

L&T ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన ప్రవర్తన నియమావళి

సంచిక నియంత్రణ

సంచిక	అనుసరణ తేదీ	మార్పు రిఫరెన్స్	యజమాని	ఆమోదించిన ప్రాధికారి
1.0	అక్టోబర్, 2017	RBI ప్రధాన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా సమీక్ష చేసి నవీకరించిన FPC	గ్రూప్ రెగ్యులేటరీ కంప్లయన్స్	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
1.1	అక్టోబర్, 2018	RBI ప్రధాన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా సమీక్ష చేసి నవీకరించిన FPC	గ్రూప్ రెగ్యులేటరీ కంప్లయన్స్	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
1.2	అక్టోబర్ 2019	RBI ప్రధాన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా సమీక్ష చేసి నవీకరించిన FPC	గ్రూప్ రెగ్యులేటరీ కంప్లయన్స్	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
1.3	అక్టోబర్, 2020	RBI ప్రధాన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా సమీక్ష చేసి నవీకరించిన పాలసీ	గ్రూప్ రెగ్యులేటరీ కంప్లయన్స్	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
1.4	అక్టోబర్, 2021	RBI ప్రధాన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా సమీక్ష చేసి నవీకరించిన పాలసీ	గ్రూప్ రెగ్యులేటరీ కంప్లయన్స్	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
1.5	జనవరి, 2022	రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్	గ్రూప్ రెగ్యులేటరీ	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

		మన్ పథకం, 2021 కు అనుగుణంగా సమీక్ష చేసి నవీకరించిన పాలసీ	కంప్లయన్స్	
--	--	--	------------	--

ముఖ్య గమనిక :

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చే జారీ చేయబడిన ఏవైనా నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, ప్రకటనలు, వివరణలు, సర్క్యులర్ లు, ప్రధాన సర్క్యులర్ లు/ నిర్దేశాలు మరియు ఈ పాలసీల మధ్య వివరణ/సమాచారం విషయం లో ఎప్పుడైనా, ఏదైనా తేడా ఉన్నట్లయితే, అట్టి సందర్భంలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చే జారీ చేయబడిన ఏవైనా నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, ప్రకటనలు, వివరణలు, సర్క్యులర్ లు, ప్రధాన నిర్దేశాల వివరణలు వర్తిస్తాయి.

విషయాంశాల పట్టిక పరిచయం

1. పీఠిక
2. న్యాయమైన ప్రవర్తన నియమావళి
3. రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటిని ప్రాసెస్ చేయటం
4. రుణం మదింపు మరియు నియమ నిబంధనలు
5. నియమ నిబంధనలతో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ
6. సాధారణ
7. సమస్య పరిష్కరణ అధికారి
8. నోడల్ అధికారి/ ప్రధాన నోడల్ అధికారి నియామకం
9. విస్తృత వ్యాప్తి మరియు కాలానుగుణ సమీక్ష
10. వాహనాల తిరిగి స్వాధీనం.

పరిచయం

ప్రధాన నిర్దేశం - కాలానుగుణంగా సవరించిన విధంగా, బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక కంపెనీ - సంస్థాగతంగా ముఖ్య డిపాజిట్ తీసుకోని కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ తీసుకునే కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) నిర్దేశాలు, 2016, న్యాయమైన ప్రవర్తనల పై విస్తృత మార్గదర్శకాలు జారీ చేసింది. అన్ని బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక కంపెనీల బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల చే ఇవి రూపొందించబడి ఆమోదం పొందాలి.

కంపెనీ తన కస్టమర్లకు అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ అనుసరించే విధానాల గురించి కస్టమర్ కు అవలోకనం అందించటమే న్యాయమైన ప్రవర్తన నియమావళి ఉద్దేశ్యం. కస్టమర్లు, తాము పొందే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి పూర్తి సమాచారం పొంది నిర్ణయం తీసుకోవటానికి ఈ నియమావళి సహాయపడుతుంది. కంపెనీ మంజూరు చేసే మరియు చెల్లించే ఏ రుణానికైనా ఇది వర్తిస్తుంది.

న్యాయమైన ప్రవర్తన నియమావళికి సంబంధించి RBI మార్గదర్శకాలలో తదుపరి సవరణలు ఏవైనా జరిగితే, నవీకరించిన మార్గదర్శకాలు/ సూచనలతో సరిపోలని ప్రస్తుత న్యాయమైన ప్రవర్తన నియమావళి లోని భాగం బదులు సవరించిన RBI మార్గదర్శకాలు వర్తిస్తాయి.

న్యాయమైన ప్రవర్తన నియమావళి

కంపెనీ వ్యాపారం అమలులో ఉన్న చట్టపరమైన మరియు న్యాయపరమైన నియమాలకు అనుగుణంగా చేయాలి, అలాగే, సమర్థత, కస్టమర్ అనుకూలత మరియు కార్పొరేట్ పరిపాలన సిద్ధాంతాలపై దృష్టి పెట్టాలి.

దీనికి అదనంగా, పని చేసే సమయంలో కంపెనీ న్యాయమైన ప్రవర్తన నియమావళిని పాటించాలి. దీని లోని ముఖ్యాంశాలు ఈ కింది విధంగా ఉంటాయి..

1. రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు దాని ప్రాసెసింగ్ :

- ఉత్పాదనల స్వభావానికి అనుగుణంగా కంపెనీ తన కస్టమర్లకి తాను అందించే అన్ని ఉత్పత్తుల కోసం రుణ దరఖాస్తు ఫారాలను అందిస్తుంది. రుణం కోసం డిజిటల్ విధానంలో దరఖాస్తు చేసే కస్టమర్లకు కూడా ఈ దరఖాస్తు ఫారం వర్తిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తు ఫారం లో కస్టమర్లకు సంబంధించిన అవసరమైన సమాచారం, ఉత్పాదన ఫీచర్లు మరియు రుణం ప్రాసెస్ చేయటానికి అవసరమైన డాక్యుమెంట్ లు ఉంటాయి.
- రుణ దరఖాస్తులు అందుకున్నప్పుడు అన్నిటికీ అకనాలెడ్జ్ మెంట్ అందించే వ్యవస్థ కంపెనీ చేస్తుంది.

2. రుణ మదింపు మరియు నియమ/నిబంధనలు:

- రుణ గ్రహీత యొక్క రుణ సామర్థ్యం పై కంపెనీ తగిన విధంగా మదింపు వేస్తుంది, ఇది దరఖాస్తు పై నిర్ణయం తీసుకోవటంలో ఇది ముఖ్యమైన అంశం. ఈ మదింపు కంపెనీ యొక్క రుణ విధానాలు, షరతులు మరియు దానికి సంబంధించిన పద్ధతులకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- కంపెనీ అప్రూవల్ లెటర్ లేదా పాస్ బుక్ లేదా మరే ఇతర విధానం ద్వారా ఆమోదం పొందిన రుణం మొత్తం - నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా, వర్తించే వడ్డీ శాతం తో సహా రుణ గ్రహీతకి లిఖిత పూర్వకంగా తెలియజేయాలి. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణ గ్రహీత అంగీకారాన్ని డిజిటల్ లేదా భౌతిక రూపం లో వర్తించే విధంగా ఇది పొందుపరుస్తుంది.
- చెల్లింపు లో ఆలస్యం ఏదైనా ఉంటే దానికి వసూలు చేసే పెనాల్టీ వడ్డీని రుణ అగ్రిమెంట్ లో బోర్డ్ అక్షరాలలో సూచించాలి.
- రుణ అగ్రిమెంట్ లో సూచించిన జత పరచవలసిన అన్నిటి కాపీలతో సహా రుణ అగ్రిమెంట్ కాపీని రుణ గ్రహీతలందరికీ రుణ విడుదల సమయం/ తరువాత కంపెనీ అందిస్తుంది.
- రుణ దరఖాస్తు అందుకున్నట్లు కంపెనీ అకౌనాల్ట్స్ మెంట్ ఇస్తుంది.

3. రుణ మొత్తం విడుదల, నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా:

- రుణ విడుదల షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందుస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పులు ఉంటే, కంపెనీ తన రుణ గ్రహీతలందరికీ ఇంగ్లీష్ లేదా రుణ గ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ప్రకటన అందజేస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలవుతాయని కంపెనీ హామీ ఇవ్వాలి. రుణ ఒప్పందంలో దీనికి తగిన నిబంధనను జోడించాలి.
- ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పని తీరుని తిరిగి తీసుకునే/ వేగవంతం చేసే నిర్ణయం కూడా రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- పూర్తి బకాయిలు చెల్లించిన మీదట లేదా రుణం బకాయి మొత్తం చెల్లించిన మీదట కంపెనీ సెక్యూరిటీగా ఉంచినవి విడుదల చేయాలి, అయితే, రుణ గ్రహీతలపై కంపెనీకి మరేదైనా క్లెయిమ్ విషయం లో ఉండే చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు ఇది లోబడి ఉంటుంది. అటువంటి సర్దుబాటుకు సంబంధించిన హక్కును వినియోగించుకునే సందర్భంలో దానికి సంబంధించి రుణ గ్రహీతకు నోటీస్ ఇవ్వాలి. అందులో మిగిలిన క్లెయిమ్ లకు సంబంధించిన పూర్తి వివరాలు, సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్/ చెల్లింపు జరిపే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకునే హక్కు ఏ షరతులకు అనుగుణంగా కంపెనీకి ఉన్నదో వాటిని పొందుపరచాలి.

4. సాధారణ:

- రుణ గ్రహితతో జరిపే ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాలన్నీ ఇంగ్లీష్ భాష లేదా రుణ గ్రహితకు అర్థమయ్యే భాషలో జరపాలి.
- రుణగ్రహిత వ్యవహారాలలో కంపెనీ జోక్యం ఉండకూడదు. అయితే రుణ ఒప్పందం లోని నియమ నిబంధనలలో పొందుపరిచిన ప్రయోజనాల విషయంలో ఇందుకు మినహాయింపు ఉన్నది. (రుణ గ్రహిత ఇంతకు ముందు తెలియజేయనిడి అయి, కంపెనీ దృష్టికి వచ్చిన, కొత్త సమాచారం అయితే తప్ప.)
- రుణ గ్రహిత నుండి రుణం మొత్తం బదిలీ చేయమని అభ్యర్థన అందిన పక్షంలో, సమ్మతి లేదా అభ్యంతరాన్ని, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన 21 రోజులలోగా రుణగ్రహితకు తెలియజేయాలి. అట్టి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా, పారదర్శక కాంట్రాక్ట్ నిబంధనల ప్రకారం జరగాలి..
- ఏవైనా రుణాల వసూళ్ళకు సంబంధించి, కంపెనీ ఎటువంటి వేధింపులకు - రుణగ్రహితకు నిరంతరం ప్రతికూల సమయాలలో ఇబ్బంది పెట్టడం, అప్పుల వసూలు కోసం బాల ప్రయోగం చేయటం మొదలైన వాటికి పాల్పడదు. కష్టమర్థితో తగిన విధంగా వ్యవహరించేలా తమ సిబ్బంది తగిన శిక్షణ పొంది ఉన్నారని కంపెనీ హామీ ఇవ్వాలి.
- నిధుల మొత్తం, మార్జిన్, మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని కంపెనీ ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరించి రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయిస్తుంది.
- అకౌంట్ పై వసూలు చేసే సరైన వడ్డీ రేట్ల పై రుణ గ్రహితకు సరైన అవగాహన ఉండటం కోసం మంజూరు పత్రంలో (శాంక్షన్ లెటర్) వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దానిని వర్తింపజేసే విధానం తెలియజేయబడతాయి.

5. ఫిర్యాదులు పరిష్కరించే విధానం:

దీనికి సంబంధించి తలెత్తే ఏవైనా వివాదాల పరిష్కారం కోసం సంస్థ లోపల సరైన ఫిర్యాదులు పరిష్కరించే వ్యవస్థను కంపెనీ ఏర్పాటు చేసింది. సిబ్బంది తీసుకునే నిర్ణయాల కారణంగా ఏర్పడే వివాదాలను విచారించి కనీసం వారి పై స్థాయి లో పరిష్కారం చేసేలా ఈ వ్యవస్థ దోహద పడుతుంది.

కంపెనీ తన శాఖలు/వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో, కష్టమర్థ ప్రయోజనాల కోసం దిగువ సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది.

- కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించవలసిన ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదించవలసిన వివరాలు (టెలిఫోన్/ మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్ అడ్రెస్).
- కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించవలసిన ప్రధాన నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదించవలసిన వివరాలు (టెలిఫోన్/ మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్ అడ్రెస్).
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 'పథకం')
- ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలలో* పథకం యొక్క లక్షణాలు.

- ఒక నెల లోపల ఫిర్యాదు/ వివాదం పరిష్కారం కాకపోతే, ఫిర్యాదు చేసే పోర్టల్ : <https://cms.rbi.org.in/> ద్వారా కస్టమర్లు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

6. నోడల్ అధికారి/ ప్రధాన నోడల్ అధికారి నియామకం:

ముంబయి, చెన్నై, కోల్ కతా మరియు కొత్త ఢిల్లీ ప్రాంతాలలో ఉన్న తన ప్రాంతీయ కార్యాలయాలలో కంపెనీ నోడల్ అధికారులని నియమించింది మరియు పథకానికి తగినట్లుగా ప్రధాన నోడల్ అధికారిని నియమించింది.

7. విస్తృత వ్యాప్తి మరియు సమయావర్తంలో సమీక్ష:

కంపెనీ పైన సూచించిన FPC సారాంశాన్ని వివిధ స్టేక్ హోల్డర్ల సమాచారం కోసం తన వెబ్ సైట్ లో ఉంచుతుంది. కంపెనీ కాలానుగుణంగా అవసరమైనట్లు, తన సొంత అనుభవం మరియు తాజా మార్గదర్శకాల, దీనికి సంబంధించి RBI జారీ చేయబడినవి, ఏవైనా ఉంటే, వాటి FPC ని సమీక్షించి సవరిస్తుంది.

వివరణాత్మక సందేశం :

హోల్ సేల్ గా అప్పు ఇచ్చే వ్యాపారంలో వడ్డీ రేటు ప్రతి రుణ గ్రహీత యొక్క కాంప్లెక్స్ రిస్క్ ప్రొఫైల్ మ్యాట్రిక్స్ ఆధారంగా నిర్ణయించబడుతుంది. మంజూరు పత్రం (శాంక్షన్ లెటర్) మరియు ఫెసిలిటీ ఒప్పందం ద్వారా కంపెనీ ప్రైమ్ లెండింగ్ రేట్ (లేదా ఏ ఇతర వర్తించే కొలమానం, లేదా స్థిర రేట్ అయితే, అటువంటి స్థిర రేట్) వర్తించే స్పెడ్ మరియు రీసెట్ ఫ్రీక్వెన్సీలను తెలియజేయాలి. ఈ అంశాలకు సంబంధించి ఏవైనా మార్పులు ఉంటే, తగిన విధంగా ప్రదర్శించి రుణ గ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

ఇంకా, ఈ రుణ గ్రహీతలు మధ్య స్థాయి/ భారీ కార్పొరేట్ గ్రూప్స్ కనుక, వారికి బాగా తెలిసి ఉంటుంది. కనుక, వారి రిస్క్ ప్రొఫైల్ నవీకరించే పక్షంలో వారు మెరుగైన షరతుల కోసం చర్చలు జరిపే స్థితిలో ఉంటారు. మంజూరు పత్రం (శాంక్షన్ లెటర్) మరియు ఫెసిలిటీ ఒప్పందంలో ప్రాజెక్ట్ రుణాలలో వడ్డీ రేట్లు స్పష్టంగా సూచించబడి ఉంటాయి.

8. వాహనాలు తిరిగి స్వాధీనం:

కంపెనీ రుణగ్రహీతతో చేసిన కాంట్రాక్ట్/రుణ ఒప్పందంలో తిరిగి స్వాధీనం క్లౌజ్ ని పొందుపరిచింది. ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగినది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి కాంట్రాక్ట్/ రుణ అగ్రిమెంట్ లోని నిబంధనలు మరియు షరతులతో దిగువ వాటికి సంబంధించిన అంశాలు కూడా ఉండాలి:

- 1) స్వాధీన పరచుకోవటానికి ముందు నోటిస్ కాలం.
- 2) ఎటువంటి పరిస్థితులలో నోటిస్ రద్దు చేయబడుతుంది
- 3) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం

4) ఆస్తి అమ్మకం/ వేలం వేయటానికి ముందు అప్పు తిరిగి చెల్లించటానికి
రుణగ్రహీతకు చివరి అవకాశం ఇవ్వటం కోసం నిబంధన.

5) రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం ఇచ్చే విధానం.

6) ఆస్తి అమ్మకం/ వేలం వేయటానికి విధానం

అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీ రుణగ్రహీతకు సర్క్యులర్ రూపం లో
అందుబాటులో ఉంచాలి. రుణ అగ్రిమెంట్ లో సూచించిన జత పరచవలసిన అన్నిటి కాపీలతో
సహా రుణ అగ్రిమెంట్ కాపీని రుణ గ్రహీతలందరికీ రుణ మంజూరు/ విడుదల సమయంలో కంపెనీ
తప్పక అందిస్తుందని ఆ సర్క్యులర్ లో సూచించాలి. ఇది అట్టి కాంట్రాక్ట్ లు/ రుణ ఒప్పందాలకు
ప్రధాన అంశంగా ఉంటుంది.