ന്യായമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

സ്ഥാപനത്തിലുടനീളം ബാധകമാണ്

AXIO എന്നത് ആർ.ബി.ഐയിൽ) രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു NBFC ആയ CAPFLOAT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED ന്റെ ബ്രാൻഡ് നാമമാണ്.

ആമുഖം:

കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്നതുപോലെയുള്ള ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ (Non-Banking Financial Companies - Responsible Business Conduct) Directions, 2025) നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി of CapFloat Financial Services Private Limited ന്റെ (ഇനി മുതൽ "axio " / "കമ്പനി" എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്നു) ബിസിനസ്സ് നടത്തിപ്പിനായി ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് ഒരു ന്യായമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം അംഗീകരിച്ചിരിക്കുന്നു. താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള ഈ ന്യായമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ("ചട്ടം") മേൽപ്പറഞ്ഞ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായുള്ളതാണ്.

നിലവിലുള്ള നിയമപരവും ചട്ടപരവുമായ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായി, കാര്യക്ഷമത, ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃത സമീപനം, കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണ തത്വങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അർഹമായ പ്രാധാന്യം നൽകിക്കൊണ്ടായിരിക്കും കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. കൂടാതെ, കമ്പനി തന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഈ ന്യായമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം കർശനമായി പാലിക്കുകയും ചെയ്യും.

ലക്ഷ്യങ്ങൾ:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ പെരുമാറ്റം ഉറപ്പാക്കാൻ
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രയോജനപ്പെടുത്താൻ പ്രാപ്തരാക്കാൻ; കൂടാതെ
- ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കാൻ.

വായ്പാ അപേക്ഷയും പ്രോസസ്സിങ്ങും:

a) NBFC നൽകുന്ന നിബന്ധനകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് സ്വതന്ത്രവും സ്വമേധയാ ഉള്ളതുമായ തീരുമാനം എടുക്കാനും സാധിക്കുന്ന വിധത്തിൽ, വായ്പയെടുക്കാൻ താൽപ്പര്യപ്പെടുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ അവ്യക്തതയ്ക്ക് ഇടനൽകാതെ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. സാമ്പത്തിക സൗകര്യം ലഭിക്കുന്നതിനായി സമർപ്പിക്കേണ്ട ആവസ്യമായ രേഖകൾ വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

b) എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും ലഭിച്ചതായി രേഖാമൂലം സ്ഥിരീകരിക്കുന്ന ഒരു സമ്പ്രദായം കമ്പനി നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും:

a) കമ്പനിയുടെ വിലയിരുത്തൽ മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വായ്പാ അപേക്ഷകൾ പരിഗണിച്ച് വിലയിരുത്തുകയും അതനുസരിച്ച് സാമ്പത്തിക സൗകര്യം നൽകുകയും ചെയ്യും. അംഗീകരിച്ച വായ്പാ തുകയുടെ വിവരങ്ങളും വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അതിന്റെ ബാധകമാകുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും അടങ്ങിയ ഒരു സാങ്ഷൻ ലെറ്റർ വഴി ഉപഭോക്താവിന് രേഖാമൂലം ഔദ്യോഗിക അറിയിപ്പ് നൽകുന്നതാണ്. ഇതുകൂടാതെ, തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴച്ചാർത്ത് , NACH പരാജയപ്പെടുമ്പോഴുള്ള ചാർജുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, മുൻകൂട്ടി തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴുള്ള ചാർജുകൾ എന്നിവ സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിലും വായ്പാ കരാറിലും വ്യക്തമായ നിബന്ധനകളോടെ പരാമർശിച്ചിട്ടുണ്ടാകും. ഈ നിബന്ധനകൾക്കെല്ലാം ഉപഭോക്താവ് സമ്മതം നൽകിയതിന്റെ രേഖ കമ്പനി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.

b) വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, വായ്പാ കരാറിന്റെയും അതിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള അനുബന്ധ രേഖകളുടെയും പകർപ്പ് കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ടതാണ്.

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴി NBFC കൾ സ്വീകരിക്കുന്ന വായ്പകൾ:

a .കമ്പനി പൊതുജനങ്ങൾക്കായി സ്വന്തമായി ഒരു വെബ്സൈറ്റ് പരിപാലിക്കേണ്ടതാണ്. താഴെ പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിലെ പ്രകടമായ ഒരിടത്ത് കാലാനുസൃതമായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്ത് സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്:

i. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും DLAsകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ.

ii. LSPs കളയുടെയും അവയുടെ DLAsകളുടെയും വിശദാംശങ്ങളും, ഏതെല്ലാം പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായാണ് അവരെ നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ളത് എന്നതിന്റെ വിവരങ്ങളും.

iii. ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെയും ആന്തരിക പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെയും വിവരങ്ങൾ.

iv. റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റത്തിന്റെ (CMS), സചേത് പോർട്ടലിന്റെയും ലിങ്ക്.

v. സ്വകാര്യതാനയങ്ങളും നിർദ്ദേശപ്രകാരം ആവശ്യമായ മറ്റ് വിശദാംശങ്ങളും.

വായ്പാ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലെ മാറ്റങ്ങളും:

a) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന ചാർജുകൾ, മുൻകൂട്ടി തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയ വായ്പാ നിബന്ധനകളിൽ വരുത്തുന്ന ഏത് മാറ്റത്തെക്കുറിച്ചും കമ്പനി എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നോട്ടീസ് നൽകേണ്ടതാണ്. റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി മറിച്ചൊരു നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിലേക്ക് മാത്രമായിരിക്കും ബാധകമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

b) കരാർ പ്രകാരമുള്ള തിരിച്ചടവ് വേഗത്തിലാക്കാനോ അല്ലെങ്കിൽ തുക തിരിച്ചുവിളിക്കാനോ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്നതായിരിക്കണം.
c) കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കാനുള്ള മറ്റ് അവകാശങ്ങളുടെയോ ചാർജിന്റെയോ നിയമപരമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിന് വിധേയമായി, മുഴുവൻ കുടിശ്ശികയും തിരിച്ചടക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ ബാക്കി തുക ഈടാക്കുമ്പോഴോ കമ്പനി എല്ലാ ഈടുകളും തിരികെ നൽകേണ്ടതാണ്. അത്തരം സെറ്റ്-ഓഫ് അവകാശമാണ് വിനിയോഗിക്കുന്നതെങ്കിൽ, ബാക്കി അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളും പ്രസ്തുത ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നത്/കൊടുത്ത് തീർക്കുന്നത് വരെ ഈടുകൾ കൈവശം വെക്കാൻ കമ്പനിക്ക് എന്ത് വ്യവസ്ഥകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് അവകാശമുള്ളത് എന്നതിനെക്കുറിച്ചും വായ്പക്കാരന് നോട്ടീസ് നൽകേണ്ടതാണ്.

പൊതുവായവ:

a) വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിൽ വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിട്ടുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടുന്നതല്ല (മുമ്പ് ഉപഭോക്താവ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
b) ലിംഗഭേദം, വർണ്ണം, ജാതി, മതം, സമുദായം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി വായ്പാ അപേക്ഷകളിൽ പക്ഷപാതം കാണിക്കുന്നതല്ല. ശാരീരിക/കാഴ്ചാ വൈകല്യമുള്ള അപേക്ഷകർക്ക് വൈകല്യത്തിന്റെ പേരിൽ വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ കമ്പനി യാതൊരു വിധത്തിലുള്ള വിവേചനവും കാണിക്കില്ല.
c) വായ്പാ അക്കൗണ്ട് മാറ്റുന്നതിനായി വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ വല്ല എതിർപ്പും ഉണ്ടെങ്കിൽ അതും, അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്ക് വിധേയമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അനുസൃതമായിട്ടായിരിക്കും ഇത്തരം മാറ്റങ്ങൾ.
d) കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങൾ റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായിട്ടായിരിക്കണം നടത്തേണ്ടത്. അസമയത്ത് നിരന്തരം ഉപദ്രവിക്കുക, വായ്പ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ഗുണ്ടകളെ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ ഉപഭോക്താവിനെ അനാവശ്യമായി ബുദ്ധിമുട്ടിക്കുന്ന രീതികൾ കമ്പനി അവലംബിക്കാൻ പാടില്ല. കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ പെരുമാറാൻ തങ്ങളുടെ ജീവനക്കാരെ പര്യാപ്തമായ രീതിയിൽ പരിശീലിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
e) വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബിസിനസ്സേതര ആവശ്യങ്ങൾക്കായി നൽകുന്ന ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണുകൾക്ക് ഫോർക്ലോഷർ ഫീസ് ഈടാക്കാൻ പാടില്ല. ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിനായി ബാങ്കുകളുമായും NBFC കളുമായും ഉള്ള നയങ്ങളുടെ സ്ഥിരത ഇത് ഉറപ്പാക്കുന്നു.
f) പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് തരംതിരിക്കലിനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്.
g) വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം. അംഗീകരിച്ച വായ്പാ തുകയും വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അതിന്റെ ബാധകമാകുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ സാങ്ഷൻ ലെറ്റർ വഴിയോ മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയോ കമ്പനി രേഖാമൂലം

അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ വായ്പക്കാരൻ ഈ നിബന്ധനകൾ അംഗീകരിച്ചതിന്റെ രേഖ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതുമാണ്.

h) തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴകൾ വായ്പാ കരാറിൽ ബോൾഡ് അക്ഷരങ്ങളിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

i) നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള മാതൃകാ ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച്, വായ്പാ കരാർ ഒപ്പിടുന്നതിന് മുമ്പ് കൃത്യമായ ധാരണയോടെ തീരുമാനം എടുക്കാൻ എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും കമ്പനി ഒരു KFS നൽകേണ്ടതാണ്.

j) അത്തരം വായ്പക്കാർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കണം KFS തയ്യാറാക്കേണ്ടത്. KFS-ലെ വിവരങ്ങൾ വായ്പക്കാരന് വിശദീകരിച്ചുകൊടുക്കുകയും, അവ മനസ്സിലാക്കിയതായി രേഖമൂലം സ്ഥിരീകരണം വാങ്ങുകയും വേണം

k) KFS ന് പ്രത്യേക പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ ഉണ്ടായിരിക്കണം. ഏഴ് ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തെയും, ഏഴ് ദിവസത്തിൽ താഴെ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് ഒരു പ്രവൃത്തി ദിവസത്തെയും സാധുത ഉണ്ടായിരിക്കണം.

l) വാർഷിക ശതമാന നിരക്കിന്റെ കണക്കുകൂട്ടൽ ഷീറ്റും, വായ്പാ കാലാവധിയുടെ അമോട്ടൈസേഷൻ ഷെഡ്യൂളും KFS ഇൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും APR ൽ ഉൾപ്പെടുന്നതാണ്.

m) ഇൻഷുറൻസ് ചാർജുകൾ, നിയമപരമായ ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയവ തത്തുല്യമായ രീതിയിൽ തേർഡ്-പാർട്ടി സേവന ദാതാക്കൾക്ക് വേണ്ടി കമ്പനി വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ചാർജുകളും APR-ന്റെ ഭാഗമായിരിക്കുകയും അത് പ്രത്യേകം വെളിപ്പെടുത്തുകയും വേണം.

n) അത്തരം ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഓരോ പണമടയ്ക്കലിനുമുള്ള രസീതുകളും ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ വായ്പക്കാരന് നൽകേണ്ടതാണ്.

o) KFSൽ പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഏതെങ്കിലും ഫീസോ ചാർജുകളോ വായ്പക്കാരന്റെ പ്രത്യേക സമ്മതമില്ലാതെ, വായ്പാ കാലാവധിയുടെ ഏതെങ്കിലും ഘട്ടത്തിൽ കമ്പനി ഈടാക്കാൻ പാടില്ല.

p) വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭാഗമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ട ഒരു സംഗ്രഹ ബോക്സായി KFS ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

q) വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വായ്പക്കാർക്ക് ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ അയക്കുമ്പോഴെല്ലാം പിഴച്ചാർത്തുകളെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കണം. കൂടാതെ, പിഴച്ചാർത്ത് ഈടാക്കുന്ന ഏതൊരു സന്ദർഭവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

r) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന ചാർജുകൾ, മുൻകൂട്ടി തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയ നിബന്ധനകളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനി വായ്പക്കാരന് നോട്ടീസ് നൽകേണ്ടതാണ്.

s) പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിലേക്ക് മാത്രമായി ബാധകമാക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

t) ബാധകമായ ഇടങ്ങളിലെല്ലാം റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021) കമ്പനി പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

u) *വായ്പക്കാരന്റെ അറിവോ സമ്മതമോ ഇല്ലാതെ വായ്പാ അംഗീകൃത തുകയ്ക്ക്മേൽ കമ്പനി EMI ഈടാക്കാൻ പാടില്ല.

v) *വായ്പയുടെ ഓരോ ഭാഗിക വിതരണത്തിനനുസരിച്ചും, KFS ൽ ആദ്യം നൽകിയിട്ടുള്ള അമോട്ടൈസേഷൻ ഷെഡ്യൂളിൽ വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ വായ്പക്കാരെ കൃത്യസമയത്ത് അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

*2026 ജൂലൈ 31-ലെ ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ (Non-Banking Financial Companies - Miscellaneous) സൂപ്പർവൈസറി നിർദ്ദേശങ്ങളിലെ അദ്ധ്യായം III - ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് - പലിശ ഈടാക്കൽ അനുസരിച്ച്.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം:

കമ്പനി ഒരു പരാതി പരിഹാര നയം അംഗീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. അത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ടാവുകയും കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ട്. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങളും പരാതിക്കാരന് ലഭ്യമായ മാർഗ്ഗങ്ങളും പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ കൃത്യമായി ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമായി ലെവൽ 4 എസ്കലേഷൻ ആയി കമ്പനി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ചുമതലപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. നോഡൽ ഓഫീസറുടെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ താഴെ നൽകുന്നു:

ബി. എസ്. യശസ്വി,
പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ
ഓഫീസർ / പരാതി
പരിഹാര ഓഫീസർ,
CAPFLOAT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED,

ഗോകുൽദാസ് പ്ലാറ്റിനം,
ന്യൂ നമ്പർ 3 (ഓൾഡ്
നമ്പർ 211), അപ്പർ
പാലസ് ഓർക്കാർഡ്സ്,
ബെല്ലാരി റോഡ്,
സദാശിവനഗർ,
ബെംഗളൂരു, കർണാടക
- 560080
മെയിൽ ഐഡി:
pno@axio.co.in

ഫോൺ: 080-68075001

. കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചോ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചോ പരാതിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അത് ഉടനടി പരിഹരിക്കുന്നതിനായി നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് രേഖാമൂലം വിവരം നൽകാം. ലഭിച്ച പരാതികളുടെയും അവയുടെ പരിഹാരങ്ങളുടെയും പ്രധാന വിവരങ്ങൾ നോഡൽ ഓഫീസർ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സിന്റെ ഓരോ യോഗത്തിലും അവലോകനത്തിനും പാലിക്കലിനുമായി സമർപ്പിക്കുന്നതാണ്.

കമ്പനി നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, അവർക്ക് താഴെ പറയുന്നവരെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്:

ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ്, റീജിയണൽ ഓഫീസ്,

കൺസ്യൂമർ എജ്യുക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെൽ,

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 10/3/8,

നൃപതുംഗ റോഡ്, ബെംഗളൂരു, കർണാടക 560001

ഫോൺ: 080-22180397

ഇമെയിൽ: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in ഫോൺ നമ്പർ: 080-2218 0501

അല്ലെങ്കിൽ

ഓംബുഡ്സ്മാൻ-എൻ.ബി.എഫ്.സി., ഓഫീസർ ഇൻ-ചാർജ്,

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഫോർട്ട് ഗ്ലാസിസ്, ചെന്നൈ 600 001

ഫോൺ നമ്പർ: 044 - 25395964

ഇമെയിൽ: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

വായ്പാ അക്കൗണ്ടിലെ പിഴച്ചാർത്തുകൾ:

വായ്പാ വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കാത്തതിനുള്ള പിഴകളെ കമ്പനി 'പിഴപ്പലിശ' ആയി ചേർക്കാതെ 'പിഴച്ചാർത്തുകൾ' ആയി കണക്കാക്കേണ്ടതാണ്. ഈ ചാർജുകളിൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല, കൂടാതെ വായ്പാ അക്കൗണ്ടിലെ സാധാരണ പലിശ കൂട്ടി കണക്കാക്കുന്ന രീതിയെ ഇത് ബാധിക്കുകയുമില്ല.

പലിശ നിരക്കിലേക്ക് മറ്റ് അധിക ഘടകങ്ങൾ കമ്പനി ഉൾപ്പെടുത്തുകയില്ല. ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അക്ഷരത്തിലും ആത്മാവിലും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. പിഴച്ചാർത്തുകൾ സംബന്ധിച്ച് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഒരു നയം കമ്പനി രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
വായ്പാ കരാർ നിബന്ധനകൾ പാലിക്കാത്തതിന്റെ തോതിന് അനുസൃതമായി

ന്യായവും മിതമായതുമായ പിഴച്ചാർത്തുകൾ ഈടാക്കുന്നുണ്ടെന്നും, പ്രത്യേക വായ്പാ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ യാതൊരുവിധ വിവേചനവുമില്ലെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

ബിസിനസ്സിൽ ഏർപ്പെടാത്ത വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്കുള്ള പിഴച്ചാർത്തുകൾ, സമാനമായ രീതിയിൽ നിയമങ്ങൾ പാലിക്കാത്ത ബിസിനസ്സുകാരായ വായ്പക്കാർക്കുള്ള ചാർജുകളെക്കാൾ കൂടിപ്പോകുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. പിഴച്ചാർത്തുകൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ വായ്പാ കരാറിലും, KFSലും , കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന ചാർജുകൾക്കും കീഴിലും കമ്പനി സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. നിലവിലുള്ള ചട്ടങ്ങൾക്കനുസൃതമായി പിഴച്ചാർത്ത് ഈടാക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കുകളുടെ നിയന്ത്രണം:

പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഫണ്ടിന്റെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്തുകൊണ്ട് കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും, റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി വായ്പകൾക്ക് ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. പലിശ നിരക്കും, റിസ്ക് തരംതിരിക്കലിനുള്ള സമീപനവും, വിവിധ വിഭാഗം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള കാരണവും സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിൽ വ്യക്തമായി അറിയിച്ചിരിക്കണം.

പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് തരംതിരിക്കലിനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കണം. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റമുണ്ടാകുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ അറിയാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ, അറിയിക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് എപ്പോഴും വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കണം.

ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ:

ഉയർന്ന തലത്തിലുള്ള തർക്കപരിഹാരം ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട് കമ്പനിക്കുള്ളിൽ ഫലപ്രദമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് സ്ഥാപിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, വിവിധ മാനേജ്മെന്റ് തലങ്ങളിലെ ന്യായമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിക്കലും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും അവർ കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും, ഓരോ അർദ്ധ വർഷത്തിലും ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ടുകൾ സമർപ്പിക്കുകയും വേണം.

ന്യായമായ പെരുമാറ്റചട്ടത്തിന്റെ ഭാഷയും ആശയവിനിമയവും:

ഈ ചട്ടം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ ഓഹരി ഉടമകളുടെയും ഉപഭോക്താക്കളുടെയും അറിവിലേക്കായി ഇത് വിവിധ പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും വേണം.

ശാരീരിക/കാഴ്ചാ വൈകല്യമുള്ളവർക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ:

കമ്പനിക്ക് ബാധകമായ ഇടങ്ങളിലെല്ലാം, ശാരീരിക/കാഴ്ചാ വൈകല്യമുള്ള അപേക്ഷകർക്ക് വൈകല്യത്തിന്റെ പേരിൽ വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ കമ്പനി യാതൊരുവിധ വിവേചനവും കാണിക്കില്ല. വിവിധ ബിസിനസ്സ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും കമ്പനി നൽകുന്നതാണ്. നിയമപ്രകാരവും അന്താരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷനുകൾ പ്രകാരവും ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ഉറപ്പുനൽകിയിട്ടുള്ള അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് തങ്ങളുടെ ജീവനക്കാരെ ഉചിതമായ രീതിയിൽ പരിശീലിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.