ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

సమ్మతి విభాగం

UGRO క్యాపిటల్ లిమిటెడ్

వెర్షన్	తయారు చేసినవారు	సమీక్షించినవారు	ఆమోదించినవారు	ఆమోదించిన తేది	రిమార్కులు
వి. జూన్ /2026	చీఫ్ కాంప్లయన్స్ ఆఫీసర్	రిస్క్ మేనేజ్మెంట్ కమిటీ	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	30.06.2026	విభాగాలను చేర్చడానికి సంబంధించి ఎ) వ్యక్తిగత రుణాల (గృహ రుణాలతో సహా) తిరిగి చెల్లింపు లేదా పరిష్కారంపై సెక్యూరిటీ పత్రాల విడుదల బి) సమాన నెలవారీ వాయిదా (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేయడం.
వి. ఏప్రిల్/2026	చీఫ్ కాంప్లయన్స్ ఆఫీసర్	కాంప్లయన్స్ కమిటీ	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	20.04.2026	జవాబుదారీతనాన్ని మెరుగుపరచడానికి మరియు ESG, నిబంధనల ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా క్లాజులను చేర్చడం.
వి. ఏప్రిల్/2025	చీఫ్ కాంప్లయన్స్ ఆఫీసర్	కాంప్లయన్స్ కమిటీ	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	26.04.2025	ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన, ఏప్రిల్ 15, 2024 నాటి ఆర్‌బిఐ సర్క్యులర్‌కు అనుగుణంగా రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటనను చేర్చడం
వి.జనవరి/2024	-	-	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	23.01.2024	మార్పు లేదు (వార్షిక సమీక్ష)
వి.అక్టోబర్/2023	చీఫ్ కాంప్లయన్స్ ఆఫీసర్	కాంప్లయన్స్ కమిటీ	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	26.10.2023	ఫెయిర్ లెండింగ్ ప్రాక్టీస్ - లోన్ అకౌంట్లలో పెనాల్టి చార్జీలపై ఆగస్టు 18, 2023 నాటి ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ కి అనుగుణంగా పాలసీని సవరించింది.
వి.జనవరి/2023	-	-	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	25.01.2023	మార్పు లేదు (వార్షిక సమీక్ష)
వి.ఫిబ్రవరి/2022	-	-	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	08.02.2022	మార్పు లేదు (వార్షిక సమీక్ష)
వి.ఫిబ్రవరి/2021	చీఫ్ కాంప్లయన్స్ ఆఫీసర్	కాంప్లయన్స్ కమిటీ	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	09.02.2021	ఔట్ సోర్సింగ్ కార్యకలాపాలపై వెల్లువెత్తుతున్న ఫిర్యాదుల గురించి ఫిర్యాదుల పరిష్కార మెకానిజం నిర్దిష్టంగా పరిష్కారాన్ని

					సూచించడం. దీనికి సంబంధించి ఒక లైన్ జోడించారు.
వి.జనవరి/2020	-	-	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	31.01.2020	మార్పు లేదు (వార్షిక సమీక్ష)
వి1 (ఒరిజినల్ ఆమోదం)	చీఫ్ కాంప్లయన్స్ ఆఫీసర్	కాంప్లయన్స్ కమిటీ	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	02.11.2018	-

విషయ సూచిక పట్టిక

విషయాలు

1 పరిచయం 4

2 సూత్రాలు మరియు పద్ధతులు 5

2.1 **లోన్ అప్లికేషన్లు మరియు ప్రాసెసింగ్** 5

2.2 **రుణ అంచనామరియు నియమాలు/ నిబంధనలు; మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కొరకు కీలక వాస్తవాల వాంగ్మూలం** 5

2.3 **నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణ పంపిణీ** 6

3 జనరల్ 7

3.1 **గోప్యత** 7

3.2 **వడ్డీ రేట్లు** 7

3.3 **జరిమానా చార్జీలు** 7

3.4 **ఇతర సాధారణ అంశాలు** 8

3.5 **బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన** 8

3.6 **వ్యక్తిగత రుణాలు (గృహ రుణాలతో సహా) తిరిగి చెల్లించినప్పుడు లేదా పరిష్కరించుకున్నప్పుడు హామీ పత్రాలను విడుదల చేయడం** 8

3.7 **EMI ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్ల పునఃసవరణ** 9

4 ఫిర్యాదు పరిష్కారం 10

కస్టమర్ కేర్ బృందం యొక్క బాధ్యతలు 12

5 రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కొరకు కీలక వాస్తవాల వాంగ్మూలం(కెఎఫ్ఎస్): 13

6 కోడ్ యొక్క సమీక్ష 15

1 పరిచయం

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (ఇకపై దీనిని "కోడ్"గా పిలుస్తారు) భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ 2015 జూలై 01న జారీ చేసిన మాస్టర్ సర్క్యులర్ - ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (RBI/2015-16/16 DNBR (PD)CC.No.054/03.10.119/2015-16) మరియు 2024 ఏప్రిల్ 29న జారీ చేసిన వడ్డీ వసూలు సంబంధిత ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ లెండర్లకు సంబంధించిన సర్క్యులర్‌కు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది.

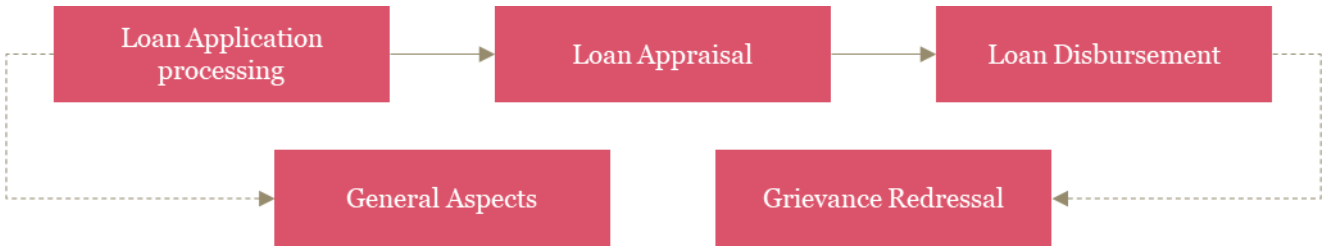
అంతేకాకుండా, RBI సదరు మార్గదర్శకాలను 2025 నవంబర్ 28 నాటి 'రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థలు – బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025' (FPC ఆదేశాలు)లో విలీనం చేసింది. ఈ కోడ్ ఈ కింద ఇవ్వబడిన వాటిని నిర్ధారిస్తుంది –

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులు.
- కస్టమర్లతో న్యాయమైన సంబంధం
- కస్టమర్ పరస్పర చర్యకు సంబంధించి రెగ్యులేటరీ సమ్మతి
- బలమైన కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ఈ కోడ్ కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు, సేవలకు వర్తిస్తుంది. అంతేకాకుండా, కస్టమర్ సోర్సింగ్, లోన్ ప్రాసెసింగ్, లోన్ సర్వీసింగ్, వసూలు కార్యకలాపాలు లాంటి మా సంబంధిత కార్యకలాపాలకు కూడా వర్తిస్తుంది.

2 సూత్రాలు మరియు పద్ధతులు

కంపెనీ అనుసరిస్తున్న సూత్రాలు మరియు పద్ధతులను క్రెడిట్ లైఫ్‌సైకిల్‌లోని ఈ కింది కీలక భాగాల ప్రకారం వర్గీకరించారు.



2.1 లోన్ అప్లికేషన్లు మరియు ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతలకు అందించే సమాచారం అంతా స్థానిక భాషలో లేదా వారికి అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారంలలో రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం అంతా ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర ఎన్‌బిఎఫ్‌సిలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారం ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో కంపెనీ అందించే ఏవైనా క్రెడిట్ సదుపాయాల కోసం అప్లై చేసేటప్పుడు రుణగ్రహీత, దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన తప్పనిసరి డాక్యుమెంట్ల జాబితాను పేర్కొనాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడానికి గల కారణాలు పొందుపరచబడతాయి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రమాదాల పరంగా అనుసరించే విధానాలు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.
- రుణ దరఖాస్తును స్వీకరించిన తర్వాత, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు రసీదుని ఇస్తుంది. పముఖ్యంగా, రుణ దరఖాస్తులు ఏ కాల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడతాయి అనేది కూడా ఆ రసీదులో పేర్కొనబడి ఉండాలి.
- సహేతుకమైన సమయంలోపు కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను ధృవీకరిస్తుంది, అదనపు వివరాలు/ డాక్యుమెంట్లు అవసరమైతే, అది రుణగ్రహీతలకు తగిన విధంగా తెలియజేస్తుంది.

2.2 రుణ అంచనామరియు నియమాలు/ నిబంధనలు; మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కొరకు కీలక వాస్తవాల వాంగ్మూలం

- కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన క్రెడిట్ పాలసీలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా అన్ని రుణ దరఖాస్తులు న్యాయంగా అంచనా వేయబడతాయి.
- రుణగ్రహీతకు రుణం మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తాన్ని వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా నిబంధనలు, షరతులతో పాటు వాటి దరఖాస్తు పద్ధతిని వారికి అర్థమయ్యే మాతృభాషలో కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు, షరతులను అంగీకరించినట్లు కంపెనీ తన రికార్డులో పొందుపరుస్తుంది. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు వసూలు చేయబడే జరిమానా (అదనపు) వడ్డీని రుణ ఒప్పందాలలో స్పష్టంగా పెద్ద అక్షరాలతో పేర్కొనాలి.
- రుణాన్ని తిరస్కరించిన సందర్భంలో రుణగ్రహీతలకు వారి మాతృ భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడాలి.

- రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధాల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని రుణగ్రహీతకు వారు అర్థం చేసుకునే భాషలో అందించాలి.

2.3 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణ పంపిణీ

- అంగీకరించిన నిబంధనలు, షరతుల ప్రకారం సకాలంలో రుణాలను పంపిణీ చేయడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.
- చెక్ జారీ ద్వారా పంపిణీ చేయమని రుణగ్రహీత ప్రత్యేకంగా అభ్యర్థించిన సందర్భాలలో మినహా ఆర్‌టిజిఎస్ / నెఫ్ట్ మొదలైన వాటితో సహా ఏవైనా ఎలక్ట్రానిక్ విధానాల ద్వారా కంపెనీ పంపిణీని చేస్తుంది.
- రుణగ్రహీతకు ఫండ్స్ పంపిణీ చేసిన వాస్తవ తేదీ నుండి వడ్డీ విధించబడుతుంది మరియు లోన్ మంజూరు చేసిన తేదీ లేదా లోన్ అగ్రిమెంట్ అమలు అయిన తేదీ లేదా చెక్ తేదీ నుండి కాదు. రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ వడ్డీ మారటోరియంను అందించిన సందర్భాలలో, అటువంటి వడ్డీ మారటోరియం వ్యవధి తరువాత వడ్డీ విధించబడుతుంది మరియు అటువంటి తేదీ అసలు పంపిణీ తేదీ కంటే ముందుగా ఉండదు.
- లోన్ల పంపిణీ లేదా రీపేమెంట్ ఒక నెల కాలంలో జరిగిన సందర్భంలో, లోన్ బకాయి ఉన్న అవధి కోసం మాత్రమే వడ్డీ విధించబడుతుంది మరియు పూర్తి నెలకు కాదు.
- ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాయిదాలను కంపెనీ ముందుగా అందుకున్న సందర్భాలలో, అటువంటి ముందస్తు వాయిదాలను మినహాయించి మిగిలిన లోన్ మొత్తం పై మాత్రమే వడ్డీ విధించబడుతుంది.
- ఫండ్ ట్రాన్స్ఫర్ జరిగిన తేదీ రుణగ్రహీత అకౌంటులో పంపిణీ తేదీగా కనపడే విధంగా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది మరియు అది ప్రతి లోన్ అకౌంటు కోసం అకౌంటు స్టేట్‌మెంట్లో కనపడుతుంది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో ఏవైనా మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయి. ఈ ప్రయోజనం కోసం తగిన నిబంధన రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడుతుంది.
- రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధాల కాపీతో పాటు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే విధంగా రుణ ఒప్పందం కాపీని కంపెనీ రుణగ్రహీతలందరికీ రుణాల మంజూరు/ చెల్లింపు సమయంలో అందిస్తుంది.
- పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే, రుణగ్రహీతకు వారికి అర్థం అయ్యే భాషలో కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా నోటీసు అందిస్తుంది.
- ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి/వేగవంతం చేయడానికి తీసుకొనబడే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- మంజూరు లేఖలో తెలియజేసిన విధంగా పెండింగ్ డాక్యుమెంట్లను సమర్పించకపోతే లేదా ఇతర షరతులను ఉల్లంఘించినట్లయితే కస్టమర్‌కు తెలియజేసిన తరువాత లోన్‌ను కంపెనీ రద్దు చేయవచ్చు. అటువంటి సందర్భాలలో ప్రాసెసింగ్ ఫీజు రీఫండ్ చేయబడదు.
- రుణంకు సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని అందుకున్న తర్వాత విడుదల చేయబడతాయి, ఇది రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీకి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఉన్న లియన్‌కు లోబడి ఉంటుంది. ఒక వేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కు వినియోగించబడవలసి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిములు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ చేయబడే/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలిపి ఉంచుకోవడానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

3 జనరల్

3.1 గోప్యత

కంపెనీ కస్టమర్ల గోప్యతను గౌరవిస్తుంది మరియు కస్టమర్లతో నెరిపే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు మర్యాదపూర్వకమైన పద్ధతిలో ఉంటాయి. కస్టమర్ ద్వారా ఆథరైజ్ చేయబడకపోతే మినహా, ఈ క్రింది సందర్భాలలో మినహా, కంపెనీ ఏదైనా థర్డ్ పార్టీకి ట్రాన్సాక్షన్ వివరాలను వెల్లడించదు:

- ఏదైనా చట్టం లేదా నిబంధనల ప్రకారం అవసరమైన డిస్క్లోజర్.
- అలాంటి సమాచారం బహిర్గతం చేయడం ప్రజల బాధ్యత.
- ఏదైనా బ్యాంకు/ ఆర్థిక సంస్థ/ గ్రూప్ కంపెనీలు మరియు అనుబంధ కంపెనీలకు ఈ సమాచారాన్ని వెల్లడించడం కంపెనీ ప్రయోజనాలకు అనుగుణంగా ఉంటే. (ఉదా., మోసపూరిత లావాదేవీలు, అనుమానాస్పద లావాదేవీలు మొదలైనవి.)

3.2 వడ్డీ రేట్లు

- కస్టమర్ల వద్ద అధిక వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయకుండా చూసుకోవడానికి ALCO/బోర్డు ఆమోదించిన వివిధ రుణ ఉత్పత్తుల కోసం కంపెనీ ఒక ధరల విధానాన్ని మరియు ధరల నిర్ధారణ పద్ధతి మరియు హేతుబద్ధతపై ఒక గమనికను రూపొందించింది. కంపెనీ ధరల విధానాన్ని రూపొందించింది, ఇది రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించేందుకు నిధుల కోసం ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైనటువంటి వాటిని పరిగణనలోకి తీసుకుని సంస్థ అనుసరించిన వడ్డీ రేటు విధానాన్ని వివరంగా తెలియజేసే ఒక డాక్యుమెంట్
- వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ రిస్క్ శ్రేణుల కోసం అనుసరించే విధానం, అలాగే వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల కారణాలు అన్నీ కూడా రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ దరఖాస్తు ఫారంలో తెలియజేయబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా వివరించబడతాయి. ఈ సమాచారం కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా పొందుపరచబడుతుంది.
- వడ్డీ రేట్లు వార్షికపరమైన రేట్లుగా ఉంటాయి.
- ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన FPC ఆదేశాల యొక్క వర్తించే నిబంధనల ప్రకారం సూచించబడిన ప్రస్తుత పరిమితులకు లోబడి, కంపెనీ ధరల విధానం యొక్క నిబంధనలకు కచ్చితంగా అనుగుణంగా జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయవచ్చు.

3.3 జరిమానా ఛార్జీలు

- పార్టీల మధ్య కుదిరిన రుణ ఒప్పందాలలో, మరియు ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు / కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్మెంట్ (కెఎఫ్ఎస్) లలో, వర్తించే విధంగా, జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణం గురించి కస్టమర్లకు కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.
- 'వడ్డీ రేటు మరియు సేవల ఛార్జీలు' శీర్షిక కింద కంపెనీ వారి వెబ్సైట్లో జరిమానా ఛార్జీల కోసం ఉన్న కీలకమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను ప్రదర్శిస్తుంది.
- రుణం యొక్క ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండడంలో రుణగ్రహీతలు విఫలం అయినప్పుడు వారికి రిమైండర్లు పంపే సమయంలో వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు, మరియు అటువంటి జరిమానా ఛార్జీలు విధించేటప్పుడు ఆ రుణగ్రహీతకు వాటికి గల కారణాల గురించి కూడా కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.
- లోన్ కాంట్రాక్ట్ యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత అనుసరించకపోతే విధించబడే జరిమానాని 'జరిమానా ఛార్జీలు' గా పరిగణించే విధంగా మరియు అడ్వాన్సుల పై విధించబడే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు అని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. జరిమానా ఛార్జీ క్యాపిటలైజ్ చేయబడకూడదు, మరియు జరిమానా ఛార్జీలపై ఎటువంటి వడ్డీ విధించబడదు మరియు వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు భాగం జోడించబడకూడదు.

- వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు విధించబడే జరిమానా ఛార్జీలు అటువంటి అననువర్తనం కోసం వ్యక్తులు కాని రుణగ్రహీతల పై విధించబడే ఛార్జీల కంటే ఎక్కువ ఉండదు.

3.4 ఇతర సాధారణ అంశాలు

- రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన ఉద్దేశ్యాలు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా వెల్లడించబడని కొత్త సమాచారం రుణదాత దృష్టికి వస్తే మినహా కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు.
- రుణగ్రహీత అకౌంట్ యొక్క బదిలీ కోసం చేయబడే అభ్యర్థన రుణగ్రహీత నుండి వ్రాతపూర్వకంగా అందాలి. రుణగ్రహీత అకౌంట్ బదిలీ విషయంలో సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అటువంటి అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- రుణాల రికవరీ కోసం, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులు అనగా, అనుచితమైన సమయాలలో రుణగ్రహీతలను నిరంతరంగా విసిగించడం, రుణాల రికవరీ కోసం బలవంతపు పద్ధతులను అనుసరించడం మొదలైనవి అనుసరించదు. ఈ పని కోసం, కస్టమర్లతో తగిన విధంగా వ్యవహరించడానికి సిబ్బంది సభ్యులకు తగినంత శిక్షణను కంపెనీ అందిస్తుంది.

3.5 బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన

UGRO క్యాపిటల్ ఉద్యోగులు వినియోగదారులతో జరిపే అన్ని సంభాషణలలో నిజాయితీ, నిష్పక్షపాతత మరియు బాధ్యత యొక్క అత్యున్నత ప్రమాణాలను పాటించాలని ఆశించబడుతుంది. ఇందులో ఇవి కూడా ఉన్నాయి:

- పర్యావరణానికి బాధ్యతాయుతంగా వ్యాపారం చేయడం, వ్యర్థాలను తగ్గించడం మరియు సాధ్యమైన చోట సుస్థిర పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.
- మానవ హక్కులను గౌరవించడం, అలాగే వినియోగదారులు లేదా సహోద్యోగులతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఎటువంటి వివక్ష, వేధింపులు లేదా అనుచిత ప్రవర్తన చోటుచేసుకోకుండా చూసుకోవడం.
- వినియోగదారులతో వ్యవహరించే అన్ని కార్యకలాపాలలో సురక్షితమైన మరియు ఆరోగ్యకరమైన పని పరిస్థితులను నిర్వహించడం, అలాగే వృత్తిపరమైన ఆరోగ్యం మరియు భద్రతా నిబంధనలను పాటించడం.
- పని ప్రదేశంలో వైవిధ్యం, సమానత్వం మరియు సమ్మిళితత్వాన్ని ప్రోత్సహించడం, వినియోగదారులందరికీ సమాన అవకాశాలు మరియు గౌరవప్రదమైన ప్రవర్తనను నిర్ధారించడం.
- వినియోగదారుల సమస్యలను సున్నితత్వంతో, గోప్యంగా మరియు వినియోగదారులకు ఎటువంటి ప్రతీకార భయం లేకుండా పరిష్కరించడం.

UGRO విలువలు మరియు నియంత్రణపరమైన బాధ్యతలకు అనుగుణంగా, రుణ మంజూరు మరియు సేవల పంపిణీ నిర్ణయాలలో పారదర్శకత మరియు జవాబుదారీతనాన్ని ప్రదర్శించడం.

3.6 వ్యక్తిగత రుణాలు (గృహ రుణాలతో సహా) తిరిగి చెల్లించినప్పుడు లేదా పరిష్కరించుకున్నప్పుడు హామీ పత్రాలను విడుదల చేయడం

- వ్యక్తిగత రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన లేదా పరిష్కరించిన తర్వాత, ఆ చెల్లింపు లేదా పరిష్కార తేదీ నుండి ముప్పై (30) రోజులలోపు కంపెనీ అన్ని అసలు హామీ పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ రిజిస్ట్రీ వద్ద నమోదైన ఛార్జ్, లీన్ లేదా ఎన్‌కంబరెన్స్‌ను తొలగిస్తుంది..
- రుణగ్రహీతలు సంబంధిత సర్వీసింగ్ బ్రాంచ్ లేదా కంపెనీకి చెందిన ఇతర నిర్దేశిత కార్యాలయాల నుండి పత్రాలను తీసుకోవచ్చు. రుణం ముగిసిన తర్వాత పత్రాలను తిరిగి పొందేందుకు సంబంధించిన సమయపాలన మరియు ప్రదేశాల వివరాలు రుణ మంజూరు

లేఖలో పేర్కొనబడతాయి.

- రుణగ్రహీత మరణించిన సందర్భంలో చట్టపరమైన వారసులకు సెక్యూరిటీ పత్రాలను (తాకట్టు పత్రాలను) అప్పగించడానికి కంపెనీ ఒక లిఖితపూర్వక విధానాన్ని నిర్వహించాలి మరియు వినియోగదారుల సమాచారం కోసం ఆ విధానాన్ని తన వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచాలి.
- ముప్పై (30) రోజులకు మించి ఏదైనా ఆలస్యం జరిగితే, కంపెనీ అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది..
- ఆలస్యానికి కంపెనీయే కారణమైతే, సంబంధిత పత్రాలు విడుదలయ్యే వరకు మరియు/లేదా 'ఛార్జ్ సాటిస్ఫ్యాక్షన్' (రుణ విముక్తి నమోదు) ప్రక్రియ పూర్తయ్యే వరకు (ఏది వర్తిస్తే అది), రోజుకు ₹5,000 (కేవలం ఐదు వేల రూపాయలు) చొప్పున పరిహారం చెల్లించాల్సి ఉంటుంది..
- అసలు పత్రాలు పోయిన లేదా పాడైన సందర్భాల్లో, నకలు లేదా ధృవీకరించబడిన ప్రతులను పొందడంలో కంపెనీ సహాయపడుతుంది, సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది మరియు వర్తించే విధంగా పరిహారాన్ని అందిస్తుంది.
- ఆలస్యానికి పరిహారం చెల్లించాల్సి రావడానికి ముందు, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి అదనంగా ముప్పై (30) రోజుల గడువు ఇవ్వబడుతుంది.

3.7 EMI ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్ల పునఃసవరణ

- మంజూరు సమయంలో, EMI మరియు/లేదా రుణ కాలపరిమితిపై ప్రామాణిక రేటు మార్పుల ప్రభావం గురించి రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి మరియు తదుపరి ఏవైనా సవరణల గురించి కూడా వారికి తెలియజేయాలి..
- వడ్డీ రేటు పునఃసమీక్ష సమయంలో, వర్తించే నిబంధనలు మరియు కంపెనీ విధానానికి అనుగుణంగా, రుణగ్రహీతలకు EMI పెంపు, రుణ కాలపరిమితి పొడిగింపు, ఈ రెండింటి కలయిక, మరియు పాక్షిక లేదా పూర్తి ముందస్తు చెల్లింపు వంటి ఎంపికలు అందించబడవచ్చు. వ్యాపారపరమైన అంశాలను దృష్టిలో ఉంచుకుని, రుణాలను స్థిర వడ్డీ రేటుకు మార్చుకునే ఎంపికను రుణగ్రహీతలకు అందించరాదు.
- రుణ కాల పొడిగింపుల వలన రుణాత్మక చెల్లింపులు జరగకుండా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి మరియు రుణగ్రహీతలకు ఈ క్రింది వాటితో సహా కీలక రుణ సమాచారాన్ని కలిగి ఉన్న త్రైమాసిక నివేదికలను అందించాలి:
    1. నివేదిక తేదీ వరకు వసూలైన అసలు మరియు వడ్డీ;
    2. ప్రస్తుత EMI మొత్తం;
    3. మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య; మరియు
    4. రుణ కాలపరిమితి మొత్తానికి వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు లేదా వార్షిక శాతం రేటు (APR)
- తిరిగి చెల్లింపు వ్యవధి లేదా బెంచ్‌మార్క్ అనుసంధానంతో సంబంధం లేకుండా, సమాన వాయిదాల పద్ధతిలో ఉన్న అన్ని వ్యక్తిగత రుణాలకు ఈ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. బెంచ్‌మార్క్ రేటు మార్పులను వర్తించే రుణ రేట్లకు సకాలంలో చేరవేసేలా చూసేందుకు, కంపెనీ తగిన వ్యవస్థలను నిర్వహించాలి..

4 ఫిర్యాదు పరిష్కారం

- తమ కస్టమర్లతో ధృడమైన సంబంధాలను కొనసాగించాలని కంపెనీ విశ్వసిస్తుంది మరియు ఒక సమర్థవంతమైన విధానంలో ఫిర్యాదులు లేదా సమస్యలకు పరిష్కారం అందించడం యొక్క ప్రాముఖ్యతను కంపెనీ అర్థం చేసుకుంది. కస్టమర్ వివాదాలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీకి ఒక బలమైన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది. కంపెనీ నియమించిన అవుట్‌సోర్స్ చేయబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా అందించబడిన సేవలకు సంబంధించిన సమస్య/ ఫిర్యాదులు/ ఇబ్బందులను కూడా ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం నిర్వహిస్తుంది.

- అవుట్‌సోర్సింగ్ ఏజెన్సీలు తమ ఉద్యోగుల కోసం — కార్మిక, ఆరోగ్యం & భద్రత మరియు మానవ హక్కులకు సంబంధించిన అంశాలను కవర్ చేస్తూ — కంపెనీ ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా, గోప్యమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాలను నిర్వహించడం తప్పనిసరి. తీవ్రమైన సంఘటనలను UGRO యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి దృష్టికి తక్షణమే తీసుకువెళ్లాలి.

- కస్టమర్ వివాదాలు అందుకున్న తేదీ నుండి 7 పని రోజుల్లోపు అన్ని కస్టమర్ వివాదాల కోసం పరిష్కారం అందించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.

- కంపెనీ వద్ద అనేక సంప్రదింపు విధానాలు ఉన్నాయి మరియు కింద ఇవ్వబడిన ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ ద్వారా కస్టమర్లు ఒక ఫిర్యాదును చేయడానికి మరియు తదుపరి స్థాయికి తీసుకువెళ్ళడానికి ఇక్కడ ఇవ్వబడిన విధానాలను అనుసరించవచ్చు:

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్			
స్థాయిలు	**సంప్రదించవలసిన వ్యక్తి / బృందం**	**కస్టమర్ సంప్రదించగలిగిన విధానం**	**ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి టిఎటి**
లెవల్ 1	కస్టమర్ సర్వీస్ బృందం	i. ఇమెయిల్ – కస్టమర్ customercare@ugrocapital.com కు మెయిల్ పంపవచ్చు ii. టెలిఫోన్ – కస్టమర్ మా టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 1800-202-8476 లేదా మా కాంటాక్ట్ నంబర్ 022 4182 1600 (టెలిఫోన్ లైన్లు మొదటి రెండు శనివారాలు మరియు నెల యొక్క అన్ని ఆదివారాలు మరియు పబ్లిక్ సెలవుదినాలు మినహా అన్ని పని దినాలలో 9.30 AM నుండి 6.30 PM వరకు తెరవబడతాయి) పై మాకు కాల్ చేయవచ్చు i. పోస్ట్ - కస్టమర్ మాకు UGRO క్యాపిటల్ లిమిటెడ్, B-17, నాలుగవ అంతస్తు, ఆర్ట్ గిల్డ్ హౌస్, ఫీనిక్స్ మార్కెట్ సిటీ, కుర్లా వెస్ట్), ముంబై, మహారాష్ట్ర – 400070 కి లేఖ పంపవచ్చు	కస్టమర్ వివాదాలు అందుకున్న తేదీ నుండి 7 పని రోజుల్లోపు.
లెవల్ 2	ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి (జిఆర్ఒ) జిఆర్ఒ పేరు:	వినియోగదారు వివాదాలు అందుకున్న తేదీ నుండి 7 పని రోజుల్లోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ క్రింది విధానాల ద్వారా జిఆర్ఒ వద్ద వివాదాన్ని పై స్థాయికి తీసుకొని వెళ్ళవచ్చు: i. ఇమెయిల్ – కస్టమర్ grievance@ugrocapital.com కు మెయిల్ పంపవచ్చు	జిఆర్ఒ స్థాయికి ఫిర్యాదును తీసుకువెళ్లిన 7 పని రోజుల్లోపు.

	శ్రీ సత్యబ్రత మహాపాత్ర	ii. టెలిఫోన్ – కస్టమర్ 022 6826 9135 పై మాకు కాల్ చేయవచ్చు (టెలిఫోన్ లైన్లు సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు 9:30 AM నుండి 6:00 PM వరకు అందుబాటులో ఉంటాయి) (నిర్దేశించిన టిఎటి లోపు కస్టమర్ సర్వీస్ బృందం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ బృందం అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనప్పుడు మాత్రమే ఫిర్యాదును జిఆర్ఒ స్థాయికి తీసుకువెళ్ళవచ్చు అని దయచేసి గమనించండి. జిఆర్ఒ స్థాయికి ఫిర్యాదును తీసుకువెళ్ళడానికి ఫిర్యాదు/ సమస్య యొక్క టిక్కెట్ నంబర్‌ను జిఆర్ఒ కు అందించడం తప్పనిసరి)	
లెవల్ 3	అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీ	వారి ఫిర్యాదులపై అందించబడిన పరిష్కారంతో కస్టమర్లు సంతృప్తి చెందకపోతే, వారు క్రింద పేర్కొన్న చిరునామా పై 'అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీ'కి వ్రాతపూర్వకంగా వారి ఫిర్యాదును తెలియజేయవచ్చు: అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీ UGRO క్యాపిటల్, B-17, నాలుగవ అంతస్తు, ఆర్ట్ గిల్డ్ హౌస్, ఫీనిక్స్ మార్కెట్ సిటీ, కుర్లా (వెస్ట్), ముంబై, మహారాష్ట్ర – 400070	ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజుల్లోపు.
లెవల్ 4	పర్యవేక్షణ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్	ఒకవేళ ఫిర్యాదులు/సమస్యలు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడినట్లయితే లేదా కస్టమర్ సమాధానంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే లేదా ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడనట్లయితే, రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ (ఆర్బీ-ఐఒఎస్) కింద కస్టమర్ కంప్లైంట్ మేనేజ్ మెంట్ సిస్టమ్ (సి ఎం ఎస్) పోర్టల్ (https://cms.rbi.org.in/) ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు లేదా "సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, 4 వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టార్ -17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగఢ్ - 160017" కు భౌతికంగా రాసి ఫిర్యాదు పంపండి. టెలిఫోన్ నంబర్: 022 – 22150573 ఫ్యాక్స్ నంబర్: 22180157	-

- "రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2026, జనవరి 16, 2026 తేదీన ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడినట్లుగా కంపెనీ నోడల్ అధికారులు/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని నియమించింది. నోడల్ అధికారులు/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి ఈ క్రింది బాధ్యతలను కలిగి ఉంటారు, -

  - కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫైల్ చేయబడిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడం మరియు అంబుడ్స్మ్యాన్ మరియు అపీలేట్ అథారిటీకి సమాచారాన్ని అందించడం.
  - కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్‌మెంట్ (సిఇపిడి), ఆర్‌బిఐ, సెంట్రల్ ఆఫీస్‌తో సమన్వయం చేయడం మరియు అనుసంధానం చేయడం.

- అంబుడ్స్‌మ్యాన్, పథకం యొక్క కాపీ మరియు అంబుడ్స్ మన్ యొక్క ఫిర్యాదు లాడింగ్ పోర్టల్ యొక్క వివరాలు (https://cms.rbi.org.in) మరియు సంప్రదింపు వివరాలు సహా ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి / ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి /

నోడల్ అధికారుల పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు మా శాఖలలో ప్రదర్శించబడ్డాయి మరియు కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడుతున్నాయి.

- కస్టమర్లు చేసే ఫిర్యాదులను రిజిస్టర్ చేసుకోవడానికి కంపెనీ నియమించిన విధంగా ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగం యొక్క ఇమెయిల్ చిరునామాను పర్యవేక్షించడానికి కంపెనీ యొక్క కంప్లయెన్స్ ఆఫీసర్ బాధ్యత వహిస్తారు.

<u>కస్టమర్ కేర్ బృందం యొక్క బాధ్యతలు</u>

- కస్టమర్ల యొక్క పరిపూర్ణమైన సంతృప్తి మేరకు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి కస్టమర్ కేర్ బృందం బాధ్యత వహిస్తుంది. పరిష్కారం కోసం తాత్కాలిక కాలపరిమితులతో ఫిర్యాదు అందినట్లుగా ఒక సందేశాన్ని పంపడానికి కూడా వారు బాధ్యత వహిస్తారు.

- ఒకవేళ ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, ఫిర్యాదును పై స్థాయికి తీసుకువెళ్ళడానికి అందుబాటులో ఉన్న ప్రత్యామ్నాయ మార్గాల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయవలసి ఉంటుంది.

- ఏదైనా సందర్భంలో, కస్టమర్ల కేర్ టీమ్ మేనేజర్ ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేకపోతే, అతను ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారికి కేసును రిఫర్ చేయవచ్చు.

- ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడిన తర్వాత, నిర్వచించబడిన కాలపరిమితుల్లో కస్టమర్లకు సమాచారం అందించవలసి ఉంటుంది.

5 *రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కొరకు కీలక వాస్తవాల వాంగ్మూలం(కెఐఎఫ్ఎస్)*

నిర్వచనాలు:

a) **కంపెనీ మరియు** రుణగ్రహీత మధ్య రుణ ఒప్పందంలోని కీలక వాస్తవాలు చట్టబద్ధంగా ముఖ్యమైనవి మరియు నిర్ణయాత్మక వాస్తవాలు, ఇవి సమాచారంతో కూడిన ఆర్థిక నిర్ణయం తీసుకోవడంలో రుణగ్రహీతకు సహాయపడటానికి అవసరమైన ప్రాథమిక సమాచారాన్ని అందిస్తాయి.

b) **కీ ఫ్యాక్ట్స్ స్టేట్మెంట్ (కెఐఎఫ్ఎస్)** అనేది ఒక ప్రామాణిక ఫార్మాట్ లో రుణగ్రహీతకు అందించబడే సరళమైన మరియు సులభంగా అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండే రుణ ఒప్పందం యొక్క కీలక వాస్తవాల వాంగ్మూలం.

c) **వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్)** అనేది రుణగ్రహీతకు అయ్యే రుణం సంబంధిత వార్షిక ఖర్చు, ఇందులో వడ్డీ రేటు మరియు క్రెడిట్ ఫెసిలిటీకి(రుణంకి) సంబంధించిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు ఉంటాయి.

d) **ఈక్వేటెడ్ పీరియాడిక్ ఇన్స్టాల్మెంట్ (ఈపీఐ)** అనేది తిరిగి చెల్లింపు యొక్క సమాన లేదా నిర్ణీత మొత్తం, ఇందులో అసలు మరియు వడ్డీ భాగాలు రెండూ ఉంటాయి, నిర్ణీత సంఖ్యలో విరామాల్లో సమయ క్రమంలో విరామాలలో రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కొరకు రుణగ్రహీత ద్వారా చెల్లించాల్సి ఉంటుంది; మరియు దీని ఫలితంగా రుణం పూర్తిగా మాఫీ అవుతుంది. నెలవారీ విరామాల్లో ఉండే ఈపీఐలను ఈఎంఐలు అంటారు.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్ బిఐ) ద్వారా ఇవ్వబడ్డ ప్రామాణిక ఫార్మాట్ ప్రకారం, రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడంలో సహాయపడటానికి కాబోయే రుణగ్రహీతలందరికీ కంపెనీ ఒక కెఐఎఫ్ఎస్ను అందిస్తుంది. అటువంటి రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో కేఐఎఫ్ఎస్ రాయాలి. కెఐఎఫ్ఎస్ లోని విషయాలను రుణగ్రహీతకు వివరించాలి మరియు అతడు/ఆమె వాటిని అర్థం చేసుకున్నట్లుగా ఒక అక్నాలెడ్జ్మెంట్ పొందాలి.

ఇంకా, కెఐఎఫ్ఎస్కు ఒక ప్రత్యేక ప్రతిపాదన నెంబరు ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు కనీసం మూడు పనిదినాల చెల్లుబాటు వ్యవధిని కలిగి ఉండాలి మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న రుణాలకు ఒక పనిదినం చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉంటుంది.

వివరణ

చెల్లుబాటు వ్యవధి అనేది కంపెనీ ద్వారా కెఐఎఫ్ఎస్ అందించిన తరువాత, రుణం యొక్క నిబంధనలను అంగీకరించడానికి రుణగ్రహీతకు అందుబాటులో ఉన్న సమయాన్ని సూచిస్తుంది. చెల్లుబాటు వ్యవధి లో రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లయితే, కెఐఎఫ్ఎస్ లో సూచించిన రుణ నిబంధనలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

కెఐఎఫ్ఎస్ లో వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్) యొక్క లెక్కింపు పత్రం మరియు రుణ కాలపరిమితిపై రుణం యొక్క అమోర్టైజేషన్ షెడ్యూల్ కూడా ఉంటాయి. కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడే అన్ని ఛార్జీలను ఎపిఆర్ కలిగి ఉంటుంది.

బీమా ఛార్జీలు, లీగల్ ఛార్జీలు మొదలైన వాస్తవ ప్రాతిపదికన థర్డ్ పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల తరపున రుణగ్రహీతల నుంచి కంపెనీ వసూలు

చేసే ఛార్జీలు కూడా ఎపిఆర్ లో భాగంగా ఉంటాయి మరియు విడిగా తెలియజేయబడతాయి. అటువంటి ఛార్జీలను రికవరీ చేయడంలో కంపెనీ ప్రమేయం ఉన్న అన్ని సందర్భాల్లో, ప్రతి చెల్లింపు కొరకు రసీదులు మరియు సంబంధిత డాక్యుమెంట్ లు రుణగ్రహీతకు సరైన సమయంలో అందించబడతాయి..

కెఎఫ్ఎస్ లో పేర్కొనబడని ఏవైనా ఫీజులు, ఛార్జీలు మొదలైనవి, రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా, రుణ కాలవ్యవధిలో ఏ దశలోనూ రుణగ్రహీత నుంచి కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడదు.

రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించాల్సిన సమ్మరీ బాక్స్ గా కూడా కేఎఫ్ ఎస్ ను చేర్చాలి.

6 కోడ్ యొక్క సమీక్ష

- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఏదైనా రెగ్యులేటరీ లేదా చట్టబద్ధమైన అవసరాలకు అనుగుణంగా వార్షిక సమీక్ష మరియు కాలానుగుణ సమీక్షకు లోబడి ఉంటుంది మరియు ఇది కంపెనీ బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడుతుంది.ఇటువంటి సమీక్షల కలిసిన నివేదికను క్రమం తప్పకుండా కంప్లయన్స్ కమిటీ/ బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.
- కంపెనీ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్‌కు అనుగుణంగా చేపడుతున్న అనుసరణను మరియు నిర్వహణ స్థాయిల విభిన్నమైన స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది.

-------X-------X----------