

సమున్నతి ఫైనాన్షియల్ ఇంటర్మీడియేషన్ & సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

పాలసీ	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
సమీక్షా అథారిటీ	ఆడిట్ కమిటీ
అపూవింగ్ అథారిటీ	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
అసలు సంచిక తేదీ	06 మే 2015
వెర్షన్ నెం.	7
పాలసీ అప్రూవల్ కమిటీ ద్వారా ఆమోదం పొందిన తేదీ	26 ఏప్రిల్ 2024
చివరి సమీక్ష తేదీ	29 మే 2023
అమలులోకి వచ్చిన తేదీ.	28 మే 2024
సమీక్షా సైకిల్	వార్షికంగా లేదా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ద్వారా సిఫారసు చేయబడిన విధంగా

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ఆర్బిఐ మాస్టర్ సర్క్యులర్ - ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఆర్బిఐ (మాస్టర్ సర్క్యులర్ డిఎన్ బిఆర్ DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 తేదీ 1 జూలై 2015) చదవబడింది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నూక్స్ ఫైనాన్స్ రుణాల కోసం రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్వర్క్) ఆదేశాలు, 2022 (RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22) మరియు RBI/DoR /2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 - ప్రధాన దిశ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 తేదీ 19 అక్టోబర్ 2023 కాలానుగుణంగా నవీకరించబడింది

ఆర్ బిఐ నిరంతర ప్రాతిపదికన సర్క్యులర్ సూచనలను జారీ చేస్తుంది కాబట్టి, పైన పేర్కొన్న సర్క్యులర్లు ఏవైనా తదుపరి సవరణలు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్లో నవీకరించబడతాయి.

I. కోడ్ యొక్క లక్ష్యం

నియమావళి ఈ క్రింది లక్ష్యాలను కలిగి ఉంది:

1. కస్టమర్ లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను సెట్ చేయడం ద్వారా న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించండి.
2. పారదర్శకతను పెంపొందించడం తద్వారా కంపెనీ నుంచి ఎలాంటి సేవల స్థాయిని ఆశించవచ్చనే దానిపై కస్టమర్ లకు మంచి అవగాహన ఏర్పడుతుంది.
3. కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

II. కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్

కంపెనీ ద్వారా అందించబడే అన్ని ప్రాడక్ట్ లకు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.

కంపెనీ తన కస్టమర్ ల యొక్క ఫైనాన్సింగ్ అవసరాలను తీర్చడం కొరకు బహుళ ప్రాడక్ట్ లను మదింపు చేయడం కొనసాగిస్తుంది. కంపెనీ ద్వారా అభివృద్ధి చేయబడే మరియు దాని కస్టమర్ లకు అందించబడే ఏదైనా ప్రాడక్ట్ కు ఈ కోడ్ వర్తించబడుతుంది.

III. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

1. రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
2. రుణ దరఖాస్తు ఫారాల్లో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర ఎన్.బి.ఎఫ్.సి.లు అందించే నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారం దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లను సూచిస్తుంది.
3. అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు మేము అక్వాలెడ్డ్ మెంట్ అందిస్తాము. రుణ దరఖాస్తులను ఏ కాలపరిమితిలో పరిష్కరించాలో కూడా అక్వాలెడ్డ్ మెంట్ లో సూచిస్తారు.

IV. రుణ మదింపు మరియు నియమాలు /నిబంధనలు

1. మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే ప్రాంతీయ భాషలో, నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడ్డ రుణ మొత్తాన్ని మేం రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తాం.

వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు విధానంతో సహా మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నియమనిబంధనల ఆమోదాన్ని మా రికార్డులో ఉంచండి.

2. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం కొరకు వర్తించే అపరాధ రుసుములను లోన్ అగ్రిమెంట్ లో బోల్డ్ గా పేర్కొనాలి.

3. రుణ గ్రహీత అర్థం చేసుకున్న విధంగా రుణ అగ్రిమెంట్ యొక్క కాపీని మరియు రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడ్డ అన్ని అంశాల కాపీని మేం అందిస్తాం.

V. నిబంధనలు, షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

1. రుణ వితరణ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పుల గురించి రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో మేము నోటీసు ఇస్తాము. వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీల్లో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలయ్యేలా చూస్తాం. దీనికి సంబంధించి తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరుస్తారు.

2. ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రికార్డ్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం అనేది రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

3. రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా మాకు ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా హక్కుకు లోబడి అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని సాధించిన తర్వాత మేము అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాము. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాలంటే, రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయిమ్ ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే అర్హత ఉన్న పరిస్థితుల గురించి పూర్తి వివరాలతో నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

VI. రుణ ఖాతాల్లో అపరాధ రుసుములు

రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు జరిమానా వసూలు చేయబడితే, వాటిని 'అపరాధ రుసుము'గా పరిగణించాలి మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించే 'అపరాధ వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. అపరాధ రుసుములు ఉండవు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు.

అపరాధ రుసుముల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి కేటగిరీలో వివక్ష చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు అనుగుణంగా ఉండాలి. 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో, భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు విధించే అపరాధ రుసుముల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీల కింద తన వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడటమే కాకుండా, రుణ ఒప్పందం మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు/కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్ మెంట్ (KFS) లో అపరాధ రుసుముల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని సమునాతి ఖాతాదారులకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

రుణం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు రిమైండర్లు రుణగ్రహీతలకు పంపినప్పుడల్లా, అపరాధ రుసుము తెలియజేయబడుతుంది. అంతేకాకుండా, అపరాధ రుసుములు విధించే ఏదైనా సందర్భం మరియు అందువల్ల కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

VII. జనరల్

1. రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనలలో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటాము (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం గుర్తించబడనంత వరకు).
2. రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన వచ్చినట్లయితే, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా మా అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లో తెలియజేయబడుతుంది. చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం బదిలీలు జరుగుతాయి.
3. రుణాల రికవరీ విషయంలో మేం అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడబోం. అసాధారణ సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్ లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి మా సిబ్బంది తగినంత శిక్షణ పొందారని కూడా మేము ధృవీకరిస్తాము.
4. వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడ్డ అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను మేం వసూలు చేయం.

VIII. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల యొక్క బాధ్యతలు

మా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా రూపొందిస్తారు. రుణ సంస్థల అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విచారించి పరిష్కరించేలా ఈ విధానం దోహదపడుతుంది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును క్రమానుగతంగా సమీక్షించడానికి డైరెక్టర్ల బోర్డు వీలు కల్పిస్తుంది. ఈ సమీక్షల ఏకీకృత నివేదికను అర్థ వార్షిక విరామాల్లో బోర్డుకు సమర్పిస్తారు.

IX. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

ఆపరేషన్స్ లెవల్ లో, మా కస్టమర్ ల యొక్క ప్రయోజనార్థం, మా బ్రాంచీలు/వ్యాపారం జరిగే ప్రదేశాల్లో మేము ఈ క్రింది సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తాము:

- (a) ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/ మొబైల్ నెంబరు మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా) మాపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కొరకు ప్రజలచే సంప్రదించబడతాయి.
- (b) ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు / వివాదాన్ని పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ ఆర్.బి.ఐ యొక్క డి.ఎస్.బి.ఎస్. యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క అధికారికి అప్లీట్ చేయవచ్చు (పూర్తి సంప్రదింపు వివరాలు), దీని అధికార పరిధిలో మా రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం వస్తుంది.
- ఈ పబ్లిక్ నోటీస్ వినియోగదారులకు, కంపెనీ అనుసరిస్తున్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి, ఆర్.బి.ఐ. ప్రాంతీయ కార్యాలయం వివరాలను హైలైట్ చేసి ఉద్దేశ్యంతో పనిచేస్తుంది.

X. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ని కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, ఇది స్థానిక భాషలో కూడా ఉంటుంది మరియు వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కోసం మా వెబ్ సైట్ లో ఉంచబడుతుంది.

XI. బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన - చరాస్తు/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదల మరియు ఛార్జీల తొలగింపు

- (i) పూర్తి రిపేమెంట్ అందుకున్న తరువాత మరియు రుణ ఖాతా క్లోజ్ చేయబడిన తరువాత, సమున్నతి
- కస్టమర్ ద్వారా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా అన్ని డాక్యుమెంట్ లు (టైటిల్ డీడ్ లు) విడుదల చేయండి ("నిర్దేశిత సమయం")
 - పూర్తి తిరిగి చెల్లించిన 30 రోజుల్లోగా ఏదైనా రిజిస్ట్రీ వద్ద రిజిస్టర్ చేయబడ్డ ఛార్జీలను తొలగించడానికి వీలుగా ఛార్జీలను తొలగించండి/ఎస్ వోసీని అందించండి.
- (ii) రుణగ్రహీతలు పరస్పరం అంగీకరించిన విధంగా ప్రధాన కార్యాలయం లేదా సమున్నతి యొక్క మరేదైనా బ్రాంచ్ కార్యాలయం నుండి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
- (iii) సమున్నతి మంజూరు లేఖ(లు)లో పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలక్రమం మరియు స్థలాన్ని పేర్కొనాలి.
- (iv) రుణగ్రహీత మరణిస్తే చట్టబద్ధమైన వారసులకు పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే విధానం:
- రుణగ్రహీత యొక్క చట్టపరమైన వారసులు పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడం కొరకు లిఖితపూర్వక అభ్యర్థనను సమర్పించాలి.
 - దరఖాస్తు, మరణ ధృవీకరణ పత్రం, లెటర్ ఆఫ్ డిస్ట్రెమర్, అఫిడవిట్, నష్టపరిహారం మొదలైన వాటి ఆధారంగా చట్టపరమైన ప్రాతినిధ్యం చూపించకుండా సమున్నతి క్లెయిమ్ ను పరిష్కరించాలి. అనువర్తించడం మరియు విధానం క్రింద పేర్కొనబడింది:
 - కస్టమర్ వీలునామా వ్రాయకుండా చనిపోయాడు.
 - చట్టపరమైన వారసుల మధ్య ఎటువంటి వివాదాలు లేవు మరియు చట్టపరమైన వారసులందరూ (లెటర్ ఆఫ్ డిస్ట్రెమర్ సమర్పించిన వారు మినహా) సమున్నతికి నష్టపరిహారం చెల్లించడానికి చేరతారు మరియు హక్కుదారు(లు) మాత్రమే చట్టబద్ధమైన వారసులు కావడం యొక్క వాస్తవికతపై ఎటువంటి సహేతుకమైన సందేహం లేదు.

చట్టబద్ధమైన వారసుడు/వారసత్వ ధృవీకరణ పత్రం మరియు ఇతర అవసరమైన డాక్యుమెంట్ లను సమర్పించిన తరువాత సమున్నతి చట్టపరమైన వారసుడు(లు)కు డాక్యుమెంట్ లను అందజేయాలి. ఈ ప్రవర్తనా నియమావళిలో భాగంగా ఈ ప్రక్రియ కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

- (v) డాక్యుమెంట్ లను విడుదల చేయడంలో ఏదైనా జాప్యం జరిగినట్లయితే లేదా నిర్ణీత గడువులోగా నమోదైన ఛార్జీలను తొలగించడంలో విఫలమైతే -
 - a. అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాన్ని రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.
 - b. అటువంటి జాప్యం సమున్నతికి ఆపాదించబడినట్లయితే, సమున్నతి పరిహారంగా రూ. రుణగ్రహీతకు డాక్యుమెంట్లు పూర్తిగా విడుదలయ్యే వరకు రోజుకు 5,000/-
- (vi) ఒకవేళ డాక్యుమెంట్ పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా పోయినట్లయితే/పాడైపోయినట్లయితే -
 - a. డూప్లికేట్ సర్టిఫికేట్(లు)/డాక్యుమెంట్(లు) పొందడంలో సమున్నతి రుణగ్రహీతకు సహాయపడుతుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చును భరిస్తుంది.
 - b. సమున్నతి పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన 60 రోజులలోపు నకిలీ సర్టిఫికేట్ పొందలేకపోతే, రుణగ్రహీతకు రూ. ఆలస్య కాలానికి రోజుకు రూ.5,000 చెల్లించాలి.
- (vii) వర్తించే ఏదైనా చట్టం ప్రకారం ఏదైనా ఇతర నష్టపరిహారాన్ని పొందే రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులకు భంగం కలిగించకుండా అందించబడ్డ పరిహారం ఉండాలి.

XII. క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలకు (సిఐసీలకు) క్రెడిట్ సమాచారాన్ని ఆలస్యంగా అప్ డేట్ చేయడం/సరిదిద్దడం కొరకు ఖాతాదారులకు పరిహారం

ఫిర్యాదుదారుడు సమున్నతి/ సిఐసీకి ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజుల వ్యవధిలో వారి ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే ఫిర్యాదుదారులు రోజుకు ₹100 నష్టపరిహారానికి అర్హులు. సమున్నతికి ఇరవై ఒక్క (21) రోజులు, సిఐసీలకు మిగిలిన తొమ్మిది (9) రోజులు ఫిర్యాదు పూర్తి పరిష్కారానికి లభిస్తాయి.

ఫిర్యాదుదారుడు లేదా సిఐసీ ద్వారా తెలియజేయబడిన ఇరవై ఒక్క(21) క్యాలెండర్ రోజుల్లోగా తగిన దిద్దుబాటు లేదా జోడించడం ద్వారా లేదా ఇతరత్రా అప్ డేట్ చేయబడ్డ క్రెడిట్ సమాచారాన్ని సిఐసీలకు పంపడంలో విఫలమైనందుకు సమున్నతి ఫిర్యాదుదారునికి నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.

ఫిర్యాదు యొక్క రసీదుని అంగీకరిస్తున్నప్పుడు, సమున్నతి దాని రికార్డులలో నవీకరించబడిన సంప్రదింపు వివరాలు, ఇమెయిల్ ఐడి లభ్యతను ధృవీకరిస్తుంది. సమున్నతి కస్టమర్ యొక్క బ్యాంక్ వివరాలను కూడా తనిఖీ చేయాలి లేదా ఒకవేళ వర్తించినట్లయితే కొత్త బ్యాంకు వివరాలను నమోదు చేయడం కొరకు కస్టమర్/యుపిఐ ఐడి నుండి క్యాన్సిల్ చేయబడ్డ చెక్ యొక్క కాపీని కోరాలి.

ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన కేసులతో సహా అన్ని కేసుల్లో తీసుకున్న చర్యలను ఫిర్యాదుదారుడికి తెలియజేయాలి. తిరస్కరణ సందర్భాల్లో, తిరస్కరణకు గల కారణాలను కూడా తెలియజేయాలి.

ఫిర్యాదుదారు అందించిన పోస్టల్ అడ్రస్ లేదా ఇమెయిల్ ఐడికి సీఐసీ లేదా సిఐ ద్వారా సరిదిద్దబడిన క్రెడిట్ ఇన్సర్షన్ రిపోర్ట్ (సీఐఆర్)ని పంపిన తేదీనే ఫిర్యాదు పరిష్కార తేదీ అవుతుంది.

XIII. ఒకవేళ ఆలస్యమైతే, ఫిర్యాదును పరిష్కరించిన 30 రోజులకు మించి, ఫిర్యాదు పరిష్కరించిన ఐదు (5) పనిదినాల్లోగా నష్టపరిహార మొత్తాన్ని ఫిర్యాదుదారుడి బ్యాంకు ఖాతాలో జమ చేయాలి. వడ్డీ రేటు

- (a) మేము నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తాము మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తాము. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడేషన్ విధానం మరియు వివిధ కేటగిరీల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు వెల్లడించాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- (b) వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ లను గ్రేడింగ్ చేసే విధానం కూడా కంపెనీల వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచాలి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికల్లో ప్రచురించాలి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్ సైట్ లో ప్రచురితమైన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించిన సమాచారాన్ని అప్ డేట్ చేయాలి.
- (c) వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది.
- (d) వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో మేము తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందిస్తాము.

XIV. ఔట్ సోర్సింగ్ కార్యకలాపాలకు బాధ్యతలు:

మైక్రో ఫైనాన్స్ కొరకు రెగ్యులేటరీ ఫ్రీమ్ వర్క్ పై ఆర్ బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్ ప్రకారం, అవుట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ యొక్క ఉద్యోగులు లేదా ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు మేం బాధ్యత వహిస్తాం మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తాం,

XV. సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును యాజమాన్యం అర్థ వార్షిక ప్రాతిపదికన సమీక్షిస్తుంది మరియు అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను అర్థ వార్షిక ప్రాతిపదికన డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పిస్తుంది. ఈ కోడ్ యొక్క అప్ డేట్ చేయబడ్డ కాపీని కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ఉంచాలి.