

ఐ సి ఎల్ ఫిన్సార్స్ లిమిటెడ్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

సూచిక:

క్రమ సంఖ్య	వివరాలు	పేజీ సంఖ్య
1.	పరిచయం	1
2.	కీలక నిబద్ధతలు	1
3.	సమాచారం	1
4.	రుణం కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	2
5.	రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు	2
6.	రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు	2
7.	నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ	3
8.	సాధారణ	3
9.	ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	4
10.	నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018- నోడల్ ఆఫీసర్ / పిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ నియామకం	5
11.	వెబ్ సైట్ లో హెబ్లింగ్	5
12.	అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ	5
13.	తిరిగి స్వాధీనం	6
14.	బంగారు ఆభరణాల పూచీకత్తుపై రుణం ఇవ్వడం	6
15.	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ సమీక్ష	7

1. పరిచయం:-

ఐ సి ఎల్ ఫిన్కార్ప్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ"), అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI")తో రిజిస్టర్ చేయబడిన NBFC. ఈ కంపెనీ భారతదేశం అంతటా తన ఉనికిని కలిగి ఉంది. కంపెనీ ప్రస్తుతం తన కస్టమర్లకు బంగారు రుణం, వ్యాపార రుణం మరియు వ్యక్తిగత రుణాలు వంటి వివిధ రకాల రుణాలను అందిస్తుంది.

ఐ సి ఎల్ ఫిన్కార్ప్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") RBI ఆదేశాల ప్రకారం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC)ని అమలులోకి తెచ్చింది మరియు దానిని బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సక్రమంగా ఆమోదించారు. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ దాని వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన అభ్యాసాలు / ప్రమాణాల కోసం సూత్రాలను నిర్దేశిస్తుంది.

కంపెనీ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("కోడ్")ని స్వీకరించింది మరియు దానిని అమలు చేసింది. కోడ్ కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది (ప్రస్తుతం అందించబడుతుంది మరియు భవిష్యత్తులో ఇది పరిచయం చేయబడవచ్చు).

2. కీలక నిబద్ధతలు:-

కస్టమర్లకు కంపెనీ యొక్క కీలక నిబద్ధతలు:

- i. కస్టమర్లతో వారి అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం ద్వారా:
 - ఎ) కోడ్లో పేర్కొన్న కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా, కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం మరియు దాని సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు అభ్యాసాలలో;
 - బి) కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం;
 - సి) కస్టమర్లతో కంపెనీ వ్యవహారాలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.
- ii. కంపెనీ ఉత్పత్తి ఎలా పనిచేస్తుందో కస్టమర్లకు అర్థం చేసుకోవడానికి ఈ క్రింది వాటిని చేయండి:
 - ఎ) వారి ఆర్థిక చిక్కులను వివరించడం.
 - iii. తప్పులు జరిగే విషయాలతో త్వరగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరించడం:
 - ఎ) తప్పులను సరిదిద్దడం;
 - బి) కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడం;
 - సి) కస్టమర్లు ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే వారి ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో వారికి తెలియజేస్తోంది.
- డి) కోడ్ను ప్రచారం చేయండి, దానిని కంపెనీ వెబ్ సైట్లో ఉంచండి మరియు కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు కాపీలను అందుబాటులో ఉంచండి.

3. సమాచారం:-

- ఎ) కస్టమర్లు తమ అవసరాలను తీర్చే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకోవడంలో సహాయపడటం మరియు వారు ఆసక్తి చూపే సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను వివరించే స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడం.
- బి) కస్టమర్ యొక్క నిజమైన గుర్తింపు మరియు చిరునామాను స్థాపించడానికి కంపెనీకి వారి నుండి అవసరమైన పత్రాలు మరియు సమాచారం మరియు చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఇతర పత్రాల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయడం.

4. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:-

- ఎ) రుణగ్రహీతకు చేసే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.
 - బి) కంపెనీ యొక్క రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లలో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక తీసుకోవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్తో సమర్పించాల్సిన పత్రాలను సూచిస్తుంది.
- సి) కంపెనీ రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను కలిగి ఉంటుంది. రుణ దరఖాస్తులను ఎంత సమయంలోపు పరిష్కరించాలో రసీదులో సూచించబడుతుంది.

5. లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు:-

కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో మంజూరు లేఖ లేదా ఇతరత్రా, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. మరియు రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల ఆమోదాన్ని దాని రికార్డులో ఉంచుతుంది. కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్లో ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లింపు మరియు / లేదా కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఇతర డిఫాల్ట్ కోసం విధించబడే జరిమానా ఛార్జీని ప్రస్తావిస్తుంది.

రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని, రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న స్థానిక భాషలో, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు, రుణాల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ కంపెనీ అందజేస్తుంది.

రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి ఖచ్చితమైన గడువు తేదీలు, తిరిగి చెల్లించే తరచుదనం, అసలు మరియు వడ్డీ మధ్య విభాతం, SMA/NPA వర్గీకరణ తేదీల ఉదాహరణలు మొదలైనవి రుణం మంజూరు సమయంలో మరియు తదుపరి మార్పుల సమయంలో కూడా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడతాయి. , ఏదైనా ఉంటే, రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించే వరకు మంజూరు నిబంధనలు/రుణ ఒప్పందానికి. అసలు మరియు/లేదా వడ్డీ చెల్లింపుపై మారటోరియం ఉన్న రుణ సౌకర్యాల విషయంలో, తిరిగి చెల్లింపు ప్రారంభమయ్యే ఖచ్చితమైన తేదీ కూడా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

6. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు:

- ఎ) రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీత వసూలు చేస్తే జరిమానాను 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. జరిమానా ఛార్జీల మూలధనీకరణ ఉండదు అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని సమ్మేళనం చేయడానికి సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
- బి) కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు భాగాన్ని ప్రవేశపెట్టదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- సి) కంపెనీ ఏ పేరుతో పిలిచినా, జరిమానా ఛార్జీలు లేదా రుణాలపై ఇలాంటి ఛార్జీలపై బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందిస్తుంది.
- డి) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉంటుంది మరియు నిర్దిష్ట రుణం / ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షత చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- ఇ) వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- ఎఫ్) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద ప్రదర్శించడంతో పాటు, రుణ ఒప్పందంలో మరియు వర్తించే అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో కస్టమర్లకు స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.
- జి) రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లను రుణగ్రహీతలకు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణాన్ని కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

7. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ:

- ఎ) చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో కంపెనీ నోటీసు ఇస్తుంది. కంపెనీ కూడా నిర్ధారిస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి. ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడుతుంది.
- బి) ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- సి) అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే/ చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

8. జనరల్:-

- ఎ) రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత ముందుగా వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప) రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.
- బి) రుణ 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.
- సి) రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు, అనగా బేసి గంటల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కంపెనీ సిబ్బంది నుండి దురుసు ప్రవర్తనను నివారించడానికి, కస్టమర్లతో తగిన విధంగా వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇచ్చారని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.
- డి) వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యతలు ఉన్నవారు లేదా లేకుండా వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరైన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.

9. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:-

- ఎ) ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై కాలానుగుణ సమీక్ష. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక నిర్ణీత వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.
- బి) వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు/స్థలాలలో, కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం కింది సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది:
 - i) కంపెనీపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సంప్రదించగల ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (ఔలిఫోన్ / మొబైల్ నంబర్లు మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా కూడా).

లెవల్-1

కస్టమర్లు తమ ఖాతాలు, సేవా లోపాలు, ఉద్యోగుల లావాదేవీలు మొదలైన వాటికి సంబంధించిన ఏవైనా సమస్యల గురించి ఫిర్యాదులను బ్రాంచ్ మేనేజర్ కు నేరుగా దాఖలు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే అధికారం బ్రాంచ్ ఇన్-ఛార్జ్ కు ఉంటుంది. ఫిర్యాదులను స్వీకరించిన వారంలోపు వెంటనే అందజేయాలి మరియు పరిష్కారాన్ని సూచించాలి.

లెవల్-2

బ్రాంచ్ ల వద్ద ఫిర్యాదులు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్లు ప్రాంతీయ మేనేజర్ ను సంప్రదించవచ్చు. అటువంటి ఫిర్యాదులు గరిష్టంగా ఒక వారం వ్యవధిలో పరిష్కరించబడతాయి.

లెవల్-3

రీజినల్ మేనేజర్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్లు కార్పొరేట్ కార్యాలయాన్ని సంప్రదించి వారి ఫిర్యాదును ఈ క్రింది చిరునామాలకు పంపవచ్చు: - కార్పొరేట్ కార్యాలయంలోని కస్టమర్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (గ్రీవెన్సెస్ రిడ్రెసల్ సెల్).

కంపెనీ కార్పొరేట్ ఆఫీస్ లోని కస్టమర్ గ్రీవెన్సెస్ రిడ్రెసల్ సెల్ కి అసిస్ట్ గ్రేడ్ కంటే తక్కువ లేని అధికారి నేతృత్వం వహిస్తారు. గ్రీవెన్సెస్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ గా నియమించబడే జనరల్ మేనేజర్.

నేరుగా స్వీకరించిన ఫిర్యాదులు మరియు అతను నిర్వహించే ఫిర్యాదులపై ప్రాంతీయ మేనేజర్ల నిర్ణయాలకు వ్యతిరేకంగా వచ్చిన అప్పీళ్లను ప్రధాన కార్యాలయంలోని ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి విని పరిష్కరిస్తారు. RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ కి అతని ద్వారా అందిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు నియమించబడిన ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO) కూడా అధికారిగా ఉంటారు.

- ii కస్టమర్ ఫిర్యాదు/ఆందోళన 30 రోజుల వ్యవధిలోపు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ RBI CMS పోర్టల్ - <https://cms.rbi.org.in> లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

లేదా ఫిర్యాదు ఫారమ్ ను క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు పంపండి:

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం,
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు,
సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017
టోల్ ఫ్రీ నంబర్-14448

10. నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్ మన్ పథకం:-

(ఎ) రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021

అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ కింద, కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO) ని కంపెనీ నియమించింది, కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు అంబుడ్స్ మన్ కు సమాచారాన్ని అందించడానికి బాధ్యత వహించే బాధ్యతను కంపెనీ కలిగి ఉంటుంది. కంపెనీ నియమించిన నోడల్ అధికారులు (NO) PNO కి సహాయం చేస్తారు.

కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపారం జరిగే శాఖలు/ప్రదేశాలలో, PNO పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్) అంబుడ్స్ మన్ ఫిర్యాదు నమోదు పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) వివరాలతో పాటు ప్రదర్శించబడతాయి.

ఈ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను అన్ని కార్యాలయాలు మరియు శాఖలలో ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి, తద్వారా కార్యాలయం లేదా శాఖను సందర్శించే వ్యక్తికి పథకం గురించి తగినంత సమాచారం అందుబాటులో ఉంటుంది.

అంబుడ్స్ మన్ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలతో పాటు పథకం కాపీ మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి సంప్రదింపు వివరాలను వెబ్ సైట్ లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి మరియు నవీకరించాలి. (రిఫరెన్స్: రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 తేదీ నవంబర్ 12, 2021).

11. వెబ్ సైట్ లో హోస్టింగ్:-

వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో స్థానిక భాషలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఉంచబడుతుంది.

12. అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ: -

- ఎ) నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలపై వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి డైరెక్టర్ల బోర్డు వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది. వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధతను క్రమబద్ధీకరించే విధానాన్ని దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు బహిర్గతం చేయాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- బి) వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయిని నిర్ణయించే విధానం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడిన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
- సి) వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటాడు.

13. తిరిగి స్వాధీనం:-

రుణగ్రహీతతో చేసుకున్న రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ ఒక అంతర్నిర్మిత పునఃస్వాధీన నిబంధనను చేర్చాలి, ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు వీటికి సంబంధించిన నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉండాలి:

(ఎ) స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి;

(బి) నోటీసు వ్యవధిని రద్దు చేయగల పరిస్థితులు;

(సి) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;

(డి) ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ముందు రుణగ్రహీతకు రుణం తిరిగి చెల్లించడానికి తుది అవకాశం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన నిబంధన;

(ఇ) రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం, మరియు

(ఎఫ్) ఆస్తి అమ్మకం/వేలం విధానం.

అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీని రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంచాలి.

14. బంగారు ఆభరణాల తాకట్టుపై రుణం ఇవ్వడం:-

పైన పేర్కొన్న సాధారణ మార్గదర్శకాలకు అదనంగా, కంపెనీ బంగారు ఆభరణాలను తాకట్టు పెట్టి వ్యక్తులకు రుణం ఇచ్చేటప్పుడు, డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని అనుసరించాలి, ఇందులో ఇతర అంశాలు కూడా ఉంటాయి:

i. రిజర్వు బ్యాంకు అఫ్ ఇండియానిర్దేశించిన KYC మార్గదర్శకాలను పాటించేలా చూసుకోవడానికి మరియు ఏదైనా రుణం అందించే ముందు కస్టమర్ పై తగినంత శ్రద్ధ వహించేలా చూసుకోవడానికి తగిన చర్యలు.

ii. అందుకున్న ఆభరణాలకు సరైన మూల్యాంకన విధానం.

iii. బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యాన్ని సంతృప్తి పరచడానికి అంతర్గత వ్యవస్థలు.

- iv. ఆభరణాలను భద్రంగా నిల్వ చేయడానికి తగిన వ్యవస్థలు, వ్యవస్థలను నిరంతరం సమీక్షించడం, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం మరియు విధానాలు ఖచ్చితంగా పాటించబడుతున్నాయని నిర్ధారించుకోవడానికి అంతర్గత ఆడిటర్లచే కాలానుగుణ తనిఖీలు. ఆభరణాలను నిల్వ చేయడానికి తగిన సౌకర్యం లేని శాఖలు బంగారం పూచీకత్తుపై రుణాలు ఇవ్వకూడదు.
- v. పూచీకత్తుగా అంగీకరించబడిన ఆభరణాలకు తగిన బీమా చేయాలి.
- vi. తిరిగి చెల్లించని సందర్భంలో ఆభరణాల వేలానికి సంబంధించిన విధానం పారదర్శకంగా మరియు తగినంతగా ఉండాలి. వేలం తేదీకి ముందే రుణగ్రహీతకు ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. ఇది అనుసరించే వేలం విధానాన్ని కూడా నిర్దేశిస్తుంది. ఆసక్తి సంఘర్షణ ఉండకూడదు మరియు వేలం ప్రక్రియ వేలం సమయంలో గ్రూప్ కంపెనీలు మరియు సంబంధిత సంస్థలతో సహా అన్ని లావాదేవీలలో సాయుధ సంబంధం ఉండేలా చేస్తుంది.
- vii. వేలం గురించి కనీసం 2 వార్తాపత్రికలలో, ఒకటి స్థానిక భాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో ప్రకటనలు జారీ చేయడం ద్వారా ప్రజలకు ప్రకటించాలి.
- viii. కంపెనీ వేలంలో పాల్గొనకూడదు.
- ix. తాకట్టు పెట్టిన బంగారాన్ని బోర్డు ఆమోదించిన వేలం నిర్వాహకుల ద్వారా మాత్రమే వేలం వేస్తారు.
- xi. బంగారంపై రుణం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన రుణ ఒప్పందం వేలం ప్రక్రియకు సంబంధించిన వివరాలను కూడా బహిర్గతం చేయాలి.

15. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ సమీక్ష:-

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్కు ఏవైనా మార్పులను ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షించి ఆమోదించడానికి మేనేజింగ్ డైరెక్టర్కు అధికారం ఉంటుంది.

ఐసిఎల్ఎఫ్ఇన్కార్ప్ లిమిటెడ్ కోసం

కె జి అనిల్కుమార్
మేనేజింగ్ డైరెక్టర్