



CAPITALINDIA

Rediscover Business

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

వెర్షన్	3.0
ఓన్ బై	హెడ్ - లీగల్
అప్రూవ్ బై	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
అమలులో ఉన్న తేదీ	జూన్ 1, 2020

1. పరిచయం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (" RBI ") నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలకు (" NBFCలు ") ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది, తద్వారా NBFCలు తమ కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన వ్యాపారం మరియు కార్పొరేట్ పద్ధతులను అవలంబించడానికి స్టాండర్డ్స్ నిర్దేశిస్తాయి. RBI జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, గతంలో భిల్వారా బెక్స్ - ఫిన్ లిమిటెడ్ (" కంపెనీ ") గా పిలువబడే క్యాపిటల్ ఇండియా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (" కోడ్ ") ను కంపెనీ అనుసరించాల్సిన న్యాయమైన అభ్యాస దాని కస్టమర్లతో వ్యవహరించడం (" కస్టమర్స్ ") స్టాండర్డ్స్ రూపొందించింది.

2. పర్పస్

- a) వ్యవహరించడంలో కనీస స్టాండర్డ్స్ ఎర్పరచడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం ;
- b) పారదర్శకతను పెంపొందించడానికి, తద్వారా కస్టమర్లు కంపెనీ అందించే సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చునే దానిపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉంటారు మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోగలరు; మరియు
- c) కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి.

3. లోన్స్ అప్లికేషన్స్ మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- a) ప్రాజెక్ట్ ఫైనాన్స్, వర్కింగ్ క్యాపిటల్ టర్మ్ లోన్, ప్రాపర్టీపై లోన్, లీజు రెంటల్ డిస్కాంట్ వంటి పలు ఆర్థిక ఉత్పత్తులను కంపెనీ అందిస్తుంది.
- b) లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్ / మంజూరీ అప్లికేషన్ లెటర్ / తగిన అప్లికేషన్ డాక్యుమెంట్లు, కంపెనీ అందించే ప్రతి ఉత్పత్తికి ఏ పేరుతో పిలిచినా, ప్రతి ఉత్పత్తి యొక్క అవసరాన్ని బట్టి విభిన్నంగా ఉంటుంది మరియు కాబోయే కస్టమర్ సమర్పించాల్సిన మొత్తం సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది . ఇతర NBFCలు అందించే షరతులు & షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను అందించడానికి మరియు పైన పేర్కొన్న వాటి ఆధారంగా సమాచారం తీసుకునే నిర్ణయం తీసుకోవడంలో అటువంటి కస్టమర్ను సులభతరం చేయడానికి కంపెనీ యొక్క సంబంధిత ఉత్పత్తికి సంబంధించి అవసరమైన సమాచారాన్ని కంపెనీ తన కాబోయే కస్టమర్లలో ప్రతి ఒక్కరికి అందించాలి. పోలిక
- c) కంపెనీ అన్ని రుణ / మంజూరు దరఖాస్తులను సహేతుకమైన కాలపరిమితిలోపు పారవేస్తుంది.
- d) కస్టమర్లతో జరిగే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు కస్టమర్లకు అర్థమయ్యే భాషలోనే ఉండాలి.

4. లోన్ అప్రైసల్ మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులు:

- a) కంపెనీ అందుకున్న రుణం / మంజూరు దరఖాస్తులు కంపెనీ క్రెడిట్ పాలసీకి అనుగుణంగా అంచనా వేయబడతాయి మరియు ఆమోదించబడతాయి లేదా తిరస్కరించబడతాయి.
- b) రుణం యొక్క ఆమోదం మంజూరు లేఖ ద్వారా వ్రాతపూర్వకంగా వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది. మంజూరు లేఖలో వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానంతో సహా రుణాన్ని నియంత్రించే విస్తృత నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన పరిమితి మొత్తం ఉంటుంది . ప్రతి వినియోగదారుడు రుణ పత్రాలలో భాగమైన

రుణాన్ని నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించినందుకు టోకెన్ గా కంపెనీకి వ్రాతపూర్వక రసీదుని ఇస్తారు .

- c) సంబంధిత RBI మార్గదర్శకాలలో నిర్దేశించిన షరతులకు అనుగుణంగా రుణ ఒప్పందం మరియు దాని అనుబంధాలతో సహా అన్ని రుణ పత్రాల కాపీని కస్టమర్ కు అందుబాటులో ఉంచాలి .
- d) ఏదైనా అపరాధ వడ్డీకి సంబంధించిన వివరాలను, ఏ పేరుతో పిలిచినా, ఆలస్య చెల్లింపు/తిరిగి చెల్లింపు కోసం కస్టమర్లు వసూలు చేసిన వివరాలు రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో పేర్కొనబడతాయి.

5. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- a) చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటిలో ఏదైనా వైవిధ్యంతో సహా కస్టమర్ కు మంజూరు చేయబడిన రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు సంభవించినట్లయితే , కంపెనీ కస్టమర్ కు వ్రాతపూర్వక నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు/లేదా ఛార్జీలలో పేర్కొన్న మార్పులు భావి ప్రభావంతో ఉంటాయి. రుణ ఒప్పందం ఈ విషయంలో నిర్దిష్ట నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది.
- b) రీకాల్ / చెల్లింపు లేదా రుణ పనితీరును వేగవంతం చేయడానికి కంపెనీ యొక్క ఏదైనా నిర్ణయం సంబంధిత రుణ పత్రాల నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- c) కంపెనీతో ఉన్న కొలేటరల్ లు, ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, కస్టమర్ కు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు సంబంధించి, వడ్డీ మరియు వర్షిం చే అన్నింటితో సహా రుణం యొక్క పూర్తి మరియు చివరి చెల్లింపు రసీదుపై విడుదల చేయబడుతుంది. వసూలు చేస్తారు. ఏదేమైనప్పటికీ, కస్టమర్ కంపెనీ నుండి సదుపాయాన్ని పొందిన సందర్భాల్లో, ఈ సౌకర్యం కింద మంజూరైన మొత్తం మొత్తంలో అవసరమైనప్పుడు మరియు అవసరమైనప్పుడు డబ్బులను రుణం/డ్రా చేసుకునేందుకు కస్టమర్ ను అనుమతించే సదుపాయం గడువు ముగిసే వరకు కంపెనీ తన వద్ద ఉంచుకోవచ్చు. కార్యాచరణ సౌలభ్యం కోసం మరియు అటువంటి కస్టమర్ ద్వారా సంభావ్య డిఫాల్ట్ నుండి కంపెనీ ఆసక్తిని రక్షించడానికి.
- d) కంపెనీ బయలుదేరే హక్కును వినియోగించుకోవాలని భావిస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు కంపెనీకి కొలేటరల్స్ ను ఉంచుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతులకు సంబంధించి పూర్తి వివరాలను అందించడానికి కంపెనీ కస్టమర్ కు వ్రాతపూర్వక నోటీసును ఇస్తుంది. / చెల్లించారు.

6. వడ్డీ రేటు

- a) ఆర్థిక బలం, ప్రాజెక్ట్ నాణ్యత, వ్యాపార నమూనా వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని, కంపెనీ ఇచ్చే రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై విధించే వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి కంపెనీ అనుసరించాల్సిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను అందించే వడ్డీ రేటు విధానాన్ని కంపెనీ ఆమోదించింది. , చరిత్ర, నియంత్రణ అవసరాలు, నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైనవి. కస్టమర్ కు వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది. వడ్డీ రేటులో ఏదైనా వైవిధ్యం ఈ కోడ్ యొక్క పేరా 5(ఎ) ప్రకారం కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.
- b) వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్కుల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్నాయి. వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడిన లేదా ప్రచురించబడిన సమాచారం

వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడాలి.

7. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజం

- కంపెనీ అందించే సేవలకు సంబంధించి కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం కోసం కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని రూపొందించింది .
- ఫిర్యాదులను కలిగి ఉన్న కస్టమర్లు కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానాన్ని సూచించవచ్చు, దాని కాపీ కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది .

8. సాధారణ నిబంధనలు

- లోన్ డాక్యుమెంట్లలో ఉన్న విధంగా రుణాన్ని నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో అందించిన మినహా, కంపెనీ కస్టమర్ల వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు (కస్టమర్ ఇంతకు ముందు వెల్లడించని ఏదైనా కొత్త సమాచారం, వారి దృష్టికి వస్తే తప్ప కంపెనీ).
- కస్టమర్ నుండి తన రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయడానికి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, కంపెనీ తన సమ్మతిని లేదా అభ్యంతరాన్ని అటువంటి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 (ఇరవై ఒకటి) రోజుల వ్యవధిలో తెలియజేయాలి . అటువంటి బదిలీ కస్టమర్తో నమోదు చేయబడిన లోన్ డాక్యుమెంట్ల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు కాలానుగుణంగా వర్తించే చట్టాలు, నియమాలు, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి .
- రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ చట్టబద్ధంగా మరియు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉండే సాధారణ చర్యలను ఆశ్రయిస్తుంది మరియు చట్టపరమైన చట్టంలో పని చేస్తుంది. రుణం రికవరీ కోసం కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు.
- కస్టమర్లతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించేందుకు కంపెనీ తన ఉద్యోగులు మరియు/లేదా ప్రతినిధులకు శిక్షణ ఇవ్వడానికి శిక్షణా సమావేశాలను నిర్వహిస్తుంది,
- నియమాలు మరియు నిబంధనల ప్రకారం జప్తు ఛార్జీలు / ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీల ఛార్జింగ్ అనుమతించబడిన సందర్భంలో మినహా, వ్యక్తిగత కస్టమర్లకు మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ప్లాటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఎలాంటి ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు .
- కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఈ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును ఏటా సమీక్షిస్తుంది.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం వివిధ కాంటాక్ట్ పాయింట్ల వివరాలు (కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలతో సహా) వినియోగదారుల సమాచారం కోసం వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడతాయి.
- కాలానుగుణంగా RBI జారీ చేసే నియమాలు, నిబంధనలు, మార్గదర్శకాలు, ఆదేశాలు మరియు సూచనలతో సహా వర్తించే చట్టాలకు లోబడి ఉంటుంది మరియు కోడ్ యొక్క మునుపటి సంస్కరణను భర్తీ చేస్తుంది.
- ఈ కోడ్లో ఏదైనా ఉన్నప్పటికీ, ఏదైనా చట్టాలు/నిబంధనల క్రింద నిర్దేశించబడిన ఏదైనా అదనపు అవసరాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది లేదా అటువంటి చట్టాలు / నిబంధనలకు ఏదైనా సవరణ నుండి ఉత్పన్నమవుతుంది లేదా కాలానుగుణంగా మరియు కంపెనీకి వర్తిస్తుంది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ నిర్వహణకు సంబంధించి వర్తించే చట్టాలలో ఏదైనా మార్పు/సవరణ సూచన ద్వారా ఈ కోడ్లో పొందుపరచబడినట్లు పరిగణించబడుతుంది మరియు ఈ కోడ్ తదనుగుణంగా సవరించబడి మరియు సవరించబడినట్లు పరిగణించబడుతుంది .