

English

Telugu

**FAIR PRACTICE CODE  
OF  
FINCFRIENDS PRIVATE  
LIMITED**

Version 5

Approved by the Board of Directors of  
Fincfriends Private Limited

on

22<sup>nd</sup> February,2024

-----  
Whole-time Director / Chief Executive Officer

**FINCFRIENDS ఫైవ్ లిమిటెడ్  
ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్**

వెర్షన్ \_5

22 ఫిబ్రవరి, 2024న FINCFRIENDS ఫైవ్ లిమిటెడ్ బోర్డ్  
ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఆమోదించారు

-----  
హోల్ టైమ్ డైరెక్టర్ / చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్

### Version Control

|                     |                                 |
|---------------------|---------------------------------|
| Policy Name         | Fair Practice Code              |
| Version No.         | 5                               |
| Effective Date      | 22 <sup>nd</sup> February,2024  |
| Approved by         | Board of Directors on           |
| Department          | Legal and Compliance Department |
| Policy Review Cycle | Annually                        |

### Revision History of Policy

| Owner of the Policy           | Version No. | Creation/Modification Date                 | Approving Authority |
|-------------------------------|-------------|--|---------------------|
| Legal & Compliance Department | 1           | Created on 17 August 2017                  | Board of Directors  |
| Legal & Compliance Department | 2           | Modified on 27 August 2020                 | Managing Director   |
| Legal & Compliance Department | 3           | Modified on 29 June 2022                   | Board of Directors  |
| Legal & Compliance Department | 4           | Modified on 17 November 2022               | Board of Directors  |
| Legal & Compliance Department | 5           | Modified on 22 <sup>nd</sup> February,2024 | Board of Directors  |

### వెర్షన్ నియంత్రణ

|                     |  |
|---------------------|--|
| పాలసీ పేరు          | ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (న్యాయమైన ప్రవర్తనా నియమావళి) |
| వెర్షన్ నం.         | 5  |
| అమలులో ఉన్న తేదీ    | 22 ఫిబ్రవరి, 2024                                    |
| ఆమోదం తెలిపినవారు   | బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆన్                           |
| శాఖ                 | లీగల్ అండ్ కంప్లయన్స్ డిపార్ట్మెంట్                  |
| పాలసీ రివ్యూ సైకిల్ | వార్షికంగా   |

### పాలసీ రివిజన్ హిస్టరీ

| పాలసీ యజమాని                        | వెర్షన్ నం. | సృష్టి/సవరణ తేదీ                | ఆమోదించే అధికారం   |
|-------------------------------------|-------------|---------------------------------|--------------------|
| లీగల్ అండ్ కంప్లయన్స్ డిపార్ట్మెంట్ | 1           | 17 ఆగస్టు 2017న సృష్టించబడింది  | బోర్డు డైరెక్టర్లు |
| లీగల్ అండ్ కంప్లయన్స్ డిపార్ట్మెంట్ | 2           | 27 ఆగస్టు 2020న సవరించబడింది    | బోర్డు డైరెక్టర్లు |
| లీగల్ అండ్ కంప్లయన్స్ డిపార్ట్మెంట్ | 3           | 29 జూన్ 2022న సవరించబడింది      | బోర్డు డైరెక్టర్లు |
| లీగల్ అండ్ కంప్లయన్స్ డిపార్ట్మెంట్ | 4           | 17 నవంబర్ 2022న సవరించబడింది    | బోర్డు డైరెక్టర్లు |
| లీగల్ అండ్ కంప్లయన్స్ డిపార్ట్మెంట్ | 5           | 22 ఫిబ్రవరి, 2024న సవరించబడింది | బోర్డు డైరెక్టర్లు |

**INDEX**

| S. No. | Particulars   | Page No. |
|--------|---|----------|
| 1      | Introduction  | 4        |
| 2      | Applicability   | 4        |
| 3      | Regulatory Context  | 5        |
| 4      | Relevant Documents  | 5        |
| 5      | Objectives  | 5-6      |
| 6      | Non-Discrimination Policy   | 6        |
| 7      | Applications for loans and their processing   | 6-7      |
| 8      | Loan Appraisal and Terms & Conditions   | 7-8      |
| 9      | Disbursal of loans including changes in Terms & Conditions                                | 8        |
| 10     | Privacy and Confidentiality   | 8        |
| 11     | Recovery Mechanism  | 9-10     |
| 12     | Responsibility of Board of Directors  | 10       |
| 13     | Integrated Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies                           | 10-11    |
| 14     | Grievance Redressal Mechanism   | 11       |
| 15     | Language and Mode of communicating Fair Practice Code                                     | 12       |
| 16     | Policy for determining interest rate and charges including penal charges in loan accounts | 12-13    |
| 17     | General   | 13-14    |
| 18     | Review  | 14       |

**విషయ సూచిక**

| క్రమ సంఖ్య | అంశాలు   | పేజీ సంఖ్య |
|------------|--|------------|
| 1          | పరిచయం   | 4          |
| 2          | వర్తింపు   | 4          |
| 3          | రెగ్యులేటరీ సందర్భం  | 5          |
| 4          | సంబంధిత పత్రాలు  | 5          |
| 5          | లక్ష్యాలు  | 5-6        |
| 6          | వివక్ష రహిత విధానం   | 6          |
| 7          | రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్                                   | 6-7        |
| 8          | లోన్ అప్రైజల్ మరియు నిబంధనలు & షరతులు  | 7-8        |
| 9          | నిబంధనలు & షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ                                  | 8          |
| 10         | గోప్యత మరియు విశ్వసనీయత  | 8          |
| 11         | రికవరీ మెకానిజం  | 9-10       |
| 12         | డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత   | 10         |
| 13         | నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం         | 10-11      |
| 14         | గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం  | 11         |
| 15         | ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం                     | 12         |
| 16         | రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలతో సహా వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలను నిర్ణయించే విధానం | 12-13      |
| 17         | జనరల్  | 13-14      |
| 18         | సమీక్ష   | 14         |

1. **Introduction**

As per Chapter VII, of the RBI Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023, RBI/ DoR/ 2023-24/ 105n DoR. FIN. REC. No.45 /03. 10. 119/ 2023-24 dated October 19, 2023, the Non-Banking Financial Company’s (“NBFC”) having customer interface shall adopt the guidelines on Fair Practices Code.

Fincfriends Private Limited (“FF” or “the Company”) is a NBFC registered with the Reserve Bank of India (“RBI”) is presently engaged in the business of providing unsecured personal loans to its retail customers. In accordance with the applicable laws (hereinafter defined), the Company has framed and adopted this Fair Practices Code (“FPC” or “this Code”) which sets the fair practice standards while dealing with its customers.

The Company has adopted this Fair Practices Code for its digital lending operations which intends to provide assurance to all the borrowers of the Company’s commitment to fair dealing, and transparency in its business transactions.

2. **Applicability**

- The FPC shall apply to all the products and services offered by the Company through Company’s website, mobile applications or by any other means.
- The Code shall apply to all the employees, its agents, representatives, third party vendors, service providers, Directors of the Company and other persons authorised to represent the Company in its normal course of business.
- The Company’s Fair practices code shall apply across all aspects of its operations including marketing, loan origination, processing, servicing and collection activities.

1. **పరిచయం**

VII అధ్యాయం ప్రకారం, RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023, RBI/ DoR/ 2023-24/ 105n DoR. FIN. REC. నం.45/03. 10. అక్టోబర్ 19, 2023 నాటి 119/ 2023-24, కస్టమర్ ఇంటర్ఫేస్ కలిగిన నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (“NBFC”) ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి.

Fincfriends Private Limited (“FF” లేదా “The Company”) అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (“RBI”)లో రిజిస్టర్ అయిన NBFC, ప్రస్తుతం దాని రిటైల్ కస్టమర్లకు సెక్యూరిటీ లేకుండా వ్యక్తిగత రుణాలను అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది. వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా (ఇకపై నిర్వచించబడింది), కంపెనీ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (“FPC” లేదా “ఈ కోడ్”)ని రూపొందించి, స్వీకరించింది. ఇది తన కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన ప్రవర్తన ప్రమాణాలను సెట్ చేస్తుంది

కంపెనీ తన డిజిటల్ లెండింగ్ కార్యకలాపాల కోసం ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను స్వీకరించింది, ఇది రుణగ్రహీతలందరికీ న్యాయమైన లావాదేవీలకు మరియు దాని వ్యాపార లావాదేవీలలో పారదర్శకతకు కంపెనీ నిబద్ధతకు హామీని అందించడానికి ఉద్దేశించబడింది.

2. **వర్తింపు**

- కంపెనీ వెబ్సైట్, మొబైల్ అప్లికేషన్లు లేదా ఏదైనా ఇతర మార్గాల ద్వారా కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు FPC వర్తిస్తుంది.
- కోడ్ ఉద్యోగులు అందరికీ, దాని ఏజెంట్లు, ప్రతినిధులు, థర్డ్ పార్టీ విక్రేతలు, సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు, కంపెనీ డైరెక్టర్లు మరియు కంపెనీకి దాని సాధారణ వ్యాపారంలో ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఇతర వ్యక్తులకు అందరికీ వర్తిస్తుంది.
- కంపెనీ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్కెటింగ్, లోన్ ఒరిజినేషన్, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు కలెక్షన్ యాక్టివిటీలతో సహా దాని కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు వర్తిస్తుంది.

|  |  |
|--|--|
| <p>3. <b><u>Regulatory Context</u></b></p> <p>This Code takes into account regulatory documents published by regulatory bodies (referred as 'Applicable Laws'), in particular: -</p> <p>3.1 'Fair Practice Code (Chapter VII)' under the Master Direction issued by Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023, as amended time to time and applicable to NBFC-ICC;</p> <p>3.2 Guidelines on Digital Lending issued by Reserve Bank of India vide notification RBI/2022-23/111 DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23 dated September 02, 2022, as amended time to time;</p> <p>3.3 Guidelines on 'Fair Lending Practice - Penal Charges in Loan Accounts' issued by Reserve Bank of India vide notification no. RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 dated August 18, 2023 along with Frequently Asked Questions thereon, as amended time to time.</p> <p>3.4 The Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 dated November 12, 2021.</p> | <p>3. <b><u>రెగ్యులేటరీ సందర్భం</u></b></p> <p>ఈ కోడ్ నియంత్రణ సంస్థలచే ప్రచురించబడిన నియంత్రణ పత్రాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది ('వర్తించే చట్టాలు'గా సూచిస్తారు), ప్రత్యేకించి:-</p> <p>3.1 రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్ పరిధిలో 'ఫేయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (చాప్టర్ VII)' కాలానుగుణంగా సవరించబడుతుంది మరియు NBFC-ICCకి వర్తిస్తుంది;</p> <p>3.2 సెప్టెంబర్ 02, 2022 నాటి RBI/2022-23/111 DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23 నోటిఫికేషన్ ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన డిజిటల్ లెండింగ్పై మార్గదర్శకాలు ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడ్డాయి;</p> <p>3.3 రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నోటిఫికేషన్ నెం. RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 ఆగస్టు 18, 2023 తేదీతో పాటు వాటిపై తరచుగా అడిగే ప్రశ్నలు, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడతాయి.</p> <p>3.4 నవంబర్ 12, 2021 తేదీన రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021.</p> |
| <p>4. <b><u>Relevant Documents</u></b></p> <p>This Code shall be read along with the following policies of the Company as amended from time to time-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interest Rate and Charges Policy</li> <li>• Grievance Redressal Policy</li> <li>• Privacy Policy</li> <li>• Loans and Advances Policy</li> <li>• KYC &amp; AML Policy</li> </ul>   | <p>4. <b><u>సంబంధిత పత్రాలు</u></b></p> <p>ఈ కోడ్ కాలానుగుణంగా సవరించబడిన కంపెనీ యొక్క క్రింది విధానాలతో పాటు చదవబడుతుంది-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీల విధానం</li> <li>• ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం</li> <li>• గోప్యతా విధానం</li> <li>• రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల విధానం</li> <li>• KYC &amp; AML పాలసీ</li> </ul>   |
| <p>5. <b><u>Objectives</u></b></p> <p>The Company has put in place the FPC with an endeavour to achieve synchronization of best practices when the Company is dealing with its stakeholders. The primary objectives for adopting the FPC is as mentioned below:</p> <p>a. To promote good and fair practices by</p>  | <p>5. <b><u>లక్ష్యాలు</u></b></p> <p>కంపెనీ తన వాటాదారులతో వ్యవహరిస్తున్నప్పుడు ఉత్తమ పద్ధతుల సమకాలీకరణను సాధించే దిశగా కంపెనీ FPCని ఏర్పాటు చేసింది. FPCని స్వీకరించడానికి ప్రాథమిక లక్ష్యాలు క్రింద పేర్కొన్న విధంగా ఉన్నాయి</p> <p>a. కష్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను</p>  |

setting minimum standards in dealing with customers;

- b. To increase transparency so that the customer can have a better understanding of what they can reasonably expect of the services;
- c. To promote a fair and cordial relationship between customer and the Company:
- d. To ensure that the products and services meet relevant laws and regulations in force in India;
- e. To foster confidence in financial services system.

The Company's Board of Directors and the management are responsible for establishing practices designed to ensure that its operations reflect a strong commitment to fair lending and that all employees are aware of that commitment.

#### 6. **Non-Discrimination Policy**

The Company will not discriminate between its customers on the basis of gender, physical ability, race or religion. The Company will also not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude the Company from participating in credit-linked schemes framed for weaker sections of the society.

#### 7. **Applications for loans and their processing**

- The Company is in the business of digital lending and offers unsecured loans to its customers. The Company provide loans through Digital Lending Applications ("DLAs") either owned by the Company or the third party. The Company shall ensure that such DLAs shall disclose the name of the Company to the borrower as lender and such DLA's names are disclosed by the Company on its website.
- The Company shall ensure that all communications to the borrower shall be in the English language understood by the borrower. For this purpose, the

వర్సరచడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;

- b. పారదర్శకతను పెంపొందించడం ద్వారా కస్టమర్ వారు సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చునో దానిపై సరైన అవగాహన కలిగి ఉంటారు;
- c. కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి;
- d. ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు భారతదేశంలో అమలులో ఉన్న సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించడానికి;
- e. ఆర్థిక సేవల వ్యవస్థపై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి.

కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు మరియు మేనేజ్‌మెంట్ దాని కార్యకలాపాలు న్యాయమైన రుణాలు ఇవ్వడానికి బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా మరియు ఉద్యోగులందరికీ ఆ నిబద్ధత గురించి తెలుసునని నిర్ధారించడానికి రూపొందించిన పద్ధతులను ఏర్పాటు చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తాయి.

#### 6. **వివక్ష రహిత విధానం**

కంపెనీ తన కస్టమర్ల మధ్య లింగం, శారీరక సామర్థ్యం, జాతి లేదా మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టిలోపం లేదా శారీరక సమస్యలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులపై కంపెనీ వివక్ష చూపదు. అయితే, సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం రూపొందించిన క్రెడిట్-లింక్డ్ స్కీమ్లలో కంపెనీ పాల్గొనకుండా ఇది నిరోధించదు.

#### 7. **రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్**

- కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్ వ్యాపారంలో ఉంది మరియు దాని వినియోగదారులకు సెక్యూరిటీ రహిత రుణాలను అందిస్తుంది. కంపెనీ లేదా మూడవ పక్షానికి చెందిన డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్స్ ("DLAలు") ద్వారా కంపెనీ రుణాలను అందజేస్తుంది. అటువంటి DLAలు కంపెనీ పేరును రుణగ్రహీతకి రుణదాతగా వెల్లడిస్తాయని మరియు అటువంటి DLA పేర్లను కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్‌లో బహిష్కరణ చేస్తుందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- రుణగ్రహీతకి అన్ని సమాచారాలు రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే ఆంగ్ల భాషలో ఉండాలని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఈ ప్రయోజనం

Company shall obtain relevant declaration from the customer towards the language understood by the customer.

- The loan application form of the Company shall include all necessary information that may affect the interests of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs/Financial Institutions can be made and an informed decisions can be taken by the borrowers.
- The Company shall indicate on its website, or on loan documents, as the case may be, complete list of documents that are required to be submitted by the borrower along with the loan application.
- The Company shall provide an acknowledgement for receipt of all loan applications through appropriate mode indicating the time frame within which the loan application will be disposed of. The applicant may also know the status of the loan application by calling at the customer care service of the Company.
- The Company shall verify the loan applications within a reasonable period of time and if additional details / documents are required, it would intimate the borrowers immediately. In case the loan application is not approved by the Company, the borrower would be intimated about the reason/s for such rejection on the digital platform.

**8. Loan Appraisal and Terms & Conditions**

- ❖ All loan applications shall be evaluated by the Company on the predefined eligibility criteria for the financial products on the basis of the information and documents provided by the applicant. If required, the Company may verify all or any information/ document in a manner permissible by law. The Company shall obtain one-time consent of the applicant for verifying the information/ documents of the applicant.
- ❖ Upon approval of loan application, the Company shall convey in writing to the borrower the amount of loan being sanctioned by means of sanction letter and Key Fact Statement ("KFS") which will include the terms and conditions along with annualised rate of interest, tenure, recovery mechanism, grievance redressal mechanism, cooling off period and method of application thereof. The acceptance of these terms and conditions by the borrower shall be obtained online and shall be retained by the Company in its record.

కోసం, కస్టమర్ కు అర్థం అయ్యే భాష విషయంలో కంపెనీ కస్టమర్ నుండి సంబంధిత డిక్లరేషన్ ను పొందాలి.

- కంపెనీ యొక్క రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం అంతా కలిగి ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీతలు ఇతర NBFCలు/ఆర్థిక సంస్థలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతంగా సరిపోల్చి చూడవచ్చు మరియు అవగాహనతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవచ్చు.
- కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో లేదా రుణ పత్రాలపై, రుణగ్రహీత రుణ దరఖాస్తుతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల పూర్తి జాబితాను సూచించాలి.
- లోన్ అప్లికేషన్ ఏ సమయంలో పూర్తవుతుందో సూచించే తగిన మోడ్ ద్వారా కంపెనీ అందరు రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం ఎక్స్ నాలెడ్జ్ మెంట్ అందిస్తుంది. కంపెనీ కస్టమర్ కే సర్వీస్ కు కాలే చేయడం ద్వారా దరఖాస్తుదారు రుణ దరఖాస్తు స్థితిని కూడా తెలుసుకోవచ్చు.
- కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన వ్యవధిలోపు ధృవీకరిస్తుంది మరియు అదనపు వివరాలు / పత్రాలు అవసరమైతే, అది వెంటనే రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది. రుణ దరఖాస్తును కంపెనీ ఆమోదించని పక్షంలో, రుణగ్రహీత డిజిటల్ ప్లాట్ ఫారమ్ లో అలాంటి తిరస్కరణకు గల కారణాల గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

**8. లోన్ అప్లైజల్ మరియు నిబంధనలు & షరతులు**

- ❖ దరఖాస్తుదారు అందించిన సమాచారం మరియు పత్రాల ఆధారంగా ఆర్థిక ఉత్పత్తుల కోసం ముందుగా నిర్వచించిన అర్హత ప్రమాణాలపై అన్ని రుణ దరఖాస్తులను కంపెనీ మూల్యాంకనం చేస్తుంది. అవసరమైతే, చట్టం ద్వారా అనుమతించబడిన పద్ధతిలో కంపెనీ మొత్తం లేదా ఏదైనా సమాచారాన్ని/పత్రాన్ని ధృవీకరించవచ్చు. దరఖాస్తుదారు యొక్క సమాచారం/పత్రాలను ధృవీకరించడానికి కంపెనీ దరఖాస్తుదారు యొక్క వన్-టైమ్ సమ్మతిని పొందాలి.
- ❖ రుణ దరఖాస్తు ఆమోదం పొందిన తర్వాత, కంపెనీ వార్షిక వడ్డీ రేటుతో పాటు నిబంధనలు మరియు షరతులను కలిగి ఉండే మంజూరు లేఖ మరియు కీ ఫాక్ట్ స్టేట్ మెంట్ ("KFS") ద్వారా మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. పదవీకాలం, రికవరీ మెకానిజం, గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ ల్ మెకానిజం, కూలింగ్ ఆఫ్ పీరియడ్ మరియు దాని దరఖాస్తు విధానం. రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల ఆమోదం ఆన్ లైన్ లో పొందబడుతుంది మరియు కంపెనీ తన రికార్డులో ఉంచుతుంది.

- ❖ The Company shall mention all fee and charges, including the penal charges levied for late repayment, in bold in the loan documents.
- ❖ After the execution of the loan documents, all the borrowers will be furnished a copy of all the loan documents through SMS or e-mail on the contact details provided by the customer or via mobile application.

9. **Disbursal of loans including changes in Terms & Conditions**

- The disbursement of loan will be done only after the loan is approved and terms & condition of the loan is accepted by the borrower. The Company shall disburse the loan amount directly into borrower's bank account.
- The Company shall give notice to the borrower of any change in the terms and conditions which are impacting the borrower including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges, fees etc. Changes in Interest rates and charges shall be affected only prospectively and a suitable condition in this regard shall be incorporated in the loan agreement.
- Decision to recall/ accelerate payment or performance under the agreement shall be in consonance with the loan agreement.

10. **Privacy and Confidentiality**

- The Company shall treat the personal information of borrowers as private and confidential. The Company has adopted the Privacy Policy that provides all the relevant disclosures to the customer including but not limited to, type of data/ information required by the customers, the purpose for which the data/ information of the customer shall be used or shared with third parties, the period for which such data/ information shall be retained by the Company and the rights available to the customers in accordance with the applicable laws. The Privacy Policy shall be reviewed and approved by the Board and available on the website of the Company for reference.

- ❖ కంపెనీ అన్ని రుసుము మరియు ఛార్జీలను, ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలతో సహా, రుణ పత్రాలలో బోల్డ్‌లో పేర్కొనాలి.
- ❖ రుణ పత్రాలను అమలు చేసిన తర్వాత, రుణగ్రహీతలందరికీ అన్ని రుణ పత్రాల కాపీని కస్టమర్ అందించిన సంప్రదింపు వివరాలపై లేదా మొబైల్ అప్లికేషన్ ద్వారా SMS లేదా ఇ-మెయిల్ ద్వారా అందించబడతాయి.

9. **నిబంధనలు & షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ**

- రుణం ఆమోదించబడిన తర్వాత మరియు రుణగ్రహీత రుణం యొక్క నిబంధనలు & షరతులను ఆమోదించిన తర్వాత మాత్రమే రుణం పంపిణీ చేయబడుతుంది. కంపెనీ రుణ మొత్తాన్ని నేరుగా రుణగ్రహీత యొక్క బ్యాంకు ఖాతాలోకి పంపిణీ చేస్తుంది.
- పంపిణీ పెడవ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, రుసుములు మొదలైన వాటితో సహా రుణగ్రహీతపై ప్రభావం చూపే నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావితం చేయబడతాయి మరియు ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.
- చెల్లింపును రీకాల్ చేయడం/ వేగవంతం చేయడం లేదా ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరును రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా నిర్ణయించడం.

10. **గోప్యత మరియు విశ్వసనీయత**

- రుణగ్రహీతల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది. కస్టమర్లకు అవసరమైన డేటా/సమాచారం రకం కస్టమర్ యొక్క డేటా/సమాచారం దేని కోసం ఉపయోగించబడాలి లేదా మూడవ వారితో పంచుకోవాలి పార్టీలు, అటువంటి డేటా/సమాచారాన్ని కంపెనీ భద్రపరిచే కాలం మరియు వర్తించే చట్టాల ప్రకారం వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉండే హక్కులకు మాత్రమే కాకుండా వీటితో సహా ఏ సమాచారాన్నైనా వెల్లడించే గోప్యతా విధానాన్ని కంపెనీ ఆమోదించింది. గోప్యతా విధానం బోర్డు ద్వారా సమీక్షించబడుతుంది మరియు ఆమోదించబడుతుంది అలాగే కంపెనీ రిఫరెన్స్ కోసం వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంటుంది.

11. **Recovery Mechanism**

- a) The staff of the Company as well as the representatives of external agencies engaged by the Company for recovery of loans shall be properly trained to communicate appropriately with the customers with due care and sensitivity, considering aspects such as soliciting customers, hours of calling, privacy of customer information and conveying the correct terms and conditions of the products etc.
- b) The Company's collection policy/ process shall be built on courtesy, fair treatment and persuasion. The Company believes in fostering customer confidence and long-term relationship.
- c) All the staff members of the Company or third- party recovery agents shall follow the guidelines set out below in collection of dues:
  - i. Customer would be contacted ordinarily on his registered mobile number; or at the place of his/ her choice and in the absence of any specified place, at the place of his/ her residence.
  - ii. Identity and authority to represent the Company shall be made known to the customer at the first instance.
  - iii. Customer's privacy shall be respected.
  - iv. Interaction with the customer shall be in a civil manner and the customer should not be called at odd hours i.e. before 8:00 a.m. and after 7:00 p.m.
  - v. Customer's request to avoid calls at a particular time or at a particular place shall be honoured, as far as possible.
  - vi. Time and number of calls and contents of conversation shall be recorded.
  - vii. All assistance should be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.
  - viii. During visits to customer's place for dues

11. **రికవరీ మెకానిజం**

- a) కస్టమర్లను అభ్యర్థించడం, కాల్ చేసే గంటలు, కస్టమర్ సమాచారం యొక్క గోప్యత మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క సరైన నిబంధనలు మరియు షరతులను తెలియజేయడం వంటి అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని, తగిన జాగ్రత్తలు మరియు సున్నితత్వంతో కస్టమర్లతో సముచితంగా కమ్యూనికేట్ చేయడానికి కంపెనీ సిబ్బందితో పాటు కంపెనీ నిమగ్నమైన బాహ్య ఏజెన్సీల ప్రతినిధులకు సరైన శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- b) కంపెనీ సేకరణ విధానం/ ప్రక్రియ అనేవి మర్యాద, న్యాయమైన ప్రవర్తన మరియు ఒప్పించడం మీద ఆధారపడి ఉంటుంది. కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని కంపెనీ నమ్ముతుంది.
- c) కంపెనీ సిబ్బంది లేదా థర్డ్ పార్టీ రికవరీ ఏజెంట్లందరూ బకాయిల సేకరణలో క్రింద పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి:
  - i. కస్టమర్ను సాధారణంగా తన రిజిస్టర్డ్ మొబైల్ నంబర్లో సంప్రదిస్తారు; లేదా అతని/ ఆమె ఎంపిక చేసిన ప్రదేశంలో మరియు పేర్కొన్న ప్రదేశం లేనప్పుడు, అతని/ ఆమె నివాసం ఉన్న ప్రదేశంలో సంప్రదిస్తారు.
  - ii. కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్భంలో కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది.
  - iii. కస్టమర్ గోప్యతను గౌరవించాలి.
  - iv. కస్టమర్తో ఇంటరాక్షన్ పౌర పద్ధతిలో ఉండాలి మరియు కస్టమర్ ను బేసి గంటలలో అంటే ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు రాత్రి 7:00 తర్వాత ఫోన్ చేయకూడదు.
  - v. ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా ఒక నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్లను నివారించాలన్న కస్టమర్ అభ్యర్థనను సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించాలి.
  - vi. సంభాషణ యొక్క కాల్లు మరియు విషయాల సమయం మరియు సంఖ్య రికార్డ్ చేయబడతాయి.
  - vii. బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యంగా మరియు క్రమబద్ధంగా పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయం అందించాలి.
  - viii. బకాయిల వసూలు కోసం కస్టమర్ని సందర్శించేటప్పుడు,

collection, decency and decorum shall be maintained.

- d) The Company and their agents shall not resort to intimidation or harassment of any kind, either verbal or physical, against any person in their debt collection efforts, including acts intended to humiliate publicly or intrude the privacy of the customers' family members, referees and friends, making threatening and anonymous calls or making false and misleading representations.
- e) The Company shall ensure that prior intimation of the details of the recovery agent authorised to approach the borrower for recovery and any changes thereon is given to the borrower.
- f) The collections and Recovery Mechanism adopted by the Company shall be based on the legal and acceptable practices and be disclosed to the customer as part of the loan application.

12. **Responsibility of Board of Directors**

- The Board of Directors of the Company has laid down the appropriate grievance redressal mechanism within the organization. The mechanism ensures that all disputes arising out of the decisions of lending institutions' functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.
- The Board of Directors periodically reviews the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievance's redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board on Half yearly basis.

13. **Integrated Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies**

- ❖ The Company shall adhere to Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (RBI – IOS), as amended time to time.
- ❖ Under the RBI – IOS, the Company has appointed a Principal Nodal Officer (PNO) and/ or Nodal Officer (NO) who shall be responsible for representing the Company and furnishing information to the Ombudsman in respect of complaints filed against the Company.

మర్యాద మరియు డెకారమ్ మెయింటెయిన్ చేయబడుతుంది.

- d) కస్టమర్ల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితుల గోప్యతను బహిరంగంగా అవమానించడానికి లేదా చొరబడటానికి ఉద్దేశించిన చర్యలతో సహా, కంపెనీ మరియు వారి ఏజెంట్లు వారి రుణ సేకరణ ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తిపై మౌఖికంగా లేదా శారీరకంగా ఎలాంటి టెదిరింపు లేదా వేధింపులను ఆశ్రయించకూడదు. టెదిరింపు మరియు అనామక కాల్లు చేయడం లేదా తప్పుడు మరియు తప్పుదోవ పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం చేయకూడదు.
- e) రికవరీ కోసం రుణగ్రహీతను సంప్రదించడానికి అధికారం ఉన్న రికవరీ ఏజెంట్ వివరాలను ముందస్తుగా తెలియజేసేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి మరియు దానిలో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే వాటికి రుణగ్రహీతకు తెలియచేయాలి.
- f) కంపెనీ అవలంబించిన సేకరణలు మరియు రికవరీ మెకానిజం చట్టపరమైన మరియు ఆమోదయోగ్యమైన పద్ధతులపై ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు రుణ దరఖాస్తులో భాగంగా కస్టమర్ కు వెల్లడించబడుతుంది.

12. **డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత**

- సంస్థ డైరెక్టర్ల బోర్డు సంస్థలో తగిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజాన్ని నిర్దేశించింది. రుణ సంస్థల కార్యకర్తల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో తెలియచేయబడతాయని మరియు పరిష్కరించబడతాయని యంత్రాంగం నిర్ధారిస్తుంది.
- డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును క్రమానుగతంగా సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను అర్థ సంవత్సరం ప్రాతిపదికన బోర్డుకి సమర్పించాలి.

13. **నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం**

- ❖ ఎప్పటికప్పుడు సవరించిన విధంగా కంపెనీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ – ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 (RBI – IOS) కు కట్టుబడి ఉండాలి.
- ❖ RBI – IOS కింద, కంపెనీపై దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు అంబుడ్స్ మన్ కు సమాచారాన్ని అందించడానికి బాధ్యత వహించే ప్రీన్సిపాల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO) మరియు/ లేదా నోడల్ ఆఫీసర్ (NO)ను కంపెనీ నియమిస్తుంది.

- ❖ For the benefit of the customers, at the places where business is transacted, the name and contact details (Telephone/Mobile number and email) of the PNO and NO along with the details of the complaint lodging portal of the Ombudsman (<https://cms.rbi.org.in>) shall be displayed.
- ❖ A complaint can be filed through any of the following methods:
  - Online - on CMS portal of RBI at <https://cms.rbi.org.in>.
  - Physical complaint (letter/post) in the form as specified to "Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector -17, Central Vista, Chandigarh - 160017".
  - Complaints with full details can be sent by email ([crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in))
- ❖ The salient features of the Scheme are displayed prominently at the offices and website of the Company in such a manner that a person visiting the office has adequate information on the Scheme.

14. **Grievance Redressal Mechanism**

The Company has in place Board approved Grievance Redressal Mechanism within the organisation which shall also deal with the issue relating to services provided by the Company's DLAs, Lending Service Providers or outsourced agency. The same is displayed on the website of the Company.

The Company shall prominently display the following details at its places where business is transacted:

1. Basic details of Grievance Redressal Officer ("GRO") who can be approached by the public or customers for resolution of complaints against the Company.
2. If the complaint/ dispute is not redressed within a time limit of 30 days, the customer may further escalate to the Officer-in-Charge of the Regional Office of Department of Non-Banking Supervision of Reserve Bank of India, details of which are stated below:

General Manager  
Department of Supervision  
Reserve Bank of India,  
10/3/8, Nrupathunga Road, Bengaluru-  
560001  
Karnataka, India

- ❖ కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో, PNO మరియు NO యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్) అంబుడ్స్మన్ (<https://cms.rbi.org.in>) యొక్క ఫిర్యాదు చేసే పోర్టల్ వివరాలతో పాటు ప్రదర్శించబడతాయి.
- ❖ కింది పద్ధతుల్లో దేని ద్వారానైనా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:
  - ఆన్లైన్ - <https://cms.rbi.org.in> వద్ద RBI యొక్క CMS పోర్టల్లో.
  - "కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం, 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టార్ -17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగఢ్ - 160017"కు పేర్కొన్న రూపంలో భౌతిక ఫిర్యాదు (లేఖ/పోస్ట్).
  - పూర్తి వివరాలతో కూడిన ఫిర్యాదులను ఇమెయిల్ ద్వారా పంపవచ్చు ([crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in))
- ❖ ఈ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు కంపెనీ కార్యాలయాలు మరియు వెబ్ సైట్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి, ఈ విధంగా కార్యాలయాన్ని సందర్శించే వ్యక్తికి ఈ పథకం గురించి తగిన సమాచారం ఉంటుంది.

14. **గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం**

సంస్థ లోపల బోర్డు ఆమోదించిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం ఉంది, ఇది కంపెనీ డివెల్ ఎలు, లొండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు లేదా అవుట్ సోర్స్ ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యతో కూడా వ్యవహరిస్తుంది. ఇది కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో కంపెనీ ఈ క్రింది వివరాలను ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది:

1. కంపెనీపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు లేదా కస్టమర్లు సంప్రదించగల గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ("GRO") యొక్క ప్రాథమిక వివరాలు.
2. ఫిర్యాదు/ వివాదం 30 రోజుల కాలపరిమితిలో పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్వేక్షణ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ మరింత ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు, వాటి వివరాలు క్రింద పేర్కొనబడ్డాయి:

జనరల్ మేనేజర్  
పర్వేక్షణ విభాగం  
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,  
10/3/8, నురుపతుంగ రోడ్, బెంగళూరు-  
560001  
కర్ణాటక, భారతదేశం

15. **Language and Mode of communicating Fair Practice Code**

- This code as established by the Company has been documented in English language as understood by its customers and is based on the guidelines as outlined by the RBI, the same is approved by its Board of Directors.
- For the information of various stakeholders, the Company shall place this Code on Company's website in language understood by its customers.

16. **Policy for determining interest rate and charges including Penal Charges in Loan Accounts**

- ✓ The Board of Directors of the Company shall ensure that appropriate internal principles and procedures are laid down for determining interest rates, processing fees and other charges keeping in view the Fair Practices Code about transparency in respect of terms and conditions of the loans.
- ✓ The Board of Directors of the Company shall ensure that the Company adopts an interest rate and charges policy along with interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin, risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances.
- ✓ The different interest rate to the customers may be charged based on loan amount, tenor, down payment, payment history with the Company and in credit bureau, credit bureau's score, age, income and type of document provided. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the applicants/ borrowers in the loan application form and other documents, as the case may be.
- ✓ The approach for gradation of risks as well as the penalties and charges thereof, shall also be made available on the website of the Company. The information published on the website shall be updated whenever there is a change in the aforesaid information.
- ✓ The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed by the Company to the customers in the loan documents, in addition to being

15. **ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం**

- కంపెనీ స్థాపించిన ఈ కోడ్ దాని కస్టమర్లు అర్థం చేసుకున్నట్లుగా ఆంగ్ల భాషలో డాక్యుమెంట్ చేయబడింది మరియు RBI వివరించిన మార్గదర్శకాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది, దీనినే కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించింది.
- వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం, కంపెనీ ఈ కోడ్ను కంపెనీ వెబ్సైట్లో దాని వినియోగదారులకు అర్థమయ్యే భాషలో అందుబాటులో ఉంచాలి

16. **లోన్ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలతో సహా వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలను నిర్ణయించే విధానం**

- ✓ రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను దృష్టిలో ఉంచుకుని వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు నిర్ధారిస్తుంది.
- ✓ నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్, రిస్క్ ప్రీమియం మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని కంపెనీ వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీల విధానాన్ని కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు అవలంబించేలా చూసుకోవాలి.
- ✓ కస్టమర్లకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును రుణ మొత్తం, అవధి, డౌన్ చెల్లింపు, కంపెనీతో చెల్లింపు చరిత్ర మరియు క్రెడిట్ బ్యూరో, క్రెడిట్ బ్యూరో స్కోరు, వయస్సు, ఆదాయం మరియు అందించిన డాక్యుమెంట్ రకం ఆధారంగా వసూలు చేయవచ్చు. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి ప్రమాదం మరియు హేతుబద్ధత యొక్క స్థాయిల విధానం దరఖాస్తుదారులు/ రుణగ్రహీతలకు రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ మరియు ఇతర పత్రాలలో వెల్లడించబడుతుంది.
- ✓ నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం అలాగే జరిమానాలు మరియు ఛార్జీలు కూడా కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. పైన పేర్కొన్న సమాచారంలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన సమాచారం అప్డేట్ చేయబడుతుంది.
- ✓ వడ్డీ రేటు మరియు సేవా ఛార్జీల క్రింద NBFCల వెబ్సైట్లలో ప్రదర్శించడంతో పాటు, జరిమానా ఛార్జీల తీవ్రత మరియు

displayed on websites of NBFCs under Interest rates and Service Charges. The Company shall not capitalise the penal charges i.e., no further interest computed on such charges

- ✓ Whenever the Company sends reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan to borrowers, the penal charges shall also be communicated. Also, any instance of levy of penal charges and the reason therefor shall also be communicated.

## 17. General

- ✚ The Company shall not cause interference in the affairs of the borrowers except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the Company).
- ✚ In case of receipt of request for transfer of borrowal account, (either from the borrower or from a bank/financial institution) which proposes to take-over the account, the consent or otherwise i.e., objection of the Company, if any, would be conveyed within 21 days from the date of receipt of request.
- ✚ The Company would ensure that the staffs are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.
- ✚ Currently, the Company only provides loans on fixed interest rates, thus, the regulatory mandate of not charging foreclosure charges/ prepayment penalties on floating rate term loans does not apply. Levy of foreclosure charges/ prepayment penalty shall be followed by Company subject to extant instructions.
- ✚ The Company offers only unsecured personal loans to its retail customers hence, the provisions related to realising of property including movable and immovable property whether related to vehicle finance or not does not apply on the Company.
- ✚ The Company only provides loans on fixed interest rates hence, provisions related to reset of floating interest rate on Equated Monthly Instalments (EMI)

కారణాన్ని కంపెనీ రుణ పత్రాలలో వినియోగదారులకు స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. కంపెనీ జరిమానా ఛార్జీలను క్యాపిటలైజ్ చేయదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు

- ✓ రుణగ్రహీతలకు రుణం యొక్క భౌతిక నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు కంపెనీ రిమైండర్ లను పంపినప్పుడల్లా, జరిమానా ఛార్జీలు కూడా తెలియజేయబడతాయి. అలాగే, జరిమానా ఛార్జీలు విధించే ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

## 17. జనరల్

- ✚ రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప కంపెనీ రుణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి రాకపోతే).
- ✚ రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని అభ్యర్థించినట్లయితే, (రుణగ్రహీత నుండి లేదా బ్యాంక్/ఆర్థిక సంస్థ నుండి) ఖాతాను స్వాధీనం చేసుకోవాలని ప్రతిపాదించినట్లయితే, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది.
- ✚ కస్టమర్లతో తగిన పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇచ్చేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- ✚ ప్రస్తుతం, కంపెనీ స్థిర వడ్డీ రేట్లపై మాత్రమే రుణాలు అందిస్తుంది, అందువల్ల, ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు వసూలు చేయకూడదనే రెగ్యులేటరీ ఆదేశం వర్తించదు. జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధింపును కంపెనీ ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి అనుసరించాలి.
- ✚ కంపెనీ తన రిటైల్ కస్టమర్లకు సెక్యూరిటీ రహిత వ్యక్తిగత రుణాలను మాత్రమే అందిస్తుంది, అందువల్ల వాహన పైనాన్స్ కు సంబంధించిన లేదా వర్తించని కదిలే మరియు స్థిరమైన ఆస్తితో సహా ఆస్తిని గ్రహించడానికి సంబంధించిన నిబంధనలు కంపెనీకి వర్తించవు.
- ✚ కంపెనీ ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేట్లపై మాత్రమే రుణాలు అందిస్తుంది కాబట్టి, ఈక్వైటెడ్ మంత్రి ఇన్స్టాల్మెంట్స్ (EMI) పై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు

does not apply on the Company.

✚ The Company does not lend against collateral of Gold Jewellery hence provisions related to it will not apply on the Company.

18. **Review**

This Code will supersede the earlier version of FPC followed by the Company. This Code shall be reviewed annually by the Board of Directors of the Company. Any change/amendment in applicable laws with regard to maintenance of an appropriate Fair Practices Code shall be deemed to be incorporated in this Policy by amendment and this Code shall be accordingly amended as and when required.

-----END OF DOCUMENT-----

-----

రీసెట్ కు సంబంధించిన నిబంధనలు కంపెనీకి వర్తించవు.

✚ కంపెనీ బంగారు ఆభరణాల అనుషంగికకు వ్యతిరేకంగా రుణం ఇవ్వదు కాబట్టి దానికి సంబంధించిన నిబంధనలు కంపెనీకి వర్తించవు.

18. **సమీక్ష**

ఈ కోడ్ కంపెనీ అనుసరించిన FPC యొక్క మునుపటి సంస్కరణను అధిగమిస్తుంది. ఈ కోడ్ను కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఏటా సమీక్షిస్తుంది. తగిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ నిర్వహణకు సంబంధించి వర్తించే చట్టాలలో ఏదైనా మార్పు/సవరణ ఈ విధానంలో సవరణ ద్వారా చేర్చబడినట్లుగా పరిగణించబడుతుంది మరియు ఈ కోడ్ తదనుగుణంగా మరియు అవసరమైనప్పుడు సవరించబడుతుంది.

-----పత్రం ముగింపు-----

-----