



ఏపీఎస్ఐ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

("APAC" లేదా 'కంపెనీ')

సముచిత పద్ధతుల నియమావళి

సమీక్ష క్యాలెండర్:

ప్రతి సంవత్సరం ఆగస్టులో బోర్డు సమీక్ష పెడ్యూల్ చేయబడుతుంది, అయితే మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ లేదా పాలసీ యజమాని అభిప్రాయం ప్రకారం, పాలసీని అంతకంటే ముందుగా సమీక్షించడం అవసరమని భావిస్తే తప్ప.

ఆమోదం తేదీ: ఆగస్టు 06, 2026

యజమాని: కంపెనీ సెక్రటరీ మరియు కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్

యజమాని:			
పేరు	హోదా	తేదీ	సంతకం
అఖిల్ పారిభ్	కంపెనీ సెక్రటరీ మరియు కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్		

సమీక్షకుడు:			
పేరు	హోదా	తేదీ	సంతకం
కె సెల్వరాజ్	చీఫ్ కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్ మరియు జనరల్ కౌన్సిల్		
నిఖిల్ బండి	చీఫ్ టెక్నాలజీ డిజిటల్ అండ్ ఆపరేషన్స్ ఆఫీసర్		
సంజయ్ శర్మ	చీఫ్ అడ్మినిస్ట్రేటివ్ అండ్ పాలనా అధికారి		
ప్రశాంత్ హగ్డే	ఉత్పత్తి - హెడ్		

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లచే ఆమోదించబడింది			
పేరు	హోదా	తేదీ	సంతకం
గునిత్ చద్దా	మేనేజింగ్ డైరెక్టర్		
శంకర్ శాస్త్రి	ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్		

వెర్షన్ కంట్రోల్

<u>వెర్షన్ 1.0</u>	<u>05.05.2022న ఆమోదించబడింది</u>
<u>వెర్షన్ 2.0</u>	<u>23.01.2023న ఆమోదించబడింది</u>
<u>వెర్షన్ 3.0</u>	<u>05.12.2023న ఆమోదించబడింది</u>
<u>వెర్షన్ 4.0</u>	<u>10.05.2024న ఆమోదించబడింది</u>
<u>వెర్షన్ 5.0</u>	<u>07.06.2024న ఆమోదించబడింది</u>

ఏపీఏసీ ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

సముచిత పద్ధతుల నియమావళి

<u>వెర్షన్ 6.0</u>	<u>31.03.2025న ఆమోదించబడింది</u>
వెర్షన్ 7.0	07.05.2026న ఆమోదించబడింది
వెర్షన్ 8.0	06.08.2026న ఆమోదించబడింది

సముచిత పద్ధతుల నియమావళి (FPC)

పరిచయం

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("RBI") జారీ చేసిన మరియు ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే "మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపెనీలు - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 ("RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్స్")"కు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది. ఇది APAC పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ" లేదా "APAC") అనుసరించే పద్ధతుల గురించి మా కస్టమర్లకు సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని అందించడం మరియు కంపెనీ అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవల విషయంలో కస్టమర్లు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పించడం దీని లక్ష్యం. ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("FPC" లేదా "కోడ్") రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులపై తగిన వెల్లడి మరియు కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన విధానాలపై సాధారణ సూత్రాలను కవర్ చేస్తుంది. ఈ కోడ్ కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది.

ఈ కోడ్ మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) జారీ చేసిన నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, నోటిఫికేషన్లు, వివరణలు, సర్క్యులర్లు, మాస్టర్ సర్క్యులర్లు లేదా ఆదేశాల మధ్య వివరణలో ఏదైనా వైరుధ్యం లేదా అసమానత ఏర్పడితే, అటువంటి RBI నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, నోటిఫికేషన్లు, వివరణలు, సర్క్యులర్లు, మాస్టర్ సర్క్యులర్లు లేదా ఆదేశాల నిబంధనలే చెల్లుబాటు అవుతాయి.

కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

ఈ కోడ్ యొక్క ప్రాథమిక లక్ష్యాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

- మా ఉత్పత్తులన్నింటినీ జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు, లైంగిక దోరణి లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష లేకుండా, అర్హత మరియు సామర్థ్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారులందరికీ అందుబాటులో ఉంచడానికి.
- రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఛార్జీలు మరియు వడ్డీ రేట్ల గురించి పారదర్శకమైన సమాచారంతో సహా, కస్టమర్లతో వ్యవహారాల్లో కనీస ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం ద్వారా సరసమైన, నైతిక మరియు పారదర్శక పద్ధతులను ప్రోత్సహించండి.
- కస్టమర్లకు మరియు కంపెనీకి మధ్య సరసమైన మరియు సౌహార్దపూర్వకమైన సంబంధాన్ని పెంపొందించుకోండి. కంపెనీ తన ఎఫ్పిసి (FPC)ని తన వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారా మరియు కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలలో ప్రదర్శించడం ద్వారా కస్టమర్లకు మరియు సంబంధిత అందరికీ తెలియజేస్తుంది.
- కస్టమర్ ఇంటర్ఫేస్ మరియు ప్రవర్తనకు సంబంధించి నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూడటానికి.
- కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానానికి అనుగుణంగా, కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరించేలా మరియు అవసరమైనప్పుడు ఉన్నతాధికారులకు చేరవేసేలా సమర్థవంతమైన యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం.

ముఖ్యమైన కట్టుబాట్లు

కంపెనీ తన వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు పాటించవలసిన కీలక నిబద్ధతలు ఇవే:

- కంపెనీ తన ఎఫ్పిసిని (FPC) తన వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారా మరియు అన్ని శాఖలలో అందుబాటులో ఉండేలా చేయడం ద్వారా తన కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది.
- కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు మరియు మేనేజ్మెంట్ టీమ్, ఇక్కడ వివరించిన సరైన పద్ధతులను అమలు చేయడానికి మరియు కంపెనీ యొక్క పద్ధతులు వాటాదారులందరి పట్ల దానికున్న బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా చూడటానికి బాధ్యత వహిస్తాయి. కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఉద్యోగులందరూ ఈ నిబద్ధత గురించి తెలుసుకుని, దానికి కట్టుబడి ఉండేలా కంపెనీ చూస్తుంది.
- కంపెనీ తన కస్టమర్లకు ఎటువంటి ఇబ్బందులు లేని సున్నితమైన అనుభవాన్ని అందించడానికి ప్రతి ప్రయత్నం చేస్తుంది. పొరపాట్లు లేదా లోపాలు జరిగినప్పుడు, కంపెనీ తన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీకి అనుగుణంగా అటువంటి సమస్యను త్వరగా, నిష్పక్షపాతంగా మరియు సానుభూతితో పరిష్కరిస్తుంది.

రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

కంపెనీ వివిధ రుణ ఉత్పత్తులను అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది.

కస్టమర్లకు చేసే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా కస్టమర్లకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి. కస్టమర్లు కీలకమైన ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు, రుణ పత్రాలు, రీకాల్ నోటీసులు మరియు రుణానికి సంబంధించిన ఇతర సమాచారాన్ని ఆంగ్లంలో లేదా వారికి అర్థమయ్యే మరేదైనా భాషలో అందుకుంటారు.

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

దరఖాస్తు చేసుకుంటున్న రుణ సదుపాయానికి సంబంధించి వినియోగదారుల ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఉత్పత్తికి సంబంధించిన అన్ని సంబంధిత సమాచారం, సంబంధిత రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్(లు)లో లేదా కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్(మెంట్) / మంజూరు లేఖల ద్వారా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది, తద్వారా ఇతర రుణదాతలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను చేసుకోవచ్చు మరియు వినియోగదారులు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్, పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు సమర్పించాల్సిన వివిధ పత్రాల వివరాలను కూడా తెలియజేస్తుంది.

APAC, అంచనా వేయబడిన రుణ సేకరణ వ్యయం, క్రెడిట్ ఖర్చులు మరియు అటువంటి కస్టమర్ విభాగాలను సృష్టించడం, వసూలు చేయడం మరియు సేవలను అందించడం కోసం అయ్యే నిర్వహణ ఖర్చులు వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకునే వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది. ఇది స్థిరమైన వ్యాపార కొనసాగింపు కోసం వాటాదారులకు సరసమైన రిస్క్-సర్దుబాటు రాబడిని అందించడానికి మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్లపై వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి దోహదపడుతుంది. కస్టమర్లకు వర్తించే వడ్డీ రేటు, వెబ్సైట్లో మరియు కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలలో అందుబాటులో ఉన్న బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు విధానంలో పేర్కొన్న అంశాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది. వడ్డీ రేటు, రిస్క్ వర్గీకరణకు సంబంధించిన విధానం మరియు వివిధ వర్గాల కస్టమర్లకు వడ్డీ రేటు నిర్ణయించడానికి గల కారణాలను దరఖాస్తు ఫారమ్లో కస్టమర్లకు వెల్లడించాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్లపై వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు మరియు ఇతర ఛార్జీలు అంతర్గత నిబంధనలు మరియు విధానాలకు, అలాగే APAC అవలంబించిన వడ్డీ రేటు నమూనాతో సహా కోడ్ కచ్చితంగా కట్టుబడి ఉండేలా APAC పంపిణీ సమయంలో నిర్ధారించుకోవాలి.

వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి కస్టమర్లకు అవగాహన ఉంటుంది. కంపెనీ అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు SMS/WhatsApp ద్వారా రసీదును అందిస్తుంది. ఈ రసీదు రుణ దరఖాస్తును ఎంత కాలపరిమితిలో పరిష్కరిస్తారో కూడా తెలియజేస్తుంది. కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన కాలపరిమితిలో పరిశీలిస్తుంది మరియు అదనపు వివరాలు/పత్రాలు అవసరమైతే, దరఖాస్తుదారులకు తదనుగుణంగా తెలియజేస్తుంది.

సంస్థ రుణ మంజూరు సమయంలో లేదా రుణం పంపిణీ చేసినప్పుడు, రుణ ఒప్పంద పత్రం యొక్క ప్రతిని మరియు అందులో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాలను రుణగ్రహీతకు అందజేయాలి.

రుణ పంపిణీ కోసం, రుణగ్రహీతకు రుణం పంపిణీ చేసినట్లుగా కంపెనీ బ్యాంక్ స్టేట్మెంట్‌లో డెబిట్ ప్రతిబింబించే తేదీ నుండి APAC వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది. చెక్ ఆధారిత పంపిణీతో సహా ఏదైనా సమస్యల కారణంగా, పైన పేర్కొన్న తేదీ కంటే ముందుగానే వడ్డీని వసూలు చేసినట్లయితే, అటువంటి అన్ని సందర్భాల్లో, మధ్యంతర కాలానికి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు వడ్డీని తిరిగి చెల్లిస్తుంది. అటువంటి అన్ని రీఫండ్లు అటువంటి రుణం పంపిణీ చేసిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు ప్రాసెస్ చేయబడతాయి.

రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగానే APAC ఏదైనా చెల్లింపును వెనక్కి తీసుకోవాలని లేదా వేగవంతం చేయాలని నిర్ణయించాలి.

రుణాల అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ కోసం

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.

కస్టమర్లు చేసిన రుణ దరఖాస్తుల యొక్క సరైన అంచనా ఉండేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి. ఈ అంచనా కంపెనీ యొక్క అంతర్గత క్రెడిట్ విధానాలు, ఉత్పత్తి కార్యక్రమం, నిబంధనలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

సంస్థ మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తాన్ని, నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా, ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా కస్టమర్లకు అర్థమయ్యే భాషలో మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. వీటిలో వార్షిక వడ్డీ రేటు, EMI నిర్మాణంతో సహా దానిని వర్తింపజేసే పద్ధతి (ఏదైనా ఉంటే), ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మరియు ఇతర వర్తించే ఛార్జీలు ఉంటాయి. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లుగా సంస్థ తన రికార్డులలో భద్రపరుస్తుంది. రుణం పంపిణీ చేసే సమయంలో, సంస్థ రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రతిని ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో, అందులో పేర్కొన్న అన్ని ముఖ్యమైన అనుబంధాల ప్రతులతో పాటు అందజేస్తుంది. రుణం పంపిణీ చేసిన తర్వాత, ఈ పత్రాలను ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతిలో లేదా భౌతిక కాగితపు ప్రతి రూపంలో కస్టమర్లందరికీ పంపడం జరుగుతుంది.

రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడంతో సహా, కంపెనీ విధించే జరిమానా ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, వాటిని లోన్ అగ్రిమెంట్ మరియు/లేదా శాంక్షన్ లేటర్లో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి మరియు బోర్డ్ అక్షరాలతో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

సంస్థ మంజూరు లేఖతో పాటు, వర్తించే ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ ప్రకారం కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్ మెంట్ (KFS)ని అందించాలి. ఇందులో రుణానికి సంబంధించిన అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు, వార్షిక శాతం రేటు (APR) గణన పత్రం మరియు రుణ కాలపరిమితికి సంబంధించిన రుణ విమోచన షెడ్యూల్ ఉంటాయి.

రుణ ఖాతాలలో పీనల్ ఛార్జీలు

రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు APAC జరిమానాను విధిస్తుంది. అటువంటి జరిమానాను 'పీనల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణించాలి మరియు 'పీనల్ వడ్డీ' రూపంలో విధించకూడదు. పీనల్ ఛార్జీల మూలధనీకరణ ఉండదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై ఎటువంటి అదనపు వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని చక్రవర్తిగా లెక్కించే సాధారణ ప్రక్రియలను ప్రభావితం చేయదు. APAC వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు అంశాన్ని చేర్చకూడదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలను అక్షరాలా మరియు స్ఫూర్తితో పాటించేలా చూడాలి. APAC పీనల్ ఛార్జీలు లేదా రుణాలపై ఇలాంటి ఛార్జీల గురించి బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించింది. పీనల్ ఛార్జీల మొత్తం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణ/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా, రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల ఉల్లంఘనకు అనుగుణంగా ఉండాలి. 'వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత కస్టమర్లకు' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో పీనల్ ఛార్జీలు, అదే

విధమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల ఉల్లంఘనకు సంబంధించి నాన్-ఇండివిడ్యువల్ కస్టమర్లకు విధించే పీనల్ ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు. పీనల్ ఛార్జీల మొత్తం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ తన కస్టమర్లకు రుణ ఒప్పందం / అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీ ఫ్యాక్ట్ ఫ్లేట్మెంట్ (KFS)లో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి, అంతేకాకుండా APAC వెబ్సైట్లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల విభాగంలో ప్రదర్శించాలి. రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు కస్టమర్లకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, పీనల్ ఛార్జీల గురించి తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, పీనల్ ఛార్జీలను విధించిన ప్రతి సందర్భంలోనూ మరియు దానికి గల కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

APAC సెంట్రల్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇన్డెండెంట్ టాక్సెస్ జారీ చేసిన సూచనలు మరియు వివరణలను కూడా పాటించాలి

ఎనాల్టీ ఛార్జీలపై జీఎస్టీ వర్తింపునకు సంబంధించి కస్టమ్స్ (CBIC).

సమాన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయడం

EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేట్ వ్యక్తిగత రుణాలను (¹ క్రింది ఫుట్ నోట్ లో చూడండి) మంజూరు చేసే సమయంలో, రుణ కాలపరిమితిలో బాహ్య బెంచ్మార్క్ రేటు పెరిగే అవకాశం ఉన్న దృష్ట్యా, కాలపరిమితిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMIని పెంచడానికి తగినంత వెసులుబాటు/మార్జిన్ ఉండేలా చూసేందుకు APAC కస్టమర్ల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. ఇంకా, (i) మంజూరు సమయంలో, బెంచ్మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల EMI మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో మార్పులు వచ్చే అవకాశం గురించి APAC కస్టమర్లకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణాల వల్ల EMI/కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెంపుదల జరిగితే, అది తగిన మార్గాల ద్వారా వెంటనే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. (ii) వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం స్థిర రేటుకు మారే అవకాశాన్ని APAC కస్టమర్లకు కల్పిస్తుంది. (iii) కస్టమర్లకు (a) EMI పెంపుదల లేదా కాలపరిమితిని పొడిగించడం లేదా ఈ రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం; మరియు (b) రుణ కాలపరిమితిలో ఎప్పుడైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తు చెల్లింపు చేసే అవకాశం కల్పించబడుతుంది. ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధింపు ప్రస్తుత నిబంధనలకు లోబడి ఉంటుంది. (iv) రుణాలను ఫ్లోటింగ్ నుండి స్థిర రేటుకు మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికలను అమలు చేయడానికి సంబంధించిన ఇతర సేవా ఛార్జీలు/పరిపాలనా ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు సవరణ సమయంలో పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి. అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చులు బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం ఉంటాయి మరియు APAC వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడతాయి. (v) ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణాల విషయంలో కాలపరిమితిని పొడిగించడం వల్ల నెగటివ్ అమౌంట్ డ్రైజేషన్ (రుణం తగ్గకపోవడం) జరగకుండా APAC చూస్తుంది. (vi) ప్రతి త్రైమాసికం ముగింపులో, ఇప్పటివరకు వసూలు చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు రుణ కాలపరిమితి మొత్తానికి వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (APR) వంటి వివరాలను పేర్కొంటూ ఒక స్టేట్మెంట్ను APAC తగిన మార్గాల ద్వారా కస్టమర్లకు అందజేస్తుంది/అందుబాటులో ఉంచుతుంది. ఈ స్టేట్మెంట్లు సరళంగా మరియు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా ఉండేలా APAC చూస్తుంది. సమాన నెలవారీ వాయిదాల రుణాలలో పాటు, పైన పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలు వివిధ కాలవ్యవధుల ఆధారిత అన్ని సమాన వాయిదాల రుణాలకు కూడా వర్తిస్తాయి.

¹ ఆర్ బిఐ నిర్వచనం ప్రకారం - వ్యక్తిగత రుణాలు అంటే వ్యక్తులకు ఇచ్చే రుణాలు మరియు ఇవి (a) వినియోగదారుల రుణం, (b) విద్యా రుణం కలిగి ఉంటాయి,

(c) స్థిరాస్తుల సృష్టి/మెరుగుదల కోసం ఇచ్చిన రుణాలు (ఉదాహరణకు, గృహనిర్మాణం, మొదలైనవి), మరియు (d) ఆర్థిక ఆస్తులలో (షేర్లు, డిబెంచర్లు, మొదలైనవి) పెట్టుబడి కోసం ఇచ్చిన రుణాలు.

- i. పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు వస్తే కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వచ్చేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి. దీనికి సంబంధించి తగిన నిబంధనను మంజూరు లేఖ/రుణ ఒప్పందంలో చేర్చాలి.
- ii. రుణ ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపును లేదా పనితీరును వెనక్కి తీసుకోవాలని / వేగవంతం చేయాలని కంపెనీ తీసుకునే నిర్ణయం, రుణగ్రహీత కంపెనీతో కుదుర్చుకున్న రుణ పత్రాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- iii. అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణానికి సంబంధించిన బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత, రుణగ్రహీతపై కంపెనీకి ఉండగల ఇతర చట్టబద్ధమైన హక్కులు లేదా తాకట్టు హక్కులకు లోబడి, కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సెట్-ఆఫ్ హక్కును అమలు చేయాల్సి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి సమాచారంతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలిపి ఉంచడానికి కంపెనీకి ఉన్న షరతుల గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. రుణాలు మరియు ఇతర బకాయిలు ఏవైనా ఉంటే, వాటిని పూర్తిగా మరియు తుదిగా చెల్లించిన సందర్భంలో, రుణం ముగిసిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు కంపెనీ "బకాయిలు లేవు" (No outstanding dues) అనే ధృవీకరణ పత్రాన్ని జారీ చేస్తుంది.

- iv. అంతేకాకుండా, కంపెనీ బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తనలో పేర్కొన్న ఈ క్రింది కీలక మార్గదర్శకాలను పాటించాలి - వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత కదిలే/కదలని ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడం² (క్రింది పుబ్ నోట్ లో చూడండి)
- (a) రుణం పూర్తిగా చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన 30 రోజుల లోపు, కంపెనీ అన్ని అసలు చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాలను విడుదల చేయాలి మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగించాలి. (b) కస్టమర్లకు పత్రాలను సేకరించుకునే అవకాశం కల్పించబడుతుంది
- అసలు కదిలే/కదలని ఆస్తి పత్రాలను, ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం, రుణం మంజూరు చేసిన శాఖ/రుణ ఖాతా నిర్వహించబడిన శాఖ లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క మరేదైనా కార్యాలయం నుండి పొందవచ్చు. (c) అసలు కదిలే/కదలని ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే సమయం మరియు స్థలం, అమలు తీదీన లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో పేర్కొనబడాలి. (iv) ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి కస్టమర్ల మరణం వంటి ఆకస్మిక సంఘటనలను పరిష్కరించడానికి, చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలు కదిలే/కదలని ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చేందుకు APAC ఒక చక్కని విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది. అటువంటి విధానాన్ని కస్టమర్ సమాచారం కోసం ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు ప్రక్రియలతో పాటు APAC వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించాలి. (d) కదిలే/కదలని ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యం జరిగినందుకు పరిహారం (i) రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ అయిన 30 రోజుల తర్వాత కూడా అసలు కదిలే/కదలని ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగినా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో చార్జ్ సాటిస్ఫాక్షన్ ఫారమ్ను దాఖలు చేయడంలో ఏపలమైనా, APAC అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. జాప్యానికి APAC కారణమైతే, ప్రతి రోజు జాప్యానికి ₹5,000 చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది. (ii) అసలు కదిలే/కదలని ఆస్తి పత్రాలు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా పోయినా/పాడైపోయినా, APAC ఆ పత్రాల డూప్లికేట్/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు పైన పేర్కొన్న నిబంధన ప్రకారం పరిహారం చెల్లించడంలో పాటు, దానికి సంబంధించిన ఖర్చులను కూడా భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి APACకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం ఉంటుంది మరియు జాప్యం జరిగిన కాలానికి జరిమానా ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల కాలం తర్వాత) లెక్కించబడుతుంది.

² వ్యక్తిగత రుణాలు అంటే వ్యక్తులకు ఇచ్చే రుణాలు మరియు ఇవి (a) వినియోగదారుల రుణం, (b) విద్యా రుణం, (c) స్థిరాస్తుల సృష్టి/మెరుగుదల కోసం ఇచ్చే రుణాలు (ఉదాహరణకు, గృహ రుణాలు, మొదలైనవి), మరియు (d) ఆర్థిక ఆస్తులలో (షేర్లు, డిబెంచర్లు, మొదలైనవి) పెట్టుబడి కోసం ఇచ్చే రుణాలను కలిగి ఉంటాయి.

వైకల్యం (లు) ఉన్న దరఖాస్తుదారు

శారీరక/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణాలు మరియు ఇతర సౌకర్యాలను అందించే విషయంలో కంపెనీ ఎటువంటి వివక్ష చూపదు. వారిని ఇతర దరఖాస్తుదారులతో సమానంగా పరిగణించాలి మరియు వారి దరఖాస్తులను కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ ప్రక్రియ మరియు విధానం ప్రకారం మెరిట్ ఆధారంగా పరిశీలించాలి. వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారులు తగిన ఉత్పత్తిని లేదా రుణ సదుపాయాన్ని అర్థం చేసుకోవడానికి, ఎంచుకోవడానికి మరియు పొందడానికి వీలుగా వారికి సాధ్యమైనంత సహాయం అందించబడుతుంది. అంతేకాకుండా, కంపెనీ ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేలా కంపెనీ చర్యలు తీసుకుంటుంది.

సాధారణ

- i. రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).
- ii. రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, APAC యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి సాధారణంగా 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- iii. రుణాల వసూలు విషయంలో, కంపెనీ తనకు చట్టబద్ధంగా మరియు న్యాయబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న మార్గాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తుంది మరియు అనవసరమైన వేధింపులకు, అంటే పదేపదే ఇబ్బంది పెట్టడం వంటి వాటికి పాల్పడదు

- వీరి సమయాల్లో కస్టమర్లు, రుణాలు వసూలు చేయడానికి కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్లతో తగిన పద్ధతిలో వ్యవహరించేలా తన సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇచ్చేందుకు కంపెనీ అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది.
- iv. వినయోగదారుల రక్షణలో భాగంగా మరియు వినయోగదారులు వివిధ రుణాలను ముందుస్తుగా చెల్లించే విషయంలో ఏకరూపతను తీసుకురావడానికి, వ్యాపారేతర అవసరాల కోసం "వ్యక్తిగత వినయోగదారులకు" (సహ-బాధ్యత గలవారితో లేదా లేకుండా) మంజూరు చేయబడిన అన్ని ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఎటువంటి ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలను/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు.
- v. రుణాలు ఇచ్చే విషయంలో లింగ, కుల, మత ప్రాతిపదికన, అలాగే శారీరక/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులు లేదా హెచ్ఐవి (HIV) సోకిన వ్యక్తుల పట్ల వైకల్యం ఆధారంగా కంపెనీ ఎటువంటి వివక్ష చూపకూడదు. అయితే, సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం రూపొందించిన క్రెడిట్-లింక్డ్ పథకాలలో పాల్గొనకుండా ఇది కంపెనీని నిరోధించదు.
- vi. రుణాల వసూలు విషయంలో, APAC ఎటువంటి వేధింపులకు పాల్పడకూడదు - ఉదాహరణకు, అసాధారణ సమయాల్లో అంటే ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత వినయోగదారులను పదేపదే ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల వసూలు కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం వంటివి చేయకూడదు.

సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పట్ల బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు బాధ్యత

కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు, ఉద్యోగులు, డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్ ("DSA"), DSA యొక్క సబ్-ఏజెంట్లు మరియు కంపెనీకి చెందిన ఇతర వాటాదారులకు సంబంధించిన కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేశారు.

ఎటువంటి యంత్రాంగం, దాని అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలను నిర్ణీత కాలపరిమితిలోపు పరిష్కరించకపోతే, కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో విచారించి పరిష్కరించేలా చూడాలి.

అంతేకాకుండా, కస్టమర్ ఫిర్యాదును కంపెనీ వద్ద నమోదు చేసిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు స్పందన రాకపోయినా లేదా కంపెనీ అందించిన సమాధానం/పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోయినా, పైన పేర్కొన్న గడువు ముగిసిన 90 రోజులలోపు కస్టమర్ RBI – ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2026 కింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

బలవంతపు పరిస్థితి

ఏపీఎస్ పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

సముచిత పద్ధతుల నియమావళి

APAC పేర్కొన్న మరియు చేసిన వివిధ కట్టుబాట్లు సాధారణ నిర్వహణ వాతావరణంలో వర్తిస్తాయి. ఫోర్స్ మెజ్యూర్ (అనివార్య కారణాల) సందర్భంలో, కంపెనీ తన కస్టమర్లకు లేదా ఇతర వాటాదారులకు పూర్తి సంతృప్తి కలిగించేలా FPC కింద తన కట్టుబాట్లను నెరవేర్చలేకపోవచ్చు. ఇంకా, ప్రకృతి వైపరీత్యాల వల్ల ప్రభావితమైన ప్రాంతాల్లో సహాయక చర్యల విధానం ప్రకారం మరియు విపత్తు ప్రకటించబడిన ప్రాంతాల్లోని కస్టమర్ల విషయంలో బోర్డు నిర్ణయించినట్లుగా, ఒక సంవత్సరం మించని కాలానికి రుణగ్రహీతకు ఉపశమన చర్యలను అందించడానికి APAC తన స్వంత అభీష్టానుసారం నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.

అవుట్సోర్సింగ్

కంపెనీ ఏదైనా కార్యకలాపాన్ని అవుట్సోర్సింగ్ చేసినంత మాత్రాన దాని బాధ్యతలు తగ్గవు, ఎందుకంటే నియంత్రణ సూచనలను పాటించాల్సిన బాధ్యత పూర్తిగా కంపెనీపైనే ఉంటుంది. కంపెనీ కస్టమర్లను సేకరించడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లను తమ ఏజెంట్లుగా నియమించుకుంటే, కంపెనీ ఈ క్రింది సూచనలను పాటించాలి:

- ఏజెంట్లుగా పనిచేసే డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లను కంపెనీ వెబ్సైట్లో వెల్లడించాలి.
- ఏజెంట్లుగా వ్యవహరించే డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు, తాము ఎవరి తరపున కస్టమర్తో సంప్రదింపులు జరుపుతున్నామో, ఆ కంపెనీ పేరును కస్టమర్కు ముందుగానే వెల్లడించేలా ఆదేశించబడాలి.
- రుణ మంజూరు తర్వాత మరియు రుణ ఒప్పందం అమలుకు ముందు, కంపెనీ లెటర్ హెడ్పై మంజూరు లేఖను రుణగ్రహీతకు వెంటనే జారీ చేయాలి.
- రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధాల కాపీలతో పాటు రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక కాపీని రుణాలు పంపిణీ చేసిన తర్వాత కస్టమర్లందరికీ అందించాలి.
- కంపెనీ ద్వారా నిర్వహించబడే డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు నిఘా ఉండేలా చూడాలి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంపై అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

సముచిత పద్ధతుల నియమావళి సమీక్ష

FPC మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క అన్ని అంశాలకు సంబంధించి అనుసరణను బోర్డు ఏటా సమీక్షిస్తుంది, అయితే నియంత్రణ మార్పుల వల్ల విధానాన్ని అంతకంటే ముందే సమీక్షించాల్సి వస్తే తప్ప. సంబంధిత వివరాలు కంపెనీ వెబ్సైట్ <https://apacfin.com/> లో ప్రచురించబడ్డాయి.