

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై విధాన మార్గదర్శకాలు

ఈ పత్రం కంటెంట్, ప్రెజెంటేషన్ మరియు మేధో మూలం పరంగా కాపీరైట్ రక్షణ కలిగి ఉంది, వేరే విధంగా పేర్కొనబడిన చోట తప్ప. మీరు ఈ పత్రంలోని ఏవైనా అంశాలను పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా సవరించడం, తీసివేయడం, పెంచడం, జోడించడం, ప్రచురించడం, ప్రసారం చేయడం, బదిలీ చేయడం లేదా అమ్మకంలో పాల్గొనడం, ఉత్పన్న రచనలను సృష్టించడం లేదా ఏ విధంగానూ దోపిడీ చేయకూడదు, ఆధమ్ ఇన్వెస్ట్మెంట్ & ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ లిమిటెడ్ (AIIL) నుండి ముందస్తు వ్రాతపూర్వక అనుమతి లేకుండా.

సృష్టించినది:	ప్రమాదం
సమీక్షించి ఆమోదించినవారు:	డైరెక్టర్ల బోర్డు
చివరిగా నవీకరించబడింది:	జనవరి 18, 2024
వెర్షన్:	1.1
వీరిచే నవీకరించబడింది:	ప్రమాదం
సమీక్షించి ఆమోదించినవారు:	డైరెక్టర్ల బోర్డు
తాజా నవీకరణ:	12 మే 2025
చెల్లుబాటు:	ఒక సంవత్సరం

A. ప్రవేశిక

'ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్' (FPC) పై విధాన మార్గదర్శకాలను సమీక్షించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల (NBFCలు) కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది, తద్వారా వారి కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఫెయిర్ వ్యాపారం మరియు కార్పొరేట్ పద్ధతులకు ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది (సర్క్యులర్ నం. RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC నం. 80 / 03.10.042/ 2005-06 తేదీ. సెప్టెంబర్ 28, 2006), మాస్టర్ సర్క్యులర్ - ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ RBI/2011-12/ 26 DNBS (PD) CC నం.232/03.10.042/2011-12 తేదీ. జూలై 1, 2011, మాస్టర్ సర్క్యులర్ DNBS (PD.) CC నం. 388/03.10.042/2014-15 తేదీ. జూలై 1, 2014. ఇంకా, బంగారు ఆభరణాలపై రుణాలు ఇచ్చే NBFCలలో వేగవంతమైన వృద్ధిని దృష్టిలో ఉంచుకుని, ఆ తర్వాత జూలై 1, 2015న RBI మాస్టర్ సర్క్యులర్ RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ద్వారా RBI మార్చి 26, 2012న మార్గదర్శకాలను సమీక్షించింది.

కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు RBI సూచించిన అన్ని ఉత్తమ పద్ధతులను అవలంబిస్తుంది మరియు సూచించిన ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఈ కోడ్ కు ఏవైనా అవసరమైతే తగిన మార్పులు చేస్తుంది.

జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్షత లేకుండా, అర్హత కలిగిన అన్ని దరఖాస్తుదారులకు ప్రత్యక్షంగా లేదా అనుబంధ సంస్థలు మరియు/లేదా అసోసియేట్ల ద్వారా అన్ని ఆర్థిక ఉత్పత్తులను అందుబాటులో ఉంచడం ఆథమ్ ఇన్వెస్ట్మెంట్ & ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ లిమిటెడ్ ("AHL") యొక్క విధానం మరియు విధానం అయి ఉంటుంది.

అన్ని క్లయింట్లను స్థిరంగా మరియు న్యాయంగా చూసుకోవడమే కంపెనీ విధానం. కంపెనీ ఉద్యోగులు న్యాయంగా, సమానంగా మరియు స్థిరంగా సహాయం, ప్రోత్సాహం మరియు సేవలను అందిస్తారు. కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో FPC ని అప్ లోడ్ చేయడం ద్వారా దాని ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("FPC") ను కూడా తన కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది.

FPC అమలు మొత్తం సంస్థ బాధ్యత అని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. మార్కెటింగ్, రుణం ఉత్పత్తి, ప్రాసెసింగ్ మరియు సర్వీసింగ్ మరియు సేకరణ కార్యకలాపాలతో సహా దాని కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు కంపెనీ యొక్క న్యాయమైన రుణ పద్ధతులు వర్తిస్తాయి. ఉద్యోగి జవాబుదారీతనం, శిక్షణ, కొన్సెలింగ్ మరియు పర్యవేక్షణ, ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు మరియు అంతర్గత నియంత్రణలు మరియు

సాంకేతిక పరిజ్ఞానాన్ని ఉత్తమంగా ఉపయోగించడంలో FPC పట్ల దాని నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది.

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు మరియు నిర్వహణ బృందం ఇకపై వివరించిన న్యాయమైన పద్ధతులను అమలు చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తారు, అలాగే దాని కార్యకలాపాలు అన్ని వాటాదారులకు న్యాయమైన మరియు సమానమైన పద్ధతిలో వివిధ ఆర్థిక సేవలు మరియు ఉత్పత్తులను రుణాలు ఇవ్వడంతో సహా అందించడానికి దాని బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా చూసుకోవాలి మరియు అన్ని ఉద్యోగులు ఈ నిబద్ధత గురించి తెలుసుకుంటారు.

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మేము అందించే కింది ఉత్పత్తులు మరియు సేవల వర్గాలకు వర్తిస్తుంది (ప్రస్తుతం అందించబడుతున్నవి లేదా భవిష్యత్తులో ప్రవేశపెట్టబడతాయి).

1. ఆర్థిక ఆస్తుల రూపంలో రుణాలు, హామీలు మరియు ఇతర ఉత్పత్తులు.
2. కంపెనీ శాఖలు, దాని అనుబంధ సంస్థలు మరియు అనుబంధ సంస్థలతో కూడిన నెట్వర్క్ ద్వారా అందించే ఉత్పత్తులు.

భౌతికంగా, ఫోన్ ద్వారా, ఇంటర్నెట్ ద్వారా లేదా ఏదైనా ఇతర పద్ధతి ద్వారా, ఇప్పటికే ఉన్న లేదా భవిష్యత్తులో అందించబడినా, పైన పేర్కొన్న వాటికి FPC వర్తిస్తుంది.

B. కీలక నిబద్ధతలు

కంపెనీ తన కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు పాటించడానికి హామీ ఇచ్చే కీలక నిబద్ధతలు:

ఎ. తన కస్టమర్లతో అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం ద్వారా వీటిని నిర్ధారించుకోవడం:

- దీని ఉత్పత్తులు, సేవలు, విధానాలు మరియు అభ్యాసాలు ఈ FPC లోని నిబద్ధతలు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- దీని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు వర్తించే విధంగా సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- దాని కస్టమర్లతో దాని వ్యవహారాలు నిజాయితీ, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

బి. కంపెనీ తన ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఎలా పనిచేస్తాయో అర్థం చేసుకోవడంలో కస్టమర్లకు సహాయం చేస్తుంది:

- వారి గురించి సమాచారాన్ని స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో అందించడం
- వాటి ఆర్థిక చిక్కులను వివరించడం, మరియు
- కస్టమర్ తన అవసరాలను తీర్చడాన్ని ఎంచుకోవడంలో సహాయం చేయడం.

సి.కంపెనీ తన కస్టమర్లకు దీన్ని ఎదుర్కోవడంలో ఇబ్బంది లేని అనుభవాన్ని అందించడానికి అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది; కానీ లోపాలు లేదా కమీషన్లు మరియు లోపాల విషయంలో, కంపెనీ వాటిని త్వరగా మరియు సానుభూతితో పరిష్కరిస్తుంది.

- తప్పులు త్వరగా సరిదిద్దబడతాయి.
- ఫిర్యాదులను త్వరగా పరిష్కరిస్తాము.
- ఫిర్యాదును పరిష్కరించే విధానంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, ఆ ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో కంపెనీ కస్టమర్కు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.
- కంపెనీ తన వైపు నుండి జరిగిన పొరపాటు లేదా పర్యవేక్షణ కారణంగా కస్టమర్ ఖాతాకు వర్తించే వడ్డీతో సహా ఏవైనా ఛార్జీలను వెనక్కి తీసుకుంటుంది.

C. అమ్మకాల మూలం

కంపెనీ తన కస్టమర్ల అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకోవడంలో వారికి మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

ఎ. కస్టమర్ సంబంధం ఏర్పడటానికి ముందు, కంపెనీ:

- కస్టమర్ ఆసక్తి చూపిన సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను వివరిస్తూ కస్టమర్ సమాచారాన్ని అందించండి.
- కస్టమర్ అవసరాలకు తగిన ఖాతాలు, ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి సమాచారం ఇవ్వండి.
- 'మీ కస్టమర్ను తెలుసుకోండి' నిబంధనలను నెరవేర్చడానికి మరియు కాలానుగుణంగా అమలులో ఉన్న చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండటానికి కంపెనీ కస్టమర్ నుండి సేకరించాల్సిన సమాచారాన్ని స్పష్టంగా పేర్కొనండి.
- డేటాబేస్ నిర్మించడానికి కస్టమర్ మరియు అతని/ఆమె కుటుంబం గురించి అదనపు సమాచారం కోసం అభ్యర్థన; కానీ ఈ సమాచారాన్ని కస్టమర్ కోరుకుంటేనే అందిస్తారు.

బి. కంపెనీ తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను యాక్సెస్ చేయడానికి ఉపయోగించగల వివిధ మార్గాల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. దీనిపై మరింత సమాచారం ఎక్కడ అందుబాటులో ఉందో కూడా కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది.

సి. కస్టమర్ ఒక ఉత్పత్తిని ఎంచుకున్న తర్వాత, అది ఎలా పనిచేస్తుందో కంపెనీ కస్టమర్కు తెలియజేస్తుంది.

డి. ఉత్పత్తిని తీసుకునే ఆపరేషన్ విధానానికి సంబంధించిన హక్కులు మరియు బాధ్యతలపై కంపెనీ తన కస్టమర్కు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

D. రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు

ఏదైనా రకమైన ఫండ్ ఆధారిత లేదా నాన్-ఫండ్ ఆధారిత నాన్-బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాన్ని అందించే ముందు, కంపెనీ కస్టమర్ (కాబోయే రుణగ్రహీత) తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యం/క్రెడిట్ యోగ్యతను అంచనా వేస్తుంది.

E. రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

ఎ. కంపెనీ యొక్క రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లలో కాబోయే రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర బ్యాంకింగ్ కేటగిరీల ఆర్థిక సంస్థలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్హతను పోలికను తీసుకోవచ్చు మరియు కాబోయే రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.

బి. రుణ దరఖాస్తు ఫారం దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను సూచిస్తుంది. అదనపు వివరాలు/పత్రాలు అవసరమైతే, ఆ విషయాన్ని రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

సి. అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదుకు కంపెనీ కాబోయే రుణగ్రహీతకు రసీదును అందిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే సూచనాత్మక కాలపరిమితి అటువంటి రసీదులో పేర్కొనబడుతుంది.

డి. రుణగ్రహీతకు జరిగే అన్ని సంభాషణలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.

F. రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు

మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా, రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా AAIL వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని తన రికార్డులో ఉంచుతుంది. NBFCలపై వచ్చే ఫిర్యాదులు సాధారణంగా అధిక వడ్డీ / జరిమానా వడ్డీ వసూలు చేయడానికి సంబంధించినవి కాబట్టి, రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీని AAIL బోర్డులో పేర్కొంటుంది.

వ్యాపార అవసరాలు, నియంత్రణ మరియు కస్టమర్ల మనోభావాలు, మార్కెట్ పద్ధతులు మొదలైన వాటిని దృష్టిలో ఉంచుకుని వడ్డీ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలు నిర్దేశించబడతాయి మరియు సమీక్షకు లోబడి ఉంటాయి. రుణగ్రహీత తెలియజేసే నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని కంపెనీ తన రికార్డులలో భద్రపరుస్తుంది.

రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని, రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అంశాల కాపీతో పాటు,

ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో AIL అందజేస్తుంది.

G. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

దత్తత కోసం ఈ క్రింది సూచనలు జారీ చేయబడ్డాయి:

A. చెల్లింపు పెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్లో మాత్రమే ప్రభావితమవుతాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. రుణ ఒప్పందంలో ఈ ప్రభావానికి ఒక నిర్దిష్ట నిబంధన ఉంటుంది.

B. ఆలస్య చెల్లింపుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలను ఒప్పందాలలో ప్రస్తావించాలని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. జరిమానా వడ్డీని బహిర్గతం చేయడంలో సహేతుకత మరియు పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, RBI ఏప్రిల్ 12, 2023న RBI/2023-24/ DoR.MCS.REC./01.01.001/2023-24 ద్వారా ఫెయిర్ లెండింగ్ ప్రాక్టీస్ - లోన్ అకౌంట్లలో జరిమానా ఛార్జీలపై డ్రాఫ్ట్ సర్క్యులర్‌ను విడుదల చేసింది. RBI ఖరారు చేసినప్పుడు ప్రస్తుతం ఉన్న మార్గదర్శకాలను పాటించాలి మరియు పాటించాలి.

1. రుణం మంజూరు చేసిన తేదీ, ఒప్పందం అమలు చేసిన తేదీ నుండి కాకుండా, కస్టమర్‌కు నిధుల పంపిణీ తేదీ నుండి మాత్రమే వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. చెక్కు పంపిణీ విషయంలో, కంపెనీల (రుణదాతల) ఖాతా నుండి నిధులు డెబిట్ చేయబడిన తేదీ నుండి వడ్డీ ప్రారంభమవుతుంది.
2. ఒకవేళ రుణాలు ఆ నెలలో పంపిణీ చేయబడినా లేదా తిరిగి చెల్లించబడినా, వినియోగించబడిన/బాకీ ఉన్న రుణ మొత్తం ఎన్ని రోజులు యాక్టివ్గా ఉందో దాని ఆధారంగా వడ్డీ విధించబడుతుంది, మొత్తం నెలకు కాదు. ఇది నిధుల వినియోగ కాలానికి మాత్రమే వడ్డీని వసూలు చేసే సూత్రానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
3. రుణగ్రహీతలు ముందస్తుగా పాక్షిక చెల్లింపు చేస్తే, అటువంటి ముందస్తు చెల్లింపులను తీసివేసిన తర్వాత మాత్రమే వడ్డీని నికర బకాయి మొత్తంపై లెక్కించబడుతుంది. ఇది అధిక ఛార్జీలను నివారిస్తుంది మరియు న్యాయమైన ఆర్థిక పద్ధతులను నిర్ధారిస్తుంది.
4. కంపెనీ తన రుణ పంపిణీ మరియు వడ్డీ దరఖాస్తు పద్ధతులను కాలానుగుణంగా సమీక్షించి, తాజా RBI ఆదేశాలకు అనుగుణంగా సర్దుబాటు చేస్తుంది. నిరంతర న్యాయబద్ధత, పారదర్శకత మరియు

నియంత్రణ అంచనాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా సిస్టమ్-స్థాయి మార్పులు చేపట్టబడతాయి.

5. వడ్డీ రేట్ల పునఃసమీక్షకు సంబంధించిన షరతులతో సహా క్రెడిట్ సౌకర్యాలపై వడ్డీ రేట్ల నిర్ణయం, ఈ విషయంలో జారీ చేయబడిన సంబంధిత నియంత్రణ సూచనల ద్వారా ఖచ్చితంగా నిర్వహించబడుతుంది. REలు వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు భాగాన్ని ప్రవేశపెట్టవు.
6. రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత డిఫాల్ట్ / పాటించనందుకు జరిమానా విధించినట్లయితే, దానిని 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. జరిమానా ఛార్జీలకు మూలధనీకరణ ఉండదు, అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, రుణ ఖాతాలో వడ్డీని కలిపే సాధారణ విధానాలను ఇది ప్రభావితం చేయదు.
7. రుణంపై వడ్డీ రేటులో రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ రిస్క్ ప్రొఫైల్ ను ప్రతిబింబించే తగిన క్రెడిట్ రిస్క్ ప్రీమియం ఉంటుందని గుర్తించాలి. రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ రిస్క్ ప్రొఫైల్ మారితే, ప్రస్తుత సూచనల ప్రకారం, ఒప్పంద నిబంధనలు మరియు షరతుల ప్రకారం క్రెడిట్ రిస్క్ ప్రీమియంను మార్చడానికి RE లకు స్వేచ్ఛ ఉంటుంది.
8. ఒక పరిమితి దాటి రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం/డిఫాల్ట్లకు అనులోమానుపాతంలో జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం ఉంటుంది. ఈ పరిమితిని REలు నిర్ణయించాలి మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షత చూపకూడదు. (LAS మరియు LAP విధానం ప్రకారం జరిమానా ఛార్జీలు సంవత్సరానికి 36%.)
9. వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు. (LAS మరియు LAP పాలసీ రెండింటి ప్రకారం జరిమానా ఛార్జీలు సంవత్సరానికి 36%.)
10. రుణ ఒప్పందంలో మరియు వర్తించే విధంగా అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో, REలు వినియోగదారులకు స్పష్టంగా వెల్లడించాలి, అంతేకాకుండా వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద REలు వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడతాయి.
11. రుణగ్రహీతలకు వాయిదాల చెల్లింపు కోసం రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను కూడా తెలియజేస్తారు.

12. రుణాలపై జరిమానా ఛార్జీలు లేదా అలాంటి ఛార్జీలను, ఏ పేరుతో పిలిచినా, బోర్డు ఆమోదించిన విధానం స్పష్టంగా నిర్దేశించబడిందని REలు నిర్ధారించుకోవాలి.
 13. 'జరిమానా వడ్డీ' స్థానంలో 'జరిమానా ఛార్జీలు' అమలు చేయడం అనేది RBI పర్యవేక్షణ పరీక్ష సమయంలో తగిన సమీక్షకు లోబడి ఉంటుంది. (సమ్మతిని నిర్ధారించే ప్రక్రియలో ఉంది)
 14. ఈ సూచనలు తుది సర్క్యులర్లో సూచించబడిన తేదీ నుండి అమలులోకి వస్తాయి మరియు REలు వారి విధాన చట్టంలో తగిన సవరణలను నిర్వహించవచ్చు మరియు అమలు తేదీ నుండి అమలును నిర్ధారించవచ్చు.
- C. చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి కంపెనీ నిర్ణయం రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- D. అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణగ్రహీతపై ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్కు చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి రుణగ్రహీతకు బకాయి ఉన్న మొత్తాన్ని చెల్లించిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాల్సిన సందర్భంలో, బకాయి ఉన్న క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే హక్కు ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు తగిన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

జనరల్

- a. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, రుణగ్రహీత ఉద్దేశపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా ముందుగా వెల్లడించని కొత్త సమాచారం తన దృష్టికి వస్తే తప్ప, AIL రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకూడదు.
- బి. రుణగ్రహీత ఖాతాను ఇతర NBFC, బ్యాంకు లేదా ఆర్థిక సంస్థకు బదిలీ చేయమని రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా మరియు ఎప్పటికప్పుడు వర్తించే చట్టాలు, నియమాలు, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

c. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ చట్టబద్ధంగా మరియు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తుంది మరియు రోజులో బేసి సమయాల్లో రికవరీ చర్యలను ఉపయోగించడం, అనవసరమైన వేధింపులు, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం వంటివి నివారిస్తుంది. కస్టమర్ల నుండి వచ్చే ఫిర్యాదులలో కంపెనీల సిబ్బంది నుండి అసభ్యకరమైన ప్రవర్తన కూడా ఉంటుంది కాబట్టి. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇచ్చారని AIL నిర్ధారిస్తుంది.

డి. వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలు సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో ఎటువంటి వివక్షత ఉండకూడదు (రిఫరెన్స్: RBI సర్క్యులర్ నం. DNBS.CC.PD.నం. 191/03.10.01/2010-11 తేదీ జూలై 27, 2010).

H. నిబంధనలు మరియు షరతులు

ఎ. ఒక కస్టమర్ మొదటిసారిగా ఒక ఉత్పత్తి లేదా సేవను అంగీకరించినప్పుడు, కంపెనీ ఆ ఉత్పత్తి/సేవకు సంబంధించిన నియమాలు మరియు నిబంధనలను కస్టమర్ కు అందిస్తుంది.

బి. అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు న్యాయంగా ఉంటాయి మరియు కస్టమర్ల హక్కులు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా మరియు సరళమైన భాషలో మరియు/లేదా కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే భాషలో నిర్దేశిస్తాయి, కంపెనీ అనవసరమైన చోట మాత్రమే చట్టపరమైన లేదా సాంకేతిక భాషను ఉపయోగిస్తుంది.

సి. వర్తించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తించే ఏవైనా ఛార్జీలను కంపెనీ అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

డి. కంపెనీ ఏవైనా ఛార్జీలను పెంచితే లేదా కొత్త ఛార్జీని ప్రవేశపెడితే, కంపెనీ దాని గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది.

ఇ. కస్టమర్ ఏదైనా ఉత్పత్తి లేదా సేవ కోసం అభ్యర్థించినప్పుడు కంపెనీ దానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులను అందిస్తుంది.

I. మార్కెటింగ్ మరియు ఉత్పత్తి సినర్జీ

ఎ. అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా, న్యాయంగా, సహేతుకంగా మరియు తప్పదారి పట్టించకుండా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

బి. కస్టమర్ అర్హత ఉన్న పూర్తి స్థాయి ఆర్థిక ఉత్పత్తులను కంపెనీ కస్టమర్లకు అందిస్తుంది. ఈ ఉత్పత్తులు/సేవలలో కొన్ని దాని స్వంతంగా ఉంటాయి; మరికొన్ని గ్రూప్ లేదా అసోసియేట్ కంపెనీల ఉత్పత్తులు మరియు కంపెనీ ఒప్పందాలు కుదుర్చుకునే కంపెనీలు కూడా అయి ఉంటాయి.

సి. వివిధ ఆర్థిక సేవలు, ఆర్థిక ఉత్పత్తుల మధ్య సినర్జీని తీసుకురావడం కంపెనీ ప్రయత్నం, ఈ ఉత్పత్తులను తన క్లయింట్లకు క్రాస్ సెల్లింగ్ చేయడం ద్వారా.

J. గోప్యత

ఎ. కస్టమర్ అనుమతి ఇవ్వకపోతే, కంపెనీ అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది.

బి. ఈ క్రింది అసాధారణ సందర్భాలలో తప్ప, గ్రూప్ లోని ఇతర సంస్థలకు కూడా కంపెనీ లావాదేవీ వివరాలను వెల్లడించదు:

- కంపెనీ చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల ద్వారా సమాచారాన్ని అందించాల్సి వస్తే,

- ఈ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయవలసిన బాధ్యత ప్రజలకు ఉంటే.

- దాని ఆసక్తి కారణంగా మనం ఈ సమాచారాన్ని అందించాల్సి వస్తే (ఉదా. మోసం నివారణ).

మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ల గురించి సమాచారాన్ని మరెవరికీ (గ్రూప్ కంపెనీలతో సహా) ఇవ్వడానికి కంపెనీ ఈ కారణాన్ని ఉపయోగించదు.

- కస్టమర్ ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా సేవలను అందించడానికి దాని గ్రూప్ / అసోసియేట్ / ఎంటిటీలు లేదా కంపెనీలకు అటువంటి సమాచారాన్ని అందించడానికి / పంచుకోవడానికి సమ్మతి / సమ్మతి ఇచ్చినట్లయితే.

- కస్టమర్ ఇతర సేవలు లేదా ఉత్పత్తులను అందించడం కోసం వారి గ్రూప్ / అసోసియేట్ / సంస్థలు లేదా కంపెనీలకు అటువంటి సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని అడిగినప్పుడు.

K. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ఈ విషయంలో తలెత్తే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా ఏర్పాటు చేస్తుంది. అటువంటి యంత్రాంగం కంపెనీ కార్యకర్తల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విని పరిష్కరించేలా చేస్తుంది. డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరు యొక్క కాలానుగుణ సమీక్షను కూడా అందిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన ACB మరియు బోర్డుకు సమర్పించాలి.

ఎ. ఫిర్యాదు చేయాలనుకునే కస్టమర్లకు కంపెనీ మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది మరియు ఫలితం పట్ల కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉంటే ఏమి చేయాలో మార్గదర్శకత్వం అందిస్తుంది.

బి. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ వీలైనంత త్వరగా ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది; కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో కూడా కంపెనీ కస్టమర్ కు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

సి. వ్యాపార పద్ధతులు, రుణ నిర్ణయాలు, క్రెడిట్ నిర్వహణ మరియు రికవరీకి సంబంధించిన ఏదైనా విషయానికి సంబంధించి, రుణగ్రహీతలతో సహా కస్టమర్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఒక నోడల్ అధికారిని నియమిస్తారు. నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడతాయి. ఈ విషయంలో శ్రీ ప్రకాష్ షిర్కే నోడల్ అధికారిగా నియమించబడ్డారు.

డి. AIL యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నోడల్ అధికారితో సమీక్షించడానికి మరియు పర్యవేక్షించడానికి సీనియర్ మేనేజ్ మెంట్ అధికారులతో కూడిన అంతర్గతంగా ఏర్పాటు చేయబడిన కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం.

ఇ. RBI సర్క్యులర్ నెం. RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13, తేదీ. ఫిబ్రవరి 18, 2013 ప్రకారం, కంపెనీ కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం ఈ క్రింది సమాచారాన్ని వారి శాఖలు / వ్యాపారం జరిగే ప్రదేశాలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి:

- కంపెనీపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించగల ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్ / మొబైల్ నంబర్లు మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా కూడా).
- ఒక నెల వ్యవధిలోపు ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ RBI యొక్క DNBS ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ కి అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు (సంప్రదింపు వివరాలు పూర్తి), దీని అధికార పరిధిలో కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం అంటే ముంబై ప్రాంతీయ కార్యాలయం వస్తుంది. దాని వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో హైలైట్ చేయబడ్డాయి.

సంక్షిప్తంగా, పబ్లిక్ నోటీసు కస్టమర్లకు కంపెనీ అనుసరించే ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి మరియు RBI ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క వివరాలను హైలైట్ చేయడానికి ఉపయోగపడుతుంది.

L. వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

కంపెనీ రుణగ్రహీతతో చేసుకున్న ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందంలో అంతర్నిర్మిత తిరిగి స్వాధీనం నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది, ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు వీటికి సంబంధించిన నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉంటాయి:

- a. స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి;
- b. నోటీసు వ్యవధిని వదులుకోగల పరిస్థితులు;
- c. సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;
- d. ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ముందు రుణగ్రహీతకు రుణం తిరిగి చెల్లించడానికి చివరి అవకాశం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన నిబంధన;
- e. రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం; మరియు
- f. ఆస్తి అమ్మకం/వేలం విధానం.

M. అధిక వడ్డీ రేటు నియంత్రణ

- a. నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని AIL వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడేషన్ల విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు బహిర్గతం చేయాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- b. వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయిని నిర్ణయించే విధానం కంపెనీ వెబ్ సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వెబ్ సైట్లో ప్రచురించబడిన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించబడిన సమాచారాన్ని వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించాలి.
- c. వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటాడు.
- d. జరిమానా ఛార్జీలకు మూలధనీకరణ ఉండదు, అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని కలిపే సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
- e. కంపెనీ వారి పాలసీలో జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం ఒక పరిమితికి మించి రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం/డిఫాల్ట్లకు అనులోమానుపాతంలో ఉండేలా చూసుకోవాలి. ఈ పరిమితిని కంపెనీ నిర్ణయించాలి మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షత చూపకూడదు.
- f. వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

కాలానుగుణంగా జారీ చేయబడిన నియంత్రణ ఆదేశాల ప్రకారం కంపెనీ జప్తు మరియు జరిమానా ఛార్జీలను వసూలు చేస్తుంది.

N. బంగారు ఆభరణాల పూచీకత్తుపై రుణం ఇవ్వడం

బంగారు ఆభరణాలను తాకట్టు పెట్టి వ్యక్తులకు రుణం ఇచ్చేటప్పుడు, పైన పేర్కొన్న సాధారణ మార్గదర్శకాలకు అదనంగా AIL ఈ క్రింది వాటిని అవలంబిస్తుంది.

i. AIL బోర్డు ఆమోదించిన బంగారంపై రుణ విధానాన్ని అమలులోకి తెస్తుంది, ఇది ఇతర విషయాలతో పాటు, ఈ క్రింది వాటిని కవర్ చేస్తుంది:

- a. RBI నిర్దేశించిన KYC మార్గదర్శకాలను పాటించేలా చూసుకోవడానికి మరియు ఏదైనా రుణం అందించే ముందు కస్టమర్ పై తగినంత శ్రద్ధ వహించేలా చూసుకోవడానికి తగిన చర్యలు,

- b. పూచీకత్తుగా అందుకున్న ఆభరణాలకు సరైన మదింపు విధానం,
- c. బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యాన్ని సంతృప్తి పరచడానికి అంతర్గత వ్యవస్థలు,
- d. ఈ పాలసీలో ఆభరణాలను సురక్షితంగా నిల్వ చేయడానికి తగిన వ్యవస్థలను ఏర్పాటు చేయడం, వ్యవస్థలను నిరంతరం సమీక్షించడం, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం మరియు విధానాలు ఖచ్చితంగా పాటించబడుతున్నాయని నిర్ధారించుకోవడానికి అంతర్గత ఆడిటర్లచే కాలానుగుణ తనిఖీలు కూడా ఉంటాయి. ఒక విధానంగా, ఆభరణాలను నిల్వ చేయడానికి తగిన సౌకర్యం లేని శాఖలు బంగారం యొక్క పూచీకత్తుపై రుణాలు ఇవ్వకూడదు,
- e. పూచీకత్తుగా అంగీకరించబడిన ఆభరణాలకు తగిన బీమా ఉండాలి,
- f. తిరిగి చెల్లించని సందర్భంలో ఆభరణాల వేలానికి సంబంధించి బోర్డు ఆమోదించిన విధానం పారదర్శకంగా ఉండాలి మరియు వేలం తేదీకి ముందే రుణగ్రహీతకు తగిన ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వాలి. ఇది అనుసరించాల్సిన వేలం విధానాన్ని కూడా నిర్దేశిస్తుంది. ఆసక్తి సంఘర్షణ ఉండకూడదు మరియు వేలం ప్రక్రియ వేలం సమయంలో గ్రూప్ కంపెనీలు మరియు సంబంధిత సంస్థలతో సహా అన్ని లావాదేవీలలో సాయుధ సంబంధం ఉండేలా చూసుకోవాలి,
- g. వేలం గురించి కనీసం 2 వార్తాపత్రికలలో, ఒకటి స్థానిక భాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో ప్రకటనలు జారీ చేయడం ద్వారా ప్రజలకు ప్రకటించాలి.
- h. ఒక విధానంగా, NBFCలు వేలంలో పాల్గొనకూడదు,
- i. తాకట్టు పెట్టిన బంగారాన్ని బోర్డు ఆమోదించిన వేలం నిర్వాహకుల ద్వారా మాత్రమే వేలం వేస్తారు.
- j. మోసాన్ని ఎదుర్కోవడానికి అమలు చేయాల్సిన వ్యవస్థలు మరియు విధానాలను కూడా ఈ విధానం కవర్ చేస్తుంది, ఇందులో సమీకరణ, అమలు మరియు ఆమోదం యొక్క విధుల విభజన ఉంటుంది.
- k. సెప్టెంబర్ 16, 2013 నాటి సర్క్యులర్ నం. DNBS.CC.PD.No.356 /03.10.01/2013-14 కింద పేర్కొన్న విధంగా బంగారు ఆభరణాల పూచీకత్తుపై NBFC రుణాలపై వర్కింగ్ గ్రూప్ సిఫార్సులను పాటించేలా చూసుకోవడానికి అవసరమైన చట్టం మరియు ప్రక్రియలను కంపెనీ ఏర్పాటు చేస్తుంది. బంగారు ఆభరణాల మూల్యాంకనానికి సంబంధించి, మే 21, 2015 నాటి సర్క్యులర్ DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 ప్రకారం కంపెనీ మార్గదర్శకాన్ని అనుసరించాలి.

ii. వేలం ప్రక్రియకు సంబంధించిన వివరాలను కూడా రుణ ఒప్పందం వెల్లడిస్తుంది.

iii. మే 21, 2015 నాటి సర్క్యులర్ నం. DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 ప్రకారం, లోన్ టు వాల్యూను పొందడానికి బంగారు ఆభరణాల మూల్యాంకనం బాంబే బులియన్ అసోసియేషన్ (BBA) ఉదహరించిన 30 రోజులకు సగటు ముగింపు ధర 22 క్యారెట్ల వద్ద లేదా ఫార్వర్డ్ మార్కెట్ కమిషన్ (FMC) ద్వారా నియంత్రించబడే కమోడిటీ ఎక్స్చేంజ్ ద్వారా బహిరంగంగా వ్యాప్తి చేయబడిన చారిత్రక స్పాట్

బంగారం ధర డేటా లేదా ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేయబడిన నవీకరించబడిన నియంత్రణ దిశ ప్రకారం జరుగుతుంది.

కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు అమలులో ఉన్న రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క అన్ని మార్గదర్శకాలు, ఆదేశాలు, సూచనలు మరియు సలహాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది. ఈ పత్రంలోని విషయాలు ఈ మార్గదర్శకాలు, ఆదేశాలు, సూచనలు మరియు సలహాలతో కలిపి సిద్ధంగా ఉండాలి. అటువంటి పద్ధతి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నిబంధనలకు విరుద్ధంగా లేదా ఉల్లంఘించనంత వరకు కంపెనీ మెరుగైన పద్ధతులను వర్తింపజేస్తుంది.

0. సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కంపెనీ కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది.

కంపెనీ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క స్ఫూర్తిని అనుసరించి దానికి కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు దాని వ్యాపారానికి వర్తించే విధంగా దానిని అనుసరిస్తుంది.

పైన పేర్కొన్న ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం ఉంచుతుంది. కంపెనీ తన స్వంత అనుభవం మరియు ఈ విషయంలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసే తాజా మార్గదర్శకాల ఆధారంగా, కాలానుగుణంగా అవసరమైన విధంగా కోడ్ను సమీక్షించి, మెరుగుపరుస్తుంది.