

നവി ഫിൻസെർവ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്
 (മുമ്പ് അറിയപ്പെട്ടിരുന്നത് ചൈതന്യ റൂറൽ ഇൻറർമീഡിയേഷൻ ഡെവലപ്മെൻറ്
 സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്) ന്റെ
 ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നയം



പതിപ്പ് നം	FPC/3.1/2020-21
നയം ആദ്യമായി അവലംബിച്ച തീയതി	14 th മാർച്ച് 2016
നയം ഭേദഗതി ചെയ്ത/ പുതുക്കിയ തീയതി	30 സെപ്തംബർ 2021
നയ ഉടമ	ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസർ
അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർ
ഒപ്പ്	ഒപ്പ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് (“ആർ.ബി.ഐ.”) ൽ റെജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു ബാങ്കിംഗ്-ഇതര ഫിനാൻസ് കമ്പനിയായ നവി ഫിൻസെർവ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (“എൻ.എഫ്.പി.എൽ. അഥവാ കമ്പനി”), നിലവിൽ അതിൻറെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഡിജിറ്റൽ വ്യക്തിഗത വായ്പയും ഡിജിറ്റൽ ഭവന വായ്പകളും പ്രദാനം ചെയ്യുന്ന ബിസിനസ്സിലാണ്.

എൻ.എഫ്.പി.എൽ. ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് (“ആർ.ബി.ഐ.”) 2015 ജൂലൈ 1 തീയതിയിലെ മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ - ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് (“സർക്കുലർ”) ആവശ്യപ്പെടുന്നത് പ്രകാരം ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് (“കോഡ്” അഥവാ “എഫ്.പി.സി.”) രൂപപ്പെടുത്തുകയും അവലംബിക്കുകയും ചെയ്തിരിക്കുന്നു. ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് കമ്പനി ഓഫർ ചെയ്യുന്ന (നിലവിൽ ഓഫർ ചെയ്യുന്ന അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഭാവി തീയതിയിൽ അവതരിപ്പിച്ചേക്കാവുന്ന) ഉല്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും എല്ലാ കാറ്റഗറികൾക്കും ബാധകമാണ്. ഈ കോഡ് ബോറോവർമാരുമൊത്തുള്ള അതിൻറെ ബിസിനസ്സിൽ ന്യായമായ ഇടപെടലിനും സുതാര്യതയ്ക്കുമുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രതിബദ്ധത ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.

ഉദ്ദേശ്യം

ഈ കോഡ് രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത് കമ്പനിക്ക് അതിൻറെ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ചുവടെപറയുന്ന സുപ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകളുടെ ഉദ്ദേശ്യത്തോടെയാണ്.

- അടിസ്ഥാന മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് ബോറോവർമാരുമൊത്ത് ഇടപെടുന്നതിൽ ധാർമ്മികവും ന്യായവുമായുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ബോറോവർക്കും കമ്പനിയ്ക്കും ഇടയിൽ ന്യായവും ആദരവോടുകൂടിയതുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- കമ്പനി ഓഫർ ചെയ്യുന്ന വായ്പാ ഉല്പന്നങ്ങൾക്ക് സർക്കുലറിനും കോഡിനും കീഴിലുള്ള ആവശ്യകതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കുക;
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള മെക്കാനിസങ്ങൾ ശക്തിപ്പെടുത്തുക; കൂടാതെ
- കമ്പനിയുടെ വായ്പാ ഉല്പന്നങ്ങൾ ബാധകമായ ഇന്ത്യൻ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും അനുവർത്തിക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;

പ്രതിബദ്ധതകൾ

എൻ.എഫ്.പി.എൽ., ധനകാര്യ സേവന മേഖലയിൽ നിലനില്ക്കുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനായി, സത്യസന്ധതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനപ്പെടുത്തി, എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും നീതിയുക്തമായും പ്രവർത്തിച്ച് കോഡ് അനുവർത്തിക്കുന്നതാണ്.

എൻ.എഫ്.പി.എൽ. വായ്പാ ഉല്പന്നങ്ങളും അതുപോലെതന്നെ സേവന ചാർജുകളും, പലിശ നിരക്കും, അപേക്ഷിക്കുന്നതിൻറെ രീതി എന്നിവ

ഉൾപ്പെടെയുള്ള അതിൻറെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മനസ്സിലാക്കാനാവുന്നതിനായി, അർത്ഥശക്യ്ക്കിടയില്ലാത്തതായ വ്യക്തമായ വിവരം ബോറോവർമാർക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

എൻ.എഫ്.പി.എൽ. ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യമായും രഹസ്യാത്മകമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതും, ഒരു വിവരങ്ങളും (എ) റെഗുലേറ്റർമാർ അല്ലെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഏതെങ്കിലും നിയമ അല്ലെങ്കിൽ സർക്കാർ അധികൃതർ ആവശ്യപ്പെടുകയോ; അല്ലെങ്കിൽ (ബി) അത്തരം വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ പങ്കുവയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് സമ്മതിക്കുകയോ ചെയ്താലല്ലാതെ, മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്താതിരിക്കുന്നതുമാണ്.

എൻ.എഫ്.പി.എൽ. കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതും, അഭ്യർത്ഥനയുടെ മേൽ അതിൻറെ ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതുമാണ്. കമ്പനി അതിൻറെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കെതിരെ വർഗ്ഗം, ജാതി, ലിംഗപദവി, വൈവാഹിക അവസ്ഥ, മതം അല്ലെങ്കിൽ ഭിന്നശേഷിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാട്ടുന്നതല്ല.

ബാധകമാകൽ

കോഡ് കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും, അതിൻറെ ബിസിനസ്സിൻറെ ഭാഗമായി കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തപ്പെട്ട മറ്റ് വ്യക്തികൾക്കും ബാധകമായിരിക്കുന്നതാണ്.

വായ്പകൾക്കും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗിനുമുള്ള ബാധകമാകൽ

കമ്പനി അതിൻറെ ബോറോവർമാരെ നവി ആപ്പിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ പങ്കാളികളിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ ഏജൻറുമാരിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കു കീഴിൽ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള അത്തരത്തിലുള്ള മറ്റ് മാതൃകകളിലൂടെ സോഴ്സ് ചെയ്യുന്നതാണ്. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും നവി ആപ്പിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ ഭൗതിക വായ്പാ അപേക്ഷകളിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായ അത്തരത്തിലുള്ള മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ കമ്പനി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

കമ്പനി ചുവടെപറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്:

- a) ബോറോവർക്കുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ബോറോവർക്കു മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- b) വായ്പാ അപേക്ഷയിൽ ബോറോവറുടെ താല്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ (അതായത്, ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക്, ഫീസ്/ചാർജുകൾ, ഏതെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ, പ്രീ-പേയ്മെൻറ് ഓപ്ഷനുകളും മറ്റു ചാർജുകളും, ഏതെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പാ അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ടത് ആവശ്യമായിട്ടുള്ള പ്രമാണങ്ങൾ ഏതെല്ലാമെന്ന് സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

- c) എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകൾക്കും, വായ്പാ അപേക്ഷ എത്ര കാലത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കുമെന്ന സമയപരിധി സൂചിപ്പിച്ചുകൊണ്ടുള്ള ഒരു കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകുന്നു എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
- d) വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും അപേക്ഷയുടെ സമയത്ത് കമ്പനിക്ക് സമർപ്പിച്ചിരിക്കണം. കമ്പനിക്ക് എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടുന്നതിനുള്ള അവകാശം കമ്പനിയ്ക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതാണ്.
- e) എൻ.എഫ്.പി.എൽ. വായ്പ അനുവദിക്കലിനെയും അതിൻറെ നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കേണ്ടതും, ബോറോവർ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചു എന്നതിനുള്ള രേഖ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതുമാണ്.
- f) എൻ.പി.എഫ്.എൽ., ഒന്നുകിൽ ബോറോവറിൽ നിന്ന് അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ബാങ്ക്/ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് ഒരു വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥനകൾ, സാധാരണ ഗതിയിൽ, അതിൻറെ വിവേചനം അനുസരിച്ച് പ്രോസസ്സ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്. എൻ.പി.എഫ്.എൽ. അഭ്യർത്ഥന കൈപ്പറ്റിയത് മുതൽ 21 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ, സമ്മതത്തിൻറെ അല്ലെങ്കിൽ നിരസിക്കലിൻറെ തീരുമാനം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- g) വിതരണ സമയക്രമം, പലിശ നിരക്ക്, സേവന ചാർജ്ജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ ഏത് നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യത്യാസം വരുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനു മുമ്പ്, എൻ.എഫ്.പി.എൽ. വായ്പാ കരാർ അനുസരിച്ചുള്ള നോട്ടീസ് ബോറോവർമാർക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്. മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ചാർജ്ജുകളിലെ ഏത് മാറ്റങ്ങളും കമ്പനിയുടെ ശാഖകളിലും അതു പോലെ തന്നെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്.

വായ്പാ അപ്രെസലും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും

വായ്പാ അപേക്ഷകൾ കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന ക്രെഡിറ്റ് അപ്രെസൽ പ്രക്രിയയ്ക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

- a. വായ്പയുടെ സുപ്രധാന നിബന്ധനകൾ, അതായത്, പലിശ നിരക്കുകൾ, കാലാവധി, അനുവദിച്ച വായ്പാ തുക, ബോറോവർക്ക് ബാധകമായിട്ടുള്ള അനുവരലൈസ്ഡ് പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, വായ്പാ കാലാവധി, അടയ്ക്കേണ്ട ഇക്വേറ്റഡ് മന്ത്രി ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് (ഇ.എം.ഐ.), ബാധകമായ മറ്റ് ഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും, ബാധകമായിരിക്കുന്ന പ്രകാരമുള്ള മറ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബോറോവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിൽ വായ്പയ്ക്കുള്ള ഓഫർ നടത്തുമ്പോൾ ബോറോവർക്ക് വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.
- b. എൻ.പി.എഫ്.എൽ. പ്രീപേയ്മെന്റ് പെനാൽറ്റി സൂചിപ്പിക്കുന്നതിനു പുറമെ, പിഴ പലിശ / ലിക്വിഡേറ്റഡ് ഡാമേജസ് / തവണ തുക അടയ്ക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച്ച വരുത്തുകയോ വൈകി അടയ്ക്കുകയോ

ചെയ്താലുള്ള അധിക പലിശ എന്നിവ വായ്പാ/ ഫെസിലിറ്റി കരാറിൽ 'ബോൾഡ്' ആയി സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

- c. വായ്പാ വിതരണ പ്രക്രിയ വായ്പാ കരാറിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത് പോലെയുള്ള അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും അംഗീകരിക്കൽ കൈപ്പറ്റുന്ന മുറയ്ക്ക് തുടക്കം കുറിക്കപ്പെടുന്നതാണ്. അപേക്ഷകൻറെ സമ്മതം എൻ.പി.എഫ്.എൽ. കൈവശം വയ്ക്കേണ്ടതും ഡിജിറ്റലായി / ഭൗതികമായി അതിൻറെ രേഖകളിൽ പരിപാലിക്കേണ്ടതുമാണ്.
- d. വായ്പാ കരാറിൻറെ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പാ വിതരണത്തിൻറെ സമയത്ത് എല്ലാ ബോറോവർമാർക്കും നൽകേണ്ടതും ആയത് കൈപ്പറ്റിയതിൻറെ ഒരു രസീത് ഡിജിറ്റലായി / ഭൗതികമായി അതിൻറെ രേഖകളിൽ പരിപാലിക്കേണ്ടതുമാണ്.

നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം

- a. എൻ.എഫ്.പി.എൽ. വിതരണ സമയക്രമം, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന ചാർജുകൾ, പ്രീപേയ്മെൻറ് ചാർജുകൾ മുതലായവയിൽ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള ഏത് മാറ്റവും പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബോറോവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിൽ ബോറോവർക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകേണ്ടതാണ്.
- b. പലിശ നിരക്കുകളിലെയും ചാർജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ പിൽക്കാല പ്രാബല്യത്തോടെ മാത്രമേ നടപ്പാക്കുകയുള്ളൂ എന്ന് എൻ.എഫ്.പി.എൽ. ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾച്ചേർത്തിട്ടുണ്ട്.
- c. കരാറിനു കീഴിലുള്ള പേയ്മെൻറ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം റീക്കോൾ ചെയ്യുന്നതിന് / ആക്കം കൂട്ടുന്നതിനുള്ള കമ്പനിയുടെ തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിൻറെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കുകയും ആയത് ബോറോവർ സമ്മതിച്ചിരിക്കുകയും വേണം.
- d. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഞാടുകളും, വായ്പകളുടെ പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ പേയ്മെൻറ് കൈപ്പറ്റുന്ന മുറയ്ക്ക്, നിയമപരമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിന് അല്ലെങ്കിൽ ലീനിയും, ബോറോവർക്കെതിരെ എൻ.എഫ്.പി.എൽ.ന് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള സെറ്റ്-ഓഫിനും വിധേയമായി വിട്ടുനൽകുന്നതാണ്. സെറ്റ്-ഓഫിനുള്ള അത്തരത്തിലുള്ള ഒരു അവകാശം പ്രയോഗിക്കേണ്ടതാണെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെയും, പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നത് വരെ/ അടച്ചുതീർക്കുന്നത് വരെ ഞാടുകൾ കൈവശം സൂക്ഷിക്കുന്നതിന് എൻ.എഫ്.പി.എൽ.ന് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കുന്നത് ഏത് വ്യവസ്ഥകൾക്കു കീഴിലാണ് എന്നതിനെയും കുറിച്ച് ബോറോവർക്ക് സത്വരമായ അറിയിപ്പ് നൽകേണ്ടതാണ്.

പൊതുവായ വ്യവസ്ഥകൾ

വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായല്ലാതെ ബോറോവറുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കൈകടത്തുന്നതിൽ നിന്ന് എൻ.എഫ്.പി.എൽ. വിട്ടുനിൽക്കേണ്ടതാണ് (ബോറോവർ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താതിരുന്ന വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടാലൊഴികെ).

വായ്പകളുടെ റിക്കവറിയുടെ കാര്യത്തിൽ, എൻ.എഫ്.പി.എൽ. പ്രതിനിധികൾ/കളക്ഷൻ ഏജൻറുമാർ അന്യായമായ ക്ലേശിപ്പിക്കലിന് മുതിരാൻ പാടില്ല, അതായത് അസമയങ്ങളിൽ ബോറോവറെ ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകളുടെ റിക്കവറിക്കായി പേഴ്സിബലം പ്രയോഗിക്കുക എന്നിങ്ങനെയുള്ള കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യരുത്. തങ്ങളുടെ ജീവനക്കാരുടെ ഭാഗത്തു നിന്ന് ഉപഭോക്താക്കളോട് പരുഷമായ പെരുമാറ്റം ഉണ്ടാകുന്നില്ല എന്ന് എൻ.എഫ്.പി.എൽ. ഉറപ്പാക്കേണ്ടതും, ഈ ലക്ഷ്യത്തിനായി ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ പെരുമാറുന്നതിനുള്ള പര്യാപ്തമായ പരിശീനലനം നൽകേണ്ടതുമാണ്.

ഉത്പന്നങ്ങളും വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സൗകര്യങ്ങളും അനുവദിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ശാരീരികമായി/കാഴ്ചശേഷിപരമായി ഭിന്നശേഷിയുള്ള അപേക്ഷകരോട്, അവരുടെ ഭിന്നശേഷിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ യാതൊരു വിവേചനവും പാടില്ല.

'പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് കാലാവധി വായ്പകളിന്മേലുള്ള ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകളുടെ/ പ്രീപേയ്മെന്റ് പിഴയുടെ ചുമത്തൽ' സംബന്ധിച്ച 2019 ഓഗസ്റ്റ് 02 തീയതിയിലെ RBI/2019-20/30 DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 പ്രകാരം ആർ.ബി.ഐ. പുറത്തിറക്കിയ സ്പഷ്ടീകരണം അനുസരിച്ച്, സഹ-ബാധ്യതക്കാരൻ(ർ) ഉള്ളതോ ഇല്ലാത്തതോ ആയ വ്യക്തിഗത ബോറോവർക്കുള്ള ബിസിനസ്സ് അല്ലാതെയുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായിട്ടല്ലാതെ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് കാലാവധി വായ്പകളിന്മേൽ എൻ.എഫ്.പി.എൽ. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ/ പ്രീപേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്താൻ പാടില്ല.

ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

എൻ.എഫ്.പി.എൽ.ന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് സംഘടനയ്ക്കുള്ളിൽ അനുയോജ്യമായ പരാതി പരിഹാരം സംവിധാനം സജ്ജമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനം ലെൻഡിംഗ് സ്ഥാപനത്തിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്നുരുത്തിരിയുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങൾക്കും ചെവികൊടുക്കുന്നു എന്നും കുറഞ്ഞത് തൊട്ടടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിൽ തന്നെ തീർപ്പാക്കുന്നു എന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നു. മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ അനുവർത്തനവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതാണ്.

അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു സംഗ്രഹിത റിപ്പോർട്ട് ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റിക്കും ബോർഡിനും ക്രമമായ ഇടവേളകളിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

പരാതി പരിഹാരം

എൻ.പി.എഫ്.എൽ. ചുവടെപറയുന്ന വിവരങ്ങൾ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, തങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ/ ബിസിനസ്സ് നടത്തുന്ന സ്ഥലങ്ങളിൽ പ്രാമുഖ്യം നൽകി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്:

- a. കമ്പനിക്ക് എതിരെയുള്ള പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിനായി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാനാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും സമ്പർക്ക വിവരങ്ങളും (ടെലിഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പറുകളും അതുപോലെ തന്നെ ഇമെയിൽ വിലാസവും).
- b. പരാതി / തർക്കം ഒരു മാസം കാലാവധിയ്ക്കുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്, എൻ.ബി.എഫ്.സി.യുടെ റെജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ് ആരുടെ അധികാര പരിധിക്കു കീഴിലാണോ വരുന്നത്, അതിനനുസൃതമായി ആർ.ബി.ഐ.യുടെ ഡി.എൻ.ബി.എസ്.ൻറെ റീജിയണൽ ഓഫീസിൻറെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജിന് (പൂർണ്ണ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ) അപ്പീൽ നൽകാനാവും.
- c. പരാതി പരിഹാര നയം.

കൂടാതെ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം വിശദമാക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതി നയം കോഡിൻറെ അനുബന്ധം 1 ആയി ചേർത്തിട്ടുണ്ട്.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആശയവിനിമയം ചെയ്യുന്ന ഭാഷയും രീതിയും

എൻ.എഫ്.പി.എൽ. ബോറോവർമാരുമായി അഭികാമ്യമായും ബോറോവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന അല്ലെങ്കിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ആശയവിനിമയം നടത്തേണ്ടതാണ്. കോഡി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വ്യത്യസ്ത ഭാഷകളിൽ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്.

പലിശ നിരക്ക് നയം

പലിശ നിരക്കും, റിസ്ക്കിൻറെ ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കുള്ള സമീപനവും, ബോറോവർമാരുടെ വ്യത്യസ്ത കാറ്റഗറികൾക്ക് വ്യത്യസ്ത നിരക്കുകളിൽ പലിശ ഈടാക്കുന്നതിൻറെ യുക്തിയും ബോറോവർക്ക് അഥവാ ഉപഭോക്താവിന് വെളിപ്പെടുത്തുകയും വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം ചെയ്യുകയും വേണം. പലിശയുടെ നിരക്കുകളും റിസ്ക്കുകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനികളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന അല്ലെങ്കിൽ മറ്റുരീതിയിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ, പലിശ നിരക്കിൽ വ്യത്യാസം വരുത്തുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

അംഗീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക് നയം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

പരസ്യം, വിപണനം, വില്പന

എല്ലാ പരസ്യ, പ്രമോഷണൽ മെറ്റീരിയലും വ്യക്തമാണെന്നും വഴിതെറ്റിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം എൻ.പി.എഫ്.എൽ.ന് ആയിരിക്കും. ഈ കോഡ് എൻ.എഫ്.പി.എൽ.

സെയിൽസ് അസോസിയേറ്റുകൾക്കും/പ്രതിനിധികൾക്കും അവർ വില്പനയ്ക്കായി കക്ഷികളെ സമീപിക്കുമ്പോഴുള്ള അവരുടെ തിരിച്ചറിയലിന്റെ പരിധിയോളം ബാധകമായിരിക്കുന്നതാണ്.

ക്രഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ

എൻ.എഫ്.പി.എൽ. ഉപഭോക്താക്കളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ചുവടെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ക്രഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് നൽകിയേക്കാം:

- a. ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കുക;
- b. ഉപഭോക്താവ് തന്റെ പേയ്മെന്റുകൾ വൈകിപ്പിക്കുന്നു, കൂടാതെ വായ്പാ അക്കൗണ്ടിന്റെ പ്രകടനവും, എത്രമാത്രം വായ്പയാണ് അനുവദിച്ചതെന്നും തുടർന്നുള്ള പ്രകടനവും ഉൾപ്പെടെ;
- c. കുടിശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിനെതിരെ നിയമ നടപടികൾക്ക് തുടക്കം കുറിച്ചിരിക്കുന്നു; കൂടാതെ
- d. കടങ്ങൾ തീർപ്പാക്കിയത് ഉപഭോക്താവിനെതിരെയുള്ള നിയമപരമായ നടപടി മുഖേനയാണ്.

എൻ.എഫ്.പി.എൽ. ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിനെ കുറിച്ച് മറ്റ് വിവരങ്ങൾ സി.ഐ.സി.കൾക്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് അങ്ങനെ ചെയ്യുന്നതിന് തന്റെ വ്യക്തമായ അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരം അധികാരപ്പെടുത്തലിനും ബാധകമായ നിയമത്തിനു കീഴിലെ ആവശ്യകതയ്ക്കും അനുസൃതമായി നൽകിയേക്കാം.

കളക്ഷനും റിക്കവറികളും

കമ്പനിയുടെ കളക്ഷൻ, റിക്കവറി പ്രക്രിയ, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചത് പ്രകാരമുള്ള, കമ്പനിയുടെ കളക്ഷൻസ് ആൻറ് റിക്കവറി നയത്തിന് അനുസൃതമായിട്ടായിരിക്കണം.

പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

ഇൻഷുറൻസ് ബിസിനസ്സ് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നതിനുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഐ.ആർ.ഡി.എ. ചട്ടങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ഭരിക്കപ്പെടുന്നു എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

കൂടാതെ, അനുബന്ധം 2, ആയി ലഭ്യമായിരിക്കുന്ന, കളക്ഷൻ ഏജൻറുമാർക്കും ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻറുമാർക്കുമുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം അനുവർത്തിക്കുന്നു എന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

എൻ.എഫ്.പി.എൽ.ന് ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംവേദനക്ഷമമായ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ ഇൻഫർമേഷൻ ടെക്നോളജി (റീസണബിൾ സെക്യൂരിറ്റി പ്രാക്ടീസസ് ആൻറ് പ്രൊസീജുവേഴ്സ് ആൻറ് സെൻസിറ്റീവ് പേഴ്സണൽ ഡാറ്റാ ഓർ ഇൻഫർമേഷൻ) റൂൾസ്, 2011 ന് അനുസൃതമായാണ് ഉപയോഗപ്പെടുത്തുകയും, സൂക്ഷിക്കുകയും, പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയും

ചെയ്യുന്നത് എന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്ന ഒരു സ്വകാര്യതാ നയം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്.

കമ്പനി മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന കോഡുകൾ ഭേദഗതി ചെയ്യുന്നതിനും, വ്യത്യാസപ്പെടുത്തുന്നതിനും പരിഷ്കരിക്കുന്നതിനുമുള്ള അവകാശം നിലനിർത്തുകയും, എഫ്.പി.സി.യുടെ അന്തർലീനമായ അന്തസത്തയെ ബാധിക്കാതെ അല്ലെങ്കിൽ ബലികഴിക്കാതെ കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റുകൾ പ്രദാനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു.

നവി ഫിൻസെർവ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

(മുമ്പ് അറിയപ്പെട്ടിരുന്നത് ചൈതന്യ റൂറൽ ഇൻറർമീഡിയേഷൻ ഡെവലപ്മെന്റ് സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്)
 ന്റെ

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം



പതിപ്പ് നം	CGR/3.2/2021-22
നയം ആദ്യമായി അവലംബിച്ച തീയതി	30 th ഏപ്രിൽ 2016
നയം ഭേദഗതി ചെയ്ത/ പുതുക്കിയ തീയതി	24 ഓഗസ്റ്റ് 2020 18 ഫെബ്രുവരി 2021 28 മേയ് 2021 06 സെപ്തംബർ 2021 16 സെപ്തംബർ 2021
നയ ഉടമ	സി.ഇ.ഒ.
അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ്
ഒപ്പ്	ഒപ്പ്

റഫറൻസ്: 2015 ജൂലൈ 1st തീയതിയിലെ RBI/2015-16/16 DNBR (PD)
 CC.NO.54/03.10.119/2015-16

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം

1. ഉദ്ദേശ്യം

ഉപഭോക്താവ് ആദ്യം എന്നത് നവി ഫിൻസെർവ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിലെ ഒരു കാതലായ മൂല്യമാണ്. ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം കമ്പനിയുടെ കാതലായ മൂല്യത്തെ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുകയും റെഗുലേറ്ററുടെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ ഉൾക്കൊള്ളുകയും ചെയ്യുന്നു.

നവി ഫിൻസെർവ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനിമേൽ ഇതിൽ "കമ്പനി" എന്ന് പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നു) പിന്തുടരുന്ന ആർ.ബി.ഐ.യുടെ 2015 ജൂലൈ 01 തീയതിയിലെ മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ -ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് അനുസരിച്ച്, കമ്പനിക്ക് ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് അംഗീകരിക്കുകയും നിർബന്ധമാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു പരാതി പരിഹാര നയം/സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടത് ആവശ്യമാണ്.

കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ ചുവടെ പറയുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങളാണ് അഭിസംബോധന ചെയ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്നത്:

- ഏറ്റവും മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവന പിന്തുണയ്ക്കുള്ള വ്യവസ്ഥ;
- ഈ പ്രവർത്തനത്തിനായി ആവശ്യമായ റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അനുവർത്തനം.

2. നിർവചനങ്ങൾ

ആവലാതി/പരാതി: ഒരു "ആവലാതി/പരാതി" എന്നത് ഒരു ഉത്പന്നത്തെ സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള വാചികമോ രേഖാമൂലമോ ഉള്ള അസംതൃപ്തിയുടെ ഒരു പ്രകടിപ്പിക്കലാണ്. ഒരു ഉപഭോക്താവിന് പരാതിയ്ക്കുള്ള നിർവ്യാജമായ ഒരു കാരണമുണ്ടാവും, എന്നാൽ ചില പരാതികൾ ഒരു തെറ്റിദ്ധാരണയും അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉത്പന്നത്തെയോ സേവനത്തെയോ കുറിച്ചുള്ള യുക്തിരഹിതമായ പ്രതീക്ഷയുടെയോ ഫലമാകാം.

പരാതികളുടെ പൊതുവായ വർഗ്ഗീകരണം:

- **ട്രാൻസാക്ഷനുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്:** തെറ്റായ വില്പന/ തെറ്റായ ചാർജുകൾ കുറവ് ചെയ്യുക/ടി.ഡി.എസുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത് / സേവന ചാർജുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്, ചെക്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഇനാക്ക് ക്ലിയറൻസുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്
- **ശാഖയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്:** ഉപഭോക്താക്കൾക്കായുള്ള അടിസ്ഥാന സൗകര്യങ്ങൾ/ആംബിയൻസ്/ ഉപഭോക്തൃ സേവന ഏറ്റ്/ നീണ്ട ക്യൂ, മുതലായവ
- **ജീവനക്കാരുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്:** ആരോപിക്കപ്പെടുന്ന അതിക്രമം, ദുഷ്പെരുമാറ്റം/ പരുഷമായ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം, ആരോപിക്കപ്പെടുന്ന കൈക്കൂലി മുതലായവ
- **ലെൻഡിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്:** വൈകിയുള്ള വിതരണങ്ങൾ, വായ്പാ ഭേദഗതികൾ, കളക്ഷനുകൾക്കു വേണ്ടിയുള്ള അമിതമായ തുടരമ്പേഷണം, റിക്കവറി ഏജൻറുമാരുടെ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റം, ലിംഗപദവി, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള വിവേചനം, വായ്പാ തട്ടിപ്പുകൾ, കൂടാതെ

- ലെൻഡിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അത്തരത്തിലുള്ള മറ്റ് പരാതികൾ.
- ബിസിനസ്സ് കറസ്പോണ്ടൻ്റ് / ഏജൻറുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്/ വെണ്ടറുമായി ബന്ധപ്പെട്ടത്: ദുഷ്പെരുമാറ്റം/ പരുഷമായ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം, ഉത്പന്നങ്ങളുടെ തെറ്റായ-വിലപന, ഫീസ്/ കമ്മീഷൻ/ കൂടുതലായുള്ള ചാർജുകൾ എന്നിവ ഈടാക്കൽ. ഇതിൽ കണക്ടർമാർ, റിക്കവറി ഏജൻറുമാർ, വെരിഫിക്കേഷൻ ഏജൻസികൾ, വെണ്ടർമാർ എന്നിവരുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള ദുഷ്പെരുമാറ്റവും/ പരുഷമായ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗവും കൂടി ഉൾപ്പെടുന്നതാണ്.

3. പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ

കമ്പനി ഉപഭോക്താവുമൊത്തുള്ള ആശയവിനിമയത്തിൻറെ ഒന്നിലധികം ചാനലുകൾ തുറക്കുന്നതാണ്. ഈ ചാനലുകൾ ഇനിപ്പറയും പ്രകാരമാണ്:

A) സീനിയർ മാനേജ്മെൻ്റ് കണ്ടെത്തുന്ന ഒരു പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ നിയമിക്കേണ്ടതാണ്. കമ്പനിയിൽ ഉള്ളവെടുക്കുന്ന പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും മാനേജ് ചെയ്യുന്നതിനുമുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്കായിരിക്കും.

B) എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് I

1) ഒന്നാമത്തെ തലം:

- ഒന്നാമത്തെ തലത്തിൽ, ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതിയോ ഒരു ആവലാതിയോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ചുവടെപറയുന്ന മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ടുമായി ബന്ധപ്പെടാനാവും:

ഇമെയിൽ: help@navi.com

ഫോൺ : (+91) 81475 44555

- ടി.എ.ടി.: ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഇമെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഫോൺ മുഖേന കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് ടീമിനെ ബന്ധപ്പെടുകയാണെങ്കിലുള്ള മാനക പ്രതികരണ സമയം: 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിൻറെ ആശങ്കകൾ അറ്റൻഡ് ചെയ്യുന്നതിന് **48** പ്രവൃത്തി മണിക്കൂറും പരിഹാരത്തിനുള്ള മികച്ച ശ്രമങ്ങൾ **3** പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ.

- ഉപഭോക്താവിൻറെ സംതൃപ്തിയ്ക്കനുസൃതമായി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത അഭ്യർത്ഥനകളുടെ അല്ലെങ്കിൽ നിർദ്ദിഷ്ട സമയത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത അഭ്യർത്ഥനകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്തൃ ആവലാതികൾ രണ്ടാമത്തെ തലത്തിലേക്ക് എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

രണ്ടാമത്തെ തലം:

രണ്ടാമത്തെ തലത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ചുവടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ മെയിൽ ബോക്സിൽ ബന്ധപ്പെടാനാവുന്നതാണ്.

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ, പരാതി കൈപ്പറ്റുന്ന തീയതി മുതൽ ഏഴ് (7) പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ശ്രമം നടത്തണം.

പേര്: സുഗന്ധ ശർമ്മ

ഔദ്യോഗികപദവി - കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് മാനേജർ

മേൽവിലാസം - നവി ഫിൻസെർവ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, കോറമംഗല 3rd ബ്ലോക്ക്, ബാംഗളൂർ 560095 ഇമെയിൽ - grievance@navi.com

- **മൂന്നാമത്തെ തലം:**

ഉപഭോക്താവിന് പത്ത് (10) പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറിൽ നിന്ന് ഒരു പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ചുവടെയുള്ള മെയിൽബോക്സിൽ കമ്പനിയുടെ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്. പരാതി കൈപ്പറ്റിയ തീയതി മുതൽ ഏഴ് (7) ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് നോഡൽ റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ ശ്രമിക്കേണ്ടതാണ്.

മൂന്നാമത്തെ തലത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ചുവടെ പറയുന്ന രീതിയിൽ ആർ.ബി.ഐ. ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിനു കീഴിൽ കമ്പനിയുടെ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനാവും:

പേര്: ഡിംപിൾ ജെ

ഷാ ഔദ്യോഗികപദവി

- നോഡൽ ഓഫീസർ

മേൽവിലാസം - നവി ഫിൻസെർവ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, കോറമംഗല 3rd ബ്ലോക്ക്, ബാംഗളൂർ 560095 ഇമെയിൽ - nodaloffice@navi.com

- **നാലാമത്തെ തലം:**

- നോഡൽ ഓഫീസർ പ്രദാനം ചെയ്ത പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ആദ്യ സമർപ്പണത്തിന്റെ തീയതി മുതലുള്ള 15 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ചുവടെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് എഴുതാനാവും:

ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജ്

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,

ഡിപാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് നോൺ-ബാങ്കിംഗ്

സൂപ്പർവിഷൻ (ഡി.എൻ.ബി.എസ്.),

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,

ന്യൂപതംഗ

റോഡ്,

ബാംഗളൂർ -

560001

ഇമെയിൽ: dnbsbangalore@rbi.org.in

- ഇൻഷുററുടെ ഒരു കോർപറേറ്റ് ഏജൻ്റ് എന്നുള്ള നിലയിലുള്ള കമ്പനിയുടെ ശേഷിയിലുള്ള ഇൻഷുറൻസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പരാതികളും പരാതി കൈപ്പറ്റിയ തീയതി മുതൽ 14 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്.

5) അഞ്ചാമത്തെ തലം:

എൻ.ബി.എഫ്.സി.കൾക്കുള്ള ആർ.ബി.ഐ. ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം - 2018

എൻ.ബി.എഫ്.സി.യിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ എൻ.ബി.എഫ്.സി.യിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ ഉപഭോക്താവിനുള്ള അത്യുപ്തി തുടരുകയോ ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ, പരാതി/ആവലാതി ഫയൽ ചെയ്ത് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഭാരതീയ റിസൾവ് ബാങ്ക് "ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം ഫോർ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനീസ്, 2018"നു കീഴിൽ, സൃഷ്ടിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാനെ ഉപഭോക്താവിന് സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ചാനലുകളിൽ ഏതിലെങ്കിലും ആവലാതി/പരാതി ഫയൽ ചെയ്ത് 30 ദിവസത്തിനു ശേഷവും ഒരു പ്രതികരണവും ലഭിക്കുന്നില്ല എങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരണം/പരിഹാരം ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തികരം അല്ലെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക്, പരിഹാരത്തിന് ഒരു ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് വിഷയം എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യാനാവും.

മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന അനുക്രമം ഉപഭോക്താവ് പാലിച്ചിരിക്കണമെന്ന് നിർബന്ധമില്ലെങ്കിലും, ഉപഭോക്താവ് എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് പാലിക്കണമെന്ന് നിർദ്ദേശിക്കപ്പെടുന്നു.

മേൽവിലാസം:
 റിസൾവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ
 ഫോർട്ട് സ്റ്റാസിസ്,
 ചെന്നൈ - 600001,
 ടെലിഫോൺ നം.: 044 -
 25395964
 ഫാക്സ് നം: 25395488
 ഇമെയിൽ: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

- 6) മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രക്രിയ ആസ്തിയുടെ തിരികെകൈവശപ്പെടുത്തലും വിലപനയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് പരാതികൾക്കും കൂടി ബാധകമായിരിക്കുന്നതാണ്. പരാതി റിക്കവറി ടീമിൻറെ സഹായത്തോടെ അന്വേഷിക്കുന്നതും, അന്വേഷണത്തിനു ശേഷം ഉപഭോക്താവിന് ഉചിതമായ ഒരു മറുപടി നൽകുന്നതുമാണ്.

C) പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ

പരാതികളുടെ സമയബന്ധിതമായ പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഒരു കസ്റ്റമർ റിഡ്രസൽ മെക്കാനിസം (സി.ആർ.എം.) ഉണ്ട്. സംവിധാനം (എ) പരാതികൾ ക്യാപ്ചർ ചെയ്യുന്നു, (b) ക്വറിയുടെ സ്വഭാവത്തിൻറെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ടി.എ.ടി.കൾ പാലിക്കുകയും (സി) മുൻനിർവ്വചിച്ചിട്ടുള്ള ടി.എ.ടി.കളുടെ

അടിസ്ഥാനത്തിലും എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സിന് അനുസൃതമായും വിഷയങ്ങൾ എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യുന്നതുമാണ്.

സി.ആർ.എം. സിസ്റ്റത്തിൽ ക്യാപ്ചർ ചെയ്തു കഴിഞ്ഞാൽ, ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തികരമായി പരാതി/ആവലാതിയുടെ പരിഹാരത്തിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീമിനായിരിക്കും. ഉപഭോക്താവിന് ഉചിതവും അനുയോജ്യവുമായ ബദൽ പരിഹാരങ്ങൾ സാധ്യമാകുന്നിടത്തൊക്കെയും പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ശ്രമവും നടത്തുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, പരിഹാരത്തിലുള്ള ഉപഭോക്താവിനുള്ള അത്യപ്തി തുടരുകയാണെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തിന് ആ വിഷയം മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത് പ്രകാരമുള്ള പരാതി പരിഹാര മെക്കാനിസം മുഖേന വിഷയം എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യാനാവും.

പരാതികളുടെ വർഗ്ഗീകരണം:

- ഇൻഫർമേഷൻ കോളുകളും പരാതി കോളുകളും ട്രാക്ക് ചെയ്യുന്നതിനും വിശകലനം ചെയ്യുന്നതിനും സി.ആർ.എം. മുഖേന അവയെ വേർതിരിക്കേണ്ടതാണ്.
- പരാതികളെ താഴ്ന്നത്, ഉയർന്നത്, ഇടത്തരം എന്നിങ്ങനെ വർഗ്ഗീകരിക്കുകയും ടാഗ് ചെയ്യുകയും ചെയ്ത് പരാതികൾക്കുള്ള നടപടിക്കുള്ള മുൻഗണന സി.ആർ.എം. ട്രാക്ക് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി:

- സംതൃപ്തി തലം സംബന്ധിച്ച ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഫീഡ്ബാക്ക് എടുക്കുന്നതിൽ സി.ആർ.എം. സഹായിക്കേണ്ടതാണ്.
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നതിനു മുമ്പ്, ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തിയുടെ തലം സംബന്ധിച്ചുള്ള അവരിൽ നിന്നുള്ള ഫീഡ്ബാക്ക് കമ്പനി ശേഖരിക്കേണ്ടതാണ്.

D) പരാതികളുടെ ആന്തരിക അവലോകനവും മോണിറ്ററിംഗും

പ്രക്രിയയിലെ പഴുതുകൾ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നു എന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി പരാതികൾ, ടി.എ.ടി.കൾ, പരാതികളുടെ സ്വഭാവം എന്നിവയുടെ മോണിറ്ററിംഗ് പ്രതിമാസാടിസ്ഥാനത്തിൽ നടത്തുന്നതാണ്.

ഇൻഷുറൻസ് പരാതികളുടെ ഡാറ്റ ക്രമമായ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇൻഷുററുമായി പങ്കുവയ്ക്കുന്നതാണ്.

E) ബോർഡ്, ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റി അവലോകനങ്ങൾ:

- ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര മെക്കാനിസവും ഉപഭോക്തൃ പരാതി നയവും വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യപ്പെടുന്നതാണ്. അവലോകനങ്ങൾ ചുവടെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ പരിഗണിക്കേണ്ടതാണ്: (എ) പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിനുള്ള പ്രക്രിയ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ; (ബി) പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്ത സംവിധാനത്തിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള പ്രകടനം; കൂടാതെ (സി) പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിനുള്ള പ്രക്രിയ സംബന്ധിച്ച ഇൻറേണൽ

ഓഡിറ്റ് ടീം നടത്തിയ ഓഡിറ്റിൻറെ ഫലങ്ങളും, ആ വർഷത്തിൽ ഏതെങ്കിലും പോരായ്മകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അതും.

- ലഭിച്ച പരാതികളിന്മേലുള്ള ഒരു റിപ്പോർട്ട് ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബോർഡിനും ബോർഡ് കമ്മിറ്റിക്കും മുമ്പാകെ വയ്ക്കേണ്ടതാണ്.

F) വെബ്സൈറ്റ്

നയം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും എല്ലാ ശാഖകളിലും ലഭ്യമായിരിക്കുന്നതാണ്. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ജീവനക്കാരെയും ഈ നയം സംബന്ധിച്ച് അവബോധമുള്ളവരാക്കുന്നതാണ്.

നവി ഫിൻസെർവ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

(മുമ്പ് അറിയപ്പെട്ടിരുന്നത് ചൈതന്യ റൂറൽ ഇൻറർമീഡിയേഷൻ ഡെവലപ്മെൻറ് സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്)

ൻറെ

ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻറുമാർക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം



പതിപ്പ് നം.	1.0
നയം ആദ്യമായി അവലംബിച്ച തീയതി	മാർച്ച് 24, 2021
നയ ഉടമ	സി.ഇ.ഒ.
അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ്
ഒപ്പ്	

ഷെഡ്യൂൾ എ

നവി ഫിൻസെർവ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്
(മുമ്പ് അറിയപ്പെട്ടിരുന്നത് ചൈതന്യ റൂറൽ ഇൻറർമീഡിയേഷൻ ഡെവലപ്മെൻറ്
സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്) ന്റെ
ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻറുമാർക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

പശ്ചാത്തലം

നവി ഫിൻസെർവ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (നവി) ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻറുമാർക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ("ചട്ടം") നവി ഫിൻസെർവ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ഏത് വായ്പയുടെയും (ഭവന വായ്പ ഉൾപ്പെടെ) അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ധനകാര്യ ഉത്പന്നത്തിന്റെയും വിപണനത്തിലും വിതരണത്തിലും ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ വ്യക്തികളെയും കവർ ചെയ്യുന്നതാണ്.

നവിയുടെ ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻറുമാർക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ആർ.ബി.ഐ. അനുശാസിച്ചിട്ടുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് (എഫ്.പി.സി.) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും, റിസ്കുകൾ മാനേജ് ചെയ്യുന്നത് സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും, എൻ.ബി.എഫ്.സി.കൾ പ്രദാനം ചെയ്യുന്ന ധനകാര്യ സേവനങ്ങളുടെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗിലെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിനും അനുസൃതമായതും ഉപഭോക്താക്കളുടെ അന്തസ്സിനും മാന്യതയ്ക്കും ചുറ്റും കെട്ടിപ്പടുത്തിയിട്ടുള്ളതുമാണ്. ഈ നയം മര്യാദയുടെയും ന്യായമായ പെരുമാറ്റത്തിന്റെയും മേൽ കെട്ടിപ്പടുത്തതാണ്. ഈ നയം നീതിയുക്തതയും സുതാര്യതയും അംഗീകരിക്കുന്നു.

നവി അതിന്റെ വിപണന ശൃംഖല മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനായി അതിന്റെ ധനകാര്യ ഉത്പന്നങ്ങൾക്കു വേണ്ടി ശുഭപ്രതീക്ഷയുള്ള ഉപഭോക്താവിനെ(ക്കളെ) ("പ്രോസ്പെക്ട്") സോഴ്സ് ചെയ്യുന്നതിനായി ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻറുമാർ ("ഡി.എസ്.എ.മാർ"), ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് എക്സിക്യൂട്ടീവുമാർ ("ഡി.ഇ.എസ്.മാർ") (വ്യക്തിഗതവും, കോർപ്പറേറ്റും) എന്നിവരുടെ സേവനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിനായി അത്തരത്തിലുള്ള വിവിധ സർവീസ് അസോസിയേറ്റുകളെ നിയമിക്കുന്നതിനും ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനും ഉദ്ദേശിക്കുന്നു.

1. ബാധകമാകൽ

ഈ ചട്ടം നവിയും ഡി.എസ്.എ.മാരും /ഡി.ഇ.എസ്.മാരും തമ്മിൽ എക്സിക്യൂട്ട് ചെയ്തിട്ടുള്ള കരാറിൽ അവലംബിച്ചിട്ടുള്ളതായും ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതായും കണക്കാക്കുന്നതാണ്. ഈ ചട്ടം നവിയുടെ ഏത് വായ്പയുടെയും അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ധനകാര്യ ഉത്പന്നത്തിന്റെയും

വിപണനത്തിലും വിതരണത്തിലും ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ വ്യക്തികൾക്കും ബാധകമായിരിക്കുന്നതാണ്.

ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻ്റ് (ഡി.എസ്.എ.), ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ടീം (ഡി.എസ്.ടി.), അതിൻറെ ടെലി-മാർക്കറ്റിംഗ് എക്സിക്യൂട്ടീവുമാർ (ടി.എം.ഇ.മാർ) കൂടാതെ ബിസിനസ്സ് ഡെവലപ്മെൻ്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവുമാർ (ബി.ഡി.ഇ.മാർ) എന്നറിയപ്പെടുന്ന ഫീൽഡ് സെയിൽസ് പേഴ്സണൽ എന്നിവർ നവിയുടെ പേരിൽ ഏത് ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഓപ്പറേഷനും ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനു മുമ്പ് ഈ ചട്ടം പാലിക്കുന്നതാണ് എന്ന് സമ്മതിച്ചിരിക്കണം. ഈ ചട്ടം ലംഘിക്കുന്നതായി കാണുന്ന ഏത് ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ.മാരെയും കരിമ്പട്ടികയിൽ പെടുത്തുന്നതാണ്. ഈ ആവശ്യകത അനുവർത്തിക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുന്നത് ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ.യെ നിയോഗിച്ചിരിക്കുന്നത് സ്ഥിരമായി അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിൽ കലാശിച്ചേക്കാവുന്നതാണ്.

2. ഒരു പ്രോസ്പെക്ടിനെ (ശുഭപ്രതീക്ഷയുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ) ടെലി-കോൾ ചെയ്യുന്നത്

നവിയുടെ ഉത്പന്നം അല്ലെങ്കിൽ നവിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉത്പന്ന സോഴ്സ് ചെയ്യുന്നതിനായി ചുവടെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒരു പ്രോസ്പെക്ടിനെ ബന്ധപ്പെട്ടേക്കാം.

- a) നവിയുടെ വെബ്സൈറ്റ്, കോൾ സെൻറർ, ശാഖ മുഖേന അല്ലെങ്കിൽ നവിയിലെ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർ മുഖേന ഉത്പന്നം ആർജ്ജിക്കുന്നതിന് ഒരു പ്രോസ്പെക്ട് ആഗ്രഹം പ്രകടിപ്പിക്കുകയാണെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു പ്രോസ്പെക്ടിനെ മറ്റൊരു പ്രോസ്പെക്ട്, ഉപഭോക്താവ്, ബിസിനസ്സ് എൻറിറ്റി അല്ലെങ്കിൽ ബിൽഡർ റഫർ ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു പ്രോസ്പെക്ട് നവിയുടെ നിലവിലുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവ് ആണെങ്കിൽ.
- b) ഒരു പ്രോസ്പെക്ടിൻറെ പേര്, ടെലിഫോൺ നമ്പർ അല്ലെങ്കിൽ മേൽവിലാസം ലഭ്യമാവുകയും, അത് ഡി.എസ്.എ. മാനേജർ അല്ലെങ്കിൽ ടീം ലീഡർ, ബാധകമാകുന്നിടത് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള ലിസ്റ്റുകൾ, ഡയറക്ടറികൾ, ഡാറ്റാബേസുകൾ ഒന്നിൽ നിന്നെടുക്കുകയും ചെയ്തിരിക്കുമ്പോൾ, അദ്ദേഹത്തിൻറെ/അവരുടെ സമ്മതം എടുത്ത ശേഷം.
- c) പേര്/അല്ലെങ്കിൽ നമ്പർ ഏതെങ്കിലും "ഡു നോട്ട് ഡിസ്റ്റർബ്" ലിസ്റ്റിൽ പ്ലാഗ് ചെയ്തിട്ടുള്ള വ്യക്തിയെ ടി.എം.ഇ. വിളിക്കാൻ പാടില്ല.

3. താങ്കൾക്ക് ഒരു പ്രോസ്പെക്ടിനെ വിളിക്കേണ്ടതുണ്ടപ്പോൾ

- a) ടെലിഫോണിക് സമ്പർക്കം സാധാരണഗതിയൽ രാവിലെ 09.30നും വൈകുന്നേരം 07.00നും ഇടയിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ഒരു പ്രോസ്പെക്ടിനെ വിളിക്കുന്നത് കോൾ

അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക് അസൗകര്യം ഉണ്ടാക്കില്ല എന്നു പ്രതീക്ഷിക്കപ്പെടുന്ന സമയത്ത് മാത്രമാണ് എന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

b) നിർദ്ദിഷ്ട സമയത്തിന് മുമ്പോ അതിനു ശേഷമോ ഉള്ള കോളുകൾ, അത്തരത്തിൽ വിളിക്കുന്നതിന് ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ.യെ പ്രോസ്പെക്ട് പ്രകടമായി അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമായിരിക്കണം.

c) പ്രോസ്പെക്ടിന്റെ താമസസ്ഥലം/ബിസിനസ്സ്/ഓഫീസ് സന്ദർശിക്കുന്നത് സാധാരണഗതിയിൽ രാവിലെ 09.30നും വൈകുന്നേരം 07.00നും ഇടയിലായിരിക്കണം. നിർദ്ദിഷ്ട സമയത്തിന് മുമ്പോ അതിനു ശേഷമോ ഉള്ള സന്ദർശനം, അത്തരത്തിൽ സന്ദർശിക്കുന്നതിന് ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ.യെ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ജീവനക്കാരെ/പ്രതിനിധികളെ പ്രോസ്പെക്ട് പ്രകടമായി അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമായിരിക്കണം.

4. പ്രോസ്പെക്ടിന്റെ സ്വകാര്യത മാനിക്കുക

ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ. അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ജീവനക്കാർ /പ്രതിനിധികൾ പ്രോസ്പെക്ടിന്റെ സ്വകാര്യതയെ മാനിക്കേണ്ടതും, പ്രോസ്പെക്ടിന്റെ താല്പര്യം പ്രോസ്പെക്ടുമായി മാത്രം ചർച്ച ചെയ്യേണ്ടതും, അങ്ങനെ ചെയ്യുന്നതിന് പ്രോസ്പെക്ട് അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രം മറ്റ് വ്യക്തികളുമായി/കുടുംബ അംഗവുമായി ചർച്ച ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്.

5. വഴിതെറ്റിക്കുന്ന പ്രസ്താവനകൾ/തെറ്റായ ബോധിപ്പിക്കലുകൾ/തെറ്റായ വിലപന അനുവദിച്ചിട്ടില്ല.

ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ. കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ജീവനക്കാർ /പ്രതിനിധികൾ ചുവടെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യാൻ പാടില്ല:

- a) നവി ഓഫർ ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും ഉത്പന്നത്തെ/സേവനത്തെ സംബന്ധിച്ച് പ്രോസ്പെക്ടിനെ വഴിതെറ്റിക്കുക;
- b) നവിയുടെ ബിസിനസ്സിനെ കുറിച്ച് അല്ലെങ്കിൽ സംഘടനയുടെ പേരിനെ കുറിച്ച് പ്രോസ്പെക്ടിനെ വഴിതെറ്റിക്കുക അല്ലെങ്കിൽ തങ്ങൾ നവിയുടെ ജീവനക്കാരാണെന്ന് തെറ്റായി ബോധിപ്പിക്കുക;
- c) ഏതെങ്കിലും സൗകര്യത്തിനായി/സേവനത്തിനായി നവിയുടെ പേരിൽ ഏതെങ്കിലും തെറ്റായ/അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പ്രതിബദ്ധത ഏറ്റെടുക്കുക;

d) പലിശ നിരക്കുകൾ, വായ്പ അനുവദിച്ച തുക, ആവശ്യമായേക്കാവുന്ന ഞാട്/ കോളാറ്ററൽ എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവയെ കുറിച്ച് തെറ്റായ ബോധിപ്പിക്കൽ നടത്തി, നവി ഓഫർ ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ തെറ്റായി വില്പന നടത്തുക.

ഉന്നത സേവന നിലവാരങ്ങൾ നിലനിർത്തുക എന്ന ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി നവിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ അല്ലെങ്കിൽ ജീവനക്കാർ കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിശീലന സെഷനുകൾ നടത്തേണ്ടതാണ്.

6. ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് മര്യാദകൾ

പ്രീ-കോൾ

- a) സവിശേഷമായി അഭ്യർത്ഥിച്ചിട്ടില്ലാത്ത പക്ഷം രാവിലെ 09.30നു മുമ്പോ വൈകുന്നേരം 07.00നു ശേഷമോ കോളുകൾ പാടില്ല;
- b) സീരിയൽ കോളിംഗ് പാടില്ല.

കോളിനിടയിൽ

- a) താങ്കളെയും, താങ്കളുടെ കമ്പനിയെയും, താങ്കളുടെ പ്രിൻസിപ്പളിനെയും പരിചയപ്പെടുത്തുക;
- b) മുന്നോട്ടു പോകുന്നതിനുള്ള അനുമതി അഭ്യർത്ഥിക്കുക;
- c) അനുമതി നിഷേധിക്കപ്പെട്ടു എങ്കിൽ, ക്ഷമ ചോദിക്കുകയും വിനയപൂർവ്വം ഡിസ്കണക്ട് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുക;
- d) താങ്കളുടെ കോളിനുള്ള കാരണം പ്രസ്താവിക്കുക;
- e) ഒരിക്കലും തടസ്സപ്പെടുത്തുകയും തർക്കിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്;
- f) സാധ്യമാകുന്നിടത്തോളം, പ്രോസ്പെക്ടിന്/ഉപഭോക്താവിന് ഏറ്റവും സൗകര്യപ്രദമായ ഒരു ഭാഷയിൽ സംസാരിക്കുക;
- g) സംഭാഷണം ബിസിനസ്സ് കാര്യങ്ങളിലേക്ക് പരിമിതപ്പെടുത്തി നിർത്തുക;
- h) അടുത്ത കോൾ അല്ലെങ്കിൽ അടുത്ത സന്ദർശന വിശദാംശങ്ങൾ പുനഃസ്ഥിരീകരിക്കുക;
- i) താങ്കളുടെ ടെലിഫോൺ സൂപ്പർവൈസറുടെ പേരോ നവിയുടെ ഓഫീസ് സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളോ പ്രോസ്പെക്ട്/കക്ഷി ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ അത് നൽകുക;
- j) പ്രോസ്പെക്ടിനോട്/കക്ഷിയോട് അദ്ദേഹത്തിൻറെ/അവരുടെ സമയത്തിന് നന്ദി പറയുക.

കോളിനു ശേഷം

- a) "ഡു നോട്ട് ഡിസ്റ്റർബ്" എന്നു പ്ലാഗ് ചെയ്യാനുള്ള തങ്ങളുടെ അഗ്രഹം പ്രകടിപ്പിച്ച പ്രോസ്പെക്ടുകളെ/കക്ഷികളെ കുറിച്ചുള്ള ഫീഡ്ബാക്ക് നവിക്കു നൽകുക.

7. സമ്മാനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കൈക്കൂലികൾ

പ്രോസ്പെക്ടുകളുടെ പക്കൽ നിന്ന് ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ. ഒരു തരത്തിലുള്ള സമ്മാനങ്ങളും അല്ലെങ്കിൽ കൈക്കൂലികളും സ്വീകരിക്കാൻ പാടില്ല. ഒരു ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ.യ്ക്ക് ഒരു കൈക്കൂലിയോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും രീതിയിലുള്ള പേയ്മെന്റോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ അയാൾ/അവർ അക്കാര്യം അയാളുടെ/അവരുടെ മാനേജ്മെന്റിന് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

8. സന്ദർശനങ്ങളെ/ സമ്പർക്കങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് സ്വീകരിക്കേണ്ട മുൻകരുതലുകൾ

ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി. അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ. കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ജീവനക്കാർ /പ്രതിനിധികൾ ചുവടെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യേണ്ടതാണ്:

- a) വ്യക്തിപരമായ ഇടം മാനിക്കുകയും പ്രോസ്പെക്ടിൽ നിന്ന് പര്യാപ്തമായ അകലം പാലിക്കുകയും ചെയ്യുക;
- b) പ്രോസ്പെക്ടിന്റെ ഇഷ്ടങ്ങൾക്ക് വിരുദ്ധമായി അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ താമസസ്ഥലത്ത്/ഓഫീസിൽ പ്രവേശിക്കാതിരിക്കുക;
- c) വലിയ കൂട്ടമായി പ്രോസ്പെക്ടിന്റെ താമസസ്ഥലം/ഓഫീസ് സന്ദർശിക്കാതിരിക്കുക;
- d) പ്രോസ്പെക്ടിന്റെ സ്വകാര്യതയെ മാനിക്കുക;
- e) സന്ദർശന വേളയിൽ പ്രോസ്പെക്ട് ഇല്ലാതിരിക്കുകയും കുടുംബാംഗങ്ങൾ/ഓഫീസ് ജീവനക്കാർ മാത്രം സന്നിഹിതരായിരിക്കുകയും ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ, പ്രോസ്പെക്ടിനോട് തിരികെ വിളിക്കാൻ അഭ്യർത്ഥന നടത്തിക്കൊണ്ട് അയാൾ/അവർ സന്ദർശനം അവസാനിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, സന്ദർശനം പ്രോസ്പെക്ടിന് അസൗകര്യപ്രദമാകില്ല എന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കപ്പെടുന്ന സമയത്ത് അദ്ദേഹത്തെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്;
- f) അയാളുടെ/അവരുടെ ടെലിഫോൺ നമ്പർ, സൂപ്പർവൈസറുടെ പേര് അല്ലെങ്കിൽ നവിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ പ്രോസ്പെക്ട് / ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, നൽകുക;
- g) പ്രോസ്പെക്ടുമൊത്തുള്ള ചർച്ചകൾ ബിനിനസ്സ് കാര്യങ്ങളിലേക്ക് പരിമിതപ്പെടുത്തുക - ഒരു പ്രൊഫഷണൽ അകലം പാലിക്കുക.

9. കത്തുകളും മറ്റ് ആശയവിനിമയങ്ങളും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത്

പ്രോസ്പെക്ടിന് അയയ്ക്കുന്ന ഏത് ആശയവിനിമയവും നവി അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള രീതിയിലും മാതൃകയിലും മാത്രമേ ആകാൻ പാടുള്ളൂ.

10. റിക്കോർഡുകളും /ബുക്കുകളും എംപാനൽമെന്റിനുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- a) ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം പ്രസക്തമായ എല്ലാ ബുക്കുകളിലേക്കും, റിക്കോർഡുകളിലേക്കും, വിവരങ്ങളിലേക്കും നവിക്ക് പ്രാപ്യതയുണ്ടായിരിക്കണം;
- b) ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റയുടെ രഹസ്യാത്മകതയും, സുരക്ഷിതത്വത്തിന്റെ ലംഘനവും ഉപഭോക്താവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രഹസ്യാത്മക വിവരങ്ങളുടെ ചോർച്ചയും സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ.യുടെ ബാധ്യതയും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള നിയന്ത്രണങ്ങൾ എംപാനൽമെന്റിനുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉൾച്ചേർത്തിരിക്കേണ്ടതാണ്.
- c) എംപാനൽ ചെയ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., ബി.ഡി.ഇ. എന്നിവരുടെ അപ്-ടു-ഡേറ്റ് ആക്കിയ ഒരു ഡാറ്റാബേസ് നവി പരിപാലിക്കേണ്ടതുമാണ്.
- d) ബിസിനസ്സ് യാതൊരു ഇടത്സവുമില്ലാതെ തുടരുന്ന എന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ആകസ്മികതാ പദ്ധതികളുണ്ടായിരിക്കണം.
- e) ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., ബി.ഡി.ഇ. എന്നിവരുടെ മേൽ തങ്ങളുടെ ആന്തരിക അല്ലെങ്കിൽ ബാഹ്യ ഓഡിറ്റർമാരെ കൊണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ പേരിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നതിനായി നിയമിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ഏജൻറുമാരെ കൊണ്ട് ഓഡിറ്റ് നടത്തിക്കുന്നതിനും, നവിയ്ക്കു വേണ്ടി ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ. നടത്തിയ സേവനങ്ങളുമായുള്ള ബന്ധത്തിലുള്ള ഏത് ഓഡിറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ റിവ്യൂ റിപ്പോർട്ടുകളും കണ്ടെത്തലുകളും കരസ്ഥമാക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം നവിയ്ക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്.
- f) ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ. ഏജൻറിന് നൽകിയിട്ടുള്ളതോ, അവർ സൂക്ഷിക്കുന്നതോ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതോ ആയ ഡോക്യുമെന്റുകൾ, ഇടപാടുകളുടെ രേഖകൾ, മറ്റ് അവശ്യ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ നീതിയുക്തമായ ഒരു സമയത്തിനുള്ളിൽ പ്രാപ്യമാക്കുന്നതിന് ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്കിനെ അല്ലെങ്കിൽ അത് അധികാരപ്പെടുത്തുന്ന വ്യക്തികളെ അനുവദിക്കുക;
- g) പ്രോസ്പെക്ടിന്റെ / ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവരങ്ങളുടെ രഹസ്യാത്മകത എംപാനൽമെന്റ് അവസാനിച്ചതിനു ശേഷവും പരിപാലിക്കേണ്ടതാണ്.
- h) ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ. ഡോക്യുമെന്റുകളും ഡാറ്റയും സൂക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥ,

നവിയ്ക്ക് ഇക്കാര്യത്തിലുള്ള നിയമപരമായ/ റെഗുലേറ്ററി ബാധ്യതകയ്ക്ക് അനുസൃതമായി തയ്യാറാക്കേണ്ടതാണ്.

11. ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ.യ്ക്ക് കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ജീവനക്കാർക്ക് /പ്രതിനിധികൾക്കുള്ള പരിശീലനം

ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ. നൽകണമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കപ്പെടുന്ന സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച ഉന്നത നിലവാരങ്ങൾ പാലിക്കപ്പെടണം എന്നുള്ള ഉദ്ദേശ്യത്തോടെ നവിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ അല്ലെങ്കിൽ ജീവനക്കാർ നടത്തുന്ന പരിശീലന സെഷനുകളിൽ തങ്ങൾ പങ്കെടുത്തു എന്ന് ഡി.എസ്.എ., ഡി.എസ്.ടി., ടി.എം.ഇ., അല്ലെങ്കിൽ ബി.ഡി.ഇ. കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ജീവനക്കാർ /പ്രതിനിധികൾ ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
