ബ്രാഞ്ച് ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്

പതിപ്പ് നിയന്ത്രണം

പതിപ്പ്	അംഗീകാരം/പുനഃപരിശോധനാ തീയതി	അംഗീകാരം നൽകിയത്
V 1.0	മെയ് 08, 2019	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
V 2.0	ഓഗസ്റ്റ് 07, 2020	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
V 3.0	സെപ്റ്റംബർ 30, 2022	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
V 4.0	ഓഗസ്റ്റ് 30, 2023	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
V 5.0	മാർച്ച് 26, 2026	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്

ഉള്ളടക്കം

1. ആമുഖം 3
2. ലക്ഷ്യങ്ങൾ 3
3. നിർവചനം 3
4. ബാധകമായത് 3
5. പ്രതിബദ്ധത 3
6. ലോൺ അപേക്ഷയും ക്രെഡിറ്റ് വിലയിരുത്തലും 5
7. ലോൺ കരാറും രേഖകളും 6
8. പലിശ നിരക്കും മറ്റ് ചാർജുകളും 7
9. കടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം 8
10. പൊതുവായത് 8
11. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ 9
12. പരാതികളും ആവലാതികളും 9
13. പരിശീലനവും അവബോധവും 10
14. കോഡ് അവലോകനം 10

ബ്രാഞ്ച് ഇന്റർനാഷണൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്

1. ആമുഖം

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് ("കോഡ്") ബ്രാഞ്ച് ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ – ഉത്തരവാദിത്വമുള്ള ബിസിനസ് പെരുമാറ്റം) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025 ലെ പാര 7 പ്രകാരം രൂപീകരിക്കുകയും സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്തതാണ്. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ സമയം സമയം നിർദേശിക്കുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് ഈ കോഡിൽ ആവശ്യമായ ഭേദഗതികൾ കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ വരുത്തുന്നതായിരിക്കും.

2. ലക്ഷ്യങ്ങൾ

2.1. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ ന്യായമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും നീതിയുക്തവും സുതാര്യവുമായ ബിസിനസ്സ് രീതികൾ പിന്തുടരുക;

2.2. ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന് ന്യായമായ മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;

2.3. ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്ന തരത്തിൽ ഉപഭോക്താവുമായി ബന്ധപ്പെടുക;

2.4. നിയമനടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട്, ആവശ്യമുള്ളിടത്ത് വീണ്ടെടുക്കലും നടപ്പാക്കലും നടത്തുക.

3. നിർവചനം

ഈ നയത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി, കമ്പനിയുടെ ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ ഒന്നെങ്കിലും നേടിയ അല്ലെങ്കിൽ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന ഏതൊരു വ്യക്തിയെയും ഉപഭോക്താവ് എന്ന് നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നു.

4. ബാധകമായത്

4.1. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നൽകുന്ന എല്ലാ വ്യക്തികൾക്കും, അല്ലെങ്കിൽ ജീവനക്കാരനായി അല്ലാതെയോ ഏതുവിധത്തിലായാലും ഏതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെയോ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്ന എല്ലാവർക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമായിരിക്കും.

4.2. ഏതെങ്കിലും നിർബന്ധിത സാഹചര്യങ്ങൾ ഒഴികെ, സാധാരണ പ്രവർത്തന അന്തരീക്ഷത്തിൽ കോഡ് ബാധകമാണ്.

4.3. ഈ കോഡ് സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്, കൂടാതെ എല്ലാ പ്രവർത്തനങ്ങളും ഇടപാടുകളും കോഡിന്റെ ഉദ്ദേശം അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

5. പ്രതിബദ്ധത

5.1. കമ്പനി എല്ലായ്പ്പോഴും ന്യായമായും യുക്തിസഹമായും പ്രവർത്തിക്കാനും അത് പ്രവർത്തിക്കുന്ന വ്യവസായത്തിൽ നിലവിലുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കാനും പരമാവധി ശ്രമിക്കും.

5.2. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ആശയവിനിമയ സമയത്ത് കമ്പനി എല്ലാ പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും

പാലിക്കുകയും സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങൾ പാലിക്കുകയും ചെയ്യും.

5.3. ലോൺ നൽകുന്ന കാര്യത്തിൽ കമ്പനി ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കൂടാതെ, ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് ലോൺ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല.

5.4. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ കർശനമായി രഹസ്യമായി കണക്കാക്കും, കൂടാതെ നിയമം ആവശ്യപ്പെടുന്നതോ ഉപഭോക്താവ് അനുവദിക്കുന്നതോ ഒഴിവാക്കുന്നതോ ആയ സാഹചര്യങ്ങളിൽ, കമ്പനിയുടെ സ്വകാര്യതാ നയത്തിന് കീഴിൽ കൂടുതൽ വ്യക്തമായി വിശദീകരിച്ചിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ പങ്കിടില്ല:

i. കമ്പനി ഉപഭോക്താവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ കർശനമായി ലോൺ ഇടപാടുകൾക്കായും പ്രൈവസി പോളിസിയിൽ വിശദമായി നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന ആവശ്യങ്ങൾക്കായും മാത്രമേ ശേഖരിക്കുകയും ഉപയോഗിക്കുകയും ചെയ്യൂ. മൂന്നാം കക്ഷികളുമായി പങ്കിടുന്ന വിവരങ്ങൾ ആവശ്യകതയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും, കൂടാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ മുൻകൂർ വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കും..

5.5. ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ടിനെക്കുറിച്ചും അവർക്ക് ലഭ്യമായ സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും വിവരങ്ങൾ അറിയാനുള്ള അവരുടെ അവകാശത്തെ കുറിച്ച് അറിയിക്കാൻ കമ്പനി ആവശ്യമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും.

5.6. കമ്പനി അതിന്റെ പരസ്യ, പ്രമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളിൽ വ്യക്തതയുള്ളതും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമായിരിക്കരുത്.

5.7. പലിശ നിരക്കുകൾ, നിരക്കുകൾ, കണക്കുകൂട്ടൽ രീതി തുടങ്ങിയ എല്ലാ സാമ്പത്തിക വിവരങ്ങളും കമ്പനി KFS, ബ്രോഷറുകൾ, പോസ്റ്ററുകൾ എന്നിവയിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള കൂടിക്കാഴ്ചയിടെയോ ഏതെങ്കിലും ഇടപാടിൽ ഏർപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

5.8. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വന്നാൽ, കമ്പനി പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അറിയിപ്പ് നൽകും.

5.9. ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ വിവരങ്ങളുടെയും സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനായി, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടെ എന്നാൽ ഇവയിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, അത്തരം മോഡ് മുഖേനയും അനുയോജ്യമെന്ന് കരുതുന്ന രീതിയിലും വെളിപ്പെടുത്തും:

i. ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് നൽകേണ്ട ഫീസ്/ചാർജുകൾ;

ii. വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും

iii. ലോൺ തുക അനുവദിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസ് തുക, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ;

iv. മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജുകളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ;

v. തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ പിഴ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബോൾഡായി എഴുതുക;

vi. കൺവേർഷൻ ചാർജുകൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ (ഫിക്സഡ് റേറ്റിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റിലേക്ക് അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും ലോൺ മാറുന്നത്);

vii. പലിശ പുനഃക്രമീകരണ വ്യവസ്ഥ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത്;

viii. ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യം.

5.10. ലോൺ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിലും അനുവദിക്കുന്നതിലും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ പലിശയും ചാർജുകളും ഫീസും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിയാമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനാണ് വെളിപ്പെടുത്തൽ നടത്തുന്നത്. തുല്യർക്കിടയിൽ വിവേചനം കാണിക്കുന്ന ഒരു പ്രവൃത്തിയിലും കമ്പനി ഏർപ്പെടില്ല.

6. ലോൺ അപേക്ഷയും ക്രെഡിറ്റ് വിലയിരുത്തലും

6.1. കമ്പനി അതിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെ സാധാരണ ഗതിയിൽ ലോൺ ലഭിക്കുന്നതിന് പിന്തുടരേണ്ട പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ചും നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ നയിക്കാൻ എല്ലായ്പ്പോഴും ശ്രമിക്കും.

6.2. ഓരോ അപേക്ഷയും വ്യക്തിയുടെയും/അല്ലെങ്കിൽ സ്ഥാപനത്തിന്റെയും എല്ലാ വിവരങ്ങളും, ഐഡന്റിറ്റിയും സൂക്ഷ്മമായി പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, മെറിറ്റിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സ്വതന്ത്രമായി പരിഗണിക്കുന്നതാണ്.

6.3. ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ച് ആവശ്യമായ പരിശോധന നടത്തും, കാരണം ഏതെങ്കിലും ലോൺ അപേക്ഷ അനുവദിക്കണോ നിരസിക്കണോ എന്ന തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിൽ ഇത് പ്രധാനമായ ഒരു മാനദണ്ഡമായിരിക്കും. എന്നാൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം ഒരു അപേക്ഷ നിർബന്ധമായും നിരസിക്കേണ്ട സാഹചര്യമുണ്ടെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, ഉപഭോക്താവ് സാങ്ക്ഷൻസ് ലിസ്റ്റുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്നുവെങ്കിൽ) അതനുസരിച്ച് കമ്പനി അപേക്ഷ നിരസിക്കേണ്ടതായിരിക്കും.. കമ്പനിയുടെ നിർദ്ദിഷ്ട റിസ്ക് അധിഷ്ഠിത വിലയിരുത്തൽ നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും ക്രെഡിറ്റ് നയത്തിനും അനുസൃതമായി, ഓരോ അപേക്ഷയും അത്തരം റിസ്ക് വിലയിരുത്തലിന്റെയും നിലവിലുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിലയിരുത്തപ്പെടും. ഏതെങ്കിലും ലോൺ നൽകുന്നതിനുമുമ്പ്, ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത ഓഡിറ്റ് ചെയ്യാവുന്ന രീതിയിൽ വിലയിരുത്തുന്നതിനായി, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക പ്രൊഫൈൽ (പ്രായം, തൊഴിൽ, വരുമാനം മുതലായവ) പരിഗണിക്കുകയും പിടിച്ചെടുക്കുകയും ചെയ്യും.

6.4. ഓരോ വർദ്ധനവിനും ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തമായ സമ്മതം രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ക്രെഡിറ്റ് പരിധിയിൽ സ്വയമേവയുള്ള വർദ്ധനവ് ഉണ്ടാകില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

6.5. എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിച്ചതിന് കമ്പനി ഒരു രസീത് നൽകും. ലോൺ അപേക്ഷകൾ എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കുമെന്ന് രസീതിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

6.6. മറ്റ് NBFCകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം ചെയ്യാനും വിവരമുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും ഉപഭോക്താവിനെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.

6.7. അനുവദിച്ച ലോൺ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷിക്കുന്ന രീതി എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള

നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം, ഒരു അനുമതി കത്ത്, ലോൺ കരാർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിൽ, കമ്പനി ഇംഗ്ലീഷിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുകയും ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താവ് അംഗീകരിച്ചതായി രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

6.8. ഡിജിറ്റൽ ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ – ഉത്തരവാദിത്വമുള്ള ബിസിനസ് പെരുമാറ്റം) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025 പ്രകാരം നിർദേശിച്ചിരിക്കുന്ന മറ്റ് വിവരങ്ങളോടൊപ്പം, സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിൽ ഒരു കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (KFS) ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനി നൽകും.. KFS-ൽ പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഏതെങ്കിലും ഫീസുകൾ, ചാർജുകൾ മുതലായവ ലോൺ കാലാവധിയുടെ ഒരു ഘട്ടത്തിലും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് RE-കൾക്ക് ഈടാക്കാൻ കഴിയില്ല.

6.9. എല്ലാ തിരിച്ചടവും നേരിട്ട് കമ്പനിയുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്കാണ് സ്വീകരിക്കപ്പെടുക; ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ പാസ്-ത്രൂ അക്കൗണ്ടോ / പൂൾ അക്കൗണ്ടോ ഉപയോഗിക്കുകയില്ല. എന്നാൽ ആർബിഐ അനുവദിക്കുന്ന രീതിയിൽ തിരിച്ചടവ് സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി പേയ്മെന്റ് അഗ്രിഗേറ്റർമാരെ ഉപയോഗിക്കാം.. നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ മാൻഡേറ്റിന് കീഴിൽ മാത്രം ലഭിക്കുന്ന വിതരണങ്ങൾ ഒഴികെ, എല്ലാ വിതരണങ്ങളും എല്ലായ്പ്പോഴും ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് തന്നെയായിരിക്കും നടത്തുക.

6.10. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളും ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

6.11. ഉപഭോക്താവുമായി പങ്കിടുന്ന തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ, ലോൺ ഡോക്യുമെന്റേഷനിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നതുപോലെ പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വിഭജനത്തെ വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കും.

7. ലോൺ കരാറും രേഖകളും

7.1. ലോൺ കരാറിൽ, വൈകിയ തിരിച്ചടവിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ ചാർജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനി അത് ബോൾഡ് അക്ഷരത്തിൽ പരാമർശിക്കുന്നതാണ്.

7.2. ലോൺ തിരിച്ചടവിനുള്ള കൃത്യമായ തീയതികൾ, തിരിച്ചടവിന്റെ ആവൃത്തി, മുതലും പലിശയും തമ്മിലുള്ള വേർപിരിയൽ, SMA/NPA വർഗ്ഗീകരണ തീയതികളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ മുതലായവ കമ്പനി ലോൺ കരാറിൽ വ്യക്തമായി വ്യക്തമാക്കണം, ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്തും ലോണിന്റെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ് വരെ അനുമതി നിബന്ധനകളിലോ ലോൺ കരാറിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവിനെ ഇത് അറിയിക്കണം. മൊറട്ടോറിയം ഉള്ള ലോൺ സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, തിരിച്ചടവ് ആരംഭിക്കുന്നതിന്റെ കൃത്യമായ തീയതിയും ലോൺ കരാറുകളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കണം.

7.3. ലോൺ രേഖകളിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഏതെങ്കിലും ഫീസുകൾ, ചാർജുകൾ മുതലായവ ലോൺ കാലാവധിയുടെ ഒരു ഘട്ടത്തിലും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഈടാക്കില്ല.

7.4. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ വരാനിരിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ ലോൺ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

7.5. കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കാനോ/വേഗത്തിലാക്കാനോ ഉള്ള തീരുമാനം ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

7.6. ലോണുകൾ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യാവുന്ന ലിങ്ക് വഴിയോ, ഉപഭോക്താവ് മനസ്സിലാക്കിയ ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് വഴിയോ, ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് സഹിതമോ കമ്പനി എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും നൽകും.

8. പലിശ നിരക്കും മറ്റ് ചാർജുകളും

8.1. ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് ലോണുകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്ന ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃകയാണ് കമ്പനി സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്.

8.2. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കുള്ള സമീപനവും വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ ഉപഭോക്താവിന് വെളിപ്പെടുത്തുകയും മൊബൈൽ അധിഷ്ഠിത ആപ്ലിക്കേഷൻ വഴി അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. കമ്പനി തീരുമാനിച്ചാൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലോ ബന്ധപ്പെട്ട പത്രങ്ങളിലോ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

8.3. പലിശ നിരക്കുകളിലോ ചാർജ്ജുകളിലോ ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും കമ്പനി കത്തുകളിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ പൊതുവായ അറിയിപ്പുകൾ അല്ലെങ്കിൽ പ്രദർശനങ്ങൾ വഴിയോ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കാൻ ശ്രമിക്കും.

8.4. പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗ് മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും രൂപപ്പെടുത്തും. ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഈടാക്കേണ്ട ചാർജ്ജുകളുടെ രീതി, തരങ്ങൾ, നിരക്കുകൾ എന്നിവ കമ്പനിയുടെ പലിശ നിരക്ക് നയം, അതിന്റെ രീതിശാസ്ത്രം മറ്റ് ചാർജുകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

8.5. പിഴ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള കാരണവും തുകയും കമ്പനി വായ്പാ കരാറിലും, പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയിലും (KFS) കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും (പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന നിരക്കുകൾക്കും കീഴിൽ) ഉപഭോക്താക്കൾക്കും / ലോൺ കരാറിലെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം.

8.6. ലോൺ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ചുമത്തിയതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

8.7. വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അനുവദിക്കുന്ന ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള പിഴ നിരക്കുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കരുത്.

8.8. സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണുകളിലും കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ/മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കൽ പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.

9. കടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം

9.1. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി നൽകുകയും അത് അടയ്ക്കുന്നതിന് ന്യായമായ സമയം നൽകുകയും വേണം.

9.2. കമ്പനി തങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുമ്പോൾ തന്നെ, കുടിശ്ശിക വരുത്തിയ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിന് ന്യായമായതും നിയമാനുസൃതവുമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും, കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനായി പ്രേരണാ രീതികൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതുൾപ്പെടെ, കൂടാതെ RBIയുടെ നിയമപരമായ ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിലും കമ്പനിയുടെ പിരിച്ചെടുക്കൽ നയത്തിന് അനുസൃതമായും പ്രവർത്തിക്കും.

9.3. കമ്പനിയുടെ പിരിവ് രീതികൾ മര്യാദ, ന്യായമായ പെരുമാറ്റം, പ്രേരണ എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്.ലോണുകളുടെ വീണ്ടെടുപ്പുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഏതുതരത്തിലുള്ള ഭീഷണിപ്പെടുത്തലിനെയും പീഡനത്തിനെയും ആശ്രയിക്കുകയില്ല; വാചകമായോ ശാരീരികമായോ ഉള്ള പീഡനം, അനിയമിത സമയങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ നിരന്തരം അലട്ടൽ, ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനായി ബലപ്രയോഗം ഉപയോഗിക്കൽ തുടങ്ങിയവ ഒഴിവാക്കപ്പെടും. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

9.4. ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്തും, വീണ്ടെടുപ്പ് ഉത്തരവാദിത്വം ഒരു എൽ.എസ്.പി.-യ്ക്ക് കൈമാറുമ്പോഴും അല്ലെങ്കിൽ മുമ്പ് അറിയിക്കാത്ത വിധത്തിൽ വീണ്ടെടുപ്പിന് ഉത്തരവാദിയായ എൽ.എസ്.പി.-യിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴും, ഉപഭോക്താവിനെ (എസ്എംഎസ്/ഇമെയിൽ വഴി) ബന്ധപ്പെട്ട എൽ.എസ്.പി.-യുടെ വിവരങ്ങൾ അറിയിക്കപ്പെടും.

10. പൊതുവായത്

10.1. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ, ഇംഗ്ലീഷിലോ ഹിന്ദിയിലോ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ നടപടികളും കമ്പനി സ്വീകരിക്കും:

i. അതിന്റെ വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും;

ii. നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, പലിശ നിരക്കുകൾ/സേവന നിരക്കുകൾ;

iii. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ ആനുകൂല്യങ്ങളും അവയുടെ പ്രത്യാഘാതങ്ങളും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ);

iv. സംശയങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ബന്ധപ്പെടേണ്ട വ്യക്തികൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ

v. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ആശയവിനിമയം, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ.

10.2. ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും (ഉപഭോക്താവ് നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).

10.3. കമ്പനി സ്വീകരിച്ച പെരുമാറ്റച്ചട്ടം (Code of Conduct) തന്റെ DSA/DMA/DRA എന്നിവർ പാലിക്കുന്നതായി കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും

10.4. ലോൺ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു അഭ്യർത്ഥന

ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പോ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.

10.5. ഉപഭോക്താവ് അഭ്യർത്ഥിക്കുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനി ഈ കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുന്നതാണ്. കോഡ് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കും.

10.6. കമ്പനി തന്റെ എല്ലാ പ്രമോഷണൽ / ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായി കാലാകാലങ്ങളിൽ ടെലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ (TRAI) പുറത്തിറക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദേശങ്ങൾ പ്രകാരം രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ടെലിമാർക്കറ്റർമാരെ മാത്രമേ നിയോഗിക്കൂ. കൂടാതെ, പ്രമോഷണൽ കോളിംഗിനും സേവന/ഇടപാട് സംബന്ധമായ കോളിംഗിനുമായി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI)യും TRAIയും കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറത്തിറക്കുന്ന എല്ലാ മാർഗ്ഗനിർദേശങ്ങളും കമ്പനി പാലിക്കും; ഉദാഹരണത്തിന് സേവന/ഇടപാട് കോളുകൾക്കായി 1600 നമ്പർ സീരീസ് ഉപയോഗിക്കുകയും പ്രമോഷണൽ കോളുകൾക്കായി 140 നമ്പർ സീരീസ് ഉപയോഗിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതുപോലെ.

11. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ

11.1. കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

11.2. കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേട്ട് തീർപ്പാക്കുന്നുവെന്ന് ഈ സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കുന്നു.

11.3. ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ അനുസരണത്തെക്കുറിച്ചും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ആനുകാലിക അവലോകനം നടത്തേണ്ടതാണ്. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു സംയോജിത റിപ്പോർട്ട് വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

12. പരാതികളും ആവലാതികളും

12.1. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ ഉചിതമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും കുറഞ്ഞത് അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കുന്നു.

12.2. പരാതിയെ സംബന്ധിച്ച പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എല്ലാ പരാതികളും പരിഹരിക്കാനും/പ്രതികരിക്കാനും തീർപ്പാക്കാനും കമ്പനി ശ്രമിക്കും, കൂടാതെ അവരുടെ പരാതികളുടെ നിലയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

12.3. കമ്പനി അംഗീകരിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാന നയത്തിൽ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള വിശദമായ വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

12.4. കമ്പനി തങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

12.5. വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ശാരീരിക / കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള അപേക്ഷകർക്ക് ലോൺ

സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കരുത്. കൂടാതെ, ഇവിടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന നിലവിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നത് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

13. പരിശീലനവും അവബോധവും

13.1. കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാർക്കോ മൂന്നാം കക്ഷിക്കോ ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ വേണ്ടത്ര പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. ജീവനക്കാർക്കുള്ള പരിശീലനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിനുള്ള പരിപാടികൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം അവരുടെ നഷ്ടപരിഹാര മാട്രിക്സിൽ ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തണം.

13.2. ഉപഭോക്താക്കളിൽ അവബോധം വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനായി, കാലാവധി കഴിഞ്ഞ തീയതി, SMA,NPA വർഗ്ഗീകരണം, അപ്ഗ്രഡേഷൻ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള ആശയങ്ങൾ ഉദാഹരണങ്ങളിലൂടെ വിശദീകരിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ സാഹിത്യം കമ്പനി വെബ്സൈറ്റുകളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും. കമ്പനി ഇത്തരത്തിലുള്ള ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ വിവരങ്ങൾ അനുയോജ്യമായ മാധ്യമങ്ങളിലൂടെ തന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും.. കൂടാതെ, ലോണുകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്/പുതുക്കുന്ന സമയത്ത്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഈ എല്ലാ ആശയങ്ങളെക്കുറിച്ചും അവരുടെ മുൻനിര ഉദ്യോഗസ്ഥർ അവരെ ബോധവൽക്കരിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തും.

14. കോഡ് അവലോകനം

ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പാലനത്തെക്കുറിച്ചും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും വാർഷിക അവലോകനം നടത്തും. ഈ കോഡിന്റെ അനുസരണത്തെക്കുറിച്ച് GRO ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും അത്തരം അവലോകനത്തിന്റെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.