

## న్యాయమైన ఆచరణల నియమావళి

న్యాయమైన ఆచరణల నియమావళి అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాచే జారీ చేయబడిన “ఎన్బిఎఫ్సెల కొరకు న్యాయమైన ఆచరణల నియమావళి కొరకు మార్గదర్శకాలు” కు లోబడి తయారుచేయబడింది మరియు సంస్థ అనుసరించే ఆచరణల గురించి ఋణగ్రహీతలకు సమగ్ర వివరణ అందించడం మరియు సంస్థచే అందించబడుతున్న ఆర్థిక సదుపాయాలకు సంబంధించి సరైన నిర్ణయాలు తీసుకోవడంలో ఋణగ్రహీతలకు సహకారం అందించడం దీని యొక్క లక్ష్యం. ఋణం యొక్క షరతులు మరియు నిబంధనలపై సమర్పించవలసిన తగిన వివరాలను గూర్చిన ప్రాథమిక సూత్రాలు మరియు ఋణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించవలసిన విధానాలు ఈ నియమావళిలో చేర్చబడి ఉంటాయి. ఈ నియమావళి చోళమండలం ఇన్వెస్ట్మెంట్ అండ్ పైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్ (“ది కంపెనీ”)చే అందించబడే అన్ని ఉత్పత్తి విభాగాలకు వర్తిస్తుంది.

### **నియమావళి యొక్క లక్ష్యాలు**

నియమావళి యొక్క ప్రాథమిక లక్ష్యాలు దిగువన ఇవ్వబడ్డాయి:

- ఋణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం ద్వారా న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- ఋణగ్రహీతలు మరియు సంస్థ మధ్యన న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ఏర్పరచడం;
- వినియోగదారులతో సమన్వయానికి సంబంధించి నియంత్రణా అవసరాలకు కట్టుబడి ఉండే విధంగా చూడడం;
- వినియోగదారు యొక్క సమస్యల పరిష్కారం కొరకు యంత్రాంగాన్ని బలోపేతం చేయడం.

### **ఋణాలు మరియు వాటి యొక్క ప్రాసెసింగ్ కొరకు దరఖాస్తులు**

కంపెనీ ఋణ మంజూరు వ్యాపారంలో ఉంది మరియు వాహన పైనాన్స్, గృహ ఈక్విటీ, గృహ ఋణం మరియు కార్పొరేట్ పైనాన్స్ తో సహా వివిధ ఉత్పత్తులను అందిస్తుంది. కంపెనీచే అందించబడుతున్న ప్రతి ఒక్క ఉత్పత్తి కొరకు దరఖాస్తులు ప్రతి ఒక్క ఉత్పత్తికి అవసరమయ్యే సమాచారం ఆధారంగా భిన్నంగా ఉంటాయి.

ఋణగ్రహీతలతో జరిగే సమాచార ప్రసారం మొత్తం వారు మాట్లాడే భాషలో లేదా ఋణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటుంది.

దరఖాస్తు చేసుకోబడుతున్న ఆర్థిక సదుపాయానికి సంబంధించి ఋణగ్రహీతలచే అవసరమయ్యే ఆవశ్యక సమాచారం మొత్తం సంబంధిత దరఖాస్తు ఫారాలలో అందుబాటులో ఉంటుంది. సదరు సమాచారం ఋణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాల పైన ప్రభావం చూపించే అవకాశం ఉంటుంది, కావున ఇతర ఎన్బిఎఫ్సెలచే నిర్దేశించబడిన షరతులు మరియు నిబంధనల యొక్క అర్థవంతమైన పోలిక ద్వారా ఋణగ్రహీతలు తగిన నిర్ణయాలు తీసుకోవాలి.

దీనితో పాటుగా, దరఖాస్తు పత్రాలతో పాటుగా సమర్పించబడవలసిన వివిధ పత్రాలు కూడా దరఖాస్తు ఫారాలలో అందించబడ్డాయి. అన్ని ఋణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు సంబంధించి కంపెనీ ఒక అక్నాలెడ్జ్మెంట్ ఫారాన్ని కూడా ఇస్తుంది. ఋణ దరఖాస్తుల యొక్క అక్నాలెడ్జ్మెంట్ లో అన్ని విధాలుగా ఋణ దరఖాస్తులు పూర్తయ్యి పంపిణీ

చేయబడే సమయ నిడివి సూచించబడుతుంది.

తగిన సమయ వ్యవధిలోగా కంపెనీ అన్ని ఋణ దరఖాస్తులను ధృవీకరిస్తుంది మరియు అదనపు వివరాలు/పత్రాలు అవసరమయితే, ఆ విషయాన్ని అది వెంటనే ఋణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.

#### **ఋణ మదింపు మరియు షరతులు/నిబంధనలు**

ఋణగ్రహీతలచే సమర్పించబడిన ఋణ దరఖాస్తు సరిగా మదింపు చేయబడే విధంగా కంపెనీ చూసుకుంటుంది. మదింపు అనేది కంపెనీ యొక్క ఋణ విధానాలు మరియు ప్రక్రియలను అనుసరించి ఉంటుంది.

మంజూరు చేయబడిన ఋణ మొత్తంతో పాటుగా వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు ఆ పైన దరఖాస్తు చేసుకునే విధానంతో సహా షరతులు మరియు నిబంధనలను ఋణగ్రహీత మాట్లాడే లేదా వారికి అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ ఋణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా ఒక మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా వేరే విధంగా తెలియజేస్తుంది మరియు దాని యొక్క రికార్డులో ఈ షరతులు మరియు నిబంధనలకు ఋణగ్రహీత యొక్క అంగీకారాన్ని కలిగి ఉంటుంది. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు వసూలు చేయబడే పీనల్ (అపరాధ) వడ్డీను కంపెనీ ఋణ ఒప్పందంలో పెద్ద అక్షరాలలో పేర్కొంటుంది. ఋణం యొక్క పంపిణీ సమయంలో ఋణ ఒప్పందంలో పేర్కొనబడిన ప్రతి ఒక్క పత్రం యొక్క కాపీతో పాటుగా కంపెనీ ఋణ ఒప్పందం యొక్క కాపీను ఋణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో సమర్పిస్తుంది.

#### **షరతులు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా ఋణాల పంపిణీ**

సదరు మంజూరును పాలించే షరతులు మరియు నిబంధనలను నిర్ధారిస్తూ మంజూరు చేయబడిన ఋణాలు సకాలంలో పంపిణీ చేయబడే విధంగా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.

పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందుగా తిరిగి చెల్లించేందుకు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా షరతులు మరియు నిబంధనల్లో ఏవైనా మార్పులను గూర్చి ఋణగ్రహీత మాట్లాడే లేదా వారికి అర్థమయ్యే భాషలో అది నోటీసు అందిస్తుంది మరియు ఆ తరువాత సదరు మార్పుల ప్రభావం తప్పకుండా ఉండే విధంగా కూడా చూసుకుంటుంది. దీనికి సంబంధించి తగిన నిబంధన కూడా ఋణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.

సాధారణ వ్యాపార ఆచరణ, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాచే ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేయబడిన మంజూరు షరతులు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేదానిలో భాగంగా కంపెనీ పంపిణీ-అనంతర పర్యవేక్షణను కూడా నిర్వహిస్తుంది.

వెనక్కి తీసుకునే/చెల్లింపును లేదా ఒప్పందం క్రింద పనితీరును మార్చే ఏదైనా నిర్ణయాన్ని కేవలం ఋణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగానే కంపెనీ తీసుకోవాలి.

ఋణగ్రహీతలకు ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వడం ద్వారా ఋణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీకు ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావాని కొరకు చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన లేదా పరిష్కరించిన తరువాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయాలి. మిగిలిన దావాలు మరియు సంబంధిత

దావా సెటిల్/పరిష్కరించబడే వరకు ఏ నిబంధనల క్రింద అయితే కంపెనీ సెక్యూరిటీలను తన వద్ద ఉంచుకోవచ్చు అనేదాని గురించి నోటీసు పూర్తి వివరాలను అందిస్తుంది.

### సాధారణ

ఋణ ఒప్పందం యొక్క షరతులు మరియు నిబంధనల్లో పేర్కొనబడిన వాటికి అదనంగా కాకుండా కంపెనీ ఋణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోకూడదు (క్రొత్త సమాచారం, అంతకు మునుపు రుణగ్రహీతచే వెల్లడించబడనిది, కంపెనీ యొక్క దృష్టికి వస్తే తప్ప).

ఋణ ఖాతా యొక్క బదిలీ కొరకు, అకౌంటును తీసుకోవడానికి ప్రతిపాదించే ఋణగ్రహీత లేదా బ్యాంక్/ఆర్థిక సంస్థ నుండి అభ్యర్థన అందుకున్న 21 రోజుల లోగా కంపెనీ సమ్మతి లేదా ఇంకేదైనా అనగా అభ్యంతరం తెలియజేయబడాలి. బదిలీ చట్టాన్ని అనుసరించి పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం సదరు బదిలీ జరుగుతుంది.

ఋణం ఇవ్వడానికి సంబంధించి లింగ, కుల మరియు మతం ఆధారంగా కంపెనీ వివక్ష చూపించకూడదు. అయితే, సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కొరకు రూపొందించబడిన ఋణ-అనుసంధాన పథకాలలో పాల్గొనడం నుండి ఇది కంపెనీను మినహాయించదు.

ఋణాల రికవరీకి సంబంధించి, కంపెనీ చట్టపరంగా ధృవీకరించబడిన విధానాలను అవలంబించాలి మరియు ఋణ రికవరీ మొదలైన వాటికొరకు సరికాని వేళల్లో ఋణగ్రహీతను నిరంతరంగా ఇబ్బంది పెట్టడం, కండబలం ఉపయోగించడం ద్వారా మితిమీరిన వేధింపులకు ఋణగ్రహీతను గురిచేయడం చేయకూడదు. ఋణగ్రహీతలతో సరైన విధానంలో వ్యవహరించేందుకు కలెక్షన్ ఎగ్జిక్యూటివ్స్ మరియు ఇతర సిబ్బందికి కంపెనీ తగిన విధంగా శిక్షణ ఇవ్వాలి.

### ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం

మేనేజింగ్ డైరెక్టర్, బిజినెస్ హెడ్స్, కంపెనీ సెక్రటరీ, హెడ్-ఆపరేషన్స్ మరియు హెడ్-ఇంటర్నల్ ఆడిట్ లను దాని సభ్యులను కలిగి ఉండే ఇక మీదట “కమిటీ”గా సూచించబడే ఒక “కస్టమర్ గ్రీవియన్స్ కమిటీ”. నియమిత కాలం ఆధారంగా వినియోగదారు ఫిర్యాదులను గూర్చిన నివేదిక కమిటీకు అందించబడుతుంది. కనీసం ఆరు నెలలకు ఒకసారి కమిటీ సమావేశమవుతుంది. కంపెనీకు వ్యతిరేకంగా ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కొరకు ప్రజలు వెళ్ళే ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారిని కమిటీ నియమిస్తుంది. వ్యాపార; ఒకవేళ ఫిర్యాదు ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించ బడకపోయినట్లయితే వినియోగదారు వెళ్ళి ఫిర్యాదు చేసే అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు మరియు డిఎన్బిఎస్, ఆర్బిఐ, చెన్నై యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం వివరాలు లావాదేవీలు జరిగే శాఖలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

కంపెనీ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల కారణంగా ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలు సంబంధిత శాఖలో తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి అప్పగించబడతాయి.

న్యాయమైన ఆచరణల నియమావళికి కట్టుబడి ఉండడం మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానాల పనితీరు కంపెనీ యొక్క యాజమాన్యంచే క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించబడతాయి మరియు ప్రతి 6 నెలలకు ఒకసారి బోర్డ్ ఆఫ్

డైరెక్టర్లకు సమర్పించబడతాయి.

పైన పేర్కొనబడినవాటికి అదనంగా, సదరు దుస్తువర్తనను నివేదించే విధానానికి విరుద్ధంగా ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగి, ఋణగ్రహీతలు మరియు వెండార్ల చర్యలను కేటాయించబడిన పరిశోధనాధికారి దృష్టికి తీసుకువచ్చే అర్హతను ఋణగ్రహీతకు ఇచ్చే దుస్తువర్తనను నివేదించే విధానాన్ని కంపెనీ కలిగి ఉంది.

కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి (జిఆర్ఓ) యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి	:	శ్రీ. కృష్ణ కుమార్ కె.పి, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి
చిరునామా	:	ASV ఆదర్స్ కాంప్లెక్స్, 719, పరారి రోడ్, మౌంట్ రోడ్ ఆఫ్, థౌజండ్స్ లైట్ మెట్రో స్టేషన్ దగ్గర, రాజ్ వీడియో విజన్ వెనుక, అన్నా సలై, చెన్నై 600002.
టెలిఫోన్ నంబర్	:	044 - 40906114
ఇమెయిల్ ఐడి	:	<a href="mailto:GRO@chola1.murugappa.com">GRO@chola1.murugappa.com</a>

ఒకవేళ ఫిర్యాదులు/కంప్లెంటులు ఒక నెల వ్యవధి లోగా పరిష్కరించబడక పోయినట్లయితే, వినియోగదారు ఆర్బిఐ యొక్క డిఎన్బిఎస్ ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్ కు అప్పీలు చేసుకోవచ్చు.

ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్	:	ముఖ్య నిర్వాహకుడు, పర్యవేక్షణ విభాగం, చెన్నై ప్రాంతీయ కార్యాలయం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఫోర్డ్ గ్లాసిస్, నెం.16, రాజాజీ సలై చెన్నై 600 001
టెలిఫోన్ నంబర్	:	044 – 2539 9222/9221
ఫాక్స్ నంబర్	:	044 – 2536 5220
ఇమెయిల్ ఐడి	:	<a href="mailto:doschennai@rbi.org.in">doschennai@rbi.org.in</a>

**అధిక వడ్డీ వసూలు యొక్క నియంత్రణ**

వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించడంలో మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఎప్పటికప్పుడు ఆమోదించబడిన ఇతర విధానాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ సరైన అంతర్గత సూత్రాలను మరియు విధానాలను అనుసరించాలి.

బోర్డుచే స్వీకరించబడిన మరియు ఆమోదించబడిన మరియు వెబ్సైట్ పైన అందుబాటులో ఉన్న వడ్డీ రేటు నమూనాను కంపెనీ అనుసరించవలసి ఉంటుంది. వడ్డీ రేటు మరియు ప్రమాద స్థాయి శ్రేణులతో వ్యవహరించే తీరు మరియు వివిధ విభాగాల ఋణగ్రహీతలకు వివిధ వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడం కొరకు హేతుబద్ధత దరఖాస్తు ఫారంలో వెల్లడించబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడతాయి.

**కంపెనీచే ఫైనాన్స్ చేయబడిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం**

ఆర్బిఐచే ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించబడిన విధంగా కంపెనీ యొక్క ఋణ ఒప్పందం తగిన తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే షరతులను కలిగి ఉంటుంది.