



AUXILO

The next level beckons

ಫೆಯಿರ್ ಫ್ರಾಕ್ಟಿಸ್ ಕೋಡ್

AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ఆక్సిలో ఫిన్సర్వ్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఆక్సిలో /కంపెనీ) అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా వద్ద నమోదై, కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ ఉన్న మిడిల్ లేయర్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ కాబట్టి, ఇది బోధు ఆమోదించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను (ఎఫ్పిసి /కోడ్) రూపొందించుకోవాల్సి ఉంటుంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆదేశాలైన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీస్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 కు అనుగుణంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ రూపొందించబడింది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన ఈ ఆదేశాల వెనుక ఉన్న ముఖ్య ఉద్దేశ పరిధిని మరింత పెంపొందించడం ఈ కోడ్ యొక్క లక్ష్యం.

- (a) ఆర్థిక సేవలు మరియు ఉత్పత్తులను సరసమైన మరియు పారదర్శకమైన రీతిలో అందించడానికి కోడ్ దాని కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతల (పరస్పర మార్పిడితో ఉపయోగించబడతారు) పట్ల AUXILO యొక్క నిబద్ధతను నిర్దేశిస్తుంది.
- (b) AUXILO యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను స్వీకరించేటప్పుడు కస్టమర్లు అవగాహనాపూర్వక నిర్ణయం తీసుకోగలిగేందుకు వీలుగా కోడ్ దాని అన్ని వ్యవహారాలలో పారదర్శకత యొక్క ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.
- (c) అలా సెట్ చేయబడిన ప్రమాణాలు కస్టమర్లతో దాని అన్ని వ్యవహారాలలో దాని మేనేజ్మెంట్ మరియు ఉద్యోగులు ఖచ్చితంగా అనుసరించడానికి మార్గదర్శకాలుగా ఉంటాయి.

వర్తింపు

FPC అనేది కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగులందరికీ మరియు అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి దాని వ్యాపారంలో ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఇతర వ్యక్తులకు వర్తిస్తుంది. మార్కెటింగ్, రుణం ఆరంభింపు, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు సేకరణ కార్యకలాపాలతో సహా దాని కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు ఇది వర్తిస్తుంది.

కోడ్ నిర్మించబడిన విస్తృత సూత్రాలు

- (a) ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి స్పష్టమైన మరియు పారదర్శక సమాచారం అందించాలి మరియు అదే కస్టమర్లు అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.
- (b) ప్రతి ఉత్పత్తి మరియు సేవల నిబంధనలు మరియు షరతులు RBI మార్గదర్శకాలు మరియు వర్తించే చట్టాల స్ఫూర్తికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- (c) కస్టమర్ ఫిర్యాదులను సత్వరమే పరిష్కరించడం, వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా కస్టమర్ల మధ్య వివక్ష ఉండదు.
- (d) కస్టమర్కు సమాచారం - కోడ్ యొక్క నవీకరించబడిన వెర్షన్ కంపెనీ వెబ్సైట్లో మరియు ప్రతి బ్రాంచ్ ఆఫీసులో ప్రస్తుతమైన ప్రదేశంలో ప్రదర్శించబడుతుంది. కస్టమర్/కాబోయే కస్టమర్కు అభ్యర్థనపై కోడ్ కాపీ అందించవలసి ఉంటుంది.

రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తు

రుణగ్రహీతతో జరిపే అన్ని సమాచార మార్పిడులు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలోనే ఉండాలి. కస్టమర్ ప్రయోజనాలపై ప్రభావం చూపే ముఖ్యమైన సమాచారాన్ని రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి, తద్వారా వారు ఆక్సిలో ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకునే ముందు అర్థవంతమైన పోలికను చేసుకోవడానికి వీలవుతుంది. దీని ప్రకారం, వ్యాపార సేకరణ సమయంలోనే, వర్తించే వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు ప్రిపేమెంట్ ఛార్జీలు అలాగే

అందుబాటులో ఉన్న ఎంపికలతో కూడిన ఇతర అన్ని ఛార్జీలను పారదర్శకంగా కస్టమర్ కు వెల్లడించేలా మరియు తెలియజేసేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

రుణం దరఖాస్తు ఫారమ్ కస్టమర్ సమర్పించవలసిన ప్రతం జాబితాను కూడా అందిస్తుంది. ¹దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అదనపు పత్రాలు కస్టమర్ నుండి తగిన కమ్యూనికేషన్ మాధ్యమం ద్వారా వెంటనే కోరబడతాయి.

పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్ ను స్వీకరించిన తర్వాత, రుణ దరఖాస్తు ఏ సమయంలో పరిశీలన పూర్తి చేయబడుతుందో సూచిస్తూ తగిన రసీదు అందించబడుతుంది. ² అన్ని విధాలుగా పూర్తిగా ఉన్న రుణం దరఖాస్తు పరిశీలన పూర్తి చేయడానికి కస్టమర్ నుండి అవసరమైన సమాచారం/డేటా అందిన తేదీ నుండి 30 రోజుల కంటే ఎక్కువ సమయం ఉండదు. ప్రత్యేక ధృవీకరణలు, తనిఖీలు మరియు పరిశోధనలు ఏవైనా ఉంటే, వాటికి లోబడి దరఖాస్తు యొక్క మదింపుపై నిర్ణయించిన సమయ వ్యవధి గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి సందర్భాలలో పొడిగించిన కాలపరిమితి గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.

రుణం వెలకట్టడం మరియు నిబంధనలు / షరతులు

రుణం మంజూరు గురించి మంజూరు లేఖ ద్వారా రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది. వార్షికం చేయబడిన వడ్డీ రేటు మరియు దాని వర్తింపు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు లేఖ సూచిస్తుంది. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణగ్రహీతల అంగీకారం రికార్డులో ఉంచబడుతుంది.

రుణ ఒప్పందంపై కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత ఇరు పక్షాలు భౌతికంగా సంతకం చేయాలి మరియు ఒప్పందంపై డిజిటల్ గా సంతకం చేయవలసి వస్తే, ఇన్ సైగ్నెచర్ టెక్నాలజీ చట్టం యొక్క నిబంధనల ప్రకారం కంపెనీ అలాగే రుణగ్రహీత ఇరు పక్షాలు ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతిలో సంతకం చేయాలి.

రుణగ్రహీతతో సంతకం చేయబడిన రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లింపుకు విధించబడే జరిమానా ఛార్జీలను స్పష్టంగా కనిపించే మొద్దు అక్షరాలలో పేర్కొనాలి. రుణం పంపిణీ చేసిన తర్వాత కస్టమర్ కు అమలు చేయబడిన రుణ ఒప్పందం యొక్క ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక ప్రతి దానిలో కోట్ చేయబడిన దాని జతచేయబడిన వాటితో పాటు అందించబడుతుంది.

లోన్ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

ఫెయిర్ లెండింగ్ ప్రాక్టీసెస్ పై బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ - నవంబర్ 3, 2023న ఆమోదించబడిన లోన్ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు విధించే జరిమానా ఛార్జీలను నియంత్రించే దానికి కట్టుబడి ఉండాలి.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

రుణ పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు మరియు ప్రిపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఎలాంటి మార్పులు జరిగినా, ఆ మారిన నిబంధనలను స్పష్టంగా తెలియజేస్తూ రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసు ఇవ్వాలి. అందుబాటులో ఉన్న చోట సంక్షిప్త సందేశ సేవ (SMS), కొరియర్, ఎలక్ట్రానిక్ మెయిల్, ఈమెయిల్, రిజిస్టర్డ్ లేదా సర్టిఫైడ్ మెయిల్ లేదా నకలుని పంపడం ద్వారా నోటీసు ఇవ్వబడవచ్చు. నిరంతర సాంకేతిక పరిణామాలతో సమాచార మార్పిడి సాధనాలు విస్తరిస్తున్నాయి మరియు వాటి సౌలభ్యం కారణంగా కస్టమర్లు పైన పేర్కొన్న ఎంపికలతో పాటు ఆ సాధనాలను ఉపయోగించడానికి మొగ్గు చూపవచ్చు. కంపెనీ ఈ ఎంపికలను అన్వేషించవచ్చు మరియు సాధ్యమైనవిగా

కనుగొనబడినట్లయితే కస్టమర్లకు ఎంచుకోవడానికి ఎంపికల జాబితాను అందించవచ్చు. కస్టమర్ ఏదైనా నిర్దిష్ట కమ్యూనికేషన్ మార్గాల ద్వారా నోటీసు అందించబడాలని ఎంచుకుంటే, ఎలాంటి నోటీసునైనా పంపడానికి అది ఉపయోగించబడుతుంది.

¹ జోడించబడింది వార్షిక సమీక్ష కింద- 27th అక్టోబర్, 2021

² ప్రత్యామ్నాయం చేయబడింది వార్షిక సమీక్ష కింద- 27th అక్టోబర్, 2021

వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తు తేదీ నుండి మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయి మరియు దీనికి సంబంధించిన తగిన నిబంధన తప్పనిసరిగా రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ఉండాలి.

చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి/వేగవంతం చేయడానికి ఏదైనా నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉండగల ఏదైనా ఇతర దావాకు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలు విడుదల చేయబడతాయి. అటువంటి సెట్-ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు / చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీ అర్హత కలిగి ఉన్న షరతులతో దాని గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది.

సాధారణం

రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, దాని దృష్టికి వస్తే తప్ప).

రుణ అభ్యర్థన బదిలీ - రుణగ్రహీత రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని అభ్యర్థిస్తే, అందుకు కంపెనీ తన సమ్మతిని తెలియజేయాలి లేదా ఏదైనా అభ్యంతరం ఉంటే దానిని తెలియజేయాలి మరియు అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తన నిర్ణయాన్ని లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉండాలి మరియు చట్టానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

కంపెనీ, సహ-బాధ్యతగల వ్యక్తి(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణంపై ముందస్తు మూసివేత ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.

రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న రుణ ఒప్పంద నిబంధనలు & షరతుల ప్రకారం చట్టబద్ధంగా అనుమతించబడిన మార్గాల ద్వారా మాత్రమే కంపెనీ చర్యలు చేపడుతుంది.

బకాయిల సేకరణ

తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియ, తిరిగి చెల్లింపు మొత్తం, అవధి మరియు నియమితకాలికతతో సహా షెడ్యూల్ గురించి కస్టమర్ కు తక్షణమే తెలియజేయబడుతుంది. కస్టమర్లకు బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారం అందించబడుతుంది మరియు బకాయిల చెల్లింపు³/ లేదా ఏదైనా సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం కోసం తగిన నోటీసు ఇవ్వడానికి ప్రయత్నిస్తారు. నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా కస్టమర్ కు గుర్తు చేయబడుతుంది⁴. సెక్యూరిటీ అమలు, మూల్యాంకనం మరియు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే మొత్తం ప్రక్రియ న్యాయమైనదిగా మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

రుణాల తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విషయంలో, అనవసరమైన వేధింపులు, ఉదాహరణకు వేళకాని వేళల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం కోసం కండర బలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి ఖచ్చితంగా నివారించబడాలి. రికవరీ పద్ధతులు మర్యాదపూర్వకంగా, న్యాయంగా మరియు ఒప్పించేవిగా ఉండాలి. కస్టమర్లతో ప్రొఫెషనల్, నిష్పక్షపాత మరియు సరైన పద్ధతిలో వ్యవహరించేలా చూసేందుకు కంపెనీ తన సిబ్బందికి క్రమానుగతంగా శిక్షణా కార్యక్రమాలను నిర్వహించాలి. వారు తమ గుర్తింపును తాము తెలియజేస్తారు, మరియు కంపెనీ జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శిస్తారు.

బకాయిల వసూలుకు మార్గదర్శకాలు:

- కస్టమర్ యొక్క గోప్యత ఎల్లప్పుడూ గౌరవించబడాలి
- కస్టమర్ ని సంప్రదించడం
- రుణగ్రహీత యొక్క వ్యాపారం యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులలో వారికి ఇతరత్రా కాలి చేయవలసి వస్తే తప్ప కస్టమర్లను వేళకాని వేళల్లో పిలవడం జరగదు"

³ జోడించబడింది - వార్షిక సమీక్ష - 27th అక్టోబర్, 2021

⁴ జోడించబడింది - వార్షిక సమీక్ష - 27th అక్టోబర్, 2021

- సేకరణ కోసం కస్టమర్‌ని సంప్రదించే కంపెనీ ప్రతినిధులు ఎల్లప్పుడూ ఔచిత్యాన్ని, మర్యాదను కలిగి ఉండాలి మరియు కస్టమర్‌తో వినయంగా సంభాషించాలి.
- బకాయిల విషయంలో ఏవైనా తేడాలు ఉంటే వాటిని క్లియర్ చేయడంలో కస్టమర్‌కు సహాయం చేయడం మరియు వివాదాలు ఏవైనా ఉంటే వాటిని సామరస్యపూర్వకంగా పరిష్కరించుకోవడం అనేది కంపెనీ ప్రయత్నమై ఉండాలి.

వేళగాని వేళలను రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా అర్థం చేసుకోవాలి.

వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ స్థాయి

వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి నిర్దేశించిన బోర్డు ఆమోదించిన ⁵ వడ్డీ రేటు విధానం (అనుబంధం II) కు కట్టుబడి ఉండాలి.

కస్టమర్‌లకు వర్తించే వడ్డీ రేటు కంపెనీ యొక్క బెంచ్‌మార్క్ లెండింగ్ రేటుపై ఆధారపడి ఉంటుంది, ఇది నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మొదలైనవి మరియు ప్రతి అప్లికేషన్ యొక్క రిస్క్ గ్రేడ్‌షన్‌పై నిర్ణయించబడే స్పెడ్స్ పై ఆధారపడి ఉంటుంది. కస్టమర్ వర్గాన్ని బట్టి కూడా వడ్డీ రేటు భిన్నంగా ఉంటుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్‌షన్ విధానం కంపెనీల వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచాలి.

విద్యార్థి యొక్క విద్యాపరమైన నేపథ్యం, ఎంచుకున్న కళాశాల మరియు చదువుతున్న దేశం నుండి ఎంచుకున్న కోర్సు యొక్క ఉపాధిని కల్పించగల లక్షణం, సహ-రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక బలం, రుణం తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యం, క్రెడిట్ చరిత్ర, ఆనుపంగికం అందించబడిందా లేదా, కంపెనీ బ్రాంచ్ నెట్‌వర్క్ ద్వారా రుణం యొక్క సేవా సామర్థ్యం, లోన్‌కు పూచీకత్తు మరియు సర్వీసింగ్‌కు సంబంధించిన ఖర్చు/లు వంటి అంశాలపై రిస్క్ స్థాయి ఆధారపడి ఉంటుంది.

దరఖాస్తు ఫారమ్ వడ్డీ రేటును కలిగి ఉంటుంది మరియు ఎప్పటికప్పుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా అవకలన వడ్డీ రేటు వసూలు చేయబడుతుందని సూచిస్తుంది. కస్టమర్ యొక్క సమాచారం కోసం మంజూరు లేఖ అదే దానిని సూచిస్తుంది.

ఖాతాకు ఎంత ఖచ్చితమైన రేటు వర్తిస్తుందో కస్టమర్‌కు తెలిసేలా వడ్డీ రేటు తప్పనిసరిగా వార్షిక రేటుగా ఉండాలి.

ఈక్వెటెడ్ మంత్రి ఇన్‌స్ట్రుమెంట్‌లపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్ (ఇఎంఐ)

నవంబర్ 3, 2023న ఆమోదించబడిన ఈక్వెటెడ్ మంత్రి ఇన్‌స్ట్రుమెంట్స్ (ఇఎంఐ)పై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయడంపై బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీకి కట్టుబడి ఉండాలి, ఇది ఇతర విషయాలతోపాటు ఇఎంఐ మరియు/లేదా కాల వ్యవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారి తీస్తూ రుణంపై బెంచ్‌మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల వచ్చే సంభావ్య ప్రభావం గురించి రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలని కంపెనీని ఆదేశిస్తుంది, ఫిక్స్డ్ రేటుకు మారడానికి వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేసే విధానాలను అందిస్తుంది, ఇఎంఐలో పెరుగుదల లేదా కాల వ్యవధిని పొడిగించడం లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక కోసం ఎంపికలను అందించడం రుణం యొక్క అవధి సమయంలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి, వర్తించే నిబంధనలకు అనుగుణంగా పారదర్శకత మరియు స్పష్టత నిర్ధారించడానికి రుణం మరియు ఇతర నిబంధనలను అందించడం తప్పనిసరి చేస్తుంది.

నియతకాలిక సమీక్ష

కంపెనీ యొక్క మేనేజింగ్ డైరెక్టర్/ప్రధాన ఎగ్జిక్యూటివ్ అధికారి త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన బోర్డ్‌కు కోడ్ మరియు మేనేజ్మెంట్ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై సమ్మతుల సమీక్షను సమర్పించాలి.

గ్యారెంటీ

⁵ జోడించబడింది - వార్షిక సమీక్ష - 27th అక్టోబర్, 2021

గ్యారంటీ(లు)కు మొత్తానికి సంబంధించి వారి బాధ్యత గురించి మరియు బాధ్యత తలెత్తే పరిస్థితుల గురించి తెలియజేయబడాలి. అతను/ఆమె చెల్లింపు కోసం హామీ ఇవ్వబడిన మొత్తాన్ని చెల్లించడంలో విఫలమైతే, కంపెనీ వద్ద అందుబాటులో ఉన్న ఉపాయం గురించి కూడా గ్యారంటీలకు అవగాహన కల్పించబడాలి.

అతను/ఆమె గ్యారంటీగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా భౌతిక ప్రతికూల మార్పు/ల గురించి కూడా కంపెనీ హామీదారుకి తెలియజేయాలి.

ఏకాంతత మరియు గోప్యత

కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారానికి సంబంధించి కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ గోప్యతను కాపాడుతుంది. కిందిది దీనికి మినహాయింపుగా ఉంటుంది:

1. కస్టమర్ యొక్క ముందస్తు సమ్మతితో, అటువంటి సమాచారం సూచనగా ఇవ్వబడినప్పుడు
2. సమాచారాన్ని అందించడానికి కస్టమర్ల అభ్యర్థనపై
3. చట్టాలు/నిబంధనల ప్రకారం అందించడం అవసరం
4. సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజల పట్ల కర్తవ్యం అయి ఉండటం
5. మోసాన్ని నిరోధించడం వంటి కారణాల వల్ల కంపెనీ ప్రయోజనాల కోసం

కస్టమర్లకు తమ గురించి కంపెనీ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్వర్క్ కింద వారికి గల హక్కుల గురించి తెలియజేయాలి.

వివక్ష లేదు

రుణ దరఖాస్తుల ప్రాసెసింగ్ లేదా వారి ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం కోసం సహా కానీ అందుకు మాత్రమే పరిమితం కాకుండా వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా కస్టమర్ల మధ్య ఎటువంటి వివక్షత చూపబడదు. చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాల ద్వారా దివ్యాంగులకు హామీ ఇవ్వబడిన హక్కులతో కూడిన తగిన మాడ్యూల్ను కంపెనీ తన ఉద్యోగుల కోసం అన్ని స్థాయిలలో నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో చేర్చాలి.

క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

రుణగ్రహీతల ఖాతా సమాచారాన్ని క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు పంపాలని చట్టం కంపెనీని ఆదేశించిందని కస్టమర్కు తెలియజేయాలి.

క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ యొక్క అప్పుల గురించి సమాచారాన్ని అందించాలని కంపెనీ భావిస్తున్నట్లు కస్టమర్కు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. కస్టమర్కు ఇచ్చే సమాచారం క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల పాత్రను మరియు వారి క్రెడిట్ పొందే సామర్థ్యంపై వారు అందించే సమాచారం యొక్క ప్రభావం వివరించాలి.

కస్టమర్ అభ్యర్థనపై, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు పంపిన సమాచారం యొక్క కాపీ అందించబడుతుంది.

ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం

అనుబంధం 1 క్రింద నిర్దేశించబడిన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం (జిఆర్ఎం) కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే ఏదైనా వివాదాలను పరిష్కరించడానికి వీలు కల్పిస్తుంది. కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నుండి తలెత్తే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో ఆలకించబడతాయి

⁶ జోడించబడిన నిబంధన వార్షిక సమీక్ష 2021 కింద ప్రతిపాదించబడినది

మరియు పరిష్కరించబడతాయి. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కంపెనీ ద్వారా అవుట్‌సోర్స్ చేయబడిన మరియు అవుట్‌సోర్స్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ద్వారా అందించబడిన సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలు, ఏదైనా ఉంటే కూడా డీల్ చేస్తుంది.

GRM కింది వాటిని అందిస్తుంది:

1. తమ కార్యాలయాలు ప్రతి ఒక్క దానిలో ఆందోళన మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు వాటిని పరిష్కరించడం కోసం వ్యవస్థ మరియు విధానం.
 2. విధానం వీటిని నిర్వచిస్తుంది - ఆవేదన/ ఫిర్యాదు (పర్యాయపదాలుగా ఉపయోగించబడతాయి) ఎక్కడ మరియు ఎలా దాఖలు చేయాలి, ప్రత్యుత్తరం పొందటం కోసం పట్టే సమయం, ఫిర్యాదు యొక్క ప్రారంభ పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే పునర్విచారణ సంబంధిత యంత్రాంగం.
 3. స్వీకరించిన ఫిర్యాదులకు రిఫరెన్స్ నంబర్‌తో రసీదు అందించబడుతుంది
 4. పైన పేర్కొన్న వ్యవస్థ మరియు వారి ఫిర్యాదులను మరింత వేగంగా పరిష్కరించే ప్రక్రియ గురించి కస్టమర్‌కు తెలియజేసే ప్రక్రియ.
 5. అందుకున్న ఫిర్యాదులు గరిష్టంగా 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడతాయి
- కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించగల ఒక ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిగా కంపెనీ అధికారిని GRM నామినేట్ చేస్తుంది.

కార్యాచరణ స్థాయిలో కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, తమ ప్రతి శాఖలో మరియు వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిపే ప్రదేశాలలో ప్రముఖంగా కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను (టెలిఫోన్/మొబైల్ నెం. మరియు ఈమెయిల్ చిరునామా) ప్రదర్శిస్తుంది.

కస్టమర్ల సమాచారం కోసం, ఒక నెల వ్యవధిలోగా కస్టమర్ ఫిర్యాదు/వివాదాన్ని ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI), ముంబై యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం (DNBS) యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయ ఇన్‌చార్జ్ అధికారికి అప్పీల్ చేయవచ్చు, కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం దీని అధికార పరిధిలోకి వస్తుంది.

నోడల్ ఆఫీసర్/ ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ ఆఫీసర్

నోడల్ ఆఫీసర్/ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్‌ను ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2026 కింద నియమిస్తారు

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమీక్ష

కోడ్ వార్షికంగా లేదా కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ద్వారా అవసరమని భావించబడితే అంతకు ముందు సమీక్షించబడుతుంది.

ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం

కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే ఏదైనా వివాదాలు/ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే ప్రక్రియను ఇక్కడ ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం అందిస్తుంది.

స్థాయి 1

కస్టమర్/రుణగ్రహీత ఏదైనా ఫిర్యాదు/ఆవేదన ఉన్నట్లయితే, ఫిర్యాదు యొక్క వివరాలను మరియు సంబంధిత కంపెనీ అధికారి/ఉద్యోగి పేరును ఈ క్రింది మార్గాల్లో తెలియజేస్తూ ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు, ఇది గరిష్టంగా పది పని దినాలలో పరిష్కరించబడుతుంది:

- కస్టమర్ హెల్ప్‌డెస్క్ నంబర్ 022 62463333 కి కాల్ చేయండి
- customercare@auxilo.com కు ఈమెయిల్ చేయండి.
- వ్యాపారం జరిగిన బ్రాంచ్ ఆఫీస్/స్థలంలో వ్రాతపూర్వకంగా బ్రాంచ్ మేనేజర్‌కి, దాని తర్వాత లొకేషన్ పేరుతో "GRM కింద" అని శీర్షికతో సమర్పించబడవచ్చు.

- దానిని "GRM కింద" అని శీర్షికతో AUXILO FINSERVE PVT LTD, ఆఫీస్ నెం. 63, 6వ అంతస్తు, కల్పతరు స్కైవర్, కొండివిటా రోడ్, అంధేరి ఈస్ట్, ముంబై 400059, చిరునామాకు పోస్ట్ చేయవచ్చు

ఇక్కడ బ్రాంచ్ మేనేజర్ కంపెనీ వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే బ్రాంచ్-కాని కార్యాలయానికి సంబంధించిన మేనేజర్ని కూడా సూచిస్తారు. **ఫిర్యాదు బ్రాంచ్ మేనేజర్కు వ్యతిరేకంగా ఉన్నట్లయితే, దానిని కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కారం అధికారిని ఉద్దేశించాలి.**

పైన పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ ఎంగేజ్మెంట్ టీమ్/లు అందించిన పరిష్కారం/ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ దిగువ ఇచ్చిన విధంగా 2వ స్థాయికి పైకి పంపవచ్చు.

ఎక్స్-గ్రేషియా చెల్లింపు కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కారం - నిర్దిష్ట రుణ ఖాతాలలో రుణగ్రహీతలకు ఆరు నెలల పాటు చక్రవర్తి మరియు సాధారణ వడ్డీ మధ్య వ్యత్యాసం యొక్క ఎక్స్-గ్రేషియా చెల్లింపు కోసం భారత ప్రభుత్వ పథకానికి సంబంధించి ఏదైనా ఫిర్యాదు/ఆవేదన ఉన్న కస్టమర్/రుణగ్రహీత ఫిర్యాదు యొక్క వివరాలను అందిస్తూ దిగువ పేర్కొన్న సంబంధిత ఈమెయిల్ ఐడికి ఈమెయిల్ పంపడం ద్వారా ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు, ఈ ఉద్దేశ్యం కోసం నియమించబడిన నోడల్ అధికారుల ద్వారా కంపెనీ తన ప్రాథమిక వ్యాఖ్యలను 72 గంటలలోపు మరియు 7 పని దినాలలో తుది ప్రతిస్పందనను అందించాలి.

జోన్	ఈమెయిల్ ఐడి
మహారాష్ట్ర, గుజరాత్	Nodalofficergr.westzone@auxilo.com
ఢిల్లీ	Nodalofficergr.northzone@auxilo.com
ఆంధ్రప్రదేశ్, తెలంగాణ, తమిళనాడు, కర్ణాటక	Nodalofficergr.southzone@auxilo.com

కస్టమర్ల ద్వారా ఫిర్యాదు సమర్పణ బ్రాంచ్ కార్యాలయంలో కూడా సమర్పించబడవచ్చు.

స్థాయి 2

కస్టమర్ ప్రాథమిక పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఫిర్యాదు బ్రాంచ్ మేనేజర్కి వ్యతిరేకంగా ఉన్నట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు ప్రాథమిక ఫిర్యాదు యొక్క రసీదు సంఖ్యను ఉటంకిస్తూ కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కారం అధికారిని ఉద్దేశించి ఫిర్యాదును పంపవచ్చు. కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కారం అధికారి వివరాలు క్రింద పేర్కొనబడ్డాయి:

1. పేరు : నమితా రాజా
2. చిరునామా : AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED
రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం - ఆఫీస్ నెం. 63, 6వ అంతస్తు, కల్పతరు స్కైవర్, కొండివిటా రోడ్, అంధేరి ఈస్ట్, ముంబై 400059
3. ఈమెయిల్ : gro@auxilo.com
4. టెలిఫోన్ : 022 6246 3333
5. ఫ్యాక్స్ : 022 6246 3334

ఈ స్థాయిలో కస్టమర్ ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి మేము మా వంతు ప్రయత్నం చేస్తాము.

స్థాయి 3

ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ క్రింది అధికారానికి అప్పీల్ చేయవచ్చు

ఇన్ ఛార్జ్ అధికారి
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం,
RBI బిల్డింగ్, ముంబై సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ ఎదురుగా,
మరాఠా మందిర్ దగ్గర,
బైకుల్లా, ముంబై - 400 008

అనుబంధం II

వడ్డీ రేటు పాలసీ

1. పరిచయం

RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం, వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందించాలని మరియు దానిని వారి వెబ్‌సైట్‌లో పోస్ట్ చేయాలని అన్ని NBFCల బోర్డులకు సూచించబడింది. ఇది వారి కస్టమర్లు వారికి విధించబడిన రుణ రేట్లను నిర్ణయించడానికి ఉపయోగించే తర్కం మరియు పద్ధతిని అర్థం చేసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది. అంతేకాకుండా, వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడేషన్ విధానం మరియు వివిధ రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధత గురించి రుణగ్రహీతలకు వారి మంజూరు లేఖలో తెలియజేయాలని ఆదేశం పేర్కొంది.

అదేదానికి అనుగుణంగా, వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించే పద్ధతి క్రింద ఇవ్వబడింది.

2. రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించే సూత్రం

రుణగ్రహీతలకు వసూలు చేయబడిన వడ్డీ స్వభావపరంగా ఫ్లోటింగ్ అయి ఉంటుంది మరియు AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED (AFPL యొక్క) బెంచ్‌మార్క్ అప్పు ఇచ్చే రేట్ (ABLR)తో పాటు ఆ రుణం యొక్క సెగ్మెంట్, ఉత్పత్తి, కస్టమర్ క్రెడిట్ ప్రొఫైల్, సెక్యూరిటీ నిర్మాణం మరియు క్రెడిట్ రిస్క్ ప్రీమియంపై ఆధారపడి ఉండే స్పెషిఫిక్ లింక్ చేయబడి ఉంటుంది.⁷ ABLR అనేది నిధుల ఖర్చు, మార్కెట్ పరిస్థితులు, నిర్వహణ ఖర్చులు మరియు మార్జిన్ల ఆధారంగా గణించబడుతుంది. ALCO ద్వారా ABLR కాలానుగుణంగా సమీక్షించబడుతుంది.

¹ సవరించబడింది - వార్షిక సమీక్ష అక్టోబర్, 2019

సవరణకు ముందు ఇది క్రింది విధంగా చదవబడుతుంది - ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుతో వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరైన టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఎలాంటి జప్తు లేదా ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.

⁷ అక్టోబర్, 2021 వార్షిక సమీక్ష కింద భర్తీ చేయబడింది