



ഇൻഡിഫി ക്യാപ്പിറ്റൽ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്
(മുൻപ് അറിയപ്പെട്ടത് റിവിയെറ ഇൻവെസ്റ്റേഴ്സ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്)

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിത

നൽകി വരുന്ന സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന പ്രവർത്തന രീതികളെക്കുറിച്ചുള്ള അവലോകനം അതിന്റെ അംഗങ്ങൾക്ക് നൽകുക എന്നതാണ് ഇൻഡിഫി ക്യാപ്പിറ്റൽ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ (മുൻപ് അറിയപ്പെട്ടത് റിവിയെറ ഇൻവെസ്റ്റേഴ്സ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്) ("കമ്പനി") ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. വായ്പ നൽകുമ്പോഴും തിരിച്ചടവ് വാങ്ങുമ്പോഴും അംഗങ്ങൾക്ക് ന്യായവും വിശ്വസനീയവുമായ സേവനം നൽകുന്നതിലാണ് കമ്പനി പ്രധാന ഊന്നൽ നൽകുന്നത്. കൂടിശിക തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതിന് ശ്രദ്ധയോടെയുള്ള സമീപനം പുലർത്തുമ്പോൾ അംഗങ്ങളുടെ ദുരിതാവസ്ഥയെക്കുറിച്ച് അവബോധം ഉണ്ടായിരിക്കുകയും, അവരുടെ അന്തസ്സ് മാനിക്കുകയും ചെയ്യുക എന്ന തത്വത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഉള്ളതാണ് കമ്പനിയുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിത.

ഇവിടെ വിശദമായി പറയുന്ന ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് നടപ്പിലാക്കാനും, ലെൻഡിംഗ് ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിവിധ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളും പ്രോഡക്ടുകളും ന്യായവും തുല്യവുമായ രീതിയിൽ നൽകാൻ എല്ലാ പങ്കാളികളോടുമുള്ള ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധത പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ പ്രതിഫലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും, ഈ പ്രതിബദ്ധത എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും അറിയാമെന്നും ഉറപ്പ് വരുത്താനും കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിനും മാനേജ്മെന്റ് ടീമിനും ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്.

സംഹിതയുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ:

- a. നല്ല പ്രവർത്തന രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക, കസ്റ്റമേഴ്സുമായുള്ള ഇടപഴകലിൽ നല്ല ശീലങ്ങൾ ഉറപ്പ് വരുത്തുക;
- b. ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് മികച്ച ധാരണ ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിൽ മികച്ച സുതാര്യത
- c. ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവലാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ശക്തിപ്പെടുത്തുക;

ലോണിനുള്ള അപേക്ഷയും അതിന്റെ പ്രോസസ്സിംഗും

- 1. വായ്പക്കാരന് നൽകുന്ന എല്ലാ അറിയിപ്പുകളും വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ ആയിരിക്കണം.
- 2. ലോൺ ആപ്ലിക്കേഷൻ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അപ്പോൾ മറ്റ് NBFC കൾ നൽകുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്തി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാൻ കഴിയും. ആപ്ലിക്കേഷൻ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ലോൺ ആപ്ലിക്കേഷനിൽ വ്യക്തമാക്കും.
- 3. എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷയും സ്വീകരിച്ചതിനുള്ള അക്നോളജ്‌മെന്റ് കമ്പനി വായ്പ എടുക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകണം. ആ അക്നോളജ്‌മെന്റിൽ ലോൺ ആപ്ലിക്കേഷൻ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സുചിത സമയക്രമം പരാമർശിക്കണം.

ലോൺ അപ്രസലും നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകളും

വാർഷിക പലിശനിരക്കും അപേക്ഷിക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, സാങ്ഷൻ ലെറ്റർ മുഖേനയോ മറ്റ് വിധത്തിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കണം, വായ്പക്കാരൻ ഈ നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകൾ അംഗീകരിച്ചത് റിക്കാർഡിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും വേണം. NBFC-കൾക്കെതിരെ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ പൊതുവെ ഉയർന്ന പലിശ / പിഴപ്പലിശ ഈടാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആയതിനാൽ, തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശയെക്കുറിച്ച് കമ്പനി ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ വലിയ അക്ഷരത്തിൽ പരാമർശിക്കും. പലിശയും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ ആഭ്യന്തര തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും ആവിഷ്കരിക്കുകയും, ബിസിനസ്സ് ആവശ്യകതകൾ, നിയന്ത്രണ, കസ്റ്റമർ കാര്യങ്ങൾ, വിപണി സമ്പ്രദായങ്ങൾ മുതലായവ കണക്കിലെടുത്ത് അവലോകനത്തിന് വിധേയമാക്കുകയും ചെയ്യും. വായ്പക്കാരൻ നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകൾ അംഗീകരിച്ചതായി അറിയിച്ച കാര്യം കമ്പനി അതിന്റെ റിക്കാർഡുകളിൽ രേഖപ്പെടുത്തും.

നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകളിലെ മാറ്റം ഉൾപ്പെടെ ലോൺ വിതരണം

- a. വിതരണ സമയക്രമം, പലിശ നിരക്ക്, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേമെന്റ് ചാർജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ വായ്പക്കാരൻ്റെ മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരന് നോട്ടീസ് നൽകും.
- b. പലിശ നിരക്കുകളിലും മറ്റ് ചാർജുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ പിന്നീട് മാത്രമാണ് നടപ്പിലാക്കുകയെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.
- c. പേമെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പെർഫോമൻസ് റദ്ദാക്കാൻ / ത്വരിതപ്പെടുത്താൻ ഉള്ള കമ്പനിയുടെ തീരുമാനം ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലെ നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- d. അടയ്ക്കാനുള്ളത് മുഴുവനും തിരിച്ചടച്ച ശേഷമോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ ക്ലെയിമിന് വിധേയമായി അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് എതിരെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദത്തിന് വിധേയമായി വായ്പയുടെ ശേഷിക്കുന്ന തുക വകകൊള്ളിച്ചതിന് ശേഷമോ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യുന്നതാണ്. സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളോടെ വായ്പക്കാരന് നോട്ടീസ് നൽകും.

പൊതുവായത്

- a. ബന്ധപ്പെട്ട ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ (വായ്പക്കാരൻ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ, ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ) കമ്പനി വായ്പക്കാരൻ്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കും.
- b. വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനായി വായ്പക്കാരനിൽ നിന്നുള്ള അഭ്യർത്ഥനയുടെ രസീത്, സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും അതായത്, കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കണം. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന്റെ അനുരണനത്തിൽ സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കണം.
- c. ലോൺ തിരിച്ചു പിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, NBFC അന്യായമായ

ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ വരുത്തരുത്, അതായത്; അസമയങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചു പിടിക്കാൻ ആൾശേഷി ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനിയുടെ സ്റ്റാഫിൽ നിന്നുള്ള പരുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉപഭോക്താവിനോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ സ്റ്റാഫിന് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ

- a. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉളവാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കാൻ ശ്രീ സിദ്ധാർത്ഥ് മഹനോട്ടും, ഇൻഡിഫി ടെക്നോളജീസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (ഹോൾഡിംഗ് കമ്പനി) ഓപ്പറേഷൻസ് വിഭാഗം അസോസിയേറ്റ് ഡയറക്ടർ ശ്രീമതി പ്രിയങ്ക സിംഗ് എന്നിവർ അടങ്ങിയ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയിലെ പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉളവാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും പരിഗണിക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഈ സമിതി ഉറപ്പ് വരുത്തും.
- b. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലനത്തെക്കുറിച്ചും മാനേജ്മെന്റ് തലങ്ങളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ആനുകാലിക അവലോകനം ഉണ്ടാകും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന്, അത് നിർദ്ദേശിക്കുന്ന പ്രകാരം, സമർപ്പിക്കുന്നതാണ്.

പരാതി നിവാരണം

- a. ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും / സ്ഥലങ്ങളിലും ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും:
 - 1. കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് സമീപിക്കാവുന്ന നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പറുകൾ, ഇമെയിൽ വിലാസം).

പരാതി നിവാരണ ഓഫീസർ: ശ്രീമതി പ്രിയങ്ക സിംഗ്, അസോസിയേറ്റ് ഡയറക്ടർ - ഓപ്പറേഷൻസ്, ഇൻഡിഫി ടെക്നോളജീസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (“ഹോൾഡിംഗ് കമ്പനി”)
 ഇമെയിൽ: grievances@indificapital.com
 ഫോൺ: +91 8882704303

ii) പരാതി / തർക്കം 4 ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ് അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്ന RBI-യുടെ DNBS ന്റെ റീജണൽ ഓഫീസിൽ ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാം. കോണ്ടാക്ട് വിശദാംശങ്ങൾ:

ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജ്ജ്
 റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI)
 ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് നോൺ-ബാങ്കിംഗ്
 സുപ്പർവിഷൻ 6, സൺസദ് മാർഗ്ഗ്, ന്യൂഡൽഹി 110001
 ഇമെയിൽ ഐഡി: dnbsnewdelhi@rbi.org.in

b. നോഡൽ ഓഫീസറുടെയും RBI യുടെ റീജണൽ ഓഫീസിന്റെയും വിശദാംശങ്ങളോടൊപ്പം കമ്പനി അനുവർത്തിക്കുന്ന പരാതി നിവാരണം സംവിധാനവും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എടുത്തുകാട്ടുന്ന പബ്ലിക് നോട്ടീസ് ആയിരിക്കും.

കമ്പനിയുടെ FPC നയത്തിലെ അപ്ഡേഷൻ

ഡയറക്ടർ സിദ്ധാർത്ഥ് മഹനോട്ട്, ഇൻഡിഫി ടെക്നോളജീസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ("ഹോൾഡിംഗ് കമ്പനി") ഓപ്പറേഷൻസ് അസോസിയേറ്റ് ഡയറക്ടർ ശ്രീ പ്രിയങ്ക സിംഗ് എന്നിവരെ RBI അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് നിയമപരമായ അതോറിറ്റിയുടെ നിബന്ധനകൾക്ക്/ അപ്ഡേറ്റുകൾക്ക്/ അതാത് കാലത്ത് വരുത്തുന്ന ഭേദഗതിക്ക് അനുസൃതമായി കമ്പനിയുടെ FPC നയമോ മറ്റ് അനുബന്ധ മാർഗ്ഗരേഖകളോ ഭേദഗതി/മാറ്റം വരുത്താൻ ചുമതലപ്പെടുത്തും.

അംഗീകാരം

ഈ പോളിസി ഡോക്യുമെന്റും വാർഷിക അവലോകനങ്ങളിൽ വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങളും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിക്കും.

*****ഡോക്യുമെന്റ് സമാപ്തം*****