

డీ లాగ్ ల్యాండెన్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (డి కంపెనీ) కోసం
ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC)

1. కంపెనీకి రెండు విభాగాలున్నాయి: వెండర్ ఫైనాన్స్, అగ్రిఫైనాన్స్. వెండర్ ఫైనాన్స్ విభాగపు కస్టమర్లు నాన్ రిటెయిల్ స్వభావం కలిగి వారు కాబట్టి వారు ఇంగ్లిష్ భాషలో బాగా పట్టున్న వారు అయి ఉంటారు. కంపెనీకి చెందిన అగ్రి ఫైనాన్స్ డివిజన్ కస్టమర్లు ఎక్కువగా గ్రామీణ భారతదేశంలో ఉండే వ్యక్తులు. వెండర్ ఫైనాన్స్ డివిజన్ కు చెందిన కస్టమర్ లతో కస్టమర్ కమ్యూనికేషన్ లు ఇంగ్లిష్ భాషలో ఉంటాయి. అగ్రి ఫైనాన్స్ డివిజన్ యొక్క కస్టమర్ బేస్ లో అత్యధిక మెజారిటీ ఉన్న వ్యక్తులు అయిన ట్రాక్టర్ లోన్ కస్టమర్ లకు అందించబడే స్వాగత లేఖ మరియు రిపేమెంట్ షెడ్యూల్ మొదలైన కంపెనీ యొక్క రాతపూర్వక కమ్యూనికేషన్ లు, వ్యక్తిగత కస్టమర్ లు ఏ రాష్ట్ర ప్రజలకు చెందినవారో సాధారణంగా అర్థం చేసుకున్న స్థానిక భాషలో ఉంటాయి. కంపెనీ వెబ్సైట్లో స్థానిక భాషలలో ప్రామాణిక ఒప్పంద టెంప్లేట్ల కాపీలు కూడా అందుబాటులో ఉన్నాయి.
2. ఆర్థిక ఉత్పత్తులుగా పరిగణించబడని ఆపరేటింగ్ లీజుల వంటి ఉత్పత్తులను కంపెనీ ఆఫర్ చేసినట్లయితే, FPC అనేది కంపెనీకి అనుకూలమైన లేదా సాధ్యమయ్యే లేదా ఆచరణాత్మకంగా సాధ్యమయ్యే వరకు ఆర్థికేతర ఉత్పత్తులకు వర్తించబడుతుంది. ఉదాహరణకు, ఆపరేటింగ్ లీజులు ప్రాథమికంగా అద్దె లేదా వినియోగ ఏర్పాట్లు మరియు ఫైనాన్సింగ్ లావాదేవీలు కానందున, వారితో సంతకం చేసిన ఆపరేటింగ్ లీజు ఒప్పందంలో వార్షిక వడ్డీ (రుణం) రేటు వినియోగదారులకు బహిర్గతం చేయబడదు. అలాగే కస్టమర్లతో సంతకం చేసిన ఆపరేటింగ్ లీజు ఒప్పందాలలో లేదా అటువంటి కస్టమర్లకు జారీ చేయబడిన మంజూరు లేఖలలో రిస్క్ యొక్క స్థాయి మరియు వివిధ వర్గాల కస్టమర్లకు వివిధ వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడానికి కంపెనీ యొక్క విధానం చేర్చబడలేదు.
3. కంపెనీకి చెందిన నాన్ రిటెయిల్ కస్టమర్ బేస్ అంటే వెండర్ ఫైనాన్స్ విభాగం నుంచి అందజేసే రుణం అన్నది పరస్పర మాటలు, చర్చల ప్రక్రియ ఆధారంగా ఉంటుంది. అంతే కాని అది కచ్చితంగా దరఖాస్తు, ఆమోద లేఖ రూపంలో ఉండాలని లేదు. మాటలు, చర్చల ఆధారంగా అంగీకరించే రుణ మొత్తాన్ని ఖాతాదారు నుంచి సంతకం చేసిన క్రెడిట్ ఒప్పందం ద్వారా తీసుకోవడం జరుగుతుంది. సంతకం చేసిన క్రెడిట్ ఒప్పందానికి సంబంధించి జరిపే ఫాలో అప్ డాక్యుమెంటేషన్ ను రుణ మంజూరు కోసం అవసరమైన ఫార్మా లిటీలన్నీ కస్టమర్ పూర్తి చేసి అంగీకరించినట్లుగా భావించడం జరుగుతుంది.
4. అయినప్పటికీ, ముఖ్యంగా అగ్రి ఫైనాన్స్ డివిజన్ కు సంబంధించిన వ్యాపారాన్ని కంపెనీ దరఖాస్తు ఫామ్ రూపంలో ప్రారంభించవచ్చు. ఇలాంటి సందర్భాల్లో పోటీని అంటే ఫైనాన్స్ కోసం దరఖాస్తు

Registered Office:

De Lage Landen Financial Services India Pvt. Ltd.

CIN: U65900MH2011FTC221903

B2-708, 7th Floor, 'B' Wing,

Boomerang Co-Operative Premises Society Limited,

Saki Naka, Chandivali Farm Road, Near Chandivali Studio,

Andheri (East), Mumbai – 400072, India

Telephone +91 22 6982 3199

www.dllgroup.com

DLL (De Lage Landen) has offices in more than 30 countries throughout Europe, North America, South America, Australia and Asia. The company is part of the Rabobank Group.

చేసుకున్న మొత్తం, అవసరమైన పత్రాలకు సంబంధించిన అర్థవంతమైన చోలిక ఈ దరఖాస్తు పామ్ లో ఉండటంతో పాటు దరఖాస్తు పత్రాలను అందినట్టు కంపెనీ రసీదు ఇవ్వడమే కాదు ఎన్ని రోజుల్లో దరఖాస్తుదారులకు సమాచారం తెలియజేస్తారనే విషయం కూడా అందులో ఉంటుంది. పైనాన్స్ చేయడమన్న కంపెనీ నిర్ణయం కేసులను బట్టి ఉంటుంది కాబట్టి దరఖాస్తు పత్రంపై వడ్డీ రేటు చేర్చడం జరగదు కాని దరఖాస్తు పత్రంలో వడ్డీ రేట్ల లెక్కింపు, రిస్క్ మదింపుకు సంబంధించిన కంపెనీ విధానం ఉంటుంది. వ్యాపార సంబంధిత దరఖాస్తు అయినప్పటికీ కంపెనీ అన్ని సందర్భాల్లో శాంక్షన్ చేస్తున్నట్టు లేదా ఆమోదిస్తున్నట్టు లేఖను కంపెనీ ఇవ్వదు. ఆమోదాన్ని క్రెడిట్ సంబంధించిన వివరాలను ఖాతాదారు నుంచి సంతకం చేసిన క్రెడిట్ ఒప్పందం ద్వారానే తెలియజేస్తాం. సంతకం చేసిన క్రెడిట్ ఒప్పందానికి సంబంధించి డాక్యుమెంట్లకు సంబంధించిన ఫాలో అప్ చేయడమంటే ఖాతాదారులకు రుణం ఇచ్చేందుకు తగిన నిబంధనలు పాటించమని, వాటిని పూర్తి చేయాలని ఖాతాదారుకు తెలియజేసే రసీదులాంటిది. శాంక్షన్ లేదా ఆమోదిస్తూ లేఖ జారీ చేస్తే అందులో కంపెనీకి సంబంధించిన రిస్క్ మదింపు, వేర్వేరు శ్రేణులకు సంబంధించిన రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేసే విధానం ఉంటాయి.

5. కంపెనీ విధానాలు, వర్తించే నిబంధనలు పాటిస్తూ వాటికనుగుణంగా పైన తెలిపిన ఖాతాదారు నుంచి గుర్తింపునకు సంబంధించిన వివరాలు, వారి రుణస్థాయిని లెక్కింపు చేయడం జరుగుతుంది. నో యూవర్ కస్టమర్/యాంటీ మనీ లాండరింగ్ నిబంధనలు, కంపెనీ అంతర్గత రుణ ప్రమాణాలకు తగినట్టుగా కస్టమర్ ఉంటేనే రుణం అందజేయడం జరుగుతుంది.
6. సంతకం చేసిన తుది రుణ ఒప్పందం, దానితో పాటు మంజూరు చేసిన రుణమొత్తం, వార్షిక వడ్డీ (రుణ) రేటు, ఇతర వేర్వేరు నియమనిబంధనలు వంటివి కంపెనీ రుణం ఆమోదించిందని తెలిపేందుకు రుజువులు. అట్టి వార్షిక వడ్డీ రేటును తెలుసుకోవడం ద్వారా వారికి ఎంత ఛార్జ్ చేస్తున్నారనే విషయం కస్టమర్ కు తెలుస్తుంది. ఆలస్యపు చెల్లింపులపై విధించే పీనల్ వడ్డీ ఎంత అనేది రుణ ఒప్పందంలో పెద్ద అక్షరాలతో ఉంటుంది. రుణ ఒప్పందంతో పాటు దానికి సంబంధించి జత చేసిన అన్ని పత్రాల కాపీ/సెట్ ఒకదాన్ని ప్రతీ కస్టమర్ కు అందజేయడం జరుగుతుంది. సంతకం చేసిన ఒరిజినల్ పత్రాలు కంపెనీ దగ్గర ఉంటాయి.
7. రుణ ఒప్పందం లేదా నిబంధనల్లో మార్పులను ఒప్పందాన్ని సవరించడం ద్వారా చేయడం జరుగుతుంది. వసూలు చేసే వడ్డీకి సంబంధించిన ఫిక్స్ రేట్ల మార్పు, లేదా ఫ్లోటింగ్/అడ్జస్టుబుల్ రేట్లు అయితే ఆ వడ్డీ రేట్ల మార్పులు, ఛార్జీలు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న రీతిలో భవిష్యత్ లో అమలవుతాయి. వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం పొందిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ loans ణాలపై వ్యక్తులు అయిన రుణగ్రహీతలపై జప్పు / ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు / జరిమానాలు విధించబడవు.
8. రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న రీతిలో రికార్డ్ / పేమెంట్ పెంపు లేదా పనితీరు లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలకు సంబంధించిన వివరాలను సాధ్యమైనంత మేరకు ఖాతాదారులకు కంపెనీనే సమాచారం అందజేస్తుంది.

9. రుణంలో మిగిలిన మొత్తం బకాయిలన్నీ చెల్లించిన తర్వాత కట్టినఖాతాదారులకు / సంబంధించిన కంపెనీకి చట్టపరమైన హక్కు లేదా ఏదైనా క్లెయిమ్ కు సంబంధించి సెక్యూరిటీలన్నీ విడుదల చేయడం జరుగుతుంది. రైట్ టూ సెటాప్ ను కంపెనీ అమలు చేసినప్పుడు సెక్యూరిటీలను కంపెనీ తన దగ్గరే కలిగి ఉండేందుకు మిగిలిన క్లెయిములు, నిబంధనలకు సంబంధించిన నోటీసును అందజేస్తుంది.
10. ఖాతాదారుకు సంబంధించిన కొత్త సమాచారం, గతంలో వెల్లడించని విషయాలు కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించి మిగతా విషయాల్లో ఖాతాదారుకు సంబంధించిన వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.
11. ఖాతా బదిలీ చేయాలని ఖాతాదారు నుంచి విజ్ఞప్తి వస్తే దానికి సంబంధించిన ఆమోదం / తిరస్కారాన్ని కంపెనీ 21 రోజుల్లో రాత పూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. అట్టి బదిలీ విజ్ఞప్తులను, ఒప్పంద నియమాలు, వర్తించే చట్టాలు లేదా నిబంధనలకనుగుణంగా, పారదర్శకంగా చూడటం జరుగుతుంది.
12. కస్టమర్ తో కుదుర్చుకునే రుణ ఒప్పందంలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేసే రిపోసిషన్ క్లాజ్ అంతర్గతంగా ఇమిడి ఉంటుంది. క్రెడిట్ ఒప్పందంలో స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు కాలం మరియు స్వాధీనం చేసుకునే విధానం వంటి పునర్వినియోగానికి సంబంధించిన పారదర్శక నిబంధనలు మరియు షరతులు కూడా ఉంటాయి. రుణ ఒప్పందంలో భాగమైన అట్టి నియమనిబంధనల కాపీని సంతకం చేసిన రుణ ఒప్పంద పత్రంతో పాటు కస్టమరుకు అందజేయడం జరుగుతుంది.
13. రీకవరీ / రిపోసిషన్ ప్రక్రియలో ఖాతాదారుకు ఎటువంటి వేధింపులు, వేళగాని వేళ వారిని నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, బలప్రయోజనం వంటివి చేటుచేసుకుండా కంపెనీ తగిన రీతిలో వ్యవహరిస్తుంది. రీకవరీ ప్రక్రియలో పాల్గొనే సిబ్బంది ఖాతాదారులకు సరైన పద్ధతిలో వ్యవహరించేలా వారికి కంపెనీ తగిన శిక్షణ అందిస్తుంది. రికవరీ ప్రక్రియలో థర్డ్ పార్టీ జోక్యం ఏదైనా ఉంటే అట్టి వాటికి సంబంధించి ఖాతాదారును వేధింపులకు గురి చేయకుండా అందుకు తగిన నిబంధనలను ఒప్పందంలో చేర్చడం జరుగుతుంది. కస్టమర్లతో తగిన పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వాలి.
14. ఫిర్యాదు పరిష్కారం: ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి సంబంధించిన కంపెనీ అనుసరించే గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం (GRM) ను ఖాతాదారుకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది. వాటిని కంపెనీకి సంబంధించిన శాఖలు/ వ్యాపార ప్రదేశాలు, కంపెనీకి సంబంధించిన వెబ్ సైట్ లో చూడవచ్చు. రుణ నిర్ణయాలకు సంబంధించి తలెత్తే అన్ని వివాదాలను వినడం/పరిష్కరించడమన్నది తదుపరి ఉన్నత స్థాయి అధికారులు లేదా క్రెడిట్ రిస్క్ విధానాన్ని సమీక్ష స్వతంత్ర అధికారులు చేపడతారు. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను (టెలిఫోన్ / మొబైల్ నెం. అలాగే ఇమెయిల్ చిరునామా) GRM కలిగి ఉండాలి, వారు కంపెనీపై తమ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలను

సంప్రదించవచ్చు. ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు / వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ NBFC అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం, సి/ఓ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఆర్పిఐ బైకుల్లా ఆఫీస్ బిల్డింగ్, ఎదురుగా. ముంబై సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ బైకుల్లా, ముంబై - 400 008 లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (“ఆర్పిఐ”) ముంబై ప్రాంతీయ కార్యాలయం కాని బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం మరియు జిఆర్ఎమ్ యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్, విజ్ఞప్తి చేయవచ్చు. సంబంధిత పూర్తి సంప్రదింపు వివరాలను కలిగి ఉండాలి. ఎన్ ినుపుబడక కోసం ప్రస్తుతం ఉన్న అంబుడ్స్మన్ పథకంలో ఉన్న ఆదేశాల ప్రకారం కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ కూడా నియమించింది .

15. సమయానుగతంగా సమీక్షలు నిర్వహించడం జరుగుతుంది (i) ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఫర్ నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలకు సంబంధించిన రిజర్వ్ బ్యాంకు సమయానుగతంగా జారీ చేసే సర్క్యులర్లను పాటిస్తున్న తీరు (ii) మేనేజ్ మెంట్ లో వివిధ స్థాయిలో GRM పనిచేస్తున్న విధానం. అట్టి సమీక్షల్లో భాగంగా, అవసరమైతే FPCని సవరించడం జరుగుతుంది. ఇట్టి సమీక్షలకు సంబంధించిన సమగ్ర నివేదికను తగిన వ్యవధిలో, కనీసం సంవత్సరానికైనా కంపెనీ బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ముందు ఉంచడం జరుగుతుంది.

16. కస్టమర్ల నుంచి వసూలు చేసే వడ్డీ రేట్లు, రిస్క్ లెక్విచే విధానాన్ని, ప్రాసెసింగ్ తీరు, వసూలు చేసే ఇతర ఛార్జీలకు సంబంధించి కంపెనీకి చెందిన బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు సరైన అంతర్గత విధానాలు, ప్రక్రియలు రూపొందించాలి. అధిక వడ్డీ రేటు వసూలు చేయడాన్ని అరికట్టేందుకు కంపెనీ ఎంచుకున్న మార్కెట్ శ్రేణిలో ఉండే చోటీ ఒత్తిళ్లతో పాటు అటెండెంట్ ఎంచుకునే ఆర్థిక ఉత్పత్తులు, రుణం తీసుకోదలిచిన వారికి అందుబాటులో ఉన్న ఆర్థిక సేవలందించేవారు సహజమైన రక్షణగా నిలుస్తాయి. రుణాలు, అప్పులు, అడ్వాన్సులకు సంబంధించిన వడ్డీరేటును నిధుల వ్యయం, మార్జిన్, రిస్క్ ప్రీమియం వంటివి వాటిని పరిగణనలోకి తీసుకొని బోర్డు నిర్ణయిస్తుంది. వసూలు చేసే వడ్డీ, రిస్క్ లెక్విచే చేసే విధానం, వేర్వేరు శ్రేణుల కస్టమర్లకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేసే వివరాలను కస్టమర్ కు రుణ ఒప్పందం మరియు/లేదా అందజేసే పత్రాల ద్వారా తెలియజేయడం జరుగుతుంది. రిస్క్ గ్రేడింగ్ చేసే విధానాన్ని కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో పొందుపరుస్తుంది. రిస్క్ గ్రేడింగ్ విధానంలో భవిష్యత్ లో చేసే మార్పులకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని కూడా వెబ్ సైట్ లో ఎప్పటికప్పుడు అప్ డేట్ చేయడం జరుగుతుంది.

తేదీ:	సెప్టెంబర్ 16, 2021
బోర్డు ఆమోదం:	సెప్టెంబర్ 16, 2021
తదుపరి సమీక్ష తేదీ:	సెప్టెంబర్ 16, 2023
డాక్యుమెంట్ యజమాని:	సమ్మతి