

న్యాయసమ్మత ఆచరణ నియమావళి

మాంక్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

Website: www.monkcapital.in / moneymonkapp.in

పత్రం	న్యాయసమ్మత ఆచరణ నియమావళి
వెర్షన్	1.0
ఆమోదం	డైరెక్టర్ల బోర్డు
అమలు / సవరణ తేదీ	20 నవంబర్ 2025
సమీక్ష	కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి మరియు ముఖ్యమైన నియంత్రణ మార్పు వచ్చినప్పుడు

1. పరిచయం

- మాంక్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (“కంపెనీ” లేదా “మాంక్ క్యాపిటల్”) RBI వద్ద నమోదైన నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ; fee-financing, personal loans, education loans మరియు ఇతర credit products అందిస్తుంది.
- ఈ న్యాయసమ్మత ఆచరణ నియమావళి (“FPC” లేదా “Code”) రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు పాటించాల్సిన న్యాయమైన, పారదర్శకమైన మరియు బాధ్యతాయుతమైన కనీస ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది.
- RBI కాలానుగుణంగా సవరించే applicable directions, guidelines, circulars మరియు instructions ను పరిగణనలోకి తీసుకొని ఈ Code రూపొందించబడింది; responsible lending, KFS, digital lending, outsourcing మరియు customer protection అవసరాలు ఇందులో ఉన్నాయి.
- Board ఆమోదించిన ఈ Code ప్రత్యక్ష, digital లేదా authorised LSPs, DLAs, DSAs మరియు ఇతర service providers ద్వారా అందించే products/services కు వర్తిస్తుంది.

2. లక్ష్యాలు

- న్యాయమైన lending practices ను ప్రోత్సహించడం.
- Borrowers సమాచారం ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకునేలా transparency కల్పించడం.
- Applicable laws మరియు RBI requirements కు compliance నిర్ధారించడం.
- Company-borrower మధ్య professional relationship పెంపొందించడం.
- Customer grievances కు effective redressal mechanism కల్పించడం.

3. ముఖ్య కట్టుబాట్లు

- Customers తో fair, reasonable, transparent గా వ్యవహరించడం.
- Loan products, interest rate, APR, fees, charges, repayment obligations మరియు material terms స్పష్టంగా తెలియజేయడం.
- Regulatory requirements పాటిస్తూ discrimination లేకుండా వ్యవహరించడం.
- Grievances ను prompt గా handle చేయడం.
- Code ను website లో ఉంచి request పై copy ఇవ్వడం.

4. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు కస్టమర్ సంప్రదింపు

- Advertising/promotional material clear, fair మరియు misleading కాకుండా ఉంటుంది.
- Interest rate ఉన్న advertising లో other applicable fees/charges మరియు terms availability తెలియజేస్తారు.
- Authorised representatives, DSAs, LSPs, tele-callers తమ identity తెలియజేస్తారు.
- Third-party providers customer information confidentiality/security కాపాడాలి.
- Improper conduct complaints ను investigate చేసి appropriate action తీసుకుంటారు.

5. రుణ దరఖాస్తులు మరియు ప్రాసెసింగ్

- Application/digital journey లో loan product మరియు required documents పై sufficient information ఇస్తారు.
- Complete application processing expected timeframe ను communicate చేయడానికి Company endeavour చేస్తుంది.
- RBI directions ప్రకారం అవసరమైన చోట borrower కు అర్థమయ్యే language లో KFS ఇస్తారు; APR, repayment terms, applicable charges ఉంటాయి.
- అవసరమైన చోట rejection reasons applicant కు communicate చేస్తారు.
- Communication English లేదా borrower కు అర్థమయ్యే language లో ఉంటుంది.

6. రుణ మదింపు, మంజూరు మరియు పత్రాలు

- Sanctioned amount, annualised interest rate, APR, repayment terms, penal charges మరియు material terms sanction letter/KFS/loan documents లో disclose చేస్తారు.
- Loan agreement మరియు relevant enclosures, KFS వర్తించే చోట, sanction/disbursement సమయంలో applicable requirements ప్రకారం అందిస్తారు.
- Material terms acceptance physical/electronic means ద్వారా పొందుతారు.
- Recall/accelerate payment loan agreement మరియు applicable law ప్రకారం మాత్రమే.

7. పంపిణీ మరియు నిబంధనల మార్పులు

- Disbursement sanctioned terms/RBI requirements ప్రకారం. Digital lending లో సాధారణంగా borrower bank account కు; RBI అనుమతించే చోట end-beneficiary లేదా permitted mode కు చేయవచ్చు.
- Schedule, interest rate, service/penal/other charges changes writing/electronically communicate చేసి prospective basis లో అమలు చేస్తారు.
- Security ఉంటే full repayment/settlement తరువాత legitimate right/lien కు subject గా RBI requirements ప్రకారం release చేస్తారు.

8. వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు మరియు దండన ఛార్జీలు

- Board-approved Interest Rate Policy ప్రకారం cost of funds, operating costs, risk premium, borrower risk profile, tenure, product characteristics, market conditions పరిగణించి rates/fees/charges నిర్ణయిస్తారు.
- Interest rate annualised basis లో KFS/sanction letter/loan agreement లో disclose చేస్తారు.
- Penal charges material terms non-compliance కు Board policy/RBI directions ప్రకారం మాత్రమే.
- Penal charges penal interest కాదు; capitalise చేయరు; further interest లెక్కించరు; quantum/reason disclose చేస్తారు.
- Interest, fees, charges RBI directions కు విరుద్ధంగా ఉండవు.

9. బకాయల వసూలు

- Repayment process స్పష్టంగా explain చేసి fair recovery practices పాటిస్తారు.
- Recovery personnel identity/authority చూపుతారు.
- Special permission లేకుండా ఉదయం 8 ముందు లేదా సాయంత్రం 7 తర్వాత recovery contact ఉండదు.
- Intimidation, harassment, threatening/anonymous calls, inappropriate messages, muscle power, public humiliation లేదా borrower/family/referees/friends privacy intrusion ఉండదు.
- Collections authorised channels ద్వారా Company accounts కు remit అవుతాయి.

10. సాధారణ నిబంధనలు

- Loan documents లో permitted purposes, undisclosed information లేదా law/regulatory requirement తప్ప borrower affairs లో interference ఉండదు.
- Borrowal account transfer request పై consent/objection 21 రోజుల్లో communicate చేస్తారు; transfer transparent contractual terms/applicable law ప్రకారం.
- Customer information confidential; consent/law/regulation లేదా confidentiality-bound authorised providers తో అవసరమైనప్పుడు మాత్రమే disclose చేస్తారు.

11. డిజిటల్ లెండింగ్, LSP మరియు DLA

- Authorised LSPs/DLAs details RBI directions ప్రకారం website లో disclose చేస్తారు.
- Loan documents లో Monk Capital lender గా clear గా ఉంటుంది.
- Digital loans కు applicable cooling-off/look-up period మరియు exit facility ఇస్తారు.
- Outsourced LSPs, DLAs, recovery agents/service providers పై Company oversight/responsibility కొనసాగుతుంది.
- Digital lending, disbursement, repayment, data collection, consent, grievance handling RBI requirements ప్రకారం.

12. వికలాంగుల పట్ల వివక్ష రహిత విధానం

Applicable law/RBI directions నిషేధించిన grounds పై discrimination ఉండదు. Physical/visual disability కారణంగా మాత్రమే application reject చేయరు. Documentation/services access కు reasonable assistance ఇస్తారు, subject to standard credit assessment, eligibility criteria and law.

13. ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ

- Company customer complaints receipt, recording, escalation, resolution కోసం grievance mechanism ఏర్పాటు చేసింది.
- GRO: Mr. K. Sai Ram Reddy | Phone: 63091-48333 | Email: gro@monkcapital.in | Address: The Platina, B-406, Sy No. 132, 134, H. No. 4-50/1, Gachibowli, K.V. Rangareddy, Seri Lingampally, Telangana - 500032.
- Complaint 30 రోజుల్లో resolve కాకపోతే లేదా response తో customer satisfied కాకపోతే, applicable చోట Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 కింద RBI CMS Portal: <https://cms.rbi.org.in> ద్వారా complaint lodge చేయవచ్చు.
- Scheme వర్తించని చోట appropriate RBI CEPC ను approach చేయవచ్చు.

14. బోర్డు బాధ్యత, శిక్షణ మరియు సమీక్ష

- Board Code implementation మరియు grievance mechanism effectiveness ను review చేస్తుంది.
- Customer-facing staff/authorised representatives కు fair conduct, recovery practices, Code requirements పై training/guidance ఇస్తారు.
- FPC compliance/grievance mechanism కనీసం annually మరియు material regulatory change వద్ద review అవుతుంది.
- Complaints/resolutions/compliance consolidated report Board/Audit Committee ముందు ఉంచుతారు.
- Material amendments governance framework/regulatory requirements ప్రకారం approve అవుతాయి.

15. ప్రచురణ మరియు లభ్యత

Code Company website లో display అవుతుంది; English మరియు Company appropriate గా భావించే ఇతర languages లో copies అందించవచ్చు. Translation interpretation inconsistency ఉంటే applicable law/regulatory requirements కు subject గా English version reference అవుతుంది.

Translation Note: ఈ తెలుగు సంచిక వినియోగదారుల సౌకర్యార్థం ఆంగ్ల Fair Practices Code యొక్క అనువాదం. అర్థవ్యాఖ్యలో ఏదైనా భేదం ఉంటే, వర్తించే చట్టాలు మరియు RBI నియంత్రణ అవసరాలకు లోబడి ఆంగ్ల సంచికను సూచనగా తీసుకోవాలి.