

విషయ సూచిక

క్రమ సంఖ్య	వివరము	పేజీ నంబర్
1	ముందుమాట	3
2	ముఖ్యమైన నిర్వచనాలు	3
3	ఉద్దేశ్యం	3
4	నియమాల వర్తింపు	3
5	ఋణాల అప్లికేషన్లు మరియు వాటి విధి విధానాలు	4
6	ఋణం యొక్క అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు	4
7	నియమ నిబంధనలలో మార్పులతో సహా ఋణాల పంపిణీ	5
8	పక్షపాతం లేని విధానం	5
9	ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు	5
10	సాధారణ నిబంధనలు	5-6
11	నిధులు సమకూర్చిన ఆస్తులను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం	6
12	గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం	6-7
13	అధిక వడ్డీ నియంత్రణ	7
14	అవుట్సోర్సింగ్ యాక్టివిటీల బాధ్యతలు	7
15	కోడ్ యొక్క వ్యాప్తి	7
16	కోడ్ మరియు సంబంధిత అంశాల సమీక్ష	7

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

1. ముందుమాట

ఎలక్ట్రానిక్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("ఈఎఫ్ఎల్" లేదా "ఈ కంపెనీ" అని చెప్పబడుతుంది) అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) వద్ద ఎన్బీఎఫ్సిగా నమోదు చేయబడినది. ఇది 1956, విలీనం చేయబడిన కంపెనీల చట్టంలోని నిబంధనల ఆధారంగా డిపాజిట్లు తీసుకోని ముఖ్య పైనాన్స్ కంపెనీ గా వర్గీకరించబడిన పబ్లిక్ లిమిటెడ్ కంపెనీ.

ఈఎఫ్ఎల్ వివిధ అవసరాల కోసం అతిచిన్న, చిన్న, మధ్య తరహా పరిశ్రమలు, చిన్న వ్యాపారాలకు ఋణాలు అందిస్తుంది.

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (కోడ్) నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది. RBI/2014-15/34 DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 తేదీ: జూలై 1, 2014, దీనిలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బీఐ) ఎన్బీఎఫ్సిల కోసం మరియు మాస్టర్ డైరెక్షన్కు అనుగుణంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై మార్గదర్శకాలను తీసుకొన్నది. ఇది నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ - ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2016 కాలానుగుణంగా సవరించబడింది.

ఈ క్రింది విషయాలను కవర్ చేయడానికి ఈ కోడ్ ఉద్దేశించబడింది:

- ఋణాల అప్లికేషన్లు మరియు వాటి విధి విధానాలు
- ఋణం యొక్క అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు
- ఋణాలను అందజేయడం, నియమనిబంధనలు
- సాధారణ నిబంధనలు
- ఫిర్యాదుల పరిష్కారం, మరియు
- వడ్డీల ఛార్జీలు

2. ముఖ్యమైన నిర్వచనాలు

- a. కంపెనీ/ఈఎఫ్ఎల్ అంటే: ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ రూపొందించబడిన సంస్థ 'ఎలక్ట్రానిక్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్' ("ఈఎఫ్ఎల్")
- b. బోర్డ్: బోర్డ్ అంటే ఈఎఫ్ఎల్ కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ అని అర్థం.
- c. కోడ్: కోడ్ అంటే ఎప్పటికప్పుడు సవరణలు చేస్తున్న ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అని అర్థం.
- d. ఋణగ్రహీత/కస్టమర్: ఈఎఫ్ఎల్లో ఇప్పటికే ఋణం తీసుకున్న వాళ్ళు లేదా తీసుకోబోయే వాళ్ళు/కస్టమర్లు అని అర్థం.

3. ఉద్దేశ్యం

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించే విధానానికి సంబంధించిన కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా చక్కని,

సరైన, ప్రవర్తనా పద్ధతులను తెలియజేయడం

- కంపెనీ సేవల నుండి తాము ఏమేమి ఆశించవచ్చునే దాని గురించి కస్టమర్లకు అవసరమైన అవగాహన కలిగించి, ఆ విషయంలో పారదర్శకతను పెంపొందింపజేయడం.
- కస్టమర్లకు, కంపెనీకి మధ్య సరైన, స్పృహపూర్వక సంబంధాలను పెంపొందింపజేయడం.
- కస్టమర్లకు కంపెనీపై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం;
- అవసరమైన సందర్భాలలో న్యాయ విధానంను అనుసరించి రికవరీ, బలప్రయోగం వంటివి నిర్వహించబడతాయి.

4. నియమాల వర్తింపు

కంపెనీ అందించే అన్ని ప్రొడక్ట్స్ కి, సేవలకు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది. దీనికి కంపెనీ, కంపెనీలో పనిచేసే ఉద్యోగులు, కంపెనీ వ్యవహారాలలో ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఇతరులు తప్పనిసరిగా కట్టుబడి ఉండాలి.

5. ఋణాల అప్లికేషన్లు-వాటి విధి విధానాలు

- a. కస్టమర్లకు తెలిపే వివరాలన్నీ పేపర్ పైన గానీ డిజిటల్ రూపంలో గానీ ఉండాలి. అలాగే, ఆ వివరాలు స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్లకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- b. కంపెనీ తన బాధ్యతలను నెరవేర్చడం కోసం ప్రస్తుత చట్టాలకు అనుగుణంగాను, రెగ్యులేటరీ నో యువర్-కస్టమర్ మార్గదర్శకాలు, మనీ లాండరింగ్ వ్యతిరేక మార్గదర్శకాలను బట్టి అవసరమైన వివరాలను కస్టమర్ కంపెనీకి అందజేయాలి; అదే విధంగా కంపెనీకి అవసరమైన వివరాలను కస్టమర్ అందజేయలేకపోతే, సంబంధిత వ్యక్తి కోరుకొనే ప్రొడక్ట్స్, సేవలను అందించడానికి కంపెనీ నిరాకరించవచ్చు.
- c. అందుకున్న లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్ ను శాంక్షన్ చేయడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి ముందు, ఆ అప్లికేషన్ కి సంబంధించి నిర్ణయం తీసుకోవడంలో అతి ముఖ్యమైనది ఋణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యత. దానిని నిర్ధారించడానికి కంపెనీ కస్టమర్ కు సంబంధించిన వివరాలను జాగ్రత్తగా పరిశీలిస్తుంది.
- d. లోన్/లోన్ ఫెసిలిటీకి సంబంధించిన వివరాలన్నీ ఆ లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్ లో గానీ, లేదా ఇతర పత్రాలలో (టర్మ్ షీట్, శాంక్షన్ లెటర్ మొదలైనవి) లలో గానీ వివరంగా ఇవ్వబడతాయి. సరిగ్గా, సక్రమంగా పూర్తి చేసిన అప్లికేషన్ ఫారమ్ తో పాటు ఏయే డాక్యుమెంట్లను సమర్పించాలో, అవసరమైన డాక్యుమెంట్లను అందుకున్న రోజు నుండి ఎన్ని రోజులలో ఆ అప్లికేషన్ ముందుకు వెళ్తుందనే విషయాలకు సంబంధించిన వివరాలు కూడా లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్ లో ఉంటాయి. లోన్ కు సంబంధించిన వివరాలు, ఋణ పత్రాలు, రీకాల్ నోటీసులు మొదలైనవాటిని స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో అందజేయమని కోరే ఆప్షన్ ప్రతి కస్టమర్ కు ఉంటుంది. దీనికోసం కస్టమర్ తగిన ఆప్షన్ ఎంచుకోవడం ద్వారా లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్ లో తెలియజేయాలి.
- e. పూర్తి చేసిన అప్లికేషన్ ఫారమ్ ల రసీదు తగిన సమయ వ్యవధిలో సరిగ్గా అంగీకరించబడుతుంది.

6. ఋణం యొక్క అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- a. కంపెనీ క్రెడిట్ అప్రైజల్ విధి విధానాలకు అనుగుణంగా లోన్ అప్లికేషన్లను పరిశీలిస్తారు. లోన్ అప్లికేషన్ కు

సంబంధించిన అంగీకారపత్రంలో సూచించిన లోన్ అప్లికేషన్‌ను పరిశీలించే వ్యవధిలో, స్థానిక భాషలో లేదా ఋణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో క్రెడిట్ అప్రైజల్ (ఆమోదం/తిరస్కరణ) ఫలితమేమిటనేది ఆ కస్టమర్‌కు తెలియజేస్తారు.

- b. ఋణం ఆమోదం పొందిన తర్వాత, కంపెనీ లోన్‌ను శాంక్షన్ చేసిన మొత్తం సొమ్ము, వార్షిక వడ్డీ రేటు, ఇతర ముఖ్యమైన నియమ నిబంధనలను కస్టమర్‌కు శాంక్షన్ లెటర్ ద్వారా లేదా అప్లికేషన్ ఫారమ్‌లో ఋణగ్రహీత ఎంచుకున్న భాషలో తెలియజేయాలి.
- c. ఋణంపై తీసుకున్న సొమ్మును తిరిగి చెల్లించే క్రమంలో కంపెనీ జరిమానాగా విధించే వడ్డీ, మొదలైన విషయాలు లోన్ అగ్రిమెంట్‌లో బోల్డ్ అక్షరాలలో ఉంటాయి. కంపెనీ వద్ద అటువంటి నియమ నిబంధనలను అంగీకరించినట్లు సాక్ష్యం ఉంటుంది.
- d. నియమ నిబంధనలతో పాటుగా మంజూరైన లోన్ మొత్తం, వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటును సూచించే ఒప్పందాన్ని కంపెనీ ఋణగ్రహీతతో కుదుర్చుకుంటుంది. ఋణగ్రహీత ఎంచుకున్న భాషలోనే, షెడ్యూల్(లు) మరియు అనుబంధం(ల)తో కూడిన ఆ ఒప్పందం యొక్క కాపీ సదరు కస్టమర్‌కు అందించబడుతుంది.

7. ఋణాలను అందజేయడం-నియమనిబంధనలు

- a. నియమ నిబంధనలలో ఏవైనా మార్పులు, వడ్డీ రేట్లు, అకౌంట్ కి సంబంధించిన మార్పులు ఋణగ్రహీతలకు వ్యక్తిగతంగా తెలియజేయబడతాయి. బయటి వాళ్ళకోసం మాత్రం, కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం / కార్పొరేట్ కార్యాలయంలో లేదా వెబ్‌సైట్‌లో ఈ వివరాలు అందుబాటులో ఉంటాయి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయి. దీనికి సంబంధించిన నియమాలు ఋణ ఒప్పందంలో చేర్చబడతాయి.
- b. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పర్ఫార్మెన్స్‌ను ఒకసారి సమీక్ష చేయడం లేదా వేగవంతం చేయడానికి సంబంధించిన నిర్ణయం కంపెనీ ఋణగ్రహీతకు అందజేసిన ఋణ పత్రాలలోని నియమ నిబంధనలను బట్టి ఉంటుంది.
- c. ఋణపత్రాలలో తెలిపిన చట్టబద్ధమైనవి, ఒప్పంద హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు లేదా సెటాఫ్ హక్కుకు లోబడి కంపెనీ గానీ మరెవరైనా గానీ లోన్‌కి సంబంధించి ఋణగ్రహీత నుండి తనఖాగా ఉంచుకున్న సెక్యూరిటీలు/ఆస్తులు లోన్ తిరిగి చెల్లించడం పూర్తయిన తరువాతే విడుదల చేయబడతాయి.
- d. ఆస్తుల సెట్-ఆఫ్ కి సంబంధించి అటువంటి హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్‌ల గురించి పూర్తి వివరాలతోను, సెక్యూరిటీల నుండి సెక్యూరిటీలు/విక్రయాన్ని కొనసాగించే హక్కు లేదా సెట్ ఆఫ్ చేసే షరతులతో ఋణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. లేదా సెక్యూరిటీలను లేదా అమ్మకపు ఆదాయాన్ని బదిలీ చేసే హక్కు కంపెనీచే వినియోగించబడుతుంది.

- e. అన్ని నోటీసులు, లోన్ కి సంబంధించిన సంప్రదింపులు స్థానిక భాషలో గానీ ఋణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో గానీ జరుపబడతాయి.

8. పక్షపాతం లేని విధానం

శారీరక వైకల్యం గానీ దృష్టిలోపం గానీ ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు ఋణ సౌకర్యాలతో సహా ప్రొడక్ట్స్, లేదా ఇతర సౌకర్యాలను అందించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వారిని ఇతర దరఖాస్తుదారులతో సమానంగానే గౌరవిస్తాము. కంపెనీ క్రెడిట్ విధానాన్ని బట్టి, కంపెనీ నిబంధనలను బట్టి అందరి దరఖాస్తులూ ఒకే విధంగా పరిశీలిస్తారు. వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారులను అర్థం చేసుకునేందుకు, ఎంచుకోనేందుకు, తగిన ప్రొడక్ట్ లేదా లోన్ ఫెసిలిటీ పొందేందుకు వీలుగా వారికి అవకాశమున్నంత వరకు అన్ని రకాల సహాయం అందించబడుతుంది.

9. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:

- a. కంపెనీ తన పబ్లిసిటీ, ప్రచార సాహిత్యం, ఇతర విధానాలు జనాలను తప్పుదారి పట్టించకుండా చూసుకోవాలి.
- b. ఏదైనా ప్రకటనలో, ప్రచార సాహిత్యంలో ఏదైనా సేవపైన లేదా ఉత్పత్తిపైన దృష్టిని ఆకర్షించేలా వడ్డీ రేటు సంబంధించిన సమాచారం ఉంటే, కంపెనీ ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో సూచిస్తుంది. అవి లోన్ శాంక్షన్ అయ్యే సమయంలో అవి వర్తిస్తాయని తెలియజేస్తుంది. నియమ నిబంధనల గురించిన సమాచారాన్ని అందజేస్తుంది.
- c. కస్టమర్ అధికారం ఇస్తే తప్ప, కంపెనీ స్వయంగా గానీ, ఏదైనా ఇతర సంస్థ ద్వారా మార్కెటింగ్ కోసం గానీ కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించదు.

10. సాధారణ నిబంధనలు

- a. ఈఎఫ్ఎల్ తమ కస్టమర్లకు వారి బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. వాటిని చెల్లించడానికి కొంత సమయం ఇస్తుంది.
- b. ఈఎఫ్ఎల్ అన్ని బకాయిల చెల్లింపుపై లేదా ఋణగ్రహీతపై వారు కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న ఋణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది.
- c. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ముందుకు తీసుకొని వెళ్ళాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు, సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి ఈఎఫ్ఎల్ కి హక్కు ఉంటుందన్న షరతులకు సంబంధించిన పూర్తి వివరాలతో ఋణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి.
- d. ఈఎఫ్ఎల్ తన వడ్డీని కాపాడుకుంటూ, బాకీ ఉన్న ఋణగ్రహీతల నుండి బకాయిలను తిరిగి పొందడానికి సహేతుకమైన మరియు చట్టబద్ధమైన పద్ధతులను పాటిస్తుంది. బకాయిలను చెల్లించేలా ఒప్పించే

పద్ధతులను ఉపయోగించడం కూడా ఈ విధానాలలో ఉంటుంది.

- e. కస్టమర్లతో పద్ధతిగా వ్యవహరించడం విషయంలో తమ సిబ్బందికి ఖచ్చితమైన తగిన శిక్షణ ఉండేలా ఈఎఫ్ఎల్ జాగ్రత్తలు తీసుకుంటుంది.
- f. ఋణపత్రాలలోని నియమనిబంధనలలో సూచించిన కారణంగా కాకుండా మరే విధంగానైనా ఋణగ్రహీత తెలుపవలసిన సమాచారం తెలుపకపోతే లేదా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, ఋణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.
- g. ఋణగ్రహీత అకౌంట్ ట్రాన్స్ఫర్ కోసం అభ్యర్థించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా విషయాల్లో ఇబ్బంది ఉంటే, అంటే కంపెనీకి అభ్యంతరం ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది.
- h. లోన్ల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ లోన్ల రికవరీ కోసం ఎలాంటి వేధింపులకూ (అనగా ఋణగ్రహీతను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, కొట్టడం మొదలైనవి) పాల్పడదు. కస్టమర్లతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించేందుకు సిబ్బందికి తగినంత అవగాహన ఉండేలా శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- i. వ్యక్తిగత ఋణాలు తీసుకోనే వారికి కో-ఆర్డినేట్లు ఉన్నా లేకున్నా ఆ ఋణానికి సంబంధం లేకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం, మంజూరైన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు. కాలానుగుణంగా జారీ అయిన రెగ్యులేటరీ ఆదేశాల ప్రకారం ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు వర్తిస్తాయి.
- j. కంపెనీ ఫండ్స్ ఖర్చు, మార్జిన్, రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిశీలించి వడ్డీ రేట్ల మోడల్ తయారుచేసి ఋణాలు మరియు అడ్వాన్స్ ల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.
- k. వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు పద్ధతి శాంక్షన్ లెటర్లో ఉంటాయి . అందువల్ల తన అకౌంట్లో వసూలు చేసే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి ఋణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది.

11. నిధులు సమకూర్చిన ఆస్తులను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

వర్తించే సందర్భంలో, కంపెనీ అందించిన ఋణ ఒప్పందంలో ఋణగ్రహీతతో రీ-పోసషన్ నిబంధన ఉంటుంది. అది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది. పారదర్శకత కోసం, ఋణ ఒప్పందంలోని నియమ నిబంధనలలో ఆస్తులను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం మరియు వాటిని తిరిగి అమ్మడం లేదా వేలం వేయడం గురించిన నిబంధనలు ఉంటాయి.

12. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ని అమలు చేయడం కంపెనీ బాధ్యత. ఋణగ్రహీతలు లేదా కస్టమర్లతో లావాదేవీలు సజావుగా, ఇబ్బంది లేకుండా జరగడం కోసం కంపెనీ ప్రతి ప్రయత్నం చేస్తుంది.

ఋణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కంపెనీ దృష్టికి తీసుకువచ్చే ఫిర్యాదులు త్వరితగతిన పరిష్కరించబడతాయి.

కంపెనీకి అందే ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో నిర్దేశించబడిన ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు కంపెనీ సక్రమంగా ఆమోదించినవి.

13. అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్, ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు, విధానాలను నిర్దేశించింది. కస్టమర్లకు అధిక వడ్డీ రేటు, ఛార్జీలు విధించబడకుండా చూసుకోవడానికి కంపెనీ “ఇంటర్వెస్ట్ రేట్ పాలసీ” ని ఆమోదించింది. అటువంటి పాలసీ కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియమాలు, పోటీ, ఋణగ్రహీత యొక్క గత చరిత్ర మొదలైన వాటి ఆధారంగా ఋణగ్రహీత యొక్క రిస్క్ లెవెల్ ఆధారపడి ఉంటుంది.

ఋణం యొక్క పూర్తి కాలవ్యవధిపైన విధించే వడ్డీ రేటు మరియు మొత్తం వడ్డీ మొత్తం తెలియజేయబడుతుంది, తద్వారా ఋణగ్రహీత పైన ఖచ్చితంగా వడ్డీ భారంఎంత పడుతుందో తెలుస్తుంది.

వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడు వెబ్‌సైట్‌లో లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించే సమాచారం అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది. ఈఎఫ్‌ఎల్ బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్, ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు, విధానాలను రూపొందించింది.

14. అవుట్‌సోర్స్ కార్యకలాపాలకు బాధ్యతలు:

- కంపెనీ ఏదైనా కార్యకలాపాలను అవుట్‌సోర్సింగ్ చేసినట్లయితే, కోడ్, సంబంధిత ఆర్బీబి ఆదేశాలకు అనుగుణంగా బాధ్యత కంపెనీపై ఉంటుంది.
- కంపెనీ తన ఉద్యోగులు లేదా ఔట్‌సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ యొక్క ఉద్యోగులు ఏదైనా అనుచితమైన ప్రవర్తనకు కస్టమర్‌కు జవాబుదారీగా ఉండాలి, కస్టమర్‌కు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందించాలి.

15. కోడ్ యొక్క వ్యాప్తి

ఈ కోడ్ కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో పోస్ట్ చేయబడుతుంది మరియు కాపీలు దాని కార్పొరేట్ మరియు ఇతర కార్యాలయాల నుండి కూడా పొందవచ్చు.

16. కోడ్ మరియు సంబంధిత అంశాల సమీక్ష

కోడీ ఏటా సమీక్షించబడుతుంది మరియు మార్పుల ఆమోదం కోసం డైరెక్టర్ల బోర్డు ముందు ఉంచబడుతుంది. అర్ధ-సంవత్సరం ముగిసిన వెంటనే జరిగే డైరెక్టర్ల బోర్డు సమావేశానికి ముందు కోడీకు అనుగుణంగా ఉన్నట్లు అర్ధ-వార్షిక నిర్ధారణ ఉంచబడుతుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై అర్ధ-వార్షిక నివేదికను డైరెక్టర్ల బోర్డు (లేదా డైరెక్టర్ల కమిటీ)కి ఉంచాలి.

.....XXX.....