



జీవితాన్ని మార్చు కోవాలనుకున్నప్పుడు

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ఆమోదం మరియు చివరి పునర్విమర్శ తేదీ: ఫిబ్రవరి 09, 2024

పత్రం ID	MFL/ఆపరేషన్స్/ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
వెర్షన్ నెం.	v.1.4
పేజీ నెం.	10
అమలులో ఉన్న తేదీ	09.02.2024

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ముందుమాట/ పరిచయం

ముత్తూట్ ఫిన్కార్ప్ లిమిటెడ్ ("సంస్థ" లేదా "MFL") అనేది ఒక ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ ఎన్బిఎఫ్సి. ఈ సంస్థ గోల్డ్ లోన్లు, సెక్యూర్డ్ మరియు అన్సెక్యూర్డ్ లోన్లతో కూడిన ఆర్థిక సేవలను క్రమపద్ధతిలో అందిస్తుంది. ఈ సంస్థ ఆర్బిఐ నిర్దేశించిన విధాన మార్గదర్శకాలను సమీక్షిస్తూ మరియు అనుసరించడం ద్వారా తన కస్టమర్లతో వ్యాపార లావాదేవీల్లో న్యాయమైన వ్యాపార పద్ధతులను పాటిస్తుంది. ఆ విధంగా, ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("FPC" లేదా "కోడ్") మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023కి అనుగుణంగా సవరించబడింది. కంపెనీ అన్ని సమయాలలో కాలానుగుణంగా ఉత్తమ వ్యాపార మరియు కస్టమర్ సేవా పద్ధతులు మరియు ఈ కోడ్కు అవసరమైన విధంగా తగిన సవరణలు అనుసరించాలి. మొత్తం సంస్థ మరియు దాని ఉద్యోగులు ఈ ఎఫ్పిసి అమలును తమ బాధ్యతగా భావించేలా కంపెనీ మేనేజ్మెంట్ చర్యలు తీసుకోవాలి. ఫెయిర్ లెండింగ్ పద్ధతులు ఆ సంస్థ మొత్తం వ్యాపార కార్యకలాపాలకు ఉదాహరణకు లోన్ కేటాయింపు, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు సేకరణ మరియు మార్కెటింగ్ కార్యకలాపాలకు వర్తిస్తాయి. ఉద్యోగి జవాబుదారీతనం, శిక్షణ, కౌన్సెలింగ్, పర్యవేక్షణ, ఆడిటింగ్ ప్రోగ్రామ్లు, అంతర్గత నియంత్రణలు, సాంకేతికతను సరైన రీతిలో ఉపయోగించడం మరియు దాని కస్టమర్ల అవసరాలను తీర్చడం వంటి అంశాలలో ఎఫ్పిసి పట్ల ఆ సంస్థ యొక్క నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది. అదే సమయంలో, మా కస్టమర్ల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారంలో గోప్యత విషయంలో వారి అవసరాలను తెలుసుకుంటాము.

లక్ష్యాలు

ఎఫ్పిసి యొక్క లక్ష్యాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి :

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో ఉత్తమ పద్ధతులను పాటించడం ద్వారా కస్టమర్లను సంతృప్తిపరచడంలో అధిక ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడం.
- పారదర్శక మరియు నైతిక వ్యాపార పద్ధతులను పాటించడం.
- పరస్పర ప్రయోజనకరమైన దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించేలా కస్టమర్లకు సంబంధిత సమాచారాన్ని మొత్తం అందించడం.
- కస్టమర్లతో న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని కొనసాగించేలా చర్యలు తీసుకోవడం.

1. వర్తింపు

ఈ ఎఫ్పిసి ప్రధాన కార్యాలయం, జోనల్ కార్యాలయాలు, వివిధ కేంద్రాలలో ఉన్న ప్రాంతీయ కార్యాలయాలు, భారతదేశం అంతటా ఉన్న శాఖలతో సహా కంపెనీ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలకు వర్తిస్తుంది. ఎఫ్పిసి కంపెనీ ఉద్యోగులందరికీ, అధికారులకు కూడా వర్తిస్తుంది.



పత్రం ID	MFL/అపరేషన్స్/ఫైయర్ ప్రాక్షన్ కోడ్
వెర్షన్ నెం.	v.1.4
పేజీ నెం.	10
అమలులో ఉన్న తేదీ	09.02.2024

2. డిక్షరేషన్ మరియు విధానాలు :

ఎ) అన్ని సమయాల్లో సమగ్రత మరియు పారదర్శకత సూత్రాలకు కట్టుబడి ఉండటం ద్వారా కంపెనీ తన కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో ఎల్లప్పుడూ న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా ఉంటుంది.

బి) ప్రభుత్వం మరియు రెగ్యులేటర్లు, స్థానిక సంస్థలు మొదలైన ఇతర సమర్థ అధికారులు ఆమోదించిన/జారీ చేసిన అన్ని వర్తించే చట్టాలు, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండేలా కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తుంది.

సి) కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాలలో సమర్థవంతమైన, వృత్తిపరమైన మరియు మర్యాదపూర్వకమైన సేవల ద్వారా కస్టమర్లు పూర్తిగా సంతృప్తి పడేలా కట్టుబడి ఉంటుంది.

డి) అంతర్గతంగా సెట్ చేయబడిన బెంచ్‌మార్కులు మరియు అభ్యాసాలను చేరుకునేలా కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ ప్రయత్నిస్తుంది మరియు పరిశ్రమలో ప్రబలంగా ఉన్న ప్రమాణాల కంటే ముందుండేలా చర్యలు తీసుకుంటుంది.

ఈ) మతం, కులం, లింగం లేదా భాష ఆధారంగా కస్టమర్ల పట్ల వివక్ష చూపకుండా కంపెనీ చర్యలు తీసుకుంటుంది.

ఎఫ్) కంపెనీ తన కస్టమర్లు/కాబోయే కస్టమర్లకు తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి స్పష్టమైన మరియు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు తప్పుదారి పట్టించే లేదా తప్పుదారి పట్టించే ప్రకటనలు లేదా ప్రచారాన్ని అందించదు.

జి) అప్రకటిత ఛార్జీలు లేదా పారదర్శకత లోపించే అంశాలు ఉన్న ఏవైనా ఉత్పత్తులు/సేవలను పరిచయం చేయకుండా కంపెనీ చర్యలు తీసుకుంటుంది.

హెచ్) కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్‌లో ఎఫ్‌పిసిని ప్రదర్శిస్తుంది మరియు కస్టమర్ అభ్యర్థన పై, ఎఫ్‌పిసి కాపీని వారికి అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

ఐ) కస్టమర్ అందించిన వ్యక్తిగత సమాచారం యొక్క గోప్యతను కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ సంరక్షిస్తుంది.

3. లోన్ల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్లు రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే, లోన్‌కి సంబంధించిన అవసరమైన సమాచారాన్ని మరియు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్‌లకు సంబంధించిన వివరాలను కలిగి ఉండాలి. లోన్ దరఖాస్తులు మరియు పత్రాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటాయి. ఆర్‌బిఐ యొక్క కేవల మార్గదర్శకాలకు లోబడి ఉండటానికి రుణగ్రహీత అవసరమైన పత్రాలను సమర్పించవలసి ఉంటుంది.

4. లోన్ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు

సెక్యూరిటీగా అందించబడిన బంగారు ఆభరణాలు మరియు/లేదా ఇతర విలువైన వస్తువుల యొక్క సంతృప్తికరమైన అంచనా తరువాత మరియు గుర్తింపు/చిరునామా రుజువు వెరిఫికేషన్ చేసాక అదే రోజు వెంటనే గోల్డ్ లోన్ మంజూరు చేయబడుతుంది. మంజూరైన లోన్ మొత్తం మరియు లోన్ యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు, సెక్యూరిటీ వివరాలను చూపే లోన్ డాక్యుమెంట్ (ప్లెడ్జ్ ఫారమ్), నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారానికి గుర్తుగా కస్టమర్ సంతకం చేసిన ప్లెడ్జ్ ఫారమ్ అందించబడుతుంది. ప్లెడ్జ్ ఫారమ్ యొక్క కాపీ కస్టమర్‌కు అందించబడుతుంది.

పత్రం ID	MFL/అపరేషన్స్/ఫైయర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
వెర్షన్ నెం.	v.1.4
పేజీ నెం.	10
అమలులో ఉన్న తేదీ	09.02.2024

ఎస్ఎమ్ఈ లోన్లు మరియు ఇతర సెక్యూర్డ్/అన్సెక్యూర్డ్ లోన్లు లోన్ డాక్యుమెంటేషన్ పూర్తయిన వెంటనే పంపిణీ చేయబడతాయి. లోన్ మంజూరు పత్రం కాపీని కస్టమర్ కు అందజేస్తారు.

5. కేవలెసి పాలసీ, మదింపు, భీమా & సెక్యూరిటీల నిల్వ

ఈ కింది అంశాలను కవర్ చేస్తూ బోర్డ్ ద్వారా ఆమోదించబడిన పాలసీని కంపెనీ ఏర్పాటు చేసింది:

ఎ) ఏదైనా రుణాన్ని కస్టమర్ కు అందించేముందు ఆర్బిఐ నిర్దేశించిన కేవలెసి మార్గదర్శకాలు అమలు చేయబడ్డాయని నిర్ధారించుకోవడం.

బి) తనఖాకు ఆమోదించబడిన ఆభరణాల విలువ మరియు స్వచ్ఛతను అంచనా వేయడానికి సరైన విధానం.

సి) బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యాన్ని నిర్ధారిస్తూ రుణగ్రహీత నుండి డిక్లరేషన్ పొందాలి.

డి) అన్ని శాఖలు ఆభరణాలను సురక్షిత ప్రదేశంలో భద్రపరచడానికి ప్రసిద్ధి చెందిన BIS ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా స్ట్రాంగ్ రూమ్లు లేదా సేఫ్ల సరైన నిల్వ సౌకర్యాన్ని కలిగి ఉండాలి. స్ట్రాంగ్ రూమ్/సేఫ్ తాళాల సెట్లను ఇద్దరు అధికారులు వద్ద విడివిడిగా ఉంచాలి మరియు దాని కార్యకలాపాలు వారు సంయుక్తంగా నిర్వహించాలి. భద్రతా సమస్యలను కవర్ చేసే మార్గదర్శకాలు ఖచ్చితంగా అమలు చేయబడుతున్నాయని నిర్ధారించుకోవడానికి సిబ్బందికి నిరంతర ప్రాతిపదికన శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. నాణ్యత, పరిమాణం మరియు సరైన నిల్వను నిర్ధారించడానికి బంగారు వస్తువులను అంతర్గత ఆడిటర్లు క్రమానుగతంగా తనిఖీ చేయాలి.

ఈ) తనఖా కొరకు అంగీకరించబడిన ఆభరణాలు తగిన విధంగా భీమా చేయబడాలి.

6. వడ్డీ రేటు

కంపెనీ అందించే వివిధ లోన్ స్కేమ్ల వడ్డీ రేట్లు బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లచే ఆమోదించబడినవి. వివిధ పథకాల కోసం వార్షిక వడ్డీ రేటు ప్రతి ఉత్పత్తి వివరణ కింద వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది. రుణగ్రహీత ఎంచుకున్న నిర్దిష్ట పథకానికి తగిన వార్షిక వడ్డీ రేటు సంబంధిత ప్లెడ్డ్ ఫారమ్/లోన్ డాక్యుమెంట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది. ప్రతి ఉత్పత్తికి వర్తించే మరియు ఎల్ టీవీ యొక్క స్వభావం ఆధారంగా కంపెనీ వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది. వివిధ రాష్ట్రాలలో వివిధ పథకాలకు వేరేరు వడ్డీ రేట్లు వర్తిస్తాయి. ఆ పథకానికి వర్తించే వడ్డీ రేట్లు లోన్ పొందే ముందు రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడతాయి మరియు సంబంధిత లోన్ డాక్యుమెంట్లలో పేర్కొనబడతాయి. అలస్యంగా లోన్ చెల్లింపునకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, లోన్ డాక్యుమెంట్ / ప్లెడ్డ్ ఫారమ్లో పెద్ద అక్షరాలతో పేర్కొనబడతాయి. ప్రతి పథకంలో పేర్కొన్న వివిధ స్లాబ్ల ప్రకారం వడ్డీని సకాలంలో తిరిగి చెల్లించడం లేదా రుణాన్ని పేర్కొన్న కాలపరిమితిలో లేదా అంతకు ముందే చెల్లించడం వంటివి ప్రోత్సహించడానికి వడ్డీ రేటులో రాయితీ అందించబడుతుంది.

7. వడ్డీ లెక్కింపు విధానం

గోల్డ్ లోన్ల విషయంలో, లోన్ పంపిణీ చేసిన తేదీ నుండి తిరిగి పూర్తిగా చెల్లించే తేదీ వరకు రుణం బకాయి ఉన్న అసలు రోజులకు వడ్డీ లెక్కించబడుతుంది. అయితే, రుణగ్రహీత రుణాన్ని పంపిణీ చేసిన తేదీ నుండి 7 రోజులలోపు చెల్లించివేస్తే, అప్పుడు 7 రోజులకు కనీస వడ్డీ చెల్లించాలి. బంగారు రుణ పథకాల కోసం మా బుల్లెట్ స్కేమ్లలో వడ్డీని సకాలంలో తిరిగి చెల్లించడాన్ని ప్రోత్సహించడం కోసం వడ్డీ రేటులో రాయితీ అందించబడుతుంది. లోన్ పొందిన రోజుల సంఖ్య ఆధారంగా వడ్డీ చెల్లింపు చివరి తేదీ నుండి వర్తించే వివిధ రాయితీ స్లాబ్లు మరియు ఒక పథకం కోసం అందుబాటులో ఉన్న సంబంధిత వడ్డీ రేటు స్లాబ్లు ఉంటాయి. ఈ వడ్డీ రేటు స్లాబ్లు వడ్డీ



జీవితాన్ని మోస్తూ, కోణాలను ముప్పొంగుతుంది

పత్రం ID	MFL/ఆపరేషన్స్/ఫైయర్ ప్రాక్షీస్ కోడ్
వెర్షన్ నెం.	v.1.4
పేజీ నెం.	10
అమలులో ఉన్న తేదీ	09.02.2024

చివరిసారిగా పూర్తిగా చెల్లించిన తేదీ తర్వాత లేదా చెల్లింపు తేదీ తర్వాత వెంటనే వర్తిస్తాయి. రుణగ్రహీత నుంచి అందుకున్న/రికవరీ చేయబడ్డ ఏదైనా చెల్లింపును మొదట ఛార్జీలు/ఖర్చులు, తరువాత వడ్డీ మరియు మిగిలిన మొత్తం ఏవైనా ఉంటే, అసలుకు జమ చేస్తారు. ఈఎమ్ఐ గోల్డ్ లోన్ల విషయంలో కూడా వివిధ పథకాలు అందుబాటులో ఉన్నాయి, ఇక్కడ ప్రతి లోన్కు అందించిన షెడ్యూల్ ప్రకారం సమానమైన నెలవారీ వాయిదాలలో తిరిగి చెల్లించాలి.

8. లోన్ ఖాతాలలో వర్తించే పీనల్ ఛార్జీలు:

- ఎ) రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానా విధించినట్లయితే, అది 'పీనల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుంది మరియు లోన్లపై విధించే వడ్డీ రేటుకు 'పీనల్ వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది లోన్ ఖాతాలో విధించే కాంపౌండ్ వడ్డీకి వినియోగించే సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
- బి) మేము వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు మొత్తాన్ని జత చేయము మరియు పూర్తిగా ఈ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూస్తాము.
- సి) జరిమానా ఛార్జీలపై కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించాలి.
- డి) జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట లోన్/ఉత్పత్తిలో వివక్ష చూపకుండా లోన్ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- ఈ) వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో, పీనల్ ఛార్జీలు మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు పీనల్ ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- ఎఫ్) వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీలతో పాటు, పీనల్ ఛార్జీల యొక్క క్వాంటం మరియు కారణం కస్టమర్లకు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా పేర్కొంటారు మరియు చాలా ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు/కీ ఫాక్స్ స్టేట్మెంట్ (KFS) క్రింద వెబ్ సైట్లో పేర్కొనబడతాయి.
- జి) రుణం తీసుకున్న వారికి మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లను పంపినప్పుడల్లా, పీనల్ ఛార్జీలు పేర్కొంటారు. ఇంకా, పీనల్ ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి తగిన కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

9. రుణాల పంపిణీ మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు

- ఎ) లోన్ డాక్యుమెంట్లో ఇప్పటికే పేర్కొన్న డిఫాల్ట్ వడ్డీ మినహా నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ఛార్జీలలో వర్తించే ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు కంపెనీ తగిన నోటీసు ఇస్తుంది.
- బి) లోన్ రీ కాల్/రీపేమెంట్ను వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం లేదా ఒప్పందం లోన్ డాక్యుమెంట్కు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- సి) గోల్డ్ లోన్ విషయంలో, ముత్తూట్ ఫిన్కార్ప్ లిమిటెడ్ కలిగి ఉన్న ఏవైనా ఇతర క్లెయిమ్ల కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి అన్ని బకాయిల చెల్లింపు పై కంపెనీ రుణగ్రహీత యొక్క అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి హక్కును ఉపయోగించినట్లయితే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో పాటు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు ముత్తూట్ ఫిన్కార్ప్ లిమిటెడ్ సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండడానికి అర్హత ఉన్న షరతులతో కూడిన నోటీసు కస్టమర్కు



నేపాల్, బీహార్, కోణారము, కర్ణాటక

పత్రం ID	MFL/అపరేషన్స్/ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
వెర్షన్ నెం.	v.1.4
పేజీ నెం.	10
అమలులో ఉన్న తేదీ	09.02.2024

వ్యవహరించే బోర్డు ఆమోదించిన వేలం విధానాన్ని కూడా కంపెనీ అమల్లోకి తెచ్చింది.

11. కంపెనీ ప్రత్యేకంగా సెక్యూర్డ్ మరియు అన్సెక్యూర్డ్ రుణ ఉత్పత్తుల కోసం ఈ కింది ఫెయిర్ లెండింగ్ ప్రాక్టీస్లను అనుసరిస్తుంది.

- 1) ముత్తూట్ ఫిన్కార్ప్ లిమిటెడ్ సెక్యూర్డ్ అండ్ అన్సెక్యూర్డ్ లెండింగ్ బిజినెస్ (MFL SULB) రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. మంజూరు లేఖ, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణం మొత్తం మరియు రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల ఆమోదాన్ని దాని రికార్డులో ఉంచబడుతుంది.
- 2) వడ్డీ రేటు కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది; కాలానుగుణ మార్పులు సంబంధిత ఫోరమ్లలో నవీకరించబడతాయి.
- 3) వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లుగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.
- 4) సాధారణ వడ్డీతో పాటు, ఏదైనా బకాయిల చెల్లింపులో ఏదైనా ఆలస్యం లేదా డిఫాల్ట్ కోసం కంపెనీ పీనల్ ఛార్జీలను విధించవచ్చు. వివిధ ఉత్పత్తులు లేదా సౌకర్యాల కోసం ఈ అదనపు లేదా పీనల్ ఛార్జీల విధింపు లేదా మినహాయింపు క్రెడిట్ పాలసీ కింద సూచించిన పరిమితుల్లో నిర్ణయించబడుతుంది.

- 5) విధించిన పీనల్ ఛార్జీలు స్పష్టత మరియు పారదర్శకత కోసం రుణ ఒప్పందంలో మరియు దరఖాస్తు ఫారమ్లో పేర్కొనబడతాయి.
- 6) వర్తించే బాన్స్ ఛార్జీలు + అన్ని ఛార్జీల షెడ్యూల్తో పాటు సర్వీస్ ఛార్జీలు లోన్ అగ్రిమెంట్లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడి ఉంటాయి
- 7) వడ్డీ నెలవారీ, త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన లేదా సంబంధిత అధికారులు ఆమోదించిన ఇతర విధానాల్లో వసూలు చేయబడుతుంది. ఈ విషయంలో నిర్దిష్ట నిబంధనలు సంబంధిత ఉత్పత్తి విధానం ద్వారా పరిష్కరించబడతాయి.
- 8) వడ్డీతో పాటు ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, లాగిన్ ఫీజులు, చెక్ బాన్స్ ఛార్జీలు, ప్రీ-పేమెంట్/ జప్తు ఛార్జీలు, పార్ట్ డిస్మిబ్యూషన్ ఛార్జీలు, క్యాష్ హ్యాండింగ్ ఛార్జీలు, ఆర్టిజీఎస్/ ఇతర రెమిటెన్స్ ఛార్జీలు, నో డ్యూ సర్టిఫికేట్లు జారీ చేయడం, ఎన్ఓసీ వంటి వివిధ ఇతర సేవలపై ఛార్జీలు వంటి ఇతర ఆర్థిక ఛార్జీలను అవసరమైన చోట కంపెనీ వసూలు చేస్తుంది. బేస్ ఛార్జీలతో పాటు వస్తు, సేవల పన్ను (జీఎస్టీ), ఇతర సెస్ లను ఎప్పటికప్పుడు వర్తించే రేట్ల వద్ద వసూలు చేయనున్నారు. ఈ ఛార్జీలలో ఏవైనా సవరణలు పునరాలోచన ప్రభావంతో ఉంటాయి. MFL SULB ఛార్జీల షెడ్యూల్ రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది. ఈ ఛార్జీలు కంపెనీ ద్వారా సమిష్టిగా నిర్ణయించబడతాయి.

12. గోప్యత

రుణగ్రహీత అధికారం ఇవ్వకపోతే, కంపెనీ మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు



నేలకాడ్డి మూర్తి కౌణాలమకున్డ్రఫ్టూడు

పత్రం ID	MFL/ఆపరేషన్స్/ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
వెర్షన్ నెం.	v.1.4
పేజీ నం.	10
అమలులో ఉన్న తేదీ	09.02.2024

- సీమ్, 2021 కింద అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయానికి విషయాన్ని తెలియపరచవచ్చు.
- ఈ పథకం కింద వచ్చే ఫిర్యాదులను పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>)లో నమోదు చేసుకోవచ్చు.
 - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017 ఏర్పాటు చేసిన 'సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్'కు నిర్దేశిత ఫార్మాట్లో ఫిర్యాదులను భౌతికంగా పంపవచ్చు.
 - హిందీ, ఇంగ్లీష్, 8 ప్రాంతీయ భాషల్లో 14448 (ఉదయం 9:30 నుంచి సాయంత్రం 5:15 వరకు) టోల్ ఫ్రీ నంబర్తో కాంటాక్ట్ సెంటర్లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కంపెనీ వెబ్ సైట్లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

15. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క కాలానుగుణ సమీక్ష మరియు ఫిర్యాదుల రిడ్రెస్పన్స్ మెకానిజం:

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క క్రమానుగత సమీక్ష మరియు వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు మరియు నిర్వహణ యొక్క ఒక సంఘటిత నివేదిక సంవత్సరానికి కంపెనీ ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది. సమీక్షలు డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించబడతాయి.