

**సముచిత విధానాల నియమావళి - స్కేలప్ పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (గతంలో
పేమి ఇండియా పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్గా వ్యవహరించబడింది)**

అవలోకనం

NBFCల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై మార్గదర్శకాలపై రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నిబంధనలకు అనుగుణంగా, స్కేలప్ పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (గతంలో పేమి ఇండియా పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్గా వ్యవహరించబడింది) ("స్కేలప్ ") ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("కోడ్")ను అమలు చేసింది.

స్కేలప్ అన్ని కార్యాలయాలకు కోడ్ వర్తిస్తుంది; మరియు స్కేలప్ ఉద్యోగులు, అధికారులు, డైరెక్టర్లు మరియు కన్సల్టెంట్లు అందరినీ దీనికి కట్టుబడి ఉండేలా చేస్తుంది.

లక్ష్యాలు

కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు:

- i. కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో ఉత్తమ పద్ధతులను అవలంబించడం.
- ii. సవాలు చేసే ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం మరియు కస్టమర్ సంతృప్తిని నిర్ధారించడం కోసం అధిక నిర్వహణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి కృషి చేయడం.
- iii. వ్యాపారాన్ని నిర్వహిస్తున్నప్పుడు పారదర్శకంగా, న్యాయంగా, నైతికంగా మరియు చట్టపరంగా సమర్థనీయమైన పద్ధతులను అనుసరించడం.
- iv. కస్టమర్లు / కాబోయే కస్టమర్లకు అవసరమైన మొత్తం సమాచారం మరియు ఇన్పుట్లను అందించడం మరియు పరస్పర ప్రయోజనకరమైన దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.
- v. సందేహస్పదమైన ఆధారాలు లేదా నేర నేపథ్యం ఉన్న కస్టమర్లను పొందడాన్ని నిశిత పరిశీలనతో నివారిస్తూ సంతృప్తి చెందిన కస్టమర్ల సంఖ్యను నిరంతరం పెంచుకోవడానికి వీలు కల్పించడం.

కట్టుబాట్లు

- i. ప్రభుత్వం మరియు నియంత్రణ సంస్థలు (రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెబి మొదలైనవి) ఆమోదించిన / జారీ చేసిన అన్ని వర్తించే చట్టాలు, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండటానికి స్కేలప్ బాధ్యత వహిస్తుంది.
- ii. సమర్థవంతమైన, వృత్తిపరమైన మరియు మర్యాదపూర్వకమైన సేవల ద్వారా స్కేలప్ పూర్తి కస్టమర్ సంతృప్తికి కట్టుబడి ఉంది.

iii. స్కేలప్ నిలకడగా అంతర్గతంగా నిర్దేశించబడిన ప్రమాణాలు మరియు అభ్యాసాలను సాధించడానికి మరియు మెరుగుపరచడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు పరిశ్రమలో ప్రబలంగా ఉన్న ప్రమాణాల కంటే ముందుంటుంది.

iv. స్కేలప్ కస్టమర్లపై మతం, కులం, లింగం, భాష, లైంగిక ధోరణి లేదా శారీరక వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు.

v. స్కేలప్ తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి స్పష్టమైన, పూర్తి సమాచారాన్ని తన కస్టమర్లకు / కాబోయే కస్టమర్లకు అందిస్తుంది మరియు తప్పుదారి పట్టించే లేదా తప్పుదారి పట్టించే అవకాశం గల ప్రకటనలు లేదా ప్రచారాన్ని ఆశ్రయించదు.

vi. స్కేలప్ కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు స్థానిక భాష లేదా ఆంగ్లంలో కమ్యూనికేట్ చేస్తుంది.

vii. వ్యాపార లావాదేవీలు చేస్తున్నప్పుడు కస్టమర్ అనుకోకుండా చేసిన ఏదైనా పని లేదా క్లికల్ లోపం నుంచి ప్రయోజనాన్ని పొందకూడదని స్కేలప్ నిర్ణయించుకుంది.

viii. స్కేలప్ కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను సత్వరమే పరిష్కరించేందుకు ఒక వ్యవస్థను, దీనికి అనుబంధంగా పరిష్కార క్రమంలో సమస్యలను ఉన్నతాధికారులకు నివేదించే విధానం కలిగిన ఒక నిర్మాణాత్మక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడానికి కట్టుబడి ఉంది.

ix. స్కేలప్ ఈ నియమావళిని దాని వెబ్ సైట్ మరియు మొబైల్ యాప్ లలో ప్రదర్శిస్తుంది; మరియు, అభ్యర్థనపై, దాని కాపీని కస్టమర్ కు అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

x. స్కేలప్ ద్వారా కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారం అనధికార వ్యక్తులు లేదా ఏజెన్సీలు లేదా మూడవ పార్టీలతో భాగస్వామ్యం చేయబడదు. అయితే, చట్టపరమైన లేదా నియంత్రణ అవసరాలు ఏవైనా ఉంటే, ఈ విషయంలో కస్టమర్ కు నోటీసు లేకుండా కూడా అటువంటి సమాచారం ఇచ్చేందుకు స్కేలప్ కట్టుబడి ఉండాలి వస్తుంది.

రుణాలు, నిబంధనలు & షరతులు, వడ్డీ రేటు & ఛార్జీలు

i. స్కేలప్ కాబోయే కస్టమర్ లందరికీ ఉచితంగా లోన్ అప్లికేషన్ ఫామ్ లను అందుబాటులో ఉంచుతుంది, దానితో పాటు సమర్పించాల్సిన సహాయక పత్రాలను కూడా పేర్కొంటుంది. కస్టమర్ కు సక్రమంగా పూర్తి చేసిన లోన్ దరఖాస్తు ఫామ్ లను స్వీకరించిన అన్ని సందర్భాల్లోనూ రసీదు ఇవ్వబడుతుంది. పాలసీ మరియు కస్టమర్ సర్వీస్ విషయానికొస్తే, ఆచరణ సాధ్యమైన వెంటనే రుణ దరఖాస్తులు మంజూరు చేయబడతాయి / తిరస్కరించబడతాయి. రుణం పంపిణీ మరియు సెక్యూరిటీ ఆమోదం దాదాపు ఏకకాలంలో నిర్వహించబడతాయి.

ii. కస్టమర్ / కాబోయే కస్టమర్ కు రుణం మంజూరు చేయడానికి ముందు, తగు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలుగా, ఎంత మొత్తం రుణానికి అర్హత కలిగిఉన్నారు, వడ్డీ రేటు, ఛార్జీ లు, పీనల్ / ఓవర్ డ్యూ వడ్డీ, వడ్డీ లెక్కింపు విధానం, వడ్డీపై రిబేటు వంటి రుణం/ఉత్పత్తికి సంబంధించిన మొత్తం సంబంధిత సమాచారాన్ని స్కేలప్ బహిర్గతం చేస్తుంది. కస్టమర్ / కాబోయే కస్టమర్ అభ్యర్థనపై, మంజూరుకు ముందు రుణం వివరణాత్మక నిబంధనలు, షరతులు కూడా అందించబడతాయి.

iii. రుణ సౌలభ్యాన్ని నియంత్రించే అన్ని నిబంధనలు, షరతులతో కూడిన రుణ మంజూరు లేఖ కస్టమర్ కు అందించబడేలా స్కేలప్ నిర్ధారిస్తుంది. రుణ మొత్తం, రుణ ఖాతా నంబర్, వడ్డీ రేటు, ఛార్జీలు, లోన్ ప్రాసెసింగ్ ఫీజు మొదలైనవాటిని కూడా రుణ మంజూరు లేఖ పేర్కొంటుంది.

iv. కస్టమర్ ను ఆర్థికంగా లేదా ఇతరత్రా ప్రతికూలంగా ప్రభావితం చేసే వడ్డీ రేటుతో సహా రుణం నిబంధనలు, షరతుల్లో ఎలాంటి మార్పులు / సవరణలు సాధారణ సందర్భాలలో స్కేలప్ చేయదు. అసాధారణ పరిస్థితుల్లో అటువంటి మార్పులు / సవరణలు అనివార్యమైనప్పుడు, కొత్త పరిస్థితులను దృష్టిలో ఉంచుకుని, అటువంటి మార్పు/సవరణ గురించి కస్టమర్ కు తగిన మరియు సరైన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

మార్కెటింగ్ & ప్రమోషన్

- i. స్కేలప్ ఉద్దేశపూర్వకంగా ఏదైనా రహస్య / స్వార్థపూరిత ఉద్దేశ్యాలతో లేదా కస్టమర్ వెల్లడించిన కస్టమర్ అవసరాలు లేదా అంచనాలపై ఉత్పత్తిని ప్రమోట్ చేయదు. మార్కెటింగ్ మరియు కార్యకలాపాలలో నిమగ్నమైన తన సిబ్బంది తగిన శిక్షణ పొందారని మరియు కస్టమర్ / కాబోయే కస్టమర్ కు తప్పుగా సూచించడం ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడాన్ని నిరోధించాల్సిందిగా ఆదేశించబడినట్లుగా స్కేలప్ నిర్ధారిస్తుంది.
- ii. నిధుల వ్యయం, రిస్క్ ప్రీమియం, లోన్ స్కీమ్, ప్రాఫిట్ మార్జిన్ మొదలైన వేరియబుల్స్ పై వడ్డీ రేట్లు ఆధారపడి ఉంటాయి మరియు మొత్తం మీద పరిశ్రమ పద్ధతులు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.

బకాయిల రికవరీ

- i. న్యాయమైన లావాదేవీల విషయంలో, సాధారణంగా మొదట అంగీకరించిన కాలానికి ముందు రుణాన్ని స్కేలప్ రీకాల్ చేయదు.
- ii. కస్టమర్ నుండి తన బకాయిలను తిరిగి పొందేందుకు ఎటువంటి బలవంతపు లేదా కఠినమైన చర్యలను ఉపయోగించడాన్ని స్కేలప్ అంగీకరించదు లేదా ప్రోత్సహించదు.
- iii. రుణ మంజూరు లేఖలో రుణానికి సంబంధించిన అన్ని వర్తించే నిబంధనలు, షరతులు ఉన్నప్పటికీ, వడ్డీ, అసలు మొదలైనవాటిని చెల్లించాల్సిన గడువు తేదీకి సంబంధించిన సలహాలు, రిమైండర్లు మొదలైనవాటిని లేఖ, కొరియర్ సర్వీస్, టెలిఫోన్, SMS మొదలైన వాటి ద్వారా పంపడానికి స్కేలప్, ఉత్తమ రీతిలో ప్రయత్నిస్తుంది.

- iv. కోడుకున్న పక్షంలో రుణం యొక్క కొనసాగుతున్న కాలంలో లేదా మూసివేసిన వెంటనే కస్టమర్ కు రుణ ఖాతా యొక్క స్టేట్ మెంట్ ను స్కేలప్.
- v. రుణం నిబంధనలు & షరతుల్లో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం మినహా లేదా లావాదేవీలు జరిపే సమయంలో రుణగ్రహీత తగినంతగా వివరాలు ఇవ్వనప్పుడు లేదా తప్పుడు వివరాలు ఇవ్వడం అలా చేయవలసి వచ్చినప్పుడు తప్ప కస్టమర్ల వ్యవహారాల్లో స్కేలప్ జోక్యం చేసుకోదు.
- vi. స్కేలప్ తనకు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తుంది మరియు రోజులో పనియేతర గంటలలో రికవరీ చర్యలను చేపట్టడం, అనవసరమైన వేధింపులు, లోన్ల రికవరీ కోసం బలప్రయోగాన్ని ఉపయోగించడాన్ని నివారిస్తుంది. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉందని స్కేలప్ నిర్ధారిస్తుంది.

కస్టమర్ సర్వీస్ & గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్

- i. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు / సమస్యలను నిరోధించడానికి మరియు తగ్గించడానికి సాధ్యమయ్యే అన్ని చర్యలను స్కేలప్ అమలు చేస్తుంది
- ii. తన కార్యాలయంలో లేదా తన యాప్ ద్వారా కస్టమర్ బకాయి మొత్తం లేదా కొంత భాగాన్ని చెల్లించడానికి స్కేలప్ వీలు కల్పిస్తుంది.
- iii. కస్టమర్ కు ఏదైనా సమస్య ఉంటే, కింది ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం వర్తిస్తుంది:
 - a. **స్టాఫ్ 1:** కస్టమర్ తప్పనిసరిగా PayMe మొబైల్ యాప్ ద్వారా సర్వీస్ అభ్యర్థన / టిక్కెట్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయాలి. పని గంటలు ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 6:00 వరకు, సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు.
 - b. **లెవల్ 2:** ఫిర్యాదు లెవల్ 1 వద్ద 7 పనిదినాల కంటే ఎక్కువ కాలం పాటు పెండింగ్ లో ఉంటే లేదా లెవల్ 1 పరిష్కారం ఫలితంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ దీనికి మెయిల్ చేయవచ్చు: grievance@scaleupfinancial.com (గతంలో care@pmifs.com)
 - c. **లెవల్ 3:** ఫిర్యాదు లెవల్ 2 వద్ద 7 పనిదినాల కంటే ఎక్కువ కాలం పాటు పెండింగ్ లో ఉంటే లేదా లెవల్ 2 పరిష్కారం ఫలితంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ గతంలో యొక్క క్రింది అధికారిని సంప్రదించవచ్చు: nodal@scaleupfinancial.com (గతంలో nodal@pmifs.com)
 - d. **లెవల్ 4:** 7 పనిదినాల కంటే ఎక్కువ కాలం పాటు లెవల్ 3లో ఫిర్యాదు పెండింగ్ లో ఉన్న సందర్భంలో లేదా లెవల్ 3 పరిష్కారం ఫలితంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ప్రాంతీయ కార్యాలయాన్ని (లేదా RBI వెబ్ సైట్ www.rbi.org.in ద్వారా) సంప్రదించవచ్చు.

కార్యాలయం	కాన్పూర్	లక్నో
చిరునామా	పోస్ట్ బాక్స్ నం. 82/142, M.G రోడ్, కాన్పూర్ - 208 001, ఉత్తర ప్రదేశ్.	8-9 విపిన్ ఖండ్, గోమతి నగర్, లక్నో-226010, ఉత్తర ప్రదేశ్
ఫోన్	+91 512 230 5949	+91 522-2307950
ఫ్యాక్స్	+91 512 230 6105	Lucknow

iv. ఉద్యోగులు కస్టమర్ ఫ్రెండ్లీగా ఉండేలా మరియు మొరటుగా, అనుచితంగా లేదా అనైతికంగా ప్రవర్తించకుండా ఉండేలా సమర్థవంతమైన శిక్షణ వ్యవస్థను స్కేలప్ ఏర్పాటు చేస్తుంది.

v. వివిధ లావాదేవీలను పూర్తి చేయడానికి పట్టే సమయ నిబంధనలను ప్రదర్శించడానికి మరియు పనులు పూర్తి చేయడానికి స్కేలప్ ప్రయత్నిస్తుంది.

vi. కస్టమర్లు ముఖ్యంగా పేద మరియు అణగారిన వర్గాలు ఎదుర్కొంటున్న సమస్యల పట్ల సానుభూతితో కూడిన విధానాన్ని స్కేలప్ కలిగి ఉంటుంది.

vii. స్కేలప్ పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్

పేరు: శ్రీమతి శాలిని రాయ్

ఇమెయిల్ ఐడి: grievance@scaleupfinancial.com (గతంలో care@pmifs.com)

ఫోన్ నం: 9319738610