

గోద్రెజ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన పద్ధతుల
నియమావళి

నేపథ్యం

గోడ్రెజ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("GFL" లేదా "కంపెనీ"), ఒక నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపెనీగా, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") జారీ చేసిన 'న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిపై మార్గదర్శకాలు' (ను పాటించాల్సి ఉంటుంది. ఇవి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుత వ్యాపార నడవడిక) నిర్దేశాలు, 2025 మరియు సమయానుసారం సవరించబడిన ఇతర వర్తించే నిబంధనల ప్రకారం అమలు చేయబడతాయి. దీని ప్రకారం, బోర్డు ఆమోదంతో న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిని అవలంబించాలని ప్రతిపాదించబడింది.

లక్ష్యాలు

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం,
- కస్టమర్ తాను సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చో అర్థం చేసుకోగలిగేలా పారదర్శకతను పెంచడం,
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు సఖ్యమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.

రుణ ప్రక్రియలో న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి పాటింపు

కంపెనీ, రుణగ్రహీతకు చేసే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో చేయబడేలా నిర్ధారిస్తుంది.

రుణ దరఖాస్తు

- రుణ దరఖాస్తు ఫారాలు రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోగలరు,
- రుణ దరఖాస్తు ఫారం, దరఖాస్తు ఫారంతో సమర్పించాల్సిన పత్రాలను సూచిస్తుంది,
- కంపెనీ అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకృతికి రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను కలిగి ఉంది,
- రుణ దరఖాస్తులు ఎంత కాలంలో పరిష్కరించబడతాయో అనే సమయ పరిమితిని కూడా రసీదులో సూచించడం మంచిది.

రుణ మూల్యాంకనం, నిబంధనలు / షరతులు

కంపెనీ:

- మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని అమలు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులను, మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఇతర విధంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణగ్రహీత అంగీకారాన్ని రికార్డులో ఉంచుకుంటుంది,
- రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా చెల్లింపు చేసినందుకు విధించే జరిమానా చార్జీలను బోర్డులో పేర్కొంటుంది,

- రుణ మొత్తం విడుదల సమయంలో రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని జతపత్రాల కాపీలతో సహా రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని కస్టమర్ పోర్టల్ ద్వారా అన్ని రుణగ్రహీతలకు అందిస్తుంది, ఇది రుణగ్రహీత యాక్సెస్ చేయగలరు.

కంపెనీ విధించే వడ్డీ రేటు

- కంపెనీ బోర్డు, నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది, ఇది రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు విధించే వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడంలో సహాయపడుతుంది,
- కంపెనీ బోర్డు వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర చార్జీలను నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందిస్తుంది. అలా చేసేటప్పుడు, రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిలోని నిర్దేశాలను దృష్టిలో ఉంచుకుంటుంది,
- వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు విధించే హేతువు దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్ కు వెల్లడించబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది,
- వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీతకు ఖాతాకు విధించే ఖచ్చితమైన రేట్లు తెలుస్తాయి,
- వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడతాయి,
- వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించిన సమాచారం నవీకరించబడుతుంది.

రుణ ఖాతాలలో జరిమానా చార్జీలు

- రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి విధించే జరిమానా 'జరిమానా చార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుంది మరియు అడ్వాన్సులపై విధించే వడ్డీ రేటుకు జోడించే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు,
- జరిమానా చార్జీలు మూలధనీకరించబడవు (అటువంటి చార్జీలపై అదనపు వడ్డీ లెక్కించబడదు),
- వడ్డీ రేటుకు అదనపు భాగం ఏదీ ఉండదు,
- గతంలో పేరుకుపోయిన జరిమానా చార్జీల మొత్తంపై అదనపు / కొత్త జరిమానా చార్జీలు విధించబడవు,
- జరిమానా చార్జీల మొత్తం సహేతుకంగా మరియు రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది, మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణ / ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షత చూపకుండా ఉంటుంది,
- 'వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా చార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా చార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు,

- జరిమానా చార్జీల మొత్తం మరియు కారణం రుణ ఒప్పందంలో మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు / కీ ఫ్యాక్ట్ షేట్ మెంట్ (KFS)లో కంపెనీ కస్టమర్లకు స్పష్టంగా వెల్లడించబడుతుంది, అదనంగా NBFCల వెబ్ సైట్లలో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా చార్జీల కింద ప్రదర్శించబడుతుంది,
- రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడు, చార్జీలు విధించే సందర్భంలో కంపెనీ వర్తించే జరిమానా చార్జీలు మరియు వాటి కారణాన్ని రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల విడుదల

- కంపెనీ, విడుదల షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా చార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణ ఒప్పందంలో తెలియజేసిన విధానాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది,
- వడ్డీ రేట్లు మరియు చార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తు నుండి మాత్రమే అమలు చేయబడతాయని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది మరియు ఈ విషయంలో తగిన నిబంధన రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది,
- ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ / వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది,
- కంపెనీ అన్ని బకాయిలు చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తం వసూలు చేసిన తర్వాత అన్ని భద్రతలను విడుదల చేస్తుంది, అయితే రుణగ్రహీతపై కంపెనీకి ఉండే ఏదైనా ఇతర చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా లైన్ కు లోబడి ఉంటుంది,
- అటువంటి సెట్-ఆఫ్ హక్కు వినియోగించుకోవాల్సి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే / చెల్లించబడే వరకు కంపెనీ భద్రతలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతులతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

సమాన మాసిక వాయిదాలు (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై తెలియాడే వడ్డీ రేటు రీసెట్

కంపెనీ, మంజూరు సమయంలో రుణగ్రహీతకు సాధ్యమయ్యే రేటు మార్పు గురించి తెలియజేస్తుంది మరియు వడ్డీ రేటు రీసెట్ సమయంలో రుణగ్రహీతకు క్రింది ఎంపికలు అందించబడతాయి:

a) EMI పెంపు లేదా b) కాలవ్యవధి పొడిగింపు లేదా c) రెండు ఎంపికల కలయిక d) రుణ కాలవ్యవధిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తు చెల్లింపు

అయితే, స్థిర రేటుకు మారే ఎంపిక కంపెనీ విచక్షణ మేరకు మరియు ప్రస్తుత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా అందించబడవచ్చు.

రుణగ్రహీత, కంపెనీ విచక్షణ మేరకు మరియు ప్రస్తుత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, రుణ కాలవ్యవధిలో ఎన్నిసార్లైనా వడ్డీ రేట్లు మార్పుకోవడానికి అనుమతించబడవచ్చు. మార్పిడి / స్విచ్ / ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు చార్జీల షెడ్యూల్ ప్రకారం వర్తిస్తాయి.

తెలియాడే రేటు రుణం విషయంలో కాలవ్యవధి పొడిగింపు వల్ల ప్రతికూల అమోరైజేషన్ జరగకుండా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

కంపెనీ మార్గదర్శకాలలో నిర్దేశించిన వివరాలను త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.

చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల

రుణ ఖాతా పూర్తిగా చెల్లించిన / పరిష్కరించిన తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ అన్ని అసలు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు రిజిస్ట్రీతో నమోదు చేయబడిన చార్జీలను తొలగిస్తుంది.

కంపెనీ రుణగ్రహీత ప్రాధాన్యత మేరకు హోమ్ బ్రాంచ్ నుండి లేదా ఏదైనా ఇతర బ్రాంచ్ నుండి ఆస్తి పత్రాలు సేకరించే ఎంపికను రుణగ్రహీతకు అందిస్తుంది.

అసలు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలు తిరిగి ఇచ్చే సమయం మరియు స్థలం అమలు తేదీ నాటి నుండి లేదా తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో పేర్కొనబడుతుంది.

ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా సంయుక్త రుణగ్రహీతల మరణం అనే అనుకోని సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, కంపెనీ చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలు తిరిగి ఇచ్చే విధానాన్ని స్పష్టంగా రూపొందించింది. అటువంటి విధానం కస్టమర్ సమాచారం కోసం ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు విధానాలతో పాటు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

రుణం పూర్తిగా చెల్లించిన / పరిష్కరించిన తర్వాత 30 రోజులకు మించి అసలు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలు విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగినా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో చార్జ్ సంతృప్తి ఫారం దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు అటువంటి ఆలస్యానికి కారణాలు తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యం NBFC వల్ల జరిగినట్లయితే, అది ప్రస్తుత నిబంధనల ప్రకారం రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

అసలు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా పోయినా / దెబ్బతిన్నా, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాల నకలు / ధృవీకరించిన కాపీలు పొందడంలో సహాయపడుతుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది, అదనంగా ప్రస్తుత నిబంధనల ప్రకారం పరిహారం చెల్లిస్తుంది.

సాధారణ మార్గదర్శకాలు

- రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం ఉండదు, అయితే రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వచ్చినట్లయితే తప్ప,
- రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన వచ్చినప్పుడు, కంపెనీ అభ్యర్థన స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు అంగీకారం లేదా అభ్యంతరం తెలియజేస్తుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది,
- రుణాల వసూలు విషయంలో, అసాధారణ వేళలలో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం వేధించడం, రుణాల వసూలు కోసం బలప్రయోగం చేయడం వంటి అనుచిత వేధింపులు కఠినంగా నిషేధించబడ్డాయి మరియు కంపెనీ నడవడిక నియమావళికి వ్యతిరేకం.

కష్టమర్లతో సంభాషించే అన్ని సిబ్బందికి కష్టమర్లతో తగిన ప్రవర్తన కోసం క్రమం తప్పకుండా శిక్షణ నిర్వహించబడుతుంది,

- కంపెనీ నిర్దేశిత మార్గదర్శకాల ప్రకారం ఫోర్ క్లోజర్ చార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు విధిస్తుంది,
- కంపెనీ ఏ మైక్రో-ఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతకూ రుణం అందించదు.

01 జనవరి 2026 తర్వాత ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు

01 జనవరి 2026 నుండి ముందస్తు చెల్లింపుకు సంబంధించిన క్రింది మార్గదర్శకాలు అమలులోకి వస్తాయి:

అన్ని తేలియాడే రేటు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీల విధింపుకు సంబంధించి కంపెనీ క్రింది నిర్దేశాలను పాటిస్తుంది:

(i) వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తులకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని రుణాలకు, సహ-బాధ్యులు ఉన్నా లేకపోయినా, కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు విధించదు;

(ii) వ్యాపార ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తులకు మరియు సూక్ష్మ, చిన్న పరిశ్రమలకు (MSEs) మంజూరు చేయబడిన అన్ని రుణాలకు, సహ-బాధ్యులు ఉన్నా లేకపోయినా, ₹50 లక్షల వరకు మంజూరు చేయబడిన మొత్తం / పరిమితి కలిగిన రుణాలపై కంపెనీ ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు విధించదు.

పై మార్గదర్శకాలు, రుణాల పాక్షిక లేదా పూర్తి ముందస్తు చెల్లింపు కోసం ఉపయోగించే నిధుల మూలంతో సంబంధం లేకుండా మరియు ఎటువంటి కనీస లాక్-ఇన్ వ్యవధి లేకుండా వర్తిస్తాయి.

ద్వంద్వ / ప్రత్యేక రేటు (స్థిర మరియు తేలియాడే రేటు కలయిక) రుణాలకు పై మార్గదర్శకాల వర్తింపు, ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో రుణం తేలియాడే రేటుపై ఉందా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.

ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు, ముందస్తుగా చెల్లించబడుతున్న మొత్తం ఆధారంగా నిర్ణయించబడతాయి.

కంపెనీ యొక్క వడ్డీ రేటు & చార్జీల విధానం ప్రకారం, ఏదైనా మూలం ద్వారా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా చెల్లించిన మొత్తంపై కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించవచ్చు.

కంపెనీ స్వంత చొరవతో ముందస్తు చెల్లింపు జరిగినప్పుడు ఎటువంటి చార్జీలు విధించబడవు.

ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీల వర్తింపు లేదా అవర్తింపు మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడించబడుతుంది. అంతేకాక, కీ ఫ్యాక్ట్ షేట్ మెంట్ (KFS) అందించాల్సిన రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల విషయంలో, అదే KFSలో కూడా పేర్కొనబడుతుంది. ఇక్కడ నిర్దేశించిన విధంగా వెల్లడించబడని ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు కంపెనీ విధించదు.

కంపెనీ గతంలో మాఫీ చేసిన చార్జీలు / రుసుములను రుణాల ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో వెనుకబడి విధించదు.

డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

a) కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు, ఫిర్యాదులు మరియు వ్యాజ్యాలను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో ఒక వ్యాజ్య పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది, ఇది సంస్థ యొక్క వ్యాజ్య పరిష్కార విధానంలో వివరించబడింది.

b) ఈ యంత్రాంగం, కంపెనీ అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో విచారించబడి పరిష్కరించబడేలా నిర్ధారిస్తుంది.

c) డైరెక్టర్ల బోర్డు, న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి పాటింపు మరియు వివిధ నిర్వహణ స్థాయిలలో వ్యాజ్య పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును వార్షిక ప్రాతిపదికన సమీక్షిస్తుంది.

ఫిర్యాదులు మరియు వ్యాజ్య పరిష్కారం

ఫిర్యాదు మరియు వ్యాజ్య పరిష్కారానికి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన వ్యాజ్య పరిష్కార విధానంలో పొందుపరచబడ్డాయి.

న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిని తెలియజేసే భాష మరియు విధానం

న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి, వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంపెనీ వెబ్ సైట్ ద్వారా వ్యాప్తి చేయబడుతోంది.

శారీరక / దృష్టి సవాళ్లు ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సదుపాయాలు

కంపెనీ, శారీరక / దృష్టి సవాళ్లు ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు వికలాంగత కారణంగా రుణ సదుపాయాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సదుపాయాలు అందించడంలో వివక్ష చూపదు. కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు వివిధ వ్యాపార సదుపాయాలు పొందడంలో సాధ్యమైనంత సహాయం అందిస్తాయి.

కంపెనీ, అన్ని స్థాయిలలో తమ ఉద్యోగులకు నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో, చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ సంప్రదాయాల ద్వారా వికలాంగులకు హామీ ఇవ్వబడిన హక్కులను కలిగిన తగిన మాడ్యూల్స్ చేర్చుతుంది.

అంతేకాక, కంపెనీ ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన వ్యాజ్య పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వికలాంగుల వ్యాజ్యాల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తోంది.

ఉద్దేశపూర్వక వైఫల్యం విషయంలో హామీదారు బాధ్యత

అదే సమూహంలోని కంపెనీలు ఉద్దేశపూర్వకంగా వైఫల్యం చెందిన యూనిట్ల తరపున అందించిన హామీలు కంపెనీ ఆహ్వానించినప్పుడు గౌరవించబడకపోతే, అదే సమూహంలోని అటువంటి కంపెనీలు కూడా ఉద్దేశపూర్వక వైఫల్యదారులుగా పరిగణించబడతాయి.

హామీదారులకు సంబంధించి, భారతీయ కాంట్రాక్టు చట్టం, 1872 యొక్క సెక్షన్ 128 ప్రకారం, ఒప్పందంలో అన్యధా నిర్దేశించబడకపోతే, జామీనుదారు బాధ్యత ప్రధాన రుణగ్రహీత బాధ్యతతో సమానంగా ఉంటుంది. అందువల్ల, ప్రధాన రుణగ్రహీత చెల్లింపు చేయడంలో వైఫల్యం చెందినప్పుడు, కంపెనీ ప్రధాన రుణగ్రహీతపై పరిష్కార మార్గాలు అన్నీ అవలంబించకుండానే హామీదారు / జామీనుదారుపై చర్య తీసుకోగలదు.

అందువల్ల, ప్రధాన రుణగ్రహీత వైఫల్యం కారణంగా కంపెనీ హామీదారుపై క్లెయిమ్ చేసినప్పుడు, హామీదారు బాధ్యత తక్షణమే అమలవుతుంది. పేకాయల చెల్లింపు చేయడానికి తగిన సాధనాలు

ఉన్నప్పటికీ కంపెనీ డిమాండ్‌కు అనుగుణంగా నిరాకరించిన హామీదారు కూడా ఉద్దేశపూర్వక వైఫల్యదారుగా పరిగణించబడతాడు.

గోప్యత మరియు రహస్యత

ప్రస్తుత మరియు గత రుణగ్రహీతల అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారం ప్రైవేట్ మరియు రహస్యంగా పరిగణించబడుతుంది మరియు క్రింది సూత్రాలు & విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. కంపెనీ, కస్టమర్లు అందించిన లేదా ఇతర విధంగా పొందిన రుణగ్రహీత ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను, క్రింది మినహాయింపు సందర్భాలలో తప్ప, మన అనుబంధ సంస్థలతో సహా ఎవరికీ వెల్లడించదు:

- కంపెనీ ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ సంస్థకు సమాచారం అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు లేదా ఏదైనా చట్టం కింద అవసరమైనప్పుడు,
- సమాచారం వెల్లడించడానికి ప్రజా ప్రయోజనం దృష్ట్యా బాధ్యత ఉన్నప్పుడు,
- కంపెనీ ప్రయోజనాలు సమాచారం అందించాల్సిన అవసరం కలిగించినప్పుడు (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నివారించడానికి). అయితే, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) సమూహంలోని ఇతర కంపెనీలతో సహా ఎవరికైనా అందించడానికి ఇది కారణంగా ఉపయోగించబడదు,
- రుణగ్రహీత కంపెనీకి తన సమూహ / అనుబంధ / సంస్థలు లేదా కంపెనీలు లేదా ప్రత్యేకంగా అంగీకరించిన ఏదైనా వ్యక్తి / సంస్థకు అటువంటి సమాచారం అందించడానికి అనుమతి ఇచ్చినప్పుడు,
- రుణగ్రహీత గురించి సూచన ఇవ్వమని అడిగినప్పుడు, కంపెనీ దాన్ని ఇవ్వడానికి ముందు రుణగ్రహీత వ్రాతపూర్వక అనుమతి పొందుతుంది,
- GFL తన గురించి నిర్వహించే వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన చట్టం కింద రుణగ్రహీత హక్కుల పరిధి, వెబ్ సైట్‌లో అందుబాటులో ఉన్న గోప్యతా విధానం ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

కంపెనీ, కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా అనుమతించకపోతే, కంపెనీతో సహా ఎవరైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించదు.

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్ల (DLP) ద్వారా మంజూరు చేయబడిన రుణాలు

రుణగ్రహీతలను సంప్రదించడానికి మరియు / లేదా బకాయిలు వసూలు చేయడానికి DLP ద్వారా అందించబడిన రుణాల విషయంలో, కంపెనీ క్రింది సూచనలను పాటిస్తుంది:

- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్ సైట్‌లో వెల్లడించబడతాయి,
- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్లు, తాము ఏ కంపెనీ తరపున కస్టమర్‌తో సంభాషిస్తున్నారో ఆ కంపెనీ పేరును కస్టమర్‌కు ముందుగానే వెల్లడించేలా నిర్దేశించబడతాయి,
- మంజూరు తర్వాత వెంటనే, కానీ రుణ ఒప్పందం అమలుకు ముందు, మంజూరు లేఖ కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు జారీ చేయబడుతుంది,

- రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని జతపత్రాల కాపీలతో సహా రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీ, రుణాల మంజూరు / విడుదల సమయంలో అన్ని రుణగ్రహీతలకు అందించబడుతుంది,
- కంపెనీ నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు నిఘా నిర్ధారించబడుతుంది,
- కంపెనీ తన వ్యాజ్య పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నవీకరించి, దాని కింద డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌ను చేర్చుతుంది.

రుణాలు & అడ్వాన్సులకు సంబంధించిన కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)

a) కంపెనీ / కంపెనీల సమూహం మరియు రుణగ్రహీత మధ్య రుణ ఒప్పందంలోని కీలక వాస్తవాలు అంటే – చట్టపరంగా ముఖ్యమైనవి మరియు నిర్ణయాత్మకమైనవి అయిన వాస్తవాలు, ఇవి రుణగ్రహీత సమాచారంతో ఆర్థిక నిర్ణయం తీసుకోవడంలో సహాయపడే ప్రాథమిక సమాచారాన్ని అందిస్తాయి.

కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS) అనేది రుణ ఒప్పందంలోని కీలక వాస్తవాల ప్రకటన, ఇది సరళమైన మరియు సులభంగా అర్థమయ్యే భాషలో, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుత వ్యాపార నడవడిక) నిర్దేశాలు, 2025 (తేదీ: నవంబర్ 28, 2025) మరియు సమయానుసారం సవరించబడిన నిబంధనల ప్రకారం నిర్దేశించిన ప్రామాణిక ఫార్మాట్‌లో రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది.

b) కంపెనీ, రుణ ఒప్పందం అమలుకు ముందు సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవడంలో సహాయపడేందుకు, అన్ని సంభావ్య రుణగ్రహీతలకు మంజూరు లేఖతో పాటు KFS అందిస్తుంది. KFS అటువంటి రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో రాయబడుతుంది. KFS యొక్క విషయాలు రుణగ్రహీతకు వివరించబడతాయి మరియు తాను వాటిని అర్థం చేసుకున్నట్లు అంగీకార పత్రం పొందబడుతుంది.

c) KFS లో రుణ సంఖ్య (ప్రత్యేక ప్రతిపాదన సంఖ్య) ఉంటుంది మరియు ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలవ్యవధి ఉన్న రుణాలకు కనీసం మూడు పని దినాల చెల్లుబాటు వ్యవధి మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలవ్యవధి ఉన్న రుణాలకు ఒక పని దినం చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉంటుంది.

చెల్లుబాటు వ్యవధి అంటే – కంపెనీ KFS అందించిన తర్వాత, రుణగ్రహీత రుణ నిబంధనలకు అంగీకరించడానికి అందుబాటులో ఉండే వ్యవధి. చెల్లుబాటు వ్యవధిలో రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లయితే, KFS లో పేర్కొన్న రుణ నిబంధనలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

d) వార్షిక శాతం రేటు (APR) అనేది రుణగ్రహీతకు వార్షిక రుణ వ్యయం, ఇందులో వడ్డీ రేటు మరియు రుణ సదుపాయంతో అనుబంధించిన అన్ని ఇతర చార్జీలు చేర్చబడతాయి, ఇవి KFS లో రుణగ్రహీతకు అందించబడతాయి.

e) బీమా చార్జీలు, న్యాయ చార్జీలు మొదలైన మూడవ పక్ష సేవా సదుపాయ సంస్థల తరపున కంపెనీ రుణగ్రహీతల నుండి వాస్తవ ప్రాతిపదికన ఏదైనా చార్జీలు వసూలు చేసినట్లయితే, అవి కూడా APR లో భాగంగా ఉంటాయి మరియు వేర్వేరుగా వెల్లడించబడతాయి. NBFC అటువంటి చార్జీల వసూలులో పాల్గొన్న అన్ని సందర్భాలలో, ప్రతి చెల్లింపుకు సంబంధించిన రసీదులు మరియు సంబంధిత పత్రాలు సహేతుకమైన సమయంలో రుణగ్రహీతకు అందించబడతాయి.

f) KFS లో పేర్కొనబడని ఏదైనా రుసుములు, చార్జీలు మొదలైనవి, రుణ కాలవ్యవధిలో ఏ దశలోనైనా రుణగ్రహీత స్పష్టమైన అంగీకారం లేకుండా కంపెనీ విధించదు.

g) KFS, రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించబడే సారాంశ పెట్టె (Summary Box) గా కూడా చేర్చబడుతుంది.

విపత్తు ప్రకటించబడిన ప్రాంతాలలోని కస్టమర్లకు వివిధ రుసుములు మరియు చార్జీల మాఫీ / తగ్గింపు

కంపెనీ, తన సంపూర్ణ విచక్షణ మేరకు, వర్తించే అధికారాల పట్టిక (DOP) ప్రకారం వివిధ రుసుములు మరియు చార్జీల మాఫీ / తగ్గింపు వంటి ఉపశమన చర్యలు మంజూరు చేయవచ్చు.

నియమావళి సమీక్ష

- నియమావళి డైరెక్టర్ల బోర్డు చేత **వార్షిక ప్రాతిపదికన** సమీక్షించబడుతుంది.
- డైరెక్టర్ల బోర్డు ఎప్పుడైనా విధానాన్ని పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా సవరించవచ్చు లేదా మార్చవచ్చు.
- న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి పాటింపుపై నివేదిక **వార్షిక ప్రాతిపదికన** డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.
- వ్యాజ్య పరిష్కార యంత్రాంగంపై **అర్థ-వార్షిక నివేదిక** డైరెక్టర్ల బోర్డు ముందు ఉంచబడుతుంది.

— *** —