SNAPMINT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

FAIR PRACTICES CODE

Version 7

డాక్యుమెంట్ రివ్యూ మరియు ఆమోదం

డాక్యుమెంట్ యొక్క పేరు	ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్
ఆమోదించే అధికారం	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
ఆమోదం యొక్క తేదీ	29th డిసెంబర్ – 2025
రివ్యూ తరచుదనం	సంవత్సరానికి మరియు అవసరాన్ని బట్టి
వెర్షన్ నెంబర్.	7

విషయ సూచిక

S. No.	Particulars	Page No.
1	పరిచయం	4
2	ఈ నియమావళి/ కోడ్ యొక్క ఉద్దేశ్యం	4
3	లోన్ అప్లికేషన్స్ మరియు వాటి పరిశీలన / ప్రాసెసింగ్	4
4	లోన్ అంచనా మరియు నిబంధనలు / షరతులు	5
5	లోన్ అకౌంట్స్ లో విధించే జరిమానా ఛార్జీలు	5
6	నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా లోన్స్ మంజూరు	5
7	సాధారణ అంశాలు	6
8	శారీరకంగా లోపం ఉన్నవారికి / దృష్టి లోపం ఉన్న వారికి లోన్ సదుపాయాలు	6
9	లోన్స్ మరియు అడ్వాన్సుల కోసం ముఖ్య సమాచారం ప్రకటన/ కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్‌మెంట్ (KFS)	6
10	లోన్స్ పైన ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు	6
11	చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను రుణగ్రహీతకు తిరిగి ఇవ్వడం	7
12	లోన్స్ యొక్క రికవరీ	7
13	రికవరీ ఏజెంట్ల యొక్క నియామకం	8
14	కంపెనీ యొక్క డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్స్ (DSA) / డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్స్ (DMA) రికవరీ ఏజెంట్స్ బాధ్యతలు	8
15	డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్స్ ద్వారా పొందిన లోన్స్	8
16	ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం	9
17	అధిక వడ్డీ వసూలుపై నియంత్రణ	10
18	ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్	11
19	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క రివ్యూ	11
20	సమగ్ర నిబంధన / అన్ని అంశాలను కవర్ చేసే క్లాజ్	11

పరిచయం:

స్నాప్‌మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇకపై 'ది కంపెనీ' లేదా 'SFSPL' లేదా 'స్నాప్‌మింట్' అని పిలుస్తారు), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ('RBI')తో నమోదు చేయబడిన డిపాజిట్స్ తీసుకోని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (ఇన్వెస్ట్‌మెంట్ అండ్ క్రెడిట్ కంపెనీ). స్నాప్‌మింట్ ప్రస్తుతం బేస్ లేయర్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ ('NBFC')గా వర్గీకరించబడింది. ఈ కంపెనీ కన్స్యూమర్ ఫైనాన్స్ లోన్ మరియు పర్సనల్ లోన్‌ను విస్తరించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది.

నవంబర్ 28, 2025 నాటి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) మార్గదర్శకాలు, 2025 (కాలానుగుణంగా సవరించబడినవి / మార్పులు చేసినవి) (“RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్స్”) NBFCలు తప్పనిసరిగా పాటించాల్సిన కనీస న్యాయమైన ఆచరణ ప్రమాణాలు/ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC)కి సంబంధించిన నిబంధనలను నిర్దేశిస్తుంది.

పైన పేర్కొన్న RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్స్‌లో ఉన్న NBFCల కోసం FPCపై ఈ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా FPC రూపొందించబడింది. ఇది కస్టమర్లతో డీల్ చేసేటప్పుడు కంపెనీ అనుసరించాల్సిన కనీస న్యాయమైన ఆచరణ ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఈ విధానం కస్టమర్లకు అవసరమైన సమాచారం అందించి, రోజువారీ వ్యవహారాలలో కంపెనీ వారు వినియోగదారులతో ఎలా ప్రవర్తించాలి అనే విషయాన్ని స్పష్టంగా వివరిస్తుంది.

ఈ విధానం సోషల్ మీడియాలో / ఇతర మీడియాలో పోస్ట్ చేయబడిన ఏవైనా ఫిర్యాదులు / విచారణలు ఉన్నవారితో సహా అందరు కస్టమర్లకు వర్తిస్తుంది మరియు ఈ విధానం ప్రకారం అందరు కస్టమర్లు మమ్మల్ని సంప్రదించాలని మేము ప్రోత్సహిస్తున్నాము. అన్ని వినియోగదారుల ప్రయోజనం కోసం కంపెనీ అన్ని కార్యాలయాలు మరియు కస్టమర్ సర్వీస్ సెంటర్స్ లో, అలాగే దాని వెబ్‌సైట్‌లో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్/ FPCని ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది మరియు దానిని అక్షరాలా మరియు స్పూర్తితో అనుసరిస్తుంది.

ఈ నియమావళి/ కోడ్ యొక్క ఉద్దేశ్యం

ఈ కోడ్ రూపొందించబడిన ముఖ్య ఉద్దేశ్యాలు ఇవి:

- కస్టమర్స్ తో డీల్ చేసే సమయంలో న్యాయమైన ఆచరణను నిర్ధారించడం
- ఎక్కువ పారదర్శకత వల్ల కస్టమర్స్ ఉత్పత్తిని బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కలుగుతుంది
- కంపెనీపై కస్టమర్ నమ్మకాన్ని పెంపొందించడం
- కస్టమర్లతో డీల్ చేయడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు నమ్మకమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం
- అడ్వాన్సుల రికవరీకి సంబంధించిన విషయాలలో చట్టపరమైన నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడం

లోన్ అప్లికేషన్స్ మరియు వాటి పరిశీలన / ప్రాసెసింగ్

- ఈ కంపెనీ కన్స్యూమర్ ఫైనాన్స్ లోన్స్ మరియు పర్సనల్ లోన్స్ తో సహా వివిధ ఫైనాన్షియల్ ప్రొడక్ట్స్ ని అందిస్తుంది. అయితే, క్రింద ఇవ్వబడిన నిబంధన పర్సనల్ లోన్, కన్స్యూమర్ డ్యూరబుల్ లోన్ మొదలైన రిటైల్ లోన్స్ కు మాత్రమే వర్తిస్తుంది, దీనిలో రుణగ్రహీత ఒక వ్యక్తి అవుతారు మరియు ఫైనాన్షియల్ మార్కెట్ వ్యాపారంలో అనుభవం ఎక్కువగా ఉన్న మరియు మీడియం-లార్జ్ కార్పొరేట్ క్లయింట్స్ తో పోలిస్తే ఇలాంటి వ్యక్తిగత వినియోగదారులకు మరింత

సహాయం అవసరం ఉంటుంది.

- ఈ ఉత్పత్తులలో ప్రతిదానికీ స్నాప్‌మింట్ యొక్క 'అప్లికేషన్ ఫామ్ / అవసరమైన డాక్యుమెంట్స్' రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అన్ని అవసరమైన సమాచారాన్ని, అలాగే రుణగ్రహీత సమర్పించాల్సిన అన్ని డాక్యుమెంట్స్ యొక్క వివరాలను కలిగి ఉంటాయి.

- ఇతర NBFCలు అందించే ఇలాంటి రకమైన నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను చేయడంలో మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడంలో రుణగ్రహీతకు సహాయపడటానికి కంపెనీ అవసరమైన అన్ని వివరాలను అందిస్తుంది.

- కంపెనీ తన రుణగ్రహీతల నుంచి అప్లికేషన్ ఫామ్ స్వీకరించినట్లుగా అంగీకరించే రసీదును ఇచ్చే విధానాన్ని కలిగి ఉంది. అవసరమైన అన్ని సమాచారాన్ని పూర్తిగా అందుకున్న తేదీ నుండి సరియైన/ సమంజసమైయన సమయంలోపు కంపెనీ తన నిర్ణయం గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.
- రుణగ్రహీతలకు అన్ని కమ్యూనికేషన్స్ కస్టమర్ నుండి రెక్వెస్ట్ అందిన తర్వాత ఇంగ్లీషులో లేదా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో అందజేయబడతాయి

లోన్ అంచనా మరియు నిబంధనలు / షరతులు

- సాంక్షన్ లెటర్ ద్వారా లేదా మరే ఇతర పద్ధతిలోనైనా మంజూరు చేయబడిన క్రెడిట్ లిమిట్ మొత్తం, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దానితో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం వల్ల కలిగే ఏవైనా జరిమానా ఛార్జీలు లేదా ఏవైనా ఇతర ఛార్జీలతో సహా, రుణగ్రహీతకు అర్థం చేసుకునే స్థానిక భాషలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది.

- ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణగ్రహీత అంగీకరించడాన్ని కంపెనీ రికార్డులో ఉంచుతుంది.

- లోన్స్ మంజూరు/ డిస్బర్స్‌మెంట్ సమయంలో కంపెనీ లోన్ ఒప్పందం కాపీతో పాటు లోన్ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్‌క్లోజర్‌ల కాపీని రుణగ్రహీతకు అందజేస్తుంది.

లోన్ అకౌంట్స్ లో విధించే జరిమానా ఛార్జీలు

a) లోన్ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత పాటించనందుకు జరిమానా విధించినట్లయితే, దానిని 'పెనాల్టీ ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు అదనంగా కలిపే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. అదేవిధంగా, ఈ పెనల్ ఛార్జీలపై మరల వడ్డీ లెక్కించరు అంటే, వాటిని మూలధనంగా మార్చరు. అయితే, లోన్ అకౌంట్ లో సాధారణంగా వర్తించే వడ్డీ కాంపౌండింగ్ విధానాలపై దీనివల్ల ఎలాంటి ప్రభావం ఉండదు.

b) కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు అంశాలు లేదా భాగాలను జోడించదు మరియు అలాగే ఈ నిబంధనను పూర్తిగా మరియు నిజమైన స్ఫూర్తితో నిర్ధారిస్తుంది.

c) లోన్స్ పైన జరిమానా ఛార్జీలు లేదా ఇలాంటి ఛార్జీలపై, ఏ పేరుతో పిలిచినా, కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందిస్తుంది.

d) లోన్ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోయిన సందర్భంలో విధించే పెనల్ ఛార్జీల మొత్తం సమంజసంగా/ సరియైనవిగా ఉండాలి. అలాగే, ఒకే రకమైన రుణం లేదా ఉత్పత్తి కేటగిరీలో వివక్ష లేకుండా, చేసిన తప్పిదానికి తగిన విధంగా మాత్రమే ఈ ఛార్జీలు ఉండాలి.

e) కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీల కింద ప్రదర్శించడంతో పాటు, రుణ ఒప్పందం మరియు వర్తించే అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు (MITC) / KFSలో కంపెనీ తన కస్టమర్లకు జరిమానా ఛార్జీల విభాగంలో మరియు కారణాన్ని స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.

f) లోన్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్స్ పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

g) 'వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేయబడిన లోన్స్ విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు వ్యక్తిగతంగా కాని ఇతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా లోన్స్ మంజూరు

- లోన్ నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు, పేమెంట్ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా, కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- లోన్ ఒప్పందం కింద పేమెంట్ లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి/ వేగవంతం చేయడానికి నిర్ణయం సంబంధిత లోన్ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీత తన వద్ద ఉన్న అన్ని సెక్యూరిటీలను ఆ రుణగ్రహీత అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణగ్రహీత పొందిన పరిమితి యొక్క బాకీ మొత్తాన్ని చెల్లించిన తర్వాత మాత్రమే కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది, స్టాంప్‌మెంట్ తన రుణగ్రహీతపై కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్‌కు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉంటుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, సంబంధిత క్లెయిమ్‌ను పరిష్కరించే వరకు లేదా రుణగ్రహీత చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే అర్హత కలిగిన మిగిలిన క్లెయిమ్స్ మరియు షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. ఫార్మాలిటీలు పూర్తయిన 15 పని దినాలలోపు పేర్కొన్న నిబంధనలను నెరవేర్చిన తర్వాత కస్టమర్‌కు డ్యూ నో అబ్జెక్షన్ సర్టిఫికేట్ జారీ చేయబడుతుంది.

జనరల్/ సాధారణ అంశాలు

- సంబంధిత లోన్ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత ముందుగా వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప) కంపెనీ తన రుణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు.
- రుణగ్రహీత తన లోన్ అకౌంట్ ను ట్రాన్స్‌ఫర్ చేయమని రెక్వెస్ట్ చేసిన సందర్భంలో, ఆ అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల లోపు, కంపెనీకి ఆ ట్రాన్స్‌ఫర్ పైన అంగీకారం ఉందా లేదా ఎలాంటి అభ్యంతరం అయిన ఉందా అనే విషయాన్ని రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఈ లోన్ అకౌంట్ ట్రాన్స్‌ఫర్ ప్రాసెస్ పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా, అలాగే వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుసరించి జరగుతుంది.
- రుణగ్రహీత చెల్లించాల్సిన బకాయిల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడకూడదు అంటే, అప్పులు/బకాయిల రికవరీ కోసం సాధారణంగా ఎవ్వరినీ సంప్రదించకూడని సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, బకాయిల వసూలుకు బలప్రయోగం చేయడం మొదలైనవి. అలాగే, కస్టమర్స్ తో సరైన విధంగా, మర్యాదపూర్వకమైన పద్ధతిలో వ్యవహరించేందుకు, కంపెనీ తన సిబ్బందికి తగిన శిక్షణను అందిస్తుంది.

- రుణగ్రహీత కంపెనీ లేదా బ్యూరోతో అకౌంట్ ని రద్దు చేయాలనుకుంటే లేదా బ్లాక్ చేయాలనుకుంటే లేదా మూసివేయాలనుకుంటే, రుణగ్రహీత స్నాప్‌మింట్ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ సెంటర్ ద్వారా లేదా support@snapmintfin.com కు ఇమెయిల్ పంపడం ద్వారా దానిని రెక్వెస్ట్ చేయవచ్చు. అయితే, రుణగ్రహీత ఇప్పటికే తీసుకున్న లోన్స్ యథావిధిగా కొనసాగుతాయి, మరియు ముందుగా అంగీకరించిన వాణిజ్య నిబంధనల ప్రకారం వాటిని తిరిగి చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

శారీరకంగా లోపం ఉన్నవారికి / దృష్టి లోపం ఉన్న వారికి లోన్ సదుపాయాలు

శారీరక వైకల్యం/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు లోన్ సదుపాయాలు సహా ఏ ఉత్పత్తులు లేదా సర్వీసులు అందించడంలోనూ కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వికలాంగులు కారణంగా ఎలాంటి తేడా చేయదు. కంపెనీకి చెందిన అన్ని శాఖలు, ఇలాంటి వ్యక్తులు వివిధ వ్యాపార సదుపాయాలను పొందేందుకు సాధ్యమైన అన్ని సహాయాన్ని అందిస్తాయి. అలాగే, చట్టాలు మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాలు వికలాంగులకు కల్పించిన హక్కులపై అవగాహన కలిగించే ప్రత్యేక శిక్షణ మాడ్యూల్‌ను, కంపెనీ తన ఉద్యోగులందరికీ అన్ని స్థాయిల్లో నిర్వహించే శిక్షణ కార్యక్రమాలలో చేర్చుతుంది. అదనంగా, వికలాంగుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు, ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా సరైన పరిష్కారం కల్పించబడుతుందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

లోన్స్ మరియు అడ్వాన్సుల కోసం ముఖ్య సమాచారం ప్రకటన/ కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్‌మెంట్ (KFS)

- RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్స్‌లో ఇవ్వబడిన స్టాండర్డ్ ఫార్మాట్ ప్రకారం, లోన్ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడానికి కంపెనీ అందరు కాబోయే రుణగ్రహీతలకు KFSను అందిస్తుంది. అటువంటి రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకునే భాషలో KFS వ్రాయబడుతుంది. KFS యొక్క విషయాలను రుణగ్రహీతకు వివరిస్తారు మరియు వారు దానిని అర్థం చేసుకున్నారని రసీదు పొందుతారు.
- KFS కు ప్రత్యేకమైన ప్రపోజల్ నంబర్ ఇవ్వబడుతుంది. అలాగే, 7 రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలవ్యవధి ఉన్న రుణాలకు, KFS కనీసం 3 పని దినాల పాటు చెల్లుబాటు అవుతుంది. మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన లోన్స్ కు ఒక పని దినం పాటు చెల్లుబాటు ఉంటుంది.
- KFSలో వార్షిక శాతం రేటు (APR) ని లెక్కించే షీట్ మరియు లోన్ కాలవ్యవధి మొత్తం మీద లోన్ పేమెంట్స్ వివరాలు చూపించే అమోర్టైజేషన్ షెడ్యూల్ కూడా ఉంటాయి. ఈ APR లో కంపెనీ విధించే అన్ని రకాల ఛార్జీలు కూడా కలుపబడతాయి.
- థర్డ్ పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్స్ తరపున కంపెనీ రుణగ్రహీతల నుండి వసూలు చేసిన ఛార్జీలు, ఇన్సూరెన్స్ ఛార్జీలు, చట్టపరమైన ఛార్జీలు మొదలైనవి కూడా APRలో భాగంగా ఉంటాయి మరియు విడిగా బహిర్గతం చేయబడతాయి. అటువంటి ఛార్జీలను వసూలు చేయడంలో కంపెనీ పాల్గొన్న అన్ని సందర్భాల్లో, ప్రతి పేమెంట్ కు రసీదులు మరియు సంబంధిత డాక్యుమెంట్స్ ను సరియైన సమయంలోపు రుణగ్రహీతకు అందిస్తుంది.
- కంపెనీ ఎటువంటి ఫీజులు, ఛార్జీలు మొదలైనవి వసూలు చేయదు. రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన అనుమతి లేకుండా, లోన్ కాలవ్యవధి మొత్తంలో ఏ దశలోనూ KFSలో ఇవి ప్రస్తావించబడవు.
- లోన్ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించడానికి KFS కూడా సమ్మరీ బాక్స్ గా చేర్చబడుతుంది.

లోన్స్ పైన ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు

- డిసెంబర్ 31, 2025న లేదా అంతకు ముందు మంజూరు చేయబడిన లేదా రెన్యూవల్ చేయబడిన లోన్స్ ఉన్నట్లయితే, సహ-బాధ్యత ఉన్నవారు లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్‌పై కంపెనీ ముందస్తు పేమెంట్ ఛార్జీలను విధించదు.

- జనవరి 1, 2026న లేదా ఆ తర్వాత మంజూరు చేయబడిన లేదా రెన్యూవల్ చేయబడిన లోన్స్ మరియు అడ్వాన్సులపై (టర్మ్ లోన్స్ అలాగే డిమాండ్ లోన్స్) ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీల విధింపుకు సంబంధించి కంపెనీ క్రింద పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను తప్పనిసరిగా పాటిస్తుంది:

  a. ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్స్ కాకుండా అన్ని లోన్స్ కు, ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే, కంపెనీ ఆమోదించిన విధానం ప్రకారమే ఉంటాయి. అయితే, టర్మ్ లోన్స్ విషయంలో, ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు, కంపెనీ విధిస్తే, ముందుగా చెల్లించే మొత్తంపై ఆధారపడి ఉంటాయి. క్యాష్ క్రెడిట్/ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ సాధుపాయాల విషయంలో, గడువు తేదీకి ముందే ఆ సదుపాయాన్ని మూసివేస్తే, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మంజూరైన పరిమితిని మించని మొత్తంపై మాత్రమే విధించబడతాయి.

  b. క్యాష్ క్రెడిట్/ ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ సాధుపాయాల విషయంలో, లోన్ ఒప్పందంలో నిర్దేశించిన కాలానికి ముందు సదుపాయాన్ని రెన్యూవల్ చేయకూడదని రుణగ్రహీత తన ఉద్దేశ్యాన్ని కంపెనీకి తెలియజేస్తే, మరియు ఆ సదుపాయం నిర్దిష్ట గడువు తేదీ నాటికి మూసివేయబడితే, అటువంటి సందర్భంలో ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు వర్తించవు.

  c. ప్రీ-పేమెంట్ కంపెనీ సూచన లేదా నిర్ణయం మేరకు జరిగితే, ఆ సందర్భంలో కంపెనీ ఏ రకమైన ఛార్జీలను కూడా విధించదు.

  d. ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా లేదా అనే విషయాన్ని కంపెనీ సాంక్షన్ లేఖలో మరియు లోన్ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా పేర్కొంటుంది. అదనంగా, KFS ఇవ్వాల్సిన లోన్స్ మరియు అడ్వాన్సుల విషయంలో, ఈ వివరాలను KFS లో కూడా స్పష్టంగా చూపిస్తుంది. ఇక్కడ పేర్కొన్న విధంగా ముందుగానే వెల్లడించని ఏ ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలను కూడా కంపెనీ వసూలు చేయదు.

  e. కంపెనీ గతంలో మాఫీ చేసిన లోన్స్ ను ముందస్తుగా చెల్లించే సమయంలో కంపెనీ ఎటువంటి ఛార్జీలు/ ఫీజులను గతాన్ని బట్టి విధించదు.

చరాస్తులు/ స్థిర ఆస్తి పత్రాలను రుణగ్రహీతకు తిరిగి ఇవ్వడం

- లోన్ అకౌంట్ పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/పరిష్కరించిన తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలోపు కంపెనీ అన్ని అసలు చరాస్తులు/ స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.

- రుణగ్రహీతకు అతని/ఆమె ప్రాధాన్యత ప్రకారం, లోన్ అకౌంట్ కు సర్వీస్ చేయబడిన బ్యాంకింగ్ అవుట్‌లెట్ / బ్రాంచ్ నుండి లేదా డాక్యుమెంట్స్ అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర ఆఫీస్ నుండి అసలు చరాస్తి / స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్స్ ను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.

- అమలులోకి వచ్చిన తేదీ తర్వాత జారీ చేయబడిన లోన్ సాంక్షన్ లెటర్ డాక్యుమెంట్ రిటర్న్ కోసం టైమ్‌లైన్ మరియు లొకేషన్ ని పేర్కొనాలి.

- కంపెనీ అసలు చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తుల పత్రాలను చట్టబద్ధమైన వారసులకు తిరిగి ఇవ్వడానికి ఒక చక్కగా

రూపొందించబడిన పాలసీని కలిగి ఉంటుంది. అటువంటి పాలసీని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఇతర ఇలాంటి పాలసీ మరియు ప్రొసీజర్స్ తో పాటు కస్టమర్ సమాచారం కోసం ప్రదర్శించాలి.

- చర / స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగితే, వర్తించే నియమావళి ప్రకారం, ఆ ఆలస్యానికి సంబంధించిన పరిహారాన్ని రుణగ్రహీతకు అందిస్తారు.

- ఇలాంటి పత్రాలు కోల్పోయిన సందర్భంలో, వాటి డూప్లికేట్ / సర్టిఫై చేసిన డాక్యుమెంట్స్ ను పొందేందుకు కంపెనీ రుణగ్రహీతకు అవసరమైన సహాయాన్ని అందిస్తుంది. అలాగే, ఈ ప్రాసెస్ కు సంబంధించిన అదనపు ఖర్చులన్నింటినీ కంపెనీనే భరిస్తుంది.

లోన్స్ యొక్క రికవరీ

- లోన్ ని తిరిగి చెల్లించడంలో ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతలను గుర్తించేందుకు, వారితో సంబంధం పెట్టుకుని మాట్లాడేందుకు, అలాగే వారికి అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కార మార్గాలపై అవసరమైన మార్గదర్శకత్వం ఇవ్వేందుకు, కంపెనీ సరైన విధానాన్ని అమలు చేస్తుంది.

- బకాయిల వసూలు ప్రాసెస్ ను, రుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ ఇద్దరూ కలిసి అంగీకరించిన ఒక నిర్దిష్ట / కేంద్రంగా నిర్ణయించిన ప్రదేశంలో నిర్వహిస్తారు. అయితే, రుణగ్రహీత రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సార్లు వరుసగా ఆ నిర్దిష్ట ప్రదేశానికి హాజరు కాకపోతే, అప్పుడు కంపెనీకి చెందిన ఫీల్డ్ సిబ్బంది రుణగ్రహీత నివాసం లేదా పని చేసే స్థలంలో బకాయిల వసూలు చేయడానికి అనుమతి ఉంటుంది.

- బకాయిల వసూలు సమయంలో, కంపెనీ లేదా దాని ఏజెంట్లు కఠినమైన లేదా అనుచిత పద్ధతులను ఉపయోగించరు. దీనిని మరింత స్పష్టంగా చెప్పాలంటే, క్రింద పేర్కొన్న చర్యలు పూర్తిగా నిషేధించబడ్డాయి:

    a. భయపెట్టే లేదా దూషించే మాటలు ఉపయోగించడం
    b. రుణగ్రహీతకు పదే పదే కాల్ చేయడం, లేదా ఉదయం 9:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయడం
    c. రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం
    d. రుణగ్రహీతల పేర్లను బహిర్గతం చేయడం / పబ్లిష్ చేయడం
    e. రుణగ్రహీతకు లేదా అతని కుటుంబ సభ్యులకు / ఆస్తులకు / ప్రతిష్టకు హాని కలిగించేలా హింసను ఉపయోగించడం లేదా హింస చేస్తామని బెదిరించడం
    f. లోన్ బకాయి మొత్తం ఎంత అనే విషయాన్ని లేదా చెల్లించకపోతే వచ్చే పరిణామాలను తప్పుగా లేదా మోసపూరితంగా తెలియజేయడం/ రుణగ్రహీతను తప్పుదారి పట్టించడం

రికవరీ ఏజెంట్స్ యొక్క నియామకం

- రికవరీ ఏజెంట్స్ అనగా, రుణగ్రహీతల నుండి బకాయిలను వసూలు చేయడానికి కంపెనీ నియమించే ఏజెన్సీలు, అలాగే ఆ ఏజెన్సీలలో పనిచేసే ఉద్యోగులు.

- రికవరీ ఏజెంట్స్ ను నియమించే ముందు, కంపెనీ సమగ్రమైన వెరిఫికేషన్ చేస్తుంది. ఈ వెరిఫికేషన్ లో, బకాయి వసూలు ప్రాసెస్ లో పాల్గొనే వ్యక్తుల వివరాల పరిశీలన కూడా ఉంటుంది. కంపెనీ నియమించిన రికవరీ ఏజెంట్స్, తమ ఉద్యోగుల పూర్వాపరాల పరిశీలన తప్పనిసరిగా చేయాలని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఇందులో పోలీస్ వెరిఫికేషన్ కూడా భాగంగా ఉంటుంది. అలాగే, ఈ బ్యాక్‌గ్రౌండ్ పరిశీలనను ఎంత కాలానికి ఒకసారి మళ్లీ నిర్వహించాలో కూడా కంపెనీ నిర్ణయిస్తుంది.

- బకాయి వసూలు ప్రాసెస్ ను ప్రారంభించే సమయంలో, కంపెనీ రికవరీ ఏజెంట్ వివరాలను రుణగ్రహీతకు ముందుగానే తెలియజేస్తుంది. అలాగే, ఆ ఏజెంట్ వద్ద నోటీసు ప్రతీ, కంపెనీ నుండి జారీ చేసిన ఆథరైజేషన్ లెటర్ మరియు కంపెనీ లేదా ఏజెన్సీ జారీ చేసిన గుర్తింపు కార్డు/ ID కార్డు తప్పనిసరిగా ఉండాలి.

- రికవరీ ప్రాసెస్ సమయంలో కంపెనీ రికవరీ ఏజెన్సీని మార్చినట్లయితే, మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడంతో పాటు, అదనంగా, కొత్తగా నియమించబడిన రికవరీ ఏజెంట్ వద్ద నోటీసు ప్రతీ, కంపెనీ జారీ చేసిన ఆథరైజేషన్ లెటర్ మరియు అతని / ఆమెకు చెందిన గుర్తింపు కార్డు/ ID కార్డు తప్పనిసరిగా ఉండాలి.

- నోటీసు మరియు ఆథరైజేషన్ లెటర్ లో, ఇతర వివరాలతో పాటు, రికవరీ ఏజెన్సీ మరియు కంపెనీ యొక్క కాంటాక్ట్ వివరాలు కూడా ఉండాలి.

- కంపెనీ నియమించిన రికవరీ ఏజెన్సీల యొక్క లేటెస్ట్ వివరాలు కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

కంపెనీ యొక్క డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్స్ (DSA) / డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్స్ (DMA) రికవరీ ఏజెంట్స్ బాధ్యతలు

- కంపెనీకి చెందిన DSA / DMA / రికవరీ ఏజెంట్స్ తమ బాధ్యతలను శ్రద్ధతో మరియు సున్నితంగా నిర్వహించేలా తగిన శిక్షణ పొందారని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది, ప్రత్యేకంగా, కస్టమర్స్ ని సంప్రదించే విధానం, ఫోన్ కాల్ చేసే సమయాలు, వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచార గోప్యత, అలాగే ఆఫర్ చేస్తున్న ఉత్పత్తుల సరైన నిబంధనలు మరియు షరతులను స్పష్టంగా తెలియజేయడం వంటి అంశాలపై శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

- కంపెనీ, DSA / DMA / రికవరీ ఏజెంట్స్ ప్రవర్తనా నియమావళిని తప్పనిసరిగా పాటిస్తామని తెలిపే అంగీకార పత్రాన్ని పొందుతుంది. అదనంగా, రికవరీ ఏజెంట్స్ NBFCల కోసం ఉన్న ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్‌కు సంబంధించిన ప్రస్తుత మార్గదర్శకాలను, అలాగే బకాయిల వసూలు మరియు రుణానికి భద్రతగా ఉంచిన ఆస్తిని/ ప్రాపర్టీని స్వాధీనం విషయంలో కంపెనీ రూపొందించిన స్వంత నియమావళిని కూడా కచ్చితంగా పాటించాలి.

- బకాయిల వసూలు చేసే సమయంలో, కంపెనీ లేదా దాని ఏజెంట్స్ ఏ వ్యక్తిపైనా మాటల ద్వారా లేదా శారీరకంగా ఎలాంటి బెదిరింపులు లేదా వేధింపులకు పాల్పడరని కంపెనీ కచ్చితంగా నిర్ధారిస్తుంది, వీటిలో బహిరంగంగా ఇతరుల ముందు అవమానించడం లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబ సభ్యులు, పరిచయస్తులు లేదా స్నేహితుల వ్యక్తిగత గోప్యతలో జోక్యం చేయడం, మొబైల్‌లో లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలను పంపడం, బెదిరించడం మరియు/లేదా పేరు వివరాలు తెల్పకుండా కాల్స్ చేయడం, రుణ బకాయిల వసూలు కోసం ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు లేదా సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయడం, లేదా పదే పదే కాల్ చేయడం, తప్పుడు లేదా మోసపూరిత సమాచారం ఇవ్వడం వంటి చర్యలు మొదలైనవి ఉంటాయి.

- కంపెనీ, భారత ప్రభుత్వ టెలికమ్యూనికేషన్స్ విభాగం (DoT) నుండి చెల్లుబాటు అయ్యే రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ లేని టెలిమార్కెటర్స్ (DSA / DMA)ని నియమించదు; కంపెనీ తన అన్ని ప్రమోషనల్ / టెలిమార్కెటింగ్ కార్యకలాపాల కోసం, కాలానుగుణంగా TRAI జారీ చేసే మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా సక్రమంగా నమోదు అయిన టెలిమార్కెటర్స్ ను మాత్రమే నియమిస్తుంది.

- కంపెనీ తమతో పనిచేస్తున్న టెలిమార్కెటర్లు (DSA / DMA) యొక్క లిస్ట్ ను, వారు టెలిమార్కెటింగ్ కాల్స్ చేయడానికి ఉపయోగిస్తున్న నమోదైన ఫోన్ నంబర్లతో పాటు, TRAI కు అందజేస్తుంది.

- అలాగే, ప్రస్తుతం కంపెనీతో పని చేస్తున్న అన్ని ఏజెంట్స్ టెలిమార్కెటర్స్ గా DoT వద్ద తప్పనిసరిగా నమోదు కావాలని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్స్ ద్వారా పొందిన లోన్స్

రుణగ్రహీతలను సేకరించడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్స్ ఏజెంట్స్ గా నిమగ్నమైన చోట, కంపెనీ ఈ క్రింది సూచనలను పాటిస్తుంది:

- కంపెనీ తన అన్ని డిజిటల్ లోన్ ప్రొడక్ట్స్ వివరాలు మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్స్ (DLAలు) కు సంబంధించిన సమాచారాన్ని, వినియోగదారులు సులభంగా చూడగలిగేలా, తన వెబ్‌సైట్‌లో ఒకే ప్రధాన స్థలంలో స్పష్టంగా ప్రదర్శిస్తుంది;

- కంపెనీతో కలిసి పనిచేస్తున్న లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు (LSPలు) మరియు వారి డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్స్ (DLAలు) కు సంబంధించిన వివరాలను, అలాగే వారు ఏ పనుల కోసం నియమించబడ్డారో అన్న సమాచారాన్ని, వెబ్‌సైట్‌లో ఒకే ప్రధాన స్థలంలో స్పష్టంగా ప్రదర్శిస్తుంది;

- కంపెనీకి సంబంధించిన కస్టమర్ కేర్ వివరాలు మరియు అంతర్గత ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క వివరాలను కూడా, వినియోగదారులకు సులభంగా కనిపించేలా, వెబ్‌సైట్‌లో ఒకే ప్రధాన స్థలంలో ప్రదర్శిస్తుంది;

- కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్‌లో వినియోగదారులకు సులభంగా కనిపించేలా, RBI ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థ /కంప్లైంట్ మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్ / CMS మరియు సాచెట్ పోర్టల్‌కు సంబంధించిన లింక్‌ను ఒకే ప్రధాన స్థలంలో ప్రదర్శిస్తుంది;

- అలాగే, RBI ప్రస్తుత మార్గదర్శకాల ప్రకారం అవసరమైన గోప్యతా విధానాలు మరియు ఇతర సంబంధిత వివరాలను కూడా, వెబ్‌సైట్‌లో ఒకే స్పష్టమైన స్థలంలో అందుబాటులో ఉంచుతుంది;

- లోన్ ఒప్పందం లేదా లావాదేవీలు పూర్తయ్యిన వెంటనే, కంపెనీ లెటర్‌హెడ్‌పై డిజిటల్ సంతకంతో ఉన్న డాక్యుమెంట్స్ — ఉదాహరణకు KFS, లోన్ యొక్క సమ్మరీ, సాంక్షన్ లెటర్, నిబంధనలు మరియు షరతులు, అకౌంట్ స్టేట్‌మెంట్స్, అలాగే రుణగ్రహీత డేటా స్టోర్ మరియు వినియోగానికి సంబంధించిన కంపెనీ / LSP గోప్యతా పాలసీలు - ఇవన్నీ నమోదు చేసి ధృవీకరించిన ఈమెయిల్ లేదా SMS ద్వారా ఆటోమేటిక్‌గా రుణగ్రహీతకు పంపబడేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

- డిజిటల్ లోన్ తీసుకున్న తర్వాత, ప్రారంభంలో ఉండే “కూలింగ్ ఆఫ్ పీరియడ్” సమయంలో, రుణగ్రహీతకు ఎలాంటి పెనాల్టీ లేకుండా లోన్ నుంచి బయటకు వచ్చే స్పష్టమైన ఎంపిక ఇవ్వబడుతుంది. ఈ సమయంలో రుణగ్రహీత మూలధనం/ ప్రిన్సిపల్ అమౌంట్ మరియు వర్తించే కాలానికి సంబంధించిన ప్రపోర్షనేట్ APR మాత్రమే చెల్లిస్తే సరిపోతుంది.

- రుణగ్రహీతతో ప్రత్యక్షంగా వ్యవహరించే కంపెనీ మరియు లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు (LSPలు), డిజిటల్ లెండింగ్‌కు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు లేదా సమస్యలను పరిష్కరించేందుకు ప్రత్యేక నోడల్ ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారులను నియమిస్తారు.

- కంపెనీతో అనుసంధానమైన డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్స్ (DLAలు) మరియు లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్స్ (LSPల) DLAలు, వినియోగదారుల నుండి డేటాను అవసరానికి మాత్రమే, అలాగే ముందుగా స్పష్టమైన అంగీకారంతో (ఆడిట్ ట్రెయిల్ ఉండేలా) సేకరిస్తాయి. రుణగ్రహీతకు ఇవ్వబడిన ఎంపికలు, నిర్దిష్ట డేటాను ఉపయోగించేందుకు అంగీకరించాలా

లేదా తిరస్కరించాలా అనే ఎంపిక, డేటాను థర్డ్ పార్టీలకు పంచడాన్ని పరిమితం చేయడం, డేటాను ఎంతకాలం స్టోర్ ఉంచాలో నియంత్రించడం, ఇప్పటికే ఇచ్చిన అంగీకారాన్ని తిరిగి తీసుకోవడం, అవసరమైతే యాప్ ద్వారా తన వ్యక్తిగత డేటాను తొలగించమని / మర్చిపోవమని కోరడం.

- రుణగ్రహీతతో ప్రతి దశలో జరిగే పరస్పర చర్యలో, వారి అంగీకారం ఎందుకు తీసుకుంటున్నామో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. చట్టపరమైన లేదా నియంత్రణ సంబంధిత అవసరాల ప్రకారం తప్పనిసరిగా పంచాల్సిన సందర్భాలు తప్ప, రుణగ్రహీత యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఏ థర్డ్ పార్టీతోనూ పంచే ముందు, వారి స్పష్టమైన అంగీకారాన్ని తప్పనిసరిగా తీసుకోవాలి.

- మంజూరైన రుణాలకు సంబంధించిన లోన్ డిస్బర్స్‌మెంట్ సాధారణంగా రుణగ్రహీత బ్యాంక్ అకౌంట్ కే చేయబడుతుంది. అయితే, చట్టపరమైన లేదా నియంత్రణ సంబంధిత ఆదేశాల ప్రకారం తప్పనిసరిగా వేరే విధంగా చేయాల్సిన సందర్భాలు ఉంటే, వాటికి ఇది వర్తించదు. కానీ, లోన్ ఒక నిర్దిష్ట ఉపయోగం కోసం మంజూరైన సందర్భంలో, లోన్ ఒప్పందంలో అంగీకరించిన నిబంధనల ప్రకారం, ఆ మొత్తాన్ని నేరుగా ఆ తుది లబ్ధిదారుడి/ ఎండ్ బెనిఫిషరీ బ్యాంక్ అకౌంట్ కు కూడా జమ చేయవచ్చు.

- కంపెనీకి అనుబంధంగా పనిచేసే డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్స్ (DLAలు) / లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్స్ (LSPలు) తమ యాప్‌లలో లేదా ప్లాట్‌ఫామ్‌లలో కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌కు లింక్ ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. లోన్ డిఫాల్ట్ అయిన సందర్భంలో, బకాయిల వసూలు కోసం రికవరీ ఏజెంట్‌ను నియమించినప్పుడు, లేదా ఇప్పటికే నియమించిన రికవరీ ఏజెంట్‌లో మార్పు జరిగినప్పుడు, ఆ రికవరీ ఏజెంట్ యొక్క పూర్తి వివరాలను, రికవరీ ఏజెంట్ రుణగ్రహీతను సంప్రదించే ముందు, ఈమెయిల్ లేదా SMS ద్వారా రుణగ్రహీతకు ముందుగానే తెలియజేస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ప్రస్తుత పోటీ పరిస్థితుల్లో, ఉత్తమ కస్టమర్ సర్వీస్ స్థిరమైన వ్యాపార వృద్ధికి చాలా ముఖ్యమైన అంశం. స్నాప్‌మింట్ లో, కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు వారి సంతృప్తి మా ప్రధాన లక్ష్యాలు. మేము క్విక్ మరియు సమర్థవంతమైన సర్వీసుని అందించడం కొత్త వినియోగదారులను ఆకర్షించడానికే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్న వినియోగదారులను కొనసాగించడానికి కూడా అవసరమని నమ్ముతున్నాము. వినియోగదారులకు మరింత మంచి అనుభవం అందించాలనే ఉద్దేశంతో, స్నాప్‌మింట్ అనేక కార్యక్రమాలను అమలు చేసింది. వీటిలో మెరుగైన కస్టమర్ అనుభవం మరియు సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం ముఖ్యంగా ఉన్నాయి.

స్నాప్‌మింట్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానాన్ని మరింత అర్థవంతంగా మరియు ప్రభావవంతంగా చేయడానికి, ఒక సక్రమమైన వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేశారు. ఈ వ్యవస్థ ద్వారా, ఫిర్యాదులకు ఇచ్చే పరిష్కారం న్యాయంగా మరియు సముచితంగా, అలాగే వర్తించే నియమాలు మరియు నిబంధనల పరిమితులలోనే ఉండేలా నిర్ధారించబడుతుంది. అలాగే, ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC) పాటింపు మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క ప్రభావాన్ని, కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది.

a. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు / సమస్యలను పరిష్కరించే విధానం

కస్టమర్లు తమ అభిప్రాయాలు లేదా ఫిర్యాదులు పంపించాలంటే, సోమవారం నుంచి శనివారం వరకు (నేషనల్ హాలిడేస్ తప్పించి) ఉదయం 10:00 నుంచి సాయంత్రం 7:00 గంటల మధ్య ఈ క్రింది మార్గాలను ఉపయోగించవచ్చు:

- +91-22-48931351 కు కాల్ చేయవచ్చు

- support@snapmintfin.com కు మెయిల్ పంపవచ్చు

• కింద పేర్కొన్న అడ్రస్ కు మాకు వ్రాయండి:

స్నాప్‌మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, ఆఫీస్ నెం. 201, 2వ అంతస్తు, సి-వింగ్, నీల్‌కంఠ్ బిజినెస్ పార్క్, విద్యావిహార్ స్టేషన్ దగ్గర, విద్యావిహార్ (వెస్ట్), ముంబై – 400086.

ఇచ్చిన సమయానికి ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోయినా లేదా స్నాప్‌మింట్ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోయినా, వారు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే అధికారిని సంప్రదించవచ్చు. ఫిర్యాదుల పరిష్కరించే అధికారి పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

శ్రీమతి సరితా విష్ట్
టెలిఫోన్ నెం.: +91-22-48931351
ఇమెయిల్ ఐడి: grievance@snapmintfin.com / nodalofficer@snapmintfin.com

పై మార్గాల ద్వారా అందుకున్న రెస్పాన్స్ సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, వారు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ అయిన శ్రీ వివేక్ గాలాకు pno@snapmintfin.com అనే ఇమెయిల్ అడ్రస్ కు వ్రాయవచ్చు.

ఈ ఛానల్ ద్వారా వచ్చిన లెటర్స్ లేదా ఇమెయిల్స్‌కు **5 వర్కింగ్ డేస్/ పని దినాలలో స్పందిస్తామని కంపెనీ హామీ ఇస్తోంది.**

ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లో కంపెనీ నుంచి సమాధానం రాకపోతే లేదా వచ్చిన పరిష్కారం కస్టమర్‌కు సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, అప్పుడు వారు తమ ఫిర్యాదును కింది చోట్ల నమోదు చేయవచ్చు.

i. RBI CMS పోర్టల్: https://cms.rbi.org.in లేదా

ii. మీ ఫిర్యాదును నిర్దేశిత ఫార్మాట్‌లో క్రింద పేర్కొన్న అడ్రస్ కు పంపండి:

సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ – 160017 టోల్ ఫ్రీ నెం. – 14448 లేదా

iii. పూర్తి వివరాలతో కూడిన ఫిర్యాదులను crpc@rbi.org.in అనే ఇమెయిల్‌కు పంపవచ్చు.

b. తప్పనిసరిగా ప్రదర్శించాల్సిన అంశాలు / తప్పనిసరి ప్రదర్శన అవసరాలు

స్నాప్‌మింట్ తన అన్ని ఆఫీసులు మరియు కస్టమర్ సర్వీస్ సెంటర్స్ లో కింది ఏర్పాట్లు చేస్తుంది:

- వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి సరైన వ్యవస్థ ఉంటుంది.
- ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారికి సంబంధించిన పేరు, అడ్రస్ మరియు కాంటాక్ట్ నంబర్‌ను స్పష్టంగా ప్రదర్శిస్తుంది. ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగం, వచ్చిన ప్రతి ఫిర్యాదుకు వినియోగదారుల సంతృప్తికి అనుగుణంగా పరిష్కారం లభించేలా పనిచేస్తుంది.

తమ స్థాయిలో ఫిర్యాదును పరిష్కరించడం సాధ్యం కాకపోతే, అది సరైన ఉన్నత స్థాయికి పంపబడేలా/ ఎస్కలేట్ చేసేలా వారు నిర్ధారిస్తారు. వినియోగదారులు సమర్థవంతమైన పరిష్కారం కోసం ఉన్నత యాజమాన్యానికి ఫిర్యాదు చేయాల్సిన అవసరం లేకుండా ఉండే పరిస్థితిని సాధించడం మా తుది లక్ష్యం. అయినప్పటికీ, వచ్చిన ఫిర్యాదులను సమర్థంగా నిర్వహించేందుకు,

ఫిర్యాదు కారణాలను అర్థం చేసుకోవడం మరియు మళ్లీ అలాంటి సమస్యలు తలెత్తకుండా నివారించడం అనే దృక్పథంతో, కంపెనీ బలమైన వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేసింది.

c. కాల పరిమితి/ టైమ్ ఫ్రేమ్

ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి, వినియోగదారులు పై పేర్కొన్న ఏదైనా మార్గాన్ని ఉపయోగించవచ్చు (కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించే ఇంటర్నల్ వ్యవస్థలోని పాయింట్ (a) ను చూడండి). ఫిర్యాదు రాతపూర్వకంగా అందినట్లయితే, స్నాప్‌మింట్ ఒక వారం లోపు అంగీకార సమాచారం లేదా స్పందన పంపేందుకు ప్రయత్నిస్తుంది. ఫిర్యాదు పరిశీలించిన తర్వాత, ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి ఒక నెల లోపు, స్నాప్‌మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ వినియోగదారునికి తుది సమాధానాన్ని పంపుతుంది లేదా ఇంకా సమయం అవసరమని తెలియజేస్తుంది.

మాకు అందిన ఫిర్యాదులను సరైన దృక్పథంతో పరిశీలించి, అన్ని సాధ్యమైన కోణాల నుండి విశ్లేషిస్తాము.

ఏ అంశంపై అయినా స్నాప్‌మింట్ యొక్క స్థానం/ వైఖరి వినియోగదారులకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది. సమస్యలను పరిశీలించడానికి కొంత సమయం అవసరమైన ఫిర్యాదులకు త్వరితంగా అంగీకార సమాచారం అందించబడుతుంది.

వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే విషయంలో స్నాప్‌మింట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ లో ఏవైనా కొత్త మార్పులు అమలులోకి వచ్చినప్పుడు కొత్త ఫిర్యాదు మార్గాల ప్రారంభం సహా, పైన పేర్కొన్న ఈ విధానాన్ని కాలానుగుణంగా సమీక్షించి లేదా సవరించబడుతుంది.

అధిక వడ్డీ వసూలుపై నియంత్రణ

వినియోగదారులపై అతిగా వడ్డీ లేదా ఫీజులు వసూలు చేయకుండా ఉండేందుకు, స్నాప్‌మింట్ యొక్క బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించే ప్రత్యేక విధానాన్ని ఆమోదించారు. ఈ విధానం కంపెనీ వెబ్‌సైట్ www.snapmintfin.com లో అందుబాటులో ఉంది. అలాగే, ఈ విధానాన్ని బోర్డు కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది.

ఈ విధానంలో వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి సరైన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలు ఉన్నాయి. కంపెనీ లోన్స్ మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించేందుకు, నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్, మరియు రిస్క్ ప్రీమియంలను పరిగణలోకి తీసుకునే వడ్డీ రేటు మోడల్‌ను ఉపయోగిస్తుంది. వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు ప్రధానంగా రుణగ్రహీత యొక్క రిస్క్ ప్రొఫైల్‌పై ఆధారపడి ఉంటుంది. రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా అర్థమయ్యేలా, వడ్డీ రేటును వార్షికంగా చూపిస్తారు, తద్వారా అకౌంట్ పై వసూలు అయ్యే నిజమైన రేట్లు అతనికి స్పష్టంగా ఉంటాయి. నిర్దేశించిన రుణ విడుదల తేదీకి మించి ఏవైనా అధిక వడ్డీ వసూలు చేయబడితే, ఆ మొత్తాన్ని వినియోగదారునికి తిరిగి చెల్లిస్తారు. అలాగే, రుణగ్రహీత యొక్క తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యంపై సరైన పరిశీలన నిర్వహించి, RBI యొక్క KYC మార్గదర్శకాలను కంపెనీ కచ్చితంగా పాటిస్తుంది.

వివిధ రకాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు ఎందుకు విధిస్తున్నామో, అలాగే రిస్క్ స్థాయిలను ఎలా వర్గీకరిస్తామో అనే విషయాలను, అప్లికేషన్ ఫామ్ లోనే వినియోగదారులకు వెల్లడిస్తారు, అలాగే సాంక్షన్ లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేస్తారు.

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్

ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021 నవంబర్ 12, 2021 నుంచి అమల్లోకి వచ్చింది. ఈ స్కీమ్ "వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్‌మన్' విధానాన్ని అనుసరిస్తుంది. అంటే, RBI ఒంబుడ్స్‌మన్ వ్యవస్థను ప్రాంత పరిమితులు లేకుండా న్యూట్రల్‌గా/ తటస్థంగా అమలు చేస్తుంది. ఈ పథకం RBIకి చెందిన కింది మూడు ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్స్ ను ఒకటిగా కలిపింది: (i) బ్యాంకింగ్ ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2006; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ 2018; (iii) డిజిటల్

ట్రాన్సాక్షన్స్ కోసం ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2019. ఈ పథకానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన వివరాలు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడ్డాయి. వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారంలో, ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్‌లో పేర్కొన్న టైమ్‌లైన్స్‌ను కంపెనీ కచ్చితంగా పాటిస్తుంది.

వినియోగదారుడి ఫిర్యాదు / వివాదం ఒక నెలలోపు పరిష్కరించబడకపోతే (అంటే ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా భాగంగా తిరస్కరించబడినప్పుడు మరియు వినియోగదారు సంతృప్తి చెందనప్పుడు, లేదా వినియోగదారుడికి ఎలాంటి సమాధానం రాకపోతే), అటువంటి సందర్భంలో వినియోగదారు ఒంబుడ్స్‌మన్ లేదా డిప్యూటీ ఒంబుడ్స్‌మన్‌ను క్రింది విధానాలలో ఏదైనా ఒకదానిలో అపీలు చేయవచ్చు.

ఆన్‌లైన్ విధానంలో ఫిర్యాదు చేయడం:

నిర్దేశించిన పోర్టల్ i.e., https://cms.rbi.org.in ద్వారా ఫిర్యాదును ఆన్‌లైన్‌లో నమోదు చేయవచ్చు

ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ విధానంలో ఫిర్యాదు చేయడం:

RBI సూచించిన నిర్దిష్ట ఫార్మాట్‌లో, ఫిర్యాదును ఆన్‌లైన్/ ఎలక్ట్రానిక్‌గా లేదా లేఖ రూపంలో/ ఫిజికల్ గా, **RBI** ప్రకటించిన సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ కి పంపవచ్చు.

సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ **(CRPC), RBI**

సెంట్రల్ విస్టా, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ – 160 017 ఈమెయిల్: crpc@rbi.org.in టోల్ ఫ్రీ నంబర్ – 14448 సమయం: ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క రివ్యూ

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (Fair Practice Code) ను కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ప్రతి సంవత్సరం ఒకసారి సమీక్షిస్తుంది. అలాగే, RBI నియమావళి, చట్టాలు మరియు మార్కెట్‌లో జరుగుతున్న మార్పులకు అనుగుణంగా, అవసరమైనప్పుడు ఈ కోడ్‌ను కాలానుగుణంగా సవరించబడుతుంది.

సమగ్ర నిబంధన / అన్ని అంశాలను కవర్ చేసే క్లాజ్

RBI కాలానుగుణంగా జారీ చేసే ప్రస్తుత మరియు భవిష్యత్తు మాస్టర్ సర్క్యులర్స్ / డైరెక్షన్స్ / మార్గదర్శకాలు / గైడెన్స్ నోట్స్ అన్నీ ఈ విధానంపై ప్రాధాన్యత కలిగి ఉంటాయి. అవి ఈ విధానంలోని అంశాలను అధిగమించి అమలు చేయబడతాయి.

కంపెనీ ఈ కోడ్‌ను దాని అసలైన ఉద్దేశ్యాన్ని గౌరవిస్తూ, అలాగే తన వ్యాపారానికి వర్తించే విధంగా, కచ్చితంగా పాటిస్తుంది.