

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

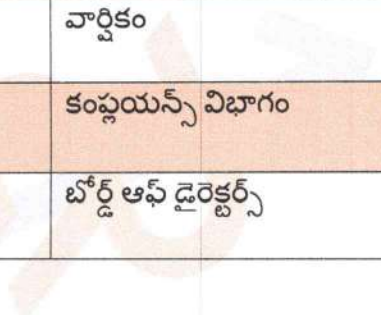
ఆర్సెక్యూర్డ్ ఫైనాన్స్ & క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

R-SECURED

FINANCE & CAPITAL, PVT. LTD.

పాలసీ యొక్క సారాంశం

పత్రం పేరు:	ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై పాలసీ మార్గదర్శకాలు
అమలులో ఉండే తేదీ:	29/04/2025
తర్వాత సమీక్ష తేదీ:	అమలులో ఉండే తేదీ నుండి 12 నెలల్లో
సమీక్ష వ్యవధి	వార్షికం
మార్గదర్శకులు/సంప్రదింపు	కంప్లయన్స్ విభాగం
అమోదకర్త	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్


R-SECURED®
FINANCE & CAPITAL INT. LTD.

అంశాలు

సంఖ్య	వివరాలు
1.	పరిచయం
2.	కోడ్ యొక్క లక్ష్యం
3.	నిర్వచనాలు
4.	ముఖ్యమైన వాగ్దానాలు మరియు ప్రకటనలు
5.	భేదభావం లేని విధానం
6.	ఫియర్ ప్రాక్టీసెస్ యొక్క కీలక అంశాలు
7.	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ యొక్క బాధ్యత
8.	ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం
9.	ఎస్కలేషన్ ప్రక్రియ
10.	ఫోర్స్ మాజ్యూర్
11.	ఫీడ్బ్యాక్ & పిరియాడిక్ సమీక్ష

1. పరిచయం

ఆర్సెక్యూర్డ్ పైనాన్స్ & క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇది "కంపెనీ" లేదా "ఆర్సెక్యూర్డ్" గా సూచించబడుతుంది) డిపాజిట్ తీసుకునే లేని, సిస్టమికల్గా ముఖ్యమైన లేని నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ, ఇది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("ఆర్బిఐ") వద్ద రిజిస్టర్డ్ అయింది మరియు లోన్ మరియు అడ్వాన్సుల సౌకర్యాన్ని అందించడంలో నిమగ్నమై ఉంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల (ఎన్బిఎఫ్సీ) కోసం న్యాయంగా ఆచరించే నిబంధనలపై మార్గదర్శకాలు జారీ చేసింది, ఈ మార్గదర్శకాలు సర్క్యులర్ నం. DNBR (PD) CC. నం. DoR. FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 తేదీ అక్టోబర్ 19, 2023, మరియు మాస్టర్ డైరెక్షన్-రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ-స్కిల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్, 2023 లోని అధ్యాయం VII ద్వారా జారీ చేయబడ్డాయి. ఇవి తమ కస్టమర్లతో వ్యవహరించే సమయంలో న్యాయమైన వ్యాపార మరియు కార్పొరేట్ ఆచరణల కోసం ప్రమాణాలను నిర్ధారిస్తాయి.

ఈ కోడ్ కస్టమర్లకు అందుబాటులో ఉన్న ఆర్థిక సదుపాయాలు మరియు సేవల గురించి ఇన్ఫార్మ్ నిర్ణయాలు తీసుకోవడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు కంపెనీ సమర్థించగల మరియు విడుదల చేయగల ఏదైనా లోన్కు వర్తిస్తుంది.

ఈ కోడ్ కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్లో ఇంగ్లీష్ మరియు స్థానిక భాషలలో అందుబాటులో ఉంటుంది. కోడ్ ఇంగ్లీష్ మరియు స్థానిక భాషలలో కంపెనీ అన్ని శాఖా కార్యాలయాల్లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

2. కోడ్ యొక్క లక్ష్యం

RSFCP, కస్టమర్లు, ఉద్యోగులు, క్లయింట్లు తదితర స్టేక్హోల్డర్లతో వ్యవహరించే సమయంలో ఉత్తమ ప్రాక్టీసులను సాంకలనం పొందడానికి FPCని అమలు చేసింది. కంపెనీ యొక్క న్యాయమైన లోన్ ఆచరణలు మార్కెటింగ్, లోన్ ఒరిజినేషన్, ప్రాసెసింగ్, సేవా మరియు సేకరణ కార్యకలాపాలను కూడా కలిగి ఉంటాయి. RSFCP యొక్క FPCకు కట్టుబడి ఉండటం ఉద్యోగుల బాధ్యత, మానిటరింగ్ మరియు ఆడిటింగ్ ప్రోగ్రామ్లు, శిక్షణ మరియు సాంకేతికత ద్వారా ప్రదర్శించబడుతుంది.

ఈ కోడ్ అభివృద్ధి చేయబడింది:

- a. కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలను స్థాపించి మంచి, న్యాయమైన మరియు నమ్మదగిన ఆచరణలను ప్రోత్సహించడానికి.
- b. కస్టమర్లు సేవల నుండి అంచనా వేసుకోవచ్చు ఏమిటో మెరుగైన అవగాహన పొందడానికి పారదర్శకతను పెంపొందించడానికి.
- c. మార్కెట్ శక్తులను, పోటీ ద్వారా, మెరుగైన ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి ప్రోత్సహించడానికి;
- d. కస్టమర్లు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి.

3. నిర్వచనాలు

- a. "బోర్డ్" అంటే కంపెనీ యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు.
- b. "కంపెనీ" అంటే ఆసెక్యూర్డ్ ఫైనాన్స్ & క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్.
- c. "డైరెక్టర్లు" అంటే కంపెనీ బోర్డులో individual డైరెక్టర్ లేదా డైరెక్టర్లు.
- d. "FPC" అంటే ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

4. ముఖ్యమైన వాగ్దానాలు మరియు ప్రకటనలు

- మా కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు, మేము సమర్థవంతంగా, న్యాయంగా మరియు శ్రద్ధగా వ్యవహరిస్తాము:
- a. మేము అందించే ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం ఈ కోడ్లో ఉన్న కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలను, మరియు మా సిబ్బంది అనుసరించే ప్రక్రియలు మరియు ఆచరణలను పాటించడం;
 - b. అన్ని ఆర్థిక సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నియమాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చేయడం;
 - c. వృత్తిపరమైన, అంగీకారపూర్వక మరియు తక్షణ సేవలను అందించడం;
 - d. ఆర్థిక లావాదేవీలకు సంబంధించి అంచనాలు, నిబంధనలు, ఖర్చులు, హక్కులు మరియు బాధ్యతల యొక్క సరిగ్గా మరియు సమయానికి వెల్లడించడం;
 - e. దీని కార్యకలాపాలలో నిజాయితీ, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సిద్ధాంతాలను అనుసరించడం;
 - f. అన్ని నియంత్రణ అవసరాలను నిజాయితీతో పాటించడం;
 - g. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ('ఆర్బిఐ') నిర్ణయించిన భారతీయ నియంత్రణలకు సంబంధించి కట్టుబాట్లను నిర్ధారించడం.

మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఎలా పనిచేస్తాయో కస్టమర్ అర్థం చేసుకోవడంలో సహాయం చేస్తాము:

- h. ఆర్థిక పథకాల గురించి వర్బల్ మరియు రచనలో సమాచారాన్ని/సంఘటనను హిందీ మరియు/లేదా ఇంగ్లీష్ మరియు/లేదా స్థానిక భాష లేదా రుణదారుడు అర్థం చేసుకునే భాషలో అందించడం;
- i. మా ప్రకటన మరియు ప్రమోషనల్ సాహిత్యం స్పష్టమైనది మరియు తప్పుదోవ పట్టించేలా కాకుండా ఉండేలా చేయడం;
- j. లావాదేవీల ఆర్థిక ప్రభావాలను వివరించడం;
- k. కస్టమర్ కు ఆర్థిక పథకాన్ని ఎంచుకోవడంలో సహాయం చేయడం.

సమస్యలు తేల్చడానికి వేగంగా మరియు ప్రాసాక్టివ్ గా వ్యవహరిస్తాము:

- l. తప్పులను వేగంగా సరి చేసేవిధంగా;
- m. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను వేగంగా పరిష్కరించడం;
- n. కస్టమర్ కు మా సహాయం నుండి సంతృప్తి పొందకపోతే తమ ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో చెప్పడం;
- o. మా తప్పుల వల్ల అనువర్తించిన ఏవైనా ఛార్జీలను వెనక్కి తీసుకోవడం.

5. భేదభావం లేని విధానం

జెండర్, జాతి లేదా ధర్మం ఆధారంగా మా కస్టమర్ల మధ్య భేదభావం చూపించము.

6. ఫిర్యాద ప్రాక్టీసిస్ యొక్క కీలక అంశాలు

FPC ఈ విస్తృత ప్రాంతాలకు వర్తిస్తుంది:

- 6.1 లోన్లు కోసం అప్లికేషన్లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్.
- 6.2 లోన్ మూల్యాంకన మరియు నిబంధనలు/అవశ్యకతలు
- 6.3 లోన్ల విడుదల, సంబంధిత మార్పులతో సహా, నిబంధనలలో
- 6.4 విడుదల తరువాత పర్యవేక్షణ/మానిటరింగ్
- 6.5 సాధారణ మార్గదర్శకాలు
- 6.6 సమాచారం యొక్క గోప్యత
- 6.7 ఫిర్యాద ప్రాక్టీసిస్ కోడ్ కమ్యూనికేషన్ భాష మరియు పద్ధతి
- 6.8 వడ్డీ రేటును నియంత్రించడం

6.1 లోన్ కోసం అప్లికేషన్లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:

6.1.1 కంపెనీ విడుదల చేసే లోన్ అప్లికేషన్ ఫార్ములలో అభ్యర్థి/రుణదారుడి ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, ఇది అభ్యర్థి/రుణదారుడిని సమాచారం కలిగి నిర్ణయాన్ని తీసుకోవడానికి సహాయపడుతుంది. లోన్ అప్లికేషన్ ఫార్మ్ నొక్కి సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లు సూచించబడాలి.

6.1.2 కంపెనీ అన్ని లోన్ అప్లికేషన్లకు స్వీకరణ రసీదు జారీ చేస్తుంది. లోన్ అప్లికేషన్లు అన్ని విషయాల్లో పూర్తయిన అప్లికేషన్ ఫార్మ్ స్వీకరణ తేదీ నుండి నలభై ఐదు (45) రోజుల్లో లేదా అభ్యర్థి/రుణదారుడు మరియు కంపెనీ మధ్య అంగీకరించిన వ్యాప్తి సమయానికి పరిష్కరించబడాలి మరియు ఇది స్వీకరణ పత్రంలో పేర్కొనబడుతుంది.

6.1.3 అదనపు వివరాలు/డాక్యుమెంట్లు అవసరమైనట్లయితే, అవి తక్షణం అభ్యర్థి/రుణదారుడికి తెలియజేయబడతాయి.

6.1.4 కంపెనీ రుణం ఆమోదం, విడుదల మరియు పునరావృతం సంయంత్రిత ప్రక్రియలను కవరేజ్ చేస్తుంది.

6.1.5 లోన్ అప్లికేషన్ ఫార్మ్ కూడా అప్లికేషన్ ఫార్మ్ తో సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లను పేర్కొనాలి.

6.1.6 అభ్యర్థి లేదా రుణదారుడికి పంపబడే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు, అభ్యర్థి లేదా రుణదారుడు అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.

6.2 లోన్ మూల్యాంకన మరియు నిబంధనలు/అవశ్యకతలు:

6.2.1 కంపెనీ రుణదారుడి క్రెడిట్ వైశాల్యంపై అన్వేషణ చేయాలి, ఇది అప్లికేషన్ పై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి కీలక పాతామితి అవుతుంది. ఈ మూల్యాంకనం కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ విధానాలు, ప్రమాణాలు మరియు ప్రక్రియలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

6.2.2 రుణదారుడికి రుణం ఆమోదం లేదా ఇతర విధంగా సంబంధించిన రాసిన ఆమోద లేఖ ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది. ఆ లేఖలో వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దానిపై దరఖాస్తు చేసే విధానం సహా నిబంధనలు మరియు అవశ్యకతలు ఉంటాయి మరియు రుణదారుడి ఈ నిబంధనలను అంగీకరించడాన్ని కంపెనీ రికార్డులో ఉంచుతుంది.

6.2.3 రుణదారుడి సంతకం "మేము / నేను చదివిన మరియు అర్థం చేసుకున్న అన్ని నిబంధనలు మరియు అవశ్యకతలను అంగీకరిస్తాము" అనే శీర్షిక కింద, కంపెనీ రుణ ఒప్పందం / ఆమోద లేఖపై అంగీకారాన్ని పొందుతుంది. కంపెనీ ఇలాంటి అంగీకారాన్ని రికార్డులో ఉంచుతుంది.

6.2.4 రుణాన్ని ఆమోదించిన/విడుదల చేసిన సమయంలో, కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రతితో పాటు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధాల ప్రతులను అన్ని రుణదారులకు అందించడానికి బంధీగా ఉంటుంది. రుణ ఒప్పందం మరియు అన్ని అనుబంధాలు అందించినప్పుడు, ఆ రుణ ఒప్పందం మరియు అన్ని అనుబంధాలు నిబంధనలు మరియు వడ్డీ రేటును కలిగి ఉన్నాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

6.2.5 ఆలస్యం వల్ల చార్జ్ చేసే శిక్ష వడ్డీని రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో పేర్కొనాలి.

6.2.6 రుణదారుడికి వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దానిపై దరఖాస్తు చేసే విధానం సహా నిబంధనలు మరియు అవశ్యకతలు తెలియజేయబడతాయి.

6.2.7 రుణాన్ని విడుదల చేసే సమయంలో, కంపెనీ ప్రతి రుణదారుకు రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రతితో పాటు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి అనుబంధం యొక్క ప్రతిని అందిస్తుంది.

6.2.8 కంపెనీ ఏదైనా రుణ దరఖాస్తును తిరస్కరించినట్లయితే, దాని కారణాలను రాత ద్వారా అభ్యర్థికి తెలియజేస్తుంది.

6.3 లోన్ విడుదల, నిబంధనల మరియు అవశ్యకతలలో మార్పులతో సహా:

6.3.1 విడుదల సమయంలో, కంపెనీ రుణం మరియు అడ్వాన్సులపై వడ్డీ రేటు, ప్రొసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు పై పేర్కొన్న అంతర్గత ప్రమాణాలు మరియు ప్రక్రియలకు పూర్తి అనుగుణంగా ఉన్నట్లు నిర్ధారించాలి. వడ్డీ రేటు మోడల్ కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంది (www.rsecuredfinance.com).

6.3.2 రుణదారుడు ఆమోద లేఖలోని అన్ని నిబంధనలు మరియు అవశ్యకతలను పాటించిన వెంటనే విడుదల జరుగుతుంది.

6.3.3 నిబంధనలు మరియు అవశ్యకతలలో ఏదైనా మార్పు జరిగినప్పుడు, ఉదాహరణకు విడుదల షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైనవి, కంపెనీ రుణదారుడికి నోటీసు ఇస్తుంది.

6.4 విడుదల తర్వాత పర్యవేక్షణ:

6.4.1 రికార్డ్/పేమెంట్ వేగవంతం చేయడం లేదా పనితీరు మరమ్మతులు చేయడం గురించి తీసుకునే ఏదైనా నిర్ణయం రుణ ఒప్పందంతో అనుగుణంగా ఉండాలి.

6.4.2 రుణదారు అందించిన అన్ని భద్రతలను, రుణ ఒప్పందంలోని షరతులు మరియు క్రాస్ కోలాటరల్ క్లాజ్‌లతో సహా, రుణ మొత్తం చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఎటువంటి చెల్లింపుల పూర్వాపరాలు లేకుండా విడుదల చేయాలి. ఏదైనా సెటాఫ్ హక్కును వినియోగించడం కోసం కంపెనీ దానికైన హక్కును నిర్వహించడానికి, రుణదారుకు మిగిలిన క్లెయిమ్‌లు మరియు కంపెనీకి భద్రతలను పొందడానికి అర్హత కలిగిన షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో నోటీసు ఇవ్వాలి.

6.4.3 కంపెనీ రుణ ఖాతా పూర్తిగా చెల్లించబడిన/పరిమితమైన తర్వాత 30 రోజుల్లో అసలు మొవబుల్ / ఇమోవబుల్ ప్రాపర్టీ డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రేతో నమోదైన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది. ఆలస్యం జరిగితే, కంపెనీ ఆలస్యం కారణాన్ని తెలియజేస్తుంది మరియు కంపెనీ కారణంగా ఆలస్యం జరిగితే, ప్రతి ఆలస్యమైన రోజు ₹500 పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

6.4.4 కంపెనీ అన్ని రుణదారుల అసలు మొవబుల్/ఇమోవబుల్ ప్రాపర్టీ డాక్యుమెంట్లను ఉంచుతుంది మరియు నిర్వహిస్తుంది. అసలు మొవబుల్/ఇమోవబుల్ ప్రాపర్టీ డాక్యుమెంట్లకు భాగంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం/హాని జరిగితే, కంపెనీ రుణదారుణి డూప్లికేట్/సర్టిఫైడ్ కాపీలు పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులు చెల్లిస్తుంది, పై (c) క్లోజ్‌లో సూచించిన పరిహారం చెల్లిస్తుంది. కానీ, అలాంటి కేసుల్లో ఆలస్యం చేసే వ్యవధి పెనాల్టీ 60 రోజులు పూర్తి చెల్లింపుని/సెటిల్మెంట్ యొక్క తేదీ నుండి లెక్కించబడుతుంది.

6.4.5 రుణ ఖాతా సేవించబడిన బృంచ్ నుండి అసలు మొవబుల్/ఇమోవబుల్ ప్రాపర్టీ డాక్యుమెంట్లను సేకరించే ఎంపికను కంపెనీ అందిస్తుంది.

6.4.6 ఒక్కో రుణదారుడి లేదా జాయింట్ రుణదారుల మరణం/మృతికి సంబంధించిన సందర్భంలో అసలు మొవబుల్/ఇమోవబుల్ ప్రాపర్టీ డాక్యుమెంట్లను చట్టపరమైన వారసులకు తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ ప్రొసీజర్‌ను అమలు చేస్తుంది మరియు ఇది కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో ఇతర సరీసమాన విధానాలు మరియు ప్రక్రియలతో కూడి ప్రదర్శించబడుతుంది.

6.4.7 సెక్యూరిటీకి తిరిగి స్వాధీనం తీసుకోవడంపై RBI జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు మరియు ఇతర నియంత్రణ అంశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ పాటిస్తుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు:

6.4.7.1 స్వాధీనం తీసుకునే ముందు నోటీసు కాలం;

6.4.7.2 నోటీసు కాలం మినహాయించగల పరిస్థితులు;

6.4.7.3 సెక్యూరిటీ స్వాధీనం తీసుకోవడం కోసం విధానం;

6.4.7.4 ప్రాపర్టీ అమ్మకానికి/మూల్యాంకనం ముందు రుణదారునికి చివరి అవకాశం ఇవ్వడం గురించి నిబంధన;

6.4.7.5 రుణదారుడికి స్వాధీనం ఇచ్చే ప్రక్రియ; మరియు

6.4.7.6 ప్రాపర్టీ అమ్మకానికి/మూల్యాంకనానికి సంబంధించిన ప్రక్రియ.

6.5 సాధారణ మార్గదర్శకాలు

6.5.1 రుణ ఒప్పందంలో అందించిన ఉద్దేశ్యాలు తప్ప, కంపెనీ రుణదారుడి వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు, రుణదారుడు ముందుగా వెల్లడించనివ్వబడిన కొత్త సమాచారం కంపెనీకి తెలియచేయబడితే తప్ప.

6.5.2 రుణాల వసూలు విషయంలో, కంపెనీ రుణదారులను వింత సమయాల్లో తంటిరువ్వడం, రుణాల వసూలు కోసం శక్తి వినియోగించడం వంటి అక్కణిత అడ్డంకులకు అంగీకరించదు.

6.5.3 కంపెనీ మిలియన్ రుణదారులను ఉదయం 07:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 21:00 గంటల వరకు కాలే చేస్తుంది, రుణదారుడి వ్యాపారానికి ప్రత్యేక పరిస్థితులు ఉంటే మాత్రమే సూచించిన సమయాల వెలుపల కాలే చేస్తుంది.

6.5.4 రుణ ఒప్పందం (క్రాస్ కొల్లాటరల్ సహా) ప్రకారం వసూలు చేయాల్సిన బకాయిలను మాత్రమే తిరిగి పొందడం లక్ష్యంగా, అవసరమైతే, తప్పుదారి పట్టిన రుణదారుని సెక్యూరిటీని అమలు చేయడానికి కంపెనీ ఏర్పాట్లు చేయవచ్చు, కానీ ఆస్తిని కేవలం స్వేచ్ఛగా తీసుకోవడం లక్ష్యం ఉండకూడదు.

6.5.5 కంపెనీ తన సెక్యూరిటీ అమలు, మూల్యాంకన మరియు దాని సాధారణ ప్రక్రియను న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైనట్లుగా ఉండేలా చేస్తుంది.

6.5.6 రుణదారుడి ఖాతా బదిలీకి సంబంధించి అభ్యర్థన అందితే, కంపెనీ యొక్క అనుమతి లేదా వ్యతిరేకత (ఉంటే) ఇలాంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి ఇరవై ఒకటి (21) రోజుల్లో తెలియజేయబడుతుంది. ఇలాంటి బదిలీ న్యాయమైన చట్టప్రకారమైన పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

6.5.7 కస్టమర్లతో సరైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బంది సరిపడుగా శిక్షణ పొందినట్లు కంపెనీ నిర్ధారించాలి.

6.5.8 వ్యక్తిగత రుణదారులకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ఫోర్వోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను కంపెనీ ఛార్జ్ చేయదు.

6.6 సమాచార గోప్యత

6.6.1 కంపెనీ మరియు దాని సబ్బంది కంపెనీ యొక్క కస్టమర్లకు సంబంధించిన అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా చూసుకుంటారు. క్రింది పరిస్థితులలో తప్ప, కంపెనీ రుణదారుడి లావాదేవీ వివరాలను మూడవ వ్యక్తులకు వెల్లడించదు:

6.6.2 శాసనాత్మక లేదా నియంత్రణ చట్టాల కింద కంపెనీకి సంబంధిత సమాచారాన్ని శాసన సంస్థ, చట్టశిక్షణ ఏజెన్సీ, సిబిల్, RBI లేదా ఇతర రాష్ట్ర, కేంద్ర లేదా నియంత్రణ సంస్థలు, కోర్టులు మరియు న్యాయమండలాలకు అందించాల్సి ఉంటే.

6.6.3 కస్టమర్ ఆర్థిక సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి కంపెనీకి అనుమతి ఇచ్చినప్పుడు.

6.6.4 ఇలాంటి సమాచారాన్ని పంచుకోవడం ప్రజా ప్రయోజనంలో ఉన్నప్పుడు.

6.6.5 కంపెనీ తృతీయ పక్షంతో NDA (నాన్-డిస్క్లోజర్ అగ్రిమెంట్) ద్వారా సెక్యూరిటీజేషన్, ఆర్థిక సహాయం లేదా ఇతర వ్యాపార కార్యకలాపాల కోసం ఆ సమాచారాన్ని పంచుకునేటప్పుడు

6.7 ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కమ్యూనికేషన్ భాష మరియు పద్ధతి

ఈ న్యాయమైన ఆచరణ కోడ్ను కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో ఇంగ్లీష్ మరియు రుణదారుడు అర్థం చేసుకునే స్థానిక భాషలో అప్లోడ్ చేస్తుంది, ఇది వివిధ స్టేక్ హోల్డర్ల కోసం సూచనగా ఉంటుంది.

ఈ కోడ్కు అన్ని అదనాలు లేదా మార్పులు RBI న్యాయమైన ఆచరణ కోడ్ పై సూచించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

6.8 వడ్డీ రేటు నియంత్రణ

కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు (ఉంటే) నిర్ణయించడంలో సరైన అంతర్గత సిద్ధాంతాలు మరియు విధానాలను అమలు చేస్తుంది, మరియు ఇవి ఎక్కువగా ఉండకుండా చూసుకుంటుంది, కానీ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలు రిజర్వ్ బ్యాంక్ చేత నియంత్రించబడవు.

వడ్డీ రేటు ప్రతి సంవత్సరానికి అనుకూలంగా ఉండాలి, ఇది రుణదారుడి ఖాతాకు అనువర్తించే వాస్తవ వడ్డీ రేట్లను తెలియచేయడానికి.

6.9 వడ్డీ రేటు సమీక్ష

కంపనీ వడ్డీ రేటు మోడల్‌ను ఆర్థిక నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణలోకి తీసుకొని అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.

వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్‌షన్ కోసం దృక్పథం, అంటే ఆర్థిక శక్తి, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ పరిసరాలు, పోటీ, రుణదారుడి గత చరిత్ర, మొదలైన వాటితో పాటు వేరువేరు వర్గాల రుణదారులకు వేరు వేరు వడ్డీ రేట్లు ఎందుకు ఛార్జ్ చేయబడుతాయో అనే వ్యాఖ్యరణను రుణదారుడికి లేదా కస్టమర్‌కు ఆప్లికేషన్ ఫారమ్‌లో వెల్లడించి, సాంక్షన్ లెటర్‌లో స్పష్టంగా కమ్యూనికేట్ చేస్తుంది.

6.10 కంపనీ ద్వారా ఆర్థికంగా అందించిన హైపోథెటిక్ ఆస్తుల పునర్వసూలు విషయంపై స్పష్టత

కంపనీ రుణదారుడితో ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందంలో చట్టపరంగా అమలు చేయబడదగిన పునర్వసూలు క్లాజ్‌ను కలిగి ఉంటుంది. కంపనీ తన సెక్యూరిటీని అమలు చేసే మొత్తం ప్రక్రియ, మూల్యాంకనం మరియు దాని సాధారణ ప్రక్రియ న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైనట్లుగా ఉండేలా చేస్తుంది. కస్టమర్లతో సరైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిద్ధుంది సరిపడా శిక్షణ పొందినట్లుగా కంపనీ నిర్ధారిస్తుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందం నిబంధనలలో ఈ క్రింది విషయాలు కూడా ఉండాలి:

6.10.1 సెక్యూరిటీని స్వాధీనం తీసుకునే ముందు నోటీసు కాలం;

6.10.2 నోటీసు కాలాన్ని రద్దు చేయగల పరిస్థితులు;

6.10.3 సెక్యూరిటీని స్వాధీనం తీసుకునే ప్రక్రియ;

6.10.4 ఆస్తి విక్రయ/అక్షన్ ముందు రుణదారుని రుణం చెల్లించడానికి ఇచ్చే తుది అవకాశం;

6.10.5 రుణదారునికి పునర్వసూలు ఇవ్వడానికి ప్రక్రియ;

6.10.6 ఆస్తి విక్రయ/అక్షన్ చేసే ప్రక్రియ;

6.10.7 అటువంటి నిబంధనల యొక్క కాపీ రుణదారులకు అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది, ఇందులో కంపనీ రుణం మంజూరు/చెల్లింపు సమయంలో రుణ ఒప్పందంతో పాటుగా అన్ని అనుబంధాలను కలిగి ఉండే కాపీని అందించవచ్చు అని పేర్కొనబడింది, ఇది అటువంటి ఒప్పందాలు/రుణ ఒప్పందాల ముఖ్యమైన భాగం అవుతుంది.

7. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ యొక్క బాధ్యత

కంపనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ దాని రుణదారులు/కస్టమర్ల యొక్క ఫిర్యాదులు/అసంతృప్తులను నిర్వహించడానికి సరైన ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం ఏర్పాటు చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తారు. ఈ బలమైన

మెకానిజం యొక్క ఉద్దేశం, కంపెనీ యొక్క రుణ నిర్ణయాలు మరియు ఇతర విధానాలకు సంబంధించి ఉన్న అన్ని వివాదాలు తక్షణం పరిష్కరించబడటానికి, కనీసం ఉన్నత స్థాయిలో వినబడటానికి మరియు పరిష్కరించబడటానికి స్థితి చేస్తుంది.

8. ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం

కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ అంతర్గత నిర్ణయ ప్రక్రియ నుండి ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను నిర్వహించడానికి సరైన ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం ఏర్పాటు చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తారు. ఈ బలమైన మెకానిజం యొక్క ఉద్దేశం, కంపెనీ యొక్క రుణ నిర్ణయాలు మరియు ఇతర విధానాలకు సంబంధించి ఉన్న అన్ని వివాదాలు కనీసం తరువాతి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడటానికి మరియు పరిష్కరించబడటానికి స్థితి చేస్తుంది.

కంపెనీ తన రుణదారులు/కస్టమర్ల యొక్క ఫిర్యాదులు/అసంతృప్తులను నిర్వహించడానికి సరైన ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం ఏర్పాటు చేసింది.

కంపెనీ తన ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం, ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి వివరాలు మరియు RBI యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయ సమాచారం గురించి సమాచారాన్ని prominently తన వెబ్‌సైట్‌లు, కార్యాలయాలు/వ్యాపార స్థలాలలో ప్రదర్శిస్తుంది, తద్వారా కస్టమర్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం జరుగుతుంది.

మరింతగా, కంపెనీ తన కస్టమర్ల యొక్క ఫిర్యాదులు/అసంతృప్తులను వేగంగా పరిష్కరించడానికి ఒక సమగ్ర బలమైన ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం ఏర్పాటు చేసింది. అదే బోర్డ్ ద్వారా వివరణాత్మకంగా అంగీకరించబడింది మరియు ఆమోదించబడింది.

9. ఎస్కలేషన్ ప్రక్రియ

కస్టమర్ కస్టమర్ కేర్ చానెల్‌తో సంతుష్టిగా లేనట్లయితే, వారు ఇక్కడ తరువాతి వివరణ ఇచ్చిన ఎస్కలేషన్ ప్రక్రియను అనుసరించి తమ ఆందోళనలను ఎదరించవచ్చు. ఫిర్యాదును తదుపరి స్థాయికి ఎస్కలేట్ చేయడానికి, కస్టమర్ తమ టికెట్/ఫిర్యాదు నంబర్‌ను పంచుకోవలసి ఉంటుంది.

ప్రతి ఎస్కలేషన్ దశలో సూచించబడిన తిరిగి మలుపు సమయం, ముందు చెప్పిన ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్ అనుసరించినప్పుడు మాత్రమే వర్తిస్తుంది.

కంపెనీ తన కస్టమర్ల యొక్క ఏదైనా ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి మూడు-స్థాయి ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజాన్ని అందిస్తుంది:

స్థాయి 1 ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి	అయితే కస్టమర్ సంతృప్తిగా లేని లేదా కస్టమర్ సెల్ నుండి ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడని సమయంలో, కస్టమర్ 10 పని రోజులలో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు: శ్రీ కాంతి రెడ్డి ఇమెయిల్: kranthi.eamani@gmail.com సంప్రదింపు: 9989988797 వాట్సాప్: 9989988797
స్థాయి 2 కంప్లయన్స్ అధికారి	అయితే కస్టమర్ సంతృప్తిగా లేని లేదా GRO నుండి ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడని సమయంలో, కస్టమర్ 15 పని రోజుల్లో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు: శ్రీ ప్రతాప్ రెడ్డి ఇమెయిల్: rsecuredfinance@gmail.com సంప్రదింపు: 9989078797 వాట్సాప్: 9989078797
స్థాయి 3	ఫిర్యాదు సంతృప్తిగా లేకపోతే లేదా 30 రోజులు లోపల పరిష్కరించబడని కస్టమర్లు, యాపిల్ చేయవచ్చు: ప్రాంతీయ డైరెక్టర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సూపర్విజన్ శాఖ (నియంత్రణ సేవా గుంపు NBFC) ప్రాంతీయ కార్యాలయము, 6-1-56, సెక్టరియల్ రోడ్డు, సైఫాబాద్, హైదరాబాద్ - 500004

10. ఫోర్స్ మాజ్యూర్

ఆర్సెక్యూర్డ్ ఫైనాన్స్ & క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ద్వారా వివరించబడిన మరియు చేయబడిన వివిధ కమిట్మెంట్లు సాధారణ కార్యకలాపాల పరిసరాల్లో వర్తిస్తాయి. ఎలాంటి ఫోర్స్ మాజ్యూర్ పరిస్థితుల్లో, కంపెనీ FPC కింద ఉన్న లక్ష్యాలను రుణదారులు, భాగస్వాములు మరియు సర్వసాధారణ ప్రజల పూర్తి సంతృప్తికి అనుగుణంగా నెరవేరించలేము. కంపెనీ పరిపాలకుడు తన స్వంత సద్వినియోగంలో, కంపెనీ ప్రయోజనంలో ఈ విధానపు నిబంధనలను మార్చే హక్కును కలిగి ఉంటాడు.

11. ఫీడ్బ్యాక్ & పిరియాడిక్ సమీక్ష

కంపనీ సర్వీసులపై కస్టమర్ నుండి ఫీడ్బ్యాక్ పొందాలని అభ్యర్థిస్తుంది. ఇది సిబ్బంది ద్వారా నేరుగా సంప్రదించడం ద్వారా, లేదా director@rsecuredfinance.com కు ఇమెయిల్ ద్వారా, వెబ్సైట్ పై, ప్రధాన కార్యాలయానికి లేఖలు ద్వారా లేదా సమయానికి నిర్వహించబడే ప్రత్యేక కస్టమర్ సంతృప్తి సర్వేలు ద్వారా చేయవచ్చు.

కంపనీ కోడ్ మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార మెకానిజం యొక్క వివిధ మేనేజ్మెంట్ స్థాయిలలో కార్యకలాపాల పై పిరియాడిక్ సమీక్షను నిర్వహిస్తుంది మరియు అలాంటి సమీక్షల సమగ్ర నివేదికను బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ కు పిరియాడిక్ ఇంటర్వ్యూ లో సమర్పిస్తుంది.

కంపనీ ఈ కోడ్ ను న్యాయమైన ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క ఆత్మను అనుసరించి మరియు ఇది తన వ్యాపారానికి వర్తించే విధానంలో అనుసరిస్తుంది.

గమనిక:

నిీవు కన్నడದಲ್ಲಿ ఈ దాఖలు బేకాదరే, దయచిట్టు director@rsecuredfinance.com గే ఇమేల్ మాడి. 7 కేలసద దినగళ ఒళగే నమగే కన్నడದಲ್ಲಿ డాక్యుమెంట్ లభ్యవాగుత్తదే.

മലയാളം ഭാഷയിൽ ഈ പ്രമാണം ലഭിക്കണമെന്നുണ്ടെങ്കിൽ, ദയവായി director@rsecuredfinance.com എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ബന്ധപ്പെടുക. 7 പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങളക്കുള്ളിൽ ഇത് നിങ്ങളെ സന്തോഷകരമായി ലഭിക്കും.

If you want to get this document in English language, please mail to director@rsecuredfinance.com. We will make available within 7 working days.

உங்களுடைய ஆவணங்கள் தமிழ் மொழியில் பெற விரும்பினால், தயவுசெய்து director@rsecuredfinance.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு தொடர்புகொள்ளவும். 7 வேலை நாள்களில் உங்கள் தேவையைப் பூர்த்தி செய்யப்படும்.

আপনি যদি এই নথি বাংলা ভাষায় চান, তবে অনুগ্রহ করে director@rsecuredfinance.com এ ইমেইল করুন। আমরা 7 কার্যদিবসের মধ্যে এটি আপনার জন্য উপলব্ধ করব।

ଯଦିଆପଣଏହିପ୍ରଲେଖଓଡ଼ିଆଭାଷାଲେଖାହାନ୍ତିଲେଲେଆମକୁdirector@rsecuredfinance.com ଲେଲଯାଗାଲଯାଗକେନ୍ତୁ। ଆମେ 7 କାର୍ଯ୍ୟଦିନର ମଧ୍ୟରେ ଏହା ଆପଣଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବା।

जर तुम्हाला मराठीत हा दस्तऐवज हवे असेल तर कृपया director@rsecuredfinance.com वर ईमेल करा. आम्ही 7 कार्यदिवसांच्या आत उपलब्ध करून देण्याचा प्रयत्न करू.

જો તમે આ દસ્તાવેજ ગુજરાતી ભાષામાં જોઈએ છો તો કૃપા કરીને director@rsecuredfinance.com પર સંપર્ક કરો. અમે 7 કામકાજના દિવસોમાં તે ઉપલબ્ધ કરાવીશું.



R-SECURED®
FINANCE & CAPITAL PVT. LTD.