

1. ആമുഖം

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("കോഡ്") റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയും (ആർബിഐ) പുറപ്പെടുവിച്ച ബാധകമായ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി വിസ്ഡം ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") രൂപപ്പെടുത്തിയതാണ്. ആർബിഐ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ. കാലാകാലങ്ങളിൽ ആർബിഐ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി കമ്പനി കോഡിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഉചിതമായ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തും.

2. ലക്ഷ്യങ്ങള്

- 2.1. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ ന്യായമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവും സുതാര്യവുമായ ബിസിനസ്സ് രീതികൾ പിന്തുടരുക;
- 2.2. ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന് ന്യായമായ മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- 2.3. ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവുമായി ബന്ധപ്പെടുക;
- 2.4. നിയമാനുസൃതമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ച് ആവശ്യമുള്ളിടത്ത് വീണ്ടെടുക്കലും നടപ്പാക്കലും നടത്തുക.

3. പ്രയോഗം

- 3.1. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ജീവനക്കാരനെന്ന നിലയിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്ന അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും വിധത്തിൽ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും മോഡ് വഴിയുള്ള എല്ലാ വ്യക്തികൾക്കും ബാധകമാക്കുക.
- 3.2. ഏതെങ്കിലും ബലപ്രയോഗം ഉണ്ടായാൽ ഒഴികെ ഒരു സാധാരണ പ്രവർത്തന പരിതസ്ഥിതിയിൽ കോഡ് ബാധകമാണ്.
- 3.3. കോഡ് സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും നൈതിക തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്, എല്ലാ പ്രവർത്തനങ്ങളും ഇടപാടുകളും കോഡിന്റെ ആത്മാവിനെ പിന്തുടരുന്നതാണ്.

4. പ്രതിബദ്ധത

- 4.1. ന്യായമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കാനും വ്യവസായത്തിൽ നിലവിലുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ പാലിക്കാനും കമ്പനി എല്ലായ്പ്പോഴും പരമാവധി ശ്രമിക്കും.
- 4.2. കമ്പനി എല്ലാ പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ആശയവിനിമയ സമയത്ത് സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങൾ പാലിക്കുകയും ചെയ്യും.
- 4.3. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുമ്പോൾ, ഇംഗ്ലീഷിലോ ഹിന്ദിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ആവശ്യമായ എല്ലാ നടപടികളും കമ്പനി സ്വീകരിക്കും:
 - i. അതിന്റെ വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും;
 - ii. നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, പലിശ നിരക്കുകൾ/സേവന നിരക്കുകൾ;
 - iii. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ ആനുകൂല്യങ്ങളും എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ;
 - iv. എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ പരിഹരിക്കുന്നതിന് വ്യക്തികളുമായി ബന്ധപ്പെടുക;
- 4.4. കമ്പനി ഈ കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, ഉപഭോക്താവിന് നൽകും. കോഡ് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും എല്ലാ ബ്രാഞ്ചിലും/ഓഫീസുകളിലും ലഭ്യമാക്കും.
- 4.5. വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല.
- 4.6. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ കമ്പനി കർശനമായി രഹസ്യത്വകമായി

കണക്കാക്കുകയും നിയമപ്രകാരം ആവശ്യപ്പെടുകയോ ഉപഭോക്താവ് ഒഴിവാക്കുകയോ അനുവദിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നില്ലെങ്കിൽ ഒരു വിവരവും പങ്കിടില്ല.

- 4.7. ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ടിനെക്കുറിച്ചും അവർക്ക് ലഭ്യമായ സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും വിവരങ്ങൾ അറിയാനുള്ള അവകാശത്തെ കുറിച്ച് കമ്പനി അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും.
- 4.8. കമ്പനി അതിന്റെ പരസ്യങ്ങളിലും പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളിലും വ്യക്തവും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമായിരിക്കണം.
- 4.9. ഏതെങ്കിലും ഇടപാടിൽ ഏർപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് പലിശ നിരക്കുകൾ, വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (APR), നിരക്കുകൾ തുടങ്ങിയ എല്ലാ സാമ്പത്തിക വിവരങ്ങളും കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.
- 4.10. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റത്തെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കാവുന്ന തരത്തിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഭാഷയിലോ കത്ത്, ഇമെയിൽ/SMS ആശയവിനിമയം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള പൊതുവായ അല്ലെങ്കിൽ പൊതു അറിയിപ്പുകൾ അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റ് പ്രദർശനങ്ങൾ, കാലാകാലങ്ങളിൽ.
- 4.11. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ വിവരങ്ങൾക്കും സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനായി കമ്പനി അത്തരം മോഡലിന്റെയും അനുയോജ്യമെന്ന് കരുതുന്ന രീതിയിലും വെളിപ്പെടുത്തും.:
 - i. ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് നൽകേണ്ട ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ;
 - ii. വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അതിന്റെ പ്രയോഗ രീതിയും
 - iii. വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (എപിആർ)
 - iv. വായ്പ തുക അനുവദിച്ചില്ലെങ്കിൽ, റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസ് തുക.
 - v. പ്രീപേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജ്ജുകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ;
 - vi. കാലതാമസം നേരിട്ട തിരിച്ചടവിനുള്ള പിഴ ചുമത്തൽ, ബോൾഡിൽ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ;
 - vii. കൺവേർഷൻ ചാർജ്ജുകൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ (ഫിക്സഡ് റേറ്റിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റിലേക്ക് അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും ലോൺ മാറുന്നത്);
 - viii. എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ പലിശ പുനഃസജ്ജീകരണ ക്ലോസ് നിലവിലുണ്ട്;
 - ix. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യം.
- 4.12. വായ്പയുടെ പ്രോസസ്സിംഗിലും അനുമതിയിലും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ പലിശയും ചാർജ്ജുകളും ഫീസും വായ്പയെടുക്കുന്നവർ അറിഞ്ഞിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനാണ് വെളിപ്പെടുത്തൽ നടത്തുന്നത്. തുല്യർക്കിടയിൽ വിവേചനം കാണിക്കുന്ന ഒരു പ്രവൃത്തിയിലും കമ്പനി ഏർപ്പെടാൻ പാടില്ല.
- 4.13. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ വരാനിരിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- 4.14. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സ്ഥാപിക്കും.
- 4.15. കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പ കരാറുമായി യോജിച്ചതായിരിക്കും.
- 4.16. വായ്പക്കാരനുമായുള്ള ആശയവിനിമയം പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം. വായ്പ അപേക്ഷയിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തുകയും അപേക്ഷയ്ക്കൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ സൂചിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

5. വായ്പകള്

- 5.1. കമ്പനി അതിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെ സാധാരണ ഗതിയിൽ ലോൺ ലഭിക്കുന്നതിന് പിന്തുടരേണ്ട പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ചും നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ നയിക്കാൻ എല്ലായ്പ്പോഴും ശ്രമിക്കും.
- 5.2. എല്ലാ വിവരങ്ങളും, വസ്തുവിന്റെ തലക്കെട്ട് പരിശോധിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ രേഖകൾ, വ്യക്തിയുടെ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഐഡന്റിറ്റി, ഗ്യാരന്റി ഉൾപ്പെടെയുള്ള സുരക്ഷ എന്നിവ പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം ഓരോ അപേക്ഷയും മെറിറ്റിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സ്വതന്ത്രമായി പരിഗണിക്കപ്പെടും.
- 5.3. ഏതെങ്കിലും വായ്പ അപേക്ഷ അനുവദിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ മുമ്പായി അപേക്ഷയിൽ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു പ്രധാന പരാമീറ്ററായിരിക്കും, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത കണ്ടെത്തുന്നതിന് കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ കൃത്യമായ ജാഗ്രത പുലർത്തും.
- 5.4. എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിക്ക് കമ്പനി ഒരു അംഗീകാരം നൽകും. ലോൺ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കാൻ സാധ്യതയുള്ള സമയപരിധിയും അംഗീകാരത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
- 5.5. ഒരു ലോണിന്്റെ തിരിച്ചടവ്, തിരിച്ചടവിന്്റെ ആവൃത്തി, മുതലും പലിശയും തമ്മിലുള്ള തകരാർ, SMA/NPA വർഗ്ഗീകരണ തീയതികളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ മുതലായവ വായ്പാ കരാറിൽ/കെഎഫ്എസിലും കടം വാങ്ങുന്നയാളിലും വ്യക്തമായി വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ളതായിരിക്കും. ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്തും വായ്പയുടെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് വരെ അനുമതി നിബന്ധനകൾ/വായ്പ കരാറിൽ എന്തെങ്കിലും വരുത്തിയാൽ തുടർന്നുള്ള മാറ്റങ്ങളുടെ സമയത്തും ഇത് അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- 5.6. വാർഷിക പലിശ നിരക്കും രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, അനുമതി കത്ത്, വായ്പ കരാർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും മൂലേന കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന തരത്തിൽ ഇംഗ്ലീഷിലോ മറ്റേതെങ്കിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. അതിന്റെ പ്രയോഗം, APR, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവയും ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അതിന്റെ രേഖയിൽ അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- 5.7. വായ്പാ കരാറിലും കീ ഫാക്റ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്്റിലും (KFS) വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് എന്തെങ്കിലും പിഴ ഈടാക്കുന്ന തുക കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കും. അത്തരം പിഴ പലിശ നിരക്കുകൾ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുകയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കും.
- 5.8. കമ്പനി KFS-ന്റെ ഡിജിറ്റൽ ഒപ്പിട്ട പകർപ്പ് (ആർബിട്രെ നിർദ്ദേശിച്ച ഫോർമാറ്റിലുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു), ലോൺ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ സംഗ്രഹം, അനുമതി കത്ത്, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ, ലോൺ സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാരുടെ (LSP-കൾ) സ്വകാര്യതാ നയങ്ങൾ എന്നിവ നൽകണം.)/ലോൺ കരാർ നടപ്പിലാക്കുമ്പോൾ കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ (DLAs). കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കിയ വായ്പ കരാറിനൊപ്പം ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും ഉണ്ടായിരിക്കും.
- 5.9. ഗ്യാരന്റർമാർ നിർവ്വഹിക്കുന്ന ഗ്യാരന്റി കത്തിന്റെ കാര്യത്തിൽ, പ്രസ്തുത കത്ത് അവരുടെ ബാധ്യതകളും ബാധ്യതകളും പ്രധാന ഉപഭോക്താവിന്റെ/വായ്പക്കാരന്റെ കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കാൻ അവരെ വിളിക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങളും ഉൾക്കൊള്ളുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- 5.10. സുരക്ഷിതമായ വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനി എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക സാക്ഷാത്കരിക്കുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ, ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദത്തിന് വിധേയമായി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ

വിവരങ്ങളോടും കൂടി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

5.11. ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും.

5.12. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരോട് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോ ഉപഭോക്താവോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ്.

5.13. പിഴ ചാർജ്ജുകൾ

- കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വായ്പാ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ചുമത്തിയാൽ, അത് ' പിഴ ചാർജ്ജുകളായി' കണക്കാക്കുകയും ' പിഴ പലിശ' എന്ന രൂപത്തിൽ ഈടാക്കുകയും ചെയ്യുന്നതല്ല.
- പിഴ ചാർജ്ജുകൾ വലിയക്ഷരമാക്കില്ല.
- പലിശയിൽ അധിക ഘടകങ്ങൾ ഉണ്ടാകരുത്.
- 'വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി' അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ, മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമാനമായി പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് പിഴ ഈടാക്കുന്നതിനേക്കാൾ ഉയർന്നതായിരിക്കരുത്.
- വെബ്സൈറ്റ് വെളിപ്പെടുത്തലിനു പുറമേ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, പിഴ ഈടാക്കാനുള്ള കാരണവും ലോൺ കരാറിൽ/ KFS യിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.
- വായ്പയുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾക്ക്, പിഴ ചാർജ്ജുകളും കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

6. കുടിശികയുടെ ശേഖരണം

6.1. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകുകയും അത് അടയ്ക്കുന്നതിന് ന്യായമായ സമയം നൽകുകയും ചെയ്യും.

6.2. കമ്പനി അതിന്റെ താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതോടൊപ്പം, കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനുള്ള ആവശ്യത്തിനായി പ്രേരിപ്പിക്കുന്ന രീതികൾ ഉപയോഗിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ, വീഴ്ച വരുത്തുന്ന ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ന്യായവും നിയമാനുസൃതവുമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.

6.3. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് സ്റ്റാഫ് മതിയായ പരിശീലനം നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

7. പൊതുവായവ

7.1. കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ, അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിനായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏജൻ്റുമാരുടെയും LSP-കളുടെയും DLA-കളുടെയും പേരുകൾ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

7.2. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് (കൾ) നൽകിയ വായ്പയുടെ വീണ്ടെടുക്കൽ ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി നിയമിച്ച പ്രസക്തമായ റിക്കവറി ഏജൻ്റിന്റെ പേര് KFS-ൽ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളോട് വെളിപ്പെടുത്തും.

7.3. വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ

വായ്പക്കാരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).

- 7.4. വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച എല്ലാ പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകളിലും കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.
- 7.5. കടമെടുത്ത അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനായി കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- 7.6. കമ്പനി അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങളിൽ ഏർപ്പെടുമ്പോൾ, അതായത് ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് സ്റ്റാഫ് മതിയായ പരിശീലനം നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
- 7.7. കമ്പനി സുരക്ഷിതമായ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ ഇടപാട് ആരംഭിച്ചാൽ, ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ പെരുമാറ്റവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി പാലിക്കും - വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റ് സംബന്ധിച്ച ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തിറക്കൽ.
- 7.8. കമ്പനി പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണുകൾ നൽകാൻ തുടങ്ങിയാൽ EMI-കളുടെ പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി പാലിക്കും. നിലവിൽ കമ്പനി നിശ്ചിത നിരക്കിൽ മാത്രമാണ് വായ്പ നൽകുന്നത്.
- 7.9. 2022 സെപ്റ്റംബർ 2-ലെ ഡിജിറ്റൽ വായ്പ സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും അതിലെ ഏതെങ്കിലും ഭേദഗതിയും കമ്പനി പാലിക്കും.

8. കമ്പനി ധനസഹായം നൽകുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ

- 8.1. കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള കരാർ/വായ്പ കരാറിൽ കമ്പനിക്ക് ഒരു ബിൽറ്റ്-ഇൻ റീ-പൊസഷൻ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കും, അത് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കും.
- 8.2. കരാർ/വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കണം: (i) കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്; (ii) അറിയിപ്പ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ; (iii) സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; (iv) വസ്തുവിന്റെ വിൽപന / ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ; (v) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് തിരിച്ച് പിടിക്കൽ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; കൂടാതെ (vi) വസ്തുവിന്റെ വിൽപന / ലേലം എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമം.
- 8.3. വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് നൽകിക്കൊണ്ട് അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ലഭ്യമാക്കണം.

9. പരാതികളും ആവലാതികളും

- 9.1. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ്, ഓർഗനൈസേഷനിൽ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, അത് <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> എന്നതിൽ ലഭ്യമാണ്.
- 9.2. എല്ലാ പരാതികളും ആവലാതികളും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ അഭിസംബോധന ചെയ്യാനും/പ്രതികരിക്കാനും കമ്പനി ശ്രമിക്കണം, കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ പരാതികളുടെ അവസ്ഥയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- 9.3. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികളോ ആവലാതികളോ ഉണ്ടെങ്കിൽ സമർപ്പിക്കാനും/അല്ലെങ്കിൽ

സമർപ്പിക്കാനും കമ്പനി അതിന്റെ ഓരോ ശാഖകളിലും സൗകര്യങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കും.

9.4. കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

9.5. വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ശാരീരിക / കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കൂടാതെ, ഇവിടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന നിലവിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ വികലാംഗരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നത് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

10. കോഡിന്റെ അവലോകനം

മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ആനുകാലിക അവലോകനം നടത്തും. CCO ആനുകാലികമായി ഈ കോഡിന്റെ പാലിക്കൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും അത്തരം അവലോകനത്തിന്റെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും..