

# ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ఫిబ్రవరి 25, 2025 న డైరెక్టర్ ల బోర్డ్ చేత అమోదించబడింది

ప్రైవేట్-స్టాక్ బిజినెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ('ది కంపెనీ') అనేది కంపెనీల చట్టం, 1956 కింద విలీనం చేయబడిన మరియు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆదేశాలచే నియంత్రించబడిన ఒక జాబితా చేయబడిన పబ్లిక్ లిమిటెడ్ కంపెనీ. ఈ కోడ్ "మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 (RBI/DoR/2023-24/106) యొక్క మాస్టర్ డైరెక్షన్ యొక్క అధ్యాయం VII (వర్తింపే NBFC కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్) ప్రకారం రూపొందించబడింది. మాస్టర్ డైరెక్షన్ DoR.FIN.REC.NO.45/03.10.119/2023-24 అక్టోబర్ 19, 2023) మరియు కాలానుగుణంగా సవరించబడింది.

## I. లక్ష్యం

సంస్థ యొక్క ప్రధాన వ్యాపారం చిన్న వ్యాపారాలను స్థాపించడానికి లేదా వారి ప్రస్తుత వ్యాపారాలను మెరుగుపరచడానికి వ్యక్తులు / చిన్న వ్యాపార హోల్డర్లకు రుణాలను అందించడం. కోడ్ యొక్క లక్ష్యం ప్రాథమికంగా మా కస్టమర్లందరితో న్యాయమైన మరియు పారదర్శక లావాదేవీలను నిర్ధారించడం. ఇది కస్టమర్లు ఉత్పత్తుల గురించి మరియు కంపెనీ విధించే వివిధ ఛార్జీల గురించి మంచి అవగాహన కలిగి ఉండటానికి కూడా వీలు కల్పిస్తుంది. క్రింద పేర్కొన్న ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కంపెనీ అనుసరించాలి. కోడ్ యొక్క ప్రధాన లక్ష్యాలు:

- ప్రమోషన్ యొక్క మంచిది మరియు న్యాయమైన అభ్యాసాలు ద్వారా అమరక కనీస ప్రమాణాలు కోసం వినియోగదారుడు సంబంధాలు;
- పెరిగింది పారదర్శకత కాబట్టి అని ది వినియోగదారుడు పూర్తిగా గ్రహిస్తుంది ఏమి అతడు ఆమె చెయ్యవచ్చు సేవలను సహేతుకంగా ఆశించడం;
- ప్రమోషన్ యొక్క a న్యాయమైన మరియు హృదయపూర్వకమైన సంబంధం మధ్య వినియోగదారుడు మరియు ది కంపెనీ; మరియు
- పెంపొందించడం విశ్వాసం లో ది వినియోగదారులు

## II. కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్

ఈ కోడ్ సాధారణ ఆపరేటింగ్ వాతావరణంలో కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది, ఏదైనా బలవంతపు పరిస్థితులలో మినహా మరియు కోడ్ సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు అన్ని చర్యలు మరియు వ్యవహారాలు కోడ్ స్ఫూర్తిని అనుసరిస్తాయి.

- A. ది కంపెనీ, తన సామర్థ్యం మేరకు, కస్టమర్ అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది మరియు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలను ఎల్లప్పుడూ లేఖలో మరియు ఆత్మతో అనుసరిస్తుంది.
- B. ఇది దాని అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను దాని వినియోగదారులకు పూర్తిగా వివరించబడిందని మరియు పూర్తి అవగాహనను నిర్ధారిస్తుంది.
- C. ఇది బహుళ భాషలలో (ఇంగ్లీష్ మరియు స్థానిక భాష) సాహిత్యాన్ని కలిగి ఉంటుంది మరియు నిబంధనలు స్పష్టంగా ఉన్నాయని మరియు తప్పదారి పట్టించేవి కావు మరియు కస్టమర్లు బాగా అర్థమయ్యేలా చేయడానికి ప్రతి ప్రయత్నం చేస్తుంది.
- D. కస్టమర్ యొక్క ఏవైనా సందేహాల కోసం, బ్రాంచ్ ఇన్సార్ట్ మొదటి సంప్రదింపు పాయింట్ అవుతుంది.
- E. నిబంధనలు మరియు షరతులు, వర్తించే వడ్డీ రేటు / సేవా ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు / వడ్డీ మరియు వారి అర్థికపరమైన చిక్కులతో పాటు పొందగలిగే ప్రయోజనాలను అర్థం చేసుకోవడానికి అధికారులు/బ్రాంచ్ ఇన్ ఛార్జీలు కస్టమర్లకు సహాయపడతాయి.
- F. చట్టం ప్రకారం లేదా మాఫీపై కస్టమర్ సంతకం చేసినట్లయితే మినహా కంపెనీ మొత్తం కస్టమర్ సమాచారాన్ని ప్రైవేట్గా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది.

## III. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:

- ది కంపెనీ ఉంటుంది నిర్ధారించడానికి స్పష్టత లో ది ప్రచార మరియు ప్రకటనలు పదార్థం మరియు తప్పదారి పట్టించే సమాచారాన్ని నివారించండి.

- ఏదీ లేదు యొక్క ది వినియోగదారుడు సేవ విధులు యొక్క ది కంపెనీ ఉన్నాయి టెట్ సోర్సింగ్. అయితే, లో కేసు అటువంటి మూడవ పక్షాలతో సమాచారాన్ని పంచుకోవడం అవసరమయ్యే కస్టమర్లకు మెరుగైన సేవలను అందించాలనే ఉద్దేశ్యంతో కొన్ని విధులను అవుట్సోర్సింగ్ చేయడం ద్వారా, కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంచినట్లయితే) కంపెనీ వారికి తెలియజేస్తుంది మరియు వాటిని నిర్వహించవలసి ఉంటుంది. గోప్యత మరియు భద్రత యొక్క డిగ్రీ.

#### IV. రుణాలు

##### i) రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- a. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం అంతటినీ కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. దరఖాస్తు ఫారమ్ల పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితా కూడా పేర్కొనబడుతుంది.
- b. అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం రసీదు ఇవ్వబడుతుంది. అన్ని రుణ దరఖాస్తులు రసీదు తేదీ నుండి నాలుగు వారాల్లో సాధారణంగా పరిష్కరించబడతాయి. ఇది రసీదులో సూచించబడుతుంది.

##### ii) లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- a. సాధారణంగా లోన్ అప్లికేషన్లు ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను అప్లికేషన్ స్వీకరించిన సహేతుక వ్యవధిలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. అదనపు వివరాలు/పత్రాలు అవసరమైతే; అది వెంటనే దరఖాస్తుదారులు/రుణగ్రహీతలను తెలియజేస్తుంది
- b. కంపెనీ ఏదైనా సెక్యూరిటీ మరియు మార్జిన్ నిర్దేశించినప్పటికీ, దరఖాస్తుదారుల క్రెడిట్ యోగ్యతపై కంపెనీ సరైన శ్రద్ధను నిర్వహిస్తుంది.
- c. ఈ ప్రయోజనం కోసం కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క సమాచారం/ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ ఏజెన్సీలు/థర్డ్ పార్టీ ఏజెన్సీలు/ఇతరులకు పంపుతుంది.
- d. వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు లేఖ / అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC) ద్వారా కంపెనీ రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల వ్రాతపూర్వక ఆమోదాన్ని రికార్డులో ఉంచండి.
- e. కంపెనీ రుణగ్రహీతకు రుణం మంజూరు/వితరణ సమయంలో అంగీకరించిన MITCని కూడా జారీ చేస్తుంది మరియు RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం MITC యొక్క నకిలీ కాపీలో అతని/ఆమె రసీదును పొందుతుంది.
- f. రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలు (మాతృభాషలో) మరియు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్క్లజర్లలో ప్రతి ఒక్కటి రుణాల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో ప్రతి రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది.

iii) రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్

ఏదైనా రుణ దరఖాస్తును తిరస్కరించినప్పడల్లా, రుణ దరఖాస్తును తిరస్కరించడానికి గల కారణం(ల)కి సంబంధించి వ్రాతపూర్వకమైన కమ్యూనికేషన్ కంపెనీ ద్వారా అందించబడుతుంది.

iv) రుణాల పంపిణీ మరియు బాధ్యతల విడుదల

- a. సకాలంలో చెల్లింపు మంజూరు లేఖ యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులతో సమానంగా ఉండేలా మరియు రుణగ్రహీత/లు/హామీదారులచే అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండేలా నిర్ధారిస్తుంది.
- b. కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ము లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయాలి. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ము మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

v) సేకరణ ప్రక్రియ

- a. కస్టమర్లు కంపెనీ నుండి ఎలాంటి రిమైండర్లు లేకుండానే, వారికి తెలియజేయబడిన విధంగా గడువు తేదీలో లేదా అంతకు ముందు EMIలను వెంటనే తిరిగి చెల్లించవలసి ఉంటుంది.
- b. కస్టమర్ EMI డిఫాల్ట్ అయిన తర్వాత సేకరణ ప్రక్రియ ప్రారంభమవుతుంది.
- c. గడువు తేదీకి మించి తిరిగి చెల్లించడంలో ఏదైనా డిఫాల్ట్ అయినట్లయితే అధికారి మరియు బ్రాంచ్ మేనేజర్ కస్టమర్లో కనెక్ట్ అవుతారు మరియు ఆలస్యానికి గల కారణాలను అర్థం చేసుకోవడానికి ప్రయత్నిస్తారు.
- d. నిజమైన కారణాల వల్ల ఆలస్యం అయిన సందర్భాల్లో, బ్రాంచ్ మేనేజర్ పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన సవరించిన తిరిగి చెల్లించే తేదీకి చేరుకోవడానికి నిర్మాణాత్మక ప్రాతిపదికన కస్టమర్లో నిమగ్నమై ఉంటారు.
- e. కస్టమర్ ఇప్పటికే డిఫాల్ట్ ఉండి, సవరించిన తిరిగి చెల్లింపు తేదీ కోసం ఇచ్చిన నిబద్ధతను కొనసాగించకపోతే, అధికారి మరియు బ్రాంచ్ మేనేజర్ కాల్స్ / సందర్శనలు / SMS ద్వారా, కస్టమర్ని డిఫాల్ట్ చేసిన మొత్తాన్ని వీలైనంత త్వరగా చెల్లించమని అభ్యర్థించడానికి కస్టమర్తో పునరావృత ప్రాతిపదికన కనెక్ట్ అవుతారు, ఇది జరిమానా వడ్డీలు / జరిమానా ధార్మిలు కూడా తగ్గిస్తుంది.
- f. డిఫాల్ట్ కొనసాగి ఒక నెల దాటితే, తదుపరి స్థాయి సూపర్వైజరీ ఫాలో అప్ ప్రారంభమవుతుంది. సేకరణ ప్రక్రియలో భాగంగా, కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వక నిబద్ధతను పట్టుబట్టి పొందవచ్చు.
- g. కస్టమర్లు కాల్లు / సందర్శనలు / SMS ద్వారా సూపర్వైజరీ ఫాలో అప్ యొక్క 2 రిమైండర్ల తర్వాత మరియు కస్టమర్ తన వ్రాతపూర్వక నిబద్ధతకు కట్టుబడి ఉండటంలో విఫలమవడంతో సహా చెల్లింపును డిఫాల్ట్ చేయడం కొనసాగించిన తర్వాత, తక్షణమే ప్రధాన కార్యాలయం నుండి కస్టమర్కు లీగల్ నోటీసు పంపబడవచ్చు. మీరిన చెల్లింపు మరియు విఫలమైతే, రుణాన్ని రీకాల్ చేసే ఎంపిక అమలు చేయబడుతుంది.

- h. కస్టమర్ మోసపూరితంగా ఆస్తిని విక్రయించడానికి ప్రయత్నిస్తే, కంపెనీతో డిఫాల్టా ఉన్నప్పుడు, ఆస్తిపై తన నిజమైన ఆసక్తిని కాపాడుకోవడానికి తనఖా పెట్టిన ఆస్తిపై తన ఆసక్తిని ప్రదర్శించే హక్కు కంపెనీకి ఉంది.
- i. ఎప్పటిలాగే, డిఫాల్ట్ సమయంలో ఏ సమయంలోనైనా చట్టపరమైన చర్యలను కొనసాగించే హక్కు కంపెనీకి ఉంది.
- j. అన్ని సమయాలలో, కస్టమర్ల పరస్పర చర్యలు మర్యాద, సరైన ఆకృతి మరియు క్రమశిక్షణతో నిర్వహించబడతాయి. కస్టమర్ కంపెనీ సిబ్బందితో తప్పగా ప్రవర్తిస్తే, వినియోగదారుని తగిన విధంగా హెచ్చరిస్తారు. అదే విషయాన్ని ప్రధాన కార్యాలయానికి నివేదించాలి.
- k. ఎవరైనా సిబ్బంది కస్టమర్ల తప్పగా ప్రవర్తిస్తే లేదా కంపెనీ నిర్దేశించిన సరైన సేకరణ విధానాన్ని అనుసరించకపోతే, బ్రాండ్ మేనేజర్/పర్యవేక్షక లేయర్లు/కస్టమర్ కేర్ లేదా గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్లు ఫిర్యాదు చేసే హక్కు కస్టమర్లు ఉంటుంది. ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాని సందర్భంలో, కస్టమర్ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారికి వ్రాయవచ్చు/మాట్లాడవచ్చు. నిర్ణీత సమయానికి మించి ఇంకా పరిష్కరించబడని ఏవైనా ఫిర్యాదులను రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు మరింతగా పెంచవచ్చు. ఈ టచ్ పాయింట్ల సందర్భం వివరాలు ప్రతి శాఖలో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.

#### V. సాధారణ వ్యాఖ్యలు

1. రుణం పంపిణీ తర్వాత రుణ నిబంధనలు మరియు పరతులలో ఏవైనా మార్పులు రుణగ్రహీత(లు)కి సక్రమంగా తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, అన్ని మార్పులు భావి ప్రాతిపదికన మాత్రమే ప్రభావవంతంగా ఉంటాయి.
2. కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో అన్ని రుణ ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్యమైన లక్షణాలను ప్రచురిస్తుంది <http://www.fivestargroup.in>.
3. వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన లేదా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
4. కంపెనీ లోన్ పేపర్లు/ఆస్తి పత్రాలను కేంద్రీకృత ప్రదేశాలలో (ఫైర్ పూప్ ఎన్విరాన్మెంట్), దాని ప్రాంగణంలో లేదా అవుట్సోర్స్ ప్రాంగణంలో ఒకదానిలో నిల్వ చేస్తుంది.
5. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు పరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (అంతకుముందు రుణగ్రహీత ద్వారా బహిర్గతం చేయని సమాచారం, గుర్తించబడితే తప్ప).
6. రుణం ఇచ్చే విషయంలో కంపెనీ లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపకూడదు. ఏది ఏమైనప్పటికీ, సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం రూపొందించిన క్రెడిట్-లింక్డ్ స్కీమ్లలో కంపెనీ పాల్గొనకుండా ఇది నిరోధించదు.
7. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులను ఆశ్రయించకూడదు. బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. ఏది ఏమైనప్పటికీ, రుణగ్రహీత(లు) బకాయిల చెల్లింపులో జాప్యం లేదా డిఫాల్ట్ అయిన సందర్భంలో, రుణగ్రహీత(లు)పై అవసరమైన చట్టపరమైన లేదా ఇతర సేకరణ సంబంధిత కార్యకలాపాలను చేపట్టడానికి కంపెనీ నిరోధించబడదు.

8. కంపెనీ అధికారులు రుణం మంజూరుకు ముందు మరియు తరువాత కస్టమర్లతో వారి అన్ని వ్యవహారాలలో తగిన విధంగా వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణ పొందుతారు.
9. మంజూరు సమయంలో లేదా ఆ తర్వాత ఎప్పడైనా, కంపెనీ రుణం మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియ యొక్క ఆవర్తనాన్ని సూచించే మంజూరు కమ్యూనికేషన్ ద్వారా కస్టమర్కు తెలియజేస్తుంది. ఏదేమైనప్పటికీ, రుణగ్రహీత తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, కంపెనీ సాధారణ చట్టబద్ధమైన రికవరీ విధానాలను అనుసరిస్తుంది, SMS హెచ్చరికలు, టెలిఫోన్ కాల్లు, ఇమెయిల్లు పంపడం, కస్టమర్ నివాసం/కార్యాలయాన్ని సందర్శించడం, తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం, కంపెనీ తనఖాని ప్రదారం చేయడం వంటి వాటికి మాత్రమే పరిమితం కాదు. అనవసరమైన బలవంతం చేయకుండా ఆస్తి యొక్క ఆస్తి మొదలైన వాటిపై కంపెనీ వెబ్సైట్/ వార్తాపత్రిక మరియు ఇతర ప్రింట్/ఎలక్ట్రానిక్ మీడియాలో డిఫాల్ట్ చేసిన రుణగ్రహీతలు/గ్యారంటీదారుల పోబోగ్రాఫ్లను ప్రచురించడానికి కంపెనీకి స్వేచ్ఛ ఉంది.
10. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

## VI. డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

- A. కంపెనీ నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను విని సముచితంగా పరిష్కరించేందుకు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ఏర్పాటు చేయబడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని కంపెనీ రూపొందించింది.

### గ్రీవెన్స్ & గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజం

కస్టమర్లకు ఏవైనా ఫిర్యాదులు ఉంటే, వారు సంబంధిత బ్రాండ్ మేనేజర్కి లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు లేదా వారు కస్టమర్ కేర్ విభాగానికి రుణ ఖాతా నంబర్ మరియు ఫిర్యాదు సారాంశాన్ని ఉటంకిస్తూ [customercare@fivestargroup.in](mailto:customercare@fivestargroup.in) కి ఇమెయిల్ రాయవచ్చు / 044-2346 0957 / 044-2346 0958 / 78258 55555 నంబర్లకి కాల్ చేయవచ్చు. 10 రోజులలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే, ఫిర్యాదు యొక్క కాపీని రసీదుతో కూడిన మిస్టర్ రఘు రామ్ K, ది గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్, ఫైవ్-స్టార్ బిజినెస్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్ - కొత్త నం. 27, పాత నం. 4కి ఫార్వార్డ్ చేయవచ్చు, టేలర్స్ రోడ్, కీల్పాక్, చెన్నై - 600 010 లేదా ఈ-మెయిల్ ద్వారా [raghuram.k@fivestargroup.in](mailto:raghuram.k@fivestargroup.in) లేదా ఫోన్: 044-4008 7237కి కాల్ చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదును పరిశీలించిన తర్వాత, గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ కస్టమర్కు ప్రతిస్పందనను పంపుతారు లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తారు మరియు 10 పనిదినాల్లోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తారు.

పైన పేర్కొనబడిన నిర్దిష్ట సమయ వ్యవధి లోపున ఫిర్యాదు గనక పరిష్కరించబడని పక్షములో, ఫిర్యాదుదారు, చీఫ్ రిస్క్ ఆఫీసర్ శ్రీ జయరామన్ S గారికి వ్రాయవచ్చు, వారు కంపెనీ యొక్క ప్రధాన నోడల్ అధికారిగా కూడా ఉన్నారు, వారి చిరునామా: ఫైవ్-స్టార్ బిజినెస్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, కొత్త నం 27, పాత నం. 4, టేలర్స్ రోడ్, కీల్పాక్, చెన్నై - 600 010, లేదా [pno@fivestargroup.in](mailto:pno@fivestargroup.in) కి మెయిల్ చేయవచ్చు లేదా ఈ నంబరుకు ఫోన్ చేయవచ్చు: 044-4610 6200.

ఫిర్యాదును పరీక్షించిన మీదట, ప్రధాన నోడల్ అధికారి కస్టమర్కు అంతిమ సమాధానమును పంపిస్తారు లేదా సమాధానం ఇవ్వడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు తీసుకుంటున్నదో వివరిస్తారు మరియు 10 పని దినముల లోపున అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తారు.

పై ఒక నెల వ్యవధి ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కారం కాకపోతే, కస్టమర్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఫోర్ట్ గ్లాసిస్, 16 రాజాజీ సలై, చెన్నై 600 001 ఆఫ్ సూపర్విజన్ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం ఇన్చార్జ్ అధికారికి అప్పీల్ చేయవచ్చు, తమిళనాడు, దీని అధికార పరిధిలోకి కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం వస్తుంది.

B. కంపెనీ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం యొక్క పనితీరుపై వార్షిక సమీక్షను నిర్వహిస్తుంది మరియు అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను డైరెక్టర్ల బోర్డు ముందు ఉంచుతుంది. డిసెంబరుతో ముగిసిన సంవత్సరానికి సంబంధించిన సమీక్షను మరుసటి సంవత్సరం మార్చి నెలాఖరులోపు బోర్డు ముందు ఉంచాలి.

## VII. NBFCల కోసం అంబుడ్స్మన్

A. రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021

కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను (మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నియంత్రిత సంస్థల కోసం అంతర్గత అంబుడ్స్మన్) ఆదేశాలు, 2023 ప్రకారం) ప్రయోజనం కోసం రూపొందించిన పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఆన్లైన్లో సమర్పించవచ్చు. లేదా ఈ విషయంలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా తెలియజేయబడిన కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రానికి ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా.

మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మెన్ ఫర్ రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీస్) ఆదేశాలు, 2023 కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, కస్టమర్ కంపెనీకి వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి మరియు ఫిర్యాదును పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా కంపెనీ మరియు కస్టమర్ తిరస్కరించి ఉండాలి. ప్రత్యుత్తరంతో సంతృప్తి చెందలేదు లేదా కంపెనీ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 30 రోజులలోపు కస్టమర్ ఎలాంటి ప్రత్యుత్తరాన్ని పొందలేదు.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకము, 2021 క్రింద కంపెనీ యొక్క ప్రధాన నోడల్ అధికారిగా శ్రీ. జయరామన్ S, చీఫ్ రిస్క్ ఆఫీసర్ నియమితులై ఉన్నారు. నోడల్ అధికారి కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే బాధ్యతను మరియు కంపెనీపై దాఖలు చేయబడిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు కంపెనీ తరపున సమాచారమును పొందుపరచే బాధ్యతను వహిస్తారు.

B. అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ నియామకం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన 15 నవంబర్ 2021 నాటి "బ్యాంకింగ్ తర ఆర్థిక సంస్థలచే అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ నియామకం" అనే సర్క్యులర్ యొక్క వర్తింపే పరిధిలోకి కంపెనీ వస్తుంది. మరియు సర్క్యులర్ కింద కవర్ చేయబడిన మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండటానికి కంపెనీ ప్రధాన కార్యాలయంలో అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ నియమించింది.

## VIII. వడ్డీ రేటు మరియు దానిని గణించే విధానము

- అన్ని రుణాలకు వడ్డీ రేటు ఎప్పటికప్పుడు నిర్ణయించబడుతుంది. రుణం మొత్తం కాలవ్యవధికి వడ్డీ రేటు నిర్ణయించబడుతుంది.
- కంపెనీ నిధుల ఖర్చు కూడా అటువంటి నిధుల కాలవ్యవధిపై ఆధారపడి ఉంటుంది కాబట్టి వడ్డీ రేటు రుణ కాల వ్యవధిపై ఆధారపడి ఉంటుంది. అయితే, రుణగ్రహీతల రిస్క్ ప్రొఫైల్స్ ఆధారపడి అవకలన వడ్డీ రేటును వసూలు చేసే హక్కు కంపెనీకి ఉంది.
- డైలీ డిమినిషింగ్ బ్యాలెన్స్ (DDB) పద్ధతిలో లోన్ యొక్క రోజువారీ ఉత్పత్తులపై వడ్డీ మాత్రమే వసూలు చేయబడుతుంది మరియు నెలవారీ సమ్మేళనం చేయబడుతుంది.
- నెలాఖరులోపు రుణాన్ని మూసివేస్తే, వడ్డీ అన్ని రుణ ఖాతాలకు నెలవారీ వ్యవధిలో మరియు మూసివేసే సమయంలో డెబిట్ చేయబడుతుంది.
- NPA ఖాతాల కోసం, RBI ఎప్పటికప్పుడు సూచించే ఆదాయ గుర్తింపు & ఆస్తి వర్గీకరణ (IRAC) నిబంధనల ప్రకారం వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది/ కంపెనీ పాలసీ.

**IX. ఛార్జీల షెడ్యూల్**

క్రమసంఖ్య.	కోసం ఛార్జీలు	వర్తించే ఛార్జీలు
1	ప్రాసెసింగ్ రుసుము	మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తముపై 2% ఫ్లస్ వర్తించినట్లయితే GST.
2	చట్టపరమైన & తనిఖీ ఛార్జీలు	లోన్ ఒక్కొటికి రు. 2,000 వరకూ (వర్తించినట్లయితే GST తో సహా).
3	డాక్యుమెంట్ ఛార్జీలు	లోన్ ఒక్కొటికి రు. 2,000 వరకూ (వర్తించినట్లయితే GST తో సహా).
4	డాక్యుమెంట్ స్టోరేజీ సంబంధిత ఛార్జీలు	లోన్ ఒక్కొటికి రు. 500 (వర్తించినట్లయితే GST తో సహా)
5	చెక్కు / ECS / NACH బౌన్స్ ఛార్జీలు	మార్చి 31, 2023 వరకూ ఒక్కో రిటర్న్ కి రు. 300. ఏప్రిల్ 01, 2023 నుండి ఒక్కో రిటర్న్ కి రు. 500 ఫ్లస్ వర్తించినట్లయితే GST.
6	కలెక్షన్ పికప్ ఛార్జీలు / రికవరీ సందర్భన ఛార్జీలు	ఒక్కో సందర్భనకు రు. 100 (వర్తించినట్లయితే GST తో కలిపి).
7	నగదు సౌకర్యపు ఛార్జీలు - కస్టమరుచే అతని లోన్ ఖాతాకు చేయబడిన ఏదైనా నగదు లావాదేవీ - 2024, జనవరి 1 నుండి అమలు లోనికి వస్తుంది	ఒక్కో లావాదేవీకి రు. 100, వర్తించినట్లయితే GST తో కలిపి.
8	ఆలస్యపు చెల్లింపు కొరకు అపరాధపు వడ్డీ / ఛార్జీలు జరిమానా వడ్డీ - 2024 మార్చి 31 వరకు లేదా రెగ్యులేటరుచే పేర్కొనబడినట్టి ఇతర తేదీ వరకు. జరిమానా ఛార్జీలు - 1 ఏప్రిల్ 2024 నుండి రెగ్యులటర్ నిర్దేశించిన ఇతర తేదీ నుండి.	ఆలస్యమైన మొత్తానికి ఆలస్యమైన వ్యవధి కొరకు 3% PM (36% PA) ఫ్లస్ వర్తించినట్లయితే GST. (నెలవారీ అంతరాలలో ఛార్జీ చేయబడుతుంది)
9	MOD రిజిస్ట్రేషన్ ఖర్చులు మరియు ఇతర సంబంధిత ఖర్చులు	వాస్తవ ఖర్చులను ఫ్లస్ వర్తించినట్లయితే GST తో కలిపి కస్టమరు భరించాల్సి ఉంటుంది.
10	ఋణభారం సర్టిఫికేట్ (ఇసి)	వాస్తవ ఖర్చులను ఫ్లస్ వర్తించినట్లయితే GST తో కలిపి కస్టమరు భరించాల్సి ఉంటుంది.
11	స్టాంప్ డ్యూటీ	వాస్తవ ఖర్చులను ఫ్లస్ వర్తించినట్లయితే GST తో కలిపి కస్టమరు భరించాల్సి ఉంటుంది.
12	బీమా ప్రీమియం	వాస్తవ ఖర్చులను ఫ్లస్ వర్తించినట్లయితే GST తో కలిపి కస్టమరు భరించాల్సి ఉంటుంది.
13	లోన్ బట్వాడా కొరకు డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్	డిడి జారీ కొరకు వాస్తవ ఛార్జీలు, ఫ్లస్ వర్తించినట్లయితే GST.
14	వనూళ్ళు/ రికవరీ/ఆర్చిట్రేషన్ మొదలగు వాటికి సంబంధించి చట్టపరమైన/ఇతర ఛార్జీలు.	వాస్తవ ఖర్చులను ఫ్లస్ వర్తించినట్లయితే GST తో కలిపి కస్టమరు భరించాల్సి ఉంటుంది.
15	ముందస్తుగా-ముగించు ఛార్జీలు	బట్వాడా జరిగిన 12 నెలల లోపున, అప్పటికి బాకీ ఉన్న లోన్ మొత్తము పైన 1% ఫ్లస్ వర్తించినట్లయితే GST బట్వాడా జరిగిన 12 నెలలకు మించినట్లయితే ముందస్తుగా-ముగించు ఛార్జీలు ఉండవు.

కంపెనీ ఈ కోడ్ కాపీని, అభ్యర్థన మేరకు, కస్టమర్కు అందిస్తుంది. కోడ్ దాని వెబ్సైట్లో మరియు దాని కార్పొరేట్ మరియు బ్రాంచ్ కార్యాలయాల్లో కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది మరియు అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.