

**Fair Practices Code**

**న్యాయమైన అభ్యాస కోడ్**

Document Summary - డాక్యుమెంటరీ సారాంశం	
Effective Date ప్రభావంతమైన తేదీ	April 12, 2012 ఏప్రిల్ 12, 2012
Description of Changes మార్పుల వివరణ	Revised సవరించబడినది
Approved By అమోదం తెలిపిన వారు	Board of Directors బోర్డు సభ్యులు
Policy Owner పాలసి యజమాని	H.R. Department హెచ్.ఆర్. డిపార్ట్‌మెంట్

## Fair Practices Code

### న్యాయమైన అభ్యాస కోడ్

1. పరిచయం మరియు పరిధి
2. కోడ్ యొక్క లక్ష్యం
3. ఋణదరఖాస్తులు వాటి ప్రక్రియలు
4. ఋణ అంచనా మరియు నిబంధన / షరతులు
5. నిబంధనల మార్పులతో సహా / ఋణాల పంపిణీ
6. సాధారణ
7. లీకవరి సాధన
8. ఫిర్యాదుల నివేదించడం

### **1. పరిచయం మరియు పరిణామ :-**

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సెప్టెంబర్ 28, 2006 తన సర్క్యులర్ ను అనుసరించి ఋణ వ్యాపారం చేస్తున్న అన్ని NBFC లు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ క్రింద కొన్ని ముగ్గురు కాలాలు జారీ చేసింది. ఋణ యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు, తగిన ప్రకటనల పై మరియు లీకవరి పద్ధతి పై సాధారణ సూత్రాలు కవర్ చేస్తాయి, ఇది మార్చి 26, 2012 న సవరించబడినది. ఈ సవరించిన కోడ్ను తదనుగుణంగా విస్తార్ పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ఏప్రిల్ 12, 2012 న స్వీకరించింది. జూలై 1, 2015 న ఆర్.బి.ఐ యొక్క మాస్టర్ సర్క్యులర్ - ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ వైడ్ సర్క్యులర్ నెం. DNBR (PD) CC.NO.054/03.10.119/2015-16 సవరించిన కోడ్ యొక్క పరిధిని స్వీకరించడానికి ఈ క్రింది విధానం సవరించబడినది.

### **2. కోడ్ యొక్క లక్ష్యం :-**

ఎ) ఋణ గ్రహితతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలు నెలకొల్పడం ద్వారా మంచి న్యాయమైన మరియు నమ్మదగిన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.

బి) ఋణ గ్రహితల సేవల గురించి వారు ఏమి ఆశించవచ్చునో దానిపై మంచి అవగాహన కల్పించి పారదర్శకతను పెంచడం.

సి) అధిక ప్రమాణాలను పొటిస్తూ పోటీ శక్తులు ప్రోత్సహించడం.

డి) ఋణ గ్రహితలు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించటం.

### **3. ఋణదరఖాస్తులు వారి ప్రక్రియలు :-**

ఎ) విస్తార్ ఋణ గ్రహితకు స్థానిక భాషలో లేదా ఋణ గ్రహిత అర్థం చేసుకునే భాషాలో అన్ని సంప్రదింపులు చేయడం.

బి) విస్తార్ జారీ చేసిన ఋణ దరఖాస్తు ఫారం ఋణ గ్రహిత యొక్క ఆసక్తిని, ప్రభావితం చేసిన అవసరమైన సమాచారాన్ని కల్గి ఉంటాయి మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులు కూడిన సమాచారం కల్గి ఉంటుంది. NBFC అందించే సమాచారం ఋణ గ్రహిత తీసుకోవచ్చు, ఋణ దరఖాస్తు ఫారం దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించవలసిన అన్ని పత్రాలను సూచిస్తుంది.

సి) అన్ని ఋణ దరఖాస్తులు రశీదు ఋణ గ్రహితకు అందించబడుతుంది. అన్ని అవసరమైన డాక్యుమెంటేషన్ మరియు సమాచారం రశీదుకు లోబడి ఉంటుంది. అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారం, ఫారం అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు ఋణదరఖాస్తులు డిస్పోజ్ చేయబడుతాయి.

డి) ఏవైనా అదనపు వివరాలు, పత్రాలు అవసరమైతే వెంటనే ఋణ గ్రహితలకు తెలియజేయవలెను.

#### **4. ఋణ అంచనా మరియు నిబంధన / షరతులు :-**

ఎ) కంపెనీ ఋణ గ్రహిత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యత పై తగిన శ్రద్ధ చూపుతుంది. ఇది దరఖాస్తు పై నిర్ణయం తీసుకోవటానికి ముఖ్యమైన పరామితి అవుతుంది. కంపెనీ క్రెడిట్ విధానాలు నిబంధనలు మరియు వాటికి సంబంధించి విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

బి) విస్తార్ కంపెనీ ఋణ మంజూరు నిబంధనల కాపీని ఋణ సారాంశ షెడ్యూల రూపంలో ప్రతి ఋణ గ్రహితకు అందిస్తుంది, వార్షిక రాబడి రేటుతో సహా కీలక ఋణ నిబంధనలు సూచిస్తుంది మరియు దరఖాస్తు విధానం నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని రికార్డు రూపంలో ఉంచుతుంది.

సి) విస్తార్ కంపెనీ ఋణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీని బోర్డులో పేర్కొంటుంది.

డి) విస్తార్ ఋణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని ఋణ మంజూరు / వితరణ సమయంలో ఋణ గ్రహితలందరకు ఋణ ఒప్పందంలో కోడ్ చేయబడిన ప్రతి ఎన్క్లోజర్ కాపీని ఋణ గ్రహితకు అందించాలి.

#### **5. నిబంధనల మార్పులతో సహా / ఋణాల పంపిణీ :-**

ఎ) ఋణం యొక్క చెల్లింపు షెడ్యూలు, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీసు ఛార్జీలు, ప్రీ పేమెంట్ (ముందస్తు ఛార్జీలు) మొదలైన వాటితో మార్పులు ఉంటే ఏదైనా నిబంధనలు మరియు షరతులు మార్పు కల్గి ఉంటే, విస్తార్ తన ఋణ గ్రహితలతో ప్రతి ఒక్కరికి స్థానిక భాషా లేదా ఋణ గ్రహిత అర్థం చేసుకోగలిగే భాషాలో నోటీసు ఇస్తుంది.

బి) లీకాల్/ చెల్లింపు లేదా పని తీరును వేగవంతం చేయాలని నిర్ణయం ఋణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

సి) విస్తార్ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించటం లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ఏదైనా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి వున్న ఋణం యొక్క బకాయిని, ఋణ మొత్తాన్ని గ్రహించడం పై అన్ని సెక్యూరిటీస్ ను విడుదల చేస్తుంది. ఏదైనా ఇతర లోన్ క్లెయిమ్ కోసం కంపెనీ ఋణ గ్రహితకు కలిగి ఉండవచ్చు. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాలంటే ఋణ గ్రహితకు మిగిలిన క్లెయిమ్ మరియు NBFC కి కలిగిన అర్హతలు మరియు షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది, సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యేవరకు / చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీని కల్గి ఉంటుంది.

#### **6. సాధారణ :-**

ఎ) ఋణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులతో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా ఋణ గ్రహిత వ్యవహారాలలో విస్తార్ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి. (ఋణ గ్రహిత నుండి క్రొత్త సమాచారం ఇంతకుముందు వెల్లడించనది కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప)

బి) ఋణ గ్రహిత నుండి ఋణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన రశీదు, కంపెనీ సమ్మతి, లేదా అభ్యంతరం అటువంటి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

## **7. లీకవరి సాధన :-**

ఎ) ఋణల లీకవరి విషయంలో కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులు ఆశ్రయించకూడదు. ఋణ గ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, ఋణాల లీకవరి కోసం కండరాల యొక్క శక్తిని ఉపయోగించకూడదు.

బి) ఋణ గ్రహీతలతో తగిన లీతిలో వ్యవహరించడానికి విస్తార్ ఉద్యోగిలుకు తగిన శిక్షణ ఇస్తుంది.

సి) వ్యక్తిగత ఋణ గ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని ప్రోటింగ్ టర్మ్స్ లోనులపై విస్తార్ ముందస్తు ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలుచేయబడదు.

## **8. ఫిర్యాదుల నివేదించడం :-**

ఎ) ఋణ గ్రహీత యొక్క ఫిర్యాదులు, ఫిర్యాదుల యొక్క పరిష్కార అధికారికి తెలియజేయబడతాయి. అనగా సంస్థ యొక్క రిజిస్టరు కార్యాలయంలో ఇంటర్నల్ ఆడిట్ హెడ్ ఫోన్ నెం. 080-30088494 & 080-46660900, contactus@vistaarfinance.com

బి) కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు / హెడ్ ఆఫీసులో ఋణ గ్రహీతల కోసం ఎస్కలేషన్ మెకానిజమ్ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (పేరుతో సహా) గురించి తెలియజేస్తూ నోటీసు ఉంచబడుతుంది.

సి) ఫిర్యాదుదారు 30 రోజులలోగా పరిష్కారించకపోతే వీరికి అప్పీలు చేయవచ్చు.

అధికారి - ఇన్ ఛార్జ్

రిజిస్ట్రు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

10/3/8, నృపతుంగ రోడ్,

పోస్ట్ బాక్స్ నెం. 5467

బెంగుళూరు - 560001

డి) కోడ్ యొక్క కాలానుగుణ సమీక్ష మరియు వివిధ స్థాయి నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కంపెనీ సమీక్షిస్తుంది మరియు అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమ వ్యవధిలో కంపెనీ బోర్డ్ డైరెక్టర్లకు సమర్పించాలి.