



വൈഭവ് വ്യാപാർ ലിമിറ്റഡ്

ലോൺഫ്രണ്ട്

www.loanfront.in
www.vaibhav-vyapaar.com

ന്യായമായ പ്രവർത്തന ചട്ടം

ഡോക്യുമെന്റ് സംഗ്രഹം

പതിപ്പ് നമ്പർ	പതിപ്പ് 1.0
അംഗീകരിച്ചത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
പുതുക്കലിന്റെ അവസാന തീയതി/ പതിപ്പ് നമ്പർ	NA
നിലവിലെ പുനരവലോകന തീയതി/ പതിപ്പ് നമ്പർ	12.06.2026/V1.0
പുതുക്കൽ	ഈ ചാർട്ടറിൽ വരുത്തുന്ന ഏതൊരു ഭേദഗതികളോ ഭേദഗതികളോ ചീഫ് കമ്പ്യൂട്ടർ ഓഫീസർ/കമ്പനി സെക്രട്ടറി അംഗീകരിച്ച് ബോർഡിന് അംഗീകാരത്തിനായി സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

ആമുഖം

ന്യായമായ പ്രവർത്തന ചട്ടം (Fair Practices Code) എന്നത് വൈഭവ് വ്യാപാർ ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി" അല്ലെങ്കിൽ "VVL" അല്ലെങ്കിൽ "ലോൺഫണ്ട്" അല്ലെങ്കിൽ "ഞങ്ങൾ") അനുവദിക്കുന്നതും/അല്ലെങ്കിൽ വിതരണം ചെയ്യുന്നതുമായ ഏത് വായ്പയ്ക്കും/ബന്ധപ്പെട്ട സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്.

വൈഭവ് വ്യാപാർ ലിമിറ്റഡ്, ഈ ന്യായമായ പ്രവർത്തന ചട്ടം ("FPC" അല്ലെങ്കിൽ "Fair Practices Code" അല്ലെങ്കിൽ "Code") ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്ക് ("RBI") കാലാകാലങ്ങളിൽ പുതുക്കുന്ന താഴെപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നു:

(i) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ – ഉത്തരവാദിത്തപരമായ ബിസിനസ് പെരുമാറ്റം) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025 ("RBC ഡയറക്ഷൻസ്, 2025");

(ii) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ – ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025;

(iii) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ – ഔട്ട്സോഴ്സിംഗിലെ അപകടസാധ്യതകളുടെ മാനേജ്മെന്റ്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025.

ന്യായമായ പ്രവർത്തന ചട്ടത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം, കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളും അനുബന്ധ സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് പാലിക്കുന്ന രീതികളെക്കുറിച്ച് വായ്പ അപേക്ഷകർക്ക് വ്യക്തമായ അവലോകനം നൽകുക എന്നതാണ്. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൈതികവും വിശ്വസനീയവുമായ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിൽ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

കമ്പനി RBI നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് ഈ FPC കാലാനുസൃതമായി പുതുക്കും. RBC മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ ആത്മാവിനെ പിന്തുടർന്ന്, കമ്പനിയുടെ ബിസിനസിന് ബാധകമായ രീതിയിൽ ഈ FPC കമ്പനി പാലിക്കും.

ചട്ടത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഈ FPC താഴെപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങൾക്കായി രൂപീകരിച്ചിരിക്കുന്നു:

1. നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, കോർപ്പറേറ്റ് ഗവർണൻസ് തത്വങ്ങൾ എന്നിവ പാലിച്ച് ബിസിനസ് നടത്തുക.

2. സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവർ/ഉപഭോക്താക്കൾ സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് യാഥാർത്ഥ്യത്തിൽ എന്താണ് പ്രതീക്ഷിക്കേണ്ടതെന്ന് വ്യക്തമായി മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുക.
3. ഉപഭോക്താക്കളും കമ്പനിയും തമ്മിൽ ന്യായമായും സൗഹൃദപരമായും ബന്ധം നിലനിർത്തുക.
4. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കാൻ അനുയോജ്യമായ സംവിധാനങ്ങൾ രൂപപ്പെടുത്തുകയും നിലനിർത്തുകയും ചെയ്യുക.

പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

1. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും യുക്തിസഹമായും പ്രവർത്തിക്കുക:
 - a. കമ്പനി നൽകുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് ഈ ചട്ടത്തിൽ പറയുന്ന പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും, ജീവനക്കാരുടെ നടപടിക്രമങ്ങളും പാലിക്കുക.
 - b. ഇന്ത്യയിൽ നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പാലിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
 - c. എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകളും സത്യസന്ധതയും സുതാര്യതയും അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള നൈതിക തത്വങ്ങൾ പാലിച്ച് നടത്തുക.
2. കമ്പനിയുടെ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നു എന്നത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിശദീകരിച്ച് അവയുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുക.
3. പ്രശ്നങ്ങൾ വേഗത്തിലും സഹാനുഭൂതിയോടെയും പരിഹരിക്കുക:
 - a. പിഴവുകൾ ഉടൻ തിരുത്തുക.
 - b. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ അടിയന്തരമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുക.
 - c. പരിഹാരത്തിൽ അസന്തുഷ്ടരായാൽ പരാതി എങ്ങനെ ഉയർത്തി (escalate) നൽകാമെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുക.
4. ഈ ചട്ടത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം വർദ്ധിപ്പിക്കാൻ അത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പകർപ്പ് നൽകുകയും ചെയ്യുക.

പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ് & വിൽപ്പന

1. എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രമോഷണൽ സാമഗ്രികളും വ്യക്തവും തെറ്റില്ലാത്തതുമായിരിക്കുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
2. ഏതെങ്കിലും മാധ്യമത്തിൽ പരസ്യം നൽകുമ്പോഴും അല്ലെങ്കിൽ പലിശനിരക്ക് പരാമർശിക്കുന്ന പ്രമോഷണൽ മെറ്റീരിയൽ അയയ്ക്കുമ്പോഴും, മറ്റ് ഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ അതും വ്യക്തമാക്കും. ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ ലഭ്യമാണെന്നും വ്യക്തമാക്കും.

3. പലിശനിരക്കുകളും ചാർജുകളും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ്/മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ വിവേചനപ്രകാരം മറ്റ് അനുയോജ്യമായ മാർഗങ്ങൾ വഴി നൽകും.
4. ഉപഭോക്തൃ പിന്തുണ സേവനങ്ങൾക്ക് കമ്പനി അംഗീകൃതമായ മൂന്നാം കക്ഷി സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, അവ ഉപഭോക്തൃ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെതുപോലെ തന്നെ രഹസ്യത്തിലും സുരക്ഷയിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.
5. ഉപഭോക്താക്കൾ ഉപയോഗിക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ സവിശേഷതകൾ സംബന്ധിച്ച് ഇടയ്ക്കിടെ അറിയിപ്പുകൾ നൽകാം. മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ പ്രമോഷണൽ ഓഫറുകളോ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതം ഉണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ (ഇമെയിൽ, ഫോൺ, വെബ്സൈറ്റ് രജിസ്ട്രേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് എഴുത്ത് സമ്മതം) നൽകുകയുള്ളൂ.
6. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ മാർക്കറ്റ് ചെയ്യാൻ ഉപയോഗിക്കുന്ന Direct Selling Agencies (DSAs)/Direct Selling Teams (DSTs)/ടെലികോളർമാർക്കായി ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്നു. അവർ ഉപഭോക്താക്കളെ സമീപിക്കുമ്പോൾ തങ്ങളെ തിരിച്ചറിയണം.
7. കമ്പനി പ്രതിനിധി അല്ലെങ്കിൽ DSA അന്യായമായ പെരുമാറ്റം നടത്തിയതായി പരാതിയുണ്ടെങ്കിൽ, അത് അന്വേഷിച്ച് അനുയോജ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിച്ച് പരാതി പരിഹരിക്കും.

വായ്പ അപേക്ഷ പ്രക്രിയ

1. കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുമായി നടത്തുന്ന എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലായിരിക്കും. എന്നാൽ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള അവസരം നൽകും. വായ്പ അപേക്ഷ സമയത്ത് ഉപഭോക്താവ് തന്റെ ഇഷ്ടഭാഷ അറിയിക്കാം.
2. കമ്പനി നൽകുന്ന വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളും നൽകും, ഇതിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന് മറ്റ് NBFCകളുമായി താരതമ്യം ചെയ്ത് ശരിയായ തീരുമാനം എടുക്കാൻ കഴിയും.
3. വായ്പ അപേക്ഷ ഫോമിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കും.
4. എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകൾക്കും ജാതി, മതം, വിശ്വാസം എന്നിവ അടിസ്ഥാനമാക്കി വിവേചനം കൂടാതെ ഡിജിറ്റൽ അംഗീകാരം നൽകും. അപേക്ഷ പ്രോസസ്സിംഗ് സമയപരിധി അറിയിക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും.

കമ്പനി RBIയുടെ “Key Facts Statement (KFS)” സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ (RBC Directions, 2025 പ്രകാരം) പാലിക്കും. വായ്പ അംഗീകാരം/വിതരണം സമയത്ത് വായ്പ കരാറിന്റെ പകർപ്പും

അതിലെ എല്ലാ അനുബന്ധ രേഖകളുടെയും പകർപ്പും KFS ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും നൽകും.

വായ്പയുടെ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലെ മാറ്റങ്ങളും

1. വായ്പാ വിതരണം ഷെഡ്യൂൾ, പലിശനിരക്ക്, സേവന ഫീസ്, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ, മുൻകൂർ അടവ് ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയ നിബന്ധനകളിൽ ഏതെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക്

ഇംഗ്ലീഷിലോ അല്ലെങ്കിൽ അവർക്കു മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അറിയിക്കും. പലിശനിരക്കും ചാർജ്ജുകളും മാറ്റപ്പെടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ അവ ഭാവിയിൽ മാത്രം (prospective basis) ബാധകമായിരിക്കും. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും. കരാർ അനുവദിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഇത്തരം മാറ്റങ്ങൾ ചെയ്യൂ.

2. വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായ സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ വായ്പ പിരിച്ചെടുക്കൽ വേഗത്തിലാക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടവ് ആവശ്യപ്പെടൽ സംബന്ധിച്ച തീരുമാനങ്ങൾ കമ്പനി എടുക്കൂ.
3. മുഴുവൻ കുടിശ്ശികകളും അടച്ചശേഷം അല്ലെങ്കിൽ വായ്പാ തുക പൂർണ്ണമായി വീണ്ടെടുത്തശേഷം, വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ സുരക്ഷാ ആസ്തികളും കമ്പനി വിട്ടുനൽകും. എന്നാൽ കമ്പനിക്ക് മറ്റ് നിയമപരമായ അവകാശങ്ങൾ/ലീൻ ഉണ്ടെങ്കിൽ അതിന് വിധേയമായിരിക്കും. സെറ്റ്-ഓഫ് അവകാശം ഉപയോഗിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, അതിന്റെ മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും ബാക്കി ക്ലെയിമുകളും വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക് മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കും.

പലിശനിരക്ക്

1. പലിശനിരക്കും പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും നിശ്ചയിക്കാൻ കമ്പനി വിശദമായ നയം രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഫണ്ട് ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ ഘടകങ്ങൾ പരിഗണിക്കും.
2. വായ്പ അപേക്ഷ സമയത്തോ അംഗീകാര സമയത്തോ പലിശനിരക്ക് KFS (Key Facts Statement) വഴിയും സാങ്ക്ഷൻ ലെറ്റർ വഴിയും അറിയിക്കും.
3. പലിശനിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ രീതിയും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്. മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടായാൽ അവ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
4. പലിശനിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായി (annualized rate) വ്യക്തമാക്കും, അതിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന് കൃത്യമായ ചെലവ് മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും.

5. അനാവശ്യമായി ഉയർന്ന പലിശ ഈടാക്കില്ല. ഉപഭോക്താവിന്റെ റിസ്ക് പ്രൊഫൈൽ, വിപണി നിരക്കുകൾ, വായ്പാ ചെലവ്, സുരക്ഷാ ഉറപ്പ്, കരാർ ഘടന, ക്രെഡിറ്റ് ചരിത്രം എന്നിവ പരിഗണിച്ചാണ് നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുന്നത്.

പിഴ ചാർജുകൾ

പിഴ ചാർജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് മുഴുവൻ വായ്പാ ബാക്കിയിലല്ല, മറിച്ച് കുടിശ്ശികയായ തുകയ്ക്ക് മാത്രമേ ബാധകമാകൂ. ഇത് മൂലധനത്തിലേക്ക് കൂട്ടിച്ചേർക്കില്ല. KFS, സാങ്ക്ഷൻ ലെറ്റർ, വായ്പാ കരാർ എന്നിവയിൽ മുൻകൂട്ടി വ്യക്തമാക്കും.

ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പലിശനിരക്കും പിഴ ചാർജുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നയം പ്രകാരമാണ് ഇവ ഈടാക്കുന്നത്. ഇത് സമയാസമയങ്ങളിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും.

ശാരീരിക/കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള അപേക്ഷകരുടെ വായ്പകൾ

ശാരീരികമായോ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളതോ ആയ അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്നതിൽ കമ്പനി യാതൊരു വിധത്തിലുള്ള വിവേചനവും കാണിക്കില്ല.

വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ മാത്രം അപേക്ഷകൾ നിരസിക്കപ്പെടില്ല; സാധാരണ ക്രെഡിറ്റ് മൂല്യനിർണ്ണയത്തിന് വിധേയമായി, ഡോക്യുമെന്റേഷൻ നടപടികളിൽ യുക്തിസഹമായ സഹായം നൽകും.

വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ പരാതികൾ താഴെ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്ന Grievance Redressal Mechanism പ്രകാരം പരിഹരിക്കപ്പെടും എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നു.

വിവരം

1. ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് അനുയോജ്യമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിൽ കമ്പനി സഹായം നൽകും. കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ സംബന്ധിച്ച വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ KFS, വായ്പാ രേഖകൾ, കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ് എന്നിവയിൽ ലഭ്യമാക്കും.
2. ഉപഭോക്താവിന്റെ യഥാർത്ഥ തിരിച്ചറിയലും വിലാസവും ഉറപ്പാക്കാൻ ആവശ്യമായ രേഖകളും, KYC നിയമാനുസൃത ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള മറ്റ് രേഖകളും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ അറിയിക്കും.

3. പലിശനിരക്കുകൾ, സാധാരണ ഫീസ്, ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയുടെ വിവരങ്ങൾ താഴെപ്പറയുന്ന മാർഗങ്ങൾ വഴി നൽകും:
 - a. ടെലിഫോൺ/ഹെൽപ്പ്ലൈൻ
 - b. കമ്പനിയിലെ നിയുക്ത സ്റ്റാഫ്/ഹെൽപ്പ്ഡെസ്ക്
 - c. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരണം
 - d. KFS / സാങ്ക്ഷൻ ലെറ്റർ
 - e. വായ്പ രേഖകൾ

സാധാരണ വ്യവസ്ഥകൾ

1. വായ്പാ കരാറിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം അല്ലാതെ, കമ്പനി വായ്പയെടുത്തയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുകയില്ല (മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ കണ്ടെത്തിയ സാഹചര്യങ്ങൾ ഒഴികെ). വായ്പാ അക്കൗണ്ട് മാറ്റുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയുടെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പ് അറിയിക്കും. ഇത്തരത്തിലുള്ള മാറ്റങ്ങൾ നിയമപരവും സുതാര്യവുമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.
2. വായ്പാ പിരിവ് സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി അനാവശ്യ പീഡനം നടത്തില്ല; ഉദാഹരണത്തിന്, അനുപയോഗകരമായ സമയങ്ങളിൽ ആവർത്തിച്ച് വിളിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ബലപ്രയോഗം മുതലായവ ഒഴിവാക്കും. കമ്പനി ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ശരിയായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിനായി പരിശീലനം ലഭിച്ചവരായിരിക്കും.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഏതെങ്കിലും പരാതിയെയോ ഗ്രീവൻസ് സംബന്ധിച്ച വിഷയമുണ്ടായാൽ, വായ്പയെടുത്തവർ കമ്പനിയുടെ താഴെപ്പറയുന്ന പ്രധാന നോഡൽ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രെസൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാം:

പേര്: ശ്രീ സത്യ മല്ലിഡി
പദവി: ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രെസൽ ഓഫീസർ
ടെലിഫോൺ നമ്പർ: 6366828598
ഇമെയിൽ ഐഡി: satya@vaibhav-vyapaar.com

മുകളിലുള്ള വിവരങ്ങൾ ശാഖകളിൽ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കപ്പെടും, കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്.

പരാതി/വിവാദം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, ഉപഭോക്താവ് താഴെപ്പറയുന്ന അധികാരിയിലേക്ക് അപ്പീൽ ചെയ്യാം:

ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജ്

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നൺ-ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷൻ വിഭാഗം
15, നേതാജി സുഭാഷ് റോഡ്, കൊൽക്കത്ത - 700001

ഇമെയിൽ: cms.odtkolkata@rbi.org.in ,
STD കോഡ്: 033
ടെലിഫോൺ: 22304982

കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് ഗ്രീവൻസ് പരിഹാര പ്രവർത്തനങ്ങൾ കാലാനുസൃതമായി അവലോകനം ചെയ്യും. കൂടാതെ

ഗ്രീവൻസുകളെക്കുറിച്ചുള്ള സംയോജിത റിപ്പോർട്ട് മാനേജ്മെന്റ് ബോർഡിന് നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ സമർപ്പിക്കും.

ഓംബുഡ്മാൻ പദ്ധതി

പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷമോ, ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ വായ്പയെടുത്തവർ അസന്തുഷ്ടരായാൽ, RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (പ്രയോഗയോഗ്യമെങ്കിൽ) പ്രകാരം പരാതി നൽകാം. ഇത് RBI Complaint Management System (CMS) പോർട്ടൽ <https://cms.rbi.org.in> വഴി ഓൺലൈനായോ അല്ലെങ്കിൽ താഴെപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്കോ ഭൗതികമായി സമർപ്പിക്കാം:

Centralised Receipt and Processing Centre
4-ാം നില, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ
സെക്ടർ-17, സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ്, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017

RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 ബാധകമല്ലാത്ത സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താവ് ബന്ധപ്പെട്ട റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ പ്രാദേശിക ഓഫീസിലെ Consumer Education and Protection Cell (CEPC) നെ സമീപിക്കാം.

RBI CMS പോർട്ടലിലേക്കുള്ള ലിങ്ക് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
Grievance and Redressal Policy താഴെപ്പറയുന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്:
<https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html>

സ്വകാര്യതയും രഹസ്യവിവര സംരക്ഷണവും

ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾക്ക് കമ്പനി ഏറ്റവും ഉയർന്ന നിലവാരത്തിലുള്ള സ്വകാര്യതയും രഹസ്യവിവര സംരക്ഷണവും പാലിക്കുന്നു. വിവരങ്ങളുടെ ശേഖരണം, പ്രോസസ്സിംഗ്, വെളിപ്പെടുത്തൽ എന്നിവ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന നയപ്രകാരം കർശനമായി നിയന്ത്രിക്കപ്പെടുന്നു:
<https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html>

ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം

1. FPCയുടെ നടപ്പാക്കൽ മേൽനോട്ടം വഹിക്കുകയും, അതിന്റെ കാര്യക്ഷമത വിലയിരുത്തുകയും, നിയന്ത്രണാനുമതിയോടുകൂടി ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുക.
2. FPC പാലനത്തിനായി ആവശ്യമായ വിഭവങ്ങളും പിന്തുണയും നൽകുക, ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസവും സംതൃപ്തിയും നിലനിർത്തുക.
3. Fair Practices Code വർഷത്തിൽ കുറഞ്ഞത് ഒരിക്കൽ അവലോകനം ചെയ്യുക.

FPC അനുസരണം

Fair Practices Code പാലനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വാർഷിക അവലോകനം നടത്തപ്പെടും. ആ അവലോകനത്തിന്റെ സംയോജിത റിപ്പോർട്ട് വർഷത്തിൽ ഒരിക്കൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

ഉപഭോക്തൃ പരാമർശത്തിനായി എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും നയങ്ങളുടെ ഭൗതിക പകർപ്പുകൾ സൂക്ഷിക്കും. കൂടാതെ അവ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code.html>