

WORTGAGE FINANCE PRIVATE LIMITED
Fair Practices Code

విషయం

ముఖ్యమైన నిర్వచనాలు.....	3
ఉద్దేశం.....	3
లక్ష్యం.....	3
నిబంధన.....	4
రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రక్రియ	4
రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు.....	5
రుణాల పంపిణీ (నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా).....	6
ఇతర మార్గదర్శకాలు.....	7
ఫిర్యాదుల పరిష్కార నిర్వహణ	7
ప్రయోజనం/కీలక కట్టుబాట్లు.....	8
వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు/అందోళనలను పరిష్కరించే యంత్రాలు	8

ముఖ్యమైన నిర్వచనాలు

1. కంపెనీ: ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ రూపొందించబడిన సంస్థ "Wortgage Finance Private Limited" ("Wortgage Finance") అని అర్థం.
2. బోర్డు: WORTGAGE FINANCE యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ అని అర్థం.
3. కోడ్: ఈ న్యాయ ప్రవర్తన నియమావళిని (Fair Practice Code), దాని ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన రూపాన్ని కోడ్ అని పిలుస్తారు.
4. రుణగ్రహీత/వినియోగదారు: WORTGAGE FINANCE యొక్క ఇప్పటికే ఉన్న లేదా భావి రుణగ్రహీతలు/వినియోగదారులు అని అర్థం.

ఉద్దేశ్యం

ఇది RBI సర్క్యులర్ నెం. RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 13 తేదీ 01 జూలై 2015కి సంబంధించిన సూచన, దీనిలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) సవరించబడింది NBFCల కోసం న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్పై మార్గదర్శకాలు ('మార్గదర్శకాలు') అదే అమలు చేయడానికి. ఈ మార్గదర్శకాలు సెప్టెంబరు 01, 2016 (ఫిబ్రవరి 22 నాటికి నవీకరించబడినది, 2016) నాటి మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - సిస్టమ్పరంగా ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) దిశలలో భాగంగా పొందుపరచబడింది. 2019) ('RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్').

క్రింద పేర్కొన్న విధంగా, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, పైన పేర్కొన్న RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్లలో ఉన్న NBFCల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై ఈ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంది. వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు కంపెనీ అనుసరించాల్సిన కనీస న్యాయమైన అభ్యాస ప్రమాణాలను కోడ్ సెట్ చేస్తుంది. ఇది వినియోగదారులకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు కంపెనీ వారితో రోజువారీ ప్రాతిపదికన ఎలా వ్యవహరిస్తుందో వివరిస్తుంది.

ఈ కోడ్ సోషల్ మీడియా / ఏదైనా ఇతర మీడియాలో పోస్ట్ చేయబడిన ఏదైనా ఫిర్యాదులు / విచారణలు ఉన్న వినియోగదారులందరికీ వర్తిస్తుంది మరియు కంపెనీ వినియోగదార్లందరినీ అవసరమైన విధంగా దిగువ ప్లాట్ఫారమ్లను సంప్రదించమని ప్రోత్సహిస్తుంది.

లక్ష్యం

కోడ్ దీని లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- వినియోగదార్లతో సరసమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి వారితో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను నిర్ధారించడం;
- మరింత పారదర్శకత వినియోగదారులు ఉత్పత్తులపై మంచి అవగాహనను కలిగి ఉండటం మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడం;
- కంపెనీపై వినియోగదారు విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం;

- వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో సహేతుకమైన ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు పారదర్శక వ్యాపార పద్ధతులను అనుసరించండి;

- అధిక నిర్వహణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి, సరసమైన పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించండి;
- రికవరీ మరియు అమలు, అవసరమైన చోట, చట్టబద్ధమైన ప్రక్రియను అనుసరించి నిర్వహించబడుతుంది.
- రుణగ్రహీత ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం;

నిబద్ధత

- WORTGAGE FINANCE అన్ని సమయాల్లో న్యాయంగా, సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి మరియు పరిశ్రమలో ప్రబలంగా ఉన్న ప్రామాణిక పద్ధతులకు అనుగుణంగా తన వంతు కృషి చేస్తుంది.
- WORTGAGE ఫైనాన్స్ అన్ని సంబంధిత చట్టాలు, నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీతలతో పరస్పర చర్య సమయంలో సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- వినియోగదారులతో పరస్పర చర్య చేస్తున్నప్పుడు, కంపెనీ స్పష్టమైన సమాచారాన్ని ఇంగ్లీష్ లేదా హిందీలో లేదా తగిన మాతృభాషలో అందించడానికి అవసరమైన అన్ని చర్యలను తీసుకుంటుంది:

- దాని వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు;
- నిబంధనలు మరియు షరతులు, వడ్డీ రేట్లు/సేవా ఛార్జీలు;
- వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉండే ప్రయోజనాలు మరియు ఏవైనా ఉంటే;
- ప్రశ్నలు ఏవైనా ఉంటే వాటిని పరిష్కరించేందుకు వ్యక్తులను సంప్రదించండి;

- కోడ్ దాని వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- WORTGAGE FINANCE రుణగ్రహీతలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని ఖచ్చితంగా గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది మరియు చట్టం ప్రకారం అవసరమైతే లేదా రుణగ్రహీత ద్వారా మినహాయించబడినా లేదా అనుమతించబడినా తప్ప, ఎటువంటి సమాచారాన్ని పంచుకోకూడదు.
- WORTGAGE FINANCE దాని రుణగ్రహీతలకు వారి ఖాతా మరియు వారికి అందుబాటులో ఉన్న సౌకర్యాలకు సంబంధించిన సమాచార హక్కు గురించి తెలియజేయడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది.
- WORTGAGE FINANCE ఏదైనా లావాదేవీలోకి ప్రవేశించే ముందు వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలు, గణన పద్ధతి మొదలైన అన్ని ఆర్థిక సమాచారాన్ని దాని రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.

రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రక్రియ

- WORTGAGE FINANCE తన ప్లాట్ఫారమ్ ద్వారా వ్యక్తిగత వినియోగదారులకు వివిధ రుణ ఉత్పత్తులను అందిస్తుంది.

Page 4

- సాధారణ వ్యాపారంలో WORTGAGE FINANCE తన రుణగ్రహీతలకు రుణం పొందేందుకు అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియ మరియు విధానం గురించి మార్గనిర్దేశం చేసేందుకు అన్ని సమయాల్లో ప్రయత్నిస్తుంది. WORTGAGE FINANCE రుణగ్రహీతలకు వివిధ రుణ పత్రాల విషయాలను స్థానిక భాషలో వివరిస్తుంది మరియు రుణ సదుపాయాన్ని నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్నట్లు మరియు నిర్ధారిస్తుంది.
- WORTGAGE FINANCE యొక్క 'లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్ / తగిన పత్రాలు' రుణగ్రహీత

సమర్పించాల్సిన మొత్తం సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి మరియు రుణ సదుపాయాన్ని నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించిన వివరణాత్మక సమాచారాన్ని మరియు రుణగ్రహీతల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఇతర సంబంధిత సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి. ఇతర నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (NBFCలు) అందించే సారూప్య నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను అందించడానికి మరియు పైన పేర్కొన్న పోలిక ఆధారంగా సమాచారం తీసుకునే నిర్ణయం తీసుకోవడంలో రుణగ్రహీతకు అవసరమైన సమాచారం WORTGAGE FINANCE ద్వారా అందించబడుతుంది.

- WORTGAGE FINANCE యొక్క 'లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్/ తగిన పత్రాలు' రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు రుణగ్రహీతలు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను కూడా సూచించవచ్చు.
- రుణగ్రహీత సమర్పించిన ప్రతి లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్, ఆస్తి యొక్క శీర్షిక, వ్యక్తి యొక్క గుర్తింపు, సంస్థ మరియు భద్రతను ధృవీకరించడానికి అవసరమైన మొత్తం సమాచారం, పత్రాలను పరిశీలించిన తర్వాత, హామీ లతో సహా, ఏదైనా ఉంటే, అర్హత పై స్వతంత్రంగా పరిగణించబడుతుంది.
- WORTGAGE FINANCE రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతను నిర్ధారించడానికి రుణగ్రహీత యొక్క తగిన శ్రద్ధను నిర్వహిస్తుంది, ఇది ఏదైనా లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్ను మంజూరు చేయడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి ముందు దరఖాస్తు యొక్క నిర్ణయం తీసుకోవడంలో ముఖ్యమైన పరామితి అవుతుంది.
- WORTGAGE FINANCE రుణాలను పొందడం కోసం దాని రుణగ్రహీతకు లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్ యొక్క రసీదు కోసం రసీదుని అందించే యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది. WORTGAGE FINANCE మొత్తం అవసరమైన సమాచారాన్ని పూర్తిగా స్వీకరించిన తేదీ నుండి సహేతుకమైన వ్యవధిలో దాని నిర్ణయం గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.

రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- WORTGAGE FINANCE వర్తించే వార్షిక తగ్గింపు/వడ్డీ రేటు, సమానమైన నెలవారీ వాయిదాల ("EMI") తేదీ, నెలవారీ EMI మొత్తం మరియు నిర్మాణం, చెల్లించాల్సిన వడ్డీ చెల్లింపుల తేదీలు, రుణ కాలపరిమితి లేదా రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతినీ ప్రభావితం చేసే ఇతర సమాచారంతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేసిన పరిమితి మొత్తాన్ని మంజూరు లేఖ ద్వారా రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని లేదా రుణగ్రహీత మంజూరు లేఖను WORTGAGE ఫైనాన్స్ రికార్డ్లో ఉంచండి. WORTGAGE FINANCE రుణ దరఖాస్తు ఫారం యొక్క రసీదును రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే కాలపరిమితితో అందిస్తుంది.

Page 5

- WORTGAGE FINANCE రుణగ్రహీతకు పైన పేర్కొన్న వివరాలను స్థానిక భాషలో తెలియజేయాలి లేదా వివరించాలి మరియు ఏదైనా కాల రికార్డింగ్ను కార్యాలయ రికార్డుల కోసం భద్రపరుస్తుంది. రుణగ్రహీత అతని/ఆమె/వారి భాషలో నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించడానికి సంబంధించిన స్థానిక ప్రకటనను కూడా WORTGAGE FINANCE సేకరిస్తుంది.
- ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీకి సంబంధించిన ఏదైనా నిబంధన రుణ ఒప్పందంలో పెద్ద అక్షరాలలో పేర్కొనబడుతుంది.
- WORTGAGE FINANCE రుణం మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎస్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న విధంగా రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని అందజేస్తుంది.

రుణాల పంపిణీ (నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా)

- రుణగ్రహీతలపై విధించే వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు అధికంగా ఉండవని నిర్ధారించడానికి మరియు నిర్ణయించడానికి WORTGAGE FINANCE అంతర్గత మార్గదర్శకాలు మరియు విధానాలను రూపొందిస్తుంది. రుణగ్రహీతలు రుణ మంజూరు చేసే అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా పంపిణీ ప్రారంభించబడుతుంది. దాని ప్రచురించిన వెబ్సైట్ ద్వారా లేదా సముచితంగా, కస్టమర్ కు నిర్దిష్టంగా ఉంటే, WORTGAGE FINANCE తన రుణగ్రహీత (లకు) స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకున్న భాషలో, రుణ సౌకర్యం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి, పంపిణీ వెబ్సైట్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటికి మాత్రమే పరిమితం కాకుండా, నోటీసు ఇస్తుంది. అవసరమైనప్పుడు రుణ ఒప్పందంలో సరైన ప్రస్తావన చేయబడుతుంది.
రెగ్యులేటరీ సూచనల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే పరిస్థితులలో కాకుండా, తగ్గింపు/వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ఆశాజనకంగా మాత్రమే ప్రభావితమవుతాయని కూడా WORTGAGE FINANCE నిర్ధారిస్తుంది.
- ఒక ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును ఉపసంహరణ చేయడానికి లేదా వేగవంతం చేయడానికి WORTGAGE FINANCE తీసుకున్న నిర్ణయం సంబంధిత రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

సెక్యూరిటీల విడుదల మరియు బకాయిల సేకరణ

- WORTGAGE FINANCE వినియోగదారులకు వారి బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు దాని చెల్లింపుకు సహేతుకమైన సమయాన్ని అందిస్తుంది.
- WORTGAGE FINANCE అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించినప్పుడు లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి లేదా రుణగ్రహీతపై Wortgage Finance కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు తాత్కాలిక రుణం యొక్క బకాయి మొత్తానికి సంబంధించి అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్-ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయిమ్లు గురించి పూర్తి వివరాలతో పాటు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను

Page 6

నిలుపుకోవటానికి WORTGAGE FINANCE కు అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

- ఏదైనా పునరుద్ధరణ ప్రక్రియలు ప్రారంభించాల్సిన అవసరం ఉంటే, ఇవి రుణ ఒప్పందం ప్రకారం అందించిన హక్కులకు అనుగుణంగా మరియు చట్టబద్ధంగా ఆమోదించబడిన నిబంధనలకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడతాయి. WORTGAGE FINANCE, దాని ఆసక్తిని పరిరక్షించుకుంటూ, దాని బకాయిలను వసూలు చేసే ఉద్దేశ్యంతో ఒప్పించే పద్ధతులను ఉపయోగించడంతో సహా, డిఫాల్ట్ రుణగ్రహీతల నుండి దాని బకాయిలను తిరిగి పొందడానికి సహేతుకమైన మరియు చట్టబద్ధమైన చర్యలను అవలంబించాలి. రుణ పునరుద్ధరణ కోసం Wortgage Finance బలవంతపు చర్యలను (బేసి గంటలలో నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం, అసభ్య ప్రవర్తన లేదా కంపెనీ సిబ్బంది నుండి వేధించడం వంటివి) ఆశ్రయించకూడదు.
- వినియోగదారులతో తగిన పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడిందని WORTGAGE FINANCE నిర్ధారిస్తుంది.
- సేరస్థులైన వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు అందించిన భద్రతను అమలు చేయడానికి Wortgage Finance ఏర్పాటు చేయవచ్చు. అటువంటి అన్ని సందర్భాల్లో, Wortgage Finance దాని భద్రత, మదింపు మరియు దాని సాక్షాత్కారాన్ని అమలు చేసే మొత్తం ప్రక్రియ న్యాయమైన మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా చేస్తుంది.

ఇతర మార్గదర్శకాలు

- WORTGAGE FINANCE సంబంధిత రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప దాని రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు. (కొత్త సమాచారం, రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు బహిర్గతం చేయకపోతే, ఇది WORTGAGE FINANCE దృష్టికి రావచ్చు).
- రుణగ్రహీత యొక్క రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా, అంటే, WORTGAGE FINANCE యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, సాధారణంగా అటువంటి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది రుణగ్రహీత అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులు లోపల. దానిని అంగీకరించడం లేదా తిరస్కరించడం ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది. అటువంటి బదిలీ వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసినట్లయితే, WORTGAGE FINANCE ప్లోటింగ్-రేట్ టర్మ్ రుణాలపై ఎటువంటి జప్తు ఛార్జీలు లేదా ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.
- కూలింగ్ ఆఫ్/లుక్-అప్ పీరియడ్ అంటే రుణగ్రహీత రుణాన్ని కొనసాగించకూడదని నిర్ణయించుకుంటే డిజిటల్ రుణాల నుండి నిష్క్రమించడానికి రుణగ్రహీతలకు ఇవ్వబడే టైమ్ విండో. ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వ్యవధి ఉన్న రుణాలకు మూడు రోజులు మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ వ్యవధి ఉన్న రుణాలకు ఒక రోజు కూలింగ్ ఆఫ్/లుక్-అప్ ఉంటుంది. లుక్-అప్ వ్యవధి తర్వాత కూడా రుణాన్ని కొనసాగించే రుణగ్రహీతలకు, వర్తించే చట్టాలు మరియు/లేదా RBI మార్గదర్శకాల

Page 7

ప్రకారం ముందస్తు చెల్లింపు అనుమతించబడుతుంది. WORTGAGE FINANCE రుణగ్రహీతకు కూలింగ్ ఆఫ్/లుక్ అప్ వ్యవధిలో ఎటువంటి జరిమానా లేకుండా అసలు మరియు అనుపాత వార్షిక శాతం రేటు ("APR") చెల్లించడం ద్వారా డిజిటల్ రుణం నుండి నిష్క్రమించే అవకాశాన్ని ఇస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార నిర్వహణ

ప్రస్తుత పోటీ పరిస్థితిలో, స్థిరమైన వ్యాపార వృద్ధికి అద్భుతమైన వినియోగదారుల సేవ ఒక ముఖ్యమైన సాధనం. ఏదైనా కార్పొరేట్ సంస్థలో వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు వ్యాపార జీవితంలో భాగం.

WORTGAGE FINANCE వద్ద, కస్టమర్ సేవ మరియు సంతృప్తి ప్రధాన దృష్టి. కొత్త కస్టమర్లను ఆకర్షించడానికి మాత్రమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్నవారిని నిలుపుకోవటానికి కూడా సత్వర మరియు సమర్థవంతమైన సేవలను అందించడం అవసరమని WORTGAGE FINANCE అభిప్రాయపడింది. WORTGAGE FINANCE మా వినియోగదారులకు మెరుగైన అనుభవాన్ని అందించే ఉద్దేశ్యంతో మెరుగైన వినియోగదారు అనుభవాన్ని మరియు సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందించే దిశగా అనేక కార్యక్రమాలతో ముందుకు వచ్చింది.

WORTGAGE FINANCE యొక్క పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత అర్థవంతమైన మరియు సమర్థవంతమైనదిగా చేయడానికి, ఒక నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థ నిర్మించబడింది. ఈ వ్యవస్థ కోరిన పరిష్కారం న్యాయమైనదని మరియు నియమ నిబంధనల యొక్క ఇచ్చిన చట్టంలో ఉందని నిర్ధారిస్తుంది.

ప్రయోజనం/కీలక కట్టుబాట్లు

WORTGAGE FINANCE తన వినియోగదారుల పట్ల కీలక కట్టుబాట్లు:

- వినియోగదారులందరికీ న్యాయమైన చికిత్సను నిర్ధారించడం;
- ఫిర్యాదులు మరియు ఆందోళనలను సకాలంలో పరిష్కరించడం;
- వినియోగదారుల ప్రశ్నలను పూర్తిగా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు సాధ్యమైనంత ఉపయోగకరమైన రీతిలో స్పందించడానికి సమయం కేటాయించడం;
- పరిష్కార యంత్రాంగం మరియు సమస్యలు/ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంప్రదించాల్సిన నియమించబడిన అధికారుల గురించి వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించడం.

ముఖ్యంగా, WORTGAGE FINANCE మా వినియోగదారుల గోప్యత మరియు గౌరవాన్ని చాలా తీవ్రంగా తీసుకుంటుంది మరియు దాని వినియోగదారులను అన్ని సమయాల్లో న్యాయంగా మరియు మర్యాదపూర్వకంగా పరిగణిస్తుంది.

వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు/ఆందోళనలను పరిష్కరించే యంత్రాలు

అభిప్రాయాన్ని అందించాలనుకునే లేదా ఫిర్యాదు చేయాలనుకునే వినియోగదారులు

Page 8

సోమవారం నుండి శనివారం వరకు (జాతీయ సెలవులు మినహా) ఉదయం 10:00 నుండి రాత్రి 7:00 గంటల మధ్య ఈ క్రింది ఛానెల్లను ఉపయోగించవచ్చు.

1) వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి అంతర్గత యంత్రాంగం

- మా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ లైన్ కి 08046972336 (ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 7:00 వరకు - సోమవారం నుండి శనివారం వరకు, జాతీయ సెలవు దినాల్లో తప్ప) కాల్ చేయండి
- మాకు ఈ-మెయిల్ చేయండి grievances@wortgagefinance.com

iii) పేర్కొన్న చిరునామాకు వ్రాయండి:

Wortgage Finance ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

2 వ అంతస్తు, నెం. 251, 17 వ క్రాస్, 5 వ ప్రధాన రహదారి, HSR లేఅవుట్ సెక్టార్ 6, బెంగళూరు, కర్ణాటక-560102.

2) ఇచ్చిన వ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా WORTGAGE FINANCE అందించిన పరిష్కారంతో అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు:

పేరు	రాజా మహ్మద్ గారు
హోదా	నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి
సంప్రదింపు నెంబర్	+ 91-8065185500 - ఉదయం 10.30 నుండి సాయంత్రం 6.00 వరకు జాతీయ సెలవులు మినహా సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు
ఇమెయిల్ ఐడి	nodalofficer@wortgagefinance.com

వినియోగదారులందరి ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి కార్యాలయ సమయాల్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి అందుబాటులో ఉంటారు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి అందుబాటులో లేనప్పుడు, వినియోగదారు మద్దతు బృందం అధిపతి వినియోగదారుకు హాజరు కావాలి.

ఫిర్యాదును పరిశీలించిన తరువాత, ఫిర్యాదు/ఆందోళనను స్వీకరించిన 30 పని దినాలలోపు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతారు. ఈ సమయంలో, వినియోగదారులు వారి ఫిర్యాదుల స్థితిని తనిఖీ చేయడానికి మాకు వ్రాయవచ్చు మరియు వీలైనంత త్వరగా వాటికి ప్రతిస్పందించడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము.

ఫిర్యాదు/వివాదాన్ని ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించకపోతే, కస్టమర్ RBI యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ కు అప్పీల్ చేయవచ్చు, దీని పరిధిలో WORTGAGE FINANCE యొక్క రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్ వస్తుంది. DNBS వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

RBI అంబుడ్స్మన్ – NBFC రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, మార్టాస్ హార్ట్ సెంటర్, 10/3/8, నృపతుంగ రోడ్, సెయింట్ ఎదురుగా, బెంగళూరు, కర్ణాటక 560001

1. తప్పనిసరి ప్రదర్శన అవసరాలు

WORTGAGE FINANCE దాని అన్ని శాఖలలో క్రింది వాటిని కలిగి ఉంది:

- ఫిర్యాదులు మరియు సలహాలను స్వీకరించడానికి తగిన ఏర్పాటు.
- ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు సంఖ్యను యొక్క ప్రదర్శన.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం యొక్క ప్రక్రియ వినియోగదారుల సంతృప్తికి అనుగుణంగా అన్ని ఫిర్యాదులను మూసివేసేలా చేస్తుంది.

ఫిర్యాదును అతని/ఆమె స్థాయిలో పరిష్కరించడం సాధ్యంకాని పక్షంలో తగిన స్థాయికి వెళ్లేలా వారు నిర్ధారిస్తారు. సమర్థవంతమైన పరిష్కారాన్ని పొందడానికి మా వినియోగదారులు సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ కు ఫిర్యాదు చేయనవసరం లేని పరిస్థితిని మేము చేరుకునేలా చూడటం అంతిమ ప్రయత్నం అయితే, ఈ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి, ఫిర్యాదుకు కారణాలను అర్థం చేసుకోవడం మరియు పెరుగుదల కోసం వాటిని సమీక్షించడం మరియు దాని పునరావృత నివారణపై పనిచేయడం వంటి దృక్పథం నుండి వాటిని సమీక్షించడానికి మేము ఒక బలమైన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసాము.

2. కాలపరిమితి

ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి, వినియోగదారులు పైన పేర్కొన్న ఏవైనా ఛానెల్లను ఉపయోగించవచ్చు (కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి అంతర్గత మెషిన్లో పాయింట్ (a)ని చూడండి) ఫిర్యాదు లిఖితపూర్వకంగా అందుకుంటే, WORTGAGE FINANCE ఒక వారంలోపు రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఈ విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, WORTGAGE FINANCE కస్టమర్ కు తుది ప్రతిస్పందనను పంపడానికి లేదా ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత ఒక నెల లోపల మరింత సమయం కోరుతూ సమాచారం ఇవ్వడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

మా వైపు నుండి స్వీకరింపబడిన ఫిర్యాదులను సరైన కోణం నుండి చూడబడతాయి మరియు సాధ్యమయ్యే అన్ని కోణాల నుండి విశ్లేషించబడతాయి. ఏదైనా సమస్యపై WORTGAGE FINANCE వైఖరి యొక్క సమాచారం వినియోగదారులకు అందించబడుతుంది. సంబంధిత సమస్యలను పరిశీలించడానికి కొంత

సమయం అవసరమయ్యే ఫిర్యాదులు వెంటనే గుర్తించబడతాయి.

ప్రమేయం ఉన్న కార్యకలాపాల స్వభావం కారణంగా కొన్ని రకాల కేసులకు అదనపు సమయం అవసరం కావచ్చు, ఉదాహరణకు., పత్రాల తీరిగి పొందడం. WORTGAGE FINANCE అటువంటి ఆలస్యం గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం ఆశించిన సమయపాలనను అందిస్తుంది.

కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులు/ఆందోళనలను పరిష్కరించడంలో WORTGAGE FINANCE ద్వారా చేర్చబడిన ఏవైనా కొత్త మార్పులు ఉన్నప్పుడు పైన పేర్కొన్న కోడ్ క్రమానుగతంగా

Page 10

సమీక్షించబడుతుంది/సవరించబడుతుంది, ఇందులో కొత్త ఫిర్యాదుల ఛానెల్ల పరిచయం కూడా ఉంటుంది.

వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

ఈ కోడ్ లో సూచించిన రుణ మార్గదర్శకాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకతను దృష్టిలో ఉంచుకుని, వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశించింది. వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను విధించే ప్రమాదం మరియు హేతుబద్ధత దరఖాస్తు చేసేటప్పుడు మరియు/లేదా మంజూరు చేయబడిన లేఖను జారీ చేసేటప్పుడు రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడుతుంది. వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు రుణగ్రహీత యొక్క ప్రమాదం యొక్క క్రమబద్ధీకరణపై చాలా ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతల రిస్క్ ప్రొఫైల్, డబ్బు మార్కెట్లో ఉన్న వడ్డీ రేటు పోకడలు, రుణాల ఖర్చు, వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు అందించే ప్రాథమిక మరియు అనుషంగిక భద్రత (ఏదైనా ఉంటే), ఒప్పందం యొక్క నిర్మాణం, పోటీదారులు వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు, వ్యాపారం యొక్క ఆర్థిక బలం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ వాతావరణం, పోటీ, రుణగ్రహీత యొక్క గత చరిత్ర మొదలైన విస్తృత పారామితులను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. రుణం యొక్క పూర్తి పదవీకాలంలో వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు మరియు మొత్తం వడ్డీ మొత్తం వార్షిక రేట్లుగా ఉండాలి మరియు తెలియజేయబడుతుంది, తద్వారా రుణగ్రహీతకు రుణగ్రహీతకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన వడ్డీ బాధ్యత గురించి రుణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది. ఇది WORTGAGE FINANCE వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించబడుతుంది. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్సైట్లో లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించబడిన సమాచారం నవీకరించబడుతుంది.

బోర్డ్ యొక్క పాత్ర

నిధుల వ్యయం, మార్జిన్, రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని బోర్డు వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.

ఇంకా, Wortgage Finance బోర్డు లేదా దాని కమిటీ సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది. Wortgage Finance యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయికి విన్నవించబడేలా మరియు పరిష్కరించబడేలా అటువంటి యంత్రాంగం నిర్ధారించాలి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై బోర్డు వార్షిక సమీక్షను నిర్వహిస్తుంది. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ప్రతి ఆరు నెలలకు ఒకసారి ఈ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని సమీక్షిస్తారు మరియు అటువంటి సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.

