

శక్తి ప్రైనాన్స్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన అభ్యసాల నియమావళి

న్యాయమైన అభ్యసాల నియమావళి

(“ఎఫ్‌పిసీ”)

(బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ద్వారా 8 నవంబర్ 2023న సపరించడం జరిగింది)



శక్తి ప్రైనాన్స్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన అభ్యసాల నియమావళి

విషయ సూచిక

దాక్యమెంట్ నియంత్రణ

పయోగించిన సంకీర్ణ పదాలు

1. పరిచయం
2. విధానం ఉద్దేశ్యం / లక్ష్యం
3. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రక్రియాలు
4. రుణం మదింపు మరియు మంజూరు
5. నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులతో సహ రుణాల పంపిణీ
6. రుణం రికవరీ మరియు బదిలీ
7. వాహానాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం
8. రుణ పరిష్కారం
9. సాధారణ అంశాలు
10. ఫిర్యాదులు, ఫీడ్బాక్ మరియు సూచనలు
11. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం
12. ఎన్బిఐసిలు విధించే అధిక వడ్డీలపై ఫిర్యాదులు
13. గోప్యత
14. అమలు, ప్రభావం మరియు స్వీక



దాక్యమెంట్ నియంత్రణ

శక్తి పైనాన్స్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన అభ్యసాల నియమావళి

దాక్యమెంట్ సమాచారం

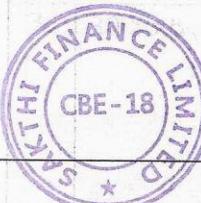
| | |
|-----------------|---|
| కంపనీ | శక్తి పైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("ఎన్‌ఎఫ్‌ఎల్") కోయంబత్తూరు |
| దాక్యమెంట్ శరీక | న్యాయమైన అభ్యసాల నియమావళి ("ఎఫ్‌పిసి") |
| వర్గీకరణ | గోప్యమైనది |

దాక్యమెంట్ యజమాని

| పేరు | పోదా |
|------------------------------|------------------------|
| శ్రీ కె ఎన్ వెంకటసుబ్రమణేయన్ | చీఫ్ అపరేటింగ్ అధికారి |

దాక్యమెంట్ వరిత్రి

| క్ర. సం. | తేదీ | దాక్యమెంట్ స్వభావం | వ్యాఖ్యలు |
|----------|------------------|--------------------|--|
| 1 | 31 అక్టోబర్ 2006 | బెస్ దాక్యమెంట్ | ఎఫ్‌పిసిని ప్రాథమికంగా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదించారు |
| 2 | 6 ఆగష్టు 2012 | సవరణ | <p>వీటికి సంబంధించిన సవరణలు:</p> <ul style="list-style-type: none"> వడ్డీ రేటు నమూనా రుణ ఒప్పందంలో వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకొనే ప్రక్రియను ఆర్చిప ఆవశ్యకాలకు అనుగుణంగా చేర్చడం జరిగింది. |
| 3 | 30 మార్చి 2013 | సవరణ | <p>సవరణలు వీటికి సంబంధించినవి:</p> <ul style="list-style-type: none"> న్యాయమైన అభ్యసాల నియమావళి మార్గదర్శకాలు పీర్యాయల పరిపూర్వరయంత్రాంగం ఆర్చిప ఆవశ్యకాలకు అనుగుణంగా నోడల్ అధికారిని చేర్చడం జరిగింది. |
| 4 | 14 ఆగష్టు 2013 | సమీక్ష | బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సమీక్షించడం జరిగింది |
| 5 | 28 మార్చి 2018 | సవరణ | <p>సవరణలు వీటికి సంబంధించినవి:</p> <ul style="list-style-type: none"> రుణ గ్రహీతలకు స్థానిక భాషలో HP పైనాన్స్ శాకర్యం గురించి సమాచారానికి ఆమోదం |



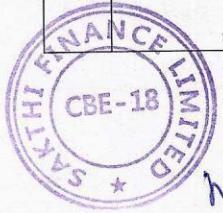
శక్తి పైనాన్స్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన అభ్యసాల నియమావళి

| | | | |
|---|----------------|--------|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> పీర్యాదుల పరిపూర్ అధికారిగా డాక్టర్ కె. నటేశ్వర్ నియమకం వివిధ యాజమాన్య స్టాయల్స్ కాలానుగుణమైన నివేదికల సమర్పణ, మరియు ఎఫ్‌పిసి పర్టింపుపై కాలానుగుణ నివేదికను ఆర్బిష ఆవశ్యకాలకు అనుగుణంగా రూపొందించడం జరిగింది |
| 6 | 29 మార్చి 2019 | సమీక్ష | బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సమీక్షించడం జరిగింది. |
| 7 | 30 జూలై 2020 | సవరణ | <p>ఆర్బిష ఆవశ్యకాలకు అనుగుణంగా నోడల్ అధికారి ఇ-మెయిల్ విమర్శన విధానంలో పడెని knatesan@sakthifinance.com నుంచి nodalofficer@sakthifinance.com మార్పుడం కోసం నిబంధన 11.2లో సవరణ చేయడం జరిగింది.</p> |

డాక్యుమెంట్ చరిత్ర

| క్ర. సం. | తేదీ | డాక్యుమెంట్ స్వభావం | వ్యాఖ్యలు |
|----------|-----------------|---------------------|--|
| 8 | 9 డిసెంబర్ 2023 | సవరణ | <p>వీటికి సంబంధించిన నిబంధనల్లో సవరణయిచ్చే చేయడం జరిగింది:</p> <ul style="list-style-type: none"> రుణ గ్రహీతలకు నో అబ్సైక్ట్ స్ట్రీపికెట్ జారీ చేయడానికి సంబంధించిన 8.2 నిబంధనల్లో ఆర్బిష ఆవశ్యకాలకు అనుగుణంగా పీర్యాదుల పరిపూర్ యంత్రాంగం కింద కోత్త నిర్దయ స్టాయ మరియు పరిపూర్ స్టాయని చేర్చడానికి 11.1 నిబంధనల్లో |
| 9 | 8 నవంబర్ 2023 | సవరణ | వీటికి సంబంధించిన నిబంధనల్లో మార్పు చేయడం జరిగింది: |



శక్తి ప్రైనాన్ లిమిటెడ్

న్యూయార్క్ లోను అభ్యసాల నియమావళి

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none">• వాహనాలను తీరిగి స్థాఫీనం చేసుకోవడం• రుణ పరిష్కారం |
|--|--|--|--|

శక్తి ప్రైనాన్ లిమిటెడ్

న్యూయార్క్ లోను అభ్యసాల నియమావళి

సమాచారాల కొరకు వెబ్ సైట్ లో వెల్కుమ్ చేయాలి.

మా పరిష్కారం



M

శక్తి ప్రాన్స్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన అబ్యసాల నియమావళి

ఉపయోగించిన సంకీర్ణ పదాలు

| | |
|---------------|------------------------------|
| ఎఫ్‌పిసి | న్యాయమైన అబ్యసాల నియమావళి |
| జిఆర్‌ఎం | ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం |
| జిఆర్‌బ్ | ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి |
| హాచ్‌పి | అద్దె కొనుగోలు |
| కవైసి | మీ కష్టమర్చను తెలుసుకోండి |
| ఎన్‌బి‌ఎఫ్‌సి | బ్యాంకింగేఱర ఆర్డిక కంపెనీలు |
| ఎన్‌ఓసి | నో లబ్బెక్స్ సర్టిపికేట్ |
| ఆర్‌బి‌ఐ | భారతీయ రిజర్యు బ్యాంక్ |
| ఎన్‌ఎఫ్‌ఎల్ | శక్తి ప్రాన్స్ లిమిటెడ్ |

Page 6 of 14



Page 6 of 14

1. పరిచయం

1.1 బ్యాంకింగ్ తర ఆర్టిక్ కంపెనీలకు వర్తించే న్యాయమైన అభ్యసాల నియమావళిని ("ఎఫ్‌పి కోడ్") విషయమై మార్గదర్శకాలను ఆర్బిష నిర్దేశించి, వ్యక్తిగత వినియోగదారులతో వ్యవహారిస్తున్నప్పుడు, ఉత్తమ కార్బోరెట్ అభ్యసాల్స్ భాగంగా సేవలందిస్తున్నప్పుడు న్యాయమైన అభ్యసాల ప్రమాణాలను అని నిర్దేశిస్తాయి.

1.2 ఆర్బిష మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, ప్రస్తుతం ఉన్న ఎఫ్‌పి నియమావళిని సవరించాలని మా కంపెనీ ప్రతిపాదించింది.

2. విధానం ఉద్దేశ్యం / లక్ష్యం

2.1 వివక్ లేకుండా అఫ్సల్న దరఖాస్తుదారులందరికీ రుణ ఉత్పత్తులను అందుబాటులో ఉంచడం మా కంపెనీ విధానం. వినియోగదారులందరితో స్థిరంగా, న్యాయంగా వ్యవహారించడం మా కంపెనీ విధానం. మా ఉద్దేశ్యాలు న్యాయమైన, సమానమైన, స్థిరమైన పద్ధతిలో సహాయాన్ని, ప్రోత్సాహనాన్ని, సేవలను అందిస్తారు. మేము మా ఎఫ్‌పి నియమావళిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచడం ద్వారా కూడా మా వినియోగదారులకు తెలియజేస్తాం.

2.2 ఛార్టీలు/రుసుముల గురించి రుణగ్రహీతకు తగిన విధంగా కంపెనీ తెలియజేస్తుంది. సదుపాయానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు నిబంధనలను భావి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది. రుణ నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్య వివాదాలను కంపెనీ ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిపూర్వ యంత్రాంగం ద్వారా తగిన విధంగా పరిపూర్వించడానికి మేము కట్టుబడి ఉన్నాం.

2.3 మార్కెటింగ్, రుణాల ప్రారంభ ప్రక్రియ, ప్రాసెసింగ్, సేవలు అందించడం, వసూలు చేయడం లాంటి కార్యకలాపాలతో సహ మా కార్యక్రమాలలోని అన్ని అంశాలకూ కంపెనీ న్యాయమైన రుణ అభ్యసాలు వర్తిస్తాయి.

2.4 కంపెనీ టోర్న్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు, సీనియర్ మేనేజిమెంట్ బ్యండం న్యాయమైన రుణాలను ఇవ్వడంలో మా కంపెనీ నిబద్ధత ప్రతిపాదించడానికి వీలుగా రూపకల్పన చేసిన అభ్యసాల అమలుకు బాధ్యత వహిస్తారు.



శక్తి పైనాన్స్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన అభ్యసాల నియమావళి

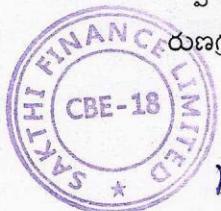
2.5 ఎఫ్పి నియమావళి మొదు అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సవలకు వర్తిస్తుంది (ప్రస్తుతం అందిస్తున్న వాటికి లేదా ఒక భవిష్యత్తులోప్పే శపెట్టేవాటికి).

3. రుణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రక్రియలు

- 3.1 రుణ దరఖాస్తు పత్రాలలో అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, అది రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేస్తుంది, కనుక ఇతర ఎన్వెఫ్బిసెలు అందిస్తున్న నియమాలు మరియు నిబంధనలతో సహాతుకంగా వాటిని పోల్చి చూసుకోవడం ద్వారా వివేకవంతమైన నిర్దయాన్ని రుణగ్రహీత తీసుకోవచ్చు. దరఖాస్తు పత్రంతో పాటు దాఖలు చేయాలిగే పత్రాల గురించి రుణ దరఖాస్తు పత్రంలో సూచించడం జరుగుతుంది. వినియోగదారుకు అందజేసే రుణ దరఖాస్తు పత్రంలో, మంజారు లేఖలలో వివిధ స్థాయిలలో ఎదురయ్యే రిస్కులు, వివిధ వర్గాలకు చెందిన రుణగ్రహీతలకు ఖిన్నమైన వడ్డి రేటు విధింపు గురించిన వివరాలు పోందుపరిచి ఉంటుంది, ఈ సమాచారం సంస్థ తాలూకు వెబ్‌సైట్లలో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది, సమాచారంలో ఎలాంటి మార్గు జరిగినా తక్షణం అవ్వేట చేయడం జరుగుతుంది.
- 3.2 స్వీకరించిన అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు అందుకున్నట్టు ధృవీకరించే రసీదును ఇవ్వడానికి ఒక వ్యవస్థను కంపేనీ ఏర్పాటు రూపొందిస్తుంది. ప్రధానంగా, రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే కాల వ్యవధిని కూడా ఆ స్వీకార ధృవీకరణలో సూచించవచ్చు.
- 3.3 కెపైసి నిబంధనలను సెరవేర్సుడం గురించి, చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా వినియోగదారు నుంచి కంపేనీ స్కరించాలిగే సమాచారం గురించి రుణ దరఖాస్తు పత్రం స్వప్తంగా తెలియజేస్తుంది. డేటాబేసును రూపొందించే నిమిత్తం వినియోగదారు మరియు అతని / ఆమె కుటుంబానికి సంబంధించిన అదనపు సమాచారం కోసం కంపేనీ అభ్యర్థించవచ్చు; అయితే అతను / ఆమె అబ్బప్పం మేరకు మాత్రమే వినియోగదారు నుంచి పోందడం జరుగుతుంది.

4. రుణం మదింపు మరియు మంజారు

- 4.1 నిబంధనలు మరియు పురతులతో పాటు మంజారైన రుణం మొత్తం, వార్డ్‌క వడ్డి రేటు, జరిమానా వడ్డి, వడ్డి దరఖాస్తు విధానం, పంపిణీ పెడ్యాల్, సర్వీస్ ఛార్టీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్టీలు, బీన్న వడ్డి రేటు వసూలు చేయడం వెనుక హాతుబద్ధత, నోటీసు వ్యవధి మరియు పూచీకత్తును తెరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం మరియు వికయించడం లేదా వేలం వేయడం తదితర అంశాల గురించి రుణగ్రహీతకు మంజారు లేఖ ద్వారా రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా కంపేనీ తెలియజేస్తుంది.



hM

మంజురు లేఖనై రుణగ్రహీత ఆమోదాన్ని కంపెనీ స్వీకరిస్తుంది, దాన్ని తమ రికార్డుల్లో బద్దపరుస్తుంది.

- 4.2 రుణ మంజురు లేఖ, రుణగ్రహీతకు హాచ్‌పి పైనాన్స్ సదుపాయం మంజురుకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు వాటి ఆంగ్ల రూపాలలో పాటుగా స్టానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి. అయితే, వీటికి అర్థం చేసుకునే క్రమంలో ఏదైనా సందేహం లేదా వివాదం తలెత్తితే, ఆ సందర్భంలో సంబంధిత పత్రం / సమాచారాలకు సంబంధించి ఆంగ్రంలో ఉన్న రూపాన్ని ప్రామాణికంగా తీసుకోవాల్సి ఉంటుంది. రుణ ఒప్పందం కోసం జత చేయాల్సిన పత్రాలుగా జత చేసిన ప్రతి ఒక్కదాని కాపీనీ రుణ ఒప్పందం కాపీతో పాటుగా వినియోగదారులకు కంపెనీ అందజేస్తుంది.

5. నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులలో సహ రుణాల పంపిణీ

- 5.1 రుణగ్రహీత కైవైలీ డాక్యుమెంట్లల సమర్పించడంతో పాటు రుణ ఒప్పందం విజయవంతంగా కుదిరిన అనంతరం రుణగ్రహీతకు రుణాన్ని కంపెనీ పంపిణీ చేస్తుంది.
- 5.2 రుణాన్ని అలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు కంపెనీ విధించే జరిమానా వడ్డిని రుణ ఒప్పందంలో పెద్ద లక్షరాలలో పేర్కొనాలి.
- 5.3 చెల్లింపు పెద్దాల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ చార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు మొదలైన వాటితో సహ నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో ఏదైనా మార్పులు చోటు చేసుకున్నట్టయితే వాటిని రుణగ్రహీతకు కంపెనీ తెలియజేస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు చార్జీలలో మార్పు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలవుతుందని కంపెనీ నిర్దారిస్తుంది. దీని ప్రభావానికి అనుగుణమైన పరతును రుణ ఒప్పందంలో చేర్చడం జరుగుతుంది.
- 5.4 ఒప్పందం ప్రకారం ఉపసంహారించుకోవడం / వేగవంతం చెయ్యడానికి సంబంధించిన నిర్దయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

6. రుణం రికపరీ మరియు బద్దలీ

- 6.1 రుణాన్ని తిరిగి వసూలు చేసే విషయంలో, రుణ గ్రహీతపై ఎలాంటి అనుచితమైన వేధింపులకూ కంపెనీ పాల్గొదు.



శక్తి పైనాన్స్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి

- 6.2 రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సంస్కరితమైన నుంచి అంగికారం లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉన్నట్టయితే, ఆ వివరాలను బదిలీ అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుంచి 21 రోజుల లోపున బదిలీని చేయాలనుకుంటున్నవారికి మరియు దాన్ని స్వీకరించేవారికి తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

7. వాహనాలను తిరిగి స్వ్యాధినం చేసుకోవడం

- 7.1 రుణగ్రహీతతో ఒప్పందం / రుణ ఒప్పందంలో పునఃస్వ్యాధినం చేసుకోనే నిబంధనను కంపెనీ కలిగి ఉంటుంది, దాన్ని చట్టబద్ధంగా అమలుచేయడం జరుగుతుంది. ఒప్పందం, రుణ ఒప్పందంలోని నియమాలు మరియు నిబంధనలు ఈ క్రింది విధంగా ఉంటాయి:

- 7.1.1 పునఃస్వ్యాధినం చేసుకోడానికి ముందు నోటిసు కాలా;
- 7.1.2 నోటిసు వ్యవధిని మినహాయించే పరిస్థితులు;
- 7.1.3 పూచీకర్తును స్వ్యాధినం చేసుకునే విధానం;
- 7.1.4 స్వ్యాధినం చేసుకున్నదాన్ని తిరిగి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వడం కోసం నిబంధన; మరియు;
- 7.1.5 స్వ్యాధినం చేసుకున్నదాన్ని తిరిగి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వడం కోసం నిబంధన; మరియు
- 7.1.6 ఆస్తి విక్రయం/వేలం నిమిత్తం అనుసరించే ప్రక్రియ

- 7.2 పైన పేర్కొన్న నియమాలు మరియు నిబంధనల ప్రతిని కూడా రుణగ్రహీతకు అందుబాటులో ఉంచడం జరుగుతుంది.

- 7.3 ఒకవేళ అసెట్ సెక్యూరిటీజెషన్ మరియు పైనాన్సీయల్ అసెట్ మరియు రీకన్స్ట్రక్షన్ ఆఫ్ సెక్యూరిటీ ఇంట్రిస్ (SARFAESI) చట్టం, 2002 కింద ఆస్తిని స్వ్యాధినం చేసుకున్నట్టయితే, ఈ చట్టం కింద ఎవరి పూచీకర్తు స్వ్యాధినం చేసుకున్నారో ఆ రుణగ్రహీతల గురించిన సమాచారాన్ని తమ వెబ్సైట్లో కంపెనీ ప్రదర్శిస్తుంది, దాని నమూనా ఈ క్రింద ఇవ్వడం జరిగింది.

| క్ర. సం. | పేరు | రాష్ట్రం | యాగ్రహీత పేరు | పూచీకర్తులు | యాగ్రహీత పేరు | పూచీకర్తులు | ఇంకా | ఆంకా | ఆప్తి | అప్పి | స్వ్యాధినంలో ఉన్న పూచీకర్తు వివరాలు | స్వ్యాధినంలో ఉన్న పూచీకర్తు వివరాలు |
|----------|------|----------|---------------|-------------|---------------|-------------|------|------|-------|-------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

- 7.4 ఈ పై జాబితాను నెలవారీ ప్రాతిపదికన నవీకరించడం జరుగుతుంది.



8. రుజ పరిష్కారం

8.1 అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోటి లేదా రుణగ్రహీత విషయంలో కంపెనీకి తాత్కాలికమైన హక్కు మేరకు మిగిలి ఉన్న మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తరువాత పూచీకర్తులన్నిటినీ కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి హక్కులను ఉపయోగించుకోవాలంట, మిగిలిన క్లెయిమలు మరియు సంబంధిత క్లెయిము పరిష్కారం అయ్య వరకు/చెల్లించే వరకు పూచీకర్తులను తమ స్వాదినంలో ఉంచుకోవడానికి కంపెనీకి అర్థత ఉన్న ఇరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో 30 రోజుల వ్యవధిలో రుణగ్రహీతకు నేటిసు ఇవ్వడం జరుగుతుంది.

8.2 (ఆ రుణానికి సంబంధించి పరిష్కారం నిమిత్తం అధికారం కలిగినన్న అన్ని అంశాలతో సహ) పూర్తి పరిష్కారం జరిగిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల వ్యవధిలో కస్టమర్లకు "నో అట్టెక్స్ సర్టిఫికేట" (అమోదాన్ని రద్దు చెయ్యడం కోసం ఎన్బసి) జారీ అయ్యాలా కంపెనీ హామీ ఇస్తుంది.

9. సాధారణ అంశాలు

9.1 రుజ ఒప్పందంలోని నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో పేర్కొన్న ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత ఇతర వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత అంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తు తప్ప).

9.2 వినియోగదారులతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహారించేందుకు వీయగా కంపెనీ తన ఉద్దేశులకు శిక్షణ ఇస్తుంది.

10. ఫిర్యాదులు, ఫీడ్బైక్ మరియు సూచనలు

10.1 రుణగ్రహీత అతను/అమె రుజం పొందిన లేదా రుణానికి దరఖాస్తుకు చేసిన సంబంధిత శాఖకు లిఫితపూర్వకంగా అతని అమె ఫిర్యాదును/సమస్యను రిపోర్ట్ చెయ్యవచ్చు. అటువంటి ఫిర్యాదు/ సమస్యను స్వీకరించిన తరువాత, కంపెనీ శాఖలోని ప్రధానాధికారి ఆ సమస్య పరిష్కారానికి తక్కణ కృషి చేస్తారు.

10.2 సంస్కరించున్న సేవల గురించి తమ అభిప్రాయాలను, సూచనలను నేడల్ అధికారికి అందజేయాల్సిందిగా వినియోగదారులను కోరుతున్నాం.

11. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాలు

శక్తి పైనాన్స్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన అభ్యసాల నియమావళి

11.1 ఉత్పత్తులు, సేవలకు సంబంధించి శాఖల నిర్దయాల కారణంగా ఉత్పన్నమయ్య అన్ని వివాదాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను పూర్తి వివరాలను స్వీకరించిన తేదీ నుంచి 30 రోజులలోపు విచారించి, పరిష్కరించడం జరుగుతుంది.

ఈ క్రింది "ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం" అనులో ఉంది.

| క్ర. సం. | నిర్దయ స్థాయి | పరిష్కార స్థాయి |
|----------|---------------|------------------------|
| 1 | భ్రాంచి హెడ్ | డివిజనల్ హెడ్ |
| 2 | డివిజనల్ హెడ్ | రీజనల్ హెడ్ |
| 3 | రీజనల్ హెడ్ | ప్రైసెంట్ |
| 4 | ప్రైసెంట్ | చీఫ్ ఆపరేటింగ్ అధికారి |

11.2 ఒకవేళ ఫిర్యాదులున్నట్టయితే, రుణర్హాత ఈ క్రింది వివరాల మేరకు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు:

డాక్టర్ కె నట్టశన్

ప్రైసెంట్

రుణర్హాత కంపనీకి ఈ క్రింది చిరునామాకు లిఖితస్వార్యక్రమాన్ని సమాచారాన్ని కూడా పంపించవచ్చు:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (సోడల్ అధికారి)

శక్తి పైనాన్స్ లిమిటెడ్

62, డాక్టర్ నంజప్ప రోడ్డు

కోయంబత్తూరు - 641 018

తమిళనాడు, భారతదేశం

టెలిఫోన్: 91 (0422) 2231471-74, 4236200

ఇమెయిల్: nodalofficer@sakthifinance.com



11.3 కంపెనీ వారి ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి నిర్ణయంపై రూణగ్రహీత సంతృప్తి చెందనట్టయితే, ఆర్బిపికి చెందిన డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్యూజన్ ప్రాంతీయ కార్యాలయంలోని ఆపీసర్ ఇన్ఫార్మేషన్ ఆండ్ టెక్నాలజీస్ కోర్పు ను చిరునామాలో సంప్రదించవచ్చు:

జనరల్ మేనేజర్

డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్యూజన్

చెన్నై ప్రాంతీయ కార్యాలయం

బ్రోఫ్ గ్లాసిస్, రాజూజీ శాల్

చెన్నై - 600 001, భారతదేశం

టెలిఫోన్: +91 (44) 25361490

ఇ-మెయిల్: dnb schennai@rbi.org.in

11.4 న్యాయమైన అభ్యసాల నియమావళి యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితరు యొక్క కాలానుగుణ సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమమైన వ్యవధిలో లేదా బోర్డు సూచించిన విధంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.

12. ఎన్సిబిఎఫ్ సిలు విధించే అధిక వడ్డీలపై ఫిర్యాదులు

12.1 ఒప్పందంలోని నియమాల ప్రకారం మాత్రమే వడ్డీని కంపెనీ వసూలు చేస్తుంది. ఒప్పంద నిబంధనలను మంజారు లేఖలో, రుణ ఒప్పందంలో స్పెషియల్ పేర్సోనడం జరుగుతుంది, తిరిగి చెల్లించే కాల వ్యవధి ప్రకారం వాయిదాల చెల్లింపులో ఏదైనా జాప్యం చోటుచేసుకుంటే గదువు తేదీ నుంచి నెలకు 3% (మూడు శాతం) చోప్పున జరిమానా వడ్డీని విధించడం జరుగుతుంది. వాయిదా చెల్లింపులో జాప్యం నుంచి రుణగ్రహీతను నివారించే చర్యగా వడ్డీపై జరిమానా రేటును నిర్ణయించడం జరిగింది.

13. గోప్యత

13.1 వినియోగదారు అధికారికంగా ద్రువీకరిస్తే తప్ప, మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని వ్యక్తిగతంగా మరియు గోప్యంగా కంపెనీ పరిగణిస్తుంది.

13.2 వినియోగదారు అధికారికంగా ద్రువీకరిస్తే తప్ప, ఈ క్రింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో మినహా లావాదేవీల విపరాలను మరొక సంస్కరు కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు:



శక్తి ప్రైవేస్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన అభ్యసాల నియమావళి

- కంపెనీ చట్టబడ్డమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల ద్వారా సమాచారాన్ని అందించవలసివచ్చనప్పుడు
- ఈ సమాచారాన్ని బహిరాతం చేయాల్సిన బాధ్యత ప్రజలకు ఉన్నప్పుడు
- సంస్కరితయొఱనాల నిమిత్తం ఈ సమాచారాన్ని బ్యాంకులు/ఆర్డిక సంస్థలకు అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు (ఉదాహరణకు మోసాల నివారణ కోసం)
- వినియోగదారులకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం మరిపరిక్షెనా అందించడానికి కంపెనీ ఈ కారణాన్ని ఉపయోగించదు.

14. అమలు, ప్రభావం మరియు సమీక్ష

14.1 కంపెనీకి చెందిన అన్ని కార్యాలయాలలో ఈ ఎఫ్పి నియమావళిని అమలు చేయడానికి నోడల్ అధికారి అన్ని చర్యలూ తీసుకుంటారు. ఈ సవరించిన ఎఫ్పి నియమావళి 8 నవంబర్ 2023 నుంచి లేదా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ నిర్ణయించే ఇతర తేదీ నుంచి అమలులోకి వస్తుంది.

14.2 కంపెనీకి చెందిన అన్ని కార్యాలయాలలో ఈ ఎఫ్పి నియమావళిని అమలు చేయడానికి నోడల్ అధికారి అన్ని చర్యలూ తీసుకుంటారు. ఈ సవరించిన ఎఫ్పి నియమావళి 8 నవంబర్ 2023 నుంచి లేదా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ నిర్ణయించే ఇతర తేదీ నుంచి అమలులోకి వస్తుంది.

14.3 బోర్డ్ ఆఫ్పి నియమావళిని, ఎఫ్పి నియమావళి అనుగుణ్యతను, మరియు ఫీర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును అవసరమైనప్పుడు సమీక్షిస్తుంది.

14.4 ఎఫ్పి నియమావళిని, వడ్డీరేటు నమూనాను కంపెనీ వెబ్సైట్ www.sakthifinance.comలో ప్రదర్శించడం జరుగుతుంది.

14.5 ఎఫ్పి నియమావళి పారదర్శకత మరియు నిష్పకపాతంగా రుణాలు ఇచ్చే పద్ధతులకు సంబంధించిన ప్రకటనను కంపెనీ కార్యాలయాలు మరియు శాఖలలో రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకోగలిగే భాషలో లేదా స్టోనిక భాషలో ప్రదర్శించబడాలి.

(బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ద్వారా 8 నవంబర్ 2023 న సవరించడం జరిగింది)

8 నవంబర్ 2023

కోయంబత్తూరు



[Signature]