

# ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC)

(ബേസ് ലെയർ NBFC - ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് ആൻഡ് ക്രെഡിറ്റ് കമ്പനിക്കു്)

## 1. ആമുഖം

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("കോഡ്") റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) പുറപ്പെടുവിച്ച ബാധകമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും സർക്കുലറുകൾക്കും അനുസൃതമായി രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു, ഇതിൽ ഇവ ഉൾപ്പെടുന്നു:

- റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ (SBR)
- NBFC-കൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ
- ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021.
- കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മറ്റ് ബാധകമായ RBI നിർദ്ദേശങ്ങൾ

തിരുക്കൊച്ചി ഫിൻകാപ്പ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ, സുതാര്യത, നീതി, ധർമ്മിക പെരുമാറ്റം, ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം എന്നിവ ഉറപ്പാക്കുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട തത്വങ്ങളും മാനദണ്ഡങ്ങളും ഈ കോഡ് വ്യക്തമാക്കുന്നു.

കമ്പനിയുടെ എല്ലാ വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കും, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും, ഓഫീസുകൾക്കും, ശാഖകൾക്കും, ജീവനക്കാർക്കും, ഏജന്റുമാർക്കും, ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത സേവന ദാതാക്കൾക്കും കോഡ് ബാധകമാകും.

## 2. കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഈ കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇവയാണ്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായവും സുതാര്യവും ധർമ്മികവുമായ രീതികൾ ഉറപ്പാക്കുക
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരമുള്ള സാമ്പത്തിക തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കുക
- ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പയും ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണവും പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- ഫലപ്രദമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുക
- NBFC-അടിസ്ഥാന പാളിക്ക് ബാധകമായ RBI നിയന്ത്രണങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക

## 3. പ്രയോഗക്ഷമത

ഈ കോഡ് ഇനിപ്പറയുന്ന വിശാലമായ മേഖലകൾക്ക് ബാധകമാകും:

1. വായ്പാ അപേക്ഷയും പ്രോസസ്സിംഗും
2. വായ്പാ വിലയിരുത്തലും അനുമതിയും
3. വായ്പാ കരാറും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും
4. വായ്പകളുടെ വിതരണം
5. പലിശ നിരക്കുകളും ചാർജ്ജുകളും
6. വിഭജനങ്ങളും പിരിച്ചെടുക്കലും രീതികൾ
7. ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങളുടെ രഹസ്യസ്വഭാവം
8. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം
9. പൊതു പെരുമാറ്റം

## 4. വായ്പാ അപേക്ഷയും പ്രോസസ്സിംഗും

a) കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

b) വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ വാശാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും താരതമ്യം ചെയ്യാനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. വായ്പ ലഭിക്കുന്നതിനും വായ്പയുടെ കാലാവധി അവസാനിക്കുന്നതുവരെയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നൽകേണ്ട നിരക്കുകളും ഇത് വ്യക്തമാക്കും.

c) ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും അധിക രേഖകൾ / വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ അത് ഉപഭോക്താവിനെ ഉടനടിയും ഒറ്റയടിക്ക് അറിയിക്കും.

d). അപേക്ഷകന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പറിൽ എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളും എസ്എംഎസ് വഴി സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള രസീത് കമ്പനി നൽകും. വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയും രസീതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

e) ആർബിട്രെ നിർദ്ദേശിച്ച സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിൽ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഒരു പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (കെഎഫ്എസ്) നൽകും.

f) കമ്പനിക്ക് ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, അത് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും. നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം ഉപഭോക്താവ് രേഖാമൂലം ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, അത് രേഖാമൂലം നൽകണം

**5. വായ്പ വിലയിരുത്തലും അനുമതിയും**

a) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷിയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി കമ്പനി സുതാര്യവും വസ്തുനിഷ്ഠവുമായ ഒരു ക്രെഡിറ്റ് വിലയിരുത്തൽ പ്രക്രിയ പിന്തുടരും.

b) അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്:

- അനുവദിച്ച വായ്പ തുക
- പലിശ നിരക്ക് (വാർഷികം)
- പലിശ കണക്കാക്കുന്ന രീതി
- കാലാവധി
- തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ
- ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ (ബാധകമെങ്കിൽ)

c) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അംഗീകരിച്ച നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും രേഖപ്പെടുത്തുകയും സംരക്ഷിക്കുകയും വേണം.

d) RBI നിർദ്ദേശിച്ച സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിൽ കമ്പനി ഒരു പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (KFS) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.

e) അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, മുൻകൂറായി അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കാലാവധി അവസാനിക്കുന്നതുവരെ അടയ്ക്കേണ്ട മറ്റ് എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും, അതിന്റെ അപേക്ഷാ രീതി എന്നിവ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് രേഖാമൂലം അറിയിക്കും, കൂടാതെ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അംഗീകരിച്ചതായി രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

f) വായ്പ കരാറിൽ, വൈകിയ തിരിച്ചടവിന് പിഴ പലിശ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു വ്യവസ്ഥയും ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.

g) വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ്, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് കൈമാറുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

**6. വായ്പ കരാറും വിതരണവും**

a) കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി ഒരു വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കും.

b) നടപ്പിലാക്കിയ വായ്പ കരാറിന്റെയും അനുമതി കത്തിന്റെയും ഒരു പകർപ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകണം.

C) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ എല്ലാ ഔപചാരികതകളും പൂർത്തിയാക്കി നിബന്ധനകൾ അംഗീകരിച്ചതിനുശേഷം മാത്രമേ വായ്പ വിതരണം നടത്താവൂ.

**7. പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ**

ബാധകമായ രീതിയിൽ, അനുമതി, പുതുക്കൽ, പുനഃക്രമീകരണം അല്ലെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളുടെ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ, അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് മുൻകൂർ ചാർജുകൾ കമ്പനിക്ക് ഈടാക്കാവുന്നതാണ്.

അത്തരം എല്ലാ ചാർജുകളും ന്യായയുക്തവും, വിവേചനരഹിതവും, വായ്പ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചെലവിന് ആനുപാതികവുമായിരിക്കണം. ബാധകമായ പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോം, അനുമതി കത്ത്, കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് (KFS) എന്നിവയിൽ ബാധകമായ ഇടങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മുൻകൂട്ടി വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം.

വായ്പാ കരാറിൽ പ്രത്യേകമായി നൽകിയിട്ടുള്ള സാഹചര്യത്തിലോ കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാരണങ്ങളാൽ വായ്പ അനുവദിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിലോ ഒഴികെ, പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ റീഫണ്ട് ചെയ്യാൻ കഴിയില്ല.

മറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ചാർജുകളൊന്നും ഈടാക്കില്ല, കൂടാതെ പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകളിലെ ഏതെങ്കിലും മാറ്റം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയം ഉൾപ്പെടെ ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കടം വാങ്ങുന്നവരെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കണം.

**8. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ**

1. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുന്ന ഏതെങ്കിലും മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

2. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും വരുന്ന ഏതെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരൂ. ഇക്കാര്യത്തിൽ ആവശ്യമായ വ്യവസ്ഥകൾ വായ്പാ കരാറിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും.

3. കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചറിയുന്നതിനോ തൃപ്തിപ്പെടുത്താനോ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം.

4. എല്ലാ കടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പേരിൽ കമ്പനിക്കുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശത്തിനോ ലീനിയോ വിധേയമായി കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങളോടെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അതേക്കുറിച്ച് നോട്ടീസ് നൽകും, കൂടാതെ കമ്പനിക്ക് കീഴിലുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/അടയ്ക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അവകാശമുണ്ട്.

**9. പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ ചാർജുകൾ, ഫീസുകൾ**

a) കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ പരിഗണിച്ച് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക് നയം സ്വീകരിക്കും:

- ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്
- പ്രവർത്തന ചെലവുകൾ
- റിസ്ക് പ്രീമിയം
- കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പ്രൊഫൈൽ

b) പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകളും എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനും അവ അമിതമല്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും രൂപപ്പെടുത്തും. വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, വായ്പയ്ക്കും മുൻകൂർ വായ്പകൾക്കുമുള്ള പലിശ നിരക്കും മറ്റ് ചാർജുകളും മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

c) ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അവ ന്യായയുക്തവും സുതാര്യവും മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്തിയതുമായിരിക്കണം അവ മൂലധനവൽക്കരിക്കുകയോ കൂട്ടുകയോ ചെയ്യരുത്.

d). കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് മറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ചാർജുകൾ ഈടാക്കരുത്.

**10. വീണ്ടെടുക്കൽ, ശേഖരിക്കൽ രീതികൾ**

കുടിശ്ശികകൾ ഈടാക്കുമ്പോൾ കമ്പനി ധർമ്മികവും പ്രൊഫഷണലും നിയമപരവുമായ വീണ്ടെടുക്കൽ രീതികൾ പാലിക്കുകയും വാക്കാലുള്ളതോ ശാരീരികമോ ആയ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഉപദ്രവം, നിർബന്ധം അല്ലെങ്കിൽ ഭീഷണി എന്നിവ ഉപയോഗിക്കരുത്.

വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുമായി മറ്റുവിധത്തിൽ സമ്മതിക്കുകയോ അസാധാരണമായ സാഹചര്യങ്ങളിൽ ആവശ്യപ്പെടുകയോ ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ, ന്യായമായ സമയങ്ങളിൽ മാത്രമേ വീണ്ടെടുക്കൽ ശ്രമങ്ങൾ നടത്താവൂ, സാധാരണയായി രാവിലെ 08:00 നും വൈകുന്നേരം 07:00 നും ഇടയിൽ.

കമ്പനി അതിന്റെ ജീവനക്കാരും അംഗീകൃത വീണ്ടെടുക്കൽ ഏജന്റുമാരും ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കണം:

- സ്വയം വ്യക്തമായി തിരിച്ചറിയുകയും സാധുവായ അംഗീകാരം/തിരിച്ചറിയൽ കാർഡുകൾ കൈവശം വയ്ക്കുകയും വേണം.
- കടം വാങ്ങുന്നവരോട് മാനുതയോടും ബഹുമാനത്തോടും കൂടി പെരുമാറുക.
- കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ രഹസ്യസ്വഭാവം കാത്തുസൂക്ഷിക്കുകയും അനധികൃത വ്യക്തികളുമായി വായ്പാ വിശദാംശങ്ങൾ ചർച്ച ചെയ്യുന്നത് ഒഴിവാക്കുകയും ചെയ്യുക.
- അധികൃതപരമായ ഭാഷ, ഭീഷണികൾ അല്ലെങ്കിൽ അന്യായമായ രീതികൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കുക.

വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായും മാത്രമേ വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാവൂ.

കമ്പനിക്ക് അതിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയോ റിക്കവറി ഏജന്റുമാരുടെയോ റിക്കവറി സംബന്ധമായ മോശം പെരുമാറ്റത്തിനെതിരെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ഒരു സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും. കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ അത്തരം പരാതികൾ ഉടൻടി പരിശോധിക്കുകയും ഉചിതമായി പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും.

റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെ ഏർപ്പെടുത്തുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡും ആർബിഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി ഉചിതമായ ജാഗ്രത, ശരിയായ പരിശീലനം, അവരുടെ പെരുമാറ്റത്തിന്റെ ആനുകാലിക അവലോകനം എന്നിവ ഉറപ്പാക്കണം.

**11. സ്വർണ്ണ വായ്പകളുടെ ഫോർക്ലോഷർ / മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ്**

വായ്പ കരാറിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമായി, വായ്പാ കാലയളവിൽ ഏത് സമയത്തും, ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ സ്വർണ്ണ വായ്പ ഫോർക്ലോഷർ ചെയ്യാനോ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കാനോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അനവാദമുണ്ട്.

അനുമതി കത്ത്, വായ്പാ കരാർ, കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് (കെഎഫ്എസ്) എന്നിവയിൽ ബാധകമാകുന്നിടത്തല്ലാം, കമ്പനി സ്വർണ്ണ വായ്പകൾക്ക് ഫോർക്ലോഷർ അല്ലെങ്കിൽ പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കില്ല.

മുതലും പലിശയും ബാധകമായ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടച്ച ശേഷം, പണയം വച്ച സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കോ അവരുടെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിക്കോ കൃത്യമായ പരിശോധനയ്ക്ക് ശേഷം കമ്പനി ഉടൻടി നൽകും.

**12. സ്വർണ്ണ വായ്പകൾ ഒഴികെയുള്ള മറ്റ് വായ്പകളുടെ ഫോർക്ലോഷർ, പ്രീപേയ്മെന്റ്, സെറ്റിൽമെന്റ്**

a) ആർബിഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നിരോധിച്ചിരിക്കുന്നിടത്ത് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ അല്ലെങ്കിൽ പ്രീപേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.

b) പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടച്ചാൽ, എല്ലാ രേഖകളും ഉടൻടി പുറത്തിറക്കും.

c) നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ കുടിശ്ശികയില്ലാത്ത സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ നൽകും.

**13. ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങളുടെ രഹസ്യാത്മകത**

കമ്പനി എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങളും രഹസ്യാത്മകമായി കണക്കാക്കും, കൂടാതെ അത്തരം വിവരങ്ങൾ മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തുകയുമില്ല, ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെയോ അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) പുറപ്പെടുവിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ നിയമം, നിയന്ത്രണം അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യമുള്ളപ്പോഴോ ഒഴികെ.

ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവരുമായി പങ്കിടാം:

- ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ (സിഐസികൾ), മറ്റ് നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ അധികാരികൾ;
- ലോൺ സർവീസിംഗ്, റിക്കവറി അല്ലെങ്കിൽ അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയമപരമായ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന സേവന ദാതാക്കൾ, ഏജൻ്റ്മാർ അല്ലെങ്കിൽ റിക്കവറി ഏജൻസികൾ, ഉചിതമായ രഹസ്യാത്മക ബാധ്യതകൾക്ക് വിധേയമായി;
- കരാർ അവകാശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനോ ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനോ ആവശ്യമായ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തി അല്ലെങ്കിൽ സ്ഥാപനം.

ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റ നിയമാനുസൃതമായ ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി മാത്രമേ ഉപയോഗിക്കുന്നുള്ളൂവെന്നും, അനധികൃത ആക്സസ്, ദുരുപയോഗം അല്ലെങ്കിൽ നഷ്ടം എന്നിവയിൽ നിന്ന് സംരക്ഷിക്കപ്പെടുന്നുവെന്നും, ബാധകമായ ഡാറ്റ സംരക്ഷണ, സ്വകാര്യതാ നിയമങ്ങളും ആർബിഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും അനുസരിച്ചാണ് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

ഉപഭോക്താവിന്റെ മുൻകൂർ സമ്മതം വാങ്ങാതെ ക്രോസ്-സെല്ലിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി കമ്പനി ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കില്ല.

കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള ബന്ധം അവസാനിച്ചതിനുശേഷവും രഹസ്യാത്മകതയുടെ ബാധ്യത തുടർന്നും ബാധകമാകും, വെളിപ്പെടുത്തൽ അനുവദിക്കുന്നതോ നിയമം അനുശാസിക്കുന്നതോ ആയ ഇടങ്ങളിൽ ഒഴികെ.

**14. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം**

ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും പരാതികളും സമയബന്ധിതമായും സുതാര്യമായും നിതീയുക്തമായും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം (GRM) സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികളോ പരാതികളോ ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗങ്ങളിലൂടെ സമർപ്പിക്കാം:

- കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസിലോ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസുകളിലോ രേഖാമൂലം;
- നിയുക്ത പരാതി പരിഹാര ഇമെയിൽ വിലാസത്തിലെ ഇമെയിൽ വഴി;
- കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ അറിയിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ആശയവിനിമയ മാർഗത്തിലൂടെ.

കമ്പനി പരാതി സ്വീകരിച്ചതായി സമ്മതിക്കുകയും പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തികരമായ രീതിയിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ (GRO) അറിയിക്കാം, അദ്ദേഹത്തിന്റെ പേര്, പദവി, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ, വിലാസം എന്നിവ കമ്പനിയുടെ ശാഖകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും.

പരാതി GRO-യിലേക്ക് എത്തിയതിനുശേഷവും പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരുകയാണെങ്കിൽ, ബാധകമായ RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ഉപഭോക്താവിന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

കമ്പനി ലഭിച്ച പരാതികളുടെയും അവയുടെ പരിഹാര നിലയുടെയും ഒരു രേഖ സൂക്ഷിക്കുകയും അതിന്റെ ഫലപ്രാപ്തി ഉറപ്പാക്കാൻ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

ലെവൽ 1 – നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും പരാതി/പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ, ദയവായി ബന്ധപ്പെടുക

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ (GRO):

പേര്: ശ്രീമതി. എയ്ഞ്ചൽ ടി എ

പദവി: നോഡൽ ഓഫീസർ

വിലാസം: 55/745 ഒന്നാം നില ഒന്നാം ക്രോസ് റോഡ്, പനമ്പിള്ളി നഗർ കൊച്ചി എറണാകുളം 682036.

ഇമെയിൽ: [angel@thiru-kochi.com](mailto:angel@thiru-kochi.com)

ഫോൺ: +917012077035

a) എല്ലാ പരാതികളും ഉടൻടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്, പ്രത്യേകിച്ച് 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ.

b) പരാതികൾ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും.

c) കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

ലൈവൽ 2- നിങ്ങളുടെ പരാതി/പരാതി മുതിർന്ന തലത്തിലേക്ക് എത്തിക്കാൻ നിങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ദയവായി എഴുതുക

പേര്: ശ്രീ ഗീവർ പി എബ്രഹാം

പദവി: മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ

വിലാസം: 55/745 ഒന്നാം നില ഒന്നാം ക്രോസ് റോഡ്, പനമ്പിള്ളി നഗർ

കൊച്ചിൻ എറണാകുളം 682036.

ഇമെയിൽ: [geevargoodlife@gmail.com](mailto:geevargoodlife@gmail.com)

ഫോൺ: 9895655111

ലൈവൽ 3 – ആർബിട്രെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ (ആർബിട്രെ ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021)

“പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പരാതിക്കാരൻ പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തപ്പെടാതെ, പരാതി മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (സിഎംഎസ്) പോർട്ടൽ വഴി ഉപഭോക്താവിന് ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്കിൽ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.”

അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ പരാതി നൽകാം:

ജനറൽ മാനേജർ

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ

10/3/8, ന്യൂജേർ റോഡ്

ബെംഗളൂരു-560 001

ടെലിഫോൺ: 080- 22180397

[crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

**15. ഡിസ്പ്ലെയും സുതാര്യതയും**

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന്, അവർക്ക് പ്രസക്തമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളുടെയും മതിയായ സുതാര്യതയും വെളിപ്പെടുത്തലും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

കമ്പനിയുടെ ശാഖകളിലും/ബിസിനസ് പരിസരങ്ങളിലും, ബാധകമാകുന്നിടത്തെയും, താഴെപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രധാനമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്:

- കമ്പനിയുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
- പലിശ നിരക്കുകൾ, വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (APR), അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതി
- പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജ്ജുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് / ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ, മറ്റ് ബാധകമായ ഫീസുകൾ
- അവ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള പിഴ ചാർജ്ജുകളും വ്യവസ്ഥകളും
- ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും
- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ (GRO) / നോഡൽ ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ പേര്, പദവി, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ
- RBI ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ

വായ്പാ കരാർ, അനുമതി കത്ത്, കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (KFS) എന്നിവയുൾപ്പെടെ വ്യക്തവും മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമായ വായ്പാ രേഖകൾ കമ്പനി വായ്പക്കാർക്ക് നൽകണം, ബാധകമാകുന്നിടത്തെയും, എല്ലാ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സൂചിപ്പിക്കുന്നു.

പലിശ നിരക്കുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ, അല്ലെങ്കിൽ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നിവയിലെ ഏതൊരു മാറ്റവും രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയം, ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റ് അപ്ഡേറ്റുകൾ പോലുള്ള ഉചിതമായ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കണം.

എല്ലാ വെളിപ്പെടുത്തലുകളും ലളിതമായ ഭാഷയിലാണ് നടത്തുന്നതെന്നും, എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതാണെന്നും, തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

**16. പരിശീലനവും ബോധവൽക്കരണവും**

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെയും ബാധകമായ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (RBI) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെയും തത്വങ്ങളെക്കുറിച്ച് അതിന്റെ ജീവനക്കാർക്കും ഓഫീസർമാർക്കും അംഗീകൃത ഏജൻ്റ്മാർക്കും വേണ്ടത്ര പരിശീലനം നൽകുകയും സംവേദനക്ഷമത നൽകുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

പതിവ് പരിശീലനവും അവബോധ പരിപാടികളും ഇനിപ്പറയുന്നവയ്ക്കായി നടത്തണം:

- ധാർമ്മിക പെരുമാറ്റം, പ്രൊഫഷണലിസം, ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃത പെരുമാറ്റം എന്നിവ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ന്യായവും സുതാര്യവും നിർബന്ധിതമല്ലാത്തതുമായ വിൽപന, വീണ്ടെടുക്കൽ, പിരിവ് രീതികൾ എന്നിവ ഉറപ്പാക്കുക;
- പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമങ്ങൾ, ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങൾ, രഹസ്യാത്മക ബാധ്യതകൾ എന്നിവയുമായി ജീവനക്കാരെ പരിചയപ്പെടുത്തുക;
- പലിശ നിരക്കുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ, വെളിപ്പെടുത്തൽ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകളെക്കുറിച്ചുള്ള ധാരണ വർദ്ധിപ്പിക്കുക.

റിക്കവറി ഏജൻ്റ്മാർക്കും ഔട്ട്സോഴ്സ് സേവന ദാതാക്കൾക്കും പരിശീലനം നൽകുന്നുണ്ടെന്നും ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും.

പരിശീലന പരിപാടികളുടെ ഫലപ്രാപ്തി ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യും, കൂടാതെ കണ്ടെത്തിയ ഏതെങ്കിലും വിടവുകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ തിരുത്തൽ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.

**17. അവലോകനവും ദേശതീയതയും**

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഇടയ്ക്കിടെ, കുറഞ്ഞത് എല്ലാ വർഷവും ഒരിക്കലേകിലും, അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ, ആർബിട്രെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ, റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് രീതികൾ എന്നിവയിലെ മാറ്റങ്ങൾ കാരണം ആവശ്യമെങ്കിൽ അതിനുമുമ്പ് അവലോകനം ചെയ്യും.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ ഏതൊരു പരിഷ്കരണമോ പരിഷ്കരണമോ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തിനായി സമർപ്പിക്കും. അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്ത ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പ്രസക്തമായ പങ്കാളികൾക്ക് ഉടൻ പ്രചരിപ്പിക്കുകയും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ബാധകമാകുന്നിടത്തെയും അതിന്റെ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

**18. അംഗീകാരം**

തിരക്കൊച്ചി ഫിൻകാപ്പ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് 16/02/2026 ന് നടന്ന യോഗത്തിൽ ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC) അംഗീകരിച്ചു.

പ്രാബല്യത്തിൽ വന്ന തീയതി: 16/02/2026

പതിപ്പ്:1

