



Version	Approval Date
Version 2	10.3.2026

FAIR PRACTICES CODE (Version 2)

పరిచయం

అర్థాన్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇకపై “అర్థాన్ ఫైనాన్స్” లేదా “కంపెనీ”గా పిలవబడుతుంది) అనేది కంపెనీల చట్టం, 2013 నిబంధనల ప్రకారం స్థాపించబడిన ఒక ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ కంపెనీ మరియు ఇది డిపాజిట్లను స్వీకరించని హోల్డింగ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీగా మారడానికి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నుండి ఆమోదం పొందింది.

అర్థాన్ ఫైనాన్స్, అధికారిక ఆర్థిక సేవలకు పరిమిత ప్రాప్యత కలిగిన సూక్ష్మ, చిన్న మరియు మధ్య తరహా సంస్థలకు రుణాలు అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది.

అర్థాన్ ఫైనాన్స్, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన మాస్టర్ డైరెక్షన్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు – బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025, తేదీ నవంబర్ 28, 2025 (“ఆర్బిఐ ఆదేశం”)కు అనుగుణంగా ఈ న్యాయమైన ఆచరణల నియమావళిని రూపొందించింది. ఇది వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు కంపెనీ పాటించాల్సిన కనీస ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఇది వినియోగదారులకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు రోజువారీ ప్రాతిపదికన కంపెనీ వారితో ఎలా వ్యవహరించాలో వివరిస్తుంది.

ఈ న్యాయమైన ఆచరణల నియమావళి, కంపెనీ అందించే అన్ని వర్గాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. ఈ విధానం, సోషల్ మీడియా / ఇతర మాధ్యమాలలో పోస్ట్ చేసిన ఏదైనా ఫిర్యాదులు/విచారణలు ఉన్న వినియోగదారులతో సహా అందరికీ వర్తిస్తుంది మరియు అవసరమైనప్పుడు దిగువ ప్లాట్ఫారమ్లను సంప్రదించమని మేము వినియోగదారులందరినీ ప్రోత్సహిస్తున్నాము.

ఈ విధానం ప్రజల సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

కోడ్ యొక్క లక్ష్యం

ఈ కోడ్ కింది ప్రధాన లక్ష్యాలతో రూపొందించబడింది:

- a. వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను పాటించడం
- b. వినియోగదారులు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి, ఉత్పత్తుల గురించి మెరుగైన అవగాహన కల్పించేందుకు పారదర్శకతను నిర్ధారించడం
- c. వినియోగదారులలో విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం

నిర్వహణ మార్గదర్శకాలు

A. ఎ. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- a. ఎ. కంపెనీ లోపల లేదా మూడవ పక్షాలు మరియు వినియోగదారులతో చేసే అన్ని సంభాషణలకు కంపెనీ అధికారిక భాష ఆంగ్లం అయి ఉండాలి.
- b. బి. వినియోగదారునికి చేసే అన్ని సంభాషణలు ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా వినియోగదారుడు అర్థం చేసుకుని, ధృవీకరించిన విధంగా మాతృభాషలో ఉండాలి. అవసరమైన చోట, కంపెనీ మాతృభాష ప్రకటనను తీసుకుంటుంది.
రుణ దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించవలసిన పత్రాలను ఆ దరఖాస్తు ఫారంలో సూచించాలి.
- c. వినియోగదారుడు సరైన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలుగా, కంపెనీ యొక్క 'దరఖాస్తు ఫారం/తగిన పత్రాలు' అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి.
- d. దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు వినియోగదారుడు సమర్పించవలసిన పత్రాల జాబితాను కూడా కంపెనీ యొక్క 'దరఖాస్తు ఫారం/తగిన పత్రాలు' సూచించవచ్చు.
- e. అన్ని రుణ దరఖాస్తులు అందినట్లుగా రసీదు ఇచ్చే సదుపాయం మరియు రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే కాలపరిమితిని తెలిపే సదుపాయం రుణ వ్యవస్థలో ఉండాలి.

B. రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- a. కంపెనీ, మంజూరు లేఖ, కీలక వాస్తవాల నివేదిక (KFS) లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా, మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తం/పరిమితిని, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దానిని వర్తింపజేసే పద్ధతితో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు కస్టమర్ కు ఆంగ్లంలో మరియు ప్రాంతీయ భాషలో తెలియజేయాలి. మరియు కస్టమర్ ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించినట్లు కంపెనీ రికార్డులో భద్రపరచాలి.
- b. ఆలస్య చెల్లింపునకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలకు సంబంధించిన ఏదైనా నిబంధన మంజూరు లేఖలో లేదా రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో పేర్కొనబడుతుంది.
- c. రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో కంపెనీ, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాలతో పాటు రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని కస్టమర్ కు అందజేస్తుంది.
- d. కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు, కంపెనీ మంజూరు లేఖ, ఒప్పందం మొదలైన వాటిలోని అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను కస్టమర్ ఇష్టపడే భాషలో వివరంగా తెలియజేసి, వివరించేలా చూస్తుంది.

C. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- a. కంపెనీ తన ప్రచురించిన వెబ్ సైట్ ద్వారా లేదా ఒక కస్టమర్ కు ప్రత్యేకంగా వర్తిస్తే, దానికి తగిన విధంగా, పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పుల గురించి తన కస్టమర్ (ల)కు, అవసరమైతే కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే విధంగా ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో

నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వచ్చేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

b. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపును వెనక్కి తీసుకోవడం/వేగవంతం చేయడం లేదా పనితీరును నిర్ణయించడం అనేది సంబంధిత రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

c. బకాయి ఉన్న మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత, కంపెనీ తన కస్టమర్లపై కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, తన కస్టమర్ యొక్క అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సర్దుబాటు హక్కును వినియోగించుకోవలసి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ కస్టమర్ ద్వారా పరిష్కరించబడే లేదా చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి కంపెనీకి హక్కు ఉండే షరతులతో కస్టమర్కు ముందుగా నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. వినియోగదారుని అభ్యర్థన మేరకు, పేర్కొన్న నిబంధనలను నెరవేర్చిన మీదట, లాంఛనాలు పూర్తయిన 15 పనిదినాలలోపు వినియోగదారునికి బకాయి లేని ధృవీకరణ పత్రం జారీ చేయబడుతుంది.

D. సాధారణ నిబంధనలు

a. సంబంధిత రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, కంపెనీ తన కస్టమర్ వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు (కస్టమర్ ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).

b. రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం కస్టమర్ నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, కంపెనీ యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అది సాధారణంగా కస్టమర్ అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు ఆ కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ, వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా, పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

c. తన కస్టమర్ యొక్క బకాయిల వసూలు విషయంలో, కంపెనీ ఈ క్రింది వాటికి పాల్పడదు:

అనవసరమైన వేధింపులు, అనగా బేసి సమయాల్లో కస్టమర్ను పదేపదే ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాలు/బకాయిల వసూలు కోసం బలప్రయోగం చేయడం మొదలైనవి. కస్టమర్తో సరైన పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడుతుందని, నిర్ధారించడానికి శిక్షణ అందించబడుతుంది.

d. కంపెనీ తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను జారీ చేసేటప్పుడు శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులకు వైకల్యం కారణంగా వివక్ష చూపదు.

కంపెనీ నుండి వివిధ రుణాలు మరియు ఇతర సేవలను పొందడం కోసం అటువంటి వ్యక్తుల కొరకు అన్ని ఉత్పత్తి విధానాలు మరియు ప్రక్రియలు సరళీకృత ఏర్పాట్లను కలిగి ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

e. రూ. 3 లక్షల కంటే తక్కువ గృహ ఆదాయం ఉన్న వినియోగదారునికి జారీ చేయబడిన అసురక్షిత రుణంపై ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా ఉండదు.

f. కంపెనీ వినియోగదారునికి ఆంగ్ల భాషలో మరియు స్థానిక భాషలలో కూడా ఒక KFS (కిడ్ ఫర్ ఫేజిబిలిటీస్)ను అందిస్తుంది, ఇందులో ఈ క్రిందివి ఉంటాయి; (i) వినియోగదారుని సరిగ్గా గుర్తించే సమాచారం; (ii) ధరల గురించిన సరళీకృత వాస్తవపత్రం; (iii) రుణానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులు; (iv) స్వీకరించిన వాయిదాలతో సహా అన్ని తిరిగి చెల్లింపులు

మరియు తుది విమోచనకు RE (రిపేర్ ఎండార్స్మెంట్ అథారిటీ) నుండి రసీదులు; మరియు (v) RE యొక్క నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్తో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు.

g. కంపెనీ జారీ చేసే నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తులు కస్టమర్ యొక్క పూర్తి సమ్మతితోనే ఉండాలి మరియు అటువంటి ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ఫీజు నిర్మాణం లోన్ కార్డులోనే కస్టమర్ కు స్పష్టంగా తెలియజేయబడాలి.

E. వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ఛార్జీలు

a. వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించడానికి మరియు ఇతర సంబంధిత ఛార్జీలను ప్రాసెస్ చేయడానికి కంపెనీ విధానాలు మరియు ప్రక్రియలను రూపొందించింది.

b. కంపెనీ, వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం, సహ-బాధ్యతదారు(లు) ఉన్నా లేకపోయినా, వ్యక్తిగత కస్టమర్ కు మంజూరు చేసిన అన్ని ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై ఫోర్ క్లోజర్/ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను వసూలు చేయదు.

అయితే, టర్మ్ రుణాల విషయంలో, వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం వ్యక్తిగత మరియు MSMEలకు మంజూరు చేసిన రుణాలపై కంపెనీ విధించే ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం ఉంటాయి.

c. కస్టమర్ కు వర్తించే వడ్డీ వ్యయం మరియు ఇతర సంబంధిత ఛార్జీలు, కంపెనీ యొక్క వడ్డీ రేటు విధానం మరియు ఛార్జీల షెడ్యూల్ ఆధారంగా ఉంటాయి. కంపెనీ, నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది మరియు కస్టమర్ కు అందించిన సౌకర్యం కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్ షన్ కోసం విధానం మరియు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధత మంజూరు లేఖ/KFSలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.

d. వడ్డీ రేటును వార్షికంగా లెక్కిస్తారు, తద్వారా కస్టమర్ కు తన ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుస్తుంది.

e. కస్టమర్లు రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను ఉల్లంఘించినందుకు కంపెనీ ఎక్కడైనా జరిమానా విధించినట్లయితే, కంపెనీ విధించిన జరిమానా ఛార్జీలను అసలు ఖాతాలో కలపరు.

f. కంపెనీ తన బ్రాంచ్ కార్యాలయంలో మరియు వెబ్ సైట్ లో రుణ ఉత్పత్తులపై వసూలు చేసే కనిష్ట, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లను ప్రదర్శిస్తుంది.

F. ఎఫ్. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ప్రస్తుత పోటీ వాతావరణంలో, నిరంతర వ్యాపార వృద్ధికి అడ్డుతమైన కస్టమర్ సేవ ఒక ముఖ్యమైన సాధనం. ఏ కార్పొరేట్ సంస్థలోనైనా కస్టమర్ ఫిర్యాదులు వ్యాపార జీవితంలో ఒక భాగం. అర్డర్స్ పైనాన్స్ లో,

కస్టమర్ సేవ మరియు సంతృప్తి మా ప్రధాన లక్ష్యం. సత్వర మరియు సమర్థవంతమైన సేవను అందించడం కొత్త కస్టమర్లను ఆకర్షించడానికే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్న వారిని నిలుపుకోవడానికి కూడా అవసరమని మేము నమ్ముతాము. కంపెనీ యొక్క పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత అర్థవంతంగా మరియు ప్రభావవంతంగా చేయడానికి, ఒక వ్యవస్థీకృత ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ అమలులో ఉంది. ఈ వ్యవస్థ, కోరిన పరిష్కారం న్యాయబద్ధంగా, నిష్పక్షపాతంగా మరియు నిర్దేశించిన నియమ నిబంధనల పరిధిలో ఉండేలా నిర్ధారిస్తుంది.

వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార చట్టం

దశ 1: బ్రాంచ్ స్థాయిలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం.

✓ వినియోగదారుడు వ్యక్తిగతంగా బ్రాంచ్ కార్యాలయానికి వచ్చి, బ్రాంచ్లో అందుబాటులో ఉన్న ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్లో బ్రాంచ్ మేనేజర్కు వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు;

దశ 2 - ప్రధాన కార్యాలయంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ.

✓ స్థానిక శాఖ కార్యాలయం అందించిన పరిష్కారంతో వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే, వ్యాపార వేళల్లో (అనగా సోమవారం నుండి శనివారం వరకు, ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 6:30 వరకు, రెండవ శనివారం మరియు సెలవు దినాలు మినహా) కింది మార్గాలను ఉపయోగించి వినియోగదారుడు తమ అభిప్రాయాన్ని తెలియజేయవచ్చు లేదా తమ ఫిర్యాదును నమోదు/పునఃనమోదు చేయవచ్చు. లేదా వినియోగదారుడు నేరుగా ప్రధాన కార్యాలయానికి కూడా తమ ఫిర్యాదును తెలియజేయవచ్చు.

❖ మా కస్టమర్ కేర్ హెల్ప్‌లైన్ నంబర్ 18003133525కు కాల్ చేయండి

❖ మాకు ఈమెయిల్ చేయండి: hello@arthan.finance ; లేదా

❖ కింది పేర్కొన్న చిరునామాకు మాకు వ్రాయండి: కస్టమర్ కేర్ డిపార్ట్‌మెంట్, అర్థాన్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, 302, 3వ అంతస్తు, బిల్డింగ్ నెం. 2, స్టార్ హబ్, సహార్ ఎయిర్పోర్ట్ రోడ్, అంధేరి ఈస్ట్ -400059, ముంబై

దశ 3 - ఉన్నతాధికారులకు నివేదించడం.

✓ ఇచ్చిన సమయంలోగా ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే లేదా అందించిన పరిష్కారంతో వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే, వినియోగదారుడు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్/ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (PNO)ను సంప్రదించవచ్చు. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

❖ శ్రీ రూపిష్ కలోఖే: చీఫ్ ఆపరేటింగ్ ఆఫీసర్, అర్థాన్ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, 302, 3వ అంతస్తు, బిల్డింగ్ నెం. 2, స్టార్ హబ్, సహార్ ఎయిర్పోర్ట్ రోడ్, అంధేరి ఈస్ట్ -400059, ముంబై

ఇమెయిల్ ఐడి - gro@arthan.finance

ప్రతి దశలో స్వీకరించిన ఫిర్యాదు/గ్రీవెన్స్కు ప్రతిస్పందన, ఫిర్యాదులు అందిన తేదీ నుండి 7 పని దినాలలోపు పరిష్కరించబడుతుంది.

అయితే, చట్టపరమైన సహాయం అవసరమయ్యే లేదా అదనపు సమాచారం లేదా అసలు పత్రాలను తిరిగి పొందవలసిన కేసుల విషయంలో, పరిష్కారానికి పట్టే సమయం (TAT) పొడిగించబడుతుంది, కానీ మొత్తం పరిష్కారం గరిష్టంగా 30 రోజులలోపు జరగాలి.

దశ 4 – అప్పీల్.

✓ ఫిర్యాదు/వివాదం 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే లేదా పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ తమ ఫిర్యాదును రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) అంబుడ్స్మన్ కు నమోదు చేసి అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు. కింది పద్ధతులలో దేని ద్వారా అయినా ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు:

- ❖ ఆన్లైన్ - RBI యొక్క CMS పోర్టల్ <https://cms.rbi.org.in> లో.
- ❖ భౌతిక ఫిర్యాదు (లేఖ/పోస్టు) చిరునామా: “సెంట్రల్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టార్ -17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగడ్ - 160017”.
- ❖ ఫిర్యాదులను ఇమెయిల్ (crpc@rbi.org.in) ద్వారా కూడా పంపవచ్చు..

G. తప్పనిసరిగా ప్రదర్శించాల్సిన అవసరాలు

కంపెనీ తన కార్యాలయాలలో, శాఖా కార్యాలయాలతో సహా, ఈ క్రింది వివరాలు ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడేలా చూసుకోవాలి:

- a. న్యాయమైన ఆచరణల నియమావళి (ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్).
- b. ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి తగిన ఏర్పాటు.
- c. అన్ని ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సంప్రదించగల ప్రధాన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు, చిరునామా, సంప్రదింపు నంబర్ మరియు ఇ-మెయిల్ చిరునామాను ప్రదర్శించడం.
- d. వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి నిర్దేశించిన కాలపరిమితి, అలాగే నిర్దిష్ట కాలపరిమితిలోగా వినియోగదారుడి సంతృప్తికి అనుగుణంగా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, దానిని పై అధికారులకు నివేదించడానికి (ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్) సంబంధించిన వివరాలు.
- e. సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు
 - a. రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించిన/సటిల్ చేసిన తర్వాత చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడం సౌకర్యాలు: రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సటిల్ చేసిన 30 రోజుల వ్యవధిలోగా, కంపెనీ అన్ని అసలైన చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది. ఏకైక కస్టమర్ లేదా జాయింట్ కస్టమర్ మరణించిన సందర్భంలో, కస్టమర్ కు లేదా వారి చట్టపరమైన వారసులకు ఈ సేవలను అందిస్తుంది.
 - b. ఈ ప్రక్రియ వివరాలు కంపెనీ వెబ్సైట్ లో మరియు అన్ని బ్రాంచ్ నోటీసు బోర్డులలో అప్లోడ్ చేయబడతాయి.
 - c. రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సటిల్ చేసిన 30 రోజుల తర్వాత కూడా అసలైన చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జ్ శాటిస్ఫాక్షన్ ఫారం దాఖలు చేయడంలో ఏదైనా జాప్యం జరిగితే, దానికి గల కారణాలను కంపెనీ కస్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది. అయితే, నష్టం/పాడైపోయిన సందర్భంలో, కంపెనీ 60 రోజులలోపు, అంటే ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి అదనంగా 30 రోజులు తీసుకుంటుంది. మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత జాప్య కాలానికి జరిమానా లెక్కించబడుతుంది.
 - d. ఏవైనా ఆర్బిఐ ఆదేశాలు ఉంటే, కంపెనీ కస్టమర్ కు ఆ విధంగా నష్టపరిహారం చెల్లించాలి.

e. అసలు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలు పాక్షికంగా గానీ లేదా పూర్తిగా గానీ పోయినా/పాడైపోయినా, కంపెనీ కస్టమర్ కు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాల డూప్లికేట్/దృవీకరించిన కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు ఆర్బిఐ ఆదేశాల ప్రకారం ఖర్చు మరియు నష్టపరిహారాన్ని భరిస్తుంది.

H. హెచ్. డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్లు (DSA) / డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMA) / రికవరీ ఏజెంట్ల బాధ్యతలు

నియమించబడిన DSA / DMA / రికవరీ ఏజెంట్లు, కస్టమర్ మరియు కస్టమర్ సమాచారం యొక్క గోప్యతను కాపాడటంతో సహా, బాధ్యతలను అత్యంత జాగ్రత్తగా నిర్వహించడంలో అనుభవం కలిగి ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

DSA / DMA / రికవరీ ఏజెంట్లు, ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క అనుబంధం -1లో పేర్కొన్న విధంగా కంపెనీ ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండాలి.

సంబంధిత విభాగం అటువంటి ఏజెంట్లను నియమించేటప్పుడు లేదా ఎంపిక చేసేటప్పుడు, కంపెనీ ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉంటామని హామీ పత్రంపై సంతకం చేసి, దానిని పాటించాలి.

భారత ప్రభుత్వ రంగ సంస్థల (DoT) నుండి టెలిమార్కెటర్లుగా చెల్లుబాటు అయ్యే రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ లేని ఏ టెలిమార్కెటర్లను (DSA / DMA / రికవరీ ఏజెంట్లను) కంపెనీ నియమించదు.

ఈ విషయంలో టెలికాం రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (TRAI) మరియు ఆర్బిఐ ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

వాయిస్ కాల్స్ మరియు SMS సందేశాల ద్వారా జరిగే ఆర్థిక మోసాల నివారణపై జనవరి 17, 2025న జారీ చేయబడిన (ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన) RBI మార్గదర్శకాలు – నియంత్రణ సూచనలు మరియు సంస్థాగత రక్షణల ప్రకారం, కంపెనీ వాయిస్ కాల్స్ & SMS సందేశాల ద్వారా వాణిజ్య సమాచార మార్పిడి కోసం '140/160' నంబరింగ్ సెరీస్ ను ఉపయోగించాలి.

I. న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి సమీక్ష

మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ మరియు CEO న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళికి ఏవైనా మార్పులను ఎప్పటికప్పుడు ఆమోదించడానికి అధికారం కలిగి ఉంటారు మరియు వాటిని ఏటా బోర్డు సమీక్ష కోసం ఉంచాలి.

అనుబంధం -1

ప్రవర్తనా నియమావళి (డిఎస్ఏ / డిఎంఏ / రికవరీ ఏజెంట్లు).

1. వర్తింపు.

ఈ నియమావళి AFPL యొక్క రుణం/ఆర్థిక ఉత్పత్తి యొక్క మార్కెటింగ్, పంపిణీ, వసూలులో పాలుపంచుకునే వ్యక్తులందరికీ

వర్తిస్తుంది. AFPL తరపున ఏదైనా ప్రత్యక్ష పంపిణీ మరియు మార్కెటింగ్ కార్యకలాపాన్ని చేపట్టే ముందు వారు ఈ నియమావళికి అంగీకరించి, కట్టుబడి ఉండాలి. ఈ నియమావళిని ఉల్లంఘించిన లేదా ఈ అవసరాన్ని పాటించడంలో విఫలమైన ఏ ఏజెంట్ నైనా బ్లాక్ లిస్టింగ్ చేయడం/AFPLతో వ్యాపారాన్ని శాశ్వతంగా రద్దు చేయడం జరుగుతుంది.

2. చట్టాలు, నిబంధనలను పాటించాలి.

సేవా ప్రదాత తాము పనిచేసే ప్రతిచోటా చట్టాలు, నియమాలు, నిబంధనలు మరియు స్థానిక మార్గదర్శకాలను పాటిస్తున్నారని నిర్ధారించుకోవడం వారి బాధ్యత. సేవా ప్రదాత ఎల్లప్పుడూ నైతికంగా మరియు నిజాయితీగా వ్యవహరించాలి.

3. వినియోగదారుల గోప్యతను గౌరవించండి.

✓ సేవా ప్రదాత వినియోగదారులకు లేదా కంపెనీకి చెందిన గోప్యమైన లేదా సున్నితమైన సమాచారం మరియు డేటా విషయంలో జాగ్రత్త వహించాలి. అది పోగొట్టుకోకూడదు.

✓ కంపెనీ నుండి స్పష్టంగా అధికారం పొందితే తప్ప, అటువంటి వినియోగదారుల సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయవద్దు. ఒకవేళ సమాచారం పోగొట్టుకుంటే, వెంటనే AFPL లేదా దాని శాఖలను సంప్రదించండి.

✓ వినియోగదారుల వ్యక్తిగత డేటా తప్పనిసరిగా:

- కచ్చితమైనదిగా మరియు తాజాగా ఉండాలి, పక్షపాతంతో గానీ లేదా తప్పుదారి పట్టించే విధంగా గానీ ఉండకూడదు.
- ఏ ప్రయోజనాల కోసం ఇవ్వబడిందో, ఆ ప్రయోజనాల కోసమే ఉపయోగించాలి.
- అవసరమైనంత కాలం మాత్రమే ఉంచి, సురక్షితంగా భద్రపరచాలి.
- బయటి వ్యక్తులతో అనవసరంగా పంచుకోకూడదు.

4. కాబోయే కస్టమర్ కు (ప్రాస్పెక్ట్) టెలి-కాలింగ్ చేయడం.

AFPL ఉత్పత్తులను సేకరించడం కోసం ఒక ప్రాస్పెక్ట్ ను ఈ క్రింది పరిస్థితులలో మాత్రమే సంప్రదించాలి:

✓ ఒక ప్రాస్పెక్ట్ AFPL వెబ్ సైట్ / అప్లికేషన్ / కాల్-సెంటర్ / బ్రాంచ్ నుండి లేదా AFPLలోని రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ ద్వారా రుణం పొందాలనే కోరికను వ్యక్తం చేసినప్పుడు లేదా మరొక ప్రాస్పెక్ట్ / కస్టమర్ ద్వారా సిఫార్సు చేయబడినప్పుడు లేదా కాల్ స్వీకరించడానికి సమ్మతి తెలిపిన ప్రస్తుత కస్టమర్ అయినప్పుడు.

✓ ప్రాస్పెక్ట్ పేరు/టెలిఫోన్ నంబర్/చిరునామా అందుబాటులో ఉన్నప్పుడు & సర్వీస్ ప్రొవైడర్ మేనేజర్/టీమ్ లీడర్ ఆమోదించిన జాబితాలు/డైరెక్టరీలు/డేటాబేస్ లలో ఒకదాని నుండి, వారి సమ్మతి తీసుకున్న తర్వాత తీసుకున్నప్పుడు.

✓ DND (SCB & NDNC) స్క్రబ్బింగ్ ప్రక్రియను అనుసరించండి.

5. మీరు ఒక సంభాష్య కస్టమర్ ను టెలిఫోన్ లో ఎప్పుడు సంప్రదించవచ్చు.

✓ టెలిఫోన్ ద్వారా సంప్రదింపులు సాధారణంగా ఉదయం 09.00 గంటల నుండి సాయంత్రం 07.00 గంటల మధ్య మాత్రమే పరిమితం చేయబడాలి. అయితే, కాల్ వల్ల వారికి అసౌకర్యం కలగదని భావించినప్పుడు మాత్రమే సంభాష్య కస్టమర్ ను

సంప్రదించేలా నిర్ధారించుకోవాలి.

✓ నిర్దేశించిన సమయం కంటే ముందుగా లేదా ఆలస్యంగా కాల్స్ చేయడానికి, సంభాష్య కస్టమర్ వ్రాతపూర్వకంగా లేదా కాల్స్లో మాఖికంగా సర్వీస్ ప్రొవైడర్కు స్పష్టంగా అధికారం ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే అనుమతి ఉంటుంది.

6. కాబోయే కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తిని మూడవ పక్షంతో చర్చించడం.

✓ కాబోయే కస్టమర్ యొక్క గోప్యతను గౌరవించండి. కాబోయే కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తిని సాధారణంగా, కాబోయే కస్టమర్తో మరియు వారిచే అధికారం పొందిన వారి అకౌంటెంట్/సెక్రటరీ/జీవిత భాగస్వామి వంటి ఇతర వ్యక్తి/కుటుంబ సభ్యులతో మాత్రమే చర్చించవచ్చు.

✓ కాబోయే కస్టమర్ కాకుండా ఇతర వ్యక్తులకు సందేశాలు పంపడం మరియు వారిని సంప్రదించడం: కాల్స్ మొదట కాబోయే కస్టమర్కే చేయాలి. ఒకవేళ కాబోయే కస్టమర్ అందుబాటులో లేకపోతే, వారి కోసం ఒక సందేశాన్ని వదిలివేయవచ్చు. ఆ సందేశం యొక్క ఉద్దేశ్యం, కాబోయే కస్టమర్ తిరిగి కాల్ చేసేలా చేయడం లేదా మళ్ళీ కాల్ చేయడానికి అనువైన సమయం కోసం అడగడం అయి ఉండాలి. సాధారణంగా, అటువంటి సందేశాలు వీటికి మాత్రమే పరిమితం చేయబడవచ్చు:

✓ AFPL తరపున XXXXX (అధికారి పేరు) కాల్ చేశారని మరియు ZZZZZ (ఫోన్ నంబర్) వద్ద తిరిగి కాల్ చేయమని అభ్యర్థించారని దయచేసి ఒక సందేశాన్ని వదిలివేయండి. సాధారణ నియమం ప్రకారం, ఈ కాల్ యొక్క ఉద్దేశ్యం AFPL రుణ ఉత్పత్తిని అమ్మడమేనని సందేశంలో తప్పనిసరిగా సూచించాలి.

7. తప్పుదారి పట్టించే ప్రకటనలు/తప్పుడు ప్రాతినిధ్యాలు అనుమతించబడవు.

సంభాష్య వినియోగదారులతో దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను ఏర్పరచుకోవడానికి మరియు మన ప్రతిష్ఠను పెంచుకోవడం ద్వారా వ్యాపారాన్ని వృద్ధి చేసుకోవడానికి, వినియోగదారులతో న్యాయంగా వ్యవహరించడం ముఖ్యం. సేవా ప్రదాత వినియోగదారులతో న్యాయంగా వ్యవహరించాలి మరియు వారి అవసరాలు మరియు అంచనాలను తీర్చాలి. సేవా ప్రదాత ఈ క్రిందివి చేయకూడదు:

- ✓ అందించే ఏదైనా సేవ / ఉత్పత్తి గురించి కాబోయే వినియోగదారుని తప్పుదారి పట్టించడం.
- ✓ తమ వ్యాపారం లేదా సంస్థ పేరు గురించి కాబోయే వినియోగదారుని తప్పుదారి పట్టించడం, లేదా తమ గురించి తప్పుగా ప్రాతినిధ్యం వహించడం.
- ✓ ఏదైనా సదుపాయం/సేవ కోసం AFPL తరపున ఏదైనా తప్పుడు / అనధికారిక వాగ్దానం చేయడం.

8. టెలిమార్కెటింగ్ మర్యాదలు.

కాల్ చేయడానికి ముందు:

✓ ప్రత్యేకంగా అభ్యర్థించినట్లయితే తప్ప, ఉదయం 09.00 గంటలకు ముందు లేదా సాయంత్రం 07.00 గంటల తర్వాత కాల్స్

చేయవద్దు.

కాల్ సమయంలో

- ✓ మిమ్మల్ని, మీ కంపెనీని మరియు మీ ప్రాజెక్టును పరిచయం చేసుకోండి.
- ✓ సంభాషణను కొనసాగించడానికి అనుమతి కోరండి.
- ✓ అనుమతి నిరాకరిస్తే, క్షమాపణ చెప్పి, మర్యాదగా కాల్ కట్ చేయండి.
- ✓ మీరు కాల్ చేయడానికి గల కారణాన్ని తెలియజేయండి.
- ✓ కాల్ సెల్ నంబర్కు వస్తే, ల్యాండ్లైన్ నుండి తిరిగి కాల్ చేస్తానని చెప్పండి.
- ✓ ఎప్పుడూ మధ్యలో మాట్లాడకండి లేదా వాదించకండి.
- ✓ సాధ్యమైనంత వరకు, కాబోయే కస్టమర్కు అత్యంత సౌకర్యవంతంగా ఉండే భాషలో మాట్లాడండి.
- ✓ సంభాషణను వ్యాపార విషయాలకే పరిమితం చేయండి.
- ✓ కస్టమర్ ఉత్పత్తిని కొనుగోలు చేయాలనుకుంటే, వారికి "అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు" అర్థమయ్యాయో లేదో తనిఖీ చేయండి.
- ✓ తదుపరి కాల్ లేదా తదుపరి సందర్శన వివరాలను తిరిగి నిర్ధారించుకోండి.
- ✓ కస్టమర్ అడిగితే మీ టెలిఫోన్ నంబర్, మీ సూపర్వైజర్ పేరు లేదా AFPL అధికారి సంప్రదింపు వివరాలను అందించండి.
- ✓ కస్టమర్ సమయం కేటాయించినందుకు వారికి ధన్యవాదాలు తెలియజేయండి.

కాల్ తర్వాత:

- ✓ ఆఫర్పై ఆసక్తి లేదని తెలియజేసిన కస్టమర్లకు, రాబోయే 3 నెలల పాటు అదే ఆఫర్తో మళ్ళీ కాల్ చేయకూడదు.
- ✓ "డిస్టర్బ్ చేయవద్దు" (Do Not Disturb) అని ప్లాగ్ చేయమని కోరిన కస్టమర్ల గురించి AFPLకు ఫీడ్బ్యాక్ అందించండి.
- ✓ ఇప్పటికే అమ్ముడైన ఉత్పత్తుల గురించి కస్టమర్ల నుండి వచ్చే కాల్స్కు ఎప్పుడూ కాల్ చేయవద్దు లేదా వాటిని స్వీకరించవద్దు. AFPL కస్టమర్ సర్వీస్ సిబ్బందిని సంప్రదించమని వారికి సలహా ఇవ్వండి.

9. బహుమతులు లేదా లంచాలు

- ✓ ఏ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ అయినా కాబోయే కస్టమర్ల నుండి బహుమతులు లేదా ఎలాంటి లంచాలు స్వీకరించకూడదు. ఒకవేళ ఏదైనా కస్టమర్ లంచం లేదా ఎలాంటి చెల్లింపునైనా అందిస్తే, వారు వెంటనే ఆ విషయాన్ని తమ యాజమాన్యానికి నివేదించాలి.

10. సందర్శనలు/సంప్రదింపుల సమయంలో సేవా ప్రదాత తీసుకోవలసిన జాగ్రత్తలు.

- ✓ వ్యక్తిగత దూరాన్ని గౌరవించండి - కాబోయే కస్టమర్ నుండి తగినంత దూరం పాటించండి.
- ✓ కాబోయే కస్టమర్ ఇష్టానికి వ్యతిరేకంగా వారి నివాసంలోకి/కార్యాలయంలోకి ప్రవేశించవద్దు.
- ✓ ఎక్కువ మందితో సందర్శించవద్దు - అనగా, అవసరమైతే ఒక వ్యక్తి మరియు ఒక సూపర్వైజర్కు మించి ఉండకూడదు.
- ✓ కాబోయే కస్టమర్ గోప్యతను గౌరవించండి.

- ✓ సందర్భన సమయంలో కాబోయే కస్టమర్ అక్కడ లేకపోయి, కేవలం కుటుంబ సభ్యులు/కార్యాలయ సిబ్బంది మాత్రమే ఉన్నట్లయితే, తిరిగి కాల్ చేయమని అభ్యర్థిస్తూ సందర్భనను ముగించాలి.
- ✓ కస్టమర్ అడిగితే, వారి టెలిఫోన్ నంబర్, సూపర్వైజర్ పేరు లేదా AFPL ఉద్యోగి సంప్రదింపు వివరాలను అందించాలి.
- ✓ కాబోయే కస్టమర్ తో చర్చలను వ్యాపార విషయానికే పరిమితం చేయండి మరియు వృత్తిపరమైన దూరాన్ని పాటించండి.
- ✓ కస్టమర్ సమక్షంలో పాస్ తినడం, ధూమపానం చేయడం లేదా మద్యం సేవించడం ఖచ్చితంగా నిషిద్ధం.
- ✓ ద్వితీయ వాహనం నడుపుతున్నప్పుడు హెల్మెట్ ధరించండి.
- ✓ ప్రభుత్వ ఆదేశాల ప్రకారం/అర్థాన్ విధానం ప్రకారం మాస్కులు ధరించండి మరియు సామాజిక దూరం నిబంధనలను పాటించండి.

11. ఇతర ముఖ్యమైన అంశాలు - రూపం & వస్త్రధారణ నియమావళి.

- ✓ పురుషులకు దీని అర్థం-బాగా ఇస్త్రీ చేసిన ప్యాంటు మరియు బాగా ఇస్త్రీ చేసిన చొక్కా, చొక్కా చేతులకు వీలైతే బటన్లు పెట్టుకోవాలి. జీన్స్ మరియు/లేదా టీ-షర్టు, ఓపెన్ శాండ్లెస్ తగినవిగా పరిగణించబడవు.
- ✓ మహిళలకు దీని అర్థం-బాగా ఇస్త్రీ చేసిన ఫార్మల్ దుస్తులు (చీర, సూట్ మొదలైనవి). చక్కగా అలంకరించుకుని కనిపించాలి.

12. ఉత్తరాలు & ఇతర సమాచార మార్పిడిని నిర్వహించడం.

- ✓ కాబోయే కస్టమర్ కు పంపే ఏ సమాచారమైనా AFPL ఆమోదించిన పద్ధతి మరియు ఫార్మాట్ లో మాత్రమే ఉండాలి.

13. సీకరణలో చేయవలసినవి మరియు చేయకూడనివి.

చేయవలసినవి	చేయకూడనివి
<p>పని వేళల్లో తప్పనిసరిగా ఫార్మల్ దుస్తులు ధరించి, కంపెనీ గుర్తింపు కార్డును వెంట ఉంచుకోండి.</p> <p>సమయపాలన పాటించండి మరియు అవసరమైనప్పుడు బ్రాంచ్ ఆఫీసులో / కస్టమర్ ఇంటి వద్ద అందుబాటులో ఉండండి.</p> <p>కస్టమర్ పరిస్థితిని సందర్శించి, విశ్లేషించండి.</p> <p>అన్ని వేళలా ఆహ్లాదకరంగా, మర్యాదగా మరియు దూకుడుగా కాకుండా మాట్లాడండి.</p> <p>సమాధానాలు వాస్తవికంగా మరియు సూటిగా ఉండాలి.</p> <p>వసూలు సంభాషణలు నిష్పక్షపాత ప్రవర్తన మరియు ఒప్పించడంపై ఆధారపడి ఉండాలి.</p> <p>కస్టమర్కు అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని తగిన పద్ధతిలో అందించండి.</p> <p>రుణగ్రహీత యొక్క ప్రశ్నకు వారికి సంతృప్తి కలిగేలా సమాధానం ఇవ్వండి.</p> <p>కస్టమర్తో జరిపిన సంభాషణల రికార్డులను ఉంచండి.</p> <p>స్వీకరించిన ప్రతి రుణ వాయిదా చెల్లింపునకు (ప్రాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా) చెల్లుబాటు అయ్యే రసీదును అందించండి మరియు లావాదేవీ జరిగిన వెంటనే చెల్లింపును రుణగ్రహీత యొక్క లోన్ పాస్‌బుక్/లోన్ కార్డులో నమోదు చేయండి.</p> <p>భవిష్యత్తులో అన్ని సూచనల కోసం అన్ని రసీదులను ఉంచుకోవాలని కస్టమర్లకు అవగాహన కల్పించండి.</p>	<p>వ్యక్తిగతంగా, కఠినంగా, దూకుడుగా లేదా దుర్భాషలాడవద్దు.</p> <p>చెల్లింపుల వసూలు కోసం ఎలాంటి బలవంతాన్ని ఉపయోగించవద్దు.</p> <p>బకాయి ఉన్న రుణాల గురించి ఇతరులతో/పొరుగువారితో చర్చించి, బహిరంగ ప్రదేశాలలో రుణగ్రహీతలను అవమానించవద్దు.</p> <p>ఆస్తులను జప్తు చేస్తామని బెదిరించవద్దు.</p> <p>సభ్యులపై ఒత్తిడి చేయవద్దు & అవాస్తవమైన డిమాండ్లు చేయవద్దు.</p> <p>గతంలో సేకరించిన వ్యక్తిగత పత్రాలు పూచీకత్తులో భాగంగా ఉంటాయని చెప్పవద్దు.</p> <p>ప్రత్యామ్నాయ మార్గం చూపకుండా, చెల్లింపులు చేయమని వినియోగదారులను బలవంతం చేయవద్దు.</p> <p>మాట్లాడే స్వరం కఠినంగా లేదా బిగ్గరగా ఉండకూడదు.</p> <p>పాక్షిక చెల్లింపుల విషయంలో అధిక రుణాలు ఇస్తామని, కుటుంబ సభ్యులకు ఉద్యోగాలు కల్పిస్తామని మొదలైన తప్పుడు వాగ్దానాలు వినియోగదారులకు ఇవ్వవద్దు.</p> <p>వినియోగదారుల ఆస్తులను లేదా ఓటర్ ఐడి, రేషన్ కార్డు మొదలైన ఏవైనా వ్యక్తిగత పత్రాలను జప్తు చేయవద్దు.</p>

కస్టమర్ ఇచ్చిన చెల్లింపు వాగ్దానం తేదీలలో, పని దినాలలో మాత్రమే వారిని సందర్శించండి.

కస్టమర్ నుండి తగినంత దూరం పాటించండి.

తగిన సమయాల్లో కస్టమర్ ను సంప్రదించండి. ఉదయం 8.00 గంటల తర్వాత నుండి సాయంత్రం 7.00 గంటల వరకు.

రుణగ్రహీత సమాచారాన్ని గోప్యంగా ఉంచండి మరియు దానిని అర్థాన్ (Arthan) నిర్వచించిన అనుమతించదగిన ప్రయోజనాల కోసం మాత్రమే ఉపయోగించండి.

వినియోగదారుల సమాచారాన్ని ఇతర సభ్యులతో పంచుకోవద్దు.

రుణగ్రహీతలు/వినియోగదారులు

శోకసముద్రంలో మరణాలు, అనారోగ్యం, వివాహాలు, జననాలు మొదలైన సామాజిక సందర్భాలలో రుణగ్రహీతలకు ఫోన్ చేయవద్దు.

సాయంత్రం 7 గంటల నుండి ఉదయం 8 గంటల మధ్య రుణగ్రహీతలను సందర్శించవద్దు లేదా వారికి ఫోన్ చేయవద్దు. కుల, మత ప్రాతిపదికన వివక్ష చూపవద్దు

ఒకేసారి ఇద్దరికంటే ఎక్కువ మంది సిబ్బంది బృందంగా వసూళ్లకు వెళ్లవద్దు

వారపు లేదా ప్రభుత్వ సెలవు దినాల్లో తప్ప వినియోగదారులను సందర్శించవద్దు వినియోగదారుడు వారిని సందర్శించడానికి సమ్మతి ఇచ్చారు లేదా అడిగారు.