

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ పాలసీ

పాలసీ పేరు:	న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి
కూర్పు	V3
దీని ద్వారా ఆమోదించబడింది:	జూన్ 14, 2024న డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) జారీ చేసిన నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల (ఎన్ఐఎఫ్ఐ) ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ఎన్ఐఎఫ్ఐ) మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఈ ఫెయిర్ డీలింగ్ కోడ్ రూపొందించబడింది. ఎప్పటికప్పుడు అప్ డేట్ అవుతూ ఉంటుంది. ఈ నియమావళిని ప్రోఫాగిన్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (గతంలో హైటన్ హోల్డింగ్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అని పిలిచేవారు) బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లకు ఆమోదం కోసం సమర్పించారు.

వర్తించే ప్రాంతం

కంపెనీ అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి పాటించే ప్రక్రియల గురించి వాటాదారులందరికీ, ముఖ్యంగా వినియోగదారులకు సమర్థవంతంగా తెలియజేయడానికి ఈ నియమావళి రూపొందించబడింది.

ధ్యేయం

1. కస్టమర్ లతో వ్యవహరించేటప్పుడు మంచి వ్యాపార ప్రమాణాలను ప్రోత్సహించండి మరియు ధృవీకరించండి.
2. కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన సంబంధాన్ని ఏర్పరచుకోండి.
3. రుణ రికవరీకి సంబంధించిన చట్టపరమైన ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూడటం.
4. • కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని బలోపేతం చేయడం.

రుణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రక్రియ

1. కస్టమర్ లతో అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు వారి మాతృభాషలో లేదా వారికి అర్థమయ్యే భాషలో చేయబడతాయి.
2. కంపెనీ ద్వారా జారీ చేయబడ్డ రుణ దరఖాస్తు ఫారాల్లో అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, ఇది ఖాతాదారుల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేస్తుంది, తద్వారా ఇతర NBFC లు అందించే నియమనిబంధనలను అర్థవంతంగా పోల్చవచ్చు మరియు కస్టమర్ సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
3. అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు కంపెనీ అప్రూవల్ వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయనుంది. రుణ దరఖాస్తుల పరిష్కారానికి కాలపరిమితిని కూడా మంజూరు లేఖలో సూచిస్తారు.
4. లోన్ అప్లికేషన్ ఫామ్ లో అప్లికేషన్ ఫామ్ తో పాటు సబ్మిట్ చేయాల్సిన డాక్యుమెంట్లకు సంబంధించిన సమాచారం ఉంటుంది.
5. ఒకవేళ ఏవైనా అదనపు సమాచారం/డాక్యుమెంట్ లు అవసరం అయితే, వాటిని వెంటనే కస్టమర్ లకు తెలియజేయబడుతుంది.
6. DLA మరియు/లేదా LSP ద్వారా అందించబడే రుణ ఉత్పత్తులు ఈ క్రింది అదనపు వెల్లడి/వెల్లడిలకు లోబడి ఉంటాయి: అవసరాలు వీటికి లోబడి ఉంటాయి:

- డిజిటల్ లోన్ ప్రొడక్ట్ కు సంబంధించి, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్ బిఐ) 2022 సెప్టెంబర్ 2 న జారీ చేసిన డిజిటల్ లెండింగ్ గైడ్ లైన్స్ కింద అందించబడ్డ ఫార్మాట్ లో ఒక కీలక వాస్తవ ప్రకటన రుణ మంజూరు మరియు పంపిణీకి ముందు కస్టమర్ కు అందించబడుతుంది.
- డిజిటల్ లోన్ ప్రొడక్ట్ కొరకు మొత్తం ఖర్చు 'వార్షిక శాతం రేటు' ("APR") గా వ్యక్తీకరించబడుతుంది. డిజిటల్ రుణాల కోసం రుణగ్రహీతకు వసూలు చేసే ప్రభావవంతమైన వార్షిక రేటును ఏపీఆర్ అంటారు. ఏపీఆర్లో మొత్తం వ్యయం, మార్జిన్ ఉంటాయి, ఇందులో నిధుల వ్యయం, క్రెడిట్ కాస్ట్, ఆపరేటింగ్ కాస్ట్, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, వెరిఫికేషన్ ఫీజు, మెయింటెనెన్స్ ఫీజు మొదలైనవి ఉంటాయి, అయితే పెనాల్టీ ఛార్జీలు, ఆలస్య రుసుము వంటి యాదృచ్ఛిక ఛార్జీలు చేర్చబడవు.
- ఎల్ఎస్పి, డీఎల్ఎ పేర్లు, డిజిటల్ లోన్ ప్రొడక్ట్ సమాచారం, రికవరీ ఏజెంట్ల వ్యవహారించే ఎల్ఎస్పి వివరాలను కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో వెల్లడిస్తుంది.
- కంపెనీ ఎల్ఎస్పిలను క్లుప్తంగా పరిశీలించి ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తుంది.
- LSP / LSP రుణగ్రహీతల ముందస్తు స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా DLA ద్వారా ఎలాంటి సమాచారం (వ్యక్తిగత సమాచారం లేదా డేటాతో సహా) సేకరించబడదు.
- LSP/LSP/LSP లభ్యం కాకుండా కంపెనీ ధృవీకరించుకోవాలి. DLA రుణగ్రహీతల డేటా సేకరణకు సంబంధించి వర్తించే అన్ని చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండే ఒక సమగ్ర విధానాన్ని అవలంబించండి (వ్యక్తిగత డేటా మరియు సమాచారంతో సహా).
- కంపెనీ సేకరించిన డేటా మొత్తం భారత్ లో ఉన్న సర్వర్లలో నిక్షిప్తమై ఉంటుంది.

రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు

- కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ అర్హతను తనిఖీ చేయడానికి కంపెనీ తగిన శ్రద్ధను నిర్వహిస్తుంది, ఇది రుణ దరఖాస్తు ప్రక్రియను నిర్ణయించడంలో ఒక ముఖ్యమైన అంశంగా ఉంటుంది. కంపెనీ అంతర్గత విధానాలు, ప్రమాణాలు మరియు ప్రక్రియలకు అనుగుణంగా మదింపు చేయబడుతుంది.
- రుణం మంజూరైన తరువాత, రుణ మొత్తం, వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు సంబంధిత నియమనిబంధనల గురించి కంపెనీ దరఖాస్తుదారునికి ఒప్పంద-మంజూరు లేఖ లేదా ఇతరత్రా సమాచారం అందిస్తుంది.
- కంపెనీ ఖాతాదారుల నుండి రుణ నిబంధనల ఆమోదాన్ని పొందుతుంది మరియు ఈ ఆమోదం యొక్క రికార్డును భద్రపరుస్తుంది.
- రుణ ఒప్పందంలో వర్తించే అపరాధ వడ్డీ రేటును కంపెనీ పెద్ద అక్షరాలతో పేర్కొనాలి.
- రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని మరియు రుణ పంపిణీ సమయంలో అందులో పేర్కొన్న అన్ని జతచేయబడిన పత్రాలను కంపెనీ కస్టమర్లకు అందిస్తుంది.
- డిజిటల్ లోన్ ప్రొడక్ట్ లకు సంబంధించి, కంపెనీ ఈ క్రింది వాటిని నిర్ధారిస్తుంది:
 - ఏదైనా లోన్ ఆఫర్ కు ముందు కస్టమర్ యొక్క ఫైనాన్షియల్ ప్రొఫైల్ (వయస్సు, వృత్తి, ఆదాయం మొదలైనవి) ని కంపెనీ తన స్వంత DLA మరియు/లేదా LSP ద్వారా రికార్డ్ చేయాలి, తద్వారా కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ అర్హతను ఆడిటబుల్ పద్ధతిలో మదింపు చేయవచ్చు.
 - కస్టమర్ యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా ఆటోమేటిక్ గా వారి క్రెడిట్ లిమిట్ కు ఎలాంటి పెరుగుదల జరగకుండా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.

రుణ వితరణ, నిబంధనల్లో మార్పులు

1. ఈ క్రింది వాటితో సహా, కానీ వీటికే పరిమితం కాకుండా, రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులకు చేసిన ఏవైనా మార్పుల గురించి కంపెనీ తన ఖాతాదారులందరికీ తెలియజేస్తుంది: (i) రుణ వితరణ షెడ్యూల్; (ii) వడ్డీ రేట్లు; (iii) సర్వీస్ ఛార్జీలు; (iv) ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైనవి.
2. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల్లో చేసిన ఏవైనా మార్పులు భవిష్యత్తు కాలాలకు మాత్రమే వర్తిస్తాయని మరియు రుణ ఒప్పందంలో నమోదు చేయబడ్డాయని కూడా కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో ఏవైనా మార్పులు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాలు, ఇమెయిల్ లేదా వారి రిజిస్టర్డ్ చిరునామాకు నోటీసు పంపడం ద్వారా ఖాతాదారులకు తెలియజేయబడతాయి.
3. క్లయింట్ లకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీకి చట్టబద్ధమైన హక్కు, లీజు హక్కు లేదా సెట్ ఆఫ్ లేనట్లయితే, రుణం యొక్క పూర్తి మరియు తుది చెల్లింపును అందుకున్న తరువాత కంపెనీకి అనుకూలంగా ఉన్న అన్ని సెక్యూరిటీలు విడుదల చేయబడతాయి. ఒకవేళ ఈ సర్దుబాటు హక్కును ఉపయోగించాలి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ ల యొక్క పూర్తి వివరణ మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ చేయబడే/చెల్లించే వరకు కంపెనీ పూచీకత్తును నిలుపుకునే హక్కును కలిగి ఉండే పరిస్థితులతో సహా క్లయింట్ లకు దీని గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

వడ్డీ ఛార్జీలు

1. వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలను నిర్దేశించింది.
2. నిధుల వ్యయం, మార్జిన్లు, రిస్క్ ప్రీమియంలు వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వర్తించే వడ్డీ రేటును కంపెనీ ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది.
3. కంపెనీ అందించే డిజిటల్ లోన్ ప్రొడక్టుల కింద వడ్డీ, ఇతర ఖర్చులు, ఛార్జీలను వార్షిక శాతం రేటు (ఏపీఆర్) రూపంలో వెల్లడించవచ్చు.
4. కంపెనీ వర్తించే వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన మరింత సమాచారం కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్న వడ్డీ రేటు పాలసీలో పేర్కొనబడింది.

రిటర్న్స్ మరియు పునరుద్ధరణ

వినియోగదారులతో కుదుర్చుకున్న రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ తిరిగి స్వాధీనం నిబంధనను చేర్చింది, ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది. పారదర్శకతను ధృవీకరించడం కొరకు, రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనలు ఈ క్రింది నిబంధనలను కలిగి ఉంటాయి:

1. స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీసు వ్యవధి;
2. నోటీసు వ్యవధిని రద్దు చేసే పరిస్థితులు;
3. పూచీకత్తును స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ;
4. ప్రాపర్టీ అమ్మకం/వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి ఖాతాదారులకు చివరి అవకాశం కల్పించడం;
5. ఖాతాదారులకు ఆస్తులను తిరిగి కేటాయించే ప్రక్రియ; మరియు

6. ఆస్తుల అమ్మకం/వేలం ప్రక్రియ.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

1. ఉత్తమ కస్టమర్ సేవను అందించాలని కంపెనీ లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది మరియు బోర్డు-ఆమోదించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం విధానం ప్రకారం బలమైన మరియు సమర్థవంతమైన కస్టమర్ సర్వీస్ ప్లాట్ఫామ్ను నిర్మించడానికి నిరంతరం కృషి చేస్తోంది.
2. ఖాతాదారుల ప్రయోజనం కోసం, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగానికి సంబంధించిన వివిధ కాంటాక్ట్ పాయింట్ల వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడతాయి.
3. DLA/DLA అనేది DLA కాదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. LSP ఫిన్ టెక్/డిజిటల్ లెండింగ్ కు సంబంధించి రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన ఫిర్యాదులు/సమస్యలను పరిష్కరించగల తగిన నోడల్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ని నియమించండి. అటువంటి అధికారి పేరు, వివరాలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను ఎల్ఎస్పి / డిఎల్ఎ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచుతారు.

సాంకేతిక సమ్మతి

ఆర్బిఐ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, కంపెనీ ఈ క్రింది అవసరాలను స్వీకరించింది మరియు అమలు చేసింది:

1. కంపెనీ తాను నియమించిన LSP/LSPని అప్పగించేలా చూసుకోవాలి. వారి కార్యకలాపాలకు అవసరమైన కొన్ని ముఖ్యమైన కనీస డేటా (పేరు, చిరునామా, సంప్రదింపు వివరాలు మొదలైనవి) మినహా, ఖాతాదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని DLA నిల్వ చేయదు.
2. LSP మరియు DLA ద్వారా రుణగ్రహీతల వ్యక్తిగత సమాచారం యొక్క గోప్యత మరియు భద్రతను నిర్వహించే బాధ్యతకు కట్టుబడి ఉండేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి.
3. నిర్దిష్ట డేటాను ఉపయోగించడానికి సమ్మతించడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి, మూడవ పక్షాలకు డేటా వెల్లడిని పరిమితం చేయడానికి, డేటా సేకరణ యొక్క వ్యవధిని సెట్ చేయడానికి, ఇంతకు ముందు మంజూరు చేసిన సమ్మతిని ఉపసంహరించుకోవడానికి మరియు అవసరమైతే, యాప్ నుండి డేటాను తొలగించడానికి/తొలగించడానికి కంపెనీకి ఆప్షన్ ఇవ్వబడుతుంది. మరచిపోమని అడగండి.
4. ఆడిట్ ట్రయల్ అందుబాటులో ఉన్న క్లయింట్ ల యొక్క ముందస్తు మరియు స్పష్టమైన సమ్మతితో, వారి DLAలు మరియు వారి LSPల యొక్క డేటా సేకరణ అవసరమైన విధంగా జరిగిందని కంపెనీ ధృవీకరించాలి. ఫైల్స్ మరియు మీడియా, కాంటాక్ట్ లిస్ట్ లు, కాల్ లాగ్ లు, సెలిఫోనీ ఫంక్షన్ లు వంటి మొబైల్ ఫోన్ వనరులను డిఎల్ ఎ యాక్సెస్ చేయకుండా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
5. నిర్దిష్ట డేటా వాడకాన్ని అంగీకరించడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి, మూడవ పక్షాలకు డేటా వెల్లడిని పరిమితం చేయడానికి, డేటా సేకరణను నియంత్రించడానికి, గతంలో మంజూరు చేసిన సమ్మతిని ఉపసంహరించుకోవడానికి మరియు అవసరమైతే, యాప్ నుండి డేటాను తొలగించడానికి/తొలగించడానికి కస్టమర్ కు సేవ్ చేయడం ఉందని కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది. మర్చిపోయే ఆప్షన్.
6. రుణగ్రహీతల సమ్మతిని పొందడం యొక్క ఉద్దేశ్యం ప్రతి ఇంటర్ ఫేస్ దశలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడుతుంది.
7. చట్టబద్ధమైన లేదా రెగ్యులేటరీ ఆవశ్యకతలకు అనుగుణంగా వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని తప్పనిసరిగా చేయాల్సిన సందర్భాల్లో మినహా, ఏదైనా తృతీయపక్షంతో వ్యక్తిగత

సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి ముందు రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతి తీసుకోబడుతుంది.

8. కస్టమర్ డేటా నిల్వకు సంబంధించి స్పష్టమైన విధాన మార్గదర్శకాలు అమలు చేయబడ్డాయని కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది, వీటిలో నిల్వ చేయబడే డేటా రకం, డేటా నిల్వ వ్యవధి, డేటా వినియోగంపై పరిమితులు, డేటా విధ్వంస ప్రక్రియలు, భద్రతా ఉల్లంఘనలను నిర్వహించే ప్రమాణాలు మొదలైనవి ఉంటాయి. కంపెనీ మరియు దాని LSP ఉపయోగించే DLA యొక్క వెబ్ సైట్ మరియు యాప్ లో ఈ సమాచారం ఎల్లప్పుడూ ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.
9. కంపెనీ తన డీఎల్ఎ/డీఎల్ఎ అందుబాటులో లేకుండా చూసుకుంటుంది. LSPకి లింక్ చేయబడ్డ సిస్టమ్ లో ఎలాంటి బయోమెట్రిక్ డేటాను నిల్వ చేయడం/నిల్వ చేయడం సాధ్యం కాదు. ప్రస్తుతం ఉన్న చట్టబద్ధమైన మార్గదర్శకాల ప్రకారం అనుమతిస్తే తప్ప వసూలు చేయరాదు.
10. డిజిటల్ లెండింగ్ కు సంబంధించిన సైబర్ భద్రత కొరకు RBI మరియు ఇతర ఏజెన్సీలు నిర్దేశించిన సాంకేతిక ప్రమాణాలు/ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉందని కంపెనీ మరియు దాని ద్వారా నియమించబడ్డ LSP ధృవీకరించుకోవాలి. అవసరాలను పాటించండి.
11. మొత్తం డేటా (ఇందులో వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారం మరియు డేటాతో సహా) భారతదేశంలో నిల్వ చేయబడుతుంది.

సాధారణ మార్గదర్శకాలు

1. క్లయింట్ ద్వారా ఇంతకు ముందు ప్రకటించిన కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, రుణ ఒప్పందంలో అందించబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా, క్లయింట్ యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు;
2. ఒకవేళ ఖాతాదారుడి నుంచి రుణ ఖాతా బదిలీ కొరకు అభ్యర్థన అందుకున్నట్లయితే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుంచి 21 (21) రోజుల్లోగా కంపెనీ ద్వారా దానికి సంబంధించిన సమ్మతి తెలియజేయబడుతుంది. రుణ ఒప్పందం మరియు వర్తించే చట్టానికి అనుగుణంగా బదిలీ ఉంటుంది;
3. రుణం రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ నిర్దేశిత మార్గదర్శకాలు మరియు ప్రస్తుత నిబంధనలకు అనుగుణంగా సాధారణ చర్యలను పాటించాలి మరియు చట్టపరమైన చట్టంలో మరియు వర్తించే చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా వ్యవహరించాలి;
4. క్రమరహిత సమయాల్లో కస్టమర్ ను నిరంతరం వేధించడం, రుణాన్ని రికవరీ చేయడానికి భౌతిక బలాన్ని ఉపయోగించడం వంటి అనవసరమైన వేధింపులకు కంపెనీ పాల్పడదు. దీనికి సంబంధించి, కంపెనీ ఒక స్థాపిత ప్రవర్తనా నియమావళిని రూపొందించింది, దీనిలో కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగులు లేదా రుణ సేకరణ కొరకు కంపెనీ తరపున అధికారం పొందిన ఎవరైనా వ్యక్తులు సమగ్రంగా శిక్షణ పొందుతారు;
5. కంపెనీ రికవరీ పాలసీ సమతుల్యత, సరైన చికిత్స మరియు ప్రేరణపై ఆధారపడి ఉంటుంది. మేము కస్టమర్ నమ్మకాన్ని మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను విశ్వసిస్తాము. మా ఉద్యోగులు లేదా రుణ సేకరణ/భద్రతా పునః సేకరణ కొరకు మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం పొందిన ఎవరైనా వ్యక్తులు తమను తాము గుర్తించాలి మరియు మా క్లయింట్ లతో మర్యాదపూర్వకంగా కమ్యూనికేట్ చేయాలి;
6. కంపెనీ తన వినియోగదారులందరికీ వారి బకాయిలకు సంబంధించి మొత్తం సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగిన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. కస్టమర్

లు అందరూ సాధారణంగా వారు ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో, కస్టమర్ నివాసం వద్ద, నిర్ధారిత ప్రదేశం లేనట్లయితే, మరియు కస్టమర్ వసతి వద్ద అందుబాటులో లేనట్లయితే కస్టమర్ యొక్క బిజినెస్/బిజినెస్ లొకేషన్ వద్ద సంప్రదించబడతారు;

7. కంపెనీ తన వినియోగదారులందరి గోప్యతను గౌరవిస్తుంది మరియు అన్ని పరస్పర చర్యలు మర్యాదపూర్వకంగా జరుగుతాయి. బకాయిలకు సంబంధించి ఏవైనా తేడాలు లేదా వివాదాలను పరస్పర సమ్మతి ద్వారా పరిష్కరించుకోవడం కొరకు మా కస్టమర్ లకు అన్ని రకాల సహాయాలు అందించబడతాయి;
8. వ్యాపారం కోసం కాని ఏదైనా ప్లాటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణంపై సహ-రుణగ్రహీతతో లేదా లేకుండా కంపెనీ వ్యక్తిగత కస్టమర్లకు ముందస్తు రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మరియు/లేదా ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు.

సమీక్ష

1. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం పాలసీని వివిధ మేనేజ్ మెంట్ స్థాయిల్లో కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తుంది;
2. కోడ్ యొక్క స్ఫూర్తికి అనుగుణంగా మరియు తన వ్యాపారానికి వర్తించే విధానానికి అనుగుణంగా కంపెనీ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కు కట్టుబడి ఉండాలి;
3. వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కొరకు కంపెనీ పైన పేర్కొన్న ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ను తన వెబ్ సైట్ లో ప్రచురిస్తుంది. కంపెనీ తన అనుభవం మరియు ఈ విషయంలో ఆర్ బిఐ జారీ చేయబోయే కొత్త మార్గదర్శకాల ఆధారంగా అవసరమైన విధంగా ఈ నియమావళిని సమీక్షిస్తుంది మరియు సవరించగలదు. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తారు.

అమలు

బోర్డు ఆమోదం పొందిన తేదీ నుంచి ఈ విధానం అమల్లోకి రానుంది.

దిద్దుబాటు

ఈ పాలసీ ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడుతుంది మరియు అప్ డేట్ చేయబడుతుంది మరియు బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ఆమోదం పొందిన తేదీ నుండి అమల్లోకి వస్తుంది.