

**సంస్కరణ: TELUGU నియంత్రణ:**

సంస్కరణ: Telugu	తేదీ దత్తత	మార్పు సూచన	యజమాని	సంరక్షకుడు	ఆమోదించడం అధికారం
1.0	16-ఏప్రిల్-2014	న్యాయమైన సాధన కోడ్ (FPC) డ్రాఫ్ట్ మరియు ద్వారా ఆమోదించబడింది బోర్డు	వర్తింపు	వర్తింపు	బోర్డు దర్శకులు
1.1	18-ఫిబ్రవరి-2016	FPC సమీక్షించబడింది మరియు ప్రకారం నవీకరించబడింది మాస్టర్ దిశలు యొక్క RBI	వర్తింపు	వర్తింపు	బోర్డు దర్శకులు
1.2	08-మే-2019	FPC సమీక్షించబడింది మరియు ప్రకారం నవీకరించబడింది మాస్టర్ దిశలు యొక్క RBI	వర్తింపు	వర్తింపు	బోర్డు దర్శకులు
1.3	22-జూన్-2021	FPC సమీక్షించబడింది మరియు ప్రకారం నవీకరించబడింది మాస్టర్ దిశలు యొక్క RBI	వర్తింపు	వర్తింపు	బోర్డు దర్శకులు
1.4	05-మే-2022	FPC సమీక్షించబడింది మరియు ప్రకారం నవీకరించబడింది మాస్టర్ దిశలు యొక్క RBI	వర్తింపు	వర్తింపు	బోర్డు దర్శకులు
1.5	29-మే-2023	FPC సమీక్షించబడింది మరియు ప్రకారం నవీకరించబడింది మాస్టర్ దిశలు యొక్క RBI	వర్తింపు	వర్తింపు	బోర్డు దర్శకులు

1.6	02-నవంబర్- 2023	FPC సమీక్షించబడింది మరియు ప్రకారం నవీకరించబడింది మాస్టర్ దిశలు యొక్క RBI.	వర్తింపు	వర్తింపు	బోర్డు దర్శకు లు
1.7	06-ఫిబ్రవరి- 2024	గ్రీవెన్స్ ఆఫీసర్/ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలు నవీకరించబడ్డాయి	వర్తింపు	వర్తింపు	బోర్డు దర్శకు లు

**ముఖ్యమైనది గమనిక:**

ఉంటే వద్ద ఏదైనా సమయం  $\alpha$  సంఘర్షణ యొక్క వివరణ / సమాచారం మధ్య ఇది విధానం మరియు ఏదైనా నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, నోటిఫికేషన్లు, స్పష్టికరణలు, సర్క్యులర్లు, మాస్టర్ సర్క్యులర్లు/ దిశలు జారీ చేయబడిన ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క భారతదేశం, నుండి సమయం కు సమయం, తలెత్తుతాయి అప్పుడు వివరణ యొక్క అటువంటి నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గదర్శకాలు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన నోటిఫికేషన్లు, స్పష్టికరణలు, సర్క్యులర్లు, మాస్టర్ సర్క్యులర్లు/ ఆదేశాలు, నుండి సమయం కు సమయం, ఉంటుంది వ్యాప్తి చెందడం.

**పట్టిక యొక్క కంటెంట్:**

పరిచయం .....	3
న్యాయమైన ప్రాక్టీస్ కోడ్ .....	3
1. అప్లికేషన్ యొక్క ది FPC .....	3
2. లక్ష్యం యొక్క ది FPC .....	3
3. వివక్ష లేనిది విధానం .....	4
4. సమాచారం .....	4
5. అప్లికేషన్ల కోసం రుణాలు మరియు వారి ప్రాసెసింగ్ .....	4
6. ఋణం అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు .....	4
7. లోన్ ఖాతాలలో పెనాల్ ఛార్జీలు .....	5
8. వితరణ యొక్క రుణాలు సహా మార్పులు లో నిబంధనలు మరియు షరతులు .....	5
9. జనరల్ .....	5-6
10. ఉపద్రవము పరిహారం మెకానిజం .....	6-7
11. ది రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 .....	7
12. పోస్టింగ్ పై వెబ్ సైట్ .....	8
13. విధానం కోసం నిర్ణయించడం ఆసక్తి రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు .....	8
14. ఆవర్తన సమీక్ష .....	8
15. అనుబంధం A .....	9

## పరిచయం:

Ashv Finance Limited నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (NBFC) మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కెల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్, 2023 ప్రకారం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్పై తన మార్గదర్శకాలను రూపొందించింది.

ది న్యాయమైన అభ్యాసాలు కోడ్ ఉంది గురిపెట్టారు కు అందించడానికి కు ది వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు ఒక సమర్థవంతమైన పర్యావలోకనం యొక్క ది ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతులు దాని కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలకు అందించేది. కోడ్ కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది వారు పొందే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి నిర్ణయాలను తెలియజేసారు దరఖాస్తు కు ఏదైనా ఋణం అది కంపెనీ మే మంజూరు మరియు పంపిణీ.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్, సవరించిన RBI మార్గదర్శకాలకు సంబంధించిన RBI మార్గదర్శకాలలో ఏదైనా తదుపరి సవరణ అప్డేట్ చేయబడిన దానికి అనుగుణంగా లేనంత వరకు ప్రస్తుత న్యాయమైన అభ్యాసం కోడ్ భర్తీ చేయబడుతుంది మార్గదర్శకాలు / సూచనలు.

## న్యాయమైన అభ్యాసాలు కోడ్:

### 1. అప్లికేషన్ యొక్క ది FPC:

ది FPC వర్తిస్తుంది కు అన్ని ఉత్పత్తులు ఇచ్చింది ద్వారా ది కంపెనీ. ది కంపెనీ రెడీ కొనసాగుతుంది మూల్యాంకనం చేయడానికి దాని కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతల ఫైనాన్సింగ్ అవసరాలను తీర్చడానికి బహుళ ఉత్పత్తులు. FPC చేస్తుంది కొనసాగుతుంది కు దరఖాస్తు కు ఏదైనా ఉత్పత్తి అని ఉంది అభివృద్ధి చేశారు మరియు అందించారు ద్వారా కంపెనీ కు దాని వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు.

### 2. లక్ష్యం యొక్క ది FPC:

ది FPC కలిగి ఉంది ఉంది అభివృద్ధి చేశారు తో ది అనుసరించడం లక్ష్యాలు:

- ప్రచారం చేయండి న్యాయమైన ఆచరణలు ద్వారా అమరిక కనీస ప్రమాణాలు లో వ్యవహరించడం తో వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు;
- పెంచు పారదర్శకత ద్వారా అవసరమైన వెల్లడిస్తుంది ద్వారా ది కంపెనీ వంటి మే ఉంటుంది సంబంధిత కు కస్టమర్లు/రుణగ్రహీత మరియు ఎప్పటికప్పుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నిర్దేశించినట్లు సమయం.
- ఫోస్టర్ కస్టమర్లు/రుణగ్రహీత విశ్వాసం లో ది కంపెనీ.
- ఇవ్వడం శబ్ద సమాచారం గురించి ది ఆర్థిక పథకాలు లో ఇంగ్లీష్ మరియు/లేదా ఒక స్థానికుడు వ్యావహారికంలో భాష వంటి అర్థమైంది ద్వారా కస్టమర్లు/రుణగ్రహీత;
- భరోసా అని మా ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సాహిత్యం ఉన్నాయి స్పష్టమైన మరియు కాదు తప్పుదారి;
- వివరిస్తున్నారు ఆర్థిక చిక్కులు యొక్క ది లావాదేవీలు;
- ఒప్పందం త్వరగా మరియు క్రమపద్ధతిలో తో విషయాలు అని వెళ్ళండి తప్పు, ద్వారా సరిచేస్తోంది తప్పులు, నిర్వహించడం మరియు పరిష్కరించడం కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులు సమర్థవంతంగా మరియు మార్గదర్శకత్వం వాటిని.

### 3. వివక్ష లేనిది విధానం:

మేము ఉంటుంది కాదు వివక్ష చూపు మధ్య మా వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు లేదా వారి ప్రతినిధులు పై ది ఆధారంగా యొక్క లింగం, జాతి, మతం, వయస్సు, కులం, వైవాహిక హోదా లేదా వైకల్యం.

### 4. సమాచారం:

- గైడ్ కస్టమర్ ఎంపిక యొక్క ఉత్పత్తులు, ఏది కలుసుకోవడం వారి అవసరం మరియు ఇస్తాయి వాటిని స్పష్టమైన సమాచారం వివరిస్తున్నారు ది కీ లక్షణాలు యొక్క ది సేవలు మరియు ఉత్పత్తులు వాళ్ళు ఉన్నాయి ఆసక్తిలో
- కంపెనీకి అవసరమైన పత్రాలు మరియు సమాచారం గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయండి వాటిని కు ఏర్పాటు కస్టమర్ యొక్క నిజం గుర్తింపు మరియు చిరునామా మరియు ఇతర పత్రాలు కు అనుగుణంగా తోనియంత్రణ అవసరాలు.

### 5. అప్లికేషన్లు కోసం రుణాలు మరియు వారి ప్రాసెసింగ్:

- కస్టమర్/రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని కమ్యూనికేషన్లు మాత్రభాషలో ఉండాలి లేదా a భాష అర్థమైంది ద్వారా ది కస్టమర్/రుణగ్రహీత;
- లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్లు ఇంగ్లీషులో అందుబాటులో ఉన్నాయి/మాత్రభాషలో వివరించబడ్డాయి మరియు తయారు చేయబడ్డాయి అర్థమైంది లో ది వ్యావహారికంలో భాష యొక్క ది దరఖాస్తుదారు కోసం సులభంగా పరీక్ష/అవగాహన ద్వారా ది భావి రుణగ్రహీతలు.
- కంపెనీ జారీ చేసిన రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లలో అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది కస్టమర్/రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేస్తుంది, దీనితో అర్థవంతమైన పోలిక నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు ఇచ్చింది ద్వారా ఇతర కంపెనీ చెయ్యవచ్చు ఉంటుంది చేసింది మరియు తెలియజేసారు నిర్ణయం చెయ్యవచ్చు ఉంటుంది కస్టమర్/రుణగ్రహీత ద్వారా తీసుకోబడింది. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ పత్రాలను సూచిస్తుంది అవసరం కు ఉంటుంది సమర్పించారు తో ది అప్లికేషన్ రూపం.
- అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం కంపెనీ ఒక రసీదుని జారీ చేస్తుంది. సమయం ఫ్రేమ్ లోపల ఏది ఋణం అప్లికేషన్లు రెడీ ఉంటుంది పారవేసారు యొక్క ఉంటుంది ఉంటుంది సూచించింది లో ది గుర్తింపు.
- కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన వ్యవధిలో మరియు ఉంటే ధృవీకరించాలి అదనపు వివరాలు/పత్రాలు ఉన్నాయి అవసరం, అది రెడీ తదనుగుణంగా సన్నిహితుడు ది కస్టమర్/రుణగ్రహీత.

### 6. ఋణం అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు:

- ది కంపెనీ ఉంటుంది ప్రవర్తన a రావాలి ఉంది శ్రద్ధ పై ది క్రెడిట్ యోగ్యత యొక్క ది కస్టమర్/రుణగ్రహీత, ఇది నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ముఖ్యమైన పరామితి అవుతుంది అప్లికేషన్. మూల్యాంకనం కంపెనీ క్రెడిట్ విధానాలు, నిబంధనలు మరియు వాటికి అనుగుణంగా ఉంటుంది విధానాలు లో గౌరవం దాని.
- కంపెనీ వినియోగదారునికి/రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి అర్థమైంది ద్వారా ది కస్టమర్/రుణగ్రహీత ద్వారా అర్థం యొక్క a మంజూరు లేఖ/పదం

షీట్ లేదా లేకుంటే, షరతులు మరియు షరతులతో సహా మంజూరు చేయబడిన రుణం మొత్తం వార్షికంగా రేటు యొక్క ఆసక్తి మరియు పద్ధతి యొక్క అప్లికేషన్ దాని. ఇది ఉంటుంది ఉంచు ది అంగీకారం యొక్క ఇవి నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు ద్వారా ది కస్టమర్/రుణగ్రహీత పై దాని రికార్డు.

- c. కంపెనీ రుణ ఒప్పందం కాపీని ఇంగ్లీషులో లేదా మాతృభాషలో అందజేయాలి వంటి అర్థమైంది ద్వారా ది కస్టమర్/రుణగ్రహీత పాటు తో a కాపీ ప్రతి యొక్క అన్ని ఆవరణలు కోట్ చేయబడింది లో ది ఋణం ఒప్పందం కు అన్ని ది వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు వద్ద ది సమయం యొక్క మంజూరు / పంపిణీ యొక్క రుణాలు. ఇంకా, కంపెనీ ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానాలను పేర్కొనాలి బోల్డ్ లో ది ఋణం ఒప్పందం.

**7. లోన్ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు :**

- రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానా విధించినట్లయితే, అది 'పెనాల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుంది మరియు వసూలు చేయబడిన వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'పెనాల్ వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. అడ్వాన్స్ లపై జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ సమ్మేళనం కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
- కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు భాగాన్ని పరిచయం చేయదు మరియు అక్షరం మరియు ఆత్మ రెండింటిలోనూ సమ్మతిని నిర్ధారించాలి.
- కంపెనీ ఏ పేరుతో పిలిచినా జరిమానా ఛార్జీలు లేదా రుణాలపై సారూప్య ఛార్జీలపై బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించాలి.
- జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా లోన్ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- జరిమానా ఛార్జీల యొక్క క్యాంటం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ వినియోగదారులకు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి మరియు వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల క్రింద కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడడమే కాకుండా చాలా ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు.
- రుణ గ్రహీతలకు మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లను పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

**8. వితరణ యొక్క రుణాలు సహా మార్పులు లో నిబంధనలు మరియు షరతులు:**

- కంపెనీ నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందించింది వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు అధికంగా ఉండకుండా చూసుకోవడం. ది కంపెనీ తప్పక, వద్ద ది సమయం యొక్క పంపిణీ, నిర్ధారించడానికి అని ఇవి రేట్లు మరియు వసూలు చేస్తారు ఉన్నాయి లో కఠినమైన కట్టుబడి కు ది పేర్కొన్నారు సూత్రాలు మరియు విధానాలు.
- కంపెనీ వినియోగదారునికి/రుణగ్రహీతకు మాతృభాషలో నోటీసు ఇస్తుంది సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పును కస్టమర్/రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకుంటారు పంపిణీ షెడ్యూల్, ఆసక్తి రేట్లు, సేవ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, మొదలైనవి ది వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు మాత్రమే ప్రభావవంతంగా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది భావి. (i) వారు ఆమోదించబడినప్పుడు మాత్రమే ఇది పునరాలోచనలో చేయవచ్చు కస్టమర్/రుణగ్రహీత వ్రాతపూర్వకంగా (ii) వారు కస్టమర్/రుణగ్రహీతకు అనుకూలంగా ఉంటారు. తగినది పరిస్థితి లో ఇది సంబంధించి ఉంటుంది ఉంటుంది విలీనం లో ది ఋణం ఒప్పందం.
- రుణ ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి ఏదైనా నిర్ణయం తీసుకోవాలిఉంటుంది హల్లులో తో ది ఋణం ఒప్పందం.
- ది కంపెనీ ఉంటుంది విడుదల అన్ని సెక్యూరిటీలు ఇచ్చింది ద్వారా ది కస్టమర్/రుణగ్రహీత పై తిరిగి చెల్లించడం యొక్క అన్ని బకాయిలు లేదా పై సాక్షాత్కారము యొక్క ది అసాధారణ మొత్తం యొక్క ఋణం విషయం కు ఏదైనా చట్టబద్ధమైనది కుడి లేదా తాత్కాలిక హక్కు కోసం ఏదైనా ఇతర దావా ది కంపెనీ మే కలిగి ఉంటాయి వ్యతిరేకంగా ది కస్టమర్/రుణగ్రహీత. ఉంటే అటువంటి కుడి సెట్ ఆఫ్

అమలు చేయాలి, కస్టమర్/రుణగ్రహీతకు దాని గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు కంపెనీ ఉన్న పరిస్థితుల గురించి పూర్తి వివరాలు అనె పేరుతో కు నిలుపుకుంటారు ది సెక్యూరిటీలు వరకు ది సంబంధిత దావా ఉంది స్థిరపడిన/చెల్లించిన.

### 9. సాధారణ:

- కస్టమర్/రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు ఆంగ్ల భాషలో లేదా ఒక భాషలో ఉండాలి అర్థమైంది ద్వారా ది కస్టమర్/రుణగ్రహీత.
- ది కంపెనీ ఉంటుంది మానుకోండి నుండి జోక్యం లో ది వ్యవహారాలు యొక్క ది కస్టమర్/రుణగ్రహీత తప్పరుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం (కొత్తది తప్ప కస్టమర్/రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం, వారి దృష్టికి వచ్చింది కంపెనీ).
- రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం కస్టమర్/రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, కంపెనీ యొక్క సమ్మతి లేదా అంటే అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, 21 లోపు తెలియజేయబడుతుంది అభ్యర్థన స్వీకరించిన తేదీ నుండి రోజులు. అటువంటి బదిలీ పారదర్శక ఒప్పందం ప్రకారం ఉంటుంది నిబంధనలు లో హల్లు చట్టంతో.
- లో ది విషయం యొక్క రికవరీ యొక్క రుణాలు, ది కంపెనీ ఉండాలి కాదు రిసార్ట్ కు అనవసరమైన వేధింపులు అనగా. పట్టుదలతో ఇబ్బంది పెడుతోంది ది వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు వద్ద బేసి గంటలు, వా డు యొక్క కండరము శక్తి కోసం రికవరీ యొక్క రుణాలు మొదలైనవి కంపెనీ ఉంటుంది నిర్ధారించడానికి అది సిబ్బంది ఉంది తగిన శిక్షణ పొందారు కు ఒప్పందం తో ది వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు ఒక లో తగిన పద్ధతి. ది కంపెనీ అపరాధిని పిలుస్తుంది వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు మధ్య 0800 గం మరియు 1900 గం తప్ప ప్రత్యేక పరిస్థితులలో యొక్క ది కస్టమర్/రుణగ్రహీత వ్యాపారం అవసరం కు కాలి చేయండి వాటిని బయటది గంటలు పేర్కొన్నారు.
- ది కంపెనీ ఉంటుంది స్వీకరించు ఒక ఆసక్తి రేటు మోడల్ తీసుకోవడం లోకి ఖాతా సంబంధిత కారకాలు అటువంటి వంటి, ఖరీదు యొక్క నిధులు, మార్జిన్ మరియు ప్రమాదం ప్రీమియం, మొదలైనవి మరియు గుర్తించడానికి ది రేటు యొక్క ఆసక్తి కు ఉంటుంది వసూలు చేశారు కోసం రుణాలు మరియు పురోగతులు.
- ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై కంపెనీ జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన టర్మ్ లోన్ కస్టమర్ రక్షణ కొలమానంగా సహ-అబ్లిగెంట్ లేకుండా మరియు తీసుకురావడానికి ఏకరూపత తో సంబంధించి కు ముందస్తు చెల్లింపు యొక్క వివిధ రుణాలు అందించారు ద్వారా ది కంపెనీ.

### 10. ఉపద్రవము పరిహారం యంత్రాంగం:

- కంపెనీ స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పారవేయడం కోసం ఒక వ్యవస్థ మరియు విధానాన్ని కలిగి ఉంది ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కూడా వీటితో వ్యవహరిస్తుంది సమస్య/ఫిర్యాదులు/అభిమానాలు సంబంధించిన కు సేవలు అందించారు ద్వారా ది ఔట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీలు నియమించారు ద్వారా ది కంపెనీ.
- అన్ని వివాదాలు లో సంబంధం కు ది ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఉంటుంది ఉంటుంది విన్నాను మరియు పారవేసారు యొక్క లోపల 30 రోజులు నుండి ది తేదీ



యొక్క రసీదు యొక్క ది పూర్తి వివరాలు లో గౌరవం యొక్క ది ఉపద్రవము.

c. కంపెనీ కమ్యూనికేషన్ యొక్క బహుళ ఛానెల్లను కలిగి ఉంది మరియు క్రింది మోడెలు ఉన్నాయి ఏ వినియోగదారులు చెయ్యవచ్చు పెంచండి తో ఫిర్యాదు మాకు:

- i. ఇమెయిల్: కస్టమర్ చెయ్యవచ్చు వ్రాయడానికి కు మాకు వద్ద [customport@ashvfinance.com](mailto:customport@ashvfinance.com)
- ii. టెలిఫోన్: కస్టమర్ చెయ్యవచ్చు కాల్ చేయండి మాకు వద్ద 022 6249 2700
- iii. అంతస్తు, టెక్నిక్స్-II IT పార్క్, ఆఫ్లో మాకు వ్రాయవచ్చు . వీర్ సావర్కర్ ప్లాట్ నం, గోరేగావ్ (పశ్చిమ), ముంబై - 400062, మహారాష్ట్ర, భారతదేశం.

d. కస్టమర్/రుణగ్రహీత మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని కూడా సంప్రదించవచ్చు, ది వివరాలు యొక్క ఎవరిని ఉన్నాయి పేర్కొన్నారు క్రింద స్పష్టంగా పేర్కొంటున్నారు ది ప్రకృతి యొక్క వారి ఉపద్రవము పాటు తో అవసరమైన పత్రాలు, ఏదైనా ఉంటే.

పేరు యొక్క ది ఉపద్రవము పరిహారం అధికారి/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి: శ్రీమతి శ్రీశ్రీ పాడియా

చిరునామా: అశ్వ ఫైనాన్స్ పరిమితం చేయబడింది 12B, 3<sup>వ</sup> ఫ్లోర్,  
 టెక్నిక్స్-II ఐ.టి పార్క్,  
 ఆఫ్. వీర్ సావర్కర్ పైకి ఎగరండి,  
 గోరేగావ్ (పశ్చిమ), ముంబై - 400062.

ఫోన్: 022-62492700;

ఇమెయిల్ ID: [grievanceofficer@ashvfinance.com](mailto:grievanceofficer@ashvfinance.com)

- e. లో కేసు ఫిర్యాదు / వివాదం ఉంది కాదు పరిష్కరింపబడింది లోపల a కాలం యొక్క ఒకటి నెల లేదా ఉంటే ది రుణగ్రహీత  
/కస్టమర్ ఉంది కాదు సంతృప్తి చెందారు తో ది నిర్ణయం యొక్క ది ఉపద్రవము పరిహారం అధికారి,  
ది రుణగ్రహీత  
/కస్టమర్ మే విజ్ఞప్తి కు ది ఇన్ ఛార్జి అధికారి యొక్క ది ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క  
DNBS యొక్క రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క భారతదేశం వద్ద ది క్రింద చిరునామా:

ఇన్ ఛార్జి అధికారి  
రిజర్వ్ బ్యాంక్  
యొక్క భారతదేశం  
శాఖ యొక్క పర్యవేక్షణ,  
4వ అంతస్తు, బైకుల్లా  
కార్యాలయం కట్టడం, ఎదురుగా  
ముంబై సెంట్రల్ స్టేషన్,  
బైకుల్లా, ముంబై - 400 008  
ఫోన్: 022 23028140  
ఫ్యాక్స్ సంఖ్య: 022 23022024  
ఇమెయిల్ ID: [nbfcomumbai@rbi.org.in](mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in)

ఎ ఏకీకృతం నివేదిక యొక్క కాలానుగుణంగా సమీక్ష యొక్క సమ్మతి యొక్క న్యాయమైన సాధన కోడ్ మరియు పని చేస్తోంది నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగానికి సమర్పించవచ్చు ది బోర్డు/కమిటీ యొక్క దర్శకులు వద్ద రెగ్యులర్ విరామాలు వంటి మే ఉంటుంది నిర్దేశించబడింది ద్వారా అది.

#### 11. ది రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం 2021:-

నవంబర్ 12 నాటి రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ 2021 ప్రకారం, 2021 ("స్కీమ్"), కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ను నియమించాల్సి ఉంటుంది. అనుగుణంగా అవసరాలు, ది కంపెనీ కలిగి ఉంది నియమించబడిన కుమారి. సృష్టి పాడియా, కంపెనీ కార్యదర్శి మరియు వర్తింపు అధికారి వంటి ది ఉపద్రవము పరిహారం అధికారి సహితమైన ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి ఫెయిర్ లో ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం మరియు పరిష్కరించడం కోసం కంపెనీ యొక్క అన్ని స్థానాల కోసం ("PNO"). వేగవంతమైన పద్ధతి. ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు మరియు ముఖ్య లక్షణాలు ది పథకం ఉంది అనుబంధించబడింది కు ఈ కోడ్ వంటి **అనుబంధం ఎ**.

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు ఫర్మిషింగ్ చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తారు సమాచారం పై తరపున యొక్క ది కంపెనీ లో గౌరవం యొక్క ఫిర్యాదులు దాఖలు చేసింది వ్యతిరేకంగా ది కంపెనీ.

ది కంపెనీ మే నియమిస్తారు ఇతర నోడల్ అధికారులు కు సహాయం ది ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి కోసం కార్యాచరణ సమర్థత.

ది కంపెనీ ఉంటుంది ప్రదర్శన ప్రముఖంగా కోసం ది ప్రయోజనం యొక్క దాని వినియోగదారులు వద్ద శాఖలు/స్థలాలు ఎక్కడ ది వ్యాపారం ఉంది లావాదేవీలు ది పేరు మరియు సంప్రదింపండి వివరాలు (సెలిఫోన్ / మొబైల్ సంఖ్య మరియు ఇ-మెయిల్ ID)

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి యొక్క ఫిర్యాదు దాఖల పోర్టల్ వివరాలతో పాటు అంబుడ్స్మన్ (<https://cms.rbi.org.in>). ది ముఖ్యమైన లక్షణాలు యొక్క ది పథకం రెడీ ఉంటుంది ప్రదర్శించబడుతుంది ప్రముఖంగా ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలో అన్ని కార్యాలయాలు, శాఖలు మరియు ప్రదేశాలలో కార్యాలయం లేదా బ్రాంచ్ ని సందర్శించే వ్యక్తికి సరిపోయే విధంగా వ్యాపారం లావాదేవీలు నిర్వహించబడుతుంది పథకంపై సమాచారం. పథకం యొక్క కాపీ అందుబాటులో ఉందని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి అన్ని దాని శాఖలు ఉండాలి అందించారు కు ది కస్టమర్ కోసం సూచన మీద అభ్యర్థన.

ది ముఖ్యమైన లక్షణాలు యొక్క ది పథకం పాటు తో ది కాపీ యొక్క ది పథకం మరియు ది సంప్రదించండి వివరాలు యొక్క ది ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి ఉంటుంది ఉంటుంది ప్రదర్శించబడుతుంది మరియు నవీకరించబడింది పై ది వెబ్సైట్ యొక్క ది కంపెనీ.

## 12. ఫోన్సింగ్ పై వెబ్సైట్:

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, ఇంగ్లీష్ మరియు వెర్నాక్యులర్ భాషలలో వెబ్సైట్లో ఉంచబడుతుంది కంపెనీ కోసం ది సమాచారం యొక్క ది వివిధ వాటాదారులు.

## 13. విధానం కోసం నిర్ణయించడం ఆసక్తి రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు:

కు నిర్ధారించడానికి అని ది వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు ఉన్నాయి కాదు వసూలు చేశారు మితిమీరిన ఆసక్తి రేట్లు మరియు వసూలు చేస్తారు పై రుణాలు మరియు కంపెనీ అడ్వాన్సులు, కంపెనీ బోర్డు ఒక విధానాన్ని అవలంబించింది కోసం నిర్ణయించడం ది ఆసక్తి రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర వసూలు చేస్తారు ("ఆసక్తి రేట్ చేయండి విధానం") మరియు ది అదే కంపెనీ వెబ్సైట్ [www.ashvfinance.com](http://www.ashvfinance.com)లో ఉంచబడింది . కంపెనీ బోర్డు వడ్డీ రేటు విధానాన్ని కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది మరియు ఏవైనా మార్పులు ఏర్పాటు చేయబడతాయి అప్లోడ్ చేయబడింది పై ది కంపెనీ యొక్క వెబ్సైట్ క్రమం తప్పకుండా.

## 14. ఆవర్తన సమీక్ష:

కోడ్ యొక్క స్పూర్తిని అనుసరించి కంపెనీ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు కట్టుబడి ఉంటుంది పద్ధతి, అది మే ఉంటుంది వర్తించే కు దాని వ్యాపారం. ది కంపెనీ ఉంటుంది కూడా సమీక్ష మరియు శుద్ధి చేస్తాయి ది FPC, ఏటా - దాని స్వంత అనుభవం మరియు తాజా మార్గదర్శకాల ఆధారంగా, ఏదైనా ఉంటేజారి చేయబడిన ద్వారా RBI లో ఇది సంబంధించి.

XXXXXXXX

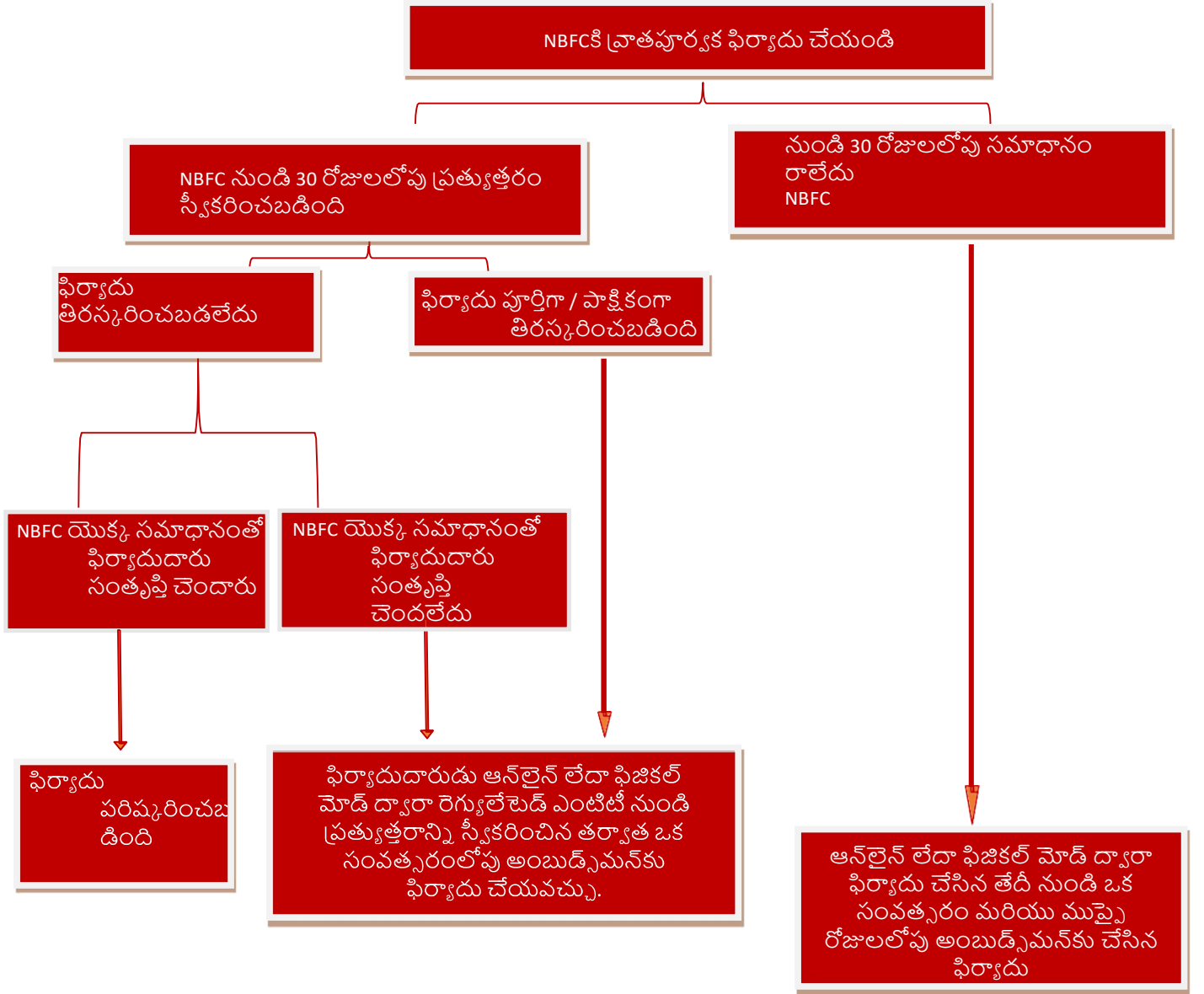
**అనుబంధం ఎ**

**ప్రముఖమైనది లక్షణాలు యొక్క ఇంటిగ్రేటెడ్  
అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021**

**వర్తించదగినది:** - నిబంధనల ప్రకారం నియంత్రిత సంస్థ (RE) అందించే సేవలకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క భారతదేశం చట్టం, 1934, ది బ్యాంకింగ్ నియంత్రణ చట్టం, 1949, మరియు ది చెల్లింపు మరియు సెటిల్మెంట్ వ్యవస్థలు, చట్టం, 2007. క్రమబద్ధీకరించబడింది ఎంటిటీ అర్థం a బ్యాంకు లేదా a నాన్-బ్యాంకింగ్ ఆర్థిక కంపెనీ లేదా a వ్యవస్థ పాల్గొనేవాడు వంటినిర్వచించబడింది లో ది పథకం లేదా ఏదైనా ఇతర అస్తిత్వం వంటి మే పేర్కొనబడాలి ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ నుండి సమయం కు సమయం కు మేరకు

<p><b>పథకం కింద పరిగణించబడని అంశాలు:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• నియంత్రిత సంస్థ (RE) యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/ వాణిజ్య నిర్ణయం.</li> <li>• అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి వికేత మరియు నియంత్రిత సంస్థ మధ్య వివాదం.</li> <li>• ఫిర్యాదు నేరుగా అంబుడ్స్మన్ కు తెలియజేయబడలేదు.</li> <li>• నియంత్రిత సంస్థ యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు.</li> <li>• చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆర్డర్ కు అనుగుణంగా నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం.</li> <li>• సర్వీస్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ రెగ్యులేటరీ ప్రివ్యూలో లేదు.</li> <li>• నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం.</li> <li>• నియంత్రిత సంస్థ యొక్క యజమాని-ఉద్యోగి సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.</li> <li>• క్రెడిట్ ఇన్ సూరెన్స్ కంపెనీస్ (నియంత్రణ) చట్టం, 2005లోని సెక్షన్ 18లో పరిహారం అందించబడిన వివాదం.</li> <li>• పథకం కింద చేర్చబడని నియంత్రిత సంస్థ యొక్క వినియోగదారులకు సంబంధించిన వివాదం.</li> </ul>
<p><b>పథకం కింద ఫిర్యాదు తప్ప అబద్ధం కాదు:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ఫిర్యాదుదారు పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, నియంత్రిత సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసాడు మరియు-             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుకు సమాధానం రాలేదు మరియు</li> <li>బి. ఫిర్యాదుదారుడు నియంత్రిత సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరం అందుకున్న 1 సంవత్సరంలోపు అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది లేదా ఫిర్యాదు తేదీ నుండి 1 సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరం అందదు.</li> </ul> </li> <li>• ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు -             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా మెరిట్ ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా డీల్ చేయబడింది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా 1 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారు లేదా సంబంధిత పక్షాలతో పాటు స్వీకరించకపోయినా.</li> <li>బి. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ ద్వారా మెరిట్ పై పరిష్కరించబడింది లేదా డీల్ చేయబడింది, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా 1 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారు లేదా సంబంధిత పక్షాలతో పాటు స్వీకరించకపోయినా.</li> <li>సి. అదే చర్యకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులో పెండింగ్ లో ఉన్న క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్ లేదా కోర్టు లేదా ట్రిబ్యూనల్ లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు విచారణ ముందు నిర్ణయించబడదు.</li> </ul> </li> <li>• ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలిన లేదా విసుగు పుట్టించేది కాదు.</li> <li>• అటువంటి క్లెయిమ్ ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం పరిమితి వ్యవధి ముగియకముందే నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది.</li> <li>• పథకంలోని క్లాజ్ 11 ప్రకారం ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు.</li> <li>• ఫిర్యాదుదారు స్వయంగా న్యాయవాది అయితే తప్ప, ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫిర్యాదుదారు ద్వారా వ్యక్తిగతంగా ఫిర్యాదు చేస్తారు.</li> </ul>

**విధానము కు ఉంటుంది అనుసరించాడు ద్వారా ది కస్టమర్ కు ఫైల్ a ఫిర్యాదు:**



## విధానము కు ఫైల్ ఫిర్యాదు:

ఎ ఫిర్యాదు చెయ్యవచ్చు ఉంటుంది ఉంచబడింది ఆన్లైన్లో గాని ద్వారా ది ఫోర్మల్ <https://cms.rbi.org.in> లేదా ద్వారా వద్ద కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ కు ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ (సరిగ్గా సంతకం చేయబడింది). క్రింద చిరునామా:.

కేంద్రీకృతం రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్  
కేంద్రం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క  
భారతదేశం,  
4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17,  
చండీగడ్ - 160017  
ఇమెయిల్ -  
CRPC@rbi.org.in

## ఎలా చేస్తుంది అంబుడ్స్ మన్ తీసుకోవడం ది నిర్ణయం?

- అంబుడ్స్ మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మన్ ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించడానికి ప్రయత్నిస్తారు ఫిర్యాదుదారు మరియు RE మధ్య ఒప్పందం సులభతరం లేదా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం.
- అంబుడ్స్ మన్ ముందు ప్రాసీడింగ్లు ప్రకృతిలో సారాంశం మరియు ఏ నియమానికి కట్టుబడి ఉండవు సాక్ష్యం.
- ఫిర్యాదు ఉంది భావించారు కు ఉంటుంది పరిష్కరించబడింది ఎప్పుడు:-
- ఇది ఉంది స్థిరపడ్డారు ద్వారా RE మీద ది జోక్యం యొక్క ది అంబుడ్స్ మన్ లేదా
- ఫిర్యాదుదారు కలిగి ఉంది అంగీకరించారు లో రాయడం లేదా లేకపోతే (రికార్డ్) అని ది పద్ధతి మరియు మేరకు యొక్క ది స్పష్టత యొక్క ది ఉపద్రవము ఉంది సంతృప్తికరంగా లేదా
- ఫిర్యాదుదారు కలిగి ఉంది ఉపసంహరించుకున్నారు ఫిర్యాదు స్వచ్ఛందంగా
- పథకంలోని 16వ నిబంధన కింద ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడకపోతే, అంబుడ్స్ మన్ ను ఆమోదించాలి అవార్డు.

## అప్పీల్ చేయండి ముందు అప్పీలు అధికారం

ఈ పథకంలోని క్లాజ్ 15(1) ప్రకారం అవార్డు ద్వారా ఫిర్యాదుదారు సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఈ పథకం కింద క్లాజ్ 16(2)(సి) నుండి 16(2)(ఎఫ్) వరకు ఫిర్యాదును తిరస్కరించినట్లయితే,

అవార్డు/తిరస్కరణ పొందిన తేదీ నుండి ముప్పై రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారు అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్ చేయవచ్చు.

పేరు మరియు సంప్రదించండి వివరాలు యొక్క ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి/ ఉపద్రవము పరిహారం అధికారి:

పేరు	కుమారి. సృష్టి పాడియా
------	-----------------------

చిరునామా	3వ అంతస్తు, 12B, సెక్స్-II ఐటీ పార్క్, ఆఫ్. వీర్ సావర్కర్ పైకి ఎగరండి, గోరెగావ్ (పశ్చిమ), ముంబై - 400 062, మహారాష్ట్ర, భారతదేశం
సంప్రదించండి నం.	+91 22 6249 2700
ఇ-మెయిల్ ID	<a href="mailto:grievanceofficer@ashvfinance.com">grievanceofficer@ashvfinance.com</a>