അവന്തി മൈക്രോഫിനാൻസ് **പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്**

ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

സ്വീകരിച്ചത്: ഒക്ടോബർ **18, 2016**
റിവിഷൻ 1 : സെപ്റ്റംബർ 30, 2022

ആമുഖം

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("കോഡ്") ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, കമ്പനി നൽകുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിൽ അവന്തി മൈക്രോഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") പിന്തുടരുന്ന രീതികളുടെ ഫലപ്രദമായ അവലോകനം നൽകാൻ ലക്ഷ്യമിടുന്നു. അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്. ലഭിക്കേണ്ട സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ കോഡ് സഹായിക്കുന്നു, കൂടാതെ കമ്പനി അനുവദിക്കുകയും വിതരണം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്ന ഏത് വായ്പയ്ക്കും ബാധകമാകും.

1. കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഈ കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തത്:

(a) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവും വിശ്വാസയോഗ്യവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
(b) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്ന കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക.
(c) ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന് മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
(d) പഭോക്താക്കളും കമ്പനിയും തമ്മിൽ ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

2. ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകളും പ്രഖ്യാപനങ്ങളും

ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുമായും ഞങ്ങൾ കാര്യക്ഷമമായും ന്യായമായും ശ്രദ്ധയോടെയും പ്രവർത്തിക്കും:

- ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും കീഴ്വഴക്കങ്ങൾക്കും വേണ്ടി ഈ കോഡിലെ പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കുന്നു.

- എല്ലാ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

- ഉദ്യോഗസംബന്ധമായ, മര്യാദയുള്ളതും വേഗത്തിലുള്ളതുമായ സേവനങ്ങൾ നൽകും

• സാമ്പത്തിക ഇടപാടുകൾ സംബന്ധിച്ച നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ചെലവുകളും അവകാശങ്ങളും ബാധ്യതകളും കൃത്യവും സമയബന്ധിതവുമായ വെളിപ്പെടുത്തൽ നൽകുന്നു.

• ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കും:

• സാമ്പത്തിക സ്കീമുകളെക്കുറിച്ചുള്ള വാക്കാലുള്ള വിവരങ്ങൾ ഹിന്ദിയിലും കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ ഇംഗ്ലീഷ് കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പ്രാദേശിക പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകും.

• ഞങ്ങളുടെ പരസ്യവും പ്രമോഷണൽ സാഹിത്യവും വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നു.

• ഇടപാടുകളുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിക്കും.

• സാമ്പത്തിക പദ്ധതി തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കും.

തെറ്റായ കാര്യങ്ങളിൽ ഞങ്ങൾ വേഗത്തിലും സജീവമായും ഇടപെടും:

(a) തെറ്റുകൾ വേഗത്തിൽ തിരുത്തൽ.

(b) ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ വേഗത്തിൽ ശ്രദ്ധിക്കുന്നു.

(c) ഉപഭോക്താക്കൾ ഇപ്പോഴും ഞങ്ങളുടെ സഹായത്തിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകണമെന്ന് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളോട് പറയുക;

(d) ഞങ്ങളുടെ തെറ്റ് കാരണം ഞങ്ങൾ പ്രയോഗിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാർജുകൾ പഴയപടിയാക്കും.

3. വിവേചനരഹിത നയം

ലിംഗഭേദം, വംശം, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ ഞങ്ങൾ വിവേചനം കാണിക്കില്ല.

4. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

(a) കടം വാങ്ങുന്നവരുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

(b) കമ്പനി ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അതുവഴി മറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ (എൻബിഎഫ്സി) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും അറിവുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും കഴിയും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എടുക്കാം. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളും ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിക്കും.

(c) മുൻകൂർ ഉപഭോക്തൃ സമ്മതത്തോടെ മാത്രമേ കമ്പനി ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നിർദ്ദിഷ്ട വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതിനുള്ള സമ്മതം നൽകാനോ നിരസിക്കാനോ ഉള്ള ഒരു ഓപ്ഷൻ നൽകുകയും ചെയ്യും, മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തൽ നിയന്ത്രിക്കുക, വിവരങ്ങൾനിലനിർത്തൽ, സമ്മതം റദ്ദാക്കൽ.

d) എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകൾക്കും കമ്പനി ഒരു അംഗീകാര രസീത് നൽകും. ആവശ്യമായ എല്ലാ ഡോക്യുമെന്റേഷനുകളുടെയും വിവരങ്ങളുടെയും രസീതിന് വിധേയമായി, ലോൺ അപേക്ഷകൾ എല്ലാവിധത്തിലും പൂർത്തീകരിച്ച അപേക്ഷാ ഫോറം സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കും. ഉപഭോക്താവിനെ / അപേക്ഷകനെ അവന്റെ അപേക്ഷയുടെ നില സംബന്ധിച്ച് കാലാകാലങ്ങളിൽ അറിയിക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും. അപേക്ഷയുടെ നിലയെക്കുറിച്ചുള്ള ഒരു അപ്ഡേറ്റ് ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് നിർദ്ദിഷ്ട ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിലോ ഇമെയിൽ ഐഡിയിലോ കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീമിനെ ബന്ധപ്പെടാം.

e) എന്തെങ്കിലും അധിക വിശദാംശങ്ങൾ/രേഖകൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, അത് ഉടൻ തന്നെ കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്

5. ലോൺ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

(a) കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയെക്കുറിച്ച് കൃത്യമായ ജാഗ്രത പുലർത്തും, ഇത് അപേക്ഷയിൽ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു പ്രധാന പാരാമീറ്ററായിരിക്കും. കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് പോളിസികൾക്കും മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കും വിലയിരുത്തൽ.

(b) കമ്പനി അതിന്റെ പങ്കാളി വഴി ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസ്സ്, ഗാർഹിക വരുമാനം, നിലവിലെ കടബാധ്യത എന്നിവ വിലയിരുത്തുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ വായ്പ ആവശ്യകതയും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയും വിലയിരുത്തുകയും ചെയ്യും.

(c) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഫോൺ നമ്പറിലേക്ക് എസ്എംഎസ് മുഖേന അയയ്ക്കുന്ന വായ്പാ അപേക്ഷയിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ, അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുകയെക്കുറിച്ചോ മറ്റോ അറിയിക്കും. . പ്രസ്തുത ആശയവിനിമയത്തിൽ വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കണം.

(d) വായ്പ സ്വീകരിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ ഉള്ള സൗകര്യം കമ്പനി വായ്പക്കാരന് നൽകുന്നു

(e) ഡിജിറ്റലായി ഒപ്പിട്ട രേഖ, കീ ഫാക്റ്റ് ഷീറ്റ്, ലോൺ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ സംഗ്രഹം, അനുമതി കത്ത്, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ, കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ ഡാറ്റയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പങ്കാളിയുടെ സ്വകാര്യതാ നയങ്ങൾ മുതലായവ സ്വയമേവ വായ്പയെടുക്കുന്നവരിലേക്ക് ഒഴുകുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ലോൺ കരാർ/ഇടപാടുകൾ നടത്തിക്കഴിഞ്ഞാൽ അവരുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തതും പരിശോധിച്ചതുമായ ഇമെയിൽ/ എസ്എംഎസ് ൽ.

(f) കമ്പനിക്ക്, ബാധകമാകുന്നിടത്തെല്ലാം, കരാർ / ലോൺ കരാറിൽ ഒരു ബിൽറ്റ്-ഇൻ റീപോസഷൻ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കും, അങ്ങനെ നിയമപരമായ നിർവ്വഹണം.

(g) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഒന്നിലധികം എസ്.എച്ച്.ജി/ജെഎൽ.ജി-യിൽ അംഗമാകാൻ കഴിയില്ലെന്ന് കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളോട് വ്യക്തമായി അറിയിക്കും.

(h) ലോൺ അനുവദിക്കുന്നതിനും ആദ്യ ഗഡു തിരിച്ചടക്കേണ്ട തീയതിക്കും ഇടയിലുള്ള മൊറട്ടോറിയം കാലയളവ് റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും.

(i) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഡാറ്റയുടെ സ്വകാര്യത എപ്പോഴും മാനിക്കപ്പെടും.

(j) ലോൺ ക്ലോഷറിനായി കമ്പനിക്ക് ലോക്ക് ഇൻ പിരീഡ് ഇല്ല, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ ലോൺ അവസാനിപ്പിക്കാം.

6. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും അമിതമല്ലെന്ന് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനി രൂപപ്പെടുത്തും. വായ്പയുടെ പലിശ നിരക്കും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് നിരക്കുകളും മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി, വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് ഉറപ്പാക്കും.

കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അനുമതിയുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിച്ചാൽ ഉടൻ പണം വിതരണം ചെയ്യും.

വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ കമ്പനി പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് ഒരു അറിയിപ്പ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക. ഇതിന് അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും

വിവരങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന എല്ലാ വായ്പാ ഉൽപന്നങ്ങൾക്കുമായി ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിൽ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് കമ്പനി ഒരു പ്രധാന വസ്തുത പ്രസ്താവന (KFS) വായ്പക്കാരന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ നൽകും.

- അടിസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃ വിശദാംശങ്ങൾ.
- നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും,
- കമ്പനിയുടെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ.

നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി മാൻഡേറ്റ് (ആർബിഐയുടെ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും റെഗുലേറ്ററിയുടെ), സഹ-വായ്പ ഇടപാടുകൾക്കും

വിതരണങ്ങൾക്കുമായി കമ്പനിയും പങ്കാളിയും തമ്മിലുള്ള പണമൊഴുക്ക് എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിലുള്ള വിതരണങ്ങൾ ഒഴികെയുള്ള എല്ലാ വായ്പാ വരുമാനവും കമ്പനി വായ്പക്കാരന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് വിതരണം ചെയ്യും. നിർദ്ദിഷ്ട അന്തിമ ഉപയോഗത്തിനായി, അന്തിമ ഗുണഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് വായ്പ നേരിട്ട് വിതരണം ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ.

വായ്പാ കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ഏതൊരു തീരുമാനവും ലോൺ കരാറിന് യോജിച്ചതായിരിക്കും.

എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശികയുള്ള തുകയുടെ സാക്ഷാത്കാരത്തിനോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും കമ്പനി റിലീസ് ചെയ്യും, ഇത് ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദത്തിന് വിധേയമാണ്. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / അടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

(7) ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

a. ലോണുകൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ഒറ്റയടിക്ക് കടം വാങ്ങുന്നവരെ ബുദ്ധിമുട്ടിക്കുക, വായ്പ തിരിച്ചെടുക്കാൻ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങളിൽ കമ്പനി ഏർപ്പെടരുത്. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിന് തങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. ഉപഭോക്താക്കളോട് അപമര്യാദയായി പെരുമാറാതിരിക്കാൻ ഉചിതമായ രീതി.

b. മേൽപ്പറഞ്ഞവയുടെ പൊതുവായ പ്രയോഗം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, കമ്പനിയോ അതിന്റെ പങ്കാളിയോ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുള്ള കഠിനമായ രീതികളിൽ ഏർപ്പെടരുത്, ഇനിപ്പറയുന്ന രീതികൾ കഠിനമായി കണക്കാക്കും:

i. ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്ഷേപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം.

ii. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കുക

iii. കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നു

iv. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ കുടുംബത്തെ/ ആസ്തികളെ/ പ്രശസ്തിയെ ദ്രോഹിക്കാൻ അക്രമത്തിന്റെ ഉപയോഗം അല്ലെങ്കിൽ ഭീഷണി അല്ലെങ്കിൽ സമാനമായ മറ്റ് മാർഗങ്ങൾ

കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നു.

c കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബിസിനസ്സിന്റെ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ സൂചിപ്പിച്ച സമയത്തിന് പുറത്ത് അവരെ വിളിക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ കമ്പനി 09:00 മണിക്കൂർ മുതൽ 18:00 മണിക്കൂർ വരെ കുറ്റക്കാരായ ഉപഭോക്താക്കളെ വിളിക്കും.

d. കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ, വസ്തുക്കളുടെ വിചിത്രമായ നഷ്ടം ലക്ഷ്യമാക്കുന്നതല്ല, ആവശ്യമെങ്കിൽ, കുടിശ്ശികയുള്ള കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന സെക്യൂരിറ്റി നടപ്പിലാക്കാൻ കമ്പനി ഏർപ്പാട് ചെയ്തേക്കാം.

e. കമ്പനി അതിന്റെ സുരക്ഷ, മൂല്യനിർണ്ണയം, സാക്ഷാത്കാരം എന്നിവ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള മുഴുവൻ പ്രക്രിയയും ന്യായവും സുതാര്യവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

f കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

g. വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണുകളിലും കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പെനാൽറ്റികൾ ഈടാക്കില്ല.

(8) റിക്കവറി ഏജന്റിന്റെ ഇടപെടൽ

• റിക്കവറി ഏജന്റ്സ് എന്നാൽ കമ്പനി അതിന്റെ കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്നും ഈ ഏജൻസികളിലെ ജീവനക്കാരിൽ നിന്നും കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏജൻസികളെയാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

• റിക്കവറി ഏജന്റുമാരുടെ ഇടപഴകലിനായി കമ്പനിക്ക് കൃത്യമായ ജാഗ്രതാ പ്രക്രിയ ഉണ്ടായിരിക്കും, അത് വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയയിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വ്യക്തികളെ മറച്ചുവെക്കും.

• വീണ്ടെടുക്കലിനായി അവർ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പങ്കാളി അവരുടെ ജീവനക്കാരുടെ മുൻഗാമികളുടെ പരിശോധന നടത്തുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും, അതിൽ പോലീസ് പരിശോധനയും അവരുടെ ആനുകാലികതയും ഉൾപ്പെടുന്നു.

• പേര്, ഏജന്റിന്റെ കോൺടാക്റ്റ് നമ്പർ, പങ്കാളിയുടെ പേര് തുടങ്ങിയ വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയ ആരംഭിക്കുമ്പോൾ കമ്പനി റിക്കവറി ഏജന്റുമാരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.

(9) ജീവനക്കാരുടെ പരിശീലനം

• ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം, അവരുടെ റിക്രൂട്ട്മെന്റ്, പരിശീലനം, നിരീക്ഷണം എന്നിവയെ സംബന്ധിച്ച് കമ്പനിക്ക് ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം ഉണ്ടായിരിക്കും. വായ്പക്കാരുമായി ഇടപഴകുന്ന പങ്കാളി ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം നൽകുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും

• കുടുംബത്തിന്റെ വരുമാനവും നിലവിലുള്ള കടവും സംബന്ധിച്ച് ആവശ്യമായ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ പരിശീലിപ്പിക്കും.

10. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യത്തിന് പ്രഥമസ്ഥാനം നൽകാനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അനുയോജ്യമായ സാമ്പത്തിക പരിഹാരങ്ങൾ നൽകാനുമുള്ള കമ്പനിയുടെ നിരന്തരമായ ശ്രമമാണിത്. അതിന്റെ വാഗ്ദാനങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട്, കമ്പനി അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലും സേവനങ്ങളിലും ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് പോസിറ്റീവും പ്രതികൂലവുമായ ഫീഡ്ബാക്ക് സ്വീകരിക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ പരിഹരിക്കും.

i. ഉപഭോക്താവിന് ഇമെയിൽ ഐഡി വഴിയും ടോൾഫ്രീ നമ്പർ വഴിയും പാർട്ണർ ബ്രാഞ്ചുകൾ / ഹെഡ് ഓഫീസ് / വെബ്സൈറ്റ് എന്നിവയിലൂടെയും കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥലത്തും പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം.

ii. കാര്യം പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, ഉപഭോക്താവിന് അതിന്റെ പ്രതികരണം വേഗത്തിൽ അയയ്ക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും, പ്രതികരണത്തിൽ അയാൾ/അവൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ പരാതി എങ്ങനെ ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് ഉയർത്താമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

iii. ഉപഭോക്താവ് പരാതി പരിഹരിച്ചിട്ടുണ്ടോ ഇല്ലയോ എന്ന് സ്ഥിരീകരിക്കണം. ഉപഭോക്താവ് ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിലോ ഇമെയിൽ വഴിയോ പ്രതികരിച്ചില്ലെങ്കിൽ പരാതി അവസാനിച്ചതായി കണക്കാക്കും.

iv. എല്ലാ പാർട്ണർ ബ്രാഞ്ചുകളിലും / ഹെഡ് ഓഫീസിലും / കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥലങ്ങളിലും, കസ്റ്റമർ കെയർ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ, എസ്കലേഷൻ മെക്കാനിസം, പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ (ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ) എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിച്ചുകൊണ്ടുള്ള നോട്ടീസ് നൽകും. ലോഗിൻ ചെയ്യുകയും പരാതികൾ പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുക) കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് ആരെ സമീപിക്കാം.

v. ഇമെയിൽ ഐഡി: helpdnbs@rbi.org.in. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ അത്തരം ഓഫീസറുടെ പൂർണ്ണമായ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ എല്ലാ പാർട്ണർ ബ്രാഞ്ചുകളിലും / ഹെഡ് ഓഫീസിലും / വെബ്സൈറ്റിലും അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥലത്തും നൽകേണ്ടതാണ്.

vi. നൽകുന്ന സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാൻ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുകയും ചെയ്യും. ജീവനക്കാരുടെ നേരിട്ടുള്ള സമ്പർക്കത്തിലൂടെയോ കാലാകാലങ്ങളിൽ നടത്തിയേക്കാവുന്ന പ്രത്യേക ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി സർവേകളിലൂടെയോ ഇത് ചെയ്യാൻ കഴിയും.

vii. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ആനുകാലിക അവലോകനവും മാനേജുമെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കുകയും അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. ബോർഡ് കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന രീതി.

(11) ഈ കോഡ് ആശയവിനിമയം നടത്തുന്ന ഭാഷയും രീതിയും

a. ഈ കോഡ് ഏതെങ്കിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലേക്കോ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന മറ്റ് ഭാഷകളിലേക്കോ വിവർത്തനം ചെയ്യാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും.

b. ഈ കോഡ് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം, അതുവഴി ഈ കോഡിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ എല്ലാ പങ്കാളികൾക്കും ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയും.

(12) പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിശ്ചയിക്കുന്നതിനുള്ള നയം

എ. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി അമിതമായ പലിശ നിരക്കും ലോണുകളുടെ ചാർജുകളും ഈടാക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ, കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ്, ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കും. പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് നിരക്കുകൾ ("പലിശ നിരക്ക് നയം").

13. ജനറൽ

a. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടില്ല.

b. കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്ന പങ്കാളിയുടെ ആവശ്യമായ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനി പ്രദർശിപ്പിക്കും.

c. അവരുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ നിർവഹിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായേക്കാവുന്ന ചില അടിസ്ഥാന കുറഞ്ഞ ഡാറ്റ (അതായത്, പേര്, വിലാസം, ഉപഭോക്താവിന്റെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ മുതലായവ) ഒഴികെ, അവരുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പങ്കാളി വായ്പക്കാരുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ സംഭരിക്കുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

d. കമ്പനി നേരിട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പങ്കാളി മുഖേനയോ നടത്തുന്ന ഏതെങ്കിലും വായ്പകൾ കാലാവധിയും സ്വഭാവവും പരിഗണിക്കാതെ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്മിറ്റിയെ അറിയിക്കും.

ഈ കോഡിന്റെ സ്പിരിറ്റിനെ പിന്തുടർന്ന് കമ്പനി ഈ കോഡ് പാലിക്കും, അത് അതിന്റെ ബിസിനസ്സിന് ബാധകമായേക്കാം.

ഈ നയം ബാധകമാകുമ്പോൾ പുനരവലോകനത്തിന് വിധേയമാണ്.

(14) നയ അവലോകനവും അപ്ഡേറ്റുകളും

ഈ നയം നടപ്പിലാക്കുന്നത് കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഇടയ്ക്കിടെ നിരീക്ഷിക്കുകയും അവലോകനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

ഈ നയം ഇതായിരുന്നു:

(i) കമ്പനിക്കുവേണ്ടി ഡ്രാഫ്റ്റ് ചെയ്തത്: ശ്രീമതി ഷർമിള കുങ്കുമ, ചീഫ് ഓഡിറ്റ് ഓഫീസർ, അവന്തി ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ

(ii) ആന്തരികമായി അവലോകനം ചെയ്തത്: ശ്രീ. രാഹുൽ ഗുപ്ത, CEO, അവന്തി ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ

(iii) കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത്: ഒക്ടോബർ 18, 2016 - സെപ്റ്റംബർ 30, 2022ന് പരിഷ്ക്കരിച്ചു.

ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഈ പുതുക്കിയ നയം പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.