



ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

యొక్క

ఎంపీఓకేట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

పాలసీ సారాంశం

వెర్షన్	సమస్య మరియు అమలు తేదీ	ఆవర్తనాన్ని సమీక్షించండి	అప్రూవింగ్ అథారిటీ	పాలసీ యజమాని
V1	16-08-2019	వార్షిక	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	కాంప్లైయన్స్ డిపార్ట్ మెంట్
V2	22-03-2023	వార్షిక	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	కాంప్లైయన్స్ డిపార్ట్ మెంట్
V3	01-09-2022	వార్షిక	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	కాంప్లైయన్స్ డిపార్ట్ మెంట్
V4	30-06-2023	వార్షిక	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	కాంప్లైయన్స్ డిపార్ట్ మెంట్

సమీక్ష తేదీ	తదుపరి సమీక్ష తేదీ	వ్యాఖ్యలు/ మార్పులు
27-04-2020	ఏప్రిల్ 2021	ఎఫ్ పిసి వార్షిక సమీక్ష
02-04-2021	ఏప్రిల్ 2022	ఎఫ్ పిసి వార్షిక సమీక్ష
22-03-2022	మార్చి 23	ఎఫ్ పిసి వార్షిక సమీక్ష
01-09-2022	సెప్టెంబర్ 23	డిఎల్ జి ఆవశ్యకత మరియు ఆర్ బిఐ జారీ చేసిన సంబంధిత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా

		సవరించిన ఎఫ్ పిసిని స్వీకరించడం
20-04-2023	జూలై 2023	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క వార్షిక సమీక్ష మరియు FPC కోడ్ యొక్క సమీక్ష యొక్క కాలానుగుణతను సెట్ చేయడం
30-06-2023	అక్టోబర్'2023	ఎఫ్ పిసి కోడ్ యొక్క త్రైమాసిక సమీక్ష
16-09-2023	సెప్టెంబర్'2023	క్రమపద్ధతిలో ముఖ్యమైన ND-NBFCకి వర్తించే విధంగా RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ కు అనుగుణంగా FPC సమీక్ష
15-12-2023	డిసెంబర్'2023	అపరాధ రుసుములు మరియు మాస్టర్ డైరెక్షన్ లో మార్పులకు అనుగుణంగా సవరించిన ఎఫ్ పిసిని ఆమోదించడం- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023

లోనిది

A. పరిచయం	5
B. లక్ష్యాలు	6
C. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్	6
1. కస్టమర్ లకు వెల్లడి:	7
2. రుణం కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్.....	8
3. రుణ మదింపు మరియు నియమనిబంధనలు	8
4. నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ	9
5. రుణ రికవరీ	10
D. సాధారణం.....	11
E. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి.....	14
F. మీ కస్టమర్ మార్గదర్శకాలను తెలుసుకోండి	16
G. వడ్డీ వసూలు:.....	17
H. విస్తృత వ్యాప్తి మరియు కాలానుగుణ సమీక్ష.....	17

A. పరిచయం

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC) తన రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ అనుసరించే విధానాల యొక్క సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని అందించడం మరియు కంపెనీ ద్వారా అందించబడే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి రుణగ్రహీతలు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పించడం. రుణం యొక్క నియమనిబంధనలు మరియు రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు పాటించాల్సిన ప్రక్రియలపై తగిన వెల్లడిపై సాధారణ సూత్రాలను ఈ నియమావళి కవర్ చేస్తుంది.

ఎంపాకెట్ పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("ఎంఎఫ్ఎస్పిఎల్" లేదా "కంపెనీ") అనేది కంపెనీల చట్టం, 2013 యొక్క నిబంధనల కింద విలీనం చేయబడిన సంస్థ. ఇది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("ఆర్బిఐ") వద్ద రిజిస్టర్ చేయబడిన నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీ ("ఎన్బిఎఫ్ఐ") ప్రస్తుతం డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్ "ఎంపాకెట్" ద్వారా అధిక క్రెడిట్ స్కోర్లు లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు అసురక్షిత వ్యక్తిగత రుణాలను అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమైంది.

మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 ("ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్") ("ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్") ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("ఆర్బిఐ" లేదా "ఎఫ్ఐసి") కు అనుగుణంగా వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన ఆచరణ ప్రమాణాల కోసం సూత్రాలను నిర్దేశించే ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("కోడ్" లేదా "ఎఫ్ఐసి") ను కంపెనీ రూపొందించి స్వీకరించింది.. తదనుగుణంగా, బ్యాంకు యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా ధృవీకరించడం కొరకు, డైరెక్షర్ల బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడ్డ కోడ్ అమలు కొరకు స్వీకరించబడుతుంది. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ద్వారా కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ FPC వర్తిస్తుంది (ప్రస్తుతం అందిస్తున్నవి లేదా భవిష్యత్తు తేదీలో ప్రవేశపెట్టవచ్చు).

ఈ విధానం బోర్డు ఆమోదించిన తేదీ నుండి అమల్లోకి వస్తుంది మరియు రెగ్యులేటరీ అథారిటీలు ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే నిబంధనలు, సర్క్యులర్లు, నోటిఫికేషన్లు మొదలైన వాటికి అనుగుణంగా సవరణలకు లోబడి ఉంటుంది. సంబంధిత అధికారులు జారీ చేసిన ఏవైనా సవరణలు, సర్క్యులర్లు, వివరణలు మొదలైనవాటితో ఈ పాలసీ యొక్క నిబంధనలలో ఏవైనా అసంబద్ధత ఉన్నట్లయితే, అటువంటి సవరణలు ఈ పాలసీ యొక్క నిబంధనలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

ఆర్ బిఐ ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు సిఫారసు చేయబడే ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ FPCలో తగిన మార్పులు చేస్తుంది.

B. లక్ష్యాలు

కోడ్ ఒక లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- కస్టమర్ లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను సెట్ చేయడం ద్వారా మంచి, నిష్పాక్షిక మరియు నమ్మదగిన విధానాలను ప్రోత్సహించడం.
- ప్రాడక్ట్ గురించి మరింత మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోవడం, సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడం మరియు సేవల గురించి సహేతుకంగా ఆశించడంలో కస్టమర్ లకు మరింత పారదర్శకతను కల్పించడం.
- అడ్వాన్సుల రికవరీకి సంబంధించిన విషయాల్లో చట్టపరమైన నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూడటం.
- కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి.
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య నిష్పాక్షిక మరియు సుహృద్భావ సంబంధాన్ని పెంపొందించడం.
- కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం.

C. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

సమర్థత, కస్టమర్ ఓరియంటేషన్ మరియు కార్పొరేట్ గవర్నెన్స్ సూత్రాలపై తగిన దృష్టితో, ప్రస్తుతమున్న చట్టబద్ధమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ యొక్క వ్యాపారం నిర్వహించబడుతుంది. అదనంగా, కంపెనీ తన పనితీరులో ఫెయిర్

ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కు కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు తన కస్టమర్ లకు కీలక కట్టుబాట్లు ఈ క్రింది విధంగా ఉంటాయి:

కస్టమర్ లతో వారి అన్ని వ్యవహారాల్లో కంపెనీ నిష్పాక్షికంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించాలి:

- కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కొరకు మరియు, దాని సిబ్బంది/ఉద్యోగులు అనుసరించే ప్రక్రియలు మరియు అభ్యాసాల కొరకు ఈ నియమావళిలోని కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలను నెరవేర్చడం;
- కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు భారతదేశంలో అమలులో ఉన్న సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని ధృవీకరించడం;
- కస్టమర్ లతో కంపెనీ యొక్క లావాదేవీలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.
- తప్పు జరిగే విషయాలతో త్వరగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరించండి:
- తప్పులను సరిదిద్దుకోవడం;
- కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులను త్వరితగతిన పరిష్కరించడం; మరియు
- ఒకవేళ వారు ఇంకా పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే వారి ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో కస్టమర్ లకు చెప్పడం.
- కంపెనీ వెబ్ సైట్ (www.mpokket.in)లో ప్రదర్శించడం ద్వారా ఈ కోడ్ ను పబ్లిసిటీ చేయండి మరియు అభ్యర్థనపై కస్టమర్ కొరకు కాపీలను అందుబాటులో ఉంచండి.

1. కస్టమర్ లకు వెల్లడి:

కస్టమర్ లు తమ అవసరాలను తీర్చే ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీసులను ఎంచుకోవడంలో కంపెనీ సాయపడుతుంది మరియు వారు ఆసక్తి కనబరిచే కంపెనీ యొక్క సేవలు మరియు ప్రొడక్ట్ ల యొక్క కీలక లక్షణాలను వివరిస్తూ వారికి స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. కస్టమర్ యొక్క నిజమైన గుర్తింపు మరియు చిరునామా మరియు "నో యువర్ కస్టమర్" కు సంబంధించి చట్టపరమైన మరియు రెగ్యులేటరీ ఆవశ్యకతలకు అనుగుణంగా కంపెనీ వారి

నుండి అవసరమైన డాక్యుమెంటరీ సమాచారం గురించి ఇది కస్టమర్ లకు తెలియజేస్తుంది. వార్షిక వడ్డీ రేటు, ఫీజులు, ఛార్జీల సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

2. రుణం కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

రుణ దరఖాస్తు ఫారాల్లో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారం అప్లికేషన్ ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంటులను సూచిస్తుంది. రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్రొడక్ట్ ల విషయంలో, మంజూరు లేఖతో పాటు ఒక ప్రామాణిక కీ ఫ్యాక్ట్ షేట్ మెంట్ (KFS) ఉంటుంది, ఇది APR, రికవరీ మెకానిజం, ఫిర్యాదుల పరిష్కార వివరాలు మరియు ప్రతిపాదిత రుణానికి సంబంధించి వర్తించే వివిధ ఛార్జీలు మరియు ఫీజుల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

ఎంఎఫ్ఎస్పిఎల్ అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు అక్నాలెడ్జ్మెంట్ ఇచ్చే వ్యవస్థను రూపొందిస్తుంది. రుణాన్ని మంజూరు చేయడానికి ముందు కంపెనీ రుణగ్రహీత రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తుంది, అలా చేయడానికి అది సమర్పించిన అన్ని డాక్యుమెంట్ లు మరియు కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ అర్హతను ధృవీకరించడానికి అందించిన సమాచారాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది, ఇది రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్ పై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి మరియు ప్రతిపాదనను తన స్వంత విచక్షణ మేరకు మదింపు చేయడానికి ఒక ముఖ్యమైన పరామీటర్ అవుతుంది. దీనికి సంబంధించి కంపెనీ యొక్క అంతర్గత విధానాలు, నిబంధనలు మరియు ప్రక్రియలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది. సాధారణంగా, మరియు పాలసీ మరియు కస్టమర్ సర్వీస్ విషయానికి వస్తే, రుణ దరఖాస్తులు వెంటనే మంజూరు చేయబడతాయి/ తిరస్కరించబడతాయి.

3. రుణ మదింపు మరియు నియమనిబంధనలు

రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటాయి. MFSPSPL కీ ఫ్యాక్ట్ షేట్ మెంట్, లోన్ అగ్రిమెంట్ మరియు మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా మంజూరు చేయబడ్డ రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు, ఫీజులు మరియు

ఛార్జీలు, అపరాధ రుసుములు, రుణ కాలపరిమితితో సహా అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలను ఇంగ్లీష్ లేదా ఏదైనా ప్రాంతీయ భాషలో రుణగ్రహీతకు ఇమెయిల్ ద్వారా రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. ప్రారంభ తేదీ, తిరిగి చెల్లించే వాయిదాలు, తిరిగి చెల్లించే తేదీ మొదలైనవి మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల ఆమోదాన్ని తన రికార్డులో ఉంచాలి.

MFSPL రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలో వెరిఫై చేస్తుంది మరియు ఒకవేళ అదనపు వివరాలు/డాక్యుమెంట్ లు అవసరం అయితే, అది వెంటనే రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.

ఎంఎఫ్ఎస్పిఎల్ డిజిటల్ సంతకం చేసిన రుణ ఒప్పందం కాపీని స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే ఆంగ్ల భాషలో, రుణాల మంజూరు సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అంశాల కాపీని అందజేయాలి. రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేసిన తరువాత, KFS, రుణ దరఖాస్తు ఫారం, మంజూరు లేఖ, నియమనిబంధనలు, DLA యొక్క LSP యొక్క గోప్యతా విధానాలు వంటి డిజిటల్ సంతకం చేసిన డాక్యుమెంట్ లను రుణగ్రహీత యొక్క రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్/SMSకు పంపుకోవాలి.

రుణ ఒప్పందం మరియు మంజూరు లేఖలో బోల్డ్ గా ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం కొరకు వసూలు చేయబడ్డ అపరాధ రుసుములను ఇది పేర్కొనాలి మరియు మంజూరు పత్రం లేదా KFSలో పేర్కొనబడ్డవి కాకుండా ఇతర వడ్డీ, ఛార్జీలు లేదా రుసుములు విధించబడవు మరియు రుణగ్రహీతపై కట్టుబడవు.

4. నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

MFSPL వద్ద, మేము వ్యవస్థలో ఓపెన్ నెస్ మరియు పారదర్శకతకు విలువ ఇస్తాము. వితరణ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, అపరాధ రుసుములు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పులు జరిగినట్లయితే, రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ కస్టమర్ లకు సమాచారం అందించాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో ఏదైనా మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే చేయబడతాయి మరియు అనుకూలమైన నోటీసు ఇవ్వబడతాయి. దీనికి సంబంధించి తగిన నిబంధనను రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరుస్తారు. వర్తించే నిబంధనలు లేదా చట్టాల ప్రకారం

అనుమతించకపోతే లేదా అవసరమైతే తప్ప, రుణ మొత్తాన్ని ఎటువంటి పాస్-త్రూ ఖాతాలు లేకుండా రుణగ్రహీత యొక్క బ్యాంకు ఖాతాకు ఖచ్చితంగా పంపిణీ చేయాలి.

5. రుణ రికవరీ

రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, EMI షెడ్యూల్ లో పేర్కొనబడ్డ మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలపరిమితి ద్వారా తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియను కంపెనీ కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి యొక్క చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించబడిన ప్రక్రియను అనుసరించాల్సి ఉంటుంది. రుణగ్రహీత నోటీసులను ఇమెయిల్ ద్వారా లేదా కాల్స్ లేదా ఎస్ఎమ్ఎస్ ద్వారా పంపడం ద్వారా లేదా అధీకృత కలెక్షన్ ఏజెన్సీల నుండి కలెక్షన్ ఏజెంట్లకు కలిగించడం ద్వారా కస్టమర్ కు గుర్తు చేయడం ఈ ప్రక్రియలో ఉంటుంది (వారి సమాచారం అటువంటి కస్టమర్లకు ముందుగానే తెలియజేయబడుతుంది).

కంపెనీ సిబ్బంది లేదా బకాయిల సేకరణలో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం పొందిన ఎవరైనా వ్యక్తి లేదా ఏదైనా తృతీయపక్షం తనను తాను కంపెనీ యొక్క అధీకృత ప్రాతినిధిగా గుర్తించాలి మరియు అభ్యర్థన మేరకు, కంపెనీ/అధీకృత వ్యక్తి/ఏజెన్సీ ద్వారా జారీ చేయబడిన అతని/ఆమె గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శించాలి.

గడువు తీరిన వాటికి సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని కంపెనీ కస్టమర్లకు అందిస్తుంది. కస్టమర్ లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వాలి. ఎలాంటి పాస్-త్రూ ఖాతాలు లేకుండా, కంపెనీ ద్వారా కస్టమర్ రిజిస్టర్డ్ కాంటాక్ట్ కు పంపబడ్డ mPokket యాప్ లేదా రీపేమెంట్ లింక్ ద్వారా మాత్రమే తిరిగి చెల్లింపు, సేకరణ లేదా రికవరీ చేయబడుతుంది.

బకాయిల సేకరణ లేదా/మరియు భద్రతా స్వాధీనము/తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం కొరకు కంపెనీ ద్వారా అధికారం పొందిన వ్యక్తి ద్వారా కస్టమర్ యొక్క ప్రదేశాన్ని సందర్శించేటప్పుడు ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను పాటించాలి:

- కస్టమర్ సాధారణంగా అతడు/ఆమె ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో మరియు అతని/ఆమె నివాసం వద్ద, వ్యాపారం/వృత్తి ప్రదేశంలో ఏదైనా నిర్దిష్ట ప్రదేశం వద్ద సంప్రదించబడతారు.
- కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారాన్ని మొదటి సందర్భంలో తెలియజేయాలి.
- కస్టమర్ పైవేవీని గౌరవించాలి.
- కస్టమర్ తో ఇంటరాక్షన్ సివిల్ పద్ధతిలో ఉండాలి.
- కంపెనీ లేదా దాని అధీకృత వ్యక్తి బెదిరింపు లేదా దుర్వినియోగ భాషను ఉపయోగించరు మరియు రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత యొక్క కుటుంబం/అసెస్స్/ప్రతిష్ఠకు హాని కలిగించడానికి హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగించే ప్రమాదం ఉండదు. కంపెనీ లేదా దాని అధీకృత వ్యక్తి రుణగ్రహీత యొక్క బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగిని వేధించరు.
- కస్టమర్ యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తి యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులు అవసరం అయితే తప్ప కంపెనీ ప్రతినిధులు ఉదయం 08.00 నుంచి రాత్రి 7.00 గంటల మధ్య కస్టమర్ లను సంప్రదించాలి.
- రుణగ్రహీతల పేరును కంపెనీ ప్రచురించదు.
- వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరస్పర ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమబద్ధమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించుకోవడానికి అన్ని సహాయ సహకారాలు అందించాలి.
- బకాయిల సేకరణ కొరకు కస్టమర్ యొక్క ప్రదేశాన్ని సందర్శించేటప్పుడు, మర్యాద మరియు మర్యాదను పాటించాలి.
- కంపెనీ యొక్క బోర్డు ఆమోదించిన సేకరణల విధానం సేకరణ ప్రక్రియలో కట్టుబడి ఉండాలి.

D. సాధారణం

A. జోక్యం చేసుకోకపోవడం:

రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనల్లో కల్పించిన ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోరాదు (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).

అవుట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీలోని ఉద్యోగులు లేదా ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తుంది మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.

B. రికవరీ ప్రక్రియ:

ఒకవేళ ఏదైనా రికవరీ ప్రొసీడింగ్స్ ప్రారంభించాల్సి వస్తే, ఇవి కంపెనీ యొక్క పోలీసు మరియు ఒప్పందం కింద అందించబడ్డ హక్కులకు అనుగుణంగా మరియు చట్టబద్ధంగా ఆమోదించిన నిబంధనలకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడతాయి. MFSPL సిబ్బంది లేదా బకాయిల సేకరణలో లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ "LSP" తో సహా కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం పొందిన ఎవరైనా వ్యక్తి తనను తాను గుర్తించాలి. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ, దాని ఏజెంట్లు మరియు దాని LSP రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యుల గోప్యతను అవమానించడానికి ఉద్దేశించిన చర్యలతో సహా, వారి రుణ సేకరణ ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తిపై మౌఖికంగా లేదా భౌతికంగా ఎలాంటి బెదిరింపులు లేదా వేధింపులకు పాల్పడకుండా చూసుకోవాలి. రిఫరీలు మరియు స్నేహితులు, మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలను పంపడం, బెదిరింపు మరియు/ లేదా అజ్ఞాత కాల్స్ చేయడం, రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/ లేదా గడువు ముగిసిన రుణాల రికవరీ కోసం ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత రుణగ్రహీతకు కాల్ చేయడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదోవ పట్టించే విజ్ఞప్తులు చేయడం మొదలైనవి. కస్టమర్ లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బంది తగినంత శిక్షణ పొందారని కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది.

C. రుణగ్రహీతల యొక్క లావాదేవీ వివరాలను కంపెనీ ఈ క్రింది పరిస్థితులలో తప్ప మరే ఇతర వ్యక్తులకు వెల్లడించకపోవచ్చు:

- ఈ సమాచారాన్ని వర్తించే ఏదైనా చట్టం, ఏదైనా ఆదేశాలు, అభ్యర్థన లేదా ప్రభుత్వ అధికారుల ఆవశ్యకత ద్వారా వెల్లడించాల్సి ఉంటుంది.

- గోప్యతకు లోనైన ఆడిటర్, ప్రొఫెషనల్ అడ్వైజర్లు, ఏజెంట్లు లేదా రుణదాతల థర్డ్ పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల ద్వారా సమాచారం అవసరం అవుతుంది.
- రుణదాత ఏదైనా బదిలీ, నియామకం, పాల్గొనడం లేదా ఇతర ఒప్పందాలు కుదుర్చుకోగల ఏ వ్యక్తికైనా ఈ సమాచారం అవసరం.
- రుణగ్రహీత తమ నుంచి లేదా ఏదైనా క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ బ్యూరో నుంచి ఏదైనా సదుపాయాన్ని పొంది ఉంటే ఇతర బ్యాంకులకు సమాచారం అవసరమైతే..

D. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ ల ద్వారా సోర్స్ చేయబడ్డ రుణాల విషయంలో, కంపెనీ ఈ క్రింది వాటిని ధృవీకరించాలి-

- ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ ల పేర్లను కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో వెల్లడించాలి;
- ఏజెంట్లుగా నియమించబడ్డ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లు కంపెనీ తరఫున కస్టమర్ తో ఇంటరాక్ట్ అవుతున్న విషయాన్ని కస్టమర్ కు ముందుగానే తెలియజేయాలి;
- మంజూరు అయిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ యొక్క లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది;
- కంపెనీ ద్వారా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూడాలి;
- కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి చర్యలు తీసుకుంటుంది.

ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై జప్తు ఛార్జీలు/ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీలు:

కస్టమర్ రక్షణ యొక్క చర్యగా మరియు రుణం యొక్క ముందస్తు చెల్లింపుకు సంబంధించి ఏకరూపతను తీసుకురావడానికి, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడ్డ అన్ని ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై కంపెనీ జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు.

వివక్షరహితం:

ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం ఆధారంగా లింగం, కులం లేదా మతం, దృష్టి లోపం లేదా శారీరక వికలాంగ దరఖాస్తుదారులపై కంపెనీ వివక్ష చూపదు. బోర్డు ఆమోదించిన విధానాలు మరియు సూచించిన ఆర్ బిఐ/ఆదేశాలు, మార్గదర్శకాలకు లోబడి అటువంటి వ్యక్తులు అందించే రుణ సౌకర్యాలను పొందడానికి ఇది అన్ని రకాల సహాయాన్ని అందిస్తుంది.

E. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

దీనికి సంబంధించి తలెత్తే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేశారు. కంపెనీ అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విచారించి పరిష్కరించేలా ఈ యంత్రాంగం నిర్ధారిస్తుంది. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీ మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ యొక్క వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ "<https://www.mpokket.in/grievance-redressal-policy>"లో లభ్యం అవుతాయి మరియు దాని లింక్ రుణగ్రహీతలకు ఇమెయిల్ ద్వారా పంపబడుతుంది. కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (GRO) యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు దిగువ ఇవ్వబడ్డాయి మరియు వ్యాపారం నిర్వహించే కంపెనీ యొక్క ఆఫీసులు/బ్రాంచీల వద్ద ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి	:	Raktim Addya
చిరునామా	:	పీఎస్ సృజన్ కార్పొరేట్ పార్క్, యూనిట్-1204, టవర్-1, ప్లాట్ జీ-2, స్ట్రీట్ నెంబర్ 25, జీపీ బ్లాక్, సెక్టార్-5, కోల్కతా- 700091
ఫోన్ నెం.	:	+91-9748528353
ఇమెయిల్ ఐడి	:	grievance@mpokket.com

ఒకవేళ ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను పరిష్కరించనట్లయితే, కస్టమర్ 15, నేతాజీ సుభాష్ రోడ్, కోల్ కతా-700 001 ఎస్టేడి కోడ్: 033- 22304981 వద్ద ఆర్ బిఐ యొక్క డిఎన్ బిఎస్ రీజనల్ ఆఫీస్ ఇన్ ఛార్జ్ కు అప్పీల్ చేయవచ్చు.

కంపెనీ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021 ను స్వీకరించింది మరియు ఈ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలతో పాటు <https://www.mpokket.in/ombudsman-scheme#policy> కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంది,

కంపెనీ యొక్క ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO) యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు ఈ క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి మరియు స్కీం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలలో ప్రముఖంగా వెల్లడించబడతాయి మరియు వ్యాపారం జరిగే కంపెనీ యొక్క ఆఫీసులు/బ్రాంచీల వద్ద కూడా ప్రదర్శించబడతాయి:

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్	:	రితేష్ ఆర్ అగర్వాల్
చిరునామా	:	పీఎస్ సృజన్ కార్పొరేట్ పార్క్, యూనిట్-1204, టవర్-1, ప్లాట్ జీ-2, స్ట్రీట్ నెంబర్ 25, జీపీ బ్లాక్, సెక్టార్-5, కోల్కతా- 700091
ఫోన్ నెం.	:	+91-7605057586
ఇమెయిల్ ఐడి	:	nodal@mpokket.com

అంబుడ్స్ మెన్ కు ఫిర్యాదులు

రుణదాతకు విజ్ఞాపన చేసిన తేదీ నుండి ఒక నెలలోపు ఖాతాదారుడు ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి లేదా నోడల్ అధికారి నుండి ప్రతిస్పందనను పొందనట్లయితే, లేదా అలా అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో రుణగ్రహీత సంతృప్తి చెందనట్లయితే, రుణదాత కార్యాలయం ఫిర్యాదు చేసిన అంబుడ్స్ మెన్ కు 'ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మెన్ స్కీమ్, 2021' ("అంబుడ్స్ మెన్ స్కీమ్") ప్రకారం ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. అనేది ఉంది.

అంబుడ్స్ మన్ యొక్క కాంటాక్ట్ వివరాల కొరకు పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఆన్ లైన్ లో సంప్రదించండి లేదా ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ 4 వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017 కు సమర్పించండి. టోల్ ఫ్రీ నెంబరు - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) మరియు అంబుడ్స్ మన్ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాల కోసం, దయచేసి పైన పేర్కొన్న మా వెబ్ సైట్ లింక్ ను చూడండి. అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ కాపీ www.rbi.org.in వద్ద రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంది మరియు మా వెబ్ సైట్ లో కూడా ప్రదర్శించబడింది.

రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన డిజిటల్ రుణ సంబంధిత ఫిర్యాదులు/ సమస్యలను పరిష్కరించడానికి తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని కలిగి ఉండాలని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఇలాంటి గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ఆయా డీఎల్ఏలపై వచ్చే ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరిస్తారు. అటువంటి అధికారుల కాంటాక్ట్ వివరాలు కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్, దాని LSPలు మరియు DLA లపై ప్రముఖంగా మరియు రుణగ్రహీతకు అందించబడ్డ KFSలో ప్రదర్శించబడతాయి. ఫిర్యాదు చేసే విధానంపై సమాచారం కూడా డీఎల్ఏ, వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది. ఫిర్యాదుల పరిష్కార బాధ్యత కూడా కంపెనీపై కొనసాగుతుందని పునరుద్ఘాటించారు.

F. మీ కస్టమర్ మార్గదర్శకాలను తెలుసుకోండి

MFSPPL తన ఖాతాదారులకు KYC మార్గదర్శకాల యొక్క అవశ్యకతలను వివరిస్తుంది మరియు రుణ మంజూరు, ఖాతా తెరవడం మరియు ఆపరేషన్ చేయడానికి ముందు కస్టమర్ యొక్క గుర్తింపును స్థాపించడానికి అవసరమైన డాక్యుమెంట్ ల గురించి వారికి తెలియజేస్తుంది.

ఇది కంపెనీ యొక్క కెవైసి, యాంటీ మనీ లాండరింగ్ లేదా మరేదైనా చట్టపరమైన అవసరాలను తీర్చడానికి అటువంటి సమాచారాన్ని మాత్రమే పొందుతుంది. ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు సమాచారం అడిగినట్లయితే, అది విడిగా కోరబడుతుంది మరియు అటువంటి అదనపు సమాచారాన్ని పొందడం యొక్క ఉద్దేశ్యాన్ని పేర్కొనాలి.

G. వసూలు చేయబడ్డ వడ్డీ

కంపెనీ ద్వారా రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై కస్టమర్ ల నుంచి అధిక వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు వసూలు చేయబడవని ధృవీకరించడం కొరకు, కంపెనీ యొక్క బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడం కొరకు ఒక విధానాన్ని అవలంబించింది.

వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడేషన్ విధానం మరియు వివిధ కేటగిరీల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధత వడ్డీ రేటు పాలసీ ప్రకారం ఉండాలి. <https://www.mpokket.in/interest-rate-policy> వద్ద వడ్డీ రేటు పాలసీని యాక్సెస్ చేసుకోవచ్చు.

కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడుతున్న అపరాధ రుసుముల పరిమాణం మరియు కారణం రుణ ఒప్పందంతో సహా రుణ పత్రాలలో తన ఖాతాదారులకు స్పష్టంగా వెల్లడించబడింది, ఇది కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో కూడా లభ్యం అవుతుంది.

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలను నిర్దేశించింది.

ఫండస్ కాస్ట్, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కొరకు వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును కంపెనీ నిర్ణయిస్తుంది.

H. విస్తృత వ్యాప్తి మరియు కాలానుగుణ సమీక్ష

వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కొరకు కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో పైన వివరించిన పై ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను ఉంచాలి. కంపెనీ తన స్వంత అనుభవం మరియు ఈ విషయంలో ఆర్ బిఐ జారీ చేయబోయే తాజా మార్గదర్శకాల ఆధారంగా క్రమానుగతంగా కోడ్ ను సమీక్షిస్తుంది మరియు మెరుగుపరుస్తుంది.

డైరెక్టర్ల బోర్డు ప్రతి సంవత్సరం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని సమీక్షిస్తుంది మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును బోర్డు ద్వారా త్రైమాసిక సమీక్ష చేయాలి. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమం తప్పకుండా బోర్డుకు సమర్పించాలి.