Aadhar India Finvest Limited

CIN: U65921HR1989PLC091303

ఆధార్ ఇండియా ఫిన్ ఇన్వెస్ట్ లిమిటెడ్
నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

పత్రం శీర్షిక	నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి
అమల్లోకి వచ్చే తేదీ	01.04.2026
సమీక్ష యొక్క ఫ్రీక్వెన్సీ	వార్షిక/అవసరమైనప్పుడు
డాక్యుమెంట్ యజమాని	కంపెనీ యొక్క కాంప్లయన్స్ డిపార్ట్ మెంట్
డాక్యుమెంట్ అప్రూవల్	డైరెక్టర్ల బోర్డు
సమీక్ష తేదీ	15.10.2026

ఆధార్ ఇండియా ఫిన్ ఇన్వెస్ట్ లిమిటెడ్

నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

పీఠిక

నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలకు వర్తించే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") జారీ చేసిన ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఇండియా ఫిన్ ఇన్వెస్ట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") తన రుణ మరియు కస్టమర్ సేవా కార్యకలాపాలను నిర్వహించేటప్పుడు అనుసరించే సూత్రాలు మరియు ప్రమాణాలను స్థాపించడం ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("FPC") యొక్క ఉద్దేశ్యం. సంస్థ తన కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన వ్యాపార పద్ధతులను ఏర్పాటు చేయడానికి RBI నిర్దేశించిన విధాన మార్గదర్శకాలను సమీక్షించడానికి మరియు కట్టుబడి ఉండటానికి ప్రయత్నిస్తుంది. దీని ప్రకారం, ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("FPC" లేదా "కోడ్") RBI/DOR/2025-26/362 మాస్టర్ డైరెక్షన్ DoR ప్రకారం తయారు చేయబడింది. MCS. REC No. 281/01-01-039/2025-26-రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు-బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 ("ఆదేశాలు"), నవంబర్ 28, 2025 నాటి, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడింది.

కస్టమర్లతో తన అన్ని వ్యవహారాలలో కంపెనీ కట్టుబడి ఉండటానికి కట్టుబడి ఉన్న సరసమైన వ్యాపారం మరియు కస్టమర్ సేవా పద్ధతుల యొక్క కనీస ప్రమాణాలను కోడ్ నిర్దేశిస్తుంది. ఇది సంస్థ యొక్క రుణ కార్యకలాపాలు మరియు కస్టమర్ పరస్పర చర్యలను నియంత్రించే పారదర్శకత, న్యాయం, నైతిక ప్రవర్తన మరియు జవాబుదారీతనం యొక్క సూత్రాలను వివరిస్తుంది.

అందువల్ల, పేర్కొన్న సూచనలకు అనుగుణంగా, ఈ కోడ్ ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీ బోర్డు ద్వారా తయారు చేయబడింది, ఆమోదించబడింది మరియు సమీక్షించబడింది. కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు అన్ని సమయాల్లో ఉత్తమ వ్యాపార మరియు కస్టమర్ సేవా పద్ధతులను అవలంబిస్తుంది మరియు ఈ కోడ్ ద్వారా అవసరమైన విధంగా తగిన సవరణలు చేస్తుంది.

ఈ నియమావళి యొక్క ఉద్దేశ్యం ఏమిటంటే, కంపెనీ యొక్క ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు

సేవల గురించి వినియోగదారులకు స్పష్టమైన, ఖచ్చితమైన మరియు సకాలంలో సమాచారాన్ని అందించడం, క్రెడిట్ సౌకర్యాలను పొందేటప్పుడు సమాచార నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది. వర్తించే చట్టాలు లేదా నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ప్రకారం పేర్కొనబడితే తప్ప కంపెనీ అందించే అన్ని రుణ ఉత్పత్తులు మరియు ఇతర ఆర్థిక సేవలకు ఈ నియమావళి యొక్క నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. మార్కెటింగ్, రుణ మూలం, ప్రాసెసింగ్, మరియు సర్వీసింగ్ మరియు సేకరణ కార్యకలాపాలతో సహా దాని మొత్తం వ్యాపార కార్యకలాపాలకు తగిన రుణ పద్ధతులు వర్తిస్తాయి. ఉద్యోగుల జవాబుదారీతనం, శిక్షణ, సంప్రదింపులు, పర్యవేక్షణ, ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, అంతర్గత నియంత్రణలు, సాంకేతిక పరిజ్ఞానం యొక్క సరైన వినియోగం మరియు దాని వినియోగదారుల అవసరాలను తీర్చడానికి తాదాత్మ్యం పరంగా FPC పట్ల దాని నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది. అదే సమయంలో, మా కష్టమర్ల వ్యక్తిగత డేటా కోసం గోప్యత మరియు గోప్యత యొక్క ఆవశ్యకత గురించి మేము తెలుసుకుంటాము.

ఈ నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి ఒక డైనమిక్ డాక్యుమెంట్ మరియు నియతానుసారంగా సమీక్షించబడుతుంది మరియు అప్ డేట్ చేయబడుతుంది లేదా వర్తించే చట్టాలు, ఆర్ బిఐ ఆదేశాలు లేదా కంపెనీ యొక్క వ్యాపార విధానాలలో మార్పులు అవసరమైనప్పుడు అప్ డేట్ చేయబడతాయి. కంపెనీ యొక్క న్యాయమైన రుణ విధానాలను ప్రభావితం చేసే రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్ వర్క్ కు ఏవైనా సవరణలు ఈ కోడ్ లో సముచితంగా చేర్చబడతాయి.

కోడ్ యొక్క అనువర్తనం:

ఈ నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి మేము అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల యొక్క దిగువ కేటగిరీలకు వర్తిస్తుంది (ప్రస్తుతం అందించబడుతున్న లేదా భవిష్యత్తు తేదీలో అందించబడవచ్చు):

1. ఆర్థిక ఆస్తుల స్వభావంలో రుణాలు మరియు ఇతర ఉత్పత్తులు; మరియు
2. కంపెనీ యొక్క ఏజెంట్ లేదా భాగస్వామి ద్వారా అందించబడే తృతీయపక్ష ఉత్పత్తులు.

భౌతిక ఛానల్స్, టెలిఫోనిక్ కమ్యూనికేషన్లు, ఇంటర్నెట్ ఆధారిత ప్లాట్ ఫారాలు, డిజిటల్ ఛానల్స్ లేదా ఇప్పటికే ఉన్న లేదా భవిష్యత్తు పంపిణీ పద్ధతులతో సహా, అవి అందించబడే లేదా పంపిణీ చేయబడే విధానంతో సంబంధం లేకుండా, పై ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC) వర్తిస్తుంది.

నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి (FPC) యొక్క లక్ష్యాలు:

ఈ క్రింది లక్ష్యాలతో నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి తయారు చేయబడింది:

- కస్టమర్లతో అన్ని వ్యవహారాల్లో పాటించాల్సిన కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా నిష్పాక్షిక, పారదర్శకమైన, నైతిక మరియు కస్టమర్-కేంద్రీకృత విధానాలను ఏర్పాటు చేయడం మరియు ప్రోత్సహించడం.
- కంపెనీ యొక్క ఆర్థిక ఉత్పత్తులు, సేవలు, నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి ఖాతాదారులకు స్పష్టమైన, ఖచ్చితమైన మరియు సకాలంలో సమాచారాన్ని అందించడం ద్వారా పారదర్శకతను పెంపొందించడం, వివేచనాత్మక నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది.
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా జారీ చేయబడ్డ ఆదేశాలతో సహా వర్తించే చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ ఆవశ్యకతలకు అనుగుణంగా కంపెనీ రుణం, సర్వీసింగ్ మరియు రికవరీ విధానాలు నిర్వహించబడుతున్నాయని ధృవీకరించడానికి
- అన్ని కస్టమర్ ఇంటరాక్షన్ ల్లో నిష్పాక్షికత, సమగ్రత మరియు ప్రొఫెషనలిజం ధృవీకరించడం ద్వారా కస్టమర్ నమ్మకాన్ని ప్రోత్సహించడం మరియు నిర్వహించడం.
- ఆర్థిక సంబంధాల యొక్క జీవితచక్రం అంతటా కంపెనీ మరియు దాని కస్టమర్ల మధ్య పరస్పర నమ్మకం, మర్యాద మరియు సహకారం యొక్క సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.
- కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు మరియు ఆందోళనల యొక్క వేగవంతమైన మరియు నిష్పాక్షికమైన పరిష్కారం కొరకు సమర్థవంతమైన, ప్రాప్యత మరియు పారదర్శక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయుట.
- బాధ్యతాయుతమైన రుణ విధానాలను ప్రోత్సహించడం మరియు కంపెనీ యొక్క కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని భావనలలో జవాబుదారీతనం, వివక్ష లేకపోవడం మరియు నైతిక వ్యాపార ప్రవర్తన యొక్క సూత్రాలను సమర్థించడం.

రుణం కొరకు దరఖాస్తు మరియు దాని ప్రాసెసింగ్:

రుణ దరఖాస్తు మరియు ప్రాసెసింగ్ ప్రక్రియలు పారదర్శకంగా, న్యాయంగా మరియు కస్టమర్-కేంద్రీకృతంగా ఉన్నాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఈ క్రింది సూత్రాలు రుణ దరఖాస్తుల ప్రాసెసింగ్ను నియంత్రిస్తాయి:

- రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు కూడా స్థానిక భాష లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.
- ప్రతిపాదిత రుణ సదుపాయాన్ని పరిపాలించే నియమనిబంధనలు మరియు రుణగ్రహీత నిర్ణయంపై ప్రభావం చూపించే మొత్తం ఇతర భౌతిక సమాచారంతో సహా సంభావ్య రుణగ్రహీతలకు రుణ ఉత్పత్తి గురించి కంపెనీ సమగ్ర సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

- అన్ని రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లు మరియు రుణ ఒప్పందాలు రుణ ప్రాసెసింగ్ కు అవసరమైన పత్రాలు మరియు సమాచారాన్ని స్పష్టంగా పేర్కొనాలి, తద్వారా ఇతర రుణదాతలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు కస్టమర్ ద్వారా సమాచార నిర్ణయాలు తీసుకోవచ్చు. కంపెనీ, దాని అంతర్గత రుణ మూల్యాంకనం మరియు అండర్ రైటింగ్ అవసరాల ఆధారంగా, అవసరమని భావించిన చోట దరఖాస్తుదారు నుండి అదనపు పత్రాలు లేదా సమాచారాన్ని అడగవచ్చు.
- రుణ ఒప్పందంలో ఆమోదించబడిన రుణ మొత్తం, వార్షిక వడ్డీ రేటు, రుసుములు మరియు ఛార్జీలు (వర్తించే చోట ప్రాసెసింగ్ ఫీజులతో సహా), తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్, వ్యవధి, వాయిదాల గడువు తేదీలు, జరిమానా ఛార్జీలు, భద్రతా వివరాలు (వర్తించే చోట) మరియు రుణగ్రహీత హక్కులు లేదా బాధ్యతలను ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర సమాచారంతో సహా అన్ని భౌతిక నిబంధనలు మరియు షరతులు ఉంటాయి. ఇటువంటి బహిర్గతం రుణగ్రహీత వివేచనాత్మక నిర్ణయం తీసుకోవడానికి మరియు ఇతర రుణదాతలు అందించే సారూప్య ఆర్థిక ఉత్పత్తులతో పోలికలను సులభతరం చేయడానికి వీలు కల్పిస్తుంది.
- రుణ దరఖాస్తుల అందును కంపెనీ ఆమోదిస్తుంది మరియు అటువంటి దరఖాస్తులు ప్రాసెస్ చేయబడి, పరిష్కరించబడాలని ఆశించబడే సూచనాత్మక కాలవ్యవధిని సూచిస్తుంది.

రుణ వాల్యుయేషన్ మరియు నియమనిబంధనలు:

అన్ని ఆమోదించబడిన రుణ సౌకర్యాలు రుణగ్రహీతలకు పారదర్శకంగా, న్యాయమైన మరియు సమగ్రమైన పద్ధతిలో తెలియజేయబడతాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఈ క్రింది సూత్రాలు రుణ మదింపు మరియు ఆమోదం ప్రక్రియను నియంత్రిస్తాయి:

- దరఖాస్తుదారు సమర్పించిన సమాచారం మరియు పత్రాలు, దాని అంతర్గత రుణ మూల్యాంకన విధానాలు మరియు వర్తించే నియంత్రణ అవసరాల ఆధారంగా కంపెనీ ప్రతి రుణ దరఖాస్తును అంచనా వేస్తుంది. దరఖాస్తుదారు యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యత మరియు ఇతర సంబంధిత కారకాల అంచనా ఆధారంగా ఏదైనా రుణ దరఖాస్తును ఆమోదించడానికి లేదా తిరస్కరించే హక్కు కంపెనీకి ఉంది.

- రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాష లేదా భాషలో అంగీకార లేఖ లేదా ఏదైనా ఇతర తగిన కమ్యూనికేషన్ పద్ధతి ద్వారా కంపెనీ రుణగ్రహీతకు రుణ ఆమోదం గురించి తెలియజేస్తుంది. వార్షిక వడ్డీ రేటు, వడ్డీ దరఖాస్తు విధానం, తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్, కాలపరిమితి, ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు, భద్రతా వివరాలు (వర్తించే చోట) మరియు క్రెడిట్ సదుపాయాన్ని నియంత్రించే ఏదైనా ఇతర షరతులతో సహా ఆమోదించబడిన రుణ మొత్తం మరియు రుణం యొక్క అన్ని భౌతిక నిబంధనలు మరియు షరతులను కమ్యూనికేషన్ స్పష్టంగా పేర్కొనాలి.
- ఆమోదించబడ్డ నియమనిబంధనలను రుణగ్రహీత ఆమోదించడాన్ని కంపెనీ పొందుతుంది మరియు మెయింటైన్ చేస్తుంది.
- రుణ ఒప్పందం రుణగ్రహీతకు వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా వెల్లడిస్తుంది. డిఫాల్ట్ లేదా తిరిగి చెల్లించడంలో ఆలస్యం కోసం జరిమానా ఛార్జీలకు సంబంధించిన ఏదైనా నిబంధన వర్తించే నియంత్రణ అవసరాలు మరియు జరిమానా ఛార్జీలపై కంపెనీ విధానానికి అనుగుణంగా రుణ ఒప్పందంలో ప్రత్యేకంగా హైలైట్ చేయబడుతుంది.
- రుణం అమలు మరియు/లేదా బట్వాడా సమయంలో, అమలు చేయబడ్డ రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని కంపెనీ రుణగ్రహీతకు అందిస్తుంది, అలాగే దానిలో అంతర్భాగంగా ఉండే అన్ని డాక్యుమెంట్ లు, షెడ్యూల్ లు మరియు ఎన్ క్లోజర్ ల కాపీలను అందిస్తుంది. అటువంటి డాక్యుమెంట్ లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో, భౌతిక లేదా ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో, ఒప్పంద బాధ్యతలు మరియు రుణాన్ని నియంత్రించే నిబంధనల గురించి పూర్తిగా తెలియజేయబడిందని నిర్ధారించుకోవడానికి.
- రుణ దరఖాస్తు ఆమోదం లేదా తిరస్కరణకు సంబంధించి తన నిర్ణయాన్ని సహేతుకమైన వ్యవధిలో దరఖాస్తుదారుకు తెలియజేయడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది. తిరస్కరించబడిన సందర్భంలో, వర్తించే చట్టాలు మరియు అంతర్గత విధానాల ప్రకారం సహేతుకమైనది మరియు అనుమతించదగినదిగా భావించే చోట కంపెనీ అటువంటి తిరస్కరణకు విస్తృత కారణాలను పేర్కొనవచ్చు.

రుణాల బట్వాడా మరియు నియమనిబంధనల్లో మార్పులు:

రుణగ్రహీతలతో తన అన్ని వ్యవహారాలలో పారదర్శకత మరియు నిష్పాక్షికతను నిర్వహించడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది. దీని ప్రకారం, ఈ క్రింది సూత్రాలు రుణాల పంపిణీ మరియు దాని నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా తదుపరి మార్పులను నియంత్రిస్తాయి:

- రుణగ్రహీత ఆమోదించిన నియమనిబంధనలకు అనుగుణంగా మరియు లెటర్ ఆఫ్ అంగీకారం మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొనబడ్డ విధంగా కంపెనీ రుణాన్ని బట్వాడా చేస్తుంది.
- వడ్డీరేటు, ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు, తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్, కాలపరిమితి, సెక్యూరిటీ లేదా అనుషంగిక ఆవశ్యకతలు, లేదా రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులు లేదా బాధ్యతలపై ప్రభావం చూపించే ఏదైనా ఇతర భౌతిక కండిషన్ తో సహా అయితే వాటికే పరిమితం కాకుండా రుణాన్ని పరిపాలించే నియమనిబంధనల్లో ఏవైనా మార్పుల గురించి కంపెనీ వెంటనే రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.
- వడ్డీ రేటు, ఛార్జీలు, ఛార్జీలు లేదా ఇతర ఆర్థిక నిబంధనలకు ఏదైనా సవరణ సంభావ్య ప్రాతిపదికన మాత్రమే అమలు చేయబడుతుంది. సవరించిన నిబంధనల యొక్క చిక్కులను రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోవడానికి వీలు కల్పించడానికి, వర్తించే చట్టాలు లేదా నియంత్రణ ఆదేశాల ప్రకారం అవసరమైన చోట అటువంటి మార్పుల గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు ముందస్తు నోటీసును అందిస్తుంది.
- రుణం యొక్క తిరిగి చెల్లింపును ఉపసంహరించుకోవడం లేదా వేగవంతం చేయడం, లేదా ఏదైనా సెక్యూరిటీ లేదా కాంట్రాక్టు హక్కులను అమలు చేయడం అనేది రుణ అగ్రిమెంట్ యొక్క నిబంధనలు మరియు వర్తించే చట్టాలు మరియు నియంత్రణ ఆవశ్యకతలకు అనుగుణంగా ఖచ్చితంగా తీసుకోబడుతుంది.

సాధారణ నిబంధనలు:

1. **జోక్యం చేసుకోకపోవడం:**

- రుణ అగ్రిమెంట్ యొక్క నిబంధనల కింద స్పష్టంగా పేర్కొన్నప్పుడు లేదా వర్తించే చట్టాలు, నియంత్రణ ఆదేశాల కింద లేదా కంపెనీ యొక్క చట్టబద్ధమైన ఆసక్తులను సంరక్షించడం కొరకు అటువంటి జోక్యం అవసరమైనప్పుడు మినహా, రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.
- రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని ఏదైనా వాస్తవిక సమాచారం, సత్యం లేదా పరిస్థితి గురించి కంపెనీకి తెలిసినప్పుడు మరియు రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యత లేదా రుణ ఒప్పందం కింద కంపెనీ యొక్క హక్కులపై ప్రభావం చూపించినప్పుడు పై పరిమితి వర్తించదు.

1. **రుణ ఖాతా బదిలీ:**

రుణగ్రహీత నుంచి మరో రుణదాతకు రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని అభ్యర్థన అందుకున్న తరువాత, అటువంటి అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుంచి 21 రోజుల్లోగా లేదా వర్తించే చట్టాలు

లేదా నియంత్రణ మార్గదర్శకాల కింద తెలుసుకోబడ్డ కాలవ్యవధిలోగా కంపెనీ తన నిర్ణయాన్ని తెలియజేస్తుంది.

అటువంటి అభ్యర్థనను అంగీకరించడం లేదా తిరస్కరించడం రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు, కంపెనీ యొక్క అంతర్గత విధానాలు మరియు వర్తించే చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి. రుణ ఖాతా యొక్క ఏదైనా బదిలీ న్యాయమైన, పారదర్శకమైన మరియు వివక్ష లేని పద్ధతిలో చేయబడుతుంది.

1. **రికవరీ ప్రక్రియ:**

- రికవరీ ప్రొసీడింగ్స్ ప్రారంభించేటప్పుడు లేదా నిర్వహించేటప్పుడు కంపెనీ న్యాయమైన, చట్టబద్ధమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులను అవలంబిస్తుంది. రికవరీ ప్రొసీడింగ్స్ రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు, వర్తించే చట్టాలు మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఖచ్చితంగా నిర్వహించబడతాయి.
- కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగులు మరియు బకాయి మొత్తాన్ని రికవరీ చేయడానికి నిమగ్నమైన అధీకృత రికవరీ ఏజెంట్ లు తమను తాము గుర్తించాలి మరియు అభ్యర్థన మేరకు కంపెనీ ద్వారా జారీ చేయబడ్డ గుర్తింపు కార్డు మరియు అధికార లేఖను సమర్పించాలి.
- బకాయి మొత్తం మరియు రికవరీ ప్రక్రియ గురించి పూర్తి మరియు ఖచ్చితమైన సమాచారం రుణగ్రహీతలకు అందించబడేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి. సిబ్బంది మరియు అధీకృత ప్రతినిధులు రుణగ్రహీతలతో మర్యాదపూర్వకంగా, వృత్తిపరమైన మరియు గౌరవప్రదమైన రీతిలో సంభాషించడానికి తగినంతగా శిక్షణ పొందాలి మరియు రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితుల గోప్యతకు బహిరంగంగా అవమానించడానికి లేదా చొరబడటానికి ఉద్దేశించిన చర్యలతో సహా, ఏదైనా బలవంతమైన, బెదిరింపు లేదా చట్టవిరుద్ధమైన రికవరీ పద్ధతులను అవలంబించకుండా ఉండాలి, మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలను పంపడం, బెదిరింపులు మరియు/లేదా అనామక కాల్స్ చేయడం, రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/లేదా రుణగ్రహీతకు ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం, మరియు రుణాలను తిరిగి పొందటానికి కండరాల శక్తిని ఉపయోగించకపోవడం మొదలైనవి.

1. **అధిక వడ్డీని నియంత్రించడం:**

- కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఈ విషయంలో, రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకతకు సంబంధించి న్యాయమైన ప్రవర్తనా నియమావళిలో సూచించిన మార్గదర్శకాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి.
- రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన అన్ని సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని బోర్డు వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ అప్ గ్రేడ్ చేసే విధానం మరియు వివిధ కేటగిరీల రుణగ్రహీతల కొరకు విభిన్న వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేసే సమర్థన దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు వెల్లడించబడుతుంది మరియు అంగీకార లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది, ఇది విద్యార్థి ఏ కోర్సు మరియు సంస్థను ఎంచుకున్నాడనే దానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాలను అప్ గ్రేడ్ చేయడానికి విధానాలు కూడా కంపెనీల వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడతాయి. వడ్డీ రేట్లు మారినప్పుడు వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడిన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించిన సమాచారాన్ని నవీకరించాలి.
- వడ్డీరేటు వార్షిక రేట్లు అనేవి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతా నుంచి వసూలు చేసే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకోగలుగుతారు.

1. **ఇతరాలు:-**

- కంపెనీ కస్టమర్లకు వారి బకాయిల గురించి మొత్తం సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు దాని చెల్లింపు కోసం సహేతుకమైన సమయాన్ని అందిస్తుంది.
- ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీని మంజూరు లేఖ/రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ పేర్కొనాలి.
- వైకల్యం ఆధారంగా శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. ఇంకా, కంపెనీ యొక్క ప్రస్తుత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా పరిష్కరించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

- 'వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కొరకు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలు' మంజూరు చేయబడ్డ రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, భౌతిక నియమనిబంధనలను ఏకరీతిగా పాటించకపోవడం కొరకు నాన్ ఇండివిడ్యువల్ రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను మించరాదు.
- రుణం యొక్క భౌతిక నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడు, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. అదనంగా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించే ఏదైనా సందర్భంలో మరియు కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

గోప్యత:

కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలకు సంబంధించిన వ్యక్తిగత, ఆర్థిక మరియు లావాదేవీల సమాచారం యొక్క గోప్యత మరియు గోప్యతను నిర్వహిస్తుంది మరియు

అటువంటి సమాచారం చట్టబద్ధమైన వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం మాత్రమే మరియు వర్తించే చట్టాలు మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది. ఈ క్రింది పరిస్థితుల్లో తప్ప, రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత యొక్క రుణ ఖాతాకు సంబంధించిన ఏ సమాచారాన్ని కంపెనీ ఏ మూడవ పక్షానికి వెల్లడించదు:

- వర్తించే ఏదైనా చట్టం, రెగ్యులేషన్, జ్యుడీషియల్ ఆర్డర్, లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన, నియంత్రణ లేదా పర్యవేక్షక అధికారం ద్వారా అటువంటి వెల్లడి అవసరమైనప్పుడు లేదా అనుమతించబడినప్పుడు.
- మోసం, ఆర్థిక నేరం లేదా ఏదైనా ఇతర చట్టవ్యతిరేక కార్యకలాపాన్ని నిరోధించడం, గుర్తించడం లేదా దర్యాప్తు చేయడంతో సహా, అయితే వీటికే పరిమితం కాకుండా పబ్లిక్ పాలసీ యొక్క ఆసక్తి దృష్ట్యా వెల్లడించడం అవసరమైనప్పుడు.
- కంపెనీ యొక్క చట్టబద్ధమైన ఆసక్తులను సంరక్షించే ఉద్దేశ్యం కొరకు లేదా వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా క్రెడిట్ ఫెసిలిటీ యొక్క ప్రొవిజన్, అడ్మినిస్ట్రేషన్, సర్వీసింగ్ లేదా రికవరీని సులభతరం చేసే ఉద్దేశ్యం కొరకు అటువంటి వెల్లడి అవసరమైనప్పుడు.
- ఆర్థిక సేవల్ని అందించడం కొరకు లేదా రుణగ్రహీత ద్వారా మరోవిధంగా అంగీకరించిన అటువంటి సమాచారాన్ని వెల్లడించడం కొరకు కంపెనీ యొక్క గ్రూపు అస్థిత్వాలు, అఫిలియేట్ లు, వ్యాపార భాగస్వాములు, సర్వీస్ ప్రొవైడర్ లు, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలు, లేదా ఎవరైనా ఇతర వ్యక్తి లేదా అస్థిత్వానికి రుణగ్రహీత ముందస్తుగా సమ్మతి లేదా అధికారం మంజూరు చేసినప్పుడు.

రుణగ్రహీత సమాచారం యొక్క వెల్లడి అన్నీ కూడా తెలుసుకోవాల్సిన అవసరం ఆధారంగా మరియు వర్తించే డేటా గోప్యత, గోప్యత మరియు నియంత్రణ ఆవశ్యకతలకు అనుగుణంగా ఖచ్చితంగా చేయబడేలా కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది.

గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం మరియు కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజ్ మెంట్:

సమర్థవంతమైన, పారదర్శకమైన మరియు కస్టమర్-కేంద్రీకృత సేవలను అందించడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది. కస్టమర్ నమ్మకాన్ని కొనసాగించడానికి మరియు సేవా నాణ్యతలో నిరంతర మెరుగుదలను నిర్ధారించడానికి సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం అవసరమని ఇది గుర్తించింది.

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల సత్వర, న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పరిష్కారాన్ని సులభతరం చేయడానికి కంపెనీ నిర్మాణాత్మక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. కస్టమర్లు వ్యాపార పద్ధతులు, రుణ ప్రాసెసింగ్, రుణ నిర్ణయాలు, కస్టమర్ సేవ, రుణ నిర్వహణ, రికవరీ పద్ధతులు మరియు క్రెడిట్ సమాచారాన్ని నవీకరించడం లేదా దిద్దుబాటు చేయడానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ఈ క్రింది నాలుగు స్థాయిలను కలిగి ఉంటుంది:

లెవల్ 1 – కస్టమర్ సర్వీస్:

ఏదైనా నిర్దేశిత కమ్యూనికేషన్ విధానం ద్వారా వారి ఫిర్యాదులు లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం మొదట కస్టమర్ సేవను సంప్రదించాలని కస్టమర్లు ప్రోత్సహించబడతారు.

కస్టమర్ కేర్ వివరాలు దిగువన ఇవ్వబడ్డాయి:

ఇ-మెయిల్: care@aadharindiafinvest.com

ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి 10 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదును ఆమోదించి, పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.

లెవల్ 2 – కస్టమర్ సర్వీస్ హెడ్:

ఒకవేళ ఇవ్వబడ్డ సమయంలోగా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే లేదా పై ఛానల్ ద్వారా అందించబడ్డ పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, కస్టమర్ మునుపటి కమ్యూనికేషన్ పరంగా దిగువ ఎస్కలేషన్ ఛానల్ ని సంప్రదించవచ్చు.

కస్టమర్ సర్వీస్ హెడ్:

ఇ-మెయిల్: care.head@aadharindiafinvest.com

ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి 10 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదును ఆమోదించి, పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.

లెవల్ 3 – కంప్లైంట్/నోడల్ ఆఫీసర్:

కస్టమర్ సర్వీస్ హెడ్ ద్వారా అందించబడ్డ పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, లేదా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోయినా, కస్టమర్ విషయాన్ని కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ కు ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.

నోడల్ అధికారులు:

పేరు: సుశీల్ కుమార్ పొద్దార్

చిరునామా: 183, ఐటి పార్క్, ఫేజ్-1, ఉద్యోగ్ విహార్, గురుగ్రామ్, హర్యానా-122016

ఇ-మెయిల్: Grievance@aadharindiafinvest.com

నోడల్ అధికారి ఈ విషయాన్ని స్వతంత్రంగా సమీక్షిస్తారు మరియు వర్తించే నియంత్రణ ఫ్రేమ్ వర్క్ కు అనుగుణంగా నిష్పాక్షికంగా, పారదర్శకంగా మరియు సమయానుకూలంగా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడేలా చూస్తారు.

లెవల్ 4 – రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా:

ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు కస్టమర్ సంతృప్తి కలిగించే విధంగా కంపెనీ పరిష్కారం పరిష్కరించకపోతే లేదా కంపెనీ యొక్క తుది ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ అసంతృప్తి చెందితే, కస్టమర్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క సంబంధిత కార్యాలయాన్ని సంప్రదించవచ్చు. కస్టమర్ రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మెన్ స్కీమ్ (RB-IOS) కింద https://cms.rbi.org.in ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థ (CMS) పోర్టల్ లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు లేదా క్రింద ఇచ్చిన వివరాలపై భౌతిక ఫిర్యాదును పంపవచ్చు:

ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్, సీఆర్పీసీ

సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్,

4వ అంతస్థు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,

సెక్టార్ -17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగఢ్ - 1600

ఇమెయిల్: crpc@rbi.org.in

సంప్రదించండి: ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 మధ్య 14448

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క కస్టమర్ కేర్, కస్టమర్ కేర్ హెడ్, నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం యొక్క పేర్లు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాలలో, దాని వెబ్సైట్లో మరియు వర్తించే చట్టాలు మరియు నియంత్రణ ఫ్రేమ్వర్క్ ప్రకారం అవసరమైన ఇతర ప్రదేశాలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది.

బోర్డు తనిఖీ మరియు నియతానుసార సమీక్ష:

ఈ నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క అమలు మరియు సమర్థవంతమైన పనితీరును నియతానుసారంగా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ద్వారా నామినేట్ చేయబడే ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కమిటీ లేదా అటువంటి ఇతర కమిటీ/అథారిటీ ద్వారా పర్యవేక్షించబడుతుంది.

నియమావళి నియమావళి యొక్క అమలు మరియు సమర్థతను నియమావళి నియతానుసారంగా సమీక్షించాలి, వర్తించే నియంత్రణ ఆవశ్యకతలను పాటించడాన్ని మానిటర్ చేయాలి మరియు వర్తించే చట్టాలు, నియంత్రణ ఆదేశాలు, లేదా కంపెనీ యొక్క వ్యాపార విధానాలలో మార్పులను దృష్టిలో ఉంచుకుని అవసరమైన మార్పులు లేదా మార్పులను సిఫారసు చేయాలి.

వర్తించే రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్ వర్క్ కింద సముచితమైన లేదా అవసరమైన విరామాల్లో డైరెక్టర్ల బోర్డు ఈ నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని సమీక్షిస్తుంది మరియు దానికి ఏవైనా సవరణలను ఆమోదిస్తుంది.

ఊహించని సంఘటన:

ఈ నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి ("FPC") కింద కంపెనీ ద్వారా నిర్దేశించబడ్డ వాగ్దానాలు సాధారణ ఆపరేటింగ్ పరిస్థితుల్లో వర్తిస్తాయి.

అయినప్పటికీ, కంపెనీ యొక్క సహేతుకమైన నియంత్రణకు మించిన ఏదైనా ఊహించని సంఘటన లేదా ఇతర పరిస్థితులు చోటు చేసుకున్న పక్షములో, కస్టమర్లు, భాగస్వాములు మరియు ప్రజల యొక్క సంపూర్ణ సంతృప్తి కొరకు ఈ రైతు ఉత్పత్తిదారు కంపెనీలో పొందుపరచబడిన వాగ్దానాలన్నింటినీ నెరవేర్చడం సాధ్యం కాకపోవచ్చు.

పైన పేర్కొన్నవి ఉన్నప్పటికీ, కంపెనీ తన సేవలను న్యాయమైన, పారదర్శకమైన, సమానమైన మరియు స్థిరమైన పద్ధతిలో అందించడానికి అన్ని సహేతుకమైన ప్రయత్నాలను కొనసాగిస్తుంది. ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క అమలు సంస్థ అంతటా సమగ్ర బాధ్యతగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది. దీనిని సాధించడం కొరకు, ఉద్యోగుల

జవాబుదారీతనం, కాలానుగుణ శిక్షణ మరియు అవగాహన కార్యక్రమాలు, సంప్రదింపులు, నిరంతర పర్యవేక్షణ, అంతర్గత ఆడిట్ విధానాలు, బలమైన అంతర్గత నియంత్రణలు మరియు ఈ నియమావళి యొక్క సూత్రాలకు అనుగుణంగా ఉండటానికి సాంకేతిక పరిజ్ఞానాన్ని సమర్థవంతంగా ఉపయోగించడంతో సహా తగిన పాలనా యంత్రాంగాలను కంపెనీ ఏర్పాటు చేస్తుంది మరియు నిర్వహించాలి.

డిజిటల్ లెండింగ్ మరియు డేటా గోప్యత:

కంపెనీ వీటిని ధృవీకరిస్తుంది:

- ఏదైనా వ్యక్తిగత లేదా ఆర్థిక డేటాను సేకరించడానికి ముందు రుణగ్రహీత నుంచి స్పష్టమైన మరియు సమాచారాంతర సమ్మతి పొందబడుతుంది.
- రుణగ్రహీత యొక్క మొబైల్ కాంటాక్ట్ లు, ఫోటోగ్రాఫ్ లు, మీడియా ఫైళ్లు, లేదా ఏదైనా ఇతర వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని రుణానికి సేవలందించే ఉద్దేశ్యం కొరకు అటువంటి ప్రాప్యత ఖచ్చితంగా అవసరం అయితే మరియు వర్తించే చట్టాలు మరియు నియంత్రణ మార్గదర్శకాల కింద అనుమతించబడినప్పుడు తప్ప కోరబడదు.
- రుణగ్రహీత డేటా సేకరించబడుతుంది, ప్రాసెస్ చేయబడుతుంది మరియు రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా వెల్లడించే ప్రయోజనాల కొరకు మరియు వర్తించే డేటా భద్రత మరియు గోప్యతా ఆవశ్యకతలకు అనుగుణంగా ఉపయోగించబడుతుంది.
- కంపెనీ ద్వారా నియమించబడ్డ రుణ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ లు అందరూ ("LSPలు") రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") ద్వారా నియతానుసారంగా జారీ చేయబడ్డ వర్తించే మార్గదర్శకాలు, ఆదేశాలు మరియు ఆదేశాలను పాటించాలి.
- రుణగ్రహీత సమాచారం యొక్క గోప్యత, గోప్యత మరియు భద్రత అన్నివేళలా తగిన అడ్మినిస్ట్రేటివ్, టెక్నికల్ మరియు సంస్థాగత చర్యల ద్వారా సంరక్షించబడుతుంది.

నియంత్రణ అవసరాలు మరియు పరిశ్రమ ఉత్తమ పద్ధతులతో దాని నిరంతర ఔచిత్యం మరియు అమరికను నిర్ధారించడానికి, ఈ నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి నియతానుసారంగా సమీక్షించబడుతుంది మరియు అవసరమని భావించే విధంగా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ లేదా సమర్థ అధికారం యొక్క ఆమోదంతో వర్తించే చోట నవీకరించబడుతుంది.