SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC)
Document Reference No.	14
Version Number	6.5
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao, Gaurav Gupta
Approved by	Anil Kwatra, Vikas Wadhera
Effective From	04/11/2026

Revision History

Created Date	Ver	Description (First Release/Revision)	Created by	Reviewed by	Approved by	Board Approval
30/10/2026	6.5	**Revision:** **6.4.** Loan Facilities to Persons with Disabilities and Non-Discrimination	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao, Gaurav Gupta	Anil Kwatra, Vikas Wadhera	
28/01/2026	6.4	**Addition:** **6.4.** Loan Facility to Physically & Visually Challenged **6.11.** Educational Eligibility and Background Verification	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao, Gaurav Gupta	Anil Kwatra, Vikas Wadhera	21/03/2026
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

గోప్యతా ప్రకటన

ఈ పత్రం గోప్యమైనది మరియు *Satin Creditcare Network Limited (SCNL)* కు చెందిన యాజమాన్య మరియు రహస్య సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది. ఈ సమాచారాన్ని *SCNL* సంస్థ వెలుపల ఎవరితోనూ పంచకూడదు, ప్రసారం చేయకూడదు, నకలు చేయకూడదు లేదా దీని ఉద్దేశించిన ప్రయోజనం తప్ప మరే ఇతర ప్రయోజనం కోసం పూర్తిగా లేదా భాగంగా ఉపయోగించకూడదు. *Satin Creditcare Network Limited* యొక్క స్పష్టమైన లిఖితపూర్వక అనుమతి లేకుండా ఈ సమాచారాన్ని పూర్తిగా లేదా భాగంగా ఉపయోగించడం లేదా వెల్లడించడం పూర్తిగా నిషేధించబడింది.

1. సంక్షిప్త పదాల పట్టిక

ఈ విధానం ప్రయోజనం కోసం, క్రింద పేర్కొన్న సంక్షిప్త పదాలకు వాటి ఎదురుగా ఇవ్వబడిన అర్థాలే వర్తిస్తాయి. సందర్భం వేరుగా అవసరం లేకపోతే, ఈ పత్రం అంతటా ఈ సంక్షిప్త పదాలు ఒకే అర్థంతో చదవబడాలి మరియు అర్థం చేసుకోవాలి.

Abbreviation	Full Form / Description
CIC	Credit Information Company
JLG	Joint Liability Group
MFIN	Microfinance Institutions Network
RBI	Reserve Bank of India
SCNL	Satin Creditcare Network Limited
BGV	Background Verification
KYC	Know Your Customer

2. పరిచయం

Satin Creditcare Network Limited ("SCNL" లేదా "కంపెనీ") తన రుణ మంజూరు మరియు రుణ వసూళ్లకు సంబంధించిన అన్ని కార్యకలాపాలలో న్యాయమైన, పారదర్శకమైన మరియు నైతిక విధానాలను నిర్ధారించేందుకు RBI జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఈ Fair Practices Code (FPC) విధానాన్ని స్వీకరించింది. Fair Practices Code అనేది NBFC-Microfinance Institutions సహా అన్ని Non-Banking Financial Companies (NBFCs) కు వర్తించే ముఖ్యమైన నియంత్రణ మరియు పరిపాలనా అవసరం. ఇది రుణగ్రహీతల ప్రయోజనాలను పరిరక్షించడంతో పాటు, బాధ్యతాయుతమైన మరియు స్థిరమైన రుణ మంజూరు విధానాలను ప్రోత్సహించడానికి ఉద్దేశించబడింది.

ఈ విధానం, RBI జారీ చేసిన వర్తించే సర్క్యులర్లు, Master Directions మరియు NBFCలు మరియు మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల నిర్వహణకు సంబంధించిన నియంత్రణ వ్యవస్థల ప్రకారం రూపొందించబడింది. ఇందులో Regulatory Framework for Microfinance Loans మరియు Scale Based Regulation Framework కూడా ఉన్నాయి. అదనంగా, ఈ విధానం పరిశ్రమకు సంబంధించిన ప్రవర్తనా నియమావళులు, కస్టమర్ రక్షణ సూత్రాలు మరియు SROలు సూచించిన ఉత్తమ ఆచరణలను కూడా ఆధారంగా తీసుకుంది.

ఈ విధానం ద్వారా, SCNL పారదర్శకత, వివక్ష రహిత వ్యవహారం, రుణగ్రహీతల గౌరవం, బాధ్యతాయుతమైన రుణ మంజూరు, నైతిక రుణ వసూళ్ల విధానాలు మరియు సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ పట్ల తన నిబద్ధతను పునరుద్ఘాటిస్తుంది. ప్రస్తుత మరియు భావి కస్టమర్లతో వ్యవహరించే సందర్భంలో, ఈ విధానం కంపెనీకి చెందిన అన్ని ఉద్యోగులు, ప్రతినిధులు మరియు సేవా ప్రదాతలకు మార్గదర్శకంగా పనిచేస్తుంది.

3. లక్ష్యం

ఈ Fair Practices Code (FPC) విధానం యొక్క ప్రధాన లక్ష్యం, రుణగ్రహీతను గుర్తించడం, రుణ మూల్యాంకనం, రుణ మంజూరు, సేవల అందజేత, రుణ వసూళ్లు మరియు రుణ ముగింపు వరకు రుణ ప్రక్రియలోని ప్రతి దశలో న్యాయమైన, నైతిక మరియు పారదర్శక విధానాలను స్థాపించడం మరియు అమలు చేయడం.

ప్రత్యేకంగా, ఈ విధానం క్రింది అంశాలను నిర్ధారించడాన్ని లక్ష్యంగా కలిగి ఉంది:

- రుణగ్రహీతలు సరైన నిర్ణయాలు తీసుకునేలా స్పష్టమైన, ఖచ్చితమైన మరియు సమయానుకూల సమాచారాన్ని అందించడం;
- రుణ మంజూరు నిర్ణయాలు బాధ్యతాయుతమైన క్రెడిట్ మూల్యాంకనం మరియు రుణగ్రహీత యొక్క తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యంపై ఆధారపడి ఉండడం ద్వారా అధిక రుణభారాన్ని నివారించడం;
- వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలు, జరిమానాలు మరియు రుణ నిబంధనలు పారదర్శకంగా, సమంజసంగా మరియు నియంత్రణ నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూడడం;
- రుణగ్రహీతల గౌరవం, వ్యక్తిగత గోప్యత మరియు సమాచార రహస్యతను అన్ని సమయాల్లో గౌరవించడం;
- రుణ వసూళ్ల ప్రక్రియలు ఎటువంటి బలవంతం లేకుండా, గౌరవప్రదంగా మరియు నైతిక ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడడం; మరియు
- ఫిర్యాదులు త్వరితగతిన, న్యాయంగా మరియు సులభంగా అందుబాటులో ఉండే ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ ద్వారా పరిష్కరించబడడం.

అదనంగా, ఈ విధానం SCNLలో జవాబుదారీతనం (Accountability) సంస్కృతిని ప్రోత్సహించడాన్ని కూడా లక్ష్యంగా కలిగి ఉంది. ఇందుకోసం ఉద్యోగులు మరియు బాహ్య సేవా భాగస్వాముల నుండి ఆశించే ప్రవర్తనా ప్రమాణాలను స్పష్టంగా నిర్వచిస్తూ, సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్ యొక్క తగిన పర్యవేక్షణను నిర్ధారిస్తుంది.

4. వర్తింపు పరిధి మరియు అమలు

ఈ Fair Practices Code (FPC) విధానం, రుణ ఉత్పత్తి రకం, భౌగోళిక ప్రాంతం, సేవల అందించే విధానం లేదా రుణగ్రహీతల వర్గం ఏదైనా అయినప్పటికీ, కంపెనీ నిర్వహించే అన్ని రుణాల మంజూరు మరియు కస్టమర్‌లతో ప్రత్యక్ష సంబంధం ఉన్న కార్యకలాపాలకు వర్తిస్తుంది.

ఈ విధానం క్రింది వారికి మరియు కార్యకలాపాలకు వర్తిస్తుంది:

- SCNL అందించే అన్ని రుణ ఉత్పత్తులు, అందులో మైక్రోఫైనాన్స్ (Microfinance) మరియు సంబంధిత ఇతర రుణ ఉత్పత్తులు కూడా ఉన్నాయి;

Classification | INTERNAL

- కంపెనీకి చెందిన అన్ని ఉద్యోగులు, అందులో శాశ్వత, ఒప్పంద మరియు తాత్కాలిక ఉద్యోగులు కూడా ఉంటారు;
- SCNL తరఫున పనిచేసే లేదా SCNL ద్వారా నియమించబడిన అన్ని ఏజెంట్లు, బిజినెస్ కరస్పాండెంట్లు (Business Correspondents), బాహ్య సేవా ప్రదాతలు మరియు రుణ వసూళ్ల సిబ్బంది; మరియు
- భావి రుణగ్రహీతలు, ప్రస్తుత కస్టమర్లు మరియు మాజీ రుణగ్రహీతలతో కస్టమర్ సంబంధం కొనసాగిన మొత్తం కాలంలో జరిగే అన్ని పరస్పర చర్యలు మరియు సేవలు.

5. పరిపాలన మరియు విధాన సమీక్ష

ఈ విధానం యొక్క యాజమాన్యం మరియు నిర్వహణ బాధ్యత Operational Excellence & Process Re-Engineering విభాగానికి ఉంటుంది. నియంత్రణ సంస్థల మార్పులు, ఆడిట్ పరిశీలనలు లేదా కార్యాచరణ అవసరాల ఆధారంగా అవసరమైన సవరణలు చేయవచ్చు. అటువంటి సవరణలు సంబంధిత అధికారి లేదా కమిటీ ఆమోదంతో మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి. డైరెక్టర్ల మండలి (Board of Directors) ఈ విధానాన్ని కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి సమీక్షిస్తుంది.

6. కంపెనీ స్వీకరించిన Fair Practices Code

కంపెనీ తన రుణాల మంజూరు మరియు రుణ వసూళ్ల కార్యకలాపాలను న్యాయసమ్మతంగా, పారదర్శకంగా, నైతిక విలువలకు అనుగుణంగా మరియు కస్టమర్ కేంద్రిత విధానంలో నిర్వహించడానికి కట్టుబడి ఉంది. ఈ నిబద్ధతను మరింత బలోపేతం చేయడానికి, SCNL క్రింది Fair Practices Code (FPC) ను స్వీకరించింది. ఈ కోడ్, రుణ జీవన చక్రం (Loan Lifecycle) మొత్తం కాలంలో భావి మరియు ప్రస్తుత రుణగ్రహీతలతో జరిగే అన్ని సంబంధాలు మరియు వ్యవహారాలకు మార్గదర్శకంగా ఉంటుంది.

6.1. రుణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

SCNL, అన్ని రుణ దరఖాస్తు ఫారాలు సమగ్రంగా ఉండేలా మరియు రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలపై ప్రభావం చూపగల అన్ని ముఖ్యమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండేలా నిర్ధారిస్తుంది. రుణం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు, వర్తించే నిబంధనలు మరియు షరతులు, వడ్డీ మరియు ఇతర ఛార్జీల వివరాలు, అలాగే దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్‌కు అవసరమైన పత్రాల వివరాలు దరఖాస్తు ఫారంలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడతాయి. దీని ఉద్దేశ్యం రుణగ్రహీతలు సరైన సమాచారంతో నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి మరియు ఇతర నియంత్రిత సంస్థలు అందించే రుణ ఉత్పత్తులతో అర్థవంతమైన పోలికలు చేసుకోవడానికి సహాయపడటం.

కంపెనీ అందుకున్న ప్రతి రుణ దరఖాస్తుకు అధికారిక అంగీకార రసీదు (Acknowledgement) అందించే విధానాన్ని కొనసాగిస్తుంది. ఆ రసీదులో దరఖాస్తు పరిశీలన పూర్తయ్యే అంచనా సమయం మరియు నిర్ణయం ఎప్పుడు రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుందో కూడా పేర్కొనబడుతుంది.

వడ్డీ మరియు ఛార్జీల విషయంలో పారదర్శకతను నిర్ధారించేందుకు, SCNL అన్ని భావి రుణగ్రహీతలకు ప్రామాణికమైన మరియు సరళీకృత Key Fact Statement (KFS) ను అందిస్తుంది. KFS లో రుణం యొక్క మొత్తం వ్యయం, వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు మరియు SCNL మరియు/లేదా దాని భాగస్వాములు లేదా ప్రతినిధులకు

Classification | INTERNAL

చెల్లించాల్సిన ఇతర ఛార్జీల వివరాలు స్పష్టంగా పేర్కొనబడతాయి. KFS లో స్పష్టంగా వెల్లడించని ఏ ఛార్జీ కూడా రుణగ్రహీతపై విధించబడదు.

6.2. రుణ మూల్యాంకనం మరియు నిబంధనలు మరియు షరతుల సమాచారం

SCNL, రుణగ్రహీత యొక్క తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుని, జాగ్రత్తగా మరియు బాధ్యతాయుతంగా రుణ మూల్యాంకనాన్ని నిర్వహిస్తుంది. రుణం ఆమోదించబడిన తర్వాత, ఆమోదించబడిన రుణ మొత్తం మరియు వర్తించే అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు, వాటిలో వార్షిక వడ్డీ రేటు (Annualized Rate of Interest) మరియు దాని వర్తింపు విధానం సహా, రుణగ్రహీతకు లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయబడతాయి. ఈ సమాచారం స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో అందించబడుతుంది. రుణం విడుదలకు ముందు, రుణగ్రహీత ఆ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించినట్లు తగిన రికార్డు నిర్వహించబడుతుంది.

SCNL ఆలస్య చెల్లింపులపై Penal Interest విధించదు. ఏదైనా జరిమానా వర్తించినట్లయితే, అది కేవలం బకాయి మొత్తంపైనే విధించబడుతుంది; మొత్తం రుణ బకాయిపై కాదు. అటువంటి జరిమానాల వివరాలు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడి ప్రత్యేకంగా హైలైట్ చేయబడతాయి.

అమలు చేయబడిన రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక ప్రతిని, సాధ్యమైనంత వరకు స్థానిక భాషలో, అలాగే అందులో ప్రస్తావించిన అన్ని పత్రాలు మరియు అనుబంధాలతో కలిసి, రుణ ఆమోదం లేదా రుణ విడుదల సమయంలో రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది.

6.3. రుణాల పంపిణీ మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు

రుణాల పంపిణీ, ఆమోదించబడిన నిబంధనలకు అనుగుణంగా మరియు నిర్ణీత సమయంలో నిర్వహించబడుతుంది. వడ్డీ రేట్లు, రుణ పంపిణీ షెడ్యూల్, సేవా ఛార్జీలు లేదా ముందస్తు చెల్లింపు (Prepayment) నిబంధనలకు సంబంధించిన మార్పులు సహా రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పులు జరిగితే, వాటిని ముందుగానే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఈ సమాచారం స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో అందించబడుతుంది. ఇటువంటి మార్పులు భవిష్యత్తుకు మాత్రమే వర్తింపజేయబడతాయి మరియు ఈ సూత్రం రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా చేర్చబడుతుంది.

రుణాన్ని తిరిగి కోరడం (Recall of Loan) లేదా రుణ చెల్లింపును వేగవంతం చేయడం (Acceleration of Repayment) వంటి ఏ నిర్ణయం అయినా, రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా మాత్రమే తీసుకోబడుతుంది.

వర్తించే సందర్భాల్లో, SCNL స్వీకరించిన ఏదైనా భద్రత (Security) లేదా హామీ, అన్ని బకాయిలు పూర్తిగా చెల్లించిన లేదా ఖాతా పూర్తిగా పరిష్కరించబడిన తర్వాత ముప్పై (30) రోజులలోపు విడుదల చేయబడుతుంది. అయితే, కంపెనీకి చట్టబద్ధంగా ఉన్న Lien లేదా Set-off హక్కులు ఉంటే అవి వర్తిస్తాయి. అటువంటి హక్కులను వినియోగించిన సందర్భంలో, దాని పూర్తి వివరాలు రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడతాయి. ప్రస్తుతం అమలులో

Classification | INTERNAL

ఉన్న విధానం ప్రకారం, SCNL తన రుణ ఉత్పత్తుల కోసం ఎటువంటి తాకట్టు (Collateral) లేదా భద్రతా మార్జిన్ (Security Margin) వసూలు చేయదు.

6.4. దివ్యాంగులకు రుణ సదుపాయాలు కల్పించడం మరియు ఆరోగ్య పరిస్థితి ఆధారంగా వివక్ష చూపకపోవడం

కంపెనీ శారీరక లేదా దృష్టి సంబంధిత వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణాలతో సహా వివిధ సేవలు మరియు సదుపాయాలను అందించే సమయంలో వారి వైకల్యం ఆధారంగా ఎలాంటి వివక్ష చూపకూడదు. అదేవిధంగా, ఏదైనా దరఖాస్తుదారు లేదా రుణగ్రహీత ఆరోగ్య పరిస్థితి, HIV సంక్రమణ స్థితితో సహా, ఆధారంగా రుణాలతో సహా ఎలాంటి సేవలు లేదా సదుపాయాలు అందించడంలో వివక్ష చూపకూడదు. ఒక వ్యక్తి ఆరోగ్య పరిస్థితి లేదా HIV సంక్రమణ స్థితి ఆధారంగా వారి రుణ దరఖాస్తును తిరస్కరించడం, రుణం మంజూరు చేయడంలో ఆలస్యం చేయడం, రుణ సదుపాయాలను పరిమితం చేయడం లేదా రుణానికి సంబంధించిన ఏవైనా నిబంధనలను మార్చడం చేయకూడదు. SCNL యొక్క అన్ని శాఖలు ఇటువంటి వ్యక్తులు వివిధ వ్యాపార సేవలు మరియు సదుపాయాలను పొందేందుకు సాధ్యమైనంత సహాయం అందించాలి. చట్టం ప్రకారం అవసరమైన సందర్భాల్లో లేదా రుణానికి సంబంధించిన జీవిత బీమా రక్షణ (Credit-Life Cover) కల్పించడానికి బీమా సంస్థ కోరిన సందర్భాల్లో తప్ప, ఏ ఉద్యోగి కూడా దరఖాస్తుదారు, రుణగ్రహీత లేదా వారి కుటుంబ సభ్యుల ఆరోగ్య పరిస్థితి, HIV సంక్రమణ స్థితితో సహా, గురించి అడగకూడదు, నమోదు చేయకూడదు లేదా ఇతరులకు వెల్లడించకూడదు. అటువంటి సందర్భాల్లో కూడా అవసరమైన సమాచారాన్ని మాత్రమే సేకరించాలి, దానిని గోప్యంగా ఉంచాలి మరియు రుణాన్ని మంజూరు చేయాలా లేదా తిరస్కరించాలా అనే నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ఆ సమాచారాన్ని ఉపయోగించకూడదు. కంపెనీ అన్ని స్థాయిల ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే శిక్షణ కార్యక్రమాల్లో దివ్యాంగుల హక్కులు మరియు ఆరోగ్య పరిస్థితి, HIV సంక్రమణ స్థితితో సహా, ఆధారంగా జరిగే వివక్షకు వ్యతిరేకంగా వారికి ఉన్న హక్కుల గురించి తగిన శిక్షణ అంశాన్ని చేర్చాలి. ఈ హక్కులు చట్టాలు మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాల ద్వారా వారికి కల్పించబడ్డాయి. అంతేకాకుండా, దివ్యాంగులు మరియు ఆరోగ్య పరిస్థితి ఆధారంగా వివక్షకు గురైన వ్యక్తుల ఫిర్యాదులను కంపెనీ ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ (Grievance Redressal Mechanism) ద్వారా పరిష్కరించేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి.

6.5. శారీరక / దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సౌకర్యాలు

శారీరక వైకల్యం లేదా దృష్టి లోపం ఉన్న అభ్యర్థులకు రుణ సౌకర్యాలు సహా ఏ ఉత్పత్తులు లేదా సేవలను అందించడంలో కంపెనీ ఎటువంటి వివక్ష చూపదు. SCNL యొక్క అన్ని శాఖలు, అటువంటి వ్యక్తులు వివిధ వ్యాపార మరియు ఆర్థిక సేవలను పొందేందుకు అవసరమైన అన్ని విధాల సహాయాన్ని అందిస్తాయి.

SCNL తన అన్ని స్థాయి ఉద్యోగులకు నిర్వహించే శిక్షణ కార్యక్రమాలలో, చట్టాలు మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాల ద్వారా హామీ ఇవ్వబడిన వికలాంగుల హక్కులకు సంబంధించిన తగిన శిక్షణ అంశాన్ని (Module) చేర్చుతుంది. అదనంగా, ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ (Grievance Redressal Mechanism) ద్వారా వికలాంగుల ఫిర్యాదులు సక్రమంగా పరిష్కరించబడేలా SCNL నిర్ధారిస్తుంది.

Classification | INTERNAL

6.6. సాధారణ ప్రవర్తనా నియమాలు

రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా పేర్కొన్న సందర్భాలు లేదా ఇంతకు ముందు తెలియజేయని ముఖ్యమైన సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వచ్చిన సందర్భాలను మినహాయించి, SCNL రుణగ్రహీత వ్యక్తిగత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు. రుణ ఖాతా బదిలీ (Loan Account Transfer) కోసం రుణగ్రహీతలు చేసే అభ్యర్థనలు పారదర్శకంగా పరిష్కరించబడతాయి. అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి ఇరవై ఒక (21) రోజులలోపు, ఒప్పంద నిబంధనలు మరియు వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ తన సమ్మతి లేదా అభ్యంతరాన్ని (ఉంటే) రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.

నియంత్రిత సంస్థగా (Regulated Entity), SCNL తన ఉద్యోగులు మరియు బాహ్య సేవా ప్రదాతల చర్యలు మరియు ప్రవర్తనకు పూర్తిగా బాధ్యత వహిస్తుంది. రుణగ్రహీతలతో సంబంధాలు కలిగిన అన్ని సిబ్బంది తగిన శిక్షణ పొందినట్లు మరియు కస్టమర్ ఫిర్యాదులు సమయానుకూలంగా, సమర్థవంతంగా పరిష్కరించబడేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై (Floating Rate Term Loans) SCNL ఎటువంటి ఫోర్‌క్లోజర్ (Foreclosure) లేదా ముందస్తు చెల్లింపు (Prepayment) జరిమానా విధించదు. ఆలస్యంగా చెల్లించిన సందర్భంలో విధించే ఏవైనా జరిమానాలు కేవలం బకాయి మొత్తానికే పరిమితం చేయబడతాయి.

6.7. డైరెక్టర్ల మండలి బాధ్యతలు

Fair Practices Code (FPC) పూర్తిగా అమలులో ఉండేలా చూసే సమగ్ర బాధ్యత డైరెక్టర్ల మండలి (Board of Directors) పై ఉంటుంది. SCNL ఉద్యోగులు లేదా ప్రతినిధుల నిర్ణయాలు లేదా చర్యల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను (Grievance Redressal Mechanism) డైరెక్టర్ల మండలి ఏర్పాటు చేస్తుంది. అలాగే, అటువంటి ఫిర్యాదులు తగిన ఉన్నత స్థాయిలో సమీక్షించబడేలా నిర్ధారిస్తుంది.

కంపెనీ తన అన్ని శాఖలు మరియు వ్యాపార కేంద్రాలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారியின் (Grievance Redressal Officer) పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను స్పష్టంగా ప్రదర్శిస్తుంది. ఒక ఫిర్యాదు ఒక నెలలోపు పరిష్కారం కాకపోతే, సంబంధిత RBI కార్యాలయాన్ని సంప్రదించే హక్కు రుణగ్రహీతలకు ఉందని వారికి తెలియజేయబడుతుంది.

NBFCల కోసం అమలులో ఉన్న Integrated Ombudsman Scheme, 2021 ప్రకారం, SCNL డైరెక్టర్ల మండలి ఆమోదంతో Principal Nodal Officer లేదా Nodal Officerను నియమిస్తుంది. అలాగే, నిర్దిష్ట వ్యవధుల్లో సమర్పించబడే సమగ్ర నివేదికల ఆధారంగా Fair Practices Code అమలు స్థితి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ ప్రభావాన్ని డైరెక్టర్ల మండలి కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది.

Classification | INTERNAL

6.8. అధిక వడ్డీ నియంత్రణ మరియు ఫిర్యాదుల నిర్వహణ

SCNL, నిధుల సమీకరణ వ్యయం (Cost of Funds), నిర్వహణ ఖర్చులు (Operating Costs), మార్జిన్ (Margin) మరియు రిస్క్ ప్రీమియం (Risk Premium) వంటి అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని, బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు నమూనా (Interest Rate Model)ను అనుసరిస్తుంది. వర్తించే వడ్డీ రేటు మరియు అవసరమైన సందర్భాలలో భిన్నమైన ధరల నిర్ణయానికి గల కారణాలను రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో మరియు రుణ మంజూరు సమాచారంలో స్పష్టంగా వెల్లడిస్తుంది.

వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీల వివరాలు కంపెనీ వెబ్‌సైట్ మరియు ఇతర తగిన ప్రజా ప్రకటనల ద్వారా పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి. వాటిలో ఏవైనా మార్పులు జరిగినప్పుడు వెంటనే నవీకరించబడతాయి. అన్ని వడ్డీ రేట్లు వార్షిక ప్రాతిపదికన (Annualized Basis) చూపబడతాయి. ఏవైనా మార్పులు ఉంటే వాటిని ముందుగానే తెలియజేసి, భవిష్యత్తుకు మాత్రమే వర్తింపజేస్తారు.

వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలు న్యాయసమ్మతంగా ఉండేలా, అధికంగా ఉండకుండా SCNL నిర్ధారిస్తుంది. అలాగే ధరల నిర్ణయాలు నియంత్రణ సంస్థల మార్గదర్శకాలు మరియు మార్కెట్ పరిస్థితులకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకుంటుంది.

6.9. సాధారణ న్యాయమైన విధానాలు

Fair Practices Code (FPC) ను SCNL యొక్క అన్ని కార్యాలయాలలో మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో స్థానిక భాషల్లో ప్రదర్శించబడుతుంది. పారదర్శకత మరియు న్యాయమైన రుణాల మంజూరుపై SCNL యొక్క నిబద్ధతను తెలియజేసే ప్రకటన కార్యాలయ ప్రాంగణాలలో ప్రదర్శించబడుతుంది మరియు లోన్ కార్డులలో కూడా పొందుపరచబడుతుంది.

రుణగ్రహీతల ఆదాయం, ఖర్చులు మరియు అప్పు భారాన్ని సరిగా అంచనా వేయడానికి ఫీల్డ్ సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ అందించబడుతుంది. కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు అందించే ఏవైనా విద్యా లేదా శిక్షణ కార్యక్రమాలు పూర్తిగా ఉచితంగా ఉంటాయి. అమల్లో ఉన్న వడ్డీ రేటు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థకు సంబంధించిన వివరాలు కార్యాలయాలలో, రుణగ్రహీతలకు అందించే సమాచార పత్రాలలో మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

SCNL, RBI యొక్క KYC మార్గదర్శకాలను పూర్తిగా పాటిస్తుంది. రుణేతర (Non-Credit) ఉత్పత్తులు అందించబడితే, అవి రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతితో మరియు వర్తించే అన్ని ఛార్జీల పూర్తి వివరాలను వెల్లడించిన తరువాత మాత్రమే అందించబడతాయి. రుణ ఆమోదాలు మరియు రుణ పంపిణీలు కేంద్రీకృత నియంత్రణ మరియు పర్యవేక్షణలో నిర్వహించబడతాయి, తద్వారా కార్యాచరణ సమగ్రత మరియు సమయానుకూల సేవల అందజేత నిర్ధారించబడుతుంది.

6.10. మంజూరు పత్రం, ప్రామిసరీ నోట్ మరియు లోన్ కార్డులో వెల్లడించవలసిన వివరాలు

SCNL, బోర్డు ఆమోదించిన ప్రామాణిక రుణ ఒప్పందాన్ని ఉపయోగిస్తుంది. సాధ్యమైనంత వరకు అది స్థానిక భాషలో అందించబడుతుంది. మంజూరు పత్రం (Sanction Letter) మరియు రుణ ఒప్పందంలో అన్ని నిబంధనలు

Classification | INTERNAL

మరియు షరతులు, Key Fact Statement (KFS), వడ్డీ మరియు ఇతర ఛార్జీల వివరాలు, కేవలం బకాయి మొత్తంపై మాత్రమే వర్తించే జరిమానాలు, మారటోరియం కాలం (Moratorium Period), సెక్యూరిటీ డిపాజిట్‌లు వసూలు చేయలేదనే నిర్ధారణ మరియు రుణగ్రహీత డేటా గోప్యతకు సంబంధించిన హామీలు స్పష్టంగా పేర్కొనబడాలి.

లోన్ కార్డులో అమల్లో ఉన్న వడ్డీ రేటు, చెల్లింపుల రసీదులు, రుణగ్రహీత గుర్తింపు వివరాలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థకు సంబంధించిన పూర్తి సమాచారం ఉండాలి. ఇందులో Principal Nodal Officer యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు కూడా ఉండాలి. అన్ని నమోదు వివరాలు స్థానిక భాషలోనే చేయబడతాయి.

6.11. బలవంతం లేని రుణ వసూళ్ల విధానాలు

SCNL ఎటువంటి బలవంతం లేకుండా, గౌరవప్రదంగా మరియు చట్టబద్ధంగా రుణ వసూళ్లను నిర్వహిస్తుంది. సాధారణంగా, రుణగ్రహీతలతో పరస్పర అంగీకారంతో నిర్ణయించిన కేంద్ర ప్రదేశాలలోనే రుణ వసూళ్లు చేపట్టబడతాయి. రుణగ్రహీత వరుసగా రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సార్లు ఆ కేంద్ర ప్రదేశానికి హాజరు కాకపోతే మాత్రమే ఇంటి వద్దకు వెళ్లి వసూళ్లు చేయబడతాయి.

రుణ వసూళ్ల సిబ్బంది నియామకం, శిక్షణ, పర్యవేక్షణ మరియు ప్రవర్తనను నియంత్రించేందుకు బోర్డు ఆమోదించిన ప్రవర్తనా నియమావళి (Code of Conduct)ను కంపెనీ అమలు చేస్తుంది. సిబ్బందికి ఇచ్చే పారితోషికం మరియు ప్రోత్సాహకాలలో, వసూళ్ల పరిమాణం కంటే సేవా నాణ్యత మరియు రుణగ్రహీతల సంతృప్తికి ఎక్కువ ప్రాధాన్యత ఇవ్వబడుతుంది. కఠినమైన, అవమానకరమైన లేదా తప్పుదారి పట్టించే రుణ వసూళ్ల పద్ధతులు పూర్తిగా నిషేధించబడతాయి.

రుణ చెల్లింపుల్లో ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతలను గుర్తించి, వారికి అందుబాటులో ఉన్న ఎంపికలపై మార్గనిర్దేశం చేస్తూ, సానుకూలంగా సహకరించేందుకు SCNL తగిన వ్యవస్థను కలిగి ఉంటుంది.

6.12. విద్యార్హత మరియు నేపథ్య ధృవీకరణ

కంపెనీలో ఉద్యోగం కోసం ప్రతిపాదించబడిన అన్ని అభ్యర్థులు, ముఖ్యంగా కస్టమర్లతో ప్రత్యక్షంగా పనిచేసే బాధ్యతలలో ఉండే వారు, నిర్దేశించిన కనీస విద్యార్హత ప్రమాణాలను తప్పనిసరిగా పూర్తి చేసి ఉండాలి. కనీస అర్హతగా, అభ్యర్థి గుర్తింపు పొందిన బోర్డు లేదా విద్యాసంస్థ నుండి 10+2 లేదా దానికి సమానమైన అర్హతను విజయవంతంగా పూర్తి చేసి ఉండాలి.

ఉద్యోగాన్ని ఖరారు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ అభ్యర్థి విద్యార్హతలు, గత ఉద్యోగ వివరాలు మరియు సంస్థ అంతర్గత విధానాలు మరియు నియంత్రణ అవసరాల ప్రకారం అవసరమైన ఇతర ధృవీకరణలను నిర్వహిస్తుంది.

అదనంగా, అభ్యర్థి నేపథ్యం మరియు క్రెడిట్ ప్రొఫైల్‌ను అంచనా వేయడానికి Equifax లేదా ఇతర ఆమోదిత క్రెడిట్ సమాచార సంస్థ ద్వారా Employee Bureau Check నిర్వహించబడుతుంది. అవసరమైన అన్ని ధృవీకరణలు సంతృప్తికరంగా పూర్తయిన తర్వాత మాత్రమే నియామకం లేదా ఉద్యోగ నిర్ధారణ చేయబడుతుంది.

Classification | INTERNAL

6.13. కస్టమర్ రక్షణ చర్యలు

SCNL తన రుణగ్రహీతల ప్రయోజనాల రక్షణకు తగిన ప్రాధాన్యత ఇస్తుంది. JLG (Joint Liability Group) సమూహాలను సరైన విధంగా ఏర్పాటు చేయడానికి మరియు బలోపేతం చేయడానికి అవసరమైన కృషి మరియు వనరులను కంపెనీ అందిస్తుంది. ఇందులో సమూహ సభ్యులు తమ బాధ్యతలు, రుణ చెల్లింపు క్రమశిక్షణ మరియు సమూహం ఏర్పాటు అయిన తర్వాత అది సమర్థవంతంగా పనిచేసే విధానాన్ని అర్థం చేసుకునేందుకు ప్రాథమిక అవగాహన మరియు శిక్షణ ఇవ్వడం కూడా ఉంటుంది.

SCNL బాధ్యతాయుతమైన రుణాల మంజూరు విధానాలను అనుసరిస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేసిన తర్వాత మాత్రమే రుణాన్ని మంజూరు చేస్తుంది. అలాగే, రుణాన్ని జాగ్రత్తగా వినియోగించడం మరియు అవసరం లేని లేదా అధిక రుణభారం తీసుకోవడం నివారించడం ఎంత ముఖ్యమో రుణగ్రహీతలకు అవగాహన కల్పిస్తుంది. ఈ చర్యలు రుణగ్రహీతలు సరైన సమాచారం ఆధారంగా నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి, ఆర్థిక క్రమశిక్షణను పాటించడానికి మరియు దీర్ఘకాలిక ఆర్థిక స్థిరత్వాన్ని సాధించడానికి సహాయపడతాయి.

Classification | INTERNAL