

---

# ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

సమ్మతి విభాగం

UGRO క్యాపిటల్ లిమిటెడ్

## విషయ సూచిక పట్టిక

### విషయసూచిక

1	పరిచయం.....	3
2	సూత్రాలు మరియు పద్ధతులు .....	4
	<b>2.1</b> లోస్ అప్లికేషన్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ .....	4
	<b>2.2</b> రుణ అంచనా .....	4
	<b>2.3</b> నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణ పంపిణీ .....	5
3	జనరల్ .....	7
	<b>3.1</b> గోప్యత .....	7
	<b>3.2</b> వడ్డీ రేట్లు .....	7
	<b>3.3</b> జరిమానా చార్జీలు .....	7
	<b>3.4</b> ఇతర సాధారణ అంశాలు .....	8
4	ఫిర్యాదు పరిష్కారం .....	9
	<b>కస్టమర్ కేర్ బృందం యొక్క బాధ్యతలు .....</b>	<b>12</b>
5	కోడ్ యొక్క సమీక్ష.....	13

---

# 1 పరిచయం

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (ఇకపై దీనిని "కోడ్" అని పిలువబడుతుంది) - 1 జూలై 2015న భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 మాస్టర్ సర్క్యులర్- ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్కు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది.

ఈ కోడ్లో UGRO క్యాపిటల్ లిమిటెడ్ (ఇకపై 'కంపెనీ' అని పేర్కొనబడుతుంది) దాని వినియోగదారులకు సేవలందించేటప్పుడు అనుసరించే సాధారణ సూత్రాలు మరియు పద్ధతులు ఉన్నాయి. ఈ కోడ్ ఈ కింద ఇవ్వబడిన వాటిని నిర్ధారిస్తుంది -

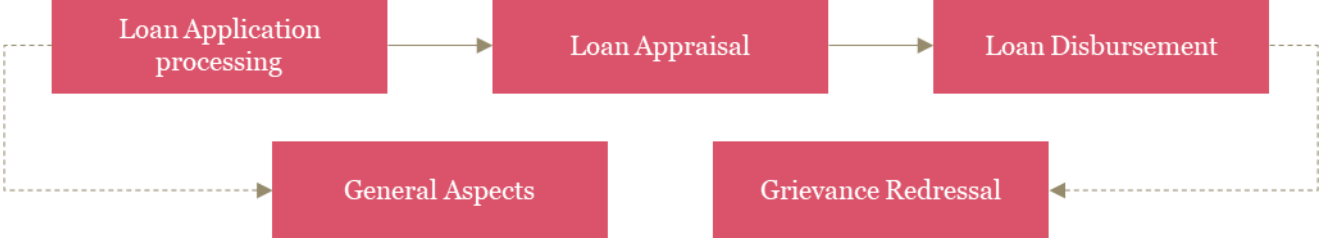
- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులు.
- కస్టమర్లతో న్యాయమైన సంబంధం
- కస్టమర్ పరస్పర చర్యకు సంబంధించి రెగ్యులేటరీ సమ్మతి
- బలమైన కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ఈ కోడ్ కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు, సేవలకు వర్తిస్తుంది. అంతేకాకుండా, కస్టమర్ సోర్సింగ్, లోన్ ప్రాసెసింగ్, లోన్ సర్వీసింగ్, వసూలు కార్యకలాపాలు లాంటి మా సంబంధిత కార్యకలాపాలకు కూడా వర్తిస్తుంది.

2 నవంబర్ 2018న జరిగిన డైరెక్టర్ల బోర్డు సమావేశంలో ఈ కోడ్ ఆమోదించబడింది.

## 2 సూత్రాలు మరియు పద్ధతులు

కంపెనీ అనుసరిస్తున్న సూత్రాలు మరియు పద్ధతులను క్రెడిట్ లైఫ్ సైకిల్ లోని ఈ కింది కీలక భాగాల ప్రకారం వర్గీకరించారు.



### 2.1 లోన్ అప్లికేషన్లు మరియు ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతలకు అందించే సమాచారం అంతా స్థానిక భాషలో లేదా వారికి అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారంలలో రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం అంతా ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర ఎన్ బిఎఫ్ సిలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారం ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో కంపెనీ అందించే ఏవైనా క్రెడిట్ సదుపాయాల కోసం అప్లై చేసేటప్పుడు రుణగ్రహీత, దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన తప్పనిసరి డాక్యుమెంట్ల జాబితాను పేర్కొనాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడానికి గల కారణాలు పొందుపరచబడతాయి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రమాదాల పరంగా అనుసరించే విధానాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.
- రుణ దరఖాస్తును స్వీకరించిన తర్వాత, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు రసీదుని ఇస్తుంది. పముఖ్యంగా, రుణ దరఖాస్తులు ఏ కాల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడతాయి అనేది కూడా ఆ రసీదులో పేర్కొనబడి ఉండాలి.
- సహేతుకమైన సమయంలోపు కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను ధృవీకరిస్తుంది, అదనపు వివరాలు/ డాక్యుమెంట్లు అవసరమైతే, అది రుణగ్రహీతలకు తగిన విధంగా తెలియజేస్తుంది.

### 2.2 రుణ అంచనా

- కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన క్రెడిట్ పాలసీలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా అన్ని రుణ దరఖాస్తులు న్యాయంగా అంచనా వేయబడతాయి.

- రుణగ్రహీతకు రుణం మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తాన్ని వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా నిబంధనలు, షరతులతో పాటు వాటి దరఖాస్తు పద్ధతిని వారికి అర్థమయ్యే మాతృభాషలో కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు, షరతులను అంగీకరించినట్లు కంపెనీ తన రికార్డులో పొందుపరుస్తుంది. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు వసూలు చేయబడే జరిమానా (అదనపు) వడ్డీని రుణ ఒప్పందాలలో స్పష్టంగా పెద్ద అక్షరాలతో పేర్కొనాలి.
- రుణాన్ని తిరస్కరించిన సందర్భంలో రుణగ్రహీతలకు వారి మాతృ భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడాలి.

రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధాల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని రుణగ్రహీతకు వారు అర్థం చేసుకునే భాషలో అందించాలి.

### **2.3 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణ పంపిణీ**

- అంగీకరించిన నిబంధనలు, షరతుల ప్రకారం సకాలంలో రుణాలను పంపిణీ చేయడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.
- చెక్ జారీ ద్వారా పంపిణీ చేయమని రుణగ్రహీత ప్రత్యేకంగా అభ్యర్థించిన సందర్భాలలో మినహా ఆరీటిజిఎస్ / నెట్స్ మొదలైన వాటితో సహా ఏవైనా ఎలక్ట్రానిక్ విధానాల ద్వారా కంపెనీ పంపిణీని చేస్తుంది.
- రుణగ్రహీతకు ఫండ్స్ పంపిణీ చేసిన వాస్తవ తేదీ నుండి వడ్డీ విధించబడుతుంది మరియు లోన్ మంజూరు చేసిన తేదీ లేదా లోన్ అగ్రిమెంట్ అమలు అయిన తేదీ లేదా చెక్ తేదీ నుండి కాదు. రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ వడ్డీ మారబోరియంను అందించిన సందర్భాలలో, అటువంటి వడ్డీ మారబోరియం వ్యవధి తరువాత వడ్డీ విధించబడుతుంది మరియు అటువంటి తేదీ అసలు పంపిణీ తేదీ కంటే ముందుగా ఉండదు.
- లోన్ల పంపిణీ లేదా రీపేమెంట్ ఒక నెల కాలంలో జరిగిన సందర్భంలో, లోన్ బకాయి ఉన్న అవధి కోసం మాత్రమే వడ్డీ విధించబడుతుంది మరియు పూర్తి నెలకు కాదు.
- ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాయిదాలను కంపెనీ ముందుగా అందుకున్న సందర్భాలలో, అటువంటి ముందస్తు వాయిదాలను మినహాయించి మిగిలిన లోన్ మొత్తం పై మాత్రమే వడ్డీ విధించబడుతుంది.
- ఫండ్ ట్రాన్స్ఫర్ జరిగిన తేదీ రుణగ్రహీత అకౌంటులో పంపిణీ తేదీగా కనపడే విధంగా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది మరియు అది ప్రతి లోన్ అకౌంటు కోసం అకౌంటు స్టేట్మెంట్లో కనపడుతుంది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో ఏవైనా మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయి. ఈ ప్రయోజనం కోసం తగిన నిబంధన రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడుతుంది.
- రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధాల కాపీతో పాటు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే విధంగా రుణ ఒప్పందం కాపీని కంపెనీ రుణగ్రహీతలందరికీ రుణాల మంజూరు/ చెల్లింపు సమయంలో అందిస్తుంది.
- పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు

మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పులు ఉంటే, రుణగ్రహీతకు వారికి అర్థం అయ్యే భాషలో కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా నోటీసు అందిస్తుంది.

- ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి/వేగవంతం చేయడానికి తీసుకొనబడే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- మంజూరు లేఖలో తెలియజేసిన విధంగా పెండింగ్ డాక్యుమెంట్లను సమర్పించకపోతే లేదా ఇతర షరతులను ఉల్లంఘించినట్లయితే కస్టమర్ కు తెలియజేసిన తరువాత లోన్ ను కంపెనీ రద్దు చేయవచ్చు. అటువంటి సందర్భాలలో ప్రాసెసింగ్ ఫీజు రీఫండ్ చేయబడదు.
- రుణంకు సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని అందుకున్న తర్వాత విడుదల చేయబడతాయి, ఇది రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీకి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఉన్న లియన్ కు లోబడి ఉంటుంది. ఒక వేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కు వినియోగించబడవలసి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిములు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ చేయబడే/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలిపి ఉంచుకోవడానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

## 3 జనరల్

### 3.1 గోప్యత

కంపెనీ కస్టమర్ల గోప్యతను గౌరవిస్తుంది మరియు కస్టమర్లతో నెరిపే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు మర్యాదపూర్వకమైన పద్ధతిలో ఉంటాయి. కస్టమర్ ద్వారా ఆధరైజ్ చేయబడకపోతే మినహా, ఈ క్రింది సందర్భాలలో మినహా, కంపెనీ ఏదైనా థర్డ్ పార్టీకి ట్రాన్సాక్షన్ వివరాలను వెల్లడించదు:

- ఏదైనా చట్టం లేదా నిబంధనల ప్రకారం అవసరమైన డిస్క్లొజర్.
- అలాంటి సమాచారం బహిర్గతం చేయడం ప్రజల బాధ్యత.
- ఏదైనా బ్యాంకు/ ఆర్థిక సంస్థ/ గ్రూప్ కంపెనీలు మరియు అనుబంధ కంపెనీలకు ఈ సమాచారాన్ని వెల్లడించడం కంపెనీ ప్రయోజనాలకు అనుగుణంగా ఉంటే. (ఉదా., మోసపూరిత లావాదేవీలు, అనుమానాస్పద లావాదేవీలు మొదలైనవి.)

### 3.2 వడ్డీ రేట్లు

- కస్టమర్ల వద్ద అధిక వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయకుండా చూసుకోవడానికి కంపెనీ ధరల విధానాన్ని రూపొందించింది, ఇది రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించేందుకు నిధుల కోసం ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైనటువంటి వాటిని పరిగణనలోకి తీసుకుని సంస్థ అనుసరించిన వడ్డీ రేటు విధానాన్ని వివరంగా తెలియజేసే ఒక డాక్యుమెంట్.
- వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ రిస్క్ శ్రేణుల కోసం అనుసరించే విధానం, అలాగే వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల కారణాలు అన్నీ కూడా రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ దరఖాస్తు ఫారంలో తెలియజేయబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా వివరించబడతాయి. ఈ సమాచారం కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా పొందుపరచబడుతుంది.
- వడ్డీ రేట్లు వార్షికపరమైన రేట్లుగా ఉంటాయి.
- వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్ల పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానాలను వసూలు చేయదు.

### 3.3 జరిమానా ఛార్జీలు

- పార్టీల మధ్య కుదిరిన రుణ ఒప్పందాలలో, మరియు ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు / కీ

ప్యాక్ట్ స్టేట్‌మెంట్ (కెఎఫ్‌ఎస్) లలో, వర్తించే విధంగా, జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణం గురించి కస్టమర్లకు కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.

- 'వడ్డీ రేటు మరియు సేవల ఛార్జీలు' శీర్షిక కింద కంపెనీ వారి వెబ్‌సైట్‌లో జరిమానా ఛార్జీల కోసం ఉన్న కీలకమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను ప్రదర్శిస్తుంది.
- రుణం యొక్క ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండడంలో రుణగ్రహీతలు విఫలం అయినప్పుడు వారికి రిమైండర్లు పంపే సమయంలో వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు, మరియు అటువంటి జరిమానా ఛార్జీలు విధించేటప్పుడు ఆ రుణగ్రహీతకు వాటికి గల కారణాల గురించి కూడా కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.
- లోన్ కాంట్రాక్ట్ యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత అనుసరించకపోతే విధించబడే జరిమానాని 'జరిమానా ఛార్జీలు' గా పరిగణించే విధంగా మరియు అడ్వాన్సుల పై విధించబడే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు అని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. జరిమానా ఛార్జీ క్యాపిటలైజ్ చేయబడకూడదు, మరియు జరిమానా ఛార్జీలపై ఎటువంటి వడ్డీ విధించబడదు మరియు వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు భాగం జోడించబడకూడదు.
- వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు విధించబడే జరిమానా ఛార్జీలు అటువంటి అననువర్తనం కోసం వ్యక్తులు కాని రుణగ్రహీతల పై విధించబడే ఛార్జీల కంటే ఎక్కువ ఉండదు.

### 3.4 ఇతర సాధారణ అంశాలు

- రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన ఉద్దేశ్యాలు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా వెల్లడించబడని కొత్త సమాచారం రుణదాత దృష్టికి వస్తే మినహా కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు.
- రుణగ్రహీత అకౌంట్ యొక్క బదిలీ కోసం చేయబడే అభ్యర్థన రుణగ్రహీత నుండి వ్రాతపూర్వకంగా అందాలి. రుణగ్రహీత అకౌంట్ బదిలీ విషయంలో సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అటువంటి అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- రుణాల రికవరీ కోసం, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులు అనగా, అనుచితమైన సమయాలలో రుణగ్రహీతలను నిరంతరంగా విసిగించడం, రుణాల రికవరీ కోసం బలవంతపు పద్ధతులను అనుసరించడం మొదలైనవి అనుసరించదు. ఈ పని కోసం, కస్టమర్లతో తగిన విధంగా వ్యవహరించడానికి సిద్ధుంది సభ్యులకు తగినంత శిక్షణను కంపెనీ అందిస్తుంది.



## 4 ఫిర్యాదు పరిష్కారం

- తమ కస్టమర్లతో ధృఢమైన సంబంధాలను కొనసాగించాలని కంపెనీ విశ్వసిస్తుంది మరియు ఒక సమర్థవంతమైన విధానంలో ఫిర్యాదులు లేదా సమస్యలకు పరిష్కారం అందించడం యొక్క ప్రాముఖ్యతను కంపెనీ అర్థం చేసుకుంది. కస్టమర్ వివాదాలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీకి ఒక బలమైన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది. కంపెనీ నియమించిన అవుట్సోర్స్ చేయబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా అందించబడిన సేవలకు సంబంధించిన సమస్య/ ఫిర్యాదులు/ ఇబ్బందులను కూడా ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం నిర్వహిస్తుంది.
- కస్టమర్ వివాదాలు అందుకున్న తేదీ నుండి 7 పని రోజుల్లోపు అన్ని కస్టమర్ వివాదాల కోసం పరిష్కారం అందించడానికి కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.
- కంపెనీ వద్ద అనేక సంప్రదింపు విధానాలు ఉన్నాయి మరియు కింద ఇవ్వబడిన ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ ద్వారా కస్టమర్లు ఒక ఫిర్యాదును చేయడానికి మరియు తదుపరి స్థాయికి తీసుకువెళ్ళడానికి ఇక్కడ ఇవ్వబడిన విధానాలను అనుసరించవచ్చు:

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్			
స్థాయిలు	సంప్రదించవలసిన వ్యక్తి / బృందం	కస్టమర్ సంప్రదించగలిగిన విధానం	ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి టిఎటి
లెవల్ 1	కస్టమర్ సర్వీస్ బృందం	i. <b>ఇమెయిల్</b> - కస్టమర్ <a href="mailto:customercare@ugrocapital.com">customercare@ugrocapital.com</a> కు మెయిల్ పంపవచ్చు ii. <b>టెలిఫోన్</b> - కస్టమర్ మా టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 1800-202-8476 లేదా మా కాంటాక్ట్ నంబర్ 022 4182 1600 (టెలిఫోన్ లైన్లు మొదటి రెండు శనివారాలు మరియు నెల యొక్క అన్ని ఆదివారాలు మరియు పబ్లిక్ సెలవుదినాలు మినహా అన్ని పని దినాలలో 9.30 AM నుండి 6.30 PM	కస్టమర్ వివాదాలు అందుకున్న తేదీ నుండి 7 పని రోజుల్లోపు.

		<p>వరకు తెరవబడతాయి) పై మాకు కాల్ చేయవచ్చు</p> <p>i. ఫోన్ - కస్టమర్ మాకు UGRO క్యాపిటల్ లిమిటెడ్, ఈక్విటాక్స్ బిజినెస్ పార్క్, టవర్ 3, నాల్గవ అంతస్తు, బికెసి పక్కన, ఎల్బిఎస్ రోడ్, కుర్లా, ముంబై, మహారాష్ట్ర - 400070 కి లేఖ పంపవచ్చు</p>	
లెవల్ 2	ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి (జిఆర్ఓ)	<p>వినియోగదారు వివాదాలు అందుకున్న తేదీ నుండి 7 పని రోజుల్లోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ క్రింది విధానాల ద్వారా జిఆర్ఓ వద్ద వివాదాన్ని పై స్థాయికి తీసుకొని వెళ్ళవచ్చు:</p> <p>i. ఇమెయిల్ - కస్టమర్ <a href="mailto:grievance@ugrocapital.com">grievance@ugrocapital.com</a> కు మెయిల్ పంపవచ్చు</p> <p>ii. టెలిఫోన్ - కస్టమర్ 022 6826 9135 పై మాకు కాల్ చేయవచ్చు (టెలిఫోన్ లైన్లు సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు 9:30 AM నుండి 6:00 PM వరకు అందుబాటులో ఉంటాయి)</p> <p>(నిర్దేశించిన టిఎటి లోపు కస్టమర్ సర్వీస్ బృందం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ బృందం అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనప్పుడు మాత్రమే ఫిర్యాదును జిఆర్ఓ స్థాయికి తీసుకువెళ్ళవచ్చు అని దయచేసి గమనించండి. జిఆర్ఓ స్థాయికి ఫిర్యాదును తీసుకువెళ్ళడానికి ఫిర్యాదు/ సమస్య యొక్క టిక్కెట్ నంబర్ను జిఆర్ఓ కు అందించడం తప్పనిసరి)</p>	జిఆర్ఓ స్థాయికి ఫిర్యాదును తీసుకువెళ్ళిన 7 పని రోజుల్లోపు.
లెవల్ 3	కస్టమర్ ఫిర్యాదు కమిటీ	<p>వారి ఫిర్యాదులపై అందించబడిన పరిష్కారంతో కస్టమర్లు సంతృప్తి చెందకపోతే, వారు క్రింద పేర్కొన్న చిరునామా పై 'కస్టమర్ ఫిర్యాదు కమిటీ'కి వ్రాతపూర్వకంగా వారి ఫిర్యాదును తెలియజేయవచ్చు:</p> <p>కస్టమర్ ఫిర్యాదు కమిటీ</p>	ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజుల్లోపు.

		UGRO క్యాపిటల్, ఈక్విటాక్స్ బిజినెస్ పార్క్, టవర్ 3, నాల్గవ అంతస్తు, బికెసి పక్కన, ఎల్బిఎస్ రోడ్, కుర్గా, ముంబై, మహారాష్ట్ర - 400070	
లెవల్ 4	పర్యవేక్షణ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్	ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదులు/సమస్యలు పరిష్కరించబడకపోతే, పర్యవేక్షణ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంకుని ఈ చిరునామా పై సంప్రదించవచ్చు:  చిరునామా:  చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్, సూపర్విజన్ విభాగం, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, సెంటర్ - I, వరల్డ్ ట్రేడ్ సెంటర్, ముంబై - 400005  టెలిఫోన్ నంబర్: 022 - 22150573  ఫ్యాక్స్ నంబర్: 22180157	-

- “ఆర్బిఐ మార్గదర్శకం (RBI/2017-18/133 DNBR.PD.CC.No 091/03.10.001/2017-18 మరియు RBI/2015- 16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-1) ని అనుసరించి మరియు ఏప్రిల్ 26, 2019 తేదీ నాటి సిఇపిడి నోటిఫికేషన్ నంబర్ CEPD.PRS.No.4535/13.01.004/2018/19 ని పరిగణించి కంపెనీ నోడల్ అధికారులు/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని నియమించింది. నోడల్ అధికారులు/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి ఈ క్రింది బాధ్యతలను కలిగి ఉంటారు, -
  - కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా పైల్ చేయబడిన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడం మరియు అంబుడ్స్మ్యాన్ మరియు అపీల్స్ అథారిటీకి సమాచారాన్ని అందించడం.
  - కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్‌మెంట్ (సిఇపిడి), ఆర్బిఐ, సెంట్రల్ ఆఫీస్‌తో సమన్వయం చేయడం మరియు అనుసంధానం చేయడం.
- అంబుడ్స్మ్యాన్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు సహా ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి / ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి / నోడల్ అధికారుల పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు మా శాఖలలో

ప్రదర్శించబడ్డాయి మరియు కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడుతున్నాయి.

- కస్టమర్లు చేసే ఫిర్యాదులను రిజిస్టర్ చేసుకోవడానికి కంపెనీ నియమించిన విధంగా ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగం యొక్క ఇమెయిల్ చిరునామాను పర్యవేక్షించడానికి కంపెనీ యొక్క కంప్లయెన్స్ ఆఫీసర్ బాధ్యత వహిస్తారు.

### కస్టమర్ కేర్ బృందం యొక్క బాధ్యతలు

- కస్టమర్ల యొక్క పరిపూర్ణమైన సంతృప్తి మేరకు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి కస్టమర్ కేర్ బృందం బాధ్యత వహిస్తుంది. పరిష్కారం కోసం తాత్కాలిక కాలపరిమితులతో ఫిర్యాదు అందినట్లుగా ఒక సందేశాన్ని పంపడానికి కూడా వారు బాధ్యత వహిస్తారు.
- ఒకవేళ ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, ఫిర్యాదును పై స్థాయికి తీసుకువెళ్ళడానికి అందుబాటులో ఉన్న ప్రత్యామ్నాయ మార్గాల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయవలసి ఉంటుంది.
- ఏదైనా సందర్భంలో, కస్టమర్ల కేర్ టీమ్ మేనేజర్ ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేకపోతే, అతను ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారికి కేసును రిఫర్ చేయవచ్చు.
- ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడిన తర్వాత, నిర్వచించబడిన కాలపరిమితుల్లో కస్టమర్లకు సమాచారం అందించవలసి ఉంటుంది.

## 5 కోడ్ యొక్క సమీక్ష

- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఏదైనా నియంత్రణ లేదా చట్టబద్ధమైన ఆవశ్యకతకు అనుగుణంగా వార్షిక సమీక్ష మరియు నియమిత కాలంలో సమీక్షకు లోబడి ఉంటుంది మరియు కంపెనీ బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడుతుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమం తప్పకుండా బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.
- నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కంపెనీ నియమిత కాలంలో సమీక్షిస్తుంది. దాని (బోర్డు) ద్వారా సూచించబడిన విధంగా, అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక క్రమం తప్పకుండా బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.

-----X-----X-----