

**ഖുശ്ബു ഓട്ടോ ഫിനാൻസ്
ലിമിറ്റഡ്**

ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

(1) ആമുഖം

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("FPC") വുൾബു ഓട്ടോ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ("KAFL" അല്ലെങ്കിൽ 'കമ്പനി') അതിന്റെ എല്ലാ ഓഹരി ഉടമകൾക്കും, പ്രത്യേകിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്കും, സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് അത് പിന്തുടരുന്ന രീതികളുടെ ഫലപ്രദമായ അവലോകനം നൽകുന്നതിന് സ്വീകരിച്ചു. അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അത് നൽകുന്ന സേവനങ്ങളും. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) പുറപ്പെടുവിച്ച 2016 ലെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ടൻ - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - വ്യവസ്ഥാപിതമല്ലാത്ത നോൺ-ഡിപ്പോസിറ്റ് എടുക്കൽ കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായാണ് എഫ്പിസി തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്.

(2) ലക്ഷ്യങ്ങൾ

കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ താഴെപ്പറയുന്നവയാണ്:

- (i) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്;
- (ii) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മികച്ച ധാരണ ലഭിക്കുന്നതിന് സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന്
- (iii) വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്, മത്സരത്തിലൂടെ, ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന്; ഒപ്പം
- (iv) ഉപഭോക്താവും KAFL ഉം തമ്മിലുള്ള ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്.

(3) കോഡിന്റെ പ്രയോഗം

കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും അതിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെ ഗതിയിൽ അതിനെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരമുള്ള മറ്റ് വ്യക്തികൾക്കും കോഡ് ബാധകമാണ്.

(4) വിവേചനരഹിത നയം

KAFL അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളെ ലിംഗഭേദം, ശാരീരിക ശേഷി, വംശം അല്ലെങ്കിൽ മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരോ ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവരോ ആയ അപേക്ഷകരോട് കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള സ്ത്രീകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിൽ നിന്നും പങ്കാളിത്തത്തിൽ നിന്നും ഇത് കമ്പനിയെ തടയുന്നില്ല.

(5) ആശയവിനിമയത്തിന്റെ ഭാഷ

KAFL അതിന്റെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ആവശ്യമായ എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ നൽകും.

(6) വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷയും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

- (i) എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിലും ലോണിനെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച വിശദമായ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റ് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും അടങ്ങിയിരിക്കും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഡോക്യുമെന്റുകളും ഈ ഫോമുകൾ ലിസ്റ്റ് ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, ക്രെഡിറ്റ് അണ്ടർ റൈറ്റിംഗ് ആവശ്യകതകളെ ആശ്രയിച്ച്, കമ്പനിക്ക് അനുയോജ്യമെന്ന് തോന്നുന്ന മറ്റ് രേഖകൾ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ആവശ്യപ്പെടാം;
- (ii) കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധികൾ വിവിധ ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ ഉള്ളടക്കം ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിശദീകരിക്കും;
- (iii) ഒരു ലോൺ അപേക്ഷയുടെ രസീതിയിൽ കമ്പനി അംഗീകാരം നൽകും, അതിനുള്ളിൽ അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കപ്പെടും; ഒപ്പം
- (iv) സമർപ്പിച്ച എല്ലാ രേഖകളും നൽകിയ വിവരങ്ങളും കമ്പനി പരിഗണിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത പരിശോധിക്കുകയും അതിന്റെ സ്വന്തം വിവേചനാധികാരത്തിൽ നിർദ്ദേശം വിലയിരുത്തുകയും ചെയ്യും. എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളുടെയും സ്വീകാര്യതയോ നിരസിക്കുന്നതിനോ ഉള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അതിന്റെ അവസ്ഥ അറിയിക്കാൻ കമ്പനി കൂടുതൽ ശ്രമിക്കും.

(7) ലോൺ അപ്രസലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- (i) വായ്പ അനുവദിച്ചാൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനി പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.
- (ii) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അംഗീകരിച്ച അനുബന്ധ കത്തിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് കമ്പനി അതിന്റെ രേഖകളിൽ സൂക്ഷിക്കും.
- (iii) വായ്പാ കരാറിൽ ബോൾഡായി അടയ്ക്കേണ്ട വൈകിയതിന് ഇടാക്കേണ്ട പിഴപ്പലിശ കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കും. വായ്പാ കരാറിൽ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചിതമായ വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പെടുത്തും.

(iv) ലോൺ കരാറിന്റെ നിർവ്വഹണത്തിന് ശേഷം, വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് (വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോച്ചറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും സഹിതം) വായ്പക്കാർക്ക് നൽകും.

(8) വായ്പകളുടെ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങളും

- (i) പലിശ നിരക്ക്, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ നിരക്കുകൾ, തിരിച്ചടവ്/വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും (വായ്പക്കാരന് പ്രതികൂലമായി കണക്കാക്കപ്പെടുന്ന) എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ വായ്പക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്; ഒപ്പം
- (ii) പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റ് നിരക്കുകളും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പ്രതികൂലമായി കണക്കാക്കപ്പെടുന്നവ) സംബന്ധിച്ച നിബന്ധനകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ വരാനിരിക്കുന്ന പ്രാബല്യത്തോടെ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ.

(9) ഗ്യാരണ്ടർമാർ

ഒരു വ്യക്തിയെ ലോണിന്റെ ഗ്യാരന്ററായി പരിഗണിക്കുമ്പോൾ, KAFL അവനെ/അവളെ ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ അറിയിക്കും:

- (i) അവൻ/അവൾ അവനെ/അവനെ കമ്പനിക്ക് ഏൽപ്പിക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ അളവ് ഉൾപ്പെടെ, ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ ബാധ്യതയുടെ നിബന്ധനകൾ പ്രസ്താവിക്കുന്ന കത്ത്/ ഗ്യാരണ്ടിയുടെ രേഖ;
- (ii) അവൻ/അവൾ ഒരു ഗ്യാരന്ററായി നിൽക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വായ്പയുടെ സേവനത്തിൽ വീഴ്ച വരുത്തുന്നു; ഒപ്പം
- (iii) അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യത തീർക്കാൻ KAFL അവനെ/ അവളെ വിളിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;

(10) സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കപ്പെടും (അവൻ/അവൾ ഇനി ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവല്ലെങ്കിൽ പോലും) കൂടാതെ ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും വഴി നയിക്കപ്പെടും. ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ സന്ദർഭങ്ങളിലല്ലാതെ മറ്റാരോടും നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തില്ല:

- a) നിയമപരമായ ആവശ്യകതകൾക്കനുസൃതമായി വിവരങ്ങൾ നൽകണമെങ്കിൽ;
- b) വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോടുള്ള കടമ;

(11) വായ്പയുടെ ശേഖരണം തിരിച്ചുവിളിക്കൽ, വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയ, സെക്യൂരിറ്റി വീണ്ടെടുക്കൽ, സെക്യൂരിറ്റി റിലീസ്

- (i) വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി ഏതെങ്കിലും വായ്പ തിരിച്ചുവിളിക്കാനുള്ള തീരുമാനം എടുക്കും;
- (ii) എന്തെങ്കിലും വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികൾ ആരംഭിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, കരാർ പ്രകാരം നൽകിയിരിക്കുന്ന അവകാശങ്ങൾക്കനുസൃതമായും നിയമപരമായി സാധ്യതയുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കനുസൃതമായും ഇവ നടത്തപ്പെടും. വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനായി കമ്പനി നിർബന്ധിത നടപടികളിലേക്ക് കടക്കില്ല.
- (iii) കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള കരാർ/വായ്പ ഉടമ്പടിയിൽ കമ്പനി വീണ്ടും കൈവശം വയ്ക്കൽ ക്ലോസ് ഉണ്ടാക്കിയിരിക്കും, അത് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കേണ്ടതാണ്;
- (iv) വായ്പാ ഉടമ്പടിയുടെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി കുടിശ്ശിക തീർക്കാനോ അസറ്റ് കൈവശം വയ്ക്കാനോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നോട്ടീസ് നൽകിക്കൊണ്ട് അസറ്റ് കൈവശപ്പെടുത്താൻ കമ്പനിക്ക് അവകാശമുണ്ട്;
- (v) സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, കരാർ/വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കണം:
 - a) സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്;
 - b) അറിയിപ്പ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
 - c) സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
 - d) സെക്യൂരിറ്റി/അസറ്റ് പ്രോപ്പർട്ടി വിൽപന / ലേലം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരന് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ;
 - e) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് തിരിച്ചടവ് നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; ഒപ്പം
 - f) സെക്യൂരിറ്റി/ ആസ്തി/ വസ്തുവിന്റെ വിൽപന/ലേലം എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമം.
- (vi) കമ്പനി എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമുകൾക്കായുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമുകൾക്ക് വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശികയുള്ള തുകയുടെ സാക്ഷാത്കാരത്തിനോ വിധേയമായി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / അടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അവകാശമുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളോടെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും;

(vii) ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന ഏതെങ്കിലും സെക്യൂരിറ്റിക്ക് മേലുള്ള ചാർജ്ജ് ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും സംഭവങ്ങൾ സംഭവിക്കുമ്പോൾ, ഉപഭോക്താവിനെതിരായ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമാനുസൃതമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിനോ അല്ലെങ്കിൽ അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി ഒഴിവാക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും:

- a) ഉപഭോക്താവിന്റെ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും അടയ്ക്കുക;
- b) അക്കൗണ്ടിന്റെ കൈമാറ്റം, എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തീർപ്പാക്കൽ;
- c) കരാർ പ്രകാരമുള്ള ഒത്തുതീർപ്പിനെത്തുടർന്ന് യഥാസമയം ലോൺ ഫയൽ അവസാനിപ്പിക്കുക.

(viii) മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശമോ അവകാശമോ നിലവിലുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ അതിന്റെ മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും അറിയിക്കും.

(12) പലിശ നിരക്കും മറ്റ് നിരക്കുകളും

- (i) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും അമിതമായ പലിശ നിരക്കുകളും ചാർജ്ജുകളും ഈടാക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ, ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ പരിഗണിച്ച് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് പലിശ നിരക്കിന് ഒരു നയം/മാതൃക സ്വീകരിക്കും. വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള പ്രീമിയം മുതലായവ.
- (ii) പലിശനിരക്കിന്റെ പരിധിയും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും ലഭ്യമാക്കും.
- (iii) കമ്പനിയുടെ പലിശ നിരക്കും മറ്റ് നിരക്കുകളും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങളും അപേക്ഷാ ഫോമിലും അനുമതി കത്തിലും വെളിപ്പെടുത്തും.

(13) മറ്റ് പ്രതിബദ്ധതകൾ

- (i) നോൺ-ഇടപെടൽ: ലോൺ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലല്ലാതെ കമ്പനിയോ കമ്പനിയിലെ ഏതെങ്കിലും ജീവനക്കാരനോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടില്ല. എന്നിരുന്നാലും, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത എന്തെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനിക്ക് അതിന്റെ വിവേചനാധികാരം അനുസരിച്ച് ഉചിതമായ നടപടിയെടുക്കാം.
- (ii) അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ: ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ലോൺ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുമ്പോഴെല്ലാം, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച് 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി അതിനോട് പ്രതികരിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

(iii) ഫ്ളോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകളുടെ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ- ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിന്റെ ഒരു അളവുകോലെന്ന നിലയിലും കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ വിവിധ ലോണുകളുടെ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഏകീകൃതത കൊണ്ടുവരുന്നതിനായി, കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഇടാക്കില്ല. വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ളോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകളും.

(14) പരാതി പരിഹാര (ജിആർ) സംവിധാനം

RBI ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ / പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ശക്തമായ സംവിധാനം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്:

(i) പരാതികളുടെ രജിസ്ട്രേഷൻ

ഒന്നിലധികം ചാനലുകളിലൂടെ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നു. വിവിധ തലങ്ങൾ ഇപ്രകാരമാണ്:-

ഉപഭോക്താവ്/കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യം/പ്രശ്നം അല്ലെങ്കിൽ പരാതികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ പിന്തുണയുമായി ബന്ധപ്പെടാം.

ശബ്ദ പിന്തുണ: ഉപഭോക്താവിന് 0281-2374994 എന്ന നമ്പറിൽ 09:30 am മുതൽ 06:00 pm വരെ ഞായറാഴ്ച/അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ ഞങ്ങളെ വിളിക്കാം.

ഇമെയിൽ പിന്തുണ: info@kafil.co.in എന്ന വിലാസത്തിൽ നിങ്ങളുടെ ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ നിന്ന് ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക (ഇമെയിലിൽ നിങ്ങളുടെ ലോൺ അക്കൗണ്ട് നമ്പറും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും പരാമർശിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കുക). 5 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് ടീമിൽ നിന്ന് ഒരു പ്രതികരണം ലഭിക്കും, എന്നാൽ പ്രതികരിക്കാൻ/മറുപടി നൽകാൻ ടീമിന് കൂടുതൽ സമയമെടുക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളുണ്ട്.

വ്യക്തിഗത പിന്തുണ: രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത/കോർപ്പറേറ്റ്/ഹെഡ് ഓഫീസ് ഉൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ ഏത് ഓഫീസിലും ഉപഭോക്താവിന് ഓഫീസ് മേധാവിയെ ബന്ധപ്പെടാം.

(ii) എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്:

നില 1:

ഒരു ഉപഭോക്താവിന് മേൽപ്പറഞ്ഞ ഏതെങ്കിലും വഴികളിൽ നിന്നുള്ള പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ cparmar@kafil.co.in എന്ന വിലാസത്തിലോ 0281-2374994 എന്ന നമ്പരിലോ അറിയിക്കാം . ചോദ്യം / തർക്കം / പരാതി എന്നിവയെ ആശ്രയിച്ച്, ഒരു രേഖാമൂലമുള്ള മറുപടി / പ്രമേയം

ഉപഭോക്താവിന് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ഉമെയിൽ ഐഡിയിലേക്ക് അയയ്ക്കും.

ലെവൽ 2:

ഉപഭോക്താവിന് മുകളിലുള്ള ചാനലുകളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച റെസല്യൂഷനിൽ തൃപ്തപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിലോ പതിനാല് (14) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താവ് കേൾക്കുന്നില്ലെങ്കിലോ, ഉപഭോക്താവിന് നോഡൽ ഓഫീസർ/പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്കെങ്കിലും താഴെയുള്ള വിലാസത്തിൽ പരാതി അറിയിക്കാവുന്നതാണ്. കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ:

പേര്: ശ്രീ ചേതൻകുമാർ വി പട്ടേൽ, ഡയറക്ടർ (DIN: 00061443)

ഇ - മെയിൽ ഐഡി: cypatel@kafi.co.in

മൊബൈൽ: 0281-2374994

വിലാസം: ഗൗണ്ട് ഫ്ലോർ, ജിമ്മി ടവർ, ഓപ്പ്. സ്വാമി നാരായൺ ഗുരുകുൽ, ഗോണ്ടൽ റോഡ്,

രാജ്കോട്ട്, ഗുജറാത്ത്, ഇന്ത്യ 360001

ലെവൽ 3:

പരാതി/തർക്കം അത് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാം:

ഡെപ്യൂട്ടി ജനറൽ മാനേജർ,

മേൽനോട്ട വകുപ്പ്,

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,

നാലാം നില, "റിവർഫ്രണ്ട് ഹൗസ്", HK ആർട്ട് കോളേജിന് പിന്നിൽ,

ഗാന്ധിക്കും നെഹ്റു പാലത്തിനും ഇടയിൽ, പുജ്യ പ്രമുഖ് സ്വാമി മാർഗ്,

അഹമ്മദാബാദ്, ഗുജറാത്ത്, ഇന്ത്യ 380009

ഇ - മെയിൽ ഐഡി: dosahmedabad@rbi.org.in

ഉപഭോക്താവിനും പരാതി നൽകാം <https://cms.rbi.org.in>

(iii) അവലോകനവും നിരീക്ഷണവും

ലഭിച്ച പരാതികൾ കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും നിരീക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു:

- ദിവസേന, പരാതികളുടെ/പരാതികളുടെ തീർപ്പുകളുടെ സ്ഥിതി അംഗീകൃത ഉദ്യോഗസ്ഥർ നിരീക്ഷിക്കുകയും ഇൻ-ചാർജിന്റെ മുമ്പാകെ നൽകുകയും ചെയ്യും.
- പ്രതിമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ലഭിച്ച എല്ലാ പരാതികളും, നൽകിയിട്ടുള്ള റെസല്യൂഷനുകളും, ടേബിൾ എറൗണ്ട് സമയം ഉൾപ്പെടെയുള്ള ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നത് ബോർഡ് അവലോകനം ചെയ്യും.

(15) റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ, കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും കമ്പനിയ്ക്കെതിരെ സമർപ്പിച്ച പരാതികളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറായി (പിഎൻഒ) (മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ) കമ്പനി ശ്രീ. ചേതൻകുമാർ വി പട്ടേലിനെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. നോഡൽ ഓഫീസർമാർ (NO), കമ്പനി നിയമിച്ച ആരെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ PNO-യെ സഹായിക്കും.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, ഇടപാട് നടക്കുന്ന ശാഖകളിൽ/ സ്ഥലങ്ങളിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതി സമർപ്പിക്കൽ പോർട്ടലിന്റെ വിശദാംശങ്ങളോടൊപ്പം PNO യുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/ മൊബൈൽ നമ്പറും ഇമെയിലും) cms.rbi.org.in) പ്രദർശിപ്പിക്കും.

ഓഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുന്ന ഒരാൾക്ക് സ്കീമിനെ കുറിച്ച് മതിയായ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്ന തരത്തിൽ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇംഗ്ലീഷിൽ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

(16) പൊതുവായത്:

- a. വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, വർഷങ്ങളായി അതിന്റെ നയത്തിന് അനുസൃതമായി, കമ്പനി അനാവശ്യമായ ഉപഭവങ്ങൾ അവലംബിക്കില്ല, അതായത്. ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചെടുക്കാൻ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ.
- b. കമ്പനിയുടെ സ്റ്റാഫിൽ നിന്നുള്ള പരുഷമായ പെരുമാറ്റം ഒഴിവാക്കാൻ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് സ്റ്റാഫ് മതിയായ പരിശീലനം നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

(17) ആനുകാലിക അവലോകനം

കമ്പനിക്കുള്ളിലെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ആനുകാലിക അവലോകനം നടത്തും.

= X = X = X =