ABREPOSE

సముచిత అభ్యాస నియమావళి

FAIR PRACTICES CODE

సముచిత అభ్యాస నియమావళి

FAIR PRACTICES CODE

Telugu..... Page 1 to 15
English.....Page 16 to 30

ABREPOSE

ABREPOSE FINANCIAL AND TECHNICAL SERVICES LIMITED

అబ్రెపోస్ ఫైనాన్షియల్ అండ్ టెక్నికల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్

సముచిత అభ్యాస నియమావళి

1. పీఠిక

అబ్రెపోస్ ఫైనాన్షియల్ అండ్ టెక్నికల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఆధ్వర్యములో వనిచేసే ఒక **బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక నంస్థ.** ఈ నంస్థ యొక్కనిబంధనలు/నిర్దేశాలు మరియు దాని కార్యకలాపాలు వివిధ భారతీయ చట్టాలు మరియు **RBI** నిబంధనలు/నిర్దేశాలచే నిర్వహించబడతాయి. గత కొన్ని సంవత్సరాలుగా **అబ్రెపోస్** భారతీయ ఆర్థిక సేవల మార్కెట్‌లో తనకంటూ ఒక ప్రత్యేక స్థానాన్ని సంపాదించుకుంది.

అబ్రెపోస్ తన వ్యాపార కార్యకలాపాలకు కట్టుబడి ఉంది మరియు చట్టబద్ధంగా తన బాధ్యతలను, అత్యున్నత నైతిక ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా నిర్వహిస్తోంది.

వాటాదారులు, ఖాతాదారులు, రుణగ్రహీతలు, ఉద్యోగులు, విక్రేతలు,ఇంకా కమ్యూనిటీ లో డీల్ చేస్తున్న అందరితోనూ ప్రమాణాల సమకాలీకరణను సాధించే ప్రయత్నంతో, **అబ్రెపోస్** సముచిత అభ్యాస నియమావళి రూపొందించింది.

అబ్రెపోస్ వాటాదారులు/రుణగ్రహీతలకు విలువైన సూచనలు/సలహాలను అందించడానికి మరియు **అబ్రెపోస్‌తో** ప్రభావవంతమైన పరస్పర చర్యను సులభతరం చేయడానికి మరియు అత్యంత పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి కృషి చేస్తుంది.

క్రయ విక్రయములు, రుణ వితరణ ప్రక్రియ, ఇతర సేవలు, వసూళ్లు మరియు ఇతర కార్యకలాపాలతో సహా **అబ్రెపోస్** కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.

అబ్రెపోస్ యొక్క పాలక మండలి సభ్యులు మరియు నిర్వహణాధికారులు, దాని కార్యకలాపాలు, రుణాలకు బలమైన, న్యాయమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా మరియు అన్ని ఉద్యోగులకు ఆ నిబద్ధత గురించి తెలుసని నిర్ధారించుకోవడానికి, రూపొందించిన పద్ధతులను అమలు చేయడానికి, బాధ్యత వహిస్తారు.

అబ్రెపోస్ యొక్క కార్యకలాపాలు, **RBI**/కంపెనీ చట్టం మరియు అమలులో ఉన్న స్థానిక నిబంధనలు/నియమాలు/చట్టాలు/న్యాయములకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడతాయి. ఈ నిబంధనలు/నియమాలు/చట్టాలలో లోపాలు లేదా మార్పుల కారణంగా ఈ విధానం ఏ దశలోనైనా నిబంధనలు/నియమాలు/చట్టాలు/న్యాయములతో విభేదిస్తే, అదే కొత్తనిబంధనలు/నియమాలు/చట్టాలు/న్యాయములు చెల్లుతాయి. ఈ నిబంధనలు/నియమాలు/చట్టాలపై ఏవైనా వివరణలు అవసరమైతే, ఈ అంశంపై తుది అభిప్రాయం కోసం సమ్మతి కార్యాలయానికి నివేదించవలెను.

సముచిత అభ్యాస నియమావళి, అబ్రెపోస్ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. **అబ్రెపోస్** ప్రధానంగా వాణిజ్యము, పారిశ్రామిక లేదా వ్యవసాయ ఉత్పత్తిని ప్రోత్సహించడానికి లేదా వ్యక్తిగత ప్రయోజనాల కోసం ఋణములు, భద్రత, హామీ, పూచీకత్తు లేదా సహ–బాధ్యతతో, లేదా డిమాండ్‌పై, లేదా ఇతరత్రా తిరిగి చెల్లించదగిన అన్ని రకముల ఋణాలు మరియు అడ్వాన్సులు/క్రెడిట్ సౌకర్యాలను అందిస్తుంది. దీని ప్రకారం, ఈ విధాన పత్రం ప్రస్తుతం సూక్ష్మ, చిన్న మరియు మధ్య తరహా రంగానికి రుణ వితరణకు, రిటైల్ రుణాలు మరియు రుణాలకు సంబంధించిన నిబంధనల పై దృష్టి సారిస్తోంది.

కీలక అంశాలు

సముచిత అభ్యాస నియమావళి యొక్క సారాంశం **అబ్రెపోస్** అక్షరాలా మరియు స్ఫూర్తితో అనుసరించడానికి ప్రయత్నించే క్రింది అంశాలలో ఉంది:

- వృత్తిపరమైన, సమర్థవంతమైన, మర్యాదపూర్వకమైన, శ్రద్ధగల మరియు వేగవంతమైన సేవలను అందించడం.
- మతం, కులం, లింగ భేదము, వంశపారంపర్యత ఆధారంగా ఏ విధంగానూ వివక్ష చూపకుండా ఉండడము.
- రుణ ఉత్పత్తుల యొక్క ఏదైనా ప్రకటన మరియు మార్కెటింగ్‌లో నిష్పాక్షికంగా మరియు నిజాయితీగా ఉండటం.
- రుణ లావాదేవీలకు సంబంధించి నిబంధనలు, ఖర్చులు, హక్కులు మరియు బాధ్యతలను కస్టమర్లకు ఖచ్చితమైన మరియు సకాలంలో బహిర్గతం చేయబడతాయి.
- సంస్థలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా ఖాతాదారులతో ఏవైనా వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరిష్కరించడానికి మంచి విశ్వాసంతో ప్రయత్నించడం జరుగుతుంది.
- అన్ని నియంత్రణ అవసరాలను చిత్తశుద్ధితో పాటించ బడతాయి.
- సంభావ్య ప్రయోజనాల సంఘర్షణల రంగాలలో తగిన స్థాయిలో పర్యవేక్షణను అందించే పాలనా నిర్మాణాలను మా వద్ద కోర వచ్చును.
- వాటాదారులు/రుణగ్రహీతలు, యాజమాన్యం మరియు ఉద్యోగుల ప్రయోజనాలకు అనుగుణంగా పరిహారం మరియు ఇతర విధానాలు అమలు చేయ బడతాయి.
- వర్తించే జాతీయ, రాష్ట్ర మరియు స్థానిక కార్మిక చట్టాలకు కట్టుబడి ఉండటానికి ఉద్యోగులకు పోటీ వేతనాలు మరియు ప్రయోజనాల చెల్లింపుకు మద్దతు ఇవ్వడానికి జాతీయ మరియు స్థానిక చట్టాలకు అనుగుణంగా సురక్షితమైన మరియు

ఆరోగ్యకరమైన కార్యాలయాన్ని అందించడానికి మరియు వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా, కార్మిక సంఘాలలో చేరాలా వద్దా అని నిర్ణయించుకునే ఉద్యోగుల హక్కులను గౌరవించి, సామూహిక చర్చలలో పాల్గొనడము మొదలగు నిబంధనలకు కట్టుబడియుంటుంది.

- భారతీయ విధానాలు మరియు పద్ధతుల ప్రకారం సూచించబడిన **సముచిత అభ్యాస నియమావళి** కి సంబంధించిన సమ్మతిని నిర్ధారిస్తుంది.

2. సముచిత అభ్యాస నియమావళి పై మార్గదర్శకాలు:

a) రుణ ప్రతిపాదనలు మరియు వాటి ప్రక్రియ

(i) **అబ్రెపోస్** ప్రధానంగా ఆంగ్ల భాష తెలిసిన ఉద్యోగులు, వ్యాపారవేత్తలు మొదలైన వారితో వ్యవహరిస్తుంది కాబట్టి. వారితో సంప్రదింపులు ఆంగ్లములో ఉంటాయి ఖాతాదారుడు ఆంగ్లములో సంప్రదింపులు చేయుట సౌకర్యముగా లేకపోతే, ఆ సందర్భంలో, ఖాతాదారుడు దానిని అర్థం చేసుకునేలా చూసుకోవడానికి ఖాతాదారునికి స్థానిక భాషలో సమాచారం అందించబడుతుంది.

(ii) ఖాతాదారుల నుండి రుణ దరఖాస్తులు స్వీకరించబడిన సందర్భంలో, దానిని ముట్టినట్లుగా నిర్ధారిస్తుంది. నిర్ణయించిన సమయములో రుణగ్రహీత తగిన సమాచారమును ఇచ్చినట్లయినచో, దరఖాస్తును ప్రక్రియలో పెట్టి ఋణము మంజూరు చేయడానికి రుణగ్రహీతకి సూచనాత్మక సమయం ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఋణము సకాలంలో అందజేయడం జరుగుతుంది.

(iii) **అబ్రెపోస్** సంస్థలో అందుబాటులో ఉన్న రుణ ఉత్పత్తుల శ్రేణిని అవసరాలకు అనుగుణంగా వివరించే అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని ఋణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది.

(iv) ఋణ ప్రక్రియలో భాగంగా, అత్యంత పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, **అబ్రెపోస్** నిబంధనల నియమావళి/దరఖాస్తు/ప్రతిపాదనతో పాటు అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని ఋణగ్రహీత కు అందిస్తుంది, అలాగే ప్రక్రియ కోసం చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే కూడా ఉండవచ్చు), కానీ వాటికి మాత్రమే పరిమితం కాకుండా అందించ బడుతుంది.

(v) ఋణదరఖాస్తును పరిశీలించడానికి అవసరమైన కాగితాలు /పత్రాలు/ సూచనలు/సలహాల కోసం **అబ్రెపోస్** ఋణగ్రహీతలకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

(vi) ఇతర టెండర్లు అందించే ఋణ సంబంధమైన నిబంధనలు మరియు షరతులతో

అర్థవంతమైన పోలిక చేయడానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి అవసరమైనంత సమాచారాన్ని ఋణగ్రహీతలకు అందించాల్సి ఉంటుంది.

(vii) అమలు చేయబడిన పత్రాల నకళ్లు వినియోగదారులకు వారి సూచన మరియు రికార్డుల కోసం అందించబడతాయి.

b) రుణ అంచనా నిబంధనలు మరియు షరతులు

ఋణగ్రహీత సమర్పించిన సమాచారాన్ని **అబ్రెపోస్** పరిశీలిస్తుంది మరియు ఋణ అభ్యర్థనను పరిగణనలోకి తీసుకునేందుకు వీలుగా అదనపు డేటాను అవసరమైతే వెంటనే కోర బడును. పర్యావరణం, ప్రజారోగ్యం, భద్రతకు హానికరమైన కార్యకలాపాలలో దరఖాస్తుదారులు పాల్గొనడం/స్వీకరించడం, వర్తించే జాతీయ, రాష్ట్ర మరియు స్థానిక కార్మిక చట్టాలకు అనుగుణంగా ఉండకపోవడం ఉద్యోగులకు పోటీ వేతనాలు మరియు ప్రయోజనాల చెల్లింపుకు మద్దతు ఇవ్వకపోవడం మరియు జాతీయ మరియు స్థానిక చట్టాలకు అనుగుణంగా సురక్షితమైన మరియు ఆరోగ్యకరమైన కార్యాలయాన్ని అందించకపోవడం బాలల లేదా బలవంతపు కార్మికులను ఉపయోగించడం మొదలైన సందర్భాలలో రుణ అభ్యర్థనను తిరస్కరించే హక్కు **అబ్రెపోస్** కి ఉంది.

ఋణ దరఖాస్తు ఆమోదించబడిన తర్వాత, **అబ్రెపోస్** ప్రతిపాదిత ఋణము మొత్తముయొక్క కీలక నిబంధనలు మరియు షరతులను మంజూరు లేఖ లేదా నిబంధనల నియమావళి లేదా ఏదైనా ఇతర వ్రాతపూర్వక సమాచారం ద్వారా ఋణ దరఖాస్తుదారునికి వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది:

(lమంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తం, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటుఅంగీకరించినట్లు దాని రికార్డులో ఉంచాలి.

(ii) సమయానికి చెల్లించక బకాయి పడిన వడ్డీ/జరిమానా వడ్డీ రేట్ల వివరాలు (సందర్భాన్ని బట్టి నెలకు/సంవత్సరానికి శాతంలో వ్యక్తీకరించబడింది) మరియు వారి రుణ ఖాతాకు సంబంధించి ఋణగ్రహీతలు చెల్లించాల్సిన ఛార్జీలు మరియు దాని దరఖాస్తు విధానం (రుణ ఒప్పందంలో విధించిన జరిమానా వడ్డీ లేదా ఋణం ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం ఋణ ఒప్పందపత్రములో ప్రముఖంగా పేర్కొనబడుతుంది).

(iii) **అబ్రెపోస్** ఇచ్చిన అప్పులను నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు ఇతర హెచ్చరికలు చర్చల ద్వారా ఏర్పాటుచేయబడతాయి.

(iv) ఇతర సమాచారం లావాదేవీలు మరియు దానిలో పాల్గొన్న అందరి దృక్కోణం నుండి మరియు దానికి సంబంధించినదై ఉంటుంది.

(v) ఋణ ఒప్పందం యొక్క నకలును మరియు రుణ ఒప్పందంలో ఉదహరించబడిన అన్ని జతపరచిన నకళ్లను ఋణగ్రహీతకు అందించబడతాయి.

(vi) మంజూరు చేయబడిన ఋణం యొక్క పంపిణీ అంగీకరించబడిన నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాల్సిఉంటుంది.

(vii)సాధ్యమైనంతవరకు, ఋణం తిరస్కరించబడటానికి గల కారణాలను వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది.

c) రుసుములు/ఛార్జీల రకాలు

అన్ని రుసుములు/ఛార్జీలు/వడ్డీ పరస్పర ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లించవలసియుంటుంది.

d) నిబంధనలు మరియు షరతులతో (ఏదేని మార్పులతో సహా) రుణాల పంపిణీ

(i)చెల్లింపు ప్రణాళిక, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ప్రతిపాదించబడిన ఏవైనా మార్పుల గురించి **అభ్రిపోస్** ఋణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.

(ii) ఋణగ్రహీతలతో ముందుగా అంగీకరించిన ఛార్జీలు కాకుండా వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయి. అటువంటి వాటిని వర్తించే విధంగా, తగిన షరతులను రుణ ఒప్పందంలో చేర్చవలసిఉంటుంది.

(iii) మంజూరు/నదుపాయాలు/రుణం/ఆదేశం/ప్రతిపాదనలకు సంబంధించి ఋణగ్రహీతతో అంగీకారం (సవరణలు లేదా అనుబంధంతో సహా) వంటి అన్ని సమాచారములు లిఖితపూర్వకంగా ఉండవలెను.

(iv) **అభ్రిపోస్** ఋణగ్రహీత అందించిన అన్ని హామీ పత్రాలను, అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా అన్ని బకాయిలను తీర్చిన తర్వాత, ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు లేదా ఋణగ్రహీతపై **అభ్రిపోస్** కలిగి ఉన్న ఏదైనా తనకు రావలసిన ఇతర బకాయిలకు లోబడి విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి పాత బకాయిలు రాబట్టుకునే హక్కును ఉపయోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన రావలసిన ఇతర బకాయిల గురించి మరియు సంబంధిత రావలసిన ఇతర బకాయిల పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు **అభ్రిపోస్** హామీ పత్రాలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో ఋణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వవలసియుంటుంది.

e) బంగారు ఆభరణాల పూచీకత్తుపై రుణం ఇవ్వడం

సాధారణ మార్గదర్శకాలు:

1) a. బంగారు ఆభరణాల పూచీకత్తుపై మంజూరు చేయబడిన రుణాలకు **అబ్రెపోస్** 75% మించకుండా లోన్–టు–వాల్యూ (LTV) నిష్పత్తిని నిర్వహించాలి.

   b. గరిష్టంగా అనుమతించదగిన రుణ మొత్తాన్ని నిర్ణయించడానికి బంగారు ఆభరణాల విలువ దానిలోని బంగారం యొక్క శాతము అంతర్గత విలువగా ఉంటుంది మరియు దానికి ఏ ఇతర విలువైన అంశాలూ జోడించబడవు. బంగారు ఆభరణాల అంతర్గత విలువను ఈ క్రింది విధంగా నిర్ణయించాలి:

2) LTV నిష్పత్తిని చేరుకోవడంలో పూచీకత్తుగా అంగీకరించబడిన బంగారం విలువ యొక్క ప్రామాణీకరణ:

   అబ్రెపోస్ ద్వారా పూచీకత్తుగా అంగీకరించబడిన బంగారు ఆభరణాలు ఈ క్రింద విధముగా అంచనా వేయబడతాయి:

   (i) **అబ్రెపోస్** ద్వారా పూచీకత్తుగా అంగీకరించబడిన బంగారు ఆభరణాలను **బాంబే బులియన్ అసోసియేషన్ లిమిటెడ్ (BBA)** వారు ఉదహరించిన రేటు ప్రకారం 22 క్యారెట్ల బంగారం ముగింపు ధర లేదా ఫార్వర్డ్ మార్కెట్స్ కమిషన్ ద్వారా నియంత్రించబడే కమోడిటీ ఎక్స్ఛేంజ్ ద్వారా బహిరంగంగా వ్యాప్తి చేయబడిన చారిత్రక స్పాట్ గోల్డ్ ధర 30 రోజుల సగటు డేటాను పరిగణనలోకి తీసుకొని విలువ కట్టాలి.

   (ii) బంగారం యొక్క స్వచ్ఛత 22 క్యారెట్ల కంటే తక్కువగా ఉంటే, **అబ్రెపోస్** పూచీకత్తును 22 క్యారెట్‌లోకి అనువదించి, పూచీకత్తు యొక్క ఖచ్చితమైన గ్రాములను పేర్కొనాలి, అంటే తక్కువ స్వచ్ఛత కలిగిన బంగారు ఆభరణాలను దామాషా ప్రకారం విలువ కట్టాలి.

   (iii) బంగారాన్ని పూచీకత్తుగా స్వీకరించేటప్పుడు **అబ్రెపోస్** బంగారాన్ని పరీక్షించినట్లు రుణగ్రహీతకు వారి లెటర్‌హెడ్‌పై ధృవీకరణ పత్రాన్ని ఇవ్వాలి మరియు తాకట్టు పెట్టిన బంగారం యొక్క స్వచ్ఛతను (క్యారెట్ల పరంగా) మరియు బరువును పేర్కొనాలి.

   (iv) ఋణ విమోచన సమయంలో వివాదాల నుండి తనను తాను రక్షించుకోవడానికి

      a. **అబ్రెపోస్** తగిన నిబంధనలను కలిగి ఉంది, కానీ గరిష్ఠంగా అనుమతించదగిన రుణాన్ని మరియు వేలం కోసం రిజర్వ్ ధరను నిర్ణయించడానికి ధృవీకరించబడిన స్వచ్ఛత వర్తించబడుతుంది.

b. **అబ్రెపోస్** బులియన్/ప్రాథమిక బంగారం మరియు బంగారు నాణేలపై ఎటువంటి అడ్వాన్స్‌ను మంజూరు చేయదు. ప్రాథమిక బంగారం, బంగారు బులియన్, బంగారు ఆభరణాలు, బంగారు నాణేలు, ఎక్స్చేంజ్ ట్రేడెడ్ ఫండ్స్ (ETF) యూనిట్లు మరియు బంగారు మ్యూచువల్ ఫండ్ యూనిట్లు వంటి ఏ రూపంలోనైనా బంగారం కొనుగోలుకు **అబ్రెపోస్** ఎటువంటి అడ్వాన్స్‌ను మంజూరు చేయదు.

3) బంగారం యాజమాన్యం యొక్క ధృవీకరణ :

రుణగ్రహీత ఎప్పుడైనా లేదా రుణంపై మొత్తంగా తాకట్టు పెట్టిన బంగారు ఆభరణాలు 20 గ్రాముల కంటే ఎక్కువగా ఉంటే, **అబ్రెపోస్** ఆభరణాల యాజమాన్యం యొక్క ధృవీకరణ పత్రాలను తీసుకొనియుంచవలెను. యాజమాన్య ధృవీకరణ తప్పనిసరిగా తాకట్టు పెట్టిన ఆభరణాలకు అసలు రశీదుల ద్వారా ఉండనవసరం లేదు, కానీ ఆభరణాల యాజమాన్యం ఎలా నిర్ణయించబడిందో వివరించడానికి తగిన పత్రం సిద్ధం చేయాలి, ముఖ్యంగా (మొత్తంగా 20 గ్రాముల కంటే ఎక్కువగా ఉన్న ప్రతి సందర్భంలో) రుణగ్రహీత ఏదైనా ఒకేసారి తాకట్టు పెట్టిన బంగారు ఆభరణాలు లేదా ఖచ్చితంగా తీసికుంటున్న ఋణానికి ఆభరణాల యాజమాన్యం యొక్క ధృవీకరణ పత్రాలను ఉంచాలి.

4) వేలం :

a) ఋణవితరణ చేసిన సంస్థ ఉన్న రిజిస్టర్డ్ & అడ్మినిస్ట్రేటివ్ కార్యాలయంలో వేలం నిర్వహించబడుతుంది.

b) బంగారంపై చర్య తీసుకునేటప్పుడు, **అబ్రెపోస్**, తాకట్టు పెట్టిన ఆభరణాలకు రిజర్వ్ ధరను ప్రకటించాలి. తాకట్టు పెట్టిన ఆభరణాల రిజర్వ్ ధర బాంబే బులియన్ అసోసియేషన్ లిమిటెడ్ (BBA) ప్రకటించిన 22 క్యారెట్ల బంగారం యొక్క మునుపటి 30 రోజుల సగటు ముగింపు ధరలో 85% కంటే తక్కువ ఉండకూడదు లేదా ఫార్వర్డ్ మార్కెట్స్ కమిషన్ నియంత్రించే కమోడిటీ ఎక్స్చేంజ్ ద్వారా బహిరంగంగా వ్యాప్తి చేయబడిన చారిత్రక స్పాట్ గోల్డ్ ధర డేటా మరియు క్యారెట్ల పరంగా తక్కువ స్వచ్ఛత కలిగిన ఆభరణాల విలువ దామాషా ప్రకారం తగ్గించబడుతుంది.

c) **అబ్రెపోస్** వేలంలో పొందిన విలువ మరియు సర్దుబాటు చేయబడిన బకాయిల పూర్తి వివరాలను అందిస్తుంది మరియు రుణ బకాయి ఉన్న మొత్తానికి మించి మిగిలిన ఏదైనా మొత్తాన్ని రుణగ్రహీతకు చెల్లించవలసియుంటుంది.

d) **అబ్రెపోస్** వార్షిక నివేదికలలో, ఆర్థిక సంవత్సరంలో నిర్వహించిన వేలం వివరాలను, రుణ ఖాతాల సంఖ్య, బకాయి ఉన్న మొత్తాలు, పొందిన విలువ మరియు దాని సోదర సంస్థలు ఏవైనా వేలంలో పాల్గొన్నాయా అనే వివరాలను వెల్లడించాల్సియుంటుంది.

5) బంగారు ఆభరణాలను పూచీకత్తుపై రుణం ఇచ్చేటప్పుడు **అబ్రెపోస్** భద్రత మరియు భద్రతా చర్యల నిమిత్తము అనుసరించాల్సిన నియమాలు :

a) **అబ్రెపోస్** బంగారు ఆభరణాలను పూచీకత్తుగా అంగీకరించిన దాని రిజిస్టర్డ్ మరియు అడ్మినిస్ట్రేటివ్ కార్యాలయంలో సేఫ్ డిపాజిట్ వాల్ట్ మరియు ఖజానాను నిర్వహించడానికి తగిన భద్రతా చర్యలతో సహా అవసరమైన మౌలిక సదుపాయాలు మరియు సౌకర్యాలు ఏర్పాటు చేయబడిందని నిర్ధారించుకోవాలి, ఇది రుణగ్రహీతల సౌలభ్యాన్ని సక్రమంగా నిర్ధారిస్తూ రూపొందించబడియుండాలి.

b) బంగారు ఆభరణాల భద్రత మరియు నిల్వ కోసం, సేఫ్ డిపాజిట్ వాల్ట్‌తో సహా తగిన ఏర్పాట్లు లేకుండా కంపెనీ శాఖలను తెరవకూడదు.

6) బంగారు ఆభరణాలను తాకట్టు పెట్టి వ్యక్తులకు రుణాలు ఇచ్చేటప్పుడు పాటించాల్సిన ఇతర మార్గదర్శకాలు :

(a) **RBI** నిర్దేశించిన KYC మార్గదర్శకాలను పాటించేలా చూసుకోవడానికి మరియు ఏదైనా రుణం ఇచ్చే ముందు ఋణగ్రహీతపై తగినంత శ్రద్ధ వహించేలా చూసుకోవడానికి తగిన చర్యలు తీసికోవాల్సిఉంటుంది.

(b) అందుకున్న ఆభరణాలకు సరైన పరీక్షా విధానం రూపొందించవలెను.

© బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యాన్ని ధ్రువపరచడానికి అంతర్గత వ్యవస్థ ను రూపొందించవలెను

(d) ఆభరణాలను సురక్షితంగా నిల్వ చేయడానికి తగిన వ్యవస్థలు, కొనసాగుతున్న ప్రాతిపదికన వ్యవస్థలను తిరిగి పరిశీలించడం, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం మరియు విధానాలు ఖచ్చితంగా పాటించబడుతున్నాయని నిర్ధారించుకోవడానికి అంతర్గత ఆడిటర్లచే కాలానుగుణ తనిఖీ నిర్వహించవలెను

(e) పూచీకత్తుగా అంగీకరించబడిన ఆభరణాలకు తగిన బీమా చేయించాల్సియుంటుంది.

(f) రుణగ్రహీతకు తగిన ముందస్తు నోటీసు ఇచ్చి తిరిగి చెల్లించని సందర్భంలో పారదర్శక వేలం విధానం అవలంబించబడుతుంది. ప్రయోజనాల మధ్య

వివాదం ఉండకూడదు మరియు వేలం ప్రక్రియలో గ్రూప్ కంపెనీలు మరియు సంబంధిత సంస్థలతో సహా వేలం సమయంలో అన్ని లావాదేవీలలో సమాన సంబంధం ఉండేలా చూసుకోవాలి.

(g) వేలం గురించి కనీసం రెండు వార్తాపత్రికలలో, ఒకటి స్థానిక భాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో ప్రకటన జారీ చేయడం ద్వారా ప్రజలకు ప్రకటించాల్సియుంటుంది.

(h) ఒక విధానంగా, జరిగే వేలంలో **అబ్రెపోస్** స్వయంగా పాల్గొనదు.

(i) తాకట్టు పెట్టిన బంగారాన్ని పాలకమండలి ఆమోదించిన వేలం నిర్వాహకుల ద్వారా మాత్రమే వేలం వేయా వేయాల్సిఉంటుంది.

(j) మోసాన్ని ఎదుర్కోవడానికి అమలు చేయాల్సిన వ్యవస్థలు మరియు విధానాలను కూడా ఈ విధానం కవర్ చేస్తుంది, ఇందులో సమీకరణ, అమలు మరియు ఆమోదం యొక్క విధుల విభజన ఉంటుంది.

(k) వేలం ప్రక్రియకు సంబంధించిన వివరాలను కూడా రుణ ఒప్పందం వెల్లడించాల్సియుంటుంది.

(l) బంగారం పూచీకత్తుపై ఋణవితరణ చేస్తున్నప్పుడు **అబ్రెపోస్** రూ. 5.00 లక్షలకు పైగా ఉన్న అన్ని లావాదేవీలకు రుణగ్రహీత యొక్క PAN కార్డ్ కాపీని అభ్యర్థిస్తుంది.

(m) ఋణవితరణకు సంబంధించిన పత్రములు ప్రామాణికం చేయబడినవి.

(n) 2-3 నిమిషాల్లో ఋణవితరణ చేయబడుతుంది లాంటి తప్పుదారి పట్టించే ప్రకటనలను **అబ్రెపోస్** జారీ చేయదు.

7) రుణ ఖాతాలలో పూర్తిగా కట్టివేసినతరువాత కూడా రుణగ్రహీతలు క్లెయిమ్ చేయని బంగారు ఆభరణాల కోసం మార్గదర్శకాలు :

I. పూర్తి రుణ చెల్లింపు మరియు సంబంధిత రుణ ఖాతాను మూసివేసినప్పటికీ, పూచీకత్తుగా తాకట్టు పెట్టిన క్లెయిమ్ చేయని బంగారు ఆభరణాలను గురించి:

1. **అబ్రెపోస్**, ఋణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా/SMS/ఇ-మెయిల్ ద్వారా (30 రోజుల కాల వ్యవధిలో)తెలియజేస్తుంది. తాకట్టు పెట్టిన బంగారు ఆభరణాలను స్వాధీనం చేసుకోవాలని 3 నోటీసులు జారీ చేస్తుంది. ప్రతిస్పందన లేకపోతే, ఋణగ్రహీతయి అతని చిరునామాలో సంప్రదించి, నిర్దేశించిన విధానాన్ని అనుసరించి బంగారు ఆభరణాలను డెలివరీ తీసికోమని అడుగుతుంది. ఋణగ్రహీత మరణించిన సందర్భంలో,

అబ్రెపోస్, దావా పరిష్కారం కోసం నిర్దేశించిన విధానాన్ని అనుసరిస్తుంది మరియు చట్టబద్ధమైన వారసులకు ఆభరణాలను అప్పగిస్తుంది.

2. ఋణగ్రహీత వాటిని క్లెయిమ్ చేసే వరకు బంగారు ఆభరణాలు **అబ్రెపోస్** యొక్క ఖజానాలో సురక్షితంగా నిల్వ చేయబడతాయి.

3. **అబ్రెపోస్**, క్లెయిమ్ చేయని తాకట్టు బంగారం యొక్క సరైన రికార్డులను నిర్వహిస్తుంది మరియు బంగారం అనూహ్యంగా ఎక్కువ కాలం పాటు క్లెయిమ్ చేయకపోతే, ఆ విషయం **RBI**కి నివేదించబడుతుంది.

II. ఋణగ్రహీత తిరిగి చెల్లించడంలో డిఫాల్ట్ అయినప్పుడు బంగారు ఆభరణాల వేలం నుండి వచ్చే ఆదాయాన్ని క్రెడిట్ చేయడానికి రుణగ్రహీత యొక్క బ్యాంక్ ఖాతా వివరాలు అందుబాటులో లేనట్లయితే:

1. **అబ్రెపోస్**, ఋణగ్రహీతను సంప్రదించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది, తద్వారా అతని బ్యాంక్ వివరాల కోసం సహేతుకమైన ప్రయత్నాలు చేస్తుంది, అతని నమోదు చేయబడిన మొబైల్ నంబర్‌కు కాల్ చేయడం ద్వారా/ SMS/Whatsapp/e-మెయిల్ ద్వారా సందేశాలు పంపడం ద్వారా మరియు రుణ దరఖాస్తు వివరాలను తనిఖీ చేయడం ద్వారా:

2. అయినప్పటికీ, బ్యాంక్ ఖాతా వివరాలను సేకరించలేకపోతే, **అబ్రెపోస్** మిగిలిన మొత్తమును NBFCలోని ఎస్క్రో లేదా క్లెయిమ్ చేయని మొత్తం ఖాతాలో ఉంచుతుంది, ఈ నిధులను మరే ఇతర ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించరాదనీ మరియు రుణగ్రహీత తరువాత ఆ మొత్తమును క్లెయిమ్ చేయడానికి అందుబాటులో ఉంచాలని నిర్దేశింపబడుతుంది.

3. ఋణగ్రహీత తనకు బ్యాంకు ఖాతా లేదని వ్యక్తపరిస్తే, **అబ్రెపోస్**, ఋణగ్రహీత పేరు మీద చెక్కు/డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ జారీ చేస్తుంది. అది **RBI** సూచించిన పరిమితుల్లో ఉంటే, ఋణగ్రహీత నుండి సరైన రసీదు పొంది నగదు చెల్లింపు చేయవచ్చు.

4. ఋణగ్రహీతను ఎక్కువ కాలం సంప్రదించలేకపోతే, **అబ్రెపోస్**, తన అన్‌క్లెయిమ్డ్ డిపాజిట్ల ఖాతాలోని మిగిలిన మొత్తమును ఒక నిర్దిష్ట కాలానికి (7 సంవత్సరాలు) నిలుపుకుంటుంది మరియు దాని వార్షిక నివేదికలో అన్‌క్లెయిమ్డ్ మిగులును నివేదిస్తుంది మరియు **RBI**కి నివేదిస్తుంది.

5. ఆడిటర్ల ధృవీకరణ కోసం క్లెయిమ్ చేయని మొత్తాలను నమోదు చేస్తూ ఒక రిజిస్టర్ సక్రమముగా పూర్తి వివరాలతో నిర్వహించబడుతుంది.

III. బుణగ్రహీత, బుణం మొత్తాన్ని పూర్తిగా చెల్లించినప్పటికీ, తనఖా పెట్టిన ఆభరణాలను స్వాధీనం చేసుకోవడానికి **అబ్రెపోస్ని** సంప్రదించకపోతే సదరు ఆభరణాలను వేలం వేయడం గురించి:

1. పూర్తి చెల్లింపు మరియు ఖాతాను మూసివేసినప్పటికీ, బుణగ్రహీత నిర్దిష్ట వ్యవధిలో (90 రోజులు) వాటిని క్లెయిమ్ చేయకపోతే, (ఒప్పందంపై సంతకం చేసే సమయంలో బుణగ్రహీతకు సరిగ్గా తెలియజేసినట్లయినచో) ఆభరణాలను వేలం వేయడానికి **అబ్రెపోస్** కి అధికారం ఉంది.

2. బుణగ్రహీత మిగులు ఆదాయాన్ని (అంటే) బుణం కంటే ఎక్కువగా వచ్చిన మొత్తాన్ని (ఫీజులు మరియు ఛార్జీలతో సహా) ఎప్పుడైనా, వేలం తర్వాత కూడా క్లెయిమ్ చేసుకునే హక్కును కలిగి ఉంటాడు.

3. బుణగ్రహీత క్లెయిమ్ చేసే వరకు, మిగులు నిధులను **RBI** మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా మరియు స్పష్టమైన రికార్డులను నిర్వహిస్తూ ప్రత్యేకముగా నిర్దేశించబడిన అన్‌క్లెయిమ్డ్ ఫండ్స్ లేదా ఎస్క్రో ఖాతాలో ఉంచవచ్చు.

4. క్లెయిమ్ చేయని స్థితి మరియు తదుపరి దశల/ విషయాల గురించి రుణగ్రహీతకు వివరముగా తెలియజేయబడుతుంది.

f) బకాయిల సేకరణ

బుణగ్రహీత తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్‌కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోనం నదరు దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించబడిన ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా బుణగ్రహీతకు గుర్తు చేయడం ఉంటుంది. బుణ ఎగవేత/ ఉద్దేశపూర్వక బుణ ఎగవేత విషయంలో, **అబ్రెపోస్** అందుబాటులో ఉన్న అన్ని చట్టపరమైన మరియు ఒప్పంద పరిష్కారాలను ఆశ్రయించే హక్కును కలిగి ఉంది. ఇది ప్రత్యేక బుణ వసూలుకు నిర్దేశించిన సంస్థలు /చట్టపరమైన సలహాదారుల సేవలను కూడా ఉపయోగించవచ్చు.

అబ్రెపోస్, బుణ వసూలుకు నిర్దేశించిన సంస్థలు లేదా ఏదైనా ఇతర మూడవ పక్ష సేవలను ఉపయోగించినట్లయితే, వారు సంస్థ యొక్క సముచిత అభ్యాస నియమావళి **(FPC)** పరిధిలోనే పనిచేస్తారని **అబ్రెపోస్** నిర్ధారిస్తుంది.

వసూళ్లు లేదా/మరియు తాకట్టు పెట్టిన వస్తువుల పునఃస్వాధీనం **అబ్రెపోస్** కి

ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న సిబ్బందిలోని అందరు సభ్యులు లేదా ఎవరైనా, క్రింద పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను పాటించాల్సియుంటుంది:

(Iబుణగ్రహీత సాధారణంగా వ్యాపారం/వృత్తి స్థలంలో మరియు అందుబాటులో లేకపోతే, నివాస స్థలంలో లేదా ఏదైనా నిర్దిష్ట స్థలం లేనప్పుడు, అధీకృత ప్రతినిధి ఎంచుకున్న స్థలంలో సంప్రదిస్తారు.

(ii) గుర్తింపు మరియు ప్రాతినిధ్యం వహించే అధికారం మొదటి సందర్భంలోనే తెలియజేయబడుతుంది.

(iii) బుణగ్రహీత గోప్యత మరియు గౌరవం గౌరవించబడతాయి.

(iv) పరస్పర చర్యలు మర్యాదపూర్వకంగా ఉంటాయి మరియు బుణగ్రహీతలను వేధించరు.

(v) సాధారణంగా, బుణగ్రహీతల వ్యాపారం లేదా వృత్తి యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులు వేరే విధంగా అవసరమైతే తప్ప, బుణగ్రహీతలను ఉదయం 7.00 గంటల నుండి సాయంత్రం 7.00 గంటల మధ్య (భారతీయ ప్రామాణిక సమయం) ప్రకారం సంప్రదిస్తారు.

(vi) ప్రత్యేక సమయంలో లేదా ఒక నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్‌లను నివారించమని బుణగ్రహీత చేసే అభ్యర్థనలు సహేతుకమైతే పరిగణించబడతాయి.

(vii) వివాదాలను లేదా విభేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన రీతిలో మరియు క్రమబద్ధమైన రీతిలో పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నించాలి.

g) బుణగ్రహీతల కోసం ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు

స్థిర రేటు రుణాల కోసం బుణగ్రహీతకు అందుబాటులో ఉన్న ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు చెల్లించాల్సిన అదనపు వడ్డీని కేసు నుండి కేసు ఆధారంగా పరస్పరం అంగీకరించాలి. ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు లేదా వ్యక్తిగత బుణగ్రహీత లు అప్పటి అమలులో ఉన్న నిబంధనలకు అనుగుణంగా పరిగణించబడతారు.

h) సమాచార గోప్యత

(Iబుణగ్రహీతయొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారములు గోప్యంగా ఉంచబడతాయి మరియు ప్రస్తుత నిబంధనల ప్రకారం అవసరమైతే తప్ప లేదా బుణగ్రహీత వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించకపోతే తప్ప ఏ మూడవ పక్షానికి బహిర్గతం చేయబడదు. ''థర్డ్ పార్టీ'' అనే దానిలో అన్ని చట్ట అమలు సంస్థలు, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ బ్యూరో, **RBI**, ఇతర బ్యాంకులు మరియు ఆర్థిక సంస్థలు మరియు ఏదైనా ఇతర రాష్ట్ర, కేంద్ర లేదా ఇతర నియంత్రణ సంస్థలు మినహాయించబడతాయి.

(ii) ఋణగ్రహీత సమాచారం ఈ క్రింది పరిస్థితులలో మాత్రమే బహిర్గతం చేయబడుతుంది, అవి:

- చట్టం ప్రకారం **అబ్రెపోస్** కు తప్పనిసరి అయినప్పుడు.
- సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజా ప్రయోజనం కోసం అయితే.
- బహిర్గతం చేయమని కోరడం **అబ్రెపోస్** యొక్క ప్రయోజనం కోసం.

I జనరల్

(Iఋణగ్రహీత నుండి మరొక రుణదాతకు రుణ బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా (అంటే **అబ్రెపోస్** యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే), అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శకమైన కాంట్రాక్టు నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

(ii) **అబ్రెపోస్** మద్దతు సేవలను అందించడానికి మూడవ పక్షాల సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి మూడవ పక్షాలు ఋణగ్రహీతయొక్క వ్యక్తిగత మరియు వ్యాపార సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు అందుబాటులో ఉంటే) దానిని తాను స్వంతంగా నిర్వహించేంత గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించాలని **అబ్రెపోస్** కోరుతుంది.

(iii) **అబ్రెపోస్** ఎప్పటికప్పుడు, వారికి అందుబాటులో ఉంచిన ఉత్పత్తుల యొక్క కొత్త లక్షణాలను ఋణగ్రహీతకు తెలియజేయవచ్చు. **అబ్రెపోస్** ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్‌ల గురించిన సమాచారం, ఋణగ్రహీత అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి సమ్మతి ఇచ్చినట్లయితే మాత్రమే తెలియజేయబడుతుంది.

(iv) **అబ్రెపోస్** ప్రతినిధులు ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడ్డారని లేదా సముచిత అభ్యాస నియమావళి (FPC)ని ఉల్లంఘించేలా వ్యవహరించారని కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందితే, **అబ్రెపోస్**, దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు కాలపరిమితిలో చర్య తీసుకోవడానికి చర్యలు తీసుకుంటుంది.

j) డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్‌లు

ప్రస్తుతానికి **అబ్రెపోస్** డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్‌లను ఉపయోగించడం లేదు. అయితే, భవిష్యత్తులో, అవసరమైతే, ఈ సౌకర్యాన్ని ఉపయోగించుకునేటప్పుడు ఈ క్రింది షరతులను పాటించాలి:

(lఏజెంట్లుగా నియమితులైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్‌ల పేర్లను వెబ్‌సైట్‌లో బహిర్గతం చేస్తారు.

(ii) ఏజెంట్లుగా నియమితులైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్‌లు, ఋణగ్రహీత తరపున **అబ్రెపోన్** పేరును, అతనితో సంభాషించేటప్పుడు ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించబడుతుంది.

(iii) మంజూరు చేసిన వెంటనే, కానీ ఋణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత **అబ్రెపోస్** యొక్క లెటర్ హెడ్‌పై ఋణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.

(iv) ఋణ ఒప్పందం యొక్క కాపీతో పాటు ఋణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని జతపరచిన నకళ్లు కాపీని ఋణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో అందరు ఋణగ్రహీతలకు అందించాలి.

(v) **అబ్రెపోస్**, నిమగ్నమైన డిజిటల్ ఋణ వేదికలపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూసుకుంటుంది.

(vi) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయబడతాయి.

k) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం (GRM)

ఎవరైనా ఋణగ్రహీతలు ఏవైనా ఫిర్యాదులు చేసిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి వాటిని సమీక్షిస్తారు, వారు ఫిర్యాదులు అందిన 30 రోజుల్లోపు వాటిని పరిష్కరిస్తారు. ఋణగ్రహీత ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే, ఋణగ్రహీత సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్ మరియు/లేదా **RBI** యొక్క DNBS ప్రాంతీయ కార్యాలయ అధికారి వద్ద సమస్యను లేవనెత్తే అవకాశం ఉంటుంది. ఈ విషయం 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కారం కాకపోతే లేదా పరిష్కరించబడకపోతే, ఋణగ్రహీతకు వీలైనంత త్వరగా తగిన విధంగా తెలియజేయబడుతుంది. GRMకి సంబంధించిన అన్ని సమాచారములు వ్రాతపూర్వకంగా ఉండాలి.

ఈ విషయంలో, అబ్రెపోన్ ఒక ప్రత్యేక ఇ-మెయిల్ చిరునామాను (abreposeftservices@gmail.com) కూడా ఏర్పాటు చేసింది, ఇక్కడ ఋణగ్రహీతలు మరియు విక్రేతలతో సహా ఇతర వాటాదారులు తమ ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను సమర్పించవచ్చు. అబ్రెపోస్ అందుకున్న అన్ని ఫిర్యాదులను ప్రతి త్రైమాసికంలో పాలక మండలి సభ్యుల సమావేశంలో సమర్పించాలి. త్రైమాసికంలో ఎటువంటి ఫిర్యాదులు అందకపోతే, NIL నివేదికను పాలక మండలి కి సమర్పించాలి.

అమలులో ఉన్న నిబంధనలకు అనుగుణంగా **అబ్రెపోస్** దాని వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో ఈ క్రింది సమాచారాన్ని ప్రదర్శిస్తుంది:

- **అబ్రెపోస్** పై ప్రజలు సంప్రదించగల లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా కూడా) నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శించబడతాయి.
- ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలోపు పరిష్కరించబడకపోతే, ఋణగ్రహీత **RBI** యొక్క DNBS ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-ఛార్జ్‌కి (దేని అధికార పరిధిలోకి **అబ్రెపోస్** యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం వస్తుందో వారికి) పూర్తి సంప్రదింపు వివరాలతో పాటు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు,

పాలక మండలి ప్రతి సంవత్సరం సముచిత అభ్యాస నియమావళి (**FPC**) యొక్క సమ్మతిని మరియు GRM పనితీరును సమీక్షిస్తుంది. సమ్మతి యొక్క ఏకీకృత నివేదికను ప్రతి సంవత్సరం పాలక మండలి కి సమర్పించాలి.

వివిధ వాటాదారులు/రుణగ్రహీతల సమాచారం కోసం సముచిత అభ్యాస నియమావళి (**FPC**) ని **అబ్రెపోస్** వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచాలి.

ABREPOSE FINANCIAL AND TECHNICAL SERVICES LIMITED
FAIR PRACTICES CODE

1. PREAMBLE

ABREPOSE FINANCIAL AND TECHNICAL SERVICES ("ABREPOSE") is a Non-Banking Financial Company **("NBFC")** operating under **Reserve Bank of India ("RBI")** regulations/Directions and its activities are governed by the various Indian Laws and RBI Regulations/Directions Over the Years, ABREPOSE has carved a niche for itself in the Indian Financial Services market.

ABREPOSE is committed to and conducts its business activities lawfully and in a manner that is consistent with its compliance obligations and meets the highest ethical standards.

THE FAIR PRACTICES CODE ("FPC") has been devised by **ABREPOSE** with an endeavour to achieve synchronization of high ethical standards in its dealing with all its stakeholders such as shareholders, customers/ borrowers, employees, vendors, the community in which it operates etc.,

ABREPOSE would strive to provide valuable inputs to the stakeholders/Borrowers and facilitate effective interaction with **ABREPOSE** and ensure utmost transparency.

The code shall apply across all aspects of **ABREPOSE** operations including marketing, loan origination, processing, servicing, collection and other activities.

ABREPOSE's Board of Directors and the Management are responsible for establishing practices designed to ensure that its operations reflect a strong commitment to fair lending and that all employees are aware of that commitment.

Activities of **ABREPOSE** are conducted in line with RBI/Company Law and prevailing local regulations/rules/laws/Acts. In the event this policy is at variance with regulations/rules/laws/acts at any stage due to omissions or changes in regulations/rules/laws/Acts, the regulations/rules/laws/Acts would prevail. If any clarifications

are needed on these Regulations/Rules/Laws/Acts, the same must be referred to compliance office for its final opinion on the issue.

The **FPC** applies to all categories of products and services offered/to be offered by **ABREPOSE**. **ABREPOSE** mainly provides loans and advances/credit facilities of every description repayable on demand or otherwise with or without security, guarantee, surety or co-obligation for purpose of promoting trade and commerce, Industrial or Agricultural Production or for personal purposes. Accordingly, this policy document currently throws light on provisions related to retail lending and lending to MSME Sector.

Key Aspects

The essence of the **FPC** lies in the following aspects that ABREPOSE shall strive to follow in letter and spirit:

- To provide professional, efficient, courteous, diligent and speedy services.
- Not to discriminate on the basis of religion, caste, gender, descent in any manner.
- To be fair and honest in any advertisement and marketing of loan products.
- To provide customers with accurate and timely disclosure of terms, costs, rights and liabilities as regards loan transactions.
- To attempt in good faith to resolve any disputes or differences with customers by setting up Grievance Redressal Mechanism within the organization.
- To comply with all the regulatory requirements in good faith.
- Seek to us governance structures that provide appropriate levels of oversight in the areas of potential conflicts of interest.
- To implement compensation and other policies that align the interests of shareholders/Borrowers, management and employees.

- Remain committed to compliance with applicable national, State and local labour laws; support the payment of competitive wages and benefits to employees; provide a safe and health workplace in conformance with National and Local Laws; and consistent with applicable Laws, respect the rights of employees to decide whether or not to join a union and engage in collective bargaining.
- Ensure compliances relating to FPC as prescribed under Indian Policies and practices.

2. GUIDELINES ON FAIR PRACTICES CODE

a) Loan Proposals and their processing

(i) Given that **ABREPOSE** mainly deals with the employees, businessmen etc., who are familiar with the ENGLISH Language, the communication with the customers would be in English unless the customer is not comfortable with English Communication in which case, vernacular language communications would be done with the customer to ensure that the customer understands the same.

(ii) In the event of loan applications being received from customers, the same would be duly acknowledged and an indicative time given to the customer for processing of the loan request subject to timely availability of information.

(iii) The customer shall be given all the necessary information adequately explaining the range of loan products available with **ABREPOSE** to suit his needs.

(iv) As part of the loan process, to inter-alia ensure utmost transparency, **ABREPOSE** shall provide all necessary information to the customer along with the term sheet/application/proposal as the case may be including but not restricted to fees/charges (if any) payable for processing.

(v) **ABREPOSE** shall provide information to the customers for papers/documents/inputs required for considering loan application.

(vi) The customers shall be provided all such information as may be necessary for them to make a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other lenders and to take an informed decision.

(vii) Copies of executed documents would be provided to customers for their reference and records.

b) Loan Appraisal terms and conditions

ABREPOSE shall scrutinize the information submitted by the customer and additional data, if any, required shall be called promptly to facilitate expeditious consideration of the loan request. ABREPOSE reserves the right to reject the loan request in the event of the applicants participation into/adoption of activities which are harmful to the environment, public health, safety, non-committed to compliance with applicable National, State and local labour laws; non supportive to the payment of competitive wages and benefits to employees and not providing a safe and healthy workplace in conformity with national and local laws; use of child or forced labour etc.,

Once the loan application is approved, **ABREPOSE** shall convey in writing to the customer by means of sanction letter or term sheet or any other form of written communication, key terms and conditions of the proposed exposure including:

(i) the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including annualized rate of interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record.

(ii) Details of the default interest/penal interest rates (expressed in percentage per month / annum as the case may be) and the charges payable by the customers in relation to their loan account and method of application thereof (penal interest charged or late repayment of loan would be mentioned in bold in the loan agreement).

(iii) Terms and conditions and other caveats governing the credit given by **ABREPOSE** arrived at after negotiation.

(iv) All other information which is relevant from the point of view of the transaction and all the parties involved.

(v) A copy of the loan agreement along with a copy of each of all enclosures quoted in the loan agreement would be furnished to the customer.

(vi) Ensure disbursal of the loan sanctioned is in line with the agreed terms.

(vii) Wherever possible, reasons for rejection of the loan would be conveyed to the customers.

c) Types of Fees/Charges

All the fees/charges/interest would be payable as per mutual agreement.

d) Disbursement of loans including changes in terms and conditions

(i) **ABREPOSE** shall intimate the customer of any changes proposed in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, pre-payment charges etc.,

(ii) Changes in the interest rates, other than pre agreed charges with the customers, would be made effective prospectively. A suitable condition in this regard shall be incorporated in the loan agreement, as applicable.

(iii) All communications like acceptance (including for amendments or addendum) with the customer in relation to the Sanction/Facilities/Loan/Mandate/Proposals shall be in writing.

(iv) **ABREPOSE** shall release all securities provided by the customer on repayment of all dues or on realization of all dues subject to any legitimate right or lien or any other claim **ABREPOSE** may have against customer. If such right of setoff is to be exercised, the customer shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which **ABREPOSE** is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid.

e) Lending against Collateral of Gold Jewellery

General Guidelines :

1) a. **ABREPOSE** shall maintain a Loan-to-Value (LTV) ratio not exceeding 75% for loans granted against the Collateral of Gold Jewellery.

b. The value of Gold Jewellery for the purpose of determining the maximum permissible loan amount shall be the intrinsic value of the Gold content therein and no other cost elements shall be added thereto. The intrinsic value of the Gold Jewellery shall be arrived at as below:

2) Standardization of value of Gold accepted as Collateral in arriving at LTV Ratio :

The Gold Jewellery accepted as collateral by **ABREPOSE** shall be valued by the following method:

(i) The Gold Jewellery accepted as collateral by **ABREPOSE** shall be valued by taking into account the preceding 30 days average of the closing price of 22 carat Gold as per the rate as quoted by the **Bombay Bullion Association Ltd., (BBA)** or the historical spot Gold Price data publicly disseminated by a commodity exchange regulated by the Forward Markets Commission.

(ii) If the purity of the Gold is less than 22 carats, **ABREPOSE** shall translate the collateral into 22 carat and state the exact grams of the collateral, in other words, jewellery of lower purity of Gold shall be valued proportionately.

(iii) **ABREPOSE** while accepting Gold as collateral shall give a certificate to the borrower on their letterhead of having assayed the Gold and state the purity (in terms of carats) and the weight of the Gold Pledged.

(iv) a. **ABREPOSE** is having suitable caveats to protect itself against disputes during redemption, but the certified purity shall be applied both for determining the maximum permissible loan and the reserve price for auction.

b. **ABREPOSE** shall not grant any advance against bullion/primary Gold and Gold Coins. **ABREPOSE** shall not grant any advance for purchase of Gold in any form including primary Gold, Gold Bullion, Gold Jewellery, Gold Coins, Units of Exchange Traded Funds (ETF) and units of Gold Mutual Fund.

3) Verification of the ownership of Gold :

Where the Gold Jewellery pledged by a borrower at any one time or cumulatively on loan outstanding is more than 20 grams, **ABREPOSE** shall keep a record of the verification of the ownership of the jewellery. The ownership verification need not necessarily be through original receipts for the jewellery pledged but a suitable document shall be prepared to explain how the ownership of the jewellery has been determined, particularly in each and every case where the Gold Jewellery pledged by a borrower at any one time or cumulatively on loan outstanding is more than 20 grams.

4) Auction :

a) The Auction shall be conducted in the Registered & Administrative office in which the Company that has extended the loan is located.

b) While autioning the Gold, **ABREPOSE** shall declare a reserve price for the pledged ornaments. The Reserve price for the pledged ornaments shall not be less than 85% of the previous 30 days average closing price of 22 carat Gold as declared by the Bombay Bullion Association Ltd., (BBA) or the historical spot Gold Price data publicly disseminated by a commodity exchange regulated by the Forward Markets Commission and value of the Jewellery of lower purity in terms of carats shall be proportionately reduced.

c) **ABREPOSE** shall provide full details of the value fetched in the auction and the outstanding dues

adjusted and any amount over and above the loan outstanding shall be payable to the borrower.

d) **ABREPOSE** shall disclose in the annual reports, the details of the auctions conducted during the financial year including the number of loan accounts, outstanding amounts, value fetched and whether any of its sister concerns participated in the auction.

5) Safety and security measures be followed by **ABREPOSE** while lending against collateral of Gold Jewellery :

a) **ABREPOSE** Shall ensure that necessary infrastructure and facilities are put in place, including safe deposit vault and appropriate security measures for operating the vault, in its Regd. & Admn. Office where Gold Jewellery is accepted as collateral, duly ensuring convenience of borrowers.

b) No branches of the Company shall be opened without suitable arrangements for security and for storage of Gold Jewellery, including safe deposit vault.

6) Other Guidelines to be followed while lending to individuals against Gold Jewellery :

(a) Adequate steps to ensure that the KYC guidelines stipulated by the **RBI** are complied with and to ensure that adequate due diligence is carried out on the customer before extending any loan.

(b) Proper assaying procedure for the jewellery received.

(c) Internal System to satisfy ownership of the Gold Jewellery.

(d) Adequate systems for storing the jewellery in safe custody, reviewing the systems on the on-going basis, training the concerned staff and periodic

inspection by internal auditors to ensure that the procedures are strictly adhered to.

(e) The jewellery accepted as collateral shall be appropriately insured.

(f) Transparent Auction procedure in case of non-repayment with adequate prior notice to the borrower. There shall be no conflict of interest, and the auction process must ensure that there is arm's length relationship in all transactions during the auction including with group companies and related entities.

(g) The Auction shall be announced to the public by issue of advertisement in at least two newspapers, one in vernacular and another in national daily newspaper.

(h) As a policy, **ABREPOSE** itself shall not participate in the auctions held.

(i) Gold pledged shall be auctioned only through auctioneers approved by the Board.

(j) The policy shall also cover systems and procedures to be put in place for dealing with fraud including separation of duties of mobilization, execution and approval.

(k) The loan agreement shall also disclose details regarding auction procedure.

(l) **ABREPOSE** while financing against the collateral of Gold will insist on a copy of the PAN card of the borrower for all transactions above Rs. 5.00 Lacs.

(m) Documentation is standardized.

(n) **ABREPOSE** shall not issue misleading advertisements like claiming the availability of loans in a matter of 2-3 minutes.

7) Guidelines for the Gold Jewellery/Ornaments, not claimed by the Borrowers even after closing the loan accounts :

I. In case of unclaimed Gold Jewellery/ornaments pledged as collateral with us despite full loan repayment and closure of the associated loan account.

1. **ABREPOSE** will notify the borrower in writing/SMS/e-mail) by issuing 3 notices (with 30 days' time gap) asking him to take possession of the Gold Ornaments pledged. In case there is no response, the borrower will be contacted at his given address and ask him to take delivery of the Gold Jewellery/ornaments, duly following the stipulated procedure thereon. In case of death of the borrower, **ABREPOSE** will follow the stipulated procedure for claim settlement and handover the ornaments to the legal heirs.
2. The Gold Ornaments will be safely stored in **ABREPOSE's** Vaults until the borrower claims them.
3. **ABREPOSE** will maintain proper records of unclaimed pledged Gold and if the Gold remains unclaimed for an exceptionally long period, the matter will be reported to RBI.

II. But, in case the Bank account details of the borrower is not available to credit the proceeds from the resulting auction of Gold Jewellery/ornaments where a borrower defaults in repayment –

1. **ABREPOSE** will attempt to contact the borrower by making reasonable efforts for Bank details by calling him in his Registered mobile number/Sending messages through SMS/Whatsapp/e-mail and by checking the loan application details.
2. Even then, if the Bank account details could not be procured, **ABREPOSE** holds the surplus in an Escrow or unclaimed amount account within the NBFC duly noting that the funds cannot be used for any other purpose and must be available for

the borrower to claim the same later.

3. In case the borrower expresses that he has no bank account, **ABREPOSE** issues a cheque/Demand Draft in the name of the borrower. If it is within the **RBI** prescribed limits, Cash payment may be made against obtaining proper receipt from the borrower.
4. If the borrower cannot be contacted for an extended period, **ABREPOSE** will retain the surplus in its unclaimed deposits account for a specific period (7 years) and report the unclaimed surplus in its Annual Report and report to **RBI**.
5. A register be maintained duly entering the unclaimed amounts for the verification of Auditors.

III. Auctioning the pledged jewellery/ornaments, despite full payment and closure of the loan amount, if the borrower does not approach the RE for taking their possession.

1. **ABREPOSE** is authorized to auction the Jewellery/Ornaments, if the borrower does not claim it within a specified period (90 days) despite full repayment and closure of the account, duly communicating the same to the borrower at the time of signing the agreement.
2. Borrower retains the right to claim the surplus proceeds (ie) the amount realized over and above the loan if any (including fees and charges) at any time, even after the auction.
3. Until claimed by the borrower, the surplus funds may be held in a designated unclaimed funds or escrow account in accordance with **RBI** guidelines and to maintain clear records.
4. The borrower will be properly notified about the unclaimed status and the subsequent steps.

f) Collection of Dues

If the customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land will be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending the notice or by making personal visits. In case of default/anticipated default, while **ABREPOSE** reserves the right to take a recourse to all available legal and contractual remedies. It may also use the services of specialized recovery agencies/legal advisers.

In the event of **ABREPOSE** uses the services of recovery agencies or any other 3rd party, it would ensure that they operate within the **FPC** of the organization.

All the members of the staff or any person authorized to represent **ABREPOSE** in collection or/and security repossession is expected to follow the guidelines set out below:

(i) Customer would be contacted ordinarily at the place of business/occupation and if unavailable, at the place of residence or in the absence of any specified place, at the place of authorized representative's choice.

(ii) Identity and authority to represent would be made known at the first instance.

(iii) Customer privacy and dignity would be respected.

(iv) Interactions would be in a civil manner and customers would not be harassed.

(v) Normally, customers will be contacted between 7.00 hours and 19.00 hours (Indian Standard Time), unless the special circumstances of customer's business or occupation require otherwise.

(vi) Customer's requests to avoid calls at a particular time or at a particular place would be considered if reasonable.

(vii) Endeavour shall be made to resolve disputes or differences in a mutually acceptable and in an orderly manner.

g) Prepayment options for the customer

For the fixed rate loans pre-payment options available to the customer and the additional interest payable shall be mutually agreed on a case-to-case basis. Foreclosure charges, or individual customers would be considered in line with the then prevailing regulations.

h) Information secrecy

(i) All personal information of the customer would be treated confidential and would not be disclosed to any third party unless required under prevailing regulations or unless agreed to by the customer in writing. The term "THIRD PARTY" excludes all law enforcement agencies, Credit Information Bureau, RBI, other Banks and Financial Institutions and any other State, Central or other regulatory bodies.

(ii) Customer information would be revealed only under the following circumstance, namely:

- If **ABREPOSE** is compelled by law.
- If it is in the public interest to reveal the information.
- It is in the interest of **ABREPOSE** to require disclosure

I General

(i) In case of receipt of request for transfer of loan from the customer to another lender, the consent or otherwise ie. Objection of the **ABREPOSE**, if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.

(ii) If **ABREPOSE** avails of the services of third parties for providing support services, **ABREPOSE** will require that such third parties handle customer's personal and business information (if any available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as it would on its own.

(iii) **ABREPOSE** may, from time to time, communicate to customers new features of products made available to them. Information about other products or promotional offers in

respect of **ABREPOSE** products/services, shall be conveyed only if the customer has given consent to receive such information / service.

(iv) In the event of receipt of any complaint from the customer that **ABREPOSE** representatives has engaged in any improper conduct or acted in violation of the **FPC**, **ABREPOSE** shall take appropriate steps to investigate and take appropriate action in a time bound manner.

j) Digital Lending Platforms

As of now **ABREPOSE** is not utilizing the digital lending platforms. However, in future, if the need arises, the following conditions shall be followed while utilizing the facility:

(i) Names of digital lending platforms engaged as agents shall be disclosed on the website.

(ii) Digital lending platforms engaged as agents shall be directed to disclose upfront to the customer, the name of **ABREPOSE** on whose behalf they are interacting with him.

(iii) Immediately after sanction, but before executing of the loan agreement, the sanction letter shall be issued to the borrower on the letter head of the **ABREPOSE** concerned.

(iv) A copy of the loan agreement along with a copy of each of all the enclosures quoted in the loan agreement shall be furnished to all borrowers at the time of sanction/disbursement of loans.

(v) Effective oversight and monitoring shall be ensured over the digital lending platforms engaged by **ABREPOSE.**

(vi) Adequate efforts shall be made towards creation of awareness about the grievance redressal mechanism.

k) Grievance Redressal Mechanism (GRM)

In the event of any grievances/complaints by any customers, the same would be reviewed by the Grievance Redressal Officer, who would address the same within 30 days of the receipt of the grievances/complaints. In the event, the customer is not satisfied with the response, the customer would have the option of raising the issue with the senior Management and/or with the officer in charge of the Regional Office of DNBS of **RBI**. IF the matter is not

resolved within a period of 30 days or is not capable of being resolved, then, the customer shall be informed appropriately at the earliest opportunity. All communications in relation to the GRM shall be in writing.

In this regard, **ABREPOSE** has also set up a dedicated e-mail address **abreposeftservices@gmail.com** where customers and other stakeholders including vendors can submit their grievances, complaints and suggestions. All complaints received by **ABREPOSE** shall be tabled at the meeting of the Board of Directors every quarter. In the event there are no complaints received during the quarter; a NIL report shall be submitted to the Board of Directors.

In line with prevailing regulations, **ABREPOSE** will display the following information at places where its business is transacted:

- The name and contact details (telephone/mobile Nos. as also email address) of the Grievance redressal officer who can be approached by the public or resolution of complaints against **ABREPOSE**.
- If the complaint/dispute is not redressed within a period of one month, the customer may appeal to the Officer-in-charge of the Regional Office of DNBS of **RBI** (along with complete contact details to the Officer-in-Charge), under whose jurisdiction, the registered office of the **ABREPOSE** falls.

The Board of Directors shall annually review the compliance of the **FPC** and the functioning of the GRM. A consolidated report of compliance shall be submitted to the Board every year.

The **FPC** shall be put up on **ABREPOSE** website for the information of various stakeholders/borrowers.

FAIR PRACTICES CODE

- **Transparency**

  (Ensuring customers understand the terms and conditions of products and services in a clear and concise manner)

- **Fairness**

  (Treating all customers equally and avoiding discriminatory practices)

- **Accountability**

  (Establishing clear channels for addressing customer queries and complaints promptly and effectively)

- **Ethical Conduct**

  (Promoting integrity, honesty, and responsible business practices)

ABREPOSE

ABREPOSE FINANCIAL AND TECHNICAL SERVICES LIMITED

REGISTERED OFFICE

"SRINIVASAM", 16-11-16/184, 2nd Floor, SRIPURAM COLONY,
MALAKPET, HYDERABAD – 500036, Telangana State

CIN: U65993TG1991PLC013572
Tel: 040-24069318, Mob: 94412 29318
Email: abreposeftservices@gmail.com
www.abrepose.in