

Heritage FINLEASE

ಹೆರಿಟೇಜ್ ಫಿನ್ಲೆಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ಫೆಯಿರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸೆಸ್ ಕೋಡ್

సూచిక

క్ర.సం.	వివరాలు
1.	పరిచయం
2.	రుణ ప్రాసెసింగ్
3.	రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు
4.	నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ
5.	సెక్యూరిటీ సేకరణ, నిర్వహణ మరియు విడుదల (వ్యక్తిగత రుణాలు మాత్రమే)
6.	జనరల్
7.	ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం
8.	వడ్డీ రేటు నియంత్రణ
9.	రిస్క్ గ్రేడేషన్
10.	క్లయింట్ సమాచారం యొక్క గోప్యత
11.	అంతర్గత నియంత్రణ వ్యవస్థ
12.	బయలుపరచుట
13.	సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

1. పరిచయం

హెరిటేజ్ ఫిన్లీస్ లిమిటెడ్ (“HFL” లేదా “కంపెనీ”); రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI)తో రిజిస్టర్డ్ నాన్-డిపాజిట్ తీసుకునే నాన్-సిస్టమాటికల్ ఇంపార్టెంట్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ, ఇది పెట్టుబడి మరియు క్రెడిట్ కంపెనీ (అంటే, NBFC-NDSI-ICC)గా వర్గీకరించబడింది మరియు దాని అన్ని కార్యకలాపాలు మరియు వాటాదారులతో లావాదేవీలలో న్యాయమైన పద్ధతులను అమలు చేయడానికి మరియు స్వీకరించడానికి కట్టుబడి ఉంది. క్లయింట్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మరియు క్లయింట్లకు అందించే సేవలపై మంచి అవగాహన ఉండేలా పారదర్శకతను పెంచడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి కంపెనీ ఈ కోడ్ను స్వీకరించింది. NBFC-ICCగా పనిచేస్తూనే తన క్లయింట్లతో తన అన్ని కార్యకలాపాలు మరియు లావాదేవీలలో ఈ న్యాయమైన పద్ధతులను అమలు చేయడానికి మరియు స్వీకరించడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది.

మార్చి 26, 2012 నాటి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సర్క్యులర్ RBI/201112/470DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 ప్రకారం హెరిటేజ్ ఫిన్లీస్ లిమిటెడ్ (“కంపెనీ”) ద్వారా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (“FPC”) రూపొందించబడింది మరియు జూన్ 30, 2013 నాటికి ఏకీకృతం చేయబడింది మరియు కాలానుగుణంగా సవరించబడే మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - నాన్-సిస్టమాటికల్ ఇంపార్టెంట్ నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) డైరెక్షన్స్, 2016 ప్రకారం.

కంపెనీ తన కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలకు అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతుల యొక్క ప్రభావవంతమైన అవలోకనాన్ని కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలకు అందించడం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ లక్ష్యం.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు సంబంధించి RBI మార్గదర్శకాలలో తదుపరి ఏదైనా సవరణ జరిగితే, సవరించిన RBI మార్గదర్శకాలు ప్రస్తుత ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను భర్తీ చేస్తాయి, అది నవీకరించబడిన మార్గదర్శకాలు/సూచనలకు అనుగుణంగా లేనంత వరకు.

2. రుణ ప్రాసెసింగ్

- అన్ని రుణాలు కనీసం 3 రోజులు మరియు గరిష్టంగా 15 రోజుల వ్యవధిలో ప్రాసెస్ చేయబడతాయి మరియు రిటైల్ రుణాల విషయంలో గరిష్ట కాల వ్యవధి 7 రోజుల్లోపు ఉంటుంది.
- రుణ దరఖాస్తుతో పాటు నిర్దేశించిన ఫార్మాట్ ద్వారా రూపొందించబడిన KYC విధానం ప్రకారం KYC (నో-యువర్-కస్టమర్) పత్రంతో పాటు రుణగ్రహీత నుండి ప్రాథమిక డేటాను సేకరిస్తారు. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నిర్దేశించిన సూచించిన KYC నిబంధనల ప్రకారం KYCలను సేకరిస్తున్నారు.

- c) కంపెనీ అధీకృత సిబ్బంది కంపెనీ పాలసీల ప్రకారం వర్తించే అన్ని పూచీకత్తులు మరియు ఆమోదాలతో పాటు రుణ దరఖాస్తును ధృవీకరిస్తారు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్(లు)లో కింది సమాచారం నింపబడి, పూర్తి చేయబడిందని సిబ్బంది నిర్ధారించుకోవాలి:
- దరఖాస్తు తేదీ
 - రుణగ్రహీత గుర్తింపు వివరాలు
 - లోన్ మొత్తం మరియు ఉత్పత్తి వివరాలు
 - వర్తించే వడ్డీ రేటు
 - రుణ నిబంధనలు
 - తిరిగి చెల్లింపు వివరాలు
 - ఆదాయం మరియు రుణ వివరాలు (CICల ద్వారా పొందినవి)
 - రుణం యొక్క ఉద్దేశ్యం
 - రుణంతో పాటు (లేదా) అందించే నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తి యొక్క నామినీ వివరాలు విడిగా
 - బ్యాంక్ ఖాతా వివరాలు
 - PDCలు / గ్యారంటీ(లు) రూపంలో సెక్యూరిటీ వడ్డీ వివరాలు (లేదా) గ్యారంటీ(లు) వివరాలు
- d) అన్ని మార్గదర్శకాలను పాటిస్తున్నారని నిర్ధారిస్తూ, అన్ని దరఖాస్తులను డిజిటల్ గా ప్రాసెస్ చేయాలి.
- e) రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా ఒక భాషలో ఉండాలి రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్నాడు.
- f) కంపెనీ అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను తీసుకొని రుణగ్రహీత నిర్ణయం తీసుకునేలా కంపెనీ రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లో రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లు దరఖాస్తు ఫారమ్ తో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను కూడా సూచిస్తాయి.
- KYC డాక్యుమెంట్ (ID పూర్ఫ్ మరియు చిరునామా పూర్ఫ్ రెండూ)
 - ఆదాయ రుజువు
 - క్లయింట్ యొక్క పాస్ పోర్ట్ సైజు ఫోటోగ్రాఫ్.
 - ఉద్యోగ్ ఆధార్ (లేదా) వ్యాపార రుణ కస్టమర్(లు) కోసం దుకాణాలు-స్థాపన లైసెన్సెలు.
 - SME / MSME లైసెన్సె సర్టిఫికేట్(లు)
 - నగదు ప్రవాహం(లు) అంచనా ప్రయోజనాల కోసం GST రిటర్న్లు మరియు ఆదాయపు పన్ను రిటర్న్లు(లు).
 - వర్తించే విధంగా తదుపరి 1 సంవత్సరం నుండి 5 సంవత్సరాల వరకు వ్యాపార నగదు ప్రవాహ ప్రకటన(లు).
- g) కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే భాషలో వివిధ రుణ పత్రాలలోని విషయాలను కంపెనీ కస్టమర్లకు వివరించాలి మరియు రుణాన్ని నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులను కస్టమర్ అర్థం చేసుకున్నారని నిర్ధారిస్తుంది.
- h) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ అందిన తర్వాత, కంపెనీ SMS ద్వారా రసీదు ఇస్తుంది.

3. రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- a) కంపెనీ యొక్క నియమించబడిన సిబ్బంది రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఈ క్రింది విధంగా వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తారు:

- i. మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తం
 - ii. రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు
 - iii. రుణంపై వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు
 - iv. వార్షిక వడ్డీ రేటును వర్తించే విధానం.
- b) రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించినట్లు కంపెనీ తన రికార్డులలో ఉంచుతుంది.
 - c) కంపెనీ ఆమోదం మరియు రుణ మంజూరు సందేశాన్ని వ్రాతపూర్వక సందేశం ద్వారా లేదా టెలిఫోన్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ ద్వారా నిర్ధారణ ద్వారా తెలియజేస్తుంది.
 - d) కస్టమర్/రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతపై కంపెనీ తగిన శ్రద్ధ వహిస్తుంది, ఇది దరఖాస్తుపై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ముఖ్యమైన పరామితి అవుతుంది. ఈ అంచనా కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ విధానాలు, నిబంధనలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
 - e) రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎస్కోజర్ల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని కంపెనీ అందజేస్తుంది.
 - f) శిక్షా అభియోగాలు:
కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతల నుండి కంపెనీ రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై అధిక వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలు వసూలు చేయకుండా చూసుకోవడానికి, కంపెనీ బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి ఒక విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది (“వడ్డీ రేటు విధానం”) మరియు దీనిని కంపెనీ వెబ్సైట్ www.heritagefinlease.in లో ఉంచారు. కంపెనీ బోర్డు వడ్డీ రేటు విధానాన్ని కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది మరియు ఏవైనా మార్పులు జరిగితే కంపెనీ వెబ్సైట్లో క్రమం తప్పకుండా అప్లోడ్ చేయబడుతుంది.

4. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- a) కంపెనీ రుణగ్రహీత నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని ఉంచుతుంది మరియు సంబంధిత అన్ని ఇతర పత్రాలను అధీకృత వ్యక్తులు దాని రికార్డులలో / సురక్షితంగా ఉంచుతుంది.
- b) రుణ మొత్తాన్ని వడ్డీతో సహా రుణ వ్యవధిలో సమాన వాయిదాలలో వసూలు చేస్తారు మరియు ప్రతి వాయిదా తదుపరి పక్షం రోజుల నుండి ప్రారంభమయ్యే ప్రతి పక్షం రోజులకు చెల్లించబడుతుంది, రుణం మంజూరు చేయబడిన/వితరణ చేయబడిన వారంలో ప్రతి రుణానికి ఒక వాయిదా మారటోరియం వ్యవధిని అందిస్తుంది. వాయిదాల చెల్లింపులో ఏదైనా ఆలస్యం లేదా డిఫాల్ట్, పరస్పరం అంగీకరించే అటువంటి జాప్యాలు లేదా డిఫాల్ట్లకు కమిషన్ సర్దుబాటు చేయబడుతుంది.
- c) ఈ ఒప్పందం లేదా ఒప్పందంలోని ఏదైనా నిబంధనల వివరణను చేర్చడంలో ఏదైనా భాగానికి సంబంధించి పార్టీల మధ్య ఏదైనా వివాదం తలెత్తితే, హైదరాబాద్ నగరంలోని కోర్టులు మాత్రమే అధికార పరిధిని కలిగి ఉంటాయని స్పష్టంగా అంగీకరించబడింది.
- d) చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు

ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్లో మాత్రమే ప్రభావితమవుతాయని కూడా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

- e) రుణగ్రహీతతో సమాచారం ఇచ్చిన తర్వాత అంగీకరించిన విధంగా రుణ ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపును రీకాల్ చేయడానికి కంపెనీ నిర్ణయం తీసుకుంటుంది. మరియు ఈ ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి ఏదైనా నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- f) ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి ఏదైనా నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- g) కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత, రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

5. సెక్యూరిటీ సేకరణ, నిర్వహణ మరియు విడుదల (వ్యక్తిగత రుణాలు మాత్రమే)

- a) రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, అన్ని బకాయిల చెల్లింపు మరియు క్లియరెన్స్ లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత, కంపెనీ అన్ని భద్రతా వడ్డీ పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది.
- b) రుణ బకాయి మరియు అన్ని బకాయిల చెల్లింపుకు సంబంధించి లేదా రుణ బకాయి మొత్తాన్ని చెల్లించిన తర్వాత కంపెనీకి రుణగ్రహీతపై ఏదైనా క్లెయిమ్ ఉంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు / చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో కంపెనీ ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వాలి.

6. జనరల్

- a) రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని కొత్త సమాచారం రుణదాత దృష్టికి వస్తే తప్ప) కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకూడదు.
- b) రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే కంపెనీ అభ్యంతరం; ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- c) రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడకూడదు, అంటే సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, సమయాల్లో రుణగ్రహీత ప్రాంగణాన్ని సందర్శించడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి.

- d) కస్టమర్లతో దురుసుగా ప్రవర్తించకుండా తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి తన సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ లభించేలా కంపెనీ చూస్తుంది.
- e) వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యతలు ఉన్నవారు లేదా లేకుండా వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు.

7. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

- a) కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు మరియు మనోవేదనలను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం కోసం కంపెనీ ఒక వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేసింది.
- b) కస్టమర్ అన్ని సంబంధిత వివరాలను మరియు ఫిర్యాదు స్వభావాన్ని ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారికి పంపాలి.
- c) కంపెనీ కార్యకర్తల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విని పరిష్కరించేలా చూసుకోవడానికి, క్లయింట్లు ఈ క్రింది విధంగా బహుళ మార్గాల ద్వారా క్లయింట్ ఫిర్యాదుల సెల్ను సంప్రదించవచ్చు:

పేరు	భూధర్ కుమార్ కరుటూరి
హోదా	ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి / ప్రధాన అధికారి - ఫిర్యాదులు
సంప్రదింపు సంఖ్య	ఫోన్: +91-40-23301095 మాబ్: +91 7396888344 (కాల్స్ ఉదయం 10.00 గంటల నుండి సాయంత్రం 5.00 గంటల మధ్య తీసుకోబడతాయి) అన్ని పని దినాలలో మరియు అలాంటి కాల్స్ చేసే సమయంలో; క్లయింట్ క్లయింట్ ఐడి, లోన్ నంబర్ మొదలైన వివరాలను అందించాలి.
ఇమెయిల్ ID:	customport@heritagefinlease.com
లెటర్ డెస్క్:	హెరిటేజ్ ఫిన్లీజ్ లిమిటెడ్, ప్లాట్ నం 83, 2వ అంతస్తు, ద్వారకా సమ్మిట్, కావూరి హిల్స్, హైదరాబాద్ - 500033, తెలంగాణ, భారతదేశం.
వెబ్ సైట్	www.heritagefinlease.in ద్వారా

- d) ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 7 - 15 రోజులలోపు అన్ని ఫిర్యాదులను పరిష్కరించాలి.
- e) వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి యొక్క సమ్మతి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు యొక్క కాలానుగుణ సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డు/డైరెక్టర్ల కమిటీ సూచించిన విధంగా క్రమం తప్పకుండా సమర్పించవచ్చు.

- f) ఒక నెల వ్యవధిలోపు ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే లేదా రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, రుణగ్రహీత/కస్టమర్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క DNBS ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ కు ఈ క్రింది చిరునామాలో అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు:

Designation	Officer in Charge
సంప్రదింపు చిరునామా	నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్ విజన్ విభాగం (DNBS), సెక్రటేరియట్ రోడ్, సైఫాబాద్, హైదరాబాద్ 500004
సంప్రదింపు సంఖ్య:	ఫోన్:040-23241270 ఫ్యాక్స్: 040-23232648
ఇమెయిల్ ID:	dnbshyderabad@rbi.org.in
ఆర్ బిఐ ఓండుస్మాన్ వెబ్ సైట్	cms.rbi.org.in ద్వారా

g) రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం 2021

నవంబర్ 12, 2021 ("స్కీమ్") నాటి రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ 2021 ప్రకారం, కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ను నియమించాలి ఉంటుంది. అవసరాలకు అనుగుణంగా, కంపెనీ యొక్క అన్ని స్థానాలకు ఫిర్యాదులను న్యాయంగా మరియు త్వరితంగా స్వీకరించడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి కంపెనీ శ్రీ భూధర్ కుమార్ కరుటూరిని ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ("PNO") గా నియమించింది. కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా దాఖలు చేయబడిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీ తరపున ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు కంపెనీ తరపున సమాచారాన్ని అందించడానికి ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ బాధ్యత వహిస్తారు. కార్యాచరణ సామర్థ్యం కోసం ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు సహాయం చేయడానికి కంపెనీ ఇతర నోడల్ ఆఫీసర్లను నియమించవచ్చు.

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు మరియు పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు ఈ కోడ్ కు అనుబంధం A గా జతచేయబడ్డాయి.

వ్యాపారం జరిగే ప్రదేశాలలో, కంపెనీ తన కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్ / మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇ-మెయిల్ ఐడి) తో పాటు అంబుడ్స్ మన్ ఫిర్యాదు లాడ్డింగ్ పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) వివరాలను ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి. వ్యాపారం జరిగే ప్రదేశాలలో పథకం యొక్క కాపీ అందుబాటులో ఉందని మరియు అభ్యర్థనపై కస్టమర్ కు సూచన కోసం అందించబడుతుందని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

పథకం యొక్క ముఖ్యాంశాలతో పాటు పథకం కాపీ మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడతాయి మరియు నవీకరించబడతాయి.

8. వడ్డీ రేటు నియంత్రణ

కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతల నుండి కంపెనీ రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై అధిక వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు వసూలు చేయకుండా చూసుకోవడానికి, కంపెనీ బోర్డు వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి ఒక విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది (“వడ్డీ రేటు విధానం”) మరియు దీనిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్ www.heritagefinlease.in లో ఉంచారు. కంపెనీ బోర్డు వడ్డీ రేటు విధానాన్ని కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది మరియు ఏవైనా మార్పులు జరిగితే కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో క్రమం తప్పకుండా అప్‌లోడ్ చేయబడుతుంది.

9. రిస్క్ గ్రేడేషన్

రుణం ఇవ్వాలనే నిర్ణయం మరియు ప్రతి రుణ ఖాతాకు వర్తించే వడ్డీ రేటును కేసు నుండి కేసు ఆధారంగా అంచనా వేస్తారు, ఇది ఫైనాన్స్ చేయబడిన ఆస్తి రకం, రుణగ్రహీత ప్రొఫైల్ మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యం, రుణగ్రహీత యొక్క ఇతర ఆర్థిక నిబద్ధతలు, గత తిరిగి చెల్లించే ట్రాక్ రికార్డ్ ఏదైనా ఉంటే, అంతర్లీన ఆస్తుల ద్వారా ప్రాతినిధ్యం వహించే రుణానికి భద్రత, రుణం నుండి విలువ నిష్పత్తి, చెల్లింపు విధానం, రుణం యొక్క కాలపరిమితి, రుణగ్రహీత యొక్క భౌగోళికం (స్థానం), ఆస్తి యొక్క తుది ఉపయోగం మొదలైన బహుళ పారామితుల ఆధారంగా ఉంటుంది.

పరిస్థితులను బట్టి వడ్డీ రేటు మారవచ్చు మరియు కేసు నుండి కేసు ఆధారంగా నిర్వహణ యొక్క విచక్షణకు లోబడి ఉంటాయి. కంపెనీ తన వెబ్‌సైట్‌లో వడ్డీ రేటు మరియు నష్టాల స్థాయిని వెల్లడిస్తుంది.

10. క్లయింట్ సమాచారం యొక్క గోప్యత

- వ్యక్తిగత క్లయింట్ సమాచారాన్ని పూర్తిగా గోప్యంగా ఉంచాలి.
- కింది షరతులకు లోబడి మాత్రమే క్లయింట్ సమాచారాన్ని మూడవ పక్షానికి వెల్లడించాలి:
 - అటువంటి బహిర్గతం గురించి క్లయింట్‌కు తెలియజేయబడింది మరియు లిఖితపూర్వకంగా అనుమతి పొందబడింది.
 - కంపెనీ నుండి క్లయింట్ సమాచారాన్ని పొందేందుకు సంబంధిత పార్టీకి క్లయింట్ అధికారం ఇచ్చాడు.
 - అలా చేయడం చట్టబద్ధంగా అవసరం.
 - ఈ పద్ధతి ఆర్థిక సంస్థలలో ఆచారం మరియు పరస్పర ప్రాతిపదికన సన్నిహిత సమాహానికి అందుబాటులో ఉంది (క్రెడిట్ బ్యూరో వంటివి)

11. అంతర్గత నియంత్రణ వ్యవస్థ

కంపెనీలోని నియమించబడిన వ్యక్తులకు సమ్మతి బాధ్యతను అప్పగించడానికి అవసరమైన సంస్థాగత ఏర్పాట్లను కంపెనీ చేస్తుంది మరియు దానిని నిర్ధారించడానికి ఆడిట్ మరియు ఆవర్తన తనిఖీతో సహా అంతర్గత నియంత్రణ వ్యవస్థలను ఏర్పాటు చేస్తుంది.

12. బయలుపరచుట

వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌ను ఉంచాలి.

13. సమీక్ష

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క స్ఫూర్తిని అనుసరించి కంపెనీ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్‌కు కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు ఇది దాని వ్యాపారానికి వర్తించే విధంగా ఉంటుంది. ఈ పాలసీని బోర్డు నిత్యక్రమంగా సమీక్షిస్తుంది.

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు

A. వర్తింపు

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1934, బ్యాంకింగ్ నియంత్రణ చట్టం, 1949, మరియు చెల్లింపు మరియు పరిష్కార వ్యవస్థలు, చట్టం, 2007 నిబంధనల ప్రకారం నియంత్రిత సంస్థ (RE) అందించే సేవలకు. నియంత్రిత సంస్థ అంటే పథకంలో నిర్వచించిన విధంగా బ్యాంకు లేదా నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ లేదా సిస్టమ్ పార్టీసిపెంట్ లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ కాలానుగుణంగా పేర్కొన్న ఏదైనా ఇతర సంస్థ, పథకం కింద మినహాయించబడని మేరకు.

B. ప్రయోజనాలు

అప్ గ్రేడ్ చేసిన CMS తో కస్టమర్లకు కలిగే ప్రయోజనాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

- CMS పోర్టల్లో ఫిర్యాదు దాఖలు ప్రక్రియను సులభతరం చేయడం;
- ఫిర్యాదుదారు, RE లేదా సంబంధిత శాఖ చిరునామాతో సంబంధం లేకుండా దేశంలో ఎక్కడి నుండైనా CMS పోర్టల్/CRPCలో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు;
- దేశంలో ఎక్కడి నుండైనా భౌతిక/ఈమెయిల్ ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి ఒక చిరునామా మరియు ఒక ఈమెయిల్;
- ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదు నమోదుపై ఫిర్యాదుదారునికి ఆటోమేటిక్ రసీదు;
- ఫిర్యాదు స్థితిని రియల్ టైమ్ ట్రాకింగ్ కోసం సౌకర్యం;
- 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్మన్' విధానం నుండి సౌలభ్యం;
- CMS లోనే అదనపు పత్రాలను ఆన్లైన్లో సమర్పించే సౌకర్యం;
- ఫిర్యాదు నిర్ణయం/ముగింపును తెలియజేసే వివరణాత్మక లేఖ;
- RBI అందించే పరిష్కారానికి సంబంధించి ఫిర్యాదుదారుడు ఆన్లైన్లో మరియు స్వచ్ఛందంగా అభిప్రాయాన్ని సమర్పించే సౌకర్యం.

C. పథకం కింద పరిగణించబడని విషయాలు

- నియంత్రిత సంస్థ (RE) యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/ వాణిజ్య నిర్ణయం.
- అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం.
- ఫిర్యాదును నేరుగా అంబుడ్స్మన్ కు పంపలేదు.
- నియంత్రిత సంస్థ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వహకులపై సాధారణ ఫిర్యాదులు.
- చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశానికి అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం.
- ఈ సేవ రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిదృశ్యంలో లేదు.
- నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం.
- నియంత్రిత సంస్థ యొక్క యజమాని-ఉద్యోగి సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

D. క్రింది నిబంధనలు పాటించకపోతే ఈ స్కీమ్ పరిధిలో ఫిర్యాదు చేయడానికి అనుమతి ఇవ్వబడదు:

- ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు ఫిర్యాదుదారుడు నియంత్రిత సంస్థకు లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేశారు మరియు-

- a. ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారుడు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును అందుకున్న 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారునికి సమాధానం రాలేదు మరియు
 - b. నియంత్రిత సంస్థ నుండి ఫిర్యాదుదారునికి సమాధానం వచ్చిన 1 సంవత్సరం లోపు లేదా ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 1 సంవత్సరం 30 రోజులలోపు సమాధానం రాకపోతే అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.
2. ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు -
 - a. ఒకే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా 1 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారు లేదా సంబంధిత పార్టీలతో పాటు స్వీకరించినా, స్వీకరించకపోయినా, అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా యోగ్యతపై పరిష్కరించబడింది లేదా పరిష్కరించబడింది.
 - b. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ ద్వారా పరిష్కరించబడిన లేదా యోగ్యతపై వ్యవహరించబడిన, ఒకే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా 1 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారు లేదా సంబంధిత పార్టీలతో పాటు స్వీకరించబడినా లేదా స్వీకరించకపోయినా.
 - c. ఒకే చర్యకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులో కోర్టు లేదా ట్రిబ్యూనల్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్న లేదా నిర్ణయించబడిన క్రిమినల్ చర్యలు లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు దర్యాప్తు చేర్చబడవు.
 3. ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలినది లేదా చిరాకు తెప్పించేది కాదు.
 4. అటువంటి క్లెయిమ్ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం పరిమితి వ్యవధి ముగిసేలోపు నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది.
 5. పథకంలోని క్లాజు 11 ప్రకారం ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు.
 6. ఫిర్యాదుదారుడు న్యాయవాది అయితే తప్ప, ఫిర్యాదుదారుడు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా వ్యక్తిగతంగా ఫిర్యాదుదారు ద్వారా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు.
