

న్యాయమైన వ్యవహారాల నియమావళిపై విధాన మార్గదర్శకాలు

ముఖ్యమైనది: ఈ పత్రం దాని విషయం, ప్రదర్శన మరియు మేథో మూలం పరంగా కాపీరైట్ రక్షణలో ఉంది. వేరుగా పేర్కొనని పక్షంలో, Authum Investment & Infrastructure Limited (AIIL) యొక్క ముందస్తు లిఖితపూర్వక అనుమతి లేకుండా ఈ పత్రంలోని ఏ అంశాన్నీ పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా మార్చడం, తొలగించడం, విస్తరించడం, జోడించడం, ప్రచురించడం, ప్రసారం చేయడం, బదిలీ చేయడం లేదా విక్రయించడం, ఉత్పన్న రచనలు సృష్టించడం లేదా ఏ విధంగానైనా ఉపయోగించడం అనుమతించబడదు.

తయారు చేసినది	రిస్క్ మేనేజ్మెంట్ (Risk)
సమీక్షించి ఆమోదించినది	డైరెక్టర్ల బోర్డు
చివరి సవీకరణ	08 ఆగస్టు 2024
వెర్షన్	1.2
సవీకరించినది	రిస్క్ మేనేజ్మెంట్ (Risk)
మళ్ళీ సమీక్షించి ఆమోదించినది	డైరెక్టర్ల బోర్డు
తాజా సవీకరణ	12 మే 2025
చెల్లుబాటు	ఒక సంవత్సరం

A. ముందుమాట

కంపెనీ 'న్యాయమైన వ్యవహారాల నియమావళి' (Fair Practices Code – FPC) కు సంబంధించిన విధాన మార్గదర్శకాలను కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది. భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) NBFCs కోసం తమ కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన వ్యాపార మరియు కార్పొరేట్ విధానాలకు ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తూ కాలానుగుణంగా మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది. ఇందులో 28 సెప్టెంబర్ 2006 నాటి Circular No. RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC No.80/03.10.042/2005-06, 1 జూలై 2011 నాటి Master Circular RBI/2011-12/26 DNBS (PD) CC No.232/03.10.042/2011-12 మరియు 1 జూలై 2014 నాటి Master Circular DNBS (PD.) CC No.388/03.10.042/2014-15 ఉన్నాయి. బంగారు ఆభరణాలపై NBFC lending వేగంగా పెరిగిన నేపథ్యంలో RBI 26 మార్చి 2012న మార్గదర్శకాలను సమీక్షించి, అనంతరం 1 జూలై 2015న Master Circular RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 జారీ చేసింది.

RBI కాలానుగుణంగా నిర్దేశించే అన్ని ఉత్తమ పద్ధతులను కంపెనీ స్వీకరిస్తుంది మరియు నిర్దేశిత ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండేందుకు అవసరమైన మార్పులను ఈ నియమావళిలో చేస్తుంది.

Authum Investment & Infrastructure Limited ("AIIL") యొక్క విధానం ఏమిటంటే, జాతి, కులం, వర్ణం, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు లేదా వైకల్యం ఆధారంగా ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా అన్ని అర్హత కలిగిన మరియు సముచితమైన దరఖాస్తుదారులకు అన్ని ఆర్థిక ఉత్పత్తులను ప్రత్యక్షంగా లేదా తన అనుబంధ సంస్థలు మరియు/లేదా సహచర సంస్థల ద్వారా అందుబాటులో ఉంచడం.

కస్టమర్లందరితో స్థిరమైన మరియు న్యాయమైన విధంగా వ్యవహరించడం కంపెనీ విధానం. కంపెనీ ఉద్యోగులు అన్ని కస్టమర్లకు న్యాయమైన, సమానమైన మరియు స్థిరమైన విధానంలో సహాయం, ప్రోత్సాహం మరియు సేవలను అందిస్తారు. కంపెనీ తన FPC ను వెబ్సైట్లో అప్లోడ్ చేయడం ద్వారా కస్టమర్లకు కూడా తెలియజేస్తుంది.

FPC అమలుకు మొత్తం సంస్థ బాధ్యత వహిస్తుంది. కంపెనీ యొక్క న్యాయమైన రుణ విధానాలు మార్కెటింగ్, రుణ ఆవిర్భావం, ప్రాసెసింగ్, సేవలు మరియు వసూలు కార్యకలాపాలతో సహా అన్ని కార్యకలాపాలకు వర్తిస్తాయి. FPC పట్ల కంపెనీ నిబద్ధత ఉద్యోగుల బాధ్యత, శిక్షణ, మార్గదర్శకత్వం, పర్యవేక్షణ, ఆడిట్ కార్యక్రమాలు, అంతర్గత నియంత్రణలు మరియు సాంకేతికత యొక్క సమర్థ వినియోగం ద్వారా వ్యక్తమవుతుంది.

B. ప్రధాన కట్టుబాట్లు

- కస్టమర్లతో అన్ని వ్యవహారాలు న్యాయమైనవి మరియు సముచితమైనవిగా ఉంటాయి. ఉత్పత్తులు, సేవలు, విధానాలు మరియు పద్ధతులు FPC ప్రమాణాలకు మరియు వర్తించే చట్టాలు, నియమాలకు అక్షరశః మరియు స్ఫూర్తి పరంగా అనుగుణంగా ఉండి honesty, integrity మరియు transparency పై ఆధారపడతాయి.
- కంపెనీ తన ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఎలా పనిచేస్తాయో కస్టమర్లు అర్థం చేసుకోవడానికి సహాయం చేస్తుంది: సమాచారం స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో అందించబడుతుంది; ఆర్థిక ప్రభావాలు వివరించబడతాయి; మరియు కస్టమర్ తన అవసరాలకు సరిపోయే ఉత్పత్తిని ఎంచుకోవడానికి సహాయం చేయబడుతుంది.
- కస్టమర్లకు ఇబ్బందులు లేని అనుభవాన్ని అందించడానికి కంపెనీ అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది. errors లేదా commission/omission జరిగినప్పుడు వాటిని త్వరగా మరియు సహానుభూతితో పరిష్కరిస్తుంది. తప్పులు త్వరగా సరిచేయబడతాయి; ఫిర్యాదులు త్వరగా పరిష్కరించబడతాయి; ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే తదుపరి ఫిర్యాదు ప్రక్రియపై మార్గదర్శకత్వం ఇవ్వబడుతుంది; మరియు కంపెనీ పొరపాటు లేదా oversight వల్ల ఖాతాలో విధించిన charges/interest తిరిగి చెల్లించబడతాయి.

C. విక్రయ ప్రారంభం (Sales Origination)

కస్టమర్ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకోవడంలో కంపెనీ మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది. కస్టమర్ సంబంధం ఏర్పడకముందు, కస్టమర్ ఆసక్తి చూపిన ఉత్పత్తులు/సేవల ముఖ్య లక్షణాలు మరియు అతని/ఆమె అవసరాలకు సరిపోయే accounts/products/services వివరాలు అందించబడతాయి. KYC మరియు అమల్లో ఉన్న చట్టపరమైన/నియంత్రణ అవసరాలను తీర్చడానికి అవసరమైన సమాచారం మరియు పత్రాలు స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి. కస్టమర్ లేదా అతని/ఆమె కుటుంబానికి సంబంధించిన అదనపు సమాచారం డేటాబేస్ కోసం కోరవచ్చు; అయితే అది కస్టమర్ ఇష్టానుసారం మాత్రమే ఇవ్వబడుతుంది.

ఉత్పత్తులు/సేవలను పొందడానికి ఉపయోగించగల వివిధ channels మరియు మరింత సమాచారం ఎక్కడ లభిస్తుందో కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది. ఉత్పత్తిని ఎంచుకున్న తర్వాత అది ఎలా పనిచేస్తుందో మరియు సంబంధిత హక్కులు, బాధ్యతలను వివరించబడుతుంది.

D. రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు

ఏదైనా fund-based లేదా non-fund-based non-banking facility అందించే ముందు కంపెనీ భావి రుణగ్రహీత యొక్క repayment సామర్థ్యం/creditworthiness ను అంచనా వేస్తుంది.

E. రుణ దరఖాస్తు మరియు ప్రాసెసింగ్

కంపెనీ రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో భావి రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర Non-Banking Financial Companies అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేసి సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. దరఖాస్తుతో సమర్పించాల్సిన పత్రాలు పేర్కొనబడతాయి. అదనపు వివరాలు/పత్రాలు అవసరమైతే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. ప్రతి loan application అందినట్లు acknowledgement మరియు indicative disposal time ఇవ్వబడుతుంది. రుణగ్రహీతతో అన్ని communications స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటాయి.

F. రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

AAIL sanction letter లేదా ఇతర మార్గం ద్వారా రుణగ్రహీతకు అతనికి/ఆమెకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో sanctioned loan amount, terms and conditions, annualized interest rate మరియు దాని application method ను లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత అంగీకారాన్ని రికార్డులో ఉంచుతుంది. అలస్య చెల్లింపుపై penal interest/charges ను loan agreement లో bold గా చూపిస్తుంది. వడ్డీ మరియు ఇతర charges నిర్ణయించేందుకు తగిన internal principles/procedures ఉంటాయి మరియు business exigencies, regulatory requirements, customer sentiments మరియు market practices దృష్ట్యా వాటిని సమీక్షిస్తారు.

Loan agreement యొక్క ప్రతిని, సాధ్యమైనంత వరకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో, అలాగే అందులో పేర్కొన్న అన్ని enclosures ప్రతులతో సహా, loan sanction/disbursement సమయంలో అన్ని రుణగ్రహీతలకు అందిస్తారు.

G. రుణ పంపిణీ మరియు నిబంధనలు/షరతుల్లో మార్పులు

Disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges మొదలైన వాటిలో ఏదైనా మార్పు ఉంటే స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసు ఇస్తారు. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర charges లో మార్పులు prospective basis పై మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి మరియు loan agreement లో ప్రత్యేక నిబంధన ఉంటుంది. ఆలస్య చెల్లింపుపై penal charges agreement లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడతాయి. RBI యొక్క Fair Lending Practice – Penal Charges in Loan Accounts కు సంబంధించిన draft circular RBI/2023-24/DoR.MCS.REC./01.01.001/2023-24 dated April 12, 2023 యొక్క final instructions అమలులోకి వచ్చినప్పుడు వాటిని పాటిస్తారు.

వడ్డీ funds యొక్క actual disbursement తేదీ నుంచే వసూలు చేయబడుతుంది; loan sanction లేదా agreement execution తేదీ నుంచి కాదు. cheque disbursement సందర్భంలో lender ఖాతా నుండి funds debit అయిన తేదీ నుంచే వడ్డీ ప్రారంభమవుతుంది. నెలలో disbursement/repayment జరిగితే, వినియోగించిన/బకాయి ఉన్న loan amount యాక్టివ్గా ఉన్న వాస్తవ రోజుల ఆధారంగానే వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది. early part-payment చేసిన తర్వాత net outstanding amount పై మాత్రమే వడ్డీ లెక్కించబడుతుంది. కంపెనీ తన loan disbursal మరియు interest application practices ను తాజా RBI directions తో కాలానుగుణంగా సమీక్షించి అనుసంధానిస్తుంది మరియు అవసరమైన system-level changes చేస్తుంది.

Credit facilities పై interest rate మరియు reset conditions సంబంధిత regulatory instructions ప్రకారం ఉంటాయి మరియు వడ్డీ రేటుకు అదనపు component ఏదీ జోడించబడదు. default/material terms ఉల్లంఘనపై విధించే penalty ను 'penal charges' గా పరిగణిస్తారు; దానిని 'penal interest' రూపంలో interest rate కు జోడించరు. Penal charges పై తదుపరి interest capitalise చేయరు. Credit risk profile మారితే contractual terms ప్రకారం credit risk premium మార్చవచ్చు.

Penal charges default/non-compliance కు అనుపాతంగా ఉంటాయి మరియు ఏ product category లోనూ discriminatory గా ఉండవు. LAS మరియు LAP policy ప్రకారం penal charges 36% p.a. గా ఉన్నాయి. Non-business purpose కోసం individual borrowers పై విధించే penal charges non-individual borrowers పై వర్తించే charges కంటే ఎక్కువగా ఉండవు. Penal charges మరియు వాటి conditions loan agreement మరియు, వర్తించినప్పుడు, KFS లో స్పష్టంగా వెల్లడించబడతాయి మరియు website లో Interest Rates and Service Charges కింద ప్రదర్శించబడతాయి. Instalment reminders లో కూడా వర్తించే penal charges తెలియజేయబడతాయి. Penal charges పై Board-approved policy ఉండాలి.

G. రుణ పంపిణీ — ఇతర నిబంధనలు

Loan recall/accelerated payment పై కంపెనీ నిర్ణయం loan agreement నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది. అన్ని dues చెల్లింపు లేదా outstanding loan amount realization జరిగిన తర్వాత securities విడుదల చేయబడతాయి, అయితే borrower పై ఉన్న ఇతర legitimate claim/lien హక్కులకు లోబడి ఉంటాయి. set-off హక్కును వినియోగించాల్సి వస్తే outstanding claims మరియు securities retain చేసే conditions వివరాలతో borrower కు తగిన notice ఇస్తారు.

సాధారణం

Loan agreement నిబంధనల్లో పేర్కొన్న సందర్భాలు తప్ప AIL borrower affairs లో జోక్యం చేసుకోదు, అయితే borrower ఉద్దేశపూర్వకంగా లేదా ఇతరంగా ముందుగా disclose చేయని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే మాత్రం మినహాయింపు ఉంటుంది. borrower account ను ఇతర NBFC, bank లేదా financial institution కు transfer చేయమని అభ్యర్థన వచ్చినప్పుడు consent/otherwise 21 రోజుల్లో తెలియజేస్తారు. ఈ transfer contractual terms మరియు వర్తించే statutes/rules/regulations/guidelines కు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

రుణాల recovery విషయంలో చట్టబద్ధంగా మరియు న్యాయబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న remedies మాత్రమే ఉపయోగించబడతాయి. odd hours లో recovery, undue harassment లేదా muscle power ఉపయోగించబడదు. కస్టమర్లతో తగిన విధంగా వ్యవహరించేందుకు staff కు తగిన training ఇవ్వబడుతుంది. Physically/visually challenged applicants కు disability ఆధారంగా loan facilities సహా products/facilities అందించడంలో వివక్ష ఉండదు (RBI Circular DNBS.CC.PD.No.191/03.10.01/2010-11 dated July 27, 2010).

H. నిబంధనలు మరియు షరతులు

కస్టమర్ ఏదైనా product/service ను మొదటిసారి అంగీకరించినప్పుడు, ఆ product/service కు సంబంధించిన Rules and Regulations అందించబడతాయి. అన్ని terms and conditions న్యాయమైనవిగా ఉండి, customer rights/responsibilities ను స్పష్టంగా తెలియజేస్తాయి మరియు plain language లేదా కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటాయి. వర్తించే charges అందుబాటులో ఉంచబడతాయి; charges పెంచితే లేదా కొత్త charge ప్రవేశపెడితే కస్టమర్ కు తెలియజేస్తారు; మరియు కస్టమర్ కోరినప్పుడు terms and conditions అందిస్తారు.

I. మార్కెటింగ్ మరియు ఉత్పత్తి సమన్వయం

అన్ని advertising మరియు promotional material clear, fair, reasonable మరియు non-misleading గా ఉంటాయి. కస్టమర్ అర్హత కలిగిన అన్ని financial products యొక్క పూర్తి range అందించబడుతుంది; ఇందులో కంపెనీకి చెందినవి, group/associate companies ఉత్పత్తులు మరియు కంపెనీ arrangements ఉన్న ఇతర సంస్థల products/services కూడా ఉండవచ్చు. వివిధ financial services మరియు products ను cross-selling చేయడం ద్వారా synergy తీసుకురావడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.

J. గోప్యత

కస్టమర్ అనుమతి లేకుండా అన్ని personal information ను private మరియు confidential గా ఉంచుతుంది. క్రింది exceptional cases మినహా ఇతర ఏ entity కి, group లోపలకైనా, transaction details disclose చేయబడవు: statutory/regulatory law ప్రకారం సమాచారం ఇవాల్సీ ఉంటే; public duty కారణంగా disclosure అవసరమైతే; కంపెనీ ప్రయోజనం కోసం, ఉదాహరణకు fraud prevention కోసం, disclosure అవసరమైతే; ఇతర products/services అందించడానికి group/associate/entity/company కు information share చేయడానికి customer consent ఇచ్చినట్లయితే; లేదా customer స్వయంగా ఆ సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కోరినట్లయితే. Customer information ను marketing purposes కోసం అనుచితంగా ఉపయోగించరు.

K. ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం

ఈ విషయానికి సంబంధించిన disputes పరిష్కరించేందుకు కంపెనీ తగిన grievance redressal mechanism ను ఏర్పాటు చేస్తుంది. Company functionaries నిర్ణయాల నుంచి ఉద్భవించే అన్ని disputes కనీసం next higher level వద్ద విచారింపి పరిష్కరిస్తారు. Board, FPC compliance మరియు grievance redressal mechanism యొక్క periodic review ను నిర్ధారిస్తుంది మరియు consolidated review report ను quarterly basis పై ACB మరియు Board కు సమర్పిస్తుంది.

K. ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం – కొనసాగింపు

ఫిర్యాదు చేయాలనుకునే కస్టమర్లకు complaint lodge చేయడానికి మార్గదర్శకత్వం ఇవ్వబడుతుంది మరియు outcome తో సంతృప్తి చెందకపోతే తదుపరి చర్యపై guidance ఇస్తారు. విషయం పరిశీలించిన తర్వాత సాధ్యమైనంత త్వరగా response పంపబడుతుంది.

Business practices, lending decisions, credit management మరియు recovery కు సంబంధించిన customer/borrower grievances పరిష్కారం కోసం ఒక nodal officer నియమించబడతారు. ఆయన పేరు మరియు contact details కంపెనీ website లో ప్రదర్శించబడతాయి. ఈ విషయానికి Mr. Prakash Shirke ను Nodal Officer గా నియమించారు. Senior management officials తో కూడిన internal Customer Grievance Redressal Mechanism, Nodal Officer తో review చేసి AIL grievance redressal ను పర్యవేక్షిస్తుంది.

RBI Circular No. RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 dated February 18, 2013 ప్రకారం branches/business premises వద్ద Grievance Redressal Officer పేరు మరియు telephone/mobile/email details ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి. complaint/dispute ఒక నెలలో redress కాకపోతే, కస్టమర్ RBI DNBS Regional Office లోని Officer-in-Charge వద్ద appeal చేయవచ్చు; registered office jurisdiction ప్రకారం Mumbai Regional Office యొక్క పూర్తి contact details website లో ఇవ్వబడతాయి.

L. వాహనాల పునఃస్వాధీనం (Repossession)

Borrower contract/loan agreement లో legally enforceable repossession clause ఉంటుంది. Contract లో possession తీసుకునే ముందు notice period, notice waive చేయగల పరిస్థితులు, security possession procedure, sale/auction కు ముందు loan repayment కోసం final chance, repossession procedure మరియు property sale/auction procedure స్పష్టంగా పేర్కొనబడతాయి.

M. అధిక వడ్డీ రేటు నియంత్రణ

AIIL cost of funds, margin, risk premium మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని interest rate model ను స్వీకరించి loans/advances పై వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. Interest rate, risk gradation approach మరియు వివిధ borrower categories కు వేర్వేరు rates వసూలు చేయడానికి rationale ను application form లో disclose చేసి sanction letter లో స్పష్టంగా communicate చేస్తుంది. ఈ rates మరియు risk gradation approach website లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి మరియు interest rates లో మార్పు వచ్చినప్పుడు update చేస్తారు. Interest rate annualized గా ఉంటుంది. Penal charges పై capitalization ఉండదు మరియు charges default/material non-compliance కు అనుపాతంగా ఉంటాయి. Individual non-business borrowers పై penal charges non-individual borrowers కంటే ఎక్కువగా ఉండవు. Foreclosure మరియు penal charges కాలానుగుణంగా వర్తించే regulatory directions ప్రకారం వసూలు చేస్తారు.

N. బంగారు ఆభరణాల తాకట్టుపై రుణాలు

Individuals కు gold jewellery పై lending చేసేటప్పుడు Board-approved policy ఉంటుంది. ఇందులో RBI KYC compliance మరియు customer due diligence, jewellery appraisal, ownership verification, safe custody systems, ongoing review, staff training మరియు periodic internal audit ఉంటాయి. తగిన storage facility లేని branch gold loans ఇవ్వదు. Jewellery appropriately insured గా ఉంటుంది. Non-repayment సందర్భంలో auction policy transparent గా ఉంటుంది, borrower కు తగిన prior notice ఇవ్వబడుతుంది, auction procedure నిర్ణయించబడుతుంది మరియు conflict of interest నివారించే arm's-length transactions నిర్ధారించబడతాయి. Auction ను కనీసం 2 newspapers లో—ఒక vernacular మరియు ఒక national daily—ప్రకటిస్తారు. NBFC స్వయంగా auction లో పాల్గొనదు మరియు pledged gold ను Board-approved auctioneers ద్వారా మాత్రమే auction చేస్తారు. Fraud controls మరియు mobilization, execution, approval ల బాధ్యతలను వేరు చేస్తారు.

N. బంగారంపై రుణాలు – కొనసాగింపు

Working Group on NBFC lending against collateral of gold jewellery recommendations కు compliance నిర్ధారించడానికి కంపెనీ అవసరమైన framework/processes ను ఏర్పాటు చేస్తుంది. Circular DNBS.CC.PD.No.356/03.10.01/2013-14 dated September 16, 2013 మరియు valuation కు సంబంధించిన Circular DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 dated May 21, 2015 సహా కాలానుగుణంగా జారీ అయ్యే regulatory directions ను పాటిస్తుంది. Loan agreement లో auction procedure వివరాలు వెల్లడించబడతాయి. LTV కోసం gold jewellery valuation, వర్తించే regulatory directions ప్రకారం, గత 30 రోజుల 22 carat closing price సగటు లేదా regulated commodity exchange ద్వారా ప్రజలకు అందుబాటులో ఉంచిన historical spot gold price data ఆధారంగా ఉంటుంది.

కంపెనీ కాలానుగుణంగా అమల్లో ఉన్న RBI యొక్క అన్ని guidelines, directives, instructions మరియు advices ను పాటిస్తుంది. ఈ document ను ఈ regulatory requirements తో కలిపి చదవాలి మరియు RBI regulations కు conflict కానంత వరకు better practice ను అమలు చేస్తుంది.

O. సమీక్ష

FPC మరియు వివిధ management levels వద్ద grievance redressal mechanism యొక్క functioning ను periodic గా review చేస్తారు. కంపెనీ FPC యొక్క స్ఫూర్తిని అనుసరిస్తుంది మరియు తన business కు వర్తించే నిబంధనలను పాటిస్తుంది.

Stakeholders సమాచారం కోసం కంపెనీ ఈ FPC ను తన website లో ప్రదర్శిస్తుంది మరియు తన అనుభవం, అలాగే RBI జారీ చేసే తాజా guidelines ఆధారంగా అవసరమైనప్పుడు Code ను కాలానుగుణంగా review మరియు refine చేస్తుంది.

అనుబంధం: వివిధ అభ్యర్థనలు/అవసరాల కోసం రుణగ్రహీతలపై విధించబడే ఛార్జీలు

క్రమ సంఖ్య	వివరణ	సవరించిన తుది ఛార్జీలు
1	వడ్డీ సర్టిఫికేట్ ఛార్జ్	₹500, GST సహా
2	ఖాతా స్టేట్మెంట్ ఛార్జ్	₹500, GST సహా
3	డాక్యుమెంట్ కాపీల ఛార్జ్ (ప్రతి LAN, ప్రతి retrieval)	₹500, GST సహా
4	డూప్లికేట్ NOC ఛార్జ్	₹500, GST సహా
5	డూప్లికేట్ No Dues Certificate ఛార్జ్	₹500, GST సహా
6	Foreclosure Statement ఛార్జ్	₹200, GST సహా
7	Repayment Mode ఛార్జ్	₹500, GST సహా
8	Account Swap ఛార్జ్	₹500, GST సహా
9	Rate Type Change (Floating/Fixed)	Balance Principal పై 0.5% + GST

అనుబంధం – ఛార్జీలు (కొనసాగింపు)

క్రమ సంఖ్య	వివరణ	సవరించిన తుది ఛార్జీలు
10	SPDC Retrieval Charge	₹500, GST సహా, Pre-closure/Swap/Matured/Customer-induced transactions తేదీ నుండి 90 రోజుల వరకు
11	Part Disbursement Charge	₹1,000, GST సహా
12	Loan Downsizing Charge	Pending Disbursement amount పై 2% + GST
13	Legal Charge	Actual ప్రకారం, GST సహా
14	Collection Charge	Actual ప్రకారం, GST సహా
15	Repossession Charge	Actual ప్రకారం, GST సహా
16	Incidental Charge	Actual ప్రకారం, GST సహా
17	Cash Handling Charge	₹50,000 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ cash receipts పై 1% + GST; గరిష్ట cash limit ₹1,99,999
18	Bounce Charge	MEL – ₹350; HF, LAP, CF & Mortgages – ₹450; Vehicle, PL & TW – ₹600; CE, SME, Agri – ₹1,000
19	Overdue Interest	Product ప్రకారం 26% & 36%
20	LPG Kit NOC Charge	₹750, GST సహా
21	Form 26A	₹3,500, GST సహా

అనుబంధం – ఛార్జీలు (కొనసాగింపు)

క్రమ సంఖ్య	వివరణ	సవరించిన తుది ఛార్జీలు
22	Loan Reschedulement Charge	a) Tenure/EMI Reschedulement: Mortgages, Agri Loan, Auto Loan & CV CE – POS పై 2% + GST; CF, SME & MEL – POS పై 3% + GST. b) EMI Cycle Date Change: Mortgages & Agri – ₹500; Construction Finance – ₹1,000; Auto Loans, CV, CE, SME & MEL – ₹2,000.