



arriba inclusive finance pvt. ltd.

CIN – U65929TG2019PTC129904

ARRIBA INCLUSIVE FINANCE PRIVATE LIMITED

FAIR PRACTICES CODE - TELUGU

నిష్పక్ష ప్రవర్తనా నియమావళి పరిచయం

అర్రిబా ఇన్క్లూజివ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (AIFPL) కంపెనీల చట్టం, 2013 ప్రకారం, జనవరి 21, 2019 న రిజిస్టర్ చేయబడినది, కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్ జహనారా కరీం కాంప్లెక్స్ ఫ్లాట్ No . 22, సర్వే No 22, బాలానగర్, హైదరాబాద్. తెలంగాణలో ఉంది. ఈ కంపెనీ ప్రధాన ఆర్థిక సంస్థల సేవలను పొందలేని చిన్న మరియు మధ్యతరహా వ్యాపారాలు మరియు సేవలందించే వ్యాపారాలకు నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీగా ఆర్థిక సేవలను అందించే ప్రధాన లక్ష్యంతో ఏర్పాటు చేయబడింది. కంపెనీ జూలై 29, 2022 న రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ (CoR) అందుకుంది. NBFC-ND (డిపాజిట్ తీసుకోని) వ్యాపారాన్ని ప్రారంభించడానికి మరియు కొనసాగించడానికి కంపెనీని అనుమతించే సర్టిఫికేట్ నంబర్ N-09-00481 ని చూడండి.

అర్రిబాఇన్క్లూజివ్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (“కంపెనీ”) రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు నిష్పక్ష ప్రవర్తనా ప్రమాణాల సూత్రాలను నిర్దేశించే ఒక నియమావళిని రూపొందించినది. RBI ఆదేశాల ప్రకారం, కంపెనీ ఈ నియమావళిని స్వీకరించి మరియు అమలు చేస్తుంది, దీనిని కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డుచే ఆమోదించబడినది. ఈ నిష్పక్ష ప్రవర్తనా నియమావళి, కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. ఈ పత్రం అవసరమైనప్పుడు కాలానుగుణ సమీక్ష మరియు మార్పులకు అనుగుణంగా నవీకరించబడుతుంది. రుణ దరఖాస్తుదారులతో సహా రుణగ్రహీతలతో కంపెనీ యొక్క అన్ని పరస్పర లావాదేవీలు ఈ కోడ్ యొక్క స్ఫూర్తి మరియు సారాంశాన్ని అనుసరిస్తాయి.

కీలక నిబద్ధతలు

- రుణగ్రహీతలతో కంపెనీ వ్యవహారాలలో సమగ్రత మరియు పారదర్శకత సూత్రాలకు కట్టుబడి ఉండటం.
- రుణగ్రహీతలతో కంపెనీ యొక్క అన్ని లావాదేవీలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం.
- కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం.
- కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు మరియు వాటి ఆర్థిక ప్రభావాల గురించి రుణగ్రహీతలకు అవగాహన కల్పించడం.

- రుణ దరఖాస్తు ప్రక్రియ ద్వారా రుణగ్రహీతలకు సమాచారం అందించడం మరియు వారికి సౌకర్యవంతమైన లోన్ అనుభవం అందించడం.
- రుణగ్రహీతల ఫిర్యాదులను త్వరగా, సమర్థవంతంగా మరియు న్యాయంగా పరిష్కరించడం.
- అన్యాయమైన మరియు బలవంతపు వసూలు పద్ధతులను నివారించడం.
- సంస్థ యొక్క వాటాదారులందరకు ఈ కోడ్ గురించి విస్తృత అవగాహన కల్పించడం.

రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు దాని ప్రాసెసింగ్ ప్రక్రియ

- రుణగ్రహీతతో జరిగే అన్ని సంభాషణలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.
- రుణం కోసం దరఖాస్తు చేసుకునే ప్రక్రియ సాధ్యమైనంతవరకు సౌకర్యవంతంగా ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తు, దరఖాస్తు ఫారమ్ తో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను సూచించాలి .
- KYC అవసరాల కోసం, RBI నిర్దేశించిన KYC నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్న పత్రాలను మాత్రమే రుణగ్రహీత నుండి సేకరించాలి.
- నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలపై వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి డైరెక్ట్ బోర్డు వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు సంబంధితమైన రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానాన్ని దరఖాస్తు ఫారమ్ లో కస్టమర్ కు వెల్లడించాలి మరియు అదే సమాచారాన్ని కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంచాలి.
- కంపెనీ అన్ని రుణ దరఖాస్తులకను స్వీకరించిన తరువాత రశీదు ఇవ్వబడుతుంది. ఆ రశీదులో, స్వీకరించిన రుణ దరఖాస్తులను సమీక్షించి సమాధానం ఇవ్వడానికి అవసరమైన సమయం గురించి రుణ గ్రహీతకు తెలియ చేయాలి.
- రుణగ్రహీత నుండి అదనపు పత్రాలు లేదా సమాచారం అవసరమైతే, నిర్ణయాలు తీసుకోవటంలో జరుగు జాప్యాలను నివారించడానికి వారికి వెంటనే తెలియజేయాలి.

రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు & షరతులు

- రుణ మదింపు కోసం కంపెనీ లిఖించబడిన విధానాలను అనుసరిస్తుంది, ఇవి వృత్తిపరమైన ఉత్తమ పద్ధతుల ఆధారంగా అభివృద్ధి చేయబడతాయి.
- కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని, నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతులలో వార్షిక వడ్డీ రేటు (APR), కాంపౌండింగ్ కాలాలు, రుసుములు మరియు ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు ఏవైనా ఉంటే వాటిపై సమాచారం ఉంటుంది.
- రుణ ఒప్పంద పత్రంతో పాటు, రుణ ఒప్పంద పత్రంలో పేర్కొన్న జత చేయవలసిన అన్ని పత్రాల కాపీలతో పాటు రుణ ఒప్పందం, మంజూరు లేఖ ఉంటుంది. ఆలస్యమైన చెల్లింపులు లేదా డిఫాల్ట్ సందర్భంలో తీసుకోగల చర్యలతో పాటు, నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలను ఇది కలిగి ఉంటుంది.
- దరఖాస్తు తిరస్కరణకు గురైన సందర్భంలో, దరఖాస్తుదారునికి నిర్ణయాన్ని కారణంతో పాటు తెలియచేయాలి.

రుణ వితరణ

- రుణ మంజూరుకు సంబంధించిన అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా రుణాల పంపిణీ జరుగుతుంది.
- వడ్డీ రేటు, రీ పేమెంట్ షెడ్యూల్, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పును రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో సకాలంలో తెలియజేయాలి, వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో వర్తింపజేయాలి.

ఋణ పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణ

- డిఫాల్ట్ కేసులు లేదా ఆలస్య చెల్లింపుల నిర్వహణ కోసం కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందిస్తుంది మరియు దానిని ఖచ్చితంగా పాటిస్తుంది.

- డిఫాల్ట్ లు లేదా ఆలస్య చెల్లింపులు జరిగినప్పుడు, ఆ సంఘటన పరిస్థితుల కారణంగా అనివార్యమైందా అని కంపెనీ మొదట అంచనా వేయాలి. అటువంటి సందర్భాలలో, ఋణ వసూలు ప్రయోజనం కోసం రుణ చెల్లింపు పునర్వ్యవస్థీకరణ సాధ్యము మరియు సముచితమని భావిస్తే, పునర్వ్యవస్థీకరించవచ్చు
- డిఫాల్ట్ లేదా ఆలస్య చెల్లింపు యొక్క ఇతర నివారించదగిన కేసుల కోసం, ఏదైనా బకాయిల వసూలీలో కంపెనీ చట్టపరమైన మార్గాన్ని మాత్రమే అనుసరిస్తుంది. ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ కంపెనీ కఠినమైన వసూలీ పద్ధతులను వర్తించదు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

- దరఖాస్తుదారులు / రుణగ్రహీతల నుండి తలెత్తే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి బోర్డు ఆమోదించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని కంపెనీలో ఏర్పాటు చేయబడినది .
- నిష్పక్ష ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క సమ్మతి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం యొక్క పనితీరుపై కాలానుగుణ సమీక్ష ఉంటుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమం తప్పకుండా బోర్డుకు సమర్పించబడును.
- రుణగ్రహీతల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపారం జరిగే కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు / ప్రదేశాలలో కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను (టెలిఫోన్ / మొబైల్ నంబర్లు మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా కూడా) కంపెనీ ప్రముఖంగా ప్రదర్శించ బడును.
- ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, రుణగ్రహీత జనరల్ మేనేజర్, సూపర్విజన్ విభాగం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 6-1-56, సెక్రటేరియట్ రోడ్, హైదరాబాద్ - 500004 కు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు, వీరి అధికార పరిధిలో కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం వస్తుంది.
- పబ్లిక్ నోటీసు రుణగ్రహీతలకు, కంపెనీ అనుసరించే ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి మరియు RBI ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క వివరాలతో పాటు ప్రముఖంగా కనబడుటకు ఉపయోగపడుతుంది.

సాధారణ నిబంధనలు

- రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత ముందుగా వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప) రుణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు .
- లింగం, కులం లేదా మతం ఆధారంగా రుణ దరఖాస్తుదారుల మధ్య కంపెనీ వివక్ష చూపదు.
- రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు, అంటే అప్పులు రాని సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల వసూలీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. ఈ ప్రయోజనం కోసం, రుణగ్రహీతలతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇవ్వబడిందని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.
- రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా కంపెనీ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీత గోప్యత మరియు గోప్యతను కాపాడుటకు కంపెనీ అధిక ప్రాధాన్యతనిస్తుంది. రుణగ్రహీత సమాచారం అవసరమైనదిగా భావించే మరియు నియంత్రణాధికారులు ఆమోదించిన ప్రయోజనాల కోసం మాత్రమే బాహ్యంగా పంచుకోబడుతుంది.
- ఈ నిష్పక్ష ప్రవర్తనా నియమావళి కోసం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అలాగే కంపెనీ కార్యాలయాల నోటీసుబోర్డులలో వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం తగిన ప్రచారం ఇవ్వబడుతుంది.