

గ్రోవ్‌క్స్‌సిడి ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

పాలసీ	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి)
సమీక్షించే అధికారం:	డైరెక్టర్ల బోర్డు
ఆమోదించే అధికారం:	డైరెక్టర్ల బోర్డు
అసలు జారీ తేదీ:	15.05.2023
వెర్షన్ నం.:	1.2
అమలు తేదీ:	07.11.2024
సమీక్ష చక్రం:	వార్షికంగా లేదా డైరెక్టర్ల బోర్డు సిఫార్సు చేసిన విధంగా

GROWXCD ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ - న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి

ఈ న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్, 2023 ప్రకారం రూపొందించబడింది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆదేశాలను నిరంతరం అప్డేట్ చేస్తుంది కాబట్టి, భవిష్యత్తులో ఎటువంటి మార్పులు వచ్చినా, అవి ఈ న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిలో సవరణగా వీకరించబడతాయి.

I. నియమావళి లక్ష్యాలు

ఈ నియమావళి క్రింది లక్ష్యాలను కలిగి ఉంది:

1. కస్టమర్లతో వ్యవహరించే విధానంలో కనీస ప్రమాణాలను అమలు చేసి న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.
2. పారదర్శకతను పెంచడం, తద్వారా కస్టమర్లు కంపెనీ నుండి అందించబడే సేవల స్థాయిని స్పష్టంగా అర్థం చేసుకోవడం.
3. కంపెనీపై కస్టమర్ల విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

II. నియమావళి వర్తింపు

ఈ నియమావళి కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులకు వర్తిస్తుంది.

కస్టమర్ల ఫైనాన్సింగ్ అవసరాలను తీర్చేందుకు, కంపెనీ వివిధ ఉత్పత్తులను మదింపు చేసి అందించడానికి కట్టుబడి ఉంటుంది. ఈ నియమావళి కంపెనీ అభివృద్ధి చేసే మరియు కస్టమర్లకు అందించే ఏ ఉత్పత్తిపైనా వర్తించనుంది.

III. రుణ దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

1. రుణగ్రహీతకు అందించే అన్ని సమాచారాన్ని స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో అందిస్తాం.
2. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీతకు సంబంధించి ప్రాముఖ్యతగల సమాచారం చేర్చబడుతుంది, తద్వారా ఇతర NBFCల ద్వారా అందించబడే నిబంధనలతో సరిపోల్చుకుని, కస్టమర్ అవగాహనతో నిర్ణయం తీసుకునే అవకాశం కల్పించబడుతుంది. రుణ దరఖాస్తుతో సమర్పించాల్సిన పత్రాల వివరాలను కూడా సూచిస్తుంది
3. అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు స్వీకరణ ధృవీకరణ రసీదును అందజేస్తాము. రుణ దరఖాస్తుల అనుమోదనకు తీసుకునే కాల వ్యవధిని కూడా అందులో సూచించబడుతుంది

IV. రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/ షరతులు

1. రుణగ్రహీతకు రుణ మొత్తాన్ని, వర్తించే నిబంధనలను, వార్షిక వడ్డీ రేటును, వడ్డీ లెక్కించే విధానాన్ని సంస్థ లిఖితపూర్వకంగా, రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో, మంజూరు పత్రం ద్వారా తెలియజేస్తుంది. అలాగే, రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలను అంగీకరించినట్లుగా రికార్డు ఉంచబడుతుంది.
2. ఆలస్యపు చెల్లింపులపై విధించే జరిమానా వడ్డీని వివరాలను రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా, ముద్రిత అక్షరాలలో ప్రస్తావిస్తాము.
3. రుణ మంజూరు /వితరణ సమయంలో, రుణ ఒప్పంద ప్రతిని మరియు అందులో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల కాపీలను రుణగ్రహీతలందరికీ మేము అందజేస్తాము.

V. రుణాల మంజూరు మరియు నిబంధనలు మరియు షరతుల మార్పులు

ఈ న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి, కంపెనీకి మరియు కస్టమర్లకు పారదర్శకమైన మరియు న్యాయమైన విధానాలను పాటించేందుకు సహాయపడుతుంది.

1. రుణగ్రహీతకు రుణ నిబంధనల్లో ఏమైనా మార్పులు, వాయిదాల షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా రుసుములు, ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములు మొదలైన విషయాలను రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ముందస్తుగా తెలియజేస్తాము. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర రుసుముల మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని కూడా మేము నిర్ధారిస్తాము. ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.
2. రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా మాత్రమే రికార్డ్ / ముందుగా చెల్లింపు లేదా అమలు చేయాలని నిర్ణయిస్తాము.
3. రుణగ్రహీత తన రుణ బకాయిలను పూర్తిగా చెల్లించిన లేదా రుణానికి సంబంధించిన బాకీ మొత్తాన్ని తీరిన తర్వాత, ఆయా భద్రతలన్నింటినీ విడుదల చేస్తాము. అయితే, రుణగ్రహీతపై మాకు మరేదైనా ప్రామాణికమైన హక్కు లేదా కలిసిన బాకీ ఉంటే, దానిని తగిన కారణాలతో గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ద్వారా తెలియజేస్తాము

VI. సాధారణ నిబంధనలు

1. రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న పరిమితులకు లోబడే సందర్భాలలో మాత్రమే రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో మేము జోక్యం చేసుకుంటాము. (రుణగ్రహీత వెల్లడించని సమాచారం ఏదైనా గుర్తించిన సందర్భంలో మాత్రమే) ఈ నియమానికి మినహాయింపు ఉంటుంది.
2. రుణగ్రహీత తన రుణ ఖాతాను బదిలీ చేసేందుకు విజ్ఞప్తి చేసినట్లయితే, మేము 21 రోజుల లోపు మా సమ్మతి లేదా అభ్యంతరాన్ని తెలియజేస్తాము. ఈ బదిలీ పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనలకు మరియు చట్టపరమైన విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
3. రుణాల వసూళ్ల విషయంలో మేము అనవసరమైన ఇబ్బందులను కలిగించము. ఉదాహరణకు, రుణగ్రహీతలను అసమయాల్లో ఇబ్బంది పెట్టడం, శారీరక బలాన్ని ఉపయోగించడం వంటి చర్యలు తీసుకోము. మా సిబ్బంది కస్టమర్లను మర్యాదగా వ్యవహరించేలా తగిన శిక్షణను అందిస్తాము.
4. వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసే ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణాలపై మేము ముందస్తు చెల్లింపు రుసుములు లేదా ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలను వసూలు చేయము.

VII. డైరెక్టర్ల మండలి బాధ్యతలు

మా డైరెక్టర్ల మండలి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని రూపొందిస్తుంది. ఈ వ్యవస్థ ద్వారా రుణ గ్రహీతల ఫిర్యాదులు తగిన స్థాయిలో వినిపించబడేలా మరియు పరిష్కారమయ్యేలా చూస్తాము. ఇంకా, సంస్థ న్యాయమైన ఆచరణ విధానం అనుసరణను మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను పర్యవేక్షించేందుకు డైరెక్టర్ల మండలి కాలానుగుణ సమీక్ష చేస్తుంది. ఆ సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను అర్ధ-సంవత్సర వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.

VIII. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

మా కార్యాలయాలు/వ్యాపార నిర్వహణ ప్రదేశాలలో కస్టమర్ల సౌలభ్యం కోసం మేము

క్రింది వివరాలను స్పష్టంగా ప్రదర్శిస్తాము:

(a) ప్రజలు మా సంస్థపై ఫిర్యాదులు పరిష్కరించుకోవడానికి సంప్రదించవలసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు, సంప్రదింపు వివరాలు (ఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు, అలాగే ఇమెయిల్ చిరునామా).

(బి) ఒక నెలలోపు ఫిర్యాదు / వివాదం పరిష్కరించబడనట్లయితే, కస్టమర్ మా నమోదు కార్యాలయం పరిధిలో ఉన్న ఆర్బిఐ (RBI) యొక్క డిఎన్బిఎస్ (DNBS) ప్రాంతీయ కార్యాలయ అధికారికి (పూర్తి సంప్రదింపు వివరాలతో) అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు

ప్రజా ప్రకటన కస్టమర్లకు కంపెనీ అనుసరిస్తున్న ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం, ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి వివరాలు, మరియు ఆర్బిఐ ప్రాంతీయ కార్యాలయం వివరాలను తెలియజేయడంలో ఉపయోగపడుతుంది.

IX. న్యాయమైన విధాన నియమావళి భాష & కమ్యూనికేషన్ విధానం

న్యాయమైన విధాన నియమావళి ప్రాంతీయ భాషలో కూడా అందుబాటులో ఉంటూ, మా వెబ్ సైట్ లో ఉంచబడుతుంది, తద్వారా వివిధ ప్రయోజనదారులకు సమాచారం అందుబాటులో ఉంటుంది.

X. వడ్డీ రేటు

(ఎ) మా సంస్థ ధన ప్రాప్యత ఖర్చు, మార్కెట్, ప్రమాద ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తాము. రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ మెంట్స్ కు వడ్డీ రేటును నిర్ణయించబడుతుంది. వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ స్థాయిలు మరియు హేతుబద్ధత యొక్క విధానం అభ్యర్థన పత్రంలో వెల్లడించబడుతుంది, మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.

(బి) వడ్డీ రేటు మరియు ప్రమాద గ్రేడేషన్ విధానం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో పొందుపరచబడుతుంది లేదా సంబంధిత పత్రికలలో ప్రచురించబడుతుంది. ఈ సమాచారాన్ని వడ్డీ రేట్ లో మార్పులు జరిగినప్పుడు నవీకరించాలి.

(సి) వడ్డీ రేటును సంవత్సరానికి ఏటా లెక్కించే విధంగా పేర్కొనాలి, తద్వారా రుణగ్రహీతకు ఖచ్చితమైన వడ్డీ రేటు వివరాలు స్పష్టంగా తెలుస్తాయి.

(డి) వడ్డీ రేటు మరియు ప్రాసెసింగ్, ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించే అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను మేము రూపొందిస్తాము.

XI. సమీక్ష

న్యాయమైన విధాన నియమావళి అనుసరణ మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క పనితీరును మేనేజ్ మెంట్ ప్రతి అర్థ సంవత్సరానికి ఒకసారి సమీక్షిస్తుంది. ఈ సమీక్షల సంగ్రహ నివేదికను ప్రతి అర్థ సంవత్సరానికి బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లకు మర్పించబడుతుంది. నవీకరించబడిన న్యాయమైన విధాన నియమావళి కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడుతుంది.