

<i>Policy Name</i>	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("FPC")
<i>Regulations</i>	మాఫర్ డైరెక్షన్ లో నిర్దేశించిన విధంగా చాఫర్ VII ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్) బేస్డ్ రెగ్యులేషన్ ఆదేశాలు, 2023 అక్టోబర్ 19, 2023. ("ఆర్ బిఐ" స్కేల్ ఆధారిత నిబంధనలు") ఫెయిర్ లెండింగ్ ప్రాక్టీస్ పై ఆర్ బిఐ మార్గదర్శకాలు - లోన్ లో అపరాధ రుసుములు ఆగస్టు 18, 2023 నాటి ఖాతా
<i>RBI Guidelines</i>	ఫెయిర్ లెండింగ్ ప్రాక్టీస్ - లోన్ అకౌంట్ లో పెనాల్టీ చార్జీలు తేదీ: ఆగస్టు 18, 2023
<i>Review Cycle</i>	వార్షికంగా లేదా రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శక కార్లో ఏదైనా మార్పు వస్తే
<i>Approver</i>	మహావీర్ ఫైనాన్స్ ఇండియా లిమిటెడ్ డైరెక్టర్ల బోర్డు
<i>Latest approval/review date</i>	12వ జూన్, 2024
<i>Version</i>	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ 12వ జూన్, 2024న సవరిస్తుంది
<i>Previous versions</i>	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ 14వ ఫిబ్రవరి 2022న సవరిస్తుంది
	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ 30వ జూలై, 2012న స్వీకరించబడింది

మహావీర్ ఫైనాన్స్ ఇండియా లిమిటెడ్

న్యాయసమ్మత ప్రవర్తన కోడ్

¹ భారత రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల (NBFCs) కోసం న్యాయసమ్మత ప్రవర్తన కోడ్పై మార్గదర్శకాలను మార్చర్ డైరెక్షన్ - భారత రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - స్కే-ల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్, 2023 ద్వారా మరియు తదుపరి సవరణలతో జారీ చేసింది. మహావీర్ ఫైనాన్స్ ఇండియా లిమిటెడ్ ఈ న్యాయసమ్మత ప్రవర్తన కోడ్ను అనుసరించి వ్యాపార లావాదేవీలను నిర్వహించడంలో క్రమానుగత మార్గదర్శకాలతో అనుగుణంగా క్రింది విధానాలు/ప్రవర్తనలు అమలు చేస్తుంది.

ఈ కోడ్ కూడా కస్టమర్ గిరాకీ పరిష్కారానికి శక్తివంతమైన యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది. ఈ కోడ్ ద్వారా, ఎప్పటికప్పుడు రెగ్యులేటర్ సూచించిన రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండాలని కంపెనీ లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.

I) ఋణాలకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

a) రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.

b) లోన్ అప్లికేషన్ ఫారాల్లో అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, ఇది వడ్డీపై ప్రభావం చూపుతుంది. రుణగ్రహీత, తద్వారా ఇతరులు అందించే నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక. NBFCలు చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు అప్లికేషన్ ఫారం పాటు సబ్మిట్ చేయాలి న డాక్యుమెంట్ లను ఫారం సూచిస్తుంది.

c) కంపెనీ అన్ని రుణ దరఖాస్తులను స్వీకరించినందుకు కంపెనీ ఒక acknowledgement ఇస్తుంది. కాలపరిమితి

రుణ దరఖాస్తులను ఏ లోపు పరిష్కారించాలో కూడా acknowledgement లో సూచించబడింది.

II) రుణ మదింపు మరియు నియమనిబంధనలు

మంజూరు లేఖ ద్వారా, రుణ మొత్తాన్ని కంపెనీ లిఖితపూర్వకంగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడింది దాని అప్లికేషన్. కంపెనీ ఈ

¹ Reference of the Master Circular is rectified as amended from time to time (previously mentioned as Pursuant to the Notification issued by the Reserve Bank of India by its Circular No. DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 dated 26th March 2012.

నియమనిబంధనల యొక్క ఆమోదాన్ని ఈ క్రింది వాటి ద్వారా కొనసాగించాలి. తన రికార్డులో రుణగ్రహీత. కంపెనీ అపరాధ రుసుములు/పెనాల్టీలను పేర్కొనాలి. ఆలస్యంగా ఛార్జీలు వసూలు చేశారు. రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ గా చెల్లింపు.

కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక కాపీని మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్క్లోజర్ల యొక్క కాపీని రుణ మంజూరు / విడుదల సమయంలో అన్ని రుణగ్రహీతలకు అందించాలి.

III) రుణ ఖాతాల్లో పెనాల్ ఛార్జీలు²

a) రుణ కాంట్రాక్ట్ లో రుణగ్రహీతతో నిర్వచించిన ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం వల్ల ఛార్జ్ చేయబడిన పెనాల్టీ ని 'పెనాల్టీలు' గా పరిగణిస్తారు. ఈ పెనాల్టీలు ఆలస్యంగా వారి కట్టాల్సిన EMI చెల్లించడంపై కస్టమర్ పై విధించబడిన ఛార్జీలను కూడా కవర్ చేస్తాయి.

b) పెనాల్ ఛార్జీల పరిమాణం సరైనది మరియు రుణ కాంట్రాక్ట్ యొక్క ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం తో సమానమైనది గా ఉంటుంది, ఒక నిర్దిష్ట రుణ/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షాత్మకంగా ఉండదు.

c) పెనాల్ ఛార్జీల పాతివేత ఉండకూడదు అంటే, ఇలాంటి ఛార్జీలపై మరింత వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ యొక్క సమ్మేళనం కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.

d) ఇంతకు ముందు బకాయి పడిన అపరాధ రుసుముపై అదనపు అపరాధ రుసుములు విధించడానికి వీల్లేదు.

e) కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు భాగాన్ని ప్రవేశపెట్టదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలకు అక్షరాలా మరియు స్పష్ట రీతిలో కట్టుబడి ఉండేలా చూస్తుంది.

f) వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం² మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో, భౌతిక నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువ ఉండకూడదు

g) వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీల కింద ఎన్ని ఎఫ్పిల వెబ్సైట్ లో ప్రదర్శించబడటంతో పాటు, రుణ ఒప్పందంలో మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు/కీఫ్సాక్స్ స్ట్రెక్చర్స్ (KFS) లో ఎన్ని ఎఫ్పిలు వినియోగదారులకు జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని వెల్లడిస్తాయి.

h) రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లు రుణగ్రహీతలకు పంపిణీ చేయబడ్డట్లా, జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, శిక్షార్థమైన అభియోగాలు విధించిన సందర్భం మరియు దానికి కారణం కూడా తెలియజేయబడతాయి.

i) ఎన్నిఎఫ్పిలు తమ పాలసీ ఫ్రేమ్వర్క్లో తగిన సవరణలను చేపట్టవచ్చు మరియు అమలులోకి వచ్చిన తేదీ నుండి పొందిన/పునరుద్ధరించిన అన్ని తాజా రుణాలకు సంబంధించి సూచనల అమలును నిర్ధారించవచ్చు. ప్రస్తుత రుణాల విషయంలో, కొత్త జరిమానా ఛార్జీల పాలసీని మారడం తదుపరి సమీక్ష లేదా పునరుద్ధరణ తేదీ ఏప్రిల్ 01, 2024 న లేదా తరువాత వస్తుంది, కానీ జూన్ 30, 2024 తర్వాత కాదు.

² Inserted vide RBI Scale based regulations.

రుణం ముగింపు సమయంలో వర్తించే చార్జీలు:

వీటిలో ఆర్పిఐ మార్గదర్శకాలకు లోబడి ప్రీ-పేమెంట్ & ఫోర్వోజర్ చార్జీలు, తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం మరియు ఓవర్ బకాయిల రికవరీకి సంబంధించిన ఇతర చట్టపరమైన ఖర్చులు ఉంటాయి.

IV) రుణాల విడుదల, షరతులు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులు సహా

a) పంపిణీ పెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా చార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు చార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావితమవుతాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

రుణ ఒప్పందంలో ఈ మేరకు అవసరమైన నిబంధనలు ఉన్నాయి.

b) ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్/వేగవంతం చేసే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

c) రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావాకు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించినప్పుడు లేదా బకాయి మొత్తాన్ని స్వీకరించిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెల్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయిమ్లు గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవటానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

V) సాధారణ

a) రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాలలో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకూడదు (రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి రాకపోతే తప్ప)

b) రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా లేకపోతే i.e. కంపెనీ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

c) రికవరీ రుణాల విషయంలో, సంవత్సరాలుగా దాని విధానానికి అనుగుణంగా, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించకూడదు. బేసి గంటలలో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. వినియోగదారులతో తగిన పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి కంపెనీ సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉంటుంది (వినియోగదారులతో అసభ్యంగా ప్రవర్తించకూడదనే దానితో సహా).

VI) కంపెనీ నిధులు సమకూర్చిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగిన రుణగ్రహీతతో రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే నిబంధనను చేర్చింది.

పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు కూడా ఈ క్రింది వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలను కలిగి ఉంటాయి:-

- (i) స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీసు వ్యవధి;
- (ii) నోటీసు వ్యవధిని మాఫీ చేయగల పరిస్థితులు;
- (iii) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;
- (iv) ఆస్తి అమ్మకం/వేలంపాటకు ముందు రుణగ్రహీతకు తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు తుది అవకాశం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన నిబంధన;
- (v) రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం; మరియు
- (vi) ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ప్రక్రియ.

అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీని రుణగ్రహీతకు అందుబాటులో ఉంచాలి.

రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎస్కేజర్ల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ అందించాలి, ఇది అటువంటి ఒప్పందాలు/రుణ ఒప్పందాలలో కీలక భాగం.

VII) గృహ వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార పద్ధతి³

కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను వీలైనంత త్వరగా మరియు ఉత్తమమైన రీతిలో పరిష్కరించడానికి మరియు కస్టమర్లు మా ఉత్తమ సేవలను అందించడానికి కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ కృషి చేస్తుంది.

ఫిర్యాదు చేయాలనుకునే లేదా సమస్యను నివేదించాలనుకునే వినియోగదారులు ఈ క్రింది దశల ద్వారా చేయవచ్చు:

స్టేప్ 1: ఫిర్యాదు నమోదు

1. ఏదైనా ఫిర్యాదుల కోసం, వినియోగదారులు తమ సమీప శాఖను సందర్శించి, నేరుగా బ్రాంచ్ మేనేజర్లై చర్చించవచ్చు, ఆయన మీ ప్రారంభ సంప్రదింపు కేంద్రంగా ఉంటారు.
2. ఈ-మెయిల్ ద్వారా వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను customersupport@mahaveerfinance.com. కు మెయిల్ చేయవచ్చు.

స్టేప్ 2: ఎస్కలేషన్ మెకానిజం

1. ప్రాథమిక పెరుగుదల-

ఒక కస్టమర్ పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను/ఆమె మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించడం ద్వారా ఫిర్యాదును పెంచవచ్చు:-

పేరు: శ్రీ. ఎం. వెంకటరామన్, డిప్యూటీ జనరల్ మేనేజర్

చిరునామా: మహావీర్ ఫైనాన్స్ ఇండియా లిమిటెడ్, కే. జి. ప్లాజా, 3వ అంతస్తు, 41 – 44, జనరల్ పాటర్న్ రోడ్, చెన్నై-600002, తమిళనాడు.

³ Redefined – to be approved in the Board Meeting on 12th June, 2024

ఇమెయిల్: customersupport@mahaveerfinance.com

ఫోన్: 044 28614477

మొబైల్: +91 9384883810

2. ద్వీ తీయ పెరుగుదల- RBI కి అప్పీల్:

ఫిర్యాదు/వివాదాన్ని ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ బ్యాంక్ యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ కు అప్పీల్ చేయవచ్చు, దీని పరిధిలో కంపెనీ యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం క్రింద ఇవ్వబడింది.

చిరునామా: ఇన్-చార్జ్ అధికారి, ప్రాంతీయ కార్యాలయం, నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్విజన్ విభాగం, ఫోర్డ్ గ్లాసిస్, 16, రాజాజీ సలై, పి. బి. నం. 40, చెన్నై-600001

ఫోన్: 044-2536 1490/ 2539 9222

ఫ్యాక్స్: 044 2539 3797

ఇమెయిల్: dnbschennai@rbi.org.in

VIII) ప్రమాదాల వర్గీకరణ మరియు వడ్డీ రేటు విధానం

ఈ వడ్డీ రేటు మహావీర్ పైనాన్స్ యొక్క వడ్డీ రేటు నమూనా ద్వారా వస్తుంది, ఇది నిధుల ఖర్చు, మార్కెట్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. రుణగ్రహీతల వర్గాల మధ్య వివక్ష చూపని, ప్రతి రుణానికి వడ్డీ రేటును అనుకూలీకరించే రిస్క్ గ్రేడ్‌షన్కు మేము సమగ్ర విధానాన్ని తీసుకుంటాము. రుణగ్రహీత యొక్క నగదు ప్రవాహాలు (గత, ప్రస్తుత మరియు అంచనా) రుణగ్రహీత యొక్క ఇతర ఆర్థిక కట్టుబాట్లు, రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ రికార్డ్, అంతర్లీన ఆస్తులు లేదా ఇతర ఆర్థిక హామీలు మొదలైన వాటి ద్వారా ప్రాతినిధ్యం వహించే రుణానికి భద్రత వంటి పలు కారకాల ఆధారంగా రుణం ఇవ్వాలనే నిర్ణయం మరియు దానిపై వడ్డీ రేటు కేసును బట్టి జాగ్రత్తగా అంచనా వేయబడతాయి.

రుణగ్రహీత అందించిన సమాచారం, క్రెడిట్ నివేదికలు, మార్కెట్ ఇంటెలిజెన్స్ మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ప్రాంగణాల క్షేత్ర తనిఖీ ద్వారా సేకరించిన సమాచారం ఆధారంగా ఇటువంటి సమాచారం సేకరించబడుతుంది.

కంపెనీ సాధారణంగా 15 సంవత్సరాల వరకు మోడల్ రకాన్ని బట్టి వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేస్తుంది. రేటు ఆస్తి రకంపై ఆధారపడి ఉంటుంది (కొత్తది/ఉపయోగించినది) కంపెనీ 9% p.a నుండి 18% p.a మధ్య వసూలు చేస్తుంది. 15% p.a నుండి 30% p.a వరకు IRR కు ప్లాట్ వడ్డీ రేటు.

IX) శారీరక/దృష్టి లోపం ఉన్న వారికి రుణ సౌకర్యాలు⁴:

4 Inserted vide SBR Scale based regulations- approved in the Board meeting dated 12th June, 2024

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు.

కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందటానికి సాధ్యమైనంత సహాయం అందిస్తాయి.

X) న్యాయ పద్ధతుల కోడ్ ను కమ్యూనికేట్ చేయడం కోసం భాష మరియు విధానం:

వినియోగదారుల సౌలభ్యం కోసం, ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం అన్ని బ్రాంచ్ ప్రదేశాలలో మరియు మా కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి, ఇది మా వినియోగదారులందరికీ సులభంగా అందుబాటులో ఉండేలా చేస్తుంది.