న్యాయమైన విధానాల నియమావళి

వెర్షన్: **BR26**

వర్తనా ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

డైరెక్టర్ల మండలి ద్వారా **13** మే, **2026**న ఆమోదించబడింది

VARTHANA FINANCE PRIVATE LIMITED

విషయ సూచిక

1. పరిచయం
2. మా నిబద్ధత
3. రుణ దరఖాస్తు మరియు దాని ప్రక్రియ
4. రుణ మూల్యాంకనం మరియు నిబంధనలు & షరతులు
5. రుణ పంపిణీ మరియు నిబంధనలు & షరతులలో మార్పులు
6. చర మరియు స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల
7. చర మరియు స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం
8. జరిమానా ఛార్జీలు
9. సాధారణ నిబంధనలు
10. గోప్యత
11. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు విక్రయాలు
12. హామీదారులు
13. క్రెడిట్ బ్యూరో / సూచన సంస్థలు
14. కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కారం
15. వెర్షన్ నియంత్రణ

1. పరిచయం

వర్తనా ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (గతంలో తిరుమేని ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్) (ఇకపై "కంపెనీ" లేదా **"వర్తనా"**గా సూచించబడుతుంది) భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI)లో నమోదు చేయబడిన డిపాజిట్లు స్వీకరించని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (NBFC). తన వినియోగదారులతో కమ్యూనికేట్ చేయడానికి కంపెనీ "వర్తనా" అనే బ్రాండ్ పేరును ఉపయోగిస్తుంది. ఈ పత్రంలో, వినియోగదారులతో న్యాయమైన, పారదర్శకమైన మరియు బాధ్యతాయుతమైన వ్యవహారాలను నిర్ధారించడానికి వర్తనా అనుసరించే విధానాలను వివరించింది. అలాగే, **మిడిల్ లేయర్ NBFCలకు వర్తించే స్కేల్-ఆధారిత నియంత్రణలు (Scale Based Regulations)**కు అనుగుణంగా ఈ పత్రం రూపొందించబడింది. ఈ విధానం భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన **"నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు – బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన (Responsible Business Conduct) ఆదేశాలు, 2025"**లోని అధ్యాయం III – బాధ్యతాయుత రుణాల మంజూరు విధానం (Responsible Lending Conduct), RBI/DOR/2025-26/362, DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26, తేదీ 28 నవంబర్, 2025 ఆధారంగా రూపొందించబడింది.

అదనంగా, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, నవంబర్ 2021 ద్వారా అర్హత కలిగిన **డిపాజిట్లు స్వీకరించని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (NBFC-NDs)**ను కూడా ఒంబుడ్స్మన్ పథకం పరిధిలోకి తీసుకువచ్చింది. ఈ న్యాయమైన విధానాల నియమావళి (Fair Practice Code) ఉద్యోగులు వినియోగదారులకు మెరుగైన సేవలను అందించేందుకు మరియు వ్యాపార లావాదేవీలలో పారదర్శకతను కొనసాగించేందుకు మార్గదర్శకంగా ఉంటుంది.

ఈ న్యాయమైన విధానాల నియమావళి ఇంతకు ముందు జారీ చేసిన అన్ని వెర్షన్‌లను భర్తీ చేస్తుంది.

నియమావళి అమలు

ఈ నియమావళి కంపెనీ యొక్క అన్ని ఉద్యోగులకు, అలాగే కంపెనీ తరఫున దాని వ్యాపార కార్యకలాపాల్లో అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం పొందిన ఇతర వ్యక్తులందరికీ వర్తిస్తుంది.

2. నిబద్ధత

కంపెనీ ఈ నియమావళిని పాటిస్తూ, నిజాయితీ, పారదర్శకత మరియు నైతిక విలువల ఆధారంగా అన్ని వ్యవహారాల్లో న్యాయంగా, సమంజసంగా వ్యవహరిస్తుంది. అలాగే, ఆర్థిక సేవల రంగంలో అమలులో ఉన్న ప్రమాణాలను అనుసరిస్తుంది.

a. వినియోగదారులు సులభంగా అర్థం చేసుకునేలా, వారి అభిరుచికి అనుగుణమైన భాషలో స్పష్టమైన మరియు పారదర్శకమైన సమాచారాన్ని కంపెనీ అందిస్తుంది. ఇందులో:
   - అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించిన నిబంధనలు & షరతులు, వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీలు.
   - వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉన్న ప్రయోజనాలు.

b. కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు వర్తించే చట్టాలు, నియమాలు మరియు నిబంధనలకు పూర్తిగా అనుగుణంగా ఉంటాయి.

c. కంపెనీ తన వల్ల జరిగిన పొరపాట్లను వెంటనే సరిదిద్ది, వినియోగదారులు నమోదు చేసిన ఫిర్యాదులను త్వరితగతిన పరిష్కరిస్తుంది.

d. కంపెనీ భావి లేదా ప్రస్తుత వినియోగదారుల పట్ల వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా

దివ్యాంగత ఆధారంగా ఎటువంటి వివక్ష చూపదు.

e. ఈ నియమావళి యొక్క ఒక ప్రతిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో మరియు ప్రతి శాఖలో అందరికీ కనిపించే ప్రదేశంలో ప్రదర్శిస్తుంది.

f. భావి లేదా ప్రస్తుత వినియోగదారుడు కోరినట్లయితే, ఈ నియమావళి యొక్క ఒక ప్రతిని కంపెనీ అందిస్తుంది.

3. రుణ దరఖాస్తు మరియు దాని ప్రక్రియ

a. రుణగ్రహీతతో జరిగే అన్ని కమ్యూనికేషన్‌లు అతనికి/ఆమెకు అర్థమయ్యే భాషలో స్పష్టంగా వివరించబడతాయి.

b. రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన అన్ని వివరాలు పొందుపరచబడతాయి. తద్వారా, ఇతర రుణదాతలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేసుకుని, రుణగ్రహీత సరైన నిర్ణయం తీసుకునే అవకాశం ఉంటుంది. అలాగే, దరఖాస్తుతో పాటు సమర్పించాల్సిన అవసరమైన పత్రాల వివరాలు కూడా అందులో పేర్కొనబడతాయి.

c. అన్ని రుణ దరఖాస్తులు స్వీకరించినట్లు రుణగ్రహీతకు రసీదు (Acknowledgement) ఇవ్వబడుతుంది. ఆ రసీదులో దరఖాస్తు ఆమోదం లేదా తిరస్కరణకు సంబంధించిన నిర్ణయం తెలియజేయబడే కాలపరిమితి కూడా పేర్కొనబడుతుంది.

d. సాధారణంగా, రుణ దరఖాస్తు పరిశీలనకు అవసరమైన అన్ని వివరాలను కంపెనీ దరఖాస్తు సమర్పించే సమయంలోనే సేకరిస్తుంది. అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, వినియోగదారునికి తెలియజేసి అందించమని కోరుతుంది.

e. అవసరమని భావించిన సందర్భంలో, కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న వివరాలను ధృవీకరించడానికి రుణగ్రహీతను అతని/ఆమె నివాసం లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్ల ద్వారా సంప్రదించవచ్చు. అలాగే, ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించిన అధికారిక సంస్థల ద్వారా నివాసం లేదా వ్యాపార చిరునామాను ప్రత్యక్షంగా సందర్శించి ధృవీకరణ కూడా నిర్వహించవచ్చు.

4. రుణ మూల్యాంకనం మరియు నిబంధనలు & షరతులు

a. ప్రతి రుణ ఆమోదాన్ని మంజూరు పత్రం **(Sanction Letter)** ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తారు. ఈ పత్రంలో రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన వాస్తవాల ప్రకటన **(Key Fact Statement – KFS)** ఉంటుంది. ఇందులో ఆమోదించిన రుణ మొత్తం, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, వార్షిక వడ్డీ రేటు, వడ్డీ వర్తించే విధానం, రుణ కాలపరిమితి, ముందస్తు చెల్లింపు (Pre-payment) ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు వంటి వివరాలు ఉంటాయి. అలాగే, ఆలస్యంగా చెల్లించినప్పుడు విధించే జరిమానా వివరాలు రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ అక్షరాలలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడతాయి.

b. రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో పూర్తిగా వివరించి, వాటికి అంగీకారం తెలిపిన తర్వాతే రుణ ఒప్పందంపై సంతకం చేయబడుతుంది.

c. రుణ నిబంధనలు, షరతులు, వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ముఖ్యమైన వివరాలపై రుణగ్రహీతకు పూర్తి అవగాహన కల్పించేందుకు, రుణ మంజూరు/విడుదల సమయంలో అమలు చేసిన రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక ప్రతితో పాటు, అందులో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల ప్రతులను కూడా రుణగ్రహీతకు అందజేస్తారు. వాటి విషయాలను కూడా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో వివరించబడతాయి.

5. రుణ పంపిణీ మరియు నిబంధనలు & షరతులలో మార్పులు

a. రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పులు జరిగినట్లయితే, రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ముందస్తుగా సమాచారం అందించబడుతుంది. ఇందులో రుణ పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు (Pre-payment) ఛార్జీలు మరియు ఇతర సంబంధిత మార్పుల వివరాలు స్పష్టంగా పేర్కొనబడతాయి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలలో చేసే మార్పులు భవిష్యత్తు (Prospective) నుంచి మాత్రమే అమల్లోకి వస్తాయి.

b. రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించమని కోరడం (Recall) లేదా చెల్లింపును వేగవంతం చేయడం (Accelerate Payment) వంటి ఏ నిర్ణయమైనా, మంజూరు పత్రం (Sanction Letter) మరియు రుణ ఒప్పందం (Loan Agreement)లో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగానే తీసుకోబడుతుంది.

6. చర / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల

a. కంపెనీకి ఇతర చట్టబద్ధమైన క్లెయిమ్‌లు లేదా లియన్ (Lien) హక్కులు ప్రభావితం కాకపోతే, రుణానికి సంబంధించిన మొత్తం బకాయిలు పూర్తిగా చెల్లించిన తర్వాత లేదా బకాయి మొత్తాన్ని పూర్తిగా వసూలు చేసిన తర్వాత, అన్ని సెక్యూరిటీలను (Securities) విడుదల చేస్తుంది. కంపెనీ తన సెట్-ఆఫ్ (Set-off) హక్కును వినియోగించాల్సి వచ్చినట్లయితే, దానికి సంబంధించిన పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు ముందస్తుగా సమాచారం అందిస్తుంది.

b. రుణ ఖాతా పూర్తిగా చెల్లించబడిన లేదా సెటిల్ చేయబడిన **30** రోజులలోపు, కంపెనీ అన్ని అసలు చర / స్థిరాస్తి పత్రాలను రుణగ్రహీతకు తిరిగి అందజేస్తుంది. అలాగే, సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో నమోదైన ఛార్జీలను తొలగించడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది.

c. రుణగ్రహీత తన సౌకర్యాన్ని బట్టి, రుణ ఖాతా నిర్వహించిన శాఖ/బ్యాంకింగ్ అవుట్‌లెట్ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న వర్తనా యొక్క మరే ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు చర / స్థిరాస్తి పత్రాలను స్వీకరించే అవకాశం కల్పించబడుతుంది.

d. అసలు చర / స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలపరిమితి మరియు స్థలం రుణ మంజూరు పత్రం (Sanction Letter)లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడుతుంది.

e. ఒకే రుణగ్రహీత లేదా సంయుక్త రుణగ్రహీతల మరణం వంటి అనుకోని పరిస్థితులు ఏర్పడినప్పుడు, వారి చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలు చర / స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి అందించేందుకు కంపెనీ స్పష్టమైన మరియు క్రమబద్ధమైన విధానాన్ని అమలు చేస్తుంది. వినియోగదారుల సమాచారం కోసం ఈ విధానాన్ని ఇతర సంబంధిత విధానాలు మరియు ప్రక్రియలతో పాటు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురిస్తుంది.

7. చర / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం

a. రుణ ఖాతా పూర్తిగా చెల్లించబడిన లేదా సెటిల్ చేయబడిన **30** రోజుల తర్వాత కూడా అసలు చర / స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయకపోయినా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో చార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ **(Charge Satisfaction Form)** దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, కంపెనీ ఆ జాప్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఆ జాప్యం కంపెనీ (NBFC) వల్ల జరిగినట్లయితే, ప్రతి రోజు జాప్యానికి **₹5,000** చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

b. అసలు చర / స్థిరాస్తి పత్రాలు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా పోయినా లేదా దెబ్బతిన్నా, వర్తనా రుణగ్రహీతకు ఆ పత్రాల డూప్లికేట్ లేదా ధృవీకరించిన ప్రతులు పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది. వాటికి సంబంధించిన ఖర్చును కూడా కంపెనీయే భరిస్తుంది. అదనంగా, పై నిబంధనల ప్రకారం చెల్లించాల్సిన పరిహారాన్ని కూడా అందిస్తుంది. అయితే, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి వర్తనాకు అదనంగా **30** రోజుల గడువు ఉంటుంది. ఆ తర్వాత మాత్రమే జాప్యానికి సంబంధించిన పరిహారం లెక్కించబడుతుంది (అంటే మొత్తం **60** రోజుల గడువు పూర్తయిన తర్వాత).

c. ఈ నిబంధనల ప్రకారం చెల్లించే పరిహారం వల్ల, వర్తించే చట్టాల ప్రకారం రుణగ్రహీతకు లభించే ఇతర పరిహారం లేదా చట్టబద్ధమైన హక్కులపై ఎలాంటి ప్రభావం ఉండదు.

8. జరిమానా రుసుములు

a. రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనప్పుడు విధించే రుసుమును **జరిమానా ఛార్జీలు (Penal Charges)**గా పరిగణిస్తారు. దీనిని **జరిమానా వడ్డీ (Penal Interest)**గా విధించరు. జరిమానా ఛార్జీలను మూలధనంలో (Capitalisation) కలపరు మరియు వాటిపై అదనపు వడ్డీ విధించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ యొక్క సాధారణ చక్రవడ్డీ విధానాన్ని ప్రభావితం చేయదు. అందువల్ల, చెల్లించని వడ్డీ (చెల్లించని EMIతో సహా)పై, బకాయి సరిచేసే తేదీ వరకు ఒప్పందంలో పేర్కొన్న వడ్డీ రేటు ప్రకారమే వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది; జరిమానా వడ్డీ రేటు ప్రకారం కాదు.

రుణగ్రహీత రుణ చెల్లింపులో డిఫాల్ట్ కావడం కూడా రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడంగా పరిగణించబడుతుంది. అలాంటి సందర్భంలో విధించే రుసుము జరిమానా ఛార్జీలు రూపంలో మాత్రమే ఉంటుంది; జరిమానా వడ్డీ రూపంలో కాదు. ఈ జరిమానా ఛార్జీలు సమంజసమైనవిగా ఉండాలి మరియు కంపెనీ డైరెక్టర్ల మండలి ఆమోదించిన విధానానికి అనుగుణంగా, డిఫాల్ట్ అయిన మొత్తంపైనే ఎలాంటి వివక్ష లేకుండా విధించబడతాయి. జరిమానా ఛార్జీలను మూలధనంలో కలపరు మరియు వాటిపై అదనపు వడ్డీ లేదా ఇప్పటికే బకాయి ఉన్న జరిమానా ఛార్జీలపై కొత్త జరిమానా ఛార్జీలు విధించబడవు.

b. వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన ఎటువంటి అదనపు అంశం జరిమానా ఛార్జీలలో చేర్చబడదు.

c. జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడాన్ని బట్టి సమంజసంగా నిర్ణయించబడుతుంది. ఒకే రుణం లేదా ఉత్పత్తి వర్గానికి చెందిన వినియోగదారుల మధ్య ఎటువంటి వివక్ష ఉండదు.

d. వ్యాపారేతర అవసరాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన రుణాలపై విధించే జరిమానా ఛార్జీలు, అదే తరహా ఉల్లంఘనకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలపై విధించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.

e. జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం మరియు వాటిని విధించే కారణాలను రుణ ఒప్పందంలో, **ముఖ్యమైన వాస్తవాల ప్రకటన (Key Fact Statement – KFS)**లో స్పష్టంగా పేర్కొంటారు. అదనంగా, ఈ వివరాలను కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీలు విభాగంలో ప్రచురిస్తారు. అలాగే, వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ వర్గీకరణ విధానాన్ని కూడా వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచుతారు.

f. రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనప్పుడు రుణగ్రహీతలకు పంపే ప్రతి రిమైండర్‌లో జరిమానా ఛార్జీల వివరాలు కూడా తెలియజేయబడతాయి. అలాగే, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ప్రతి సందర్భంలో, వాటికి సంబంధించిన కారణాలను కూడా రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తారు.

9. సాధారణ

a. రుణ మంజూరు పత్రం (Sanction Letter) లేదా రుణ ఒప్పందం (Loan Agreement)లో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఉన్న సందర్భాలు తప్ప, రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వచ్చినప్పుడు తప్ప, వర్తనా రుణగ్రహీత వ్యక్తిగత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు.

b. రుణగ్రహీత నుండి బ్యాలెన్స్ ట్రాన్స్‌ఫర్ **(Balance Transfer)** కోసం అభ్యర్థన అందినట్లయితే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి **21** రోజులలోపు కంపెనీ తన అంగీకారం లేదా నిరాకరణను తెలియజేస్తుంది. ఇటువంటి బదిలీ, చట్టానికి అనుగుణంగా మరియు పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం నిర్వహించబడుతుంది.

c. టర్మ్ లోన్ **(Term Loan)** ముందస్తు చెల్లింపు (Pre-payment)పై విధించే ఛార్జీలు, ముందుగా చెల్లించిన మొత్తాన్ని ఆధారంగా చేసుకుని మాత్రమే నిర్ణయించబడతాయి.

d. బకాయిల వసూలు కోసం వర్తనా ఎటువంటి అనవసర వేధింపులు లేదా బలవంతపు పద్ధతులను అనుసరించదు. రుణగ్రహీతలతో నియంత్రణ మార్గదర్శకాలు మరియు వర్తనా ప్రవర్తనా నియమావళికి అనుగుణంగా వ్యవహరించేందుకు ఫీల్డ్ సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ అందించబడుతుంది.

e. కంపెనీ డైరెక్టర్ల మండలి, వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని నిర్దిష్ట వ్యవధుల్లో సమీక్షిస్తుంది. అలాగే, యాజమాన్యం అందిన అన్ని ఫిర్యాదులు మరియు వాటి పరిష్కార స్థితిని క్రమం తప్పకుండా డైరెక్టర్ల మండలి ముందు ఉంచుతుంది.

f. ఫిర్యాదుల పరిష్కార మరియు నోడల్ అధికారి **(Grievance Redressal-cum-Nodal Officer)** పేరు, చిరునామా, సంప్రదింపు నంబర్, ఇమెయిల్ ఐడి మొదలైన వివరాలను ప్రతి శాఖలో స్పష్టంగా ప్రదర్శించడంతో పాటు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.

g. ఫిర్యాదు ఒక నెలలోపు పరిష్కారం కాకపోతే, రుణగ్రహీత కంపెనీ నమోదిత కార్యాలయం పరిధిలోని భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం **(Department of Non-Banking Supervision),** బెంగళూరు ప్రాంతీయ కార్యాలయం ఇన్‌చార్జ్ అధికారికి అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు.

varthana
VARTHANA FINANCE PRIVATE LIMITED

h. శారీరక లేదా దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సదుపాయాలు సహా ఇతర ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించడంలో వర్తనా ఎటువంటి వివక్ష చూపదు. అలాంటి వ్యక్తులు కంపెనీ అందించే వివిధ సేవలను సులభంగా పొందేందుకు వర్తనా యొక్క అన్ని శాఖలు అవసరమైన సహాయాన్ని అందిస్తాయి.

10. గోప్యత

కంపెనీ, వినియోగదారుల వివరాలను అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు తన వ్యాపార కార్యకలాపాలను నిర్వహించడానికి అవసరమైన, సంబంధిత వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మాత్రమే సేకరిస్తుంది. వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ పూర్తిగా వ్యక్తిగతమైనది మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణిస్తుంది. చట్టపరమైన అవసరం, ప్రభుత్వ సంస్థలు, నియంత్రణ సంస్థలు (Regulators), క్రెడిట్ ఏజెన్సీల ఆదేశాలు లేదా వినియోగదారుని అనుమతి ఉన్న సందర్భాలు తప్ప, ఈ సమాచారాన్ని ఏ మూడవ పక్షంతోనూ పంచుకోదు. సహాయక సేవలు (Support Services) అందించడానికి కంపెనీ ఏదైనా మూడవ పక్ష సేవలను వినియోగించినట్లయితే, ఆ మూడవ పక్షం కూడా వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ పాటించే అదే స్థాయి గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

11. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు విక్రయాలు

a. కంపెనీ విడుదల చేసే అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా, పారదర్శకంగా ఉండేలా మరియు వినియోగదారులను తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూసుకుంటుంది.

b. కంపెనీ, అవసరమైనప్పుడు వినియోగదారులు ఇప్పటికే పొందుతున్న ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించిన వివిధ ప్రత్యేకతలను వారికి తెలియజేయవచ్చు. ఇతర ఉత్పత్తులు, సేవలు లేదా ప్రచార ఆఫర్లకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని, ఆ సమాచారాన్ని స్వీకరించేందుకు వినియోగదారు ముందుగా తన సమ్మతిని (Consent) ఇచ్చినట్లయితే మాత్రమే అందిస్తుంది.

12. హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి రుణానికి హామీదారుగా **(Guarantor)** ఉన్నప్పుడు, కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు రసీదు (Acknowledgement)తో పాటు క్రింది వివరాలను అందిస్తుంది:

- హామీదారుగా ఆయన/ఆమె బాధ్యతలకు సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులు పేర్కొన్న హామీ పత్రం **(Letter/Deed of Guarantee)**.
- తాను హామీ ఇచ్చిన రుణానికి సంబంధించి రుణగ్రహీత చెల్లింపుల్లో ఏదైనా డిఫాల్ట్ చేసినట్లయితే, ఆ విషయాన్ని కంపెనీ హామీదారుకు వెంటనే తెలియజేస్తుంది.

13. క్రెడిట్ బ్యూరో / రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

కింది పరిస్థితుల్లో, కంపెనీ వినియోగదారు (హామీదారుతో సహా)కు సంబంధించిన రుణ సమాచారాన్ని క్రెడిట్ బ్యూరో / రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించవచ్చు:

a. వినియోగదారు రుణ చెల్లింపుల్లో బకాయిపడినట్లయితే.
b. బకాయిల వసూళ్ల కోసం వినియోగదారుపై చట్టపరమైన చర్యలు ప్రారంభించబడినట్లయితే.
c. వినియోగదారుకు సంబంధించిన రుణ బకాయిలు చట్టపరమైన ప్రక్రియ ద్వారా పరిష్కరించబడినట్లయితే.
d. చట్టం లేదా క్రెడిట్ బ్యూరోతో ఉన్న ఒప్పందం ప్రకారం వినియోగదారుల సమాచారాన్ని క్రెడిట్ బ్యూరో / రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించడం తప్పనిసరి అయినట్లయితే. ఈ ఉద్దేశ్యంతో, రుణానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని క్రెడిట్ బ్యూరోలకు పంచుకోవడానికి వినియోగదారుని సమ్మతి పొందే నిబంధనను రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది

14. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం కంపెనీ ప్రత్యేక విధానాన్ని అమలు చేస్తోంది. ఈ విధానం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంది.

వెర్షన్ నియంత్రణ

వెర్షన్	రూపకల్పన / సవరణల వివరాలు	ఆడిట్ కమిటీ ఆమోదించిన తేదీ	డైరెక్టర్ల మండలి ఆమోదించిన తేదీ
వెర్షన్ 1.0/2019-20	న్యాయమైన విధానాల నియమావళి – సమీక్షించబడింది	14 ఆగస్టు, 2019	14 ఆగస్టు, 2019
వెర్షన్ 1.1/2020-21	న్యాయమైన విధానాల నియమావళి – కొన్ని అదనపు అంశాలతో సమీక్షించబడింది	26 మే, 2020	27 మే, 2020
వెర్షన్ 1.2/2021-22	RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, నవంబర్ 2021 ప్రకారం నవీకరించబడింది	15 ఫిబ్రవరి, 2022	16 ఫిబ్రవరి, 2022
వెర్షన్ 1.2/2022-23	వార్షిక సమీక్ష – ఎలాంటి మార్పులు లేవు	17 మే, 2022	18 మే, 2022
వెర్షన్ BR23	వార్షిక సమీక్ష – ఫిర్యాదుల పరిష్కార మరియు నోడల్ అధికారి వివరాలు నవీకరించబడ్డాయి మరియు ఫార్మాటింగ్‌లో మార్పులు చేయబడ్డాయి	16 మే, 2023	17 మే, 2023
వెర్షన్ BR24	వార్షిక సమీక్ష – RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ 2023 (19 అక్టోబర్, 2023), అధ్యాయం VII – న్యాయమైన విధానాల నియమావళి ప్రకారం నవీకరణలు చేయబడ్డాయి. విధించే అన్ని రుసుములు జరిమానా ఛార్జీలుగా పరిగణించబడతాయి మరియు వాటిపై వడ్డీ విధించబడదు. రుణగ్రహీతకు పత్రాలను 30 రోజుల తర్వాత తిరిగి ఇవ్వడంలో ఆలస్యం జరిగితే జరిమానా నిబంధన ప్రవేశపెట్టబడింది.	14 మే, 2024	15 మే, 2024
వెర్షన్ BR25	వార్షిక సమీక్ష – ఎలాంటి	13 మే, 2025	14 మే, 2025

	మార్పులు లేవు		
వెర్షన్ BR26	వార్షిక సమీక్ష – RBI బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన (Responsible Business Conduct) ఆదేశాలు, 2025 (28 నవంబర్, 2025) ప్రకారం అవసరమైన నవీకరణలు చేయబడ్డాయి	12 మే, 2026	13 మే, 2026