



# PRAYAAN CAPITAL

## ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (V2.0)

సర్క్యులర్ నంబర్ DNBR (PD) CC.No.054/03 తో చదవబడిన స్కెల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్, 2023 పై RBI యొక్క మాస్టర్ డైరెక్షన్ కు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది. 10.119/2015-16 తేదీ జూలై 01, 2015 మరియు 17-మే-2024 న జరిగిన బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ 47వ సమావేశంలో చివరిగా సవరించబడింది

## పీఠిక

పరిధిని:

ప్రయాన్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇకపై "PCPL" లేదా "ది కంపెనీ"గా సూచిస్తారు) అనేది కంపెనీల చట్టం, 2013లోని నిబంధనల ప్రకారం విలీనం చేయబడిన ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ కంపెనీ మరియు ఇది క్రమబద్ధంగా ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ అంగీకరించే నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ., రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాలో నమోదు చేయబడింది.

PCPL అధికారిక ఆర్థిక సేవలకు పరిమిత ప్రాప్యతతో సూక్ష్మ, చిన్న మరియు మధ్యతరహా పరిశ్రమలలో నిమగ్నమై ఉన్న వ్యవస్థాపకులకు రుణాలు అందించే వ్యాపారంలో నిమగ్నమై ఉంది.

నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం సరసమైన అభ్యాసాల కోడ్ పై రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఈ కోడ్ రూపొందించబడింది, సర్క్యులర్ నంబర్. DNBR (PD) CC.No.054/03. 10. 119/2015-16 జూలై 01, 2015 నాటిది, దీనిలో భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) NBFCల కోసం న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్ పై మార్గదర్శకాలను సంగ్రహించింది.

ఈ విధానం సోషల్ / ఏదైనా ఇతర మీడియాలో పోస్ట్ చేయబడిన ఏవైనా ఫిర్యాదులు / విచారణలు ఉన్న కస్టమర్లందరికీ వర్తిస్తుంది మరియు మేము కస్టమర్లందరినీ అవసరమైన విధంగా దిగువ ప్లాట్ ఫారమ్ లను సంప్రదించమని ప్రోత్సహిస్తాము.

లక్ష్యం:

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అనేది PCPL ద్వారా స్వీకరించబడిన కోడ్, ఇది అన్ని వాటాదారులకు, ముఖ్యంగా కస్టమర్లకు కంపెనీ తన కస్టమర్లకు అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతుల యొక్క సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని అందించడం మరియు సమలేఖనాన్ని సాధించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. భారతదేశంలోని మా కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఉత్తమ పద్ధతులు. ఇది కస్టమర్లకు విలువైన ఇన్పుట్లను అందించడం మరియు కంపెనీతో కస్టమర్ల సమర్థవంతమైన పరస్పర చర్యను సులభతరం చేయడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.

- వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో మంచి పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం మరియు మంచి పద్ధతులను నిర్ధారించడం; ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను అభివృద్ధి చేయడం, శిక్షణ ఇవ్వడం మరియు అమలు చేయడం ద్వారా;
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య సరసమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి; ఎక్కువ పారదర్శకత కస్టమర్లకు ఉత్పత్తిపై మంచి అవగాహన కలిగి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది;
- అడ్వాన్సుల రికవరీకి సంబంధించిన విషయాలలో చట్టపరమైన నిబంధనలు మరియు అంతర్గత సేకరణల ప్రవర్తనా నియమావళికి అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి;

- కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం; కస్టమర్ల నుండి ఫీడ్ బ్యాక్ / ఫిర్యాదులను నిరంతరం స్వీకరించే విధానం ద్వారా కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం;

### **ఆపరేటింగ్ మార్గదర్శకాలు**

#### **రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్**

- కంపెనీలో లేదా మూడవ పక్షాలతో అన్ని కమ్యూనికేషన్ల కోసం PCPL అధికారిక భాష ఆంగ్లం;
- రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు ఆంగ్లంలో లేదా స్థానిక భాషలో ఉండాలి / రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న మరియు ధృవీకరించిన భాషలో ఉండాలి;
- PCPL యొక్క 'పత్రాల చెక్‌లిస్ట్‌తో కూడిన దరఖాస్తు ఫారమ్' రుణగ్రహీత సమర్పించాల్సిన మొత్తం సమాచారం మరియు పత్రాలను కలిగి ఉంటుంది. ఇతర లెండింగ్ సంస్థలు అందించే సారూప్య నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను చేయడానికి మరియు పైన పేర్కొన్న పోలిక ఆధారంగా సమాచారం తీసుకునే నిర్ణయం తీసుకోవడంలో రుణగ్రహీతకు అవసరమైన సమాచారం PCPL ద్వారా అందించబడుతుంది.
- PCPL యొక్క 'పత్రాల చెక్‌లిస్ట్‌తో కూడిన దరఖాస్తు ఫారమ్' దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో పాటు రుణగ్రహీతలు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను కూడా సూచించవచ్చు.
- PCPL లోన్లను పొందడం కోసం దాని రుణగ్రహీతకు దరఖాస్తు ఫారమ్ యొక్క రసీదు కోసం రసీదుని అందించే యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది. PCPL అన్ని అవసరమైన సమాచారం మరియు పత్రాలను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 15 రోజులలోపు తన నిర్ణయాన్ని రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. PCPL నియంత్రణకు మించిన కారణాల వల్ల అంటే, కస్టమర్‌కు అవసరమైన అదనపు పత్రాలు, పేర్కొన్న పత్రాల సమర్పణలో ఎప్పుడైనా ఆలస్యం మొదలైనవి, కంపెనీ సహేతుకమైన వ్యవధిలో నిర్ణయం తీసుకుంటుంది.

#### **లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు / షరతులు**

- PCPL రుణగ్రహీతకు ఆంగ్లంలో లేదా మాతృభాషలో / రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న మరియు ధృవీకరించిన భాషలో, మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా మంజూరైన రుణం / పరిమితిని అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా వ్రాతపూర్వకంగా

తెలియజేయాలి. వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతి మరియు రుణగ్రహీత PCPL యొక్క రికార్డులో ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని ఉంచాలి.

- జరిమానా వడ్డీకి సంబంధించిన ఏదైనా నిబంధన (అదనపు వడ్డీ రేట్లు) ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం (డిఫాల్ట్ అయితే) రుణ ఒప్పందంలో బోర్డర్లో పేర్కొనబడుతుంది.
- రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో PCPL రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందం కాపీని అందజేస్తుంది.
- PCPL కస్టమర్ ఇష్టపడే భాషలో మంజూరు లేఖ, ఒప్పందం మొదలైన అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులను వివరంగా తెలియజేయడానికి మరియు వివరించడానికి నిర్ధారిస్తుంది.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- PCPL తన ప్రచురించిన వెబ్ సైట్ ద్వారా మంజూరు యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి లేదా నిర్దిష్ట కస్టమర్ కు తగినట్లుగా దాని రుణగ్రహీత(ల)కి నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు, రుసుములు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి PCPL నిర్ధారిస్తుంది.
- రీకాల్ / చెల్లింపును వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం లేదా ఒప్పందం కింద పనితీరు సంబంధిత రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- PCPL తన రుణగ్రహీత యొక్క అన్ని సెక్యూరిటీలను అటువంటి రుణగ్రహీత ద్వారా అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత మాత్రమే లేదా రుణగ్రహీత పొందే పరిమితి యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత మాత్రమే, ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా PCPLకి వ్యతిరేకంగా కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు లోబడి మాత్రమే విడుదల చేస్తుంది. రుణగ్రహీత. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాలంటే, రుణగ్రహీత సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు లేదా చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి PCPLకి అర్హత ఉన్న మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో పాటు రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. ఫార్మాలిటీలు పూర్తయిన 15 పని దినాలలోగా పేర్కొన్న నిబంధనలను నెరవేర్చిన తర్వాత కస్టమర్ కు నాన్-అబ్జెక్షన్ సర్టిఫికేట్ జారీ చేయబడుతుంది.

తిరిగి చెల్లింపు/ రుణాల సెటిల్ మెంట్ పై కదిలే/ స్థిరాస్తి ప్రత్యాల విడుదల

- నోటిఫికేషన్ నెం. RBI/2023-24/60 DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 తేదీ సెప్టెంబర్ 13, 2023, రుణ చెల్లింపు లేదా సెటిల్మెంట్పై పత్రాల విడుదల/వాపసుకు సంబంధించి, PCPL కింది విధానాన్ని అనుసరించింది. ప్రేమ్స్కోర్:
  - ఏదైనా రుణగ్రహీతతో రుణ ఖాతాను తిరిగి చెల్లించడం/ మూసివేసిన తర్వాత PCPL చేయాలి:
    - అటువంటి రీపేమెంట్/లోన్ అకౌంట్ మూసివేసిన 30 రోజులలోపు, అన్ని ఒరిజినల్ డాక్యుమెంట్లు, మూవిబుల్/స్టమ్ముల్ ప్రాపర్టీలకు సంబంధించిన టైటిల్ డాక్యుమెంట్లు లేదా షేర్ సర్టిఫికేట్లతో సహా ఏదైనా ఇతర ఒరిజినల్ డాక్యుమెంట్లు లేదా ఏదైనా ఇతర ఆర్థికల్/ఎలిమెంట్స్ (**“డిపాజిటెడ్ డాక్యుమెంట్లు”**) రుణగ్రహీత (లు) / మార్గ్గాగర్ (లు) / సెక్యూరిటీ ప్రొవైడర్ (లు) లేదా అటువంటి రుణగ్రహీత (లు) / తనఖా (లు) / సెక్యూరిటీ ప్రొవైడర్ (లు) (**“డిపాజిటర్”**) ద్వారా నియమించబడిన అధీకృత ప్రతినిధి నుండి స్వీకరించబడింది.
    - ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను అటువంటి రీపేమెంట్/లోన్ అకౌంట్ మూసివేసిన 30 రోజుల వ్యవధిలోపు తీసివేయండి;
    - డిపాజిటర్ ప్రాధాన్యత ప్రకారం, లోన్ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన అవుట్లెట్ / బ్రాంచ్ లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న PCPL యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి డిపాజిట్ చేసిన పత్రాలను సేకరించే అవకాశం డిపాజిటర్కు ఇవ్వబడుతుంది.
  - డిసెంబర్ 1, 2023న లేదా ఆ తర్వాత PCPL జారీ చేసిన లోన్ మంజూరు లేఖలలో డిపాజిట్ చేసిన పత్రాల కాలక్రమం మరియు తిరిగి వచ్చే స్థలం పేర్కొనబడాలి.
  - ఏకైక లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీత(లు)/మార్గ్గాగర్(లు) మరణించిన ఆకస్మిక సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, చట్టపరమైన వారసులకు డిపాజిట్ చేసిన పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి PCPL క్రింది విధానాన్ని తీసుకుంటుంది:
    - PCPL సంబంధిత రుణగ్రహీతలకు రుణ సదుపాయాన్ని మంజూరు చేసే సమయంలో రుణగ్రహీత / తనఖాదారులు (**“లీగల్ వారసులు”**) యొక్క చట్టపరమైన వారసుల వివరాలు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను పొందాలి.
    - డిపాజిట్ చేసిన పత్రాలను డిపాజిట్ చేసిన రుణగ్రహీత/మోట్గాగర్ మరణం గురించి తెలియజేయబడిన తర్వాత, PCPL చట్టపరమైన వారసులను ఫోన్, SMS, ఇమెయిల్ లేదా రిజిస్టర్డ్ పోస్ట్ ద్వారా సంప్రదించాలి మరియు

మరణించిన రుణగ్రహీత సంబంధిత చట్టపరమైన వారసులకు డిపాజిట్ చేసిన పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వాలి. / తనఖా పెట్టేవారు;

- రుణగ్రహీతకు ఇచ్చిన రుణ సదుపాయాన్ని అందుబాటులో ఉంచడం కోసం దాని భద్రతా అవసరాలను తీర్చడానికి, డిపాజిట్ చేసిన పత్రాలకు (**“ఎక్స్‌జిస్టింగ్ సెక్యూరిటీ”**) సంబంధించిన సెక్యూరిటీ వడ్డీని విడుదల చేసిన తర్వాత PCPL ఎల్లప్పుడూ అదనపు సెక్యూరిటీ వడ్డీ / కొలేటరల్‌ను అందించవచ్చు. (లేదా ఏకైక రుణగ్రహీత మరణించిన తర్వాత వారి చట్టపరమైన వారసులు). ఒక సందర్భంలో, రుణగ్రహీత (లేదా ఏకైక రుణగ్రహీత మరణించిన తర్వాత వారి చట్టపరమైన వారసులు) PCPLకి ఆమోదయోగ్యమైన తగిన కొత్త సెక్యూరిటీ వడ్డీతో ఇప్పటికే ఉన్న సెక్యూరిటీని అందించలేకపోతే లేదా భర్తీ చేయలేకపోతే, PCPL రుణగ్రహీతకు (లేదా వారి చట్టపరమైన) అందించిన రుణ సౌకర్యాన్ని గుర్తుకు తెచ్చుకోవచ్చు. వారసులు).

- చట్టపరమైన వారసులకు డిపాజిట్ చేసిన పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి పైన పేర్కొన్న విధానం PCPL వెబ్‌సైట్‌లో ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు కస్టమర్ సమాచారం కోసం విధానాలతో పాటు ప్రదర్శించబడుతుంది.

### **డిపాజిట్ చేసిన పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం**

- **డిపాజిట్ చేసిన పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగితే లేదా 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్‌ను ఫైల్ చేయడంలో విఫలమైతే**, పూర్తి చెల్లింపు/లోన్ సెటిల్మెంట్ తర్వాత, PCPL అటువంటి ఆలస్యం కోసం సంబంధిత రుణగ్రహీత కారణాలను తెలియజేస్తుంది. ఒకవేళ ఆలస్యం PCPLకి ఆపాదించబడినట్లయితే, అది ఆలస్యమయ్యే ప్రతి రోజుకు ₹5,000/- చొప్పున లేదా సంబంధిత నిబంధనల ప్రకారం ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించబడిన ఇతర మొత్తానికి పరిహారం చెల్లించాలి.
- **డిపాజిట్ చేసిన పత్రాలలో ఏదైనా నష్టం లేదా నష్టం జరిగితే**, PCPL డిపాజిట్ చేసిన పత్రాల నకిలీ/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీతకు ₹5,000/ చొప్పున నష్టపరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరించాలి. - ఆలస్యమైన ప్రతి రోజు లేదా సంబంధిత నిబంధనల ప్రకారం కాలానుగుణంగా సూచించబడే ఇతర మొత్తానికి. అయినప్పటికీ,



డిపాజిట్ చేసిన పత్రాలలో ఏదైనా నష్టం/నష్టం వాటిల్లిన సందర్భాల్లో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి PCPLకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన వ్యవధి పెనాల్టీ ఆ తర్వాత లెక్కించబడుతుంది (అనగా, మొత్తం 60 వ్యవధి తర్వాత. రోజులు).

## **జనరల్**

- సంబంధిత రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాలకు మినహా PCPL తన రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (కొత్త సమాచారం, రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు బహిర్గతం చేయకపోతే, ఇది PCPL దృష్టికి రావచ్చు).
- రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన స్వీకరించబడిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే, PCPL యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, సాధారణంగా రుణగ్రహీత అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు అటువంటి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- దాని రుణగ్రహీత యొక్క బకాయిల రికవరీ విషయంలో, PCPL అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు. బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాలు / బకాయిల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- ప్రస్తుతం, కంపెనీకి ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లు లేవు, ఒకవేళ కంపెనీ భవిష్యత్తులో అటువంటి ఉత్పత్తిని ప్రవేశపెడితే, కంపెనీ ఒక పాలసీగా దాని వ్యక్తికి మంజూరైన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు / ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు. రుణగ్రహీతలు.
- నోటిఫికేషన్ నెం. DNBS.204/CGM(ASR)-2009 తేదీ 2 జనవరి 2009 NBFCలు వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ నియంత్రణకు సంబంధించి, PCPL నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు విధానాన్ని ఆమోదించింది. రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి. వడ్డీ రేటు విధానం వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడేషన్ విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు

చేయడానికి హేతుబద్ధతను కూడా కవర్ చేస్తుంది మరియు అదే కంపెనీ వెబ్‌సైట్ [www.prayaancapital.com](http://www.prayaancapital.com) లో ప్రదర్శించబడుతుంది

- కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఈ విషయంలో తలెత్తే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై కాలానుగుణ సమీక్షను కూడా నిర్వహిస్తారు. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక బోర్డు సూచించిన విధంగా క్రమ వ్యవధిలో సమర్పించబడుతుంది.

### **తప్పనిసరి ప్రదర్శన అవసరాలు**

PCPL మా అన్ని శాఖలు / వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో కింది వాటిని కలిగి ఉంది:

- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్;
- ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి తగిన ఏర్పాటు.
- ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్ యొక్క ప్రదర్శన. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యూనిట్ యొక్క ప్రక్రియ కస్టమర్ల సంతృప్తికి అన్ని ఫిర్యాదులను మూసివేసేలా చేస్తుంది.

అతని/ఆమె స్థాయిలో పరిష్కరించడం సాధ్యం కానట్లయితే, ఫిర్యాదు తగిన స్థాయికి చేరుకుందని వారు నిర్ధారిస్తారు. సమర్థవంతమైన పరిష్కారాన్ని పొందడానికి మా కస్టమర్ సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్‌కు ఫిర్యాదు చేయనవసరం లేని పరిస్థితిని మేము చేరుకోవడం అంతిమ ప్రయత్నం అయితే, మేము ఈ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి, వాటిని అవగాహన కోణం నుండి సమీక్షించడానికి ఒక బలమైన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసాము. ఫిర్యాదుకు కారణాలు మరియు తీవ్రతరం కావడానికి మరియు దాని పునరావృత నివారణకు కృషి చేయడం.

\*\*\*