

సరసమైన ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

ముందుమాట

కినారా క్యాపిటల్, చిన్న వ్యాపార వ్యవస్థాపకులకు అనువైన, వేగవంతమైన కొలేటరల్ లేని రుణాలను అందించే ఒక అగ్రగామి ఫిన్టెక్ NBFC. ఈ సేవల ద్వారా, కినారా క్యాపిటల్, భారతదేశంలో చిన్నగా ఉన్న MSME రంగానికి ఆర్థిక చేయూతనిస్తుంది. ఆ దిశగా, వర్కింగ్ క్యాపిటల్ మరియు ఆసెట్స్ పర్మిట్ అవసరాల కోసం INR 1-30 లక్షల పరిధిలో కినారా క్యాపిటల్ రుణాలను అందిస్తుంది. MSME రంగంలో మైక్రోఫైనాన్స్ మరియు కమర్షియల్ క్యాపిటల్ ల మధ్య ఉన్న గ్యాప్ ను కినారా క్యాపిటల్ పూరిస్తుంది. సంభావ్య రుణగ్రహీతలకు రుణాలు ఇవ్వడానికి, వివిధ బ్యాంకులు మరియు ఇతర ఆర్థిక సంస్థల నుండి నిధులు సేకరించబడతాయి.

నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలకు (NBFCలు) జారీ చేసిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) వారి మాస్టర్ సర్క్యులర్ DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ప్రకారం, జూలై 01, 2015 నాటి ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను అనుసరించే ఈ వివరణ ప్రకారం, బోర్డు డైరెక్టర్లు, ఏసేజ్ హోల్డింగ్స్ అండ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") కోసం ఒక ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను స్వీకరించారు.

పరిచయం

రిజర్వ్ బ్యాంక్, సెప్టెంబర్ 28, 2006 నాటి సర్క్యులర్ ను అనుసరించి, రుణ వ్యాపారం చేస్తున్న అన్ని NBFC లు స్వీకరించాల్సిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC) పై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది. ఈ మార్గదర్శకాలు, మిగిలిన వాటితో కలిపి, లోన్స్ గురించిన నిబంధనలు మరియు షరతుల సరైన డిస్కాస్చర్స్ నీ, అలాగే సరళమైన రికవరీ పద్ధతిని అనుసరించే సాధారణ సూత్రాలను కవర్ చేస్తాయి. NBFCలలో ఇటీవలి పరిణామాలను మరియు వేగవంతమైన వృద్ధిని దృష్టిలో ఉంచుకుని అవి సవరించబడ్డాయి.

లక్ష్యం

ఏసేజ్ హోల్డింగ్స్ అండ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") యొక్క ప్రధాన వ్యాపారం, వ్యక్తులకు / చిన్న వ్యాపారవేత్తలకు వారి వ్యాపారాలను ప్రారంభించడానికి లేదా వారి ప్రస్తుత వ్యాపారాలను మెరుగుపరుచుకోవడానికి రుణాలను అందజేయడం. ఈ కోడ్ యొక్క లక్ష్యం ముఖ్యంగా మా కస్టమర్లందరితో న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైన సంబంధాలను కలిగి ఉండడం. కస్టమర్లు మా ఉత్పత్తుల గురించి మరియు సంస్థ విధించే వివిధ ఛార్జీల గురించి మంచి అవగాహన కలిగి ఉండటానికి కూడా ఇది ఉపయోగపడుతుంది.

క్రింద పేర్కొన్న ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ని కంపెనీ అనుసరించాలి. ఈ కోడ్ యొక్క ప్రధాన లక్ష్యాలు:

- కస్టమర్లతో ఏర్పడే సంబంధాలలో కనీస ప్రమాణాలను పాటించడం ద్వారా న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- కంపెనీ సేవల నుండి న్యాయబద్ధంగా ఏమి ఆశించవచ్చో కస్టమర్ పూర్తిగా అర్థం చేసుకునేలా పారదర్శకతను పెంచడం;
- ధిక ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి ఆరోగ్యకరమైన పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం;
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య సరళమైన మరియు సహృదయ సంబంధాలను ప్రోత్సహించడం; మరియు
- కస్టమర్లలో విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం

ప్రధాన పరిశీలనలు

దిగువన ఆమోదించబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, పైన పేర్కొన్న RBI సర్క్యులర్లో నిర్దేశించబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఫర్ NBFCs లోని మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

మా కంపెనీ వ్యాపారం, ప్రస్తుత చట్టబద్ధమైన మరియు నియంత్రణ నిబంధనలకు అనుగుణంగా, సమర్థత, కస్టమర్ ఓరియంటేషన్ మరియు కార్పొరేట్ గవర్నెన్స్ సూత్రాలపై తగిన దృష్టితో, నిర్వహించబడుతుంది. అదనంగా, కంపెనీ తన పనితీరులో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు కట్టుబడి ఉంటుంది.

పాలసీ/ ప్రాసెస్/ మార్గదర్శకాలు మరియు ప్రాసెస్ విధానం

ప్రధాన అంశాలు:

a) రుణాల దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని రకాల సమాచారాలు, స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో మాత్రమే ఉండాలి
- రుణ దరఖాస్తు ఫామ్లలో, రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే విధంగా, అవసరమైన ముఖ్య సమాచారం ఉండాలి. అందులో వారికి అర్థమయ్యే విధంగా, ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో పోలికను కూడా చూపవచ్చు. అటువంటి సమాచారాన్ని తెలుసుకుని రుణగ్రహీత నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫామ్, ఆ ఫామ్తో పాటుగా సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లను కూడా పేర్కొనవచ్చు.
- అన్ని రుణ దరఖాస్తులకూ డిజిటల్ గా రసీదు ఇవ్వబడుతుంది.
- కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన వ్యవధిలో ధృవీకరిస్తుంది.
- ఒకరి దరఖాస్తును తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను కంపెనీ ఆ దరఖాస్తుదారు కు తెలియజేస్తుంది.

b) లోన్ ఆప్రైజల్ మరియు నిబంధనలు/షరతులు

కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో, ఆమోదించబడిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు అది వర్తింప చేసే షరతులతో కూడిన నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా, లిఖితపూర్వకంగా, ఆమోద పత్రం లేదా ఇతరరత్రాల ద్వారా తెలియజేస్తుంది. అలాగే, అదనంగా విధించబడే ఏదైనా జరిమానా వడ్డీ వివరాలు, రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా స్పష్టంగా హైలైట్ చేయబడతాయి. రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులన్నింటినీ ఆమోదించిన విషయం కంపెనీ ఫైల్స్ లో ఉంచబడుతుంది.

c) రుణాల పంపిణీ, నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా

కంపెనీ, తన రుణగ్రహీతలందరికీ, చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో జరిగిన ఏదైనా మార్పు గురించి కూడా, స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో తెలియజేస్తూ, నోటీసును ఇస్తుంది. అలాగే, వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల గురించిన నిర్ణయాలు, భవిష్యత్తును దృష్టిలో ఉంచుకుని తీసుకోబడతాయి. ఈ విషయం గురించిన నిబంధన రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడుతుంది.

చెల్లింపును రీకాల్/ వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం, లేదా ఒప్పందం కింద పనితీరు కూడా రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

కంపెనీ తన పూర్తి బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత, లేదా తన రుణగ్రహీతల పైన కలిగి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఉన్న తాత్కాలిక హక్కులకు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని తెలుసుకున్న తర్వాత, అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కు ఉపయోగించడానికి ముందు, కంపెనీ, మిగిలిన క్లెయిమ్స్ గురించి, మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించిన పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది.

d) సాధారణ అంశాలు

- కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఇవ్వబడిన సమయాలలో తప్ప, రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు దాచి ఉంచిన ఏదైనా కొత్త సమాచారం, కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).
- రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులలో జరిగిన ఏదైనా మార్పులు, రుణ పంపిణీ తర్వాత, రుణగ్రహీత(ల)కి సకమంగా తెలియజేయబడతాయి. అలాగే, అన్ని మార్పులు భవిష్యత్తును దృష్టిలో ఉంచుకుని మాత్రమే చేయబడతాయి.
- కంపెనీ అన్ని రుణ ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్యమైన వివరాలను తన వెబ్సైట్ లో ప్రచురిస్తుంది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్ లో అందుబాటులో ఉంటాయి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు రాగానే, వెబ్సైట్ లోని సమాచారం అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.
- కంపెనీ లోన్ షిఫ్ట్/ఆస్తి పత్రాలను సెంట్రలైజ్డ్ ప్రదేశాలలో (ఫైర్ సేఫ్ పర్యవరణంలో) దాచి ఉంచుతుంది.
- రుణం ఇచ్చే విషయంలో కంపెనీ వ్యక్తి జెండర్, కులం లేదా మతాల ఆధారంగా ఎటువంటి వివక్షనూ చూపదు.
- కంపెనీ అధికారులు, కస్టమర్లతో అన్ని వ్యవహారాలలో, రుణ మంజూరుకు ముందు మరియు తరువాత కూడా, క్రమశిక్షణతో వ్యవహరించడానికి తగిన ట్రైనింగ్ ను పొందుతారు.
- అప్పు తీసుకున్న అకౌంట్ ను బదిలీ చేయమని రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా మరేదైనా అభ్యంతరం, ఉంటే - అది అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల లోపు రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టబద్ధంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనలకు లోబడి ఉంటుంది.
- రుణాల రికవరీ విషయంలో, పాస్ కి కట్టుబడి, కంపెనీ ఎలాంటి వేధింపులకూ పాల్పడదు - అంటే అనవసర సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం భయపెట్టడం వంటివి చేయదు. అయితే, రుణగ్రహీత(లు) బకాయిలు చెల్లించడంలో ఆలస్యం లేదా డిఫాల్ట్ చేసిన సందర్భంలో రుణగ్రహీత(ల)పై అవసరమైన చట్టపరమైన లేదా ఇతర సేకరణ సంబంధిత చర్యలను తీసుకోవడంలో కంపెనీ వెనుకాడదు.

- కంపెనీ జరిగిన ఏవైనా సరిలేని అంశాలను కింది విధాలలో వేగంగా మరియు చురుగ్గా సరిదిద్దుతుంది:
 - 1 - తప్పులను త్వరగా సరిదిద్దడం;
 - 2 - కంపెనీ నిర్దేశించిన కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ప్రకారం కస్టమర్ ఫిర్యాదులను త్వరగా పరిష్కరించడం;
 - 3 - కస్టమర్లు అప్పటికీ మా సహాయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, వారి ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో మా కస్టమర్లకు చెప్పడం;
 - 4 - మా పొరపాటు కారణంగా వర్తించబడిన ఏవైనా ఛార్జీలను తిరిగి చెల్లించడం.

e) బోర్డు డైరెక్టర్ల బాధ్యత

కంపెనీ బోర్డు డైరెక్టర్లు, సంస్థకి అవసరమైన కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానాన్ని కూడా నిర్దేశించాలి. సంస్థ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వలన ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం ఒక స్థాయి పై వరకు వెళ్లి పరిష్కరించబడేలా అటువంటి పరిష్కార యంత్రాంగం చూసుకోవాలి. బోర్డు డైరెక్టర్లు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క పాటింపును, మరియు వివిధ నిర్వహణ స్థాయిలలో ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించవలసి ఉంటుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క సమ్మిళిత నివేదిక నిర్దేశించిన విధంగా క్రమ వ్యవధులలో బోర్డు కు సమర్పించబడాలి.

f) ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి

కంపెనీ తన శాఖలలో/ వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో కింది వాటిని ప్రదర్శించాలి:

- ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు
- ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడని పక్షంలో, కస్టమర్ కింద ఉన్న పేరాఫ్ (L) ప్రకారం ఫిర్యాదు స్థాయిని పెంచవచ్చు. అలాగే, ఫిర్యాదుదారు పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ ఈ అధికారులకు అప్లై చేయవచ్చు: కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయాన్ని తన అధికార పరిధిలో కలిగి ఉండే RBI ప్రాంతీయ కార్యాలయ పర్యవేక్షణ విభాగ (NBFCs) ఇన్-చార్జ్ అధికారి లేదా ఈ ఫిర్యాదుల కోసం RBI చేత నియమించబడిన NBFC ఫిర్యాదు అధికారులు

g) ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ని తెలియచేసే భాష మరియు పద్ధతి

అన్ని NBFCలు, తమ బోర్డుల ఆమోదంతో, పైన వివరించిన మార్గదర్శకాల ఆధారంగా నిర్ధారించబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ను (వీలైతే స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో) అమలులోకి తీసుకురావాలి. ఈ సర్క్యులర్ యొక్క. ఈ మార్గదర్శకాల పరిధిని విస్తృత పరుస్తూ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను రూపొందించే స్వేచ్ఛను NBFCలు కలిగి ఉంటాయి, అయితే పై మార్గదర్శకాల అంతర్లీన స్ఫూర్తిని అది ఏ విధంగానూ త్యాగం చేయకూడదు. ఈ కోడ్ ను, వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం, సంస్థకి ఉన్న ఏదైనా వెబ్ సైట్లో ఉంచాలి.

h) విస్తృత సమాచార వ్యాప్తి మరియు కాలానుగుణ సమీక్ష

వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీ తన వెబ్ సైట్లో పైన పేర్కొన్న ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను ఉంచాలి.

కంపెనీ, తన సొంత అనుభవం మరియు RBI ఆ దిశగా జారీ చేసిన ఏవైనా తాజా మార్గదర్శకాల అనుసారం, కాలానుగుణంగా అవసరమయ్యే కోడ్ను సమీక్షిస్తుంది, మరియు మెరుగుపరుస్తుంది.

i) కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ గురించిన ఫిర్యాదులు

వడ్డీ రేట్లను, అలాగే ప్రాసెసింగ్ మరియు ఏవైనా ఇతర ఛార్జీలను నిర్ధారించడానికి, తగిన అంతర్గత సూత్రాలను మరియు విధానాలను కంపెనీ నిర్దేశించాలి. అలాగే వడ్డీ రేట్లను మరియు ఇతర ఛార్జీలను రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రించనప్పటికీ, కంపెనీ అవి అధికంగా లేవని చూసుకోవాలి.

j) కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

కంపెనీ, నిధుల వినియోగం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం, వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకునే ఒక వడ్డీ రేటు మోడల్ ను అవలంబిస్తూ, రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ ల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించాలి.

వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ స్థాయిల విధానం, అంటే, సంస్థ ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రిత వాతావరణం, పోటీ, రుణగ్రహీత యొక్క గత చరిత్ర మొదలైనవి, అలాగే వివిధ స్థాయిల రుణగ్రహీతల నుంచి వేరేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల కారణాలను కూడా రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ కు దరఖాస్తు ఫామ్ లో తెలియజేయబడాలి, మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా ఉంచబడాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ స్థాయికి సంబంధించిన విధానాన్ని కూడా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచాలి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించాలి. వెబ్ సైట్లో లేదా వేరేకైనా ప్రచురించబడిన ఈ సమాచారాన్ని, వడ్డీ రేట్లు మారినప్పుడల్లా అప్డేట్ చేయాలి.

వడ్డీ రేటు వార్షికంగా ఉండాలి. తద్వారా రుణగ్రహీత తన అకౌంట్ పై విధించబడే ఖచ్చితమైన రేటు గురించి తెలుసుకోగలుగుతారు.

k) కంపెనీ ద్వారా పైనాన్స్ చేయబడిన తాకట్టు ఆస్తులను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం గురించిన వివరణ

కంపెనీ, రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న కాంట్రాక్ట్/ లోన్ ఒప్పందం, చట్టబద్ధమైన అంతర్నిర్మిత పునఃస్వాధీన నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది. కంపెనీ, తన సెక్యూరిటీ, వాల్యుయేషన్ మరియు రియలైజేషన్ లను అమలు చేసే పూర్తి ప్రక్రియ న్యాయంగా మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి. అలాగే, కస్టమర్లతో క్రమశిక్షణతో వ్యవహరించేలా సిబ్బందికి తగిన ట్రైనింగ్ ఉండేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.

పారదర్శకత కోసం, కాంట్రాక్ట్ /రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో కింది అంశాలకు సంబంధించిన నిబంధనలు కూడా ఉండాలి:

- స్వాధీనం చేసుకునే ముందు ఇవ్వాలి నోటీసు వ్యవధి;
- నోటీసు వ్యవధిలో మినహాయించగల పరిస్థితులు;
- సెక్యూరిటీ ని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;
- ఆస్తి యొక్క విక్రయం/వేలం ముందు రుణం తిరిగి చెల్లించేందుకు రుణగ్రహీతకు ఇవ్వాలి చివరి అవకాశం గురించిన నిబంధన;
- రుణగ్రహీత ఆస్తిని పునఃస్వాధీనం చేసుకునే విధానం, మరియు
- ఆస్తి యొక్క విక్రయం / వేలం ప్రక్రియ.

కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీ ని మరియు, అటువంటి కాంట్రాక్ట్ /రుణ ఒప్పందాలలో కీలకమైన భాగం అయ్యే రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన ప్రతి ఎన్క్లోజర్ యొక్క కాపీ రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో అందరు రుణగ్రహీతలకు అందచేయబడుతుందని తెలియజేసే నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీని ఒక సర్క్యులర్ లాగా రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంచాలి.

1) కస్టమర్ సమస్యలు మరియు ఫిర్యాదులు

కినారా క్యాపిటల్, ఒక శక్తివంతమైన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా పరిష్కరించేందుకు, కినారా క్యాపిటల్ కింద వివరించిన విధంగా పలు కమ్యూనికేషన్ ఛానెల్లను అందచేస్తోంది. కింద ఇవ్వబడిన జాబితా లోని ఏ పద్ధతి ద్వారా అయినా కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును లేవనెత్తవచ్చు లేదా కంపెనీ పై తమ అసంతృప్తిని వ్యక్తం చేయవచ్చు:

1. తమ సర్వీస్ హాబీకి వెళ్లి, హాట్ మేనేజర్ తో మాట్లాడవచ్చు.
2. టోల్-ఫ్రీ కస్టమర్ కేర్ నంబర్ 1800-103-2683 కి కాల్ చేసి మా కస్టమర్ కేర్ ఏజెంట్ తో మాట్లాడవచ్చు.
3. కస్టమర్ help@kinaracapital.com వద్ద సమస్యలను మాకు ఇమెయిల్ చేయవచ్చు
4. మా వెబ్సైట్లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు - www.kinaracapital.com/contact-us/
5. మా రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయానికి లేఖలు లేదా నోటీసులు పంపవచ్చు:

రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయ చిరునామా:

కస్టమర్ కేర్

కినారా క్యాపిటల్ | విసాజ్ హోల్డింగ్స్ అండ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

నం 50, రెండవ అంతస్తు,

100 అడుగుల రహదారి, HAL 2 వ దశ,

ఇందిరానగర్, బెంగళూరు, కర్ణాటక 560038 ఒక సమంజసమైన సమయం పాటు వేచి ఉన్న తర్వాత, కస్టమర్ తన సమస్య పరిష్కరించబడలేదని, లేదా సంతృప్తికరమైన పరిష్కారం దొరక లేదని భావిస్తే, అతను / ఆమె కంపెనీ ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ ప్రకారం ఆ సమస్యను పై స్థాయికి తీసుకుని వెళ్ళవచ్చు.

Customer Grievance Escalation Matrix			
Level	Name of the Officer	Contact Details	Designation
Level 1	Narendra LaxmanPakhare	Phone No: 6364464958 Email: managercustomercare@kinaracapital.com	Manager-Customer Care
Level 2	Riji K	Phone No: 6364464953 Email: headcustomercare@kinaracapital.com	Head - Customer Care
Level 3	Mohan K Pattabhiraman	Phone No: 6364464957 Email: nodalofficer@kinaracapital.com	Head IQA, Principal Nodal Officer
Level 4	Thirunavukkarasu R	Phone No: 6364464955 Email: chiefnodalofficer@kinaracapital.com	Chief Operating Officer & Director of the Board

Level 5:

4వ స్థాయి ఎస్కలేషన్ అందించిన ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ సంతోషంగా లేనప్పుడు మరియు సమర్పించిన 1 నెలలోపు సమస్య పరిష్కరించనపుడు, కస్టమర్, NBFC ఫిర్యాదు అధికారులకు, కింది విధానం ప్రకారం ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

Sl. No.	Centre	Address of the Office of NBFC Ombudsman	Area of Operation
1	Chennai	C/o Reserve Bank of India Fort Glacis, Chennai 600 001 STD Code: 044 Telephone No: 25395964 Fax No: 25395488 Email: ms.nbfcochennai@rbi.org.in	Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Telangana, Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry
2	Mumbai	C/o Reserve Bank of India RBI Byculla Office Building Opp. Mumbai Central Railway Station Byculla, Mumbai-400008 STD Code: 022 Telephone No :2300 1280 Fax No: 23022024 Email: ms.nbfcomumbai@rbi.org.in	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu