ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ഓഫ്

ഫിന്നബിൾ ക്രെഡിറ്റ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

ആമുഖം

ഫിന്നബിൾ ക്രെഡിറ്റ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിൻറെ ("ഫിന്നബിൾ" അല്ലെങ്കിൽ "കമ്പനി") പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("FPC") രൂപീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("RBI") അതിൻറെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻറെ അഞ്ചാം അധ്യായത്തിൽ പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായിട്ടാണ് - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - വ്യവസ്ഥാപിതപ്രാധാന്യമില്ലാത്ത നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കാത്ത കമ്പനിക്കായി 2016 ൽ സെപ്റ്റംബർ 01, 2016 (സെപ്റ്റംബർ 29, 2022 ൽ പുതുക്കിയത്) തീയതിയിൽ (റിസർവ് ബാങ്ക്) പുറപ്പെടുവിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, വായ്പ നൽകുന്ന ബിസിനസ് ചെയ്യുമ്പോൾ, എല്ലാ എൻബിഎഫ്സികളും അനുവർത്തിക്കേണ്ടതായ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC). മറ്റു പലതിൻറേയും കൂട്ടത്തിൽ, വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മതിയായ വെളിപ്പെടുത്തലിനും ബലപ്രയോഗം കൂടാതെ വീണ്ടെടുക്കുന്ന രീതി സ്വീകരിക്കുന്നതിനുമുള്ള പൊതുവായ തത്ത്വങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ.

1. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും:

- ഫിന്നബിളിൻറെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും മനസ്സിലാകുന്നതുപോലെ ഫിന്നബിളിൻറെ എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിൽ ആയിരിക്കും.

- വായ്പാ പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമായി, ഏറ്റവും സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനായി, മറ്റു പലതിൻറേയും കൂട്ടത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ടേം ഷീറ്റ്/അപേക്ഷ/ പ്രൊപ്പോസൽ എന്നിവയ്ക്കൊപ്പം, ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്നതും എന്നാൽ അതിൽ പരിമിതപ്പെട്ടിട്ടില്ലാത്തതുമായ അതിൻറെ സുരക്ഷിതത്വ സ്വഭാവത്തിനാവശ്യമായ ഫീസ്/നിരക്കുകൾ, ഏതെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിലൊ, പ്രോസസ്സിംഗിനായി നൽകേണ്ട ഏതെങ്കിലും തുക, ലോൺ പ്രൊപ്പോസൽ അംഗീകരിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാത്ത ഫീസുകൾ, മുൻകൂർ അടവിനുള്ള ഓപ്ഷനുകൾ, ലോണും ഉപഭോക്താവിൻറെ

താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിൽ മറ്റ് നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ ('എൻബിഎഫ്സികൾ') വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും അങ്ങനെ അറിവുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും ഉപഭോക്താവിനു സാധിക്കുന്നതിനാവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ/പേപ്പറുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ചെക്ക് ലിസ്റ്റ് എന്നിവയും ഫിന്നബിൾ പ്രദാനം ചെയ്യുന്നു.

- എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകൾക്കും അവ സ്വീകരിച്ചതിനുള്ള രസീത് ഫിന്നബിൾ നൽകും. ലോൺ അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കേണ്ട സമയപരിധിയും രസീതിൽ സൂചിപ്പിക്കും. ലോൺ അപേക്ഷകൾ ഒരു ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി പരിശോധിച്ചു സ്ഥിരീകരിക്കും. കൂടുതലായ വിശദാംശങ്ങളോ / രേഖകളോ ആവശ്യമെങ്കിൽ, അത് ഉടൻ തന്നെ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

2. **<u>ലോൺ നൽകണമോ എന്നു തീരുമാനിക്കുന്നതിനുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും:</u>**

- ഫിന്നബിളിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും മനസ്സിലാകുന്ന രീതിയിൽ അനുമതിക്കത്ത്, ടേം ഷീറ്റ് അഥവാ താഴെ പറയുന്നവ ഉൾപ്പടെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയത്തിനുള്ള പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഫിന്നബിൾ ഇംഗ്ലീഷിൽ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതാണ്:

    - വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക,
    - സ്ഥിരസ്ഥിതി പലിശ / പിഴപ്പലിശ നിരക്കുകൾ എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ (ഓരോ കേസിനുമനുസരിച്ച് പ്രതിമാസം / പ്രതിവർഷം ശതമാനത്തിൽ പ്രകടിപ്പിക്കുന്നു) കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ ലോൺ അക്കൌണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് അടയ്ക്കേണ്ട ചാർജുകളും അത് അപേക്ഷിക്കുന്ന രീതിയും (വായ്പ വൈകി തിരിച്ചടച്ചതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ ലോൺ കരാറിൽ തടിച്ച എഴുത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതായിരിക്കും)
    - പരസ്പരാലോചനയ്ക്കു ശേഷം ഫിന്നബിൾ നൽകുന്ന വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഉപഭോക്താവ് ശ്രദ്ധിക്കേണ്ട

കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള മുന്നറിയിപ്പുകളുടെയും അംഗീകരണം.

- നൽകേണ്ട വായ്പയുടെയും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ കക്ഷികളുടെയും വീക്ഷണത്തിൽ പ്രസക്തമായ മറ്റെല്ലാ വിവരങ്ങളും.

- വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ച എല്ലാ പ്രസക്തമായ ഉൾചേർപ്പുകളുടെയും പകർപ്പിനൊപ്പം വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന വിധത്തിൽ ഫിന്നബിൾ ലോൺ കരാറിന്റെ ഇംഗ്ലീഷിലുള്ള ഒരു പകർപ്പ് നൽകുകയും ഉപഭോക്താവ് അത് യഥാവിധി സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

3. <u>നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം:</u>

- വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവു ചാർജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുന്ന പക്ഷം ഫിന്നബിൾ ഉപഭോക്താവിനു മനസ്സിലാകുന്ന രീതിയിൽ ഇംഗ്ലീഷിൽ അറിയിപ്പു നൽകുന്നതാണ്.

- പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ അതിനെത്തുടർന്നു പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.

- കരാറിനു കീഴിലുള്ള അടവ് അഥവാ പ്രകടനം റദ്ദാക്കാനോ / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം ലോൺ കരാറിന് അനുസ്യൂതമായിരിക്കണം. കരാറിന് കീഴിലുള്ള അടവോ പ്രകടനമോ റദ്ദാക്കുന്നതിനോ / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിനോ ഉള്ള ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന തരത്തിൽ ഇംഗ്ലീഷിലുള്ള ലോൺ കരാറിന് അനുസ്യൂതമായി ഫിന്നബിൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിയിപ്പു നൽകുന്നതാണ്.

4. <u>പൊതുവായത്:</u>

- വായ്പാകരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ

കാര്യങ്ങളിൽ ഫിന്നബിൾ ഇടപെടുന്നതല്ല (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടാത്ത പക്ഷം).

- വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനായി വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, ഫിന്നബിളിൽ നിന്നുള്ള സമ്മതമോ എതിർപ്പോ ഏതായാലും, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമാനുസൃതമായുള്ള സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

- ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവു പട്ടികയനുസരിച്ചു പണമടയ്ക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവചിക്കപ്പെട്ട ഒരു പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. ഓർമ്മിപ്പിക്കലുകൾ ഇലക്ട്രോണിക് രീതിയിലോ, നോട്ടീസുകൾ (കാര്യങ്ങൾ നേരെയാക്കാനുള്ള നിയമപരമായ അറിയിപ്പുകൾ ഉൾപ്പെടെ) ആയോ അയച്ചുകൊണ്ടോ അഥവാ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിക്കൊണ്ടോ ഉപഭോക്താവിനെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തുന്നതും ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടും. പണം വീണ്ടെടുക്കുന്ന പ്രക്രിയയിൽ തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദ്രവിക്കുന്ന രീതി ഉൾപ്പെടുന്നില്ലെന്ന് ഫിന്നബിൾ ഉറപ്പാക്കും. ഉപഭോക്താവിൻറെ അന്വേഷണങ്ങളും പരാതികളും സൗഹൃദത്തോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി ഫിന്നബിൾ അതിൻറെ ജീവനക്കാർക്ക് ഉചിതമായ നിർദ്ദേശങ്ങളും പരിശീലനവും നൽകുന്നതാണ്.

- എല്ലാ ഫീസുകളും / ചാർജുകളും / പലിശയും പലിശ നിരക്കു നയം അനുസരിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ പരസ്പരം സമ്മതിച്ച നിബന്ധനകൾക്കനുസരിച്ചോ നൽകേണ്ടതാണ്.

5. <u>ഡയറക്ടർ ബോർഡിൻറെ ഉത്തരവാദിത്തം</u>:

- ഫിന്നബിളിൻറെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അടുത്ത ഖണ്ഡികയിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ പ്രകാരം സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ("GRM") സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഫിന്നബിളിൻറെ പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും കുറഞ്ഞ പക്ഷം അതിൻറെ തൊട്ടടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുമെന്ന് അത്തരമൊരു

സംവിധാനം ഉറപ്പു വരുത്തുന്നു. FPC യോടുള്ള അനുവർത്തനവും GRM-ന്റെ പ്രവർത്തനവും ഫിന്നബിൾ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വർഷം തോറും അവലോകനം ചെയ്യും. എല്ലാ വർഷവും ബോർഡിന് അനുവർത്തനത്തിൻറെതായ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കും.

6. <u>പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ("GRM")</u>

കമ്പനിക്ക് ബാധകമായ വിവിധ ചട്ടങ്ങൾ അനുവർത്തിച്ചുകൊണ്ട് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഒരു GRM രൂപീകരിച്ചു.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം '**അനുബന്ധം-എ**' ആയി ചേർത്തിരിക്കുന്നു.

7. <u>ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC) ആശയവിനിമയം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഭാഷയും രീതിയും:</u>

- എല്ലാ ഫിന്നബിൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഇംഗ്ലീഷ് മനസ്സിലാകുന്നതിനാൽ, RBI രൂപപ്പെടുത്തിയ മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങളെയും RBI മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങളെയും അടിസ്ഥാനമാക്കി ഫിന്നബിൾ രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ള FPC സ്ഥാപിച്ചിരിച്ചിരിക്കുന്നത് ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷയിലാണ്.

8. <u>അമിത പലിശനിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള നിയന്ത്രണം:</u>

- ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ പോലുള്ള പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്തുകൊണ്ട് ഫിന്നബിൾ ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാത്യക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്കു നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും.

- ഫിന്നബിൾ അതിൻറെ അപേക്ഷാ ഫോറത്തിൽ തന്നെ വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള നഷ്ടസാധ്യതയും കാരണവും വായ്പക്കാരനോട് വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ അതു വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

- പലിശ നിരക്കുകളും നഷ്ടസാധ്യതയുടെ തരം തിരിക്കൽ സമീപനവും ഈ ഡോക്യുമെൻറിൻറെ ഒരു അനുബന്ധമെന്ന

നിലയിൽ ഫിന്നബിളിൾ വെബ്സൈറ്റ് - **അനുബന്ധം-ബി പലിശ നിരക്കു മാതൃക** എന്നതിൽ ലഭ്യമാക്കിയിരിക്കുന്നു.

- അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ ബോധവാന്മാരാക്കുന്നതിന് ഉപയോഗിക്കുന്നതിനായി ഫിന്നബിൾ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കും.

9. <u>അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ:</u>

- പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ, മറ്റു ചാർജുകൾ എന്നിവ നിശ്ചയിക്കുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സൂചിപ്പിക്കുന്ന ഒരു പലിശ നിരക്കു നയം ബോർഡ് ഓഫ് ഫിന്നബിൾ അവതരിപ്പിക്കും.

<u>FPC-യുടെ അവലോകനം:</u>

ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ FPC ഭേദഗതി ചെയ്യുകയോ പരിഷ്കരിക്കുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. വർഷത്തിൽ ഒരു പ്രാവശ്യം ബോർഡ് FPC അവലോകനം ചെയ്യും. RBI മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങളിലെ എന്തെങ്കിലും ഭേദഗതികളുടെ ഫലമായി അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ സ്ഥിതിയിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ, ഈ FPC യിൽ ആവശ്യമായ മാറ്റങ്ങൾ ബോർഡ് കൂട്ടിച്ചേർക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഈ FPC യിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന കാര്യങ്ങൾ എന്തു തന്നെയായാലും, നിലവിലുള്ള ഏതെങ്കിലും നിയമനിർമ്മാണങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, നിയന്ത്രണങ്ങൾ, നിയമങ്ങൾ അഥവാ അവയുടെ പരിഷ്ക്കരണം അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ ഒരു പുതിയ നിയമം നടപ്പിലാക്കൽ, അത്തരം നിയമത്തിനു കീഴിലുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ, നിയമനിർമ്മാണം, ചട്ടങ്ങൾ, നിയന്ത്രണം എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിലുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവയുമായി ഈ FPC യുടെ നിബന്ധനകളിൽ ഏതെങ്കിലും വൈരുദ്ധ്യമുണ്ടാകുന്ന പക്ഷം ഈ FPC യെക്കാളുമുപരിയായി അത്തരം നിയമനിർമ്മാണം നിലനിൽക്കുന്നതായിരിക്കും.

അനുബന്ധം-എ

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

സുസ്ഥിരമായ ബിസിനസ്സ് വളർച്ചയ്ക്ക് ഉപഭോക്തൃ സേവനം വളരെ പ്രധാനമാണ്, അതുകൊണ്ടു തന്നെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി സമ്പർക്കത്തിൽ വരുന്ന വ്യത്യസ്ത സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഉടനീളം ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മാതൃകാപരമായ സേവനം ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഫിന്നബിൾ ശ്രമിക്കുന്നു

A. ഉദ്ദേശ്യം

ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ അടിസ്ഥാനം ഉപഭോക്താവിന്റെ ഒരു പ്രധാനപ്പെട്ട ശബ്ദമാണ്. ഈ നയം ഘടനാപരമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര ചട്ടക്കൂടിലൂടെ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൻറെ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകുന്നു. പരാതി പരിഹാരത്തെ പിന്തുണയ്ക്കുന്ന ഒരു അവലോകന സംവിധാനം, ഭാവിയിൽ ഒരേപോലുള്ള പ്രശ്നങ്ങൾ ആവർത്തിക്കുന്നതു കുറയ്ക്കുന്നതിനു സഹായിക്കുന്നു. പരാതി പരിഹാര നയം പിൻവരുന്ന തത്വങ്ങളാണ് പിന്തുടരുന്നത്:

1. ഉപഭോക്താക്കളോട് നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുന്നു;
2. ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മാന്യമായും സമയബന്ധിതമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു;
3. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ സ്ഥാപനത്തിനുള്ളതിൽ തന്നെ ഘട്ടം ഘട്ടമായി അവതരിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള വഴികളെക്കുറിച്ചും അവരുടെ പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിൽ അവർ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നു;
4. ജീവനക്കാർ സത്യസന്ധമായ മനോഭാവത്തോടെയും മുൻവിധികളില്ലാതെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്കായി പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

B. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക സംവിധാനം

പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഏറ്റവും മികച്ച CRM സംവിധാനത്തിലാണ് നിക്ഷേപിച്ചിരിക്കുന്നത്.

ഈ സംവിധാനം പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നു; അന്വേഷണത്തിന്റെ സ്വഭാവത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി TAT-കൾ പിന്തുടരുകയും മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള TAT-കളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലും എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് അനുസരിച്ചും പ്രശ്നങ്ങൾ ഘട്ടം ഘട്ടമായി പരിഗണിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

CRM സിസ്റ്റത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തിക്കഴിഞ്ഞാൽ, 14 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിനു തൃപ്തികരമായ വിധത്തിൽ പരാതി/അന്യായം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം കസ്റ്റമർ കെയറിൽ നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കും. സാധ്യമാകുന്നിടത്തെല്ലാം ഉപഭോക്താവിന് അനുയോജ്യവും ഉചിതവുമായ ബദൽ പരിഹാരങ്ങൾ നൽകാൻ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തുന്നതാണ്.

എന്നിരുന്നാലും, തീരുമാനത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് അതൃപ്തി തുടരുകയാണെങ്കിൽ, താഴെ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം വഴി അയാ(വ)ൾക്ക് പ്രശ്നം ഉയർന്ന തലത്തിൽ ഉന്നയിക്കാൻ കഴിയും.

C. <u>സമയ പരിധി</u>

ഓരോ പരാതിക്കും അത് പരിഹരിക്കുന്നതിൽ ഉൾപ്പെടുന്ന അന്വേഷണങ്ങളെ ആശ്രയിച്ച് 14 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ ഉചിതമായ സമയപരിധി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്. പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ അനുയോജ്യമായ രസീത് നൽകുകയുംപരിഹാരത്തിന് എന്തെങ്കിലും കാലതാമസമുണ്ടെങ്കിൽ അത് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

D. <u>അവലോകനവും നിരീക്ഷണവും</u>

പരാതികളുടെ നിരീക്ഷണത്തിനുള്ള സംവിധാനം, TAT-കൾ, പരാതികളുടെ സ്വഭാവം എന്നിവയെ ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിലൂടെ, പരാതിപരിഹാരപ്രക്രിയയിൽ പഴുതുകൾ ഉണ്ടോ എന്നു മനസിലാക്കാനും ട്രെൻഡുകൾ പരിശോധിച്ചുകൊണ്ട് അവ പരിഹരിക്കാനുള്ള സഹായം ഉറപ്പുവരുത്താനും കഴിയും.

E. <u>എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്:</u>

- **കസ്റ്റമർ കെയർ**

വായ്പയെടുക്കുന്നവർ അവരുടെ എല്ലാ പരാതികളും ആദ്യസന്ദർഭത്തിൽ തന്നെ കസ്റ്റമർ കെയർ ടീമിനെ അറിയിക്കാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താവിനു ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഇവയാണ്:
ഇമെയിൽ ഐഡി: makeiteasy@finnable.com
കസ്റ്റമർ കെയർ ടീം ഒരു പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 14 (പതിനാല്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കും.

- **പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ**

അപേക്ഷ നൽകി 14 (പതിനാല്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കസ്റ്റമർ കെയർ ടീമിൽ നിന്ന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അഥവാ കസ്റ്റമർ കെയർ ടീമിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, വായ്പയെടുത്ത ആൾക്ക് പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ രാവിലെ 10 നും വൈകുന്നേരം 7 നും ഇടയിൽ ഏതു സമയത്തും താഴെയുള്ള നമ്പറിൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ സമീപിക്കുകയോ അഥവാ താഴെ കാണുന്ന ഇ-മെയിൽ വിലാസത്തിൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് എഴുതുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.

മിസ്: സുമൻ കുമാരി
പദവി: പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ
വിലാസം: ഇൻഡിക്യൂബ് ലേക്ക് സൈഡ്,
നാലാം നില മുനിസിപ്പൽ നമ്പർ 80/2 വിംഗ് എ ബെല്ലന്ദൂർ വില്ലേജ്,
വർത്തൂർ ഹോബ്ലി, ബെംഗളൂരു, KA 560103 IN
ബന്ധപ്പെടുക: 9741160321
ഇമെയിൽ: gro@finnable.com

പലിശ നിരക്ക് മാതൃക

പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ, പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള നയങ്ങൾ നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള നിയമാവലി

മുകളിൽ ഉദ്ധരിച്ച RBI യുടെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത്, പലിശ നിരക്കുകളോ മറ്റ് നിരക്കുകളോ നിർണ്ണയിക്കുമ്പോൾ ഇനിപ്പറയുന്ന ആന്തരിക മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ, നയങ്ങൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ, പലിശ നിരക്ക് മാതൃക എന്നിവ കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതാണ്.

- കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കുകൾ വായ്പയെടുത്ത ഫണ്ടുകളുടെ വില, പൊരുത്തപ്പെടുന്ന കാലയളവിലെ ചെലവ്, മാർക്കറ്റ് ലിക്വിഡിറ്റി, ക്രെഡിറ്റ് ഫ്ലോ സംബന്ധിച്ച RBI നയങ്ങൾ, മത്സരം വഴിയുള്ള ഓഫറുകൾ, കമ്പോളത്തിലെ പ്രശസ്തി, പ്രവർത്തനച്ചെലവ്, വിതരണങ്ങൾ, ആവശ്യമായ മൂലധനച്ചെലവ്, കടം വാങ്ങുന്നയാളിലും ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലുമുള്ള സഹജമായ കടവും സ്ഥിരസ്ഥിതി നഷ്ടസാധ്യതയും, വ്യവസായത്തിലെ ട്രെൻഡുകൾ മുതലായ വൈവിധ്യമാർന്ന ഘടകങ്ങളെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു. ഒരേ കാലയളവുള്ളതും അതേ കാലയളവിൽ ലഭ്യമായതുമായ സമാനമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വ്യത്യസ്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്കു വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകളിൽ ലഭ്യമായേക്കാം. ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള എന്നാൽ അവയിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താത്ത ഒന്നിലധികം ഘടകങ്ങളുടെ എല്ലാ പരിഗണനയും അല്ലെങ്കിൽ സംയോജനവും അനുസരിച്ച് പലിശ നിരക്കുകൾ വ്യത്യാസപ്പെടാം:

    - ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസായ വിഭാഗത്തിലെ കടവും സ്ഥിരസ്ഥിതി നഷ്ടസാധ്യതയും;
    - സമാന സ്വഭാവമുള്ള കക്ഷികളുടെ ചരിത്രപരമായ പ്രകടനം;
    - അപേക്ഷകൻറെ പ്രൊഫൈൽ;
    - വ്യവസായ വിഭാഗം;
    - അപേക്ഷകൻറെ തിരിച്ചടവു ട്രാക്ക് റെക്കോർഡ്;
    - വായ്പാ ടിക്കറ്റ് വലുപ്പം;
    - വായ്പാ കാലാവധി;
    - ലൊക്കേഷൻ പിഴവും ശേഖരണ പ്രകടനവും;
    - അപേക്ഷകൻറെ മറ്റ് കടബാധ്യതകൾ.

- വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് പലിശ നിരക്കുകൾ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും പലിശയും മുഖ്യ തിരിച്ചടവ് പട്ടികയും ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.

- ആശയവിനിമയത്തിലൂടെ അറിയിക്കുന്ന നിശ്ചിത തീയതിയിൽ പലിശ ഉടൻ അടയ്ക്കേണ്ടതായി കണക്കാക്കും കൂടാതെ പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ഗ്രേസ് പിരീഡ് അനുവദിക്കുന്നതുമല്ല.

- സാധാരണ പലിശയ്ക്ക് പുറമെ, നൽകുന്ന താൽക്കാലിക സൗകര്യങ്ങൾക്കായി കമ്പനി അധിക പലിശ ഈടാക്കാം, എന്തെങ്കിലും കാലതാമസത്തിനോ, കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയാലോ പിഴപ്പലിശ ഈടാക്കാവുന്നതാണ്.

- പലിശ കൂടാതെ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, താമസിച്ചുള്ള അടവുകൾ, ചെക്ക് ബൗൺസ് ചാർജുകൾ, പ്രീ-ക്ലോഷർ ചാർജുകൾ മുതലായവ പോലുള്ള മറ്റു സാമ്പത്തിക ചാർജുകൾ ആവശ്യമെന്ന് കരുതുന്നിടത്തെല്ലാം കസ്റ്റമറുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തിയശേഷം അവ കമ്പനിക്ക് ഈടാക്കാവുന്നതാണ്. ഈ നിരക്കുകളിലെ ഏത് പരിഷ്കരണവും ഭാവിപ്രാബല്യത്തോടെ ആയിരിക്കും.

- റീഫണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ ചാർജുകൾ / പിഴപ്പലിശ / അധിക പലിശ എന്നിവ ഒഴിവാക്കുന്നതിനുള്ള ക്ലെയിമുകൾ സാധാരണയായി കമ്പനി സ്വീകരിക്കില്ല, അത്തരം അഭ്യർത്ഥനകൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് കമ്പനിയുടെ മാത്രം വിവേചനാധികാരത്തിലായിരിക്കും.

- പലിശ പുനഃക്രമീകരിക്കുന്നതിനുള്ള കാലയളവ് കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ തീരുമാനിക്കുകയും അത് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

- പലിശ നിരക്ക് കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും സമയാസമയങ്ങളിൽ അതു കാലാനുസൃതമാക്കുകയും ചെയ്യും.