

వైవేట్ & గోప్యమైనది

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్



GOYAL ASSOCIATES LIMITED

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

1. పరిచయం

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ GOYAL ASSOCIATES LIMITED ("NBFC" లేదా "ది కంపెనీ") తో అనుబంధించబడిన వారందరికీ ఆర్థిక సేవలను అందించడంలో అనుసరించే పద్ధతుల గురించి తెలియజేయడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. ఈ సమాచారం కస్టమర్లు మరియు రుణగ్రహీతలు వారు పొందాలనుకునే ఆర్థిక సేవలకు సంబంధించి సమాచార నిర్ణయాలు తీసుకోవడంలో సహాయపడుతుంది. GOYAL ASSOCIATES LIMITED ద్వారా మంజూరు చేయబడిన మరియు పంపిణీ చేయబడిన ఏదైనా రుణానికి ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ వర్తిస్తుంది.

GOYAL ASSOCIATES LIMITED, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI")లో రిజిస్టర్ చేయబడిన నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ ("NBFC") ప్రస్తుతం తన కస్టమర్లకు వ్యక్తిగత రుణాలను అందించడంలో నిమగ్నమై ఉంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు అనుగుణంగా కంపెనీ తన నోటిఫికేషన్ నెం. DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 తేదీ 1 జూలై 2015, రూపొందించవలసిన న్యాయమైన పద్ధతులపై విస్తృత మార్గదర్శకాలను సూచించింది. కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు RBI నిర్దేశించిన ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా FPCని అప్డేట్ చేస్తుంది. GOYAL ASSOCIATES LIMITED. ఈ FPCకి అక్షరం మరియు స్పూర్తితో కట్టుబడి ఉంటుంది, దాని వ్యాపార కార్యకలాపాలకు దాని వర్తింపును నిర్ధారిస్తుంది.

కంపెనీ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("కోడ్" లేదా "FPC")ని రూపొందించింది మరియు స్వీకరించింది, ఇది కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన అభ్యాస ప్రమాణాల సూత్రాలను వివరిస్తుంది. RBI ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, కంపెనీ ఈ కోడ్ను అమలు చేసింది. FPC కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ద్వారా సక్రమంగా ఆమోదించబడింది మరియు భౌతికంగా లేదా ఏదైనా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ ద్వారా ప్రస్తుతం అందుబాటులో ఉన్న లేదా భవిష్యత్తులో ప్రవేశపెట్టబడిన కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది.

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లచే ఆమోదించబడిన FPC, కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో బహిర్గతం చేయబడుతుంది. RBI మార్గదర్శకాల ఆధారంగా అభివృద్ధి చేయబడిన ఈ FPC, దాని వ్యాపార లావాదేవీలలో న్యాయమైన డీలింగ్ మరియు పారదర్శకతకు కంపెనీ యొక్క నిబద్ధత గురించి రుణగ్రహీతలందరికీ హామీ ఇస్తుంది.

2. కోడ్ యొక్క ముఖ్య లక్ష్యాలు

కోడ్ దీని లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడానికి కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.
- పారదర్శకతను పెంచడానికి, కస్టమర్లు సేవల నుండి ఏమి ఆశించవచ్చునే దాని గురించి మెరుగైన అవగాహన కలిగి ఉండేలా చేయడం.

- కస్టమర్లు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని పెంపొందించడానికి.

3. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తు

- రుణగ్రహీతలకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఆంగ్లంలో లేదా ఏదైనా మాతృభాషలో ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తులను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, ఇతర NBFCలు లేదా రుణదాతలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్హతమైన పోలికలను చేయడానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది. అదనంగా, దరఖాస్తు ఫారమ్ సమర్పించాల్సిన అవసరమైన పత్రాలను స్పష్టంగా సూచిస్తుంది.
- డిజిటల్ లెండింగ్ ఉత్పత్తుల కోసం, మంజూరు లేఖతో పాటు ప్రామాణికమైన కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS) ఉంటుంది. ఈ KFS వార్షిక శాతం రేటు (APR), రికవరీ మెకానిజం, ఫిర్యాదుల పరిష్కార వివరాలు మరియు ప్రతిపాదిత రుణానికి సంబంధించిన వివిధ వర్తించే ఛార్జీలు మరియు రుసుముల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. రుణాన్ని మంజూరు చేసే ముందు, రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించే రుణగ్రహీత సామర్థ్యాన్ని కంపెనీ అంచనా వేస్తుంది.
- రుణ మొత్తాన్ని పంపిణీ చేసిన తర్వాత, ప్రామాణిక అప్లికేషన్ ఫార్మాట్ ప్రకారం పూర్తి సమాచారం అందిన తర్వాత కంపెనీ రుణగ్రహీతకు ఇమెయిల్ ద్వారా రసీదుని జారీ చేస్తుంది. అప్పుడప్పుడు, అప్లికేషన్ యొక్క ప్రాసెసింగ్ సమయంలో అదనపు సమాచారం మరియు మద్దతు పత్రాలు అవసరం కావచ్చు.
- అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తులు సక్రమంగా పూర్తి చేసిన లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్లు మరియు అవసరమైన పత్రాలు అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులకు మించకుండా, ప్రస్తుత నియమాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా, సహేతుకమైన వ్యవధిలో ప్రాసెస్ చేయబడతాయి. ప్రతిపాదన ఆమోదించబడకపోతే, రుణగ్రహీతకు తదనుగుణంగా తెలియజేయబడుతుంది.

4. లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు & షరతులు

- రుణ దరఖాస్తులు కంపెనీ క్రెడిట్ మదింపు ప్రక్రియకు లోనవుతాయి మరియు కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతల క్రెడిట్ యోగ్యతపై పూర్తి శ్రద్ధతో ఉంటాయి, ఇది రుణ ఆమోదాల కోసం నిర్ణయం తీసుకునే ప్రక్రియలో కీలకమైన అంశం. Goyal Associates Ltd. మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తాన్ని మరియు వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని

దరఖాస్తు పద్ధతితో సహా అనుబంధ నిబంధనలు మరియు షరతులను మంజూరు లేఖ ద్వారా లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. యాప్ ఆధారిత లేదా పేపర్లెస్ లోన్ కోసం, ఈ వివరాలు ఇమెయిల్ ద్వారా రుణగ్రహీత యొక్క నమోదిత ఇమెయిల్ చిరునామాకు తెలియజేయబడతాయి.

- GOYAL ASSOCIATES LIMITED. లోన్ మంజూరును నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులకు కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలు అంగీకరించిన రికార్డులను నిర్వహిస్తుంది. యాప్ ఆధారిత లేదా పేపర్లెస్ లోన్ల కోసం, మంజూరైన లోన్ మొత్తాన్ని లేదా దానిలో కొంత భాగాన్ని పంపిణీ చేయమని రుణగ్రహీత చేసిన అభ్యర్థన ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారంగా పరిగణించబడుతుంది.
- రుణాలను మంజూరు చేసిన తర్వాత లేదా పంపిణీ చేసిన తర్వాత, GOYAL ASSOCIATES LIMITED. రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్క్లోజర్లతో పాటు రుణ ఒప్పందం లేదా నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీని కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలందరికీ అందజేస్తుంది.

5. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- రుణగ్రహీత కంపెనీతో రుణ ఒప్పందాన్ని కుదుర్చుకుంటారు, ఇందులో అన్ని ప్రామాణిక మరియు నిర్దిష్ట నిబంధనలు మరియు షరతులు ఉంటాయి. చెల్లింపును కోరే ముందు, రుణగ్రహీత తప్పనిసరిగా అవసరమైన పత్రాలను అమలు చేయాలి.
- EMI షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు మరియు మీరిన వడ్డీ ఛార్జీలతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పుల గురించి, రుణగ్రహీతకి అర్థమయ్యేలా స్థానిక భాష లేదా ఆంగ్లంలో, కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి మరియు ఈ ప్రభావానికి తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.
- వర్తించే నిబంధనలు లేదా శాసనం ప్రకారం అనుమతించబడినా లేదా అవసరమైతే తప్ప, రుణం మొత్తం పూర్తి పంపిణీ ఖాతాలు లేకుండా నేరుగా రుణగ్రహీత బ్యాంక్ ఖాతాకు లేదా రుణ రాబడికి నిర్దిష్ట ప్రయోజనం ఉన్నట్లయితే నిర్దిష్ట ఖాతాకు పంపబడుతుంది. చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి లేదా వేగవంతం చేయడానికి ఏదైనా నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

6. బకాయిల సేకరణ

రుణాలు మంజూరు చేయబడినప్పుడల్లా, కంపెనీ EMI షెడ్యూల్లో పేర్కొన్న విధంగా చెల్లింపు మొత్తం, పదవీకాలం మరియు ఆవర్తన వివరాలను వివరిస్తూ, కస్టమర్లకు తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను వివరిస్తుంది. కస్టమర్ రిపేమెంట్ షెడ్యూల్కు కట్టుబడి విఫలమైతే, చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించబడిన రికవరీ ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో ఇమెయిల్, కాల్లు, SMS లేదా ఏదైనా కమ్యూనికేషన్ మోడ్ ద్వారా రిమైండర్లను పంపడం ఉంటుంది.

కంపెనీ సిబ్బంది లేదా బకాయిల సేకరణలో కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏదైనా మూడవ పక్షం తమను తాము గుర్తించి, అభ్యర్థనపై కంపెనీ జారీ చేసిన అధికార లేఖ మరియు గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శిస్తుంది. మీరిన మొత్తాలకు సంబంధించి కస్టమర్లకు అవసరమైన మొత్తం సమాచారం అందించబడుతుంది. కస్టమర్లను సముచితంగా

నిర్వహించడానికి సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఏదైనా సేకరణ లేదా రికవరీ పాస్-త్రూ ఖాతాలను ఉపయోగించకుండా నేరుగా కంపెనీ బ్యాంక్ ఖాతాలో జమ చేయబడుతుంది.

బకాయిల సేకరణ కోసం సందర్శనల సమయంలో, ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలు అనుసరించబడతాయి:

1. కస్టమర్లు వారు ఇష్టపడే ప్రదేశంలో లేదా, నిర్దిష్ట స్థలం లేనప్పుడు, వారి నివాసం లేదా వ్యాపారం/వృత్తి ప్రదేశంలో సంప్రదించబడతారు.
2. కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే ప్రతినిధి యొక్క గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్శనలో తెలియజేయబడుతుంది.
3. కస్టమర్ యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుంది మరియు పరస్పర చర్యలు పౌర పద్ధతిలో నిర్వహించబడతాయి.
4. ప్రతినిధులు బెదిరించే లేదా దుర్భాషలాడరు లేదా రుణగ్రహీత, వారి కుటుంబం, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగుల పట్ల హింస లేదా వేధింపులను బెదిరించరు.
5. అసాధారణమైన పరిస్థితులు అవసరమైతే తప్ప, 08:00 AM మరియు 07:00 PM (లేదా 09:00 AM నుండి 06:00 PM వరకు మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం) మధ్య పరిచయం చేయబడుతుంది.
6. కంపెనీ రుణ గ్రహీతలను రుణ గ్రహీతలను తప్పుదారి పట్టించదు లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పరిణామాల గురించి లేదా రుణగ్రహీతల పేర్లను ప్రచురించదు.
7. కాలీల సమయం మరియు సంఖ్య, అలాగే సంభాషణల కంటెంట్లు డాక్యుమెంట్ చేయబడతాయి.
8. వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యమైన మరియు క్రమబద్ధమైన పద్ధతిలో పరిష్కరించడానికి అన్ని ప్రయత్నాలు చేయబడతాయి.
9. కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన వసూళ్ల విధానానికి కట్టుబడి, బకాయిల సేకరణ కోసం సందర్శనల సమయంలో మర్యాద మరియు అలంకారం నిర్వహించబడతాయి.

7. సాధారణ

కొత్త, వెల్లడించని సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో అందించిన విధంగా మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు. కంపెనీ తన ఉద్యోగులు లేదా ఔట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీల ద్వారా ఏదైనా అనుచితమైన ప్రవర్తనకు బాధ్యత వహిస్తుంది మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.

వారి ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తర్వాత, అభ్యర్థనను స్వీకరించిన 21 రోజులలోపు కంపెనీ తన సమ్మతిని లేదా అభ్యంతరాన్ని తెలియజేస్తుంది. అటువంటి బదిలీలు పారదర్శకంగా మరియు చట్టానికి అనుగుణంగా నిర్వహించబడతాయి. బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం సంప్రదించడం లేదా రికవరీ కోసం కండ్రాల శక్తిని ఉపయోగించడం వంటి అనవసరమైన వేధింపులకు కంపెనీ పాల్పడదు. మొరటు ప్రవర్తనను నివారించడానికి, కస్టమర్లతో సముచితంగా వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

కింది పరిస్థితులలో మినహా ఏ మూడవ పక్షానికి రుణగ్రహీతల లావాదేవీ వివరాలను కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు:

- వర్తించే చట్టం లేదా ప్రభుత్వ అధికారం ద్వారా అవసరమైనప్పుడు.
- ఆడిటర్లు, ప్రొఫెషనల్ అడ్వైజర్లు, ఏజెంట్లు లేదా థర్డ్-పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు గోప్యత విధి కింద అవసరమైనప్పుడు.
- బదిలీ, అసైన్మెంట్ లేదా భాగస్వామ్యానికి సంబంధించిన ఒప్పందాల కోసం అవసరమైనప్పుడు.
- ఇతర బ్యాంకులు లేదా క్రెడిట్ ఇన్స్టిట్యూషన్ బ్యూరోలకు అవసరమైనప్పుడు రుణగ్రహీత వారి నుండి సౌకర్యాలను పొందినట్లయితే.

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల ద్వారా పొందిన రుణాల కోసం, కంపెనీ వీటిని నిర్ధారిస్తుంది:

- కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లను బహిర్గతం చేయడం.
- ఈ ప్లాట్ఫారమ్లు కంపెనీ తరపున తాము వ్యవహరిస్తున్నట్లు కస్టమర్లకు ముందస్తుగా వెల్లడిస్తాయి.
- మంజూరైన వెంటనే రుణగ్రహీతకు కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై మంజూరు లేఖను జారీ చేయడం, కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు.
- నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ.
- కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం గురించి అవగాహన కల్పించే ప్రయత్నాలు.

8. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

కంపెనీ తన నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. ఈ యంత్రాంగం కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయి నిర్వహణలోనైనా వివాదాలు వినబడి, పరిష్కరించబడేలా నిర్ధారిస్తుంది. ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి యొక్క వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్నాయి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కు అనుగుణంగా ఉండటం మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు వివిధ నిర్వహణ స్థాయిలలో కాలానుగుణంగా సమీక్షించబడతాయి.

అభిప్రాయాన్ని అందించాలనుకునే లేదా వారి ఫిర్యాదును పంపాలనుకునే కస్టమర్లు సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు (జాతీయ సెలవు దినాల్లో మినహా) ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 5:00 గంటల మధ్య క్రింద ఇవ్వబడిన క్రింది ఛానెల్లను ఉపయోగించవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (GRO)	Mr. రాజ శంకర్
చిరునామా	ఫ్లాట్ నెం. 57, ద్వారక సెంట్రల్, 5వ అంతస్తు, హైటెక్ సిటీ రోడ్, VIP హిల్స్, జై హింద్ ఎన్ క్లవ్, మాదాపూర్, తెలంగాణ, భారతదేశం - 500081.
ఫోను నంబరు	8977008131
ఇమెయిల్	grievance@goyalassociateslimited.com

ఇచ్చిన గడువులోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే లేదా GRO అందించిన పరిష్కారంతో అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ సంప్రదించవచ్చు

నోడల్ అధికారి	Mrs. Sanchita Dad (CS)
చిరునామా	401, ఫీనిక్స్ కాంప్లెక్స్, వాఘోడియా రోడ్, వడోదర, గుజరాత్ - 390019.
ఫోను నంబరు	8977008171
ఇమెయిల్	nodalofficer@goyalassociateslimited.com

- కస్టమర్లందరి ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి కార్యాలయ వేళల్లో అందుబాటులో ఉంటారు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి అందుబాటులో లేని సందర్భంలో కస్టమర్ సపోర్టు టీమ్ అధిపతి కస్టమర్ని సంబోధిస్తారు.
- ఫిర్యాదును పరిశీలించిన తర్వాత, ఫిర్యాదు/గ్రీవెన్స్ అందిన 30 పని రోజులలోపు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతారు. ఈ సమయంలో, కస్టమర్లు వారి ఫిర్యాదు యొక్క స్థితిని తనిఖీ చేయడానికి మాకు వ్రాయవచ్చు మరియు వీలైనంత త్వరగా వారికి ప్రతిస్పందించడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము.

- ప్రమేయం ఉన్న కార్యకలాపాల స్వభావం కారణంగా కొన్ని రకాల కేసులకు అదనపు సమయం అవసరం కావచ్చు, ఉదా., పత్రాలను తిరిగి పొందడం. అటువంటి ఆలస్యాన్ని కంపెనీ కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి ఆశించిన సమయపాలనలను అందిస్తుంది.
- ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే (కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు కస్టమర్ సంతృప్తి చెందలేదు లేదా కస్టమర్ ప్రత్యుత్తరాన్ని అందుకోకపోతే), కస్టమర్ అంబుడ్స్మన్ కు అప్పీల్ చేయవచ్చు లేదా డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్, కింది పద్ధతిలో దేనిలోనైనా.
- ఆన్లైన్ మోడ్ ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదు: ఫిర్యాదును నియమించబడిన పోర్టల్ ద్వారా ఆన్లైన్లో నమోదు చేయవచ్చు, అంటే, <https://cms.rbi.org.in>
- ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదు: ఆర్బిఐ ద్వారా తెలియజేయబడిన కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కు నిర్దిష్ట ఆకృతిలో ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతికంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC)
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా
గాంధీ వంతెన దగ్గర,
ఆదాయపు పన్ను సర్కిల్,
ఆశ్రమ్ రోడ్, అహ్మదాబాద్ - 380014
ఇమెయిల్ : crpc@rbi.org.in

9. వడ్డీ రేటు

- డైరెక్టర్ల బోర్డు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై విధించే వడ్డీ రేట్లు, అలాగే ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది. ఈ మోడల్ నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. వడ్డీ రేటు విధానం, వడ్డీ రేటు, రిస్క్ గ్రేడ్షన్ల విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల హేతువును వివరించే వడ్డీ రేటు విధానాన్ని వడ్డీ రేటు విధానంలో యాక్సెస్ చేయవచ్చు.
- దరఖాస్తు ఫారమ్లో వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్షన్ల విధానం రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడిందని మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడిందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఈ సమాచారం కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడింది మరియు వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది. విభిన్న వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వసూలు చేసే రేట్లను నిర్ణయించడంలో పారదర్శకత మరియు న్యాయబద్ధతను అందించడానికి వడ్డీ రేటు నమూనా రూపొందించబడింది.



GOYAL ASSOCIATES LIMITED

Phone: +91 8977008171

Email: info.goyalass@gmail.com

Registered Office: 401, Phoenix Complex,
Waghodia Road, Vadodara, Gujarat, India, 390019.

- రుణగ్రహీతలకు పూర్తిగా సమాచారం ఉందని నిర్ధారించుకోవడానికి, కంపెనీ వార్షిక రేట్లను అందిస్తుంది, తద్వారా రుణగ్రహీతలు తమ ఖాతాలకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు. ఈ విధానం రుణగ్రహీతలకు సంబంధించిన ఖచ్చితమైన ఆర్థిక కట్టుబాట్లను అర్థం చేసుకోవడానికి సహాయపడుతుంది.

10. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు షెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్కు అనుగుణంగా మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తారు. ఈ సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక నిర్ణీత వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.

Corporate Office : - Plot No. 57, Dwarka Central, 5th Floor Hitech City Road, VIP Hills, Jai Hind Enclave,
Madhapur, Telangana, India, 500081.



CIN: L74999GJ1994PLC023281



www.goyalassociateslimited.com