

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

వైభవ్ వ్యాపార్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

లోన్ ఫ్రంట్

వెబ్ సైట్: www.loanfront.in

www.vaibhav-vyapaar.com

వైభవ్ వ్యాపార్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ బోర్డ్ యొక్క వ్రాతపూర్వక అనుమతి లేకుండా ఈ పత్రం (డాక్యుమెంట్)లోని ఏ భాగాన్ని ఐనా ఏ రూపంలో కూడా ఎలక్ట్రానిక్ లేదా మెకానికల్ మార్పిడి ద్వారా పునరుత్పత్తి చేయడం లేదా ప్రసారం చేయడం లేదా ఫోటోకాపీ చేయడం లేదా రికార్డింగ్ చేయడం వంటివి చేయరాదు.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

వైభవ్ వ్యాపార్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

డాక్యుమెంట్ రెఫ్. ఐడీ : ఎఫ్పిసి_వివిపిల్_1.3	వెర్షన్ నం: 1.3	పేజీ 2 యొక్క 7
--	-----------------	----------------

పత్రం (డాక్యుమెంట్) యొక్క సారాంశం

డాక్యుమెంట్ రిఫరెన్స్ ఐడీ	ఎఫ్పిసి_వివిపిల్_1.3
సంస్కరణ సంఖ్య	1.3
డాక్యుమెంట్ రకం	కంపెనీ విధానం
రచయిత	శ్రీ గణేష్ ప్రసాద్ రవీంద్ర పావస్కర్
సమీక్షించిన వారు	శ్రీ నితేష్ కేజ్రీవాల్
ఆమోదించిన వారు	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు
విడుదల తేదీ	12 th జూన్ 2022

పునర్విమర్శ యొక్క చరిత్ర

సంస్కరణ	తేదీ	రచయిత	ముఖ్యమైన మార్పులు	మూలం
వి.1.0	30/10/2019	వర్తింపు విభాగం	ఎఫ్పిసి యొక్క సమీక్ష	RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్
వి.1.1	02/04/2020	వర్తింపు విభాగం	ఎఫ్పిసి యొక్క సమీక్ష	RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్
వి.1.2	01/04/2023	వర్తింపు విభాగం	ఎఫ్పిసి యొక్క సమీక్ష	RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్
వి.1.3	20/03/2024	వర్తింపు విభాగం	ఎఫ్పిసి యొక్క సమీక్ష	RBI తాజా మాస్టర్ డైరెక్షన్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్	వైభవ్ వ్యాపార్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్
--------------------------	----------------------------------

పరిచయం

వైభవ్ వ్యాపార్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("ది కంపెనీ" లేదా "వివిపిల్ (VVPL)" లేదా "లోన్ ఫ్రంట్") అందించే, మంజూరు మరియు/లేదా పంపిణీ చేసే ఏదైనా రుణానికి మరియు/లేదా సేవకు స్పష్టమైన అభ్యాస నియమావళి (ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్) వర్తిస్తుంది. వైభవ్ వ్యాపార్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ - నాన్-సిస్టమాటికల్ ఇంపార్టెంట్ నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు (2016) కి అనుగుణంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("ఎఫ్పిసి(FPC)")ని స్వీకరించింది. నవంబర్ 22, 2019 నాటికి నవీకరించబడినది). ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతుల యొక్క సమర్థవంతమైన పర్యావలోకనాన్ని రుణ దరఖాస్తుదారులకు అందించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. మా క్లయింట్లకు మా సేవలు నైతికంగా మరియు విశ్వసనీయంగా ఉంటాయని ధృవీకరించడానికి కంపెనీ నిబద్ధతతో ఉంది. కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు ఆర్బీఐ (RBI) నిర్దేశించిన ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఎఫ్పిసి (FPC)ని నవీకరిస్తుంది. కంపెనీ ఈ ఎఫ్పిసి (FPC)కి కట్టుబడి ఉంటుంది, కోడ్ యొక్క స్ఫూర్తికి మరియు తన వ్యాపారానికి వర్తించే ఈ (FPC)కి అనుగుణంగా కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

కోడ్ యొక్క లక్ష్యం

ఈ కోడ్ కింది విషయాల కొరకు అభివృద్ధి చేయబడింది:

1. ప్రస్తుతం ఉన్న నియమ నిబంధనలు మరియు కార్పొరేట్ పాలన సూత్రాలకు అనుగుణంగా వ్యాపారాన్ని నిర్వహించడానికి.
2. కస్టమర్లకు సేవల ద్వారా సహేతుకంగా ఏమేమి ఆశించవచ్చును అనే విషయాన్ని గురించి మెరుగైన అవగాహన కలిగి ఉండేలా పారదర్శకతను పెంచడానికి.
3. కస్టమర్లు మరియు కంపెనీ మధ్య సరి అయిన మరియు స్నేహపూర్వకమైన సంబంధాన్ని నిర్ధారించడానికి మరియు కొనసాగించడానికి.
4. కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి తగిన యంత్రాంగాన్ని రూపొందించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి.

ముఖ్యమైన నిబద్ధతలు

1. అన్ని లావాదేవీలలో కస్టమర్లతో సరి అయిన విధంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం:
 - a. కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కొరకు, అలాగే దాని సిబ్బంది/ఉద్యోగులు అనుసరించే విధానాలు మరియు అభ్యాసాల కొరకు ఈ కోడ్లో పేర్కొన్న విధంగా నిబద్ధతతో ప్రమాణాలకు కట్టుబడి ఉండడం.
 - b. కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు భారతదేశంలో అమలు చేయబడుతున్న సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించడం.
 - c. సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాల ఆధారంగా కస్టమర్లతో అన్ని విధాలుగా పరస్పర చర్చలను జరపడం.
2. వారి ఆర్థికపరమైన సమస్యలను పరిష్కరించుకోవడానికి కంపెనీ ఉత్పత్తులు ఎలా పని చేస్తాయో అర్థం చేసుకోవడంలో కస్టమర్లకు వివరించడం ద్వారా సహాయం చేయడం.
3. ఈ కింది విషయాల ద్వారా సమస్యలను త్వరగా మరియు పారదర్శకంగా పరిష్కరించడం:
 - a. తప్పులను త్వరగా త్వరగా సరిదిద్దుకోవడం.
 - b. కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులను అత్యవసరంగా పరిష్కరించడం.
 - c. కస్టమర్లు ఇవ్వబడిన పరిష్కారానికి సంతృప్తి చెందకపోతే వారి ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి వారికి మరింతగా మార్గదర్శకత్వాన్ని అందించడం.
4. కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్లో ఈ కోడ్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శించడం ద్వారాను మరియు కాపీలను కస్టమర్ల అభ్యర్థన మేరకు వారికి అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారాను దానిని గురించిన అవగాహనను ప్రచారం చేయడం.

ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:

1. మేము ఇచ్చే అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా ఉండేలా మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూసుకుంటాము.
2. మీడియాలో ఏవైనా ప్రకటనలు చేస్తున్నప్పుడు మరియు/లేదా ఒక సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించేలా మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచనను కలిగి ఉన్న ప్రచార సాహిత్యాన్ని పంపుతున్నప్పుడు, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే అవి కూడా వర్తిస్తాయో లేదో మరియు వాటి పూర్తి వివరాలను కూడా మేము సూచిస్తాము. సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతులు అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉన్నాయి.
3. మేము మా వెబ్ సైట్/మొబైల్ అప్లికేషన్/ఏదైనా ఇతర తగిన మోడ్ ద్వారా వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల సమాచారాన్ని కంపెనీ యొక్క అభిష్టానుసారం అందిస్తాము.
4. కస్టమర్లకు మద్దతు సేవలను అందించడం కోసం మేము మూడవ పక్షాల (కంపెనీచే అధికారం పొందిన) సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి అధికృత మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) కంపెనీ చేసే విధంగానే గోప్యత మరియు భద్రతను అదే స్థాయిలో పాటిస్తాయని మేము ధృవీకరిస్తాము.
5. కస్టమర్లు పొందిన మా ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ విశిష్టతలను మేము ఎప్పటికప్పుడు వారికి తెలియజేస్తాము. కస్టమర్లు మెయిల్ ద్వారా, ఫోన్ ద్వారా లేదా వెబ్ సైట్ లో లేదా దీని కోసం దరఖాస్తు ఫారమ్ లేదా ఏదైనా ఇతర వ్రాతపూర్వక కమ్యూనికేషన్ నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి వారి సమ్మతిని ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించిన మా ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం వారికి తెలియజేయబడుతుంది.
6. ఇతర విషయాలతోపాటుగా మా ఉత్పత్తులు/సేవలను విక్రయించే డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలు (డిఎస్ఎ (DSA)లు)/డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ టీమ్స్ (డిఎస్టీ (DST) లు)/ఔలీ కాలర్ల మార్కెట్ సేవలను పొందడం కోసం మేము ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తాము,
7. మరియు వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడం కోసం కస్టమర్లను సంప్రదించినప్పుడు తమ గుర్తింపును చూపాల్సి ఉంటుంది.
8. మా ప్రతినిధి లేదా డిఎస్ఎ (DSA) ఏదైనా అక్రమ ప్రవర్తనలో నిమగ్నమైనట్లు లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు తగిన విధంగా పరిష్కరించడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.

రుణ దరఖాస్తుల పరిశీలన

1. కంపెనీ తన అన్ని సమాచారాలను రుణగ్రహీతతో ఇంగ్లీషు భాషలో చేస్తుంది. రుణగ్రహీత తను అర్థం చేసుకునే భాషలో సమాచారాన్ని అందుకోవడాన్ని ఎంచుకునే అవకాశాన్ని కూడా కంపెనీ రుణగ్రహీతకు అందించవచ్చు. రుణగ్రహీత తను రుణం కోసం దరఖాస్తు చేసుకునే సమయంలో కంపెనీకి తనకు కావలసిన భాష గురించి తెలియజేయవచ్చు.
2. కంపెనీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన అవసరమైన సమాచారాన్నంతటినీ రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ అందిస్తుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఇతర ఎన్బిఎఫ్సీ (NBFC)లు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతంగా సరి పోల్చుకోవచ్చును మరియు అలా తెలుసుకున్న సమాచారంతో తగిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చును.
3. దరఖాస్తు ఫారమ్ తో పాటు ఏ ఏ పత్రాలను సమర్పించాలో దరఖాస్తు ఫారమ్ లో సూచించబడుతుంది.
4. అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు కులం, జాతి లేదా మతం ఆధారంగా ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా, కంపెనీ డిజిటల్ గా రుణ దరఖాస్తు అందినట్లుగా రసీదుని ఇస్తుంది. కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను పరిశీలన చేసే కాల వ్యవధిని తెలియ చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

రుణాల పంపిణీ మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు

1. చెల్లింపు యొక్క షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పు గురించి కంపెనీ ఆంగ్ల భాషలో లేదా రుణగ్రహీత ఎంచుకున్న భాషలో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. అటువంటి మార్పులకు కంపెనీ మరియు రుణగ్రహీత మధ్య అమలు చేయబడిన రుణ ఒప్పందంలో అనుమతి ఉన్నప్పుడు

మాత్రమే మార్పులు చేయబడతాయి. మరియు చెప్పబడిన మార్పులు తదుపరి భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి.

2. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి/వేగవంతం చేయడానికి అది రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉన్నప్పుడు మాత్రమే కంపెనీ ఏదైనా నిర్ణయం తీసుకుంటుంది.
3. కంపెనీ యొక్క అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తరువాత లేదా రుణగ్రహీత నుండి రావలసిన ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని రికవరీ చేసిన తరువాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. సెల్-ఆఫ్ యొక్క అటువంటి హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి అర్హత ఉన్న పరతులతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

వడ్డీ రేటు

1. నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి కంపెనీ తగిన అంతర్గత మార్గదర్శకాలను నిర్దేశించింది.
2. రుణం కోసం దరఖాస్తు/మంజూరీ సమయంలో రుణగ్రహీత నుండి వసూలు చేయబోయే వడ్డీ రేటును కంపెనీ తెలియ పరుస్తుంది.
3. వడ్డీ రేటు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉన్నది. కంపెనీ వడ్డీ రేట్లలో మార్పు ఏదైనా జరిగితే, ఆ విషయం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది.
4. వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత తన ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్లను గురించి తెలుసుకోగలుగురు.
5. కంపెనీ తన రుణగ్రహీతల నుండి అధిక వడ్డీ రేట్లను అనవసరంగా వసూలు చేయదని ధృవీకరిస్తుంది. కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతల రిస్క్ ప్రొఫైల్, మనీ మార్కెట్‌లో ఉన్న వడ్డీ రేటు ప్రెండెలు, రుణాల ఖర్చు, కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలు అందించే ప్రాథమిక మరియు కొల్లేటరల్ సెక్యూరిటీ, ఒప్పందం యొక్క నిర్మాణం, పోటీదారులు వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు మరియు కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతల క్రెడిట్ చరిత్ర, ట్రాక్ రికార్డ్ వంటి విస్తృత పారామితులను పరిగణనలోకి తీసుకుని కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రేటు నిర్ణయించబడుతుంది.

సమాచారం

1. కస్టమర్ల అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకోవడంలో వారికి సహాయం చేయడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది. కంపెనీ సేవలు మరియు ఆసక్తి ఉన్న ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను వివరించే స్పష్టమైన సమాచారం వినియోగదారులకు అందించబడుతుంది.
2. చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ "మీ కస్టమర్‌ని తెలుసుకోండి(కేవలసీ)" అవసరాలకు అనుగుణంగా అవసరమైన ఇతర పత్రాలతో పాటుగా వారి నిజమైన గుర్తింపు మరియు చిరునామాను నిరూపించడానికి కంపెనీకి అవసరమైన డాక్యుమెంటరీ సమాచారం గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది.
3. వడ్డీ రేటు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీలకు సంబంధించిన సమాచారం ఈ కింది వాటి ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది
 - a. టెలిఫోన్లు లేదా హెల్ప్ లైన్లు.
 - b. కంపెనీ కార్యాలయంలో నియమించబడిన సిబ్బంది/హెల్ప్ డెస్క్.
 - c. కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురణ

సాధారణ విషయాలు

పెయిర్ | పాక్సిసెస్ కోడ్

వెబ్ వా:పార్ | వెబ్ లిమిటెడ్

1. కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (అంతకుముందు రుణగ్రహీత వెల్లడించిన సమాచారం గమనించినట్లయితే తప్ప).
2. రుణం యొక్క రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులను చెయ్యదు, అంటే వేళ కాని వేళల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం లేదా లోన్ రికవరీ కోసం దౌర్జన్యం చెయ్యడం వంటివి చెయ్యదు. కంపెనీ తన ఉద్యోగులు/సిబ్బందికి తగిన శిక్షణనిచ్చేలా చూసుకుంటుంది. వినియోగదారులతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించేలా చూసుకుంటుంది.

ఫిర్యాదుల నియంత్రణ వ్యవస్థ

ఏదైనా ఫిర్యాదు/ఆందోళన విషయంలో, రుణగ్రహీతలు కంపెనీ యొక్క ఈ కింది ప్రిన్సిపల్ నోడల్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ను సంప్రదించవచ్చు:

పేరు- శ్రీ సత్య మల్లిడి

హోదా- గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్

ఠెలిఫోన్ నంబర్ -6366828598

ఇ-మెయిల్ ఐడీ- satya@vaibhav-vyapaar.com

పై సమాచారం శాఖల వద్ద ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది మరియు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది.

ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ది ఆఫీసర్-ఇన్-ఛార్జ్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, నాన్-బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం, 15, నేతాజీ సుభాస్ రోడ్, కోల్ కతా- 700 001 వద్ద అప్పీల్ చేయవచ్చు.

ఇ-మెయిల్ cms.odtkolkata@rbi.org.in కు ఇమెయిల్ చెయ్య వచ్చును, ఎస్ టీ డీ కోడ్: 033 ఠెలిఫోన్ నంబర్: 22304982 ను సంప్రదించ వచ్చును.

డైరెక్టర్ల బోర్డు రెగ్యులర్ వ్యవధిలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని సమీక్షిస్తుంది. ఫిర్యాదుల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక కూడా నిర్ణీత వ్యవధిలో నిర్వహణ ద్వారా డైరెక్టర్ల బోర్డుకు అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది

అంబుడ్స్ మన్ పథకం:

కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఒక వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయడానికి, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఆర్ బీఐ(RBI) అందించబడిన సేవలకు సంబంధించి కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి "ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021" (ఇకపై "ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్"గా సూచించబడుతుంది) ప్రారంభించింది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా త్వరితంగా మరియు తక్కువ ఖర్చుతో కూడిన పద్ధతిలో నియంత్రించబడే సంస్థల ద్వారా. ఆర్ బీఐ RBI అంబుడ్స్ మన్ మెకానిజం యొక్క అధికార పరిధి-తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ పథకం 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్ మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది. నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ అయిన "వైభవ్ వ్యాపార్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్" ఆర్ బీఐ RBI ప్రారంభించిన ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్ ను స్వీకరించింది. ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్ అధికారాలు మరియు విధులు, ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన విధానాలు మరియు అంబుడ్స్ మన్ అధికార పరిధిని అందిస్తుంది. స్కీమ్ లోని 18వ పేరాకు అనుగుణంగా, స్కీమ్ యొక్క ఉద్దేశ్యం మరియు దాని కింద అందుబాటులో ఉన్న నివారణల గురించి మా కస్టమర్లు తెలుసుకునేలా కంపెనీ చేస్తుంది. ఇంటిగ్రేటెడ్ స్కీమ్ ని ఇక్కడ యాక్సెస్ చేయవచ్చు. పథకం యొక్క కాపీలు పథకం కింద వైభవ్ వ్యాపార్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క నియమించబడిన ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ శ్రీ సత్య మల్లిడి వద్ద కూడా అందుబాటులో ఉన్నాయి. కస్టమర్ యొక్క సంతృప్తి కొరకు కంపెనీ చాలా ప్రాముఖ్యతనిస్తుంది మరియు మా కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు మరియు చింతలను పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీని ఏర్పాటు చేసింది, మా ప్రతిస్పందనలతో సంతృప్తి చెందని కస్టమర్ ఎవరైనా ఉంటే వారు పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఆన్ లైన్ లో అంబుడ్స్ మన్ ను సంప్రదించవచ్చు.

లేదా ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017కు సమర్పించవచ్చును. కేంద్రమును - 14448 టోల్-ఫ్రీ నంబర్లో సంప్రదించవచ్చును (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:00 వరకు).

ఫిర్యాదు మరియు పరిష్కార విధానం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో క్రింది పేజీలో అందుబాటులో ఉంది:
<https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html>.

వ్యక్తిగత సమాచార భద్రత మరియు గోప్యత :

- మా కస్టమర్ల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారానికి సంబంధించి గోప్యత మరియు భద్రతలను అత్యంత అధిక ప్రమాణాలను పాటిస్తాము. మేము ఖచ్చితంగా ఈ కింది సందర్భాలకు మాత్రమే సమాచారాన్ని లేదా డేటాను బహిర్గతం చేయడాన్ని పరిమితం చేస్తాము
 - చట్టపరమైన బాధ్యతలు: చట్టం ప్రకారం అవసరమైతే మేము కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయవచ్చు.
 - సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడానికి పబ్లిక్ డ్యూటీ ఉన్న సందర్భాల్లో, మేము అలా చేస్తాము.
 - కస్టమర్ యొక్క హక్కులు: మా వద్ద ఉన్న వారి వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టాల ప్రకారం వారి హక్కుల గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది.
 - ప్రయోజనాల పరి రక్షణ: మోసాన్ని నిరోధించడానికి లేదా మా ప్రయోజనాలను రక్షించుకోవడానికి అవసరమైతే, మేము సమాచారాన్ని పంచుకోవచ్చు. అయితే, ఇది మా కంపెనీల సమాహంలో లేదా బాహ్య సంస్థలకు మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం వారి పేరు మరియు చిరునామాతో సహా కస్టమర్ యొక్క సమాచారాన్ని ఉపయోగించడానికి అనుమతిగా భావించబడదు.
 - సూచనలు: కస్టమర్ ను గురించిన ఏదైనా విషయాన్ని తెలియచేసే ముందు, మేము వారి నుండి వ్రాతపూర్వక సమ్మతిని పొందుతాము.
 - కస్టమర్ యొక్క సమ్మతి: మేము కస్టమర్ యొక్క సమాచారాన్ని వారి స్పష్టమైన అనుమతితో లేదా వారి అభ్యర్థన మేరకు మాత్రమే వెల్లడిస్తాము.
 - మార్కెటింగ్: కస్టమర్ ద్వారా స్పష్టంగా అధికారం పొందితే తప్ప మేము మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించము.
- కింది పేజీలో కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో గోప్యతా విధానాన్ని అందుబాటులో ఉంచుతాము.
<https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html>

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత:

- ఎఫ్ఐసి(FPC) అమలును పర్యవేక్షించడం, దాని ప్రభావాన్ని సమీక్షించడం మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడం.
- ఎఫ్ఐసి(FPC)కి కట్టుబడి ఉండటానికి వనరులు మరియు మద్దతును కేటాయించడం మరియు కస్టమర్ యొక్క విశ్వాసాన్ని మరియు సంతృప్తిని నిలబెట్టుకోవడం.
- ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ను కనీసం ఏడాదికి ఒక్క సారైనా సమీక్షించడం.

ఎఫ్ఐసి(FPC)తో అనువర్తింపు

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కు అనుగుణంగా వార్షిక సమీక్ష నిర్వహించబడుతుంది. అటువంటి సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదిక ప్రతి సంవత్సరం డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది. కింది పేజీలో కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో లభ్యతతో పాటు, కస్టమర్ కు సూచన కోసం అన్ని కార్యాలయ ప్రాంగణాల్లో పాలసీల యొక్క భౌతిక కాపీలు ఉంచబడతాయి: <http://vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code/>