

ఖుషు ఆటో పైనాన్స్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

(1) పరిచయం -

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("FPC") ఖుష్టు ఆటో ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("KAFL" లేదా 'ది కంపెనీ') ద్వారా ఆర్థిక సౌకర్యాలకు సంబంధించి అనుసరించే పద్ధతుల యొక్క సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని దాని వాటాదారులందరికీ, ముఖ్యంగా కస్టమర్లకు అందించడానికి ఆమోదించబడింది. మరియు దాని వినియోగదారులకు అందించే సేవలు. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ -నాన్-సిస్టమిక్ ఇంపార్టెంట్ నాన్-డిపాజిట్ టుకింగ్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2016 ప్రకారం FPC తయారు చేయబడింది.

(2) లక్ష్యాలు

కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

- (i) కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- (ii) కస్టమర్లకు మెరుగైన అవగాహన కోసం పారదర్శకతను పెంచడం
- (iii) మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం, పోటీ ద్వారా, అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడం; మరియు
- (iv) కస్టమర్ మరియు KAFL మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి.

(3) కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్

కోడ్ కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగులందరికీ మరియు దాని వ్యాపారంలో ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఇతర వ్యక్తులకు వర్తిస్తుంది.

(4) వివక్ష రహిత విధానం

KAFL తన కస్టమర్ల మధ్య లింగం, శారీరక సామర్థ్యం, జాతి లేదా మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులను కంపెనీ వివక్ష చూపదు. అయితే, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి కంపెనీని ఇది నిరోధించదు.

(5) కమ్యూనికేషన్ యొక్క భాష

KAFL దాని రుణగ్రహీతకు అవసరమైన అన్ని కమ్యూనికేషన్లను ఆంగ్లంలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో అందిస్తుంది.

(6) రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

(i) అన్ని రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు లోన్‌ను నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించిన వివరణాత్మక సమాచారాన్ని మరియు మా కస్టమర్ల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఇతర సంబంధిత సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి. ఈ ఫారమ్లు దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో సమర్పించాల్సిన ప్రామాణిక పత్రాలను కూడా జాబితా చేస్తాయి. అయితే, కంపెనీ, క్రెడిట్ పూచీకత్తు అవసరాలపై ఆధారపడి, కస్టమర్ల నుండి ఇతర డాక్యుమెంట్లను కోరవచ్చు;

(ii) కంపెనీ ప్రతినిధులు వినియోగదారులకు వివిధ రుణ పత్రాల విషయాలను ఆంగ్ల భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో వివరిస్తారు;

(iii) కంపెనీ రుణ దరఖాస్తును స్వీకరించిన తర్వాత రసీదుని అందిస్తుంది, ఆ గడువులోపు దరఖాస్తు పారవేయబడుతుంది; మరియు

(iv) కంపెనీ సమర్పించిన అన్ని పత్రాలు మరియు అందించిన సమాచారాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది, కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతను ధృవీకరిస్తుంది మరియు ప్రతిపాదనను దాని స్వంత అభిప్రాయానుసారం మూల్యాంకనం చేస్తుంది. కట్టుబడి ఉన్న గడువులోపు అన్ని రుణ దరఖాస్తుల అంగీకారం లేదా తిరస్కరణకు సంబంధించిన స్థితిని తెలియజేయడానికి కంపెనీ మరింత ప్రయత్నిస్తుంది.

(7) లోన్ అప్రైజల్ మరియు నిబంధనలు & షరతులు

(i) రుణం మంజూరు చేయబడితే, కంపెనీ ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను వ్రాతపూర్వకంగా రుణగ్రహీతకు ఆంగ్ల భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో తెలియజేస్తుంది.

(ii) రుణగ్రహీత అంగీకరించిన మంజూరు లేఖ కాపీని కంపెనీ తన రికార్డుల్లో ఉంచుతుంది.

(iii) కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్య చెల్లింపుకు విధించే జరిమానా వడ్డీని బోర్డ్లో పేర్కొంటుంది. ఈ విషయంలో తగిన నిబంధన రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడుతుంది.

(iv) రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేసిన తర్వాత, రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలు (రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్క్లోజర్లలో ప్రతి ఒక్కటితో పాటు) రుణగ్రహీతలకు అందించబడుతుంది.

(8) రుణాల పంపిణీ మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు

(i) వడ్డీ రేటు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, తిరిగి చెల్లించడం/చెల్లింపు షెడ్యూల్ మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో (రుణగ్రహీతకు ప్రతికూలంగా భావించే) ఏవైనా మార్పులు రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడతాయి; మరియు

(ii) వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలకు సంబంధించిన నిబంధనలలో మార్పులు (అవి రుణగ్రహీతకు ప్రతికూలంగా పరిగణించబడతాయి) భావి ప్రభావంతో మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి.

(9) హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి రుణానికి గ్యారంటర్గా పరిగణించబడినప్పుడు, KAFL అతనికి/ఆమెకు ఈ క్రింది వాటిని తెలియజేస్తుంది:

(i) అతను/ఆమె అతనిని/ఆమె కంపెనీకి అప్పగించే బాధ్యత మొత్తంతో సహా, గ్యారంటర్గా బాధ్యత నిబంధనలను పేర్కొంటూ లెటర్/డీడ్ ఆఫ్ గ్యారెంటీ;

(ii) అతను/ఆమె గ్యారెంటర్గా ఉన్న రుణగ్రహీత రుణం యొక్క సర్వీసింగ్లో డిఫాల్ట్; మరియు

(iii) అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని KAFL అతన్ని/ఆమెను పిలిచే పరిస్థితులు;

(10) గోప్యత మరియు గోప్యత

రుణగ్రహీత యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారం ప్రైవేట్ మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది (అతను/ఆమె ఇకపై మా కస్టమర్ కానప్పటికీ) మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా

మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా మీ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను కంపెనీ ఎవరికీ వెల్లడించదు:

- ఎ) చట్టపరమైన అవసరాలకు అనుగుణంగా సమాచారం ఇవ్వాలంటే;
- బి) సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజల పట్ల విధి;

(11) లోన్ సేకరణ రీకాల్, రికవరీ ప్రాసెస్, సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం మరియు సెక్యూరిటీని విడుదల చేయడం

(i) ఏదైనా రుణాన్ని రీకాల్ చేయాలనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా చేయబడుతుంది;

(ii) ఏదైనా పునరుద్ధరణ ప్రక్రియలు ప్రారంభించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే, ఇవి ఒప్పందం కింద అందించబడిన హక్కులకు అనుగుణంగా మరియు చట్టబద్ధంగా చెల్లుబాటు అయ్యే నిబంధనలకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడతాయి. రుణం రికవరీ కోసం కంపెనీ బలవంతపు చర్యలను (బేసి సమయాల్లో నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, కండ్రాల శక్తిని ఉపయోగించడం, మొరటుగా ప్రవర్తించడం లేదా కంపెనీ సిబ్బందిలో ఎవరైనా వేధించడం వంటివి) ఆశ్రయించదు;

(iii) రుణగ్రహీతతో ఒప్పందం/లోన్ ఒప్పందంలో కంపెనీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది, ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడాలి;

(iv) రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా బకాయిలను క్లియర్ చేయడానికి లేదా ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడానికి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వడం ద్వారా ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకునే హక్కు కంపెనీకి ఉంటుంది;

(v) పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు కూడా వీటికి సంబంధించిన నిబంధనలను కలిగి ఉండాలి:

ఎ) భద్రతను స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి;

బి) నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించగల పరిస్థితులు;

సి) భద్రతను స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;

డి) సెక్యూరిటీ/ఆస్తి ఆస్తి అమ్మకం / వేలం ముందు రుణం తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వబడిన చివరి అవకాశం గురించి ఒక నిబంధన;

ఇ) రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం; మరియు

ఫి) భద్రత/ఆస్తి/ఆస్తి విక్రయం/వేలం ప్రక్రియ.

(vi) కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడంపై లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ల కోసం తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, రుణగ్రహీతలకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉండవచ్చు, రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది;

(vii) కస్టమర్ కు వ్యతిరేకంగా ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, కింది ఈవెంట్లలో ఏదైనా జరిగినప్పుడు కస్టమర్ అందించిన ఏదైనా భద్రతపై ఛార్జ్ వదులుకున్నట్లు కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది:

ఎ) కస్టమర్ ద్వారా అన్ని బకాయిల చెల్లింపు;

బి) ఖాతా బదిలీ మరియు తత్పలితంగా అన్ని బకాయిల పరిష్కారం;
సి) ఒప్పందం ప్రకారం సెటిల్మెంట్ తర్వాత గడువులోగా లోన్ షైల్
మూసివేయడం.

(viii) ఏదైనా ఇతర హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు ఉన్న సందర్భంలో,
కస్టమర్ కు దాని గురించి పూర్తి వివరాలతో తెలియజేయబడుతుంది.

(12) వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ఛార్జీలు

(i) కస్టమర్ కు కంపెనీ రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై అధిక వడ్డీ రేటు
మరియు ఛార్జీలు వసూలు చేయలేదని నిర్ధారించుకోవడానికి, కంపెనీ డైరెక్టర్ల
బోర్డు నిధుల ఖర్చు వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని
వడ్డీ రేటు కోసం ఒక విధానాన్ని/నమూనను అనుసరిస్తుంది, మార్జిన్ మరియు
రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైనవి రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు
చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి.

(ii) వడ్డీ రేటు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా
అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

(iii) కంపెనీ యొక్క వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ఛార్జీలకు సంబంధించిన
సమాచారం దరఖాస్తు ఫారమ్ మరియు మంజూరు లేఖలో కూడా వెల్లడి
చేయబడుతుంది.

(13) ఇతర కట్టుబాట్లు

(i) జోక్యం చేసుకోకపోవడం: రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న పరిస్థితులలో తప్ప
కంపెనీ లేదా కంపెనీ ఉద్యోగి ఎవరైనా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం
చేసుకోరు. అయితే, రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని ఏదైనా సమాచారం

దాని దృష్టికి వస్తే, కంపెనీ తన విచక్షణ ప్రకారం ఏదైనా తగిన చర్య తీసుకోవచ్చు.

(ii) ఖాతా బదిలీ: కస్టమర్ నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన వచ్చినప్పుడు, అభ్యర్థన అందిన 21 రోజులలోపు కంపెనీ దానికి ప్రతిస్పందిస్తుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

(iii) ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీలు- కస్టమర్ రక్షణ కొలమానంగా మరియు రుణగ్రహీతల ద్వారా వివిధ రుణాల ముందస్తు చెల్లింపుకు సంబంధించి ఏకరూపతను తీసుకురావడానికి, కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందుగా వసూలు చేయదు. వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై చెల్లింపు జరిమానాలు.

(14) గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ (GR) మెకానిజం

RBI అవసరాలకు అనుగుణంగా కస్టమర్ ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ బలమైన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది:

(i) ఫిర్యాదుల నమోదు

బహుళ ఛానెల్ల ద్వారా ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి కంపెనీ తన కస్టమర్లను అనుమతిస్తుంది. వివిధ స్థాయిలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:-

ఏదైనా ప్రశ్న/సమస్య లేదా ఫిర్యాదుల విషయంలో కస్టమర్/రుణగ్రహీత మా కస్టమర్ సపోర్ట్ను సంప్రదించవచ్చు.

వాయిస్ సపోర్ట్: కస్టమర్ ఆదివారం/సెలవులు మినహా ఉదయం 09:30 నుండి సాయంత్రం 06:00 వరకు కస్టమర్ కేర్లో 0281-2374994కి కాల్ చేయవచ్చు.

ఇమెయిల్ మద్దతు: దయచేసి మీ ఇమెయిల్ ID నుండి info@kafl.co.inలో మాకు వ్రాయండి (దయచేసి ఇమెయిల్లో మీ లోన్ ఖాతా నంబర్ మరియు సంప్రదింపు నంబర్ను పేర్కొనండి). కస్టమర్ 5 పనిదినాల్లోపు బృందం నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకుంటారు, అయితే బృందం ప్రతిస్పందించడానికి/ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వడానికి ఎక్కువ సమయం పట్టే సందర్భాలు కూడా ఉన్నాయి.

వ్యక్తిగత మద్దతు: కస్టమర్ రిజిస్టర్డ్/కార్పొరేట్/హెడ్ ఆఫీస్ తో సహా కంపెనీకి చెందిన ఏదైనా ఆఫీసులో ఆఫీసు హెడ్ ని సంప్రదించవచ్చు.

(ii) ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్:

స్టాయి 1:

పై మార్గాలలో దేని నుండి వచ్చిన ప్రతిస్పందనతో అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందనట్లయితే, కస్టమర్ cparmar@kafl.co.in లేదా 0281-2374994కు విషయాన్ని వివరించవచ్చు. ప్రశ్న/వివాదం/ ఫిర్యాదుపై ఆధారపడి, వ్రాతపూర్వక సమాధానం/రిజల్యూషన్ కస్టమర్ కు 7 పనిదినాల్లోపు అతని/ఆమె ఇమెయిల్ ఐడీకి పంపబడుతుంది.

స్టాయి 2:

ఎగువ ఛానెల్ల నుండి స్వీకరించబడిన రిజల్యూషన్ తో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా పద్నాలుగు (14) రోజులలో కంపెనీ నుండి కస్టమర్ వినకుంటే, కస్టమర్ నోడల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అయిన ఎస్కలేషన్ కోసం క్రింది చిరునామాకు ఫిర్యాదును పరిష్కరించవచ్చు. కంపెనీ అధికారి:

పేరు: శ్రీ చేతన్ కుమార్ వి పటేల్, డైరెక్టర్ (DIN: 00061443)

ఈ-మెయిల్ ఐడి: cvpatel@kafl.co.in

మొబైల్: 0281-2374994

చిరునామా: గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, జిమ్మీ టవర్, ఎదురుగా. స్వామి నారాయణ్ గురుకుల్, గొండాల్ రోడ్, రాజ్ కోట్, గుజరాత్, భారతదేశం 360001

స్థాయి 3:

ఫిర్యాదు/వివాదం అందిన తేదీ నుండి ఒక నెల వ్యవధిలోగా పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ అప్పీల్ చేయవచ్చు:

డిప్యూటీ జనరల్ మేనేజర్,

పర్యవేక్షణ విభాగం,

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,

4వ అంతస్తు, "రివర్ ప్రాంట్ హౌస్", H K ఆర్డెన్ కళాశాల వెనుక,

గాంధీ & నెహ్రూ వంతెన మధ్య, పూజ్య ప్రముఖ్ స్వామి మార్గ్,

అహ్మదాబాద్, గుజరాత్, భారతదేశం 380009

ఇమెయిల్ ఐడి: dosahmedabad@rbi.org.in

కస్టమర్ <https://cms.rbi.org.in>లో కూడా ఫిర్యాదును ఫైల్ చేయవచ్చు

(iii) సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ

కంపెనీ ఈ క్రింది పద్ధతిలో స్వీకరించిన ఫిర్యాదులను సమీక్షిస్తుంది మరియు పర్యవేక్షిస్తుంది:

- రోజువారీ ప్రాతిపదికన, ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదుల పరిష్కారాల స్థితిని అధీకృత సిబ్బంది పర్యవేక్షిస్తారు మరియు ఇన్ ఛార్జ్ ముందు ఉంచాలి.

• నెలవారీ ప్రాతిపదికన, స్వీకరించిన అన్ని ఫిర్యాదులు, అందించిన తీర్మానాలు, టర్నఅరౌండ్ సమయంతో సహా న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్కు సంబంధించిన సమ్మతి బోర్డుచే సమీక్షించబడుతుంది.

(15) రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్సెమన్ స్కీమ్, 2021

అంబుడ్సెమన్ స్కీమ్ కింద, కంపెనీ మిస్టర్ చేతన్కుమార్ వి పటేల్ను ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO) (పైన పేర్కొన్న సంప్రదింపు వివరాలు)గా నియమించింది, కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి అంబుడ్సెమన్కు కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు సమాచారాన్ని అందించడానికి ఎవరు బాధ్యత వహిస్తారు. నోడల్ ఆఫీసర్లు (NO), కంపెనీచే నియమించబడిన ఎవరైనా PNOకి సహాయం చేస్తారు.

కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే బ్రాంచ్లు/ ప్రదేశాలలో, అంబుడ్సెమన్ ([https:// cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in)) ప్రదర్శించబడుతుంది.

స్కీమ్ యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు అన్ని కార్యాలయాలు మరియు శాఖలలో ఆంగ్లంలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి, ఆ విధంగా కార్యాలయం లేదా శాఖను సందర్శించే వ్యక్తి పథకంపై తగిన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటారు.

(16) జనరల్:

a. రుణాల రికవరీ విషయంలో, సంవత్సరాలుగా దాని పాలసీకి అనుగుణంగా, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు. బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి.

బి. కంపెనీ సిబ్బంది నుండి మొరటుగా ప్రవర్తించకుండా ఉండేందుకు, కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించేందుకు సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

(17) కాలానుగుణ సమీక్ష

డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు కంపెనీలోని ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై కాలానుగుణ సమీక్షను నిర్వహిస్తుంది.

= X = X = X =