ఉషా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ("UFSL")

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ నియమావళి

14 డిసెంబర్, 2024న నవీకరించబడింది

రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం: 330, మెజ్జనైన్ ఫ్లోర్ ఫంక్షనల్ ఇండస్ట్రియల్ ఎస్టేట్, పట్పర్‌గంజ్, ఢిల్లీ – 110092

CIN: L74899DL1995PLC068604

—

పాలసీ సారాంశం

పాలసీ పేరు	ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ నియమావళి
ఆమోదించేవారు	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
సమీక్ష కాల వ్యవధి	వార్షికం
మునుపటి సమీక్ష తేదీ	30.04.2024
ప్రస్తుత సమీక్ష తేదీ	14.12.2024
తదుపరి సమీక్ష తేదీ	ఏప్రిల్, 2025
యజమాని/కాంటాక్ట్	కాంప్లియెన్స్/సెక్రెటేరియల్ విభాగం
అనుబంధాలు	NA

విషయసూచిక

క్ర. సం	వివరాలు
1	అధ్యాయం 1 – పరిచయం
2	అధ్యాయం II – నియమావళి లక్ష్యం
3	అధ్యాయం III – నియమావళిని వర్తింపజేయడం
4	అధ్యాయం IV – కంపెనీ కీలక బాధ్యతలు
5	అధ్యాయం V – NBFCల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ నియమావళి మార్గనిర్దేశాలు
	1. ఋణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్
	2. ఋణ అప్రైజల్ మరియు నియమాలు/నిబంధనలు
	3. ఋణ ఖాతాలో జరిమానా ఛార్జీలు
	4. నిబంధనలు మరియు షరతులతో మార్పులతో సహా ఋణ పంపిణీ
	5. పంపిణీ తరువాత చర్యలు
	6. గోప్యత
	7. సాధారణ నిబంధనలు
	8. బకాయిల రికవరీ/కలెక్షన్
	9. గ్రీవన్స్ రీడ్రెసల్ యంత్రాంగం
	10. NBFCలచే వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీల నియంత్రణ

అధ్యాయం 1 – పరిచయం

ఉషా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ" లేదా UFSL") డిపాజిట్లను సేకరించని, ఆర్థిక వ్యవస్థలో ముఖ్యమైన పాత్రను పోషించని, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) వద్ద నమోదు చేయబడిన NBFC. తమ వినియోగదారులు మరియు చట్టపరమైన సంస్థలలో వ్యవహరించే సమయంలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ ప్రమాణాలను ఏర్పరచే ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("కోడ్ లేదా "FPC")ని కంపెనీ రూపొందించింది మరియు అవలంభిస్తుంది. RBI విధించిన పాలసీ మార్గనిర్దేశాలను సమీక్షించడానికి మరియు అనుసరించడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది.

ఈ కోడ్్ను కంపెనీ బోర్డ్ రూపొందించింది, ఆమోదించింది, మరియు తరచుగా సమీక్షిస్తుంది. అందువలన, అక్టోబర్ 19, 2023 తేదీ నాటి RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.నం.45/03.10. 119/ 2023-24 రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (బ్యాంకింగ్ యేతర ఆర్థిక సంస్థ – పరిమాణ ఆధారిత నిబంధన) – మాస్టర్ డైరెక్షన్ అధ్యాయం VIIకి అనుగుణంగా సవరించబడింది.

అధ్యాయం II – నియమావళి లక్ష్యం

ఈ నియమావళి క్రింద పేర్కొన్న వాటి కోసం అవలంబించబడింది:

1. వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో కనీస సేవా ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన ఋణ విధానాలను ప్రోత్సహించడం;
2. కంపెనీ సర్వీస్‌ల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చు అనే విషయానికి సంబంధించి వినియోగదారులు ఋణ ఉత్పత్తుల గురించి మెరుగైన అవగాహన కలిగి, తెలివైన నిర్ణయాలను తీసుకునేలా నిర్ధారించడానికి పారదర్శకతను పెంచడం;
3. అత్యున్నత ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి, పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం;
4. వినియోగదారులు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం;
5. వినియోగదారుల నుండి నిరంతరంగా అభిప్రాయాలను/ఫిర్యాదులను అందుకునే యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడం మరియు ఫిర్యాదులను సరైన మరియు స్పష్టమైన విధానంలో పరిష్కరించాలనే లక్ష్యాన్ని కలిగి ఉండటం ద్వారా వినియోగదారులలో విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

అధ్యాయం III – నియమావళిని వర్తింపజేయడం

1. ఈ నియమావళి అందరు ఉద్యోగులకు, తమ ఏజెంట్లకు/ప్రతినిధులకు/మూడవ-పక్ష విక్రేతలకు/కంపెనీ సేవా ప్రదాతలకు మరియు తమ వ్యాపారానికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం కలిగిన ఇతర ఉద్యోగులకు అందరికి వర్తిస్తుంది.
2. దేశవ్యాప్తంగా, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇతర కమ్యూనికేషన్ ఛానెల్్ల ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్్నెట్ పై, లేదా ఏదైనా ఇతర పద్ధతిలో కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సర్వీస్‌లు అన్నిటితో వ్యవహరించే సమయంలో ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది.
3. మా వినియోగదారులు అందరితో వ్యవహరిస్తున్నప్పుడు ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది (సందర్భం ఆమోదించే మేరకు ఇందులో కంపెనీ నుండి ఋణ మొత్తాన్ని అందుకున్న వినియోగదారులతో సహా సంభావ్య వినియోగదారులు, మా వద్ద ఋణం కోసం దరఖాస్తు చేసిన అయితే ఋణం మంజూరు/పంపిణీ కాని వినియోగదారులు ఉంటారు).

అధ్యాయం IV – కంపెనీ కీలక బాధ్యతలు

1. అన్నీ సమయాలలో సమగ్రత మరియు పారదర్శకత సూత్రాలకు కట్టుబడి ఉండటం ద్వారా కంపెనీ తమ వినియోగదారు(ల)తో ఎల్లప్పుడూ న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది.
2. ఏదైనా ఉత్పత్తులు మరియు సర్వీస్‌లను అందించడంలో, కంపెనీ అన్నీ చట్టబద్ధమైన మరియు నియంత్రణ ఆవశ్యకతలను అందుకుంటుంది మరియు ఈ నియమావళిలో అందించిన ప్రమాణాలను పూర్తి చేస్తుంది.
3. కంపెనీ, ప్రచార మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరీయల్ అంతా స్పష్టంగా ఉండేలా మరియు తప్పుదారి పట్టించేలా ఉండకుండా చూస్తుంది.

4. కంపెనీ, కమ్యూనికేషన్ మరియు వడ్డీ రేట్లు, ఋణ పత్రాలలో లేదా దాని వెబ్‌సైట్‌లో ఫీజు మరియు రుసుముల సమాచారాన్ని అందించడంలో పారదర్శకంగా ఉండేలా చూస్తుంది.
5. వినియోగదారుడి నుండి ముందస్తు లిఖిత సమ్మతి తీసుకున్న తరువాత మూడవ పక్ష ఉత్పత్తులు/సర్వీస్‌ల గురించిన సమాచారంతో సహా వినియోగదారులు అందుకోగలిగిన/అందుకున్న ఉత్పత్తులు/సర్వీస్‌ల వివిధ ప్రత్యేకతల గురించి వారికి ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీ తెలియజేయవచ్చు.
6. తమ డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీ/ఏజెంట్‌లు (DSAలు)/డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ టీమ్‌లు (DSTలు)/టెలీకాలర్‌ల కోసం నియమావళికి అనుగుణంగా పారదర్శక ప్రవర్తన నియమావళిని కంపెనీ అమలు చేస్తుంది.
7. వినియోగదారుడు అందించిన వ్యక్తిగత సమాచార గోప్యతను మరియు రహస్యాన్ని కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ కాపాడుతుంది.
8. కంపెనీ, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నిర్దేశించిన నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండటాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

<u>అధ్యాయం V – NBFCల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ నియమావళి మార్గనిర్దేశాలు</u>

1. ఋణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

i. వినియోగదారుడితో పూర్తి కమ్యూనికేషన్ ఇంగ్లీష్ లేదా వినియోగదారుడి మాతృభాషలో చేయబడుతుంది.

ii. ఋణాన్ని అందించే సమయంలో, సూచిత వార్షిక వడ్డీ రేటు పరిధి (ROI), సంవత్సరానికి విధించే వడ్డీ రేటుతో సహా వార్షిక పర్సెంటేజ్ రేట్ (APR), తీసుకున్న ఋణ ఉత్పత్తి కోసం ఏవైనా ఫీజులు మరియు రుసుములు, వడ్డీ రేటును లెక్కించే పద్ధతి (అంటే క్రెడిట్ మరియు రిస్క్ ప్రైసింగ్ పై ప్రభావం చూపే కారకాలు), ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు, ఫీజులు, ఆర్థిక రుసుములు, జరిమానా రుసుములు, మరియు ఇతర రుసుము, మరియు వినియోగదారుని ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయాల పై సమాచారాన్ని ఇస్తుంది, తద్వారా వినియోగదారు ఇతర ఋణ గ్రహీతలతో అర్థవంతంగా పోల్చి, అవగాహనపూర్వక నిర్ణయాన్ని తీసుకోగలరు.

iii. ఋణ దరఖాస్తు ఫారంలో, దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించవలసిన, వినియోగదారులకు సంబంధించిన వివరణాత్మక వివరాలను కలిగి ఉన్న డాక్యుమెంట్‌ల పూర్తి చెక్‌లిస్ట్, మరియు వినియోగదారు ప్రయోజనం పై ప్రభావం చూపగల, వారు కోరుతున్న ఋణ ఉత్పత్తుల గురించిన సమాచారం ఉంటుంది.

iv. అన్నీ విధాలుగా పూర్తిగా నింపబడిన ప్రతి ఋణ దరఖాస్తు స్వీకరణ తగిన విధంగా, కంపెనీ అధీకృత సిబ్బందిచే అక్నాలెడ్జ్ చేయబడుతుంది. అన్నీ విధాలుగా పూర్తి చేసిన ఋణ దరఖాస్తును అందించడానికి పట్టే సుమారు సమయాన్ని కూడా కంపెనీ సూచిస్తుంది (అంటే అతని/ఆమె ఋణ దరఖాస్తుకు సంబంధించి వినియోగదారుడు ఎప్పటి లోపల సమాచారం అందుకోగలరో ఆ సమయం).

2. ఋణ అప్రైజల్ మరియు నిబంధనలు/షరతులు

i. ఋణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి మరియు/లేదా పరిశీలించడానికి అవసరమైన పూర్తి సమాచారం మరియు డాక్యుమెంట్‌లను ఋణ దరఖాస్తును అందుకున్న సమయంలో అయిన లేదా ఆ తరువాత సాధ్యమైనంత త్వరగా అవసరం అయితే కంపెనీ పొందుతుంది మరియు సేకరిస్తుంది. క్రెడిట్ మరియు రిస్క్ మూల్యాంకనం కోసం ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరం అయితే, వెంటనే వినియోగదారుడి తిరిగి సంప్రదిస్తుంది.
ii. **కంపెనీ ఋణ విధానాలు**, నిబంధనలు మరియు దానికి సంబంధించిన ఇతర ప్రక్రియలకు అనుగుణంగా వినియోగదారుడి ఋణ యోగ్యతపై తగిన శ్రద్ధను కంపెనీ వహిస్తుంది.
iii. వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI విధానం మరియు ఏదైనా ఇతర ఫీజులు లేదా రుసుములతో సహా, మంజూరైన ఋణ మొత్తం మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతులను శాంక్షన్ లేఖ ద్వారా లేదా మరే విధంగానైనా వినియోగదారుడు అర్థం చేసుకునే భాష లేదా ఇంగ్లీష్‌లో వినియోగదారుడికి తెలియజేస్తుంది మరియు **వినియోగదారుడి ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల లిఖితపూర్వక అంగీకారాన్ని** కంపెనీ తన రికార్డులలో భద్రపరుస్తుంది.
iv. వివిధ రకాల డీఫాల్ట్‌లకు విధించే జరిమానా రుసుములు, ఆలస్య చెల్లింపు రుసుములు లేదా ఏదైనా డీఫాల్ట్ కోసం ఇతర రుసుములు మొదలైన వాటిని శాంక్షన్ లెటర్‌లు మరియు ఋణ ఒప్పందాలలో స్పష్టంగా పేర్కొనాలి మరియు ఆలస్య చెల్లింపు డీఫాల్ట్ కోసం విధించే జరిమానా రుసుములను **పెద్ద**

అక్షరాలతో స్పష్టంగా కనిపించేలా హైలైట్ చేయాలి, తద్వారా కాలక్రమేణా చెల్లించవలసిన వాయిదాల చెల్లింపులో ఆలస్యం డీఫాల్ట్‌లు మరియు/లేదా ఋణ ఒప్పందం మరియు శాంక్షన్ పత్రంలోని నిబంధనలలో దేనినైనా ఉల్లంఘించడం వలన కలిగే పరిమాణాల గురించి శ్రద్ధ వహించగలరు.

v. ఋణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేసిన తరువాత, **కంపెనీ ఆమోదించిన శాంక్షన్ లెటర్ మరియు అమలు చేసిన ఋణ ఒప్పందం కాపీలను**, ఋణ ఒప్పందం/పత్రాలలో పేర్కొన్న జోడించిన ప్రతి ఒక్క పత్రం కాపీని, ఋణ పంపిణీ తరువాత ప్రతి వినియోగదారుడికి అందిస్తుంది.

3. ఋణ ఖాతాలో జరిమానా రుసుములు

i. వినియోగదారునికి, ఋణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం వల్ల ఏవైనా రుసుములను విధిస్తే, అది 'జరిమానా రుసుములుగా' పరిగణించబడుతుంది మరియు అడ్వాన్స్‌ల పై విధించే వడ్డీ రేటుకి జోడించబడే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో **విధించబడదు**. **జరిమానా రుసుముల పై క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు**, అంటే అటువంటి రుసుముల పై మరింత అదనపు వడ్డీ విధించబడదు. అలాగే, వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు మొత్తం జోడించబడదు. అయితే, ఇది ఋణ ఖాతాలో వడ్డీ కాంపౌండింగ్ ప్రక్రియ పై ప్రభావం చూపదు.

ii. **జరిమానా రుసుముల మొత్తం సహేతుకంగా ఉండాలి** మరియు నిర్దిష్ట ఋణం/ఉత్పత్తి విభాగం పరిధిలో నిబంధనలు పాటించకపోవడానికి తగినట్లుగా అలాగే వివక్ష చూపకుండా ఉండాలి.

iii. కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ చార్జీలలో ప్రదర్శించడమే కాకుండా, వర్తించే విధంగా ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు/కీ ఫాక్ట్ స్టేట్మెంట్‌ను (KFS) మరియు జరిమానా రుసుముల మొత్తం మరియు కారణాలను కంపెనీ, వినియోగదారులకు ఋణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.

iv. ఋణానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం గురించి ఋణగ్రహీతలకు రిమైండర్‌లు పంపించినప్పుడు, వర్తించే జరిమానా రుసుముల గురించి కూడా తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా రుసుములు విధించిన సందర్భంలో, అందుకు కారణాలను కూడా తెలియజేయాలి.

4. నిబంధనలు మరియు షరతులతో మార్పులతో సహా ఋణ పంపిణీ

i. పంపిణీ షెడ్యూల్ మరియు/లేదా ఋణ ఒప్పందం/శాంక్షన్ లెటర్ ప్రకారం వినియోగదారుడితో కుదిరిన నిబంధనలకు అనుగుణంగా కంపెనీ పంపిణీ చేస్తుంది.

ii. పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, సర్వీస్ రుసుములు, ముందస్తు-చెల్లింపు రుసుములు, ఇతర వర్తించే ఫీజు/రుసుములు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే కంపెనీ, ఇంగ్లీష్ లేదా వినియోగదారుడికి అర్థమయ్యే భాషలో లిఖితపూర్వకంగా నోటీసును ఇవ్వాలి. **వడ్డీ రేటు** లేదా ఇతర రుసుములలో **మార్పులను భవిష్యత్తులో** అమలు చేయడం కోసం వినియోగదారుడికి ముందుగానే తెలియజేసేలా కూడా కంపెనీ నిర్ధారించాలి. దీనికి సంబంధించిన తగిన నిబంధనను కూడా ఋణ ఒప్పందంలో చేర్చాలి.

5. పంపిణీ అనంతర చర్యలు

i. ఋణ ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపును లేదా బాధ్యతల నిర్వహణను రీకాల్/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం వంటి ఏవైనా నిర్ణయాలను కంపెనీ, ఋణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా వినియోగదారుడికి నోటీసును ఇచ్చిన తరువాత తీసుకోవాలి.

ii. వినియోగదారుడు/ఋణగ్రహీతపై మరే ఇతర ప్రయోజనానికి సంబంధించి కంపెనీకి కలిగి ఉండే చట్టపరమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, బకాయిలు అన్నిటినీ చెల్లించినపుడు లేదా బకాయి ఉన్న ఋణ మొత్తం వసూలు చేసినప్పుడు, ఏవైనా సెక్యూరిటీ/తాకట్టు ఉన్నట్లయితే వాటిని కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది. అలాంటి సెటాఫ్ హక్కును అమలు చేయలంటే, ఇతర క్లెయిమ్‌లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యేవరకు/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలపై కంపెనీ హక్కును కలిగి ఉండే పరిస్థితుల గురించి పూర్తి వివరాలతో వినియోగదారుడికి నోటీసు ఇవ్వాలి.

6. గోప్యత

ఈ క్రింద పేర్కొన్న పరిస్థితులలో తప్ప, ఋణగ్రహీతల ఏదైనా వ్యక్తిగత సమాచారం లేదా ఇతర లావాదేవీల వివరాలను కంపెనీ ఎవరికీ వెల్లడించదు:

1. ఏదైనా వర్తించే చట్టం, నిబంధనలు, నిర్దేశం, లేదా ఏదైనా ప్రభుత్వ సంస్థకు సమాచారాన్ని

వెల్లడించవలసిన అవసరం ఉంది.

2. ఆడిటర్, నిపుణులైన సలహాదారులు, ఏజెంట్‌లు లేదా గోప్యతా విధులను నిర్వహిస్తున్న ఎవరైనా మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతలకు ఈ సమాచారం అవసరం.
3. ఎవరైనా వ్యక్తితో ఋణప్రదాతకు ఉన్న కార్యబాధ్యత, భాగస్వామ్యం లేదా ఇతర ఒప్పందాల విషయంలో ఆ వ్యక్తికి ఈ సమాచారం అవసరం.
4. ఋణప్రదాత ఏదైనా బ్యాంక్ నుండి ఏదైనా సౌకర్యాన్ని అందుకుంటే వారికి లేదా ఏదైనా క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ బ్యూరోకు ఈ సమాచారం అవసరం.

7. సాధారణ నియమాలు

i. ఋణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాలకు మినహా వినియోగదారుడు/ఋణగ్రహీత విషయాలలో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (ఋణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).

ii. కంపెనీ ఈ నియమావళిని ఈ క్రింది విధంగా బహిరంగ పరుస్తుంది:
   - అభ్యర్థించిన ప్రతిసారీ, ఈ నియమావళి కాపీని ప్రస్తుత మరియు కొత్త వినియోగదారులకు అందిస్తుంది;
   - కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఈ నియమావళిని వెల్లడిస్తుంది; మరియు
   - ఈ నియమావళిలో పేర్కొన్న విధంగా ఫెయిర్ బిజినెస్ ప్రాక్టీసెస్ గురించి వినియోగదారులలో వ్యవహరించే సిబ్బంది అందరికి నిర్దిష్ట సమయ వ్యవధిలో శిక్షణలను అందిస్తుంది.

iii. కంపెనీ తన వ్యాపారం మరియు నియంత్రణ ఆవశ్యకతల ఆధారంగా ఈ నియమావళిని నిర్దిష్ట సమయాలలో సమీక్షిస్తుంది.

iv. వినియోగదారుడు/ఋణగ్రహీతల ఫిర్యాదులపై నిర్దిష్ట గడువులో రూపొందించిన నివేదికలను (అందుకున్న ఫిర్యాదుల సంఖ్య మరియు స్వభావం, ఫిర్యాదుల వయస్సు, TATలను అనుసరించడం, సేవా లోపాలు కనుగొనబడిన ఫిర్యాదుల మూల కారణ వివరాలకు సంబంధించి) బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్‌లు ఆడిట్ కమిటీలకు నిర్దిష్ట అంతరాలలో సమర్పించాలి.

8. బకాయిల రికవరీ / కలెక్షన్:

i. వినియోగదారుడికి ఋణం అందించే సమయంలో వాయిదా మొత్తం, వ్యవధి, బౌన్స్ ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు, ఇతర ఛార్జీలు మరియు చెల్లింపు కాలక్రమంతో సహా చెల్లింపు ప్రక్రియ గురించి కంపెనీ, వినియోగదారుడికి వివరించాలి. అయితే, వినియోగదారుడు చెల్లింపు షెడ్యూల్‌ను పాటించకపోతే, ఋణ బకాయిల రికవరీ కోసం దేశీయ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో వినియోగదారుడికి నోటీసును అందించడం ద్వారా గుర్తు చేయడం లేదా వ్యక్తిగతంగా సందర్శించడం మరియు/లేదా ఏదైనా తాకట్టు పెట్టి ఉంటే, దానిని స్వాధీనం చేసుకోవడం వంటివి ఉంటాయి.

ii. వాహనాలకు కంపెనీ నిధులను అందిస్తే, వాటిని స్వాధీనం చేసుకోవడం: భద్రత హక్కును అమలు చేయడం మరియు/లేదా **తాకట్టు పెట్టిన ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడం వంటివి ఏదైనా ఉంటే, ఋణం లేదా సెక్యూరిటీ సంబంధిత పత్రాలలో స్పష్టంగా పేర్కొనాలి.** పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, పేర్కొనే నిబంధనలలో వీటి గురించి వివరించాలి: (ఎ)స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీస్ గడువు;(బి)నోటీస్ గడువును మినహాయించగల పరిస్థితులు; (సి)సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ;(డి)ఆస్తి విక్రయం/వేలానికి ముందు ఋణ చెల్లింపు కోసం వినియోగదారుడికి ఇవ్వవలసిన చివరి అవకాశానికి సంబంధించిన నిబంధన;(ఇ)వినియోగదారుడికి తిరిగి స్వాధీనం చేసే ప్రక్రియ; మరియు (ఎఫ్) ఆస్తి విక్రయ/వేలం ప్రక్రియ.

iii. ఋణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ లేదా దాని ఏజెంట్‌లు వారికి న్యాయపరంగా మరియు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తారు మరియు గడువు ముగిసిన బకాయిలను రాబట్టే ప్రయత్నాలలో ఋణప్రదాతలను బహిరంగంగా అవమానించడం లేదా వారి కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితుల గోప్యతకు భంగం కలిగించడం, మొబైల్ లేదా సామాజిక మాధ్యమం ద్వారా అనుచిత సందేశాలను పంపించడం, బెదిరించే లేదా అనామక కాల్స్ చేయడం, ఋణగ్రహీతకు నిరంతరంగా కాల్ చేయడం మరియు/లేదా ఉదయం 8 గంటలకు ముందు లేదా సాయంత్రం 7 గంటల తరువాత ఋణ బకాయిల రికవరీ కోసం కాల్ చేయడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యం

చేయడం, మరియు ఋణాల రికవరీ కోసం కండ బలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైన చర్యలతో సహా మౌఖికంగా లేదా శారీరకంగా ఏ వ్యక్తిని బెదిరించడం లేదా హింసించడం వంటివి చేయరు. వినియోగదారులతో సరైన విధానంలో వ్యవహరించడం కోసం తమ సిబ్బంది తగిన శిక్షణ పొందేలా చూడటానికి కంపెనీ అన్నీ ప్రయత్నాలను చేస్తుంది.

9. గ్రీవెన్స్ రీడ్రెసల్ యంత్రాంగం:

పరిష్కరించడానికి కంపెనీ సంస్థలోనే తగిన గ్రీవెన్స్ రీడ్రెసల్ యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. మేనేజ్మెంట్ వివిధ స్థాయిలలో గ్రీవెన్స్ రీడ్రెసల్ యంత్రాంగం పనితీరును బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు కూడా నిర్దిష్ట వ్యవధిలో సమీక్షించాలి. **అటువంటి సమీక్షల సమగ్ర నివేదికను** నిర్దిష్ట అంతరాలలో బోర్డ్కు సబ్మిట్ చేయాలి. RBI ఆవశ్యకతలకు అనుగుణంగా కంపెనీ తరపున ఏజెన్సీలు/కంపెనీలకు అవుట్సోర్స్ చేసిన సర్వీస్లకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను కూడా ఈ యంత్రాంగం పరిష్కరిస్తుంది.

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు పరిష్కారం కోసం కంపెనీ, ఈ క్రింద వివరించిన మూడు (3) అంచెల విధానాన్ని అనుసరిస్తుంది:

1. **1వ స్థాయి:**

   i. ఏవైనా సర్వీస్ అభ్యర్థన/ఫిర్యాదుల కోసం, వినియోగదారుడు/ఋణగ్రహీత, క్రింద పేర్కొన్న ఏదైనా కాంటాక్ట్ పాయింట్లలో కస్టమర్ ఎంగేజ్మెంట్ టీమ్/కస్టమర్ సర్వీస్ విభాగాలను సంప్రదించవచ్చు:

   ఇమెయిల్: info@ushafinancial.com / usha.nbfc@gmail.com / legal@cashsuvidha.com
   భారతదేశం నుండి కాల్ చేసే కస్టమర్ల కోసం టోల్ ఫ్రీ నంబర్:18001032348
   రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్ ల్యాండ్లైన్ నంబర్:011-47019079
   వెబ్సైట్: www.ushafinancial.com

   క్రింద పేర్కొన్న వివరాలకు లిఖిత పూర్వక అభ్యర్థనను పంపించండి:
   కస్టమర్ సర్వీస్ విభాగం
   ఉషా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్
   330, మెజ్జానైన్ ఫ్లోర్, పట్పర్గంజ్ ఇండస్ట్రియల్ ఏరియా,
   ఢిల్లీ-110092

   ii. అటువంటి స్థాయిలో, కంపెనీ ఆ సమస్యను తగిన విధంగా పరిశోధించి, పరీక్షించగలిగితే, 14 రోజుల లోపు ప్రతిస్పందిచడానికి ప్రయత్నం చేస్తుంది.
   iii. అయితే, ఒక ఫిర్యాదుకు విస్తృతమైన పరిశోధన మరియు/లేదా బాధితుని గుర్తించడానికి కస్టమర్ మద్దతు, మూల కారణ విశ్లేషణ, లేదా కోర్టు విచారణ (స్థానిక పోలీస్ అధికారుల వద్ద పెండింగ్ ఉండటంతో సహా) అవసరమైతే, అటువంటి ఫిర్యాదు పట్ల స్పందించడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి TAT 14 కంటే ఎక్కువ రోజులు ఉండవచ్చు.
   iv. పైన తెలిపినట్లు కస్టమర్ ఎంగేజ్మెంట్ టీమ్/లు అందించిన పరిష్కారం/స్పందనతో కస్టమర్ తృప్తి చెందకపోతే, క్రింద పేర్కొన్నట్లు కస్టమర్ దీనిని 2వ స్థాయికి ఎస్కలేట్ చేస్తారు.

2. **2వ స్థాయి**
   i. కస్టమర్ అభ్యర్థన/ఫిర్యాదు 14 రోజుల సమయం పాటు పరిష్కారం దొరకకపోయినా లేదా 1వ స్థాయిలో లభించిన పరిష్కారంతో వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందకపోయినా లేదా పై సంబంధిత ఛానల్/స్థాయిల నుండి నిర్దిష్ట కాలక్రమంలో స్పందన లేకపోయినా లేదా ఆలస్యం అయినా, అటువంటి ఫిర్యాదును కంపెనీ గ్రీవెన్స్ రెడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (GRO)కు ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు, దీని వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి;

దయచేసి శ్రద్ధ వహించండి: శ్రీ. **ప్రణయ్ ధోండియాల్**
గ్రీవెన్స్ రెడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్)GRO)
ఉషా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్
330, మెజ్జానైన్ ఫ్లోర్, పట్పర్‌గంజ్ ఇండస్ట్రియల్ ఏరియా,
ఢిల్లీ-110092
ఇమెయిల్: **pranaydhondiyal@ushafinancial.com**
టెలిఫోన్: **011-47019079**

కస్టమర్ ఫిర్యాదును దాని మెరిట్ ఆధారంగా ఈ స్థాయిలో పరిష్కరించడానికి కంపెనీ సాధ్యమైనంతంగా ప్రయత్నిస్తుంది.

3. **3వ స్థాయి:**
   i. ఫిర్యాదు 30 రోజుల వ్యవధిలోగా పరిష్కరించబడకపోతే లేదా 2వ స్థాయి వద్ద అందుకున్న పరిష్కారం పట్ల వినియోగదారుడు అసంతృప్తిగా ఉన్న, వినియోగదారుడు CMS పోర్టల్ లేదా ఎలక్ట్రానిక్/ఫిజికల్ విధానం ద్వారా, క్రింది పట్టికలో పేర్కొన్న ప్రక్రియను అనుసరించి ఒంబుడ్స్‌మన్‌కు విషయాన్ని ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.

క్ర. సం	వివరాలు	లింక్ పై క్లిక్ చేయండి
A.	**కంపెనీ ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ ప్రత్యేక ఫీచర్లు**	https://www.ushafinancial.com/policies.html
B.	**ఒంబుడ్స్‌మన్‌కు అందించే ఫిర్యాదు ఫార్మాట్**	https://www.ushafinancial.com/policies.html
C.	**UFSL/కంపెనీ నోడల్ ఆఫీస్ కాంటాక్ట్ ఆఫీసర్లు**	https://www.ushafinancial.com/contact.html
D.	**CMS** పోర్టల్	https://cms.rbi.org.in, Helpline No: 14440

   ii. వినియోగదారుడు/ఋణగ్రహీత ఒంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయం లేదా ఒంబుడ్స్‌మన్ ఫిర్యాదును తిరస్కరించడం పట్ల అసంతృప్తిగా ఉంటే, వినియోగదారుడు తీర్పును అందుకున్న లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడిన 30 రోజులలో వీరి వద్ద అప్పీల్‌ను ఫైల్ చేయవచ్చు -

ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్
వినియోగదారుల విద్య & సంరక్షణ విభాగం (CEPD)
భారతీయ రిజర్వు బ్యాంక్
6, సన్‌సద్ మార్గ్,
న్యూఢిల్లీ-110001
ఈమెయిల్: CRPC@rbi.org.in
హెల్ప్‌లైన్ నంబర్: 14448

ఫిర్యాదుదారు గడువులోగా అపీల్ చేయలేకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అప్పీలేట్ అథారిటీ భావిస్తే, మరొక 30 రోజులకు మించకుండా వ్యవధిని పెంచడానికి అనుమతించవచ్చు.

10. **NBFCలు విధించే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ**
   i. నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత కారకాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని కంపెనీ బోర్డు ఒక వడ్డీ రేటు మోడల్‌ను అవలంబిస్తుంది మరియు ఋణాలు మరియు అడ్వాన్స్‌లకు విధించవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియి రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానం మరియు వివిధ విభాగాలకు వివిధ వడ్డీ రేటును విధించడానికి కారణాలను ఋణప్రదాత, ఋణగ్రహీత లేదా వినియోగదారుడి దరఖాస్తు ఫారంలో వెల్లడిస్తారు మరియు శాంక్షన్ లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేస్తారు.

ii. రేట్లు మరియు రిస్క్‌ల గ్రేడేషన్ విధానం కూడా కంపెనీల వెబ్‌సైట్ పై అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది లేదా సంబంధిత వార్త పత్రికలో ప్రచురించబడుతుంది. వెబ్‌సైట్ పై లేదా మరెక్కడైనా ప్రచురించిన సమాచారం, వడ్డీ రేటులో మార్పు జరిగిన ప్రతిసారి అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది.

iii. వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటు అయ్యి ఉండాలి, తద్వారా ఖాతాకు ఖచ్చితంగా విధించబడే రేట్ల గురించి ఋణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది.