

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

స్పిన్నీ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

వెర్షన్ 1.0

ఎ) పీఠిక/పరిచయం

26వ తేదీ సర్క్యులర్ DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2011-12 ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు ప్రతిస్పందనగా స్పిన్నీ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (కంపెనీ) ద్వారా ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC) రూపొందించబడింది. మార్చి 2012 శీర్షిక “NBFCల కోసం న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్పై మార్గదర్శకాలు” మరియు అక్టోబరు 19, 2023 తేదీన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్క్వెల్ టేస్ట్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 ప్రకారం సవరించబడింది.

బి) లక్ష్యాలు

FPC యొక్క లక్ష్యాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి.

1. కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో ఉత్తమ పద్ధతులను అవలంబించండి.
2. సవాలు చేసే బెంచ్మార్క్లను సెట్ చేయండి మరియు కస్టమర్ సంతృప్తిని నిర్ధారించడం కోసం అధిక ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి కృషి చేయండి.
3. వ్యాపారాన్ని నిర్వహిస్తున్నప్పుడు పారదర్శకంగా, న్యాయంగా, నైతికంగా మరియు చట్టబద్ధంగా సమర్పించదగిన పద్ధతులను అనుసరించండి.
4. కస్టమర్లు / కాబోయే కస్టమర్లకు అవసరమైన అన్ని సమాచారం మరియు ఇన్పుట్లను అందించండి మరియు పరస్పర ప్రయోజనకరమైన దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించండి.
5. సందేహస్పదమైన ఆధారాలు లేదా నేర నేపథ్యం ఉన్న కస్టమర్లను కొనుగోలు చేయడాన్ని నిశితంగా నివారించేటప్పుడు సంతృప్తి చెందిన కస్టమర్ల యొక్క నిరంతరం పెరుగుతున్న స్థావరాన్ని సులభతరం చేయండి.

సి) వర్తింపు

FPC ప్రధాన కార్యాలయం మరియు భారతదేశం అంతటా ఉన్న శాఖలతో సహా కంపెనీ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలకు వర్తిస్తుంది. FPC కంపెనీ ఉద్యోగులు మరియు అధికారులందరిపై కట్టుబడి ఉంటుంది. లింగం, లింగం,

మతం, కులం, వైకల్యం మొదలైన వాటితో సంబంధం లేకుండా అన్ని కస్టమర్లు / కాబోయే కస్టమర్లు సమానంగా మరియు మర్యాదగా పరిగణించబడతారని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

డి) డిక్లరేషన్లు & కట్టుబాట్లు

1. రెగ్యులేటర్లు (రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, SEBI, IRDA మొదలైనవి) మరియు ప్రభుత్వం, స్థానిక అధికారం మొదలైన ఇతర సమర్థ అధికారులు ఆమోదించిన / జారీ చేసిన లేదా జారీ చేసిన అన్ని వర్తించే చట్టాలు, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండటానికి కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తుంది.
2. కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాలలో సమర్థవంతమైన, వృత్తిపరమైన మరియు మర్యాదపూర్వకమైన సేవల ద్వారా పూర్తి కస్టమర్ సంతృప్తికి కట్టుబడి ఉంటుంది.
3. అంతర్గతంగా సెట్ చేయబడిన బెంచ్మార్క్లు మరియు అభ్యాసాలను మరియు పరిశ్రమలో ప్రబలంగా ఉన్న ప్రమాణాలను అధిగమించడానికి కంపెనీ స్థిరంగా ప్రయత్నిస్తుంది.
4. మతం, కులం, లింగం లేదా భాష ఆధారంగా కస్టమర్లను వివక్ష చూపకుండా కంపెనీ చర్యలు తీసుకుంటుంది.
5. కంపెనీ తన కస్టమర్లకు / కాబోయే కస్టమర్లకు తన ఉత్పత్తులు, సేవలు, ప్రక్రియలు మరియు జరిమానాల గురించి స్పష్టమైన మరియు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు తప్పుదారి పట్టించే లేదా తప్పుదారి పట్టించే ప్రకటనలు లేదా ప్రచారాన్ని ఆశ్రయించదు.
6. 'దాచిన ఛార్జీలు' లేదా పారదర్శకత లోపించే అంశాలు ఉన్న ఏదైనా ఉత్పత్తులు / సేవలను పరిచయం చేయకుండా కంపెనీ విరమించుకుంటుంది.
7. కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు కంపెనీ కస్టమర్లతో ఆంగ్ల భాషలో మరియు మాతృభాషలో కమ్యూనికేట్ చేస్తుంది.
8. తగినంత బీమా కవరేజీతో సహా కస్టమర్ ప్రతిజ్ఞ చేసిన సెక్యూరిటీ/పత్రాల యొక్క సురక్షిత కస్టడీని సురక్షితంగా ఉంచడానికి మరియు కస్టడీలో ఉన్నప్పుడు ఏదైనా ప్రమాదవశాత్తూ, అనుకోకుండా లేదా మోసపూరితంగా సెక్యూరిటీని కోల్పోయినా కస్టమర్కు పరిహారం చెల్లించడానికి కంపెనీ అన్ని సాధ్యమైన మరియు సహేతుకమైన చర్యలను తీసుకుంటుంది. కంపెనీ.
9. వ్యాపార లావాదేవీలు చేస్తున్నప్పుడు కస్టమర్ చేసిన ఏదైనా అనుకోకుండా లేదా క్లరికల్ లోపం యొక్క ప్రయోజనాన్ని పొందకూడదని కంపెనీ పూనుకుంటుంది.
10. కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను సత్వరమే పరిష్కరించే వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది, ఇది నిర్మాణాత్మక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంతో అనుబంధంగా పెరుగుతుంది.
11. కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో FPCని ప్రదర్శిస్తుంది మరియు అభ్యర్థనపై, డిమాండ్పై FPC కాపీని కస్టమర్కు అందుబాటులో ఉంచుతుంది. FPCలో ఏదైనా మార్పులు/సవరణలు కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా నవీకరించబడతాయి.
12. కంపెనీ కనీసం ఒక ప్రముఖ జాతీయ వార్తాపత్రికలో మరియు ఒక ప్రముఖ స్థానిక (ట్రాంచ్/కార్యాలయం యొక్క స్థలాన్ని కవర్ చేసే) స్థానిక వార్తాపత్రికలో ఏదైనా శాఖలు/కార్యాలయాలను మూసివేసే తేదీకి

కనీసం మూడు నెలల ముందు పబ్లిక్ నోటీసును ఇవ్వాలి. డిపాజిటర్లకు సేవ చేయడానికి ఉద్దేశ్యం మరియు ఏర్పాట్లు చేయడం మొదలైనవి.

E) న్యాయమైన పద్ధతులు

(I) రుణాలు, నిబంధనలు & షరతులు, వడ్డీ రేటు & ఛార్జీలు

1. లోన్ అప్లికేషన్ కస్టమర్ సమర్పించాల్సిన సపోర్టింగ్ డాక్యుమెంట్లను పేర్కొనాలి. రుణ ప్రతిపాదన రసీదు కోసం కస్టమర్కు రసీదు ఇవ్వబడుతుంది. లోన్ దరఖాస్తులు పారవేసేందుకు సూచించే సమయ ఫ్రేమ్ కూడా రసీదులో సూచించబడుతుంది.
2. కస్టమర్ / కాబోయే కస్టమర్ తీసుకోవడానికి రుణం మంజూరు చేయడానికి ముందు కంపెనీ రుణం / ఉత్పత్తికి సంబంధించిన అన్ని సంబంధిత సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేస్తుంది. సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం. కంపెనీ జరిమానా వడ్డీని తిరిగి పొందదు, బదులుగా పాలసీ ప్రకారం రేట్లు మరియు కాలాల ప్రకారం జరిమానా ఛార్జీలను రికవరీ చేస్తుంది. కస్టమర్ / కాబోయే కస్టమర్ అభ్యర్థనపై, మంజూరుకు ముందు లోన్ యొక్క వివరణాత్మక నిబంధనలు మరియు షరతులు కూడా అందించబడతాయి.
3. అభ్యర్థనపై కస్టమర్ అర్థం చేసుకున్న ఆంగ్లం లేదా మాతృభాష/ఇతర భాషలో రుణ సదుపాయాన్ని నియంత్రించే అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో కూడిన రుణ మంజూరు లేఖ కస్టమర్కు అందించబడిందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా ఛార్జీలకు దారితీసే పరిస్థితులను హైలైట్ చేయడానికి కంపెనీ ప్రత్యేక శ్రద్ధ తీసుకుంటుంది. రుణం మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందంలోని అన్ని ఎన్క్లోజర్లు మరియు డాక్యుమెంట్ల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని కంపెనీ రుణగ్రహీతకు అందజేస్తుంది. రుణ మంజూరు లేఖలో లోన్ మొత్తం, వడ్డీ రేటు, ఛార్జీలు, లోన్ ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మొదలైనవాటిని కూడా పేర్కొంటారు. రుణ మంజూరు లేఖ వ్యవస్థ రూపొందించబడుతుంది.
4. కస్టమర్ను ఆర్థికంగా లేదా ఇతరత్రా ప్రతికూలంగా ప్రభావితం చేసే వడ్డీ రేటుతో సహా రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఎలాంటి మార్పులు / సవరణలు చేయకూడదని కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది. అయితే, అటువంటి మార్పులు / సవరణలు అనివార్యమైన పరిస్థితులలో, అటువంటి మార్పు/మార్పు గురించి అభ్యర్థనపై రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న ఆంగ్లం లేదా మాతృభాష/భాషలో కస్టమర్కు తగిన మరియు సరైన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

(II) మార్కెటింగ్ & ప్రమోషన్

1. కంపెనీ ఉద్దేశపూర్వకంగా ఏదైనా రహస్య / స్వార్థపూరిత ఉద్దేశ్యాలతో లేదా కస్టమర్ వెల్లడించిన కస్టమర్ అవసరాలు లేదా అంచనాలకు విరుద్ధంగా ఉత్పత్తిని ప్రోత్సహించదు. కస్టమర్ / కాబోయే కస్టమర్కు

తప్పుగా సూచించడం ద్వారా దాని ఉత్పత్తుల అమ్మకాలను నిరోధించడానికి మార్కెటింగ్ మరియు కార్యకలాపాలలో నిమగ్నమైన దాని సిబ్బంది తగిన శిక్షణ మరియు సూచనలను కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

2. కంపెనీ బోర్డు నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడ్షన్ల విధానం మరియు వివిధ వర్గాల కస్టమర్లకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధత కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
3. వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీల వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి లేదా. వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన లేదా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది. ఖాతాకు ఛార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి కస్టమర్ తెలుసుకునేలా వడ్డీ రేటు తప్పనిసరిగా వార్షిక రేటుగా ఉండాలి.
4. రుణాలపై వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడం ద్వారా లేదా ప్రతికూల మార్కెట్ పరిస్థితులను అనవసరంగా ఉపయోగించుకోవడం ద్వారా కంపెనీ లాభదాయకతలో మునిగిపోదు. వడ్డీ రేట్లు నిధుల వ్యయం, రిస్క్ ప్రీమియం, లోన్ స్కేమ్, లాభ మార్జిన్ మొదలైన వేరియబుల్స్పై ఆధారపడి ఉంటాయి మరియు ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీ వడ్డీ రేటు విధానం మరియు నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి. ఇది పరిశ్రమ పద్ధతులు మరియు బెంచ్మార్క్లకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
5. మార్కెట్ చొచ్చుకుపోయే లక్ష్యంతో లేదా వడ్డీ రేటు విధానంలో పేర్కొన్న విధంగా పోటీని ఎదుర్కొనేందుకు నిర్వచించిన పారామితుల ఆధారంగా ఒక ప్రీమ్వర్క్లో భాగంగా కంపెనీ నిర్దిష్ట పరిస్థితులలో దాని ఉత్పత్తులకు భిన్నమైన వడ్డీ రేటు నిర్మాణాన్ని పరిగణించవచ్చు.
6. రుణ పథకాలు, వడ్డీ రేటు, ఛార్జీలు మొదలైన వాటికి సంబంధించిన పూర్తి మరియు నవీకరించబడిన సమాచారం కంపెనీ వెబ్సైట్లో లేదా ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీ నిర్వహణ నిర్ణయాల ఆధారంగా ఏదైనా ఇతర ప్రకటన మోడ్లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

(III) బకాయిల రికవరీ, తాత్కాలిక హక్కును అమలు చేయడం & భద్రతను బట్టాడా చేయడం

1. ఏదైనా రెగ్యులేటరీ/ప్రభుత్వ ఆదేశాలు, తప్పుగా సూచించడం లేదా కస్టమర్ నుండి సమాచారం లేకపోవడం మొదలైన కారణాల వల్ల కంపెనీ ప్రయోజనాలను ప్రతికూలంగా ప్రభావితం చేసే ప్రత్యేక సందర్భాలలో తప్ప, న్యాయమైన లావాదేవీల విషయంలో కంపెనీ సాధారణంగా మొదట అంగీకరించిన పదవీకాలానికి ముందు రుణాన్ని రీకాల్ చేయదు. అటువంటి అన్ని సందర్భాల్లో, సాధారణ పదవీకాలం ముగిసేలోపు రుణాన్ని రీకాల్ చేస్తూ కస్టమర్ కు సరైన మరియు సహేతుకమైన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. చెల్లింపును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరు రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

2. సెక్యూరిటీని పారవేసేందుకు ఆశ్రయించకుండానే బకాయిలను తిరిగి చెల్లించేలా కస్టమర్‌ను పొందడానికి కంపెనీ సాధ్యమైన అన్ని సాఫ్ట్ లేదా ఒప్పించే ప్రయత్నాలను చేస్తుంది. కస్టమర్ నుండి తన బకాయిలను తిరిగి పొందేందుకు ఎటువంటి బలవంతపు లేదా కఠినమైన చర్యలను ఉపయోగించడాన్ని కంపెనీ అంగీకరించదు లేదా ప్రోత్సహించదు.
3. ఏ సమయంలోనైనా ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల సెటిల్మెంట్‌పై ఉత్పన్నమయ్యే ప్రతిజ్ఞ చేసిన భద్రత లేదా అటువంటి నగదు మిగులుపై తాత్కాలిక హక్కును మాత్రమే కంపెనీ అమలు చేస్తుంది. కస్టమర్ నేరుగా లేదా గ్యారెంటర్‌గా ఏదైనా ఇతర బకాయిలు కలిగి ఉంటే మాత్రమే అటువంటి తాత్కాలిక హక్కు ఏర్పడుతుంది మరియు కంపెనీ కస్టమర్‌కు ఇచ్చిన అటువంటి తాత్కాలిక హక్కు గురించి సరైన సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది.
4. కస్టమర్ చేసిన అన్ని చెల్లింపులకు కంపెనీ వెంటనే రసీదుని జారీ చేస్తుంది. నగదు, చెక్కులు, డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్‌లు, ఎలక్ట్రానిక్ బదిలీలు మొదలైన వాటి ద్వారా చెల్లింపులను కంపెనీ అంగీకరించాలి, భద్రతను నిర్ధారించిన తర్వాత మాత్రమే తిరిగి చెల్లించబడుతుంది.
5. రుణ మంజూరు లేఖలో రుణానికి సంబంధించిన అన్ని వర్తించే షరతులు మరియు షరతులు ఉన్నప్పటికీ, కంపెనీ ఉత్తమ ప్రయత్నం ఆధారంగా, వడ్డీ, అసలు మొదలైనవాటిని చెల్లించడానికి గడువు తేదీకి సంబంధించి సలహాలు, రిమైండర్‌లు మొదలైనవాటిని లేఖ ద్వారా పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. కొరియర్ సేవ, టెలిఫోన్, SMS మొదలైనవి.
6. కంపెనీ, డిమాండ్‌పై, కస్టమర్‌కు లేదా అతని సక్రమంగా అధీకృత ప్రతినిధికి రుణం యొక్క అవధి సమయంలో ఎప్పుడైనా లేదా మూసివేసిన వెంటనే రుణ ఖాతా యొక్క స్టేట్‌మెంట్‌ను అందిస్తుంది. అయితే, కంపెనీ తన అభిప్రాయసారం, ఖాతా స్టేట్‌మెంట్‌ను అందించడానికి కస్టమర్ ద్వారా సహేతుకమైన ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలను చెల్లించవలసి ఉంటుంది.
7. కంపెనీ ఆఖరి ప్రయత్నంగా మాత్రమే సెక్యూరిటీని పారవేయడాన్ని ఆశ్రయిస్తుంది మరియు అది కూడా బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడానికి కస్టమర్‌కు తగిన మరియు సరైన నోటీసు అందించిన తర్వాత. అటువంటి నోటీసు ఒప్పందంలో ఉన్న నిబంధనల ప్రకారం మరియు వర్తించే చట్టాలు మరియు నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది. వడ్డీ మరియు ఇతర ఛార్జీలతో పాటు రుణ ఖాతాను మూసివేయడానికి కంపెనీ పంపిన కమ్యూనికేషన్‌లకు కస్టమర్ సానుకూలంగా స్పందించనప్పుడు సెక్యూరిటీ యొక్క పారవేయడం బహిరంగ వేలం ద్వారా తీసుకోబడుతుంది.
8. కంపెనీ రుణ ఒప్పందం ప్రకారం అందించిన హక్కుల ఆధారంగా రుణం యొక్క సాధారణ పదవీకాలం కంటే ముందే సెక్యూరిటీని పారవేయాలని కంపెనీ ప్రతిపాదిస్తే, బకాయిల రికవరీ కోసం అటువంటి చర్య ప్రారంభించే ముందు కస్టమర్‌కు సరైన నోటీసు అందించబడుతుంది.

9. రుణం యొక్క నిబంధనలు & షరతుల్లో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం మినహా లేదా లావాదేవీలు జరిపే సమయంలో కస్టమర్ చేసిన సరిపోని లేదా తప్పుడు బహిగతం కారణంగా అలా చేయవలసి వచ్చినప్పుడు కంపెనీ కస్టమర్ల వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు.

(IV) హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి రుణం కోసం గ్యారెంటర్గా ఉండాలనుకున్నప్పుడు, అటువంటి వ్యక్తికి దీని గురించి తెలియజేయాలి:

1. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత;
2. అటువంటి వ్యక్తి కంపెనీకి గ్యారెంటర్గా చేసే బాధ్యత మొత్తం;
3. బాధ్యతను చెల్లించమని కంపెనీ అటువంటి వ్యక్తిని పిలిచే పరిస్థితులు;
4. హామీదారుగా బాధ్యతలు నిర్దిష్ట క్వాంటంకు పరిమితం చేయబడిందా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు
5. గ్యారెంటర్గా బాధ్యతలు డిశ్చార్జ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే కంపెనీ అటువంటి వ్యక్తికి దీని గురించి తెలియజేసే విధానం; ఏదైనా భౌతిక ప్రతికూల మార్పు/ల గురించి కంపెనీ తెలియజేయాలి.

(V) కస్టమర్ సర్వీస్ & గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్

1. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులను నిరోధించడానికి మరియు తగ్గించడానికి కంపెనీ అన్ని చర్యలను అమలు చేస్తుంది.
2. పదవీకాలం లేదా రుణం యొక్క ముందస్తు చెల్లింపు ముగింపులో అభ్యంతరం లేని సర్టిఫికేట్ కంపెనీ అభ్యర్థన మరియు నిర్ధారణపై కస్టమర్కు పంపబడుతుంది.
3. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు సమర్థవంతమైన కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం వివరాలను వెబ్సైట్లో మరియు అన్ని శాఖలలో ప్రదర్శించబడుతుంది. అటువంటి యంత్రాంగం రుణం ఇచ్చే సంస్థ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి విన్నవించబడి, పరిష్కరించేలా చేస్తుంది. ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల అధికారుల పేర్లు & హోదాలు, వారి పోస్ట్ అడ్రస్ / టెలిఫోన్ నంబర్లు / ఇమెయిల్ చిరునామా, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్, ఫిర్యాదు రసీదుని అంగీకరించే సమయ పరిమితి, ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే సమయ పరిమితి మొదలైనవాటిని యంత్రాంగం నిర్దేశిస్తుంది. ఇది వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే అన్ని కార్యాలయాలలో, ఢిల్లీలోని RBI యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క పూర్తి సంప్రదింపు వివరాలు, దీని అధికార పరిధిలో ఉంచబడుతుంది. కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం

ఉంది, తద్వారా కస్టమర్ ఫిర్యాదులు అందిన ఒక నెలలోపు తమ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించకపోతే నేరుగా RBIని సంప్రదించవచ్చు.

4. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించడానికి కూడా అందిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక బోర్డు నిర్దేశించిన విధంగా క్రమమైన వ్యవధిలో సమర్పించబడుతుంది.
5. కంపెనీ ఉద్యోగులు కస్టమర్ ఫ్రెండ్లీగా ఉండేలా మరియు మొరటుగా, అనుచితంగా లేదా అనైతికంగా ప్రవర్తించకుండా ఉండేలా కంపెనీ సమర్థవంతమైన శిక్షణా వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేస్తుంది.
6. కస్టమర్, ముఖ్యంగా పేద మరియు వెనుకబడిన వర్గాలు ఎదుర్కొంటున్న సమస్యల పట్ల కంపెనీ సానుభూతితో కూడిన విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది.

(VI) భద్రతను తిరిగి పొందడం

1. చెల్లింపులో డిఫాల్ట్ అయినప్పుడు లేదా ఏదైనా ఇతర డిఫాల్ట్ సంఘటన సంభవించినప్పుడు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులపై బకాయిల రికవరీ కోసం భద్రతను అమలు చేసే హక్కు కంపెనీకి ఉంది. రుణాల రికవరీ సమయంలో, కంపెనీ బేసి సమయాల్లో కస్టమర్లను ఇబ్బంది పెట్టడం లేదా రుణాల రికవరీ కోసం బలవంతంగా ఉపయోగించడం వంటి అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు.
2. కస్టమర్ వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో అందించిన విధంగా మినహా కస్టమర్ల వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.
3. ఖాతాదారుడి నుండి లేదా ఖాతాని స్వాధీనం చేసుకోవాలని ప్రతిపాదిస్తున్న బ్యాంకు/నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ నుండి కస్టమర్ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
4. కస్టమర్తో ఒప్పందం/లోన్ ఒప్పందంలో కంపెనీ అంతర్నిర్మిత రీ-పోసిషన్ నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది, అది తప్పనిసరిగా చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడాలి. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు దీనికి సంబంధించిన నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉంటాయి:

1. స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి;
2. నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించగల పరిస్థితులు;
3. భద్రతను స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;

4. ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించేందుకు కస్టమర్ కు ఇవ్వాలైన చివరి అవకాశం గురించిన నిబంధన;
5. కస్టమర్ కు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం; మరియు
6. ఆస్తి విక్రయం/వేలం ప్రక్రియ.

అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీని తప్పనిసరిగా కస్టమర్ కు అందుబాటులో ఉంచాలి. NBFCలు రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించిన కాపీని, రుణాల పంపిణీ సమయంలో వినియోగదారులందరికీ రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన ప్రతి ఎన్ క్లజర్ ల కాపీని అందజేయాలి, ఇది అటువంటి కాంట్రాక్ట్ లు/లోన్ అగ్రిమెంట్ లలో కీలకమైన అంశం.

5. సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం బకాయిల రికవరీని లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది మరియు కస్టమర్ కు భద్రతను కోల్పోకుండా కాదు. భద్రతను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం ద్వారా రికవరీ ప్రక్రియలో, తగిన మార్గాల ద్వారా తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం, భద్రత యొక్క మూల్యాంకనం మరియు భద్రత యొక్క రియలైజేషన్ వంటివి ఉంటాయి. ఇవన్నీ నిష్పక్షపాతంగా, పారదర్శకంగా జరుగుతాయి. సరైన నోటీసులు జారీ చేసిన తర్వాత తిరిగి స్వాధీనం చేసుకుంటారు. భద్రతను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునేటప్పుడు చట్టబద్ధమైన ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. వ్యాపారం యొక్క సాధారణ కోర్సులో, కస్టడీ తీసుకున్న తర్వాత కంపెనీ భద్రత మరియు భద్రతను నిర్ధారించడానికి అన్ని సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు తీసుకుంటుంది.
6. కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను విని పరిష్కరించేందుకు తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ఏర్పాటు చేయబడుతుంది.

(VII) భౌతికంగా/దృశ్యవికలాంగులకు రుణ సౌకర్యాలు

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/విజువల్ ఛాలెంజ్ ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందడం కోసం కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైన అన్ని సహాయాన్ని అందిస్తాయి. చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ సమావేశాల ద్వారా వారికి హామీ ఇవ్వబడిన వికలాంగుల హక్కులను కలిగి ఉన్న తగిన మాడ్యూల్ ను కంపెనీ అన్ని స్థాయిలలో వారి ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో కలిగి ఉంటుంది. ఇంకా, కంపెనీ వారు ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

(VII). డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ ల ద్వారా రుణాలు పొందబడతాయి: న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్ మరియు అవుట్ సోర్సింగ్ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండటం

కంపెనీ, వారు తమ స్వంత డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్ ద్వారా లేదా అవుట్‌సోర్సింగ్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్ ద్వారా రుణం ఇచ్చినా, అక్షరం మరియు స్పూర్తితో కూడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండాలి. వారు ఆర్థిక సేవలు మరియు IT సేవల అవుట్‌సోర్సింగ్‌పై నియంత్రణ సూచనలను కూడా ఖచ్చితంగా పాటించాలి.

1. రెగ్యులేటరీ సూచనలను పాటించే బాధ్యత పూర్తిగా వారిపైనే ఉంటుంది కాబట్టి, కంపెనీ చేసే ఏదైనా కార్యాచరణ యొక్క అవుట్‌సోర్సింగ్ వారి బాధ్యతలను తగ్గించదని గమనించాలి. కస్టమర్‌లను సోర్స్ చేయడానికి మరియు/ లేదా బకాయిలను రికవరీ చేయడానికి కంపెనీ తమ ఏజెంట్‌లుగా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లను నిమగ్నం చేసే చోట, కంపెనీ ఈ క్రింది సూచనలను తప్పనిసరిగా పాటించాలి:

1. ఏజెంట్‌లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో బహిర్గతం చేయబడతాయి.
2. ఏజెంట్‌లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లు కస్టమర్‌కు ముందస్తుగా బహిర్గతం చేయాలని నిర్దేశించబడతాయి, ఎవరి తరపున వారు అతనితో పరస్పర చర్య చేస్తున్నారో కంపెనీ పేరు.
3. మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ లెటర్ హెడ్‌పై కస్టమర్‌కు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
4. రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలుతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్‌క్లోజర్‌ల ప్రతిని రుణాల పంపిణీ సమయంలో వినియోగదారులందరికీ అందించాలి.
5. కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ నిర్ధారించబడుతుంది.
6. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

ఈ విషయంలో ఏదైనా ఉల్లంఘన జరిగితే తీవ్రంగా పరిగణించబడుతుంది.

(F) ఇతరాలు

1. కంపెనీ సంబంధిత శాఖలలో సాధారణ పని వేళలను, సెలవుల జాబితాను ప్రదర్శిస్తుంది మరియు ఏదైనా మార్పులు ఉంటే, ట్రాంచ్ ప్రాంగణంలో ప్రదర్శించబడే నోటీసు ద్వారా లేదా ప్రెస్ నోటిఫికేషన్ ద్వారా తెలియజేస్తుంది.
2. కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారం కంపెనీ ద్వారా అనధికార వ్యక్తులు లేదా ఏజెన్సీలు లేదా మూడవ పార్టీలతో భాగస్వామ్యం చేయబడదు. ఏది ఏమైనప్పటికీ, కంపెనీ చట్టపరమైన లేదా నియంత్రణ అవసరాలు ఏదైనా ఉంటే, ఈ విషయంలో కస్టమర్‌కు నోటీసు లేకుండా కూడా అటువంటి సమాచారంతో విడిపోవడానికి బాధ్యత వహిస్తుంది.

