ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

వెర్షన్	ఆమోదించిన తేదీ	పాలసీ యజమాని	పాలసీని ఆమోదించినది
2.0	15.05.2026	కంప్లయన్స్	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

ఈ కోడ్ యొక్క అన్ని భాగాలు సారథి ఫైనాన్స్ అండ్ క్రెడిట్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులకు, సేవలకు, అనగా ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్‌లోగానీ ఏదైనా ఇతర పద్ధతి ద్వారాగానీ అందించే సేవలతో సహా వర్తిస్తాయి.

2026, సెప్టెంబర్ 26వ తేదీన (RBI ఎప్పటికప్పుడు అప్ డేట్ చేసిన విధంగా) తమ సర్క్యులర్ నంబర్ RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC No.80/03.10.042/2005-06 ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన నోటిఫికేషన్స్ కు అనుగుణంగా మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు- బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025లో ఏకీకృతం చేయబడిన ("ఇప్పటి నుండి రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కాండక్ట్ డైరెక్షన్స్" గా సూచించబడుతుంది), సారథి ఫైనాన్స్ మరియు క్రెడిట్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ('సారథి ఫైనాన్స్' లేదా 'ద కంపెనీ') ఈ న్యాయబద్ధమైన పద్ధతుల నియమావళిని ("FPC" లేదా "ద కోడ్") రూపొందించింది మరియు తమ రుణాల వ్యాపారంతో వ్యవహరించే సమయంలో దీనిని ఉపయోగిస్తోంది.

కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు RBI సూచించిన ఉత్తమ పద్ధతులన్నిటినీ అవలంబిస్తుంది మరియు, సూచించిన ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా, అవసరమైతే ఈ కోడ్‌కు మార్పులు చేస్తుంది. రుణగ్రహీతలందరినీ స్థిరంగా, న్యాయంగా చూసుకోవడం కంపెనీ విధానం. కోడ్ అమలు అనేది మొత్తం సంస్థ యొక్క బాధ్యత అని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. మార్కెటింగ్, రుణం ప్రారంభం, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు వసూలు కార్యకలాపాలతో సహా, కంపెనీ యొక్క న్యాయమైన రుణ పద్ధతులు దాని కార్యకలాపాలన్నిటికీ వర్తిస్తాయి.

1. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

కోడ్‌ను ఆమోదించినది ఎందుకనగా:

i. రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మంచివి, మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.
ii. కంపెనీ నుండి పొందే సేవల నుండి రుణగ్రహీతలు సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చో చక్కగా అర్థం చేసుకునేలా పారదర్శకతను పెంచడం.
iii. పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం, ఉన్నత నిర్వహణ ప్రమాణాలను సాధించడం
iv. రుణగ్రహీతలు - కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన, స్నేహపూర్వక సంబంధాలను ప్రోత్సహించడానికి.

2. అన్వయం

ఉద్యోగులందరికీ, దాని ఏజెంట్లు/ప్రతినిధులు/థర్డ్-పార్టీ విక్రేతలు/సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు మరియు కంపెనీ సాధారణ వ్యాపారంలో ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం కలిగిన ఇతర వ్యక్తులకూ ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.

3. వివక్షత లేని విధానం

అర్హత కలిగిన దరఖాస్తుదారులకు, కులం, వర్ణం, మతం, జాతి, వైవాహిక స్థితి, లింగం, వయస్సు లేదా వైకల్యాల పేరిట ఎటువంటి వివక్షత చూపకుండా, ఆర్థిక ఉత్పత్తులన్నిటినీ ప్రత్యక్షంగా లేదా సహచరుల ద్వారా కంపెనీ అందిస్తుంది.

4. సమాచారం కొరకు వాడే భాష

రుణగ్రహీతకు అవసరమైన కమ్యూనికేషన్లు మరియు సమాచారాలన్నిటినీ, భౌతిక రూపంలోగానీ డిజిటల్ మార్గాలలోగానీ, రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉంటాయి. అవి : ఇంగ్లీష్, హిందీ, లేదా సముచితమైన స్థానిక లేదా మాండలిక భాష.

5. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు, వాటి ప్రాసెసింగ్

i. రుణగ్రహీత ఎరుకతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలుగా, రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం రుణదరఖాస్తు ఫారమ్‌లో ఉండాలి. దరఖాస్తు ఫారంతోపాటు సమర్పించాల్సిన దస్తావేజుల/పత్రాల జాబితాను కూడా రుణ దరఖాస్తు ఫారం సూచిస్తుంది.

ii. పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్‌లు అందినట్లు కంపెనీ సక్రమంగా రసీదుతో అంగీకరిస్తుంది. రుణగ్రహీత తన రుణ దరఖాస్తుకు సంబంధించిన స్పందనను కంపెనీనుండి వినడానికి సుమారుగా పట్టగల కాలాన్ని రసీదు సూచిస్తుంది. డిజిటల్ డాక్యుమెంటేషన్ విషయంలో, పారదర్శకమైన ప్రక్రియ ప్రవాహంలో రసీదు, కాలపరిమితి ఉంటాయి.

6. రుణ అంచనా, దానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులు

i. రుణ దరఖాస్తులన్నీ కంపెనీ అంతర్గత క్రెడిట్ విధానాలు, మూల్యాంకన ప్రక్రియ ప్రకారం అంచనా వేయబడతాయి.
ii. రుణం ఆమోదించబడిన తర్వాత, మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తం, వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు, దాని దరఖాస్తు విధానం, ఇతర ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను సూచించే మంజూరు లేఖను రుణగ్రహీతకు కాగితంపైగానీ, డిజిటల్ రూపంలోగానీ వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తారు. రుణం తిరస్కరించబడితే రుణగ్రహీతకు కూడా కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.
iii. రుణ ఒప్పందంలో ఏవైనా జరిమానా ఛార్జీలు/అదనపు ఛార్జీలను ఉంటే వాటిని కంపెనీ బోల్డ్ అక్షరాలలో ప్రస్తావిస్తుంది.
iv. రుణ ఒప్పందం (కాగితం మరియు డిజిటల్ ఒప్పందాలతో సహా) జరిగిన తర్వాత, రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని, రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్‌క్లోజర్‌ల కాపీలను రుణగ్రహీతలకు అందిస్తారు.

7. నిబంధనలు, షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

i. రుణగ్రహీతను ప్రభావితం చేసే నిబంధనలు-షరతులలో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే, చెల్లింపు/తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, సేవల ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైనవి రుణగ్రహీతకు లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయబడతాయి.
ii. వడ్డీ రేట్లు, ఇతర ఛార్జీలలో మార్పులు (రుణగ్రహీతకు ప్రతికూలంగా ఉండెవి) భావిప్రభావంతో మాత్రమే ఉంటాయి.
iii. ఏదైనా రుణాన్ని ఉపసంహరించుకోవాలనే నిర్ణయం/చెల్లింపును వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందపు నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా జరుగుతుంది.
iv. రుణగ్రహీత అభ్యర్థన మేరకు, రుణ ఒప్పందపు నిబంధనల ప్రకారం అన్ని ఇతర ఛార్జీలతోపాటు రుణం పూర్తిగా చెల్లించిన తర్వాతనూ, తాత్కాలిక హక్కు/సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకున్న తర్వాతనూ, అంతర్లీన సెక్యూరిటీలన్నిటినీ విడుదల చేస్తారు. దీనికోసం సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించేవరకు కంపెనీ ఆయా సెక్యూరిటీలను

తమ వద్ద ఉంచుకునేందుకు వీలు కల్పించే షరతుల గురించిన పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

8. సమాన నెలవారీ వాయిదాలు (EMI) ఆధారిత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్

EMI-ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణాలను మంజూరు చేసేటపుడు, రుణ వ్యవధిలో వడ్డీ రేట్లు పెరిగే అవకాశం ఉన్న సందర్భంలో, కాలపరిమితిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMIని పెంచడానికి తగినంత హెడ్‌రూమ్/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉండేలా రుణగ్రహీత యొక్క చెల్లింపు సామర్థ్యాన్ని కంపెనీ పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి.

i. మంజూరు సమయంలో, రుణంపై వడ్డీ రేటులో మార్పు వలన EMI మరియు/లేదా వ్యవధి లేదా రెండింటిలోనూ మార్పులకు దారితీసే అవకాశం ఉన్న ప్రభావాన్ని గురించి రుణగ్రహీతకు కంపెనీ స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణంగా EMI/కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే, తగిన మార్గాల ద్వారా వెంటనే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

ii. రుణగ్రహీతకు (ఎ) EMIలో పెంపు లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం; అంతేకాక, (బి) రుణ కాలపరిమితిలో ఏ సమయంలోనైనా, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి కూడా అవకాశం ఇవ్వడం జరుగుతుంది. ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం అనేది ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.

iii. ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణం విషయంలో కాలపరిమితి పొడిగింపు అనేది ప్రతికూల రుణ విమోచనకు దారితీయకుండా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

iv. వడ్డీ రేట్లను పునఃసమీక్షించే సమయంలో, కంపెనీ తన బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్నిబట్టి నిర్ణయించిన రేటుకు మారే అవకాశాన్ని రుణగ్రహీతలకు కల్పిస్తుంది. ఈ పాలసీ, ఇతర విషయాలతోపాటు, రుణగ్రహీత రుణ కాలవ్యవధిలో గరిష్టంగా ఎన్నిసార్లు, ఎంత పౌనఃపున్యంలో మారవచ్చో నిర్దేశిస్తుంది.

v. ఫ్లోటింగ్ రేటునుండి ఫిక్స్‌డ్ రేటుకు రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే ఛార్జీలన్నిటినీ, పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఇతర సేవా ఛార్జీలు/పరిపాలనా ఖర్చులు ఏవైనా ఉంటే వాటినీ, మంజూరు లేఖలోనూ, కాలానుగుణంగా అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చులను కంపెనీ సవరించే సమయంలో పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి.

పైన పేర్కొన్న పద్ధతులు, నిబంధనలు మరియు షరతులకు బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు విధానం మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

9. రుణగ్రహీతలనుండి అధిక వడ్డీ వసూలు చేయడంపై నియంత్రణ

బోర్డు స్వీకరించి ఆమోదించినది మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడిన వడ్డీ రేటు పద్ధతిని కంపెనీ అనుసరిస్తుంది. కాలానుగుణంగా ఆమోదించబడిన విధానాలకు అనుగుణంగా వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్, ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలను, విధానాలను అనుసరిస్తుంది.

10. బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన – రుణాల తిరిగి చెల్లింపు/ పరిష్కారంపై చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తుల పత్రాల విడుదల

అన్ని కేసులకు సంబంధించిన చరాస్తుల/స్థిరాస్తుల అసలు పత్రాల విడుదల కోసం RBI మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఆస్తి పత్రాల హ్యాండ్‌ఓవర్ & ఛార్జ్ విడుదల ప్రక్రియను ఒక స్టాండర్డ్ ఆపరేటింగ్ ప్రొసీజర్ ను (SOP) అమలులోకి తెచ్చారు.

రుణ ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజుల్లోపు కంపెనీ అన్ని ఆస్తుల అసలు పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది, రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, వాటిని తొలగిస్తుంది. ఆమె/అతని అభీష్టాన్నిబట్టి కంపెనీ కార్యాలయాలు/శాఖల నుండి ఆస్తుల

అసలు పత్రాలను సేకరించే అవకాశం రుణగ్రహీతకు ఇవ్వబడుతుంది. రుణగ్రహీతకు జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో ఆస్తుల అసలు పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలక్రమం, స్థలం పేర్కొనబడతాయి. ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల ఆకస్మిక మరణాన్ని పరిష్కరించడానికి, ఆస్తుల అసలు పత్రాలను చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి ఇచ్చే విధానం కంపెనీకి ఉంది.

పూర్తిగా తిరిగి చెల్లింపు/లోన్ పరిష్కరించిన 30 రోజుల తరువాత కూడా అసలు స్థిర/చరాస్తి డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం కలిగిన సందర్భంలో లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారం దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, కంపెనీ దీనికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియచేస్తుంది.

ఆలస్యం కంపెనీ కారణంగా కలిగిన సందర్భంలో, రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కాండక్ట్ డైరెక్షన్స్ (బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన ఆదేశాలు) ద్వారా అవసరమైన విధంగా రుణగ్రహీతకు నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.

11. గుప్తత మరియు గోప్యత

1. *క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు/క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలు (CICలు):*

i. నియంత్రణాదేశాలు/మార్గదర్శకాలు లేదా కంపెనీ అంతర్గత విధానాలనిబట్టి, కంపెనీ తన రుణగ్రహీతల రుణం, తిరిగి చెల్లింపుల ట్రాక్ రికార్డ్ వివరాలను క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలతో పంచుకోవచ్చు.
ii. క్రింది పరిస్థితులలో, రుణగ్రహీత చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత అప్పుల గురించిన సమాచారాన్ని క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలతో కంపెనీ పంచుకోవచ్చు:
   - రుణగ్రహీత తన చెల్లింపులలో వెనుకబడినా
   - చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివాదంలో లేకపోయినా
   - బకాయిలను తిరిగి చెల్లించమని మేము అధికారికంగా డిమాండ్ చేసిన తర్వాత కూడా రుణగ్రహీత చెల్లింపు జరపలేదు.
iii. అదే సమయంలో, CICల పాత్రను, వారు అందించే సమాచారం రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ స్కోర్ మీదా, క్రెడిట్ పొందే సామర్థ్యంమీదా చూపే ప్రభావాన్ని కంపెనీ ప్రతినిధులు రుణగ్రహీతకు వివరిస్తారు.
iv. రుణగ్రహీత తన అనుమతిని ఇచ్చి ఉన్నా, చట్టబద్ధమైన/నియమాల అవసరాలు అలా సూచించినా, రుణగ్రహీత ఖాతా గురించిన సమాచారాన్ని కంపెనీ CICలకు అందిస్తుంది.
v. CICలకు ఇచ్చిన సంబంధిత సమాచారాన్ని రుణగ్రహీత కోరితే కంపెనీ అందిస్తుంది.

2. *సమాచారాన్ని పంచుకోవడం*

రుణగ్రహీతల యొక్క వ్యక్తిగతంగా గుర్తించదగిన అన్ని సమాచారాలను, ఇతర సున్నితమైన వ్యక్తిగత డేటాను ఇన్ఫర్మేషన్ టెక్నాలజీ చట్టం, 2000 మరియు డిజిటల్ పర్సనల్ డేటా ప్రొటెక్షన్ చట్టం, 2023 కింద జారీ చేయబడిన ఇన్ఫర్మేషన్ టెక్నాలజీ (సహేతుకమైన భద్రతా పద్ధతులు మరియు విధానాలు మరియు సున్నితమైన వ్యక్తిగత డేటా లేదా సమాచారం) నియమాలు, 2011 మరియు కాలానుగుణంగా సవరించబడిన నియమాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ నిర్వహించాలి.

i. రుణగ్రహీతలు కంపెనీ రుణగ్రహీతలు కావడం ఆగిపోయిన తర్వాత కూడా, వారి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ప్రైవేట్ గానూ, గోప్యంగానూ పరిగణిస్తుంది. పైన పేర్కొన్న విధంగానే కాక, ఈ క్రింద పేర్కొన్న అసాధారణ సందర్భాలలో తప్ప, రుణగ్రహీతల డేటానుగానీ సమాచారాన్నిగానీ కంపెనీ ఎవరికీ వెల్లడించదు:
   - చట్టం ప్రకారం తప్పనిసరి అయితే
   - సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజల పట్ల విధి అయితే
   - కంపెనీ ఆసక్తులను బట్టి సమాచారం ఇవ్వడం అవసరం అయితే
   - రుణగ్రహీతలనుండి కంపెనీ సమ్మతి/అనుమతిని పొంది ఉంటే

ii. కంపెనీ వద్ద ఉన్న అతనికి/ఆమెకు చెందిన వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి రుణగ్రహీతలకు భారత చట్టాల ప్రకారం సంక్రమించే హక్కులు/బాధ్యతల గురించి కంపెనీ ప్రతినిధులు వారికి తెలియజేస్తారు.

iii. కంపెనీకి రుణగ్రహీత ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప, కంపెనీ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం రుణగ్రహీతల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించదు.

iv. తన గ్రూప్/అసోసియేట్ సంస్థలకు లేదా రుణగ్రహీతల సమ్మతి/అనుమతి పొందిన కంపెనీలకు రుణ దరఖాస్తు/మంజూరు లేఖ/అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు/రుణ ఒప్పందం కింద అటువంటి సమాచారాన్ని కంపెనీ అందించవచ్చు.

12. రుణగ్రహీతనుండి బకాయిల సేకరణ

i. రుణ ఒప్పందానికి అనుబంధంగా అందించిన తిరిగి చెల్లింపు (రీపేమెంట్) నిబంధనలు-షరతుల గురించి కంపెనీ, రుణపత్రాలను అమలుచేసే సమయంలో రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. రుణ ఒప్పందం ప్రకారం రుణగ్రహీత తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్‌కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, కంపెనీ నోటీసు ద్వారాగానీ వ్యక్తిగత సందర్శనల ద్వారాగానీ, బకాయిలు చెల్లించాల్సిన విషయాన్ని, రుణగ్రహీత ఇచ్చిన సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేయవలసిన బాధ్యత గురించి రుణగ్రహీతకు గుర్తు చేస్తుంది.

ii. రుణగ్రహీతకు బకాయిలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ అందిస్తుంది, బకాయిల చెల్లింపుకు తగిన నోటీసును అందించడానికి కూడా ప్రయత్నిస్తుంది. అధిక బకాయిలను వసూలు చేసుకోవడానికి, లేదా సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకోవడానికి, ఫీల్డ్ డ్యూటీలో ఉన్నప్పుడు కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే సిబ్బంది, రుణగ్రహీతయొక్క విశ్వాసాన్ని పెంచేలా మర్యాదగా, న్యాయమైన ప్రవర్తనతో, కంపెనీ జారీ చేసిన గుర్తింపు కార్డుతో సహా తమ ఐడెంటిటీని తెలియజేయాలి.

iii. సెక్యూరిటీల సేకరణలకోసం, మరియు/లేదా స్వాధీనం కోసం అధీకృత కంపెనీ ఉద్యోగి/సిబ్బంది/ప్రతినిధి ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను పాటించాలి:

a. రుణగ్రహీతలను సాధారణంగా వారు ఎంచుకున్న స్థలంలోగాని, పేర్కొన్న స్థలం అంటూ లేనప్పుడు, వారు నివసించే స్థలంలోగాని, వారు అందుబాటులో లేకుంటే వ్యాపారం/వృత్తి స్థలంలో సంప్రదించాలి.
b. కంపెనీ ఉద్యోగి/సిబ్బంది/ప్రతినిధి రుణగ్రహీతలను వసూలు కోసం ఎప్పుడు/ఎక్కడ కలిసినా తమను తాము ఐడెంటిఫై చేయాలి.
c. కంపెనీ ఉద్యోగి/సిబ్బంది/ప్రతినిధి రుణగ్రహీతల గోప్యతను గౌరవించాలి.
d. రుణగ్రహీతల వ్యాపారం లేదా వృత్తి పరిస్థితులవల్లగానీ మరో విధంగాగానీ అవసరమైతే తప్ప, ఉదయం 8:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 7:00 గంటల మధ్య మాత్రమే కంపెనీ ప్రతినిధులు రుణగ్రహీతలను సంప్రదించాలి.
e. ఒక నిర్దిష్ట సమయంలోగానీ నిర్దిష్ట ప్రదేశంలోగానీ కాల్స్‌ను చేయవద్దని రుణగ్రహీతలు చేసే అభ్యర్థనను సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించాలి.
f. వీలైనంతవరకు కాల్స్ జరిగిన సమయం, సంఖ్య, సంభాషణల విషయాలను నమోదు చేయడం జరుగుతుంది.
g. బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు/విభేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన, క్రమబద్ధమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి అన్ని విధాలా సాయం అందించబడుతుంది.
h. కుటుంబంలో దుఃఖపరిస్థితులుగానీ ఇతర విపత్కర సందర్భాలుగానీ ఏర్పడితే బకాయిల వసూలు కోసం ఫోన్లు/సందర్శనలను నివారించాలి.
i. రుణగ్రహీతల వసూలు స్థలాన్ని సందర్శించేటప్పుడు కంపెనీ ఉద్యోగి/సిబ్బంది/ప్రతినిధి మర్యాదను పాటించాలి. కంపెనీ ఉద్యోగి/సిబ్బంది/ప్రతినిధి పరస్పర చర్య మర్యాదపూర్వకంగా ఉండాలి.

13. ఫిర్యాదుల నివృత్తి విధానం

కంపెనీకి బోర్డ్ ఆమోదించిన కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కారం పాలసీ అమలులో ఉంది, ఇది కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు ప్రభావవంతంగా పరిష్కరించడానికి అవసరమైన సూత్రాలు, పరిధి, ఫిర్యాదులు నమోదు చేసే విధానాలు, పెంపుదల స్థాయి మాత్రిక టర్న్ అరౌండ్ టైమ్ (TAT), మరియు సమీక్షా వ్యవస్థ వంటివి అమలు చేస్తుంది.

పేర్కొనబడిన పాలసీకి అనుగుణంగా కస్టమర్ ఫిర్యాదులు అన్నీ తక్షణమే, న్యాయబద్ధంగా, మరియు నిజాయితీగా నిర్వహించబడేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. కస్టమర్లు పాలసీలో నిర్దేశించిన విధంగా వివిధ మార్గాలు ద్వారా ఫిర్యాదులను ప్రతిపాదించవచ్చు మరియు అలాంటి ఫిర్యాదులు నిర్దేశించిన కాల పరిమితిలో పరిష్కరించబడతాయి.
కంపెనీ నియమించిన ప్రధాన నోడల్ అధికారి/ఫిర్యాదు పరిష్కారం అధికారి కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి బాధ్యతవహిస్తారు. ఫిర్యాదు పరిష్కారం అధికారి పేరు మరియు సంప్రదించవలసిన వివరాలతో పాటు పెంపుదల స్థాయి వ్యవస్థ వివరాలు కూడా కంపెనీ వారి వెబ్ సైట్ మరియు అన్ని బ్రాంచ్ లలో ప్రముఖంగా కనిపిస్తాయి.

నిర్దేశించిన సమయంలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, లేదా కస్టమర్ పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా వారి సూపర్ విజన్ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయానికి ఫిర్యాదు విషయాన్ని తెలియచేయవచ్చు. తత్సంబంధిత విషయాల వివరాలను కంపెనీ బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తనా ఆదేశాలు ప్రకారం అవసరమైన విధంగా కంపెనీ కస్టమర్ కోసం వివరాలను ప్రదర్శిస్తుంది.

కంపెనీ కస్టమర్ ఫిర్యాదుల స్థితిని క్రమానుగతంగా సమీక్షిస్తుంది మరియు కస్టమర్ ఫిర్యాదు కమిటీ/బోర్డ్ ముందు వివరాలను ఉంచుతుంది.

కస్టమర్ ఫిర్యాదు కమిటీ కనీసం ఆరు నెలల్లో ఒకసారి సమావేశమవుతుంది.

పైన పేర్కొన్న వాటికి అదనంగా, ఒక విజిల్ బ్లోయర్ విధానం కంపెనీకి ఉంది. దీని ప్రకారం కంపెనీ ఉద్యోగి, రుణగ్రహీతలు, లేక విక్రేతలు ఆ విజిల్ బ్లోయర్ విధానానికి విరుద్ధంగా వ్యవహరిస్తే, నియమించబడిన అంబుడ్స్‌మన్ దృష్టికి తీసుకురావడానికి కంపెనీ యొక్క రుణగ్రహీతలు అర్హులు అవుతారు.

ఫిర్యాదుల నివృత్తి అధికారి/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి వివరాలు, ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం, కంపెనీ వెబ్‌సైట్లోనూ శాఖల్లోనూ అందుబాటులో ఉన్నాయి.

14. సాధారణ నిబంధనలు

i. రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు-షరతుల ప్రకారం (రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప) తప్ప, రుణగ్రహీతల వ్యాపారంలో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకూడదు.
ii. రుణగ్రహీతనుండిగానీ, ఖాతాను స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ప్రతిపాదించిన బ్యాంకు/ఆర్థిక సంస్థనుండిగానీ రుణ బదిలీ కోసం లిఖితపూర్వకంగా అభ్యర్థన అందితే, అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీనుండి 21 రోజుల్లోపు సమ్మతిగానీ అభ్యంతరంగానీ తెలియజేయడం జరుగుతుంది. అటువంటి బదిలీ, చట్టానికి అనుగుణంగా రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల ప్రకారం ఉంటుంది.
iii. రుణం రికవరీ కోసం, అనవసరమైన వేధింపులకు కంపెనీ పాల్పడదు, వర్తించే చట్టపరమైన చట్రంలో అంతర్గతంగా అనుసరించిన విధానాలను కంపెనీ అనుసరిస్తుంది.
iv. రుణగ్రహీతలతో సముచితంగా వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ లభించేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకొంటుంది.

v. డైరెక్టర్ల బోర్డు రూపొందించి ఆమోదించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC)ని ప్రజల సమాచానికై కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించి, ప్రసారం చేయాలి.

vi. ఈ నియమావళి మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన ఆదేశాలు/మార్గదర్శకాలు మధ్యలో ఏవైనా వ్యత్యాసాలు ఉంటే, అలాంటి ఆదేశాలు/మార్గదర్శకాలే చెల్లుతాయి.

15. సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క అనుసరణ, ఫిర్యాదుల నివృత్తి యంత్రాంగపు పనితీరుల సమీక్షను క్రమం తప్పకుండా యాజమాన్యం నిర్వహిస్తుంది, అటువంటి సమీక్షల ఏకీకృత నివేదికను ప్రతి ఆరు నెలలకు ఒకసారి డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించడం జరుగుతుంది.