



పేయూ ఫైనాన్స్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

యొక్క

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

**గోప్యత:**

ఈ పత్రంలోని వివరణాత్మక మెటీరియల్స్ మరియు సంబంధిత సమాచారం పేయూ(PayU) ఫైనాన్స్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్కు గోప్యమైన మరియు యాజమాన్య సమాచారాన్ని కలిగి ఉండవచ్చు. ఈ సమాచారం ఖచ్చితమైన విశ్వాసంతో నిర్వహించబడుతుందని మరియు ఈ పత్రం యొక్క మూల్యాంకనం కోసం కాకుండా మరే ఇతర ప్రయోజనం కోసం పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా బహిర్గతం చేయడం, నకిలీ చేయడం లేదా ఉపయోగించబడదని స్పష్టమైన అవగాహనతో సమర్పించబడింది.

| అధారిటీ       | వివరాలు                                                                                                                                                                                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ఉద్దేశం       | ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పేయూ(PayU) పైనాన్స్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ తన వ్యాపారాన్ని నిర్వహించేటప్పుడు వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా అనుసరించాల్సిన న్యాయమైన పద్ధతులను నిర్దేశిస్తుంది. |
| రూపొందించినది | చట్టపరమైన మరియు అనుసరణ విభాగం                                                                                                                                                            |
| ఆమోదించినది   | బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్                                                                                                                                                                   |

#### సంస్కరణ చరిత్ర

| సంస్కరణ సంఖ్య | ఆమోదించినది            | ఆమోదించబడింది |
|---------------|------------------------|---------------|
| 1.0           | బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ | 29 జూన్ 2021  |
| 1.1           | బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ | 12 జూన్ 2023  |
| 1.2           | బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ | 23 జూలై 2024  |

## విషయ సూచిక

| విషయం                                                | పేజీ |
|------------------------------------------------------|------|
| నిర్వచనాలు మరియు వివరణ .....                         | 1    |
| పరిచయం .....                                         | 2    |
| భాగం 1 కీలక నిబద్ధతలు మరియు లక్ష్యాలు .....          | 4    |
| భాగం 2 మార్గదర్శక సూత్రాలు మరియు అవసరాలు .....       | 5    |
| భాగం 3 సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ .....                 | 10   |
| అనుబంధం 1 DSA/ DMA/ RA కోసం ప్రవర్తనా నియమావళి ..... | 11   |
| అనుబంధం 2 డిక్లరేషన్-కమ్-అండర్ టేకింగ్ .....         | 14   |

## నిర్వచనాలు మరియు వివరణ

### 1 నిర్వచనాలు

- 1.1 "వర్తించే చట్టాలు(Applicable Laws)" అంటే వర్తించే అన్ని చట్టాలు, శాసనాలు, చట్టాలు, కేంద్ర లేదా రాష్ట్ర శాసనసభ చర్యలు, ఆర్డినెన్సులు, నియమాలు, నిబంధనలు, నోటిఫికేషన్లు, మార్గదర్శకాలు, ఆదేశాలు, నిర్దేశాలు, విధానాలు, సర్క్యులర్లు, నిర్ణయాలు మరియు కంపెనీల చట్టం ప్రకారం జారీ చేయబడిన ఏదైనా ఇతర ప్రకటనలు, RBI SBR ప్రధాన ఆదేశాలు లేదా ఏదైనా కేంద్ర, రాష్ట్ర, స్థానిక లేదా ఇతర ప్రభుత్వ, పరిపాలనా లేదా నియంత్రణ అధికారం ద్వారా కార్యనిర్వాహక, శాసన, న్యాయ, నియంత్రణ లేదా అడ్మినిస్ట్రేటివ్ విధులు నిర్వహించే భారతదేశ అధికార పరిధికి వర్తించే ఏదైనా ఇతర చట్టం.
- 1.2 "బోర్డు(Board)" అంటే పేయు(PayU) ఫైనాన్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు.
- 1.3 "కంపెనీల చట్టం(Companies Act)" అంటే కంపెనీల చట్టం, 2013 మరియు కాలానుగుణంగా సవరించబడిన దాని కింద జారీ చేయబడిన నియమాలు మరియు నిబంధనలు..
- 1.4 "కస్టమర్(Customer)" అంటే పేయు(PayU) ఫైనాన్స్ అందించే రుణాలతో సహా ఆర్థిక సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల వినియోగదారు అని అర్థం.
- 1.5 "DMA" అంటే పేయు(PayU) ఫైనాన్స్ ద్వారా ప్రత్యక్ష మార్కెటింగ్ ఏజెంట్ అని అర్థం.
- 1.6 "DSA" అంటే పేయు(PayU) ఫైనాన్స్ ద్వారా ప్రత్యక్ష విక్రయ ఏజెంట్ అని అర్థం..
- 1.7 "EMI" అంటే సమానమైన నెలవారీ వాయిదాలు..
- 1.8 "ఫేయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్(Fair Practices Code)" అంటే ఈ ఫేయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ని పేయు(PayU) ఫైనాన్స్ ఆమోదించింది మరియు అమలు చేస్తుంది, ఇది కాలానుగుణంగా సవరించబడుతుంది.
- 1.9 "వడ్డీ రేటు విధానం(Interest Rate Policy)" అంటే కాలానుగుణంగా సవరించబడిన పేయు(PayU) ఫైనాన్స్ యొక్క వడ్డీ రేటు విధానం.
- 1.10 "(NBFC" అంటే నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ అని అర్థం.
- 1.11 "NBFC-ML" అంటే RBI SBR సర్క్యులర్ క్రింద వర్గీకరించబడిన మధ్య వరస NBFC.
- 1.12 "అవుట్సోర్సింగ్ పాలసీ(Outsourcing Policy)" అంటే ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన పేయు(PayU) ఫైనాన్స్ యొక్క అవుట్సోర్సింగ్ విధానం
- 1.13 "పేయు ఫైనాన్స్(PayU Finance)" అంటే పేయు(PayU) ఫైనాన్స్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, కంపెనీల చట్టం, 1956 కింద విలీనం చేయబడిన కంపెనీ
- 1.14 "జరిమానా ఛార్జీల విధానం(Penal charges Policy)" అంటే ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన పేయు(PayU) ఫైనాన్స్ యొక్క జరిమానా ఛార్జీల విధానం
- 1.15 "RA" అంటే పేయు(PayU) ఫైనాన్స్ ద్వారా నియమించిన రికవరీ ఏజెంట్ అని అర్థం.
- 1.16 "RBI" అంటే భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ అని అర్థం.
- 1.17 "RBI చట్టం" అంటే భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ చట్టం, 1934, కాలానుగుణంగా సవరించబడింది..
- 1.18 "RBI SBR ప్రధాన దిశలు(Master Directions)" అంటే ప్రధాన దిశ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 RBI ద్వారా జారీ చేయబడింది, తేదీ 19 అక్టోబర్ 2023, రిఫరెన్స్ నంబర్ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.నం.45/ 03.10.119/2023-24, కాలానుగుణంగా సవరించబడింది.

## 2 వివరణ

ఇక్కడ స్పష్టంగా నిర్వచించకపోతే, ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్లో ఉపయోగించిన అన్ని క్యాపిటలైజ్డ్ పదాలు కంపెనీల చట్టం, RBI SBR మాస్టర్ డైరెక్షన్లు, RBI చట్టం, RBI ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే ఏదైనా నోటిఫికేషన్, మార్గదర్శకం మరియు/లేదా సర్క్యులర్ల మరియు/లేదా పేయు(PayU) పైనాన్స్ యొక్క ఏదైనా ఇతర సంబంధిత పాలసీ లేదా వ్యాపార పత్రం ప్రకారం వాటికి అర్థాన్ని కలిగి ఉంటాయి. (సందర్భం గా ఉంటుంది).

## పరిచయం

### 3 నేపథ్యం

- 3.1** పేయు(PayU) పైనాన్స్ నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ NBFCగా పనిచేస్తుంది మరియు RBI SBR మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ పరంగా NBFC-MLగా వర్గీకరించబడింది. ఇది నిర్దిష్ట సాంకేతిక సంబంధిత సేవలు, ఆర్థిక సేవలు లేదా రెండింటి కలయికను అందించడమే కాకుండా ఉత్పత్తులు, సంస్థ రుణాలు మరియు నిర్దిష్ట రుణాలను అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంటుంది.

### 4 ఉద్దేశం

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క ఉద్దేశ్యాలు:

- 4.1** పేయు(PayU) పైనాన్స్ యొక్క కార్యకలాపాలు దాని ఆర్థిక సేవలు మరియు ఉత్పత్తులను అందించడంలో దాని బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబిస్తున్నాయని నిర్ధారించుకోండి, రుణాలు ఇవ్వడంతో సహా, అన్ని వాటాదారులకు న్యాయమైన మరియు సమానమైన పద్ధతిలో;
- 4.2** పేయు(PayU) పైనాన్స్ తన కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలలో దాని అంతర్గత మరియు బాహ్య లావాదేవీలలో న్యాయమైన పద్ధతులను ఏర్పాటు చేసి అమలు చేస్తుందని నిర్ధారించుకోండి; మరియు
- 4.3** పేయు(PayU) పైనాన్స్ యొక్క వినియోగదారులందరినీ న్యాయంగా మరియు స్థిరంగా వ్యవహరిస్తుంది మరియు ప్రస్తుత నియంత్రణ మరియు చట్టబద్ధమైన అవసరాలకు అనుగుణంగా కార్యకలాపాలను నిర్వహిస్తుంది.

### 5 సమీక్ష

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ క్రింది భాగాలుగా విభజించబడింది:

- 5.1 భాగం 1 (కీలక కమిట్మెంట్లు మరియు ఉద్దేశ్యాలు)** పేయు(PayU) పైనాన్స్ కి సంబంధించి ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క వర్తింపు, కీలక కట్టుబాట్లు మరియు ఉద్దేశ్యాల యొక్క అవలోకనాన్ని అందిస్తుంది;
- 5.2 భాగం 2 (మార్గదర్శక సూత్రాలు మరియు అవసరాలు)** సంబంధించి RBI SBR మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ లో నిర్దేశించబడిన మార్గదర్శక సూత్రాలు మరియు అవసరాలను నిర్దేశిస్తుంది:
- 5.2.1 అప్లికేషన్లు మరియు దాని సదుపాయాన్ని ప్రాసెస్ చేయడం;
- 5.2.2 సౌకర్యం నిబంధనలు మరియు షరతుల అంచనా;
- 5.2.3 నిబంధనలు మరియు షరతుల వివరాలతో సహా సదుపాయం క్రింద రుణాల పంపిణీ; మరియు
- 5.2.4 చెల్లింపు తర్వాత పర్యవేక్షణ.
- 5.3 భాగం 3 (సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ)** ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క మూల్యాంకనం మరియు సమీక్ష కోసం సాధారణ నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు విధానపరమైన అంశాలను నిర్దేశిస్తుంది.

## భాగం 1

### కీలక నిబద్ధతలు మరియు ఉద్దేశ్యాలు

#### 6 వర్తింపు

- 6.1** ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పేయు(PayU) పైనాన్స్ కి మరియు పేయు(PayU) పైనాన్స్ తన కస్టమర్లకు ఇంటర్నెట్ ద్వారా మరియు కౌంటర్లో ఏ విధంగానైనా అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది.
- 6.2** ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఉద్యోగులందరికీ, కాంట్రాక్టర్లకు మరియు పేయు(PayU) పైనాన్స్ కి చెందిన ఇతర ప్రతినిధులకు వర్తిస్తుంది.

#### 7 కీలక నిబద్ధతలు

తన వ్యాపారం యొక్క సరసమైన మరియు పారదర్శక కార్యకలాపాలను నిర్వహించడం కోసం, పేయు(PayU) పైనాన్స్ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను రూపొందించింది మరియు స్వీకరించింది, ఇది RBI SBR ప్రధాన ఆదేశాలకు అనుగుణంగా రుణాలిచ్చే మరియు కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన న్యాయమైన అభ్యాసానికి ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది.

#### 8 ఉద్దేశ్యాలు

##### 8.1 నిర్ధారించుకోవడానికి:

- 8.1.1** PayU పైనాన్స్ పారదర్శకతను కలిగి ఉంటుంది, తద్వారా PayU పైనాన్స్ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలతో సంబంధం ఉన్న నష్టాలను వినియోగదారులు బాగా అర్థం చేసుకుంటారు;
- 8.1.2** నమ్మకం మరియు నైతిక సూత్రాల ఆధారంగా PayU పైనాన్స్, దాని విక్రేతలు మరియు వినియోగదారుల మధ్య స్నేహపూర్వక సంబంధం ప్రచారం చేయబడుతుంది;
- 8.1.3** PayU పైనాన్స్ తన వినియోగదారులకు అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు వర్తించే చట్టాల క్రింద నిర్దేశించిన ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి;
- 8.1.4** PayU పైనాన్స్ దాని సేవలకు సంబంధించి ఫిర్యాదులను వెంటనే మరియు ప్రభావవంతంగా పరిష్కరిస్తుంది; మరియు
- 8.1.5** PayU పైనాన్స్ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఉపయోగించేందుకు PayU పైనాన్స్ తన వినియోగదారులపై విశ్వాసాన్ని పెంపొందిస్తుంది.

## భాగం 2

### మార్గదర్శక సూత్రాలు మరియు అవసరాలు

#### 9 మార్గదర్శక సూత్రాలు మరియు అవసరాలు

##### 9.1 సదుపాయం- అప్లికేషన్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ <sup>1</sup>

9.1.1 వినియోగదారు అభ్యర్థించినట్లయితే మరియు PayU ఫైనాన్స్ ద్వారా ఏ ఇతర భాషలో అయినా అంగీకరించినట్లయితే మినహా, కస్టమర్ కు చేసిన అన్ని కమ్యూనికేషన్లు (రుణాలు తీసుకోవడానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా) ఇంగ్లీష్ భాషలో చేయబడతాయి.

9.1.2 కాబోయే వినియోగదారులకు అందించిన సదుపాయం కోసం అన్ని దరఖాస్తు ఫారమ్లు వినియోగదారుల యొక్క ప్రాథమిక సమాచారంతో పాటు వినియోగదారుల యొక్క చర్యలు మరియు నిర్ధారణలను కలిగి ఉంటాయి. వినియోగదారు దరఖాస్తు ఫారమ్లను పూరిస్తాడు, ఇంకా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను నిర్ధారించడానికి, వినియోగదారు ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండే సాధారణ నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా ఇతర సౌకర్య పత్రాలను వినియోగదారు అంగీకరిస్తారు మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం వినియోగదారు తీసుకోవచ్చు. దరఖాస్తు ఫారమ్ తప్పనిసరిగా అటువంటి ఫారమ్తో పాటు సమర్పించడానికి అవసరమైన సమాచారం/పత్రాల జాబితాను అందించాలి.<sup>2</sup>

9.1.3 PayU ఫైనాన్స్ సదుపాయం కోసం అన్ని దరఖాస్తుల రసీదును అంగీకరిస్తుంది మరియు అన్ని సౌకర్యాల దరఖాస్తులను సహేతుకమైన సమయంలో మరియు ఏదైనా సందర్భంలో చట్టం ప్రకారం సూచించిన గరిష్ట సమయంలో (అది అలా అందించబడిన చోట) పారవేసేందుకు సహేతుకంగా ప్రయత్నిస్తుంది..

##### 9.2 సౌకర్యాల అంచనా మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులు <sup>3</sup>

9.2.1 PayU ఫైనాన్స్ రిస్క్ అసెస్మెంట్ ప్రొసీజర్లకు అనుగుణంగా అన్ని ఫెసిలిటీ అప్లికేషన్లు PayU ఫైనాన్స్ ద్వారా పరిగణించబడతాయి.

9.2.2 PayU ఫైనాన్స్ సదుపాయం కింద రుణాన్ని మంజూరు చేయడానికి ముందు కాబోయే వినియోగదారుని యొక్క తిరిగి చెల్లింపు సామర్థ్యాలను అంచనా వేస్తుంది.

9.2.3 PayU ఫైనాన్స్ కస్టమర్ అభ్యర్థించినట్లయితే మరియు PayU ఫైనాన్స్ అంగీకరించిన పక్షంలో, ఇతర భాషలలో మరియు ఈ క్రింది వివరాలను కస్టమర్ కు తెలియజేసినట్లయితే తప్ప, సదుపాయం కింద వినియోగదారునికి వ్రాతపూర్వకంగా (భౌతిక లేదా ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో) రుణాన్ని మంజూరు చేస్తుంది:

- (i) సదుపాయం కింద మంజూరైన రుణం మొత్తం;
- (ii) వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులు; మరియు
- (iii) కాలానుగుణంగా సవరించబడిన, వర్తించే చట్టాల ప్రకారం మరియు శిక్షా ఛార్జీల విధానానికి అనుగుణంగా, ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లింపు కోసం జరిమానా ఛార్జీల వివరాలు (బోల్డ్ లో అందించబడతాయి);

<sup>1</sup> Paragraph 45.1 of the RBI SBR Master Directions.

<sup>2</sup> Paragraph 45.1.2 of the RBI SBR Master Directions.

<sup>3</sup> Paragraph 45.2 of the RBI SBR Master Directions.

- 9.2.4 PayU పైనాన్స్ వినియోగదారు అందించిన సమాచారం మరియు పత్రాలను అందించిన సంబంధిత ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ముందుగా నిర్వచించిన అర్హత ప్రమాణాల ఆధారంగా మూల్యాంకనం చేస్తుంది..
- 9.2.5 వినియోగదారు అందించిన సమాచారాన్ని ధృవీకరించడం కోసం, వినియోగదారు ఫెసిలిటీ అప్లికేషన్ చేసే సమయంలో PayU పైనాన్స్ కస్టమర్ నుండి వన్-టైమ్ సమ్మతిని పొందుతుంది. సమాచార సూచనలను పరిశీలించడం ద్వారా, క్రెడిట్ బ్యూరోలు మరియు ఇతర సారూప్య సేవా ప్రదాతలకు విచారణ చేయడం ద్వారా లేదా వర్తించే చట్టాల ద్వారా అనుమతించబడిన ఇతర పద్ధతిలో ధృవీకరించబడుతుంది..
- 9.2.6 PayU పైనాన్స్ వినియోగదారుని ద్వారా రుణ నిబంధనలు మరియు షరతుల యొక్క అన్ని అంగీకారాలను రికార్డ్ చేస్తూనే ఉంటుంది.
- 9.2.7 PayU పైనాన్స్ సదుపాయాన్ని ఆమోదించిన తర్వాత లేదా అమలు చేసిన తర్వాత, వినియోగదారులకు సదుపాయ పత్రాల యొక్క డిజిటల్ సంతకం చేయబడిన ఎలక్ట్రానిక్ కాపీని (దరఖాస్తు ఫారమ్, కీలక వాస్తవాలు మరియు ప్రకటన, సాధారణ నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు మొదలైనవి) మరియు రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర ఎన్క్లోజర్ను అందజేస్తుంది.<sup>4</sup>

### 9.3 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా సౌకర్యం కింద రుణాల పంపిణీ<sup>5</sup>

#### 9.3.1 PayU పైనాన్స్:

- వినియోగదారు అందించిన సమాచారం నిజమైనది, ఖచ్చితమైనది, సరైనది మరియు వినియోగదారు తన బాధ్యత నుండి విముక్తి పొందనంత వరకు పూర్తి చేయాలి అని వినియోగదారు నుండి ధృవీకరణ పొందడం ద్వారా సహా అన్ని సంబంధిత పత్రాల అమలుకు లోబడి వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉన్న చెల్లింపుల యొక్క అన్ని సంబంధిత వివరాలను అందిస్తుంది;
- వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు మరియు ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలతో సహా సౌకర్యం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి వినియోగదారు నోటీసు (ఇంగ్లీషులో లేదా కస్టమర్ అభ్యర్థించినట్లయితే మరియు PayU పైనాన్స్ ద్వారా అంగీకరించబడినట్లయితే, ఏదైనా ఇతర భాషలో) ఇస్తుంది. PayU పైనాన్స్ ప్లాట్ఫారమ్లో నవీకరించబడిన నిబంధనలు మరియు షరతుల నోటిఫికేషన్ ద్వారా మరియు/లేదా కస్టమర్ యొక్క నమోదిత సంప్రదింపు వివరాల ద్వారా సమాచారాన్ని భాగస్వామ్యం చేయడం ద్వారా మరియు సంబంధిత పత్రాలలో మార్పులను చేర్చడం ద్వారా వినియోగదారునికి అలాంటి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది;
- వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు కేవలం భావిప్రాయంగా మాత్రమే అమలు చేయబడుతుందని మరియు సదుపాయ పత్రాలలో వాటిని పొందుపరిచేలా నిర్ధారిస్తుంది.

### 9.4 చెల్లింపు తర్వాత పర్యవేక్షణ<sup>6</sup>

#### 9.4.1 PayU పైనాన్స్:

- ఫెసిలిటీ డాక్యుమెంట్ల కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్/వేగవంతం చేయాలనే దాని నిర్ణయం సదుపాయ పత్రాల నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉందని నిర్ధారిస్తుంది;

<sup>4</sup> Paragraph 45.2.1 of the RBI SBR Master Directions

<sup>5</sup> Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions

<sup>6</sup> Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions

- (ii) ఒకవేళ వర్తించినట్లయితే, అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడంపై లేదా కస్టమర్ పై కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న సదుపాయం కింద ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది.. సెట్ ఆఫ్ హక్కు వినియోగించబడిన సందర్భంలో, PayU పైనాన్స్ మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి PayU పైనాన్స్ అర్హత ఉన్న పరతులకు సంబంధించిన అన్ని వివరాలతో పాటు వినియోగదారునికి నోటీసును అందజేస్తుంది.

#### 9.4.2 EMIపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్:<sup>7</sup>

- (i) మంజూరు సమయంలో, PayU పైనాన్స్ EMI మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే రుణం పై బెంచ్మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు యొక్క సంభావ్య ప్రభావం గురించి వినియోగదారులకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న వాటి కారణంగా EMI/ అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల తగిన మార్గాల ద్వారా వెంటనే వినియోగదారునికి తెలియజేయబడుతుంది.
- (ii) వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, PayU పైనాన్స్ దాని అంతర్గత విధానం ప్రకారం స్థిరమైన రేటుకు మారడానికి వినియోగదారులకు ఎంపికను అందిస్తుంది. పాలసీ, ఇతర విషయాల మధ్య, రుణం యొక్క అవధి సమయంలో రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడుతుందో కూడా పేర్కొనవచ్చు.
- (iii) వినియోగదారులకు EMIలో (ఎ) పెంపుదల లేదా కాల వ్యవధిని పొడిగించడం లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక కోసం ఎంపిక చేసుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది; మరియు, (బి) రుణం యొక్క అవధి సమయంలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందుగా చెల్లించడానికి. ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీ యొక్క లెవీ ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.(iii)
- (iv) రుణాలను ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేట్ కి మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో పారదర్శకంగా వెల్లడి చేయబడతాయి మరియు అటువంటి ఛార్జీలు/వ్యయాలను ఎప్పటికప్పుడు PayU పైనాన్స్ ద్వారా రివిజన్ చేసే సమయంలో కూడా తెలియజేయాలి.
- (v) ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణం విషయంలో అవధిని పొడిగించడం వల్ల ప్రతికూల రుణ విమోచన జరగకుండా PayU పైనాన్స్ నిర్ధారిస్తుంది.
- (vi) PayU పైనాన్స్ కస్టమర్లకు తగిన మార్గాల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక స్టేట్మెంట్ ను పేర్ చేస్తుంది/ అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇది కనిష్టంగా, ఇప్పటి వరకు రికవరీ చేయబడిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు వార్షిక వడ్డీ రేటును / రుణ మొత్తం అవధికి వార్షిక శాతం రేటు లెక్కించాలి. PayU పైనాన్స్ స్టేట్మెంట్లు సరళంగా మరియు వినియోగదారునికి సులభంగా అర్థమయ్యేలా చూసుకోవాలి.

### 9.5 బకాయిల వసూలు

- 9.5.1 వినియోగదారులకు తెలియజేయబడిన రీపేమెంట్ నిబంధనలకు వినియోగదారు కట్టుబడి ఉండనట్లయితే, PayU పైనాన్స్ బకాయిల సేకరణ కోసం నిర్వచించిన ప్రక్రియను నిర్దేశిస్తుంది.

<sup>7</sup> Paragraph 45.6 of the RBI SBR Master Directions.

- 9.5.2 నోటీసులు పంపడం, వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం లేదా కాంట్రాక్టు/చట్టపరమైన పరిష్కారాలను ఆశ్రయించడం లేదా ప్రత్యేక రికవరీ ఏజెన్సీలను ఆశ్రయించడం ద్వారా తిరిగి చెల్లింపు గురించి కస్టమర్కు గుర్తు చేసే హక్కును PayU పైనాన్స్ కలిగి ఉంటుంది.
- 9.5.3 PayU పైనాన్స్ భద్రతను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం లేదా బకాయిల వసూలు కోసం చర్యలను ఆశ్రయించిన సందర్భంలో, ఈ ప్రయోజనం కోసం దాని ఉద్యోగులందరూ లేదా ఏదైనా మూడవ పక్షాలు ఈ క్రింది ప్రోటోకాల్‌లను అనుసరిస్తాయి:
- (i) వినియోగదారులు అటువంటి వినియోగదారుని యొక్క సాధారణ వ్యాపారం/వృత్తి లేదా వ్యాపార సమయంలో నివాసం ఉండే ప్రదేశంలో సంప్రదించబడతారు మరియు సహేతుకమైనట్లయితే, నిర్దిష్ట సమయాల్లో కాల్‌లను నివారించమని వినియోగదారు చేసిన అభ్యర్థనలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటారు;
  - (ii) వినియోగదారుని యొక్క గౌరవం అన్ని సమయాలలో గౌరవించబడుతుంది; మరియు
  - (iii) వినియోగదారులతో జరిగే అన్ని పరస్పర చర్యలు సివిల్ గా ఉండాలి మరియు వినియోగదారులను వేధించే ఉద్దేశ్యంతో కాదు.
- 9.5.4 PayU పైనాన్స్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ప్రకారం PayU పైనాన్స్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ప్రకారం అన్ని తేడాలు లేదా వివాదాలను క్రమబద్ధంగా పరిష్కరించడానికి సహేతుకమైన ప్రయత్నాలు చేస్తుంది.

## 9.6 ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు

- 9.6.1 సదుపాయం కింద స్థిర రేటు రుణాల కోసం, PayU పైనాన్స్ వినియోగదారునికి ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలను అందిస్తుంది మరియు చెల్లించాల్సిన అన్ని అదనపు వడ్డీని వినియోగదారునికి తెలియజేస్తుంది.
- 9.6.2 ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలలో ఏదైనా మార్పు వినియోగదారునికి లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- 9.6.3 వర్తించే చట్టాల ప్రకారం, సహ-బాధ్యతలతో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత వినియోగదారులకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన సదుపాయం కింద ఏదైనా ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్‌పై PayU పైనాన్స్ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు.
- 9.6.4 PayU పైనాన్స్, దాని అభీష్టానుసారం, పైన 9.6.3లో అందించిన విధంగా కాకుండా ఇతర రకాల ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్‌లపై ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను వసూలు చేయవచ్చు.

## 10 వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల నియంత్రణ 6

- 10.1 PayU పైనాన్స్ యొక్క వడ్డీ రేటు మోడల్ దాని వడ్డీ రేటు విధానంలో నిర్దేశించబడింది.
- 10.2 PayU పైనాన్స్ ఎల్లప్పుడూ దాని స్వంత వడ్డీ రేటు విధానం, జరిమానా ఛార్జీల విధానం మరియు వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా వడ్డీ మరియు ఇతర ఛార్జీలను విధిస్తుంది మరియు అన్ని వివరాలు మరియు వడ్డీ రేట్లు దరఖాస్తు ఫారమ్ / మంజూరు లేఖ / కీలక వాస్తవ ప్రకటన / సౌకర్య పత్రాలలో వినియోగదారులకు వెల్లడి చేయబడతాయి లేదా ఇతర కమ్యూనికేషన్ మార్గాల ద్వారా.

## 11 ఇతరములు<sup>8</sup>

- 11.1 RBI SBR ప్రధాన ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, PayU పైనాన్స్:

<sup>8</sup> Paragraph 45.1 of the RBI SBR Master Directions.

- 11.1.1 సదుపాయ పత్రాల క్రింద అందించబడిన ప్రయోజనం కోసం మినహా లేదా వినియోగదారున వెల్లడించాల్సిన సమాచారం బహిర్గతం చేయబడలేదని భావించినట్లయితే తప్ప, వినియోగదారుని వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది;
- 11.1.2 వినియోగదారునితో అమలు చేయబడిన సదుపాయ పత్రాలకు అనుగుణంగా, రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం కస్టమర్ PayU ఫైనాన్స్ అభ్యర్థించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు సమ్మతి లేదా తిరస్కరణను తెలియజేయాలి.;
- 11.1.3 సదుపాయం కింద రుణాల రికవరీ విషయంలో అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు; మరియు
- 11.1.4 వినియోగదారులతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి దాని సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉందని నిర్ధారించుకోవాలి.
- 11.2** PayU ఫైనాన్స్ సహేతుకమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది, తద్వారా DSAలు/DMAలు/RAలు అవుట్సోర్సింగ్ పాలసీ క్రింద నిర్దేశించబడిన బాధ్యతలను నిర్వహించడానికి శిక్షణ పొందుతారు.<sup>9</sup>
- 11.3** DSAలు/DMAలు/RAలు ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్కు అనుబంధం 1లో పేర్కొన్న ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండాలి మరియు ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్కు అనుబంధం 2 కింద పేర్కొన్న విధంగా అపాయింట్మెంట్ / రీఅపాయింట్మెంట్ సమయంలో PayU ఫైనాన్స్కు అండర్టేకింగ్ను సమర్పించాలి.
- 11.4** PayU ఫైనాన్స్ RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 యొక్క నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

## 12 బోర్డు యొక్క బాధ్యత

బోర్డు:

- 12.1** PayU ఫైనాన్స్ వడ్డీ రేటు విధానంలో పేర్కొన్న విధంగా వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది<sup>10</sup>;
- 12.2** PayU ఫైనాన్స్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో నిర్దేశించినట్లుగా తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నిర్దేశిస్తుంది,<sup>11</sup>; మరియు
- 12.3** PayU ఫైనాన్స్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో నిర్దేశించబడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో అటువంటి సమీక్ష కోసం సమయపాటలను నిర్దేశిస్తుంది..

<sup>9</sup> Paragraph 45.1 of the RBI SBR Master Directions

<sup>10</sup> Paragraph 45.12 of the RBI SBR Master Directions

<sup>11</sup> Paragraph 45.8 of the RBI SBR Master Directions

### భాగం 3 సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ

#### 13 బోర్డు ఆమోదం

బోర్డ్ ఈ పత్రాన్ని PayU ఫైనాన్స్ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్గా సమీక్షించి, ఆమోదించింది మరియు స్వీకరించింది.

#### 14 సమీక్ష యొక్క వ్యవధి

RBI SBR మాఫ్టర్ ఆదేశాలు, RBI చట్టం మరియు దాని క్రింద రూపొందించిన నియమాలకు ఏదైనా మార్పులు, సవరణలు లేదా అనుబంధాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసేందుకు ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ బోర్డ్ ద్వారా సముచితంగా భావించబడే విధంగా కాలానుగుణంగా సమీక్షించబడుతుంది.<sup>12</sup>

#### 15 సవరణలు

15.1 ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు ఏదైనా సవరణలు ఉంటే బోర్డు సమీక్షించి ఆమోదించబడుతుంది.

15.2 ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క నిబంధనలు కాలానుగుణంగా జారీ చేయబడే అంశంపై వర్తించే చట్టాలకు (నియమాలు, నిబంధనలు, నోటిఫికేషన్లతో సహా) అనుగుణంగా సవరణలకు లోబడి ఉంటాయి. ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్లోని ఏదైనా నిబంధనలు వర్తించే చట్టాలకు విరుద్ధంగా ఉన్నట్లయితే (ఏదైనా తదుపరి సవరణ(లు), స్పష్టికరణ(లు), సర్క్యులర్(లు) మొదలైన వాటితో సహా, వర్తించే చట్టాల యొక్క అటువంటి నిబంధనలు ఇక్కడ ఉన్న నిబంధనలపై ప్రబలంగా ఉంటాయి మరియు ఇది న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్ సవరించబడుతుంది, తద్వారా ఇది వర్తించే చట్టాలలో మార్పు ప్రభావవంతమైన తేదీ నుండి వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

#### 16 ప్రచురణ

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ PayU ఫైనాన్స్ వెబ్ సైట్ లో వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం ప్రచురించబడుతుంది.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Paragraph 45.8.2 of the RBI SBR Master Directions.

<sup>13</sup> Paragraph 45.10 of the RBI SBR Master Directions.

## అనుబంధం 1

### DSA/ DMA/ RA ప్రవర్తనా నియమావళి

- 1** ఈ ప్రవర్తనా నియమావళి కాలానుగుణంగా PayU ఫైనాన్స్ ద్వారా నియమించబడిన అన్ని DSA/ DMA/ RAలకు వర్తిస్తుంది. ఈ అవసరాన్ని పాటించడంలో విఫలమైతే, PayU ఫైనాన్స్ తో DSA, DMA లేదా RA యొక్క వ్యాపారం శాశ్వతంగా రద్దు చేయబడవచ్చు.

#### **విభాగం - A: DSAలు మరియు DMAల కోసం:**

- 2** PayU ఫైనాన్స్ ద్వారా నిమగ్నమై ఉన్న DSA మరియు DMA తప్పనిసరిగా ఈ పేరా 2లో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలకు కట్టబడి ఉండాలి మరియు PayU ఫైనాన్స్ కోసం తమ విధులను నిర్వహిస్తున్నప్పుడు మరియు సేవలను అందించాలి:

#### **2.1 DSAలు మరియు DMAలు:**

##### **2.1.1 సాధారణ ప్రవర్తన**

- (i) అన్ని వర్తించే చట్టాలకు లోబడి ఉంటాయి;
- (ii) వర్తించే అన్ని డేటా గోప్యతా అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి మరియు వినియోగదారుని యొక్క సమాచారం ఖచ్చితంగా తెలుసుకోవలసిన అవసరం ఆధారంగా మరియు వర్తించే చట్టాలు మరియు PayU యొక్క విధానాలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా భాగస్వామ్యం చేయబడిందని నిర్ధారిస్తుంది;
- (iii) వినియోగదారునితో మర్యాదపూర్వకంగా మరియు మర్యాదగా ఉండాలి;
- (iv) PayU ఫైనాన్స్ యొక్క సమగ్రత మరియు ప్రతిష్ఠను దెబ్బతీసే చర్యలకు దూరంగా ఉండాలి;
- (v) మర్యాదపూర్వకమైన సేవను నిర్ధారిస్తాయి మరియు PayU ఫైనాన్స్ ద్వారా నిర్దేశించిన సేవా ప్రమాణాన్ని నిర్వహిస్తాయి;
- (vi) వినియోగదారుని వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు లేకపోతే, తగిన సమయంలో మాత్రమే వినియోగదారుని సంప్రదిస్తాయి;
- (vii) వినియోగదారులతో సంభాషించేటప్పుడు అధికారిక మరియు వృత్తిపరమైన భాషలో మాత్రమే మాట్లాడాలి;
- (viii) వినియోగదారుల ప్రదేశాన్ని సందర్శించే సమయంలో మర్యాద మరియు వినయాన్ని కాపాడుకోవాలి;
- (ix) కుటుంబంలో మరణించడం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలలో కాల్లు చేయడం లేదా సందర్శనలు చేయడం మానుకోవాలి;
- (x) జాగ్రత్తగా మరియు సున్నితత్వంతో బాధ్యతలను నిర్వహిస్తారు;
- (xi) DSAలు మరియు DMAలు సాధారణ వ్యాపార భాషలో వినియోగదారునితో అన్ని వ్రాతపూర్వక మరియు మౌఖిక సంభాషణలను చేస్తాయి; మరియు
- (xii) అన్ని సమయాలలో మరియు నైతిక వ్యాపార పద్ధతులకు అనుగుణంగా వినియోగదారులతో న్యాయంగా వ్యవహరిస్తాయి.

##### **2.1.2 విధులు**

- (i) తమను తాము PayU ఫైనాన్స్ ప్రతినిధిగా గుర్తించుకోవాలి;
- (ii) వినియోగదారులకు చేసిన కాల్ల సంఖ్య మరియు సమయాన్ని డాక్యుమెంట్ చేయాలి;
- (iii) కాబోయే వినియోగదారులను అభ్యర్థించేటప్పుడు ఉత్పత్తికి సంబంధించిన సరైన నిబంధనలు మరియు షరతులను తెలియజేయండి; మరియు
- (iv) కఠినమైన వినియోగదారు గోప్యతను గమనించండి.

### 2.1.3 PayU ఫైనాన్స్ తో అనుసంధానం

- అందించిన అన్ని ఆపరేటింగ్ సూచనలను అనుసరించి, నిర్వహించబడిన PayU ఫైనాన్స్ శిక్షణా కార్యక్రమాలకు హాజరు కావాలి;
- దాని వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడిన PayU ఫైనాన్స్ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కు కట్టుబడి ఉంటుంది; మరియు
- ఏదైనా పరిశోధనలు లేదా విచారణ విషయంలో PayU ఫైనాన్స్ అధికారులతో సహకరిస్తుంది.

## 2.2 DSAలు మరియు DMAలు:

- 2.2.1 అందించే ఏ సేవ / ఉత్పత్తిపై వినియోగదారులను తప్పుదారి పట్టించకూడదు;
- 2.2.2 వినియోగదారునికి తమను తాము తప్పుగా సూచించకూడదు;
- 2.2.3 PayU లేదా కస్టమర్ కు సంబంధించిన ఎలాంటి రహస్య సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయకూడదు;
- 2.2.4 దాని స్వంత పేరు లేదా PayU ఫైనాన్స్ కాకుండా మరే ఇతర కంపెనీ లేదా సంస్థ పేరును ఉపయోగించకూడదు;
- 2.2.5 వినియోగదారు మరియు/లేదా PayU ఫైనాన్స్ ద్వారా అధికారం పొందిన వారితో కాకుండా ఇతర వ్యక్తులతో వినియోగదారు ఆసక్తిని చర్చించకూడదు; లేదా
- 2.2.6 PayU ఫైనాన్స్ కోసం నిర్వహించబడుతున్న ఏదైనా సేవల కోసం ఏదైనా రూపంలో లేదా పద్ధతిలో ఏదైనా కస్టమర్ / కాబోయే వినియోగదారు నుండి ఎలాంటి అవాంఛనీయ చెల్లింపు / ప్రయోజనాన్ని అంగీకరించకూడదు.

## విభాగం - బి: RA ల కోసం:

- 3 PayU ఫైనాన్స్ ద్వారా నిమగ్నమై ఉన్న RAలు తప్పనిసరిగా సేకరణ/రికవరీ కార్యకలాపాలను నిర్వహించేటప్పుడు దిగువ చేయవలసినవి మరియు చేయకూడని వాటికి కట్టుబడి ఉండాలి:

| చేయవలసినవి                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | చేయకూడనివి                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ఫార్మల్ క్లౌత్స్ మరియు పని సమయంలో సానుకూలంగా ID కార్డ్ తీసుకెళ్లండి.</li> <li>భాషలో మరియు పదాల వినియోగంలో ఎల్లప్పుడూ మర్యాదను కొనసాగించండి.</li> <li>వినియోగదారుని సందర్శిస్తున్నప్పుడు ఎల్లప్పుడూ సమయపాటన పాటించండి.</li> <li>వినియోగదారుని పరిస్థితిని విశ్లేషించండి.</li> <li>వినియోగదారునితో ఏ సంభాషణ అయినా ఆహ్లాదకరంగా మరియు మర్యాదపూర్వకంగా ఉండాలి.</li> <li>పరస్పర చర్యలు న్యాయమైన ప్రవర్తన మరియు ఒప్పించడంపై ఆధారపడి ఉండాలి.</li> <li>వినియోగదారుని యొక్క ప్రశ్నకు సంతృప్తికరమైన రీతిలో సమాధానం ఇవ్వాలి.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>వినియోగదారునితో వ్యక్తిగతంగా, కఠినంగా, దూకుడుగా లేదా దుర్మాషలాడకండి.</li> <li>వినియోగదారుని మరియు/లేదా అతని/ఆమె కుటుంబాన్ని అవమానించవద్దు.</li> <li>వినియోగదారు మరియు/లేదా కుటుంబ సభ్యులతో పరస్పర చర్య చేస్తున్నప్పుడు అసభ్యకరమైన పదాలు లేదా దుర్మాషల పదాలను ఉపయోగించవద్దు.</li> <li>ఏదైనా మీరిన/బకాయి ఉన్న మొత్తం లేదా సందర్భన ఉద్దేశంతో సహా రుణ వివరాలను కుటుంబ సభ్యుడు మరియు/లేదా వినియోగదారుని యొక్క పొరుగువారితో చర్చించవద్దు.</li> <li>వియోగాలు, అనారోగ్యం, వివాహాలు, జననాలు వంటి సామాజిక సందర్భాలు వంటి అనుచితమైన సమయాల్లో వినియోగదారులకు కాల్ చేయవద్దు..</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• వినియోగదారులతో జరిగే అన్ని పరస్పర చర్యలను రికార్డ్ చేసి నిర్వహించాలి.</li> <li>• ఒక నెలలో చేసిన ఏదైనా రికవరీ రుణ ప్రకటనలో ప్రతిబింబించాలి.</li> <li>• సాధారణ పని వేళల్లో వినియోగదారుని సంప్రదించండి.</li> <li>• వినియోగదారు మరియు అతని/ఆమె కుటుంబ సభ్యుల గౌరవం అన్ని సమయాల్లో గౌరవించబడుతుంది.</li> <li>• వినియోగదారునితో మాత్రమే చర్చించాల్సిన సమస్యలు మరియు ఇతర సభ్యులెవరూ అతని/ఆమె కుటుంబం మరియు/లేదా ఇరుగుపొరుగు వారితో చర్చించాల్సిన అవసరం లేదు.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• అసాధారణ సమయాల్లో వినియోగదారులను సందర్శించవద్దు లేదా కాల్ చేయవద్దు.</li> <li>• కులం, జాతి, రంగు లేదా మతం ఆధారంగా వినియోగదారులను వివక్ష చూపవద్దు.</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4 ఎస్కలేషన్:

సందేహాస్పదంగా ఉంటే, దయచేసి ప్రధాన కార్యాలయంలో PayU ఫైనాన్స్ కస్టమర్ సర్వీస్ డెస్క్‌ని సంప్రదించండి.

**అనుబంధం 2**  
**డిక్లరేషన్-కమ్-అండర్‌టేకింగ్**

PayU ఫైనాన్స్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("PayU ఫైనాన్స్")కి,

[•]

విషయం: ప్రవర్తనా నియమావళి ప్రియమైన సర్ / మేడమ్,

నేను, \_\_\_\_\_, PayU ఫైనాన్స్ యొక్క ఒక డ్రైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్ / డ్రైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్ / రికవరీ ఏజెంట్], నేను PayU ఫైనాన్స్ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ మరియు డ్రైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్లు, డ్రైరెక్ట్ మార్కింగ్ ఏజెంట్లు మరియు రికవరీ ఏజెంట్ల కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని చదివి అర్థం చేసుకున్నానని దీని ద్వారా ధృవీకరిస్తున్నాను. "కోడ్" వలె) మరియు కోడ్ యొక్క ప్రస్తుత ఫారమ్‌తో పాటు భవిష్యత్తులో ఎప్పటికప్పుడు దానికి సంబంధించిన ఏవైనా అప్‌డేట్‌లను నాకు పరిచయం చేయడానికి మరియు కట్టుబడి ఉండటానికి నేను అంగీకరిస్తున్నాను.

ఏదైనా కోడ్‌ను పాటించని పక్షంలో సముచితంగా భావించే విధంగా PayU ఫైనాన్స్ నాపై అటువంటి చర్య తీసుకోవడానికి అర్హత కలిగి ఉంటుందని నేను ఇంకా అంగీకరిస్తున్నాను.

\_\_\_\_, 20\_\_లో ఈ \_\_\_\_ రోజున సంతకం చేయబడింది

సంతకం

పేరు \_

ఏజెన్సీ పేరు