

సమున్నతి ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

పాలసీ	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
సమీక్షా అథారిటీ	అడిట్ కమిటీ
అప్రూవింగ్ అథారిటీ	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
అసలు సంచిక తేదీ	అక్టోబర్ 29, 2021
వెర్షన్ నెం.	4
పాలసీ అప్రూవల్ కమిటీ ద్వారా ఆమోదం పొందిన తేదీ	04 నవంబర్ 2025
చివరి సమీక్ష తేదీ	19 మే 2026
అమలులోకి వచ్చిన తేదీ.	అక్టోబర్ 29, 2021
సమీక్షా సైకిల్	వార్షికంగా లేదా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ద్వారా సిఫారసు చేయబడిన విధంగా

సమున్నతి ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (సమున్నతి) **రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా** నవంబర్ 28, 2025 (**నాటి నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన**) **ఆదేశాలు, 2025** ఆధారంగా ఈ 'న్యాయమైన విధానాల నియమావళి'ని అమలు చేసింది.

ఆర్.బి.ఐ. నిరంతర ప్రాతిపదికన సర్క్యులర్ సూచనలను జారీ చేస్తుంది కాబట్టి, పైన పేర్కొన్న సర్క్యులర్లకు తదుపరి సవరణలు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్తో తదనుగుణంగా 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 ఆశించవచ్చునే దానిపై కస్టమర్ లకు మంచి అవగాహన ఏర్పడుతుంది.
3. కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

II. కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్

కంపెనీ ద్వారా అందించబడే అన్ని ప్రొడక్ట్ లకు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.

కంపెనీ తన కస్టమర్ ల యొక్క ఫైనాన్సింగ్ అవసరాలను తీర్చడం కొరకు బహుళ ప్రొడక్ట్ లను మదింపు చేయడం కొనసాగిస్తుంది. కంపెనీ ద్వారా అభివృద్ధి చేయబడే మరియు దాని కస్టమర్ లకు అందించబడే ఏదైనా ప్రొడక్ట్ 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 ఎస్.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 అక్సాలెడ్జ్ మెంట్ అందిస్తాము. రుణ దరఖాస్తులను ఏ కాలపరిమితిలో పరిష్కరించాలో కూడా అక్సాలెడ్జ్ మెంట్ లో సూచిస్తారు.

IV. రుణ మదింపు మరియు నియమాలు /నిబంధనలు

1. మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా, మంజూరు చేయబడిన రుణ లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో మేము వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తాము మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లు మా రికార్డులో ఉంచుతాము.

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. 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 రుసుములకు మూలధనీకరణ ఉండదు, 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.

రుణ ఒప్పందం మరియు అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు/కీలక వాస్తవ ప్రకటన (కె.ఎఫ్.సి.)లో సమున్నతి ద్వారా వినియోగదారులకు జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని స్పష్టంగా బహిర్గతం చేయాలి, అంతేకాకుండా వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద దాని వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

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

VI. నిబంధనలు, షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

1. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు ఉంటే, మేము రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో నోటీసు ఇస్తాము. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని కూడా మేము నిర్ధారిస్తాము. దీనికి సంబంధించి తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరుస్తారు.
2. ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం అనేది రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
3. మేము అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత, రుణగ్రహీతపై మాకు ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి 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.

VII. బాధ్యతాయుతమైన రుణ నిర్వహణ - చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల & ఛార్జ్ తొలగింపు

- (i) పూర్తి రీపేమెంట్ అందుకున్న తరువాత మరియు రుణ ఖాతా క్లోజ్ చేయబడిన తరువాత, సమున్నతి

- a. కస్టమర్ పూర్తి తిరిగి చెల్లించిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అన్ని పత్రాలను (ట్రైటిల్ డీడ్లు) విడుదల చేయండి ("నిర్దేశిత సమయం")
- b. పూర్తి తిరిగి చెల్లించిన 30 రోజుల్లోగా ఏదైనా రిజిస్ట్రీ వద్ద రిజిస్టర్ చేయబడ్డ ఛార్జీలను తొలగించడానికి వీలుగా ఛార్జీలను తొలగించండి/ఎన్ వోసీని అందించండి.
- (ii) రుణగ్రహీతలు పరస్పరం అంగీకరించిన విధంగా ప్రధాన కార్యాలయం లేదా సమున్నతి యొక్క మరేదైనా బ్రాంచ్ కార్యాలయం నుండి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
- (iii) సమున్నతి మంజూరు లేఖ(ల)లో పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలక్రమం మరియు స్థలాన్ని పేర్కొనాలి.
- (iv) రుణగ్రహీత మరణిస్తే చట్టబద్ధమైన వారసులకు పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే విధానం:
 - a. రుణగ్రహీత యొక్క చట్టపరమైన వారసులు పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడం కొరకు లిఖితపూర్వక అభ్యర్థనను సమర్పించాలి.
 - b. సమున్నతి దరఖాస్తు, మరణ ధృవీకరణ పత్రం, నిరాకరణ లేఖ, అఫిడవిట్, నష్టపరిహారం మొదలైన వాటి ఆధారంగా చట్టపరమైన ప్రాతినిధ్యం లేకుండానే క్లెయిమ్స్ పరిష్కరించుకుంటుంది. వర్తించే విధానం మరియు విధానం క్రింద పేర్కొనబడ్డాయి:
 - a. కస్టమర్ వీలునామా వ్రాయకుండా చనిపోయాడు.
 - b. చట్టపరమైన వారసుల మధ్య ఎటువంటి వివాదాలు లేవు మరియు చట్టపరమైన వారసులందరూ (లేటర్ ఆఫ్ డిస్ట్రీబ్యూషన్ 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. ఒకవేళ అటువంటి జాప్యానికి సమున్నతి కారణమైతే, సమున్నతి రూ. 10,000 పరిహారాన్ని అందిస్తుంది. 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. ఒకవేళ సమున్నతి పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన 60 రోజుల్లోగా డూప్లికేట్ సర్టిఫికేట్ పొందలేకపోతే, రుణగ్రహీతకు ఆలస్య కాలానికి రోజుకు రూ.5,000 చెల్లించాలి.
- (vii) వర్తించే ఏదైనా చట్టం ప్రకారం ఏదైనా ఇతర నష్టపరిహారాన్ని పొందే రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులకు భంగం కలిగించకుండా అందించబడ్డ పరిహారం ఉండాలి.

VIII. సాధారణ సమాచారం

1. రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనలలో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటాము (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం గుర్తించబడనంత వరకు).
2. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే, మా అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు 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. **ప్లాటింగ్ రేట్ రుణాలు :**
 - వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు (సహ-బాధ్యతదారులు ఉన్నా లేదా లేకపోయినా) వ్యాపారేతర అవసరాల కోసం మంజూరు చేసిన రుణాలపై మేము ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు లేదా ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించము.
 - వ్యక్తులు మరియు ఎంఎస్ఈ లకు వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని రుణాల కోసం, సహ-బాధ్యతదారు(లు)తో లేదా లేకుండా, సమున్నతి రూ.50 లక్షల వరకు మంజూరు చేయబడిన మొత్తం/పరిమితితో ఉన్న రుణాలపై ఎలాంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు.
5. **ప్లాటింగ్ రేట్ రుణాలు కాకుండా ఇతర రుణాల విషయంలో,** ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములు (ఏదైనా ఉంటే) సమున్నతి యొక్క ఆమోదించబడిన విధానం ప్రకారం ఉంటాయి. అయితే, టర్మ్ రుణాల (కాలపరిమితి రుణాల) విషయంలో, ఒకవేళ సమున్నతి ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములను విధిస్తే, అవి ముందస్తుగా చెల్లించే మొత్తం ఆధారంగా ఉంటాయి.
6. సమున్నతి సందర్భంలో ముందస్తు చెల్లింపు అమలు చేయబడినప్పుడు సమున్నతి ఎటువంటి ఛార్జీలు విధించదు
7. ముందస్తు-చెల్లింపు ఛార్జీల వర్తింపు లేదా ఇతరత్రా మంజూరీ లెటర్ మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్మెంట్ (కీఎఫ్ఎస్) లో వెల్లడించని ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములను సమున్నతి వసూలు చేయకూడదు.
8. సమున్నతి గతంలో మాఫీ చేసిన రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో ఎలాంటి ఛార్జీలు/ రుసుములను తిరిగి వసూలు చేయదు.

IX. 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 వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించడానికి కూడా డైరెక్టర్ల బోర్డు వీలు కల్పిస్తుంది. ఈ సమీక్షల ఏకీకృత నివేదికను అర్థ వార్షిక విరామాల్లో బోర్డుకు సమర్పిస్తారు.

X. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

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

- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/ మొబైల్ నెంబరు మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా) మాపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కొరకు ప్రజలచే సంప్రదించబడతాయి.
- ఒక నెల వ్యవధిలోపు ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఆర్.బి.ఐ. యొక్క డి.ఎస్.బి.ఎస్. ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్, అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు (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.

XI. క్రెడిట్ ఇన్సర్మేషన్ కంపెనీలకు (సిఐసిలు) క్రెడిట్ సమాచారాన్ని నవీకరించడంలో/సరిదిద్దడంలో ఆలస్యం అయినందుకు కస్టమర్లకు పరిహారం.

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

సిఐసిలకు నవీకరించబడిన క్రెడిట్ సమాచారాన్ని పంపడంలో విఫలమైనందుకు, ఫిర్యాదుదారు లేదా సిఐసి ద్వారా సమాచారం అందిన ఇరవై ఒక్క (21) క్యాలెండర్ రోజులలోపు తగిన దిద్దుబాటు లేదా చేర్పు ద్వారా లేదా ఇతరత్రా ఫిర్యాదుదారునికి సమున్నతి పరిహారం చెల్లించాలి.

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 సీఐసి లేదా సిఐ ద్వారా సరిదిద్దబడిన క్రెడిట్ ఇన్సర్మేషన్ రిపోర్ట్ (సీఐఆర్)ని పంపిన తేదీనే ఫిర్యాదు పరిష్కార తేదీ అవుతుంది.

ఒకవేళ ఆలస్యమైతే, ఫిర్యాదు పరిష్కారం కావడానికి 30 రోజుల కంటే ఎక్కువ సమయం పట్టకపోతే, పరిహారం మొత్తాన్ని ఫిర్యాదు పరిష్కారం అయిన ఐదు (5) పని దినాలలోపు ఫిర్యాదుదారుడి బ్యాంకు ఖాతాలో జమ చేస్తారు.

XII. వడ్డీ రేటు:

- మేము నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు సమూహాన్ని 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.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాలను క్రమబద్ధీకరించే విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన సమాచారాన్ని నవీకరించాలి.
- వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్లు గురించి తెలుసుకుంటాడు.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో మేము తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందిస్తాము.

XIII. ఔట్ సోర్సింగ్ కార్యకలాపాలకు బాధ్యతలు:

సమున్నతి ఏదైనా కార్యకలాపాలను అవుట్సోర్సింగ్ చేయడం వల్ల వారి బాధ్యతలు తగ్గవు, ఎందుకంటే నియంత్రణ సూచనలను పాటించాల్సిన బాధ్యత వారిపైనే ఉంటుంది. సమున్నతి తన ఉద్యోగులు లేదా అవుట్సోర్స్ ఏజెన్సీ ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు జవాబుదారీగా ఉంటుంది మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందించాలి.

XIV. రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు / షరతులు మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు సంబంధించిన కీలక వాస్తవ ప్రకటన

రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడంలో సహాయపడటానికి, వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్) మరియు తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ గణనపై గణన షీట్తో కూడిన కీలక వాస్తవ ప్రకటన (కె.ఎఫ్.ఎస్.)ను మేము అందరు రుణగ్రహీతలకు జారీ చేస్తాము. కె.ఎఫ్.ఎస్. అటువంటి రుణగ్రహీతలు అర్హం చేసుకునే భాషలో జారీ చేయబడుతుంది. కె.ఎఫ్.ఎస్. లోని విషయాలను రుణగ్రహీతకు వివరించాలి మరియు అతను/ఆమె దానిని అర్థం చేసుకున్నారని రసీదు పొందాలి. కె.ఎఫ్.ఎస్. కి ఒక ప్రత్యేక ప్రతిపాదన సంఖ్య అందించబడుతుంది మరియు 7 రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు కనీసం 3 పని దినాల చెల్లుబాటు వ్యవధి మరియు 7 రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు 1 పని దినం చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉంటుంది.

XV. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ని కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, ఇది స్థానిక భాషలో కూడా ఉంటుంది మరియు వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం మా వెబ్సైట్లో కూడా ఉంచబడుతుంది.

XVI. 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.