



రూపీక్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి మరియు
ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

మార్చి 2026

ఆమోదించే అధికారం	కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు
సమీక్షా అధికారం	కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు
విధాన రూపకల్పన సంస్థ	కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు
అమలు తేదీ	మార్చి 16, 2026
సమీక్షా చక్రం	ఏటా లేదా డైరెక్టర్ల బోర్డు సిఫార్సు చేసినట్లుగా

విషయాలు

1. పరిచయం 3 2. లక్ష్యం 3 3. నిర్వచనాలు 3 4. వర్తింపు 4 5. కంపెనీ బాధ్యతలు 4 6. వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలతో సంప్రదింపులు 5 7. రుణ నిబంధనలు మరియు సంబంధిత పత్రాలు 6 8. హామీ మరియు భద్రత/అనుషంగికాలు 9 9. బకాయిల వసూలు 10 10. రికవరీ ప్రక్రియ 11 11. జరిమానా ఛార్జీలు 12 12. సాధారణం 12 13. ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలు 12 14. సమస్యల పరిష్కార యంత్రాంగం 13 15. గోప్యత 15 16. కోడ్ సమీక్ష 15 17. అనుబంధం - 1 16

1.పరిచయం

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ('కోడ్')ను రూపీక్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) జారీ చేసిన నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల (NBFCలు) కోసం బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తనపై మార్గదర్శకాలు) ఆదేశాలు, 2025కు అనుగుణంగా, ఇది 28న జారీ చేయబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - రిజిస్ట్రేషన్, మినహాయింపులు మరియు స్కేల్ ఆధారిత నియంత్రణ కోసం ప్రైమ్వర్క్) ఆదేశాలు, 2025లో భాగం.¹నవంబర్, 2025. ఆర్బిఐ ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించే ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండేందుకు, కంపెనీ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మరియు దాని ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగానికి తగిన మార్పులు చేయాలి.

2.లక్ష్యం

- 2.1. వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో సహేతుకమైన ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైన వ్యాపార పద్ధతులను అనుసరించండి;
- 2.2. ఉన్నతమైన నిర్వహణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి, న్యాయమైన పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం;
- 2.3. వినియోగదారులకు మరియు కంపెనీకి మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాలను ప్రోత్సహించే విధంగా మరియు కంపెనీపై వినియోగదారుల విశ్వాసాన్ని పెంపొందించే విధంగా వినియోగదారులతో వ్యవహరించాలి;
- 2.4. అవసరమైన చోట, చట్టబద్ధమైన ప్రక్రియను అనుసరించి రికవరీ మరియు అమలును నిర్వహించడం; కస్టమర్ ఇంటర్ఫేస్కు సంబంధించి నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడం;
- 2.5. కంపెనీ తన వినియోగదారులకు అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతుల గురించి వినియోగదారులకు సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని అందించండి;
- 2.6. వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం.

3.నిర్వచనాలు

వేరే విధంగా నిర్వచించబడకపోతే లేదా సందర్భం నుండి స్పష్టమైతే తప్ప, ఈ క్రింది పదాలకు ఇక్కడ దిగువన కేటాయించిన అర్థం ఉంటుంది మరియు సంబంధిత పదబంధాలు తదనుగుణంగా అన్వయించబడతాయి:

బోర్డు/BoD	కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు అని అర్థం
------------	------------------------------------

కోడ్	కంపెనీ రూపొందించిన ఈ న్యాయమైన ఆచరణల నియమావళి అని అర్థం.
కంపెనీ	రూపీక్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అని అర్థం
ఫిర్యాదు పరిహారం యంత్రాలు	అనగా కంపెనీచే ఏర్పాటు చేయబడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి	వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించడానికి కంపెనీచే నియమించబడిన అధికారి అని అర్థం.
రుణ-విలువ నిష్పత్తి (LTV)	మంజూరు చేయబడిన రుణానికి మరియు తాకట్టు పెట్టిన సెక్యూరిటీ విలువకు గల నిష్పత్తిని ఇది సూచిస్తుంది.
నోడల్ అధికారి (NO)	ఆర్బిఐ జారీ చేసిన అంబుడ్స్మన్ పథకం నిబంధనల ప్రకారం నియమించబడిన అధికారి అని అర్థం.
ప్రధాన నోడల్ అధికారి (పిఎన్ఓ)	కంపెనీచే ప్రధాన నోడల్ అధికారిగా నియమించబడిన నోడల్ అధికారి అని అర్థం

4.వర్తింపు

- 4.1. ఈ నియమావళి, కంపెనీ తరపున ఉద్యోగిగా లేదా మరే విధంగానైనా కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించే లేదా వినియోగదారులతో వ్యవహరించే వ్యక్తులందరికీ వర్తిస్తుంది.
- 4.2. ఈ నియమావళి సమగ్రత మరియు పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు అన్ని చర్యలు మరియు వ్యవహారాలు ఈ నియమావళి స్ఫూర్తికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- 4.3. కంపెనీ తన వినియోగదారులకు అభివృద్ధి చేసి, అందించే ఏ రుణ ఉత్పత్తికైనా ఈ కోడ్ వర్తిస్తూనే ఉంటుంది.

5.కంపెనీ బాధ్యతలు

- 5.1. కంపెనీ అన్ని సమయాల్లో న్యాయంగా, సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి మరియు పరిశ్రమలో ప్రబలంగా ఉన్న ప్రామాణిక పద్ధతులను పాటించడానికి తన వంతు కృషి చేస్తుంది.
- 5.2. కంపెనీ వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు అన్ని సంబంధిత చట్టాలు, నిబంధనలను పాటించాలి మరియు సమగ్రత, పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాలను పాటించాలి.
- 5.3. కంపెనీ, అభ్యర్థన మేరకు, ఈ నియమావళి యొక్క ఒక ప్రతిని వినియోగదారునికి అందించాలి. కోడ్ దాని వెబ్సైట్లో మరియు ప్రతి శాఖ / కార్యాలయంలో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- 5.4. వినియోగదారులతో సంభాషించేటప్పుడు, కంపెనీ స్పష్టమైన డాక్యుమెంటేషన్ మరియు పారదర్శక సమాచారాన్ని ఆంగ్లంలో లేదా హిందీలో లేదా తగిన స్థానిక భాషలో అందించాలి.

- 5.5. ఆర్బిఐ ఆదేశించిన విధంగా, కంపెనీ కస్టమర్ కు కీ ఫ్యాక్ట్ స్ట్రీట్ మెంట్ (కెఎఫ్ఎస్)ను అందించాలి, ఇందులో ఏపిఆర్, వర్తించే ఫీజులు మొదలైనవి పొందుపరచాలి.
- 5.6. రుణాలు ఇచ్చే విషయంలో కంపెనీ లింగం, కులం, మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. అయినప్పటికీ, సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం రూపొందించిన రుణ-అనుసంధాన పథకాలలో పాల్గొనకుండా ఇది కంపెనీని నిరోధించదు.
- 5.7. కంపెనీ కస్టమర్లకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని అత్యంత గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది మరియు చట్టం ప్రకారం అవసరమైతే తప్ప లేదా కస్టమర్ మినహాయింపు పొందితే లేదా అనుమతిస్తే తప్ప ఎటువంటి సమాచారాన్ని పంచుకోదు.
- 5.8. కంపెనీ తన వినియోగదారులకు వారి హక్కుల గురించి తెలియజేయడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవాలి
వారి ఖాతాకు సంబంధించిన సమాచారం మరియు వారికి అందుబాటులో ఉన్న సౌకర్యాలు. 5.9. కంపెనీ సమానుల మధ్య వివక్ష చూపే ఏ చర్యలోనూ పాల్గొనరాదు. 5.10. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు తగిన అంతర్గత సూత్రాలను రూపొందించాలి.
మరియు వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో విధానాలు.
- 5.11. కంపెనీ తన సాధారణ వ్యాపార క్రమంలో, రుణం పొందడానికి అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియ మరియు విధానం గురించి తన వినియోగదారులకు ఎల్లప్పుడూ మార్గనిర్దేశం చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.
- 5.12. రుణాల వసూలు విషయంలో, సంవత్సరాలుగా తన విధానానికి అనుగుణంగా, కంపెనీ అనుచితమైన వేధింపులకు పాల్పడదు, అనగా బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను పదేపదే ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల వసూలు కోసం బలప్రయోగం చేయడం మొదలైనవి. రుణగ్రహీతలతో మర్యాదపూర్వకంగా మరియు సముచితమైన పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి కంపెనీ కలెక్షన్ ఎగ్జిక్యూటివ్లకు మరియు ఇతర సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇస్తుంది.

6. వినియోగదారులతో/రుణగ్రహీతలతో సంభాషణలు

- 6.1. వినియోగదారులతో సంభాషించేటప్పుడు, కంపెనీ పత్రాలను ఆంగ్లంలో గానీ, హిందీలో గానీ లేదా సంబంధిత స్థానిక భాషలో గానీ అందించాలి. కంపెనీ తన ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రిలో దేనిలోనూ పారదర్శకంగా ఉండాలి మరియు తప్పుదారి పట్టించకూడదు.
- 6.2. రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పుల గురించి కంపెనీ తన వినియోగదారులకు తెలియజేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఈ ప్రయోజనం కోసం, పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు లేఖల ద్వారా లేదా మరేదైనా ఇతర కమ్యూనికేషన్ రూపంలో, ఆంగ్లంలో లేదా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే ఏదైనా భాషలో కనీసం 30 రోజుల ముందుగా నోటీసు ఇస్తుంది.
- 6.3. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వచ్చేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి మరియు ఈ విషయంలో రుణ ఒప్పందంలో తగిన షరతును చేర్చాలి.
- 6.4. కంపెనీ, రుణగ్రహీతలకు నిర్ణీత వ్యవధిలో, SMS, ఇమెయిల్లు లేదా ఇతర కమ్యూనికేషన్ పద్ధతుల ద్వారా, చెల్లించవలసిన బకాయి మొత్తాన్ని మరియు తిరిగి చెల్లించాల్సిన తేదీని తెలియజేస్తుంది.
- 6.5. కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో (ఏదైనా ఉంటే), కంపెనీ ఉత్పత్తులను అందించే డిజిటల్ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లను వెల్లడించాలి.
- 6.6. అంతేకాకుండా, కంపెనీ తన ఉత్పత్తులను అందించే డిజిటల్ ప్లాట్ఫారమ్లు కూడా, ఖాతా

ఆధారిత సంబంధంలోకి ప్రవేశించడానికి ముందే, కస్టమర్ కు కంపెనీ పేరును ముందుగానే వెల్లడించేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

6.7. అటువంటి డిజిటల్ ప్లాట్ ఫారమ్ ల నియామకం కంపెనీ యొక్క అవుట్ సోర్సింగ్ పాలసీకి అనుగుణంగా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. అంతేకాకుండా, అటువంటి డిజిటల్ ప్లాట్ ఫారమ్ లు DSAలు/DMAలు/రికవరీ ఏజెంట్ల ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండాలి. వాటి కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడం మరియు సంబంధిత పాలసీలు, కోడ్లు మరియు వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడం కంపెనీ బాధ్యత.

6.8. సేవ, వసూళ్లు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారంతో సహా, వినియోగదారులకు/రుణగ్రహీతలకు చేసే అన్ని అవుట్ బౌండ్ కాల్ లు కేవలం కంపెనీ నిర్దేశించిన '1600' టెలిఫోన్ నంబర్ (ల) నుండి (లేదా ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీ ప్రత్యేకంగా ఆమోదించి, తెలియజేసే ఏవైనా ఇతర నంబర్ (ల) నుండి) మాత్రమే చేయబడేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి. వ్యాపార కొనసాగింపు కోసం మరియు తగిన ఆమోదాలు, నియంత్రణలతో అవసరమైన సందర్భాలలో తప్ప, కంపెనీ వ్యక్తిగత మొబైల్ నంబర్ల నుండి గానీ లేదా ఏవైనా నమోదుకాని నంబర్ల నుండి గానీ వినియోగదారులను/రుణగ్రహీతలను సంప్రదించకూడదు. అటువంటి సందర్భాలలో, కాల్ యొక్క ఉద్దేశ్యం మరియు కాల్ చేసేవారి గుర్తింపు గురించి వినియోగదారునికి/రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

6.9. కంపెనీ, వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలతో జరిపిన సంభాషణలకు సంబంధించి ఆడిట్ చేయదగిన రికార్డును నిర్వహించాలి, ఇందులో (i) ఇన్ బౌండ్ మరియు అవుట్ బౌండ్ కాల్ లాగ్ లు (తేదీ, సమయం, ఉపయోగించిన నంబర్ మరియు కాల్ ఫలితం), మరియు (ii) వర్తించే విధంగా కంటెంట్/టెంప్లేట్ రిఫరెన్స్, టైమ్-స్టాంప్ లు మరియు డెలివరీ స్టేటస్ తో సహా డిజిటల్ కమ్యూనికేషన్ లాగ్ లు (SMS, ఇ-మెయిల్, యాప్ లోని నోటిఫికేషన్ లు మరియు ఇతర ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లు వంటివి) ఉంటాయి. అటువంటి లాగ్ లు/రికార్డులు (మరియు, చేపట్టిన చోట, కాల్ రికార్డింగ్ లు) వర్తించే చట్టాలు/నిబంధనలు మరియు కంపెనీ యొక్క అంతర్గత రికార్డు నిలుపుదల విధానం ప్రకారం నిర్దేశించిన కాలానికి భద్రపరచబడాలి, మరియు తగిన యాక్సెస్ నియంత్రణలతో సురక్షితంగా నిల్వ చేయబడాలి మరియు వర్తించే విధంగా ఆడిట్, ఫిర్యాదుల నిర్వహణ మరియు నియంత్రణ అవసరాల కోసం అందుబాటులో ఉంచబడాలి.

7. రుణ నిబంధనలు మరియు సంబంధిత పత్రాలు

7.1. రుణ దరఖాస్తు ఫారాలలో వడ్డీ రేట్లు, రుణ కాలపరిమితి, అవసరమైన సెక్యూరిటీ/హామీ స్వభావం (ఏదైనా ఉంటే) మొదలైన అవసరమైన సమాచారం ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో ప్రత్యేకంగా సూచించాలి.

7.2. ప్రతి దరఖాస్తును, ఆస్తి యాజమాన్య హక్కును ధృవీకరించడానికి అవసరమైన మొత్తం సమాచారం, పత్రాలు, వ్యక్తి మరియు/లేదా సంస్థ యొక్క గుర్తింపు మరియు హామీలతో సహా అందించబడే భద్రతను క్షుణ్ణంగా పరిశీలించిన మీదట, దాని యోగ్యత ఆధారంగా స్వతంత్రంగా పరిగణించబడుతుంది.

7.3. కంపెనీ అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదును ఇవ్వాలి. రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే సంభాష్య కాలపరిమితిని కూడా ఆ రసీదులో సూచించాలి.

7.4. రుణగ్రహీత యొక్క రుణ అర్హతను నిర్ధారించడానికి కంపెనీ తగిన శ్రద్ధ వహిస్తుంది, ఇది ఏదైనా రుణ దరఖాస్తును మంజూరు చేయడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి ముందు దరఖాస్తుపై నిర్ణయం తీసుకోవడంలో ఒక ముఖ్యమైన పరామితిగా ఉంటుంది. ఈ ప్రయోజనం కోసం, కంపెనీ తన రుణ/క్రెడిట్ పాలసీకి అనుగుణంగా వివిధ పారామితులను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది,

వాటిలో ముఖ్యంగా ఈ క్రిందివి ఉన్నాయి:

●లోన్-టు-వాల్యూ (LTV): సెక్యూరిటీ/కొల్టరల్ విలువ యొక్క సరిపోవడాన్ని నిర్ధారించడానికి.

●రుణ-ఆదాయ నిష్పత్తి లేదా వాయిదా-ఆదాయ నిష్పత్తి: నిర్ణయించడానికి రుణగ్రహీత యొక్క తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యం (అవసరమైతే)

7.5. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, కంపెనీ తగినదిగా భావించిన పద్ధతిలో మరియు విధానంలో, రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అన్ని సమాచారాన్ని బహిష్కరణం చేస్తుంది, ఇందులో ఇవి మాత్రమే కాకుండా మరిన్ని ఉంటాయి:

●రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించవలసిన రుసుములు/ఛార్జీలు;

●వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దానిని వర్తింపజేసే పద్ధతి

●రుణం మంజూరు కాకపోతే, ఏదైనా రుసుము వాపసు ఇవ్వబడితే; ●ముందస్తు చెల్లింపు

ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే;

●ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా, ఏదైనా ఉంటే, బోల్ట్లో;

●ఏదైనా మార్పిడి ఛార్జీలు ఉంటే (రుణాన్ని స్థిర వడ్డీ రేటు నుండి ఫ్లోటింగ్ రేటుకు లేదా దీనికి విరుద్ధంగా మార్చడం);

●వడ్డీ రీసెట్ క్లాజు ఉనికి, ఏదైనా ఉంటే;

●చెల్లింపు జరగని పక్షంలో వేలం ప్రక్రియ

●కంపెనీ ఏజెంట్గా నియమించుకున్న డిజిటల్ రుణ వేదిక పేరు ●కంపెనీలో ఫిర్యాదుల

పరిష్కార యంత్రాంగం అందుబాటులో ఉంది

●రుణగ్రహీతల ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం

7.6. రుణాన్ని ప్రాసెస్ చేయడం మరియు మంజూరు చేయడంలో ఉన్న అన్ని వడ్డీ, ఛార్జీలు మరియు పీజుల గురించి రుణగ్రహీతలకు అవగాహన ఉండేలా చూసేందుకు ఈ సమాచారాన్ని వెల్లడించాలి. 7.7. కంపెనీ రుణగ్రహీతకు ఆంగ్లంలో లేదా మరేదైనా భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి.

KFS, మంజూరు పత్రం, రుణ ఒప్పందం లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో, మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దానిని వర్తింపజేసే పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటుగా అందించాలి మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణగ్రహీత అంగీకరించిన విషయాన్ని తన రికార్డులో భద్రపరచుకోవాలి.

7.8. అటువంటి కెఎఫ్ఎస్, మంజూరు లేఖ లేదా నిబంధనలను తెలియజేసే ఇతర విధానం కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై ఉండాలి లేదా సాధారణంగా కంపెనీ లెటర్ హెడ్ లో ఉండే వివరాలను స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి.

7.9. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీ ఏదైనా ఉంటే, దానిని కంపెనీ రుణ ఒప్పందం మరియు KFSలో బోల్ట్లో పేర్కొనాలి.

7.10. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్ తేదీ నుండి అమలులోకి వచ్చేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి. రుణ ఒప్పందంలో కూడా ఈ విషయమై స్పష్టమైన నిబంధన ఉండాలి.

7.11. రుణాల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు అర్థమైన రీతిలో రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక ప్రతిని, మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల యొక్క ఒక్కో ప్రతిని రుణగ్రహీతలందరికీ అందజేయాలి. KFSను కూడా రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించే ఒక సారాంశ పెట్టెగా చేర్చాలి.

7.12. కంపెనీ సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబించి, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. 7.13. వడ్డీ రేటు

మరియు రిస్క్ గ్రేడ్షన్ల విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధత ఈ క్రింది విధంగా ఉండాలి

దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ కు వెల్లడించబడిన మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడిన సమాచారం, కంపెనీ నిర్ణయం మేరకు కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడుతుంది. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా, వెబ్సైట్లో లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించబడిన సమాచారం నవీకరించబడుతుంది.

- 7.14. వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది.
- 7.15. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును ఉపసంహరించుకోవడానికి / వేగవంతం చేయడానికి తీసుకున్న నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- 7.16. బంగారు ఆభరణాలపై రుణం ఇచ్చే సందర్భంలో, రూ. 5 (ఐదు) లక్షలకు పైబడిన అన్ని లావాదేవీలకు కంపెనీ కస్టమర్ల పాస్ కార్డుల కాపీని పొందాలి.
- 7.17. వర్తింపే చోట, మంజూరు చేసే సమయంలో, బెంచ్మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు వలన EMI మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే రుణ ప్రభావం గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణంగా EMI/కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే, ఆ విషయాన్ని తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తక్షణమే తెలియజేయాలి. వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, కంపెనీ తన బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు విధానం ప్రకారం స్థిర రేటుకు మారే అవకాశాన్ని రుణగ్రహీతలకు కల్పించాలి.
- 7.18. వర్తింపే సందర్భాలలో రుణగ్రహీతలకు (ఎ) EMI పెంపు లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా ఈ రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం; మరియు, (బి) రుణ కాలపరిమితిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లింపే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది. జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం అనేది ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.
- 7.19. రుణాలను ఫ్లోటింగ్ రేటు నుండి స్థిర రేటుకు మార్చడానికి వర్తింపే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ప్రక్రియకు సంబంధించిన ఏవైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/పరిపాలనా ఖర్చులు KFS, మంజూరు లేఖలో మరియు కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చులను సవరించే సమయంలో కూడా ఎంపికలను పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి. 7.20. ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ విషయంలో కాలపరిమితి పొడిగింపు ప్రతికూల అమోర్టైజేషన్ కు దారితీయకుండా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.
- 7.21. కంపెనీ ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో, తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతలకు ఒక స్టేట్మెంట్ ను పంపాలి/అందుబాటులో ఉంచాలి. ఆ స్టేట్మెంట్ లో కనీసం, ఇప్పటి వరకు వసూలు చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు రుణ కాల వ్యవధి మొత్తానికి సంబంధించిన వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (APR) వివరాలు పొందుపరచాలి. ఆ స్టేట్మెంట్ లు సరళంగా మరియు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. సమాన నెలవారీ వాయిదాల రుణాలతో పాటు, ఈ సూచనలు ఇతర రుణాలకు కూడా వర్తిస్తాయి. *mutatis mutandis* వివిధ కాలపరిమితులతో కూడిన అన్ని సమాన వాయిదాల ఆధారిత రుణాలకు.

8. హామీ మరియు భద్రత/హామీలు

- 8.1. కంపెనీ, రుణం మంజూరు చేసే ముందు, బంగారు ఆభరణాలు లేదా ఏదైనా ఇతర సెక్యూరిటీ/అనుషంగికాల యాజమాన్యం గురించి నిర్ధారించుకోవాలి మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ నిర్దేశించిన KYC మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి మరియు ఏదైనా రుణం ఇచ్చే ముందు కస్టమర్ పై తగినంత పరిశీలన జరిగేలా చూసుకోవాలి.
- 8.2. బంగారం యాజమాన్యాన్ని నిర్ధారించే ప్రయోజనం కోసం, కంపెనీ కింది సాక్ష్యాలలో దేనినైనా పొందవచ్చు:
- ఆభరణాల కొనుగోలుకు సంబంధించిన రుజువు, అనగా కొనుగోలు బిల్లులు, రసీదులు మొదలైనవి;
 - వీలునామాలతో సహా వారసత్వానికి రుజువు;
 - బహుమతి పత్రాలతో సహా, బహుమతిని స్వీకరించినట్లు రుజువు;
 - వివాహ ఛాయాచిత్రాలు లేదా ఇతర ప్రామాణికమైన చిత్రాల రూపంలో రుజువు;
 - ఒకవేళ కస్టమర్ కు బంగారంతో పాటు ఇతర విలువైన వస్తువులను కూడా కవర్ చేసే గృహ బీమా ఉన్నట్లయితే, పాలసీ కాపీ మరియు సంబంధిత పత్రాలు;
 - బహుమతిగా/వారసత్వంగా లభించిన ఆభరణాలను పునఃరూపకల్పన చేసినా లేదా తిరిగి తయారు చేసినా, దానికి సంబంధించిన రుజువు;
- 8.3. పైన పేర్కొన్న సాక్ష్యాలను పొందడం సాధ్యం కానట్లయితే లేదా కస్టమర్ సమర్పించిన సాక్ష్యాలు సంతృప్తికరంగా లేనట్లయితే, బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యానికి సంబంధించిన స్వీయ-ప్రకటనను పొందవచ్చు.
- 8.4. హామీదారులు అమలు చేసిన హామీ పత్రాల విషయంలో, సదరు పత్రం వారి బాధ్యతలు, అప్పులు మరియు ప్రధాన కస్టమర్/రుణగ్రహీత యొక్క బకాయిలను చెల్లించమని వారిని కోరగల పరిస్థితులను కవర్ చేస్తుందని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.
- 8.5. కంపెనీ హామీగా స్వీకరించిన బంగారు ఆభరణాలకు తగిన విధంగా బీమా చేయించాలి. 8.6. కంపెనీ స్వీకరించిన ఆభరణాలను పరిక్షించడానికి సరైన విధానాన్ని పాటించాలి మరియు అమలులో ఉంచాలి.
- 8.7. వినియోగదారులు తాకట్టు పెట్టిన బంగారాన్ని సురక్షితంగా భద్రపరచడానికి కంపెనీ తగిన వ్యవస్థలను ఏర్పాటు చేస్తుంది మరియు సాధ్యమైన, సహేతుకమైన అన్ని చర్యలను చేపడుతుంది.
- 8.8. వినియోగదారుడు బంగారాన్ని అప్పగించిన తర్వాత కంపెనీ ఒక రుణ తాకట్టు కార్డును జారీ చేస్తుంది. ఆ తాకట్టు కార్డుపై కంపెనీ అధీకృత అధికారి సంతకం ఉంటుంది మరియు అది వినియోగదారుడు తాకట్టు పెట్టిన సెక్యూరిటీ (బంగారం)కి రసీదుగా కూడా పనిచేస్తుంది.
- 8.9. స్వీకరించిన ఆభరణాలను సురక్షితంగా ఉంచడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడిందని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.
- 8.10. అమలులో ఉన్న వ్యవస్థలకు సంబంధించిన మార్గదర్శకాలను ఖచ్చితంగా పాటించేలా చేయడానికి, కంపెనీ నిల్వ సౌకర్యం/వ్యవస్థలను నిరంతరం సమీక్షించాలి మరియు అంతర్గత లేదా బాహ్య ఆడిటర్లచే ఆవర్తన తనిఖీ కూడా నిర్వహించాలి.
- 8.11. రుణగ్రహీతపై కంపెనీకి ఉండగల ఏవైనా ఇతర క్లెయిమ్ల కోసం ఉన్న చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, అన్ని బకాయిల చెల్లింపు పై లేదా బకాయి ఉన్న రుణ మొత్తం వసూలు అయిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సర్దుబాటు హక్కును వినియోగించుకోవలసి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి కంపెనీకి హక్కు ఉన్న షరతులతో రుణగ్రహీతకు దాని గురించి నోటీసు ఇవ్వాలి.

8.12. రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న ఒప్పందంలో కంపెనీకి అంతర్నిర్మితంగా స్వాధీనపు నిబంధన ఉంది, ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగినది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఈ క్రింది వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలు ఉంటాయి: (ఎ) స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి; (బి) నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించగల పరిస్థితులు; (సి) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం; (డి) సెక్యూరిటీ అమ్మకం / వేలం వేయడానికి ముందు, రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వవలసిన చివరి అవకాశానికి సంబంధించిన నిబంధన; (ఇ) రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం ఇచ్చే విధానం మరియు (ఎఫ్) సెక్యూరిటీ అమ్మకం / వేలం వేసే విధానం. రుణం పంపిణీ చేసే సమయంలో, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల కాపీలతో పాటు, అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీని కూడా రుణగ్రహీతలకు రుణ ఒప్పందంలో అందుబాటులో ఉంచడం జరుగుతుంది.

9. బకాయిల వసూలు

- 9.1. కంపెనీ కస్టమర్లకు వారి బకాయిలకు సంబంధించిన పూర్తి సమాచారాన్ని అందించాలి మరియు వాటి చెల్లింపు కోసం సహేతుకమైన సమయాన్ని ఇవ్వాలి.
- 9.2. కంపెనీ, తన ప్రయోజనాలను కాపాడుకుంటూ, బకాయిపడిన కస్టమర్ల నుండి తన బకాయిలను వసూలు చేయడానికి సహేతుకమైన మరియు చట్టబద్ధమైన చర్యలను చేపట్టాలి, ఇందులో తన బకాయిల వసూలు కోసం ఒప్పించే పద్ధతులను ఉపయోగించడం కూడా ఉంటుంది.
- 9.3. వినియోగదారులతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడిందని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.
- 9.4. సాధారణ రిమైండర్లకు మించి ఏదైనా వసూలు చర్యను ప్రారంభించే ముందు, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు (భౌతిక మరియు/లేదా ఎలక్ట్రానిక్ విధానం ద్వారా) రాతపూర్వక డిమాండ్ నోటీసును జారీ చేస్తుంది, అందులో చెల్లించవలసిన మొత్తం, అటువంటి డిమాండ్ కు గల కారణం, చెల్లింపు చేయవలసిన కాలపరిమితి మరియు చెల్లించకపోతే కలిగే పరిణామాలను పేర్కొంటుంది.
- 9.5. కంపెనీ వర్తించే ఆర్బిఐ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ మరియు నియంత్రణ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా రికవరీ పద్ధతులను అవలంబించాలి మరియు రికవరీ ప్రయత్నాలు చట్టబద్ధమైన ప్రక్రియను అనుసరించేలా చూసుకోవాలి.
- 9.6. వసూలు/పునరుద్ధరణ కోసం కంపెనీ ఒక రికవరీ ఏజెంట్ ను లేదా ఏజెన్సీని నియమించినప్పుడు, కంపెనీ అటువంటి నియామకం గురించి మరియు ఏజెంట్/ఏజెన్సీ వివరాలను తగిన కమ్యూనికేషన్ మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.
- 9.7. కంపెనీ తరపున నియమించబడిన ప్రతి రికవరీ ఏజెంట్, కంపెనీ/ఏజెన్సీ జారీ చేసిన చెల్లుబాటు అయ్యే అధికార పత్రాన్ని కలిగి ఉండాలి మరియు ప్రతి సంభాషణ ప్రారంభంలో వారి గుర్తింపును (పేరు మరియు ఉద్యోగి/ఏజెన్సీ గుర్తింపుతో సహా) వెల్లడించాలి. రుణగ్రహీత కోరినప్పుడు అటువంటి ఏజెంట్లు అధికార పత్రాన్ని మరియు గుర్తింపు రుజువును సమర్పించేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.
- 9.8. వర్తించే నిబంధనల ప్రకారం స్పష్టంగా అనుమతించబడితే లేదా రుణగ్రహీత ప్రత్యేకంగా అభ్యర్థిస్తే తప్ప, రికవరీ-సంబంధిత కమ్యూనికేషన్ల కోసం కంపెనీ కాల్ చేసే సమయాన్ని ఉదయం 08:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 19:00 గంటల మధ్యకు పరిమితం చేస్తుంది.
- 9.9. ఉద్యోగులు, DSAలు/DMAలు లేదా రికవరీ ఏజెంట్ల ద్వారా జరిగే ఏవైనా దుష్ప్రవర్తనల విషయంలో, కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద రికవరీ చర్యలకు సంబంధించిన

ఫిర్యాదులను ఉన్నతాధికారులకు నివేదించడం మరియు పరిష్కరించడంతో సహా, ఒక పర్యవేక్షణ మరియు క్రమశిక్షణా వ్యవస్థను నిర్వహించాలి.

- 9.10. కంపెనీ ఉద్యోగులు లేదా రికవరీ ఏజెంట్లు లేదా కంపెనీ తరపున బకాయిల వసూలులో నిమగ్నమైన ఏ ఇతర వ్యక్తి అయినా, అటువంటి వసూలు ప్రయోజనం కోసం రుణగ్రహీతలను టేసి సమయాల్లో పదేపదే వేధించడం, రుణాల వసూలు కోసం కండబలం ఉపయోగించడం మొదలైన అనుచిత వేధింపులకు పాల్పడకుండా మరియు కంపెనీ రూపొందించిన రికవరీ ఏజెంట్ల ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి.

10. పునరుద్ధరణ ప్రక్రియ

- 10.1. న్యాయమైన వ్యవహారంలో భాగంగా, కంపెనీ తన ప్రయోజనాలకు ప్రతికూలంగా ప్రభావితమయ్యే ఊహించని లేదా అసాధారణ పరిస్థితులలో తప్ప, సాధారణంగా మొదట అంగీకరించిన కాలపరిమితికి ముందే రుణాన్ని వెనక్కి తీసుకోదు. ఉదాహరణకు: సెక్యూరిటీ విలువ గణనీయంగా తగ్గినప్పుడు, బంగారం నాణ్యత ఆమోదయోగ్యం కాదని తేలినప్పుడు, ఏదైనా నియంత్రణ / ప్రభుత్వ ఆదేశాల కారణంగా మొదలైనవి. అటువంటి అన్ని సందర్భాలలో, సాధారణ కాలపరిమితి ముగియడానికి ముందే రుణాన్ని వెనక్కి తీసుకుంటున్న కస్టమర్ కు సరైన మరియు సహేతుకమైన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. సెక్యూరిటీని విక్రయించకుండా, కస్టమర్ బకాయిలను తిరిగి చెల్లించేలా చేయడానికి కంపెనీ సాధ్యమైన అన్ని మృదువైన లేదా బప్పించే ప్రయత్నాలను చేస్తుంది.

- 10.2. ఈ కోడ్ మరియు వర్తించే చట్టాలు మరియు నియంత్రణ మార్గదర్శకాలలో నిర్దేశించిన అవసరాలకు అదనంగా, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన వేలం విధానానికి అనుగుణంగా హామీ ఆస్తి యొక్క వేలం/విక్రయం నిర్వహించబడుతుంది.

10.3. కంపెనీ సెక్యూరిటీ (బంగారం)ని కస్టమర్ కు వెంటనే అందజేస్తుంది రుణం మంజూరు చేసిన సమయంలో ఉన్న అదే షరతులలో రుణాన్ని పరిష్కరించడం

11. శిక్షా ఛార్జీలు

- 11.1. కంపెనీ జరిమానా ఛార్జీల (ఏవైనా ఉంటే) కోసం కూడా విధానాన్ని నిర్దేశిస్తుంది. దీనిని వెబ్సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంచాలి మరియు క్రమానుగతంగా నవీకరించాలి. దీనిని పరిగణనలోకి తీసుకుని, కంపెనీ దీనిపై ఒక విధానాన్ని రూపొందించింది. దానిని దీనితో పాటు ఈ క్రింది విధంగా జతచేయబడింది. అనుబంధం-1.

12. జనరల్

- 12.1. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం గమనించినట్లయితే తప్ప).
- 12.2. వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యతదారులు ఉన్నా లేకపోయినా, మంజూరు చేసిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.
- 12.3. అప్పు తీసుకున్న ఖాతాను బదిలీ చేయమని రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, కంపెనీ యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, దానిని అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21

(ఇరవై ఒక్క) రోజులలోపు తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరగాలి.

- 12.4. కంపెనీ రుణాల లభ్యతకు సంబంధించి అసత్యమైన వాదనలు చేయకూడదు మరియు తప్పుదారి పట్టించే ప్రకటనలను విడుదల చేయకూడదు.
- 12.5. అన్ని శాఖలలో డాక్యుమెంటేషన్ ఏకరీతిగా మరియు ప్రామాణిక పద్ధతిలో జరిగేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి.
- 12.6. కంపెనీ రుణాలపై అధిక వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడం ద్వారా లాభార్జనకు పాల్పడకూడదు లేదా ప్రతికూల మార్కెట్ పరిస్థితులను దుర్వినియోగం చేయకూడదు. వడ్డీ రేట్లు నిధుల వ్యయం, రిస్క్ ప్రీమియం, రుణ పథకం, గ్రాముకు రుణం, లాభ మార్జిన్ మొదలైన అంశాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి మరియు ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీ వడ్డీ రేటు విధానం మరియు నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి. ఇది స్థూలంగా, పరిశ్రమ పద్ధతులు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా కూడా ఉండాలి.

13. ఫిర్యాదులు మరియు మనోవేదనలు

- 13.1. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి.
- 13.2. కంపెనీ అన్ని ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను సహేతుకమైన సమయంలో పరిష్కరించడానికి/స్పందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు కష్టమర్లకు వారి ఫిర్యాదుల స్థితి గురించి తెలియజేస్తుంది.
- 13.3. వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులు లేదా గ్రీవెన్స్లను నమోదు చేయడానికి మరియు/లేదా సమర్పించడానికి, కంపెనీ తన ప్రతి శాఖలో (ఏవైనా ఉంటే) మరియు కార్యాలయాలలో సౌకర్యాలను అందుబాటులో ఉంచాలి, ఒకవేళ ఏదైనా.
- 13.4. కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం తన వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉండేలా చూస్తుంది. ఒకవేళ కంపెనీ ఉత్పత్తులను ఏదైనా డిజిటల్ ప్లాట్ఫారమ్ లేదా మరే ఇతర సంస్థ యొక్క వెబ్సైట్ ద్వారా అందించినట్లయితే, కష్టమర్లకు అందించిన ఒప్పందం యొక్క కాపీలో కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం వివరాలు తప్పనిసరిగా ఉండాలి.
- 13.5. కంపెనీ, శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు, వారి వైకల్యం కారణంగా రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో వివక్ష చూపకూడదు. కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు (ఏవైనా ఉంటే), అటువంటి వ్యక్తులు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందేందుకు సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందించాలి. కంపెనీ, అన్ని స్థాయిలలోని తమ ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో, చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాల ద్వారా వికలాంగులకు హామీ ఇవ్వబడిన హక్కులను కలిగి ఉన్న ఒక తగిన మాడ్యూల్ను చేర్చాలి. అంతేకాకుండా, ఇక్కడ అందించబడిన ప్రస్తుత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ నిర్ధారించాలి.

14. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

14.1. ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడం

- 14.1.1. కంపెనీ తన కార్యకలాపాలు నిర్వహిస్తున్న అన్ని ప్రదేశాలలో తన ఉనికిని నిర్ధారించుకోవాలి

మరియు ఫిర్యాదుల సత్వర పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించడానికి వినియోగదారుల సమస్యలను/ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఒక ప్రత్యేక ఏర్పాటును స్థాపించాలి.

- 14.1.2. రుణగ్రహీతలు చేసిన ఫిర్యాదులన్నీ కంపెనీ తన ప్రతి కార్యాలయం/శాఖలో ఎలక్ట్రానిక్ గా నమోదు చేసి, భద్రపరచడం జరుగుతుంది.
- 14.1.3. వినియోగదారులు కంపెనీతో జరిపే అన్ని ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాలలో వారి దరఖాస్తు సంఖ్య/మంజూరు సంఖ్య/రుణ ఖాతా సంఖ్యను తప్పకుండా పేర్కొనేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. ఈ విధానం కింద అనామక ఫిర్యాదులు పరిగణించబడవు.
- 14.1.4. కొన్ని రకాల కేసులకు, వాటిలో ఉండే కార్యకలాపాల స్వభావం కారణంగా అదనపు సమయం అవసరం కావచ్చు; ఉదాహరణకు, పత్రాలను తిరిగి పొందడం. కంపెనీ అటువంటి జాప్యం గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం ఆశించిన కాలపరిమితులను అందిస్తుంది.
- 14.1.5. కంపెనీ, ఫిర్యాదులు అందిన తేదీ నుండి 30 (ముప్పై) రోజులలోపు వాటిని పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఒకవేళ ఫిర్యాదుకు అదనపు సమయం అవసరమైతే, కంపెనీ జాప్యానికి గల కారణాలను నమోదు చేస్తుంది, పరిష్కారానికి పట్టే అంచనా కాలపరిమితి గురించి ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేస్తుంది మరియు సమస్య స్థితిపై ఫిర్యాదుదారునికి ఎప్పటికప్పుడు సమాచారం అందిస్తూ ఉంటుంది.
- 14.1.6. కంపెనీ శాఖ/కార్యాలయం, కస్టమర్ కేర్ ఫోన్, ఇ-మెయిల్, కంపెనీ వెబ్ సైట్ మరియు కంపెనీ మొబైల్ అప్లికేషన్ (వర్తించే చోట) సహా బహుళ మార్గాల ద్వారా ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి మరియు ట్రాక్ చేయడానికి సదుపాయాన్ని అందిస్తుంది. ఫిర్యాదు స్వీకరణ మరియు సంభాషణలు ఆంగ్లం/హిందీ మరియు/లేదా సాధ్యమైనంత వరకు తగిన స్థానిక భాషలో అందుబాటులో ఉండాలి.
- 14.1.7. వర్తించే విధంగా, ఆర్ బిఐ ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థ (సిఎంఎస్) పోర్టల్ ద్వారా ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మన్/ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ కు ఫిర్యాదును ఉన్నత స్థాయికి చేర్చడాన్ని కంపెనీ సులభతరం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత ఉన్నత స్థాయికి చేర్చే సమాచారాన్ని తన వెబ్ సైట్ లో మరియు కస్టమర్ టచ్ పాయింట్ల వద్ద ప్రదర్శిస్తుంది/తెలియజేస్తుంది.
- 14.1.8. కంపెనీ తన పాలనా ప్రక్రియల ప్రకారం, ఫిర్యాదుల సంఖ్య, పరిష్కార సమయాలు, మూల కారణాల అంశాలు, పునరుద్ధరణ-ప్రవర్తన ఫిర్యాదులు, ఉన్నతాధికారులకు నివేదించడం, మరియు దిద్దుబాటు/నివారణ చర్యలను వివరిస్తూ, బోర్డు/బోర్డు కమిటీకి క్రమానుగత నివేదికలను సమర్పించాలి.

14.2. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (GRO)

- 14.2.1. కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు, వినియోగదారులు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే పనిని అప్పగించబడే కంపెనీ ఉద్యోగిని కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ('GRO')గా నామినేట్ చేస్తుంది.
- 14.2.2. రుణగ్రహీతలందరి ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి GRO కార్యాలయ వేళల్లో అందుబాటులో ఉంటారు. ఒకవేళ GRO అందుబాటులో లేకపోతే, కంపెనీలోని తక్షణ సీనియర్ అధికారి రుణగ్రహీతను సంప్రదిస్తారు.
- 14.2.3. GRO యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:
 ప్లాట్ #45/బి, శుభం కాంప్లెక్స్, 1వ ఎ
 ప్రధాన, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, ప్రంట్ వింగ్(బి),

సారక్కి ఇండస్ట్రియల్ లేఅవుట్, J.P. నగర్,
బెంగళూరు, కర్ణాటక 560078 భారతదేశం
ఫోన్:18004198000,

సమయాలు: ఉదయం 9:00 నుండి సాయంత్రం 6:00 వరకు

(సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు, ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మరియు ఆదివారం మినహా)

ఇమెయిల్: grievance@rupeek.com

14.3. రిజల్యూషన్ ప్రక్రియ మరియు కాలపరిమితి ప్రదర్శన

14.3.1. కంపెనీ తన వ్యాపార కార్యకలాపాలు జరిగే ప్రతి శాఖలో లేదా ప్రదేశాలలో, అలాగే కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఒక ప్రముఖ స్థానంలో ఈ క్రింది వివరాలను ప్రదర్శించాలి -

(i) కంపెనీపై ఫిర్యాదుల మొదటిసారి పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించగల కస్టమర్ సర్వీస్ సెంటర్ సంప్రదింపు వివరాలు (టోల్ ఫ్రీ నంబర్‌తో పాటు ఇమెయిల్ ఛానెల్ కూడా అందించాలి).

(ii) కస్టమర్ సర్వీస్ సెంటర్ ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడని పక్షంలో, కంపెనీపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించగల GRO పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు.

14.3.2. కస్టమర్ సర్వీస్ సెంటర్ లేదా GRO ద్వారా 1 (ఒక) నెల వ్యవధిలోగా ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడని పక్షంలో, కస్టమర్ ఈ క్రింది చిరునామాలో RBI NBFC కార్యాలయం లేదా NBFC అంబుడ్స్‌మన్ - NBFCకి అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు:

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్

ఇండియా సెక్టార్ - 17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగడ్ - 160017 టెలిఫోన్ నెం.:

0172-2721109, 0172-2721011 ఫ్యాక్స్ నెం: 0172-2721880

ఇమెయిల్: <https://cms.rbi.org.in>

14.4. నోడల్ అధికారి/ప్రధాన నోడల్ అధికారి

కంపెనీ పాస్-ఇండియా స్థాయిలో ఒక నోడల్ అధికారిని (NO) నియమించింది. కంపెనీపై దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి అన్ని ఉన్నతాధికారులకు చేరే సమస్యలను పరిష్కరించడం మరియు సంబంధిత నియంత్రణ, అప్పీల్‌ల అధికారుల వద్ద కంపెనీ తరపున ప్రాతినిధ్యం వహించడం ఈ NO బాధ్యత. కంపెనీ తన శాఖలు/కార్యాలయాలలో లేదా కంపెనీ వ్యాపార కార్యకలాపాలు జరిగే ప్రదేశాలలో NO పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను ప్రదర్శించాలి.

15. గోప్యత

కంపెనీ, వినియోగదారుల ప్రొఫైల్‌లను అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు తన వ్యాపారాన్ని నిర్వహించడానికి సంబంధితమైనదిగా మరియు అవసరమైనదిగా భావించే వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని సేకరిస్తుంది. కంపెనీ వినియోగదారుల యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్‌గా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది మరియు ఏదైనా చట్టం లేదా నియంత్రణ సంస్థలు లేదా క్రెడిట్ ఏజెన్సీలతో సహా ప్రభుత్వ అధికారులు కోరితే తప్ప, లేదా సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి వినియోగదారుడు

అనుమతిస్తే తప్ప, లేదా వినియోగదారుడి ముందస్తు అనుమతి పొందితే తప్ప, ఏ సమాచారాన్ని మూడవ వ్యక్తికి వెల్లడించదు. సహాయక సేవలను అందించడం కోసం కంపెనీ ఏదైనా మూడవ పక్షం యొక్క సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి మూడవ పక్షాలు కూడా వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని అదే స్థాయి గోప్యతతో నిర్వహించాలని కంపెనీ నిర్ధారించాలి.

కంపెనీ కస్టమర్ KYC రికార్డులు మరియు సంబంధిత డాక్యుమెంటేషన్‌ను (గుర్తింపు, చిరునామా ధృవీకరణ మరియు సహాయక రికార్డులతో సహా), భౌతిక లేదా ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో ఉన్నప్పటికీ, ఐదు సంవత్సరాల పాటు భద్రపరచాలి మరియు అటువంటి రికార్డులను తగిన యాక్సెస్ నియంత్రణలతో సురక్షితమైన పద్ధతిలో నిర్వహించాలి. భద్రపరిచే కాలం ముగిసిన తర్వాత, కంపెనీ యొక్క అంతర్గత రికార్డు భద్రపరిచే మరియు డేటా పారవేసి విధానాలకు అనుగుణంగా, రికార్డుల పారవేత/నాశనం సురక్షితమైన మరియు ఆడిట్ చేయదగిన పద్ధతిలో నిర్వహించబడుతుంది.

16. కోడ్ సమీక్ష

డైరెక్టర్ల బోర్డు, యాజమాన్యంలోని వివిధ స్థాయిలలో న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి యొక్క అనుగుణతను మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించాలి. జిఆర్ఓ ఈ నియమావళి యొక్క అనుగుణతను కాలానుగుణంగా సమీక్షించాలి మరియు అటువంటి సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.

అనుబంధం-1

జరిమానా ఛార్జీల విధానం

"జరిమానా ఛార్జీల విధానం" అనేది, రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలపై జరిమానాలు విధించేటప్పుడు ఒక కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతిని వివరిస్తుంది.

a. రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు విధించే జరిమానాను 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించాలి మరియు దానిని అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించరాదు.

పైన పేర్కొన్న ప్రయోజనం కోసం మాత్రమే ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు అనగా, రుణగ్రహీత(లు) పొందిన సౌకర్యం(ల)కు సంబంధించి బకాయి ఉన్న మొత్తాలను నిర్దిష్ట గడువు తేదీలోగా తిరిగి చెల్లించవలసిందిగా రుణ పత్రాలలో ఉన్న అన్ని నిబంధనలు.

బి. జరిమానా ఛార్జీలను మూలధనీకరించడం జరగదు, అనగా అటువంటి ఛార్జీలపై అదనపు వడ్డీని లెక్కించరు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని చక్రవడ్డీగా లెక్కించే సాధారణ ప్రక్రియలను ప్రభావితం చేయదు.

సి. జరిమానా విధించే రుసుముల మొత్తం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణం / ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా, రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

d. 'వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో విధించే జరిమానా రుసుములు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని పక్షంలో వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా రుసుముల కంటే ఎక్కువగా

ఉండకూడదు.

- ఇ. జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్‌లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద ప్రదర్శించడంతో పాటు, రుణ ఒప్పందం మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు/ కీలక వాస్తవాల ప్రకటనలో వినియోగదారులకు స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.
- f. రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలను విధించిన ప్రతి సందర్భాన్ని మరియు దానికి గల కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.