

ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

വൈഭവ് വ്യാപാർ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

ലോൺഫ്രണ്ട്

വെബ്സൈറ്റ്: www.loanfront.in

www.vaibhav-vyapaar.com

വൈഭവ് വ്യാപാർ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ബോർഡിന്റെ വ്യക്തമായ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതിയില്ലാതെ ഈ ഡോക്യുമെന്റേഷന്റെ ഒരു ഭാഗവും ഫോട്ടോകോപ്പിയോ റെക്കോർഡിംഗോ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ മെക്കാനിക്കൽ വഴിയോ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലോ പുനർനിർമ്മിക്കുകയോ കൈമാറുകയോ ചെയ്യരുത്.

പ്രമാണ സംഗ്രഹം

ഡോക്യുമെന്റ് റഫറൻസ് ഐഡി	FPC_VVPL_1.3
പതിപ്പ് നമ്പർ	1.3
പ്രമാണ തരം	കമ്പനിയം
രചയിതാവ്	ശ്രീമാൻ ഗണേഷ് പ്രസാദ് രവീന്ദ്ര പാവസ്കർ
പുനരവലോകനം ചെയ്തത്	ശ്രീമാൻ നിതേഷ് കെജിവാൾ
അംഗീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
റിലീസ് തീയതി	12 th ജൂൺ 2022

റിവിഷൻ ചരിത്രം

പതിപ്പ്	തീയതി	രചയിതാവ്	കാര്യമായ മാറ്റങ്ങൾ	ഉറവിടം
V.1.0	30/10/2019	പാലിക്കൽ വകുപ്പ്	FPC യുടെ അവലോകനം	ആർബിഐ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശം
V.1.1	02/04/2020	പാലിക്കൽ വകുപ്പ്	FPC യുടെ അവലോകനം	ആർബിഐ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശം
V.1.2	01/04/2023	പാലിക്കൽ വകുപ്പ്	FPC യുടെ അവലോകനം	ആർബിഐ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശം
V.1.3	20/03/2024	പാലിക്കൽ വകുപ്പ്	FPC യുടെ പുനരവലോകനം	ആർബിഐയുടെ ഏറ്റവും പുതിയ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശം

ആമുഖം

വൈഭവ് വ്യാപാർ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി" അല്ലെങ്കിൽ "വിവിപിഎൽ" അല്ലെങ്കിൽ "ലോൺഫണ്ട്") നൽകാനും അനുമതി നൽകാനും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ വിതരണം ചെയ്യാനും കഴിയുന്ന ഏതൊരു വായ്പയ്ക്കും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സേവനത്തിനും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ബാധകമാകും. വൈഭവ് വ്യാപാർ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ പ്രധാന നിർദ്ദേശത്തിന് അനുസൃതമായി ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("എഫ്പിസി") സ്വീകരിച്ചു - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - വ്യവസ്ഥാപിതമല്ലാത്ത പ്രധാനപ്പെട്ട നോൺ-ഡിപ്പോസിറ്റ് എടുക്കൽ കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ (അപ്രേറ്റഡ് 2016) 2019 നവംബർ 22 മുതൽ). വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ഫലപ്രദമായ അവലോകനം വായ്പ അപേക്ഷകർക്ക് നൽകുന്നതിന് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ലക്ഷ്യമിടുന്നു. ഞങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകൾക്കുള്ള ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങൾ ധാർമ്മികവും ആശ്രയയോഗ്യവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. കാലാകാലങ്ങളിൽ ആർബിട്രേ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കമ്പനി FPC അപ്രേറ്റഡ് ചെയ്യും. കമ്പനി ഈ എഫ്പിസി പാലിക്കും, കോഡിൻ്റെ സ്റ്റിരിറ്റും അതിൻ്റെ ബിസിനസ്സിന് ഇത് ബാധകവുമാണ്.

കോഡിൻ്റെ ലക്ഷ്യം

ഈ കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തത്:

1. നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങൾക്കും നിയന്ത്രണങ്ങൾക്കും കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണ തത്വങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി ബിസിനസ്സ് നടത്തുക.
2. സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ന്യായമായ രീതിയിൽ എന്താണ് പ്രതീക്ഷിക്കാൻ കഴിയുന്നതെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളെ നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക.
3. ഉപഭോക്താക്കളും കമ്പനിയും തമ്മിൽ ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം ഉറപ്പാക്കുകയും നിലനിർത്തുകയും ചെയ്യുക.
4. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് മതിയായ സംവിധാനങ്ങൾ സൃഷ്ടിക്കുകയും പരിപാലിക്കുകയും ചെയ്യുക.

പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

1. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കുക:
 - a. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഒപ്പം അതിൻ്റെ സ്റ്റാഫ്/ജീവനക്കാർ പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളിലും രീതികളിലും ഈ കോഡിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കുന്നു.
 - b. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഇന്ത്യയിൽ നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുള്ള പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.
 - c. സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഉപഭോക്താക്കളുമായി എല്ലാ ഇടപെടലുകളും നടത്തുന്നു.
2. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അവരുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിച്ചുകൊണ്ട് എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുക.
3. പ്രശ്നങ്ങൾ വേഗത്തിലും സഹാനുഭൂതിയോടെയും അഭിസംബോധന ചെയ്യുക:
 - a) തെറ്റുകൾ വേഗത്തിൽ തിരുത്തൽ.
 2. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ അടിയന്തിരമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുക.
 3. ഉപഭോക്താക്കൾ റെസല്യൂഷനിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, അവരുടെ പരാതി എങ്ങനെ വർദ്ധിപ്പിക്കാം എന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നു.
4. ഈ കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രമുഖമായി പ്രദർശിപ്പിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കിക്കൊണ്ട് അവബോധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ്, വിൽപന:

1. എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
2. ഏതെങ്കിലും മാധ്യമത്തിൽ പരസ്യം ചെയ്യുമ്പോഴും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഒരു സേവനത്തിലേക്കോ ഉൽപ്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുന്ന പ്രമോഷണൽ സാഹിത്യങ്ങൾ അയയ്ക്കുമ്പോൾ, ഒരു പലിശ നിരക്കിനെ കുറിച്ചുള്ള ഒരു റഫറൻസ് ഉൾപ്പെടുന്നു, മറ്റ് ഫീസും നിരക്കുകളും ബാധകമാണോ എന്നും അതിന്റെ മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും ഞങ്ങൾ സൂചിപ്പിക്കും. അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ലഭ്യമാണ്.
3. കമ്പനിയുടെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ്/മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ/മറ്റെന്തെങ്കിലും അനുയോജ്യമായ മോഡ് വഴി ഞങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകൾ, നിരക്കുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകും.
4. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പിന്തുണ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങൾ മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ (കമ്പനിയുടെ അംഗീകാരമുള്ള) സേവനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം അംഗീകൃത മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്തൃ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. കമ്പനി ചെയ്യുന്നതുപോലെ രഹസ്യാത്മകതയുടെയും സുരക്ഷയുടെയും അളവ്.
5. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകൾ ഞങ്ങൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ ആശയവിനിമയം നടത്തിയേക്കാം. ഞങ്ങളുടെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ, മെയിലിലൂടെയോ ഫോണിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തോ അത്തരം വിവരങ്ങൾ/സേവനം സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ അവരെ അറിയിക്കൂ. അപേക്ഷാ ഫോം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയം.
6. മാർക്കറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്കായി സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്ന ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾ (ഡിഎസ്എകൾ)/ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ടീമുകൾ (ഡിഎസ്ഐകൾ)/ടെലി-കോളർമാർക്ക് ഞങ്ങൾ ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. വ്യക്തിഗതമായോ ഫോൺ വഴിയോ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ.
7. ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധിയോ ഡിഎസ്എയോ ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിലോ ഈ കോഡിന്റെ ലംഘനത്തിലോ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കുന്നതിനും ഉചിതമായി അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിനും ഉചിതമായ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതാണ്.

വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നു

1. കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി കമ്പനി എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷയിൽ നടത്തണം. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള ഓപ്ഷനും കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകാം. ലോണിനായി അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് കമ്പനിയുടെ ഇഷ്ട ഭാഷയെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയിക്കാം.
2. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകും, അതുവഴി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം ചെയ്യാനും അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും കഴിയും.
3. ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ സൂചിപ്പിക്കും.
4. ജാതി, മതം, മതം എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വിവേചനമില്ലാതെ, എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകൾക്കും ഡിജിറ്റലായി കമ്പനി രസീത് നൽകണം. ലോൺ അപേക്ഷകൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്ന സമയപരിധി നൽകാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും.

വായ്പകളുടെ വിതരണം, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങളും

1. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ കടം

വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് കമ്പനി ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത ഭാഷയിലോ നോട്ടീസ് നൽകും. മാറ്റങ്ങൾ മാത്രമായിരിക്കും കമ്പനിയും കടം വാങ്ങുന്നയാളും തമ്മിലുള്ള വായ്പാ കരാർ അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ അനുവദിക്കുകയാണെങ്കിൽ. കൂടാതെ, പ്രസ്തുത മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരൂ.

2. വായ്പാ കരാറുമായി യോജിച്ചതാണെങ്കിൽ മാത്രമേ കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് ഓറോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചടവിലിരിക്കുന്നതിനോ/തപരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ കമ്പനി ഏതെങ്കിലും തീരുമാനമെടുക്കും.

3. കമ്പനി എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശികയുള്ള തുകയുടെ സാക്ഷാത്കാരത്തിന് ശേഷമോ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദത്തിനോ വിധേയമായി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അവകാശമുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളോടെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

പലിശ നിരക്ക്

1. ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീകൾ, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ നിശ്ചയിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

2. വായ്പയ്ക്ക് അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത്/അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഇടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് കമ്പനി അറിയിക്കും.

3. പലിശ നിരക്കും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്. കമ്പനി പലിശ നിരക്കിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ, അത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

4. പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായതിനാൽ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഇടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാം.

5. കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് അമിതമായ പലിശ നിരക്ക് ഇടാക്കില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഉപഭോക്താക്കളുടെ/വായ്പ എടുക്കുന്നവരുടെ റിസ്ക് പ്രൊഫൈൽ, മണി മാർക്കറ്റിൽ നിലവിലുള്ള പലിശ നിരക്ക് ട്രെൻഡുകൾ, കടമെടുക്കാനുള്ള ചെലവ്, ഉപഭോക്താക്കൾ/വായ്പക്കാർ നൽകുന്ന പ്രാഥമിക, ഇടടുത്ത സുരക്ഷ തുടങ്ങിയ വിശാലമായ പരാമീറ്ററുകൾ കണക്കിലെടുത്താണ് അതിന്റേ ഉപഭോക്താക്കൾ/വായ്പക്കാർക്കുള്ള പലിശ നിരക്ക്. ഇടപാടിന്റേ ഘടന, എതിരാളികൾ ഇടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക്, ഉപഭോക്താക്കളുടെ/കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ ചരിത്രപരമായ ക്രെഡിറ്റ് ട്രാക്ക് റെക്കോർഡ്.

വിവരങ്ങൾ

- 1. ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിൽ അവരെ സഹായിക്കാൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങളുടെയും താൽപ്പര്യമുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദമാക്കുന്ന വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും.
- 2. നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ "നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക" ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ മറ്റ് രേഖകളോടൊപ്പം അവരുടെ യഥാർത്ഥ ഐഡൻറിറ്റിയും വിലാസവും സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റിംഗി വിവരങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.
- 3. പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസ്, നിരക്കുകൾ എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഇതിലൂടെ പ്രചരിപ്പിക്കും
 - a. ടെലിഫോണുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ.
 - b. കമ്പനിയുടെ ഓഫീസിൽ നിയുക്ത സ്റ്റാഫ്/ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക്.
 - c. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരണം.

ജനറൽ

1. ലോൺ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
2. ലോൺ റിക്കവറിയുടെ കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങളിൽ ഏർപ്പെടരുത്, അതായത് ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ റിക്കവറിക്കായി മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുക.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

എന്തെങ്കിലും പരാതി/പരാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് കമ്പനിയുടെ ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാം:

പേര്- ശ്രീമാൻ സത്യ മല്ലിഡി

പദവി- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ

ഫോൺ നമ്പർ -6366828598

ഇ-മെയിൽ ഐഡി- satya@vaibhav-vyapaar.com

മേൽപ്പറഞ്ഞ വിവരങ്ങൾ ശാഖകളിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്.

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജ്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നോൺ ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷൻ വകുപ്പ്, 15, നേതാജി സുഭാഷ് റോഡ്, കൊൽക്കത്ത- 700 001 എന്ന വിലാസത്തിൽ അപ്പീൽ ചെയ്യാം.

cms.odtkolkata@rbi.org.in എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യുക, എസ്കാഡി കോഡ്: 033 ടെലിഫോൺ നമ്പർ : 22304982

ഡയറക്ടർ ബോർഡ് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ പരാതികളുടെ പരിഹാരം അവലോകനം ചെയ്യും. പരാതികളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ടും കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ മാനേജ്മെന്റ് ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് ലഭ്യമാക്കും.

ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം:

ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുന്നതിനായി, നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) "ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021" (ഇനിമുതൽ "ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് സ്കീം" എന്ന് വിളിക്കുന്നു) ആരംഭിച്ചു. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിയന്ത്രിക്കുന്ന സ്ഥാപനങ്ങൾ വേഗത്തിലും ചെലവ് കുറഞ്ഞ രീതിയിലും ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെക്കാനിസത്തെ അധികാരപരിധി-നിഷ്പക്ഷമാക്കി 'ഒരു രാഷ്ട്രം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ' എന്ന സമീപനമാണ് സ്കീം സ്വീകരിക്കുന്നത്. "വൈഭവ് വ്യാപാർ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്", ഒരു നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനിയായതിനാൽ, ആർബിഐ ആരംഭിച്ച സംയോജിത പദ്ധതി സ്വീകരിച്ചു. ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് സ്കീം അധികാരങ്ങളും പ്രവർത്തനങ്ങളും, പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ, ഓംബുഡ്സ്മാൻറെ അധികാരപരിധി എന്നിവ നൽകുന്നു. സ്കീമിൻറെ ഖണ്ഡിക 18 അനുസരിച്ച്, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സ്കീമിൻറെ ഉദ്ദേശ്യത്തെക്കുറിച്ചും അതിന് കീഴിൽ ലഭ്യമായ പ്രതിവിധികളെക്കുറിച്ചും ബോധവാന്മാരാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി ഉദ്ദേശിക്കുന്നു. ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് സ്കീം ഇവിടെ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതാണ്. സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള വൈഭവ് വ്യാപാരി പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിൻറെ നിയുക്ത പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ശ്രീ. സത്യ മല്ലിഡിയുടെ പക്കൽ നിന്നും പദ്ധതിയുടെ പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാണ്. ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിക്ക് കമ്പനി വളരെയധികം പ്രാധാന്യം നൽകുകയും ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികളും പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഒരു പരാതി പരിഹാര സമിതി രൂപീകരിക്കുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ, ഞങ്ങളുടെ പ്രതികരണങ്ങളിൽ തൃപ്തരല്ലാത്ത ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും പോർട്ടലിലൂടെ ഓംബുഡ്സ്മാനെ ഓൺലൈനായി ബന്ധപ്പെടാം (<https://cms.rbi.org.in>) അല്ലെങ്കിൽ ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴി സെൻട്രലൈസ്റ്റ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെൻ്റർ 4-ാം

Fair Practices Code	Vaibhav Vyapaar Private Limited
---------------------	---------------------------------

നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017 എന്ന വിലാസത്തിൽ സമർപ്പിക്കുക. ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെടുക - 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:00 വരെ).

പരാതിയും പരിഹാര നയവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന പേജിൽ ലഭ്യമാണ്: <https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html>.

സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും:

1. ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സ്വകാര്യതയുടെയും രഹസ്യാത്മകതയുടെയും ഏറ്റവും ഉയർന്ന നിലവാരം പുലർത്തുക. വിവരങ്ങളുടെയോ ഡാറ്റയുടെയോ വെളിപ്പെടുത്തൽ ഞങ്ങൾ കർശനമായി പരിമിതപ്പെടുത്തുന്നത് ഇനിപ്പറയുന്ന കേസുകളിൽ മാത്രം
 - a. നിയമപരമായ ബാധ്യതകൾ: നിയമപ്രകാരം ആവശ്യമെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തിയേക്കാം.
 - b. പബ്ലിക് ഡ്യൂട്ടി: വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതു ചുമതലയുള്ള സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഞങ്ങൾ അങ്ങനെ ചെയ്യും.
 - c. ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങൾ: ഞങ്ങളുടെ പക്കലുള്ള അവരുടെ വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങൾക്ക് കീഴിലുള്ള അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.
 - d. താൽപ്പര്യങ്ങളുടെ സംരക്ഷണം: വഞ്ചന തടയുന്നതിനോ ഞങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനോ ആവശ്യമെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾക്ക് വിവരങ്ങൾ പങ്കിടാം. എന്നിരുന്നാലും, ഞങ്ങളുടെ കമ്പനികളുടെ ഗ്രൂപ്പിനുള്ളിലോ ബാഹ്യ എൻ്റിറ്റികളിലോ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താവിൻ്റെ പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാനുള്ള അനുമതിയായി ഇത് കണക്കാക്കരുത്.
 - e. റഫറൻസുകൾ: ഒരു ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ച് എന്തെങ്കിലും റഫറൻസ് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, ഞങ്ങൾ അവരിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലമുള്ള സമ്മതം വാങ്ങും.
 - f. ഉപഭോക്തൃ സമ്മതം: ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ അവരുടെ വ്യക്തമായ അനുമതിയോടെയോ അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം മാത്രമേ ഞങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തൂ.
 - g. മാർക്കറ്റിംഗ്: ഉപഭോക്താവ് വ്യക്തമായി അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിൻ്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപയോഗിക്കില്ല.

2. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ് ഇനിപ്പറയുന്ന പേജിൽ സ്വകാര്യതാ നയം ലഭ്യമാക്കുക. <https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html>

ഡയറക്ടർ ബോർഡിൻ്റെ ഉത്തരവാദിത്തം:

1. എഫ്പിസി നടപ്പിലാക്കുന്നതിൻ്റെ മേൽനോട്ടം, അതിൻ്റെ ഫലപ്രാപ്തി അവലോകനം ചെയ്യുക, റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കുക.
2. എഫ്പിസി പാലിക്കാനും ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസവും സംതൃപ്തിയും ഉയർത്തിപ്പിടിക്കാനും ഉറവിടങ്ങളും പിന്തുണയും അനുവദിക്കുക.
3. കുറഞ്ഞത് വർഷം തോറും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യുക

FPC യുടെ അനുസരണം

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിൻ്റെ വാർഷിക അവലോകനം നടത്തും. അത്തരമൊരു അവലോകനത്തിൻ്റെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് എല്ലാ വർഷവും ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന പേജിൽ ലഭ്യതയ്ക്ക് പുറമെ ഉപഭോക്തൃ റഫറൻസിനായി എല്ലാ ഓഫീസ് പരിസരങ്ങളിലും പോളിസിക്ളജുടെ ഫിസിക്കൽ കോപ്പികൾ സൂക്ഷിക്കുക: <http://vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code/>

Fair Practices Code	Vaibhav Vyapaar Private Limited
---------------------	---------------------------------