

---

നീതിയുക്ത പ്രവർത്തന സംഹിതയും  
പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും  
വിവൃതി ക്യാപിറ്റൽ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

---



vivrity  
CAPITAL

| പതിപ്പ് | അനുമതി തീയതി      |
|---------|-------------------|
| V1      | 2017 സെപ്റ്റംബർ 4 |
| V2      | 2018 ഒക്ടോബർ 24   |

ഡി.എൻ.ബി.ആർ (പി.ഡി) സിസി നം. 054/03.10.119/2015-16 മുഖേന റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബി.ഐ) ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക സ്ഥാപനങ്ങൾക്കുള്ള (എൻബി.ഐ.എഫ്.സി.കൾ) നീതിയുക്ത പ്രവർത്തന സംഹിതയെ സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗരേഖ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ആർബി.ഐ.യുടെ നീതിയുക്ത പ്രവർത്തന സംഹിതാ മാർഗ്ഗരേഖകൾ അനുസരിച്ചാണ് വിവൃതി ക്യാപിറ്റലിന്റെ (ഇനിമുതൽ വിസിപി.ഐൽ എന്ന് സൂചിപ്പിക്കുന്നു) നീതിയുക്ത പ്രവർത്തന സംഹിത (എഫ്.പി.സി) തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്.

വിസിപി.ഐൽ.യുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും പ്രസ്തുത എഫ്.പി.സി ബാധകമായിരിക്കും. കൂടാതെ സ്ഥാപനത്തിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാരും ഇത് പാലിക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥരാണ്.

**നീതിയുക്ത പ്രവർത്തന സംഹിതയുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ:**

എഫ്.പി.സിയുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

1. ഉപഭോക്താവുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ഏറ്റവും മികച്ച പ്രവർത്തന മാനദണ്ഡങ്ങൾ കൈക്കൊള്ളുക
2. നിയമപരമായും ധാർമ്മികമായും സാധ്യതകൊണ്ടുണ്ടാകുന്ന ബിസിനസ്സ് കീഴ്വഴക്കങ്ങൾ പിന്തുടരുക
3. സുതാര്യമായി ഇടപഴകുകയും ഉപഭോക്താവിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യുക

**വിവൃതി ക്യാപിറ്റലിന്റെ പ്രതിബദ്ധതകൾ**

- വ്യവസ്ഥാപകരും (റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെബി, ഐ.ആർ.ഡി.ഐ), സർക്കാർ, പ്രാദേശിക അതോറിറ്റി മുതലായവ പോലുള്ള ബന്ധപ്പെട്ട അതോറിറ്റികളും പാസാക്കിയ/പുറപ്പെടുവിച്ച ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും വ്യവസ്ഥാപനങ്ങളും മാർഗ്ഗരേഖകളും പാലിക്കാൻ കമ്പനിയ്ക്ക് ബാധ്യതയുണ്ട്.
- മതം, ജാതി, ലിംഗഭേദം അല്ലെങ്കിൽ ഭാഷ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഉപഭോക്താക്കളോട് വിവേചനപരമായി പെരുമാറില്ല എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് / ഉപഭോക്താവാകാൻ സാധ്യതയുള്ളവർക്ക് കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച വ്യക്തവും പൂർണ്ണവുമായ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി ലഭ്യമാക്കും. കൂടാതെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതോ തെറ്റായി നയിക്കാൻ സാധ്യതയുള്ളതോ ആയ പരസ്യങ്ങളോ പ്രചാര തന്ത്രങ്ങളോ അവലംബിക്കില്ല.
- 'പരോക്ഷ നിരക്കുകൾ' അല്ലെങ്കിൽ സുതാര്യതയില്ലാത്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ പരിചയപ്പെടുത്തുന്നതിൽ നിന്നും പിന്മാറ്റമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.
- ഉപഭോക്താവ് ഈടുനൽകിയിരിക്കുന്ന ജാമ്യവസ്തു സുരക്ഷിതമായി കൈവരും വയ്ക്കുന്നതിനും, കമ്പനിയുടെ കൈവശമിരിക്കുമ്പോൾ അബദ്ധവശാലോ, മനഃപൂർവ്വമല്ലാതെയോ വഞ്ചനയിലൂടെയോ ജാമ്യവസ്തു നഷ്ടം സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനുള്ള സാധ്യമായ, ന്യായമായ എല്ലാ നടപടികളും കൈക്കൊള്ളുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കുന്നു
- ബിസിനസ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന സമയത്ത് ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് ബോധപൂർവ്വമല്ലാതെയുള്ള പിഴവുകളോ കൈപ്പിഴകളോ സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ അത് മുതലെടുക്കാൻ ശ്രമിക്കില്ല എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ നിർദ്ദേശങ്ങളോ പരാതികളോ കാര്യക്ഷമമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനവും, അതോടൊപ്പം എസ്.കലേഷൻ മെട്രിക്സോടുകൂടിയ വ്യത്യസ്ത തലങ്ങളുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും ഒരുക്കുന്നതിന് കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്.
- കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ എഫ്.പി.സി ദൃശ്യമാക്കും. കൂടാതെ അഭ്യർത്ഥനയിന്മേൽ ഉപഭോക്താവിന് എഫ്.പി.സിയുടെ ഒരു പകർപ്പും ലഭ്യമാക്കും.

**കീഴ്വഴക്കങ്ങൾ**

**വായ്പകൾ**

- വായ്പാ സംബന്ധമായ രേഖകളിൽ, മറ്റുള്ളവയ്ക്കൊപ്പം വായ്പയുടെ വിശാലമായ സവിശേഷതകളും വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടും. ഇത് വായ്പ എടുക്കുന്നവരെ, വിപണിയിലെ മറ്റ് വായ്പ ദാതാക്കളുടെ നിബന്ധനകളുമായി, കമ്പനിയുടെ നിബന്ധനകൾ താരതമ്യം ചെയ്ത് വിശകലനം ചെയ്യാനും വ്യക്തമായ തീരുമാനം കൈക്കൊള്ളാനും പ്രാപ്തരാക്കും. വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുകൾ സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളും മേൽപ്പറഞ്ഞ ഫോം വ്യക്തമാക്കും.
- കമ്പനിക്ക് ഡാറ്റാബേസ് സൃഷ്ടിക്കാൻ ഉതകുന്നതിനായി വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുകളും അവരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളും നൽകേണ്ട അധിക വിവരങ്ങളും വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോം പട്ടികപ്പെടുത്തുന്നു.
- വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോം ലഭിച്ചതായുള്ള സ്ഥിരീകരണം വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുകൾക്ക് നൽകുന്നതിനും ഈ ഫോമിലൂടെ സാധിക്കും.
- വായ്പ എടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് പുരിപ്പിച്ച അപേക്ഷാ ഫോമുകളും ആവശ്യമായ മറ്റ് രേഖകളും ലഭിക്കുകയും, എല്ലാ രേഖകളും നിലവിലുള്ള ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും പാലിക്കുകയും ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ അപേക്ഷാ ഫോം ലഭിച്ച് 90 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അവയ്ക്ക് തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കപ്പെടും.
- ഇരുകക്ഷികൾക്കും മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കും എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും നടത്തുന്നത്.

**വായ്പാ മൂല്യ നിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും**

- വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് അത് തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള പ്രാപ്തിയുണ്ടോയെന്ന് കമ്പനി വിലയിരുത്തും.
- പണം നൽകാനുള്ള തീരുമാനം വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ അനുമതി പത്രം മുഖേന അറിയിക്കും, അതിൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, പലിശ നിർണ്ണയ രീതി, വൈകി പണമടയ്ക്കുന്നതിന് പിഴയായി ഈടാക്കുന്ന പലിശ എന്നിവ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കും.
- മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച നിബന്ധനകളുടേയും വ്യവസ്ഥകളുടേയും സമ്മതപത്രവും വാണിജ്യനിരക്കുകളും കമ്പനി രേഖകളിൽ സൂക്ഷിച്ചുവെക്കും.

ഫെസിലിറ്റി ഉടമ്പടിയുടെ / രേഖയുടെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഒപ്പം ചേർത്തിരിക്കുന്ന മറ്റ് രേഖകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പ് വീതവും, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് ഉപഭോക്താവിന് നൽകും. പണം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നത് വൈകുമ്പോൾ പിഴയായി ഈടാക്കുന്ന പലിശ, വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ ബോൾഡ് അക്ഷരങ്ങളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും.

**വായ്പാ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങളും**

- വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ കമ്പനി രേഖാമൂലമോ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെയോ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും, ഉപഭോക്താവിന്റെ അംഗീകാരത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഈ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ബാധകമാക്കും. മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ബാധകമാകുമെന്ന് വായ്പാ ഉടമ്പടിയിലെ ഉപാധിയിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കും.

**വിതരണശേഷമുള്ള തുടർപരിശോധന**

- വായ്പ ഉടമ്പടി തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള/ വായ്പയുടെ പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തൃപ്തിപ്പെടുത്താനുള്ള കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും തീരുമാനം, വായ്പാ ഉടമ്പടിയിലെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കും.
- വായ്പ ഉടമ്പടി തിരിച്ചടയ്ക്കാനോ പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തൃപ്തിപ്പെടുത്താനോ ആവശ്യപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പയെടുത്തവർക്ക് വായ്പ ഉടമ്പടിയിലും മറ്റ് അനുബന്ധ രേഖകളിലും അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമായി ന്യായമായ സമയം നൽകും.

- കമ്പനിയുടെ കൈവശമുള്ള ഈട് വസ്തുവകകൾ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ സ്വത്തുകൈവശാവകാശത്തിനോ വിധേയമായി വായ്പകളുടെ പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ തിരിച്ചടവിന് ശേഷം വിട്ടുകിട്ടിയേക്കാം. കൂടാതെ വായ്പയെടുത്തവർക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനായി വകയിരുത്തുകയും ചെയ്തേക്കാം. എന്നിരുന്നാലും, അനുവദിച്ച ആകെ തുകയിൽ നിന്ന് ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ പണം കടമെടുക്കുന്നതിനുള്ള/പിൻവലിക്കാനുള്ള സൗകര്യം വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഈട് വസ്തുവകകൾ പ്രവർത്തന സൗകര്യത്തിനായി കമ്പനി കൈവശം വെച്ചേക്കാം.

**വീഴ്ച വരുത്തുന്ന സാഹചര്യത്തിലുള്ള കണ്ടുകെട്ടൽ**

സുരക്ഷിതമായ വായ്പയെടുക്കലിനായി, കമ്പനിക്ക് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുമായുള്ള കരാറിൽ/വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ ഒരു സ്വത്ത് കണ്ടുകെട്ടൽ ഉപാധിയുണ്ടായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും ഈ ഉപാധി സുതാര്യവും ഇനീഷറിയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ പ്രതിപാദിക്കുന്നതുമായിരിക്കണം:

- കണ്ടുകെട്ടുന്നതിനിടയാക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ
- കണ്ടുകെട്ടുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്
- കണ്ടുകെട്ടലിന്റെ നടപടിക്രമങ്ങൾ
- സ്വത്ത് വിൽക്കുന്നതിന്/ ലേലം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക് കുടിശ്ശിക തീർക്കാൻ അന്തിമ അവസരം നൽകുന്നത് സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥ
- സ്വത്ത് വിൽക്കുന്നതിന്/ലേലം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ

**പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയം**

- ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ പരിഗണിച്ച് കമ്പനി പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും, വായ്പകൾക്കും മുൻകൂറുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും വിശ്വാസ്യത നിർണ്ണയത്തിന്റെ മാനദണ്ഡങ്ങളും വിവിധ തരം വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളോട് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനോട് അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി പത്രം മുഖേന വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും ചെയ്യും.
- പലിശ നിരക്കും വിശ്വാസ്യത നിർണ്ണയവും ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കിയിരിക്കും. വെബ്സൈറ്റിലോ മറ്റ് തരത്തിലോ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റമുണ്ടാകുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തിരിക്കണം.
- പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കണം, എങ്കിൽ മാത്രമേ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന യഥാർത്ഥ നിരക്കുകൾ വായ്പ എടുത്തയാൾക്ക് മനസ്സിലാവൂ.

**പണമീടാക്കൽ പ്രക്രിയ**

- വ്യക്തികളിൽ നിന്ന് വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന്, വിസിപിഎൽ ഉപദ്രവങ്ങൾ ഒന്നും കൈക്കൊള്ളില്ല; അതായത് വായ്പ എടുത്തവരെ അനുചിതമല്ലാത്ത സമയങ്ങളിൽ സ്ഥിരമായി ഓർമ്മപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് കായിക ബലം ഉപയോഗിക്കുക മുതലായവ.
- വിസിപിഎൽ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ടോ വായ്പകളിലും മുൻകൂട്ടി അടച്ച് തീർക്കുന്നതിനുള്ള നിരക്കുകൾ/ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.

**രഹസ്യാത്മകത**

ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ അല്ലാതെ ആരുമായും വായ്പ എടുത്തയാളുടെ പണമിടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തിയേക്കില്ല:

- ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം, സർക്കാർ അധികൃതരിൽ നിന്നുള്ള എന്തെങ്കിലും നിർദ്ദേശം, അഭ്യർത്ഥന അല്ലെങ്കിൽ ആവശ്യകതയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതായി വരുമ്പോൾ.
- ഓഡിറ്റർ, വിദഗ്ദ്ധ ഉപദേശകർ, ഏജന്റുകൾ അല്ലെങ്കിൽ രഹസ്യാത്മകതയുടെ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള പലിശയ്ക്ക് പണം കൊടുക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി സേവനദാതാക്കൾ എന്നിവർക്ക് വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ.
- പണം പലിശയ്ക്ക് കൊടുക്കുന്നയാളുമായി ഏതെങ്കിലും പണമിടപാടിലോ, അസൈൻമെന്റിലോ, പങ്കാളിത്തത്തിലോ മറ്റ് ഉടമ്പടികളിലോ ഏർപ്പെടുന്നയാളുകൾക്ക് വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ.
- വായ്പയെടുത്ത ആൾ മറ്റ് ബാങ്കുകളിൽ നിന്നോ ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് വിവര ബ്യൂറോയിൽ നിന്നോ എന്തെങ്കിലും ഫെസിലിറ്റി പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ ആ ബാങ്കുകൾ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ.

**പരാതികൾ**

വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക് എന്തെങ്കിലും പരാതി/ആവലാതികൾ ഉണ്ടാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ഇത് പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഉടൻ തന്നെ ആവലാതികൾ പരിഹരിക്കാനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും. പരാതി ഉള്ള ഉപഭോക്താവുമായി ഇടപഴകുന്ന ജീവനക്കാർ അവൻ/അവൾക്ക് ഒരു പരാതി നൽകാനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകും.

**പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം**

ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംശയം / പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് വിസിപിഎൽ ഒരു ത്രിതല പ്രശ്ന പരിഹാര സംവിധാനം ലഭ്യമാക്കും.

**തലം 1:**

ഉപഭോക്താവിന് അവന്റെ/അവളുടെ സംശയം/പരാതി, ബിസിനസ്സ് കീഴ്വഴക്കങ്ങൾ, പണം കടം നൽകുന്നതിനുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ, ക്രെഡിറ്റ് മാനേജ്മെന്റ്, വീണ്ടെടുക്കലും ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങളുടെ അപ്ഡേഷൻ/മാറ്റവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും എന്നിവയുമായി സംബന്ധിച്ച ഏതെങ്കിലും പ്രശ്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്ന പരിഹാരത്തിനായി സമീപിക്കേണ്ട കമ്പനിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം.

പ്രശ്ന പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

- പ്രശ്ന പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര്: വംശി വാസുദേവൻ, ഹെഡ് - ഇൻസ്പെക്റ്ററുഷണൽ റിസ്ക്
- വിലാസം: 12-മത്തെ നില, പ്രെസ്റ്റീജ് പോളിഗൺ, തെയ്നാംപേട്ട്, ചെന്നൈ - 35
- കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ (ടെലിഫോൺ/ഇമെയിൽ): [grievanceredressal@vivriticapital.com](mailto:grievanceredressal@vivriticapital.com),  
[044-40074801](tel:044-40074801)

പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന് ഒരു നിശ്ചിത പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവിനെ മതിയായി വിവരം ധരിപ്പിച്ചുകൊണ്ട്, അനുയോജ്യമായ ഒരു ടീമംഗത്തിനെ ഔദ്യോഗികമായി ജോലിയേൽപ്പിക്കാം.

**തലം 2:**

15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രശ്നം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയുടെ മൃഗ്ഗവൻ സമയ ഡയറക്ടർക്ക് പരാതി നൽകാം: [vineet@vivriticapital.com](mailto:vineet@vivriticapital.com)

തലം 3:

പരാതി / തർക്കം ലഭിച്ച് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് ഇനിഷറിയുന്ന വിലാസത്തിൽ അപ്പീൽ നൽകാം:

ഡെപ്യൂട്ടി ജനറൽ മാനേജർ, കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെൽ, റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഫോർട്ട് സ്റ്റാസിസ്, ചെന്നൈ

പേര്: ശ്രീമതി. എ. ഭ്രമ ശാന്തകുമാരി

ഫോൺ: [044 - 2539 9030](tel:044-25399030)

ഇമെയിൽ: [boomasanthakumari@rbi.org.in](mailto:boomasanthakumari@rbi.org.in);

[cepcchennai@rbi.org.in](mailto:cepcchennai@rbi.org.in)

**അവലോകനം**

നീതിയുക്ത കീഴ്വഴക്ക സംഹിത വർഷാവർഷം അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ആവശ്യകതയ്ക്ക് അനുസരിച്ച് അവലോകനം ചെയ്യും. നീതിയുക്ത കീഴ്വഴക്ക സംഹിതയിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ അത് ഉടൻ തന്നെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

