పరిచయం

RBI **మాస్టర్ డైరెక్షన్ – రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ – స్కేల్ ఆధారిత రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023"** కాలానుగుణంగా సవరించబడిన విధంగా, అన్ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల డైరెక్టర్ల బోర్డు రూపొందించి ఆమోదించవలసిన న్యాయమైన పద్ధతులపై విస్తృత మార్గదర్శకాలను నిర్దేశించింది.
ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అనేది కంపెనీ తన కస్టమర్‌లకు అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతుల యొక్క సమర్థవంతమైన అవలోకనాన్ని కస్టమర్‌లకు అందించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. కస్టమర్‌లకు తాము ఉపయోగించాల్సిన ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి అవగాహనాపూర్వక నిర్ణయాలు తీసుకునేలా కోడ్ సులభతరం చేస్తుంది మరియు కంపెనీ మంజూరు చేసే మరియు పంపిణీ చేసే ఏదైనా రుణానికి వర్తిస్తుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్‌కు సంబంధించిన RBI మార్గదర్శకాలలో ఏదైనా తదుపరి సవరణ అనేది అప్‌డేట్ చేసిన మార్గదర్శకాలు/సూచనలకు అనుగుణంగా లేని మేరకు ప్రస్తుత ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్‌ను సవరించబడిన RBI మార్గదర్శకాలు భర్తీ చేస్తాయి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

అన్ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలకు (NBFCలు) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన పైన పేర్కొన్న మాస్టర్ డైరెక్షన్‌కు సంబంధించి, ఒక NBFC అయిన NeoGrowth క్రెడిట్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("NeoGrowth "), దాని యొక్క FPCని రూపొందించింది, ఇది భవిష్యత్తు రుణగ్రహీతల నుండి రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణ మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్, మంజూరు, దాని ద్వారా అందించబడే రుణాలు మరియు ఇతర ఆర్థిక ఉత్పత్తుల పర్యవేక్షణ మరియు రికవరీకి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతుల పై బహిర్గతం చేసే సూత్రాలను, గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం అమలులో ఉండటం మొదలైనవి కవర్ చేస్తుంది.
జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు లేదా శారీరక వైకల్యం మొదలైన వాటి ఆధారంగా వివక్ష లేకుండా, అర్హతగల దరఖాస్తుదారులకు కంపెనీ అందించే అన్ని ఆర్థిక ఉత్పత్తులను అందుబాటులో ఉంచడం NeoGrowth యొక్క విధానమై ఉంది మరియు ఉంటుంది.
క్లుప్తంగా చెప్పాలంటే, కంపెనీ వ్యాపారం అనేది సమర్థత, కస్టమర్-కేంద్రిత విధానం మరియు కార్పొరేట్ పరిపాలన సూత్రాలపై తగిన దృష్టితో, ప్రస్తుత చట్టబద్ధమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడుతుంది.

అదనంగా, కంపెనీ తన పనితీరులో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌కు కట్టుబడి ఉంటుంది, వీటిలో ప్రధాన అంశాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

1. రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:

- ఉత్పత్తి యొక్క స్వభావాన్ని బట్టి కంపెనీ తన కస్టమర్‌లకు అందించే అన్ని ఉత్పత్తుల కోసం రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌ను రూపొందించింది. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లలో కస్టమర్‌ల యొక్క అవసరమైన సమాచారం, ఉత్పత్తి యొక్క లక్షణాలు మరియు రుణ ప్రాసెసింగ్ కోసం సమర్పించాల్సిన పత్రాలు ఉంటాయి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లు ఇంగ్లీషులో అందుబాటులో ఉన్నాయి/మాతృభాషలో వివరించబడ్డాయి మరియు భవిష్యత్తు రుణగ్రహీతల ద్వారా సులభంగా పరిశీలన/అవగాహన కోసం దరఖాస్తుదారుకు స్థానిక భాషలో అర్థం చేయించబడ్డాయి.
- NeoGrowth యొక్క రుణ దరఖాస్తు భవిష్యత్ రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తులను ప్రభావితం చేసే అవకాశంగల అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది, తద్వారా ఇతర రుణదాతలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేసి దరఖాస్తుదారు అవగాహనాపూర్వక నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలవుతుంది.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ అనేది RBI యొక్క KYC మార్గదర్శకాల క్రింద అవసరమైన వాటితో సహా సమర్పించవలసిన పత్రాలను సూచిస్తుంది.
- రుణ దరఖాస్తు అందుకున్నందుకు రసీదు కోసం NeoGrowth భవిష్యత్ రుణగ్రహీతకు రసీదుని అందిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తు ఎంత సమయంలో పరిష్కరించబడుతుంది అనేది అటువంటి రసీదులో పేర్కొనబడి ఉంటుంది.

2. రుణం అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు:

- రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ ఇవ్వదగిన యోగ్యతపై కంపెనీ తగిన శ్రద్ధను నిర్వహిస్తుంది, ఇది దరఖాస్తుపై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ముఖ్యమైన పరామితి అవుతుంది. మూల్యాంకనం అనేది కంపెనీ క్రెడిట్ పాలసీ, నిబంధనలు మరియు దానికి సంబంధించిన విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

- మంజూరు లేఖ లేదా ఇతరత్రా NeoGrowth రుణ దరఖాస్తుకు ఏమైంది అనేది భవిష్యత్ రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. రుణం మంజూరు విషయంలో మంజూరు లేఖలో మంజూరు చేయబడిన రుణం మొత్తం మరియు వార్షికం చేయబడిన వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులు ఉంటాయి.

- రుణగ్రహీత ద్వారా తెలియజేయబడిన నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారం NeoGrowth ద్వారా దాని రికార్డులలో డిజిటల్ లేదా భౌతిక విధానంలో వర్తించే విధంగా భద్రపరచబడుతుంది మరియు దాని ప్రతి ఒకటి రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది కూడా.

- వర్తించే పన్నులు, ఏవైనా ఉంటే వాటితో పాటు రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లింపుకు జరిమానా ఛార్జీలు[1]ని స్పష్టంగా కనిపించే పెద్ద అచ్చులో పేర్కొనాలి.

- NeoGrowth రుణం పంపిణీ సమయంలో ఖాతాదారులందరికీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతిఒక్క జతచేయబడినదాని ప్రతితో పాటు రుణ ఒప్పందం ప్రతిని అందజేస్తుంది.

3. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు*:

- జరిమానా అనేది, రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత పాటించనందుకు విధించబడినట్లయితే, 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుంది మరియు రుణాలపై వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు.
- జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీకి వడ్డీ విధించడానికి సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
- NeoGrowth వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు భాగాన్ని ప్రవేశపెట్టదు మరియు కంపెనీ ఈ మార్గదర్శకాలకు అక్షరాలా మరియు భావపరంగా రెండు విధాలుగానూ కట్టుబడి ఉండేలా చూస్తుంది.
- జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనదిగానూ మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండకపోవడానికి తగినట్లుగా ఉండాలి.
- 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు అనేవి అదే రకమైన భౌతిక నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండకపోవడానికి వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- జరిమానా ఛార్జీల యొక్క మొత్తం మరియు కారణాన్ని మరియు చాలా ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు/ కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS) వర్తించే విధంగా, ఛార్జీల షెడ్యూల్ క్రింద కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడటంతో పాటు, కంపెనీ కస్టమర్లకు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- రుణగ్రహీతలకు మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్‌లను పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, శిక్షా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.

జరిమానా ఛార్జీలపై ఇప్పటికే ఉన్న బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని కంపెనీ నవీకరించింది మరియు అదే వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంది.

4. బాధ్యతాయుతమైన రుణం అందించే ప్రవర్తన – వ్యక్తిగత రుణాల చెల్లింపు/ సెటిల్మెంట్ పై చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల:

భవిష్యత్తులో కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు వివాదాలను నివారించడానికి కంపెనీ పూర్తిగా తిరిగి చెల్లింపు మరియు రుణ ఖాతాను మూసివేసిన తర్వాత చర/ స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఉత్తమ పద్ధతులను అవలంబిస్తుంది. రుణగ్రహీతలు ఎదుర్కొంటున్న సమస్యలను పరిష్కరించడానికి మరియు బాధ్యతాయుతమైన రుణాలు అందించడాన్ని ప్రోత్సహించడానికి, ఈ క్రింది సూచనలు అనుసరించబడతాయి:

A. చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదల:

- రుణ ఖాతా యొక్క పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ అన్ని అసలు

చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీతో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తీసివేస్తుంది.

- రుణగ్రహీతకు ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం, రుణ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన బ్రాంచ్ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు చర/ స్థిర ఆస్తి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది..

- అమలు చేయబడిన తేదీనాడు లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో అసలు చర/ స్థిర ఆస్తి పత్రాల కాలక్రమం మరియు తిరిగి ఇచ్చే స్థలం పేర్కొనబడుతుంది.

- ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణానికి సంబంధించిన ఆకస్మిక సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ ఒక చక్కని విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది. అటువంటి విధానం కస్టమర్ సమాచారం కోసం ఇతర అదే రకమైన పాలసీలు మరియు విధానాలతో పాటు NBFCల వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

B. చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం:

- అసలు చర/ స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగిన సందర్భంలో లేదా రుణం పూర్తి తిరిగి చెల్లింపు/ సెటిల్మెంట్ తేదీ నుండి 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్‌ను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, కంపెనీ అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఒకవేళ ఆలస్యం కంపెనీకి ఆపాదించబడినట్లయితే, అది ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు ₹5,000 చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం ఇస్తుంది.

- అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా, నష్టం/డామేజి వాటిల్లిన సందర్భంలో, పైన క్లాజ్ (ii)లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడానికి అదనంగా, చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన వ్యవధి జరిమానా ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత) లెక్కించబడుతుంది.

- ఈ ఆదేశాల క్రింద అందించబడిన పరిహారం అనేది ఏదైనా వర్తించే చట్టం ప్రకారం ఏదైనా ఇతర పరిహారాన్ని పొందేందుకు రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులకు పక్షపాతం లేకుండా ఉండాలి.

C. వర్తింపు:

- పైన పేర్కొన్న పేరా Bలోని సూచనలు అసలు చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడం అనేది డిసెంబర్ 01, 2023న లేదా ఆ తర్వాత జరిగే అన్ని కేసులకు వర్తిస్తాయి

5. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ:

- పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి NeoGrowth రుణగ్రహీతకు ఇంగ్లీష్ లో లేదా స్థానిక భాషలో/

రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయి మరియు ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడింది.

- ఒప్పందం ప్రకారం రీకాల్ చేయాలనే/ చెల్లింపు లేదా పనితీరును వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- అన్ని బకాయిల తిరిగి చెల్లింపు తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత రుణగ్రహీతపై కలిగి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ఏదైనా ఇతర దావాకు తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి NeoGrowth ఉన్న అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. బకాయి ఉన్న క్లెయిములు మరియు ఏ పరిస్థితులలో కంపెనీకి సెక్యురిటీలు నిలుపుకునే హక్కు /సెట్ ఆఫ్ చేసే హక్కు ఉన్నదో తెలుపుతూ పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు తగిన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

6. సాధారణం:

- ఉద్దేశపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు పూర్వం వెల్లడించని కొత్త సమాచారం దాని దృష్టికి వస్తే తప్ప, రుణ పత్రాల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో NeoGrowth జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది.
- ఇతర NBFC, బ్యాంక్ లేదా ఆర్థిక సంస్థకు రుణగ్రహీత ఖాతాను బదిలీ చేయమని రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, వ్రాతపూర్వకంగా అటువంటి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు NeoGrowth యొక్క సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ అనేది రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న ఒప్పంద నిబంధనలకు మరియు ఎప్పటికప్పుడు వర్తించే శాసనాలు, నియమాలు, నిబంధనలు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- రుణాల తిరిగి పొందడం విషయంలో, NeoGrowth తనకు చట్టబద్ధంగా మరియు చట్టపరంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తుంది మరియు అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు, అనగా వేళగాని వేళల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాలను తిరిగి పొందడం కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి.
- NeoGrowth రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వార్షికం చేయబడిన ప్రాతిపదికన వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి నిధుల ఖరీదు, మార్జిన్, రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు విధానాన్ని అవలంబించింది మరియు అదే రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీతకు వెల్లడి చేయబడింది మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది.

7. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం:

- ఈ విషయంలో సంస్థలో ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. అటువంటి యంత్రాంగం అనేది కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినడం మరియు పరిష్కరించడం జరిగేలా నిర్ధారిస్తుంది.
- ఫిర్యాదు చేయాలనుకునే క్లయింట్లకు NeoGrowth మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది మరియు పరిష్కారంతో క్లయింట్

అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే ఏమి చేయాలనే దానిపై మార్గదర్శకత్వం కూడా అందిస్తుంది.

- విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, NeoGrowth వీలైనంత త్వరగా ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది.
- వ్యాపార పద్ధతులు, రుణ నిర్ణయాలు, క్రెడిట్ నిర్వహణ మరియు తిరిగి పొందడానికి సంబంధించిన ఏదైనా విషయానికి సంబంధించి క్లయింట్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం NeoGrowth ఒక అధికారిని నియమిస్తుంది మరియు ఇది మంజూరు లేఖలో సూచించబడుతుంది.

కంపెనీ తన కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, దాని శాఖలు / వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే ప్రదేశాలలో ఈ క్రింది సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా కనిపించేలాగా ప్రదర్శిస్తుంది:

- కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించగల ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/ మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా).
- కంపెనీపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించగల ప్రధాన నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్ చిరునామా).
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2021 ('స్కీమ్')
- ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలో పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు
- ఫిర్యాదు/ వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఈ ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే పోర్టల్ ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు అప్పీల్ చేయవచ్చు: https://cms.rbi.org.in/

- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/నోడల్ కార్యాలయం యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:
  శ్రీ యోగేష్ నఖ్వా
  ప్రధాన నోడల్ అధికారి
  NeoGrowth Credit Private Limited
  టైమ్స్ స్క్వేర్, టవర్ ఇ, 9వ అంతస్తు, అంధేరి కుర్లా రోడ్, మరోల్, అంధేరి ఈస్ట్ - 400059.
  ఇమెయిల్ ఐడి: nodalofficer@neogrowth.in

  శ్రీమతి బిజల్ పట్వా
  ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి
  NeoGrowth Credit Private Limited
  టైమ్స్ స్క్వేర్, టవర్ ఇ, 9వ అంతస్తు, అంధేరి కుర్లా రోడ్, మరోల్, అంధేరి ఈస్ట్ - 400059.
  ఇమెయిల్ ఐడి: grievanceofficer@neogrowth.in

- క్లయింట్‌లతో వ్యవహరించేటప్పుడు, ముఖ్యంగా శారీరకంగా దివ్యాంగులు మరియు స్త్రీల విషయంలో జాగ్రత్తగా మరియు మర్యాదగా వ్యవహరించాలని సిబ్బందికి అవగాహన కల్పించడం కూడా జరిగింది.

8. రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ పథకం 2021:

- అంబుడ్స్‌మన్ పథకం కింద, కంపెనీ ప్రధాన నోడల్ అధికారి (PNO)ని కంపెనీ నియమించింది, అతను కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి అంబుడ్స్‌మన్‌కు సమాచారాన్ని అందించడానికి బాధ్యత వహిస్తారు.
- కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే బ్రాంచ్‌లు/ప్రదేశాలలో, PNO యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/ మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్) అంబుడ్స్‌మన్ ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే పోర్టల్ (https://cms.rbi.org.in) వివరాలతోపాటు ప్రదర్శించబడతాయి.
- కార్యాలయం లేదా శాఖను సందర్శించే వ్యక్తి పథకంపై తగిన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండే విధంగా పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు అన్ని కార్యాలయాలు మరియు శాఖలలో ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.
- పథకం యొక్క ప్రతితోపాటు అంబుడ్స్‌మన్ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు మరియు ప్రధాన నోడల్ అధికారి యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు వెబ్‌సైట్‌లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి మరియు నవీకరించబడతాయి.

9. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ తెలియపరిచే భాష మరియు విధానం:

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి). వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం అదే వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచబడుతుంది.

10. వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ నియంత్రణ:

- నిధుల ఖరీదు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైనవాటిని పరిగణనలోకి తీసుకుంటూ డైరెక్టర్ల బోర్డు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల పై విధించే వడ్డీ రేటును, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ గ్రేడేషన్లు మరియు హేతుబద్ధత విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్‌కు వెల్లడించబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ గ్రేడేషన్ కు సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడిన లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు వార్షికం చేయబడిన రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి అవగాహన కలిగి ఉంటారు.

11. శారీరకంగా/దృష్టిపరంగా దివ్యాంగులకు రుణ సౌకర్యాలు:

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/దృష్టిపరంగా దివ్యాంగులైన దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందజేయడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను వినియోగించుకునేందుకు అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైన పూర్తి సహాయాన్ని అందిస్తాయి. ఇంకా, కంపెనీ వారు ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం కింద దివ్యాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

12. డిజిటల్ గా రుణాలివ్వడం మరియు రుణం తిరిగిపొందే విషయంలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌కు కట్టుబడి ఉండటం:

కంపెనీ, రుణాలు ఇవ్వబడటం అనేది వారి స్వంత డిజిటల్ గా రుణాలిచ్చే ప్లాట్‌ఫారమ్ ద్వారా లేదా ఔట్‌సోర్స్ చేయబడిన ఒక

రుణాలిచ్చే ప్లాట్‌ఫారమ్ ద్వారా జరిగిందా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలకు అక్షరాలా మరియు స్ఫూర్తితో కట్టుబడి ఉంటుంది. బకాయిల సేకరణ మరియు భద్రతను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునేందుకు రికవరీ ఏజెంట్లు కంపెనీ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌తో పాటు వారి స్వంత కోడ్‌కు కట్టుబడి ఉంటారు.

13. నియమితకాలిక సమీక్ష:

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కు అనుగుణంగా ఉండటం మరియు మేనేజ్మెంట్ యొక్క వివిధ స్థాయిలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు యొక్క నియమితకాలిక సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదిక అనేది బోర్డు సూచించిన విధంగా క్రమమైన అంతరాయాలలో సమర్పించబడుతుంది.

* ఆగస్టు 18, 2023 నాటి RBI సర్క్యులర్, ఫెయిర్ లెండింగ్ ప్రాక్టీస్ - రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు ప్రకారం చొప్పించబడింది. నిబంధనలు ఏప్రిల్ 1, 2024 నుండి అమలులోకి వస్తాయి.