// Translation from English to Telugu //

రెలిగేర్ ఫిన్వెస్ట్ లిమిటెడ్

ఫేర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

15 ఫిబ్రవరి, 2017 నుండి అమలు

REGAL TRANSLATION & DOCUMENTATION
REGAL TRANSLATION
& DOCUMENTATION
5-4-481, Nampally St. Road,
HYDERABAD-500 001 (A.P.)
regaltwc@gmail.com
Cell : 91-9347527779

రెలిగేర్ ఫిన్వెస్ట్ లిమిటెడ్ ('RFL' లేదా 'కంపెనీ') అనునది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) తో రిజిస్టర్డ్ కాబడిన బ్యాంకింగ్ కాని ఒక ఆర్థికపరమైన కంపెనీ (NBFC). ఈ కంపెనీ ప్రాథమికంగా చిన్న మరియు మధ్యమ సంస్థ (SME) లకు ఆర్థికపరమైన సేవలందించుటపై దృష్టి పెట్టింది. చిన్న మరియు మధ్యమ సంస్థ (SME) ల పెరుగుదలకు ఋణ మూలధనం అందించడానికి 'RFL' కట్టుబడి ఉంది, అది భారతదేశ ఆర్థిక రంగానికి వెన్నెముక లాగా ఏర్పాటైనది. ఈ కంపెనీ స్పష్టమైన పద్ధతుల కోడ్‌ను ఏర్పాటు చేసుకొన్నది. తద్వారా వినియోగదారులతో వ్యవహరించునపుడు అవలంబించే స్పష్టమైన పద్ధతి ప్రమాణాల కొరకు సూత్రాలు సిద్ధంచేసుకుంది. ఈ కోడ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన ఆదేశాల ఆధారంగా తయారుచేయబడింది.

1. స్పష్టమైన పద్ధతుల కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు :

i) వినియోగదారులతో వ్యవహరించునపుడు కనీస ప్రమాణాలను కలిగివుండి దాని ద్వారా మంచి మరియు స్పష్టమైన పద్ధతులను పెంపొందించడం.

ii) వినియోగదారులు సహేతుకంగా పొందగలిగిన సేవలు ఏమైతే ఉన్నాయో వాటిపై మంచి అవగాహన కలిగివుండడంలో పారదర్శకతను పెంచడం.

iii) పోటీ ద్వారా మార్కెట్ బలాలను ప్రోత్సహించడం, ఉన్నతమైన ఆచరణీయ ప్రమాణాలు సాధించడం.

iv) 'RFL' మరియు వినియోగదారుని మధ్య స్పష్టమైన మరియు సహృద్భావ సంబంధాన్ని పెంపొందించడం, మరియు పెట్టుబడి సేవల పద్ధతిలో నమ్మకాన్ని పెంపొందించడం.

2. నేపథ్యం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా దాని ప్రధాన ఆదేశం – బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక కంపెనీ – పద్ధతి ప్రకారంగా ముఖ్యమైన డిపాజిట్లు సేకరించని కంపెనీ మరియు డిపాజిట్లు సేకరించే కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, **2016** సూచించిన విధంగా NBFC-NDSI లా స్పష్టమైన పద్ధతులు వర్తించును. ఋణము, వసూళ్ళు/ రాబట్టే యంత్రాంగం, వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ, నియమ నిబంధనలలో మార్పులు, సాధారణ నియమాలు మరియు తగిన వివరాలు తెలియజెప్పడం, ఇబ్బందులు పరిష్కారం మొదలైన మార్గదర్శకాలు కలిగి ఉన్నవి.

3. అన్వయం

ఈ కోడ్‌ను RFL ఉద్యోగులందరికి మరియు ఈ వ్యాపారంలో ప్రాతినిధ్యం వహించే ఆధీకృత ఇతర వ్యక్తులకు అమలుచేయవచ్చును.

4. వివక్షలేని విధానం

వినియోగదారుల మధ్య వారి లింగం, భౌతిక సామర్థ్యం, జాతి లేదా మతం ఆధారంగా RFL వివక్ష కనపరచదు.

5. వ్యవహరించే భాష

ఋణ గ్రహీత తాను అర్థం చేసుకోగలిగిన విధమైన భాష (ఇంగ్లీష్ లేదా వ్యవహారిక భాష) లోనే కంపెనీ ఋణగ్రహీతకు అవసరమైన సమాచారమంతా అందిస్తుంది.

6. ఋణములు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కొరకు దరఖాస్తులు

a) ఋణగ్రహీత చెల్లించవలసిన వడ్డీ, తెలియజేసిన నిర్ణయం ఋణగ్రహీత తీసుకోనవలసి ఉండునని తెలియజేసే తగిన సమాచారం అంతా ఋణ దరఖాస్తులలోఉంటుంది. దరఖాస్తు ఫారం అందజేయునపుడు జతచేయవలసిన అవసరమైన పత్రాలను కూడా ఋణ దరఖాస్తు ఫారం సూచిస్తుంది.

b) పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారాలను స్వీకరించినపుడు తప్పనిసరిగా మాచే ధృవీకరించబడతాయి మరియు అతడు/ ఆమె తన దరఖాస్తుకు సంబంధించి ఎంత కాలానికి RFL నుండి పిలువబడతారో కూడా తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

7. ఋణం అంచనా మరియు నియమ నిబంధనలు

a) ఋణ దరఖాస్తులన్నీ RFL అంతర్గత క్రెడిట్ అంచనా పద్ధతి కనుగుణంగా పరిగణింపబడతాయి.

b) ఋణం ఆమోదించబడడం, ఋణం మంజూరైన పత్రం, మంజూరైన ఋణం మొత్తాన్ని సూచించే మరియు వర్తించే వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ముఖ్యమైన నియమైన నియమనిబంధనలను ఋణ గ్రహీతకు అర్థమయ్యే విధంగా వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

c) ఋణ ఒప్పంద పత్రంలో ఆలస్యమైన చెల్లింపులకు జరిమానా వడ్డీ వసూలు చేయబడునని బోల్డు అక్షరాలలో కంపెనీ తెలియజేయును.

d) ఋణ ఒప్పందం అమలు జరిగిన తర్వాత ఋణ గ్రహీతలందరికి ఋణ ఒప్పంద పత్రంతోపాటు తెలియపరిచిన అన్ని జతపరచిన ఒక కాపీ అందజేయబడును.

8. నియమ నిబంధనలలో మార్పులు మరియు ఋణాల పంపిణీ

a) వడ్డీ రేటు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, తిరిగి చెల్లింపులు/పంపిణీ షెడ్యూలు మొదలగు వాటితో సహా నియమ నిబంధనలలో ఏమైనా మార్పులున్నపుడు (ఋణ గ్రహీతకు ప్రతికూలమైనవి) వాటిని ఋణ గ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాష (ఇంగ్లీష్ లేదా వ్యవహారిక భాష) లో వ్రాత పూర్వకంగా క్లయింట్‌కు తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

b) వడ్డీ రేట్లలో మరియు ఇతర ఛార్జీలలో మార్పులు (ఋణ గ్రహీతకు ప్రతికూలమైనవి) కాబోయే ప్రభావం మాత్రమే.

c) ఋణ ఒప్పందం లోని నియమ నిబంధనలకు అనుగుణంగానే ఏదైనా ఋణాన్ని తిరిగి వెనుకకు పిలిచే నిర్ణయం తీసుకోబడును.

d) ఋణ ఒప్పందానికి సంబంధించిన ఋణము మరియు ఇతర అన్ని ఛార్జీలన్నింటిని తిరిగి చెల్లించిన తరువాత పూర్తి వివరాలతో ఋణ గ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడును. మరియు భద్రతకు సంబంధించిన అంతర్గతమైనవన్ని ఋణ గ్రహీత విన్నపంపై విడుదల చేయబడును.

9. సమాచారం పంచుకోవడం

a) ఋణ సౌకర్యం కొరకు ఒక వ్యక్తి దరఖాస్తు చేసుకున్నపుడు, నియంత్రణ ఆదేశాలు / మార్గదర్శకాలు లేదా కంపెనీ యొక్క అంతర్గత విధానాల ప్రకారం శ్రద్ధ కారణంగా, పరిశీలన మరియు రిస్క్ నిర్వహణ మొదలైన అవసరమైన వివరాల కొరకు RFL సదరు వివరాలను పంపవచ్చును.

b) కంపెనీ నుండి తీసుకున్న ఋణములతో పాటు ఋణ గ్రహీత యొక్క వివరాలు, తిరిగి చెల్లించిన ట్రాక్ రికార్డు మొదలైన వివిధ వివరాలు/ సమాచారంను క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలు, హెచ్చరిక/ నియంత్రణ అధికారులు లేదా ఏదేని ఇతర ఏజెన్సీకి నియంత్రణ ఆదేశాలు/ మార్గదర్శకాలు లేదా కంపెనీ యొక్క అంతర్గత విధానాల ప్రకారం అందించవచ్చును.

c) ఇట్టి సమాచారాన్ని RFL తన బృందం/సహచర పరిధులకు లేదా కంపెనీలకు అందించవచ్చు. తన వినియోగదారుడి నుండి పొందిన సమ్మతి/ అనుమతిని ఋణ దరఖాస్తు/ మంజూరు పత్రం/ ఋణ ఒప్పందం క్రింద కంపెనీ పొందుతుంది.

10. వినియోగదారుని రక్షణ

RFL తన వినియోగదారులందరి వ్యక్తిగత సమాచారంను ప్రైవేట్ మరియు రహస్యంగా భావిస్తుంది మరియు వినియోగదారుని యొక్క వివరాలను పైన మరియు ఈ క్రింద తెలియచేయబడిన అసాధారణ పరిస్థితులలో తప్ప 3వ పార్టీకి తెలియపరచదు.

a) చట్టం సమాచారాన్ని కోరినపుడు.

b) సమాచారాన్ని ప్రజలకు తెలియజేయవలసిన బాధ్యత ఉన్నపుడు.

DM

TRANSATION & ...

11. సాధారణ నిబంధనలు

a) ఋణ ఒప్పందంలోని నియమ నిబంధనల ప్రకారం తప్ప ఋణ గ్రహీతల వ్యాపారంలో RFL జోక్యం కల్పించుకోదు. (ఋణ గ్రహీతచే ఇంతకు ముందు తెలియజేయనిది, కొత్త సమాచారం RFL దృష్టికి వచ్చినపుడు తప్ప)

b) ఋణ గ్రహీత తను ఋణము తీసుకున్న తరువాత 21 రోజులలో తన ఋణమును బదిలీ చేయమని ఒత్తిడి చేసినపుడు, సమ్మతి లేదా ఇతర అభ్యంతరం తెలిపినపుడు. సదరు బదిలీ చట్ట ప్రకారం నియమ నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నపుడు.

c) ఋణము వసూలు కొరకు, RFL ఎలాంటి వేధింపులకు పాల్పడదు. చట్ట నియమ నిబంధనల ప్రకారం కంపెనీ అంతర్గత విధానాలకనుగుణమైన పద్ధతులు పాటించును.

d) ఋణ గ్రహీతలు ఋణాల ముందస్తు చెల్లింపులకు సంబంధించి కంపెనీ అమలులో ఉన్న నియంత్రణ నిబంధనలు పాటిస్తుంది.

e) వినియోగదారులతో సరియైన పద్ధతిలో మెలిగే విధంగా సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ పొంది ఉన్నారని మేము నిర్ధారిస్తాము.

12. ఇబ్బందుల పరిష్కారం

a) ఎవరైనా వినియోగదారునికి ఉత్పత్తి మరియు RFL అందించే సేవలపై ఒక ఇబ్బంది/ఫిర్యాదు/ ఫీడ్‌బ్యాక్ ఉన్నట్లైతే దానిని క్రింద తెలిపిన కంపెనీకి సంబంధించిన వినియోగదారుల సేవల శాఖకు కూడా తెలుపవచ్చు.

Call- Call at 1860-3000-4111
SMS- SMS **LOANS** to 575758
Email- customerservice@religare.com
Letter- The Customer Service Department, Religare Finvest Limited-
A-3/4/5 GYS Global, Tower A, 1st Floor, Sector 125, Noida, U.P.-201301.
Website- www.religarefinvest.com

b) ప్రతి వినియోగదారుని ఫిర్యాదు ప్రత్యేకమైనది, సంబంధిత ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదు యొక్క సరియైన స్పందనకు సుమారు 4 వారాల సమయం పడుతుంది. వినియోగ దారుల సేవలో ఒకసారి ఒక ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ అయినపుడు వినియోగదారునికి ఒక యూనిక్ రెఫరెన్స్ సంఖ్యతో ఒక ఆటోమేటెడ్ ఇ-మెయిల్ రెస్పాన్స్ పంపబడుతుంది. సంబంధిత బృందం ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి సంబంధించి పనిచేస్తుంది. మరియు సమస్య పరిష్కారానికి పట్టే అసలైన సమయంను వినియోగ దారునికి పంపబడుతుంది.

c) ఒకవేళ వినియోగదారుడు 4 వారాలలో ఎటువంటి రెస్పాన్స్‌ను అందుకోనక నిరాశతో ఉన్నట్లైతే అతడు/ ఆమె ఆ విషయాన్ని కంపెనీ నియమించిన గ్రీవెన్స్ రెడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (GRO) కు తెలియజేయవచ్చు మరియు ఈ క్రింద ఇచ్చిన వివరాల ప్రకారం ఈ-మెయిల్ పంపవచ్చు/ ఫోన్ కాల్ చేయవచ్చు.

వ్యాపార విభాగం	అధికారి పేరు	ఫోన్ నెం.	**E-mail Id**
SME/ వాణిజ్య ఋణములు	శ్రీ వినోద్ జునేజ	0120-3395361	vinod.juneja@religare.com
క్యాపిటల్ మార్కెట్ ఋణ విభాగం	శ్రీ వినోద్ జునేజ	0120-3395361	vinod.juneja@religare.com
డిపాజిటరీ పార్టిసిపెంట్	శ్రీ అంకుర్ గుప్తా	0120-3392449	ankur.g@religare.com

d) ఒక వేళ వినియోగదారుడు కంపెనీ నుండి 4 వారాలలో ఎటువంటి రెస్పాన్స్ అందనట్లైతే లేదా అందిన రెస్పాన్స్‌తో అసంతృప్తి చెందినట్లైతే అతడు/ ఆమె క్రింద తెలిపిన చిరునామాలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాను సంప్రదించవచ్చు.

జనరల్ మేనేజర్,
నాన్ బ్యాంకింగ్ సూపర్‌విజన్ శాఖ,
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
6, పార్లమెంట్ వీధి,
కొత్త ఢిల్లీ-110001
ఫోన్ నెం. 011-23714456
E-mail: dnbsnewdelhi@rbi.org.in

13. వడ్డీ ఛార్జీలు

a) కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ వడ్డీ రేట్లను, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు మొదలైన వానికి ఒక విధానాన్ని నిర్ణయించారు. వాటినే కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో పొందుపరిచారు.

b) కంపెనీ వడ్డీ రేట్లను మరియు ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు పద్ధతులను ప్రవేశపెట్టింది.

c) కంపెనీ ఒక రిస్క్ ఆధారిత వడ్డీ రేటు నమూనాను రూపొందించింది. కావున రిస్క్ ఆధారిత ధర నిర్ణయించడం అనేది వివిధ రకాల ఋణాలు అనగా ఋణాలరకాలు, మంజూరైన టర్మ్ ఋణము, ఋణ కాలము, ఋణం మొత్తం, తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూల్, కొల్లేరల్ రకం మొదలగు వాటిపై ఆధారపడి

ఉంటుంది. ఇంకా అదనపు రిస్క్ ప్రీమియం కూడా ఋణ వడ్డీ రేటుకు కలుపవచ్చును. ఇది వినియోగదారుని యొక్క క్రెడిట్ రిస్క్ అంచనా, గత క్రెడిట్ చరిత్ర, క్రెడిట్ బ్యూరో సమాచారం, RFL యొక్క అంతర్గత రిస్క్ ర్యాంకింగ్/రేటింగ్ మొదలైన వాటిపై ఆధారపడి ఉండును. వీటి ఆధారంగా RFLయొక్క నిధులు మరియు కార్యకలాపాల ఖర్చు, వడ్డీ రేటు ఒక్కొక్క వినియోగదారునికి వేరు వేరుగా మారుతుంటుంది.

d) కంపెనీ యొక్క వడ్డీ రేటు నమూనాకు సంబంధించిన సమాచారం మరియు మంజూరు పత్రం దరఖాస్తు ఫారంలో ఉంటుంది.

14. తిరిగి స్వాధీనం

ఋణ ఒప్పందంలో ఋణ గ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకొనే నిబంధన కంపెనీలో కలదు. అది చట్ట ప్రకారం అమలు చేయబడుతుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి ఈ క్రింది నియమ నిబంధనలు ఋణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడినవి.

a) తిరిగి స్వాధీనం తీసుకొనే ముందు ప్రకటన కాలము.
b) ప్రకటన కాలాన్ని ఎలాంటి పరిస్థితులలో మాఫీ చేయవచ్చు.
c) భద్రతను స్వాధీనం చేసుకొనుటకు పద్ధతి
d) అమ్మకం/ వేలంకు ముందు ఋణ గ్రహీతకు ఋణం తిరిగి చెల్లించుటకు ఇవ్వవలసిన చివరి అవకాశంకు సంబంధించిన నిబంధన.
e) ఋణ గ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేయుటకు పద్ధతి.
f) ఆస్తి అమ్మకం/వేలంకు పద్ధతి.

// Translation from Telugu to English //

(Sudharshan)
LEGAL TRANSLATION
& DOCUMENTATION
HYDERABAD (A.P.)
Cell : 91-9347027779