

ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

സ്റ്റിന്നി ക്യാപിറ്റൽ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്
ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
പതിപ്പ് 1.0

എ) ആമുഖം

26 ലെ സർക്കുലർ DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2011-12 പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് മറുപടിയായി സ്റ്റിന്നി ക്യാപിറ്റൽ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (കമ്പനി) ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC) രൂപീകരിച്ചു. മാർച്ച് 2012 എന്ന തലക്കെട്ടിൽ "എൻബിഎഫ്സികൾക്കായുള്ള ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ" കൂടാതെ 2023 ഒക്ടോബർ 19-ന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഭേദഗതി വരുത്തി.

ബി) ലക്ഷ്യങ്ങൾ

FPC യുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്.

1. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ മികച്ച രീതികൾ സ്വീകരിക്കുക.
2. ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് വെല്ലുവിളി നിറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ സജ്ജീകരിക്കുകയും ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യുക.
3. ബിസിനസ്സ് നടത്തുമ്പോൾ, സുതാര്യവും, ന്യായവും, ധാർമ്മികവും, നിയമപരമായി നിലനിൽക്കുന്നതുമായ രീതികൾ പിന്തുടരുക.
4. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് / വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഇൻപുട്ടും നൽകുകയും പരസ്പര പ്രയോജനകരമായ ദീർഘകാല ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുക.
5. സംശയാസ്പദമായ ക്രെഡൻഷ്യലുകളോ ക്രിമിനൽ പശ്ചാത്തലമോ ഉള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ ഏറ്റെടുക്കുന്നത് സൂക്ഷ്മമായി ഒഴിവാക്കിക്കൊണ്ട്, സംതൃപ്തരായ ഉപഭോക്താക്കളുടെ തുടർച്ചയായി വളരുന്ന അടിസ്ഥാന സുഗമമാക്കുക.

സി) പ്രയോഗക്ഷമത

ഹെഡ് ഓഫീസും ഇന്ത്യയിലുടനീളമുള്ള ബ്രാഞ്ചുകളും ഉൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും FPC ബാധകമായിരിക്കും.

കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ജീവനക്കാരെയും ഓഫീസർമാരെയും FPC ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കും. ലിംഗഭേദം, ലിംഗഭേദം, മതം, ജാതി, വൈകല്യം മുതലായവ പരിഗണിക്കാതെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും / വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കളെയും തുല്യമായും മര്യാദയോടെയും പരിഗണിക്കുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

ഡി) പ്രഖ്യാപനങ്ങളും പ്രതിബദ്ധതകളും

1. റെഗുലേറ്റർമാരും (റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെബി, ഐആർഡിഎ മുതലായവ) ഗവൺമെന്റ്, ലോക്കൽ അതോറിറ്റി മുതലായ മറ്റ് യോഗ്യതയുള്ള അധികാരികളും പാസാക്കിയ / പുറപ്പെടുവിച്ച അല്ലെങ്കിൽ പുറപ്പെടുവിച്ചേക്കാവുന്ന ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കാൻ കമ്പനി ബാധ്യസ്ഥമാണ്.
2. കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലുടനീളമുള്ള കാര്യക്ഷമവും പ്രൊഫഷണലും മര്യാദയുള്ളതുമായ സേവനങ്ങളിലൂടെ പൂർണ്ണമായ ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിക്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.
3. ആന്തരികമായി സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങളും സമ്പ്രദായങ്ങളും പാലിക്കാനും മെച്ചപ്പെടുത്താനും വ്യവസായത്തിൽ നിലവിലുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ മറികടക്കാനും കമ്പനി സ്ഥിരമായി പരിശ്രമിക്കും.
4. മതം, ജാതി, ലിംഗം അല്ലെങ്കിൽ ഭാഷ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ -ഉപ്ഫോക്താക്കളോട്) വിവേചനം കാണിക്കരുതെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.
5. കമ്പനി അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, പ്രക്രിയകൾ, പിഴകൾ എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തവും പൂർണ്ണവുമായ വിവരങ്ങൾ അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് / വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും കൂടാതെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതോ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ പരസ്യമോ പബ്ലിസിറ്റിയോ അവലംബിക്കില്ല.
6. 'മറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ചാർജുകൾ' അല്ലെങ്കിൽ സുതാര്യതയുടെ അഭാവമുള്ള ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ അവതരിപ്പിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കാൻ കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കുന്നു ബാധ്യസ്ഥമാണ്..
7. ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷയിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും ആശയവിനിമയം നടത്തും.
8. മതിയായ ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷ ഉൾപ്പെടെ ഉപഭോക്താവ് പ്രതിജ്ഞയെടുക്കുന്ന സെക്യൂരിറ്റി / ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ സുരക്ഷിതമായ കസ്റ്റഡി സുരക്ഷിതമാക്കുന്നതിനും കസ്റ്റമറിലായിരിക്കുമ്പോൾ ആകസ്മികമോ അശ്രദ്ധമോ വഞ്ചനാപരമോ ആയ സെക്യൂരിറ്റി നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിന് സാധ്യമായതും ന്യായമായതുമായ എല്ലാ നടപടികളും കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്നു. കമ്പനി.

9. ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവ് വരുത്തിയ അവിചാരിതമോ ക്ലിഷ്ടതയോ പിശകുകളോ പ്രയോജനപ്പെടുത്തരുതെന്ന് കമ്പനി -ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.
10. ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും ഉടൻ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്, കൂടാതെ ഒരു ഘടനാപരമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും എസ്കലേഷൻ -മാട്രിക്സും) ഉള്ളതാണ്.
11. കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ FPC പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ആവശ്യാനുസരണം FPC യുടെ ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും. FPC-യിലെ എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങളും മാറ്റങ്ങളും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
12. കമ്പനി അതിന്റെ ഏതെങ്കിലും ശാഖകൾ/ഓഫീസുകൾ അടച്ചുപൂട്ടുന്ന തീയതിക്ക് കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് മാസത്തെ പൊതു അറിയിപ്പ് നൽകണം, കുറഞ്ഞത് ഒരു പ്രമുഖ ദേശീയ പത്രത്തിലും ഒരു പ്രമുഖ പ്രാദേശിക (ശാഖ/ഓഫീസിന്റെ സ്ഥലം ഉൾക്കൊള്ളുന്ന) പ്രാദേശിക പത്രത്തിലും. നിക്ഷേപകരെ സേവിക്കുന്നതിനുള്ള ഉദ്ദേശ്യവും ക്രമീകരണങ്ങളും ചെയ്യുന്നു.

E) ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ

(I) ലോണുകൾ, നിബന്ധനകൾ & വ്യവസ്ഥകൾ, പലിശ നിരക്ക് & ചാർജുകൾ

1. ലോൺ അപേക്ഷയിൽ ഉപഭോക്താവ് സമർപ്പിക്കേണ്ട അനുബന്ധ രേഖകൾ പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്. ലോൺ പ്രൊപ്പോസലിന്റെ രസീതിനുള്ള ഒരു അക്നോളജ്‌മെന്റ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകും. വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സൂചനാ സമയപരിധിയും അംഗീകാരത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
2. ഉപഭോക്താവിനെ / വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിനെ എടുക്കുന്നതിന് പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് ലോൺ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ലോൺ / ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തും. അറിവുള്ള ഒരു തീരുമാനം. കമ്പനി പിഴപ്പലിശ ഈടാക്കില്ല, പകരം നിലവിലുള്ള പോളിസി അനുസരിച്ച് നിരക്കുകളിലും കാലയളവുകളിലും പിഴ ഈടാക്കും. ഉപഭോക്താവിന് / വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന്, അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പയുടെ വിശദമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നൽകും.
3. അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ/മറ്റ് ഭാഷയിലോ വായ്പാ സൗകര്യത്തെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങുന്ന ഒരു ലോൺ അനുമതി കത്ത് ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. വായ്പാ കരാറിൽ തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് പിഴ ഈടാക്കുന്നതിലേക്ക്

നയിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ ഹൈലൈറ്റ് ചെയ്യാൻ കമ്പനി പ്രത്യേകം ശ്രദ്ധിക്കും. ലോൺ ഉടമ്പടിയുടെ ഒരു പകർപ്പും ലോൺ കരാറിലെ എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും രേഖകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകണം. വായ്പാ തുക, പലിശ നിരക്ക്, ചാർജുകൾ, ലോൺ പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ് തുടങ്ങിയവയും വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള കത്തിൽ പരാമർശിക്കും. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള കത്ത് സംവിധാനം സൃഷ്ടിക്കും.

4. ഉപഭോക്താവിനെ സാമ്പത്തികമായോ മറ്റോ പ്രതികൂലമായി ബാധിച്ചേക്കാവുന്ന പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെ വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ വരുത്താതിരിക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ / പരിഷ്കാരങ്ങൾ അനിവാര്യമാണെങ്കിൽ, അത്തരം എന്തെങ്കിലും മാറ്റം/മാറ്റങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ/ഭാഷയിലോ മതിയായതും ശരിയായതുമായ അറിയിപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

(II) മാർക്കറ്റിംഗും പ്രമോഷനും

1. ഉപഭോക്താവ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഉപഭോക്തൃ ആവശ്യകതകൾ അല്ലെങ്കിൽ പ്രതീക്ഷകൾക്ക് വിരുദ്ധമായ ഏതെങ്കിലും ഗുഡമായ / സ്വാർത്ഥ ഉദ്ദേശ്യങ്ങളോടെയുള്ള ഒരു ഉൽപ്പന്നത്തെ കമ്പനി മനഃപൂർവ്വം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കരുത്. ഉപഭോക്താവിനെ / വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിനെ തെറ്റായി പ്രതിനിധീകരിച്ച് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുന്നത് തടയുന്നതിന് മാർക്കറ്റിംഗിലും പ്രവർത്തനങ്ങളിലും ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന അതിന്റെ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ഉചിതമായ പരിശീലനവും നിർദ്ദേശങ്ങളും ഉണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
2. ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും അപകടസാധ്യതയുടെ ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗങ്ങളിലെ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും ഉപഭോക്താവിനോട് വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുതക കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
3. പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനികളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും. അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന

കൃത്യമായ നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് ബോധവാന്മാരാകുന്നതിനായി പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കണം.

4. ലോണുകൾക്ക് പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കിക്കൊണ്ടോ വിപണിയിലെ പ്രതികൂല സാഹചര്യങ്ങളെ അനാവശ്യമായി പ്രയോജനപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ടോ കമ്പനി ലാഭക്കൊതിയിൽ ഏർപ്പെട്ടില്ല. പലിശ നിരക്കുകൾ ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, റിസ്ക് പ്രീമിയം, ലോൺ സ്കീം, ലാഭ മാർജിൻ തുടങ്ങിയ വേരിയബിളുകളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കും, കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ പലിശ നിരക്ക് നയത്തിനും കാലാകാലങ്ങളിൽ റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കും. ഇത് വ്യവസായ സമ്പ്രദായങ്ങളോടും മാനദണ്ഡങ്ങളോടും യോജിച്ചതായിരിക്കും.
5. കമ്പോളത്തിന്റെ കടനുകയറ്റം ലക്ഷ്യമാക്കി അല്ലെങ്കിൽ പലിശനിരക്ക് നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള മത്സരത്തെ നേരിടുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ നിർവചിക്കപ്പെട്ട പാരാമീറ്ററുകളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഒരു ചട്ടക്കൂടിന്റെ ഭാഗമായി ചില സാഹചര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഘടന പരിഗണിക്കാം.
6. ലോൺ സ്കീമുകൾ, പലിശ നിരക്ക്, ചാർജുകൾ മുതലായവ സംബന്ധിച്ച പൂർണ്ണവും പുതുക്കിയതുമായ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലോ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റിന്റെ കാലാകാലങ്ങളിൽ എടുക്കുന്ന തീരുമാനങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും പരസ്യ രീതിയിലോ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

(III) കുടിശ്ശികകൾ വീണ്ടെടുക്കൽ, ലൈയൻ എക്സൈസ് & സെക്യൂരിറ്റി ഡെലിവറി

1. ഏതെങ്കിലും റെഗുലേറ്ററി / സർക്കാർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ, തെറ്റായി അവതരിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള വിവരങ്ങളുടെ അഭാവം മുതലായവ കാരണം കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ പ്രതികൂലമായി ബാധിക്കുന്ന പ്രത്യേക സന്ദർഭങ്ങളിലൊഴികെ, ന്യായമായ ഇടപാടിന്റെ കാര്യമെന്ന നിലയിൽ, കമ്പനി ആദ്യം സമ്മതിച്ച കാലാവധിക്ക് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചുവിളിക്കില്ല. അത്തരത്തിലുള്ള എല്ലാ കേസുകളിലും, സാധാരണ കാലാവധി അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ലോൺ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന് ഉചിതമായതും ന്യായയുക്തവുമായ അറിയിപ്പ് നൽകും. കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനുള്ള/തപരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പ കരാറുമായി യോജിച്ചതായിരിക്കും.
2. സെക്യൂരിറ്റി വിനിയോഗിക്കാതെ തന്നെ കുടിശ്ശിക തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ പ്രേരിപ്പിക്കാൻ സാധ്യമായ എല്ലാ മുദ്രവും

അനുനയപരവുമായ ശ്രമങ്ങൾ കമ്പനി നടത്തും. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് അതിന്റെ കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ നിർബന്ധിതമോ കഠിനമോ ആയ നടപടികൾ കമ്പനി സ്വീകരിക്കുകയോ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നില്ല.

3. പണയം വെച്ചിരിക്കുന്ന സെക്യൂരിറ്റി അല്ലെങ്കിൽ നിലവിലുള്ള വായ്പകൾ എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും തീർപ്പാക്കുമ്പോൾ ഉണ്ടാകുന്ന പണത്തിന്റെ മിച്ചം എന്നിവയ്ക്ക് മേലുള്ള നിയമാനുസൃതമായ അവകാശം മാത്രമേ കമ്പനി പ്രയോഗിക്കുകയുള്ളൂ. ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ഗ്യാരന്ററായോ മറ്റേതെങ്കിലും കുടിശ്ശിക ഉണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ അത്തരം അവകാശം ഉണ്ടാകൂ, കൂടാതെ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്ന അത്തരം അവകാശത്തിന്റെ ശരിയായ അറിയിപ്പിന് വിധേയമായിരിക്കും.
4. ഉപഭോക്താവ് നടത്തുന്ന എല്ലാ പേയ്മെന്റുകൾക്കും കമ്പനി ഉടൻ രസീത് നൽകും. പണം, ചെക്കുകൾ, ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ, ഇലക്ട്രോണിക് ട്രാൻസ്ഫറുകൾ മുതലായവ വഴിയുള്ള പേയ്മെന്റുകൾ കമ്പനി സ്വീകരിക്കും.
5. ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന കത്തിൽ വായ്പയുടെ ബാധകമായ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലും, പലിശ, മുതലാളിത്തം മുതലായവ അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അവസാന തീയതിയെക്കുറിച്ചുള്ള ഉപദേശങ്ങളും ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകളും മറ്റും കത്ത് മുഖേന അയയ്ക്കാൻ കമ്പനി മികച്ച ശ്രമത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ശ്രമിക്കും. കൊറിയർ സേവനം, ടെലിഫോൺ, എസ്എംഎസ് തുടങ്ങി സേവനങ്ങൾ ഇതിനായി ഉപയോഗിക്കും.
6. കമ്പനി, ആവശ്യാനുസരണം ഉപഭോക്താവിനോ അവന്റെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിക്കോ ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ലോണിന്റെ കാലയളവിനിടയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ക്ലോസ് ചെയ്ത ഉടനെയോ നൽകും. എന്നിരുന്നാലും, കമ്പനി അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് നൽകുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ന്യായമായ പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ നൽകേണ്ടി വന്നേക്കാം.
7. അവസാന ആശ്രയമെന്ന നിലയിൽ മാത്രമേ കമ്പനി സെക്യൂരിറ്റി വിനിയോഗത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയുള്ളൂ, അതും കുടിശ്ശിക തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് മതിയായതും ശരിയായതുമായ അറിയിപ്പ് നൽകിയതിന് ശേഷം. അത്തരം അറിയിപ്പ് കരാറിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ചും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കും നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായും ആയിരിക്കും. പലിശയും മറ്റ് ചാർജുകളും സഹിതം ലോൺ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യാൻ കമ്പനി അയച്ച കമ്മ്യൂണിക്കേഷനുകളോട് ഉപഭോക്താവ് അനുകൂലമായി പ്രതികരിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ സെക്യൂരിറ്റിയുടെ വിനിയോഗം പൊതു ലേലത്തിലൂടെ ഏറ്റെടുക്കും.

8. വായ്പാ ഉടമ്പടി പ്രകാരം കമ്പനി നൽകുന്ന അവകാശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി വായ്പയുടെ സാധാരണ കാലാവധിക്ക് മുമ്പുതന്നെ സെക്യൂരിറ്റി വിനിയോഗിക്കാൻ കമ്പനി നിർദ്ദേശിക്കുന്നിടത്ത്, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് അത്തരം നടപടി ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിന് ശരിയായ അറിയിപ്പ് നൽകും.
9. ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവ് നടത്തിയ അപര്യാപ്തമായതോ തെറ്റായതോ ആയ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ കാരണം വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കോ അല്ലെങ്കിൽ അത് ചെയ്യാൻ പരിമിതപ്പെടുമ്പോഴോ അല്ലാതെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടില്ല.

(IV) ഗ്യാരന്റർമാർ

ഒരു വ്യക്തി വായ്പയ്ക്ക് ഗ്യാരന്റർ ആകാൻ ഉദ്ദേശിക്കുമ്പോൾ, അത്തരക്കാരനെ ഇതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കേണ്ടതാണ്:

1. ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യത;
2. അത്തരം വ്യക്തി കമ്പനിക്ക് ഗ്യാരന്ററായി നൽകുന്ന ബാധ്യതയുടെ തുക;
3. ബാധ്യത തീർക്കാൻ കമ്പനി അത്തരം വ്യക്തിയെ വിളിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
4. ഒരു ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള ബാധ്യതകൾ ഒരു പ്രത്യേക ക്വാണ്ടത്തിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ അവ പരിധിയില്ലാത്തതാണോ; ഒപ്പം
5. ഒരു ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള ബാധ്യതകൾ ഡിസ്ചാർജ് ചെയ്യപ്പെടുന്ന സമയവും സാഹചര്യങ്ങളും കൂടാതെ കമ്പനി അത്തരക്കാരെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും; ഏതെങ്കിലും കാര്യമായ പ്രതികൂല മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ച് കമ്പനിയെ അറിയിക്കും.

(V) ഉപഭോക്തൃ സേവനവും പരാതി പരിഹാരവും

1. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ / പരാതികൾ തടയുന്നതിനും കുറയ്ക്കുന്നതിനും സാധ്യമായ എല്ലാ നടപടികളും കമ്പനി നടപ്പിലാക്കും.
2. കമ്പനിയുടെ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും സ്ഥിരീകരണത്തിനും ശേഷം കാലാവധിയുടെ അവസാനത്തിലോ വായ്പയുടെ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റിലോ നോ ഒബ്ജക്ഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഉപഭോക്താവിന് അയയ്ക്കും.

3. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഫലപ്രദമായ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കും, അതിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിലും എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും. പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേരുകളും പദവികളും, അവരുടെ തപാൽ വിലാസം / ടെലിഫോൺ നമ്പറുകൾ / ഇമെയിൽ വിലാസം, എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്, പരാതി സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി, പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി മുതലായവ മെക്കാനിസം വ്യക്തമാക്കും. ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടക്കുന്ന എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ഇത് സ്ഥാപിക്കും, ആർബിഎ, ഡൽഹിയിലെ റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെ പൂർണ്ണമായ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ, ആരുടെ അധികാരപരിധിക്കുള്ളിൽ കമ്പനിയുടെ രജിസ്ട്രേഡ് ഓഫീസ് സ്ഥിതിചെയ്യുന്നു, അതിനാൽ കമ്പനി പരാതികൾ സ്വീകരിച്ച് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ആർബിഎയെ നേരിട്ട് സമീപിക്കാം.
4. മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പാലനവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്, അത് നിർദ്ദേശിക്കാവുന്നതാണ്.
5. കമ്പനിയിലെ ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദമാണെന്നും പരുഷവും അനുചിതവും അധർമ്മികവുമായ പെരുമാറ്റം അവലംബിക്കാതിരിക്കാനും കമ്പനി ഫലപ്രദമായ പരിശീലന സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തും.
6. ഉപഭോക്താവ്, പ്രത്യേകിച്ച് ദരിദ്രരും അധഃസ്ഥിതരുമായ വിഭാഗങ്ങൾ അഭിമുഖീകരിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങളോട് അനുഭാവപൂർണ്ണമായ സമീപനം കമ്പനിക്കുണ്ടാകും.

(vi) സുരക്ഷ വീണ്ടെടുക്കൽ

1. പണമടയ്ക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയാലോ മറ്റേതെങ്കിലും വീഴ്ച സംഭവിച്ചാലോ ലോൺ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുള്ള സുരക്ഷ നടപ്പിലാക്കാനുള്ള അവകാശം കമ്പനിയിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്. ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന സമയത്ത്, ഒറ്റയടിക്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ ബുദ്ധിമുട്ടിക്കുകയോ ലോണുകൾ തിരിച്ചെടുക്കാൻ ബലപ്രയോഗം

ചെയ്യുകയോ പോലുള്ള അനാവശ്യ പീഡനങ്ങൾ കമ്പനി അവലംബിക്കില്ല.

2. ഉപഭോക്താവ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ലോൺ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ളതല്ലാതെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും.
3. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നോ അക്കൗണ്ട് ഏറ്റെടുക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ബാങ്ക്/ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനിയിൽ നിന്നോ, ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ മറ്റെന്തെങ്കിലും എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കൈമാറി. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
4. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള കരാർ/വായ്പ കരാറിൽ കമ്പനിക്ക് ഒരു ബിൽറ്റ്-ഇൻ റീ-പൊസഷൻ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കും, അത് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കേണ്ടതാണ്. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, കരാർ/വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കണം:
 1. കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്;
 2. അറിയിപ്പ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
 3. സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
 4. വസ്തുവിന്റെ വിൽപന/ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ;
 5. ഉപഭോക്താവിന് തിരിച്ചടവ് നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; ഒപ്പം
 6. വസ്തുവിന്റെ വിൽപന/ലേലം എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമം.

അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമാക്കണം. NBFC-കൾ ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും ലോണുകൾ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും നൽകണം, ഇത് അത്തരം കരാറുകളുടെ/വായ്പ കരാറുകളുടെ പ്രധാന ഘടകമാണ്.

5. സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കുന്നത്, കൂടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ലക്ഷ്യമിട്ടുള്ളതാണ്, ഉപഭോക്താവിന് സുരക്ഷ നഷ്ടപ്പെടുത്തുകയല്ല. സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കൽ വഴിയുള്ള വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയയിൽ ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ തിരിച്ചെടുക്കൽ, സുരക്ഷയുടെ മൂല്യനിർണ്ണയം, സുരക്ഷയുടെ സാക്ഷാത്കാരം എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു. ഇവയെല്ലാം ന്യായമായും സുതാര്യമായും നടപ്പാക്കും. കൃത്യമായ

നോട്ടീസ് നൽകിയ ശേഷമേ തിരിച്ച് പിടിക്കൂ. സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കുമ്പോൾ നിയമാനുസൃതമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കും. കസ്റ്റഡിയിലെടുത്തതിന് ശേഷം, ബിസിനസ്സിന്റെ സാധാരണ ഗതിയിൽ, ഈ പണത്തിന്റെ സുരക്ഷയും സുരക്ഷയും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് കമ്പനി എല്ലാ ന്യായമായ ശ്രദ്ധയും സ്വീകരിക്കും.

6. കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ കേൾക്കാനും പരിഹരിക്കാനും ഉചിതമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കും.

(vii) ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്ക് വായ്പാ സൗകര്യം

വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളും അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും. നിയമവും അന്താരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷനുകളും ഉറപ്പുനൽകുന്ന വികലാംഗരുടെ അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന അനുയോജ്യമായ ഒരു മൊഡ്യൂൾ കമ്പനി ഉൾപ്പെടുത്തും, എല്ലാ തലങ്ങളിലും അവരുടെ ജീവനക്കാർക്കായി നടത്തുന്ന എല്ലാ പരിശീലന പരിപാടികളിലും. കൂടാതെ, വികലാംഗരായ വ്യക്തികൾ ഇതിനകം സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നത് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

(viii). ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ നിന്നുള്ള വായ്പകൾ: ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡും ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കൽ

കമ്പനി, അവരുടെ സ്വന്തം ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ ഒരു ഔട്ട്സോഴ്സ് ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ വായ്പ നൽകിയാലും, അക്ഷരത്തിലും സ്ക്രീനിനുമുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം. സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളുടെയും ഐടി സേവനങ്ങളുടെയും ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് സംബന്ധിച്ച നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങളും അവർ സൂക്ഷ്മമായി പാലിക്കണം.

1. കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തനത്തിന്റെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് അവരുടെ ബാധ്യതകളെ കുറയ്ക്കുന്നില്ല എന്നത് ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്, കാരണം റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാനുള്ള ബാധ്യത അവരിൽ മാത്രമായിരിക്കും. ഉപഭോക്താക്കളെ ഉറവിടമാക്കുന്നതിനും കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനും കമ്പനി അവരുടെ ഏജൻ്റുമായി ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഏർപ്പെടുന്നിടത്തെല്ലാം, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

1. ഏജൻ്റുമാരായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
2. ഏജൻ്റുമാരായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഉപഭോക്താവിനോട് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കും, ആരുടെ പേരിൽ അവർ അവസരമായി ഇടപഴകുന്നു എന്ന കമ്പനിയുടെ പേര്.
3. അനുമതി ലഭിച്ചയുടനെ എന്നാൽ ലോൺ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ ഉപഭോക്താവിന് അനുമതി കത്ത് നൽകും.
4. ലോൺ കരാറിൻ്റെ ഒരു പകർപ്പും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും നൽകണം.
5. കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.
6. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.

ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് ലംഘനവും ഗൗരവമായി കാണും.

(എഫ്) പലതരം

1. കമ്പനി അതത് ശാഖകളിൽ സാധാരണ പ്രവൃത്തി സമയം, അവധി ദിവസങ്ങളുടെ പട്ടിക പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബ്രാഞ്ചിൻ്റെ പരിസരത്ത് പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന അറിയിപ്പ് മുഖേനയോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രസ്സ് അറിയിപ്പ് മുഖേനയോ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
2. ഉപഭോക്താവിൻ്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി അനധികൃത വ്യക്തികളുമായോ ഏജൻസികളുമായോ മൂന്നാം കക്ഷികളുമായോ പങ്കിടില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് കൂടാതെ പോലും അത്തരം വിവരങ്ങളുമായി പങ്കുചേരാൻ കമ്പനി ബാധ്യസ്ഥരാകുന്ന നിയമപരമോ നിയന്ത്രണപരമോ ആയ ആവശ്യകതകൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ മാനിക്കാനും അനുസരിക്കാനും കമ്പനി ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കും.