

స్టేడ్ వన్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

(గతంలో రైజింగ్ స్ట్రైట్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్)

న్యాయమైన అభ్యాస నియమావళి

వెర్షన్ 1.3

ఆమోదం తేదీ: 26.09.2025

స్థితి

పునర్విమర్శ వెర్షన్			
వెర్షన్	సవరణ తేదీ	సవరించినది	పునర్విమర్శ వివరణ
1.0 తెలుగు	వర్తించదు	వర్తించదు	పాలసీని స్వీకరించడం
1.1 సామాన్య సామాన్య స్తుత్ర	26.04.23 తెలుగు	అంకుర్ సోధాని	వార్షిక విధాన సమీక్ష
1.2	19.04.24	అంకుర్ సోధాని	వార్షిక విధాన సమీక్ష
1.3	26.09.25	తపస్ జన	వార్షిక విధాన సమీక్ష

కంటెంట్

1. పరిచయం.....	3
2. లక్ష్యాలు.....	3
3. కీలక నిబద్ధతలు.....	3
4. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క దరఖాస్తు.....	4
5. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్.....	4
6. రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు & షరతులు.....	4
7. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ.....	5
8. రుణం ఉపసంహరణ.....	5
9. రుణ ఖాతాను మూసివేయడం మరియు సెక్యూరిటీలు/పత్రాల విడుదల.....	6
10. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ.....	6
11. హైపోథెకేషన్/ తాత్కాలిక హక్కు ఆస్తులను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం.....	6
12. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం.....	7
13. జనరల్.....	7
14. సమీక్ష మరియు అధికారం.....	10

1. పరిచయం

రైజింగ్ స్ట్రెయిట్స్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") ఫిబ్రవరి 25, 2009 నుండి NBFC రిజిస్ట్రేషన్ నంబర్ B-14.03181 కలిగి ఉన్న రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI")తో నాన్-సిస్టమల్టీ ఇంపార్టెంట్ నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ ("NBFC – ND – NSI")గా నమోదు చేయబడింది. ఈ కంపెనీ ప్రధానంగా వ్యక్తులు, యజమానులు, భాగస్వామ్యాలు మరియు ప్రైవేట్/పబ్లిక్ కంపెనీలకు క్రెడిట్ సౌకర్యాలను అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది.

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("FPC") ను కంపెనీ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ - నాన్-సిస్టమల్టీ ఇంపార్టెంట్ నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) డైరెక్షన్స్, 2016 ("మాస్టర్ డైరెక్షన్స్") ప్రకారం రూపొందించింది. డైరెక్షన్స్ బోర్డు ("బోర్డ్") ఈ విధానాన్ని ఫిబ్రవరి 01, 2022న ఆమోదించింది.

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అన్ని వాటాదారులకు, ముఖ్యంగా కస్టమర్లకు, కంపెనీ తన కస్టమర్లకు అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతుల యొక్క ప్రభావవంతమైన అవలోకనాన్ని అందించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.

2. లక్ష్యాలు

వ్యాపార ఆచరణలో అత్యంత పారదర్శకతను తీసుకురావడం ద్వారా కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం మరియు ఉత్తమ కార్పొరేట్ పద్ధతులను అనుసరించడం కంపెనీ లక్ష్యాన్ని నిర్దేశించుకుంది. దీని ప్రకారం, ఈ FPC లక్ష్యాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

- కంపెనీ రుణగ్రహీతలతో ("కస్టమర్లు") వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు విశ్వసనీయ పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి;
- కస్టమర్లు సేవ నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చో బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి పారదర్శకతను పెంచడానికి; మరియు
- కస్టమర్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి బలమైన యంత్రాంగాలను ఏర్పాటు చేయడం. పారదర్శకత మరియు సమగ్రత యొక్క ప్రాథమిక సూత్రాలకు కట్టుబడి కస్టమర్ సమస్యల వేగవంతమైన మరియు సమర్థవంతమైన పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించడం ద్వారా కంపెనీపై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

3. కీలక నిబద్ధతలు

కంపెనీ కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు సమర్థవంతంగా, న్యాయంగా మరియు శ్రద్ధగా వ్యవహరిస్తుంది:

- కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి FPCలో పేర్కొన్న నిబద్ధతలు మరియు ప్రమాణాలను నెరవేర్చడం మరియు దాని ఉద్దేశ్యాలను అనుసరించే ప్రక్రియ మరియు పద్ధతులు.
- ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు RBI యొక్క వర్తించే నియమాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం.
- ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవల నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఖర్చులు, హక్కులు, చిక్కులు మొదలైన వ్యతిరేకమైన సేవలను మరియు ఖచ్చితమైన మరియు సకాలంలో సమాచారాన్ని అందించడం.
- కంపెనీ అందించే ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే విధంగా ఇంగ్లీష్/హిందీ/లేదా స్థానిక మాతృభాషలో అర్థం చేసుకోవడంలో కస్టమర్కు సహాయం చేయడంతో పాటు ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సాహిత్యం తప్పుదారి పట్టించకుండా చూసుకోవడం.

- రుణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం, ప్రాంతం మరియు మతం ఆధారంగా కస్టమర్లను వివక్ష చూపకూడదు.

4. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క దరఖాస్తు

కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఏ విధానం మరియు మాధ్యమం ద్వారా అందిస్తున్నారనే దానితో సంబంధం లేకుండా, ప్రస్తుతం కంపెనీ అందిస్తున్న లేదా భవిష్యత్తులో కంపెనీ ప్రవేశపెట్టే అన్ని రుణ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ FPC వర్తిస్తుంది.

కంపెనీ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలు/శాఖలలో ఇంగ్లీష్, స్థానిక మరియు ప్రాంతీయ భాషలలో FPC కాపీని ప్రదర్శించడం జరుగుతుంది మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

FPC ని ప్రచారం చేయడానికి, కంపెనీ:

- FPC గురించి ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు తెలియజేయండి;
- ఈ FPC ని కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా ఇ-మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థించినట్లయితే అందుబాటులో ఉంచండి;
- ఈ FPC ని కంపెనీ యొక్క ప్రతి శాఖలో మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచండి; మరియు
- FPC గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు FPCని ఆచరణలో పెట్టడానికి కంపెనీ సిబ్బందికి మంచి శిక్షణ లభించిందని నిర్ధారించుకోండి.

5. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

కస్టమర్లతో జరిగే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండేలా కంపెనీ కృషి చేస్తుంది.

ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను సులభతరం చేయడానికి మరియు కస్టమర్ సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలుగా, రుణాలను నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించిన అవసరమైన సమాచారం మరియు కస్టమర్ల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఇతర సంబంధిత సమాచారాన్ని కంపెనీ రుణ దరఖాస్తు ఫారమలలో చేర్చాలి.

కంపెనీ యొక్క రుణ దరఖాస్తు ఫారం, దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన మరియు/లేదా రుణం పొందడానికి కస్టమర్ సంతకం చేయాల్సిన పత్రాలను స్పష్టంగా సూచిస్తుంది. కంపెనీతో రుణ ఒప్పందం కుదుర్చుకునే ముందు కాబోయే క్లయింట్లు వారి హక్కులు మరియు బాధ్యతలను తెలుసుకోవడానికి మరియు అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా అటువంటి సమాచారం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

రుణ దరఖాస్తుతో పాటు సమర్పించాల్సిన అన్ని రుణ దరఖాస్తుల పత్రాల రసీదుకు కంపెనీ రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను రూపొందిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తులను ఎంత సమయంలోపు పరిష్కరించాలో కూడా రసీదులో సూచించబడుతుంది.

6. రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు & షరతులు

రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్ పై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ముఖ్యమైన పరామితి అయిన కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతపై కంపెనీ తగిన శ్రద్ధ వహిస్తుంది. రుణ మదింపుకు సంబంధించి కంపెనీ అంతర్గత విధానాలు, నిబంధనలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా అంచనా ఉంటుంది.

కంపెనీ కస్టమర్‌కు వ్రాతపూర్వకంగా (కస్టమర్ అభ్యర్థించినట్లయితే స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే భాషలో), ఒప్పందం మరియు మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు ఇతరత్రా తెలియజేస్తుంది, ఉదాహరణకు:

- రుణ మొత్తం;
- వసూలు చేయవలసిన వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానం;
- గడువు ముగిసిన వడ్డీ;
- చెక్కు బౌన్స్ అయినందుకు జరిమానా;
- రుణ కాలపరిమితి;
- వాయిదాల మొత్తం మరియు నిర్మాణం, తిరిగి చెల్లించే చక్రంతో సహా;
- ప్రారంభ తేదీ; మరియు

h. ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మరియు జరిమానా.

అదనంగా, రుణ ఒప్పందంలో 'బోల్డ్' అక్షరాలలో రుణం ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు వర్తించే జరిమానా వడ్డీని కూడా కంపెనీ స్పష్టంగా పేర్కొంటుంది.

కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని (రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అంశాలతో సహా) స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ కు రుణం మంజూరు/ పంపిణీ సమయంలో కస్టమర్ అర్థం చేసుకున్న భాషలో అందిస్తుంది.

కంపెనీ రుణ నిబంధనలకు కస్టమర్ల నుండి అంగీకారాన్ని పొందుతుంది మరియు అటువంటి అంగీకార రికార్డును నిర్వహిస్తుంది.

7. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

కస్టమర్ అవసరమైన పత్రాలను సమర్పించడం మరియు అవసరమైన ఫార్మాలిటీలను పూర్తి చేయడం ద్వారా రుణం పంపిణీ జరుగుతుంది. కంపెనీ తన అన్ని కస్టమర్లకు రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి నోటీసు (అభ్యర్థిస్తే స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్లు అర్థం చేసుకునే భాషలో) ఇస్తుంది, వీటితో సహా కానీ వీటికే పరిమితం కాదు:

- చెల్లింపు షెడ్యూల్;
- వడ్డీ రేట్లు;
- సేవా ఛార్జీలు;
- ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు; మొదలైనవి.

వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది మరియు అదే రుణ ఒప్పందంలో నమోదు చేయబడుతుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పులు వెబ్సైట్/ ఇమెయిల్/ మెయిల్స్/ SMS/ ఇతర రకాల వ్యక్తిగత సమాచారాల ద్వారా తెలియజేయబడతాయి.

8. రుణం ఉపసంహరణ

రుణాన్ని ఉపసంహరించుకోవాలని లేదా చెల్లింపు లేదా పనితీరును వేగవంతం చేయాలని లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరాలని కంపెనీ తీసుకునే ఏదైనా నిర్ణయం కస్టమర్ అమలు చేసిన రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

9. రుణ ఖాతాను మూసివేయడం మరియు సెక్యూరిటీలు/పత్రాల విడుదల

రుణం ప్రకారం కంపెనీకి అనుకూలంగా సృష్టించబడిన అన్ని సెక్యూరిటీలు (ఏదైనా ఉంటే) అన్ని బకాయలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణాల పూర్తి మరియు తుది చెల్లింపు అందిన తర్వాత విడుదల చేయబడతాయి, కంపెనీ తన కస్టమర్లపై కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉంటాయి. అటువంటి సెట్-ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో కస్టమర్లకు దాని గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. రుణ ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలోపు అన్ని అసలు చరాస్తు/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయండి మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రార్ నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగించండి.

10. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించే వడ్డీ రేటు నమూనాను డైరెక్టర్ల బోర్డు స్వీకరించింది.

వడ్డీ రేటు, రిస్క్ స్థాయిలను నిర్ణయించే విధానం మరియు వివిధ వర్గాల కస్టమర్లకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధత దరఖాస్తు ఫారమ్ లో కస్టమర్ కు వెల్లడించబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.

వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయిని నిర్ణయించే విధానం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి మరియు వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడతాయి.

వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లుగా ఉంటుంది, తద్వారా ఖాతాదారుడు ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటాడు.

కంపెనీ ద్వారా కస్టమర్ల నుండి రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై అధిక వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు వసూలు చేయబడకుండా చూసుకోవడానికి, కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రొసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను అమలులోకి తెచ్చింది.

11. హైపోథెకేషన్/ తాత్కాలిక హక్కు ఆస్తులను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

కస్టమర్లతో చేసుకున్న రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ చట్టబద్ధంగా అమలు చేయగల తిరిగి స్వాధీనం నిబంధనను చేర్చింది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు వీటికి సంబంధించిన నిబంధనలను కలిగి ఉండాలి:

- స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి
- నోటీసు వ్యవధిని రద్దు చేయగల పరిస్థితులు
- ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం
- ఆస్తి అమ్మకం/వేలానికి ముందు రుణం తిరిగి చెల్లించడానికి కస్టమర్లకు ఇవ్వబడే చివరి అవకాశం గురించి ఒక నిబంధన.
- కస్టమర్‌కు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం; మరియు
- ఆస్తి అమ్మకం/వేలం విధానం.

12. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

కంపెనీ అత్యుత్తమ కస్టమర్ సేవను అందించడమే లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది మరియు బోర్డు ఆమోదించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగ విధానానికి అనుగుణంగా బలమైన మరియు సమర్థవంతమైన కస్టమర్ సేవా వేదికను రూపొందించడానికి నిరంతరం కృషి చేయాలి.

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ("బోర్డ్") సంస్థలో తగిన కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. అటువంటి యంత్రాంగం కంపెనీ కార్యకర్తల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విని పరిష్కరించేలా చేస్తుంది.

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/సమస్యల పరిష్కారానికి కంపెనీ విధానం మరియు విధానం కంపెనీ యొక్క "సమస్యల పరిష్కార విధానం"లో విడిగా పేర్కొనబడ్డాయి, దీనిని ఇక్కడ యాక్సెస్ చేయవచ్చు: [•].

కంపెనీ అవసరమైన నైపుణ్యాలు మరియు సంబంధిత అనుభవంతో ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి మరియు నోడల్ అధికారి/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని నియమించింది.

ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 1 (ఒక) నెల వ్యవధిలోపు ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ RBI యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్‌కి అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు, వీరి సంప్రదింపు వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

జనరల్ మేనేజర్,
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం,

6, సంసద్ మార్గ్, సంసద్ మార్గ్ ఏరియా, న్యూఢిల్లీ, ఢిల్లీ - 110001
సంప్రదింపు సంఖ్య : +91-11-23711333
ఇమెయిల్ చిరునామా : rdnewdelhi@rbi.org.in

13. జనరల్

జోక్యం చేసుకోకపోవడం

కస్టమర్ గతంలో వెల్లడించిన కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, రుణ ఒప్పందంలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, కస్టమర్ల వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.

మొత్తం బదిలీ

కస్టమర్ నుండి లేదా ఖాతాను స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ప్రతిపాదించిన బ్యాంక్/ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని కస్టమర్ల నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, కంపెనీ యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 (ఇరవై ఒకటి) రోజులలోపు కంపెనీ తెలియజేస్తుంది. బదిలీ రుణ ఒప్పందం మరియు వర్తించే చట్టానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

రికవరీ పక్తియ

రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ నిర్దేశించిన మార్గదర్శకాలు మరియు ప్రస్తుత నిబంధనల ప్రకారం సాధారణ చర్యలను అనుసరిస్తుంది మరియు చట్టపరమైన చట్టంలో మరియు వర్తించే చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా పనిచేస్తుంది.

కంపెనీ అనవసర వేధింపులకు పాల్పడదు, అంటే సమయాల్లో కస్టమర్లను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం, దురుసుగా ప్రవర్తించడం మొదలైనవి. ఈ విషయంలో, కంపెనీ రుణ వసూలు కోసం ఒక స్థిరపడిన ప్రవర్తనా నియమావళిని కలిగి ఉంది, దీనిలో కంపెనీ సిబ్బంది లేదా బకాయిల వసూలులో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా విస్తృతంగా శిక్షణ పొందారు.

కంపెనీ వసూళ్ల విధానం మర్యాద, న్యాయమైన చికిత్స మరియు ఒప్పించడంపై నిర్మించబడింది. మేము కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని నమ్ముతాము. మా సిబ్బంది లేదా బకాయిల వసూళ్లలో లేదా/మరియు సెక్యూరిటీ రిపోజిషన్లో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా తనను తాను గుర్తించుకుని, మా కస్టమర్లతో మర్యాదపూర్వకంగా సంభాషిస్తారు;

కంపెనీ తమ కస్టమర్లందరికీ బకాయిలకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగిన నోటీసు ఇస్తుంది. కస్టమర్ల నివాసంలో పేర్కొన్న స్థలం లేనప్పుడు మరియు కస్టమర్ నివాసంలో, కస్టమర్ వ్యాపారం/వృత్తి స్థలంలో అందుబాటులో లేనప్పుడు, అందరు కస్టమర్లను సాధారణంగా వారు ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో సంప్రదిస్తారు;

కంపెనీ తమ కస్టమర్లందరి గోప్యతను గౌరవిస్తుంది మరియు అన్ని పరస్పర చర్యలు సివిల్ పద్ధతిలో ఉంటాయి. బకాయిలకు సంబంధించి ఏవైనా విభేదాలు లేదా వివాదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన రీతిలో పరిష్కరించడానికి మా కస్టమర్లకు అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.

ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ఫోర్వోజర్ ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు

వ్యక్తిగత కస్టమర్లకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం, సహ-బాధ్యత కలిగినవారు లేదా లేకుండా మంజూరు చేయబడిన ఏవైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఫోర్వోజర్ ఛార్జీలు మరియు/లేదా ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.

ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

- a. కంపెనీ తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి అందించే అన్ని ప్రమోషనల్ ప్రకటనలు మరియు ఏవైనా ఇతర ప్రకటన సామగ్రి స్పష్టంగా ఉన్నాయని మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూసుకుంటుంది. ప్రకటన తగిన మీడియా ద్వారా ఉద్దేశించిన ప్రజలకు ఉద్దేశించబడుతుంది. అందించే ఏవైనా ఉత్పత్తులు లేదా సేవల నిబంధనలు మరియు షరతులు ప్రకటనలో స్పష్టంగా వివరించబడతాయి.
- b. ఏదైనా మద్దతు సేవలను అందించడానికి కంపెనీ ఏదైనా మూడవ పక్షం సేవలను ఉపయోగించుకుంటే, NBFCల ద్వారా ఆర్థిక సేవల అవుట్సోర్సింగ్లో రిస్క్లను నిర్వహించడం మరియు ప్రవర్తనా నియమావళిపై RBI ఆదేశాలకు అనుగుణంగా క్లయింట్ గోప్యమైన మరియు వ్యక్తిగత సమాచారం (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు అందుబాటులో ఉంచినట్లయితే) సురక్షితంగా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- c. కంపెనీ ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి ఏవైనా ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది, అతను/ఆమె అటువంటి సమాచారం/సేవను మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్సైట్లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్లో నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా స్వీకరించడానికి తన సమ్మతిని తెలియజేస్తేనే.
- d. కంపెనీ ప్రతినిధి/కోరియర్ లేదా డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్ ("DSA") ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడ్డారని లేదా ఈ FPCని ఉల్లంఘించారని కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందితే, ఫిర్యాదును దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు సముచితమని తేలితే కస్టమర్కు నష్టపరిహారం చెల్లించడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.
- e. ఈ విషయంలో ఏవైనా ఫిర్యాదులు ఉంటే, వాటిని నేరుగా పరిష్కరిస్తారు మరియు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.

గోప్యత మరియు గోప్యత

- a. కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారం అంతా ప్రైవేట్గా మరియు గోప్యంగా పరిగణించబడుతుందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది (కస్టమర్లు ఇకపై కస్టమర్లు కానప్పుడు కూడా), మరియు ఈ క్రింది అసాధారణ సందర్భాలలో తప్ప, వారి గ్రూప్లోని ఇతర కంపెనీల సంస్థలతో సహా ఎవరికీ బహిర్గతం చేయబడదు:
 - i. చట్టం ద్వారా లేదా ఏదైనా ఆర్థిక నియంత్రణ సంస్థ/ల ఆదేశాల మేరకు సమాచారం ఇవ్వవలసి వస్తే;
 - ii. NBFCల ద్వారా ఆర్థిక సేవల అవుట్సోర్సింగ్లో రిస్క్లను నిర్వహించడం మరియు ప్రవర్తనా నియమావళిపై RBI ఆదేశాల ప్రకారం కంపెనీ అవుట్సోర్సింగ్ ఒప్పందాన్ని కుదుర్చుకుని, ఫిర్యాదు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా 'తెలుసుకోవాల్సిన అవసరం' ఆధారంగా సేవా ప్రదాతకు సమాచారాన్ని అందిస్తే;
 - iii. ప్రజలకు సమాచారాన్ని వెల్లడించాల్సిన బాధ్యత ఉంటే;
 - iv. కంపెనీ ఆసక్తులు వారికి సమాచారం ఇవ్వమని కోరితే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) కానీ కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించి సమాచారాన్ని [కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా] మరెవరికీ ఇవ్వడానికి అదే కారణం కాదు;
 - v. కస్టమర్ కంపెనీని సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని అభ్యర్థిస్తే, లేదా కస్టమర్ అనుమతితో;
 - vi. కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప, కంపెనీ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించదు.
- b. కస్టమర్ ఖాతా నిర్వహణ గురించి కంపెనీ కస్టమర్లకు తెలియజేసిన తర్వాత క్రెడిట్ రిఫరెన్సింగ్ ఏజెన్సీలకు సమాచారాన్ని అందించవచ్చు.
- c. దిక్కుమార్ కంపెనీకి చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత అప్పుల గురించి కంపెనీ క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలకు సమాచారం ఇవ్వవచ్చు:
 - i. కస్టమర్ తన చెల్లింపులలో వెనుకబడి ఉన్నాడు;
 - ii. బ్యాంక్ ఉన్న మొత్తం వివాదంలో లేదు; మరియు
 - iii. కంపెనీ అధికారిక డిమాండ్ను అనుసరించి, కస్టమర్ తన రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి కంపెనీ సంతృప్తి చెందిన ప్రతిపాదనలను చేయలేదు.
- d. ఈ సందర్భాలలో, కస్టమర్ కంపెనీకి చెల్లించాల్సిన అప్పుల గురించి సమాచారాన్ని క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించాలని యోచిస్తున్నట్లు కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా కస్టమర్కు తెలియజేస్తుంది.

అదే సమయంలో, కంపెనీ కస్టమర్ కు క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ పాత్రను వివరిస్తుంది
ఏజెన్సీలు మరియు వారు అందించే సమాచారం కస్టమర్ పొందే సామర్థ్యంపై చూపే ప్రభావం
క్రెడిట్.

- e. కంపెనీ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్ గురించి ఇతర సమాచారాన్ని అందించవచ్చు
ఖాతాదారుడు తన అనుమతిని ఇచ్చి ఉంటే ఖాతాకు పంపండి. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇచ్చిన సమాచారం యొక్క కాపీని,
కస్టమర్ డిమాండ్ చేస్తే, కంపెనీ అతనికి అందిస్తుంది.

మీ క్లయింట్ (KYC) మాస్టర్ దిశలను తెలుసుకోండి

NBFCలు KYC నిబంధనలను పాటించడానికి జారీ చేయబడిన మాస్టర్ ఆదేశాలను పాటించడానికి, కస్టమర్ కు ఏదైనా ఆర్థిక
సహాయం అందించే ముందు కంపెనీ గుర్తింపు రుజువుతో సహా కొన్ని పత్రాలు మరియు సమాచారాన్ని కస్టమర్ నుండి సేకరించాల్సి
ఉంటుంది:

- గుర్తింపు మరియు చిరునామా యొక్క తాజా రుజువుతో సహా అవసరమైన పత్రాలను అందించడం కస్టమర్ బాధ్యత,
మరియు నమోదు చేయబడిన చిరునామా లేదా ఇతర వివరాలలో మార్పు జరిగితే, అవసరమైన రుజువు పత్రాలతో
అటువంటి మార్పును కంపెనీకి వెంటనే తెలియజేయబడుతుంది; మరియు
- KYC నిబంధనల అవసరాలను తీర్చడానికి కస్టమర్ ధృవీకరణ కోసం అందించాల్సిన మరియు/లేదా సమర్పించాల్సిన
అవసరమైన సమాచారం మరియు పత్రాల వివరాలను కంపెనీ కస్టమర్ కు అందించే రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లు మరియు
ఇతర సామగ్రి కలిగి ఉంటుంది.

14. సమీక్ష మరియు అధికారం

కంపెనీ వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును కాలానుగుణంగా
సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను సముచితంగా, క్రమం తప్పకుండా బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.

కంపెనీ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను ఈ కోడ్ స్ఫూర్తిని అనుసరించి, దాని వ్యాపారానికి వర్తించే విధంగా పాటిస్తుంది.

పైన పేర్కొన్న ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను కంపెనీ వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం స్థానిక భాషలలో మరియు దాని వెబ్ సైట్ లో
ఉంచుతుంది.

ఈ విధానాన్ని బోర్డు ఆమోదించడం/సవరించడం/సమీక్షించడం జరుగుతుంది. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు, తన సొంత అనుభవం మరియు
ఈ విషయంలో RBI జారీ చేసే తాజా మార్గదర్శకాలు ఏవైనా ఉంటే, వాటి ఆధారంగా, ప్రతీ సంవత్సరం కోడ్ ను సమీక్షించి,
మెరుగుపరుస్తుంది.

---XXX---