

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC)

(എ) ആമുഖം

എൻബിഎഫ്സികൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൻറെ (എഫ്പിസി) അന്തിമ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറത്തിറക്കി, ന്യായമായ രീതികൾ നടപ്പിലാക്കാനും ഓഹരി ഉടമകളുടെ വിവര ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി വെബ്സൈറ്റുകളിൽ പോസ്റ്റുചെയ്യാനും ആവശ്യപ്പെടുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോഴും കമ്പനിയുടെ മികച്ച താൽപ്പര്യങ്ങൾക്കനുസൃതമായി പ്രവർത്തിക്കുമ്പോഴും കോഡ് ന്യായമായ പരിശീലന മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങൾക്കും കോഡ് ബാധകമാണ്. ഒരു തരത്തിലുള്ള വിവേചനവും കൂടാതെ യോഗ്യരായ എല്ലാ അപേക്ഷകർക്കും ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുകയും ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളോട് നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുകയും ചെയ്യുക എന്നത് ഞങ്ങളുടെ നയമായിരിക്കും. ഞങ്ങൾ എല്ലാത്തരം സഹായവും പ്രോത്സാഹനവും ന്യായമായും, തുല്യമായും, സ്ഥിരതയോടെയും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു.

നിലവിലുള്ളതും വരാൻ പോകുന്നതുമായ കടം വാങ്ങുന്നവരെ ഞങ്ങളുടെ ചാർജുകൾ കൃത്യസമയത്തും സമയബന്ധിതമായും അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്. തർക്കങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ; ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര വകുപ്പ് പരിഹരിക്കും. ഞങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ തലങ്ങളിലും ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. ന്യായവും ന്യായയുക്തവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങളോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും ഞങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകൾക്ക് ഉയർന്ന നിലവാരമുള്ള സേവനങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ബോർഡിനും സീനിയർ മാനേജ്മെന്റിനും ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്.

ഹെഡ് ഓഫീസ്, റീജിയണൽ ഓഫീസ്, ബ്രാഞ്ചുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും FPC ബാധകമായിരിക്കും.

കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ജീവനക്കാരെയും ഓഫീസർമാരെയും FPC ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കും.

(ബി) ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൻറെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ താഴെപ്പറയുന്നവയാണ്:

1. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ മികച്ച രീതികൾ സ്വീകരിക്കുക.
2. വെല്ലുവിളി ഉയർത്തുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ സജ്ജീകരിക്കുകയും ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യുക.
3. ബിസിനസ്സ് നടത്തുമ്പോൾ സുതാര്യവും നീതിപൂർവകവും ധാർമ്മികവും നിയമപരമായി നിലനിൽക്കുന്നതുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പിന്തുടരുക.
4. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് / വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഇൻപുട്ടുകളും നൽകുകയും പരസ്പര പ്രയോജനകരമായ ദീർഘകാല ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുക.

5. സംശയാസ്പദമായ ക്രെഡൻഷ്യലുകളോ ക്രിമിനൽ പശ്ചാത്തലമോ ഉള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ ഏറ്റെടുക്കുന്നത് സൂക്ഷ്മമായി ഒഴിവാക്കിക്കൊണ്ട് സംതൃപ്തരായ ഉപഭോക്താക്കളുടെ തുടർച്ചയായി വളരുന്ന അടിസ്ഥാന സുഗമമാക്കുക.

പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

- എ. എല്ലാ ഓഫീസുകളിലുടനീളമുള്ള കാര്യക്ഷമവും പ്രൊഫഷണലും മര്യാദയുള്ളതുമായ സേവനങ്ങളിലൂടെ പൂർണ്ണമായ ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്.
- ബി. ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും അക്ഷരത്തിലും സ്പിരിറ്റിലും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ.
- സി. ഉപഭോക്താക്കളോട് ധാർമ്മികമായും സത്യസന്ധത, സമഗ്രത, സുതാര്യത എന്നിവയുടെ തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയും കൈകാര്യം ചെയ്യുക.
- ഡി. മതത്തിൻറെയോ ജാതിയുടെയോ ലിംഗത്തിൻറെയോ ഭാഷയുടെയോ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ വിവേചനം കാണിക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കാൻ.
- ഇ. സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നതിന്:

- ഇംഗ്ലീഷ്/ഹിന്ദി അല്ലെങ്കിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നു
- അവരുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുന്നു
- ഉപഭോക്താവിനെ അവൻറെ/അവളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഒന്ന് തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നു.

എഫ്. ഇടപാടുകളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രശ്നരഹിതമായ അനുഭവം ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും ഒഴിവാക്കലുകൾ/ കമ്മീഷനുകൾ/ പിശകുകൾ അനുഭാവപൂർവ്വവും വേഗത്തിലും തിരുത്തുന്നതിനും.

ജി. ആന്തരികമായി സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങളും സമ്പ്രദായങ്ങളും പാലിക്കുന്നതിനും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും വ്യവസായത്തിൽ പ്രബലമായ മാനദണ്ഡങ്ങളെക്കാൾ മുന്നിലായിരിക്കുന്നതിനും.

എച്ച്. കമ്പനി അതിൻറെ വെബ്സൈറ്റിൽ FPC പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ആവശ്യാനുസരണം FPC യുടെ ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ്

(സി) വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകൾ

1. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കുള്ള എല്ലാ പ്രധാന ആശയവിനിമയങ്ങളും / പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ/ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം. ബ്രാഞ്ച് സ്ഥിതി ചെയ്യുന്ന സംസ്ഥാനത്തിൻറെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്തമായ ഭാഷകൾ സംസാരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ അത്തരം ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഭാഷകൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന/ സംസാരിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർ/ ഉദ്യോഗസ്ഥർ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ/ ബ്രാഞ്ച് ചുമതലയുള്ളവർക്ക് ഉറപ്പാക്കാൻ കഴിയും. ലോൺ അപേക്ഷാ പ്രക്രിയയിലും, അനുവദിക്കുന്ന പ്രക്രിയയിലും പേയ്മെന്റുകളുടെ ശേഖരണത്തിലും അത്തരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രത്യേക ശ്രദ്ധ ലഭിക്കും.

നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉദ്യോഗസ്ഥർ/ ജീവനക്കാർ പിഴവില്ലാതെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

2. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഒരു അദിതീയ ഉപഭോക്തൃ ഐഡി നൽകും.

അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോറം സൂചിപ്പിക്കും. യോഗ്യതയുള്ള ലോൺ തുക, പലിശ നിരക്ക്, ചാർജുകൾ, പിഴ/ കാലാവധി കഴിഞ്ഞ പലിശ, പലിശ കണക്കുകൂട്ടൽ രീതി, പലിശയിൽ ഇളവ് മുതലായവ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പലിശയെ ബാധിക്കുമെന്ന് കരുതുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ ഓഫീസർമാർ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ അറിയിക്കും. അത്തരമൊരു സമ്പ്രദായം ഉപഭോക്താവിനെ / വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിനെ വിവരമുള്ള ഒരു തീരുമാനം എടുക്കാൻ പ്രാപ്തരാക്കും. വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തണം. എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളിലും ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം:

- എ. ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളും ലാൻഡ് മാർക്കുകളും സഹിതം കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പേരും വിലാസവും
- ബി. വായ്പ തിരിച്ചടവിനായി പണയം വെച്ച/നൽകിയ വസ്തുവിന്റെ വിവരണം
- സി. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഐഡൻറിറ്റി പ്രൂഫും അഡ്രസ് പ്രൂഫും (പാസ്പോർട്ട്, വോട്ടേഴ്സ് ഐഡി കാർഡ്, ഡ്രൈവിംഗ് ലൈസൻസ്, റേഷൻ കാർഡ് മുതലായവ), ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ/ നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു.
- ഡി. കൃത്യമായി പൂർത്തീകരിച്ച എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനുള്ള അക്നോളജ്‌മെന്റ് നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം കമ്പനിക്കുണ്ട്.

ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ/ അസിസ്റ്റന്റ് മാനേജർ അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അഭാവത്തിൽ, ബ്രാഞ്ചിന് ലഭിച്ച വായ്പാ അപേക്ഷയ്ക്ക് അയാൾ/ അവൾ ഒപ്പിട്ട ഒരു അക്നോളജ്‌മെന്റ് നൽകും. ഉപഭോക്താവിന്റെ സൗകര്യം കണക്കിലെടുത്ത്, വായ്പാ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്ന/ നിരസിക്കപ്പെടുന്നതിന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയപരിധി അക്നോളജ്‌മെന്റിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും.

(ഡി) ലോൺ പ്രോസസ്സിംഗും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

- 1. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നുള്ള സമഗ്രമായ വിവര ശേഖരണം, ഗ്രൂപ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ശുപാർശകൾ, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ടുകൾ (സിഐആർ), ഫീൽഡ് ലെവൽ ഇൻസൈറ്റുകൾ എന്നിവ ഉപയോഗിച്ച് വരുമാനം, ചെലവുകൾ, ക്രെഡിറ്റ് ആവശ്യകതകൾ, തിരിച്ചടവ് ശേഷി എന്നിവയുൾപ്പെടെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സാമ്പത്തിക നില ഞങ്ങൾ ഉത്സാഹത്തോടെ വിലയിരുത്തും. വായ്പ വിതരണം.
- 2. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ യോഗ്യതയും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയും ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട്, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള കഴിവുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്ന തരത്തിൽ ഞങ്ങൾ വായ്പകൾ ക്രമീകരിക്കും, അവർക്ക് അനാവശ്യമായ ഭാരമില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

- 3. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്ക്, വായ്പക്കാരൻ്റെ തിരിച്ചടവ് ബാധ്യതകൾ അവരുടെ പ്രതിമാസ ഗാർഹിക വരുമാനത്തിൻ്റെ 50% കവിയുന്നില്ലെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും, കൊളാറ്ററൽ രഹിത മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളും മറ്റ് സുരക്ഷിത വായ്പകളും ഉൾപ്പെടെ നിലവിലുള്ള എല്ലാ ലോണുകളുടെയും മൂലധനവും പലിശയും അടങ്ങുന്നതാണ്.
- 4. ലോൺ അനുമതിയും ആദ്യ ഗഡു തിരിച്ചടവ് അവസാന തീയതിയും ലോൺ അപേക്ഷാ പ്രക്രിയയിൽ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും, ഇത് ലോൺ നിബന്ധനകളിൽ വ്യക്തതയും സുതാര്യതയും നൽകുന്നു.

(ഇ) ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസവും സുതാര്യതയും

- 1. ലോൺ അപേക്ഷ/അനുമതി കത്ത്, ലോൺ എഗ്രിമെൻ്റ്, പണയ ടിക്കറ്റ്, ലോൺ കാർഡ് തുടങ്ങിയ ലോൺ ഡോക്യുമെൻ്റുകളിലൂടെ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ഞങ്ങൾ സമഗ്രമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും, ഇനിപ്പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ:
 - ലോൺ പ്രത്യേകതകൾ (യോഗ്യതയുള്ള ലോൺ തുക, ലോൺ സ്കീമുകൾ, കാലാവധി, തിരിച്ചടവ് ആവൃത്തി/തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, ഫലപ്രദമായ പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, കാലഹരണപ്പെട്ട പലിശ, ഫോർക്ലോഷർ/പ്രീ-പേയ്മെൻ്റ് ചാർജ്ജുകൾ, പലിശ കണക്കുകൂട്ടൽ രീതി, റിബേറ്റുകൾ, അടയ്ക്കേണ്ട മൊത്തം തുക, ഇൻഷുറൻസ് കവരേജ് വിശദാംശങ്ങളും മറ്റ് പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും).
 - കമ്പനി ഐഡൻറിറ്റി, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ.
 - കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൻ്റെ വിശദാംശങ്ങൾ.

കൂടാതെ, ഈ വായ്പ ലഭിക്കുന്ന താഴ്ന്ന വരുമാനമുള്ള കുടുംബങ്ങൾക്ക് മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്കൊപ്പം ഒരു ഫാക്ട് ഷീറ്റും ലഭിക്കും.
- 2. എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നവരെ അവരുടെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അറിയിക്കുന്നുവെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
- 3. എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകൾക്കും അക്നോളജ്മെൻ്റ് നൽകിക്കൊണ്ട് കടം വാങ്ങുന്നവരുമായി സുതാര്യമായ ആശയവിനിമയം ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
- 4. കാലതാമസം വരുത്തിയ പേയ്മെൻ്റിനുള്ള പിഴ, കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് വ്യക്തത ഉറപ്പാക്കുകയും ലോൺ കരാറുകളിലെ ആശയക്കുഴപ്പം ഒഴിവാക്കുകയും ചെയ്യുന്ന തുകയ്ക്ക് മാത്രം ബാധകമാകും.
- 5. പലിശ നിരക്കുകളും തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളുകളും ഉൾപ്പെടെ, സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുകയും അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കൽ പ്രാപ്തമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നതുൾപ്പെടെ, വായ്പാ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ ഉടൻ അറിയിക്കും.
- 6. കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പേയ്മെൻ്റുകളും ഞങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുകയും വ്യക്തതയ്ക്കും റെക്കോർഡ് കീപ്പിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കുമായി SMS പോലുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് രസീതുകൾ നൽകുകയും

ചെയ്യും.

7. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാനുള്ള അഭ്യർത്ഥനയുടെ സാഹചര്യത്തിൽ, സുതാര്യതയും നിയമപരമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതും ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട് 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പാൽമയുടെ സമ്മതമോ എതിർപ്പോ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, ഞങ്ങൾ ഇത് ഉറപ്പാക്കും:

എ. എംഎഫ്ഐ വായ്പകൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ ലോണുകൾ നൽകുന്നത്, അതേസമയം എംഎഫ്ഐ ഇതര വായ്പകൾക്കുള്ള സെക്യൂരിറ്റികൾ നിയമാനുസൃതമായ ക്ലെയിമുകൾക്ക് വിധേയമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ കൂടിശ്ശികയുള്ള തുക സാക്ഷാത്കരിക്കുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ റിലീസ് ചെയ്യും.

ബി. പരിശീലനവും ആനുകാലിക ഇടപെടലുകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള സാമ്പത്തിക സാക്ഷരതാ ശ്രമങ്ങൾ വായ്പാ നിബന്ധനകൾ മനസ്സിലാക്കാൻ വായ്പക്കാരെ പ്രാപ്തരാക്കും.

സി. ഫലപ്രദമായ പലിശ നിരക്കും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും, ഇത് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അവബോധം ഉറപ്പാക്കും.

ഡി. സുതാര്യത പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്ന വിവിധ വായ്പാ വിഭാഗങ്ങൾക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകൾ ഞങ്ങളുടെ നിരക്കുകളോടൊപ്പം വെളിപ്പെടുത്തും.

ഇ. കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് വ്യക്തതയും ഉറപ്പും നൽകിക്കൊണ്ട് സ്വർണ്ണ പണയം വിലയിരുത്തി സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തും.

(എഫ്) പലിശ നിരക്ക് നയം

1. അമിത പലിശ ഞങ്ങളുടെ നിരക്കുകളോടൊപ്പം വെളിപ്പെടുത്തുന്നതിനായി, വായ്പകൾക്കുള്ള പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് നയം രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
2. അമിത പലിശ നിയന്ത്രിക്കുന്നതിന്, ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കായി ഞങ്ങളുടെ പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് വായ്പാ കരാറിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തും.
3. പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കുകളായിരിക്കും, അതിനാൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് അറിയാം.
4. കമ്പനിയുടെ സ്റ്റാഫ്/ശാഖകൾ ഈ എഫ്പിസി, പലിശ നിരക്ക്, എൻപിഎ, കമ്പനിയുടെ ലോൺ പോളിസിക്ൾ എന്നിവ പ്രകാരം പലിശ ഞങ്ങളുടെയും ശേഖരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

(ജി) മറ്റുള്ളവ

1. ലോൺ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള

ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ കമ്പനി ജീവനക്കാർ വായ്പക്കാരൻറെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കും. (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ).

2. അപേക്ഷകൻറെ/ ഉപഭോക്താവിൻ്റെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി ക്രെഡിറ്റ് സ്കോറുകൾ, മൂല്യനിർണ്ണയ റിപ്പോർട്ടുകൾ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കാലയളവിലുടനീളം മറ്റ് മാർഗങ്ങൾ എന്നിവ അടിസ്ഥാനമാക്കി കമ്പനി വിലയിരുത്തും. അപേക്ഷകൻ/ ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും വ്യക്തവും യഥാർത്ഥവുമായ രീതിയിൽ വെളിപ്പെടുത്തുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. മനഃപൂർവമായ തെറ്റിദ്ധാരണകളും വഞ്ചനകളും മറ്റും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യും.
3. ലോണുകൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി ജീവനക്കാർ/ കലക്ഷൻ ഏജൻ്റ്മാർ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവം, മസിൽ പവർ, ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരനെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തൽ എന്നിവയിൽ ഏർപ്പെടരുത്. രണ്ടോ അതിലധികമോ അവസരങ്ങളിൽ നിയുക്ത സ്ഥലത്ത്/ ശാഖയിൽ പ്രത്യക്ഷപ്പെടുക. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആർബിട്രെ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കനുസൃതമായി, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് സ്റ്റാഫുകൾക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
4. ലോൺ പ്രിൻസിപ്പൽ കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ പലിശയുടെ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവിന് ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ ഈടാക്കില്ല.
5. നടപടിക്രമങ്ങൾ കർശനമായി പാലിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ബ്രാഞ്ചുകൾ/ ഓഫീസുകളുടെ അപ്രതീക്ഷിത പരിശോധനയ്ക്ക് HO/ RO-യിലെ ലോൺ ഡിപ്പാർട്ട്മെൻ്റ് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. ആവശ്യമെങ്കിൽ അവർക്ക് ഉപഭോക്താക്കളുടെ യഥാർത്ഥത ഉറപ്പാക്കാൻ പ്രാഥമിക അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താം.
6. സ്വർണ്ണം/ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള സെക്യൂരിറ്റി ബ്രാഞ്ച് മേധാവികളോ ഓഫീസർമാരോ പരിശോധിക്കുമ്പോൾ, സ്വർണ്ണം/ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള സെക്യൂരിറ്റി വ്യാജമല്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ സാധ്യമായ എല്ലാ മാർഗങ്ങളും അവർ സ്വീകരിക്കുകയും സംശയാസ്പദമായ/ സംശയാസ്പദമായ ഇടപാടുകൾ ഉണ്ടായാൽ H.O/ RO-യെ ബന്ധപ്പെടുകയും ചെയ്യും.
7. സ്വർണ്ണം/ സെക്യൂരിറ്റി വിലയിരുത്തുന്ന ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാരുടെ/ ഓഫീസർമാരുടെ അശ്രദ്ധ മൂലം കമ്പനിക്ക് നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്നിടത്ത്, അത്തരം നഷ്ടങ്ങൾക്ക് മാനേജ്മെൻ്റിനോട് അവർ ഉത്തരവാദികളായിരിക്കും കൂടാതെ കമ്പനിക്കുണ്ടായ നഷ്ടത്തിന് അവർ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടി വന്നേക്കാം.
8. ഡിഫോൾട്ട് ചെയ്യുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന ഏതൊരു പണവും ആദ്യം പിഴ, പലിശ, പിന്നെ പ്രിൻസിപ്പൽ തുക എന്നിവയ്ക്കെതിരെ ക്രമീകരിക്കണം/ ചാർജ്ജ് ചെയ്യപ്പെടും.
9. ഒരു ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചന നടത്തുകയോ അല്ലെങ്കിൽ വിവരങ്ങൾ മറച്ചുവെക്കുകയോ വ്യാജ സ്വർണ്ണം, വ്യാജ രേഖകൾ മുതലായവ നൽകുകയോ ചെയ്തുകൊണ്ട് കമ്പനിയെ വഞ്ചിച്ചതായി കണ്ടെത്തിയാൽ, കമ്പനിക്ക് ബാധകമായ നയങ്ങൾ അനുസരിച്ച് അയാൾക്ക്/ അവൾക്കെതിരെ നടപടിയെടുക്കാം. പലിശ നിരക്ക്, തിരിച്ചടവ് ഇടവേളകൾ, ലോൺ തുകകൾ, പിഴകൾ മുതലായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങുന്ന ഏതൊരു ഔദ്യോഗിക/ രേഖാമൂലമുള്ള ഉടമ്പടിയും ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും തമ്മിൽ

ഒപ്പുവെച്ചുകൊണ്ട് സമ്മതം മൂളുന്നതാണ്. ലോണിന് അപേക്ഷിക്കുമ്പോഴോ വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുമ്പോഴോ മറ്റേതെങ്കിലും സാഹചര്യത്തിലോ ഉപഭോക്താവ് ഒപ്പിട്ട ഏതെങ്കിലും കരാറും ഡോക്യുമെന്റേഷനും ഡിക്ലറേഷനുകളും പ്രത്യേക വായ്പാ പദ്ധതിയുടെ നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും കുറിച്ച് പൂർണ്ണമായ അറിവോടെയാണ് ഒപ്പിടുന്നത്.

- 10. കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ്, റീജിയണൽ ഓഫീസ്, ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസുകൾ എന്നിവിടങ്ങളിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- 11. എല്ലാ വായ്പേതര ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സ്വമേധയാ ഉള്ളതും കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടു കോടിയുള്ളതും ആയിരിക്കണം

(I) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉയർന്നുവരുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഉചിതമായ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ സ്ഥാപിക്കും. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലേക്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും. മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പാലനവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് നൽകും.

- 1. കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പരാതികൾ/പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കമ്പനി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിൽ കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. പ്രവർത്തന തലത്തിൽ, ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രധാനമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- 2. കമ്പനിയിലെ ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദമുള്ളവരാണെന്നും പരുഷവും അനുചിതവും അധർമ്മികവുമായ പെരുമാറ്റം അവലംബിക്കാതിരിക്കാനും കമ്പനി ഫലപ്രദമായ ഒരു പരിശീലന സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തും.
- 3. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം അവലോകനം ചെയ്യും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ടും അർദ്ധവാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.
- 4. പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റെ/ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസിലും കമ്പനിയുടെ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

- 5. അസിസ്റ്റന്റ് അക്കൗണ്ട്സ് മാനേജർ ശ്രീ. സിബിൻ ജോൺസണാണ് കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ. മെയിലിലൂടെയോ ഫോണിലൂടെയോ അദ്ദേഹത്തെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

ഇ-മെയിൽ: co@palmamicrofin.com

മൊബൈൽ: +919539903099

- 6. 30 ദിവസത്തിനകം പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ അറിയിക്കാവുന്നതാണ്.

OFFICER-IN-CHARGE, DEPARTMENT OF SUPERVISION, RESERVE BANK OF INDIA, FORT GLASIC 16, RAJAJI ROAD, FORT ST.GEORGE, CHENNAI, TAMIL NADU, INDIA, PIN:600001.

- 7. വിശദമായ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം വെബ്സൈറ്റിലും ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാരിലും ലഭ്യമാണ്.

(ജ) രഹസ്യാത്മകത

കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് ഞങ്ങൾ KYC രേഖകളുടെ ഡിജിറ്റൽ പകർപ്പുകൾ നേടുകയും ആർബിട്രെ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കനുസൃതമായി അത് സാധൂകരിക്കുകയും ചെയ്യും. കമ്പനി അതിന്റെ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കും കൂടാതെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ അല്ലെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്കും ആർബിട്രെ അധികാരപ്പെടുത്തിയ മറ്റേതെങ്കിലും ഏജൻസിക്കും ഒഴികെ ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിനും ഒരു വിവരവും വെളിപ്പെടുത്തില്ല. ഇതിനായി അല്ലെങ്കിൽ കോടതിയുടെ ഉത്തരവനുസരിച്ച് അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി പതിവുപോലെ അനുസരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും യോഗ്യതയുള്ള റെഗുലേറ്ററി അല്ലെങ്കിൽ സ്റ്റാറ്റൂട്ടറി അല്ലെങ്കിൽ സൂപ്പർവൈസറി അതോറിറ്റിയുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം.

ഫീഡ്ബാക്കും നിർദ്ദേശങ്ങളും

ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്താൻ ഞങ്ങളെ സഹായിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ സേവനത്തെക്കുറിച്ച് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

പാൽമ ഡെവലപ്മെന്റ് ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിനായി

ഡയറക്ടർ
