

ಗೋಡ್ರೆಜ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಫೇಯರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

## నేపథ్యం

గోడ్రెజ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("GFL" లేదా "కంపెనీ"), ఒక నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీగా, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీస్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 మరియు అప్పుడప్పుడు సవరించబడే ఇతర వర్తించే నిబంధనల ప్రకారం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") జారీ చేసిన 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలను' తప్పనిసరిగా పాటించాల్సి ఉంటుంది. అందుకు అనుగుణంగా, బోర్డు ఆమోదంతో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను అమలు చేయాలని ప్రతిపాదించబడింది.

## లక్ష్యాలు

- కస్టమర్ లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మంచి మరియు నిష్పాక్షిక విధానాలను ప్రోత్సహించడం,
- పారదర్శకతను పెంపొందించడం, తద్వారా కస్టమర్ సేవల నుంచి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చునే దాని గురించి మరింత మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోగలుగుతాడు.
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య నిష్పాక్షిక మరియు సుహృద్భావ సంబంధాన్ని పెంపొందించడం.

## రుణ ప్రక్రియలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కు కట్టుబడి ఉండటం

రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో జరిగేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి.

### లోన్ అప్లికేషన్

- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు, రుణగ్రాహకుడి ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రాహకుడు సమాచారం ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- దరఖాస్తు ఫారంలో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను రుణ దరఖాస్తు ఫారం సూచిస్తుంది,
- అన్ని రుణ దరఖాస్తుల సీక్రరణకు అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ ఇచ్చే వ్యవస్థ కంపెనీకి ఉంది.
- రుణ దరఖాస్తులను ఏ కాలపరిమితిలోగా పరిష్కరిస్తారో కూడా అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లో పేర్కొనాలి.

### రుణ మదింపు, నిబంధనలు/షరతులు కంపెనీ క్రింది విధంగా చేస్తుంది

- మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతిలో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు, స్థానిక భాషలో లేదా మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో రుణగ్రహీతకు లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లు తన రికార్డులో ఉంచుకోవాలి,
- రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ అక్షరాలలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించబడే అపరాధ రుసుమును పేర్కొనండి,
- రుణగ్రహీత యాక్సెస్ చేయగల కస్టమర్ పోర్టల్ ద్వారా రుణాల పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని జతపరచిన పత్రాల కాపీని అందించాలి.

### కంపెనీ వసూలు చేసే వడ్డీ

- రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడంలో సహాయపడే నిధుల ఖర్చు, మార్కెట్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని కంపెనీ బోర్డు వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది,
- వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ బోర్డులు తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలను రూపొందించాలి. ఇవి రూపొందించేటప్పుడు, రుణాల నియమనిబంధనలకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ లోని సూచనలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి.
- వడ్డీ రేటు మరియు రిస్కును గ్రేడింగ్ చేసే విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధత రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు దరఖాస్తు ఫారమ్లో వెల్లడి చేయబడతాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి,
- వడ్డీ రేటు వార్షికీకరించబడిన రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణ గ్రహీత ఖాతాకు లెక్కించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకోవచ్చు.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్కు లను గ్రేడింగ్ చేసే విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచాలి,
- వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్సైట్లో ప్రచురించిన సమాచారం అప్డేట్ చేయబడుతుంది.

రుణ ఖాతాలలో అపరాధ రుసుములు

- రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత పాటించనందుకు జరిమానా విధించినట్లయితే, దానిని 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు.
- రుణ మొత్తానికి జరిమానా ఛార్జీలు జోడించబడవు మరియు ఈ జరిమానా ఛార్జీలపై వడ్డీ వసూలు చేయబడదు.
- వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు ఉండవు.
- గతంలో చెల్లించని పెనాల్టీ ఛార్జీల మొత్తంపై అదనపు / కొత్త పెనాల్టీ ఛార్జీలను విధించకూడదు.
- అపరాధ రుసుముల పరిమాణం రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనల ఉల్లంఘనకు తగినట్లుగా ఉండాలి, అలాగే ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ ప్రోడక్ట్ కేటగిరీకి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన రుణాలకు జరిమానా ఛార్జీలు, వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలు ఇలాంటి నిబంధనలను పాటించనందుకు విధించే ఛార్జీలను మించకూడదు.
- రుణ ఒప్పందంలో మరియు అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు/కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో కంపెనీ తమ కస్టమర్లకు జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని స్పష్టంగా వెల్లడించాలి, అంతేకాకుండా NBFC వెబ్ సైట్ లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల క్రింద ప్రదర్శించబడాలి.
- రుణ ఒప్పందంలో తెలియజేయబడిన విధానాల ద్వారా చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో రుణ పంపిణీ.

- రుణ ఒప్పందంలో తెలియజేయబడిన విధానాల ద్వారా చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి,
- వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది & ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది,
- ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం అనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది,
- రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా హక్కుకు లోబడి అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని పొందిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయాలి,
- అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతులతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

**సమాన నెలవారీ వాయిదాలు (ఈఎంఐ) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్**

మంజూరు సమయంలో, సంభావ్య రేటు మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు సమాచారం అందించబడుతుందని మరియు వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేసే సమయంలో రుణగ్రహీతకు ఈ క్రింది ఎంపికలు అందించబడతాయని కంపెనీ ధృవీకరించాలి:

- ఈఎంఐలో పెంపు లేదా
- వ్యవధి పెంపు లేదా
- రెండు ఎంపికల కలయిక
- రుణం కాలపరిమితిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా చెల్లించండి.

అయితే, రుణగ్రహీతలకు ఫిర వడ్డీ రేటుకు మారే అవకాశాన్ని కంపెనీ తన విచక్షణ మేరకు మరియు ప్రస్తుత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా అందించవచ్చు.

రుణగ్రహీతకు, కంపెనీ విచక్షణ మేరకు మరియు ప్రస్తుత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, రుణ కాలపరిమితిలో ఎన్నిసార్లైనా వడ్డీ రేట్లను మార్పుకోవడానికి అనుమతించవచ్చు. ఛార్జీల షెడ్యూల్ ప్రకారము కన్వర్షన్/స్విచ్/ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు వర్తించబడతాయి.

ఫ్లోటింగ్-రేట్ లోన్ యొక్క కాలపరిమితిని పొడిగించడం వలన రుణ విమోచన జరగదని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. ఫ్లోటింగ్ లోన్ పై వడ్డీ రేటు వల్ల లోన్ మొత్తం పెరగకుండా కంపెనీ హామీ ఇస్తుంది.

మార్గదర్శకాల్లో సూచించిన వివరాలను కంపెనీ త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

## చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల విడుదల

రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/ సెటిల్ చేసిన తరువాత 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తు/స్థిరాస్తు పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వాలి మరియు రిజిస్ట్రీ వద్ద నమోదైన ఛార్జీలను తొలగించాలి.

రుణగ్రహీత ప్రాధాన్యతకు అనుగుణంగా హోమ్ బ్రాంచ్ లేదా మరేదైనా బ్రాంచ్ నుంచి ఆస్తి పత్రాలను సేకరించడానికి రుణగ్రహీతకు కంపెనీ ఆప్షన్ అందిస్తుంది.

ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల రిటర్న్ గడువు, స్థలాన్ని అమల్లోకి వచ్చే తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేసే రుణ మంజూరు లేఖల్లో పేర్కొనాలి.

ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణిస్తే, చట్టబద్ధమైన వారసులకు ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ ఒక నిర్దిష్టమైన ప్రక్రియను కలిగి ఉంది. అటువంటి ప్రక్రియ కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో కస్టమర్ సమాచారం కొరకు ఇతర సారూప్య పాలసీలు మరియు ప్రక్రియలతో పాటు ప్రదర్శించబడుతుంది.

ఒరిజినల్ చరాస్తు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగినా లేదా రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/ సెటిల్ చేసిన 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జీ సంతృప్తి ఫారాన్ని దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనట్లయితే, అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఒకవేళ ఆలస్యానికి ఎన్ బీఎఫ్ సీ కారణమైతే, ప్రస్తుత నిబంధనల ప్రకారం రుణగ్రహీతకు నష్టపరిహారం చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్లకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం/నష్టం జరిగినట్లయితే, చరాస్తు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల యొక్క డ్యూప్లికేట్/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు కంపెనీ సహాయపడుతుంది మరియు ప్రస్తుత నిబంధనల ప్రకారం నష్టపరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది.

## సాధారణ మార్గదర్శకాలు

- రుణ గ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు బహిర్గతం చేయబడిన కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనలలో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో ఎటువంటి జోక్యం ఉండదు.
- రుణగ్రహీత ఖాతాను బదిలీ చేయడం కొరకు రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన అందుకున్నట్లయితే, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోగా తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- రుణాల రికవరీ విషయంలో, అనవసరమైన వేధింపులు అంటే, అనువుగాని సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి ఖచ్చితంగా నియంత్రించబడతాయి మరియు కంపెనీ ప్రవర్తనా నియమావళికి విరుద్ధం. కస్టమర్ లతో సముచిత ప్రవర్తన కొరకు కస్టమర్ లతో ఇంటరాక్ట్ అయ్యే సిబ్బంది అందరికీ రెగ్యులర్ ట్రైనింగ్ నిర్వహించబడుతుంది.
- నిర్దేశిత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేస్తుంది.
- కంపెనీ ఏ మైక్రో పైనాన్స్ రుణగ్రహీతకు ఎటువంటి రుణాన్ని అందించదు.

## 01 జనవరి 2026 తరువాత ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీలు

ప్రీ పేమెంట్ కొరకు ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలు 01 జనవరి 2026 నుంచి వర్తిస్తాయి:

అన్ని **ఫ్లోటింగ్ రేట్** రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలను విధించడానికి సంబంధించి కంపెనీ ఈ క్రింది ఆదేశాలకు కట్టుబడి ఉండాలి:

(i) వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తులకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని రుణాలకు, సహ-బాధ్యత ఉన్న లేదా లేకున్నా, కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు;

(ii) వ్యక్తులు మరియు ఎమ్ ఎస్ ఇలకు వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని రుణాల కొరకు, సహ-బాధ్యత(లు) కంపెనీతో లేదా లేకున్నా రూ.50 లక్షల వరకు మంజూరైన మొత్తం/ పరిమితి ఉన్న రుణాలపై ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను వసూలు చేయరాదు.

పై మార్గదర్శకాలు రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు కోసం ఉపయోగించే నిధుల మూలంతో సంబంధం లేకుండా, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా మరియు ఎటువంటి కనీస లాక్-ఇన్ పీరియడ్ లేకుండా వర్తిస్తాయి.

డ్యూయల్/ స్పెషల్ రేట్ (ఫిక్స్ డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ రేటు కలయిక) రుణాలకు పై మార్గదర్శకాలను వర్తింపజేయడం అనేది ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో రుణం ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉందా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.

ప్రీమెయిడ్ చేస్తున్న మొత్తాన్ని బట్టి ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు ఉంటాయి.

కంపెనీ యొక్క వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీల పాలసీ ప్రకారం, ఏదైనా మూలం ద్వారా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా చెల్లించిన మొత్తంపై కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీని వసూలు చేయవచ్చు.

కంపెనీ తన స్వంత సూచన మేరకు ప్రీ-పేమెంట్ చేసినప్పుడు ఎటువంటి ఛార్జీలను వసూలు చేయదు.

ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయా లేదా అనేది మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. అంతేకాకుండా, కీ ఫ్యాక్స్డ్ స్టేట్మెంట్ (KFS) అందించాల్సిన రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ల విషయంలో, సదరు విషయాన్ని KFSలో కూడా పేర్కొనవలసి ఉంటుంది. ఇక్కడ పేర్కొన్న విధంగా వెల్లడించని ఏ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను కంపెనీ వసూలు చేయకూడదు.

కంపెనీ ముందుగా మాఫీ చేసిన ఛార్జీలు / ఫీజులను, లోన్ ముందస్తు చెల్లింపు (ప్రీ-పేమెంట్) సమయంలో తిరిగి (రెట్రోస్పెక్టివ్గా) మళ్లీ విధించకూడదు.

### **బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల యొక్క బాధ్యతలు**

- కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీలో పేర్కొనబడ్డ ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు సంస్థలో ఒక గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజంను ఏర్పాటు చేశారు.
- కంపెనీ అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విచారించి పరిష్కరించేలా ఈ యంత్రాంగం నిర్ధారిస్తుంది.
- ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు నిర్వహణ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు వార్షిక సమీక్షను నిర్వహిస్తారు.

### **ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం**

ఫిర్యాదు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీలో ఉంటాయి, దీనిని కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఆమోదిస్తారు.

### **ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ని కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం**

వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కొరకు కంపెనీ వెబ్ సైట్ ద్వారా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ వ్యాప్తి చేయబడుతుంది.

### **కంపెనీ ద్వారా శారీరక/దృష్టి వికలాంగులకు రుణ సౌకర్యాలు**

అంగవైకల్యం ఆధారంగా శారీరక/దృష్టి వికలాంగుల దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందడానికి కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందిస్తాయి.

అన్ని స్థాయిల్లో తమ ఉద్యోగుల కొరకు నిర్వహించబడే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒడంబడికల ద్వారా హామీ ఇవ్వబడిన వికలాంగుల హక్కులను కలిగి ఉన్న తగిన మాడ్యూల్ ను కంపెనీ చేర్చాలి.

అంతేకాక, తాము ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ నిర్ధారిస్తోంది.

### **గోప్యత మరియు రహస్యత**

ప్రస్తుత మరియు గత రుణగ్రహీతల యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారం ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణించబడుతుంది మరియు ఈ క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. రుణగ్రహీత ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని లేదా డేటాను, కస్టమర్ ల ద్వారా అందించబడినా లేదా ఇతరత్రా అందించినా, ఈ క్రింది అసాధారణ సందర్భాల్లో తప్ప, మా అనుబంధ సంస్థలతో సహా కంపెనీ ఎవరికీ బహిష్కారం చేయదు:

- ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ సంస్థకు కంపెనీ సమాచారాన్ని అందించాల్సి వస్తే లేదా ఏదైనా చట్టం కింద అవసరమైన ఇతరత్రా,

- సమాచారం బహిర్గతం చేయాలని బాధ్యత ప్రజలపై ఉంటుంది.
- ఒకవేళ కంపెనీ ప్రయోజనాలకు వారు సమాచారాన్ని ఇవ్వవలసి వస్తే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి), ఏదేమైనా, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత యొక్క ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలతో సహా మరెవరికీ ఇవ్వడానికి ఇది ఒక కారణంగా ఉపయోగించబడదు,
- రుణగ్రహీత తన గ్రూపు/అసోసియేట్/సంస్థలు లేదా కంపెనీలు లేదా ప్రత్యేకంగా అంగీకరించిన విధంగా అటువంటి వ్యక్తి/సంస్థకు అటువంటి సమాచారాన్ని అందించడానికి కంపెనీకి అధికారం ఇచ్చినట్లయితే,
- రుణగ్రహీత గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని కంపెనీని కోరినట్లయితే, దానిని ఇవ్వడానికి ముందు వారు అతని/ఆమె రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి,
- వెబ్ సైట్ లో లభ్యమయ్యే గోప్యతా విధానం ద్వారా, అతని/ఆమె గురించి GFL కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడం కొరకు ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్ వర్క్ కింద రుణగ్రహీతకు అతని/ఆమె హక్కుల పరిధిని తెలియజేయాలి.

కస్టమర్ నిర్దిష్టంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప, కంపెనీతో సహా ఎవరూ కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కొరకు ఉపయోగించరాదు.

### డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్స్ (డీఎల్పీ) ద్వారా సేకరించిన రుణాలు

డీఎల్పీ (DLP) ద్వారా మంజూరు చేయబడిన రుణాలు, అంటే రుణగ్రహీతలను సంపాదించడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి ఉద్దేశించిన రుణాల కోసం, కంపెనీ ఈ క్రింది సూచనలను పాటించాల్సి ఉంటుంది:

- ఏజెంట్ లుగా నియమించబడ్డ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ ల పేర్లను కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో వెల్లడించాలి,
- ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లు, కస్టమర్ తరపున వారు అతనితో సంభాషిస్తున్న కంపెనీ పేరును ముందుగానే వెల్లడించాలని నిర్దేశించబడింది,
- మంజూరు అయిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ యొక్క లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు పత్రం జారీ చేయబడుతుంది,
- లోన్ అగ్రిమెంట్ కాపీతో పాటు లోన్ అగ్రిమెంట్ లో కోట్ చేయబడ్డ అన్ని అంశాల కాపీని రుణాలు మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి.
- కంపెనీ ద్వారా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు అవగాహన ఉండేలా చూడాలి,
- కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా నవీకరిస్తుంది మరియు దాని కింద డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ను చేర్చుతుంది.

### రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ ల కొరకు ముఖ్య వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)

- a) కంపెనీ/కంపెనీల సమూహం మరియు రుణగ్రహీత మధ్య రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్య వాస్తవాలు రుణగ్రహీతకు సమాచారంతో కూడిన ఆర్థిక నిర్ణయం తీసుకోవడంలో సహాయపడటానికి అవసరమైన ప్రాథమిక సమాచారాన్ని సంతృప్తిపరిచే చట్టపరంగా ముఖ్యమైన మరియు నిర్ణయాత్మక వాస్తవాలను సూచిస్తాయి.

కీ ఫ్యాక్ట్స్ షేట్ మెంట్ (KFS) అనేది రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించిన ముఖ్య వాస్తవాల ప్రకటన, ఇది సులభమైన మరియు అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటుంది. ఇది నవంబర్ 28, 2025 నాటి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైసాన్నియల్ కంపెనీస్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 మరియు అప్పుడప్పుడు సవరించబడే నిబంధనల ప్రకారం వివరించిన విధంగా ప్రామాణిక ఆకృతిలో రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది.

- b) రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడంలో సహాయపడటం కొరకు కంపెనీ భావి రుణగ్రహీతలందరికీ మంజూరు పత్రంతో పాటు ఒక KFSను అందిస్తుంది. అటువంటి రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో కేప్ టెక్స్ రాయబడుతుంది. KFS యొక్క కంటెంట్ ని రుణగ్రహీతకు వివరించబడుతుంది మరియు అతడు/ఆమె దానిని అర్థం చేసుకున్నట్లుగా ఒక అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ పొందాలి.

- c) KFSలో లోన్ నెంబరు (యూనిక్ ప్రపోజల్ నెంబరు) ఉంటుంది మరియు ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు కనీసం మూడు పనిదినాలు మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు ఒక పనిదినం చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉంటుంది.

వాలిడిటీ పీరియడ్ అనేది కంపెనీ ద్వారా KFS అందించిన తరువాత, రుణం యొక్క నిబంధనలను అంగీకరించడానికి రుణగ్రహీతకు అందుబాటులో ఉన్న కాలాన్ని సూచిస్తుంది. వాలిడిటీ పీరియడ్ లో రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లయితే, KFSలో సూచించిన రుణ నిబంధనలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

- d) వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్) అనేది రుణగ్రహీతకు రుణ వార్షిక ఖర్చు, ఇందులో వడ్డీ రేటు మరియు కెఎఫ్ఎస్ లో రుణగ్రహీతకు అందించబడే క్రెడిట్ సదుపాయానికి సంబంధించిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు ఉంటాయి.

- e) థర్డ్-పార్టీ సేవా సంస్థల తరఫున కంపెనీ రుణగ్రహీతల నుండి వాస్తవ ప్రాతిపదికన వసూలు చేసే ఏవైనా ఛార్జీలు, ఉదాహరణకు ఇన్సూరెన్స్ ఛార్జీలు, లీగల్ ఛార్జీలు మొదలైనవి, కూడా APRలో భాగంగా ఉండాలి మరియు వాటిని విడిగా వెల్లడించాలి. ఎన్బిఎఫ్సి (NBFC) ఇటువంటి ఛార్జీల వసూలులో పాలుపంచుకున్న అన్ని సందర్భాల్లోనూ, ప్రతి చెల్లింపుకు సంబంధించిన రసీదులు మరియు సంబంధిత పత్రాలను సహేతుకమైన సమయంలో రుణగ్రహీతకు

- f) KFSలో పేర్కొనని ఏవైనా రుసుములు, ఛార్జీలు మొదలైనవి, రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా, రుణ కాలవ్యవధిలో ఏ దశలోనూ రుణగ్రహీతకు కంపెనీ ద్వారా వసూలు చేయబడదు.

- g) రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించాల్సిన సారాంశ బాక్స్ గా కూడా కేఎఫ్ఎస్ ను చేర్చాలి.

### కోడ్ సమీక్ష

- ఈ నియమావళిని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఏటా సమీక్షిస్తుంది.
- డైరెక్టర్ల బోర్డు ఏ సమయంలోనైనా పాలసీ యొక్క మొత్తం లేదా ఏదైనా భాగాన్ని సవరించవచ్చు లేదా సవరించవచ్చు.
- ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అమలుకు సంబంధించిన నివేదికను ప్రతి ఏటా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లకు సమర్పించాల్సి ఉంటుంది.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంపై అర్హవార్షిక నివేదికను డైరెక్టర్ల బోర్డుకు పంపాలి

\*\*\*\*\*