

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

వెర్షన్ 4.0

"ఈ పత్రం, కస్టమర్లకు అందించే ఆర్థిక సేవలు మరియు సౌకర్యాల విషయంలో కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతుల అవలోకనాన్ని అందిస్తుంది."

విషయ సూచిక

వెర్షన్ కంట్రోల్	3
పరిచయం	4
1. ఉద్దేశ్యాలు	4
2. వర్తింపు	4
3. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు, వాటి ప్రాసెసింగ్.....	4
4. రుణ అంచనా, నిబంధనలు మరియు షరతులు	4
5. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ.....	5
6. తిరిగి స్వాధీనం	6
7. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం	6
8. ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం	7
9. సాధారణ ప్రమాణాలు	7
10. రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు సంబంధించిన ముఖ్య వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)	9

వెర్షన్ కంట్రోల్

దస్తావేజు వెర్షన్	మార్పుల వివరం	తేదీ	రూపొందించినది/మార్పులు చేసినది
1.0	మొదటి వెర్షన్	నవంబర్ 2022	కంప్లైయన్స్ మరియు సెక్రటేరియల్ విభాగం
2.0	రెండవ వెర్షన్	అక్టోబర్ 2023	కంప్లైయన్స్ మరియు సెక్రటేరియల్ విభాగం
3.0	మూడవ వెర్షన్	జనవరి 2024	కంప్లైయన్స్ మరియు సెక్రటేరియల్ విభాగం
4.0	నాలుగవ వెర్షన్	మార్చి 2025	కంప్లైయన్స్ మరియు సెక్రటేరియల్ విభాగం

పరిచయం

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ వాటాదారులందరికీ, ముఖ్యంగా కస్టమర్లకు, ఎకోఫై ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇంతకు మునుపు అక్రెడిట్ క్లీన్ టెక్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అని పిలవబడేది) (ఎకోఫై) అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు, సేవలకు సంబంధించి అనుసరించే పద్ధతుల గురించి ప్రభావవంతమైన అవలోకనాన్ని అందించడం.

1. ఉద్దేశ్యాలు

- 1.1. కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో మంచి పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి, వాటిని నిర్ధారించుకోవడానికి.
- 1.2. కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య సత్సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి.
- 1.3. అడ్వాన్సుల రికవరీకి సంబంధించిన విషయాలలో చట్టపరమైన నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి.
- 1.4. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికిగల యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడానికి.

2. వర్తింపు

కంపెనీ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("కోడ్")ను స్వీకరించి అమలు చేసింది. ఈ కోడ్ కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులకూ సేవలకూ వర్తిస్తుంది (ప్రస్తుతం అందించబడుతున్నవి, భవిష్యత్తులో ప్రవేశపెట్టబడేవి).

3. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు, వాటి ప్రాసెసింగ్

- 3.1. కంపెనీ జారీ చేసిన రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లలో అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, ఇది రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేస్తుంది, తద్వారా అతను/ఆమె ఇతర ఎన్బిఎఫ్సీలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతంగా పోల్చగలరు, సమాచారపూర్వకమైన నిర్ణయం రుణగ్రహీత తీసుకోగలరు.
- 3.2. కమ్యూనికేషన్లన్నీ కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకునే భాషలోనో, లేదా అవసరమైన చోట స్థానిక భాషలోనో అందించబడతాయి.
- 3.3. రుణ దరఖాస్తులన్నిటినీ స్వీకరించినట్లు రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను కంపెనీ రూపొందిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే కాలపరిమితి కూడా రసీదులో సూచించబడుతుంది.
- 3.4. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్, దానితోపాటు దాఖలు పరచవలసిన పత్రాలను సూచిస్తుంది. ఆర్బిఐ యొక్క 'నో యువర్ కస్టమర్ నార్మ్స్' (కెపైసీ నిబంధనలు)కు అనుగుణంగా అవసరమైన అన్ని పత్రాలను కంపెనీ సేకరిస్తుంది.
- 3.5. ఏవైనా అదనపు వివరాలు/పత్రాలు అవసరమైతే, వెంటనే రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.

4. రుణ అంచనా, నిబంధనలు మరియు షరతులు

మంజూరు అయిన రుణం యొక్క వివరణాత్మక నిబంధనలు మరియు షరతులతోపాటు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగల ఇతర భాషలో మంజూరు లేఖ ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది. దానికి రుణగ్రహీత సమ్మతిని పొందాలి. మంజూరు లేఖ కాపీని శాఖ/ప్రధాన కార్యాలయంలో రికార్డుగా నిర్వహించాలి.

- 4.1. రుణగ్రహీత యొక్క రుణయోగ్యతపై కంపెనీ తగిన శ్రద్ధ వహించాలి, దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడంపై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ఇది ఒక ముఖ్యమైన పరామితి అవుతుంది. కంపెనీ యొక్క అంతర్గత విధానాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఈ అంచనా వేయడం జరుగుతుంది.
- 4.2. రుణం ఆమోదించబడిన తర్వాత, దరఖాస్తుదారునికి ఒప్పందం, మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా రుణ మొత్తం, వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా దరఖాస్తు పద్ధతితో పాటు నిబంధనలు మరియు షరతులను కంపెనీ సూచిస్తుంది.
- 4.3. కస్టమర్ల నుంచి అధిక వడ్డీ రేటు వసూలు చేయబడకుండా చూసుకోవడానికి, కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ & రిస్క్ ప్రీమియం మరియు నియంత్రణ పరిమితివంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకున్న వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది. వివిధ ఉత్పత్తుల సెట్లకు వడ్డీ రేటును అధికారిక కమ్యూనికేషన్ల ద్వారా కంపెనీ వెల్లడిస్తుంది, అన్ని ట్రాంచీల ప్రాంగణాల్లోనూ వెబ్సైట్లోనూ ప్రదర్శిస్తుంది. మంజూరు లేఖలో వడ్డీ రేటును కూడా స్పష్టంగా కంపెనీ తెలియజేస్తుంది. వడ్డీ రేటు, రిస్క్ స్థాయిలను నిర్ణయించే విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్కు దరఖాస్తు ఫారమ్లో బహిర్గతం చేయాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన సమాచారం నవీకరించబడుతుంది.
- 4.4. రుణ ఒప్పందంలో నిర్దేశించిన విధంగా రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను కంపెనీ రుణగ్రహీత నుండి అంగీకారాన్ని పొందాలి మరియు అటువంటి ఆమోదాల రికార్డును నిర్వహించాలి. రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకున్నట్లుగా రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అంశాలన్నిటితోపాటు కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు అందించాలి.
- 4.5. కాలానుగుణంగా జారీ చేయబడిన నియంత్రణ ఆదేశాల ప్రకారం ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు వర్తించబడతాయి.

5. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- 5.1. చెల్లింపు పెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా రుసుములు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు ఉంటే తన రుణగ్రహీతలందరికీ కంపెనీ నోటీసు ఇవ్వాలి. పైన పేర్కొన్న ఛార్జీలకు ఏవైనా మార్పులు భవిష్యత్తులో చేయబడతాయి.
- 5.2. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు
 - a) చెల్లింపుల్లో ఆలస్యానికి సంబంధించిన జరిమానా ఛార్జీలు ఒప్పందంలో “బోల్డ్” ఫాంట్లో ఉండేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.
 - b) జరిమానా ఛార్జీల మూలధనీకరణ ఉండదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని చక్రవర్తి చేయడానికి ఉన్న సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
 - c) జరిమానా ఛార్జీలకు బదులుగా కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు భాగాన్నీ ప్రవేశపెట్టదు.
 - d) జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షత చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం వల్ల దానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- e) ‘వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం’ మంజూరు చేయబడిన రుణాల

విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడంవల్ల వ్యక్తిగతతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలకంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

- f) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ రుణ ఒప్పందం మరియు కీ పాక్స్ స్టేట్మెంట్ (కెఎఫ్ఎస్)లో కస్టమర్లకు స్పష్టంగా వెల్లడిస్తుంది మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- g) రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేస్తుంది. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం, దానికి కారణాన్ని కూడా తెలియజేస్తుంది.

5.3. రుణ ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి/వేగవంతం చేయడానికి ఏదైనా నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

5.4. రుణాలకు సంబంధించిన సెక్యూరిటీలు అన్నీ రుణాల పూర్తి మరియు చివరి చెల్లింపు అందిన తర్వాత విడుదల చేయబడతాయి. ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉంటాయి మరియు రుణగ్రహీతలపై ఎక్స్ పై కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు సెట్-ఆఫ్ ఉంటుంది. అటువంటి సెట్-ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి, సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడేవరకు/చెల్లించేవరకు ఎక్స్ పై సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

6. తిరిగి స్వాధీనం

రుణగ్రహీతతో చేసుకున్న రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే నిబంధనను చేర్చింది. ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఈ క్రింది వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలను కలిగి ఉంటాయి:

- 6.1. స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి.
- 6.2. నోటీసు వ్యవధిని రద్దు చేయగల పరిస్థితులు.
- 6.3. సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం.
- 6.4. ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ముందు రుణగ్రహీతకు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి తుది అవకాశం గురించిన నిబంధన.
- 6.5. రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం మరియు
- 6.6. ఆస్తి అమ్మకం/వేలం విధానం.

7. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ఉత్తమ కస్టమర్ సేవను అందించడమే కంపెనీ లక్ష్యంగా పెట్టుకోవడమే కాక, దృఢమైన, సమర్థవంతమైన కస్టమర్ సేవా వేదికను రూపొందించడానికి నిరంతరం కృషి చేస్తోంది. కస్టమర్లు తమ ప్రశ్నలు, అభ్యర్థనలు లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సంప్రదించగలిగే 2-స్థాయిల ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం మా వద్ద ఉంది.

7.1. స్థాయి 1:

అన్ని హక్కులూ స్వంతమైనవి. ఈ పత్రం ఎక్స్ పై ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇంతకు మునుపు అక్టోబర్ క్లీన్ టెక్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అని పిలవబడేది) యొక్క ఆస్తి. ఈ పత్రంలోని ఏ భాగాన్ని ఎక్స్ పై ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇంతకు మునుపు అక్టోబర్ క్లీన్ టెక్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అని పిలవబడేది) యొక్క సృష్టమైన అనుమతి లేకుండా పోటోకాపీ లేదా రికార్డింగ్ తో సహా ఏ రూపంలోనైనా లేదా ఏ విధమైన, ఎలక్ట్రానిక్ లేదా మెకానికల్ పద్ధతి ద్వారా పునరుత్పత్తి చేయకూడదు లేదా ప్రసారం చేయకూడదు. ఏదైనా ఉల్లంఘనను ఉద్దేశ్యంగా నిబంధనల ఉల్లంఘనగా పరిగణించి, తదనుగుణంగా తగిన చర్య తీసుకోవాలి. కంపెనీ సర్క్యులేషన్

కస్టమర్ ఫిర్యాదుతో సంప్రదించగలిగేలా కంపెనీ, సంప్రదింపు వివరాలను అందిస్తుంది - ఆ సమాచారం ఫోన్, ఇమెయిల్ లేదా కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ చిరునామాకు లేఖ ద్వారా అందవచ్చు.

7.2. స్టాయి 2:

అందిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను/ఆమె మా ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారికి వ్రాయవచ్చు.

వివరణాత్మకమైన ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంది.

8. ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వచ్చింది. ఈ పథకం ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ యంత్రాంగం అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది. ఇది ప్రస్తుతం ఉన్న మూడు ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ పథకాలను ఏకీకృతం చేస్తుంది, అవి, (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2006; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018; (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2019.

9. సాధారణ ప్రమాణాలు

- 9.1. రుణ ఒప్పందంలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.
- 9.2. క్లయింట్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ పూర్తి గోప్యంగా ఉంచుతుంది.
- 9.3. క్లయింట్ సమాచారాన్ని ఈ క్రింది షరతుల కింద మాత్రమే కంపెనీ మూడవ పక్షానికి బహిష్కరించేస్తుంది:
 1. అటువంటి బహిష్కరించే గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయబడి, కస్టమర్ నుంచి వ్రాతపూర్వకంగా అనుమతి పొందితే.
 2. క్లయింట్ సమాచారాన్ని పొందడానికి సంబంధిత పార్టీకి క్లయింట్ ద్వారా అధికారం ఇవ్వబడితే.
 3. విధానపరంగా లేదా చట్టబద్ధంగా అలా చేయడం తప్పనిసరి అయితే.
- 9.4. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలు, ప్రస్తుతం ఉన్న నిబంధనల ప్రకారం సాధారణ చర్యలను అనుసరిస్తుంది, చట్టపరమైన చట్టంలోనూ, వర్తించే చట్టాలు-నిబంధనలకు అనుగుణంగా పనిచేస్తుంది.
- 9.5. తగని సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను పడేపడే ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైన అనవసరమైన వేధింపులకు కంపెనీ పాల్పడదు. ఈ విషయంలో, కంపెనీ రుణ వసూలు కోసం ఒక స్థిరమైన ప్రవర్తనా నియమావళిని కలిగి ఉంది, ఈ విషయంలో సిబ్బందిగానీ బకాయిల వసూలులో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా విస్తృతంగా శిక్షణ పొందారు.
- 9.6. మర్యాద, తగిన ప్రవర్తన, ఒప్పించడంపై కంపెనీ యొక్క వసూళ్ల విధానం నిర్మించబడింది. కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని కంపెనీ విశ్వసిస్తుంది. కంపెనీ సిబ్బంది లేదా బకాయిల వసూళ్లలో లేదా/మరియు సెక్యూరిటీ తిరిగి స్వాధీనంలో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఎవరైనా వ్యక్తి తమను తాము గుర్తించుకుని, మా కస్టమర్లతో మర్యాదపూర్వకంగా మాట్లాడతారు.
- 9.7. కంపెనీ బకాయిలకు సంబంధించిన సమాచారాలన్నీ కస్టమర్లకు అందిస్తూ, బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగినంత

నేటిను ఇస్తుంది. కష్టమర్ నివాసంలో పేర్కొన్న స్థలంలో లేనప్పుడు, కష్టమర్ నివాసంలో అందుబాటులో లేనప్పుడు, కష్టమర్ వ్యాపారం/వృత్తి స్థలంలో అందరు కష్టమర్లను సాధారణంగా వారు ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో సంప్రదిస్తారు.

- 9.8. కష్టమర్ యొక్క గోప్యతను కంపెనీ గౌరవిస్తుంది. అన్ని పరస్పర చర్యలు నాగరిక పద్ధతిలో ఉంటాయి. బకాయిలకు సంబంధించి ఏవైనా విభేదాలు లేదా వివాదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన రీతిలో పరిష్కరించడానికి కష్టమర్లకు పూర్తి సాయం అందించబడుతుంది.
- 9.9. తన శాఖలు/కార్యాలయాలలో, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి, ఆర్బిఐ ప్రాంతీయ కార్యాలయం, తాము అనుసరిస్తున్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పేరు, సంప్రదింపు వివరాలను (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు/ఇమెయిల్ చిరునామా) కంపెనీ ప్రదర్శిస్తుంది.
- 9.10. రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన రుణగ్రహీతనుండి అందినప్పుడల్లా, అభ్యర్థన అందిన 21 (ఇరవై ఒక్క) రోజులలోపు దానికి కంపెనీ ప్రతిస్పందిస్తుంది. దానిని అంగీకరించడం లేదా తిరస్కరించడం రుణ ఒప్పందం నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- 9.11. పూర్తి చెల్లింపు జరిగిన, రుణ ఖాతాను మూసివేసిన తర్వాత అన్ని చరాస్తులు/స్థిరాస్తి పత్రాలను కంపెనీ విడుదల చేయాల్సి ఉంటుంది. పైన పేర్కొన్న అంశాలను కవర్ చేసే విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- 9.12. శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు అట్టి వైకల్యం ఉందన్న సాకుతో రుణసౌకర్యాలను సహా ఉత్పత్తులు, సౌకర్యాలను అందించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపకూడదు. వారిని ఇతర దరఖాస్తుదారులతో సమానంగా చూడటం జరుగుతుంది. కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ ప్రక్రియ, విధానం ప్రకారం వారి దరఖాస్తును యోగ్యతల ఆధారంగా పరిగణిస్తారు. వైకల్యం(లు) ఉన్న దరఖాస్తుదారులు తగిన ఉత్పత్తినిగానీ రుణ సౌకర్యాన్నిగానీ అర్హం చేసుకోవడానికి, ఎంచుకోవడానికి మరియు పొందేందుకు వీలుగా వారికి సాధ్యమైనంత వరకూ అన్ని విధాలా సహాయం అందించబడుతుంది.
- 9.13. తన ప్రచారం, ప్రచార సాహిత్యం, ఇతర సామగ్రి తప్పుదారి పట్టించకుండా కంపెనీ చూసుకోవాలి. ఏదైనా ప్రకటన, ప్రచార సాహిత్యంలో సేవపై గానీ ఉత్పత్తిపైగానీ దృష్టిని ఆకర్షించి, వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన సూచనను కలిగి ఉంటే, కంపెనీ ఇతర రుసుములు ధార్మిక వర్తిస్తాయో లేదో సూచిస్తుంది. రుణం యొక్క తుది మంజూరుకు సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతుల నెరవేర్చుకు లోబడి ఉంటుందని వెల్లడిస్తుంది. కష్టమర్ అధీకృతం పొందకపోతే, స్వయంగానే కాక, ఏ సంస్థ ద్వారా కూడానూ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కష్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ఉపయోగించదు.
- 9.14. ఏదైనా కార్యకలాపాన్ని కంపెనీ అవుట్సోర్సింగ్ చేసే సందర్భంలో, కోడ్ మరియు సంబంధిత ఆర్బిఐ ఆదేశాలను పాటించాల్సిన బాధ్యత కంపెనీపై ఉంటుంది. అవుట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ ఉద్యోగి (ఉద్యోగుల) అనుచిత ప్రవర్తనకు కష్టమర్కు జవాబుదారీగా కంపెనీ ఉంటుంది. కష్టమర్కు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.
- 9.15. ఈ కోడ్, కంపెనీ వెబ్సైట్లో పోస్ట్ చేయబడుతుంది దీని కాపీలను దాని కార్పొరేట్, ఇతర కార్యాలయాల నుండి కూడా పొందవచ్చు.
- 9.16. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లు రుణగ్రహీతలను సోర్స్ చేయడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన చోట, డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ల ద్వారా అందించిన రుణాల విషయంలో కంపెనీ ఈ క్రింది సూచనలను పాటించాలి:
 - a. ఏజెంట్లుగా వ్యవహరించే డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ల పేర్లను కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించడానికి.
 - b. ఏజెంట్లుగా వ్యవహరించే డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లు కష్టమర్కు, వారు ఎవరి తరపున కష్టమర్తో సంభాషిస్తున్నారో ఆ కంపెనీ పేరును ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించబడుతుంది.

- c. రుణ ఒప్పందం మంజూరు చేసిన వెంటనే/అమలుకు ముందు, రుణగ్రహీతకు రుణం మంజూరు అయినట్లు సమాచారం కంపెనీ లెటర్హెడ్పై జారీ చేయబడుతుంది.
- d. రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని కూడా రుణాల మంజూరు/సంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి.
- e. తాను నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ ఉండేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.
- f. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించిన అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

10. రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు సంబంధించిన ముఖ్య వాస్తవాల ప్రకటన (కెఎఫ్ఎస్).

- 10.1. కంపెనీ/కంపెనీల సమూహం, రుణగ్రహీత మధ్య రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్య వాస్తవాలు అంటే చట్టపరంగా ముఖ్యమైన, నిర్ణయాత్మకమైన వాస్తవాలు, ఇవి రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన ఆర్థిక నిర్ణయం తీసుకోవడంలో సహాయపడటానికి అవసరమైన ప్రాథమిక సమాచారాన్ని అందిస్తాయి.

కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (కెఎఫ్ఎస్) అనేది రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్య వాస్తవాల ప్రకటన, సరళమైన మరియు సులభంగా అర్థం చేసుకోగల భాషలో, ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ ఆన్ కీ వాస్తవాల ప్రకటన (కెఎఫ్ఎస్) ఫర్ లోన్స్ & అడ్వాన్సుల క్రింద వివరించిన ప్రామాణిక ఆకృతిలో రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది, ఇది ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన రూపంలో ఏప్రిల్ 15, 2024న ఇవ్వబడింది.

- 10.2. రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని ఏర్పరచుకోవడానికి అన్ని కాబోయే రుణగ్రహీతలకు మంజూరు లేఖతోపాటు కంపెనీ కెఎఫ్ఎస్ను కూడా అందిస్తుంది. రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకునే భాషలో కెఎఫ్ఎస్ వ్రాయబడుతుంది. కెఎఫ్ఎస్ యొక్క విషయాలను రుణగ్రహీతకు వివరించబడతాయి. అతను/ఆమె దానిని అర్థం చేసుకున్నారని రసీదు పొందబడుతుంది.

- 10.3. KFS లో రుణ ఖాతా సంఖ్య (ప్రత్యేక ప్రతిపాదన సంఖ్య) ఉంటుంది. ఏడు-లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు కనీసం మూడు పని దినాల చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉంటుంది. ఏడు రోజులకంటే తక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న రుణాలకు చెల్లుబాటు వ్యవధి ఒక పని దినంగా ఉంటుంది.

చెల్లుబాటు వ్యవధి అంటే కంపెనీ కెఎఫ్ఎస్ అందించిన తర్వాత, రుణ నిబంధనలకు అంగీకరించడానికి రుణగ్రహీతకు లభించే వ్యవధి. ఆ చెల్లుబాటు వ్యవధిలో రుణగ్రహీత అంగీకరిస్తే, కెఎఫ్ఎస్లో సూచించిన రుణ నిబంధనలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

- 10.4. వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్) అనేది రుణగ్రహీతకు వార్షిక క్రెడిట్ ఖర్చు. ఇందులో వడ్డీ రేటు, కెఎఫ్ఎస్లో రుణగ్రహీతకు అందించబడే క్రెడిట్ సౌకర్యంతో అనుబంధించబడిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు ఉంటాయి.

- 10.5. పొడిగింపు ఛార్జీలను రుణగ్రహీతల నుండి కంపెనీ వాస్తవ ప్రాతిపదికన వసూలు చేస్తుంది, బీమా ఛార్జీలు, చట్టపరమైన ఛార్జీలు మొదలైనవి, అదే కెఎఫ్ఎస్లో పేర్కొన్న ఎపిఆర్లో చేర్చబడుతుంది.

- 10.6. కెఎఫ్ఎస్లో పేర్కొనబడని ఏవైనా రుసుములు, ఛార్జీలు మొదలైనవి, రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన అనుమతి లేకుండా, రుణ వ్యవధిలో ఏ దశలోనూ కంపెనీ రుణగ్రహీతనుండి వసూలు చేయదు.

- 10.7. రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించడానికి కెఎఫ్ఎస్ సారాంశభాగంగా కూడా చేర్చబడుతుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరుపై కాలానుగుణ సమీక్ష (కనీసం ఏటా) నిర్వహించబడుతుంది. అటువంటి సమీక్షల నివేదిక బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.