



న్యాయసమ్మతమైన వ్యాపార విధానాల నియమావళి (FAIR PRACTICES CODE)

1. సంస్థ తన వినియోగదారులతో వ్యవహరించే ప్రతి సందర్భంలో పారదర్శకత, నిజాయితీ మరియు నైతిక వ్యాపార ప్రమాణాలను పాటిస్తుంది.
2. ఫీల్డ్ సిబ్బంది మరియు ఉద్యోగులకు కస్టమర్లతో ఎలా ప్రవర్తించాలి, సేవలను ఎలా అందించాలి అనే అంశాలపై నిరంతర శిక్షణ మరియు మార్గదర్శకాలు అందించబడతాయి.
3. కస్టమర్లకు అందించే సేవలు ఉత్తమ ప్రమాణాలతో, సమయపాలనతో మరియు బాధ్యతాయుతంగా అందించబడతాయి.
4. ఫీల్డ్ సిబ్బంది కస్టమర్లతో మర్యాదగా, వినయంగా, గౌరవంతో మరియు సానుకూల దృక్పథంతో వ్యవహరించాలి.
5. ప్రతి కస్టమర్ను స్నేహపూర్వకంగా, గౌరవప్రదంగా మరియు మర్యాదతో వ్యవహరించబడుతుంది.
6. వినియోగదారులకు అందించే సేవలు పారదర్శక విధానాన్ని కలిగి ఉంటాయి.
7. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ను ఎటువంటి అనవసర రుసుములు లేకుండా అందించబడుతుంది.
8. రుణం మంజూరు చేయించేందుకు సంస్థ ఉద్యోగులకు కస్టమర్లు ఎటువంటి కమిషన్, బహుమతి లేదా అదనపు చెల్లింపులు చేయకూడదు.
9. రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్య వివరాలు కస్టమర్లకు ముందుగానే తెలియజేయబడతాయి:
 - I. వడ్డీ రేటు (Interest Rate)
 - II. ప్రాసెసింగ్ ఫీజు (Processing Charges)
 - III. ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులు
10. రుణ వసూలు చేసేటప్పుడు సంస్థ కఠినమైన పద్ధతులను అవలంబించదు.
11. సంస్థ ఉద్యోగులు కస్టమర్లను ఎల్లప్పుడూ గౌరవప్రదంగా “మేడమ్” లేదా “సిస్టర్” వంటి మర్యాదపూర్వక సంబోధనలతో మాట్లాడాలి.
12. నగదు లావాదేవీలు మరియు చెల్లింపులన్నింటికీ సంస్థ తప్పనిసరిగా రసీదు అందిస్తుంది.

13. మైక్రో ఫైనాన్స్ మరియు ఇతర రుణాల కోసం కస్టమర్లకు రుణ కాలపరిమితి, వడ్డీ రేటు, EMI/ వాయిదా వివరాలు వంటి అంశాలతో కూడిన ముఖ్య వాస్తవాల పత్రం (Key Fact Sheet) అందించబడుతుంది.
14. ముందస్తుగా రుణం పూర్తిగా చెల్లించదలచిన కస్టమర్లకు అవసరమైన వివరాలు మరియు విధానం స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
15. కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను పరిష్కరించడానికి ప్రత్యేకమైన ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ (Grievance Redressal Mechanism) ఏర్పాటు చేయబడింది.
16. సంస్థ తన వినియోగదారుల వ్యక్తిగత గోప్యతను అత్యంత సురక్షితంగా మరియు జవాబుదారీతనంతో కాపాడుతుంది.
17. సంస్థ సిబ్బంది ఉత్తమ నడవడి నియమావళి (Code of Conduct)ను తప్పనిసరిగా పాటించాలి.
18. ముందస్తుగా ముగించగలిగే రుణాలకు ఎటువంటి జరిమానా రుసుములు ఉండవు.
19. రుణ వాయిదా ఆలస్యమైతే, మొత్తం రుణంపై కాకుండా ఆలస్యమైన వాయిదా మొత్తంపై మాత్రమే వర్తించే విధంగా ఆలస్య రుసుము/పెనాల్టీ వసూలు చేయబడుతుంది.
20. సంస్థ సంబంధిత అన్ని నియమాలు మరియు రుణ నిబంధనలు కస్టమర్లకు స్పష్టంగా స్థానిక భాషలోనే తెలియజేయబడతాయి.
21. రుణ మంజూరు పత్రం, రుణ ఒప్పందం పత్రం, లోన్ అప్లికేషన్ అన్నింటినీ స్థానిక భాష లోనే వినియోగదారులకు సమాచారం అందించబడుతుంది. ఈ పత్రాల కాపీలు వినియోగదారులకు అందించబడుతుంది మరియు రసీదు పొందబడుతుంది.
22. సంస్థ ప్రతి రుణ విడతకు ముందు, వినియోగదారులకు సభ్యుల శిక్షణ మరియు ప్రమోటర్ ప్రతినిధుల శిక్షణను ఉచితంగా అందిస్తుంది.
23. రుణ వాయిదాలు చెల్లింపు మొత్తాన్ని శాఖలో లేదా సంస్థ సూచించిన ప్రాంతంలో మాత్రమే వసూలు చేయబడతాయి. రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాయిదాల మొత్తాన్ని చెల్లించడంలో విఫలమైన వినియోగదారులకు ఈ షరతు వర్తించదు.
24. సంస్థ సాధారణంగా కస్టమర్లను ఉదయం 09:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 06:00 గంటల వరకు మాత్రమే సంప్రదిస్తుంది.