

న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

1. పరిచయం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ 2006 సెప్టెంబర్ 28న విడుదల చేసిన సర్క్యులర్ ద్వారా అన్ని ఎన్బీఎఫ్సీలకు న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి (FPC) మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది, వీటిని వారు రుణ వ్యాపారం చేసే సమయంలో పాటించాలి. ఈ మార్గదర్శకాలు, ఇతర అంశాలతో పాటు, రుణ పరంగా తగినంత వెల్లడనలు చేయడంపై సాధారణ సూత్రాలను మరియు బలవంతపు రికవరీ విధానాలను అవలంబించకుండా చూడడాన్ని కలిగి ఉన్నాయి. ఇటీవల రంగంలో చోటు చేసుకున్న అభివృద్ధిని దృష్టిలో ఉంచుకొని దీనిని సవరించారు, ఇందులో కొత్త వర్గం ఎన్బీఎఫ్సీలు; ఎన్బీఎఫ్సీ-ఎంఎఫ్ఐ మరియు బంగారు ఆభరణాలపై రుణాల ఇస్తున్న ఎన్బీఎఫ్సీల వేగవంతమైన వృద్ధి వంటి అంశాలు ఉన్నాయి. సవరించిన సర్క్యులర్ మార్చి 26, 2012న జారీ చేయబడింది.

2. ఎన్బీఎఫ్సీల కోసం న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళిపై మార్గదర్శకాలు

(i) రుణాలకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి అనువాదం

(a) అప్పు తీసుకునే వ్యక్తికి సంబంధించి అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా అప్పు తీసుకునేవారు అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.

(b) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్తో సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లను సూచించవచ్చు.

(c) కంపెనీ అందుకున్న ప్రతి రుణ దరఖాస్తుకు స్వీకరణను అందించాలి. స్వీకరణలో రుణ దరఖాస్తులను ఏ సమయ వ్యవధిలో పూర్తి చేయబడతాయో స్పష్టంగా పేర్కొనాలి.

(ii) రుణ మంజూరు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

కంపెనీ, ఋణగ్రాహకునికి మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తం, షరతులు మరియు నిబంధనలు (వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దానిపై అమలుచేయు విధానం) మరియు ఈ షరతులు మరియు నిబంధనల పట్ల ఋణగ్రాహకుని అంగీకారాన్ని తన రికార్డులో ఉంచాలి. రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యం జరిగినప్పుడు పీనల్ వడ్డీని చార్జ్ చేసే విధానాన్ని పేర్కొనాలి.

రుణాల మంజూరు/రుణాల పంపిణీ సమయంలో, రుణ ఒప్పందంతో పాటు అందులో సూచించిన అన్ని ప్రత్యేక కపీలను ఋణగ్రాహకులకు అందించాలి.

(iii) రుణాల పంపిణీ, షరతులు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులు

(a) కంపెనీ, రుణగ్రాహకునికి స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రాహకునికి అర్థమయ్యే భాషలో పంపిణీ పెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన షరతులు మరియు నిబంధనలలో ఏవైనా మార్పుల గురించి నోటీసు ఇవ్వాలి.

వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలు మార్పుల మాత్రమే భవిష్యత్తులో అమలవుతాయి మరియు అప్పు ఒప్పందంలో దీనికి సంబంధించిన విధానాలు ఉండాలి.

(b) అప్పు తిరిగి చెల్లింపు లేదా ప్రదర్శనను వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందం లో పేర్కొన్న నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

(c) అన్ని బాకీలు చెల్లించబడిన తర్వాత లేదా రియలైజేషన్ పూర్తైనప్పుడు, కంపెనీ అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి యొక్క అన్ని భద్రతలను విడుదల చేయాలి. ఒకవేళ కంపెనీకి రుణగ్రాహకునిపై మరే ఇతర క్లెయిమ్ సంబంధించి చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా లీన్ ఉంటే తప్ప. ఒకవేళ ఈ హక్కును వినియోగించవలసి వస్తే, సంబంధిత క్లెయిమ్లు మరియు కంపెనీ భద్రతలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత పొందే పరిస్థితులను వివరంగా వివరిస్తూ రుణగ్రాహకునికి నోటీసు ఇవ్వాలి.

(iv) సాధారణ

(a) రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న షరతుల కోసం తప్ప, రుణగ్రాహకుని వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (రుణగ్రాహకుడు ముందుగా వెల్లడించని సమాచారం రుణదాత దృష్టికి వచ్చినప్పుడుతప్ప).

(b) రుణగ్రాహకుని ఖాతాను బదిలీ చేయమని రుణగ్రాహకుని నుండి అభ్యర్థన అందుకున్నప్పుడు, కంపెనీ తన అంగీకారాన్ని లేదా అభ్యంతరాన్ని, అవసరమైతే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు తెలియజేయాలి. ఈ బదిలీ పారదర్శక ఒప్పంద షరతుల ప్రకారం మరియు చట్టం అనుసరించాలి.

(c) రుణాల వసూలులో, రుణగ్రాహకులను బలవంతం, హింస మరియు మర్యాదాహీనమైన ప్రవర్తన వంటి చర్యలు చేయకూడదు. సంస్థ సిబ్బందిని వినియోగదారులతో సరైన పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి సరిపడినంత శిక్షణ ఇవ్వాలి.

(d) కస్టమర్ రక్షణ కోసం మరియు బ్యాంకుల రుణగ్రాహకుల వివిధ రకాల రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపును పరంగా ఒకే విధంగా ఉండటానికి, అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలకు ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వెంటనే రద్దు చేయాలి.

(v) డైరెక్టర్ల బోర్డు యొక్క బాధ్యత

I. కంపెనీ యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు సంస్థలో తగిన పరిష్కార విధానాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి. ఈ విధానం రుణ సంస్థల అధికారులు తీసుకునే నిర్ణయాల వలన ఏర్పడే వివాదాలు కనీసం తరువాతి ఉన్నత స్థాయిలో వినిపించబడి, పరిష్కరించబడేలా చూసేలా ఉండాలి. డైరెక్టర్ల బోర్డు న్యాయమైన ఆచరణ

నియమావళి పాటింపు మరియు వివిధ స్థాయిల్లో నిర్వహణకు సంబంధించిన సమస్యల పరిష్కార విధానం పనితీరును పునర్వీక్షించేందుకు సౌకర్యం కల్పించాలి.

II. ఈ పునర్వీక్షణ సమగ్ర నివేదికను బోర్డు నిశ్చిత వ్యవధుల్లో కోరవచ్చు.

(vi) ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

ఆపరేషనల్ స్థాయిలో, కంపెనీ తమ కస్టమర్ల ప్రయోజనార్థం, తమ వెబ్ సైట్ / శాఖలు / వ్యాపారం జరిగే ప్రదేశాల్లో క్రింది సమాచారాన్ని స్పష్టంగా ప్రదర్శించింది:

- కస్టమర్లు కంపెనీపై తమ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించుకోవడానికి సంప్రదించగలిగే సమస్యల పరిష్కార అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదన వివరాలు (ఫోన్ / మొబైల్ నంబర్లు మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా).
- ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు / వివాదం పరిష్కరించబడని పక్షంలో, కస్టమర్ సంస్థ (ఎన్ బీఎఫ్సీ) రిజిస్ట్రేడ్ కార్యాలయం పరిధిలోని RBI యొక్క డీఎన్బీఎస్ ప్రాంతీయ కార్యాలయ అధికారి (పూర్తి సంప్రదన వివరాలు)కి అప్పీలు చేయవచ్చు. ఈ అధికారి యొక్క పూర్తి సంప్రదన వివరాలు శాఖలో అందుబాటులో ఉంటాయి.

(a) కంపెనీకి చెందిన Mr. కరియప్ప కుంజిర మాడప్ప ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి, ఈ క్రింది చిరునామాలో (ఎ) ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించవచ్చు.

DAVINTA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

Registered Office: SY NO. 7P & 93P, ELECTRONIC CITY WEST, INDUSTRIAL AREA, BEGUR HOBLI, BANGALORE KA 560100 IN

Email ID: gro@davintafinserv.com

Ph. 080-4718-5381

(vii) న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి భాష మరియు కమ్యూనికేషన్ విధానం

న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి (ఇది సాధారణంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రాహకుడు అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి) పైన పేర్కొన్న మార్గదర్శకాల ఆధారంగా బోర్డు ఆమోదంతో కంపెనీ అమలు చేయాలి. కంపెనీకి న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళిని స్వేచ్ఛగా రచించే స్వేచ్ఛ ఉంటుంది, మార్గదర్శకాల పరిధిని విస్తరించే అవకాశం ఉన్నప్పటికీ, పై మార్గదర్శకాల మూలభావాన్ని ఎక్కడా కోల్పోకుండా చూసుకోవాలి. వివిధ ప్రమాణకర్తలకు సమాచారం కోసం దీనిని కంపెనీ వెబ్ సైట్ ఉంచాలి.

(viii) NBFCల వడ్డీ రేట్లు

(a) కంపెనీ బోర్డు సంబంధిత అంశాలు, ఉదా: నిధుల వ్యయం, మార్జిన్, మరియు రిస్క్ ప్రీమియంను పరిగణనలోకి తీసుకుంటూ వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. అంతర్గత రిస్క్ గ్రేడేషన్ ఆధారంగా, నిర్ణయించిన వడ్డీ రేటును రుణగ్రాహకునికి తెలియజేయాలి.

(b) వడ్డీ రేటు వార్షికీకరించబడిన రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా ఖాతాలో చార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్లను రుణగ్రాహకుడు అవగాహన పొందగలుగుతాడు.

(c) కంపెనీ వడ్డీ రేటులకు సంబంధించి పారదర్శకత మరియు న్యాయాన్ని పాటిస్తూ RBI నుండి డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాల ప్రకారం, వడ్డీ రేట్లలో పారదర్శకత పాటించాలి.