MUFIN GREEN FINANCE LIMITED

న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి
(Fair Practices Code – FPC)

విషయ సూచిక

1. ప్రవేశిక 3
2. ఉద్దేశ్యం 3
3. నియమావళి యొక్క లక్ష్యం 3
4. నిర్వచనం 4
5. ముఖ్య నిబద్ధతలు 4
6. న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి వర్తింపు 4
7. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ 5
8. రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు 5
9. రుణ పంపిణీ మరియు నిబంధనలు & షరతులలో మార్పు 6
10. పంపిణీ అనంతర పర్యవేక్షణ 6
11. రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ అనంతరం చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల, వర్తించే చోట 6
12. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు (Penal Charges) 7
13. ఇతర సాధారణ నిబంధనలు: 8
14. అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ 8
15. కంపెనీ ఫైనాన్స్ చేసిన హైపోథికేటెడ్ (Hypothecated) ఆస్తుల పునఃస్వాధీనం (Repossession) 8
16. శారీరక/దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సదుపాయాలు 9
17. రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు (pre-payment) ఛార్జీలు 9
18. సిబ్బంది మరియు రికవరీ ఏజెంట్ల (Recovery Agents) శిక్షణ 9
19. ప్రాసెసింగ్ / డాక్యుమెంటేషన్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు 10
20. గోప్యత మరియు రహస్యత (Privacy and Confidentiality) 11
21. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం (Grievance Redressal Mechanism) 11
22. అనివార్య పరిస్థితులు (Force Majeure) 12
23. కాలానుగుణ సమీక్ష 12
24. నియంత్రణ అనుసరణ (Regulatory Compliance) మరియు ప్రాధాన్యత 12
25. పాలసీ సమీక్ష 12

న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి

1. ప్రవేశిక

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ("RBI") న్యాయమైన పద్ధతులపై విస్తృత మార్గదర్శకాలను నిర్దేశించింది. వీటిని అన్ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనిల ("NBFCs") బోర్డు డైరెక్టర్ల (Board of Directors) రూపొందించి, ఆమోదించవలసి ఉంటుంది మరియు వివిధ భాగస్వాముల (stakeholders) సమాచారం కోసం కంపెని వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించి, వ్యాప్తి చేయవలసి ఉంటుంది.

కంపెని తన కస్టమర్లకు అందించే ఆర్థిక సదుపాయాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెని అనుసరించే పద్ధతుల యొక్క సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని అన్ని భాగస్వాములకు, ముఖ్యంగా కస్టమర్లకు అందించడం ఈ న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి లక్ష్యం.

ముఫిన్ గ్రీన్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (Mufin Green Finance Limited) ("కంపెని") RBI జారీ చేసిన మార్గదర్శకాల ఆధారంగా న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిని ("FPC") ఇందుమూలంగా సమర్పిస్తున్నది. RBI ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించే ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండేందుకు కంపెని FPCలో ఎప్పటికప్పుడు తగిన సవరణలను కూడా చేస్తుంది. ఇందు దిగువన స్వీకరించిన న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ NBFCల కోసం నిర్దేశించిన న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిపై మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉన్నది.

కంపెని వ్యాపారం సామర్థ్యం, కస్టమర్-కేంద్రీకృత విధానం (customer-orientation) మరియు కార్పొరేట్ గవర్నెన్స్ సూత్రాలపై తగిన దృష్టితో, అమలులో ఉన్న చట్టబద్ధమైన మరియు నియంత్రణ (regulatory) అవసరాలకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడుతుంది.

2. ఉద్దేశ్యం

కంపెని తన భాగస్వాములైన కస్టమర్లు, ఉద్యోగులు, విక్రేతలు (vendors) మొదలైన వారితో వ్యవహరించేటప్పుడు ఉత్తమ పద్ధతుల (best practices) సమన్వయాన్ని సాధించే ప్రయత్నంలో FPCని అమలులోకి తెచ్చింది. కంపెని యొక్క న్యాయమైన రుణ పద్ధతులు (Fair lending practices) మార్కెటింగ్, రుణ ప్రారంభం (loan origination), ప్రాసెసింగ్, మరియు సర్వీసింగ్ మరియు వసూలు (collection) కార్యకలాపాలతో సహా దాని కార్యకలాపాల అన్ని అంశాలకు వర్తిస్తాయి. FPC పట్ల కంపెని నిబద్ధత ఉద్యోగుల జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, శిక్షణ మరియు సాంకేతికత రూపంలో ప్రదర్శించబడుతుంది.

కంపెని కార్యకలాపాలు న్యాయమైన రుణ విధానం పట్ల బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా మరియు ఉద్యోగులందరూ ఆ నిబద్ధత గురించి తెలుసుకునేలా నిర్ధారించేందుకు రూపొందించిన పద్ధతులను ఏర్పాటు చేయవలసిన బాధ్యత కంపెని డైరెక్టర్ల బోర్డు మరియు యాజమాన్యంపై ఉంటుంది.

3. నియమావళి యొక్క లక్ష్యం

(a) కస్టమర్లతో వ్యవహారాలలో కనిస ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం ద్వారా న్యాయమైన & పారదర్శకమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
(b) కస్టమర్ల విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం;

(c) కస్టమర్ ఇంటర్‌ఫేస్‌కు సంబంధించి నియంత్రణ అవసరాల అనుసరణను (compliance) నిర్ధారించడం;

(d) కస్టమర్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని బలోపేతం చేయడం.

4. నిర్వచనం

(a) **"బోర్డు" ("Board")** అనగా కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు.

(b) **"కంపెనీ" ("Company")** అనగా ముఫిన్ గ్రీన్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (Mufin Green Finance Limited) (MGFL).

(c) **"డైరెక్టర్లు" ("Directors")** అనగా కంపెనీ బోర్డులోని వ్యక్తిగత డైరెక్టర్ లేదా డైరెక్టర్లు.

(d) **"FPC"** అనగా న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి (Fair Practice Code)

5. ముఖ్య నిబద్ధతలు

FPC యొక్క సారాంశం ఈ క్రింది అంశాలలో ఇమిడి ఉంది, వీటిని కంపెనీ స్ఫూర్తితోనూ, అక్షరశః (in spirit and in letter) అనుసరించేందుకు కృషి చేస్తుంది:

(a) ఈ క్రింది వాటిని నిర్ధారించడం ద్వారా రుణగ్రహీతలతో అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం:

a. కంపెనీ సేవలు, విధానాలు మరియు పద్ధతులు FPCలోని విస్తృత అవసరాలు మరియు ప్రమాణాలను నెరవేరుస్తాయి;

b. కంపెనీ సేవలు ప్రస్తుతం అమలులో ఉన్న సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు (regulations) అనుగుణంగా ఉంటాయి;

c. కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలతో జరిపే వ్యవహారాలు నిజాయితీ, సమగ్రత (integrity) మరియు పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

(b) కంపెనీ తన ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవల విస్తృత లక్షణాలు ఏమిటి మరియు వాటిని పొందడంలో ఇమిడి ఉన్న ప్రయోజనాలు మరియు రిస్క్‌లు ఏమిటి అనే విషయాలను అర్థం చేసుకోవడంలో తన కస్టమర్లకు ఈ క్రింది విధంగా సహాయం చేస్తుంది:

a. సేవల గురించి సరళమైన పద్ధతిలో సమాచారాన్ని అందించడం;

b. సేవలను ఉపయోగించడం వల్ల కలిగే ఆర్థిక పర్యవసానాలను వివరించడం.

(c) కంపెనీతో వ్యవహరించడంలో తన కస్టమర్లకు ఎటువంటి ఇబ్బంది లేని అనుభవం కలిగేలా నిర్ధారించేందుకు కంపెనీ అన్ని విధాలా ప్రయత్నిస్తుంది. అయినప్పటికీ, చేసిన తప్పిదాలు (commission) మరియు/లేదా లోపాల (omissions) విషయంలో, కంపెనీ:

a. తప్పిదాలను సత్వరమే మరియు సమర్థవంతంగా పరిష్కరిస్తుంది;

b. ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని వేగంగా, సమర్థవంతంగా మరియు కస్టమర్ల సంతృప్తి మేరకు నిర్వహిస్తుంది;

c. ఫిర్యాదులను సత్వరమే పరిష్కరిస్తుంది;

d. రుణగ్రహీత యొక్క ఫిర్యాదు(ల) నిర్వహణలో అతను అసంతృప్తి చెందిన సందర్భంలో ఎస్కలేషన్ (Escalation) ప్రక్రియను కలిగి ఉంటుంది;

6. న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి వర్తింపు

FPC ఈ క్రింది విస్తృత రంగాలకు వర్తిస్తుంది:

(i) రుణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

(ii) రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

(iii) నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు, ఏవైనా ఉంటే, వాటితో సహా రుణాల పంపిణీ

(iv) పంపిణీ అనంతర పర్యవేక్షణ/మానిటరింగ్

(v) ఇతర సాధారణ నిబంధనలు

7. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

(a) కంపెనీ లోపల లేదా మూడవ పక్షాలతో (third parties) జరిగే అన్ని సమాచార మార్పిడులకు అధికారిక భాష ఆంగ్లం.

(b) రుణగ్రహీతకు పంపే అన్ని సమాచారాలు ఆంగ్లంలో లేదా స్థానిక భాషలో / రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటాయి.

(c) కాబోయే రుణగ్రహీతకు తెలిసిన మరియు అతనికి అర్థమయ్యే భాషలో అతనికి తెలియజేసిన అన్ని సమాచారాలను అతను అర్థం చేసుకున్నట్లు కంపెనీ అతని నుండి ధృవీకరణ తీసుకుంటుంది.

(d) ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయడానికి మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలుగా, కంపెనీ రుణ దరఖాస్తు ఫారాలలో రుణగ్రహీత ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది. రుణ దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించవలసిన పత్రాలను రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో సూచిస్తారు.

(e) రుణ దరఖాస్తు స్వీకరించినందుకు కంపెనీ కాబోయే రుణగ్రహీతకు రసీదు (acknowledgement) అందజేస్తుంది. అన్ని విధాలా పూర్తి అయిన రుణ దరఖాస్తును ఏ కాలవ్యవధిలోగా పరిష్కరిస్తారో ఆ కాలపరిమితిని రసీదులో సూచిస్తారు. కంపెనీ సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలోగా రుణ దరఖాస్తులను ధృవీకరిస్తుంది మరియు అదనపు వివరాలు / పత్రాలు అవసరమైతే, రుణగ్రహీతలకు వెంటనే తెలియజేస్తుంది.

8. రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

(a) కంపెనీ తాను అనుసరించే రిస్క్-ఆధారిత మదింపు విధానాలను దృష్టిలో ఉంచుకొని అన్ని రుణ దరఖాస్తులను పరిశీలిస్తుంది మరియు

(b) కంపెనీ రుణాన్ని మంజూరు చేసే ముందు, రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించగల రుణగ్రహీతల సామర్థ్యాన్ని మదింపు చేసి, తద్వారా మెరిట్ ఆధారంగా దానిని ఆమోదిస్తుంది.

(c) రుణ మంజూరును రుణగ్రహీతలకు ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో/రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో, మంజూరు లేఖ (Sanction Letter) ద్వారా లేదా ఇతర విధంగా, లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తారు; ఇందులో ఆమోదించిన రుణ మొత్తంతో పాటు, వార్షిక వడ్డీ రేటు (annualized rate of interest) మరియు దానిని వర్తింపజేసే పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులు ఉంటాయి.

(d) రుణానికి వర్తించే నిబంధనలు మరియు షరతులను తాము అంగీకరించినట్లుగా గుర్తుగా రుణగ్రహీతలు లిఖితపూర్వకంగా తమ అంగీకారాన్ని తెలియజేస్తారు.

(e) రుణ ఒప్పందం (loan agreement) మరియు దాని అనుబంధాలు (annexures) సహా రుణ పత్రాల ప్రతిని రుణగ్రహీతకు అందుబాటులో ఉంచుతారు.

9. రుణ పంపిణీ మరియు నిబంధనలు & షరతులలో మార్పు

(a) రుణ పత్రాల అమలులో (execution) సహా అన్ని లాంఛనాలు పూర్తి కావడానికి లోబడి, మంజూరైన రుణ మొత్తాల పంపిణీని డిమాండ్ మేరకు రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంచవచ్చు.

(b) పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలందరికీ ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో/రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది.

(c) వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్ ప్రభావంతో (prospectively) మాత్రమే అమలయ్యేలా కూడా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విషయంలో తగిన నిబంధన రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడింది.

10. పంపిణీ అనంతర పర్యవేక్షణ

(a) రుణ చెల్లింపు లేదా నిర్వహణను రీకాల్ (recall) చేయడానికి/వేగవంతం (accelerate) చేయడానికి కంపెనీ తీసుకునే నిర్ణయం, ఏదైనా ఉంటే, రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

(b) రుణ ఒప్పందం మరియు ఇతర సంబంధిత పత్రాలలో ఉన్న నిబంధనలు మరియు షరతులకు లోబడి, రుణాన్ని రీకాల్ చేసే ముందు లేదా చెల్లింపు లేదా నిర్వహణను వేగవంతం చేయమని కోరే ముందు కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు సహేతుకమైన సమయాన్ని ఇస్తుంది.

(c) రుణగ్రహీతలపై కంపెనీకి ఉండే ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా లియన్‌కు (lien) లోబడి, తనకు రావలసిన పూర్తి బకాయిల తిరిగి చెల్లింపుపై లేదా వడ్డీలో సహా రుణ బకాయి మొత్తం వసూలైనప్పుడు కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను (securities) విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ (set off) హక్కును వినియోగించవలసి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్‌ల పూర్తి వివరాలతో పాటు, సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్/చెల్లించబడే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత కలిగి ఉండే షరతుల గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తారు.

11. రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ అనంతరం చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల, వర్తించే చోట

(a) రుణ ఖాతా పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ జరిగిన తర్వాత 30 (ముప్పై) రోజుల వ్యవధిలోగా కంపెనీ అన్ని అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదైన ఛార్జీలను (charges) తొలగిస్తుంది.

(b) రుణగ్రహీత ప్రాధాన్యత మేరకు, రుణ ఖాతా సర్వీసింగ్ జరిగిన అవుట్‌లెట్/శాఖ నుండి గాని లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న MGFL యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి గాని అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను తీసుకునే ఎంపికను రుణగ్రహీతకు కల్పిస్తారు.

(c) అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల వాపసుకు సంబంధించిన కాలపరిమితి మరియు స్థలాన్ని MGFL రుణగ్రహీతకు జారీ చేసే మంజూరు లేఖలో పేర్కొంటారు.

(d) ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణించిన ఆకస్మిక సందర్భంలో, MGFL ప్రత్యేకంగా నిర్దేశించిన యంత్రాంగం లేదా ప్రక్రియ ప్రకారం కంపెనీ అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను రుణగ్రహీత(ల) చట్టబద్ధమైన వారసులకు తిరిగి ఇస్తుంది. కస్టమర్ల సమాచారం కోసం కంపెనీ పేర్కొన్న విధానాన్ని ఇతర సారూప్య పాలసీలు మరియు విధానాలతో పాటు తన వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శిస్తుంది

(e) రుణం పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ జరిగిన తర్వాత 30 (ముప్పై) రోజులకు మించి అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యం జరిగిన సందర్భంలో లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారం (charge satisfaction form) దాఖలు చేయడంలో విఫలమైన సందర్భంలో, MGFL జాప్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. జాప్యానికి కంపెనీ కారణమైన సందర్భాలలో, జాప్యం జరిగిన ప్రతి రోజుకు ₹5,000 చొప్పున కంపెని రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

(f) అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలు పాక్షికంగా గాని లేదా పూర్తిగా గాని పోయిన/దెబ్బతిన్న సందర్భంలో, పైన క్లాజ్ (e)లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల డూప్లికేట్/ధృవీకృత ప్రతులను పొందడంలో కంపెని రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి కంపెనికి 30 (ముప్పై) రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు జాప్యం కాలానికి సంబంధించిన జరిమానా ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 (అరవై) రోజుల వ్యవధి తర్వాత) లెక్కించబడుతుంది.

12. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు (Penal Charges)

(a) రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు విధించే జరిమానాను 'జరిమానా ఛార్జీలు' ('penal charges') గా విధిస్తారు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడే జరిమానా వడ్డీ (penal interest) రూపంలో విధించరు. రుణగ్రహీతలపై విధించే జరిమానా ఛార్జీలను క్యాపిటలైజ్ (capitalise) చేయరు, అంటే అటువంటి జరిమానా ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీని లెక్కించరు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ చక్రవడ్డీకరణ (compounding) యొక్క సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.

(b) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉంటుంది మరియు రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది, మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణ / ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షాపూరితంగా ఉండదు.

(c) 'వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను ఇదే విధంగా పాటించనందుకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.

(d) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని MGFL రుణ ఒప్పందంలో మరియు వర్తించే విధంగా కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్‌మెంట్ (Key Fact Statement – KFS) లో కస్టమర్లకు స్పష్టంగా వెల్లడిస్తుంది, అంతేకాకుండా కంపెని వెబ్‌సైట్‌లో వడ్డీ రేటు పాలసీ (Interest Rate Policy) క్రింద కూడా ప్రదర్శిస్తుంది.

(e) రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేస్తారు. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భాన్ని మరియు అందుకు గల కారణాన్ని కూడా తెలియజేస్తారు.

(f) MGFL వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు భాగాన్ని (component) ప్రవేశపెట్టదు.

(g) MGFL వద్ద డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు పాలసీ (Interest Rate Policy) అమలులో ఉంది. MGFL జరిమానా ఛార్జీలు విధించే విషయంలో MGFL పేర్కొన్న పాలసీ ద్వారా మార్గనిర్దేశం పొందుతుంది.

13. ఇతర సాధారణ నిబంధనలు:

(a) రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (కస్టమర్ ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వచ్చినప్పుడు తప్ప), రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోవడం నుండి కంపెనీ దూరంగా ఉంటుంది.

(b) లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా కంపెనీ రుణ దరఖాస్తుల పట్ల వివక్ష చూపదు.

(c) రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ (transfer) కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, కంపెనీ యొక్క సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా – అంటే, అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే – అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 (ఇరవై ఒకటి) రోజులలోగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరుగుతుంది.

(d) రుణాల వసూలు విషయంలో, మా కంపెనీ సిబ్బంది కస్టమర్లలో వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణ పొందారు మరియు అసాధారణ సమయాలలో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల వసూలు కోసం కండబలం ఉపయోగించడం మొదలైన ఎటువంటి వేధింపులకు పాల్పడరు. RBI ఆదేశాల (RBI Directions) ప్రకారం కలెక్షన్ ఏజెంట్లకు (Collection Agents) సంబంధించి ప్రవర్తనా నియమావళి (Code of Conduct) అమలులోకి తెబడింది.

(e) వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాన్ని నిర్దేశించింది. రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వార్షిక ప్రాతిపదికన వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించేందుకు నిధుల వ్యయం (cost of funds), మార్జిన్, రిస్క్ ప్రీమియం (risk premium) మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటూ కంపెనీ వడ్డీ రేటు పాలసీని (Interest rate policy) స్వీకరించింది మరియు దానిని రుణ దరఖాస్తు ఫారం మరియు మంజూరు లేఖలో రుణగ్రహీతకు వెల్లడిస్తారు మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచుతారు.

14. అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ

(a) రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించేందుకు నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటూ కంపెనీ ఒక వడ్డీ రేటు మోడల్‌ను (interest rate model) స్వీకరించింది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ శ్రేణీకరణ (gradations of risk) విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్‌కు వెల్లడిస్తారు మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేస్తారు.

(b) వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్‌ల శ్రేణీకరణ విధానాన్ని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో కూడా ప్రదర్శిస్తారు మరియు/లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురిస్తారు. వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించిన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించిన సమాచారాన్ని వడ్డీ రేట్లలో మార్పు జరిగినప్పుడల్లా నవీకరిస్తారు (update).

(c) రుణగ్రహీత తన ఖాతాపై వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకునేలా, వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది.

15. కంపెనీ ఫైనాన్స్ చేసిన హైపోథికేటెడ్ (Hypothecated) ఆస్తుల పునఃస్వాధీనం (Repossession)

రుణగ్రహీతలతో చేసుకున్న రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీకి చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగిన అంతర్నిర్మిత పునఃస్వాధీన (re-possession) క్లాజ్ ఉంది. మరింత పారదర్శకతను నిర్ధారించేందుకు, రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఈ క్రింది వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలు ఉన్నాయి:

i. స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి;
ii. నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించగల పరిస్థితులు;
iii. సెక్యూరిటీని (security) స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;
iv. సెక్యూరిటీ అమ్మకం/వేలానికి ముందు రుణ తిరిగి చెల్లింపు కోసం రుణగ్రహీతకు ఇవ్వవలసిన చివరి అవకాశానికి సంబంధించిన నిబంధన;
v. రుణగ్రహీతకు పునఃస్వాధీనం (repossession) అప్పగించే విధానం; మరియు
vi. ఆస్తి అమ్మకం / వేలం విధానం.

16. శారీరక/దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సదుపాయాలు

శారీరక/దృష్టి లోపం ఉన్న (physically/visually challenged) దరఖాస్తుదారులకు రుణ సదుపాయాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సదుపాయాలను అందించడంలో కంపెనీ వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. వివిధ వ్యాపార సదుపాయాలను పొందడంలో MGFL యొక్క అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైన అన్ని విధాలా సహాయాన్ని అందిస్తాయి. MGFL అన్ని స్థాయిలలోని తన ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో, చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒడంబడికల (international conventions) ద్వారా వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తులకు హామీ ఇవ్వబడిన హక్కులను కలిగి ఉన్న తగిన మాడ్యూల్‌ను చేర్చుతుంది. అంతేకాకుండా, ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం క్రింద వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

17. రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు (pre-payment) ఛార్జీలు

(a) MGFL యొక్క చొరవతో ముందస్తు చెల్లింపు జరిగిన సందర్భాలలో కంపెనీ ఎటువంటి ఛార్జీలను విధించదు.
(b) ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీల వర్తింపు లేదా ఇతరత్రా విషయాన్ని మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడిస్తారు. అంతేకాకుండా, కీ ఫ్యాక్ట్స్ స్టేట్‌మెంట్ (Key Facts Statement – KFS) అందించవలసిన రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల విషయంలో, దానిని KFSలో కూడా పేర్కొంటారు. ఇందులో నిర్దేశించిన విధంగా వెల్లడించని ఏ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను MGFL వసూలు చేయదు.
(c) MGFL ఇంతకుముందు మాఫీ (waive off) చేసిన ఏ ఛార్జీలు / ఫీజులను కంపెనీ రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో పూర్వ ప్రభావంతో (retrospectively) విధించదు.

18. సిబ్బంది మరియు రికవరీ ఏజెంట్ల (Recovery Agents) శిక్షణ

(a) కంపెనీ ఉద్యోగుల ప్రవర్తన మరియు వారి నియామకం, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ వ్యవస్థ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఎప్పటికప్పుడు ఆమోదించే పాలసీ ప్రకారం ఉంటుంది. అటువంటి పాలసీ, ఇతర విషయాలతో పాటు, సిబ్బందికి కనీస అర్హతలను నిర్దేశిస్తుంది మరియు కస్టమర్లతో వ్యవహరించడానికి అవసరమైన శిక్షణా సాధనాలను అందిస్తుంది. ఉద్యోగుల శిక్షణలో కస్టమర్ల పట్ల తగిన ప్రవర్తనను అలవరచే కార్యక్రమాలు ఉంటాయి. కస్టమర్ల పట్ల ఉద్యోగుల ప్రవర్తనను వారి పారితోషిక మ్యాట్రిక్స్‌లో (compensation matrix) కూడా తగిన విధంగా పొందుపరుస్తారు.

(b) రుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ పరస్పరం నిర్ణయించిన నిర్దేశిత/కేంద్ర నిర్దేశిత ప్రదేశంలో MGFL వసూలు చేస్తుంది. అయితే, రుణగ్రహీత వరుసగా రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో నిర్దేశిత / కేంద్ర నిర్దేశిత ప్రదేశానికి హాజరు కావడంలో విఫలమైతే, రుణగ్రహీత నివాస స్థలంలో లేదా పని ప్రదేశంలో వసూలు చేయడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బందికి అనుమతి ఉంటుంది.

(c) MGFL లేదా దాని ఏజెంట్ వసూలు కోసం ఎటువంటి కఠినమైన పద్ధతులకు పాల్పడరు. పైన పేర్కొన్న వాటి సాధారణ వర్తింపును పరిమితం చేయకుండా, ఈ క్రింది పద్ధతులను కఠినమైనవిగా పరిగణిస్తారు:

a. బెదిరించే లేదా దూషించే భాషను ఉపయోగించడం
b. రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/లేదా ఉదయం 9:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత రుణగ్రహీతకు కాల్ చేయడం
c. రుణగ్రహీత యొక్క బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం
d. రుణగ్రహీతల పేర్లను ప్రచురించడం
e. రుణగ్రహీతకు లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబానికి/ఆస్తులకు/ప్రతిష్ఠకు హాని కలిగించడానికి హింసను లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగించడం లేదా ఉపయోగిస్తామని బెదిరించడం
f. రుణ పరిమాణం లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పర్యవసానాల గురించి రుణగ్రహీతను తప్పుదారి పట్టించడం.

(d) రికవరీ ఏజెంట్ల నియామకం కోసం కంపెనీ డ్యూ డిలిజెన్స్ (due diligence) ప్రక్రియను నిర్వహిస్తుంది, ఇది ఇతర విషయాలతో పాటు, వసూలు ప్రక్రియలో పాల్గొనే వ్యక్తులను కూడా కవర్ చేస్తుంది. తాము నియమించిన రికవరీ ఏజెంట్లు తమ ఉద్యోగుల పూర్వాపరాల (antecedents) ధృవీకరణను నిర్వహించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది, ఇందులో పోలీసు ధృవీకరణ కూడా ఉంటుంది. పూర్వాపరాల పునఃధృవీకరణను ఏ కాలవ్యవధిలో చేపట్టాలో కూడా కంపెనీ నిర్ణయిస్తుంది.

(e) వసూలు ప్రక్రియను ప్రారంభించేటప్పుడు కంపెనీ రికవరీ ఏజెంట్ల వివరాలను రుణగ్రహీతకు అందిస్తుంది. ఏజెంట్ MGFL లేదా ఏజెన్సీ అతనికి/ఆమెకు జారీ చేసిన గుర్తింపు కార్డుతో పాటు నోటీసు ప్రతిని మరియు MGFL నుండి అధికార లేఖను (authorisation letter) కూడా తన వెంట ఉంచుకోవాలి.

(f) వసూలు ప్రక్రియ సమయంలో MGFL రికవరీ ఏజెన్సీని మార్చిన సందర్భంలో, ఆ మార్పు గురించి MGFL రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడంతో పాటు, కొత్త ఏజెంట్ తన గుర్తింపు కార్డుతో పాటు నోటీసు మరియు అధికార లేఖను తన వెంట ఉంచుకోవాలి.

(g) నోటీసు మరియు అధికార లేఖలో, ఇతర వివరాలతో పాటు, రికవరీ ఏజెన్సీ మరియు MGFL యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు కూడా ఉంటాయి.

(h) MGFL నియమించిన రికవరీ ఏజెన్సీల తాజా వివరాలను MGFL వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచుతారు.

19. ప్రాసెసింగ్ / డాక్యుమెంటేషన్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు

(a) వసూలు చేసే అన్ని ప్రాసెసింగ్ / డాక్యుమెంటేషన్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు రుణ పత్రాలలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడతాయి. ఇవి రుణ ఉత్పత్తి, భౌగోళిక ప్రాంతం, కస్టమర్ విభాగం (customer segment) ఆధారంగా మారుతూ ఉంటాయి మరియు సాధారణంగా కస్టమర్లకు సేవలను అందించడంలో అయ్యే వ్యయాన్ని సూచిస్తాయి.

(b) ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు ఒక్కో కేసు ఆధారంగా (case to case basis) వసూలు చేయబడతాయి.

(c) సర్వీస్ ట్యాక్స్ (Service Tax) మరియు ఇతర వర్తించే పన్నులు ప్రభుత్వం ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే మార్గదర్శకాల ప్రకారం వసూలు చేయబడతాయి.

20. గోప్యత మరియు రహస్యత (Privacy and Confidentiality)

రుణగ్రహీతల యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (Personal Information) ప్రైవేట్ మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణిస్తారు మరియు ఇది ఈ క్రింది సూత్రాలు & పాలసీల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. రుణగ్రహీత ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను, అది కస్టమర్లు అందించినదైనా లేదా ఇతరత్రా అయినా, ఈ క్రింది అసాధారణ సందర్భాలలో తప్ప, మా అనుబంధ సంస్థలతో (affiliates) సహా ఎవరికీ మేము వెల్లడించము:

(a) ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ సంస్థ లేదా సంస్థలకు సమాచారాన్ని అందించవలసిన అవసరం కంపెనీకి ఉన్నట్లయితే లేదా ఏదైనా చట్టం క్రింద ఇతరత్రా అవసరమైతే;

(b) అటువంటి సమాచారాన్ని తన గ్రూప్ / అసోసియేట్ / సంస్థలు లేదా కంపెనీలకు లేదా ప్రత్యేకంగా అంగీకరించిన ఏదైనా అటువంటి వ్యక్తి/సంస్థకు అందించడానికి రుణగ్రహీత కంపెనీకి అధికారం ఇచ్చినట్లయితే;

(c) మా వద్ద ఉన్న అతని / ఆమె గురించిన వ్యక్తిగత రికార్డులను పొందడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్‌వర్క్ క్రింద అతని / ఆమె హక్కుల పరిధి గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తారు.

21. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం (Grievance Redressal Mechanism)

రుణగ్రహీత ఫిర్యాదుల సత్వర పరిష్కారాన్ని కంపెనీ విశ్వసిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయాలనుకునే తన రుణగ్రహీతలకు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది, అలాగే ఫలితంతో రుణగ్రహీత సంతృప్తి చెందని సందర్భంలో ఏమి చేయాలో కూడా మార్గనిర్దేశం అందిస్తుంది. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ వీలైనంత త్వరగా ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది;

తన కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు/సమస్యల సత్వర పరిష్కారం/నివారణ కోసం కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం/ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీని (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) నిర్దేశించింది.

ఒకవేళ కంపెనీ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంలో పేర్కొన్న వివరాల ప్రకారం, కస్టమర్ ఆ ఫిర్యాదును కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (grievance redressal officer) & ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి (principal nodal officer) వద్దకు ఎస్కలేట్ (escalate) చేయవచ్చు.

డిజిటల్ లెండింగ్‌కు (digital lending) సంబంధించిన కస్టమర్ ఫిర్యాదుల విషయంలో, MGFL నియమించిన లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు (Lending Service Providers – LSP) రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తే డిజిటల్ లెండింగ్ సంబంధిత ఫిర్యాదులు/సమస్యలను పరిష్కరించడానికి తగిన నోడల్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని కలిగి ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. అటువంటి ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి వారి సంబంధిత డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్‌ల (Digital Lending Apps – DLA) పై వచ్చే ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరిస్తారు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారుల సంప్రదింపు వివరాలను కంపెనీ, దాని LSPల వెబ్‌సైట్‌లలో మరియు DLAలలో, అలాగే రుణగ్రహీతకు అందించే కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్‌మెంట్ (KFS) లో కూడా ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తారు. అంతేకాకుండా, పైన పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే సదుపాయాన్ని DLAలో మరియు వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచుతారు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార బాధ్యత కంపెనీపైనే కొనసాగుతుందని పునరుద్ఘాటించడమైనది.

22. అనివార్య పరిస్థితులు (Force Majeure)

కంపెనీ పేర్కొన్న మరియు చేసిన వివిధ నిబద్ధతలు సాధారణ నిర్వహణ వాతావరణంలో వర్తిస్తాయి. ఏవైనా అనివార్య పరిస్థితులు (Force Majeure) తలెత్తిన సందర్భంలో, రుణగ్రహీతలు, భాగస్వాములు మరియు సాధారణ ప్రజల పూర్తి సంతృప్తి మేరకు FPC క్రింద లక్ష్యాలను నెరవేర్చడంలో కంపెనీ అశక్తంగా ఉండవచ్చు.

23. కాలానుగుణ సమీక్ష

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు కాలానుగుణంగా (సంవత్సరానికి కనీసం ఒకసారి) నియమావళి అనుసరణను మరియు GRC పనితీరును సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను డైరెక్టర్ల బోర్డు నిర్దేశించే విధంగా క్రమమైన వ్యవధులలో బోర్డుకు సమర్పిస్తారు.

గమనిక: *'న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి' ('Fair Practices Code') పై మార్గదర్శకాల అనుసరణలో, MGFL ఈ నియమావళిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించి, వ్యాప్తి చేస్తుంది మరియు ఇది దాని అన్ని శాఖలలో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది.*

24. నియంత్రణ అనుసరణ (Regulatory Compliance) మరియు ప్రాధాన్యత

ఈ పాలసీ యొక్క నిబంధనలకు మరియు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) లేదా ఏదైనా ఇతర సమర్థ అధికార సంస్థ జారీ చేసిన వర్తించే చట్టాలు, నియమాలు, నిబంధనలు (regulations), నోటిఫికేషన్లు, సర్క్యులర్లు లేదా ఆదేశాలకు మధ్య ఏదైనా వైరుధ్యం లేదా అసంగతి ఏర్పడిన సందర్భంలో, వర్తించే చట్టం లేదా నియంత్రణ అవసరాల యొక్క నిబంధనలే ప్రబలంగా ఉంటాయి.

25. పాలసీ సమీక్ష

ఈ పాలసీని కాలానుగుణంగా, మరియు ప్రతి సంవత్సరం కనీసం ఒకసారి, లేదా వర్తించే చట్టాలు, నిబంధనలు, RBI ఆదేశాలు (RBI Directions) లేదా కంపెనీ వ్యాపార అవసరాలలో ఏదైనా మార్పు కారణంగా అవసరమైతే అంతకంటే ముందుగానే, సమీక్షిస్తారు. పాలసీకి చేసే ఏవైనా సవరణలను సమీక్ష మరియు ఆమోదం కోసం తగిన అధికార సంస్థ ముందు ఉంచుతారు.

*****