

న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి

(“ఎఫ్పిసి”)

(బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ద్వారా 27, మార్చి, 2024 సవరించడం జరిగింది)

విషయ సూచిక

డాక్యుమెంట్ నియంత్రణ

పయోగించిన సంక్షిప్త పదాలు

1. పరిచయం
2. విధానం ఉద్దేశ్యం / లక్ష్యం
3. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రక్రియాలు
4. రుణం మదింపు మరియు మంజూరు
5. నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ
6. రుణం రికవరీ మరియు బదిలీ
7. వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం
8. రుణ పరిష్కారం
9. సాధారణ అంశాలు
10. ఫిర్యాదులు, ఫీడ్ బ్యాక్ మరియు సూచనలు
11. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం
12. ఎన్ బిఎఫ్ సిలు విధించే అధిక వడ్డీలపై ఫిర్యాదులు
13. గోప్యత
14. అమలు, ప్రభావం మరియు సమీక్ష

డాక్యుమెంట్ నియంత్రణ

డాక్యుమెంట్ సమాచారం	
కంపెనీ	శక్తి ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (“ఎస్ఎఫ్ఎల్”) కోయంబత్తూరు
డాక్యుమెంట్ శీర్షిక	న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి (“ఎఫ్పిసి”)
వర్గీకరణ	గోప్యమైనది

డాక్యుమెంట్ యజమాని	
పేరు	హోదా
శ్రీ కె ఎస్ వెంకటసుబ్రమణియన్	చీఫ్ ఆపరేటింగ్ అధికారి

డాక్యుమెంట్ చరిత్ర			
క్ర. సం.	తేదీ	డాక్యుమెంట్ స్వభావం	వ్యాఖ్యలు
1	31 అక్టోబర్ 2006	బేస్ డాక్యుమెంట్	ఎఫ్పిసిని ప్రాథమికంగా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదించారు
2	6 ఆగస్టు 2012	సవరణ	వీటికి సంబంధించిన సవరణలు: <ul style="list-style-type: none"> వడ్డీ రేటు నమూనా రుణ ఒప్పందంలో వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకొనే ప్రక్రియను ఆర్బిఐ ఆవశ్యకాలకు అనుగుణంగా చేర్చడం జరిగింది.
3	30 మార్చి 2013	సవరణ	సవరణలు వీటికి సంబంధించినవి: <ul style="list-style-type: none"> న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి మార్గదర్శకాలు ఫిర్యాదుల పరిష్కారయంత్రాంగం ఆర్బిఐ ఆవశ్యకాలకు అనుగుణంగా నోడల్ అధికారిని చేర్చడం జరిగింది.
4	14 ఆగస్టు 2013	సమీక్ష	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సమీక్షించడం జరిగింది
5	28 మార్చి 2018	సవరణ	సవరణలు వీటికి సంబంధించినవి: <ul style="list-style-type: none"> రుణ గ్రహీతలకు స్థానిక భాషలో HP ఫైనాన్స్ సౌకర్యం గురించి సమాచారానికి ఆమోదం ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిగా డాక్టర్ కె. నటేశన్ నియామకం వివిధ యాజమాన్య స్థాయిల్లో కాలానుగుణమైన నివేదికల సమర్పణ, మరియు ఎఫ్పిసి వర్తింపుపై కాలానుగుణ నివేదికను ఆర్బిఐ ఆవశ్యకాలకు అనుగుణంగా రూపొందించడం జరిగింది
6	29 మార్చి 2019	సమీక్ష	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సమీక్షించడం జరిగింది.
7	30 జూలై 2020	సవరణ	ఆర్బిఐ ఆవశ్యకాలకు అనుగుణంగా నోడల్

			<p>అధికారి ఇ-మెయిల్ ఐడిని knatesan@sakthifinance.com నుంచి nodalofficer@sakthifinance.comగా మార్చడం కోసం నిబంధన 11.2లో సవరణ చేయడం జరిగింది.</p>
8	9 డిసెంబర్ 2023	సవరణ	<p>వీటికి సంబంధించిన నిబంధనల్లో సవరణలు చేయడం జరిగింది:</p> <ul style="list-style-type: none"> • రుణ గ్రహీతలకు నో అబ్జెక్షన్ సర్టిఫికేట్ జారీ చేయడానికి సంబంధించిన 8.2 నిబంధనలో • ఆర్బిఐ ఆవశ్యకాలకు అనుగుణంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద కొత్త నిర్ణయ స్థాయి మరియు పరిష్కార స్థాయిని చేర్చడానికి 11.1 నిబంధనలో
9	8 నవంబర్ 2023	సవరణ	<p>వీటికి సంబంధించిన నిబంధనల్లో మార్పు చేయడం జరిగింది:</p> <ul style="list-style-type: none"> • వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం • రుణ పరిష్కారం

ఉపయోగించిన సంక్షిప్త పదాలు

ఎఫ్పిసి	న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి
జిఆర్ఎం	ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం
జిఆర్ఓ	ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి
హెచ్పి	అడ్డె కొనుగోలు
కెవైసి	మీ కస్టమర్ను తెలుసుకోండి
ఎన్బిఎఫ్సి	బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక కంపెనీలు
ఎన్ఓసి	నో అబ్జెక్షన్ సర్టిఫికేట్
ఆర్బిఐ	భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్
ఎస్ఎఫ్ఎల్	శక్తి ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

1. పరిచయం

- 1.1 బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక కంపెనీలకు వర్తించే న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళిని (“ఎఫ్పి కోడ్”) విషయమై మార్గదర్శకాలను ఆర్బిఐ నిర్దేశించింది, వ్యక్తిగత వినియోగదారులతో వ్యవహరిస్తున్నప్పుడు, ఉత్తమ కార్పొరేట్ అభ్యాసాల్లో భాగంగా సేవలందిస్తున్నప్పుడు న్యాయమైన అభ్యాసాల ప్రమాణాలను అవి నిర్దేశిస్తాయి.
- 1.2 ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, ప్రస్తుతం ఉన్న ఎఫ్పి నియమావళిని సవరించాలని మా కంపెనీ ప్రతిపాదించింది.

2. విధానం ఉద్దేశ్యం / లక్ష్యం

- 2.1 వివక్ష లేకుండా అర్హులైన దరఖాస్తుదారులందరికీ రుణ ఉత్పత్తులను అందుబాటులో ఉంచడం మా కంపెనీ విధానం. వినియోగదారులందరితో స్థిరంగా, న్యాయంగా వ్యవహరించడం మా కంపెనీ విధానం. మా ఉద్యోగులు న్యాయమైన, సమానమైన, స్థిరమైన పద్ధతిలో సహాయాన్ని, ప్రోత్సాహాన్ని, సేవలను అందిస్తారు. మేము మా ఎఫ్పి నియమావళిని కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఉంచడం ద్వారా కూడా మా వినియోగదారులకు తెలియజేస్తాం.
- 2.2 ఛార్జీలు/రుసుముల గురించి రుణగ్రహీతకు తగిన విధంగా కంపెనీ తెలియజేస్తుంది. సదుపాయానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు నిబంధనలను భావి రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది. రుణ నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను కంపెనీ ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా తగిన విధంగా పరిష్కరించడానికి మేము కట్టుబడి ఉన్నాం.
- 2.3 మార్కెటింగ్, రుణాల ప్రారంభ ప్రక్రియ, ప్రాసెసింగ్, సేవలు అందించడం, వసూలు చేయడం లాంటి కార్యకలాపాలతో సహా మా కార్యక్రమాలలోని అన్ని అంశాలకూ కంపెనీ న్యాయమైన రుణ అభ్యాసాలు వర్తిస్తాయి.
- 2.4 కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు, సీనియర్ మేనేజిమెంట్ బృందం న్యాయమైన రుణాలను ఇవ్వడంలో మా కంపెనీ నిబద్ధత ప్రతిఫలించడానికి వీలుగా రూపకల్పన చేసిన అభ్యాసాల అమలుకు బాధ్యత వహిస్తారు.
- 2.5 ఎఫ్పి నియమావళి మేము అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది (ప్రస్తుతం అందిస్తున్నవాటికి లేదా ఒక భవిష్యత్తులో ప్రవేశపెట్టేవాటికి).

3. రుణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రక్రియాలు

- 3.1 రుణ దరఖాస్తు పత్రాలలో అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, అది రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేస్తుంది, కనుక ఇతర ఎన్ఎఫ్బిసిలు అందిస్తున్న నియమాలు మరియు నిబంధనలతో సహేతుకంగా వాటిని పోల్చి చూసుకోవడం ద్వారా వివేకవంతమైన నిర్ణయాన్ని రుణగ్రహీత తీసుకోవచ్చు. దరఖాస్తు పత్రంతో పాటు

దాఖలు చేయాల్సిన పత్రాల గురించి రుణ దరఖాస్తు పత్రంలో సూచించడం జరుగుతుంది. వినియోగదారుకు అందజేసే రుణ దరఖాస్తు పత్రంలో, మంజూరు లేఖలలో వివిధ స్థాయిలలో ఎదురయ్యే రిస్కులు, వివిధ వర్గాలకు చెందిన రుణగ్రహీతలకు భిన్నమైన వడ్డీ రేట్ల విధింపు గురించిన వివరాలు పొందుపరిచి ఉంటుంది, ఈ సమాచారం సంస్థ తాలూకు వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది, సమాచారంలో ఎలాంటి మార్పు జరిగినా తక్షణం అప్‌డేట్ చేయడం జరుగుతుంది.

- 3.2 స్వీకరించిన అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు అందుకున్నట్లు ధృవీకరించే రసీదును ఇవ్వడానికి ఒక వ్యవస్థను కంపెనీ ఏర్పాటు రూపొందిస్తుంది. ప్రధానంగా, రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే కాల వ్యవధిని కూడా ఆ స్వీకార ధృవీకరణలో సూచించవచ్చు.
- 3.3 కెవైసి నిబంధనలను నెరవేర్చడం గురించి, చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా వినియోగదారు నుంచి కంపెనీ సేకరించాల్సిన సమాచారం గురించి రుణ దరఖాస్తు పత్రం స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. డేటాబేస్‌ను రూపొందించే నిమిత్తం వినియోగదారు మరియు అతని / ఆమె కుటుంబానికి సంబంధించిన అదనపు సమాచారం కోసం కంపెనీ అభ్యర్థించవచ్చు; అయితే అతను/ ఆమె అభీష్టం మేరకు మాత్రమే వినియోగదారు నుంచి పొందడం జరుగుతుంది.

4. రుణం మదింపు మరియు మంజూరు

- 4.1 నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణం మొత్తం, వార్షిక వడ్డీ రేటు, జరిమానా వడ్డీ, వడ్డీ దరఖాస్తు విధానం, పంపిణీ షెడ్యూల్, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, భిన్న వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడం వెనుక హేతుబద్ధత, నోటీసు వ్యవధి మరియు పూచీకత్తును తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం మరియు విక్రయించడం లేదా వేలం వేయడం తదితర అంశాల గురించి రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ ద్వారా రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా కంపెనీ తెలియజేస్తుంది. మంజూరు లేఖపై రుణగ్రహీత ఆమోదాన్ని కంపెనీ స్వీకరిస్తుంది, దాన్ని తమ రికార్డుల్లో భద్రపరుస్తుంది.
- 4.2 రుణ మంజూరు లేఖ, రుణగ్రహీతకు హెచ్‌పి ఫైనాన్స్ సదుపాయం మంజూరుకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు వాటి ఆంగ్ల రూపాలతో పాటుగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి. అయితే, వీటికి అర్థం చేసుకునే క్రమంలో ఏదైనా సందేహం లేదా వివాదం తలెత్తితే, ఆ సందర్భంలో సంబంధిత పత్రం / సమాచారాలకు సంబంధించి ఆంగ్లంలో ఉన్న రూపాన్నే ప్రామాణికంగా తీసుకోవాల్సి ఉంటుంది. రుణ ఒప్పందం కోసం జత చేయాల్సిన పత్రాలుగా జత చేసిన ప్రతి ఒక్కదాని కాపీనీ రుణ ఒప్పందం కాపీతో పాటుగా వినియోగదారులకు కంపెనీ అందజేస్తుంది.

5. నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- 5.1 రుణగ్రహీత కెవైసి డాక్యుమెంట్ల సమర్పించడంతో పాటు రుణ ఒప్పందం విజయవంతంగా కుదిరిన అనంతరం రుణగ్రహీతకు రుణాన్ని కంపెనీ పంపిణీ చేస్తుంది.
- 5.2 రుణాన్ని ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు కంపెనీ విధించే జరిమానా వడ్డీని రుణ ఒప్పందంలో పెద్ద అక్షరాలతో పేర్కొనాలి.
- 5.3 చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో ఏవైనా మార్పులు చేసుకున్నట్లయితే వాటిని రుణగ్రహీతకు కంపెనీ తెలియజేస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలవుతుందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. దీని ప్రభావానికి అనుగుణమైన షరతును రుణ ఒప్పందంలో చేర్చడం జరుగుతుంది.
- 5.4 ఒప్పందం ప్రకారం ఉపసంహరించుకోవడం / వేగవంతం చెయ్యడానికి సంబంధించిన నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

6. రుణం రికవరీ మరియు బదిలీ

- 6.1 రుణాన్ని తిరిగి వసూలు చేసే విషయంలో, రుణ గ్రహీతపై ఎలాంటి అనుచితమైన వేధింపులకూ కంపెనీ పాల్పడదు.
- 6.2 రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సంస్థ వైపు నుంచి అంగీకారం లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉన్నట్లయితే, ఆ వివరాలను బదిలీ అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుంచి 21 రోజుల లోపున బదిలీని చేయాలనుకుంటున్నవారికి మరియు దాన్ని స్వీకరించేవారికి తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

7. వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

- 7.1 రుణగ్రహీతతో ఒప్పందం / రుణ ఒప్పందంలో పునఃస్వాధీనం చేసుకొనే నిబంధనను కంపెనీ కలిగి ఉంటుంది, దాన్ని చట్టబద్ధంగా అమలుచేయడం జరుగుతుంది. ఒప్పందం, రుణ ఒప్పందంలోని నియమాలు మరియు నిబంధనలు ఈ క్రింది విధంగా ఉంటాయి:
 - 7.1.1 పునఃస్వాధీనం చేసుకోడానికి ముందు నోటీసు కాలం;
 - 7.1.2 నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించే పరిస్థితులు;
 - 7.1.3 పూచీకత్తును స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;
 - 7.1.4 స్వాధీనం చేసుకున్నదాన్ని తిరిగి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వడం కోసం నిబంధన; మరియు;
 - 7.1.5 స్వాధీనం చేసుకున్నదాన్ని తిరిగి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వడం కోసం నిబంధన; మరియు
 - 7.1.6 ఆస్తి విక్రయం/వేలం నిమిత్తం అనుసరించే ప్రక్రియ

- 7.2 పైన పేర్కొన్న నియమాలు మరియు నిబంధనల ప్రతిని కూడా రుణగ్రహీతకు అందుబాటులో ఉంచడం జరుగుతుంది.
- 7.3 ఒకవేళ అసెట్ సెక్యూరిటైజేషన్ మరియు పైనాన్షియల్ అసెట్స్ మరియు రీకన్స్ట్రక్షన్ ఆఫ్ సెక్యూరిటీ ఇంక్రెస్ట్ (SARFAESI) చట్టం, 2002 కింద ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకున్నట్లయితే, ఈ చట్టం కింద ఎవరి పూచీకత్తు స్వాధీనం చేసుకున్నారో ఆ రుణగ్రహీతల గురించిన సమాచారాన్ని తమ వెబ్ సైట్ లో కంపెనీ ప్రదర్శిస్తుంది, దాని నమూనా ఈ క్రింద ఇవ్వడం జరిగింది.

క్ర. సం.	శాఖ పేరు	రాష్ట్రం	రుణగ్రహీత పేరు	పూచీకత్తుదారు పేరు (వర్తించిన ట్లయితే)	రుణగ్రహీత రిజిస్టర్డ్ చిరునామా	పూచీకత్తుదారు రిజిస్టర్డ్ చిరునామా (వర్తించిన ట్లయితే)	ఇంకా చెల్లించాల్సిన మొత్తం (రూ.లో)	ఆస్తి వర్గీకరణ	ఆస్తి వర్గీకరణ తేదీ	స్వాధీనంలో ఉన్న పూచీకత్తు వివరాలు	స్వాధీనంలో ఉన్న పూచీకత్తు హక్కుదారు పేరు

7.4 ఈ పై జాబితాను నెలవారీ ప్రాతిపదికన నవీకరించడం జరుగుతుంది.

8. రుణ పరిష్కారం

- 8.1 అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి లేదా రుణగ్రహీత విషయంలో కంపెనీకి తాత్కాలికమైన హక్కు మేరకు మిగిలి ఉన్న మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తరువాత పూచీకత్తులన్నిటినీ కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి హక్కులను ఉపయోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కారం అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు పూచీకత్తులను తమ స్వాధీనంలో ఉంచుకోవడానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో 30 రోజుల వ్యవధిలో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వడం జరుగుతుంది. రుణ ఖాతా సెటిల్మెంట్ / పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత అన్ని ఒరిజినల్ స్థిర/ చర ఆస్తి పత్రాలు, ఏదైనా ఉంటే, కంపెనీ 30 రోజుల వ్యవధిలో విడుదల చేస్తుంది.
- 8.2 (ఆ రుణానికి సంబంధించి పరిష్కారం నిమిత్తం అధికారం కలిగిఉన్న అన్ని అంశాలతో సహా) పూర్తి పరిష్కారం జరిగిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల వ్యవధిలో కస్టమర్లకు “నో అబ్జెక్షన్ సర్టిఫికేట్” (ఆమోదాన్ని రద్దు చెయ్యడం కోసం ఎన్ ఓసి) జారీ అయ్యేలా కంపెనీ హామీ ఇస్తుంది.

9. సాధారణ అంశాలు

- 9.1 రుణ ఒప్పందంలోని నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో పేర్కొన్న ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత ఇతర వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత అంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).

9.2 వినియోగదారులతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించేందుకు వీలుగా కంపెనీ తన ఉద్యోగులకు శిక్షణ ఇస్తుంది.

10. ఫిర్యాదులు, ఫీడ్ బ్యాక్ మరియు సూచనలు

10.1 రుణగ్రహీత అతను/ఆమె రుణం పొందిన లేదా రుణానికి దరఖాస్తుకు చేసిన సంబంధిత శాఖకు లిఖితపూర్వకంగా అతని ఆమె ఫిర్యాదును/సమస్యను రిపోర్ట్ చెయ్యవచ్చు. అటువంటి ఫిర్యాదు/ సమస్యను స్వీకరించిన తరువాత, కంపెనీ శాఖలోని ప్రధానాధికారి ఆ సమస్య పరిష్కారానికి తక్షణం కృషి చేస్తారు.

10.2 సంస్థ అందిస్తున్న సేవల గురించి తమ అభిప్రాయాలను, సూచనలను నోడల్ అధికారికి అందజేయాలిందిగా వినియోగదారులను కోరుతున్నాం.

11. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

11.1 ఉత్పత్తులు, సేవలకు సంబంధించి శాఖల నిర్ణయాల కారణంగా ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను పూర్తి వివరాలను స్వీకరించిన తేదీ నుంచి 30 రోజులలోపు విచారించి, పరిష్కరించడం జరుగుతుంది.

ఈ క్రింది “ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం” అమలులో ఉంది.

క్ర. సం.	నిర్ణయ స్థాయి	పరిష్కార స్థాయి
1	బ్రాంచి హెడ్	డివిజనల్ హెడ్
2	డివిజనల్ హెడ్	రీజనల్ హెడ్
3	రీజనల్ హెడ్	ప్రెసిడెంట్
4	ప్రెసిడెంట్	చీఫ్ ఆపరేటింగ్ అధికారి

11.2 ఒకవేళ ఫిర్యాదులున్నట్లయితే, రుణగ్రహీత ఈ క్రింది వివరాల మేరకు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు:

డాక్టర్ కె నతేశన్
ప్రెసిడెంట్

రుణగ్రహీత కంపెనీకి ఈ క్రింది చిరునామాకు లిఖితపూర్వకమైన సమాచారాన్ని కూడా పంపించవచ్చు:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (నోడల్ అధికారి)

శక్తి పైనాన్స్ లిమిటెడ్
62, డాక్టర్ నంజప్ప రోడ్డు
కోయంబత్తూరు- 641 018
తమిళనాడు, భారతదేశం

టెలిఫోన్లు: 91 (0422) 2231471-74, 4236200

ఇమెయిల్: nodalofficer@sakthifinance.com

11.3 కంపెనీ వారి ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి నిర్ణయంపై రూణగ్రహీత సంతృప్తి చెందనట్లయితే, ఆర్బిఐకి చెందిన డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్విజన్ ప్రాంతీయ కార్యాలయంలోని ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జిని ఈ క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాలో సంప్రదించవచ్చు:

జనరల్ మేనేజర్
డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్విజన్

చెన్నై ప్రాంతీయ కార్యాలయం
ఫోర్డ్ గ్లాసిస్, రాజాజీ శాలె
చెన్నై - 600 001, భారతదేశం

టెలిఫోన్: +91 (44) 25361490

ఇ-మెయిల్: dnbschennai@rbi.org.in

11.4 న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు యొక్క కాలానుగుణ సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమమైన వ్యవధిలో లేదా బోర్డు సూచించిన విధంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.

12. ఎన్బిఎఫ్సిలు విధించే అధిక వడ్డీలపై ఫిర్యాదులు

12.1 ఒప్పందంలోని నియమాల ప్రకారం మాత్రమే వడ్డీని కంపెనీ వసూలు చేస్తుంది. ఒప్పంద నిబంధనలను మంజూరు లేఖలో, రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా పేర్కొనడం జరిగింది. తిరిగి చెల్లించే కాల వ్యవధి ప్రకారం వాయిదాల చెల్లింపులో ఏదైనా జాప్యం చోటుచేసుకుంటే, ఒప్పందం ప్రకారం వడ్డీ విధించడం జరుగుతుంది. జాప్యం ఆధారంగా రుణ గ్రహీతకు వడ్డీపై జరిమానా రేటును నిర్ణయించడం జరుగుతుంది. వడ్డీ మరియు ఛార్జీలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కూడా ప్రస్తావించడం జరిగింది.

12.2 వినియోగదారు అధికారికంగా ధ్రువీకరిస్తే తప్ప, మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని వ్యక్తిగతంగా మరియు గోప్యంగా కంపెనీ పరిగణిస్తుంది.

12.3 వినియోగదారు అధికారికంగా ధ్రువీకరిస్తే తప్ప, ఈ క్రింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో మినహా లావాదేవీల వివరాలను మరొక సంస్థకు కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు:

- కంపెనీ చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల ద్వారా సమాచారాన్ని అందించవలసివచ్చినప్పుడు
- ఈ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాల్సిన బాధ్యత ప్రజలకు ఉన్నప్పుడు
- సంస్థ ప్రయోజనాల నిమిత్తం ఈ సమాచారాన్ని బ్యాంకులు/ఆర్థిక సంస్థలకు అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు (ఉదాహరణకు మోసాల నివారణ కోసం)
- వినియోగదారులకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం మరెవరికైనా అందించడానికి కంపెనీ ఈ కారణాన్ని ఉపయోగించదు.

13. అమలు, ప్రభావం మరియు సమీక్ష

14.1 కంపెనీకి చెందిన అన్ని కార్యాలయాలలో ఈ ఎఫ్పి నియమావళిని అమలు చేయడానికి నోడల్ అధికారి అన్ని చర్యలూ తీసుకుంటారు. ఈ సవరించిన ఎఫ్పి నియమావళి 8 నవంబర్ 2023 నుంచి లేదా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ నిర్ణయించే ఇతర తేదీ నుంచి అమలులోకి వస్తుంది.

14.2 కంపెనీకి చెందిన అన్ని కార్యాలయాలలో ఈ ఎఫ్పి నియమావళిని అమలు చేయడానికి నోడల్ అధికారి అన్ని చర్యలూ తీసుకుంటారు. ఈ సవరించిన ఎఫ్పి నియమావళి 8 నవంబర్ 2023 నుంచి లేదా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ నిర్ణయించే ఇతర తేదీ నుంచి అమలులోకి వస్తుంది.

14.3 బోర్డు ఎఫ్పి నియమావళిని, ఎఫ్పి నియమావళి అనుగుణ్యతను, మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును అవసరమైనప్పుడు సమీక్షిస్తుంది.

14.4 ఎఫ్పి నియమావళిని, వడ్డీరేటు నమూనాను కంపెనీ వెబ్సైట్ www.sakthifinance.comలో ప్రదర్శించడం జరుగుతుంది.

14.5 ఎఫ్పి నియమావళి పారదర్శకత మరియు నిష్పక్షపాతంగా రుణాలు ఇచ్చే పద్ధతులకు సంబంధించిన ప్రకటనను కంపెనీ కార్యాలయాలు మరియు శాఖలలో రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకోగలిగే భాషలో లేదా స్థానిక భాషలో ప్రదర్శించబడాలి.

(బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ద్వారా 27, మార్చి, 2024 న సవరించడం జరిగింది)

27, మార్చి, 2024,
కోయంబత్తూరు