Samunnati

സമുന്നതി ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്	
പോളിസി	ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
അവലോകന അതോറിറ്റി	ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റി
അംഗീകാര അതോറിറ്റി	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
യഥാർത്ഥ ഇഷ്യൂ തീയതി	ഒക്ടോബർ 29, 2021
പതിപ്പ് നമ്പർ.	2
പോളിസി അപ്രൂവൽ കമ്മിറ്റിയുടെ അംഗീകാര തീയതി	ഡിസംബർ 20, 2024
അവസാന അവലോകന തീയതി	മെയ് 19, 2025
പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി	ഒക്ടോബർ 29, 2021
അവലോകന സൈക്കിൾ	വർഷം തോറും അല്ലെങ്കിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ശുപാർശ ചെയ്യുന്ന പ്രകാരം

സമുന്നതി ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (സമുന്നതി) ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നടപ്പിലാക്കിയിരിക്കുന്നത് ആർബിഐ മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ - ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് ആർബിഐ (മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ ഡിഎൻബിആർ (പിഡി) CC.No.054/03.10.119/2015-16) അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ്, അത് ഇനിപ്പറയുന്നവയ്ക്ക് ഒപ്പം വായിക്കേണ്ടതാണ് - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്കായുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2022 (RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22), കൂടാതെ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-
24 - മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശം - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ അധിഷ്ഠിത ചട്ടം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023, തീയതി 2023 ഒക്ടോബർ 19, കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നത്

ആർബിഐ തുടർച്ചയായ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സർക്കുലർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതിനാൽ, മേൽപ്പറഞ്ഞ സർക്കുലറുകളിലെ തുടർന്നുള്ള ഏത് ഭേദഗതിയും തദ്ദനുസരണം ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതായിരിക്കും.

I. കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

കോഡിന് ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളുണ്ട്:

1. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച് ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
2. സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക അതുവഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനിയിൽ നിന്ന് ഏത് തരത്തിലുള്ള സേവന നില പ്രതീക്ഷിക്കാമെന്നതിനെക്കുറിച്ച് മികച്ച ധാരണ ലഭിക്കും.
3. കമ്പനിയിലുള്ള ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം വളർത്തുക.

II. കോഡിന്റെ പ്രയോഗം

കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ ധനസഹായ ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി കമ്പനി ഒന്നിലധികം ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിലയിരുത്തുന്നത് തുടരും. കമ്പനി വികസിപ്പിക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുകയും ചെയ്യുന്ന ഏതൊരു ഉൽപ്പന്നത്തിനും കോഡ് തുടർന്നും ബാധകമായിരിക്കും.

III. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

1. വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പ്പാക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

2. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടും, അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പക്കാരന് ബോധ്യമുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിക്കും.

3. എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിച്ചു എന്ന് ബോധ്യപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ടുള്ള റെസീപ്റ്റ് ഞങ്ങൾ നൽകും. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയും ബോധ്യപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ടുള്ള രസീതിൽ സൂചിപ്പിക്കും.

IV.ലോൺ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും

1. അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അതു പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം, അനുമതി കത്ത് വഴിയോ മറ്റോ വായ്പക്കാരനു മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ഞങ്ങൾ രേഖാമൂലം വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുകയും വായ്പക്കാരൻ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചതായി ഞങ്ങളുടെ റെക്കോർഡിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.

2. ഞങ്ങൾ വൈകിയുള്ള തിരിച്ചടവിന് ബാധകമായ പിഴ നിരക്കുകൾ ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡിൽ പരാമർശിക്കുന്നതാണ്.

3. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളുടെയും ഒരു പകർപ്പിനൊപ്പം വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും ഞങ്ങൾ നൽകും.

V. വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ നിരക്കുകൾ

വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ഈടാക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത് 'പീനൽ ചാർജുകൾ' ആയി കണക്കാക്കും, കൂടാതെ അഡ്വാൻസിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർത്ത 'പിഴ പലിശ' രൂപത്തിൽ ഈടാക്കുകയുമില്ല. പിഴ ചാർജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത് അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതലായ പലിശ കണക്കാക്കില്ല.

ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ വായ്പ കരാറിന്റെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികവും ശിക്ഷാ നിരക്കുകളുടെ അളവ് ന്യായയുക്തവും ആയിരിക്കും. 'വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി' അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, പീനൽ ചാർജുകൾ സമാനമായ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗത ഇതര വായ്പക്കാർക്കുള്ള പീനൽ ചാർജുകളേക്കാൾ ഉയർന്നതായിരിക്കില്ല.

പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന നിരക്കുകൾക്കും കീഴിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമേ, വായ്പ കരാറിലും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും/കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (കെഎഫ്എസ്) എന്നതിലും പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവും കാരണവും സമുന്നധി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും.

വായ്പയുടെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ വായ്പക്കാർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, പീനൽ ചാർജുകൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ ഈടാക്കുന്ന ഏതൊരു സംഭവവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

VI. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം

1. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേമെന്റ് ചാർജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഞങ്ങൾ വായ്പക്കാരന് അറിയിപ്പ് നൽകും. പലിശനിരക്കിലും ചാർജുകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ എന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

2. കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

3. എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ വായ്പക്കാരനെതിരെ ഞങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായിരുന്നേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമുകളോടു ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ സ്വത്ത് കൈവശം വയ്ക്കാനുള്ള അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക വീണ്ടെടുക്കുമ്പോഴോ ഞങ്ങൾ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യുന്നതാണ്. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നത്/അടയ്ക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ

നിലനിർത്താൻ ഞങ്ങൾക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം വായ്പക്കാരന് അതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകും.

VII. ഉത്തരവാദിത്തത്തോടെയുള്ള വായ്പനൽകൽ പെരുമാറ്റം - സ്ഥാവര / ജംഗമ സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തുവിടലും ചാർജ് നീക്കം ചെയ്യലും

(i) പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് ലഭിക്കുകയും ലോൺ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയും ചെയ്തുകഴിഞ്ഞാൽ, സമുന്നധി

a. ഉപഭോക്താവ് പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടവ് നടത്തിയ തീയതി ("നിശ്ചിത സമയം") മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എല്ലാ രേഖകളും (ആധാരങ്ങൾ) നൽകുക

b. പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുന്നതിന് ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുക/എൻഒസി നൽകുക.

(ii) വായ്പ്പാക്കാർക്ക് പരസ്പര ധാരണ പ്രകാരം ഹെഡ് ഓഫീസിൽ നിന്നോ സമുന്നധിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും.

(iii) അനുമതി കത്തിൽ(ത്തുകളിൽ) രേഖകൾ തിരികെ നൽകേണ്ട സമയവും സ്ഥലവും സമുന്നധി പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്.

(iv) വായ്പ്പക്കാരൻ മരണപ്പെട്ടാൽ നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം:

a. വായ്പക്കാരന്റെ നിയമപരമായ അവകാശികൾ രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് രേഖാമൂലം ഒരു അഭ്യർത്ഥന സമർപ്പിക്കണം.

b. അപേക്ഷ, മരണ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്, ബാധ്യതാ നിരാകരണ കത്ത്, സത്യവാങ്മൂലം, നഷ്ടോത്തരവാദിത്തം ഏറ്റെടുക്കൽ മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നിയമപരമായ പ്രാതിനിധ്യം ഹാജരാക്കാതെ സമുന്നധി ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കും. പ്രയോഗക്ഷമതയും നടപടിക്രമവും താഴെ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്നു:

a. ഉപഭോക്താവ് ഒസ്യത്ത് എഴുതാതെ മരണപ്പെട്ടു.

b. നിയമപരമായ അവകാശികൾ തമ്മിൽ തർക്കങ്ങളൊന്നുമില്ല, നിയമപരമായ എല്ലാ അവകാശികളും (നിരാകരണ കത്ത് നൽകിയവർ ഒഴികെ) സമുന്നധിക്ക് ജാമ്യം നൽകുന്നതിന് ഒത്തുചേരുന്നു, അവകാശവാദി (അവകാശികൾ) മാത്രമാണ് യഥാർത്ഥ നിയമപരമായ അവകാശികൾ എന്നതിൽ ന്യായമായ

സംശയമൊന്നുമില്ല.

നിയമപരമായ അനന്തരാവകാശം/പിന്തുടർച്ച സർട്ടിഫിക്കറ്റ്, മറ്റ് ആവശ്യമായ രേഖകൾ എന്നിവ സമർപ്പിച്ച ശേഷം സമുന്നധി രേഖകൾ നിയമപരമായ അവകാശിക്ക് (അനന്തരാവകാശികൾക്ക്) കൈമാറും. ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിന്റെ ഭാഗമായി നടപടിക്രമം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

(v) രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും കാലതാമസമുണ്ടാകുകയോ നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ -

a. അത്തരം കാലതാമസത്തിന്റെ കാരണം വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
b. അത്തരം കാലതാമസം സമുന്നതി കാരണമാണെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് രേഖകൾ പൂർണമായി നൽകുന്നതു വരെ പ്രതിദിനം 5000/- രൂപ സമുന്നതി നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണ്.

(vi) ഡോക്യുമെന്റ് പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നഷ്ടപ്പെടുകയോ / കേടുപാടുകൾ സംഭവിക്കുകയോ ചെയ്താൽ -

a. ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് സർട്ടിഫിക്കറ്റ്(കൾ)/ഡോക്യുമെന്റ്(കൾ) നേടുന്നതിന് സമുന്നധി വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കുകയും അനുബന്ധ ചെലവ് വഹിക്കുകയും ചെയ്യും.
b. മുഴുവനായും തിരിച്ചടച്ച് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നൽകാൻ സമുന്നധിക്ക് കഴിയാത്ത പക്ഷം, കാലതാമസ കാലയളവിൽ വായ്പക്കാരന് പ്രതിദിനം 5,000/- രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.

(vii) ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമമനുസരിച്ച് മറ്റേതെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള വായ്പക്കാരന്റെ അവകാശങ്ങളെ ഹനിക്കാതെ ആയിരിക്കും നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുക.

VIII. ജനറൽ

1. വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്ക് ഒഴികെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് ഞങ്ങൾ വിട്ടുനിൽക്കും (വായ്പക്കാരൻ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).

2. വായ്പയെടുത്ത അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യാനുള്ള അഭ്യർത്ഥന വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചാൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ

സമ്മതം അറിയിക്കും അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എതിർപ്പുണ്ടെങ്കിൽ അത് അറിയിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായിരിക്കും.

3. വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ഞങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നത് പോലുള്ള അനാവശ്യ പീഡനം നടത്തില്ല; അസാധാരണ സമയങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക മുതലായവ. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫിന് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.

4. വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണുകളിലും ഞങ്ങൾ ജപ്തി ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.

IX. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

ഞങ്ങളുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും സ്ഥാപിക്കും. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉന്നതതലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിനെയും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെയും കുറിച്ച് ആനുകാലിക അവലോകനം നടത്താനും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വ്യവസ്ഥ ചെയ്യും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് അർദ്ധ വാർഷിക ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

X. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ

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

(a) ഞങ്ങൾക്കെതിരെയുള്ള പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസവും).

(b) ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ആർബിഐയുടെ ഡിഎൻബിഎസിന്റെ റീജിയണൽ ഓഫീസിലെ ഞങ്ങളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസിന്റെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജിന് (പൂർണ്ണ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ) അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്.

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെയും റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെയും വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉയർത്തിക്കാട്ടാനുള്ള ഉദ്ദേശ്യം പൊതു അറിയിപ്പ് നിറവേറ്റും.

XI. ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് (സിഐസികൾ) ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിൽ/ തിരുത്തുന്നതിൽ കാലതാമസം വരുത്തിയതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

സമുന്നധിയിൽ / സിഐസിയിൽ പരാതിക്കാരൻ ആദ്യം പരാതി ഫയൽ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ മുപ്പത് (30) കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ പരാതിക്കാർക്ക് ഒരു കലണ്ടർ പ്രതിദിനം 100 രൂപ നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് അർഹതയുണ്ട്. സമുന്നധിക്ക് ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) ദിവസവും സിഐസികൾക്ക് പരാതി പൂർണ്ണമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന്

ശേഷിക്കുന്ന ഒമ്പത് (9) ദിവസവും ഫലപ്രദമായി ലഭിക്കും.

അപ്‌ഡേറ്റ് ചെയ്ത ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ സിഐസികളിലേക്ക് അയയ്ക്കാൻ സമുന്നധി പരാജയപ്പെട്ടാൽ പരാതിക്കാരനോ സിഐസിയോ അറിയിപ്പ് നൽകി ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഉചിതമായ തിരുത്തലോ കൂട്ടിച്ചേർക്കലോ മറ്റോ വരുത്തിക്കൊണ്ട് പരാതിക്കാരന് സമുന്നധി നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടതാണ്.

പരാതി ലഭിച്ചതായി അംഗീകരിക്കുമ്പോൾ, അപ്‌ഡേറ്റ് ചെയ്ത കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ, ഇമെയിൽ ഐഡി എന്നിവയുടെ ലഭ്യത സമുന്നധി അതിന്റെ രേഖകളിൽ പരിശോധിക്കും. ബാധകമാണെങ്കിൽ പുതിയ ബാങ്ക് വിശദാംശങ്ങൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് സമുന്നധി രേഖയിൽ സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് വിശദാംശങ്ങൾ പരിശോധിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് റദ്ദാക്കിയ ചെക്കിന്റെ പകർപ്പ് ചോദിക്കുകയോ/യുപിഐ ഐഡി ചോദിക്കുകയോ വേണം.

പരാതി നിരസിച്ച കേസുകൾ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ കേസുകളിലും സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കണം. നിരസിക്കപ്പെടുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ, നിരസിക്കുന്നതിനുള്ള കാരണങ്ങളും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

പരാതിക്കാരൻ നൽകിയ തപാൽ വിലാസത്തിലേക്കോ ഇമെയിൽ ഐഡിയിലേക്കോ തിരുത്തിയ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ട് (സിഐആർ) സിഐസി അല്ലെങ്കിൽ സിഐ അയച്ച തീയതിയായിരിക്കണം പരാതി പരിഹരിക്കുന്ന തീയതി.

പരാതി പരിഹരിച്ച് 30 ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ, പരാതി പരിഹരിച്ച് അഞ്ച് (5) പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നഷ്ടപരിഹാര തുക പരാതിക്കാരന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യും.

XII. പലിശ നിരക്ക്

(a) ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ

ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് ഞങ്ങൾ ഒരു പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോ ഉപഭോക്താവിനോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും വേണം.

(b) കൂടാതെ പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനികളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യണം.

(c) പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കണം, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ വായ്പക്കാരന് അറിയാൻ സാധിക്കും.

(d) പലിശനിരക്കും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും ഞങ്ങൾ ആവിഷ്കരിക്കും.

XIII. ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കുള്ള ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ:

സമുന്നതി നടത്തുന്ന ഏതൊരു പ്രവർത്തനത്തിന്റെയും ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് അവരുടെ ബാധ്യതകൾ കുറയ്ക്കുന്നില്ല, കാരണം നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം അവർക്കു മാത്രമാണ്. സ്വന്തം ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് സമുന്നതി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും, പരാതി പരിഹാരം യഥാസമയം നൽകുകയും വേണം.

XIV. വായ്പാ വിലയിരുത്തലും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയും

വായ്പാ കരാർ നടപ്പാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് വയ്പയെടുക്കുന്ന എല്ലാവർക്കും കാര്യങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് ഒരു വ്യക്തമായ വീക്ഷണം ലഭിക്കുന്നതിന്, വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (എപിആർ) കണക്കാക്കുന്നതിനെ കുറിച്ചുള്ള ഒരു കമ്പ്യൂട്ടേഷൻ ഷീറ്റ് സഹിതം ഞങ്ങൾ ഒരു പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (കെഎഫ്എസ്) നൽകും. പ്രസ്തുത വായ്പക്കാർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിലായിരിക്കും കെഎഫ്എസ് നൽകുന്നത്. കെഎസ്എഫിന്റെ ഉള്ളടക്കം വായ്പക്കാരന് വിശദീകരിച്ച് കൊടുക്കുകയും അദ്ദേഹം/അവർ അത് മനസ്സിലാക്കിയെന്നുള്ള ഒരു സമ്മതം നേടുകയും വേണം.

കെഎഫ്എസിന് ഒരു അതുല്യമായ പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ നൽകും, 7 ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് കുറഞ്ഞത് 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ സാധുതാ കാലയളവും 7 ദിവസത്തിൽ താഴെ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് 1 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിന്റെ സാധുതാ കാലയളവും ഉണ്ടായിരിക്കും.

XV. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആശയവിനിമയം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഭാഷയും രീതിയും

വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും ലഭ്യമാക്കും, അത് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കും.

XVI. **അവലോകനം**

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിന്റെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിന്റെയും അവലോകനം അർദ്ധ വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ മാനേജ്മെന്റ് നടത്തുകയും അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് അർദ്ധ വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. ഈ കോഡിന്റെ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്ത ഒരു പകർപ്പ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകുന്നതാണ്.