

## ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

2013 ജൂലൈ 1-ാം തീയതി ആർ.ബി.ഐ. പുറത്തിറക്കിയ DNBS CC No. 340/03.10.042/ 2013-2014 സർക്കുലർ പ്രകാരം രാധാകൃഷ്ണ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുടെ കാര്യക്ഷമത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും വായ്പാ നടപടികളുടെ സുതാര്യത ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതിനും കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി നൽകുന്ന സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് കൃത്യമായ അവലോകനം നടത്തുന്നതിനും വേണ്ടി രാധാകൃഷ്ണ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് തയ്യാറാക്കുന്ന ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്. ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഉപഭോക്താക്കളുടെ പൂർണ്ണ തൃപ്തി ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും പരാതികൾ ഗണ്യമായി കുറയ്ക്കുന്നതിനും വേണ്ടി ലക്ഷ്യമിടുന്നു.

### ഈ കോഡ് തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത് :-

1. കമ്പനി, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ചും കമ്പനിയുടെ നയങ്ങളെയും പ്രവർത്തന രീതികളെയും സംബന്ധിച്ചും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായ ധാരണ നൽകുന്നതിന്.
2. കമ്പനി ലഭ്യമാക്കുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചും വ്യക്തമായ ധാരണയോടും അറിവോടും കൂടി തീരുമാനങ്ങളെടുക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തരാക്കുന്നതിന്.
3. ഉപഭോക്താക്കളുമായി കമ്പനി നടത്തുന്ന ഇടപാടുകളിൽ വ്യക്തമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിർണ്ണയിച്ച് സുതാര്യതയും വിശ്വാസയോഗ്യതയും ഉറപ്പു വരുത്തുകയും പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതിന്.
4. കമ്പനിയിൽ നിന്നും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കാൻ സാധിക്കുന്ന സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ച് വ്യക്തമായ അറിവും ധാരണയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നതിന്.
5. മാർക്കറ്റ് ശക്തികളോട് കിടപിടിച്ച് മത്സരത്തിലൂടെ ഉന്നത സേവന നിലവാരം എത്തിപ്പിടിക്കുന്നതിന്.
6. ഉപഭോക്താക്കളും കമ്പനിയും തമ്മിൽ സൗഹൃദപരമായ അന്തരീക്ഷം ഉറപ്പി വളർത്തുന്നതിന്.

വായ്പാ അപേക്ഷയും സ്വർണ്ണ / വസ്തു വായ്പയും:-

1. കമ്പനി ഇടപാടുകാരുമായി നടത്തുന്ന എല്ലാ ആശയ വിനിമയവും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഇടപാടുകാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഏതെങ്കിലും ഭാഷയിലോ നടത്തേണ്ടതാണ്.
2. പുരിപ്പിച്ച അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ കമ്പനിയിൽ ലഭിക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് ആയതിന്റെ കൈപറ്റ് രശീതി കമ്പനിയിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കുന്നതാണ്. കമ്പനിയുടെ സേവനനയമനുസരിച്ച് എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും ഉടൻതന്നെ അനുവദിക്കുകയോ/ തള്ളിക്കളയുകയോ ചെയ്യുന്നതാണ്. അപേക്ഷ അനുവദിക്കുകയാണെങ്കിൽ ഉടൻ തന്നെ തുക വിതരണം ചെയ്യുന്നതും ഈടുകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതുമാണ്.
3. ഉപഭോക്താവിനെ സംബന്ധിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ (KYC) സംബന്ധിച്ചുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിന് വേണ്ടി നൽകുന്ന വിവരങ്ങളെക്കുറിച്ചും ആയതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പാലിക്കപ്പെടേണ്ട നിയമ നിയന്ത്രണ നടപടികളെക്കുറിച്ചും ഉള്ള വിവരണങ്ങൾ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ നൽകിയിട്ടുള്ളതാണ്.

**നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും**

1. വായ്പാ/ സേവനത്തിനെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളായ അനുവദനീയമായ വായ്പാത്തുക, പലിശ നിരക്ക്, പീനൽ/ഓവർഡ്യൂ ഇന്ററസ്റ്റ്, ആയത് കണക്കുകൂട്ടുന്ന രീതി മുതലായവ വ്യക്തമായ അറിവോടുകൂടി തീരുമാനമെടുക്കാൻ ഉപയുക്തമായ രീതിയിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്.
2. വായ്പാ സൗകര്യത്തെക്കുറിച്ച് വ്യക്തമായ വിവരങ്ങളടങ്ങിയ, പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ തയ്യാറാക്കിയ ലോൺ സാക്ഷൻ ലെറ്റർ (Pawn Ticket) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം ലോൺ സാക്ഷൻ ലെറ്ററിൽ വായ്പാ തുക, എണ്ണം, പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസിംഗ് ഫീ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതാണ്. ലോൺ സാക്ഷൻ ലെറ്ററിൽ കമ്പനിയുടെ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള വ്യക്തിയുടെ ഒപ്പ് ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതാണ്. അതാത് ശാഖകളിൽ ഈടായി പണയപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന സ്വർണ്ണത്തിന് കൃത്യമായ രശീതിയും കമ്പനി നൽകേണ്ടതാണ്.

3. വായ്പാ വിതരണപട്ടികയിലും, പലിശ നിരക്കുകളിലും, സേവനനിരക്കിലും, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് നിരക്കിലും മറ്റുമുണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ തയ്യാറാക്കിയ നോട്ടീസ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ടതാണ്.
4. വായ്പക്കാരൻ കമ്പനിയിലേക്ക് അടച്ചു തീർക്കേണ്ട അടവുകൾ മുഴുവൻ അടച്ചു തീർക്കുകയോ പ്രസ്തുത തുക കമ്പനിക്ക് പിരിഞ്ഞ് കിട്ടുകയോ ചെയ്യുന്ന മുറക്ക്, വായ്പക്കാരൻ കമ്പനിയിലേക്ക് മറ്റു ബാധ്യതകളൊന്നും അടച്ചു തീർക്കാനില്ലാത്ത പക്ഷം പണയപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഈടുകളെല്ലാം കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് വിട്ടു കൊടുക്കേണ്ടതാണ്. ഏതെങ്കിലും കാരണവശാൽ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് കമ്പനിക്ക് മറ്റ് ഏതെങ്കിലും ബാധ്യതകൾ അടഞ്ഞു കിട്ടേണ്ടതായിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ ആയതിലേക്ക് പ്രസ്തുത ഈടുകൾ വരവ് വച്ച് കമ്പനി കൈവശം വയ്ക്കുന്ന പക്ഷം ആയതിനെക്കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചുകൊണ്ടുള്ള നോട്ടീസ് കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ടതാണ്.

**ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ചുള്ള - വിവരങ്ങൾ (KYC), ഈടുകളുടെ മൂല്യ നിർണ്ണയം, ഇൻഷുറൻസ്, സംഭരണം/സൂക്ഷിപ്പ്, ലേലം മുതലായവയെക്കുറിച്ചുള്ള നയങ്ങൾ:-**

താഴെപ്പറയുന്ന വസ്തുതകൾ ഉൾക്കൊള്ളിച്ച് കൊണ്ട് കമ്പനി ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയങ്ങൾ കമ്പനി രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

1. ആർ.ബി.ഐ അനുശാസിച്ചിട്ടുള്ള കെ.വൈ.സി. നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്താനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പാത്തുക അനുവദിച്ച് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുകയും വേണം.
2. ഇടയായി സ്വീകരിക്കുന്ന സ്വർണ്ണത്തിന്റെ കൃത്യമായ മൂല്യ നിർണ്ണയത്തിന് നടപടികൾ സ്വീകരിക്കണം.
3. സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥതയെ സംബന്ധിച്ച് വ്യക്തമായ പ്രഖ്യാപനം ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും വാങ്ങിക്കേണ്ടതാണ്.
4. എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും സ്വർണ്ണം സൂക്ഷിക്കുന്നതിന് ISI മാനദണ്ഡം അനുസരിച്ച് നിർമ്മിച്ച സ്ക്രോംഗ് റൂമുകളോ സെയ്ഫുകളോ ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം

സ്ട്രോംഗ് റൂമുകളുടെ/ സേഫുകളുടെ താക്കോൽ ഉത്തരവാദിത്വപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും രണ്ട് വ്യക്തികളുടെ കൂട്ടുത്തരവാദിത്വത്തിൽ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതും സ്ട്രോംഗ് റൂം/ സേഫിന്റെ പ്രവർത്തനം രണ്ട് പേരും ഒരുമിച്ച് ചെയ്യുകയും വേണ്ടതുമാണ്. സുരക്ഷാ ക്രമീകരണങ്ങളുടെ ഫലവത്തത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനായി കമ്പനിയിലെ ജോലിക്കാർക്ക് കൃത്യമായി പരിശീലനം നൽകേണ്ടതാണ്. കമ്പനിയിലെ ഇന്റേർണൽ ഓഡിറ്റോഴ്സ് സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ ഇടയ്ക്കിടെ പരിശോധന നടത്തി ആയതിന്റെ മൂല്യവും സുരക്ഷിതത്വവും ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.

5. ഇഴടായി സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ള സ്വർണ്ണത്തിന് ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷ എടുക്കേണ്ടതാണ്. തിരിച്ചടവ് മുടങ്ങുന്ന പക്ഷം നടത്തുന്ന ലേലം സുതാര്യമായിരിക്കേണ്ടതാണ്. ലേലത്തിന് മുൻപായി ഉപഭോക്താവിന് കൃത്യമായ നോട്ടീസ് നൽകിയിരിക്കേണ്ടതും പലിശ കണക്കുകൂട്ടുന്നതിൽ കൃത്യത വേണ്ടതുമാണ്. വായ്പാ രേഖകളിൽ തന്നെ ലേല നടപടികളെക്കുറിച്ച് വ്യക്തമായ വിവരണം ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതാണ്. കമ്പനി ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ലേലക്കാർ വഴി മാത്രം ലേലം നടത്തേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ കമ്പനി ലേലത്തിൽ പങ്കെടുക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല. ലേലത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ പൊതുജനങ്ങളുടെ അറിവിൽപ്പെടുത്തുന്നതിനുവേണ്ടി ആയത് രണ്ട് വർത്തമാനപ്പത്രങ്ങളിൽ പരസ്യപ്പെടുത്തേണ്ടതും പ്രസ്തുത പത്രങ്ങളിൽ ഒന്ന് പ്രാദേശിക പത്രവും ഒന്ന് ദേശീയ പ്രചാരമുള്ള പത്രവും ആയിരിക്കേണ്ടതാണ്.
6. കമ്പനിയുടെ നടത്തിപ്പിൽ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ക്രമക്കേടുകൾ നടന്നതായി സംശയിക്കുന്ന പക്ഷം ബന്ധപ്പെട്ട അധികാരികൾ അന്വേഷണം നടത്തേണ്ടതും കുറ്റക്കാരെന്ന് കണ്ടെത്തുന്നവർക്കെതിരെ മതിയായ ശിക്ഷാനടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്. അച്ചടക്ക സമിതി എടുക്കുന്ന തീരുമാനങ്ങൾ പുനഃപരിശോധിക്കുന്നതിനുള്ള അധികാരം കേവലം മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടറിൽ മാത്രം നിക്ഷിപ്തമാണ്.

**പരാതി പരിഹാര രീതികൾ**

ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള പരാതികൾ പരമാവധി കുറയ്ക്കുന്നതിനുവേണ്ട എല്ലാ നടപടികളും കമ്പനി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ സൗകര്യർത്ഥം വായ്പാ തിരിച്ചടവുകൾ മൊത്തമായോ തവണകളായോ കമ്പനിയുടെ ഏറ് ബ്രാഞ്ചിൽ വേണമെങ്കിലും അടയ്ക്കാവുന്നതാണ്. എന്നാൽ പണയപ്പെടുത്തിയ ഇഴടുകൾ ലോൺ ലഭ്യമാക്കിയ ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്ന് മാത്രമേ തിരികെ ലഭിക്കൂ. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ അതാത് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാർ കേൾക്കുകയും തീർപ്പുണ്ടാക്കുകയും

ചെയ്യുന്നതാണ്. വായ്പാ വിതരണത്തിലെ ഓരോ തലത്തിലും ഉടലെടുക്കുന്ന പരാതികൾ അടുത്ത തലത്തിലെ അധികാരികൾ കേൾക്കുന്നതും തീർപ്പു നൽകുന്നതുമായിരിക്കും. അതായത് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ - റീജിയണൽ മാനേജർ - സോണൽ മാനേജർ - പരാതി പരിഹാര സമിതി, എന്നിങ്ങനെ. പരാതി പരിഹാര സമിതി ഓഫീസറുടെ കോൺടാക്റ്റ് നമ്പർ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

**ജനറൽ**

1. വായ്പാ രേഖകളിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച് നൽകിയിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾക്ക് പുറമെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ മറ്റൊരു കാര്യത്തിലും കമ്പനി ഇടപെടുന്നതല്ല.
2. വായ്പാ തിരിച്ചടവ് ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതിനോ പണം തിരികെ ലഭിക്കുന്നതിനോ കമ്പനി യാതൊരു വിധത്തിലുമുള്ള അന്യായമായ മാർഗ്ഗങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതല്ല. ഉപഭോക്താക്കളോട് മാന്യമായ രീതിയിൽ പെരിമാറുന്നതിന് കമ്പനി ഉദ്യാഗസ്ഥർക്ക് പരിശീലനം നൽകേണ്ടതാണ്.
3. ഈടായി നൽകിയ വസ്തുക്കളുടെ കൈവശാവകാശം കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കുന്ന പക്ഷം ആയതിനെ സംബന്ധിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുകയും ആയതിൽ കൈവശം ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നോട്ടീസ് കാലാവധി, പ്രസ്തുത നോട്ടീസ് കാലാവധി ഇല്ലാതെ കൈവശം എടുക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ, ഈടായി നൽകിയ വസ്തുക്കൾക്കെവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുൻപായി വായ്പ മൊത്തമായി അടച്ചു തീർക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിന് അവസരം നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ, വസ്തുക്കളുടെ ലേലം/വിൽപന എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടികൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് കൃത്യമായ വിവരം നൽകിയിരിക്കണം.
4. ഉപഭോക്താക്കളെ സംബന്ധിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതും നിയമപരമായ ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ ആയത് പരസ്യപ്പെടുത്താൻ പാടില്ലാത്തതുമാണ്.

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പരസ്യപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. ഈ കോഡ് കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിശോധിച്ച് ആയതിൽ ആർ. ബി. ഐ. നിർദ്ദേശിക്കുന്ന പ്രകാരമുള്ള ആവശ്യമായ ഭേദഗതികൾ വരുത്തേണ്ടതാണ്.