ఇంక్రెడ్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ('ఇంక్రెడ్')

(ఇంతకు ముందు కెకెఆర్ ఇండియా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ అని పిలిచేవారు)

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

ఆమోదం/సవరణ తేదీ: అక్టోబర్ 27, 2023

ఆమోదించినవారు: బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

పాలసీ ఓనర్: కంప్లియన్స్ డిపార్ట్మెంట్

వెర్షనస్ల కంట్రోల్డ: 3

పాలసీ రివ్యూ సైకిల్: సంవత్సరం

చివరి రీవ్యూ తేదీ: అక్టోబర్ 27, 2023

ఇంక్రెడ్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్
నిష్పాక్షిక నియమావళి

ఇంక్రెడ్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ('IFSL' లేదా 'కంపెనీ') రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా(RBI) వద్ద రిజిస్టర్ చేసుకున్న ఒక నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (NBFC). కంపెనీ నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి ("ప్రవర్తనా నియమావళి")ని రూపొందించి, స్వీకరించింది, ఇది వ్యక్తిగత ఖాతాదారులు మరియు చట్టబద్ధమైన సంస్థలతో వ్యవహరించేటప్పుడు నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా ప్రమాణాలను రూపొందిస్తుంది. చాప్టర్ II, మాస్టర్ డైరెక్షన్- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ – స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023, RBI/ DoR/ 2023-24/ 105n DoR. FIN. REC. No.45 /03.10.119/2023-23 తేదీ అక్టోబర్ 19, 2023 ఆధారంగా ఈ నియమావళి తయారు చేయబడింది.

కంపెనీ RBI సిఫారసు చేసిన అన్ని అత్యుత్తమ విధానాలను అవలంబిస్తుంది, సిఫారసు చేసిన ప్రమాణాలను ధృవీకరించడానికి, ఒకవేళ అవసరం అయితే సముచితమైన మార్పులు చేయాలి. ఖాతాదారులు అందరిని స్థిరంగా మరియు నిష్పాక్షికంగా చూడటం కంపెనీ పాలసీ. కంపెనీ ఉద్యోగులు నిష్పాక్షికంగా, సమానంగా మరియు స్థిరమైన రీతిలో సాయాన్ని, ప్రోత్సాహాన్ని మరియు సర్వీస్‌ని అందిస్తారు. కోడ్‌ని అమలు చేయడం సంస్థ మొత్తం బాధ్యత అని కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది. కంపెనీ నిష్పాక్షిక రుణవిధానాలు మార్కెటింగ్, రుణ ఉద్భవం, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు కలెక్షన్ కార్యకలాపాలతో సహా అది చేపట్టే అన్ని కార్యకలాపాలకు వర్తిస్తుంది

1. నిష్పాక్షిక నియమావళి యొక్క లక్ష్యాలు

ప్రవర్తనా నియమావళి వీటిని స్వీకరించింది:

a) ఖాతాదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు నిష్పాక్షిక విధానాలు ప్రోత్సహించడానికి
b) పారదర్శకతను పెంపొందించడానికి తద్వారా తాము ఎటువంటి సర్వీసులను సముచితంగా ఆశించవచ్చు అనే దానిపై కస్టమర్‌లకు మరింత మెరుగైన అవగాహన ఉంటుంది;
c) అధిక ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడానికి;
d) కస్టమర్‌లు మరియు కంపెనీ మధ్య నిష్పాక్షికమైన మరియు హృదయపూర్వక సంబంధాలను ప్రోత్సహించడానికి;

2. వర్తింపు

కంపెనీ ఉద్యోగులు, దాని ఏజెంట్‌లు/ప్రతినిధులు/తృతీయపక్ష విక్రేతలు/కంపెనీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్‌లు మరియు దాని బిజినెస్ సమయంలో ప్రాతినిధ్యం వహించేందుకు అధికారం ఇవ్వబడ్డ ఇతర వ్యక్తులకు ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది.

3. వివక్ష లేని విధానం

కంపెనీ ఖాతాదారుల మధ్య లింగం, శారీరక సామర్థ్యం, జాతి లేదా మతం ఆధారంగా వివక్షను చూపదు. ప్రొడక్ట్‌లు, సర్వీస్‌లు, సదుపాయాలను అందించడంలో వైకల్యత ఆధారంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీర లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారుల పట్ల కంపెనీ ఎలాంటి విచక్షణ చూపదు. అయితే సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కొరకు రూపొందించబడ్డ పథకాలను ప్రారంభించడం లేదా పాల్గొనడం నుంచి ఇది కంపెనీని నిరోధించదు.

4. సంభాషించే భాష

కంపెనీ ద్వారా రుణగ్రహీతకు అందించే అవసరమైన మొత్తం కమ్యూనికేషన్ కూడా రుణగ్రహీతకు అర్థం చేసుకునే భాష (ఇంగ్లీష్ లేదా ప్రాంతీయ భాష)లో ఉండాలి.

5. రుణాల కొరకు అప్లికేషన్ మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

a) రుణ దరఖాస్తు ఫారాల్లో రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే సంబంధిత సమాచారాన్ని చేర్చాలి తద్వారా రుణగ్రహీత వివేచనతో కూడిన నిర్ణయాన్ని తీసుకోగలుగుతారు. దరఖాస్తుఫారంతోపాటుగా దాఖలు చేయాల్సిన అవసరం ఉన్న డాక్యుమెంట్‌ల జాబితాను రుణ దరఖాస్తు పత్రం సూచిస్తుంది.

b) పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారాలను అందుకున్నట్లుగా కంపెనీ ఎక్‌నాలెడ్జ్ చేస్తుంది మరియు అతడి/ఆమె రుణ దరఖాస్తుకు సంబంధించి కస్టమర్ కంపెనీ నుంచి సమాచారాన్ని ఆశించగల సుమారు కాలవ్యవధిని కూడా సూచిస్తుంది.

6. రుణాల మంజూరు మరియు నియమ నిబంధనలు

a) కంపెనీ అంతర్గత క్రెడిట్ పాలసీలు మరియు అప్రైజల్ ప్రక్రియ ప్రకారంగా రుణ దరఖాస్తులు అన్నీ మదింపు చేయబడతాయి;

b) రుణాన్ని ఆమోదించిన తరువాత, మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తం, వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు, ఇతర ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలతో పాటుగా దీనిని అనువర్తించే విధానంతో కూడిన సూచించే మంజూరు లేఖ రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది;

c) రుణం చెల్లింపు చెల్లించడంలో ఆలస్యం అయితే విధించే ఆలస్య రుసుమును (పీనల్ చార్జీలు) రుణ ఒప్పందంలో పెద్ద అక్షరాల్లో కంపెనీ పేర్కొంటుంది. దీనికి సంబంధించి రుణ ఒప్పందంలో తగిన కండిషన్ అమలు చేయబడుతుంది;

d) రుణ ఒప్పందం అమలు చేసిన తరువాత, రుణగ్రహీతలు అందరికి రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్‌క్లోజర్‌ల యొక్క ఒక కాపీతోపాటుగా రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీ అందించబడుతుంది.

7. నియమనిబంధనలు మార్చడం ద్వారా రుణం అందించడం

a) వడ్డీరేటు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు, తిరిగి చెల్లించడం/**అందించడం** షెడ్యూల్ మొదలైన వాటితో సహా నియమనిబంధనల్లో ఏవైనా మార్పులు (రుణగ్రహీతపై ప్రభావం చూపేవి) రాతపూర్వకంగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడతాయి;

B) వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీల్లో మార్పులు (రుణగ్రహీతకు విముఖమైనవి) భవిష్యత్తు తేదీలో అమల్లోనికి వచ్చేలా ఉంటాయి.;

c) ఏదైనా రుణాన్ని రీకాల్ చేయడం/చెల్లింపును వేగవంతం చేయడానికి సంబంధించిన నిర్ణయం రుణ ఒప్పందంలోని నియమనిబంధనలకు అనుగుణంగా చేయబడుతుంది;

d) రుణగ్రహీత అభ్యర్ధన మేరకు, రుణఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారంగా అన్ని ఇతర ఛార్జీలతో సహా రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన అనంతరం మరియు ధారణ/సెట్ ఆఫ్ యొక్క ఏదైనా హక్కును ఉపయోగించడానికి లోబడి, రుణగ్రహీత అభ్యర్ధన మేరకు అన్ని అంతర్లీన సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయాలి, దీని కొరకు పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీస్ ఇవ్వాలి.

8. రహస్యం మరియు గోప్యత

1. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు/ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలు (CCIలు)

a) కంపెనీ రుణం తన రుణగ్రహీతల ఋణం మరియు తిరిగి చెల్లింపు ట్రాక్ రికార్డును రెగ్యులేటరీ ఆదేశాలు/మార్గదర్శకాలు లేదా కంపెనీ అంతర్గత పాలసీలకు అనుగుణంగా క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలకు పంచుకోవచ్చు.

B) ఖాతాదారుడు బకాయి ఉన్న ఏవైనా వ్యక్తిగత రుణాల గురించి కంపెనీ క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలతో సమాచారాన్ని

పంచుకోవచ్చు:

i. ఖాతాదారుడు అతడి/ఆమె చెల్లింపులు జరపడంలో విఫలం కావడం
ii. బకాయి ఉన్న మొత్తం వివాదంలో లేకపోవడం
iii. బకాయిలు తిరిగి చెల్లించాలనే మా అధికారిక డిమాండ్ అనంతరం ఖాతాదారుడు చెల్లింపులు జరపలేదు.

c) అదే సమయంలో, కంపెనీ ప్రతినిధులు CICల పాత్ర గురించి మరియు వారు అందించే సమాచారం ఖాతాదారుడి క్రెడిట్ స్కోరు మరియు రుణం పొందే సామర్థ్యంపై ఎలాంటి ప్రభావం చూపిస్తుందని ఖాతాదారులకు వివరించబడుతుంది.
d) ఆ విధంగా చేసేందుకు ఖాతాదారుడు సమాచారం అందిస్తే లేదా చట్టబద్ధమైన/నియంత్రణ ఆవశ్యకతలు ఆవిధంగా సూచిస్తే, ఖాతాదారుడి ఖాతాకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని కంపెనీ CICలకు ఇస్తుంది.
e) ఒకవేళ ఖాతాదారుడు డిమాండ్ చేసినట్లయితే, CICలకు ఇవ్వబడ్డ సంబంధిత సమాచారాన్ని కంపెనీ అందిస్తుంది.

2. సమాచారాన్ని పంచుకోవడం

a) కంపెనీ రుణ దరఖాస్తు/మంజూరు లేఖ/అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు/రుణ ఒప్పందం కింద తన ఖాతాదారుడి నుంచి సమ్మతి/అనుమతి పొందిన తన గ్రూపు/అసోసియేట్ సంస్థలు లేదా కంపెనీలకు అటువంటి సమాచారాన్ని అందించవచ్చు.
b) ఖాతాదారుడు ఇక ఏమాత్రం ఖాతాదారుడిగా లేనప్పటికీ ఖాతాదారుడి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యమైనదిగా కంపెనీ పరిగణిస్తుంది. పైన పేర్కొన్న విధంగా మరియు దిగువ పేర్కొన్న అసాధారణ సందర్భాల్లో మినహా ఖాతాదారుడి డేటా లేదా సమాచారాన్ని మేం ఎవరికీ వెల్లడించం:

i. చట్టం ద్వారా అభ్యర్థించినప్పుడు;
ii. సమాచారాన్ని వెల్లడించేందుకు ప్రజల పట్ల బాధ్యత;
iii. కంపెనీ ఆసక్తి దృష్ట్యా సమాచారాన్ని ఇవ్వాల్సి వస్తే;
iv. కంపెనీకి ఖాతాదారుల నుంచి సమ్మతి/అనుమతి ఉన్నది;

c) అతడి/ఆమె గురించి వివరాలు కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేసుకోవడానికి ప్రస్తుతం ఉన్న చట్టపరమైన పరిధి కింద అతడి/ఆమె హక్కుల పరిధి గురించి కంపెనీ ప్రతినిధులు ఖాతాదారుడికి సమాచారం అందిస్తారు;
d) ఆ విధంగా చేసేందుకు ఖాతాదారుడు నిర్దిష్టంగా అధికారం ఇచ్చినట్లయితే తప్ప ఖాతాదారుడి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని బ్యాంకు మార్కెటింగ్ ఉద్దేశ్యాల కొరకు ఉపయోగించదు.

9. సాధారణ నిబంధనలు

a) రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న నియమనిబంధనల ఉద్దేశ్యాల కొరకు మినహా రుణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోవడం నిరోధించబడుతుంది. (గతంలో రుణగ్రహీతల ద్వారా వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వచ్చినప్పుడు మినహా);
b) రుణగ్రహీత రుణాన్ని బదిలీ చేయాలని పట్టుబడితే, సమ్మతి లేదా ఏదైనా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉన్నట్లయితే, రుణగ్రహీత అటువంటి అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుంచి 21 రోజుల్లోగా తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా రుణ నియమనిబంధనల ప్రకారంగా ఉంటుంది;
c) రుణాన్ని రికవరీ చేసుకోవడానికి, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు, వర్తించే చట్టానికి అనుగుణంగా కంపెనీ అంతర్గతంగా స్వీకరించిన ప్రక్రియలను అనుసరిస్తుంది;
d) వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కొరకు కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాలకు మంజూరు చేసిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ రుణంపై కంపెనీ ముందస్తు ముగింపు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు, ఖాతాదారులతో సముచితంగా వ్యవహరించేందుకు సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇచ్చినట్లుగా కంపెనీ ధృవీకరిస్తుంది.
e) వినియోగదారులతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ అందించేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.

10. ఫిర్యాదు నిర్వహణ విధానం

వినియోగదారులతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ అందించేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది.
బోర్డు ఆమోదించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కంపెనీ కలిగి ఉంది. అటువంటి యంత్రాంగం రుణ వ్యాపారం యొక్క నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినేలా మరియు పరిష్కరించబడేలా చూసుకుంటుంది. ఇది కంపెనీ వెబ్‌సైట్ https://www.incred.com పై ప్రదర్శించబడినది మరియు కంపెనీ అనుసరించే ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ మరియు ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్‌కు సంబంధించిన వివరాల కోసం ఇది రిఫర్ చేయబడవచ్చు.

ఆర్‌బిఐ సర్క్యులర్ DNBR. PD.CC. No. 090/03.10.001/2017-18 తేదీ నవంబర్ 09, 2017, ఇన్‌క్రెడ్ ప్రకారం కంపెనీ తరఫున ఏజెన్సీలు అందించే పొరుగు సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను కూడా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పరిష్కరిస్తుంది.
బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ వివిధ మేనేజ్‌మెంట్ స్థాయిల వద్ద ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అమలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించవలసి ఉంటుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డు నిర్దేశించిన నిర్దిష్ట కాలవ్యవధులలో బోర్డుకు సమర్పించడం జరుగుతుంది.

అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ ఫర్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీస్, 2018 కి అనుగుణంగా కంపెనీ దాని ప్రకారం చేసిన సూచనలను అనుసరించి నోడల్ ఆఫీసర్ / ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్‌ను కూడా నియమిస్తుంది మరియు కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా గల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సంప్రదించాల్సిన అంబుడ్స్‌మెన్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదించు వివరాలు దాని వెబ్‌సైట్ పై మరియు దాని బ్రాంచ్ లలో లేదా వ్యాపార లావాదేవీలు నిర్వహించే చోట్ల ప్రదర్శించబడును.

ఆర్‌బిఐ విడుదల చేసిన తన పత్రికా ప్రకటన మరియు నోటిఫికేషన్ Ref. CEPD. PRD. No .S873/13.01.001/2021-22 తేదీ నవంబర్, ప్రకారం ఆర్‌బిఐ ప్రస్తుతం ఉన్న మూడు అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్స్ ను ఏకీకృతం చేసింది, అవి,
ద బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2006;

ద అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ ఫర్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీస్, 2018; మరియు

ద అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ ఫర్ డిజిటల్ ట్రాన్సాక్షన్స్, 2019 మరియు ఆర్‌బిఐ ద్వారా నియంత్రించబడే సంస్థల ద్వారా అందించబడిన సేవల్లో లోపానికి సంబంధించి, వినియోగదారుల సంతృప్తి మేరకు ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే లేదా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా 30 రోజుల వ్యవధిలో ప్రత్యుత్తరం అందించలేకపోతే వినియోగదారుల ఫిర్యాదులకు ఉచితంగా పరిష్కారం అందించాలనే ఉద్దేశ్యంతో ద రిజర్వ్ బ్యాంక్ – ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2021 ప్రారంభించబడినది.

స్కీమ్ కింద ఆర్‌బిఐ యొక్క కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్‌మెంట్ బాధ్యులు అయిన ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ అప్పీలేట్ అథారిటీగా వ్యవహరిస్తారు. స్కీమ్ యొక్క కాపీ, ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలు మరియు స్కీమ్ యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు కంపెనీ యొక్క బ్రాంచ్ లలో మరియు వెబ్‌సైట్ పై అందుబాటులో ఉంటాయి. వెబ్‌సైట్ పై ప్రదర్శించబడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క వివరాలు మరియు వివిధ మాధ్యమాల ద్వారా ఆర్‌బిఐకి ఫిర్యాదు చేయుటకు సంబంధించిన వివరాలు ఉంటాయి.

కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు, సేవలకు సంబంధించిన గ్రీవియెన్స్/ఫిర్యాదు/ఫీడ్ బ్యాక్ ఉన్న ఖాతాదారులు ఎవరైనా దిగువ పేర్కొన్న ఏదైనా ఛానల్స్ ద్వారా కంపెనీ కస్టమర్ సర్వీస్/కేర్ డిపార్ట్ మెంట్‌కు రాయవచ్చు:

- ✓ కాల్ చేయండి 18001022192
- ✓ ఇమెయిల్- care@incred.com
- ✓ ఈ చిరునామాకు ఒక లేఖ రాయండి: Incred ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్,1203, 12వ అంతస్తు, బి వింగ్, దక్యాపిటల్, బాంద్రా కుర్లా కాంప్లెక్స్, ముంబై - 400 051

✓ వెబ్‌సైట్ - www.incred.com

ఫిర్యాదు ఏవిధంగా ఉండాలి:

ఖాతాదారులు తప్పనిసరిగా అవసరమైన రుణ వివరాలు అంటే రుణ ఖాతా నెంబరు, ఫీడ్‌బ్యాక్/ సూచన/ఫిర్యాదు వివరాలు మరియు ఫోన్ నెంబరుతో సహా చెల్లుబాటు అయ్యే సంప్రదించే సమాచారం. మరియు కంపెనీతో కమ్యూనికేషన్ ప్రారంభించేటప్పుడు ఉపయోగించే Email ID వంటివి అభ్యర్థించబడతాయి.

బదులు ఎప్పుడు ఆశించవచ్చు

కంపెనీ అన్ని క్వైరీలు/గ్రీవియెన్స్‌లను సహేతుకమైన సమయంలో పరిష్కరించడానికి/ప్రతిస్పందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది, వారి ఫిర్యాదుల స్థితి గురించి ఖాతాదారుడికి సమాచారం అందిస్తుంది. ప్రతి ఖాతాదారుడి క్వైరీ/ఫిర్యాదు ప్రత్యేకమైన స్వభావం కలిగినది, పరిశోధించిన తరువాత పరిష్కరించడానికి ముప్పై రోజుల వరకు పట్టవచ్చు.

క్లేశ నివృత్తికి ఎవరిని సంప్రదించాలి:

ఖాతాదారులు పైన పేర్కొన్న ఏవైనా ఛానల్స్ ద్వారా ముందుగా వారి అభ్యర్థనలు లేవనెత్తాలని అభ్యర్థించబడుతోంది. ఇది 5 రోజుల్లోపు పరిష్కరించకపోతే లేదా కస్టమర్ కేర్ సర్వీస్ అందించిన పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే, అప్పుడు ఖాతాదారుడు తమ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించుకోవడానికి దిగువ పేర్కొన్న ఎస్కలేషన్‌లను అనుసరించవచ్చు,

మిస్. రోజి డిసౌజ

సంప్రదించండి: 022-42117799

Email ID: care@incred.com

ఒకవేళ ఐదు రోజుల కాలంలో పరిష్కరించకపోతే లేదా మిస్. రోజి డిసౌజ అందించే పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే, అప్పుడు, దిగువ పేర్కొన్న వివరాలకు అనుగుణంగా 2వ స్థాయి ఎస్కలేషన్‌కు సంప్రదించవచ్చు:

పేరు: నోడల్ ఆఫీసర్,

సంప్రదించండి: 022 - 4211 7777

Email ID: West.Nodal@incred.com

ద్వితీయ స్థాయి

ఒకవేళ ఐదు రోజుల కాలంలో పరిష్కరించకపోతే లేదా నోడల్ ఆఫీసర్ అందించే పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే, అప్పుడు, బాధానివృత్తి ఆఫీసర్ (గ్రీవియన్స్ రీడ్రెసల్ ఆఫీసర్)ని సంప్రదించవచ్చు. బాధా నివృత్తి అధికారి పేరు మరియు సంప్రదించు వివరాలు దిగువ పేర్కొన్నవిధంగా ఉంటాయి:

వివాదాలను పరిష్కరించే అధికారి/ప్రధాన నోడల్ అధికారి (పి ఎస్ ఓ) పేరు: మిస్టర్. వైద్యానాదన్ రామ మూర్తి

ఇ-మెయిల్ ఐడి: incred.grievance@incred.com

టెలిఫోన్ నెంబరు.: 022 - 4211 7777

చిరునామా: Incred ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ 1203, 12వ అంతస్తు, బి వింగ్, దక్యాపిటల్, బాంద్రా కుర్లా కాంప్లెక్స్, ముంబై - 400 051

తృతీయ స్థాయి

కస్టమర్ ఒకవేళ ఈ పరిష్కారం తో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా కస్టమర్ కు 30 రోజులలో మా నుండి స్పందన రాకపోతే, అతను/ఆమె ఆర్ బి ఐ వారి సి ఎం ఎస్ పోర్టల్ https://cms.rbi.org.in లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు - లేదా దీని కోసం ప్రత్యేకంగా ఉన్న ఇ-మెయిల్ ఐడిcrpc@rbi.org.inలో వారిని సంప్రదించవచ్చు - లేదా మీ ఫిర్యాదు పత్రం (ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ 2022 కింద వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉన్న ఫార్మాట్) దిగువ పేర్కొన్న చిరునామాకు పంపండి:

ఇంచార్జి అధికారి,
సెంట్రల్ రిసిప్ట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం,
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు,
సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017
టోల్ ఫ్రీ నెం - 14448తో కేంద్రాన్ని సంప్రదించవచ్చు (సమయం - ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)

11. వడ్డీ ఛార్జీలు

a) రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్‌లపై కంపెనీ ద్వారా అధిక వడ్డీరేట్లు మరియు ఛార్జీలు వసూలు చేయకుండా ఉండేలా చూడటానికి, కంపెనీ డైరెక్టర్‌ల బోర్డు వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించడంపై వడ్డీ రేటు మోడల్ మరియు పాలసీలు మరియు ప్రక్రియలపై పాలసీని స్వీకరించింది, ఇది తన ఖాతాదారుల ప్రయోజనం కొరకు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచబడింది.
b) కంపెనీ వడ్డీరేటు విధానానికి సంబంధించిన సమాచారం దరఖాస్తు ఫారం మరియు మంజూరు లేఖలో కూడా వెల్లడించబడుతుంది.

12. కంపెనీ ద్వారా వాహనాలకు ఫైనాన్స్ చేయబడితే తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

రుణ ఒప్పందంలో తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడానికి సంబంధించి ఒక క్లాజును చేర్చింది, ఇది చట్టప్రకారం చెల్లుబాటు అవుతుంది. పారదర్శకతను ధృవీకరించడానికి రుణ ఒప్పందంలో దిగువ నియమనిబంధనలు ఉంటాయి:

a) తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీస్ పీరియడ్;
b) నోటీస్ పరిస్థితులు రద్దుచేయబడగల పరిస్థితులు;
c) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ;
d) అమ్మకం/వేలానికి ముందు రుణగ్రహీతకు తిరిగి చెల్లించడానికి తుది అవకాశం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన నిబంధన;
e) రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునేందుకు ప్రక్రియ;
f) ఆస్తిని విక్రయించే/వేలం వేసే ప్రక్రియ.

13. **లోన్ ఖాతాలలో ఆలస్య రుసుములు**

ఆగస్టు 18, 2023 నాటి లోన్ ఖాతాలలో ఫెయిర్ లెండింగ్ ప్రాక్టీస్ - జరిమానా ఛార్జీలపై కంపెనీ RBI యొక్క సర్క్యులర్‌కు కట్టుబడి ఉంటుంది.

14. సమానమైన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయడం

ఆగస్టు 18, 2023 నాటి ఈక్వేటెడ్ మంత్లీ ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్స్ (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయడంపై కంపెనీ RBI యొక్క సర్క్యులర్‌కు కట్టుబడి ఉంటుంది..

15. బాధ్యతాయుతమైన లెండింగ్ ప్రవర్తన – తిరిగి చెల్లింపు/ వ్యక్తిగత రుణాల సెటిల్‌మెంట్‌పై స్థిర/చర ఆస్తి పత్రాల విడుదల

బాధ్యతాయుతమైన లెండింగ్ ప్రవర్తనపై RBI సర్క్యులర్‌కు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది - సెప్టెంబర్ 13, 2023 నాటి వ్యక్తిగత రుణాల చెల్లింపు/సెటిల్‌మెంట్‌పై స్థిర/చర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడం.

16. సమీక్ష

నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి పాటించడం మరియు మేనేజ్‌మెంట్‌లోని వివిధ స్థాయిల్లో బాధా నివృత్తి యంత్రాంగం పనితీరును బోర్డు నియతానుసారంగా సమీక్షిస్తుంది, మరియు అటువంటి సమీక్షల సమగ్ర నివేదిక ఎప్పుడు అవసరం అయితే అప్పుడు బోర్డుకు సబ్మిట్ చేయాలి. ఈ నియమావళిని బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ప్రతి సంవత్సరం సమీక్షిస్తారు, దీనికి సంబంధించి ఏవైనా ఇతర నియంత్రణ మార్పులు నియతానుసారంగా ప్రవర్తనా నియమావళిలో అప్‌డేట్ చేయబడతాయి.

డాక్యుమెంట్ రివిజన్ హిస్టరీ

రివిజన్	రచన	తేది	వివరణ
1.0	కంపెనీ సెక్రటరీ & కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్	ఆగష్టు 09, 2022	విభజనకు అనుగుణంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క స్వీకరణ
2.0	చీఫ్ కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్	ఆగష్టు 02, 2023	వార్షిక సమీక్ష తర్వాత వెర్షన్ అప్‌డేట్ చేయబడింది
3.0	చీఫ్ కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్	అక్టోబర్ 27, 2023	RBI ఈ నోటిఫికేషన్‌ల కారణంగా సంస్కరణ నవీకరించబడింది - a) మాస్టర్ డైరెక్షన్ – రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 అక్టోబర్ 19, 2023 b) ఫెయిర్ లెండింగ్ ప్రాక్టీస్ - ఆగస్టు 18, 2023 నాటి లోన్ ఖాతాలలో ఆలస్య రుసుములు c) బాధ్యతాయుతమైన లెండింగ్ ప్రవర్తన - సెప్టెంబర్ 13, 2023 నాటి పర్సనల్ లోన్‌ల రీపేమెంట్/ సెటిల్‌మెంట్‌పై చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల. d) ఆగస్టు 18, 2023 నాటి ఈక్వేటెడ్ మంత్లీ ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్స్ (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయడం. నోడల్ ఆఫీసర్ & ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ సంప్రదింపు వివరాలకు మార్పులు