

పూనావల్లా ఫిన్‌కార్ప
లిమిటెడ్

POONAWALLA FINCORP LIMITED ("PFL/
కంపెనీ") PFL తన
కస్టమర్‌లకు/రుణగ్రహీతలకు
అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు
సేవలకు సంబంధించి.

పెయిర్ ప్రాక్టీస్
కోడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

పరిచయం.....	3
ఆభిక్షిప్.....	3
రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తు.....	3
లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులు.....	4
రుణాల పంపిణీ మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు.....	4
రుణం రికార్డ్.....	4
సెక్యూరిటీల విడుదల.....	4
సాధారణ నిబంధనలు.....	5
భద్రత యొక్క పునఃస్థాపన.....	5
డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత.....	6
గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మరియు కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజ్ మెంట్.....	7
రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021.....	8
కంపెనీ ద్వారా పైనాన్స్ చేయబడిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం.....	8
వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రమాదం యొక్క స్థాయి.....	8

పరిచయం:

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (ఇకపై 'కోడ్'గా సూచిస్తారు) అన్ని వాటాదారులకు, ప్రత్యేకించి కస్టమర్లు ఆర్థిక పరంగా POONAWALLA FINCORP LIMITED (ఇకపై 'కంపెనీ/PFL'గా సూచిస్తారు) అనుసరించే పద్ధతుల యొక్క సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని అందించడానికి ఉద్దేశించబడింది. కంపెనీ తన వినియోగదారులకు అందించే సౌకర్యాలు మరియు సేవలు.

లక్ష్యం:

ఈ కోడ్ అభివృద్ధి చేయబడింది:

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు విశ్వసనీయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- దాని కస్టమర్లతో కంపెనీ లావాదేవీలలో పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి;
- చట్టపరమైన సమ్మతిని నిర్ధారించడానికి అడ్వాన్స్ ల రికవరీకి సంబంధించిన విషయాలలో నిబంధనలు;
- కస్టమర్లు కంపెనీ అందించే సేవల గురించి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చునో దానిపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉండేలా చేయడం;
- మార్కెట్ శక్తులతో గణించడం, పోటీ ద్వారా మరియు అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి కృషి చేయడం;
- కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం.

రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:

- i. అన్ని లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్లు లోన్ ను నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించిన వివరణాత్మక సమాచారాన్ని మరియు మా విలువైన కస్టమర్ల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఇతర సంబంధిత సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి. ఈ ఫారమ్లు ప్రామాణిక పత్రాల వివరాలను కూడా కలిగి ఉండాలిదరఖాస్తు ఫారమ్ తో సమర్పించాలి. అయితే, కంపెనీ క్రెడిట్ పూచీకత్తు అవసరాలను బట్టి కస్టమర్ల నుండి ఇతర పత్రాలను కోరవచ్చు, అది సరిపోతుందని భావించవచ్చు.
- ii. కంపెనీ వినియోగదారులకు వివిధ రుణ పత్రాల విషయాలను స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ అర్థం చేసుకున్న భాషలో వివరిస్తుంది మరియు కస్టమర్ రుణాన్ని నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులను అర్థం చేసుకున్నట్లు నిర్ధారిస్తుంది.
- iii. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- iv. అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం కంపెనీ ఒక రసీదుని పంపుతుంది. కంపెనీ సమర్పించిన అన్ని పత్రాలు మరియు అందించిన సమాచారాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది, కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతను ధృవీకరిస్తుంది మరియు ప్రతిపాదనను దాని స్వంత అభిప్రాయానుసారం మూల్యాంకనం చేస్తుంది. అవసరమైన అన్ని డాక్యుమెంట్లతో పాటు అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేసిన లోన్ అప్లికేషన్లు పారవేసేందుకు ఆశించిన కాలపరిమితి, రుణ దరఖాస్తుల రసీదులో సూచించబడుతుంది. కస్టమర్ తన/ఆమె/దాని లోన్ అప్లికేషన్ స్థితిపై అప్ డేట్

- పొందడానికి కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ని కూడా సంప్రదించవచ్చు.
- v. పూర్తి చేసిన రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే సమాచారాన్ని సూచిస్తుంది, వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు (ఏదైనా ఉంటే), దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన పత్రాలు మొదలైనవి.

లోన్ అప్రెజిల్ మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులు:

- i. కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న ఇతర భాషలో, మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా కింది వివరాలను వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి:
 - అనుపంగిక ఆస్తులు/ఆస్తి వివరాలు, ఏదైనా ఉంటే;
 - మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తం;
 - వసూలు చేయవలసిన వార్షిక వడ్డీ రేటు;
 - శిక్షా ఆరోపణలు;
 - బౌన్స్ పెనాల్టీని తనిఖీ చేయండి;
 - రుణ కాలపరిమితి;
 - వాయిదా మొత్తం మరియు తిరిగి చెల్లింపు ఫ్రీక్వెన్సీ;
 - EMI ప్రారంభ తేదీ;
 - ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా, ఏదైనా ఉంటే.
- ii. కస్టమర్(లు) ద్వారా మంజూరు లేఖలో పేర్కొన్న పైన పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులను కంపెనీ అంగీకరించాలి.
- iii. రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని కంపెనీ రుణగ్రహీతలందరికీ అందజేస్తుంది.
- iv. కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలను పేర్కొనాలి.

రుణాల పంపిణీ మరియు మార్పులు నిబంధనలు మరియు షరతులు:

పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, నిబంధనలు మరియు షరతులు, రీపేమెంట్ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, భద్రత మరియు కస్టమర్ సంబంధానికి సంబంధించిన ఇతర మార్పుల విషయంలో ఏవైనా మార్పులు జరిగినప్పుడు కంపెనీ వినియోగదారులకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో తెలియజేస్తుంది. కంపెనీతో. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో ఏవైనా మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి. ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.

లోన్ రీకాల్:

రుణాన్ని రీకాల్ చేయడం లేదా తిరిగి చెల్లించడాన్ని వేగవంతం చేయడం లేదా ఏదైనా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం వంటి వాటికి సంబంధించిన ఏదైనా నిర్ణయం రుణగ్రహీతతో సంబంధిత రుణ ఒప్పందంలోని సంబంధిత నిబంధనలకు మరియు దానికి చేసిన సవరణలకు అనుగుణంగా ఖచ్చితంగా తీసుకోవాలి.

సెక్యూరిటీల విడుదల:

- i. కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ల కోసం తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, రుణగ్రహీతలకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉండవచ్చు, రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి మరియు/లేదా తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడానికి

కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు
ఇవ్వబడుతుంది. మొత్తం బకాయిలు రుణగ్రహీత ద్వారా
పరిష్కరించబడతాయి/చెల్లించబడతాయి.

- ii. రుణగ్రహీత అందించిన ఏదైనా సెక్యూరిటీపై ఛార్జ్ ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి. రుణగ్రహీతపై ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, కింది ఈవెంట్లలో ఏదైనా జరిగినప్పుడు వదులుకోవాలి:
- రుణగ్రహీత ద్వారా అన్ని బకాయిల చెల్లింపు;
 - ఖాతా బదిలీ మరియు తత్పరితంగా అన్ని బకాయిల పరిష్కారం;
 - రుణ ఖాతా సెటిల్మెంట్ తర్వాత నిర్ణీత సమయంలో రుణ ఖాతాను మూసివేయడం; మరియు/ లేదా
 - ఏదైనా ఇతర హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు ఉన్న సందర్భంలో, రుణగ్రహీతకు దాని గురించి పూర్తి వివరాలతో తెలియజేయబడుతుంది.

సాధారణ నిబంధనలు:

A. జోక్యం చేసుకోకపోవడం:

- కంపెనీ లేదా కంపెనీ ఉద్యోగి ఎవరైనా రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న పరిస్థితులలో తప్ప రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకూడదు.
- రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని ఏదైనా కొత్త సమాచారం లేదా ఫలితాలు కంపెనీ దృష్టికి వస్తే, పై పరిమితి వర్తించదు.

B. ఖాతా బదిలీ:

రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీకి అభ్యర్థన వచ్చినప్పుడల్లా, అభ్యర్థన అందిన 21 (ఇరవై ఒకటి) రోజులలోపు కంపెనీ దానికి ప్రతిస్పందిస్తుంది. దాని అంగీకారం లేదా తిరస్కరణ రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

C. రికవరీ ప్రక్రియ:

ఏదైనా పునరుద్ధరణ ప్రక్రియలు ప్రారంభించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే, ఇవి రుణ ఒప్పందం ప్రకారం అందించబడిన హక్కులకు అనుగుణంగా మరియు చట్టబద్ధంగా ఆమోదించబడిన నిబంధనలకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడతాయి. రుణగ్రహీత(ల)తో సముచిత పద్ధతిలో వ్యవహరించేందుకు కంపెనీ తన ఉద్యోగి(ల)కి తగిన శిక్షణనిస్తుంది. రుణగ్రహీత నుండి రుణ మొత్తాన్ని రికవరీ చేయడానికి కంపెనీ బలవంతపు చర్యలను (బేసి సమయాల్లో నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, కండర శక్తిని ఉపయోగించడం, మొరటు ప్రవర్తన లేదా కంపెనీ సిబ్బందిలో ఎవరైనా వేధించడం వంటివి) ఆశ్రయించదు.

D. ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ప్రీ పేమెంట్ పునాల్లీలు:

కస్టమర్ రక్షణ కొలమానంగా మరియు కంపెనీ రుణగ్రహీతల ద్వారా రుణాల ముందస్తు చెల్లింపుకు సంబంధించి ఏకరూపతను తీసుకురావడానికి, కంపెనీ జప్తును వసూలు చేస్తుంది. ఆర్ బిఐ జారీ చేసిన 2016, ఆర్ బిఐ ద్వారా జారీ చేయబడిన, 2016లో జారీ చేసిన డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) మార్గదర్శకాలు, నాన్-బ్యాంకింగ్ పునాన్వియల్ కంపెనీ - సిస్టంలీ ఇంపార్టెంట్ నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, మాస్టర్ డైరెక్షన్లోని 31వ పేరా ప్రకారం ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు సమయం.

భద్రతను తిరిగి పొందడం:

- బకాయిలను క్లియర్ చేయడానికి రుణగ్రహీతకు 7 (ఏడు) రోజుల నోటీసు ఇవ్వడం ద్వారా ఆస్తి(ల)ని స్వాధీనం చేసుకునే హక్కు కంపెనీకి ఉంది లేదా లోన్ డాక్యుమెంట్ల నిబంధనల ప్రకారం ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకునే హక్కు ఉంది. రుణ ఒప్పందం నిబంధనలకు లోబడి, కింది పరిస్థితులలో అటువంటి నోటీసు ఇవ్వాలి: అవసరం

లేదు:

- a. రుణగ్రహీత అటువంటి నోటీసును మాఫీ చేయడానికి అంగీకరించినప్పుడు;
- b. రుణగ్రహీత తన/ఆమె/ఆస్తి స్వాధీనాన్ని స్వచ్ఛందంగా అప్పగించడానికి సుముఖత వ్యక్తం చేసినప్పుడు;

- c. ఏదైనా ఫౌల్ ప్లే మరియు/లేదా రుణగ్రహీత/గ్యారంటీ నుండి బలవంతంగా ప్రతిఘటన కారణంగా ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడాన్ని అటువంటి నోటీసు ఓడించవచ్చని కంపెనీ మరియు/లేదా దాని అధికారులు/ఎజెంటులకు సహేతుకమైన భయాందోళనలు ఉన్నప్పుడు;
 - d. ఆస్తి ఉన్నప్పుడు ఏ కారణం చేతనైనా రుణగ్రహీత విడిచిపెట్టాడు;
 - e. రుణగ్రహీత ఉనికిలో లేనప్పుడు;
 - f. రుణగ్రహీత అతని/ఆమె నుండి మొత్తం బకాయిల రికవరీని నిరోధించే ఉద్దేశ్యంతో పరారీలో ఉన్నప్పుడు;
 - g. కంపెనీ ఆస్తిని శాంతియుతంగా స్వాధీనం చేసుకునేందుకు వీలుగా ఏవైనా ఇతర సారూప్య కారణాల వల్ల; మరియు/ లేదా
 - h. కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య అమలు చేయబడిన రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ఇతర షరతులపై.
- ii. ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం వీటిని కలిగి ఉంటుంది:
 - a. రుణగ్రహీత పైన సూచించిన నోటీసులో చేసిన డిమాండ్‌ను అనుసరించడంలో విఫలమైనప్పుడు, కమీషనర్ లేదా రిసీవర్ ద్వారా తగిన మార్గాల ద్వారా ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకునేందుకు వీలు కల్పించే ఆర్డర్ కోసం కంపెనీ తగిన ఫోరమ్‌ను సంప్రదించవచ్చు;
 - b. కంపెనీకి అనుకూలమైన స్థలంలో ఆస్తిని అప్పగించమని రుణగ్రహీతను వ్యక్తిగతంగా అడగడం ద్వారా; మరియు/ లేదా
 - c. రుణగ్రహీత ఆస్తిని ఉపయోగించకుండా నిరోధించడానికి అధికారుల ద్వారా స్వాధీనం అప్పగించమని రుణగ్రహీతను బలవంతం చేయడం ద్వారా.
 - iii. పై రెండు క్లాజులు (i మరియు ii) రుణగ్రహీత స్వచ్ఛందంగా ఆస్తిని అప్పగించిన సందర్భాలకు వర్తించవు.
 - iv. బాకీని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వాలిని చివరి అవకాశం గురించిన కేటాయింపు ఆస్తి అమ్మకం / వేలం ముందు బకాయిలు:
 - a. అమ్మకం, అద్దె మరియు స్వంత ఉపయోగం కోసం మార్పిడి మొదలైన ఏ రూపంలోనైనా బదిలీ చేయడానికి కంపెనీకి హక్కు ఉంది. ఆస్తి, దాని స్వాధీనం పైన పేర్కొన్న ఏవైనా మార్గాల్లో లేదా ఇతరత్రా, డిఫాల్ట్‌కు సంబంధించి, అనుకూలమైన మార్గంలో పొందబడుతుంది. కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత మరియు హామీదారుడు 7 (ఏడు) రోజులలోపు బకాయి బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడానికి నోటీసును అనుసరించడంలో విఫలమైనప్పుడు, కంపెనీ సౌలభ్యం మేరకు అటువంటి నోటీసు యొక్క ఏదైనా సర్వీస్ మోడ్‌లో రుణగ్రహీత నుండి తిరిగి చెల్లింపు/బకాయిలకు దాని ద్వారా వచ్చే ఆదాయం సముచితంగా ఉంటుంది. , ఈ నిబంధన కింద బదిలీని నివారించడానికి చివరి అవకాశంగా. బదిలీ చేయడానికి ఈ హక్కు తగిన సందర్భాలలో ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకునేందుకు కంపెనీ యొక్క ఏకైక విచక్షణను తీసివేయదు.
 - v. అటువంటి విక్రయం మొత్తం బకాయిలను విడుదల చేయడానికి సరిపోకపోతే, కంపెనీ రుణగ్రహీత మరియు/లేదా గ్యారెంటర్‌కు వ్యతిరేకంగా ముందుకు సాగుతుంది మరియు అమ్మకం ఆదాయం బకాయి కంటే ఎక్కువగా ఉంటే, అతను/ఆమె దానిని క్లెయిమ్ చేసినప్పుడు రుణగ్రహీతకు మిగిలిన మొత్తాన్ని చెల్లించాలి. ఏది ఏమైనప్పటికీ, సెక్యూరిటీ/ఆస్తికి వ్యతిరేకంగా ప్రొసీడింగ్‌లను తప్పించి, రుణగ్రహీత మరియు/లేదా గ్యారెంటర్ పై నేరుగా కొనసాగడానికి కంపెనీకి పై హక్కు ఎటువంటి అడ్డంకి కాదు.
 - vi. రుణగ్రహీత నుండి అన్ని రకాల ఖర్చులను పూర్తి నష్టపరిహారం వ్రాతిపదికన తిరిగి పొందేందుకు కంపెనీకి హక్కు ఉంది, ఆస్తి ఎక్కడ ఉందో నిర్ధారించడంలో కంపెనీ లేదా

కంపెనీ తరపున ఆస్తిని స్వాధీనం చేసుకోవడం, గ్యారేజింగ్ చేయడం, బీమా చేయడం, రవాణా చేయడం మరియు విక్రయించడం మరియు రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించి ఇతర చట్టపరమైన చర్యల కోసం.

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత:

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు లేదా దాని కమిటీ కంపెనీలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నిర్దేశిస్తుంది. అటువంటి యంత్రాంగం అన్ని ఉండేలా చూసుకోవాలి

కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడతాయి మరియు పరిష్కరించబడతాయి. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ స్వయంగా లేదా దాని యొక్క ఏదైనా కమిటీ ద్వారా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించడానికి కూడా అందిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను సముచితమైన విరామాలలో బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు కస్టమర్ సంబంధ నిర్వహణ:

కస్టమర్ సర్వీస్ అనేది కంపెనీకి కీలకమైన ఫోకస్ ప్రాంతం. కస్టమర్ ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించేటప్పుడు కంపెనీ సమగ్రత, మంచి పాలన, వృత్తి నైపుణ్యం, పారదర్శకత & క్లయింట్ సంతృప్తిని విశ్వసిస్తుంది.

రుణగ్రహీత(లు) అతని/ఆమె/దానిని నమోదు చేసుకోవచ్చుకొంది ఏవైనా ఛానెల్ల ద్వారా ఫిర్యాదు.

- బ్రాంచ్ – కస్టమర్లు PFL యొక్క ప్రస్తుత బ్రాంచ్లలో దేనికైనా వెళ్లవచ్చు మరియు మేము ఎప్పటికప్పుడు తెరిచే ఏవైనా అదనపు శాఖలు:
 - ✓ సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు - ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 6:00 వరకు
 - ✓ శనివారం- నెలలో నాల్గవ మరియు ఐదవ (ఏదైనా ఉంటే) – ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 6:00 వరకు
- వెబ్ సైట్ – <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> – వినియోగదారులు వెబ్ సైట్ లోని ఫారమ్ ని ఉపయోగించి మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు.
- ఇమెయిల్ - కస్టమర్ మెయిల్ పంపవచ్చు customercare@poonawallafincorp.com
- ఫోన్ కాల్ – టోల్ ఫ్రీ నంబర్: 1800-266-3201లో కస్టమర్లు PFLని చేరుకోవచ్చు
- ఉత్తరం/పోస్ట్ – కస్టమర్ లేఖను దీనికి పంపవచ్చు:

పూనావల్లా ఫిన్ కార్స్ లిమిటెడ్

201 మరియు 202, 2వ అంతస్తు, AP81, కోరేగావ్ పార్క్, అనెక్స్, ముంద్రా, పూణే - 411 036

కంపెనీ యొక్క కస్టమర్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజ్ మెంట్ (CRM) మాన్యువల్ ఏదైనా కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించి SLA (TAT)ని నిర్దేశిస్తుంది. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పర్యవేక్షించడానికి మరియు ఖాళీలు ఏవైనా ఉంటే వాటిని పరిష్కరించడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవడానికి కంపెనీ ఒక బలమైన యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది. నియమించబడిన కార్యనిర్వాహకుడు ఫిర్యాదును పరిష్కరించని పక్షంలో, రుణగ్రహీత(లు)కు తెలియజేయబడిన ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ ని ఉపయోగించి అటువంటి ఫిర్యాదు(లు) తీవ్రతరం చేయబడుతుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత యొక్క ఫిర్యాదు త్వరగా పరిష్కరించబడుతుంది. కంపెనీ తన అన్ని శాఖలు/ వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో మరియు దాని వెబ్ సైట్ లో ఈ క్రింది వాటిని వెల్లడిస్తుంది:

- a. కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలచే సంప్రదించబడే ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (సెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు. అలాగే ఇమెయిల్ చిరునామా).
- b. ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించి ఎస్కలేషన్ స్థాయి మరియు కీలకమైన సిబ్బంది వివరాల కోసం (నోడల్ ఆఫీసర్/ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్) దయచేసి ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని చూడండి.
- c. ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్ పరిధిలో ఉన్న RBI యొక్క DNBS యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం అధికారికి అప్పీల్ చేయవచ్చు.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021:

- i. అంబుడ్స్మన్ పథకం కింద నోడల్ ఆఫీసర్/ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ నియామకం, కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు అంబుడ్స్మన్కు సమాచారాన్ని అందించడానికి బాధ్యత వహించే నోడల్ ఆఫీసర్లను (NOs) కంపెనీ నియమించింది. ప్రధాన నోడల్ అధికారి (PNO) స్కీమ్ కింద అంబుడ్స్మన్ మరియు అప్పిలేట్ అధికారి ముందు కవర్ చేయబడిన కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి ఇతర విషయాలలో బాధ్యత వహిస్తారు. ప్రధాన నోడల్ అధికారి కస్టమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్మెంట్ (CEPD), RBI, సెంట్రల్ ఆఫీస్ తో సమన్వయం మరియు అనుసంధానం చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తారు.
- ii. కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే బ్రాంచ్లు/ ప్రదేశాలలో, PNOలు/NOs/GROల పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు, ఇమెయిల్ చిరునామాలు కూడా) మరియు అంబుడ్స్మన్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు కస్టమర్ ద్వారా సంప్రదించవచ్చు. వారి అన్ని కార్యాలయాలు మరియు శాఖలలో పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు (ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు మాతృభాషలో) ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి, ఆ విధంగా కార్యాలయం లేదా శాఖను సందర్శించే వ్యక్తి సమాచారాన్ని సులభంగా యాక్సెస్ చేయవచ్చు.
- iii. అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ వివరాలు, కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్(లు) మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్/గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ పేరు వెబ్ సైట్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

కంపెనీ పైనాన్స్ చేసిన వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం:

కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో ఎప్పటికప్పుడు ఆర్బిఐ సూచించిన వాటి సంబంధిత వివరాలతో అవసరమైన రిపోస్సిషన్ క్లాజులు ఉంటాయి.

వడ్డీ రేట్లు మరియు స్టాయిప్రమాదం:

ఈ పద్ధతులను అవలంబించడం యొక్క లక్ష్యం ఏమిటంటే, రుణగ్రహీతకు వార్షిక వడ్డీ రేటును తెలియజేయడంతోపాటు రిస్క్ యొక్క గ్రేడ్షిఫ్ట్ విధానం మరియు వివిధ వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధతవివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు కస్టమర్లతో పారదర్శకమైన వ్యాపారాన్ని కలిగి ఉండటానికి మరియు నియంత్రణ మార్గదర్శకాలను కూడా పాటించడానికి.

వడ్డీ రేట్లు:

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలు ఎప్పటికప్పుడు ఆమోదించబడిన కంపెనీ విధానాలకు అనుగుణంగా అనుసరించబడతాయి. వచ్చిన వడ్డీ రేటు నిధుల సగటు వ్యయం, అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులు, రిస్క్ ప్రీమియం మరియు లాభాల మార్జిన్పై ఆధారపడి ఉంటుంది.

ప్రమాదం యొక్క స్టాయిప్రమాదం:

రుణం ఇవ్వాలనే నిర్ణయం మరియు ప్రతి లోన్ ఖాతాకు వర్తించే వడ్డీ రేటు ఒక కేసు ఆధారంగా, పైనాన్స్ చేయబడే ఆస్తి రకం, రుణగ్రహీత ప్రొఫైల్ మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యం, రుణగ్రహీత యొక్క ఇతర ఆర్థిక కట్టుబాట్లు వంటి బహుళ పారామితుల ఆధారంగా కేసు ఆధారంగా అంచనా వేయబడుతుంది. రీపేమెంట్ ట్రాక్ రికార్డ్ ఏదైనా ఉంటే, అంతర్లీన

ఆస్తుల ద్వారా ప్రాతినిధ్యం వహించే రుణానికి భద్రత, విలువ నిష్పత్తికి రుణం, చెల్లింపు విధానం, రుణం యొక్క పదవీకాలం, రుణగ్రహీత యొక్క భౌగోళికం (స్థానం), ఆస్తి యొక్క తుది వినియోగం మొదలైనవి.

వడ్డీ రేటు పరిస్థితిని బట్టి మారవచ్చు మరియు సందర్భానుసారంగా కంపెనీ విచక్షణకు లోబడి ఉంటుంది. తెలియజేయబడిన వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటు కాబట్టి

రుణగ్రహీతకు రుణ ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్లు గురించి తెలుసు. కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయిని వెల్లడిస్తుంది.

సమీక్ష:

ఆడిట్ కమిటీ కోడ్ అమలును పర్యవేక్షిస్తుంది మరియు దాని పనితీరును క్రమానుగతంగా సమీక్షిస్తుంది. ఆడిట్ కమిటీ ప్రతిపాదించిన ఏవైనా మార్పులు దాని ఆమోదం కోసం బోర్డు ముందు ఉంచబడతాయి.