



We Support Your Goals

ఉపా పైనాన్నియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ("UFSL")

న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి

07.02.2026న నవీకరించబడింది

నమోదిత కార్యాలయం: ప్లాట్ నెం. 73, మొదటి అంతస్తు, పట్నర్గంజ్ ఇండస్ట్రియల్ ఏరియా,
తూర్పు ఢిల్లీ, ఢిల్లీ- 110092
CIN: L74899DL1995PLC068604

సారాంశం యొక్క విధానం

విధానం పేరు	న్యాయమైన అభ్యాసాలు కోడ్
ఆమోదించేవారు	డైరెక్టర్ల బోర్డు
సమీక్ష యొక్క ఆవర్తనత	వార్షిక
తేదీ యొక్క చివరి సమీక్ష	28.04.2025
తేదీ యొక్క ప్రస్తుత సమీక్ష	07.02.2026
తేదీ యొక్క తరువాత సమీక్ష	యాజమాన్యానికి అవసరమైనప్పుడు
యజమాని / సంప్రదించండి	కంప్లయన్స్/సెక్రటేరియల్ విభాగం
అనుబంధాలు	NA

సూచిక

ఎస్. లేదు.	వివరాలు
1	అధ్యాయం I - పరిచయం
2	అధ్యాయం II - కోడ్ యొక్క లక్ష్యం
3	అధ్యాయం III - కోడ్ యొక్క అనువర్తనం
4	అధ్యాయం IV - కంపెనీ యొక్క కీలకం కట్టుబాట్లు
5	అధ్యాయం V- మార్గదర్శకాలు ఆన్ న్యాయం అభ్యాసాలు కోడ్ కోసం ఎన్బిఎఫ్సిఎస్
	1. అప్లికేషన్లు కోసం రుణాలు మరియు వారి ప్రాసెసింగ్
	2. రుణం అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు
	3. రుణ ఖాతాలో జరిమానా ఛార్జీలు
	4. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ
	5. డిజిటల్ రుణ వేదికల ద్వారా పొందిన రుణాలు
	6. శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సౌకర్యాలు
	7. బంగారు రుణాల సేకరణ
	8. పంపిణీ అనంతర పద్ధతులు
	9. గోప్యత
	10. సాధారణ నిబంధనలు
	11. బకాయిల వసూలు/సేకరణ
	12. రికవరీ ఏజెంట్ల నియామకం
	13. వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు / పరిష్కారంపై హామీ మరియు దాని పత్రాల విడుదల
	14. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం
	15. NBFCల ద్వారా విధించబడిన వడ్డీ మరియు అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ

అధ్యాయం I - పరిచయం

ఉషా పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ (“కంపెనీ” లేదా “UFSL”) అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) వద్ద రిజిస్టర్ చేయబడిన, డిపాజిట్లను స్వీకరించని, వ్యవస్థాగతంగా ముఖ్యమైనది కాని ఒక NBFC. ఈ కంపెనీ, తన వినియోగదారులు మరియు చట్టపరమైన సంస్థలతో వ్యవహరించేటప్పుడు పాటించాల్సిన న్యాయమైన పద్ధతుల ప్రమాణాలను నిర్దేశించే ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (“కోడ్ లేదా “FPC”) ను రూపొందించి, స్వీకరించింది. RBI నిర్దేశించిన విధాన మార్గదర్శకాలను సమీక్షించి, అనుసరించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.

ఈ నియమావళిని రూపొందించి, ఆమోదించడం జరిగింది, మరియు దీనిని కంపెనీ బోర్డు ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షిస్తూ ఉంది. అందువల్ల, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు-బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025, RBI/DOR/2025-26/362, DOR.MCS.REC.NO.281/01-01-039/2025-26, తేదీ నవంబర్ 28, 2025 (ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన, మార్చబడిన మరియు నవీకరించబడిన విధంగా) యొక్క అధ్యాయం IIIకి అనుగుణంగా దీనిని సవరించడం జరిగింది.

అధ్యాయం II - కోడ్ యొక్క లక్ష్యం

ఈ నియమావళి ఆమోదించబడింది:

1. వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో కనీస సేవా ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన రుణ పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
2. పెంచడానికి పారదర్శకత వలన వినియోగదారులు రుణ ఉత్పత్తులను మరింత బాగా అర్థం చేసుకోగలుగుతారు మరియు కంపెనీ సేవల నుండి తాము సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చో తెలుసుకుని తెలివిగా నిర్ణయాలు తీసుకోగలుగుతారు.
3. న్యాయమైన పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం, ఉన్నతమైన నిర్వహణ ప్రమాణాలను సాధించడం;
4. వినియోగదారులకు మరియు కంపెనీకి మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి;
5. అవసరమైన చోట, వసూలు మరియు అమలు చట్టబద్ధమైన ప్రక్రియను అనుసరించి నిర్వహించబడుతుంది.
6. న్యాయమైన పద్ధతులకు సంబంధించి ఆర్బిఐ నిర్దేశించిన వర్తించే నిబంధనల సమ్మతిని నిర్ధారించడం.
7. వినియోగదారుల నుండి నిరంతరం అభిప్రాయాలు/ఫిర్యాదులను స్వీకరించే యంత్రాంగం ద్వారా కంపెనీపై వినియోగదారుల విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం మరియు ఆ ఫిర్యాదులను సరైన మరియు స్పష్టమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించడమే లక్ష్యంగా పెట్టుకోవడం.
8. ఈ నియమావళి, డిజిటల్ గా లేదా ఇతరత్రా సేకరించిన ఉత్పత్తులతో సహా, కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులకు ఏకరీతిగా వర్తిస్తుంది.

అధ్యాయం III - కోడ్ యొక్క అనువర్తనం

1. ఈ నియమావళి కంపెనీ ఉద్యోగులందరికీ, దాని ఏజెంట్లు/ప్రతినిధులు/ధర్మి-పార్టీ విక్రేతలు/సేవా ప్రదాతలకు మరియు దాని వ్యాపార కార్యకలాపాలలో దానికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం పొందిన ఇతర వ్యక్తులకు వర్తిస్తుంది.
2. కంపెనీ ద్వారా దేశవ్యాప్తంగా డిజిటల్ గా లేదా ఇతరత్రా, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇతర కమ్యూనికేషన్ మార్గాల ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ లో లేదా మరే ఇతర పద్ధతిలోనైనా అందించబడే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఈ

నియమావళి వర్తిస్తుంది.

3. మా కస్టమర్లందరితో వ్యవహరించేటప్పుడు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది (సందర్భాన్ని బట్టి, ఇందులో కాబోయే కస్టమర్లు, మా వద్ద రుణం కోసం దరఖాస్తు చేసుకుని రుణం మంజూరు కాని/పంపిణీ కాని కస్టమర్లు, అలాగే కంపెనీ నుండి ఇప్పటికే రుణం పొందిన కస్టమర్లు కూడా ఉండవచ్చు).

అధ్యాయం IV - కంపెనీ యొక్క కీలక నిబద్ధతలు

1. కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ సమగ్రత మరియు పారదర్శకత సూత్రాలకు కట్టుబడి, తన కస్టమర్(ల)తో వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది.
2. ఏవైనా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించేటప్పుడు కంపెనీ అన్ని చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలను పాటించాలి మరియు ఈ కోడ్లో అందించిన ప్రమాణాలను నెరవేర్చాలి.
3. కంపెనీ అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూసుకోవాలి.
4. కస్టమర్లతో సంభాషించేటప్పుడు, ఈ క్రింది విషయాలకు సంబంధించి స్పష్టమైన సమాచారాన్ని ఆంగ్లంలో లేదా హిందీలో లేదా సంబంధిత స్థానిక భాషలో అందించడానికి అవసరమైన అన్ని చర్యలను కంపెనీ తీసుకోవాలి:
 - దాని వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు,
 - నిబంధనలు మరియు షరతులు,
 - వడ్డీ రేట్లు/సేవ రుసుములు,
 - వినియోగదారులకు లభించే ప్రయోజనాలు మరియు ఏవైనా పర్యవసానాలు,
 - ఏవైనా సందేహాలు ఉంటే, వాటిని పరిష్కరించడానికి సంప్రదించవలసిన వ్యక్తులు.
5. కంపెనీ సమాచార ప్రసారంలో పారదర్శకతను నిర్ధారించాలి మరియు రుణ పత్రంలో మరియు/లేదా దాని వెబ్ సైట్లో వడ్డీ రేట్లు, రుసుములు మరియు ఛార్జీలు, గణన పద్ధతి మొదలైన వాటిపై సమాచారాన్ని అందించాలి.
6. కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీల గురించిన సమాచారాన్ని వీటి ద్వారా అందిస్తుంది:
 - (i) కస్టమర్ చేసే యాప్/వెబ్ ప్రయాణం ద్వారా
 - (ii) టెలిఫోన్లు లేదా హెల్ప్ లైన్ల ద్వారా.
 - (iii) దాని కార్యాలయంలో నియమించబడిన సిబ్బంది/సహాయ కేంద్రం ద్వారా.
 - (iv) కంపెనీ వెబ్ సైట్లో ప్రచురించడం.
7. కంపెనీ, కస్టమర్ నుండి ముందస్తు వ్రాతపూర్వక అనుమతి పొందిన తర్వాత, వారు పొందబోయే/పొందిన ఉత్పత్తులు/సేవల యొక్క వివిధ లక్షణాల గురించి, ధర్మ పార్టీ ఉత్పత్తులు/సేవలు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారంతో సహా, ఎప్పటికప్పుడు కస్టమర్ కు తెలియజేయవచ్చు.
8. కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలకు వారి ఖాతాకు సంబంధించిన సమాచారం మరియు వారికి అందుబాటులో ఉన్న సౌకర్యాల గురించి తెలియజేయడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవాలి.

9. కంపెనీ తన డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీ/ఏజెంట్లు (DSAలు) / డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ టీమ్లు (DSTలు) / టెలి కాలర్ల కోసం కోడ్ను అనుగుణంగా పారదర్శక ప్రవర్తనా నియమావళిని అమలు చేస్తుంది.
10. కంపెనీ, కస్టమర్ అందించిన వ్యక్తిగత సమాచారం యొక్క గోప్యతను మరియు రహస్యతను ఎల్లప్పుడూ కాపాడుతుంది.
11. కంపెనీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నిర్దేశించిన నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.
12. ఈ కోడ్ను కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో (<https://www.ushafinancial.com>) ప్రదర్శించడం ద్వారా ప్రచారం చేయండి మరియు అభ్యర్థన మేరకు కస్టమర్ కు కాపీలను అందుబాటులో ఉంచండి.

అధ్యాయం V - NBFCల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై మార్గదర్శకాలు

1. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- i. కస్టమర్ తో జరిపే సంభాషణ అంతా ఆంగ్లంలో లేదా కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో ఉండాలి.
- ii. సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలుగా, రుణ దరఖాస్తు పత్రాలలో రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని చేర్చాలి.
- iii. రుణం మంజూరు చేసే సమయంలో, కంపెనీ ఈ క్రింది సమాచారాన్ని అందిస్తుంది: సూచనాత్మక వార్షిక వడ్డీ రేటు (ROI), వడ్డీతో సహా సంవత్సరానికి వసూలు చేయబడే వార్షిక శాతం రేటు (APR), తీసుకున్న రుణ ఉత్పత్తికి సంబంధించిన ఏవైనా ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు, వడ్డీ రేటును లెక్కించే పద్ధతి (అంటే క్రెడిట్ ను ప్రభావితం చేసే అంశాలు & రిస్క్ ధర నిర్ణయం), ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు, ఫీజులు, ఆర్థిక ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు మరియు ఏవైనా ఇతర ఛార్జీలు ఉంటే, ఇంకా కస్టమర్ ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే మరేదైనా ఇతర విషయం గురించి సమాచారం అందిస్తుంది. తద్వారా ఇతర రుణదాతలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేసి, కస్టమర్ సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- iv. సమ్మతిని రాతపూర్వకంగా లేదా డిజిటల్ గా (OTP/ఇ - సైన్ ద్వారా) నమోదు చేయాలి, మరియు చట్టం అనుమతించిన మేరకు వారి KYC రికార్డులను తిరిగి పొందవచ్చుని, నవీకరించవచ్చుని లేదా ఇతర నియంత్రిత సంస్థలతో పంచుకోవచ్చుని వినియోగదారులకు తెలియజేయాలి.
- v. నియంత్రణేతర ప్రయోజనాల కోసం దుర్వినియోగం చేయరని వినియోగదారులకు ఒక ప్రకటన అందించాలి.
- vi. రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో, వినియోగదారులు దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించవలసిన పత్రాల పూర్తి జాబితా, వినియోగదారులకు సంబంధించిన సవివరమైన సమాచారం మరియు వినియోగదారుని ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే వారు కోరుకుంటున్న రుణ ఉత్పత్తుల వివరాలు ఉండాలి. కంపెనీ, కేవలం విధానం ప్రకారం కేవలం నిర్వహిస్తుంది మరియు ఈ ప్రక్రియలో భాగంగా అవసరమైన అన్ని పత్రాలు/సమాచారాన్ని సేకరిస్తుంది. ఏవైనా అదనపు వివరాలు/పత్రాలు అవసరమైతే, కంపెనీ వెంటనే రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.
- vii. కంపెనీ అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదును ఇచ్చే విధానాన్ని రూపొందించాలి. రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించాల్సిన కాలపరిమితిని కూడా ఆ రసీదులో సూచించాలి.

- viii. ప్రస్తుత నియమ నిబంధనలకు అనుగుణంగా, రుణగ్రహీత అవసరమైన పత్రాలతో పాటు సక్రమంగా పూర్తి చేసిన రుణ దరఖాస్తును సమర్పించిన తేదీ నుండి, అన్ని విధాలుగా పూర్తి అయిన దరఖాస్తులు సహేతుకమైన కాలపరిమితిలోగా ప్రాసెస్ చేయబడతాయి. ఒకవేళ కంపెనీ ఆ ప్రతిపాదనను ఆమోదించకపోతే, ఆ విషయం రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

2. రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- i. రుణ దరఖాస్తు యొక్క మూల్యాంకనం మరియు/లేదా ప్రాసెసింగ్ ప్రయోజనం కోసం అవసరమైన మొత్తం సమాచారం మరియు పత్రాలను కంపెనీ, రుణ దరఖాస్తు సమయంలోనే లేదా తదుపరి అవసరమైతే వీలైనంత త్వరగా పొంది, సేకరిస్తుంది. క్రెడిట్ మరియు రిస్క్ అంచనా కోసం ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, కస్టమర్ ను వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదించడం జరుగుతుంది.
- ii. కంపెనీ కస్టమర్ల రుణ అర్హతపై తగిన శ్రద్ధతో పరిశీలనను నిర్వహిస్తుంది **కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ విధానాలు**, నిబంధనలు మరియు ఇతర విధానాలు గౌరవంతో అందువల్ల. అన్ని రుణ దరఖాస్తులు కంపెనీ అంతర్గత క్రెడిట్ విధానాలు మరియు మదింపు ప్రక్రియ ప్రకారం అంచనా వేయబడతాయి.
- iii. కంపెనీ కస్టమర్ కు ఆంగ్లంలో లేదా కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి మంజూరు లేఖ లేదా కీలక వాస్తవాల నివేదిక (KFS) లేదా ఇతరత్రా మార్గాల ద్వారా కస్టమర్ కు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తం, వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా దాని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు, పద్ధతి దరఖాస్తు, జరిమానా ఛార్జీలు, EMI నిర్మాణం, మరియు ఏవైనా ఇతర రుసుములు లేదా ఛార్జీలు ఉంటే మరియు **కస్టమర్ ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులన్నింటినీ వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించినట్లు** తన వద్ద ఉంచుకోవాలి. రికార్డులు.
- iv. వివిధ రకాల డిఫాల్ట్లకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలు, ఆలస్య చెల్లింపు ఛార్జీలు మరియు/లేదా రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు విధించే ఏవైనా ఇతర ఛార్జీలు లేదా రుసుములను మంజూరు పత్రాలు మరియు రుణ ఒప్పందాలలో స్పష్టంగా పేర్కొనాలి మరియు ఆలస్య చెల్లింపు డిఫాల్ట్ కు విధించే జరిమానా ఛార్జీలు ఈ క్రింది విధంగా ఉంటాయి హైలైట్ చేయబడింది లో **పెద్ద ఫాంట్ సైజుతో బోల్డ్ గా** కు సున్నితత్వం ది వినియోగదారులు గురించి పరిణామాలు ఆలస్యంలో డిఫాల్ట్ లు లో చెల్లింపు యొక్క ఆవర్తన వాయిదాలు మరియు/లేదా ఇతర ఏవైనా ఉల్లంఘనలు ది నిబంధనల ది రుణం ఒప్పందం మరియు మంజూరు పత్రం. మంజూరును అంగీకరించేటప్పుడు రుణగ్రహీత స్పష్టంగా పేర్కొని, సమ్మతించని ఇతర రుసుములు/ఛార్జీలు ఏవీ విధించబడవు మరియు రుణగ్రహీతకు కట్టుబడి ఉండవు.
- v. కంపెనీ, రుణ ఒప్పందంలో నిర్దేశించిన నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణగ్రహీత నుండి అంగీకారం పొందాలి మరియు అటువంటి అంగీకారం యొక్క రికార్డును నిర్వహించాలి. రుణ ఒప్పందం అమలు అయిన తర్వాత, **కంపెనీ ఆమోదించిన మంజూరు లేఖ, రుణ ఒప్పందం, KFS తో** పాటు అమలు చేయబడిన పత్రం యొక్క కాపీని కంపెనీ అందజేయాలి. యొక్క ప్రతి ఒక్కరు యొక్క దాని ఆవరణలు ఉటంకించబడింది రుణ ఒప్పందం/ పత్రాలు, ప్రతి ఒక్కరికీ కస్టమర్, తరువాత కు రుణం పంపిణీ.

3. రుణ ఖాతాలో జరిమానా ఛార్జీలు

- i. రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను వినియోగదారుడు

పాటించనందుకు విధించే జరిమానా ఏదైనా ఉంటే, దానిని 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించాలి మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో **విధించరాదు. జరిమానా ఛార్జీలను మూలధనీకరించడం (క్యాపిటలైజేషన్) ఉండదు**, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై అదనపు వడ్డీని లెక్కించరాదు. అలాగే, వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు అంశాన్ని జోడించరాదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని చక్రవర్తిగా లెక్కించే సాధారణ ప్రక్రియలను ప్రభావితం చేయదు.

- ii. మొత్తం **సహేతుకంగా ఉండాలి** మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణం / ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా, నిబంధనల ఉల్లంఘనకు అనులోమానుపాతంలో ఉండాలి.
- iii. జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో 'వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీలు' కింద ప్రదర్శించడంతో పాటు, రుణ ఒప్పందంలో మరియు వర్తించే అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో వినియోగదారులకు స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.
- iv. రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలను విధించిన ప్రతి సందర్భాన్ని మరియు దానికి గల కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

4. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- i. కంపెనీ కస్టమర్ తో అంగీకరించిన చెల్లింపు షెడ్యూల్ మరియు/లేదా నిబంధనలకు అనుగుణంగా చెల్లింపు చేస్తుంది. రుణ ఒప్పందం ప్రకారం/ మంజూరు లేఖ.
- ii. ది కంపెనీ తప్పక ఇవ్వండి నోటీసు, కు ది కస్టమర్ లో ఇంగ్లీష్ లేదా ఒక భాష గా అర్థమైంది ద్వారా ది కస్టమర్, యొక్క పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, సేవా ఛార్జీలు, ప్రీ-తో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఇతర వర్తిస్తుంది ఫీజు/ఛార్జీలు మొదలైనవి వ్రాతపూర్వకంగా. ది కంపెనీ తప్పక కూడా నిర్ధారించుకోండి అది **మార్పులు లో వడ్డీ రేటు** మరియు ఇతర వినియోగదారునికి ముందుగా తెలియజేసి, ఛార్జీలు **భవిష్యత్తులో** మాత్రమే విధించబడతాయి. ఇందులో ఒక తగిన షరతు గౌరవం తప్పక ఉండండి విలీనం చేయబడింది ది రుణం ఒప్పందం.

5. డిజిటల్ రుణ వేదికల ద్వారా పొందిన రుణాలు:

రుణాలను సులభతరం చేయడానికి కంపెనీ డిజిటల్ రుణ వేదికలను వినియోగించుకున్న ప్రతిచోటా, కంపెనీ ఈ క్రింది వాటిని పాటించాలి:

- (i) **డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్స్ (DLAలు)/LSPల** ద్వారా జారీ చేయబడిన అన్ని రుణాలు కేవలం UFSL పేరు మీద గానీ లేదా దాని భాగస్వాముల పేరు మీద గానీ ఉండాలి. UFSL యాజమాన్యంలోని DLAలు కేవలం మధ్యవర్తులుగా మాత్రమే వ్యవహరించాలి మరియు తమ సొంత పేరు మీద నిధులను పంపిణీ చేయడం లేదా వసూలు చేయడం చేయకూడదు.
- (ii) రుణ పంపిణీ, నిర్వహణ మరియు తిరిగి చెల్లింపు - చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ ఆదేశాల కింద ప్రత్యేకంగా కవర్ చేయబడిన పంపిణీలు, సహ-రుణ లావాదేవీల కోసం డబ్బు ప్రవాహం మరియు నిర్దిష్ట తుది వినియోగం కోసం పంపిణీలు మినహా, రుణగ్రహీత ఖాతాలోకి మొత్తం పంపిణీ చేయబడుతుందని నిర్ధారించాలి, అయితే రుణం తుది లబ్ధిదారుని బ్యాంకు ఖాతాలోకి

నేరుగా పంపిణీ చేయబడాలి . ఏదైనా నిర్దిష్ట నగదు ప్రవాహానికి వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించినట్లయితే తప్ప, మూడవ పక్షం పూల్ ఖాతాల ద్వారా ఎలాంటి పాస్-త్రూ లేకుండా, తిరిగి చెల్లింపులు నేరుగా UFSL బ్యాంకు ఖాతాలోకి జరగాలి.-

- (iii) రుణ చెల్లింపులన్నీ నేరుగా కంపెనీ బ్యాంక్ ఖాతాలోనే జరిగేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.
- (iv) కంపెనీలు తమ వెబ్ సైట్ లో, తమ యాజమాన్యంలో ఉన్న లేదా ఏజెంట్లు/డీఎల్ఎలు/ఎల్ఎస్ పీలుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ రుణ వేదికల పేర్లను ప్రదర్శించాలి.
- (v) వసూలు ఏజెంట్లుగా వ్యవహరించే డిజిటల్ రుణ వేదికలు, తాము ఏ కంపెనీ తరఫున కస్టమర్ తో వ్యవహరిస్తున్నారో ఆ కంపెనీ పేరును కస్టమర్ కు ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించబడాలి.
- (vi) మంజూరు జరిగిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందం అమలుకు ముందు, కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు సమాచారం జారీ చేయబడుతుందని.
- (vii) కంపెనీతో ఒప్పందం కుదుర్చుకున్న డిజిటల్ రుణ వేదికలపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- (viii) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి. డిజిటల్ రుణ మార్గాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే ఫిర్యాదులను UFSL యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద పరిష్కరించాలి.
- (ix) నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ప్రకారం UFSL రుణగ్రహీతలకు **డిజిటల్ గా సంతకం చేసిన కీలక వాస్తవాల నివేదిక (KFS) , మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందాన్ని** అందజేస్తుంది .
- (x) రుణగ్రహీత సమ్మతించి, అధికారం ఇస్తే తప్ప, DLAలు/LSPలు కస్టమర్ ఫోన్ కాంటాక్ట్ లు, పైల్ లు లేదా లొకేషన్ డేటాను యాక్సెస్ చేయకుండా మరియు చట్ట ప్రకారం కస్టమర్ డేటా అంతా భారతదేశంలోని సర్వర్లలో మాత్రమే నిల్వ చేయబడేలా UFSL నిర్ధారించాలి.

6. శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సౌకర్యాలు

- i. కంపెనీ, శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు వారి వైకల్యం కారణంగా రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో వివక్ష చూపకూడదు.
- ii. కంపెనీ మరియు దాని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందేందుకు సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందించాలి మరియు అన్ని స్థాయిలలోని తమ ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో , చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాల ద్వారా వికలాంగులకు హామీ ఇవ్వబడిన హక్కులను కలిగి ఉన్న ఒక తగిన మాడ్యూల్ ను చేర్చాలి.
- iii. ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేయబడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద, దివ్యాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ నిర్ధారించాలి.

7. బంగారు రుణాల సేకరణ

1. పదాల పారదర్శకత

- o రుణదాత, రుణగ్రహీతకు స్పష్టమైన రుణ ఒప్పందం మరియు కీలక వాస్తవాల నివేదిక (KFS)ను అందించాలి, అందులో ఈ క్రింది వివరాలు ఉండాలి:
 - తాకట్టు పెట్టిన బంగారు ఆస్తి యొక్క వివరణ, స్వచ్ఛత మరియు నికర బరువు.
 - విలువ నిర్ధారణ పద్ధతి మరియు లోన్-టు-వాల్యూ (LTV) నిష్పత్తిని వర్తింపజేయడం జరిగింది.
 - వర్తించే వడ్డీ రేటు, ఏపీఆర్, ఛార్జీలు (అస్సెయింగ్, వేలం, మొదలైనవి), తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్, పునరుద్ధరణ/టాప్-అప్ మరియు అన్ని ఇతర షరతులు.

- సంభాషణ అంతా ఆంగ్లంలో లేదా మాతృభాషలో జరగాలి. నిరక్షరాస్య రుణగ్రహీతలకు, ఒక స్వతంత్ర సాక్షి సమక్షంలో నిబంధనలు వివరించబడతాయి మరియు బంగారు రుణ విధానం ఉషా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ వారి వెబ్ సైట్ లో కూడా ప్రచురించబడింది.

2. అస్సెయింగ్ మరియు సర్టిఫికేషన్

- రుణగ్రహీత సమక్షంలో బంగారు హామీ యొక్క మూల్యాంకనం నిర్వహించబడుతుంది.
- స్వచ్ఛత, స్థూల మరియు నికర బరువు, తగ్గింపులు (రాళ్ళు, బిగింపులు మొదలైనవి), అనుషంగిక వస్తువు యొక్క చిత్రం మరియు విలువను పేర్కొంటూ, కంపెనీ లెటర్ హెడ్ మీద ఒక సర్టిఫికేట్/ఈ-సర్టిఫికేట్ జారీ చేయబడుతుంది.
- ఒక ప్రతిని రుణదాత వద్ద ఉంచుకోవాలి, మరొక ప్రతిని రుణగ్రహీతకు అందించాలి.

3. అనుషంగిక నిర్వహణ మరియు భద్రత

- తాకట్టు పెట్టిన బంగారాన్ని రుణదాత శాఖలలోని భద్రపరిచిన ఖజానాలలో, ఉద్యోగులు మాత్రమే నిర్వహించే విధంగా నిల్వ చేయాలి.
- హామీ ప్రత్యేక సమగ్రతను నిర్ధారించడానికి ఆకస్మిక ధృవీకరణ మరియు అంతర్గత తనిఖీలు నిర్వహించబడతాయి.
- రుణ కాల వ్యవధిలో ధృవీకరణ/పరీక్ష కోసం రుణగ్రహీత సమ్మతిని రుణ ఒప్పందంలో పొందాలి.

4. హామీ విడుదల

- పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు లేదా పరిష్కారం జరిగిన తర్వాత, ఏడు పనిదినాల లోపు హామీ సొమ్మును తిరిగి ఇవ్వాలి.
- రుణదాత కారణంగా జరిగే ఏ ఆలస్యానికైనా, నిర్దేశించిన కాలపరిమితి దాటిన ప్రతి రోజుకు ₹5,000 చొప్పున నష్టపరిహారం విధించబడుతుంది.

5. వేలం విధానం

- వేలం ప్రారంభించే ముందు రుణగ్రహీతకు/చట్టపరమైన వారసులకు తగిన నోటీసు అందించాలి.
- వేలంపాటలను కనీసం రెండు వారాపత్రికలలో (ప్రాంతీయ మరియు జాతీయ) బహిరంగంగా ప్రకటించాలి.
- రిజర్వ్ ధర ప్రస్తుత విలువలో 90% కంటే తక్కువ ఉండకూడదు (రెండు వేలంపాటలు విఫలమైతే 85%).
- వేలం ద్వారా వచ్చిన అదనపు వసూళ్లను ఏడు పనిదినాలలోగా వాపసు చేయాలి; లోటును రుణ నిబంధనల ప్రకారం వసూలు చేయవచ్చు.
- ప్రయోజనాల సంఘర్షణను నివారించడానికి రుణదాత మరియు సంబంధిత పక్షాలు వేలంపాటలలో పాల్గొనకూడదు.

6. నష్టపరిహారం మరియు రుణగ్రహీత రక్షణ

- హామీ స్వచ్ఛత/పరిమాణంలో ఏదైనా వాస్తవ నష్టం, లోపం లేదా వ్యత్యాసానికి రుణదాత పరిహారం చెల్లించాలి.
- వర్తించే చట్టం ప్రకారం అదనపు పరిహారాలు కోరే హక్కు రుణగ్రహీతలకు ఉంటుంది.
- బంగారు రుణాలను ప్రోత్సహించడానికి తప్పనిసరి పట్టించే ప్రకటనలు లేదా అవాస్తవమైన వాదనలు చేయడం ఖచ్చితంగా నిషిద్ధం.

7. దావా వేయని హామీ

- రుణ పరిష్కారం తర్వాత రెండు సంవత్సరాలకు మించి ఎవరూ హక్కు కోరని బంగారు హామీని సమీక్ష కోసం కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ/బోర్డుకు నివేదించాలి.
- తదుపరి చర్యలు తీసుకునే ముందు రుణగ్రహీత/చట్టపరమైన వారసులను గుర్తించడానికి ప్రత్యేక తనిఖీలు చేపట్టాలి.

అయితే, రుణదాత, బంగారు రుణాలను సమకూర్చడం కోసం స్వతంత్రంగా వ్యవహరించినా లేదా ఏదైనా సహ-రుణ ఏర్పాటు ద్వారా వ్యవహరించినా, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (బంగారం మరియు వెండి అనుషంగికపై రుణాలు) ఆదేశాలు, 2025 ప్రకారం నిర్దేశించబడిన పై నిబంధనలు మరియు షరతులకు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉండాలి.

8. పోస్ట్ పంపిణీ అభ్యాసాలు

- i. ఏదైనా కంపెనీ తీసుకున్న నిర్ణయం గుర్తుచేసుకోండి/ వేగవంతం చేయండి చెల్లింపు లేదా పనితీరు కింద ది రుణం ఒప్పందం లేదా వెతుకుతున్నాను అదనపు సెక్యూరిటీలు, ఉండాలి తీసుకున్నారు ఇచ్చిన తర్వాత నోటీసు ది కస్టమర్ లో వ్యంజనత్వం తో రుణం ఒప్పందం.
- ii. రాబడిని పొందిన తర్వాత, కంపెనీ ఏవైనా సెక్యూరిటీలు/హామీలు ఉంటే వాటిని విడుదల చేస్తుంది. ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాకట్టుకు లోబడి, కంపెనీకి ఉండగల ఏదైనా ఇతర దావా కోసం రుణ బకాయి మొత్తం కస్టమర్/రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా ఉండే హక్కు. అటువంటి సర్దుబాటు హక్కును వినియోగించుకోవలసి వస్తే, కస్టమర్ కు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించిన పూర్తి వివరాలు మరియు షరతులతో దాదాపు అదే విధంగా కంపెనీ ఉంది అర్హత నిలుపుకోండి సెక్యూరిటీలు వరకు ది సంబంధిత దావా ఉంది పరిష్కరించబడింది/ చెల్లించబడింది.

9. గోప్యత

కింది పరిస్థితులలో తప్ప, కంపెనీ రుణగ్రహీతల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని లేదా ఇతర లావాదేవీల వివరాలను ఎవరికీ వెల్లడించదు:

1. వర్తించే ఏదైనా చట్టం, నిబంధన, ఆదేశం ప్రకారం లేదా ఏదైనా ప్రభుత్వ అధికార సంస్థ కోరినప్పుడు ఈ సమాచారాన్ని వెల్లడించాల్సి ఉంటుంది.
2. ఈ సమాచారం ఆడిటర్ కు, వృత్తిపరమైన సలహాదారులకు, ఏజెంట్లకు లేదా గోప్యతా విధికి లోబడి ఉండే రుణదాతల యొక్క ఏవైనా మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతలకు అవసరం.
3. రుణదాత ఎవరితోనైనా ఏదైనా అప్పగింత, భాగస్వామ్యం లేదా ఇతర ఒప్పందాలు కుదుర్చుకోవచ్చు, అటువంటి ఏ వ్యక్తైనా ఈ సమాచారం అవసరం.
4. రుణగ్రహీత ఇతర బ్యాంకుల నుండి గానీ లేదా ఏదైనా క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ బ్యూరో నుండి గానీ ఏదైనా సౌకర్యం పొంది ఉంటే, ఆ సమాచారం వారికి అవసరం అవుతుంది.

10. సాధారణ నిబంధనలు

- i. ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, కంపెనీ కస్టమర్/రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు. ది నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు యొక్క ది రుణం ఒప్పందం (తప్ప) కొత్త సమాచారం, కాదు ముందు బహిర్గతం చేయబడింది ద్వారా ది రుణగ్రహీత, వచ్చింది కు నోటీసు

- iii. బకాయిల వసూలు కోసం కంపెనీచే అధికారం పొందిన వ్యక్తి కస్టమర్ను సంప్రదించేటప్పుడు ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను పాటించాలి:
- వినియోగదారునితో సంభాషణ మర్యాదపూర్వకంగా ఉండాలి మరియు వినియోగదారుని గోప్యతను గౌరవించాలి.
 - వినియోగదారుని వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు వేరే విధంగా అవసరం అయితే తప్ప, కంపెనీ ప్రతినిధులు ఉదయం 0900 గంటల నుండి సాయంత్రం 1900 గంటల మధ్య వినియోగదారులను సంప్రదిస్తారు.
 - సాధారణంగా కస్టమర్ను వారు ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో, ఏదైనా నిర్దిష్ట ప్రదేశం లేనట్లయితే వారి నివాస స్థలంలో, మరియు ఒకవేళ వారి నివాసంలో ఉన్నట్లయితే, వారి వ్యాపార / వృత్తి ప్రదేశంలో సంప్రదించడం జరుగుతుంది.
 - బకాయిల వసూలు కోసం ఫోన్ కాల్స్ చేయడం లేదా సందర్శించడం వంటి అనుచితమైన సందర్భాలను కుటుంబంలో మరణం లేదా అలాంటి ఇతర విపత్కర సంఘటనల కోసం నివారించడం జరుగుతుంది.
 - కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్భంలోనే తెలియజేయబడాలి
 - కంపెనీ ఉద్యోగులు లేదా దాని అధీకృత వ్యక్తి బెదిరింపు లేదా దుర్భాషను ఉపయోగించరు మరియు రుణగ్రహీతకు లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/ప్రతిష్ఠకు హాని కలిగించడానికి హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగిస్తామని బెదిరించరు.
 - కంపెనీ గానీ లేదా దాని అధీకృత వ్యక్తి గానీ రుణగ్రహీత యొక్క బంధువులను, స్నేహితులను లేదా సహోద్యోగులను వేధించరు.
 - వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమబద్ధమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి అన్ని విధాలా సహాయం అందించాలి.
 - వసూళ్ల ప్రక్రియలో కంపెనీ యొక్క బోర్డు ఆమోదించిన వసూళ్ల విధానాన్ని తప్పనిసరిగా పాటించాలి.

12. □□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□

a. రికవరీ ఏజెంట్లు

- రుణ బకాయిలను వసూలు చేయడానికి NBFC ద్వారా నియమించబడిన ఏజెంట్లను లేదా వ్యక్తులనే రికవరీ ఏజెంట్లు అంటారు. వారు NBFC తరపున పనిచేస్తారు మరియు కఠినమైన ప్రవర్తనా నియమాలను తప్పనిసరిగా పాటించాలి. వర్తించే చట్టానికి మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే ఆదేశాలు/మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, బకాయిపడిన మొత్తాలను వసూలు చేయడానికి కంపెనీ రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించుకోవచ్చు. అటువంటి రికవరీ ఏజెంట్లు, కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన ప్రవర్తనా నియమావళికి, వర్తించే అవుట్సోర్సింగ్ నిబంధనలకు, మరియు నిష్పక్షపాత, గౌరవ, మరియు రుణగ్రహీతల రక్షణ సూత్రాలకు కచ్చితంగా అనుగుణంగా పనిచేసేలా, వినియోగదారుల గోప్యతను కఠినంగా పాటించేలా, మరియు కంపెనీ సమగ్రతకు, ప్రతిష్ఠకు నష్టం కలిగించే ఎలాంటి చర్యలకు దూరంగా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క షెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మరియు రికవరీ మార్గదర్శకాల ప్రకారం నిర్దేశించబడిన ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ ఖచ్చితంగా పాటిస్తుంది.

b. □□□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□

- కంపెనీ రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించేటప్పుడు తగిన శ్రద్ధ వహించాలి మరియు రుణగ్రహీత సమాచారం యొక్క గోప్యత మరియు రహస్యానికి తగిన గౌరవం ఇస్తూ, రుణగ్రహీతలతో గౌరవప్రదంగా, చట్టబద్ధంగా మరియు బలవంతం చేయని పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి వారికి తగిన శిక్షణ ఇచ్చారని నిర్ధారించుకోవాలి.
- రుణగ్రహీతకు రికవరీ ఏజెంట్ను నియమించినప్పుడు, ఆ రికవరీ ఏజెంట్ సంప్రదింపులు ప్రారంభించడానికి ముందే, కంపెనీ ఆ ఏజెంట్ వివరాలను ఈమెయిల్ మరియు/లేదా SMS వంటి తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. రికవరీ ఏజెంట్ రుణగ్రహీతతో వ్యవహరించేటప్పుడు సరైన గుర్తింపు పత్రాన్ని మరియు కంపెనీ నుండి చెల్లుబాటు అయ్యే అధికార పత్రాన్ని కలిగి ఉండాలి.
- సముచితమైన నోటీసు మరియు సరైన గుర్తింపును నిర్ధారించడానికి, రికవరీ ఏజెంట్ రుణగ్రహీతను సంప్రదించేటప్పుడు, ఈ క్రింది వాటిని వెంట ఉంచుకోవాలి మరియు అభ్యర్థించినప్పుడు (వర్తించే విధంగా) చూపించాలి: (i) కంపెనీ లేదా రికవరీ ఏజెన్సీ జారీ చేసిన చెల్లుబాటు అయ్యే గుర్తింపు కార్డు; (ii) కంపెనీ జారీ చేసిన అధికార/అధీకృత పత్రం; మరియు (iii) రికవరీ/అప్పగింపుకు సంబంధించి రుణగ్రహీతకు జారీ చేసిన నోటీసు/సమాచారం యొక్క కాపీ.
- వసూలు ప్రక్రియ సమయంలో కంపెనీ వసూలు ఏజెన్సీని మార్చినట్లయితే, ఆ మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి మరియు కొత్తగా నియమించబడిన వసూలు ఏజెంట్ కొత్త అధికార మరియు గుర్తింపు పత్రాలను కూడా కలిగి ఉండాలి.

c. □□□□□□□□

- రికవరీ నోటీసు మరియు అధికార పత్రంలో NBFC/కంపెనీ మరియు రికవరీ ఏజెన్సీ (ఏదైనా ఉంటే) రెండింటికి సంబంధించిన సంప్రదింపు వివరాలు ఉంటాయి.
- రుణగ్రహీతల అవగాహన మరియు పారదర్శకత కోసం, ఎన్బిఎఫ్సీ/కంపెనీ అన్ని రికవరీ ఏజెన్సీల నవీకరించిన వివరాలను తన వెబ్ సైట్లో కూడా ప్రచురిస్తుంది.

d. □□□□□□□□ □□□□□□□□

- రుణ వసూలు ప్రక్రియలో భాగంగా, కంపెనీ మరియు దాని రికవరీ ఏజెంట్లు రుణగ్రహీతపైన గానీ లేదా మరే ఇతర వ్యక్తిపైన గానీ, మాటల ద్వారా గానీ లేదా శారీరకంగా గానీ ఎలాంటి బెదిరింపులకు లేదా వేధింపులకు పాల్పడకూడదు. పైన పేర్కొన్న సాధారణ నిబంధనలకు భంగం కలగకుండా, వారు రుణగ్రహీతను బహిరంగంగా అవమానించకూడదు, రుణగ్రహీత కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు లేదా స్నేహితుల గోప్యతకు భంగం కలిగించకూడదు, బెదిరింపు లేదా అనామక కాల్స్/సందేశాలు చేయకూడదు, లేదా ఎలాంటి తప్పుడు లేదా తప్పుదారి పట్టించే వాస్తవాలను తెలియజేయకూడదు.
- రుణగ్రహీతను ఉదయం 09:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 07:00 గంటల మధ్య మాత్రమే సంప్రదించాలి.
- పునరుద్ధరణ ప్రయత్నాలన్నీ చట్టబద్ధంగా, పారదర్శకంగా మరియు గౌరవప్రదంగా ఉండాలి.

e. □□□□□□□□ □□□□□□□□

- ఏదైనా రికవరీ ఏజెంట్ ద్వారా దుష్ప్రవర్తన ఎదురైతే, రుణగ్రహీత కంపెనీ/NBFCకి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. కంపెనీ ఆ ఫిర్యాదును వెంటనే పరిశీలించి, తన విధానం మరియు వర్తించే చట్టానికి అనుగుణంగా తగిన దిద్దుబాటు చర్యలు తీసుకుంటుంది. రికవరీ ప్రక్రియ అంతటా రుణగ్రహీత యొక్క గోప్యత, గౌరవం మరియు రహస్య సమాచారం గౌరవించబడతాయి.

13. వ్యక్తిగత రుణాల తిరిగి చెల్లింపు / పరిష్కారంపై హామీ మరియు దాని పత్రాల విడుదల

a. **పత్రాలను సకాలంలో విడుదల చేయడం**

- రుణ ఖాతా పూర్తి చెల్లింపు లేదా పరిష్కారం జరిగిన 30 రోజులలోపు, కంపెనీ అన్ని అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.
- తన ప్రాధాన్యత ప్రకారం, రుణం అందించబడిన శాఖ నుండి గానీ లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి గానీ పత్రాలను సేకరించుకునే ఎంపికను కలిగి ఉంటారు.

b. **రుణ మంజూరు లేఖలో వెల్లడి**

- **డిసెంబర్ 1, 2023** న లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలో అసలు ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలపరిమితి మరియు ప్రదేశం స్పష్టంగా పేర్కొనబడాలి.

c. **చట్టబద్ధమైన వారసుల కోసం విధానం**

- ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణించిన సందర్భంలో, అసలు ఆస్తి పత్రాలను చట్టబద్ధమైన వారసులకు తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ ఒక సువ్యవస్థితమైన విధానాన్ని అనుసరిస్తుంది. పారదర్శకత కోసం, అటువంటి విధానం ఇతర కస్టమర్ పాలసీలతో పాటు NBFC వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

d. **ఆలస్యానికి పరిహారం**

- ఒకవేళ కంపెనీ 30 రోజులలోపు పత్రాలను విడుదల చేయడంలో లేదా చార్జ్ సంతృప్తిని దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, అది ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.
- ఆలస్యం కంపెనీ కారణంగా జరిగినట్లయితే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు రుణగ్రహీతకు రోజుకు ₹5,000 చొప్పున పరిహారం చెల్లించాలి.

e. **పత్రాల నష్టం లేదా దెబ్బతినడం**

- అసలు ఆస్తి పత్రాలు పోయినా లేదా పాడైపోయినా, వాటి నకలు/ధృవీకరించిన కాపీలను పొందడంలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు దానికి సంబంధించిన ఖర్చులను భరిస్తుంది.
- పైన పేర్కొన్న విధంగా నష్టపరిహారం కూడా చెల్లించబడుతుంది, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి అదనంగా 30 రోజుల గడువు ఇవ్వబడుతుంది (అనగా, 60 రోజుల తర్వాత జరిమానా వర్తిస్తుంది).

f. **రుణగ్రహీత హక్కులు**

ఈ ఆదేశాల కింద అందించే పరిహారం, వర్తించే చట్టం ప్రకారం రుణగ్రహీత ఏదైనా ఇతర పరిష్కారం లేదా పరిహారం కోరే హక్కుకు భంగం కలిగించదు.

రుణ పరిష్కారం తర్వాత ఆస్తి పత్రాల విడుదలకు సంబంధించి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా మార్గదర్శకాల ప్రకారం నిర్దేశించిన పై నిబంధనలు మరియు షరతులను, కంపెనీ స్వతంత్రంగా వ్యవహరించినా లేదా ఏదైనా సహ-రుణ ఒప్పందం ద్వారా వ్యవహరించినా, ఖచ్చితంగా పాటించాలి.

14. ఫిర్యాదు పరిహారం యంత్రాంగం:

వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతల నుండి వారి రుణాలకు సంబంధించి లేదా ఇతరత్రా తలెత్తే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. డైరెక్టర్ల బోర్డు కూడా యాజమాన్యంలోని వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును క్రమానుగతంగా సమీక్షిస్తుంది. **అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను** నిర్ణీత వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించాలి. ఆర్బిఐ నిబంధనల ప్రకారం, కంపెనీ తరపున ఏజెన్సీలు/కంపెనీలు అందించే అవుట్‌సోర్సింగ్ సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను కూడా ఈ యంత్రాంగం పరిష్కరిస్తుంది.

వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కంపెనీ మూడు (3) అంచెల విధానాన్ని అనుసరిస్తుంది, వివరంగా చెప్పినట్లుగా క్రింద:

1. స్థాయి 1:

- i. ఏవైనా సేవా అభ్యర్థనలు / ఫిర్యాదుల విషయంలో, వినియోగదారుడు/రుణగ్రహీత క్రింద పేర్కొన్న సంప్రదింపు పాయింట్లలో దేని ద్వారానైనా కస్టమర్ ఎంగేజ్‌మెంట్ టీమ్/ కస్టమర్ సర్వీస్ విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చు:
ఇమెయిల్: info@ushafinancial.com / usha.nbfc@gmail.com/legal@cashsuvidha.com
ల్యాండ్‌లైన్ నంబర్ : 0120-4320775 **వెబ్‌సైట్:** www.ushafinancial.com

దిగువ పేర్కొన్న వివరాలకు వ్రాతపూర్వక అభ్యర్థన:

కస్టమర్ సర్వీస్ విభాగం

ఉషా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్

నమోదిత కార్యాలయం : ఫ్లాట్ నెం. 73, మొదటి అంతస్తు, ఫంక్షనల్

ఇండస్ట్రియల్ ఎస్టేట్, తూర్పు ఢిల్లీ, ఢిల్లీ-110092

కార్పొరేట్ కార్యాలయం : 3వ అంతస్తు, ఫ్లాట్ నెం 40, వేవ్ సినిమా సమీపంలో,

కౌశంబి, ఘజియాబాద్, ఉత్తరప్రదేశ్-201010

- ii. అటువంటి స్థాయిలో, కంపెనీ ఆ సమస్యను తగినంతగా దర్యాప్తు చేసి, పరిశీలించగలిగితే, 14 రోజుల వ్యవధిలోగా దానికి స్పందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది .
- iii. అయితే, ఒక ఫిర్యాదుకు విస్తృతమైన దర్యాప్తు మరియు/లేదా నేరస్థుడిని గుర్తించడానికి కస్టమర్ మద్దతు, మూల కారణ విశ్లేషణ అవసరమైన సందర్భంలో, లేదా అది వ్యాజ్యం (స్థానిక పోలీసు అధికారుల వద్ద పెండింగ్‌లో ఉన్న వాటితో సహా) కింద ఉన్నట్లయితే, అటువంటి ఫిర్యాదులకు స్పందించడం, పరిష్కరించడానికి పట్టే సమయం (TAT) 14 రోజుల కంటే ఎక్కువగా ఉండవచ్చు.
- iv. పైన పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ ఎంగేజ్‌మెంట్ టీమ్(ల) ద్వారా అందించబడిన పరిష్కారం/ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అప్పుడు కస్టమర్ క్రింద ఇవ్వబడిన విధంగా లెవెల్ 2కు సమస్యను నివేదించాలి.

2. స్థాయి 2

- i. ఒకవేళ కస్టమర్ అభ్యర్థన / ఫిర్యాదు 14 రోజుల పాటు పరిష్కారం కాకుండా ఉన్నా, లేదా లెవెల్ 1 వద్ద లభించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోయినా, లేదా నిర్దిష్ట కాలపరిమితిలోగా పైన పేర్కొన్న సంబంధిత ఛానెల్/స్థాయి నుండి ఆలస్యంగా స్పందన

వచ్చినా లేదా ఎటువంటి స్పందన రాకపోయినా, అటువంటి ఫిర్యాదును కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ (GRO) దృష్టికి తీసుకువెళ్లవచ్చు, వారి వివరాలు కింద ఇవ్వబడ్డాయి:

శ్రద్ధ వహించండి: MR. ప్రణయ్ ధోండియాల్

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ (GRO)

ఉషా ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్

నమోదిత కార్యాలయం : ఫ్లాట్ నెం. 73, మొదటి అంతస్తు, ఫంక్షనల్

ఇండస్ట్రియల్ ఎస్టేట్, తూర్పు ఢిల్లీ, ఢిల్లీ-110092

కార్పొరేట్ కార్యాలయం : 3వ అంతస్తు, ఫ్లాట్ నెం 40, వేవ్ సినిమా సమీపంలో,

కౌశంబి, ఘజియాబాద్, ఉత్తరప్రదేశ్-201010

ఇమెయిల్ : grievance@ushafinancial.com

టెలిఫోన్ : 0120-4320775/+91-8595669764

కంపెనీ ఈ స్థాయిలో వినియోగదారుడి ఫిర్యాదును దాని యోగ్యత ఆధారంగా పరిష్కరించడానికి తమ శాయశక్తులా ప్రయత్నిస్తుంది.

3. స్థాయి 3:

- 30 రోజుల వ్యవధిలోగా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా పైన పేర్కొన్న లెవెల్ 2 వద్ద పొందిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉంటే, దిగువ పట్టికలో పేర్కొన్న విధానాన్ని అనుసరించి, కస్టమర్ CMS పోర్టల్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్/ఫిజికల్ పద్ధతిలో అంబుడ్సమన్ కు తదుపరి ఫిర్యాదును తీసుకువెళ్లవచ్చు:

SR. NO	వివరాలు	లింక్ పై క్లిక్ చేయండి
A.	ముఖ్యమైన ఫీచర్లు యొక్క కంపెనీ అంబుడ్సమన్ పద్ధకం	https://www.ushafinancial.com/policies.html
B.	ఓంబుడ్సమన్ కు ఫిర్యాదు చేసే విధానం	https://www.ushafinancial.com/policies.html
C.	UFSL/కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ ను సంప్రదించాల్సిన అధికారులు	https://www.ushafinancial.com/contact.html
D.	CMS పోర్టల్	https://cms.rbi.org.in , హెల్ప్ లైన్ నెం: 14440

- ఓంబుడ్సమన్ అవార్డు లేదా ఓంబుడ్సమన్ కార్యాలయం ద్వారా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ వలన వినియోగదారుడు/రుణగ్రహీత నష్టపోతే, అవార్డు లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ అందిన 30 రోజులలోపు వినియోగదారుడు ఈ క్రింది వారికి అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు-

ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్

వినియోగదారుల విద్య మరియు రక్షణ విభాగం (CEPD)

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

6 సంసద్ మార్గ్,

న్యూ ఢిల్లీ-110001

ఇమెయిల్: CRPC@rbi.org.in
హెల్ప్‌లైన్ నంబర్: 14448

ఫిర్యాదుదారుడు నిర్ణీత సమయంలోగా అప్పీలు చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అప్పీలు అధికార సంస్థ సంతృప్తి చెందినట్లయితే, అది 30 రోజులకు మించని అదనపు గడువును అనుమతించవచ్చు.

15. NBFCల ద్వారా విధించబడిన వడ్డీ మరియు అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ

- i. కంపెనీ బోర్డు, నిధుల వ్యయం, మార్కెట్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాను ఆమోదించి, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించాలి. వడ్డీ రేటు, రిస్క్ స్థాయిల వారీ విధానం, మరియు వివిధ వర్గాల వినియోగదారులకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీతకు లేదా వినియోగదారునికి వెల్లడించాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- ii. కంపెనీ బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి "వడ్డీ రేటు విధానం" అనే విధానాన్ని ఆమోదించింది మరియు దానిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్ <https://www.ushafinancial.com> లో ఉంచింది. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్‌సైట్‌లో లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించిన సమాచారం నవీకరించబడుతుంది.
- iii. వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు అవగాహన ఉంటుంది.