

---

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്  
വിവൃതി ക്യാപിറ്റൽ പ്രൈവറ്റ്  
ലിമിറ്റഡ്

---

പതിപ്പ്	അംഗീകാര തീയതി
V1	4 സെപ്റ്റംബർ 2017
V2	22 ഒക്ടോബർ 2018
V3	08 നവംബർ 2022

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ('ആർബിഐ') പ്രധാന നിർദ്ദേശമനുസരിച്ച് - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - പ്രധാനപ്പെട്ട നോൺ-ഡെപ്പോസിറ്റ് ടേക്കിംഗ് കമ്പനി ആൻഡ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ടേക്കിംഗ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2016, മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - , റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2022 പ്രകാരം എല്ലാ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളും ('ആർഇകൾ') കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഒരു ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്പിസി) ഏർപ്പെടുത്തണം.

വിവൃതി ക്യാപിറ്റൽ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ("വിസിപിഎൽ") ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ('എഫ്പിസി') റിസർവ് ബാങ്കിൽ നിന്നുള്ള മേൽപ്പറഞ്ഞ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

വിസിപിഎല്ലിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും എഫ്പിസി ബാധകമായിരിക്കും, ഇത് സ്ഥാപനത്തിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ബാധകമായിരിക്കും.

**ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ:**

എഫ്.പി.സി.യുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

1. ഉപഭോക്താവുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ മികച്ച രീതികൾ സ്വീകരിക്കുക.
2. നിയമപരവും ധാർമികവുമായ ബിസിനസ്സ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ പിന്തുടരുക.
3. സുതാര്യമായിരിക്കുക, ഉപഭോക്താവിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകുക.
4. എംഎഫ്ഐ വായ്പയ്ക്കായി വിസിപിഎൽ പങ്കാളികൾ പിന്തുടരുന്ന പ്രക്രിയകൾ/രീതികൾ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും വിന്യസിക്കുന്നതിനുമുള്ള ഒരു രൂപരേഖ നൽകുക.

**വിസിപിഎല്ലിന്റെ പ്രതിബദ്ധതകൾ**

- റെഗുലേറ്റർമാരും (റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, എസ്ഇബിഐ, ഐആർഡിഎ മുതലായവ) സർക്കാർ, ലോക്കൽ അതോറിറ്റി മുതലായവ പോലുള്ള മറ്റ് യോഗ്യതയുള്ള അധികാരികളും പാസാക്കിയ / പുറപ്പെടുവിച്ച / പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ബാധകമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുനൽകുന്നു.
- മതം, ജാതി, ലിംഗഭേദം, ഭാഷ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് വിവേചനം കാണിക്കില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുനൽകുന്നു.
- കമ്പനി അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തവും പൂർണ്ണവുമായ വിവരങ്ങൾ അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് / ഭാവി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും, തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ ഏതെങ്കിലും പരസ്യമോ പ്രചാരണമോ നൽകുകയില്ല.
- 'മറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ചാർജുകൾ' അല്ലെങ്കിൽ സുതാര്യതയുടെ അഭാവമുള്ള ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിൽ നിന്ന്

വിട്ടുനിൽക്കുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുനൽകുന്നു.

- ഉപഭോക്താവ് പണയപ്പെടുത്തിയ പണയവസ്തുവിന്റെ ഭദ്രമായ സൂക്ഷിപ്പിനും കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റഡിയായിരിക്കുമ്പോൾ പണയവസ്തുവിന്റെ ആകസ്മികമോ അശ്രദ്ധമോ വഞ്ചനാപരമായതോ ആയ ഏതെങ്കിലും നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനും സാധ്യമായതും യുക്തിസഹവുമായ എല്ലാ നടപടികളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനു കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.
- ബിസിനസ്സ് ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവ് മനഃപൂർവമല്ലാത്തതോ ക്ലിരിക്കൽ ആയതോ ആയ ഏതെങ്കിലും പിഴവുകളോ ഉണ്ടായാൽ അത് പ്രയോജനപ്പെടുത്തില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുനൽകുന്നു.
- ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും ഉടനടി പരിഹരിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ, എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് ഉള്ള ഒരു ഘടനാപരമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനും കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.
- കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ എഫ്പിസി പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ആവശ്യാനുസരണം, എഫ്പിസിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് കസ്റ്റമറിന് ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.

**ഫെയർ പ്രാക്ടീസുകൾ:**

**വായ്പകൾ:**

1. ലോൺ ഡോക്യുമെന്റേഷൻ സെറ്റിൽ, സവിശേഷതകളും വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടും. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകൾ വിപണിയിലെ മറ്റ് വായ്പാ ദാതാക്കളുമായി താരതമ്യം ചെയ്തും വിശകലനം ചെയ്തും മികച്ച തീരുമാനമെടുക്കാൻ ഇത് വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ പ്രാപ്തരാക്കും. വായ്പ എടുക്കുന്നവർ സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളും പ്രസ്തുത ഫോമിൽ വ്യക്തമാക്കും.
2. ഡാറ്റാബേസ് സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോറം വായ്പ വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്നും അവരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ആവശ്യമായ അധിക വിവരങ്ങളും പട്ടികപ്പെടുത്തിയേക്കാം.
3. വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്ക് വായ്പ അംഗീകരിച്ചു കൊണ്ടുള്ള രസീത് നൽകുന്നതിന് വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോറം നൽകും.
4. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും ശരിയായി പൂരിപ്പിച്ച വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ആവശ്യമായ രേഖകൾ സഹിതം 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കുകയും നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്ന എല്ലാ രേഖകളും വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് ലഭിക്കുകയും വേണം.
5. വായ്പ വാങ്ങുന്ന വ്യക്തിയുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

**വായ്പാ വിലയിരുത്തൽ വ്യവസ്ഥകളും / നിബന്ധനകളും:**

1. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള വായ്പക്കാരുടെ പ്രാപ്തി കമ്പനി വിലയിരുത്തും.
2. വായ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം, വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, പലിശ പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതി, വൈകിയുള്ള തിരിച്ചടവിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴപലിശ എന്നിവ വ്യക്തമായി കാണിച്ചു കൊണ്ട് ഒരു അനുമതികത്ത് വഴി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
3. മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച മേൽപ്പറഞ്ഞ വ്യവസ്ഥകളുടെയും നിബന്ധനകളുടെയും വ്യാപാരങ്ങളുടെയും സ്വീകാര്യത കമ്പനിയുടെ രേഖകളിൽ സംരക്ഷിക്കപ്പെടും.

ഫെസിലിറ്റി എഗ്രിമെന്റിന്റെ / ഡോക്യുമെന്റേഷന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും വായ്പകളുടെ അനുമതി / വിതരണ സമയത്ത് ഉപഭോക്താവിന് നൽകും. തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴപലിശ വായ്പാ കരാറിൽ ബോൾഡിൽ ഹൈലൈറ്റ് ചെയ്യും.

**നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം**

ഉപഭോക്താവിന് വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളിലും നിബന്ധനകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ കത്ത് മുഖേനയോ കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ അപ് ഡേറ്റ് ചെയ്തുകൊണ്ടോ ഉപഭോക്താവുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുക, ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വീകാര്യതയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ബാധകമാക്കുക. വായ്പാ കരാറിൽ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ബാധകമായിരിക്കുമെന്ന് വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിച്ചുകൊണ്ടുള്ള ഈ വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കണം.

**വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം:**

1. വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവോ പെർഫോമൻസോ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനോ ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ ഉള്ള കമ്പനിയുടെ തീരുമാനം, ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കും.

2. വായ്പ തിരികെ വിളിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് അല്ലെങ്കിൽ വായ്പാ കരാറിലും മറ്റ് അനുബന്ധ രേഖകളിലും അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമായി തിരിച്ചടവോ പെർഫോമൻസോ ത്വരിതപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് കമ്പനി വായ്പക്കാർക്ക് ന്യായമായ സമയം നൽകും.
3. കമ്പനിയുടെ പക്കലുള്ള ഊടുകൾ, തീർച്ചയായും ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി വായ്പകളുടെ പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ തിരിച്ചടവ് ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, വായ്പക്കാർക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനായി പുറപ്പെടുകയും ചെയ്തേക്കാം. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള മൊത്തത്തിലുള്ള തുകയ്ക്കുള്ളിൽ പണം കടമെടുക്കാൻ / പിൻവലിക്കാനുള്ള സൗകര്യം വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് ലഭിച്ചിട്ടുള്ള സന്ദർഭങ്ങളിൽ, പ്രവർത്തന സൗകര്യത്തിനായി കമ്പനിക്ക് ഊടുകൾ നിലനിർത്താവുന്നതാണ്.

**വിഴ്ച വരുത്തിയാലുള്ള റിപോസഷൻ:**

സുരക്ഷിതമായ വായ്പ നൽകുന്നതിനായി കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള കരാർ/വായ്പ കരാറിൽ കമ്പനിക്ക് ഒരു ബിൽറ്റ്-ഇൻ റി-പൊസഷൻ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ക്ലോസ് സുതാര്യമായിരിക്കണം കൂടാതെ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകൾ വ്യക്തമായി പറയുകയും വേണം:

1. റിപോസഷൻ ട്രിഗറുകൾ
2. കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്
3. കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം
4. വസ്തുവകകൾ വിൽക്കുന്നതിന് /ലേലത്തിന് മുമ്പ് കുടിശ്ശിക തീർക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരന് ഒരു അന്തിമ അവസരം നൽകുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥ
5. വസ്തുവകകൾ വിൽക്കുന്നതിനുള്ള / ലേലത്തിനുള്ള നടപടിക്രമം

**പലിശ നിരക്ക് കണക്കുകൂട്ടലുകൾ:**

1. ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, പരിധി, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ പരിഗണിച്ച് കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകളോടുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരോട് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോ ഉപഭോക്താവോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും വേണം.

2. പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനോടുള്ള സമീപനവും ഞങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയോ വേണം.
3. പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കണം, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കിനെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ബോധ്യമുണ്ടാകും.

**ശേഖരണ പ്രക്രിയ:**

1. വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന്, അസമയങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് കായികബലം ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ അനാവശ്യ പീഡനത്തിന് വിസിപിഎൽ മുതിരില്ല.
2. വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണുകളിലും വിസിപിഎൽ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.

**രഹസ്യസ്വഭാവം:**

ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒഴികെ വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനി മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തികളോട് വെളിപ്പെടുത്തില്ല:

1. ഏതെങ്കിലും നിയമത്തിനു വിധേയമായോ, സർക്കാർ അധികാരികളുടെ നിർദ്ദേശം, അഭ്യർത്ഥന അല്ലെങ്കിൽ ആവശ്യകത എന്നിവ അനുസരിച്ച് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്.
2. രഹസ്യസ്വഭാവത്തിന്റെ ചുമതലയുള്ള ഓഡിറ്റർ, പ്രൊഫഷണൽ ഉപദേഷ്ടാക്കൾ, എജൻറുമാർ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ നൽകുന്നവരുടെ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കൾ എന്നിവർക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ട്.
3. വായ്പാ ദാതാവുമായി ഏതെങ്കിലും ട്രാൻസ്ഫർ, അസൈൻമെന്റ്, പങ്കാളിത്തം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് കരാറുകൾ എന്നിവയിൽ ഏർപ്പെട്ടേക്കാവുന്ന ഏതൊരു വ്യക്തിക്കും ഈ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമാണ്
4. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അവരിൽ നിന്നോ ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോയിൽ നിന്നോ എന്തെങ്കിലും സൗകര്യം പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മറ്റ് ബാങ്കുകൾക്ക് വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ.

**പരാതികൾ:**

വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് എന്തെങ്കിലും പരാതികളും / സംശയങ്ങളും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവർ അത് രേഖാമൂലം പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ പരാതികൾ പരിഹരിക്കാനുള്ള എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും ഉടനടി നടത്തണം. ബുദ്ധിമുട്ടനുഭവിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുമായി ഇടപെടുകുന്ന ജീവനക്കാർ പരാതി നൽകാൻ അവനെ / അവളെ സഹായിക്കണം.

**എംഎഫ്ഐ വായ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസുകൾ:**

എംഎഫ്ഐ ലെൻഡിംഗിനായി വിസിപിഎൽ ഇനിപ്പറയുന്ന രീതികൾ സ്വീകരിക്കുകയും കോ-ലെൻഡിംഗ് പങ്കാളികൾ ('ഇനിമുതൽ 'പങ്കാളി' എന്ന് വിളിക്കുന്നു) ചട്ടക്കൂട് പിന്തുടരുകയും അവരുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസുകൾ ഈ കോഡുമായി വിന്യസിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.  
**വായ്പാ പ്രക്രിയ:**

1. പങ്കാളികളുമായി വായ്പ നൽകുന്നതിന് വിസിപിഎൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് നടപടിക്രമം ഉറപ്പാക്കും

- a. ഒരു വായ്പയ്ക്ക് അപേക്ഷിക്കുന്ന പ്രക്രിയ സങ്കീർണ്ണമായിരിക്കില്ല
- b. റിസർവ് ബാങ്ക് നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള കെവൈസി, വരുമാന നിർണ്ണയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളും വിവരങ്ങളും മാത്രമേ കസ്റ്റമർമാരിൽ നിന്നും അവരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളിൽ നിന്നും ശേഖരിക്കുകയുള്ളൂ
- c. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും വെരിഫൈ ചെയ്യപ്പെടും, വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശോധനകൾ നടത്തുകയും ചെയ്യും

2. ബോർഡ് അംഗീകൃത പോളിസി ഉണ്ടായിരിക്കും

- a. കുടുംബവരുമാനം വിലയിരുത്തുന്നതിന്
- b. പ്രതിമാസ ഗാർഹിക വരുമാനത്തിന്റെ (FOIR) ഒരു ശതമാനമായി കുടുംബത്തിന്റെ പ്രതിമാസ വായ്പ ബാധ്യതകളുടെ തിരിച്ചടവ് കണക്കിലെടുത്ത് ചെലവ് പരിമിതപ്പെടുത്തുക. FOIR 50% ആയി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു

3. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനും ആദ്യ ഗഡുവിന്റെ തിരിച്ചടവ് തീയതിക്കും ഇടയിലുള്ള മൊറട്ടോറിയം കുറഞ്ഞത് തിരിച്ചടവ് ആവൃത്തിക്ക് തുല്യമായിരിക്കും

4. കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ ആവശ്യകത അനുസരിച്ച് മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിരിച്ചടവിന് കാലാനുസൃതമായ സൗകര്യം നൽകും

**വിതരണം:**

1. വിതരണ സമയം മുൻകൂട്ടി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും
2. എല്ലാ ലോണുകളുടെ വിതരണവും ഒരു കേന്ദ്ര സ്ഥലത്ത് ആയിരിക്കും

**കളക്ഷൻ:**

1. ഒരു കേന്ദ്രീകൃത സ്ഥലത്ത് വെച്ച് കളക്ഷൻ നടക്കും
2. പങ്കാളികളുടെ ജീവനക്കാരാണ് കളക്ഷൻ നടത്തുക
3. പങ്കാളികളുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം വിസിപിഎൽ പെരുമാറ്റച്ചട്ടവുമായി വിന്യസിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് വിസിപിഎൽ ഉറപ്പാക്കും
4. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിന് ഫീൽഡ് ജീവനക്കാരെ പരിശീലിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് പങ്കാളികൾക്ക് മതിയായ രീതികൾ ഉണ്ടെന്ന് വിസിപിഎൽ ഉറപ്പാക്കും
5. പങ്കാളിയുടെ ഫീൽഡ് ജീവനക്കാരൻ ഏതെങ്കിലും അധികക്ഷേപകരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിർബന്ധിത രീതികൾ ഉപയോഗിച്ച് കളക്ഷൻ നടത്തില്ല
6. കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറിൽ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും ഉചിതമായ നടപടി സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

**വായ്പകളുടെ റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ:**

1. തിരിച്ചടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന വായ്പക്കാരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനും അത്തരം വായ്പക്കാരുമായി ഇടപഴകുന്നതിനും ലഭ്യമായ ആശ്രയത്തെക്കുറിച്ച് ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നതിനും വിസിപിഎല്ലിനും പങ്കാളികൾക്കും ഉചിതമായ സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും
2. ഇനിപ്പറയുന്നവ കഠിനമായ രീതികളായി കണക്കാക്കപ്പെടും
  - a) ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധികക്ഷേപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം
  - b) വായ്പക്കാരനെ നിരന്തരം വിളിക്കുകയും ഒപ്പം/ അല്ലെങ്കിൽ രാവിലെ 9:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 മണിക്ക് ശേഷവും വായ്പക്കാരനെ വിളിക്കുകയോ ചെയ്യുക.
  - c) വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കൽ
  - d) വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കൽ  
വായ്പ വാങ്ങിയ ആളെ/ വായ്പക്കാരന്റെ കുടുംബത്തെ / ആസ്തികൾ / പ്രശസ്തി എന്നിവയെ അപായപ്പെടുത്തുന്നതിന് അക്രമത്തിന്റേയോ അതിനു സമാനമായ മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങളുടെയോ പ്രയോഗം അല്ലെങ്കിൽ ഭീഷണി
  - e) കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടവ് നടത്താത്തതിന്റെ പ്രത്യാഘാതങ്ങളെ കുറിച്ചോ വായ്പക്കാരനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക
3. നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരത്തിൽ വീണ്ടെടുക്കലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥ ഉണ്ടായിരിക്കും. ഈ സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പ വിതരണ സമയത്ത് വായ്പക്കാരന് നൽകും

വിലനിരണയം :



1. ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് ആർബിട്രെറി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും ക്രെഡിറ്റ് പോളിസിയിലും അനുസൃതമായിരിക്കും -ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് അംഗീകരിച്ച കോൾഡിംഗ്.
2. കൊള്ള പലിശ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുകയില്ല.
3. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മുൻകൂട്ടി പ്രഖ്യാപിക്കാതെ നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/ സേവനങ്ങൾക്ക് ഒരു ഫീസും ഈടാക്കില്ല
4. സെക്യൂരിറ്റി നിക്ഷേപമോ ഈടോ കളക്ട് ചെയ്യുകയില്ല
5. വായ്പക്കാർക്ക് വായ്പകൾ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കാൻ കഴിയും. പ്രീപേയ്മെന്റിന് പിഴ ഈടാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, കാലതാമസം വരുത്തിയ പേയ്മെന്റിന് പിഴപലിശ ഉണ്ടായിരിക്കും, അത് കൂടിയുള്ള തുകയ്ക്കാണ് ബാധകമാകുക, മുഴുവൻ വായ്പാ തുകയ്ക്കും ബാധകമല്ല
6. ഒരു ഭാവി വായ്പക്കാരന്റെ നിരക്കുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡൈസ്ഡ് സിംപ്ലിഫയേഡ് ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും, ഇത് വായ്പാ കാർഡിന്റെ ഭാഗമാകും
7. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന എല്ലാ ഫീസും ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും. ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കാത്ത ഒരു തുകയും വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കില്ല
8. VCPL-ഉം പങ്കാളിയും അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന മിനിമം, പരമാവധി, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ, അത് പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന എല്ലാ രേഖകളിലും (ഇൻഫർമേഷൻ ബുക്കറ്റ്സ്/ലഘുലേഖകൾ) അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലെ വിശദാംശങ്ങളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കണം
9. പലിശ നിരക്കിലോ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജ്ജിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് വായ്പക്കാരനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കും, ഈ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ ഫലപ്രദമാകൂ
10. വായ്പക്കാർക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന പരിശീലനം സൗജന്യമായിരിക്കും, പങ്കാളികൾ അതിന് പണം ഈടാക്കുന്നില്ലെന്ന് വിസിപിഎൽ ഉറപ്പാക്കും.

**വായ്പാ രേഖകൾ:**

1. വിസിപിഎൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളുമുള്ള വായ്പാ കരാർ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കും

**വായ്പാ കരാർ :**

1. ലോൺ കാർഡ്: എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും ഒരു വായ്പാ കാർഡ് ലഭിക്കും, അത് ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുത്തും
  - a. വായ്പക്കാരനെ തിരിച്ചറിയുന്ന മതിയായ വിവരങ്ങൾ
  - b. വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ ഫാക്ട് ഷീറ്റ്
  - c. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും
  - d. ലഭിച്ച ഗഡുക്കളും അന്തിമ ഡിസ്ചാർജും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും അംഗീകാരം.
  - e. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും കോണ്ടാക്ട് നമ്പറും ഉൾപ്പെടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ
  - f. ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കണം
  - g. നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നത് വായ്പക്കാരന്റെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെ ആയിരിക്കും, അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഫീസ് ഘടന വായ്പാ കാർഡിൽ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും
  
2. ഒരു ഭാവി വായ്പക്കാരന്റെ വിലനിർണ്ണയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളും റിസർവ് ബാങ്ക് സൂചിപ്പിക്കുന്നത് പോലെ സ്റ്റാൻഡേർഡെസ്ഡ് സിംപ്ലിഫയേഡ് ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും. വിസിപിഎൽ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ പങ്കാളികൾ അല്ലെങ്കിൽ ഏജന്റുമാർ ഈടാക്കുന്ന ഏതൊരു ഫീസും ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും. ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കാത്ത ഒരു തുകയും വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കില്ല.
  
3. താഴ്ന്ന വരുമാനമുള്ള വീടുകളിൽ നിന്ന് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകുന്ന മറ്റ് വായ്പകൾക്ക് (അതായത്, ഈടായി നൽകിയ വായ്പകൾ) സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫാക്ട് ഷീറ്റ് നൽകുക.

**കസ്റ്റമർമാരോടുള്ള പെരുമാറ്റം:**

1. പങ്കാളികളുടെ ജീവനക്കാരുടെയോ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് വിസിപിഎൽ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും, കൂടാതെ സമയബന്ധിതമായി പരാതി പരിഹാരവും നൽകും, വായ്പാ കരാറിലും ഓഫീസ് / ബ്രാഞ്ച് പരിസരത്ത് / വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്ന എഫ്പിസിയിലും ഇത് ഉണ്ടായിരിക്കും.
  
2. ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം സംബന്ധിച്ച് പങ്കാളിക്ക് ഒരു ബോർഡ് അംഗീകൃത നയവും അവരുടെ റിക്രൂട്ട്മെന്റ്, പരിശീലനം, നിരീക്ഷണം എന്നിവയ്ക്കുള്ള സംവിധാനവും ഉണ്ടെന്ന് വിസിപിഎൽ ഉറപ്പാക്കും. പ്രസ്തുത നയം ജീവനക്കാർക്ക് മിനിമം യോഗ്യതകൾ നിശ്ചയിക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശീലന ഉപകരണങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും.

**ഡിസ്ക്ലൈമർ:**

1. പങ്കാളികൾ അവരുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ശാഖകളിലും മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന മിനിമം, പരമാവധി, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകളും അത് പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന രേഖകളിലും (പ്രാദേശിക ഭാഷയിലെ ഇൻഫർമേഷൻ ബുക്ലെറ്റുകൾ/ ലഘുലേഖകൾ) അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലെ വിശദാംശങ്ങളും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നുവെന്ന് വിസിപിഎൽ ഉറപ്പാക്കും.
2. ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രയോജനത്തിനായി വിസിപിഎൽ-ലും പങ്കാളികളുടെ ബ്രാഞ്ചിലും ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
  - a. പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ഉള്ള എഫ്പിസി ഡോക്യുമെന്റ്, സുതാര്യതയോടും ന്യായമായ വായ്പാ രീതികളോടുമുള്ള വിസിപിഎൽ-ന്റെ പ്രതിബദ്ധത വ്യക്തമാക്കുന്നു.
  - b. എല്ലാ ഉൽപ്പന്ന വിശദാംശങ്ങളും
  - c. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും ഈടാക്കുന്ന ഫലപ്രദമായ പലിശ നിരക്കും വായ്പാ പരസ്യങ്ങളുടെ ഘടകങ്ങളും
  - d. ജീവനക്കാരുടെ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റം തടയുന്നതിനും സമയബന്ധിതമായ പരാതിപരിഹാരം നൽകുന്നതിനും വിസിപിഎല്ലോ പങ്കാളിയോ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്ന ഒരു അറിയിപ്പ്
  - e. പേര്, കോൺടാക്റ്റ് നമ്പർ, കസ്റ്റമർ കെയർ-ഇൻ-ചാർജിന്റെ ഇമെയിൽ വിലാസം.
  - f. ആർബിട്രേഷയുടെ ഡിഎൻബിഎസ്-ന്റെ പ്രാദേശിക ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജ്ജ് ഓഫീസ് ആരുടെ അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്നുവോ അവരുടെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ.

**പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം**

വിസിപിഎല്ലിന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നിലവിലുണ്ട്, [https:// എന്ന വിലാസത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയും](https://www.vivriticapital.com/pdf/Grievances%20Redressal%20Mechanism.pdf)

ഉപഭോക്തൃ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പങ്കാളികൾക്ക് മതിയായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും.

**അവലോകനം**

കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് ആവശ്യമാണെന്ന് തോന്നുമ്പോൾ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യും. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ ഏത് മാറ്റവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഉടൻതന്നെ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.





