

ഫിൻഡോക് ഫിൻവെസ്റ്റ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ന്യായമായ പ്രവർത്തന നിയമസംഹിത

വെബ്സൈറ്റ്: Www.FindocFinvest.com

രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ്: SCO 210-11, സെക്ടർ നമ്പർ 34-A, ചണ്ഡീഗഢ് -160022, കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്: 4-ാം നില, കർത്താർ ഭവൻ,
PAU ഗേറ്റ് നമ്പർ 1 ന് സമീപം, ഫിറോസ്നൂർ റോഡ്, ലുധ്യാന- 140001, ഫോൺ:0161-4155071; ഇമെയിൽ: nbfc@myfindoc.com.
അന്വേഷണത്തിനും, അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും, പരാതികൾക്കും customercarenbfc@myfindoc.com -ൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക

1. പശ്ചാത്തലം

- 1956 ലെ കമ്പനി നിയമത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം സ്ഥാപിച്ച, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ("RBI") രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഡെവ്ലോപ്പിംഗ് സ്വീകരിക്കാത്ത ഒരു നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനിയും, ഇത് പ്രാഥമികമായി വായ്പ നൽകുന്ന ബിസിനസ്സും ചെയ്യുന്ന ഒരു പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് കമ്പനിയാണ് ഫൈൻഡോക് ഫിൻവെസ്റ്റ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനി മുതൽ 'കമ്പനി' എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്നു).
- എല്ലാ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും ബാധകമായ കമ്പനിയുടെ വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായി കമ്പനി ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("FPC" അല്ലെങ്കിൽ "നിയമസംഹിത") രൂപപ്പെടുത്തി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്, കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ പ്രവർത്തന മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കുള്ള തത്വങ്ങൾ ഇത് സജ്ജമാക്കുന്നു. RBI (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 ("RBI SBR നിർദ്ദേശങ്ങൾ") പുറപ്പെടുവിച്ച ന്യായമായ പ്രവർത്തന നിയമസംഹിതയിലെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് ഈ നിയമസംഹിത തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്.

2. നിയമസംഹിതയുടെ ലക്ഷ്യം

- ഈ നിയമസംഹിത സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്:
 - ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ രീതികൾ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായമായതും വിശ്വസനീയവുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്;
 - ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാനും അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും കഴിയുന്ന തരത്തിൽ കൂടുതൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്;
 - ഒരു ഇടപാട് നടത്തുന്നതിന് മുമ്പ്, നൽകുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും/സർവീസുകളുടെയും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമഗ്രമായ രീതിയിൽ അവരുടെ പരിഗണനയ്ക്കായി ക്ലെയർറൂക്കളെ അറിയിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്;
 - നൽകിയിരിക്കുന്ന ഫെസിലിറ്റിയുടെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി, ക്ലെയർറൂ അക്കൗണ്ടുകൾ ന്യായമായും സുതാര്യമായും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും;
 - ആവശ്യമുള്ളിടത്ത്, നിയമനടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ചാണ് വീണ്ടെടുക്കലും നടപ്പാക്കലും നടത്തുന്നത്.
 - ന്യായമായ രീതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് RBI നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ബാധകമായ ചട്ടങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്.

3. ന്യായമായ പ്രവർത്തന നിയമസംഹിതയുടെ പ്രയോഗക്ഷമത

- കമ്പനി, അതിന്റെ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ (സ്വയം ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളതും/അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന് കീഴിലുള്ളതും) ഫോണിലൂടെയോ, കൗണ്ടറിലൂടെയോ, തപാൽ വഴിയോ, സംവേദനാത്മക ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴിയോ, ഇൻ്റർനെറ്റിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയോ ഓഫർ ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സർവീസുകൾക്കും ഈ നിയമസംഹിത ബാധകമാണ്.

4. വായ്പകളുടെ പ്രോസസ്സിംഗ്, അനുമതി, വിതരണം, അടച്ചുതീർക്കൽ

- വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും:

വെബ്സൈറ്റ്: [Www.FindocFinvest.com](http://www.FindocFinvest.com)

രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ്: SCO 210-11, സെക്ടർ നമ്പർ 34-A, ചണ്ഡീഗഢ് - 160022, കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്: 4-ാം നില, കർത്താർ ഭവൻ, PAU ഗേറ്റ് നമ്പർ 1 ന് സമീപം, ഫിറോസ്റ്റർ റോഡ്, ലുധ്യാന - 140001, ഫോൺ: 0161-4155071; ഇമെയിൽ: nbfc@myfindoc.com.

അന്വേഷണത്തിനും, അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും, പരാതികൾക്കും customercarenbfc@myfindoc.com -ൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക

- a) വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോം ഇംഗ്ലീഷിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും.
- b) വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോം, വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന വിശാലമായ സവിശേഷതകൾ, നിബന്ധനകൾ, വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ, അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട KYC രേഖകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള രേഖകളുടെ പ്രാഥമിക പട്ടിക സൂചിപ്പിക്കുന്നതുൾപ്പെടെ, വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകണം. വായ്പാ അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട മറ്റ് രേഖകൾ, ആവശ്യമെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാളെ പ്രത്യേകം അറിയിക്കണം.
- c) കമ്പനിയുടെ വായ്പാ അപേക്ഷയിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അതുവഴി മറ്റ് NBFC-കൾ ഓഫർ ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും താരതമ്യം ചെയ്ത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാൻ കഴിയും.
- d) കമ്പനിയുടെ നിയുക്ത ജീവനക്കാർ വായ്പാ അപേക്ഷ അനുബന്ധ രേഖകൾ സഹിതം പരിശോധിച്ച് ക്രോസ് ചെക്ക് ചെയ്യേണ്ടതാണ്. വായ്പാ അപേക്ഷയിൽ എല്ലാ നിർബന്ധിത വിശദാംശങ്ങളും കൃത്യമായി പൂരിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ജീവനക്കാർ ഉറപ്പാക്കണം.
- e) എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകൾക്കും കമ്പനി ഒരു രസീത് വായ്പ എടുക്കാൻ സാധ്യതയുള്ള വ്യക്തിക്ക് നൽകും. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കുമെന്ന് രസീതിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും.
- f) കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ / പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുകയും സ്ഥിരീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

II. വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- a) കമ്പനിയുടെ റിസ്ക് അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള സമീപനവും ക്രെഡിറ്റ് നയവും/വ്യവസ്ഥകളും പരിഗണിച്ചായിരിക്കും കമ്പനി വായ്പാ അപേക്ഷകൾ വിലയിരുത്തുക.
- b) വായ്പ നൽകുന്നതിനുമുമ്പ്, ക്ലെയിംസിന്റെ ആവശ്യവും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയും വിലയിരുത്തുന്നതിന് കമ്പനി ഒരു സൂക്ഷ്മപരിശോധന നടത്തും, ഇത് ക്ലെയിംസിന്റെ അമിത കടബാധ്യത ഒഴിവാക്കാൻ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിൽ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു പ്രധാന മാനദണ്ഡമായിരിക്കും. ക്ലെയിംസിന്റെ തിരിച്ചടവ് കഴിവിന് അനുസൃതമായി കമ്പനി വായ്പകൾ നൽകും. കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് നയങ്ങൾ, മാനദണ്ഡങ്ങൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടായിരിക്കും വിലയിരുത്തൽ.
- c) അനുവദിച്ച വായ്പാ തുകയും വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അതിന്റെ അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം, അനുവദിച്ച വായ്പാ തുക, ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ / അനുമതി/ സ്വാഗത കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനി രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- d) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അറിയിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കമ്പനി അംഗീകരിച്ചതായി രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കും.
- e) വായ്പാ കരാറിലും അനുമതി/ സ്വാഗത കത്തിലും മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലും തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ ഊടാക്കുന്ന പിഴ പലിശ കമ്പനി ബോൾഡായി പരാമർശിക്കും.
- f) വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഓരോ എൻക്ലോച്ചറിന്റെയും പകർപ്പിനൊപ്പം വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പാ അനുമതി/വിതരണ സമയത്ത് കമ്പനി എല്ലാ ക്ലെയിംസുകൾക്കും നൽകും.
- g) കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്ന 'വായ്പകൾക്കും മുൻകൂർ വായ്പകൾക്കുമുള്ള പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (KFS)' എന്ന സർക്കുലറിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി പാലിക്കും.

വെബ്സൈറ്റ്: [Www.FindocFinvest.com](http://www.FindocFinvest.com)

രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ്: SCO 210-11, സെക്ടർ നമ്പർ 34-A, ചണ്ഡീഗഢ് -160022, കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്: 4-ാം നില, കർത്താർ ഭവൻ, PAU ഗേറ്റ് നമ്പർ 1 ന് സമീപം, ഫിറോസ്റ്റർ റോഡ്, ലുധ്യാന- 140001, ഫോൺ:0161-4155071; ഇമെയിൽ: nbfc@myfindoc.com.

അന്വേഷണത്തിനും, അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും, പരാതികൾക്കും customercarenbfc@myfindoc.com -ൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക

III. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം-

- ഉപഭോക്താവ് നടത്തുന്ന വിതരണ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കോ വായ്പാ കരാറിലോ അനുമതി കത്തിലോ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിതരണ ഷെഡ്യൂളിനോ അനുസൃതമായി കമ്പനി വായ്പ വിതരണം ചെയ്യും;
- വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സർവീസ് നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, മറ്റ് ബാധകമായ ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച് കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും. ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചതിനുശേഷം പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ബാധകമാകുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിട്ടിരിക്കാനോ/ത്പരിതപ്പെടുത്താനോ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

IV. എല്ലാ ജംഗമ/സ്ഥാവര/സുരക്ഷാ രേഖകളുടെയും പ്രകാശനം

A. പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് ലഭിക്കുകയും വായ്പ അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ മേൽ കമ്പനിക്കുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശത്തിനോ അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും/ജംഗമ/സ്ഥാവര രേഖകളും പുറത്തിറക്കും. സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യാനുള്ള അത്തരം അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ സഹിതം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.

B. ഇക്കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്:

- വായ്പാ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, ബാധകമാകുന്നിടത്തെല്ലാം, ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള എല്ലാ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും കമ്പനി പുറത്തിറക്കുകയും ചാർജ്ജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- വായ്പാ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ശാഖയിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ, അദ്ദേഹത്തിന്റെ ഇഷ്ടാനുസരണം, യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും.
- യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ സമയപരിധിയും സ്ഥലവും ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
- ഏക വായ്പക്കാരന്റെയോ സംയുക്ത വായ്പക്കാരുടെയോ ആകസ്മിക മരണം സംഭവിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് തിരികെ നൽകുന്നതിന് കമ്പനി ഒരു സുസംഘടിതമായ നടപടിക്രമം സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾക്കായി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇത് പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.

വെബ്സൈറ്റ്: [Www.FindocFinvest.com](http://www.FindocFinvest.com)

രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ്: SCO 210-11, സെക്ടർ നമ്പർ 34-A, ചണ്ഡീഗഢ് - 160022, കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്: 4-ാം നില, കർത്താർ ഭവൻ, PAU ഗേറ്റ് നമ്പർ 1 ന് സമീപം, ഫിറോസ്താർ റോഡ്, ലുധ്യാന- 140001, ഫോൺ: 0161-4155071; ഇമെയിൽ: nbfbc@myfindoc.com.

അന്വേഷണത്തിനും, അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും, പരാതികൾക്കും customercare@myfindoc.com -ൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക

C. ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തിറക്കുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

- a) യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തിറക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടച്ചതിന്/തീർപ്പിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം പ്രസക്തമായ രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും. കാലതാമസം കമ്പനിയുടേതാണെങ്കിൽ, കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും ₹5,000/- എന്ന നിരക്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
- b) യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടമോ കേടുപാടുകളോ സംഭവിച്ചാൽ, കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ ജംഗമ/സ്ഥാവര രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് സഹായിക്കുകയും മുകളിലുള്ള ഉപഖണ്ഡിക (i)-ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനൊപ്പം അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭിക്കും, കൂടാതെ കാലതാമസ കാലയളവിലെ പിഴ അതിനുശേഷം കണക്കാക്കും (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിനുശേഷം).
- c) ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ച് മറ്റേതെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അവകാശങ്ങൾക്ക് വിരുദ്ധമായി നൽകുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം ആയിരിക്കും.

V. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴി ലഭിക്കുന്ന വായ്പകൾ

- കടം വാങ്ങുന്നവരെ കണ്ടെത്തുന്നതിനും/അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിനുമായി കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളെ ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെടുത്തിയാൽ, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ പാലിക്കണം
 - a) ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തണം.
 - b) ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ, ഉപഭോക്താവിന് വേണ്ടി അവർ ഇടപെടുന്ന കമ്പനിയുടെ പേര് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കണം.
 - c) വായ്പ അനുവദിച്ച ഉടൻ തന്നെ എന്നാൽ വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, അത്തരം വായ്പ അനുവദിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പക്കാരന് അനുമതി കത്ത് നൽകും.
 - d) വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നവർക്കും നൽകും.
 - e) കമ്പനി ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കണം.
 - f) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം..

വെബ്സൈറ്റ്: Www.FindocFinvest.com

രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ്: SCO 210-11, സെക്ടർ നമ്പർ 34-A, ചണ്ഡീഗഢ് - 160022, കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്: 4-ാം നില, കർത്താർ ഭവൻ, PAU ഗേറ്റ് നമ്പർ 1 ന് സമീപം, ഫിറോസ്താർ റോഡ്, ലുധ്യാന - 140001, ഫോൺ: 0161-4155071; ഇമെയിൽ: nbfbc@myfindoc.com.

അന്വേഷണത്തിനും, അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും, പരാതികൾക്കും customercarenbfbc@myfindoc.com -ൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക

VI. ഡിജിറ്റൽ വായ്പയിൽ ഏർപ്പെടുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

- കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ വായ്പയിൽ ഏർപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തതുപോലെ, 2022 സെപ്റ്റംബർ 02 ലെ സർക്കുലർ പ്രകാരം RBI നിർദ്ദേശിക്കുന്ന 'ഡിജിറ്റൽ വായ്പയെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ' കമ്പനി പാലിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, ഡിജിറ്റൽ വായ്പയിൽ ഏർപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തതുപോലെ, 2023 ജൂൺ 08 ലെ സർക്കുലർ പ്രകാരം RBI നിർദ്ദേശിക്കുന്ന 'ഡിജിറ്റൽ വായ്പയിലെ ഡിഫോൾട്ട് നഷ്ട ഗ്യാരണ്ടിയെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ' കമ്പനി പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

5. പലിശ നിരക്കുകൾ, ഫീസ്, ചാർജ്ജുകൾ

A. പലിശ നിരക്കുകൾ

- കമ്പനിക്ക് പ്രത്യേക പലിശ നിരക്ക് നയം ഉണ്ടായിരിക്കും, എന്നാൽ ഏത് സാഹചര്യത്തിലും, കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് അമിത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.
- ക്ലയന്റിന്റെ റിസ്ക് പ്രൊഫൈൽ, ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ തുടങ്ങിയ വിശാലമായ പാരാമീറ്ററുകൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനി അതിന്റെ ക്ലയന്റുകൾക്കുള്ള പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കും.
- പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് തരംതിരിക്കുന്നതിനുള്ള സമീപനവും വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെയോ ഉപഭോക്താവിനെയോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ അറിയിക്കുകയും വേണം.
- പലിശ നിരക്കുകൾ വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കും, അനുമതി / സ്വാഗത കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കണം.
- കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റുകൾ (തവണ തുകകൾ) പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വിഭജനം സൂചിപ്പിക്കണം.
- വായ്പക്കാരായുള്ള ആശയവിനിമയത്തിൽ കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റ്, വായ്പാ അപേക്ഷ, അനുമതി കത്ത്, വായ്പാ കരാർ എന്നിവയിലെ പലിശ നിരക്കുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉചിതമായ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ വഴി മതിയായ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കണം.

B. ഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും

- പലിശ നിരക്ക് നയത്തോടൊപ്പം, പിഴ ചുമത്തൽ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിവിധ ഫീസുകൾക്കും ചാർജ്ജുകൾക്കും കമ്പനിക്ക് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഒരു നയവും ഉണ്ടായിരിക്കും.
- വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് നൽകേണ്ട ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ, വായ്പ തുക അനുവദിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ/വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസ് തുക, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വൈകിയ തിരിച്ചടവിനുള്ള പിഴ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളോട് സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും. മറ്റൊരു വിധത്തിൽ പറഞ്ഞാൽ, വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിലും/അനുവദിക്കുന്നതിലും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെ 'എല്ലാ ചെലവുകളും' കമ്പനി സുതാര്യമായ രീതിയിൽ വെളിപ്പെടുത്തും. നിരക്കുകൾ/ഫീസുകൾ വിവേചനരഹിതമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നു.

വെബ്സൈറ്റ്: [Www.FindocFinvest.com](http://www.FindocFinvest.com)

രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ്: SCO 210-11, സെക്ടർ നമ്പർ 34-A, ചണ്ഡീഗഢ് - 160022, കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്: 4-ാം നില, കർത്താർ ഭവൻ, PAU ഗേറ്റ് നമ്പർ 1 ന് സമീപം, ഫിറോസ്നാഥ് റോഡ്, ലുധ്യാന - 140001, ഫോൺ: 0161-4155071; ഇമെയിൽ: nbfcb@myfindoc.com.
അന്വേഷണത്തിനും, അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും, പരാതികൾക്കും customercare@myfindoc.com -ൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക

- c) 2023 ഡിസംബർ 29 ലെ RBI സർക്കുലർ അനുസരിച്ച്, പിഴ ചാർജുകൾ/പലിശ ഈടാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, 2024 ഏപ്രിൽ 1 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന എല്ലാ പുതിയ വായ്പകൾക്കും കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കും:
- (i) വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന പിഴ 'പിഴ ചാർജുകൾ' ആയി കണക്കാക്കുകയും അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ അത് ചേർക്കുകയുമില്ല. പിഴ ചാർജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത് അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പ അക്കൗണ്ടിൽ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ.
 - (ii) പലിശ നിരക്കിൽ കമ്പനി അധികമായി ഒന്നും ഉൾപ്പെടുത്തരുത്, കൂടാതെ അക്ഷരം പ്രതി പാലിക്കൽ ഉറപ്പാക്കുകയും വേണം.
 - (iii) പിഴ ഈടാക്കുന്ന തുക ന്യായയുക്തവും വായ്പാ കരാറിന്റെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികവുമായിരിക്കണം, ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ തന്നെ.
 - (iv) 'വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്, ബിസിനസ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്ക്' അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ പിഴ ഈടാക്കുന്നത്, സമാനമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തികളല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ഈടാക്കുന്നതിനേക്കാൾ കൂടുതലാകരുത്.
 - (v) പിഴ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള അളവും കാരണവും കമ്പനി വായ്പാ കരാറിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തും, കൂടാതെ കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ പലിശ നിരക്കുകളും സർവീസ് നിരക്കുകളും എന്ന വിഭാഗത്തിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
 - (vi) വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ഈടാക്കുന്ന തുക അറിയിക്കും. കൂടാതെ, പിഴ ഈടാക്കുന്ന ഏതൊരു സാഹചര്യവും അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കും.

നിലവിലുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ പുതിയ പിഴ ചാർജുകളിലേക്കുള്ള മാറ്റം 2024 ജൂൺ 30-നോ അതിനുമുമ്പോ നടപ്പിലാക്കും.

6. പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ്, വിൽപ്പന

- കമ്പനി:

- a) എല്ലാ പരസ്യ, പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തവും വസ്തുതാപരവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.
- b) പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസ്, ചാർജുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ കമ്പനി അതിന്റെ ശാഖകളിൽ/ഓഫീസുകളിൽ അറിയിപ്പ് (കൾ) നൽകുന്നതിലൂടെയോ; ടെലിഫോൺ അല്ലെങ്കിൽ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ വഴിയോ; കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ; നിയുക്ത ജീവനക്കാർ / ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് വഴിയോ; അല്ലെങ്കിൽ സർവീസ് ഗൈഡ് / താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ നൽകുന്നതിലൂടെയോ നൽകണം.
- c) പിന്തുണാ സപ്പോർട്ടിംഗ് സർവീസുകൾ നൽകുന്നതിനായി മൂന്നാം കക്ഷി സർവീസുകൾ ഉപയോഗിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, കമ്പനി ചെയ്യുന്ന അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യസ്വഭാവത്തോടും സുരക്ഷയോടും കൂടി അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

വെബ്സൈറ്റ്: www.findocfinvest.com

രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ്: SCO 210-11, സെക്ടർ നമ്പർ 34-A, ചണ്ഡീഗഢ് - 160022, കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്: 4-ാം നില, കർത്താർ ഭവൻ, PAU ഗേറ്റ് നമ്പർ 1 ന് സമീപം, ഫിറോസ്നഗർ റോഡ്, ലുധ്യാന - 140001, ഫോൺ: 0161-4155071; ഇമെയിൽ: nbfrc@myfindoc.com.
അന്വേഷണത്തിനും, അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും, പരാതികൾക്കും customercare@myfindoc.com -ൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക

- d) അവർക്ക് ലഭിക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകളെക്കുറിച്ച് കാലാകാലങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുക. അതിൽ ഒരു ഇമെയിൽ വഴിയോ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലോ കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് നമ്പറിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തോ ഉൾപ്പെടെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയോ സർവീസുകളെയോ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് അത്തരം വിവരങ്ങൾ / സർവീസ് സ്വീകരിക്കുന്നതിന് അദ്ദേഹത്തിന്റെ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ അവരെ അറിയിക്കാവൂ.
- e) ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ RBI നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻറുമാർ (DSAs) / ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജൻറുമാർ (DMAs) എന്നിവർക്കുള്ള മാതൃകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം സ്വീകരിക്കുക.
- f) കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധി / കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ DSA ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെന്നോ ഈ നിയമം ലംഘിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നോ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഏതെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കുന്നതിനും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും ഉണ്ടായ നഷ്ടം എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് നികത്തുന്നതിനും ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

7. ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾ/ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ (CIC-കൾ)

- a) കടം വാങ്ങുന്നയാളെ സംബന്ധിച്ച ഡാറ്റാ/വിവരങ്ങൾ, അയാളുടെ/വായ്പ, തിരിച്ചടവ് രേഖകൾ മുതലായവ കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ ആവശ്യമായി വന്നാൽ CIC-കൾക്ക് സമർപ്പിക്കും.
- b) ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം കമ്പനി CIC-കൾക്ക് നൽകുന്ന പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും.

8. കുടിയ്ക്കിക ശേഖരണം

- വായ്പ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവ് ആവൃത്തി എന്നിവ പരാമർശിച്ച്, ശരിയായ രേഖകൾ വഴി കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയ വ്യക്തമായി വിശദീകരിക്കണം. ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഒരു നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ട വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. വിവിധ ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ അയയ്ക്കുകയോ ആവശ്യമെങ്കിൽ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുകയോ ഇതിൽ ഉൾപ്പെട്ടേക്കാം.
- കമ്പനിയുടെ പിരിവ് നയം ബഹുമാനം, നീതി, ബോധ്യം എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്. കമ്പനി ജീവനക്കാരോ പിരിവിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ സ്വയം തിരിച്ചറിയുകയോ കമ്പനി നൽകിയ ഐഡി കാർഡ് കാണിക്കുകയോ അവരുടെ അംഗീകാരത്തിന്റെ തെളിവ് നൽകുകയോ വേണം.
- ടെലി-കളക്ഷനുകൾക്കായി, വിളിക്കുന്നയാൾ അവരുടെ ഐഡന്റിറ്റി, കമ്പനിയുടെ പേര് എന്നിവ വെളിപ്പെടുത്തുകയും ചർച്ച ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് കോൾ റെക്കോർഡ് ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും വേണം. കടത്തിന്റെ സ്വഭാവവും ഉപഭോക്താവിന്റെ ലഭ്യതയും കണക്കിലെടുത്ത്, RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ന്യായമായ മണിക്കൂറുകൾക്കുള്ളിൽ കോളുകൾ വിളിക്കണം. ഓരോ കോളിന്റെയും തുടക്കത്തിൽ ഏജൻറുമാർ ഉപഭോക്താവിന്റെ സൗകര്യം സ്ഥിരീകരിക്കണം, കൂടാതെ എല്ലാ ഇടപെടലുകളും സിസ്റ്റത്തിൽ ശരിയായി ലോഗ് ചെയ്യണം.
- ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച കളക്ഷൻ നയത്തിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എല്ലാ സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളും അംഗീകൃത പ്രതിനിധികളും കർശനമായി പാലിക്കണം.

9. പരാതികളും കുറവുകളും

വെബ്സൈറ്റ്: Www.FindocFinvest.com

രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ്: SCO 210-11, സെക്ടർ നമ്പർ 34-A, ചണ്ഡീഗഢ് -160022, കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്: 4-ാം നില, കർത്താർ ഭവൻ, PAU ഗേറ്റ് നമ്പർ 1 ന് സമീപം, ഫിറോസ്കർ റോഡ്, ലുധ്യാന- 140001, ഫോൺ:0161-4155071; ഇമെയിൽ: nbfcbf@myfindoc.com.

അന്വേഷണത്തിനും, അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും, പരാതികൾക്കും customercare@myfindoc.com -ൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക

- ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പരാതികൾ ന്യായമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ച് കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും, അത് ആരംഭിക്കുമ്പോൾ തന്നെ.
- ഏതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെ പരാതി ലഭിക്കുമ്പോൾ, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് ഒരു സവിശേഷ പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകും. ഉപഭോക്തൃ സർവീസ് പോളിസി/പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ, സ്ഥാപിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് അനുസൃതമായി ഈ വിഷയം സമഗ്രമായി വിലയിരുത്തുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും. ഓരോ കേസും വളരെ അടിയന്തിരമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുകൊണ്ട്, നിശ്ചിത TAT-ക്കുള്ളിൽ ഒരു പരിഹാരം നൽകാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും.
- കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും അതിന്റെ ശാഖകളിലും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

10. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

- ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനി അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കണക്കാക്കും.
- ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണ സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ ഗ്രൂപ്പിനുള്ളിൽ ഉൾപ്പെടെ, കമ്പനി മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിന് വെളിപ്പെടുത്തില്ല:
 - നിയമം അനുശാസിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ നൽകണമെങ്കിൽ;
 - പൊതുജനങ്ങൾക്ക് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ട ബാധ്യതയുണ്ടെങ്കിൽ.
 - കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യം കാരണം വിവരങ്ങൾ നൽകണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, വഞ്ചന തടയുന്നതിന്), എന്നാൽ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ മറ്റാർക്കെങ്കിലും, മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താവിനെയോ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടുകളെയോ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് കമ്പനി അത് ഒരു കാരണമായി ഉപയോഗിക്കില്ല.
 - വാങ്ങാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചുകൊണ്ടോ മറ്റോ, ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ അനുമതിയോടെ, മറ്റ് സാമ്പത്തിക സർവീസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ബന്ധമോ ക്രമീകരണമോ ഉള്ള ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികൾക്കോ മറ്റ് സ്ഥാപനങ്ങൾക്കോ അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന്.
 - ഏതെങ്കിലും കോടതി/റെഗുലേറ്ററി/എൻഫോഴ്സ്‌മെന്റ് അധികാരികൾ അങ്ങനെ നിർദ്ദേശിക്കുകയോ ഏതെങ്കിലും നിയമം/ആക്ട് പ്രകാരം ആവശ്യപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ.
 - കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി വാങ്ങിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ച് ഒരു പരാമർശവും നൽകരുത്.

11. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

- കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ്, സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ വ്യത്യസ്തമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര നയത്തിലൂടെ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. വാങ്ങാ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും, ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങളുടെ അപ്ഡേറ്റ്/മാറ്റം വരുത്തൽ സംബന്ധിച്ച പരാതികളും, ഔട്ട്സോഴ്സ് സർവീസുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും കുറഞ്ഞത് അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലേക്കിലും കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും. ന്യായമായ പ്രവർത്തന നിയമസംഹിതയുടെ അനുസരണവും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യും.

വെബ്സൈറ്റ്: www.findocfinvest.com

രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ്: SCO 210-11, സെക്ടർ നമ്പർ 34-A, ചണ്ഡീഗഢ് - 160022, കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്: 4-ാം നില, കർത്താർ ഭവൻ, PAU ഗേറ്റ് നമ്പർ 1 ന് സമീപം, ഫിറോസ്നഗർ റോഡ്, ലുധ്യാന - 140001, ഫോൺ: 0161-4155071; ഇമെയിൽ: nbfcbf@myfindoc.com.

അന്വേഷണത്തിനും, അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും, പരാതികൾക്കും customercare@myfindoc.com -ൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക

12. പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ

- a) വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ, കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടരുത്.
- b) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതമോ മറ്റേതെങ്കിലും കാരണത്താലോ (കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പ്) അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി ഉണ്ടാക്കിയ സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾക്കനുസൃതമായും കാലാകാലങ്ങളിൽ ബാധകമായേക്കാവുന്ന ചട്ടങ്ങൾ, നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായും ആയിരിക്കും.
- c) വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവിന്റെ കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി നിയമപരമായി സാധ്യതയുള്ളതും അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങൾ അവലംബിക്കാത്തതുമായ പരിഹാരങ്ങൾ മാത്രമേ അവലംബിക്കാവൂ, അതായത് അസമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവിനായി ബലപ്രയോഗം നടത്തുക തുടങ്ങിയവ.
- d) റിക്കവറി ഏജൻറുമാരെ നിയമിക്കുകയാണെങ്കിൽ, RBI നിർദ്ദേശിക്കുന്ന പ്രകാരം റിക്കവറി ഏജൻറുമാരെ നിയമിക്കുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി സ്വീകരിക്കും.
- e) സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപീകരിച്ച പദ്ധതികളിൽ പങ്കെടുക്കുന്നത് പോലുള്ള നിയമപ്രകാരം അനുവദനീയമായ കാര്യങ്ങൾ ഒഴികെ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സർവീസുകൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ നൽകുന്നതിൽ ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം, കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർ അല്ലെങ്കിൽ ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർ എന്നിവരുടെ വിവേചനം കമ്പനി കാണിക്കില്ല.
- f) ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപാട് അന്വേഷിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, പോലീസ്/മറ്റ് അന്വേഷണ ഏജൻസി അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ/നിയന്ത്രണ അതോറിറ്റിയുടെ അന്വേഷണത്തിൽ അവരെ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, സഹകരിക്കാൻ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.
- g) വഞ്ചനാപരമായോ ന്യായമായ ശ്രദ്ധയില്ലാതെയോ പ്രവർത്തിച്ചാൽ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും ഉപഭോക്താവ്/കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.
- h) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് തങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- i) ന്യായമായ പ്രവർത്തന നിയമസംഹിത പാലിക്കുന്നതിന്റെ സ്റ്റാറ്റസ് കമ്പനി വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ ബോർഡിന് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

13. വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ:

- a) കമ്പനി അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സർവീസുകൾ, പലിശ നിരക്ക്, ഫീസ് & ചാർജ്ജുകൾ, ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം മുതലായവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ശാഖകളിലും RBI നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം പ്രദർശിപ്പിക്കുകയോ വെളിപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യും.

വെബ്സൈറ്റ്: Www.FindocFinvest.com

രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ്: SCO 210-11, സെക്ടർ നമ്പർ 34-A, ചണ്ഡീഗഢ് - 160022, കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്: 4-ാം നില, കർത്താർ ഭവൻ, PAU ഗേറ്റ് നമ്പർ 1 ന് സമീപം, ഫിറോസ്താർ റോഡ്, ലുധ്യാന - 140001, ഫോൺ: 0161-4155071; ഇമെയിൽ: nbfcb@myfindoc.com.

അന്വേഷണത്തിനും, അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും, പരാതികൾക്കും customercare@myfindoc.com -ൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക

- b) കമ്പനി ഈ നിയമസംഹിത അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചും, അവരുടെ ശാഖകളിൽ ഈ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കിയും, നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഈ നിയമസംഹിതയുടെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകിക്കൊണ്ടും പരസ്യപ്പെടുത്തും. ഈ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- c) പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകൾ തരംതിരിക്കുന്നതിനുള്ള സമീപനവും, പിഴ ചാർജുകളും/പിഴ പലിശയും (ബാധകമായേക്കാവുന്നതല്ല) അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

14. അവലോകനവും ഭേദഗതികളും:

- ഏതെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾക്കായി ഈ നിയമസംഹിത ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

"റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, വ്യക്തതകൾ, സർക്കുലറുകൾ അല്ലെങ്കിൽ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും പേരിൽ പുറപ്പെടുവിച്ച ഏതെങ്കിലും ഭേദഗതികൾ, ഈ നിയമസംഹിതയ്ക്ക് കീഴിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നിലവിലെ വ്യവസ്ഥകളുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, അത്തരം ഭേദഗതികളുടെ / വിശദീകരണങ്ങളുടെ വ്യവസ്ഥകൾ, RBI ആശയവിനിമയത്തിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾക്ക് മേൽ നിലനിൽക്കുകയും അത്തരം RBI അറിയിപ്പിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ അതനുസരിച്ച് ഭേദഗതി വരുത്തുകയും ചെയ്യും."

വെബ്സൈറ്റ്: Www.FindocFinvest.com

രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ്: SCO 210-11, സെക്ടർ നമ്പർ 34-A, ചണ്ഡീഗഢ് -160022, കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്: 4-ാം നില, കർത്താർ ഭവൻ, PAU ഗേറ്റ് നമ്പർ 1 ന് സമീപം, ഫിറോസ്കർ റോഡ്, ലുധ്യാന- 140001, ഫോൺ:0161-4155071; ഇമെയിൽ: nbfcb@myfindoc.com.

അന്വേഷണത്തിനും, അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും, പരാതികൾക്കും customercare@myfindoc.com -ൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക