

స్నాప్‌మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

| <b>Particulars</b>           | <b>Details</b>            |
|------------------------------|---------------------------|
| <b>Title</b>                 | <b>Fair Practice Code</b> |
| <b>Version</b>               | <b>6</b>                  |
| <b>Review Date</b>           | <b>March 03, 2025</b>     |
| <b>Approved and Reviewed</b> | <b>By Board</b>           |

ఇది RBI సర్క్యులర్ నంబర్ 2012-13/416/DNBSకి రెఫరెన్స్ ని కలిగి ఉంది. CC PD నెంబర్. 320/03.10.01/ 2012-13 తేదీ 18 ఫిబ్రవరి, 2013 మరియు ఇటీవలి RBI సర్క్యులర్ RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 తేదీ 18<sup>వ</sup> తేదీ ఆగస్టు (2023 లో) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) NBFCల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను అమలు చేయడానికి మార్గదర్శకాలను సవరించింది.

క్రింద పేర్కొన్న విధంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC), పైన పేర్కొన్న RBI సర్క్యులర్లో ఉన్న NBFCల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై ఈ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంది. కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు కంపెనీ అనుసరించాల్సిన కనీస న్యాయమైన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ ప్రమాణాలను ఇది సెట్ చేస్తుంది. ఇది వినియోగదారులకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు కంపెనీ వారితో రోజు వారీగా ఎలా వ్యవహరిస్తుందో వివరిస్తుంది.

ఈ విధానం సోషల్ / ఏదైనా ఇతర మీడియాలో పోస్ట్ చేయబడిన ఏదైనా ఫిర్యాదులు / విచారణలు ఉన్న కస్టమర్లందరికీ వర్తిస్తుంది మరియు మేము కస్టమర్లందరినీ అవసరమైన విధంగా దిగువ ప్లాట్ఫారమ్లను సంప్రదించమని ప్రోత్సహిస్తాము. కంపెనీ వినియోగదారులందరి ప్రయోజనం కోసం అన్ని కార్యాలయాలు మరియు కస్టమర్ సేవా సెంటర్లలో అలాగే దాని వెబ్ సైట్లో FPCని ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది మరియు దానిని అక్షరం/లెటర్ మరియు స్పూర్తితో అనుసరిస్తుంది.

## కోడ్ యొక్క ఆభ్యైక్తి

కోడ్ దీని లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- కస్టమర్లతో డీల్ చేసేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను నిర్ధారించడం
- ఎక్కువ పారదర్శకత/ట్రాన్స్పారెన్సీ కస్టమర్స్ ఉత్పత్తిపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉండటానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది
- సంస్థపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం

## లోన్స్ కోసం అప్లికేషన్స్ మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- కస్టమర్ డ్యూరబుల్ లోన్స్, సెక్యూరిటీలపై లోన్, బిల్స్/ఇన్వాయిస్ డిస్కాంట్, వర్కింగ్ క్యాపిటల్ లోన్, టర్మ్ లోన్, లీజ్ రెంటల్ డిస్కాంట్, కొనుగోలు వంటి పలు ఆర్థిక ఉత్పత్తులను కంపెనీ అందిస్తుంది. అయితే ఈ క్రింది నిబంధన కేవలం రిటైల్ లోన్ పర్సనల్ లోన్, కన్సూమర్ డ్యూరబుల్ లోన్కి సంబంధించి మాత్రమే వర్తిస్తుంది. మొదలైనవి, ఇందులో రుణగ్రహీత ఒక వ్యక్తి మరియు పైనాన్నియల్ మార్కెట్ వ్యాపారంలో బాగా ప్రావీణ్యం ఉన్న మరియు సన్నద్ధమైన మిడ్-లార్డ్ కార్పొరేట్ క్లయింట్లతో పోలిస్తే వీరికి సహాయం అవసరం.
- స్నాప్మింట్ పైనాన్నియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క 'అప్లికేషన్ ఫారమ్/తగిన డాక్యుమెంట్స్' ఈ ఉత్పత్తులలో ప్రతిదానికీ రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, అలాగే రుణగ్రహీత

సమర్పించాల్సిన అన్ని డాక్యుమెంట్స్ వివరాలను కలిగి ఉంటాయి.

- స్నాప్మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ఇతర నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (NBFCలు) అందించే ఇలాంటి నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడంలో రుణగ్రహీతని సులభతరం చేయడానికి అవసరమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.
- స్నాప్మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ దాని రుణగ్రహీతలకు అప్లికేషన్ ఫారమ్ను స్వీకరించడానికి రసీదుని ఇచ్చే యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది. స్నాప్మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని పూర్తిగా స్వీకరించిన తేదీ నుండి సరియైన వ్యవధిలో తన నిర్ణయాన్ని రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.

### **లోన్ అప్రైజల్/మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు**

స్నాప్మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా మంజూరు లెటర్ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా, వడ్డీ రేటు, ఆలస్యమైన రీపేమెంట్ కారణంగా ఏదైనా జరిమానా ఛార్జీలు లేదా ఏదైనా ఇతర ఛార్జీలతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన క్రెడిట్ పరిమితి మొత్తాన్ని తెలియజేస్తుంది.

ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణగ్రహీత యొక్క అంగీకారం స్నాప్మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ద్వారా రికార్డులో ఉంచబడుతుంది.

స్నాప్మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ రుణాల మంజూరు/డిస్పర్సింగ్(చెల్లింపు మంజూరు) సమయంలో రుణగ్రహీతకు లోన్ అగ్రిమెంట్ కాపీని అందజేస్తుంది.

### **లోన్ అకౌంట్స్ లో పెనాల్టీ/జరిమానా ఛార్జీలు**

- a) రుణగ్రహీత లోన్ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానా విధించినట్లయితే, అది 'పెనల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుంది మరియు వసూలు చేయబడిన అడ్వాన్స్లపై వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'పెనల్ ఇంట్రెస్ట్' రూపంలో విధించబడదు. జరిమానా/పెనాల్టీ ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది లోన్ అకౌంట్లో ఇంట్రెస్ట్ కంపౌండింగ్(మీరు పొదుపు చేసిన డబ్బుపై వడ్డీని పొందడం మరియు మీరు దానిలో వచ్చే వడ్డీపై వడ్డీని పొందడం) కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
- b) కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు భాగాన్ని పరిచయం చేయదు మరియు అక్షరం మరియు ఉత్తరం రెండింటిలోనూ సమ్మతిని నిర్ధారించాలి.
- c) కంపెనీ ఏ పేరుతో పిలిచినా జరిమానా ఛార్జీలు లేదా రుణాలపై అలాంటి ఛార్జీలపై బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించాలి.

- d) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సరియైనదిగా ఉండాలి మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి కేటగిరీలో వివక్ష చూపకుండా లోన్ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- e) జరిమానా ఛార్జీల యొక్క పరిమాణం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ వినియోగదారులకు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి మరియు వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీల క్రింద కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడడమే కాకుండా చాలా (ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు తెలియజేయాలి).
- f) రుణ గ్రహీతలకు మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు (రిమైండర్ పంపడం), ధాని ద్వారా వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

### నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- స్నాప్మింట్ పైనాన్నియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, వడ్డీ రేటు, సర్వీస్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా లోన్ యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి దాని రుణగ్రహీత/ రుణగ్రహీత లకి నోటీసు ఇస్తుంది. స్నాప్మింట్ పైనాన్నియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే అమలు చేయబడేలా చూస్తుంది.
- రీకాల్ / చెల్లింపును వేగవంతం చేసే నిర్ణయం లేదా లోన్ ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరు సంబంధిత లోన్ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- స్నాప్మింట్ పైనాన్నియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ తన రుణగ్రహీత యొక్క అన్ని సెక్యూరిటీలను అటువంటి రుణగ్రహీత ద్వారా అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణగ్రహీత పొందబడిన పరిమితి యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని అందుకున్న తర్వాత మాత్రమే, స్నాప్మింట్ పైనాన్నియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ దాని రుణగ్రహీతపై కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉంటుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, రుణగ్రహీత మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో నోటీసు ఇవ్వబడతారు, సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు లేదా రుణగ్రహీత ద్వారా చెల్లించబడేవరకు స్నాప్మింట్ పైనాన్నియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండే హక్కు ఉంటుంది. ఫార్మాలిటీలు పూర్తయిన 15 పని దినాలలోగా పేర్కొన్న నిబంధనలను నెరవేర్చిన తర్వాత వినియోగదారుకు నో ఆబ్జెక్షన్ సర్టిఫికేట్ (అభ్యంతరం లేని సర్టిఫికేట్) జారీ చేయబడుతుంది.

### జనరల్

- స్నాప్మింట్ పైనాన్నియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ సంబంధిత రుణ ఒప్పందం యొక్క

నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా తన రుణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు (కొత్త సమాచారం, రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు బహిర్గతం చేయకపోతే, ఇది స్నాప్ మింట్ ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ దృష్టికి రావచ్చు.)

- లోన్ అకౌంట్ ట్రాన్స్ఫర్ కోసం అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో , స్నాప్ మింట్ ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, రుణగ్రహీత అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి ట్రాన్స్ఫర్ కి వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీత యొక్క బకాయిల రికవరీ విషయంలో, స్నాప్ మింట్ ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు. ఆడ్ అవర్స్ లో (పని సమయాలలో కాకుండా) రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాలు/బకాయిల రికవరీ కోసం బలప్రదర్శనను ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన నైపుణ్యం ఉండేలా శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

- లోన్ తీసుకున్న వారు కంపెనీ లేదా బ్యూరోతో అకౌంట్ ను రద్దు చేయాలనుకునే లేదా బ్లాక్ చేయాలనుకునే లేదా మూసివేయాలనుకున్న విషయంలో, లోన్ తీసుకున్న వారు స్నాప్ మింట్ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ సెంటర్ ద్వారా లేదా [support@snapmintfin.com](mailto:support@snapmintfin.com)కి ఇమెయిల్ పంపడం ద్వారా అభ్యర్థించవచ్చు. లోన్ తీసుకున్న వారు ఇప్పటికే పొందిన లోన్/లోన్స్ యాక్టివ్గా ఉంటాయి మరియు ఇప్పటికే అంగీకరించిన దాని/వారి సంబంధిత వాణిజ్య నిబంధనలకు అనుగుణంగా తిరిగి చెల్లించబడుతుంది.

## గ్రేవెన్స్ రిడ్రెస్ ల్ మెకానిజం (ఫిర్యాదులు లేదా వివాదాలను స్వీకరించడం మరియు పరిష్కరించడం కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం)

ప్రస్తుత పోటీ పరిస్థితుల్లో, నిరంతర వ్యాపార వృద్ధికి అద్భుతమైన కస్టమర్ సర్వీస్ ఒక ముఖ్యమైన సాధనం.

స్నాప్ మింట్ ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్లో, కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు సంతృప్తి మా ప్రధాన

లక్ష్యం. కొత్త కస్టమర్లను ఆకర్షించడానికి మాత్రమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్న వారిని నిలుపుకోవడానికి కూడా

సత్వరమైన మరియు సమర్థవంతమైన సేవను అందించడం చాలా అవసరమని మేము విశ్వసిస్తున్నాము.

స్నాప్ మింట్ ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ మా కస్టమర్లకు మెరుగైన అనుభవాన్ని

అందించాలనే ఉద్దేశ్యంతో మెరుగైన కస్టమర్ అనుభవాన్ని మరియు సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార

యంత్రాంగాన్ని అందించడానికి ఉద్దేశించిన అనేక కార్యక్రమాలతో ముందుకు వచ్చింది.

స్నాప్ మింట్ ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ రిడ్రెస్ ల్ మెకానిజం మరియు

అర్థవంతంగా మరియు ప్రభావవంతంగా చేయడానికి, ఒక నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థ నిర్మించబడింది. ఈ వ్యవస్థ కోరిన పరిష్కారం సరసమైనది మరియు న్యాయమైనదని మరియు ఇచ్చిన నియమాలు మరియు నియంత్రణల చట్రంలో ఉందని నిర్ధారిస్తుంది. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క ప్రభావాన్ని కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది.

**a. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు / వివాదాలను నిర్వహించడానికి మెషినరీ**

అభిప్రాయాన్ని అందించాలనుకునే లేదా వారి ఫిర్యాదును పంపాలనుకునే కస్టమర్లు సోమవారం నుండి శనివారం వరకు (జాతీయ సెలవులు మినహాయించి) ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 7:00 గంటల మధ్య క్రింది ఛానెల్స్ ని ఉపయోగించవచ్చు.

+91-22-48931351కి కాల్ చేయండి

[support@snapmintfin.com](mailto:support@snapmintfin.com) లో మాకు ఇమెయిల్ చేయగలరు

• దిగువ పేర్కొన్న చిరునామాలో మాకు వ్రాయగలరు.

స్నాప్మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, ఆఫీస్ నం. 201, రెండవ అంతస్తు, C-వింగ్, నీలకాంత్ బిజినెస్ పార్క్, విద్యావిహార్ స్టేషన్ సమీపం, విద్యావిహార్ (పశ్చిమ), ముంబై - 400086.

ఇచ్చిన గడువులోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే లేదా స్నాప్మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అందించిన పరిష్కారంతో అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు కాంటాక్ట్ క్రింది విధంగా ఉంది:

శ్రీమతి సరితా విష్ణు

Tel. No.: +91-22 48931351

ఇమెయిల్ ఐడి: [grievance@snapmintfin.com](mailto:grievance@snapmintfin.com)

పై ఛానెల్ల ద్వారా వచ్చిన స్పందన సంతృప్తికరంగా లేకుంటే, వారు మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార ముఖ్య ప్రతినిధి. శ్రీ వివేక్ గాలాకు ఈ ఇమెయిల్ కు వ్రాయగలరు: [vivek@snapmintfin.com](mailto:vivek@snapmintfin.com)

ఈ ఛానెల్ ద్వారా వచ్చిన లెటర్స్ / ఇమెయిల్లకు 5 పనిదినాల్లోపు సమాదానం వస్తుందని మేము హామీ ఇస్తున్నాము.

ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ RBI యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్

పర్యవేక్షణ విభాగం దీని అధికార పరిధిలో స్నాప్మింట్ ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్ యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం అధికారికి అప్పీల్ చేయవచ్చు. DNBS యొక్క వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

Dy. జనరల్ మేనేజర్, డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్విజన్ సెంటర్ 1, వరల్డ్ ట్రేడ్ సెంటర్, ముంబై-400005

#### **b. తప్పనిసరిగా ప్రదర్శించవలసిన అవసరాలు**

స్నాప్మింట్ ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ మా అన్ని కార్యాలయాలు మరియు కస్టమర్ సర్వీస్ సెంటర్లలో కింది వాటిని కలిగి ఉంటాయి:

- ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి తగిన ఏర్పాటు.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు, చిరునామా మరియు కాంటాక్ట్ నంబర్ యొక్క డిస్ప్లే ఉంటుంది. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యూనిట్ ప్రక్రియ కస్టమర్ల సంతృప్తికి అన్ని ఫిర్యాదులను ముగించేలా/క్లోజ్ చేసేలా చేస్తుంది.

ఫిర్యాదును అతని/ఆమె స్థాయిలో పరిష్కరించడం సాధ్యంకాని పక్షంలో తగిన స్థాయికి వెళ్లేలా వారు నిర్ధారిస్తారు. సమర్థవంతమైన పరిష్కారాన్ని పొందడానికి మా కస్టమర్లు సీనియర్ మేనేజ్మెంట్కు ఫిర్యాదు చేయనవసరం లేని పరిస్థితిని మేము చేరుకోవడమే అంతిమ ప్రయత్నం అయితే, మేము ఈ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి పటిష్టమైన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసాము, ఫిర్యాదు మరియు పునరావృత/తిరిగి మరలా వచ్చే వాటి నివారణకు కారణాలను అర్థం చేసుకునే కోణం నుండి వాటిని సమీక్షిస్తాము.

#### **c. టైమ్ ఫ్రేమ్**

ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి, కస్టమర్లు పైన పేర్కొన్న ఏవైనా ఛానెల్లను ఉపయోగించవచ్చు (కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి ఇంటర్నల్ మెషినరీలో పాయింట్ (a)ని చూడండి). ఫిర్యాదు వ్రాతపూర్వకంగా స్వీకరించబడితే, స్నాప్మింట్ ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ఒక వారంలోపు అక్నాలెడ్జ్ మెంట్/సమాదానాన్ని పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, స్నాప్మింట్ ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ కస్టమర్కు తుది సమాదానాన్ని పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది లేదా ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత ఒక నెలలోపు మరింత సమయం కావాలని కోరుతుంది.

మా వద్దకు వచ్చిన ఫిర్యాదులు సరైన దృక్పథంలో చూడబడతాయి మరియు సాధ్యమైన అన్ని కోణాల నుండి విశ్లేషించబడతాయి.

ఏదైనా సమస్యపై స్నాప్మింట్ ఫైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ స్టాండ్ యొక్క కమ్యూనికేషన్ వినియోగదారులకు అందించబడుతుంది. సంబంధిత సమస్యల పరిశీలనకు కొంత సమయం అవసరమయ్యే ఫిర్యాదులు వెంటనే గుర్తించబడతాయి.

కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులు / వివాదాలను పరిష్కరించడంలో స్నాప్మింట్ ఫైనాన్సియల్

సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ద్వారా ఏవైనా కొత్త మార్పులు వచ్చినప్పుడు, పైన పేర్కొన్న విధానం క్రమానుగతంగా సమీక్షించబడుతుంది / సవరించబడుతుంది, ఇందులో కొత్త ఫిర్యాదుల ఛానెల్స్ యొక్క పరిచయం ఉంటుంది.

### **అధిక వడ్డీకి సంబంధించిన నియంత్రణ నియమాలు**

**కస్టమర్లు లోన్లపై అధిక వడ్డీలు మరియు రుసుములు విధించబడకుండా చూసుకోవడానికి, స్నాప్మింట్ బోర్డు వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించడానికి ఒక విధానాన్ని అనుసరించింది. ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు (వడ్డీ విధానం), ఈ విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్ [snapmintfin.com](http://snapmintfin.com)లో అందుబాటులో ఉంది. బోర్డు కూడా ROI విధానం యొక్క కాలానుగుణంగా సమీక్షను నిర్వహిస్తుంది.**

ఈ విధానంలో వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు/ఇంటర్నల్ ప్రిన్సిపుల్స్ మరియు విధానాలు ఉంటాయి. కంపెనీ రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియంను పరిగణనలోకి తీసుకునే వడ్డీ రేటు నమూనాను ఉపయోగిస్తుంది. వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు రుణగ్రహీత యొక్క రిస్క్ ప్రొఫైల్పై ఆధారపడి ఉంటుంది. వడ్డీ రేటు వార్షికంగా ఉంటుంది , తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు ఛార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ గురించి తెలుసుకుంటారు. నిర్వచించిన చెల్లింపు తేదీకి మించి వసూలు చేసిన ఏదైనా అధిక వడ్డీ కస్టమర్కు తిరిగి చెల్లించబడుతుంది. రుణగ్రహీత తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యంపై తగిన శ్రద్ధ వహించడానికి మరియు RBI యొక్క KYC మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తుంది.

**ఫోర్స్ మజ్యూర్ )అంటే "ఎక్కువ శక్తి" మరియు ఇది దేవుని చర్యకు సంబంధించినది, దీనికి ఏ పార్టీ జవాబుదారీగా ఉండకూడదు.)**

స్నాప్మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ వివరించిన మరియు చేసిన వివిధ కమిట్మెంట్లు సాధారణ ఆపరేటింగ్ వాతావరణంలో వర్తిస్తాయి. ఫోర్స్ మజ్యూర్ సందర్భంలో, స్నాప్మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కింద కస్టమర్/కస్టమర్స్ మరియు సాధారణంగా ప్రజల పూర్తి సంతృప్తికి సంబంధించిన కమిట్మెంట్లను నెరవేర్చదు.

### **ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమీక్ష/రివ్యూ**

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఏటా సమీక్షిస్తుంది మరియు RBI నిబంధనలు, చట్టాలు మరియు ప్రబలంగా ఉన్న మార్కెట్ పద్ధతులలో కాలానుగుణ సవరణలకు అనుగుణంగా మరియు అవసరమైనప్పుడు కూడా సమీక్షించబడుతుంది.