ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("కోడ్")

Mintifi Finserve Private Limited

1. పరిచయం

Mintifi Finserve Private Limited ("Mintifi/కంపెనీ") రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాతో నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీగా నమోదు చేయబడింది. ఈ పాలసీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన ప్రకారంగా, ఏదైనా చట్టబద్ధమైన సవరణ లేదా తిరిగి అమలు చేయడంతో సహా కాలానుగుణంగా సవరించబడిన విధంగా, మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ – వ్యవస్థపరంగా ప్రధానమైన డిపాజిట్-తీసుకోని కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ తీసుకునే కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2016, స్కేల్ ఆధారిత రెగ్యులేషన్ ("**S: R**") నిబంధనలకు, వర్తించే మేరకు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది.

2. లక్ష్యం:

ఈ కోడ్ యొక్క లక్ష్యం ఏమిటంటే:

1. కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.
2. పారదర్శకతను పెంపొందించడం తద్వారా కస్టమర్లు కంపెనీ నుండి ఏ రకమైన సేవల స్థాయిలను ఆశించవచ్చో బాగా అర్థం చేసుకోగలుగుతారు.
3. కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.
4. మంజూరు లేఖ మరియు ఇతర లావాదేవీ పత్రాల ద్వారా అందించబడుతున్న ఉత్పత్తులు/సేవల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులపై క్లయింట్‌లకు వివరించబడిందని నిర్ధారించడం.
5. అవసరమైన చోట, రికవరీ మరియు అమలు, న్యాయమైన పద్ధతిలో మరియు చట్టబద్ధమైన ప్రక్రియను అనుసరించడం ద్వారా నిర్వహించబడిందని నిర్ధారించడం

3. కోడ్ వర్తింపు

కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులకు కోడ్ వర్తిస్తుంది.

కంపెనీ అభివృద్ధి చేసి తన కస్టమర్లకు అందించే ఏదైనా ఉత్పత్తికి కోడ్ వర్తింపు కొనసాగుతుంది.

4. వివక్షత లేని విధానం

మేము మా కస్టమర్ల మధ్య లింగం, జాతి లేదా మతం ఆధారంగా వివక్షత చూపము.

5. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

- రుణ మదింపు ప్రక్రియ KYC పాలసీ వంటి మంజూరు ప్రయోజనం కోసం వర్తించే ఇతర పాలసీలతో కలిపి చదవబడే ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన విధంగా క్రెడిట్ పాలసీకి అనుగుణంగా నిర్వహించబడుతుంది.

- రుణగ్రహీతతో ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు అన్నీ ఇంగ్లీషులో లేదా కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే విధంగా ఉండే భాషలో ఉండాలి. అటువంటి ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలను అర్థం చేసుకోవడంలో కస్టమర్‌కు సహాయం చేయడానికి కంపెనీ ఉత్తమ ప్రయత్నాల ప్రాతిపదికన ప్రయత్నిస్తుంది.

- రుణం దరఖాస్తు యొక్క తిరస్కరణ లేదా ఆమోదం గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు ఇమెయిల్ లేదా ఏదైనా ఇతర వ్రాతపూర్వక ఉత్తర ప్రత్యుత్తర విధానం ద్వారా తెలియజేస్తుంది.

- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్ధవంతమైన పోలిక చేసి అవగాహనాపూర్వక నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు.

- మేము అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్ ఇచ్చే విధానాన్ని రూపొందిస్తాము. రుణ దరఖాస్తుల వ్యవహారం ఏ సమయంలో పూర్తి చేయబడతుందో కూడా అక్నాలెడ్జ్‌మెంట్‌లో సూచించబడుతుంది.

6. రుణం మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

మేము మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా వార్షికం చేయబడిన వడ్డీ రేటు మరియు అది వర్తింపజేసే విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తాము మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని మా రికార్డులో ఉంచుకుంటాము.

మేము ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లింపుకు వర్తించే అదనపు వడ్డీని మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ అక్షరాల్లో పేర్కొంటాము. మేము పంపిణీ చేసిన తర్వాత ఒప్పందానికి అనుబంధాలతో పాటు రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని అందజేస్తాము.

7. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు

పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పుల గురించి మేము రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తాము. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలు చేయబడేలాగా కూడా మేము చూస్తాము.

చెల్లింపును లేదా ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరును వెనక్కు తీసుకోవాలనే/ వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన మీదట లేదా రుణగ్రహీతపై మేము కలిగి ఉండగల ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్‌కు తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత మేము అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాము. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించవలసి ఉంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్‌లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించబడే వరకు ఆ సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి మాకు అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

8. సాధారణం

8.1 రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాలకు మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో మేము జోక్యం చేసుకోవడానికి దూరంగా ఉంటాము (సమాచారాన్ని రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించకపోయి ఉంటే తప్ప).

8.2 రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే, మా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అటువంటి అభ్యర్థన స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ అనేది చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

8.3 రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ లేదా దాని ఏజెంట్లు అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించరు. అంటే; వేళకాని వేళల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలం ప్రయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్‌లతో సముచితంగా వ్యవహరించడానికి ఏజెంట్‌లతో సహా మా సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా కూడా మేము నిర్ధారిస్తాము.

9 బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత

మా డైరెక్టర్ల బోర్డు సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా నిర్దేశిస్తుంది. అటువంటి యంత్రాంగం రుణం అందించే సంస్థల కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి విన్నవించబడేలాగా మరియు పరిష్కరించబడేలాగా చేస్తుంది. డైరెక్టర్ల బోర్డు వార్షిక ప్రాతిపదికన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌కు అనుగుణంగా వ్యవహరించడాన్ని సమీక్షిస్తుంది. అవసరమైతే, కోడ్‌కు సంబంధించిన సమ్మతులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని తాత్కాలిక ప్రాతిపదికన సమీక్షించవచ్చు.

10 గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ (ఫిర్యాదుల పరిష్కార) ఆఫీసర్

కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదు అనేది కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానానికి అనుగుణంగా పరిష్కరించబడుతుంది.
కార్యాచరణ స్థాయిలో, మేము మా కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, మా బ్రాంచ్‌లు/ వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిపే ప్రదేశాలలో ఈ క్రింది సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తాము:

a. మాపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించగలిగే ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు. అలాగే ఇమెయిల్ చిరునామా).

b. ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు/ వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, ఎవరి అధికార పరిధిలోకైతే మా రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం వస్తుందో RBI యొక్క DNBS యొక్క ఆ ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క అధికారికి కస్టమర్ అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు (పూర్తి సంప్రదింపు వివరాలు).

పబ్లిక్ నోటీసు అనేది కస్టమర్లకు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి మరియు RBI యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క వివరాలతో పాటుగా కంపెనీ అనుసరించే ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని హైలైట్ చేసే ఉద్దేశ్యం కోసం ఉపయోగపడుతుంది.

11 వడ్డీ రేటు

a. మేము నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తాము మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తాము. పైన పేర్కొన్నదాని ఆధారంగా, సంవత్సరానికి 25% వరకు వడ్డీ రేటు కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడవచ్చు. రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్‌కు వడ్డీ రేటు దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.

b. వడ్డీ రేటు అనేది వార్షికం చేయబడిన రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలిసి ఉంటారు.

c. మేము వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందిస్తాము.

12 **మా ద్వారా ఫైనాన్స్ చేయబడిన ఆస్తులు లేదా మా రుణాలకు సెక్యూరిటీగా అందించబడిన ఆస్తులను తిరిగి పొందడం**

మేము రుణగ్రహీతతో ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందంలో అంతర్నిర్మిత రీ-పొసెషన్ నిబంధనను కలిగి ఉంటాము, అది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగినదై ఉంటుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు కూడా వీటికి సంబంధించిన నిబంధనలను కలిగి ఉంటాయి:

a) స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి;
b) నోటీసు వ్యవధి మాఫీ చేయబడగల పరిస్థితులు;
c) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునేందుకు విధానం;
d) ఆస్తి అమ్మకానికి/ వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వవలసిన చిట్టచివరి అవకాశం గురించిన ఒక నిబంధన;
e) రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం అందజేసేందుకు విధానం; మరియు
f) ఆస్తి విక్రయం / వేలం కోసం ప్రక్రియ.

అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీ రుణగ్రహీతకు అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

13 **సవరణ**

ఇందులో ఉన్న ఏదైనా, దీనికి సంబంధించి వర్తించే చట్టం ప్రకారం ఏదైనా తదుపరి సవరణ స్వయంచాలకంగా ఈ పాలసీకి వర్తిస్తుంది. దాని ప్రకారంగా, ఏవైనా సవరణలను చేర్చడానికి ఈ పాలసీ తదనుగుణంగా సవరించబడుతుంది.

14 **కోడ్ సమీక్ష**

కొనసాగుతున్న నియంత్రణ మరియు వ్యాపార అవసరాలకు అనుగుణంగా ఈ పాలసీని డైరెక్టర్ల బోర్డు కనీసం ప్రతి సంవత్సరం ఒకసారి సమీక్షిస్తుంది.

15 **వెల్లడింపు:**

ఈ కోడ్ కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో వెల్లడించబడి ఉంటుంది.