అవంతి మైక్రోఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ఆమోదించబడినది: **అక్టోబర్** 18, 2016

పునర్విమర్శ 1: సెప్టెంబర్ 30, 2022

అవంతి మైక్రోఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

పరిచయం

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ఈ "కోడ్") కంపెనీ అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి అవంతి మైక్రోఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") అనుసరించే పద్ధతుల యొక్క సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని వినియోగదారులకు అందించడానికి ఉద్దేశించబడింది. దాని వినియోగదారులకు. ఈ కోడ్ కస్టమర్‌లు పొందే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి సమాచార నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది మరియు కంపెనీ మంజూరు చేసే మరియు పంపిణీ చేసే ఏదైనా రుణానికి వర్తిస్తుంది.

1. కోడ్ యొక్క లక్ష్యం

ఈ కోడ్ దీని కోసం అభివృద్ధి చేయబడింది:

(ఎ) కస్టమర్‌లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు నమ్మదగిన పద్ధతులను ప్రోత్సహించండి.

(బి) కస్టమర్‌లు సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చనే దానిపై మెరుగైన అవగాహన కలిగి ఉండటానికి పారదర్శకతను పెంచండి.

(సి) మార్కెట్ శక్తులను, పోటీ ద్వారా, అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి ప్రోత్సహించండి; మరియు

(డి) కస్టమర్లు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించండి.

2. మా కీలక కట్టుబాట్లు మరియు ప్రకటనలు

మేము మా కస్టమర్‌లందరితో మా లావాదేవీలలో సమర్థవంతంగా, న్యాయంగా మరియు శ్రద్ధగా వ్యవహరిస్తాము:

మేము అందించే ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం ఈ కోడ్‌లోని కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు

అనుగుణంగా ఉండటం మరియు మా సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు అభ్యాసాలు.

అన్ని ఆర్థిక సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించడం.

వృత్తిపరమైన, మర్యాదపూర్వకమైన మరియు వేగవంతమైన సేవలను అందించడం; మరియు

ఆర్థిక లావాదేవీలకు సంబంధించి నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఖర్చులు, హక్కులు మరియు బాధ్యతల యొక్క ఖచ్చితమైన మరియు సకాలంలో బహిర్గతం అందించడం.

మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు దీని ద్వారా ఎలా పని చేస్తాయో అర్థం చేసుకోవడానికి మేము కస్టమర్‌కు సహాయం చేస్తాము:

రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్నట్లు హిందీ మరియు/లేదా ఇంగ్లీష్ మరియు / లేదా స్థానిక మాతృభాషలో ఆర్థిక పథకాల గురించి మౌఖిక సమాచారాన్ని అందించడం.

మా ప్రకటనలు & ప్రచార సాహిత్యం స్పష్టంగా ఉందని మరియు తప్పుదారి పట్టించేది కాదని నిర్ధారించుకోవడం.

లావాదేవీల ఆర్థిక చిక్కులను వివరిస్తోంది.

ఆర్థిక పథకాన్ని ఎంచుకోవడానికి కస్టమర్‌కు సహాయం చేయడం.

దీని ద్వారా తప్పు జరిగే విషయాలతో మేము త్వరగా మరియు చురుగ్గా వ్యవహరిస్తాము:

(ఎ) తప్పులను త్వరగా సరిదిద్దడం.

(బి) కస్టమర్ ఫిర్యాదులకు త్వరగా హాజరు కావడం.

(సి) కస్టమర్‌లు ఇప్పటికీ మా సహాయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే వారి ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో మా కస్టమర్‌లకు చెప్పడం; మరియు

(డి) మన పొరపాటు కారణంగా మనం వర్తించే ఏవైనా ఛార్జీలను రద్దు చేయడం.

3. వివక్ష రహిత విధానం

మేము మా వినియోగదారుల మధ్య లింగం, జాతి లేదా మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపము.

2. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

ఎ) రుణగ్రహీతలకు అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో చేయాలి

.కంపెనీ జారీ చేసిన రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (“NBFCలు”) అందించే ms మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయబడుతుంది మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోబడుతుంది. రుణగ్రహీత ద్వారా. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను సూచిస్తుంది.

ఎ) కంపెనీ కస్టమర్ నుండి ముందస్తు కస్టమర్ సమ్మతితో మాత్రమే అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని సేకరిస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత నిర్దిష్ట డేటాను ఉపయోగించడం కోసం సమ్మతిని అందించడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి, మూడవ పక్షాలకు బహిర్గతం చేయడాన్ని పరిమితం చేయడానికి, డేటా నిలుపుదల, సమ్మతిని రద్దు చేయడానికి ఒక ఎంపికను అందించాలి.

బి) కంపెనీ అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు రసీదుని జారీ చేస్తుంది. అన్ని అవసరమైన డాక్యుమెంటేషన్ మరియు సమాచారం యొక్క రసీదుకు లోబడి, అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు రుణ దరఖాస్తులు పారవేయబడతాయి. కస్టమర్/దరఖాస్తుదారుడు తన దరఖాస్తు స్థితి గురించి ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేయడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది. అప్లికేషన్ స్థితిపై అప్‌డేట్‌ను పొందడానికి కస్టమర్ సూచించిన టోల్-ఫ్రీ నంబర్ లేదా ఇమెయిల్ ఐడిలో కంపెనీ కస్టమర్ సర్వీస్ బృందాన్ని కూడా సంప్రదించవచ్చు.

సి) ఏవైనా అదనపు వివరాలు/పత్రాలు అవసరమైతే, వెంటనే రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి.

:

5.లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు / షరతులు

(ఎ) కంపెనీ రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతపై తగిన శ్రద్ధను నిర్వహిస్తుంది, ఇది దరఖాస్తుపై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ముఖ్యమైన పరామితి అవుతుంది. మూల్యాంకనం కంపెనీ క్రెడిట్ విధానాలు, నిబంధనలు మరియు దానికి సంబంధించిన విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

(బి) కంపెనీ తన భాగస్వామి ద్వారా కస్టమర్ వ్యాపారం, గృహ ఆదాయం, ప్రస్తుత రుణభారాన్ని అంచనా వేయాలి మరియు కస్టమర్ యొక్క రుణ అవసరాన్ని మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తుంది.

(సి) రుణగ్రహీత రుణగ్రహీత ఫోన్ నంబర్‌కు అతను/ఆమె అందించిన విధంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో, రుణం మంజూరు చేయబడిన మొత్తం లేదా ఇతరత్రా SMS ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది. . పేర్కొన్న కమ్యూనికేషన్ వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులను కలిగి ఉంటుంది.

(డి) కంపెనీ రుణగ్రహీతకు రుణాన్ని అంగీకరించడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి సౌలభ్యాన్ని అందిస్తుంది

(ఇ) డిజిటల్ సంతకం చేసిన పత్రం, కీ ఫాక్ట్ షీట్, రుణ ఉత్పత్తి యొక్క సారాంశం, మంజూరు లేఖ, నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఖాతా స్టేట్‌మెంట్‌లు, రుణగ్రహీతల డేటాకు సంబంధించి భాగస్వామి యొక్క గోప్యతా విధానాలు మొదలైనవి స్వయంచాలకంగా రుణగ్రహీతలకు అందేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. రుణ ఒప్పందం/లావాదేవీల అమలుపై వారి నమోదిత మరియు ధృవీకరించబడిన ఇమెయిల్/ SMS.

(ఎఫ్) కంపెనీ, వర్తించే చోట, కాంట్రాక్ట్ / లోన్ ఒప్పందంలో చట్టపరమైన అమలును కలిగి ఉండేలా అంతర్నిర్మిత రీపోస్సెషన్ నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది.

(g) రుణగ్రహీత ఒకటి కంటే ఎక్కువ ఎస్‌హెచ్‌జి/జెఎల్‌జిలలో సభ్యుడుగా ఉండకూడదని కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది.

(h) రుణం మంజూరు మరియు మొదటి వాయిదా తిరిగి చెల్లించే గడువు తేదీ మధ్య మారటోరియం వ్యవధి నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

(i) రుణగ్రహీత యొక్క డేటా గోప్యత ఎల్లప్పుడూ గౌరవించబడుతుంది

(j) లోన్ క్లోజర్ కోసం కంపెనీకి ఎటువంటి లాక్ ఇన్ పీరియడ్ లేదు, కస్టమర్‌లు తమ అభీష్టానుసారం తమ లోన్‌ని క్లోజ్ చేయవచ్చు.

6. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు అధికంగా ఉండవని నిర్ధారించడానికి మరియు నిర్ధారించడానికి కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందించాలి. కంపెనీ, పంపిణీ సమయంలో, వడ్డీ రేటు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు రుణంపై ఇతర ఛార్జీలు పైన సూచించిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలకు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోవాలి.

రుణగ్రహీత మంజూరు చేసిన అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా వెంటనే చెల్లింపు జరుగుతుంది.

చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే అమలు చేయబడతాయని నిర్ధారించుకోండి. ఈ ప్రభావానికి తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.

వంటి సమాచారాన్ని పొందుపరిచే అన్ని రుణ ఉత్పత్తుల కోసం ప్రామాణిక ఆకృతిలో ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు కంపెనీ స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణగ్రహీతకు కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS) అందిస్తుంది.

ప్రాథమిక కస్టమర్ వివరాలు.

నిబంధనలు మరియు షరతులు,

కంపెనీ నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్‌తో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు.

కంపెనీ మరియు భాగస్వామి మధ్య సహ-రుణ లావాదేవీలు మరియు చెల్లింపుల కోసం ప్రత్యేకంగా చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ ఆదేశం (ఆర్‌బిఐ లేదా ఏదైనా ఇతర రెగ్యులేటర్ యొక్క) కింద కవర్ చేయబడిన వితరణలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క బ్యాంక్ ఖాతాలోకి అన్ని రుణాలను కంపెనీ పంపిణీ చేస్తుంది. నిర్దిష్ట తుది ఉపయోగం కోసం, రుణం నేరుగా తుది-లబ్ధిదారుని బ్యాంక్ ఖాతాలోకి పంపిణీ చేయబడితే రుణ ఒప్పందం

ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి ఏదైనా నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడం లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిన్‌కు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించడంపై రుణగ్రహీత అందించే అన్ని సెక్యూరిటీలను కంపెనీ 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.

(7) రుణాల రికవరీకి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు

a. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైన అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించకూడదు. కంపెనీ తన సిబ్బందికి కస్టమర్‌లతో వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి. కస్టమర్లతో అసభ్యంగా ప్రవర్తించకుండా తగిన పద్ధతి.

బి. కంపెనీ లేదా దాని భాగస్వామి రికవరీకి సంబంధించి ఎటువంటి కఠినమైన పద్ధతుల్లో పాల్గొనకూడదు, పైన పేర్కొన్న వాటి యొక్క సాధారణ అనువర్తనాన్ని పరిమితం చేయకుండా, క్రింది పద్ధతులు కఠినమైనవిగా పరిగణించబడతాయి:

i. బెదిరింపు లేదా దుర్వినియోగ భాష ఉపయోగం.

ii. రుణగ్రహీత బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం

iii. రుణగ్రహీతల పేరును ప్రచురించడం

iv. రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/ ప్రతిష్టకు హాని కలిగించడానికి హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాల ఉపయోగం లేదా ముప్పు

రుణ గ్రహీతను రుణం ఎంత మేరకు లేదా తిరిగి చెల్లించని పరిణామాల గురించి తప్పుదారి పట్టించడం.

C. రుణగ్రహీత యొక్క వ్యాపారం యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులలో పేర్కొన్న సమయాల వెలుపల వారికి కాల్ చేయవలసి వస్తే తప్ప కంపెనీ 09 00 గంటల నుండి 1800 గంటల మధ్య అపరాధ వినియోగదారులకు కాల్ చేస్తుంది.

డి. అవసరమైతే, బకాయిలను రికవరీ చేసే లక్ష్యంతో, అపరాధ రుణగ్రహీతపై విధించిన సెక్యూరిటీని అమలు చేయడానికి కంపెనీ ఏర్పాట్లు చేయవచ్చు మరియు ఆస్తిని విచిత్రంగా లాక్కోవడానికి ఉద్దేశించబడదు.

a. ఇ. కంపెనీ తన భద్రత, వాల్యుయేషన్ మరియు రియలైజేషన్‌ని అమలు చేసే మొత్తం ప్రక్రియ న్యాయమైన మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

b. I

a. ఇ. కంపెనీ తన భద్రత, వాల్యుయేషన్ మరియు రియలైజేషన్ని అమలు చేసే మొత్తం ప్రక్రియ న్యాయమైన మరియు పొరదర్శకంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.!

రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

బి. వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్‌లపై కంపెనీ ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు.

(8) రికవరీ ఏజెంట్ నిశ్చితార్థం

రికవరీ ఏజెంట్లు అంటే కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలు మరియు ఈ ఏజెన్సీల ఉద్యోగుల నుండి బకాయిల రికవరీ కోసం నిమగ్నమైన ఏజెన్సీలు.

రికవరీ ఏజెంట్ల నిశ్చితార్థం కోసం కంపెనీ తగిన శ్రద్ధతో కూడిన ప్రక్రియను కలిగి ఉంటుంది, ఇది రికవరీ ప్రక్రియలో పాల్గొన్న వ్యక్తులను కవర్ చేస్తుంది.

రికవరీ కోసం వారిచే నిమగ్నమైన భాగస్వామి వారి ఉద్యోగుల పూర్వీకుల ధృవీకరణను నిర్వహించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది, ఇందులో పోలీసు ధృవీకరణ మరియు వారి ఆవర్తనాలు ఉంటాయి.

కంపెనీ పేరు, ఏజెంట్ యొక్క సంప్రదింపు నంబర్ మరియు భాగస్వామి పేరు వంటి రికవరీ ప్రక్రియను ప్రారంభించేటప్పుడు రుణగ్రహీతకు రికవరీ ఏజెంట్ల వివరాలను అందిస్తుంది.

(9) సిబ్బందికి శిక్షణ

కంపెనీ ఉద్యోగుల ప్రవర్తన మరియు వారి రిక్రూట్‌మెంట్, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ కోసం వ్యవస్థకు సంబంధించి బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది. రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించే భాగస్వామి ఉద్యోగులు తగిన శిక్షణ పొందారని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది

కుటుంబ ఆదాయం మరియు ఇప్పటికే ఉన్న అప్పులకు సంబంధించి అవసరమైన విచారణలు చేయడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

10) ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం

కస్టమర్ల ఆసక్తికి మొదటి స్థానం ఇవ్వడం మరియు కస్టమర్లకు సరైన ఆర్థిక పరిష్కారాలను అందించడం కంపెనీ యొక్క నిరంతర ప్రయత్నం. తన వాగ్దానానికి అనుగుణంగా, కంపెనీ తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలపై వినియోగదారుల నుండి సానుకూల మరియు ప్రతికూల అభిప్రాయాన్ని స్వీకరించడానికి ఎదురుచూస్తోంది. కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు క్రింది పద్ధతిలో పరిష్కరించబడతాయి.

i. భాగస్వామి బ్రాంచ్‌లు/హెడ్ ఆఫీస్/వెబ్‌సైట్‌లో అందించిన ఇమెయిల్ ఐడి మరియు టోల్‌ఫ్రీ నంబర్ ద్వారా కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవచ్చు మరియు కంపెనీ వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే ఏ ఇతర ప్రదేశంలోనైనా నమోదు చేసుకోవచ్చు.

విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ కస్టమర్‌కు దాని పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది

Ii. వేగంగా స్పందించి, కస్టమర్/ఆమె ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే ఫిర్యాదును ఉన్నత స్థాయికి ఎలా పెంచాలో అతనికి తెలియజేయండి.

lii. కస్టమర్ తన / ఆమె సంతృప్తి చెందేలా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడిందా లేదా అని నిర్ధారించాలి. కస్టమర్ టోల్ ఫ్రీ నంబర్ లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా స్పందించకపోతే ఫిర్యాదు మూసివేయబడినట్లు పరిగణించబడుతుంది.

lv. అన్ని భాగస్వామ్య శాఖలు / ప్రధాన కార్యాలయం / కంపెనీ వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే ఏదైనా ఇతర స్థలంలో, కస్టమర్ కేర్ ఎగ్జిక్యూటివ్‌లు, ఎస్కలేషన్ మెకానిజం మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (బాధ్యులైన పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలతో సహా) గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేయడానికి నోటీసు ఉంచబడుతుంది. లాగింగ్ మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం) కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కస్టమర్ ఎవరిని సంప్రదించవచ్చు.

V.ఈమెయిల్ ఐడి: helpdnbs@rbi.org.in. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క అటువంటి అధికారి యొక్క పూర్తి సంప్రదింపు వివరాలు అన్ని భాగస్వామి శాఖలు / ప్రధాన కార్యాలయం / వెబ్‌సైట్ లేదా కంపెనీ వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిపే ఏదైనా ఇతర ప్రదేశంలో అందించబడతాయి.

vi. అందించిన సేవలపై అభిప్రాయాన్ని అందించమని కంపెనీ కస్టమర్‌ను అభ్యర్థిస్తుంది. ఇది సిబ్బంది ద్వారా ప్రత్యక్ష పరిచయం ద్వారా లేదా ఎప్పటికప్పుడు నిర్వహించబడే నిర్దిష్ట కస్టమర్ సంతృప్తి సర్వేల ద్వారా చేయవచ్చు.

vii. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క కాలానుగుణ సమీక్ష మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం యొక్క పనితీరును కంపెనీ నిర్వహిస్తుంది మరియు అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమ వ్యవధిలో కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించాలి. ఎప్పటికప్పుడు బోర్డు సూచించిన పద్ధతి.

(11) ఈ కోడ్‌ను కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం

a. కంపెనీ ఈ కోడ్‌ని ఏదైనా స్థానిక భాషలోకి లేదా రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకున్న ఇతర భాషలోకి అనువదించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

బి. కంపెనీ ఈ కోడ్ తన వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడిందని నిర్ధారించుకోవాలి, తద్వారా ఈ కోడ్‌లో ఉన్న సమాచారం అన్ని వాటాదారులకు అందుబాటులో ఉంటుంది.

(12) వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించే విధానం

a. కస్టమర్‌లు కంపెనీ ద్వారా అధిక వడ్డీ రేటు మరియు రుణాలపై ఛార్జీలు వసూలు చేయలేదని నిర్ధారించడానికి, కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు నిర్ణయించడానికి నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్, రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరిస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు (''వడ్డీ రేటు విధానం'').

(13) జనరల్

a. మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదురుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన ప్రయోజనాలకు మినహా రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం వారి దృష్టికి వచ్చింది కంపెనీ.

బి. కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడుతున్న వారి భాగస్వామికి సంబంధించిన అవసరమైన వివరాలను కంపెనీ ప్రదర్శిస్తుంది.

C. కంపెనీ వారి కార్యకలాపాలను నిర్వహించడానికి అవసరమైన కొన్ని ప్రాథమిక కనీస డేటా (అనగా, పేరు, చిరునామా, కస్టమర్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు మొదలైనవి) మినహా రుణగ్రహీతల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని నిల్వ చేయదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. .

డి. పదవీకాలం మరియు స్వభావంతో సంబంధం లేకుండా కంపెనీ నేరుగా లేదా దాని భాగస్వామి ద్వారా ఏదైనా రుణాన్ని క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కమిటీకి నివేదించాలని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
కంపెనీ ఈ కోడ్ యొక్క స్ఫూర్తిని అనుసరించి ఈ కోడ్‌కు కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు దాని వ్యాపారానికి ఇది వర్తించే పద్ధతిలో ఉంటుంది.

ఈ విధానం వర్తించేటటువంటి పునర్విమర్శకు లోబడి ఉంటుంది.

(14) విధాన సమీక్ష మరియు నవీకరణలు

ఈ పాలసీ అమలును కంపెనీ బోర్డు ఎప్పటికప్పుడు పర్యవేక్షిస్తుంది మరియు సమీక్షిస్తుంది.

ఈ విధానం:

(1) కంపెనీ తరపున ముసాయిదా: శ్రీమతి షర్మిల కుంగుమ, చీఫ్ ఆడిట్ ఆఫీసర్, అవంతి ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

(ii) అంతర్గతంగా సమీక్షించారు: శ్రీ రాహుల్ గుప్తా, CEO, అవంతి ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

(iii) అక్టోబర్ 18, 2016న కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించింది, సెప్టెంబర్ 30, 2022న సవరించబడింది.

ఈ సవరించిన విధానం బోర్డు ఆమోదం తేదీ నుండి అమలులోకి వస్తుంది.