

క్రెడ్‌రైట్ ఫైనాన్స్ న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

పత్రం నియంత్రణ	
శీర్షిక	న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి
డాక్ ID/ సంఖ్య	CRF/కార్పొరేట్/004
విధానం యజమాని	కార్పొరేట్
వర్షన్ సంఖ్య	1.1
సమీక్షించబడింది ద్వారా	సీఈఓ
ఆమోదించబడింది ద్వారా	బోర్డు యొక్క ఛైర్మన్లు

వర్షన్	నవీకరణలు	సమీక్షించబడింది తేదీ	విభాగం / బృందం	ఆమోదించబడింది
1.0	పత్రం యొక్క మొదటి విడుదల	28 అక్టోబర్, 2022	కార్పొరేట్	బోర్డు యొక్క ఛైర్మన్లు
1.1	సమీక్షించబడింది	4 జనవరి, 2024	కార్పొరేట్	బోర్డు యొక్క ఛైర్మన్లు

విషయాలు

1. న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి	4
2. మా కీలక కట్టుబాట్లు	4
3. న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి ఈ క్రింది రంగాలకు వర్తిస్తుంది.....	4
4. రుణాల కోసం అప్లికేషన్ మరియు ప్రొసెసింగ్	5
5. రుణం అంచనా మరియు నిబంధనలు షరతులు	5
6. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల డిస్బర్స్మెంట్	5
7. క్రెడ్ రైట్ పైనాన్స్ వసూలు చేసే వడ్డీ	6
8. పోస్ట్ డిస్బర్స్మెంట్ పర్యవేక్షణ	6
9. గోప్యత	6
10. జనరల్ సమాచారం	6
11. ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం	7

1. న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

క్రెడిటైట్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (“క్రెడిటైట్ ఫైనాన్స్” లేదా “కంపెనీ”) ఒక స్వచ్ఛంద నియమావళిని రూపొందించి, ఆమోదించింది. ఈ నియమావళి, కంపెనీ అవలంబించిన న్యాయమైన ఆచరణ ప్రమాణాల ద్వారా, వినియోగదారుల ప్రయోజనం కోసం పోటీని ప్రోత్సహిస్తూ, ఉన్నతమైన నిర్వహణ ప్రమాణాలను సాధించడాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది. ఇది రుణగ్రహీత/వినియోగదారుడు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని పెంపొందించడానికి దారితీస్తుంది. ఈ న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి (“కోడ్”) క్రెడిటైట్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (“క్రెడిటైట్ ఫైనాన్స్” లేదా “కంపెనీ”)కి మరియు కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. ఇది కంపెనీ ఉద్యోగులందరికీ కూడా వర్తిస్తుంది.

2. మా కీలక కట్టుబాట్లు

మా అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం:

ఎ. ఈ నియమావళిలోని కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలను, మేము అందించే సేవలను, మా సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు పద్ధతులను పాటించడం ద్వారా.

బి. మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం ద్వారా.

సి. మీతో మా వ్యవహారాలు నిజాయితీ మరియు పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఎలా పనిచేస్తాయో అర్థం చేసుకోవడానికి సహాయపడటం:

ఎ. వాటి గురించి సమాచారాన్ని సరళమైన హిందీ మరియు/లేదా ఆంగ్లం మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో అందించడం ద్వారా.

బి. వాటి ఆర్థికపరమైన చిక్కులను వివరించడం ద్వారా.

తప్పులు జరిగినప్పుడు వాటిని త్వరగా మరియు సానుభూతితో పరిష్కరించడం:

ఎ. తప్పులను అత్యవసర ప్రాతిపదికన సరిదిద్దడం ద్వారా.

బి. వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడం ద్వారా.

సి. మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే మీ ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో తెలియజేయడం ద్వారా.

డి. మా పొరపాటు కారణంగా మేము విధించే ఏవైనా బ్యాంక్ ఛార్జీలను రద్దు చేయడం ద్వారా.

3. న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి ఈ క్రింది రంగాలకు వర్తిస్తుంది:

- a. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్
 - b. రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు
 - c. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ
 - d. వసూలు చేయబడిన వడ్డీ రేటు
 - e. పంపిణీ అనంతర పర్యవేక్షణ
 - f. గోప్యత
 - g. సాధారణ సమాచారం
 - h. వినియోగదారుల ఫిర్యాదు
4. రుణం కోసం అప్లికేషన్ మరియు ప్రాసెసింగ్
- a. రుణగ్రహీతకు చేసే అన్ని సమాచారాలు వారి మాతృభాషలో లేదా వారికి అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
 - b. రుణం మంజూరు చేసే సమయంలో, మేము మా వినియోగదారులను రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌ను పూరించమని అడుగుతాము. ఈ ఫారమ్‌లో, ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించవలసిన ఫీజులు/ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఇతర విషయాల గురించిన సమాచారం ఉంటుంది.
 - c. దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో పాటు సమర్పించవలసిన పత్రాలను కూడా రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో సూచిస్తారు.
 - d. మా రుణ కార్యకలాపాలలో భాగంగా, మేము మా వినియోగదారులకు వారి వ్యాపార అవసరాల కోసం రుణాలు అందిస్తాము. ఇందులో చిన్న మరియు మధ్య తరహా సంస్థల వరకు విస్తృత శ్రేణి వినియోగదారులు ఉంటారు. మా వినియోగదారుల ఎంపిక మరియు ఆ విభాగానికి సంబంధించిన రిస్క్ అంచనా ఆధారంగా, రుణ సౌకర్యాలు అందించగల లక్ష్య వినియోగదారులను గుర్తించడానికి మా వద్ద ఒక ప్రక్రియ కూడా ఉంటుంది.
 - e. మేము రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన కాల వ్యవధిలో ధృవీకరిస్తాము. అదనపు వివరాలు/పత్రాలు అవసరమైతే, ఆ విషయాన్ని రుణగ్రహీతలకు వెంటనే తెలియజేస్తాము.
 - f. తగిన పరిశీలన తర్వాత, మా అభిప్రాయం ప్రకారం, రుణ దరఖాస్తు(ల) తిరస్కరణకు దారితీసిన ప్రధాన కారణం(ల)ను మేము వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తాము.
 - g. కంపెనీ అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు రసీదును జారీ చేస్తుంది మరియు రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే కాలపరిమితిని ఆ రసీదులో సూచిస్తుంది.
5. రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు షరతులు
- a. రుణగ్రహీతల నుండి మాకు అందిన అన్ని రుణ దరఖాస్తు(ల)పై మేము సరైన క్రెడిట్

మదింపును నిర్వహిస్తాము. ఇది ఆర్బిఐ లేదా ఏదైనా ఇతర చట్టబద్ధమైన అధికార సంస్థ జారీ చేసిన క్రెడిట్ పాలసీ మరియు సంబంధిత నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా చేయబడుతుంది.

- b. మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా, రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో, మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తాన్ని దాని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మేము తెలియజేస్తాము మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులపై రుణగ్రహీత యొక్క అంగీకారం వ్రాతపూర్వకంగా పొందబడుతుంది.
- c. రుణాల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో, రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక కాపీతో పాటు, కీలక వాస్తవాల నివేదిక (KFS)తో సహా రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధాల యొక్క ఒక్కో కాపీని రుణగ్రహీతకు అందజేయడం జరుగుతుంది.
- d. క్రెడిట్ సౌకర్యాలు పూర్తిగా క్రెడిటైట్ ఫైనాన్స్ యొక్క విచక్షణ మేరకు ఉంటాయని మంజూరు లేఖ లేదా రుణ ఒప్పందంలో నిర్దేశించబడుతుంది.

6. రుణాల పంపిణీ (నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా): -

- a. మంజూరు చేయబడిన రుణాలకు సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా, ఆ రుణాల పంపిణీ సకాలంలో జరిగేలా మేము నిర్ధారిస్తాము.
- b. వడ్డీ రేట్లు, సేవా రుసుములు మొదలైన వాటితో సహా రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పులు సంభవించినట్లయితే, ఆ మార్పులను ఎప్పటికప్పుడు రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తూ, స్థానిక భాషలో గానీ లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే ఏదైనా ఇతర భాషలో గానీ మేము వారికి నోటీసు అందిస్తాము.

7. క్రెడిటైట్ ఫైనాన్స్ వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు

- a. వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి మేము తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందిస్తాము.
- b. రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్లపై వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల నిర్ధారణ కోసం కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఒక విధానాన్ని/నమూనాను ఆమోదించాలి మరియు దానిని కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఉంచాలి.
- c. మేము దరఖాస్తు ఫారంలో మరియు మంజూరు లేఖ & KFSలో వడ్డీ రేటును, రిస్క్ గ్రేడ్షన్ విధానాన్ని మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను వెల్లడిస్తాము.
- d. ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడానికి, వడ్డీ రేట్లు వార్షిక రేట్లుగా ఉంటాయి.

7. పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణ

- మేము సాధారణ బ్యాంకింగ్ పద్ధతులు, మంజూరు నిబంధనలు మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, నిధుల పంపిణీ అనంతర పర్యవేక్షణను చేపడతాము.

8. గోప్యత

మేము మా వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు ఇకపై మా వినియోగదారులుగా లేనప్పటికీ, వారి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని గోప్యంగా మరియు రహస్యంగానే పరిగణిస్తాము. కింది నాలుగు మినహాయింపు సందర్భాలలో తప్ప, మేము వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని లేదా వారి ఖాతా వివరాలను ఏ ఇతర మూడవ పక్షానికి వెల్లడించము:

- చట్టం ద్వారా అలా వెల్లడించడం తప్పనిసరి అయినప్పుడు.
- సమాచారాన్ని వెల్లడించడం ద్వారా ప్రజల పట్ల మాకు ఏదైనా బాధ్యత ఉన్నప్పుడు.
- మా ప్రయోజనాల దృష్ట్యా ఆ సమాచారాన్ని అందించడం మాకు అవసరమైనప్పుడు [ఉదాహరణకు, మోసాలను నివారించడానికి]; అయితే, మీ గురించి లేదా మీ ఖాతాల గురించి [మీ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా] సమాచారాన్ని మరెవరికైనా అందించడానికి మేము దీనిని ఒక కారణంగా వినియోగించము.
- వినియోగదారుని అనుమతితో.

9. జనరల్ సమాచారం

- రుణాల వసూలు విషయంలో, మేము ఎటువంటి అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడము.
- రుణాలు మంజూరు చేసే విషయంలో, లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా మేము ఎటువంటి వివక్ష చూపము.
- రుణ ఖాతా బదిలీకి సంబంధించి, రుణగ్రహీత నుండి గానీ లేదా ఆ ఖాతాను స్వీకరించదలచిన పక్షం నుండి గానీ ఏదైనా అభ్యర్థన అందినట్లయితే, ఆ అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు కంపెనీ తన సమ్మతిని లేదా అభ్యంతరం (ఏదైనా ఉంటే) తెలియజేయాలి.
- ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే 'న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి' (ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్), కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

10. ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం

- వినియోగదారులు లేవనెత్తే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి, కంపెనీ డైరెక్టర్ల మండలి (బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్) సంస్థలో ఒక సముచితమైన 'ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని' (గ్రివెన్స్ రెడ్రెసల్ మెకానిజం) రూపొందించింది.

- b. వినియోగదారుల ప్రయోజనార్థం, కంపెనీ అనుసరించే ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం, అలాగే ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి మరియు RBI ప్రాంతీయ కార్యాలయానికి సంబంధించిన వివరాలు, మా వ్యాపార కార్యకలాపాలు జరిగే క్రింది చిరునామాలో ప్రదర్శించబడతాయి: 6వ అంతస్తు, వాసవి స్కై సిటీ, టవర్ 1, యూనిట్స్ 604 నుండి 605, గచ్చిబౌలి, శేరి లింగంపల్లి, K.V.రంగారెడ్డి, తెలంగాణ, భారత దేశం, 500032
Email ID: grievance@credright.com
- c. ఒకవేళ ఫిర్యాదు/వివాదం 7 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, వినియోగదారుడు ప్రధాన నోడల్ అధికారి (ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్) అయిన శ్రీ శివ కృష్ణ పరుచూరి గారికి క్రింది ఈమెయిల్ ద్వారా విజ్ఞప్తి చేయవచ్చు: pno@credright.com.
- d. ఒకవేళ ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, వినియోగదారుడు ఈ క్రింది విధంగా విజ్ఞప్తి చేయవచ్చు:
వినియోగదారుడు తమ ఫిర్యాదును ఆర్బీఐ సిఎంఎస్ పోర్టల్ ద్వారా నమోదు చేయవచ్చు - <https://cms.rbi.org.in>.
ఈ పథకంలోని అనుబంధం 'A' లో నిర్దేశించిన నమూనాలో, భౌతిక ఫిర్యాదును (లేఖ/పోస్ట్ ద్వారా) 'సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రొసెసింగ్ సెంటర్ చిరునామాకు పంపవచ్చు: 4వ అంతస్తు, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, సెక్టార్ -17, సెంట్రల్ వెస్ట్, చండీఘర్ - 160017.
పూర్తి వివరాలతో కూడిన ఫిర్యాదులను ఈమెయిల్ ద్వారా కూడా పంపవచ్చు (crpc@rbi.org.in).
- e. అటువంటి ఫిర్యాదు అందినట్లుగా మేము 2 పని దినాలలోపు రసీదు అందిస్తాము మరియు 7 పని దినాల వ్యవధిలో దానికి తగిన సమాధానం లభించేలా చూస్తాము.
- f. రుణగ్రహీతలకు మరింత విలువను మరియు ఔచిత్యాన్ని కల్పించే ఉద్దేశంతో, ఈ నియమావళి (code) ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షించబడుతుంది. కాబట్టి, దీని మెరుగుదలకు సంబంధించి మీరు ఇచ్చే ఏవైనా సూచనలను మేము ఎంతో విలువైనవిగా పరిగణిస్తాము.