



SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC) - Telugu
Document Reference Number	17
Version Number	6.3
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao
Approved by	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Kumar Gupta
Effective From	01/04/2025

Revision History

Date	Version	Description (First Release/Revision)	Created By	Reviewed by	Approved by	Board Approval
10/12/2024	6.3	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Gupta	12/03/2025
15/02/2024	6.2	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh, Binayak	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	22/03/2024
23/03/2023	6.1	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Shalini	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	27/03/2023
21/03/2022	6.0	Policy on Fair Practices Code	Bhawna, Shalini, Prashant	Divyam Gupta	K Thangaraju, Divakar Jha, Anil Kwatra	23/03/2022

గోప్యతా ప్రకటన

ఈ పత్రం గోప్యమైనది మరియు శాటిన్ క్రెడిట్ కేర్ నెట్వర్క్ లిమిటెడ్ (SCNL) కు యాజమాన్య మరియు గోప్యమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది, దీనిని SCNL వెలుపల బహిర్గతం చేయకూడదు, ప్రసారం చేయకూడదు లేదా నకిలీ కాపీ చేయకూడదు, దాని ఉద్దేశించిన ప్రయోజనం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా ఉపయోగించకూడదు. శాటిన్ క్రెడిట్ కేర్ నెట్వర్క్ లిమిటెడ్ యొక్క స్పష్టమైన వ్రాతపూర్వక అనుమతి లేకుండా ఈ సమాచారాన్ని పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా ఉపయోగించడం లేదా బహిర్గతం చేయడం నిషేధించబడింది.

పరిచయం

రుణాలు ఇవ్వడంలో నిమగ్నమైన అన్ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల (NBFCలు) కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC)ని వివరిస్తూ, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) మార్చి 26, 2012న సర్క్యులర్ నెం. RBI/2011-12/470 ని జారీ చేసింది. FPC డాక్యుమెంట్‌ను సెప్టెంబర్ 1, 2016న జారీ చేసిన RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 కి అనుగుణంగా నవీకరించబడింది మరియు వ్యవస్థాత్మకంగా ముఖ్యమైన NBFCల కోసం 2016 దిశల ప్రకారం మరింత సవరించబడింది.

మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్స్ కోసం రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్వర్క్ (2022) పై RBI తాజా సర్క్యులర్ ప్రకారం, మైక్రోఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతల పట్ల ప్రవర్తనకు అదనపు మార్గదర్శకాలు అందించబడ్డాయి. RBI 2023లో స్కేల్ ఆధారిత రెగ్యులేషన్ (SBR) ఫ్రేమ్వర్క్‌ను కూడా ప్రవేశపెట్టింది, మరియు అనుకూలమైన నియంత్రణ విధానం కోసం పరిమాణం, కార్యాచరణ మరియు రిస్క్ ప్రొఫైల్ ఆధారంగా NBFCలను వర్గీకరిస్తుంది.

ఈ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండటానికి శాటిన్ క్రెడిట్‌కేర్ నెట్వర్క్ లిమిటెడ్ (కంపెనీ) కట్టుబడి ఉంది. శాటిన్ క్రెడిట్‌కేర్ నెట్వర్క్ లిమిటెడ్ (SCNL) అనుసరించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌లు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

1. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- **రుణ దరఖాస్తు సమాచారం:** రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన పూర్తి సమాచారం ఉంటుంది. ఇది రుణగ్రహీతలు ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతంగా సరిపోల్చగలరని మరియు తగిన సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోగలరని నిర్ధారిస్తుంది. దరఖాస్తుతో సమర్పించాల్సిన పత్రాలను కూడా ఈ ఫారమ్ పేర్కొంటుంది.
- **రశీదు వ్యవస్థ:** అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రశీదును ధృవీకరించడానికి SCNL ఒక వ్యవస్థను అమలు చేస్తుంది. రుణ దరఖాస్తులు ఎంత సమయంలోపు ప్రాసెస్ చేయబడతాయో కూడా ఆ రశీదులో సూచించబడుతుంది.
- **ధరల వెల్లడి:** SCNL ప్రాథమికంగా రుణగ్రహీతలకు ధర సంబంధిత సమాచారాన్ని ఒక ప్రమాణీకృత, సరళమైన ఫాక్ట్‌షీట్‌లో అందిస్తుంది. SCNL మరియు/లేదా దాని భాగస్వాములు/ఏజెంట్లు వసూలు చేయవలసిన ఎలాంటి ఫీజులు కూడా ఫాక్ట్‌షీట్ (KFS)లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడతాయి. ఫాక్ట్‌షీట్‌లో స్పష్టంగా ప్రస్తావించని ఏదైనా రుసుములు రుణగ్రహీత వద్ద వసూలు చేయబడవు.

2. రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- **రుణ నిబంధనల వెల్లడి:** SCNL మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని మరియు దాని నిబంధనలు మరియు షరతులను, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతిని, స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. ఇది మంజూరు లేఖ లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా చేయబడుతుంది మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లు నమోదు చేయబడుతుంది.
- **జరిమానా వడ్డీ మరియు జరిమానాలు:** ఆలస్యమైన చెల్లింపులపై SCNL ఎటువంటి జరిమానా వడ్డీని వసూలు చేయదు. ఆలస్యమైన చెల్లింపుకు సంబంధించిన ఏదైనా జరిమానా పూర్తి రుణ మొత్తానికి కాకుండా, గడువు ముగిసిన మొత్తం పై మాత్రమే వర్తిస్తుంది. ఈ విషయాన్ని రుణ ఒప్పందంలో రుణగ్రహీతలకు పెద్ద అక్షరాలలో తెలియజేయబడుతుంది.
- **రుణ ఒప్పంద డాక్యుమెంటేషన్:** రుణ మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో, ఒప్పందంలో ప్రస్తావించబడిన అన్ని వివరాలతో పాటు, SCNL రుణ ఒప్పందం కాపీని ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో అందిస్తుంది, .

3. రుణాల పంపిణీ మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు

- **మార్పుల ప్రకటన:** చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పులు ఉంటే, SCNL స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఈ మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలు చేయబడతాయి మరియు ఈ షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి లేదా వేగవంతం చేయడానికి ఏదైనా నిర్ణయం రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- **సెక్యూరిటీ విడుదల:** SCNL ఏదైనా లోన్ కోసం సెక్యూరిటీ స్వీకరించినట్లయితే, అది అన్ని బాకీలు పూర్తిగా చెల్లించబడిన 30 రోజుల్లోపు లేదా పెండింగ్ లోన్ మొత్తాన్ని చెల్లించిన తర్వాత తిరిగి ఇచ్చి వేయబడుతుంది. ఇది SCNL కు ఋణగ్రహీత పై ఉన్న ఇతరమైన ఏదైనా క్లెయిమ్ కోసం చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు ఆధారంగా ఉంటుంది. సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించవలసి ఉంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల పూర్తి వివరాలు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ తీర్చబడే లేదా చెల్లించబడే వరకు SCNL సెక్యూరిటీని తమ ఆధీనంలోనే ఉంచే పరిస్థితుల గురించి ఋణగ్రహీతకు సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది. ప్రస్తుతం SCNL ఏ రుణానికి తనఖా/సెక్యూరిటీ మార్జిన్ తీసుకోవడం లేదు.

4. సాధారణ

- **జోక్యం చేసుకోకపోవడం:** రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప **SCNL** రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు. రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని కొత్త సమాచారం మా దృష్టికి వచ్చే పరిస్థితులు కూడా ఇందులో ఉంటాయి.
- **ఖాతా బదిలీ అభ్యర్థనలు:** రుణగ్రహీత నుండి తమ ఖాతాను బదిలీ చేయమని అభ్యర్థన అందిన తర్వాత, **SCNL** అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి **21** రోజుల్లోపు తన సమ్మతిని లేదా అభ్యంతరాన్ని తెలియజేస్తుంది. ఇటువంటి బదిలీలు చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం నిర్వహించబడతాయి.
- **బాధ్యత మరియు నిబద్ధత:** నియంత్రిత సంస్థగా, **SCNL** దాని ఉద్యోగులు మరియు ఏదైనా అవుట్సోర్స్ ఏజెన్సీ యొక్క చర్యలు, ప్రవర్తన మరియు ప్రవర్తనకు బాధ్యత మరియు జవాబుదారీగా ఉంటుంది. **SCNL** సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది మరియు సిబ్బంది అందరికీ క్లయింట్లతో సముచితంగా సంభాషించడానికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- **ముందస్తు చెల్లింపు మరియు జరిమానాలు:** కస్టమర్లను రక్షించడానికి మరియు బ్యాంకులు మరియు ఇతర **NBFC**లతో ఏకరూపతను నిర్ధారించడానికి, **SCNL** వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు లేదా ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు వసూలు చేయదు. **SCNL** అందించే రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా ఉండదు. ఆలస్యమైన చెల్లింపుకు ఏదైనా జరిమానా మొత్తం రుణ మొత్తానికి కాకుండా గడువు ముగిసిన మొత్తానికి మాత్రమే వర్తించబడుతుంది.

5. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత

- **ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడం:** **SCNL** బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు, వివాదాలను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో ఒక ప్రభావవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది. ఈ యంత్రాంగం **SCNL** కార్యకర్తల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విని పరిష్కరించేలా చేస్తుంది.
- **ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి:** క్లయింట్ ప్రయోజనం కోసం **SCNL** అన్ని శాఖలు మరియు వ్యాపార ప్రదేశాలలో ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా) ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది. ఒక నెలలోపు ఫిర్యాదు లేదా వివాదం పరిష్కారం కాకపోతే, కస్టమర్లు పూర్తి సంప్రదింపు వివరాలను అందించి **RBI** యొక్క **DNBS** ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఇన్-ఛార్జ్-అధికారికి అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు.
- **ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్/నోడల్ ఆఫీసర్:** **RBI** యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, **2021** కింద, **SCNL** పథకం నిర్దేశించిన విధంగా ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్/నోడల్ ఆఫీసర్ను నియమిస్తుంది, ఈ నియామకాన్ని బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఆమోదించారు.

- **కాలానుగుణ సమీక్షలు మరియు నివేదికలు:** బోర్డు వివిధ నిర్వహణ స్థాయిలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు అనుగుణంగా మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరు పై కాలానుగుణ సమీక్షలను కూడా నిర్వహిస్తుంది. ఈ సమీక్షల యొక్క సమగ్ర నివేదికను నిర్ణయించబడిన కాలానుగుణంగా బోర్డుకు సమర్పిస్తారు.

6. అధిక వడ్డీ మరియు ఫిర్యాదుల నియంత్రణ

- **వడ్డీ రేటు నమూనా:** SCNL నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి అంశాల ఆధారంగా బోర్డు-ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు నమూనాను సృష్టిస్తుంది. ఈ మోడల్ రుణాల వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు రేట్ల కోసం కారణాలు దరఖాస్తు ఫారం మరియు మంజూరు లేఖలో భాగస్వామ్యం చేయబడతాయి.
- **వడ్డీ రేట్లలో పారదర్శకత:** వడ్డీ రేట్లు మరియు వివిధ రేట్లు మరియు ఛార్జీలకు కారణాలు SCNL వెబ్సైట్లో లేదా వార్తాపత్రికలలో అందుబాటులో ఉంటాయి. మార్పులు వచ్చినప్పుడల్లా ఈ సమాచారం నవీకరించబడుతుంది.
- **వార్షిక వడ్డీ రేటు:** వడ్డీ రేటు వార్షికంగా లెక్కించబడుతుంది, తద్వారా రుణగ్రహీతలకు ఖచ్చితమైన రేట్లు తెలుస్తాయి. వడ్డీ రేట్లు లేదా ఛార్జీలలో ఏదైనా మార్పులు ముందుగానే తెలియజేయబడతాయి మరియు ఇక ముందు మాత్రమే వర్తిస్తాయి.
- **న్యాయమైన వడ్డీ రేట్లు:** SCNL అధిక వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయదు. రేట్లు మార్కెట్ పరిస్థితులు, నిధుల వ్యయం, మరియు నియంత్రణా పరిస్థితులను ప్రతిబింబిస్తాయి. వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు, మరియు రుసుములను నిర్ణయించడానికి బోర్డు అంతర్గత నిబంధనలను రూపొందించి, పారదర్శకతను నిర్ధారిస్తుంది.

7. జనరల్ ఫెయిర్ విధానాలు

- **FPC ప్రదర్శన:** ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC) అన్ని SCNL కార్యాలయాలలో మరియు అధికారిక వెబ్సైట్లో స్థానిక భాషలలో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- **పారదర్శకతకు నిబద్ధత:** పారదర్శకత మరియు న్యాయమైన రుణ పద్ధతులకు నిబద్ధతను చూపించే ఒక ప్రకటన స్థానిక భాషలలో కార్యాలయ ప్రాంగణాలు మరియు లోన్ కార్డులలో ప్రదర్శించబడుతుంది
- **సిబ్బంది శిక్షణ:** రుణగ్రహీతల ఆదాయం, ఖర్చులు మరియు ఇప్పటికే ఉన్న రుణాన్ని తనిఖీ చేయడానికి క్షేత్రస్థాయి సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది. రుణగ్రహీతలకు ఏదైనా శిక్షణ ఉచితం, వారు రుణ విధానాలను అర్థం చేసుకోవడానికి సహాయ పడుతుంది.
- **వడ్డీ రేటు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రదర్శన:** ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ అన్ని కార్యాలయాలు, సాహిత్యం (స్థానిక భాషలలో) మరియు వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- **జవాబుదారీతనం ప్రకటన:** సిబ్బంది అనుచిత ప్రవర్తనను నిరోధించడం మరియు రుణ ఒప్పందం మరియు కార్యాలయాలలో ప్రదర్శించబడే FPCలో సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించడం కోసం SCNL తన బాధ్యతను ప్రకటిస్తుంది.

- **KYC వర్తింపు:** RBI యొక్క KYC మార్గదర్శకాలను పాటించాలి. రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేయడానికి తగిన శ్రద్ధ నిర్వహించబడుతుంది.
- **నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తులు:** నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తులను జారీ చేయడానికి రుణగ్రహీతల సమ్మతి అవసరం మరియు ఫీజు నిర్మాణం స్పష్టంగా లోన్ కార్డులో తెలియజేయబడుతుంది.
- **కేంద్రీకృత రుణ పంపిణీ:** అన్ని లోన్ మంజూరీలు మరియు విడుదలలు ఒక కేంద్రీకృత ప్రదేశంలో అనేక మంది పార్ట్నర్ల నిర్వహించబడతాయి, తద్వారా సమీప పర్యవేక్షణను నిర్ధారించవచ్చు.
- **సమర్థవంతమైన రుణ దరఖాస్తు ప్రక్రియ:** SCNL రుణ దరఖాస్తు ప్రక్రియ సరళంగా ఉండేలా మరియు చెల్లింపులు సకాలంలో జరిగేలా చూసుకుంటుంది.

8. మంజూరు లేఖతో కూడిన ప్రామిసరీ నోట్/లోన్ కార్డ్లో బహిర్గతం చేయబడిన విషయాలు

- **ప్రామాణిక రుణ ఒప్పందం:** SCNL బోర్డు ఆమోదించిన, ప్రామాణిక రుణ ఒప్పందాన్ని కలిగి ఉంటుంది. రుణ ఒప్పందం ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో ఉండాలి.
- **రుణ ఒప్పందం మరియు మంజూరు లేఖ వివరాలు:** రుణ ఒప్పందంలో రుణం యొక్క అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు, కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS), SCNL ధరల విధానంలో పేర్కొన్న ధర వివరాలు మరియు ఆలస్యమైన చెల్లింపులకు జరిమానా వివరాలు ఉంటాయి, ఇవి మొత్తం రుణ మొత్తానికి కాకుండా గడువు ముగిసిన మొత్తానికి మాత్రమే వర్తించబడతాయి. ఇది రుణగ్రహీత నుండి ఎటువంటి సెక్యూరిటీ డిపాజిట్/మార్జిన్ వసూలు చేయబడలేదని నిర్ధారిస్తుంది, రుణం చెల్లింపు మరియు మొదటి తిరిగి చెల్లించే గడువు తేదీ మధ్య మారటోరియం వ్యవధిని నిర్దేశిస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత డేటా యొక్క గోప్యతను నిర్ధారిస్తుంది.
- **లోన్ కార్డ్ వివరాలు:** లోన్ కార్డ్ ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు (ROI), లోన్కు జోడించిన అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు వాయిదాలు మరియు తుది పంపిణీతో సహా అన్ని తిరిగి చెల్లింపుల రసీదులతో పాటు రుణగ్రహీతను గుర్తించే సమాచారాన్ని ప్రతిబింబిస్తుంది. SCNL ప్రధాన నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్తో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను ప్రముఖంగా ప్రస్తావిస్తుంది. జారీ చేయబడిన ఏవైనా క్రెడిట్ కాని ఉత్పత్తులకు రుణగ్రహీత యొక్క పూర్తి సమ్మతి అవసరం మరియు ఫీజు నిర్మాణం లోన్ కార్డ్లో తెలియజేయబడుతుంది. లోన్ కార్డ్లోని అన్ని ఎంట్రీలు స్థానిక భాషలో ఉంటాయి.

9. బలప్రయోగం లేని రికవరీ పద్ధతులు

- **కేంద్రీకృత రికవరీ ప్రక్రియ:** రికవరీ సాధారణంగా నియమించబడిన కేంద్ర స్థానంలో నిర్వహించబడుతుంది. రుణగ్రహీత వరుసగా రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో కేంద్ర స్థానంలో హాజరు కాకపోతే మాత్రమే ఫీల్డ్ సిబ్బంది రుణగ్రహీత నివాసం లేదా కార్యాలయంలో చెల్లింపులను సేకరించవచ్చు.

- **ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు శిక్షణ:** ఫీల్డ్ సిబ్బంది నియామకం, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణతో సహా వారి ప్రవర్తనా నియమావళికి సంబంధించి కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని నిర్వహిస్తుంది. ఫీల్డ్ సిబ్బందికి కనీస అర్హతలు ఏర్పాటు చేయబడతాయి మరియు తగిన శిక్షణా సాధనాలు గుర్తించబడతాయి. శిక్షణా కార్యక్రమాలు రుణగ్రహీతల పట్ల గౌరవప్రదమైన ప్రవర్తనను పెంపొందించడం మరియు హింసపూరిత లేదా బలవంతపు రుణ వసూలు పద్ధతులను నివారించడం పై దృష్టి పెడతాయి.
- **సిబ్బంది వేతనాలు మరియు జరిమానాలు:** సిబ్బంది పరిహారం సమీకరించిన రుణాల సంఖ్య మరియు రికవరీ రేట్ల కంటే సేవా నాణ్యత మరియు రుణగ్రహీత సంతృప్తికి ప్రాధాన్యత ఇస్తుంది. ప్రవర్తనా నియమావళిని పాటించనందుకు జరిమానాలు విధించబడతాయి. సాధారణంగా, సున్నితమైన ప్రాంతాలలో రికవరీ కోసం అవుట్‌సోర్స్ రికవరీ ఏజెంట్లు కాకుండా ఉద్యోగులను మాత్రమే ఉపయోగిస్తారు.
- **రుణగ్రహీతలు ఎదుర్కొంటున్న ఇబ్బందులకు మద్దతు:** రుణం తిరిగి చెల్లించడంలో ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతలను గుర్తించడానికి, వారితో చర్చలు జరపడానికి మరియు అందుబాటులో ఉన్న వనరులపై అవసరమైన మార్గదర్శకత్వం అందించడానికి SCNL ఒక యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది. రుణం పంపిణీ సమయంలో ఈ యంత్రాంగం యొక్క వివరాలను రుణగ్రహీతలకు అందిస్తారు.
- **లోన్ రికవరీకి మార్గదర్శకాలు:** రుణగ్రహీతలు మరియు రికవరీ ఎగ్జిక్యూటివ్ (RE) తో పరస్పరం అంగీకరించబడిన కేంద్రంగా నియమించబడిన ప్రదేశంలో రికవరీ జరుగుతుంది. రుణగ్రహీత వరుసగా రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో కేంద్ర స్థానంలో హాజరు కాకపోతే, వారి ఇంటి వద్దనే రికవరీని నిర్వహించవచ్చు. SCNL కఠినమైన రికవరీ పద్ధతులను పాటించదు. కింది పద్ధతులు కఠినమైనవిగా పరిగణించబడతాయి మరియు నిషేధించబడ్డాయి:
 - a) బెదిరింపు లేదా దురుసు భాషను ఉపయోగించడం & రుణగ్రహీతల పేర్లను ప్రచురించడం
 - b) రుణగ్రహీతకు నిరంతర కాల్స్ చేయడం, లేదా ఉదయం 9:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయడం
 - c) రుణగ్రహీత బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేదించడం
 - d) రుణగ్రహీతకు లేదా వారి కుటుంబానికి/ఆస్తులకు/ప్రతిష్ఠకు హాని కలిగించడానికి హింస లేదా ఇతర మార్గాలను ఉపయోగించడం లేదా ఉపయోగించుకుంటానని బెదిరించడం.
 - e) అప్పు ఎంత ఉందో లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పరిణామాల గురించి రుణగ్రహీతను తప్పుదారి పట్టించడం

10. కస్టమర్ రక్షణ కార్యక్రమాలు

- **JLGs (జాయింట్ లయబిలిటీ గ్రూప్స్) యొక్క ఏర్పాటు మరియు సాధికారత:** SCNL JLGs ఏర్పాటులో వృత్తి సంబంధ అవసరాలకు ఎక్కువ వనరులను కేటాయించడం మరియు గ్రూప్లు ఏర్పడిన తర్వాత సామర్థ్య నిర్మాణం మరియు సాధికారత కోసం అనుకూలమైన శిక్షణ మరియు నైపుణ్య అభివృద్ధి కార్యక్రమాలను నిర్వహించడం నిర్ధారిస్తుంది.

- బాధ్యతాయుతమైన రుణాలు మరియు రుణగ్రహీతల విద్య: SCNL బాధ్యతాయుతంగా డబ్బును అప్పుగా ఇస్తుంది మరియు అనవసరమైన ఖర్చుల ప్రమాదాల గురించి రుణగ్రహీతలకు అవగాహన కల్పిస్తుంది, తెలివైన ఆర్థిక నిర్ణయాలు తీసుకునేలా వారిని ప్రోత్సహిస్తుంది.

పైన పేర్కొన్న విధానం నుండి ఏదైనా విచలనం జరిగితే, సంబంధిత సిబ్బంది పై కఠినమైన క్రమశిక్షణా చర్యలు తీసుకుంటారు.

Approval Authorities Details & Signature		
Anil Kwatra	Dhiraj Jha	Gaurav Gupta
Chief Business Officer	Chief Risk Officer	Head- Process & Policy

ముగింపు***