ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

స్వమాన్
ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

స్వమాన్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("స్వమాన్" లేదా "కంపెనీ") రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాలో డిపాజిట్ తీసుకోని NBFC-MFI గా నమోదు చేయబడింది. ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC) RBI ద్వారా జారీ చేయబడిన సర్క్యులర్‌ల ఆధారంగా రూపొందించబడింది. RBI/2012-13/416 DNBS. CC. PD నం. 320/03.10.01/2012-13 February 18, 2013 తేదీ మరియు RBI ప్రధాన ఆదేశాలు (మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్‌వర్క్) RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 మార్చి 14, 2022 తేదీ (ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడినట్లుగా). ఈ కోడ్ లక్ష్యం క్లయింట్‌లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం మరియు కంపెనీ అందించే సేవల గురించి క్లయింట్‌లు బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా పారదర్శకతను పెంచడం.

NBFC-MFIగా పని చేస్తున్నప్పుడు దాని సభ్యులతో అన్ని కార్యకలాపాలు మరియు లావాదేవీలలో ఈ న్యాయమైన పద్ధతులను అమలు చేయడానికి మరియు అనుసరించడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది. FPC కంపెనీకి చెందిన ఉద్యోగులు మరియు అధికారులు అందరిపై కట్టుబడి ఉంటుంది.

A. అన్ని రుణ కార్యకలాపాల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

A.1 లోన్ ప్రతిపాదన మరియు ప్రాసెసింగ్:

1. స్వమాన్ తన రుణగ్రహీతలకు అన్ని సమాచారాలను స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో చేస్తుంది
2. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది, రుణగ్రహీత దానిని ఇతర NBFCలతో పోల్చి, సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవడంలో సహాయపడటం కోసం
3. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను సూచిస్తుంది
4. కస్టమర్ కోసం రుణ దరఖాస్తు విధానం చాలా సులభం అని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది
5. రుణగ్రహీతకు జారీ చేయబడిన లోన్ కార్డ్ ఎప్పటికప్పుడు RBI ద్వారా పేర్కొన్న అన్ని సంబంధిత వివరాలను కలిగి ఉంటుంది
6. కంపెనీ రుణ ఉత్పత్తికి సంబంధించిన అన్ని అవసరమైన వివరాలతో పాటు ధర సంబంధిత సమాచారం మరియు రుణగ్రహీతకు విధించిన రుసుముతో కూడిన ఫాక్ట్ షీట్‌ను అందిస్తుంది

A. 2 లోన్ అప్రైజల్ మరియు పంపిణీ:

1. కంపెనీ RBI జారీ చేసిన KYC మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీత యొక్క తగిన రీపేమెంట్ సామర్థ్యాన్ని నిర్ధారించడానికి కంపెనీ క్రెడిట్ పాలసీ ప్రకారం అన్ని రుణ దరఖాస్తుల కోసం తగిన శ్రద్ధ చూపబడుతుంది
2. మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్‌ల కోసం నిర్దిష్ట నిబంధనలు & షరతులు:
   a. కంపెనీ ఇచ్చే మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్‌లకు*, మైక్రోఫైనాన్స్ రుణగ్రహీత రుణం తిరిగి చెల్లించాల్సిన బాధ్యత నెలవారీ కుటుంబ ఆదాయంలో గరిష్టంగా 50 శాతానికి లోబడి ఉంటుంది

      * ఈ ప్రయోజనం కోసం, మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలు కాలానుగుణంగా RBI నిర్దేశించిన విధంగా వార్షిక ఆదాయం కలిగిన కుటుంబానికి ఇచ్చే పూచీకత్తు లేని రుణంగా నిర్వచించబడింది మరియు కుటుంబం అంటే వ్యక్తిగత కుటుంబ యూనిట్ ఉదా., భర్త, భార్య మరియు వారి అవివాహిత పిల్లలు

   b. రుణం తిరిగి చెల్లించే బాధ్యతల గణన కుటుంబ సక్రియ రుణాల (అనుషంగిక రహిత మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలు అలాగే ఏదైనా ఇతర రకాల అనుషంగిక సహిత రుణాలు) నుండి చెల్లించాల్సిన అన్ని బాకీ ఉన్న వాయిదాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. నెలవారీ కుటుంబ ఆదాయంలో 50 శాతానికి పరిమితమైన అవుట్‌ఫ్లోలు, ప్రస్తుతం ఉన్న అన్ని రుణాలు అలాగే పరిశీలనలో ఉన్న ప్రస్తుత రుణానికి తిరిగి చెల్లింపులను (అసలు మరియు వడ్డీ భాగాలతో సహా) కలిగి ఉంటాయి
   c. నెలవారీ కుటుంబ ఆదాయంలో 50 శాతం పరిమితిని మించి ఒక కుటుంబం యొక్క నెలవారీ రుణ బాధ్యతలను తిరిగి చెల్లించడం వల్ల వచ్చే అవుట్‌ఫ్లోలుగల ఇప్పటికే ఉన్న రుణాలు మెచ్యూరిటీకి అనుమతించబడతాయి. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, నిర్దేశిత 50 శాతం పరిమితిని పాటించే వరకు ఈ కుటుంబాలకు కొత్త రుణాలు అందించబడవు
3. కుటుంబం/రుణగ్రహీత/సహ-రుణగ్రహీత యొక్క ప్రస్తుత రుణ చెల్లింపు బాధ్యతల వివరాలను పొందడానికి కంపెనీ అన్ని రుణ దరఖాస్తుల కోసం క్రెడిట్ బ్యూరో నివేదికను పొందాలి. క్రెడిట్ బ్యూరో నివేదిక ఆధారంగా రుణగ్రహీతలకు రుణాల మంజూరుపై కంపెనీ సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకుంటుంది
4. మంజూరైన రుణం మొత్తాన్ని మరియు వార్షిక ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటుతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను తెలియజేస్తూ కంపెనీ స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ/లోన్ కార్డ్‌ను అందిస్తుంది. స్వమాన్ దాని రికార్డు కోసం అంగీకరించిన కాపీని కూడా ఉంచుతుంది

రుణ ఒప్పందం / రుణ ఒప్పందంలో వెల్లడింపు / రుణం కార్డ్:

1. రుణగ్రహీతలు అందరికీ మరియు అందించే ఉత్పత్తులకీ రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రామాణిక ఆకృతి ఉంటుంది
2. రుణ ఒప్పందం అన్ని ఎన్‌క్లోజర్‌లు, ఏదైనా ఉంటే, కాపీతో పాటు రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్నట్లు స్థానిక భాషలో ఉంటుంది, మరియు అదే రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్‌లందరికీ అందించబడుతుంది
3. కిందివి రుణ ఒప్పందం & రుణం రీపేమెంట్ షెడ్యూల్‌లో వెల్లడి చేయబడతాయి:
   I. రుణం యొక్క అన్ని నిబంధనలు షరతులు
   ii. రుణం ధర అంటే వార్షిక వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, బీమా ప్రీమియం మరియు ఏవైనా ఇతర ఛార్జీలు
   iii. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై కంపెనీ జరిమానా వడ్డీ/ గడువుమీరిన ఫీజులు వసూలు చేయదు
   iv. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై కస్టమర్ నుండి ఎలాంటి సెక్యూరిటీ డిపాజిట్/మార్జిన్ వసూలు చేయదు
   v. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై ఎలాంటి ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించబడదు
   vi. రుణ మంజూరు మరియు మొదటి విడత తిరిగి చెల్లించే గడువు తేదీ మధ్య మారటోరియం నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ -మైక్రో ఫైనాన్స్ ఇన్‌స్టిట్యూషన్స్ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2011 యొక్క నిబంధనలకు అనుగుణంగా మరియు ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన విధంగా ఉంటుంది
4. కస్టమర్ ఎంచుకున్న నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తి పూర్తిగా స్వచ్ఛంద ప్రాతిపదికన ఉంటుంది మరియు రుణాల మంజూరు కంపెనీ అందించే ఏ ఇతర ఉత్పత్తులు/సేవలతో లింక్ చేయబడదు

A.3 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ:

1. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ సభ్యుడు/రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా వారికి అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసు పంపబడుతుంది
2. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఏవైనా ఇతర ఛార్జీలలో మార్పులు కేవలం భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావితమవుతాయని మరియు ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడిందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది
3. చెల్లింపు లేదా ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరును రీకాల్/వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది
4. కంపెనీ అన్ని పత్రాలను అధీకృత వ్యక్తుల కస్టడీలో సంబంధిత ప్రాంగణంలో సురక్షితంగా ఉంచుతుంది

   కంపెనీ సభ్యునికి వ్యతిరేకంగా ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి, అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడం లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత తీసుకున్న అన్ని సెక్యూరిటీలను కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది

లోన్ రికవరీ కోసం మార్గదర్శకాలు:

1. తిరిగి చెల్లింపు సంబంధిత ఇబ్బందులను ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతల గుర్తింపు కోసం కంపెనీ ఒక యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది, అటువంటి రుణగ్రహీతలతో సంప్రదింపులు జరపడం మరియు అందుబాటులో ఉన్న సహాయం గురించి వారికి అవసరమైన మార్గదర్శకాలను అందించడం
2. సభ్యులు పరస్పరం అంగీకరించిన కేంద్రంగా నియమించబడిన ప్రదేశంలో రికవరీ చేయబడుతుంది
3. ఏది ఏమైనప్పటికీ, రుణగ్రహీత 2 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో కేంద్ర నిర్దేశిత స్థలంలో కనిపించడంలో విఫలమైతే మాత్రమే, ఫీల్డ్ సిబ్బంది రుణగ్రహీత నివాసం లేదా పని ప్రదేశంలో రికవరీ చేయడానికి అనుమతించబడతారు
4. కంపెనీ లేదా దాని సిబ్బంది అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించరు అనగా వేళగాని వేళల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం బల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి
5. తిరిగి చెల్లింపు విధానం కస్టమర్‌కు అర్థమయ్యే భాషలో వివరంగా వివరించబడుతుంది. కంపెనీ లేదా దాని సిబ్బంది రికవరీకి సంబంధించి ఎలాంటి కఠినమైన పద్ధతుల్లో పాల్గొనకూడదు. పైన పేర్కొన్న వాటి యొక్క సాధారణ వర్తింపును పరిమితం చేయకుండా, ఈ క్రింది అభ్యాసాలు నిర్వహించబడవు:
   i. బెదిరింపు లేదా దుర్భాషల ఉపయోగం
   ii. గడువు మీరిన చెల్లింపుల రికవరీ కోసం రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/ లేదా రుణగ్రహీతకు ఉదయం 9:00 గంటల ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయడం
   iii. రుణగ్రహీత బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం
   iv. రుణగ్రహీతల పేరును ప్రచురించడం
   v. రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/ ప్రతిష్టకు హాని కలిగించేందుకు హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగించడం లేదా ఉపయోగిస్తారని బెదిరించడం
   vi. రుణ గ్రహీతను రుణం ఎంత మేరకు లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పరిణామాల గురించి తప్పుదారి పట్టించడం

B. సాధారణ పరిస్థితులు

1. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాలకు మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప)
2. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ తనకు చట్టబద్ధంగా మరియు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిహారములు మాత్రమే ఆశ్రయిస్తుంది మరియు రోజులో వేళకాని వేళలలో రికవరీ చర్యలను ఉపయోగించడం, అనవసరమైన వేధింపులు మరియు రుణాల రికవరీ కోసం బల శక్తిని ఉపయోగించడాన్ని నివారిస్తుంది. కంపెనీ వినియోగదారులపై అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు. కస్టమర్‌తో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
3. వైకల్యం కారణంగా భౌతికంగా / దృష్టిలోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో ఎలాంటి వివక్ష ఉండదు (రిఫరెన్స్: RBI సర్క్యులర్ నెం. DNBS.CC.PD.No. 191/03.10.01/2010-11 తేదీ July 27, 2010, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడినట్లుగా)
4. అనుచితమైన సిబ్బంది ప్రవర్తనకు మరియు ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరించడానికి కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తుంది మరియు అదే రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది
5. ఆదాయ వనరులు మరియు రుణగ్రహీతల ప్రస్తుత రుణాలకు సంబంధించి అవసరమైన విచారణలు చేయడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది
6. రుణగ్రహీతలకు శిక్షణ, ఏదైనా ఉంటే, ఉచితంగా అందించబడుతుంది. అటువంటి శిక్షణను అందించడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది మరియు రుణాలు/ఇతర ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన విధానం మరియు వ్యవస్థల గురించి రుణగ్రహీతలకు పూర్తి అవగాహన కల్పించబడుతుంది
7. కస్టమర్‌లతో పరస్పర చర్య సమయంలో మర్యాదపూర్వకమైన భాష ఉపయోగించబడుతుంది మరియు డెకోరమ్ నిర్వహించబడుతుంది
8. కస్టమర్‌లతో పరస్పర చర్య సమయంలో కంపెనీ ఉద్యోగులు సాంస్కృతిక ఆలోచనలు మరియు సున్నితత్వాలను గౌరవించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది
9. ఏ విధమైన సంఘర్షణ, బెదిరింపు లేదా హింసకు దారితీసే ఎలాంటి ప్రవర్తనలోనూ కంపెనీ పాల్గొనదు
10. కంపెనీ ఎటువంటి లంచం తీసుకోదు లేదా కస్టమర్ల నుండి అనధికారిక డబ్బు వసూలు చేయబడదు
11. **గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం**
    ఈ విషయంలో తలెత్తే ఫిర్యాదులు/వివాదాలు ఏవైనా ఉంటే వాటిని పరిష్కరించడానికి కంపెనీ సంస్థలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా ఏర్పాటు చేసింది. కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని ఫిర్యాదులు/వివాదాలు సముచితమైన పద్ధతిలో వినబడతాయి మరియు పరిష్కరించబడతాయి
12. **ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి**
    కార్యాచరణ స్థాయిలో, కంపెనీ తమ కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, వారి బ్రాంచ్‌లు/వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో కింది సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది:
    a. కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలచే సంప్రదించబడే ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు. అలాగే ఇమెయిల్ చిరునామా)

సంప్రదించవలసిన ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి వివరాలు:

పేరు: శ్రీమతి భారతి రాఠీ
చిరునామా: 93, 9 వ అంతస్తు, మేకర్ ఛాంబర్స్ VI, నారిమన్ పాయింట్, ముంబై, 400021
ఇ-మెయిల్ ఐడి: customercare@svamaan.in
స్వమాన్ టోల్ ఫ్రీ నంబర్: 1800 123 222000
ల్యాండ్ లైన్: 022 49429020

b. ఫిర్యాదు / వివాదం 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే లేదా కంపెనీ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ RBI అంబుడ్స్‌మన్‌కి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు - కంపెనీ నుండి ప్రత్యుత్తరం వచ్చిన ఒక సంవత్సరం తర్వాత కాకుండా. లేదా క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు కంపెనీ నుండి ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరం రాకపోతే 1 సంవత్సరం మరియు 30 రోజులకు:

- అంబుడ్స్‌మన్ యొక్క ఫిర్యాదులను నమోదు చేసే పోర్టల్: https://cms.rbi.org.in
- కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC) సంప్రదింపు వివరాలు,
  ఇమెయిల్ ఐడి: crpc@rbi.org.in
  ఫోన్ చేయండి: 14448
  చిరునామా: సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4th అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017

C. పాలన మరియు పారదర్శకత

1. రుణ ఉత్పత్తులకు వడ్డీ రేటు దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్‌కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన ధర విధానం ప్రకారం మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది
2. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై విధించే కనీస, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లను కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాల్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది మరియు వివరాలు దాని వెబ్సైట్లో అప్డేట్ చేయబడతాయి
3. సంబంధిత మాతృభాషలో ఈ FPC యొక్క అనువాద కాపీ కాబోయే రుణగ్రహీత/కస్టమర్కు ఆదేశాల పై అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది మరియు అదే కార్యాలయాలు/శాఖలు మరియు వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడుతుంది
4. కంపెనీ పారదర్శకంగా వ్యవహరిస్తుంది మరియు న్యాయమైన రుణ విధానాలను అనుసరిస్తుంది. పారదర్శకత మరియు న్యాయమైన రుణ విధానాల పట్ల మా నిబద్ధతను వ్యక్తపరిచే అటువంటి ప్రకటన కూడా మా లోన్ కార్డ్‌లో చేర్చబడుతుంది
5. కొత్త క్లయింట్లకు రుణగ్రహీతలుగా వారి హక్కులను అర్థం చేసుకోవడంలో సహాయపడటానికి సంస్థ యొక్క పాలసీలు మరియు విధానాల గురించి తెలియజేయబడుతుంది
6. కంపెనీ అవగాహన కల్పించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు వినియోగదారులకు అర్థమయ్యేలా మాతృభాషలో లేదా వారు అర్థంచేసుకునే భాషలో అందించబడిన మరియు పొందే ఆర్థిక సేవలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని అర్థం చేసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది