

ధని లోన్స్ అండ్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

(26-05-2023న జరిగిన సమావేశంలో బోర్డు ఆమోదించింది)

అక్టోబరు 16, 2006న జరిగిన సమావేశంలో మల్పాని సెక్యూరిటీస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డ్ ద్వారా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను మొదట స్వీకరించారు. మల్పాని సెక్యూరిటీస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్కి తర్వాత శివశక్తి ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అని పేరు పెట్టారు, తర్వాత ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ కంటి IVL ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, కన్స్యూమర్. దీని తరువాత ధని లోన్స్ అండ్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ గా పేరు మార్చబడింది. ధని లోన్స్ అండ్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ (DLSL లేదా ఇక్కడ కంపెనీగా సూచిస్తారు) ద్వారా ఆమోదించబడుతున్న ప్రస్తుత ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC) RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ యొక్క చాప్టర్ VI ప్రకారం NBFC తీసుకునే వ్యవస్థాత్మకంగా ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ కు వర్తించే మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంది. DNBR (PD). 008/03.10.119/2016-17 మరియు దాని నవీకరణలతో). న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్ క్రింది విధంగా ఉంది:

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

సీనియర్ బాగా.	కంటెంట్లు
1	లక్ష్యాలు మరియు అప్లికేషన్
2	కస్టమర్లకు నిబద్ధత
3	బహిరంగతం మరియు పారదర్శకత
4	ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు
5	గోప్యత మరియు గోప్యత
6	బకాయిల వసూళ్లు
7	ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు
8	మీ కస్టమర్ మార్గదర్శకాలను తెలుసుకోండి
9	జమ చేయు ఖాతా
10	రుణాలు
11	హామీదారు
12	జనరల్

1. లక్ష్యాలు & అప్లికేషన్

1.1 కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

ధని లోన్స్ అండ్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ (ఇక్కడ DLSL/కంపెనీగా సూచించబడినది) అత్యుత్తమ కార్పొరేట్ పద్ధతులను అనుసరించడం మరియు అంతర్జాతీయంగా అనుసరించే వ్యాపార పద్ధతుల్లో అత్యంత పారదర్శకతను తీసుకురావడం మరియు తద్వారా కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం తన లక్ష్యాన్ని నిర్దేశించుకుంది. దీని ప్రకారం, ప్రస్తుత కోడ్ ఇలా సెట్ చేయబడింది:

- i) కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.
- ii) పారదర్శకతను నిర్ధారించండి, తద్వారా కస్టమర్ మా కంపెనీ అందించే సేవల నుండి అతను/ఆమె సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చనే దానిపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉంటారు.
- iii) అధిక కార్యచరణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించండి; మరియు
- iv) బలమైన కస్టమర్ కమ్యూనికేషన్లు మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ అప్ మెకానిజం ద్వారా కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య సరసమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించండి మరియు తద్వారా రెండో వారిపై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించండి.

1.2 కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్

ఈ కోడ్లోని అన్ని భాగాలు ప్రస్తుతం అందించబడుతున్న అన్ని రుణ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తాయి లేదా అవి కంపెనీ కౌంటర్లో, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో అందించినప్పటికీ లేదా కంపెనీ ఏజెంట్ల ద్వారా లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కాపీ కంపెనీ యొక్క అన్ని కార్యాలయాలు/బ్రాంచ్ లలో ప్రదర్శించబడుతుంది. కంపెనీ ఆమోదించిన కోడ్ల గురించి సాధారణ-పబ్లిక్ సభ్యులకు మరియు అన్ని వాటాదారులకు తెలియజేయడానికి కంపెనీ వెబ్సైట్లో FPC కాపీ కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది.

2. కస్టమర్లకు మా నిబద్ధతలు

2.1 దీన్ని నిర్ధారించడం ద్వారా కస్టమర్లతో అన్ని లావాదేవీలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి:

కంపెనీ అది అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం మరియు దాని సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు అభ్యాసాల కోసం ఈ కోడ్లో నిర్వచించిన కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి. అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అక్షరం మరియు స్ఫూర్తితో సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి; మరియు కస్టమర్లతో లావాదేవీలు మరియు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

2.1.1 కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు, రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనం(లు) మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.

2.1.2 రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ అధిక వడ్డీని వసూలు చేయదు. కస్టమర్ నుండి వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేటు యొక్క హేతుబద్ధత వివరించబడుతుంది. అన్ని రేట్లు & ఛార్జీలు రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో అలాగే మంజూరు లేఖలో పేర్కొనబడతాయి.

2.1.3 వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.

2.1.4 రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే, కంపెనీ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

2.2 దీన్ని నిర్ధారించడం ద్వారా మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఎలా పని చేస్తాయో అర్థం చేసుకోవడానికి కస్టమర్లకు సహాయం చేయడానికి:

- i) ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సాహిత్యం యొక్క కంటెంట్లు వీలైనంత స్పష్టంగా ఉంటాయి మరియు తప్పుదారి పట్టించేవి కావు. రుణ ఒప్పందం యొక్క పనితీరు & రుణం పొందడం కోసం కస్టమర్ సంతకం చేయాల్సిన మరియు అమలు చేయడానికి అవసరమైన ఇతర పత్రాలు కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించడానికి మా ఉద్దేశించిన ఖాతాదారులకు ముందుగా రుణ ఒప్పందాన్ని నమోదు చేయడం ద్వారా అతని హక్కులు మరియు బాధ్యతలను తెలుసుకోవడానికి మరియు అర్థం చేసుకోవడానికి అందుబాటులో ఉంటాయి. , తద్వారా, మా నుండి సేవలను పొందేటప్పుడు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోబడుతుంది.
- ii) మొదటి సందర్భంలో, కస్టమర్లకు కింది భాషల్లో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాటిలో ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించిన సమాచారాన్ని కలిగి ఉన్న సంబంధిత పత్రాలు మొదలైనవి వివరించబడతాయి మరియు అందించబడతాయి: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష. సంపూర్ణ పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, కస్టమర్లకు ఉత్పత్తులు మరియు సేవల స్వభావం, వాటి నిబంధనలు మరియు షరతులు, సంవత్సరానికి వడ్డీ రేట్లు / సేవా ఛార్జీలు, రుణ ఉత్పత్తి యొక్క సర్వీసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన EMI, సమర్పించాల్సిన పత్రాల గురించి స్పష్టమైన సమాచారం అందించబడుతుంది. ఉత్పత్తులు మొదలైన వాటి కోసం కంపెనీ వర్తించవచ్చు.
- iii) కస్టమర్లు వారికి పొందే ప్రయోజనాల గురించి పూర్తి సమాచారాన్ని అందించండి, అతను అలాంటి ప్రయోజనాలను ఎలా పొందగలడు, వాటి ఆర్థికపరమైన చిక్కులు మరియు అతని సందేహాలను పరిష్కరించడం కోసం ఏదైనా సందేహం వచ్చినప్పుడు అతను ఎవరిని సంప్రదించవచ్చు.
- iv) పైన పేర్కొన్న వాటిని నిర్ధారించడంలో సహాయం చేయడానికి, కంపెనీ హెల్ప్ లైన్ను అందజేస్తుంది, తద్వారా ఈ విషయంలో కస్టమర్కు తగిన మార్గదర్శకత్వం అందిస్తుంది. పైన పేర్కొన్న వాటితో పాటు, కస్టమర్లకు వారి ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు బాధ్యత వహించే వారి/వారి సంప్రదింపు వివరాలతో నియమించబడిన అధికారి(ల) పేరు అందించబడుతుంది.

2.3 అందించడం ద్వారా మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఉపయోగించడానికి కస్టమర్లకు సహాయం చేయడానికి:

- i. రుణగ్రహీతకు మంజూరైన లోన్ యొక్క నిబంధనలు & షరతుల వివరాలను సూచిస్తూ సక్రమంగా సంతకం చేసిన రుణ ఒప్పందం కాపీని అందించండి. ఇంటరాక్టివ్ మీటింగ్ ద్వారా, వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించడం ద్వారా లేదా ఇ-మెయిల్/మెయిలింగ్ ముద్రిత లేఖల ద్వారా కస్టమర్లకు రెగ్యులర్, తగిన అప్డేట్లను కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది, ఏర్పాటు చేస్తుంది మరియు అందిస్తుంది.
- ii. వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలు మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులు మొదలైన వాటిలో మార్పుల గురించి సమాచారాన్ని వ్యాప్తి చేయడం. ఇంకా, కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్య చెల్లింపుకు జరిమానా వడ్డీ రేటును బోల్డ్లో పేర్కొంటుంది.
- iii. వడ్డీలో మార్పు దాని దరఖాస్తుకు ముందు ముందస్తు నోటీసుతో సన్నిహితంగా ఉంటుంది. వడ్డీ రేటు లేదా సేవా ఛార్జీల సవరణ కేవలం భవిష్యత్తులో మాత్రమే వర్తిస్తుంది.

2.4 ఏ దశలోనైనా తప్పు జరిగే విషయాలతో త్వరగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరించడానికి, దీని ద్వారా:

- i. కంపెనీ పక్షంలో పొరపాటు ఏదైనా ఉంటే దాని ప్రభావాన్ని తగ్గించడానికి సత్వర మరియు తగిన చర్య తీసుకోవడం.
- ii. కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను వెంటనే పరిష్కరించడం.
- iii. కంపెనీ అధికారులతో వారి ప్రారంభ ఇంటర్వ్యూ ద్వారా వారి మనోవేదనలను తగినంతగా పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్లు ఉన్నతాధికారులను సంప్రదించవచ్చు, వీటిని అనుసరించడం ద్వారా కంపెనీలో ఉన్న సిస్టమ్లు మరియు విధానాల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయడం.
- iv. ఏదైనా సాంకేతిక వైఫల్యం కారణంగా తలెత్తే ఏదైనా సమస్యను ఎదుర్కోవడానికి తగిన ఏర్పాట్లు చేయడం.

2.5 కస్టమర్ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణించడం మేము కట్టుబడి ఉన్నాము మరియు మా కస్టమర్ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు అత్యంత గోప్యమైన అంశంగా పరిగణిస్తాము, అయితే, ఇక్కడ దిగువ 5వ పేరాకు లోబడి ఉంటుంది.

2.6 కోడ్ను ప్రచారం చేయడానికి మా కంపెనీ వీటిని చేయాలి:

- i. కోడ్ గురించి మా ప్రస్తుత మరియు కొత్త కస్టమర్లకు తెలియజేయండి
- ii. కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా అభ్యర్థనపై ఈ కోడ్ను అందుబాటులో ఉంచుతుంది.
- iii. కంపెనీ యొక్క ప్రతి శాఖలో మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఈ కోడ్ను అందుబాటులో ఉంచడం; మరియు
- iv. కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి కంపెనీ సిబ్బంది బాగా శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోండి.

2.7 వివక్ష లేని విధానాన్ని అవలంబించడం మరియు ఆచరించడం

మా కంపెనీ వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు.

2.8 సీనియర్ సిటిజన్ మరియు శారీరక వికలాంగులకు ప్రత్యేక శ్రద్ధ

సీనియర్ సిటిజన్లు, శారీరకంగా వికలాంగులు మరియు నిరక్షరాస్యులు వంటి మా కస్టమర్లు మాతో వ్యవహరించడాన్ని సులభతరం చేయడానికి మరియు సౌకర్యవంతంగా చేయడానికి మేము మా ఉత్తమ ప్రయత్నాలను చేస్తాము.

3. బహిర్గతం మరియు పారదర్శకత

3.1 మా కంపెనీ మా కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో పూర్తి బహిర్గతం మరియు పారదర్శకతను విశ్వసిస్తుంది. మేము వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీలతో సహా అన్ని సాధ్యమైన మార్గాల ద్వారా కంపెనీ మరియు కస్టమర్ల మధ్య లావాదేవీలపై ఏదైనా ప్రభావం చూపే అన్ని అంశాల గురించి పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తాము:

- i. శాఖల్లో నోటీసులు పెడుతున్నారు
- ii. టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్లైన్ల ద్వారా.
- iii. కంపెనీ వెబ్సైట్ ద్వారా.
- iv. నియమించబడిన సిబ్బంది/హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా.
- v. సర్వీస్ గైడ్ / టారిఫ్ షెడ్యూల్ను అందించడం; మరియు
- vi. సాధ్యమైనంత వరకు అన్ని సంబంధిత వివరాలు ఉత్పత్తి కోసం సూచించిన దరఖాస్తు ఫారమ్లో పొందుపరచబడతాయి.

3.2 కాబోయే కస్టమర్లకు సంబంధించి కంపెనీ వీటిని చేయాలి:

- i. ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను అందించడానికి రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అన్ని అవసరమైన సమాచారంతో కస్టమర్లు లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్లపై ఆసక్తి చూపే సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను వివరిస్తూ స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించండి. మరియు అక్కడ సమాచారం ద్వారా రుణగ్రహీత తీసుకోవచ్చు. దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను లోన్ అప్లికేషన్ సూచిస్తుంది. దరఖాస్తుదారునికి రసీదు అందించబడుతుంది.
- ii. కస్టమర్ల అవసరాలకు సరిపోయే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకోవడంలో కస్టమర్లకు సహాయం చేయండి.
- iii. కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించే వివిధ మార్గాల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయండి [ఉదాహరణకు, ఇంటర్నెట్లో, ఫోన్ ద్వారా, శాఖలలో మరియు మొదలైనవి] మరియు ఈ ఉత్పత్తుల గురించి మరింత సమాచారం పొందడానికి మూలాలు మరియు మార్గాల గురించి వారికి తెలియజేయండి మరియు సేవలు.

- iv. చట్టపరమైన, నియంత్రణ మరియు అంతర్గత విధాన అవసరాలకు అనుగుణంగా, అతని/ఆమె గుర్తింపు మరియు చిరునామాను నిరూపించడానికి అతని/ఆమె నుండి అవసరమైన సమాచారం మరియు పత్రాల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయండి.

3.3 కస్టమర్లుగా మారిన వారికి, కంపెనీ ఇలా చేయాలి:

- i. వర్తించే వడ్డీ రేట్లు / ఫీజులు మరియు ఛార్జీలతో సహా ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలకు సంబంధించి కంపెనీ ద్వారా అభివృద్ధి చేయబడిన, రూపొందించబడిన లేదా ఉత్పన్నమయ్యే నవీకరించబడిన సమాచారాన్ని అందించండి.
- ii. కస్టమర్ల హక్కులు మరియు బాధ్యతలపై అదనపు మరియు నవీకరించబడిన సమాచారాన్ని అందించండి.
- iii. కస్టమర్ పేరును 'కాల్ చేయవద్దు' సేవ కింద స్వయంచాలకంగా నమోదు చేయండి మరియు ఈ సమాచారం/సేవను పొందేందుకు కస్టమర్లు తమ సమ్మతిని కంపెనీకి వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేసి వరకు ఏదైనా కొత్త ఉత్పత్తి/సేవను టెలిఫోన్ కాల్లు/ SMSలు/ ఇమెయిల్ల ద్వారా తెలియజేయకూడదు/ విస్తరించకూడదు .

3.4 వడ్డీ రేట్లు:

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో DLSL తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది. కంపెనీ యొక్క ALCO కంపెనీ బోర్డు నిర్దేశించిన సూత్రానికి అనుగుణంగా ఎప్పటికప్పుడు రేట్లు & ఛార్జీలను నిర్ణయిస్తుంది. కంపెనీ వినియోగదారులకు అవసరమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది -

- i. అతని/ఆమె రుణ ఖాతాలకు వర్తించే వార్షిక రేటుపై లెక్కించిన వడ్డీ రేట్లు.
- ii. అతని/ఆమె ఖాతాకు వడ్డీ ఎలా వర్తింపజేయబడుతుంది మరియు డిఫాల్ట్/ఆలస్యమైన చెల్లింపు సందర్భంలో వర్తించే జరిమానా వడ్డీతో సహా వడ్డీని లెక్కించే విధానం అలాగే కస్టమర్ చెల్లించాల్సిన EMI.

3.5 వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు

కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులపై వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు చేయాలనే దాని నిర్ణయం గురించి కంపెనీ కస్టమర్లకు ముందుగానే తెలియజేస్తుంది మరియు వడ్డీ రేట్లలో చేసిన మార్పులు భవిష్యత్తులో వర్తిస్తాయి.

3.6 రుసుములు & ఛార్జీలు

- i. కంపెనీ తన అన్ని శాఖలలో, కంపెనీ వెబ్సైట్లో వినియోగదారులకు ఉచితంగా చూడటానికి అనుమతించబడే టారిఫ్ షెడ్యూల్ గురించి నోటీసును ప్రదర్శిస్తుంది. కస్టమర్లకు కంపెనీ అందించే సేవల జాబితా కూడా ఉచితంగా అందించబడుతుంది.
- ii. అతను ఎంచుకున్న ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి కస్టమర్లకు ఇచ్చిన టారిఫ్ షెడ్యూల్లో వర్తించే ఛార్జీల గురించిన అన్ని వివరాలు ఉంటాయి మరియు కస్టమర్లు ఎంచుకున్న ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను పొందడం కోసం కస్టమర్ చెల్లించాల్సిన బాధ్యత ఉంటుంది.
- iii. కస్టమర్లు ఎంచుకున్న ఉత్పత్తి/సేవలను నియంత్రించే ఏదైనా నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని/ఉల్లంఘించిన సందర్భంలో అతనిపై విధించబడే జరిమానాల గురించి సమాచారాన్ని కస్టమర్లకు అందించాలి.

3.7 ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు

RBI ప్రకారం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు కింద టర్మ్ లోన్ తీసుకున్న వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతల నుండి కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీని విధించదు. ప్రధాన దిశలు DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 సెప్టెంబర్ 01, 2016 తేదీ మరియు దాని

నవీకరణలు. అయితే, రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాలలో మార్పు కారణంగా రుణ ఖాతాలను జప్తు చేయడంపై మా పాలసీలో మార్పు జరిగితే, కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడిన రుణ ఖాతాను జప్తు చేసిన తేదీలో ఉన్న పాలసీ ప్రకారం ప్రీ-పేమెంట్ పనాల్టీ వర్తిస్తుంది. అన్ని వాటాదారుల సమాచారం కోసం.

3.8 ఫీజులు & ఛార్జీలలో మార్పులు

కంపెనీ ఈ ఛార్జీలలో దేనినైనా పెంచాలని లేదా కొత్త ఛార్జీని ప్రవేశపెట్టాలని నిర్ణయించుకుంటే, సవరించిన ఛార్జీలు/కొత్త ఛార్జీలు విధించబడటం/ప్రభావవంతం కావడానికి ఒక నెల ముందు తెలియజేయబడుతుంది.

3.9 నిబంధనలు మరియు షరతులు

- మొదటిసారిగా ఉత్పత్తి/సేవను పొందుతున్న కస్టమర్‌కు, అతను/ఆమె కంపెనీని అందించమని కోరిన ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించిన సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి కంపెనీ తగిన విధంగా సలహా ఇస్తుంది.
- మా కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులు సరసమైనవి మరియు నామినేషన్ చేయడానికి వినియోగదారుల హక్కును ప్రత్యేకంగా నిర్దేశిస్తాయి. పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులు బాధ్యతలు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా తెలియజేస్తాయి. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను సాదా మరియు సరళమైన భాషలో సిద్ధం చేసి అందించడానికి ప్రయత్నించాలి. రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని కంపెనీ రికార్డులో ఉంచుతుంది.

3.10 నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులు

నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు కింది ఛానెల్‌లలో దేని ద్వారానైనా వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది:

- వ్యక్తిగత సమాచారం.
- ప్రతి శాఖలో నోటీసు బోర్డు.
- ఇమెయిల్ మరియు వెబ్‌సైట్‌తో సహా ఇంటర్నెట్.
- వార్తాపత్రిక, అవసరమైనప్పుడు.
- సాధారణంగా, భావి ప్రభావంతో మార్పులు చేయబడతాయి మరియు అటువంటి మార్పుల గురించి వినియోగదారులకు ముందుగానే నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కస్టమర్‌కు ముందుగానే తెలియజేయడం సాధ్యం కాకపోతే మరియు కస్టమర్‌కు ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వకుండా మార్పు చేసినట్లయితే, అలా చేసిన మార్పు 30 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి మార్పులు చేసిన తర్వాత నిబంధనలు మరియు షరతులు అంటే, కస్టమర్‌కు ముందస్తు సమాచారం ఇవ్వకుండా చేసిన మార్పులు, ఏదైనా కస్టమర్‌కు ప్రతికూలంగా మారినట్లయితే, అటువంటి కస్టమర్ 60 రోజులలోపు మరియు ఎటువంటి నోటీసు ఇవ్వకుండా అతని/ఆమె ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా మార్చవచ్చు. ఏదైనా అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించడానికి.
- నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా పెద్ద మార్పు లేదా చాలా చిన్న మార్పులు ఉంటే, కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు, కస్టమర్‌కు సరిగ్గా తెలియజేయాలి మరియు కస్టమర్‌కు కొత్త నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీని అందించాలి లేదా మార్పుల సారాంశం.

4. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

4.1 కంపెనీ చేయాలి:

- కంపెనీ విడుదల చేసిన అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్‌లు స్పష్టంగా ఉన్నాయని మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా దాని ప్రయత్నాలు చేయండి.

- ii. మా కంపెనీ యొక్క ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచనను కలిగి ఉన్న మీడియా మరియు/లేదా ప్రచార సాహిత్యంలో విడుదల చేయబడిన ఏదైనా ప్రకటన, ఏదైనా ఉంటే, అటువంటి ఉత్పత్తికి వర్తించే ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలను కూడా సూచించాలని కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది. లేదా సేవ మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.
- iii. మద్దతు సేవలను అందించడానికి ఏదైనా మూడవ పక్షం యొక్క సేవ ఉపయోగించబడినప్పుడు, అటువంటి మూడవ పక్షం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించేలా మేము నిర్ధారిస్తాము.
- iv. కంపెనీ, ఎప్పటికప్పుడు, కస్టమర్లు పొందుతున్న దాని ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ లక్షణాలను వారికి తెలియజేయవచ్చు. ఉత్పత్తులు / సేవలకు సంబంధించి ఏదైనా ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం, అతను / ఆమె మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్సైట్లో లేదా దాని కోసం నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి అతని / ఆమె సమ్మతినీ అందించినట్లయితే మాత్రమే వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది. కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్.
- v. మేము ప్రత్యేక అమ్మకపు ఏజెన్సీలకు (DSAలు) ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తాము, దీని సేవలను మేము మార్కెట్ ఉత్పత్తులు/సేవలను పొందవచ్చు, ఇతర విషయాలతోపాటు వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్ను సంప్రదించినప్పుడు వారు తమను తాము గుర్తించుకోవాలి.
- vi. కంపెనీ ప్రతినెటి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు కనుగొనబడితే కస్టమర్కు నష్టపరిహారం చెల్లించడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి. తగిన.

5. గోప్యత మరియు గోప్యత

5.1 కస్టమర్ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం ప్రైవేట్గా మరియు గోప్యంగా పరిగణించబడుతుంది [కస్టమర్లు ఇకపై కస్టమర్లు కానప్పటికీ] మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా, కస్టమర్లు అందించిన లేదా మా గ్రూప్లోని ఇతర సంస్థలతో సహా ఎవరికైనా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు:

- i. సమాచారం చట్టం ద్వారా లేదా రెగ్యులేటర్/ల ఆదేశానుసారం ఇవ్వవలసి ఉంటే.
- ii. ప్రజల పట్ల కర్తవ్యం ఉంటే సమాచారాన్ని వెల్లడించాలి.
- iii. కంపెనీ ఆసక్తుల దృష్ట్యా వారు సమాచారాన్ని అందించాలని కోరితే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) అయితే అది కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించిన సమాచారాన్ని మరెవరికైనా అందించడానికి కారణంగా ఉపయోగించబడదు.
- iv. కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని కంపెనీని అడిగితే లేదా కస్టమర్ అనుమతితో.
- v. అతని / ఆమె వ్రాతపూర్వక అనుమతితో, కస్టమర్ల గురించి సూచన ఇవ్వాలని కంపెనీని అడిగితే.
- vi. కస్టమర్ అతని/ఆమె గురించి కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ప్రైవేసర్వీ ప్రకారం అతని / ఆమె హక్కుల పరిధిని తెలియజేయాలి.
- vii. కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప కంపెనీ వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఎవరైనా ఉపయోగించదు.

5.2 క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- i. ఒక కస్టమర్ ఖాతాను తెరిచినప్పుడు, కంపెనీ అతని/ఆమె ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు మరియు వారితో చేసే చెక్కులను ఎప్పుడు పంపవచ్చో కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేస్తుంది.
- ii. కస్టమర్ కంపెనీకి చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత రుణాల గురించి క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కంపెనీ సమాచారం ఇవ్వవచ్చు:

- కస్టమర్ అతని/ఆమె చెల్లింపులతో వెనుకబడిపోయాడు.
- చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివాదంలో లేదు; మరియు

- iii. ఈ సందర్భాలలో కంపెనీ యొక్క అధికారిక డిమాండ్ను అనుసరించి, అతని/ఆమె రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కోసం, కంపెనీ సంతృప్తి చెందిన ప్రతిపాదనలను కస్టమర్ చేయలేదు, కస్టమర్కు చెల్లించాల్సిన అప్పుల గురించి సమాచారం ఇవ్వాలని యోచిస్తున్నట్లు కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా కస్టమర్కు తెలియజేయాలి. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కంపెనీ. అదే సమయంలో, కంపెనీ కస్టమర్కు క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల పాత్రను వివరిస్తుంది మరియు క్రెడిట్ పొందే కస్టమర్ సామర్థ్యంపై వారు అందించే సమాచారం ప్రభావం చూపుతుంది.
- iv. కస్టమర్ తన / ఆమె అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే, కస్టమర్ ఖాతా గురించి ఇతర సమాచారాన్ని కంపెనీ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించవచ్చు. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించిన సమాచారం యొక్క కాపీని కంపెనీ కస్టమర్కు అందించాలి, ఒకవేళ డిమాండ్ చేస్తే.

6. బకాయిల సేకరణ

6.1 రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, కస్టమర్కు తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియ గురించి మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే వ్యవధి ద్వారా వివరించబడుతుంది. వినియోగదారు నిర్దేశించిన రీపేమెంట్ షెడ్యూల్కు కట్టుబడి విఫలమైతే, భూ చట్టాల ప్రకారం బకాయిల రికవరీ కోసం తగిన చర్యలు తీసుకోబడతాయి మరియు అనవసరమైన వేధింపులు ఆశ్రయించబడవు.

6.2 DLSL ఆధారంగా సేకరణ విధానాన్ని రూపొందించినది మర్యాద, న్యాయమైన చికిత్స మరియు ఒప్పించడంపై. కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడంలో కంపెనీ నమ్మకం ఉంది. బకాయిల సేకరణలో లేదా/ మరియు సెక్యూరిటీ రీపోస్సిషన్లో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే అధికారం కలిగిన సిబ్బంది లేదా ఏదైనా వ్యక్తి తనను/ఆమెను గుర్తించి, కంపెనీ జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శించాలి. అతను/ఆమె కస్టమర్ అభ్యర్థనపై, కంపెనీ లేదా కంపెనీ అధికారంలో జారీ చేసిన అతని/ఆమె గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శించాలి. కంపెనీ బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని కస్టమర్లకు అందిస్తుంది మరియు బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగిన నోటీసును అందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

6.3 స్టాఫ్లోని సభ్యులందరూ లేదా కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఎవరైనా లేదా / మరియు సెక్యూరిటీ రీపోస్సిషన్లో ఖచ్చితంగా క్రింద పేర్కొన్న కోడ్లను అనుసరించాలి:

- i. కస్టమర్ సాధారణంగా అతను/ఆమె ఎంపిక చేసుకున్న ప్రదేశంలో మరియు అతని/ఆమె నివాస స్థలంలో పేర్కొన్న స్థలం లేనప్పుడు మరియు అతని/ఆమె నివాసంలో అందుబాటులో లేకుంటే, వ్యాపారం/వృత్తి చేసే స్థలంలో సంప్రదింపులు జరుపుతారు.
- ii. కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్భంలో కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది.
- iii. కస్టమర్ గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.
- iv. కస్టమర్తో పరస్పర చర్య పౌర పద్ధతిలో ఉండాలి. పరస్పరం మాట్లాడేటప్పుడు భాష వాడకంలో అత్యంత జాగ్రత్త వహించాలి, తద్వారా కస్టమర్ ఏ సమయంలోనైనా బాధపడకూడదు/మర్యాదపూర్వకంగా వ్యవహరించకూడదు. మహిళా రుణగ్రహీతలతో సంభాషించేటప్పుడు, భారతీయ సంస్కృతి మరియు సంప్రదాయం ప్రకారం తగిన గౌరవం నిర్వహించబడుతుంది.
- v. కస్టమర్ యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు లేకపోతే, కంపెనీ ప్రతినిధులు 07:00 గంటల నుండి 19:00 గంటల మధ్య కస్టమర్లను సంప్రదిస్తారు.
- vi. నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాలేలను నివారించాలన్న కస్టమర్ అభ్యర్థన సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించబడుతుంది.
- vii. సమయం మరియు కాలేల సంఖ్య మరియు సంభాషణ యొక్క కంటింటు డాక్యుమెంట్ చేయబడతాయి.
- viii. బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా భేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమమైన

పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.

- ix. బకాయిల సేకరణ కోసం కస్టమర్ ప్రదేశాన్ని సందర్శించే సమయంలో, మర్యాద మరియు అలంకారాన్ని నిర్వహించాలి.
- x. కుటుంబంలో వియోగం లేదా అటువంటి ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలు, కంపెనీకి తెలిసినట్లయితే, చట్టపరమైన సమ్మతి కోసం అవసరమైతే తప్ప బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కార్లు/సందర్శనలు చేయడం నివారించబడుతుంది.

6.4 హైపోథేకేషన్/లియన్ ఆస్తులను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

రుణ ఒప్పందం రుణగ్రహీతతో ఒప్పందం/లోన్ ఒప్పందంలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయగల రీ-పోసషన్ నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది. కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల ప్రకారం రీ-ప్రాసెసింగ్ ప్రక్రియ పారదర్శకంగా నిర్వహించబడుతుంది మరియు దీనికి సంబంధించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి:

- i. స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి.
- ii. నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించగల పరిస్థితులు.
- iii. భద్రతను స్వాధీనం చేసుకునే విధానం.
- iv. ఆస్తి అమ్మకం / వేలం ముందు రుణం తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వాలిని చివరి అవకాశం గురించిన నిబంధన.
- v. రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం, మరియు
- vi. ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ప్రక్రియ. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీని రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంచాలి, అలాగే రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీ మరియు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన ప్రతి ఎన్క్లోజర్ల ప్రతిని రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించవచ్చు. అటువంటి ఒప్పందాలు/రుణ ఒప్పందాలలో కీలకమైన అంశం.

7. ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి అంతర్గత యంత్రాలు:

ఫిర్యాదు నమోదు:

DLSL ద్వారా అందించబడిన సేవలతో అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే, వినియోగదారుడు ఫోన్లో, వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాల ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి ఏర్పాట్లు ఇక్కడ ఇవ్వబడ్డాయి. కస్టమర్ దిగువ పేర్కొన్న హెల్ప్లైన్ నంబర్ల ద్వారా కూడా కాల్ చేయవచ్చు. నమోదు కొరకు

అతని/ఆమె ఫిర్యాదు లేదా అతను/ఆమె ఎస్కలేషన్ గ్రిడ్లో ఇచ్చిన మ్యాట్రిక్స్ ప్రకారం ఆందోళనను మరింత పెంచవచ్చు. ఫిర్యాదు కాలే లేదా మెయిల్ వచ్చినప్పుడల్లా, పంపినవారు అతని/ఆమె ఫిర్యాదును అంగీకరిస్తూ మూడు పని దినాలలోపు ప్రతిస్పందనను స్వీకరిస్తారు.

హెల్ప్లైన్ నంబర్లు:

కస్టమర్ ఉదయం 8:00 గంటల మధ్య మా కస్టమర్ సేవా కేంద్రాన్ని చేరుకోవచ్చు. నుండి 8:00 P.M. 0124-6555555లో.

ఇంకా, ఏదైనా ఫిర్యాదు హార్డ్కాపీ రూపంలో అందినప్పుడల్లా అంటే ఏదైనా లేఖ మొదలైన వాటి ద్వారా రిజిస్టర్లో నమోదు చేయబడుతుంది. అటువంటి అన్ని సందర్భాల్లో, మా ప్రతినిధి అతని/ఆమె ఫిర్యాదు యొక్క ఖచ్చితమైన స్వభావాన్ని తెలుసుకోవడానికి కస్టమర్కు వీలైనంత త్వరగా కాల్స్/సంప్రదిస్తారు.

రెగ్యులేటర్ల ద్వారా అందిన అన్ని ఫిర్యాదులకు సంబంధించి, మేము అటువంటి ఫిర్యాదులన్నింటినీ ఫిర్యాదు రిజిస్టర్లో నమోదు చేస్తాము. అటువంటి ఫిర్యాదులను స్వీకరించి, రికార్డ్ చేసిన తర్వాత మా ప్రతినిధులు కస్టమర్లను సంప్రదిస్తారు మరియు తక్షణ ప్రాతిపదికన వాటిని పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదులోని వాస్తవాలను కూడా తెలుసుకుంటారు.

వ్యక్తిగతంగా ఫిర్యాదులు:

శాఖల వద్ద ఫిర్యాదు పుస్తకం అందుబాటులో ఉంది. ఒక కస్టమర్ దానిని శాఖ నుండి పొందవచ్చు మరియు అతని/ఆమె ఫిర్యాదులను అందులో నమోదు చేయవచ్చు. మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను మెరుగుపరచడం కోసం కస్టమర్ ఏదైనా అభిప్రాయం/సూచనల కోసం బ్రాంచ్లో ఉంచిన ఫిర్యాదు/సందర్శకుల పుస్తకాన్ని ఉపయోగించవచ్చు.

మెయిల్/ఈ-మెయిల్ ద్వారా ఫిర్యాదులు:

కస్టమర్ పోస్ట్ ద్వారా లేదా ఇ-మెయిల్ ద్వారా కూడా ఫిర్యాదును సమర్పించవచ్చు. ఇ-మెయిల్ ద్వారా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులు ఇ-మెయిల్ ద్వారా అంగీకరించబడతాయి. ఫిర్యాదు కాలే వచ్చినప్పుడల్లా, పంపినవారు తన ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అంగీకారాన్ని నిర్ధారిస్తూ తిరిగి ప్రత్యుత్తరాన్ని అందుకుంటారు. DLSL యొక్క ఇ-మెయిల్ ఐడిలో కూడా ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు: grievance@dhani.com.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

వైఖరి అంశాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు:

అటువంటి ఫిర్యాదులను మర్యాదపూర్వకంగా, సానుభూతితో మరియు అన్నింటికంటే వేగంగా పరిష్కరించాలి. కస్టమర్లతో అనుచిత ప్రవర్తన/ మొరటుగా ప్రవర్తిస్తే జీరో టాలరెన్స్ లెవల్లో పరిగణించబడుతుంది మరియు తక్షణ చర్య తీసుకోవాలి. DLSL, ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ, సిబ్బంది యొక్క ఏదైనా డిగ్రీ యొక్క దురుసు ప్రవర్తనను సహించదు.

లావాదేవీలు / కార్యకలాపాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు:

ప్రధానంగా, ఈ వర్గంలోని ఫిర్యాదులు/అభ్యంతరాల పరిష్కారానికి శాఖ బాధ్యత వహిస్తుంది. ఎంట్రీ/లావాదేవీని సరిదిద్దడానికి లేదా కస్టమర్ల సంతృప్తిని నిర్ధారించడానికి బ్రాంచ్ బాధ్యత వహిస్తుంది. కస్టమర్ సంతృప్తి చెందేలా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడేలా చూడడం మరియు అతను సంతృప్తి చెందకపోతే, సమస్యను తీవ్రతరం చేయడానికి అతనికి ప్రత్యామ్నాయ మార్గాలను అందించడం బ్రాంచ్ యొక్క ప్రధాన విధి. ఒకవేళ, అది బ్రాంచ్ స్థాయిలో పరిష్కరించబడనట్లయితే, వారు మార్గదర్శకత్వం/రిజల్యూషన్ కోసం కేసును ప్రధాన కార్యాలయానికి సూచించవచ్చు.

30 రోజులలోపు DLSL అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను/ఆమె రిడ్రెసల్ కోసం RBI

ఏర్పాటు చేసిన నాన్-బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయాన్ని కూడా సంప్రదించవచ్చు. సంప్రదింపు వివరాలు ప్రతి శాఖలో ప్రదర్శించబడతాయి.

నవంబర్ 12న ఆర్బిఐ జారీ చేసిన ఎన్బిఎఫ్‌సెల కోసం ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021లోని అధ్యాయం IVలో పేర్కొన్న ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కారణాలపై కంపెనీపై ఫిర్యాదు ఉన్న ఏ కస్టమర్ అయినా. క్రింద వివరించిన పద్ధతిలో ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్.

కాల చట్టం:

ఫిర్యాదులను సరైన దృక్పథంలో చూడాలి ఎందుకంటే ఇవి పరోక్షంగా కంపెనీ పనిలో నిరంతర మెరుగుదలకు దారితీస్తాయి. అందిన ఫిర్యాదులను సాధ్యమైన అన్ని కోణాల నుండి విశ్లేషిస్తారు. DLSL రసీదు పొందిన మూడు పని రోజులలోపు రసీదుని పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా 30 రోజులలోపు పరిష్కరించబడాలి.

వివిధ రకాల ఫిర్యాదుల కోసం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్‌తో ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియను డీల్ చేయడానికి టైమ్ మ్యాట్రిక్స్ అనుబంధం-ఎస్కలేషన్ గ్రిడ్‌లో ఇవ్వబడింది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులతో వ్యవహరించే డిపార్ట్‌మెంట్లు/అధికారులు దానికి ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉండాలి.

ఫిర్యాదుపై క్రమానుగతంగా MIS రూపొందించబడింది మరియు కంపెనీ సీనియర్ అధికారుల ద్వారా వారి జ్ఞానం మరియు తదుపరి సూచనల కోసం, ఏదైనా ఉంటే పంపిణీ చేయబడుతుంది.

సమీక్ష మెకానిజం

కస్టమర్ల గ్రివెన్స్/రిస్క్ మేనేజ్‌మెంట్ కమిటీ ద్వారా కస్టమర్ సర్వీస్ రివ్యూ

మేనేజ్‌మెంట్ యొక్క నిర్దిష్ట సేవా కమిటీ ఉంది, ఇది కస్టమర్ ఫిర్యాదుల యొక్క ప్రధాన ప్రాంతాలను మరియు కస్టమర్ సేవను మెరుగుపరచడానికి తీసుకున్న చర్యలను కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది. కమిటీ పరిష్కారం కాని ఫిర్యాదులు/అభ్యంతరాలను కూడా పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది మరియు దాని సలహాను అందించవచ్చు.

అంబుడ్స్‌మన్ పథకం ప్రకారం ఫిర్యాదుల ప్రయోజనం కోసం నోడల్ అధికారి:

బాధిత కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులకు సంబంధించి ప్రీన్సిపల్ నోడల్ అధికారికి నేరుగా ఈ క్రింది చిరునామాలో వ్రాయవచ్చు:

కు,

శ్రీ సంజీవ్ కశ్యప్ ప్రీన్సిపల్ నోడల్

ఆఫీసర్

ధని లోన్స్ అండ్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ప్లాట్

నెం 108, 5వ అంతస్తు,

ఉద్యోగ విహార్, ఫేజ్-1,

గురుగ్రామ్ - 122016

Ph.:0124-6037111

ఇమెయిల్: nodal@dhani.com

తప్పనిసరి ప్రదర్శన అవసరాలు:

DLSL అందిస్తుంది:

- ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి తగిన ఏర్పాటు.
- నోడల్ ఆఫీసర్ / బ్రాంచ్ హెడ్స్ పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్.

- కస్టమర్లకు DLSL యొక్క కట్టుబాట్ల కోడ్/ఫయిల్ ప్రాక్టీస్ కోడ్. .
- అంబుడ్స్మన్ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాల ప్రకారం, వినియోగదారుని సంప్రదించగల అంబుడ్స్మన్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు
- బ్రాంచ్ లో అతని/ఆమె సమాచారం కోసం కస్టమర్ సేవలకు సంబంధించిన పాలసీలు, ఆర్ బిఐ మరియు ఇతర అధికారులు సూచించిన పత్రాలు మొదలైన వాటితో కూడిన సమగ్ర నోటీసు బోర్డు/బుక్ లెట్ ప్రదర్శన.

కస్టమర్లతో పరస్పర చర్య:

DLSL వారి సిబ్బంది కస్టమర్లతో వ్యక్తిగత పరస్పర చర్య ద్వారా కస్టమర్ యొక్క నిరీక్షణ/అవసరం/ మనోవేదనలను మెరుగ్గా మెచ్చుకోవచ్చని గుర్తించింది. అందించే సేవల గురించి కస్టమర్లలో అవగాహన లేకపోవడం వల్ల చాలా ఫిర్యాదులు ఉత్పన్నమవుతాయి మరియు అలాంటి పరస్పర చర్యలు కస్టమర్లు అటువంటి సేవలను పొందడంలో సహాయపడతాయి మరియు ఇది తదుపరి దశలో ప్రశ్నలు/ఫిర్యాదుల సంఖ్యను తగ్గిస్తుంది.

సేవలో మెరుగుదల కోసం ఆపరేటింగ్ సిబ్బందికి అవగాహన కల్పించడం & ఫిర్యాదులను నిర్వహించడం:

- 1.1 ఉత్పత్తులు మరియు సేవలపై అవగాహన మరియు అవగాహన లేకపోవడం వల్ల ఫిర్యాదులు చాలా తరచుగా జరుగుతాయి. కేంద్ర శిక్షణా కేంద్రాలకు వివిధ స్థాయిలలో సిబ్బంది శిక్షణ అవసరాలపై నోడల్ అధికారి అభిప్రాయాన్ని తెలియజేయవలసి ఉంటుంది.
- 1.2 DLSL వివిధ విభాగాల నుండి కస్టమర్లతో వ్యవహరిస్తుంది, ఇది అభిప్రాయ భేదాలకు మరియు ఘర్షణకు దారితీయవచ్చు. కస్టమర్లతో సానుకూల దృక్పథంతో మరియు కస్టమర్ స్నేహపూర్వక ప్రవర్తనతో వ్యవహరించడానికి, ముందు వరుస సిబ్బంది ఎంపికను జాగ్రత్తగా చేయాలి. ఓపెన్ మైండ్ మరియు ముఖంపై చిరునవ్వుతో, సిబ్బంది కస్టమర్ యొక్క విశ్వాసాన్ని గెలుచుకోగలగాలి. కోపంతో ఉన్న కస్టమర్లను నిర్వహించడానికి అవసరమైన సాఫ్ట్ స్కిల్స్ను అందించడం, శిక్షణ కార్యక్రమాలలో అంతర్భాగంగా ఉండాలి. ఫిర్యాదులు/ఆందోళనల నిర్వహణ కోసం అంతర్గత యంత్రాంగం అన్ని స్థాయిలలో సజావుగా మరియు సమర్థవంతంగా పనిచేసేలా చూసుకోవడం నోడల్ అధికారి బాధ్యత.

అనుబంధం- ఎస్ఎల్ఎస్ గిడ్

మొదటి స్థాయి	DLSL యొక్క సమీప శాఖను సందర్శించడానికి, కాల్ చేయడానికి లేదా వ్రాయడానికి కస్టమర్లు అభ్యర్థించబడ్డారు. బ్రాంచ్ హెడ్ పేరు: సంప్రదింపు వివరాలు : ఫోన్, ఇమెయిల్ మరియు పూర్తి చిరునామా: లేదా ఇమెయిల్ పంపండి support@dhani.com
రెండవ స్థాయి	7 పనిదినాల్లో హాజరుకాకపోతే, కస్టమర్ హెల్ప్ లైన్ నంబర్ల ద్వారా ఫిర్యాదు చేయండి. క్రింద ప్రస్తావించబడింది: 0124-6555555లో 8:00 AM నుండి 8:00 PM మధ్య కస్టమర్లు మా కస్టమర్ సర్వీస్ సెంటర్ను సంప్రదించవచ్చు. లేదా వద్ద ఇమెయిల్ పంపండి grievance@dhani.com
మూడవ స్థాయి	ఫిర్యాదు 15 పని దినాలలో సంతృప్తికరంగా పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ మా ప్రధాన నోడల్ అధికారిని ఇక్కడ సంప్రదించవచ్చు: శ్రీ సంచీవ్ కశ్యప్ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ధని లోన్స్ అండ్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ప్లాట్ నెం 108, 5వ అంతస్తు, ఉద్యోగ్ విహార్, ఫేజ్-1, గురుగ్రామ్ - 122016 ఫోన్ 0124-6037111, ఇమెయిల్: nodal@dhani.com
నాల్గవ స్థాయి	రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 12 నవంబర్ 2021న జారీ చేసిన "ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021" మరియు దాని అప్డేట్ల ప్రకారం, ఫిర్యాదు సంతృప్తికరంగా 30 రోజుల్లోగా పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఆ ప్రయోజనం కోసం రూపొందించిన పోర్టల్ ద్వారా ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. అనగా https://cms.rbi.org.in . ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా కూడా ఈ క్రింది పద్ధతిలో కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రానికి సమర్పించవచ్చు - <u>ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్</u> ఇమెయిల్ ID-crpc@rbi.org.in తపాలా చిరునామా కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ -160017 టోల్ ఫ్రీ నంబర్: 14448 (విచారణ కోసం)

*బోర్డు యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు/కమిటీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను కాలానుగుణంగా సమీక్షించడంతోపాటు ఈ విషయంలో సూచనలను జారీ చేస్తుంది, తద్వారా వినియోగదారుడు తన ఫిర్యాదులను త్వరితగతిన మరియు న్యాయమైన పరిష్కారాలను పొందుతాడు.

8. మీ కస్టమర్ (KYC) మార్గదర్శకాలను తెలుసుకోండి

8.1 ఏదైనా క్రెడిట్ సదుపాయం లేదా రుణాన్ని పొడిగించే ముందు మీ కస్టమర్ (KYC) మార్గదర్శకాలను తెలుసుకోవడం ప్రకారం, ఈ క్రింది అంశాలను కవర్ చేసే కొన్ని చట్టబద్ధమైన అవసరాలను తీర్చడానికి తగిన శ్రద్ధ కనరత్తు చేయబడుతుంది:

- కస్టమర్ తన/ఆమె గుర్తింపుకు అవసరమైన పత్రాలు లేదా రుజువులను అందించాలి.
- కస్టమర్ కంపెనీ యొక్క KYC, యాంటీ మనీ లాండరింగ్ లేదా ఏదైనా ఇతర చట్టబద్ధమైన అవసరాలను తీర్చడానికి అవసరమైన సమాచారాన్ని అందించాలి. ఇంకా, కస్టమర్ స్వచ్ఛందంగా అందించే నిర్దిష్ట అదనపు

సమాచారం కోరవచ్చు. క్రమానుగతంగా అతని గుర్తింపు మరియు చిరునామా యొక్క నవీకరించబడిన రుజువును అందించడం క్లయింట్ యొక్క బాధ్యత.

అతని/ఆమె నమోదు చేయబడిన చిరునామా మారిన సందర్భంలో కంపెనీకి తక్షణ సమాచారం అందించండి.

- iii. ఖాతా ప్రారంభ ఫారమ్లు మరియు ఇతర మెటీరియల్లను కంపెనీ కస్టమర్కు అందించాలి. KYC అవసరాలను తీర్చడం కోసం ధృవీకరణ మరియు/లేదా రికార్డు కోసం అందించాల్సిన అవసరమైన సమాచారం మరియు డాక్యుమెంట్లు అందించాల్సిన వివరాలను కలిగి ఉంటుంది.
- iv. ఖాతా తెరవడానికి సంబంధించిన విధానపరమైన విధివిధానాలను కస్టమర్కు సరిగ్గా వివరించడం జరుగుతుంది. అతను/ఆమె కోరిన విధంగా కస్టమర్కు అవసరమైన అన్ని వివరణలు అందించబడతాయి.

9. డిపాజిట్ ఖాతాలు

కంపెనీ యొక్క ఏ ఉద్యోగి కూడా ప్రజల నుండి డిపాజిట్ను ఏ పద్ధతిలో/రూపంలో కోరకూడదు/అంగీకరించకూడదు, ఇంత కాలం కంపెనీ తన రిజిస్ట్రేషన్ స్థితిని 'డిపాజిట్ అంగీకరించని కంపెనీ'గా కొనసాగిస్తుంది

10. రుణాలు

10.1 ఏదైనా డబ్బును రుణం ఇచ్చే ముందు కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యత మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని సరిగ్గా అంచనా వేయాలి.

i) లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్సేందుకు కాలపరిమితి

అవసరమైన అన్ని పత్రాలతో పాటు ప్రతిపాదనను సమర్పించిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు పూర్తిగా పూర్తి చేసిన రుణ దరఖాస్తును కంపెనీ ఫారమ్స్తుంది. ఏ కారణం చేతనైనా కస్టమర్కు రుణం అందించకూడదని కంపెనీ నిర్ణయించుకుంటే, రుణ దరఖాస్తును తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి..

ii) రుణగ్రహీత తరపున హామీల అంగీకారం

కస్టమర్ తన బాధ్యతల కోసం ఎవరైనా కంపెనీ గ్యారెంటీ లేదా ఇతర భద్రతను అంగీకరించాలని కోరుకుంటే, గ్యారెంటీ లేదా ఇతర సెక్యూరిటీని ఇచ్చే వ్యక్తికి లేదా వారి న్యాయ సలహాదారుకి తన ఆర్థిక విషయాల గురించి గోప్యమైన సమాచారాన్ని అందించడానికి కంపెనీ తన అనుమతి కోసం కస్టమర్ని అడగవచ్చు. . కంపెనీ చేస్తుంది:

- కస్టమర్లు వారి నిబద్ధతను మరియు వారి నిర్ణయం యొక్క సాధ్యమయ్యే పరిణామాలను అర్థం చేసుకున్నారని నిర్ధారించుకోవడానికి స్వతంత్ర న్యాయ సలహా తీసుకోవాలని వారిని ప్రోత్సహించండి (సముచితమైన చోట, మేము సంతకం చేయమని మేము వారిని అడిగే పత్రాలు ఈ సిఫార్సును స్పష్టమైన మరియు స్పష్టమైన నోటీసుగా కలిగి ఉంటాయి).
- గ్యారెంటీ లేదా ఇతర సెక్యూరిటీని ఇవ్వడం ద్వారా వారు అతనికి బదులుగా బాధ్యులుగా మారవచ్చని కస్టమర్లకు చెప్పండి; మరియు
- వారి బాధ్యత ఏమిటో చెప్పండి.

10.2 రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- i. రుణ ఉత్పత్తిని సోర్సింగ్ సమయంలో, కంపెనీ వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేట్ల గురించి అవసరమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, అలాగే ఏదైనా ఉంటే, ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు, ప్రీ-పేమెంట్ ఆప్షన్లు మరియు ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే మరియు ఏవైనా ఇతర విషయాలపై యొక్క ఆసక్తిలో ఉండండి రుణగ్రహీత, ఇతర కంపెనీలతో అర్థవంతమైన పోలికను మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి కస్టమర్ను అనుమతిస్తుంది.

- ii. అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం కంపెనీ రసీదుని అందిస్తుంది. దరఖాస్తును ఆమోదించేటప్పుడు లోన్ దరఖాస్తులు ఏ సమయంలో పరిష్కరించబడతాయో దరఖాస్తుదారుకు తెలియజేయబడుతుంది.
- iii. సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, కస్టమర్‌ని వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదిస్తానని తెలియజేయబడుతుంది.
- iv. కంపెనీ దాని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణాన్ని కస్టమర్‌కు తెలియజేస్తుంది. అభ్యర్థనపై లోన్ డాక్యుమెంట్‌లో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్‌క్లోజర్ల కాపీతో పాటు కంపెనీ ఖర్చుతో కస్టమర్ ఎగ్జిక్యూట్ చేసిన అన్ని లోన్ డాక్యుమెంట్‌ల యొక్క ప్రామాణీకరించబడిన కాపీలను కంపెనీ అందిస్తుంది.
- v. రుణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా ఏ వినియోగదారుడు వివక్ష చూపకూడదు. అయితే, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా అందులో పాల్గొనడం నుండి ఇది కంపెనీని నిరోధించదు.

10.3 రుణ దరఖాస్తును అంగీకరించకపోవడం

ఏదైనా కారణం వల్ల, కంపెనీ వ్రాతపూర్వక దరఖాస్తును అందించిన రుణాన్ని మంజూరు చేయలేకపోతే, కస్టమర్‌కు దాని గురించి వ్రాతపూర్వకంగా కారణం/ల ద్వారా సూచించబడుతుంది.

10.4 లోన్ మొత్తాన్ని రీకాల్ చేయడం లేదా తిరిగి చెల్లించడాన్ని వేగవంతం చేయడంపై నిర్ణయం
 ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి లేదా ఏదైనా కారణాల వల్ల అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడానికి ముందు, కంపెనీ రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా రుణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇస్తుంది.

10.5 లోన్ ఖాతా మూసివేయడం మరియు సెక్యూరిటీలు/పత్రాల విడుదల

కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన వెంటనే అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. కంపెనీ తన సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలని నిర్ణయించుకున్న చోట, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

10.6 మోసపూరిత లావాదేవీల విచారణ

కస్టమర్ యొక్క ఖాతాలో ఏదైనా లావాదేవీకి సంబంధించిన విచారణ అవసరమైన సందర్భంలో, కంపెనీ వారితో సంబంధం కలిగి ఉండాలన్న అవసరం ఉన్నట్లయితే, కంపెనీతో మరియు పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో విచారణలో సహకరించమని కస్టమర్‌కు సలహా ఇవ్వబడుతుంది/ అభ్యర్థించబడుతుంది. కస్టమర్ మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, అతని/ఆమె ఖాతాలో జరిగే అన్ని నష్టాలకు అతను/ఆమె బాధ్యత వహించాలన్న ఉంటుందని మరియు కస్టమర్ సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు లేకుండా వ్యవహరించి నష్టాన్ని కలిగిస్తే, దానికి కస్టమర్ బాధ్యత వహించవచ్చని కంపెనీ కస్టమర్‌కు సలహా ఇస్తుంది.

11. హామీదారులు

i. ఒక వ్యక్తి రుణానికి హామీదారుగా ఉన్నప్పుడు, అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేయబడుతుంది:

- హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత.
- అతను/ఆమె అతని/ఆమె కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత మొత్తం.
- అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని కంపెనీ అతన్ని/ఆమెను పిలిచే పరిస్థితులు.

- అతను/ఆమె గ్యారెంటర్గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలో అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను కంపెనీ ఆశ్రయించాలా.
 - గ్యారెంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడినా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు
- ii. గ్యారెంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిస్కార్డ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం. అతను/ఆమె గ్యారెంటర్గా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ప్రతికూల మార్పు/ల గురించి కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి.

12. సాధారణ

కంపెనీ వినియోగదారులకు అవసరమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది:

- i. అతి ముఖ్యమైన పత్రం ద్వారా వర్తించే రుసుములు మరియు ఛార్జీలతో సహా దాని లోన్ ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను వివరిస్తుంది.
- ii. కస్టమర్ దరఖాస్తు చేసుకునేందుకు ఏ సమాచారం/ డాక్యుమెంటేషన్ అవసరమో కస్టమర్లకు సలహా ఇవ్వడం. కస్టమర్లు అతని/ఆమె గుర్తింపు, చిరునామా, ఉద్యోగం మొదలైన వాటికి సంబంధించి అవసరమైన డాక్యుమెంటేషన్ గురించి మరియు చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా చట్టబద్ధమైన అధికారులు (ఉదా., పాస్ వివరాలు) నిర్దేశించిన ఇతర పత్రాల గురించి కూడా సలహా ఇస్తారు.
- iii. కస్టమర్ తన లోన్ అప్లికేషన్తో అందించిన సమాచారం ఫోన్ ద్వారా లేదా కస్టమర్ ఇచ్చిన చిరునామాలో అతని నివాస స్థలం లేదా కార్యాలయాన్ని సందర్శించడం ద్వారా ధృవీకరించబడుతుందని కస్టమర్కు తెలియజేయడం.
- iv. కస్టమర్ ఖాతాలో మరియు పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో లావాదేవీని కంపెనీ దర్యాప్తు చేయవలసి వస్తే, కంపెనీ వారిని ప్రమేయం చేయాల్సి వస్తే సహకరించమని కస్టమర్కు సలహా ఇవ్వడం.
- v. వినియోగదారుడు మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, అతని/ఆమె ఖాతాలో జరిగే అన్ని నష్టాలకు అతను/ఆమె బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది మరియు కస్టమర్ సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు లేకుండా వ్యవహరించి నష్టాన్ని కలిగిస్తే, కస్టమర్ దానికి బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుంది.
- vi. రెగ్యులేటరీ ప్రీమ్వర్క్ ప్రకారం మా పేరును బహిర్గతం చేయడానికి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార మార్గాలను అందించడానికి లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు.
- vii. ఆర్థిక సేవల ఔట్సోర్సింగ్ మరియు ఎప్పటికప్పుడు రెగ్యులేటరీ జారీ చేసే ఇతర సరసమైన పద్ధతుల మార్గదర్శకాలకు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉండటం.
- viii. కంపెనీ కార్యకలాపాలు అవుట్సోర్స్ చేయబడిన అన్ని ఏజెన్సీలు రెగ్యులేటరీ సూచనలను పాటిస్తున్నాయని నిర్ధారించడానికి. రుణగ్రహీతలు మరియు/ లేదా బకాయిలను రికవరీ చేయడానికి కంపెనీ తమ ఏజెంట్లుగా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లను నిమగ్నం చేసే చోట, వారు ఈ క్రింది సూచనలను తప్పనిసరిగా పాటించాలి:
 - a) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్సైట్లో బహిర్గతం చేయబడతాయి
 - b) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు కస్టమర్కి, DLSL కంపెనీ పేరు ఎవరి తరపున వారు అతనితో ఇంటరాక్ట్ అవుతున్నారో వారికి ముందుగా వెల్లడించాలని నిర్దేశిస్తారు.
 - c) మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, DLSL యొక్క లెటర్ హెడ్పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
 - d) రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలుతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన ప్రతి ఎన్క్లోజర్ల ప్రతిని రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి.

- e) DLSL ద్వారా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ.
- f) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి తగిన అవగాహన కల్పించేందుకు కంపెనీ.

సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ మరియు దాని అమలు క్రమానుగతంగా సమీక్షించబడతాయి.

కంపెనీ యొక్క ఉత్తమ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్‌తో ఎల్లవేళలా సుహృద్భావ సంబంధాన్ని కొనసాగించడం కంపెనీ సిబ్బంది మరియు అధీకృత ప్రతినిధులందరి సాధారణ ప్రయత్నం. కస్టమర్ వివరణతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెంది, కంపెనీతో ఒప్పందం/అగ్రిమెంట్‌లోకి ప్రవేశించే ముందు అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించే వరకు ఉత్పత్తుల గురించిన మొత్తం సమాచారం అందించబడుతుంది.
