

ఆక్సిస్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (AFL)

న్యాయసమ్మత విధాన నియమావళి (ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్)

2025-26 ఆర్థిక సంవత్సరం

జనవరి 2026లో నవీకరించబడింది

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) వారు జారీ చేసిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీస్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండ్లక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 ప్రకారం, నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీస్ (NBFCs) తమ వినియోగదారులతో వ్యవహరించే సమయంలో న్యాయసమ్మతమైన వ్యాపార ప్రమాణాలు మరియు కార్పొరేట్ ప్రాక్టీసెస్ పాటించేందుకు న్యాయసమ్మత విధాన నియమావళి (ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్) కి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు జారీ చేయబడినవి. ఈ మార్గదర్శకాల ద్వారా, వినియోగదారులతో వ్యవహరించే విధానంలో పారదర్శకత, నిష్పాక్షికత మరియు బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రమాణాలు స్థాపించబడినవి.

ఆక్స్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ/AFL") పై పేర్కొన్న రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) మార్గదర్శకాల ఆధారంగా ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("FPC") ను ఇక్కడ ప్రకటిస్తుంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) సమయానుసారంగా నిర్దేశించే ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండేందుకు, కంపెనీ అవసరమైతే ఈ FPC లో తగిన మార్పులు లేదా సవరణలు సమయానుసారంగా చేపడుతుంది. కంపెనీ రుణ కార్యకలాపాలకు వర్తించే న్యాయసమ్మత విధాన నియమావళి (ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్) యొక్క నిబంధనలు క్రింద ఇవ్వబడినవి.

ఈ కోడ్ ద్వారా వినియోగదారులతో వ్యవహరించే సందర్భంలో కంపెనీ అనుసరించవలసిన కనీస న్యాయసమ్మత ప్రమాణాలు నిర్దేశించబడుతున్నాయి. ఇది వినియోగదారులకు అవసరమైన సమాచారాన్ని అందించడమే కాకుండా, రోజువారీ కార్యకలాపాలలో కంపెనీ వారితో ఎలా వ్యవహరించవలసి ఉంటుందో స్పష్టంగా వివరిస్తుంది.

**ఈ నియమావళి యొక్క లక్ష్యం**

ఈ నియమావళి క్రింది లక్ష్యాలతో రూపుదిద్దుకుంది:

- వినియోగదారులతో వ్యవహరించే సందర్భంలో న్యాయసమ్మత విధానాలను నిర్ధారించడం
- ఉత్పత్తులపై స్పష్టమైన అవగాహన కల్పించి, సమాచార ఆధారిత నిర్ణయాలు తీసుకునేలా మరింత పారదర్శకతను కల్పించడం
- కంపెనీపై వినియోగదారుల విశ్వాసాన్ని బలపరచడం

**(i) రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ ప్రక్రియ**

- a. రుణగ్రహీతకు అన్ని సమాచారాలు ఆంగ్లములో అందించబడతాయి. రుణగ్రహీత ఆంగ్లభాషను అర్థం చేసుకోలేని పక్షంలో, అతని/ఆమెకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో అదే విషయాన్ని వివరిస్తాము.
- b. రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత సమర్పించవలసిన అన్ని అవసరమైన వివరాలు పొందుపరచబడతాయి. ఇతర నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీస్ (NBFCs) అందిస్తున్న సమాన నిబంధనలు మరియు షరతులతో సరిపోల్చుకునేలా, అలాగే ఆ సరిపోలింపుపై ఆధారపడి సమాచారపూర్వక నిర్ణయం తీసుకునేలా, అవసరమైన సమాచారాన్ని AFL అందిస్తుంది.
- c. రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో, దరఖాస్తుతో పాటు కస్టమర్ సమర్పించవలసిన పత్రాల జాబితా కూడా స్పష్టంగా సూచించబడుతుంది.
- d. AFL వద్ద రుణ దరఖాస్తు ఫారం స్వీకరించినందుకు రుణగ్రహీతకు అంగీకార గుర్తింపు పత్రం (అక్నాలెడ్జ్మెంట్) జారీ చేసే విధానం అమల్లో ఉంటుంది. అవసరమైన అన్ని వివరాలు పూర్తిగా అందిన తేదీ నుండి సమంజసమైన కాలవ్యవధిలో, AFL తన నిర్ణయాన్ని రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.

**(ii) రుణ మూల్యాంకనం మరియు నిబంధనలు / షరతులు**

AFL రుణమంజూరు విషయాన్ని రుణగ్రహీతకు లిఖితపూర్వకంగా మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతర విధానంలో తెలియజేస్తుంది. రుణగ్రహీత, ఆంగ్లభాష అర్థం చేసుకోలేని పక్షంలో, అతని/ఆమెకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో వివరించబడుతుంది. ఈ సమాచారంలో మంజూరైన పరిమితి మొత్తం, వర్తించే అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు, వార్షికీకరించిన డిస్కాంట్/వడ్డీ రేటు, దాని అమలు విధానం వంటి పూర్తి వివరాలు పొందుపరచబడతాయి. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లుగా AFL తన రికార్డుల్లో నమోదు చేసుకుంటుంది. ఆలస్య చెల్లింపులపై విధించబడే జరిమానాకు సంబంధించిన ఏ క్లాజ్ అయినా రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా పెద్ద (బోల్డ్) అక్షరాలలో పేర్కొనబడుతుంది. రుణమంజూరు లేదా పంపిణీ

సమయంలో, రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో రుణ ఒప్పందపు ప్రతిని, అలాగే ఆ ఒప్పందంలో సూచించిన అన్ని అనుబంధ పత్రాల ప్రతులను AFL అందజేస్తుంది.

**(iii) రుణ ఖాతాల్లో జరిమానా రుసుములు**

- రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత పాటించని సందర్భంలో విధించబడే జరిమానా 'పీనల్ చార్జెస్'గా పరిగణించబడుతుంది. ఇది రుణంపై విధించే వడ్డీ రేటుకు అదనంగా జోడించబడే 'పీనల్ ఇంటరెస్ట్' రూపంలో విధించబడదు. పీనల్ చార్జెస్పై మూలధనీకరణ చేయబడదు; అంటే, ఆ చార్జీలపై మరల వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ సమీకరణకు సంబంధించిన సాధారణ విధానాలపై ఎటువంటి ప్రభావం చూపదు.
- చెల్లించే వడ్డీపై (చెల్లించని EMI సహా) తేదీ వరకు, AFL ఒప్పందంలో వడ్డీ రేటు ప్రకారం మాత్రమే వడ్డీ వసూలు చేస్తుంది; పీనల్ వడ్డీ రేటును వర్తింపజేయదు.

**గమనిక:**

(i) రుణగ్రహీత తిరిగి చెల్లింపులో విఫలమవడం కూడా రుణ చెల్లింపు ఒప్పందంలోని ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడమే అవుతుంది. అలాంటి డిఫాల్ట్ సందర్భంలో విధించబడే జరిమానా పీనల్ చార్జెస్ రూపంలోనే వసూలు చేయబడుతుంది; అది పీనల్ ఇంటరెస్ట్ రూపంలో విధించబడదు. ఈ పీనల్ చార్జెస్ సమంజసమైనవి అయి ఉండాలి మరియు బోర్డు ఆమోదించిన విధానానికి అనుగుణంగా, ఎలాంటి వివక్ష లేకుండా, డిఫాల్ట్లో ఉన్న మొత్తంపై మాత్రమే AFL వసూలు చేస్తుంది. అదనంగా, పీనల్ చార్జెస్పై మూలధనీకరణ జరగకుండా, అంటే ఆ చార్జీలపై మరల వడ్డీ లెక్కించకుండా నిర్ధారించబడుతుంది.

(ii) ముందుగా బకాయి ఉన్న పీనల్ చార్జెస్ మొత్తంపై అదనపు లేదా కొత్త పీనల్ చార్జెస్ విధించబడవు.

(iii) పీనల్ చార్జెస్పై జీఎస్టీ (GST) వర్తింపుదల విషయంలో సెంట్రల్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండెర్స్ట్రీ ట్యాక్స్ అండ్ కస్టమ్స్ (CBIC) జారీ చేసే సూచనలు మరియు సృష్టికరణలను AFL అనుసరిస్తుంది.

- AFL వడ్డీ రేటులో ఎటువంటి అదనపు అంశాన్ని ప్రవేశపెట్టదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలకు అక్షరసత్యంగా మాత్రమే కాక, ఆత్మస్ఫూర్తితో కూడిన విధంగా కూడా పూర్తి అనుసరణను నిర్ధారిస్తుంది.
- AFL పీనల్ చార్జెస్కు సంబంధించి బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించింది.
- పీనల్ చార్జెస్ పరిమాణం సమంజసంగా ఉండి, రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి; అలాగే ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా విధించబడాలి.
- 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారేతర అవసరాల కోసం' ఈ రుణాల విషయంలో విధించబడే పీనల్ చార్జెస్, అదే విధమైన ముఖ్య నిబంధనలు షరతుల ఉల్లంఘనకు గాను వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలపై విధించే పీనల్ చార్జెస్ కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- పీనల్ చార్జెస్ యొక్క పరిమాణం మరియు వాటి విధింపుకు గల కారణాలను, AFL రుణ ఒప్పందంలో మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు / కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్మెంట్ (KFS) లో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. అదనంగా, వడ్డీ రేటు మరియు సర్వీస్ చార్జెస్ కింద AFL వెబ్సైట్లో కూడా ఇవి ప్రదర్శించబడాలి.

రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం పై రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపిన ప్రతిసారి, వర్తించే పీనల్ చార్జెస్ వివరాలు కూడా తెలియజేయాలి. అదేవిధంగా, పీనల్ చార్జెస్ విధించిన ప్రతి సందర్భంలో, ఆ విధింపుకు గల కారణాన్ని కూడా రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

**(iv) రుణాల పంపిణీ మరియు నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులు**

- తన ప్రచురిత వెబ్సైట్ ద్వారా లేదా అవసరమైతే నిర్దిష్ట రుణగ్రహీతకు, అతనికి/ఆమెకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో, సాంక్షన్కు సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో జరిగే ఏ మార్పులైనా (డిస్పర్సెమెంట్ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, సర్వీస్ చార్జెస్, ముందస్తు చెల్లింపు చార్జెస్ మొదలైనవి)

AFL తన రుణగ్రహీతలందరికీ లేదా సంబంధిత నిర్దిష్ట రుణగ్రహీతకు ముందస్తు నోటీసు ఇస్తుంది. అదనంగా, డిస్కాంట్/వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలలో మార్పులు కేవలం భవిష్యత్తు కాలానికి మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని AFL నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విషయానికి సంబంధించిన తగిన నిబంధన, రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడుతుంది.

- ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపులను రీ కాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం గురించి తీసుకునే నిర్ణయం, సంబంధిత రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీత చెల్లించవలసిన అన్ని బకాయిలను పూర్తిగా తీర్చిన తరువాత మాత్రమే, లేదా రుణగ్రహీత వినియోగించిన పరిమితికి సంబంధించిన బకాయి మొత్తం పూర్తిగా వసూలైన తరువాత మాత్రమే, AFL రుణగ్రహీత యొక్క భద్రతా ఆస్తులను విడుదల చేస్తుంది. అయితే, రుణగ్రహీతపై AFL కు ఉన్న ఇతర చట్టబద్ధ హక్కు లేదా లీన్ ఆధారంగా ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ ఉన్న పక్షంలో, ఆ హక్కు వర్తిస్తుంది. ఇలాంటి సెట్-ఆఫ్ హక్కును వినియోగించాల్సిన పరిస్థితి వచ్చినప్పుడు, మిగిలి ఉన్న క్లెయిమ్ల పూర్తి వివరాలు మరియు ఆ క్లెయిమ్ పరిష్కారం లేదా చెల్లింపు వరకు భద్రతా ఆస్తులను AFL వద్ద నిలుపుకునే నిబంధనలను రుణగ్రహీతకు ముందస్తుగా నోటీసు ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది.

**(v) బాధ్యతాయుత రుణ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు / సెటిల్మెంట్ అనంతరం చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల**

- AFL అన్ని అసలు చరాస్తు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు రుణ ఖాతా పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలోపు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో రిజిస్టర్ చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.
- రుణగ్రహీతకు ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం, రుణ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన బ్యాంకింగ్ అవుట్లెట్/ట్రాంప్ లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న AFL యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు చరాస్తు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
- డిసెంబర్ 01, 2023న లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో అసలు చరాస్తు/స్థిర ఆస్తి పత్రాల కాలక్రమం మరియు పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే ప్రదేశం పేర్కొనబడతాయి.
- ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల ఆకస్మిక మరణాన్ని పరిష్కరించడానికి, AFL అసలు చరాస్తు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి ఇవ్వడానికి బాగా రూపొందించబడిన విధానాన్ని కలిగి ఉంది. అటువంటి విధానం కస్టమర్ సమాచారం కోసం AFL వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడింది.
- **చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో ఆలస్యానికి పరిహారం**
  - రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన లేదా సెటిల్మెంట్ జరిగిన తరువాత 30 రోజుల గడువు దాటినా, అసలు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగినా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీ వద్ద ఛార్జీ సాటిస్ఫాక్షన్ ఫారం దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, ఆ ఆలస్యానికి గల కారణాలను AFL రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఆ ఆలస్యం AFL వలన జరిగిందని తేలితే, ప్రతి ఆలస్యమైన రోజుకు ₹5,000 చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లించాలి.
  - అసలు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలు పూర్తిగా లేదా భాగంగా పోయిన లేదా దెబ్బతిన్న సందర్భంలో, AFL రుణగ్రహీతకు ఆ పత్రాల డూప్లికేట్ / సర్టిఫైడ్ పత్రాలు పొందేందుకు సహాయపడతాయి మరియు దీనికి సంబంధించిన వ్యయాలను భరిస్తుంది. అదనంగా, ఇలాంటి సందర్భాల్లో పరిహారం కూడా చెల్లించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి AFL కు అదనంగా 30 రోజుల గడువు ఇవ్వబడుతుంది. ఆలస్య కాలానికి సంబంధించిన జరిమానా లెక్కీంపు మొత్తం 60 రోజుల గడువు ముగిసిన తరువాత (అంటే, పై 30 రోజులు + అదనపు 30 రోజులు) అమలులోకి వస్తుంది. పై విధంగా అందించబడే పరిహారం, వర్తించే చట్టాల ప్రకారం రుణగ్రహీత పొందగలిగే ఇతర పరిహార హక్కులను ఏ విధంగానూ ప్రభావితం చేయదు.

**(vi) ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుపై ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాల సమాన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) రీసెట్ విధానం**

క్రింది ఆవశ్యకతలను అమలు చేయడం మరియు అనుసరించడం కోసం AFL తగిన పాలిసీ ప్రైమ్వర్క్ అమల్లో ఉంది:

- a) రుణమంజూరు సమయంలో, EMI మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలోనూ మార్పులకు దారితీసే బెంచ్మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు యొక్క సంభావ్య ప్రభావం గురించి AFL రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. అదనంగా, పై కారణాల వల్ల EMI మరియు/లేదా కాలవ్యవధిలో ఏదైనా పెరుగుదలలు సంభవించిన వెంటనే, తగిన సమాచార మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

- b) వడ్డీ రేట్ల రీసెట్ సమయంలో, బోర్డు ఆమోదించిన విధానానికి అనుగుణంగా, AFL తన ఎంపిక ప్రకారం రుణగ్రహీతలకు ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటుకు మారే అవకాశాన్ని అందించవచ్చు. ఆ విధానంలో, రుణ కాలవ్యవధి మొత్తం సమయంలో రుణగ్రహీత ఎన్ని సార్లు మార్పు చేసుకునే అవకాశం పొందగలడే కూడా పేర్కొనబడవచ్చు.
- c) రుణగ్రహీతలకు ఈ ఎంపికలు కూడా అందించబడతాయి, (a) EMI పెంపు లేదా రుణ కాలవ్యవధి పొడిగింపు లేదా ఈ రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం; మరియు (b) రుణ కాలవ్యవధి సమయంలో ఎప్పుడైనా, భాగంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తు చెల్లింపు చేసే అవకాశం. ఫోర్ క్లోజర్ డార్లెస్ / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధింపు, అమల్లో ఉన్న ప్రస్తుత సూచనల ప్రకారం అమలులో ఉంటుంది.
- d) ఒక నిర్దిష్ట రుణ వర్గంలో (ఉదాహరణకు, హోమ్ లోన్) రెఫరెన్స్ బెంచ్మార్క్ పెరుగుదల కారణంగా ఆ వర్గానికి చెందిన మొత్తం రుణగ్రహీతల వడ్డీ రేట్లు రీసెట్ చేయబడినప్పుడు, AFL రుణగ్రహీతలకు క్రింది ఎంపికలను అందిస్తుంది: (i) EMI మొత్తాన్ని పెంచడం లేదా EMI సంఖ్యను ఎంచుకునే రుణ కాలవ్యవధిని పొడిగించడం, లేదా EMI యథాతథంగా ఉంచి EMIల సంఖ్యను పెంచడం, లేదా ఈ రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం; (ii) మిగిలిన రుణ భాగానికి ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటుకు మారే అవకాశం (అటువంటి ఎంపిక అందుబాటులో ఉన్న పక్షంలో); మరియు (iii) మిగిలిన రుణ కాలవ్యవధిలో ఎప్పుడైనా, భాగంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తు చెల్లింపు చేసే అవకాశం. ఫ్లోటింగ్ రేటు నుండి ఫిక్స్డ్ రేటుకు మారేందుకు వర్తించే అన్ని చార్జీలు, అలాగే పై ఎంపికలను వినియోగించుకోవడానికి సంబంధించిన ఇతర సర్వీస్ చార్జీలు / పరిపాలనా వ్యయాలు, సాంక్షన్ లెటర్లో పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి. అదేవిధంగా, ఈ చార్జీలు/వ్యయాలలో కాలానుగుణంగా జరిగే మార్పుల సమయంలో కూడా స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.
- వర్తించే చార్జీలు బోర్డు ఆమోదించిన ప్రకారమే ఉండాలి మరియు అవి వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడాలి. ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రుణాల సందర్భంలో, రుణ కాలవ్యవధి పొడిగింపు నెగటివ్ అమార్కెజ్మెంట్ కు దారితీయకుండా AFL నిర్ధారిస్తుంది.

AFL ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక స్టేట్మెంట్ను తగిన సమాచార మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతలతో పంచుకుంటుంది/ అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇది కనీసం, నేటి వరకు వసూలు చేయబడిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు రుణం యొక్క మొత్తం కాలానికి వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (APR)ను లెక్కిస్తుంది. స్టేట్మెంట్లు రుణగ్రహీతకు సరళంగా మరియు సులభంగా అర్థమయ్యేలా ఉండేలా AFL నిర్ధారిస్తుంది. సమానమైన నెలవారీ వాయిదా రుణాలతో పాటు, పైన పేర్కొన్నవి బాప్య బెంచ్మార్క్ లేదా అంతర్గత బెంచ్మార్క్తో అనుసంధానించబడినా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా, వివిధ కాలాల యొక్క అన్ని సమానమైన వాయిదా-ఆధారిత రుణాలకు కూడా వర్తిస్తాయి. పైన పేర్కొన్నవి EMI-ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలకు వర్తిస్తాయి ఎందుకంటే-

“వ్యక్తిగత రుణాలు” అంటే వ్యక్తులకు ఇచ్చే రుణాలను సూచిస్తుంది మరియు ఇందులో (a) వినియోగదారుల క్రెడిట్, (b) విద్యా రుణం, (c) స్థిర ఆస్తుల సృష్టి/పెంపుదల కోసం ఇచ్చే రుణాలు (ఉదా., గృహనిర్మాణం మొదలైనవి) మరియు (d) ఆర్థిక ఆస్తులలో (పేర్లు, డివిడెండ్లు మొదలైనవి) పెట్టుబడి కోసం ఇచ్చే రుణాలు ఉంటాయి.

పైన పేర్కొన్న సర్క్యులర్ ప్రకారం “కన్సూమర్ క్రెడిట్” అనేది వ్యక్తులకు ఇచ్చే రుణాలను సూచిస్తుంది, ఇందులో (a) వినియోగ వస్తువుల కోసం రుణాలు, (b) క్రెడిట్ కార్డ్ స్వీకరించదగినవి, (c) ఆటో రుణాలు (వాణిజ్య ఉపయోగం కోసం రుణాలు కాకుండా), (d) బంగారం, బంగారు ఆభరణాలు, స్థిర ఆస్తి, స్థిర డిపాజిట్లు (FCNR(B)తో సహా), పేర్లు మరియు బాండ్లు మొదలైన వాటి ద్వారా పొందుపరచబడిన వ్యక్తిగత రుణాలు, (వ్యాపారం/వాణిజ్య ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా), (e) నిపుణులకు వ్యక్తిగత రుణాలు (వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం రుణాలు కాకుండా) మరియు (f) ఇతర వినియోగ ప్రయోజనాల కోసం ఇచ్చే రుణాలు (ఉదా., సామాజిక వేడుకలు మొదలైనవి) ఉంటాయి.

**(vii) రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు సంబంధించిన కీ ఫ్యాక్ట్స్ స్టేట్మెంట్**

AFL అందించే అన్ని రిటైల్ మరియు ఎంఎస్ఎంఈ (MSME) టర్మ్ లోన్ ఉత్పత్తులకు క్రింది నిబంధనలు వర్తిస్తాయి:

- (1) రుణ ఒప్పందంపై సంతకం చేయడానికి ముందుగా రుణగ్రహీతలు సమాచారపూర్వక నిర్ణయం తీసుకునేలా, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI)

నిర్దేశించిన ప్రమాణీకృత నమూనా ప్రకారం, AFL ప్రతి భావితర రుణగ్రహీతకు కీ ఫ్యాక్ట్ ఫ్లిట్ మెంట్ (KFS) అందిస్తుంది. KFS రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి. KFS లోని విషయాలను రుణగ్రహీతకు వివరించి, అవి అర్థమయ్యాయని అంగీకార పత్రం పొందబడుతుంది.

(2) KFS కు ప్రత్యేక ప్రతిపాదన సంఖ్య ఇవ్వబడుతుంది. ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలవ్యవధి గల రుణాలకు కనీసం మూడు పని రోజుల చెల్లుబాటు గడువు ఉంటుంది. ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలవ్యవధి గల రుణాలకు ఒక పని రోజు చెల్లుబాటు గడువు ఉంటుంది.

వివరణ: చెల్లుబాటు గడువు అనగా, AFL KFS అందించిన తరువాత, రుణగ్రహీత రుణ నిబంధనలను అంగీకరించడానికి అందుబాటులో ఉన్న సమయం. రుణగ్రహీత ఆ గడువు లోపల అంగీకరిస్తే, KFS లో పేర్కొన్న నిబంధనలకు AFL బద్ధంగా ఉంటుంది.

(3) KFS లో వార్షిక శాతం రేటు (APR) లెక్కింపు పట్టిక మరియు మొత్తం రుణ కాలవ్యవధి కోసం అమార్బైజేషన్ షెడ్యూల్ పొందుపరచబడాలి. APR లో AFL విధించే అన్ని ఛార్జీలు చేర్చబడతాయి.

(4) ఇన్సూరెన్స్ ఛార్జీలు, లీగల్ ఛార్జీలు వంటి మూడవ పక్ష సేవదారుల తరపున వాస్తవ వ్యయాలపై AFL వసూలు చేసే ఛార్జీలు కూడా APR లో భాగమవుతాయి మరియు వేరుగా వెల్లడించబడతాయి. ఇలాంటి ఛార్జీలు వసూలు చేసిన ప్రతిసారి, వాటికి సంబంధించిన రసీదులు మరియు పత్రాలు సమంజసమైన కాలవ్యవధిలో రుణగ్రహీతకు అందించబడతాయి.

(5) KFS లో పేర్కొనని ఏ ఫీజులు, ఛార్జీలు మొదలైనవి రుణ కాలవ్యవధి మొత్తం సమయంలో, రుణగ్రహీత స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా AFL వసూలు చేయదు.

(6) KFS ను రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ఒక సంకీర్ణ సారాంశ పెట్టె రూపంలో కూడా చేర్చాలి.

**(viii)జనరల్**

- సంబంధిత రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో పొందుపరచిన సందర్భాలను మినహాయించి, లేదా రుణగ్రహీత ఇతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం AFL దృష్టికి వచ్చిన సందర్భాన్ని తప్పించి, AFL రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు.
- రుణగ్రహీత ఖాతాను బదిలీ చేయమని రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, AFL తన సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం (ఉండిన పక్షంలో) ను ఆ అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఈ బదిలీ ప్రక్రియ, వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా, పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరుగుతుంది.
- రుణగ్రహీత బకాయిల వసూలు విషయంలో, AFL అనవసర వేధింపులకు పాల్పడదు; ఉదాహరణకు, అసమయాల్లో పడేపడే ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణ/బకాయిల వసూలు కోసం బలప్రయోగం చేయడం మొదలైనవి చేయదు. సిబ్బంది వినియోగదారులతో సముచితంగా వ్యవహరించేలా, మర్యాదగా ప్రవర్తించేలా తగిన శిక్షణ అందించబడుతుంది.

**(ix) రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములు**

2026 జనవరి 1 లేదా ఆ తరువాత మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన అన్ని రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు సంబంధించి (క్రింద పేర్కొన్న పాయింట్ 1 ఇప్పటికే అమల్లో ఉంది):

1. వ్యాపారేతర అవసరాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతకు (సహ-బాధ్యుడు ఉన్నా లేకపోయినా) మంజూరు చేసిన ఏ ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్పై AFL ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించదు.
2. వ్యాపార అవసరాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మరియు ఎంఎస్ఈలకు (మంజూరు మొత్తం ఎంతైనా సరే, సహ-బాధ్యుడు ఉన్నా లేకపోయినా) మంజూరు చేసిన ఏ ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణంపై (టర్మ్ లోన్స్ మరియు డిమాండ్ లోన్స్ సహా) AFL ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించదు.
3. పై పాయింట్లు 1 మరియు 2 లో పేర్కొన్న సూచనలు, రుణాన్ని భాగంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి ఉపయోగించిన నిధుల మూలం ఏదైనా సరే వర్తిస్తాయి; అలాగే కనీసం లాక్-ఇన్ కాలం లేకుండానే వర్తిస్తాయి.

4. డ్యూయల్ / ప్రత్యేక రేటు (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ రేటుల కలయిక) రుణాల విషయంలో, పై పాయింట్లు 1 మరియు 2 వర్తింపుదల, ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో రుణ ఫ్లోటింగ్ రేటులో ఉండా లేదా అన్నదానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
5. పై పాయింట్లు 1 మరియు 2 లో పేర్కొన్న వాటిని మినహాయించి ఇతర సందర్భాలలో, ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు ఉంటే, అవి AFL ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం ఉంటాయి. అయితే టర్మ్ లోన్ల విషయంలో, AFL ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు విధించిన పక్షంలో, అవి ముందస్తుగా చెల్లించబడుతున్న మొత్తంపై ఆధారపడి ఉండాలి. ఓవర్డ్రాఫ్ట్ సౌకర్యాల విషయంలో, గడువు తేదీకి ముందుగా సౌకర్యం మూసివేసినపుడు విధించే ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు, సాంక్షన్ పరిమితిని మించకుండా ఉండాలి.
6. ఓవర్డ్రాఫ్ట్ సౌకర్యాల విషయంలో, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న గడువుకు ముందుగా సౌకర్యాన్ని పునరుద్ధరించకూడదని రుణగ్రహీత AFL కు ముందస్తుగా తెలియజేసి, గడువు తేదీన సౌకర్యం మూసివేయబడితే, ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు వర్తించవు.
7. AFL సూచన మేరకు ముందస్తు చెల్లింపు జరిగితే, AFL ఎటువంటి చార్జీలు విధించదు.
8. ముందుగా AFL మాఫీ చేసిన చార్జీలు / ఫీజులను, రుణ ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో గణాన్ని బట్టి తిరిగి విధించదు.
9. ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీల వర్తింపుదల లేదా వర్తింపుదల లేనదీ, సాంక్షన్ లెటర్, కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్ మెంట్ (KFS) మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడించబడాలి. ఇక్కడ పేర్కొన్న విధంగా వెల్లడించని ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు AFL వసూలు చేయదు.

**(x) వడ్డీ విధింపు**

వడ్డీ విధింపుకు సంబంధించి AFL క్రింది విధానాన్ని అనుసరిస్తుంది:

-చెక్కును రుణగ్రహీతకు అప్పగించిన తేదీ నుండి మాత్రమే వడ్డీ లెక్కించబడుతుంది.

-రుణం బకాయిగా ఉన్న వాస్తవ కాలానికి మాత్రమే వడ్డీ విధించబడుతుంది; పూర్తి నెలకు వడ్డీ విధించబడదు.

-వడ్డీ లెక్కింపులో, ముందస్తు వాయిదాల నికర రుణ మొత్తాన్ని పరిగణించబడుతుంది.

**(xi) అధిక వడ్డీ విధింపుపై నియంత్రణ**

- వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ చార్జీలు మరియు ఇతర రుసుములను నిర్ణయించడానికి AFL తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందించింది.
- రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై విధించాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించేటప్పుడు, నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటూ AFL వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబించింది.
- విధించబడే వడ్డీ రేటు, రుణగ్రహీత యొక్క ప్రమాద స్థాయిపై ఆధారపడి ఉంటుంది; ఇందులో ఆర్థిక స్థితి, వ్యాపార స్వభావం, వ్యాపారంపై ప్రభావం చూపే నియంత్రణ వాతావరణం, పోటీ పరిస్థితులు, గత చరిత్ర మొదలైన అంశాలు పరిగణనలోకి తీసుకోబడతాయి.
- వడ్డీ రేటు, ప్రమాద స్థాయి వర్గీకరణ విధానం మరియు వేర్వేరు రుణగ్రహీత వర్గాలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు విధించడానికి గల కారణాలను దరఖాస్తు పత్రంలో వెల్లడించి, సాంక్షన్ లెటర్లో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రమాద స్థాయి వర్గీకరణ విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- వెబ్సైట్లో లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించబడిన సమాచారం, వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు జరిగినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది. వడ్డీ రేటు వార్షికీకరించిన రేటుగా ప్రకటించబడుతుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత తన ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేటును స్పష్టంగా తెలుసుకోగలుగుతాడు.

**(xii) డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల ద్వారా పొందిన రుణాలు**

NBFCలు డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల ద్వారా పొందే రుణాలకు సంబంధించి, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీస్ - క్రెడిట్ ఫెసిలిటీస్) డైరెక్షన్స్, 2025 ప్రకారం 2025 నవంబర్ 28న రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) జారీ చేసిన డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలను AFL అనుసరిస్తుంది. ఈ మార్గదర్శకాలు, ఇతర విషయాలతో పాటు, క్రింది అంశాలను నిర్దేశిస్తాయి:

రికవరీ ఏజెంట్‌గా వ్యవహరించే లొండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ (LSP) తమ బాధ్యతలను సముచితంగా నిర్వహించేందుకు AFL అవసరమైన మార్గనిర్దేశం అందిస్తుంది. అలాగే, LSPలు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీస్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 మరియు సమయానుసారం జారీ చేయబడే ఇతర సంబంధిత సూచనలను పాటించేలా AFL నిర్ధారిస్తుంది.

మూల సూత్రంగా, AFL మరియు LSP మధ్య కుదిరే ఏ ఔట్‌సోర్సింగ్ ఒప్పందమూ, చట్టబద్ధ లేదా నియంత్రణ నిబంధనల కింద AFL పై ఉన్న బాధ్యతలను ఏ విధంగానూ తగ్గించదు లేదా తొలగించదు. LSP చేసిన లేదా చేయకుండా వదిలిన ప్రతి చర్యకు AFL పూర్తిగా బాధ్యత వహిస్తుంది.

### రుణగ్రహీతలకు వెల్లడింపులు

(1) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీస్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 లో పేర్కొన్న సూచనలకు అనుగుణంగా, AFL రుణగ్రహీతలకు కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్‌మెంట్ (KFS) ను అందిస్తుంది.

(2) పీనల్ చార్జీల్ విషయానికి వస్తే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీస్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 లో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను AFL అనుసరిస్తుంది.

(3) రుణ ఒప్పందం / లావాదేవీలు అమలులోకి వచ్చిన వెంటనే, AFL లెటర్ హెడ్‌పై డిజిటల్ సంతకం చేయబడిన పత్రాలు, అంటే., ఉదాహరణకు KFS, రుణ ఉత్పత్తి సంక్షిప్త వివరణ, మంజూరు లేఖ, నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఖాతా స్టేట్‌మెంట్‌లు, రుణగ్రహీతల డేటా నిల్వ మరియు వినియోగానికి సంబంధించిన AFL / LSP గోప్యతా విధానాలు మొదలైనవి., రుణగ్రహీతకు, నమోదిత మరియు వెరిఫై చేయబడిన ఇమెయిల్ / SMS కు స్వయంచాలకంగా పంపబడేలా AFL నిర్ధారిస్తుంది.

గమనిక: డిజిటల్ సంతకం చేసిన పత్రాలు, సమయానుసారం సవరించబడిన ఇన్‌స్పెక్షన్ టెక్నాలజీ యాక్స్, 2000 నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

(4) సులభంగా అందుబాటులో ఉండే విధంగా, AFL తన వెబ్‌సైట్‌లో ఒక స్పష్టమైన మరియు ప్రధానమైన విభాగంలో క్రింది వివరాలను ప్రదర్శిస్తుంది:

- (i) తన అన్ని డిజిటల్ లొండింగ్ ఉత్పత్తులు మరియు వాటి డిజిటల్ లొండింగ్ అప్లికేషన్స్ (DLAs) వివరాలు.
- (ii) లొండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్స్ (LSPs) మరియు వారి DLAs వివరాలు, అలాగే వారు నియమించబడిన కార్యకలాపాల వివరాలు.
- (iii) AFL కస్టమర్ కేరీ వివరాలు మరియు అంతర్గత ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు.
- (iv) రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క కంప్లైంట్ మేనేజ్‌మెంట్ సిస్టమ్ (CMS) మరియు సాచెట్ పోర్టల్‌కు లింక్.
- (v) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ప్రస్తుత మార్గదర్శకాల ప్రకారం అవసరమైన గోప్యతా విధానాలు మరియు ఇతర సంబంధిత వివరాలు.

(5) డిజిటల్ లొండింగ్ అప్లికేషన్స్ (DLAs) / లొండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్స్ (LSPs) తమ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లలో AFL తన అధికారిక వెబ్‌సైట్‌కు సంబంధించిన లింక్‌ను ప్రదర్శించేలా నిర్ధారిస్తుంది.

(6) రుణ డిఫాల్ట్ జరిగిన సందర్భంలో, బకాయిల వసూలు కోసం ఒక రికవరీ ఏజెంట్‌ను నియమించినప్పుడు లేదా ఇప్పటికే నియమించిన రికవరీ ఏజెంట్‌లో మార్పు జరిగినప్పుడు, ఆ రికవరీ ఏజెంట్ రుణగ్రహీతను సంప్రదించే ముందు, ఆ అధీకృత రికవరీ ఏజెంట్‌కు సంబంధించిన పూర్తి వివరాలను ఇమెయిల్ / SMS ద్వారా రుణగ్రహీతకు ముందస్తుగా తెలియజేయాలి.

### 7. కూలింగ్-ఆఫ్ కాలవ్యవధి

(1) ప్రారంభ “కూలింగ్-ఆఫ్” కాలవ్యవధి సమయంలో, రుణగ్రహీత, మూలధనం (Principal) మరియు అనుపాతంగా లెక్కించిన వార్షిక శాతం రేటు (APR) మొత్తాన్ని చెల్లించి, ఎటువంటి జరిమానా లేకుండా డిజిటల్ రుణం నుండి నిష్క్రమించే స్పష్టమైన అవకాశాన్ని పొందుతాడు. కూలింగ్-ఆఫ్ కాలవ్యవధి AFL తన విధానానికి అనుగుణంగా నిర్ణయిస్తుంది; అయితే అది ఒక రోజు కంటే తక్కువగా ఉండకూడదు. కూలింగ్-ఆఫ్ కాలవ్యవధి ముగిసిన తరువాత కూడా రుణాన్ని కొనసాగించే రుణగ్రహీతల విషయంలో, ముందస్తు చెల్లింపు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీస్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 ప్రకారం అనుమతించబడుతుంది.

(2) కాలింగ్-ఆఫ్ కాలవ్యవధిలో రుణం నుండి నిష్క్రమించిన పక్షంలో, AFL ఒకసారి మాత్రమే వసూలు చేసే సమంజసమైన ప్రాసెసింగ్ ఫీజును నిలుపుకోవచ్చు. ఇది వర్తించిన పక్షంలో, ఆ విషయం కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్‌మెంట్ (KFS) లో ముందుగానే రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడాలి.

### 8. ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ

(1) AFL, మరియు రుణగ్రహీతతో ఇంటర్‌ఫేస్ కలిగి ఉన్న వారి LSP, రుణగ్రహీత లేవనెత్తిన డిజిటల్ రుణ సంబంధిత ఫిర్యాదులు/సమస్యలను పరిష్కరించడానికి నోడల్ ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారులను నియమించాలి.

(2) నోడల్ ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారుల సంప్రదింపు వివరాలు AFL, దాని LSP మరియు DLA వెబ్‌సైట్‌లలో, అలాగే రుణగ్రహీతకు అందించిన KFSలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

(3) ఫిర్యాదు చేసే సౌకర్యం DLA మరియు AFL వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. ఫిర్యాదు పరిష్కార బాధ్యత AFLతోనే ఉంటుంది.

(4) AFL లేదా AFL నియమించిన LSPకి వ్యతిరేకంగా రుణగ్రహీత దాఖలు చేసిన ఏదైనా ఫిర్యాదును AFL పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించినట్లయితే లేదా రుణగ్రహీత సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే; లేదా AFL ద్వారా ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోపు రుణగ్రహీతకు ఎటువంటి సమాధానం అందకపోతే, సదరు రుణగ్రహీత రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం కింద ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థ (CMS - <https://cms.rbi.org.in/>) పోర్టల్‌లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ సూచించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ప్రకారం "సెంట్రల్‌జైడ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టార్ -17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగడ్ - 160017" కు బౌతిక ఫిర్యాదును పంపవచ్చు. ఈ సమాచారాన్ని రుణగ్రహీతకు తగిన విధంగా తెలియజేయాలి.

### (xiii) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ఛైరెక్టర్ల బోర్డు సంస్థలోని ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని రూపొందించింది.

అటువంటి యంత్రాంగం వీటిని నిర్ధారిస్తుంది:

- రుణ సంస్థ అధికారుల ద్వారా తీసుకోబడిన నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయి అధికారిచే విచారణ చేయబడి పరిష్కరించబడాలి.
- కంపెనీ అధికారుల తీసుకున్న నిర్ణయాల వల్ల కలిగే అన్ని వివాదాలు / ఫిర్యాదులు, అలాగే అవుట్‌సోర్స్ చేసిన ఏజెన్సీ అందించిన సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలు కూడా తగిన స్థాయిలో వినిపించి సముచితంగా పరిష్కరించబడాలి.

ఈ ప్రక్రియ పారదర్శకంగా, సమయపాటునతో మరియు న్యాయపూర్వకంగా నిర్వహించబడాలి.

కంపెనీ ఫిర్యాదులను న్యాయంగా మరియు త్వరగా ఎలా పరిష్కరిస్తుందో సంబంధించిన పూర్తి వివరాలు ఎక్కడ అందుబాటులో ఉంటాయో కస్టమర్‌కు స్పష్టంగా తెలియజేయబడాలి.

కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటే, వారికి క్రింది విషయాలపై సమాచారం ఇవ్వాలి:

- ఫిర్యాదు ఎలా దాఖలు చేయాలి
- ఫిర్యాదు ఎక్కడ చేయవచ్చు
- ఎప్పుడు సమాధానం ఆశించాలి
- పరిష్కారం కోసం ఎవరిని సంప్రదించాలి

- కస్టమర్ ఫలితం పట్ల సంతోషంగా లేకుంటే ఏమి చేయాలి.
- కస్టమర్ కు ఏవైనా ప్రశ్నలు ఉంటే మా సిబ్బంది కస్టమర్ కు సహాయం చేస్తారు

#### దశ 1: మీ ఫిర్యాదును నమోదు చేయండి

డిజిటల్ రుణాలకు సంబంధించిన ఆందోళనలు మరియు అవుట్ సోర్స్ ఏజెన్సీలు క్రింద పేర్కొన్న ఏవైనా మార్గాల ద్వారా అందించే సేవలకు సంబంధించిన ఆందోళనలతో సహా ఏదైనా ఫిర్యాదు కోసం కస్టమర్ మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు:

1. మా వెబ్సైట్ (www.axisfinance.in) లో ప్రచురించబడిన నంబర్లలో మమ్మల్ని సంప్రదించండి. ఫోన్ నంబర్: 1800 419 0094. (సోమవారం నుండి శనివారం, ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 6.00 వరకు)
2. customer.support@axisfinance.in, grievance@axisfinance.in & [axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in](mailto:axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in) కు మాకు ఈ-మెయిల్ చేయండి
3. ఫిర్యాదు ఫీడ్ బ్యాక్ ఫారమ్ ను సమర్పించడానికి ఆక్సిస్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ వెబ్సైట్ ను సందర్శించండి: <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/customer-complaints-and-feedback>
4. కస్టమర్ కస్టమర్ పోర్టల్ [www.axisfinance.in](http://www.axisfinance.in) కు లాగిన్ అయి, లాగిన్ కి వెళ్లి కస్టమర్ విభాగాన్ని ఎంచుకోవచ్చు.
5. మా కంపెనీని సందర్శించి, మా ఏ శాఖలోనైనా మీ ఫిర్యాదులు/అభ్యంతరాలను సమర్పించండి. (పని వేళలు ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 5:30 వరకు. సోమవారం నుండి శనివారం వరకు (నెలలో 1వ మరియు 2వ శనివారం తప్ప));
6. కింది చిరునామాకు నేరుగా వ్రాయండి-

#### ఆక్సిస్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

ఆక్సిస్ హౌస్, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్,

పాండురంగ్ బుద్గర్ మార్గ్, వర్లి,

ముంబై - 400025

సిస్టమ్ లో లాగిన్ అయిన ప్రతి ఫిర్యాదుకు గుర్తింపు రసీదు (అక్నాలెడ్జ్మెంట్) మరియు సేవా ID అందించబడుతుంది.

#### దశ 2: ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి ఫిర్యాదు

కస్టమర్ పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, లేదా 10 పని దినాలలోపు ఎటువంటి ప్రతిస్పందన రాకపోతే అతను/ఆమె కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి వ్రాయవచ్చు, మెయిల్ చేయవచ్చు లేదా కాల్ చేయవచ్చు:

#### శ్రీమతి మంగళ సారంగ్

ఆక్సిస్ హౌస్, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్,

పాండురంగ్ బుద్గర్ మార్గ్, వర్లి, ముంబై - 400025

ఫోన్ నెం: 022- 6226 0049

ఇమెయిల్ ఐడి: grievance@axisfinance.in

#### దశ 3: ప్రెసిడెంట్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు ఎస్కలేషన్

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి అందించే పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, లేదా 20 పని దినాలలోపు ఎటువంటి ప్రతిస్పందన రాకపోతే అతను/ఆమె కంపెనీ ప్రీనిస్పల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు వ్రాయవచ్చు, మెయిల్ చేయవచ్చు లేదా కాల్ చేయవచ్చు:

#### శ్రీమతి ప్రీతి సింగ్

ఆక్సిస్ హౌస్, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్,

పాండురంగ్ బుద్గర్ మార్గ్, వర్లి, ముంబై - 400025

ఫోన్ నెం: 022- 6226 0248

మొబైల్ నెం.: +91 8655749343

ఇమెయిల్ ఐడి: axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

#### దశ 4: అంబుడ్స్మన్

- 30 రోజుల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా కస్టమర్ కు AFL నుండి సంతృప్తికరమైన స్పందన లభించకపోతే, కస్టమర్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 కింద సెంట్రల్ డిస్ట్రిబ్యూట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ ను సంప్రదించి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
- కస్టమర్ ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి అంబుడ్స్మన్ యొక్క ఫిర్యాదు లాడ్జింగ్ పోర్టల్ ను ఉపయోగించవచ్చు: <https://cms.rbi.org.in>. ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ (ఇ-మెయిల్) మరియు భౌతిక రూపంలో ఫిర్యాదులు, పోస్టల్ మరియు చేతితో డెలివరీ చేయబడిన ఫిర్యాదులతో సహా, సెంట్రల్ డిస్ట్రిబ్యూట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017 వద్ద పరిష్కరించబడతాయి మరియు సెంట్రల్ డిస్ట్రిబ్యూట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ కు పంపబడతాయి.
- కస్టమర్ స్కీమ్ యొక్క ముఖ్య లక్షణాలతో పాటు రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021ని <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/ombudsman-scheme-for-NBFC's>లో యాక్సెస్ చేయవచ్చు.

#### (xiv) ఇన్సూరెన్స్ బిజినెస్

ఇన్సూరెన్స్ ఉత్పత్తుల పంపిణీ కోసం AFL, ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా ("IRDAI") వద్ద ఒక కాంపోజిట్ కార్పొరేట్ ఏజెంట్ గా రిజిస్టర్ చేయబడింది. దీని ప్రకారం, ఇన్సూరెన్స్ కు సంబంధించిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార మార్గాలు కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి.

#### (xv) శారీరక / దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సౌకర్యాలు

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలు సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో AFL వివక్ష చూపకూడదు. AFL యొక్క అన్ని శాఖలు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందేందుకు అటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైన అన్ని సహాయాన్ని అందించాలి. AFL అన్ని స్టాయిలలోని ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ సమావేశాల ద్వారా వారికి హామీ ఇవ్వబడిన వైకల్యాలన్న వ్యక్తుల హక్కులను కలిగి ఉన్న తగిన మాడ్యూల్ ను చేర్చాలి. అంతేకాకుండా, AFL ప్రస్తుత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వైకల్యాలన్న వ్యక్తుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

వైకల్యం కారణంగా మాత్రమే AFL ఏ శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తికి రుణాన్ని తిరస్కరించదు.

#### (xvi) డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్లు (DSA) / డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMA) / రికవరీ ఏజెంట్ల బాధ్యతలు

AFL, DSA/DMA/రికవరీ ఏజెంట్లు తమ బాధ్యతలను జాగ్రత్తగా మరియు సున్నితత్వంతో నిర్వహించడానికి సరైన శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోవాలి, ముఖ్యంగా కస్టమర్లను అభ్యర్థించడం, కాల్ చేసే గంటలు, కస్టమర్ సమాచారం యొక్క గోప్యత మరియు ఆఫర్లో ఉన్న ఉత్పత్తుల యొక్క సరైన నిబంధనలు మరియు షరతులను తెలియజేయడం మొదలైన అంశాలు.

AFL ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండటానికి DSA / DMA / రికవరీ ఏజెంట్ల బాధ్యతను పొందాలి. అదనంగా, రికవరీ ఏజెంట్లు AFL కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్లోని ప్రస్తుత సూచనలను అలాగే బకాయిల వసూలు మరియు భద్రతను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడానికి దాని స్వంత కోడ్ను పాటించాలి. రికవరీ ఏజెంట్లు AFL యొక్క సమగ్రతను మరియు ఖ్యాతిని దెబ్బతీసే చర్యలకు దూరంగా ఉండటం మరియు వారు కఠినమైన కస్టమర్ గోప్యతను పాటించడం చాలా అవసరం.

AFL తన లేదా దాని ఏజెంట్లు రుణ వసూలు ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తినీ మౌఖికంగా లేదా శారీరకంగా బెదిరించడం లేదా వేదించడం జరగకుండా ఖచ్చితంగా చూసుకోవాలి, వీటిలో బహిరంగంగా అవమానించడం లేదా రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితుల గోప్యతపై చొరబడటం, మొబైల్లో లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలను పంపడం, బెదిరింపు మరియు/లేదా అనామక కాల్స్ చేయడం, ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/లేదా రుణగ్రహీతకు కాల్ చేయడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం మొదలైనవి ఉంటాయి.

AFL అనేది

(1) భారత ప్రభుత్వం, డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ టెలికమ్యూనికేషన్స్ (DoT) నుండి చెల్లుబాటు అయ్యే రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ లేని టెలిమార్కెటింగ్ (DSAలు/DMAలు) టెలిమార్కెటింగ్ నియమించకూడదు; AFL వారి అన్ని ప్రమోషన్/టెలిమార్కెటింగ్ కార్యకలాపాల కోసం, ఎప్పటికప్పుడు TRAI జారీ చేసిన మార్గదర్శకాల ప్రకారం నమోదు చేసుకున్న టెలిమార్కెటింగ్ మాత్రమే నియమించుకోవాలి. (2) ట్రాఊ (TRAI)కి టెలిమార్కెటింగ్ కాల్స్ చేయడానికి వారు ఉపయోగిస్తున్న రిజిస్టర్డ్ టెలిఫోన్ నంబర్లతో పాటు, వారు నిమగ్నమైన టెలిమార్కెటింగ్ (DSAలు/DMAలు) జాబితాను అందించాలి; మరియు

(3) ప్రస్తుతం వారి ద్వారా నిమగ్నమైన అన్ని ఏజెంట్లు తమను తాము DoTలో టెలిమార్కెటింగ్గా నమోదు చేసుకున్నారని నిర్ధారించుకోవాలి.

(xvii) సమీక్ష-

ఈ న్యాయసమ్మత విధాన నియమావళి కంపెనీ వెబ్సైట్లో రుణగ్రహీతలు మరియు ఇతర భాగస్వాముల సమాచారం కోసం అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. ఈ నియమావళి పరిధిలో జరిగే ఏవైనా మెరుగుదలలు లేదా మార్పులు సమయానుకూలంగా అదే వెబ్సైట్లో అప్లోడ్ చేయబడతాయి.

పైన పేర్కొన్న విధానాన్ని బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సంవత్సరానికి ఒకసారి సమీక్షిస్తుంది. అదనంగా, వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు / సమస్యల నిర్వహణలో AFL ఏవైనా కొత్త మార్పులు చేపట్టినప్పుడు, లేదా కొత్త గ్రీవెన్స్ ఛానల్స్ ప్రవేశపెట్టినప్పుడు, అవసరమైతే ఆ సందర్భంలో కూడా ఈ విధానం సమీక్షించబడుతుంది.

---xx---