సదభ్యాసాల నియమావళి

2022

మొత్తం కంపెనీ అంతటా ఎంటర్‌ప్రైజ్ వ్యాప్తంగా వర్తిస్తుంది

ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి, క్యాప్‌ఫ్లోట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ చే కస్టమర్లకు అందించబడే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి ఆచరించబడే అభ్యాసాల యొక్క సమర్థవంతమైన సమగ్ర స్వరూపమును అందిస్తుంది.

ఆక్సియో (axio) అనేది భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంకుతో రిజిస్టర్ చేసుకోబడిన బ్యాంకింగ్-యేతర ఆర్థిక వ్యవహారాల కంపెనీ అయిన క్యాప్‌ఫ్లోట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క బ్రాండ్ పేరుగా ఉంది

విషయ సూచిక పట్టిక

విషయసూచిక | పేజీలు

విషయసూచిక	పేజీలు
I. పరిచయము	**3**
II. ఉద్దేశ్యాలు	**3**
III. ఋణమునకు దరఖాస్తు మరియు ప్రక్రియ చేయు విధానము	**3-4**
IV. ఋణ పరిశీలన మరియు షరతులు మరియు నియమ నిబంధనలు	**4**
V. ఋణాల వితరణ మరియు షరతులు మరియు నియమ నిబంధనలలో మార్పులు	**4-5**
VI. సాధారణ విషయాలు	**5**
VII. విజ్ఞప్తుల పరిష్కార వ్యవస్థ	**6-7**
VIII. కంపెనీచే విధించబడే వడ్డీ రేట్ల యొక్క క్రమబద్ధీకరణ	**7**
IX. కంపెనీచే ఆర్థికసహాయం చేయబడిన తాకట్టు ఆస్తుల యొక్క పునఃస్వాధీనత	**7-8**
X. సదభ్యాసాల నియమావళి యొక్క భాష మరియు కమ్యూనికేషన్	**8**

1.పరిచయము:

బ్యాంకింగ్-యేతర ఆర్థిక కంపెనీల(ఎన్‌బిఎఫ్‌సి)లకు 2015 జూలై 1 వ తేదీ నాడు విడుదల చేయబడిన ఆర్.బి.ఐ విస్తృత సర్క్యులరు డి.ఎన్.బి.ఆర్ (పిడి) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ("మార్గదర్శకాలు") కు సంబంధించి, డైరెక్టర్ల మండలి, క్యాప్‌ఫ్లోట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ కొరకు ఒక సదభ్యాసాల నియమావళిని ఆచరణలోనికి తీసుకువచ్చింది. ఈ క్రింది విధంగా ఆచరణలోనికి తీసుకురాబడిన విధంగా, సదభ్యాసాల నియమావళి, బ్యాంకింగ్-యేతర ఆర్థిక కంపెనీల కొరకు సదభ్యాసాల నియమావళిపై మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంది. బోర్డు మునుపటి పాలసీని 2021 ఆగస్టు 25 వ తేదీన ఆమోదించింది.

ప్రస్తుతమున్న చట్టబద్ధమైన మరియు నిబంధనాయుత ఆవశ్యకతలకు అనుగుణమైన రీతిలో, సమర్థత, కస్టమర్ అవగాహన మరియు కార్పొరేట్ పరిపాలనా సూత్రాలపై తగినంత దృష్టి సారిస్తూ కంపెనీ యొక్క వ్యాపార కార్యకలాపాలు నిర్వహించబడతాయి. దీనికి అదనంగా, కంపెనీ తాను పని చేసే విధానములో సదభ్యాసాల నియమావళి పట్ల కట్టుబడిని కలిగి ఉంటుంది, దానియొక్క ముఖ్య మూల అంశాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

2.ఉద్దేశ్యాలు:

- తన కస్టమర్లతో వ్యవహరించునప్పుడు సదభ్యాసాల ఆచరణను చూసుకొనుట;
- తెలియజేయబడిన నిర్ణయాల ఆధారంగా మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను పొందేలా కస్టమర్లకు వీలు కలిగించుట; మరియు
- కస్టమర్ సంతృప్తిని నిర్ధారించుకొనుట.

3.ఋణమునకు దరఖాస్తు మరియు ప్రక్రియ చేయు విధానము:

- సంభావ్య భావి కస్టమర్లకు జారీ చేయబడే ఋణ దరఖాస్తు ఫారములు ఎటువంటి సంధిగ్ధతకు మార్గాన్ని ఏర్పరచకుండా అవసరమైన సమాచారమును కలిగి ఉంటాయి, (తద్వారా ఇతర బ్యాంకింగ్-యేతర ఆర్థిక సంస్థలు అందించే షరతులు మరియు నిబంధనలతో అర్థవంతమైన రీతిలో పోల్చి చూసుకోవచ్చు మరియు ఋణగ్రహీత ఒక స్వచ్ఛంధ మరియు స్వేచ్ఛాయుత నిర్ణయాన్ని తీసుకోవచ్చు).

ఆర్థికసహాయ సౌకర్యమును పొందడానికి గాను సమర్పించవలసిన ఆవశ్యక పత్రాలను ఋణ దరఖాస్తు ఫారము స్పష్టంగా సూచిస్తుంది

- ఋణ దరఖాస్తులు అన్నియునూ అందినట్లుగా తెలియజేసే రశీదును అందజేసే ఒక వ్యవస్థను కంపెనీ అలవరచుకొని ఉంది.

4.ఋణ పరిశీలన మరియు షరతులు మరియు నియమ నిబంధనలు:

- కంపెనీ యొక్క పరిశీలనా నియమాల ప్రకారము ఋణ దరఖాస్తులు తీసుకోబడతాయి మరియు పరిశీలించబడతాయి మరియు తదనుగుణంగానే ఆర్థికసహాయ సౌకర్యము అందించబడుతుంది. ఆమోదించబడిన ఋణం యొక్క మొత్తము వివరాలు, దాని షరతులు మరియు నిబంధనలను అందులో ఏర్పరచి, వార్షికంగా వడ్డీ రేటును కలిగియున్న వివరాలు మరియు దానికి చెందిన దరఖాస్తు ఫారముతో సహా ఒక మంజూరు లేఖ రూపములో లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తూ కస్టమరుకు ఒక అధికారిక సమాచారము జారీ చేయబడుతుంది. దానికి అదనంగా, ఆలస్యపు చెల్లింపుపై అపరాధపు వడ్డీ, చెక్కు/న్యాచ్ తిరస్కరణ ఛార్జీలు, వ్యయాల ప్రాసెసింగ్ రుసుము, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు కూడా ప్రత్యేకించి మంజూరు లేఖ మరియు ఋణ ఒప్పంద పత్రములో ఎత్తి చూపబడిన పదాలతో కనబరచబడి ఉంటాయి. ఈ షరతులు మరియు నిబంధనలు అన్నింటి పట్ల కస్టమరు అంగీకారము యొక్క రికార్డును కంపెనీ నిర్వహిస్తుంది.

- ఋణం యొక్క వితరణ సమయములో కంపెనీ, కస్టమరుకు ఋణ ఒప్పంద పత్రాలు మరియు సంబంధిత జతపరచు పత్రాల యొక్క ఒక నకలును అందజేస్తుంది.

5.ఋణాల వితరణ మరియు షరతులు మరియు నియమ నిబంధనలలో మార్పులు:

- షరతులు మరియు నిబంధనలలో ఏదేని మార్పు ఉన్నచో కంపెనీ తనయొక్క ఋణగ్రహీతలందరికీ నోటీసును ఇస్తుంది– అందులో ఋణవితరణ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైనవి ఉంటాయి. విరుద్ధంగా నిబంధనాయుత అధికారయంత్రాంగముచే నిర్దేశించబడి ఉంటే తప్ప, వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు మరియు ఛార్జీలు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోనికి వచ్చేటట్లుగా కూడా కంపెనీ చూసుకుంటుంది. ఋణ ఒప్పంద పత్రములో ఇందుకు సంబంధించి తగిన నిబంధన చేర్చబడి ఉంటుంది.

- ఒప్పందపత్రము క్రింద చెల్లింపు లేదా పనితీరు యొక్క ఉపసంహరణ/ పెంపు గురించిన నిర్ణయము కూడా ఋణఒప్పంద పత్రమునకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

- బాకీ ఉన్న మొత్తాలు అన్నియునూ తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఋణం యొక్క మొత్తం బాకీని వసూలు చేసుకున్న తర్వాత, లేదా ఋణగ్రహీతలపై కంపెనీకి ఉండగల ఏవేని ఇతర క్లెయిము కొరకు ఏదేని చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా బాధ్యతను బట్టి, ధరావత్తు చేయబడిన ఆస్తులు అన్నింటినీ కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి హక్కును వినియోగించుకోవలసి వచ్చిన పక్షములో, మిగిలియున్న క్లెయిములు మరియు సంబంధిత క్లెయిములు పరిష్కరించబడే /చెల్లించబడే వరకూ కంపెనీ ఏ పరిస్థితుల క్రింద ధరావత్తు ఆస్తులను నిలుపుకోవలసిన అర్హత ఉందో దాని గురించి పూర్తి వివరాలతో సహా ఋణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది

6.సాధారణ విషయాలు:

- ఋణ ఒప్పందము యొక్క షరతులు మరియు నియమ నిబంధనలలో ఇవ్వబడియున్న ఆవశ్యకతల కొరకు తప్ప (ఇదివరకు ఋణగ్రహీతచే వెల్లడి చేయబడని కొత్త సమాచారము ఏదైనా కంపెనీ దృష్టికి వచ్చియుంటే తప్ప) ఋణగ్రహీతల వ్యాపారములో కంపెనీ జోక్యము చేసుకోకుండా చూసుకొంటుంది.

- లింగము, జాతి, కులము, వర్గము, కమ్యూనిటీ మరియు మతము ఆధారంగా కంపెనీ, ఋణ దరఖాస్తులలో ఎటువంటి వివక్షనూ చూపదు.

- ఒకవేళ ఋణం ఖాతాను బదిలీ చేయుటకై ఋణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన పక్షములో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అనగా., కంపెనీకి ఉన్న అభ్యంతరము, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల లోపున ఋణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ, వర్తించు చట్టమునకు సమ్మతమైన పద్ధతిలో పారదర్శకమైన ఒప్పంద షరతులకు లోబడి ఉంటుంది.

- బకాయిలు వసూలు చేసుకోవడానికి సంబంధించి, నియంత్రణాధికార యంత్రాంగముచే ఏర్పరచబడిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఆ పద్ధతి చేపట్టబడుతుంది. కస్టమరును కంపెనీ అనవసరంగా వేధించదు మరియు కస్టమర్లతో సముచితమైన తీరులో వ్యవహరించేలా తన సిబ్బందికి శిక్షణనిచ్చేలా చూసుకుంటుంది.

7.విజ్ఞప్తుల పరిష్కార వ్యవస్థ:

కంపెనీ, ఆమోదించబడిన ఒక విజ్ఞప్తి పరిష్కార వ్యవస్థను కలిగి ఉంది మరియు దానిని కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్ పైన ఉంచడమైనది. మొదటి స్థాయి ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థా విధానముగా కంపెనీ ఒక కస్టమర్ ఫిర్యాదు హెల్ప్ లైన్ నంబరును కలిగి ఉంది.

కస్టమర్ల నుండి ఫిర్యాదులను అందుకోవడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి గాను కంపెనీ శ్రీమతి ఆకాంక్షా సింగ్ గారిని ప్రధాన నోడల్ అధికారిగా హోదా కల్పించింది. నోడల్ అధికారి యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

శ్రీమతి. ఆకాంక్షా సింగ్
హెడ్- కాంప్లియెన్స్
క్యాప్‌ఫ్లోట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్,
గోకల్‌దాస్ ప్లాటినం, కొత్తది నం. 3 (పాతది నం. 211), అప్పర్ ప్యాలస్ ఆర్చార్డ్స్, బళ్ళారి రోడ్, సదాశివనగర్, బెంగళూరు, కర్ణాటక - 560080
మెయిల్ ఐడి: aakanksha.singh@axio.co.in ఫోన్: +91 9999914917

కంపెనీ యొక్క సేవలు / ఉత్పాదన గురించి విజ్ఞాపన / ఫిర్యాదును కలిగియున్న కస్టమర్లు వాటి తక్షణ పరిష్కారము కొరకై లిఖితపూర్వకంగా నోడల్ అధికారి గారికి తెలియజేయవచ్చు. అందుకోబడిన ఫిర్యాదుల యొక్క ముఖ్యాంశాలను మరియు పరిష్కారాలను నోడల్ అధికారి సమీక్ష కొరకు మరియు తదనంతరం ప్రతి సమావేశములో సమ్మతి వహింపు కొరకు డైరెక్టర్ల మండలికి అందజేస్తారు.

ఒకవేళ కంపెనీచే ఇవ్వబడిన పరిష్కారం పట్ల కస్టమర్లు గనక సంతృప్తి వహించని పక్షములో, వారు తదుపరి ఈ క్రింది వారిని చేరుకోవచ్చు:

ఆఫీసర్ ఇన్-ఛార్జ్,
ప్రాంతీయ కార్యాలయము,
వినియోగదారు అవగాహన మరియు రక్షణ విభాగము, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
10/3/8, నృపతుంగ రోడ్, బెంగళూరు, కర్ణాటక 560001
టెలిఫోన్: 080-22180397, ఇ-మెయిల్: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in
టెలిఫోన్ నం: 080 - 2218 0501

లేదా

అంబుడ్స్ మన్ – ఎన్.బి.ఎఫ్.సి,
ఆఫీసర్ ఇన్-ఛార్జ్,
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఫోర్ట్ గ్లేసిస్, చెన్నై 600 001
టెలిఫోన్ నం: 044 - 25395964 ఇమెయిల్: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

8.కంపెనీచే విధించబడే వడ్డీ రేట్ల యొక్క క్రమబద్ధీకరణ:

- వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ధారించుటకై కంపెనీ, సముచితమైన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు పద్ధతులను నెలకొల్పింది. నిధుల వ్యయము, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియమ్, మున్నగు సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోనికి తీసుకొని కంపెనీ ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తున్నది మరియు క్రమబద్ధమైన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉన్న ఋణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కొరకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ధారిస్తోంది. వడ్డీ రేటు మరియు విభిన్న తరహా కస్టమర్లకు వేరే విధమైన వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల ముప్పు మరియు సహేతుకత యొక్క తారతమ్యతల కొరకు విధానము దరఖాస్తుఫారములో వెల్లడి చేయబడి మంజూరు లేఖలో బహిరంగంగా తెలియజేయబడి ఉంటుంది.
- వడ్డీ రేటు మరియు ముప్పుల యొక్క తారతమ్యతల కొరకు విధానము కూడా కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ పై అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వడ్డీ యొక్క రేట్లలో ఏదైనా ఒక మార్పు ఉన్నప్పుడల్లా వెబ్ సైట్ పై ప్రచురించబడిన సమాచారము ఆధునీకరించబడుతుంది.
- తెలియజేయబడిన వడ్డీ రేట్లు వార్షికం చేయబడినవిగా ఉంటాయి, తద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేసుకోబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి కస్టమరు అవగాహన కలిగి ఉంటారు.

9.కంపెనీచే ఆర్థికసహాయం చేయబడిన తాకట్టు ఆస్తుల యొక్క పునఃస్వాధీనత:

కస్టమరుతో కుదుర్చుకొన్న ఋణ ఒప్పంద పత్రములో కంపెనీకి ఆస్తిని తిరిగి స్వాధీనము చేసుకొనే చట్టబద్ధమైన అధికారము కల్పించే పరిచ్ఛేదము చేర్చబడి ఉంటుంది. మరింత పారదర్శకతను నిర్ధారించుకోవడానికై, ఋణ ఒప్పందము యొక్క షరతులు మరియు నిబంధనలు ఈ క్రింది నిబంధనలను కలిగి ఉంటాయి:

- పునః స్వాధీనానికి తీసుకొనే ముందుగా నోటీసు కాల వ్యవధి;
- నోటీసు కాల వ్యవధిని ఎత్తివేయుటకు తగిన సందర్భ పరిస్థితులు;
- ధరావత్తు చేయబడిన ఆస్తులను స్వాధీనపరచుకోవడానికి పద్ధతి;
- ధరావత్తు ఆస్తిని అమ్మకము/వేలము చేయడానికి ముందుగా ఋణగ్రహీత తన అప్పును తిరిగి చెల్లించి వేయుటకు అంతిమ అవకాశము ఇవ్వబడే ఒక ఏర్పాటు;
- ఋణ గ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనపరచుటకు పద్ధతి మరియు
- ఆస్తిని విక్రయము/వేలము వేయుటకు పద్ధతి.

10.సదభ్యాసాల నియమావళి యొక్క భాష మరియు కమ్యూనికేషన్:

సదభ్యాసాల నియమావళి ఎప్పటికప్పుడు కాలానుగతంగా సమీక్షించబడి, ఆధునీకరించబడుతుంది మరియు ఆమోదము కోసం అది బోర్డు ముందు ఉంచబడుతుంది. ఆమోదించబడిన పాలసీ కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్ పైన ఉంచబడుతుంది మరియు హక్కుదారుల సమాచార నిమిత్తము అది వివిధ స్థానిక వ్యావహారిక భాషలలో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.