

# ఫెయిర్ కోడ్ పాలసీ

## 1. మా నిబద్ధత: ప్రతి ఒప్పందంలో పారదర్శకత

- 1.1. సత్యం ఫిన్ లీజ్ ప్రయివేట్ లిమిటెడ్ ("సత్యం" లేదా "కంపెనీ") అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా-రిజిస్టర్డ్, డిపాజిట్ తీసుకోని ఎన్.బి.ఎఫ్.సి.
- 1.2. మేము సమగ్రత మరియు నిష్పక్షికత సూత్రాలపై పనిచేస్తాము, మా వ్యాపార లావాదేవీలు స్పష్టంగా, పారదర్శకంగా మరియు ఆర్పిఐ యొక్క మాస్టర్ డైరెక్షన్ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్, 2023కి అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారిస్తాము. మా అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవల్లో ప్రతి ఉద్యోగి మరియు కంపెనీ యొక్క అధీకృత ప్రతినిధికి ఈ ప్రవర్తనా నియమావళి వర్తిస్తుంది.

## 2. స్పష్టమైన కమ్యూనికేషన్

- 2.1. మీరు ఎక్కడ నిలబడి ఉన్నారో మీరు ఎల్లప్పుడూ తెలుసుకోవాలని మేము నమ్ముతున్నాము. మేము వీటికి కట్టుబడి ఉన్నాము:
  - 2.1.1. మీరు ఇష్టపడే భాషలో నిబంధనలు, షరతులు, వడ్డీరేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల గురించి స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడం
  - 2.1.2. మీకు లభ్యమయ్యే పూర్తి బెనిఫిట్ లను మీరు అర్థం చేసుకున్నట్లుగా ధృవీకరించడం
  - 2.1.3. సంబంధిత చట్టాల స్ఫూర్తికి లోబడి ఖచ్చితంగా పనిచేయడం
  - 2.1.4. తప్పులను సరి చేయడానికి మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి వేగంగా వ్యవహరించడం
  - 2.1.5. ప్రతి కస్టమర్ ని సమానంగా చూస్తారు. వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా మేం వివక్ష చూపం.

## 3. మీ రుణం కొరకు అప్లై చేయడం

- 3.1. **సాదా భాష:** రుణ సంబంధిత కమ్యూనికేషన్ లు అన్నీ కూడా మీకు అర్థమయ్యే భాషలో వివరించబడతాయి.
- 3.2. **సమాచారం మొదట:** మా దరఖాస్తు ఫారమ్ లు అవసరమైన అన్ని వివరాలను కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా మీరు సమాచార నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు
- 3.3. **రసీదులు:** సమర్పించిన ప్రతి రుణ దరఖాస్తుకు మీరు రసీదును అందుకుంటారు.
- 3.4. **ధృవీకరణ:** మా ప్రక్రియను బలంగా ఉంచడానికి, మీ నివాసం/వ్యాపారాన్ని సంప్రదించడం ద్వారా లేదా అవసరమైతే అధీకృత ఏజెన్సీల భౌతిక సందర్శన ద్వారా మేము మీ వివరాలను ధృవీకరించవచ్చు.

#### 4. మదింపు మరియు నిబంధనలు

- 4.1. **మంజూరు లేఖ:** మీ రుణం ఆమోదించబడితే, మీరు మంజూరు లేఖను అందుకుంటారు. ఈ డాక్యుమెంట్ ఆమోదించబడే మొత్తం, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు, వార్షిక వడ్డీరేటు, కాలపరిమితి మరియు ఏదైనా జరిమానా ఛార్జీలను స్పష్టంగా జాబితా చేస్తుంది.
- 4.2. **మీ రికార్డులు:** మీ రికార్డుల కోసం రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీ మీకు అందించబడుతుంది.

#### 5. జరిమానా ఛార్జీలు

- 5.1. **ప్రామాణిక అభ్యాసం:** భౌతిక నిబంధనలను పాటించనందుకు జరిమానాలు ఛార్జీలుగా పరిగణించబడతాయి మరియు క్యాపిటలైజ్ చేయబడవు.
- 5.2. **నిష్పాక్షికత:** వ్యక్తిగత, వ్యాపారేతర రుణాలకు జరిమానా ఛార్జీలు ఇలాంటి ఉల్లంఘనల కోసం వ్యక్తిగత-వ్యాపారేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే ఛార్జీలను మించవు.
- 5.3. **దృశ్యమానత:** అన్ని జరిమానా ఛార్జీలు మీ ఒప్పందంలో వెల్లడించబడతాయి మరియు మా వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడతాయి.

#### 6. బట్వాడా మరియు మార్పులు

- 6.1. **ముందస్తు నోటీసు:** వడ్డీ రేట్లు లేదా నిబంధనలలో ఏదైనా మార్పులు మీకు అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసు ద్వారా కమ్యూనికేట్ చేయబడతాయి మరియు భవిష్యత్తులో మాత్రమే వర్తిస్తాయి.
- 6.2. **సెక్యూరిటీల విడుదల:** మీ రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత మరియు అన్ని బకాయిలు పరిష్కరించబడిన తర్వాత, మేము అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాము.
- 6.3. **డాక్యుమెంట్ రిటర్న్:** పూర్తి తిరిగి చెల్లించిన 30 రోజులలోపు మేము అన్ని అసలు ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తాము. డాక్యుమెంట్ రిటర్న్ కొరకు మీ మంజూరు లేఖ ఖచ్చితమైన ఫైమ్ లైన్ మరియు లొకేషన్ (బ్రాంచ్ లేదా HO)ని పేర్కొంటుంది.
- 6.4. **ఆలస్యం అయితే: ఒకవేళ** డాక్యుమెంట్ రిటర్న్ ఆలస్యం అయితే, కాలి, ఎస్ఎమ్ఎస్ లేదా మెయిల్ ద్వారా మేం మీకు కారణాన్ని తెలియజేస్తాం.

## 7. సాధారణ పద్ధతులు

- 7.1. **జోక్యం చేసుకోకపోవడం:** మీ స్వాతంత్ర్యాన్ని మేం గౌరవిస్తాం. మా అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొన్నట్లుగా లేదా కొత్త, వెల్లడించని సమాచారం వెలుగులోకి వస్తే తప్ప మీ వ్యాపార వ్యవహారాల్లో మేం జోక్యం చేసుకోం.
- 7.2. **బ్యాలెన్స్ బదిలీలు:** మీరు బ్యాలెన్స్ బదిలీని అభ్యర్థిస్తే, మేము 21 రోజులలోపు మా సమ్మతిని (లేదా తిరస్కరించడానికి కారణాలు) అందిస్తాము.
- 7.3. **ట్రాన్సాక్షన్ రికవరీ:** అనవసరమైన వేధింపులను మేము ఖచ్చితంగా నిషేధిస్తాము. రుణగ్రహీతలతో వృత్తి నైపుణ్యం మరియు మర్యాదతో వ్యవహరించడానికి మా సిబ్బంది శిక్షణ పొందుతారు.
- 7.3.1. **రుణగ్రహీత మద్దతు - తిరిగి చెల్లింపు** ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతలను గుర్తించడానికి, వారితో నిమగ్నం కావడానికి మరియు అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలపై వారికి మార్గనిర్దేశం చేయడానికి ఒక వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయండి.
- 7.3.2. **రికవరీ ప్రదేశం** - రికవరీ సాధారణంగా నిర్ధారిత కేంద్రంలో జరగాలి. రుణగ్రహీత 2 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ షెడ్యూల్ సందర్శనలను మిస్ అయినప్పుడు మాత్రమే క్షేత్ర సందర్శనలు (ఇల్లు/పనిప్రాంతం) అనుమతించబడతాయి.
- 7.3.3. **పారదర్శక కమ్యూనికేషన్** - రుణగ్రహీతలకు వారు అర్థం చేసుకునే భాషలో తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను స్పష్టంగా వివరించండి.
- 7.3.4. **నిష్పాక్షికమైన మరియు గౌరవప్రదమైన పద్ధతులు** - రికవరీని గౌరవంగా నిర్వహించాలి. ఈ క్రిందివి పూర్తిగా నిషేధించబడ్డాయి:
  - అసభ్యకరమైన లేదా బెదిరింపు భాషను ఉపయోగించడం
  - ఉదయం 9:00 గంటలకు ముందు లేదా సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత కాల్స్, లేదా అధిక కాల్స్
  - రుణగ్రహీత బంధువులు, స్నేహితులు, లేదా సహోద్యోగులను సంప్రదించడం లేదా వేధించడం
  - రుణగ్రహీత వివరాలను బహిరంగంగా వెల్లడించడం
  - బలాన్ని ఉపయోగించడం లేదా బెదిరించడం లేదా బెదిరించడం
  - బకాయిలు లేదా పర్యవసానాల గురించి రుణగ్రహీతలను తప్పుదోవ పట్టించడం
- 7.3.5. **గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్** - ఒక ప్రత్యేక క్లెయిమ్ యంత్రాంగాన్ని నిర్వహించండి మరియు రుణ బట్టా సమయంలో రుణగ్రహీతతో దాని వివరాలను పంచుకోండి.
- 7.3.6. **రికవరీ ఏజెంట్లను ఉపయోగించడం**- రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించవచ్చు, అయితే వారు కంపెనీ పాలసీలు మరియు నైతిక ప్రమాణాలను పాటించాలి.
- 7.3.7. **ఏజెంట్ ఆధరైజేషన్ & ఐడెంటిఫికేషన్** - రికవరీ ఏజెంట్ల గురించి రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి. ఏజెంట్లు విధిగా వీటిని కలిగి ఉండాలి:
  - అధికార లేఖ
  - రికవరీ నోటీసు యొక్క కాపీ

- చెల్లుబాటు అయ్యే ఐడి కార్డు ఏజెంట్ యొక్క ఏదైనా మార్పును ముందస్తుగా తెలియజేయాలి.

7.3.8. **డాక్యుమెంటేషన్ పారదర్శకత** - రికవరీ నోటీసులలో కంపెనీ మరియు రికవరీ ఏజెన్సీ రెండింటి సంప్రదింపు వివరాలు ఉండాలి.

7.3.9. **చేయవలసినవి మరియు చేయకూడనివి** -

- **చేయాల్సినవి**
  - రుణగ్రహీతలతో మర్యాద మరియు సహానుభూతితో వ్యవహరించండి.
  - స్పష్టంగా, నిజాయితీగా మరియు అర్థమయ్యే భాషలో కమ్యూనికేట్ చేయండి.
  - అధికృత ఛైమింగ్ లు మరియు ప్రక్రియలను పాటించడం
  - రికవరీ సమయంలో సరైన గుర్తింపు మరియు డాక్యుమెంటేషన్ అందించడం
  - తిరిగి చెల్లింపు పరిష్కారాల కొరకు మార్గదర్శనం మరియు మద్దతును అందించడం
  - రుణగ్రహీత ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరించాలి.
- **చేయకూడనివి**
  - బెదిరింపులు, బలవంతం లేదా అసభ్యకరమైన భాషను ఉపయోగించవద్దు.
  - రుణగ్రహీతలను వేధించవద్దు లేదా పదేపదే రుణగ్రహీతలకు కాల్ చేయవద్దు
  - రుణగ్రహీత యొక్క రుణం గురించి సంబంధం లేని తృతీయపక్షాలను సంప్రదించవద్దు.
  - రుణ నిబంధనలు లేదా పర్యవసానాలను తప్పుగా సూచించవద్దు
  - రుణగ్రహీత సమాచారాన్ని బహిరంగంగా వెల్లడించవద్దు
  - చెల్లుబాటు అయ్యే కారణం లేదా అధికారం లేకుండా రుణగ్రహీత ఆవరణను సందర్శించవద్దు.

## 8. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

8.1. మీకు ఏదైనా ఆందోళన ఉంటే, మేము దానిని వినాలనుకుంటున్నాము. మా బోర్డు అన్ని ఫిర్యాదుల స్థితిని క్రమం తప్పకుండా సమీక్షిస్తుంది.

8.1.1. **ఇమెయిల్: [hello@quincecapital.in](mailto:hello@quincecapital.in)**

8.1.2. **కాల్: 18002107990**

8.1.3. **రాయండి:** ఆర్ స్క్వేర్, 11వ అంతస్తు, అంధేరి కుర్లా రోడ్డు, చకాల మెట్రో స్టేషన్ దగ్గర, జె.బి. నగర్, అంధేరి - ఈస్ట్, ముంబై - మహారాష్ట్ర 400059. ఇండియా.

మా గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ యొక్క కాంటాక్ట్ వివరాలు మా బ్రాంచీలు మరియు మా వెబ్ సైట్ లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

8.2. ఒక నెలలోపు మీ ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, లేదా మీరు పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, మీరు ఎన్నివెళ్ళి అంబుడ్స్ మెన్ ను సంప్రదించవచ్చు:

8.2.1. **పోర్టల్: <https://cms.rbi.org.in>**

8.2.2. **చిరునామా:** సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, ఆర్పీఐ, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ – 160 017

8.2.3. **ఉచిత సంకల్పం:** 14448

8.2.4. **ఇమెయిల్:** CRPC@rbi.org.in [

## 9. గోప్యత మరియు భద్రత

- 9.1. **గోప్యత: మేము** మీ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని వ్యక్తిగతంగా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తాము
- 9.2. **బహిర్గతం: చట్టం** ద్వారా అవసరమైనప్పుడు మాత్రమే సమాచారం భాగస్వామ్యం చేయబడుతుంది (ఉదా. రెగ్యులేటర్లు, ప్రభుత్వ అధికారులు లేదా క్రెడిట్ ఏజెన్సీలు) లేదా మీరు దానిని అనుమతించినట్లయితే
- 9.3. **తృతీయపక్షాలు: మద్దతు** సేవలను అందించే ఏ భాగస్వామి అయినా మీ డేటాను అదే అధిక స్థాయి గోప్యతతో నిర్వహించడానికి చట్టబద్ధంగా అవసరం

## 10. పూచీదారులు మరియు క్రెడిట్ బ్యూరో

- 10.1. **పూచీదారుల కొరకు: మీ** నిర్దిష్ట బాధ్యత నిబంధనల గురించి మేం మీకు సమాచారం అందజేస్తాం మరియు ఒకవేళ రుణగ్రహీత డిఫాల్ట్ అయితే మిమ్మల్ని అలర్ట్ చేస్తాం
- 10.2. **క్రెడిట్ రిపోర్టింగ్:** మేము క్రెడిట్ బ్యూరోలతో రుణ సమాచారాన్ని పంచుకుంటాము. ఒకవేళ పేమెంట్ లు వెనక్కి తగ్గినా లేదా చట్టపరమైన చర్యలు ప్రారంభించబడినా మేం డేటాను రిపోర్ట్ చేయవచ్చు.

## 11. మార్కెటింగ్

మా ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా మరియు ఎన్నడూ తప్పదోవ పట్టించకుండా ఉండేలా మేం ధృవీకరిస్తాం. ఒకవేళ మీరు మీ సమ్మతి ఇచ్చినట్లయితే మాత్రమే ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ఆఫర్ ల గురించి మీరు సమాచారాన్ని అందుకుంటారు.

## ఆమోదం

విభాగం	అప్రూవల్ అధికారి	చివరి సమీక్ష తేదీ	వెర్షన్
సమ్మతి	బోర్డు	డిసెంబర్ 2025	1.0

### నిరాకరణ:

ఈ డాక్యుమెంట్ లో సత్యం ఫిన్ లీజ్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఎస్ ఎఫ్ పిఎల్)కు చెందిన గోప్యమైన మెటీరియల్ ఉంది. ఇక్కడ ఉండే సమాచారము, ఆలోచనలు, మరియు భావనలు ప్రత్యేకముగా ఎస్ ఎఫ్ పిఎల్ కొరకు ఉపయోగించబడతాయి మరియు కంపెనీకి వెలుపల ఎవరికీ వెల్లడించరాదు. ఎస్.ఎఫ్.పి.ఎల్ యొక్క స్పష్టమైన రాతపూర్వక సమ్మతి లేకుండా, ఈ సమాచారము యొక్క ఏ భాగమును కూడా పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా కాపీ చేయరాదు, పునరుత్పత్తి చేయకూడదు, పంపిణీ చేయకూడదు లేదా ఇతర పక్షాలతో పంచుకోకూడదు.