



ముత్తూట్టు మినీ ఫైనాన్సియర్స్ లిమిటెడ్

బోర్డు వారి సమక్షంలో 21-05-2025 తేదీన జరిగిన మీటింగ్ లో సమీక్షించి, ఆమోదించారు

నిజాయితీ, నిబద్ధతతో ప్రవర్తించడానికి తయారుచేసిన రూల్ బుక్

1. పరిచయం

నిజాయితీ, నిబద్ధతతో ప్రవర్తించడానికి తయారుచేసిన రూల్ బుక్ ను (FPC), ముత్తూట్టు మినీ ఫైనాన్సియర్స్ లిమిటెడ్ (MMFL) వారు తయారుచేశారు.. దీని ఉద్దేశం ఏంటంటే ఫలానా బిజినెస్ లో లేదా కంపెనీ ఎదుగుదల మీద నమ్మకం ఉంచి ఇన్వెస్ట్ చేసే వాళ్ళకు, ముఖ్యంగా కస్టమర్లకు, కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు(products) అలాగే సర్వీస్ ల విషయంలో పొటించేవిధానాల గురించి ఒక అవగాహన కల్పించడం. ఈ నిజాయితీ, నిబద్ధతతో ప్రవర్తించడానికి తయారుచేసిన రూల్ బుక్ , RBI మాస్టర్ దిశానిర్దేశాలు - భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంకు (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ- స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) దిశానిర్దేశాలు, 2023 (రెఫ్: RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, 19 అక్టోబర్ 2023 తేదీన) అలాగే మాస్టర్ దిశానిర్దేశాలు - భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంకు (రెగ్యులేటరీ ప్రీమ్ వర్క్ ఫర్ మైక్రో-ఫైనాన్స్ లోన్స్) దిశానిర్దేశాలు, 2022 (సూచన: RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, 14 మార్చి 2022 తేదీన) ప్రకారం సవరించబడింది. మెయిన్ ఉద్దేశం ఏంటంటే కంపెనీ అందించే సౌకర్యాలు- సర్వీస్ ల విషయంలో కస్టమర్లు, సమాచారం ఆధారంగా సరైన నిర్ణయాలు తీసుకునేలా చేయడం.

2. ఉద్దేశాలు

ఈ రూల్ బుక్ ని కింద ఉన్న లక్ష్యాలను దృష్టిలో ఉంచుకొని తయారు చేశారు:

- కస్టమర్లకు కంపెనీ అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు-సేవలతో సంబంధం కలిగిన విధానాలపై అవగాహన కల్పించడం
- కంపెనీ అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు-సేవల విషయంలో, కస్టమర్లు ఇక్కడిచ్చిన సరైన సమాచారంతో, సరైన నిర్ణయాలు తీసుకునేలా చేయడం
- కస్టమర్లతో డీల్ చేస్తున్నప్పుడు కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేసి, మంచిగా, నిజాయితీగా, పక్షపాతం చూపించకుండా, చట్టబద్ధంగా ప్రవర్తించడానికి ప్రోత్సహించడం
- కంపెనీ అందించే సర్వీస్ ల విషయంలో, కస్టమర్లు సహజంగానే ఏమి ఆశించవచ్చో స్పష్టంగా అర్థం చేసుకునేలా చేయడం
- మార్కెట్ లో ఉన్న కాంపిటీషన్ లను అర్థం చేసుకుంటూ, ఒక పద్ధతి ప్రకారం ఉండే మార్పులేని, నాణ్యమైన నియమాలను సాధించడానికి ప్రయత్నించడం
- కస్టమర్లకు-కంపెనీ మధ్య ఎలాంటి ఇబ్బంది లేకుండా ఒక సన్నిహిత బంధాన్ని కల్పించడం.

3. ముఖ్యమైన కట్టుబాట్లు

- కస్టమర్లతో జరిగే ప్రతి లావాదేవీలో ఎలాంటి మోసాలు చేయకుండా, సముచితంగా వ్యవహరించడం
- కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు(products), అలాగే సర్వీసులకు వర్తించే ఈ రూల్ బుక్ లో చెప్పిన కట్టుబాట్లను, ప్రమాణాలను అనుసరించడం
- మా రుణ ఉత్పత్తులు(products), అలాగే సర్వీసులకు సంబంధించిన చట్టాలకు, నియమావళులకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడం
- ఫలానా బిజినెస్ లో లేదా కంపెనీ ఎదుగుదల మీద నమ్మకం ఉంచి ఇన్వెస్ట్ చేసే వాళ్ళతో మా లావాదేవీలన్నీ ఏదీ దాచకుండా, నిజాయితీగా ఉండేలా చూసుకోవడం
- భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI), SEBI, IRDA మరియు ఇతర సమర్థ ప్రభుత్వ, స్థానిక అధికార సంస్థలు జారీ చేసినవాటిలో వర్తించే చట్టాలు, నియమాలు, దిశానిర్దేశాలను పాటించడం

- కంపెనీ తన కస్టమర్లకు/ ఫలానా బిజినెస్ లో లేదా కంపెనీ ఎదుగుదల మీద నమ్మకం ఉన్నా ఇంకా ఇన్వెస్ట్ చేయని కస్టమర్లకు, ఉత్పత్తులు(products), అలాగే సర్వీసుల గురించి స్పష్టంగా, పూర్తిగా సమాచారం ఇస్తుంది; అలాగే ఎటువంటి తప్పుదారి పట్టించే లేదా మోసపూరిత ప్రకటనలు/ప్రచారాలు చేయదు
- కస్టమర్ల చెప్పే ఫిర్యాదులను, అభిప్రాయాలను త్వరగా పరిష్కరించడానికి, ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ (Grievance Redressal Mechanism) ను ఏర్పాటు చేయడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది; ఇందులో స్పష్టమైన ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ కూడా చేర్చబడుతుంది.
- కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో FPC ను చూపిస్తుంది, అలాగే కస్టమర్ కోరుతే FPC కాపీని అందిస్తుంది.

4. రుణ దరఖాస్తులు, అలాగే వాటి ప్రక్రియ

- బ్రాంచ్లో, అప్లికేషన్-సహా ఒప్పందం / మంజూరు / నిబంధనలు మరియు షరతులు (AAS) స్థానిక భాషలో అందుబాటులో ఉంటుంది. అప్పు తీసుకునే వ్యక్తి దానిపై సంతకం చేయాలి, అలాగే అప్పు కోసం తాకట్టు పెట్టాలనుకున్న బంగారం కూడా సమర్పించాలి
- బ్రాంచ్లో, అప్లికేషన్-సహా ఒప్పందం / మంజూరు / లోను కార్డుతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులు (AAS) స్థానిక భాషలో అందుబాటులో ఉంటుంది. దీన్ని తక్కువ మొత్తం లో అప్పు తీసుకునే వ్యక్తి సంతకం చేయాలి
- అప్పు తీసుకునే వ్యక్తితో జరిగే అన్నీ సంభాషనలు వాళ్లు మాట్లాడే భాషలో లేదా వాళ్లు అర్థం చేసుకునే భాషలోనే చేయబడతాయి
- అప్పు కోసం నింపే దరఖాస్తు పత్రాలలో, అప్పు తీసుకునే వ్యక్తి ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్నంతా చేర్పాలి. అలాగే దరఖాస్తుతో సమర్పించాల్సిన పత్రాల వివరాలు కూడా అందులో ఉండాలి.
- సంతకం చేసిన దరఖాస్తు పత్రం అందుకున్న తరువాత, దరఖాస్తు పరిష్కారానికి గడువు సమయం గురించిన వివరాలు ఉన్న ఫారమ్ అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తికి ఇవ్వబడుతుంది.
- అప్పు డబ్బును విడుదల చేసే సమయంలో, అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తికి AAS యొక్క ప్రతిని అందిస్తారు.
- అన్ని కలిసి అప్పు తీసుకోవాలనుకుంటున్న వాళ్లకు ఒక ప్రధాన వాస్తవాల ప్రకటన (KFS) జారీ చేయబడుతుంది, తద్వారా వారు రుణ ఒప్పందంపై సంతకం చేసేముందు సమగ్ర అవగాహనతో నిర్ణయం తీసుకోగలరు. KFS, అప్పు తీసుకునే వాళ్లు అర్థం చేసుకునే భాషలో రాయబడుతుంది. KFS లోని విషయాలను అప్పు తీసుకునే వాళ్లకి వివరించి, అతను/ఆమె వాటిని అర్థం చేసుకున్నారని నిర్ధారించేందుకు ఫారమ్ తీసుకుంటారు.

5. రుణ మదింపు, నిబంధనలు/షరతులు

- అన్ని బంగారు రుణాలు (Gold Loans) తాకట్టు పెట్టిన ఆభరణాల స్వచ్ఛతపై, ప్రాథమిక పరీక్ష ఆధారంగా మంజూరు చేయబడతాయి. అనంతరం, కంపెనీ నియమించిన అర్హత కలిగిన/అనుభవజ్ఞులైన బంగారు పరీక్షకులు వాటిని ధృవీకరిస్తారు. తాకట్టు పెట్టిన ఆభరణాల స్వచ్ఛత కంపెనీ ఆమోదించిన, కనీస ప్రమాణం కంటే తక్కువగా ఉన్నా లేదా తాకట్టు సమయంలో అంచనా వేసిన స్వచ్ఛత కంటే తక్కువగా ఉన్నా, కంపెనీకి అలాంటి రుణాలను వెంటనే లేదా ఎలాంటి ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వకుండా రిజెక్ట్ చేసే లేదా తీసేసే హక్కు ఉంటుంది.
- అప్పు తీసుకునే వ్యక్తికి అప్లికేషన్-సహా ఒప్పందం / మంజూరు / నిబంధనలు మరియు షరతులు (AAS) యొక్క కాపీని కంపెనీ జారీ చేస్తుంది. ఇందులో లోన్ అకౌంట్ నంబరు, మంజూరైన మొత్తం అప్పు, తాకట్టు పెట్టిన ఆభరణాల వివరాలు, వర్తించే వడ్డీ రేట్లు, ఇతర ఛార్జీలు మొదలైన వివరాలు ఉంటాయి. AAS పై, కంపెనీలోని పై అధికారులూ, అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి సంతకం చేస్తారు. అలాగే ఇది అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి ఏ బ్రాంచిలో అయితే తాకట్టు పెట్టాడో, ఆ ఆస్తి (బంగారం) భద్రతకు రసీదు రూపంలో కూడా పనిచేస్తుంది.
- తక్కువ మొత్తంలో (Microfinance) తీసుకునే అప్పులను, గ్రూప్ మీటింగ్ లు, నిర్వహించిన తరువాత, KYC పత్రాలను ధృవీకరించి, అప్పు తీసుకునే వారి వార్షిక కుటుంబ ఆదాయం, నెలవారీ బకాయిలు మొదలైన వివరాలను విశ్లేషించిన తరువాతే మంజూరు చేయబడతాయి.

6. రుణ ఖాతాలలో పెనాల్టీ ఛార్జీలు

- అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి రుణ ఒప్పందంలో ఉన్న ముఖ్యమైన నిబంధనలు, షరతులు పాటించకపోతే, ఆ సందర్భంలో విధించే రుసుములు “పెనాల్టీ ఛార్జీలు” గా పరిగణించబడతాయి. వీటిని “పెనాల్టీ వడ్డీ” రూపంలో వసూలు చేయరు. పెనాల్టీ ఛార్జీలకు అదనంగా ఎలాంటి చక్ర వడ్డీలు కలవు

- ఆలస్యంగా చెల్లింపులు చేసిన సందర్భంలో విధించే పెనాల్టీని రుణ ఒప్పందంలో ముద్దాక్షరాలతో (Bold) స్పష్టంగా పేర్కొంటుంది
- పెనాల్టీ ఛార్జీల మొత్తం మరియు వాటి కారణం, రుణ ఒప్పందంలో మరియు ముఖ్య నిబంధనలు/ప్రధాన వాస్తవాల ప్రకటన (KFS) లో కస్టమర్లకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది అదనంగా, కంపెనీ వెబ్సైట్‌లో “వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీలు” విభాగంలో కూడా ఇది ప్రదర్శించబడుతుంది
- పెనాల్టీ ఛార్జీల మొత్తం తగిన విధంగా ఉండాలి; అవి రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు పాటించినప్పుడు తగిన పరిమాణంలో ఉండాలి; అలాగే ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపించకుండా ఉండాలి
- వ్యక్తిగత కారణాల కోసం, వ్యాపార నిమిత్తం కాకుండా వేరే అవసరాల కోసం మంజూరైన రుణాలపై విధించే పెనాల్టీ ఛార్జీలు, వ్యక్తిగత కారణాల కోసం కాకుండా అప్పు తీసుకునే వాళ్లకు విధించే ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు
- రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడంపై అప్పు తీసుకున్న వాళ్లకు రిమైండర్స్ పంపిన ప్రతిసారి, వర్తిచే పెనాల్టీ ఛార్జీల వివరాలు కూడా అందించబడతాయి. అదనంగా, ప్రతి సారి పెనాల్టీ ఛార్జీలు విధించిన సందర్భంలో వాటి కారణం కూడా అప్పు తీసుకున్న వాళ్లకు తెలియజేయబడుతుంది

7. రుణ పంపిణీ మరియు నిబంధనలు/షరతులలో మార్పులు

- కంపెనీ, రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పులు జరిగితే — ఇందులో పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైనవి కూడా ఉంటాయి — ఆ మార్పుల గురించి అప్పు తీసుకున్న వాళ్లకు స్థానిక భాషలో లేదా అప్పు తీసుకున్న వాళ్లు అర్థం చేసుకునే భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలలో మార్పులు అన్నీ భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయి.
- ఒప్పందం ప్రకారం, చెల్లింపులను తీసేయడం అనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా మాత్రమే ఉంటుంది.
- రుణంలోని అన్ని బకాయిలు లేదా మిగిలిన మొత్తం పూర్తిగా చెల్లించిన తరువాత, కంపెనీ తాకట్టు పెట్టిన అన్ని భద్రతా ఆస్తులను విడుదల చేస్తుంది; అయితే, కంపెనీకి వాటిపై ఎటువంటి చెల్లుబాటు అయ్యే హక్కు లేదా ఇతర దావా లేకపోతే మాత్రమే, అలాంటి సమామూలక హక్కు (Right of Set-off) వినియోగించబడితే, అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తికిదాని గురించి నోటీసు ఇస్తారు. ఆ నోటీసులో మిగిలిన దావాల పూర్తి వివరాలు, అలాగే కంపెనీ సంబంధిత దావా తీరే/చెల్లించే వరకు భద్రతా ఆస్తులను తన వద్ద ఉంచుకునే అర్హత పొందే పరిస్థితులు స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.

8. KYC, మదింపు, భీమా, భద్రతా ఆస్తుల నిల్వ, వేలం మొదలైన వాటిపై పాలసీ

కంపెనీ, బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదించిన పాలసీని అమలు చేస్తుంది. ఈ పాలసీలో కింది అంశాలు ఉంటాయి:

- RBI నిర్దేశించిన KYC మార్గదర్శకాలను పాటించబడేలా తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి. ఏదైనా రుణాన్ని మంజూరు చేయడానికి ముందు, కస్టమర్‌పై తగిన రీతిలో డ్యూ డిలిజెన్స్ నిర్వహించాలి.
- ఆభరణాలను తాకట్టు భద్రతా ఆస్తులుగా స్వీకరించే సమయంలో, వాటి విలువ మరియు స్వచ్ఛతను అంచనా వేసే సరైన మదింపు విధానం అవలంబించాలి.
- అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తికిసమర్పించే బంగారు ఆభరణాలపై తన స్వామ్యాన్ని ధృవీకరించే ప్రకటన పొందాలి.
- అన్ని బ్రాంచీల్లో ఆభరణాలను సురక్షితంగా నిల్వ చేయడానికి స్ట్రాంగ్ రూమ్ (Strong Room) లేదా సేఫ్‌లు (Safes) ఉండాలి. ఇవి BIS ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా, ప్రతిష్టాత్మక తయారీదారులవి కావాలి. స్ట్రాంగ్ రూమ్/సేఫ్ తాళాలు ఇద్దరు అధికారుల వద్ద విడిగా ఉంచబడతాయి మరియు వాటి ఆపరేషన్ కలిపి జరుగుతుంది. భద్రతా సంబంధిత మార్గదర్శకాలను కచ్చితంగా పాటించేలా ఉద్యోగులకు నిరంతర శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. బంగారు వస్తువుల నాణ్యత, పరిమాణం మరియు సరైన నిల్వ పరిస్థితులను నిర్ధారించడానికి వాటిని ఇంటర్నల్ ఆడిటర్లు సమయానుకూలంగా పరిశీలిస్తారు.
- తాకట్టు భద్రతా ఆస్తులుగా స్వీకరించిన ఆభరణాలకు తగిన, సరైన భీమా చేయబడుతుంది.

- చెల్లింపులు జరగని పరిస్థితిలో, వేలం ప్రక్రియ పూర్తిగా నిజాయితీగా ఉంటుంది. వేలానికి ముందు అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తికి ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఎలాంటి ప్రయోజనాల ఘర్షణ ఉండదు. గ్రూప్ కంపెనీలు అలాగే వాటి సంబంధిత సంస్థలు కూడా కలిపి, అన్ని లావాదేవీలలో ఎలాంటి సంబంధం లేకుండా వేలం ప్రక్రియ కొనసాగించబడుతుంది. వేలానికి సంబంధించిన పాలసీ వివరాలు రుణ పత్రాలలో ఇవ్వబడతాయి. వేలం బిడ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదించిన వేలం నిర్వాహకుల ద్వారా మాత్రమే నిర్వహించబడుతుంది. కంపెనీ స్వయంగా వేలంలో పాల్గొనదు. వేలం యొక్క ప్రజా ప్రకటన, కనీసం రెండు పత్రికలలో ప్రకటనల ద్వారా చేయబడుతుంది — ఒకటి స్థానిక భాషలో, మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో.
- కంపెనీ కార్యకలాపాలలో ఏవైనా మోసపూరిత చర్యలు జరిగితే, వాటి దర్యాప్తు తగిన అధికార సంస్థ ద్వారా జరుపబడుతుంది. అవసరమైన శిక్షా చర్యలు సరైన అధికారుల ద్వారా అమలు చేయబడతాయి. ఆ నిర్ణయాన్ని మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ సమీక్షిస్తారు.

9. బాధ్యతాయుత రుణ ఆచరణ - వ్యక్తిగత రుణాల పునఃచెల్లింపు/తీర్మానం అనంతరం చల/అచల ఆస్తి పత్రాల విడుదల

- i) MMFL రుణ ఖాతా పూర్తిగా పునఃచెల్లింపు/తీర్మానం జరిగిన 30 రోజుల లోపు, అన్ని అసలు చల/అచల ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇస్తుంది. అలాగే సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో నమోదైన ధార్జీలను తొలగిస్తుంది.
- ii) అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తికి ఈ ఎంపిక ఇవ్వబడుతుంది: అతను/ఆమె తన అసలు చల/అచల ఆస్తి పత్రాలను, రుణ ఖాతా నిర్వహించబడిన శాఖ నుండి లేదా అవి అందుబాటులో ఉన్న MMFL యొక్క ఇతర కార్యాలయం నుండి, తన ప్రాధాన్యత ప్రకారం పొందవచ్చు.
- iii) అసలు చల/అచల ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే గడువు మరియు ప్రదేశం, అమలులోకి వచ్చిన తేదీన లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేసే రుణ మంజూరు లేఖలో పేర్కొనబడుతుంది.
- iv) ఒకే అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి లేదా కలిసి అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తిలలో ఎవరు మరణించినా, అలాంటి ఆకస్మిక పరిస్థితులను ఎదుర్కొనేందుకు, MMFL ఒక సక్రమమైన పాలసీ అవలంబిస్తుంది. ఆ ప్రక్రియ ప్రకారం అసలు చల/అచల ఆస్తి పత్రాలను చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి ఇస్తారు. ఈ పాలసీ, ఇతర సంబంధిత పాలసీలు మరియు ప్రక్రియలతో కలిపి, కస్టమర్లకు సమాచారం కోసం MMFL వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- v) చల/అచల ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడంలో ఆలస్యం జరిగితే, అలాగే బాధ్యతాయుత రుణ ఆచరణకు సంబంధించిన ఇతర నిబంధనల ప్రకారం నష్టపరిహారం వర్తిస్తుంది. ఇది RBI సర్క్యులర్ సంఖ్య DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24, తేదీ 13 సెప్టెంబర్ 2023 ప్రకారం అమలులో ఉంటుంది.

10. సూక్ష్మ ఆర్థిక రుణగ్రాహకుల పట్ల ప్రవర్తనకు మార్గదర్శకాలు

- a) కంపెనీ వద్ద ఒక ప్రామాణిక రుణ ఒప్పంద నమూనా ఉంటుంది. ఈ రుణ ఒప్పందం, సాధ్యమైనంత వరకు, స్థానిక భాషలో అందుబాటులో ఉంటుంది.
- b) రుణ ఒప్పందంలో కింది అంశాలు తప్పనిసరిగా వెల్లడించబడతాయి:
 - రుణానికి సంబంధించిన అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు.
 - రుణపు ధర నిర్ణయం విడిగా ఇంటరెస్ట్ రేట్ పాలసీలో చూపబడుతుంది.
 - ఆలస్య చెల్లింపు సందర్భంలో విధించే పెనాల్టీ, ఉంటే, అది కేవలం బకాయి మొత్తం పైన విధించబడుతుంది, మొత్తం అప్పుపై కాదు.
 - అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి నుండి ఎటువంటి భద్రతా డిపాజిట్/మార్జిన్ వసూలు చేయబడదు.
 - రుణ మంజూరు తేదీ మరియు మొదటి వాయిదా చెల్లింపు గడువు తేదీ మధ్యనున్న స్థగిత కాలం.
 - అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి వ్యక్తిగత డేటా గోప్యతకు గౌరవం ఇవ్వబడుతుందని హామీ ఇవ్వబడుతుంది.
- c) రుణ కార్డు లో కింది వివరాలు చూపబడతాయి:
 - ఎఫ్ఎక్స్ఎస్ రేట్ ఆఫ్ ఇంటరెస్ట్ ఛార్జ్

- రుణానికి సంబంధించిన అన్ని ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులు
- ధర నిర్ణయం పై ఒక సరళమైన పాక్ట్ షీట్
- అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి సరైన గుర్తింపును నిర్ధారించే సమాచారం, అలాగే కంపెనీకి అందిన అన్ని తిరిగి చెల్లింపుల (వాయిదాలు మరియు తుది విముక్తి సహా) ఆమోద రసీదులు.
- లోన్ కార్డు లో కంపెనీ ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ (Grievance Redressal Mechanism) స్పష్టంగా పేర్కొనబడుతుంది, అలాగే సంబంధిత నేడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్ కూడా అందులో ఇవ్వబడుతుంది.
- ఎటువంటి నాన్-క్రెడిట్ ప్రొడక్ట్స్ జారీ చేయబడితే, అవి అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి పూర్తి సమ్మతి తోనే జరుగుతాయి. వాటి పీజు లోన్ కార్డు లోనే చూపబడుతుంది.
- లోన్ కార్డు లోని అన్ని ఎంట్రీలు స్థానిక భాషలోనే చేయబడతాయి.

11. కస్టమర్ సేవ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

- కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/అసంతృప్తిని నివారించడానికి, తగ్గించడానికి కంపెనీ అన్ని సాధ్యమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది.
- కంపెనీ కస్టమర్లకు తమ సంపూర్ణ లేదా భాగ బకాయిలను కంపెనీ బ్రాంచిలో గాని లేదా ఆన్‌లైన్‌లో గాని చెల్లించే సౌకర్యాన్ని కల్పిస్తుంది; అయితే తాకట్టు పెట్టిన భద్రతా ఆస్తి అప్పగించే మాత్రం అప్పు పంపిణీ చేసిన అదే బ్రాంచి నుండి చేయబడుతుంది.
- కంపెనీ ఒక సమర్థవంతమైన కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం (Grievance Redressal Mechanism) ను ఏర్పాటు చేస్తుంది, దాని వివరాలు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో మరియు అన్ని శాఖల్లో ప్రదర్శించబడతాయి. ఈ యంత్రాంగంలో, ఇతర విషయాలతో పాటు, ఫిర్యాదు నమోదు చేయగల అధికారుల పేర్లు మరియు హోదాలు, వారి పోస్ట్‌ల అడ్రెస్సులు/టెలిఫోన్ నంబర్లు/ఇమెయిల్ అడ్రెస్సులు, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్, ఫిర్యాదు స్వీకరణ ఫారమ్ ఇవ్వాలిని కాలపరిమితి, ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి గడువు మొదలైనవి సూచించబడతాయి. కంపెనీ వ్యాపారం నడుస్తున్న ప్రతి కార్యాలయంలో, కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్ పరిధిలో ఉన్న RBI ప్రాంతీయ కార్యాలయం, తిరువనంతపురం యొక్క పూర్తి సంప్రదింపు వివరాలు అందుబాటులో ఉంచబడతాయి, తద్వారా కంపెనీకి ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి ఒక నెలలోపుగా సమస్య పరిష్కరించలేకపోతే, కస్టమర్ నేరుగా RBIని సంప్రదించవచ్చు.

12. మార్కెటింగ్ మరియు ప్రమోషన్లు

- a) కంపెనీ, కస్టమర్ అవసరం లేదా అంచనాలకు విరుద్ధంగా ఏ ఉత్పత్తిని(product) ఉద్దేశపూర్వకంగా అందించదు.
- b) కంపెనీ ఏ ఉత్పత్తినైనా దాచిన ఛార్జీలతో (Hidden Charges) మార్కెట్ చేయదు లేదా ప్రకటన ఇవ్వదు. రుణ పథకాలు, గ్రాముకు రుణ ఛార్జీలు మొదలైన వాటికి సంబంధించిన పూర్తి మరియు తాజా సమాచారం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో మరియు బ్రాంచిలో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- c) కంపెనీ మేనేజ్‌మెంట్ తీసుకునే నిర్ణయాల ఆధారంగా, పూర్తిగా లేదా ఎంపిక చేసిన సమాచారం వివిధ మీడియా ఛానెల్‌లు, పోస్టర్లు, బ్రోషర్లు, నోటీసులు, ప్రదర్శనలు మొదలైన వాటి ద్వారా కూడా సమయానుకూలంగా అందించబడుతుంది.

13. బకాయిల వసూళ్లు, హక్కు (Lien) వినియోగం మరియు భద్రతా ఆస్తుల అప్పగించే

- i) కంపెనీ, నిష్పాక్షిక ప్రవర్తన సూత్రం ప్రకారం, సాధారణంగా అప్పును ముందుగా నిర్ణయించిన కాలానికి ముందు తీసేయదు. అయితే, కంపెనీ ప్రయోజనాలు ప్రతికూలంగా ప్రభావితమయ్యే అనూహ్యమైన లేదా అసాధారణ పరిస్థితుల్లో — ఉదాహరణకు, భద్రతా ఆస్తి విలువ గణనీయంగా తగ్గిపోవడం, బంగారం నాణ్యత అంగీకారయోగ్యం కాకపోవడం, లేదా ఏదైనా నియంత్రణ/ప్రభుత్వ ఆదేశాల కారణంగా — కంపెనీకి అలాచేసే హక్కు ఉంటుంది. ఈ అన్ని సందర్భాల్లో, అప్పుని ముందస్తుగా రీకాల్ (Recall) చేసే ముందు కస్టమర్‌కు సముచితమైన మరియు తగిన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- ii) కంపెనీ, కేవలం తాకట్టు పెట్టిన భద్రతా ఆస్తులపై లేదా ప్రస్తుత రుణాల పరిష్కార సమయంలో ఏర్పడిన అధిక నగదు (Cash Surplus) పై మాత్రమే చెల్లుబాటు అయ్యే హక్కు (Lien) ను వినియోగిస్తుంది. ఈ హక్కు కేవలం కస్టమర్‌కి ఇతర బకాయిలు ఉన్నప్పుడు — అవి నేరుగా అయినా లేదా గ్యారంటీ దారునిగా అయినా — మాత్రమే ఉత్పన్నమవుతుంది. ఈ హక్కును వినియోగించినట్లయితే, కంపెనీ తగిన నోటీసు కస్టమర్‌కు ఇస్తుంది.

- iii) కంపెనీ, కస్టమర్ చేసిన అన్ని నగదు చెల్లింపులకు వెంటనే ఒక సంతకం చేసిన మరియు సాధారణంగా సిస్టమ్ ద్వారా రూపొందించబడిన రసీదు జారీ చేస్తుంది. కంపెనీ చెక్కులు, ఎలక్ట్రానిక్ బదిలీలు మొదలైన వాటి ద్వారా కూడా చెల్లింపులను స్వీకరిస్తుంది; అయితే భద్రతా ఆస్తి (బంగారం) తిరిగి ఇవ్వబడేది చెల్లింపు సాకారం అయినట్లు ధృవీకరించిన తరువాత మాత్రమే.
- iv) కంపెనీ, కస్టమర్ లేదా అతని/ఆమె అధికార ప్రతినిధికి, రుణ కాలవ్యవధి సమయంలో ఏ సమయంలోనైనా లేదా ఖాతా మూసివేసిన వెంటనే, రుణ ఖాతా వివరాలను అందిస్తుంది. అయితే, ఖాతా మూసివేసిన తరువాత 30 క్యాలెండర్ రోజులకు పైగా అటువంటి డిమాండ్ చేసినట్లయితే, కంపెనీ తన వివేకాధికారంతో కస్టమర్ నుండి తగిన ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు వసూలు చేయవచ్చు.
- v) కంపెనీ, చివరి మార్గంగా మాత్రమే భద్రతా ఆస్తి (బంగారం) విక్రయాన్ని చేపడుతుంది. అదికూడా, కస్టమర్ కి బకాయి మొత్తం తిరిగి చెల్లించేందుకు తగిన మరియు సముచిత నోటీసు ఇచ్చిన తరువాత మాత్రమే చేస్తుంది. అలాంటి నోటీసు రుణ మంజూరు పత్రం (పాన్ టికెట్) లో పేర్కొన్న షరతులు మరియు వర్తించే చట్టాలు, నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది. కస్టమర్, కంపెనీ రుణ ఖాతా మూసివేయడానికి పంపిన సమాచారానికి (వడ్డీ మరియు ఇతర ఛార్జీలు సహా) సానుకూల సమాధానం ఇవ్వనప్పుడు, భద్రతా ఆస్తి (బంగారం)ని ప్రజా వేలం ద్వారా విక్రయిస్తారు.
- vi) కస్టమర్లు అన్ని బకాయిలను పూర్తిగా తీర్చిన వెంటనే తమ భద్రతా ఆస్తిని తిరిగి తీసుకోవాలి అని కంపెనీ ప్రోత్సహిస్తుంది మరియు ప్రాధాన్యతనిస్తుంది. అయితే, కంపెనీ వైఫల్యం కారణం కాని అసాధారణ పరిస్థితుల్లో, రుణ ఖాతా మూసివేత తరువాత కస్టమర్ భద్రతా ఆస్తి (బంగారం)ని తిరిగి తీసుకోలేకపోతే, తగిన భద్రతా నిల్వ ఛార్జీలు విధించబడవచ్చు. అలాంటి ఛార్జీల వివరాలు కస్టమర్లకు సమయానుకూలంగా తెలియజేయబడతాయి.
- vii) కంపెనీ, కస్టమర్ల వ్యవహారాలలో హస్తక్షేపం చేయదు, అయితే అలాంటి చర్య రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతుల ప్రకారం అవసరమైతే లేదా రుణగ్రాహకుడు లావాదేవీ సమయంలో అందించిన సమాచారం అసంపూర్ణంగా లేదా తప్పుగా తేలితే మాత్రమే చేస్తుంది.

అన్ని రుణాలు కంపెనీ యొక్క ఏకైక వివేకాధికారంలోనే మంజూరు చేయబడతాయి.

14. గోప్యత

- అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి చెప్తేనే, కంపెనీ అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని వ్యక్తిగతంగా, గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది.
- కంపెనీ, అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి లావాదేవీల వివరాలను ఇతర వ్యక్తులకు వెల్లడించదు, అయితే క్రింది పరిస్థితుల్లో మాత్రమే వెల్లడించవచ్చు:
 1. కంపెనీకి, ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ సంస్థ/ప్రాధికార సంస్థకు, నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ప్రకారం సమాచారం అందించడం అవసరమైతే.
 2. ప్రజా కర్తవ్యాన్ని నెరవేర్చడం కోసం సమాచారం వెల్లడించడం అవసరమైతే.
 3. అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి ప్రయోజనార్థం, అలాంటి సమాచారం అందించడం అవసరమైతే (ఉదా: మోసాల నివారణ కోసం).
 4. అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి కంపెనీకి అనుమతి ఇచ్చి ఉంటే, అలాంటి సమాచారాన్ని కంపెనీ తన గ్రూప్/సహకార/అనుబంధ సంస్థలకు లేదా ఇతర ఏ వ్యక్తి/సంస్థకు ఇవ్వవచ్చని, ప్రత్యేకంగా ఒప్పందం కుదిరిన ప్రకారం.

15. సాధారణ నిబంధనలు

- కంపెనీ, అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి వ్యవహారాల్లో హస్తక్షేపం చేయదు, అయితే అది రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతుల ప్రకారం అవసరమైతే మాత్రమే (లేదా అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి ముందుగా వెల్లడించిన సమాచారం బయటపడితే మాత్రమే).
- రుణ వసూళ్ల సందర్భంలో, కంపెనీ ఎటువంటి అసముచిత వేధింపులకు పాల్పడదు — ఉదాహరణకు, అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తిని అసాధారణ సమయాల్లో పదేపదే ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణ వసూలు కోసం బలవంతం చేయడం మొదలైనవి.
- అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయాలని అభ్యర్థించినట్లయితే, కంపెనీ తన సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం (ఉంటే) ని, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు తెలియజేస్తుంది. అలాంటి బదిలీ, పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనలు మరియు చట్టానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

- ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాల పంపిణీలో, అందులో రుణ సౌకర్యాలు కూడా ఉండగా, కంపెనీ శారీరక/దృష్టి వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారులను వారి అంగవైకల్యంపై ఆధారపడి వివక్ష చూపదు. కంపెనీ యొక్క అన్ని బ్రాంచీలు, అలాంటి వ్యక్తులు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందడంలో సాధ్యమైనంత సహాయం అందిస్తాయి. కంపెనీ అన్ని స్థాయిలలోని ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే శిక్షణ కార్యక్రమాలలో, చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాల ద్వారా వికలాంగులకు హామీ ఇవ్వబడిన హక్కులకు సంబంధించిన తగిన మాడ్యూల్ ను చేర్చుతుంది.
- అదనంగా వికలాంగుల ఫిర్యాదులు, ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ (Grievance Redressal Mechanism) ద్వారా పరిష్కరించబడేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- ఈ కోడ్, RBI సర్క్యులర్ల ద్వారా జారీ చేసే సవరణల ప్రకారం కాలానుగుణంగా సమీక్షించబడుతుంది, అప్-డేట్ చేయబడుతుంది.
