

**ICL Fincorp Limited**  
**ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡ്**

**സൂചിക**

ക്രമ നം.	സ്ഥിതിവിശേഷങ്ങൾ	പേജ് നമ്പർ.
1	ആമുഖം	1
2.	പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ	1
3.	വിവരങ്ങൾ	1
4.	വായ്പ അപേക്ഷകളും പ്രോസസ്സിംഗും	2
5.	ലോൺ: വിലയിരുത്തൽ & നിബന്ധനകൾ/ വ്യവസ്ഥകൾ	2
6	ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിനൽ ചാർജുകൾ	2
7.	വായ്പ വിതരണം (നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ)	3
8	ജനറൽ	3
9.	പരാതിപരിഹാരം	4
10.	ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്ക്ീം, 2018 - നോഡൽ ഓഫീസർ/പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ നിയമനം	5
11.	ഹോസ്റ്റ് ചെയ്തൽ	5
12.	ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം	5
13.	തിരിച്ചടയ്ക്കൽ	6
14.	സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈടിന്മേൽ വായ്പ നൽകൽ	6
15	ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡിന്റെ അവലോകനം	7

**1. ആമുഖം**

ICL Fincorp Limited ("the Company"), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ("RBI") രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത NBFC ആണ്. കമ്പനിക്ക് ഇന്ത്യയിലുടനീളം സാന്നിധ്യമുണ്ട്. നിലവിൽ ,ഗോൾഡ് ലോൺ, ബിസിനസ് ലോൺ, പേഴ്സണൽ ലോൺ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ വിവിധ തരത്തിലുള്ള വായ്പകൾ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നു.

ICL Fincorp Limited ("the Company") ആർബിട്രെ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ന്യൂ പ്രവർത്തന കോഡ് (FPC) ഏർപ്പെടുത്തുകയും യഥാവിധി ഡയറക്ടർ ബോർഡ് പ്രസ്തുത കോഡ് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തു. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായമായ കീഴ്ചകൾ/മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കുള്ള തത്വങ്ങൾ സജ്ജീകരിക്കുന്നതാണ് ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡ്.

ഈ ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡ് ("കോഡ്") കമ്പനി സ്വീകരിച്ച് നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ തരത്തിലുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ് (നിലവിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതും ഭാവിയിൽ അവതരിപ്പിക്കപ്പെടുന്നതുമെല്ലാം).

**2 പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ**

ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ:

- i. എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ന്യായമായി താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ പ്രവർത്തിക്കുക:
  - a. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ,സ്റ്റാഫ് പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ സമ്പ്രദായങ്ങൾ തുടങ്ങിയവയിലെല്ലാം കോഡിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കുക
  - b. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ബന്ധപ്പെട്ട നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക;
  - c. സത്യസന്ധത, സുതാര്യത എന്നീ ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമായിരിക്കും ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള കമ്പനിയുടെ ഇടപാടുകളെല്ലാം.
- ii. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനം മനസിലാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുക:
  - a. അവയുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുന്നു
- iii. തെറ്റായ കാര്യങ്ങളിൽ വേഗത്തിലും സഹാനുഭൂതിയോടെയും ഇടപെടുക:
  - a. തെറ്റുകൾ തിരുത്തൽ;
  - b. ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുക;
  - c. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തൃപ്തിയാവാത്ത പക്ഷം, സ്വന്തം പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാമെന്ന് അവർക്ക് പറഞ്ഞുകൊടുക്കുക
  - d. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുക, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക, ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കുക.

**3 വിവരങ്ങൾ**

- a) ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുകയും അവർക്ക് താൽപ്പര്യമുള്ള സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുന്ന വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുക
- b) ഉപഭോക്താവിന്റെ യഥാർത്ഥ ഐഡന്റിറ്റിയും വിലാസവും സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ആവശ്യമായ രേഖകൾ, വിവരങ്ങൾ.നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിനുള്ള മറ്റ് പ്രമാണങ്ങൾ നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിനുള്ള മറ്റ് പ്രമാണങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരം നൽകുക.

**4 വായ്പ അപേക്ഷകളും പ്രോസസ്സിംഗും**

- a) കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- b) കമ്പനിയുടെ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തും, അതുവഴി മറ്റ് NBFCകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് സ്വയം ബോധ്യപ്പെട്ട് തീരുമാനമെടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിക്കും.
- c) വായ്പാ അപേക്ഷകൾ ലഭിച്ചതിന്, കമ്പനിക്ക് അക്നോളജ്‌മെന്റ് (റസീത്) നൽകുന്ന സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും. ലോൺ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധി അക്നോളജ്‌മെന്റിൽ (റസീത്) സൂചിപ്പിക്കുന്നതായിരിക്കും.

**5 ലോൺ: വിലയിരുത്തൽ & നിബന്ധനകൾ/ വ്യവസ്ഥകൾ**

വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പ - തുക, സാംഗ്ഷൻ ലെറ്റർ മുഖേനയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിലോ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ കമ്പനി രേഖാമൂലം കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും. പ്രസ്തുത നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അംഗീകരിച്ചതിന്റെ രേഖയും തങ്ങളുടെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുന്നതായിരിക്കും. തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിനും കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും പിഴവിനും ഈടാക്കുന്ന പീനൽ ചാർജ്ജ് ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡായി കമ്പനി പരാമർശിക്കും.

ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന വിധത്തിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ, ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നയാളുകൾക്കും കമ്പനി നൽകും.

വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവ്, തിരിച്ചടവിന്റെ ആവൃത്തി, മുതലും പലിശയും തമ്മിലുള്ള വ്യത്യാസം, SMA/NPA വർഗ്ഗീകരണ തീയതികളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ മുതലായവ വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്തും തുടർന്ന് അനുമതി നിബന്ധനകൾ/വായ്പ കരാറിൽ എന്നിവയിൽ വല്ല മാറ്റവും വരുന്ന സമയത്തും ലോണിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് വരെ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും. , . മുതലും കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ പലിശയും അടയ്ക്കുന്നതിന് മൊറട്ടോറിയം ഉള്ള വായ്പ ഫെസിലിറ്റിയാണെങ്കിൽ, തിരിച്ചടവ് ആരംഭിക്കുന്നതിന്റെ കൃത്യമായ തീയതിയും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

**6 ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പീനൽ ചാർജുകൾ**

- a) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വായ്പാ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തത് മൂലം പിഴ ചുമത്തിയാൽ അത് 'പീനൽ ചാർജുകളായി' കണക്കാക്കും, കൂടാതെ മുൻകൂട്ടി ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർക്കപ്പെടുന്ന 'പീനൽ പലിശ' രൂപത്തിൽ അവ ഈടാക്കുന്നതുമല്ല. . പീനൽ ചാർജുകൾക്ക് മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല, എന്നിരുന്നാലും, ലോൺ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
- b) കമ്പനി പലിശ നിരക്കിൽ ഒരു അധിക ഘടകവും അവതരിപ്പിക്കില്ലെങ്കിലും, രൂപത്തിലും ഉള്ളടക്കത്തിലും ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.
- c) ലോണുകളിലെ പീനൽ ചാർജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ സമാനമായ മറ്റെന്തെങ്കിലും പേരിലുള്ള ചാർജുകൾ സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി ഒരു ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം രൂപീകരിക്കും.
- d) ഒരു പ്രത്യേക ലോൺ / ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ ലോൺ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ന്യായമായതും ആനുപാതികവുമാണ് പീനൽ ചാർജുകളുടെ തോത്.

- e) 'വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ പീനൽ ചാർജ്ജുകൾ, സമാനമായ രീതിയിൽ തന്നെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമാവുന്ന പീനൽ ചാർജ്ജുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കില്ല.
- f) പെനൽ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവും കാരണവും കമ്പനി സ്വന്തം വെബ്സൈറ്റിൽ പലിശ നിരക്കുകളും സേവന ചാർജ്ജുകളും എന്നതിന് താഴെ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ .ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലോൺ കരാറിലും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും / കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് (KFS) എന്നതിലും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും,
- g) വായ്പയുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം കൂടെ ബാധകമായ പീനൽ ചാർജ്ജുകളും അറിയിക്കുന്നതാണ്. കൂടാതെ, പീനൽ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ ഏതെങ്കിലും സന്ദർഭവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**7 വായ്പ വിതരണം (നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ)**

- a) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങിയ ആൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനികടം വാങ്ങിയ ആൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും ഉണ്ടാവുന്ന മാറ്റങ്ങൾ പിന്നീടുള്ളവയിൽ മാത്രം നടപ്പിലാക്കാൻ കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- b) കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ നിബന്ധനകളുടെ പാലനം നേരത്തെയാക്കാനോ / വേഗത്തിലാക്കാനോ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- c) കടം വാങ്ങിയ ആൾ മുഴുവൻ പണമടച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ ബാക്കിവരവ് ലഭ്യമാക്കുകയോ ചെയ്താൽ, അവരുടേ എല്ലാ സ്വത്തുക്കളും കമ്പനി വിട്ടുകൊടുക്കും; കമ്പനിയ്ക്ക് കടം വാങ്ങിയ ആളോട് മറ്റു നിയമാനുസൃതമായ അവകാശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കൈവശപ്പെടുത്തൽ അവകാശങ്ങൾ നിലനിൽക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ ഒഴികെ, അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ഒക്കെയുമുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ഒക്കെയും തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളോടെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അതേ പ്രകാരം അറിയിപ്പ് നൽകും.

**8 ജനറൽ**

- a) വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
- b) കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- c) ലോണുകൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങൾ കമ്പനി നടത്തില്ല. കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരിൽ നിന്നുള്ള പരുഷമായ പെരുമാറ്റം ഒഴിവാക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് സ്റ്റാഫ് മതിയായ പരിശീലനം നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- d) സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകൾക്ക് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.

**9 പരാതിപരിഹാരം**

- a) ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡിന്റെ അനുസരണം സംബന്ധിച്ചും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ആനുകാലിക അവലോകനം. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.
- b) ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും/ സ്ഥലങ്ങളിലും ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും:
  - i. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസവും) കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് താഴെപ്പറയുന്ന പ്രകാരം സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

**ലെവൽ-1**

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ, സേവന പോരായ്മകൾ, ജീവനക്കാരുടെ ഇടപാടുകൾ തുടങ്ങിയവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എന്തെങ്കിലും പരാതികളുണ്ടെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ചിൽ നേരിട്ട് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർക്ക് പരാതി നൽകാം. പരാതികൾ പരിഹരിക്കാൻ ബ്രാഞ്ചിലെ അധികാരി ബ്രാഞ്ച് ഇൻ-ചാർജ് ആയിരിക്കും. ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഉടൻ അംഗീകരിക്കുകയും പരാതി ലഭിച്ച് ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ പരിഹാരം കാണുകയും ചെയ്യും.

**ലെവൽ-2**

പരാതികൾ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് റീജിയണൽ മാനേജറെ സമീപിക്കാം. ഇത്തരം പരാതികൾ പരമാവധി ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കും.

**ലെവൽ-3**

റീജിയണൽ മാനേജറുടെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിനെ സമീപിച്ച് പരാതി നൽകാം: - കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിലെ കസ്റ്റമർ റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ (പരാതി പരിഹാര സെൽ).

കമ്പനിയുടെ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിലെ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന് അസി. ഗ്രേഡിൽ കുറയാത്ത ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥൻ നേതൃത്വം നൽകും. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറായി അദ്ദേഹത്തെ നിയോഗിക്കുന്നതായിരിക്കും.

നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളും കൈകാര്യം ചെയ്ത പരാതികളിൽ റീജിയണൽ മാനേജർമാരെടുത്ത തീരുമാനങ്ങൾക്കെതിരായ അപ്പീലുകളും ഹെഡ് ഓഫീസിലെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. ഈ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ മുഖേന ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ആർബിട്രെ ഇൻസ്ട്രൂമെന്റ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ നിയുക്ത പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറും (PNO) ഇദ്ദേഹം തന്നെ ആയിരിക്കും.

- ii. ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി/ആശങ്കകൾ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് RBI CMS പോർട്ടലിൽ പരാതി നൽകാം - <https://cms.rbi.org.in>

അല്ലെങ്കിൽ താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് പരാതി ഫോം അയക്കുക:

കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രൊസസിംഗ് കേന്ദ്രം,  
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില,  
സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017  
ടോൾഫ്രീ നമ്പർ- 14448

**10 ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക കമ്പനികൾക്കുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം**

**(a) റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021**

ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ, കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും കമ്പനിയ്ക്കെതിരെ സമർപ്പിച്ച പരാതികളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ (PNO) കമ്പനി നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്പനി നിയമിക്കുന്ന നോഡൽ ഓഫീസർമാർ (NO) PNO യെ സഹായിക്കും.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, ഇടപാട് നടക്കുന്ന ശാഖകളിൽ/ സ്ഥലങ്ങളിൽ, PNOയുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസവും) അതോടൊപ്പം പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങളും ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പോർട്ടലിൽ (<https://cms.rbi.org.in>) പ്രദർശിപ്പിക്കും.

ഓഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുന്ന ഒരാൾക്ക് സ്കീമിനെ കുറിച്ച് മതിയായ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്ന തരത്തിൽ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ വ്യക്തമായി തന്നെ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകളും പദ്ധതിയുടെ പകർപ്പും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും വെബ്സൈറ്റിൽ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും വേണം.

(റഫറൻസ്: റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021, (നവംബർ 12, 2021)

**11 ഹോസ്റ്റ് ചെയ്യൽ**

വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകും.

**12 ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം**

- a) ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും പ്രൊസസിംഗിനും മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. പലിശയും അപകടസാധ്യതയുടെ ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള കടം വാങ്ങിയ ആളുകളോട് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ കടം വാങ്ങിയ ആൾ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് എന്നിവരെ അറിയിക്കുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

- b) പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. വെബ്സൈറ്റിലോ അല്ലാതെയോ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന എല്ലാ വിവരങ്ങളും പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
- c) വായ്പയെടുത്തയാളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന തുകയുടെ കൃത്യമായ നിരക്ക് അറിയാൻ വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കണം പലിശനിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കേണ്ടത്.

**13 തിരിച്ചെടുക്കൽ**

കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള ലോൺ കരാറിൽ കമ്പനി നിയമപരമായി നടപ്പിൽ വരുത്താവുന്ന ഒരു ബിൽറ്റ് ഇൻ റീ-പൊസഷൻ ക്ലോസ് ഉൾപ്പെടുത്തും. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും ഉൾക്കൊള്ളുന്നു:

- (a) കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്;
  - (b) അറിയിപ്പ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
  - (c) സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
  - (d) വസ്തുവിന്റെ വിൽപന / ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ;
  - (e) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് തിരിച്ചുകിട്ടാനുള്ള നടപടിക്രമം, കൂടാതെ
  - (f) വസ്തുവിന്റെ വിൽപന / ലേലം എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമം.
- അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കും.

**14 സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈടിന്മേൽ വായ്പ നൽകൽ**

മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പൊതുവായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് പുറമെ, വ്യക്തികൾക്ക് സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾക്കു ബദലായി വായ്പ നൽകുമ്പോൾ, കമ്പനി ഡയറക്ടർ ബോർഡ് യഥാവിധി അംഗീകരിച്ച നയം പാലിക്കേണ്ടതാണ്, അതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നവയാണ് ഇനിപ്പറയുന്നത്:

- i. RBI അനുശാസിക്കുന്ന KYC മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഏതെങ്കിലും ലോൺ നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് തന്നെ ഉപഭോക്താവ് ബാധ്യത നിർവഹിക്കുന്നതിൽ വേണ്ടത്ര ജാഗ്രത പുലർത്തുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള മതിയായ നടപടികൾ.
- ii. ലഭിച്ച ആഭരണങ്ങളുടെ ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ നടപടിക്രമം.
- iii. സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം നിറവേറ്റുന്നതിനുള്ള ആഭ്യന്തര സംവിധാനങ്ങൾ.
- iv. ആഭരണങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി കസ്റ്റഡിയിൽ സൂക്ഷിക്കുന്നതിനും, വ്യവസ്ഥകൾ തുടർച്ചയായി അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും, ബന്ധപ്പെട്ട ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകുന്നതിനും, നടപടിക്രമങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ആന്തരിക ഓഡിറ്റർമാരുടെ ആനുകാലിക പരിശോധനയ്ക്കും മതിയായ സംവിധാനങ്ങൾ. ആഭരണങ്ങൾ സൂക്ഷിക്കാൻ ഉചിതമായ സൗകര്യമില്ലാത്ത ശാഖകൾ സ്വർണ്ണത്തിന്റെ ഈടിന്മേലുള്ള വായ്പകൾ നൽകാൻ പാടില്ല.
- v. ഈടായി സ്വീകരിക്കുന്ന ആഭരണങ്ങൾ ഉചിതമായി ഇൻഷുർ ചെയ്തിരിക്കണം.
- vi. തിരിച്ചടവ് മൂടങ്ങിയാൽ ആഭരണങ്ങൾ ലേലം ചെയ്യുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നയം സുതാര്യവും പര്യാപ്തവുമായിരിക്കും. ലേല തീയതിക്ക് മുമ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകും. പിന്തുടരേണ്ട ലേല നടപടിക്രമങ്ങളും ഇത് വ്യക്തമാക്കും. വ്യത്യസ്ത താൽപര്യങ്ങൾ തമ്മിൽ യാതൊരു വിധ വൈരുദ്ധ്യവും ഉണ്ടാവാൻ പാടുള്ളതല്ല. , അതിനാൽ, എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാനായി, ലേല സമയത്ത് ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളുമായും ബന്ധപ്പെട്ട സ്ഥാപനങ്ങളുമായും ഉൾപ്പെടെ ഒരു കയ്യകല ബന്ധമുണ്ടെന്ന് ലേല പ്രക്രിയ ഉറപ്പാക്കും.
- vii. ഒന്ന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും മറ്റൊന്ന് ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലുമായി കുറഞ്ഞത് 2 പത്രങ്ങളിലെങ്കിലും പരസ്യം നൽകി ലേലം പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കും.
- viii. നടത്തിയ ലേലത്തിൽ കമ്പനി പങ്കെടുക്കില്ല.
- ix. പണയം വച്ച സ്വർണം ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ലേലക്കാർ വഴി മാത്രമേ ലേലം ചെയ്യുകയുള്ളൂ.
- x. മൊബിലൈസേഷൻ, നിർവ്വഹണം, അംഗീകാരം എന്നിവയുടെ ചുമതലകൾ വേർതിരിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള വഞ്ചനകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി ഏർപ്പെടുത്തേണ്ട സംവിധാനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പോളിസി ഉൾക്കൊള്ളുന്നു.

xi. സ്വർണത്തിന് പകരമായുള്ള വായ്പ കരാറും, ലേല നടപടികളുടെ വിശദാംശങ്ങളും വെളിപ്പെടുത്തുന്നതായിരിക്കും.

**15 ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡിന്റെ അവലോകനം**

കാലാകാലങ്ങളിൽ ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡിൽ വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്യാനും അംഗീകാരം നൽകാനും മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർക്ക് അധികാരമുണ്ട്.

ICL Fincorp Limited - നായി

K G അനിൽകുമാർ  
മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ