

## న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

Finova Capital Private Limited (ఇకపై “కంపెనీ” లేదా “Finova”గా సూచించబడుతుంది) భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్‌లో నమోదైన డిపాజిట్ స్వీకరించని NBFC. వినియోగదారులతో న్యాయమైన మరియు పారదర్శక వ్యవహారాలను నిర్వహించేందుకు Finova అనుసరించే ఆచరణల వివరాలను ఈ పత్రం అందిస్తుంది. అలాగే, ఇది ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025కు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

ఈ నియమావళి ఉద్యోగులు మెరుగైన వినియోగదారుల సేవను అందించడానికి మరియు వినియోగదారులతో వ్యాపార వ్యవహారాల్లో పారదర్శకతను కొనసాగించడానికి సహాయపడుతుంది.

### నియమావళి వర్తింపు

ఈ నియమావళి కంపెనీ యొక్క అన్ని ఉద్యోగులకు మరియు తన వ్యాపార కార్యకలాపాల సందర్భంలో అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ తరఫున ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం పొందిన ఇతర వ్యక్తులకు వర్తిస్తుంది.

### నిబద్ధత

కంపెనీ అన్ని వ్యవహారాల్లో న్యాయంగా మరియు సముచితంగా వ్యవహరించేందుకు, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాలను పాటించేందుకు, ఆర్థిక పరిశ్రమలో ప్రబలంగా ఉన్న ప్రామాణిక ఆచరణలకు అనుగుణంగా ఉండేందుకు కట్టుబడి ఉంటుంది.

- వినియోగదారులు అర్థం చేసుకునే విధంగా వారి అభిరుచికి అనుగుణమైన భాషలో కంపెనీ స్పష్టమైన మరియు పారదర్శక సమాచారాన్ని అందిస్తుంది:
  - i. అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల నిబంధనలు మరియు షరతులు, వడ్డీ రేటు మరియు సేవ రుసుములతో సహా.
  - ii. వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉన్న ప్రయోజనాలు.
- కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అక్షరార్థంగానే కాకుండా వాటి స్ఫూర్తికి కూడా అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- వినియోగదారులు సమర్పించిన తప్పులను సరిచేయడంలో మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడంలో కంపెనీ త్వరగా చర్య తీసుకుంటుంది.
- వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా భావి/ప్రస్తుత వినియోగదారుల మధ్య కంపెనీ వివక్ష చూపదు.

- ఈ నియమావళి ప్రతిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో మరియు ప్రతి శాఖ కార్యాలయంలో కనిపించే ప్రదేశంలో ఉంచబడుతుంది.
- ఏ భావి లేదా ప్రస్తుత వినియోగదారు అభ్యర్థించినప్పుడు నియమావళి ప్రతిని అందించవచ్చు.

**(i) రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్**

- రుణగ్రహీతకు పంపే అన్ని సమాచారాన్ని రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో వివరించాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారాల్లో రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని చేర్చాలి, తద్వారా సమాచారం ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు.
- అన్ని రుణ దరఖాస్తులు స్వీకరించినట్లు రుణగ్రహీతకు రసీదు ఇవ్వబడుతుంది.
- సాధారణంగా, రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్‌కు అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, దాన్ని అందించమని వినియోగదారుకు తెలియజేస్తుంది.
- అవసరమని భావించినట్లయితే, ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించిన ఏజెన్సీల ద్వారా వినియోగదారు రుణ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న వివరాలను అతని/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్ల ద్వారా సంప్రదించడం మరియు/లేదా నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను ప్రత్యక్షంగా సందర్శించడం ద్వారా ధృవీకరించవచ్చు.

**(ii) రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు**

- ప్రతి రుణ ఆమోదాన్ని రుణగ్రహీతకు సాంక్షన్ లెటర్ ద్వారా తెలియజేయాలి. అందులో ఆమోదించబడిన రుణ మొత్తం, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, వార్షికీకరించిన వడ్డీ రేటు, రుణ కాలం, పెనల్ ఛార్జీలు మొదలైన కీలక నిబంధనలు మరియు షరతులు ఉండాలి. విషయాలను రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో వివరించాలి.
- రుణ ఒప్పందం ప్రతిని రుణగ్రహీతకు రికార్డు కోసం అందించి, దాని విషయాలను రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో వివరించాలి.

**(iii) రుణ ఖాతాల్లో పెనల్ ఛార్జీలు**

- ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు విధించే జరిమానాను పెనల్ ఛార్జీలుగా పరిగణించాలి మరియు దానిని మూలధనంలో కలపకూడదు.
- వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల సమాన ఉల్లంఘనకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే పెనల్ ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

- పెనల్ ఛార్జీలను రుణ ఒప్పందంలో మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో కంపెనీ వెల్లడించాలి; అలాగే వాటిని కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించాలి.

**(iv) నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ**

- నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పులు ఉంటే, మార్పును సూచిస్తూ రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్ కాలానికి మాత్రమే అమలు చేయాలి.
- చెల్లింపును/పనితీరును ముందుగానే తిరిగి కోరడం లేదా వేగవంతం చేయాలనే ఏ నిర్ణయమైనా రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- అన్ని బకాయిలు చెల్లించిన తర్వాత లేదా బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత, కంపెనీకి ఇతర క్లెయిమ్ పై చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు భంగం కలగనంతవరకు, అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయాలి. అటువంటి సెట్-ఆఫ్ అమలు చేయాల్సి వస్తే, పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి.

**(v) రుణం చెల్లింపు/సెటిల్ మెంట్ తర్వాత చర/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల**

- రుణ ఖాతాను పూర్తిగా చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజులలోపు అన్ని అసలు చర/స్థిరాస్తి పత్రాలను కంపెనీ విడుదల చేయాలి.
- పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలపరిమితి మరియు స్థలం, శాఖలోనా లేదా ప్రధాన కార్యాలయంలోనా, రుణ సాంక్షన్ లెటర్ లో పేర్కొనాలి.
- సంయుక్త లేదా ఏకైక రుణగ్రహీత మరణించిన సందర్భంలో, చట్టబద్ధ వారసులకు పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి అనుసరించాల్సిన సమగ్ర విధానాన్ని కంపెనీ కలిగి ఉండాలి మరియు ఆ విధానం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడాలి.
- ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో ఆలస్యం జరిగితే, వినియోగదారునికి విషయం తెలిసేలా ఆలస్యానికి గల కారణాన్ని కాల్, SMS లేదా ఇ-మెయిల్ ద్వారా కంపెనీ తెలియజేయాలి.

**(vi) సాధారణం**

- సాంక్షన్ లెటర్ మరియు రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో FINOVA జోక్యం చేసుకోదు; అయితే రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వచ్చినట్లయితే మాత్రం ఇది వర్తించదు.
- రుణగ్రహీత నుంచి బ్యాలెన్స్ ట్రాన్స్ ఫర్ కోసం ఏదైనా అభ్యర్థన అందినప్పుడు, అంగీకారం లేదా నిరాకరణను అభ్యర్థన అందిన 21 రోజుల్లో తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనలకు మరియు చట్టానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- బకాయిల వసూళ్ల కోసం Finova అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు. రుణగ్రహీతలతో సముచితంగా వ్యవహరించేలా ఫీల్డ్ సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వాలి.

- ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ బోర్డు క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించాలి. అన్ని ఫిర్యాదుల స్థితిని యాజమాన్యం క్రమం తప్పకుండా బోర్డు ముందు ఉంచాలి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని (పేరు, చిరునామా, సంప్రదింపు నంబర్, ఇ-మెయిల్ ID మొదలైనవి) శాఖల్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి మరియు వెబ్‌సైట్‌లో కూడా ఉంచాలి.
- ఫిర్యాదు అందిన ఒక నెలకు మించి పరిష్కారం ఆలస్యం అయితే, లేదా ఆలస్యానికి తెలియజేసిన కారణాలతో వినియోగదారు సంతృప్తి చెందకపోతే, Ombudsman ఫిర్యాదు నమోదు పోర్టల్ <https://cms.rbi.org.in> ద్వారా లేదా క్రింది చిరునామాకు ఇ-మెయిల్/భౌతిక మార్గంలో NBFC Ombudsman వద్ద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం,  
 రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17,  
 చండీగఢ్ - 160017  
 టోల్ ఫ్రీ నం.: 14448  
 ఇ-మెయిల్: [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in)

## గోప్యత

కస్టమర్ల ప్రొఫైల్‌ను అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు తన వ్యాపారాన్ని నిర్వహించడానికి సంబంధితమని మరియు అవసరమని కంపెనీ భావించే వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని సేకరిస్తుంది. కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా ఉంచుతుంది మరియు చట్టం లేదా ప్రభుత్వ అధికారులు, నియంత్రణ సంస్థలు లేదా క్రెడిట్ ఏజెన్సీలు కోరినప్పుడు, లేదా కస్టమర్ సమాచారం పంచుకోవడానికి అనుమతించినప్పుడు తప్ప, మూడవ వ్యక్తికి ఏ సమాచారాన్నీ వెల్లడించదు. మద్దతు సేవలను అందించడానికి కంపెనీ ఏదైనా మూడవ పక్ష సేవలను ఉపయోగిస్తే, అటువంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని అదే స్థాయి గోప్యతతో నిర్వహించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

## ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా ఉండేలా, తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- కంపెనీ అప్పుడప్పుడు వినియోగదారులు పొందిన ఉత్పత్తుల వివిధ లక్షణాలను వారికి తెలియజేయవచ్చు. ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించిన ప్రచార ఆఫర్ల సమాచారాన్ని, అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించేందుకు వినియోగదారు సమ్మతి ఇచ్చినప్పుడే తెలియజేయాలి.

## హామీదారులు

ఒక వ్యక్తిని రుణానికి హామీదారుగా పరిగణించినప్పుడు, కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు క్రింది

వివరాలను అంగీకారంతో తెలియజేయాలి:

- హామీదారుగా బాధ్యత నిబంధనలను పేర్కొనే హామీ లేఖ/డీడ్.
- తాను హామీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత రుణ సేవల చెల్లింపులో ఏదైనా డిఫాల్ట్ చేసినప్పుడు కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేస్తుంది.

### క్రెడిట్ బ్యూరో / రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- క్రింది పరిస్థితుల్లో కంపెనీ కస్టమర్ తనకు చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత బకాయిల గురించి క్రెడిట్ బ్యూరో/రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారం ఇవ్వవచ్చు:
  - ✓ కస్టమర్ తన చెల్లింపుల్లో వెనుకబడినప్పుడు.
  - ✓ బకాయిల వసూళ్ల కోసం కస్టమర్ పై న్యాయపరమైన చర్యలు ప్రారంభించినప్పుడు.
  - ✓ కస్టమర్ పై న్యాయపరమైన మార్గాల ద్వారా బకాయిలు సెటిల్ అయినప్పుడు.
  - ✓ అటువంటి కస్టమర్లందరి సమాచారాన్ని సంబంధిత ఏజెన్సీలకు అందించడం చట్టం/క్రెడిట్ బ్యూరోతో ఉన్న ఏర్పాట్ల ప్రకారం తప్పనిసరి అయినప్పుడు. రుణానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని క్రెడిట్ బ్యూరోలకు పంచుకునేందుకు కస్టమర్ సమ్మతి కోరుతూ ఈ మేరకు ఒక క్లాజ్ రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడింది.