

అదానీ కాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

I. ముఖ్య ప్రకటన

రుణ వ్యాపారంలో పాల్గొన్న అన్ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (ఎన్బిఎఫ్సీ) అవలంబించాల్సిన సరైన ప్రాక్టీస్ కోడ్పై రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బీఐ) విస్తృత మార్గదర్శకాలని సూచించింది. ఏకీకృత మార్గదర్శకాలు మాస్టర్ సర్క్యులర్లో ప్రచురించబడ్డాయి. ఆర్బీఐ అందించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ని రూపొందించడం మరియు స్వీకరించడం ఎన్బిఎఫ్సీల డైరెక్టర్ల బోర్డ్ బాధ్యత.

అదానీ కాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ" / "ఎసిపిఎల్") తన వినియోగదారులకు వ్యవసాయ సామగ్రి, వాణిజ్య వాహనాలు, చిన్న సంస్థలకు వ్యాపార రుణాలు మరియు కార్పొరేట్ వినియోగదారులకు రుణాలు ఇచ్చే రుణాలు మరియు ఆర్థిక సేవల అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది.

II. కోడ్ లక్ష్యం

కోడ్ ఈ లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- కంపెనీ నుండి రుణం లేదా పెట్టుబడిని అంగీకరించే ముందు సమాచారంపై నిర్ణయం తీసుకోవడంలో కస్టమర్ కు సహాయపడే అవసరమైన అన్ని సమాచారాలు, నియమ నిబంధనలు అందించడం.
- వడ్డీ మరియు ఛార్జీలని లెక్కించడంలో పారదర్శకత అందించడం. డిఫాల్ట్ జరిగినప్పుడు, డిఫాల్ట్ పర్యవసానాలపై ఆసక్తి, లిక్విడిటేట్ నష్టాలు, జరిమానా మొదలైన వాటి రూపంలో స్పష్టంగా తెలియపరచడం.
- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాల నిర్ణయించడం ద్వారా న్యాయబద్ధమైన పద్ధతులని ప్రోత్సహించడం.
- పారదర్శకత పెంచడం ద్వారా కస్టమర్లకు కంపెనీ నుండి ఏ రకమైన సేవా స్థాయిని ఆశించవచ్చనే దానిపై మంచి అవగాహన ఏర్పడటం.
- కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.
- ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్లో భాగంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడం.

III. నిష్పాక్షిక ప్రక్రియ

కంపెనీ వయసు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా అంగవైకల్యం ఆధారంగా వివక్షత చూపకూడదు.

అదానీ కాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

IV. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ ప్రిన్సిపల్స్:

A. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తు:

- 1) కస్టమర్ / కాబోయే కస్టమర్తో అన్ని సంభాషణలు ఇంగ్లీష్ / హిందీలో లేదా కస్టమర్ / కాబోయే కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే మరియు ధృవీకరించిన మాతృభాషలో ఉండాలి. ప్రక్రియ ప్రారంభంలో కమ్యూనికేషన్ భాషపై కస్టమర్ / కాబోయే కస్టమర్ నుండి కంపెనీ నిర్ధారణ తీసుకోవాలి మరియు దానిని సంగ్రహించాలి.
- 2) లోన్ ప్రొడక్ట్ని సోర్సింగ్ చేసే సమయంలో, సంస్థకు వర్తించే, వార్షిక వడ్డీ రేట్ల గురించి, అలాగే ఫీజు / ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సినవి, డ్రీ-పేమెంట్ ఎంపిక మరియు ఛార్జీ ఏదైనా మరియు కస్టమర్ ఆసక్తికి సంబంధించి ఇంకేదైనా ఉంటే, తద్వారా కస్టమర్ ఇతర కంపెనీలతో అర్హతమైన పోలిక చేయడానికి మరియు సమాచారాన్ని బట్టి నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది.
- 3) అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు కంపెనీ రసీదు ఇవ్వాలి. దరఖాస్తు స్వీకరించేటప్పుడు ఏ రుణ దరఖాస్తు పారవేయబడుతుందో, దాని కాల పరిమితి గురించి దరఖాస్తుదారునికి తెలియజేయాలి.
- 4) దరఖాస్తు సమయంలో రుణ దరఖాస్తుని ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలని కంపెనీ సేకరిస్తుంది. ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, అతను/ ఆమెను మళ్లీ సంప్రదించబడతారని కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది.

B. రుణ అంచనా మరియు నియమ నిబంధనలు :

- 1) కంపెనీ అందుకున్న అన్ని పత్రాలు మరియు అందించిన సమాచారాన్ని పరిశీలిస్తుంది, కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ విలువని ధృవీకరిస్తుంది మరియు ప్రతిపాదనని దాని స్వంత అభీష్టానుసారంగా అంచనా వేస్తుంది మరియు అనుమతి లేఖ జారీ చేయడం ద్వారా రుణ ఆమోదాన్ని తెలియజేస్తుంది.
- 2) కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ విధానం, నిబంధనలు మరియు విధానం ఆధారంగా లింగ, జాతి, కుల, మత, తెగ, రంగు, వైవాహిక స్థితి, వయసు లేదా కస్టమర్ శారీరక అంగ వైకల్యం వంటి బేధాలు లేకుండా కంపెనీ రుణ నిర్ణయం తీసుకుంటుంది.

అదానీ కాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫాయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

- 3) మంజూరు లేఖ జారీ చేయడం ద్వారా దాని నియమ నిబంధనలతో పాటు మంజూరు చేసిన రుణాన్ని కంపెనీ వినియోగదారునికి తెలియజేస్తుంది. మంజూరు లేఖలో కనీసం మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తం, వడ్డీ రేటు, వడ్డీని లెక్కించే పద్ధతి, జరిమానా / డిఫాల్ట్ వడ్డీ రేటు వంటి వివరాలని కలిగి ఉంటుంది.
- 4) ఏదైనా కారణం వల్ల, కంపెనీ రుణాన్ని మంజూరు చేసే స్థితిలో లేనట్లయితే, కస్టమర్ కు దాని గురించి వ్రాతపూర్వకంగా సలహా ఇస్తారు.
- 5) రుణ పత్రాలలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్క్లోజర్లలో ప్రతిదానితో పాటు కస్టమర్ అమలు చేసిన అన్ని రుణ పత్రాల యొక్క ప్రామాణీకరించిన కాపీలని కంపెనీకి అందించాలి.

C. లోన్ మరియు పోస్ట్ పంపిణీ యొక్క పంపిణీ:

- 1) కస్టమర్ మంజూరు చేసిన అన్ని నియమ నిబంధనలు పాటించిన వెంటనే పంపిణీ జరుగుతుంది.
- 2) వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు అధికంగా లేవని నిర్ధారించడానికి మరియు దృవీకరించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలని కంపెనీ రూపొందిస్తుంది. పంపిణీ సమయంలో, వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు రుణం మరియు అడ్వాన్సులపై ఇతర ఛార్జీ అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలకు కట్టుబడి ఉన్నాయని కంపెనీ నిర్ధారించాలి.
- 3) పెట్టుబడిని గుర్తుకు తెచ్చుకోవటానికి / వేగవంతం చేయడానికి ఏదైనా నిర్ణయం కస్టమర్ తో అమలు చేసిన రుణ పత్రాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- 4) రుణగ్రహీత / పెట్టుబడిదారుడు ఖచ్చితమైన ఒప్పందాల ప్రకారం చెల్లించాల్సిన మొత్తాన్ని తిరిగి చెల్లించి, దాని యొక్క అన్ని బాధ్యతలని నిర్వర్తించిన తర్వాత, కంపెనీ తగిన సమయంలో, సంతృప్తి లేఖ జారీ చేస్తుంది మరియు సృష్టించిన అన్ని భద్రతలను తనకు అనుకూలంగా విడుదల చేస్తుంది.
- 5) ఒకవేళ ఏదైనా రుణ మొత్తం బకాయిగా లేదా పరిష్కరించబడకపోతే అటువంటి రుణానికి సంబంధించి భద్రతా ఆసక్తులు విడుదల చేయబడవు మరియు పెండింగ్ లో ఉన్న క్లెయిమ్ల గురించి మరియు భద్రతా వడ్డీని నిలుపుకోవటానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న పరిస్థితుల గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. సంబంధిత దావాలు పరిష్కరించబడతాయి.
- 6) వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతల విషయంలో, అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై కంపెనీ జప్తు ఛార్జీ లు/ ప్రీ-పేమెంట్ పనాలి వసూలు చేయదు.

అదానీ కాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

D. నియమ నిబంధనలలో మార్పులు :

లోన్ యొక్క కొన్ని నియమ నిబంధనలని సవరించాల్సిన పరిస్థితుల్లో మార్పు ఉండవచ్చునని కంపెనీ గుర్తించింది. సాధ్యమైనంత వరకు, రుణ షరతులలో స్పష్టంగా పేర్కొనాలి:

- (1) ఈ పరిస్థితులు;
- (2) దానిని కస్టమర్ కు తెలియజేసే పద్ధతి మరియు;
- (3) భవిష్యత్తు మార్పుల యొక్క అనువర్తనం.

వడ్డీ రేటు, వ్యవధి, ఛార్జీలు మరియు ఫీజులలో మార్పు వంటి నియమ నిబంధనలలో ఏదైనా మార్పు వినియోగదారునికి ఇంగ్లష్ / హిందీ లేదా స్థానిక భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది.

E. జనరల్:

- (1) రుణ షరతుల నియమ నిబంధనలలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా, కస్టమర్ యొక్క రోజువారీ వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు. (కంపెనీ నోటీసులో కస్టమర్ ముందుగా వెల్లడించని కొత్త సమాచారం తప్ప).
- (2) రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందినపుడు, సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం, ఏదైనా అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ ఏదైనా రుణగ్రహీతతో ప్రవేశించిన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం మరియు ప్రస్తుత చట్టాలు మరియు నియమాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది. ఏదైనా మూడవ పార్టీకి రుణాన్ని కేటాయించడానికి / కొత్తగా మార్చడానికి కంపెనీకి ఎల్లప్పుడూ హక్కు ఉంటుందని కాబోయే రుణగ్రహీతకు స్పష్టం చేయబడుతుంది.
- (3) కస్టమర్లు అందించిన కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ గోప్యంగా ఉంచుతుంది లేదా ఈ క్రింది పరిస్థితులలో కాకుండా మరెవరికైనా అందజేయచ్చు:
 - చట్టం ప్రకారం ఇవ్వవలసిన సమాచారం లేదా చట్టబద్ధమైన అధికారులు కోరిన లేదా అవసరమైన సమాచారం;

అదానీ కాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

- కస్టమర్ యొక్క నిర్దిష్ట వ్రాతపూర్వక అనుమతితో సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది;
- ప్రజలు అన్ని వివరాలని వెలిబుచ్చవలసిన బాధ్యత ఉన్నట్లయితే
- రిజిస్టర్డ్ క్రెడిట్ ఇన్ ఫర్మేషన్ కంపెనీలకు (సిఐసి)

F. బకాయిల సేకరణ:

- (1) కస్టమర్ తరపు నుండి ఆలస్యం / డిఫాల్ట్ అయినప్పుడు, కంపెనీ చట్టబద్ధంగా మరియు న్యాయబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న నివారణలని మాత్రమే ఆశ్రయించాలి.
- (2) కంపెనీ ఇన్వెస్టి / కస్టమర్ అనవసరమైన వేధింపులకు కారణమయ్యే కింది మార్గాలని కంపెనీ ఆశ్రయించదు:
 - రుణాల రికవరీ కోసం కండ బలాన్ని ఉపయోగించడం
 - ఏ సమయంలోనైనా నిరంతరంగా ఇబ్బంది పెట్టడం

G. హైపోథేకేటెడ్ ఆస్తుల పునర్నియోగం:

రుణ పత్రాలలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగిన రీ-పోసిషన్ చేసుకునే నిబంధన కంపెనీ పేర్కొంటుంది. రీ-పోసిషన్ చేసుకునే ప్రక్రియ పారదర్శకంగా నిర్వహించబడుతుంది మరియు (ఎ) స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు జారీకి సంబంధించి ప్రక్రియ అనుసరించాలి; (బి) నోటీసు వ్యవధి మాఫీ చేసే పరిస్థితులు; (సి) ఆస్తులను స్వాధీనం చేసుకునే విధానం; (డి) ఆస్తి అమ్మకం / వేలం ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు ఇవ్వడానికి తుది అవకాశానికి సంబంధించిన నిబంధన; (ఇ) రుణగ్రహీతకు రీ-పోసిషన్ చేసుకునే విధానం మరియు (ఎఫ్) ఆస్తి అమ్మకం / వేలం చేసే విధానం.

H. ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ:

- 1) కస్టమర్ల సమస్యలని రికార్డ్ చేయడానికి హెల్ప్ లైన్ ఉచిత నంబర్ అప్లికేషన్ ఫారం / మంజూరు లేఖ / రుణగ్రహీతకు జారీ చేసిన ఇతర పత్రాన్ని తెలియజేస్తారు. అదనంగా, కస్టమర్ వారి సమస్యలని ఇ-మెయిల్ ద్వారా పంపగల ప్రత్యేక ఇ-మెయిల్ ఐడి సృష్టించబడుతుంది.

అదానీ కాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

- 2) ఈ విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, కస్టమర్ తన ప్రతిస్పందనని 15 పని దినాలలోపు పంపించాలి, కస్టమర్ జవాబుకు సంకృష్టి చెందకపోతే, ఫిర్యాదు ఉన్నత స్థాయికి ఎలా పంపాలో తెలియజేస్తుంది.
- 3) పైన పేర్కొన్న 15 పని దినాలలో కస్టమర్ సమస్య పరిష్కారం కోసం కంపెనీ రుణ ఉత్పత్తి వారీగా (టాట్) ఏర్పాటు చేస్తుంది మరియు అటువంటి నిర్వచించిన టాట్లోని ఫిర్యాదులని పరిష్కరించేలా చూడాలి.
- 4) ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కస్టమర్ సంప్రదించగల అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాల కంపెనీ శాఖలు, మరియు ప్రాంతీయ అధికారి పేరు, సంప్రదింపు వివరాలు 15 పని దినాల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు / వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే సంప్రదించగల డివన్ బిఎస్ ప్రధాన కార్యాలయంలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి .
- 5) ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క క్రమాగత సమీక్ష మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం యంత్రాంగం పనితీరు కంపెనీ చేత నిర్వహించబడుతుంది మరియు అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డుకి క్రమం తప్పకుండా సమర్పించాలి.

I. వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీల నిర్ణయించే విధానం

వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీల (వడ్డీ రేటు విధానం) నిర్ణయించడానికి కంపెనీ ఒక విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది మరియు అదే కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఉంచబడుతుంది. కంపెనీ బోర్డ్ వడ్డీ రేటు విధానం క్రమాగతంగా సమీక్ష కూడా చేస్తుంది.

J. మా ముఖ్య కట్టుబాట్లు మరియు ప్రకటనలు

మా వినయోగదాలందరితో మా వ్యవహారాలలో కంపెనీ సమర్థవంతంగా, న్యాయంగా మరియు శ్రద్ధగా వ్యవహరిస్తుంది:

- 1) ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్లోని కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలను అందుకొని మేము మా సిబ్బంది ఆ విధానాలు మరియు పద్ధతులని పాటిస్తున్నాం;
- 2) అన్ని ఆర్థిక సేవల సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించడం;
- 3) వృత్తిపరమైన, మర్యాద పూర్వక మరియు వేగవంతమైన సేవల అందించడం;

અદાની કાપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

ફેયર પ્રાક્ટિસ કોડ

- 4) આર્થિક લાવાદેવીલકુ સંબંધિત નિયમ નિબંધનલુ, ખર્ચુલુ, હાકુલુ મરિયુ ખચ્છિતમ્નેન બાધ્યતલની સકાલંતો બપીર્ગતં ચેયડં.

દીની દ્વારા ક્લેમ્ ઓર્ગન આર્થિક આર્થિક મરિયુ સેવલની આર્ગન ચેસુકોવડાનીકી કંપેની સહાયં ચેસ્ટુંદી:

- 1) ક્લેમ્ ઓર્ગન ચેસુકુને વિધંગા પીંદી લેદા ઇંગ્લેશ લેદા સ્થાનિક ભાષતો આર્થિક પદકાલ ગુરિંચી મહાલતો વિવરિંચડં;
- 2) લાવાદેવીલ યુક આર્થિક ચિકુલ વિવરિંચડં;
- 3) આર્થિક આર્થિક એનુકોવડાનીકી ક્લેમ્ ઓર્ગન સહાયં ચેયડં.
- 4) મહા માર્કેટિંગ મરિયુ પ્રચાર સમગ્ર સ્પષ્ટંગા ડંડની, તપ્પદોવ પક્ષિંચેદી કાદની નિર્દારિંચડં;

જરગબોયે તપ્પલની મુંદુગાને ગ્રહિંચી વાટીની નિવારિંચડં:

- 1) તપ્પલ ત્વરંગા સરિદિદ્ડં;
- 2) ક્લેમ્ ઓર્ગન ફિર્યાદુલકુ ત્વરંગા હોજરુકાવડં;
- 3) ક્લેમ્ ઓર્ગન ઇવ્પટીકી અંદીન સહાયંતો સંક્ષ્પ્ટિ ચેંદકષોતે વારિ ફિર્યાદુ એલા મુંદુકુ તીસુકુવેજ્જાલો મહા વિનિયોગદારુલકુ ચેવ્વડં;
- 4) મહા તપ્પ, કારણંગા મેમુ વર્તિંચે એવેના ધાજીલસુ સરિદિદ્ડં.

એ. ઇતરવે:

- 1) આ ફેયર પ્રાક્ટિસ કોડ કંપેની ડેરેક્લર બોર્ડે ચે સરિષોતુંદની ભાવિંચે ક્રમગતંગા સમીક્ષિંચબડુતુંદી મરિયુ સવરિંચબડુતુંદી.
- 2) વેબસાઇટ પસિંચેસિન આર્થિક ફેયર પ્રાક્ટિસ કોડ યુક કાપીની કંપેની વેબસાઇટો ડંડવચ્ચુ.