

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("FPC" లేదా "కోడ్")

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల (NBFCలు) కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్పై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది, వీటి ద్వారా, కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన వ్యాపార మరియు కార్పొరేట్ ఆచరణలకు ప్రమాణాలు నిర్ధారించబడతాయి. ఇవి RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 తేదీ 01 సెప్టెంబర్ 2016 నాటి మార్గదర్శకాల ప్రకారం, కాలానుగుణంగా సవరించబడింది మరియు నవీకరించబడింది.

Akara Capital Advisors Private Limited ("కంపెనీ") రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సూచించిన అన్ని ఉత్తమ పద్ధతులను అవలంబించింది మరియు ఈ కోడ్లో ఏదైనా అవసరమైతే, సూచించిన ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా తగిన సవరణలు చేస్తుంది. కంపెనీ తన వెబ్సైట్/మొబైల్ అప్లికేషన్లో FPC ని అప్లోడ్ చేయడం ద్వారా తన వినియోగదారులకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("FPC" లేదా "కోడ్")ని కూడా తెలియజేస్తుంది.

కంపెనీ కస్టమర్ ఇంటర్‌ఫేస్‌ని కలిగి ఉంది కాబట్టి, ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి:

1. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:

- రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారాల్లో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారం అప్లికేషన్ ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లను సూచిస్తుంది.
- అన్ని రుణ దరఖాస్తులను స్వీకరించడం కొరకు అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ ఇవ్వడానికి కంపెనీ ఒక వ్యవస్థను రూపొందిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించడానికి అవకాశం ఉన్న కాలపరిమితి కూడా రెసిడులో సూచించబడుతుంది.

2. లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు:

- కంపెనీ రుణగ్రహీతకి ఇంగ్లీష్లో లేదా ఏదైనా ఇతర స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకి అర్థమయ్యేలా మంజూరు చేసిన మొత్తం, రుణ ఒప్పందం లేదా ఇతరత్రా, వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించినందుకు సంబంధించిన రికార్డును సంస్థ తన వద్ద ఉంచుతుంది. NBFCలకు వ్యతిరేకంగా వచ్చిన ఫిర్యాదులు సాధారణంగా అధిక వడ్డీ/జరిమానా వడ్డీకి సంబంధించినవి కాబట్టి, రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీని కంపెనీ పేర్కొనాలి.
- రుణం మంజూరు/కేటాయింపు సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎస్కోజర్ల కాపీతో పాటు రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న విధంగా రుణ ఒప్పందం అలాగే రుణ ఒప్పందంలో ప్రస్తావించిన ప్రతి అనుబంధం యొక్క కాపీని కంపెనీ అందజేస్తుంది.

3. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ:

- a. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పును పేర్కొంటూ కంపెనీ స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణగ్రహీతకు నోటీసులు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లలో ఆ మార్పులను కూడా కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది. ఇటువంటి ఛార్జీలు భావిప్రాయంగా మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి.
- b. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును వెన్నకి తీసుకోవడం/వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- c. అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా వారు కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా రుణానికి లోబడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని సాధించిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను (వర్తించినట్లయితే) విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

4. సాధారణ

- a. రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనలలో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకో కూడదు (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇతరులకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం గుర్తించబడనంత వరకు).
- b. రుణం తీసుకున్న ఖాతాను బదిలీ చేయడం కొరకు రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన అందుకున్నట్లయితే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా కంపెనీ యొక్క సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ ట్రాన్స్ ప్రకారమే ఉంటుంది.
- c. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులకు పాల్పడరాదు అంటే, కండబలం లేదా శారీరక/శారీరక శక్తిని ఉపయోగించి అసాధారణ సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం. రుణాల రికవరీకి హింసాత్మక మార్గాలు ఉపయోగించడం మొదలైనవి. ఒకవేళ కస్టమర్(లు) నుంచి వచ్చే ఫిర్యాదులలో కంపెనీ సిబ్బంది దురుసుగా ప్రవర్తించినట్లయితే, కంపెనీ వెంటనే ఈ విషయంపై దర్యాప్తు చేసి చర్యలు తీసుకోవాలి. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- d. కస్టమర్ పరిరక్షణ కొరకు మరియు వివిధ రకాల రుణాల ముందు చెల్లింపుల విషయంలో బ్యాంకులు మరియు NBFCలలో ఏకరూపత తీసుకురావడానికి, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారేతర ఉద్దేశ్యాల కోసం మంజూరు చేసిన ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై, కో-ఆర్డిగెంట్లు ఉన్నా లేకున్నా, సంస్థ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు విధించదు.

5. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల యొక్క బాధ్యతలు:

కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం యంత్రాంగాన్ని కూడా ఏర్పాటు చేస్తారు. రుణ సంస్థల అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలను ఉన్నత స్థాయిలో విచారించి పరిష్కరించేలా ఈ యంత్రాంగం చర్యలు తీసుకుంటుంది. న్యాయమైన ప్రాక్టీసిస్ కోడ్ మరియు యాజమాన్యము యొక్క వివిధ స్థాయిలలో పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని యొక్క పని విధానంపై ఆచరణాత్మక సమ్మతి గురించి డైరెక్టర్ల మండలి కాలానుగత సమీక్షను నిర్వహిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను సూచించిన విధంగా క్రమం తప్పకుండా బోర్డుకు సమర్పించాలి.

6. గ్రీవెన్స్ రిడైసల్ ఆఫీసర్:

కంపెనీ తమ కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, వారి శాఖలు/వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో ఈ క్రింది సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది:

- a. కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలచే సంప్రదించబడే ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు మరియు/లేదా ఇమెయిల్ చిరునామా).
- b. ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెలలోపుగా పరిష్కరించబడని పక్షంలో, ఆ సంస్థకు చెందిన రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం పరిధిలో ఉన్న బ్యాంక్ యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్విజన్ విభాగం ప్రాంతీయ కార్యాలయ అధికారి (పూర్తి సంప్రదింపగల వివరాలతో)కి వినియోగదారు అప్పీలు చేసుకోవచ్చు.

7. నోడల్ అధికారి/ప్రధాన నోడల్ అధికారి:

చట్టం ప్రకారం అవసరమైతే కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ని నియమిస్తుంది.

8. కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడే అధిక వడ్డీ యొక్క నియంత్రణ:

- a. బోర్డ్ కంపెనీ నిధుల వ్యయం, మార్జిన్, 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 హాతుబద్ధత యొక్క స్థాయిల విధానం రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్కు బహిర్గతం చేయబడుతుంది.
- b. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ లను గ్రేడింగ్ చేసే విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉండాలి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికల్లో ప్రచురించాలి. వెబ్సైట్లో లేదా ఇతర విధాలుగా ప్రచురించిన సమాచారం, వడ్డీ రేట్లలో మార్పు జరిగేప్పటికప్పుడు అప్డేట్ చేయబడుతుంది.
- c. వడ్డీ రేటు తప్పనిసరిగా వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.

9. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ గురించి ఫిర్యాదులు:

కంపెనీ యొక్క బోర్డు వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందించాలి. అటువంటి ఛార్జీలు ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీ విచక్షణ మేరకు హెచ్చుతగ్గులకు లోబడి ఉంటాయి. ఈ మేరకు రుణాల నియమనిబంధనలకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి పెయిర్ ప్రాక్టీసిస్ కోడ్ లో సూచించిన మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి.

10. కంపెనీ, సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతులకు లోబడి, దాని వినియోగదారులకు ఉచిత క్రెడిట్ వ్యవధిని అందించవచ్చు, ఇందులో కస్టమర్ కొనుగోళ్లు చేయడానికి మరియు వాటిని తర్వాత తిరిగి చెల్లించడానికి క్రెడిట్ లైన్ను అందిస్తారు:

- a. మొదటి చెల్లింపు తేదీకి 5 రోజుల ముందు చెల్లింపు చేస్తే వారికి ఎటువంటి రుసుము లేదా వడ్డీ వసూలు చేయబడదు. ఇక్కడ, ప్రతి కస్టమర్ నుంచి ప్రాసెసింగ్ ఫీజుగా డ్రాడాన్ మొత్తంపై రిస్క్ ఆధారిత శాతాన్ని (వైవిధ్యానికి లోబడి) వసూలు చేస్తారు. లావాదేవీ రుసుము.)

b. కస్టమర్ తమ బకాయిలను చెల్లించని మొదటి చెల్లింపు తేదీ తర్వాత, అటువంటి కస్టమర్ వర్తించే వడ్డీతో చెల్లించాల్సి ఉంటుంది (దరఖాస్తు సమయంలో కస్టమర్ ఎంచుకున్న పదవీకాలం ఆధారంగా). ఇక్కడ కూడా, అటువంటి దరఖాస్తుదారునికి ప్రాసెసింగ్ ఫీజు కూడా వసూలు చేయబడుతుంది.

అటువంటి ధార్టీలు/ఫీజులు రెండూ డైనమిక్ మరియు మార్పుకు లోబడి ఉంటాయి.

11. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన అవుట్సోర్సింగ్ పాలసీకి అనుగుణంగా, కంపెనీ కొన్ని కార్యకలాపాలను (లీడ్ జనరేషన్, కస్టమర్ సపోర్ట్, సర్వీసింగ్, కలెక్షన్స్, బిజినెస్ కరెస్పాండెంట్ యాక్టివిటీస్, టెక్నాలజీ సర్వీసెస్ మొదలైన వాటికి మాత్రమే పరిమితం కాకుండా) కంపెనీకి చెందిన అదే కార్పొరేట్ గ్రూప్ లోని అనుబంధ సంస్థ అయిన EQX Analytics Private Limitedకు అవుట్సోర్స్ చేసింది.

నిరాకరణ: ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (ఇంగ్లీష్ భాషలో) మరియు వెబ్సైట్లో అప్డేట్ చేయబడిన సంబంధిత స్థానిక భాషలోని నిబంధనలు మరియు షరతుల అనువదించబడిన సంస్కరణ యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల మధ్య ఏదైనా వైరుధ్యం ఏర్పడితే, ఆంగ్ల సంస్కరణ అమలులో ఉంటుంది