ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

సంస్థ వ్యాప్తంగా-వరించేది

Axio అనేది RBI తో రిజిస్టర్ చేయబడిన NBFC అయిన CapFloat Financial Services Private Limited యొక్క బ్రాండ్ పేరు

పరిచయము:

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీస్ – రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కాండక్ట్) మార్గదర్శకాలు, 2025, ఎప్పటికప్పుడు అప్డేట్ చేయబడేవి ("మార్గదర్శకాలు") ను అనుసరించి, బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు CapFloat Financial Services Private Limited (ఇకపై 'axio' / 'కంపెనీ' అని పిలువబడుతుంది). యొక్క వ్యాపార నిర్వహణ కోసం ఒక ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను అవలంబించింది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("కోడ్"), ఈ దిగువన అవలంబించబడినది, మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంది.

కంపెనీ యొక్క వ్యాపారము, సమర్థత, కస్టమర్-ఓరియెంటేషన్ మరియు కార్పొరేట్ పరిపాలన సూత్రాలపై దృష్టి పెడుతూ, అమలులో ఉన్న శాసన మరియు నియంత్రణ ఆవశ్యకతలను అనుసరించి నిర్వహించబడుతుంది. కంపెనీ తన కార్యకలాపాలలో ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కు కట్టుబడి ఉంటుంది.

ఉద్దేశాలు:

- వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ ను నిర్ధారించుటకు;
- వినియోగదారులు సమాచారపూర్వక నిర్ణయాల ఆధారంగా మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను వినియోగించుకునేలా చూడటానికి; మరియు
- వినియోగదారుడి సంతృప్తిని నిర్ధారించుటకు

ఋణము కొరకు దరఖాస్తు మరియు ప్రాసెసింగ్:

a) సంభావ్య వినియోగదారులకు అందించబడే ఋణ దరఖాస్తు పత్రాలలో సందేహాలకు తావు ఇవ్వకుండా అవసరమైన సమాచారము ఉంటుంది, (తద్వారా ఇతర NBFCల ద్వారా అందించబడే నియమ నిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు ఋణగ్రహీత స్వచ్ఛందమైన మరియు స్వేచ్ఛాయుతమైన నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు). ఋణ దరఖాస్తు పత్రములో ఆర్థిక సదుపాయాన్ని అందుకునేందుకు సబ్మిట్ చేయబడవలసిన అవసరమైన దస్తావేజులను స్పష్టంగా సూచించబడుతుంది.

b) అన్ని ఋణ దరఖాస్తుల స్వీకరణను గుర్తించే ఒక వ్యవస్థను కంపెనీ అవలంబించింది.

ఋణ మదింపు మరియు నియమాలు & నిబంధనలు:

a) ఋణ దరఖాస్తులు కంపెనీ యొక్క మదింపు నియమాలను అనుసరించి పరిగణించబడతాయి మరియు మదించబడతాయి మరియు తదనుగుణంగా ఆర్థిక సదుపాయము అందించబడుతుంది. మంజూరు లేఖ ద్వారా వినియోగదారుడికి వ్రాతపూర్వకంగా ఒక అధికారిక ప్రకటన జారీ చేయబడుతుంది. ఇందులో వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు సంబంధిత దాని అనువర్తనముతో ఏర్పాటు చేయబడిన నియమాలు మరియు నిబంధనల సహా ఆమోదించబడిన ఋణ మొత్తము గురించిన వివరాలు ఉంటాయి. వీటికి తోడు ఆలస్యంగా చేయబడిన చెల్లింపు పై జరిమానా ఛార్జీలు, NACH డిసానర్ ఛార్జీలు, కాస్ట్స్ ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీల గురించి కూడా మంజూరు లేఖ మరియు ఋణ ఒప్పందములో స్పష్టంగా పేర్కొనబడుతుంది. ఈ నియమాలు మరియు నిబంధనలకు సంబంధించి వినియోగదారుడి అంగీకారము యొక్క రికార్డ్ ను కూడా కంపెనీ ఉంచుతుంది.

b) ఋణ పంపిణీ సమయములో, కంపెనీ ఋణ ఒప్పందములు మరియు ఋణ ఒప్పందములో పేర్కొనబడిన సంబంధిత అనుబంధముల కాపీ వినియోగదారుడికి అందిస్తుంది.

ఋణాలు NBFCల ద్వారా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫార్మ్స్ పై అందజేయబడతాయి:

a. కంపెనీ పబ్లిక్ డొమెయిన్ లో తన సొంత వెబ్సైట్ ను నిర్వహిస్తుంది. దీనిని ఎప్పటికప్పుడు తాజా సమాచారముతో, ఇంటర్-ఆలియా, ఈ క్రింది వివరాలతో వెబ్సైట్ పై ఒక ప్రముఖమైన ప్రదేశములో ఉంచుతుంది:

i. తన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫార్మ్స్ మరియు డిఎల్ఏల గురించిన వివరాలు
ii. అవి నియమించబడిన కార్యకలాపాల వివరాలతో కలుపుకొని ఎల్ఎస్పిలు మరియు ఎల్ఎస్పిల యొక్క డిఎల్ఏల వివరాలు
iii. కస్టమర్ కేర్ మరియు అంతర్గత సమస్యా పరిష్కార యంత్రాంగము యొక్క వివరాలు
iv. రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క కంప్లెయింట్ మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్ (సిఎంఎస్) మరియు సచేత్ పోర్టల్ కు లింక్
v. అవసరమైన గోప్యతా విధానాలు మరియు మార్గదర్శకాల కింద ఇతర వివరాలు

ఋణాల పంపిణీ మరియు నియమాలు & నిబంధనలలో మార్పులు:

a) పంపిణీ అనుసూచిక, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ చార్జీలు, ముందస్తుచెల్లింపు చార్జీలు మొదలైనవాటి సహా నియమాలు మరియు నిబంధనలలో జరిగే ఏవైనా మార్పు గురించి కంపెనీ తన ఋణ గ్రహీతలు అందరికి తెలియజేస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు చార్జీలలో మార్పులు, దీనికి వ్యతిరేకంగా నియంత్రణ అధికారుల ద్వారా నిర్దేశించబడితే తప్ప, భావిసూచకంగా మాత్రమే ప్రభావితం అవుతాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. దీనికి సంబంధించి ఒక తగిన ఏర్పాటు ఋణ ఒప్పమ్దములో పొందుపరచబడి ఉంటుంది.

b) ఒప్పందము కింద చెల్లింపును రీకాల్/వేగవంతం చేయుటకు నిర్ణయం కూడా ఋణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా చేయబడుతుంది.

c) కంపెనీ తనకు బాకీ ఉన్న అన్ని బకాయిలు పూర్తిగా చెల్లించబడిన తరువాత లేదా ఏదైనా చట్టపరమైన హక్కుకు లేదా కంపెనీకి తన ఋణగ్రహీతలకు వ్యతిరేకంగా ఉన్న మరేదైనా క్లెయిమ్ కొరకు ఉన్న తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఋణ మొత్తము యొక్క బకాయి మొత్తం వసూలు అయిన తరువాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. సెట్ ఆఫ్ కు సంబంధించి ఇటువంటి హక్కు వినియోగించుకోవలసి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్స్ మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను కంపెనీ నిలిపి ఉంచుకునేందుకు ఉన్న నిబంధనల గురించి పూర్తి వివరాలతో కలిసి ఋణగ్రహీతకు దీని గురించి తెలియజేస్తుంది.

సాధారణము:

a) ఋణ ఒప్పందము యొక్క నియమాలు మరియు నిబంధనలలో పొందుపరచబడిన ఉద్దేశాల కోసం మినహా కంపెనీ వినియోగదారుడి వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు (వినియోగదారుడిచే ఇదివరకు వెల్లడించని ఏదైనా కొత్త సమాచారము కంపెనీ దృష్టికి వస్తే మినహా)

b) కంపెనీ లింగము, జాతి, కులము, సిద్ధాంతము, సమాజము మరియు మతాల ఆధారంగా ఋణ దరఖాస్తులలో ఎటువంటి వివక్ష చూపదు. కంపెనీ వైకల్యము ఆధారంగా శారీరకంగా/దృశ్యపరంగా సవాలు ఎదుర్కొంటున్న దరఖాస్తుదారులకు ఋణ సదుపాయాల సహా ఉత్పత్తులు మరియు సదుపాయాలను అందించడములో వివక్ష చూపదు.

c) ఋణగ్రహీత యొక్క ఖాతా బదిలీ కొరకు ఋణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందుకున్న సందర్భములో, సమ్మతి లేదా మరొకవిధంగా, అంటే కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరము, ఒకవేళ ఉంటే, అలాంటి అభ్యర్థనను అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు ఋణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ వర్తించే చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శకమైన ఒప్పంద నియమాల ప్రకారం జరుగుతుంది.

d) బకాయిల వసూలుకు సంబంధించి, నియంత్రణ అధికారుల ద్వారా ఏర్పాటు చేయబడిన మార్గదర్శకాలను అనుసరించి అది నిర్వహించబడుతుంది. కంపెనీ వినియోగదారుడి పట్ల అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు అంటే, అనానుకూలమైన సమయములో ఋణగ్రహీతలను ఇబ్బంది పెట్టడము, ఋణాల వసూలు కోసం కండబలం ఉపయోగించడం మొదలైనవి మరియు వినియోగదారులతో తగిన విధానములో వ్యవహరించుటకు సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడిందని నిర్ధారిస్తుంది.

e) వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీతలకు వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కొరకు ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ ఋణాలపై కంపెనీ జప్తు ఫీజును వసూలు చేయదు, తద్వారా కస్టమర్ సంరక్షణ కొరకు బ్యాంకులు మరియు NBFC లతో స్థిరమైన పాలసీలను ధృవీకరిస్తుంది.

f) కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రమాదాల శ్రేణీకరణ విధానాన్ని కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్ పై అందుబాటులో ఉంచుతుంది

g) ఋణగ్రహీతకు చేసే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ప్రాంతీయ భాష లేదా ఋణగ్రహీత అర్థంచేసుకునే భాషలో ఉంటాయి. కంపెనీ మంజూరు అయిన ఋణమొత్తము, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దానికి సంబంధించిన అనువర్తన విధానము గురించి మంజూరు లేఖలో లేదా మరొక విధంగా, ప్రాంతీయ భాషలో ఋణగ్రహీత అర్థంచేసుకునే విధంగా వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు ఈ నియమాలు మరియు నిబంధనలకు ఋణగ్రహీత యొక్క అంగీకారాన్ని తన రికార్డులలో భద్రపరుస్తుంది.

h) కంపెనీ ఋణ ఒప్పందములో పెద్ద అక్షరాలలో ఆలస్యం చేసే తిరిగిచెల్లింపు పై విధించబడే జరిమానా గురించి పేర్కొంటుంది.

i) ఋణగ్రహీతలు అందరు ఋణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేసే ముందు అవగాహన కలిగిన నిర్ణయం తీసుకునడములో సహాయపడే విధంగా మార్గదర్శకాలలో ప్రామాణిక ఫార్మాట్ లో అందించబడిన విధంగా, కంపెనీ వారికి KFS ను అందిస్తుంది.

j) KFS ను ఋణగ్రహీతలు అర్థంచేసుకునే భాషలో వ్రాయబడుతుంది. KFS యొక్క అంశాలు ఋణగ్రహీతకు వివరించబడతాయి మరియు వారు దానిని అర్థం చేసుకున్నారని తెలియజేసే ఒక అక్నాలెడ్జ్మెంట్ తీసుకోబడుతుంది.

k) KFS లో ప్రత్యేక ప్రతిపాదన నంబరు ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఏడు రోజులు లేదా ఆపైన కాలపరిమితి ఉన్న ఋణాల కొరకు కనీసం మూడు పనిదినముల చెల్లుబాటు కాలం ఉంటుంది మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న ఋణాల కోసం ఒక పనిదినము చెల్లుబాటు కాలము ఉంటుంది.

l) **KFS లో ఆన్యువల్ పర్సెంటేజ్ రేట్ (APR) లెక్కింపు పత్రము మరియు ఋణ కాలవ్యవధిలో ఋణము యొక్క ఋణవిమోచన అనుసూచిక ఉంటాయి. APR లో కంపెనీ విధించే అన్ని చార్జీలు కూడా ఉంటాయి.**

m) కంపెనీ థర్డ్-పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్స్ తరఫున ఋణగ్రహీతల నుండి వాస్తవ ప్రాతిపదికన వసూలు చేసిన బీమా చార్జీలు, చట్టపరమైన చార్జీలు మొదలైన చార్జీలు APR లో ఒక భాగం అవుతాయి మరియు వేరుగా వెల్లడించబడతాయి.

n) ఇటువంటి చార్జీలను వసూలు చేయడములో కంపెనీ ప్రమేయం ఉన్న చోట, రసీదులు మరియు సంబంధిత దస్తావేజులు ప్రతి చెల్లింపుకు ఋణగ్రహీతకు సముచిత సమయములోపు అందించబడతాయి.

o) KFS లో పేర్కొనబడని ఏవైనా ఫీజు, చార్జీలు మొదలైనవి ఋణ కాలవ్యవధి సమయములో ఏ దశలో అయినా ఋణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా ఋణగ్రహీత పై కంపెనీ విధించలేదు.

p) ఋణ ఒప్పందము యొక్క భాగంగా ఒక సారాంశముగా KFS ప్రదర్శించబడాలి.

q) ఎప్పుడైనా ఋణము యొక్క నియమాలు మరియు నిబంధనలకు కట్టుబడకపోవడము వలన ఋణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపించబడిన సందర్భములో, జరిమానా చార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. అంతేకాకుండా, జరిమానా చార్జీల విధించబడిన సందర్భము మరియు దానికి సంబంధించిన కారణము కూడా తెలియజేయబడతాయి.

r) పంపిణీ అనుసూచిక, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ చార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు మొదలైనవాటి సహా నియమాలు మరియు నిబంధనలలో ఏవైనా మార్పు ఉంటే కంపెనీ ఋణగ్రహీతకు ప్రాంతీయ భాష లేదా ఋణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో నోటీసు పంపిస్తుంది.

s) వడ్డీ రేట్లు మరియు చార్జీలలో మార్పులు భావిసూచకంగా మాత్రమే ప్రభావితం అవుతాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

t) కంపెనీ వర్తించే చోట, రిజర్వ్ బ్యాంక్ – ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 కు కట్టుబడి ఉంటుంది.

u) *కంపెనీ ఋణగ్రహీతకు తెలియకుండా లేదా వారి యొక్క సమ్మతి లేకుండా ఋణ మంజూరు మొత్తము పై EMI చార్జ్ చేయదు.

v) కీ ఫ్యాక్ట్స్ స్టేట్మెంట్ (KFS) లో అందించబడిన ఋణవిమోచన అనుసూచికలో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే, వాటి గురించి ఋణము యొక్క ప్రతి పాక్షిక-పంపిణీ సమయములో ఋణగ్రహీతలకు వెంటనే తెలియజేయబడుతుంది.

*జూలై 31, 2026 నాటి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - ఇతరములు) పర్యవేక్షక ఆదేశాలు, 2026 యొక్క అధ్యాయం III - ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ - వడ్డీ వసూలు చేయడం

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం:

కంపెనీ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీని ఆమోదించింది మరియు దీనిని కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్ పై పోస్ట్ చేసింది మరియు ఎప్పటికప్పుడు అప్డేట్ చేయబడుతుంది. ఫిర్యాదు నిర్వహణ పై అంతర్గత విధానము మరియు ఫిర్యాదుదారుడికి అందుబాటులో ఉన్న విధానము గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీలో అప్డేట్ చేయబడతాయి.

వినియోగదారుల నుండి ఫిర్యాదులను అందుకొనుటకు మరియు పరిష్కరించుటకు స్థాయి 4 ఎస్కలేషన్ గా ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీఅస్ర్ ను కంపెనీ నియమించింది. నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు ఈ విధంగా ఉన్నాయి:

బి ఎస్ యశస్వి, ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ / గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్
CapFloat Financial Services Private Limited,
గోకుల్‌దాస్ ప్లాటినం, కొత్త నం. 3 (పాత నం. 211), అప్పర్ పాలెస్ ఆర్చార్డ్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివ నగర్,
బెంగళూరు, కర్నాటక – 560080
మెయిల్ Id: pno@axio.co.in
ఫోన్: 080-68075001

కంపెనీ యొక్క సేవలు/ఉత్పత్తి గురించి ఏవైనా సమస్యలు/ఫిర్యాదులు ఉంటే, వారు దాని తక్షణ పరిష్కారము కొరకు నోడల్ ఆఫీఅర్ కు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయవచ్చు. నోడల్ ఆఫీసర్ అందుకున్న ఫిర్యాదుల ప్రధాన అంశాలను మరియు పరిష్కారాలను బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ కు ప్రతి తదుపరి సమావేశములో వారి సమీక్ష మరియు సమ్మతి కోసం అందజేస్తారు.

ఒకవేళ కంపెనీ అందించిన పరిష్కారముతో వినియోగదారులు సంతృప్తి చెందకపోతే, వాళ్ళు వీరిని సంప్రదించవచ్చు

ఆఫీసర్ ఇన్-చార్జ్, ప్రాంతీయ కార్యాలయము,
కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ సెల్,
భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, 10/3/8,
నృపతుంగ రోడ్, బెంగళూరు, కర్నాటక 560001
టెలిఫోన్: 080-22180397
ఈమెయిల్: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in
టెలిఫోన్ నం.: 080 - 2218 0501

Or

ది అంబుడ్స్‌మన్ – NBFC, ఆఫీసర్ ఇన్-చార్జ్,
భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, ఫోర్ట్ గ్లాసిస్, చెన్నై (టి.ఎన్.) 6000001
టెలిఫోన్ నం. 044 – 25395964
ఈమెయిల్: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

ఋణ ఖాతాలో జరిమానా చార్జీలు:

ఋణగ్రహీత అవిధేయత కొరకు విధించబడే జరిమానాలను కంపెనీ “జరిమానా చార్జీలు’ గా పరిగణిస్తుంది, వాటిని జరిమానా వడ్డీ గా చేర్చదు. ఈ చార్జీలపై ఎలాంటి వడ్డీ లెక్కించబడదు మరియు ఋణ ఖాతాలో ఉన్న క్రమ వడ్డీ లెక్కింపు విధానాలు ప్రభావితం కాకుండా ఉంటాయి.

కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు అంశాలను ప్రవేశపెట్టదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలకు మాటలో మరియు చేతలో సమ్మతిని నిర్ధారిస్తుంది. కంపెనీ జరిమానా చార్జీలపై బోర్డ్ ఆమోదించిన విధానాన్ని సూత్రీకరించింది.

ఋణ ఒప్పంద నియమాలను పాటించకపోవటానికి నిష్పత్తిలో సముచితమైన మరియు న్యాయమైన జరిమానా చార్జీలు విధించబడుతున్నాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది, తద్వారా ఒక నిర్దిష్ట ఋణము/ఉత్పత్తి వర్గములో ఎలాంటి వివక్ష లేదని నిర్ధారిస్తుంది.

కంపెనీ జరిమానా చార్జీలను వ్యాపారములో లేని వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీతలకు ఏర్పాటు చేస్తుంది, తద్వారా వాళ్ళు ఇటువంటి అవిధేయతను ఎదుర్కొంటున్న వ్యక్తిగతేతర ఋణగ్రహీతల కొరకు చార్జీలను అధిగమించలేదని నిర్ధారిస్తుంది.

జరిమానా చార్జీలకు సంబంధించి, కంపెనీ ఋణ ఒప్పందము, KFS మరియు తన వెబ్సైట్ లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ చార్జీల కింద పారదర్శకంగా వివరాలను వెల్లడిస్తుంది. అమలులో ఉన్న నిబంధనల ప్రకారము జరిమానా చార్జీల విధింపు గురించి ఋణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.

కంపెనీ ద్వారా విధించబడిన వడ్డీ రేట్ల నియంత్రణ:

వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాన్ని నిర్దేశించింది. నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని కంపెనీ వడ్డీ రేటు మోడల్ ను అవలంబించింది మరియు నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఋణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించింది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ శ్రేణీకరణ విధానం మరియు వివిధ వర్గాల వినియోగదారులకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధతల గురించి మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల శ్రేణీకరణ విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు జరినప్పుడల్లా వెబ్సైట్ లో ప్రచురించబడిన సమాచారం నవీకరించబడుతుంది

కమ్యూనికేట్ చేయబడ్డ వడ్డీరేటు ఎల్లప్పుడూ వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా ఖాతాకు ఛార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి కస్టమర్ తెలుసుకుంటాడు.

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత:

డైరెక్టర్ల బోర్డు కంపెనీలో సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది, తద్వారా ఉన్నత స్థాయిలో వివాదాల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది. వారు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ సమ్మతి మరియు నిర్వహణ స్థాయిలలో పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క కాలానుగుణ సమీక్షలను కూడా పర్యవేక్షిస్తారు, మరియు అర్ధ వార్షిక వ్యవధిలో ఏకీకృత నివేదికలను సబ్మిట్ చేస్తారు.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క భాష మరియు కమ్యూనికేషన్:

కోడ్ కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో ఉంచబడుతుంది మరియు భాగస్వాముల సమాచారం కొరకు వివిధ స్థానిక భాషల్లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

భౌతికంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న వారికి ఋణ సదుపాయాలు

కంపెనీకి వర్తించే చోట, వైకల్యత ఆధారంగా భౌతిక/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు ఋణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడములో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందడం కొరకు అటువంటి వ్యక్తులకు కంపెనీ సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందిస్తుంది. చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ సమావేశాల ద్వారా హామీ ఇవ్వబడిన వైకల్యతతో ఉన్న వ్యక్తుల హక్కుల గురించి తన ఉద్యోగులు తగిన శిక్షణ పొందేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి.