

అవాన్స్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్
ఫయర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ఈ విధానానికి మరియు RBI జారీ చేసే ఏదైనా నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, నోటిఫికేషన్, వివరణలు, సర్క్యులర్లు, మాస్టర్ సర్క్యులర్లు / ఆదేశాల మధ్య ఏదైనా సమయంలో వివరణ / సమాచారం యొక్క వైరుధ్యం తలెత్తినట్లయితే, అటువంటి నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, నోటిఫికేషన్, వివరణలు, సర్క్యులర్లు, RBI జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ ప్రధానంగా వర్తిస్తాయి.

కంటెంట్

సీనియర్ నెం.	వివరాలు[మార్పు]	పేజీ నెం.
1	పరిచయం	1
2	కోడ్ ఉద్దేశ్యం	2
3	కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్	4
4	కంపెనీ కీలక కట్టుబాట్లు	4
5	రుణాల అప్లికేషన్ మరియు వాటి ప్రక్రియ	4
6	రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/ షరతులు	5
7	రుణ ఖాతాలలో అపరాధ రుసుములు	6
8	నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ	6
9	పంపిణీ అనంతర పద్ధతులు[మార్పు]	7
10	బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన - చరాస్తి/స్థిరాస్తుల విడుదల పర్సనల్ లోన్ల రీపేమెంట్/సెటిల్మెంట్పై డాక్యుమెంట్లు	7
11	సమాన నెలవారీ వాయిదాలు (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్ చేయడం	8
12	బకాయిల సేకరణ	9
13	ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం	10
14	సాధారణం	12
15	వడ్డీ రేట్లు, ప్రక్రియ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించే విధానం	13
16	శారీరక/దృష్టి వికలాంగులకు రుణ సౌకర్యాలు	13
	అనుబంధం A – రుణ బకాయిల వసూలు కొరకు ప్రవర్తనా నియమావళి	14
	అనుబంధం B – డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ ల ద్వారా సేకరించిన రుణానికి సంబంధించి వివేకవంతమైన చర్యలు	16

1. పరిచయం:

అవాన్స్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ" లేదా "అవాన్స్") అనేది వ్యవస్థాగతంగా ముఖ్యమైన ఎన్పిఎఫ్సీ, ఇది భారతదేశం మరియు విదేశాలలో వృత్తి, డిజిటల్ మరియు ఉన్నత విద్య అధ్యయనాల కోసం బెత్తాపాక విద్యార్థులకు రుణాలను అందిస్తుంది మరియు విద్యా సంస్థలకు (కళాశాలలు, పాఠశాలలు) వారి విద్యా మౌలిక సదుపాయాల అభివృద్ధి కోసం రుణాన్ని కూడా అందిస్తుంది. ఈ సంస్థ తన ఖాతాదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఫెయిర్ వ్యాపార పద్ధతులను ఏర్పాటు చేయడానికి RBI నిర్దేశించిన విధాన మార్గదర్శకాలను సమీక్షించడానికి మరియు అనుసరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. తదనుగుణంగా, ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ("ఎఫ్పిసి" లేదా "కోడ్") మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 తదుపరి RBI తన నోటిఫికేషన్ నెంబరు ద్వారా సవరించబడింది. RBI/2019-20/258 DOR (NBFC) (PD) CC నెం.112/03.10.001/2019-20 తేదీ జూన్ 24, 2020, నోటిఫికేషన్ నెం. DOR.ORG. REC.65/21.04.158/2022-23 తేదీ ఆగస్టు 12, 2022, మరియు నోటిఫికేషన్ నెం. D.R. CRE. REC.66/21.07.001/2022-23 తేదీ సెప్టెంబర్ 02, 2022న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్స్ (డిజిటల్ లెండింగ్) మరియు ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ఔట్రీచింగ్ - రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించే నియంతృత్వ సంస్థల బాధ్యతలు మరియు డిజిటల్ రుణాలపై మార్గదర్శకాలు జారీ చేసింది. అలాగే, కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్ అసోసియేషన్ ఆఫ్ ఇండియాలో సభ్యత్వ సంస్థ, దీనిలో కంపెనీ పైన పేర్కొన్న అసోసియేషన్ నిర్వహించిన ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్వహించాల్సి ఉంటుంది.

అందువల్ల, పై ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, ఈ నియమావళిని కంపెనీ బోర్డు రూపొందించింది, ఆమోదించింది మరియు దీనిని ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తుంది. కంపెనీ అన్నివేళలా ఎప్పటికప్పుడు అత్యుత్తమ వ్యాపార మరియు కస్టమర్ సేవా విధానాలను అవలంబించాలి మరియు ఈ నియమావళికి అవసరమైన విధంగా తగిన మార్పులు చేస్తుంది.

ఈ FPC అమలు మొత్తం సంస్థ మరియు దాని ఉద్యోగుల బాధ్యతగా మారేలా కంపెనీ యాజమాన్యం చూసుకుంటుంది. మార్కెటింగ్ , రుణ ఆవిర్భావం, ప్రక్రియ మరియు సర్వీసింగ్ మరియు కలెక్షన్ కార్యకలాపాలతో సహా దాని మొత్తం వ్యాపార కార్యకలాపాలకు ఫెయిర్ రుణ పద్ధతులు వర్తిస్తాయి. ఉద్యోగుల జవాబుదారీతనం, శిక్షణ, కొన్సిలింగ్, పర్యవేక్షణ, ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, అంతర్గత నియంత్రణలు, సాంకేతిక పరిజ్ఞానం యొక్క సరైన వినియోగం మరియు దాని వినియోగదారుల అవసరాలను తీర్చడంలో సహానుభూతిగా వ్యవహరించడం ద్వారా పరంగా FPC పట్ల దాని నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది. అదే సమయంలో, వారి వ్యక్తిగత డేటా విషయంలో మా కస్టమర్ యొక్క గోప్యత మరియు గుర్తింపు భద్రతకు మేము ఎల్లప్పుడూ కట్టుబడి ఉంటాము.

గమనిక: జనవరి 04, 2018 నాటి 'ఎక్స్ప్లైట్ రిటర్న్స్ - హార్మోనైజేషన్ ఆఫ్ బ్యాంకింగ్ స్టాటిస్టిక్స్' సర్క్యులర్ అనుబంధంలో నిర్వహించిన విధంగానే 'వ్యక్తిగత రుణాలు' అనే పదానికి అర్థం ఉంటుంది.

2. కోడ్ ఉద్దేశ్యం:

- కస్టమర్తో వ్యవహరించేటప్పుడు కనీస సేవా ప్రమాణాలను సెట్ చేయడం ద్వారా మంచి మరియు నిష్పాక్షిక పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- పారదర్శకతను పెంచడం, తద్వారా కంపెనీ యొక్క సేవల నుంచి వారు సహితకంగా ఏమి ఆశించవచ్చునే దానిపై కస్టమర్కు మంచి అవగాహన ఉంటుంది;
- అధిక ఆపరేటింగ్ సర్వీస్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం; మరియు
- కస్టమర్తో నిష్పాక్షిక మరియు సుహృద్భావ సంబంధాన్ని పెంపొందించండి.

3. కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్:

- కౌంటర్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్‌లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా కంపెనీ ద్వారా అందించబడే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది. అవుట్ సోర్సింగ్ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్‌ల ద్వారా కంపెనీ రుణం ఇచ్చినట్లయితే కూడా ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది (అనుబంధం B చూడండి).
- ఈ కోడ్ మా ఖాతాదారులందరికీ వర్తిస్తుంది (సందర్భం అనుమతించిన విధంగా ఇందులో భావి కస్టమర్లు, మా వద్ద రుణం కోసం దరఖాస్తు చేసుకున్న కానీ కంపెనీ నుండి రుణ మొత్తాన్ని అందుకున్న ఖాతాదారులతో పాటుగా రుణం మంజూరు చేయని / పంపిణీ చేయని కస్టమర్లు ఉండవచ్చు).

4. కంపెనీ కీలక కట్టుబాట్లు:

- అన్నివేళలా సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క సూత్రాలకు కట్టుబడి ఉండటం ద్వారా కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ తన కస్టమర్(ల)తో వ్యవహరించడంలో నిష్పక్షికంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది.
- ఏదైనా ప్రొడక్ట్‌లు మరియు సేవలను అభ్యర్థించేటప్పుడు కంపెనీ అన్ని చట్టపరమైన మరియు రెగ్యులేటరీ ఆవశ్యకతలను కలిగి ఉండాలి మరియు ఈ నియమావళిలో అందించబడ్డ ప్రమాణాలను పూర్తి చేస్తుంది.
- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషన్‌ల మెటీరియల్ స్పష్టంగా ఉందని మరియు తప్పుదోవ పట్టించే విధంగా లేదని కంపెనీ ధృవీకరించాలి.
- కమ్యూనికేషన్‌లో పారదర్శకతను కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది మరియు రుణ పత్రంలో లేదా దాని వెబ్‌సైట్‌లో వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు మరియు ఛార్జీలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.
- కస్టమర్ నుంచి ముందస్తు లిఖితపూర్వక సమ్మతిని పొందిన తరువాత థర్డ్ పార్టీ ప్రొడక్ట్ లు/సేవలు లేదా ప్రమోషన్‌ల ఆఫర్‌ల గురించిన సమాచారంతో సహా, వారు పొందే ప్రొడక్ట్‌లు/సర్వీసుల యొక్క వివిధ పీచర్ల గురించి కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు కస్టమర్‌కు కమ్యూనికేట్ చేయవచ్చు.
- కోడ్‌కు అనుగుణంగా కంపెనీ తన డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలు (DSA) / డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ టీమ్‌లు (DST లు) / టెలి కాల్‌ల కోసం పారదర్శక ప్రవర్తనా నియమావళిని అమలు చేయాలి.
- కస్టమర్ ద్వారా అందించబడ్డ వ్యక్తిగత సమాచారం యొక్క గోప్యత మరియు గుర్తింపును కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ సంరక్షిస్తుంది.

5. రుణాల దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రక్రియ:

- రుణాన్ని సోర్సింగ్ చేసే సమయంలో, ROI (i) లెక్కించే విధానంతో పాటుగా, పొందబడ్డ రుణ ఉత్పత్తి కొరకు వార్షిక వడ్డీ రేటు (ROI) యొక్క సూచిక శ్రేణి గురించి, రిస్క్ యొక్క క్రెడిట్ మరియు ధరలను ప్రభావితం చేసే అంశాలు, ప్రీ-పేమెంట్ ఆప్షన్‌లు, ఫీజులు, పైనాన్షియల్ ఛార్జీలు మరియు ఇతర ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, మరియు కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశాల గురించి అవాన్స్ సమాచారాన్ని అందిస్తుంది., తద్వారా ఇతర రుణదాతలతో సరిగ్గా పోలిక చేయవచ్చు మరియు కస్టమర్ అవగాహనతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు.
- లోన్ అప్లికేషన్ ఫామ్‌లో అప్లికేషన్ ఫామ్‌తో పాటు సబ్మిట్ చేయాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితా ఉంటుంది.

- c) అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేయబడ్డ ప్రతి రుణ దరఖాస్తును మా బ్రాంచ్ ఆఫీసులు మరియు అధీకృత సిబ్బంది సరైన విధానంలో అంగీకరిస్తారు. అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేసిన రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించడానికి టర్నరౌండ్ సమయం (TAT) అతని /ఆమె రుణ దరఖాస్తును ప్రక్రియ పూర్తి చేయడానికి / అంచనా వేయడానికి కస్టమర్ నుండి చివరి దశ సమాచారం / డేటా అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజులు ఉండాలి. రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించడానికి కాలపరిమితిని కస్టమర్కు సూచించాలి.
- d) కస్టమర్తో జరిగే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఇంగ్లీష్ లేదా కస్టమర్కు అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటాయి.
- e) వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేసిన ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై జప్తు లేదా ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు వసూలు చేయబడవు.

6. లోన్ అప్లికేషన్ మరియు నిబంధనలు/షరతులు మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్‌లకు సంబంధించి కీలక వాస్తవాల ప్రకటన

- a) ప్రామాణిక ప్రక్రియగా, దరఖాస్తును ప్రక్రియ పూర్తి చేయడానికి అవసరమైన మొత్తం సమాచారం రుణ దరఖాస్తు సమయంలోనే సేకరించబడుతుంది. క్రెడిట్ మరియు రిస్క్ అసెస్మెంట్ కోసం ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరం అయితే, కస్టమర్‌ని వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదించాలి.
- b) కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ అర్హతపై కంపెనీ తగిన శ్రద్ధను నిర్వహిస్తుంది, ఇది అప్లికేషన్‌పై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ఒక ముఖ్యమైన పారామీటర్ అవుతుంది. మదింపు అనేది కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ పాలసీలు, నిబంధనలు మరియు దానికి సంబంధించిన ప్రక్రియలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- c) ROI మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడ్‌షన్ కోసం విధానం మరియు విభిన్న కేటగిరీల కస్టమర్లకు విభిన్న ROIని ఛార్జ్ చేయడానికి పారామీటర్లు లోన్ అప్లికేషన్ మరియు మంజూరు దశలో మరియు కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో కస్టమర్‌కు వెల్లడించబడతాయి.
- d) వార్షిక ROI, అప్లికేషన్ విధానం, EMI ప్రకృతి మరియు ఏవైనా ఇతర ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, దానితో సహా నియమనిబంధనలతో పాటు మంజూరు చేయబడ్డ రుణం, కస్టమర్‌కు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ రాతపూర్వకంగా కస్టమర్‌కు తెలియజేయాలి.
- e) కస్టమర్ నుండి అన్ని నియమనిబంధనల యొక్క రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని కంపెనీ తన రికార్డుల్లో ఉంచుతుంది. అపరాధ/డిఫాల్ట్ ఛార్జీలు ఆలస్యంగా చెల్లింపు ఛార్జీలు లేదా ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినప్పుడు విధించే పినాల్టీలు, క్రమానుగత వాయిదాల చెల్లింపులో జాప్యం మరియు/లేదా రుణ ఒప్పందం మరియు మంజూరు పత్రం యొక్క నిబంధనలను ఉల్లంఘించడం యొక్క పర్యవసానాల గురించి ఖాతాదారులకు అవగాహన కల్పించడానికి బోర్డ్ అక్షరాలలో హైలైట్ చేయబడతాయి.
- f) రుణ వితరణ తరువాత, రుణ డాక్యుమెంటేషన్ ప్రకారము కస్టమర్ ద్వారా అమలు చేయబడ్డ అన్ని రుణ డాక్యుమెంటల్ యొక్క కాపీలను మరియు దాని యొక్క ప్రతి ఎన్‌క్లోజర్ల కాపీని కంపెనీ ప్రతి కస్టమర్‌కు అందిస్తుంది.
- g) ఏప్రిల్ 15, 2024 నాటి రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్‌లకు సంబంధించి కీలక వాస్తవాల స్టేట్‌మెంట్ (KFS) పై మరియు కాలానుగుణంగా సవరించిన విధంగా RBI మార్గదర్శకాలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉండాలి.

7. లోన్ అకౌంట్లో అపరాధ రుసుములు:

- (1) రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు జరిమానా వసూలు చేయబడితే, వాటిని 'అపరాధ రుసుము'గా పరిగణించాలి, ఇది అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించే 'అపరాధ వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. అపరాధ రుసుములు ఉండవు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ కాంపౌండింగ్ కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
- (2) వడ్డీ రేటుకు కంపెనీ ఎటువంటి అదనపు కాంపోనెంట్ను ప్రవేశపెట్టదు మరియు కంపెనీ ఈ మార్గదర్శకాలను ఉన్నది ఉన్నట్టుగా పూర్తి స్ఫూర్తితో పాటించేలా చూసుకుంటుంది.
- (3) రుణాలపై అపరాధ రుసుములు లేదా ఇలాంటి ఛార్జీలపై ప్రస్తుత బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు విధానాన్ని కంపెనీ అప్డేట్ చేస్తుంది.
- (4) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ ఉత్పత్తి కేటగిరీలో వివక్ష చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- (5) 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో అపరాధ రుసుములు, భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే అపరాధ రుసుముల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.
- (6) వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీల కింద కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడటమే కాకుండా, రుణ ఒప్పందం మరియు వర్తించే అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు/ కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్ మెంట్ (KFS)లో అపరాధ రుసుముల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ కస్టమర్లకు స్పష్టంగా వెల్లడిస్తుంది.
- (7) రుణం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు రిమైండర్లు రుణగ్రహీతలకు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే అపరాధ రుసుము తెలియజేయబడుతుంది. అంతేకాకుండా, అపరాధ రుసుములు విధించిన సందర్భం మరియు దానికి కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.
- (8) ఏప్రిల్ 01, 2024 నుంచి కొత్తగా తీసుకున్న రుణాలన్నింటికీ ఈ పేరా 7(1) నుంచి 7(8) వరకు అమల్లోకి వస్తాయి. పాలసీ ప్రీమివర్గ్లో కంపెనీ తగిన సవరణలు చేస్తుంది మరియు అమల్లోకి వచ్చిన తేదీ నుండి పొందిన/రెన్యూవల్ చేయబడ్డ అన్ని కొత్త రుణాలకు సంబంధించి సూచనలను అమలు చేసేలా చూసుకుంటుంది. ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల విషయంలో, 2024 ఏప్రిల్ 01 లేదా ఆ తర్వాత వచ్చే తదుపరి సమీక్ష లేదా పునరుద్ధరణ తేదీలో కొత్త అపరాధ రుసుముల విధానానికి మారేలా చూడాలి, కానీ జూన్ 30, 2024 తర్వాత కాదు.

8. నియమనిబంధనల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ:

- a) రుణ అగ్రిమెంట్/మంజూరు లేఖ ప్రకారంగా కస్టమర్తో అంగీకరించిన డిస్ట్రిబ్యూషన్ షెడ్యూల్ మరియు/లేదా నిబంధనలకు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- b) డిస్ట్రిబ్యూషన్ షెడ్యూల్, ROI, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము/ఛార్జీలు మొదలైనవాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏవైనా మార్పుల గురించి కంపెనీ కస్టమర్కు ఇంగ్లీష్ లేదా కస్టమర్కు అర్థమయ్యే భాషలో

నోటీసు ఇవ్వాలి. కస్టమర్కు ముందస్తు సమాచారం అందించడం ద్వారా మాత్రమే ROI మరియు ఛార్జీల్లో మార్పులు చేయబడతాయని కూడా కంపెనీ ధృవీకరించాలి. దీనికి సంబంధించి తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచాలి.

- c) కస్టమర్కు నిధులను వాస్తవంగా పంపిణీ చేసిన తేదీ నుంచి కంపెనీ వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది.
- d) నెల కాలంలో రుణాల పంపిణీ లేదా తిరిగి చెల్లించే సందర్భంలో, రుణం బకాయి ఉన్న కాలానికి మాత్రమే కంపెనీ వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది.
- e) ఒకవేళ కంపెనీ ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాయిదాలను ముందుగానే వసూలు చేస్తున్నట్లయితే, వడ్డీని వసూలు చేయడానికి అది పూర్తి రుణ మొత్తాన్ని లెక్కించదు.

9. పంపిణీ అనంతర పద్ధతులు:

- a) రుణ ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం, రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా కస్టమర్కు నోటీసు ఇచ్చిన తరువాత ఏదైనా నిర్ణయం తీసుకోబడుతుంది.
- b) కస్టమర్కు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కొరకు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా హక్కుకు లోబడి అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తరువాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని పూర్తి చేసిన తరువాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలు/పూచీకత్తులను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాల్సి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే అర్హత ఉన్న ప్రసిద్ధితులతో కస్టమర్కు దాని గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

10. బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన - వ్యక్తిగత రుణాలను తిరిగి చెల్లించడం/ సెటిల్ చేయడంపై చరాస్తు/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదల

భవిష్యత్తులో కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు వివాదాలను నివారించడానికి రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తరువాత మరియు మూసివేసిన తరువాత చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల పత్రాలను విడుదల చేయడంలో కంపెనీ ఉత్తమ పద్ధతులను అవలంబించాలి.

రుణగ్రహీతలు ఎదుర్కొంటున్న సమస్యలను పరిష్కరించడానికి మరియు బాధ్యతాయుతమైన రుణాలను ప్రోత్సహించే దిశగా, ఈ క్రింది ఆదేశాలు జారీ చేయబడతాయి:

A. చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల విడుదల:

- (i) రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించడం/సెటిల్ చేసిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తు పత్రాలను విడుదల చేయాలి మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో రిజిస్టర్ చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగించాలి.
- (ii) రుణగ్రహీతకు ఒరిజినల్ చరాస్తులు/ స్థిరాస్తు పత్రాలను రుణ ఖాతా సేవలందించిన బ్యాంకింగ్ అవుట్‌లెట్/బ్రాంచ్ లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క మరేదైనా కార్యాలయం నుంచి అతని/ఆమె ప్రాధాన్యతను బట్టి సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
- (iii) సదరు సర్క్యులర్ అమల్లోకి వచ్చిన తేదీ లేదా తరువాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖల్లో ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాల రిటర్న్ యొక్క కాలవ్యవధి మరియు స్థలాన్ని పేర్కొనాలి.
- (iv) ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణిస్తే, చట్టబద్ధమైన వారసులకు ఒరిజినల్ చరాస్తులు/ స్థిరాస్తుల పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి NBFCలు ఒక నిర్దిష్టమైన ప్రక్రియను కలిగి ఉండాలి. అటువంటి ప్రక్రియను కస్టమర్ సమాచారం కొరకు NBFCల వెబ్‌సైట్‌లో ఇతర సంబంధిత పాలసీలు మరియు ప్రక్రియలతో పాటుగా ప్రదర్శించాలి.

B. చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం:

(i) ఒరిజినల్ చరాస్తు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగినా లేదా రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/ సెటిల్మెంట్ చేసిన తేదీ నుంచి 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రార్ ఛార్జీ సంతృప్తి ఫారాన్ని దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనట్లయితే, అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఒకవేళ ఆలస్యానికి కంపెనీ కారణమైనట్లయితే, అది రుణగ్రహీతకు ప్రతి రోజు ఆలస్యానికి ₹ 5,000 చొప్పున పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

(ii) ఒరిజినల్ చరాస్తు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం/ఇబ్బంది జరిగినట్లయితే, చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల డూప్లికేట్/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు కంపెనీ సహాయపడుతుంది మరియు పైన క్లాజ్ (ii) లో సూచించిన విధంగా నష్టపరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. ఏదేమైనా, ఇటువంటి సందర్భాల్లో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి NBFCలకు 30 రోజుల అదనపు సమయం లభిస్తుంది మరియు ఆలస్య కాల జరిమానాను ఆ తర్వాత లెక్కిస్తారు (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల తర్వాత).

(iii) ఈ ఆదేశాల ప్రకారం అందించబడే పరిహారం వర్తించే ఇతర చట్టాల ప్రకారం రుణగ్రహీతకు ఇతర నష్టపరిహారాన్ని పొందే హక్కులు ఏవైనా ఉంటే, వాటికి భంగం కలిగించకుండా ఉండాలి.

C. వర్తనీయత:

2023 డిసెంబర్ 01న లేదా ఆ తర్వాత అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల విడుదల గడువు ముగిసిన అన్ని కేసులకు పై పేరా బిలోని సూచనలు వర్తిస్తాయి.

11. ఈక్వైటీడ్ మంత్రి ఇన్సూరెన్స్ (EMI) ఆధారిత పర్సనల్ లోన్లపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్

(1) EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేటు ఎడ్యుకేషన్ లోన్స్ మంజూరు సమయంలో రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని కంపెనీ పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది, రుణ కాలపరిమితి పొడిగింపు మరియు/ లేదా EMIEMI పెరుగుదలకు తగినంత హెడ్ రూమ్ / మార్జిన్ అందుబాటులో ఉందని ధృవీకరించాలి.

అమలు మరియు సమ్మతి కోసం ఈ క్రింది ఆవశ్యకతలను నెరవేర్చడానికి కంపెనీ తగిన విధంగా పాలసీని రూపొందించింది:

(i) మంజూరు సమయంలో, కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు వీటి గురించి స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

రుణంపై వడ్డీ రేటులో మార్పు వలన EMIEMI మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీస్తుంది. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణంగా EMI/ కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే వెంటనే తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

(ii) వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, రుణగ్రహీతలు తమ బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ ప్రకారం నిర్ణీత రేటుకు మారడానికి కంపెనీ అవకాశం ఇస్తుంది. రుణ కాలపరిమితి సమయంలో రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మార్పులు చేసుకునేందుకు అనుమతిస్తారో కూడా పాలసీలో పేర్కొనవచ్చు.

(iii) రుణగ్రహీతలకు (ఎ) EMI పెంపు లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది; మరియు (బి) రుణం కాలపరిమితిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా చెల్లించడం. జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీ ప్రస్తుత నియమాల ప్రకారం విధించబడతాయి.

(iv) రుణాలను ఫ్లోటింగ్ నుంచి ఫిక్స్డ్ రేటుకు మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఆప్షన్లను ఉపయోగించడానికి సంబంధించిన ఏవైనా ఇతర సర్వీస్ ఛార్జీలు/ అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి మరియు అటువంటి ఛార్జీలు/ వ్యయాలను కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు సవరించే సమయంలో కూడా వెల్లడించాలి.

(v) ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణం విషయంలో కాలపరిమితి పొడిగింపు నెగటివ్ ఎమోర్టైజేషన్కు దారీ తీయకుండా కంపెనీ చూసుకోవాలి.

(vi) కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు తగిన మార్గాల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసికం చివరలో ఒక స్టేట్మెంట్ను పంచుకోవాలి/ అందుబాటులో ఉంచాలి, ఇది ఇప్పటి వరకు రికవరీ చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ మొత్తం, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (APR)ను లెక్కించాలి. స్టేట్మెంట్లు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా సరళమైన భాషలో ఉండేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.

(2) సమాన నెలవారీ వాయిదా రుణాలతో పాటు, ఈ సూచనలు వివిధ కాలానుగుణమైన అన్ని సమాన వాయిదా ఆధారిత రుణాలకు కూడా వర్తిస్తాయి.

(3) డిసెంబర్ 31, 2023 నాటికి ప్రస్తుత మరియు కొత్త రుణాలకు పై సూచనలను తగిన విధంగా విస్తరించేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి. ప్రస్తుతం రుణగ్రహీతలందరికీ తగిన మార్గాల ద్వారా, వారికి అందుబాటులో ఉన్న ఆప్షన్లను తెలియజేస్తూ ఒక కమ్యూనికేషన్ పంపబడుతుంది.

12. బకాయిల వసూలు:

- కస్టమర్కు రుణం ఇచ్చే సమయంలో అవాన్స్ ఇన్స్టాలేమెంట్ మొత్తం, కాలపరిమితి, బౌన్స్ ఛార్జీలు, అపరాధ వడ్డీ, అపరాధ రుసుములు మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలపరిమితితో సహా తిరిగి చెల్లించే ప్రక్రియను కస్టమర్కు వివరించాలి. ఒకవేళ కస్టమర్ తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండనట్లయితే, రుణ బకాయిల రికవరీ కోసం స్థానిక చట్టాలకు అనుగుణంగా ఒక నిర్దిష్ట ప్రక్రియను అనుసరించాల్సి ఉంటుంది. కస్టమర్కు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం మరియు/లేదా ఏదైనా ఉంటే సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం ద్వారా కస్టమర్కు గుర్తు చేయడం ఈ ప్రక్రియలో భాగం.
- అదనంగా, సెక్యూరిటీ వడ్డీని అమలు చేయడం మరియు/లేదా ఆస్తి పూచీకత్తును తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం కొరకు నియమనిబంధనలు లోన్ లేదా సెక్యూరిటీ సంబంధిత డాక్యుమెంట్లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడతాయి. పారదర్శకతను ధృవీకరించడానికి, ఈ నిబంధనలు ఈ క్రింది వాటి గురించి మాట్లాడతాయి: (a) స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీసు వ్యవధి; (బి) నోటీసు వ్యవధిని మాఫీ చేయగల పరిస్థితులు; (సి) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం; (డి) ఆస్తి అమ్మకం/ వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి కస్టమర్కు తుది అవకాశం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన నిబంధన; (ఇ) కస్టమర్కు తిరిగి స్వాధీనం చేసే ప్రక్రియ; మరియు (f) ఆస్తి అమ్మకం/ వేలం ప్రక్రియ.
- రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ లేదా దాని ఏజెంట్లు చట్టపరంగా మరియు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తారు మరియు రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యుల గోప్యతను అవమానించడానికి లేదా చొరబడటానికి ఉద్దేశించిన చర్యలతో సహా, వారి రుణ సేకరణ ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తిపైనైనా మౌఖికంగా లేదా శారీరకంగా బెదిరించడం లేదా వేధించడం చేయరు. రిఫరీలు మరియు స్నేహితులు, మొబైల్ లేదా నోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలు పంపడం, బెదిరింపు మరియు/ లేదా అజ్ఞాత కాల్స్ చేయడం, గడువు ముగిసిన రుణాల రికవరీ కోసం ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదోవ పట్టించే విజ్ఞాపనలు చేయడం మరియు రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించకపోవడం, వంటివి చేయరు. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి తన సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇచ్చేలా కంపెనీ అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది.
- పైన పేర్కొన్న వాటికి అనుగుణంగా, కంపెనీ యొక్క అధీకృత సిబ్బంది ద్వారా ఖాతాదారుల నుంచి బకాయిలను వసూలు చేయడం/రికవరీ చేసేటప్పుడు పాటించాల్సిన ప్రవర్తనా నియమావళి అనుబంధం Aలో ఇవ్వబడింది.

13. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం:

ఈ విషయంలో ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది, దీని ద్వారా కంపెనీ యొక్క అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో పరిగణించబడి, పరిష్కరించబడతాయి.

డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కూడా ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల ఏకీకృత నివేదికను క్రమానుగతంగా బోర్డుకు సమర్పించాలి.

కస్టమర్ కొనుగోలు, నిలుపుదల మరియు సేవా సామర్థ్యాన్ని పెంచడానికి గొప్ప సేవలు కంపెనీలకు సహాయపడతాయి. పైన పేర్కొన్న తత్వానికి అనుగుణంగా, దిగువ వివరించిన విధంగా కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కంపెనీ నాలుగు (4) అంచెల విధానాన్ని అనుసరిస్తుంది:

1. లెవెల్ 1:

(a) ఏదైనా సర్వీస్ రిక్వెస్ట్/ఫిర్యాదులు ఉన్నట్లయితే, కస్టమర్ దిగువ పేర్కొన్న కాంటాక్ట్ పాయింట్లలో దేని ద్వారానైనా కస్టమర్ ఎంగేజ్మెంట్ టీమ్ ని సంప్రదించవచ్చు:

- ఇమెయిల్: wecare@avanse.com
- భారతదేశం నుండి కాల్ చేసే కస్టమర్లకు టోల్ ఫ్రీ నెంబరు: 1800-266-0200
- విదేశాల నుండి కాల్ చేస్తున్న కస్టమర్లకు కాంటాక్ట్ నెంబరు: (+91) 22-6680 6464
- క్రింద పేర్కొన్న వివరాలకు లిఖితపూర్వక అభ్యర్థన:

అవాన్స్ పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్

ఇ వింగ్, 4 వ అంతస్తు,

టైమ్స్ స్క్వేర్, అంధేరి కుర్లా రోడ్,

గాంధీవి, మరోల్,

అంధేరి (తూర్పు),

ముంబై - 400 059, మహారాష్ట్ర.

(b) సర్వీస్ రిక్వెస్ట్/ఫిర్యాదును అందుకున్న తరువాత, వాట్సాప్ తో సహా చట్టబద్ధంగా చెల్లుబాటు అయ్యే ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ యొక్క ఏదైనా ఇతర రూపమైన ఇ-మెయిల్/ లెటర్ ద్వారా కస్టమర్ కు మేము 2 పనిదినాల్లోగా అక్నా లెడ్జ్ మెంట్ ఇవ్వాలి. అటువంటి స్థాయిలో, కంపెనీ సమస్యను తగినంతగా పరిశోధించగలిగితే మరియు పరిశీలించగలిగితే, 14 రోజుల వ్యవధిలో దానికి ప్రతిస్పందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

(c) ఏదేమైనా, ఒక ఫిర్యాదుకు నేరస్థుడిని గుర్తించడానికి విస్తృతమైన దర్యాప్తు మరియు/లేదా కస్టమర్ యొక్క మద్దతు అవసరం అయితే, మూలకారణ విశ్లేషణ లేదా లిటిగేషన్ (స్థానిక పోలీసు అధికారుల వద్ద పెండింగ్ లో ఉన్నవి) సందర్భంలో, అటువంటి ఫిర్యాదులను ప్రతిస్పందించడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి TAT 14 రోజుల కంటే ఎక్కువ ఉండవచ్చు.

(d) పైన పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ ఎంగేజ్మెంట్ టీమ్/లు అందించిన రిజల్యూషన్/ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అప్పుడు కస్టమర్ దిగువ ఇవ్వబడ్డ లెవల్ 2 కు ఎస్కలేట్ చేయాలి.

2. లెవల్ 2

(a) లెవల్ 1 లో పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ ఎంగేజ్మెంట్ టీమ్ కు తమ సర్వీస్ రిక్వెస్ట్/ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం కస్టమర్లు ముందుగా సంప్రదించాలని మరియు ఒకవేళ వారి అభ్యర్థన/ఫిర్యాదు 14 రోజులలోపు పరిష్కారం కాకపోతే ఉంటే లేదా ఇవ్వబడ్డ పరిష్కారంతో వారు అసంతృప్తి చెందితే, వారు కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్ ని సంప్రదించాల్సి ఉంటుందని:

దయగల చిరునామా: సీనియర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మేనేజర్

అవాన్స్ పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్

ఇ వింగ్, 4 వ అంతస్తు,

టైమ్స్ స్క్వేర్, అంధేరి కుర్గా రోడ్,

గాంధేవి, మరోల్, అంధేరి (తూర్పు),

ముంబై - 400 059, మహారాష్ట్ర.

ఇమెయిల్: grievanceredressalcell@avanse.com

ఫోన్ : 1800-266-0200

3. లెవల్ 3 :

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్ యొక్క నిర్ణయంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, వారు కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (GRO) ని సంప్రదించవచ్చు:

దయగల వ్యక్తి:

శ్రీ జి.డి. పాటిల్

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (జీఆర్వో)

అవాన్స్ పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్

ఇ వింగ్, 4 వ అంతస్తు,

టైమ్స్ స్క్వేర్, అంధేరి కుర్గా రోడ్,

గాంధేవి, మరోల్,

అంధేరి (తూర్పు),

ముంబై - 400 059, మహారాష్ట్ర.

ఇమెయిల్: gro@avanse.com

ఫోన్: 022- 6859 9999

కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదును దాని మెరిట్ ఆధారంగా ఈ స్థాయిలో పరిష్కరించడానికి మేము మా వంతు ప్రయత్నాలు చేస్తాము.

4. లెవల్ 4:

- A. ఒకవేళ ఫిర్యాదును 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించనట్లయితే లేదా లెవల్ 3 వద్ద అందుకున్న పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, దిగువ పట్టికలోని పాయింట్ 3.1 (NBFC అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు) లో పేర్కొన్న విధంగా ఈ క్రింది ప్రక్రియను అనుసరించడం ద్వారా కస్టమర్ CMS పోర్టల్ లేదా ఎలక్ట్రానిక్/ ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా అంబుడ్స్ మన్ కు వెళ్లవచ్చు:

#	వివరాలు[మార్పు]	లింక్ మీద క్లిక్ చేయండి
3.1	NBFC అంబుడ్స్ మన్ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు	https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme
3.2	అంబుడ్స్ మన్ ఫిర్యాదు ఫార్మాట్	https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme
3.3	నోడల్ ఆఫీసర్ల కాంటాక్ట్ వివరాలు అవాన్స్	https://www.avanse.com/ombudsman-scheme/nodal-officers-details

- B. ఒకవేళ అంబుడ్స్ మన్ అందించిన పరిష్కారంతో అసంతృప్తి చెందినా లేదా అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయం ఫిర్యాదును తిరస్కరిస్తే, అవార్డు అందుకున్న లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన 30 రోజుల్లోగా కస్టమర్ అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు.

ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్

కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్ మెంట్

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా.

14. జనరల్:

- రుణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా కంపెనీ వివక్ష చూపదు.
- రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనలలో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).
- కస్టమర్ నుంచి లేదా బ్యాంక్/ఫైనాన్షియల్ ఇన్స్టిట్యూషన్ నుంచి రుణ ఖాతా బదిలీ కొరకు అభ్యర్థనలను సాధారణ కోర్సులో కంపెనీ ప్రక్రియ పూర్తిచేస్తుంది. అటువంటి అభ్యర్థనలన్నింటినీ 21 పనిదినాల్లోగా ప్రక్రియ పూర్తి చేయాలి మరియు అభ్యంతరాలు/అదనపు ఆవశ్యకతలు ఏవైనా ఉంటే కస్టమర్ లకు తెలియజేయాలి.
- రెగ్యులేటరీ ఆవశ్యకతకు అనుగుణంగా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణంపై కంపెనీ జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు పనాళ్లీలను వసూలు చేయదు.
- కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారం మొత్తం మరియు కంపెనీతో లావాదేవీలకు సంబంధించిన సమాచారం గోప్యంగా పరిగణించబడుతుంది, కస్టమర్ యొక్క ముందస్తు రాతపూర్వక సమ్మతి మరియు/లేదా చట్టాలు మరియు నిబంధనల ద్వారా అవసరం అయితే తప్ప ఎవరికీ వెల్లడించరాదు.

(f) కంపెనీ ఈ క్రింది విధంగా నియమావళిని ప్రచారం చేస్తుంది:

- ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్ కోరినప్పుడల్లా ఈ కోడ్ యొక్క కాపీని అందించండి;
- కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో ఈ కోడ్ ని వెల్లడించండి; మరియు
- ఈ నియమావళిలో పేర్కొనబడ్డ ఫెయిర్ వ్యాపార విధానాల గురించి కస్టమర్ ఫేసింగ్ ప్లాఫ్ అందరికీ క్రమానుగతంగా ట్రైనింగ్ లు.

(g) కంపెనీ తన వ్యాపార మరియు నియంత్రణ అవసరాల ఆధారంగా ఈ నియమావళిని క్రమానుగతంగా సమీక్షిస్తుంది.

(h) కస్టమర్ ఫిర్యాదులపై క్రమానుగత నివేదికలు (అందుకున్న ఫిర్యాదుల సంఖ్య మరియు స్వభావం, ఫిర్యాదుల వయస్సు, టిఎటిలకు కట్టుబడి ఉండటం, సేవా లోపాలు కనుగొనబడిన ఫిర్యాదుల మూలకారణ వివరాలను కలిగి ఉంటాయి) క్రమం తప్పకుండా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్/ఆడిట్ కమిటీకి సమర్పించాలి.

15. వడ్డీ రేటు, ప్రక్రియ, ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించే విధానం:

కంపెనీ ద్వారా రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై కస్టమర్ల నుంచి అధిక వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు వసూలు చేయకుండా చూసుకోవడానికి, కంపెనీ యొక్క బోర్డు వడ్డీ రేటు, ప్రక్రియ మరియు ఇతర ఛార్జీలను ("వడ్డీ రేటు పాలసీ") నిర్ణయించే విధానాన్ని అవలంబించింది. వడ్డీ రేటు, ప్రక్రియ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి కంపెనీ యొక్క బోర్డు ఈ పాలసీని ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తుంది.

16. శారీరక/దృష్టి వికలాంగులకు రుణ సౌకర్యాలు:

అంగవైకల్యం ఆధారంగా శారీరక/దృష్టి వికలాంగుల దరఖాస్తుదారులకు రుణ సదుపాయాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. కంపెనీ యొక్క అన్ని బ్రాంచీలు అటువంటి వ్యక్తులకు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను ఉపయోగించుకోవడానికి సాధ్యమైన సహాయాన్ని అన్ని విధాలుగా అందిస్తాయి. అన్ని స్థాయిల్లో తమ ఉద్యోగులకు నిర్వహించబడే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒడంబడికల ద్వారా హామీ ఇవ్వబడిన వికలాంగుల హక్కులను కలిగి ఉన్న తగిన మాడ్యూల్స్ కంపెనీ చేర్చాలి. అంతేకాక, గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం ప్రకారం వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ అనుసరించాలి.

అనుబంధం A

రుణ బకాయిల వసూళ్ల కోసం కస్టమర్(లు)తో ఏ విధంగానైనా వ్యవహరిస్తున్నప్పుడు కంపెనీ యొక్క అధీకృత సిబ్బంది అందరూ ఈ క్రింది ప్రవర్తనా నియమావళిని పాటించాలి:

1. కలెక్షన్ల కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని కలెక్షన్ టీమ్ యొక్క స్టాఫ్ సభ్యులు మరియు దాని అధీకృత ఏజెంట్లు శ్రద్ధగా పాటించాలి.
2. కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం, దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను పెంపొందించడం మరియు కస్టమర్ల పట్ల గౌరవం మరియు మర్యాదపూర్వక ప్రవర్తన పాటించేలా చూడటం.
3. మర్యాద, నిష్పాక్షికమైన వ్యవహారణ మరియు సరైన విధానంలో సానుకూలంగా ఒప్పించడం రికవరీకి ఆధారం. బకాయిల వసూలులో అనవసరంగా బలవంతపు పద్ధతులు అవలంబించరాదు.
4. సెక్యూరిటీల పునరుద్ధరణ, మూల్యాంకనం, రియలైజేషన్లో పారదర్శకత, నిజాయితీ ఉండాలి .
5. కస్టమర్లు తమకు నచ్చిన చోటే సంప్రదింపులు జరుపుతారు. నిర్దేశిత స్థలం లేనట్లయితే, వారు నివసించే ప్రదేశంలో, అదీ అందుబాటులో లేనట్లయితే, వ్యాపారం / వృత్తి ప్రదేశంలో. బకాయిల సేకరణ కోసం కస్టమర్(లు) ప్రదేశాన్ని సందర్శించే సమయంలో, గౌరవం మరియు మర్యాదను పాటించాలి.
6. అవాన్స్ కు ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదట కస్టమర్(లు)కు తెలియజేయబడుతుంది.
7. కస్టమర్(లు) యొక్క వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోరాదు. రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించకుండా వారితో ఇంటరాక్షన్ సివిల్ పద్ధతిలో ఉండాలి.
8. అధీకృత ప్రతినిధులు సాధారణంగా ఉదయం 08:00 గంటల నుంచి రాత్రి 19:00 గంటల మధ్య కస్టమర్ యొక్క వ్యాపారం/వృత్తి యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులకు వేరే విధంగా అవసరం లేనట్లయితే కస్టమర్ని సంప్రదించాలి.
9. ఒక నిర్దిష్ట సమయం/నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్లను నివారించాలనే కస్టమర్ అభ్యర్థన సాధ్యమైనంత వరకు గౌరవించి, ఆచరించబడుతుంది.
10. కస్టమర్కు బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారం అందించబడుతుంది మరియు బకాయిలను చెల్లించడం కొరకు అవసరమైన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
11. భద్రతగా అందించిన ఆస్తిని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడానికి మరియు దానిని రియలైజేషన్ చేయడానికి ముందు సహేతుకమైన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
12. అన్నివేళలా, సాధ్యమైనంత వరకు, బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు/విభేదాలను పరస్పర ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమబద్ధమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నించండి.
13. కుటుంబంలో విషాదం లేదా ఇతర విపత్కర సందర్భాలు వంటి అనుచిత సందర్భాలు జరిగినప్పుడు కాల్స్/సందర్శనలు చేయడం జరగదు.
14. కస్టమర్ సమాచారం యొక్క గోప్యత అన్నివేళలా సరిగ్గా నిర్వహించబడుతుంది.
15. రుణగ్రహీతలు/కుటుంబ సభ్యులు/స్నేహితులు, రిఫరీల గోప్యత మరియు గుర్తింపును బహిరంగంగా అవమానించడానికి లేదా ఇబ్బంది కలిగించడానికి ఉద్దేశించిన చర్యలతో సహా నేరపూరిత టెదిరింపు లేదా వేధింపుల (మౌఖిక లేదా శారీరక) పరిధిలోకి వచ్చే ప్రవర్తన ఖచ్చితంగా నిషేధించబడింది.

16. మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియాలో అనుచిత సందేశాలు పంపకూడదు.
17. కస్టమర్ కు ఎలాంటి తప్పుడు మరియు తప్పుదోవ పట్టించే విజ్ఞప్తులు చేయరాదు.
18. బకాయిల వసూళ్లు/రికవరీకి సంబంధించిన అన్ని కమ్యూనికేషన్లు కస్టమర్ ద్వారా అందించబడ్డ కాంటాక్ట్ వివరాలపై మాత్రమే చేయబడతాయి.
19. ఆర్థిక లావాదేవీల కోసం మైనర్లను సంప్రదించకుండా తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి. మరియు ముఖ్యంగా బకాయిల వసూళ్లు/రికవరీకి సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్లు ఖాతాదారులు/రుణ దరఖాస్తుదారులతో (అంటే మెజారిటీ సాధించిన వ్యక్తితో) ఉండాలి.
20. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కలెక్షన్ టీమ్ లేదా దాని అధీకృత ఏజెంట్లు న్యాయపరంగా మరియు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తారు మరియు రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యుల గోప్యతను అవమానించడానికి ఉద్దేశించిన చర్యలతో సహా, వారి రుణ సేకరణ ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తిపై మౌఖికంగా లేదా శారీరకంగా బెదిరించడం లేదా వేధించడం చేయరు. రిఫరీలు మరియు స్నేహితులు, మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలు పంపడం, బెదిరింపు మరియు/ లేదా అజ్ఞాత కాల్స్ చేయడం, గడువు ముగిసిన రుణాల రికవరీ కోసం ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదోవ పట్టించే విజ్ఞాపనలు చేయడం మరియు రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం వంటివి చేయరు.

అనుబంధం B

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ల ద్వారా సేకరించిన రుణాల కొరకు ప్రుడెన్షియల్ చర్యలు

- 1) ఏజెంట్లుగా నియమించబడ్డ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ల పేర్లు కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడతాయి.
- 2) అన్ని డిజిటల్ లెండింగ్ ప్రొడక్ట్ల విషయంలో ప్రామాణిక ఫార్మాట్లో కాంట్రాక్ట్ అమలు చేయడానికి ముందు కంపెనీ రుణగ్రహీతకు ఒక కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS) అందించాలి.
- 3) KFSలో ఇతర అవసరమైన సమాచారంతో పాటు, APR వివరాలు, రికవరీ మెకానిజం, డిజిటల్ లెండింగ్/ ఫిన్టెక్ సంబంధిత విషయాలను డీల్ చేయడానికి ప్రత్యేకంగా నియమించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి వివరాలు, కూలింగ్-ఆఫ్/ లుక్-అప్ పీరియడ్ ఉంటాయి.
- 4) కంపెనీతో రుణ అప్లికేషన్లను ప్రక్రియ పూర్తి చేసే సమయంలో, కంపెనీ తరపున ఇంటరాక్ట్ అవుతున్న విషయాన్ని డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ కస్టమర్కు తెలియజేస్తుంది. తదనుగుణంగా, కస్టమర్ కమ్యూనికేషన్లు (మంజూరు లేఖ, పంపిణీ ధృవీకరణ, రుణ ఒప్పందం మరియు స్వాగత లేఖ/ఇ-మెయిల్ వంటివి) కూడా కస్టమర్ యొక్క పరిజ్ఞానం కొరకు మరియు తగినంత సమాచారాన్ని అందించామని ధృవీకరించడం కొరకు కంపెనీని రుణదాతగా గుర్తించాలి.
- 5) రుణ ఒప్పందాన్ని కుదుర్చుకోవడానికి ముందు కంపెనీ యొక్క లెటర్ హెడ్పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
- 6) ఆన్-బోర్డింగ్/సైన్-అప్ దశలో వారి LSPల యొక్క DLAలు లేదా DLAలు, ప్రొడక్ట్ ఫీచర్లు, లోన్ లిమిట్ మరియు కాస్ట్ మొదలైన వాటికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శించేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి, తద్వారా రుణగ్రహీతకు ఈ అంశాల గురించి అవగాహన కల్పించాలి.
- 7) కూలింగ్ ఆఫ్/లుక్-అప్ పీరియడ్ సమయంలో ఎటువంటి పెనాల్టీ లేకుండా అసలు మరియు నిష్పత్తిలో ఉన్న ఎపిఆర్ చెల్లించడం ద్వారా రుణగ్రహీత డిజిటల్ రుణం నుండి నిష్క్రమించడానికి స్పష్టమైన ఎంపిక ఇవ్వబడుతుంది. కూలింగ్ ఆఫ్ వ్యవధిని కంపెనీ నిర్ణయిస్తుంది. అలా నిర్ణయించిన కాలపరిమితి ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు మూడు రోజులు, ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న రుణాలకు ఒక రోజు మించకూడదు. లుక్-అప్ పీరియడ్ తర్వాత కూడా రుణాన్ని కొనసాగించే రుణగ్రహీతలకు, ప్రస్తుత RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం ముందస్తు చెల్లింపు అనుమతించబడుతుంది.
- 8) లోన్ అగ్రిమెంట్ యొక్క అమలు చేయబడ్డ/ఆమోదించబడిన కాపీని వెల్ కమ్ లెటర్/ఇ-మెయిల్తో అటాచ్మెంట్గా లేదా రుణ వితరణకు అనుగుణంగా కస్టమర్కు పంపాలి.
- 9) కంపెనీ పేరును ఉపయోగించి ఏదైనా మోసం/అనుమానాస్పద కార్యకలాపాలు కనుగొనబడినట్లయితే, కస్టమర్ వెంటనే 'GRO'కు సమాచారం అందించాలి మరియు అటువంటి ప్లాట్ ఫారమ్లు/యాప్లను వారి సాచెట్ పోర్టల్ (<https://sachet.rbi.org.in>) ఉపయోగించి RBIకి నివేదించాలి.
- 10) FPC ప్రకారం కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజంతో కస్టమర్కు కమ్యూనికేట్ చేయాలి.
గమనిక: కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి మొదటి స్థాయి విధానం సంబంధిత డిజిటల్ లెండింగ్ భాగస్వాములుగా ఉండాలి.

- 11) రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన ఫిన్ టెక్ / డిజిటల్ లెండింగ్ సంబంధిత ఫిర్యాదులు / సమస్యలను పరిష్కరించడానికి వారు మరియు వారిచే నియమించబడిన లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ (LSP) తగిన నోడల్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ఉండేలా కంపెనీ ధృవీకరించుకోవాలి మరియు సంబంధిత డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్ (DLA)పై ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరించాలి. ఇంకా, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారుల కాంటాక్ట్ వివరాలు కంపెనీ, దాని LSP మరియు DLA యొక్క వెబ్సైట్లలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.
- 12) రుణాన్ని మంజూరు చేసే సమయంలో మరియు రికవరీ బాధ్యతలను LSPకి బదిలీ చేసే సమయంలో లేదా రికవరీకి బాధ్యత వహించే LSPలో మార్పు సమయంలో, రికవరీ కోసం రుణగ్రహీతను సంప్రదించడానికి అధికారం ఉన్న రికవరీ ఏజెంట్గా వ్యవహరించే LSP యొక్క వివరాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.
- 13) డిజిటల్ లెండింగ్ పై మార్గదర్శకాలపై సెప్టెంబర్ 02, 2022 నాటి సర్క్యులర్ మరియు సెటిల్మెంట్లు మరియు టెక్నికల్ రైటాఫ్స్ ఫ్రేమ్వర్క్ పై జూన్ 08, 2023 నాటి సర్క్యులర్లో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ తమ అన్ని DLA మరియు LSP పనిచేస్తున్నాయని ధృవీకరించాలి.