CIN: U65910PB1995PTC066109
RBI రిజిస్టర్ నంబర్: B-06.00267
ఉద్యం -MSME రిజిస్టర్ నంబర్: ఉద్యం -PB-12-0256324

ఫిన్‌డాక్ ఫిన్‌వెస్ట్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసస్ కోడ్ (ఎఫ్‌పిసి)

డైరెక్టర్ల బోర్డు ద్వారా డిసెంబర్ 05, 2025న నవీకరించబడింది.

1. నేపథ్యం

- ఫిన్‌డాక్ ఫిన్‌వెస్ట్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇకపై "**FFPL/కంపెనీ**"గా పేర్కొనబడుతుంది) అనేది ఒక ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ కంపెనీ. ఇది కంపెనీల చట్టం, 1956లోని నిబంధనల ప్రకారం ఏర్పాటు చేయబడింది, అలాగే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI")లో రిజిస్టర్ చేయబడిన డిపాజిట్లను సమీకరించని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ, ఇది ప్రధానంగా రుణాలు అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమైంది.

- కంపెనీకి చెందిన రుణ కార్యకలాపాల కోసం కంపెనీ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసస్ కోడ్ **("FPC" లేదా "కోడ్")**ను రూపొందించి, స్వీకరించింది, ఇది అన్ని రుణ ప్రోడక్టులకు వర్తిస్తుంది, అలాగే కస్టమర్‌లతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఇది ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ ప్రమాణాలకు సంబంధించిన సూత్రాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఈ కోడ్ RBI (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) సూచనలు, 2023 **("RBI SBR సూచనలు")** కింద సూచించబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌లోని మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది.

2. కోడ్ లక్ష్యం

- కోడ్‌ను ఈ కింది వాటి కోసం స్వీకరించడం జరిగింది:
  a) కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు సముచితమైన విధానాలను పాటించేలా చూడటం, అలాగే కనీస ప్రమాణాలను నెలకొల్పడం ద్వారా సరైన, న్యాయమైన, విశ్వసనీయమైన విధానాలను ప్రోత్సహించడం;
  b) కస్టమర్లు ప్రోడక్ట్ గురించి బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి, విజ్ఞతతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలుగా మరింత పారదర్శకత ఉండేలా చూడటం;
  c) లావాదేవీలను నిర్ధారించే ముందు క్లయింట్ల పరిశీలన కోసం సమగ్రమైన పద్ధతిలో అందించబడిన ప్రోడక్టులు/సర్వీసులకు సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి వారికి తెలియజేయడం;
  d) అందించిన సదుపాయానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా క్లయింట్ ఖాతాలను న్యాయమైన, పారదర్శక విధానంలో పర్యవేక్షించడం, నిర్వహించడం;
  e) రికవరీ మరియు అమలు, అవసరమైన చోట, చట్టబద్ధమైన ప్రక్రియను అనుసరించి నిర్వహించబడుతుంది;
  f) న్యాయమైన విధానాలకు సంబంధించి RBI సూచించిన వర్తించే నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూడటం.

3. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ **యొక్క వర్తింపు**

- ఈ నియమావళి కంపెనీ, దాని అనుబంధ సంస్థలు (అవి ఆర్థిక కార్యకలాపాలలో నిమగ్నమై ఉంటే) లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్‌లు (స్వంతమైనవి మరియు/లేదా అవుట్‌సోర్సింగ్ ఒప్పందం కింద ఉన్నవి) ఫోన్ ద్వారా, కౌంటర్ వద్ద, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్‌లో లేదా మరే ఇతర మార్గం ద్వారా అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది.

4. రుణాల ప్రాసెసింగ్, మంజూరు, పంపిణీ మరియు మూసివేత (క్లోజర్)

I. రుణాలకు సంబంధించిన దరఖాస్తులు, వాటి ప్రాసెసింగ్:

a) కంపెనీకి రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించిన ప్రామాణికమైన రూపం ఇంగ్లీష్ భాషలో లేదా స్థానిక భాష/ రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే బాషలో ఉంటుంది.
b) రుణగ్రహీతకు రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ అందించబడుతుంది, ఇందులో విస్తృత ఫీచర్లు, నిబంధనలు మరియు షరతులు, దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో పాటు సమర్పించాల్సిన కేవైసీ (KYC) డాక్యుమెంట్‌లతో సహ ప్రాథమిక డాక్యుమెంట్‌ల జాబితాను సూచిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తుతో పాటు సమర్పించాల్సిన ఏవైనా ఇతర పత్రాలు, అవసరమైతే, రుణగ్రహీతకు విడిగా తెలియజేయబడతాయి.
c) కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులో రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కూడా అందించాలి, తద్వారా ఇతర ఎన్‌బీఎఫ్‌సీ (NBFC)లు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత అర్థవంతగా సరిపోల్చి చూసుకోవడంతో పాటు విజ్ఞతతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు.
d) కంపెనీ నియమించిన సిబ్బంది రుణ దరఖాస్తును అనుబంధ పత్రాలతో పాటు ధృవీకరించి, క్రాస్ చెక్ చేయాలి. రుణ దరఖాస్తులో తప్పనిసరిగా అందించాల్సిన వివరాలన్నీ సరిగ్గా పూరించబడ్డాయని సిబ్బంది నిర్ధారించుకోవాలి.
e) కాబోయే రుణగ్రహీతకు అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు సంబంధించిన రసీదును కంపెనీ అందిస్తుంది. రుణ దరఖస్తులను పరిష్కరించే కాల పరమితి రసీదులో సూచించబడుతుంది.
f) రుణగ్రహీతతో చేసే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఇంగ్లీషులో లేదా స్థానిక భాషలో/రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే మరియు ధృవీకరించిన భాషలో ఉండాలి.

II. రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

a) కంపెనీ సంబంధించిన రిస్క్ ఆధారిత విధానం, క్రెడిట్ పాలసీ/లను పరిగణనలోకి తీసుకుని కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను మదింపు చేస్తుంది.
b) రణాలను అందించే ముందు క్లయింట్ అవసరాన్ని, అలాగే తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేయడానికి కంపెనీ తగిన వివరాలన్నీ శ్రద్ధగా పరిశీలిస్తుంది, ఇది క్లయింట్‌కు ఉన్న

అధిక రణ భారాన్ని నివారించడానికి దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేసే సమయంలో నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి ఒక ముఖ్యమైన పారామీటర్‌గా నిలుస్తుంది. క్లయింట్ తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యానికి అనుగుణంగా కంపెనీ రుణాలను ఇస్తుంది. ఈ మదింపు అనేది కంపెనీకి చెందిన క్రెడిట్ పాలసీలు, నిబంధనలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

c) మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దారి దరఖాస్తు విధానంతో పాటు నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా, రుణగ్రహీతకు ఇంగ్లీషులో లేదా స్థానిక భాషలో / రణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో మంజూరు / స్వాగత లేఖ ద్వారా కంపెనీ రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది.

d) రుణగ్రహీత తెలియజేసిన నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని కంపెనీ తన రికార్డులో భద్రపరుస్తుంది.

e) ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీని కంపెనీ మంజూరు/స్వాగత లేఖలో లేదంటే ఇతరత్రా రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్‌లో పేర్కొనాలి.

f) రుణ మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో క్లయింట్‌లు అందరికీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి జత కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని కంపెనీ అందించాలి.

g) ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే రుణాలు, అడ్వాన్సులకు సంబంధించిన 'కీ ఫ్యాక్ట్స్ స్టేట్‌మెంట్ (KFS)పై సర్క్యులర్‌లో ఉన్న సూచనలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉండాలి.

III. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా, రుణాల పంపిణీ-

a) కస్టమర్ కోరిన పంపిణీ అభ్యర్థన లేదా రుణ ఒప్పందం/మంజూరు లేఖలో ఇవ్వబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్‌కు అనుగుణంగా కంపెనీ రుణాన్ని పంపిణీ చేయాలి.

b) పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీసు ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు (ప్రీపేమెంట్) ఛార్జీలు, ఇతరత్రా వర్తించే ఫీజులు/ఛార్జీలు మొదలైన వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పులతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పుల గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి. కస్టమర్‌కు తెలియజేసిన తర్వాత వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో ప్రభావితం అయ్యేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి. ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో చేర్చాలి.

c) ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్/వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

IV. అన్ని చరాస్తులు/స్థిరాస్తులు/సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్‌ల విడుదల

A. రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించడం లేదా రుణ ఖాతాను మూసివేసిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలు/చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్‌లను విడుదల చేస్తుంది, ఇది కంపెనీ రుణగ్రహీతపై కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్‌కు చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉంటుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగతా క్లెయిమ్‌ల గురించి, అలాగే సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు / చెల్లించబడే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను అట్టిపెట్టుకునే హక్కుకు సంబంధించిన షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో కూడిన నోటీసు రుణ గ్రహీతకు ఇవ్వబడుతుంది.

B. ఈ విషయంలో, కంపెనీ ఈ కింది వాటికి కట్టుబడి ఉండాలి:

a) రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించబడిన తర్వాత/రుణ ఖాతాను సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధి లోపు, వర్తించే చోట, ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్తిరాస్తి డాక్యుమెంట్‌లను కంపెనీ విడుదల చేయాలి, అలాగే ఛార్జీలను తొలగించాలి.

b) రుణ గ్రహీత అతని/ఆమె ప్రాధాన్యత ప్రకారం, రుణ ఖాతా సర్వీసు అందించబడిన శాఖ నుండి లేదా డాక్యుమెంట్‌లు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీకి చెందిన ఇతర ఆఫీసు నుండి ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్‌లను తీసుకునే అవకాశం ఉంటుంది.

c) ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్‌లు తిరిగి ఇచ్చే కాలక్రమం, ప్రదేశాన్ని సంబంధిత రుణ మంజూరు లేఖల్లో పేర్కొనాలి.

d) ఏకైక రుణ గ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల ఆకస్మిక మరణం సంభవించినప్పుడు దానికి సంబంధించిన పరిష్కారానికి, కంపెనీ ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్‌లను చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి ఇచ్చేందుకు పక్కాగా రూపొందించబడిన విధానాన్ని

అనుసరిస్తుంది. కస్టమర్‌కు సమాచారం నిమిత్తం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో కూడా ఇది ప్రదర్శించబడుతుంది.

C. చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్‌ల విడుదల విషయంలో జాప్యానికి పరిహారం

a) ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్‌లను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగితే లేదా రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీకి ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్‌ను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు కంపెనీ తెలియజేస్తుంది. సదరు ఆలస్యం కంపెనీ వల్ల జరిగినట్లయితే, జాప్యానికి గాను ప్రతి రోజుకు ₹5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు చెల్లిస్తుంది.

b) ఒరిజినల్ చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్‌లను పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా పోగొట్టడం/నష్టం జరిగిన సందర్భంలో, సదరు చరాస్తి/స్థిరాస్తి డాక్యుమెంట్‌లకు సంబంధించిన నకలు/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు కంపెనీ సాయం చేస్తుంది, అలాగే పైన పేర్కొన్న ఉప-పేరా (i)లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు తత్సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే అటువంటి సందర్భాల్లో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది, ఆలస్య కాలానికి జరిమానా అనేది ఆ తర్వాత నుంచి లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత).

c) అందించబడే పరిహారం ఏదైనా సరే వర్తించే చట్టం ప్రకారం రుణగ్రహీత ఇతర పరిహారాన్ని పొందే హక్కులకు భంగం కలిగించదు.

V. డిజిటల్ రుణ ప్లాట్‌ఫామ్‌ల ద్వారా పొందిన రుణాలు

- రుణగ్రహీతలను పొందడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి కంపెనీ డిజిటల్ రుణ ప్లాట్‌ఫామ్‌లను ఏజెంట్లుగా నియమించుకుంటే, కంపెనీ ఈ కింది వాటికి కట్టుబడి ఉంటుంది:

a) ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ రుణ ప్లాట్‌ఫామ్‌ల పేర్లను కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో బహిర్గతం చేయాలి.
b) ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ రుణ ప్లాట్‌ఫామ్‌లు కస్టమర్‌లతో అవి ఏ కంపెనీ తరఫున ఇంటరాక్ట్ అవుతున్నాయనేది వారికి ముందుగానే తెలియజేయాలి.
c) మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందం అమలుకు ముందు, సదరు రుణం మంజూరు చేయబడితే కంపెనీ లెటర్ హెడ్‌పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖను జారీ చేయాలి.
d) రుణ ఒప్పందం కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్‌క్లోజర్‌లకు సంబంధించిన ఒక్కో కాపీని రుణం మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలు అందిరికీ అందించాలి.
e) కంపెనీ తాను నియమించుకున్న డిజిటల్ రుణ ప్లాట్‌ఫామ్‌లపై ప్రభావవంతమైన, పర్యవేక్షణ, పరిశీలన ఉండేలా చూసుకోవాలి.
f) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగినంతగా కృషి చేయాలి.

VI. డిజిటల్ రుణాలపై మార్గదర్శకాలు

- కంపెనీ డిజిటల్ రుణాలు అందించడంలో నిమగ్నమైతే, ఎప్పటికప్పుడు సవరించే విధంగా సెప్టెంబర్ 02, 2022 నాటి సర్క్యులర్ ద్వారా ఆర్‌బీఐ (RBI) సూచించిన 'డిజిటల్ రుణాలపై మార్గదర్శకాల'ను పాటించాలి. అంతేకాకుండా, డిజిటల్ రుణాలు అందించడంలో నిమగ్నమైతే, ఎప్పటికప్పుడు సవరించే విధంగా జూన్ 08, 2023 నాటి సర్క్యులర్ ద్వారా ఆర్‌బీఐ (RBI) సూచించిన 'డిజిటల్ రుణాలలో డిఫాల్ట్ నష్ట హామీపై మార్గదర్శకాల'ను కూడా కంపెనీ పాటించాలి.

5. వడ్ రేట్లు, ఫీజు మరియు ఛార్జీలు

A. వడ్డీ రేట్లు

a) కంపెనీకి ప్రత్యేకమైన వడ్డీ రేటు విధానం ఉంటుంది, కానీ, ఏ సందర్భంలో కూడా, తన రుణగ్రహీతల నుండి అధిక వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయకుండా చూసుకోవాలి.
b) క్లయింట్ రిస్క్ ప్రొఫైల్, నిధులపై వ్యయం, మార్జిన్ వంటి విస్తృతమైన పారామీటర్లను పరిగణనలోకి తీసుకుని కంపెనీ తన క్లయింట్లకు వడ్డీ రేట్లను నిర్ధారిస్తుంది.
c) వడ్డీ రేటు, రిస్కును క్రమబద్ధీకరించే విధానం, అలాగే వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో రుణగ్రహీత/కస్టమర్‌కు వెల్లడించాలి, అలాగే మంజూరు లేఖలో తెలియజేయాలి.
d) వడ్డీ రేట్లు అనేవి వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, అలాగే మంజూరు/స్వాగత లేఖలో లేదంటే ఇతరత్రా లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
e) రుణగ్రహీతల నుండి వసూలు చేసిన వాయిదాలు (ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్‌లు) వడ్డీ, అసలు మధ్య విభజనను సూచించాలి.
f) కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్, రుణ దరఖాస్తు, మంజూరు లేఖ, అలాగే రుణ ఒప్పందంలో వడ్డీ రేట్లకు సంబంధించి తగిన విధంగా వివరాలను వెల్లడించడం ద్వారా రుణగ్రహీతతో జరిపే కమ్యూనికేషన్‌లలో తగినంత పారదర్శకత ఉండేలా చూసుకోవాలి.

B. ఫీజులు, ఛార్జీలు

a) వడ్డీ రేటు విధానంతో పాటు, జరిమానా ఛార్జీతో సహా వివిధ ఫీజులు, ఛార్జీలకు సంబంధించి కంపెనీ బోర్డు ఆమోదిత పాలసీని కూడా కలిగి ఉంటుంది.
b) రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ఛార్జీల గురించి, రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకపోతే/పంపిణీ చేయకపోతే తిరిగి చెల్లించాల్సిన ఫీజుల గురించి, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే వాటి గురించి, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు ఏవైనా జరిమానా ఛార్జీలు ఉంటే వాటి గురించి, అలాగే రుణగ్రహీత వడ్డీని ప్రభావిం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం గురించి సమాచారం అంతటినీ కంపెనీ రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి. మరో మాటలో చెప్పాలంటే, రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడం/మంజూరు చేయడంలో ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ఖర్చుల'ను కంపెనీ పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి. ఛార్జీలు/ఫీజుల విషయంలో వివక్షత లేదని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

c) డిసెంబర్ 29, 2023 నాటి ఆర్‌బీఐ (RBI) సర్క్యులర్ ప్రకారం, జరిమానా ఛార్జీలు/వడ్డీ విధించే విషయంలో, ఏప్రిల్ 1, 2024 నుంచి మంజూరు చేయబడిన/పంపిణీ చేయబడిన అన్ని కొత్త రుణాలకు సంబంధించి కంపెనీ ఈ కింది మార్గదర్శకాలను అమలు చేస్తుంది:

(i) రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు గాను కంపెనీ విధించే జరిమానాను 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా వ్యవహరిస్తారు, అలాగే రుణాలపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు దీన్ని జోడించకూడదు. జరిమానా ఛార్జీలకు సంబంధించి ఎలాంటి క్యాపిటలైజేషన్ ఉండకూడదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి ఎలాంటి వడ్డీని లెక్కించకూడదు. అయితే, ఏదేమైనప్పటికీ, రుణ ఖాతాలో వడ్డీని చక్రవడ్డీగా చేయడానికి (కాంపౌండింగ్) సంబంధించిన సాధారణ విధానాలను ఇది ప్రభావితం చేయదు.

(ii) కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు అదనపు అంశాలను చేర్చకూడదు, అలాగే చెప్పిన దాని ప్రకారం, చట్టప్రకారం రెండింటినీ పాటించేలా చూసుకోవాలి.

(iii) జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం సహేతుకంగా ఉండాలి, అలాగే నిర్దిష్ట రుణం/ప్రోడక్ట్ కేటగిరీలో వివక్షత చూపకుండా రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం వల్ల విధించే చార్జీలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

(iv) 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర అవసరాల కోసం' మంజూరు చేసే రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు గాను వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

(v) కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో వడ్డీ రేట్లు, సర్వీసు ఛార్జీల విభాగం కింద ప్రదర్శించడంతో పాటు, రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ కస్టమర్లకు జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం మరియు దానికి గల కారణాన్ని వెల్లడించాలి.

(vi) రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు గాను రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్‌లు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల గురించి తెలియజేయాలి. అంతేగాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలను విధించే ఏదైనా సందర్భం, దానికి గల కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల విషయంలో, పైన పేర్కొన్న కొత్త జరిమానా ఛార్జీలకు మారడం అనేది జూన్ 30, 2024న లేదా అంతకంటే ముందు అమలు చేయబడుతుంది.

6. అడ్వర్టయిజింగ్, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్

- కంపెనీ ఈ విధంగా చేయాలి:
  a) అన్ని రకాల అడ్వర్టయిజింగ్, ప్రచార సామాగ్రి స్పష్టంగా, వాస్తవికంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.
  b) వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీల గురించి తన బ్రాంచీలు/ఆఫీసుల్లో నోటీసు(లు) ఉంచడం ద్వారా; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్ల ద్వారా; కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో; నియమించబడిన సిబ్బంది / హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్ / టారిఫ్ షెడ్యూల్‌ను అందించడం ద్వారా సమాచారాన్ని అందించాలి.
  c) సపోర్ట్ సేవలను అందించడానికి థర్డ్ పార్టీ సేవలను పొందే పక్షంలో, అటువంటి థర్డ్ పార్టీలు కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి థర్డ్ పార్టీలకు అందుబాటులో ఉంటే) కంపెనీ నిర్వహించే స్థాయిలోనే గోప్యత, భద్రతతో నిర్వహించేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.
  d) కస్టమర్లు పొందే ప్రోడక్టులకు సంబంధించిన వివిధ ఫీచర్ల గురించి ఎప్పటికప్పుడు వారికి తెలియజేయాలి. ఇతర ప్రోడక్టులు/సర్వీసుల గురించిన సమాచారాన్ని కస్టమర్లు అటువంటి సమాచారం / సర్వీసును పొందడానికి సమ్మతించినప్పుడు మాత్రమే వారికి తెలియజేయవచ్చు, వీటిలో ఈమెయిల్ ద్వారా, లేదా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో లేదా కంపెనీ కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌లో నమోదు చేయడం ద్వారా కూడా ఉంటాయి.
  e) బోర్డు ఆమోదంతో ఆర్‌బీఐ (RBI) సూచించిన విధంగా డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSAలు) / డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMAలు) కోసం మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కాండక్ట్‌ను అమలు చేయాలి.
  f) కంపెనీ ప్రతినిధి / కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనకు పాల్పడ్డారని లేదా ఈ కోడ్‌ను ఉల్లంఘించారని కస్టమర్ నుంచి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదు గురించి దర్యాప్తు జరపడానికి, దాన్ని నిర్వహించడానికి, అలాగే ఏదైనా నష్టం జరిగి ఉంటే దాన్ని భర్తీ చేయడానికి తగిన చర్యలు తీసుకునేలా చూసుకోవాలి.

7. క్రెడిట్ రెఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు / క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలు (CICలు)

a) రుణ గ్రహీతకు సంబంధించిన డేటా / సమాచారం, అతని/రుణం మరియు తిరిగి చెల్లింపు రికార్డులు మొదలైన వాటిని కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు అవసరమైన విధంగా CICలకు సమర్పించాలి.
b) కస్టమర్ కోరితే CICలకు ఇచ్చిన సంబంధిత సమాచారాన్ని కంపెనీ అందించాలి.

8. బకాయిల వసూళ్లు

- రుణం ఇచ్చినప్పుడల్లా, సరైన డాక్యుమెంట్‌ల ద్వారా తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియను కస్టమర్‌కు కంపెనీ స్పష్టంగా వివరించాలి, అమౌంట్, కాల వ్యవధి, అలాగే తిరిగి చెల్లించే ఫ్రీక్వెన్సీని పేర్కొనాలి. కస్టమర్ గనుక తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూల్‌ను పాటించకపోతే, దేశ చట్టాల ప్రకారం నిర్వచించబడిన రికవరీ ప్రక్రియను అనుసరించడం జరుగుతుంది. ఇందులో కమ్యూనికేషన్ మార్గాల ద్వారా రిమైండర్‌లను పంపడం లేదా అవసరమైతే వ్యక్తిగతంగా కలుసుకోవడం ఉండవచ్చు.
- కంపెనీ జరిపే వసూళ్ల విధానం గౌరవప్రదంగా, న్యాయంగా, అలాగే ఒప్పించడం ఆధారంగా ఉంటుంది. కంపెనీ సిబ్బంది లేదా వసూళ్లు జరిపే ఎవరైనా అధీకృత ప్రతినిధి తమ గుర్తింపును తెలియజేయాలి, కంపెనీ జారీ చేసిన ఐడీ కార్డును చూపించాలి లేదా వారి అధికారిక రుజువును అందించాలి.
- టెలీ-కలెక్షన్ల కోసం, కాల్ చేసేవారు తమ గుర్తింపును, కంపెనీ పేరును వెల్లడించాలి, అలాగే సంభాషణను ప్రారంభించే ముందు కాల్ రికార్డ్ చేయబడుతుందని కస్టమర్‌కు తెలియజేయాలి. రుణ స్వభావం, కస్టమర్ అందుబాటును పరిగణనలోకి తీసుకుని, ఆర్‌బీఐ (RBI) మార్గదర్శకాల ప్రయారం సముచితమైన వేళల్లోపు కాల్స్ చేయాలి. ప్రతి కాల్ ప్రారంభంలో కస్టమర్‌కు సౌలభ్యంగా ఉండేలా ఏజెంట్లు చూసుకోవాలి, అలాగే అన్ని ఇంటరాక్షన్‌లను సిస్టమ్‌లో సరిగ్గా నమోదు చేయాలి.
- వసూళ్లు జరిపే సిబ్బంది అందరూ, అలాగే అధీకృత ప్రతినిధులు బోర్డు ఆమోదించిన వసూళ్ల విధానంలో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను ఖచ్చితంగా పాటించాలి.

రిజిస్టర్ & కార్పొరేషన్ ఆఫీస్: 5వ అంతస్తు, ఆస్తి సంఖ్య. B-19-347, గ్రామం తరఫ్ కరాబరా, ఫిరోజ్‌పూర్ రోడ్, ఘుమర్ మండి, భరత్ నగర్ చౌక్, లుధియానా- 141001, పంజాబ్, ఇండియా
ఫోన్:0161-4155071; **ఇ-మెయిల్:** nbfc@myfindoc.com
విచారణలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదుల కోసం, customercarenbfc@myfindoc.com కు వ్రాయండి
మా ఉనికి: పంజాబ్, హర్యానా

9. ఫిర్యాదులు, గ్రీవెన్స్‌లు

- కంపెనీ మన వెబ్‌సైట్‌ను ప్రారంభించిన వెంటనే, దానిలో ఫిర్యాదులను నిష్పక్షపాతంగా, త్వరగా పరిష్కరించడానికి అనుసరించే విధానం గురించి కస్టమర్‌కు తెలియజేస్తుంది.
- ఏదైనా మార్గం ద్వారా ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత, కస్టమర్‌కు కంపెనీ ప్రత్యేకమైన ఫిర్యాదు రెఫరెన్స్ నంబర్‌ను జారీ చేస్తుంది. కస్టమర్ సర్వీస్ పాలసీ/ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంలో వివరించిన విధంగా, ఈ విషయాన్ని పూర్తిగా అంచనా వేసి, ఏర్పాటు చేయబడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అనుసరించి పరిష్కరిస్తారు. ప్రతి కేసును అత్యవసరమైనదిగా హ్యాండిల్ చేస్తూ, నిర్దేశించిన TAT లోపు పరిష్కారాన్ని అందించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నించాలి.
- కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్‌లో, అలాగే దాని బ్రాంచీలలో కూడా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని పబ్లిష్ చేస్తుంది.

10. ప్రైవసీ మరియు గోప్యత

a) కస్టమర్ అనుమతి ఇస్తే తప్ప, కంపెనీ తన కస్టమర్‌ల వ్యక్తిగత సమాచారం అంతటినీ ప్రైవేట్ మరియు గోప్యనీయమైనదిగా పరిగణిస్తుంది.

b) ఈ కింది అసాధారణమైన పరిస్థితులలో మినహా, రుణగ్రహీతల లావాదేవీల వివరాలను కంపెనీ గ్రూప్‌లోని ఇతర సంస్థలకు కూడా వెల్లడించదు:

(i) చట్ట ప్రకారం సమాచారం ఇవ్వాల్సి వస్తే;

(ii) సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాల్సిన బాధ్యత ప్రజల పట్ల ఉంటే.

(iii) కంపెనీ ఆసక్తి కారణంగా సమాచారం ఇవ్వాల్సి వస్తే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నివారించడం), కానీ కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించి సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం గ్రూప్‌లోని ఇతర కంపెనీలతో సహా మరెవరికైనా ఇవ్వడానికి కంపెనీ దాన్ని ఒక కారణంగా ఉపయోగించకూడదు.

(iv) కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని కంపెనీని అడిగితే లేదా రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులకు ఆమోదం ద్వారా లేదా ఇతరత్రా తన అనుమతితో, ఇతర

ఆర్థిక సేవా ప్రోడక్టులను అందించడానికి కంపెనీకి సంబంధం/ఏర్పాట్లు ఉన్న గ్రూప్ కంపెనీలు లేదా ఇతర సంస్థలకు అటువంటి సమాచారాన్ని అందించమని అడిగితే.

(v) ఏదైనా కోర్టు/నియంత్రణ సంస్థ/చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారులు ఏదైనా చట్టం/యాక్ట్ కింద అలా నిర్దేశిస్తే లేదా అవసరమైతే.

(vi) కంపెనీ కస్టమర్లకు సంబంధించిన రెఫరెన్స్‌ను ఇవ్వడానికి ముందు కస్టమర్ నుండి రాతపూర్వక అనుమతి పొందితే తప్ప, ఎటువంటి రెఫరెన్స్‌లను ఇవ్వకూడదు,

11. డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

- కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు సంస్థలో ఒక ప్రత్యేకమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీ ద్వారా తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఆమోదించింది. రుణ సంస్థల విభాగాల నిర్ణయాల ద్వారా ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు, క్రెడిట్ సమాచారాన్ని అప్‌డేట్ చేయడం/మార్చడానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు, అలాగే అవుట్‌సోర్స్ సర్వీసులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను కనీసం తదుపరి పై స్థాయిలోనైనా విని పరిష్కరించేలా ఇటువంటి యంత్రాంగం చూసుకుంటుంది. న్యాయమైన కార్యవిధాన నియమావళి యొక్క పాటించడాన్ని మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును యాజమాన్యంలోని వివిధ స్థాయిలలో కాలానుగుణంగా సమీక్షించాలి మరియు అటువంటి సమీక్షను క్రమమైన వ్యవధిలో డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించాలి.

12. సాధారణ నిబంధనలు

a) రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో పేర్కొన్న అవసరాల కోసం తప్ప, కంపెనీ తన రుణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకూడదు.

b) రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతిని లేదంటే ఇతరత్రా (కంపెనీ అభ్యంతరం) ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుంచి 21 రోజుల్లోపు తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం, అలాగే కాలానుగుణంగా వర్తించే చట్టాలు, నియమాలు, నిబంధనలు, మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

రిజిస్టర్ & కార్పొరేషన్ ఆఫీస్: 5వ అంతస్తు, ఆస్తి సంఖ్య. B-19-347, గ్రామం తరఫ్ కరాబరా, ఫిరోజ్‌పూర్ రోడ్, ఘుమర్ మండి, భరత్ నగర్ చౌక్, లుధియానా- 141001, పంజాబ్, ఇండియా
ఫోన్:0161-4155071; **ఇ-మెయిల్:** nbfc@myfindoc.com
విచారణలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదుల కోసం, customercarenbfc@myfindoc.com కు వ్రాయండి
మా ఉనికి: పంజాబ్, హర్యానా

c) రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ చట్టబద్ధంగా చెల్లుబాటు అయ్యే పరిష్కారాను మాత్రమే అనుసరించాలి, అలాగే అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడకూడదు, అంటే వేళకాని వేళ్లలో రుణగ్రహీతలను పదేపదే ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం బలప్రయోగం చేయడం మొదలైనవి.

d) రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించుకుంటే, ఆర్‌బీఐ (RBI) సూచించిన విధంగా రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించుకోవడానికి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలను కంపెనీ అనుసరించాలి.

e) ప్రోడక్టులు, సర్వీసులు, సదుపాయాలు మొదలైన వాటిని అందించడంలో లింగం, కులం, లేదా మతం ఆధారంగా, దృష్టి లోపం లేదా శరీరకంగా వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారులను వైకల్యం కారణంగా కంపెనీ వివక్ష చూపకూడదు. సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాల్లో భాగస్వామ్యం కావడం వంటి చట్టప్రకారం అనుమతించబడినవి తప్ప.

f) కస్టమర్ ఖాతాలో జరిగిన లావాదేవీలను దర్యాప్తు చేయాల్సి వస్తే, అలాగే పోలీసులు/ఇతర దర్యాపు సంస్థ లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన/నియంత్రణ సంస్థ దర్యాప్తులో వారిని చేర్చాల్సిన అవసరం ఉంటే, సహకరించాల్సిందిగా కస్టమర్‌కు కంపెనీ తెలియజేయాలి.

g) కస్టమర్/రుణగ్రహీత గనుక మోసపూరితంగా లేదా సహేతుకమైన జాగ్రత్త లేకుండా ప్రవర్తిస్తే, అన్ని నష్టాలకు అతనే బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది.

h) కస్టమర్లతో తగిన విధంగా వ్యహరించడానికి తన సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇచ్చేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.

i) కంపెనీ ప్రతి సంవత్సరం, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌కు సంబంధించిన పాటించబడుతున్న స్థితిపై బోర్డుకు సమాచారం అందించాలి.

13. వివరాల వెల్లడి (డిస్‌క్లోజర్లు):

a) కంపెనీ తన ప్రోడక్టులు, సర్వీసులు, వడ్డీ రేటు, ఫీజు & ఛార్జీలు, కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మొదలైన వాటికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని తన వెబ్‌సైట్‌లో, దాని బ్రాంచీలలో ఆర్‌బీఐ (RBI) ఆదేశించిన విధంగా ప్రదర్శించాలి/వెల్లడించాలి.

b) కంపెనీ ఈ కోడ్‌ను తన వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచడం ద్వారా, బ్రాంచీలలో కోడ్‌ను అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారా, అలాగే ఇప్పటికే ఉన్న, కొత్త కస్టమర్ల అభ్యర్థన మేరకు కోడ్ కాపీని

అందించడం ద్వారా ప్రచారం చేస్తుంది. కోడ్ గురించి సమాచారం అందించడానికి తన సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇచ్చేలా కూడా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.

c) వడ్డీ రేట్లు, రిస్కుల గ్రేడింగ్ విధానం, అలాగే జరిమానా ఛార్జీలు/జరిమానా వడ్డీ (వర్తించే విధంగా) కూడా దాని వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచడం జరుగుతుంది. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు జరిగినప్పుడల్లా వెబ్‌సైట్‌లో పబ్లిష్ చేసిన సమాచారం అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది.

14. సమీక్ష & సవరణలు:

- ఈ నియమావళిని వార్షిక ప్రాతిపదికన లేదా/మరియు ఏవైనా మార్పులు లేదా సవరణల కోసం బోర్డుకు అవసరమైనప్పుడు సమీక్షించి, నవీకరించబడుతుంది.
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా వివరణలు, సర్క్యులర్‌లు లేదా మార్గదర్శకాల రూపంలో లేదా మరేదైనా ఇతర పేరుతో జారీ చేయబడే ఏవైనా సవరణలు, ఈ కోడ్ ప్రకారం నిర్దేశించబడిన ప్రస్తుత నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండకపోతే, అప్పుడు అటువంటి సవరణలు / స్పష్టీకరణల నిబంధనలు ఆర్‌బీఐ (RBI) కమ్యూనికేషన్‌లో ఉన్న నిబంధనలపై ఆధారపడి ఉంటాయి, అలాగే అటువంటి ఆర్‌బీఐ ప్రకటన మేరకు నిర్దేశించబడిన తేదీ నుంచి తదనుగుణంగా సవరించబడతాయి.

CIN: U65910PB1995PTC066109
RBI రిజిస్టర్ నంబర్: B-06.00267
ఉద్యం -MSME రిజిస్టర్ నంబర్: ఉద్యం -PB-12-0256324

(అనుబంధం)

వాహన రుణాల కోసం స్వాధీనం చేసుకునే విధానం

(ఫిన్‌డాక్ ఫిన్‌వెస్ట్ యొక్క సరసమైన కార్యకలాపాల నియమావళిలో అంతర్భాగంగా దీనిని చదవాలి)

1. ఉద్దేశ్యం

వాహన రుణాల కోసం ఈ స్వాధీన పాలసీ/అనుబంధం **("పాలసీ")** రుణ ఒప్పందాల కింద వాహనాలను స్వాధీనం చేసుకోవడానికి కంపెనీ అనుసరించే సూత్రాలు, ప్రక్రియలు మరియు రక్షణ చర్యలను వివరిస్తుంది. ఇది సరసమైన పద్ధతుల నియమావళిలో ఒక భాగం మరియు పారదర్శకత, నిష్పక్షపాతాన్ని, అలాగే వర్తించే ఆర్‌బిఐ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండటాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

2. వర్తింపు

ఈ పాలసీ, రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనల ప్రకారం కంపెనీకి వాహనాన్ని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే హక్కు ఉన్న అన్ని వాహన రుణాలకు వర్తిస్తుంది.

3. సాధారణ సూత్రాలు

3.1 రుణ ఒప్పందంలో నిర్వచించిన డిఫాల్ట్ సంఘటనలు జరిగినప్పుడు మాత్రమే స్వాధీనం చేసుకోవడం జరుగుతుంది.

3.2 కంపెనీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే సమయంలో న్యాయమైన, నైతికమైన మరియు బలవంతం లేని పద్ధతులను అనుసరించాలి, న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి మరియు రికవరీ ఏజెంట్ ప్రవర్తనపై RBI సూచనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

3.3 అన్ని చర్యలను డాక్యుమెంట్ చేసి తగిన విధంగా తెలియజేయాలి.

4. రుణగ్రహీతకు నోటీసు

4.1 ఏదైనా స్వాధీన చర్యను ప్రారంభించే ముందు, కంపెనీ ఈ క్రింది విషయాలను స్పష్టంగా వివరిస్తూ వ్రాతపూర్వక నోటీసు(లు) జారీ చేయాలి:

- డిఫాల్ట్ స్వభావం
- చెల్లించాల్సిన బకాయి మొత్తం
- సరిదిద్దడానికి అనుమతించబడిన సమయం
- చెల్లించకపోతే కలిగే పరిణామాలు

4.2 నోటీసులను రిజిస్టర్డ్ పోస్ట్, కొరియర్, ఈమెయిల్, ఎస్ఎంఎస్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఆమోదించబడిన డిజిటల్ కమ్యూనికేషన్ విధానం ద్వారా పంపవచ్చు.

4.3 రుణాన్ని క్రమబద్ధీకరించుకోవడానికి రుణగ్రహీతకు తగిన అవకాశం కల్పించబడుతుంది.

5. స్వాధీనం చేసుకునే విధానం

5.1 స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియను అధీకృత మరియు శిక్షణ పొందిన సిబ్బంది లేదా జాబితాలో ఉన్న రికవరీ ఏజెంట్లు మాత్రమే చేపట్టాలి.

5.2 సిబ్బంది తప్పనిసరిగా ఈ క్రింది వాటిని కలిగి ఉండాలి:

- చెల్లుబాటు అయ్యే గుర్తింపు కార్డు
- స్వాధీనం చేసుకునే అధికారం తెలిపే లేఖ

5.3 కంపెనీ మరియు దాని ప్రతినిధులు బలవంతం, వేధింపు లేదా బెదిరింపులను ఉపయోగించకూడదు మరియు సముచితమైన గంటలు మరియు అనుమతించబడిన ప్రదేశాలలో మాత్రమే తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవాలి.

6. ఇన్వెంటరీ మరియు రసీదు

6.1 వాహనాన్ని మరియు దానితో పాటు ఉన్న ఏవైనా ఉపకరణాలు/వస్తువులను స్వాధీనం చేసుకునే సమయంలో వాటి జాబితా తయారు చేయబడుతుంది.

6.2 జాబితా మరియు రసీదు యొక్క ఒక ప్రతి రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది.

7. స్వాధీనం చేసుకున్న వాహనం యొక్క సంరక్షణ మరియు నిర్వహణ

7.1 కంపెనీ స్వాధీనం చేసుకున్న వాహనాన్ని దానిని విడుదల చేసే వరకు లేదా విక్రయించే వరకు సురక్షితంగా సంరక్షించి, నిర్వహిస్తుంది.

7.2 రుణగ్రహీతలు సహేతుకమైన సమయాల్లో తనిఖీ కోసం అభ్యర్థించవచ్చు.

8. వాహనం విడుదల/పునరుద్ధరణ

8.1 రుణగ్రహీత బకాయిలను చెల్లించడం ద్వారా మరియు కంపెనీ నోటీసుపై చేసిన వ్యవధిలోపు వర్తించే నిబంధనలను నెరవేర్చడం ద్వారా వాహనాన్ని తిరిగి పొందవచ్చు.

8.2 పరిష్కారం తర్వాత, కంపెనీ వాహనాన్ని వెంటనే విడుదల చేస్తుంది మరియు బకాయిలు లేని నిర్ధారణను జారీ చేస్తుంది.

9. స్వాధీనం చేసుకున్న వాహనం యొక్క అమ్మకం/పారవేత

రిజిస్టర్ & కార్పొరేషన్ ఆఫీస్: 5వ అంతస్తు, ఆస్తి సంఖ్య. B-19-347, గ్రామం తరఫ్ కరాబరా, ఫిరోజ్‌పూర్ రోడ్, ఘుమర్ మండి, భరత్ నగర్ చౌక్, లుధియానా- 141001, పంజాబ్, ఇండియా

ఫోన్:0161-4155071; **ఇ-మెయిల్**: nbfc@myfindoc.com

విచారణలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదుల కోసం, customercarenbfc@myfindoc.com కు వ్రాయండి

మా ఉనికి: పంజాబ్, హర్యానా

9.1 రుణగ్రహీత రుణం క్రమబద్ధీకరించడంలో లేదా వాహనాన్ని తిరిగి పొందడంలో విఫలమైతే, కంపెనీ ఆ ఆస్తిని నిష్పక్షపాతంగా మరియు పారదర్శకంగా పారవేసే హక్కును కలిగి ఉంటుంది.

9.2 రుణగ్రహీతకు ఈ క్రింది విషయాలు తెలియజేయబడతాయి:

- అమ్మకం/పారవేత ఉద్దేశం
- కనీస అమ్మకపు ధర

9.3 అమ్మకం ద్వారా వచ్చిన ఆదాయం బకాయి ఉన్న మొత్తాలకు సర్దుబాటు చేయబడుతుంది.

9.4 ఏదైనా మిగులు ఉంటే రుణగ్రహీతకు తిరిగి ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఏదైనా లోటు ఉంటే దానిని వసూలు చేయడానికి తెలియజేయబడుతుంది.

10. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

10.1 రుణగ్రహీతలు వాహనాన్ని స్వాధీనం చేసుకోవడానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులను కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (GRO)కి తెలియజేయవచ్చు.

10.2 GRO, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం యొక్క వివరాలను తిరిగి స్వాధీనం-సంబంధిత కమ్యూనికేషన్‌లో అందించాలి.

11. సమ్మతి

11.1 అన్ని తిరిగి స్వాధీనం చర్యలు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, రికవరీ ఏజెంట్లు మరియు ఇతర వర్తించే నిబంధనలపై RBI మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

11.2 సిబ్బంది మరియు అధీకృత ఏజెంట్లు బాధ్యతాయుతమైన రికవరీ పద్ధతులపై తప్పనిసరి శిక్షణ పొందాలి.

12. విధాన సమీక్ష

ఈ విధానం ఏటా లేదా అవసరమైనప్పుడు సమీక్షించబడుతుంది మరియు బోర్డు లేదా బోర్డుచే అధికారం పొందిన కమిటీచే ఆమోదించబడుతుంది.

రిజిస్టర్ & కార్పొరేషన్ ఆఫీస్: 5వ అంతస్తు, ఆస్తి సంఖ్య. B-19-347, గ్రామం తరఫ్ కరాబరా, ఫిరోజ్‌పూర్ రోడ్, ఘుమర్ మండి, భరత్ నగర్ చౌక్, లుధియానా- 141001, పంజాబ్, ఇండియా

ఫోన్:0161-4155071; **ఇ-మెయిల్:** nbfc@myfindoc.com

విచారణలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదుల కోసం, customercarenbfc@myfindoc.com కు వ్రాయండి

మా ఉనికి: పంజాబ్, హర్యానా