

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

విధాన పత్రం - 009

వెర్షన్ నం. 12.0, జనవరి 27, 2026న ఆమోదించబడింది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై విధానం

యాక్షన్	ఎంటిటీ	సంతకం
సృష్టించినది	వర్తింపు	
సమీక్షించినవారు	కార్యకలాపాలు, ఉత్పత్తి మరియు CEO	
ఆమోదించినది	రిస్క్ మేనేజ్మెంట్ కమిటీ	
ఆమోదించినది	బోర్డు	
విడుదల తేదీ	జనవరి 27, 2026	
వెర్షన్	12.0 తెలుగు	

కంటెంట్లు

విభాగం	వివరాలు
1. 1.	పరిచయం
2	భాష మరియు కమ్యూనికేషన్ విధానం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
3	రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్
4	రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు
5	రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు
6	నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ
7	రుణాల చెల్లింపు/పరిష్కారంపై చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తుల పత్రాల విడుదల
8	బకాయిల వసూలు
9	సమాచార గోప్యత
10	అధిక వడ్డీ నియంత్రణ
11	డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ల ద్వారా పొందిన రుణాలు
12	బంగారు ఆభరణాల పూచీకత్తుపై రుణం ఇచ్చే సందర్భంలో అదనపు నిబంధనలు
13	పత్రాలు మరియు కమ్యూనికేషన్ ప్రామాణీకరణ
14	ఫైనాన్స్ చేసిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం
15	ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం (GRM)
16	శారీరక / దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సౌకర్యాలు
17	పెరియోడిక్ సమీక్ష
18	నోడల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ నియామకం
19	రికవరీ పద్ధతులు, అనవసర వేధింపుల నివారణ మరియు రుణ ఖాతాల బదిలీ కోసం రుణగ్రహీతల అభ్యర్థనల నిర్వహణ
20	కాలానుగుణ సమీక్ష

1. పరిచయం

ఆర్కా ఫిన్‌క్యాప్ లిమిటెడ్ (“AFL” / “కంపెనీ”) ద్వారా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (“FPC”) కంపెనీ తన కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఉత్తమ పద్ధతుల సమకాలీకరణను సాధించే లక్ష్యంతో రూపొందించబడింది. ఇది కస్టమర్ల పట్ల AFL యొక్క ప్రయత్నం, ఇందులో వారి వ్యాపారాలు పనిచేసే సంఘాల పట్ల నిబద్ధత మరియు ఆ వ్యాపారాలు అత్యున్నత చట్టపరమైన మరియు నైతిక ప్రమాణాల ప్రకారం పనిచేస్తున్నాయని నిర్ధారించే బాధ్యత కూడా ఉంటుంది.

ఈ న్యాయమైన రుణ పద్ధతులు మార్కెటింగ్, రుణ ఉత్పత్తి, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు సేకరణ కార్యకలాపాలతో సహా కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు వర్తిస్తాయి. ఉద్యోగి జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, శిక్షణ మరియు సాంకేతికత పరంగా AFL యొక్క న్యాయమైన ప్రాక్టీస్ కోడ్ పట్ల నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది. ఈ న్యాయమైన ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ AFL అందించే/అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. FPC ఇతర విషయాలతోపాటు, రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులపై తగినంత బహిర్గతం మరియు బలవంతం కాని రికవరీ పద్ధతిని అవలంబించడంపై సాధారణ సూత్రాలను కవర్ చేస్తుంది.

FPC యొక్క సారాంశం ఈ క్రింది వాటిలో ఉంది మరియు AFL వాటిని అనుసరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది:

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో న్యాయమైన పద్ధతి మరియు పారదర్శకతను నిర్ధారించడం మరియు కాలానుగుణంగా న్యాయమైన పద్ధతిపై RBI/చట్టబద్ధమైన మార్గదర్శకాలను పాటించడం;
- ఉత్పత్తిని అర్థం చేసుకోవడంలో, రుణాల కోసం దరఖాస్తు చేసుకోవడంలో, సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడంలో, నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి వారికి అవగాహన కల్పించడంలో కస్టమర్లకు సహాయం అందించడం;
- మతం, కులం లేదా భాష ఆధారంగా కస్టమర్లను వివక్ష చూపకూడదు.
- కస్టమర్లతో ఏవైనా వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరిష్కరించడానికి మంచి విశ్వాసంతో ప్రయత్నించడం;
- రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించడంలో ఎక్కువ పారదర్శకత;
- అన్ని నియంత్రణ అవసరాలను చిత్తశుద్ధితో పాటించడం
- కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం మరియు వారికి మద్దతు ఇవ్వడం; మరియు
 - AFL యొక్క విధానాలు మరియు పద్ధతులు మరియు బ్యాంకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థల (NBFC) కోసం RBI నిర్దేశించిన న్యాయమైన పద్ధతుల కోడ్ కింద సూచించబడిన న్యాయమైన పద్ధతులకు సంబంధించిన భారతీయ చట్టాలకు సంబంధించిన సమ్మతిని నిర్ధారించడం.

2. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:

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

- ii) రుణగ్రహీతకు ఆంగ్ల భాష రాకపోతే, దరఖాస్తు ఫారమ్ యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను తాను అర్థం చేసుకున్నానని మరియు దానికి కట్టుబడి ఉంటానని ప్రాంతీయ భాషలో ఒక లేఖను రుణగ్రహీత అందించాలి. అంతేకాకుండా, రుణగ్రహీత తన బొటనవేలి ముద్ర లేదా సంతకాన్ని ఇంగ్లీష్ కాకుండా మరేదైనా భాషలో ఉపయోగించబోతున్నట్లయితే, అతను దానికి ఒక హామీని అందించాలి.
- iii) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక తీసుకోవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు మరియు రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్తో సమర్పించాల్సిన పత్రాలను సూచించాలి . ఈ ప్రక్రియలో భాగంగా, ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, దరఖాస్తును ఆమోదించని సందర్భంలో తిరిగి చెల్లించదగిన అటువంటి ఫీజు మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం వంటి టర్మ్ షీట్/దరఖాస్తుతో పాటు అవసరమైన అన్ని సమాచారాన్ని AFL కస్టమర్కు అందిస్తుంది, తద్వారా సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- iv) సంబంధిత ఉత్పత్తుల వివరాలతో పాటు, రుణ మంజూరు, పంపిణీ మరియు ముగింపు వరకు ఉన్న ప్రక్రియల యొక్క ఎండ్ టు ఎండ్ వివరాలను కూడా రుణగ్రహీతకు వివరిస్తారు.
- v) కస్టమర్ తన అవసరాలకు అనుగుణంగా రుణాల కోసం సంప్రదించగల కార్యాలయం యొక్క పేర్లు, ఫోన్ నంబర్లు మరియు వ్యక్తుల గురించి తెలియజేయబడుతుంది.
- vi) రుణ దరఖాస్తులను ఎంత సమయంలోపు పరిష్కరించాలో AFL నిర్వచిస్తుంది, రసీదు/టర్మ్ షీట్ లేదా ఇలాంటి పత్రంలో సూచించబడుతుంది.
- vii) AFL రుణంపై వడ్డీని వాస్తవంగా పంపిణీ చేసిన తేదీ నుండి అంటే నిధుల బదిలీ లేదా కస్టమర్ తరఫున చెక్కు/వాయిద్యం కస్టమర్కు / మూడవ పక్షానికి అందజేసిన తేదీ నుండి వసూలు చేస్తుంది.
- viii) రుణం బకాయి ఉన్న కాలానికి మాత్రమే AFL వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది.
- ix) ఒకవేళ AFL ముందస్తు EMI(లు) తీసుకుంటే, అటువంటి ముందస్తు EMI(లు) లెక్కించిన తర్వాత వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది.

3. రుణ అంచనా, నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు మంజూరు

- i) AFL రుణగ్రహీతకు ఇంగ్లీషులో లేదా స్థానిక భాషలో / రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న మరియు ధృవీకరించిన భాషలో, మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా రుణ దరఖాస్తు స్థితిని వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. రుణం మంజూరు అయిన సందర్భంలో, మంజూరు లేఖలో మంజూరు చేయవలసిన రుణ మొత్తం, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులు ఉంటాయి.
- ii) రుణగ్రహీత తెలియజేసిన నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని AFL తన రికార్డులలో భద్రపరుస్తుంది మరియు దాని కాపీని రుణగ్రహీత అభ్యర్థన మేరకు అతనికి అందిస్తుంది.
- iii) AFL రుణగ్రహీతకు ఆంగ్లంలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న స్థానిక భాషలో మరియు నెలవారీ/త్రైమాసిక/వార్షిక వడ్డీ రేటు (సందర్భాన్ని బట్టి) మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతితో సహా షరతులను వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని తన రికార్డులో ఉంచుతుంది.
- iv) AFL, రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని ఇంగ్లీషులో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో, అలాగే రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీని అందించాలి.

- v) రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని కొత్త సమాచారం తన దృష్టికి వస్తే తప్ప, AFL రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకూడదు. కస్టమర్ పర్యావరణం, ప్రజారోగ్యం, భద్రతకు హానికరమైన కార్యకలాపాలకు పాల్పడుతున్నట్లు, వర్తించే జాతీయ, రాష్ట్ర మరియు స్థానిక కార్మిక చట్టాలకు అనుగుణంగా కట్టుబడి లేనట్లు; ఉద్యోగులకు పోటీ వేతనాలు మరియు ప్రయోజనాల చెల్లింపుకు మద్దతు ఇవ్వకపోతే మరియు జాతీయ మరియు స్థానిక చట్టాలకు అనుగుణంగా సురక్షితమైన మరియు ఆరోగ్యకరమైన కార్యాలయాన్ని అందించకపోతే; లేదా నిధులను బాలల లేదా బలవంతపు కార్మికుల కోసం ఉపయోగిస్తున్నట్లు కనుగొంటే, రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరించబడుతుంది.
- vi) AFL, రుణ మొత్తం, కస్టమర్లు చెల్లించాల్సిన జరిమానా ఛార్జీల వివరాలు, నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు AFL ఇచ్చిన క్రెడిట్‌ను నియంత్రించే ఇతర హెచ్చరికలు, లావాదేవీ మరియు పాల్గొన్న అన్ని పార్టీల దృక్పథం నుండి సంబంధితమైన అన్ని ఇతర సమాచారాన్ని మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా కస్టమర్‌కు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది.
- vii) అన్ని రుసుములు / ఛార్జీలు / వడ్డీ పరస్పర ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లించబడతాయి. ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లింపుకు విధించబడే జరిమానా ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో AFL బోర్డులో పేర్కొనాలి.
- viii) రుణాల విషయంలో, ఈ క్రింది అదనపు నిబంధనలను పాటించాలి:
- మంజూరు సమయంలో, రుణంపై బెంచ్‌మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల తిరిగి చెల్లింపు వాయిదా మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో మార్పుకు దారితీసే అవకాశం ఉన్న ప్రభావం గురించి రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయండి. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణంగా తిరిగి చెల్లింపు వాయిదా / కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే, తగిన మార్గాల ద్వారా వెంటనే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.
 - వడ్డీ రేటును పునఃసమీక్షించే సమయంలో, స్థిర రేటుకు మారడానికి మరియు తిరిగి చెల్లింపు వాయిదాల పొడిగింపు / అవధి / ఇతర ఎంపికల మధ్య ఎంపికను కంపెనీ వడ్డీ రేటు విధానానికి అనుగుణంగా రుణగ్రహీతకు అందించాలి.
 - ఫ్లోటింగ్ రేటు నుండి స్థిర రేటుకు రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏవైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/ పరిపాలనా ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు కంపెనీ కాలానుగుణంగా అటువంటి ఛార్జీలు/ ఖర్చులను సవరించే సమయంలో పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి.
 - ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక స్టేట్‌మెంట్‌ను తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతలకు షేర్ చేయండి / అందుబాటులో ఉంచండి, ఇందులో కనీసం, ఇప్పటి వరకు వసూలు చేయబడిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు వార్షిక వడ్డీ రేటు / రుణం యొక్క మొత్తం కాలానికి వార్షిక శాతం రేటు (APR) పేర్కొనబడతాయి. స్టేట్‌మెంట్‌లు రుణగ్రహీతకు సరళంగా మరియు సులభంగా అర్థమయ్యేలా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- ix) రుణ ఒప్పందం అమలు సమయంలో, ప్రతి సెక్యూరిటీ సృష్టి పత్రాలు/ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి ఎన్‌క్లోజర్ కాపీతో పాటు, సెక్యూరిటీ సృష్టి పత్రాలు/ఒప్పందాల కాపీలను AFL రుణగ్రహీతకు అందజేస్తుంది, ఆ ఎన్‌క్లోజర్‌లను ఇంగ్లిషులో లేదా స్థానిక భాషలో/లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో కూడా అందించాలి.

1వ్యక్తిగత రుణాలు జనవరి 04, 2018 నాటి "XBRL రిటర్న్స్ - బ్యాంకింగ్ స్టాటిస్టిక్స్ యొక్క హార్వే నైజేషన్" పై RBI సర్క్యులర్ నెం. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 లో నిర్వచించిన విధంగా ఉండాలి.

4. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

- i) రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీత జరిమానా విధించిన చోట, దానిని '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, రుణ ఖాతాలో వడ్డీని చక్రవడ్డీ చేయడానికి సాధారణ విధానాలను ఇది ప్రభావితం చేయదు.
- ii) కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు అంశాన్ని ప్రవేశపెట్టదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలను అక్షరాలా మరియు స్పూర్తితో పాటించేలా చూసుకుంటుంది.
- iii) జరిమానా ఛార్జీలపై GST వర్తింపుకు సంబంధించి సెంట్రల్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇన్ డైరెక్ట్ టాక్సెస్ & కస్టమ్స్ (CBIC) జారీ చేసిన సూచనలు మరియు వివరణలు ఏవైనా ఉంటే, AFL వాటిని పాటిస్తుంది.
- iv) , రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా మరియు అనుగుణంగా ఉండాలి .
- v) , ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు వ్యక్తిగతతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు .
- vi) కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించడంతో పాటు, రుణ ఒప్పందం మరియు వర్తించే కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో కంపెనీ తన కస్టమర్లకు జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.
- vii) రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణాన్ని కూడా వినియోగదారులకు తెలియజేయాలి.

5. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- i) చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పుల గురించి AFL కస్టమర్ కు ఇంగ్లీషులో లేదా స్థానిక భాషలో/ రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయి మరియు ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో చేర్చాలి.
- ii) ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

6. రుణాల చెల్లింపు/పరిష్కారంపై చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తుల పత్రాల విడుదల

- iii) AFL అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత, రుణగ్రహీతపై AFL కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. ఇంకా, అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు AFL సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- iv) రుణ ఖాతా పూర్తి చెల్లింపు/పరిష్కారం తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలోపు AFL అన్ని అసలు చరాస్తు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.
- v) రుణగ్రహీతకు ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం, రుణ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన శాఖ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న AFL యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
- vi) అమలులోకి వచ్చే తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలక్రమం మరియు స్థలం పేర్కొనబడతాయి.
- vii) ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల ఆకస్మిక మరణాన్ని పరిష్కరించడానికి, అసలు కదిలే / స్థిరాస్తి పత్రాలను చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి ఇవ్వడానికి ఈ క్రింది విధానాన్ని అనుసరించాలి -
రుణగ్రహీత/సహ-రుణగ్రహీతల మరణాన్ని చట్టపరమైన వారసుల నుండి కంపెనీకి లిఖితపూర్వక సమాచారం అందిన తర్వాత, మరణ ధృవీకరణ పత్రం, చట్టపరమైన వారసుల ధృవీకరణ పత్రం, వీలునామా, వారసత్వ ధృవీకరణ పత్రం లేదా సమర్థ అధికార పరిధి గల కోర్టు ఉత్తర్వు వంటి సహాయక పత్రాల కాపీలు/ధృవీకరించబడిన కాపీలతో, చట్టపరమైన వారసులకు/లకు అసలు బైటిల్ పత్రాలను విడుదల చేయడంపై నిర్ణయం కంపెనీ చట్టపరమైన అధిపతి ఆమోదంతో తీసుకుంటుంది.
- viii) అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం జరిగిన సందర్భంలో, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది, RBI నిర్దేశించిన విధంగా విడుదలలో జాప్యం లేదా ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్లను 30 రోజుల్లోపు దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనందుకు జరిమానాగా రోజుకు రూ. 5,000 పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు.
- ix) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 కింద అందించబడిన పరిహారం, వర్తించే ఏదైనా చట్టం ప్రకారం రుణగ్రహీత ఏదైనా ఇతర పరిహారం పొందే హక్కులకు భంగం కలిగించదు.

7. బకాయిల సేకరణ:

- i) కస్టమర్ తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించబడిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో సకాలంలో జ్ఞాపికలు మరియు కస్టమర్ తో తదుపరి చర్యలు ఉంటాయి.
- ii) AFL కలెక్షన్ పాలసీ మర్యాద, న్యాయమైన చికిత్స మరియు ఒప్పించడంపై నిర్మించబడింది. ఇది కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడంలో మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను పెంపొందించడంలో నమ్మకం ఉంచుతుంది మరియు వాటిని సాధించడానికి ఉత్తమ ప్రయత్నాలు చేస్తుంది.
- iii) కస్టమర్ కు ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు కూడా అందుబాటులో ఉండవచ్చు మరియు చెల్లించాల్సిన జరిమానాను AFL యొక్క కేసు-నుండి-కేసు ప్రాతిపదికన విధానం మరియు విధానంగా పరస్పరం అంగీకరించాలి. సహ-బాధ్యత కలిగినవారు లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు

వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్పై కంపెనీ ఫోర్ క్లజర్/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.

- iv) *వ్యక్తులు మరియు సూక్ష్మ & చిన్న సంస్థలకు (MSEs) వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన రుణాలపై AFL ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు, సహ-బాధ్యతలు ఉన్నవారు లేదా లేకుండా, మంజూరు చేయబడిన మొత్తం లేదా పరిమితి రూ. 50 లక్షల వరకు ఉన్నప్పుడు.
- v) ముందస్తు చెల్లింపు కోసం ఉపయోగించిన నిధుల మూలంతో సంబంధం లేకుండా క్లాజులు iii మరియు iv కింద ఉన్న నిబంధనలు వర్తిస్తాయి - పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా - మరియు కనీస లాక్-ఇన్ వ్యవధి లేకుండా అమలులో ఉంటాయి. పైన పేర్కొన్న నిబంధనల పరిధిలోకి రాని అన్ని ఇతర సందర్భాల్లో, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీల విధింపు AFL యొక్క ఆమోదించబడిన విధానం ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది.
- vi) స్థిర మరియు తేలియాడే వడ్డీ రేట్ల (ద్వంద్వ/ప్రత్యేక రేటు రుణాలు) కలయికతో నిర్మించబడిన రుణాల కోసం, క్లాజులు iii మరియు iv కింద పైన పేర్కొన్న నిబంధనల వర్తింపు, ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో రుణం తేలియాడే రేటు విధానంలో ఉందా లేదా అనే దాని ఆధారంగా నిర్ణయించబడుతుంది.
- vii) టర్మ్ లోన్ల విషయంలో, ఏవైనా ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, వర్తిస్తే, ప్రీపెయిడ్ మొత్తం ఆధారంగా లెక్కించబడతాయి.
- viii) ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీల వర్తించే లేదా ఇతరత్రా వాటిని మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. ఇంకా, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల విషయంలో, MD రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 యొక్క పేరా 29లో పేర్కొన్న విధంగా కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS) అందించాల్సి వస్తే, KFSలో కూడా అదే పేర్కొనబడాలి. ఇక్కడ పేర్కొన్న విధంగా వెల్లడించని ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను AFL వసూలు చేయదు.
- ix) AFL ద్వారా ముందుగా మాఫీ చేయబడిన రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో AFL ఎటువంటి ఛార్జీలు/రుసుములను గతాన్ని బట్టి విధించదు.
- x) AFL ఆదేశం మేరకు ముందస్తు చెల్లింపు ప్రారంభించబడిన సందర్భాలలో ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు విధించబడవు.
- xi) రుణం రికవరీ విషయంలో AFL, చట్టబద్ధంగా మరియు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే ఆశ్రయించాలి.
- xii) AFL తన KYC ఫారమ్లో రికవరీ కోసం సంప్రదించవలసిన వ్యక్తుల సంప్రదింపు వివరాల కోసం ఒక కాలమ్ను కలిగి

ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీత జాడ కనుగొనబడకపోతే కాల్ చేయడానికి సాధ్యమయ్యే గంటలతో పాటు ఉంటుంది.

- xiii) కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ లభించిందని AFL నిర్ధారించుకోవాలి.

*ఈ సవరణ ద్వారా ప్రవేశపెట్టబడిన చేర్పులు మరియు మార్పులు జనవరి 1, 2026న లేదా ఆ తర్వాత మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన అన్ని రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వర్తిస్తాయి.

8. సమాచార గోప్యత

కస్టమర్ యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారం గోప్యంగా ఉంటుంది మరియు కస్టమర్ వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించకపోతే ఏ మూడవ పక్షానికి బహిర్గతం చేయబడదు. 'థర్డ్ పార్టీ' అనే పదం అన్ని లా ఎన్ఫోర్స్మెంట్ ఏజెన్సీలు, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ బ్యూరో, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఇతర బ్యాంకులు మరియు ఆర్థిక సంస్థలు మరియు ఏదైనా ఇతర రాష్ట్ర, కేంద్ర లేదా ఇతర నియంత్రణ సంస్థలను మినహాయించింది.

కస్టమర్ సమాచారం ఈ క్రింది పరిస్థితులలో మాత్రమే వెల్లడి చేయబడుతుంది, అవి;

- (i) AFL చట్టం ద్వారా బలవంతం చేయబడితే
- (ii) సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజా ప్రయోజనం కోసం అయితే
- (iii) AFL యొక్క ఆసక్తి బహిర్గతం అవసరమైతే.
- (iv) కస్టమర్ సమ్మతి ప్రకారం, వర్తించే చట్టాల నిబంధనలకు లోబడి.

9. అధిక వడ్డీ నియంత్రణ:

- i) నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని, తదనుగుణంగా రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి డైరెక్టర్ల బోర్డు వడ్డీ రేటు ఫ్రేమ్వర్క్ను స్వీకరించింది.
- ii) వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ స్థాయిలను నిర్ణయించే విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్కు బహిర్గతం చేయాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- iii) వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు. వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాలను క్రమబద్ధీకరించే విధానాన్ని కంపెనీల వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచాలి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించాలి.

- iv) వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో డైరెక్టర్ల బోర్డు తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందిస్తుంది.

10. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ల ద్వారా పొందిన రుణాలు

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్లు రుణగ్రహీతలను సోర్స్ చేయడానికి మరియు/లేదా ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన చోట

బకాయిలను వసూలు చేయడానికి, కంపెనీ ఈ క్రింది సూచనలను పాటించాలి:

- i) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ల పేర్లను కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించడానికి.
- ii) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్లు, వారు ఎవరి తరపున సంభాషిస్తున్నారో ఆ కంపెనీ పేరును కస్టమర్‌కు ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించబడుతుంది.
- iii) మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందం అమలుకు ముందు, మంజూరు కమ్యూనికేషన్ కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు జారీ చేయబడుతుంది.
- iv) రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీ మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎస్కేజర్ల కాపీని రుణగ్రహీతలందరికీ రుణాల మంజూరు/ పంపిణీ సమయంలో అందించాలి, ఇది అటువంటి ఒప్పందాలు/ రుణ ఒప్పందాలలో కీలకమైన అంశం.
- v) కంపెనీ నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ వేదికలపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- vi) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

11. బంగారు ఆభరణాల పూచీకత్తుపై రుణం ఇచ్చే సందర్భంలో అదనపు నిబంధనలు

వ్యక్తులకు బంగారు ఆభరణాలను తాకట్టు పెట్టి రుణం ఇచ్చేటప్పుడు, AFL డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీని అనుసరిస్తుంది, ఇందులో ఈ క్రింది అంశాలు ఉంటాయి:

- i) RBI నిర్దేశించిన KYC మార్గదర్శకాలను పాటించేలా చూసుకోవడానికి మరియు ఏదైనా రుణం ఇచ్చే ముందు కస్టమర్ పై తగినంత శ్రద్ధ వహించేలా చూసుకోవడానికి తగిన చర్యలు.
- ii) అందుకున్న ఆభరణాలకు సరైన పరీక్షా విధానం,
- iii) బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యాన్ని సంతృప్తి పరచడానికి అంతర్గత వ్యవస్థలు.
- iv) ఆభరణాలను భద్రంగా నిల్వ చేయడానికి తగిన వ్యవస్థలు, నిరంతర ప్రాతిపదికన వ్యవస్థలను సమీక్షించడం, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం మరియు విధానాలు ఖచ్చితంగా పాటించబడుతున్నాయని నిర్ధారించుకోవడానికి అంతర్గత ఆడిటర్లచే కాలానుగుణ తనిఖీలు. సాధారణంగా, ఆభరణాలను నిల్వ చేయడానికి తగిన సౌకర్యం లేని శాఖలు అటువంటి రుణాలను అందించవు.
- v) సెక్యూరిటీగా అంగీకరించబడిన ఆభరణాలకు తగిన బీమా చేయాలి.
- vi) తిరిగి చెల్లించని సందర్భంలో రుణగ్రహీతకు తగిన ముందస్తు నోటీసుతో పారదర్శక వేలం విధానం . ప్రయోజనాల మధ్య వివాదం ఉండకూడదు మరియు వేలం ప్రక్రియలో గ్రూప్ కంపెనీలు మరియు సంబంధిత సంస్థలతో సహా వేలం సమయంలో అన్ని లావాదేవీలలో సమాన సంబంధం ఉండేలా చూసుకోవాలి.

- vii) వేలం గురించి కనీసం రెండు వార్తాపత్రికలలో, ఒకటి స్థానిక భాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో ప్రకటనలు జారీ చేయడం ద్వారా ప్రజలకు ప్రకటించాలి.
- viii) బోర్డు ఆమోదించిన వేలం నిర్వాహకుల ద్వారా మాత్రమే వేలం జరుగుతుంది మరియు కంపెనీ వేలంలో పాల్గొనదు. వేలం గురించి కనీసం రెండు వార్తాపత్రికలలో ప్రకటనలు జారీ చేయడం ద్వారా ప్రజలకు ప్రకటించాలి, ఒకటి స్థానిక భాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో. జరిగే వేలంలో AFL పాల్గొనదు.
- ix) తాకట్టు పెట్టిన బంగారాన్ని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన వేలం నిర్వాహకుల ద్వారా మాత్రమే వేలం వేయాలి.
- x) మోసాన్ని ఎదుర్కోవడానికి సమీకరణ, అమలు మరియు ఆమోదం యొక్క విధుల విభజనతో సహా విధానాలు మరియు విధానాలను అమలు చేయాలి. రుణ ఒప్పందం వేలం ప్రక్రియకు సంబంధించిన వివరాలను కూడా వెల్లడిస్తుంది.
- xi) అన్ని శాఖలలోని డాక్యుమెంటేషన్ తప్పనిసరిగా ప్రామాణీకరించబడాలి. 2-3 నిమిషాల్లో రుణాల లభ్యతను క్లెయిమ్ చేయడం వంటి తప్పుదారి పట్టించే ప్రకటనలను AFL జారీ చేయదు.

12. ఫైనాన్స్ చేసిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం:

రుణగ్రహీతతో చేసుకున్న రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీకి ఒక అంతర్నిర్మిత వునఃస్వాధీన నిబంధన ఉంటుంది, అది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడాలి.

ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు వీటికి సంబంధించిన నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉంటాయి:

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

13. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం (GRM):

AFL కి, కస్టమర్ సంతృప్తి ఎల్లప్పుడూ ప్రాథమిక దృష్టి మరియు అందువల్ల AFL తన కస్టమర్లకు తగిన సేవలను అందించడంలో మరియు అత్యంత న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పాలనా వ్యవస్థతో కొత్త కస్టమర్లను ఆకర్షించడంలో నమ్మకం ఉంచుతుంది. AFL యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు (ఇకపై 'బోర్డు' అని పిలుస్తారు) ఈ విషయంలో తలెత్తే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన GRMని నిర్దేశించింది. అటువంటి యంత్రాంగం కంపెనీ నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విని పరిష్కరించేలా చేస్తుంది.

మిస్టర్ నీలోయ్ మజుందార్, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిగా ఉంటారు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి తనకు అందిన ఫిర్యాదులను క్రోడీకరించి, AFL యొక్క రిస్క్ మేనేజ్మెంట్ కమిటీ ముందు మరియు ఆ తర్వాత కంపెనీ బోర్డు ముందు సమర్పించాలి. AFL దాని రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం మరియు శాఖలు మరియు వెబ్ సైట్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు

వివరాలను ప్రదర్శిస్తుంది. కంపెనీపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం వారిని సంప్రదించవచ్చు.

యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలను కూడా AFL ప్రదర్శిస్తుంది, కంపెనీ యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం ఎవరి అధికార పరిధిలోకి వస్తుందో, ఆ అధికారిని సంప్రదించవచ్చు, ఒకవేళ కంపెనీ ఒక నెల వ్యవధిలోపు ఫిర్యాదు/వివాదాన్ని పరిష్కరించకపోతే.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి మరియు COO ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం అమలు కోసం ఒక వివరణాత్మక SOPని అమలు చేయాలి.

AFL కి వచ్చే ఫిర్యాదులను సరైన దృక్కోణంలో చూడాలి మరియు అన్ని కోణాల నుండి విశ్లేషించాలి.

16. శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సౌకర్యాలు :

- వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా లేదా దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలు సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో AFL వివక్ష చూపదు.
- AFL యొక్క అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందేందుకు వీలుగా వారికి అన్ని విధాలుగా సహాయం అందించాలి.
- AFL అన్ని స్థాయిలలోని ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో, చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ సమావేశాల ద్వారా హామీ ఇవ్వబడిన వికలాంగుల హక్కులపై తగిన మాడ్యూల్స్ను చేర్చాలి.
- AFL ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని AFL నిర్ధారిస్తుంది.

17. రుణాలు & అడ్వాన్సులకు సంబంధించిన ముఖ్య విషయాల ప్రకటన:

- రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడంలో సహాయపడటానికి NBFC అన్ని కాబోయే రుణగ్రహీతలకు KFSను అందిస్తుంది.

18. నోడల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ నియామకం:

- AFL వారి ప్రధాన కార్యాలయంలో జనరల్ మేనేజర్ లేదా సమానమైన హోదా కలిగిన అధికారి కంటే తక్కువ ర్యాంక్ లేని ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని నియమించాలి మరియు AFL పై దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి AFL తరపున AFLకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు సమాచారాన్ని అందించడానికి బాధ్యత వహిస్తారు. AFL కార్యచరణ సామర్థ్యం కోసం తగినదిగా భావించే ఇతర నోడల్ అధికారులను ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారికి సహాయం చేయడానికి నియమించవచ్చు.

- <https://cms.rbi.org.in>) వివరాలను కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి .

- AFL తన అన్ని కార్యాలయాలు, శాఖలు మరియు వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో ఈ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించేలా చూసుకోవాలి, తద్వారా కార్యాలయం లేదా శాఖను సందర్శించే వ్యక్తికి పథకం గురించి తగినంత సమాచారం లభిస్తుంది.

- AFL తన అన్ని శాఖలలో పథకం యొక్క కాపీ అందుబాటులో ఉందని నిర్ధారించుకుంటుంది, తద్వారా కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు సూచన కోసం దానిని అందించాలి.

- పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు, పథకం కాపీ మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు AFL వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడతాయి మరియు నవీకరించబడతాయి.

19. రికవరీ పద్ధతులు, అనవసర వేధింపుల నివారణ మరియు రుణ ఖాతాల బదిలీ కోసం రుణగ్రహీతల అభ్యర్థనల నిర్వహణ:

- AFL అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడకూడదు, అంటే సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం, కంపెనీ అధికారులు/సిబ్బంది నుండి దురుసుగా ప్రవర్తించడం మొదలైనవి.

రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే AFL అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం మరియు కాలానుగుణంగా వర్తించే శాసనాలు, నియమాలు, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

20. కాలానుగుణ సమీక్ష:

కంపెనీ బోర్డు కాలానుగుణంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును సమీక్షిస్తుంది.

అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను కనీసం ఏటా బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.

బోర్డు ఆమోదించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌ను కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఇంగ్లీషులో మరియు స్థానిక భాషలో ఉంచాలి.