

ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ

(ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും മാർക്കറ്റിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്)

ആമുഖം

നോർത്തേൺ ആർക്ക് ക്യാപിറ്റൽ ലിമിറ്റഡ് ബാങ്ക് സേവനങ്ങൾ ഇല്ലാത്തവർക്കിടയിൽ കാര്യക്ഷമവും അളക്കാവുന്നതും വിശ്വസനീയവുമായ രീതിയിൽ ധനസഹായം ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള ദൗത്യവുമായി പ്രവർത്തിക്കുന്നു. നോർത്തേൺ ആർക്ക് ഗ്രൂപ്പ് (നോർത്തേൺ ആർക്ക് ക്യാപിറ്റൽ ലിമിറ്റഡും അതിന്റെ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങളും) സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഓൺലൈൻ, ഓഫ്ലൈൻ ചാനലുകൾ വഴി നേരിട്ടും മൂന്നാം കക്ഷികൾ മുഖേനെയും നൽകുന്നു. നോർത്തേൺ ആർക്ക് ഗ്രൂപ്പിലെ ഞങ്ങൾ, ഞങ്ങളുടെ ബിസിനസ്സ് ഉത്തരവാദിത്തത്തോടെ നടത്താൻ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്.

വ്യാപ്തി

നോർത്തേൺ ആർക്ക് ഗ്രൂപ്പ് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും (ചുവടെ നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ) മൂന്നാം കക്ഷി സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള മറ്റ് ക്ലയന്റുകൾക്കും ഓഫ്ലൈൻ അല്ലെങ്കിൽ ഓൺലൈൻ ചാനലുകൾ വഴി നേരിട്ടോ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നൽകുമ്പോൾ, അനുബന്ധത്തിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന ക്ലയന്റ് പരിരക്ഷണ തത്വങ്ങൾ ഉചിതമായി പ്രയോഗിക്കും. മൂന്നാം കക്ഷികളും അത്തരം സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും വിപണനവും വിൽപ്പനയും.

നോർത്തേൺ ആർക്ക് ക്യാപിറ്റൽ ലിമിറ്റഡിന്റെ വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങളെ നിയന്ത്രിക്കുന്നത് ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആയിരിക്കും.

പ്രയോഗക്ഷമത

നേരിട്ടോ ഓൺലൈൻ/ഓഫ്ലൈൻ ചാനലുകളിലൂടെയോ വായ്പാനം ചെയ്യുന്ന ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ, നോർത്തേൺ ആർക്ക് വായ്പാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ നയം ബാധകമാണ്.

ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ

ഈ ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ എന്ന വിഭാഗത്തിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി, ഇനിപ്പറയുന്ന പദപ്രയോഗങ്ങൾക്ക് താഴെ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന അർത്ഥങ്ങൾ ഉണ്ടായിരിക്കും.

- **വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (APR)** എന്നാൽ, വായ്പാ സൗകര്യം അനുവദിച്ച തീയതി പ്രകാരം കണക്കാക്കിയ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വായ്പയെടുക്കുന്നതിനുള്ള ഫലപ്രദമായ എല്ലാം ഉൾപ്പെടുന്ന വാർഷിക മൊത്തം

ചെലവ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

- **കമ്പനി** എന്നത് നോർത്തേൺ ആർക്ക് ക്യാപിറ്റൽ ലിമിറ്റഡിനെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു.
- **ഉപഭോക്തൃ ക്രെഡിറ്റ്** എന്നത് വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു, അതിൽ (a) ഉപഭോക്തൃ ഡ്യൂറബിളുകൾക്കുള്ള വായ്പകൾ, (b) ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് റിസീവബിളുകൾ, (c) വാഹന വായ്പകൾ (വാണിജ്യ ഉപയോഗത്തിനുള്ള വായ്പകൾ ഒഴികെ) (d) സ്വർണ്ണം, സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ, സ്ഥാവര വസ്തു, സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ (FCNR(B) ഉൾപ്പെടെ), ഷെയറുകളും ബോണ്ടുകളും മുതലായവ (ബ്രിസിനസ്സ് / വാണിജ്യ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് പുറമെ), (e) പ്രൊഫഷണലുകൾക്കുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ (ബ്രിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള വായ്പകൾ ഒഴികെ), (f) മറ്റ് ഉപഭോഗ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി നൽകിയ വായ്പകൾ (ഉദാ. സാമൂഹിക ചടങ്ങുകൾ മുതലായവ), കൂടാതെ (g) ക്രെഡിറ്റ് ലൈൻ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു എന്നിരുന്നാലും, (a) വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പകൾ, (b) സ്ഥാവര ആസ്തികൾ സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുമായി നൽകുന്ന വായ്പകൾ (ഉദാ. ഭവനം മുതലായവ), (c) സാമ്പത്തിക ആസ്തികളിൽ (ഷെയറുകൾ, ഡീബന്ററുകൾ മുതലായവ) നിക്ഷേപിക്കുന്നതിന് നൽകിയ വായ്പകൾ കൂടാതെ (d) കിസാൻ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന് ("KCC") കീഴിൽ കർഷകർക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള ഉപഭോഗ വായ്പകൾ എന്നിവ ഇതിൽ നിന്നും ഒഴിവാക്കുന്നു. കൂടാതെ, കാലാകാലങ്ങളിൽ നിയന്ത്രിതമായി അംഗീകരിക്കപ്പെട്ടേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് വിഷയങ്ങൾ.
- **ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളിൽ** ഫണ്ട് ചെയ്താലും ഫണ്ടില്ലാത്തതായാലും വായ്പകൾ, ക്രെഡിറ്റ് ലൈനുകൾ, പ്രവർത്തന മൂലധനം, മറ്റ് സമാന സൗകര്യങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു.
- **ഉപഭോക്താക്കൾ** എന്നതിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നവരെയും ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾക്കുള്ള അപേക്ഷകരെയും ഉൾപ്പെടുന്നു, കൂടാതെ ഉപഭോക്താവ് എന്ന പദം സന്ദർഭമനുസരിച്ച് വ്യാഖ്യാനിക്കപ്പെടും.
- **വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ-** വ്യക്തികൾക്ക് നൽകുന്ന വായ്പകളെയാണ് വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ സൂചിപ്പിക്കുന്നത്, അതിൽ (a) ഉപഭോക്തൃ ക്രെഡിറ്റ്, (b) വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പ, (c) സ്ഥാവര ആസ്തികൾ (ഉദാഹരണത്തിന്, ഭവനം മുതലായവ) സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും നൽകുന്ന വായ്പകൾ കൂടാതെ (d) സാമ്പത്തിക ആസ്തികളിൽ (ഷെയറുകൾ, കടപ്പത്രങ്ങൾ മുതലായവ) നിക്ഷേപത്തിനായി നൽകിയ വായ്പകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു.

ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും:

ഉപഭോക്താവുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന

ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തും, അതുവഴി മറ്റ് എൻ ബി എഫ് സി കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും ഉപഭോക്താവിന് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും കഴിയും.

വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോം എന്നതിൽ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളെക്കുറിച്ചും സൂചിപ്പിക്കും.

എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനുള്ള അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ് കൂടാതെ വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയും അക്നോളജ്മെന്റിൽ സൂചിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

വായ്പ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അതിന്റെ അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക രേഖാമൂലം ഉപഭോക്താവിനെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റോ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. ഉപഭോക്താവ് ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചതിന്റെ തെളിവ് റെക്കോർഡിൽ സൂക്ഷിക്കും. എ പി ആർ-ന്റെ രൂപത്തിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നതിനുള്ള മൊത്തം ചെലവിൽ, പലിശ നിരക്ക് മാത്രമല്ല, വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നും ഈടാക്കുന്ന മറ്റ് ഫീസുകളും ഉൾപ്പെടുന്നു, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തികൾക്ക് വായ്പ നൽകുമ്പോൾ ഇത് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്തും.

തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴകൾ ലോൺ കരാറിൽ കട്ടി കൂടിയ നിറത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ അനുബന്ധ രേഖകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും നൽകും.

ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യത്തിന്റെ വിലനിർണ്ണയ മാതൃക

ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളുടെ വിലനിർണ്ണയം, പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന എ പി ആർ അനുസരിച്ച് അളക്കുന്നതും, ക്രെഡിറ്റ് അനുമതി നൽകുന്ന അതോറിറ്റി കാലാകാലങ്ങളിൽ അംഗീകരിക്കുന്നതും ഇനിപ്പറയുന്നവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നിർണ്ണയിക്കപ്പെടുത്തുമാണ്:

- പലിശ
- നിർബന്ധമായും സ്വമേധയാ ("ഒഴിവാക്കാൽ" അടിസ്ഥാനത്തിൽ) വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഇൻഷുറൻസ് ചെലവ്
- ഏതെല്ലാം പേരുകൾ നൽകി വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ഫീസുകൾ

എ പി ആർ കണക്കാക്കുന്നതിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന ഘടകങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തരുത്:

- ഫോർക്ലോഷർ / പ്രീപേമെന്റ് ചാർജുകൾ
- പിഴ ചാർജുകൾ
- ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യത്തോടൊപ്പം വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഓപ്ഷണൽ സേവനങ്ങളുടെ / ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വില
- ഏതെങ്കിലും എ പി ആർ ഘടകത്തിന്റെ നികുതി

അനുമാനങ്ങൾ:

- ഐ ആർ ആർ സമീപനവും ബാലൻസ് കുറയ്ക്കുന്ന രീതിയും ഉപയോഗിച്ച് മൊത്തം വിതരണം ചെയ്ത തുകയിൽ എ പി ആർ കണക്കാക്കും.

കമ്പനിയുടെ പലിശ നിരക്ക് മാതൃക, ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ ഘടകങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കും, കൂടാതെ വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് അംഗീകരിക്കുന്ന അതോറിറ്റിയ്ക്കാണ് അത്തരം അധികാരങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്നത്.

കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കുകൾ കമ്പനിയെ ബാധിക്കുന്ന വിവിധ ഘടകങ്ങളെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു, വായ്പയെടുത്ത ഫണ്ടുകളുടെ വില, പൊരുത്തപ്പെടുന്ന കാലയളവ് ചെലവ്, മാർക്കറ്റ് ലിക്വിഡിറ്റി, ക്രെഡിറ്റ് ഘോ സംബന്ധിച്ച ആർ ബി ഐ പോളിസിക്ൾ, മത്സരം വഴിയുള്ള ഓഫറുകൾ, വിപണി പ്രശസ്തി, പ്രവർത്തനച്ചെലവ്, വിതരണങ്ങൾ, മൂലധനച്ചെലവ്. ആവശ്യമായ, അന്തർലീനമായ ക്രെഡിറ്റ്, കൗണ്ടർപാർട്ടിയിലും ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലും സാമ്പത്തിക വീഴ്ചയുടെ അപകടസാധ്യത, വ്യവസായ പ്രവണതകൾ, ഇക്വിറ്റിയിൽ പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന വരുമാനം തുടങ്ങിയവ. ഒരേ സമയത്ത് നേടിയ, ഒരേ കാലയളവിലേക്കുള്ള സമാന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കായി , വ്യത്യസ്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകൾ ലഭിച്ചേക്കാം. ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടെ എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ ഒന്നിലധികം ഘടകങ്ങളുടെ എല്ലാ പരിഗണനയും അല്ലെങ്കിൽ സംയോജനവും അനുസരിച്ച് പലിശ നിരക്കുകൾ വ്യത്യാസപ്പെടാം:

- ബന്ധപ്പെട്ട ബിസിനസ് വിഭാഗത്തിലെ ക്രെഡിറ്റും സാമ്പത്തികവീഴ്ചയുടെ അപകട സാധ്യതയും
- സമാന ഏകീകൃത ഉപഭോക്താക്കളുടെ മുൻകാലങ്ങളിലെ പ്രകടനം
- അപേക്ഷകന്റെ പ്രൊഫൈൽ
- വ്യവസായ വിഭാഗം
- അപേക്ഷകന്റെ തിരിച്ചടവ് ട്രാക്ക് റെക്കോർഡ്
- ജാമ്യവസ്തുവിന്റെ തരവും വിലയും
- സുരക്ഷിതമായതും അല്ലാത്തതുമായ വായ്പ
- വായ്പയുടെ കാലാവധി
- ലോൺ ടിക്കറ്റ് സൈസ്
- അപേക്ഷകന്റെയും കോർപ്പറേറ്റ് ഗ്യാറന്റർ ഉണ്ടെങ്കിൽ അയാളുടെയും ക്രെഡിറ്റ് റേറ്റിംഗ്,
- വായ്പ കാലാവധി
- ലൊക്കേഷന്റെ അപകടതകളും ശേഖരണം സംബന്ധിച്ച പ്രകടനവും (ചില്ലറ വിൽപ്പനയ്ക്ക് ബാധകം)

- അപേക്ഷകന്റെ മറ്റ് ബന്ധുതകൾ

വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് പലിശ നിരക്കുകൾ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും പലിശയും മുതലും ഉൾപ്പെടുന്ന തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും. കുടിശ്ശികയുള്ള മുതൽ തുകയ്ക്ക് മാത്രമേ പലിശ ഈടാക്കുകയുള്ളൂ, അത്തരം കാലയളവിലേക്ക് മാത്രം മുതൽ തുക കുടിശ്ശികയായി തുടരും. ചെക്ക് ഇഷ്യൂ വഴി വിതരണം ചെയ്യുന്ന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ചെക്ക് ഉപഭോക്താവിന് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശിയ്ക്ക് കൈമാറിയ തീയതി മുതൽ മാത്രമേ പലിശ ഈടാക്കൂ.

പലിശ കൂടാതെ, പ്രോസസിംഗ് ഫീസ്, ലേറ്റ് പേയ്മെന്റുകൾ, RTGS / മറ്റ് പണമടയ്ക്കൽ ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയ മറ്റ് സാമ്പത്തിക ചാർജ്ജുകൾ വായ്പ രേഖകളിൽ വിഭാവനം ചെയ്യുന്നതുപോലെ കമ്പനി ഈടാക്കാം.

പലിശ നിരക്കുകളിലെയും ചാർജ്ജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ, അതിന് അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും. ക്രെഡിറ്റ് പരിധിയിലെ ഏത് വർദ്ധനവും ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കും.

സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ ഉള്ള വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ട്രേഡിംഗ് ലോണിൽ കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.

ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളിൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴ ചാർജ്ജുകൾ

ക്രെഡിറ്റ് അച്ചടക്കത്തിന്റെ ഒരു ബോധം വളർത്തിയെടുക്കാൻ, മനഃപൂർവ്വമായ പിഴവുകൾ തടയുന്നതിനും, വായ്പ യുടെ വേഗത്തിലുള്ളതും സമയബന്ധിതമായതുമായ തിരിച്ചടവ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്, പേയ്മെന്റ് വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിൽ ക്രെഡിറ്റ് അംഗീകരിക്കുന്ന അതോറിറ്റി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ രൂപത്തിൽ കമ്പനിക്ക് പിഴ (കൾ) ഈടാക്കാം

- ഉപഭോക്താവ് ഒരു വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളോ വ്യവസ്ഥകളോ പാലിക്കാത്തതിന് ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യത്തിന് ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിലേക്ക് ചേർക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ ഈടാക്കുന്നതല്ലെന്ന് കൃത്യമായി വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
- ബന്ധപ്പെട്ട ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യ രേഖകളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നതുപോലെ, പേയ്മെന്റ് വീഴ്ചകൾ വരുത്തുന്നതിനോ മറ്റേതെങ്കിലും ആസ്തിപരമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനും ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കാം.
 - പേയ്മെന്റ് വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ, പിഴ ചുമത്തുകയാണെങ്കിൽ, വീഴ്ച വരുത്തിയ തുകയ്ക്ക് പ്രതിവർഷം 36% നിരക്കിന് തുല്യമായ തുക വരെ ഈടാക്കാം. .
 - മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, കുടിശ്ശികയുള്ള മുതലിന്റെ 5% കവിയാത്ത തുക.

- ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ മൂലധനത്തിലേക്ക് ചേർക്കുകയില്ല , അത്തരം ശിക്ഷാ ചാർജുകൾക്ക് പലിശ ബാധകമല്ല. എന്നിരുന്നാലും, പലിശ കൂട്ടുന്നത് അനുവദനീയമാണെന്ന് വ്യക്തമാക്കുന്നു.
- അർഹമായ കേസുകളിൽ, ക്രെഡിറ്റ് കമ്മിറ്റി കാലാകാലങ്ങളിൽ തീരുമാനിക്കുന്നത് പോലെ അത്തരം പിഴ ചാർജുകൾ കുറഞ്ഞ തുകയിൽ തീർപ്പാക്കുകയോ ക്രെഡിറ്റ് കമ്മിറ്റി മുഖേനെ ഒഴിവാക്കുകയോ ചെയ്യാം അല്ലെങ്കിൽ ഈടാക്കാവുന്നതാണ്.
- ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

മേൽപ്പറഞ്ഞ ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി, ഒരു ലോണിനെ സംബന്ധിച്ച മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അർത്ഥമാക്കുന്നത്, കുടിശ്ശികയുള്ളതും അടയ്ക്കേണ്ടതുമായ തുകകൾ സമയബന്ധിതമായി അടയ്ക്കുന്നതുൾപ്പെടെ ഒരു വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന അത്തരം നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടുന്നു. അതിന്റെ ലംഘനം നടക്കുമ്പോൾ ഉടൻടി അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ അത്തരം വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കുടിശ്ശികയുള്ള എല്ലാ തുകയും നൽകും.

ക്രെഡിറ്റ് അപ്രൂവിംഗ് അതോറിറ്റി പിഴ ചുമത്തുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ ചുവടെ വിവരിച്ചിരിക്കുന്നതായിരിക്കും.

- ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ / ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിൽ വിവേചനമില്ലാതെ പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവ് ന്യായവും ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യത്തിന്റെ ആസ്തിപരമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികവുമായിരിക്കും
- 'വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി' അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ പിഴ ഈടാക്കുന്നത്, മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാധകമായ സമാനമായ ശിക്ഷാ നിരക്കുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കില്ല.
- സാമ്പത്തിക വീഴ്ചയുടെ ഒരു കാലയളവിലേക്ക് ഒരു തവണ മാത്രമേ പിഴ ഈടാക്കാൻ കഴിയൂ, കൂടാതെ ഇത് മൂലധനത്തിലേക്ക് ചേർക്കാൻ അനുവദനീയമായിരിക്കില്ല.

പിഴ ഈടാക്കാനുള്ള കാരണവും അളവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ, ബാധകമായ വായ്പ കരാർ, ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന എന്നിവയിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും.

വായ്പയുടെ ആസ്തിപരമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ വായ്പ വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകളെ സംബന്ധിച്ച് അറിയിക്കുന്നതാണ്. കൂടാതെ, പിഴചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ ഏതെങ്കിലും സന്ദർഭവും അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വന്നാൽ ഉപഭോക്താവിന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ലളിതമായ രീതിയിൽ അറിയിപ്പ് നൽകും.

വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ തപരിതപ്പെടുത്തിയ പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ കരാറിന് കീഴിലുള്ള പ്രകടനം എന്നിവ വായ്പകരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

ബാധ്യതയും വകയിരുത്തലും

കമ്പനി എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനെതിരെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമാനുസൃതമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിനോ ബാധ്യതയേക്കാ വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക തിരികെ ലഭിക്കുമ്പോഴോ എല്ലാ ജാമ്യവസ്തുക്കളും വിട്ടു നൽകുന്നതാണ്. അത്തരം

വകയിരുത്തൽ അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് ജാമ്യം നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് നൽകും.

വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/ തീർപ്പാക്കൽ സംബന്ധിച്ച ജംഗമ/സ്ഥിര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകൾ വിട്ടു നല്കുന്നത്

വായ്പ അക്കൗണ്ടിലേ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടു നൽകുകയും കൂടാതെ ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ് .

വായ്പ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത കമ്പനിയുടെ ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ലഭ്യമാകുന്ന കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച് ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പ ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതിയിലോ അതിനു ശേഷമോ നൽകിയ വായ്പ അനുബന്ധ കത്തുകളിൽ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്ന സമയവും സ്ഥലവും സൂചിപ്പിക്കും.

ഒരേയൊരു ഉപഭോക്താവിന്റെയോ സഹഉപഭോക്താക്കളുടെയോ ആകസ്മികമായ മരണം സംഭവിക്കുമ്പോൾ , നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനായി വ്യക്തമായ രീതിയിൽ തയ്യാറാക്കിയ നടപടിക്രമം സ്ഥാപിക്കുകയും ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾക്ക് സമാനമായ മറ്റ് നയങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിനൊപ്പം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം പ്രകാരം മറ്റേതെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങൾക്ക് മുൻവിധികളില്ലാതെ (i) ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുനൽകാൻ കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ അല്ലെങ്കിൽ 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/വായ്പ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് ശേഷം ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സ്വീകരിച്ചുവെന്ന് ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിന്റെ കാരണങ്ങളും കാലതാമസമുള്ള സാഹചര്യങ്ങളിലും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും കൂടാതെ ഇതിനായി കമ്പനിയയ്ക്കെതിരെ തർക്കമുണ്ടാക്കാവുന്നതാണ്,കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും ഇത് ഉപഭോക്താവിന് ₹5,000 എന്ന നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും കൂടാതെ (ii) ഒറിജിനൽ സ്ഥാവര ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകളുടെ ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടം/നാശം സംഭവിച്ചാൽ, ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ലഭിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കും/ ഈ ഖണ്ഡികയിലെ സെക്ഷൻ (i)-ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനു പുറമേ, ജംഗമ/സ്ഥിര

സ്വന്തം രേഖകളുടെ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ, അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കണം. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ ഖണ്ഡികയിലെ സെക്ഷൻ (i) ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ, 30 ദിവസത്തിന് പകരം 60 ദിവസത്തെ മൊത്തം കാലയളവിന് ശേഷം കാലതാമസമുള്ള കാലയളവിലെ പിഴ കണക്കാക്കും.

തുല്യമായ ആനുകാലിക തവണകൾ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃസജ്ജമാക്കുക

തുല്യമായ ആനുകാലിക ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, ലോണിലെ ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റം തുല്യ തവണകളിലോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവിലോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലേയും മാറ്റങ്ങൾക്ക് കാരണമാകുന്നതിനെ കുറിച്ച് അനുമതി കത്ത് മുഖേന ഉപഭോക്താക്കളെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. . ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശനിരക്കിലെ മാറ്റം കാരണം തുല്യമായ ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റുകൾ/ കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടും കൂടി ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉടൻ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതാണ്.

പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറുന്നതിന് വായ്പയുടെ യഥാർത്ഥ കാലയളവിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഒറ്റത്തവണ ഓപ്ഷൻ നൽകും.

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് (i) തുല്യമായ തവണകളിലെ ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് മെച്ചപ്പെടുത്തൽ അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവിന്റെ ദീർഘിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനത്തിനായി തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും; കൂടാതെ, (ii) ലോണിന്റെ കാലയളവിലെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കാനാകും. സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ടേം ലോണിൽ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഇടാക്കാം.

വായ്പകൾ ഫ്ലോട്ടിംഗിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് റേറ്റിലേക്ക് മാറുന്നതിനുള്ള നിരക്കുകൾ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ റിവിഷൻ സമയത്ത് ഉപഭോക്താക്കൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് ഇടപഴകുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും സേവന നിരക്കുകൾ/ ഭരണപരമായ ചിലവുകൾ എന്നിവ അനുമതി കത്തിൽ സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തുകയും അത്തരം ചാർജ്ജുകൾ പുനഃപരിശോധിക്കുമ്പോൾ അവരെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

ഉചിതമായ ചാനലുകളിലൂടെ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പങ്കിടും / ലഭ്യമാക്കും , ഓരോ പാദവർഷത്തിന്റെ അവസാനത്തിലും ഒരു പ്രസ്താവന, (അത് ഉപഭോക്താവിന് ലഭിതവും എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമാണ്) ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത് തുല്യ തവണ തുക നാളിതുവരെ തിരിച്ചെടുത്ത മുതലും പലിശയും, ശേഷിക്കുന്ന തുല്യ തവണകളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ

നിരക്ക് / വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (APR) എന്നിവ കണക്കാക്കുക.

പൊതുവായവ

ന്യായവും ധാർമ്മികവുമായ ഇടപെടലുകളിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന്റെ അന്തസ്സ് കാത്തുസൂക്ഷിക്കുമ്പോൾ വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിപരമായ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും.

ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പോ, അറിയിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി പ്രത്യക്ഷമായോ പരോക്ഷമായോ പ്രവർത്തിക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ പിരിവ് നടത്തുമ്പോൾ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിക്കെതിരെ വാക്കാലുള്ളതോ ശാരീരികമോ ആയ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഭീഷണിപ്പെടുത്തലോ ഉപദ്രവമോ അവലംബിക്കില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും കടക്കാരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളെയും അയൽക്കാരെയും സുഹൃത്തുക്കളെയും പരസ്യമായി അപമാനിക്കുകയോ സ്വകാര്യതയിൽ നുഴഞ്ഞുകയറുകയോ ചെയ്യുക, മൊബൈലിലോ സോഷ്യൽ മീഡിയ വഴിയോ അനുചിതമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയയ്ക്കുക, ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതും അജ്ഞാതവുമായ കോളുകൾ ചെയ്യുക അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനെ സ്ഥിരമായി വിളിക്കുക കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനെ രാവിലെ 8:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 7:00 മണിക്ക് ശേഷവും വിളിക്കുക എന്നിങ്ങനെയുള്ള നടപടികൾ എർപ്പെടുകയില്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കുക

വായ്പ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന അത്തരം ഏജന്റുമാരോ സ്റ്റാഫുകളോ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് മതിയായ പരിശീലനം നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം:

കമ്പനിയ്ക്കെതിരെ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി നേരിട്ടോ അല്ലാതെയോ പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഏതൊരു വ്യക്തിക്കെതിരെയും കമ്പനിക്ക് ലഭിച്ച ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ ഒരു റെക്കോർഡ് നിലനിർത്താൻ കമ്പനി ഒരു പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ ("GRO") നിയമിക്കും. അത്തരം പരാതികൾ ലഭിച്ച് 15 (പതിനഞ്ച്) ദിവസത്തിനകം പരിഹരിക്കാൻ GRO ശ്രമിക്കും

പരാതി പരിഹരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, അത് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും. GRO മുഖേന പരാതിയുടെ നില സംബന്ധിച്ച് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ഉപഭോക്താവിനെ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

കമ്പനിക്കുള്ളിലെ ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തകന്റെ നടപടി / തെറ്റായ പെരുമാറ്റം എന്നിവയിൽ നിന്ന് ഉയർന്നുവരുന്ന പരാതികൾ, പരിഹാരങ്ങൾ വികസിപ്പിക്കുന്നതിനും

പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുമായി GRO റഫർ ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ആന്തരിക പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും.

എന്തെങ്കിലും പരാതികൾ / പരാതികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാം:

പേര്: ശ്രീ മദൻ മോഹൻ കെ.

വിലാസം: ഇൻഡിക്യൂബ് ഗോൾഫ് വ്യൂ ഹോംസ്, ആറാം നില, ടവർ ബി, മൂന്നാം കോസ് റോഡ്, എസ് ആർ ലേഔട്ട്, മുർഗേഷ് പല്ല, ബെംഗളൂരു - 560 017

ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ: 1800 419 8766

ഇമെയിൽ ഐഡി: gro@northernarc.com

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ 15 (പതിനഞ്ച്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പരാതി നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് നൽകാം:

പേര്: മീസ് ദീപ നായർ

വിലാസം: ഇൻഡിക്യൂബ് ഗോൾഫ് വ്യൂ ഹോംസ്, ആറാം നില, ടവർ ബി, മൂന്നാം കോസ് റോഡ്, എസ് ആർ ലേഔട്ട്, മുർഗേഷ് പല്ല, ബെംഗളൂരു - 560 017

ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ: 1800 258 7010

ഇമെയിൽ ഐഡി: nodal.officer@northernarc.com

ഉപഭോക്താവിന് അർഹമായ വിവരങ്ങളോടെ, GRO ഔദ്യോഗികമായി അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ ടീമിന് ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പരാതി പരിഹരിക്കാനുള്ള ചുമതല ഏൽപ്പിച്ചേക്കാം.

ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ

ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം, 2021 ("സ്കീം") എന്നതിനായുള്ള ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീമിന് അനുസൃതമായി, കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ലൊക്കേഷനുകൾക്കും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറായി ("PNO") കമ്പനി ശ്രീമതി ദീപ നായരെ നിയമിച്ചിരിക്കുന്നു കൂടാതെ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ഓംബുഡ്സ്കാനും അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്കും മുമ്പാകെ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള കമ്പനിയ്ക്കെതിരെ സമർപ്പിച്ച പരാതികളിൽ കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും പ്രസ്തുത വ്യക്തി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇതോടൊപ്പം ചേർക്കുന്നു.

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

പേര്: മീസ് ദീപ നായർ

വിലാസം: ഇൻഡിക്യൂബ് ഗോൾഫ് വുഡ് ഹോംസ്, ആറാം നില, ടവർ ബി, മൂന്നാം ക്രോസ് റോഡ്, എസ് ആർ ലേഔട്ട്, മുർഗേഷ് പല്ലൂ, ബെംഗളൂരു - 560 017
 ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ: 1800 258 7010
 ഇമെയിൽ ഐഡി: nodal.officer@northernarc.com

ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുൻപാകെയുള്ള പരാതി

ഉപഭോക്താവ് ഒരു പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറിൽ നിന്നോ നോഡൽ ഓഫീസറിൽ നിന്നോ ഉപഭോക്താവിന് പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ അങ്ങനെ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, 'റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021' ('ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം') അനുസരിച്ച് കമ്പനിയുടെ ഓഫീസിന്റെ അധികാരപരിധിയിലുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാനോട് ഒരു പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്. സ്കീമിന് കീഴിൽ ആർ ബി ഐയുടെ <https://cms.rbi.org.in> എന്ന പോർട്ടലിൽ പരാതിക്കാർക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കാം. CRPC@rbi.org.in എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ അയച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ സ്കീമിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന [ഫോർമാറ്റ്](#) പ്രകാരം നേരിട്ട് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017-ൽ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള 'സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്റർ' എന്നതിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്നതിലൂടെയോ പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. 'ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021'ന്റെ ഒരു പകർപ്പ് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പക്കൽ ലഭ്യമാണ്. [സ്കീമിന്റെ](#) ഒരു പകർപ്പ് ആർ ബി ഐ വെബ്സൈറ്റിലും സി എം എസ് പോർട്ടലിലും (<https://cms.rbi.org.in>) ലഭ്യമാണ്.

മൈക്രോഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പെരുമാറ്റം സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം, കമ്പനി അതിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2022, കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മറ്റ് ബാധകമായ റെഗുലേറ്ററി മാനദണ്ഡങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി പ്രവർത്തിക്കും.

ഓരോ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പയും ആരംഭിക്കുന്ന സമയത്ത്, വായ്പ അപേക്ഷകന് ആഴ്ചയിലോ രണ്ടാഴ്ചയിലോ മാസത്തിലോ ഉള്ള രണ്ട് തിരിച്ചടവ് കാലയളവുകളെങ്കിലും തിരഞ്ഞെടുക്കാവുന്നതാണ് .

എല്ലാം ഉൾപ്പെടുന്ന രീതിയിൽ പലിശ നിരക്ക് കണക്കാക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് നന്നായി രേഖപ്പെടുത്തപ്പെട്ട പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ/ സമീപനം ഉണ്ടായിരിക്കും. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളിൽ ഈടാക്കുന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ, കൂടിയ, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും, അത് പുറത്തിറക്കിയ രേഖകളിലും (ഇൻഫർമേഷൻ ബുക്ക്ലെറ്റുകൾ/ ലഘുലേഖകൾ) വെബ്സൈറ്റ് എന്നിവയിൽ പ്രമുഖമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.

പലിശ നിരക്കിലോ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജുകളിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്, ഈ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ.

നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ലളിതമാക്കിയ ഫാക്സ്ഷീറ്റിൽ കമ്പനി ഒരു വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന് വിലയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തും

കമ്പനി കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പങ്കാളി/ഏജൻ്റ് മൈക്രോഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഈടാക്കേണ്ട ഏതൊരു ഫീസും വസ്തുതാ ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് വസ്തുതാപത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഒരു തുകയും ഈടാക്കില്ല.

മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളിൽ കമ്പനി മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് സംബന്ധിച്ച് പിഴ ഈടാക്കില്ല. പേയ്മെന്റ് കാലതാമസം നേരിട്ടതിന് എന്തെങ്കിലും പിഴയുണ്ടെങ്കിൽ, കാലാവധി തീർന്ന തുകയ്ക്ക് ബാധകമാണ്, അല്ലാതെ മുഴുവൻ വായ്പതുകയ്ക്കും ആയിരിക്കില്ല.

ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്കായി ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് വായ്പ കരാർ ഉണ്ടായിരിക്കും.

ഇനിപ്പറയുന്ന ആവശ്യകതകൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു വായ്പ കാർഡ് കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് നൽകും. വായ്പ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കണം:

- i. ഉപഭോക്താവിനെ തിരിച്ചറിയാൻ പര്യാപ്തമായ വിവരങ്ങൾ
- ii. വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ വസ്തുതാ ഷീറ്റ്
- iii. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും
- iv. ലഭിച്ച തവണകളും അവസാന അടച്ച തുകയും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും കമ്പനി നൽകിയ അക്നോലഡ്ജ്മെന്റ്
- v. കമ്പനിയുടെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ

നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിതരണം ചെയ്യുന്നത് ഉപഭോക്താക്കളുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കണം കൂടാതെ അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഫീസ് ഘടന വായ്പ കാർഡിൽ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന പരിശീലനങ്ങൾ സൗജന്യമായിരിക്കും. അത്തരം പരിശീലനം നൽകുന്നതിന് എല്ലാ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനും പരിശീലനം നൽകുകയും വായ്പ / മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങളെയും സംവിധാനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ പൂർണ്ണമായി ബോധവാന്മാരാക്കുകയും ചെയ്യും. ഉപഭോക്താക്കളുടെ നിലവിലുള്ള കടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആവശ്യമായ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താൻ കമ്പനിയുടെ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫുകൾക്ക് പരിശീലനം നൽകും.

ജീവനക്കാരുടെ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റം തടയുന്നതിനും ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുന്നതിനും കമ്പനി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയിട്ടുള്ള വായ്പ കരാറിലും അതിന്റെ ഓഫീസ്/ബ്രാഞ്ച് പരിസരങ്ങളിലും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന കോഡിലും മുകളിലെ പ്രഖ്യാപനം ഉണ്ടായിരിക്കും.

ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്ന നിയുക്ത/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്താണ് വീണ്ടെടുക്കൽ നടത്തുന്നത്. എന്നിരുന്നാലും, രണ്ടോ അതിലധികമോ അവസരങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവ് നിയുക്തകേന്ദ്രത്തിൽ/ നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികൾക്കായി സന്ദർശിക്കാൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ അനുവദിക്കും. കമ്പനിയോ അതിന്റെ ഏജന്റോ വായ്പ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് കഠിനമായ രീതികളിൽ അവലംബിക്കരുത്. മേൽപ്പറഞ്ഞവയുടെ പൊതുവായ പ്രയോഗം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, ഇനിപ്പറയുന്ന സമ്പ്രദായങ്ങൾ കഠിനമായ രീതികളായി കണക്കാക്കും:

- i. ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്ഷേപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം
- ii. ഉപഭോക്താവിനെ സ്ഥിരമായി വിളിക്കുകയോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ 9:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 മണിക്ക് ശേഷവും വിളിക്കുകയോ ചെയ്യുക.
- iii. ഉപഭോക്താവിന്റെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കുക
- iv. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക
- v. ഉപഭോക്താവിന്റെയോ ഉപഭോക്താവിന്റെയോ കുടുംബത്തെ/ ആസ്തികളെ/ പ്രശസ്തിയെ ഹനിക്കുന്നതിനായി അക്രമമോ മറ്റ് സമാന മാർഗങ്ങളോ ഉപയോഗിക്കുകയോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുക
- vi. വായ്പയുടെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്താവിനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നു.

റിക്കവറി പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വ്യക്തികളെ മറച്ചുവെക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജൻസിയുടെ ഏതൊരു ഇടപെടലും കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർ അംഗീകരിച്ച നയത്തിൽ അനുശാസിക്കുന്ന ജാഗ്രതാ പ്രക്രിയയ്ക്ക് അനുസൃതവും അത്പോലെ തന്നെ തിരിച്ചും ആയിരിക്കും. കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ വീണ്ടെടുക്കലിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന അവരുടെ ജീവനക്കാരുടെ കീഴ്നടപ്പുകൾ പരിശോധന നടത്തുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ അവരുടെ ഇടപെടൽ ആരംഭിക്കുന്ന സമയത്ത് പോലീസ് പരിശോധനയ്ക്ക് വിധേയരായിട്ടുണ്ടെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

കൃത്യമായ അറിയിപ്പും ഉചിതമായ അംഗീകാരവും ഉറപ്പാക്കാൻ, റിക്കവറി പ്രക്രിയ ആരംഭിക്കുമ്പോൾ കമ്പനി, റിക്കവറി ഏജൻസിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് നൽകും. റിക്കവറിയിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ജീവനക്കാർ കമ്പനിയോ ഏജൻസിയോ നൽകിയ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം കമ്പനിയിൽ നിന്നുള്ള അറിയിപ്പിന്റെയും അംഗീകാര കത്തിന്റെയും (ഇതിൽ, മറ്റ് വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം, വീണ്ടെടുക്കൽ ഏജൻസിയുടെയും കമ്പനിയുടെയും കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും ഉൾപ്പെടുന്നു) ഒരു പകർപ്പ് കൈവശം വയ്ക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി റിക്കവറി ഏജൻസിക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകും. റിക്കവറി പ്രക്രിയയിൽ കമ്പനി റിക്കവറി ഏജൻസിയെ

മാറ്റുമ്പോൾ, കമ്പനി പ്രസ്തുത മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും പുതിയ ഏജൻസിയിൽ മേൽപ്പറഞ്ഞ ആവശ്യകതകൾ പ്രയോഗിക്കുകയും ചെയ്യും.

മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജൻസികളുടെ കാലികമായ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിലൂടെയുള്ള വായ്പകൾ

കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം(കൾ) വഴി വായ്പകൾ സ്രോതസ്സുചെയ്യുകയോ ഉണ്ടാക്കുകയോ ചെയ്യുന്നിടത്ത്, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന അധിക നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും:

- a. ഏജൻ്റുമാരായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെയും പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
- b. എല്ലാ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളും ആരുടെ പേരിലാണ് അവർ ഉപഭോക്താവുമായി ഇടപഴകുന്നത് എന്ന് ഉപഭോക്താവിനോട് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കും,
- c. അനുമതിക്ക് തൊട്ടുപിന്നാലെ, എന്നാൽ വയപ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, കമ്പനിയുടെ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ ഉപഭോക്താവിന് അനുമതി കൽ നൽകും.
- d. വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള എല്ലാ അനുബന്ധ രേഖകളുടെ ഓരോ കോപ്പിയും ലോണുകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും നൽകേണ്ടതാണ്.
- e. കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.
- f. കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.

ഫിനാൻസ് ചെയ്ത വാഹനങ്ങൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ

ഉപഭോക്താവുമായുള്ള വായ്പ കരാറുകൾക്ക് കരാർ/വായ്പ കരാറിലൂടെ ഉപഭോക്താവുമായി നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാവുന്ന റീ-പൊസഷൻ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കണം. കരാർ/വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇനിപ്പറയുന്നവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു:

- i. കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്
- ii. അറിയിപ്പ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കിയേക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- iii. ജാമ്യവസ്തു ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
- iv. വസ്തുവിൻറെ ലേലം/വിൽപനയ്ക്ക് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ;
- v. വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ജാമ്യം തിരിച്ചുകിട്ടാനുള്ള നടപടിക്രമം
- vi. വസ്തുവിൻറെ വിൽപന / ലേലം എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമം.

ശാരീരിക / കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്ക് വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ

വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് ലോൺ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കരുത്. വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളും അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും. നിയമവും അന്തർദേശീയ കൺവെൻഷനുകളും ഉറപ്പുനൽകുന്ന വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്കായുള്ള അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് തങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർക്ക് ഉചിതമായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

സമയാനുസൃതമായ അവലോകനം

ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അനുസരണവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും കമ്പനിയുടെ മുതിർന്ന മാനേജ്മെന്റ് ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് പാദവാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

കോഡ് അവലോകനം

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് എല്ലാ വർഷവും അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ വിഷയത്തെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിയമത്തിൽ കാര്യമായ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അവലോകനം ചെയ്യും

ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ തത്വങ്ങൾ

A. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, ഡെലിവറി ചാനലുകൾ എന്നിവയുടെ ഉചിതമായ രൂപകൽപ്പന

ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, ഡെലിവറി ചാനലുകൾ എന്നിവ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ദോഷം വരുത്താത്ത വിധത്തിൽ രൂപകൽപ്പന ചെയ്യേണ്ടതാണ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, ഡെലിവറി ചാനലുകൾ എന്നിവ രൂപകൽപ്പന ചെയ്യുന്നതിലെ ക്ലയന്റിന്റെ സവിശേഷതകൾ കണക്കിലെടുക്കുകയും ഫീഡ്ബാക്കിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കുകയും ചെയ്ത് അവ പരിഷ്കരിക്കുകയോ മെച്ചപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

അനുയോജ്യത. ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങളും ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക സാഹചര്യങ്ങളുടെ വിലയിരുത്തലും അനുയോജ്യമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും (ക്രെഡിറ്റും നിക്ഷേപവും) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിലെ ധാരണയും അതിന്റെ ഡെലിവറി ചാനലുകളും പരിഗണിക്കുക. ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നൽകുന്ന പ്രക്രിയകളും സാങ്കേതികവിദ്യയും മുഴുവൻ ക്ലയന്റ് അനുഭവവും ഉൾപ്പെടുത്തിയുള്ള അതിന്റെ ഉപയോഗവും പിന്തുണയും മൂന്നാം കക്ഷികൾ വഴി ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നൽകുമ്പോൾ ഡെലിവറി അനുയോജ്യത പരിഗണിക്കുക. ജനസംഖ്യയുടെ താഴ്ന്ന വരുമാന വിഭാഗങ്ങൾക്ക് സുരക്ഷിതമായി നൽകാൻ മുൻപുള്ള ആസ്തികൾ ഇല്ലായിരിക്കാം എന്നതിനാൽ, ജനസംഖ്യയുടെ അത്തരം വിഭാഗങ്ങൾക്കായി ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ രൂപകൽപ്പന ചെയ്യുമ്പോൾ അത് കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതുണ്ട്.

ലാളിത്യം. ലളിതവും സുതാര്യവും മനസ്സിലാക്കാൻ എളുപ്പമുള്ളതുമായ രൂപത്തിൽ ലഭ്യമാക്കാൻ ബഹുജന വിപണിക്ക് ആവശ്യമായ ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ. സങ്കീർണ്ണമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് ഒരു പങ്ക് വഹിക്കാനുണ്ടെങ്കിലും, അത്തരം ബഹുജന മാർക്കറ്റ് ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകളെ സാമ്പത്തിക വിപണിയിൽ നാവിഗേറ്റ് ചെയ്യാൻ സഹായിക്കുന്നതിന്, അവശ്യ അടിസ്ഥാന ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്ന ലളിതമായ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഒരു സൂട്ട് ആവശ്യമാണ്. നിക്ഷേപ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ ക്ലയന്റുകളുടെ നഷ്ട സാധ്യത പ്രൊഫൈൽ കണക്കിലെടുക്കും.

ക്ലയന്റ് അവകാശങ്ങൾ ഒഴിവാക്കേണ്ടതില്ല. ക്ലയന്റിനോട് കേസെടുക്കാനുള്ള അവകാശം, വിവരങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാനുള്ള അവകാശം, പിന്തുണയ്ക്കാനുള്ള അവകാശം, സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം തുടങ്ങിയ അവകാശങ്ങൾ ഉപേക്ഷിക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടരുത്. ഒരു ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ നൽകുന്നത് ഒഴിവാകുന്നത് പ്രായോഗികമല്ലെങ്കിൽ, അത് ക്ലയന്റിനോട് വ്യക്തമാക്കണം.

ഏകപക്ഷീയമായ മാറ്റങ്ങൾ. ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതത്തോടെ മാത്രമേ സാമ്പത്തിക

ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിൽ മാറ്റം വരുത്തും.

കുറഞ്ഞ ചിലവ്. പലിശ നിരക്കുകൾ, ഫീസ്, ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവയുടെ രൂപത്തിൽ ക്ലയന്റിനുള്ള ചെലവും ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ വലുപ്പവും ഇടവേളകളിൽ അടയ്ക്കേണ്ട തുകയും ക്ലയന്റിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള സാമ്പത്തിക സ്ഥിതി കണക്കിലെടുത്ത് ക്ലയന്റിന്റെ പണമടയ്ക്കാനുള്ള ശേഷിയ്ക്ക് ന്യായമായും യോജിച്ചതായിരിക്കണം. ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നത്, 'അമിത കടബാധ്യത തടയൽ' എന്ന തത്വത്തിന് കീഴിൽ താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്നത് പോലെ അമിത കടബാധ്യത തടയുന്ന രീതിയിൽ രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കണം

കുളിംഗ് ഓഫ് പിരിയഡ് ചില വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും ചില വിഭാഗം ക്ലയന്റുകൾക്കും സമ്മർദ്ദത്തിൻകീഴിൽ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിൽ നിന്ന് ക്ലയന്റുകളെ സംരക്ഷിക്കുന്നതിന് കരാർ ഒപ്പിട്ടതിന് ശേഷം അധിക പിഴകളില്ലാതെ കരാർ റദ്ദാക്കുന്നതിന് വായ്പയുടെ വലുപ്പത്തിനും കാലാവധിക്കും അനുസരിച്ച് ഒരു നിശ്ചിത സമയം ക്ലയന്റുകൾക്ക് നൽകുന്ന രീതിയിൽ കുളിംഗ് ഓഫ് പിരിയഡ് രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നു ഇത് ഉൽപ്പന്ന-ക്ലയന്റ് പൊരുത്തക്കേടുകളും അതുവഴിയുള്ള സംസ്കരിക വീഴ്ചകളും തടയുന്നു.

രൂപകൽപ്പന പ്രകാരം ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം. ഡിജിറ്റൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കായി, ലിംഗഭേദം, മതം, മറ്റ് സെൻസിറ്റീവ് വേരിയബിളുകൾ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള വിവേചനം ഒഴിവാക്കുന്ന തരത്തിൽ ഡിജിറ്റൽ ഇന്റർഫേസുകളിലും ചാനലുകളിലും ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിന് ക്ലയന്റ് പരിരക്ഷണ തത്വങ്ങൾ പരിഗണിക്കും. ഇത് സുതാര്യത, ഡാറ്റാ സ്വകാര്യതയും സുരക്ഷയും, പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്തൽ തുടങ്ങിയവയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപയോഗങ്ങളും പിന്തുണയ്ക്കുന്നു; ഡിജിറ്റൽ ഇന്റർഫേസിലൂടെ ക്ലയന്റുകൾക്ക് വ്യക്തമാക്കുകയും വിവരം ബോധ്യപ്പെടുത്തുകയും തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ ക്ലയന്റുകളെ അനുവദിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും രൂപകൽപ്പന ചെയ്യപ്പെടുമ്പോഴോ മൂന്നാം കക്ഷികൾ മുഖേന വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോഴോ ഡിസൈനും ഡെലിവറി അനുയോജ്യതയും പരിഗണിക്കുക. ലിങ്ക് ചെയ്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ, “ഒപ്റ്റ്-ഔട്ട്” ഫീച്ചറിനുപകരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാകേണ്ട ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിന് “ഓപ്റ്റ്-ഇൻ” എന്നത് നൽകേണ്ടതുണ്ട്.

സേവന ദാതാക്കളുടെ തിരഞ്ഞെടുപ്പ്. ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ധനകാര്യപ്രതിബദ്ധതയുമായി യോജിപ്പിക്കാൻ മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കളുടെ തിരഞ്ഞെടുപ്പ് ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം പരിഗണിക്കുക. ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും രൂപകൽപ്പന ചെയ്യപ്പെടുമ്പോഴോ മൂന്നാം കക്ഷികൾ മുഖേന വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോഴോ ഡിസൈനും ഡെലിവറി അനുയോജ്യതയും പരിഗണിക്കുക.

B. അമിത കടബാധ്യത തടയൽ

ഇടപാടുകാർക്ക് അമിത കടബാധ്യതയില്ലാതെ തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള ശേഷിയുണ്ടെന്ന് നിർണ്ണയിക്കാൻ ക്രെഡിറ്റ് പ്രക്രിയകളിൽ മതിയായ ശ്രദ്ധ പുലർത്തുക.

ബാധ്യതകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവ് തന്റെ ജീവിത നിലവാരത്തിലോ

ബിസിനസ്സ് കാര്യങ്ങളിലോ കാര്യമായ ത്യാഗങ്ങൾ ചെയ്യേണ്ട അവസ്ഥയാണ് അമിത കടബാധ്യത.

ഉപഭോക്താവിന്റെ പണമൊഴുക്കിന് അനുസൃതമായി വായ്പ തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളുകൾ. കർഷകർ പോലെയുള്ള സീസണൽ പണമൊഴുക്ക് ഉള്ള ക്ലയന്റുകളുടെ ആവശ്യങ്ങളും പരിഗണിക്കണം. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കായി പണം നൽകുന്നതിന് അവരുടെ ജീവിത നിലവാരത്തിലോ ബിസിനസ്സ് കാര്യങ്ങളിലോ കാര്യമായ ത്യാഗങ്ങൾ ചെയ്യേണ്ടതില്ല. യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങളിലൂടെയും മറ്റ് നിബന്ധനകളിലൂടെയും ഉൽപ്പന്ന രൂപകല്പനയിൽ അധിക കടബാധ്യത ഒഴിവാക്കണം, വായ്പയുടെ വലുപ്പം ഒരു ക്ലയന്റിന്റെ തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള ശേഷിയുമായി സന്തുലിതമാക്കുന്നു.

ക്ലയന്റ് അണ്ടർറൈറ്റിംഗ് പ്രക്രിയ. ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കായി, ക്ലയന്റുകളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത വിലയിരുത്തപ്പെടും. ഈയും ഗ്യാരണ്ടിയും തിരിച്ചടവിന്റെ ഒരു ദ്വിതീയ സ്രോതസ്സായും ഉപഭോക്താവിന്റെ തിരിച്ചടവ് പ്രതിബദ്ധതയുടെ സ്ഥിരീകരണമായും ഉപയോഗിക്കാം, എന്നാൽ വായ്പ അംഗീകാരത്തിനുള്ള അടിസ്ഥാന അടിസ്ഥാനമായിട്ടല്ല. പിശകുകൾക്കും അപ്രതീക്ഷിത ചെലവുകൾക്കും ഇടം നൽകുന്ന ഡെബ്റ്റ് സർവീസ് പേയ്മെന്റുകളുമായുള്ള ലഭ്യമായ പണമൊഴുക്കിന്റെ അനുപാതത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി വായ്പ തുകകൾ നിർണ്ണയിക്കാം ഈടിയുടെയോ ഗ്യാരണ്ടിയുടെയോ ലഭ്യത പ്രാഥമിക വായ്പ അംഗീകാര മാനദണ്ഡം ആയിരിക്കരുത്.

വിവര പരിശോധന. ഉപഭോക്താവിന്റെയും ലോൺ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെയും തരത്തെ ആശ്രയിച്ച്, റഫറൻസ് പരിശോധനകളും സൈറ്റ് സന്ദർശനങ്ങളും പോലുള്ള ഒരു അപേക്ഷകൻ നൽകിയ വിവരങ്ങൾ സ്ഥിരീകരിച്ചുകൊണ്ട് തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള പ്രായോഗിക സന്നദ്ധത വിലയിരുത്തപ്പെടും.

ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോകളുടെ ഉപയോഗം. അണ്ടർ റൈറ്റിംഗ് പ്രക്രിയയിൽ ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോകൾ ഉപയോഗിക്കാനും നിയമത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നത് പോലെ ഉപഭോക്താക്കളെ കുറിച്ചുള്ള സമയബന്ധിതവും പൂർണ്ണവുമായ വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോകൾക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാനും.

വായ്പ പുതുക്കൽ, റീഫിനാൻസിങ്, റീഷെഡ്യൂളിംഗ്. അധിക കടബാധ്യത തടയുന്നതിനുള്ള ഈ ശ്രമം, വായ്പ പുതുക്കൽ സമയത്തും (ഓട്ടോമാറ്റിക് ലോൺ പുതുക്കൽ ഉൾപ്പെടെ) റീഫിനാൻസിങ് സമയത്തും പ്രയോഗിക്കുകയും ക്ലയന്റിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം അധിക കടബാധ്യത ലഘൂകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു സമീപനമായി റീഷെഡ്യൂളിംഗ് പരിഗണിക്കുകയും ചെയ്യും.

നിരീക്ഷണം. വായ്പാ പോർട്ട്ഫോളിയോകൾ അവയുടെ കടബാധ്യതയുടെയും ബാധ്യത സമ്മർദ്ദങ്ങളുടെയും അളവ് അളക്കുന്നതിന് കാലാകാലങ്ങളിൽ പതിവായി നിരീക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.

c. സുതാര്യത

ക്ലയന്റുകൾക്ക് മനസ്സിലാക്കാനും അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും കഴിയുന്ന രീതിയിലും ഭാഷയിലും വ്യക്തവും മതിയായതും സമയബന്ധിതവുമായ വിവരങ്ങളുടെ ആശയവിനിമയം.

ഔദ്യോഗിക സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും അവയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പരിചയമില്ലാത്ത താഴ്ന്ന നിലവാരത്തിലുള്ള വിദ്യാഭ്യാസമോ സാക്ഷരതയോ ഉള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, ക്ലയന്റുകളുമായുള്ള ആശയവിനിമയം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന വിധത്തിലായിരിക്കണം, അതായത് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ലളിതമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുന്നത് പോലെ, ചില സന്ദർഭങ്ങളിൽ വാമൊഴിയായോ ചിത്രങ്ങളിലോ ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നു. അത്തരം ക്ലയന്റുകൾക്കും ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ (അതായത്, വിദൂരവും സ്വയമേവയുള്ളതുമായ വായ്പാ പ്രക്രിയ), ലോൺ തുക, പലിശ നിരക്ക്, വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക്, ചാർജുകൾ, ഫീസ്, പ്രീമിയങ്ങൾ, പെനാൽറ്റി തുകകൾ/നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പ്രീമിയം എന്നിവയുടെ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ. ഒരു 'പ്രധാന വസ്തുത പ്രസ്താവന' അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സമാനമായ രീതിയിൽ ലഭ്യമാക്കണം.

ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകളിലൂടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നൽകുന്ന കാര്യത്തിൽ, ഉപയോക്തൃ ഇന്റർഫേസുകളുടെ രൂപകൽപ്പന ക്ലയന്റിന് മനസ്സിലാക്കാനും നാവിഗേറ്റ് ചെയ്യാനും എളുപ്പമുള്ളതായിരിക്കണം, അതേസമയം അവശ്യ നിബന്ധനകൾ കൈമാറ്റം ചെയ്യപ്പെടുന്നുവെന്നും ക്ലയന്റുകൾക്ക് എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും ആക്സസ് ചെയ്യാൻ ലഭ്യമാണെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നു.

മൂന്നാം കക്ഷികൾ മുഖേന ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നിടത്ത്, നോർത്തേൺ ആർക്ക് ഗ്രൂപ്പിലെ പ്രസക്തമായ സ്ഥാപനത്തിന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ക്ലയന്റുകൾക്ക് ലഭ്യമാക്കും, ഇത് ഇടപാടുകാരെ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താനോ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാനോ പ്രാപ്തമാക്കും.

ഇതിലെ ഷെഡ്യൂളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതുപോലെ ക്ലയന്റുകൾക്ക് അവകാശങ്ങൾ ഉണ്ടായിരിക്കും. ക്ലയന്റുകളുടെ പ്രസ്തുത അവകാശങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കണം, അതുവഴി ക്ലയന്റുകൾ ഉത്തരവാദിത്തത്തോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യപ്പെടാത്തപ്പോൾ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാൻ കഴിയും.

നികേഷപ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം, വ്യക്തവും ശ്രദ്ധാപൂർവ്വവും മതിയായതുമായ ആശയവിനിമയത്തിലൂടെ ഗ്രീൻവാഷിംഗ്, സസ്റ്റൈനബിലിറ്റി വാഷിംഗ്, ഇംപാക്റ്റ് വാഷിംഗ് തുടങ്ങിയവയുടെ അപകടസാധ്യത ലഘൂകരിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

p. ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വിലനിർണ്ണയം

ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ സുസ്ഥിരമായിരിക്കാൻ അനുവദിക്കുമ്പോൾ തന്നെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താങ്ങാനാവുന്ന വിധത്തിൽ വിലനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സജ്ജീകരിക്കും.

ചുരുങ്ങിയത്, ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വിലനിർണ്ണയം, വിവരമുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ ക്ലയന്റുകളെ പ്രാപ്തരാക്കുന്നതിന് വിൽപ്പനക്കാരന്റെ പൂർണ്ണമായ വെളിപ്പെടുത്തലിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു. മറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിരക്കുകളൊന്നും

ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത ക്ലയന്റുകളിൽ നിന്ന് ഫീസ് ഈടാക്കുന്നതിലൂടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും യഥാർത്ഥ വില മറച്ചുവയ്ക്കില്ല. ഈടാക്കുന്ന ഏതൊരു ഫീസും, ഫീസ് ചുമത്തുന്ന പ്രവർത്തനത്തിന്റെ നേരിട്ടുള്ള ഫലമായി ഉണ്ടാകുന്ന ചെലവുകളുടെ ന്യായമായ എസ്റ്റിമേറ്റ് അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കണം. ക്ലയന്റിന് താങ്ങാനാവുന്നത് അർത്ഥമാക്കുന്നത്, ഉൽപ്പന്നത്തിൽ നിന്നോ സേവനത്തിൽ നിന്നോ ക്ലയന്റുകൾ അതിന്റെ മുഴുവൻ ചിലവും അടച്ചതിന് ശേഷവും ഒരു നേട്ടം നേടുന്നു എന്നതാണ്, അതേസമയം വിലനിർണ്ണയം എല്ലാ പ്രവർത്തനച്ചെലവുകളും ഉൾക്കൊള്ളുന്ന തരത്തിൽ സുസ്ഥിരമായിരിക്കണം.

E. ഉപഭോക്താക്കളോട് മാന്യവും മര്യാദാപൂർണ്ണവുമായ പെരുമാറ്റം
ഉപഭോക്താക്കളോട് മാന്യമായും മര്യാദപൂർണ്ണമായും പെരുമാറണം, വിവേചനം കാണിക്കരുത്. ജീവനക്കാരും ഏജന്റുമാരും ക്ലയന്റുകളോട് അഴിമതിയും ആക്രമണാത്മകമോ അധികേഷപകരമോ ആയ പെരുമാറ്റം കണ്ടെത്തുന്നതിനും ശരിയാക്കുന്നതിനും, പ്രത്യേകിച്ച് വിൽപ്പനയിലും കടം പിരിച്ചെടുക്കുമ്പോഴും മതിയായ സുരക്ഷാസംവിധാനങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കണം.

വംശം, വർഗ്ഗം, ലിംഗഭേദം, രാഷ്ട്രീയ ബന്ധം, വൈകല്യം, മതം, ജാതി, പ്രദേശം, ഓറിയന്റേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ പ്രായം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്തൃ തിരഞ്ഞെടുപ്പിലും ചികിത്സയിലും വിവേചനം ഉണ്ടായിരിക്കരുത്.

ക്ലയന്റും സ്റ്റാഫും തമ്മിലുള്ള എല്ലാ നേരിട്ടുള്ള ഇടപെടലുകളും സത്യസന്ധത, നീതി, ബഹുമാനം എന്നിവ ഉള്ളതായിരിക്കണം. ക്ലയന്റ് ചിലപ്പോൾ മാന്യമായ പെരുമാറ്റത്തിന് അർഹരല്ലെന്ന് കാണുമ്പോൾ, വായ്പ ശേഖരണ വേളയിൽ മാന്യമായ പെരുമാറ്റം നിലനിർത്തേണ്ടത് വളരെ പ്രധാനമാണ്.

ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ശരിയായി വിൽക്കാൻ അവരെ പ്രാപ്തരാക്കുന്ന അറിവും വൈദഗ്ധ്യവും കൊണ്ട് അവരെ ആയുധമാക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ സെയിൽസ് ടീമുകൾക്കുള്ള പരിശീലന പരിപാടികൾ.

പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങളിലും നൈതികതയിലുമുള്ള പ്രതിബദ്ധത. പെരുമാറ്റച്ചട്ടവും ധാർമ്മികതയും പാലിക്കുന്നത് സംഘടനാ തലത്തിൽ ഒരു പ്രതിബദ്ധതയാണ്, ജീവനക്കാർ അത് പാലിക്കേണ്ടത് നിർബന്ധമാണ്. വഞ്ചന, പ്രതികാര നടപടികൾ, ക്ലയന്റുകളിൽ നിന്ന് ആവശ്യപ്പെടുന്നതോ ആവശ്യപ്പെടുന്നതോ ആയ ആനുകൂല്യങ്ങൾ എന്നിവയുടെ മാനേജ്മെന്റിന്റെയോ സ്റ്റാഫിന്റെയോ ഏജന്റുമാരുടെയോ ഭാഗത്തുനിന്ന് ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള അഴിമതിയോട് സഹിഷ്ണുത പുലർത്തുന്നതല്ല

ഉചിതമായ പ്രോത്സാഹന ഘടനയും വിൽപ്പന രീതികളും.. ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങളും സംതൃപ്തിയും മുൻനിരയിൽ സ്ഥാപിക്കുന്ന ക്ലയന്റ് കേന്ദ്രീകൃത സമീപനത്തിന്റെ പ്രാധാന്യം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കപ്പെടും. എല്ലാ ജീവനക്കാരും ക്ലയന്റിന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങളിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കേണ്ടത് നിർബന്ധമാണ്. ഉപഭോക്താവിന് അനുയോജ്യമല്ലാത്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ സേവനങ്ങൾ തെറ്റിയി വിൽക്കുക, ക്ലയന്റിന് അനുയോജ്യമാണോ അല്ലയോ എന്ന് ഉറപ്പാക്കാതെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ

സേവനങ്ങളോ ബണ്ടിൽ ചെയ്യുക, അല്ലെങ്കിൽ ക്ലയന്റുകളെ നിർദ്ദിഷ്ട ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലേക്കോ സേവനങ്ങളിലേക്കോ നയിക്കുന്നത് പോലെയുള്ള പെരുമാറ്റം ശ്രദ്ധിക്കണം. ഇതിന് പകരം ക്ലൈന്റിനു മികച്ച മൂല്യമോ കൂടുതൽ അനുയോജ്യമോ ആയവ തിരഞ്ഞെടുക്കാം, ഇവ പ്രതിഫലം, പ്രോത്സാഹനം അല്ലെങ്കിൽ റിവാർഡ് സംവിധാനം എന്നിവയാൽ നയിക്കപ്പെടുന്നില്ല.

ക്ലയന്റ് ഫീഡ്ബാക്ക്. നെറ്റ് പ്രൊമോട്ടർ സ്കോറും ക്ലയന്റ് സാറ്റിസ്ഫാക്ഷൻ സ്കോറും നേടുന്നതിനുള്ള ക്ലയന്റ് സർവ്വേകൾ നടത്തുകയും ഫലങ്ങൾ വിശകലനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യാം, ക്ലയന്റുകളുടെ ഉത്തരവാദിത്തത്തോടടുത്തുള്ള പെരുമാറ്റം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനും പ്രവർത്തനങ്ങളും ക്ലയന്റ് സംതൃപ്തിയും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.

ഉചിതമായ ശേഖരണ രീതികളും ഏജന്റിമാരുടെ ഉത്തരവാദിത്ത ഉപയോഗവും അനുചിതമായ ശേഖരണങ്ങൾ/വീണ്ടെടുക്കൽ പെരുമാറ്റവും അത്തരം രീതികൾ പ്രയോഗിക്കുമ്പോൾ ബാധകമാകുന്ന ഉപരോധങ്ങളും വ്യക്തമാക്കും. നിർബന്ധിത പിരിവുകൾ/വീണ്ടെടുക്കൽ രീതികൾ പ്രയോഗിക്കാൻ പാടില്ല. മൂന്നാം കക്ഷികൾ ശേഖരണ/വീണ്ടെടുപ്പിനായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നിടത്ത്, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ഈ നടപടിക്രമങ്ങളും ബാധകമായിരിക്കും. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ശാരീരിക ഉപദ്രവമോ ഉപദ്രവമോ നേരിടേണ്ടി വരുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

F. ക്ലയന്റ് ഡാറ്റയുടെ സ്വകാര്യത, സുരക്ഷ, സമഗ്രത

വ്യക്തിഗത ക്ലയന്റ് ഡാറ്റയുടെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടേണ്ടതാണ്. ക്ലയന്റ് ഡാറ്റ അംഗീകൃത ആവശ്യങ്ങൾക്കും ക്ലയന്റ് സമ്മതത്തോടൊപ്പം മാത്രമേ ഉപയോഗിക്കാവൂ. ക്ലയന്റ് ഡാറ്റ അനുചിതമായോ ദുരുപയോഗം ചെയ്യപ്പെടാതെയോ പുറത്തുവിടാതിരിക്കാനും ക്ലയന്റുകളെ വഞ്ചനയിൽ നിന്ന് സംരക്ഷിക്കാനുമുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ, ആന്തരിക ജീവനക്കാരോ പങ്കാളി കമ്പനികളോ മോശം വ്യക്തികൾക്കെതിരെ കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

ഡാറ്റാ സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള ക്ലയന്റുകളുടെ അവകാശം ഉയർത്തിപ്പിടിക്കണം. ഡിജിറ്റൽ യാത്രയുടെ ഓരോ ഘട്ടത്തിലും, വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളുടെ ശേഖരണത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം ഉപഭോക്താവിനോട് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തുകയും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് സമ്മതം വാങ്ങുകയും വേണം. ശേഖരിക്കപ്പെടുന്ന ക്ലയന്റുകളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളുടെ തരവും അവയുടെ ഉപയോഗത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യവും ക്ലയന്റുകൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തും. ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ നൽകുന്നതിന് നേരിട്ട് ആവശ്യമായ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ മാത്രമേ ശേഖരിക്കൂ, നിയമപ്രകാരം ആവശ്യമുള്ളതോ

ബാധകമായതോ ആയ സമയത്തേക്ക് മാത്രം സൂക്ഷിക്കുക. അത്തരം വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾക്ക് കുറഞ്ഞത് നിയമപ്രകാരം അനുശാസിക്കുന്ന സുരക്ഷാ രീതികളും നടപടിക്രമങ്ങളും പ്രയോഗിക്കും. ക്ലയന്റുകളുടെ മുൻകൂർ അനുമതിയില്ലാതെ, അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തൽ കരാർ പ്രകാരം അനുവദിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യമില്ലാത്തതിടത്ത് അവരുടെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് വെളിപ്പെടുത്തില്ല. ബാധകമായ നിയമത്തിന് മാത്രം വിധേയമായി, ബയോമെട്രിക് വിവരങ്ങളോടൊന്നും സൂക്ഷിക്കാൻ പാടില്ല. ക്ലയന്റ് ഡാറ്റയിലേക്കുള്ള ലഭ്യത, അറിയേണ്ടവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ മാത്രമേ

നൽകും. ക്ലയന്റ് ഡാറ്റയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഡാറ്റ സുരക്ഷയുടെയും സ്വകാര്യതയുടെയും സംസ്കാരം വളർത്തിയെടുക്കണം.

ഡാറ്റ സ്വകാര്യതാ നയം.. ക്ലയന്റ് ഡാറ്റയുടെ ശേഖരണം, കൈകാര്യം ചെയ്യൽ, സംഭരിക്കൽ, സുരക്ഷിതമാക്കൽ, പങ്കിടൽ എന്നിവ നിയന്ത്രിക്കുന്നതിന് ഒരു ഡാറ്റാ സ്വകാര്യതാ നയവും അനുബന്ധ നടപടിക്രമങ്ങളും നിലവിലുണ്ട്.

6. പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ

ക്ലയന്റുകളുടെ പരാതികൾക്കും പ്രശ്ന പരിഹാരത്തിനുമായി സമയബന്ധിതവും പ്രതികരിക്കുന്നതുമായ സംവിധാനങ്ങൾ നിലവിലുണ്ട്, അത്തരം സംവിധാനങ്ങൾ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും ഉപയോഗിക്കും.

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉപയോഗിക്കാൻ എളുപ്പമുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ നിലവിൽ വരും. ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുകൾ, ഇമെയിൽ ഐഡികൾ, ഓൺലൈൻ പരാതി രേഖപ്പെടുത്തൽ ഫീച്ചർ തുടങ്ങി പരാതികൾ അറിയിക്കാൻ വിവിധ ചാനലുകൾ ലഭ്യമാക്കും. പരാതിപ്പെടാനുള്ള അവരുടെ അവകാശത്തെക്കുറിച്ചും പരാതിപ്പെടാനുള്ള സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താവിനെ ബോധവാന്മാരാക്കണം. ക്ലയന്റുകളുടെ പരാതികൾ വേഗത്തിലും ഫലപ്രദമായും പരിഹരിക്കപ്പെടും, അത്തരം പരാതികൾ പ്രവർത്തനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള പ്രതികരണമായും പരിഗണിക്കുന്നതാണ് നോർത്തേൺ ആർക്ക് ഗ്രൂപ്പ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഓരോ ഉൽപ്പന്നത്തിനും സേവനത്തിനും ക്ലയന്റ് കേന്ദ്രീകൃത സമീപനം പ്രയോഗിക്കുന്നതിനും പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ക്ലയന്റ് റിലേഷൻസ് മാനേജ്മെന്റിന്റെ മേൽനോട്ടം വഹിക്കുന്നതിനും സീനിയർ മാനേജ്മെന്റ് ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു കമ്മിറ്റി പാദവാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനം അവലോകനം ചെയ്യുകയും . ക്ലയന്റ് അനുഭവം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും ക്ലയന്റ് താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനും നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വിൽപ്പനയും വിപണനവും

ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും വിൽപ്പനയും വിപണനവും ധാർമ്മികമായി നടക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കുന്നു. ഞങ്ങളുടെ വിൽപ്പനയും വിപണനവും ഒരിക്കലും ഉപഭോക്താക്കളെ തെറ്റായി പ്രതിനിധീകരിക്കുകയോ വഞ്ചിക്കുകയോ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതായിരിക്കില്ല സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും മാർക്കറ്റിംഗും പരസ്യവും സത്യസന്ധവും കൃത്യവുമായിരിക്കണം. ക്ലയന്റുകളുടെയും പൊതുജനങ്ങളുടെയും സംസ്കാരത്തോട് ഞങ്ങൾ എല്ലായ്പ്പോഴും ഉചിതവും സംവേദനക്ഷമതയുള്ളവരും ആയിരിക്കും

സുതാര്യതയും വ്യക്തതയും

പൂർണ്ണവും സമതുലിതവും വ്യക്തമായി മനസ്സിലാക്കാവുന്നതും എളുപ്പത്തിൽ താരതമ്യപ്പെടുത്താവുന്നതുമായ രീതിയിൽ ഞങ്ങളുടെ മാർക്കറ്റിംഗ്, ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്.

ലളിതവും ന്യായയുക്തവുമായ വിലനിർണ്ണയം

ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കുമുള്ള ഫീസും പലിശ നിരക്കും സംബന്ധിച്ച സുതാര്യവും താരതമ്യപ്പെടുത്താവുന്നതുമായ വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകുന്നു. വില വിവരങ്ങൾ കാലികവും ഞങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ലഭ്യത നേടാനാകുന്നതുമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നു. ഞങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകളുടെ ഉപയോഗ സ്വഭാവത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്ന വിലനിർണ്ണയ ഘടനകൾ നൽകാൻ ഞങ്ങൾ വിലമതിക്കുന്നു.

പരസ്യ, മാർക്കറ്റിംഗ് കാമ്പെയ്നുകളിലെ വൈവിധ്യം

പരസ്യ, വിപണന കാമ്പെയ്നുകളിൽ സ്റ്റീരിയോടൈപ്പുകളൊന്നും ആശയവിനിമയം നടത്താതെയുള്ള വൈവിധ്യങ്ങൾക്കായി ഞങ്ങൾ സ്വയം പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരായിരിക്കും.

തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള സ്വാതന്ത്ര്യം

സേവനങ്ങളുടെ പരസ്യം, വിപണനം അല്ലെങ്കിൽ വിൽപന എന്നിവയിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള സ്വാതന്ത്ര്യം പരിമിതപ്പെടുത്താത്ത ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളേണ്ടതാണ് , അതായത്, ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും വിൽപനയും വിപണനവും ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള രീതിയിൽ നടത്തണം, ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മികച്ച മുല്യമോ കൂടുതൽ ഉചിതമോ ആകാവുന്നതിനേക്കാൾ ഉപരിയായി ക്ലയന്റുകളെ നിർദ്ദിഷ്ട മേഖലയിലേക്ക് നയിക്കുന്ന രീതിയിലായിരിക്കാരുത് .

പരസ്യത്തിന്റെ തിരിച്ചറിയൽ

ഇന്ത്യയിലെ പരസ്യ നിയമങ്ങൾക്കും മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി, പ്രിന്റ് മീഡിയയിലും ഓൺലൈനിലും പരസ്യം ചെയ്യുന്നതിനെ ഞങ്ങൾ വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കും.

സാങ്കേതികവും സാമൂഹികവുമായ കഴിവുകളുടെ വികസനം

വിദഗ്ദ്ധമായ അറിവ് കൂടാതെ - സഹപ്രവർത്തകരുമായി ഇടപഴകുമ്പോഴും ഞങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകളെ ഉപദേശിക്കുമ്പോഴും സാമൂഹിക കഴിവുകളും ഞങ്ങളുടെ വിൽപനയിൽ നിർണായക പങ്ക് വഹിക്കുന്നു. പരിശീലനം, തുടർവിദ്യാഭ്യാസ പരിപാടികൾ, പതിവ് ഫീഡ്ബാക്ക് എന്നിവയിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ മുല്യങ്ങളും ബിസിനസ്സ് നൈതികതയും ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർക്ക് കൈമാറാൻ ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്.

ഗുണനിലവാര നിയന്ത്രണം

ആന്തരിക നിയന്ത്രണ സംവിധാനങ്ങളും പതിവ് ക്ലയന്റ് സംതൃപ്തി വിശകലനങ്ങളും, വിൽപനയിലെ മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം, ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങൾ ഞങ്ങൾ പിന്തുടരുന്ന തത്വങ്ങൾക്കും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

ന്യായമായ പരിചരണം

ഞങ്ങളുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടവും നൈതികതയും ഞങ്ങളുടെ സെയിൽസ് സ്റ്റാഫ് ഞങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകളോട് ന്യായമായും സത്യസന്ധമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു. ഞങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ എല്ലായ്പ്പോഴും സംരക്ഷിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ ഏറ്റവും ഉയർന്ന മുൻഗണന.

ക്ലൈന്റ് അവകാശങ്ങൾ

ന്യായമായ പരിഗണനയ്ക്കുള്ള അവകാശം

Clients have a right to be treated with courtesy and respect. ലിംഗഭേദം, ലൈംഗിക ആഭിമുഖ്യം, പ്രായം, മതം, വംശം, ജാതി, വൈവാഹിക നില, സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ നൽകുമ്പോഴും ശാരീരിക ശേഷി തുടങ്ങിയ കാരണങ്ങളാൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് അന്യായമായി വിവേചനം കാണിക്കരുത്.

സുതാര്യവും, ന്യായവും സത്യസന്ധവുമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള അവകാശം

ഉപഭോക്താവിന് ഉചിതമായതും വിവരം ബോധ്യപ്പെടുത്തുമായ ഉൽപ്പന്ന തിരഞ്ഞെടുപ്പിന് പ്രതീക്ഷിക്കാനാവുന്നത് പോലെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാനുള്ള അവകാശമുണ്ട്; ഇവയിൽ ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും; വായ്പ തുക, പലിശ നിരക്ക്, വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക്, ചാർജ്ജുകൾ, ഫീസ്, പ്രീമിയങ്ങൾ, പെനാൽറ്റി തുകകൾ/നിരക്കുകൾ, പ്രീപേമെന്റ് പ്രീമിയം എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ലളിതവും എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമായ ഭാഷയിൽ, മതിയായ വിവരങ്ങളോടെ നൽകുന്ന രേഖകൾ എന്നിവയും ഉൾപ്പെടുന്നു നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നീതിയുക്തമായിരിക്കും കൂടാതെ അവകാശങ്ങളും ബാധ്യതകളും വ്യക്തമായും കൃത്യമായും കഴിയുന്നിടത്തോളം ലളിതമായ ഭാഷയിലും തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നു

അനുയോജ്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം

ഉപഭോക്താക്കളുടെ സാമ്പത്തിക സാഹചര്യങ്ങളുടെയും ധാരണയുടെയും വിലയിരുത്തലിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യാനുള്ള അവകാശമുണ്ട്. . ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്ന ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നത്തിനോ സേവനത്തിനോ വേണ്ടി ക്ലിപ്-പ്രോ-ക്ലോ എന്ന നിലയിൽ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ ഉൾപ്പെടെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ ലഭ്യമാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവകാശമുണ്ട്.

ഡാറ്റാ സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം

ഡാറ്റാ സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള ക്ലൈന്റുകളുടെ അവകാശം ഉയർത്തിപ്പിടിക്കണം. ശേഖരിക്കപ്പെടുന്ന ക്ലൈന്റുകളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളുടെ തരവും അവയുടെ ഉപയോഗത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യവും ക്ലൈന്റുകൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തണം. അത്തരം വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾക്ക് കുറഞ്ഞത് നിയമപ്രകാരം അനുശാസിക്കുന്ന സുരക്ഷാ രീതികളും നടപടിക്രമങ്ങളും പ്രയോഗിക്കണം. ക്ലൈന്റുകളുടെ മുൻകൂർ അനുമതിയില്ലാതെ, അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തൽ കരാർ പ്രകാരം അനുവദിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യമില്ലാത്തതിടത്ത് അവരുടെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് വെളിപ്പെടുത്തില്ല.

പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള അവകാശം

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കാൻ അവകാശമുണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ നൽകുന്ന മൂന്നാം കക്ഷികൾക്കെതിരെ അന്വേഷണം നടത്താനോ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാനോ അവരെ പ്രാപ്തരാക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ക്ലയന്റുകൾക്ക് ലഭ്യമാക്കും.

ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 പ്രധാന

സവിശേഷതകൾ

ലക്ഷ്യം

NBFC-കൾക്കിടയിൽ അനുകൂലമായ ഒരു ക്രെഡിറ്റ് സംസ്കാരം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനും രാജ്യത്തിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് സമ്പ്രദായത്തെ അതിന്റെ നേട്ടത്തിനായി നിയന്ത്രിക്കുന്നതിനും, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("ആർബിഐ") നിക്ഷേപങ്ങൾ, വായ്പകൾ, അഡ്വാൻസുകൾ, മറ്റ് നിർദ്ദിഷ്ട കാര്യങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സേവനങ്ങളിലെ പോരാത്തുകൾക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഇതിനായി, ആർബിഐ ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ("സ്കീം") വിജ്ഞാപനം ചെയ്യും.

സ്കീമിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ആർ ബി ഐ നിയമിച്ച ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ:

- പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ അതിലധികമോ കാരണങ്ങളാൽ ഫയൽ ചെയ്ത സേവനങ്ങളിലെ പോരാത്തുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുകയും പരിഗണിക്കുകയും ചെയ്യുക
- ബന്ധപ്പെട്ട എൻ ബി എഫ് സി യും പീഡിത കക്ഷിയും ഉടമ്പടിയിലൂടെയോ ഇവ തമ്മിലുള്ള അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു തീർപ്പ് കല്പിക്കുന്നതിലൂടെയോ പരിഹരിക്കപ്പെടുകയും ഒത്തുതീർപ്പ് സുഗമമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു

ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനം

സേവനത്തിലെ പോരാത്തയുടെ ഫലമായി ഒരു പ്രവൃത്തി അല്ലെങ്കിൽ ഒഴിവാക്കൽ മൂലം ബുദ്ധിമുട്ടുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും സ്കീമിന് കീഴിൽ വ്യക്തിപരമായോ ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകാം.

കമ്പനിക്ക് പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് എൻ ബി എഫ്സിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറിൽ നിന്നോ നോഡൽ ഓഫീസറിൽ നിന്നോ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തിപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, പരാതി നൽകാം. കമ്പനിയുടെ ഓഫീസ് ആരുടെ അധികാരപരിധിയിൽ പരാതിപ്പെട്ടിരിക്കുന്നുവോ ആ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ സ്കീമിന് അനുസൃതമായി പരാതി നൽകാം.

ഓംബുഡ്സ്മാനോട് ഒരു പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം

- ഇതിനായി രൂപകല്പന ചെയ്ത പോർട്ടൽ (<https://cms.rbi.org.in>) വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

- റിസർവ് ബാങ്ക് വിജ്ഞാപനം ചെയ്യുന്ന കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിൽ ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ നേരിട്ടും പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.
- പരാതി, നേരിട്ട് സമർപ്പിക്കുകയാണെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരനോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ കൃത്യമായി ഒപ്പിടണം. പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ നേരിട്ട് അത്തരം ഫോർമാറ്റിൽ സമർപ്പിക്കുകയും റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കിയേക്കാവുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ് .

ഓംബുഡ്സ്മാൻ എങ്ങനെയാണ് തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നത്

ഇനിപ്പറയുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ പരാതി ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരിഹരിച്ചതായി കണക്കാക്കും:

- ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഇടപെടലിൽ പരാതിക്കാരനുമായി നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം തീർപ്പാക്കുമ്പോൾ ; അല്ലെങ്കിൽ
- പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിന്റെ രീതിയും പരിധിയും തൃപ്തികരമാണെന്ന് പരാതിക്കാരൻ രേഖാമൂലം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് രീതികളിൽ (അത് രേഖപ്പെടുത്താൻ സമ്മതിച്ചിട്ടില്ലാത്തവോൾ ; അല്ലെങ്കിൽ
- പരാതിക്കാരൻ സ്വമേധയാ പരാതി പിൻവലിക്കുമ്പോൾ.

ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാമോ

പരാതിക്കാരന്, ഓംബുഡ്സ്മാൻ അവാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നിരസിച്ചാൽ, അവാർഡ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ പരാതി നിരസിച്ചാൽ, അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ ഒരു അപ്പീൽ നൽകുന്നത് പരിഗണിക്കാവുന്നതാണ്

സ്കീമിന്റെ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് www.rbi.org.in സന്ദർശിക്കുക