PFSPL/FY2025-26/2.0

పహల్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

NBFCల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మరియు ఓంబుడ్స్‌మన్ పై మార్గదర్శకాలు

నమోదిత కార్యాలయం:

7వ అంతస్తు, బినోరి బి స్క్వేర్ – 2, హతిసింగ్ నీ వాడి ఎదురుగా,
అంబ్లీ ఇస్కాన్ రోడ్, అహ్మదాబాద్ – 380054
ఇమెయిల్: ho@pahalfinance.com
వెబ్ సైట్: www.pahalfinance.com
ఫోన్: 027-17479169

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కంపెనీకి సంబంధించిన అన్ని ఉత్పత్తులకు వర్తిస్తుంది. పహల్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇకపై "పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్" అని పిలుస్తారు) పేద మరియు తక్కువ ఆదాయ కుటుంబాలకు సూక్ష్మరుణ (మైక్రోఫైనాన్స్) సౌకర్యాన్ని అందిస్తోంది. ఈ సంస్థను పరిజ్ఞానం కలిగిన, అనుభవజ్ఞులైన ప్రాక్టీషనర్లు మరియు నిపుణులు కలిసిన సమతుల్య బృందం నిర్వహిస్తోంది. క్రింది విధంగా బోర్డు ఆమోదించిన "**ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్**" అమలులో ఉంది.

రుణ దరఖాస్తులు మరియు ప్రాసెసింగ్

a. రుణగ్రహీతకు జరిగే అన్ని సమాచారం రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో లేదా ఆయన/ఆమెకు సులభంగా అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
b. రుణ దరఖాస్తులో రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, తద్వారా ఇతర రుణదాతలు అందించే నిబంధనలతో పోల్చుకుని, రుణగ్రహీత ఒక అవగాహనతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకునేలా ఉండాలి. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో రుణ ప్రతిపాదనతో సమర్పించవలసిన పత్రాలను సూచించాలి.
c. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క కె.వై.సి నిబంధనలను పాటించడానికి అవసరమైన అన్ని పత్రాలను పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ రుణగ్రహీతల నుండి సేకరిస్తుంది.
d. సూక్ష్మరుణాల పై వసూలు చేయబోయే కనీస, గరిష్ఠ మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లు పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ వెబ్‌సైట్‌లో, అన్ని బ్రాంచ్ కార్యాలయాలలో మరియు సంస్థ వెలువరించే ఇతర సాహిత్యంలో స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడతాయి.
e. రుణాన్ని పొందేందుకు అవసరమైన పత్రాల జాబితా రుణ దరఖాస్తులో ఉండాలి.
f. రుణగ్రహీతకు జారీ చేయబడే రుణ కార్డు (ఎం ఎఫ్ ఐ) లో, ఆర్.బి.ఐ కాలానుగుణంగా పేర్కొన్న అన్ని సంబంధించిన వివరాలు ఉండాలి. ఇతర రకాల రుణ ఉత్పత్తుల కోసం, రుణ చెల్లింపు షెడ్యూల్‌ను రుణగ్రహీతకు ఇవ్వబడుతుంది
g. పీ ఎఫ్ ఎస్ పి ఎల్ అన్ని ఉత్పత్తుల కోసం రుణ ఉత్పత్తికి సంబంధించిన అవసరమైన అన్ని వివరాలు, ధరల సంబంధిత సమాచారం మరియు రుణగ్రాహకుడిపై విధించబడే ఫీజును కలిగి ఉండే కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్మెంట్ ను అందిస్తుంది.

అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు సంబంధించి పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ రశీదు ఇస్తుంది. రుణ ప్రతిపాదనలు ప్రాసెస్ చేయబడే సూచనాత్మక కాలవ్యవధిని అభ్యర్థి రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడుతుంది. **(ఇది రుణ వర్గం ఆధారంగా మారవచ్చు)**

రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/ షరతులు – రుణాలు మరియు ముందస్తు చెల్లింపులకు సంబంధించిన కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్మెంట్

a. రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగల స్థానిక భాషలో (కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్మెంట్/ రుణ ఒప్పందం/ ఆమోద పత్రం లేదా ఇతర రూపంలో) మంజూరైన రుణ మొత్తం, దానితో సంబంధిత నిబంధనలు, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని అమలు పద్ధతి స్పష్టంగా రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది. రుణగ్రహీత అంగీకరించిన రికార్డు కూడా కంపెనీ వద్ద భద్రపరచబడుతుంది.
b. ఆలస్య చెల్లింపులకు విధించే ఎటువంటి జరిమానాలు ఉన్న, అవి రుణ ఒప్పందంలో దళసరి అక్షరాలలో చూపబడతాయి. మరియు రుణగ్రహీతకు (ఆయన/ఆమె) అర్థమయ్యే భాషలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.

c. ఆలస్య చెల్లింపులపై అదనపు వడ్డీ రేటు లేదా ముందస్తు చెల్లింపులపై ఎటువంటి రుసుములు విధించబడవు. అలాగే రుణానికి సంబంధించి ఎటువంటి భద్రతా డిపాజిట్/ మార్జిన్ కూడా రుణగ్రహీత నుండి తీసుకోబడదు. ***(భద్రత కలిగిన ఆస్తుల వ్యాపారానికి ఇది వర్తించదు)***
d. రుణ పంపిణీకి ముందు లేదా పంపిణీ సమయంలో రుణ ఒప్పందాన్ని పూర్తిగా స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకు చదివి వివరించబడుతుంది.
e. అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు సంబంధించి, రుణగ్రహీత/ఇంటి సభ్యులు/సహ రుణగ్రహీతల ప్రస్తుత రుణ చెల్లింపు బాధ్యతల వివరాలను తెలుసుకోవడానికి క్రెడిట్ బ్యూరో నివేదికలు పొందబడతాయి. ఈ నివేదికల ఆధారంగా రుణ మంజూరుపై కంపెనీ అవగాహనతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకుంటుంది.
f. రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని సందర్భంలో రుణగ్రాహకులక గుర్తింపు పంపినప్పుడు, విధించబడిన పెనాల్టీ ఛార్జీలు కూడా తెలియజేయబడతాయి. అదనంగా, ఏ సందర్భంలోనైనా పెనాల్టీ ఛార్జీలు విధించినపుడు, వాటి కారణం కూడా రుణగ్రాహకుడికి తెలియజేయబడుతుంది.

రుణాల పంపిణీ మరియు నిబంధనల మార్పులు

a. రుణ పంపిణీ కాలక్రమం, వడ్డీ రేట్లు, సేవా రుసుములు, ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములు మొదలైన నిబంధనల్లో ఎటువంటి మార్పులు వచ్చినా, అవి రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగల స్థానిక భాషలో ముందుగానే తెలియజేయబడతాయి. పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ వడ్డీ రేట్లు మరియు రుసుములలో మార్పులు జరిగితే, అవి కేవలం భవిష్యత్తుకు మాత్రమే వర్తించేలా నిర్ధారిస్తోంది.
b. రుణానికి సంబంధించిన అన్ని బాకీలు పూర్తిగా చెల్లించబడిన తర్వాత లేదా రుణ బకాయిలు పూర్తిగా సేకరించబడిన తర్వాత అన్ని భద్రతలు విడుదల చేయబడతాయి. అయితే, కంపెనీకి రుణగ్రహీతపై ఉన్న చట్టబద్ధమైన హక్కులు లేదా ఇతర హక్కు వాదన ఉంటే, ఆ వివరాలు రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేసి, ఆ హక్కు వాదన పూర్తిగా తీర్చబడే వరకు పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ భద్రతను నిలుపుకోవచ్చు.**(ఈ నిబంధన వ్యక్తిగత రుణాలు మరియు భద్రత కలిగిన ఆస్తుల వ్యాపారానికి మాత్రమే వర్తిస్తుంది)**

బాధ్యతాయుత రుణ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత రుణాలు పూర్తిగా చెల్లింపు/తీర్మానం అయిన తర్వాత చరాస్థిర/అచరాస్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల

a. రుణ ఖాతా పూర్తిగా తీర్చిన లేదా సెటిల్ చేసిన 30 రోజుల్లోపు, పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ అన్ని అసలు చరాస్థిర/అచరాస్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేసి, సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో నమోదైన చార్జీలను రద్దు చేస్తుంది.
b. అసలు చరాస్థిర/అచరాస్థిర ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి సంబంధించిన కాలపట్టిక మరియు స్థలం, రుణ ఆమోద పత్రాలలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడుతుంది.
c. రుణగ్రహీత మరణించిన సందర్భంలో, అసలు చరాస్థిర/అచరాస్థిర ఆస్తి పత్రాలను చట్టబద్ధ వారసులకు తిరిగి ఇవ్వడానికి అనుసరించవలసిన విధానం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
d. **ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో ఆలస్యమైతే పరిహారం :**
    i. రుణం పూర్తిగా తీర్చిన తర్వాత 30 రోజులకు మించిన ఆలస్యం జరిగితే లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో చార్జీ సంతృప్తి పత్రం దాఖలు చేయకపోతే, పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ రుణగ్రహీతకు ఆలస్య కారణాన్ని తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యం కంపెనీ కారణంగా జరిగితే, కంపెనీ రోజుకు ₹5,000 పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

ii. అసలు చరాస్థిర/అచరాస్థిర ఆస్తి పత్రాలు పూర్తిగా లేదా కొంత భాగం నష్టపోతే/పాడైతే, పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ రుణగ్రహీతకు డూప్లికేట్/ప్రామాణిక కాపీలు పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అదనంగా, పై క్లాజ్ (i) ప్రకారం పరిహారం కూడా చెల్లిస్తుంది. అయితే, ఈ సందర్భాల్లో, ప్రక్రియ పూర్తి చేయడానికి పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ కి అదనంగా 30 రోజులు సమయం ఇవ్వబడుతుంది (అంటే మొత్తం 60 రోజుల తర్వాత ఆలస్య పరిహారం లెక్కించబడుతుంది).

వడ్డీ వసూలు

a. వినియోగదారుకి నిధులు వాస్తవంగా పంపిణీ చేసిన తేదీ నుండి మాత్రమే వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది.
b. రుణం నెలలో భాగంగా పంపిణీ చేయబడిన లేదా తిరిగి చెల్లించబడిన సందర్భాల్లో, రుణం బాకీగా ఉన్న కాలానికి మాత్రమే వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది.
c. ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాయిదాలు ముందుగానే సేకరించిన సందర్భాల్లో కూడా, పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ వాస్తవంగా బాకీగా ఉన్న రుణ మొత్తంపైనే వడ్డీ వసూలు చేస్తుంది.

సాధారణ నిబంధనలు

a. పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోవడాన్ని నివారిస్తుంది, రుణ ఒప్పందంలోని షరతులు మరియు నిబంధనల్లో పేర్కొన్న ఉద్దేశాలను తప్పించి (రుణగ్రహీత ముందుగా వెల్లడించని కొత్త సమాచారం మనకు తెలిసిన సందర్భాలను తప్పించి).
b. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ అనుమతి లేదా అభ్యంతరాన్ని (ఉంటే) అభ్యర్థన అందిన తేది నుండి 21 రోజుల లోపలో తెలియజేయాలి. ఆ బదిలీ న్యాయపరంగా మరియు పారదర్శక ఒప్పంద షరతుల ప్రకారం జరగాలి.
c. రుణ వసూళ్ల సందర్భంలో, పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు. ఉదా: రాత్రివేళల్లో రుణగ్రహీతలను ఇబ్బంది పెట్టడం, బలప్రయోగం చేయడం వంటివి చేయబడవు. వినియోగదారుతో మర్యాదగా వ్యవహరించేలా సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. ***(మరిన్ని వివరాల కోసం: పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ ప్రవర్తనా నియమావళి & వసూళ్ల ప్రతినిధుల ప్రవర్తనా నియమావళిని చూడండి)***
d. సంస్థలో పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ ఒక ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ ను ఆమోదించింది. ఇది అన్ని కార్యాలయాలలో మరియు వెబ్ సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడుతుంది. కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ బోర్డు ఆమోదించిన ధర నిర్ణయ విధానం ప్రకారం వడ్డీ రేట్ల మోడల్‌ను అనుసరిస్తుంది. ఇందులో నిధుల వ్యయం, మార్జిన్, రిస్క్ ప్రీమియం వంటి అంశాలు పరిగణనలోకి తీసుకుంటారు. కనీస, గరిష్ఠ మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లు వివిధ ఉత్పత్తులపై అన్ని కార్యాలయాల్లో, వెబ్ సైట్‌లో మరియు సంస్థ వెలువరించే సాహిత్యంలో స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడతాయి. ఆమోద పత్రం/రుణ కార్డులో వడ్డీ రేటు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
e. వడ్డీ రేటు వార్షిక ప్రాతిపదికన మాత్రమే వసూలు చేయబడుతుంది. ప్రాసెసింగ్ ఫీజు ఎస్.ఆర్.ఓ (స్వ-నియంత్రణ సంస్థ)లు నిర్ణయించిన విధంగా వసూలు చేయబడుతుంది. రుణ బీమా కవరేజీ కోసం రుణగ్రహీత మరియు జీవిత భాగస్వామి/సహ రుణగ్రహీతపై బీమా ప్రీమియం కూడా వసూలు చేయబడుతుంది.

f. వడ్డీ రేటు మరియు రుణానికి సంబంధించిన ఇతర అంశాలు అన్ని కార్యాలయాలలో మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడతాయి. వడ్డీ రేటులో మార్పులు వచ్చినప్పుడు అవి వెంటనే నవీకరించబడతాయి.

g. రుణ ఒప్పందంలో పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ ఒక పునర్వ్యసూళ్ల క్లాజ్**ను** చేర్చింది. ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగినది. పారదర్శకత కోసం, రుణ ఒప్పందంలో క్రింది విషయాలు కూడా ఉండాలి:

(a) ఆస్తి స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు కాలం.
(b) ఎలాంటి పరిస్థితుల్లో నోటీసు కాలం మాఫీ చేయవచ్చు.
(c) భద్రతను స్వాధీనం చేసుకునే విధానం.
(d) ఆస్తి అమ్మకం/లేలేపు జరగకముందు రుణగ్రహీతకు తుది అవకాశం ఇవ్వడం.
(e) ఆస్తి మళ్లీ రుణగ్రహీతకు తిరిగి ఇవ్వబడే విధానం.
(f) ఆస్తి అమ్మకం/లేలేపు జరపబడే విధానం.

h. పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ పారదర్శకత మరియు న్యాయమైన రుణ విధానాలకు కట్టుబడి ఉందని తెలిపే ప్రకటన స్థానిక భాషలో తయారు చేసి, కార్యాలయ ప్రాంగణంలో మరియు రుణ కార్డులో ప్రదర్శిస్తుంది.

i. రుణగ్రాహకులకు ఉన్న ప్రస్తుత అప్పులపై అవసరమైన సమాచారాన్ని సేకరించేందుకు ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణ కల్పించబడుతుంది.

j. రుణగ్రహీతలకు శిక్షణ ఉచితంగా అందించబడుతుంది. ఫీల్డ్ సిబ్బందికి ఆ శిక్షణ ఇవ్వడానికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. అదేవిధంగా, రుణగ్రహీతలు రుణం/ఇతర ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన విధానాలు మరియు వ్యవస్థల గురించి పూర్తిగా అవగాహన కలిగి ఉండేలా చేస్తారు.

k. పీ ఎఫ్ ఎస్ పి ఎల్ విధించే ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు మరియు కంపెనీ ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థను, దాని అన్ని కార్యాలయాలలో మరియు కంపెనీ విడుదల చేసే లిటరేచర్‌లో (స్థానిక భాషలో) అలాగే కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడుతుంది. దీనిలో ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి వివరాలు, సంప్రదింపు వివరాలు, ఎస్ ఆర్ ఓ హెల్ప్‌లైన్ నంబర్. మరియు ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెలలోపు పరిష్కరించబడనప్పుడు, ఆర్ బి ఐ అధికారి యొక్క వివరాలు మరియు సంప్రదింపు నంబర్ ఉంటాయి.

l. సిబ్బంది తగని ప్రవర్తనను నివారించడం మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారం సమయానుకూలంగా అందించడం కోసం పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ బాధ్యత వహిస్తుంది. ఈ విషయాలు రుణ ఒప్పందంలో మరియు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ లో స్థానిక భాషలో, కార్యాలయ ప్రాంగణాల్లో మరియు వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంటాయి. రుణ ఉత్పత్తుల ముఖ్య లక్షణాలు కూడా కార్యాలయ ప్రాంగణంలో మరియు వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడతాయి.

m. పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్, ఆర్ బి ఐ యొక్క కె వై సి మార్గదర్శకాలును పూర్తిగా పాటిస్తుంది. రుణగ్రహీతలు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యం ఉన్నారని నిర్ధారించడానికి తగిన పరిశీలన నిర్వహించబడుతుంది.

n. రుణ సంబంధం లేని ఉత్పత్తులు ఉన్నట్లయితే, వాటి నిబంధనలు, దావా తీర్మానం, నామినేషన్ మొదలైన వివరాలు స్థానిక భాషలో పూర్తిగా తెలియజేయబడతాయి. అలాగే దరఖాస్తుదారు నుండి అవసరమైన అంగీకారం తీసుకోబడుతుంది.

వసూళ్ల ప్రక్రియ

జాయింట్ లయబిలిటీ గ్రూప్

పహల్ (పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్) రుణ వసూళ్లకు సంబంధించి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా – మాస్టర్ డైరెక్షన్ 2022 (తాజాగా సవరించబడిన ప్రకారం) ను పాటిస్తుంది. రుణ వసూళ్లు రుణగ్రహీత మరియు పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ పరస్పర అంగీకారంతో నిర్ణయించిన కేంద్ర స్థలంలో మాత్రమే జరుగుతాయి.

అయితే, రుణగ్రహీత రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సార్లు వరుసగా ఆ కేంద్ర స్థలానికి హాజరు కాకపోతే, పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ ఫీల్డ్ సిబ్బందికి రుణగ్రహీత నివాసం లేదా ఉద్యోగ స్థలంలో వసూళ్లు చేసే అనుమతి ఉంటుంది.

ఇతర అంశాలు:

వసూళ్లు ప్రధానంగా ఈసీఎస్ (ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సిస్టమ్) ద్వారా జరుగుతాయి. ఈసీఎస్ విఫలమైన సందర్భంలో, రుణగ్రహీత అందుబాటులో ఉన్న స్థలం మరియు సమయానుసారం నగదుగా వసూళ్లు చేయబడతాయి. పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ రుణ దరఖాస్తు ప్రక్రియ కష్టతరం కాకుండా చూసుకుంటుంది. రుణ పంపిణీలు ముందే నిర్ణయించిన కాలపట్టిక ప్రకారం, ఒక స్పష్టమైన మరియు పద్ధతిగా నిర్వచించిన విధానం ద్వారా జరుగుతాయి.

రుణ ఒప్పందం / రుణ కార్డు లో వెల్లడి

పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ బోర్డు ఆమోదించిన ప్రామాణిక రుణ ఒప్పందం కలిగి ఉంటుంది. ఇది సాధ్యమైనంతవరకు స్థానిక భాషలో అందుబాటులో ఉంటుంది.

రుణ ఒప్పందంలో క్రింది విషయాలు వెల్లడించబడతాయి.(కొన్ని షరతులు వ్యక్తిగత రుణాలు మరియు భద్రత కలిగిన ఆస్తుల వ్యాపారానికి వర్తించవు)

- రుణానికి సంబంధించిన అన్ని షరతులు మరియు నిబంధనలు.
- వసూలు చేయబోయే వడ్డీ రేటు, దాని అమలు విధానం, వసూలు చేయబడే ప్రాసెసింగ్ ఫీజు మరియు రుణగ్రహీతకు వర్తించే బీమా ప్రీమియం. రిటైల్ ఫైనాన్స్‌లోని వివిధ కేటగిరీల రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రేట్లు ఎందుకు భిన్నంగా ఉంటాయో దాని కారణం దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో వెల్లడి చేయబడుతుంది. అలాగే ఆ వివరాలు ఆమోద పత్రం / రుణ కార్డు / ఫ్యాక్ట్ షీట్ ద్వారా రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి. ***(ఇది సూక్ష్మ రుణాలకు వర్తించదు).***
- సూక్ష్మరుణాలలో ఆలస్య చెల్లింపులకు ఎటువంటి పెనాల్టీ వసూలు చేయబడదు.
- రుణం పొందడానికి రుణగ్రహీత నుండి లేదా మూడవ వ్యక్తి నుండి ఎటువంటి సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ / మార్జిన్ సేకరించబడదు.
- రుణ మంజూరు మరియు మొదటి వాయిదా చెల్లింపు తేది మధ్యలో వాయిదా కాలం ఇవ్వబడుతుంది.
- రుణగ్రహీత వ్యక్తిగత డేటా గోప్యతను కాపాడుతారు. వినియోగదారుడు అనుమతి లేకుండా, మూడవ వ్యక్తికి సమాచారం పంచబడదు (నియమాలు కోరిన సందర్భం మినహా).
- రుణ మంజూరు సంస్థ లేదా మూడవ వ్యక్తి అందించే ఇతర ఉత్పత్తులు/సేవలతో కట్టుబడి ఉండదు.
- ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం.
- ఆర్ బి ఐ సూచనల ప్రకారం పారదర్శకత మరియు న్యాయమైన రుణ విధానాలకు కట్టుబడి ఉండటం.
- సిబ్బంది తగని ప్రవర్తనను నివారించడంలో మరియు ఫిర్యాదులను సమయానికి పరిష్కరించడంలో కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తుంది.
- కంపెనీ అన్ని వినియోగదార్లకు వారి నగదు ప్రవాహాన్ని బట్టి వారానికొకసారి, రెండు వారాలకు ఒకసారి లేదా నెలవారీ చెల్లింపుల ఎంపికను అందిస్తుంది.

PAHAL

రుణ కార్డు సమాచారం

- రుణ పంపిణీ పూర్తయిన తర్వాత, పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ రుణగ్రహీతకు క్రింది వివరాలు కలిగిన రుణ కార్డు జారీ చేస్తుంది:
- రుణగ్రహీత యొక్క గుర్తింపు మరియు సంబంధిత సమాచారం.
- రుణ కార్డు లోని అన్ని నమోదులు స్థానిక భాషలో ఉండాలి.
- వార్షిక ప్రాతిపదికన వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, బీమా మొదలైన వివరాలు.
- రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనలు.
- రుణ చెల్లింపుల రశీదులు, వాయిదాలు చెల్లించబడిన వివరాలు మరియు తుది తీర్పువేతకు సంబంధించిన గుర్తింపులు.
- ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు, అందులో నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్.
- రుణ సంబంధం లేని ఉత్పత్తులు రుణగ్రహీత యొక్క పూర్తి అంగీకారంతోనే జారీ చేయబడతాయి, అలాగే వాటికి సంబంధించిన ఫీజు నిర్మాణం కూడా స్పష్టంగా చూపబడుతుంది.
- రుణ కార్డులోని అన్ని వివరాలు స్థానిక భాషలో ఉండాలి.

బలవంతం చేయని రుణ వసూళ్ల పద్ధతులు

- ఆర్ బి ఐ జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్ – కె వై సి 2016 (సవరించబడినది) మార్గదర్శకాలను పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ పూర్తిగా పాటిస్తుంది. రుణం ఇవ్వడానికి ముందు, రుణగ్రహీతపై తగిన పరిశీలన నిర్వహించబడుతుంది.

- పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ అన్ని రుణ వసూళ్లను కేంద్ర స్థలంలో మాత్రమే చేస్తుంది. అయితే, రుణగ్రహీత వరుసగా రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సార్లు సెంటర్ మీటింగ్‌కి హాజరు కాకపోతే, మరియు రుణం చెల్లించడంలో విఫలమైతే, ఫీల్డ్ సిబ్బంది రుణగ్రహీత నివాసం లేదా ఉద్యోగ స్థలానికి వెళ్లి వసూళ్లు చేస్తారు.

- పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ సిబ్బంది నియామకం, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణలో ఒక ఏకరీతి విధానం బోర్డు ఆమోదంతో అమలులో ఉంటుంది. ఫీల్డ్ సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ కార్యక్రమాల ద్వారా, రుణగ్రహీతలతో మర్యాదగా వ్యవహరించడం నేర్పబడుతుంది. ఎటువంటి దుర్వినియోగం, దుర్వచనం లేదా బలవంతపు రుణ వసూళ్ల చర్యలు అనుసరించరాదు.

- ఫీల్డ్ సిబ్బంది పనితీరును అంచనా వేసే విధానం ఉంటుంది. ఇందులో ప్రవర్తనా నియమావళి పాటించడం మరియు కస్టమర్ సంతృప్తి ప్రధాన ప్రమాణాలుగా పరిగణించబడతాయి. తగిన బహుమతి/ప్రోత్సాహం ఈ ప్రమాణాల ఆధారంగా ఇస్తారు.

- ప్రవర్తనా నియమావళిని ఉల్లంఘించిన సిబ్బందిపై పీ.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ అవసరమైన శిక్షా చర్యలు తీసుకుంటుంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ – సమీకృత ఒంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021

2021లో ప్రవేశపెట్టబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ – సమీకృత ఒంబుడ్స్‌మన్ పథకం పరిధిలోకి వచ్చే ఎన్.బీ.ఎఫ్.సీ లు, ఆ పథకంలో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను పూర్తిగా పాటించాలి.

అంతర్గత నియంత్రణ వ్యవస్థ

- పి.ఎఫ్.ఎస్.పి.ఎల్ లో ఒక నిరీక్షణ కేంద్రం ఏర్పాటు చేసి, నియమిత వ్యక్తులను బాధ్యతలు అప్పగిస్తుంది.
- ఈ కేంద్రం ద్వారా ఆడిట్ మరియు కాలానుగుణ తనిఖీలు సహా సరైన అంతర్గత నియంత్రణ వ్యవస్థలను ఏర్పాటు చేస్తుంది.

శారీరక/దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సౌకర్యాలు

ఎన్.బీ.ఎఫ్.సీ లు, శారీరక లేదా దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులపై వివక్ష చూపకూడదు. వారికి ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలు (సహా) ఇతర రుణగ్రహీతలతో సమానంగా అందించాలి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ సమీక్ష

కంపెనీ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను బోర్డు కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి సమీక్షిస్తుంది.