

సమున్నతి ఫైనాన్సియల్ ఇంటర్మీడియేషన్ అండ్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్	
పాలసీ	సదభ్యాసాల నియమావళి (ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్)
సమీక్షించు అధికార యంత్రాంగము:	డైరెక్టర్ల మండలి
ఆమోదించు అధికార యంత్రాంగము:	డైరెక్టర్ల మండలి
ఒరిజినల్ గా జారీ చేసిన తేదీ:	మే 06,2015
వెర్షన్ నం.:	4
అమలులోనికి వచ్చిన తేదీ:	మే, 26,2022
సమీక్షా కాలచక్రము:	వార్షికంగా లేదా డైరెక్టర్ల మండలిచే సిఫార్సు చేయబడినట్లుగా

ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు వారి మాస్టర్ సర్క్యులర్ - ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఆరీబిఐ (మాస్టర్ సర్క్యులర్ డిఎన్బిఆర్ (పిడి) సిసి. నం.054/03.10.119/2015-16 తేదీ 1 జూలై) ఆధారంగా రూపొందించబడింది.

భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు కొనసాగుతున్న ప్రాతిపదికన సర్క్యులర్ సూచనలను జారీ చేస్తుంది కాబట్టి, పై సర్క్యులరుకు ఏదేని తదుపరి ఆధునీకరణ తదనుగుణంగా సదభ్యాసాల నియమావళిలో చేర్చబడుతుంది.

I. నియమావళి యొక్క ఉద్దేశ్యము

నియమావళి ఈ క్రింది ఉద్దేశ్యాలను కలిగియుంది:

1. కస్టమర్లతో వ్యవహరించుటలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా సదభ్యాసాలను ప్రోత్సహించుట.
2. పారదర్శకతను పెంచుట, తద్వారా కంపెనీ నుండి ఎటువంటి రకం సేవల స్థాయిని ఆశించవచ్చునో కస్టమర్లు మెరుగైన అవగాహన కలిగి ఉంటారు.
3. కంపెనీ పట్ల కస్టమర్లకు ఆత్మవిశ్వాసమును కలిగించుట.

II. నియమావళి యొక్క వర్తింపు

కంపెనీచే అందించబడే ఉత్పత్తులు అన్నింటికీ ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది.

కంపెనీ తన కస్టమర్ల యొక్క ఆర్థికసహాయ ఆవశ్యకతలను తీర్చడానికి అనేక ఉత్పత్తులను మదింపు చేయడం కొనసాగిస్తుంది. కంపెనీ తన కస్టమర్ల కొరకు అభివృద్ధిపరచి మరియు అందజేసే ఏ ఉత్పత్తికి అయినా నియమావళి వర్తించడం కొనసాగుతూ ఉంటుంది.

III. ఋణములకు దరఖాస్తులు మరియు వాటిని పరిశీలించు విధానము

1. ఋణగ్రహీతకు అందజేయబడే సమాచారవినిమయాలు అన్నియునూ స్థానిక భాషలో లేదా ఋణగ్రహీత అర్థం చేసుకోదగిన భాషలో ఉంటాయి.
2. ఋణదరఖాస్తు ఫారములలో, ఋణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాన్ని ప్రభావపరచే విధంగా ఇతర బ్యాంకింగ్ యేతర ఆర్థిక కంపెనీలు అందించే షరతులు మరియు నిబంధనలతో అర్థవంతంగా పోల్చుకొని ఋణగ్రహీత తగినట్లుగా తెలియజేత నిర్ణయాన్ని తీసుకోగలగడానికి వీలుగా తగు ఆవశ్యకమైన సమాచారము ఉంటుంది. దరఖాస్తు ఫారముతో పాటుగా జతపరచబడి సమర్పించవలసియున్న పత్రాలను ఋణ దరఖాస్తు ఫారము సూచిస్తుంది.
3. అందుకోబడిన ఋణదరఖాస్తులు అన్నింటికీ మేము అక్నాలెడ్జ్మెంట్ అందజేస్తాము. ఋణదరఖాస్తులు ఎంత సమయము లోపున పరిష్కరించబడతాయో ఆ సమయ వ్యవధి కూడా ఆ అక్నాలెడ్జ్మెంట్ లో కనబరచబడుతుంది.

IV. ఋణ పరిశీలన మరియు షరతులు/నియమ నిబంధనలు

మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతర రూపములో మంజూరు అయిన ఋణం మొత్తము, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు వర్తించు పద్ధతి మున్నగు వివరాలతో పాటుగా షరతులు మరియు నియమ నిబంధన లను స్థానిక భాషలో అతను/ఆమె అర్థం చేసుకోగలిగే విధంగా మేము ఋణగ్రహీతకు లిఖిత పూర్వకంగా తెలియజేస్తాము మరియు ఋణగ్రహీతచే ఈ షరతులు మరియు నియమ నిబంధనలు స్వీకరించబడినట్లుగా రికార్డులో ఉంచుతాము.

1. ఆలస్యపు చెల్లింపులకు మేము విధించే అపరాధపు వడ్డీని ఋణ ఒప్పంద పత్రములో లావు అక్షరాలతో కనబరచి తెలియజేస్తాము.
2. ఋణాలు మంజూరు చేయబడే/పంపిణీ చేయబడే సమయములో మేము, ఋణ ఒప్పందపత్రము యొక్క ఒక నకలును ఋణ ఒప్పందపత్రములో పేర్కొనబడినట్లుగా జతపరచబడిన పత్రాల యొక్క ప్రతి నకలుతో పాటుగా ఋణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగలిగే భాషలో ఋణగ్రహీతకు అందజేస్తాము.

V. షరతులు మరియు నియమనిబంధనలలో మార్పులతో పాటుగా ఋణాల పంపిణీ

1. పంపిణీ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేట్లు, సేవా రుసుములు, ముందస్తుచెల్లింపు ఛార్జీలు మున్నగు వాటితో సహా షరతులు మరియు నియమనిబంధనలలో ఏదేని మార్పు గురించి మేము ఋణగ్రహీతకు స్థానికంగా మాట్లాడే భాషలో లేదా ఋణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో నోటీసు ఇస్తాము. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తుకు మాత్రమే ప్రభావితం అయ్యేలా కూడా మేము చూసుకుంటాము. ఋణ ఒప్పంద పత్రములో ఇందుకు సంబంధించి తగిన నిబంధన యొక్క ఏర్పాటు చేర్చబడుతుంది.
2. ఒప్పందపత్రము క్రింద చెల్లింపు లేదా పనితీరు యొక్క ఉపసంహరణ/ పెంపు గురించిన నిర్ణయము ఋణఒప్పంద పత్రమునకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
3. బాకీ ఉన్న మొత్తాలు అన్నియునూ తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఋణం యొక్క మొత్తం బాకీని వసూలు చేసుకున్న తర్వాత, ఋణగ్రహీతపై మాకు ఉండగల ఏదేని ఇతర క్లెయిముల కొరకు ఏదేని చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా బాధ్యతను బట్టి, ధరావత్తు చేయబడిన ఆస్తులు అన్నింటినీ మేము విడుదల చేస్తాము. ఒకవేళ అటువంటి ఏర్పాదు హక్కును వినియోగించుకోవలసి వచ్చిన పక్షములో, మిగిలియున్న క్లెయిములు మరియు సంబంధిత క్లెయిములు పరిష్కరించబడే/చెల్లించబడే వరకూ ఏ పరిస్థితుల క్రింద ధరావత్తు ఆస్తులను నిలుపుకోవలసిన అర్హత ఉందో దాని గురించి పూర్తి వివరాలతో సహా ఋణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

VI. సాధారణ విషయాలు

1. లోన్ ఒప్పందము యొక్క షరతులు మరియు నియమ నిబంధనలలో ఇవ్వబడియున్న ఆవశ్యకతల కొరకు తప్ప (ఇదివరకు ఋణగ్రహీతచే వెల్లడి చేయబడని సమాచారము ఏదైనా దృష్టికి వచ్చియుంటే తప్ప) ఋణగ్రహీత వ్యవహారాలలో

మేము జోక్యము చేసుకోకుండా ఉంటాము.

2. ఒకవేళ ఋణం ఖాతాను బదిలీ చేయుటకై ఋణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన పక్షములో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అనగా., మా అభ్యంతరము, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల లోపున తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ, చట్టసమ్మతమైన పద్ధతిలో పారదర్శకమైన ఒప్పంద షరతులకు లోబడి ఉంటుంది.
3. ఋణాలను తిరిగి వసూలు చేసుకునే విషయములో, మేము ఏవేని అసమంజసమైన వేధింపులకు పాల్పడబోము, అనగా వేళకాని వేళల్లో ఋణగ్రహీతను అదేపనిగా వేధించడం, ఋణాలను తిరిగి వసూలు చేసుకోవడానికి బలప్రయోగం మొ. మా సిబ్బంది కష్టమర్లతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించేలా వారికి తగినవిధంగా శిక్షణ ఇచ్చేలా కూడా మేము చూసుకుంటాము.
4. వ్యక్తిగతమైన ఋణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేటు అవధి ఋణాలపై మేము ముందస్తుగా ముగించుకునే ఛార్జీలు/ ముందస్తు- చెల్లింపు అపరాధ రుసుములను విధించబోము.

VII. డైరెక్టర్ల మండలి యొక్క బాధ్యత

మా డైరెక్టర్ల మండలి సంస్థ లోపున సముచితమైన ఒక విజ్ఞప్తి పరిష్కార పద్ధతిని కూడా నెలకొల్పుతుంది. ఋణాలనిచ్చే సంస్థల యొక్క పదాధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే వివాదాలు అన్నీ కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో పరిశీలించబడి మరియు పరిష్కరించబడేట్లుగా అటువంటి పద్ధతి నిర్ధారిస్తుంది. సదభ్యాసాల నియమావళి మరియు యాజమాన్యము యొక్క వివిధ స్థాయిలలో విజ్ఞాపన పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క పనివిధానంపై ఆచరణాత్మక సమ్మతి గురించి కూడా డైరెక్టర్ల మండలి వారికి కాలానుగత సమీక్ష కొరకు అందజేయబడుతుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క సమీకృత నివేదిక, అర్థ సంవత్సరం వారీ కాల వ్యవధులలో డైరెక్టర్ల మండలికి సమర్పించబడుతుంది.

VIII. విజ్ఞాపనల ప్రస్తావన అధికారి

కార్యనిర్వాహక స్థాయిలో, మేము ప్రముఖంగా మా కష్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం ఈ క్రింది సమాచారాన్ని మా శాఖా కార్యాలయాలలో/ వ్యాపార లావాదేవీలు నిర్వహించబడే స్థలాలలో ప్రదర్శిస్తాము:

- (a) మాపై ఫిర్యాదుల యొక్క పరిష్కారము కొరకు ప్రజలు చేరుకోగలిగిన విజ్ఞాపన పరిష్కార అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా కూడా);
- (b) ఒకవేళ ఒక నెల రోజుల వ్యవధి లోపున ఫిర్యాదు/ వివాదము గనక పరిష్కారం కాని పక్షములో, కష్టమరు, ముంబైలో మా రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయము ఏ పరిధి క్రిందికి వస్తుందో భారతీయ రిజర్వు బ్యాంక్ వారి ఆ డి.ఎన్.బి.ఎస్ ప్రాంతీయ కార్యాలయము (సంపూర్ణంగా సంప్రదింపు వివరాలు) ఇన్-ఛార్జ్ అధికారికి అప్పీలు చేయవచ్చు.

బహిరంగ నోటీసు, విజ్ఞప్తి పరిష్కార అధికారి మరియు భారతీయ రిజర్వు బ్యాంక్ వారి ప్రాంతీయ కార్యాలయము యొక్క వివరాలతో సహా కంపెనీచే అనుసరించబడే విజ్ఞప్తి పరిష్కార ప్రక్రియ పద్ధతులను కస్టమర్లకు ఎత్తి చూపించే ఆవశ్యకతను నెరవేరుస్తుంది.

IX. సదభ్యాసాల నియమావళిని కమ్యూనికేట్ చేయడంలో ఉపయోగించే భాష మరియు రూపము

స్థానికంగా మాట్లాడే భాషలో కూడా ఉండే ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి, వివిధ హక్కుదారుల సౌలభ్యం మరియు సమాచారం కోసం మా వెబ్‌సైట్ పై కూడా ఉంచబడుతుంది.

X. వడ్డీ రేటు

- (a) నిధుల వ్యయము, మార్జిన్, రిస్క్ ప్రీమియమ్, మున్నగు సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోనికి తీసుకొని మేము ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తాము మరియు ఋణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ధారిస్తాము. వడ్డీ రేటు మరియు విభిన్న తరహా ఋణగ్రహీతలకు వేరే విధమైన వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల ముప్పు మరియు సహేతుకత యొక్క తారతమ్యతల కొరకు విధానము ఋణగ్రహీత లేదా కస్టమరుకు దరఖాస్తు ఫారములో వెల్లడి చేయబడి ఉంటుంది మరియు మంజూరు లేఖలో బహిరంగంగా తెలియజేయబడి ఉంటుంది.
- (b) వడ్డీ రేటు మరియు ముప్పుల యొక్క తారతమ్యతల కొరకు విధానము కూడా కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్ పై అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడుతుంది. వడ్డీ యొక్క రేట్లలో ఏదైనా ఒక మార్పు ఉన్నప్పుడల్లా వెబ్‌సైట్ పై ప్రచురించబడిన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించబడిన సమాచారమును ఆధునికీకరించవలసి ఉంటుంది.
- (c) వడ్డీ రేటు వార్షికం చేయబడినదిగా ఉంటుంది, తద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేసుకోబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి ఋణగ్రహీత తప్పనిసరిగా అవగాహన కలిగి ఉంటారు.
- (d) వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో మేము సముచితమైన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు పద్ధతులను నెలకొల్పుతాము.

XI. సమీక్ష

ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి మరియు విజ్ఞప్తి పరిష్కార ప్రక్రియ పని విధానము యొక్క సమ్మతి వహింపుపై ఒక సమీక్ష యాజమాన్యముచే అర్ధ-సంవత్సరం వారీగా నిర్వహించబడుతుంది మరియు అట్టి సమీక్షల యొక్క క్రోడీకరించబడిన నివేదిక

అర్థ-సంవత్సరం ప్రాతిపదిక వారీగా డైరెక్టర్ల మండలికి సమర్పించబడుతుంది. ఈ నియమావళి యొక్క ఆధునీకృత నకలు కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్ పై ఉంచబడుతుంది.