

ద్వారా క్షేత్రీయ గ్రామీణ పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసు: 10వ అంతస్తు, ఫేజ్ -1, A1,

ఐఐటీఎం-రీసెర్చ్ పార్క్,కనగామ్ గ్రామం, తారామణి, చెన్నై - 600113

ద్వారా క్షేత్రీయ గ్రామీణ పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్	
విధానం	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
వెర్షన్	7.0
బోర్డు మొదటిసారి ఆమోదించిన తేదీ	ఆగస్టు 27 2013
బోర్డు చివరిసారి ఆమోదించిన తేదీ	నవంబర్ 13 2024
ప్రక్రియ యజమాని	పాలన

ద్వారా క్షేత్రీయ గ్రామీణ పైనాన్నియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసు: 10వ అంతస్తు, ఫేజ్ -1, A1, ఐఐటిఎం-రీసెర్చ్ పార్క్, కనగామ గ్రామం, తారామణి, చెన్నై - 600113

టెలిఫోన్ +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

విషయసూచిక

సీ.నెం.	వివరాలు	పేజీ నెం.
1	కోడ్ లక్ష్యం	3
2	కోడ్ వర్తింపు	3
3	రుణాల కోసం దరఖాస్తులు	3
4	లోన్ సదుపాయాల కోసం రుణ మదింపు & శాంక్షన్ లెటర్	4
5	రుణాల పంపిణీ	5
6	పంపిణీ అనంతర పర్యవేక్షణ	5
7	బెట్ సోర్సింగ్ పనులు	5
8	సాధారణం	5
9	ఫిర్యాదులు, సమస్యలు & ఫీడ్ బ్యాక్	6
10	సమీక్ష	6

వెర్షన్

వెర్షన్	అమోదించిన తేదీ
వెర్షన్ 1.0	27.08.2013
వెర్షన్ 2.0	30.03.2016
వెర్షన్ 3.0	03.02.2021
వెర్షన్ 4.0	05.05.2022
వెర్షన్ 5.0	24.05.2023
వెర్షన్ 6.0	30.05.2024
వెర్షన్ 7.0	13.11.2024

క్రాస్ రెఫరెన్స్	1. <u>సాధారణ రుణ విధానం</u> 2. <u>ఖాతాదారుల ఫిర్యాదుల నిర్వహణ విధానం</u>
------------------	---

ద్వారా క్షేత్రీయ గ్రామీణ పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసు: 10వ అంతస్తు, ఫేజ్ -1, A1, ఐఐటిఎం-రీసెర్చ్ పార్క్, కనగామ గ్రామం, తారామణి, చెన్నై - 600113

టెలిఫోన్ +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సెప్టెంబర్ 28, 2006న జారీ చేసిన సర్క్యులర్ నెం: RBI / 2006-07 / 138 DNBS (PD) CC నెం. 80 / 03.10.042 / 2005-06, ఆ తర్వాత దానికి ఎప్పటికప్పుడు చేస్తున్న సవరణల ప్రకారం అందులో పొందుపరిచిన మార్గదర్శకాలను అన్ని ఎన్బీఎఫ్సీలు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను అనుసరించాలని నొక్కిచెప్పింది. అన్ని బ్యాంకింగ్ తర ఆర్థిక సంస్థలు (ఎన్బీఎఫ్సీలు) ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అమలు చేయాలని సెప్టెంబర్ 01, 2016న నెం. RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD). 008/03.10.119/2016-17 తో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ప్రధాన సూచన జారీ చేసింది. ఎఫ్పీసీ అనుసరణకు సంబంధించి ఆర్బీఐ ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసిన అన్ని నిర్ణయాలను ఈ ప్రధాన సూచన సమీక్షతం చేసింది.

సెప్టెంబర్ ఈ మాస్టర్ సర్క్యులర్ ఎప్పటికప్పుడు RBI జారీ చేసే అన్ని FPC సమ్మతి అవసరాలను ఏకీకృతం చేస్తుంది.

సవరించిన మార్గదర్శకాల ప్రకారం ఎన్బీఎఫ్సీల బోర్డులు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను అమలు చేయాలని ఆర్బీఐ ఆదేశించింది. ఖాతాదారులతో కంపెనీ వ్యవహరించాల్సిన తీరుకు సంబంధించి ఈ మార్గదర్శకాలు విస్తృత సూచనలు అందిస్తున్నాయి. నిరంతరంగా ఆర్బీఐ సర్క్యులర్లు జారీ చేస్తుంది కాబట్టి, ఏదైనా సవరణ చోటుచేసుకుంటే తదనుగుణంగా వీటిని అప్డేట్ చేయడం జరుగుతుంది.

I. కోడ్ లక్ష్యం

కోడ్కు ఈ దిగువ పేర్కొన్న లక్ష్యాలున్నాయి.:

1. ఖాతాదారులతో వ్యవహరించే తీరుకు కనీస ప్రమాణాలు ఏర్పాటు చేసి న్యాయబద్ధమైన విధానాలను ప్రోత్సహించడం
2. పారదర్శకతను పెంచడం ద్వారా కంపెనీ నుంచి ఏ స్థాయి సేవలు పొందవచ్చో ఖాతాదారులు మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోవడం
3. కంపెనీపై కస్టమర్లలో నమ్మకాన్ని పెంపొందించడం

II. కోడ్ వర్తింపు

కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులకు ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.

కంపెనీ తన కస్టమర్ల పైనాన్సింగ్ అవసరాలు తీర్చడానికి బహుళ ఉత్పత్తుల మూల్యాంకనాన్ని కొనసాగిస్తుంది. కంపెనీ తన కస్టమర్ల కోసం అభివృద్ధి చేసి అందించే ప్రతి ఉత్పత్తికి ఈ కోడ్ వర్తింపు కొనసాగుతుంది.

III. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు

1. రుణ దరఖాస్తు పత్రంలో ప్రాసెసింగ్ కోసం వసూలు చేసే ఫీజులు, ఛార్జీలు (ఏమైనా ఉంటే), ఒక వేళ దరఖాస్తును తిరస్కరించినట్లు అయితే అట్టి ఫీజుల్లో తిరిగి చెల్లించే మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు అవకాశాలు, రుణగ్రహీతల ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అంశాలు సహ సమగ్ర సమాచారం అందులో ఉంటుంది.
2. క్లెయిమ్ అనుబంధం ఏర్పరుచుకునే సమయంలో రుణ విజ్ఞప్తిని ప్రాసెస్ చేసేందుకు అవసరమైన ద్వితీయ సమాచారానికి సంబంధించిన ప్రాథమిక జాబితాను క్లెయిమ్ కు కంపెనీ అందజేస్తుంది.
3. రుణ దరఖాస్తు అందిన తేదీ నుంచి 21 రోజుల్లోపు రుణ దరఖాస్తులు అందుకున్నట్లు అంగీకరిస్తూ తగిన రసీదును కంపెనీ అందజేస్తుంది.
4. కస్టమర్ అందించిన సమాచారాన్ని సహేతుకమైన సమయంలో కంపెనీ విశ్లేషిస్తుంది/పరిశీలిస్తుంది. ఇంకా ఏమైనా అదనపు

ద్వారా క్షత్రీయ గ్రామీణ పైనాన్నియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసు: 10వ అంతస్తు, ఫేజ్ -1, A1, ఐఐటిఎం-రీసెర్చ్ పార్క్, కనగామ గ్రామం, తారామణి, చెన్నై - 600113

టెలిఫోన్ +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

వివరాలు/పత్రాలు అవసరమైతే అట్టి విషయాన్ని వీలైనంత తొందరగా కస్టమరుకు కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.

VI . లోన్ సదుపాయాల కోసం రుణ మదింపు & శాంక్షన్ లెటర్

1. ప్రతి రుణ దరఖాస్తు సరైన మదింపు జరిగేలా కంపెనీ చూసుకుంటుంది. ఈ మదింపే అన్నది కంపెనీకి సంబంధించిన సాధారణ రుణ విధానం, రుణ మదింపు ప్రక్రియలకు లోబడి ఉంటుంది.
2. అవసరమైన అన్ని అంతర్గత రుణం, చట్టపరమైన, ఇతర అనుసరణ నిబంధనలకు అనుగుణంగా రుణ దరఖాస్తు ఉన్నట్లు అయితే అట్టి విషయాన్ని కంపెనీ శాంక్షన్ లెటర్ రూపంలో మంజూరుకు సంబంధించిన తుది నిబంధనలు వివరిస్తూ రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది.
3. ప్రతి శాంక్షన్ లెటర్లో ఇవి ఉంటాయి:
 - a. వార్షిక వడ్డీ రేట్లు, వసూలు చేసే అన్ని ఛార్జీలు, అపరాధ రుసుములు, వర్తించే ఇతర ఖర్చులు ఏమైనా ఉంటే అవి, ముందుస్తు చెల్లింపు/ముందస్తు ముగింపు అవకాశాలు మొదలైనవి సహ సదుపాయానికి సంబంధించి పూర్తి వివరాలు
 - b. శాంక్షన్ నియమనిబంధనలు సహ కస్టమర్ అనుసరించాల్సిన ఒప్పందాలు, షరతులు.
 - c. కేవల సహ సదుపాయం సహ కస్టమర్ నుంచి కావాల్సిన అవసరమైన సమాచారం.
 - d. ఆర్బీఐ సూచించిన ఫార్మాట్ ప్రకారం ముఖ్య వాస్తవ ప్రకటనను రుణ ఒప్పందంపై సంతకం చేయడానికి ముందే ప్రతిపాదిత రుణగ్రహీతలకు అందజేయడం జరుగుతుంది.
4. ఖాతాదారు సరైన నిర్ణయం తీసుకునేందుకు వీలుగా కంపెనీ నియమనిబంధనలను ఇతర ఆర్థిక సంస్థల నియమనిబంధనలతో పోల్చి చూసుకునేందుకు అవసరమైన సమాచారం అందించడం జరుగుతుంది.
5. శాంక్షన్ లెటర్ ద్వారా లేదా వేరు అందించే సమాచారం ద్వారా ఎప్పటి లోపు ఈ లావాదేవీని పూర్తి చేయాలనేది కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.
6. శాంక్షన్ లెటర్లో పేర్కొన్న నిబంధనలనేవి అంతర్గత క్రెడిట్, చట్టబద్ధం, అనుసరణకు లోబడి ఉంటాయని కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.
7. నియమనిబంధనలకు అంగీకరిస్తున్నట్లుగా కస్టమర్ నుంచి కంపెనీ సమ్మతి తీసుకుంటుంది, అట్టి సమ్మతిని తన రికార్డుల్లో భద్రపరుస్తుంది.
8. ఈ సదుపాయ పత్రాలను అమలు చేసే సమయంలో సదుపాయ ఒప్పందం కాపీ / డాక్యుమెంటేషన్, లోన్ కార్డ్ / ముఖ్య సమాచార స్టేట్మెంట్ సహా లోన్ అగ్రిమెంట్లో పేర్కొన్న అన్ని ప్రతులకు సంబంధించిన ప్రతి కాపీని ఖాతాదారుకు అర్థమయ్యే భాషలో అందించడం జరుగుతుంది.

ద్వారా క్షేత్రీయ గ్రామీణ పైనాన్సియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసు: 10వ అంతస్తు, ఫేజ్ -1, A1, ఐఐటిఎం-రీసెర్చ్ పార్క్, కనగామ్ గ్రామం, తారామణి, చెన్నై - 600113

టెలిఫోన్ +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

రుణాల పంపిణీ

1. కస్టమర్ కు తెలియజేసిన ప్రకారం ఆ రుణాలను సంబంధించి నియమనిబంధనలకు లోబడి సకాలంలో రుణ పంపిణీ జరిగేలా కంపెనీ చూస్తుంది.
2. అమలు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీసు ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు చెల్లింపు ఛార్జీలు సహా నియమనిబంధనల్లో ఏమైనా మార్పులు చోటుచేసుకుంటే అట్టి విషయాలకు సంబంధించి నోటీసు ఇవ్వడం జరుగుతుంది.
3. వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీల్లో మార్పులు ఉంటే అవి ముందు తేదీ నుంచి వర్తించేలా చూస్తుంది.

V. పంపిణీ అనంతర పర్యవేక్షణ

1. సాధారణ వ్యాపార విధానాలు, సంతకం చేసిన సదుపాయ పత్రాలు/శాంక్షన్ లేఖ, రిజర్వ్ బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా పంపిణీ అనంతర పర్యవేక్షణను కంపెనీ కొనసాగిస్తుంది.
2. సదుపాయ పత్రాల్లో పేర్కొన్న నిబంధనలను అనుసరించి తగిన నోటీసు ఇచ్చిన తర్వాత మాత్రమే రుణాన్ని వెనక్కి తీసుకోవడం/చెల్లింపు త్వరితంగా చేపట్టమని చెప్పడం లేదా ఈ ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరు చూపాలని కోరడం వంటివి కంపెనీ చేపడుతుంది.
3. మిగిలిన బకాయి మొత్తం, క్లెయిమ్ మొత్తం సెటిల్/చెల్లింపు జరపనంత వరకు సెక్యూరిటీగా ఉంచిన దానిని కంపెనీ తన దగ్గరే పెట్టుకునేందుకు ఉన్న నిబంధనలకు సంబంధించిన పూర్తి వివరాలు ఆ నోటీసులో పొందుపరచడం జరుగుతుంది.

VI. ఔట్ సోర్సింగ్ పనులు

కంపెనీ తన ఉద్యోగులు లేదా ఔట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు జవాబుదారీగా ఉంటుంది, సకాలంలో ఫిర్యాదులకు పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది. అట్టి పరిష్కార యంత్రాంగ వివరాలు రుణ ఒప్పందంలోనూ, ఆఫీసు/శాఖ ప్రాంగణం/వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించే ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ లో చూడవచ్చు.

VII. సాధారణం

1. సదుపాయ పత్రాల నియమ నిబంధనలలో పొందుపరిచిన రీతిలో మినహా కస్టమర్ రోజువారీ వ్యవహారాలలో కంపెనీ జోక్యం (కస్టమర్ ద్వారా ముందుగా వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, కంపెనీ దృష్టికి వచ్చినా లేదా భౌతికంగా ప్రతికూల సంఘటన సంభవించినట్లయితే తప్ప) చేసుకోదు.
2. కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు లింగం, కులం, మతం ఆధారంగా కంపెనీ ఎటువంటి వివక్ష చూపదు. అయితే, సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం ఉద్దేశించిన రుణ ఆధారిత పథకాల్లో కంపెనీ పాల్గొనకుండా ఇది నిరోధించదు.
3. రుణాల రికవరీ విషయంలో చట్టబద్ధంగా చెల్లుబాటుయ్యే ప్రక్రియలను కంపెనీ అవలంబిస్తుంది, అనవసరమైన వేధింపులు లేదా బలప్రయోగాన్ని అంటే బెదిరింపులు, దుర్భాషలాడడం, అసాధారణ సమయాల్లో (ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు, రాత్రి 7:00 గంటల తర్వాత) మరియు వైక్రో వైనాస్ వర్గంలో ఉన్న రుణాల కోసం (ఉదయం 9:00 గంటల కంటే ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల

ద్వారా క్షేత్రీయ గ్రామీణ పైనాన్నియల్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసు: 10వ అంతస్తు, ఫేజ్ -1, A1, ఐఐటిఎం-రీసెర్చ్ పార్క్, కనగామ గ్రామం, తారామణి, చెన్నై - 600113

టెలిఫోన్ +91 44 6668 7000

www.dvarakgs.com

తరువాత), సతాయించడం , రుణగ్రహీత బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం, రుణగ్రహీత పేరు ప్రచురించడం, రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/ప్రతిష్ఠకు భంగం కలిగించడానికి హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగించడం, రుణానికి సంబంధించి చెల్లింపు జరపనట్లు అయితే ఆ పరిణామాల గురించి రుణగ్రహీతను తప్పుదారి పట్టించడం, రుణాల రికవరీ కోసం బల ప్రయోగం మొదలైన చర్యలను కంపెనీ చేపట్టదు.

4. రుణఖాతా బదిలీ చేయాలని రుణగ్రహీత నుంచి లేదా ఖాతాను తీసుకోవాలని భావిస్తున్న బ్యాంకు/ఆర్థిక సంస్థ నుంచి గనక విజ్ఞప్తి వచ్చినట్లు అయితే, అట్టి దానికి సమ్మతి లేదా ఇతర విషయాన్ని అట్టి విజ్ఞప్తి అందుకున్న 21 రోజుల్లోగా కంపెనీ తెలియజేస్తుంది.

VIII. ఫిర్యాదులు, సమస్యలు, ఫీడ్ బ్యాక్

తలెత్తే వివాదాల పరిష్కారం కోసం సంస్థ అంతర్గతంగా తగిన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది. ఎప్పటికప్పుడు డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన ఖాతాదారుల ఫిర్యాదుల నిర్వహణ విధానానికి అనుగుణంగా ఆ యంత్రాంగం ఉంటుంది.

ఫిర్యాదులు, సమస్యల పరిష్కారం కోసం సంప్రదించాల్సిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార ఆఫీసర్ సంప్రదింపు వివరాలు, ఫీడ్ బ్యాక్ ను ఆఫీసు/బ్రాంచ్ ప్రాంగణాలు/కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించడం జరుగుతుంది.

IX. సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అనుసరణ, ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును మేనేజ్ మెంట్ క్రమం తప్పకుండా సమీఖించి అట్టి సమీక్షలకు సంబంధించిన సమగ్ర నివేదికకు ఆడిట్ కమిటీ/డైరెక్టర్ల బోర్డుకు ఎప్పటికప్పుడు సమర్పిస్తుంది. ఈ కోడ్ కు సంబంధించి ప్రాంతీయ భాషల్లో అప్ డేట్ చేసిన కాపీ కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో పొందుపరచడం జరుగుతుంది.
