Aadhar India Finvest Limited

CIN: U65921HR1989PLC091303

ആധാർ ഇന്ത്യ ഫിൻവെസ്റ്റ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്

പ്രമാണത്തിന്റെ തലക്കെട്ട്	ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി	01.04.2026
അവലോകനത്തിന്റെ ആവൃത്തി	വാർഷികം/ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ
പ്രമാണ ഉടമ	കമ്പനിയുടെ കോംപ്ലിയൻസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്
പ്രമാണ അംഗീകാരം	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
അവലോകന തീയതി	15.10.2026

ആധാർ ഇന്ത്യ ഫിൻവെസ്റ്റ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്

ആമുഖം

ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്ക് ("എൻബിഎഫ്സികൾ") ബാധകമായ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("ആർബിഐ") പുറപ്പെടുവിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ഇന്ത്യ ഫിൻവെസ്റ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") അതിന്റെ വായ്പ, ഉപഭോക്തൃ സേവന പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തുമ്പോൾ പിന്തുടരുന്ന തത്വങ്ങളും മാനദണ്ഡങ്ങളും സ്ഥാപിക്കുക എന്നതാണ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ("എഫ്പിസി") ഉദ്ദേശ്യം. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ ബിസിനസ്സ് രീതികൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് ആർബിഐ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള നയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്യാനും പാലിക്കാനും സംഘടന ശ്രമിക്കുന്നു. അതനുസരിച്ച്, ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("എഫ്പിസി" അല്ലെങ്കിൽ "കോഡ്") തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത് ആർബിഐ / ഡിഒആർ / 2025-26 / 362 മാസ്റ്റർ ഡയറക്ടർ ഡിഒആർ അനുസരിച്ചാണ്. എംസിഎസ്. ആർഇസി നമ്പർ 281/01-01-039/2025-26-റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ-ഉത്തരവാദിത്ത ബിസിനസ് പെരുമാറ്റം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 ("നിർദ്ദേശങ്ങൾ"), നവംബർ 28, 2025 തീയതി, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തതുപോലെ.

ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും കമ്പനി പാലിക്കാൻ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമായ ന്യായമായ ബിസിനസ്സ്, ഉപഭോക്തൃ സേവന രീതികളുടെ മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ കോഡ് വ്യക്തമാക്കുന്നു. കമ്പനിയുടെ വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങളെയും ഉപഭോക്തൃ ഇടപെടലുകളെയും നിയന്ത്രിക്കുന്ന സുതാര്യത, നീതി, ധാർമ്മിക പെരുമാറ്റം, ഉത്തരവാദിത്തം എന്നിവയുടെ തത്വങ്ങൾ ഇത് രൂപപ്പെടുത്തുന്നു.

അതിനാൽ, പ്രസ്തുത നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, ഈ കോഡ് കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് കാലാകാലങ്ങളിൽ തയ്യാറാക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും അവലോകനം ചെയ്യുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ മികച്ച ബിസിനസ്സ്, ഉപഭോക്തൃ സേവന രീതികൾ എല്ലായ്പ്പോഴും സ്വീകരിക്കുകയും ഈ കോഡ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഉചിതമായ ഭേദഗതികൾ വരുത്തുകയും ചെയ്യും.

കമ്പനിയുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് വ്യക്തവും കൃത്യവും സമയബന്ധിതവുമായ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് ഈ ചട്ടത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം, ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുമ്പോൾ അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ അവരെ പ്രാപ്തരാക്കുക എന്നതാണ്. ബാധകമായ നിയമങ്ങളോ റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളോ പ്രകാരം മറ്റുവിധത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും മറ്റ് സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾക്കും ഈ ചട്ടത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾ ബാധകമാണ്. മാർക്കറ്റിംഗ്, ലോൺ ഉത്ഭവം, പ്രോസസ്സിംഗ്, സർവീസിംഗ്, ശേഖരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ അതിന്റെ മുഴുവൻ ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കും ഉചിതമായ വായ്പാ രീതികൾ ബാധകമാണ്. ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, പരിശീലനം, കൺസൾട്ടേഷൻ, നിരീക്ഷണം, ഓഡിറ്റിംഗ് പ്രോഗ്രാമുകൾ, ആന്തരിക നിയന്ത്രണങ്ങൾ, സാങ്കേതികവിദ്യയുടെ മികച്ച ഉപയോഗം, ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനുള്ള സഹാനുഭൂതി എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ എഫ് പി സിയോടുള്ള പ്രതിബദ്ധത പ്രകടമാക്കും. അതേസമയം, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിഗത ഡാറ്റയുടെ സ്വകാര്യതയുടെയും രഹസ്യാത്മകതയുടെയും ആവശ്യകതയെക്കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ ബോധവാന്മാരായിരിക്കും.

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് ഒരു ചലനാത്മക ഡോക്യുമെന്റാണ്, ഇത് കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും അപ് ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും, അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ, ആർബിഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് രീതികളിൽ മാറ്റങ്ങൾ ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ. കമ്പനിയുടെ ന്യായമായ വായ്പാ സമ്പ്രദായങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന റെഗുലേറ്ററി ചട്ടക്കൂടിലെ ഏതെങ്കിലും ഭേദഗതികൾ ഈ കോഡിൽ ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തും.

കോഡിന്റെ പ്രയോഗം:

ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും ഇനിപ്പറയുന്ന വിഭാഗങ്ങൾക്ക് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ബാധകമാണ് (നിലവിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതോ ഭാവി തീയതിയിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യപ്പെട്ടേക്കാവുന്നതോ ആയ ഇനിപ്പറയുന്നവ):

1. സാമ്പത്തിക ആസ്തികളുടെ സ്വഭാവത്തിലുള്ള വായ്പകളും മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളും; ഒപ്പം
2. കമ്പനിയുടെ ഏജന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പങ്കാളി വഴി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ.

ഫിസിക്കൽ ചാനലുകൾ, ടെലിഫോണിക് ആശയവിനിമയങ്ങൾ, ഇന്റർനെറ്റ് അധിഷ്ഠിത പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ, ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകൾ അല്ലെങ്കിൽ നിലവിലുള്ളതോ ഭാവിയിലുള്ളതോ ആയ മറ്റേതെങ്കിലും വിതരണ രീതികൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്പിസി) ബാധകമാണ്.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ (എഫ്പിസി) ലക്ഷ്യങ്ങൾ:

ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളോടെയാണ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും പാലിക്കേണ്ട മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ സജ്ജീകരിച്ചുകൊണ്ട് ന്യായവും സുതാര്യവും ധാർമ്മികവും ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃതവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ സ്ഥാപിക്കുകയും പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുക.

- കമ്പനിയുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽ പ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, നിബന്ധനകൾ, വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ക്ലയന്റുകൾക്ക് വ്യക്തവും കൃത്യവും സമയബന്ധിതവുമായ വിവരങ്ങൾ നൽകിക്കൊണ്ട് സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക, വിവരമുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ അവരെ പ്രാപ്തരാക്കുക.
- റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ, ബാധകമായ നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായിട്ടാണ് കമ്പനിയുടെ വായ്പ, സർവീസിംഗ്, വീണ്ടെടുക്കൽ സമ്പ്രദായങ്ങൾ നടത്തപ്പെടുന്നതെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്.
- എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ ഇടപെടലുകളിലും നീതി, സമഗ്രത, പ്രൊഫഷണലിസം എന്നിവ ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട് ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും പരിപാലിക്കുകയും ചെയ്യുക.
- സാമ്പത്തിക ബന്ധങ്ങളുടെ ജീവിതചക്രത്തിലുടനീളം കമ്പനിയും അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളും തമ്മിലുള്ള പരസ്പര വിശ്വാസത്തിന്റെയും ബഹുമാനത്തിന്റെയും സഹകരണത്തിന്റെയും ഒരു ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും ആശങ്കകളും വേഗത്തിലും ന്യായമായും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഫലപ്രദവും ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതും സുതാര്യവുമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുന്നതിന്.
- ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ സമ്പ്രദായങ്ങളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും ഉത്തരവാദിത്തം, വിവേചനരഹിതം, ധാർമ്മിക ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റം എന്നിവയുടെ തത്വങ്ങൾ ഉയർത്തിപ്പിടിക്കുകയും ചെയ്യുക.

വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷയും അതിന്റെ പ്രോസസ്സിംഗും:

വായ്പാ അപേക്ഷയും പ്രോസസ്സിംഗ് പ്രക്രിയകളും സുതാര്യവും ന്യായവും ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃതവുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങൾ വായ്പാ അപേക്ഷകളുടെ പ്രോസസ്സിംഗ് നിയന്ത്രിക്കും:

- വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

- നിർദ്ദിഷ്ട വായ്പാ സൗകര്യത്തെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും വായ്പക്കാരന്റെ തീരുമാനത്തെ ബാധിച്ചേക്കാവുന്ന മറ്റെല്ലാ മെറ്റീരിയൽ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ, സാധ്യതയുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വായ്പാ ഉൽപ്പന്നത്തെ കുറിച്ചുള്ള സമഗ്രമായ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി നൽകും.
- എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളും വായ്പാ കരാറുകളും വായ്പ പ്രോസസ്സിംഗിന് ആവശ്യമായ രേഖകളും വിവരങ്ങളും വ്യക്തമായി വ്യക്തമാക്കണം, അതുവഴി മറ്റ് വായ്പാ ദാതാക്കളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും ഉപഭോക്താവിന് വിവരമുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും കഴിയും. കമ്പനി, അതിന്റെ ആന്തരിക കടം വിലയിരുത്തൽ, അണ്ടർറൈറ്റിംഗ് ആവശ്യകതകൾ എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ആവശ്യമെന്ന് തോന്നുന്നിടത്തെല്ലാം അപേക്ഷകനിൽ നിന്ന് അധിക രേഖകളോ വിവരങ്ങളോ ആവശ്യപ്പെടാം.
- അംഗീകൃത വായ്പാ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, ഫീസ്, ചാർജുകൾ (ബാധകമായ പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ് ഉൾപ്പെടെ), തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ, ദൈർഘ്യം, ഗഡുക്കളുടെ നിശ്ചിത തീയതികൾ, പിഴ നിരക്കുകൾ, സുരക്ഷാ വിശദാംശങ്ങൾ (ബാധകമാകുന്നിടത്ത്), വായ്പക്കാരന്റെ അവകാശങ്ങളെയോ ബാധ്യതകളെയോ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടും. അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ വായ്പക്കാരനെ വിവരമുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും മറ്റ് വായ്പക്കാർ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സമാനമായ സാമ്പത്തിക ഉൽ പ്പന്നങ്ങളുമായി താരതമ്യം ചെയ്യാനും സഹായിക്കും.
- വായ്പാ അപേക്ഷകളുടെ രസീത് കമ്പനി സ്വീകരിക്കുകയും അത്തരം അപേക്ഷകൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സൂചക സമയപരിധി സൂചിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

ലോൺ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും:

എല്ലാ അംഗീകൃത വായ്പാ സൗകര്യങ്ങളും വായ്പക്കാരെ സുതാര്യവും ന്യായവും മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമായ രീതിയിൽ അറിയിക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങൾ വായ്പാ വിലയിരുത്തലും

അംഗീകാര പ്രക്രിയയും നിയന്ത്രിക്കും:

- അപേക്ഷകൻ സമർപ്പിച്ച വിവരങ്ങളും രേഖകളും, അതിന്റെ ആന്തരിക കടം മൂല്യനിർണ്ണയ നയങ്ങൾ, ബാധകമായ നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകൾ എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി കമ്പനി ഓരോ വായ്പാ അപേക്ഷയും വിലയിരുത്തും. അപേക്ഷകന്റെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയുടെയും മറ്റ് പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങളുടെയും വിലയിരുത്തലിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഏതെങ്കിലും വായ്പാ അപേക്ഷ അംഗീകരിക്കാനോ നിരസിക്കാനോ കമ്പനിയിൽ അവകാശമുണ്ട്.
- വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഭാഷയിലോ സ്വീകാര്യതയുടെ കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഉചിതമായ ആശയവിനിമയ രീതി വഴി രേഖാമൂലം വായ്പയുടെ അംഗീകാരം കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, പലിശ പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതി, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ, കാലാവധി, ഫീസുകൾ, ചാർജുകൾ, സുരക്ഷാ വിശദാംശങ്ങൾ (ബാധകമാകുന്നിടത്ത്), ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യത്തെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ, അംഗീകൃത വായ്പാ തുകയും വായ്പയുടെ എല്ലാ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കമ്മ്യൂണിക്കേഷനിൽ വ്യക്തമായി വ്യക്തമാക്കണം.
- റെക്കോർഡിലുള്ള സ്വീകാര്യമായ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സ്വീകാര്യത കമ്പനി കരസ്ഥമാക്കുകയും പരിപാലിക്കുകയും ചെയ്യും.
- വായ്പാ കരാർ വായ്പക്കാരന് ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജുകളും ബാധ്യതകളും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും. തിരിച്ചടവിൽ വീഴ്ച വരുത്തുന്നതിനോ തിരിച്ചടവിൽ കാലതാമസം വരുത്തുന്നതിനോ ഉള്ള പിഴ ചാർജുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതൊരു വ്യവസ്ഥയും ബാധകമായ റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകൾക്കും പിഴ ചാർജുകളെക്കുറിച്ചുള്ള കമ്പനിയുടെ നയത്തിനും അനുസൃതമായി വായ്പാ കരാറിൽ പ്രത്യേകമായി ഉയർത്തിക്കാട്ടും.

- വായ്പ നടപ്പിലാക്കുന്ന ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ വിതരണം ചെയ്യുമ്പോഴും, എക്സിക്യൂട്ട് ചെയ്ത വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും അതിന്റെ അവിഭാജ്യ ഘടകമായ എല്ലാ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെയും ഷെഡ്യൂളുകളുടെയും എൻക്ലോഷറുകളുടെയും പകർപ്പുകളും കമ്പനി വായ്പക്കാരന് നൽകും. അത്തരം ഡോക്യുമെന്റുകൾ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ഭൗതികമോ ഇലക്ട്രോണിക് രൂപത്തിലോ നൽകേണ്ടതാണ്, കരാർ ബാധ്യതകളെക്കുറിച്ചും വായ്പക്കാരനെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായി അറിയുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ.
- ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ വായ്പാ അപേക്ഷ അംഗീകരിക്കുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നത് സംബന്ധിച്ച തീരുമാനം അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും. നിരസിക്കപ്പെടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കും ആഭ്യന്തര നയങ്ങൾക്കും കീഴിൽ ന്യായവും അനുവദനീയവുമാണെന്ന് കരുതുന്നിടത്തെല്ലാം അത്തരം നിരസിക്കുന്നതിനുള്ള വിശാലമായ കാരണങ്ങൾ കമ്പനിക്ക് പ്രസ്താവിക്കാം.

വായ്പകളുടെ വിതരണവും വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങളും:

വായ്പക്കാരുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും സുതാര്യതയും നീതിയും നിലനിർത്താൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. അതനുസരിച്ച്, ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങൾ വായ്പകളുടെ വിതരണത്തെയും അതിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും തുടർന്നുള്ള മാറ്റങ്ങളെയും നിയന്ത്രിക്കും:

- വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ സ്വീകരിച്ച വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും അനുസരിച്ചും സ്വീകാര്യതയുടെയും വായ്പാ ഉടമ്പടിയുടെയും ലെറ്ററിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള പ്രകാരവും കമ്പനി വായ്പ വിതരണം ചെയ്യും.

- പലിശ നിരക്ക്, ഫീസുകൾ, നിരക്കുകൾ, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ, കാലാവധി, സെക്യൂരിറ്റി അല്ലെങ്കിൽ കൊളാറ്ററൽ ആവശ്യകതകൾ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ അവകാശങ്ങളെയോ ബാധ്യതകളെയോ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഭൗതിക വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ ഇവയിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ കമ്പനി ഉടനടി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും.
- പലിശ നിരക്ക്, ചാർജുകൾ, ചാർജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സാമ്പത്തിക നിബന്ധനകൾ എന്നിവയിലെ ഏതൊരു ഭേദഗതിയും സാധ്യതയുള്ള അടിസ്ഥാനത്തിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കുകയുള്ളൂ. ഭേദഗതി ചെയ്ത വ്യവസ്ഥകളുടെ പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കാൻ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ പ്രാപ്തരാക്കുന്നതിന്, ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കോ റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കോ കീഴിൽ ആവശ്യമുള്ളിടത്തെല്ലാം, അത്തരം മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ച് കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകും.
- വായ്പ തിരിച്ചടവ് പിൻവലിക്കുന്നതിനോ വേഗത്തിലാക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും സെക്യൂരിറ്റി അല്ലെങ്കിൽ കരാർ അവകാശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം, വായ്പാ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകളും ബാധകമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകളും അനുസരിച്ച് കർശനമായി എടുക്കേണ്ടതാണ്.

പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ:

1. **ഇടപെടാതിരിക്കൽ:**

- വായ്പാ ഉടമ്പടിയുടെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് കീഴിൽ വ്യക്തമായി വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിട്ടുള്ളതോ ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കോ നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും കീഴിൽ അത്തരം ഇടപെടൽ ആവശ്യമുള്ളിടത്തോ കമ്പനിയുടെ നിയമാനുസൃത താൽപ്പര്യങ്ങൾ പരിരക്ഷിക്കുന്നതിനോ ഒഴികെ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടാൻ പാടുള്ളതല്ല.

- വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്തതും കടം, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത അല്ലെങ്കിൽ വായ്പാ ഉടമ്പടിക്ക് കീഴിലുള്ള കമ്പനിയുടെ അവകാശങ്ങൾ എന്നിവയിൽ സ്വാധീനം ചെലുത്തിയേക്കാവുന്ന, എന്തെങ്കിലും ഭൗതിക വിവരങ്ങൾ, വസ്തുതകൾ അല്ലെങ്കിൽ സാഹചര്യങ്ങളെ കുറിച്ച് കമ്പനിക്ക് അറിയാമെങ്കിൽ മുകളിൽ പറഞ്ഞ നിയന്ത്രണം ബാധകമല്ല.

1. **ലോൺ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ:**

മറ്റൊരു വായ്പാ ദാതാവിന് വായ്പാ അക്കൗണ്ട് കൈമാറുന്നതിന് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, അത്തരം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങളോ റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളോ പ്രകാരം നിർണ്ണയിക്കപ്പെട്ടേക്കാവുന്ന കാലയളവിനുള്ളിൽ കമ്പനി അതിന്റെ തീരുമാനം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

അത്തരം അഭ്യർത്ഥനയുടെ അംഗീകാരമോ നിരസിക്കലോ വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾ, കമ്പനിയുടെ ആന്തരിക നയങ്ങൾ, ബാധകമായ നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും. ഡെറ്റ് അക്കൗണ്ടിന്റെ ഏത് കൈമാറ്റവും ന്യായവും സുതാര്യവും വിവേചനരഹിതവുമായ രീതിയിൽ നടത്തും.

1. **വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയ:**

- റിക്കവറി നടപടികൾ ആരംഭിക്കുമ്പോഴോ നടത്തുമ്പോഴോ കമ്പനി ന്യായവും നിയമപരവും സുതാര്യവുമായ രീതികൾ സ്വീകരിക്കും. വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകൾ, ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ അനുസരിച്ചായിരിക്കും വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികൾ കർശനമായി നടത്തുക.
- കമ്പനിയിലെ ജീവനക്കാരും കുടിശ്ശിക തുക വീണ്ടെടുക്കാൻ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന അംഗീകൃത റിക്കവറി ഏജന്റുമാരും സ്വയം തിരിച്ചറിയുകയും അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം കമ്പനി നൽകിയ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡും അംഗീകാര പത്രവും ഹാജരാക്കുകയും വേണം.

- കുടിശ്ശികയുള്ള തുകയെയും വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയയെയും കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണവും കൃത്യവുമായ വിവരങ്ങൾ വായ്പക്കാർക്ക് നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. കടം വാങ്ങുന്നവരുമായി മര്യാദയോടെയും പ്രൊഫഷണലോടും മാന്യമായും ഇടപഴകാൻ സ്റ്റാഫിനും അംഗീകൃത പ്രതിനിധികൾക്കും മതിയായ പരിശീലനം നൽകേണ്ടതാണ്, കടക്കാരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങൾ, റഫറിമാർ, സുഹൃത്തുക്കൾ എന്നിവരുടെ സ്വകാര്യതയിൽ പരസ്യമായി അപമാനിക്കുകയോ അതിക്രമിച്ചുകയറുകയോ ചെയ്യുന്ന പ്രവൃത്തികൾ, മൊബൈൽ അല്ലെങ്കിൽ സോഷ്യൽ മീഡിയ വഴി അനുചിതമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയയ്ക്കുക, ഭീഷണിപ്പെടുത്തുക കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ അജ്ഞാത കോളുകൾ ചെയ്യുക, കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തുടർച്ചയായി വിളിക്കുക കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ വിളിക്കുക, തെറ്റായതും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമായ പ്രതിനിധാനങ്ങൾ നടത്തുക, കടം വീണ്ടെടുക്കാൻ പേശിശക്തി ഉപയോഗിക്കാതിരിക്കുക തുടങ്ങിയവ.

1. **അമിത പലിശ നിയന്ത്രണം:**

- പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും നിശ്ചയിക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ, വായ്പകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച സുതാര്യത സംബന്ധിച്ച് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കും.
- വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങി പ്രസക്തമായ എല്ലാ ഘടകങ്ങളും കണക്കിലെടുത്ത് ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കും.

- പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതയും ഉയർത്തുന്നതിനുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള ന്യായീകരണവും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കോ ഉപഭോക്താവിനോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും സ്വീകാര്യതാ കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. വിദ്യാർത്ഥി ഏത് കോഴ്സും സ്ഥാപനവും തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നു എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു.
- പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകൾ നവീകരിക്കുന്നതിനുള്ള സമീപനങ്ങളും കമ്പനികളുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ പ്രസക്തമായ പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. പലിശ നിരക്ക് മാറുമ്പോൾ വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ മറ്റുവിധത്തിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ ആയ വിവരങ്ങൾ അപ് ഡേറ്റ് ചെയ്യണം.
- പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കുകളായിരിക്കും, അതിനാൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് അറിയാൻ കഴിയും.

1. **പലവക:-**

- കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകുകയും അത് അടയ്ക്കുന്നതിന് ന്യായമായ സമയം നൽകുകയും ചെയ്യും.
- തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ പലിശ അനുമതി കത്ത് / വായ്പാ കരാറിൽ കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കരുത്. കൂടാതെ, കമ്പനിയുടെ നിലവിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ ഭിന്നശേഷിക്കാരുടെ പരാതികൾക്ക് ഫലപ്രദമായ പരിഹാരം കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

- 'ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്' അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഭൗതിക വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ഏകീകൃതമായി പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ നിരക്കുകളിൽ കവിയാൻ പാടില്ല.
- വായ്പയുടെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വായ്പക്കാർക്ക് ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ നിരക്കുകൾ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, പിഴ ഈടാക്കുന്ന ഏത് സന്ദർഭവും കാരണം അറിയിക്കും.

രഹസ്യാത്മകത:

വായ്പയെടുക്കുന്നവരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ വ്യക്തിഗത, സാമ്പത്തിക, ഇടപാട് വിവരങ്ങളുടെയും രഹസ്യാത്മകതയും രഹസ്യാത്മകതയും കമ്പനി പരിപാലിക്കും.

അത്തരം വിവരങ്ങൾ നിയമാനുസൃതമായ ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി മാത്രമുള്ളതും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കും നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകൾക്കും അനുസൃതവുമാണ്. ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒഴികെ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ വായ്പക്കാരന്റെയോ വായ്പാ അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു വിവരവും കമ്പനി ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് വെളിപ്പെടുത്തില്ല:

- ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം, നിയന്ത്രണം, ജുഡീഷ്യൽ ഓർഡർ, അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും നിയമപരമോ റെഗുലേറ്ററി അല്ലെങ്കിൽ സൂപ്പർവൈസറി അതോറിറ്റിയോ അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യപ്പെടുകയോ അനുവദിക്കുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ.
- തട്ടിപ്പ്, സാമ്പത്തിക കുറ്റകൃത്യം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമവിരുദ്ധ പ്രവർത്തനം എന്നിവ തടയൽ, കണ്ടെത്തൽ അല്ലെങ്കിൽ അന്വേഷണം എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ ഇവയിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, പൊതുനയത്തിന്റെ താൽപ്പര്യത്തിൽ വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യമുള്ളിടത്ത്.

- കമ്പനിയുടെ നിയമാനുസൃത താൽപ്പര്യങ്ങൾ പരിരക്ഷിക്കുന്നതിനോ ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ഒരു ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യത്തിന്റെ വ്യവസ്ഥ, അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ, സർവീസിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ വീണ്ടെടുക്കൽ എന്നിവ സുഗമമാക്കുന്നതിനോ വേണ്ടിയോ അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ.
- സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മറ്റുതരത്തിൽ സമ്മതിച്ചേക്കാവുന്ന, അത്തരം വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ഗ്രൂപ്പ് സ്ഥാപനങ്ങൾ, അഫിലിയേറ്റുകൾ, ബിസിനസ്സ് പങ്കാളികൾ, സേവന ദാതാക്കൾ, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തിക്കോ സ്ഥാപനത്തിനോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മുൻകൂർ സമ്മതമോ അംഗീകാരമോ നൽകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ.

കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വിവരങ്ങളുടെ എല്ലാ വെളിപ്പെടുത്തലുകളും അറിയേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകതയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലും ബാധകമായ ഡാറ്റാ സ്വകാര്യത, രഹസ്യാത്മകത, നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകൾ എന്നിവ പാലിക്കുന്നതിനും കർശനമായി നടത്തുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജ് മെന്റും:

കാര്യക്ഷമവും സുതാര്യവും ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃതവുമായ സേവനങ്ങൾ നൽകാൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം നിലനിർത്തുന്നതിനും സേവന ഗുണനിലവാരത്തിൽ തുടർച്ചയായ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ഫലപ്രദമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം അത്യന്താപേക്ഷിതമാണെന്ന് ഇത് തിരിച്ചറിയുന്നു.

ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും പരാതികളും വേഗത്തിലും നീതിയുക്തവും സുതാര്യവുമായ പരിഹാരം സുഗമമാക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഘടനാപരമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. ബിസിനസ്സ് രീതികൾ, വായ്പാ നടപടിക്രമങ്ങൾ, വായ്പാ തീരുമാനങ്ങൾ, ഉപഭോക്തൃ സേവനം, കടം മാനേജ്മെന്റ്, വീണ്ടെടുക്കൽ രീതികൾ, ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയോ തിരുത്തുകയോ ചെയ്യൽ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഫയൽ ചെയ്യാം.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന നാല് തലങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കും:

ലെവൽ 1 - ഉപഭോക്തൃ സേവനം:

ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദിഷ്ട ആശയവിനിമയ രീതിയിലൂടെ അവരുടെ പരാതികളോ പരാതികളോ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആദ്യം ഉപഭോക്തൃ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

കസ്റ്റമർ കെയർ വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

ഇ-മെയിൽ: care@aadharindiafinvest.com

പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി സ്വീകരിക്കാനും പരിഹരിക്കാനും കമ്പനി ശ്രമിക്കും.

ലെവൽ 2 - കസ്റ്റമർ സർവീസ് മേധാവി:

നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിലോ മുകളിൽ പറഞ്ഞ ചാനലിലൂടെ നൽകിയിട്ടുള്ള പരിഹാരത്തിൽ കസ്റ്റമർക്ക് സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിലോ, നേരത്തെയുള്ള ആശയവിനിമയത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന എസ്കലേഷൻ ചാനലുമായി ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

ഉപഭോക്തൃ സേവന മേധാവി:

ഇ-മെയിൽ: care.head@aadharindiafinvest.com

പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി സ്വീകരിക്കാനും പരിഹരിക്കാനും കമ്പനി ശ്രമിക്കും.

ലെവൽ 3 – പരാതി / നോഡൽ ഓഫീസർ:

ഉപഭോക്തൃ സേവന മേധാവി നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയുടെ നോഡൽ ഓഫീസറിലേക്ക് വിഷയം എത്തിക്കാം.

നോഡൽ ഓഫീസർമാർ:

പേര്: ശ്രീ സുശീൽ കുമാർ പോദ്ദാർ

വിലാസം: 183, ഐടി പാർക്ക്, ഫേസ്-1, ഉദ്യോഗ് വിഹാർ, ഗുരുഗ്രാം, ഹരിയാന-122016

ഇ-മെയിൽ: Grievance@aadharindiafinvest.com

നോഡൽ ഓഫീസർ സ്വതന്ത്രമായി വിഷയം അവലോകനം ചെയ്യുകയും ബാധകമായ നിയന്ത്രണ ചട്ടക്കൂട് അനുസരിച്ച് നീതിയുക്തവും സുതാര്യവും സമയബന്ധിതവുമായ രീതിയിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

ലെവൽ 4 – റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ:

പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ തൃപ്തികരമായി പരിഹാരം കമ്പനി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ അന്തിമ പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് അസംതൃപ്തനാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ ഉചിതമായ ഓഫീസിനെ സമീപിക്കാം. റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മെൻ സ്കീം (ആർബി-ഐഒഎസ്) പ്രകാരം https://cms.rbi.org.in പരാതി മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (സിഎംഎസ്) പോർട്ടലിൽ ഉപഭോക്താവിന് പരാതി സമർപ്പിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങളിൽ ഭൗതിക പരാതി അയയ്ക്കാം:

ഓഫീസർ ഇന് ചാർജ്, സി.ആർ.പി.സി.

സെൻട്രലൈസ്ഡ് റിസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ,

4-മത്തെ നില, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,

സെക്ടർ-17, സെൻട്രൽ വിസ്ത, ചണ്ഡീഗഢ് - 1600

ഇമെയിൽ: crpc@rbi.org.in

ബന്ധപ്പെടുക: രാവിലെ 9:30 നും വൈകുന്നേരം 5:15 നും ഇടയിൽ 14448

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ, കസ്റ്റമർ കെയർ ഹെഡ്, നോഡൽ ഓഫീസർ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം എന്നിവരുടെ പേരുകളും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ

ഓഫീസുകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും ബാധകമായ നിയമങ്ങളിലും നിയന്ത്രണ ചട്ടക്കൂടിലും ആവശ്യമായ മറ്റ് സ്ഥലങ്ങളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

ബോർഡ് പരിശോധനയും ആനുകാലിക അവലോകനവും:

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ നടപ്പാക്കലും ഫലപ്രദമായ പ്രവർത്തനവും ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് കമ്മിറ്റിയോ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് കാലാകാലങ്ങളിൽ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്തേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കമ്മിറ്റി/അതോറിറ്റിയോ നിരീക്ഷിക്കും.

നിയമിക്കപ്പെട്ട ബോർഡ് അല്ലെങ്കിൽ കമ്മിറ്റി ഇടയ്ക്കിടെ ചട്ടത്തിന്റെ നടപ്പാക്കലും ഫലപ്രാപ്തിയും അവലോകനം ചെയ്യേണ്ടതും ബാധകമായ നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നത് നിരീക്ഷിക്കുകയും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ, റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് സമ്പ്രദായങ്ങളിൽ മാറ്റങ്ങൾ എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത് ആവശ്യമായേക്കാവുന്ന പരിഷ്കരണങ്ങളോ പരിഷ്കരണങ്ങളോ ശുപാർശ ചെയ്യുകയും വേണം.

ബാധകമായ റെഗുലേറ്ററി ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിൽ ഉചിതമായതോ ആവശ്യമായേക്കാവുന്നതോ ആയ ഇടവേളകളിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യുകയും അതിൽ എന്തെങ്കിലും ഭേദഗതികൾ അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

അപ്രതീക്ഷിത സംഭവം:

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന് ("FPC") കീഴിൽ കമ്പനി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള പ്രതിബദ്ധതകൾ സാധാരണ പ്രവർത്തന സാഹചര്യങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ ബാധകമാകും.

എന്നിരുന്നാലും, കമ്പനിയുടെ ന്യായമായ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ എന്തെങ്കിലും അപ്രതീക്ഷിത സംഭവമോ മറ്റ് സാഹചര്യങ്ങളോ ഉണ്ടാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, കസ്റ്റമർമാരുടെയും പങ്കാളികളുടെയും പൊതുജനങ്ങളുടെയും പൂർണ്ണമായ സംതൃപ്തിക്കായി ഈ എഫ്പിസിയിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന എല്ലാ പ്രതിബദ്ധതകളും നിറവേറ്റാൻ കഴിഞ്ഞേക്കില്ല.

മേൽപ്പറഞ്ഞവ ഉണ്ടായിരുന്നിട്ടും, കമ്പനി അതിന്റെ സേവനങ്ങൾ ന്യായവും സുതാര്യവും തുല്യവും സ്ഥിരവുമായ രീതിയിൽ നൽകുന്നതിന് ന്യായമായ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും തുടരും. ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് നടപ്പിലാക്കുന്നത് ഓർഗനൈസേഷനിലുടനീളം ഒരു അവിഭാജ്യ ഉത്തരവാദിത്തമായി തുടരുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. ഇത് നേടുന്നതിന്, ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, ആനുകാലിക പരിശീലനം, ബോധവൽക്കരണ പരിപാടികൾ, കൂടിയാലോചനകൾ, തുടർച്ചയായ നിരീക്ഷണം, ആന്തരിക ഓഡിറ്റ് നടപടിക്രമങ്ങൾ, ശക്തമായ ആന്തരിക നിയന്ത്രണങ്ങൾ, ഈ കോഡിന്റെ തത്വങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിന് സാങ്കേതികവിദ്യയുടെ ഫലപ്രദമായ ഉപയോഗം എന്നിവയുൾപ്പെടെ ഉചിതമായ ഭരണ സംവിധാനങ്ങൾ കമ്പനി സ്ഥാപിക്കുകയും പരിപാലിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഡിജിറ്റൽ വായ്പയും ഡാറ്റാ സ്വകാര്യതയും:

ഇനിപ്പറയുന്നവ കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും:

- ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിഗതമോ സാമ്പത്തികമോ ആയ ഡാറ്റ ശേഖരിക്കുന്നതിന് മുമ്പായി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് വ്യക്തവും വിവരമറിയിച്ചുകൊണ്ടുള്ള സമ്മതവും ലഭിക്കും.
- വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ മൊബൈൽ കോൺടാക്റ്റുകളിലേക്കോ ഫോട്ടോഗ്രാഫുകളിലേക്കോ മീഡിയ ഫയലുകളിലേക്കോ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളിലേക്കോ ആക്സസ് തേടുന്നതല്ല, ലോൺ സർവീസ് ചെയ്യുന്നതിന് അത്തരം ആക്സസ് കർശനമായി ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ല, ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കും നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും കീഴിൽ അനുവദനീയമാണ്.
- വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി മാത്രമാണ് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ ഡാറ്റ ശേഖരിക്കുകയും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയും സംഭരിക്കുകയും ഉപയോഗിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടത്.

- കമ്പനി നിയമിക്കുന്ന എല്ലാ ലോൺ സേവന ദാതാക്കളും ("എൽ എസ് പികൾ") സമയാസമയങ്ങളിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("ആർബിഐ") പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ബാധകമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും അനുസരിക്കേണ്ടതാണ്.
- ഉചിതമായ അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ്, ടെക്നിക്കൽ, ഓർഗനൈസേഷണൽ മുൻകരുതലുകളിലൂടെ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ വിവരങ്ങളുടെ രഹസ്യാത്മകത, രഹസ്യാത്മകത, സുരക്ഷ എന്നിവ എല്ലാ സമയത്തും പരിരക്ഷിക്കപ്പെടും.

റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകളുമായും വ്യവസായ മികച്ച സമ്പ്രദായങ്ങളുമായും അതിന്റെ തുടർച്ചയായ പ്രസക്തിയും വിന്യാസവും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, ഈ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസുകളുടെ ചട്ടം കാലാകാലങ്ങളില് അവലോകനം ചെയ്യുകയും ബാധകമാകുന്നിടത്തെല്ലാം, ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെയോ യോഗ്യതയുള്ള അധികാരിന്റെയോ അംഗീകാരത്തോടെ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.