



ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

వెర్షన్	4.0 తెలుగు
స్వంతం చేసుకున్నది	హెడ్ - ఆపరేషన్స్
ఆమోదించినది	డైరెక్టర్ల బోర్డు
అమలులోకి వచ్చే తేదీ	మే 14, 2025

1. పరిచయం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (" RBI ") మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కెల్ టేస్ట్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్, 2023ని జారీ చేసింది, ఇందులో నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలకు (" NBFCలు ") ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఉంటుంది, తద్వారా NBFCలు తమ కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన ఫెయిర్ బిజినెస్ మరియు కార్పొరేట్ పద్ధతులకు ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది. RBI జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్స్కు అనుగుణంగా, క్యాపిటల్ ఇండియా పైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (" కోడ్ ") ను రూపొందించింది, కంపెనీ తన కస్టమర్లతో (" కస్టమర్లు ") వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది .

2. ఉద్దేశ్యం

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- కంపెనీ అందించే సేవల నుండి వినియోగదారులు సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చో బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి పారదర్శకతను పెంచడానికి;
- కంపెనీ మంజూరు చేసి పంపిణీ చేసే ఏదైనా రుణానికి వర్తించే మరియు వారు పొందే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి కస్టమర్లను సులభతరం చేయడానికి; మరియు
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి.

3. రుణాల దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- ఈ కంపెనీ ప్రాజెక్ట్ పైనాన్స్, వర్కింగ్ క్యాపిటల్ టర్మ్ లోన్, ఆస్తిపై రుణం, లీజు అద్దె తగ్గింపు వంటి వివిధ ఆర్థిక ఉత్పత్తులను అందిస్తుంది.
- కంపెనీ అందించే ప్రతి ఉత్పత్తికి సంబంధించిన రుణ దరఖాస్తు ఫారం / తగిన దరఖాస్తు పత్రాలు, అవి ఏ పేరుతో పిలువబడినా, ప్రతి ఉత్పత్తి యొక్క అవసరాన్ని బట్టి మారవచ్చు మరియు కాబోయే కస్టమర్ సమర్పించాల్సిన మొత్తం సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది . కంపెనీ యొక్క సంబంధిత ఉత్పత్తికి సంబంధించిన అవసరమైన సమాచారాన్ని కంపెనీ తన ప్రతి కాబోయే కస్టమర్కు అందించాలి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయడానికి మరియు పైన పేర్కొన్న పోలిక ఆధారంగా సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది .
- కంపెనీ రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు రసీదు ఇస్తుంది మరియు అన్ని రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన కాలపరిమితిలోపు పరిష్కరిస్తుంది మరియు రుణ దరఖాస్తులను ఎంత సమయంలోపు పరిష్కరిస్తారో కూడా రసీదులో సూచించబడుతుంది.

d) కస్టమర్లతో జరిగే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్లు అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.

4. రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు & షరతులు; మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు సంబంధించిన ముఖ్య విషయాల ప్రకటన :

- a) కస్టమర్లతో జరిగే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్లు అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.
- b) కంపెనీ స్వీకరించిన రుణం/మంజూరు దరఖాస్తులను కంపెనీ క్రెడిట్ పాలసీకి అనుగుణంగా అంచనా వేసి ఆమోదించడం లేదా తిరస్కరించడం జరుగుతుంది.
- c) రుణం ఆమోదం పొందిన విషయాన్ని కస్టమర్లకు రాతపూర్వకంగా మంజూరు లేఖ ద్వారా తెలియజేస్తారు. మంజూరు లేఖలో మంజూరు చేయబడిన మొత్తం లేదా పరిమితితో పాటు రుణాన్ని నియంత్రించే విస్తృత నిబంధనలు మరియు షరతులు, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతి ఉంటాయి. ప్రతి కస్టమర్ రుణాన్ని నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించినట్లు కంపెనీకి వ్రాతపూర్వక రసీదు ఇవ్వాలి, ఇది రుణ పత్రాలలో భాగం అవుతుంది.
- d) రుణ ఒప్పందం మరియు దాని అనుబంధాలతో సహా అన్ని రుణ పత్రాల కాపీని సంబంధిత RBI మార్గదర్శకాలలో నిర్దేశించిన షరతులకు అనుగుణంగా కస్టమర్కు అందుబాటులో ఉంచాలి, అలాగే అన్ని కాబోయే క్లయింట్లు/రుణగ్రహీతలకు కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS) కూడా అందించాలి. KFS యొక్క విషయాలను రుణగ్రహీతకు వివరించడం మరియు వారి అవగాహనకు సంబంధించిన అంగీకారం పొందడం తప్పనిసరి.
- e) ఆలస్య చెల్లింపు/తిరిగి చెల్లింపు కోసం కస్టమర్లు విధించే ఏవైనా జరిమానాలు/జరిమానాలకు సంబంధించిన వివరాలను, అవి ఏ పేరుతో పిలువబడినా, రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ అక్షరాలలో పేర్కొనాలి.

5. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

- a) రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత పాటించనందుకు జరిమానా విధించినట్లయితే, దానిని 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. జరిమానా ఛార్జీలకు మూలధనీకరణ ఉండదు అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, రుణ ఖాతాలో వడ్డీని కలిపే సాధారణ విధానాలను ఇది ప్రభావితం చేయదు.
- b) వడ్డీ రేటుకు కంపెనీ ఎటువంటి అదనపు అంశాన్ని ప్రవేశపెట్టదు మరియు కంపెనీ ఈ మార్గదర్శకాలను అక్షరాలా మరియు స్ఫూర్తితో పాటిస్తున్నట్లు నిర్ధారిస్తుంది.
- c) కంపెనీ వడ్డీ రేటు లేదా జరిమానా ఛార్జీలు లేదా రుణాలపై ఇలాంటి ఛార్జీలపై ఇప్పటికే ఉన్న బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని నవీకరించి, అనుసరిస్తుంది.
- d) ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షత చూపకుండా, రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు

మరియు షరతులను పాటించకపోవడం వల్ల విధించబడే జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు దానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

- e) 'వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు వ్యక్తిగతతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- f) కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఎవరి పేరున్న వారు అయినా ప్రదర్శించడంతో పాటు, రుణ ఒప్పందంలో మరియు వర్తించే విధంగా అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో కంపెనీ ద్వారా వినియోగదారులకు జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.
- g) రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్‌లు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.
- h) కంపెనీ పాలసీ ప్రీమ్‌వర్క్‌లో తగిన సవరణలను అమలు చేయాలి మరియు అమలులోకి వచ్చిన తేదీ నుండి పొందిన/పునరుద్ధరించిన అన్ని కొత్త రుణాలకు సంబంధించి సూచనల అమలును నిర్ధారించాలి. ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల విషయంలో, తదుపరి సమీక్ష లేదా పునరుద్ధరణ తేదీ లేదా ఈ సూచనలు అమలులోకి వచ్చిన తేదీ నుండి ఆరు నెలల తర్వాత, ఏది ముందు అయితే ఆ తేదీన కొత్త జరిమానా ఛార్జీల విధానానికి మారడం నిర్ధారించబడుతుంది .

6. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- a) కస్టమర్‌కు మంజూరు చేయబడిన రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు, పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటిలో ఏదైనా మార్పు ఉంటే, కంపెనీ కస్టమర్‌కు వ్రాతపూర్వక నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు/లేదా ఛార్జీలలో చెప్పబడిన మార్పులు భావి ప్రభావంతో ఉంటాయి. రుణ ఒప్పందంలో ఈ విషయంలో ఒక నిర్దిష్ట నిబంధన ఉంటుంది.
- b) రుణం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి కంపెనీ తీసుకునే ఏదైనా నిర్ణయం సంబంధిత రుణ పత్రాల నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- c) కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్‌ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు NBFCలు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత కలిగి ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

7. బాధ్యతాయుతమైన రుణ నిర్వహణ - వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/ పరిష్కారంపై కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల.

భవిష్యత్తులో కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు మరియు వివాదాలను నివారించడానికి, పూర్తి చెల్లింపు మరియు రుణ ఖాతాను మూసివేసిన తర్వాత, చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో కంపెనీ ఉత్తమ పద్ధతులను అవలంబిస్తుంది.

రుణగ్రహీతలు ఎదుర్కొంటున్న సమస్యలను పరిష్కరించడానికి మరియు బాధ్యతాయుతమైన రుణాలను ప్రోత్సహించడానికి, ఈ క్రింది సూచనలు జారీ చేయబడ్డాయి:

A. చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల:

- i. రుణ ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సటిల్ చేసిన తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలోపు కంపెనీ అన్ని అసలు చరాస్తు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.
- ii. రుణగ్రహీతకు అతని/ఆమె ప్రాధాన్యత ప్రకారం, రుణ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన బ్యాంకింగ్ అవుట్‌లెట్/శాఖ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు చరాస్తు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
- iii. ఆ సర్క్యులర్ అమలులోకి వచ్చిన తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలక్రమం మరియు స్థలం పేర్కొనబడతాయి.
- iv. ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల ఆకస్మిక మరణాన్ని పరిష్కరించడానికి, NBFCలు అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి ఇవ్వడానికి బాగా రూపొందించబడిన విధానాన్ని కలిగి ఉంటాయి. అటువంటి విధానం NBFC వెబ్‌సైట్‌లో ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు విధానాలతో పాటు కస్టమర్ సమాచారం కోసం ప్రదర్శించబడుతుంది.

B. చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం:

- i. ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు ₹ 5,000 చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది .
- ii. అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం జరిగిన సందర్భంలో, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/దృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు పైన పేర్కొన్న నిబంధన (ii)లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి NBFCలకు అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది మరియు ఆలస్య కాల జరిమానా ఆ తర్వాత లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత).
- iii. ఈ ఆదేశాల ప్రకారం అందించబడే పరిహారం, వర్తించే ఏదైనా చట్టం ప్రకారం రుణగ్రహీత ఇతర పరిహారం పొందే హక్కులకు ఎటువంటి భంగం కలిగించదు.

8. ఈక్వెటిడ్ మంత్రి ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్స్ (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు పునఃస్థాపన.

- A. రుణ కాలపరిమితి సమయంలో వడ్డీ రేట్లు పెరిగే అవకాశం ఉన్న సందర్భంలో, కాలపరిమితిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMIని పెంచడానికి తగిన హెడ్ రూమ్ / మార్జిన్ అందుబాటులో ఉందని నిర్ధారించుకోవడానికి, EMI ఆధారిత ప్లోటింగ్ రేటు రుణాలను మంజూరు చేసే సమయంలో కంపెనీ రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి.

అమలు మరియు సమ్మతి కోసం కింది అవసరాలను తీర్చడానికి కంపెనీ తగిన విధాన చట్టాన్ని ఏర్పాటు చేసింది:

- మంజూరు సమయంలో, కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది, దీని వలన రుణంపై టెంచ్ మార్క్స్ వడ్డీ రేటులో మార్పు EMI మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే అవకాశం ఉంది. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణంగా EMI/ అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల తగిన మార్గాల ద్వారా వెంటనే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.
 - వడ్డీ రేట్లను పునఃసమీక్షించే సమయంలో, కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు వారి బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం స్థిర రేటుకు మారే అవకాశాన్ని కల్పిస్తుంది. ఈ పాలీసీ, ఇతర విషయాలతోపాటు, రుణగ్రహీత రుణ వ్యవధిలో ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో కూడా పేర్కొనవచ్చు.
 - రుణగ్రహీతలకు (ఎ) EMI పెంపుదల లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది; మరియు (బి) రుణ వ్యవధిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించే అవకాశం ఉంటుంది. ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.
 - ప్లోటింగ్ రేటు నుండి స్థిర రేటుకు రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/ పరిపాలనా ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు కంపెనీ కాలానుగుణంగా అటువంటి ఛార్జీలు/ ఖర్చులను సవరించే సమయంలో పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి.
 - ప్లోటింగ్ రేటు రుణం విషయంలో కాలపరిమితి పొడిగింపు ప్రతికూల రుణ విమోచనకు దారితీయకుండా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.
 - కంపెనీ ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక స్టేట్ మెంట్ ను తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతలకు పంపిస్తుంది/ అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇందులో కనీసం, ఇప్పటి వరకు వసూలు చేయబడిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు రుణం యొక్క మొత్తం కాలానికి వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (APR) ఉంటాయి. స్టేట్ మెంట్ లు రుణగ్రహీత సరళంగా మరియు సులభంగా అర్థం చేసుకునేలా NBFCలు నిర్ధారించుకోవాలి.
- B. సమానమైన నెలవారీ వాయిదా రుణాలతో పాటు, ఈ సూచనలు వివిధ కాల వ్యవధుల అన్ని సమానమైన వాయిదా ఆధారిత రుణాలకు కూడా వర్తిస్తాయి.
- C. పైన పేర్కొన్న సూచనలను డిసెంబర్ 31, 2023 నాటికి ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త రుణాలకు వర్తింపజేసేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. ఇప్పటికే ఉన్న రుణగ్రహీతలందరికీ తగిన మార్గాల ద్వారా వారికి అందుబాటులో ఉన్న ఎంపికలను తెలియజేస్తూ కమ్యూనికేషన్ పంపబడుతుంది.

9. అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ

క్యాపిటల్ ఇండియా - ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

పూర్తిగా గోప్యం

- a) కంపెనీ నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడ్షన్ విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు బహిష్కరణం చేయాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- b) వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయిని నిర్ణయించే విధానాన్ని కంపెనీల వెబ్సైట్లో లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించాలి. వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
- c) వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్లు గురించి తెలుసుకుంటాడు.

10. శారీరక / దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సౌకర్యాలు

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలు సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపకూడదు. వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందేందుకు కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైన అన్ని సహాయాన్ని అందించాలి. చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ సమావేశాల ద్వారా హామీ ఇవ్వబడిన వైకల్యాలన్న వ్యక్తుల హక్కులను కలిగి ఉన్న తగిన మాడ్యూల్స్ కంపెనీ అన్ని స్థాయిలలోని ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో చేర్చాలి. అంతేకాకుండా, ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేయబడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వైకల్యాలన్న వ్యక్తుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ నిర్ధారించాలి.

11. ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

- a) కంపెనీ అందించే సేవలకు సంబంధించి కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం కోసం విధానాన్ని నిర్దేశిస్తూ కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని రూపొందించింది.
- b) ఫిర్యాదులు ఉన్న కస్టమర్లు కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని చూడవచ్చు, దాని కాపీ కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది .

12. సాధారణ నిబంధనలు

- a) కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప) కంపెనీ కస్టమర్ల వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు.
- b) కస్టమర్ నుండి తన రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 (ఇరవై ఒక్క) రోజులలోపు కంపెనీ తన సమ్మతిని లేదా అభ్యంతరాన్ని తెలియజేస్తుంది . అటువంటి బదిలీ కస్టమర్ తో నమోదు చేసుకున్న రుణ పత్రాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు మరియు ఎప్పటికప్పుడు వర్తించే చట్టాలు, నియమాలు, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

- c) రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ చట్టబద్ధంగా మరియు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న సాధారణ చర్యలను ఆశ్రయించాలి మరియు చట్టపరమైన చట్టంలో పనిచేయాలి. రుణం రికవరీ కోసం కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడకూడదు.
- d) కష్టమర్థతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి కంపెనీ తన ఉద్యోగులు మరియు/లేదా ప్రతినిధులకు శిక్షణ ఇవ్వడానికి శిక్షణా సెషన్లను నిర్వహిస్తుంది,
- e) వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యతలు ఉన్నవారు లేదా లేకుండా వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏవైనా ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఎటువంటి ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.