



ఫయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

ఆఫ్

పేయూ ఫైనాన్స్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

గోప్యత:

ఈ పత్రంలోని డిస్క్రిప్టివ్ మెటీరియల్స్ మరియు సంబంధిత సమాచారం PayU ఫైనాన్స్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్కు గోప్యమైన మరియు యాజమాన్య సమాచారాన్ని కలిగి ఉండవచ్చు. ఈ సమాచారం అత్యంత రహస్యంగా ఉంచబడుతుందని మరియు ఈ పత్రం యొక్క మూల్యాంకనం కోసం కాకుండా మరే ఇతర ప్రయోజనాల కోసం పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా బహిర్గతం చేయడం, నకిలీ చేయడం లేదా ఉపయోగించబడదని అనే స్పష్టమైన అవగాహనతో సమర్పించబడింది.

Version: 2025

అధికారం	వివరాలు
పరిధి	ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పేయు (PayU) ఫైనాన్స్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ తన వ్యాపారాన్ని నిర్వహిస్తున్నప్పుడు వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా అనుసరించాల్సిన న్యాయమైన పద్ధతులను నిర్దేశిస్తుంది.
ముసాయిదాను రూపొందించింది	చట్టపరమైన మరియు వర్తింపు విభాగం
ఆమోదించినది	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

సంస్కరణ చరిత్ర

సంస్కరణ సంఖ్య	ఆమోదించినది	ఆమోదించబడిన తేదీ
1.0	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	29 జూన్ 2021
1.1	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	12 జూన్ 2023
1.2	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	23 జూలై 2024
1.3	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	12 నవంబర్ 2024
1.4	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	12 ఆగస్టు 2025

విషయ సూచిక

విషయాలు

పేజీ

నిర్వచనాలు మరియు వివరణలు Error! Bookmark not defined.

పరిచయం 2

పార్ట్ 1 కీలక నిబద్ధతలు మరియు లక్ష్యాలు 4

పార్ట్ 2 మార్గదర్శక సూత్రాలు మరియు అవసరాలు 5

పార్ట్ 3 సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ 12

అనుబంధం 1 DSA/ DMA/ RA కోసం ప్రవర్తనా నియమావళి 13

అనుబంధం 2 ప్రకటన-సమ్మతి-అవగాహన 16

నిర్వచనాలు మరియు వివరణలు

1 నిర్వచనాలు

- 1.1 “వర్తించదగిన చట్టాలు” అంటే వర్తించే అన్ని చట్టాలు, శాసనాలు, చట్టాలు, కేంద్ర లేదా రాష్ట్ర శాసనసభ చర్యలు, అర్డినెన్స్‌లు, నియమాలు, నిబంధనలు, నోటిఫికేషన్‌లు, మార్గదర్శకాలు, ఆదేశాలు, ఉత్తరువులు, విధానాలు, సర్క్యులర్‌లు, నిర్ణయాలు మరియు కంపెనీల చట్టం, RBI SBR మాస్టర్ డైరెక్షన్‌లు లేదా భారతదేశ అధికార పరిధికి వర్తించే ఏదైనా కేంద్ర, రాష్ట్ర, స్థానిక లేదా ఇతర ప్రభుత్వ, పరిపాలనా లేదా నియంత్రణ అధికారం ద్వారా కార్యనిర్వాహక, శాసన, న్యాయ, నియంత్రణ లేదా పరిపాలనా విధులను నిర్వహించే ఏదైనా ఇతర చట్టానికి అనుగుణంగా జారీ చేయబడిన ఏదైనా ఇతర ప్రకటనలు.
- 1.2 “APR” అంటే వార్షిక శాతం రేటు అని అర్థం.
- 1.3 “Board” అంటే పేయు(PayU) ఫైనాన్స్ డైరెక్టర్ల బోర్డు అని అర్థం.
- 1.4 “Companies Act” అంటే కంపెనీల చట్టం, 2013 మరియు దాని కింద జారీ చేయబడిన నియమాలు మరియు నిబంధనలు, కాలానుగుణంగా సవరించబడతాయి అని అర్థం.
- 1.5 “Customer” అంటే PayU ఫైనాన్స్ అందించే రుణాలతో సహా ఆర్థిక సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల వినియోగదారు అని అర్థం.
- 1.6 “DMA” అంటే PayU ఫైనాన్స్ ద్వారా నియమించబడిన డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్ అని అర్థం..
- 1.7 “DSA” అంటే PayU ఫైనాన్స్ ద్వారా నియమించబడిన డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్ అని అర్థం.
- 1.8 “EMI” అంటే సమానమైన నెలవారీ వాయిదాలు అని అర్థం.
- 1.9 “Fair Practices Code” అంటే PayU ఫైనాన్స్ ద్వారా స్వీకరించబడిన మరియు అమలు చేయబడిన ఈ న్యాయమైన పద్ధతుల కోడ్, దీనిని కాలానుగుణంగా సవరించబడుతుంది అని అర్థం.
- 1.10 “Interest Rate Policy” అంటే కాలానుగుణంగా సవరించబడిన PayU ఫైనాన్స్ వడ్డీ రేటు విధానం అని అర్థం.
- 1.11 “KFS” అంటే కీలక వాస్తవాల ప్రకటన అని అర్థం.
- 1.12 “KFS Circular” అంటే RBI జారీ చేసిన ‘రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)’పై సర్క్యులర్, తేదీ 15 ఏప్రిల్ 2024, రిఫరెన్స్ నంబర్ RBI/2024-25/18 DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25 అని అర్థం.
- 1.13 “NBFC” అంటే బ్యాంకింగ్‌తర ఆర్థిక సంస్థ అని అర్థం.
- 1.14 “NBFC-ML” అంటే RBI SBR సర్క్యులర్ కింద వర్గీకరించబడిన మధ్యస్థ స్థాయి NBFC అని అర్థం.
- 1.15 “Outsourcing Policy” అంటే కాలానుగుణంగా సవరించబడే PayU ఫైనాన్స్ యొక్క అవుట్‌సోర్సింగ్ విధానం అని అర్థం.
- 1.16 “PayU Finance” అంటే పేయు(PayU) ఫైనాన్స్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, కంపెనీల చట్టం, 1956 కింద స్థాపించబడిన కంపెనీ అని అర్థం.
- 1.17 “Penal charges Policy” అంటే కాలానుగుణంగా సవరించబడిన PayU ఫైనాన్స్ యొక్క జరిమానా ఛార్జీల విధానం అని అర్థం.
- 1.18 “RA” అంటే PayU ఫైనాన్స్ ద్వారా నియమించబడిన రికవరీ ఏజెంట్ అని అర్థం.
- 1.19 “RBI” అంటే భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ అని అర్థం.

- 1.20 “RBI Act” అంటే భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ చట్టం, 1934, కాలానుగుణంగా సవరించబడింది అని అర్థం.
- 1.21 “RBI SBR Master Directions” అంటే, RBI జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కెల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్, 2023, తేదీ 19 అక్టోబర్ 2023, రిఫరెన్స్ నంబర్ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, కాలానుగుణంగా సవరించబడినది అని అర్థం.

2 వివరణ

ఇక్కడ స్పష్టంగా నిర్వచించకపోతే, ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్లో ఉపయోగించిన అన్ని పెద్ద అక్షరాల పదాలు కంపెనీల చట్టం, RBI SBR మాస్టర్ డైరెక్షన్స్, RBI చట్టం, RBI కాలానుగుణంగా జారీ చేసిన ఏదైనా నోటిఫికేషన్, మార్గదర్శకం మరియు/లేదా సర్క్యులర్ మరియు/లేదా PayU ఫైనాన్స్ యొక్క ఏదైనా ఇతర సంబంధిత పాలసీ లేదా వ్యాపార పత్రం (సందర్భాన్ని బట్టి) కింద వాటికి కేటాయించిన అర్థాన్ని కలిగి ఉంటాయి.

పరిచయం

3 నేపథ్యం

- 3.1 PayU పైనాన్స్ డిపాజిట్ తీసుకోని NBFCగా పనిచేస్తుంది మరియు RBI SBR మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ పరంగా NBFC-MLగా వర్గీకరించబడింది. ఇది వ్యక్తిగత రుణాలు, వినియోగదారు రుణాలు, లావాదేవీల క్రెడిట్, వ్యాపార రుణాలు వంటి నిర్దిష్ట సాంకేతిక సంబంధిత సేవలు, ఆర్థిక సేవలు లేదా రెండింటి కలయిక వంటి రుణ ఉత్పత్తులను కలిగి ఉండే అప్లికేషన్-ఆధారిత అనురక్షిత రుణాలను అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది..
- 3.2 పేయు (PayU) పైనాన్స్ కూడా సెక్యూర్డ్ లెండింగ్ సెగ్మెంట్‌లోకి ప్రవేశించే అవకాశాలను అన్వేషిస్తోంది. ఇందులో భాగంగా, పేయు (PayU) పైనాన్స్ ఇతర ఆర్థిక సంస్థలతో డైరెక్ట్ అసైన్‌మెంట్ ఒప్పందాల ద్వారా రుణాలను పొందడం ప్రారంభించింది, ఇవి ఆస్తులను తనఖా పెట్టడం ద్వారా లేదా రుణగ్రహీత లేదా ఇతర బాధ్యతదారుల ఆస్తులను హైపోథికేషన్ చేయడం ద్వారా సురక్షితం చేయబడతాయి.

4 లక్ష్యం

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు ఏమిటంటే:

- 4.1 PayU పైనాన్స్ కార్యకలాపాలు దాని ఆర్థిక సేవలను మరియు ఉత్పత్తులను అందించడంలో దాని బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా చేయడం, రుణాలు ఇవ్వడంతో సహా, అన్ని వాటాదారులకు న్యాయమైన మరియు సమానమైన పద్ధతిలో;
- 4.2 PayU పైనాన్స్ తన కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలలో దాని అంతర్గత మరియు బాహ్య లావాదేవీలలో న్యాయమైన పద్ధతులను ఏర్పాటు చేసి, అమలు చేస్తుందని నిర్ధారించడం; మరియు
- 4.3 PayU పైనాన్స్ యొక్క వినియోగదారులందరినీ న్యాయంగా మరియు స్థిరంగా చూసుకోవడం మరియు ప్రస్తుత నియంత్రణ మరియు చట్టబద్ధమైన అవసరాలకు అనుగుణంగా కార్యకలాపాలను నిర్వహించడం.

5 సమీక్ష

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఈ క్రింది భాగాలుగా విభజించబడింది:

- 5.1 పార్ట్ 1 (కీలక కమిటీ మెంబర్స్ మరియు లక్ష్యాలు) PayU పైనాన్స్‌కి సంబంధించి ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క వర్తింపు, కీలక నిబద్ధతలు మరియు లక్ష్యాల యొక్క సమీక్షను అందిస్తుంది;
- 5.2 పార్ట్ 2 (మార్గదర్శక సూత్రాలు మరియు అవసరాలు) RBI SBR మాస్టర్ డైరెక్షన్స్‌లో పేర్కొన్న మార్గదర్శక సూత్రాలు మరియు అవసరాలను నిర్దేశిస్తుంది:
- 5.2.1 KFS;
- 5.2.2 దరఖాస్తులు మరియు దాని సౌకర్యం యొక్క ప్రాసెసింగ్;
- 5.2.3 సౌకర్యం నిబంధనలు మరియు షరతుల అంచనా;
- 5.2.4 నిబంధనలు మరియు షరతుల వివరాలతో సహా సదుపాయం క్రింద రుణాల పంపిణీ; మరియు
- 5.2.5 చెల్లింపు తర్వాత తనిఖీ మరియు పర్యవేక్షణ.
- 5.3 పార్ట్ 3 (సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ) ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క అంచనా మరియు సమీక్ష కోసం సాధారణ నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు విధానపరమైన అంశాలను నిర్దేశిస్తుంది.

పార్ట్ 1

కీలక నిబద్ధతలు మరియు లక్ష్యాలు

6 వర్తింపు

6.1 ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పేయు (PayU) పైనాన్స్ కు వర్తిస్తుంది మరియు పేయు (PayU) పైనాన్స్ తన వినియోగదారులకు ఇంటర్నెట్ ద్వారా మరియు కౌంటర్లో ఏ విధంగానైనా అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది.

6.2 ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అందరూ ఉద్యోగులు, కాంట్రాక్టర్లు మరియు PayU పైనాన్స్ యొక్క ఇతర ప్రతినిధులకు వర్తిస్తుంది.

7 కీలక నిబద్ధతలు

తన వ్యాపార కార్యకలాపాలను న్యాయంగా మరియు పారదర్శకంగా నిర్వహించడానికి, PayU పైనాన్స్ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ని రూపొందించి స్వీకరించింది, ఇది RBI SBR మాస్టర్ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, రుణాలు ఇచ్చే వ్యాపారాన్ని మరియు వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన న్యాయమైన పద్ధతుల ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది.

8 లక్ష్యాలు

8.1

8.1.1 PayU పైనాన్స్ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించిన నష్టాలను వినియోగదారులు బాగా అర్థం చేసుకునేలా PayU పైనాన్స్ పారదర్శకతను కలిగి ఉండేలా చూసుకోవడానికి;

8.1.2 PayU పైనాన్స్, దాని వికేతలు మరియు వినియోగదారుల మధ్య నమ్మకం మరియు నైతిక సూత్రాల ఆధారంగా స్పృహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం;

8.1.3 PayU పైనాన్స్ తన వినియోగదారులకు అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు వర్తించే చట్టాల ప్రకారం సూచించిన ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడానికి;

8.1.4 PayU పైనాన్స్ తన సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను వెంటనే మరియు ప్రభావవంతంగా పరిష్కరిస్తుందని నిర్ధారించడానికి; మరియు

8.1.5 PayU పైనాన్స్ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఉపయోగించుకునేలా PayU పైనాన్స్ తన వినియోగదారులలో విశ్వాసాన్ని పెంపొందిస్తుందని నిర్ధారించుకోవడానికి.

పార్ట్ 2

మార్గదర్శక సూత్రాలు మరియు అవసరాలు

9 మార్గదర్శక సూత్రాలు మరియు అవసరాలు

9.1 ముఖ్య వాస్తవాల ప్రకటన ¹

9.1.1 PayU పైనాస్ కార్బోయే వినియోగదారులందరికీ (RBI సూచించిన ఫార్మాట్ ప్రకారం) KFSని అందజేస్తుంది, రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడంలో వారికి సహాయం చేస్తుంది.²

9.1.2 KFSని ఆంగ్ల భాషలో లేదా వినియోగదారు అర్థం చేసుకున్న ఇతర భాషలో వ్రాయాలి మరియు PayU పైనాస్కు తెలియజేయాలి. KFS యొక్క కంటెంట్ వినియోగదారునికి వివరించబడుతుంది (అవసరమైతే) మరియు వారు దానిని అర్థం చేసుకున్నారని రసీదు పొందాలి.³

9.1.3 KFS తప్పనిసరిగా APR యొక్క కంప్యూటేషన్ షీట్ మరియు రుణ కాలపరిమితిపై రుణ విమోచన షెడ్యూల్ను కలిగి ఉండాలి. PayU పైనాస్ విధించే అన్ని ఛార్జీలను APR కలిగి ఉంటుంది. వాస్తవ ప్రాతిపదికన థర్డ్-పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల తరపున PayU పైనాస్ ద్వారా రికవరీ చేయబడే బీమా ఛార్జీలు, లీగల్ ఛార్జీలు మొదలైన ఛార్జీలు కూడా APRలో భాగంగా ఉంటాయి మరియు అవి విడిగా బహిర్గతం చేయబడాలి..⁴

9.1.4 KFSలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడని ఏదైనా ఛార్జీలు, వినియోగదారుని యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా, ఏ సమయంలోనైనా వినియోగదారుని నుండి తిరిగి పొందలేము.⁵

9.1.5 KFS తప్పనిసరిగా ఒక ప్రత్యేక ప్రతిపాదన సంఖ్యతో జారీ చేయబడాలి మరియు 7 (ఏడు) రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ రుణ కాలపరిమితికి కనీసం 3 (మూడు) రోజుల పాటు చెల్లుబాటు అవుతుంది మరియు 7 (ఏడు) రోజుల కంటే తక్కువ రుణ కాలపరిమితికి కనీసం 1 (ఒక) రోజు వరకు చెల్లుబాటు అవుతుంది.⁶

9.1.6 రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించడానికి KFS తప్పనిసరిగా సారాంశ పెట్టెగా కూడా చేర్చబడాలి.⁷

9.2 సౌకర్యం - అప్లికేషన్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ ⁸

9.2.1 వినియోగదారు అభ్యర్థించినట్లయితే మరియు PayU పైనాస్ ద్వారా ఏ ఇతర భాషలో అయినా అంగీకరించినట్లయితే మిసహా, వినియోగదారునికి చేసిన అన్ని కమ్యూనికేషన్లు (రుణాలు తీసుకోవడానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా) ఇంగ్లీష్ భాషలో చేయబడతాయి.

¹ Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions and KFS Circular.

² Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions, and Paragraph 4 read with Annex I of the KFS Circular.

³ Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions, and Paragraph 4 read with Annex I of the KFS Circular.

⁴ Paragraphs 6 and 7 of KFS Circular.

⁵ Paragraph 8 of KFS Circular.

⁶ Paragraph 5 of the KFS Circular.

⁷ Paragraph 9 of the KFS Circular.

⁸ Paragraph 45.1 of the RBI SBR Master Directions.

- 9.2.2 కాబోయే వినియోగదారు అందించే సౌకర్యం కోసం అన్ని దరఖాస్తు ఫారమ్లు కస్టమర్ గురించి ప్రాథమిక సమాచారంతో పాటు వినియోగదారుని యొక్క ఒప్పందాలు మరియు నిర్ధారణలను కలిగి ఉంటాయి. వినియోగదారుని దరఖాస్తు ఫారమ్లను పూరిస్తారు మరియు సాధారణ నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా ఇతర సౌకర్య పత్రాలను అంగీకరిస్తారు, ఇందులో వినియోగదారుని యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉండవచ్చు, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను తీసుకోవచ్చు మరియు వినియోగదారుని సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. దరఖాస్తు ఫారమ్ అటువంటి ఫారమ్తో పాటు సమర్పించాల్సిన సమాచారం/పత్రాల జాబితాను అందించాలి.⁹
- 9.2.3 PayU పైనాన్స్ సౌకర్యం కోసం అన్ని దరఖాస్తుల రసీదును అంగీకరిస్తుంది మరియు అన్ని సౌకర్యాల దరఖాస్తులను సహేతుకమైన సమయంలో మరియు ఏదైనా సందర్భంలో చట్టం ప్రకారం నిర్దేశించిన గరిష్ట సమయంలో (అది అలా అందించబడిన చోట) పరిష్కరించడానికి సహేతుకంగా ప్రయత్నిస్తుంది.
- 9.3 సౌకర్యాల అంచనా మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులు¹⁰
- 9.3.1 PayU పైనాన్స్ రిస్క్ అసిస్మెంట్ విధానాలకు అనుగుణంగా అన్ని సౌకర్యాల దరఖాస్తులను PayU పైనాన్స్ పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది.
- 9.3.2 PayU పైనాన్స్ ఈ సౌకర్యం కింద రుణాన్ని మంజూరు చేయడానికి ముందు కాబోయే వినియోగదారుని యొక్క తిరిగి చెల్లింపు సామర్థ్యాలను అంచనా వేస్తుంది.
- 9.3.3 PayU పైనాన్స్ వినియోగదారు అభ్యర్థించినట్లయితే మరియు PayU పైనాన్స్ అంగీకరించిన పక్షంలో, ఇతర భాషలలో మరియు ఈ క్రింది వివరాలను వినియోగదారునికి తెలియజేసినట్లయితే తప్ప, సదుపాయం కింద వినియోగదారునికి వ్రాతపూర్వకంగా (భౌతిక లేదా ఎలక్ట్రానిక్ రూపంలో) రుణాన్ని మంజూరు చేస్తుంది.:
- (i) ఈ సౌకర్యం కింద మంజూరైన రుణ మొత్తం;
 - (ii) వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల ఆమోదాన్ని వినియోగదారు తన రికార్డులో ఉంచుకోవాలి;
 - (iii) కాలానుగుణంగా సవరించబడిన, వర్తించే చట్టాల ప్రకారం మరియు శిక్షా ఛార్జీల విధానానికి అనుగుణంగా, ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లింపు కోసం జరిమానా ఛార్జీల వివరాలు (బోల్డ్లో అందించబడతాయి);
- 9.3.4 PayU పైనాన్స్ వినియోగదారు అందించిన సమాచారం మరియు పత్రాలను అందించిన సంబంధిత ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ముందే నిర్వచించిన అర్హత ప్రమాణాల ఆధారంగా మూల్యాంకనం చేస్తుంది.
- 9.3.5 వినియోగదారు అందించిన సమాచారాన్ని ధృవీకరించడం కోసం, వినియోగదారు ఫెసిలిటీ అప్లికేషన్ చేసే సమయంలో PayU పైనాన్స్ వినియోగదారుని నుండి వన్-టైమ్ సమ్మతిని పొందుతుంది. సమాచారం రిఫరెన్స్లను తనిఖీ చేయడం ద్వారా, క్రెడిట్ బ్యూరోలు మరియు ఇతర సారూప్య సేవా ప్రదాతలకు విచారణ చేయడం ద్వారా లేదా వర్తించే చట్టాల ద్వారా అనుమతించబడిన ఇతర పద్ధతిలో ధృవీకరించబడుతుంది.
- 9.3.6 PayU పైనాన్స్ రుణ నిబంధనలు మరియు షరతుల యొక్క వినియోగదారుని యొక్క అన్ని అంగీకారాలను రికార్డ్ చేస్తుంది.
- 9.3.7 PayU పైనాన్స్ సదుపాయ పత్రాల యొక్క డిజిటల్ సంతకం చేయబడిన ఎలక్ట్రానిక్ కాపీని (దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు వినియోగదారు అర్థం చేసుకున్న రుణ ఒప్పందంతో సహా, కీలక వాస్తవాలు మరియు స్టేట్మెంట్, సాధారణ నిబంధనలు

⁹ Paragraph 45.1.2 of the RBI SBR Master Directions.

¹⁰ Paragraph 45.2 of the RBI SBR Master Directions.

మరియు షరతులు మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు మొదలైనవి) మరియు సదుపాయాన్ని అంగీకరించడం లేదా అమలు చేయడం ద్వారా వినియోగదారులకు రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర వివరాలను అందించాలి..¹¹

9.4 నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా ఈ సౌకర్యం కింద రుణాల పంపిణీ¹²

9.4.1

- (i) వినియోగదారు అందించిన సమాచారం నిజమైనది, ఖచ్చితమైనది, సరైనది మరియు పూర్తి అని వినియోగదారు నుండి నిర్ధారణ పొందడం ద్వారా, వినియోగదారు దాని బాధ్యత నుండి విముక్తి పొందే వరకు, సంబంధిత పత్రాలన్నింటినీ అమలు చేసిన తర్వాత, వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉన్న అన్ని సంబంధిత చెల్లింపు వివరాలను PayU ఫైనాన్స్ అందిస్తుంది.;
- (ii) వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు మరియు ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలతో సహా సౌకర్యం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి PayU ఫైనాన్స్ వినియోగదారునికి నోటీసును (ఇంగ్లీష్ లో లేదా కస్టమర్ అభ్యర్థించినట్లయితే మరియు PayU ఫైనాన్స్ అంగీకరించినట్లయితే తప్ప, మరే ఇతర భాషలో అయినా) ఇస్తుంది. అటువంటి నోటీసును PayU ఫైనాన్స్ ప్లాట్‌ఫామ్‌లో నవీకరించబడిన నిబంధనలు మరియు షరతుల నోటిఫికేషన్ ద్వారా మరియు/లేదా వినియోగదారుని యొక్క నమోదిత సంప్రదింపు వివరాల ద్వారా సమాచారాన్ని పంచుకోవడం ద్వారా మరియు సంబంధిత పత్రాలలో మార్పులను చేర్చడం ద్వారా వినియోగదారునికి ఇవ్వవచ్చు.;
- (iii) PayU ఫైనాన్స్ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులను ఆశించిన విధంగా మాత్రమే ప్రభావితం చేసేలా మరియు రుణ ఒప్పందంలో వాటిని సముచితంగా పొందుపరిచేలా చేస్తుంది.

9.5 చెల్లింపు తర్వాత పర్యవేక్షణ¹³

9.5.1

- (i) PayU ఫైనాన్స్ సదుపాయ పత్రాల కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్/వేగవంతం చేయాలనే దాని నిర్ణయం సదుపాయ పత్రాల నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉందని నిర్ధారించుకోవాలి;
- (ii) PayU ఫైనాన్స్ వర్గిస్తే, అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడంపై లేదా వినియోగదారునిపై కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం 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 ఫైనాన్స్ మిగిలిన క్లెయిమ్‌లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి PayU ఫైనాన్స్ అర్హత ఉన్న షరతులకు సంబంధించిన అన్ని వివరాలతో వినియోగదారునికి నోటీసు ఇస్తుంది.;
- (iii) PayU ఫైనాన్స్ ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదైన ఛార్జీలను రుణ ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో తొలగిస్తుంది;¹⁴
- (iv) PayU ఫైనాన్స్ వినియోగదారుని యొక్క ప్రాధాన్యత ప్రకారం, రుణ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన ట్రాన్చ్ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను సేకరించే అవకాశాన్ని వినియోగదారునికి ఇస్తుంది.¹⁵

¹¹ Paragraph 45.2.1 of the RBI SBR Master Directions

¹² Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions

¹³ Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions

¹⁴ Paragraph 45.5.1 of the RBI SBR Master Directions

¹⁵ Paragraph 45.5.1 of the RBI SBR Master Directions

- (v) PayU పైనాన్స్ ప్రభావవంతమైన తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల కాలక్రమం మరియు వాపసు స్థలాన్ని పేర్కొంటుంది;
- (vi) PayU పైనాన్స్, అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం అయినప్పుడు లేదా 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రార్ ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ ను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, PayU పైనాన్స్ అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను వినియోగదారునికి తెలియజేస్తుంది. ఒకవేళ ఆలస్యానికి PayU పైనాన్స్ ఆపాదించబడినట్లయితే, అది ఆలస్యమయ్యే ప్రతి రోజుకు ₹5,000 చొప్పున వినియోగదారునికి పరిహారం చెల్లిస్తుంది.¹⁶

9.5.2 అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం జరిగిన సందర్భంలో, PayU పైనాన్స్ కస్టమర్ కు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు పైన పేర్కొన్న పేరా 9.5.1లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి PayU పైనాన్స్ కు అదనంగా 30 రోజుల సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత) ఆలస్యమైన వ్యవధికి జరిమానా లెక్కించబడుతుంది.

9.5.3 EMI పై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్.¹⁷

- (i) మంజూరు సమయంలో, PayU పైనాన్స్ EMI మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే రుణంపై బెంచ్ మార్క్ 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 తిరిగి నిర్ణయించే సమయంలో, PayU పైనాన్స్ తన అంతర్గత విధానం ప్రకారం స్థిర రేటుకు మారే అవకాశాన్ని వినియోగదారులకు అందిస్తుంది. ఈ పాలసీ, ఇతర విషయాలతోపాటు, రుణం యొక్క అవధి సమయంలో వినియోగదారు ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో కూడా పేర్కొనవచ్చు.
- (iii) వినియోగదారులకు (a) EMI పెంపుదల లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది; మరియు (b) రుణ కాలపరిమితి సమయంలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించే అవకాశం ఉంటుంది. ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం అనేది ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.
- (iv) ఫ్లోటింగ్ రేటు నుండి స్థిర రేటుకు రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/ పరిపాలనా ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో వెల్లడించబడుతాయి మరియు PayU పైనాన్స్ ద్వారా కాలానుగుణంగా అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చులను సవరించే సమయంలో పారదర్శకంగా తెలియజేయాలి..
- (v) ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణం విషయంలో కాలపరిమితిని పొడిగించడం వల్ల ప్రతికూల రుణ విమోచన జరగకుండా PayU పైనాన్స్ నిర్ధారిస్తుంది.
- (vi) PayU పైనాన్స్ ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక స్టేట్మెంట్ ను తగిన మార్గాల ద్వారా వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉంచుతుంది/ పంపిణీ చేస్తుంది, ఇది కనీసం, ఇప్పటి వరకు వసూలు చేయబడిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు ఋణం మొత్తం కాలానికి వార్షిక వడ్డీ

¹⁶ Paragraph 45.5.2 of the RBI SBR Master Directions.

¹⁷ Paragraph 45.6 of the RBI SBR Master Directions.

రేటు/వార్షిక శాతం రేటును వివరిస్తుంది. స్టేట్మెంట్లు సరళంగా మరియు వినియోగదారునికి సులభంగా అర్థం చేసుకునేలా PayU పైనాన్స్ నిర్ధారిస్తుంది.

9.6 బకాయిల వసూలు

- 9.6.1 వినియోగదారునికి తెలియజేయబడిన తిరిగి చెల్లింపు నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండకపోతే, PayU పైనాన్స్ బకాయిల వసూలు కోసం ఒక నిర్దిష్ట ప్రక్రియను రూపొందిస్తుంది..
- 9.6.2 నోటీసులు పంపడం, వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం లేదా కాంట్రాక్టు/చట్టపరమైన పరిష్కారాలను ఆశ్రయించడం లేదా ప్రత్యేక రికవరీ ఏజన్సీలను చేర్చుకోవడం ద్వారా వినియోగదారునికి తిరిగి చెల్లింపు గురించి గుర్తు చేసే హక్కును PayU పైనాన్స్ కలిగి ఉంటుంది..
- 9.6.3 PayU పైనాన్స్ సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడానికి లేదా బకాయిల వసూలుకు చర్యలు తీసుకుంటే, దాని ఉద్యోగులందరూ లేదా ఈ ప్రయోజనం కోసం అది నిమగ్నమయ్యే ఏదైనా మూడవ పక్షాలు ఈ క్రింది ప్రోటోకాల్లను అనుసరిస్తాయి.:
- (i) వ్యాపార సమయాల్లో వినియోగదారులు వారి సాధారణ వ్యాపార స్థలం/వృత్తి లేదా నివాస స్థలంలో సంప్రదించబడతారు మరియు సహేతుకమైనట్లయితే, నిర్దిష్ట సమయాల్లో కాలేలను నివారించమని వినియోగదారు చేసిన అభ్యర్థనలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటారు.;
 - (ii) అన్ని సమయాల్లో వినియోగదారుని గౌరవించాలి; మరియు
 - (iii) వినియోగదారులతో జరిగే అన్ని పరస్పర చర్యలు మర్యాదపూర్వకంగా ఉండాలి మరియు వినియోగదారులను వేధించే ఉద్దేశ్యంతో ఉండకూడదు.
- 9.6.4 PayU పైనాన్స్ వర్తించే చట్టం ప్రకారం వినియోగదారునితో రుణ ఒప్పందంలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయగల అంతర్నిర్మిత రీ-పోజిషన్(తిరిగి స్వాధీనం) నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది. PayU పైనాన్స్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ప్రకారం PayU పైనాన్స్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ప్రకారం అన్ని తేదాలు లేదా వివాదాలను ఒక క్రమ పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి సహేతుకమైన ప్రయత్నాలను చేస్తుంది..

9.7 ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు

- 9.7.1 ఈ సౌకర్యం కింద స్థిర రేటు రుణాల కోసం, PayU పైనాన్స్ వినియోగదారునికి ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలను అందిస్తుంది మరియు చెల్లించాల్సిన అన్ని అదనపు వడ్డీల గురించి వినియోగదారునికి తెలియజేస్తుంది.
- 9.7.2 ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలలో ఏదైనా మార్పు వినియోగదారునికి లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- 9.7.3 వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా, వ్యక్తిగత వినియోగదారునికి వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన సౌకర్యం కింద, సహ-బాధ్యతలు ఉన్నవారు లేదా లేకుండా, ఏదైనా ప్లాటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్పై PayU పైనాన్స్ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు..
- 9.7.4 PayU పైనాన్స్ తన అభీష్టానుసారం, పైన పేర్కొన్న పేరా 9.7.3లో అందించినవి కాకుండా, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు) ఆదేశాలు, 2025కి అనుగుణంగా, ఇతర రకాల ప్లాటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను వసూలు చేయవచ్చు..

10 వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల నియంత్రణ

- 10.1 PayU పైనాన్స్ యొక్క వడ్డీ రేటు నమూనా దాని వడ్డీ రేటు విధానంలో పేర్కొనబడింది..

10.2 PayU పైనాన్స్ ఎల్లప్పుడూ దాని స్వంత వడ్డీ రేటు విధానం, శిక్షా ఛార్జీల విధానం మరియు వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా వడ్డీ మరియు ఇతర ఛార్జీలను విధిస్తుంది మరియు అన్ని వివరాలు మరియు వడ్డీ రేట్లు వినియోగదారులకు దరఖాస్తు ఫారమ్ / మంజూరు లేఖ / KFS / సౌకర్య పత్రాలలో లేదా ఇతర సమాచారాల మార్గాల ద్వారా బహిర్గతం చేయబడతాయి.

11 సాధారణములు¹⁸

11.1 RBI SBR ప్రధాన ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, PayU పైనాన్స్:

11.1.1 సౌకర్య పత్రాల కింద అందించబడిన ప్రయోజనం కోసం మినహా లేదా వినియోగదారు బహిర్గతం చేయవలసిన సమాచారం బహిర్గతం కాలేదని భావించినట్లయితే తప్ప, వినియోగదారుని వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది.;

11.1.2 వినియోగదారునితో అమలు చేయబడిన సదుపాయ పత్రాలకు అనుగుణంగా, రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయడానికి వినియోగదారు PayU పైనాన్స్ను అభ్యర్థించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు సమ్మతి లేదా తిరస్కరణను తెలియజేయాలి.;

11.1.3 ఈ సౌకర్యం కింద రుణాల రికవరీ విషయంలో అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు; మరియు

11.1.4 వినియోగదారులతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి దాని సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇచ్చిందని నిర్ధారిస్తుంది.

11.2 అవుట్సోర్సింగ్ విధానం కింద సూచించిన విధంగా బాధ్యతలను నిర్వహించడానికి DSAలు/DMAలు/RAలు శిక్షణ పొందేలా PayU పైనాన్స్ సహితుకమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది.¹⁹

11.3 ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క అనుబంధం 1 లో పేర్కొన్న విధంగా DSAలు/ DMAలు/ RAలు ప్రవర్తనా నియమావళిని పాటించాలి మరియు ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క అనుబంధం 2 లో పేర్కొన్న రూపంలో నియామకం / పునః నియామకం సమయంలో PayU పైనాన్స్కు హామీని సమర్పించాలి.

11.4 అంగవైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో PayU పైనాన్స్ వివక్ష చూపదు. అటువంటి వ్యక్తులకు వివిధ సౌకర్యాలను పొందేందుకు దాని శాఖలన్నీ సాధ్యమైన అన్ని సహాయాన్ని అందిస్తాయి. PayU పైనాన్స్ అన్ని స్థాయిలలో వారి ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ సమావేశాల ద్వారా వారికి హామీ ఇవ్వబడిన వికలాంగుల హక్కులను కలిగి ఉన్న తగిన మాడ్యూల్స్ కలిగి ఉంటుంది. PayU పైనాన్స్ వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

11.5 బంగారు ఆభరణాలపై రుణం ఇవ్వడానికి వర్తించే నియంత్రణ మార్గదర్శకాలలో పేర్కొన్న అన్ని అంశాలను కవర్ చేస్తూ, బంగారంపై రుణం ఇవ్వడానికి PayU పైనాన్స్ బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని అమలు చేస్తుంది..

11.6 PayU పైనాన్స్ RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 నిబంధనలకు లోబడి ఉంటుంది.

12 బోర్డు బాధ్యత

బోర్డు:

12.1 PayU పైనాన్స్ వడ్డీ రేటు విధానంలో పేర్కొన్న విధంగా, వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందిస్తుంది.²⁰;

12.2 PayU పైనాన్స్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో పేర్కొన్న విధంగా తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది; మరియు²¹

¹⁸ Paragraph 45.7 of the RBI SBR Master Directions.

¹⁹ Paragraph 5.7.1 of Annex XIII of the RBI SBR Master Directions

²⁰ Paragraph 45.12 of the RBI SBR Master Directions

12.3 PayU ట్రైనాన్స్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో నిర్దేశించిన విధంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో అటువంటి సమీక్ష కోసం కాలక్రమాలను నిర్దేశిస్తుంది.

పార్ట్ 3
సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ

13 బోర్డు ఆమోదం

బోర్డు ఈ పత్రాన్ని PayU ఫైనాన్స్ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్గా సమీక్షించి, ఆమోదించి, స్వీకరించింది..

14 సమీక్ష యొక్క వ్యవధి

RBI SBR మాస్టర్ ఆదేశాలు, RBI చట్టం మరియు దాని క్రింద రూపొందించిన నియమాలకు ఏవైనా మార్పులు, సవరణలు లేదా అనుబంధాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసేందుకు ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ బోర్డ్ ద్వారా సముచితంగా భావించబడే కాలానుగుణ ప్రాతిపదికన సమీక్షించబడుతుంది.²²

15 సవరణలు

15.1 ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఏవైనా సవరణలు ఉంటే వాటిని బోర్డు సమీక్షించి ఆమోదించబడుతుంది.

15.2 ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క నిబంధనలు కాలానుగుణంగా జారీ చేయబడిన అంశంపై వర్తించే చట్టాలకు (నియమాలు, నిబంధనలు, నోటిఫికేషన్లతో సహా) అనుగుణంగా సవరణలకు లోబడి ఉంటాయి. ఒకవేళ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్లోని ఏవైనా నిబంధనలు వర్తించే చట్టాలకు (ఏదైనా తదుపరి సవరణ(లు), సృష్టికరణ(లు), సర్క్యులర్(లు) మొదలైన వాటికి విరుద్ధంగా ఉంటే, వర్తించే చట్టాల యొక్క అటువంటి నిబంధనలు ఇక్కడ ఉన్న నిబంధనల కంటే ప్రబలంగా ఉంటాయి మరియు ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ సవరించబడుతుంది, తద్వారా వర్తించే చట్టాలలో మార్పు అమలులోకి వచ్చే తేదీ నుండి వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

16 ప్రచురణ

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం PayU ఫైనాన్స్ వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడుతుంది.²³

అనుబంధం 1

DSA/ DMA/ RA కోసం ప్రవర్తనా నియమావళి

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

విభాగం – A: DSAs మరియు DMAs కోసం:

- 2 PayU పైనాస్స్ ద్వారా నియమించబడిన DSAs మరియు DMAs తప్పనిసరిగా ఈ పేరా 2లో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను పాటించాలి, PayU పైనాస్స్ కోసం తమ విధులను నిర్వహిస్తున్నప్పుడు మరియు సేవలను అందించాలి:

2.1 DSAs మరియు DMAs:

2.1.1 సాధారణ ప్రవర్తన

- (i) వర్తించే అన్ని చట్టాలకు లోబడి ఉంటుంది;
- (ii) వర్తించే అన్ని డేటా గోప్యతా అవసరాలకు లోబడి ఉండాలి మరియు వినియోగదారుని సమాచారం ఖచ్చితంగా తెలుసుకోవలసిన అవసరం ఆధారంగా మరియు వర్తించే చట్టాలు మరియు PayU యొక్క విధానాలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా భాగస్వామ్యం చేయబడుతుందని నిర్ధారించుకోవాలి;
- (iii) వినియోగదారుని పట్ల నాగరికంగా మరియు మర్యాదగా ఉండండి;
- (iv) PayU పైనాస్స్ యొక్క సమగ్రతను మరియు ప్రతిష్టను దెబ్బతీసే చర్యల నుండి దూరంగా ఉండండి;
- (v) PayU పైనాస్స్ నిర్దేశించిన విధంగా మర్యాదపూర్వక సేవను, సేవా ప్రమాణాలను పాటించండి.;
- (vi) వినియోగదారుని యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తి యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులు వేరే విధంగా అవసరమైతే తప్ప, తగిన సమయంలో మాత్రమే వినియోగదారుని సంప్రదించండి;
- (vii) వినియోగదార్లతో సంభాషించేటప్పుడు కేవలం అధికారిక మరియు వృత్తిపరమైన భాషలో మాత్రమే మాట్లాడండి;
- (viii) వినియోగదారుని ప్రదేశానికి వెళ్ళేటప్పుడు మర్యాద మరియు వినయాన్ని పాటించండి;
- (ix) కుటుంబంలో మరణం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలలో ఫోన్ కాల్స్ లేదా సందర్శనలు చేయడాన్ని నివారించండి;
- (x) బాధ్యతలను జాగ్రత్తగా మరియు సున్నితత్వంతో నిర్వహించండి;
- (xi) సాధారణ వ్యాపార భాషలో వినియోగదారునితో అన్ని వ్రాతపూర్వక మరియు మౌఖిక సంభాషణలను చేయండి; మరియు
- (xii) అన్ని సమయాల్లో మరియు నైతిక వ్యాపార పద్ధతులకు అనుగుణంగా వినియోగదారులతో న్యాయంగా వ్యవహరించండి.

2.1.2 విధులు

- (i) PayU పైనాస్స్ యొక్క ప్రతినిధిగా తనను తాను గుర్తించుకోండి;
- (ii) వినియోగదారులకు చేసిన కాలేజీ సంఖ్య మరియు సమయాన్ని నమోదు చేయండి;
- (iii) కాబోయే వినియోగదారుని అభ్యర్థించేటప్పుడు ఉత్పత్తికి సంబంధించిన సరైన నిబంధనలు మరియు షరతులను తెలియజేయండి; and
- (iv) వినియోగదారుని గోప్యతను ఖచ్చితంగా పాటించండి

2.1.3 PayU పైనాస్స్ తో సంబంధాలు పెట్టుకోవడం

- (i) PayU పైనాస్స్ ఇచ్చిన అన్ని ఆపరేటింగ్ సూచనలను పాటించండి మరియు నిర్వహించే శిక్షణా కార్యక్రమాలకు హాజరు కావాలి;
- (ii) దాని వెబ్సైట్ లో ప్రదర్శించబడిన PayU పైనాస్స్ యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కు లోబడి ఉండండి.; మరియు
- (iii) ఏదైనా దర్యాప్తు లేదా విచారణ విషయంలో PayU పైనాస్స్ అధికారులతో సహకరించండి.

2.2 DSAs మరియు DMAs:

2.2.1 అందించే ఏదైనా సేవ / ఉత్పత్తిపై వినియోగదారులను తప్పుదారి పట్టించకూడదు;

2.2.2 వినియోగదారునికి తమను తాము తప్పుగా సూచించకూడదు.;

2.2.3 PayU లేదా వినియోగదారుని యొక్క ఖాతాకు సంబంధించిన ఎటువంటి గోప్య సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయకూడదు;

2.2.4 దాని సొంత పేరు లేదా PayU పైనాస్స్ తప్పు మరే ఇతర కంపెనీ లేదా సంస్థ పేరును ఉపయోగించకూడదు;

2.2.5 కస్టమర్ మరియు/లేదా PayU పైనాస్స్ ద్వారా అధికారం పొందిన వ్యక్తులతో కాకుండా ఇతర వ్యక్తులతో వినియోగదారుని ఆసక్తి గురించి చర్చించకూడదు.; or

2.2.6 PayU పైనాస్స్ కోసం నిర్వహించబడుతున్న ఏదైనా సేవల కోసం ఏదైనా రూపంలో లేదా పద్ధతిలో ఏ కస్టమర్ / కాబోయే వినియోగదారుని నుండి ఎలాంటి అవాంఛనీయ చెల్లింపు / ప్రయోజనాన్ని అంగీకరించవు.

విభాగం – B: RAs కోసం:

3 PayU పైనాస్స్ ద్వారా నియమించబడిన RAs తప్పనిసరిగా సేకరణ/రికవరీ కార్యకలాపాలను నిర్వహించేటప్పుడు ఈ క్రింది చేయవలసినవి మరియు చేయకూడని వాటికి లోబడి ఉండాలి:

చేయవలసినవి	చేయకూడని
- పనివేళల్లో అధికారిక దుస్తులు ధరించండి మరియు ID కార్డును తీసుకెళ్ళండి. - భాష మరియు పదాల వాడకంలో ఎల్లప్పుడూ మర్యాదను పాటించండి. - వినియోగదారుని సందర్శించేటప్పుడు ఎల్లప్పుడూ సమయపాళన పాటించండి. - వినియోగదారుని పరిస్థితిని విశ్లేషించండి. - వినియోగదారునితో ఏ సంభాషణ అయినా ఆహ్లాదకరంగా మరియు మర్యాదపూర్వకంగా ఉండాలి. - పరస్పర చర్యలు న్యాయమైన ప్రవర్తన మరియు ఒప్పించడంపై ఆధారపడి ఉండాలి. - వినియోగదారుని ప్రశ్నకు సంతుష్టికరమైన రీతిలో సమాధానం ఇవ్వాలి.	- వినియోగదారునితో వ్యక్తిగతంగా, కఠినంగా, దూకుడుగా లేదా దుర్భాషలాడకండి. - వినియోగదారుని మరియు/లేదా అతని/ఆమె కుటుంబాన్ని అవమానించవద్దు. - వినియోగదారుని మరియు/లేదా కుటుంబ సభ్యులతో సంభాషించేటప్పుడు అసభ్యకరమైన భాషను లేదా దుర్భాషా పదాలను ఉపయోగించవద్దు. - ఏదైనా గడువు ముగిసిన/బాకీ ఉన్న మొత్తం లేదా సందర్భన యొక్క ఉద్దేశ్యంతో సహా రుణ వివరాలను కుటుంబ సభ్యునితో మరియు/లేదా వినియోగదారుని పొరుగువారితో చర్చించవద్దు. - వియోగం, అనారోగ్యం, వివాహాలు, జననాలు వంటి సామాజిక సందర్భాలలో వినియోగదారులకు అనుచిత సమయాల్లో కాల్ చేయవద్దు.
వినియోగదారులతో జరిగే అన్ని సంభాషణలను రికార్డ్ చేసి	అసాధారణ సమయాల్లో వినియోగదారులను సందర్శించవద్దు

నిర్వహించాలి. • ఒక నెలలో చేసిన ఏదైనా రికవరీ రుణ ప్రకటనలో ప్రతిబింబించాలి. • సాధారణ పని వేళల్లో వినియోగదారుని సంప్రదించండి. • వినియోగదారు మరియు అతని/ఆమె కుటుంబ సభ్యుల గౌరవాన్ని ఎల్లప్పుడూ గౌరవించాలి. • వినియోగదారునితో మాత్రమే చర్చించాల్సిన అంశాలను అతని/ఆమె కుటుంబంతో మరియు/లేదా ఇరుగుపొరుగు వారితో ఏ ఇతర సభ్యులూ చర్చించకూడదు.	లేదా కాలే చేయవద్దు. • కులం, జాతి, రంగు లేదా మతం ఆధారంగా వినియోగదారుల పట్ల వివక్ష చూపవద్దు.
---	---

4 తీవ్రతరం:

మీకు ఏదైనా సందేహాలు ఉంటే, దయచేసి ప్రధాన కార్యాలయంలోని PayU పైనాస్ కస్టమర్ సర్వీస్ డెస్క్‌ను సంప్రదించండి.

అనుబంధం 2

ప్రకటన-సమ్మతి-అవగాహన

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

[•]

విషయం: ప్రవర్తనా నియమావళి

ప్రియమైన సార్ / మేడమ్,

నేను, _____, PayU ఫైనాన్స్ యొక్క [డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్ / డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్ / రికవరీ ఏజెంట్], నేను PayU ఫైనాన్స్ యొక్క ఫియర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ మరియు డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్లు, డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు మరియు రికవరీ ఏజెంట్ల ప్రవర్తనా నియమావళి (సమిష్టిగా "కోడ్" గా సూచిస్తారు) చదివి అర్థం చేసుకున్నానని ఇందుమూలంగా ధృవీకరిస్తున్నాను మరియు నేను ప్రస్తుతం ఉన్న ఏ కోడ్ గానూ అప్డేట్ చేయడానికి అంగీకరిస్తున్నాను. భవిష్యత్తులో అది ఎప్పటికప్పుడు తయారు చేయబడవచ్చు.

కోడ్ను పాటించని పక్షంలో PayU ఫైనాన్స్ నాపై అటువంటి చర్య తీసుకునే హక్కు కలిగి ఉంటుందని నేను అంగీకరిస్తున్నాను.

20, _____ ఈ _____ రోజున సంతకం చేయబడింది

సంతకం -

సంస్థ పేరు