



# ഫെയർ പ്രാക്ടീസിസ് കോഡ്

2022

## എൻറർപ്രൈസ് വൈഡ്- മുഴുവൻ കമ്പനിക്കും ബാധകമാണ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസിസ് കോഡ് ഉപയോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച് ക്യാപ്ലോട്ട് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് പിന്തുടരുന്ന നടപടികളെക്കുറിച്ച് ഫലപ്രദമായ അവലോകനം ഉപയോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നു.

---

ആർ.ബി.ഐ യിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള എൻ.ബി.എഫ്.സി -യായ ക്യാപ്ലോട്ട് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ബ്രാൻഡ് നാമമാണ് ആക്സിയോ.

## ഉള്ളടക്കം

ഉള്ളടക്കം	പേജുകൾ
I. ആമുഖം	3
II. ലക്ഷ്യങ്ങൾ	3
III. വായ്പയ്ക്കും തുടർ നടപടികൾക്കുമായുള്ള അപേക്ഷ	4
IV. വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും	4-5
V. വായ്പകളുടെ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങളും	5
VI. പൊതുവായവ	6
VII. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	6-7
VIII. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന പലിശനിരക്കുകളുടെ നിയന്ത്രണങ്ങൾ	8
IX. കമ്പനി ധനസഹായം നൽകിയ ഹൈപ്പോതെക്കേറ്റഡ് ആസ്തികളുടെ പുനർവിനിയോഗം	8-9
X. ഫെയർ പ്രാക്ടീസിസ് കോഡിന്റെ ഭാഷയും ആശയവിനിമയവും	9

### 1.ആമുഖം:

ആർബിഎ(RBI) സർക്കുലറിന് അനുസൃതമായി ഡിഎൻബിആർ (DNBR) (പിഡി)(PD) സിസി.നമ്പർ(CC).054/03.10.119/2015-16 തീയതി 1st ജൂലൈ 2015 (“മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ” ), ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്ക് നൽകുന്നവ (എൻ ബി എഫ് സി കൾ)(NBFCs), ക്യാപ്ഷോട്ട് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ന്റെ ബിസിനസ്സ് കണ്ടക്ടിനായി ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഒരു ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സ്വീകരിച്ചു. ആർ ബി എ ഇഷ്യൂ ചെയ്ത എൻബിഎഫ്സികൾക്കായുള്ള(NBFC) ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനായുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്നതാണ് ചുവടെയുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്. നേരത്തെയുള്ള നയം 2021 ഓഗസ്റ്റ് 25 ന് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിരുന്നു.

കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് നിലവിലുള്ള നിയമപരമായ, റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകൾക്കനുസൃതമായി നടത്തും, കാര്യക്ഷമത, ഉപഭോക്തൃ-ഓറിയന്റേഷൻ, കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണം തത്വങ്ങൾ എന്നിവയിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കും. കൂടാതെ, കമ്പനി അതിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിൽ ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കും, അവയുടെ പ്രധാന ഘടകങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

### 2.ലക്ഷ്യങ്ങൾ:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ അവർക്ക് ന്യായം ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്;
- ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും അടിസ്ഥാനമാക്കി അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ നേടാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തരാക്കുക; അതിനൊപ്പം
- ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും.

### 3. വായ്പയ്ക്കും തുടർ നടപടികൾക്കുമായുള്ള അപേക്ഷ:

- ഭാവിയിൽ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ അവ്യക്തതയ്ക്ക് വഴിയൊരുക്കാതെ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്നു, (അതിനാൽ മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ(NFBCs) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളുമായി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം ചെയ്യാനും സ്വമേധയാലും സ്വതന്ത്രവുമായും തീരുമാനം എടുക്കാൻ കഴിയും). സാമ്പത്തിക സൗകര്യം ലഭിക്കുന്നതിന് സമർപ്പിക്കേണ്ട ആവശ്യമായ രേഖകൾ വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കുന്നു
- എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളുടെയും രസീത് അംഗീകരിക്കുന്ന ഒരു സംവിധാനം കമ്പനി സ്വീകരിച്ചു.

### 4. വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും:

- വായ്പ അപേക്ഷകൾ കമ്പനിയുടെ മൂല്യനിർണ്ണയ മാനദണ്ഡങ്ങളനുസരിച്ചു പരിഗണിക്കുകയും വിലയിരുത്തുകയും ചെയ്യും കൂടാതെ അതിനനുസരിച്ച് സാമ്പത്തിക സൗകര്യവും നൽകും. അംഗീകരിച്ച വായ്പയുടെ വിശദാംശങ്ങളും അതിൽ സജ്ജമാക്കിയിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു ഔദ്യോഗിക വിജ്ഞാപനം അംഗീകൃത കത്ത് വഴി രേഖാമൂലം ഉപഭോക്താവിന് നൽകും, അതിൽ വാർഷിക പലിശനിരക്കും അതിന്റെ അപേക്ഷയും ഉൾപ്പെടുന്നു. ഇതിനുപുറമെ വൈകി തിരിച്ചടവ്, ചെക്ക് / നാച്ച് അപമാന ചാർജ്ജുകൾ, കോസ്റ്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയ്ക്കുള്ള ശിക്ഷാർഹമായ പലിശ അധികാരപത്രത്തിലും വായ്പാ കരാറിലും വ്യക്തമായ നിബന്ധനകളിൽ പരാമർശിക്കുന്നു. ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താവ് സ്വീകരിച്ചതിന്റെ റെക്കോർഡ് കമ്പനി സൂക്ഷിക്കും.

- കമ്പനി വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, വായ്പാ കരാറുകളുടെയും അനുബന്ധ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകണം.

## 5. വായ്പകളുടെ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങളും:

- വിതരണ വ്യവസ്ഥ, പലിശനിരക്ക്, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നോട്ടീസ് നൽകും. റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റിയുടെ നിർദ്ദേശമനുസരിച്ചു മാത്രമേ പലിശനിരക്കുകളിലും വിലയിലും മാറ്റങ്ങൾ വരികയുള്ളൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.
- തിരിച്ചുപിടിക്കാനും / പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം ത്വരിതപ്പെടുത്താനുമുള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിനു കീഴിലും അതിനു യോജിക്കുന്നതായിരിക്കും.
- മുഴുവൻ കുടിശ്ശികയും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി കുടിശ്ശികയുള്ള വായ്പയുടെ തിരിച്ചറിവിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നവർക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള അവകാശതിലോ കമ്പനി മുഴുവൻ സെക്യൂരിറ്റികളും പുറത്തുവിടും. പ്രതിക്രിയ ചെയ്യാനുള്ള അത്തരം അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, അവശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്നതുവരെ / പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്ക് അവകാശമുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടെ വായ്പക്കാർക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.

## 6.പൊതുവായവ:

- വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും(അല്ലെങ്കിൽ മുമ്പ് ഉപഭോക്താവ് പറയാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടെങ്കിൽ മാത്രം).
- ലിംഗഭേദം, വംശം, ജാതി, മതം, സമൂഹം, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വായ്പാ അപേക്ഷകളിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല.
- വായ്പ അക്കൗണ്ട് കൈമാറുന്നതിനായി വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ചാൽ, സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും - അതായത്, കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം ബാധകമായ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി അത് നടപ്പിലാക്കും. കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ അനാവശ്യമായി ഉപദ്രവിക്കരുത്, കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് അതിന്റെ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

## 7.പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം:

കമ്പനിക്ക് അംഗീകൃത പരാതി പരിഹാര നയമുണ്ട്, അത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഒരു ഫസ്റ്റ് ലെവൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനമായി കമ്പനിക്ക് ഒരു ഉപഭോക്തൃ പരാതി ഹെൽപ്പ്ലൈൻ നമ്പർ ഉണ്ട്.

ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമായി കമ്പനി നിയമിച്ച പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറാണ് മിസ് ആകാൻഷാ സിംഗ്. നോഡൽ

ഓഫീസറുമായി ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ പറയുന്നു:

മിസ് ആകാൻഷാ സിംഗ്  
ഹെഡ് കോപ്പ്ളൈയെൻസ്  
ക്യാപ്ലോട്ട് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്,  
ഗോകൽദാസ് പ്ലാറ്റിനം, പുതിയ നമ്പർ. 3 (പഴയ നമ്പർ. 211),  
അപ്പർ പാലസ്, ബെല്ലാരി റോഡ്, സദാശിവ നഗർ,  
ബെംഗളൂരു, കർണാടക - 560080  
മെയിൽ ഐഡി: [aakanksha.singh@axio.co.in](mailto:aakanksha.singh@axio.co.in) ഫോൺ: +91 9999914917

കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചോ /ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ചോ ക്ലേശം/പരാതി ഉള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉടൻടി പരിഹാരം കാണുന്നതിന് നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് രേഖാമൂലം അറിയിക്കാം. തുടർന്നുള്ള ഓരോ മീറ്റിംഗിലും ലഭിച്ച പരാതികളുടെ ഹൈലൈറ്റുകളും പരിഹാരങ്ങളും അവരുടെ അവലോകനത്തിനായി ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് നോഡൽ ഓഫീസർ നൽകും.

കമ്പനി നൽകിയ റെസല്യൂഷനിൽ ഉപയോക്താക്കൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, അവർ തുടർന്ന് സമീപിക്കേണ്ടവ:

ചുമതലയുള്ള ഓഫീസർ, പ്രാദേശിക ഓഫീസ്,  
ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ, സംരക്ഷണ സെൽ, റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,  
10/3/8, ന്യൂപതുങ്ങാ റോഡ്, ബെംഗളൂരു, കർണാടക 560001  
ടെലിഫോൺ നമ്പർ: 080-22180397  
ഇമെയിൽ: [cms.cepcbengaluru@rbi.org.in](mailto:cms.cepcbengaluru@rbi.org.in)  
ടെലിഫോൺ നമ്പർ: 080-2218 0501

അല്ലെങ്കിൽ

ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ - എൻ ബിഎഫ് സി(NFBC),  
ചാർജിൽ ഉള്ള ഓഫീസർ,  
റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ഫോർട്ട് ഗ്ലാസിസ്,  
ചെന്നൈ 600 001  
ടെലിഫോൺ നമ്പർ: 044 - 25395964  
ഇമെയിൽ: [cms.nbfcochennai@rbi.org.in](mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in)

## 8. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന പലിശനിരക്കുകളുടെ നിയന്ത്രണങ്ങൾ:

- പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, മറ്റ് നിരക്കുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനി നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം മുതലായ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്താണ് കമ്പനി പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിച്ചത്. കൂടാതെ റെഗുലേറ്ററി ഗൈഡ് ലൈനുകൾക്ക് അനുസൃതമായ വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിച്ചു. പലിശ നിരക്കും വിവിധ തരം ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള റിസ്ക് റെയ്റ്റും യുക്തിയുടെയും നിലവാരത്തിനുള്ള സമീപനവും അനുയോജിതമായി വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും.
- പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
- ആശയവിനിമയം നടത്തുന്ന പലിശ നിരക്ക് എല്ലായ്പ്പോഴും വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കും, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് അറിയാം

## 9. കമ്പനി ധനസഹായം നൽകിയ ഹൈപ്പോതെക്കേറഡ് ആസ്തികളുടെ പുനർവിനിയോഗം:

ഉപഭോക്താവുമായുള്ള വായ്പാ കരാറിൽ കമ്പനിക്ക് ബിൽറ്റ് ഇൻ റീ-കൈവശാവകാശം ഉണ്ട്, അത് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാൻ കഴിയും. കൂടുതൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നവ സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു:



- കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്;
- അറിയിപ്പ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാൻ കഴിയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- സുരക്ഷ കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
- സെക്യൂരിറ്റിയുടെ വിൽപന / ലേലം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പായി വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരന് നൽകാനുള്ള അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥ;
- കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വീണ്ടും പണം നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം കൂടാതെ
- വസ്തു വിൽപന / ലേലം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം.

## 10.ഫെയർ പ്രാക്ടീസിസ് കോഡിന്റെ ഭാഷയും ആശയവിനിമയവും:

ഫെയർ പ്രാക്ടീസിസ് കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യുകയും കാലാനുസൃതമായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തിനായി സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. അംഗീകൃത പോളിസി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ സ്ഥാപിക്കുകയും അത് ബന്ധപ്പെട്ടവരുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി വിവിധ പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.