



ఏపీఎఫ్సీ పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్
("APAC" లేదా "కంపెనీ")
ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ('FPC')

సమీక్షకాలెండర్:

మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ లేదా పాలసీ యజమాని అభిప్రాయంలో పాలసీని ముందుగానే సమీక్షించడం అవసరమని భావిస్తే తప్ప, ప్రతి సంవత్సరం మే నెలలో బోర్డు సమీక్ష పెడ్యూల్ చేయబడుతుంది.

ఆమోద తేదీ: మే 2026

యజమాని: కంపెనీ కార్యదర్శి మరియు నియమపాలన అధికారి

యజమాని :			
పేరు	హోదా	తేదీ	సంతకం
అఖిల్ పారిభే	కంపెనీ సెక్రటరీ & కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్		

సమీక్షకుడు:			
పేరు	హోదా	తేదీ	సంతకం
కె సెల్వరాజ్	ప్రధాన నియమపాలన అధికారి మరియు గ్రూప్ జనరల్ కౌన్సిల్		
నిఖిల్ బండి	చీఫ్ టెక్నాలజీ డిజిటల్ మరియు ఆపరేషన్స్ ఆఫీసర్		
సంజయ్ శర్మ	ప్రధాన పరిపాలన మరియు పాలన అధికారి		

డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించింది			
పేరు	హోదా	తేదీ	సంతకం
గునిత్ చద్దా	మేనేజింగ్ డైరెక్టర్		
శంకర్ శాస్త్రి	కార్యనిర్వాహక డైరెక్టర్		

న్యాయమైన పద్ధతుల కోడ్ (FPC)

పరిచయం

RBI) జారీ చేసిన మరియు ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన “మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 (RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్)”కు అనుగుణంగా తయారు చేయబడింది. కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతులపై మా రుణగ్రహీతలకు సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని అందించడం మరియు కంపెనీ అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి రుణగ్రహీతలు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకునేలా వీలు కల్పించడం దీని లక్ష్యం. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (“ FPC ” లేదా “ కోడ్ ”) రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులపై తగిన వెల్లడింపులకు సంబంధించిన సాధారణ సూత్రాలను మరియు రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన విధానాలను వివరిస్తుంది. ఈ కోడ్ కంపెనీ అందించే అన్ని వర్గాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది.

ఆర్బిఐ జారీ చేసిన ఏవైనా నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, నోటిఫికేషన్లు, వివరణలు, సర్క్యులర్లు, మాస్టర్ సర్క్యులర్లు/ ఆదేశాలకు మధ్య ఏ సమయంలోనైనా వ్యాఖ్యానంలో/సమాచారంలో వైరుధ్యం తలెత్తితే , ఆర్బిఐ జారీ చేసిన అటువంటి నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, నోటిఫికేషన్లు, వివరణలు, సర్క్యులర్లు, మాస్టర్ సర్క్యులర్లు/ ఆదేశాల వ్యాఖ్యానమే చెల్లుబాటు అవుతుంది.

కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

ఈ కోడ్ యొక్క ప్రాథమిక లక్ష్యాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

- i. జాతి, కులం, వర్ణం, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు, లైంగిక ధోరణి లేదా వైకల్యం ఆధారంగా ఎలాంటి వివక్ష లేకుండా, అర్హత కలిగిన దరఖాస్తుదారులందరికీ మా ఉత్పత్తులన్నింటినీ అందుబాటులో ఉంచడం.
- ii. రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఛార్జీలు మరియు వడ్డీ రేటు గురించి పారదర్శకంగా తెలియజేయడంతో సహా, రుణగ్రహీతలతో వ్యవహారాలలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం ద్వారా న్యాయమైన, నైతిక మరియు పారదర్శక పద్ధతులను ప్రోత్సహించండి.
- iii. రుణగ్రహీతలు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని పెంపొందించాలి. కంపెనీ తన FPCని తన వెబ్ సైట్ లో అందరికీ అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారా మరియు కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలలో ప్రదర్శించడం ద్వారా తన రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.
- iv. కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ మరియు ప్రవర్తనకు సంబంధించి నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడం.
- v. కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానానికి అనుగుణంగా, వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరించేలా మరియు అవసరమైన చోట ఉన్నతాధికారులకు నివేదించేలా చూస్తూ, వాటిని సమర్థవంతంగా పరిష్కరించే యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం.

కీలక నిబద్ధతలు

కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలతో వ్యవహారాలలో పాటించడానికి వాగ్దానం చేసే కీలక కట్టుబాట్లు:

కంపెనీ తన FPCని తన వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారా మరియు అన్ని శాఖలలో ప్రదర్శించడం ద్వారా తన రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది . సదరు FPC యొక్క కాపీని అభ్యర్థన మేరకు

అందుబాటులో ఉంచాలి. రుణగ్రహీతలకు మరియు కంపెనీ కార్యకలాపాలు నిర్వహించే రాష్ట్రంలో ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో అందించబడతాయి.

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు మరియు యాజమాన్య బృందం, కింద వివరించిన న్యాయమైన పద్ధతులను అమలు చేయడానికి మరియు వారి పద్ధతులు వాటాదారులందరి పట్ల కంపెనీ యొక్క బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా చూసుకోవడానికి బాధ్యత వహిస్తారు. రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఉద్యోగులందరూ ఈ నిబద్ధత గురించి తెలుసుకుని, దానికి కట్టుబడి ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి.

కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలకు సులభమైన మరియు ఇబ్బంది లేని అనుభవాన్ని అందించడానికి అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది. ఉద్దేశపూర్వకంగా లేదా నిర్లక్ష్యంగా తప్పులు జరిగిన సందర్భంలో, కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానానికి అనుగుణంగా అటువంటి సమస్యను త్వరగా, నిష్పక్షపాతంగా మరియు సానుభూతితో పరిష్కరిస్తుంది.

రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

ఈ కంపెనీ రుణాలు ఇచ్చే వ్యాపారంలో ఉంది మరియు రుణ ఉత్పత్తులను అందిస్తుంది.

రుణగ్రహీతలకు చేసే అన్ని సమాచారాలు ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి. రుణగ్రహీతలు ముఖ్యమైన ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాలు, రుణ పత్రాలు, రీకాల్ నోటీసులు మరియు రుణానికి సంబంధించిన ఇతర సమాచారాన్ని ఆంగ్లంలో లేదా రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో స్వీకరించే అవకాశం ఉంటుంది.

ఏదైనా రుణం కోసం దరఖాస్తు పత్రాలను సమర్పించే సమయంలో, కంపెనీ వర్తించే వడ్డీ రేట్లు (వార్షిక ప్రాతిపదికన), ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు/ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానాలు, మరియు రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఏవైనా ఇతర విషయాల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

రుణగ్రహీతల ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఉత్పత్తికి సంబంధించిన అన్ని సంబంధిత సమాచారం దరఖాస్తు చేసుకుంటున్న రుణ సౌకర్యానికి సంబంధించిన వివరాలు, సంబంధిత రుణ దరఖాస్తు ఫారం(ల)లో లేదా కీలక వాస్తవాల నివేదిక / మంజూరు లేఖల ద్వారా అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. తద్వారా, ఇతర NBFCEలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతంగా పోల్చి చూసుకొని, రుణగ్రహీతలు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోగలరు. సరిగ్గా పూరించిన దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించవలసిన వివిధ పత్రాల వివరాలను కూడా రుణ దరఖాస్తు ఫారం సూచిస్తుంది.

APAC ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబించాలి, ఇది రుణాల అంచనా వ్యయం, క్రెడిట్ ఖర్చులు మరియు అటువంటి కస్టమర్ విభాగాలను ప్రారంభించడానికి, వసూలు చేయడానికి & సేవ చేయడానికి అయ్యే నిర్వహణ ఖర్చులు వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది, ఫలితంగా స్థిరమైన వ్యాపార కొనసాగింపు కోసం వాటాదారులకు సరసమైన రిస్క్-సర్దుబాటు రాబడులు లభిస్తాయి మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. రుణగ్రహీతలకు వర్తించే వడ్డీ రేటు కంపెనీ వెబ్ సైట్ మరియు అన్ని శాఖలలో అందుబాటులో ఉంచిన, బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు విధానంలో నిర్దేశించిన అంశాలపై ఇది ఆధారపడి ఉంటుంది. వడ్డీ రేటు, రిస్క్ గ్రేడ్షన్ల విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రేటుకు గల హేతుబద్ధతను రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి. దరఖాస్తు ఫారంలో మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడింది. పంపిణీ సమయంలో, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు మరియు ఇతర ఛార్జీలు, APAC స్వీకరించిన వడ్డీ రేటు నమూనాతో సహా, అంతర్గత నిబంధనలు మరియు విధానాలకు మరియు కోడ్ కు ఖచ్చితంగా అనుగుణంగా ఉన్నాయని APAC నిర్ధారించుకోవాలి.

రుణగ్రహీతలకు ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి అవగాహన ఉండేలా, వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది. కంపెనీ అన్ని రుణ దరఖాస్తులు అందినట్లుగా SMS/WhatsApp ద్వారా రసీదు ఇస్తుంది. ఆ రసీదులో, రుణ దరఖాస్తును పరిష్కరించే సుమారు కాలపరిమితి కూడా సూచించబడుతుంది. కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన వ్యవధిలో ధృవీకరిస్తుంది మరియు అదనపు వివరాలు / పత్రాలు అవసరమైతే, రుణగ్రహీతలకు తదనుగుణంగా తెలియజేస్తుంది.

రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో, కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక నకలును, అందులో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాలతో పాటు రుణగ్రహీతకు అందజేయాలి.

రుణగ్రహీతకు రుణం పంపిణీ చేసినందుకు గాను కంపెనీ యొక్క బ్యాంక్ స్టేట్మెంట్ లో డెబిట్ కనిపించిన తేదీ నుండి APAC ద్వారా వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది. చెక్కు ఆధారిత పంపిణీతో సహా ఏవైనా సమస్యల కారణంగా, పైన పేర్కొన్న తేదీ కంటే ముందు తేదీ నుండి వడ్డీ వసూలు చేయబడితే, అటువంటి అన్ని సందర్భాలలో, కంపెనీ ఆ వడ్డీని రుణగ్రహీతకు వాపసు చేస్తుంది. మధ్యంతర కాలానికి. అటువంటి రుణం పంపిణీ చేసిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అన్ని వాపసులు ప్రాసెస్ చేయబడతాయి.

వెనక్కి తీసుకోవడానికి లేదా చెల్లింపును వేగవంతం చేయడానికి APAC తీసుకునే ఏ నిర్ణయమైనా, రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు మరియు కీలక వాస్తవాల ప్రకటన

రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను సాధారణంగా దరఖాస్తు సమయంలోనే కంపెనీ సేకరిస్తుంది. ఒకవేళ కంపెనీకి ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, దరఖాస్తుదారునికి తగిన విధంగా తెలియజేయబడుతుంది.

రుణగ్రహీతలు చేసిన రుణ దరఖాస్తులను సక్రమంగా మదింపు చేసేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి. ఈ మదింపు కంపెనీ యొక్క అంతర్గత రుణ విధానాలు, నిబంధనలు మరియు కార్యవిధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

కంపెనీ, మంజూరు లేఖ ద్వారా గానీ లేదా ఇతరత్రా గానీ, ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో, మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని దాని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. వీటిలో వార్షిక వడ్డీ రేటు, దానిని వర్తింపజేసే విధానం (ఏదైనా ఉంటే EMI నిర్మాణంతో సహా), ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మరియు ఇతర వర్తించే ఛార్జీలు ఉంటాయి. రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించినట్లుగా కంపెనీ తన రికార్డులలో భద్రపరుస్తుంది. రుణ పంపిణీ సమయంలో, కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక కాపీని ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల కాపీలతో పాటు అందజేస్తుంది. ఈ పత్రాలు, సందర్భాన్ని బట్టి, ఎలక్ట్రానిక్ గా లేదా భౌతిక కాగితపు కాపీ రూపంలో రుణగ్రహీతలందరికీ పంపబడతాయి.

ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం వంటి ముఖ్యమైన నిబంధనలను ఉల్లంఘించినందుకు కంపెనీ విధించే ఏవైనా జరిమానా ఛార్జీలను రుణ ఒప్పందం/మంజూరు పత్రం మొదలైన వాటిలో బోల్డ్ లో పేర్కొనాలి.

'రుణాలు & అడ్వాన్సుల కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)' పై ఆర్ బి ఐ మాస్టర్ ఆదేశాలలో ఉన్న సూచనలను కూడా కంపెనీ పాటించాలి.

రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు APAC జరిమానా విధిస్తుంది. అటువంటి జరిమానాను 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు మరియు దీనిని 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించారు. జరిమానా ఛార్జీలను మూలధనీకరించడం జరగదు, అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై అదనపు వడ్డీని లెక్కించరు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని లెక్కించే సాధారణ ప్రక్రియలను ప్రభావితం చేయదు. APAC వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు అంశాన్ని జోడించదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలను అక్షరాలా మరియు స్పూర్తితో పాటించేలా చూస్తుంది. రుణాలపై జరిమానా ఛార్జీలు లేదా ఇలాంటి ఛార్జీల గురించి APAC బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించింది; జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా, రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని దానికి అనుగుణంగా ఉండాలి. 'వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలపై విధించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు. జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. రుణ ఒప్పందం/అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు/కీ ఫ్యాక్ట్ షేట్ మెంట్ (KFS)లో, వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద APAC వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడటంతో పాటుగా. రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, జరిమానా ఛార్జీల గురించి తెలియజేయాలి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీల విధింపు యొక్క ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి గల కారణం కూడా తెలియజేయబడాలి. జరిమానా ఛార్జీలపై GST వర్తింపుకు సంబంధించి సెంట్రల్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇన్ డైరెక్ట్ టాక్సెస్ & కస్టమ్స్ (CBIC) జారీ చేసిన సూచనలు మరియు వివరణలను కూడా APAC పాటించాలి.

సమాన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు పునఃస్థాపన

EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేట్ వ్యక్తిగత రుణాలను మంజూరు చేసే సమయంలో ¹, రుణ కాలవ్యవధిలో బాహ్య బెంచ్ మార్క్ రేటు పెరిగే అవకాశం ఉన్నట్లయితే, రుణ కాలవ్యవధిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMIని పెంచడానికి తగినంత వెసులుబాటు/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉండేలా చూసుకోవడానికి APAC రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. ఇంకా (i) మంజూరు చేసే సమయంలో, బెంచ్ మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు వలన EMI మరియు/లేదా కాలవ్యవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే రుణ ప్రభావం గురించి APAC రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి . తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణాల వల్ల EMI/కాలవ్యవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే, ఆ విషయాన్ని తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తక్షణమే తెలియజేయాలి. (ii) వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, APAC తన బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం స్థిర రేటుకు మారడానికి రుణగ్రహీతలకు ఎంపికను అందిస్తుంది. (iii) రుణగ్రహీతలకు ఈ క్రింది ఎంపికలను ఎంచుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది: (ఎ) EMI పెంపు లేదా కాలవ్యవధి పొడిగింపు లేదా ఈ రెండు ఎంపికల కలయిక; మరియు (బి) రుణ కాలవ్యవధిలో ఎప్పుడైనా, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడం. జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం అనేది అమలులో ఉన్న సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది. (iv) రుణాలను ఫ్లోటింగ్ రేటు నుండి స్థిర రేటుకు మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికలను వినియోగించుకోవడానికి సంబంధించిన ఏవైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/ పరిపాలనా ఖర్చులను మంజూరు లేఖలో మరియు సవరణ సమయంలో పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి. అటువంటి ఛార్జీలు/ ఖర్చులు బోర్డు ఆమోదం పొందాలి మరియు APAC వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించాలి. (v) ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణం విషయంలో కాలపరిమితి పొడిగింపు ప్రతికూల రుణ విమోచనకు దారితీయకుండా APAC నిర్ధారించాలి. (vi) APAC ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో, రుణగ్రహీతలకు తగిన మార్గాల ద్వారా ఒక షేట్ మెంట్ ను పంచుకోవాలి/ అందుబాటులో ఉంచాలి. ఆ షేట్ మెంట్ లో కనీసం, ఇప్పటి వరకు వసూలు చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలిన EMIల సంఖ్య మరియు రుణం యొక్క మొత్తం కాలపరిమితికి సంబంధించిన వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (APR) వివరాలు ఉండాలి. ఆ షేట్ మెంట్ లు సరళంగా మరియు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా ఉన్నాయని APAC

¹ఆర్ బిఐ నిర్వచనం ప్రకారం - వ్యక్తిగత రుణాలు అంటే వ్యక్తులకు ఇచ్చే రుణాలు మరియు వీటిలో (ఎ) వినియోగదారుల రుణం, (బి) విద్యా రుణం, (సి) స్థిరాస్తుల (ఉదాహరణకు, గృహాలు మొదలైనవి) సృష్టి/వృద్ధి కోసం ఇచ్చే రుణాలు, మరియు (డి) ఆర్థిక ఆస్తులలో (పెన్షన్లు, డిబెంచర్లు మొదలైనవి) పెట్టుబడి కోసం ఇచ్చే రుణాలు ఉంటాయి.

నిర్ధారించాలి. సమాన నెలవారీ వాయిదాల రుణాలతో పాటు, పైన పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలు, యథాతథంగా, వివిధ కాలపరిమితులు గల అన్ని సమాన వాయిదాల ఆధారిత రుణాలకు కూడా వర్తిస్తాయి.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- i. పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా రుసుములు, ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పులు జరిగితే కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు రుసుములలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వచ్చేలా కూడా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. ఈ విషయంలో తగిన షరతును మంజూరు పత్రం/రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచాలి.
- ii. రుణ ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపును లేదా పనితీరును వెనక్కి తీసుకోవడానికి / వేగవంతం చేయడానికి కంపెనీ తీసుకునే నిర్ణయం, రుణగ్రహీత కంపెనీతో కుదుర్చుకున్న రుణ పత్రాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- iii. రుణగ్రహీతపై కంపెనీకి ఉండగల ఏవైనా ఇతర క్లెయిమ్లకు సంబంధించిన చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, అన్ని బకాయిల చెల్లింపుపై లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తం వసూలు అయిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సర్దుబాటు హక్కును వినియోగించుకోవలసి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించిన పూర్తి సమాచారంతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి కంపెనీకి గల షరతులతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. ఏవైనా ఇతర బకాయిలతో పాటు రుణాలను పూర్తిగా మరియు తుదిగా చెల్లించిన సందర్భంలో, రుణం ముగిసిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు కంపెనీ ద్వారా "బకాయిలు లేవు" అనే ధృవీకరణ పత్రం జారీ చేయబడుతుంది.
- iv. అంతేకాకుండా, బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తనలో పేర్కొన్న క్రింది కీలక మార్గదర్శకాలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది - వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/పరిష్కారంపై చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల².

(ఎ) రుణ ఖాతా పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు/పరిష్కారం జరిగిన 30 రోజుల వ్యవధిలోగా, కంపెనీ అన్ని అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది. (బి) రుణగ్రహీతలు తమ ప్రాధాన్యత ప్రకారం, అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను రుణాన్ని అందించిన శాఖ నుండి/శాఖ నుండి గానీ లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి గానీ సేకరించుకునే ఎంపికను పొందుతారు. (సి) అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలపరిమితి మరియు ప్రదేశం, అమలు తేదీన లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో పేర్కొనబడతాయి. (iv) ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం అనే ఆకస్మిక సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, చట్టపరమైన వారసులకు అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చేందుకు APAC ఒక చక్కటి విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది. అటువంటి విధానం, వినియోగదారుల సమాచారం కోసం ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు ప్రక్రియలతో పాటు APAC వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది. (డి) చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో ఆలస్యానికి పరిహారం (i) రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/పరిష్కరించిన 30 రోజుల తర్వాత కూడా అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగినా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో చార్జ్ శాటిస్ ఫాక్షన్ ఫారం దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను APAC రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యం APAC వల్ల జరిగినట్లయితే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు ₹5,000 చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది. (ii)

²వ్యక్తిగత రుణాలు అంటే వ్యక్తులకు ఇచ్చే రుణాలు, వీటిలో (ఎ) వినియోగదారుల రుణం, (బి) విద్యా రుణం, (సి) స్థిరాస్తుల (ఉదాహరణకు, ఇల్లు మొదలైనవి) సృష్టి/వృద్ధి కోసం ఇచ్చే రుణాలు, మరియు (డి) ఆర్థిక ఆస్తులలో (షేర్లు, డిబెంచర్లు మొదలైనవి) పెట్టుబడి కోసం ఇచ్చే రుణాలు ఉంటాయి.

అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా పోయినా/పాతైపోయినా, పైన పేర్కొన్న నిబంధనలో సూచించిన పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాల డూప్లికేట్/ధృవీకరించిన కాపీలను పొందడంలో APAC రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు దానికి సంబంధించిన ఖర్చులను కూడా భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి APACకు అదనంగా 30 రోజుల సమయం ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఆలస్యమైన కాలానికి సంబంధించిన జరిమానా ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల తర్వాత) లెక్కించబడుతుంది.

వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారు(లు)

కంపెనీ, శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు వారి వైకల్యం కారణంగా రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో వివక్ష చూపదు. వారిని ఇతర దరఖాస్తుదారులతో సమానంగా పరిగణించాలి మరియు కంపెనీ యొక్క రుణ ప్రక్రియ మరియు విధానం ప్రకారం వారి దరఖాస్తును యోగ్యత ఆధారంగా పరిష్కరించాలి. వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు తగిన ఉత్పత్తి లేదా రుణ సౌకర్యాన్ని అర్థం చేసుకోవడానికి, ఎంచుకోవడానికి మరియు పొందడానికి వీలుగా సాధ్యమైనంత సహాయం అందించబడుతుంది . అంతేకాకుండా, కంపెనీ ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద, వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

జనరల్

- i. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వచ్చినప్పుడు / కంపెనీ గమనించినప్పుడు తప్ప).
- ii. రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, APAC యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం (ఏదైనా ఉంటే) సాధారణంగా అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది .
- iii. రుణాల వసూలు విషయంలో, కంపెనీ తనకు చట్టబద్ధంగా మరియు న్యాయబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కార మార్గాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తుంది మరియు రుణగ్రహీతలను అర్హరాత్రి వేళల్లో పదేపదే వేధించడం, రుణాల వసూలు కోసం బలప్రయోగం చేయడం వంటి అనుచితమైన వేధింపులకు పాల్పడదు. రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించడానికి తన సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇచ్చేలా కంపెనీ అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది . తగిన రీతిలో.
- iv. వినియోగదారుల రక్షణ చర్యగా మరియు రుణగ్రహీతలచే వివిధ రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు విషయంలో ఏకరూపతను తీసుకురావడానికి, కంపెనీ వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం సహ-బాధ్యతదారుతో లేదా లేకుండా "వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు" మంజూరు చేసిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు .
- v. రుణాలు ఇచ్చే విషయంలో కంపెనీ లింగం, కులం, మతం, శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులు/HIV బాధితులతో సహా వైకల్యం కారణంగా వివక్ష చూపదు. అయినప్పటికీ, సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం రూపొందించిన రుణ-అనుసంధాన పథకాలలో పాల్గొనకుండా ఇది కంపెనీని నిరోధించదు.
- vi. రుణాల వసూలు విషయంలో, APAC ఎలాంటి వేధింపులకు పాల్పడదు - ఉదాహరణకు, ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత వంటి బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను పదేపదే వేధించడం , రుణాల వసూలు కోసం బలప్రయోగం చేయడం మొదలైనవి.

సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పట్ల డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా ఏర్పాటు చేస్తుంది.

అటువంటి యంత్రాంగం, దాని అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో విచారించబడి, పరిష్కరించబడేలా నిర్ధారించాలి.

న్యాయమైన పద్ధతుల కోడ్ సమీక్ష

నియంత్రణ మార్పుల కారణంగా విధానాన్ని ముందుగానే సమీక్షించాల్సిన అవసరం ఏర్పడితే తప్ప, FPC మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగానికి సంబంధించిన అన్ని అంశాల సమ్మతిని బోర్డు ఏటా సమీక్షిస్తుంది. సంబంధిత వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ <https://apacfin.com/> లో ప్రచురించబడ్డాయి.

అసాధారణ పరిస్థితులు

APAC ద్వారా వివరించబడిన మరియు చేయబడిన వివిధ కట్టుబాట్లు సాధారణ నిర్వహణ వాతావరణంలో వర్తిస్తాయి. అనివార్య కారణాల (ఫోర్స్ మేజర్) సందర్భంలో, కంపెనీ తన రుణగ్రహీతల పూర్తి సంతృప్తికి అనుగుణంగా FPC కింద తన కట్టుబాట్లను నెరవేర్చలేకపోవచ్చు. లేదా ఇతర వాటాదారులు.

అవుట్ సోర్సింగ్

కంపెనీ ఏదైనా కార్యాచరణను అవుట్ సోర్సింగ్ చేయడం వలన దాని బాధ్యతలు తగ్గవు, ఎందుకంటే నియంత్రణ సూచనలను పాటించాల్సిన బాధ్యత పూర్తిగా కంపెనీపైనే ఉంటుంది. రుణగ్రహీతలను కనుగొనడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి కంపెనీ డిజిటల్ రుణ వేదికలను తమ ఏజెంట్లుగా నియమించుకుంటే, కంపెనీ ఈ క్రింది సూచనలను పాటించాలి:

- ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ రుణ వేదికల పేర్లు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో వెల్లడించబడతాయి.
- ఏజెంట్లుగా వ్యవహరించే డిజిటల్ రుణ వేదికలు, తాము ఏ కంపెనీ తరపున కస్టమర్ తో వ్యవహరిస్తున్నారో ఆ కంపెనీ పేరును కస్టమర్ కు ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించబడాలి.
- మంజూరు జరిగిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందం అమలుకు ముందు, కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు పత్రం జారీ చేయబడుతుంది.
- రుణాలు పంపిణీ చేసిన తర్వాత, రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక నకలుతో పాటు, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల యొక్క ఒక్కో నకలును రుణగ్రహీతలందరికీ అందజేయాలి.
- కంపెనీ వినియోగించే డిజిటల్ రుణ వేదికలపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

బోర్డు, FPC నిబంధనల పాటింపును మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును నిర్ణీత వ్యవధిలో సమీక్షించాలి. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమ వ్యవధిలో డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించాలి.