

పూనావాలా ఫిన్కార్ప్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

అమలు తేదీ: 05.05.2026

ఆమోదం పొందిన తేదీ: 05.05.2026

వెర్షన్ నం.: 13.0

ఆమోదించినవారు: బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

పాలసీ యజమాని: వ్యాపార విభాగం,
కంప్లైయన్స్ ఫంక్షన్ మరియు
కస్టమర్ సర్వీస్ విభాగం

పూనావాలా ఫిన్కార్ప్ లిమిటెడ్
("పీఎఫ్ఎల్/ కంపెనీ") తన కస్టమర్లు/
రుణగ్రహీతలకు అందించే ఆర్థిక
సదుపాయాలు మరియు సేవలకు
సంబంధించి అనుసరించే పద్ధతులపై,
ముఖ్యంగా కస్టమర్లు/ రుణగ్రహీతలతో
సహా, వాటాదారులందరికీ సమర్థవంతమైన
అవలోకనాన్ని అందించడానికి.

విషయ సూచిక

1.	పరిచయం	3
2.	లక్ష్యం	3
3.	రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	3
4.	రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటన	4
5.	రుణాల పంపిణీ మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు	4
6.	రుణాన్ని రీకాల్ చేయడం	5
7.	సెక్యూరిటీల విడుదల	5
8.	బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/సెటిల్ మెంట్ పై చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడం 5	
9.	ఈక్వైటెడ్ మంత్రి ఇన్ స్టాల్ మెంట్ మెంట్స్ (ఈఎంఐ) ఆధారిత పర్సనల్ లోన్ లపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీరేటును రీసెట్ చేయడం	6
10.	సాధారణ నిబంధనలు	6
11.	సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం	7
12.	బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ బాధ్యత	8
13.	గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మరియు కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజ్ మెంట్	8
14.	రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021	9
15.	కంపెనీ ద్వారా ఫైనాన్స్ చేయబడ్డ వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం	11
16.	శారీరక వైకల్యం/ దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సదుపాయాలు	11
17.	వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్షన్	11
18.	బంగారు ఆభరణాల హమీపై రుణాలు ఇవ్వడం	12
19.	ఇతరాలు	12
20.	సమీక్ష	12
21.	మార్పు నియంత్రణ	12

1. పరిచయం

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (ఇకపై 'కోడ్'గా వ్యవహరించబడుతుంది) యొక్క లక్ష్యం, పూనావాలా ఫిన్కార్ప్ లిమిటెడ్ (ఇకపై 'కంపెనీ/పీఎఫ్ఎల్'గా వ్యవహరించబడుతుంది) తన కస్టమర్లకు అందించే ఆర్థిక సదుపాయాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి అనుసరించే పద్ధతులపై, ముఖ్యంగా కస్టమర్లతో సహా, వాటాదారులందరికీ సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని అందించడం."

2. లక్ష్యం

ఈ కోడ్ క్రింది లక్ష్యాల కోసం రూపొందించబడింది

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా సరియైన, న్యాయమైన మరియు విశ్వసనీయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- కంపెనీ తన కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో పారదర్శకతను నిర్ధారించడం;
- అడ్వాన్సుల రికవరీకి సంబంధించిన విషయాలలో చట్టపరమైన నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడం;
- కంపెనీ అందించే సేవల నుండి వారు సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చో కస్టమర్లు బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి;
- పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను పరిగణనలోకి తీసుకోవడానికి మరియు కృషి చేసి, అధిక నిర్వహణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి;
- కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం.

3. రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- i. అన్ని రుణ దరఖాస్తు ఫారాలు రుణానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతుల వివరాలతో కూడిన సమాచారాన్ని మరియు మా విలువైన కస్టమర్ల ప్రయోజనానికి సంబంధించిన ఇతర తగిన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి. ఈ ఫారమ్లు దరఖాస్తు ఫారమ్తో సమర్పించాల్సిన ప్రామాణిక పత్రాల వివరాలను కూడా కలిగి ఉండాలి. అయినప్పటికీ, క్రెడిట్ అండర్ రైటింగ్ అవసరాలను బట్టి కంపెనీకి తగినవని భావించినట్లయితే, కస్టమర్ల నుండి ఇతర పత్రాలను కూడా కంపెనీ అడగవచ్చు.
- ii. కంపెనీ వివిధ రుణ పత్రాలలోని విషయాలను స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే భాషలో కస్టమర్లకు వివరిస్తుంది మరియు కస్టమర్ రుణానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులను అర్థం చేసుకున్నారని నిర్ధారిస్తుంది.
- iii. రుణ దరఖాస్తు ఫారాలు రుణగ్రహీత ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి. దీనివల్ల ఇతర ఎన్బీఎఫ్ఎస్ఐల ద్వారా అందించబడే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను చేయగలుగుతారు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు.
- iv. రుణ దరఖాస్తులన్నింటినీ స్వీకరించినందుకు కంపెనీ ఒక రసీదును పంపుతుంది. కంపెనీ సమర్పించిన అన్ని పత్రాలను మరియు అందించిన సమాచారాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది, కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్

యోగ్యతను ధృవీకరిస్తుంది మరియు ప్రతిపాదనను దాని స్వంత అభీష్టానుసారం మూల్యాంకనం చేస్తుంది. రుణ దరఖాస్తుల రసీదులో, అవసరమైన అన్ని పత్రాలతో సహా పూర్తి చేసిన రుణ దరఖాస్తులను ఎంత సమయంలోపు పరిష్కరించాలో అంచనా వేయబడుతుంది. కస్టమర్ తన రుణ దరఖాస్తు స్థితిపై నవీకరణ పొందడానికి కస్టమర్ సేవా బృందాన్ని కూడా సంప్రదించవచ్చు.

- v. పూర్తి చేసిన రుణ దరఖాస్తు ఫారం రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే సమాచారం, వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ రుసుము (ఏదైనా ఉంటే), దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన పత్రాలు మొదలైన వాటిని సూచిస్తుంది.

4. రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటన

- కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న ఇతర భాషలో, మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా ఈ క్రింది వివరాలను వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది:
 - కొలేటరల్ ఆస్తులు/ఆస్తి వివరాలు, ఏదైనా ఉంటే;
 - మంజూరైన రుణ మొత్తం;
 - సంవత్సర వడ్డీ రేటు వసూలు చేయాలి;
 - పెనాల్టీ ఛార్జీలు;
 - చెక్ బౌన్స్ పెనాల్టీ;
 - రుణ వ్యవధి;
 - వాయిదా మొత్తం మరియు తిరిగి చెల్లింపు ఫ్రీక్వెన్సీ;
 - ఈఎంఐ ప్రారంభ తేదీ;
 - ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా, ఏదైనా ఉంటే.
 - లేదా క్రెడిట్ సదుపాయానికి వర్తించే ఇతర ఖర్చులు మరియు రుసుములు.
- కస్టమర్(లు) ద్వారా మంజూరు లేఖలో పేర్కొనబడ్డ నియమనిబంధనలను కంపెనీ ఆమోదించాలి మరియు రికార్డులో ఉంచాలి.
- రుణ అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొనబడ్డ అన్ని ఎన్ క్లోజర్ ల యొక్క ప్రతి కాపీతోపాటుగా రుణగ్రహీతలు అందరికీ కూడా కంపెనీ రుణ అగ్రిమెంట్ యొక్క కాపీని అందిస్తుంది.
- ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలను కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ అక్షరాలతో పేర్కొంటుంది.

కంపెనీ, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) దిశానిర్దేశాలు, 2025లో నిర్దేశించిన నమూనా ప్రకారం రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (కేఎఫ్ఎస్) కు సంబంధించిన సూచనలను పాటిస్తుంది.

రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు:

రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత పాటించనందుకు వసూలు చేసిన జరిమానాను 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. పెనాల్టీ ఛార్జీలపై క్యాపిటలైజేషన్ ఉండకూడదు, అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని కలిపే సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు. భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు -

బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) దిశానిర్దేశాలు, 2025లో పేర్కొన్న ఇతర నియంత్రణ నిబంధనలను కూడా అనుసరిస్తుంది.

5. రుణాల పంపిణీ మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు

పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, నిబంధనలు మరియు షరతులు, తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, భద్రత మరియు కంపెనీతో కస్టమర్ యొక్క సంబంధానికి సంబంధించిన ఇతర మార్పులలో ఏదైనా మార్పు జరిగిన సందర్భంలో, కంపెనీ స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో ఏదైనా మార్పులు భవిష్యత్లో మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి. ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.

6. రుణాన్ని రీకాల్ చేయడం

రుణ ఒప్పందంలోని సంబంధిత నిబంధనలకు మరియు వాటికి చేయబడిన సవరణలకు అనుగుణంగా మాత్రమే, రుణాన్ని వెనక్కి తీసుకోవడం (రికాల్ చేయడం), తిరిగి చెల్లించే సమయాన్ని ముందస్తుగా పూర్తి చేయడం (యాక్సిలరేట్ చేయడం), అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం లేదా రుణ ఒప్పందం కింద ఏదైనా ఇతర ప్రదర్శన లేదా బాధ్యతలకు సంబంధించిన ఏదైనా నిర్ణయం తీసుకోవాలి.

7. సెక్యూరిటీల విడుదల

- బాకీ ఉన్న అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణ మొత్తాన్ని తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత, కంపెనీ రుణగ్రహీతలపై కంపెనీకి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్లకు చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్/మొత్తం బకాయిలను రుణగ్రహీత పరిష్కరించే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి మరియు/లేదా తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతులతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- క్రింది సంఘటనలలో ఏదైనా జరిగిన తర్వాత, రుణగ్రహీత అందించిన ఏదైనా సెక్యూరిటీపై ఛార్జీని రద్దు చేయాలని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది, రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్కు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉంటుంది:
 - రుణగ్రహీత ద్వారా అన్ని బకాయిల చెల్లింపు;
 - ఖాతా బదిలీ మరియు దాని పర్యవసానంగా అన్ని బకాయిల సెటిల్మెంట్;
 - రుణ ఖాతా సెటిల్ మెంట్ తరువాత రుణ ఖాతాను నిర్మిత సమయంలో మూసివేయడం; మరియు/ లేదా
 - ఏదైనా ఇతర హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు ఉన్న సందర్భంలో, రుణగ్రహీతకు దాని గురించి పూర్తి వివరాలతో తెలియజేయబడుతుంది.

8. బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/సెటిల్ మెంట్ పై

చరాస్తి/స్థిరాస్థుల పత్రాలను విడుదల చేయడం

చరాస్తులు/స్థిరాస్తులు పత్రాల విడుదల:

కంపెనీ అన్ని అసలు చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాలను విడుదల చేయాలి మరియు రుణ ఖాతా పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలోపు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగించాలి. రుణగ్రహీతకు ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం అసలు చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది. అసలు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి అందించే గడువు మరియు స్థలాన్ని రుణగ్రహీతకు జారీ చేసే రుణ మంజూరు లేఖలో పేర్కొనబడుతుంది.

ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం వంటి ఊహించని సంఘటన జరిగినప్పుడు, వారి చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చేందుకు కంపెనీ ఒక స్పష్టమైన విధానాన్ని కలిగి ఉంది; ఈ విధానం కంపెనీ వెబ్ సైట్ <[procedure-for-return-of-original-property-documents](#)> లో ప్రదర్శించబడింది

అసలు చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగితే లేదా రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించడం/సెటిల్మెంట్ చేసిన 30 రోజుల తర్వాత సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జ్ సంతృప్తి పత్రాన్ని దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, కంపెనీ అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. కంపెనీ కారణంగా ఆలస్యం జరిగితే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకీ రుణగ్రహీతకు ₹5,000 చొప్పున పరిహారం చెల్లించాలి. భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) దిశానిర్దేశాలు, 2025లో పేర్కొన్న ఇతర అన్ని నిబంధనలను కూడా అనుసరిస్తుంది.

9. ఈక్వైటెడ్ మంత్రి ఇన్ స్టాల్ మెంట్ మెంట్స్ (ఈఎంఐ) ఆధారిత పర్సనల్ లోన్ లపై ప్లోటింగ్ వడ్డీరేటును రీసెట్ చేయడం

మంజూరు సమయంలో, రుణంపై బెంచ్మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల ఈఎంఐ మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే అవకాశం ఉన్న ప్రభావం గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. తర్వాత, పైన పేర్కొన్న కారణంగా ఈఎంఐ/ అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదలను తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు వెంటనే తెలియజేస్తారు. భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) దిశానిర్దేశాలు, 2025లో పేర్కొన్న విధంగా రుణగ్రహీతకు అందుబాటులో ఉన్న అన్ని ఇతర ఎంపికలను కూడా కంపెనీ అందిస్తుంది.

10. సాధారణ నిబంధనలు

జోక్యం

చేసుకోకపోవడం:

- రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న పరిస్థితులు మినహా, కంపెనీ లేదా దాని ఉద్యోగులు రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోరు.
- ఒకవేళ రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని ఏదైనా కొత్త సమాచారం లేదా కనుగొన్న విషయాలు కంపెనీ దృష్టికి వచ్చినట్లయితే, పై పరిమితి వర్తించదు.

ఖాతా బదిలీ:

రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందినప్పుడల్లా, కంపెనీ అభ్యర్థన అందిన 21 (ఇరవై ఒక్క) రోజులలోపు దానికి ప్రతిస్పందించాలి. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం మాత్రమే జరుగుతుంది.

రికవరీ ప్రక్రియ:

ఏదైనా రికవరీ ప్రక్రియలు ప్రారంభించాల్సిన అవసరం ఉంటే, రుణ ఒప్పందం కింద అందించబడిన హక్కులకు అనుగుణంగా మరియు చట్టబద్ధంగా ఆమోదించబడిన నిబంధనలకు అనుగుణంగా వీటిని నిర్వహించాలి. రుణగ్రహీత(ల)తో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి కంపెనీ తన ఉద్యోగులకు తగిన శిక్షణను నిర్ధారించాలి. రుణగ్రహీత నుండి రుణ మొత్తాన్ని వసూలు చేయడానికి, రికవరీ ఏజెంట్లు ఎలాంటి బెదిరింపులకు లేదా వేధింపులకు (మౌఖికంగా కానీ లేదా శారీరకంగా కానీ) పాల్పడకుండా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. ఇందులో భాగంగా—బహిరంగంగా అవమానించడం, రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యులు, రెఫరీలు మరియు స్నేహితుల వ్యక్తిగత గోప్యతకు భంగం కలిగించడం, మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచితమైన సందేశాలు పంపడం, బెదిరింపు మరియు/లేదా అనామక (అనానిమస్) కాల్స్ చేయడం, గడువు ముగిసిన రుణాల వసూలు కోసం రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్స్ చేయడం మరియు/లేదా ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు రాత్రి 7:00 గంటల తర్వాత కాల్స్ చేయడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదోవ పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం వంటి చర్యలకు పాల్పడకూడదు.

కంపెనీ కింది చర్యలను చేపడుతుంది:

- (1) భారత ప్రభుత్వ తెలికమ్యూనికేషన్ల శాఖ (డీఓటీ) నుండి ఎలాంటి చెల్లుబాటు అయ్యే రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ లేని తెలిమార్కెటర్లను (డీఎస్ఎ/ డీఎంఎ) తెలిమార్కెటింగ్ సేవల కోసం నియమించుకోకూడదు; నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు (ఎన్బీఎఫ్సీలు) తమ అన్ని రకాల ప్రచార / తెలిమార్కెటింగ్ కార్యకలాపాల కోసం తెలికాం రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (టీఆర్ఏఐ) ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే మార్గదర్శకాల ప్రకారం రిజిస్టర్ అయిన తెలిమార్కెటర్లను మాత్రమే నియమించుకోవాలి.
- (2) తమచే నియమించబడిన తెలిమార్కెటర్ల (డీఎస్ఎ / డీఎంఎ) జాబితాను, వారు తెలిమార్కెటింగ్ కాల్ల కోసం ఉపయోగిస్తున్న నమోదిత తెలిఫోన్ నంబర్లతో సహా, టీఆర్ఏఐకి అందిస్తుంది.
- (3) ప్రస్తుతం తమ చేత నియమించబడిన ఏజెంట్లందరూ తెలిమార్కెటర్లుగా తెలికమ్యూనికేషన్ల శాఖ (డీఓటీ) వద్ద రిజిస్టర్ చేసుకునేలా నిర్ధారించుకోవాలి.

ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు టర్మ్ లోన్లపై ఫోర్ క్లోజర్ / ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములు

ఖాతాదారుల రక్షణ చర్యగా మరియు కంపెనీ రుణగ్రహీతలు రుణాలు ముందస్తుగా చెల్లించడానికి (ప్రీపేమెంట్) సంబంధించి ఏకరూపతను తీసుకురావడానికి—రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీస్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 ప్రకారం, జనవరి 01, 2026 న లేదా ఆ తర్వాత మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన అన్ని రకాల రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్లకు (టర్మ్ లోన్లు అలాగే డిమాండ్ లోన్లు) వర్తించే విధంగా: వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారేతర అవసరాల కోసం మంజూరు చేసిన ఏదేని ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై; లేదా సహ-బాధ్యతదారుడు (కో-ఆప్లిగెంట్) ఉన్న లేకపోయినా, మైక్రో, స్మాల్ అండ్ మీడియం ఎంటర్ప్రైజెస్ డెవలప్మెంట్ (ఎంఎస్ఎంఈడీ) చట్టం, 2006లో నిర్వచించినట్లుగా మైక్రో మరియు స్మాల్ ఎంటర్ప్రైజెస్ (ఎంఎస్ఈలు) మరియు వ్యక్తులకు వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేసిన ప్లోటింగ్ రేట్ లోన్ల మంజూరు మొత్తం ₹50 లక్షల వరకు ఉన్నప్పుడు, కంపెనీ ఎలాంటి ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలను వసూలు చేయకూడదు.

11. సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

- iii. రుణ డాక్యుమెంట్ ల యొక్క నిబంధనల ప్రకారంగా బకాయిలను చెల్లించడం లేదా ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడం కొరకు రుణగ్రహీతకు 7 (ఏడు) రోజుల నోటీస్ ఇవ్వడం ద్వారా ఆస్తి(లు) స్వాధీనం చేసుకునే హక్కు కంపెనీకి ఉంటుంది. రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలకు లోబడి, ఈ క్రింది పరిస్థితులలో అటువంటి నోటీసు ఇవ్వాలైన అవసరం లేదు:
 - a. రుణగ్రహీత అటువంటి నోటీసును మాఫీ చేయడానికి అంగీకరించినప్పుడు;
 - b. రుణగ్రహీత స్వచ్ఛందంగా ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడానికి తన సుముఖతను వ్యక్తం చేసినప్పుడు.
 - c. రుణగ్రహీత/హామీదారు వైపు నుండి ఏదైనా మోసం మరియు/లేదా ప్రతిఘటన కారణంగా ఆ నోటీసు ఆ ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకునే ప్రయత్నాన్ని అడ్డుకుంటుందని కంపెనీ మరియు/లేదా దాని అధికారులు/ఏజెంట్లు సహేతుకమైన భయాన్ని కలిగి ఉన్నప్పుడు.
 - d. ఏ కారణం చేతనైనా ఆస్తిని రుణగ్రహీత వదిలిపెట్టినప్పుడు.
 - e. రుణగ్రహీత ఉనికిలో లేనప్పుడు.
 - f. రుణగ్రహీత అతని/ఆమె నుండి మొత్తం బకాయిలను తిరిగి పొందకుండా నిరోధించడానికి రుణగ్రహీత పరారీలో ఉన్నప్పుడు.
 - g. కంపెనీ ఆస్తిని శాంతియుతంగా స్వాధీనం చేసుకోవడానికి సులభతరం చేయడానికి ఇలాంటి ఇతర కారణాల వల్ల; మరియు/లేదా
 - h. కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య అమలు చేయబడిన రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ఇతర షరతులపై.
- iv. ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకునే విధానంలో ఇవి ఉన్నాయి:
 - a. పైన సూచించబడిన నోటీసులో చేసిన డిమాండ్ ను రుణగ్రహీత పాటించడంలో విఫలమైనప్పుడు, కంపెనీ కమిషనర్ లేదా రిసీవర్ ద్వారా తగిన మార్గాల ద్వారా ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకునేందుకు వీలు కల్పించే ఆర్డర్ కోసం తగిన ఫోరమ్ ను సంప్రదించవచ్చు.
 - b. కంపెనీకి సాకర్యవంతమైన ప్రదేశంలో ఆస్తిని సరెండర్ చేయమని రుణగ్రహీతను వ్యక్తిగతంగా కోరడం ద్వారా; మరియు/ లేదా
 - c. రుణగ్రహీత ఆ ఆస్తిని వినియోగించకుండా నిరోధించడానికి, అధికారుల ద్వారా రుణగ్రహీతను ఆ ఆస్తిని స్వాధీనం అప్పగించమని బలవంతం చేయడం ద్వారా
 - d. రుణగ్రహీత ఆ ఆస్తిని కంపెనీ నియమించిన ఏజెన్సీకి అప్పగించాలి మరియు ఆ ఏజెన్సీ నియమిత ప్రక్రియను అనుసరించి ఆ ఆస్తిని శాంతియుతంగా స్వాధీనం చేసుకోవాలి.
- v. పైన పేర్కొన్న రెండు నిబంధనలు (iii మరియు iv) రుణగ్రహీత స్వచ్ఛందంగా ఆస్తిని అప్పగించే కేసులకు వర్తించవు.
- vi. ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ముందు రుణగ్రహీతకు బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడానికి తుది అవకాశం గురించి నిబంధన:
 - రుణగ్రహీత మరియు హామీదారు, ఈ నిబంధన కింద ఆస్తి బదిలీని నివారించడానికి చివరి అవకాశంగా, కంపెనీకి అనుకూలమైన విధంగా ఆ నోటీసును అందించిన పద్ధతుల్లో దేనిలోనైనా, 7 రోజులలోపు చెల్లించాల్సిన బకాయిల తిరిగి చెల్లింపు కోసం ఇచ్చిన నోటీసును పాటించడంలో విఫలమైనప్పుడు, డిఫాల్ట్ కు సంబంధించి, పైన పేర్కొన్న మార్గాలలో లేదా మరే విధంగానైనా స్వాధీనం చేసుకున్న ఆస్తిని విక్రయం, అడ్డె, లేదా సొంత వినియోగం కోసం మార్పిడి వంటి ఏ రూపంలోనైనా బదిలీ చేయడానికి మరియు రుణగ్రహీత నుండి రావలసిన తిరిగి చెల్లింపు/బకాయిల తిరిగి చెల్లించడం కొరకు ఆస్తి నుండి వచ్చే ఆదాయాన్ని కేటాయించడానికి కంపెనీకి హక్కు ఉంటుంది. ఈ బదిలీ హక్కు, తగిన సందర్భాలలో ఆ ఆస్తి స్వాధీనాన్ని తిరిగి ఇచ్చే కంపెనీ యొక్క ఏకైక విచక్షణాధికారాన్ని తొలగించదు.
- vii. ఒకవేళ అటువంటి అమ్మకపు ఆదాయం మొత్తం బకాయిలను డిశ్చార్జ్ చేయడానికి సరిపోనట్లయితే, రుణగ్రహీత మరియు/లేదా పూచీదారుడికి విరుద్ధంగా కంపెనీ తదుపరి చర్యలు తీసుకుంటుంది మరియు ఒకవేళ అమ్మకపు ఆదాయం బకాయి కంటే ఎక్కువగా ఉన్నట్లయితే, అతడు/ఆమె క్లెయిం చేసినప్పుడు బ్యాలెన్స్ మొత్తాన్ని రుణగ్రహీతకు చెల్లించాలి. అయితే, సెక్యూరిటీ/అసెట్ కు విరుద్ధంగా ప్రొసీడింగ్స్ ను విడిచిపెట్టడం ద్వారా

రుణగ్రహీత మరియు/లేదా పూచీదారుడికి విరుద్ధంగా నేరుగా ప్రొసీడ్ చేయడానికి కంపెనీకు ఉన్న అర్హతకు ఎలాంటి అడ్డంకి కాదు.

- viii. ఆస్తి ఎక్కడ ఉందో తెలుసుకోవడం, ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడం, గ్యారేజింగ్, బీమా చేయడం, రవాణా చేయడం మరియు అమ్మడం మరియు రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించిన ఇతర చట్టపరమైన చర్యల కొరకు కంపెనీ ద్వారా లేదా కంపెనీ తరపున అయ్యే అన్ని రకాల ఖర్చులను రుణగ్రహీత నుంచి రికవరీ చేసుకునే హక్కు కంపెనీకి ఉంటుంది.

12. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ బాధ్యత

బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ లేదా దాని కమిటీ కంపెనీలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి. అటువంటి యంత్రాంగం, కంపెనీ ఉద్యోగుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడేలా మరియు పరిష్కరించబడేలా నిర్ధారించాలి. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్, స్వయంగా లేదా దాని ద్వారా నియమించబడిన ఏదైనా కమిటీ ద్వారా, ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క పాటించడం మరియు నిర్వహణలోని వివిధ స్థాయిలలోని గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం పనితీరుపై కాలానుగుణ సమీక్ష కూడా ఏర్పాటు చేయాలి. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను సముచితంగా, క్రమం తప్పకుండా బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.

13. గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మరియు కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజ్ మెంట్

కస్టమర్ సర్వీస్ అనేది కంపెనీ ముఖ్యంగా దృష్టి సారించే అంశం. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేటప్పుడు సమగ్రత, సుపరిపాలన, ప్రొఫెషనలిజం, పారదర్శకత & క్లయింట్ సంతృప్తిని కంపెనీ విశ్వసిస్తుంది.

రుణగ్రహీత(లు) ఈ క్రింది మార్గాల ద్వారా తమ ఫిర్యాదును నమోదు చేసుకోవచ్చు.

- శాఖ - కస్టమర్లు పీఎఫ్ఎల్ యొక్క ప్రస్తుతమున్న ఏదైనా బ్రాంచీని మరియు ఎప్పటికప్పుడు తెరిచే ఏదైనా అదనపు శాఖలను సందర్శించవచ్చు:
- ✓ **సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు — ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 6:00 వరకు**
- ✓ **నెలలో పని చేసే శనివారాలు: ఉదయం 10:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 6:00 గంటల వరకు**
- వెబ్ సైట్ — <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> — కస్టమర్లు వెబ్ సైట్ లోని ఫారమ్ ను ఉపయోగించి మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు.
- ఇమెయిల్ — **కస్టమర్** customercare@poonawallafincorp.com, grievance@poonawallafincorp.com, pno@poonawallafincorp.com కు మెయిల్ పంపవచ్చు
- ఫోన్ కాల్ - కస్టమర్లు టోల్ ఫ్రీ నంబర్ **1800-266-3201** ద్వారా పీఎఫ్ఎల్ ను సంప్రదించవచ్చు.
- లేఖ/పోస్ట్ — కస్టమర్లు వీరికి లేఖను పంపవచ్చు:

పూనావాలా ఫిన్ థాంక్స్ లిమిటెడ్

201 మరియు 202, 2వ అంతస్తు, AP81, కోరెగావ్ పార్క్, అనెక్స్, ముంధ్రా, పూణే - 411 036

కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజ్ మెంట్ (సిఆర్ఎం) మాన్యువల్ ఏదైనా కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించి ఎస్ఎల్ఏ (టీఎటీ)ని పేర్కొంటుంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పర్యవేక్షించడానికి మరియు ఏదైనా అంతరాలు ఉంటే వాటిని పరిష్కరించడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవడానికి కంపెనీకి బలమైన యంత్రాంగం ఉంది. నిర్ధారిత ఎగ్జిక్యూటివ్ ద్వారా ఫిర్యాదును పరిష్కరించనట్లయితే, రుణగ్రహీత(లు)కు తెలియజేయబడత

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ ఉపయోగించి అటువంటి ఫిర్యాదు(లు) ఎస్కలేట్ చేయబడతాయి, తద్వారా రుణగ్రహీత యొక్క ఫిర్యాదు వేగంగా పరిష్కరించబడుతుంది. కంపెనీ వ్యాపారం జరిగే అన్ని శాఖలు/ప్రదేశాలలో మరియు దాని వెబ్ సైట్ లో కంపెనీ ఈ క్రింది వాటిని వెల్లడిస్తుంది:

- కంపెనీపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించగల ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా కూడా).
- ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించి ఎస్కలేషన్ స్థాయి మరియు కీలక సిబ్బంది వివరాల కోసం (నోడల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్) దయచేసి ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని చూడండి.
- ఒక నెల వ్యవధిలోపు ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఆర్ బీఐ యొక్క డీఎన్ బీఎస్ ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ కు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు, దీని పరిధిలోకి కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం వస్తుంది.

క్రెడిట్ సమాచారానికి సంబంధించిన వివాదాలు, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్ బీఐ) మార్గదర్శకాల ప్రకారం 30 రోజులలోపు పరిష్కరించబడతాయి. ఈ గడువుకు మించి ఆలస్యం జరిగినట్లయితే, వినియోగదారునికి రోజుకు ₹100 చొప్పున పరిహారం చెల్లించబడుతుంది. ఫిర్యాదు పరిష్కారం గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది. అవసరమైతే, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - క్రెడిట్ సమాచార నివేదికలు) దిశానిర్దేశాలు, 2025 ప్రకారం, వారు తదుపరి చర్య కోసం క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలు (సిఐసి) లేదా ఆర్ బీఐ ఫిర్యాదు పరిష్కార వేదికలను ఆశ్రయించవచ్చు.

14. రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021

- అంబుడ్స్ మన్ స్కీము క్రింద నోడల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క నియామకం, కంపెనీకి విరుద్ధంగా దాఖలు చేయబడిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు అంబుడ్స్ మెన్ కు సమాచారాన్ని అందించడానికి కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ (ఎన్ ఓ) బాధ్యత వహిస్తారు. పథకం కింద అంబుడ్స్ మెన్ మరియు అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (పి.ఎన్.ఓ) బాధ్యత వహిస్తారు. ప్రధాన నోడల్ అధికారి, ఆర్ బీఐ, కేంద్ర కార్యాలయం, కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్మెంట్ (సిఈపీడి)తో సమన్వయం మరియు అనుసంధాన బాధ్యత వహిస్తారు.
- కస్టమర్ల ప్రయోజనము కొరకు, వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే బ్రాంచీలు/ప్రదేశాల వద్ద, పి.ఎన్.ఓలు/ఎన్.ఓ.లు/జి.ఆర్.ఓ ల పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు అదేవిధంగా ఇమెయిల్ చిరునామాలు కూడా) మరియు కస్టమరుచే సంప్రదించబడే అంబుడ్స్ మెన్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు. ఆఫీసులు లేదా బ్రాంచీని సందర్శించే వ్యక్తి సమాచారాన్ని తేలికగా పొందే విధంగా స్కీం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు (ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు స్థానిక భాషలో) ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.
- అంబుడ్స్ మెన్ స్కీము యొక్క వివరాలు, కంపెనీ యొక్క నోడల్ ఆఫీసర్(లు) మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్/గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేర్లను వెబ్ సైట్ లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - అంతర్గత అంబుడ్స్మన్) దిశానిర్దేశాలు, 2026

ఆర్ బీఐ మార్గదర్శకాలలో పేర్కొన్న అర్హతలను నిర్ధారించుకున్న తర్వాత, కంపెనీ అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ మరియు డిప్యూటీ అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ ను నియమిస్తుంది.

ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదుదారులు లేదా ప్రజల నుండి నేరుగా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులను నిర్వహించడం కానీ నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా ఇప్పటికే పరిశీలించబడిన కానీ నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరిస్తాడు.

ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ తన కార్యకలాపాలపై కాలానుగుణ నివేదికలను (ఫిర్యాదుల విశ్లేషణతో సహా) కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు రక్షణను నిర్వహించే బోర్డు కమిటీకి సమర్పించాలి, ప్రాధాన్యంగా త్రైమాసిక వ్యవధిలో, కానీ అర్థ సంవత్సరం కంటే తక్కువ వ్యవధిలో కాదు.

కంపెనీ, బోర్డు కమిటీ ఆమోదించిన కస్టమర్ సేవలు మరియు రక్షణకు సంబంధించిన ప్రామాణిక కార్యాచరణ విధానం (ఎస్ఓపీ) ను అమలు చేస్తుంది. అలాగే, పూర్తిగా స్వయంచాలకంగా పనిచేసే ఫిర్యాదుల నిర్వహణ సాఫ్ట్వేర్ ను ఏర్పాటు చేస్తుంది. ఇందులో, కంపెనీ అంతర్గత ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ ద్వారా పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడిన అన్ని ఫిర్యాదులు, అందిన తేదీ నుండి 20 రోజులలోపు తుది నిర్ణయం కోసం స్వయంచాలకంగా అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ కు పంపబడతాయి.

కంపెనీ ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలోపు ఫిర్యాదుదారునికి తుది నిర్ణయం తెలియజేయబడిందని అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ మరియు కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

కంపెనీ వారి ఫిర్యాదు యాజమాన్య సాఫ్ట్ వేర్ కు రీడ్-ఓన్లీ యాక్సెస్ ను అందిస్తుంది, తద్వారా ఫిర్యాదులు అన్నీ అంతర్గత అంబుడ్స్ మెన్ కు అందుబాటులో ఉంటాయి, అతను కంపెనీలోని సంబంధిత డిపార్ట్ మెంట్ తో ఆలస్యంగా ఎస్కలేషన్ కేసులను ఫాలోప్ చేస్తాడు. కంపెనీ తన ఫిర్యాదు నిర్వహణ సాఫ్ట్వేర్లో అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ కు యాక్సెస్ ను కూడా అందిస్తుంది, దీని ద్వారా వచ్చిన ఫిర్యాదులపై అతని/ఆమె నిర్ణయాలను అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ కు జోడించవచ్చు.

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - అంతర్గత అంబుడ్స్మన్) దిశానిర్దేశాలు, 2026లో పేర్కొన్న ఇతర అన్ని నిబంధనలను కూడా కంపెనీ అనుసరిస్తుంది.

15. కంపెనీ ద్వారా ఫైనాన్స్ చేయబడ్డ వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

ఆర్బీఐ ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించిన ప్రకారం, కంపెనీ యొక్క రుణ ఒప్పందంలో సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునేందుకు అవసరమైన క్లాజులు ఉండాలి. అందులో: స్వాధీనం చేసుకునే ముందు ఇవ్వాలి నోటీసు వ్యవధి; ఏ పరిస్థితులలో నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించవచ్చు; సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ; ఆస్తి విక్రయం/వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇచ్చే చివరి అవకాశం గురించిన నిబంధన; స్వాధీనం చేసుకున్న ఆస్తిని తిరిగి రుణగ్రహీతకు అప్పగించే విధానం; మరియు ఆస్తిని విక్రయించే/వేలం వేసే ప్రక్రియ వంటి సంబంధిత వివరాలు తప్పనిసరిగా ఉండాలి.

16. శారీరక వైకల్యం/ దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సదుపాయాలు

శారీరక లేదా దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సదుపాయాలు సహా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించే విషయంలో, కంపెనీ వారి వైకల్యాన్ని ఆధారంగా చేసుకొని ఎలాంటి వివక్ష చూపదు. కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థలో, దివ్యాంగులు చేసిన ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరించే ఏర్పాటు ఉంటుంది.

17. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్షన్

ఈ పద్ధతులను అవలంబించడం యొక్క ఉద్దేశ్యం ఏమిటంటే, వార్షిక వడ్డీ రేటును రుణగ్రహీతకు రిస్క్ గ్రేడ్ షన్ విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వివిధ వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధతను తెలియజేయడం, కస్టమర్లతో పారదర్శక వాణిజ్యాన్ని కలిగి ఉండటానికి మరియు నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండటం.

వడ్డీ రేటు:

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలు కాలానుగుణంగా ఆమోదించబడిన కంపెనీ విధానాలకు అనుగుణంగా పాటించాలి. వడ్డీరేటు నిధుల యొక్క వెయిటేజ్ సగటు వ్యయం, అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులు, రిస్క్ ప్రీమియం మరియు ప్రాఫిట్ మార్జిన్ ఆధారంగా నిర్ణయించబడుతుంది.

రిస్క్ గ్రేడ్ షన్

రుణం ఇవ్వాలనే నిర్ణయం మరియు ప్రతి రుణ ఖాతాకు వర్తించే వడ్డీ రేటు, ఆర్థిక సదుపాయం పొందుతున్న ఆస్తి రకం, రుణగ్రహీత ప్రొఫైల్ మరియు తిరిగి చెల్లింపు సామర్థ్యం, రుణగ్రహీత యొక్క ఇతర ఆర్థిక బాధ్యతలు, మునుపటి తిరిగి చెల్లింపు ట్రాక్ రికార్డు ఏదైనా ఉంటే, అంతర్దీన ఆస్తుల ద్వారా సూచించబడిన రుణానికి సెక్యూరిటీ (భద్రత), లోన్-టు-వాల్యూ నిష్పత్తి, చెల్లింపు విధానం, రుణ కాలవ్యవధి, రుణగ్రహీత యొక్క భౌగోళిక ప్రాంతం, ఆస్తి యొక్క తుది వినియోగం మొదలైన బహుళ పారామితుల ఆధారంగా, ఒక్కొక్క సందర్భం ప్రాతిపదికన మదింపు చేయబడతాయి.

పరిస్థితులను బట్టి వడ్డీ రేటు మారవచ్చు మరియు సందర్భానుసారంగా కంపెనీ విచక్షణకు లోబడి ఉంటుంది. వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లుగా తెలియజేయబడుతుంది, తద్వారా రుణగ్రహీతకు రుణ ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుస్తుంది. కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయిని వెల్లడిస్తుంది.

18. బంగారు ఆభరణాల హామీపై రుణాలు ఇవ్వడం

బంగారు ఆభరణాలను తనఖాగా తీసుకుని వ్యక్తులకు రుణాలు మంజూరు చేసే సందర్భంలో, కంపెనీ భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) దిశానిర్దేశాలు, 2025లో పేర్కొన్న సాధారణ మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తుంది.

19. ఇతరాలు

శాఖ / కార్యాలయం మూసివేతకు ముందు ప్రజా ప్రకటన

తన శాఖ లేదా కార్యాలయాల్లో ఏదైనా ఒకదాన్ని మూసివేయడానికి ముందు, కంపెనీ కనీసం మూడు నెలల ముందుగానే ప్రజా ప్రకటన జారీ చేస్తుంది. ఈ ప్రకటన కనీసం ఒక ప్రముఖ జాతీయ వార్తాపత్రికలో మరియు సంబంధిత శాఖ / కార్యాలయం ఉన్న ప్రాంతాన్ని కవర్ చేసే ఒక ప్రముఖ స్థానిక భాషా వార్తాపత్రికలో ప్రచురించబడుతుంది. ఇందులో శాఖ / కార్యాలయం మూసివేతకు గల కారణం మరియు వినియోగదారులకు సేవలను కొనసాగించడానికి చేపట్టిన ప్రత్యామ్నాయ ఏర్పాట్ల వివరాలు పేర్కొనబడతాయి.

20. సమీక్ష

ఈ విధానాన్ని కంపెనీ సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ / బోర్డు అవసరమని భావించినప్పుడు లేదా కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి సమీక్షిస్తుంది. కోడ్ అమలును ఆడిట్ కమిటీ పర్యవేక్షిస్తుంది మరియు దాని పనితీరును

కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది. ఆడిట్ కమిటీ ప్రతిపాదించిన ఏవైనా మార్పులను బోర్డు ఆమోదం కోసం ఉంచాలి.
