



నమ్రా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

విధాన మార్గదర్శకాలు
న్యాయమైన అభ్యాస
నియమావళి

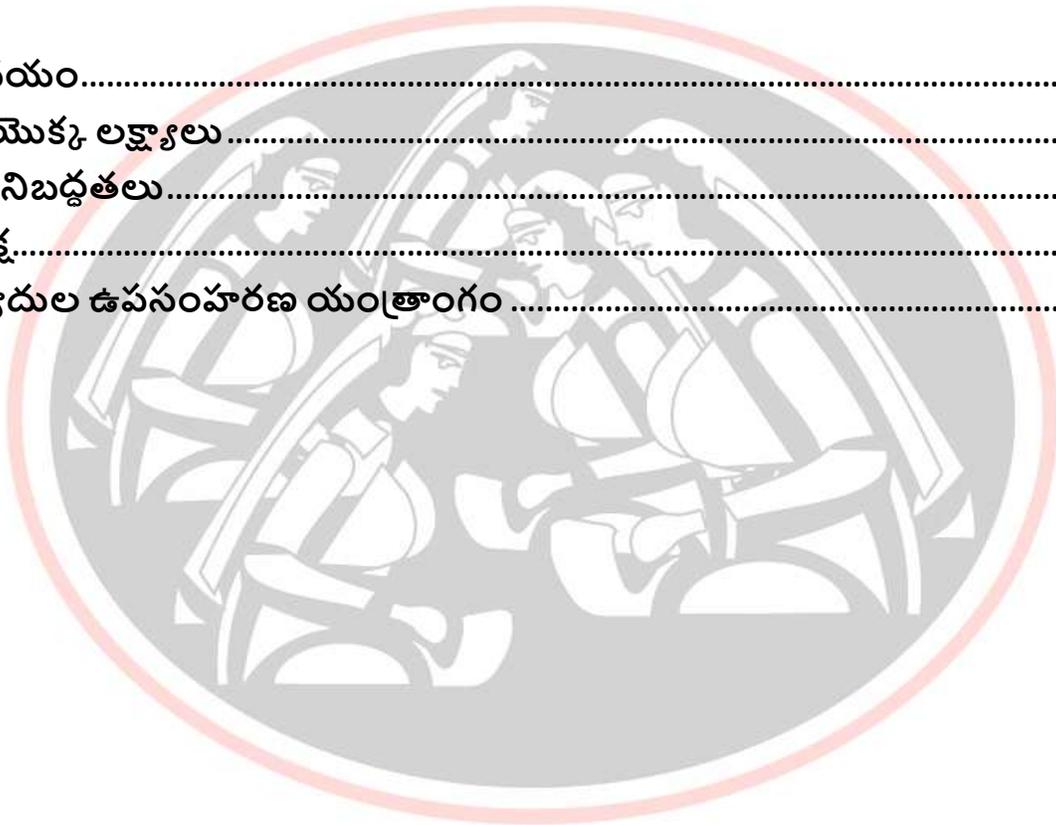


నమ్రా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

(ఎఫ్పిసి)

పట్టిక కంటెంట్

1. పరిచయం.....	4
2. కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు.....	5
3. కీలక నిబద్ధతలు.....	5
4. సమీక్ష.....	9
5. ఫిర్యాదుల ఉపసంహరణ యంత్రాంగం.....	9





1. పరిచయం

నమ్రా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") అనేది లిస్టెడ్ నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (NBFC) మరియు మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్, 2023 ప్రకారం మిడిల్ లేయర్ కేటగిరీ కిందకు వస్తుంది. ఈ కంపెనీ వివిధ రుణ ఉత్పత్తులు మరియు ఆర్థిక సేవలను అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా అక్టోబర్ 19, 2023న జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్, 2023 కింద సూచించబడిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (ఇకపై "కోడ్" అని పిలుస్తారు) రూపొందించబడింది (RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24), ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడుతుంది.

ఈ కోడ్ కంపెనీ తన కస్టమర్లతో సంబంధాన్ని నియంత్రించే విస్తృత సూత్రాలు మరియు ప్రవర్తనా ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఇది న్యాయమైన మరియు పారదర్శక వ్యాపార పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి, కస్టమర్ల పట్ల సమానమైన చికిత్సను నిర్ధారించడానికి, వర్తించే నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండటానికి మరియు కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సమర్థవంతమైన చట్రాన్ని అందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

ఈ కోడ్ యొక్క నిబంధనలు కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తాయి మరియు కస్టమర్ సముపార్జన, రుణ అంచనా మరియు ప్రాసెసింగ్, రుణాల సర్వీసింగ్ మరియు రికవరీ మరియు సేకరణ విధులతో సహా అన్ని కస్టమర్ సంబంధిత కార్యకలాపాలను కవర్ చేస్తాయి.

2. కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

ఈ కోడ్ యొక్క ప్రాథమిక లక్ష్యాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

a) జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు, లైంగిక ధోరణి లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్షత లేకుండా, అర్హత కలిగిన దరఖాస్తుదారులందరికీ మా అన్ని ఆర్థిక ఉత్పత్తులను అందుబాటులో ఉంచడం.

b) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) మరియు ఇతర వర్తించే నియంత్రణ అధికారులు జారీ చేసిన ఆదేశాలకు పూర్తి సమ్మతిని నిర్ధారించడం మరియు కంపెనీ కార్యకలాపాలను



నమ్రా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

సూచించిన నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా మార్చడం ద్వారా స్పష్టమైన విధానాలు మరియు ప్రమాణాలను నిర్వచించే ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC)ని అభివృద్ధి చేయడం మరియు అమలు చేయడం.

- c) రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.
- d) రుణగ్రహీతలు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని పెంపొందించడానికి. కంపెనీ తన FPCని తన వెబ్ సైట్ లో అందరికీ అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారా మరియు కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలలో ప్రదర్శించడం ద్వారా దాని కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది.
- e) ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరించేలా మరియు కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు సంతృప్తిని బలోపేతం చేసే ప్రభావవంతమైన మరియు నిర్మాణాత్మక కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయడం.
- f) కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం
- g) రికవరీ మరియు సేకరణ కార్యకలాపాలు వృత్తిపరమైన, గౌరవప్రదమైన మరియు బెదిరింపులకు గురికాకుండా, వేధింపులు, బలవంతం లేదా అన్యాయమైన పద్ధతులకు పాల్పడకుండా నిర్వహించబడుతున్నాయని నిర్ధారించుకోవడం.
- h) నియంత్రణ మార్పులు, పరిశ్రమ ఉత్తమ పద్ధతులు మరియు ఆర్థిక రంగంలో ఉద్భవిస్తున్న నష్టాలు లేదా సవాళ్లను చేర్చడానికి ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను కాలానుగుణంగా సమీక్షించడం మరియు సవరించడం.

3. కీలక నిబద్ధతలు

- a) కంపెనీ తన కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించే కీలక నిబద్ధత ఏమిటంటే

అభ్యర్థించినప్పుడు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC) కాపీని అందుబాటులో ఉంచాలి మరియు కంపెనీ పనిచేసే రాష్ట్రం(లు)లో ఇంగ్లీష్ మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో అందించాలి. FPC కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది.

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు మరియు నిర్వహణ బృందం ఇకపై వివరించిన న్యాయమైన పద్ధతులను అమలు చేయడానికి మరియు దాని పద్ధతులు అన్ని వాటాదారులకు న్యాయమైన మరియు సమానమైన పద్ధతిలో వివిధ ఆర్థిక సేవలు మరియు ఉత్పత్తులను అందించడానికి దాని బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా చూసుకోవడానికి మరియు అన్ని ఉద్యోగులకు ఈ



నిబద్ధత గురించి తెలుసని నిర్ధారించుకోవడానికి బాధ్యత వహిస్తాయి.

కంపెనీ తన కస్టమర్లకు దీన్ని ఎదుర్కోవడంలో ఇబ్బంది లేని అనుభవాన్ని అందించడానికి అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది; కానీ కమీషన్ మరియు లోపాల విషయంలో, కంపెనీ వాటిని త్వరగా మరియు సానుభూతితో పరిష్కరిస్తుంది.

b) రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

ఈ కంపెనీ మైక్రో ఫైనాన్స్ మరియు వ్యక్తిగత వ్యాపార రుణాల వ్యాపారంలో ఉంది. కంపెనీ అందించే ప్రతి ఉత్పత్తికి దరఖాస్తు ఫారమ్లు ప్రతి ఉత్పత్తికి సంబంధించిన సమాచార అవసరాన్ని బట్టి భిన్నంగా ఉంటాయి.

రుణగ్రహీతకు అందించే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఇంగ్లీషులో మరియు/లేదా రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి. రుణ దరఖాస్తులు మరియు ఇతర పత్రాలు రుణగ్రహీతలకు అందించే రాష్ట్ర స్థానిక భాషలో లేదా ఇంగ్లీషులో లేదా రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉంటాయి.

ఏదైనా రుణ ఉత్పత్తి కోసం దరఖాస్తు సమయంలో, వర్తించే వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు & ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే, మరియు CGT/GRT సమయంలో రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం గురించి కంపెనీ అన్ని సంబంధిత సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. IIG గ్రూప్ లోని ప్రతి రుణగ్రహీతకు కీలక వాస్తవ ప్రకటన అదనంగా అందించబడుతుంది మరియు తగిన సమ్మతి పొందబడుతుంది.

రుణగ్రహీతల వడ్డీని ప్రభావితం చేసే రుణానికి సంబంధించిన అన్ని సంబంధిత సమాచారం, దరఖాస్తు చేసుకుంటున్న ఆర్థిక సదుపాయానికి సంబంధించి సంబంధిత రుణ దరఖాస్తు ఫారం(లు)లో లేదా లోన్ కార్డ్/ఫాక్ట్ షీట్/మంజూరు లేఖల ద్వారా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో అవసరమైన వివిధ పత్రాల వివరాలు కూడా సూచించబడతాయి, వీటిని సక్రమంగా పూరించిన దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాలి.

నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్, నిర్వహణ ఖర్చు మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని, రుణాలకు వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ బోర్డు తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడేషన్ల విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు బహిర్గతం చేయాలి మరియు సెంటర్ మీటింగ్ సమయంలో కస్టమర్ కు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి మరియు లోన్ కార్డ్ గురించి ప్రస్తావించాలి.

వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీతలు ఖాతాకు వసూలు చేయబడే



నమ్రా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

ఖచ్చితమైన రేట్లు మరియు సర్వీసింగ్ తర్వాత EMI పైప్రిన్సిపల్ / వడ్డీపై బ్యాలెన్స్ తగ్గించడం గురించి తెలుసుకుంటారు. లోన్ కార్డ్ మొత్తం లోన్ కాలానికి ప్రిన్సిపల్ + ఇంట్ కోసం సేకరించిన నెలవారీ EMIని కలిగి ఉంటుంది.

కంపెనీ అందించే నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తులు ఏవైనా ఉంటే, వాటిని రుణగ్రహీత సమ్మతితో మాత్రమే అందించాలి మరియు అటువంటి ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ప్రయోజనాలు, ఖర్చులు మరియు రుసుము నిర్మాణం (ఏదైనా ఉంటే) రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

అన్ని రుణ దరఖాస్తులను డిజిటల్ గా స్వీకరించినందుకు కంపెనీ రసీదు ఇస్తుంది.

కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సముచితమైన వ్యవధిలోపు ధృవీకరిస్తుంది మరియు అదనపు వివరాలు / పత్రాలు అవసరమైతే, తదనుగుణంగా రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.

c) రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు

సాధారణంగా, రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. కంపెనీకి ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, రుణగ్రహీతకు తగిన విధంగా తెలియజేయబడుతుంది.

కేంద్ర సమావేశాల సమయంలో రుణగ్రహీతలు చేసిన క్రెడిట్ దరఖాస్తులపై సరైన అంచనా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. ఈ అంచనా కంపెనీ అంతర్గత క్రెడిట్ విధానాలు, నిబంధనలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

కంపెనీ రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా ఇంగ్లీషులో మరియు/లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో, మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతి, EMI నిర్మాణం, ఏదైనా ఉంటే, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు వంటి వివరాలను తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని కంపెనీ రికార్డులో ఉంచుతుంది. రుణం మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అంశాల కాపీతో పాటు, ఇంగ్లీషులో మరియు/లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని కంపెనీ అందజేస్తుంది.

కస్టమర్లకు వర్తించే వడ్డీ రేటు నిధుల ఖర్చు, రుణ మొత్తం మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం ప్లస్ కేసు యొక్క రిస్క్ ప్రొఫైల్ పై నిర్ణయించబడిన స్పెడ్ వంటి అంశాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది, ఇది రుణగ్రహీతల నేపథ్యం, పరిశ్రమ రిస్క్ ప్రొఫైల్, సహ-రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక బలం, రుణ తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యం, క్రెడిట్ చరిత్ర మొదలైన అనేక అంశాల కారణంగా మారుతుంది. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు కంపెనీ వసూలు చేసే జరిమానా వడ్డీ, ఏదైనా



నమ్రా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

ఉంటే, రుణ ఒప్పందం, మంజూరు లేఖ మొదలైన వాటిలో బోల్డ్ అక్షరాలలో పేర్కొనబడుతుంది. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతులకు వ్రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని కంపెనీ నిలుపుకుంటుంది. రుణ పత్రాల యొక్క ఇ-సంతకం చేసిన కాపీలో 1) రుణ దరఖాస్తు - అవసరమైన KYC పత్రాలు, అసెస్మెంట్ ప్రమాణాలు మరియు ధర/రుసుములు వివరాలు 2) మంజూరు లేఖ 3) రుణ ఒప్పందం ఉన్నాయి.

d) నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- i. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- ii. రుణం చెల్లించిన తర్వాత, కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక కాగితం కాపీ ద్వారా అందరు రుణగ్రహీతలకు అందజేస్తుంది.
- iii. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపును రీకాల్ చేయడం / వేగవంతం చేయడం లేదా ఫోర్ క్లోజర్ చేయాలనే కంపెనీ నిర్ణయం రుణగ్రహీత కంపెనీతో అమలు చేసిన రుణ పత్రాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- iv. పూర్తి మరియు చివరి చెల్లింపు లేదా రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు సందర్భంలో, రుణగ్రహీత / కస్టమర్ నుండి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 1 నెలలోపు కంపెనీ "నో అప్ ట్ స్టాండింగ్ బకాయిలు" సర్టిఫికేట్ జారీ చేస్తుంది.

e) వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారు (ies)

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలు సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వారిని ఇతర దరఖాస్తుదారులతో సమానంగా చూస్తారు మరియు కంపెనీ క్రెడిట్ ప్రక్రియ మరియు విధానం ప్రకారం వారి దరఖాస్తును యోగ్యత ఆధారంగా పరిగణిస్తారు. వైకల్యం (లు) ఉన్న దరఖాస్తుదారులు తగిన ఉత్పత్తి లేదా రుణ సౌకర్యాన్ని అర్థం చేసుకోవడానికి, ఎంచుకోవడానికి మరియు పొందేందుకు వీలుగా వారికి సాధ్యమైన అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.

f) సాధారణ మార్గదర్శకాలు:

- i. కంపెనీ అన్ని రుణ ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను దాని వెబ్ సైట్ లో ప్రచురిస్తుంది.



- ii. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వచ్చి ఉంటే / గమనించినట్లయితే తప్ప) రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.
- iii. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ చట్టబద్ధంగా మరియు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తుంది మరియు అప్పులు వచ్చిన వెంటనే రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం వంటి అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి తన సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇవ్వడానికి కంపెనీ అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది.
- iv. బ్యాంకులు మరియు NBFCల రుణగ్రహీతలు వివిధ రుణాల ముందస్తు చెల్లింపుకు సంబంధించి ఏకరూపతను తీసుకురావడానికి మరియు కస్టమర్ రక్షణ చర్యగా, కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.
- v. రుణం ఇచ్చే విషయంలో వైకల్యం ఆధారంగా శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులతో సహా లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా కంపెనీ వివక్ష చూపదు. అయితే, సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం రూపొందించిన క్రెడిట్-లింక్డ్ పథకాలలో కంపెనీ పాల్గొనకుండా ఇది నిరోధించదు.
- vi. MFIN మొదలైన వాటి ద్వారా జారీ చేయబడిన FPC పై SRO మార్గదర్శకాలకు కూడా కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

g) ప్రభావవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పట్ల డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా ఏర్పాటు చేస్తుంది.

అటువంటి యంత్రాంగం దాని కార్యకర్తల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విని పరిష్కరించేలా చేస్తుంది.

4. సమీక్ష

ఈ విధానాన్ని బోర్డు కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి సమీక్షించి మూల్యాంకనం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత అధికారులు జారీ చేసే వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా సవరణ మరియు సవరణలకు లోబడి సవరించబడుతుంది. అటువంటి సమీక్షల ఫలితాలను డాక్యుమెంట్ చేసి, కాలానుగుణంగా బోర్డుకు సమర్పించాలి.



నమ్రా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

కంపెనీ కాలానుగుణంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు కట్టుబడి ఉండటాన్ని అంచనా వేస్తుంది మరియు వివిధ కార్యచరణ మరియు నిర్వాహక స్థాయిలలో కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తుంది.

5. ఫిర్యాదుల తగ్గింపు యంత్రాంగం

కస్టమర్లకు ఏవైనా ఫిర్యాదులు ఉంటే, వారు సంబంధిత బ్రాంచ్ మేనేజర్ కు ఖాతా నంబర్ మరియు ఫిర్యాదు సారాంశాన్ని ఉదహరిస్తూ లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదు 15 రోజుల్లోపు పరిష్కారం కాకపోతే, ఫిర్యాదు కాపీని రసీదుతో సహా ఈ క్రింది వారికి పంపవచ్చు:

**శ్రీమతి దీపాలి నోలంకి,
ది గ్రీవెన్స్ ఆఫీసర్, నమ్రా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్,**

నమోదిత కార్యాలయం - 502-503, సకార్ - III,
ఓల్డ్ హైకోర్టు ఎదురుగా, ఆశ్రమం రోడ్డు పక్కన,
అహ్మదాబాద్ -380014
లేదా ఈ-మెయిల్ ద్వారా crm@armanindia.com

లేదా టోల్ ఫ్రీ నెంబరు 1800 10 27626; 079-69162602, 079-40507000 కు కాల్ చేయండి.

ఫిర్యాదు/సమ్మతి అందిన తర్వాత, ఫిర్యాదు అధికారి 2 వారాల్లోపు ప్రశ్నను పరిష్కరించేలా చూస్తారు.

నిర్ణీత కాలపరిమితిలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే, ఫిర్యాదుదారులు కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్ చిరునామాలో ఈ క్రింది చిరునామాకు వ్రాయవచ్చు:

**శ్రీ కమలేష్ గార్,్,
ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్, నమ్రా ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్,**

నమోదిత కార్యాలయం - 502-503, సకార్ - III,
ఓల్డ్ హైకోర్టు ఎదురుగా, ఆశ్రమం రోడ్డు పక్కన,
అహ్మదాబాద్ -380014

లేదా టోల్ ఫ్రీ నెంబరు 1800 10 27626; 079-69162602, 079-40507000 కు కాల్ చేయండి.

వెబ్ సైట్ URL: <https://namrafinance.com>

ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలోపు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ వీటిని సంప్రదించవచ్చు:

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,

3వ అంతస్తు, రామ్ బాగ్ సర్కిల్
టోంక్ రోడ్,
జైపూర్ - 302004, రాజస్థాన్,
ఫోన్: 0141-2573201,
ఇమెయిల్: dosjaipur@rbi.org.in