న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి

న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి

క్రమ సంఖ్య	వివరాలు	పేజీ సంఖ్య
	పునఃసమీక్ష చరిత్ర	3
I.	పరిచయం	4
II.	లక్ష్యాలు	4
III.	నిర్వహణ మార్గదర్శకాలు	5
	A. ఋణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్	5
	B. రుణం మదింపు మరియు నియమాలు/నిబంధనలు	5
	C. రుణ ఖాతాల్లో జరిమానా ఛార్జీలు	6
	D. బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన	7
IV.	సాధారణ అంశాలు	8
	A. చరవడ్డీ రేటుపై సర్దుబాటుకు మార్గదర్శకాలు	9
V.	అనివార్య పరిస్థితులు	11
VI.	ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం	11
VII.	వినియోగదారుల కంప్లయింట్లు/ఫిర్యాదుల నిర్వహణ కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ	11
VIII.	అధిక వడ్డీ విధింపుపై నియంత్రణ	15
IX.	ఫైనాన్స్ చేసిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం	16

పునఃసమీక్ష చరిత్ర

#	తేదీ	పునఃసమీక్ష వివరాలు
1	29.01.2018	ఆర్‌బిఐ నియంత్రణలకు అనుగుణంగా న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి సవరణకు బోర్డు ఆమోదం.
2	31.10.2018	ఆర్‌బిఐ నియంత్రణలు మరియు ఆర్‌బిఐ సమాచారానికి అనుగుణంగా న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి సవరణకు బోర్డు ఆమోదం.
3	27.07.2023	ఆర్‌బిఐ తాజా నియంత్రణలకు అనుగుణంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను నవీకరించడం కోసం న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి సవరణకు బోర్డు ఆమోదం.
4	30.01.2024	తాజా మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023కు అనుగుణంగా న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి సవరణకు బోర్డు ఆమోదం.
5	25.04.2024	RBI అంబుడ్స్‌మన్ సంప్రదింపు వివరాల నవీకరణ
6	13.08.2025	ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో వార్షిక నవీకరణ/సమీకరణ సముయం/భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్‌లో ఆదేశాలను చేర్చడం (రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు) యొక్క ఆదేశాలు, 2025/

I. పరిచయం

వెరిటాస్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో వెరిటాస్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అనేవారు) (ఇకపై "వెరిటాస్" లేదా "కంపెనీ" అని పిలుస్తారు) అనేది కంపెనీల చట్టం, 2013 నిబంధనల ప్రకారం విలీనం చేయబడిన ఒక కంపెనీ మరియు ఇది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాలో నమోదు చేయబడిన వ్యవస్థాత్మకంగా ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ అంగీకరించే లేదా హోల్డింగ్ బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక సంస్థ.

క్రమబద్ధమైన ఆర్థిక సేవల అందుబాటు పరిమితంగా ఉన్న సూక్ష్మ, చిన్న మరియు మధ్యతరహా సంస్థలను నిర్వహిస్తున్న వ్యవస్థాపకులకు ఋణాలను అందించే వ్యాపారంలో వెరిటాస్ నిమగ్నమై ఉంది.

బ్యాంకింగేతర ఫైనాన్స్ కంపెనీల కోసం 2014 జులై 1న నెం.ఆర్‌బిఐ/2014-15/34డిఎన్‌బిఎస్ (పిడి) సిసి నెంబర్.388/03.10.042/2014-15 ద్వారా న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి నిమిత్తం భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఈ నియమావళిని రూపొందించడం జరిగింది, ఎన్‌బిఎఫ్‌సిల కోసం న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళిపై మార్గదర్శకాలను ఇందులో భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్‌బిఐ) వివరించింది మరియు మాస్టర్ డైరెక్షన్ - బ్యాంకింగేతర ఫైనాన్స్ కంపెనీ - ఇది వ్యవస్థాత్మకంగా ముఖ్యమైన డిపాజిట్లను స్వీకరించని లేదా కలిగి స్వీకరించే కంపెనీల కోసం (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2016కు అనుగుణంగా ఉండే ఇది కాలానుగుణంగా సవరణకు లోనవుతుంది, సంస్థలు అందించే సేవలపై వినియోగదారులు చేసే ఫిర్యాదులను వేగవంతమైన మరియు తక్కువ ఖర్చుతో కూడిన పద్ధతిలో పరిష్కరించే నిమిత్తం భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్‌బిఐ) నియంత్రిస్తున్న సమీకృత అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2021కి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

వినియోగదారులతో వ్యవహరిస్తున్నప్పుడు కంపెనీ అనుసరించే నిమిత్తం కనీస న్యాయబద్ధమైన అభ్యాసాల ప్రమాణాలను ఇది ఏర్పరుస్తుంది. ఇది వినియోగదారులకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు రోజువారీ ప్రాతిపదికన వారితో ఎలా వ్యవహరించాలని కంపెనీ భావిస్తోందో వివరిస్తుంది.

సోషల్ / ఇతర మీడియాల్లో ఏవైనా ఫిర్యాదులు / విచారణలు పోస్ట్ చేసిన వారితో సహా వినియోగదారులందరికీ ఈ పాలసీ వర్తిస్తుంది, మరియు అవసరమైన మేరకు ఈ క్రింది వేదికల ద్వారా సంప్రదించాల్సిందిగా వినియోగదారులందరినీ మేము ప్రోత్సహిస్తున్నాం.

ప్రజల సమాచారం కోసం ఈ పాలసీని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శిస్తున్నాం. ఈ పాలసీని కంపెనీ వెబ్‌సైట్ www.veritasfin.inలో పోస్ట్ చెయ్యడం జరుగుతుంది.

II. లక్ష్యం

నియమావళిని ఒక లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయడం జరిగింది, అది:

- న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళిని అభివృద్ధి చేయడం, శిక్షణ ఇవ్వడం, అమలు చేయడం ద్వారా వినియోగదారుల వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన అభ్యాసాలు పాటించేలా చూడడం.
- అధిక పారదర్శకత వల్ల కస్టమర్‌లు ఉత్పత్తిని బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు అవగాహనతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కలుగుతుంది.

- వినియోగదారుల నుంచి నిరంతరం సమాచారం / ఫిర్యాదులు స్వీకరించే ఒక వ్యవస్థ ద్వారా కంపెనీ పట్ల వినియోగదారులకు విశ్వాసం పెరుగుతుంది.

III. నిర్వహణ మార్గదర్శకాలు:

A) ఋణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- కంపెనీలో లేదా తన విక్రేతలతో అన్ని సమాచారాల కోసం వెరిటాస్ అధికారిక భాషగా ఇంగ్లీష్‌ను ఉపయోగిస్తుంది.
- రుణగ్రహీతకు తెలియజేసే అన్ని సమాచారాలు ఆంగ్లంలో లేదా స్థానిక భాషలో ఉండాలి / రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగలిగే మరియు ధృవీకరించే భాషలో ఉండాలి.
- తయారీ, సేవలు, వ్యాపారం, స్వయం-ఉపాధి నిపుణులు, వేతన ఉద్యోగులు, వ్యాపారులు, రిటైలర్లు, వ్యాపారవేత్తలు, ఏజెంట్లు, పంపిణీదారులు, కంపెనీలు, కార్పొరేట్లు మరియు వ్యక్తులకు వారి వ్యాపారాలు, నిర్వహణ మూలనిధి అవసరాలు లేదా వ్యక్తిగత అవసరాలకు సంబంధించిన ఆవశ్యకాల నిమిత్తం నివాస గృహాలు లేదా వాణిజ్యపరమైన లేదా ఖాళీ భూములతో కూడిన ఆస్తి పూచీకత్తుతో లేదా పూచీకత్తు లేకుండా లేదా తగిన ఇతర పూచీకత్తుతో ప్రాథమికంగా చిన్న మరియు మధ్య తరహా పరిశ్రమలకు స్వల్ప మరియు మధ్యకాలిక ఫైనాన్సింగ్ ఉత్పత్తిని కంపెనీ అందిస్తుంది.
- వెరిటాస్ వారి 'దాఖలు చేయాల్సిన పత్రాల జాబితాతో కూడిన దరఖాస్తు ఫారమ్'లో రుణగ్రహీత సమర్పించాల్సిన వాటి మొత్తం సమాచారం మరియు పత్రాలు ఉంటాయి. ఇతర బ్యాంకింగేతర ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (ఎన్‌బిఎఫ్‌సిలు) విధించే ఇదే విధమైన నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతంగా పోల్చుకోవడానికీ మరియు పైన పేర్కొన్న పోలిక ఆధారంగా వివేచనతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికీ వీలుగా రుణగ్రహీతకు అవసరమైన సమాచారాన్ని వెరిటాస్ అందిస్తుంది.
- దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో పాటు రుణగ్రహీత దాఖలు చేయాల్సిన పత్రాల జాబితాను కూడా వెరిటాస్ వారి 'దాఖలు చేయాల్సిన పత్రాల జాబితాతో కూడిన దరఖాస్తు ఫారమ్' సూచించవచ్చు.
- రుణాన్ని పొందడం కోసం చేసుకున్న దరఖాస్తు ఫారాన్ని అందుకున్నట్టు ధృవీకరించే రసీదును రుణగ్రహీతకు అందించే యంత్రాంగం వెరిటాస్‌కు ఉంది. అవసరమైన మొత్తం సమాచారం మరియు పత్రాలను స్వీకరించిన తేదీ నుంచి సహేతుకమైన వ్యవధిలో తన నిర్ణయాన్ని రుణగ్రహీతకు వెరిటాస్ తెలియజేస్తుంది.

B) రుణం మదింపు మరియు నియమాలు/నిబంధనలు

- వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానంతో సహా అన్ని నియమాలను మరియు నిబంధనలతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తం వివరాలను మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో లిఖితపూర్వకంగా వెరిటాస్ తెలియజేస్తుంది, రుణగ్రహీత ఆమోదించిన నియమాలు మరియు నిబంధనల వివరాలను వెరిటాస్ తన రికార్డుల్లో భద్రపరుస్తుంది.
- తిరిగి చెల్లింపులో జాప్యం జరిగితే విధించే జరిమానా ఛార్జీలకు సంబంధించిన నిబంధన ఏదైనా ఉంటే దాన్ని రుణ ఒప్పందంలో ప్రస్ఫుటంగా పేర్కొనడం జరుగుతుంది.
- రుణాల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందం ప్రతిని వెరిటాస్ అందజేస్తుంది.

- మంజూరు లేఖ, ఒప్పందం తదితరాలకు సంబంధించిన నియమాలు మరియు నిబంధనల్లాంటి వినియోగదారు ఎంపిక చేసుకున్న భాషలో వెరిటాస్ తెలియజేస్తుంది, వివరిస్తుంది.

C. రుణ ఖాతాల్లో జరిమానా ఛార్జీలు

- రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నియమాలను మరియు నిబంధనలను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతకు జరిమానా విధించనట్టయితే, దాన్ని 'పెనాల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణించడం జరుగుతుంది, దాన్ని అడ్వాన్సులపై విధించే వడ్డీ రేటుకు జోడించిన 'పెనాల్ వడ్డీ' రూపంలో విధించడం జరగదు. జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీని లెక్కించరు. అయినప్పటికీ ఇది రుణ ఖాతాలో చక్రవడ్డీకి సంబంధించిన సాధారణ ప్రక్రియల మీద ప్రభావం చూపించదు.
- వడ్డీ రేటు మీద ఎటువంటి అదనపు అంశాన్నీ వెరిటాస్ ప్రవేశపెట్టదు, ఈ మార్గదర్శకాల అనువర్తన యథాతథంగా ఉండేలా చూస్తుంది.
- పేరు ఏదైనప్పటికీ రుణాల మీద జరిమానా ఛార్జీలు లేదా ఆ విధమైన ఛార్జీల విషయంలో బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని వెరిటాస్ రూపొందిస్తుంది.
- జరిమానా ఛార్జీలు సహేతుకంగా ఉండాలి, నిర్దిష్టమైన రుణ/ ఉత్పత్తి కేటగిరీలో ఎలాంటి వివక్షా లేకుండా రుణ ఒప్పందంలోని ప్రధానమైన నియమాలు మరియు నిబంధనలను పాటించని సందర్భాల్లో ఒకే విధంగా ఉండాలి.
- 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో విధించే జరిమానా ఛార్జీలు ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని రుణ ఒప్పందంలో, అత్యంత ముఖ్యమైన నియమాలు మరియు నిబంధనలు/ కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (కెఎఫ్ఎస్)లలో వెరిటాస్ చాలా స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది, అదనపు వివరాలను కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద ప్రదర్శిస్తుంది.
- రుణానికి సంబంధించిన ప్రధాన నియమాలు మరియు నిబంధనలను పాటించని రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లను ఎప్పుడు పంపినా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేయడం జరుగుతుంది. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించే ఏదైనా సందర్భాన్నీ, కారణాన్నీ కూడా తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
- వెరిటాస్ వారి విధాన చట్రంలో తగిన సవరణలు చేస్తుంది మరియు "రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు"కు సంబంధించి అమలులోకి వచ్చే తేదీ నుండి పొందిన/పునరుద్ధరించిన అన్ని కొత్త రుణాలకు సంబంధించి సూచనల అమలును నిర్ధారిస్తుంది. ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల విషయంలో, కొత్త జరిమానా ఛార్జీల విధానానికి మారడం అనేది జూన్ 30, 2024న లేదా అంతకు ముందు ఉంటుంది.

D. బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తన:

- దాని ప్రచురించబడిన వెబ్‌సైట్ ద్వారా లేదా కస్టమర్‌కు ప్రత్యేకంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో, వెరిటాస్ మంజూరు నియమ నిబంధనలలో ఏదైనా మార్పు గురించి దాని రుణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు, ఛార్జీలు తదనుగుణంగా మాత్రమే అమలవుతాయని కూడా వెరిటాస్ నిర్ధారిస్తుంది.

- చెల్లింపు వాపసు/ వేగవంతం చెయ్యడంపై నిర్ణయం లేదా ఒప్పందం కింద పనితీరులపై నిర్ణయం సంబంధిత రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీత అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తరువాత లేదా రుణగ్రహీత పొందే పరిమితి తాలూకు బకాయి మొత్తాన్ని తిరిగి స్వీకరించిన తరువాత మాత్రమే ఆ రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన పూచీకత్తులన్నిటినీ వెరిటాస్ విడుదల చేస్తుంది, ఇది తన రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకమైన ఏవైనా ఇతర క్లెయిమ్ నిమిత్తం వెరిటాస్‌కు కలిగిఉన్న ఏవైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కులకు లోబడి ఉంటుంది. ఆ విధంగా కలిగి ఉన్న హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకున్నప్పుడు, రుణగ్రహీత సంబంధిత క్లెయిమును పరిష్కరించుకొనేవరకు లేదా చెల్లింపు చేసే వరకూ పూచీకత్తులను స్వాధీనంలో ఉంచుకోవడానికి వెరిటాస్ హక్కు కలిగి ఉన్న మిగిలిన క్లెయిమ్‌లు మరియు నిబంధనల గురించి పూర్తి వివరాలతో నోటీసును రుణగ్రహీతకు ఇవ్వడం జరుగుతుంది.
- రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తరువాత/ పరిష్కారం తరువాత 30 రోజుల వ్యవధి లోపల అన్ని ఒరిజినల్ స్థిరాస్థి/ చరాస్థి పత్రాలను నో అబ్జెక్షన్ సర్టిఫికెట్‌తో సహా వెరిటాస్ విడుదల చేస్తుంది, ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదైన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.
- ఒకవేళ 30 రోజుల లోపల పత్రాలను విడుదల చేయడంలో విఫలమైతే, జాప్యం జరిగిన ప్రతి రోజుకూ రూ. 5000/- చొప్పున మొత్తాన్ని వెరిటాస్ చెల్లిస్తుంది. ఒకవేళ ఒరిజినల్ చరాస్థి పత్రాలను పాక్షికంగా కానీ లేదా పూర్తిగా కానీ కోల్పోయినా/ నష్టం జరిగినా, పైన సూచించిన పరిహారాన్ని చెల్లించడంతో పాటు చరాస్థి పత్రాల డూప్లికేట్/ ధ్రువీకృత కాపీలను రుణగ్రహీత పొందడానికి వెరిటాస్ సాయపడుతుంది, దానికి సంబంధించిన ఖర్చులు భరిస్తుంది. అయితే, ఇటువంటి సందర్భాల్లో జాప్యమైన కాలానికి జరిమానాను 60 రోజుల తరువాత లెక్కించడం జరుగుతుంది. పైన పేర్కొన్న అంశాలు వర్తించే చట్టం ప్రకారం రుణగ్రహీత హక్కులకు ఎలాంటి భంగం కలిగించవు.
- రుణ ఖాతాకు సేవలు అందించే శాఖ నుంచి కానీ లేదా రుణగ్రహీత ఎంపిక మేరకు పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న ఇతర వెరిటాస్ కార్యాలయం నుంచి కానీ ఒరిజినల్ స్థిర / చరాస్థి పత్రాలను తీసుకొనే అవకాశాలను తన రుణగ్రహీతలకు వెరిటాస్ కల్పిస్తుంది.
- రుణగ్రహీతలు లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణించిన సందర్భంలో, అటువంటి రుణగ్రహీతల చట్టబద్ధమైన వారసులు మాత్రమే వెరిటాస్ నుండి ఒరిజినల్ చరాస్థి / స్థిరాస్థి పత్రాలను క్లెయిమ్ చేయడానికి/పొందడానికి అర్హులు. అటువంటి సందర్భంలో, సంబంధిత రుణగ్రహీత తాలూకు చట్టబద్ధమైన వారసులందరూ ఒరిజినల్ చరాస్థి / స్థిరాస్థి పత్రాలను తీసుకోవడం కోసం బ్రాంచ్‌కు భౌతికంగా హాజరుకావాలి, ఒకవేళ రుణగ్రహీతల చట్టబద్ధమైన వారసులందరూ బ్రాంచ్‌ను సందర్శించలేనట్టయితే, చట్టబద్ధమైన వారసులలో ఎవరికైనా అనుకూలంగా ఒక అధికార లేఖను సమర్పించాలి. ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది చట్టబద్ధమైన వారసులు మైనర్‌లు అయినట్టయితే, వారి సహజ సంరక్షకుడు లేదా న్యాయస్థానం నియమించిన సంరక్షకుడు పేర్కొన్న చట్టబద్ధమైన మైనర్ వారసుల తరఫున డాక్యుమెంట్లను సేకరించాలి.
- మరణించినవారి మరణ ధృవీకరణ మరియు చట్టబద్ధమైన వారసుల ధృవీకరణకు ఈ కింది పత్రాలను చెల్లుబాటయ్యే రుజువులుగా ఆమోదిస్తారు.
    a) సంబంధిత మునిసిపాలిటీలు జారీ చేసిన టైటిల్ హోల్డర్ మరణ ధృవీకరణ పత్రం
    b) రెవెన్యూ అధికారులు / తహసీల్దార్ జారీ చేసిన చట్టపరమైన వారసుడు సర్టిఫికెట్ లేదా
    c) అధికార పరిధి కలిగిన న్యాయస్థానం జారీ చేసిన వారసత్వ ధృవీకరణ పత్రం లేదా
    d) లెటర్ ఆఫ్ అడ్మినిస్ట్రేషన్
    e) మేజిస్ట్రేట్/ డిస్ట్రిక్ట్ సివిల్ కోర్ట్ ఆమోదించిన చట్టబద్ధమైన వారసుల వివరాలతో కూడిన ఒక అఫిడవిట్

f) చట్టబద్ధమైన వారసుల మధ్య వివాదం ఏర్పడినప్పుడు, న్యాయస్థానం జారీ చేసిన వారసత్వ ధృవీకరణ పత్రం/అడ్మినిస్ట్రేషన్ లెటర్‌ను మాత్రమే చట్టబద్ధమైన వారసులకు ప్రామాణికమైన రుజువుగా అంగీకరించడం జరుగుతుంది.

- చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలు చరాస్తుల/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే విధానం NBFCల వెబ్‌సైట్‌లో కస్టమర్ సమాచారం కోసం ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు విధానాలతో పాటు ప్రదర్శించబడుతుంది.

IV. సాధారణ అంశాలు:

- రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించిన నియమాలు మరియు నిబంధనలను అందజేసే ప్రయోజనాలు మినహా తన రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన వ్యవహారాల్లో జోక్యానికి వెరిటాస్ దూరంగా ఉంటుంది (అంతకుముందు రుణగ్రహీత వెల్లడించని కొత్త సమాచారం వెరిటాస్ దృష్టికి వస్తే తప్ప).
- రుణగ్రహీత నుంచి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, దాన్ని సమ్మతించడం కానీ లేదా అంటే వెరిటాస్ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉన్నట్టయితే ఆ విషయాన్నీ, సాధారణంగా రుణగ్రహీత అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు ఆ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది. అటువంటి బదిలీ వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- తమ రుణగ్రహీత చెల్లించాల్సిన బకాయిలను వసూలు చేసే విషయంలో, అనువుకాని సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను పదేపదే ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాలు/ బకాయిలు తదితరాలను వసూలు చేయడం కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం లాంటి అనవసరమైన వేధింపులను వెరిటాస్ ఆశ్రయించదు. వినియోగదారులతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించేందుకు తగిన రీతిలో సుశిక్షితులయ్యేలా సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం జరుగుతుంది.
- వెరిటాస్ తన రుణ సదుపాయాన్ని శారీరక వైకల్యం/దృష్టి వైకల్యం కలిగిన రుణగ్రహీతలకు కూడా అందేలా చూస్తుంది, చట్టరీత్యా మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాల ద్వారా హామీ కలిగిన వికలాంగుల హక్కుల గురించి మాడ్యూల్‌లో భాగంగా వెరిటాస్ సిబ్బంది అందరికీ శిక్షణ ఇవ్వడం జరుగుతుంది.
- కంపెనీ తన పాలసీలో భాగంగా తన వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలపై ఫ్లోటింగ్ రేట్ టెర్మ్ రుణాల మీద ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు-చెల్లింపు జరిమానాలు విధించదు. వారి రేట్లలో మార్పు చోటు చేసుకున్నట్టయితే ఎవరైనా లేదా అందరు రుణగ్రహీతలకు సరైన మార్గాల ద్వారా సమాచారాన్ని పంపడం జరుగుతుంది. జనవరి 1, 2026న లేదా ఆ తర్వాత మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన రుణాలకు అమలులో ఉన్న "భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు) ఆదేశాలు, 2025" ప్రకారం, వెరిటాస్ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను వసూలు చేయనప్పటికీ, వ్యక్తులకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణాలకు ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను వసూలు చేయదని గమనించాలి (i) వ్యక్తులకు వ్యాపారం కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని రుణాలకు, (ii) వ్యక్తులు మరియు MSEలకు వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని రుణాలకు, ₹50 లక్షల వరకు మంజూరు చేయబడిన మొత్తం/పరిమితితో ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించకూడదు. ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు ఇప్పటికీ ఫిక్స్డ్-రేటు రుణాలకు లేదా మినహాయింపుల కింద కవర్ చేయబడని ఇతర వర్గాలకు వర్తించవచ్చు, కానీ వెరిటాస్ బోర్డు

ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం మరియు ముందుగా చెల్లించబడిన మొత్తంపై మాత్రమే (టర్మ్ లోన్‌ల విషయంలో). వెరిటాస్ స్వయంగా ముందస్తు చెల్లింపును ప్రారంభించినప్పుడు వెరిటాస్ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు.

- ఎన్‌బిఎఫ్‌సిల ద్వారా విధించే అధిక వడ్డీ రేటు నియంత్రణకు సంబంధించిన నోటిఫికేషన్ సంఖ్య DNBS.204/CGM (ASR)-2009 తేదీ 2 జనవరి 2009ను అనుసరించి, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై విధించే వడ్డీ రేటును నిర్ధారించడానికి నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం లాంటి ఆవశ్యకమైన అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని ఒక వడ్డీ రేటు విధానాన్ని వెరిటాస్ ఆమోదించింది. ఈ వడ్డీ రేటు విధానం వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతల నుంచి వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడం కోసం అనుసరించే రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత తాలూకు గ్రేడేషన్ విధానాన్ని కూడా కలిగి ఉంటుంది, ఈ వివరాలను కంపెనీ వెబ్‌సైట్ **www.veritasfin.in**లో ప్రదర్శించడం జరుగుతుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడం కోసం అనుసరించే రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత తాలూకు గ్రేడేషన్ విధానం గురించి కూడా రుణగ్రహీతకు లేదా వినియోగదారుకు వారి రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో వెల్లడించడం జరుగుతుంది, మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

A) చర వడ్డీ రేటుపై సర్దుబాటుకు మార్గదర్శకాలు:

సమానమైన నెలవారీ వాయిదాల (ఇఎంఐ) ఆధారంగా ఇచ్చే వ్యక్తిగత రుణాలపై చర వడ్డీ రేటు సవరింపుపై 2023 ఆగస్టు 18వ తేదీనాటి RBI/2023-24/55 OR.MCS.REC.32/01.01.003/2023-24 ఆర్‌బిఐ నోటిఫికేషన్‌కు అనుగుణంగా ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను వెరిటాస్ అనుసరిస్తుంది:

"XBRL రిటర్న్స్- బ్యాంకింగ్ గణాంకాల సమన్వయం"పై 2018 జనవరి 04 తేదీ నాటి ఆర్‌బిఐ సర్క్యులర్ సంఖ్య DBR.నెం.BP.BC.99/08.13.100/2017-18లో "వ్యక్తిగత రుణాల"ను ఈ విధంగా నిర్వచించడం జరిగింది, "వ్యక్తిగత రుణాలు అనేవి వ్యక్తులకు ఇచ్చే రుణాలను సూచిస్తాయి, వాటిలో (a) వినియోగదారులకు ఇచ్చే రుణం, (b) విద్యా రుణం, (c) స్థిరాస్థుల సృష్టి/ పెంపుదల కోసం ఇచ్చే రుణాలు (ఉదాహరణకు గృహ నిర్మాణం తదితరాలు) మరియు (d) ఆర్థిక ఆస్తుల్లో పెట్టుబడుల కోసం ఇచ్చే రుణాలు (షేర్లు, డిబెంచర్లు తదితరాలు)."

- రుణ అర్హతపై ప్రభావం - కాలవ్యవధిని పొడిగించడం లేదా ఇఎంఐని పెంచడం లాంటి సందర్భంలో రుణగ్రహీతను మంజూరు సమయంలోనే వెరిటాస్ అంచనా వేయాలి, తద్వారా అతను/ ఆమె ఎంచుకున్న మార్పులను భరించే అర్హత రుణగ్రహీతకు ఉందని నిర్ధారించుకోవాలి.
- స్థిర వడ్డీ రేటును ఎంచుకొనే అవకాశం - అతను/ ఆమె అభీష్టం మేరకు చర వడ్డీ రేటును పొందే ఎంపికను రుణగ్రహీతలకు అందిస్తారు. కానీ గృహ రుణ ఉత్పత్తుల విభాగంలో వినియోగదారులకు స్థిర వడ్డీ రేటును వెరిటాస్ అందించడం లేదు, కాబట్టి స్థిర మరియు చర వడ్డీ రేట్ల మధ్య మారే అవకాశం వినియోగదారుకు ఉండకపోవచ్చు.
- రేటు సర్దుబాటు కోసం ఎంపికలు: రేటు సర్దుబాటు కోసం ఈ క్రింది ఎంపికలను రుణగ్రహీతకు వెరిటాస్ అందిస్తోంది:

a) ఇఎంఐలో పెంపు/ తగ్గింపు

b) రుణ కాల వ్యవధి పొడిగింపు లేదా కుదింపు

c) పై (రెండు) ఎంపికల సమ్మేళనం

d) బకాయి పడిన రుణ మొత్తాన్ని 'భాగాలుగా' చెల్లించడం

e) ముందుగానే పూర్తి మొత్తం చెల్లింపు

f) చర రేటు నుంచి స్థిర రేటుకు మారడం

- రుణం చెల్లింపు వ్యవధి పొడిగించడం అనేది RBI నిర్దేశించిన పునర్నిర్మాణ నిబంధనల ద్వారా నిర్వహింపబడుతుంది. కార్యాచరణ సౌలభ్యం కోసం, VPLRలో మార్పు కారణంగా ROIలో మార్పు సంభవించిన సందర్భంలో, ఇఎంఐ స్థిరంగా ఉంటుంది, వడ్డీ రేటులో మార్పు ఆధారంగా కేవలం రుణం చెల్లింపు వ్యవధిలో పొడిగింపు లేదా కుదింపు చోటు చేసుకుంటుంది. అయితే, బ్రాంచ్‌లో లేదా టోల్-ఫ్రీ నెంబర్‌లో సంప్రదించడం ద్వారా లేదా అందుబాటులో ఉన్న ఆన్‌లైన్ మాధ్యమం ద్వారా ఈ ఎంపికలను వినియోగదారులు ఉపయోగించుకోవచ్చు.
- జరిమానా వడ్డీని వెరిటాస్ విధించదు,
- ప్రతికూల రుణ విమోచనను వెరిటాస్ ఎంచుకోదు, అంటే ఒక నెలకి సంబంధించిన మొత్తం వడ్డీ భాగం ఇఎంఐలో భాగం కావలసిన అవసరం ఉంది, అది తదుపరి నెలలోకి వెళ్ళదు, అసలుతో జోడించడం జరగదు.
- మొత్తం అసలు, ఆ తేదీవరకూ వసూలు చేసిన వడ్డీ, ఇఎంఐ మొత్తం, మిగిలిన ఇఎంఐలు, మొత్తం రుణ వ్యవధిపై వార్షిక వడ్డీరేటు / వార్షిక పర్సంటేజి రేటు (APR)లపై త్రైమాసికంగా ప్రకటనను వెరిటాస్ జారీ చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి వివరాలు వినియోగదారుకు అందుబాటులో ఉంటే, అది భౌతిక లేఖ రూపంలోనే కానవసరం లేదు.
- మినహాయింపులు: వ్యాపార రుణాలు లేదా వాణిజ్య ప్రయోజనాల కోసం ఇచ్చే రుణాలు ఈ పాలసీ కిందికి రావు, అంటే ఎస్ఎంఇలకు వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం ఎల్ఎపిగా లేదా నిర్వహణ మూలధన రుణాలుగా ఇచ్చే రుణాలు.

B. ప్రభావశీలమైన సమస్యల పరిష్కార యంత్రాంగం దిశగా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ బాధ్యత

కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా నిర్దేశిస్తారు. అటువంటి యంత్రాంగం దాని కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి విన్నవించి, పరిష్కరమయ్యేలా చేస్తుంది.

V. అనివార్య పరిస్థితులు

వెరిటాస్ వివరించిన మరియు చేసిన వివిధ వాగ్దానాలు కార్యకలాపాలు సాధారణంగా జరిగే వాతావరణానికి వర్తిస్తాయి. అనివార్య పరిస్థితులు (దైవసంబంధమైన చర్యలు, వరదలు, భూకంపాలు, మహమ్మారులు మరియు అంటువ్యాధుల లాంటివి) సంభవించినప్పుడు, వినియోగదారులు మరియు ఇతర వాటాదారులకు పూర్తి సంతృప్తినిచ్చేలా FPC కింద పేర్కొన్న వాగ్దానాలను వెరిటాస్ నెరవేర్చలేదు.

VI. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం:

ప్రస్తుత పోటీ వాతావారణంలో, నిలకడైన వ్యాపారాభివృద్ధికి అద్భుతమైన వినియోగదారుల సేవ ఒక ముఖ్యమైన సాధనం. ఏ కార్పొరేట్ సంస్థ వ్యాపార జీవితంలోనైనా వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు ఒక భాగం.

వెరిటాస్‌లో, వినియోగదారుల సేవ మరియు సంతృప్తిపైనే మేము ప్రధానంగా దృష్టి కేంద్రీకరిస్తాం. కొత్త వినియోగదారులను ఆకర్షించడానికి మాత్రమే కాకుండా ఉన్న వారిని నిలబెట్టుకోవడానికి కూడా సత్వర, సమర్థ సేవలను అందించడం ఆవశ్యకమని మేము విశ్వసిస్తున్నాం. మా వినియోగదారులకు అత్యుత్తమ అనుభవాన్ని అందించాలనే ఉద్దేశ్యంతో, మెరుగైన వియోగదారుల

అనుభవాన్ని సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందజేయడం కోసం ఉద్దేశించిన అనేక కార్యక్రమాలతో వెరిటాస్ ముందుకు వచ్చింది.

వెరిటాస్ పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత అర్థవంతంగా మరియు ప్రభావవంతంగా చేయడానికి, ఒక నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయడం జరిగింది. కోరిన పరిష్కారం నిష్పాక్షికంగా, న్యాయంగా, నిర్ణీత నియమాలు, నిబంధనల పరిధిలో ఉందనీ అది నిర్ధారిస్తుంది.

VII. వినియోగదారుల లోటుపాట్లు / ఫిర్యాదుల నిర్వహణ కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ

లెవెల్ 1

మీరు మాకు దాఖలు చేయాలనుకుంటున్న ఏవైనా సమస్యల / ఫిర్యాదుల నిమిత్తం దయచేసి మీ బ్రాంచ్ మేనేజర్ / బ్రాంచ్ ఆపరేషన్స్ మేనేజర్‌ను సంప్రదించండి. మా అధికారులు మీ సమస్యలను పరిష్కరించడంలో మీకు సహాయం చేస్తారు.

మీరు వెబ్‌సైట్‌లోని "మమ్మల్ని సంప్రదించండి" లింక్ ద్వారా మీ సమస్యలను / ఫిర్యాదులను ఆన్‌లైన్‌లో కూడా నమోదు చేసుకోవచ్చు.

(లేదా)

మా టోల్-ఫ్రీ నంబర్ 1800 202 9155 (ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 5.15 వరకు) (సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ప్రభుత్వ సెలవులు మినహా) ద్వారా మమ్మల్ని సంప్రదించండి లేదా customercare@veritasfin.in ఇమెయిల్ చిరునామా ద్వారా మాకు వ్రాయండి.

లెవెల్ 2

లెవెల్ 1 నుంచి మీకు 7 పని దినాలలోపు సంతృప్తికరమైన ప్రతిస్పందన అందకపోతే, దయచేసి nodalofficer@veritasfin.in ద్వారా మా నోడల్ అధికారికి ఇమెయిల్ పంపండి.

పేరు: కాంచనా శ్రీకాంత్

చిరునామా:

వెరిటాస్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో వెరిటాస్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అని అనేవారు),
ఎస్‌కెసిఎల్ సెంట్రల్ స్క్వేర్ 1,
సౌత్ అండ్ నార్త్ వింగ్, 7వ అంతస్తు, యూనిట్ # సి28- సి35, సిఐపిఇటి రోడ్డు,
తిరు వి కా ఇండస్ట్రియల్ ఎస్టేట్, గిండీ, చెన్నై- 600 032.

ఫోన్ నెం: 044 46150030 (ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 5.15 వరకు) (సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ప్రభుత్వ సెలవులు తప్ప)

ఇది నోడల్ అధికారి స్థాయికి చేరుతుంది కాబట్టి, ఫోన్ ద్వారా మొదటి కాల్‌లోనే పరిష్కారం అనేది సాధ్యం కాకపోవచ్చు.

లెవెల్ 3

లెవెల్ 2 నుంచి మీకు 7 పని దినాలలోపు సంతృప్తికరమైన ప్రతిస్పందన అందకపోతే, దయచేసి principalnodalofficer@veritasfin.in ద్వారా మా ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారికి ఇమెయిల్ పంపండి

పేరు: శ్రీ జె. ప్రకాష్ రేయాన్,

చిరునామా:

వెరిటాస్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (గతంలో వెరిటాస్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అని అనేవారు),

ఎస్‌కెసిఎల్ సెంట్రల్ స్క్వేర్ 1, సౌత్ అండ్ నార్త్ వింగ్, 7వ అంతస్తు,

యూనిట్ # సి28- సి35, సిఐపిఇటి రోడ్డు,

తిరు వి కా ఇండస్ట్రియల్ ఎస్టేట్, గిండీ, చెన్నై- 600 032.

ఫోన్ నెం: 044 40052721 (ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 5.15 వరకు) (సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ప్రభుత్వ సెలవులు తప్ప)

ఇది ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి స్థాయికి చేరుతుంది కాబట్టి, ఫోన్ ద్వారా మొదటి కాల్‌లోనే పరిష్కారం అనేది సాధ్యం కాకపోవచ్చు.

లెవెల్ 4

మీ ఫిర్యాదు ఇంకా పరిష్కారం కాకుండా ఉంటే/ ఫిర్యాదు దాఖలు చేసిన నెల రోజుల్లోపు వెరిటాస్ నుండి స్పందన సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, మీరు ఈ క్రింది వాటి ద్వారా అంబుడ్స్‌మన్‌కు వ్రాయవచ్చు:

- RBI CMS పోర్టల్ - https://cms.rbi.org.in లో ఫిర్యాదు చేయండి
- కింది ఈ-మెయిల్ ఐడి - crpc@rbi.org.in ద్వారా వారిని సంప్రదించండి.
- మీ ఫిర్యాదు ఫారమ్‌ను క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు పంపండి

అంబుడ్స్‌మన్‌ను సంప్రదించండి:

చిరునామా:

ఇంచార్జి అధికారి

సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్

ఆఫ్ ఇండియా సెంట్రల్ విస్టా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17,

చండీగఢ్ - 160017

టోల్-ఫ్రీ నంబర్ - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) ద్వారా కాంటాక్ట్ సెంటర్‌ను సంప్రదించండి - ఇది RBI ద్వారా హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషలలో నిర్వహించబడుతోంది.

తప్పనిసరి ప్రదర్శన ఆవశ్యకాలు

వెరిటాస్‌కు చెందిన అన్ని ప్రాంతీయ కార్యాలయాలు మరియు శాఖలు ఈ క్రింద పేర్కొన్నవి ఉంటాయి:

- న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి
- ఫిర్యాదులు మరియు సూచనల స్వీకరణకు తగిన ఏర్పాటు.

- అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు చేయాల్సిన పోర్టల్ వివరాలతో పాటు నోడల్ అధికారుల పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదించాల్సిన నెంబర్‌ను ప్రదర్శించడం జరుగుతుంది. ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగ ప్రక్రియ వినియోగదారులు సంతృప్తి చెందేలా అన్ని ఫిర్యాదులనూ పరిష్కరించడానికి దోహదపడుతుంది.
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021 తాలూకు ముఖ్యమైన అంశాలను ఇంగ్లీషులో, హిందీలో మరియు ప్రాంతీయ భాషలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించడం జరుగుతుంది.
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ - సమీకృత అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021 కాపీని పరిశీలన కోసం విజ్ఞప్తి మేరకు వినియోగదారుడికి అందజేయడం జరుగుతుంది.

ఫిర్యాదును అతని/ఆమె స్థాయిలో పరిష్కరించడం సాధ్యంకాని పక్షంలో తగిన స్థాయికి వెళ్లేలా చూస్తారు. సమర్థవంతమైన పరిష్కారాన్ని పొందడానికి వినియోగదారులు సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్‌కు ఫిర్యాదు చేయనవసరం లేని పరిస్థితికి చేరుకోవడానికే మేము అంతిమంగా ప్రయత్నిస్తాము, ఫిర్యాదును, అది పై స్థాయి వరకూ వెళ్ళడానికీ గల కారణాలను ఒక అవగాహనా దృక్పథం నుంచి సమీక్షిస్తాం, అవి పునరావృత్తం కాకుండా నివారించడం కోసం కృషి చేస్తాం.

కాల వ్యవధి

ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి, వినియోగదారులు పైన పేర్కొన్న మార్గాలలో దేన్నైనా ఉపయోగించవచ్చు (వినియోగదారులు ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి పేరా V & VI చూడండి). ఫిర్యాదును రాతపూర్వకంగా స్వీకరించినట్టయితే, పేరా VIలో పేర్కొన్న విధంగా రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపడానికి వెరిటాస్ ప్రయత్నిస్తుంది. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, వినియోగదారుకు తుది ప్రతిస్పందనను పంపడానికి లేదా ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత ఒక నెలలోపు మరింత సమయం కోరుతూ సమాచారాన్ని పంపడానికి వెరిటాస్ ప్రయత్నిస్తుంది.

మాకు అందిన ఫిర్యాదులను సరైన దృక్కోణంలో పరిశీలించడం మరియు సాధ్యమయ్యే అన్ని కోణాల నుంచి విశ్లేషించడం జరుగుతుంది.

ఏ అంశం గురించైనా వెరిటాస్ దృక్పథంపై సమాచారాన్ని వినియోగదారులకు అందించడం జరుగుతుంది. పరిశీలనకు కొంత సమయం అవసరమైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని వెంటనే తెలియజేస్తారు.

వినియోగదారుల లోటుపాట్లు / ఫిర్యాదులను నిర్వహించడంలో వెరిటాస్ ద్వారా ఏవైనా కొత్త మార్పులు చోటు చేసుకున్నట్టయితే, పైన పేర్కొన్న విధానాన్ని క్రమానుగతంగా సమీక్షించడం / సవరించడం జరుగుతుంది, వాటిలో కొత్త ఫిర్యాదు మార్గాలేవైనా ఉన్నట్టయితే వాటి పరిచయం కూడా ఉంటుంది.

ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్ మన్ (ఐఓ)

బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక కంపెనీల ద్వారా నియమించే అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్ (ఐఓ) విషయంలో 2021 నవంబర్ 15 తేదీ నాటి ఆర్‌బిఐ సర్క్యులర్‌కు అనుగుణంగా అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్ (ఐఓ)ని వెరిటాస్ నియమిస్తుంది. అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్ (ఐఓ) సంస్థలో ఉన్న ఒక స్వతంత్ర వ్యక్తి, ఐఓ పరిశీలన నుంచి మినహాయించిన వాటిని తప్ప, కంపెనీ తిరస్కరించిన వినియోగదారుల ఫిర్యాదులన్నిటినీ పరిశీలిస్తారు.

ఐఓ పాత్ర మరియు బాధ్యతలను ఈ క్రింద పేర్కొనడం జరిగింది:

1) కంపెనీ ఇప్పటికే పరిశీలించి, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించిన ఫిర్యాదులను మాత్రమే ఐఓ పరిశీలిస్తారు.

2) వినియోగదారుల నుంచి లేదా పౌర సభ్యుల నుంచి నేరుగా స్వీకరించిన ఫిర్యాదులను ఐఓ పరిశీలించరు.

3) ఈ క్రింది రకాల ఫిర్యాదులను ఐఓ పరిశీలించరు:

a. మోసాలు, దుర్వినియోగం మొదలైన వాటికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు, కంపెనీ వైపు నుంచి సేవా లోపం ఫలితంగా వచ్చినవైతే తప్ప.

b. (i) అంతర్గత పరిపాలన, (ii) మానవ వనరులు, (iii) సిబ్బంది జీతం మరియు పారితోషికాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు/ప్రస్తావనలు.

c. కంపెనీ తాలూకు సూచనలు మరియు వాణిజ్య నిర్ణయాల స్వభావానికి సంబంధించిన ప్రస్తావనలు.

d. వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కార కమిషన్, న్యాయస్థానాలు మొదలైన ఇతర సంస్థల ద్వారా నిర్ణయమైన లేదా ఇప్పటికే పెండింగ్‌లో ఉన్న ఫిర్యాదులు.

4) ఫిర్యాదుదారు సమర్పించిన ఏవైనా పత్రాలు మరియు ఐఓ లేవనెత్తిన నిర్దిష్ట ప్రశ్నలకు కంపెనీ దాఖలు చేసిన వ్యాఖ్యలు/ వివరణలతో సహా కంపెనీ వద్ద అందుబాటులో ఉన్న రికార్డుల ఆధారంగా ఫిర్యాదులను ఐఓ పరిశీలించడం జరుగుతుంది.

5) కంపెనీకి చెందిన సంబంధిత ఉద్యోగులు / విభాగాలతో ఐఓ సమావేశాలను నిర్వహించవచ్చు మరియు ఫిర్యాదును / నిర్ణయాన్ని పరిశీలించడానికి అవసరమైన ఏదైనా రికార్డును / పత్రాన్ని కంపెనీకి అందుబాటులో ఉంచవచ్చు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కంపెనీ అనుసరిస్తుంది, ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తేదీ నుంచి 21 రోజుల లోపున "పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించిన ఫిర్యాదులు" అన్నిటినీ ఐఓకి పంపుతుంది. ఫిర్యాదును తిరస్కరించడం / పాక్షికంగా తిరస్కరించడం అనే కంపెనీ నిర్ణయాన్ని ఐఓ సమర్థించిన సందర్భంలో, ఆ ఫిర్యాదును ఐఓ పరిశీలించిందనీ, ప్రత్యుత్తరంలో పేర్కొన్న కారణాల రీత్యా కంపెనీ నిర్ణయాన్ని సమర్థించిందనే వాస్తవాన్ని వినియోగదారుకు ఇచ్చే ప్రత్యుత్తరంలో స్పష్టంగా పేర్కొనాలి. ఫిర్యాదును తిరస్కరించడం/పాక్షికంగా తిరస్కరించడం అనే కంపెనీ నిర్ణయాన్ని ఐఓ తోసిపుచ్చిన సందర్భంలో, ఐఓ నిర్ణయంతో ఏకీభవించనందుకు కంపెనీ ఎండి & సిఇఓ నుంచి అనుమతి పొందిన సందర్భాల్లో మినహా, ఐఓ యొక్క నిర్ణయం కంపెనీ కట్టుబడి ఉండాలి. అటువంటి సందర్భాలలో, ఫిర్యాదును ఐఓ పరిశీలించిందనీ, కంపెనీ నిర్ణయాన్ని ఫిర్యాదుదారుకు అనుకూలమైన విధంగా ఐఓ తోసిపుచ్చిందనీ, అయితే ఐఓ నిర్ణయంతో కంపెనీ ఏకీభవించలేదనీ, దీనికి ఎండి & సిఇఓ ఆమోదం తీసుకుందనే వాస్తవాన్ని ఫిర్యాదుదారుకు ఇచ్చే ప్రత్యుత్తరంలో స్పష్టం చెయ్యాలి. ఐఓ పరిశీలించిన తర్వాత కూడా పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరణకు గురైన ఫిర్యాదుల విషయంలో, వాటి పరిష్కారం కోసం పూర్తి వివరాలతో అతను/ ఆమె ఆర్‌బిఐ అంబుడ్స్‌మన్‌ను (ఆ ఫిర్యాదు ఆర్‌బిఐ అంబుడ్స్‌మన్ యంత్రాంగం పరిధిలోకి వచ్చినట్టయితే) సంప్రదించవచ్చునని ఫిర్యాదుదారుకు కంపెనీ తప్పనిసరిగా సూచించాలి. ఫిర్యాదును కంపెనీ స్వీకరించిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల లోపున తుది నిర్ణయాన్ని ఫిర్యాదుదారుకు తెలియజేయాలి. తన వినియోగదారుల ప్రయోజనం నిమిత్తం, వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే అన్ని శాఖలు/ ప్రదేశాల్లో ఆ సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

VIII. అధిక వడ్డీ విధింపుపై నియంత్రణ:

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడం కోసం కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలను మరియు విధానాలను నిర్దేశించింది.

రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడం కోసం నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియంలను పరిగణనలోకి తీసుకునే వడ్డీ రేటు నమూనాను కంపెనీ అనుసరిస్తోంది.

వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు చాలా వరకు రుణగ్రహీత తాలూకు రిస్క్ స్థాయి మీద, అంటే ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రిత వాతావరణం, పోటీ, రుణగ్రహీత గత చరిత్ర తదితర అంశాలమీద ఆధారపడి ఉంటుంది.

వడ్డీ రేటు వార్షికంగా ఉంటుంది, తద్వారా ఖాతాపై విధించే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీత తెలుసుకుంటారు.

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సమీక్షించిన మరియు ఆమోదించిన న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి తక్షణం అమలులోకి వస్తుంది.

IX. వినియోగదారులకు విద్య

వినియోగదారుల విద్యా సాహిత్యాన్ని వెరిటాస్ తన వెబ్‌సైట్‌లలో ఉంచుతుంది, గడువు ముగిసిన తేదీ, ఎస్ఎంఎ మరియు ఎన్‌పిఎ వర్గీకరణ మరియు అప్‌గ్రేడేషన్ లాంటి అంశాలపై ఉదాహరణలతో కూడిన వివరణలు దీనిలో ఉంటాయి, రుణగ్రహీతలలో అవగాహన పెంచే ఉద్దేశ్యంతో అంతిమ పరిష్కార ప్రక్రియను నిర్దిష్ట సూచనలతో ఇది వివరిస్తుంది. పోస్టర్లు మరియు/లేదా ఇతర సముచిత మాధ్యమాల ద్వారా కంపెనీ తన శాఖలలో అటువంటి వినియోగదారుల విద్యా సాహిత్యాన్ని కూడా ప్రదర్శిస్తుంది. ఇంకా, రుణగ్రహీతలకు రుణాల మంజూరు/విడుదల/పునరుద్ధరణ సమయంలో వారు పొందే రుణాలకు సంబంధించి ఈ అన్ని అంశాల గురించి కంపెనీ తన ఫ్రంట్‌లైన్ అధికారుల ద్వారా వారికి అవగాహన కల్పిస్తుంది.

X. వెరిటాస్ ఫైనాన్స్ చేసిన వాహనాల పునఃస్వాధీనం:

రుణగ్రహీతతో చేసుకొనే రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ ఒక అంతర్గతమైన పునఃస్వాధీన నిబంధనను చేర్చాలి, అప్పుడ అది చట్టబద్ధంగా అమలు అవుతుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, రుణ ఒప్పందం తాలూకు నియమాలు మరియు నిబంధనలు కూడా వీటికి సంబంధించిన ప్రావిజన్లను కలిగి ఉంటాయి:

(a) స్వాధీనం చేసుకొనే ముందు నోటీసు వ్యవధి;

(b) నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించగలిగే పరిస్థితులు;

(c) పూచీకత్తుగా ఉన్నవాటిని స్వాధీనం చేసుకొనే ప్రక్రియ;

(d) ఆస్తి అమ్మకానికి / వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వాల్సిన చివరి అవకాశానికి సంబంధించిన ఒక నిబంధన;

(e) స్వాధీనం చేసుకున్నదాన్ని రుణగ్రహీతకు ఇచ్చే ప్రక్రియ; మరియు

(f) ఆస్తి విక్రయం / వేలం కోసం అనుసరించే ప్రక్రియ. సంబంధిత నియమాలు మరియు నిబంధనల ప్రతిని రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంచాలి.

XI. న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి (FPC) సమీక్ష

FPC మరియు సమస్యల పరిష్కార వ్యవస్థలోని అన్ని అంశాలకూ సంబంధించిన అనువర్తన విషయానికి వచ్చినప్పుడు, త్వరగా సమీక్షించాల్సిన నియంత్రిత మార్పులేవీ లేనట్టయితే, ప్రతి సంవత్సరం బోర్డు ద్వారా సమీక్షించడం జరుగుతుంది.