

ఇండిపై క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్
(గతంలో రివేరా ఇన్వెస్టర్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ గా పిలిచేవారు.)

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

అమల్లోకి వచ్చిన తేదీ	మార్చి 28, 2025
వెర్షన్	6.0
అప్ డేట్ చేసినవారు	కాంప్లయన్స్ & ఆపరేషన్స్ డిపార్ట్ మెంట్
ఆమోదించినవారు	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

డాక్యుమెంట్ చరిత్ర:

వెర్షన్ నెం.	అమల్లోకి వచ్చిన తేదీ	మార్పులు
1.0	జనవరి 24, 2017	-
2.0	మే 15, 2022	-
3.0	సెప్టెంబర్ 16, 2022	-
4.0	మార్చి 27, 2023	-
5.0	సెప్టెంబర్ 23, 2024	డాక్యుమెంట్ అంతటా సిద్ధార్థ్ మహానోబ్ పేరు స్థానంలో సంగ్రామ్ సింగ్ పేరు పెట్టారు.
6.0	మార్చి 28, 2025	ఏ. ఎండిలో ఎఫ్.పి.సి నుంచి వివిధ కస్టమర్ ప్రొటెక్షన్ సంబంధిత ప్రొవిజన్ ల కొరకు అప్ డేట్ చేయబడింది - ఆర్బీఐ (ఎన్.బి.ఎఫ్.సి- స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023, డిజిటల్ రుణాల మార్గదర్శకాలు, రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ కొరకు కీలక వాస్తవాల వాంగ్మూలం, రుణదాతలకు ఎఫ్.పి.సి- వడ్డీ వసూలు చేయడం. బి. విభాగ స్పష్టత కొరకు సమాచారం పునఃసమీక్ష చేయడమైనది

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ఎఫ్ పిసి)

ఇండిపెండెంట్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (గతంలో రివేరా ఇన్వెస్టర్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అని పిలువబడింది) ("కంపెనీ") తన సభ్యులకు కార్యాచరణల (పనుల) విశ్లేషణను అందించాలని లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది, వీరు అందించే ఆర్థిక సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ చేత ఇవి పొటించడం జరుగుతుంది. రుణాలు ఇవ్వడం మరియు బకాయిలను వసూలు చేసేటప్పుడు తన సభ్యులకు న్యాయమైన మరియు నమ్మకమైన సేవను అందించడం కంపెనీ యొక్క ప్రధాన ప్రాధాన్యత. ఈ సంస్థ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ సభ్యుల సున్నితమైన పరిస్థితి గురించి తెలుసుకోవడం మరియు బకాయిల రికవరీలో వివేకవంతమైన విధానాన్ని అవలంబిస్తూ వారి గౌరవాన్ని కాపాడటం అనే సూత్రంపై ఆధారపడి ఉంటుంది.

కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ లు మరియు సీనియర్ మేనేజ్ మెంట్ టీమ్* ఇకపై సవిస్తరంగా నిష్పాక్షిక విధానాలను అమలు చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తారు మరియు అన్ని రుణాలతో పాటు వివిధ ఆర్థిక సేవలు మరియు ప్రోడక్ట్ లను నిష్పాక్షికంగా మరియు సమానంగా వాటాదారులందరికీ అందించడానికి దాని బలమైన నిబద్ధత అన్ని కార్యకలాపాలలో కనిపించేలా మరియు ఉద్యోగులందరికీ ఈ నిబద్ధత గురించి తెలిసి ఉండేలా చూసుకుంటారు.

*ఎఫ్ పి సి సమ్మతి కొరకు సీనియర్ మేనేజ్ మెంట్ లో డిపార్ట్మెంట్ హెడ్ లు మరియు పైన పేర్కొన్నవన్నీ ఉంటాయి..

కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

- ఎ. కస్టమర్ లతో వ్యవహరించడంలో మంచి విధానాలను ప్రోత్సహించడం మరియు పాటించేలా చూసుకోవడం.
- బి. ఎక్కువ పారదర్శకత ఉండడం వల్ల కస్టమర్ లు ప్రోడక్ట్ గురించి మరింత మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు సమాచారం తెలుసుకోవడానికి దోహదపడుతుంది.
- సి. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం.

రుణం సంబంధించిన అప్లికేషన్ మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- ఎ. రుణగ్రహీతకు ఇచ్చే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటాయి.
- బి. రుణం సంబంధిత అప్లికేషన్ ఫారం మరియు కీలక వాస్తవాల వాంగ్మూలం (కే.ఎఫ్.ఎస్) (ఒక ప్రత్యేక ప్రవోజల్ నెంబరుతో) లో రుణగ్రహీతను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర ఎన్.బి.ఎఫ్.సి లు అందించే నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత పూర్తి సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణం సంబంధిత అప్లికేషన్ అనగా అప్లికేషన్ ఫారంతో పాటు సబ్మిట్ చేయాల్సిన డాక్యుమెంట్లను కలిపి సూచిస్తుంది.
- సి. కే.ఎఫ్.ఎస్ లోని విషయాలు రుణగ్రహీతకు వివరించబడతాయి మరియు అన్ని రుణం సంబంధిత అప్లికేషన్ లను స్వీకరించడానికి కంపెనీ కాబోయే రుణగ్రహీతకు ఒక అంగీకార పత్రాన్ని అందిస్తుంది. రుణం సంబంధిత అప్లికేషన్ లను ఏ కాలపరిమితిలో పరిష్కరించాలో అటువంటి అక్నాలెడ్జ్ మెంట్(రసీదు) లో పేర్కొనబడుతుంది.

రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కొరకు కీలక వాస్తవాల వాంగ్మూలం(కే.ఎఫ్.ఎస్)తో పాటు రుణం అప్రెసల్(మదింపు), పంపిణీ మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- ఎ. కేఎఫ్ఎస్ మరియు మంజూరు లేఖ లేదా ఇతరత్రా పత్రాలు అన్ని రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో లేదా తెలిసిన భాషలో

కంపెనీ రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి, ఇందులో మంజూరు చేయబడ్డ రుణం యొక్క వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు విధానంతో సహా నియమనిబంధనలతో పాటు కలిపి ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకి ఆమోదాన్ని తన రికార్డులో ఉంచబడుతుంది. సాధారణంగా అధిక వడ్డీ/పెనాల్టీ ఛార్జీల వసూలుకు సంబంధించి ఫిర్యాదులు వస్తుంటాయి కాబట్టి, రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం కొరకు విధించే జరిమానాలను కంపెనీ బోర్డ్ గా పేర్కొనాలి.

- బి. రుణ ఒప్పందం, కే.ఎఫ్.ఎస్, మంజూరు లేఖ మొదలైన వాటితో సహా రుణ పత్రాల కాపీని (కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై) రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న విధంగా కంపెనీ, రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అన్ని ఎన్ క్లజర్ ల కాపీని అందించాలి.
- సి. ఆర్ బిఐ ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు సిఫారసు చేయబడ్డ ప్రామాణిక ఫార్మాట్ (వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్) యొక్క లెక్కింపు పత్రం మరియు రుణ కాలపరిమితిపై రుణం యొక్క ఎమార్జెన్సీ షెడ్యూల్ తో పాటు) ప్రకారంగా రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు పూర్తి సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడంలో సహాయపడటం కొరకు కంపెనీ కాబోయే రుణగ్రహీతలందరికీ కే.ఎఫ్.ఎస్ ను అందించాలి.
- డి. ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు కే.ఎఫ్.ఎస్ కనీసం మూడు పనిదినాలు చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉంటుంది మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న రుణాలకు ఒక పనిదినం చెల్లుబాటు వ్యవధి (అనగా ఆరేడు చేత రుణగ్రహీతకు కెఎఫ్ఎస్ అందించిన తరువాత, రుణం యొక్క నిబంధనలను అంగీకరించడానికి అందుబాటులో ఉన్న కాలవ్యవధి) ఉంటుంది.

వడ్డీ మరియు ఫీజులు మరియు ఛార్జీలను వసూలు చేయడం

- ఎ. కంపెనీ యొక్క బోర్డు నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను తయారు చేస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడింగ్ ల విధానం మరియు వివిధ కేటగిరీల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి కారణాల వివరణను కే.ఎఫ్.ఎస్, అప్లికేషన్ ఫారంలో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- బి. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ లను గ్రేడింగ్ చేసే విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉండాలి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా ప్రచురించిన సమాచారం అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.
- సి. వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది. వార్షిక శాతం రేటు ("ఎపిఆర్") అంటే రుణం యొక్క రుణగ్రహీతకు వసూలు చేసే ప్రభావవంతమైన వార్షిక రేటు, ఇందులో ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, డాక్యుమెంటేషన్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా రుణగ్రహీతకు అన్ని రకాల ఖర్చులను కలిగి ఉంటుంది, కానీ పెనాల్టీ ఛార్జీలు, ఆలస్య చెల్లింపు ఛార్జీలు వంటి కంటింజెంట్ ఛార్జీలను మినహాయించి ఉంటాయి. బీమా ఛార్జీలు, లీగల్ ఛార్జీలు మొదలైన వాస్తవ ప్రాతిపదికన థర్డ్ పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ల తరపున రుణగ్రహీతల నుంచి కంపెనీ వసూలు చేసే ఛార్జీలు కూడా ఎపిఆర్ లో భాగంగా ఉంటాయి మరియు విడిగా తెలియజేయబడతాయి. అటువంటి ఛార్జీలను రికవరీ చేయడంలో కంపెనీ నిమగ్నమైన అన్ని సందర్భాల్లో, ప్రతి చెల్లింపు కొరకు రశీదులు మరియు సంబంధిత డాక్యుమెంట్ లు రుణగ్రహీతకు సహేతుకమైన సమయంలో అందించబడతాయి.
- డి. వ్యాపార అవసరాలు, నియంత్రణ మరియు కస్టమర్ మనోభావాలు, మార్కెట్ పద్ధతులు మొదలైన వాటిని దృష్టిలో ఉంచుకొని

వడ్డీ మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలు రూపొందించబడతాయి మరియు సమీక్షకు గురవుతాయి.

ఈ. కే.ఎఫ్.ఎస్ లో పేర్కొనని ఏవైనా ఫీజులు, ఛార్జీలు మొదలైనవి రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా, రుణ కాలవ్యవధిలో ఏ దశలోనూ రుణగ్రహీత నుంచి వసూలు చేయబడవు.

ఎఫ్. కంపెనీ తన స్వంత విచక్షణ మేరకు, కొన్ని షరతులకు లోబడి మరియు కస్టమర్ ద్వారా ప్రీమియంట్ పెనాల్టీలు/పోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలను చెల్లించడం ద్వారా రుణ మొత్తాన్ని ముందస్తుగా చెల్లించేందుకు అనుమతించవచ్చు. రుణ ఒప్పందం మరియు కే.ఎఫ్.ఎస్ తో సహా ఫైనాన్సింగ్ డాక్యుమెంట్ ల్లో ఇది స్పష్టంగా నమోదు చేయబడుతుంది.

జి. డిజిటల్ ప్లాట్ఫామ్ ద్వారా పొందిన రుణాల విషయంలో, ఎల్ఎస్ సి నేరుగా రుణగ్రహీతలకు ఎటువంటి ఫీజులు / ఛార్జీలు వసూలు చేయదు.

హెచ్. కస్టమర్ కు నిధులను వాస్తవంగా పంపిణీ చేసిన తేదీ నుంచి వడ్డీని వసూలు చేసేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి. చెక్కు ద్వారా రుణాలు పంపిణీ చేస్తే, చెక్కును కస్టమర్ కు అందజేసిన తేదీ నుంచి వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుందని కంపెనీ ధృవీకరించాలి.

ఐ. నెల రోజులకు లోపల రుణాల పంపిణీ లేదా తిరిగి చెల్లించే సందర్భంలో, రుణం బకాయి ఉన్న కాలానికి మాత్రమే వడ్డీ వసూలు చేసేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి.

జె. రుణం పంపిణీ సమయంలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాయిదాలను ముందుగానే ఉంచి, పూర్తి రుణం మొత్తంపై వడ్డీని వసూలు చేసే సందర్భాలను కంపెనీ మినహాయిస్తుంది.

రుణ ఖాతాల్లో పెనాల్టీ ఛార్జీలు

ఎ. రుణ గ్రహీత ద్వారా రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు జరిమానా విధించబడుతుంది, అవి వీటిని పెనాల్టీ ఛార్జీలు'గా పరిగణించాలి మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించే పెనాల్టీ వడ్డీ' రూపంలో వసూలు చేయబడదు. పెనాల్టీ ఛార్జీలకు క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణం ఖాతాలో వడ్డీ కాంపౌండింగ్ కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.

బి. కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు కాంపోనెంట్ ను ప్రవేశపెట్టదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలకు వ్రాతపూర్వకంగా మరియు స్పూర్తితో కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోవాలి.

సి. రుణాలపై పెనాల్టీ ఛార్జీలు లేదా ఇలాంటి ఛార్జీలపై బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని కంపెనీ రూపొందించాలి.

డి. పెనాల్టీ ఛార్జీలు విధించడం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ప్రోడక్ట్ సంబంధించిన కేటగిరీలో వివక్ష చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

ఈ. 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో పెనాల్టీ ఛార్జీలు భౌతిక నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు విధించే పెనాల్టీ ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండరాదు.

ఎఫ్. రుణ ఒప్పందం మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు/కే.ఎఫ్.ఎస్ లో పెనాల్టీ ఛార్జీల గురించి వివరణ మరియు కారణాన్ని కంపెనీ ద్వారా కస్టమర్ లకు స్పష్టంగా వెల్లడించాలి, కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడును.

జి. రుణం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు రిమైండర్లు రుణగ్రహీతలకు పంపినప్పుడల్లా, పెనాల్టీ ఛార్జీల గురించి తెలియజేయబడుతుంది. అంతేకాకుండా, పెనాల్టీ ఛార్జీలు విధించే ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి సంబంధించిన కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పుకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్

- ఎ. పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీమియం ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పుల గురించి రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి.
- బి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలయ్యేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి. దీనికి సంబంధించి తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచాలి.
- సి. చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం కొరకు కంపెనీ యొక్క నిర్ణయం రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- డి. రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా లైసెన్సుకు లోబడి అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాల్సి వస్తే, బకాయి ఉన్న క్లెయిమ్ లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్/చెల్లించేంత వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవాల్సిన పరిస్థితుల గురించి రుణగ్రహీతకు పూర్తి నిర్దిష్టంగా తగిన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

రుణాలు తిరిగి చెల్లించడం/ సెటిల్ మెంట్ చేయడంపై చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల విడుదల

1. చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదల

- ఎ. రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తు పత్రాలను విడుదల చేయాలి మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదైన ఛార్జీలను తొలగించాలి.
- బి. రుణ గ్రహీత తన ఇష్టానుసారంగా లోన్ అకౌంట్ సర్వీస్ చేసిన బ్యాంకింగ్ అవుట్ లెట్/ట్రాంచ్ లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న ఎన్ బీఎఫ్ సీకి చెందిన మరేదైనా కార్యాలయం నుంచి ఒరిజినల్ చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల పత్రాలను తీసుకోవడానికి ఎంచుకునే అవకాశం ఉంటుంది.
- సి. ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల రిటర్న్ గడువు, స్థలాన్ని అమల్లోకి వచ్చే తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేసే రుణ మంజూరు లేఖల్లో పేర్కొనాలి.
- డి. ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం యొక్క ఆకస్మిక సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, చట్టబద్ధమైన వారసులకు ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడం కొరకు కంపెనీ ఒక నిర్దిష్టమైన ప్రక్రియను కలిగి ఉంటుంది. కస్టమర్ సమాచారం కొరకు కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో అటువంటి ప్రక్రియ ప్రదర్శించబడుతుంది.

2. చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదలలో ఆలస్యానికి పరిహారం

- ఎ. ఒరిజినల్ చరాస్తు/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదలలో ఆలస్యం జరిగినా లేదా రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించినా/ సెటిల్ చేసిన 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జీ సంతృప్తి పత్రాన్ని దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఒకవేళ ఆలస్యానికి కంపెనీ బాధ్యత వహిస్తే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు రుణగ్రహీతకు రూ.5,000 చొప్పున నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- బి. ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం/పాడవ్వడం జరిగినట్లయితే, చరాస్తు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల యొక్క డ్యూప్లికేట్/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు కంపెనీ సాయపడుతుంది మరియు పై క్లాజ్ (ఎ) లో సూచించిన విధంగా నష్టపరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అటువంటి సందర్భాల్లో, ఈ

ప్రక్రియను పూర్తి చేయడం కొరకు కంపెనీకి 30 రోజుల అదనపు సమయం ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన కాలపు జరిమానా ఆ తరువాత లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల తరువాత).

సి. వర్తించే ఏదైనా చట్టం ప్రకారం ఏదైనా ఇతర పరిహారాన్ని పొందే రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులకు ఇక్కడ అందించబడ్డ పరిహారం ఎటువంటి పక్షపాతం లేకుండా ఉంటుంది.

డిజిటల్ ప్లాట్ ఫారం ద్వారా సోర్స్ చేయబడ్డ రుణాల కొరకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ పాటించడం

కంపెనీ తన స్వంత డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ద్వారా లేదా అవుట్ సోర్సింగ్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ద్వారా రుణాలు ఇచ్చినా, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోవాలి. అదనంగా, డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ద్వారా సోర్స్ చేయబడ్డ రుణాల విషయంలో కంపెనీ ఈ క్రింది వాటిని చూసుకోవాలి:

- ఎ. డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్లు (డి ఎల్ ఎ లు) మరియు లోన్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు (ఎల్ ఎస్ పి లు) ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన పేర్లతో పాటు వారు ఉండే అన్ని కార్యకలాపాలను కంపెనీ వెబ్సైట్లో తెలియజేయాలి.
- బి. ఏజెంట్లుగా నియమించబడ్డ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లు కంపెనీ పేరును కస్టమర్ కు ముందుగానే తెలియజేయాలని సూచించాలి.
- సి. అమలు చేయడానికి ముందు కంపెనీ యొక్క లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
- డి. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ లపై సమర్థవంతమైన పరిశీలన మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూడాలి.
- ఈ. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం(ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం) గురించి అవగాహన కల్పించడం, రికవరీకి బాధ్యత వహించే లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ మరియు/లేదా ఏజెంట్ వివరాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడం కొరకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.
- ఎఫ్. రుణం సంబంధిత ప్రోడక్ట్ లు, రుణదాత, ఎల్.ఎస్.పి, కస్టమర్ కేర్ వివరాలు, సాచెట్ పోర్టల్ లింక్, గోప్యతా విధానాలు మొదలైన వాటి గురించి మరింత/సవిస్తరమైన సమాచారాన్ని రుణగ్రహీతలు యాక్సెస్ చేసుకునే కంపెనీ వెబ్ సైట్ కు డి.ఎల్. ఎ లు మరియు ఎల్.ఎస్.పిలు లింక్ లను కలిగి ఉండాలి.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

- ఎ. అన్ని కస్టమర్ వివాదాలను నిష్పాక్షికంగా మరియు సకాలంలో పరిష్కరించడం కొరకు కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ లు సంస్థలో తగిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం(ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం) ను ఏర్పాటు చేయాలి.
- బి. దిగువ సమాచారం కే.ఎఫ్.ఎస్ లో ఉంచబడుతుంది మరియు వ్యాపార లావాదేవీలు జరిపే కంపెనీ యొక్క అన్ని బ్రాంచీలు/ప్రదేశాల్లో కస్టమర్ ల ప్రయోజనార్థం ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది:
 - (i) కంపెనీపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కొరకు సంప్రదించగల గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/ మొబైల్ నెంబరు మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా).
 - (ii) రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన ఫిన్ టెక్/ డిజిటల్ లెండింగ్ సంబంధిత ఫిర్యాదులు/ సమస్యలను పరిష్కరించడం కొరకు నోడల్/గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు ఉంటాయి. ఈ సంప్రదింపు వివరాలు డిఎల్ఎలు/ఎల్ఎస్పిల వెబ్సైట్లలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి (వర్తించే విధంగా).
 - (iii) ఇచ్చిన ఫిర్యాదును నిర్ణీత గడువులోగా (ప్రస్తుతం 30 రోజులు) పరిష్కరించకపోతే, రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ (ఆర్ బి - ఐ ఓ ఎస్) కింద కంప్లెయింట్ మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్ (సి ఎం ఎస్) పోర్టల్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

ఎస్ బి ఎఫ్ సి ఎస్ ల నుంచి శారీరకంగా/కంటి దృష్టి పరంగా వికలాంగులకు రుణ సౌకర్యాలు

- ఎ. అంగవైకల్యం ఆధారంగా శారీరక/దృష్టి వికలాంగుల దరఖాస్తుదారులకు రుణ సదుపాయాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు.
- బి. కంపెనీ యొక్క అన్ని బ్రాంచీలు/ఆఫీసులు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను ఉపయోగించుకోవడానికి అటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందిస్తాయి.
- సి. అన్ని స్థాయిల్లో తమ ఉద్యోగుల కొరకు నిర్వహించబడే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాలలో హామీ ఇవ్వబడిన వికలాంగుల హక్కులను కలిగి ఉన్న తగిన మాడ్యూల్ ను కంపెనీ చేర్చాలి.
- డి. అంతేకాక, తాము ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది.

సాధారణ సమాచారం

- ఎ. సంబంధిత రుణ ఒప్పందం యొక్క రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా కంపెనీ తన రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది. (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు తెలపని కొత్త సమాచారం తెలిసినట్లయితే తప్ప).
- బి. రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుంచి రిక్వెస్ట్ అందుకున్నట్లయితే, ఒకవేళ కంపెనీ యొక్క సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే, రిక్వెస్ట్ అందుకున్న తేదీ నుంచి 21 రోజుల్లోగా తెలియజేయబడుతుంది. చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం బదిలీలు జరుగుతాయి.
- సి. రుణాన్ని రికవరీ చేసే విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడరాదు: అసాధారణ సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి చేయరాదు. కస్టమర్ నుంచి వచ్చే ఫిర్యాదుల్లో కంపెనీ సిబ్బంది నుంచి దురుసుగా ప్రవర్తించడం కూడా ఉంటుంది కనుక, కస్టమర్ తో సముచిత రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బంది తగినంత శిక్షణ పొందారని కంపెనీ చూసుకుంటుంది.
- డి. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం యొక్క పనితీరుపై క్రమానుగత సమీక్షను క్రమం తప్పకుండా బోర్డుకు సమర్పించాలి.
- ఈ. వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కోసం బోర్డు ఆమోదంతో స్థానిక భాషల్లో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ఉంచాలి.

పాలసీ సమీక్ష

అంతర్గత లేదా రెగ్యులేటరీ మార్పుల కారణంగా అవసరమైతే ఈ పాలసీని బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు వార్షిక ప్రాతిపదికన లేదా అంతకు లోపు సమీక్షించాలి.

డాక్యుమెంట్ యొక్క ముగింపు