

న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి

ఫినోవా క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇకపై కంపెనీ లేదా ఫినోవా అని పిలుస్తారు) అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాలో రిజిస్టర్ చేయబడిన నాన్ డిపాజిట్ తీసుకునే ఎన్పిఎఫ్ఐ. ఈ డాక్యుమెంట్ తన ఖాతాదారులకు న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైన చికిత్సను ధృవీకరించడానికి ఫినోవా అనుసరించే పద్ధతుల వివరాలను అందిస్తుంది మరియు మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు-స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 కు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

ఈ కోడ్ ఉద్యోగులు మెరుగైన కస్టమర్ సేవలను అందించడానికి మరియు వారి ఖాతాదారులతో వ్యాపార లావాదేవీల్లో పారదర్శకతను నిర్వహించడానికి వీలు కల్పిస్తుంది.

కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్

అన్ని ప్రొడక్ట్ లు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగులు మరియు దాని వ్యాపారంలో ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం పొందిన ఇతర వ్యక్తులందరికీ ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.

బాధ్యత

పైనాన్స్ పరిశ్రమలో అమలులో ఉన్న ప్రామాణిక పద్ధతులకు అనుగుణంగా సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రంపై అన్ని లావాదేవీల్లో నిష్పక్షిణంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి కంపెనీ ఈ నియమావళిని అనుసరిస్తుంది.

- కంపెనీ కస్టమర్ లు అర్థం చేసుకునే విధంగా వారికి నచ్చిన భాషలో స్పష్టమైన మరియు పారదర్శకమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది:
 - i. వడ్డీ రేటు మరియు సేవా ఛార్జీలతో సహా అందించబడే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు.
 - ii. కస్టమర్లకు లభించే బెనిఫిట్స్..
- కంపెనీ యొక్క ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీసులు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- తప్పులను సరిదిద్దుకోవడంలో, కస్టమర్లు చేసే ఫిర్యాదులపై దృష్టి పెట్టడంలో కంపెనీ వేగంగా పనిచేస్తుంది.
- వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా కంపెనీ తన సంభావ్య/ప్రస్తుత ఖాతాదారుల మధ్య వివక్ష చూపదు.
- కోడ్ కాపీని కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో, ప్రతి బ్రాంచ్ ఆఫీసులో కనిపించే ప్రదేశంలో పోస్ట్ చేస్తారు.
- ఏదైనా సంభావ్య లేదా ఇప్పటికే ఉన్న కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు కోడ్ యొక్క కాపీని అందించవచ్చు.

i. రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో రుణగ్రహీతకు

వివరించబడతాయి.

- రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణ యొక్క అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ రుణగ్రహీతకు ఇవ్వబడుతుంది.
- సాధారణంగా లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. ఒకవేళ అతడు/ఆమెకు ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరం అయితే, దానిని అందించమని కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.
- కస్టమర్ తన నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లను సంప్రదించడం ద్వారా మరియు/లేదా అవసరమైతే, ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడ్డ ఏజెన్సీల ద్వారా అతని నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాను భౌతికంగా సందర్శించడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న వివరాలను కంపెనీ ధృవీకరించవచ్చు.

ii. రుణ మదింపు మరియు నియమనిబంధనలు

- ఆమోదించిన రుణ మొత్తం, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, వార్షిక వడ్డీ రేటు, రుణ కాలపరిమితి, పెనాల్టీ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా రుణం యొక్క కీలక నియమనిబంధనలను కలిగి ఉన్న మంజూరు లేఖ ద్వారా ప్రతి రుణ ఆమోదం రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంటెంట్ రుణగ్రహీతకు అర్థం అవుతుంది.
- రుణ గ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో వివరించిన విధంగా రికార్డులు మరియు విషయాల కొరకు రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని రుణగ్రహీతకు ఇవ్వాలి.

iii. రుణ ఖాతాల్లో అపరాధ రుసుములు

- కంటెంట్ యొక్క నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు జరిమానా జరిమానాగా పరిగణించబడుతుంది మరియు మూలధనం చేయబడదు.
- వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో, భౌతిక నియమనిబంధనలను ఉల్లంఘించినందుకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే అపరాధ రుసుములను జరిమానా ఛార్జీలు మించకూడదు.
- పెనాల్టీ ఛార్జీలు, రుణ ఒప్పందంలోని అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలను కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా వెల్లడిస్తుంది.

iv. నిబంధనలు, షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- ఒకవేళ నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పు ఉన్నట్లయితే, నిబంధనల మార్పును సూచిస్తూ రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఒక నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీల్లో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమల్లోకి వస్తాయి.
- చెల్లింపు లేదా పనితీరును ఉపసంహరించుకోవడం/వేగవంతం చేయడం కొరకు ఏదైనా నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- ఏదైనా ఇతర క్లెయిం కొరకు కంపెనీ యొక్క చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా హక్కు ఉల్లంఘించబడనంత వరకు, అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తరువాత లేదా బకాయిలను రికవరీ చేసిన తరువాత అన్ని సెక్యూరిటీలు జారీ చేయబడతాయి. ఒకవేళ అటువంటి సెట్-ఆఫ్ ఉపయోగించాల్సి వస్తే, కంపెనీ దాని గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి.

v. రుణాల రీపేమెంట్/సెటిల్మెంట్లై చరాస్తు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల జారీ:

- రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన తరువాత 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తు పత్రాలను జారీ చేస్తుంది;
- బ్రాంచ్ లేదా ప్రధాన కార్యాలయానికి డాక్యుమెంట్లను తిరిగి ఇచ్చే కాలవ్యవధి మరియు స్థలాన్ని రుణ మంజూరు లేఖలో పేర్కొనాలి;
- జాయింట్ లేదా సింగిల్ రుణగ్రహీత మరణిస్తే, చట్టబద్ధమైన వారసులకు డాక్యుమెంట్లను రిటర్న్ చేయడం కొరకు కంపెనీ ఒక నిర్దిష్ట ప్రక్రియను కలిగి ఉంటుంది మరియు అటువంటి ప్రక్రియ కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- ప్రాపర్టీ డాక్యుమెంట్ల జారీలో జాప్యం జరిగినట్లయితే, కస్టమర్ కు తెలియజేయడానికి కాల్, ఎస్ఎమ్ఎస్ లేదా మెయిల్ ద్వారా ఆలస్యానికి గల కారణాన్ని కంపెనీ కస్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది.

vi. సాధారణం

- రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించబడని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, లెటర్ ఆఫ్ శాంక్షన్ మరియు లోన్ అగ్రిమెంట్ యొక్క నియమనిబంధనల్లో పేర్కొనబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో ఫిన్వా జోక్యం చేసుకోదు.
- రుణగ్రహీత నుంచి అందుకున్న బ్యాలెన్స్ బదిలీ కొరకు ఏదైనా అభ్యర్థన కొరకు, అభ్యర్థన అందుకున్న 21 రోజుల్లోగా సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా తెలియజేయబడుతుంది. చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఈ బదిలీ ఉంటుంది.
- బకాయిల రికవరీ కోసం ఫిన్వా అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు. రుణగ్రహీతలతో నిష్పక్షికంగా వ్యవహరించేలా క్షేత్రస్థాయి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇస్తారు.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ బోర్డు క్రమం తప్పకుండా సమీక్షిస్తుంది. యాజమాన్యం అన్ని ఫిర్యాదుల స్థితిని క్రమం తప్పకుండా బోర్డు ముందు ఉంచుతుంది.
- గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ వివరాలు (పేరు, చిరునామా, కాంటాక్ట్ నంబర్, ఈమెయిల్ ఐడీ తదితరాలతో సహా) శాఖల్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి మరియు వెబ్సైట్లో కూడా ఉంచబడతాయి.
- ఒకవేళ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 1 నెలకు మించి ఆలస్యమైతే, లేదా కస్టమర్ తనకు పేర్కొన్న ఆలస్యానికి గల కారణాలతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అతడు/ఆమె అంబుడ్స్ మన్ యొక్క కంప్లైంట్ ఫైలింగ్ <https://cms.rbi.org.in> పోర్టల్ ద్వారా లేదా ఈమెయిల్ లేదా భౌతిక విధానం ద్వారా ఈ క్రింది చిరునామాకు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్
 సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,

4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ -
160017
టోల్ ఫ్రీ నెంబర్ 14448 (ఉదయం 9:30
నుంచి సాయంత్రం 5:15 వరకు) ఈ-
మెయిల్: CRPC@rbi.org.in

దాపరికం

కస్టమర్ ప్రొఫైల్స్ ను అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు తన వ్యాపారాన్ని నిర్వహించడానికి సంబంధిత మరియు అవసరమైన వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ సేకరిస్తుంది. వినియోగదారుల యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది మరియు రెగ్యులేటర్ లు లేదా క్రెడిట్ ఏజెన్సీలతో సహా ఏదైనా చట్టం లేదా ప్రభుత్వ అధికారులు లేదా క్లయింట్ ద్వారా సమాచారం మార్పిడి చేయబడితే తప్ప ఏ మూడవ వ్యక్తికి ఎటువంటి సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయదు. మద్దతు సేవలను అందించడం కొరకు కంపెనీ మూడవ పక్షం యొక్క సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి తృతీయ పక్షాలు ఖాతాదారుల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని అదే గోప్యతతో నిర్వహించాలని కంపెనీ కోరుతుంది.

అడ్వర్టైజింగ్, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్

- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా ఉన్నాయని మరియు తప్పుదారి పట్టించలేదని కంపెనీ ధృవీకరించాలి.
- వారు అందుకున్న ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ ఫీచర్ల గురించి కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు వినియోగదారులకు తెలియజేయవచ్చు. ప్రొడక్ట్ లు/సేవలకు సంబంధించి వారి ఇతర ప్రొడక్ట్ లు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ ల గురించిన సమాచారం అటువంటి సమాచారం/సేవను అందుకోవడానికి కస్టమర్ లు తమ సమ్మతిని తెలియజేసినట్లయితే మాత్రమే వారికి లభ్యం అవుతుంది.

హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి రుణానికి పూచీదారుగా పరిగణించబడినప్పుడు, కంపెనీ అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ కింద ఈ క్రింది వాటిని అతనికి తెలియజేస్తుంది:

- హామీదారుగా బాధ్యత యొక్క నిబంధనలను పేర్కొంటూ హామీ/డీడ్ యొక్క లేఖ.
- రుణ గ్రహీత ద్వారా రుణాన్ని అందించడంలో ఏవైనా డిఫాల్ట్ ల గురించి కంపెనీ అతడికి సమాచారం అందించాలి, దీనికి అతడు హామీదారుగా ఉంటాడు.

క్రెడిట్ బ్యూరోలు/రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- కస్టమర్ చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత రుణాల గురించి కంపెనీ క్రెడిట్ బ్యూరోలు/రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారాన్ని అందించవచ్చు:

- ✓ బకాయిల రికవరీ కోసం కస్టమర్ పై చట్టపరమైన చర్యలు ప్రారంభించారు.
- ✓ కస్టమర్ పై లీగల్ అసిస్టెన్స్ ద్వారా రుణాన్ని సెటిల్ చేశారు.
- ✓ అటువంటి ఖాతాదారులందరి సమాచారాన్ని క్రెడిట్ బ్యూరో వద్ద లా అండ్ ఆర్డర్ ద్వారా అటువంటి ఏజెన్సీలకు అందించడం తప్పనిసరి. రుణాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని క్రెడిట్ బ్యూరోలతో పంచుకోవడానికి ఖాతాదారుల సమ్మతి కోరుతూ రుణ ఒప్పందంలో ఈ మేరకు ఒక నిబంధనను చేర్చారు.