

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നയം

പോളിസിയിുടെ പേര്:	ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
പതിപ്പ്	V3
അംഗീകരിച്ചത്:	2024 ജൂൺ 14 ന് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചു

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഎ) പുറത്തിറക്കിയ ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്കുള്ള (എൻബിഎഫ്ഐ) ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ (എൻബിഎഫ്ഐ) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായാണ് ഈ ഫെയർ ഡീലിംഗ് കോഡ് തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്. ഇത് കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുന്നു. ഈ കോഡ് പ്രോഫാഗിൻ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ (മുമ്പ് ഹൈറ്റോൺ ഹോൾഡിംഗ്സ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു) ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് അംഗീകാരത്തിനായി സമർപ്പിച്ചു.

ബാധകമായ പ്രദേശം

കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ച് എല്ലാ പങ്കാളികളെയും, പ്രത്യേകിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ഫലപ്രദമായി അറിയിക്കുന്നതിനാണ് കോഡ് രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്.

ലക്ഷ്യം

1. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ നല്ല ബിസിനസ്സ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുക.
2. ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും തമ്മിൽ ന്യായമായ ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുക.
3. കടം വീണ്ടെടുക്കലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയമപരമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ.
4. • ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ശക്തിപ്പെടുത്തുക.

വായ്പാ അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രക്രിയയും

1. കസ്റ്റമർമാരുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും അവരുടെ മാതൃഭാഷയിലോ അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.
2. കമ്പനി നൽകുന്ന ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടും, ഇത് ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കും, അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്ഐകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അർത്ഥവത്തായ രീതിയിൽ താരതമ്യം ചെയ്യാനും ഉപഭോക്താവിന് അറിവുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും.
3. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഒരു അംഗീകാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തും. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധിയും അനുമതി കത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും.

4. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും.
5. എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, അത് ഉടൻ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.
6. DLA വഴിയും/അല്ലെങ്കിൽ LSP വഴിയും നൽകുന്ന ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന അധിക വെളിപ്പെടുത്തലുകൾക്ക് / വെളിപ്പെടുത്തലുകൾക്ക് വിധേയമാണ്: ആവശ്യകതകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയ്ക്ക് വിധേയമായിരിക്കും:
 - a. ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) 2022 സെപ്റ്റംബർ 2 ന് പുറപ്പെടുവിച്ച ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നൽകിയ ഫോർമാറ്റിലെ ഒരു പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനും മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.
 - b. ഡിജിറ്റൽ ലോൺ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള ചെലവ് 'വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക്' ("എപിആർ") ആയി പ്രകടിപ്പിക്കും. ഡിജിറ്റൽ വായ്പകൾക്കായി വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ഫലപ്രദമായ വാർഷിക നിരക്കാണ് എപിആർ. ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, ക്രെഡിറ്റ് ചെലവ്, പ്രവർത്തനച്ചെലവ്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, വെരിഫിക്കേഷൻ ഫീസ്, മെയിന്റനൻസ് ഫീസ് മുതലായവ ഉൾപ്പെടുന്ന മൊത്തത്തിലുള്ള ചെലവും മാർജിനും എപിആറിൽ ഉൾപ്പെടും.
 - c. എൽഎസ്ഐ, ഡിഎൽഎ എന്നിവയുടെ പേരുകൾ, ഡിജിറ്റൽ ലോൺ ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങൾ, റിക്കവറി ഏജൻറായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന എൽഎസ്ഐയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
 - d. എൽഎസ്ഐകളുടെ ഉചിതമായ ജാഗ്രത കമ്പനി നടത്തുകയും അവ ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
 - e. LSP / LSP വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ മുൻകൂർ വ്യക്തമായ അനുമതിയില്ലാതെ ഒരു വിവരവും (വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ ഉൾപ്പെടെ) ഡിഎൽഎ ശേഖരിക്കില്ല.
 - f. LSP/LSP/LSP ലഭ്യമല്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്. ഡിഎൽഎ വായ്പക്കാരന്റെ ഡാറ്റ (വ്യക്തിഗത ഡാറ്റയും വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ) ശേഖരിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും പാലിക്കുന്ന ഒരു സമഗ്ര നയം സ്വീകരിക്കുക.
 - g. കമ്പനി ശേഖരിക്കുന്ന എല്ലാ ഡാറ്റയും ഇന്ത്യയിലെ സെർവറുകളിൽ സൂക്ഷിക്കും.

വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും

1. ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത പരിശോധിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഉചിതമായ ജാഗ്രത പാലിക്കും, ഇത് വായ്പാ അപേക്ഷാ പ്രക്രിയ തീരുമാനിക്കുന്നതിൽ ഒരു പ്രധാന ഘടകമായിരിക്കും. കമ്പനിയുടെ

ആന്തരിക നയങ്ങൾ, മാനദണ്ഡങ്ങൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി വിലയിരുത്തൽ നടത്തും.

2. വായ്പ അനുവദിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, വായ്പ തുക, ബാധകമായ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അനുബന്ധ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നിവയെക്കുറിച്ച് കമ്പനി അപേക്ഷകനെ കരാർ-അനുമതി കത്തിലൂടെയോ അല്ലാതെയോ അറിയിക്കും.
3. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് വായ്പയുടെ നിബന്ധനകൾ കമ്പനി അംഗീകരിക്കുകയും ഈ അംഗീകാരത്തിന്റെ രേഖ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.
4. വായ്പാ കരാറിൽ ബാധകമായ പിഴ പലിശ നിരക്ക് കമ്പനി വലിയ അക്ഷരങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കും.
5. വായ്പാ വിതരണ സമയത്ത് വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും അതിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ രേഖകളും കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും.
6. ഡിജിറ്റൽ ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കും:
 - a. ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത ഓഡിറ്റ് ചെയ്യാവുന്ന രീതിയിൽ വിലയിരുത്തുന്നതിന്, ഏതെങ്കിലും ലോൺ ഓഫറിന് മുമ്പായി കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളുടെ സാമ്പത്തിക പ്രൊഫൈൽ (പ്രായം, തൊഴിൽ, വരുമാനം മുതലായവ) സ്വന്തം ഡിഎൽഎ അല്ലെങ്കിൽ / അല്ലെങ്കിൽ എൽഎസ്ഐ വഴി രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
 - b. ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തമായ സമ്മതമില്ലാതെ അവരുടെ ക്രെഡിറ്റ് പരിധിയിൽ സ്വയമേവ വർദ്ധനവ് വരുത്തുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

വായ്പാ വിതരണത്തിലും നിബന്ധനകളിലും മാറ്റങ്ങൾ

1. ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ ഇവയിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച് കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ക്ലയന്റുകളെയും അറിയിക്കും: (i) ലോൺ ഡിസ്ബേസ്മെന്റ് ഷെഡ്യൂൾ; (ii) പലിശനിരക്ക്; (iii) സേവന നിരക്കുകൾ; (iv) പ്രീ-പേയ് മെന്റ് ചാർജുകൾ മുതലായവ.
2. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും വരുത്തുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും ഭാവി കാലയളവുകളിലേക്ക് മാത്രമേ ബാധകമാകൂ എന്നും അവ ലോൺ കരാറിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിലും നിരക്കുകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും അല്ലെങ്കിൽ ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗങ്ങൾ, ഇമെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത വിലാസത്തിലേക്ക് ഒരു അറിയിപ്പ് അയച്ചുകൊണ്ട് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.
3. കമ്പനിക്ക് നിയമാനുസൃതമായ അവകാശമോ പാട്ടത്തിനോ ക്ലയന്റുകൾക്കെതിരെ സെറ്റ് ഓഫിനോ അവകാശമോ ഇല്ലെങ്കിൽ, വായ്പയുടെ പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ പേയ്മെന്റ് ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ

കമ്പനിക്ക് കൈവശമുള്ള എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും പുറത്തുവിടും. ഈ ക്രമീകരണ അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളുടെ പൂർണ്ണ വിവരണവും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നത് / പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ ഈ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്ക് അവകാശം ഉണ്ടായിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെ ക്ലെയിമുകളെ ഇക്കാര്യം അറിയിക്കും.

പലിശ നിരക്കുകൾ

1. പലിശനിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്.
2. ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിനുകൾ, റിസ്ക് പ്രീമിയങ്ങൾ മുതലായ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്ന ഒരു പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ കമ്പനി സ്വീകരിക്കും.
3. കമ്പനി നൽകുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ, പലിശയും മറ്റെല്ലാ ചെലവുകളും ചാർജ്ജുകളും വാർഷിക ശതമാനം നിരക്കിന്റെ (എപിആർ) രൂപത്തിൽ വെളിപ്പെടുത്താൻ കഴിയും.
4. കമ്പനി ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ പലിശ നിരക്ക് നയത്തിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുണ്ട്.

മടക്കവും പുനരധിവാസവും

ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉണ്ടാക്കിയ വായ്പാ കരാറിൽ കമ്പനി ഒരു വീണ്ടെടുക്കൽ നിബന്ധന ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, ഇത് നിയമപരമായി നടപ്പാക്കാൻ കഴിയും. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇനിപ്പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെടും:

1. ഏറ്റെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് കാലയളവ്;
2. നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
3. ഈടുകൾ കൈവശം വയ്ക്കുന്ന പ്രക്രിയ;
4. പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ വിൽപ്പന / ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവസാന അവസരം നൽകുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥ;
5. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആസ്തികൾ പുനർവിന്യസിക്കുന്ന പ്രക്രിയ; ഉം
6. പ്രോപ്പർട്ടി വിൽപ്പന / ലേല പ്രക്രിയ.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

1. മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകാനാണ് കമ്പനി ലക്ഷ്യമിടുന്നത്, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാന നയമനുസരിച്ച് ശക്തവും ഫലപ്രദവുമായ ഉപഭോക്തൃ സേവന പ്ലാറ്റ്ഫോം നിർമ്മിക്കാൻ കമ്പനി നിരന്തരം പരിശ്രമിക്കുന്നു.

2. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവിധ കോൺടാക്റ്റ് പോയിന്റുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.
3. DLA/DLA ഒരു DLA അല്ല എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഫിൻടെക് / ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വായ്പക്കാർ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ / പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ കഴിയുന്ന അനുയോജ്യമായ ഒരു നോഡൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ എൽഎസ്ഐ നിയമിക്കുക. അത്തരം ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേര്, വിശദാംശങ്ങൾ, പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവ എൽഎസ്ഐ / ഡിഎൽഎയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും.

സാങ്കേതിക അനുവർത്തനം

റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന ആവശ്യകതകൾ സ്വീകരിക്കുകയും നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്യും:

1. കമ്പനി നിയമിക്കുന്ന എൽഎസ്ഐ / എൽഎസ്ഐയെ ചുമതലപ്പെടുത്തുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രവർത്തനത്തിന് ആവശ്യമായേക്കാവുന്ന ചില ആവശ്യ മിനിമം ഡാറ്റ (പേര്, വിലാസം, സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ മുതലായവ) ഒഴികെ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ഡിഎൽഎ സംഭരിക്കുന്നില്ല.
2. എൽഎസ്ഐയും ഡിഎൽഎയും വായ്പക്കാരുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളുടെ രഹസ്യത്വത്തെയും സുരക്ഷയും പരിപാലിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
3. നിർദ്ദിഷ്ട ഡാറ്റയുടെ ഉപയോഗത്തിന് സമ്മതം നൽകുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്യുക, മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ഡാറ്റ വെളിപ്പെടുത്തുന്നത് പരിമിതപ്പെടുത്തുക, ഡാറ്റ ശേഖരണ കാലയളവ് നിശ്ചയിക്കുക, മുമ്പ് നൽകിയ സമ്മതം പിൻവലിക്കുക, ആവശ്യമെങ്കിൽ അപ്ലിക്കേഷനിൽ നിന്ന് ഡാറ്റ നീക്കംചെയ്യുക / നീക്കംചെയ്യുക എന്നിവയ്ക്കുള്ള ഓപ്ഷൻ കമ്പനിക്ക് നൽകും. മറക്കാൻ പരയൂ.
4. അവരുടെ എൽഎസ്ഐകളുടെ ഡിഎൽഎകളും ഡിഎൽഎകളും ഡാറ്റ ശേഖരണം ആവശ്യാനുസരണം ക്ലയന്റുകളുടെ മുൻകൂർ, വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെയും ഒരു ഓഡിറ്റ് ട്രെയിൽ ലഭ്യമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഫയലുകൾ, മീഡിയ, കോൺടാക്റ്റ് ലിസ്റ്റുകൾ, കോൾ ലോഗുകൾ, ടെലിഫോണി ഫംഗ്ഷനുകൾ മുതലായ മൊബൈൽ ഫോൺ വിഭവങ്ങൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നത് ഡിഎൽഎ ഒഴിവാക്കുന്നുവെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
5. നിർദ്ദിഷ്ട ഡാറ്റയുടെ ഉപയോഗം സമ്മതിക്കാനോ നിരസിക്കാനോ ഉപഭോക്താവിന് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും, മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ഡാറ്റ വെളിപ്പെടുത്തൽ പരിമിതപ്പെടുത്തും, ഡാറ്റ ശേഖരണം നിയന്ത്രിക്കും, മുമ്പ് നൽകിയ സമ്മതം പിൻവലിക്കും, ആവശ്യമെങ്കിൽ അപ്ലിക്കേഷനിൽ നിന്ന് ഡാറ്റ നീക്കംചെയ്യും / ഇല്ലാതാക്കും. മറക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ.

6. ഓരോ ഇൻറർഫേസ് ഘട്ടത്തിലും വായ്പക്കാരുടെ സമ്മതം നേടുന്നതിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കും.
7. സ്റ്റാൻഡ്ഡ് അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകൾ അനുസരിച്ച് വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ നിർബന്ധമായും ചെയ്യേണ്ട സന്ദർഭങ്ങളിലൊഴികെ, ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിയുമായി വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പക്കാരന്റെ വ്യക്തമായ സമ്മതം നേടും.
8. സംഭരിക്കേണ്ട ഡാറ്റയുടെ തരം, ഡാറ്റ സംഭരണത്തിന്റെ ദൈർഘ്യം, ഡാറ്റാ ഉപയോഗത്തിനുള്ള നിയന്ത്രണങ്ങൾ, ഡാറ്റാ നശീകരണ നടപടിക്രമങ്ങൾ, സുരക്ഷാ ലംഘനങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റയുടെ സംഭരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യക്തമായ നയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പാക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. കമ്പനിയും അതിന്റെ എൽഎസ്ഐയും ഉപയോഗിക്കുന്ന ഡിഎൽഎയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും അപ്ലിക്കേഷനിലും ഈ വിവരങ്ങൾ എല്ലായ്പ്പോഴും പ്രധാനമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
9. ഡിഎൽഎ / ഡിഎൽഎ ലഭ്യമല്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. എൽഎസ്ഐയുമായി ലിങ്കുചെയ്ത സിസ്റ്റത്തിൽ ബയോമെട്രിക് ഡാറ്റ സംഭരിക്കാൻ / സംഭരിക്കാൻ കഴിയില്ല. നിലവിലുള്ള നിയമപരമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം അനുവദനീയമല്ലെങ്കിൽ ശേഖരിക്കാൻ പാടില്ല.
10. ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സൈബർ സുരക്ഷയ്ക്കായി റിസർവ് ബാങ്കും മറ്റ് ഏജൻസികളും നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സാങ്കേതിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ / മാനദണ്ഡങ്ങൾ കമ്പനിയും അത് നിയമിക്കുന്ന എൽഎസ്ഐയും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുക.
11. എല്ലാ ഡാറ്റയും (ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും ഡാറ്റയും ഉൾപ്പെടെ) ഇന്ത്യയിൽ സംഭരിക്കും.

പൊതുവായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

1. ഉപഭോക്താവ് മുമ്പ് പ്രഖ്യാപിച്ച പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ലോൺ കരാറിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ, ക്ലെയിംഗിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടില്ല;
2. ക്ലെയിംഗിൽ നിന്ന് ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റത്തിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 (ഇരുപത്തൊന്ന്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അതിനുള്ള സമ്മതം കമ്പനി അറിയിക്കും. വായ്പാ കരാറിനും ബാധകമായ നിയമത്തിനും അനുസൃതമായിരിക്കും കൈമാറ്റം;
3. കടം വീണ്ടെടുക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, നിർദ്ദിഷ്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും നിലവിലുള്ള വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി കമ്പനി സാധാരണ നടപടികൾ പാലിക്കുകയും

നിയമപരമായ ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിലും ബാധകമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുകയും ചെയ്യും;

4. ക്രമരഹിതമായ സമയങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിനെ നിരന്തരം ഉപദ്രവിക്കുക, വായ്പ വീണ്ടെടുക്കാൻ ശാരീരിക ബലം പ്രയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ അനാവശ്യ ഉപദ്രവങ്ങളിൽ കമ്പനി ഏർപ്പെടില്ല. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, കമ്പനി ഒരു സ്ഥാപിത പെരുമാറ്റച്ചട്ടം സൃഷ്ടിച്ചു, അതിൽ കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാർക്കോ കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി കടം ശേഖരിക്കുന്നതിന് അധികാരപ്പെടുത്തിയ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിക്കോ സമഗ്രമായ പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ട്;
5. കമ്പനിയുടെ വീണ്ടെടുക്കൽ നയം സമചിത്തത, ശരിയായ ചികിത്സ, പ്രേരണ എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്. ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസത്തിലും ദീർഘകാല ബന്ധങ്ങളിലും ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ അല്ലെങ്കിൽ കടം ശേഖരണം / സുരക്ഷാ പുനർ ഏറ്റെടുക്കൽ എന്നിവയ്ക്കായി ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി സ്വയം തിരിച്ചറിയുകയും ഞങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകളുമായി മാനുഷമായ രീതിയിൽ ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും വേണം;
6. കമ്പനി എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും അവരുടെ കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകുകയും കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നതിന് മതിയായ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളും സാധാരണയായി അവർ തിരഞ്ഞെടുത്ത സ്ഥലത്ത്, ഉപഭോക്താവിന്റെ വസതിയിൽ, നിയുക്ത ലൊക്കേഷൻ ഇല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് താമസസ്ഥലത്ത് ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസ്സ് / ബിസിനസ്സ് ലൊക്കേഷനിൽ ബന്ധപ്പെടും;
7. കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടെയും സ്വകാര്യതയെ മാനിക്കും, എല്ലാ ഇടപെടലുകളും മാനുഷമായ രീതിയിൽ നടക്കും. കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച എന്തെങ്കിലും വ്യത്യാസങ്ങളോ തർക്കങ്ങളോ പരസ്പര സമ്മതത്തോടെ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എല്ലാ സഹായവും നൽകും;
8. ബിസിനസ്സിന് അല്ലാത്ത ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണിന് ഒരു സഹ-വായ്പക്കാരനോടൊപ്പമോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകളും / അല്ലെങ്കിൽ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകളും കമ്പനി ഈടാക്കില്ല.

അവലോകനം

1. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡും പരാതി പരിഹാര സംവിധാന നയവും വിവിധ മാനേജ്മെന്റ് തലങ്ങളിൽ കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യും;
2. കോഡിന്റെ ചൈതന്യത്തിനും അതിന്റെ ബിസിനസ്സിന് ബാധകമായേക്കാവുന്ന രീതിക്കും അനുസൃതമായി കമ്പനി ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കേണ്ടതാണ്;

3. വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി കമ്പനി മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും. കമ്പനി അതിന്റെ അനുഭവത്തിന്റേയും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന പുതിയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈ കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യുകയും ഭേദഗതി ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യും.

നടപ്പാക്കൽ

ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഈ നയം പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.

തിരുത്തൽ

ഈ നയം കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിഷ്കരിക്കുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും, ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഇത് പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.