

న్యాయమైన కార్యకలాపాల నియమావళి

ఏప్రిల్ 28, 2026న డైరెక్టర్ల బోర్డుచే ఆమోదించబడింది

Five-Star Business Finance Limited ('కంపెనీ') అనేది కంపెనీల చట్టం, 1956 ప్రకారం స్థాపించబడిన ఒక లిస్టెడ్ పబ్లిక్ లిమిటెడ్ కంపెనీ మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఆదేశాల ద్వారా నియంత్రించబడుతుంది. ఈ కోడ్, "మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - స్కేల్ ఆధారిత నియంత్రణ) ఆదేశాలు, 2023 (RBI/DoR/2023-24/106 మాస్టర్ డైరెక్షన్ DoR.FIN.REC.NO.45/03.10.119/2023-24 అక్టోబర్ 19, 2023)" అనే మాస్టర్ డైరెక్షన్లోని చాప్టర్ VII (వర్తించే NBFCల కోసం సరసమైన పద్ధతుల కోడ్) ప్రకారం మరియు ఎప్పటికప్పుడు చేసిన సవరణలకు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది.

I లక్ష్యం

కంపెనీ ప్రధాన వ్యాపారం వ్యక్తులు / చిన్న వ్యాపారస్తులకు చిన్న వ్యాపారాలను స్థాపించడానికి లేదా వారి ప్రస్తుత వ్యాపారాలను మెరుగుపరచడానికి రుణాలు అందించడం. ఈ కోడ్ యొక్క లక్ష్యం ప్రధానంగా మా అందరు కస్టమర్లతో న్యాయమైన మరియు పారదర్శక లావాదేవీలను నిర్ధారించడం. ఇది ఉత్పత్తులు మరియు కంపెనీ విడిచే వివిధ ఛార్జీల గురించి కస్టమర్లకు మంచి అవగాహన కలిగి ఉండటానికి కూడా దోహదపడుతుంది. క్రింద పేర్కొన్న ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను కంపెనీ అనుసరిస్తుంది. కోడ్ ప్రధాన లక్ష్యాలు:

- కస్టమర్ సంబంధాలకు కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులు ప్రోత్సహించడం;
- కస్టమర్ సేవల నుండి తాను ఏమి ఆశించవచ్చో పూర్తిగా అర్థం చేసుకునేలా పారదర్శకతను పెంచడం;
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్పష్టమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం; మరియు
- కస్టమర్లలో విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

II కోడ్ వర్తింపు

ఏదైనా ఫోర్మ్ మేజర్ తలెత్తినప్పుడు తప్ప, సాధారణ కార్యకలాపాల వాతావరణంలో కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులకు మరియు సేవలకు ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది. ఈ నియమావళి సమగ్రత మరియు పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాల పైన ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు అన్ని చర్యలు మరియు వ్యవహారాలు ఈ నియమావళి స్ఫూర్తికి అనుగుణంగా ఉంటాయి.

- A. కంపెనీ తన శక్తి మేరకు, కస్టమర్తో జరిపే అన్ని లావాదేవీలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలను పాటిస్తుంది మరియు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలను అక్షరాలా మరియు స్ఫూర్తితో ఎల్లప్పుడూ అనుసరిస్తుంది.
- B. ఇది తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలన్నింటినీ తన కస్టమర్లకు పూర్తిగా వివరించి, వారికి పూర్తి అవగాహన కలిగేలా చూస్తుంది.
- C. రుణ ఒప్పందం, KFS మరియు సమాచార మార్పిడితో సహా అన్ని కీలక పత్రాలను రుణ గ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో అందించేలా కంపెనీ చర్యలు తీసుకోవాలి.
- D. కస్టమర్ యొక్క ఏదైనా సందేహాల కోసం, బ్రాంచ్ ఇన్‌ఛార్జ్ మొదటి సంప్రదింపు వ్యక్తిగా ఉంటారు.
- E. అధికారులు/బ్రాంచ్ ఇన్‌ఛార్జీలు కస్టమర్లకు నిబంధనలు మరియు షరతులు, వర్తించే వడ్డీ రేటు, సేవా ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు మరియు వాటి ఆర్థిక చిక్కులతో పాటు పొందగలిగే ప్రయోజనాలను అర్థం చేసుకోవడంలో సహాయపడతారు.
- F. చట్టం ప్రకారం అవసరమైతే తప్ప లేదా కస్టమర్ మినహాయింపుల పైన సంతకం చేసి ఉంటే తప్ప, కంపెనీ అన్ని కస్టమర్ సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది.

III ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:

- ప్రమోషనల్ మరియు ప్రకటనల విషయంలో కంపెనీ యొక్క స్పష్టతను నిర్ధారించాలి మరియు తప్పుదారి పట్టించే సమాచారాన్ని నివారించాలి.

- కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ విధులు ఏవీ బయటి సంస్థలకు అప్పగించబడవు. అయితే, అటువంటి మూడవ పార్టీలతో సమాచారాన్ని పంచుకోవడం అవసరమయ్యే కస్టమర్లకు మెరుగైన సేవలను అందించే ఉద్దేశ్యంతో కొన్ని విధులను అవుట్‌సోర్స్ చేసే సందర్భంలో, కంపెనీ వారికి తెలియజేస్తుంది మరియు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పార్టీలకు అందుబాటులో ఉంచినట్లయితే) అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించమని అడుగుతుంది.
- అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు రుణ గ్రహీత అవసరాలకు మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యానికి అనుగుణంగా ఉన్నాయని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. కంపెనీ తప్పదు అమ్మకాలు లేదా ఉత్పత్తులను బలవంతంగా కలిపి అమ్మడం వంటి వాటిలో పాల్గొనకూడదు మరియు అన్ని నిబంధనలు పారదర్శకంగా తెలియజేయబడతాయని నిర్ధారించాలి.
- రికవరీ ఏజెంట్లతో సహా, అవుట్‌సోర్స్ చేసిన ఏ ఏజెన్సీలైనా న్యాయమైన కార్యకలాపాల నియమావళి మరియు RBI మార్గదర్శకాలను పాటించేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి. వారికి సరైన శిక్షణ ఇవ్వబడిందని మరియు వారు వేదించుటకు లేదా అన్యాయమైన పద్ధతులకు పాల్పడరని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

IV రుణాలు

i) రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- a. రుణ దరఖాస్తు ఫారాలలో రుణ గ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అన్ని అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేసి, రుణ గ్రహీత ఒక సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితా కూడా అందులో పేర్కొనబడుతుంది.
- b. అన్ని రుణ దరఖాస్తులు అందినట్లుగా రసీదు ఇవ్వబడుతుంది. అన్ని రుణ దరఖాస్తులు అందిన తేదీ నుండి సాధారణంగా నాలుగు వారాల లోపు పరిష్కరించబడతాయి. ఈ విషయం రసీదులో సూచించబడుతుంది.

ii) రుణ మూల్యాంకనం మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- a. సాధారణంగా, రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను కంపెనీ దరఖాస్తు అందిన తర్వాత సహేతుకమైన కాల వ్యవధిలో సేకరిస్తుంది. అదనపు వివరాలు / పత్రాలు అవసరమైతే; అది వెంటనే దరఖాస్తుదారులకు / రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.
- b. కంపెనీ తనచే నిర్దేశించబడిన ఏదైనా సెక్యూరిటీ మరియు మార్జిన్తో సంబంధం లేకుండా, దరఖాస్తుదారుల రుణ అర్హత పైన సరైన పరిశీలన చేస్తుంది.
- c. ఈ ప్రయోజనం కోసం కంపెనీ కస్టమర్ సమాచారం / ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ ఇన్సర్మేషన్ ఏజెన్సీలు / థర్డ్ పార్టీ ఏజెన్సీలు / ఇతరులకు అందజేస్తుంది.
- d. కంపెనీ మంజూరు లేఖ / అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC) ద్వారా రుణగ్రహీతకు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు పద్ధతి, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ధార్మికతతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల పైన రుణ గ్రహీత యొక్క వ్రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని రికార్డులో ఉంచుతుంది.

రుణ ఒప్పందం కుదుర్చుకునే ముందే, రుణ గ్రహీతకు కంపెనీ 'కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్ మెంట్' (KFS)ను అందించాలి. ఈ KFSలో వార్షిక వడ్డీ రేటు (APR), రుణం తీసుకోవడానికి అయ్యే మొత్తం వ్యయం, వర్తించే అన్ని రకాల రుసుములు, రుణ చెల్లింపుల పెడ్యూల్ మరియు ఇతర ముఖ్యమైన నిబంధనలు పొందుపరచబడి ఉండాలి. KFSకు సంబంధించి రుణ గ్రహీత నుండి స్పష్టమైన అంగీకారాన్ని పొందకుండా రుణాన్ని విడుదల చేయకూడదు.
- e. కంపెనీ, రుణ మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో అంగీకరించిన MITCని రుణగ్రహీతకు జారీ చేస్తుంది మరియు RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం MITC యొక్క నకలు ప్రతి రూపంలో అతని/ఆమె నుండి రసీదు పొందుతుంది.
- f. రుణ మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక ప్రతిని (స్థానిక భాషలో) మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల యొక్క ఒక్కో ప్రతిని అందజేయడం జరుగుతుంది.

iii) **రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ గురించి తెలియజేయడం**

ఏదైనా రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరించబడినప్పుడు, దరఖాస్తు తిరస్కరణ యొక్క గల కారణం(ల) గురించి కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది.

iv) **రుణాల పంపిణీ మరియు బాధ్యతల విడుదల**

- మంజూరు పత్రంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా, మరియు రుణ గ్రహీత/లు/హామీదారులు ఆ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించిన తర్వాత, సకాలంలో రుణ పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- అన్ని బకాయిల చెల్లింపు తర్వాత లేదా రుణ బకాయి మొత్తం వసూలు అయిన 30 రోజుల లోపు కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది. అయితే, ఇది రుణ గ్రహీత పై కంపెనీకి ఉండగల ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాకట్టుకు లోబడి ఉంటుంది. అటువంటి సర్దుబాటు హక్కును వినియోగించుకోవాల్సి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలు నిలుపుకోవడానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న పరిస్థితుల గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- పైన పేర్కొన్న 30 రోజుల వ్యవధి లోపు సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయడంలో మరియు/లేదా నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగించడంలో జాప్యం జరిగినా లేదా విఫలమైనా (పైన పేర్కొన్న విధంగా నిలుపుదలకు అనుమతి ఉన్న సందర్భాలు మినహా), కంపెనీ ఇచ్చిన వ్యవధి దాటితే ప్రతి రోజుకు 5,000 (ఐదు వేల రూపాయలు మాత్రమే) చొప్పున జరిమానా చెల్లించడానికి బాధ్యత వహిస్తుంది.

v) **వసూలు ప్రక్రియ**

- కంపెనీ నుండి ఎలాంటి రిమైండర్లు లేకుండా, కస్టమర్లు తమకు తెలియజేసిన గడువు తేదీన లేదా అంతకు ముందుగా EMIలను సకాలంలో తిరిగి చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.
- కస్టమర్ EMI చెల్లింపులో విఫలమైన తర్వాత వసూలు ప్రక్రియ ప్రారంభమవుతుంది.
- గడువు తేదీ దాటిన తర్వాత చెల్లింపులో ఏదైనా జాప్యం జరిగితే, అధికారి మరియు బ్రాంచ్ మేనేజర్ కస్టమర్ను సంప్రదించి, ఆలస్యానికి గల కారణాలను తెలుసుకోవడానికి ప్రయత్నిస్తారు.
- ఆలస్యం నిజమైన కారణాల వల్ల జరిగిన సందర్భాలలో, బ్రాంచ్ మేనేజర్ కస్టమర్తో నిర్మాణాత్మకంగా చర్చించి, పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన సవరించిన చెల్లింపు తేదీకి రావడానికి ప్రయత్నిస్తారు.
- కస్టమర్ ఇప్పటికీ డిఫాల్ట్లో ఉండి, సవరించిన తిరిగి చెల్లింపు తేదీకి ఇచ్చిన హామీని నెరవేర్చకపోతే, అధికారి మరియు బ్రాంచ్ మేనేజర్ కస్టమర్తో పదే పదే కాల్స్ / సందర్శనలు / SMS ద్వారా కనెక్ట్ అవుతారు, కస్టమర్ డిఫాల్ట్ అయిన మొత్తాన్ని వీలైనంత త్వరగా చెల్లించమని అభ్యర్థిస్తారు, ఇది జరిమానా ఛార్జీలను కూడా తగ్గిస్తుంది.
- డిఫాల్ట్ కొనసాగి ఒక నెల దాటితే, తదుపరి స్థాయి సూపర్వైజరీ ఫోలోఅప్ ప్రారంభమవుతుంది. సేకరణ ప్రక్రియలో భాగంగా, వ్రాత పూర్వక హామీని కోరవచ్చు మరియు కస్టమర్ నుండి పొందవచ్చు.
- కస్టమర్కు కాల్స్ / సందర్శనలు / SMS ద్వారా సూపర్వైజరీ ఫోలో-అప్ గురించి 2 సార్లు రిమైండర్లు పంపిన తర్వాత మరియు కస్టమర్ తన వ్రాత పూర్వక నిబద్ధతకు కట్టుబడి ఉండటంలో విఫలమైన తర్వాత, చెల్లింపును డిఫాల్ట్ చేస్తూనే ఉంటే, గడువు ముగిసిన మొత్తాన్ని వెంటనే తిరిగి చెల్లించాలని ప్రధాన కార్యాలయం నుండి కస్టమర్కు లీగల్ నోటీసు పంపవచ్చు మరియు విఫలమైతే రుణాన్ని ఉపసంహరించుకునే ఎంపికను ఉపయోగించుకుంటారు.

- h. ఒకవేళ కస్టమర్ కంపెనీకి చెల్లించాల్సిన బకాయిలను చెల్లించకుండా, ఆస్తిని మోసపూరితంగా అమ్మడానికి ప్రయత్నిస్తే, ఆ ఆస్తి పైన తన నిజమైన హక్కును కాపాడుకోవడానికి తాకట్టు పెట్టిన ఆస్తిపై తనకున్న ఆసక్తిని తెలియజేసే హక్కు కంపెనీకి రిజర్వ్ చేయబడింది.
- i. ఎప్పటిలాగే, బకాయిల చెల్లింపులో జాప్యం జరుగుతున్న సమయంలో ఏ దశలోనైనా చట్టపరమైన చర్యలు తీసుకునే హక్కు కంపెనీకి ఉంది.
- j. అన్ని సమయాల్లో, కస్టమర్ తో సంభాషణలు మర్యాదగా, సరైన పద్ధతిలో మరియు క్రమశిక్షణతో నిర్వహించబడతాయి. కస్టమర్ కంపెనీ సిబ్బందితో దురుసుగా ప్రవర్తిస్తే, అతనికి తగిన విధంగా హెచ్చరిక చేయబడుతుంది. ఈ విషయాన్ని ప్రధాన కార్యాలయానికి నివేదించబడుతుంది.
- k. ఎవరైనా సిబ్బంది కస్టమర్ తో దురుసుగా ప్రవర్తించినా లేదా కంపెనీ నిర్దేశించిన సరైన వసూలు విధానాన్ని పాటించకపోయినా, ఆ విషయాన్ని బ్రాంచ్ మేనేజర్/ పర్యవేక్షక స్థాయిలు/ కస్టమర్ కేర్ లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి తెలియజేసే హక్కు కస్టమర్ కు ఉంది. ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాని పక్షంలో, కస్టమర్ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు వ్రాతపూర్వకంగా లేదా మౌఖికంగా తెలియజేయవచ్చు. నిర్దేశిత సమయం దాటిన తర్వాత కూడా ఏవైనా ఫిర్యాదులు పరిష్కారం కాకుండా ఉంటే, వాటిని రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు తెలియజేయవచ్చు. ఈ అన్ని సంప్రదింపు కేంద్రాల వివరాలు ప్రతి బ్రాంచ్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.

V సాధారణం

1. రుణం పంపిణీ చేసిన తర్వాత రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే, వాటిని రుణగ్రహీత(ల)కు సక్రమంగా తెలియజేయడం జరుగుతుంది. అంతేకాకుండా, అన్ని మార్పులు భవిష్యత్ కాలం నుండి మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయి.
2. కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ <http://www.fivestargroup.in> లో అన్ని రుణ ఉత్పత్తుల ముఖ్య విశిష్టతలను ప్రచురిస్తుంది.
3. వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల వర్గీకరణకు సంబంధించిన విధానం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్ సైట్ లోని సమాచారం నవీకరించబడుతుంది.
4. కంపెనీ రుణ పత్రాలు / ఆస్తి పత్రాలను కేంద్రీకృత ప్రదేశాలలో (అగ్ని నిరోధక వాతావరణంలో), తన ప్రాంగణంలో లేదా అవుట్ సోర్స్ చేసిన ప్రాంగణాలలో గానీ నిల్వ చేస్తుంది.
5. రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు, షరతులలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వచ్చినప్పుడు తప్ప).
6. రుణాల మంజూరు విషయంలో కంపెనీ లింగం, కులం, మతం లేదా ఇతరత్రా కారణాల ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. అయితే, ఇది సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం రూపొందించిన క్రెడిట్-అనుసంధాన పథకాలలో పాల్గొనకుండా కంపెనీని నిరోధించదు.
7. రుణాల వసూలు విషయంలో, తన విధానానికి అనుగుణంగా, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు, అంటే, రుణగ్రహీతలను అకాలంలో పదేపదే ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల వసూలు కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి చేయదు. అయితే, రుణగ్రహీతలు బకాయిల చెల్లింపులో ఆలస్యం లేదా డిఫాల్ట్ అయిన సందర్భంలో, రుణగ్రహీత(ల)పై అనవసరమైన చట్టపరమైన లేదా ఇతర వసూలు సంబంధిత చర్యలు తీసుకోవడానికి కంపెనీకి ఎలాంటి అడ్డంకి ఉండదు.

8. రుణ మంజూరుకు ముందు, ఆ తర్వాత, కస్టమర్లతో తమ అన్ని వ్యవహారాలలో సముచితంగా ప్రవర్తించడానికి కంపెనీ అధికారులు తగిన శిక్షణ పొందుతారు.
9. రుణ మంజూరు సమయంలో లేదా ఆ తర్వాత ఎప్పుడైనా, కంపెనీ రుణ మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియ కాలం మొదలైనవాటిని సూచిస్తూ మంజూరు సమాచారం ద్వారా కస్టమర్కు తెలియజేస్తుంది. అయితే, రుణగ్రహీత తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, కంపెనీ అనవసరమైన బలవంతానికి పాల్పడకుండా, SMS హెచ్చరికలు పంపడం, టెలిఫోన్ కాల్స్ చేయడం, ఇమెయిల్లు పంపడం, కస్టమర్ నివాసం/కార్యాలయాన్ని సందర్శించడం, ఆస్తిని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం, ఆస్తిపై కంపెనీ తనఖా గురించి ప్రచారం చేయడం మొదలైన వాటితో సహా సాధారణ చట్టబద్ధమైన వసూలు ప్రక్రియలను అనుసరిస్తుంది. డిఫాల్ట్ అయిన రుణగ్రహీతలు / హామీదారుల ఫోటోలను కంపెనీ వెబ్సైట్/వార్తాపత్రిక, ఇతర ముద్రణ/ఎలక్ట్రానిక్ మీడియాలో ప్రచురించే స్వేచ్ఛ కంపెనీకి ఉంది.
10. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా వ్యతిరేకత అంటే, కంపెనీకి ఏదైనా అభ్యంతరం ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి తెలియ రోజులలోపు 21 జేయబడుతుంది అటువంటి .బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

VI డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

- A. కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని రూపొందించింది, దీని ద్వారా కంపెనీ నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలు తెలుసుకునేందుకు, సముచితంగా పరిష్కరించేలా చూసేందుకు ఒక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ఏర్పాటు చేయబడింది.

ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

కస్టమర్లకు ఏవైనా ఫిర్యాదులు ఉంటే, వారు సంబంధిత బ్రాంచ్ మేనేజర్కు వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు లేదా లోన్ ఖాతా నంబర్ మరియు ఫిర్యాదు యొక్క సారాంశాన్ని పేర్కొంటూ customercare@fivestargroup.in కు ఇమెయిల్ చేయవచ్చు లేదా 044-2346 0957 / 044-2346 0958 / 78258 55555 నంబర్లకు కస్టమర్ కేర్ విభాగానికి కాల్ చేయవచ్చు. ఒకవేళ ఫిర్యాదు 10 రోజులలోపు పరిష్కరించబడకపోతే, ఫిర్యాదు రసీదుతో కూడిన కాపీని శ్రీ Raghu Ram K, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి, Five-Star Business Finance Ltd, రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం - కొత్త నెం. 27, పాత నెం. 4, టెలర్స్ రోడ్, కిల్పాక్, చెన్నై - 600 010 చిరునామాకు పంపవచ్చు లేదా raghuram.k@fivestargroup.in కు ఇమెయిల్ చేయవచ్చు లేదా 044-4008 7237 నంబర్కు కాల్ చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదును పరిశీలించిన తర్వాత, గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కస్టమర్కు ప్రత్యుత్తరం పంపుతారు లేదా ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వడానికి ఎందుకు ఎక్కువ సమయం పడుతుందో వివరిస్తారు మరియు 10 పని దినాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తారు.

పైన పేర్కొన్న సమయ వ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడని పక్షంలో, ఫిర్యాదుదారు కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ అయిన శ్రీ. Srikanth G Menon గారికి Five-Star Business Finance Limited, కొత్త నెం. 27, పాత నెం. 4, టెలర్స్ రోడ్, కిల్పాక్, చెన్నై - 600 010 చిరునామాకు వ్రాయవచ్చు లేదా pno@fivestargroup.in కు ఇమెయిల్ చేయవచ్చు లేదా 044-23460963 నంబర్కు కాల్ చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదును పరిశీలించిన తర్వాత, ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కస్టమర్కు తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతారు లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎందుకు ఎక్కువ సమయం పడుతుందో వివరిస్తారు మరియు 10 పని దినాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తారు.

పైన పేర్కొన్న ఒక నెల వ్యవధిలోపు ఫిర్యాదుపరిష్కరించబడకపోతే వివాదం/, కస్టమర్ కంపెనీ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం ఏ అధికార పరిధిలోకి వస్తుందో, ఆ అధికార పరిధిలోని , రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, పోర్ట్ గ్లాసిస్, 16, రాజాజీ సాల్వే, చెన్నై - 600 001, తమిళనాడు చిరునామాకు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు.

B. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క పాటించు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరుపై వార్షిక సమీక్షను కంపెనీ నిర్వహిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల ఏకీకృత నివేదికను డైరెక్టర్ల బోర్డు ముందు ఉంచుతుంది. డిసెంబర్ తో ముగిసిన సంవత్సరానికి సంబంధించిన సమీక్షను తదుపరి సంవత్సరం మార్చి నెలాఖరులోగా బోర్డు ముందు ఉంచాలి.

VII NBFCల కోసం అంబుడ్స్మన్

A. రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2026

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

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - అంతర్గత అంబుడ్స్మన్) ఆదేశాలు, 2026, ఎప్పటికప్పుడు సవరించిన దాని ప్రకారం ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, కస్టమర్ కంపెనీకి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి మరియు ఆ ఫిర్యాదును కంపెనీ పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించి ఉండాలి మరియు ఆ సమాధానంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోవడం లేదా కంపెనీకి ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజుల తర్వాత కూడా కస్టమర్కు ఎటువంటి సమాధానం అందకపోవడం జరిగి ఉండాలి.

శ్రీ. Srikanth G Menon రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2026 ప్రకారం కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిగా ఉన్నారు. కంపెనీపై దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీ తరపున ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి, సమాచారాన్ని అందించడానికి ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి బాధ్యత వహిస్తారు.

B. అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ నియామకం

కంపెనీ, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన “నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలచే అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ నియామకం”పై 15వ నవంబర్ 2021 నాటి సర్క్యులర్ వర్తింపు పరిధిలోకి వస్తుంది మరియు ఆ సర్క్యులర్లో పొందు పరిచిన మార్గదర్శకాలను పాటించడానికి కంపెనీ ప్రధాన కార్యాలయంలో ఒక అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ను నియమించింది.

VIII వడ్డీ రేటు & గణన పద్ధతి

- అన్ని రుణాలకు వడ్డీ రేటు ఎప్పటికప్పుడు నిర్ణయించబడుతుంది. వడ్డీ రేటు రుణ కాలపరిమితి మొత్తం కాలానికి స్థిరంగా ఉంటుంది. వేరియబుల్/ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణాలను ప్రవేశపెట్టిన సందర్భంలో, RBI (NBFC - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025లోని 'ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్' మార్గదర్శకాల ప్రకారం, వడ్డీ రేట్ల రీసెట్ సమయంలో, రుణ గ్రహీతకు స్థిర రేటుకు మారే అవకాశాన్ని కంపెనీ అందించాలి.
- వడ్డీ రేటు బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు నమూనా ఆధారంగా ఉంటుంది. వడ్డీ రేటులో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే, అవి ఎప్పటికప్పుడు వడ్డీ రేటు నమూనాలో నవీకరించబడతాయి. వడ్డీ రేటు నమూనా కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది.

c. రుణ మొత్తం వాస్తవంగా పంపిణీ చేసిన తేదీ నుండి వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది. రుణ ఒప్పందం మంజూరు లేదా అమలు చేసిన తేదీ నుండి ఎటువంటి వడ్డీ వసూలు చేయబడదు. రుణం బకాయి ఉన్న రోజుల సంఖ్యకు, రోజు తగ్గుతున్న నిల్వ ప్రాతిపదికన వడ్డీ లెక్కించబడుతుంది.

d. వడ్డీ అన్ని రుణ ఖాతాలకు నెలవారీ వ్యవధిలో మరియు ఒకవేళ రుణం నెలఖరుకు ముందే మూసివేస్తే, ఆ సమయంలో డెబిట్ చేయబడుతుంది.

మొదటి EMI తేదీ నాటికి చెల్లించాల్సిన వడ్డీ మరియు ట్రేకెన్ పీరియడ్ వడ్డీ కలిపి, లోన్ తీసుకున్న తేదీ నుండి మొదటి EMI తేదీ వరకు అయ్యే మొత్తం వడ్డీకి సమానమయ్యేలా. లోన్ మంజూరైన తేదీ మరియు మొదటి EMI తేదీ మధ్య కాలానికి ట్రేకెన్ పీరియడ్ వడ్డీ వసూలు చేసే హక్కు కంపెనీకి ఉంది.

IX ఛార్జీల పట్టిక

క్ర.సం.	సేవల వివరాలు	వర్తించే ఛార్జీలు
1	ప్రాసెసింగ్ ఫీజు	మంజూరైన రుణ మొత్తంపై 2% మరియు వర్తిస్తే GST.
2	లీగల్ మరియు తనిఖీ ఛార్జీలు (వాపసు చేయబడ నివి మరియు లాగిన్ సమయంలో చెల్లించవలసినవి)	ప్రతి రుణంపై గరిష్టంగా రూ. 2,000 వరకు (వర్తిస్తే GST తో సహా).
3	డాక్యుమెంట్ ఛార్జీలు (పంపిణీ సమయంలో చెల్లించవలసినవి)	ప్రతి రుణంపై గరిష్టంగా రూ. 2,000 వరకు (వర్తిస్తే GST తో సహా).
4	డాక్యుమెంట్ హ్యాండింగ్ ఛార్జీలు	ప్రతి రుణంపై రూ. 500 (వర్తిస్తే GST తో సహా)
5	చెక్/ECS/NACH బౌన్స్ ఛార్జీలు	మార్చి 31, 2023 వరకు ప్రతి రిటర్న్ కు రూ. 300. ఏప్రిల్ 01, 2023 నుండి ప్రతి రిటర్న్ కు రూ. 500 మరియు వర్తిస్తే GST.
6	కలెక్షన్ పింట్ ఛార్జీలు / రికవరీ విజిట్ ఛార్జీలు	ప్రతి సందర్శనకు రూ. 100 (వర్తిస్తే GST తో సహా).
7	క్యాష్ కన్వీనియన్స్ ఛార్జీలు - కస్టమర్ తన లోన్ ఖాతాకు చేసిన ఏదైనా నగదు లావాదేవీకి - జనవరి 1, 2024 నుండి అమలులోకి వస్తుంది	వర్తిస్తే, GST తో సహా, ప్రతి లావాదేవీకి రూ. 100.
8	ఆలస్యమైన చెల్లింపునకు జరిమానా ఛార్జీలు	3% PM (36% PA) ఫ్లాట్ GST వర్తిస్తే, ఆలస్యమైన కాలానికి ఆలస్యమైన మొత్తంపై. (నెలవారీ వ్యవధిలో వసూలు చేయాలి) కంపెనీ జరిమానా రుసుములను (జరిమానా వడ్డీని కాదు) విధిస్తుంది. RBI (NBFC - బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025కు అనుగుణంగా, అటువంటి రుసుములను అసలు మొత్తానికి కలపకూడదు చేయకూడదు మరియు వాటిపై ఎటువంటి అదనపు వడ్డీని లెక్కించకూడదు.
9	MOD రిజిస్ట్రేషన్ ఖర్చులు మరియు ఇతర సంబంధిత ఖర్చులు	వర్తిస్తే, కస్టమర్ భరించాల్సిన వాస్తవ ఖర్చులు మరియు GST.
10	ఇన్ కంబరెన్స్ సర్టిఫికేట్	వర్తిస్తే, కస్టమర్ భరించాల్సిన వాస్తవ ఖర్చులు మరియు GST.
11	స్టాంప్ డ్యూటీ	వర్తిస్తే, కస్టమర్ భరించాల్సిన వాస్తవ ఖర్చులు మరియు GST.
12	బీమా ప్రీమియం	వర్తిస్తే, కస్టమర్ భరించాల్సిన వాస్తవ ఖర్చులు మరియు GST.
13	రుణ పంపిణీ కోసం DD	వర్తిస్తే, DD జారీకి వాస్తవ ఛార్జీ మరియు GST.
14	వసూళ్లు/రికవరీ/మధ్యవర్తిత్వం మొదలైన వాటికి సంబంధించిన చట్టపరమైన/ఇతర ఛార్జీలు	వర్తిస్తే, కస్టమర్ భరించాల్సిన వాస్తవ ఖర్చులు మరియు GST.
15	ప్రి-క్లోజర్ ఛార్జీలు	పంపిణీ జరిగిన 12 నెలల్లోపు, బకాయి ఉన్న లోన్ మొత్తంపై 1%

		మరియు వర్తిస్తే GST. వేరియబుల్ రేట్ రుణాల విషయంలో, ఏవైనా ముందస్తు చెల్లింపులకు రుణంపై ఎలాంటి ముందస్తు ముగింపు ఛార్జీలు విధించబడవు.
--	--	--

కంపెనీ ఈ నియమావళి ప్రతిని అభ్యర్థనపై వినియోగదారునికి అందిస్తుంది. ఈ నియమావళిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో మరియు తన కార్పొరేట్, శాఖ కార్యాలయాలలో కూడా ప్రదర్శించి, అందుబాటులో ఉంచుతుంది.