

**MONEYBOXX FINANCE LIMITED**

(Formerly Dhanuka Commercial Limited)

CIN - L30007DL1994PLC260191

Regd. Off.: 523-A, Somdutt Chambers-II,

9, Bhikaji Cama Place, New Delhi-110066, India

Tel. : 011 4565 7452

E-mail: info@moneyboxxcapital.com

www.moneyboxxfinance.com

న్యాయమైన ఆచరణల కోడ్(ఎఫ్ పి సి)

మనీబాక్స్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్



మనీబాక్స్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్(ఎమ్ ఎఫ్ ఎల్): న్యాయమైన ఆచరణ కోడ్

సంస్కరణల చరిత్ర సారాంశం

పాలసీ ఆమోదించబడింది	నిర్వాహక సంఘం
పాలసీ సమీక్షించింది	CRO/ఆచరణ
పాలసీ రూపొందించబడింది	ముఖ్యనిర్వహణాధికారి
ప్రస్తుత సవరణ తేదీ	జనవరి 15, 2025

న్యాయమైన ఆచరణ కోడ్(ఎఫ్ పి సి)

పరిచయం

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) జూలై 01, 2015 నాటి RBI సర్క్యులర్ నంబర్. DNBR CC.No.054/03.10.119/2015-16 ద్వారా బ్యాంకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థల (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల) కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది. ఈ మార్గదర్శకాలు కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన వ్యాపార మరియు కార్పొరేట్ విధానాలకు ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేస్తాయి. ఫెయిర్ ప్రాక్టీక్స్ కోడ్(న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి) యొక్క లక్ష్యం ప్రతి వాటాదారునికి, ముఖ్యంగా వినియోగదారులకు, తన వినియోగదారులకు అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి సంస్థ అనుసరించే విధానాల యొక్క సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని అందించడం.

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్బిఐ) ప్రకారం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్(న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి(కోడ్) మరియు నవీకరించబడుతుంది, నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల (ఎన్బిఎఫ్సి) కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్లో తన ప్రధాన దర్శకత్వం-భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ(బ్యాంకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థల)-ప్రమాణ ఆధారిత నియమాల) దిశలు, 2023, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడింది. ఈ మార్గదర్శకాలు వ్యక్తిగత కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేస్తాయి మరియు ఉత్తమ కార్పొరేట్ పద్ధతుల్లో భాగంగా పనిచేస్తాయి. ఈ మార్గదర్శకాల ఆధారంగా మనీబాక్స్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") ఈ విధానాన్ని రూపొందించింది, దీనిని ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("ఎఫ్పిసి") అని అంటారు.

సంస్థ తన కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని దశలలో, మార్కెటింగ్, రుణ ఆధారం, ప్రాసెసింగ్(ప్రక్రియ చేయడం), సర్వీసింగ్(సేవ అందించడం) మరియు సేకరణలతో సహా న్యాయమైన రుణ విధానాలను నిర్వహించడానికి అంకితభావంతో ఉంది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీక్స్ కోడ్ (ఎఫ్పిసి) కు మా నిబద్ధత ఉద్యోగుల బాధ్యత, సమగ్ర పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, నిరంతర శిక్షణ మరియు అధునాతన సాంకేతిక పరిజ్ఞానాన్ని ఉపయోగించడంపై మా దృష్టిలో ప్రతిబింబిస్తుంది.

సంస్థ కార్యకలాపాలు న్యాయమైన రుణాలకు బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా చేసే విధానాలను అమలు చేయడానికి డైరెక్టర్ల బోర్డు, నిర్వహణ బృందం బాధ్యత వహిస్తుంది. ఉద్యోగులందరికీ ఈ నిబద్ధత గురించి తెలుసునని కూడా వారు నిర్ధారిస్తారు. సంస్థ తన వినియోగదారులకు అత్యున్నత నాణ్యత గల సేవలను అందిస్తుంది. RBI ప్రధాన మార్గదర్శకం ఆధారంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (ఎఫ్పిసి) ను బోర్డు ఆమోదంతో ఏర్పాటు చేయనున్నారు.

ఏవైనా సేవలను అవుట్ సోర్సింగ్ చేస్తే కూడా ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ఆటంకం కలగకుండా సంస్థ బలమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్వహిస్తుంది.

సంస్థ యొక్క వ్యాపారం ప్రస్తుత చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ సంబంధిత అవసరాల ప్రకారం, సమర్థత, వినియోగదారుని-కేంద్రీకరణ మరియు కార్పొరేట్ పరిపాలన సూత్రాలపై తగిన దృష్టితో నిర్వహించబడుతుంది. అదనంగా, సంస్థ తన కార్యకలాపాల్లో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు(న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళికి) కట్టుబడి ఉంటుంది, దీని ముఖ్య అంశాలు క్రింది విధంగా ఉంటాయి:

1. eఉద్దేశ్యం

ఈ కోడ్ అభివృద్ధి చేయబడింది:

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు నమ్మదగిన విధానాలను ప్రోత్సహించడం;
- సంస్థ తన వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు పారదర్శకతను నిర్ధారించడం;;
- అడ్వాన్సుల రికవరీకి(తిరిగి చెల్లింపు పొందడానికి) సంబంధించిన విషయాలలో చట్టపరమైన నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూడటం;
- సంస్థ అందించే సేవల నుండి వినియోగదారులు ఏమి ఆశించవచ్చునే దానిపై వినియోగదారులకు మెరుగైన అవగాహన కల్పించడం;
- పోటీ ద్వారా మార్కెట్ వృద్ధిని పరిగణనలోకి తీసుకోవడం మరియు అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి కృషి చేయడం;
- వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన విధానాలను బలోపేతం చేయడం;

2. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

- రుణగ్రహీతకు అన్ని సమాచారాలు ఆంగ్లంలో లేదా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- సంస్థ జారీ చేసే రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లలో రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, ఇది ఇతర సారూప్య ఎస్ బి ఎఫ్ సి (NBFC)లతో నిబంధనలు మరియు షరతులను పోల్చడం ద్వారా సమాచారం ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత అమలు చేయాల్సిన / సమర్పించాల్సిన పత్రాలను కూడా సూచిస్తుంది.
- వినియోగదారు నుండి ఏదైనా అదనపు పత్రాలు/సమాచారం అవసరమైతే, అదే వెంటనే వినియోగదారునికి తెలియజేయబడుతుంది.
- రుణ దరఖాస్తులను స్వీకరించినట్లు రుణదాతకు తెలియజేసే వ్యవస్థను సంస్థ ఏర్పాటు చేస్తుంది. రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించుకునే కాలపరిమితిని రుణపత్రంలో పేర్కొంటారు.

3. రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/పరిస్థితులు మరియు రుణ మరియు పురోగతి కోసం ముఖ్య వాస్తవాలు

- రుణగ్రహీతకు ఆమోదించిన/మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా నిబంధనలు, షరతులతో పాటు వడ్డీ రేటును, వర్తించే విధానాన్ని రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో సంస్థ ఒక సంచిక లేఖ ద్వారా లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించినట్లు సంస్థ వారి పైళ్ళలో ఉంచుతుంది.
- రుణ ఒప్పందంలో వినియోగదారు ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు మరియు/లేదా వినియోగదారు యొక్క ఏదైనా ఇతర డిఫాల్ట్(బాకీ చెల్లించని వాటి) కోసం వసూలు చేయబడే పెనాల్టీ ఛార్జీలను సంస్థ బోల్డ్ అక్షరాలతో పేర్కొంటుంది.
- రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి ఎన్క్లోజర్లతో, ఏదైనా ఉంటే, రుణగ్రహీతలకు రుణాల చెల్లింపు సమయంలో సంస్థ అందిస్తుంది.

4. రుణాల పంపిణీ మరియు నిబంధనలు, షరతులలో మార్పులు

- రుణగ్రహీత అందించిన భద్రతపై ఛార్జీలు రూపొందించడానికి అవసరమైన ప్రక్రియలను పూర్తి చేయడం మరియు సంబంధిత పత్రాలపై సంతకాలు చేయడం జరిగిన తరువాతనే రుణం మంజూరు చేయబడుతుంది.
- వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పుల గురించి సంస్థ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది. ఈ విషయానికి సంబంధించిన తగిన నిబంధనను రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడును.
- ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనిని ఉపసంహరించుకోవడం / వేగవంతం చేయడం అనేది రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీత అన్ని చెల్లింపులు చేసి, లేదా రుణం బకాయిని పూర్తిగా పొందినట్లయితే, సంస్థ అన్ని భద్రతలను విడుదల చేస్తుంది, అయితే సంస్థకి రుణగ్రహీతపై ఉన్న ఏ ఇతర చెల్లింపుల కోసం చట్టపరమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు ఉండవచ్చు. ఇలాంటి హక్కులను ఉపయోగించడానికి అవసరమైతే, రుణగ్రహీతకు అంగీకరించిన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది, దీని ద్వారా సంబంధిత క్లెయిమ్స్ మరియు కంపెనీ భద్రతలను తమ హక్కును పరిష్కారం/చెల్లింపు చేసేవరకు తక్కువగా తీసుకోవడానికి ఉన్న నిబంధనలు అందించబడతాయి.
- రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ లకు సంబంధించిన ముఖ్య వాస్తవ ప్రకటన (కెఎఫ్ ఎస్) పై ఏప్రిల్ 15, 2024 నాటికి, ఎప్పటికప్పుడు సవరించిన సర్క్యులర్లో ఉన్న సూచనలను సంస్థ పాటించాలి.

5. రుణం తిరిగి చెల్లింపుకి సంబంధించిన సమాచారం

- సంస్థ, రుణ ఒప్పందంలో రుణ చెల్లింపుల ఖచ్చితమైన గడువులు, చెల్లింపుల వార్షికత, అసలు మొత్తం మరియు వడ్డీ మధ్య విభజన, SMA/NPA వర్గీకరణ తేదీల ఉదాహరణలు మొదలైన వివరాలను స్పష్టంగా

పేర్కొనాలి. రుణగ్రహీతను రుణం మంజూరుచేసేటప్పుడు మరియు తరువాతి మార్పులు జరిగే సమయంలో, ఎలాంటి మార్పులుంటే, ఒప్పందంలోని నిబంధనలు/రుణ ఒప్పందం ప్రకారం పూర్తి చెల్లింపుల వరకు దీనిని తెలియజేయాలి. తాత్కాలిక నిషేధం ఉన్న రుణ సదుపాయాల పరిస్థితుల్లో, రుణ చెల్లింపుల ప్రారంభ తేదీని కూడా రుణ ఒప్పందాలలో స్పష్టంగా పేర్కొనాలి.

6. జరిమానా ఛార్జీలు

- రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రధాన నిబంధనలకు రుణగ్రహీత ఉల్లంఘించినందుకు ఏదైనా జరిమానా విధించబడితే, అది 'జరిమానా ఛార్జీ'లుగా పరిగణించబడుతుంది మరియు 'జరిమానా వడ్డీ'గా రుణ చెల్లింపులపై వడ్డీ రేటులో జోడించబడదు. పెనల్ ఛార్జీలపై వడ్డీని లెక్కించబడదు, అంటే ఆ ఛార్జీలపై అధిక వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయినప్పటికీ, ఇది రుణ ఖాతాలో సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు. సంస్థ వడ్డీ రేటులో అదనపు భాగాన్ని ప్రవేశపెట్టడం మరియు ఈ మార్గదర్శకాల ప్రకారం అనుగుణంగా ఉండేలా చేస్తుంది.
- సంస్థ వడ్డీ రేటు విధానం/నమూనాను రూపొందిస్తుంది, ఇందులో జరిమానా ఛార్జీలు లేదా ఇలాంటి ఛార్జీలపై విధానం ఉంటుంది. జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో తేడా చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరైన రుణాలలో జరిమానా ఛార్జీలు, వ్యక్తిగతతర రుణగ్రహీతలకు విధించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు. జరిమానా ఛార్జీలు పరిమాణం మరియు కారణం రుణ ఒప్పందం, కీ ఫాక్ట్ షీట్ మెంట్ (ముఖ్య వాస్తవ సమాచారం) (KFS) మరియు వెబ్ సైట్ (వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా రుసుములు పై) లో తెలియజేయాలి. సంస్థ, రుణగ్రహీతలకు రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రధాన నిబంధనల ఉల్లంఘనపై రిమైండర్లు పంపబడినప్పుడు, వర్తించే పెనల్ ఛార్జీలను కూడా తెలియజేయడానికి ఒక ప్రక్రియను అమలు చేయాలి. పెనల్ ఛార్జీల వసూలు చేసిన ఎలాంటి సందర్భం మరియు అందుకు కారణం కూడా తెలియజేయబడాలి.

7. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ బాధ్యత:

- సంస్థ డైరెక్టర్ల బోర్డు లేదా దాని కమిటీ సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది. ఈ విధమైన విధానాన్ని సంస్థ అధికారుల నిర్ణయాల ద్వారా ఏర్పడిన అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి స్థాయిలో విచారించి పరిష్కరించేలా చూసుకోవాలి.
- డైరెక్టర్ల బోర్డు, తమ ద్వారా లేదా వాటి ద్వారా ఏ కమిటీ ద్వారానైనా ఫియర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతిపై క్రమానుగతంగా సమీక్షించడానికి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో మనోవేదనల పరిష్కార విధాన పనితీరును కూడా అందిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క నివేదికను బోర్డుకు సరైన సమయాలలో అందించవచ్చు.

8. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

సంస్థ భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ప్రవేశపెట్టిన 2021 నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల (బ్యాంకు కానీ ఆర్థిక సమగ్ర న్యాయాధికారి పథకం కింద చేర్చబడి ఉంది. ఈ నేపథ్యంలో, సంస్థ తన వినియోగదారుని ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థను నవీకరించడానికి చర్యలు తీసుకుంటుంది మరియు ఫిర్యాదులపై సంస్థ తరపున సమాచారాన్ని అందించి, సంస్థకి ప్రతినిధిగా వ్యవహరించేందుకు ఒక ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారిని నియమిస్తుంది. కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజ్మెంట్లో (వినియోగదారు సంబంధాల నిర్వహణలో) భాగంగా, సేవా నాణ్యతను మెరుగుపరచడం, కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు మరియు అసంతృప్తులను పరిష్కరించడం కంపెనీ ముఖ్య ఉద్దేశంగా కలిగి ఉంటుంది.

- వినియోగదారుని ఫిర్యాదులు, మొదటిగా, సమీప బ్రాంచ్లో నమోదు చేయబడును. నిర్దేశిత వినియోగదారుని సంతృప్తి కార్యనిర్వాహకుడు మొదట సంప్రదించాల్సి ఉంటుంది. మా బ్రాంచ్లతో పాటు, కస్టమర్లు మా లోన్ డాక్యుమెంట్లు మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్లో www.moneyboxxfinance.com పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ సపోర్ట్ ఇమెయిల్ & కాంటాక్ట్ నంబర్ ద్వారా కూడా వారి ఫిర్యాదు(ల)ను నేరుగా దాఖలు చేయవచ్చు.
- ఒకవేళ ఫిర్యాదును నిర్దేశిత అధికారి పరిష్కరించకపోతే, వినియోగదారులకు తెలియజేసిన మాతృక సమాచారం ఉపయోగించి ఫిర్యాదును వేగంగా పరిష్కరించబడుతుంది.
- వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిపిన అన్ని శాఖలు/ ప్రదేశాలలో మరియు దాని వెబ్సైట్లో సంస్థ ఈ క్రింది విషయాలను తెలియజేస్తుంది:
 - i. సంస్థపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సంప్రదించగల ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్ / మొబైల్ సంఖ్య కూడా ఇమెయిల్ చిరునామా).
 - ii. ఫిర్యాదు / వివాదం ఒక నెలలో పరిష్కరించబడకపోతే, వినియోగదారు, సంస్థ యొక్క నమోదు కార్యాలయంలో సంబంధించి RBI యొక్క డిఎన్బిల ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క అధికారి-ఇన్-చార్జ్ వద్ద అప్పీల్ చేయవచ్చు.

9. అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ:

- "సంస్థ, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంకు జారీ చేసిన సర్క్యులర్ నంబర్ DNBS. 204 / CGM (ASR)-2009, 2009 జనవరి 2 తేదీ మరియు ఎన్బీఎఫ్సీల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై మార్గదర్శకాలు DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12, 2012 మార్చి 26 తేదీ ప్రకారం, అనుసరించడానికి కింది విధానాలను అంగీకరించింది జూలై 01, 2014 న నం.388/03.10.042/2014-15 మరియు తరువాత జూలై 01, 2015 నాటి DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16, ఇది సంస్థ ఆధారిత నియంత్రణ, 2023 ప్రకారం మరింత నవీకరించబడింది, ఈ విధానాలను అవలంబించడం యొక్క లక్ష్యం వార్షిక వడ్డీ రేటును రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడం, ప్రమాద మరియు విచక్షణ విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వివిధ వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధతను కస్టమర్లతో పారదర్శకంగా వ్యాపారం చేయడానికి మరియు నియంత్రణ మార్గదర్శకాలను అనుసరించడం.

A. వడ్డీ రేటు

- వడ్డీ రేట్లు, ప్రక్రియ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించేటప్పుడు తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను ఎప్పటికప్పుడు ఆమోదించబడిన సంస్థ విధానాలకు అనుగుణంగా అనుసరించబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు నిధుల సగటు వ్యయం, పరిపాలనా ఖర్చులు, ప్రమాద ప్రీమియం మరియు లాభదాయకత ఆధారంగా నిర్ణయించబడుతుంది.

B. ప్రమాద స్థాయి

- ఒక్కో రుణ ఖాతాకు రుణ మంజూరు చేయడం మరియు దానికి వర్తించే వడ్డీ రేటు ప్రతి విషయంలో వివిధ పారామితుల ఆధారంగా, ఉదాహరణకు ఆస్తి రకం, రుణగ్రహీత యొక్క ప్రొఫైల్ మరియు చెల్లింపు సామర్థ్యం, రుణగ్రహీత యొక్క ఇతర ఆర్థిక బాధ్యతలు, గత చెల్లింపు ట్రాక్ రికార్డు (ఉన్నట్లయితే), రుణ భద్రతగా పరిగణించబడే ఆధారిత ఆస్తులు, రుణం-లోన్ విలువ నిష్పత్తి, చెల్లింపు విధానం, రుణం వ్యవధి, రుణగ్రహీత యొక్క భౌతిక స్థానం (ప్రదేశం), ఆస్తి యొక్క చివరి వినియోగం మొదలైనవి ఆధారంగా అంచనా వేయబడుతుంది.
- సంస్థ యొక్క బోర్డు డైరెక్టర్ల బోర్డు, వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర రుసుములు నిర్ణయించడంలో అవసరమైన నిధులను పరిగణనలోకి తీసుకుని, నిధుల యొక్క వ్యయము, మార్జిన్ మరియు ప్రమాద ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని, వడ్డీ రేటు నమూనా లేదా అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను అనుసరిస్తుంది.
- వడ్డీ రేటు పరిస్థితులకు అనుగుణంగా మారవచ్చు మరియు విషయం ఆధారంగా నిర్వహణ యొక్క ఇష్టానుసారం ఉంటుంది, ఇది రుణగ్రహీత లేదా వినియోగదారుని దరఖాస్తు ఫారమ్లలో తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రమాద పరిష్కార విధానాన్ని కూడా సంస్థ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంది.
- జారీ చేయబడిన వడ్డీ రేట్లు వార్షిక రేటులుగా ఉంటాయి, దీని ద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన వడ్డీ రేట్లు తెలుసుకోవచ్చు.

10. గోప్యత

- రుణగ్రహీత అధికారం ఇవ్వకపోతే తప్ప, సంస్థ అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేటుగా మరియు గోప్యంగా ఉంచుతుంది.

ఈ క్రింది పరిస్థితులలో తప్ప ఇతర వ్యక్తులకు రుణగ్రహీతల లావాదేవీ వివరాలను సంస్థ వెల్లడించకపోవచ్చు:

- చట్టపరమైన, నియంత్రణ ఆదేశాల ప్రకారం సంస్థ ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ సంస్థ లేదా సంస్థలకు సమాచారాన్ని అందించాల్సిన అవసరం ఉంటుంది.

- సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయవలసిన బాధ్యత నుండి ఏర్పడితే.
- అలాంటి సమాచారం అందించడం రుణగ్రహీతల ప్రయోజనానికి అనుకూలంగా ఉంటే (ఉదా: మోసాలను నివారించడం).
- రుణగ్రహీత అలాంటి సమాచారాన్ని సంస్థ తన సమూహం/ అనుబంధ సంస్థలు లేదా ఇతర సంస్థలు/వ్యక్తులకు అందించేందుకు ప్రత్యేకంగా అంగీకరించినట్లయితే

11. వెబ్‌సైట్‌లో పోస్ట్ చేయడం

- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, ముఖ్యంగా మాతృభాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం సంస్థ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచబడుతుంది.

12. వినియోగదారు శిక్షణ

- రుణగ్రహీతలలో అవగాహన పెంచడానికి, సంస్థ తన వెబ్‌సైట్‌లో వినియోగదారుల విద్య శిక్షణని ఉంచుతుంది, ఇది గడువు తేదీ, SMA మరియు NPA వర్గీకరణ మరియు నవీకరణలను ఉదాహరణలతో వివరిస్తుంది.
- సంస్థ తన శాఖలలో పోస్టర్లు మరియు/ లేదా ఇతర తగిన మాధ్యమాల ద్వారా అటువంటి వినియోగదారుల విద్యా శిక్షణని ప్రదర్శిస్తుంది. అంతేకాకుండా, రుణాలను మంజూరు/ చెల్లింపు / రెన్యూవల్ చేసే సమయంలో రుణగ్రహీతలకు వీటికి సంబంధించి తమ ముఖ్యమైన అధికారులు అవగాహన కల్పించేలా సంస్థ చూసుకుంటుంది.

13. సాధారణ

- రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప సంస్థ రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (కొత్త సమాచారం, రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు బహిర్గతం చేయకపోతే, సంస్థ యొక్క నోటీసుకు రాకపోతే).
- రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన విషయంలో, సంస్థ యొక్క సమ్మతి లేదా IE అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల్లో తెలియజేయబడుతుంది. ఈ బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరుగుతుంది
- రుణాల రీకవరీ(తిరిగి చెల్లింపు) విషయంలో, రుణగ్రహీతలను అప్పుడప్పుడు ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రీకవరీ(తిరిగి చెల్లింపు) కోసం వారి చేతిని ఉపయోగించడం వంటి అనవసరమైన వేధింపులకు సంస్థ పాల్పడదు. సంస్థ సిబ్బంది నుండి అనాగరిక ప్రవర్తనను నివారించడానికి, కంపెనీ సిబ్బందికి తగిన విధంగా వినియోగదారులతో వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణనివ్వాలి.

14. అభిప్రాయం మరియు సూచనలు

మా సేవలను మెరుగుపరచడానికి మరియు మీకు సాధ్యమైనంత ఉత్తమమైన అనుభవాన్ని అందించడానికి మేము

నిరంతరం ప్రయత్నిస్తాము. సంస్థ అందించే సేవలను మెరుగుపరచడంలో సహాయపడటానికి సంస్థ సేవలపై మీ అభిప్రాయం మరియు సలహాలను మాకు అందించమని మనస్ఫూర్తిగా కోరుతున్నాము.

15. పర్యవేక్షణ

సంస్థ యొక్క అంతర్గత ఆడిటింగ్ విధానాలకు అనుగుణంగా మరియు ఎఫ్పిసి యొక్క సమ్మతి యొక్క సమీక్షను నిర్ధారించడానికి సంస్థ ఒక ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నియమించింది, ఈ సమీక్షను నిర్వాహణ నియమిత కాలావధుల్లో నిర్వహిస్తుంది మరియు అందుకు సంబంధించిన సమగ్ర నివేదికను కాలానుకూలంగా బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్కు సమర్పిస్తుంది.

