



తెలంగాణ ఇండస్ట్రియల్ హెల్త్ క్లినిక్ లిమిటెడ్

అనుబంధం---

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

పరిచయం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) సర్క్యులర్ నంబర్ 2012-13/416/DNBS ప్రకారం. CC. PD. నెంబరు: 320/03.10.01/2012-13, తేది: 18 ఫిబ్రవరి 2013, డైరెక్టర్ల బోర్డు **తెలంగాణ ఇండస్ట్రియల్ హెల్త్ క్లినిక్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ")** కొరకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను ఆమోదించింది, ఇది మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంది.

ఈ కోడ్ కస్టమర్ లకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు రోజువారీ ప్రాతిపదికన కంపెనీ వారితో ఎలా వ్యవహరించాలని ఆశిస్తుందో వివరిస్తుంది. సోషల్/మరే ఇతర మాధ్యమాల్లో పోస్ట్ చేయబడ్డ ఏవైనా ఫిర్యాదులు/ఎంక్వైరీలు ఉన్నవారితో సహా ఖాతాదారులందరికీ ఈ పాలసీ వర్తిస్తుంది మరియు కస్టమర్లందరూ అవసరమైన విధంగా దిగువ ప్లాట్ ఫారమ్ లను చేరుకోవాలని మేం ప్రోత్సహిస్తున్నాం.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

కోడ్ యొక్క లక్ష్యం

ఈ కోడ్ను ఈ క్రింది లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేశారు:

- ❖ కస్టమర్ లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన విధానాలను ధృవీకరించడం.
- ❖ కస్టమర్ లు ప్రొడక్ట్ గురించి మరింత మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి మరింత పారదర్శకత దోహదపడుతుంది.
- ❖ కంపెనీ మరియు దాని ప్రక్రియలపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

కంపెనీ వ్యాపారం ప్రస్తుత చట్టబద్ధమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడుతుంది, సామర్థ్యం, కస్టమర్-ధోరణి మరియు కార్పొరేట్ పాలన సూత్రాలపై తగిన దృష్టి సారిస్తుంది. అదనంగా, కంపెనీ దాని పనితీరులో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు కట్టుబడి ఉంటుంది, వీటిలో కీలకమైన అంశాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతకు జరిగే అన్ని సంభాషణలు అతను/ఆమె అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటాయి.
- రుణగ్రహీత యొక్క వ్యాపార స్వభావం మరియు పరిస్థితులను బట్టి కంపెనీ వివిధ రకాల రుణ సౌకర్యాలు మరియు సలహా సేవలను అందిస్తుంది: కంపెనీ యొక్క రుణగ్రహీతలు "సూక్ష్మ మరియు చిన్న ఉత్పాదక సంస్థలు."
- కంపెనీ 'సూక్ష్మ మరియు చిన్న తయారీ సంస్థలకు' రుణాలు, బిల్లులు/ఇన్వాయిస్ డిస్కాంటింగ్, వర్కింగ్ క్యాపిటల్ మరియు టర్మ్ లోన్లు, సాఫ్ట్ లోన్ల రూపంలో ఈక్విటీ సపోర్ట్ వంటి వివిధ ఆర్థిక ఉత్పత్తులను అందిస్తుంది.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లలో అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, ఇది రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేస్తుంది, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్తో సమర్పించాల్సిన పత్రాలను కూడా సూచించవచ్చు.
- అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను కంపెనీ రూపొందిస్తుంది మరియు సాధ్యమైన చోట, దరఖాస్తును ఎంత సమయంలోపు పరిష్కరించాలో సూచిస్తుంది.

రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- కంపెనీ రుణగ్రహీతకు ఆమోదం లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా లిఖితపూర్వకంగా, మంజూరు చేయబడిన పరిమితి లేదా ఆమోదించబడిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక తగ్గింపు రేటు / వడ్డీ మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు తెలియజేస్తుంది.
- అదనంగా, వసూలు చేయవలసిన ఏదైనా జరిమానా వడ్డీని రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా వ్రాతపూర్వకంగా హైలైట్ చేస్తారు.
- రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అంశాల కాపీతో పాటు, రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని కంపెనీ అందజేస్తుంది మరియు కంపెనీ పైల్లో రుణగ్రహీత అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని ఉంచుతుంది.

నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- డిస్ట్రిబ్యూషన్ పెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పుల గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలయ్యేలా కూడా కంపెనీ ధృవీకరించాలి. దీనికి సంబంధించి తగిన నిబంధనను రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచాలి.
- అగ్రిమెంట్ కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేసే నిర్ణయం కూడా రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- కంపెనీ తన పూర్తి బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తరువాత లేదా రుణ గ్రహీతలకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కొరకు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు

లేదా లైసెన్సుకు లోబడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని సాధించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాలంటే, రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయిమ్ ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే అర్హత ఉన్న పరిస్థితులతో కూడిన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

జనరల్

- రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనలలో కల్పించిన ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోరాదు (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).
- రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయడం కొరకు రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందుకున్న సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా - అనగా, కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే - ఏదైనా అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఈ బదిలీ ఉంటుంది.
- రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ ఎటువంటి వేధింపులకు పాల్పడదు - అసాధారణ సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్ లతో వ్యవహరించేటప్పుడు తన సిబ్బంది దురుసుగా వ్యవహరించరాదని కంపెనీ ధృవీకరించుకోవాలి మరియు ఈ ప్రయోజనం కొరకు సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇచ్చేలా చూసుకుంటుంది.
- వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడ్డ అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలు విధించడం కొరకు కంపెనీ ఎలాంటి ఛార్జీలు వసూలు చేయదు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం:

ప్రస్తుత పోటీ వాతావరణంలో, స్థిరమైన వ్యాపార వృద్ధికి అద్భుతమైన కస్టమర్ సర్వీస్ ఒక ముఖ్యమైన సాధనం. ఏదైనా కార్పొరేట్ సంస్థలో కస్టమర్ ఫిర్యాదులు వ్యాపార జీవితంలో భాగం.

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి. తన అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలను ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి రెండు వారాల్లోగా తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో లేదా అంతకంటే ఎక్కువ స్థాయిలో విచారించి పరిష్కరించేలా చూడాలి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును క్రమానుగతంగా సమీక్షించేలా డైరెక్టర్ల బోర్డు నిర్ధారిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను క్రమం తప్పకుండా బోర్డుకు సమర్పించాలి.

1. కంపెనీ సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ టీమ్ తో కూడిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఫోరమ్ ను కలిగి ఉంటుంది - అనగా, అడ్వైజర్, కంపెనీ యొక్క హెల్ప్ డెస్క్, కంపెనీ యొక్క చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్; మరియు బోర్డు నుండి ఒక డైరెక్టర్ - ఈ విషయంలో తలెత్తే వివాదాలు

ఏవైనా ఉంటే వాటిని పరిష్కరించడానికి. ఏదైనా ఫిర్యాదు సమాచారం అందిన తేదీ నుంచి 3 వారాల వ్యవధిలో ఈ ఫోరం సమావేశమవుతుంది.

2. కంపెనీ అధికారుల రుణ నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా సముచితంగా విచారించి పరిష్కరించేలా చూడాలి.
3. తదుపరి జరిగే ప్రతి సమావేశంలోనూ బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల సమీక్ష మరియు సమ్మతి కొరకు సంబంధిత ఫోరమ్ సమస్యలు మరియు పరిష్కారాల యొక్క ముఖ్యాంశాలను అందిస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి:

కస్టమర్ ల ప్రయోజనార్థం కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో మరియు తన ఆఫీసు/ల వద్ద ఈ క్రింది సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది:

1. కంపెనీపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించగల గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ పేరు, కాంటాక్ట్ వివరాలు.
2. ఒక ఫిర్యాదు/ వివాదాన్ని ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ కంపెనీ యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం ఎవరి పరిధిలోకి వస్తుందో పూర్తి సంప్రదింపు వివరాలతో ఆర్పిఐ యొక్క నాన్ బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం- ఇన్ ఛార్జ్ అధికారికి అప్పీల్ చేయవచ్చు. (మా విషయంలో అది ఆర్పిఐ హైదరాబాద్ ప్రాంతీయ కార్యాలయం)

విస్తృత వ్యాప్తి మరియు ఆవర్తన సమీక్ష

వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కొరకు కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో పైన వివరించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను ఉంచుతుంది. కంపెనీ తన స్వంత అనుభవం మరియు ఈ విషయంలో ఆర్పిఐ జారీ చేయబోయే తాజా మార్గదర్శకాల ఆధారంగా కాలానుగుణంగా నియమావళిని సమీక్షిస్తుంది మరియు మెరుగుపరుస్తుంది.

కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడే అధిక వడ్డీ గురించి ఫిర్యాదులు

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలను నిర్దేశిస్తుంది.

కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడే అధిక వడ్డీ యొక్క నియంత్రణ

1. నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని కంపెనీ వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడేషన్ విధానం మరియు వివిధ కేటగిరీల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు వెల్లడించాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
2. వడ్డీ రేట్లు, రిస్క్ను గ్రేడింగ్ చేసే విధానాన్ని కూడా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచాలి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించిన సమాచారాన్ని అప్ డేట్ చేయాలి.
3. ఖాతాకు వసూలు చేసే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలిసేలా వడ్డీ రేటును వార్షికంగా నిర్ణయించాలి.

కంపెనీ పైనాన్స్ చేసిన తాకట్టు ఆస్తులను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడంపై స్పష్టత

రుణగ్రహీతతో ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీకి అంతర్నిర్మిత పునః-స్వాధీనం నిబంధన ఉంటుంది, ఇది ప్రాథమిక రుణ పోర్ట్ ఫోలియో విషయంలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది. ఈక్విటీని పూడ్చడానికి లేదా వయబిలిటీ గ్యాప్ ఫండింగ్ ను విస్తరించడానికి ఇతర అన్ని ఇతర కాంట్రాక్ట్ రుణాలకు సంబంధించి, ప్రాథమిక రుణ సంస్థలతో ఒప్పందం చేసుకున్న కోపార్సెనర్ కొలాటరల్ మరియు ప్రైమరీ సెక్యూరిటీల క్లెయిమ్ లను కంపెనీ సాకారం చేస్తుంది. పారదర్శకతను ధృవీకరించడం కొరకు, కాంట్రాక్ట్/లోన్ అగ్రిమెంట్ యొక్క నియమనిబంధనలు దీనికి సంబంధించిన నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉండాలి:

- a. స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీసు వ్యవధి;
- b. నోటీసు వ్యవధిని రద్దు చేసే పరిస్థితులు;
- c. సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ;
- d. ఆస్తి అమ్మకం/వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు తుది అవకాశం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన నిబంధన;
- e. రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ మరియు;
- f. ఆస్తిని అమ్మడం/ వేలం వేసే ప్రక్రియ. అటువంటి నియమనిబంధనల కాపీని రుణగ్రహీతలకు సర్క్యులర్ పరంగా అందుబాటులో ఉంచాలి, దీనిలో కంపెనీ తప్పనిసరిగా రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేసిన అన్ని అంశాల కాపీని రుణాల మంజూరు/ పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించవచ్చు. అటువంటి ఒప్పందాలు/రుణ ఒప్పందాలలో ఇది ఒక కీలక భాగం కావచ్చు.

తెలంగాణ ఇండస్ట్రియల్ హెల్త్ క్లినిక్ లిమిటెడ్ కోసం,

ఎం. సంజయ్

ముఖ్య కార్యనిర్వహణాధికారి

అభిప్రాయాన్ని అందించాలనుకునే లేదా వారి ఫిర్యాదులో పంపించాలనుకునే కస్టమర్లు ఈ క్రింది మార్గాలలో ఒకదాన్ని ఉపయోగించవచ్చు:

- మా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ లైన్ కు 040-23236399 కు కాల్ చేయండి
- md@tihcl.org వద్ద మాకు ఇ-మెయిల్ చేయండి
- మా చిరునామాలో మాకు రాయండి:

ముఖ్య కార్యనిర్వహణాధికారి,
తెలంగాణ ఇండస్ట్రియల్ హెల్త్ క్లినిక్ లిమిటెడ్,
పరిశ్రమభవనం, 5-9-58/బి, ఫతే మైదాన్ రోడ్, హైదరాబాద్ - 500004

ఒకవేళ ఇవ్వబడ్డ ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే లేదా అందించబడ్డ పరిష్కారంతో అతడు/ఆమె సంతృప్తి చెందనట్లయితే, కస్టమర్ ఈ చిరునామాకు అప్పీల్ చేయవచ్చు.

నాన్ బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం ప్రాంతీయ కార్యాలయం ఇన్చార్జి అధికారి,
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సైఫాబాద్, హైదరాబాద్ - - 500004
ఇమెయిల్ ఐడి: dnbshyderabad@rbi.org.in