

A) తొలిపలుకు/పరిచయం

26.03.2012న 'యఫ్.పి.సి. ఫర్ యన్.బి.యఫ్.సి. (FPC for NBFCs) లపై మార్గ దర్శకములు' అనే పేరు తో DNBS.CC.PD.. నెం. 266/03.10.01/2011-12 తా|| 26.03.2012న సర్క్యుల్ ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంకువారు జారీచేసిన మార్గ దర్శకముల ప్రకారము, మణివృక్షం పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (ఈకంపెనీ) తన వెబ్సైట్లో పొందుపరచిన ప్రస్తుత సంహితకు బదులుగా ఈ క్రింది నిష్పక్ష అభ్యాసపు సంహిత (యఫ్.పి.సి.) ను సూత్రీకరించడమైనది.

ఈ నిష్పక్ష అభ్యాసపు సంహిత యీ కంపెనీ యొక్క హెడ్డాఫీసు, వలపొడు, ట్రిస్ట్రారు, కేరళ, ఇతర ప్రాంతాలలో యున్న రీజియనల్ ఆఫీసులకు, మరియు దేశమంతటా విస్తరించియున్న అన్ని బ్రాంచీలతో సహా అన్ని ఆఫీసులకు వర్తిస్తుంది. మరియు యీ నిష్పక్ష అభ్యాసపు సంహిత కు కంపెనీ యొక్క అందరు ఉద్యోగులు మరియు అధికారులు బద్ధులు.

B) లక్ష్యములు

ఈ నిష్పక్ష అభ్యాసపు సంహిత యొక్క లక్ష్యములు యీ క్రింది విధముగా నున్నది.

- వినియోగదారుల తోటి సంబంధాలలో ఉత్తమ పద్ధతులను అవలంబించుట.
- వినియోగదారుల సంతృప్తిని ఖచ్చితముగా పొందుటకై, ఉన్నతమైన లక్ష్యాలను నిర్దేశించుకొని, వాటిని సాధించుటకు తగువిధముగా కృషిచేయుట.
- వ్యాపారసర్వహణలో, పారదర్శకమైన, చక్కని న్యాయపరమైన, చట్టబద్ధమైన పద్ధతులను పాటించుట.
- వినియోగదారులకు, కాబోయే వినియోగదారులకు కావలసిన సమాచారము మొత్తము అందించుట మరియు పరస్పర ఉపయోగకరమైన ధీర్ఘకాలిక సంబంధాలను పెంపొందించుట.
- సందేహస్పద అనవాళ్ళ మరియు నేరపరిత్ర కలిగిన వినియోగదారులను జాగ్రత్తగా తప్పించుకొంటూ, మరియొకరైపు తృప్తి చెందిన వినియోగదారుల పునాదిని పెంచుకొనుటకై తగు నిరంతర కృషి చేయుట.

C) ప్రకటనలు మరియు బాధ్యతలు/నిబద్ధతలు:

- రిజర్వ్ బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా, సెబి, బిఆర్డిఎ. గవర్నమెంటు మొదలగు విధాన నిర్దేశకులు నిర్ణయించిన ఆదేశములు. నిబంధనలు మరియు సంబంధిత అన్ని చట్టములకు లోబడి పనిచేయుటకు కంపెనీ నిబద్ధమైయున్నది.
- తన అన్ని ఆఫీసుల ద్వారా సమర్థవంతమైన, పృత్తి సంబంధమైన మరియు మర్యాద పూర్వకమైన సేవలను వినియోగదారులకం పూర్తి సంతృప్తి కై వినియోగించుటకు కంపెనీ నిబద్ధమైయున్నది.
- అంతర్గతంగా నిర్దేశించు కొన్న లక్ష్యాలను పద్ధతులను ఆచరించుటకు మరియు అభివృద్ధి పరిమటకు నిరంతరం కంపెనీ కృషిచేయును. మరియు ఈ రంగంలో గల ప్రస్తుత ప్రమాణములను అధిగ మించుటకు కృషి చేయును.
- కుల, మత, లింగ, భాషా పరంగా తన వినియోగదారులకు మధ్య ఎటువంటి వివక్ష చూపకూడదని కంపెనీ అంగీకరిస్తుంది.
- కంపెనీ తన ప్రస్తుత మరియు కాబోవు వినియోగదారులకు తన పథకములు మరియు సేవల యొక్క స్పష్టమైన పూర్తి సమాచారము నందించును. పెడదారిని పట్టించు మరియు భ్రమలకు గురిచేయు ప్రకటనలకు కంపెనీ దిగజారదు.
- దానిపెట్టబడిన రుసుములు మరియు పారదర్శకత లేని సేవలు కలిగిన స్కీములను కంపెనీ ప్రారంభించదు.
- వినియోగదారులతో వారి స్థానిక భాషలోనూ, లేక వారుకోరినచో ఆంగ్ల భాషలోనూ కావలసిన వివరములను కంపెనీ తెలియజేయును.
- తన అధీనములోనున్న వినియోగదారులచే తాకట్టు పెట్టబడిన బంగారు ఆభరణములను జాగ్రత్తగా కాపాడుటకు తగిన ఏర్పాట్లను చర్యలను కంపెనీ తీసుకొనును. ఒకచోక ఏదైన ప్రమాదవశాత్తుగా గానీ, ఏమరపాటున గానీ, లేక మోసపూరితంగా గానీ అట్టి వస్తువు పోయినచో అందుకు బదులుగా వినియోగదారునకు తగిన చెల్లింపు చేయుటకు అవసరమగు చర్యలను కంపెనీ తీసుకొనును.
- వ్యాపార లావాదేవీలు జరుపునపుడు వినియోగదారులు చేయు ఏమేని అనాలోచిత మైన లేక వ్రాయునపుడు దోర్లు చిన్న పారపాట్లను అనగాగా తీసుకొని కంపెనీ తనకు అనువుగా మలుచుకొనజాలదు.
- కంపెనీ వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను, సలహాలను వెంటనేపరిష్కరించేందుకు ఒక అధిరోహణ మాత్రిక కలిగిన సంకట పరిహార యంత్రాంగ కరార్పుతో కూడిన వ్యవస్థను స్థాపించుటకు కట్ట బడివుంది.
- కంపెనీ యీ నిష్పక్ష అభ్యాసపు సంహితని వినియోగదారునకు అందుబాటులో వుండేలా తన వెబ్సైటులో వుంచుతుంది. వారి అభ్యర్థన మేరకు యీ నిష్పక్ష అభ్యాసపు సంహిత కాపీని అందిస్తుంది.

D) చక్కని అభ్యాసములు

I) బుణాలు, షరతులు, నిబంధనలు, వడ్డీరేట్లు, రుసుములు

- కాబోయే వినియోగదారులకు కంపెనీ తన అన్ని బ్రాంచీలలోను ప్రాంతీయ భాషలో రూపొందించబడిన దరకాస్తు, పత్రాలను ఉచితముగా అందిస్తూ, వాటిలో సమర్పించిన ఇతర మద్దతు పత్రాలను గురించి తెలియ చేస్తుంది. అన్ని సందర్భాలలోను, పూర్తి చేసిన దరఖాస్తుల పత్రాలకు తగు రశీదు ఇవ్వ బడుతుంది. కంపెనీ పాలసీ ప్రకారంగాను వినియోగదారుల సేవాపరంగానూ అట్టి దరఖాస్తులను వెనువెంటనే మంజూరు చేయుట గానీ లేదా తీరస్కరించుట గానీ చేయబడును. ఆభరణముల తాకట్టును అంగీకరించుట మరియు ఋణము ముంజూరు చేయుట వెనువెంటనే ఏకకాలము లో జరుగును.
- మంజూరుకు ముందుగా వినియోగదారుడు తన నిర్ణయము తీసుకొనుటకై, ఋణమొత్తము, వడ్డీ రేటు, రుసుములు, అపరాధ / చక్ర వడ్డీ, వడ్డీ లెక్కింపు విధానము, వడ్డీ పైన తగ్గింపు మొదలగు అన్ని వివరాలను కంపెనీ బహిర్గతం చేస్తుంది. అడిగిన వెంటనే మంజూరుకు ముందుగానే వినియోగదారునికి / కాబోయే వినియోగదారునికి షరతులు, నిబంధనలను తెలియజేస్తుంది.
- ఋణ మంజూరు పత్రము (పాస్ టికెట్టు) ప్రాంతీయ భాషలో గానీ, లేక వినియోగదారునకు అర్థమగు భాషలో గానీ ఋణ సంబంధిత అన్ని షరతులు నిబంధనల వివరములతో కంపెనీ ఇస్తుంది. ఋణ మొత్తము, ఋణ అకౌంటు సంబంధ, వడ్డీ రేటు, రుసుములు, ప్రాసెసింగు ఖర్చులు మొదలైనవి పాస్ టెక్స్ట్టు నందు పోందు పరచబడును. అట్టి పాస్ టెక్స్ట్టు కంపెనీ యొక్క అధీకృత అధికారి యొక్క సంతకముతో నుండి ఆభరణముల తాకట్టు యొక్క రశీదుగా గూడ గుర్తించబడును.
- సాధారణ పరిస్థితులలో కంపెనీ వినియోగదారులకు అర్థకముగా గానీ యితరముగా గానీ వ్యతిరేకముగా వుండేట్టుగా వడ్డీరేట్టు మొదలైన ఋణ షరతులను నిబంధనలను సవరించదు. అసాధారణ పరిస్థితులలో అట్లు మార్చవలసి వచ్చినచో, వినియోగదారులకు తగు నోటీసు జారీ చేయబడును.

II) మార్కెటింగ్ & ప్రామోషన్

- వినియోగదారుల అంచనాలకు లేక అవసరాలకు విరుద్ధంగా కంపెనీ స్వార్థ ప్రవృత్తితో ఉద్దేశ పూర్వకంగా ఏస్కీమునూ ప్రవేశపెట్టదు. ప్రస్తుత లేక కాబోవు వినియోగదారులను తన స్కీములనూ, ప్రాడక్టులను మధ్య పెట్టు విధంగా అమ్మారాదని నిర్దేశిస్తూ, కంపెనీ తన సంబంధిత అధికారులకు తగు శిక్షణ నిచ్చును.
- ఋణములపై అన్యాయపు వడ్డీ వసూలు చేయడం ద్వారాగానీ లేక ప్రతికూల వ్యాపార పరిస్థితులను అనువుగా మలుచుకొని గానీ కంపెనీ లాభాలను సంపాదించుటకు ఒడి కట్టదు. వడ్డీరేట్లు, నిధుల యొక్కవెల, రిస్క్ ప్రీమియము, ఋణ పథకము, గ్రాముకు యిచ్చు ఋణమొత్తము, లాభపు అంచు మొదలగు పర రాశులపై ఆధార పడియుండును. మరియు అట్టి వడ్డీరేట్లు కంపెనీ యొక్క పాలసీ ప్రకారము మరియు ఎప్పటి కప్పుడు మారే విధాన నిర్దేశన సంస్థల మార్గ దర్శకాలపైనను ఆధార పడియుండును అవి రంగంలో గల పద్ధతులు మరియు ప్రమాణాలను అనుసరించియుండును.
- లోను స్కీములు, వడ్డీరేట్లు గ్రాముకు ఇచ్చు ఋణమొత్తము, రుసుములు మొదలైన పూర్తి వివరములు కంపెనీ యొక్క వెబ్సైటు నందును అన్ని బ్రాంచీలలోను ప్రదర్శించబడును. పూర్తి లేక ఎన్నుకొనబడిన ఈ సమాచారము మీడియా ఛానెల్స్, పోస్టర్స్, బ్రోచర్స్, నోటీసులు మొదలైనప్రచారసాధనాల ద్వారా కంపెనీ యొక్క మేనేజిమెంటు ఎప్పటికీపుడు తీసుకొను నిర్ణయాలు ప్రకారం ప్రకటింప బడుచుండును.

III) బాకీలవసూలు ఇతర బాకీలు వసూలు చేసుకొనే హక్కు (Lien) మరియు తాకట్టు వస్తువులను తిరిగి యిచ్చినయింటి

- సాధారణంగా, చక్కని వ్యవహార పరంగా, కంపెనీ తాకట్టుపెట్టిన ఆభరణముల విలువ బాగాకీజించిననూ, అట్టి బంగారము యొక్క నాణ్యత అంగీకార యోగ్యము కానప్పుడు, లేక గవర్నమెంటు విధాన నిర్దేశకుల యొక్క ఆదేశాలకు లో బడుట వంటి ముందు ఊహించని లేక అత్యయిక పరిస్థితులలో కంపెనీ యొక్క హక్కులకు భంగమువాటిల్లేటప్పుడు తప్ప, అంగీకరించిన కాలము కంటే ముందుగానే ఋణమును పూర్తిగా తీర్చివేయవలసిందిగా కంపెనీ కోరదు, అటువంటి అన్ని సందర్భాలలో అంగీకరించిన కాలము కంటే ముందుగా - ఋణమును పూర్తిగా తీర్చివేయవలసిందిగా కంపెనీ తగు నోటీసును జారీ చేయును.
- తాకట్టు పెట్ట బడిన వస్తువులను అమ్మకుండా, కంపెనీ మృదువుగా సన్నుతించవేయు విధముగా అన్ని ఏలైన మార్గాలలో వినియోగదారుని అభ్యర్థించును. అట్టి బాకీలను వసూలు చేయుటకు కంపెనీ బలాత్కార లేక కఠిన చర్యలను తీసుకొనుటకు కంపెనీ అంగీకరించదు మరియు ద్రోహపొందదు.
- బాకీ పూర్తిగా చెల్లించిన వెంటనే - తాకట్టు పెట్టినపుడు వున్న స్థితిలోనే ఆభరణములను తిరిగి వినియోగదారుకు కంపెనీ యిచ్చినేయును. కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగుల అజాగ్రత్త వల్ల వస్తువులకు ఏదేన చెరువు జరిగిన యడల - కంపెనీ తన ఖర్చులతో అట్టి చెరువును సరిచేయించును లేదా సంధ్యర్థానుసారంగా అందుకు తగ్గ ప్రత్యామ్నాయ ప్రతి ఫలమును వినియోగదారునకు అందజేయును. ఋణముంజారాకీ ముందుగా అట్టి చెరువుల గుర్తుల వస్తువుపై వుండినచో అట్టి విషయము పాస్ టెక్స్ట్టు పై నూకృముగా లిఖించబడును.

iv) బాకీ పూర్తిగా చెల్లించిన పిదప, కంపెనీకి అట్టి బంగారు ఆభరణములపైననూ లేదా మిగులు ధనముపైననూ న్యాయపరంగా సంక్రమించు యితర బాకీలను వసూలు చేసుకొను హక్కును ఉపయోగించు కొనును. అట్టి హక్కు వినియోగదారుడు ప్రత్యక్షముగా గానీ లేక హామీదారుగా గానీ బాకీ యున్నచో - అట్టి బాకీలను వసూలు చేసుకొనుటకు మాత్రమే కంపెనీకి లభించును. అదియును అట్టి హక్కు వినియోగదారునికి తగు విధముగా తెలిపిన తర్వాతనే కంపెనీ ఉపయోగించుకొంటుంది.

v) వినియోగదారులు చేయునగదు చెల్లింపులకు సాధారణంగా కంప్యూటరుచే యివ్వబడిన రశీదులపై సంతకము చేసి యివ్వబడును. చెక్కులు డ్రాపులు, ఎలక్ట్రానిక్ ట్రాన్స్ ఫర్స్ మొదలగు ఇతర రకముల చెల్లింపులూ అంగీరకరించబడును. ఆభరణములు తిరిగి యిచ్చుట - అట్టి యితర రకముల చెల్లింపులు నగదుగా మారిన పిదప మాత్రమే జరుగును.

vi) లోను మంజూరు పత్రము (పాస్ టికెట్టు) పై అన్ని వివరములు పొందు పరచిననూ, కంపెనీ సాధారణముగా వడ్డీ చెల్లింపుల మరియు అసలు చెల్లింపుల తేదీల వివరాలను లేఖ, కారియురు, టెలిఫోన్, యన్.యమ్.యన్. పన్నెరాల ద్వారా తెలియజేయును.

vii) ఖాతానడచుచున్నపుడు గానీ లేక పూర్తిగా చెల్లించిని వెంటనే గానీ, వినియోగదారుడుగానీ - లేక అతడి అధికారప్రతినిధి గానీ అడిగినచో ఖాతా నివేదిక ఇవ్వబడును. అ పిదప 30 రోజుల తరువాత అడిగినచో అట్టి సేవకు తగిన రుసుము వసూలు చేయబడును.

viii) కంపెనీ తాకట్టు పెట్టబడిన బంగారమును ఆఖిరి ప్రత్యామ్నాయముగా మాత్రమే అమ్మినేయుట జరుగును. అదియును బాకీ తీర్చివేయమని వినియోగదారునకు తగుసరియైన నోటీసు అందజేసిన పిదప మాత్రమే జరుగును. అట్టి నోటీసు ఋణ మంజూరీలో విధించబడిన షరతులు మరియు నిబంధనల ప్రకారము మరియు సంబంధిత చట్టపరంగానూ ఉండాలి. నోటీసు అందుకొన్న తర్వాత కూడా వినియోగదారుడు పూర్తిగా బాకీని తీర్చివేయుటకు ముందుకు రానిచో బహిరంగ వేలము ద్వారా అట్టి బంగారము అమ్మినేయబడును.

ix) దరఖాస్తు పత్రము మరియు ఋణ మంజూరి పత్రము (పాస్ టికెట్) లోను చెప్పబడిన హక్కుల ప్రకారము కంపెనీ సాధారణకాలపరిమితకంటె ముందుగా ఆభరణములు అమ్మినేయదలచినచో అట్టి ప్రక్రియ చేపట్టుటకు ముందుగా వినియోగదారునికి బాకీని పూర్తిగ తీర్చివేయవలసిందిగా తగు సరియైన నోటీసు అందజేయవలయును.

x) బాకీ పూర్తిగా తీర్చివేసిన పిదప - వినియోగదారులు వారి వస్త్రపులను తిరిగి వెంటనే తీసుకొనుటకు కంపెనీ ద్రోహపెట్టును. కానీ, ఏవరిస్థితిలోనైనా పనియోగదారుడు అట్లు తిరిగి వెంటనే తీసుకొనుటకు ఆకస్మికైనచో, అట్టి వాటిని భద్రపరచు కాలమునకు తగు ఛార్జీలు వసూలు చేయబడును. అట్టి ఛార్జీల వివరములను వినియోగదారునకు తెలియజేయబడును. లేదా బ్రాంచి ప్రాంగణము లోను కంపెనీవెబ్సైట్ లోనూ ప్రకటించబడును.

xi) ఋణ షరతులు మరియు నిబంధనలలో తెలియచేయబడిన కారణాలకు తప్ప, తక్కువ లేక అసత్య వివరములను తెలియ పరచినపుడు తప్ప - కంపెనీ వినియోగదారుల వ్యవహారాలలో కలుగ జేసికొనదు.

IV) వినియోగదారుల సేవ మరియు సంకటపరిహారము

- వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు మరియు సంకటములను నివారించుటకు లేక తగ్గించుటకు కంపెనీ అన్ని రకముల చర్యలను అమలు చేయును.
- వినియోగదారులు తమ పూర్తి లేదా కొద్ది బాకీ చెల్లింపులను ఏబ్రాంచిలోనైనను చెల్లించుటకు కంపెనీ తగు వీలు కల్పించును. కానీ ఆభరణములను మాత్రము మొదటిగా ఋణము మంజూరు చేసిన బ్రాంచిలోనే తిరిగి తీసుకొవలెను.
- కంపెనీ ఒక సమర్థవంతమైన వినియోగదార్ల సంకట పరిహార యంత్రాంగాన్ని సమకూరుస్తుంది. అట్టివ్యవస్థ వివరాలను అన్ని బ్రాంచిలలోను మరియు కంపెనీ వెబ్సైటు నుండు ప్రదర్శించబడును. అట్టి వ్యవస్థలో ఫిర్యాదులు చేయవలసిన అధికార్ల పేర్లు, చిరునామాలు, ఫోన్ నెంబర్లు, మెయిల్ అడ్రసులు, అధిరోహణ మాత్రిక వివరాలు కంపెనీ యొక్క రశీదు మరియు పరిష్కారకాల వివరములు మొ|| సవి తెలియజేయబడును.
- తన ఉద్యోగులకు సమర్థవంతమైన శిక్షణ వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయును అందు క్రూర, అనైతిక, అనాగరిక ప్రవర్తనలను విస్తరించి వినియోగదారులతో స్నేహపూర్వక ప్రవర్తనతో అకట్టుకొను విధముగ తెలియజేయబడును.
- ప్రతి వ్యాపార లావాదేవీ పూర్తి అగుటకు కావలసిన కాలపరిమితలను నిర్ణయించి వాటిని ప్రదర్శించుటకు కంపెనీ ప్రయత్నించును.
- వీధివినియోగదారులు మొదలైన వారు పడు ఇబ్బందుల గురించి కంపెనీ సానుభూతితో స్పందించును.

V) ఇతరములు

- కంపెనీ సంబంధిత శాఖలలో సెలవుల జాబిత మరియు సాధారణ వ్యాపార సమయాలను ఒక నోటీస్ లో ప్రదర్శింస్తుంది. ఏదేన మార్పులున్నచో వాటిని బ్రాంచిలలో నోటీసు ద్వారా గానీ లేదా సైన్ నోటీఫికేషన్ ద్వారా గానీ ప్రకటిస్తుంది.
- వినియోగదారుని యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారమును కంపెనీ అసధికార వ్యక్తులకు గానీ, విజ్ఞిలకు గానీ, మూడవ వ్యక్తికి గానీ తెలియజేయదు. కానీ అట్టి సమాచారమును ఏదైనా న్యాయపరమైన, చట్టపరమైన ఉత్తర్యులు పొందినచో వినియోగదారునికి ఏవిధమైన నోటీసు లేకుండా కూడా తెలియజేయవలసి వస్తుంది.