



APAC FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED
(“APAC FS” or “the Company”)
FAIR PRACTICES CODE (“FPC”)

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

పరిచయం:

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ “మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - సిస్టమ్పరంగా ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2016” ప్రకారం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (“RBI”) మరియు మా రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ అనుసరించే విధానాలపై సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని అందించడం మరియు కంపెనీ అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి రుణగ్రహీతలు సమాచార నిర్ణయాలు తీసుకునేలా చేయడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులపై తగిన బహిర్గతం మరియు రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన విధానాలపై సాధారణ సూత్రాలను కోడ్ కవర్ చేస్తుంది. APAC ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (“APAC FS” లేదా “కంపెనీ”) అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు కోడ్ వర్తిస్తుంది.

ఈ పాలసీకి మరియు ఏదైనా నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, నోటిఫికేషన్లు, క్లారిఫికేషన్లు, సర్క్యులర్లు, మాస్టర్ సర్క్యులర్లు/ ఆర్బిఐ ఆదేశాల మధ్య ఏదైనా సమయంలో వివరణ/సమాచారానికి వైరుధ్యం తలెత్తితే, అటువంటి నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, నోటిఫికేషన్, స్పష్టికరణలు, RBI జారీ చేసిన సర్క్యులర్లు, మాస్టర్ సర్క్యులర్లు / ఆదేశాలు అమలులో ఉంటాయి.

కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

ఈ కోడ్ యొక్క ప్రాథమిక లక్ష్యాలు క్రిందివి:

జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు, లైంగిక ధోరణి లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష లేకుండా, అర్హత కలిగిన దరఖాస్తుదారులందరికీ మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులన్నింటినీ అందుబాటులో ఉంచడం.

రుణగ్రహీతలతో లావాదేవీలలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులను ప్రోత్సహించండి.

రుణగ్రహీతలు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని పెంపొందించుకోండి. కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో అందరికీ అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారా మరియు కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలలో ప్రదర్శించడం ద్వారా దాని వినియోగదారులకు దాని FPCని కమ్యూనికేట్ చేస్తుంది.

ఇంటర్ ఫేస్ కు సంబంధించి రెగ్యులేటరీ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి.

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం.

కీ కట్టుబాట్లు:

కంపెనీ తన కస్టమర్లతో తన లావాదేవీలలో అనుసరించడానికి వాగ్దానం చేసే కీలక కట్టుబాట్లు:

కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో ప్రతి ఒక్కరికీ అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారా మరియు దాని అన్ని శాఖలలో FPCని ప్రదర్శించడం ద్వారా దాని వినియోగదారులకు దాని FPCని తెలియజేస్తుంది. పేర్కొన్న FPC యొక్క కాపీ అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది మరియు కంపెనీ నిర్వహించే నిర్దిష్ట రాష్ట్రంలో ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో అందించబడుతుంది.

కంపెనీ యొక్క డైరెక్షర్ల బోర్డు మరియు మేనేజ్ మెంట్ బృందం ఇకపై సరసమైన పద్ధతులను అమలు చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తాయి మరియు దాని పద్ధతులు న్యాయమైన మరియు సమానమైన పద్ధతిలో, వివిధ ఆర్థిక సేవలు మరియు ఉత్పత్తులను అందించడానికి వాటాదారులందరికీ దాని బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా మరియు ఉద్యోగులందరికీ ఉండేలా చూసుకోవాలి. ఈ నిబద్ధత గురించి తెలుసు.

దానితో వ్యవహరించడంలో తన వినియోగదారులకు ఇబ్బంది లేని అనుభవం ఉండేలా కంపెనీ ప్రతి ప్రయత్నం చేస్తుంది; కానీ కమీషన్ మరియు విస్మరణ దోషాల విషయంలో, కంపెనీ త్వరగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరిస్తుంది.

రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

కంపెనీ రుణాలు ఇచ్చే వ్యాపారంలో ఉంది మరియు వివిధ ఉత్పత్తులను (రుణం మరియు రుణ సంబంధిత ఉత్పత్తులు) అందిస్తుంది. కంపెనీ అందించే ప్రతి ఉత్పత్తుల కోసం దరఖాస్తు ఫారమ్లు ప్రతి ఉత్పత్తికి సంబంధించిన సమాచారం కోసం ఆవశ్యకతను బట్టి భిన్నంగా ఉంటాయి.

రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి. రుణగ్రహీతలు ఇంగ్లీషులో లేదా రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో రుణానికి సంబంధించిన అన్ని కరస్పాండెన్సులు, లోన్ డాక్యుమెంట్లు, రికార్డ్ నోటీసులు మొదలైనవాటిని స్వీకరించే అవకాశం ఉంటుంది. ఈ ప్రయోజనం కోసం రుణగ్రహీతలు సరైన ఎంపికను ఎంచుకోవడం ద్వారా లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్లో అతని/ఆమె/దాని ప్రాధాన్యతను సూచించాలి.

రుణ ఉత్పత్తి కోసం ఏదైనా దరఖాస్తు సమయంలో, కంపెనీ వర్తించే వడ్డీ రేట్లు, అలాగే ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, ప్రీ-పేమెంట్ ఆఫ్సెట్ & ఛార్జీలు మరియు ఏదైనా ఇతర విషయాల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేస్తుంది.

దరఖాస్తు చేయబడుతున్న ఆర్థిక సదుపాయానికి సంబంధించి రుణగ్రహీతల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే రుణం/లోన్ సదుపాయానికి సంబంధించిన మొత్తం సంబంధిత సమాచారం సంబంధిత రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్(ల)లో లేదా టర్మ్ షీట్/ మంజూరు లేఖల ద్వారా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది, కాబట్టి ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్హతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా సమాచారం తీసుకోవచ్చు. లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్ సక్రమంగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు సమర్పించాల్సిన వివిధ పత్రాల వివరాలను కూడా సూచిస్తుంది.

రుణగ్రహీతలకు వర్తించే వడ్డీ రేటు రుణగ్రహీతల ప్రొఫైల్, లోన్ మొత్తం రుణ వర్గం, రుణగ్రహీతల ఆర్థిక బలం, అందించిన భద్రత/అనుబంధం, కంపెనీ యొక్క నిధుల ఖర్చు మొదలైన అనేక అంశాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది. బోర్డు నిధుల వ్యయం, మార్జిన్, పోటీ ప్రకృతి దృశ్యం మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ కోసం వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడ్షెప్ విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.

వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీతలు ఖాతాకు ఛార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.

అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం కంపెనీ ఒక రసీదుని ఇస్తుంది. దరఖాస్తుదారులు ఈ విషయంలో రసీదు కోసం పట్టుబట్టవలసి ఉంటుంది. రుణ దరఖాస్తు యొక్క స్థితిని నిర్ధారించడానికి దరఖాస్తుదారు దాని రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయంలో కంపెనీని సంప్రదించవలసిన సుమారు కాలపరిమితిని కూడా రసీదు సూచిస్తుంది.

కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన వ్యవధిలో ధృవీకరించాలి మరియు అదనపు వివరాలు / పత్రాలు అవసరమైతే, అది రుణగ్రహీతలకు తదనుగుణంగా తెలియజేస్తుంది.

లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

సాధారణంగా, లోన్ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. కంపెనీకి ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, రుణగ్రహీతకు తగిన సమాచారం అందించాలి.

రుణగ్రహీతలు చేసిన క్రెడిట్ దరఖాస్తులకు సరైన అంచనా ఉందని కంపెనీ నిర్ధారించాలి. మూల్యాంకనం కంపెనీ అంతర్గత క్రెడిట్ విధానాలు, నిబంధనలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

కంపెనీ రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని తెలియజేస్తుంది. EMI నిర్మాణంతో సహా దరఖాస్తు, ఏదైనా ఉంటే, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మరియు కంపెనీ రికార్డులో రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని ఉంచండి. కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని ఇంగ్లీషులో మరియు/లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో అందజేస్తుంది, అలాగే రుణం మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల ప్రతిని అందిస్తుంది.

వినియోగదారులకు వర్తించే వడ్డీ రేటు నిధుల వ్యయం, లోన్ మొత్తం మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మరియు రుణగ్రహీతల నేపథ్యం వంటి అనేక అంశాల కారణంగా మారే కేసు రిస్క్ ప్రొఫైల్ పై నిర్ణయించబడే స్పెషల్ వంటి అంశాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది. పరిశ్రమ రిస్క్ ప్రొఫైల్, సహ-రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక బలం, రుణం తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యం, క్రెడిట్ చరిత్ర, అందించిన కొలేటరల్, రుణం పూచీకత్తు మరియు సర్వీసింగ్కు సంబంధించిన ఖర్చులు మొదలైనవి. జరిమానా వడ్డీ, ఏదైనా ఉంటే, కంపెనీ ఆలస్యంగా వసూలు చేస్తుంది రుణ ఒప్పందం, మంజూరు లేఖ మొదలైనవాటిలో తిరిగి చెల్లించడం మొదలైనవి బోల్డ్లో పేర్కొనబడతాయి. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల యొక్క వ్రాతపూర్వక అంగీకారం కంపెనీచే ఉంచబడుతుంది.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు కంపెనీ నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వచ్చేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విషయంలో తగిన షరతు మంజూరు లేఖ/రుణ ఒప్పందంలో పొందు పరచబడుతుంది.

రుణం పంపిణీ చేసిన తర్వాత రుణగ్రహీతలందరికీ కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని, ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ పేపర్ కాపీని అందజేస్తుంది. ఒకవేళ కస్టమర్ ఎలక్ట్రానిక్ లేదా పోస్ట్ ద్వారా కాపీని అందుకోకపోతే, స్థానిక శాఖ నుండి సేకరించమని కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది.

ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి కంపెనీ తీసుకున్న నిర్ణయం, కంపెనీతో రుణగ్రహీత ద్వారా అమలు చేయబడిన రుణ ప్రత్రాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కి లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి సమాచారంతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. ఇతర బకాయిలతో పాటు రుణాల పూర్తి మరియు చివరి చెల్లింపు సందర్భంలో, ఏదైనా

ఉంటే, రుణగ్రహీత / కస్టమర్ నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 1 నెలలోపు కంపెనీ "బాకీలు లేవు" సర్టిఫికేట్ జారీ చేయబడుతుంది.

వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారు (లు)

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా / దృష్టిలోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వారు ఇతర దరఖాస్తుదారులతో సమానంగా పరిగణించబడతారు మరియు కంపెనీ క్రెడిట్ ప్రక్రియ మరియు పాలసీ ప్రకారం వారి దరఖాస్తు మెరిట్ పై నిర్వహించబడుతుంది. వైకల్యం (ies) ఉన్న దరఖాస్తుదారులను అర్థం చేసుకోవడానికి, ఎంపిక చేసుకోవడానికి మరియు తగిన ఉత్పత్తి లేదా రుణ సదుపాయాన్ని పొందేందుకు వీలుగా వారికి సాధ్యమయ్యే అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.

జనరల్

రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు పరతులలో అందించబడిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (కొత్త సమాచారం, రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు బహిర్గతం చేయని పక్షంలో, కంపెనీ దృష్టికి వచ్చినప్పుడు / గమనించినట్లయితే)

రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా అంటే APAC యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అటువంటి అభ్యర్థన స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ తనకు చట్టబద్ధంగా మరియు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తుంది మరియు అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు. బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి దాని సిబ్బందికి తగిన శిక్షణనిచ్చేలా కంపెనీ అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది.

కస్టమర్ రక్షణ కొలమానంగా మరియు బ్యాంకులు మరియు ఎన్బిఎఫ్సీల రుణగ్రహీతల ద్వారా వివిధ రుణాల ముందస్తు చెల్లింపుకు సంబంధించి ఏకరూపతను తీసుకురావడానికి, కంపెనీ ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు. సహ-ఆబ్లిగేట్లతో లేదా లేకుండా "వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు" వ్యాపారం కంటే.

రుణం ఇచ్చే విషయంలో వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/దృశ్యపరంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులతో సహా లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా కంపెనీ వివక్ష చూపదు. ఏది ఏమైనప్పటికీ, సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం రూపొందించబడిన క్రెడిట్-లింక్డ్ స్కీమ్లలో కంపెనీ పాల్గొనకుండా ఇది నిరోధించదు.

సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పట్ల డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా నిర్దేశిస్తుంది.

అటువంటి యంత్రాంగం దాని కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడతాయని మరియు పరిష్కరించబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమీక్ష

FPC మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం యొక్క అన్ని అంశాలకు సంబంధించి సమ్మతిని, నియంత్రణ మార్పులకు పాలసీని త్వరగా సమీక్షించాల్సిన అవసరం లేని పక్షంలో బోర్డు ఏటా సమీక్షించబడుతుంది.

ఫోర్స్ మజ్యూర్

APAC వివరించిన మరియు చేసిన వివిధ కట్టుబాట్లు సాధారణ ఆపరేటింగ్ వాతావరణంలో వర్తిస్తాయి. ఫోర్స్ మేజ్యూర్ సందర్భంలో, కంపెనీ తన కస్టమర్లు లేదా ఇతర వాటాదారుల పూర్తి సంతృప్తి కోసం FPC కింద తన కట్టుబాట్లను నెరవేర్చలేకపోవచ్చు.

అవుట్సోర్సింగ్

రెగ్యులేటరీ సూచనలను పాటించే బాధ్యత పూర్తిగా కంపెనీపైనే ఉంటుంది కాబట్టి, కంపెనీ ఏదైనా కార్యకలాపాలను అవుట్సోర్సింగ్ చేయడం దాని బాధ్యతలను తగ్గించదు. కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లను సోర్స్ రుణగ్రహీతలకు మరియు/ లేదా బకాయిలను రికవరీ చేయడానికి తమ ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన చోట, APAC తప్పనిసరిగా కింది సూచనలను అనుసరించాలి:

ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్సైట్లో బహిర్గతం చేయబడతాయి.

ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు కస్టమర్కు ముందస్తుగా బహిర్గతం చేయాలని నిర్దేశించబడతాయి, ఎవరి తరపున వారు అతనితో ఇంటరాక్ట్ అవుతున్న కంపెనీ పేరు.

రెగ్యులేటరీ సూచనలను పాటించే బాధ్యత పూర్తిగా కంపెనీపైనే ఉంటుంది కాబట్టి, కంపెనీ ఏదైనా కార్యకలాపాలను అవుట్సోర్సింగ్ చేయడం దాని బాధ్యతలను తగ్గించదు. రుణగ్రహీతలు మరియు/ లేదా బకాయిలను రికవరీ చేయడానికి కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లను తమ ఏజెంట్లుగా నిమగ్నం చేసిన చోట, APAC తప్పనిసరిగా ఈ క్రింది సూచనలను అనుసరించాలి: రెగ్యులేటరీ సూచనలను పాటించే బాధ్యత పూర్తిగా కంపెనీపైనే ఉంటుంది కాబట్టి, కంపెనీ ఏదైనా కార్యకలాపాలను అవుట్సోర్సింగ్ చేయడం దాని బాధ్యతలను తగ్గించదు. కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లను సోర్స్ రుణగ్రహీతలకు మరియు/ లేదా బకాయిలను రికవరీ చేయడానికి తమ ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన చోట, APAC తప్పనిసరిగా కింది సూచనలను అనుసరించాలి:

a. ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్సైట్లో బహిర్గతం చేయబడతాయి. ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్సైట్లో బహిర్గతం.

బి. ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు కస్టమర్కు ముందస్తుగా బహిర్గతం చేయాలని నిర్దేశించబడతాయి, ఎవరి తరపున వారు అతనితో ఇంటరాక్ట్ అవుతున్న కంపెనీ పేరు. బి. ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు కస్టమర్కు ముందస్తుగా బహిర్గతం చేయాల్సిన అవసరం ఉంది, ఎవరి కోసం వారు అతనితో ఇంటరాక్ట్ అవుతున్న కంపెనీ పేరు.

సి. మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ లెటర్ హెడ్పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది. సి. చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ లెటర్ హెడ్పై రుణగ్రహీతకు లేఖ జారీ చేయబడింది.

డి. రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలుతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల ప్రతిని రుణాలు పంపిణీ చేసిన తర్వాత రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి. రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలుతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల ప్రతిని రుణాలు పంపిణీ చేసిన తర్వాత రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి

ఇ. కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ నిర్వహించబడుతుంది. ఇ. కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉంది.

f. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి. f. ఫిర్యాదుల పరిష్కార నిర్వహణ గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

FPC అమలు బాధ్యత కంపెనీదే. రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్లతో లావాదేవీలు సజావుగా మరియు ఇబ్బంది లేకుండా ఉండేలా కంపెనీ ప్రతి ప్రయత్నం చేస్తుంది. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా కంపెనీ దృష్టికి తీసుకురాబడిన ఏదైనా ఫిర్యాదు త్వరితగతిన పరిష్కరించబడుతుంది.

FPC అమలు బాధ్యత కంపెనీదే. రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్లతో లావాదేవీలు సజావుగా మరియు ఇబ్బంది లేకుండా ఉంటే కంపెనీ ప్రతి ప్రయత్నం చేస్తుంది. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా కంపెనీ దృష్టికి తీసుకురాబడిన ఏదైనా ఫిర్యాదు త్వరితగతిన పరిష్కరించబడుతుంది.

కంపెనీ కార్యనిర్వహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు / ఫిర్యాదులు వారి దృష్టికి తీసుకెళ్లిన తర్వాత కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా వినబడతాయి మరియు పరిష్కరించబడతాయి. అందువల్ల, కింది 'గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం' స్థానంలో ఉంచబడింది. కంపెనీ కార్యనిర్వహకుల నిర్ణయాల వల్ల అన్ని వివాదాలు / ఉత్పన్నమయ్యే ఫిర్యాదులు వారి దృష్టికి తీసుకెళ్లిన తర్వాత కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినడానికి మరియు పరిష్కరించబడుతుంది. అందువల్ల, కింది 'గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం' స్థానంలో ఉంచబడింది.

దశ 1: బ్రాంచ్/స్థలం (వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశం) స్థాయి సమీక్ష

దశ 1: బ్రాంచ్/స్థలం (వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశం) స్థాయి సమీక్ష

ఒక కస్టమర్ సంబంధిత బ్రాంచ్ మేనేజర్ కి వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేయాలి (కంపెనీ యొక్క బ్రాంచ్లు / వ్యాపారం జరిగే స్థలానికి సంబంధించిన సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ఉన్నాయి, కార్యాలయ సమయంలో కంపెనీకి [+91 22 6666 8169కి కాల్ చేయండి (9:30 a.m. to 6:00 p.m.)], లేదా కంపెనీకి కంప్లీట్.apac@apacfin.comలో ఇమెయిల్ చేయండి:

దశ 2: ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి సమీక్ష దశ

2: ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి సమీక్ష

స్టెప్ 1లో స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అంటే వ్యాపారం జరిగే బ్రాంచ్/స్థలం, అతను/ఆమె APAC యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కు ఫిర్యాదును పెంచవచ్చు, వీరిని కంపెనీ ఇంపాక్ట్ కోసం నియమించింది.

మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.

శ్రీమతి శ్రద్ధా దిగ్ఘే

చిరునామా (కార్యాలయం): మొదటి అంతస్తు, యాప్ షోర్ట్ సెంటర్,

శంకర్ రావ్ నరమ్ మార్గ్,

లోయర్ పరేల్ - వెస్ట్, 400 013,

ముంబై, మహారాష్ట్ర

ఇమెయిల్ ఐడి: shraddha.dighe@apacfin.com

ల్యాండ్లైన్ నంబర్ (91) 22 6666 8169.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని ఆఫీస్ వేళల్లో (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 6:00 వరకు) కంపెనీ పని దినాలలో ఏదైనా ఒక సమయంలో సంప్రదించవచ్చు.

ఫిర్యాదు తీవ్రతరం అయిన తర్వాత, ఫిర్యాదు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ట్ అధికారికి చేరిన 7 పని రోజులలోపు ప్రతిస్పందనను అందుకుంటుంది.

దశ 3: జాయింట్ చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్ రివ్యూ

కస్టమర్ ప్రతిస్పందనతో ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా అతని/ఆమె ప్రాథమిక ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 15 రోజులలోపు కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకోవట్లయితే, అతను/ఆమె ఇమెయిల్ ఐడి సీఈవో వద్ద కంపెనీ జాయింట్ చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్ను సంప్రదించవచ్చు. apacnbfc@apacfin.com లేదా ఫోన్ నంబర్ (0)22-6666 8169. కార్యాలయ వేళల్లో (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 6:00 వరకు)

విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, రెండు (2) వారాల వ్యవధిలో మరియు అటువంటి ఫిర్యాదు/ఆందోళనను స్వీకరించినప్పటి నుండి గరిష్టంగా నాలుగు (4) వారాల వ్యవధిలో మా తుది లేదా ఇతర ప్రతిస్పందనను రుణగ్రహీత/దరఖాస్తుదారునికి అందించడం మా ప్రయత్నం. .

ఫిర్యాదుకు 1 నెల వ్యవధిలోగా కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందన రాకుండా లేదా అన్ని స్థాయిలలో అందుకున్న ప్రతిస్పందన పట్ల కస్టమర్ అసంతృప్తి చెందితే, ఫిర్యాదుదారుడు CCతో CCతో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాను ఈ క్రింది చిరునామాలో సంప్రదించవచ్చు. @apacfin.com:

జనరల్ మేనేజర్

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

DNBS, ముంబై ప్రాంతీయ కార్యాలయం,

RBI బిల్డింగ్, 3వ అంతస్తు,

ఎదురుగా ముంబై సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్,

ముంబై-400 008.

ఫోన్: - 022 23084121/2302 8436

ఇ-మెయిల్- helpdnbs@rbi.org.in

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వస్తుంది. RBI అంబుడ్స్మన్ మెకానిజం అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ పథకం 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది. ఇది RBI యొక్క ప్రస్తుతమున్న మూడు అంబుడ్స్మన్ పథకాలను ఏకీకృతం చేస్తుంది, అవి (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2006; (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2019. సంబంధిత వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ <https://apacfin.com/>లో ప్రచురించబడ్డాయి

బోర్డు FPCకి అనుగుణంగా మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును ఆవర్తన వ్యవధిలో సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక నిర్ణీత వ్యవధిలో డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.