

ధని లోన్స్ అండ్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ (CIN:U74899DL1994PLC062407)

ప్రాక్టీసెస్

కోడ్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను మొదటిసారిగా మల్సాని సెక్యూరిటీస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ డైరెక్టర్ల బోర్డు అక్టోబరు 16, 2006న జరిగిన సమావేశంలో ఆమోదించింది. మల్సాని సెక్యూరిటీస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ తర్వాత శివశక్తి ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అని పేరు పెట్టబడింది, ఆ తర్వాత IVLbulls కాన్సిట్ అయిన IVLbulls కంటే. ఫైనాన్షియల్ లిమిటెడ్, ఇది తర్వాత ధని లోన్స్ అండ్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్గా 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). ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ క్రింది విధంగా ఉంది:

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

సీనియర్ నంబర్.	కంటెంట్లు
1	లక్ష్యాలు మరియు అప్లికేషన్
2	కస్టమర్లకు నిబద్ధత
3	బహిష్కరణ మరియు పారదర్శకత
4	ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు
5	గోప్యత మరియు గోప్యత
6	బకాయిల సేకరణ
7	కంప్లెయింట్స్ అండ్ గ్రివెన్సెస్
8	మీ కస్టమర్ మార్గదర్శకాలను
9	డిపాజిట్ ఖాతా
10	రుణాలు
11	హామీదారు
12	సాధారణ

1. లక్ష్యాలు & దరఖాస్తు 1.1 లక్ష్యాలు కోడ్

ధని లోన్స్ అండ్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ (ఇకపై DLSL/కంపెనీగా సూచిస్తారు) అత్యుత్తమ కార్పొరేట్ పద్ధతులను అనుసరించడం మరియు అంతర్జాతీయంగా అనుసరించే వ్యాపార పద్ధతుల్లో అత్యంత పారదర్శకతను

తీసుకురావాలని దాని లక్ష్యాన్ని నిర్దేశించుకుంది. కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించండి కంపెనీలో. దీని ప్రకారం, ప్రస్తుత కోడ్ ఇలా సెట్ చేయబడింది:

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

1.2 కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్

ఈ కోడ్లోని అన్ని భాగాలు ప్రస్తుతం అందించబడుతున్న అన్ని రుణ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తాయి లేదా అవి కంపెనీ కౌంటర్లో, పోస్ట్ 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/బ్రాంచ్‌లలో ప్రదర్శించబడుతుంది. కంపెనీ ఆమోదించిన కోడ్ల గురించి సాధారణ-పబ్లిక్ సభ్యులకు మరియు అన్ని వాటాదారులకు తెలియజేయడానికి కంపెనీ వెబ్‌సైట్లో FPC కాపీ కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది.

2. కస్టమర్లకు మా కట్టుబాట్లు

2.1 కస్టమర్లతో అన్ని లావాదేవీలలో న్యాయబద్ధంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం ద్వారా:

కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం ఈ కోడ్లో నిర్వచించిన కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి మరియు దాని విధానాలు మరియు అభ్యాసాలలో సిబ్బంది అనుసరిస్తారు. అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అక్షరం మరియు స్పూర్తితో 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(ల) మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.

2.1.2 కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు 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 కస్టమర్లు మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఎలా పని చేస్తాయో అర్థం చేసుకోవడంలో సహాయపడటానికి:

- i) ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సాహిత్యం యొక్క కంటెంట్లు వీలైనంత స్పష్టంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉంటాయి. రుణ ఒప్పందం యొక్క పనితీరు & రుణం పొందడం కోసం కస్టమర్ సంతకం చేయాల్సిన మరియు అమలు చేయడానికి అవసరమైన ఇతర పత్రాలు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించడానికి మా ఉద్దేశించిన ఖాతాదారులకు ముందుగా లోన్ ఒప్పందంలోకి ప్రవేశించడం ద్వారా అతని హక్కులు మరియు బాధ్యతలను తెలుసుకునేందుకు 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 సహాయపడటానికి, కంపెనీ ఒక హెల్ప్ లైన్‌ను అందజేస్తుంది, తద్వారా ఈ విషయంలో కస్టమర్లకు తగిన మార్గదర్శకత్వం అందిస్తుంది. పైన పేర్కొన్న వాటితో పాటు, కస్టమర్లకు వారి ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే బాధ్యత ఎవరిది/ 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 ముద్రించిన 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.
- 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 ఏదైనా పొరపాటు యొక్క ప్రభావాన్ని తగ్గించడానికి సత్వర మరియు తగిన చర్య తీసుకోవడం.
- ii. కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను వెంటనే పరిష్కరించడం.
- iii. కస్టమర్లకు కంపెనీలో ఉన్న సిస్టమ్‌లు మరియు విధానాల గురించి తెలియజేయడం, వీటిని అనుసరించడం ద్వారా కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను కంపెనీ అధికారులతో వారి ప్రారంభ ఇంటర్‌ఫేస్ ద్వారా తగినంతగా పరిష్కరించకపోతే ఉన్నత అధికారులను సంప్రదించవచ్చు.
- iv. ఏదైనా సాంకేతిక వైఫల్యం కారణంగా తలెత్తే ఏదైనా సమస్యను ఎదుర్కోవడానికి తగిన ఏర్పాట్లు చేయడం.

2.5 కస్టమర్ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా పరిగణించడానికి 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 ఇలా చేయాలి:

- i. కోడ్ గురించి మా ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు తెలియజేయండి
- ii. ఈ కోడ్ని అభ్యర్థనపై కొంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా 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 వివక్షత లేని విధానాన్ని అవలంబించడం మరియు ఆచరించడం

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

2.8 సీనియర్ సిటీజన్ మరియు ఫిజికల్ ఛాలెంజ్స్ వ్యక్తులకు ప్రత్యేక శ్రద్ధ

సీనియర్ సిటీజన్లు, ఫిజికల్ ఛాలెంజ్స్ పర్సన్స్ మరియు నిరక్షరాస్యులు మాతో వ్యవహరించే మా కస్టమర్ల కోసం సులభంగా మరియు సౌకర్యవంతంగా చేయడానికి మేము మా వంతు ప్రయత్నం 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. శాఖలలో నోటీసులను ఉంచడం
- ii. టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్ల 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:

- i. కస్టమర్లు రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లపై ఆసక్తి చూపే సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను వివరిస్తూ, రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అన్ని అవసరమైన సమాచారంతో స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించాలి, తద్వారా అర్హతపతమైన పోలిక ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులను రూపొందించవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారం ద్వారా నిర్ణయం 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:

- i. వర్తించే వడ్డీ రేట్లు / ఫీజులు మరియు ఛార్జీలతో సహా ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలకు సంబంధించి కంపెనీ ద్వారా అభివృద్ధి చేయబడిన, రూపొందించబడిన లేదా ఉత్పన్నమయ్యే నవీకరించబడిన సమాచారాన్ని అందించాలి.
- 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 తెలియజేసే వరకు ఏదైనా కొత్త ఉత్పత్తి/సేవను టెలిఫోన్ కాల్లు/ SMSలు/ ఇమెయిల్ 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 టారిఫ్ షెడ్యూల్ గురించిన నోటీసును వినియోగదారులకు ఉచితంగా చూడటానికి అనుమతించబడుతుంది. 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

సర్క్యులర్ No RBI-2014-15/121 మరియు DNBS(PD)CC నం.399/13.10.42/లో ఉన్న RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు కింద టర్మ్ లోన్ తీసుకున్న వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతల నుండి ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీల కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించదు. 2014-15 జూలై 14, 2014 తేదీ మరియు దాని నవీకరణలు. అయితే, రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాలలో మార్పు కారణంగా రుణ ఖాతాలను జప్తు చేయడంపై మా పాలసీలో మార్పు జరిగితే, సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన రుణ ఖాతాను జప్తు చేసిన తేదీ నాటి ప్రస్తుత విధానం ప్రకారం ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా వర్తిస్తుంది. అన్ని వాటాదారుల.

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 సంబంధిత హక్కులను నిర్దేశిస్తాయి, ముఖ్యంగా నామినేషన్లు చేయడానికి కస్టమర్ల హక్కు. పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులు బాధ్యతలు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా తెలియజేస్తాయి. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను సాదా మరియు సరళమైన భాషలో సిద్ధం చేసి అందించడానికి ప్రయత్నించాలి.

3.10 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు నిబంధనలు మరియు

షరతులలో ఏదైనా మార్పు కింది ఛానెల్లలో దేనిద్వారానైనా వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది:

- వ్యక్తిగత సమాచారం.
- ప్రతి శాఖలో నోటీసు బోర్డు.
- ఇమెయిల్ మరియు వెబ్సైట్లో 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 మారితే, 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

- i. విడుదల చేస్తుంది: కంపెనీ విడుదల చేసిన అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా ఉందని మరియు తప్పుదారి పట్టించేది కాదని నిర్ధారించడానికి కంపెనీ తన ప్రయత్నాలను చేస్తుంది.
- 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 ఏవైనా 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 కస్టమర్లను సంప్రదించినప్పుడు వారు తమను తాము గుర్తించుకోవాలి.
- vi. కంపెనీ ప్రతినెది/కోరియర్ 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. కస్టమర్లు అందించిన లేదా ఇతరత్రా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు, మా గ్రూప్లోని ఇతర సంస్థలతో సహా, కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా:

- i. సమాచారం చట్టం ద్వారా లేదా వారి ద్వారా అందించబడాలి రెగ్యులేటర్/ల దిశ.
- 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 ఫ్రీమ్వర్క్ కింద అతని / ఆమె హక్కుల పరిధి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.
- 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. ఒకవేళ కస్టమర్ కంపెనీకి చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత రుణాల గురించి క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కంపెనీ సమాచారం ఇవ్వవచ్చు:
 - కస్టమర్ అతని/ఆమె చెల్లింపుల విషయంలో వెనుకబడి ఉంటే.
 - చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివాదంలో లేదు; మరియు
- iii. కస్టమర్ ఈ సందర్భాలలో కంపెనీ యొక్క అధికారిక డిమాండ్‌ను అనుసరించి, అతని / ఆమె రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కోసం కంపెనీ సంతృప్తి చెందిన ప్రతిపాదనలు చేయలేదు, కస్టమర్ చెల్లించాల్సిన అప్పుల గురించి సమాచారం ఇవ్వాలని యోచిస్తున్నట్లు కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా కస్టమర్‌కు తెలియజేయాలి. కంపెనీ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు. 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 చెల్లింపు 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 రూపొందించింది మర్యాద, న్యాయమైన చికిత్స మరియు ఒప్పించడంకస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను పెంపొందించడంలో కంపెనీ విశ్వసిస్తుంది. 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 అభ్యర్థన మేరకు, 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 వహించే అధికారం ఉన్న వ్యక్తి లేదా / మరియు సెక్యూరిటీ రీపోస్సిషన్‌లో కింద పేర్కొన్న కోడ్‌లను ఖచ్చితంగా అనుసరించాలి:

- i. కస్టమర్‌లు సాధారణంగా అతని/ఆమె ఎంపిక చేసుకున్న ప్రదేశంలో మరియు ఏదీ లేనప్పుడు సంప్రదించబడతారు. అతని/ఆమె నివాస స్థలంలో పేర్కొన్న స్థలం మరియు అతని/ఆమె నివాసంలో అందుబాటులో లేకుంటే, వ్యాపారం/వృత్తి స్థలంలో.
- ii. కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్భంలో కస్టమర్‌కు తెలియజేయబడుతుంది.
- iii. కస్టమర్ యొక్క 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 కంటెంట్లు డాక్యుమెంట్ చేయబడతాయి.
- viii. బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా భేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యంగా మరియు క్రమబద్ధంగా పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.
- ix. బకాయిల సేకరణ కోసం కస్టమర్ యొక్క ప్రదేశాన్ని సందర్శించే సమయంలో, మర్యాద మరియు అలంకారాన్ని నిర్వహించాలి.
- x. కుటుంబంలో మరణం లేదా అటువంటి ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలు, కంపెనీకి తెలిసినట్లయితే, చట్టపరమైన సమ్మతి కోసం అవసరమైతే తప్ప బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కాలేలు/సందర్శనలు చేయడం నివారించబడుతుంది.

6.4 హైపోథెకేషన్/లియెన్ ఆస్తులను

రుణగ్రహీతతో ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందంలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయగల రీపోస్సిషన్ నిబంధనను రుణ ఒప్పందం నిర్మితమై ఉంటుంది. కాంట్రాక్ట్/లేన్ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల ప్రకారం రీ-ప్రాసెసింగ్ ప్రక్రియ పారదర్శకంగా నిర్వహించబడుతుంది మరియు దీని గురించి అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియ:

- i. స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి.
- ii. నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించగల పరిస్థితులు.
- iii. భద్రతను స్వాధీనం చేసుకునే విధానం.
- iv. ఆస్తి అమ్మకానికి / వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వాలిని చివరి అవకాశం గురించిన నిబంధన.
- v. రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే
- vi. విధానం మరియు 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/ఆందోళనలను నిర్వహించడానికి అంతర్గత యంత్రాలు:

ఫిర్యాదు నమోదు:

ఒక కస్టమర్ DLSL ద్వారా అందించబడిన సేవలతో అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే, ఫోన్లో, వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాల ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి ఏర్పాట్లు ఇక్కడ ఇవ్వబడ్డాయి. కస్టమర్లు దిగువ పేర్కొన్న హెల్ప్లైన్ నంబర్ల ద్వారా కూడా కాల్ చేయవచ్చు. అతని/ఆమె ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి లేదా అతను/ఆమె ఎస్కలేషన్ గ్రిడ్లో ఇచ్చిన మ్యాట్రిక్స్ ప్రకారం ఆందోళనను మరింత పెంచవచ్చు. ఫిర్యాదు కాల్ లేదా మెయిల్ వచ్చినప్పుడల్లా, పంపినవారు అతని/ఆమె ఫిర్యాదును అంగీకరిస్తూ మూడు పని రోజులలోపు ప్రతిస్పందనను స్వీకరిస్తారు.

హెల్ప్లైన్ నంబర్లు:

కస్టమర్ 0124-6555555లో ఉదయం 8:00 నుండి రాత్రి 8:00 వరకు మా కస్టమర్ సేవా కేంద్రానికి చేరుకోవచ్చు.

ఇంకా, ఏదైనా ఫిర్యాదు హార్డ్ కాపీ రూపంలో వచ్చినప్పుడు, అంటే ఏదైనా లేఖ మొదలైన వాటి ద్వారా, అదే రిజిస్టర్లో నమోదు చేయబడుతుంది. అటువంటి సందర్భాలలో, మా ప్రతినిధి అతని/ఆమె ఫిర్యాదు యొక్క ఖచ్చితమైన స్వభావాన్ని తెలుసుకోవడానికి కస్టమర్కు వీలైనంత త్వరగా కాల్ చేస్తారు/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 అత్యవసర ప్రాతిపదికన వాటిని పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదు యొక్క వాస్తవాలను కూడా కనుగొంటారు.

వ్యక్తిగతంగా ఫిర్యాదులు:

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

మెయిల్/ఇ-మెయిల్ ద్వారా ఫిర్యాదులు:

కస్టమర్లు పోస్ట్ ద్వారా లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా కూడా ఫిర్యాదులను సమర్పించవచ్చు. ఇ-మెయిల్ ద్వారా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులు ఇమెయిల్ ద్వారా అంగీకరించబడతాయి. ఫిర్యాదు కాల్ వచ్చినప్పుడల్లా, పంపిన వ్యక్తి తన ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అంగీకారాన్ని నిర్ధారిస్తూ తిరిగి ప్రత్యుత్తరాన్ని అందుకుంటాడు. DLSL యొక్క ఇ-మెయిల్ ఐడిలో కూడా ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు: grievance@dhani.com.

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, ఎటువంటి పరిస్థితుల్లోనూ, స్టాఫ్ మెంబర్లు ఏదైనా డిగ్రీలో తప్పుగా ప్రవర్తిస్తే సహించదు.

లావాదేవీలు/ఆపరేషన్లకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు:

ప్రాథమికంగా, 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 పరిష్కరించబడకపోతే, మార్గదర్శకత్వం/పరిష్కారం కోసం వారు కేసును ప్రధాన కార్యాలయానికి సూచించవచ్చు.

ఒక కస్టమర్ 30 రోజులలోపు DLSL అందించిన పరిష్కారాలతో సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను/ఆమె కూడా RBI ద్వారా ఏర్పాటు చేయబడిన నాన్-బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయాన్ని సంప్రదించవచ్చు. సంప్రదింపు వివరాలు ప్రతి శాఖలో ప్రదర్శించబడతాయి.

ల కోసం ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021లోని అధ్యాయం IVలో పేర్కొన్న ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కారణాలపై కంపెనీపై ఫిర్యాదు ఉన్న ఏ కస్టమర్ అయినా^{NBFC} మరియు దాని అఫ్డేట్ల కోసం (వివరాల కోసం https://ని సందర్శించండి rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), స్వయంగా లేదా

అతని అదీకృత ప్రతినిధి (న్యాయవాది కాకుండా) ద్వారా ఇక్కడ వివరించిన పద్ధతిలో ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

కాలపరిమితి:

ఫిర్యాదులను సరైన దృక్కోణంలో 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. ఫిర్యాదులను స్వీకరించిన తేదీ నుండి గరిష్టంగా 30 రోజులలోపు పరిష్కరించాలి.

ఫిర్యాదుల యొక్క వివిధ స్వభావాల కోసం ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ తో ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియతో వ్యవహరించడానికి టైమ్ మ్యాట్రిక్స్ అనుబంధం- ఎస్కలేషన్ గైడ్ లో ఇవ్వబడింది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులతో వ్యవహరించే డిపార్ట్ మెంట్లు/అధికారులు దానికి ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉండాలి.

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

రివ్యూ మెకానిజం

కస్టమర్ సర్వీస్ రివ్యూ కస్టమర్స్ గ్రీవెన్స్/రిస్క్ మేనేజ్ మెంట్ కమిటీ ద్వారా మేనేజ్ మెంట్

యొక్క నిర్దిష్ట సర్వీస్ 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.

అంబుడ్స్ మన్ పథకం ప్రకారం ఫిర్యాదుల ప్రయోజనం కోసం నోడల్ అధికారి:

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

శ్రీ సంజీవ్ కశ్యప్
ప్రిన్సిపల్ 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 / ట్రాంచ్ హెడ్స్ పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్.
- కస్టమర్లకు DLSL యొక్క కట్టుబాట్ల కోడ్/ఫియిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్..
- కస్టమర్ డిస్ ప్లే ద్వారా సంప్రదించగల అంబుడ్స్ మన్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు

- , కస్టమర్ సేవలకు సంబంధించిన పాలసీలు, RBI మరియు ఇతర అధికారులు సూచించిన పత్రాలు మొదలైన వాటితో కూడిన సమగ్ర నోటీసు బోర్డు/బుక్‌లెట్‌ను శాఖలలో ఆమె సమాచారం.

కస్టమర్లతో పరస్పర చర్య:

కస్టమర్లతో వారి సిబ్బంది వ్యక్తిగతంగా పరస్పర చర్య చేయడం ద్వారా కస్టమర్ యొక్క నిరీక్షణ/అవసరం/ మనోవేదనలను మెరుగ్గా మెచ్చుకోవచ్చని DLSL గుర్తిస్తుంది. 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 భేదాలు మరియు ఘర్షణ ప్రాంతాలకు దారితీయవచ్చు. కస్టమర్లతో సానుకూల దృక్పథంతో మరియు కస్టమర్ స్నేహపూర్వక ప్రవర్తనతో వ్యవహరించడానికి, ముందు వరుస సిబ్బంది ఎంపికను జాగ్రత్తగా చేయాలి. ఓపెన్ మైండ్ మరియు ముఖంపై చిరునవ్వుతో, సిబ్బంది కస్టమర్ యొక్క విశ్వాసాన్ని పొందగలగాలి. 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- ఎస్కల్షేషన్ గైడ్

<p>ఫస్ట్ లెవెల్ DLSL</p>	<p>ట్రాంచ్ ని సందర్శించడానికి, కాల్ చేయడానికి లేదా వ్రాయడానికి అభ్యర్థించబడ్డారు. ట్రాంచ్ హెడ్ పేరు: సంప్రదింపు వివరాలు: ఫోన్, ఇమెయిల్ మరియు పూర్తి చిరునామా: లేదా support@dhani.com</p>
<p>సెకండ్ లెవెల్</p>	<p>7 పని దినాలలో హాజరు కాకపోతే, కస్టమర్ హెల్ప్ లైన్ నంబర్ల ద్వారా ఫిర్యాదు చేయండి. క్రింద పేర్కొనబడినది: వినియోగదారులు మా కస్టమర్ సేవా కేంద్రాన్ని ఉదయం 8:00 నుండి రాత్రి 8:00 గంటల మధ్య 0124-6555555లో సంప్రదించవచ్చు. ఇమెయిల్ పంపండి grievance@dhani.com</p>
<p>థర్డ్ లెవెల్</p>	<p>, 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 ఫ్లోర్, ఉద్యోగ విహార్, ఫేజ్-1, గురుగ్రామ్ - 122016 ఫోన్ 0124-6037111, ఇమెయిల్: nodal@dhani.com</p>
<p>ఫోర్త్ లెవెల్</p>	<p>అంచె 12 నవంబర్ 2021న భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన “ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021” మరియు దాని అప్డేట్ల ప్రకారం, ఫిర్యాదు సంతృప్తికరంగా 30 రోజుల్లోగా పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఆన్ లైన్ లో ఫిర్యాదును పోర్టల్ ద్వారా దాఖలు చేయవచ్చు. ప్రయోజనం అంటే https://cms.rbi.org.in. ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా కూడా ఈ క్రింది పద్ధతిలో సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ కి సమర్పించవచ్చు - ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ ఇమెయిల్ ID-crpc@rbi.org.in పోస్టల్ చిరునామా సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017 టోల్-ఫ్రీ నంబర్: 14448 (ఎంకైగ్రీ కోసం)</p>

*బోర్డు డైరెక్టర్లు/కమిటీ క్రమానుగతంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను సమీక్షించడానికి అలాగే జారీ చేయడానికి కస్టమర్ తన ఫిర్యాదులకు సత్వర మరియు న్యాయమైన పరిష్కారాలను పొందేందుకు ఈ విషయంలో సూచనలు.

8. మీ కస్టమర్ (KYC) మార్గదర్శకాలను

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

- i. కస్టమర్ అతని/ఆమె గుర్తింపుకు అవసరమైన పత్రాలు లేదా రుజువులను అందించడం అవసరం.
- ii. 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 ఏ పద్ధతిలో/రూపంలో ప్రజల నుండి డిపాజిట్ కోరకూడదు/అంగీకరించకూడదు, కంపెనీ తన రిజిస్ట్రేషన్ స్థితిని డిపాజిట్ అంగీకరించని కంపెనీగా కొనసాగిస్తుంది

10. రుణాలు

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

i) లోన్ దరఖాస్తును

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

ii) రుణగ్రహీత తరపున గ్యారెంటీల అంగీకారం

కంపెనీ తన బాధ్యతల కోసం ఎవరైనా నుండి గ్యారెంటీ లేదా ఇతర భద్రతను అంగీకరించాలని కస్టమర్ కోరుకుంటే, కంపెనీ తన ఆర్థిక విషయాల గురించి రహస్య సమాచారాన్ని ఇచ్చే వ్యక్తికి అందించడానికి అతని అనుమతి కోసం కస్టమర్ని అడగవచ్చు. హామీ లేదా ఇతర భద్రత, లేదా వారి న్యాయ సలహాదారు. కంపెనీ:

- కస్టమర్లు వారి నిబద్ధత మరియు వారి నిర్ణయం యొక్క సాధ్యమయ్యే పరిణామాలను అర్థం చేసుకున్నారని నిర్ధారించుకోవడానికి స్వతంత్ర న్యాయ సలహా తీసుకోవాలని వారిని ప్రోత్సహిస్తుంది (సముచితమైన చోట, మేము సంతకం చేయమని మేము వారిని అడిగే పత్రాలు స్పష్టమైన మరియు స్పష్టమైన నోటీసుగా ఈ సిఫార్సును 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 చేసే సమయంలో, కంపెనీ వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేట్లు, అలాగే ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు, ప్రీ-పేమెంట్ ఆప్షన్లు మరియు ఛార్జీల గురించి అవసరమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తికి సంబంధించిన ఏదైనా మరియు ఏదైనా ఇతర విషయం, వినియోగదారుని ఇతర

కంపెనీలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయడానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది.

- ii. అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం కంపెనీ రసీదుని అందిస్తుంది. దరఖాస్తును ఆమోదించేటప్పుడు లోన్ దరఖాస్తులు ఏ సమయంలో పరిష్కరించబడతాయో దరఖాస్తుదారుకు తెలియజేయబడుతుంది.
- iii. సాధారణంగా లోన్ 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 డాక్యుమెంట్ల కోట్ చేసిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు కంపెనీ ఖర్చుతో కస్టమర్ అమలు 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 రుణ మొత్తాన్ని రీకాల్ చేయడానికి లేదా తిరిగి చెల్లించడానికి

నిర్ణయం తీసుకోవడం లేదా ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి లేదా ఏదైనా కారణం కోసం అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడానికి ముందు, కంపెనీ రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా రుణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇస్తుంది.

10.5 రుణ ఖాతా మూసివేయడం మరియు సెక్యూరిటీలు/పత్రాల

విడుదల 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 కంపెనీ 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

దర్యాప్తు కస్టమర్ ఖాతాలో ఏదైనా లావాదేవీకి సంబంధించిన విచారణ అవసరమైతే, కంపెనీకి అవసరమైతే, కంపెనీతో మరియు పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో దర్యాప్తులో సహకరించమని కస్టమర్కు సలహా ఇవ్వబడుతుంది/ అభ్యర్థించబడుతుంది. వాటిని చేర్చుకోవడానికి. కస్టమర్ మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, అతని/ఆమె ఖాతాలో జరిగే అన్ని నష్టాలకు అతను/ఆమె బాధ్యత వహించాల్సి ఉంటుందని మరియు కస్టమర్ సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు లేకుండా వ్యవహరించి నష్టాన్ని కలిగిస్తే, దానికి కస్టమర్ బాధ్యత వహించవచ్చని కంపెనీ కస్టమర్కు సలహా ఇస్తుంది.

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

- గ్యారంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యత.
- అతను/ఆమె అతని/ఆమె కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత మొత్తం.
- అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని కంపెనీ అతన్ని/ఆమెను పిలిచే పరిస్థితులు.
- అతను/ఆమె గ్యారంటర్గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలో అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను కంపెనీ ఆశ్రయించాలా.
- గ్యారంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడిందా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు

ii. గ్యారంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిస్కార్డ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం. అతను/ఆమె గ్యారంటర్గా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ప్రతికూల మార్పు/ల గురించి కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి.

12. GENERAL

కంపెనీ కస్టమర్లకు అవసరమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది:

- i. అత్యంత ముఖ్యమైన పత్రం ద్వారా వర్తించే రుసుములు మరియు ఛార్జీలతో సహా దాని రుణ 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 జరిగిన లావాదేవీని కంపెనీ దర్యాప్తు చేయవలసి వచ్చినప్పుడు మరియు కంపెనీని ఇన్సూర్స్ చేయవలసి వస్తే పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు ఏజెన్సీలతో 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 చేసిన చోట, వారు ఈ క్రింది సూచనలను అనుసరించాలి:

- a) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో బహిర్గతం చేయబడతాయి
- b) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్లు నిర్దేశించబడతాయి. కస్టమర్, DLSL కంపెనీ పేరు ఎవరి తరపున వారు అతనితో ఇంటరాక్ట్ అవుతున్నారో ముందుగా తెలియజేయండి.
- 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.

రివ్యూ

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ మరియు దాని అమలు క్రమానుగతంగా సమీక్షించబడతాయి.

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