ఒప్పందములో పేర్కొనబడిన అన్ని ఎన్‌క్లోజర్స్ తో సహా ఋణ ఒప్పందము యొక్క ఒక కాపీని ఋణ ఒప్పందాన్ని ఇంగ్లీషులో కాని లేదా ఋణగ్రహీత అర్థంచేసుకోగలిగే మరేదైనా భాషలో అందిస్తుంది.

v) ఋణగ్రహీత ద్వారా ఇదివరకు వెల్లడించబడని, కొత్త సమాచారము ఏదైనా తనకు తెలిసిన సందర్భములో ఏఎఫ్ఎల్ ఋణ ఒప్పందము యొక్క నియమాలు మరియు నిబంధనలలో అందించబడిన ఉద్దేశాల కొరకు మినహా ఋణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు. ఒకవేళ వినియోగదారుడు పర్యావరణము, ప్రజా ఆరోగ్యము, భద్రతలకు హానికరమైన కార్యకలాపాలలో నిమగ్నము అయినట్లు, వర్తించే జాతీయ, రాష్ట్ర మరియు స్థానిక లేబర్ చట్టాలకు సమ్మతి పట్ల నిబద్ధత లేకపోతే; పోటీ వేతనాల చెల్లింపుకు మరియు ఉద్యోగులకు ప్రయోజనాలను అందించుటకు మద్ధతు ఇవ్వకపోతే మరియు జాతీయ మరియు స్థానిక చట్టాలను అనుసరించి ఒక సురక్షితమైన మరియు ఆరోగ్యకరమైన పనిప్రదేశాన్ని అందించకపోతే; లేదా నిధులు బాల లేదా నిర్బంధ కార్మికుల కొరకు వినియోగించబడ్డాయని కనుగొనబడితే, ఋణ దరఖాస్తు తిరస్కరించబడుతుంది.

vi) ఏఎఫ్ఎల్ ఒక మంజూరు లేఖ లేదా మరొకవిధంగా, ఋణ మొత్తము, వినియోగదారులు చెల్లించవలసిన జరిమానా చార్జీలు, నియమాలు మరియు నిబంధనలు మరియు ఏఎఫ్ఎల్ ద్వారా అందించబడిన క్రెడిట్ ను పాలించే ఇతర హెచ్చరికలు, లావాదేవి దృష్టికోణము నుండి సంబంధించిన ఇతర సమాచారము మరియు ప్రమేయం ఉన్న ఇతర పార్టీల గురించి వినియోగదారుడికి వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది.

vii) అన్ని ఫీజులు/చార్జీలు/వడ్డీ పరస్పర ఒప్పందము ప్రకారము చెల్లించబడుతుంది. ఆలస్య చెల్లింపు కొరకు విధించబడే జరిమానా చార్జీల గురించి, ఒకవేళ ఉంటే, ఏఎఫ్ఎల్ మంజూరు లేఖ మరియు ఋణ ఒప్పందములో స్పష్టంగా పేర్కొంటుంది.

viii) ఈక్వేటెడ్ వాయిదా ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేట్ పర్సనల్ లోన్స్[1] విషయములో, ఈ క్రింది అదనపు నియమాలకు కట్టుబడి ఉండాలి:

- తిరిగిచెల్లింపు వాయిదా మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండిటిలో మార్పుకు దారితీసే ఋణముపై బెంచ్‌మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు యొక్క సంభావ్య ప్రభావము గురించి మంజూరు సమయములో ఋణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. ఆ తరువాత, పై కారణంగా తిరిగిచెల్లింపు వాయిదా / కాలపరిమితి లేదా రెండిటిలో ఏదైనా పెంపు ఉంటే, దాని గురించి తగిన మాధ్యమాల ద్వారా ఋణగ్రహీతకు వెంటనే తెలియజేయబడుతుంది.
- వడ్డీ రేట్ల రీసెట్ సమయములో, ఫిక్స్డ రేటుకు మారేందుకు మరియు తిరిగిచెల్లింపు వాయిదా / కాలపరిమితి / ఇతరముల పొడిగింపుల మధ్యం ఎంపిక కొరకు ఐచ్ఛికాలు, కంపెనీ యొక్క వడ్డీ రేటు పాలసీని అనుసరించి ఋణగ్రహీతకు అందజేయబడతాయి.
- ఋణాలను ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ రేటుకు మారడానికి వర్తించే చార్జీలు మరియు పై ఎంపికల అనువర్తనానికి సంబంధించిన మరేదైనా ఇతర సర్వీస్ చార్జీలు / పాలనా ఖర్చుల గురించి మంజూరు లేఖలో మరియు అటువంటి చార్జీలు / ఖర్చుల సవరణ సమయములో కూడా కంపెనీ ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు పారదర్శకంగా వెల్లడించబడుతుంది.
- ఋణగ్రహీతలకు, అనుగుణమైన మాధ్యమాల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసిక ముగింపు సమయములో, కనిష్టంగా, ఆ తేదీ వరకు వసూలు అయిన అసలు మరియు వడ్డీ మొత్తాల లెక్కింపు, ఈఎంఐ మొత్తము, మిగిలిన ఈఎంఐలు మరియు వార్షికంగా లెక్కించబడే వడ్డీ / మొత్తం ఋణ కాలపరిమితి కొరకు ఆన్యువల్ పర్సెంటేజ్ రేట్ (ఏపిఆర్) లను లెక్కించే ఒక స్టేట్మెంట్ ను షేర్ / యాక్సెస్ ఇవ్వడము. స్టేట్మెంట్స్ సాధారణంగా మరియు ఋణగ్రహీత సులభంగా అర్థంచేసుకునే విధంగా ఉన్నాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

ix) ఏఎఫ్ఎల్ పూచీకత్తు సృష్టి దస్తావేజులు / ఒప్పందాల కాపీలను ప్రతి పూచీకత్తు సృష్టి దస్తావేజులు/ఒప్పందము యొక్క ప్రతి అనుబంధము యొక్క ఒక కాపీతో సహా ఋణగ్రహీతకు, ఇంగ్లీషు లేదా ప్రాంతీయ భాష / లేదా ఋణగ్రహీత అర్థంచేసుకునే భాషలో అనుబంధాలతో సహా ఋణ ఒప్పందము అమలు సమయములో అందజేస్తుంది.

4. ఋణ ఖాతాలలో జరిమానా చార్జీలు

i) ఋణగ్రహీతచే ఋణ ఒప్పందము యొక్క మెటీరియల్ నియమాలు మరియు నిబంధనలకు నిబద్ధత-లేకపోవడం కొరకు జరిమానా విధించబడినప్పుడు, దానిని 'జరిమానా చార్జీలు' గా పరిగణిస్తారు మరియు అడ్వాన్సులపై విధించబడిన వడ్డీ రేటుకు చేర్చబడే 'జరిమానా వడ్డీ' గా విధించబడదు. జరిమానా చార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే, ఇటువంటి చార్జీలపై ఎలాంటి అదనపు వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది ఋణ ఖాతాలో వడ్డీని లెక్కించే సాధారణ పద్ధతులను ప్రభావితం చేయదు.

[1] Personal Loans shall be as defined in the RBI circular No. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 on "XBRL Returns – Harmonization of Banking Statistics" dated January 04, 2018.

ii) కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు అదనపు అంశాన్ని ప్రవేశపెట్టదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలకు ఉద్దేశం మరియు ప్రయోజనాలు రెండిటి పరంగా నిబద్ధతను నిర్ధారిస్తుంది.

iii) జరిమానా చార్జీల పరిమాణము సహేతుకంగా ఉంటుంది మరియు ఒక నిర్దిష్ట ఋణము/ ఉత్పత్తి వర్గములో వివక్షత లేకుండా ఋణ ఒప్పందము యొక్క మెటీరియల్ నియమాలు మరియు నిబంధనలకు కట్టుబడి-లేకపోవడముతో అనుగుణంగా కొలవబడుతుంది.

iv) వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కొరకు, వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీతల కొరకు మంజూరు చేయబడిన సందర్భములో జరిమానా చార్జీలు వ్యక్తులు-కాని ఋణగ్రహీతలచే మెటీరియల్ నియమాలు మరియు నిబంధనలకు కట్టుబడి-లేకపోవడం కొరకు వర్తించే జరిమానా చార్జీల కంటే అధికంగా ఉండవు.

v) జరిమానా చార్జీల పరిమాణము మరియు కారణాన్ని కంపెనీ తన వెబ్సైట్ పై డిస్ప్లే చేయడముతోపాటు వినియోగదారులకు ఋణ ఒప్పందము మరియు కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్మెంట్ (కేఎఫ్ఎస్) లో, వర్తించే విధంగా, స్పష్టంగా వెల్లడిస్తుంది.

vi) ఋణము యొక్క మెటీరియల్ నియమాలు మరియు నిబంధనలకు కట్టుబడి-లేకపోవడం కొరకు ఋణగ్రహీతలకు రిమైండర్స్ పంపించబడిన సందర్భములో, వర్తించే జరిమానా చార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. అంతేకాకుండా, జరిమానా చార్జీల విధింపు మరియు దానికి గల కారణము కూడా వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది.

5. **నియమాలు మరియు నిబంధనలలో మార్పులతో సహా ఋణాల పంపిణీ**

i) ఏఎఫ్ఎల్ వినియోగదారుడికి ఇంగ్లీష్ లేదా ప్రాంతీయ భాష/ఋణగ్రహీత అర్థంచేసుకోగలిగే భాషలో పంపిణీ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ చార్జీలు, ముందస్తుచెల్లింపు చార్జీలు మొదలైనవాటితో కలిపి నియమాలు మరియు నిబంధనలలో మార్పుల గురించి నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు చార్జీలలో మార్పు భావిసూచకంగా మాత్రమే ప్రభావం చూపుతాయి మరియు దీనికి సంబంధించి ఒక తగిన షరతు ఋణ ఒప్పందములో పొందుపరచబడాలి.

ii) ఒప్పందము కింద చెల్లింపును రీకాల్/వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయము ఋణ ఒప్పందము ప్రకారము ఉంటుంది.

6. [2]**ఋణాల తిరిగిచెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ పై చరాస్తి / స్థిరాస్తి దస్తావేజుల విడుదల**

iii) బకాయిలు అన్ని తిరిగిచెల్లించబడినప్పుడు లేదా ఋణము యొక్క బాకీ మొత్తము అంతా వసూలు అయినప్పుడు ఋణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా ఏఎఫ్ఎల్ కు ఉన్న చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక

[2] Applicable to all cases where release of original movable / immovable property documents falls due on or after December 1, 2023.

హక్కుకు లోబడి ఏఎఫ్ఎల్ అన్ని పూచీకత్తులను విడుదల చేస్తుంది. అంతేకాకుండా, ఒకవేళ ఇటువంటి హక్కు వినియోగించబడుటకు సెట్ ఆఫ్ చేయబడితే, ఋణగ్రహీతకు దాని గురించి మిగిలిన క్లెయిమ్స్ మరియు ఏఎఫ్ఎల్ సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ చేయబడే వరకు/చెల్లించబడేవరకు పూచీకత్తులను నిలిపి ఉంచుకునేందుకు అర్హత కలిగి ఉండే నిబంధనల గురించి తెలుపుతూ ఒక నోటీసు ఇవ్వాలి.

iv) ఏఎఫ్ఎల్ అసలైన అన్ని చరాస్తి/స్థిరాస్తి దస్తావేజులను ఋణము యొక్క పూర్తి తిరిగిచెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ జరిగిన 30 రోజులలోపు విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీతో రిజిస్టర్ అయిన చార్జీలను తొలగిస్తుంది.

v) అసలైన చరాస్తి / స్థిరాస్తి దస్తావేజులను ఋణ ఖాతా ఉన్న శాఖ నుండి కాని లేదా ఏఎఫ్ఎల్ యొక్క ఇతర కార్యాలయము నుండి కాని, అతని/ఆమె ప్రాధాన్యతను అనుసరించి, సేకరించుకునే ఎంపిక ఋణగ్రహీతకు ఇవ్వబడుతుంది.

vi) అసలైన చరాస్తి / స్థిరాస్తి దస్తావేజులను తిరిగి ఇచ్చే సమయము మరియు ప్రదేశము ప్రభావ తేదీ నాడు లేదా ఆ తరువాత జారీ చేయబడిన ఋణ మంజూరు లేఖలలో పేర్కొనబడి ఉంటుంది.

vii) ఏకైక ఋణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి ఋణగ్రహీతల ఆకస్మిక మరణము సంభవించిన సంఘటనలో, అసలైన చరాస్తి / స్థిరాస్తి దస్తావేజులను చట్టబద్ధమైన వారసులకు తిరిగి ఇచ్చేందుకు ఈ క్రింది విధానము అనుసరించబడుతుంది -

చట్టబద్ధమైన వారసుల నుండి దస్తావేజులకు మద్దతుగా మరణ ధృవీకరణపత్రము, చట్టబద్ధమైన వారసుల ధృవీకరణపత్రము, విల్లు, వారసత్వ ధృవీకరణపత్రము లేదా సమర్థ అధికార పరిధి న్యాయస్థానము యొక్క ఆదేశము వంటి కాపీలు/ధృవీకరణ పత్రాలతో సహా ఋణగ్రహీత/సహ-ఋణగ్రహీత/ల మరణము గురించి వ్రాతపూర్వకంగా సమాచారము అందుకున్న తరువాత, అసలైన టైటిల్ దస్తావేజులను చట్టబద్ధమైన వారసుడు/లు కు విడుదల చేయడము పై నిర్ణయాన్ని ఆమోదించబడిన చట్టబద్ధమైనాధికారి ద్వారా కంపెనీ తీసుకుంటుంది.

viii) అసలైన చరాస్తి / స్థిరాస్తి దస్తావేజులను నష్టము/డామేజ్ జరిగిన సందర్భములో, పూర్తిగా కాని పాక్షికంగా కాని, చరాస్తి/స్థిరాస్తి దస్తావేజుల నకలు/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందుటకు ఋణగ్రహీతకు కంపెనీ సహాయం చేస్తుంది మరియు ఆర్‌బిఐ ద్వారా నిర్దేశించబడిన పరిహారాన్ని చెల్లించడముతో పాటు, దానికి అయ్యే ఖర్చులను భరిస్తుంది.

ఋణ ఖాతా బదిలీ కొరకు ఋణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందుకున్న సందర్భములో, సమ్మతి కాని లేదా మరొకవిధంగా, అంటే ఏఎఫ్ఎల్ అభ్యంతరము, ఒకవేళ ఉంటే, అది అభ్యర్థన అందుకున్న తేది నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. ఇటువంటి బదిలీ ఋణగ్రహీతతో చేసుకున్న పారదర్శక ఒప్పంద నియమాలను అనుసరించి మరియు ఎప్పటికప్పుడు వర్తించే శాసనాలు, నియమాలు, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణ్యంగా చేయబడుతుంది.

7. బకాయిల వసూలు:

i) ఒకవేళ వినియోగదారుడు తిరిగిచెల్లింపు షెడ్యూలుగు కట్టుబడి ఉండకపోతే, ఆ భూభాగము యొక్క చట్టాలను అనుసరించి బకాయిల వసూలు కొరకు ఒక నిర్ణీత ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో వినియోగదారుడికి సమయానుసార రిమైండర్స్ మరియు ఫాలో-అప్ ఉంటాయి.

ii) ఏఎఫ్ఎల్ కలెక్షన్ పాలసీ మర్యాద, సముచిత వైఖరి మరియు ఒప్పించడాలపై నిర్మించబడింది. ఇది వినియోగదారుడి నమ్మకాన్ని పెంచడం మరియు దీర్ఘ-కాలిక సంబంధాల కొరకు పాటుపడడాన్ని విశ్వసిస్తుంది మరియు వాటిని సాధించుటకు కృషి చేస్తుంది.

iii) వినియోగదారుడికి ముందస్తు-చెల్లింపు ఎంపికలు కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి మరియు చెల్లించవలసిన జరిమానా పరస్పరంగా కేస్-టు-కేస్ ప్రాతిపదికన ఏఎఫ్ఎల్ యొక్క పాలసీ మరియు విధానముగా అంగీకరించబడుతుంది. కంపెనీ వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీతలకు, సహ-ఋణగ్రహీత(లు) ఉన్నా లేదా లేకున్నా, వ్యాపారము కాకుండా ఇతర ఉద్దేశాల కొరకు మంజూరు చేయబడిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ ఋణము పై ఎలాంటి జప్తు / ముందస్తు-చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు

iv) ఋణము తిరిగి వసూలు చేసే విషయములో ఏఎఫ్ఎల్ చట్టబద్ధమైన మరియు చట్టపరంగా తనకు అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే అవలంబిస్తుంది.

v) ఏఎఫ్ఎల్ అనుచిత వేధింపులకు పాల్పడదు, అంటే ఋణగ్రహీతలను వేళకానివేళలలో విసిగించడం, ఋణాల వసూలు కొరకు కండరాల శక్తిన్ ఉపయోగించడం, అధికారులు/కంపెనీ సిబ్బంది నుండి దురుసు ప్రవర్తన మొదలైనవి.

vi) ఏఎఫ్ఎల్ తన కేవైసి ఫార్మ్ లో రికవరి కొరకు ఒకవేళ ఋణగ్రహీత జాడలేనప్పుడు కాల్ చేయటానికి సంభావ్య సమయముతో సహా సంప్రదించవలసిన వ్యక్తుల సంప్రదింపు వివరాల కొరకు ఒక వరుస ఉంటుంది.

vii) వినియోగదారులతో అనుగుణమైన విధానములో వ్యవహరించుటకు సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడిందని ఏఎఫ్ఎల్ నిర్ధారిస్తుంది.

8. సమాచార గోప్యత

వినియోగదారుడి వ్యక్తిగత సమాచారము అంతా గోప్యంగా ఉంచబడుతుంది మరియు వినియోగదారుడు వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరిస్తే తప్ప మూడవ పార్టీలకు వెల్లడించబడదు. 'మూడవ పార్టీ' అంటే లా ఎన్ఫోర్స్మెంట్ ఏజెన్సీస్, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ బ్యూరో, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, ఇతర బ్యాంకులు మరియు ఆర్థిక సంస్థలు మరియు ఏదైనా రాష్ట్ర, కేంద్ర లేదా ఇతర నియంత్రణ సంస్థలు.

వినియోగదారుడి సమాచారము ఈ క్రింది పరిస్థితులలో మాత్రమే వెల్లడించబడుతుంది, అవి;

(i) ఒకవేళ ఏఎఫ్ఎల్ చట్టం ద్వారా నిర్బంధించబడితే
(ii) సమాచారాన్ని వెల్లడించడము ప్రజా ప్రయోజనము కొరకు అయితే
(iii) ఏఎఫ్ఎల్ ఆసక్తుల కారణంగా వెల్లడించవలసి వస్తే.
(iv) వినియోగదారుడి సమ్మతిని అనుసరించి, వర్తించే చట్టాల నిబంధనలకు లోబడి.

9. అధిక వడ్డీ నియంత్రణ:

i) బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ నిధుల ఖర్చులు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన ఖాతా సంబంధిత కారకాలను పరిగణనలలోకి తీసుకుంటూ ఒక వడ్డీ రేటు ఫ్రేమ్‌వర్క్ ను అవలంబించింది మరియు తదనుగుణంగా ఋణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కొరకు విధించబడే వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తారు.

ii) వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క శ్రేణీకరణల కొరకు వైఖరి మరియు వివిధ వర్గాల ఋణగ్రహీతల కొరకు వివిధ వడ్డీ రేట్లను విధించుటకు హేతుబద్ధతల గురించి ఋణగ్రహీతకు లేదా వినియోగదారుడికి దరఖాస్తు పత్రములో వెల్లడించబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.

iii) వడ్డీ రేటు వార్షికంగా ఉండాలి, తద్వారా ఋణగ్రహీతకు ఖాతాకు విధించబడే అసలైన రేట్ల గురించి తెలుస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ యొక్క శ్రేణీకరణ కొరకు వైఖరి గురించి కంపెనీల వెబ్సైట్ పై అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడుతుంది.

iv) బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర చార్జీల కొరకు అనుగుణమైన అంతర్గత సిద్ధాంతాలు మరియు విధానాలు ఏర్పాటుచేస్తారు.

10. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫార్మ్స్ పై అందించబడిన ఋణాలు

ఋణగ్రహీతకు ఋణాలను ఇచ్చేందుకు మరియు/లేదా బకాయిలను రికవర్ చేసుకొనే పనిలో ఏజెంట్లుగా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫార్మ్స్ నిమగ్నం అయి ఉంటే, కంపెనీ ఈ క్రింది విధంగా సూచనలను అనుసరిస్తుంది:

i) ఏజెంట్లుగా వ్యవహరించే డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫార్మ్స్ యొక్క పేర్లను కంపెనీ వెబ్సైట్ పై డిస్ప్లే చేయుట.
ii) ఏజెంట్లుగా వ్యవహరించే డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫార్మ్స్, ముందుగానే తాము ఎవరి తరఫున పనిచేస్తున్నారో ఆ కంపెనీ పేరును వెల్లడించాలని నిర్దేశించబడతారు.

iii) మంజూరు అయిన వెంటనే కాని ఋణ ఒప్పందము అమలు అయ్యే ముందు, మంజూరు కమ్యూనికేషన్ ఋణగ్రహీతకు కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై జారీ చేయబడాలి.

iv) ఋణ ఒప్పందములో పేర్కొనబడిన అన్ని అనుబంధాల కాపీలతో సహా ఋణ ఒప్పందము యొక్క కాపీ ఋణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయములో ఋణగ్రహీతలకు అందజేయబడాలి.

v) కంపెనీ తరఫున పనిచేసే డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫార్మ్స్ పై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణను నిర్ధారించబడాలి.

vi) గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ యంత్రాంగము గురించి అవగాహన కలిగించడం కోసం తగిన ప్రయత్నాలు చేయబడాలి.

11. బంగారు ఆభరణాల తనఖాపై ఋణాలు అందించబడిన సందర్భములో అదనపు నిబంధనలు

బంగారు ఆభరణాల తనఖాపై వ్యక్తులకు ఋణాలు ఇచ్చే సమయములో, ఏఎఫ్ఎల్ ఇంటర్-ఆలియాగా ఈ క్రింది అంశాలు కలిగి ఉన్న మరియు బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ చే ఆమోదించబడిన విధానాన్ని అనుసరిస్తుంది:

i) ఆర్బిఐ ద్వారా నిర్దేశించబడిన కేవైసి మార్గదర్శకాలు పాటించబడుతున్నాయని నిర్ధారించుటకు మరియు ఏదైనా ఋణాన్ని అందించే ముందు వినియోగదారుడిపై డ్యూ డిలిజెన్స్ నిర్వహించబడిందని నిర్ధారించుటకు తగిన చర్యలు తీసుకోబడ్డాయి.

ii) అందుకున్న ఆభరణాల కొరకు సరైన పరీక్షా పద్ధతి,

iii) బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యాన్ని సంతృప్తి పరచుటకు అంతర్గత వ్యవస్థలు.

iv) ఆభరణాలను సురక్షితంగా భద్రపరచుటకు, కొనసాగే ప్రాతిపదికన వ్యవస్థలను సమీక్షించుటకు, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణ ఇచ్చుటకు మరియు పద్ధతులు ఖచ్చితంగా అవలంబించబడుతున్నాయని నిర్ధారించుటకు అంతర్గత ఆడిటర్స్ ద్వారా ఆవర్తన తనిఖీ కొరకు తగిన వ్యవస్థలు. సాధారణంగా, ఆభరణాలను భద్రపరచుటకు తగిన సదుపాయాలు లేని శాఖలు ఇటువంటి ఋణాలను అందించలేవు.

v) పూచీకత్తుగా అంగీకరించబడిన ఆభరణాలు తగిన విధంగా బీమా చేయబడతాయి.

vi) తిరిగిచెల్లింపు-జరగని సందర్భములో ఋణగ్రహీతకు తగిన ముందస్తు నోటీసుతో పారదర్శక వేలం పద్ధతి. ఎలాంటి ఆసక్తి సంఘర్షణ ఉండకూడదు మరియు వేలం ప్రక్రియ వేలం సమయములో అన్ని లావాదేవీలలో, గ్రూప్ సంస్థలు మరియు సంబంధిత సంస్థలతో సహా సరైన దూరం ఉందని నిర్ధారించాలి.

vii) కనీసము రెండు వార్తాపత్రికలు, ఒకటి ప్రాంతీయ భాష మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో ప్రకటనల ద్వారా ప్రజలకు వేలం గురించి ప్రకటించబడాలి.

viii) బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడిన వేలం వేసేవారి ద్వారా మాత్రమే వేలం జరగాలి మరియు కంపెనీ వేలములో పాల్గొనదు. కనీసము రెండు వార్తాపత్రికలు, ఒకటి ప్రాంతీయ భాష మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో ప్రకటనల ద్వారా ప్రజలకు వేలం గురించి ప్రకటించబడుతుంది. ఏఎఫ్ఎల్ నిర్వహించబడే వేలములో పాల్గొనదు.

ix) తనఖా పెట్టబడిన బంగారు బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఆమోదించిన వేలంవేసేవారి ద్వారా మాత్రమే వేలం వేయబడుతుంది.

x) మోసాన్ని ఎదుర్కొనుటకు వ్యవస్థలు మరియు పద్ధతులు సరిగ్గా అమలు చేయబడుతున్నాయి, మొబిలైజేషన్, అమలు మరియు ఆమోదము యొక్క విధుల వేర్పాటుతో సహా. ఋణ ఒప్పందములో వేలం పద్ధతికి సంబంధించిన వివరాలు వెల్లడించబడి ఉంటాయి.

xi) అన్ని శాఖలలో డాక్యుమెంటేషన్ ప్రామాణీకరించబడాలి. ఏఎఫ్ఎల్ 2-3 నిమిషాలలో ఋణాలు అందుకోండి అని క్లెయిమ్ చేస్తూ తప్పుదోవపట్టించే ప్రకటనలను జారీ చేయదు.

12. ఫైనాన్స్ వాహనాల పునః-స్వాధీనము:

కంపెనీకి ఋణ ఒప్పందములో ఋణగ్రహీతతో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగిన ఒక అంతర్నిర్మిత పునః-స్వాధీనము క్లాజ్ ఉంటుంది.

ఒప్పందము / ఋణ ఒప్పందము యొక్క నియమాలు మరియు నిబంధనలలో వీటికి సంబంధించి నిబంధనలు కూడా ఉంటాయి:

- స్వాధీనపరచుకునే ముందు నోటీసు కాలము;
- నోటీసు కాలాన్ని మాఫీ చేయగలిగే పరిస్థితులు;
- పూచీకత్తును స్వాధీనపరచుకునేందుకు విధానము;
- ఆస్తి యొక్క అమ్మకము / వేలానికి ముందు ఋణాన్ని తిరిగి చెల్లించేందుకు ఋణగ్రహీతను ఇవ్వబడే అంతిమ అవకాశానికి సంబంధించిన ఒక నిబంధన;
- ఋణగ్రహీతకు పునఃస్వాధీనతను ఇవ్వటానికి పద్ధతి; మరియు
- ఆస్తి యొక్క అమ్మకము/వేలం కొరకు పద్ధతి.

13. సమస్యా పరిష్కార యంత్రాంగము (జిఆర్ఎం):

ఏఎఫ్ఎల్ కు వినియోగదారుడి సంతృప్తి ఎప్పుడు అత్యంత ఉద్దేశమే, అందుచేత తన వినియోగదారులకు తగిన సేవలను అందించడము మరియు అత్యంత సముచితమైన మరియు పారదర్శకమైన పరిపాలనతో కొత్త వినియోగదారులను ఆకర్షించడాన్ని ఏఎఫ్ఎల్ విశ్వసిస్తుంది. ఏఎఫ్ఎల్ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు (ఇకపై 'ది బోర్డ్' అని ప్రస్తావించబడేది) ఈ విషయములో ఉత్పన్నము అయ్యే వివాదాల పరిష్కారానికి సంస్థలో అనుగుణమైన జిఆర్ఎం ను ఏర్పాటుచేసింది. ఈ యంత్రాంగము కంపెనీ యొక్క నిర్ణయాల వలన ఉత్పన్నం అయ్యే అన్ని వివాదాలను వింటుంది మరియు కనీసము తరువాతి ఉన్నత స్థాయి వద్ద పరిష్కరించబడతాయి.

శ్రీ. జితేంద్ర చతుర్వేది, చీఫ్ కాంప్లియన్స్ ఆఫీసర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ గా ఉంటారు.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ తాను అందుకున్న అన్ని సమస్యలను క్రోడీకరించి ఏఎఫ్ఎల్ యొక్క రిస్క్ మేనేజ్మెంట్ కమిటీకి, ఆ తరువాత కంపెనీ బోర్డ్ ముందు సబ్మిట్ చేస్తారు. ఏఎఫ్ఎల్ తన రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయము మరియు శాఖలు మరియు వెబ్సైట్ పై కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారము కొరకు సంప్రదించగలిగే గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను డిస్ప్లే చేస్తుంది.

అలాగే ఏఎఫ్ఎల్, ఒకవేళ ఫిర్యాదు/వివాదము ఒక నెలలోపల కంపెనీ పరిష్కరించకపోతే, కంపెనీ యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయము యొక్క న్యాయాధికార పరిధి ఉండే, సంప్రదించగలిగే భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్‌బిఐ) యొక్క పర్యవేక్షణ విభాగపు స్థానిక కార్యాలయము యొక్క ఆఫీస్-ఇన్-చార్జ్ సంప్రదింపు వివరాలను కూడా డిస్ప్లే చేస్తుంది.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ మరియు సిఓఓ కలిసి గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ యంత్రాంగము అమలు కొరకు సవివరమైన ఎస్ఓపిని అవలంబిస్తారు.

ఏఎఫ్ఎల్ ద్వారా అందుకోబడిన ఫిర్యాదులు సరైన దృక్పథముతో చూడబడతాయి మరియు అన్ని సంభావ్య కోణాల నుండి విశ్లేషించబడతాయి.

14. ఆవర్తన సమీక్ష:

కంపెనీ యొక్క బోర్డు సమయానుసారంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పట్ల సమ్మతి మరియు సమస్యా పరిష్కార యంత్రాంగము యొక్క పనితీరును సమీక్షిస్తుంది.

ఇటువంటి సమీక్షల సమగ్ర నివేదిక బోర్డుకు కనీసము వార్షికంగా సబ్మిట్ చేయబడాలి.

బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ఇంగ్లీషులో మరియు ప్రాంతెయ భాషలో కంపెనీ వెబ్సైట్ పై ఉంచబడాలి.