

പശ്ചാത്തലവും പരിചയവും

ടാപ്സ്റ്റാർട്ട് ക്യാപിറ്റൽ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനിമുതൽ 'ടാപ്സ്റ്റാർട്ട്' അല്ലെങ്കിൽ 'കമ്പനി' അല്ലെങ്കിൽ 'ഞങ്ങൾ' എന്ന് പറയപ്പെടുന്നവ) ഒരു ആർ.ബി.ഐ. രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ബേസ് ലെയർ (നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാത്ത) നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി ("എൻബിഎഫ്സി-എൻഡി") ആണ്. ഞങ്ങൾ വ്യക്തിപരമായ വായ്പകൾ, മെഡിക്കൽ വായ്പകൾ, വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പകൾ, ഉപഭോക്തൃ ഇലക്ട്രോണിക് വായ്പകൾ, ഉപഭോക്തൃ ജീവിതശൈലി വായ്പകൾ, രണ്ടുചക്രവാഹന വായ്പകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ വ്യത്യസ്ത ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നിരവധി ക്രെഡിറ്റ് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നു. ഞങ്ങൾ പ്രധാനമായും അവഗണിക്കപ്പെടുന്ന ഇടത്തരം, കുറഞ്ഞ വരുമാന വിഭാഗങ്ങളെ ലക്ഷ്യമിടുന്നു, ഇവർക്ക് താരതമ്യേന ഉയർന്ന ക്രെഡിറ്റ് ആവശ്യമുണ്ട്. ഉപഭോക്താവുമായി നടത്തുന്ന എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും പാരദർശിത്വം നിലനിർത്തുകയും ഉപഭോക്താക്കളോടൊപ്പം പരമാവധി പ്രൊഫഷണലിസത്തിൽ ഇടപഴകേണ്ടതിന്റെ പ്രാധാന്യം മനസ്സിലാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

കമ്പനി, വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ മുഴുവൻ ഘടകങ്ങളെയും, ആവശ്യത്തിനായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ പരിഹാര മാർഗങ്ങളെയുംക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് അറിവുണ്ടാകണമെന്ന് വിശ്വസിക്കുന്നു. ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ('കോഡ്') മുകളിൽ പറയുന്ന കാര്യങ്ങളെ മാനസിലാക്കിയും, കമ്പനിയുടെ ലക്ഷ്യങ്ങളുടെയും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ മാസ്റ്റർ ഡൈറക്ട് - (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള റെഗുലേഷൻ) നിബന്ധനകളും 2023 ൽ പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയോടൊപ്പം തുടർച്ചയായി പുതുക്കി പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന ചുറ്റളവുകളോടും ഏകോപിപ്പിച്ചാണ് രൂപീകരിച്ചത്. കമ്പനി നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗങ്ങൾക്കും അതിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും കോഡ് ബാധകമാണ്.

കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് ഈ കോഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ളതും, ഭാവിയിൽ ഇത്തരം പരാതികൾ പരമാവധി കുറയ്ക്കുന്നതിനായി അനുയോജ്യമായതും കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യുന്നുതുമാണ്.

കോഡ് കമ്പനിയിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ഏജന്റ്മാർക്കും വിതരണം ചെയ്യുന്നതാണ്.

പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

കീഴെ പറയുന്നവയിൽ പ്രതിബദ്ധത പുലർത്തുന്നതിനായി കോഡ് രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നു:

- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും ന്യായമായ രീതിയിൽ, പ്രൊഫഷണൽ രീതിയിലും പരിഗണിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ;
- ഉപഭോക്താവിന് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും പ്രത്യേകതകൾ വിശദമായി നൽകാനും അവ പ്രബുദ്ധമായ തീരുമാനം എടുക്കാൻ സാധ്യമാക്കാൻ;
- ലിംഗം, വംശം, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ അപകർഷിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് തടയാൻ;
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രശ്നങ്ങൾ അതിവേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമമായ രീതിയിലും പരിഹരിക്കണമെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ;
- കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, പ്രവർത്തനപാടവങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും ബന്ധപ്പെട്ട നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങളുമൊത്തുവരുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ;
- എല്ലാ സ്റ്റാഫിനെയും, ജീവനക്കാരെയും, ഏജൻറുമാരെയും പ്രൊഫഷണൽതലത്തോടും ദയയോടും കൂടിയ രീതിയിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് ഇടപഴകാൻ അനുയോജ്യമായി പരിശീലിപ്പിക്കാൻ;
- പാരദർശിയായ നിരക്ക് ഘടന സ്ഥാപിക്കാൻ;
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വായ്പ നൽകുമ്പോൾ പലിശ നിരക്കുകൾ, ചെലവുകൾ, പിഴകൾ, മറ്റ് പ്രധാന ശൈലികൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും അവബോധം നൽകുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ.

വായ്പാ അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിങ്ങും

കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളുമായി നടത്തുന്ന എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ, പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ഉണ്ടായിരിക്കണമെന്ന് ഉറപ്പാക്കും. കൂടാതെ, ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷ ഫോമുകളിലും ഉൾപ്പെടുത്തുമെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകൾക്കും സ്വീകരണ അക്ഷരങ്ങൾ ഉണ്ടാക്കുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. ഈ സ്വീകരണ അക്ഷരം ഉപഭോക്താക്കളുമായി

അറിയിക്കപ്പെടുകയും വായ്പാ അപേക്ഷകൾ എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കുമെന്ന് രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും

സാങ്ക്ഷൻ ലെറ്റർ

വായ്പ അംഗീകരിച്ച ശേഷം, കമ്പനി സാങ്ക്ഷൻ ലെറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗം വഴിയായി, ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ വായ്പയുടെ അംഗീകരിത തുകയും അനുബന്ധ നിബന്ധനകളും എഴുതി borrower (ഉപഭോക്താവ്) ന് അറിയിക്കും. നിബന്ധനകളിൽ വർഷങ്ങളിലെ പലിശനിരക്കും അതിന്റെ അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾക്കൊള്ളും. ഉപഭോക്താവ് ഈ നിബന്ധനകളെ അംഗീകരിച്ചതിന്റെ രേഖകൾ കമ്പനി നിലനിർത്തും. വ്യത്യസ്ത ഉപഭോക്തൃ വിഭാഗങ്ങൾക്ക് പലിശ നിരക്കിൽ വ്യത്യാസം വരുത്താനുള്ള കാരണങ്ങളും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ സമീപനവും സാങ്ക്ഷൻ ലെറ്ററിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കപ്പെടും.

വായ്പാ കരാർ, വായ്പ വിതരണം

വായ്പയുടെ സാങ്ക്ഷനാകാലത്ത്/വിതരണത്തിന് സമയത്ത് കമ്പനി, വായ്പാ കരാർ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലായ ഭാഷയിൽ നൽകുകയും, വായ്പാ കരാറിൽ ചൂണ്ടിക്കാണിക്കുന്ന എല്ലാമാറ്റവും അതിന്റെ കോപ്പികളും നൽകുകയും ചെയ്യും. വായ്പാ കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടത്:

- ഇംഗ്ലീഷിലോ, പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ, നിബന്ധനകളിൽ ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച് (വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന ചാർജുകൾ, മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കൽ ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയവ) borrower നോട്ടീസ് നൽകണം.
- ദണ്ഡമായി പിഴ ചാർജ് ആയിരുന്നാൽ അത് 'ബോൾഡ്' ആയി വ്യക്തമാക്കണം.
- വായ്പാ കരാറിൽ അനുയോജ്യമായ നിബന്ധന ഉൾപ്പെടുത്തണം, പലിശ നിരക്കുകളിലേയും ചാർജുകളിലേയും എല്ലാ മാറ്റങ്ങളും മുന്നോട്ട് മാത്രമേ ബാധകമാകൂ.
- കരാർ പ്രകാരമുള്ള പണമടക്കൽ/പ്രവർത്തനം മടക്കിയെടുക്കൽ തീരുമാനവും വായ്പാ കരാറുമായി യോജിച്ചിരിക്കണം.
- ഉപഭോക്താവിന്റെ വായ്പാ തുക പൂർണ്ണമായി അടയ്ക്കുന്നതോ ബാക്കി തുക വീണ്ടെടുക്കുന്നതോ കഴിയുന്നതിന് ശേഷം എല്ലാ സുരക്ഷകളും

വിട്ടുകൊടുക്കണം, ഉപഭോക്താവിന് മറ്റ് നിയമാനുസൃത അവകാശമോ മറ്റോ ഉണ്ടായിരിക്കില്ല.

- കമ്പനി സെറ്റ് ഓഫ് വലിക്കുക എന്ന അവകാശം വിനിയോഗിക്കാൻ തീരുമാനിച്ചാൽ, ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും മറ്റ് അവകാശങ്ങളും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് അറിയിക്കണം, അവകാശവാദം തീർക്കുന്നത്/അടയ്ക്കുന്നത് വരെ സുരക്ഷ നിലനിർത്തേണ്ട സാഹചര്യങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കണം.

പ്രധാന വിവരങ്ങളുടെ പ്രസ്താവന (KFS)

വായ്പ അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷം, 2024 ഏപ്രിൽ 15-ാം തീയതിയ്ക്ക് ആർ.ബി.ഐ. പുറപ്പെടുവിച്ച സർക്കുലർ പ്രകാരം, ഒരു സ്റ്റാൻഡർഡൈസ്ക് ഫോർമാറ്റിൽ പ്രധാന വിവരങ്ങളുടെ പ്രസ്താവന (KFS) ബോറോവറിന് (borrower) നൽകേണ്ടതാണ്.

KFS എന്നത് വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാനവിവരങ്ങളുടെ ഒരു പ്രസ്താവനയാണ്, ഇത് ലളിതവും മനസ്സിലാക്കാൻ എളുപ്പവുമായ ഭാഷയിൽ ബോറോവറിന് ഒരു സ്റ്റാൻഡർഡൈസ്ക് ഫോർമാറ്റിൽ നൽകുന്നു. വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുൻപ് ഇത് ബോറോവറിന് നൽകും. KFS-ന്റെ ഉള്ളടക്കം ബോറോവറിന് വിശദമായി വിശദീകരിക്കുകയും, അവൾ/അവൻ അതിനെ മനസ്സിലാക്കിയതായി അംഗീകാരം നൽകുകയും വേണം.

KFS-ൽ ഒരു യൂണിക് പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ ഉണ്ടാവും, കൂടാതെ ഏഴ് ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്കായുള്ള കർശന കാലാവധി മൂന്ന് പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങളായിരിക്കണം. ഏഴ് ദിവസത്തിൽ താഴെ കാലാവധി ഉള്ള വായ്പകൾക്കായി, കർശന കാലാവധി ഒരു പ്രവർത്തി ദിവസം ആയിരിക്കണം. KFS-ൽ, മറ്റ് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾക്കൊപ്പം, APR (വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്), പുനരുദ്ധാരണമാർഗം, ഡിജിറ്റൽ വായ്പ/ഫിൻടെക് സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി നിയോഗിച്ച പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ വിവരങ്ങൾ, കൂളിംഗ്-ഓഫ്/ലൂക്കപ്പ് കാലയളവ് എന്നിവ അടങ്ങിയിരിക്കും.

ടാപ്സ്റ്റാർട്ട് വഴി ഫിനാൻസ് ചെയ്ത വാഹനങ്ങളുടെ പുനരുജ്ജീവനം

പാരദർശിത്വം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി, കമ്പനിയുടെയും ഉപഭോക്താവിന്റേയും ഇടയിൽ ഉറപ്പിട്ട വായ്പാ കരാറിൽ, പ്രധാനമായും താഴെ പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെടും:

- സ്വന്തം കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് കാലയളവ്;
- നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- സുരക്ഷ കൈവശപ്പെടുത്താനുള്ള നടപടിക്രമം;
- സ്വന്തം വിൽപ്പന/ലേലം നടത്തുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് അവസാന അവസരം നൽകുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള വ്യവസ്ഥ;
- നിയമപരമായി നടപ്പാക്കാവുന്ന പുനരുജ്ജീവന വ്യവസ്ഥ;
- സ്വന്തത്തിന്റെ വിൽപ്പന/ലേലത്തിന്റെ നടപടിക്രമം.

സാമാന്യ ന്യായമായ നടപടികൾ

കമ്പനി, വായ്പാ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടൽ ഒഴിവാക്കും (ഉപഭോക്താവ് മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ കണ്ടുപിടിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ ഇടപെടൽ ഉണ്ടാകൂ).

ഉപഭോക്താവ് വായ്പ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാൻ അപേക്ഷിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഈ അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ചതിന് 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി അനുമതി അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പു അറിയിക്കും. അപേക്ഷ അംഗീകരിച്ചാൽ, അത് നിയമാനുസൃതവും പാരദർശിയായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസരിച്ചുമായിരിക്കണം.

വായ്പകളുടെ പുനരുജ്ജീവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ അധികമായി ബുദ്ധിമുട്ടിക്കാനോ അസാധാരണ സമയങ്ങളിൽ ശല്യം ചെയ്യാനോ, പിശക് ഉപയോഗിച്ച് വായ്പ പുനരുജ്ജീവിപ്പിക്കാനോ ശ്രമിക്കില്ല. വ്യത്യസ്ത വായ്പകൾ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതിന് സമർപ്പിച്ചാൽ, ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വ്യക്തിഗത വായ്പകൾക്ക് ബാധകമായ ഫോറിംഗ് നിരക്ക് വായ്പകൾക്ക് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകളും മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള പിഴകളും ഈടാക്കില്ല.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

കമ്പനി നിർവ്വഹിക്കുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ നിന്നും, കൂടാതെ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ നിന്നുമുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ പരാതികളും/ആശങ്കകളും കമ്പനി പരിഹരിക്കും. ഉപഭോക്താവിന് ഏതെങ്കിലും പരാതി പരിഹരിക്കാനുണ്ടെങ്കിൽ, അദ്ദേഹം

കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന താഴെ പറയുന്ന വ്യക്തികളോട് സമ്പർക്കപ്പെടാം:

സ്ഥാനം:	പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ
പേര്:	മിസ്റ്റർ ഷൗര്യ രണ
സമ്പർക്ക നമ്പർ:	+91-8095345443 കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങളിൽ രാവിലെ 10.00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 7.00 വരെ ഫോണുകൾക്ക് പ്രതികരിക്കും.
ഇമെയിൽ ഐഡി:	shaurya@tapstart.in

പരാതി/വിവാദം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കാത്ത പക്ഷം, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് ആർ.ബി.ഐയുടെ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് നോൺ-ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷന്റെ പ്രാദേശിക ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജിനോട് അപ്പീൽ ചെയ്യാം. ബന്ധപ്പെട്ട വ്യക്തിയുടെ വിലാസം താഴെ കൊടുക്കുന്നു:

a. പോസ്റ്റ് വഴി:

To,
The Officer-in-charge,
Department of Non-Banking Supervision, Reserve Bank of India
Regional Office of Department of Non-Banking Supervision,
10/3/08, Nrupatunga Road,
P.B.No.5470,
Bangalore-560001

b. ഇമെയിൽ വഴി: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in, cepcbengaluru@rbi.org.in

c. മറ്റ് കോൺടാക്ട് വിവരങ്ങൾ:

ടെലിഫോൺ: RBI CEPC Bengaluru - 08022180397/ 398/ 399/ 357

ഫാക്സ്: 080-2223 2199

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ വിശദമായി വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

പലിശ നിരക്ക് കണക്കുകൂട്ടലിലും ചാർജ് ഘടനയിലും പാരദർശിത്വം

ഫണ്ട് ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ അനുയോജ്യമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത്, കമ്പനിയുടേ ബോർഡ് പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത് നടപ്പിലാക്കും, കൂടാതെ വായ്പകൾക്കും മുൻകൂർ തുകകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കും.

പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനങ്ങളും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലോ മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനിലോ ലഭ്യമാക്കുകയും ബന്ധപ്പെട്ട പത്രങ്ങളിലോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. ഈ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കിൽ മാറ്റം വരുത്തുമ്പോഴെല്ലാം പുതുക്കപ്പെടും. ഉപഭോക്താവിന്റെ ഗുണത്തിനായി പലിശ നിരക്ക് ഒരു വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കണം.

കമ്പനിയുടെ ബോർഡ്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അനുവദിച്ച വായ്പകളിൽ അധിക പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കാതിരിക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളെ നിശ്ചയിക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ ചാർജ് ഘടനയും ഉൾനിലക്കുന്ന ആന്തരിക നയങ്ങളും പ്രക്രിയകളും രൂപകല്പന ചെയ്യും.

ജീവനക്കാർക്കും ഏജൻ്റ്മാർക്കും നൽകിയ പരിശീലനം

കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാർ, ഡയറക്ട് സെയിൽസ് ഏജൻ്റ്മാർ (DSA), ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജൻ്റ്മാർ (DMA), പുനരുജ്ജീവന ഏജൻ്റ്മാർ എന്നിവരുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ കമ്പനിയുടെയും അതിന്റെ വിശ്വാസ്യതയുടെയും ബഹുമാനവും സംരക്ഷിക്കപ്പെടുന്ന വിധത്തിൽ അവരുടെ പ്രവർത്തനം കൊണ്ടുണ്ടാകുന്ന കേടുപാടുകൾ ഒഴിവാക്കുന്നതിന് പ്രത്യേക ശ്രദ്ധ നൽകേണ്ടതുണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യത, നേരെയുള്ള ടർമ്സും നിബന്ധനകളും, കോൾ സമയപരിധി, ഉപഭോക്താവിനെ വിശ്വസിക്കുന്നത് എന്നിവയിൽ ശ്രദ്ധ നൽകുന്നത് ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും, DSAs, DMAs, പുനരുജ്ജീവന ഏജൻ്റ്മാർക്കും വേണ്ടിയുള്ള അനുയോജ്യമായ പരിശീലനം കമ്പനി നൽകും.

പരിശീലന പരിപാടിയിൽ മുദ്രവായ കഴിവുകളും, പണം വശത്തേക്ക് ശേഖരിക്കുന്നതിന് വേണ്ടിയുള്ള പ്രൊഫഷണൽ മാർഗ്ഗങ്ങളും ഉൾപ്പെടും. കൂടാതെ, പരിഹാരാവകാശങ്ങളുള്ളവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള നിയമാനുസൃതവും ആഗോള ഉടമ്പടികളാൽ ഉറപ്പുനൽകിയുള്ള ഒരു വിഭാഗം ഈ കോഴ്സിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും. പരിശീലനം, കമ്പനിയുടെയും അതിന്റെ ഏജൻ്റുമാരുടെയും പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ താക്കീതുകൾ, ഭീഷണികൾ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനോടുള്ള വെറുപ്പ് നിറഞ്ഞ ഏതൊരു പ്രവൃത്തിയും ഒഴിവാക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് രൂപകൽപ്പന ചെയ്യപ്പെടും. ഇതിൽ കടബാധ്യതയുള്ള വ്യക്തിയുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതോ, അവരെ പൊതുവിൽ അപമാനിക്കുന്നതോ, പേരു

വെളിപ്പെടുത്താത്ത കോൾ നടത്തുന്നതോ, തെറ്റായ പ്രതിനിധീകരണം നടത്തുന്നതോ ഉൾപ്പെടുന്നുണ്ടാകില്ല.

നിയമപരമായ പ്രദർശന ആവശ്യകതകൾ

കമ്പനി, ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡും (Fair Practice Code) പരാതിപരിഹാര ഓഫീസറുടെ (GRO) ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനിലും, കൂടാതെ സ്ഥാപനത്തിന്റെ ബിസിനസ് നടത്തപ്പെടുന്ന എല്ലാ ശാഖകളിലും/സ്ഥലങ്ങളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

കോഡിന്റെ അവലോകനം

കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ്, കോഡിന്റെ അവലോകനം കാലാകാലങ്ങളിൽ അല്ലെങ്കിൽ ആവശ്യത്തിനനുസരിച്ച്, റഗുലേറ്ററി ചട്ടക്കൂടിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴോ, ബിസിനസ് അല്ലെങ്കിൽ ഓപ്പറേഷണൽ ആവശ്യങ്ങൾക്കനുസരിച്ച്, നടത്തേണ്ടതാണ്. കോഡിലെ ഈ നവീകരണങ്ങൾ/മാറ്റങ്ങൾ ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കൾക്കും/സ്റ്റാഫിനും/ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികൾക്കും അറിയിക്കപ്പെടും.