

സമൂഹത്തിൽ ഫിനാൻഷ്യൽ ഇൻറർമീഡിയേഷൻ ആൻഡ് സർവീസസ് പ്രവർത്തന റിപ്പോർട്ട്	
പ്രവർത്തന	ലിമിറ്റഡ്
പോളിസി	ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
അവലോകന അതോറിറ്റി:	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
അംഗീകാര അതോറിറ്റി:	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
യഥാർത്ഥ വിതരണ തീയതി:	മെയ് 06,2015
പതിപ്പ് നമ്പർ .:	4
പ്രാബല്യത്തിൽ വന്ന തീയതി:	മെയ് 26,2022
അവലോകന അനുക്രമം:	വർഷം തോറും അലൈഡിൽ ഡയറക്ടർബോർഡ് ശുപാർശ ചെയ്യുന്നതുപോലെ

ആർബിട്രെ മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ - ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആർബിട്രെ (മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ ഡിഎൻബിആർ (പിഡി) സിസി. നമ്പർ 054 / 03.10.119 / 2015-16 തീയതി 1 ജൂലൈ 2015)

ആർബിട്രെ തുടർനുകൊണ്ടിരിക്കുന്ന അടിസ്ഥാനത്തിൽ സർക്കുലർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതിനാൽ, മുകളിലുള്ള സർക്കുലറിൽ വരുത്തുന്ന ഏതെങ്കിലും ഭേദഗതി ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൽ അതനുസരിച്ച് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

I. കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

കോഡിന്

ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളുണ്ട്:

1. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച് ന്യായമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
2. സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതുവഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനിയിൽ നിന്ന് ഏത് തരത്തിലുള്ള സേവന നില പ്രതീക്ഷിക്കാമെന്ന് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും.
3. കമ്പനിയിൽ ഉപഭോക്തൃ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുക.

II. കോഡിന്റെ പ്രയോജനം

കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും കോഡ് ബാധകമാണ്.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ ധനകാര്യ ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി കമ്പനി ഒന്നിലധികം ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിലയിരുത്തുന്നത് തുടരും. കമ്പനി വികസിപ്പിക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുകയും ചെയ്യുന്ന ഏതൊരു ഉൽപ്പന്നത്തിനും കോഡ് തുടർന്നും ബാധകമാകും.

III. വായ്പകൾക്കും അവയുടെ നടപടിക്രമങ്ങൾക്കുമുള്ള അപേക്ഷകൾ

1. കടം വാങ്ങുന്ന ആളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.
2. വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പലിശയെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടും, അതിനാൽ മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം ചെയ്യാനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിച്ച തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിക്കും.
3. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾ അംഗീകാരം നൽകും. വായ്പാ അപേക്ഷക തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയും അംഗീകാരത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും.

IV. വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും

കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ, അനുമതി കണ്ട് വഴിയോ അല്ലാതെയോ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക വാർഷിക പലിശനിരക്കും അതിന്റെ പ്രയോഗ രീതിയും ഉൾപ്പെടെ, ഞങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് രേഖാമൂലം അറിയിയ്ക്കുകയും പലിശനിരക്കും ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സ്വീകരിച്ചതായി ഞങ്ങളുടെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിയ്ക്കുകയും ചെയ്യും.

1. വായ്പാ കരാറിൽ സ്പഷ്ടമായി വൈകി തിരിച്ചടവിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ പലിശ ഞങ്ങൾ പരാമർശിക്കും.
2. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്നതുപോലെ വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ച എല്ലാ

രേഖകളുടെയും പകർപ്പ് അടങ്ങുന്ന വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് കടം വാങ്ങുന്ന എല്ലാവർക്കും ഞങ്ങൾ നൽകും.

V. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

1. നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശനിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ മുതലായവയിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ഞങ്ങൾ നോട്ടീസ് നൽകും. പലിശനിരക്കുകളിലെയും നിരക്കുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ മുൻകരുതലോടെ മാത്രമേ നടപ്പാക്കൂ എന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
2. തിരിച്ചുപിടിക്കാനുള്ള തിരുമാനം / പേയ്മെന്റ് ഭ്രൂതഗതിയിലാക്കുക അല്ലെങ്കിൽ കരാറിന് കീഴിലുള്ള പ്രവൃത്തികൾ വായ്പ ഉടമ്പടിയുമായി യോജിക്കുന്നതായിരിക്കും
3. എല്ലാ കുടിശ്ശികയും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി കുടിശ്ശികയുള്ള വായ്പയുടെ തിരിച്ചറിവിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ ഞങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുള്ള അവകാശം ഞങ്ങൾ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും അതരം സജ്ജീകരണത്തിനുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, അവശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമിനെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്ന / പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ ഞങ്ങൾക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെറിച്ചുള്ള മുഴുവൻ വിവരങ്ങളെക്കുറിച്ചും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നോട്ടീസ് നൽകുന്നതായിരിക്കും.

VI. പൊതുവായത്

1. വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഞങ്ങൾ ഇടപെടുന്നത് ഒഴിവാക്കും (വിവരങ്ങൾ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ല, എന്നത് ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടാൽ).
2. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നുള്ള അഭ്യർത്ഥനയുടെ രസീത് വായ്പയെടുക്കുന്ന അക്കൗണ്ട് കൈമാറുന്നതിനോ സമ്മതത്തിനോ മറ്റോ അതായത്, അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങളുടെ എതിർപ്പ് അറിയിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
3. വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ഞങ്ങൾ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങൾ സ്വീകരിക്കില്ല അതായത്; കടം വാങ്ങുന്നവരെ അസമയങ്ങളിൽ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക മുതലായവ. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ പെരുമാറാൻ ജീവനക്കാർക്ക് വേണ്ടത്ര പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
4. വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകളിലും ഞങ്ങൾ മുൻകൂർ അടയ്ക്കൽ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് റൗണ്ടാക്കില്ല.

VII. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

ഞങ്ങളുടെ ഡയറക്ടർമാർ ഓർഗനൈസേഷനിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഏർപ്പെടുത്തും. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉന്നത തലത്തിലുള്ളവർ കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്ന തരത്തിലുള്ള ഒരു സംവിധാനം അത് ഉറപ്പാക്കും ചെയ്യുന്നു. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നത് കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും കൂടാതെ മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് സജ്ജമാക്കും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് അർദ്ധ വാർഷിക ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

VIII. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ

പ്രവർത്തന തലത്തിൽ, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ / സ്ഥലങ്ങളിൽ ഞങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രധാനമായും പ്രദർശിപ്പിക്കും:

(എ) ഞങ്ങൾക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാൻ കഴിയുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും. (ടെലിഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസവും)

(ബി) ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസിന്റെ വീഴ്ചകൾ ഉപഭോക്താവിന് അധികാരപരിധിയിലുള്ള ആർബിട്രെിയുടെ ഡിപ്യൂൻബിഎസിന്റെ റീജിയണൽ ഓഫീസിലെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസറോട്

(പൂർണ്ണമായ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ) അഭ്യർത്ഥിക്കാം. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എടുത്തു കാണിക്കാനുള്ള ഉദ്ദേശത്തോടെ, കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെയും ആർബിട്രെിയുടെ റീജിയണൽ ഓഫീസ് എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങളും സഹിതം പൊതു അറിയിപ്പ്.

IX. പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആശയവിനിമയം നടത്തുന്ന ഭാഷയും മോഡും

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്, ഇത് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലായിരിക്കും കൂടാതെ വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി ഞങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ സ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്യും.

X. പലിശ നിരക്ക്

(എ) ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, അപകടസാധ്യതയുള്ള പ്രീമിയം എന്നിവ പോലുള്ള പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് പലിശ നിരക്ക് മാതൃക ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും വിവിധ തരം വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള അപകടസാധ്യതയുടെയും യുക്തിയുടെയും മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കായുള്ള സമീപനം വായ്പക്കാരനോ ഉപഭോക്താവിനോ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി രേഖയിൽ വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും ചെയ്യും.

(ബി) പലിശനിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകൾ തരംതിരിക്കാനുള്ള സമീപനവും കമ്പനികളുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും അല്ലെങ്കിൽ പ്രസക്തമായ പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച അല്ലെങ്കിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾപലിശ നിരക്കിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

(സി) പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കും, അതുവഴി വായ്പക്കാരന് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കിനെക്കുറിച്ച് അറിയാം.

(ഡി) ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും ഞങ്ങൾ ലേഔട്ട് ചെയ്യും പലിശ നിരക്കും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് നിരക്കുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നു.

XI. അവലോകനം

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിന്റെ അവലോകനവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും മാനേജ്മെന്റ് അർദ്ധ വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ നടത്തുകയും അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് അർദ്ധ വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. ഈ കോഡിന്റെ അപ്ഡേറ്റുകളായ ഒരു പകർപ്പ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.