

Fair Practice Code



Operations

Fair Practice Code

Version: 4.0

Document No:

BACL_Fair Practice Code_v4.0

17 March 2026

Internal

Fair Practice Code

Version History:

Organization Area	Document Type	Version
OPERATIONS	FAIR PRACTICE CODE	VERSION 4.0

Version 1.0 Approved by the Board of Directors on **15 DECEMBER 2021**.

Version 2.0 Approved by the Board of Directors on **22 DECEMBER 2023**.

Version 3.0 Reviewed and Approved by the Board of Directors on **28 APRIL 2025**.

Version 4.0 Reviewed and Approved by the Board of Directors on **17 MARCH 2026**.

బజాజ్ ఆటో క్రెడిట్ లిమిటెడ్

ఫార్మర్ల బజాజ్ ఆటో కన్సూమర్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

1. పరిచయం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") వద్ద నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీగా రిజిస్టర్ చేయబడిన బజాజ్ ఆటో క్రెడిట్ లిమిటెడ్ (ఫార్మర్ల బజాజ్ ఆటో కన్సూమర్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్) ("ది కంపెనీ") వివిధ రకాల రుణాలను అందించే వ్యాపారంలో ఉండాలని ప్రతిపాదిస్తోంది, ఇందులో ముఖ్యంగా కంపెనీ యొక్క వివిధ ఖాతాదారులు మరియు దాని అనుబంధ సంస్థలు మరియు అసోసియేట్లకు ఆటోమొబైల్ వాహన రుణాలు ఉన్నాయి. అటువంటి రుణ సౌకర్యాలను వ్యక్తులు, భాగస్వామ్య సంస్థలు, కంపెనీలు మరియు ఇతర చట్టబద్ధమైన సంస్థలతో సహా ఖాతాదారులకు విస్తరించవచ్చు.

RBI ఆదేశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC లేదా ది కోడ్) ను అమలు చేసింది మరియు 15 డిసెంబర్ 2021 నాటి సమావేశంలో బోర్డు డైరెక్టర్లు దీనిని ఆమోదించారు. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ తన ఖాతాదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులు/ప్రమాణాల కొరకు సూత్రాలను ఏర్పరుస్తుంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - స్క్రీల్ టేస్ట్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 గా RBI జారీ చేసిన 2023 అక్టోబర్ 19 నాటి మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ ప్రకారం, ఖాతాదారులు ఇంటర్ఫేస్ ఉన్న NBFC ల కోడ్లో కొన్ని మార్పులు అవసరం అయ్యాయి మరియు తదనుగుణంగా, ఈ సవరించిన కోడ్ను 22 డిసెంబర్ 2023 న జరిగిన దాని సమావేశంలో డైరెక్టర్ల బోర్డు ద్వారా ఈ క్రింది విధంగా ఆమోదించబడింది:

2. ప్రధాన కట్టుబాట్లు

ఖాతాదారులకు కంపెనీ యొక్క ప్రధాన కట్టుబాట్లు:

- ఖాతాదారులతో వారి అన్ని వ్యవహారాల్లో నిష్పక్షిణంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించండి: వ్యవహరించడం
 - కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం కోడ్లో పేర్కొన్న కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా దాని సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు అభ్యాసాలను చేరుకోవడం
 - కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని ధృవీకరించడం
 - ఖాతాదారులతో కంపెనీ యొక్క లావాదేవీలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి

ii. కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు ఏవిధంగా పనిచేస్తాయో తెలుసుకోవడంలో ఖాతాదారులకు సహాయపడడం:

- వారి ఆర్థికపరమైన చిక్కులను వివరించడం

iii. పొరపాటు జరిగిన విషయాల పట్ల సత్వరం మరియు సానుభూతితో వ్యవహరించడం:

- పొరపాటును సరిదిద్దుకోవడం
- ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం
- ఒకవేళ వారు ఇంకా సంతృప్తి చెందనట్లయితే వారి ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో ఖాతాదారులకు చెప్పడం

iv. కోడ్ ను ప్రచారం చేయండి, కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ఉంచండి మరియు అభ్యర్థనపై ఖాతాదారుల కొరకు కాపీలను అందుబాటులో ఉంచండి.

3. సమాచారం

a) ఖాతాదారులు తమ అవసరాలను తీర్చే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకోవడంలో సహాయపడటం మరియు వారు ఆసక్తిగా ఉన్న సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క కీలక లక్షణాలను వివరిస్తూ స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడం.

b) చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఖాతాదారుల యొక్క అసలు గుర్తింపు మరియు చిరునామా మరియు ఇతర పత్రాలను స్థాపించడానికి కంపెనీకి అవసరమైన పత్రాలు మరియు సమాచారం గురించి ఖాతాదారులకు తెలియజేయాలి.

4. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు దాని పద్ధతి

a) రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం అయ్యే భాషలో ఉండాలి.

b) కంపెనీ యొక్క రుణ దరఖాస్తు ఫారాలు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లో, దరఖాస్తు ఫారమ్ తో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలు ఉంటాయి.

c) రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ ఇచ్చే వ్యవస్థను కంపెనీ కలిగి ఉంటుంది. రుణ దరఖాస్తులను ఏ కాలపరిమితిలో పరిష్కరించబడతాయో అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లో పేర్కొనబడుతుంది.

5. రుణ అంచనా(అప్రైజల్) మరియు నిబంధనలు/షరతులు

మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే ప్రాంతీయ భాషలో లేదా ఇతరత్రా, మంజూరు చేయబడ్డ రుణం మొత్తాన్ని వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు విధానంతో సహా నియమనిబంధనలతో సహా కంపెనీ రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత ఈ నియమనిబంధనల ఆమోదాన్ని తన రికార్డులో ఉంచుతుంది. రుణ ఒప్పందంలో ఖాతాదారుని వైపు నుంచి ఆలస్యమైన రీపేమెంట్ మరియు/లేదా మరేదైనా డిఫాల్ట్ కు వసూలు చేయబడే జరిమానా వడ్డీని కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.

రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని, రుణ గ్రహీతకు అర్థమయ్యే ప్రాంతీయ భాషలో, రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అంశాల కాపీని కంపెనీ అందిస్తుంది.

6. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా రుసుము

a) రుణం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానా విధించబడుతుంది. రుణగ్రహీత ద్వారా ఒప్పందాన్ని 'పెనాల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించే 'పెనాల్ వడ్డీ' రూపంలో వసూలు చేయబడదు. జరిమానా రుసుములు క్యాపిటలైజేషన్ ఉండవు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ కలిపి సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.

b) NBFCలు వడ్డీ రేటులో ఎటువంటి అదనపు భాగాన్ని జోడించాడు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలను అక్షరాలా మరియు స్ఫూర్తితో పాటించేలా చూసుకోండి.

c) NBFCలు రుణాలపై జరిమానా ఛార్జీలు లేదా ఎలాంటి ఛార్జీలపై అయిన బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించాలి. ఏ పేరుతో పిలిచినా

d) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు పాటించేందుకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

e) 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు పాటించనందుకు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు విధించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

f) వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీల కింద NBFCల వెబ్ సైట్ లలో ప్రదర్శించబడటమే కాకుండా, రుణ ఒప్పందం మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు/కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్ మెంట్ (KFS) లో జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని NBFCలు ఖాతాదారులకు స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.

g) రుణం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లను రుణగ్రహీతలకు పంపినప్పుడల్లా, జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడుతుంది. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించే ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి గల కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

h) ఇందులో పేర్కొన్న సూచనలు 2024 జనవరి 1 నుంచి అమలులోకి వస్తాయి. పాలసీ ప్రైమ్ వర్క్ లో కంపెనీ తగిన సవరణలను చేపట్టవచ్చు మరియు అమలులోకి వచ్చిన/పునరుద్ధరించబడిన అన్ని కొత్త రుణాలకు సంబంధించి సూచనలను అమలు చేసేలా చూసుకోవచ్చు. ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల విషయంలో, తదుపరి సమీక్ష లేదా పునరుద్ధరణ తేదీ లేదా ఈ ఆదేశాలు అమల్లోకి వచ్చిన తేదీ నుండి ఆరు నెలల తర్వాత, ఏది ముందుగా ఉంటే అది కొత్త జరిమానా ఛార్జీల విధానానికి మారేలా చూడాలి.

7. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

a) పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీమియం ఛార్జీలు మొదలైనవాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పుల గురించి రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలయ్యేలా కూడా కంపెనీ చూసుకుంటుంది. దీనికి సంబంధించి తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరుస్తారు.

b) ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం అనేది రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

8. బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత రుణాలను తిరిగి చెల్లించడం/ సెటిల్

చేయడంపై చరాస్తు/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదల

ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులు మరియు వివాదాలకు దారితీసే రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన మరియు మూసివేసిన తరువాత చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాలను విడుదల చేయడంలో, రుణగ్రహీతలు ఎదుర్కొంటున్న సమస్యలను పరిష్కరించడానికి మరియు NBFCల మధ్య బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తనను ప్రోత్సహించడానికి, ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలు అనుసరించబడతాయి:

a) చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదల

- (i) NBFCలు అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తు పత్రాలను విడుదల చేయాలి మరియు రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన 30 రోజుల వ్యవధిలో ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదైన ఛార్జీలను తొలగించాలి.
- (ii) రుణగ్రహీతకు ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తు పత్రాలను రుణ ఖాతా సేవలందించిన బ్యాంకింగ్ అవుట్ లెట్/ట్రాండ్ లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క మరేదైనా కార్యాలయం నుంచి ఆమె/అతని ప్రాధాన్యతను బట్టి సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.

- (iii) అమల్లోకి వచ్చిన తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలవ్యవధి మరియు స్థలాన్ని పేర్కొనాలి.
- (iv) ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణించినట్లయితే, చట్టబద్ధమైన వారసులకు ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ ఒక నిర్దిష్టమైన ప్రక్రియను కలిగి ఉండాలి. అటువంటి ప్రక్రియ, ఖాతాదారుల సమాచారం కొరకు ఇతర సారూప్య పాలసీలు మరియు ప్రక్రియలతో పాటుగా కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- b) చరాస్తులు/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం
- (i) ఒరిజినల్ చరాస్తు/స్థిరాస్తుల పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగినా లేదా రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ మెంట్ చేసిన 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జీ సంతృప్తి ఫారాన్ని దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనట్లయితే, అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఒకవేళ ఆలస్యానికి కంపెనీ కారణమైతే, ఆలస్యమైన ఒక్కో రోజుకు రుణగ్రహీతకు రూ.5,000 చొప్పున నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది
- (ii) ఒరిజినల్ చరాస్తు/స్థిరాస్తుల పత్రాలకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్ట పోవడం/పాడవడం జరిగినట్లయితే, చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాల యొక్క డూప్లికేట్/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు కంపెనీ సహాయపడుతుంది మరియు నిబంధనలో సూచించిన విధంగా నష్టపరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది.
- (iii) యితే, అటువంటి సందర్భాల్లో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్య కాలపు జరిమానా ఆ తరువాత లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల తరువాత).
- (iv) ఈ ఆదేశాల కింద అందించబడే పరిహారం వర్తించే ఏ చట్టం ప్రకారం అయిన ఏదైనా ఇతర నష్టపరిహారాన్ని పొందే రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులకు భంగం కలిగించకుండా ఉండాలి.
- c) వర్తింపు
- 2023 డిసెంబర్ 01 లేదా ఆ తర్వాత ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదలకు సంబంధించిన అన్ని కేసులకు ఇందులోని సూచనలు వర్తిస్తాయి.

9. జనరల్

- a) రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనల మరియు షరతులలో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).

b) రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే, కంపెనీ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

c) రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు, అనగా అసాధారణ సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కంపెనీ యొక్క సిబ్బంది నుంచి దురుసు ప్రవర్తనను నివారించడం కొరకు, ఖాతాదారులతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

ఖాతాదారుల రక్షణ యొక్క చర్యగా మరియు బ్యాంకులు మరియు NBFCల యొక్క రుణగ్రహీతలు వివిధ రుణాలను ముందస్తుగా చెల్లించడానికి సంబంధించి ఏకరూపతను తీసుకురావడానికి, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణంపై కంపెనీ జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు.

10. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత

- 1) కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా ఏర్పాటు చేయాలి. రుణ సంస్థల కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విచారించి పరిష్కరించేలా ఈ యంత్రాంగం చర్యలు తీసుకుంటుంది.
- 2) ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును క్రమానుగతంగా సమీక్షించడానికి కూడా డైరెక్టర్ల బోర్డు వీలు కల్పిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డు సూచించిన విధంగా క్రమమైన వ్యవధిలో సమర్పించబడుతుంది.

11. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

a) ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును క్రమానుగతంగా సమీక్షించడం. ఇలాంటి సమీక్షల సమగ్ర నివేదికను నిర్ణీత వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పిస్తారు.

b) వ్యాపార లావాదేవీలు జరిపే కంపెనీ యొక్క అన్ని బ్రాంచీలు/ప్రదేశాల్లో ఖాతాదారుల ప్రయోజనార్థం ఈ క్రింది సమాచారం ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది:

i. కంపెనీ వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కొరకు సంప్రదించగల ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నెంబరు అలాగే ఇమెయిల్ చిరునామా);

ii. ఒకవేళ ఫిర్యాదు/వివాదాన్ని ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించనట్లయితే, ఖాతాదారులు కంపెనీ యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం ఎవరి పరిధిలోకి వస్తుందో RBI యొక్క DNBS యొక్క రీజనల్ ఆఫీస్ యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్ ఛార్జ్ కు అప్పీల్ చేయవచ్చు.

ఈ పబ్లిక్ నోటీసు ఖాతాదారులకు హైలైట్ చేయడానికి, కంపెనీ అనుసరించే ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి మరియు RBI యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క వివరాలతో పాటుగా ఉపయోగపడుతుంది.

12. నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018 - నోడల్ ఆఫీసర్/ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ నియామకం

అంబుడ్స్ మన్ పథకం కింద, కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు అంబుడ్స్మన్ కు సమాచారం అందించడానికి బాధ్యత వహించే నోడల్ ఆఫీసర్లు (NOలు) ఉంటారు.

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO) ఈ పథకం కింద అంబుడ్స్మన్ మరియు అప్పిలేట్ అథారిటీ ముందు కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి బాధ్యత వహిస్తాడు. ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్ మెంట్ (CEPD), RBI, సెంట్రల్ ఆఫీసుతో సమన్వయం మరియు అనుసంధానానికి బాధ్యత వహిస్తారు.

ఖాతాదారుల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపారం నిర్వహించే బ్రాంచీలు/ప్రదేశాలలో, PNOలు/NOలు/GROల పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు అలాగే ఇమెయిల్ చిరునామాలు) మరియు అంబుడ్స్మన్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు, ఖాతాదారుల ద్వారా సంప్రదించవచ్చు.

కార్యాలయం లేదా శాఖను సందర్శించే వ్యక్తికి సులభంగా సమాచారం లభించే విధంగా వారి అన్ని కార్యాలయాలు మరియు శాఖల వద్ద ఈ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను (ఆంగ్లం, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలో) ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

అంబుడ్స్మన్ పథకం, నోడల్ అధికారి, ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్ వివరాలను వెబ్ సైట్ లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

[రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 \(RBIOS, 2021\)](#) పరిధిలోకి వచ్చే NBFCలు ఈ పథకం కింద అందించిన ఆదేశాలకు కట్టుబడి ఉండాలి.

13. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ను సంభాషించే భాష మరియు విధానం

పైన పేర్కొన్న మార్గదర్శకాల ఆధారంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ఇది స్థానిక భాషలో ఉండాలి, లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి) అన్ని NBFC లు తమ బోర్డుల ఆమోదంతో అమలు చేయాలి. NBFCలకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను రూపొందించే స్వేచ్ఛ ఉంటుంది, మార్గదర్శకాల పరిధిని పెంచుతుంది, కానీ పై మార్గదర్శకాలలో అంతర్లీనంగా ఉన్న స్ఫూర్తిని ఏ విధంగానూ త్యాగం చేయదు. వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కొరకు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ఉంచబడుతుంది.

14. వెబ్ సైట్ లో పోస్ట్ చేయడం

వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కొరకు ప్రధాన ప్రాంతీయ భాషలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ని కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ఉంచాలి.

15. అధిక వడ్డీ వసూలును నియంత్రించడం

a) నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలపై వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి డైరెక్టర్ల బోర్డు ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాను కలిగి ఉంటుంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడ్ షన్ విధానం మరియు వివిధ కేటగిరీల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత లేదా ఖాతాదారులకు వెల్లడించాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.

b) వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ లను గ్రేడింగ్ చేసే విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉండాలి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించిన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించిన సమాచారం అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.

c) వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

16. NBFCలు అధిక వడ్డీ వసూలు చేస్తున్నట్లు ఫిర్యాదులు

1. NBFC కొన్ని రుణాలు, అడ్వాన్సులపై అధిక వడ్డీ, ఛార్జీలు వసూలు చేస్తోందని రిజర్వ్ బ్యాంకు అనేక ఫిర్యాదులు అందుతున్నాయి. వడ్డీ రేట్లను రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రించనప్పటికీ, ఒక నిర్దిష్ట స్థాయికి మించి వడ్డీ రేట్లు అధికంగా కనిపిస్తాయి మరియు స్థిరంగా ఉండవు లేదా సాధారణ ఆర్థిక అభ్యాసానికి అనుగుణంగా ఉండవు.

2) వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ యొక్క బోర్డు డైరెక్టర్లు తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలను రూపొందించాలి. ఈ మేరకు రుణాల నియమనిబంధనలకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ లో సూచించిన మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి.

17. స్వేచ్ఛ చేసిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

రుణగ్రహీతతో రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ అంతర్నిర్మిత పునః స్వాధీన నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది, ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో వీటికి సంబంధించిన నిబంధనలు కూడా ఉంటాయి:

- స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీసు వ్యవధి;
- నోటీసు వ్యవధిని మాఫీ చేయగల పరిస్థితులు;
- సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;
- ఆస్తి అమ్మకం/వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు తుది అవకాశం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన నిబంధన;
- రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం, మరియు
- ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ప్రక్రియ.

అటువంటి నియమనిబంధనల కాపీని రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంచాలి.

18. NBFCల ద్వారా శారీరకంగా/దృశ్యపరంగా వున్న వారికి (వికలాంగులకు) రుణ సదుపాయం

అంగవైకల్యం కారణంగా శారీరక/దృష్టి వికలాంగుల దరఖాస్తుదారులకు రుణ సదుపాయాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. కంపెనీ యొక్క అన్ని బ్రాంచీలు అటువంటి వ్యక్తులకు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను ఉపయోగించుకోవడానికి సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందిస్తాయి. అన్ని స్థాయిల్లో తమ ఉద్యోగుల కొరకు నిర్వహించబడే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో, చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ సమావేశాల ద్వారా హామీ ఇవ్వబడిన వికలాంగుల హక్కులను కలిగి ఉన్న తగిన మాడ్యూల్ ని కంపెనీ చేర్చాలి.

అంతేకాక, కంపెనీ ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

19. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమీక్ష

కంపెనీ చైర్మన్ మరియు CEO యొక్క ముందస్తు అనుమతితో కోడ్ ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షించబడుతుంది.

వ్పణె

అధయక్షుడు

17 March 2026