
ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ వివృతి

క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

వెర్షన్	ఆమోదించే తేదీ
వి1	సెప్టెంబర్ 4, 2017
వి2	అక్టోబర్ 22, 2018
వి3	నవంబర్ 08, 2022

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ('RBI') మాస్టర్ డైరెక్షన్ ప్రకారం - నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ - సిస్టమ్పరంగా ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2016, మరియు మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్వర్క్) ఆదేశాలు, 2022, అన్ని రెగ్యులేటర్డ్ ఎంటిటీలు ('REs') కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC)ని ఏర్పాటు చేస్తాయి.

వివృత్తి క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("VCPL") ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ('FPC') RBI నుండి పొందిన ఆదేశాల అనుగుణంగా తయారు చేయబడింది

FPC అనేది VCPL యొక్క అన్ని కార్యాలయాలకు వర్తిస్తుంది మరియు సంస్థలోని ఉద్యోగులందరికీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు:

FPC యొక్క లక్ష్యాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

1. కస్టమర్తో వ్యవహరించడంలో ఉత్తమ పద్ధతులను అనుసరించాలి.
2. చట్టపరమైన మరియు నైతికంగా అనుకూలమైన వ్యాపార పద్ధతులను పాటించాలి.
3. పారదర్శకంగా ఉండండి మరియు కస్టమర్కు అవసరమైన అన్ని సమాచారాన్ని అందించండి.
4. భాగస్వాములు అనుసరించిన ప్రక్రియలు/పద్ధతులను సమీక్షించడానికి మరియు సమలేఖనం చేయడానికి ఒక ఫ్రేమ్వర్క్ను అందించండి మరియు MFI రుణం కోసం VCPL అనుసరించాల్సిన పద్ధతులను అందించండి.

VCPL యొక్క కట్టుబాట్లు

- రెగ్యులేటర్లు (రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, SEBI, IRDA మొదలైనవి) మరియు ప్రభుత్వం, స్థానిక అధికారం మొదలైన ఇతర సమర్థ అధికారులచే అన్ని వర్తించే చట్టాలు ఆమోదించబడిన / జారీ చేయబడిన, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండటానికి కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తుంది.
- మతం, కులం, లింగం లేదా భాష ఆధారంగా కస్టమర్లను వివక్ష చూపకుండా కంపెనీ చర్యలు తీసుకుంటుంది.
- కంపెనీ తన కస్టమర్లకు / కాబోయే కస్టమర్లకు తన ఉత్పత్తులు మరియు సర్వీసుల గురించి స్పష్టంగా మరియు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు తప్పుదారి పట్టించే లేదా ఇతర ప్రకటనలు లేదా ప్రచారాన్ని పట్టించుకోదు.
- 'తెలియని ఛార్జీలు' లేదా పారదర్శకత లోపించే అంశాలు ఉన్న ఏవైనా ఉత్పత్తులు / సర్వీసులను పరిచయం చేయకుండా కంపెనీ విరమించుకుంటుంది.

- కస్టమర్ ప్రతిజ్ఞ చేసిన భద్రత యొక్క సురక్షిత కస్టడీని సురక్షితంగా ఉంచడానికి మరియు కంపెనీ కస్టడీలో ఉన్నప్పుడు ఏదైనా ప్రమాదవశాత్తూ, అనుకోకుండా లేదా మోసపూరితంగా సెక్యూరిటీని కోల్పోయినా కస్టమర్ కు భర్తీ చేయడానికి కంపెనీ సాధ్యమైన మరియు సహేతుకమైన చర్యలను తీసుకుంటుంది.
- వ్యాపార లావాదేవీలు చేస్తున్నప్పుడు కస్టమర్ చేసిన ఏదైనా అనాలోచిత లేదా క్లరికల్ పొరపాటు యొక్క ప్రయోజనాన్ని పొందకూడదని కంపెనీ చర్యలు తీసుకుంటుంది.
- కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను పరిష్కరించేందుకు ఒక వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది, ఇది నిర్మాణాత్మక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంతో అనుబంధంగా పెరుగుతుంది.
- కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో FPC ని ప్రదర్శిస్తుంది మరియు అభ్యర్థనపై, డిమాండ్పై FPC కాపీని కస్టమర్ కు అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

న్యాయమైన పద్ధతులు:

రుణాలు:

1. రుణ డాక్యుమెంటేషన్ సెట్, ఇతర విషయాలలో, విస్తృత ఫీచర్లు మరియు రుణాలకు నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులను కలిగి ఉంటుంది. ఇది మార్కెట్లోని ఇతర రుణదాతలతో కంపెనీ అందించే నిబంధనలను సరిపోల్చడం మరియు విశ్లేషించడం ద్వారా రుణగ్రహీతలు సమాచార నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది. పేర్కొన్న ఫారమ్ రుణగ్రహీతలు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను కూడా పేర్కొనాలి.
2. డేటాబేస్ ను రూపొందించడానికి కంపెనీని ప్రారంభించడానికి రుణగ్రహీతలు మరియు వాళ్ళ కుటుంబ సభ్యుల నుండి అవసరమైన అదనపు సమాచారాన్ని రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో జాబితా చేయవచ్చు.
3. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ రుణగ్రహీతలకు రసీదుని అంగీకరిస్తూ ఒక రసీదుని అందిస్తుంది.
4. అన్ని రుణాలకి సంబంధించిన దరఖాస్తులు సక్రమంగా పూర్తి చేసిన దాంట్లో రుణం దరఖాస్తు ఫారమ్లను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 90 రోజుల వ్యవధిలో అవసరమైన డాక్యుమెంటలతో పాటు అందించాలి మరియు రుణగ్రహీత ప్రస్తుత నియమాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా అన్ని పత్రాల రసీదుకు లోబడి ఉండాలి.
5. రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.

లోన్ అప్రైజల్ మరియు నిబంధనలు/షరతులు:

1. కంపెనీ, రుణాన్ని మంజూరు చేసే ముందు, రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించే రుణగ్రహీతల సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తుంది.
2. రుణం ఇవ్వాలనే నిర్ణయాన్ని మంజూరు లేఖ ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి, నిబంధనలు మరియు షరతులు, వార్షిక వడ్డీ రేటు, వడ్డీని వర్తించే విధానం మరియు ఆలస్య చెల్లింపు కోసం జరిమానా వడ్డీని స్పష్టంగా చూపుతుంది.
3. పైన సూచించిన నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు వాణిజ్య ప్రకటనల అంగీకారం కంపెనీ రికార్డులలో భద్రపరచబడుతుంది.

రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు నిర్దిష్ట అగ్రిమెంట్ / డాక్యుమెంటేషన్ కాపీని రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో కస్టమర్ కు అందించబడుతుంది. ఆలస్యంగా చెల్లించిన సందర్భంలో విధించే జరిమానా వడ్డీ రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో హైలైట్ చేయబడుతుంది.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో రాయడం లేదా అప్ డేట్ చేయడం ద్వారా కంపెనీ ఈ విధమైన పద్ధతిలో సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, కస్టమర్ కు రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏవైనా మార్పులు మరియు కస్టమర్ ఆమోదం ఆధారంగా మార్పులను వర్తింపజేయాలి. ఈ నిబంధనను కలిగి ఉండే రుణ ఒప్పందంలో మార్పులు భవిష్యత్తులో వర్తిస్తాయని స్పష్టంగా పేర్కొంది.

పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణ:

1. ఏదైనా ఉంటే, కంపెనీ రీకాల్/వేగవంతమైన చెల్లింపు లేదా రుణ పనితీరు రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
2. రుణాన్ని రీకాల్ చేసే ముందు లేదా లోన్ ఒప్పందం మరియు ఇతర సంబంధిత పత్రాలలో ఉన్న నిబంధనలు మరియు షరతులకు లోబడి చెల్లింపు లేదా పనితీరును వేగవంతం చేయమని కోరే ముందు కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు సహీతుకమైన సమయాన్ని ఇస్తుంది.
3. కంపెనీతో ఉన్న అనుషంగికలు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి రుణాల పూర్తి చేయాలి మరియు చివరి చెల్లింపు రసీదుపై విడుదల చేయబడవచ్చు మరియు రుణగ్రహీతలపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావా వేయవచ్చు. ఏదేమైనప్పటికీ, రుణగ్రహీత అవసరమైనప్పుడు మంజూరైన మొత్తంలో డబ్బులను రుణం/ఋణ చేసుకునేందుకు అనుమతించే సదుపాయాన్ని పొందుతున్న సందర్భాల్లో, కార్యాచరణ సౌలభ్యం కోసం కంపెనీ సదుపాయాన్ని కలిగి ఉండవచ్చు.

డిఫాల్ట్ విషయంలో తిరిగి స్వాధీనం:

సురక్షిత రుణం కోసం రుణగ్రహీతతో ఒప్పందం/లోన్ ఒప్పందంలో కంపెనీ అంతర్నిర్మిత రీ-పోసషన్ నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది. అయితే, నిబంధన పారదర్శకంగా ఉండాలి మరియు దీనికి సంబంధించిన నిబంధనలను స్పష్టంగా రూపొందించాలి:

1. రిపోసషన్ ట్రిగ్గర్స్
2. స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి తెలపాలి
3. స్వాధీనం చేసుకునే విధానం చూపబడలి
4. ఆస్తి అమ్మకం/వేలానికి ముందు బకాయిలను క్లియర్ చేయడానికి రుణగ్రహీతకు తుది అవకాశం ఇవ్వడానికి ఏర్పాటు చేయాలి
5. ఆస్తి విక్రయం/వేలం ప్రక్రియ కలిగి ఉండాలి

వడ్డీ రేటు లెక్కలు:

1. కంపెనీ నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడ్షన్ విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
2. వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా మా వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన లేదా చూపబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడాలి.
3. వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.

సేకరణ ప్రక్రియ:

1. వ్యక్తులకు రుణాల రికవరీ కోసం, VCPL అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించకూడదు; బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి.
2. వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరైన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై VCPL ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు.

గోప్యత:

ఈ క్రింది పరిస్థితులలో కంపెనీ రుణగ్రహీతల లావాదేవీ వివరాలను ఇతర వ్యక్తులకు వెల్లడించడం తప్పు:

1. ఏదైనా వర్తించే చట్టం, ఏదైనా దిశ, అభ్యర్థన లేదా ప్రభుత్వ అధికారం యొక్క ఆవశ్యకత ద్వారా సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయకూడదు.
2. ఆడిటర్, వృత్తిపరమైన సలహాదారులు, ఏజెంట్లు లేదా గోప్యత బాధ్యతలో ఉన్న రుణదాతల ఏదైనా మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతలకు సమాచారం ఇవ్వకూడదు.
3. రుణదాత ఏదైనా బదిలీ, అసైన్మెంట్, పార్టిసిపేషన్ లేదా ఇతర ఒప్పందాలలోకి ప్రవేశించే ఏ వ్యక్తికైనా సమాచారం అందించకూడదు.
4. రుణగ్రహీత వారి నుండి లేదా ఏదైనా క్రెడిట్ ఇన్స్పెక్షన్ బ్యూరో నుండి ఏదైనా సౌకర్యాన్ని పొందినట్లయితే, ఇతర బ్యాంకులకు సమాచారం అందించకూడదు.

ఫిర్యాదులు:

రుణగ్రహీతల ఏదైనా ఫిర్యాదు/అభ్యంతరాల విషయంలో, వారు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి తక్షణమే ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి అన్ని ప్రయత్నాలు చేయాలి. బాధిత కస్టమర్తో వ్యవహరించే ఉద్యోగులు ఫిర్యాదు చేయడానికి అతనికి/ఆమెకు మార్గనిర్దేశం చేస్తారు.

MFI లెండింగ్ కోసం సరసమైన పద్ధతులు:

MFI రుణం కోసం VCPL ఈ క్రింది పద్ధతులను అవలంబిస్తుంది మరియు సహ-లెండింగ్ భాగస్వాములు ('ఇకపై 'భాగస్వాములు'గా సూచిస్తారు) మరియు వారి న్యాయమైన పద్ధతులు ఈ కోడ్కు సమలేఖనం చేయబడి ఉండేలా ప్రీమ్వర్క్ను అనుసరించేలా చూసుకోవాలి.

రుణ ప్రక్రియ:

1. VCPL భాగస్వాములతో రుణం ఇవ్వడానికి తగిన ప్రామాణిక ఆపరేటింగ్ ప్రక్రియ పరికరిస్తుంది, ఇది నిర్ధారిస్తుంది

ఎ. రుణం కోసం దరఖాస్తు ప్రక్రియ గజిబిజిగా ఉండదు

బి. RBI నిర్దేశ KYC & ఆదాయ అంచనా నిబంధనలకు అనుగుణంగా సంబంధిత పత్రాలు మరియు సమాచారం మాత్రమే కస్టమర్లు మరియు వాళ్ళ కుటుంబ సభ్యుల నుండి సేకరించబడినవి

సి. అన్ని రుణ దరఖాస్తులు చెల్లించబడ్డాయి మరియు రుణగ్రహీతల తిరిగి నిర్ధారించడానికి అవసరమైన తనిఖీలు చేయాలి

2. బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ఉండాలి

ఎ. గృహ ఆదాయాన్ని అంచనా వేయాలి

బి. నెలవారీ గృహ ఆదాయం (FOIR)లో ఒక గృహానికి సంబంధించిన నెలవారీ రుణ బాధ్యతలను తిరిగి చెల్లించడం వల్ల వచ్చే ప్రవాహాలను పరిమితిలో ఉండాలి. FOIR 50%కి పరిమితం చేయబడుతుంది

3. రుణ మంజూరు మరియు మొదటి విడత తిరిగి చెల్లించే గడువు తేదీ మధ్య మారటోరియం కనీసం రీపేమెంట్ ప్రీక్వెన్సీకి సమానంగా ఉంటుంది
4. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై వినియోగదారులకు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా రుణగ్రహీతల అవసరానికి తగిన సౌలభ్యం ఇవ్వబడుతుంది

పంపిణీ:

1. పంపిణీ సమయం కస్టమర్లకు ముందుగానే తెలియజేయబడుతుంది
2. అన్ని రుణాల పంపిణీ కేంద్ర ప్రదేశంలో జరుగుతుంది

సేకరణ:

1. సేకరణ కేంద్రీకృత ప్రదేశంలో జరుగుతుంది
2. భాగస్వాముల ఉద్యోగులచే సేకరణ చేయబడుతుంది
3. భాగస్వాముల ప్రవర్తనా నియమావళి VCPL ప్రవర్తనా నియమావళికి సమలేఖనం చేయబడిందని VCPL నిర్ధారిస్తుంది
4. ఫీల్డ్ సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించడానికి భాగస్వాములు తగిన ప్రక్రియను కలిగి ఉన్నారని VCPL నిర్ధారిస్తుంది కస్టమర్ల పట్ల తగిన ప్రవర్తనను పెంపొందించుకోండి
5. భాగస్వామి యొక్క ఫీల్డ్ స్టాఫ్ ద్వారా సేకరణ ఎటువంటి దుర్వినియోగమైన లేదా బలవంతపు పద్ధతులను ఉపయోగించి జరగదు
6. కస్టమర్ కేర్ నంబర్లో ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడం గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది మరియు తగిన చర్యలు తీసుకోబడతాయి.

రుణాల రికవరీకి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు:

1. VCPL & భాగస్వాములు ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతల గుర్తింపు కోసం తగిన యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉండాలి తిరిగి చెల్లింపు సంబంధిత ఇబ్బందులు, అటువంటి రుణగ్రహీతలతో నిశ్చితార్థం మరియు వారికి అవసరమైన వాటిని అందించడం అందుబాటులో ఉన్న ఆశ్రయం గురించి మార్గదర్శకత్వం
2. కింది పద్ధతులు కఠినమైనవిగా పరిగణించబడతాయి
 - ఎ) బెదిరింపు లేదా దుర్భాషల వాడకం
 - బి) రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/ లేదా రుణగ్రహీతకు ఉదయం 9:00 గంటల ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయడం.
 - సి) రుణగ్రహీత బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం
 - డి) రుణగ్రహీతల పేరును ప్రచురించడం
 - ఇ) రుణగ్రహీతకు హాని కలిగించడానికి హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాల ఉపయోగం లేదా ముప్పురుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/పరువు

ఎఫ్)రుణం యొక్క పరిధి లేదా దాని పర్యవసానాల గురించి రుణగ్రహీతను తప్పుదారి పట్టించడం
తిరిగి చెల్లించడం

3. ప్రస్తుతం ఉన్న కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించి రికవరీకి సంబంధించిన పరిష్కారానికి సదుపాయం
మనోవేదనలు ఉంటుంది. రుణం తీసుకునే సమయంలో ఈ మెకానిజం వివరాలు రుణగ్రహీతకు పంపిణీ చేయబడుతాయి
ధర:

1. వడ్డీ రేటు RBI మార్గదర్శకాలు మరియు క్రెడిట్ పాలసీకి కట్టుబడి ఉంటుంది - బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ద్వారా కొలెండ్రింగ్
ఆమోదించబడింది.
2. వసూలు చేసే వడ్డీ రేట్లు వడ్డీగా ఉండవు
3. క్రెడిట్-యేతర ఉత్పత్తులు/సేవలపై ఎటువంటి రుసుము ముందస్తు ప్రకటన లేకుండా వసూలు చేయబడదు
4. సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ లేదా కొలేటరల్ సేకరించబడదు
5. రుణగ్రహీతలు రుణాలను ముందస్తుగా చెల్లించవచ్చు. ముందస్తు చెల్లింపుపై ఎటువంటి జరిమానా విధించబడదు.
అయితే, అక్కడ ఆలస్యమైన చెల్లింపుకు పెనాల్టీ వడ్డీగా ఉంటుంది, అది మీరిన మొత్తానికి వర్తించబడుతుంది మరియు
మొత్తం రుణ మొత్తంపై కాదు
6. కాబోయే రుణగ్రహీతకు అన్ని ధర సంబంధిత సమాచారం ప్రామాణికమైన రూపంలో లోన్ కార్డులో భాగమైన సరళీకృత
ప్యాక్టీషిబిల్ బహిర్గతం చేయబడుతుంది
7. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతకు విధించే ఏవైనా రుసుములు ఫ్యాక్టీషిబిల్లో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.
ఫ్యాక్టీషిబిల్లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడని మొత్తాన్ని రుణగ్రహీత వసూలు చేయకూడదు8. VCPL మరియు భాగస్వామి కనిష్ట,
గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లను ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తాయి సాహిత్యంలో దాని అన్ని కార్యాలయాలలో మైక్రోఫైనాన్స్
రుణాలపై వసూలు చేయబడుతుంది (సమాచార బుక్లెట్లు/అది జారీ చేసిన కరపత్రాలు మరియు దాని వెబ్సైట్లోని
వివరాలు ఉంటుంది
9. వడ్డీ రేటులో ఏదైనా మార్పు లేదా ఏదైనా ఇతర ఛార్జీని రుణగ్రహీతకు ముందుగానే తెలియజేయాలి
మరియు ఈ మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావవంతంగా ఉంటాయి
10. రుణగ్రహీతలకు శిక్షణ, ఏదైనా ఉంటే ఉచితంగా అందించబడుతుంది మరియు భాగస్వాములు ఉండేలా VCPL
నిర్ధారిస్తుంది ఈ విధానానికి ఎటువంటి డబ్బులు తీసుకోదు.

లోన్ డాక్యుమెంటేషన్:

1. రుణగ్రహీత ద్వారా VCPL అందించే అన్ని మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం రుణ ఒప్పందం అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి

రుణ ఒప్పందం:

1. లోన్ కార్డ్: రుణగ్రహీతలందరూ ఈ క్రింది వాటిని కలిగి ఉండే లోన్ కార్డ్‌ని అందుకుంటారు

ఎ. రుణగ్రహీతను తగినంతగా గుర్తించే విధానం కలిగి ఉంటుంది

బి. ధరపై సరళీకృత ఫ్యాక్ట్‌షీట్ అనేది ఉంటుంది

సి. రుణానికి సంబంధించి అన్ని ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులు జోడించబడుతుంది

డి. అందుకున్న వాయిదాలు మరియు పైనల్‌తో సహా అన్ని రిపేమెంట్‌ల రసీదుల డిస్కార్డ్‌లు

ఇ. వారి పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్‌తో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి తెలుసుకోవాలి

ఎఫ్. లోన్ కార్డ్‌లోని అన్ని ఎంట్రీలు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి

జి. నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తుల జారీ రుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతి మరియు రుసుముతో కార్డు కూడా

ఉంటుంది అటువంటి ఉత్పత్తుల నిర్మాణం రుణంలో రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది

2. RBI సూచించిన సరళీకృత ఫ్యాక్ట్‌షీట్ కాబోయే రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని ధరలకు సంబంధించిన సమాచారం ప్రామాణికంగా ప్రదర్శించబడుతుంది. VCPL లేదా మా భాగస్వాములు లేదా ఏజెంట్లు విధించే ఏవైనా రుసుముల గురించి ఫ్యాక్ట్‌షీట్‌లో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. రుణగ్రహీత ఎలాంటి మొత్తాన్ని వసూలు చేయకూడదు ఫ్యాక్ట్‌షీట్‌లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడలేదు.

3. రుణగ్రహీతలకు విస్తరించిన ఇతర రుణాల కోసం (అనగా, అనుషంగిక రుణాలు) ప్రామాణిక ఫ్యాక్ట్‌షీట్‌ను తక్కువ-ఆదాయం పొందే గృహాలకు అందించండి.

కస్టమర్ల పట్ల ప్రవర్తన:

1. VCPL దాని ఉద్యోగులు లేదా ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు బాధ్యత వహించాలి భాగస్వాములు మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందించాలి, రుణ ఒప్పందంలో చేయాలి మరియు FPC దాని కార్యాలయం/ శాఖ ప్రాంగణంలో / వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

2. VCPL యొక్క ప్రవర్తనకు సంబంధించి భాగస్వామికి బోర్డు ఆమోదించబడిన విధానం ఉందని నిర్ధారించుకోవాలి దాని ఉద్యోగులు మరియు వారి రిక్రూట్‌మెంట్, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ కోసం ఒక వ్యవస్థ. పేర్కొన్న విధానం ఉండాలి సిబ్బందికి కనీస అర్హతలను నిర్దేశించండి మరియు వ్యవహరించడానికి అవసరమైన శిక్షణ సాధనాలను కస్టమర్లతో అందించాలి.

ప్రదర్శనలు:

1. భాగస్వాములు కనిష్ట, గరిష్ట మరియు సగటును ప్రముఖంగా ప్రదర్శించేలా VCPL నిర్ధారిస్తుంది వారి అన్ని కార్యాలయాలు మరియు శాఖలలో మరియు సాహిత్యంలో మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై విధించే వడ్డీ రేట్లు (స్థానిక భాషలో సమాచార బుక్‌లెట్లు/ కరపత్రాలు) అది జారీ చేసింది మరియు దాని వెబ్‌సైట్‌లో వివరాలు ఉంటుంది.

2. VCPL మరియు భాగస్వాముల శాఖ ప్రయోజనం కోసం వినియోగదారుడుకి ఈ క్రింది సమాచారాన్ని ప్రదర్శిస్తుంది.

ఎ. FPC డాక్యుమెంట్, స్థానిక భాషలో, VCPL యొక్క నిబద్ధతను తెలియజేస్తుంది పారదర్శకత మరియు న్యాయమైన రుణ పద్ధతులు

బి. అన్ని ఉత్పత్తి వివరాలు

సి. కస్టమర్ మరియు రుణం యొక్క అన్ని భాగాలకు విధించే ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు వాణిజ్య ప్రకటనలు

డి. అనుచితమైన సిబ్బందిని నిరోధించడానికి VCPL లేదా భాగస్వామి బాధ్యత వహిస్తారని ప్రకటన ప్రవర్తన మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందించడం

ఇ. కస్టమర్ కేర్-ఇన్-ఛార్జ్ పేరు, సంప్రదింపు నంబర్ మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా.

ఎఫ్. ఇది అధికార పరిధి కార్యాలయంలో వస్తుంది కనుక ఈ క్రింది RBI యొక్క DNBS యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క అధికారి-ఇన్-ఛార్జ్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు.

గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

VCPL కోసం గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం అమలులో ఉంది మరియు దీన్ని ఈ క్రింద చూపుతున్న లింక్ ద్వారా యాక్సెస్ చేయవచ్చు -

<https://www.vivriticapital.com/pdf/Grievances%20Redressal%20Mechanism.pdf>

కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి భాగస్వాములు తగిన ఫిర్యాదుల గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం కలిగి ఉంటారు.

రివ్యూ

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ భావించినప్పుడు మరియు సమీక్షించబడుతుంది అలా చేయడం చాలా అవసరం. కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్లో ఏదైనా మార్పు ఉండే దాన్ని వెంటనే అప్డేట్ చేయబడుతుంది.

