



AUXILO

The next level beckons

ಫೆಯರ್ ಫ್ರಾಕ್ಟಿಸ್ ಕೋಡ್

AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED (AUXILO/కంపెనీ) కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ తో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాలో రిజిస్టర్ చేయబడిన డిపాజిట్ తీసుకోని బ్యాంకింగ్-కాని ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (కేటగిరీ II) అయి ఉండటంచే దాని బోర్డు ఆమోదించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC/కోడ్)ను రూపొందించడం జరిగింది..

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆదేశాలు- బ్యాంకింగ్-కాని ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - వ్యవస్థపరంగా ముఖ్యం-కాని డిపాజిట్ తీసుకోని కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2016 కు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది. కోడ్ ఈ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఆదేశాలకు అంతర్లీనంగా ఉన్న స్పూర్తి యొక్క పరిధిని మెరుగుపరచడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.

- ఆర్థిక సేవలు మరియు ఉత్పత్తులను సరసమైన మరియు పారదర్శకమైన రీతిలో అందించడానికి కోడ్ దాని కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతల (పరస్పర మార్పిడితో ఉపయోగించబడతారు) పట్ల AUXILO యొక్క నిబద్ధతను నిర్దేశిస్తుంది.
- AUXILO యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను స్వీకరించేటప్పుడు కస్టమర్లు అవగాహనాపూర్వక నిర్ణయం తీసుకోగలిగేందుకు వీలుగా కోడ్ దాని అన్ని వ్యవహారాలలో పారదర్శకత యొక్క ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.
- 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 ఆరంభిస్తూ, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు సేకరణ కార్యకలాపాలతో సహా దాని కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు ఇది వర్తిస్తుంది.

కోడ్ నిర్మించబడిన విస్తృత సూత్రాలు

- ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి స్పష్టమైన మరియు పారదర్శక సమాచారం అందించాలి మరియు అదే కస్టమర్లు అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.
- ప్రతి ఉత్పత్తి మరియు సేవల నిబంధనలు మరియు షరతులు RBI మార్గదర్శకాలు మరియు వర్తించే చట్టాల స్పూర్తికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- కస్టమర్ ఫిర్యాదులను సత్వరమే పరిష్కరించడం, వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా కస్టమర్ల మధ్య వివక్ష ఉండదు.
- 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

రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి. AUXILO ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకునే ముందు అర్థవంతమైన పోలికను నిర్వహించడంలో వారికి సహాయపడే విధంగా కస్టమర్ల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ముఖ్యమైన సమాచారం రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడాలి. అందువల్ల, సోర్సింగ్ సమయంలో, అతి తక్కువ వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మరియు ఎంపికలతో సహా ఏవైనా ఇతర ఛార్జీలు కస్టమర్కు తెలియజేయబడతాయి.

రుణం దరఖాస్తు ఫారమ్ కస్టమర్ సమర్పించవలసిన పత్రం జాబితాను కూడా అందిస్తుంది. ¹ దరఖాస్తును 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 రెండు పక్షాలూ, కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత భౌతికంగా సంతకం చేయాలి మరియు ఒప్పందం డిజిటల్ గా సంతకం చేయవలసిన చోట, ఇన్నోవేషన్ కెక్సాలజీ చట్టం నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఎలక్ట్రానిక్ గా కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత ఇద్దరూ సంతకం చేయాలి.

రుణగ్రహీతతో సంతకం చేయాలిన్న రుణ ఒప్పందంలో అలస్యమైన తిరిగి చెల్లింపుకు విధించబడే జరిమానా **ఛార్జీ**లను 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.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు మరియు ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలకు సంబంధించి నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు సంభవించినప్పుడు, మార్చిన నిబంధనలను స్పష్టంగా సూచిస్తూ రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. అందుబాటులో ఉన్న చోట సంక్షిప్త సందేశ సేవ (SMS), కొరియర్, ఎలక్ట్రానిక్ మెయిల్, ఈమెయిల్, రిజిస్టర్డ్ లేదా సర్టిఫైడ్ మెయిల్ లేదా నకలుని పంపడం ద్వారా నోటీసు ఇవ్వబడవచ్చు. స్థిరమైన సాంకేతిక అభివృద్ధులతో కమ్యూనికేషన్ సాధనాలు విస్తరిస్తున్నాయి మరియు దాని సౌలభ్యం కారణంగా వినియోగదారులు పైన పేర్కొన్న ఎంపికలకు అదనంగా ఆ మార్గాల వినియోగాన్ని ఇష్టపడవచ్చు. కంపెనీ ఈ ఎంపికలను అన్వేషించవచ్చు మరియు సాధ్యమైనవిగా కనుగొనబడినట్లయితే కస్టమర్ కు ఎంచుకోవడానికి ఎంపికల జాబితాను అందించవచ్చు. కస్టమర్ ఏదైనా నిర్దిష్ట కమ్యూనికేషన్ మార్గాల ద్వారా నోటీసు అందించబడాలని ఎంచుకుంటే, ఎలాంటి నోటీసునైనా పంపడానికి అది ఉపయోగించబడుతుంది.

వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి.

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 క్రెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్రెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు / చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీ అర్హత కలిగి ఉన్న షరతులతో దాని గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది.

¹ జోడించబడింది వార్షిక సమీక్ష కింద- 27th అక్టోబర్, 2021

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

సాధారణం

రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు పరతులలో 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 ప్లాటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణంపై ముందస్తు మూసివేత ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.

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. కంపెనీ ఉద్యోగులు మరియు కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే అధికారం కలిగిన వ్యక్తులు ఎల్లప్పుడూ కస్టమర్లతో మర్యాదపూర్వకంగా వ్యవహరిస్తారు. 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 కాలే చేయవలసి వస్తే తప్ప కస్టమర్లను వేళకాని వేళల్లో పిలవడం జరగదు"
- సేకరణ కోసం కస్టమర్ ని సంప్రదించే కంపెనీ ప్రతినిధులు ఎల్లప్పుడూ ఔచిత్యాన్ని, మర్యాదను కలిగి ఉండాలి మరియు కస్టమర్ తో వినయంగా సంభాషించాలి.
- బకాయిల విషయంలో ఏవైనా తేడాలు ఉంటే వాటిని క్లియర్ చేయడంలో కస్టమర్ కు సహాయం చేయడం మరియు వివాదాలు ఏవైనా ఉంటే వాటిని సామరస్యపూర్వకంగా పరిష్కరించుకోవడం అనేది కంపెనీ ప్రయత్నమై ఉండాలి.

వేళకాని 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 ఆమోదించిన⁵ వడ్డీ రేటు విధానం (అనుబంధం II) కు కట్టుబడి ఉండాలి.

³ జోడించబడింది - వార్షిక సమీక్ష - 27th అక్టోబర్, 2021

⁴ జోడించబడింది - వార్షిక సమీక్ష - 27th అక్టోబర్, 2021

⁵ జోడించబడింది - వార్షిక సమీక్ష - 27th అక్టోబర్, 2021

కస్టమర్లకు వర్తించే వడ్డీ రేటు కంపెనీ యొక్క బెంచ్‌మార్క్ లెండింగ్ రేటుపై ఆధారపడి ఉంటుంది, ఇది నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మొదలైనవి మరియు ప్రతి అప్లికేషన్ యొక్క రిస్క్ గ్రేడ్‌షన్‌పై నిర్ణయించబడే స్పెడ్ పై ఆధారపడి ఉంటుంది. కస్టమర్ వర్గాన్ని బట్టి కూడా వడ్డీ రేటు భిన్నంగా ఉంటుంది.

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, ఆనుషంగికం 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.

నియతకాలిక సమీక్ష

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

గ్యారెంటర్లు

గ్యారెంటర్(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 గ్యారెంటర్లకు అవగాహన కల్పించబడాలి.

అతను/ఆమె గ్యారెంటర్‌గా 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.

క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

⁶ జోడించబడిన నిబంధన వార్షిక సమీక్ష 2021 కింద ప్రతిపాదించబడినది

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

క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ యొక్క అప్పుల గురించి సమాచారాన్ని అందించాలని కంపెనీ భావిస్తున్నట్లు కస్టమర్ కు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. కస్టమర్ కు 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 ఏవైనా వివాదాలను పరిష్కరించడానికి వీలు కల్పిస్తుంది. కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నుండి తలెత్తే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో ఆలకించబడతాయి మరియు పరిష్కరించబడతాయి.

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 సంతుష్టి చెందకపోతే పునర్విచారణ సంబంధిత యంత్రాంగం.
3. స్వీకరించిన ఫిర్యాదులకు రిఫరెన్స్ నంబర్ తో రసీదు అందించబడుతుంది
4. పైన పేర్కొన్న వ్యవస్థ మరియు వారి ఫిర్యాదులను మరింత వేగంగా పరిష్కరించే ప్రక్రియ గురించి కస్టమర్ కు 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.

కార్యచరణ 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, 2021 కింద నియమిస్తారు

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమీక్ష

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

ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం

కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే ఏవైనా 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 హెల్ప్ డెస్క్ నంబర్ 022 62463333 కి కాల్ చేయండి
- customercare@auxilo.com కు ఈమెయిల్ చేయండి.
- వ్యాపారం జరిగిన బ్రాంచ్ ఆఫీస్/స్థలంలో వ్రాతపూర్వకంగా బ్రాంచ్ మేనేజర్ కి, దాని తర్వాత లోకేషన్ పేరుతో "GRM కింద" అని శీర్షికతో సమర్పించబడవచ్చు.
- దానిని "GRM కింద" అని శీర్షికతో AUXILO FINSERVE PVT LTD, ఆఫీస్ నెం. 63, 6వ అంతస్తు, కల్పతరు స్కైర్స్, కొండివిటా రోడ్, అంధేరీ ఈస్ట్, ముంబై 400059, చిరునామాకు పోస్ట్ చేయవచ్చు

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

పైన పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ ఎంగేజ్ మెంట్ 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 మేనేజర్ కి 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 : దీపికా రాకూర్ చౌహాన్
2. చిరునామా : AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED
రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం - ఆఫీస్ నెం. 63, 6వ అంతస్తు, కల్పతరు స్కైర్స్, 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 ప్లోటింగ్ 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 - ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుతో వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరైన టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఎలాంటి జప్తు లేదా ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.

⁷ అక్టోబర్, 2021 వార్షిక సమీక్ష కింద భర్తీ చేయబడింది