

భానిక్స్ ఫైనాన్స్ మరియు ఇన్వెస్ట్మెంట్ లిమిటెడ్

సరైన సాధనా పద్ధతి సంహిత మరియు ఫిర్యాదును

పరిహారము చేసుకునే క్రియావిధానము

బోర్డ్ ఆమోదించిన /సవరణ చేసిన తేదీ	పునర్విమర్శ చేసినది	ఆమోదించినది	వివరణ సంఖ్య	ఆఖరుగా పునర్విమర్శ చేసిన
మార్చి 21, 2025	ప్రధానముగా అమలు పరిచే అధికారి	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	8	డిసెంబర్ 13, 2024

విషయ సూచిక

1. ఉపోద్ఘాతము	3
2. కీలకమైన ఉద్దేశ్యాలు	3
3. లెక్జానిక్/డిజిటల్/యాప్ ఆధారముగా లేదా ఇతర పద్ధతులలో లిపిబద్ధీకరించుట	4
4. రుణము విలువ కట్టడము మరియు నియమాలు & షరతులు	4
5. రుణముల పంపిణీ, ఇందులో నియమాలు & షరతులలో మార్పులు వుంటాయి	5
6. హామీ పత్రముల విడుదల	6
7. సాధారణమైనవి	6
8. వడ్డీరేటు	7
9. ఫిర్యాదును పరిహారము చేసుకునే క్రియా విధానము	8
10. ఎన్.బి.ఎఫ్.సి కొరకు అంబుడ్స్మన్	10
11. అధికముగా విధించిన వడ్డీని వ్యవస్థీకరించుట	10
12. గోప్యత మరియు విచక్షణ చూపడము	11
13. కెవైసి	11
14. హామీదారులు	11
15. ఎఫ్ఐసీతో అనువర్తనము చెందడము	12

1. ఉపోద్ఘాతము

సరైన సాధనా పద్ధతి సంహిత యొక్క ఉద్దేశ్యము భానిక్స్ ఫైనాన్స్ మరియు ఇన్వెస్ట్మెంట్ లిమిటెడ్ (“బిఎఫ్ఐఎల్” లేదా ‘దకంపనీ’)తో అసోసియేట్ అయిన అందరికీ దాని ప్రాక్టీసుల గురించిన సమాచారము అందించుట. ఈ సమాచారము అది అందించే ఫైనాన్షియల్ సౌకర్యాలు, రుణము మరియు సేవలుకి సంబంధించి వుంటుంది. ఇలా చేయడము వలన వినియోగదారుడు/అప్పుదారులు ఫైనాన్షియల్ సౌకర్యాలు, రుణముకి సంబంధించి వివరించబడిన నిర్ణయాలు తీసుకోగలుగుతారు. ‘బిఎఫ్ఐఎల్’ మంజూరు చేసే మరియు పంపిణీ చేసే రుణములకి సరైన సాధనా పద్ధతి సంహిత వర్తిస్తుంది.

‘బిఎఫ్ఐఎల్’ దాని సరైన సాధనా పద్ధతి సంహిత (ద ‘ఎఫ్పిసి’) ని అమలుపరుస్తోంది. ఇది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (“ఆర్బిఐ”) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపనీలు (ఎన్.బి.ఎఫ్.సి) కొరకు రూపొందించిన మార్గదర్శక సూత్రాలకు అనుగుణముగా వుంటుంది. ఇవి సమయ సమయానికి మార్చబడ్డాయి, తద్వారా వారి వినియోగదారులతో వ్యవహరించే విషయములో నిజాయితీ కూడిన వ్యాపారము సాగించడము మరియు కార్పొరేట్ ప్రాక్టీసులుకు సంబంధించి స్టాండర్డులు సెట్ చేశారు. ఆర్.బి.ఐ సమయ సమయానికి ప్రిన్సిపల్ చేసిన స్టాండర్డుల ఆధారముగా కంపనీలు తన ఎఫ్పిసిని అప్డేట్ చేస్తుంది. సంహిత యొక్క స్పిరిట్ మరియు వ్యాపారముకి సంబంధించిన దాని అప్లికాబిలిటీని పాటించి దాని ఎఫ్పిసిని కంపనీలు అమలు చేస్తుంది.

2. కీలకమైన ఉద్దేశ్యాలు

- నడుస్తున్నటు వంటి నియమాలు మరియు నిబంధనలు మరియు కార్పొరేట్ గవర్నెన్స్ ప్రిన్సిపుల్స్ కి అనుగుణముగా దాని వ్యాపారము సాగుతుంది.
- దాని వినియోగదారులను అది పక్షపాతము లేకుండా, పారదర్శకముగా మరియు నిజాయితీ వ్యవహరిస్తుంది.
- దాని యొక్క ఫైనాన్షియల్ ప్రాడక్టులకు సంబంధించిన విస్తృతమైన ఫీచర్లు గురించి అర్థము చేసుకోవడానికి అది వినియోగదారులకు సహాయము చేస్తుంది మరియు అప్పు ఇచ్చే సౌకర్యముకి సంబంధించిన కీలకమైన నియమాలు మరియు షరతులు గవర్న చేసే వాటి గురించి సహాయము చేస్తుంది.
- వినియోగదారుడు/అప్పుదారులకి ఇది పక్షపాతము లేని మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాలు అందిస్తుంది.

- e. ప్రాడక్టులను మెరుగుగా అర్థము చేసుకుని, వివరించబడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి అది వినియోగదారులకు అధికముగా పారదర్శకతను అందిస్తుంది.

3. లెక్జానిక్/డిజిటల్/యాప్ ఆధారముగా లేదా ఇతర పద్ధతులలో లిపి బద్ధీకరించుట

- ఎప్పుడు అవసరము అయితే అప్పుడు వినియోగదారుడు/అప్పుదారులకు అర్థము అయ్యే వారి మాతృభాషలో కమ్యూనికేషన్ అంతా సాగుతుంది.
- రుణముల లిపి బద్ధీకరణలో ఈ క్రిందివి అన్నీ సెట్ చేసి వుంటాయి, అనగా, రుణముకి సంబంధించిన నియమాలు మరియు షరతుల యొక్క విస్తృతమైన ఫీచర్లు వుంటాయి. ఇతర ఎస్.బి.ఎఫ్.సిలు అందించే నియమాలు మరియు షరతులతో అర్థవంతముగా పోల్చుకోవడానికి మరియు వివరించబడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వినియోగదారుడు/అప్పుదారులకు ఇవి సహాయము చేస్తాయి.
- రుణముల అర్జీ పత్రములో అప్పుదారుడు సబ్మిట్ చేయవలసిన దస్తావేజులను సూచిస్తారు. ఇందులో వీవీధ రకాల అప్పుదారుడుకి విధించే వడ్డీ రేట్ కూడా సూచించబడుతుంది.
- అన్ని పూర్తి చేయబడిన దస్తావేజులతో స్వీకరించిన రుణముల అర్జీ పత్రములకి ఒక అక్నాలెడ్జుమెంట్ ఇవ్వబడుతుంది. పూర్తి చేసిన రుణముల అర్జీ పత్రములు సబ్మిట్ చేసిన తరువాత ఎంత సమయము లోపు అది ప్రాసెస్ చేయబడుతుందో కంపనీ స్పష్టము చేస్తుంది. మరియు అప్పుదారుడుకి వారి రుణముల అర్జీ పత్రములకి సంబంధించిన స్టాటసుని సరైన సమయముకి తెలియజేస్తారు. ప్రత్యేకమైన యాప్-ఆధారిత/కాగితము ఉపయోగించని రుణముల విషయములో, కంపనీ పైన చెప్పబడిన విషయాలను అప్పుదారులు అందించిన రిజిస్టర్ చేసిన ఈమెయిల్ అడ్రసుకి పంపిస్తుంది.

4. రుణము విలువ కట్టడము మరియు నియమాలు & షరతులు

- రుణముల అర్జీ పత్రములు కంపనీ యొక్క అప్పు ఇచ్చే అప్రైజల్ ప్రక్రియ మీద మరియు వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడి అప్పు తీసుకునే అర్హత యొక్క డిలిజెన్స్ మీద ఆధారపడి వుంటుంది. ఇది రుణముల అర్జీ పత్రములు మీద నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి ముఖ్యమైన పరామితి అవుతుంది.

- వినియోగదారుడు/అప్పుదారులకు 'బిఎఫ్ఐఎల్ ఒక మంజూరి పత్రము ద్వారా లిఖితపూర్వకముగా మంజూరు చేసినరుణముమొత్తము, వర్తించేనియమాలు&షరతుల గురించి తెలియజేస్తుంది. ఇందులో ఆన్యలైజ్ చేసిన వడ్డీరేట్లుమరియు అప్లై చేసే పద్ధతులు వుంటాయి. ప్రత్యేకమైన యాప్-ఆధారిత/కాగితము ఉపయోగించనిరుణముల విషయములో,కంపనీ పైన చెప్పబడిన విషయాలనుఅప్పుదారులు అందించిన ఈమెయిల్ అడ్రసుకి పంపిస్తుంది.
- రుణముమంజూరుకి సంబంధించి గవర్న చేసేనియమాలుమరియుషరతులను వినియోగదారుడు/అప్పుదారులు అంగీకరించిన విషయాలను దాని రికార్డులలో 'బిఎఫ్ఐఎల్వచ్చుచుకుంటుంది. యాప్-ఆధారిత/కాగితము ఉపయోగించనిరుణముల విషయములో, అప్పుదారులు మంజూరు చేసిన చేసినరుణముని లేదా కొద్ది మొత్తముని పంపిణీ చేయమని చేసిన విన్నపమునే వారు ఆ నియమాలుమరియుషరతులను అంగీకరిస్తున్నట్టుగా భావిస్తారు.
- రుణములు మంజూరుచేసినప్పుడు/పంపిణీ చేసినప్పుడురుణముల అంగీకార పత్రమునియమాలు మరియుషరతులు (ఒకవేళ ఏమైనా వుంటే), ఆ పత్రములో చెప్పబడిన అన్ని జోడించబడిన వాటిలో పాటు వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడికి ఆ పత్రము యొక్క కాపీని అందిస్తుంది.
- రుణముల ఒప్పందములో అప్పుదారుడు డబ్బును ఆలస్యముగా కట్టినా/తిరిగి కట్టడప్పుడు ఆలస్యము అయినా వారికి విధించే పీనల్ వడ్డీ ఛార్జీలను ప్రత్యేకముగా బోల్డ్ అక్షరాలలో కొట్టవచ్చినట్టుగా కనబడేలా పేర్కొంటారు.

5. రుణముల పంపిణీ, ఇందులో నియమాలు & షరతులలో మార్పులు వుంటాయి

- అప్పుదారుడుకి విధించే వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు అధికముగా అవ్వకుండా వుండేలా నిర్ధారించుకోవడానికి మరియు ధృవీకరించుకోవడానికి 'బిఎఫ్ఐఎల్ అంతర్గత మార్గదర్శక సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలను ఫ్రేమ్ చేస్తుంది.
- వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడు రుణములమంజూరుకిసంబంధించిన నియమాలు మరియుషరతుల అనువర్తనముకి అంగీకరిస్తేనే పంపిణీ చేయడము అనేది మొదలుపెడతారు 'బిఎఫ్ఐఎల్వినియోగదారుడు/అప్పుదారులకు వారి మాతృభాషలో లేదా వారికి అర్థము అయ్యే భాషలో తాఖీదులు పంపిస్తుంది. ఇలా ఎప్పుడు చేస్తుంది అంటే, ఒకవేళ నియమాలు &షరతులలో ఏవైనా మార్పులు సంభవిస్తే; అనగా, పంపిణీ షెడ్యూలులో మార్పులు, వడ్డీ ధర/రేట్లలో మార్పులు, సేవల ఛార్జీలలో మార్పులు, ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలలో మార్పులు మొదలగునవి జరిగినప్పుడు.

- రెగ్యులేటరీ సూచనలు ద్వారా ఏదైనా పరిస్థితులు ఏర్పడితే తప్ప వడ్డీ డా/రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలలో మార్పులు ప్రాస్పెక్టివ్ ప్రభావితము అవుతాయి.
- రుణము ఒప్పుదల నియమాలు మరియు షరతులకి అనుగుణముగా పేమెంట్ రికాల్ చేస్తే/యాక్చులరేట్ చేస్తే లేదా పర్ఫార్మెన్సుకి సంబంధించిన నిర్ణయములు వుంటాయి.

6. హామీ పత్రముల విడుదల

దానికి కట్టవలసిన బకాయిలు తిరిగి కట్టినప్పుడు లేదా రుణము మీద కట్టవలసిన డబ్బు మొత్తమును కట్టినప్పుడు; ఇది వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడితో 'బిఎఫ్ఐఎల్ కి వున్న చట్టపరమైన హక్కు లేదా దావాకి అనుసంధానము అయ్యి వుంటుంది, 'బిఎఫ్ఐఎల్ తన దగ్గర వున్న హామీ పత్రాలను (ఒకవేళ ఏమైనా వుంటే) విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సెట్-ఆఫ్ హక్కును అమలుపరచాలి అంటే, వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడికి తాబీదులు సంపాదించుతాయి. అందులో పైన పేర్కొనబడిన వాటి గురించి, అనగా మిగిలిన క్లెయిములు మరియు పరిస్థితులు; వీటికి లోబడి 'బిఎఫ్ఐఎల్ ఆ హామీ పత్రాలను తన వద్ద వుంచుకునే హక్కును కలిగివుంటుంది - వీటి అన్నింటి గురించి వివరముగా తెలియచేయబడుతుంది. ఆ సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ చేసే వరకూ/కట్టే వరకూ ఈ హామీ పత్రాలు దాని వద్ద వుంటాయి.

7. సాధారణ మైనవి

- వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడికి వ్యవహారాలలో కంపనీ కలుగజేసుకోదు. అయితే రుణముకి సంబంధించిన నియమాలు షరతులను మటుకూ పట్టించుకుంటుంది (ఒకవేళ అంతకు ముందు వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడు వెల్లడి చేయని కొత్త సమాచారము కంపనీ దృష్టిలోకి వస్తే ఇది వర్తిస్తుంది).
- ఒకవేళ అప్పుదారుడు తన రుణము ఖాతాను వేరే ఎస్.బి.ఎఫ్.సి బ్యాంక్ లేదా పైనాన్షియల్ సంస్థకు బదిలీ చేయాలని కోరితే, కంపనీ ఆ కోరికను స్వీకరించిన 21 రోజుల లోపు తన నిర్ణయము తెలియజేస్తుంది. ఇటువంటి బదిలీ అప్పుదారుడు ఒప్పుకున్న కాంట్రాక్ట్ యొక్క షరతులకు మరియు చట్టముకి అనుగుణముగా జరుగుతుంది.
- రుణముల రికవరీ విషయములో, 'బిఎఫ్ఐఎల్ అనవసరమైన ఇబ్బందులకు వినియోగదారులను గురిచేయదు. ఈ ఇబ్బందులలో అప్పుదారులను అసహజ సమయాలలో ఇబ్బంది పెట్టుట, బలమును ఉపయోగించి రుణములను కట్టించుట మొదలగునవి వుండవచ్చు. దాని ఉద్యోగస్తులు/రికవరీ ఏజెంట్లు సరైన శిక్షణ పొంది వినియోగదారులతో సరిగా వ్యవహరించేలా కంపనీ చూసుకుంటుంది.

- ఒకవేళ వినియోగదారులు/అప్పుదారులు అపరాధులు కనక అయితే, వారు ఇచ్చిన సెక్యూరిటీనికంపనీ ఎస్పోర్స్ చేయడానికి ఏర్పాట్లు చేయవచ్చు. అటువంటి పరిస్థితులలో, సెక్యూరిటీ, వాల్యువేషన్ మరియు రియలైజేషనుకి సంబంధించిన ప్రక్రియలు అన్నీ నిజాయితీ కూడినవి మరియు పారదర్శకముగా వుండేలా కంపనీ ధృవీకరించుకుంటుంది.
- కూలింగ్ ఆఫ్/లుక్-అప్ కాలము అంటే అప్పుదారులకు వున్న డిజిటల్ రుణము నుంచి బయటకి రావడానికి ఇచ్చే కాలము. ఇది అప్పుదారుడు రుణమును కొనసాగించకూడదు అని నిర్ణయించుకుంటే వర్తిస్తుంది. కూలింగ్ ఆఫ్/లుక్-అప్ కాలము అనేది ఏడు రోజులు లేదా ఎక్కువ కాలము కలిగిన రుణములకు మూడు రోజులు మరియు ఏడు రోజులు కన్నా తక్కువ కాలము కలిగిన రుణములకు ఒక రోజు వుంటుంది. అప్పుదారుడు కనక రుణమును లుక్-అప్ కాలము దాటక కూడా కొనసాగించాలి అనుకుంటే, అది ఆర్.బి.ఐ విధించిన మార్గదర్శక సూత్రాలు పరిధి మరియు కంపనీ-అంగీకరించిన పాలిసీలకు అనుగుణముగా ప్రీ-పేమెంట్ అనేది కొనసాగుతుంది.
- అప్పుదారుడికి డిజిటల్ రుణము నుంచి బయటపడడానికి కంపనీ ఒక ఆప్షన్ ఇస్తుంది. అది ఏమిటంటే, కూలింగ్ ఆఫ్/లుక్-అప్ కాలములో ఎటువంటి పెనాల్టీ లేకుండా ప్రధాన మరియు యుక్తభాగము అయిన ఆన్యువల్ పర్సెంటేజ్ రేటుని (ఎపిఆర్) చెల్లించడము. ఇది కంపనీ బోర్డ్-అంగీకరించిన పాలిసీలకు అనుగుణముగా వుంటుంది.

8. వడ్డీరేటు

- సరైన సాధనా పద్ధతి సంహితలో సూచించబడిన మార్గదర్శక సూత్రాలను దృష్టిలో పెట్టుకునికంపనీ వడ్డీ రేటుని మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి సరైన అంతర్గత మార్గదర్శక సూత్రాలను మరియు ప్రక్రియలను విధిస్తుంది.
- వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడికి రుణము మంజూరు/ఇచ్చినప్పుడు వడ్డీరేట్ల గురించి తెలియజేస్తారు. ఖాతాలో విధించే వడ్డీ రేట్ల పట్ల అప్పుదారుడికి ఖచ్చితమైన అవగాహన వుండడానికి వాటిని ఆన్యువల్ జేస్తారు.
- అప్పుదారులకు అనవసరమైన అధిక వడ్డీ రేటుని ఛార్జ్ చేయలేదు అని కంపనీ ధృవీకరించుకుంటుంది. వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడికి వడ్డీ రేటు విధించడానికి పలు విస్తృతమైన పరామితులను పరిగణిస్తారు. అవి ఇలా వుంటాయి - వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడి రిస్క్ ప్రొఫైల్, డబ్బు మార్కెటులో వున్న వడ్డీ /రేటు యొక్క ట్రెండ్స్, వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడు తీసుకున్న అప్పు, వారు ఇచ్చిన ప్రధాన మరియు కొల్లేటరల్ సెక్యూరిటీ (ఒకవేళ వర్తిస్తే) యొక్క ధర, ఒప్పందము యొక్క

స్ట్రక్చర్, పోటీదారులు విధించే వడ్డీ /రేటు మరియు 'బిఎఫ్ఐఎల్ తో వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడుకి వున్న చారిత్రక ట్రాక్ రికార్డ్.

- వ్యక్తిగతముగా రుణము తీసుకున్న అప్పుదారులకు మంజూరు చేసిన రుణముల మీది అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేటులకు కంపనీ ఫోర్ క్లజర్ ఛార్జీలు/ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీలు విధించదు.
- రుణము ఇవ్వాలా? వద్దా? మరియు ప్రతి రుణము ఖాతాకి విధించే వడ్డీ రేటు మీద నిర్ణయాలు కేస్-నుంచి-కేస్ ఆధారముగా వుంటాయి. ఇవి పలు పరామితుల మీద ఆధారపడతాయి, ఉదాహరణకు అప్పుదారుడి ప్రొఫైల్, తిరిగి కట్టే సామర్థ్యము, అప్పుదారుడికి వున్న ఇతర ఫైనాన్షియల్ కమిట్మెంట్లు, గతములోని తిరిగి కట్టడము ట్రాక్ రికార్డ్, ఒకవేళ వుంటే, రుణము తీసుకున్న కాలము మొదలగువాటి మీద ఇవి ఆధారపడతాయి. అప్పుదారుడికి తెలియజేసిన వడ్డీరేటు పట్ల వారికి ఖచ్చితమైన అవగాహన వుండడానికి వాటిని ఆన్లైన్ లైజ్ చేస్తారు.
- రుణముల వడ్డీ మంజూరు చేసిన తేదీ లేదా రుణము ఒప్పందము అమలుపరిచిన తేదీ నుంచి విధించబడదు. వినియోగదారునికి ఫండ్స్ పంపిణీ చేసిన అసలు తేదీ నుంచి వడ్డీని ఛార్జ్ చేస్తారు.
- ఒకవేళ ఆ నెలలో రుణముల పంపిణీ లేదా తిరిగి కట్టడము చేయవలసి వస్తే, కంపనీ నెల మొత్తముకి వడ్డీ రేటుని విధించదు, కేవలము రుణము చెల్లించవలసిన కాలముకి మాత్రమే ఛార్జ్ చేస్తుంది.
- పంపిణీ యొక్క అసలు తేదీని వినియోగదారుని ఖాతా స్టేట్మెంట్ లో పేర్కొంటారు.
- ఒకవేళ, కంపనీ ఇన్స్టాల్మెంట్లను నిర్ణీత కాలము కన్నా ముందుగా సేకరించదలిస్తే, దానిని పారదర్శకముగా అప్పుదారుడికి తెలియజేస్తారు. మరియు కంపనీ వడ్డీ రేటుని విధించడానికి నికర మొత్తమును మాత్రమే పరిగణిస్తుంది. కస్టమర్ నుంచి పొందిన అడ్వాన్స్ మొత్తముకి కంపనీ దాని సంబంధిత ప్రక్రియలు మరియు పాలిసీల ప్రకారము వడ్డీ రేటుని చెల్లిస్తుంది.

9. ఫిర్యాదును పరిహారము చేసుకునే క్రియా విధానము

- ప్రస్తుతము, పోటీగా అప్పు ఇచ్చే వ్యాపారము నడుస్తోంది; కాబట్టి, అద్భుతమైన వినియోగదారులకు సేవలు అందించడము అనేది వ్యాపార ఎదుగుదలను నిలుపుకోవడానికి ముఖ్యమైనదిగా మారినది.
- 'బిఎఫ్ఐఎల్ వద్ద, వినియోగదారులకు అందించడము మరియు సంతృప్తిపరచడము అనేవి ప్రధానముగా దృష్టి సారించే విషయాలు. కొత్త వినియోగదారులను ఆకర్షించడానికే కాక, ఇప్పటికే వినియోగదారులు అయిన వారిని నిలుపుకోవడానికి సరైన మరియు సమర్థవంతమైన సేవను అందించడమే మార్గము అనికంపనీ నమ్ముతుంది. వినియోగదారులకు మెరుగైన అనుభవము అందించడానికి మరియు

సమర్థవంతముగా ఫిర్యాదును పరిహారించే క్రియా విధానములో మరింత మెరుగైన అనుభవము అందించడానికి, వాటి వైపు మొగ్గు చూపే ఎన్నో ప్రథమ ప్రయత్నాలను 'బిఎఫ్ఐఎల్ మొదలుపెట్టింది. కంపనీ యొక్క ఫిర్యాదు పరిహారించే క్రియా విధానమును అర్థవంతము మరియు సమర్థవంతము చేయడానికి, ఒక స్ట్రక్చర్ చేయబడిన వ్యవస్థ తయారు చేయబడినది. ఫిర్యాదు యొక్క పరిహారము సరైనదనీ, నిజాయితీతో కూడినది అనీ మరియు ఇవ్వబడిన నియమాలు మరియు నిబంధనల ప్రీమ్ వర్క్ కి లోబడి వుందనీ ఈ వ్యవస్థ ధృవీకరించుకుంటుంది.

వినియోగదారులకు తమ ఫిర్యాదులను పరిహారించే క్రియా విధానము ఈ క్రింద ఇవ్వబడినది:

ఫిర్యాదులు క్రమముగా పెరుగుట (ఎస్కలేట్ అవ్వడము):మొదటి స్థాయి:

ఒకవేళ ఏదైనా ప్రశ్న/సమస్య లేదా ఫిర్యాదు వుంటే వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడుకంపనీ యొక్క సపోర్ట్ టీముని సంప్రదించవచ్చు. వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడు ఇలా చేయవచ్చు:

- ఈమెయిల్ ఐడి: Grievance@Bhanix.inకి ఒక ఈమెయిల్ వ్రాయవచ్చు.
- కంపనీ యొక్క అధికారిక వెబ్సైట్ www.bhanixfinance.comకి వ్రాయవచ్చు.

ఉదయం 10.00 గంటలు నుంచి సాయంత్రము 6.30 వరకూ సోమవారం నుంచి శుక్రవారం (పబ్లిక్ సెలవులు తప్ప) ఆఫీసు పని చేస్తుంది.

ఫిర్యాదులు క్రమముగా పెరుగుట (ఎస్కలేట్ అవ్వడము):రెండవ స్థాయి:

ఒకవేళ వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడికికంపనీ ఇచ్చిన సమాధానము సంతృప్తికరముగా లేని పక్షములో, అతను/ఆమె ఈ సమస్యను ఫిర్యాదులను పరిహారించే అధికారికి తెలియజేయవచ్చు. పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదించవలసిన వివరాలు ఈ క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

కుమారి/శ్రీమతి పుష్పిందర్ కొర్

అడ్రస్: ఇండియానా Bజినెస్ సెంటర్, 5వ ఫ్లోర్ "B" వింగ్, మక్వానా రోడ్, ఆఫ్. ఎం. వాసంజీ రోడ్, మరోల్ నాకా, అంధేరి ఆఫీస్ (ఈస్ట్), ముంబై -400059

టెలిఫోన్ నంబర్: 9983107444

ఈమెయిల్ ఐడి: Grievance@Bhanix.in

ఫిర్యాదును అందుకున్న తేదీ నుంచి ఒక నెల లోపల ప్రతి ఫిర్యాదుకి స్పందించడానికి 'బిఎఫ్ఐఎల్ ప్రయత్నిస్తుంది.

ఫిర్యాదులు క్రమముగా పెరుగుట (ఎస్కలేట్ అవ్వడము): మూడవ స్థాయి:

ఒకవేళ ఫిర్యాదు 30 (ముప్పై) రోజుల కాలములో పరిష్కారము కాకపోతే, వినియోగదారుడు/అప్పుదారుడు ఈ క్రింది వారికి అర్థి పెట్టుకోవచ్చు:

ద ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్

నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్విజన్ విభాగము, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 3వ ఫ్లోర్, ఆర్.బి.ఐ బైకుల్లా ఆఫీస్ బిల్డింగ్, ముంబై సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ ఎదురుగా, బైకుల్లా, ముంబై- 400 008.

ఈమెయిల్ ఐడి: ఎన్.బి.ఎఫ్.సి@mumbai@ఆర్.బి.ఐ.org.in

ఫోన్ నంబర్: 022-2302-814

10. ఎన్.బి.ఎఫ్.సి కొరకు అంబుడ్స్మన్

a. రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఏకీకరించిన అంబుడ్స్మన్స్కీమ్, 2021

రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఏకీకరించిన అంబుడ్స్మన్స్కీమ్, 2021 క్రింద కవర్ చేయబడినట్టుగా 'బిఎఫ్ఐఎల్ ఒక నోడల్ అధికారిని మరియు ఒక ప్రధాన నోడల్ అధికారిని నియమిస్తుంది. వీరిని పైన పేర్కొనబడిన స్కీమ్లలో ఇవ్వబడిన ఆదేశాలను అనుసరించి నియమిస్తారు.

b. అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ నియమించడము

నవంబర్ 15, 2021 తేదీ వేయబడిన 'నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనెన్షియల్ కంపనీల ద్వారా అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ల నియామకము' ప్రకటన పత్రిక (సర్క్యులర్)లో చెప్పబడిన క్రైటీరియా నెరవేరే విధముగా 'బిఎఫ్ఐఎల్ అంతర్గత అంబుడ్స్మన్లను నియమిస్తుంది మరియు సంబంధిత మార్గదర్శక సూత్రాలను, ఎప్పుడు ఎలా వర్తిస్తే, పాటిస్తుంది.

11. అధికముగా విధించిన వడ్డీని వ్యవస్థీకరించుట

- వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క అనుక్రమము కొరకు చేసే అప్రోచ్ మరియు అనుక్రమణిక (రేషనల్) - వీటి అన్నింటినీ కూడా వివిధ శ్రేణుల అప్పుదారుడికి పలు రకాల వడ్డీ రేటుని విధించినప్పుడు పరిగణిస్తారు. ఒకవేళ అలా చేస్తే ఆ విషయమును అప్పుదారుడికి లేదా వినియోగదారులకి అర్థి పత్రములో తెలియజేస్తారు లేదా మంజూరీ పత్రములో ప్రత్యేకముగా తెలియబరుస్తారు.

- వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క అనుక్రమము కొరకు చేసే అప్రోచ్ గురించి కంపనీయొక్క వెబ్సైట్లో లభ్యతలో వుంచబడుతుంది లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడుతుంది. వడ్డీ రేటులో మార్పులు చేస్తే, వెబ్సైట్లో వుంచబడిన సమాచారమును లేదా వేరే మార్గాలలో ప్రచురించిన సమాచారమును అప్డేట్ చేస్తారు.

12. గోప్యత మరియు విచక్షణ చూపడము

వినియోగదారుల వ్యతిరేక సమాచారమును 'బిఎఫ్ఐఎల్ ప్రైవేట్ వ్యవహారముగా మరియు గోప్యతను పాటిస్తుంది. ఈ సమాచారమును మూడవ వ్యక్తులకు తెలియబరచదు. అయితే, ఏదైనా చట్టము లేదా ప్రభుత్వ అధారిటీలు, ఇందులో రెగ్యులేటర్లు లేదా అప్పు ఇచ్చే ఏజెన్సీలేదా ఈ సమాచారమును పేర్ చేయడానికి వినియోగదారులు అనుమతించినవారికి ఈ సమాచారము తెలియజేయబడుతుంది.

'బిఎఫ్ఐఎల్ దానివినియోగదారులను జాతి, కులము, లింగము, పెళ్ళి అయినదా? లేదా?, మతము లేదా దౌర్బల్యత ఆధారముగా విచక్షణ చూపదు. అయితే, రుణముకి సంబంధించి పేర్కొనబడిన పరిమితులు (ఏమైనా వుంటే), అవి మటుకూ వర్తిస్తాయి.

13. కెవైసి

'బిఎఫ్ఐఎల్ దాని వినియోగదారులకు కెవైసి యొక్క మార్గదర్శక సూత్రాలను వివరిస్తుంది. రుణము మంజూరు అవ్వడానికి, ఖాతా తెరవడానికి మరియు ఆపరేట్ చేయడానికి ముందు వినియోగదారుని యొక్క గుర్తింపుని ఏర్పాటు చేయడానికి అవసరమైన దస్తావేజుల గురించి వారికి తెలియజేస్తారు.

కంపనీ యొక్క కెవైసి, యాంటీ-మనీ లాండరింగ్ లేదా ఏదైనా ఇతర చట్ట సంబంధమైన అవసరాలకు కావలసిన సమాచారమును మాత్రమే 'బిఎఫ్ఐఎల్ మీ నుంచి తీసుకుంటుంది. ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు సమాచారమును అడిగితే, అటువంటి అదనపు సమాచారమును పొందడానికి గల ఉద్దేశ్యాలను తెలియజేస్తూ దానిని విడిగా పొందుతారు.

14. హామీదారులు

ఒక వ్యక్తిని రుణము యొక్క హామీదారుగా పరిగణిస్తే, అతనికి/ఆమెకి 'బిఎఫ్ఐఎల్ ఈ క్రింది వాటిని ఒప్పుదల క్రింద తెలియజేస్తుంది:

- పత్రము/దస్తావేజు ద్వారా హామీదారుగా వారికి వున్న జవాబుదారీతనము యొక్క పరిమితులను తెలియజేస్తారు.
- రుణము తీసుకున్న అప్పుదారుడు కనక దానిని చెల్లించకపోతే, వారికి వీరు హామీదారుగా వున్నందు వల్ల అతను/ఆమెకి ఈ విషయమును 'బిఎఫ్ఐఎల్' తెలియజేస్తుంది.

15. ఎఫ్ఐసీతో అనువర్తనము చెందడము

ఎఫ్ఐసీతో అనువర్తనము చెందడము మీద మరియు ఫిర్యాదుని పరిహారము చేసుకునే క్రియా విధానము యొక్క పనితీరు మీద సంవత్సరానికి ఒకసారి పునర్విమర్శ నిర్వహించబడుతుంది. ప్రతి సంవత్సరము బోర్డ్ డైరెక్టర్లకు అటువంటి పునర్విమర్శ యొక్క సంక్షిప్తతమైన నివేదికను అందిస్తారు.
