



ఇఫ్కో కిసాన్ ఫైనాన్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన అభ్యాస నియమావళి (Fair Practice Code)

(వెర్షన్ 2.0)



పత్ర యజమాని మరియు వెర్షన్ నియంత్రణ

నిర్దిష్ట	వివరాలు
వెర్షన్ నియంత్రణ	నవంబర్ 7, 2025 నాటి ఈ పాలసీ, ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క 2వ వెర్షన్.
వెర్షన్ నం.	2.0
పత్రం యజమాని (లు)	కంప్లైయన్ & ఆపరేషన్ టీం
సిఫార్సు చేయబడినవి	నవంబర్ 07, 2025న జరిగిన ఆడిట్ కమిటీ సమావేశం
ఆమోదించినది	నవంబర్ 07, 2025న జరిగిన బోర్డు సమావేశం

విషయ సూచిక

1.	పరిచయం	3
2.	లక్ష్యాలు	3
3.	రుణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	4
4.	రుణ పరిశీలన (అప్రైజల్) మరియు నిబంధనలు/షరతులు	4
5.	రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ లకు సంబంధించిన కీలక అంశాల ప్రకటన (KFS)	5
6.	రుణాల మంజూరు, నిబంధనల్లో మార్పులు సహా	6
7.	వడ్డీ రేటు & శిక్షాత్మక ఛార్జీల విధానం	6
8.	రుణ చెల్లింపు/తీర్చుబాటు తర్వాత ఆస్తి పత్రాల విడుదల	7
9.	కంపెనీ ద్వారా ఫైనాన్ చేసిన వాహనాల తిరిగి స్వాధీనం (రిపోసెషన్)	8
10.	ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ	8
11.	సమగ్ర ఒంబుడ్స్ మన్ విధానం, 2021	8
12.	న్యాయపరమైన ప్రవర్తనా కోడ్ (FPC) సమాచార కమ్యూనికేషన్ - భాష మరియు విధానం	9
13.	శారీరక/దృశ్య వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సదుపాయాలు	9
14.	గోప్యత	9
15.	FPC - బోర్డు మరియు సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ సమీక్ష	9
16.	సాధారణం	10
17.	సమీక్ష / సవరణలు	10

1. పరిచయం

RBI (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ- స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్, 2023 (సవరించబడినది) ("స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్స్") ప్రకారం మిడిల్ లేయర్ కింద వర్గీకరించబడిన కంపెనీ - ఇన్వెస్ట్మెంట్ అండ్ క్రెడిట్ కంపెనీ (NBFC - ICC). స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్ ద్వారా ఆదేశించబడినట్లుగా, కంపెనీ డైరెక్షర్ల బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను రూపొందించి స్వీకరించాలి. ఈ అవసరానికి అనుగుణంగా, బోర్డు ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పాలసీని ("పాలసీ" లేదా "FPC") ఆమోదించింది మరియు స్వీకరించింది.

ఈ పాలసీ రుణగ్రహీతలు మరియు ఇతర వాటాదారులతో కంపెనీ పరస్పర చర్యలను నియంత్రించే సూత్రాలు మరియు ప్రమాణాలను వివరిస్తుంది. బాధ్యతాయుతమైన రుణాలను ప్రోత్సహించడం, తగినంత బహిరంగతం చేయడం మరియు బలమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడం దీని లక్ష్యం. న్యాయమైన పద్ధతుల పట్ల కంపెనీ నిబద్ధత దాని కార్యాచరణ ప్రక్రియలు, ఉద్యోగుల ప్రవర్తన మరియు పాలనా చట్టంలో ప్రతిబింబిస్తుంది, తద్వారా దాని కస్టమర్లతో నమ్మకం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను పెంపొందించుకుంటుంది.

ఈ పాలసీ కంపెనీ చేపట్టే అన్ని వ్యాపారాలకు వర్తిస్తుంది మరియు IKFL యొక్క గత మరియు ప్రస్తుత కస్టమర్లందరికీ, అలాగే భవిష్యత్తులో ఆన్బోర్డ్ చేయబడే వారికి వర్తిస్తుంది. ఈ విధానం బోర్డు మొదటిసారి ఆమోదించిన తేదీ నుండి అమలులోకి వస్తుంది మరియు తదుపరి ఏవైనా సవరణలు డైరెక్షర్ల బోర్డు అటువంటి సవరణను ఆమోదించిన తేదీ నుండి అమలులోకి వస్తాయి.

2. లక్ష్యాలు

ఈ కోడ్ లక్ష్యాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

- రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.
- కస్టమర్ సేవల నుండి వారు సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చో బాగా అర్థం చేసుకునేలా పారదర్శకతను పెంచడం.
- మార్కెటింగ్, రుణం ప్రారంభం, ప్రాసెసింగ్ మరియు సర్వీసింగ్ మరియు సేకరణ కార్యకలాపాలతో సహా దాని కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలలో కంపెనీ యొక్క న్యాయమైన రుణ పద్ధతులు వర్తిస్తాయి.
- ఉద్యోగి జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, శిక్షణ మరియు సాంకేతికత పరంగా FPC పట్ల కంపెనీ యొక్క నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది.
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.
- కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

ఈ కోడ్ కస్టమర్లు పొందే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది మరియు కంపెనీ మంజూరు చేసి పంపిణీ చేసే ఏదైనా రుణానికి వర్తిస్తుంది.

3. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- a) రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకునే భాషలో చేయాలి.
- b) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లలో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక తీసుకోవచ్చు మరియు రుణగ్రహీతలు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవచ్చు.
- c) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో పేర్కొనాలి.
- d) అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు కంపెనీ రసీదు ఇస్తుంది. రుణ దరఖాస్తును పరిష్కరించే కాలపరిమితి కూడా రసీదులో సూచించబడుతుంది. కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన వ్యవధిలోపు ధృవీకరిస్తుంది. అదనపు వివరాలు/పత్రాలు అవసరమైతే, అది వెంటనే కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది.

4. రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- a) రుణగ్రహీత(లు)కి మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని కంపెనీ స్థానిక భాషలో లేదా మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా అర్థం చేసుకున్న భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. ఆ లేఖలో వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులు ఉంటాయి.
- b) రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించడాన్ని IKFL రికార్డులో ఉంచుతుంది.
- c) రుణగ్రహీత మంజూరు / పంపిణీ / తర్వాత రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ పత్రాలలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు వడ్డీ రేటుతో సహా రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను కలిగి ఉన్న రుణ పత్రాల కాపీని IKFL అందజేస్తుంది.
- d) ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించబడే జరిమానా ఛార్జీలకు సంబంధించిన ఏదైనా నిబంధనను రుణ పత్రాలలో బోర్డ్లో పేర్కొనబడుతుంది.

e) ఒప్పందం/రుణ పత్రాలలో వర్తించే చోట చట్టబద్ధమైన అమలు సామర్థ్యాన్ని కలిగి ఉండేలా కంపెనీకి అంతర్నిర్మిత తిరిగి స్వాధీనం నిబంధన ఉంటుంది.

f) వర్తించే చోటల్లా, కంపెనీ రుణ పత్రాలలో ఉన్న నిబంధనలు మరియు షరతులు స్వాధీనం చేసుకోవడానికి నోటీసు వ్యవధి, నోటీసు వ్యవధిని మాఫీ చేయడానికి పరిస్థితులు, ఆస్తి అమ్మకం / వేలం, రుణగ్రహీత(ల)కు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉంటాయి.

5. రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు సంబంధించిన ముఖ్య వాస్తవాల ప్రకటన (KFS).

RBI జారీ చేసిన సర్క్యులర్ 'కి ఫ్యాక్ట్స్ స్టేట్మెంట్ (KFS) ఫర్ లోన్స్ & అడ్వాన్సెస్' ("KFS సర్క్యులర్")లో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలకు IKFL కట్టుబడి ఉంటుంది, ఇది ఇతర విషయాలతోపాటు, ఈ క్రింది వాటిని అందిస్తుంది:

- a) KFS సర్క్యులర్లో సూచించిన ప్రామాణిక ఫార్మాట్లో మరియు కాబోయే రుణగ్రహీత(లు) అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు వారు సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడంలో సహాయపడటానికి అటువంటి రుణగ్రహీత(లు)కి KFS అందించబడుతుంది.
- b) ప్రతి KFSకి ఒక ప్రత్యేక సంఖ్య ఉంటుంది మరియు వార్షిక శాతం రేటు ("APR") & రుణ వ్యవధిపై రుణం యొక్క రుణ విమోచన షెడ్యూల్ యొక్క గణన షీట్ ఉంటుంది.
- c) APR అనేది రుణగ్రహీతకు వార్షిక క్రెడిట్ ఖర్చు, ఇందులో వడ్డీ రేటు మరియు క్రెడిట్ సౌకర్యంతో అనుబంధించబడిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు ఉంటాయి. KFSలో పేర్కొనబడని ఏదైనా రుసుములు, ఛార్జీలు మొదలైనవి రుణగ్రహీత(ల) స్పష్టమైన అనుమతి లేకుండా, రుణ వ్యవధిలో ఏ దశలోనూ రుణగ్రహీత(ల)కి వసూలు చేయబడవు.
- d) KFS అందించిన తర్వాత, రుణగ్రహీత(లు) KFS సర్క్యులర్కు అనుగుణంగా చెల్లుబాటు వ్యవధిని కలిగి ఉంటారు.

6. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

a) చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా మంజూరు నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ తన రుణగ్రహీత(ల)కు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత(లు) అర్థం చేసుకున్న భాషలో నోటీసు ఇవ్వాలి.

b) వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్లో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని IKFL కూడా నిర్ధారిస్తుంది. ఈ ప్రభావానికి ఒక షరతు రుణ పత్రాలలో చేర్చబడుతుంది.

c) రుణ పత్రాల కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం అనే నిర్ణయం సంబంధిత రుణ పత్రాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

d) అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించినప్పుడు లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత, రుణగ్రహీత(ల)పై IKFL కలిగి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి IKFL అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే/చెల్లించే వరకు IKFL సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే హక్కు ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీత(ల)కు దాని గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

7. వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా ఛార్జీల విధింపు

a) కంపెనీ ఒక ధరల విధానాన్ని రూపొందించింది, ఇది దాని వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంది. ఈ విధానానికి అనుగుణంగా, వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు ఇతర వర్తించే ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను ఏర్పాటు చేస్తుంది. ఈ ఛార్జీలు సహేతుకంగా, పారదర్శకంగా మరియు అధికంగా ఉండకూడదు, అన్ని రుణ పద్ధతులలో న్యాయంగా మరియు స్థిరత్వాన్ని నిర్ధారిస్తాయి.

b) వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ను క్రమబద్ధీకరించే విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధతను అన్ని రుణ పత్రాలలో స్పష్టంగా పేర్కొనాలి.

c) కంపెనీ వార్షిక వడ్డీ రేటును వసూలు చేస్తుంది మరియు KFS ద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.

8. రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/పరిష్కారంపై ఆస్తి పత్రాల విడుదల

IKFL ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది:

- a) రుణ ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలోపు అసలు ఆస్తి పత్రాలను (ఆస్తి పత్రాలు) విడుదల చేయడం మరియు నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగించడం.
- b) రుణగ్రహీతలు రుణ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన శాఖ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న రుణ నిబంధనల ప్రకారం IKFLకి ముందస్తు సమాచారంతో కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం/శాఖ నుండి ఆస్తి పత్రాలను సేకరించడానికి ఎంచుకోవచ్చు.
- c) ఆస్తి పత్రాల కాలక్రమాలు మరియు స్థలం మంజూరు లేఖలో పేర్కొనబడతాయి.
- d) ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణించిన సందర్భంలో చట్టపరమైన వారసులకు రుణ పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే విధానం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో హోస్ట్ చేయబడింది. దీనిని ఈ క్రింది లింక్ ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో యాక్సెస్ చేయవచ్చు:
<https://www.iffcokisanfinance.com/information-center.php>.
- e) పూర్తి చెల్లింపు/రుణం పరిష్కారం తర్వాత 30 రోజుల తర్వాత ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్‌ను దాఖలు చేయడంలో IKFL కారణంగా ఆలస్యం జరిగితే, ఈ విషయంలో RBI నిబంధనలకు అనుగుణంగా, కాలానుగుణంగా సవరించబడిన విధంగా, ఆలస్యమైన కాలానికి రుణగ్రహీతలకు IKFL పరిహారం చెల్లిస్తుంది. అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను కూడా IKFL రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.
- e) ఆస్తి పత్రాలకు నష్టం/నష్టం జరిగిన సందర్భంలో, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా, ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో IKFL రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు పైన పేర్కొన్న అంశంలో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది మరియు ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత) ఆలస్యమైన కాలపరిమితి జరిమానా లెక్కించబడుతుంది.

9. కంపెనీ ద్వారా నిధులు సమకూర్చబడిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

రుణగ్రహీతతో చేసుకున్న రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగిన అంతర్నిర్ణీతపునఃస్వాధీన నిబంధనను చేర్చింది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు వీటికి సంబంధించిన నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉన్నాయి:

ఎ) స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి.

బి) నోటీసు వ్యవధిని రద్దు చేయగల పరిస్థితులు.

సి) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం.

డి) ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ముందు రుణగ్రహీతకు రుణం తిరిగి చెల్లించడానికి తుది అవకాశం గురించి నిబంధన.

ఇ) రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం, మరియు

ఎఫ్) ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ప్రక్రియ.

10. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు ఆందోళనలను సత్వర మరియు న్యాయమైన పరిష్కారానికి హామీ ఇవ్వడానికి కంపెనీ తన డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన సమగ్ర ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని స్వీకరించింది. ఫిర్యాదులను దాఖలు చేసే ప్రక్రియ మరియు ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ తో సహా ఈ యంత్రాంగం యొక్క వివరాలు అన్ని వాటాదారులకు సులభంగా అందుబాటులో ఉండేలా కంపెనీ అధికారిక వెబ్సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్నాయి. దీనిని ఈ క్రింది లింక్ ద్వారా ఆన్లైన్ లో యాక్సెస్ చేయవచ్చు : [https:// www.iffcokisanfinance.com/ policies.php](https://www.iffcokisanfinance.com/policies.php).

11. ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2021

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2021 కింద, కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ను నియమించింది. IKFL యొక్క ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలు కంపెనీ వెబ్సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్నాయి. ఈ క్రింది లింక్ ద్వారా ఆన్లైన్ లో యాక్సెస్ చేయవచ్చు: [https:// www.iffcokisanfinance.com/ policies.php](https://www.iffcokisanfinance.com/policies.php).

12. భాష మరియు కమ్యూనికేషన్ విధానం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

వివిధ వాటాదారుల ప్రయోజనం కోసం, కంపెనీ ఈ పాలసీని దాని అన్ని కార్యాలయ ప్రాంగణాలలో మరియు దాని వెబ్‌సైట్‌లో ఇంగ్లీష్ మరియు స్థానిక భాషలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది. ఈ పాలసీని ఈ క్రింది లింక్ ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో యాక్సెస్ చేయవచ్చు: <https://www.iffcokisanfinance.com/policies.php>.

13. శారీరక / దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సౌకర్యాలు

ఆర్థిక సేవలను సమ్మిళితంగా మరియు సమానంగా పొందేలా ప్రోత్సహించడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది. ఈ నిబద్ధతకు అనుగుణంగా, శారీరకంగా లేదా దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణాలు మరియు ఇతర ఆర్థిక సౌకర్యాలను అందించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు మరియు వైకల్యం ఆధారంగా ఎటువంటి నిర్ణయం తీసుకోబడదు.

14. గోప్యత

కస్టమర్ అనుమతి పొందకపోతే, IKFL అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది. చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల ప్రకారం అవసరమైనప్పుడు లేదా అటువంటి సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయవలసిన బాధ్యత ప్రజలకు ఉన్నప్పుడు వంటి నిర్దిష్ట పరిస్థితులలో తప్ప, IKFL ఏ మూడవ పక్షానికి లావాదేవీ వివరాలను వెల్లడించదు. మూడవ పక్షాలతో ఏదైనా డేటాను పంచుకోవడం కస్టమర్ యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతితో మాత్రమే జరుగుతుంది. IKFL ఈ సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించదు లేదా అటువంటి ఉపయోగం కోసం ఇతరులతో పంచుకోదు.

15. FPC - బోర్డు మరియు సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్ సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌తో సమ్మతిపై అర్థ-వార్షిక సమీక్షను నిర్వహించడానికి సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్ బాధ్యత వహిస్తుంది. ఈ సమీక్షల నుండి కనుగొన్న విషయాలను సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్‌కు సమర్పించాలి మరియు ఏకీకృత నివేదికను ఏటా డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించాలి.

16. జనరల్

a) సంబంధిత రుణ పత్రాల నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత ముందుగా వెల్లడించని కొత్త సమాచారం IKFL దృష్టికి వస్తే తప్ప) IKFL తన రుణగ్రహీత(ల) వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు.

b) రుణ ఖాతా బదిలీ / జప్తు కోసం రుణగ్రహీత(ల) నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, IKFL యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, సాధారణంగా రుణగ్రహీత అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు అటువంటి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

c) దాని రుణగ్రహీతల బకాయిల రికవరీ విషయంలో, IKFL మరియు దాని ఏజెంట్లు / ఏజెన్సీ భాగస్వాములు తమ రుణ వసూలు ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తిని మౌఖికంగా లేదా శారీరకంగా బెదిరించడం లేదా అనవసరంగా వేధించడం చేయరు, బహిరంగంగా అవమానించడం లేదా రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితుల గోప్యతపై చొరబడటం, మొబైల్ లో లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలను పంపడం, బెదిరింపు మరియు/లేదా అనామక కాల్లు చేయడం, రుణాలు/గడువు ముగిసిన మొత్తాన్ని తిరిగి పొందడానికి కండబలాన్ని ఉపయోగించడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం మొదలైనవి. కస్టమర్లతో తగిన విధంగా వ్యవహరించడానికి వారికి తగినంత శిక్షణ ఇచ్చారని నిర్ధారించుకోవడానికి IKFL సిబ్బంది మరియు కలెక్షన్ ఏజెంట్లు / ఏజెన్సీ ఉద్యోగులకు శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

d) కంపెనీ లేదా దాని ప్రతినిధి 08:00 గంటల నుండి 19:00 గంటల మధ్య నేరస్థులైన కస్టమర్లను పిలుస్తారు, రుణగ్రహీత వ్యాపారం యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులు పేర్కొన్న సమయం వెలుపల వారిని పిలవవలసి వస్తే తప్ప.

17. సమీక్ష / సవరణ (లు)

ఎ) ఆడిట్ కమిటీ సిఫార్సుపై బోర్డు కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి పాలసీని సమీక్షిస్తుంది.

బి) రెగ్యులేటరీ మార్పులు: చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్, చీఫ్ ఫైనాన్షియల్ ఆఫీసర్ మరియు చీఫ్ కంప్లైయన్స్ ఆఫీసర్ సిఫార్సు ఆధారంగా, నియంత్రణ పరిణామాల దృష్ట్యా ఈ పాలసీలో మార్పులను ఆమోదించే అధికారం మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ కు ఉంటుంది. పాలసీలో ఇటువంటి మార్పులను తదుపరి సమావేశంలో సమాచారం కోసం డైరెక్టర్ల బోర్డు ముందు ఉంచాలి లేదా సముచితమని భావిస్తే ముందుగా సర్క్యులేషన్ ద్వారా పంపాలి.

సి) ఇతర మార్పులు: రెగ్యులేటరీ మార్పులు కాకుండా ఏదైనా మార్పులు ఆడిట్ కమిటీ సిఫార్సు మరియు కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో నిర్వహించబడతాయి.

డి) RBI మరియు IRDAI ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే అన్ని ప్రస్తుత & భవిష్యత్తు మాస్టర్ సర్క్యులర్లు/నిర్దేశాలు/మార్గదర్శకాలు/మార్గదర్శక గమనికలు కంపెనీ FPCకి మార్గదర్శక శక్తిగా ఉంటాయి మరియు ఈ పాలసీలోని విషయాలను భర్తీ చేస్తాయి.

గమనిక:

ఈ పత్రం కంపెనీ ఆస్తిగానే ఉంటుంది. ఈ విధానం ఉద్యోగులు, నిర్వహణ మరియు ఇతర సంబంధిత వాటాదారులకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్పై మార్గనిర్దేశం చేయడానికి ఉద్దేశించబడింది. కంపెనీ ముందస్తు వ్రాతపూర్వక అనుమతి లేకుండా దీనిని ఏ ఇతర ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించకూడదు, కాపీ చేయకూడదు, పంపిణీ చేయకూడదు లేదా ఏ రూపంలోనూ లేదా మార్గాల్లోనూ ప్రసారం చేయకూడదు.
