

నవీ ఫిన్సర్వ్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

వారి

న్యాయమైన అభ్యసాల నిబంధనల విధానం

(ఇంతకు ముందు చైతన్య రూరల్ ఇంటర్మీడియేషన్ డెవలప్ మెంట్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ గా సుపరిచితం)



వెర్షన్ సంఖ్య	ఎఫ్పిసి/ .1/2020-21
పాలసీని మొట్టమొదట చేపట్టిన తేదీ	14 మార్చి 2016
పాలసీని సవరణ/ మార్పుచేర్పులు చేసిన తేదీ	30 సెప్టెంబరు 2021
పాలసీ యజమాని	చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ అధికారి
ఆమోదించినవారు	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్
సంతకం	ఎన్డి/-

న్యాయమైన అభ్యాసాల నిబంధనలు

నవీ ఫిన్సర్వ్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (“ఎస్ఎఫ్పిఎల్ లేదా కంపెనీ”), భారత రిజర్వ్ బ్యాంక్ (“ఆర్బిఐ”) వద్ద నమోదైన ఒక నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ, ప్రస్తుతం తన వినియోగదారులకు డిజిటల్ వ్యక్తిగత రుణాలు, డిజిటల్ గృహ రుణాలు అందించే వ్యాపారంలో ఉంది.

2015 జులై తేదీ నాటి మాస్టర్ సర్క్యులర్ – ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కింద భారత రిజర్వ్ బ్యాంక్ (“ఆర్బిఐ”) ద్వారా ఆవశ్యకమైన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (“కోడ్” లేదా “ఎఫ్పిసి”)ని ఎస్ఎఫ్పిఎల్ రూపొందించి, అవలంబిస్తోంది (“సర్క్యులర్”). కంపెనీ అందిస్తున్న (ప్రస్తుతం అందిస్తున్న లేదా భవిష్యత్తులోని ఒక తేదీన బహుశా ప్రవేశపెట్టబోయే) అన్ని కేటగిరీల ఉత్పత్తులు, సేవలకు ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ వర్తిస్తుంది. రుణగ్రహీతలతో తన వ్యాపారంలో న్యాయబద్ధంగా, పారదర్శకంగా వ్యవహరించాలనే కంపెనీ చిత్తశుద్ధికి ఈ కోడ్ దోహదపడుతుంది.

లక్ష్యం

వినియోగదారుల పట్ల కంపెనీ కీలకమైన చిత్తశుద్ధి లక్ష్యాలకు అనుగుణంగా ఈ కోడ్ రూపుదిద్దుకుంది:

- మౌలిక ప్రమాణాలు నెలకొల్పడం ద్వారా రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించడంలో నైతికమైన, న్యాయబద్ధమైన ప్రక్రియలను ప్రోత్సహించడానికి;
- రుణగ్రహీతకు, కంపెనీకి మధ్య ఒక న్యాయమైన, గౌరవప్రదమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి;
- కంపెనీ అందిస్తున్న రుణ ఉత్పత్తుల కోసం సర్క్యులర్, కోడ్కు అనుగుణంగా ఆవశ్యకాలనూ, ప్రమాణాలను పాటించడానికి;
- వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం యంత్రాంగాన్ని పటిష్టం చెయ్యడానికి; మరియు
- వర్తించే భారతీయ చట్టాలు మరియు నియంత్రణలకు అనుగుణంగా కంపెనీ రుణ ఉత్పత్తులు ఉండేలా చూడడానికి;

నిబద్ధతలు

ఆర్థిక సేవల రంగంలో చెలామణిలో ఉన్న ప్రమాణాలను అందుకొనే క్రమంలో, నిజాయితీ మరియు పారదర్శకతలతో కూడిన నైతిక సూత్రాల ఆధారంగా, అన్ని లావాదేవీల్లో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం ద్వారా నియమావళికి అనుగుణంగా కంపెనీ నడుచుకుంటుంది.

సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు పద్ధతులతో సహా తన నియమాలు మరియు నిబంధనతో కలిసి రుణ ఉత్పత్తులను వినియోగదారులు అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా, అస్పష్టత లేకుండా స్పష్టమైన సమాచారాన్ని రుణగ్రహీతలకు ఎస్ఎఫ్పిఎల్ అందజేస్తుంది.

వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారం అంతటినీ వ్యక్తిగతమైనదిగా మరియు గోప్యమైనదిగా ఎస్ఎఫ్పిఎల్ పరిగణిస్తుంది, (ఎ) రెగ్యులేటర్స్ లేదా క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ బ్యూరోలతో సహా ఏ చట్టం లేదా ప్రభుత్వ అధికారులకు అవసరమైనప్పుడు; లేదా (బి) అటువంటి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని పంచుకోవచ్చని వినియోగదారుడు ఆమోదం తెలిపినప్పుడు తప్ప, మూడో వ్యక్తులకు ఎలాంటి సమాచారాన్ని వెల్లడించదు.

నియమావళిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఎన్‌ఎఫ్‌పిఎల్ అందుబాటులో ఉంచుతుంది, విజ్ఞప్తి మేరకు నియమావళి ప్రతిని రుణగ్రహీతలకు అందజేస్తుంది. జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం మరియు, లేదా వైకల్యాల ఆధారంగా తన వినియోగదారుల పట్ల కంపెనీ వివక్ష చూపించదు.

అనువర్తన

కంపెనీకి చెందిన అందరు ఉద్యోగులకు, తన వ్యాపార క్రమంలో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అనుమతించిన ఇతర వ్యక్తులకు ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది.

రుణాల కోసం, వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

నవీ యాప్ ద్వారా, లేదా డిజిటల్ భాగస్వాములు లేదా ఏజెంట్లు లేదా వర్తించే చట్టాల కింద అనుమతించిన అలాంటి ఇతర పద్ధతుల ద్వారా తన రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ సమాచారం అందిస్తుంది. అన్ని రుణ దరఖాస్తులను నవీ యాప్ ద్వారా లేదా భౌతికమైన రుణ దరఖాస్తుల ద్వారా లేదా వర్తించే చట్టానికి అనుగుణమైన అలాంటి ఇతర పద్ధతుల ద్వారా కంపెనీ స్వీకరిస్తుంది.

కంపెనీ వీటికి హామీ ఇస్తుంది:

- ఎ) రుణగ్రహీతకు అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోవే ఒక భాషలో ఉండడం.
- బి) రుణ దరఖాస్తులో, రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలపై ప్రభావం కలిగించే అవసరమైన సమాచారాన్ని (ఉదాహరణకు, వర్తించే వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు, ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉన్నట్టయితే, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఇతర ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉన్నట్టయితే), చేర్చడం. దరఖాస్తు పత్రంతో పాటు దాఖలు చెయ్యడానికి అవసరమైన పత్రాలను రుణ దరఖాస్తు సూచించవచ్చు.
- సి) రుణ దరఖాస్తుల పరిష్కారానికి నిర్దేశించిన కాలవ్యవధిని సూచిస్తూ, అన్ని రుణదరఖాస్తులకూ, అవి అందినట్టు రసీదు అందేలా కంపెనీ చూస్తుంది.
- డి) రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చెయ్యడానికి అవసరమైన సమాచారాన్నంతటినీ దరఖాస్తు చేసే సమయంలోనే కంపెనీకి అందజేయాలి. ఒకవేళ కంపెనీకి అదనపు సమాచారం ఏదైనా అవసరమైతే, వినియోగదారుని సంప్రదించే హక్కు కంపెనీకి ఉంది.
- ఇ) రుణ మంజూరు గురించి, దానికి సంబంధించిన నియమాలు మరియు నిబంధనలతో పాటు వినియోగదారుకు ఎన్‌ఎఫ్‌పిఎల్ సమాచారం అందిస్తుంది, ఆ నియమాలు మరియు నిబంధనలపై రుణగ్రహీత ఆమోదాన్ని తన రికార్డుల్లో భద్రపరుస్తుంది.
- ఎఫ్) రుణగ్రహీత నింది కానీ లేదా ఒక బ్యాంకు/ ఆర్థిక సంస్థ నుంచి కానీ ఒక రుణ ఖాతా బదిలీ విజ్ఞాపనలపై సాధారణ క్రమంలో ఎన్‌ఎఫ్‌పిఎల్ తన విచక్షణ మేరకు చర్యలు తీసుకుంటుంది. విజ్ఞాపన అందిన నాటి నుంచి 21 రోజుల లోపల తన ఆమోదాన్ని లేదా అభ్యంతరాన్ని ఎన్‌ఎఫ్‌పిఎల్ తెలియజేస్తుంది.
- జి) పంపిణీ షెడ్యూలు, వడ్డీ రేటు, సేవా రుసుములు లేదా మరే ఇతర రుసుములతో సహా నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో ఏవైనా మార్పాలనే నిర్ణయాన్ని తీసుకోవడానికి ముందు, రుణ ఒప్పందం ప్రకారం రుణగ్రహీతలకు ఎన్‌ఎఫ్‌పిఎల్ నోటీసు అందజేస్తుంది. పై రుసుముల్లో ఏవైనా మార్పులు జరిగినట్టయితే, ఆ వివరాలు కంపెనీ శాఖల్లో, అలాగే కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంటాయి.

రుణ మదింపు మరియు నియమాలు/ నిబంధనలు

రుణ దరఖాస్తులు కంపెనీ అనుసరించే క్రెడిట్ అప్రేజల్ ప్రక్రియకు లోబడి ఉంటాయి.

ఎ) వడ్డీ రుసుములు, కాలవ్యవధి, మంజూరయ్యే రుణం మొత్తం, రుణగ్రహీతకు వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు, రుణం కాలవ్యవధి, చెల్లించాల్సిన సమానమైన నెలవారీ వాయిదా (ఇఎమ్ఐ), వర్తించే ఇతర ఫీజులు, ఛార్జీలు మరియు వర్తించే ఇతర వివరాలంటి రుణానికి సంబంధించిన కీలకమైన నియమాలను రుణాన్ని ఆఫర్ చేసే సమయంలో స్థానిక భాష లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో రుణగ్రహీతకు వెల్లడించడం జరుగుతుంది.

బి) ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాను ప్రస్తావించడంతో పాటు, బకాయిలను సమయానికి చెల్లించకపోవడం లేదా ఆలస్యంగా చెల్లించడంపై విధించే అపరాధ వడ్డీ/ లిక్విడ్ టెట్ డ్యామేజెస్/ అదనపు వడ్డీ లాంటి వివరాలను రుణ/ పెసిలిటీ ఒప్పందంలో “పెద్ద అక్షరాలలో” కంపెనీ సూచిస్తుంది.

సి) రుణ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న అటువంటి నియమాలు మరియు నిబంధనలపై ఆమోదాన్ని స్వీకరించిన తరువాత రుణ పంపిణీ ప్రక్రియను ప్రారంభించడం జరుగుతుంది. దరఖాస్తుదారు ఆమోదాన్ని ఎన్ఎఫ్పిఎల్ భద్రపరుస్తుంది, తన రికార్డుల్లో డిజిటల్గా/ భౌతికంగా నిర్వహిస్తుంది.

డి. రుణ ఒప్పందం తాలూకు ఒక కాపీని రుణగ్రహీతలు అందరికీ రుణాల పంపిణీ సమయంలో అందజేస్తారు, దాని రసీదును తన రికార్డుల్లో డిజిటల్గా/ భౌతికంగా నిర్వహిస్తారు.

నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

ఎ. పంపిణీ పెడ్యూలు, వడ్డీ రేట్లు, సేవా రుసుములు, ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములు తదితరాలతో సహా నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో ఏవైనా మార్పులు ఉన్నట్లయితే, ప్రాంతీయ భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోసే భాషలో రుణగ్రహీతకు ఎన్ఎఫ్పిఎల్ నోటీసు ఇస్తుంది.

బి. వడ్డీ రేట్లలో మరియు రుసుముల్లో మార్పులు కేవలం భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని ఎన్ఎఫ్పిఎల్ హామీ ఇస్తుంది. దీనికి సంబంధించి అనువైన ఒక నిబంధనను రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ పొందుపరుస్తుంది.

సి. చెల్లింపు ఉపసంహరణ/ వేగవంతం చేయడం లేదా ఒప్పందం కింద అమలు చేయడం విషయంలో కంపెనీ నిర్ణయం రుణ ఒప్పందంలోని నియమాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది, దాన్ని రుణగ్రహీత అంగీకరించాల్సి ఉంటుంది.

డి. రుణానికి సంబంధించిన అన్ని పూచీకత్తులు పూర్తి మరియు ఆఖరి చెల్లింపు జరిగిన తరువాత విడుదల చేయడం జరుగుతుంది, ఏదైనా న్యాయబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు మరియు మరియు రుణగ్రహీతలకు వ్యతిరేకంగా బహుశా ఎన్ఎఫ్పిఎల్కు ఉండే ఏదైనా ఇతర క్లయిమ్ కోసం దానికి బదులుగా వసూలుచేసే వాటికి లోబడి ఉంటుంది. బదులుగా వసూలు చేసే అలాంటి ఒక హక్కును అమలు చేసినట్లయితే, సంబంధిత క్లయిమ్ను పరిష్కరించేవరకూ/ చెల్లించే వరకూ పూచీకత్తులను తమవద్దనే ఉంచుకోవడానికి ఎన్ఎఫ్పిఎల్కు ఉండే హక్కు కింద మిగిలిన క్లయిమ్లు మరియు నిబంధనల గురించి పూర్తి వివరాలతో ఆ వివరాలను రుణగ్రహీతకు తక్షణ నోటీసును ఇవ్వడం జరుగుతుంది.

సాధారణ నిబంధనలు

రుణ ఒప్పందం తాలూకు నియమాలు మరియు నిబంధనల్లో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్పించి రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యానికి ఎన్ఎఫ్పిఎల్ దూరంగా ఉంటుంది (ఇంతకుముందు రుణగ్రహీత వెల్లడించని సమాచారాన్ని గుర్తించినప్పుడు తప్ప).

రుణాల వసూలు విషయంలో, వేళకాని వేళల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం విసిగించడం, రుణాల వసూలు కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం లాంటి అనవసరమైన వేధింపులకు ఎన్ఎఫ్పిఎల్ ప్రతినిధులు/ ధర్డ్ పార్టీ వసూలు ఏజెంట్లు పాల్పడకూడదు. వినియోగదారుల పట్ల తన సిబ్బంది దురుసుగా ప్రవర్తించకుండా ఎన్ఎఫ్పిఎల్ చూస్తుంది, దీనికోసం ఒక సముచితమైన పద్ధతిలో వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంపై తగిన శిక్షణను సిబ్బంది పొందుతారు.

శారీరక/ దృష్టిలోపాలు కలిగిన దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులను, సౌకర్యాలను అందించడంలో వైకల్య కారణాల వల్ల వివక్ష చూపించడం అనేది ఉండదు.

'ఫ్లోటింగ్ రేట్ టెర్మ్ రుణాల ఫోర్ క్లజర్ రుసుములు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధింపు'పై 2019 ఆగస్టు 02 తేదీన ఆర్బిఐ 2019-20/30 డిఎన్బిఆర్(పిడి) సి.సి.నెం.101/03.10.001/2019-20 ద్వారా ఆర్బిఐ జారీ చేసిన వివరణ ప్రకారం, సహ-బాధ్యుడు (లు) ఉన్నా లేదా లేకున్నా, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారాల కోసం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టెర్మ్ రుణాల్లో దేనిపైనా ఫోర్ క్లజర్ రుసుములు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను ఎన్ఎఫ్పిఎల్ విధించదు.

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత

ఎన్ఎఫ్పిఎల్ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్, సంస్థలోపల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి తగిన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి. రుణాలనిచ్చే సంస్థల్లో పనిచేసే వారి నిర్ణయాల ద్వారా తలెత్తే అన్ని వివాదాలనూ విని, కనీసం తదుపరి అత్యున్నత స్థాయికి అప్పగించడానికి ఆ యంత్రాంగం దోహదపడాలి. యాజమాన్యంలోని వివిధ స్థాయిల్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరునూ, న్యాయమైన అభ్యాసాల అమలునూ ఎప్పటికప్పుడు బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సమీక్షించాలి.

అటువంటి సమీక్షలపై ఒక ఏకీకృత నివేదికను ఆడిట్ కమిటీకి, బోర్డుకూ నిరంతర విరామాల్లో సమర్పించాలి.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

తమ వినియోగదారుల ప్రయోజనం కోసం తమ శాఖల్లో/ వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాల్లో, ఈ క్రింది సమాచారాన్ని ఎన్ఎఫ్పిఎల్ ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి:

- ఎ. కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా వచ్చే ఫిర్యాదులపై తీర్మానాలు చేయడం కోసం ప్రజలు సంప్రదించాల్సిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు, సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/ మొబైల్ నెంబర్లు, అలాగే ఇమెయిల్ అడ్రస్)
- బి. ఒక నెల రోజుల కాల వ్యవధి లోపల ఫిర్యాదు/ వివాదం పరిష్కారం కానట్లయితే, ఎవరి పరిధిలో ఎన్బిఎఫ్సి రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం ఉంటుందో, ఆ ఆర్బిఐ డిఎన్బిఎస్ ప్రాంతీయ కార్యాలయం ఆఫీస్-ఇన్-చార్జ్ కి (సంప్రదించాల్సిన పూర్తి వివరాలతో), వినియోగదారు అప్పీలు చేసుకోవచ్చు.
- సి. వినియోగదారుల ఫిర్యాదు విధానం

అలాగే, ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం వివరాలతో వినియోగదారుల ఫిర్యాదు విధానం నియమావళిలోని అనుబంధం 1లో జత చేసి ఉంది.

న్యాయమైన అభ్యాస నియమావళి భాష మరియు సమాచార పద్ధతి

రుణగ్రహీతలతో ఎన్ఎఫ్పిఎల్ సమాచార పంపిణీ ప్రధానంగా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకొనే భాషలో లేదా స్థానిక భాషలో ఉండాలి. కంపెనీ వెబ్సైట్లో వివిధ భాషల్లో నియమావళిని అందుబాటులో ఉంచాలి.

వడ్డీ రేటు విధానం

వడ్డీ రేటు, వివిధ విభాగాలకు చెందిన రుణగ్రహీతలకు వివిధ వడ్డీ రేట్లను విధించడంలోని రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధతల స్థాయిలకు సంబంధించిన దృక్పథం గురించి రుణగ్రహీతకు లేదా వినియోగదారుకు వెల్లడించాలి, స్పష్టమైన సమాచారం ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు, రిస్కుల స్థాయిలకు సంబంధించిన దృక్పథం వివరాలను కంపెనీల వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంచాలి. వడ్డీ రేట్లలో ఎప్పుడు మార్పు చేసుకున్నా, బెబ్సైట్లో ప్రచురితమైన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురితమైన సమాచారాన్ని నవీకరించాలి.

ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు పాలసీని కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రచురించాలి.

ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు విక్రయాలు

అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషనల్ సామగ్రి స్పష్టంగా, తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూసుకొనే బాధ్యత ఎన్ఎఫ్పిఎల్దే. విక్రయాల కోసం క్లయింట్ను సంప్రదించినప్పుడు, తమ గుర్తింపు విషయంలో ఎన్ఎఫ్పిఎల్ సేల్స్ అసోసియేట్స్/ ప్రతినిధులకు కూడా నియమావళి వర్తిస్తుంది.

రుణ సమాచార కంపెనీలు (సిఐసీలు)

రుణ సమాచార కంపెనీలకు ఈ క్రింది అంశాల్లో వినియోగదారుల గురించి సమాచారాన్ని ఎన్ఎఫ్పిఎల్ ఇవ్వాలి:

- ఎ. ఒక ఖాతా తెరవడం;
- బి. వినియోగదారు అతని/ ఆమె చెల్లింపుల్లో జాప్యం చేసినప్పుడు, రుణఖాతా పనితీరును, అంటే అతనికి ఎంత రుణం మంజూరయిందో, తదుపరి పనితీరుతో సహా;
- డి. బకాయిల వసూలు కోసం వినియోగదారుకు వ్యతిరేకంగా చేపట్టిన న్యాయ ప్రక్రియలు; మరియు
- డి. వినియోగదారుకు వ్యతిరేకంగా న్యాయ ప్రక్రియ ద్వారా రుణాల పరిష్కారం.

వినియోగదారుడి ఖాతా గురించి ఇతర సమాచారాన్ని, ఒకవేళ అలా చేయాలని వినియోగదారు అతని/ ఆమె/ తన స్పష్టమైన అనుమతి ఇచ్చిన పక్షంలో, అటువంటి అనుమతికి మరియు వర్తించే చట్టం కింద ఆవశ్యకతకు అనుగుణంగా, సిఐసీలకు ఎన్ఎఫ్పిఎల్ ఇవ్వవచ్చు.

వసూళ్ళు మరియు రికవరీ

కంపెనీకి చెందిన వసూళ్ళు మరియు రికవరీ ప్రక్రియ బోర్డు ఆమోదించిన కంపెనీ వసూళ్ళు మరియు రికవరీ విధానానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

ప్రవర్తనా నియమావళి

అభ్యర్థనాపూర్వకమైన బీమా వ్యాపారం కోసం ప్రవర్తనా నియమావళి ఐఆర్డిఎ నియంత్రణల పర్యవేక్షణలో ఉండేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.

అలాగే, అనుబంధం 2లో అందుబాటులో ఉన్న ప్రవర్తనా నియమావళికి వసూలు ఏజెంట్లు, ప్రత్యక్ష విక్రయ ఏజెంట్లు కట్టుబడి ఉండేలా కంపెనీ చూడాలి.

ప్రైవసీ మరియు గోప్యత

వినియోగదారుల సున్నితమైన వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని సమాచార సాంకేతికత (సహేతుక భద్రతా అభ్యాసాలు మరియు ప్రక్రియలు మరియు సున్నితమైన వ్యక్తిగత డేటా లేదా సమాచారం) నియమాలు, 2011కు అనుగుణంగా వినియోగించడానికి, భద్రపరచడానికి, ప్రాసెస్ చెయ్యడానికి హామీ ఇచ్చే ఒక ప్రైవసీ విధానం ఎన్ఎఫ్పిఎల్కు ఉండాలి.

పైన పేర్కొన్న నియమావళులను సవరించడానికి, సరిదిద్దడానికి, మార్పు చెయ్యడానికి ఎఫ్పిసి అంతర్గత స్ఫూర్తిని ప్రభావితం చెయ్యకుండా లేదా త్యాగం చెయ్యకుండా ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించడానికి కంపెనీకి హక్కు ఉంది.

వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీ

నవీ ఫిన్సర్వీస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

(ఇంతకు ముందు చైతన్య రూరల్ ఇంటర్మీడియేషన్ డెవలప్ మెంట్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ గా ప్రసిద్ధం)



వెర్షన్ సంఖ్య	సిజిఆర్/3.2/2021-22
పాలసీని మొట్టమొదట చేపట్టిన తేదీ	30 ఏప్రిల్ 2016
పాలసీలో సవరణ/ నవీకరణ తేదీ	24 ఆగస్టు 2020 18 ఫిబ్రవరి 2021 28 మే 2021 06 సెప్టెంబరు 2021 16 సెప్టెంబరు 2021
పాలసీ యజమాని	సిఇఓ
ఆమోదించినవారు	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
సంతకం	ఎస్డి/-

రిఫరెన్స్: ఆర్బిఐ/2015-16/16 డిఎస్బిఆర్ (పిడి) సిసి.సంఖ్య.54/03.10.119/2015-16 తేదీ 1 జూలై 2015

వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

1. ఉద్దేశం

వినియోగదారుడే ప్రథమం అనేది నవీ ఫిన్సర్వ్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ మౌలిక విలువ. వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీ కంపెనీ మౌలిక విలువను ప్రతిఫలిస్తుంది, నియంత్రణదారు మార్గదర్శకాలను పొందుపరుచుకుంటుంది.

ఆర్బిఐ మాస్టర్ సర్క్యులర్- ప్రకారం- 01 జూలై, 2015 తేదీ నాటి న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళిని నవీ ఫిన్సర్వ్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇక నుంచి "కంపెనీ"గా ప్రస్తావించడం జరుగుతుంది) అనుసరిస్తోంది, కంపెనీకి ఒక ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం/ యంత్రాంగం అవకరం, దాన్ని బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఆమోదించాలి, తప్పనిసరి చేయాలి.

కంపెనీకి సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీలో ఈ క్రింది లక్ష్యాలను అనుసరించాల్సి ఉంటుంది:

- వినియోగదారులకు అత్యుత్తమ సేవా మద్దతును అందజేయడం;
- ఈ కార్యకలాపాల కోసం అవసరమైన నియంత్రణ మార్గదర్శకాలను అనువర్తించడం.

2. నిర్వచనాలు

గ్రీవెన్స్/ కంప్లయింట్: ఒక "గ్రీవెన్స్/ కంప్లయింట్" అనేది ఒక ఉత్పత్తి లేదా సేవ పట్ల అసంతృప్తిని వ్యక్తీకరించడం, అది వినియోగదారుడి నించి మౌఖికంగా లేదా లిఖితపూర్వకంగా రావచ్చు. ఫిర్యాదు విషయంలో వినియోగదారుడికి యదార్థమైన కారణం ఉండొచ్చు, అయితే కొన్ని ఫిర్యాదులు చేయడం ఒక ఉత్పత్తి లేదా సేవ విషయంలో అపార్థం లేదా ఒక అనుచితమైన అంచనాల ఫలితం కావచ్చు.

ఫిర్యాదుల సాధారణ వర్గీకరణ:

- **లావాదేవీ సంబంధమైనవి:** తప్పుడు విక్రయం/ తప్పుడుగా ఛార్జీల వసూలు/ టీడీఎస్కు సంబంధించినవి/ సర్వీస్ ఛార్జీలకు సంబంధించినవి/ చెక్కు లేదా ఇనాచ్ క్లియరెన్స్ కు సంబంధించినవి.
- **బ్రాంచ్ సంబంధమైనవి:** వినియోగదారులకు మౌలిక సదుపాయాలు/ పరిసరాలు/ వినియోగదారుల సేవా ప్రదేశం/ సుదీర్ఘమైన క్యూ తదితరాలు.
- **సిబ్బంది సంబంధమైనవి:** ఆరోపితమైన వేధింపు, తప్పుడు ప్రవర్తన/ దురుసైన భాష ఉపయోగించడం, ఆరోపితమైన లంచగొండితనం తదితరాలు.
- **రుణ సంబంధమైనవి:** పంపిణీల్లో జాప్యం, రుణంలో మార్పుచేర్పులు, వసూళ్ళ కోసం మితిమీరిన ఫాలో-అప్, రికవరీ ఏజెంట్ల అనుచిత ప్రవర్తన, జెండర్, కులం, మతం ఆధారంగా వివక్ష, రుణ మోసాలు, రుణ సంబంధమైన అటువంటి ఇతర ఫిర్యాదులు.
- **బిజినెస్ కరస్పాండెంట్/ ఏజెండ్ సంబంధమైనవి/ విక్రయదారు సంబంధమైనవి:** తప్పుడు ప్రవర్తన/ దురుసైన భాష ఉపయోగించడం/ ఉత్పత్తులను తప్పుడుగా అమ్మడం, రుసుములు/ కమీషన్/ అదనపు ఛార్జీలు మోపడం, దీనిలో కాంట్రాక్టు, రికవరీ ఏజెంట్లు, ధ్రువీకరణ ఏజెన్సీలు, విక్రయదారుల తప్పుడు ప్రవర్తన/ దురుసైన భాష ఉపయోగించడం కూడా కలిసి ఉంటాయి.

3. ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ

వినియోగదారుడితో కమ్యూనికేషన్ కోసం బహుళమైన మాధ్యమాలను కంపెనీ ఏర్పాటు చేయాలి. ఆ మాధ్యమాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉంటాయి:

ఎ) సియర్ యాజమాన్యం ద్వారా గుర్తింపు పొందిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని నియమించాలి. కంపెనీలో తలెత్తిన ఫిర్యాదుల స్వీకరణకు, నిర్వహణకు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి బాధ్యత వహించాలి.

బి) ఎస్కలేషన్ మ్యూట్రిక్స్

1) మొదటి స్థాయి

- మొదటి స్థాయిలో, ఒక వినియోగదారుకు కంప్లయింట్ లేదా ఒక గ్రివెన్స్ ఉన్నట్లయితే, వినియోగదారుడు కస్టమర్ సపోర్ట్ టీమ్‌ను వీటి ద్వారా సంప్రదించాలి:

ఇమెయిల్: help@navi.com

ఫోన్: (+91) 81475 44555

- **టిఎటి:** ఇమెయిల్ ద్వారా లేదా ఫోన్ ద్వారా కస్టమర్ సపోర్ట్ టీమ్‌ను వినియోగదారు సంప్రతించినప్పుడు ప్రామాణికమైన స్పందనా సమయం: వినియోగదారుడి సమస్యలను తెలుసుకోవడానికి 48 పని గంటలు, 3 పని దినాల్లో పరిష్కారం కోసం అత్యుత్తమ ప్రయత్నాలు చేయాలి.

- వినియోగదారుకు సంతృప్తి కలిగేలా పరిష్కారం కాని విజ్ఞాపనలు లేదా నిర్దేశించిన సమయం లోపల పరిష్కారం కాని విజ్ఞాపనలకు సంబంధించి, వినియోగదారు ఫిర్యాదులు రెండో స్థాయికి చేరుకుంటాయి.

- రెండో స్థాయి:

రెండో స్థాయిలో, ఈ క్రింద ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి మెయిల్‌బాక్స్ ద్వారా వినియోగదారు సంప్రదించవచ్చు. ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి (7) ఏడు పనిదినాల వ్యవధి లోపల ఫిర్యాదును ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పరిష్కారానికి తీసుకోవాలి.

పేరు : సుగంధ శర్మ

హోదా- కస్టమర్ సపోర్ట్ మేనేజర్

చిరునామా- నవీ ఫిన్‌సర్వ్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, కొరమంగళ 3వ బ్లాక్, బెంగళూరు 560095 ఇమెయిల్ – grievance@navi.com

- మూడో స్థాయి:

(10) పది పని దినాల లోపల ఒక స్పందనను వినియోగదారు అందుకోకపోయినా లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి స్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోయినా, ఈ క్రింద పేర్కొన్న మెయిల్‌బాక్స్ ద్వారా కంపెనీ నోడల్ అధికారిని వినియోగదారు సంప్రదించవచ్చు. ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి (7) ఏడు పనిదినాల వ్యవధి లోపల ఫిర్యాదును నోడల్ పరిష్కార అధికారి పరిష్కారానికి తీసుకోవాలి.

మూడో స్థాయిలో, ఈ క్రింద పేర్కొన్న విధంగా ఆర్బిఐ అంబుడ్స్ స్కీమ్ కింద కంపెనీ నోడల్ అధికారిని వినియోగదారు సంప్రదించవచ్చు:

పేరు: డింపుల్ జె షా

హోదా- నోడల్ అధికారి

చిరునామా- నవీ ఫిన్‌సర్వ్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, కొరమంగళ 3వ బ్లాక్, బెంగళూరు 560095 ఇమెయిల్ – nodaloffice@navi.com

- నాలుగో స్థాయి: నోడల్ అధికారి అందించిన స్పందనతో వినియోగదారు సంతృప్తి చెందకపోయినా లేదా ఒకవేళ ఫిర్యాదును మొదటిసారి దాఖలు చేసిన తేదీ నుంచి 15 పనిదినాల కాలవ్యవధి లోపల దాన్ని పరిష్కరించకపోయినా, వినియోగదారు వీరికి లేఖ రాయవచ్చు:

ఆఫీసర్- ఇన్- ఛార్జ్
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా
డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్విజన్ (డిఎన్బిఎస్),
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
నృపతుంగా రోడ్డు,
బెంగళూరు - 560001
ఇమెయిల్: dnbsbangalore@rbi.org.in

- కంపెనీ స్థాయిలో బీమాకు సంబంధించిన అన్ని ఫిర్యాదులనూ, ఫిర్యాదు అందుకున్న 15 రోజుల లోగా ఇన్సూరర్ కు చెందిన కార్పొరేట్ ఏజెంట్ పరిష్కరిస్తారు.

5) అయిదో స్థాయి:

ఎన్ఎఫ్బిసిల కోసం ఆర్బిఐ అంబుడ్స్ మ్యాన్ పథకం- 2018

ఒకవేళ ఎన్ఎఫ్బిసి నుంచి సమాధానం రాకపోయినా లేదా ఎన్ఎఫ్బిసి సమాధానంతో వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందకపోయినా, కంప్లయింట్/ గ్రీవెన్స్ దాఖలు చేసిన ఒక నెల తరువాత, భారత రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా "అంబుడ్స్ మ్యాన్ స్కీమ్ ఫర్ నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీస్, 2018" కింద ఏర్పాటైన అంబుడ్స్ మ్యాన్ ను వినియోగదారు సంప్రదించవచ్చు.

పైన పేర్కొన్న ఏ మాధ్యమాలలోనైనా దరఖాస్తు చేసుకున్నాక 30 రోజులు గడిచిన తరువాత, గ్రీవెన్స్/ కంప్లయింట్ పై స్పందన రాకపోయినా లేదా స్పందన/ పరిష్కారం వినియోగదారుకు సంతృప్తికరంగా లేకపోయినా, అతను/ ఆమె పరిష్కారం కోసం అత్యున్నత స్థాయికి ఈ సమస్యను తీసుకువెళ్ళవచ్చు.

పైన పేర్కొన్న క్రమంలోనే చర్యలను వినియోగదారు అనుసరించాల్సిన అవసరం లేనప్పటికీ, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ ను అనుసరించాల్సిందిగా వినియోగదారుకు సూచించడమైనది.

చిరునామా:

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా
ఫోర్ట్ గ్లాసిస్, చెన్నై - 600001 టెలిఫోన్
నెం: 044 - 25395964
ఫ్యాక్స్ నెం: 25395488
ఇమెయిల్: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

- 6) పైన పేర్కొన్న ప్రక్రియ ఆస్తుల పునఃస్వాధీనం మరియు విక్రయాలకు సంబంధించిన ఏ ఫిర్యాదులకైనా కూడా వర్తిస్తాయి. రికవరీ టీమ్ సాయంతో ఫిర్యాదుపై దర్యాప్తు జరుగుతుంది, దర్యాప్తు తరువాత తగిన స్పందనను వినియోగదారుకు తెలియజేస్తారు.

సి) ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం వ్యవస్థలు

ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరించడం కోసం ఒక వినియోగదారుల పరిష్కార వ్యవస్థ (సిఆర్ఎం) కంపెనీకి ఉంది. ఈ వ్యవస్థ (ఎ) ఫిర్యాదులను స్వీకరిస్తుంది,

(బి) ప్రశ్న స్వభావం ఆధారంగా టీఎటిలను అనుసరిస్తుంది, మరియు

(సి) ముందస్తుగా నిర్వచించిన టీఎటిల ప్రాతిపదికన మరియు ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్ ప్రకారం సమస్యలను పైస్టాయికి తీసుకువెళ్ళారు,

సిఆర్ఎం వ్యవస్థలో ఒకసారి నమోదైన తరువాత, వినియోగదారు సంతృప్తి మేరకు కంప్లయింట్/ గ్రివెనెస్ పరిష్కారానికి బాధ్యత వినియోగదారుల సేవా బృందానిది. ప్రతి ప్రయత్నాన్ని వీలైనంత వరకూ వినియోగదారుకు తగిన, సరైన ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాలు అందించే విధంగా ఉండాలి. అయితే, పరిష్కారంతో వినియోగదారులో అసంతృప్తి కొనసాగినట్లయితే, పైన పేర్కొన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా సమస్యను అతను పైస్టాయికి తీసుకువెళ్ళవచ్చు.

ఫిర్యాదుల వర్గీకరణ

- సమాచారం మరియు ఫిర్యాదుల కాల్స్ ను ట్రాక్ చెయ్యడానికి, వాటిని విశ్లేషించడానికి సిఆర్ఎం ద్వారా వేరుచేయాలి.
- వర్గీకరణ ద్వారా ఫిర్యాదులపై చర్యల కోసం ప్రాధాన్యతను సిఆర్ఎం ట్రాక్ చెయ్యాలి, తక్కువ, అత్యధిక, మధ్యతరహా తదితరాలుగా ఫిర్యాదులను గుర్తించాలి.

వినియోగదారు సంతృప్తి:

- వినియోగదారుల నుంచి వారి సంతృప్తి స్థాయిపై ఫీడ్బ్యాక్ తీసుకోవడంలో సిఆర్ఎం సహకరించాలి.
- వినియోగదారులు చేసిన ఫిర్యాదులను మూసివేయడానికి ముందు, వినియోగదారుల నుంచి వారి సంతృప్తి స్థాయిపై ఫీడ్బ్యాక్ను కంపెనీ తీసుకోవాలి.

డి) అంతర్గత సమీక్ష మరియు ఫిర్యాదుల పర్యవేక్షణ

ప్రక్రియలో లోటుపాట్లను పరిష్కరించుకోవడం కోసం నెలవారీ ప్రాతిపదికన ఫిర్యాదుల పర్యవేక్షణ, టీఎటిలు, ఫిర్యాదుల స్వభావంపై నిర్ణీత కాల సమీక్ష జరపాలి.

బీమా ఫిర్యాదుల డేటాను ఇన్ఫర్మేషన్ కోసం ఒక నిర్ణీత కాలవ్యవధి ప్రాతిపదికన పంచుకోవాలి.

ఇ) బోర్డు మరియు ఆడిట్ కమిటీ సమీక్షలు:

- వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార యంత్రాంగం మరియు వినియోగదారుల గ్రివెనెస్ పాలసీపై ఒక వార్షిక ప్రాతిపదికన సమీక్ష జరపాలి. ఈ సమీక్షలు ఈ క్రింది విషయాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి: (ఎ) సమస్యల పరిష్కారాన్ని నెరుకుపరిచే ప్రక్రియ; (బి) ఫిర్యాదుల నిర్వహణ వ్యవస్థ మొత్తం పనితీరు; మరియు (సి) ఫిర్యాదుల ప్రక్రియ, తెలియజేసిన లోపాల పరిష్కారానికి అంతర్గత ఆడిట్ బృందం ద్వారా నిర్వహించిన ఆడిట్ నివేదిక, ఏడాదికాలంలో ఏవైనా ఉన్నట్లయితే.
- అందుకున్న ఫిర్యాదులపై ఒక నివేదికను త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన బోర్డు మరియు బోర్డు కమిటీ ముందు ఉంచాలి.

ఎఫ్) వెబ్సైట్

ಪಾಲಸಿನಿ ಕಂಪೆನಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಲೆ, ಅನ್ನಿ ಶಾಖಲ್ಲ್ ಅಂದುಬಾಟುಲೆ ಂಚಾಲಿ. ಕಂಪೆನಿ ಂದ್ಯೆಗುಲಂದರಿಕೆ ಂ ಪಾಲಸಿ ಗುರಿಂಚಿ ತೆಲಿಸಿ ಂಡೆಲಾ ಂಡಾಲಿ.

నవీ ఫిన్సర్వ్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

వారి

ప్రత్యక్ష విక్రయ ఏజెంట్ల కోసం ప్రవర్తనా నియమావళి

(పూర్వం చైతన్య రూరల్ ఇంటర్మీడియేషన్ డెవలప్‌మెంట్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్‌గా
పరిచయమైనది)



వెర్షన్ సంఖ్య	1.0
పాలసీని మొట్టమొదట చేపట్టిన తేదీ	మార్చి 24, 2021
పాలసీ యజమాని	సిఇఓ
అమోదించినవారు	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
సంతకం	

షెడ్యూల్ ఎ

నవీ ఫిన్సర్వ్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

వారి

ప్రత్యక్ష విక్రయ ఏజెంట్ల కోసం ప్రవర్తనా నియమావళి

(ఇంతకు ముందు చైతన్య రూరల్ ఇంటర్మీడియేషన్ డెవలప్ మెంట్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ గా పరిచయం అయినది)

నేపథ్యం

నవీ ఫిన్సర్వ్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (నవీ) ప్రత్యక్ష విక్రయ ఏజెంట్ల ప్రవర్తనా నియమావళి ("ప్రవర్తనా నియమావళి") నవీ ఫిన్సర్వ్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ కు చెందిన ఏ రుణం (ఇంటి రుణంతో సహా) లేదా ఇతర ఆర్థిక ఉత్పత్తికి సంబంధించిన మార్కెటింగ్ మరియు పంపిణీతో ప్రమేయం ఉన్న అందరు వ్యక్తులకూ వర్తిస్తుంది.

నవీ వారి ప్రత్యక్ష విక్రయ ఏజెంట్ల కోసం ప్రవర్తనా నియమావళి న్యాయబద్ధమైన అభ్యాస నియమావళి (ఎఫ్పిసి) మార్గదర్శకాలకు, ఆర్ బిఐ ద్వారా తప్పనిసరి చేసిన ఎన్ బిఎఫ్ సి నిర్దేశించిన అవుట్ సోర్సింగ్ ఆర్థిక కేవల్లో మేనేజ్ మెంట్ రిస్క్స్ మరియు ప్రవర్తనా నియమావళి మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది, ఇది వినియోగదారుల హుందాతనం మరియు గౌరవం చుట్టూ నిర్మితమై ఉంది. మర్యాదగా మరియు సజావుగా ఆదరించడం మీద ఈ పాలసీ నిర్మితమయింది. న్యాయబద్ధతనూ & పారదర్శకతనూ పాలసీ గుర్తిస్తుంది.

కాబోయే వినియోగదారులను ఆకట్టుకొని, తమ సర్వీసులను వారికి అందుబాటులోకి తేవడం, తద్వారా తన ఆర్థిక ఉత్పత్తులకు సంబంధించి తన మార్కెటింగ్ నెట్ వర్క్ ను పెంచుకోవడం కోసం ప్రత్యక్ష విక్రయ ఏజెంట్లు ("డిఎస్ఎలు"), ప్రత్యక్ష విక్రయ ఎగ్జిక్యూటివ్లు ("డిఎస్ఇలు") (వ్యక్తిగత మరియు కార్పొరేట్ కూడా)- లాంటి వివిధ సేవా సహాయకులను నియమించి, పనిచేయించుకోవాలని నవీ ప్రతిపాదిస్తోంది.

1. అనువర్తన

నవీకి మరియు డిఎస్ఎ/డిఎస్ఇల మధ్య అమలయ్యే ఒప్పందంలో అనుసరించడానికి మరియు చేర్చడానికి ఈ నియమావళి ఉద్దేశించింది. నవీ తాలూకు ఏదైనా రుణం లేదా ఇతర ఆర్థిక ఉత్పత్తి మార్కెటింగ్ లో మరియు పంపిణీలో ప్రమేయం ఉన్న అందరు వ్యక్తులకూ ఈ నియమావళి వర్తిస్తుంది.

ప్రత్యక్ష విక్రయ ఏజెంట్ (డిఎస్ఎ), ప్రత్యక్ష విక్రయ బృందం (డిఎస్టీ), దాని టెలీ-మార్కెటింగ్ ఎగ్జిక్యూటివ్లు (టిఎంఇలు), క్షేత్రస్థాయిలో విక్రయాలు జరిపే వ్యక్తులు, అంటే, ప్యాపార అభివృద్ధి ఎగ్జిక్యూటివ్లు (బిడిఇలు) నవీ తరపున ఎలాంటి ప్రత్యక్ష మార్కెటింగ్ కార్యక్రమాన్నైనా చేపట్టడానికి ముందు ఈ నియమావళికి బద్ధులై ఉండడానికి అంగీకరించాలి. ఈ నియమావళిని ఏ డిఎస్ఎ, డిఎస్టీ, టిఎంఇ లేదా బిడిఇలైనా ఉల్లంఘించినట్లు గుర్తిస్తే, బహుశా బ్లాక్ లిస్ట్ లో పెట్టొచ్చు. ఈ ఆవశ్యకానికి అనుగుణంగా నడుచుకోవడంలో విఫలమైతే డిఎస్ఎ, డిఎస్టీ, టిఎంఇ లేదా బిడిఇల నియామకాన్ని బహుశా శాశ్వతంగా తొలగించవచ్చు కూడా.

2. ఒక సంభావ్యమైన వ్యక్తికి టెలి-కాలింగ్ (ఒక సంభావ్యమైన వినియోగదారు)

ఎ. నవీ ఉత్పత్తి లేదా నవీ సంబంధిత ఉత్పత్తిని పొందడం కోసం ఒక సంభావ్యమైన వ్యక్తిని ఈ క్రింది పరిస్థితుల్లో బహుశా సంప్రదించవచ్చు:

ఎ) నవీ వెబ్‌సైట్, కాల్ సెంటర్, శాఖ ద్వారా లేదా నవీలో రిలేషన్‌షిప్ మేనేజర్ ద్వారా ఒక ఉత్పత్తిని పొందాలన్న కోరికను సంభావ్యమైన ఒకరు వ్యక్తపరచినప్పుడు లేదా మరో సంభావ్యమైన వ్యక్తి, వినియోగదారుడు, వ్యాపార సంస్థ బిల్లర్ లేదా నవీలో ఇప్పటికే ఉన్న ఒక వినియోగదారు ద్వారా పరిచయం అయినప్పుడు.

బి) సంభావ్యమైన వ్యక్తి పేరు, టెలిఫోన్ నెంబర్ లేదా చిరునామా అందుబాటులో ఉన్నప్పుడు, వాటిని డిఎస్ఎ మేనేజర్ ద్వారా ఆమోదం పొందిన జాబితాలు, డైరెక్టరీలు, డేటాబేస్‌లలోని ఒక దీని నుంచి తీసుకున్నప్పుడు, వర్తించే సందర్భంలో అతని/ ఆమె ఆమోదం తీసుకున్నాక.

సి) ఎవరి పేరు/ నెంబరు “డోంట్ డిస్టర్బ్” జాబితాలో ప్రదర్శితమవుతోందో అలాంటి వ్యక్తికి టిఎంఇ కాల్ చెయ్యకూడదు.

3. మీరు ఒక సంభావ్యమైన వ్యక్తిని బహుశా ఎప్పుడు సంప్రదించాలంటే

ఎ) టెలిఫోన్ ద్వారా సంప్రదింపు సాధారణంగా 09:30 గంటల నుంచి 19:00 గంటల మధ్యకు తప్పనిసరిగా పరిమితం కావాలి. అయితే, అతను/ ఆమె కాలను అసౌకర్యంగా భావించని సమయంలో మాత్రమే ఒక సంభావ్యమైన వ్యక్తిని సంప్రదించేలా చూసుకోవాలి.

సి) సంభావ్యమైన వ్యక్తి తన అనుమతిని వ్యక్తపరచినప్పుడు మాత్రమే నిర్దిష్ట సమయానికి ముందు లేదా తరువాత డిఎస్ఎ, డిఎస్టి, టిఎంఇ లేదా బిడిఇలు బహుశా కాల్స్ చెయ్యవచ్చు.

సి) సంభావ్యమైన వ్యక్తి ఇల్లు/ వ్యాపారం/ కార్యాలయాల సందర్శన సాధారణంగా :30 గంటల నుంచి 19:00 గంటల మధ్యకు తప్పనిసరిగా పరిమితం కావాలి. నిర్దిష్టమైన సమయానికి ముందు లేదా తరువాత కాలంలో సందర్శనను సంభావ్యమైన వ్యక్తి అలా చేయాల్సిందిగా లిఖితపూర్వకంగా లేదా మౌఖికంగా తన అంగీకారాన్ని డిఎస్ఎ, డిఎస్టి, టిఎంఇ లేదా బిడిఇలకు మరియు/ లేదా వారి ఉద్యోగులకు/ ప్రతినిధులకు తెలిపినప్పుడు మాత్రమే చేయాల్సి ఉంటుంది.

4. సంభావ్యమైన వ్యక్తి గోప్యతను గౌరవించాలి

సంభావ్యమైన వ్యక్తి గోప్యతను డిఎస్ఎ, డిఎస్టి, టిఎంఇ లేదా బిడిఇ మరియు/ లేదా వారి ఉద్యోగులు/ ప్రతినిధులు గౌరవించాలి, సంభావ్యమైన వ్యక్తి ప్రయోజనాలను వారితో మాత్రమే సాధారణంగా చర్చించాలి,

సంభావ్యమైన వ్యక్తి అలా చేయాలని అంగీకరించినప్పుడు మాత్రమే మరే ఇతర వ్యక్తితో/ కుటుంబ సభ్యులతో చర్చించవచ్చు.

5. తప్పుదోవ పట్టించే ప్రకటనలు/ తప్పుడు ప్రాతినిధ్యాలు/ తప్పుడు-విక్రయాలకు అనుమతి లేదు

డిఎస్ఎ, డిఎస్టీ, టిఎంఇ లేదా బిడిఇ మరియు/ లేదా వారి ఉద్యోగులు/ ప్రతినిధులు ఇవి చేయకూడదు:

ఎ) నవీ ద్వారా అందించే ఏదైనా ఉత్పత్తి/ సేవపై సంభావ్యమైన వ్యక్తిని తప్పుదోవ పట్టించడం;

బి) నవీ వ్యాపారాలు లేదా సంస్థ పేరు విషయంలో సంభావ్యమైన వ్యక్తిని తప్పుదోవ పట్టించడం లేదా నవీ ఉద్యోగిగా తమను తాము తప్పుడుగా చెప్పుకోవడం;

సి) ఏదైనా సౌకర్యం/ సేవ కోసం నవీ తరపున ఏదైనా తప్పుడు/ అనధీకృత ఒప్పందం చేసుకోవడం;

డి) వడ్డీ రేట్లు, మంజూరయ్యే రుణ మొత్తాలు, అవసరమయ్యే పూచీకత్తు/ అనుషంగికాల వివరాలను తప్పుగా చెప్పడం ద్వారా నవీ అందించే ఉత్పత్తులు/ సేవలను తప్పుడుగా విక్రయించడం.

అత్యున్నత సేవా ప్రమాణాలను అమలుచేసే ప్రయోజనం కోసం ఎప్పటికప్పుడు నవీ సిబ్బంది లేదా ఉద్యోగుల ద్వారా శిక్షణ తరగతులను నిర్వహించాలి.

6. టెలి మార్కెటింగ్ మర్యాద రీతులు

కాల్ కు ముందు

ఎ) 09:30 గంటలకు ముందు లేదా 19:00 తరువాత కాల్స్ చెయ్యకూడదు, ప్రత్యేకంగా కోరితే తప్పించి;

బి) వరుసగా కాల్స్ చెయ్యకూడదు.

కాల్ చేస్తున్నప్పుడు

ఎ) మీ గురించి, కంపెనీ గురించి, మీ ప్రధాన విషయం గురించీ తెలియజేయాలి;

బి) కొనసాగించడానికి అనుమతి కోరాలి;

సి) అనుమతి నిరాకరించినట్లైతే, క్షమాపణ చెప్పి, మర్యాదగా డిస్కనెక్ట్ చెయ్యాలి;

డి) మీరు కాల్ చేసిన కారణం చెప్పాలి;

ఇ) అడ్డుపడకూడదు లేదా వాదించకూడదు;

ఎఫ్) వీలైనంత వరకూ, సంభావ్యమైన వ్యక్తికి/ వినియోగదారుకు అత్యంత సౌకర్యంగా ఉండే భాషలో మాట్లాడాలి;

జి) సంభాషణను వ్యాపార విషయాలకు మాత్రమే పరిమితం చేయాలి;

హెచ్) తదుపరి కాల్ లేదా తదుపరి సందర్శన వివరాలను మరోసారి ధ్రువీకరించాలి;

ఐ) సంభాష్యమైన వ్యక్తి/ క్లయింట్ కోరినట్లయితే మీ టెలిఫోన్ సూపర్వైజర్ పేరు లేదా నవీ అధికారిని సంప్రదించే వివరాలు అందజేయాలి;

జె) సంభాష్యమైన వ్యక్తి/ క్లయింట్ అతని/ ఆమె సమయాన్ని వెచ్చించినందుకు ధన్యవాదాలు చెప్పాలి.

కాల్ తరువాత

ఎ) “డు నాట్ డిస్ట్రబ్”గా గుర్తించాలని తమ కోరికను వెల్లడించిన సంభాష్యమైన వ్యక్తులు/ క్లయింట్ల గురించి నవీకి సమాచారం అందించాలి.

7. బహుమతులు లేదా లంచాలు

సంభాష్యమైన వ్యక్తుల నుంచి బహుమతులను లేదా ఎలాంటి లంచాలనూ డిఎస్ఎ, డిఎస్టి, టిఎంఇ లేదా బిడిఇ స్వీకరించకూడదు. ఒకవేళ లంచాన్ని లేదా ఏ రకమైన చెల్లింపును ఒక సంభాష్యమైన వ్యక్తి లేదా క్లయింట్ ఇవ్వజూపినట్లయితే ఒక డిఎస్ఎ, డిఎస్టి, టిఎంఇ లేదా బిడిఇ ఆ విషయాన్ని అతని / ఆమె యాజమాన్యానికి అతను/ ఆమె ఫిర్యాదు చేయాలి.

8. సందర్శనలు/ సంప్రదింపుల్లో తీసుకోవాల్సిన జాగ్రత్తలు

డిఎస్ఎ, డిఎస్టి లేదా బిడిఇ మరియు/ లేదా వారి ఉద్యోగులు/ ప్రతినిధులు చేయాల్సినవి:

ఎ) వ్యక్తిగత పరిధిని గౌరవించాలి, సంభాష్యమైన వ్యక్తి నుంచి తగిన దూరం పాటించాలి;

బి) అతని/ ఆమె అభీష్టానికి వ్యతిరేకంగా సంభాష్యమైన వ్యక్తి నివాసం/ కార్యాలయంలో ప్రవేశించకూడదు;

సి) సంభాష్యమైన వ్యక్తి నివాసం/ కార్యాలయాన్ని పెద్ద సంఖ్యలో సందర్శించకూడదు;

డి) సంభాష్యమైన వ్యక్తి గోప్యతను గౌరవించాలి;

ఇ) సందర్శన సమయంలో సంభాష్యమైన వ్యక్తి లేకుండా, కేవలం కుటుంబ సభ్యులు/ కార్యాలయ వ్యక్తులు మాత్రమే ఉన్నట్లయితే, సంభాష్యమైన వ్యక్తిని తిరిగి కాల్ చెయ్యాలని కోరుతూ సందర్శనను అతను/ ఆమె ముగించాలి. అయితే, సందర్శన అతనికి/ ఆమెకు అసౌకర్యంగా భావించనప్పుడు, సంభాష్యమైన వ్యక్తిని సంప్రదించవచ్చు.

ఎఫ్) ఒకవేళ, సంభాష్యమైన వ్యక్తి/ వినియోగదారుడు అడిగినట్లయితే, అతని/ ఆమె టెలిఫోన్ నెంబర్ని సూపర్వైజర్ పేరు లేదా నవీ అధికారిని సంప్రదించాల్సిన వివరాలని అందజేయాలి;

జి) వ్యాపారానికి సంబంధించి సంభాష్యమైన వ్యక్తితో చర్చలు పరిమితంగా ఉండాలి- వ్యక్తిపరమైన దూరం పాటించాలి.

9. ఉత్తరాలు & ఇతర సమాచార నిర్వహణ

సంభావ్యమైన వ్యక్తికి పంపించే ఏ సమాచారమైనా నవీ ఆమోదించిన పద్ధతి మరియు నమూనాలో మాత్రమే ఉండాలి.

10. రికార్డులు/ పుస్తకాలు మరియు ఎంప్లొనెల్మెంట్ నియమాలు మరియు నిబంధనలు

ఎ. ప్రత్యక్ష విక్రయ సేవలకి సంబంధించిన అన్ని పుస్తకాలు, రికార్డులు మరియు సమాచారాన్ని పొందే సామర్థ్యం నవీకి తప్పనిసరిగా ఉంది;

బి) నియమాలు మరియు నిబంధనల ఎంప్లొనెల్మెంట్లో పొందుపరిచే వినియోగదారుకు సంబంధించిన విశ్వసనీయ సమాచారం భద్రతకు ఒకవేళ భంగం కలిగినా, వెల్లడి అయిన సందర్భంలో, వినియోగదారు సమాచార గోప్యత, డిఎస్ఎ, డిఎస్టీ, టిఎంఇ లేదా బిడిఇల బాధ్యతకు హామీ ఇచ్చే నియంత్రణలు ఉంటాయి;

సి) జాబితాలో ఉన్న డిఎస్ఎ, డిఎస్టీ, టిఎంఇ మరియు బిడిఇల డేటాబేస్ను ఎప్పటికప్పుడు నవీ నవీకరించి నిర్వహించడం కూడా జరుగుతుంది;

డి) వ్యాపారం కొనసాగేలా చూడడం కోసం సంభావ్యమైన ప్రణాళికలు తప్పనిసరిగా ఉండాలి;

ఇ) తన అంతర్గత లేదా బయటి ఆడిటర్ల ద్వారా లేదా తన తరపున పని చెయ్యడానికి నియమించిన ఏజెంట్ల ద్వారా డిఎస్ఎ, డిఎస్టీ, టిఎంఇ మరియు బిడిఇల మీద ఆడిట్లు నిర్వహించడానికి లేదా ఏదైనా ఆడిట్ ప్రతులు లేదా సమీక్షా నివేదికల కాపీలను సంపాదించడానికి మరియు నవీ కోసం పని చేసిన సేవలతో ప్రమేయం ఉన్న డిఎస్ఎ, డిఎస్టీ, టిఎంఇ మరియు బిడిఇల మీద వివరాలు సేకరించడానికి నవీకి హక్కు ఉంది;

ఎఫ్) సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలో డిఎస్ఎ, డిఎస్టీ, టిఎంఇ లేదా బిడిఇ ఏజెంట్ల ద్వారా నిల్వ చేసిన లేదా ప్రాసెస్ చేసిన, డాక్యుమెంట్లను, లావాదేవీల రికార్డులు, ఇవ్వాలిన్న ఇతర అవసరమైన సమాచారాన్ని రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా లేదా దాని ద్వారా అనుమతి పొందిన వ్యక్తులకు అందుబాటులో ఉండేలా అనుమతించాలి;

జి) సంభావ్యమైన వ్యక్తులు/ వినియోగదారుల సమాచారం గోప్యతను ఎంప్లొనెల్మెంట్ రద్దు తరువాత కూడా కొనసాగించాలి;

హెచ్) డాక్యుమెంట్లు మరియు డిఎస్ఎ, డిఎస్టీ, టిఎంఇ లేదా బిడిఇల ద్వారా డేటాను దీనికి సంబంధించి నవీకి చెందిన న్యాయపరమైన/ నియంత్రణ పరమైన బాధ్యతలకు అనుగుణంగా భద్రపరచడానికి నిబంధనను రూపొందించాలి.

11. డిఎస్ఎ, డిఎస్టీ, టిఎంఇ లేదా బిడిఇ మరియు/ లేదా వారి ఉద్యోగులు/ ప్రతినిధుల శిక్షణ

డిఎస్ఎ, డిఎస్టి, టిఎంఐ లేదా బిడిఐ నెరవేర్చాలని ఆశిస్తున్న సేవలకు సంబంధించి అత్యున్నత సేవా ప్రమాణాలను నిర్వహించే ఉద్దేశంతో నవీ సిబ్బంది లేదా ఉద్యోగులు నిర్వహించినప్పుడు శిక్షణ తరగతులకు డిఎస్ఎ, డిఎస్టి, టిఎంఐ లేదా బిడిఐ మరియు/ లేదా వారి ఉద్యోగులు/ ప్రతినిధులు హాజరయ్యేలా చూడాలి.
