

సరసమైన ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

లక్ష్య

పరిచయం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆరిబి) యొక్క సర్కులర్ డిఎన్ఐఎస్ (పిడి) సిసి నెం .80 / 03.10.042 / 2005- 06, 28 సెప్టెంబర్ 2006, నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలకు (ఎన్ఐఫ్ఐ) జారీ చేయబడింది, డైరెక్టర్ల బోర్డు విసేజ్ హోల్డింగ్స్ అండ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను ఖచ్చితం చేశారు.

పత్రం యొక్క ఉద్దేశ్యం

మార్చి 26, 2012 నాటి ఆరిబి శాఖ సర్కులర్ DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2010-11 NBFC ల కొరకు సరసమైన ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై మార్గదర్శకాలను సవరించింది మరియు తదనుగుణంగా పైన పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా కోడ్ తగిన మార్పులు చేయబడ్డాయి

ముఖ్య ఫలితాలు

క్రింద పేర్కొన్నవిధంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, పైన పేర్కొన్న ఆరిబి సర్కులర్ల ఉన్నట్లుగా ఎన్ఐఫ్ఐ కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

సరసమైన ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

కంపెనీ వాణిజ్య సమర్థత, కస్టమర్ ధోరణి మరియు కార్పొరేట్ పాలన సూత్రాలపై తగిన దృష్టి, ప్రస్తుత చట్టబద్ధమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా నిరక్షించబడుతుంది. అదనంగా, కంపెనీ దాని పనితీరులో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కట్టుబడి ఉంటుంది.

విధానం / ప్రక్రియ / మార్గదర్శకాలు & ప్రాసెస్ షీట్

ముఖ్య అంశాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లో అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, ఇది రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేస్తుంది, తద్వారా ఇతర ఎన్ఐఫ్ఐ అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్హతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారం ఇవాన్తాని నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు దరఖాస్తు ఫారమ్ తో సమర్పించవలసిన పత్రాలు రుణ దరఖాస్తు ఫారం కూడా సూచించవచ్చు

అన్ని రుణ దరఖాస్తులను సీక్రీంచడానికి రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను కంపెనీ రూపొందిస్తుంది

రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు / షరతులు

ఆమోదం లేఖ దాఖ్తా లేదా రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి, నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతులతో సహా, అదనంగా వసూలు చేయాలిన్న ఏదైనా జరిమానా వడ్డీ రుణగ్రహీతలకు వ్రాతపూర్వకంగా సమ్మతం పైలైట్ చేయబడుతుంది. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అన్నింటినీ కంపెనీ పైళ్ళలో రుణగ్రహీత అంగీకరిస్తాడు.

నిబంధనలు మరియు షరతులతో మార్కులతో సహా రుణాల పంపిణీ

పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ప్రీపెయిమెంట్ ఛార్జీలు వంటి నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ తన రుణగ్రహీత అందరికీ నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్కులు సంభావ్యంగా మాత్రమే ప్రభావితమవుతాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విషయంలో తగిన నిబంధన రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడుతుంది.

ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును గుర్తుచేసుకునే / వేగవంతం చేసే నిర్ణయం కూడా రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

కంపెనీ తన పూర్తి బకాయిలు తిరిగి చెల్లించడం లేదా కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలకు వశీకరంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్నట్లైనా ఇతర దావా కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కులేదా తాత్కాలిక హక్కు లోబడి ఉన్నరుణ మొత్తాన్నిగ్రహించడంపై అన్నిసెకూర్టీటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి హక్కులు వినియోగించుకోవాలిన్న సై, మిగిలిన క్లెయిమ్లు గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కారం చేయాలి / చెల్లించే వరకు సెకూర్టీటీలను నిలుపుకోవటానికి కంపెనీకి అధికారం ఉన్నట్లు.

రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల మినహా కంపెనీ రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి రాకపోతే).

రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమగ్ర లేదా కంపెనీ అభ్యర్థనం ఏదైనా ఉంటే - ఏదైనా అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. ఇటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉండాలి.

రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ ఎటువంటి వేధింపులను ఆశ్రయించదు - రుణగ్రహీతలను బేసి గంటలలో నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి.

విస్తృత విస్తరణ మరియు నియమితకాలిక సమీక్ష

వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీ పైన పేర్కొన్న షెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్లను వెబ్సైట్లో ఉంచాలి.

ఈ విషయంలో ఆరిఖ్ జారీ చేయాలంటే, సర్దుత అనుభవం మరియు మార్గదర్శకాల ఆధారంగా క్రమానుగతంగా అవసరమయ్యే విధంగా కోడ్లను సమీక్షించి, మెరుగుపరుస్తుంది

కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ గురించి ఫిర్యాదులు

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్, ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది.

కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

నిధుల వ్యయం, మార్కెట్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను కంపెనీ అవలంబించాలి. రుణాలు మరియు అడాప్టు కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేరే వడ్డీ రేటు వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క విధానంను రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ గుర్తుచేస్తున్న ఫారంలో వెల్లడించబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో కూడా సమ్మతం తెలియజేయబడుతుంది

వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్కుసంబంధించిన విధానం కూడా సంస్థ యొక్కవెబ్సైట్లో ఉంచబడతాయి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడతాయి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పుచిఫ్ఫుల్ల వైబ్లెట్లో ఉంచిన లేదా వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడిన సమాచారంను నవీకరించబడాలి

వార్షిక వడ్డీ రేట్లు ఉండాలి, తదాత్తా రుణగ్రహీతకు ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచిత్రమైన రేట్ల గురించి తెలుసు.

కంపెనీ ఆర్థిక సహాయం చేసిన కుదవ ఆస్తులను తిరిగి సాఫ్టీనం చేసుకోవడం గురించి సక్షీకరణ

రుణగ్రహీతతో ఒప్పందం / రుణ ఒప్పందం లలో కంపెనీ తిరిగి సాఫ్టీనం చేసుకునే నిబంధనను కలిగి ఉండాలి, ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడాలి

పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, ఒప్పందం / రుణ ఒప్పందం యొక్కనిబంధనలు మరియు షరతులు కూడా దీనికి సంబంధించిన నిబంధనలను కలిగి ఉండాలి:

- సాఫ్టీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వత్తధి;
- నోటీసు వత్తధి మాఫీ చేసే పరిస్థితులు;
- భద్రముగా సాఫ్టీనం చేసుకునే విధానం;
- ఆస్తి అమత్తం / వేలం ముందు రుణాన్నితిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు తుది అవకాశం ఇవత్తానికి సంబంధించిన నిబంధన;
- రుణగ్రహీత తిరిగి సాఫ్టీనం చేసుకునే విధానం మరియు
- ఆస్తి అమత్తం / వేలం చేసే విధానం.

నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీని రుణగ్రహీతలకు సర్కులర్ పరంగా కంపెనీ సమకూరత్తచ్చురుణ ఒప్పందంతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొనవత్తజర్నలిటికీ ఒక కాపీని అందజేయవచ్చని పేర్కొంది. రుణాలు మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలు, అటువంటి ఒప్పందాలు / రుణ ఒప్పందాలలో కీలకమైన భాగం కావచ్చు

కస్టమర్ ఫిరాత్తులు

కినారా కాఫ్టిటల్లో దృఢమైన గ్రీవెన్సరిత్త్రెసల్ మెకానిజం ఉంది. కస్టమర్ మనోవేదనలను సమర్థవంతంగా పరిష్కరించడానికి, కినారా కాఫ్టిటల్ క్రింద వివరించిన విధంగా బహుళ కమ్యూనికేషన్ మార్గాలను ప్రవేశపెట్టింది. ఏదైనా పద్ధతి దాత్తా కస్టమర్ ఫిరాత్తు చేయవచ్చుత్తేదా కంపెనీ సేవపై వారి అసంతృప్తిని తెలియజేయవచ్చు

- వారి సేవా కేంద్రానికి వెళ్లి మరియు హబ్ మేనేజర్తో మాట్లాడండి.
- టోల్ ఫ్రీ కస్టమర్ కేర్ నంబర్ 1800-103-2683 కు కా , మా కస్టమర్ కేర్ ఏజెంట్తో మాట్లాడండి.
- కస్టమర్ తన సమస్యను help@kinaracapital.com లో మాకు ఇమెయిల్ చేయండి
- మా వెబ్సైట్లో ఫిరాత్తు యండి - www.kinaracapital.com/contact-us/
- రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయానికి లేఖలు లేదా నోటీసులు పంపండి:

రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయ చిరునామా:

కస్టమర్ కేర్
కినారా కాఫ్టిటల్ | విసాజ్ హెల్త్రింగ్స్అండ్ పైనాన్స్పైవేట్ లిమిటెడ్
నం 50, రెండవ అంతస్తు,
100 అడుగుల రహదారి, HAL 2 వ దశ,
ఇందిరానగర్, బెంగళూరు, కర్ణాటక 560038

సహేతుకమైన సమయం కోసం ఎదురుచూసిన తరువాత, కస్టమర్ తన సమస్యను ఇంకా పరిష్కరించలేదని లేదా తన సంతృప్తికి పరిష్కారం కాలేదని భావిస్తే, అతను / ఆమె కంపెనీ ఎస్ట్రేషన్ మ్యూటిక్స్కరం సమస్యను చెప్పకోవచ్చు

Customer Grievance Escalation Matrix

Level	Name of the Officer	Email ID	Designation
Level 1	Riji K	riji.k@kinaracapital.com	Head - Customer Care
Level 2	Mohan K. Pattabhiraman	mohan.p@kinaracapital.com	Head - IQA; Grievance Ombudsman
Level 3	Thirunavukkarasu R	thiru@kinaracapital.com	Chief Operating Officer & Director of the Board

కంపెనీ స్టాయిలో అనేక తీవ్రతలు ఉన్నప్పటికీ, కస్టమర్ తీరాశ్రం పట్ల అసంతృప్తిగా ఉంటే, అతను / ఆమె ఆయా ప్రాంతానికి చెందిన ఎనిఫ్ఫెక్టివ్ అంబుడస్మన్లకు లేదా ఫిర్యాదులను చేయచ్చు