

2012 മാർച്ച് 26-ന് "NBFC-കൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ" എന്ന തലക്കെട്ടിൽ DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2011- 12 എന്ന സർക്കുലർ പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി CAPITAL FINSERVE LIMITED ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC) വികസിപ്പിച്ചെടുത്തിട്ടുണ്ട്. കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്, റീജിയണൽ ഓഫീസുകൾ, ശാഖകൾ എന്നിവയുടെ CFL-ന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും FPC ബാധകമായിരിക്കും.

എല്ലാ പങ്കാളികൾക്കും, പ്രത്യേകിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, കമ്പനി അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ പിന്തുടരുന്ന രീതികളുടെ ഫലപ്രദമായ അവലോകനം നൽകുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെയാണ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്ന "NBFC-കൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ" കണക്കിലെടുത്തും അനുസരിച്ചും ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്, കൂടാതെ കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സൗകര്യങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ പ്രാപ്തരാക്കുക എന്നതാണ് ഇതിന്റെ ലക്ഷ്യം.

എഫ്പിസിയുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്:

- എ) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ സാമ്പത്തിക, സമാന സേവന മേഖലയിലെ സ്ഥാപനങ്ങൾ പിന്തുടരുന്ന മികച്ച രീതികൾ സ്വീകരിക്കുക.
- ബി) കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിൽ പിന്തുടരുന്ന രീതികളുടെ ഫലപ്രദമായ അവലോകനം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുക.
- സി) ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും നീതിയുക്തവും സുതാര്യവും നിയമപരമായി നിലനിൽക്കുന്നതുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- ഡി) കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്ന കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മികച്ച ധാരണ ലഭിക്കാൻ പ്രാപ്തരാക്കുക.
- ഇ) മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളുമായി കണക്കുകൂട്ടുകയും ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യുക.എഫ്) ഉപഭോക്താക്കളും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം വളർത്തിയെടുക്കുക.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് ഇനിപ്പറയുന്ന മേഖലകൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു.

- വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും.
- വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും.
- നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം.
- പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനത്തെക്കുറിച്ചും വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ.
- കെവെസി നയം, വിലയിരുത്തൽ, ഇൻഷുറൻസ്, സെക്യൂരിറ്റികളുടെ സംഭരണം, ലേലം മുതലായവ.
- രഹസ്യത്വമകത.
- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം.
- പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ.

1. വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും.

- കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- കമ്പനി നൽകുന്ന വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, ഇത് മറ്റ് സമാനമായ എൻബിഎഫ്സികളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും താരതമ്യം ചെയ്തുകൊണ്ട് ഒരു തീരുമാനമെടുക്കാൻ അദ്ദേഹത്തെ പ്രാപ്തമാക്കും, കൂടാതെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നടപ്പിലാക്കേണ്ട/സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളും സൂചിപ്പിക്കണം.
- ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും അധിക രേഖകൾ/വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, അത് ഉടൻ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.
- സ്വർണ്ണ വായ്പകൾ ഒഴികെയുള്ള എല്ലാ വായ്പകൾക്കും അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ച അതേ ദിവസം തന്നെ അനുമതി ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അപേക്ഷകന് ഒരു രസീത് നൽകുന്നതാണ്, വായ്പ അനുവദിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച തീരുമാനം അദ്ദേഹത്തെ അറിയിക്കാൻ സാധ്യതയുള്ള തീയതിയും ഇതിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നു. അപേക്ഷാ ഫോമിൽ നിന്ന് ഒരു ഭാഗം കീറിമുറിച്ച് ഒരു SMS സന്ദേശം വഴിയോ അംഗീകാരം നൽകാവുന്നതാണ്.

2. വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും.

- വായ്പാ അനുമതി കത്തും വായ്പാ രേഖയുടെ പകർപ്പും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന അനുബന്ധങ്ങൾ/അടയാളങ്ങൾക്കൊപ്പം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും, അതിൽ അനുവദിച്ച തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷിക്കുന്ന രീതി, മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പോലുള്ള വായ്പയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം.
- വൈകിയ പണമടയ്ക്കലിന് ഇടാക്കുന്ന പിഴ പലിശ അനുമതി കത്തിൽ/വായ്പ രേഖയിൽ ബോൾഡ് അക്ഷരങ്ങളിൽ പരാമർശിക്കും.
- അനുമതി കത്തിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് രേഖയുടെ ഭാഗമായി സൂക്ഷിക്കും.
- ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ലഭിക്കുകയും, രേഖകൾ പൂരിപ്പിച്ച് സെക്യൂരിറ്റി ചാർജ്ജ് സൃഷ്ടിക്കുകയും ചെയ്താൽ, എല്ലാ വിധത്തിലും പൂരിപ്പിച്ച അപേക്ഷാ ഫോം ലഭിച്ച അതേ ദിവസം തന്നെ വായ്പാ അപേക്ഷകൾ സാധാരണഗതിയിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതാണ്. .
എന്നിരുന്നാലും, ഫീൽഡ് വെരിഫിക്കേഷൻ പോലുള്ള കാരണങ്ങളാൽ ഒരു ദിവസത്തിനപ്പുറം വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ചതിന് ഒരു രസീത് ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നതാണ്, കൂടാതെ വായ്പാ അപേക്ഷ എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കുമെന്ന് സൂചിപ്പിക്കുന്നു. അപേക്ഷയുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

3. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം.

a) ആവശ്യമായ രേഖകൾ നടപ്പിലാക്കുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സെക്യൂരിറ്റിക്ക് മേൽ ചാർജ് സൃഷ്ടിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഔദ്യോഗികതകൾ പൂർത്തിയാക്കുകയും ചെയ്ത ശേഷം വായ്പ വിതരണം ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാവുന്ന ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും ഭാവിയിൽ മാത്രമായിരിക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന വായ്പാ രേഖയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

b) പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചറിയപ്പെടുന്നതോ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്നതോ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പാ രേഖയിലെ ഉടമ്പടികൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

c) എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നോ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നോയോ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും, കടം വാങ്ങുന്നയാളെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശത്തിനോ അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി. അത്തരം തിരിച്ചടവ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങളും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / അടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടുന്ന നോട്ടീസ് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.

4. പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചും റിസ്ക് തരംതിരിക്കുന്നതിനുള്ള സമീപനത്തെക്കുറിച്ചുമുള്ള വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ.

a) പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക നയങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും രൂപപ്പെടുത്തുകയും അവ അമിതമല്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, വായ്പയുടെയും അഡ്വാൻസുകളുടെയും പലിശ നിരക്കും മറ്റ് ചാർജുകളും മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ആന്തരിക നയങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

b) വായ്പയ്ക്ക് ഇടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാവുന്ന തരത്തിൽ പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കുകളായിരിക്കും.

c) വായ്പ ലഭിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ വായ്പ അടയ്ക്കുന്ന തീയതി വരെയുള്ള ദിവസങ്ങളുടെ യഥാർത്ഥ എണ്ണത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പ്രതിമാസ വിശ്രമത്തിൽ ദിവസേനയുള്ള ബാക്കി തുകയ്ക്ക് പലിശ ഇടാക്കും.

d) നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

e) പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ സമീപനവും വ്യത്യസ്ത സ്കീമുകൾക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകൾ ഇടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വെളിപ്പെടുത്തുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്ന അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും വേണം.

f) ഓരോ സ്കീമിനും കീഴിലുള്ള പലിശ സമയബന്ധിതമായി അടയ്ക്കുന്നതിന് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനായി ഉദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള പലിശ നിരക്കുകളിലെ റിബേറ്റ്, അനുവദിച്ച കാലയളവ് കടക്കുന്നത് നിരസാഹപ്പെടുത്തുന്നതിന് അധിക പലിശ ഇടാക്കൽ തുടങ്ങിയവ വായ്പാ കരാറിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്.

g) സാധാരണഗതിയിൽ സ്വർണ്ണ വായ്പകൾക്ക് മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ/ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ ഇടാക്കില്ല. ഏതെങ്കിലും സ്കീമിന് അത്തരം ചാർജുകൾ ബാധകമാണെങ്കിൽ, അത് അനുമതി കത്തിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.

h) പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.

i) വായ്പ വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ വായ്പ അടച്ചുപൂട്ടൽ തീയതി വരെ വായ്പ കുടിശ്ശികയായി അവശേഷിക്കുന്ന യഥാർത്ഥ ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണം അടിസ്ഥാനമാക്കി പലിശ കണക്കാക്കും.

j) ഓരോ സ്കീമിലും ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന വ്യത്യസ്ത സ്റ്റാമ്പുകൾ അനുസരിച്ച് നിർദ്ദിഷ്ട കാലയളവിലോ അതിനുമുമ്പോ പലിശ സമയബന്ധിതമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ വായ്പ അടച്ചുപൂട്ടുന്നതിനോ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് പലിശ നിരക്കിൽ ഒരു ഇളവ് നൽകാവുന്നതാണ്.

5. കൈവെസി, വിലയിരുത്തൽ, ഇൻഷുറൻസ്, സെക്യൂരിറ്റികളുടെ സംഭരണം, ലേലം മുതലായവയെക്കുറിച്ചുള്ള നയം. ഇനിപ്പറയുന്ന വശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഒരു നയം കമ്പനി നടപ്പിലാക്കും:

1. ആർബിട്രെ നിയമിച്ചിട്ടുള്ള കൈവെസി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനും ഏതെങ്കിലും വായ്പ നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിൽ മതിയായ ജാഗ്രത പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനും മതിയായ നടപടികൾ.
2. കൊളാറ്റൽ സെക്യൂരിറ്റിയായി സ്വീകരിച്ച ആഭരണങ്ങളുടെ മൂല്യവും പരിശുദ്ധിയും വിലയിരുത്തുന്നതിനുള്ള ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ നടപടിക്രമം.
3. സ്വർണ്ണഭരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം സ്ഥിരീകരിക്കുന്ന ഒരു പ്രഖ്യാപനം കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് വാങ്ങണം.
4. എല്ലാ ശാഖകളിലും ആഭരണങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതിന് BIS മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്ന സ്കോപ്പ് വുമുകളുടെയോ സേഫുകളുടെയോ ശരിയായ സംഭരണ സൗകര്യം ഉണ്ടായിരിക്കണം. സ്കോപ്പ് വുമിന്റെയോ സേഫിന്റെയോ താക്കോലുകൾ രണ്ട് ഉദ്യോഗസ്ഥർ പ്രത്യേകം സൂക്ഷിക്കുകയും അവയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ സംയുക്തമായി നടത്തുകയും വേണം. സുരക്ഷാ പ്രശ്നങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ജീവനക്കാർക്ക് തുടർച്ചയായി പരിശീലനം നൽകണം. ഗുണനിലവാരം, അളവ്, ശരിയായ സംഭരണം എന്നിവ ഉറപ്പാക്കാൻ ആന്തരിക ഓഡിറ്റർമാർ സ്വർണ്ണ ഇനങ്ങൾ ഇടയ്ക്കിടെ പരിശോധിക്കണം.
5. കൊളാറ്റൽ സെക്യൂരിറ്റിയായി സ്വീകരിക്കുന്ന ആഭരണങ്ങൾ മതിയായതും ഉചിതമായതുമായ ഇൻഷുർ ചെയ്തിരിക്കണം. തിരിച്ചടവ് നടത്താത്ത സാഹചര്യത്തിൽ ലേല നടപടിക്രമം സുതാര്യമായിരിക്കണം. ലേലത്തിന് മുമ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകണം, കൂടാതെ താൽപ്പര്യ വൈരുദ്ധ്യമുണ്ടാകില്ല. ലേല സമയത്ത് എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളുമായും അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങളുമായും ഉൾപ്പെടെ ഒരു ആയുധ ദൈർഘ്യ ബന്ധം നിലനിർത്തുന്നുണ്ടെന്ന് ലേല പ്രക്രിയ ഉറപ്പാക്കണം. വായ്പ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള വായ്പാ രേഖയിൽ ലേലത്തിനുള്ള നടപടിക്രമത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തണം. ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ലേലക്കൻ വഴി മാത്രമേ ലേലം നടത്തുകയുള്ളൂ. കമ്പനി ലേലത്തിൽ പങ്കെടുക്കാൻ പാടില്ല. കുറഞ്ഞത് രണ്ട് പത്രങ്ങളിലെങ്കിലും പരസ്യങ്ങൾ നൽകി ലേലം പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കണം, ഒന്ന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും മറ്റൊന്ന് ഒരു ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലും.
6. കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനത്തിലെ ഏതെങ്കിലും തട്ടിപ്പ് ഉചിതമായ അധികാരി അന്വേഷിക്കുകയും ഉചിതമായ ശിക്ഷാ നടപടി സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

അധികാരം. അച്ചടക്ക അധികാരിയുടെ തീരുമാനത്തിന്റെ ഏതൊരു അവലോകനവും മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ നടത്തണം.

6. രഹസ്യാത്മകത

- a) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനി എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കണക്കാക്കും.
- b) ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ മറ്റാർക്കും വെളിപ്പെടുത്താൻ പാടില്ല.

- c) ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ സ്ഥാപനത്തിനോ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കോ നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം കമ്പനി വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ.
- d) വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകതയിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്നതാണെങ്കിൽ.
- e) അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടത് കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ താൽപ്പര്യത്തിനാണെങ്കിൽ (ഉദാ. വഞ്ചന തടയൽ)
- f) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ കമ്പനിയെ അതിന്റെ ഗ്രൂപ്പ്/അസോസിയേറ്റ്/എൻ്റീറ്റികൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾ അല്ലെങ്കിൽ പ്രത്യേകമായി സമ്മതിച്ച ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി/എൻ്റീറ്റിക്ക് അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ.

7. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം.

കമ്പനിയുടെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി, താഴെപ്പറയുന്ന സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്:

- a) ബ്രാഞ്ച് മാനേജർക്ക് താഴെയുള്ള ഏതൊരു ഉദ്യോഗസ്ഥൻ്റെയും തീരുമാനങ്ങൾ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ കേട്ട് തീർപ്പാക്കും.
- b) ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാരുടെ തീരുമാനങ്ങൾ സോണൽ മാനേജർ കേട്ട് തീർപ്പാക്കും.
- c) സോണൽ മാനേജരുടെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് എറണാകുളത്തുള്ള കമ്പനിയുടെ ഹെഡ് ഓഫീസിലെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിലേക്ക് വിഷയം അറിയിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ഉണ്ട്.
- d) അപേക്ഷകൾ/പിരിവുകൾ ശേഖരിക്കൽ തുടങ്ങിയ വിവിധ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായി കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസികൾക്കെതിരായ പരാതികളും മുകളിൽ പറഞ്ഞതുപോലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പരിധിയിൽ വരും. പരാതി തൃപ്തികരമായി തീർപ്പാക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാട്രിക്സ് അനുസരിച്ച് കമ്പനിയിലെ ഒരു ഉയർന്ന അധികാരിയിലേക്ക് വിഷയം അറിയിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ഉപഭോക്താവിന് ഉപയോഗിക്കാം.
- e) കമ്പനിയുടെ എറണാകുളത്തുള്ള ഹെഡ് ഓഫീസിലെ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റെ തലവൻ ജനറൽ മാനേജരുടെ ഗ്രേഡിൽ കുറയാത്ത ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥനായിരിക്കും, അദ്ദേഹത്തെ ഒരു മാനേജ്മെന്റ് കമ്മിറ്റി പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറായി നിയമിക്കും. നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളും സോണൽ മാനേജർമാർ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പരാതികളിൽ അവരുടെ തീരുമാനങ്ങൾക്കെതിരായ അപ്പീലുകളും ഹെഡ് ഓഫീസിലെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ കേട്ട് തീർപ്പാക്കും. ആർബിട്രെ ഓബ്ജക്ടീവ് മാനേജർ നോഡൽ ഓഫീസറായും ഉദ്യോഗസ്ഥനെ നിയമിക്കുകയും അദ്ദേഹം മുഖേന ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.
- f) ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ശാഖയിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന കോൺടാക്റ്റ് വിവരങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് RBI-യുടെ DNBS-ന്റെ റീജിയണൽ ഓഫീസിലെ NBFC ഓബ്ജക്ടീവ് മാനേജർ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

g) പരാതി പരിഹാര ഓഫീസുകളുടെയും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ RBI ഓബ്സർവ്സ്മാന്റെയും/റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെയും കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ എല്ലാ ശാഖകളിലും ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

h) ജീവനക്കരുടെ പെരുമാറ്റവും ഉപഭോക്തൃ സേവനവും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനായി ജീവനക്കർക്ക് തുടർച്ചയായി ശരിയായ പരിശീലനം നൽകണം.

i) ന്യായമായ രീതികളുടെ നിയമങ്ങളുടെ പാലനവും ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റെ പ്രവർത്തനവും എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് മുന്നിൽ സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

8. പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ

a) കമ്പനി സാധാരണ പ്രവൃത്തി സമയങ്ങൾ, അവധി ദിവസങ്ങളുടെ പട്ടിക, ബന്ധപ്പെട്ട ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബ്രാഞ്ചിന്റെ പരിസരത്ത് പ്രദർശിപ്പിക്കുന്ന ഒരു അറിയിപ്പ് വഴിയോ പത്രക്കുറിപ്പ് വഴിയോ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

b) ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി അന്ധിക്യത വ്യക്തികളുമായോ ഏജൻസികളുമായോ മൂന്നാം കക്ഷികളുമായോ പങ്കിടില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഈ വിഷയത്തിൽ നിയമപരമായതോ നിയന്ത്രണപരമോ ആയ ആവശ്യകതകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ പാലിക്കാനും പാലിക്കാനും കമ്പനി ബാധ്യസ്ഥമായിരിക്കും, ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് നൽകാതെ തന്നെ അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ അത് ബാധ്യസ്ഥമാണ്.

c) ലെറ്റർ ഓഫ് അണ്ടർടേക്കിംഗിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും.

d) പണയം വച്ച സ്വർണ്ണഭരണങ്ങളുടെ ഇടയായി നൽകുന്ന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇത് പ്രായോഗികമല്ലാത്തതിനാൽ കടം വാങ്ങിയ അക്കൗണ്ടുകൾ കൈമാറുന്നതിനുള്ള ഒരു അഭ്യർത്ഥനയും കമ്പനി സ്വീകരിക്കില്ല.

e) വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവം നടത്തില്ല, ഉദാഹരണത്തിന്, കടം വാങ്ങുന്നവരെ അപൂർവ്വ സമയങ്ങളിൽ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്താൻ, വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനായി മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം നൽകിയിരിക്കണം, അതുവഴി ശരിയായ പെരുമാറ്റം ഉറപ്പാക്കും.

f) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബിസിനസ്സിന്റെ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ കാരണം പറഞ്ഞ സമയത്തിന് പുറത്ത് വിളിക്കേണ്ടിവരാത്ത പക്ഷം, കമ്പനി 0900 മണിക്കൂർ മുതൽ 1800 മണിക്കൂർ വരെ കുറ്റവാളികളായ ഉപഭോക്താക്കളെ വിളിക്കും.

9. ന്യായമായ രീതിശാസ്ത്ര നിയമത്തിന്റെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെയും ആനുകാലിക അവലോകനം

നിയമത്തിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ ന്യായമായ രീതിശാസ്ത്ര നിയമത്തിന്റെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെയും ആനുകാലിക അവലോകനം കമ്പനി വാർഷിക ഇടവേളകളിൽ

ഏറ്റെടുക്കുകയും അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

10. പ്രഖ്യാപനവും പ്രതിബദ്ധതകളും

a) റെഗുലേറ്റർമാർ (റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെബി, ഐആർഡിഎ മുതലായവ) സർക്കാർ, തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ തുടങ്ങിയ മറ്റ് യോഗ്യതയുള്ള അധികാരികൾ പാസാക്കിയ/ പുറപ്പെടുവിച്ച എല്ലാ ബാധകമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കാൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

b) എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും കാര്യക്ഷമവും പ്രൊഫഷണലും മാനുവൽമായ സേവനങ്ങളിലൂടെ പൂർണ്ണ ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

c) ആന്തരികമായി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങളും രീതികളും പാലിക്കാനും മെച്ചപ്പെടുത്താനും വ്യവസായത്തിൽ നിലനിൽക്കുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് മുന്നിലായിരിക്കാനും കമ്പനി നിരന്തരം പരിശ്രമിക്കും.

d) മതം, ജാതി, ലിംഗഭേദം അല്ലെങ്കിൽ ഭാഷ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ വിവേചനം കാണിക്കില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുനൽകുന്നു.

e) കമ്പനി തങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തവും പൂർണ്ണവുമായ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്/ഭാവി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും, കൂടാതെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതോ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ പരസ്യമോ പരസ്യമോ അവലംബിക്കില്ല.

f) മറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിരക്കുകളോ സൂതാര്യതയില്ലായ്മയോ ഉള്ള ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ അവതരിപ്പിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കാൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

g) ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവ് വരുത്തുന്ന ഏതെങ്കിലും മനഃപൂർവ്വമല്ലാത്തതോ ക്ലിനിക്കൽ പിശകോ മുതലായവകളില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുനൽകുന്നു.

h) കമ്പനി FPC അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ഉപഭോക്താവ് അഭ്യർത്ഥിക്കുമ്പോൾ, FPC യുടെ ഒരു പകർപ്പ് ആവശ്യാനുസരണം ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.
