

---

నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు ఫిర్యాదుల

పరిష్కార యంత్రాంగం

వివ్రిటి క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

---



vivriti  
CAPITAL

సంస్కరణ	ఆమోదం తేదీ
వి1	సెప్టెంబర్ 4, 2017
వి2	అక్టోబర్ 24, 2018

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (ఆర్బిఐ) డిఎన్బిఆర్ (పిడి) సిసి. నం.054/03.10.119/2015-16 ద్వారా బ్యాంకింగ్-యేతర ఆర్థిక కంపెనీల (ఎన్బిఎఫ్సీల)కు నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళిని రూపొందించింది.

(ఇక మీదట విసిపిఎల్గా వ్యవహరించబడే) వివృతి క్యాపిటల్ కి సంబంధించిన నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి (ఎఫ్పిసి) ఆర్బిఐ రూపొందించిన నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళికి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది.

ఈ విధంగా రూపొందించబడిన ఎఫ్పిసి, విసిపిఎల్ కి చెందిన అన్ని కార్యాలయాలతోపాటు సంస్థలోని ఉద్యోగులు అందరికీ వర్తిస్తుంది.

నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి లక్ష్యాలు:

ఎఫ్పిసికి సంబంధించిన లక్ష్యాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

1. కస్టమర్ తో వ్యవహరిస్తున్నప్పుడు అత్యుత్తమ ప్రవర్తనను అనుసరించడం
2. చట్టపరంగా మరియు నైతికంగా మంచి వ్యాపార పద్ధతులను అనుసరించడం
3. పారదర్శకంగా ఉంటూ కస్టమర్ కి కావలసిన సమాచారాన్ని అందజేయడం

వివృతి క్యాపిటల్ వాగ్దానాలు

- (భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్, సెబీ, ఐఆర్డిఎ వంటి) నియంత్రణాధికారులు మరియు ప్రభుత్వం, స్థానిక అధికారాలు వంటి ఇతర సమర్థాధికారాల ద్వారా మంజూరు చేయబడిన / పాస్ చేయబడిన వర్తించే అన్ని చట్టాలు, నియమాలు మరియు మార్గదర్శకాలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.
- కంపెనీ తన కస్టమర్ల మతం, కులం, లింగం లేదా భాష వంటి వాటి ప్రాతిపదికన ఎలాంటి వివక్ష చూపదు.
- కంపెనీ తన ఉత్పత్తులు మరియు తాను అందజేసే సేవలకు సంబంధించిన స్పష్టమైన మరియు సంపూర్ణమైన సమాచారాన్ని తన కస్టమర్లు / కస్టమర్లు కాబోయే వ్యక్తులకు అందజేస్తుంది తప్ప ఏ విధమైన తప్పు దోచు పట్టించే ప్రయత్నాలు లేదా ప్రకటనలు లేదా ప్రచారాలు వంటి వాటిని ఆశ్రయించదు.
- 'దాచబడిన ఛార్జీలు' లేదా పారదర్శకత లోపించడం వంటి అంశాలను కలిగి ఉన్న ఏవైనా ఉత్పత్తులు / సేవలను పరిచయం చేయకుండా ఉండేందుకు కంపెనీ ప్రయత్నిస్తుంది.
- కస్టమర్ సెక్యూరిటీగా కుదువ పెట్టిన వస్తువులు/ ఆస్తులను సురక్షితంగా ఉంచడానికి తగిన చర్యలు తీసుకోవడంతోపాటు సదరు వస్తువులు/ ఆస్తులు కంపెనీ రక్షణలో ఉన్న సమయంలో ప్రమాదవశాత్తూ, అనుకోకుండా లేదా మోసపూరితంగా వాటికి ఏదైనా నష్టం వాటిల్లినట్లయితే, వాటికి తగిన నష్టపరిహారాన్ని చెల్లించేందుకు కంపెనీ సహేతుకమైన చర్యలతో కూడిన బాధ్యతను తీసుకుంటుంది.
- వ్యాపార లావాదేవీలు చేస్తున్నప్పుడు కస్టమర్ ఏవైనా అనుకోకుండా లేదా రాత తప్పుల కారణంగా చేసే పొరపాట్లకు సంబంధించిన ప్రయోజనాన్ని పొందకూడదని కంపెనీ కోరుకుంటుంది.
- కంపెనీకి సంబంధించిన ఏవైనా ఫిర్యాదులను పరిష్కరించుకునేందుకు, వాటిని పై స్థాయి వరకు తీసుకెళ్లగలిగేలా అనుమతించే ఒక నిర్మాణాత్మక యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంటూ దాని ద్వారా వినియోగదారులు అందజేసే ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు అలాగే సలహాలను వినేందుకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.
- కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో ఈ నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళిని ప్రదర్శించి కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు దానిని వారికి అందుబాటులో ఉంచడంతోపాటు వారు కోరినట్లయితే దానికి సంబంధించిన ఒక కాపీని అందజేయవలసి ఉంటుంది.

## ఆచరణలు

### రుణాలు

- రుణానికి సంబంధించిన డాక్యుమెంటేషన్ సెట్ ఇతర విషయములతోపాటు రుణాన్ని నియంత్రించే షరతులు మరియు నిబంధనలను అలాగే విశాలమైన ఫీచర్లను కలిగి ఉంటుంది. మార్కెట్లోని ఇతర రుణదాతలతో కంపెనీ విధించే నిబంధనలను సరిపోల్చడంతోపాటు విశ్లేషించడం ద్వారా రుణగ్రహీతలకు సమాచారం ఇచ్చే వీలుని కల్పిస్తుంది. ఈ ఫారమ్లో రుణగ్రహీతల ద్వారా సమర్పించబడవలసిన డాక్యుమెంటలను కూడా పేర్కొనబడతాయి.
- కస్టమర్ కి సంబంధించిన డేటాబేస్ ని రూపొందించడంలో కంపెనీకి సహకరించేందుకు, రుణగ్రహీతలు మరియు వారి కుటుంబ సభ్యులకు సంబంధించిన అవసరమైన అదనపు సమాచారాన్ని కూడా రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో కోరవచ్చు.
- రుణ దరఖాస్తుని అందుకున్న మీదట దరఖాస్తుదారుకి రసీదును అందజేసి, రుణగ్రహీతలకు దానికి సంబంధించిన రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ ని అందించాల్సి ఉంటుంది.
- అన్ని ఆవశ్యక డాక్యుమెంటలతోపాటుగా విధిగా సక్రమంగా పూరింపబడిన రుణానికి సంబంధించిన దరఖాస్తులు ఏవైనా వాటిని అందుకున్న నాటి నుండి 90 రోజుల వ్యవధిలోపు పరిష్కరించబడవలసి ఉంటుంది, అలాగే రుణం అందజేయడం అనేది రుణగ్రహీత ప్రస్తుత నియమాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా తగిన డాక్యుమెంటలను సమర్పించడంపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
- కస్టమర్ తో జరిపే సంభాషణలు అన్నీ కూడా ఇరు పక్షాలకూ అర్థమయ్యే భాషలోనే జరపవలసి ఉంటుంది.

### రుణ మదింపు మరియు షరతులు/ నిబంధనలు

- రుణాన్ని మంజూరు చేసే ముందుగా కంపెనీ, రుణ గ్రహీత సదరు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించేందుకు కలిగి ఉన్న సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తుంది.
- రుణం మంజూరుకి సంబంధించిన నిర్ణయాన్ని, రుణానికి సంబంధించిన షరతులు మరియు నిబంధనలు, వార్షిక వడ్డీ రేటు, వడ్డీని విధించే పద్ధతి మరియు ఆలస్య చెల్లింపు కోసం వసూలు చేసే జరిమానా వంటి వాటిని స్పష్టంగా పేర్కొంటూ సాగే రుణ మంజూరు లేఖ ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.
- ఎగువన పేర్కొన్న షరతులు మరియు నిబంధనలతోపాటు పైన సూచించబడిన వాణిజ్య ప్రకటనలకు ఆమోదం వంటి వివరాలు కంపెనీ రికార్డ్లలో భద్రపరచబడుతాయి.

కస్టమర్ కి రుణాలను మంజూరు/ పంపిణీ చేసే సమయంలో రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొనబడిన జోడింపులు అన్నింటితోపాటుగా సదుపాయ ఒప్పందం/ డాక్యుమెంటేషన్ కి సంబంధించిన కాపీ కూడా అందజేయబడవలసి ఉంటుంది. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించేటప్పుడు విధించబడే జరిమానా వడ్డీ మొత్తం రుణ ఒప్పందంలో పెద్ద అక్షరాలలో చూపబడుతుంది.

షరతులు మరియు నిబంధనలలో మార్పులతో కూడిన రుణాల పంపిణీ

- కస్టమర్ కు రుణాన్ని అందజేయడంలో వర్తించేటటువంటి షరతులు మరియు నిబంధనలలోని మార్పులను కంపెనీ రాతపూర్వకంగా లేదా కంపెనీకి సంబంధించిన వెబ్సైట్ ని అప్డేట్ చేయడం ద్వారా తన కస్టమర్లకు తెలియజేయడంతోపాటు కస్టమర్లు తమ ఆమోదాన్ని తెలియజేసిన మీదట సదరు మార్పులను వర్తించజేస్తుంది. ఈ నిబంధనలను కలిగి ఉన్న రుణ ఒప్పందం మార్పులు చేర్పులకు లోను కావచ్చునని స్పష్టంగా పేర్కొంది.

### పోస్ట్ పంపిణీ పర్యవేక్షణ

- రుణానికి సంబంధించిన ఏదైనా చెల్లింపుని రద్దు చేయడం/ చెల్లింపు ప్రక్రియని వేగవంతం చేయడం వల్ల కంపెనీ తీసుకునే నిర్ణయాలు ఏవైనా, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొనబడిన షరతులు మరియు నిబంధనలకు లోబడి ఉంటాయి.
- ఏదైనా రుణాన్ని రద్దు చేయడం లేదా చెల్లింపు లేదా దాని పనితీరు ప్రక్రియని వేగవంతం చేయడం వంటి చర్యలు తీసుకునే ముందుగా, కంపెనీ రుణ ఒప్పందం మరియు ఇతర సంబంధిత డాక్యుమెంటలలో పేర్కొనబడిన షరతులు మరియు నిబంధనలకు లోబడి రుణగ్రహీతకు సముచితమైన సమయాన్ని అందజేస్తుంది.

- కంపెనీ నుండి పొందిన రుణాలు పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించబడిన తర్వాత, కంపెనీ అనుబంధితంగా కలిగి ఉన్న ఏవైనా చట్టబద్ధమైన హక్కులు లేదా అధికారాలను కోల్పోవడంతోపాటు రుణగ్రహీతలకు వ్యతిరేకంగా కలిగి ఉండే అవకాశమున్న మరేవైనా ఇతర దావాలను వదులుకుంటుంది. అయితే, రుణగ్రహీత తనకు మంజూరు చేయబడిన పూర్తి మొత్తంలో రుణం తీసుకోవడానికి/ నగదుని ఉపసంహరించుకోవడానికి వీలు కల్పించే సదుపాయాన్ని పొందిన సందర్భాలలో, కార్యాచరణల సౌలభ్యం కోసం, కంపెనీ తన అనుబంధిత చట్టబద్ధమైన హక్కులు లేదా అధికారాలను కలిగి ఉండవచ్చు.

#### డిఫాల్ట్ అయిన పక్షంలో స్వాధీనం చేసుకోవడం

రుణాలను అందజేసే సమయంలో తగిన జాగ్రత్త కోసం కంపెనీ రుణగ్రహీతతో ఒప్పందం/ రుణ ఒప్పందంలో అంతర్నిర్మితంగా తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే నిబంధనను పొందుపరుస్తుంది. అయితే, సదరు నిబంధన పారదర్శకంగా ఉండడంతోపాటు దీనికి సంబంధించిన నిబంధనలను స్పష్టంగా చెప్పాల్సి ఉంటుంది:

- తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం
- స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీసు వ్యవధి
- స్వాధీనం చేసుకోవడానికి సంబంధించిన విధానం
- ఆస్తిని విక్రయించడం/ వేలం వేయడం వంటి వాటికి ముందుగా బకాయిలను తిరిగి చెల్లించేందుకు రుణగ్రహీతకు ఆఖరి అవకాశం అందజేసే సదుపాయం
- ఆస్తి విక్రయం/వేలానికి సంబంధించిన విధానం

#### వడ్డీ రేటు గణనలు

- కంపెనీ నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియమ్ వంటి సంబంధిత కారకాలతో కూడిన వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించిన మీదట వాటిని పరిగణించి రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్లకు సంబంధించి విధించవలసిన ఒక వడ్డీ రేటుని నిర్ధారిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటు వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధతకి సంబంధించిన విధానం రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు దరఖాస్తు రూపంలో వెల్లడించబడడంతోపాటు రుణం మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ల వర్గీకరణను అందుకోవడం వంటి వివరాలు మా వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచవలసి ఉంటుంది. వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు ఏర్పడే సమయాలలో వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన లేదా మరెక్కడైనా ప్రచురించబడిన సమాచారం అప్డేట్ చేయబడాలి.
- రుణగ్రహీత నుండి వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన వడ్డీ రేట్లను గురించి వారికి స్పష్టంగా తెలియజేసేందుకు, వడ్డీకి సంబంధించిన రేటుని వార్షిక వారీ రేటుగా చూపవలసి ఉంటుంది.

#### సేకరణ ప్రక్రియ

- వ్యక్తులకు అందజేసిన రుణాలను తిరిగి రాబట్టుకోవడం కోసం, విసిపిఎల్ తన రుణగ్రహీతలకు ఇబ్బందికర సమయాలలో కాల్ చేసి బాధించడం, రుణాలను తిరిగి రాబట్టుకునేందుకు బెదిరింపులు, బలప్రయోగాలకు పాల్పడడం వంటి అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు.
- వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడే అన్ని ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లకు సంబంధించి విసిపిఎల్ ఏ విధమైన ముందస్తు ముగింపు ఛార్జీలు/ ముందస్తు-చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు.

## గోప్యత

క్రింది పరిస్థితులలో మినహా, కంపెనీ ఏ వ్యక్తికి సంబంధించిన లావాదేవీ వివరాలను మరే ఇతర వ్యక్తికి వెల్లడి చేయదు:

- ఏవైనా వర్తించే చట్టాలు, ప్రభుత్వ అధికార యంత్రాంగం అందజేసే ఏదైనా ఆదేశం, అభ్యర్థన లేదా అవసరం మేరకు సమాచారాన్ని వెల్లడించవచ్చు.
- గోప్యతా విధానాలకు లోబడి రుణగ్రహీతలకు సహాయం అందజేసే ఆడిటర్, వృత్తిపరమైన సలహాదారులు, ఏజెంట్లు లేదా మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతలుగా పని చేసే వారికి అవసరమైన మేరకు సమాచారాన్ని అందజేస్తాము.
- రుణగ్రహీతకు ఏదైనా బదలాయింపు, కేటాయింపు, భాగస్వామ్యం లేదా ఇతర ఒప్పందాలలోకి ప్రవేశించే అవకాశాన్ని కల్పించేందుకు ఎవరైనా వ్యక్తికి సమాచారం అవసరమైనట్లయితే, వారికి అందజేస్తాము.
- రుణగ్రహీత ఇతర బ్యాంక్ల నుండి ఏదైనా రుణ సదుపాయాన్ని కలిగి ఉండి దాని కోసం సదరు బ్యాంక్లు లేదా ఏవైనా క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ బ్యూరోలు సమాచారం కోసం అభ్యర్థించినా, సమాచారం అందజేయబడుతుంది.

## ఫిర్యాదులు

రుణగ్రహీతలకు ఫిర్యాదులు/ సాధకబాధకాలు ఏవైనా ఉన్నట్లయితే, వాటిని ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయవలసి ఉంటుంది. సదరు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి వెంటనే తగు విధమైన చర్యలను తీసుకోవలసి ఉంటుంది. బాధితులైన కస్టమర్లతో వ్యవహరిస్తున్న ఉద్యోగులు, ఫిర్యాదుని నమోదు చేయవలసిందిగా సదరు కస్టమర్లకి సూచన చేయవచ్చు.

## ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం

విసిపిఎల్ కి సంబంధించిన ఎవరైనా కస్టమర్ల సందేహం/ ఫిర్యాదుని పరిష్కరించేందుకు, మూడంచెల ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందజేస్తుంది.

### 1వ స్థాయి:

వ్యాపార పద్ధతులు, రుణ నిర్ణయాలు, క్రెడిట్ నిర్వహణ, రికవరీలు మరియు క్రెడిట్ సమాచారం అప్డేట్ చేయడం/ మార్పడం వంటి వాటికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు మొదలైన వాటికి సంబంధించిన తన సందేహం/ ఫిర్యాదుని పరిష్కరించుకోవడం కోసం కస్టమర్ కంపెనీలోని ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగంలో నమోదు చేయవలసి ఉంటుంది.

ఫిర్యాదు పరిష్కారాల అధికారి వివరాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

- ఫిర్యాదు పరిష్కారాల అధికారి పేరు: వంశి వాసుదేవన్, హెడ్ - ఇన్స్టిట్యూషనల్ రిస్క్
- చిరునామా: 12వ అంతస్తు, ప్రీస్టీజ్ పాలిగాస్, తేనాపేట్, చెన్నై - 35
- సంప్రదింపు వివరాలు (ఫోన్/ఇమెయిల్): [grievanceredressal@vivriticapital.com](mailto:grievanceredressal@vivriticapital.com), 044- 40074801

ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి సదరు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం, దానిని బృందంలోని ఒక సభ్యునికి కేటాయించి సంబంధిత వివరాలను కస్టమర్ కి తెలియజేస్తారు.

### 2వ స్థాయి:

ఫిర్యాదు 15 రోజులలో పరిష్కరించబడని పక్షంలో, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదుని గురించి క్రింది ఇమెయిల్ ఐడి: [vineet@vivriticapital.com](mailto:vineet@vivriticapital.com) లో కంపెనీకి సంబంధించిన పూర్తిస్థాయి డైరెక్టర్ కి తెలియజేయవచ్చు.

3వ స్థాయి:

ఫిర్యాదు చేసిన/ వివాదం ఏర్పడిన ఒక నెలలోపు కూడా తగిన పరిష్కారం అందజేయబడని పక్షంలో, కస్టమర్ క్రింది వారికి అప్పీల్ చేయవచ్చు:

డెప్యూటీ జనరల్ మేనేజర్, కస్ట్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ సెల్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఫోర్డ్ గ్లాస్, చెన్నై  
పేరు: శ్రీమతి. ఎ. బూమా శాంతకుమారి

ఫోన్: [044 - 2539 9030](tel:044-25399030)

ఇమెయిల్: [boomasanthakumari@rbi.org.in](mailto:boomasanthakumari@rbi.org.in);

[cepcchennai@rbi.org.in](mailto:cepcchennai@rbi.org.in)

సమీక్ష

నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి సంవత్సరానికి ఒకసారి లేదా కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డ్ ఆదేశానుసారం అవసరమని నిర్ణయించినప్పుడు సమీక్షించబడుతుంది. నిష్పాక్షిక ప్రవర్తన నియమావళిలో చేయబడే మార్పులు ఏవైనా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో వెంటనే అప్‌డేట్ చేయబడతాయి.



vivriti  
CAPITAL