

പുനവല്പ ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡ്

എല്ലാ ഓഹരി ഉടമകൾക്കും,
പ്രത്യേകിച്ച്
ഉപഭോക്താക്കൾക്കും / കടം
വാങ്ങുന്നവർക്കും, പുനവല്പ
ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡ്
പിന്തുടരുന്ന രീതികളുടെ
ഫലപ്രദമായ അവലോകനം
നൽകുന്നതിന് ("PFL/
കമ്പനി") അതിന്റെ
ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്/വാങ്ങ
എടുക്കുന്നവർക്ക് PFL നൽകുന്ന
സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും
സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച്.

ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ന്യായമായ
പ്രാക്ടീസ്
കോഡ്

ആമുഖം..... 3

ലക്ഷ്യം..... 3

ലോബുകൾക്കും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗിനുമുള്ള അപേക്ഷ..... 3

ലോൺ അപ്രസലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും 4

ലോബുകളുടെ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും
വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങളും..... 4

വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കൽ 4

സെക്യൂരിറ്റികളുടെ റിലീസ്..... 4

പൊതു ക്ലോസുകൾ 5

സുരക്ഷ വീണ്ടെടുക്കൽ 5

ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം 6

പരാതി പരിഹാരവും കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജ്മെന്റും..... 7

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021..... 8

കമ്പനി ധനസഹായം നൽകുന്ന വാഹനങ്ങളുടെ തിരിച്ചടയ്ക്കൽ ... 8

പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതയുടെ ഗ്രേഡേഷനും..... 8

ആമുഖം:

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (ഇനി 'കോഡ്' എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്നു) എല്ലാ ഓഹരി ഉടമകൾക്കും, പ്രത്യേകിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സാമ്പത്തിക കാര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പുനവല്ല ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനിമുതൽ 'കമ്പനി/പിഎഫ്എൽ' എന്ന് വിളിക്കുന്നു) പിന്തുടരുന്ന രീതികളുടെ ഫലപ്രദമായ അവലോകനം നൽകുന്നതിന് ലക്ഷ്യമിടുന്നു. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും.

ലക്ഷ്യം:

ഈ കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തത്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായമായതും വിശ്വാസയോഗ്യവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്;
- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള കമ്പനിയുടെ ഇടപാടുകളിൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ;
- നിയമങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ അഡ്വാൻസുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിലെ മാനദണ്ഡങ്ങൾ;
- കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ന്യായമായ രീതിയിൽ എന്താണ് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നത് എന്നതിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മികച്ച ധാരണയുണ്ടാക്കാൻ;
- കമ്പോള ശക്തികളെ കണക്കാക്കുക, മത്സരത്തിലൂടെ, ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുക;
- ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ശക്തിപ്പെടുത്തുക.

വായ്ക്കുള്ള അപേക്ഷയും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും:

- i. എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിലും ലോണിനെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച വിശദമായ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങളുടെ വിലപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റ് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും അടങ്ങിയിരിക്കും. ഈ ഫോമുകളിൽ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ വിശദാംശങ്ങളും അടങ്ങിയിരിക്കണം അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കണം. എന്നിരുന്നാലും, കമ്പനിക്ക്, ക്രെഡിറ്റ് അണ്ടർ റെറ്റിംഗ് ആവശ്യകതകളെ ആശ്രയിച്ച്, അനുയോജ്യമെന്ന് തോന്നിയേക്കാവുന്ന മറ്റ് രേഖകൾ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായി വന്നേക്കാം.
- ii. വിവിധ വായ്കളുടെ ഉള്ളടക്കം പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിശദീകരിക്കുകയും ലോണിനെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താവ് മനസ്സിലാക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- iii. വായ്ക അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ

താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വിവരമുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും.

- iv. എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനായി കമ്പനി ഒരു അക്നോളജ്‌മെന്റ് അയയ്ക്കും. സമർപ്പിച്ച എല്ലാ രേഖകളും നൽകിയ വിവരങ്ങളും കമ്പനി പരിഗണിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത പരിശോധിക്കുകയും അതിന്റെ സ്വന്തം വിവേചനാധികാരത്തിൽ നിർദ്ദേശം വിലയിരുത്തുകയും ചെയ്യും. ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും സഹിതം എല്ലാവിധത്തിലും പൂർത്തീകരിച്ച ലോൺ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്ന പ്രതീക്ഷിത സമയപരിധി, ലോൺ അപേക്ഷകളുടെ അംഗീകാരത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും. ഉപഭോക്താവിന് അവന്റെ/അവളുടെ/അതിന്റെ ലോൺ അപേക്ഷയുടെ അവസ്ഥയെക്കുറിച്ചുള്ള ഒരു അപ്ഡേറ്റ് ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീമിനെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.
- v. പൂരിപ്പിച്ച ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം, വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ, ബാധകമായ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ് (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ രേഖകൾ മുതലായവ സൂചിപ്പിക്കും.

ലോൺ അപ്രസലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും:

- i. അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റെന്തെങ്കിലും മുഖേനയോ കമ്പനി പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ മറ്റ് ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്:
 - കൊളാറ്റൽ അസറ്റുകൾ/വസ്തു വിശദാംശങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ;
 - അനുവദിച്ച വായ്പ തുക;
 - ഈടാക്കേണ്ട വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്;
 - പെനൽ ചാർജ്ജുകൾ;
 - ബൗൺസിംഗ് പെനാൽറ്റി പരിശോധിക്കുക;
 - വായ്പയുടെ കാലാവധി;
 - ഗഡു തുകയും തിരിച്ചടവ് ആവൃത്തിയും;
 - EMI ആരംഭിക്കുന്ന തീയതി;
 - മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പിഴ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ.
- ii. ഉപഭോക്താവിന്റെ (കൾ) അനുമതി കത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന മുൻപറഞ്ഞ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കമ്പനി അംഗീകരിക്കും.
- iii. ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും കമ്പനി നൽകും.
- iv. വായ്പാ കരാറിൽ, തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴത്തുക കമ്പനി ബോൾഡായി രേഖപ്പെടുത്തും.

വായ്പകളുടെ വിതരണവും മാറ്റങ്ങളും ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും:

സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളിലും, പലിശ നിരക്കുകളിലും, സുരക്ഷയിലും, ഉപഭോക്താവിന്റെ ബന്ധത്തിലെ മറ്റ് മാറ്റങ്ങളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അറിയിക്കും. കമ്പനിയുമായി. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ വരുമ്പോൾ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

വായ്പ തിരിച്ചുവിളിക്കൽ:

വായ്പ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതോ തിരിച്ചടവ് ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതോ സംബന്ധിച്ച ഏതൊരു തീരുമാനവും കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള ബന്ധപ്പെട്ട ലോൺ കരാറിലെ പ്രസക്തമായ വ്യവസ്ഥകൾക്കും അതിൽ വരുത്തിയ ഭേദഗതികൾക്കും അനുസൃതമായി കർശനമായി എടുക്കും.

സെക്യൂരിറ്റികളുടെ റിലീസ്:

- i. കുടിശ്ശികയുള്ള എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ

അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമുകൾക്കുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമുകൾക്ക് വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുകയുടെ സാക്ഷാത്കാരത്തിനോ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താനും/അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചെടുക്കാനും കമ്പനിക്ക് അവകാശമുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും. കുടിശ്ശികയുള്ള മൊത്തം കുടിശ്ശികകൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ തീർപ്പാക്കുന്നു/അടച്ചിരിക്കുന്നു.

- ii. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നൽകുന്ന ഏതെങ്കിലും സെക്യൂരിറ്റിയുടെ ചാർജ്ജ് ആണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരായ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമാനുസൃതമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിനോ അല്ലെങ്കിൽ അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും സംഭവങ്ങൾ സംഭവിക്കുമ്പോൾ ഉപേക്ഷിച്ചു:
 - കടം വാങ്ങുന്നയാൾ കുടിശ്ശികയുള്ള എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും അടയ്ക്കുക;
 - അക്കൗണ്ടിന്റെ കൈമാറ്റവും തുടർന്നുള്ള എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തീർപ്പാക്കലും;
 - ലോൺ അക്കൗണ്ട് സെറ്റിൽമെന്റിനെത്തുടർന്ന് യഥാസമയം ലോൺ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുക; കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ
 - മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശമോ അവകാശമോ നിലവിലുണ്ടെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അതിന്റെ മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ:

A. നോൺ-ഇടപെടൽ:

- i. ലോൺ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലല്ലാതെ കമ്പനിയോ കമ്പനിയിലെ ഏതെങ്കിലും ജീവനക്കാരനോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടാൻ പാടില്ല.
- ii. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത എന്തെങ്കിലും പുതിയ വിവരങ്ങളോ കണ്ടെത്തലുകളോ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ നിയന്ത്രണം ബാധകമല്ല.

B. അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം:

കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ലോൺ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുമ്പോഴെല്ലാം, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച് 21 (ഇരുപത്തിയൊന്ന്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി അതിനോട് പ്രതികരിക്കും. അത് സ്വീകരിക്കുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നത് വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും.

C. വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയ:

എന്തെങ്കിലും വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികൾ ആരംഭിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പ കരാറിന് കീഴിലുള്ള അവകാശങ്ങൾക്കനുസൃതമായും നിയമപരമായി അംഗീകരിച്ച മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കനുസൃതമായും ഇവ നടത്തപ്പെടും. കടം വാങ്ങുന്നവരുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് കമ്പനി അതിന്റെ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ഉറപ്പാക്കും. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ലോൺ തുക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിന് കമ്പനി നിർബന്ധിത നടപടികളിലേക്ക് കടക്കുന്നില്ല (അവിവേക സമയങ്ങളിൽ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തൽ, മസിൽ പവർ ഉപയോഗം, മര്യാദയില്ലാത്ത പെരുമാറ്റം അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും ജീവനക്കാരിൽ നിന്നുള്ള ഉപദ്രവം).

D. പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകളുടെ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ:

ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിന്റെ ഒരു അളവുകോൽ എന്ന നിലയിലും

കമ്പനിയുടെ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ വായ്പയുടെ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഏകീകൃതത കൊണ്ടുവരുന്നതിന്, കമ്പനി ജിപി ചുമത്തും.മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - വ്യവസ്ഥാപിതമായി പ്രധാനപ്പെട്ട നോൺ-ഡിപ്പോസിറ്റ് എടുക്കൽ കമ്പനിയും ഡെപ്പോസിറ്റ് എടുക്കുന്ന കമ്പനിയും (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2016-ൽ ആർബിഐ പുറപ്പെടുവിച്ച ഖണ്ഡിക 31 പ്രകാരമുള്ള ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ അല്ലെങ്കിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ വരുത്തിയ ഏതെങ്കിലും ഭേദഗതി സമയം.

സുരക്ഷ വീണ്ടെടുക്കൽ:

- i. കുടിശ്ശിക കുടിശ്ശിക തീർക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരന് 7 (ഏഴ്) ദിവസത്തെ നോട്ടീസ് നൽകിക്കൊണ്ട് അസറ്റ്(കൾ) കൈവശപ്പെടുത്താൻ കമ്പനിക്ക് അവകാശമുണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച് അസറ്റിന്റെ കൈവശം കൈമാറാൻ കമ്പനിക്ക് അവകാശമുണ്ട്. ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾക്ക് വിധേയമായി, ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ അത്തരം അറിയിപ്പ് നൽകേണ്ടതില്ല:
 - a. അത്തരം നോട്ടീസ് എഴുതിത്തള്ളാൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സമ്മതിക്കുമ്പോൾ;
 - b. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സ്വന്തത്തിന്റെ സ്വത്ത് സ്വമേധയാ സമർപ്പിക്കാനുള്ള സന്നദ്ധത പ്രകടിപ്പിക്കുമ്പോൾ;

- c. കമ്പനിക്കും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും/ഏജൻറുമാർക്കും ന്യായമായ ആശങ്കയുണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരം നോട്ടീസ് ഏതെങ്കിലും ഫൗൾ പ്ലേ കാരണം കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ/ഗ്യാരൻറുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള നിർബന്ധിത ചെറുത്തുനിൽപ്പ് കാരണം അസറ്റ് കൈവശപ്പെടുത്തുന്നത് പരാജയപ്പെടുത്തിയേക്കാം;
 - d. എപ്പോൾ ആസ്കിന്റേതെങ്കിലും കാരണത്താൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഉപേക്ഷിച്ച നിലയിൽ തുടരുന്നു;
 - e. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഇല്ലാതാകുമ്പോൾ;
 - f. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അയാളിൽ നിന്ന് കുടിശ്ശികയുള്ള മൊത്തം കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നത് തടയാൻ ഒളിച്ചോടിയപ്പോൾ;
 - g. സമാനമായ മറ്റേതെങ്കിലും കാരണങ്ങളാൽ, കമ്പനിയുടെ സ്വത്ത് സമാധാനപരമായി കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന്; കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ
 - h. കമ്പനിയും കടം വാങ്ങുന്നയാളും തമ്മിലുള്ള വായ്പാ കരാറിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന മറ്റ് വ്യവസ്ഥകളിൽ.
- ii. അസറ്റ് കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം ഉൾപ്പെടുന്നു:
- a. മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച അറിയിപ്പിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ആവശ്യം കടം വാങ്ങുന്നയാൾ പാലിക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുമ്പോൾ, ഒരു കമ്മീഷണറുടെയോ സ്വീകർത്താവിന്റെയോ മുഖേന അനുയോജ്യമായ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ അസറ്റ് കൈവശപ്പെടുത്താൻ അനുവദിക്കുന്ന ഉത്തരവിനായി കമ്പനി ഉചിതമായ ഫോറത്തെ സമീപിക്കാം;
 - b. കമ്പനിക്ക് സൗകര്യപ്രദമായ സ്ഥലത്ത് അസറ്റ് സറണ്ടർ ചെയ്യാൻ കടം വാങ്ങുന്നയാളോട് വ്യക്തിപരമായി ആവശ്യപ്പെടുന്നതിലൂടെ; കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ
 - c. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അസറ്റ് ഉപയോഗിക്കുന്നത് തടയുന്നതിനായി അധികാരികൾ മുഖേന കൈവശാവകാശം കൈമാറാൻ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ നിർബന്ധിക്കുക വഴി.
- iii. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സ്വമേധയാ സ്വത്ത് സറണ്ടർ ചെയ്യുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ മുകളിലുള്ള രണ്ട് ക്ലോസുകൾ (i, ii) ബാധകമല്ല.
- iv. കുടിശ്ശികയുടെ തിരിച്ചടവിനായി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥവസ്തുവിന്റെ വിൽപ്പന / ലേലത്തിന് മുമ്പുള്ള കുടിശ്ശിക:
- a. വിൽപന, വാടക, സ്വന്തം ഉപയോഗത്തിന് പരിവർത്തനം തുടങ്ങിയ ഏത് രൂപത്തിലും കൈമാറ്റം ചെയ്യാൻ കമ്പനിക്ക് അർഹതയുണ്ട്. സ്വത്ത്, സ്ഥിരസ്ഥിതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും വഴികളിലൂടെയോ അല്ലാതെയോ ലഭിക്കുന്നതാണ്. കമ്പനിയും (ഏഴ്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കുടിശ്ശികയുള്ള കുടിശ്ശികകൾ തിരിച്ചടക്കുന്നതിനുള്ള അറിയിപ്പ് കമ്പനിയുടെ സൗകര്യർത്ഥം ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളും ഗ്യാരണ്ടറും പാലിക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുമ്പോൾ, കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ

നിന്നുള്ള തിരിച്ചടവ്/കുടിശ്ശിക എന്നിവയ്ക്കായി അതിന്റെ വരുമാനം ഉചിതമായിരിക്കും. , ഈ ക്ലോസ് പ്രകാരം കൈമാറ്റം ഒഴിവാക്കാനുള്ള അവസാന അവസരമായി. കൈമാറ്റം ചെയ്യാനുള്ള ഈ അവകാശം ഉചിതമായ സന്ദർഭങ്ങളിൽ അസറ്റിന്റെ കൈവശം തിരികെ നൽകാനുള്ള കമ്പനിയുടെ വിവേചനാധികാരം എടുത്തുകൊള്ളുന്നു.

- v. അത്തരത്തിലുള്ള വിൽപന വരുമാനം മുഴുവൻ കുടിശ്ശികയും തീർക്കാൻ പര്യാപ്തമല്ലെങ്കിൽ, കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഗ്യാരന്ററിക്കെതിരെയും നീങ്ങും, വിൽപനയിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന തുക കുടിശ്ശികയേക്കാൾ കൂടുതലാണെങ്കിൽ, അയാൾ/അവൾ ക്ലെയിം ചെയ്യുമ്പോൾ ബാക്കി തുക കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും. എന്നിരുന്നാലും, സെക്യൂരിറ്റി/അസറ്റിന് എതിരായ നടപടികൾ ഒഴിവാക്കിക്കൊണ്ട്, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഗ്യാരണ്ടർക്കെതിരെയും നേരിട്ട് മുന്നോട്ട് പോകാൻ കമ്പനിക്ക് മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശം തടസ്സമല്ല.
- vi. എല്ലാത്തരം ചെലവുകളും പൂർണ്ണ നഷ്ടപരിഹാരത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, അസറ്റ് എവിടെയാണെന്ന് കണ്ടെത്തുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി വരുത്തിയ എല്ലാത്തരം ചെലവുകളും വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് വീണ്ടെടുക്കാൻ കമ്പനിക്ക് അർഹതയുണ്ട്. ആസ്തി കൈവശപ്പെടുത്തൽ, ഗാരേജിംഗ്, ഇൻഷുറൻസ്, ഗതാഗതം, വിൽക്കൽ എന്നിവ കൂടാതെ വായ്പ കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് നിയമ നടപടികൾക്കും.

ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം:

കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ കമ്മിറ്റി കമ്പനിക്കുള്ളിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കും. അത്തരമൊരു സംവിധാനം എല്ലാവർക്കും ഉറപ്പാക്കണം

കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഡയറക്ടർ ബോർഡ് സ്വയം മുഖേനയോ അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ ഏതെങ്കിലും കമ്മിറ്റി മുഖേനയോ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അനുസരണം, മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം എന്നിവ ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യാനും വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ഉചിതമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

പരാതി പരിഹാരവും കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജ്മെന്റും:

കസ്റ്റമർ സർവീസ് എന്നത് കമ്പനിയുടെ പ്രധാന ശ്രദ്ധാകേന്ദ്രമാണ്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുമ്പോൾ സമഗ്രത, നല്ല ഭരണം, പ്രൊഫഷണലിസം, സുതാര്യത, ക്ലെയിം സംത്യപ്തി എന്നിവയിൽ കമ്പനി വിശ്വസിക്കുന്നു.

കൂടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അവന്റെ/അവളുടെ/അത് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ വഴിയുള്ള പരാതി.

- ബ്രാഞ്ച് - ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് PFL-ന്റെ നിലവിലുള്ള ഏതെങ്കിലും ശാഖകളിലേക്കും ഞങ്ങൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ തുറക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും അധിക ശാഖകളിലേക്കും പോകാം:
 - ✓ **തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ - രാവിലെ 10:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:00 വരെ**
 - ✓ **ശനിയാഴ്ച- ഒരു മാസത്തിലെ നാലാമത്തെയും അഞ്ചാമത്തെയും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) - രാവിലെ 10:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:00 വരെ**
- വെബ്സൈറ്റ് – <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> – ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വെബ്സൈറ്റിലെ ഫോം ഉപയോഗിച്ച് ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാം.
- ഇമെയിൽ - ഉപഭോക്താവിന് മെയിൽ അയയ്ക്കാം customercare@poonawallafincorp.com
- ഫോൺ കോൾ – ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് PFL-ൽ എത്തിച്ചേരാം: 1800-266-3201
- കത്ത്/പോസ്റ്റ് - ഉപഭോക്താവിന് കത്ത് ഇതിലേക്ക് അയയ്ക്കാം:

പുനവല്ല ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡ്
201, 202, രണ്ടാം നില, AP81, കൊറേഗാവ് പാർക്ക് അനൈക്സ്, മൂണ്ഡപ, പുനെ - 411 036

കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജ്മെന്റ് (CRM) മാനുവൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് SLA (TAT) വ്യക്തമാക്കുന്നു. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനും വിടവുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുന്നതിനും കമ്പനിക്ക് ശക്തമായ ഒരു

സംവിധാനമുണ്ട്. നിയുക്ത എക്സിക്യൂട്ടീവ് പരാതി തീർപ്പാക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് (കൾ) അറിയിച്ചിട്ടുള്ള എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് ഉപയോഗിച്ച് അത്തരം പരാതികൾ വർദ്ധിപ്പിക്കും, അതുവഴി വായ്പക്കാരന്റെ പരാതി വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടും. കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും/ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന സ്ഥലങ്ങളിലും അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ഇനിപ്പറയുന്നവ വെളിപ്പെടുത്തും:

- a. കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/ മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസവും).
- b. പരാതി പരിഹാരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എസ്കലേഷൻ ലെവലിനും പ്രധാന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ വിശദാംശങ്ങൾക്കും (നോഡൽ ഓഫീസർ/ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ) ദയവായി പരാതി പരിഹാര നയം പരിശോധിക്കുക.
- c. പരാതി/തർക്കം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ് അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്ന ആർബിട്രേഷയുടെ DNBS-ന്റെ റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജ്ജിന് ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാം.

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം, 2021:

- i. ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ നോഡൽ ഓഫീസർ/പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ നിയമനം, കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും കമ്പനിക്കെതിരെ സമർപ്പിച്ച പരാതികളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഉത്തരവാദികളായ നോഡൽ ഓഫീസർമാരെ (NOs) കമ്പനി നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാനും അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്കും മുമ്പാകെ കവർ ചെയ്യുന്ന കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിന് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ (PNO) ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. കസ്റ്റമർ എജ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് (സിഇപിഡി), ആർബിഐ, സെൻട്രൽ ഓഫീസുമായി ഏകോപിപ്പിക്കുന്നതിനും ബന്ധപ്പെടുന്നതിനും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.
- ii. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, ഇടപാട് നടക്കുന്ന ശാഖകളിൽ/ സ്ഥലങ്ങളിൽ, PNO/NOs/GRO-കളുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസങ്ങളും), ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഉപഭോക്താവിന് സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ) അവരുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും, ഓഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തിക്ക് വിവരങ്ങളിലേക്ക് എളുപ്പത്തിൽ പ്രവേശനം ലഭിക്കുന്ന തരത്തിൽ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- iii. ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, കമ്പനിയുടെ നോഡൽ ഓഫീസർ(മാരുടെ), പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ/ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ പേര് വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

കമ്പനി ധനസഹായം നൽകുന്ന വാഹനങ്ങളുടെ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ:

കമ്പനിയുടെ വായ്പാ കരാറിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ആർബിഐ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന അതിന്റെ പ്രസക്തമായ വിശദാംശങ്ങളോടുകൂടിയ ആവശ്യമായ തിരിച്ചെടുക്കൽ വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം.

പലിശ നിരക്കുകളും ഗ്രേഡേഷനും അപകടസാധ്യത:

ഈ സമ്പ്രദായങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന്റെ ലക്ഷ്യം, റിസ്കിന്റെ ഗ്രേഡേഷനും വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും സഹിതം വാർഷിക പലിശ നിരക്കും വായ്പക്കാരനുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുക എന്നതാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുമായി സുതാര്യമായ വ്യാപാരം നടത്താനും റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാനും വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്ക്.

പലിശ നിരക്ക്:

കാലാകാലങ്ങളിൽ അംഗീകൃത കമ്പനി നയങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പാലിക്കേണ്ടതാണ്. ലഭിച്ച പലിശ നിരക്ക് ഫണ്ടുകളുടെ ശരാശരി ചെലവ്, അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകൾ, റിസ്ക് പ്രീമിയം, ലാഭ മാർജിൻ എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്.

അപകടസാധ്യതയുടെ ഗേഡേപ്പൻ

വായ്പ നൽകാനുള്ള തീരുമാനവും ഓരോ ലോൺ അക്കൗണ്ടിനും ബാധകമായ പലിശ നിരക്കും ഓരോ കേസിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, സാമ്പത്തികമായി നൽകുന്ന അസറ്റിന്റെ തരം, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പ്രൊഫൈൽ, തിരിച്ചടവ് ശേഷി, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ മറ്റ് സാമ്പത്തിക പ്രതിബദ്ധതകൾ തുടങ്ങിയ ഒന്നിലധികം പാരാമീറ്ററുകളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി വിലയിരുത്തും. തിരിച്ചടവ് ട്രാക്ക് റെക്കോർഡ് എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അടിസ്ഥാന ആസ്തികൾ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്ന വായ്പയുടെ സെക്യൂരിറ്റി, വായ്പ മുഖ്യ അനുപാതം, പണമടയ്ക്കൽ രീതി, വായ്പയുടെ കാലാവധി, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഭൂമിശാസ്ത്രം (സ്ഥാനം), അസറ്റിന്റെ അന്തിമ ഉപയോഗം മുതലായവ.

സാഹചര്യം ആവശ്യപ്പെടുന്നതിനനുസരിച്ച് പലിശ നിരക്ക് മാറ്റത്തിന് വിധേയമാണ് കൂടാതെ കേസ്-ടു-കേസ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനിയുടെ വിവേചനാധികാരത്തിന് വിധേയവുമാണ്. അറിയിച്ച പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കുകളാണ്

ലോൺ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഇടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാം. കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനും വെളിപ്പെടുത്തും.

അവലോകനം:

ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റി കോഡ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മേൽനോട്ടം വഹിക്കുകയും അതിന്റെ പ്രവർത്തനം ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റി നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ഏത് മാറ്റങ്ങളും ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തിനായി സമർപ്പിക്കും.