

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

(సంబంధిత ఆర్థిక ప్రోడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ ల మార్కెటింగ్ కు సంబంధించినవి)

పరిచయం

నార్తర్న్ ఆర్గ్ క్యాపిటల్ లిమిటెడ్ పరిధిలో బ్యాంకింగ్ ఉన్నవారికి సమర్థవంతమైన, స్వేచ్ఛలతో మరియు నమ్మకమైన పద్ధతిలో ఫైనాన్స్ యాక్సెస్ ను కల్పించే లక్ష్యంతో పనిచేస్తుంది. నార్తర్న్ ఆర్గ్ గ్రూప్ (నార్తర్న్ ఆర్గ్ క్యాపిటల్ లిమిటెడ్ మరియు దాని అనుబంధ సంస్థలు) ఆన్లైన్ మరియు ఆఫ్లైన్ ఛానెళ్ల ద్వారా నేరుగా మరియు మూడవ పక్షాల ద్వారా ఆర్థిక ప్రోడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ లను అందిస్తుంది. నార్తర్న్ ఆర్గ్ గ్రూప్ లో మేము, మా వ్యాపారాన్ని బాధ్యతాయుతంగా నిర్వహించడానికి కట్టుబడి ఉన్నాము .

పరిధి

ఈ అపెండిక్స్ లో పేర్కొన్న క్లయింట్ రక్షణ సూత్రాలను నార్తర్న్ ఆర్గ్ గ్రూప్ తన కస్టమర్ లకు (క్రింద నిర్వచించిన విధంగా) మరియు ఇతర క్లయింట్ లకు ఆఫ్ లైన్ లేదా ఆన్ లైన్ ఛానెల్స్ ద్వారా నేరుగా లేదా థర్డ్ పార్టీల ద్వారా మరియు అటువంటి ఫైనాన్షియల్ ప్రోడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ ల మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాల సమయంలో సముచితంగా వర్తించబడుతుంది.

దిగువ ఇవ్వబడ్డ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ నార్తర్న్ ఆర్గ్ క్యాపిటల్ లిమిటెడ్ వారు రుణం ఇవ్వడానికి సంబంధించి అన్ని కార్యకలాపాలను నియంత్రిస్తుంది.

వర్తించడం

నేరుగా లేదా ఆన్ లైన్/ఆఫ్ లైన్ ఛానెల్స్ ద్వారా అందించే క్రెడిట్(రుణం) సౌకర్యాలతో సహా, నార్తర్న్ ఆర్గ్ వారు అందించబడే అన్ని ఫైనాన్షియల్ ప్రోడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ లకు ఈ పాలసీ వర్తిస్తుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ సెక్షన్ ప్రయోజనాలకు సంబంధించి, ఈ క్రింది పదాలకు దిగువ పేర్కొన్న అర్థాలు ఉంటాయి .

- **యాన్యులైజ్డ్ పర్సంటేజ్ రేటు (ఎపిఆర్)** అంటే క్రెడిట్(రుణం) మంజూరు చేసిన తేదీ నాటికి లెక్కించబడే రుణగ్రహీతకు రుణం తీసుకోవడం సంబంధించి ప్రభావవంతమైన మొత్తం ఖర్చు.
- **కంపెనీ** అనగా నార్తర్న్ ఆర్గ్ క్యాపిటల్ లిమిటెడ్ ను సూచిస్తుంది.
- **కన్సూమర్ క్రెడిట్** అనేది వ్యక్తులకు ఇవ్వబడే రుణం రకాలను సూచిస్తుంది, దీనిలో (ఎ) కన్సూమర్ డ్యూరబుల్స్ కొరకు రుణాలు. (బి) క్రెడిట్ కార్డు రిసీవబుల్స్, (సి) వాహన రుణాలు (వాణిజ్య ఉపయోగం కోసం రుణాలు కాకుండా), (డి) బంగారం, బంగారు ఆభరణాలు, స్థిరాస్తులు, ఫిక్స్ డ్ డిపాజిట్లు (ఎఫ్ సిఎన్ ఆర్ (బి)తో సహా), షేర్లు మరియు బాండ్లు మొదలైన వాటి ద్వారా పొందిన వ్యక్తిగత రుణాలు (వ్యాపార / వాణిజ్య ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా), (ఇ) వృత్తి నిపుణులకు వ్యక్తిగత రుణాలు (వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం రుణాలు మినహాయించి), (ఎఫ్) ఇతర వినియోగ ప్రయోజనాల కొరకు ఇవ్వబడిన రుణాలు (ఉదా. సామాజిక వేడుకలు మొదలైనవి), మరియు (జి) లైన్ ఆఫ్ క్రెడిట్. అయితే, ఇది (ఎ) ఎడ్యుకేషన్ రుణాలు, (బి) స్థిరాస్తుల స్పెషి/ పెంపుదలకు ఇచ్చే రుణాలు (ఉదా. గృహనిర్మాణం మొదలైనవి), (సి) ఆర్థిక ఆస్తులు (షేర్లు, డిబెంచర్లు మొదలైనవి) పెట్టుబడి కోసం ఇచ్చే రుణాలు మరియు (డి) కెసిసి ప్రకారం రైతులకు ఇచ్చిన వినియోగ రుణాలు. మరియు ఎప్పటికప్పుడు రెగ్యులేటరీగా గుర్తించబడే ఏదైనా ఇతర క్రెడిట్

టాపిక్స్.

- క్రెడిట్(రుణం) ఫెసిలిటీస్ లో రుణాలు, లైన్ ఆఫ్ క్రెడిట్, వర్కింగ్ క్యాపిటల్ మరియు అటువంటి ఇతర సౌకర్యాలు ఉంటాయి.
- కస్టమర్ లను రుణగ్రహీతలు అంటారు మరియు క్రెడిట్(రుణం) సౌకర్యాలను పొందడానికి అప్లికేషన్ చేసి ఉంటారు మరియు వీరిని కస్టమర్ అనే అర్థం చేసుకోవాలి.
- పర్సనల్ లోన్స్ అనగా వ్యక్తులకు ఇవ్వబడ్డ క్రెడిట్(రుణం) ఫెసిలిటీలను సూచిస్తుంది, అవి (ఎ) కన్సూమర్ క్రెడిట్, (బి) ఎడ్యుకేషన్ రుణం, (సి) స్థిరాస్తుల సృష్టి/ పెంపుదలకు ఇచ్చే రుణాలు (ఉదా. గృహనిర్మాణం మొదలైనవి), (డి) ఆర్థిక ఆస్తుల్లో (షేర్లు, డిబెంచర్లు మొదలైనవి) పెట్టుబడులకు ఇచ్చే రుణాలు.

క్రెడిట్(రుణం సంబంధిత) ఫెసిలిటీస్ మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కొరకు అప్లికేషన్ లు

కస్టమర్ కు అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు అక్కడి స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.

లోన్ అప్లికేషన్ ఫారాల్లో కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర ఎన్ బి ఎఫ్ సి ల వారి నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేసుకోవచ్చు మరియు కస్టమర్ నుంచి వివేచనాపూర్వక అంగీకారం కూడా తీసుకోవచ్చు.

రుణం అప్లికేషన్ ఫారం అంటే అప్లికేషన్ ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లను కలిపి సూచిస్తుంది.

అన్ని రుణం అప్లికేషన్ ల స్వీకరణకు అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ ఇచ్చే వ్యవస్థను రూపొందించాలని, రుణం అప్లికేషన్ లను గడువులోగా పరిష్కరించే కాలపరిమితిని కూడా అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లో 'సూచించబడింది.

రుణం నియమనిబంధనలు

వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు అప్లికేషన్ విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణం మొత్తాన్ని మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా విధానాల ద్వారా కస్టమర్ కు స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి మరియు కస్టమర్ ఈ నియమనిబంధనలను ఆమోదించిన రికార్డును నమోదు చేయాలి. ఎపిఆర్ రూపంలో రుణం తీసుకోవడానికి అయ్యే మొత్తం ఖర్చు, ఇందులో వడ్డీ రేటు మాత్రమే కాకుండా రుణగ్రహీత నుంచి వసూలు చేయబడే ఇతర ఫీజులు కూడా ఉన్నాయి, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తులకు రుణాలు ఇచ్చినప్పుడు ముందుగానే తెలియజేయబడును.

ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం కొరకు వసూలు చేయబడే పెనాల్టీలను రుణం సంబంధిత అగ్రిమెంట్లో బోల్డ్ గా పేర్కొనాలి..

రుణం సంబంధిత అగ్రిమెంట్ యొక్క కాపీని స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో, రుణం సంబంధిత అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్ క్లోజర్ ల యొక్క కాపీని రుణాల మంజూరు/ పంపిణీ సమయంలో కస్టమర్లందరికీ అందించాలి.

క్రెడిట్(రుణం) ఫెసిలిటీ ప్రెసింగ్ మోడల్

సమర్థవంతమైన ఎ.పి.ఆర్ పరంగా కొలవబడే రుణం సౌకర్యాల ధరలను ఎప్పటికప్పుడు క్రెడిట్ అప్రూవల్ అథారిటీ ఆమోదించాలి, ఇది ఇది క్రింది వాటి ఆధారంగా నిర్ణయించబడుతుంది.:

- ఇంట్రెస్ట్
- రుణం గ్రహీతకు తప్పనిసరిగా లేదా స్వచ్ఛందంగా వసూలు చేయబడే క్రెడిట్ (రుణం)తో లింక్ చేయబడిన బీమా ఖర్చు ("ఆఫ్-అవుట్" ప్రాతిపదికన)
- రుణగ్రహీత నుంచి వసూలు చేయబడ్డ ఏవైనా ఫీజులు

ఎపిఆర్ లెక్కించడంలో దిగువ కాంపోనెంట్ లు చేర్చబడవు.:

- ఫోర్స్ జర్/ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు
- పెనాల్టీ ఛార్జీలు
- క్రెడిట్(రుణం) సదుపాయంతో పాటు రుణంగ్రహీతకు ఛార్జ్ చేయబడ్డ ఏదైనా ఆప్షనల్ సర్వీసులు/ప్రోడక్ట్ ల యొక్క ఖర్చు
- ఎపిఆర్ లోని ఏ కాంపోనెంట్ పై పన్నులు

ఎపిఆర్ లెక్కింపు:

- ఐఆర్ఆర్ విధానం మరియు బ్యాలెన్స్ తగ్గించే పద్ధతిని ఉపయోగించి నికర పంపిణీ చేసిన మొత్తంపై ఎపిఆర్ లెక్కించబడుతుంది.

కంపెనీ వడ్డీ రేటు అనేది నమూనా ఫండ్స్ కాస్ట్, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి కారకాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కొరకు వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది మరియు కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ అప్రూవింగ్ అథారిటీకి అటువంటి అధికారాలు అప్పగించబడతాయి.

కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేట్లు కంపెనీని ప్రభావితం చేసే వివిధ అంశాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది, వీటిలో అప్పు తీసుకున్న నిధుల ఖర్చు, కాలపరిమితి, మార్కెట్ లిక్విడిటీ, రుణం ప్రవాహంపై ఆర్బీఐ విధానాలు, పోటీ ద్వారా ఆఫర్లు, మార్కెట్ ఖ్యాతి, కార్యకలాపాల వ్యయం, పంపిణీలు, అవసరమైన మూలధన వ్యయం, అంతర్గత పరపతి మరియు ప్రత్యర్థి మరియు ఉత్పత్తులలో డిఫాల్ట్ రిస్క్, పరిశ్రమ ధోరణులు, ఈక్విటీపై ఆశించిన రాబడి మొదలైనవి. ఒకే కాలపరిమితి కలిగిన మరియు ఒకే కాలంలో పొందిన ఒకే రకమైన ప్రోడక్ట్ లు వేర్వేరు కస్టమర్లకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను కలిగి ఉండవచ్చు. వడ్డీ రేట్లు ఈ క్రింది వాటితో సహా అన్ని లేదా చాలా రకాల కారకాల కలయికను పరిగణనలోకి తీసుకొని మారవచ్చు:

- సంబంధిత వ్యాపార విభాగంలో క్రెడిట్ మరియు డిఫాల్ట్ రిస్క్
- ఒకే రకమైన సజాతీయ కస్టమర్ ల యొక్క పనితీరు చరిత్ర
- అప్లికేంట్ ప్రొఫైల్
- పరిశ్రమ విభాగం
- అప్లికేంట్ యొక్క రిపేమెంట్ ట్రాక్ రికార్డ్
- కొంట్రాల్ సెక్యూరిటీ యొక్క స్వభావం మరియు విలువ
- సెక్యూర్డ్ వర్సెస్ అన్ సెక్యూర్డ్ లోన్
- రుణం యొక్క సీనియారిటీ
- లోన్ టీకెట్ పరిమాణం
- అప్లికేంట్ మరియు కార్పొరేట్ హామీదారు యొక్క క్రెడిట్ రేటింగ్, ఒకవేళ ఏదైనా ఉంటే
- రుణం కాలపరిమితి
- స్థాన అపరాధం మరియు కలెక్షన్ పనితీరు (రిటైల్ కు వర్తిస్తుంది)
- అప్లికేంట్ ఇతర రుణంభారం

రుణం మంజూరు సమయంలో వడ్డీ రేట్లు వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది మరియు వడ్డీ మరియు అసలు కలిపి తిరిగి చెల్లింపు పెడ్యూల్ కస్టమర్ కు అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. బకాయి ఉన్న అసలుపై మాత్రమే వడ్డీ వసూలు వేయబడుతుంది మరియు ఆ సమయానికి మాత్రమే అటువంటి అసలు మొత్తం బకాయిగా ఉంటుంది. చెక్కుల జారీ ద్వారా రుణాలు మంజూరు చేసిన

సందర్భంలో, చెక్కును కస్టమర్ కు లేదా కస్టమర్ నామినీకి అందజేసిన తేదీ నుండి మాత్రమే వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది.

వడ్డీతో పాటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, ఆలస్య చెల్లింపులు, ఆర్ టి జి ఎస్/ఇతర రెమిటెన్స్ ఛార్జీలు మొదలైన ఇతర ఆర్థిక ఛార్జీలను రుణం పత్రాల్లో పేర్కొన్న విధంగా కంపెనీ విధించవచ్చు.

వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమల్లోకి వస్తాయి మరియు దానికి తగిన షరతును రుణం సంబంధిత అగ్రిమెంట్లో పొందుపరచబడినవి. క్రెడిట్(రుణం) పరిమితుల్లో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే, కస్టమర్ యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతితో ఉండాలి.

కో-ఆర్డిగర్(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత కస్టమర్లకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కొరకు మంజూరు చేయబడ్డ ఏదైనా ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణంపై కంపెనీ ఫోర్వోజర్ ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు పనాల్టీలను వసూలు చేయదు.

క్రెడిట్(రుణం) సౌకర్యాలలో పనాల్టీ ఛార్జీలు

క్రెడిట్(రుణం సంబంధించి) డిసిప్లెస్ యొక్క భావాన్ని పెంపొందించడానికి, ఉద్దేశపూర్వక అపరాధానికి వ్యతిరేకంగా నిరోధించడానికి మరియు రుణాన్ని సకాలంలో మరియు సరైన సమయంలో తిరిగి చెల్లించడాన్ని ప్రోత్సహించడానికి, చెల్లింపు డిఫాల్ట్(లు) లేదా కస్టమర్ రుణాన్ని నియంత్రించే మెటీరియల్ నియమనిబంధనలను పాటించనట్లయితే క్రెడిట్ అప్రూవింగ్ అథారిటీ ద్వారా నిర్ణయించబడిన పనాల్టీ ఛార్జీల రూపంలో కంపెనీ పనాల్టీని వసూలు చేయవచ్చు.

- కస్టమర్ రుణాన్ని నియంత్రించే ఏదైనా నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు క్రెడిట్(రుణం) ఫెసిలిటీపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు కలిపిన పనాల్టీ వడ్డీ వసూలు చేయబడదని స్పష్టంగా తెలియచేయబడింది
- పేమెంట్ డిఫాల్ట్ లు మరియు సంబంధిత క్రెడిట్(రుణం) ఫెసిలిటీ డాక్యుమెంటేషన్ లో పేర్కొనబడ్డ ఏదైనా ఇతర మెటీరియల్ నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు పనాల్టీ ఛార్జీలు వేయబడతాయి.
 - చెల్లింపు డిఫాల్ట్ అయితే, పనాల్టీ ఛార్జీలు వసూలు చేస్తే, డిఫాల్ట్ కింద మొత్తంలో సంవత్సరానికి 36% వరకు వసూలు చేయవచ్చు.
 - ఇతర నియమనిబంధనలను పాటించనట్లయితే, అసలు బకాయిలో 5% మించని మొత్తం.
- పనాల్టీ ఛార్జీలు అసలుగా మార్చబడవు మరియు అటువంటి పనాల్టీ ఛార్జీలపై ఎటువంటి వడ్డీ వర్తించబడదు. అయితే వడ్డీ కాంపౌండింగ్ కు అనుమతి ఉందని స్పష్టం చేయబడింది
- అవసరమైన సందర్భాల్లో, అటువంటి పనాల్టీ ఛార్జీలను తక్కువ మొత్తాల్లో సెటిల్ చేయవచ్చు లేదా క్రెడిట్ కమిటీ ద్వారా మాఫీ చేయబడవచ్చు లేదా క్రెడిట్ కమిటీ ఎప్పటికప్పుడు అప్పగించవచ్చు.
- వర్తించే పనాల్టీ ఛార్జీలు కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో ఉంచబడతాయి.

పైన పేర్కొన్న ఉద్దేశ్యం కొరకు, ఒక రుణానికి సంబంధించి మెటీరియల్ నియమనిబంధనలు అనగా, బకాయి ఉన్న మరియు చెల్లించాల్సిన మొత్తాలను సకాలంలో చెల్లించడంతో సహా రుణాన్ని నియంత్రించే అటువంటి నియమనిబంధనల ప్రకారం, బకాయి పడితే ఆ రుణానికి సంబంధించి బకాయి ఉన్న మొత్తాలను తక్షణమే లేదా కంపెనీ విచక్షణ మేరకు చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

క్రెడిట్ అప్రూవింగ్ అథారిటీ ద్వారా పనాల్టీ ఛార్జీలు విధించబడే సూత్రాలు ఈ క్రింద పేర్కొనబడ్డాయి.

- పనాల్టీ ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉంటుంది మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ప్రోడక్ట్ కేటగిరీలో వివక్ష చూపకుండా క్రెడిట్(రుణం) ఫెసిలిటీ యొక్క మెటీరియల్ నియమనిబంధనలను పాటించకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

- 'వ్యక్తిగత కస్టమర్లకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో పెనాల్టీ ఛార్జీలు, మెటీరియల్ నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు వ్యక్తిగతేతర కస్టమర్లకు వర్తించే పెనాల్టీ ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.
- పెనాల్టీ ఛార్జీలను డిఫాల్ట్ చేసిన ఒక కాలానికి ఒకసారి మాత్రమే వసూలు చేయవచ్చు మరియు అందువల్ల పెట్టుబడి పెట్టడానికి అనుమతించబడదు.

కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడటమే కాకుండా, రుణం సంబంధిత అగ్రిమెంట్ మరియు వర్తించే అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు/ కీలక వాస్తవ వాంగ్మూలం లో పెనాల్టీ ఛార్జీల యొక్క పరిమాణం మరియు కారణాన్ని కస్టమర్లకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

రుణం సంబంధిత మెటీరియల్ నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు రిమైండర్ లను కస్టమర్లకు పంపినప్పుడల్లా , వర్తించే పెనాల్టీ ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. అంతేకాక, పెనాల్టీ ఛార్జీలు విధించే ఏవైనా సందర్భాలు మరియు కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

నిబంధనలు, షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

డిస్ట్రిబ్యూషన్ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏవైనా మార్పుల గురించి కస్టమర్ కు స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో సరళమైన విధానంలో నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

లోన్ రీకాల్ చేయడం లేదా అగ్రిమెంట్ కింద వేగవంతమైన చెల్లింపు లేదా పనితీరు అనేది రుణం అగ్రిమెంట్ కి అనుగుణంగా ఉండాలి.

లీస్ మరియు సెటాఫ్

అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తరువాత లేదా కస్టమర్ కు వ్యతిరేకంగా ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కొరకు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా లైసెన్సుకు లోబడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని సాధించిన తరువాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయాలి. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాల్సి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ చేయడానికి/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే అర్హత ఉన్న పరిస్థితుల గురించి కస్టమర్ కు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

పర్సనల్ లోన్ల రీపేమెంట్/సెటిల్ మెంట్ పై చరాస్తు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల విడుదల

లోన్(రుణం) అకౌంట్ పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించడం/సెటిల్ చేసిన 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తు/స్థిరాస్తు పత్రాలను విడుదల చేయాలి మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదైన ఛార్జీలను తొలగించాలి.

కస్టమర్ కు లోన్ అకౌంట్ సర్వీస్ చేయబడిన బ్రాంచ్ నుంచి లేదా డాక్యుమెంట్ లు ఉన్న కంపెనీ యొక్క మరేదైనా ఆఫీస్ నుంచి ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాలను పొందే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.

ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల రిటర్న్ గడువు, ప్రదేశం అమల్లోకి వచ్చే తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేసే రుణం మంజూరు లేఖల్లో పేర్కొనాలి.

ఒకే కస్టమర్ లేదా ఉమ్మడి కస్టమర్ మరణించినట్లయితే, చట్టబద్ధమైన వారసులకు ఒరిజినల్ చరాస్తు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లను తిరిగి ఇవ్వడానికి ఒక నిర్దిష్టమైన ప్రక్రియను ఏర్పాటు చేయాలి మరియు కస్టమర్ సమాచారం కొరకు కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో అటువంటి

ఇతర విధానాలు మరియు ప్రక్రియలు ఏవైనా ఉంటే వాటిని ప్రదర్శించాలి.

వర్తించే ఏదైనా చట్టం ప్రకారం పొందే కస్టమర్ యొక్క హక్కులకు భంగం కలిగించకుండా ఏదైనా ఇతర పరిహారాన్ని పొందవచ్చు (i) ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగినా లేదా రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/ సెటిల్ చేసిన 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జ్ సాటిస్ఫాక్షన్ ఫారాన్ని దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనట్లయితే, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి మరియు ఒకవేళ కంపెనీకి ఆలస్యానికి కారణమైన సందర్భాల్లో, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు రూ.5,000 చొప్పున కస్టమర్ కు నష్టపరిహారం చెల్లించాలి. (ii) ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం/లోపం జరిగినట్లయితే, చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల యొక్క డూప్లికేట్/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో కంపెనీ కస్టమర్ కు సహాయపడుతుంది మరియు ఈ పేరాగ్రాఫ్ యొక్క సెక్షన్ (i)లో సూచించిన విధంగా నష్టపరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. ఏదేమైనా, అటువంటి సందర్భాల్లో, ఆలస్యం కాలపు జరిమానా ఈ పేరాగ్రాఫ్ యొక్క సెక్షన్ (1) లో సూచించిన విధంగా 30 రోజులకు బదులుగా మొత్తం 60 రోజుల తరువాత లెక్కించబడుతుంది.

ఈక్వెటెడ్ పీరియాడికల్ ఇన్ స్టాల్ మెంట్ ఆధారిత ప్లోటింగ్ రేట్ పర్సనల్ లోన్స్ పై ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్

ఈక్వెటెడ్ పీరియాడికల్ ఇన్ స్టాల్ మెంట్ ఆధారిత ప్లోటింగ్ రేట్ పర్సనల్ లోన్స్ మంజూరు సమయంలో, రుణంపై బెండ్ మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల సమాన ఇన్స్టాల్ మెంట్ లు మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే సంభావ్య ప్రభావం గురించి కస్టమర్లకు మంజూరు లేఖ ద్వారా స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. బెంచ్మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు కారణంగా సమాన ఇన్స్టాల్ మెంట్ / కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే వెంటనే కస్టమర్ కి లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి.

వడ్డీ రేట్ల రీసెట్ సమయంలో ఫిక్స్ డ్ రేటుకు మారడానికి రుణం యొక్క అసలు కాలవ్యవధిలో కస్టమర్లకు వన్ టైమ్ ఆప్షన్ అందించబడుతుంది.

కస్టమర్లకు క్రింది విధంగా ఎంచుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది. (i) సమాన ఇన్స్టాల్మెంట్ లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా రెండు ఆప్షన్ల కలయికలో మెరుగుదల; మరియు, (ii) రుణం కాలపరిమితి సమయంలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా చెల్లించడం. వ్యక్తిగత కస్టమర్లకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణంపై, కో-ఆర్డిగర్(లు)తో పాటు లేదా లేకుండా ఎలాంటి ఫోర్వోజర్ ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు పునాల్లీలు విధించబడవు.

ప్లోటింగ్ నుంచి ఫిక్స్ డ్ రేటుకు రుణాలను మార్చడానికి ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, పైన పేర్కొన్న ఆప్షన్లను ఉపయోగించడానికి సంబంధించిన ఏవైనా ఇతర సర్వీస్ ఛార్జీలు/ అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి మరియు అటువంటి ఛార్జీలకు ఏవైనా సవరణలు ఉంటే వాటిని సవరించే సమయంలో కస్టమర్లకు తెలియజేయాలి.

ప్లోటింగ్ రేట్ లోన్ విషయంలో కాలపరిమితి పొడిగించడం వల్ల నెగిటివ్ ఎమోరైజేషన్ జరగకుండా చూసుకోవాలి.

కంపెనీ ప్రతి త్రైమాసికం చివరలో ఒక ప్రకటనను (సరళంగా మరియు కస్టమర్ కు సులభంగా అర్థమయ్యేలా) కస్టమర్ లకు పంపుకోవాలి/ అందుబాటులో ఉంచాలి, ఇది కనీసం, ఇప్పటి వరకు రికవరీ చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ, సమాన ఇన్స్టాల్మెంట్ మొత్తం, సమాన ఇన్స్టాల్మెంట్ ల సంఖ్య మరియు వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్) ను మొత్తం రుణం యొక్క కాలపరిమితికి లెక్కించాలి.

సాధారణం

నిష్పాక్షిక మరియు నైతిక పరస్పర చర్యల ద్వారా కస్టమర్ యొక్క గౌరవాన్ని కాపాడుతూ రుణాన్ని నియంత్రించే నియమనిబంధనలను అమలు చేయడం మినహా కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోరాదు.

ఒకవేళ రుణం అకౌంట్ బదిలీ కొరకు కస్టమర్ నుంచి రిక్వెస్ట్ అందుకున్నట్లయితే, రిక్వెస్ట్ అందుకున్న తేదీ నుంచి 21 రోజుల్లోగా కంపెనీ యొక్క సమ్మతి అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే తెలియజేయబడతాయి. చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం బదిలీలు జరుగుతాయి.

రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ తన తరపున ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా వ్యవహరించే రికవరీ ఏజెంట్లు సేకరణ/అమ్మకం కార్యకలాపాలను నిర్వహించే సమయంలో ఏ వ్యక్తిపైనైనా మౌఖికంగా లేదా భౌతికంగా ఎలాంటి బెదిరింపులు లేదా వేధింపులకు పాల్పడకుండా చూసుకోవాలి, అందులో బహిరంగంగా అవమానించడానికి లేదా రుణంగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యులు, పొరుగువారు మరియు స్నేహితుల గోప్యతలోకి చొరబడటానికి ఉద్దేశించిన చర్యలు, మొబైల్ లేదా నోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత మెసేజ్లను పంపడం, బెదిరింపు మరియు అజ్ఞాత కాల్స్ చేయడం లేదా కస్టమర్ కు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/ లేదా గడువు ముగిసిన రుణాల రికవరీ కోసం ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తరువాత కస్టమర్ కు కాల్ చేయడం వంటివి ఉంటాయి.

రుణాల రికవరీలో పని చేసే అటువంటి ఏజెంట్లు లేదా సిబ్బంది కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి తగినంత శిక్షణ పొందారని కంపెనీ చూసుకోవాలి.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ (ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే) యంత్రాంగం

కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా లేదా కంపెనీ తరపున ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా వ్యవహరించే ఏ వ్యక్తిపైనైనా కంపెనీ ద్వారా అందుకున్న కస్టమర్ ఫిర్యాదుల రికార్డును నిర్వహించడానికి కంపెనీ ఒక గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ("జి ఆర్ ఓ")ను నియమిస్తుంది. అటువంటి ఫిర్యాదులు అందిన 15 (పదిహేను) రోజుల్లోగా వాటిని పరిష్కరించడానికి జిఆర్ ఓ ప్రయత్నిస్తారు.

ఒకవేళ ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి మరింత సమయం అవసరం అయితే, ఆ విషయాన్ని కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి. జి ఆర్ ఓ ద్వారా ఫిర్యాదు యొక్క స్థితికి సంబంధించి కస్టమర్ కు క్రమం తప్పకుండా అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.

కంపెనీలోని ఏదైనా అధికారి యొక్క చర్య/దుష్ప్రవర్తన వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే ఫిర్యాదులను పరిష్కారాలను చేయడం మరియు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడం కొరకు జి ఆర్ ఓ ద్వారా రిఫర్ చేయబడి అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం నిర్ధారిస్తుంది.

ఏవైనా సమస్యలు/ఫిర్యాదులు ఉన్నట్లయితే కస్టమర్ క్రింద తెలిపిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ని సంప్రదించవచ్చు:

పేరు: మదన్ మోహన్ కె.
 చిరునామా: ఇండిక్యూట్ గోల్డ్ వ్యూ హోమ్స్, 6వ అంతస్తు, టవర్ బి, 3వ క్రాస్ రోడ్, ఎస్ఆర్ లేఅవుట్, ముర్గేష్ పాల్యా, బెంగళూరు.. - 560 017

టోల్ ఫ్రీ నెంబరు: 1800 419 8766

ఇమెయిల్ ఐడి: gro@northernarc.com

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ యొక్క ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, లేదా 15 (పదిహేను) రోజుల్లోగా ప్రతిస్పందన రానట్లయితే, కస్టమర్ ఫిర్యాదును నోడల్ అధికారికి ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు:

పేరు: శ్రీమతి దీపా నాయర్
 చిరునామా: ఇండిక్యూట్ గోల్డ్ వ్యూ హోమ్స్, 6వ అంతస్తు, టవర్ బి, 3వ క్రాస్ రోడ్, ఎస్ఆర్ లేఅవుట్, ముర్గేష్ పాల్యా, బెంగళూరు.. - 560 017

టోల్ ఫ్రీ నెంబరు: 1800 258 7010

ఇమెయిల్ ఐడి: nodal.officer@northernarc.com

ఒక ఫిర్యాదును తగిన విధంగా పరిష్కరించే పనిని జి ఆర్ ఓ అధికారికంగా కస్టమర్ కు తగిన సమాచారంతో అతని/ఆమె బృందానికి అప్పగించవచ్చు.

అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ కింద ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 ("స్కీమ్") ప్రకారం, కంపెనీ యొక్క అన్ని ప్రదేశాలకు శ్రీమతి దీపా నాయర్ ను ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ("పి ఎన్ ఓ ") గా నియమించింది, ఈ స్కీమ్ కింద అంబుడ్స్ మన్ మరియు అప్పిలేట్ అథారిటీ ముందు కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు ఈ పథకం కింద కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీ తరపున సమాచారాన్ని అందించడానికి బాధ్యత వహిస్తుంది. ఈ పథకం యొక్క ముఖ్యాంశాలు ఇక్కడ పొందుపరచబడ్డాయి.

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క కాంటాక్ట్ వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి..

పేరు: శ్రీమతి దీపా నాయర్

చిరునామా: ఇండిక్యూబ్ గోల్డ్ వ్యూ హోమ్స్, 6వ అంతస్తు, టవర్ బి, 3వ క్రాస్ రోడ్, ఎస్ఆర్ లేఅవుట్, ముర్గేష్ పాల్యా,

బెంగళూరు.. - 560 017

టోల్ ఫ్రీ నెంబరు: 1800 258 7010

ఇమెయిల్ ఐడి: nodal.officer@northernarc.com

అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదులు

ఒకవేళ కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించిన తేదీ నుంచి ఒక నెలలోపు కస్టమర్ గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ లేదా నోడల్ ఆఫీసర్ నుంచి ప్రతిస్పందన అందుకోనట్లయితే, లేదా అలా అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, 'ది రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021' ("అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్") ప్రకారం కంపెనీ కార్యాలయం ఫిర్యాదు చేసిన అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఈ స్కీమ్ ప్రకారం ఫిర్యాదుదారులు ఆర్బీఐ పోర్టల్ <https://cms.rbi.org.in> ఆన్లైన్లో తమ ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయవచ్చు. CRPC@rbi.org.in ఇమెయిల్ పంపడం ద్వారా లేదా నేరుగా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4 వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017 ఏర్పాటు చేసిన 'సెంట్రల్ డైరెక్షన్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్'కు కూడా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. 'ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021' కాపీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వద్ద అందుబాటులో ఉంది. ఈ పథకం కాపీ ఆర్బీఐ వెబ్సైట్, సీఎంఎస్ పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>)లో అందుబాటులో ఉంది.

మైక్రోఫైనాన్స్ కస్టమర్ ల పట్ల కండక్ట్ పై మార్గదర్శకాలు

మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలకు సంబంధించి, మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్ వర్క్ ఫర్ మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్స్) ఆదేశాలు, 2022 మరియు ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేయబడిన ఇతర వర్తించే రెగ్యులేటరీ నిబంధనలకు అనుగుణంగా కంపెనీ తన కార్యకలాపాలను నిర్వహించాలి.

ప్రతి మైక్రోఫైనాన్స్ రుణం పొందే సమయంలో, రుణం అప్లికేంట్ కి వారం, పదిహేను లేదా నెలవారీ నుండి కనీసం రెండుసార్లు తిరిగి చెల్లించే కాలపరిమితిని ఎంచుకోవచ్చు.

అన్నింటిని కలుపుకొని వడ్డీ రేటును చేయడం కొరకు కంపెనీ బాగా డాక్యుమెంట్ చేయబడ్డ వడ్డీ రేటు నమూనా/విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై వసూలు చేసే కనీస, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లను కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాల్లో, జారీ చేసిన లిటరేచర్ లో (సమాచార బుక్ లెట్ లు/ కరపత్రాలు) మరియు దాని వెబ్ సైట్ లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

వడ్డీ రేటులో ఏవైనా మార్పులు లేదా ఏదైనా ఇతర ఛార్జీలు ఉంటే ముందుగానే కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి మరియు ఈ మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమల్లోకి వస్తాయి.

నిర్ణీత ఫార్మాట్ ప్రకారం ప్రామాణిక వివరణాత్మక ఫ్యాక్ట్ షీట్ లో ధర సంబంధిత సమాచారాన్ని కంపెనీ భావి కస్టమర్ కు వెల్లడిస్తుంది.

కంపెనీ మరియు/లేదా దాని భాగస్వామి/ఏజెంట్ ద్వారా మైక్రోఫైనాన్స్ కస్టమర్ కు వసూలు చేయాల్సిన ఏవైనా ఫీజులు ఫ్యాక్ట్ షీట్ లో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి. ఫ్యాక్ట్ షీట్ లో స్పష్టంగా పేర్కొనని ఎలాంటి మొత్తాన్ని కస్టమర్ నుంచి వసూలు చేయరాదు.

మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై కంపెనీ ఎటువంటి ప్రీ-పేమెంట్ పనాల్టీని వసూలు చేయదు. ఒకవేళ ఆలస్యమైన చెల్లింపులకు సంబంధించి పనాల్టీ మొత్తం మీద కాకుండా గడువు తీరిన మొత్తంపై వర్తించబడుతుంది.

కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కొరకు ఒక ప్రామాణిక రుణం సంబంధిత అగ్రిమెంట్ ఉంటుంది.

కంపెనీ కస్టమర్ కు ఒక రుణం కార్డును అందిస్తుంది, ఇది ఈ క్రింది ఆవశ్యకతలను కలిగి ఉంటుంది. లోన్ కార్డులోని అన్ని ఎంట్రీలు కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి:

- i. కస్టమర్ ని తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం
- ii. ధరపై వివరణాత్మక ఫ్యాక్ట్ షీట్
- iii. రుణానికి జతచేయబడ్డ అన్ని ఇతర నియమనిబంధనలు
- iv. అందుకున్న వాయిదాలు మరియు తుది డిశ్చార్జ్ తో సహా అన్ని రీపేమెంట్ లకు సంబంధించి కంపెనీ ద్వారా అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లు
- v. కంపెనీ యొక్క నోడల్ అధికారి పేరు మరియు కాంటాక్ట్ నెంబరుతో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క వివరాలు

నాన్-క్రెడిట్ ప్రొడక్ట్ ల జారీ అనేది కస్టమర్ యొక్క పూర్తి సమ్మతతో ఉండాలి మరియు అటువంటి ప్రొడక్ట్ ల కొరకు ఫీజు స్ట్రక్చర్ ని లోన్ కార్డులోనే కస్టమర్ కు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

ఒకవేళ కంపెనీ తన కస్టమర్ లకు అందించే ట్రైనింగ్ లు ఏవైనా ఉంటే, అవి ఉచితంగా అందించబడతాయి. అటువంటి ట్రైనింగ్ అందించడం కొరకు ఫీల్డ్ స్టాఫ్ అందరికీ శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది మరియు లోన్/ఇతర ప్రొడక్ట్ లకు సంబంధించిన ప్రక్రియ మరియు సిస్టమ్ ల గురించి కస్టమర్ లకు పూర్తి అవగాహన కల్పించాలి. కస్టమర్ ల యొక్క ప్రస్తుత రుణానికి సంబంధించి అవసరమైన విచారణలు చేయడం కొరకు కంపెనీ యొక్క ఫీల్డ్ స్టాఫ్ లకు శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

అనుచిత సిబ్బంది ప్రవర్తనను నిరోధించడానికి మరియు కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరించడానికి కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తుంది. పై డిక్లరేషన్ కస్టమర్ కు ఇవ్వబడ్డ లోన్ అగ్రిమెంట్ లో మరియు దాని ఆఫీసు/ట్రాండ్ ఆవరణలో మరియు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడే కోడ్ లో కూడా చేయబడుతుంది.

కస్టమర్ మరియు కంపెనీ పరస్పరం నిర్ణయించుకున్న నిర్ధారిత/కేంద్ర నిర్దేశిత ప్రదేశంలో రికవరీ చేయబడుతుంది. ఏదేమైనా, రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాల్లో కస్టమర్ నిర్ధారిత/ కేంద్ర నిర్దేశిత ప్రదేశంలో హాజరు కానట్లయితే, కస్టమర్ యొక్క నివాస స్థలం

లేదా పని వద్ద రికవరీ చేయడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బంది అనుమతించబడతారు. రికవరీ కొరకు కంపెనీ లేదా దాని ఏజెంట్ ఎటువంటి కఠినమైన పద్ధతుల్లో పాల్గొనరాదు. పైన పేర్కొన్న వాటికి పరిమితం చేయకుండా, ఈ క్రింది పద్ధతులు కఠినమైనవిగా పరిగణించబడతాయి.:

- i. బెదిరింపు లేదా అసభ్యకరమైన భాషను ఉపయోగించడం
- ii. ఉదయం 9:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తరువాత నిరంతరం కస్టమర్ కు కాల్ చేయడం.
- iii. కస్టమర్ యొక్క బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం
- iv. కస్టమర్ ల పేరును ప్రచురించడం
- v. కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ యొక్క కుటుంబం/ఆస్తులు/ప్రతిష్ఠకు హాని కలిగించడం కొరకు హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగించడం లేదా బెదిరించడం
- vi. రుణం యొక్క పరిధి లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం యొక్క పర్యవసానాల గురించి కస్టమర్ ని తప్పుదోవ పట్టించడం.

రికవరీ ప్రక్రియలో పాల్గొనే వ్యక్తులను కవర్ చేసే రికవరీ ఏజెన్సీ నుంచి పాల్గొన్నవారు, కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లచే ఆమోదించబడిన పాలసీలో పేర్కొనబడ్డ తగిన డేలేగెన్స్ ప్రక్రియకు అనుగుణంగా ఉండాలి. కంపెనీ నియమించిన రికవరీ ఏజెంట్లు వార్షిక ప్రాతిపదికన రికవరీలో పనిచేసే తమ ఉద్యోగుల పూర్వపరాలను ధృవీకరించాలి. తమ పని ప్రారంభించే సమయంలో తన రికవరీ ఏజెంట్లు పోలీసు వెరిఫికేషన్ కు లోనయ్యేలా కూడా కంపెనీ ధృవీకరించాలి.

సరైన నోటీసు మరియు తగిన ఆధరైజేషన్ ధృవీకరించడం కొరకు, రికవరీ ప్రక్రియను ప్రారంభించేటప్పుడు కంపెనీ రికవరీ ఏజెన్సీ యొక్క వివరాలను కస్టమర్ కు అందించాలి. రికవరీలో పని చేసే తన ఉద్యోగులు కంపెనీ లేదా ఏజెన్సీ ద్వారా జారీ చేయబడ్డ గుర్తింపు కార్డుతో పాటు, కంపెనీ నుంచి నోటీసు మరియు ఆధరైజేషన్ లెటర్ (ఇతర వివరాలతో పాటు, రికవరీ ఏజెన్సీ మరియు కంపెనీ యొక్క కాంటాక్ట్ వివరాలను కూడా కలిగి ఉండేలా చూసుకోవాలని కంపెనీ రికవరీ ఏజెన్సీని ఆదేశించాలి. రికవరీ ప్రక్రియ సమయంలో కంపెనీ ద్వారా రికవరీ ఏజెన్సీ మారినట్లయితే, కంపెనీ ఆ మార్పు గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది మరియు పైన పేర్కొన్న అవసరాలను కొత్త ఏజెన్సీపై వర్తింపజేస్తుంది.

మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలకు సంబంధించి కంపెనీలో పని చేసే రికవరీ ఏజెన్సీల యొక్క తాజా వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడతాయి.

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ల ద్వారా రుణాలు పొందడం

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్(లు) ద్వారా కంపెనీ రుణాలను సోర్స్ చేసినప్పుడు లేదా రుణం ఇచ్చినప్పుడు కంపెనీ ద్వారా ఈ క్రింది అదనపు చర్యలు తీసుకోబడతాయి.:

- a. ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన అన్ని డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో తెలియజేయబడతాయి.
- b. అన్ని డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లు కస్టమర్ కు, వారు కస్టమర్ తో ఇంటరాక్ట్ అవుతున్న కంపెనీ పేరును ముందుగానే తెలియజేయాలని ఆదేశించబడతాయి.
- c. మంజూరు అయిన వెంటనే కానీ రుణం ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ యొక్క లెటర్ హెడ్ పై కస్టమర్ కు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
- d. లోన్ అగ్రిమెంట్ కాపీతో పాటు లోన్ అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొన్న అన్ని అంశాల కాపీని రుణాల మంజూరు/ పంపిణీ సమయంలో కస్టమర్లందరికీ అందజేయాలి.
- e. కంపెనీ ద్వారా పని చేసే డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూడాలి.
- f. కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించే దిశగా తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

పైనాస్ చీసిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

కస్టమర్ తో లోన్ అగ్రిమెంట్ లు కస్టమర్ తో కాంట్రాక్ట్/లోన్ అగ్రిమెంట్ లో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగిన రీ-పోసిషన్ (తిరిగి స్వాధీనం) క్లాజును కలిగి ఉండాలి. కాంట్రాక్ట్/లోన్ అగ్రిమెంట్ యొక్క నియమనిబంధనలు దీనికి సంబంధించిన నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉంటాయి:

- i. స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీసు వ్యవధి
- ii. నోటీస్ పీరియడ్ ను మాఫీ చేసే పరిస్థితులు
- iii. సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం
- iv. ప్రాపర్టీ అమ్మకం/వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కొరకు కస్టమర్ కు తుది అవకాశం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన ఒక నిబంధన
- v. కస్టమర్ కు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ
- vi. ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ప్రక్రియ

శారీరక/కంటి చూపు వికలాంగులకు రుణం సౌకర్యాలు

అంగవైకల్యం ఆధారంగా శారీరక/దృష్టి వికలాంగుల అప్లికేంట్ లకు రుణం సదుపాయాలతో సహా ప్రోడక్టు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు..కంపెనీ యొక్క అన్ని బ్రాంచీలు అటువంటి వ్యక్తులకు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను ఉపయోగించుకోవడానికి సాధ్యమైన పూర్తి సహాయాన్ని అందిస్తాయి. చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాల ద్వారా హామీ ఇవ్వబడిన వికలాంగుల హక్కులకు సంబంధించి కంపెనీ తన ఉద్యోగులకు తగిన శిక్షణ ఇచ్చేలా చూసుకోవాలి.

పెరియాడికల రివ్యూ (క్రమానుగత సమీక్ష)

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కంపెనీ యొక్క సీనియర్ మేనేజ్ మెంట్ క్రమానుగతంగా సమీక్షించాలి మరియు అటువంటి సమీక్షలను కలిపిన నివేదికను త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించాలి.

కోడ్ రివ్యూ

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను ప్రతి సంవత్సరం కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు సమీక్షించాలి లేదా దాని సబ్జెక్టుకు సంబంధించిన చట్టంలో గణనీయమైన మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా సమీక్షించబడుతుంది.

క్లయింట్ ప్రొటెక్షన్ సూత్రాలు

A. ప్రొడక్ట్ లు, సర్వీస్ లు మరియు డెలివరీ ఛానల్స్ యొక్క తగిన డిజైన్

ప్రొడక్ట్ లు, సర్వీస్ లు మరియు డెలివరీ ఛానల్స్ క్లయింట్ లకు హాని కలిగించని విధంగా డిజైన్ చేయాలి . ప్రొడక్ట్ లు, సర్వీస్ లు మరియు డెలివరీ ఛానల్స్ డిజైన్ చేయడంలో క్లయింట్ అవసరాలు పరిగణనలోకి తీసుకోవడం మరియు క్లయింట్ షేడ్ బ్యాక్ ఆధారంగా వాటిని రిఫైన్ చేయడం లేదా మెరుగుపరచడం.

సుట్ బిలిటి (అనుగుణంగా ఉండడం). క్లయింట్ యొక్క అవసరాలు మరియు ఖాతాదారుని యొక్క ఆర్థిక పరిస్థితుల మదింపు మరియు తగిన ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ లను (క్రెడిట్ మరియు పెట్టుబడి రెండూ) అందించడంలో అవగాహన మరియు వాటి డెలివరీ ఛానల్స్ ను పరిగణనలోకి తీసుకోండి. ప్రొడక్ట్ మరియు సర్వీస్ లు అందించబడే ప్రక్రియలు మరియు టెక్నాలజీ, దాని ఉపయోగం మరియు మద్దతు మొత్తం క్లయింట్ అనుభవాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. ప్రొడక్ట్ మరియు సర్వీస్ లను థర్డ్ పార్టీల ద్వారా అందించినప్పుడు డెలివరీ అనుకూలతను పరిగణనలోకి తీసుకోండి. జనాభాలోని తక్కువ ఆదాయ వర్గాలకు భద్రతగా అందించడానికి స్పష్టమైన ఆస్తులు ఉండకపోవచ్చు కాబట్టి, జనాభాలోని అటువంటి విభాగాలకు రుణం ప్రొడక్ట్ లను రూపొందించేటప్పుడు దీనిని పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి.

సింప్లిసిటీ (సరళంగా ఉండడం). మాస్ మార్కెట్ కు అవసరమైన క్రెడిట్ ప్రొడక్ట్ లను సరళమైన, పారదర్శకమైన మరియు సులభంగా అర్థం చేసుకునే రూపంలో అందుబాటులో ఉంచాలి. సంక్లిష్టమైన ఉత్పత్తులు ఒక పాత్రను పోషిస్తున్నప్పటికీ, అటువంటి మాస్ మార్కెట్ క్రెడిట్ ఉత్పత్తుల క్లయింట్ల పైనాన్షియల్ మార్కెట్లో నావిగేట్ చేయడంలో సహాయపడటానికి అవసరమైన ప్రాథమిక అవసరాలను తీర్చడానికి రూపొందించిన సరళమైన ఆర్థిక ఉత్పత్తుల సూట్ అవసరం. పెట్టుబడి ఉత్పత్తులను అందించే సమయంలో ఖాతాదారుల రిస్క్ ప్రొఫైల్ ను పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి.

క్లయింట్ హక్కులకు మినహాయింపులు లేవు. దావా వేసే హక్కు, సమాచారం పొందే హక్కు, మద్దతు హక్కు, గోప్యత హక్కు వంటి హక్కులను వదులుకోమని క్లయింట్లను అడగకూడదు. మాఫీ లేకుండా ఒక ప్రొడక్ట్ లేదా సర్వీస్ ను అందించడం ఆచరణ సాధ్యం కానట్లయితే, అప్పుడు దానిని క్లెయిమ్ కి తెలియచేయాలి.

ఏకపక్ష మార్పులు.. పైనాన్షియల్ ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీసుల పరంగా మార్పు క్లయింట్ యొక్క సమ్మతితో మాత్రమే వర్తించబడుతుంది.

స్థోమత. వడ్డీ రేట్లు, రుసుములు, ఛార్జీలు మొదలైన వాటి రూపంలో క్లయింట్ కి అయ్యే ఖర్చు మరియు ప్రొడక్ట్ సైజ్ మరియు క్రమానుగత చెల్లింపు మొత్తం క్లయింట్ యొక్క మొత్తం ఆర్థిక పరిస్థితిని పరిగణనలోకి తీసుకొని క్లయింట్ యొక్క చెల్లింపు సామర్థ్యానికి సహేతుకంగా సరిపోవాలి. 'ఓవర్ డెబిట్ నెస్ ఆపడం' సూత్రం కింద పేర్కొన్న విధంగా అధిక రుణంభారాన్ని నిరోధించే విధంగా క్రెడిట్ ప్రొడక్ట్ లను రూపొందించాలి.

కూలింగ్ ఆఫ్ పీరియడ్. కొన్ని లోన్ ప్రొడక్ట్ లు మరియు క్లయింట్ ల రకాలకు తగిన విధంగా కూలింగ్ ఆఫ్ పీరియడ్ ను డిజైన్ చేయడం, ఇది ఒప్పందంపై సంతకం చేసిన తరువాత క్లయింట్ లకు పెనాల్టీ లేకుండా ఒప్పందాన్ని రద్దు చేయడానికి కొంత సమయాన్ని ఇస్తుంది మరియు ఒత్తిడిలో నిర్ణయాలు తీసుకోకుండా క్లయింట్ లను రక్షించడానికి మరియు ప్రొడక్ట్-క్లయింట్ అసమతుల్యత కారణంగా డిఫాల్ట్ లను నిరోధించడానికి ఇస్తుంది.

డిజైన్ ద్వారా వినియోగదారుల రక్షణ. డిజిటల్ ప్రొడక్ట్ ల కొరకు, లింగం, మతం మరియు ఇతర సున్నితమైన వేరియబుల్స్ ఆధారంగా వివక్షను నివారించే విధంగా డిజిటల్ ఇంటర్ ఫేస్ లు మరియు ఛానల్స్ లో తగిన విధంగా పొందుపరచడం కొరకు క్లయింట్ ప్రొటెక్షన్ సూత్రాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి.; పారదర్శకత, డేటా గోప్యత, భద్రత, ఫిర్యాదుల నిర్వహణ... మద్దతు ఇవ్వబడతాయి; మరియు ప్రొడక్ట్ నిబంధనలు, షరతులు మరియు ఉపయోగం డిజిటల్ ఇంటర్ ఫేస్ ద్వారా క్లయింట్ లకు స్పష్టం చేయబడతాయి మరియు క్లయింట్ లు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి అనుమతిస్తాయి. ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ లను థర్డ్ పార్టీల ద్వారా డిజైన్ చేసినప్పుడు లేదా ఆఫర్ చేసినప్పుడు డిజైన్ మరియు డెలివరీ అనుకూలతను పరిగణనలోకి తీసుకోవడం. లింక్ చేయబడిన ప్రొడక్ట్ లు లేదా సర్వీస్ లను అందించేటప్పుడు, పొందాల్సిన ప్రొడక్ట్ లు లేదా సర్వీస్ లను ఎంచుకోవడానికి క్లయింట్ లకు "ఆప్ట్-అవుట్" ఫీచర్ కు బదులుగా "ఆప్ట్-ఇన్" అందించాలి.

సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల ఎంపిక.. బాధ్యతాయుతమైన పైనాన్స్ పట్ల వారి నిబద్ధతకు అనుగుణంగా థర్డ్ పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల ఎంపికను జాగ్రత్తగా పరిగణనలోకి తీసుకోవడం. ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ లను థర్డ్ పార్టీల ద్వారా డిజైన్ చేసినప్పుడు లేదా అందించినప్పుడు డిజైన్ మరియు డెలివరీ అనుకూలతను పరిగణనలోకి తీసుకోవడం.

B. అధిక రుణంభారాన్ని ఆపడం

క్లైంట్ లు అతిగా నష్టపోకుండా తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని కలిగి ఉన్నారని నిర్ధారించడానికి క్రెడిట్ ప్రక్రియలలో తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకోండి .

అధిక రుణంభారం అనేది ఒక కస్టమర్ అప్పులను తిరిగి చెల్లించడం కోసం అతని లేదా ఆమె జీవన ప్రమాణాలకు లేదా దాని వ్యాపార వ్యవహారాలకు గణనీయమైన త్యాగాలు చేయాల్సిన స్థితి.

కస్టమర్ యొక్క నగదు ప్రవాహానికి అనుగుణంగా లోన్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్స్ ఉంటాయి. రైతులు వంటి కాలానుగుణ నగదు ప్రవాహం ఉన్న ఖాతాదారుల అవసరాలను కూడా పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. క్లైంట్ లు తమ ఆర్థిక ఉత్పత్తులకు చెల్లించడం కొరకు వారి జీవన ప్రమాణం లేదా వ్యాపార వ్యవహారాలకు గణనీయమైన త్యాగాలు చేయాల్సిన అవసరం ఉండదు.. రుణం పరిమాణాన్ని క్లయింట్ తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యానికి వ్యతిరేకంగా సమతుల్యం చేసే అర్హత ప్రమాణాలు మరియు ఇతర నిబంధనల ద్వారా ప్రొడక్ట్ డిజైన్ లో అధిక రుణంభారాన్ని నివారించాలి.

క్లయింట్ అండర్ రైటింగ్ ప్రక్రియ. క్రెడిట్ ప్రొడక్ట్ ల కొరకు, క్లయింట్ ల యొక్క క్రెడిట్ అర్హతను విశ్లేషణ చేయాలి. హామీ మరియు గ్యారంటీలను తిరిగి చెల్లించడం యొక్క ద్వితీయ వనరుగా మరియు తిరిగి చెల్లించడంలో కస్టమర్ యొక్క నిబద్ధతను ధృవీకరించడానికి ఉపయోగించవచ్చు, కానీ రుణం ఆమోదానికి ప్రాథమిక ప్రాతిపదికగా కాదు. రుణం సర్వీస్ చెల్లింపులకు అందుబాటులో ఉన్న నగదు ప్రవాహం యొక్క నిష్పత్తి ఆధారంగా రుణం మొత్తాలను నిర్ణయించడం, తప్పులు మరియు ఊహించని ఖర్చులకు అవకాశం కల్పించడం. హామీ లేదా గ్యారంటీ లభ్యత అనేది ప్రాథమిక రుణం ఆమోద ప్రమాణం కాకూడదు.

సమాచార ధృవీకరణ. క్లయింట్ మరియు రుణం ప్రొడక్ట్ రకాన్ని బట్టి, రిఫరెన్స్ తనిఖీలు మరియు సైబల్ సందర్శనలు వంటి దరఖాస్తుదారుడు అందించిన సమాచారాన్ని ధృవీకరించడం ద్వారా తిరిగి చెల్లించడానికి సాధ్యమయ్యే సుముఖతను మదింపు చేయాలి.

క్రెడిట్ బ్యూరోల ఉపయోగం. అండర్ రైటింగ్ ప్రక్రియలో క్రెడిట్ బ్యూరోలను ఉపయోగించడం మరియు చట్టప్రకారం కస్టమర్ లకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని సకాలంలో మరియు పూర్తి సమాచారాన్ని క్రెడిట్ బ్యూరోలకు నివేదించడం.

లోన్ రేవెన్యూ, రీపైనాన్సింగ్ మరియు రీషెడ్యూల్. అధిక రుణంభారం కాకుండా ఈ ప్రయత్నం రుణం రేవెన్యూ (ఆటో-మేటిక్ లోన్ రెన్యూవల్ తో సహా) మరియు రీపైనాన్సింగ్ సమయంలో కూడా వర్తింపజేయబడుతుంది మరియు క్లయింట్ రిక్వెస్ట్ మేరకు అధిక రుణంభారాన్ని

తగ్గించే విధానంగా రీషెడ్యూల్ ను పరిగణించాలి.

పర్యవేక్షణ. రుణం పోర్ట్ ఫోలియోలను ఎప్పటికప్పుడు పర్యవేక్షించి వాటి రుణంభారం, రుణం ఒత్తిడి స్థాయిలను అంచనా వేయాలి.

C. పారదర్శకత

క్లయింట్ లు అర్థం చేసుకోగలిగే విధంగా మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకునే విధంగా మరియు భాషలో స్పష్టమైన, తగినంత మరియు సకాలంలో సమాచారాన్ని కమ్యూనికేషన్ చేయడం.

తక్కువ స్థాయి విద్య లేదా తక్కువ అక్షరాస్యత ఉన్న క్లయింట్లకు, అధికారిక ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు వాటి నిబంధనలు మరియు షరతులతో పరిచయం లేని క్లయింట్లతో కమ్యూనికేషన్ స్థానిక భాషలో సాదా భాషను ఉపయోగించడం మరియు కొన్ని సందర్భాల్లో మౌఖికంగా లేదా చిత్రాలలో కమ్యూనికేట్ చేయడం వంటి క్లయింట్లకు అర్థమయ్యే విధంగా ఉండాలి.. అటువంటి క్లయింట్లకు మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ (అనగా, రిమోట్ మరియు ఆటోమేటెడ్ లెండింగ్ ప్రాసెస్) విషయంలో, రుణం మొత్తం, వడ్డీ రేటు, వార్షిక శాతం రేటు, ఛార్జీల వివరాలు, ఫీజులు, ప్రీమియంలు, పెనాల్టీ మొత్తాలు / రేట్లు మరియు ప్రీపేమెంట్ ప్రీమియం యొక్క పూర్తి వివరాలు 'కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్స్' లేదా ఇతర అదేరకమైన పద్ధతిలో అందుబాటులో ఉండాలి.

డిజిటల్ ఛానల్స్ ద్వారా ప్రోడక్టు మరియు సర్వీస్ లను అందించే విషయంలో, వినియోగదారు ఇంటర్ ఫేస్ ల డిజైన్ క్లయింట్ కు సులభంగా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు నావిగేట్ చేయడానికి వీలుగా ఉండాలి, అదే సమయంలో అవసరమైన నిబంధనలు తెలియజేయబడతాయి మరియు క్లెంట్ లకు ఏ సమయంలోనైనా యాక్సెస్ చేసుకునేలా చూసుకోవాలి.

ధర్డ్ పార్టీల ద్వారా ప్రోడక్టు లేదా సర్వీస్ లు అందించబడినప్పుడు, నార్మల్ ఆర్గ్ గ్రూపులోని సంబంధిత సంస్థ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క వివరాలు క్లయింట్లకు అందుబాటులో ఉంచబడతాయి, తద్వారా క్లయింట్లు విచారణలు చేయడానికి లేదా ఫిర్యాదులు చేయడానికి వీలు కలుగుతుంది.

షెడ్యూలులో పేర్కొన్న విధంగా క్లయింట్లకు హక్కులు ఉంటాయి. క్లయింట్ ల యొక్క హక్కులను క్లయింట్ లకు అందుబాటులో ఉంచాలి, తద్వారా క్లయింట్ లు తమను బాధ్యతాయుతంగా చూడనప్పుడు ఫిర్యాదులను లేవనెత్తవచ్చు.

పట్టుబడి ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి, గ్రీన్ వాషింగ్, సుస్థిరత-వాషింగ్, ఇంపాక్ట్ వాషింగ్ మొదలైన ప్రమాదాలను స్పష్టమైన, జాగ్రత్తగా మరియు తగిన కమ్యూనికేషన్ ద్వారా తగ్గించాలి.

D. బాధ్యతాయుతమైన ధర

ఫైనాన్షియల్ ఇన్ స్టిట్యూషన్ లు నిలకడగా ఉండేందుకు వీలు కల్పిస్తూనే క్లయింట్ లకు సరసమైన రీతిలో ధర, నిబంధనలు మరియు షరతులు సెట్ చేయబడతాయి..

తక్కువగా ఉండే, బాధ్యతాయుతమైన ధర అనేది క్లయింట్లు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలుగా విశ్రేణి పూర్తిగా తెలియజేయడంపై ఆధారపడి ఉంటుంది. ఎటువంటి దాగిన ఛార్జీలు ఉండవు, అనగా, ఇంతకు ముందు తెలియజేయని ఫీజులను క్లయింట్లకు వసూలు చేయడం ద్వారా ప్రోడక్టు మరియు సర్వీస్ ల యొక్క నిజమైన ఖర్చును కప్పిపుచ్చకూడదు. వసూలు చేసే ఏదైనా రుసుము రుసుము విధించబడిన కార్యాచరణ యొక్క ప్రత్యక్ష ఫలితంగా అయ్యే ఖర్చుల యొక్క సహేతుకమైన అంచనాపై ఆధారపడి ఉండాలి. క్లయింట్లకు సరసమైనది అంటే ప్రోడక్ట్ లేదా సర్వీస్ కు పూర్తి ఖర్చు చెల్లించిన తర్వాత కూడా క్లయింట్లు దాని నుండి నికర ప్రయోజనాన్ని పొందుతారు, అదే సమయంలో అన్ని నిర్వహణ ఖర్చులను కవర్ చేసే విధంగా ధర స్థిరంగా ఉండాలి.

E. క్లయింట్ ల పట్ల నిష్పాక్షికంగా మరియు గౌరవప్రదంగా వ్యవహరించడం

క్లయింట్లతో నిష్పాక్షికంగా మరియు గౌరవంగా వ్యవహరించాలి మరియు వివక్షకు గురిచేయకూడదు. ముఖ్యంగా అమ్మకాలు మరియు రుణం సేకరణ సమయంలో సిబ్బంది మరియు ఏజెంట్లు క్లయింట్ల పట్ల అవినీతి మరియు దూకుడుగా లేదా దుర్వినియోగంగా వ్యవహరించడాన్ని గుర్తించడానికి మరియు సరిదిద్దడానికి తగిన రక్షణలు ఉండేలా చూసుకోవాలి.

క్లయింట్ ఎంపిక మరియు చికిత్సలో జాతి, లింగం, రాజకీయ అనుబంధం, వైకల్యం, మతం, కులం, ప్రాంతం, దృక్పథం లేదా వయస్సు ఆధారంగా వివక్ష ఉండకూడదు.

క్లయింట్లు మరియు సిబ్బంది మధ్య ప్రతి ప్రత్యక్ష సంభాషణ నిజాయితీ, నిష్పాక్షికంగా మరియు గౌరవంతో ఉండాలి . రుణం పొందే సమయంలో గౌరవప్రదమైన ప్రవర్తనను నిర్వహించడం చాలా ముఖ్యం, కొన్నిసార్లు క్లయింట్లు నుంచి గౌరవపూర్వక ప్రవర్తన ఉండదు .

మా ప్రోడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ లను సక్రమంగా విక్రయించడానికి వీలు కల్పించే పరిష్కారం మరియు నైపుణ్యాలతో మా సేల్స్ టీమ్ లకు శిక్షణా కార్యక్రమాలు ఉన్నాయి.

ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు నైతిక విలువలకు కట్టుబడి ఉండాలి. ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు నైతిక విలువలకు కట్టుబడి ఉండటం అనేది సంస్థాగత స్థాయిలో నిబద్ధత మరియు ఉద్యోగులు దానికి కట్టుబడి ఉండటం తప్పనిసరి. యాజమాన్యం, సిబ్బంది లేదా ఏజెంట్లు చేసే మోసాలు, ముడుపులు మరియు ఖాతాదారుల నుండి కోరిన లేదా డిమాండ్ చేసే ప్రయోజనాలతో సహా ఏ రకమైన అవినీతినినైనా సహించేది లేదు.

తగిన ప్రోత్సాహక నిర్మాణం మరియు అమ్మకాల పద్ధతులు. క్లయింట్ యొక్క అవసరాలు మరియు సంతృప్తిని ముందంజలో ఉంచే క్లయింట్-సెంట్రిక్ విధానం యొక్క ప్రాముఖ్యతను ప్రోత్సహిస్తారు. క్లయింట్ ఆసక్తులపై దృష్టి పెట్టడం ఉద్యోగులందరికీ తప్పనిసరి. క్లయింట్ కి తగినదా కాదా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా, ప్రోడక్ట్ లు లేదా సర్వీస్ లను తప్పుగా అమ్మడం, బండ్లింగ్ చేయడం లేదా క్లయింట్ లకు మెరుగైన విలువ లేదా మరింత సముచితమైన వాటి కంటే నిర్దిష్ట ఉత్పత్తులు లేదా సర్వీస్ ల వైపు క్లయింట్ లను నడిపించడం వంటి క్లయింట్ యొక్క ప్రయోజనాలకు అనుకూలంగా లేని ప్రవర్తన పారితోషికం ద్వారా నడపబడకుండా చూసుకోవాలి. ప్రోత్సాహకం, లేదా రివార్డు వ్యవస్థ.

క్లయింట్ ఫీడ్ బ్యాక్. నెట్ ప్రమోటర్ స్కోర్ మరియు క్లయింట్ సంతృప్తి స్కోర్ పొందడం కొరకు క్లయింట్ సర్వేలు నిర్వహించబడతాయి మరియు ఫలితాలు విశ్లేషించబడతాయి మరియు క్లయింట్ ల యొక్క బాధ్యతాయుతమైన ట్రీట్ మెంట్ ని పెంపొందించడానికి మరియు కార్యకలాపాలు మరియు క్లయింట్ సంతృప్తిని మెరుగుపరచడానికి ఉపయోగించబడతాయి.

తగిన సేకరణ పద్ధతులు మరియు ఏజెంట్ ల యొక్క బాధ్యతాయుతమైన ఉపయోగం. కలెక్షన్లు/రికవరీ సమయంలో అనుచిత ప్రవర్తన మరియు తప్పుడు ప్రవర్తనను ఉపయోగించినట్లయితే వర్తించే ఆంక్షలు వ్యక్తీకరించబడతాయి. బలవంతపు సేకరణలు/రికవరీ పద్ధతులు ఉపయోగించరాదు. కలెక్షన్లు/రికవరీ కొరకు థర్డ్ పార్టీలు ఉన్నప్పుడు, అటువంటి థర్డ్ పార్టీలు ఈ విధానాలకు కూడా కట్టుబడి ఉండాలి. క్లయింట్ లను భౌతికంగా బెదిరించడం లేదా వేధింపులకు గురిచేయకుండా చూసుకోవాలి.

F. క్లయింట్ డేటా యొక్క గోప్యత, భద్రత మరియు సమగ్రత

వ్యక్తిగత క్లయింట్ డేటా యొక్క గోప్యతను గౌరవించాలి. క్లయింట్ డేటాను అదీకృత ప్రయోజనాల కొరకు మరియు క్లయింట్ సమ్మతితో మాత్రమే ఉపయోగించాలి.. క్లయింట్ డేటాను సక్రమంగా విడుదల చేయకుండా లేదా దుర్వినియోగం చేయకుండా ఉంచడానికి మరియు

అంతర్గత సీబ్బంది, భాగస్వామ్య కంపెనీలు లేదా చెడ్డవారి నిర్వహించే మోసాల నుండి క్లయింట్లను రక్షించడానికి వ్యవస్థలు ఉన్నాయి.

డేటా గోప్యతపై క్లయింట్ ల హక్కును పరిరక్షించాలి. డిజిటల్ ప్రయాణం యొక్క ప్రతి దశలో, వ్యక్తిగత సమాచారం సేకరించడం యొక్క ఉద్దేశ్యం కస్టమర్ కు స్పష్టంగా తెలియచేయబడుతుంది మరియు కస్టమర్ నుంచి సమ్మతి తీసుకోవాలి. సేకరించబడే క్లయింట్ ల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారం రకం మరియు వాటి ఉపయోగం యొక్క ఉద్దేశ్యం క్లయింట్ లకు వెల్లడించబడుతుంది. ప్రోడక్ట్ లు లేదా సర్వీస్ లను అందించడం కొరకు నేరుగా అవసరమైన వ్యక్తిగత సమాచారం మాత్రమే సేకరించబడుతుంది మరియు చట్టం కింద అవసరమైనప్పుడు మాత్రమే ఉంచబడుతుంది. అటువంటి వ్యక్తిగత సమాచారంపై కనీసం చట్టప్రకారం నిర్దేశించిన భద్రతా పద్ధతులు మరియు ప్రక్రియలు అమలు చేయబడతాయి. క్లయింట్ ల ముందస్తు సమ్మతి లేకుండా, అటువంటి బహిర్గతం ఒప్పందపరంగా అనుమతించబడకపోతే లేదా చట్టానికి అనుగుణంగా బహిర్గతం చేయాల్సిన చోట వారి వ్యక్తిగత సమాచారం ఏ తృతీయ పక్షానికి బహిర్గతం చేయబడదు. వర్తించే చట్టానికి లోబడి, బయోమెట్రిక్ సమాచారం నిల్వ చేయబడదు. క్లయింట్ డేటాకు ప్రాప్యత అవసరం ప్రాతిపదికన మాత్రమే అందించబడుతుంది.. క్లయింట్ డేటాకు సంబంధించి డేటా భద్రత మరియు గోప్యత సంస్కృతిని పెంపొందించాలి.

డేటా గోప్యతా విధానం. క్లయింట్ డేటా సేకరణ, నిర్వహణ, నిల్వ, భద్రత మరియు భాగస్వామ్యాన్ని నియంత్రించడానికి డేటా గోప్యతా విధానం మరియు అనుబంధ ప్రక్రియలు అమలులో ఉంటాయి.

G. ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి యంత్రాంగాలు

క్లయింట్ల కొరకు ఫిర్యాదులు మరియు సమస్య పరిష్కారానికి సకాలంలో మరియు ప్రతిస్పందించే యంత్రాంగాలు ఉండాలి మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి మరియు ప్రోడక్ట్ లు లేదా సర్వీస్ లను మెరుగుపరచడానికి అటువంటి యంత్రాంగాలు ఉపయోగించబడతాయి.

క్లయింట్ లు ఉపయోగించడానికి సులభమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాలు ఉండాలి. టోల్ ఫ్రీ నంబర్లు, ఈమెయిల్ ఐడీలు, ఆన్ లైన్ కంప్లైంట్ లాడ్జింగ్ మెంట్ ఫీచర్ వంటి ఫిర్యాదులు చేయడానికి వివిధ ఛానళ్లను అందుబాటులోకి తీసుకురావాలి. క్లయింట్ కు ఫిర్యాదు చేసే హక్కు మరియు ఫిర్యాదు చేసే విధానం గురించి తెలియజేయాలి. క్లయింట్ ల ఫిర్యాదులు త్వరితగతిన మరియు సమర్థవంతంగా పరిష్కరించబడతాయి మరియు కార్యకలాపాలను మెరుగుపరచడం కొరకు అటువంటి ఫిర్యాదులను ఫీడ్ బ్యాక్ గా ఉపయోగించాలి. నార్తర్న్ ఆర్క్ గ్రూప్ అందించే ప్రతి ప్రోడక్ట్ మరియు సర్వీస్ కు క్లయింట్ కేంద్రీకృత విధానాన్ని వర్తింపజేయడానికి, ఫిర్యాదుల పరిష్కారంతో సహా క్లయింట్ సంబంధాల నిర్వహణను పర్యవేక్షించడానికి మరియు క్లయింట్ అనుభవాన్ని మెరుగుపరచడానికి మరియు క్లయింట్ ఆసక్తిని రక్షించడానికి చర్యలు తీసుకోవడానికి ఏర్పాటు చేయబడిన సీనియర్ మేనేజ్ మెంట్ తో కూడిన కమిటీ ద్వారా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాల పనితీరును త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన సమీక్షించబడుతుంది.

బాధ్యతాయుతమైన సేల్స్ మరియు మార్కెటింగ్

మా సర్వీస్ లు మరియు ప్రోడక్ట్ ల అమ్మకాలు మరియు మార్కెటింగ్ వైతికంగా జరిగేలా చూడటానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము. మా సేల్స్ మరియు మార్కెటింగ్ ఎప్పుడూ క్లయింట్ లను తప్పుగా చూపించకూడదు, మోసం చేయకూడదు లేదా తప్పుదోవ పట్టించే అవకాశం ఉండకూడదు. సర్వీస్ లు మరియు ప్రోడక్ట్ ల మార్కెటింగ్ మరియు ప్రకటనలు నిజాయితీగా మరియు ఖచ్చితమైనవిగా ఉండాలి. క్లయింట్లు మరియు ప్రజల సంస్కృతికి మనం ఎల్లప్పుడూ సముచితంగా మరియు సున్నితంగా ఉండాలి.

పారదర్శకం మరియు స్పష్టం

క్లయింట్ లు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ఏవిగా మా మార్కెటింగ్ మరియు ప్రోడక్ట్ సమాచారాన్ని సంపూర్ణంగా, సమతుల్యంగా, స్పష్టంగా అర్థం చేసుకోగలిగే విధంగా మరియు సులభంగా పోల్చదగిన విధంగా అందించడానికి మేం కట్టుబడి ఉన్నాం.

సరసమైన మరియు న్యాయమైన ప్రైసింగ్

మేము మా అన్ని ప్రోడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ ల కొరకు ఫీజులు మరియు వడ్డీ రేట్లపై పారదర్శకమైన మరియు పోల్పదగిన సమాచారాన్ని అందిస్తాము. ధర సమాచారం నవీకరించబడింది మరియు మా ఖాతాదారులకు సులభంగా అందుబాటులో ఉండేలా మేము ధృవీకరిస్తాము. మా క్లయింట్ ల వినియోగ ప్రవర్తన ఆధారంగా సులభంగా అర్థం చేసుకోగల ధరల నిర్మాణాలను అందించడానికి మేము విలువ ఇస్తాము.

అడ్వర్టైజింగ్ మరియు మార్కెటింగ్ క్యాంపెయిన్ లో వైవిధ్యం

మేము వైవిధ్యానికి కట్టుబడి ఉన్నాము మరియు ప్రకటనలు మరియు మార్కెటింగ్ ప్రచారాలలో ఎటువంటి స్టేరియోటైప్ లను కమ్యూనికేట్ చేయము.

ఎంపికలో స్వేచ్ఛ

ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ లేదా సర్వీస్ ల అమ్మకం ద్వారా ఖాతాదారులకు ఎంపిక స్వేచ్ఛ పరిమితం కాకుండా తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి అనగా, ప్రోడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ ల యొక్క అమ్మకాలు మరియు మార్కెటింగ్ బాధ్యతాయుతమైన పద్ధతిలో చేయబడుతుంది, తద్వారా క్లయింట్ లకు మెరుగైన విలువ లేదా మరింత సముచితమైన వాటి కంటే ప్రత్యేక ప్రోడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ వైపు మళ్లించబడదు.

ప్రకటనల గుర్తింపు

భారతదేశ ప్రకటనల చట్టాలు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా, ప్రింట్ మీడియా మరియు ఆన్ లైన్ లో ప్రకటనలను మేము స్పష్టంగా సూచిస్తాము.

టెక్నికల్ మరియు సామాజిక నైపుణ్యాల అభివృద్ధి

నిపుణుల పరిజ్ఞానంతో పాటు, సామాజిక నైపుణ్యాలు మా అమ్మకాలలో కీలక పాత్ర పోషిస్తాయి - సహోద్యోగులతో సంభాషించేటప్పుడు మరియు మా ఖాతాదారులకు సలహా ఇస్తున్నప్పుడు ఉపయోగపడుతాయి. ట్రైనింగ్, కంటీన్యూయింగ్ ఎడ్యుకేషన్ ప్రోగ్రామ్ లు మరియు రెగ్యులర్ ఫీడ్ బ్యాక్ ద్వారా మా ఉద్యోగులకు మా విలువలు మరియు వ్యాపార నైతికతను కమ్యూనికేట్ చేయడానికి మేం కట్టుబడి ఉన్నాం.

క్వాలిటీ కంట్రోల్

అంతర్గత నియంత్రణ వ్యవస్థలు మరియు రెగ్యులర్ క్లయింట్ సంతృప్తి విశ్లేషణలు అమ్మకాలలోని ఇతర విషయాలతో పాటు, మా సేవలు మేము అనుసరించే సూత్రాలు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారిస్తాయి.

న్యాయమైన ప్రవర్తన

మా ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు నైతిక విలువలు మా సేల్స్ సిబ్బంది మా క్లయింట్ ల పట్ల నిష్పాక్షికంగా మరియు సమగ్రతతో వ్యవహరించేలా చూస్తాయి. మా క్లయింట్ల ప్రయోజనాలు ఎల్లప్పుడూ సంరక్షించబడేలా చూడటం మా అత్యున్నత ప్రాధాన్యత.

క్లయింట్ హక్కులు

న్యాయమైన ప్రవర్తన హక్కు

క్లయింట్ లతో మర్యాదగా, గౌరవంగా వ్యవహరించే హక్కు ఉంది. ఆర్థిక ప్రోడక్ట్ లు లేదా సర్వీస్ లను అందించేటప్పుడు మరియు పంపిణీ చేసేటప్పుడు లింగం, లైంగిక ధోరణి, వయస్సు, మతం, జాతి, కులం, వైవాహిక స్థితి మరియు శారీరక సామర్థ్యం వంటి కారణాలతో క్లయింట్లను అన్యాయంగా వివక్షకు గురి చేయకూడదు.

పారదర్శకత, నిష్పాక్షిక మరియు నిజాయితీగా వ్యవహరించే హక్కు

క్లయింట్ లకు దాని ప్రోడక్ట్ లు లేదా సర్వీస్ ల గురించి స్పష్టమైన సమాచారాన్ని పొందాల్సిన హక్కు ఉంటుంది; నిబంధనలు మరియు షరతులు ; రుణం మొత్తం, వడ్డీ రేటు, వార్షిక శాతం రేటు, ఛార్జీల వివరాలు, ఫీజులు, ప్రీమియంలు, పెనాల్టీ మొత్తాలు/రేట్లు మరియు ప్రీపేమెంట్ ప్రీమియం యొక్క పూర్తి వివరాలు సరళమైన మరియు సులభంగా అర్థమయ్యే భాషలో మరియు తగినంత సమాచారంతో, తద్వారా క్లయింట్ సముచితమైన మరియు సమాచారంతో కూడిన ఉత్పత్తిని ఎంచుకోవాలని ఆశించవచ్చు. నియమనిబంధనలు నిష్పాక్షికంగా ఉండాలి మరియు హక్కులు, బాధ్యతలు సాధ్యమైనంత వరకు స్పష్టంగా మరియు సరళమైన మరియు సులభమైన భాషలో ఉండాలి.

అనుకూలత హక్కు

క్లయింట్ యొక్క ఆర్థిక పరిస్థితులు మరియు అవగాహన యొక్క మదింపు ఆధారంగా వారి అవసరాలకు తగిన ప్రోడక్ట్ లు లేదా సర్వీస్ లను పొందే హక్కు క్లయింట్ లకు ఉంటుంది. క్లయింట్ కు అందించబడే ఏదైనా ఉత్పత్తి లేదా సేవకు క్విడ్-ప్రో-కోగా ఏదైనా థర్డ్ పార్టీ ప్రోడక్ట్ లు లేదా సర్వీస్ లతో సహా మరే ఇతర ప్రోడక్ట్ = లేదా సర్వీస్ ను పొందాలని బలవంతం చేయకుండా క్లయింట్ లకు హక్కు ఉంటుంది.

డేటా గోప్యత హక్కు

క్లయింట్ ల డేటా గోప్యత హక్కును పరిరక్షిస్తారు. సేకరించబడే క్లయింట్ ల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారం రకం మరియు వాటి ఉపయోగం యొక్క ఉద్దేశ్యం క్లయింట్ లకు తెలియజేయబడుతుంది.. అటువంటి వ్యక్తిగత సమాచారంపై కనీసం చట్టం నిర్దేశించిన భద్రతా పద్ధతులు మరియు విధానాలు వర్తించబడతాయి. మా క్లయింట్ ల ముందస్తు సమ్మతి లేకుండా, అటువంటి బహిర్గతం ఒప్పందపరంగా అనుమతించబడకపోతే, లేదా చట్టానికి కట్టుబడి ఉండటం కొరకు బహిర్గతం అవసరమైన చోట వారి వ్యక్తిగత సమాచారం ఏ థర్డ్ పార్టీ కి తెలియజేయబడదు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం పొందే హక్కు

క్లయింట్ లకు వారి ఫిర్యాదులను పరిష్కారం పొందే హక్కు ఉంటుంది. క్లయింట్ లకు తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందుబాటులో ఉంచాలి, దీనికి సంబంధించి క్లయింట్ లకు ప్రోడక్ట్ లు లేదా సర్వీస్ లను అందించే థర్డ్ పార్టీ లతో సహా విచారణలు చేయడానికి లేదా ఫిర్యాదు చేయడానికి వీలు కల్పిస్తుంది.

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 ముఖ్యమైన

ఫీచర్లు

లక్ష్యం

ఎన్ బిఎఫ్ సిలలో అనుకూలమైన క్రెడిట్ సంస్కృతిని ప్రోత్సహించడానికి మరియు దేశంలోని క్రెడిట్ వ్యవస్థను తనకు అనుకూలంగా నియంత్రించడానికి, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("ఆర్ బిఐ") డిపాజిట్లు, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు మరియు ఇతర నిర్దిష్ట విషయాలకు సంబంధించిన సర్వీస్ లలో లోపానికి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే వ్యవస్థను అందించింది.. ఈ మేరకు ఆర్బీఐ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 ("స్కీమ్") ను నోటిఫై చేసింది.

ఈ స్కీమ్ ప్రకారం ఆర్బీఐ నియమించిన అంబుడ్స్మన్..:

- అంబుడ్స్ మన్ పథకంలోని క్లాజ్ 9లో పేర్కొన్న ఏవైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కారణాలతో దాఖలైన సేవల్లో లోపాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం మరియు పరిగణనలోకి తీసుకోవడం
- సంబంధిత ఎన్ బి ఎఫ్ సి మరియు బాధిత పక్షం మధ్య ఒప్పందం ద్వారా లేదా రాజీ మరియు మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా లేదా ఒక అవార్డును ఆమోదించడం ద్వారా సంతృప్తి లేదా పరిష్కారాన్ని సులభతరం చేయడం

కస్టమర్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయడానికి కారణాలు

సర్వీస్ లో లోపం కారణంగా ఏదైనా చర్య లేదా తప్పిదం వల్ల బాధించబడిన ఏ కస్టమర్ అయినా వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఒకవేళ కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించిన తేదీ నుంచి నెల రోజుల్లోగా కస్టమర్ ఎన్ బి ఎఫ్ సి గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ లేదా నోడల్ ఆఫీసర్ నుంచి ప్రతిస్పందన అందుకోనట్లయితే, లేదా అలా అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, ఫిర్యాదు చేసిన కంపెనీ కార్యాలయం ఏ పరిధిలో ఉండో అంబుడ్స్ మన్ కు పథకం ప్రకారం ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేసే విధానం

- ఇందుకోసం రూపొందించిన పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ నోటిఫై చేసిన సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్కు ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా ఫిర్యాదు సమర్పించవచ్చు.
- ఫిర్యాదును ఫిజికల్ గా నేరుగా సమర్పించినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా సంతకం చేయబడుతుంది. ఫిర్యాదు ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ లో అటువంటి ఫార్మాట్ లో సబ్మిట్ చేయబడుతుంది మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా పేర్కొనబడలే సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

అంబుడ్స్ మన్ నిర్ణయాలు ఎలా తీసుకుంటారు

ఫిర్యాదును అంబుడ్స్ మన్ ఎప్పుడు పరిష్కరిస్తాడు:

- అంబుడ్స్ మన్ జోక్యంతో ఫిర్యాదుదారుడితో రెగ్యులేటిడ్ సంస్థ దీనిని పరిష్కరించవచ్చు; లేదా
- ఫిర్యాదును పరిష్కరించే విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని ఫిర్యాదుదారుడు లిఖితపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా అంగీకరించడం (దీనిని రికార్డ్ చేయవచ్చు); లేదా
- ఫిర్యాదుదారుడు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకోవడం.

అంబుడ్స్ మన్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, కస్టమర్ అప్పీల్ చేయగలడా?

ఫిర్యాదుదారుడు అంబుడ్స్ మన్ అవార్డు లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైనట్లయితే, అవార్డు అందుకున్న లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన 30 రోజుల్లోగా అప్పీల్ అధారిటీ ముందు అప్పీలుకు మొగ్గు చూపవచ్చు.

స్కీమ్ యొక్క మరిన్ని వివరాల కొరకు www.rbi.org.in చూడండి.