

**FAIR PRACTICE CODE**

MPOKKET ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

നയത്തിന്റെ സംഗ്രഹം

പതിപ്പ്	ഇഷ്യുവും പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതിയും	ആനുകാലികത അവലോകനം ചെയ്യുക	അംഗീകാര അതോറിറ്റി	പോളിസി ഉടമ
V1	16-08-2019	വാർഷികം	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്	കോംപ്ലിയൻസ് വകുപ്പ്
V2	22-03-2023	വാർഷികം	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്	കോംപ്ലിയൻസ് വകുപ്പ്
V3	01-09-2022	വാർഷികം	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്	കോംപ്ലിയൻസ് വകുപ്പ്
V4	30-06-2023	വാർഷികം	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്	കോംപ്ലിയൻസ് വകുപ്പ്

അവലോകന തീയതി	അടുത്ത അവലോകന തീയതി	Comments/ Remarks/ Changes
27-04-2020	ഏപ്രിൽ 2021	FPC വാർഷിക അവലോകനം
02-04-2021	ഏപ്രിൽ 2022	FPC വാർഷിക അവലോകനം

22-03-2022	മാർച്ച് 23	FPC വാർഷിക അവലോകനം
01-09-2022	സെപ്റ്റംബർ 23	ഡിഎൽജി ആവശ്യകതയ്ക്കും റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച പ്രസക്തമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി പുതുക്കിയ എഫ്സി സ്വീകരിക്കുക
20-04-2023	ജൂലൈ 2023	ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ വാർഷിക അവലോകനവും എഫ്സി കോഡിന്റെ അവലോകനത്തിന്റെ ആനുകാലികത നിശ്ചയിക്കലും
30-06-2023	ഒക്ടോബർ 2023	എഫ്സി കോഡിന്റെ ത്രൈമാസ അവലോകനം
16-09-2023	സെപ്റ്റംബർ 2023	വ്യവസ്ഥാപിതമായി പ്രധാനപ്പെട്ട എൻഡി- എൻബിഎഫ്സിക്ക് ബാധകമായ റിസർവ് ബാങ്ക്

		മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശത്തിന് അനുസൃതമായി എഫ്സി അവലോകനം
15-12-2023	ഡിസംബർ 2023	പീനൽ ചാർജുകളിലെ മാറ്റങ്ങൾക്കും മാസ്റ്റർ മാർഗനിർദ്ദേശത്തിനും അനുസൃതമായി പുതുക്കിയ എഫ്സി സ്വീകരിക്കുക - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023

ഉള്ളടക്കം

A. ആമുഖം	6
B. ലക്ഷ്യങ്ങൾ	7
C. ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	8
1. കസ്റ്റമർമാരോടുള്ള വെളിപ്പെടുത്തൽ:.....	9
2. വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും....	9
3. ലോൺ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും / വ്യവസ്ഥകളും	
11	
4. നിബന്ധനകളിലും നിബന്ധനകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം.....	12
5. വായ്പ വീണ്ടെടുക്കൽ	12
D. പൊതുവായവ	15
E. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ	18
F. നിങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അറിയുക	21
G. ഇടാക്കുന്ന പലിശ:.....	22
H. വ്യാപകമായ വ്യാപനവും ആനുകാലിക അവലോകനവും...	23

A. ആമുഖം

കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന സമ്പ്രദായങ്ങളെക്കുറിച്ച് വായ്ക്കാർക്ക് ഫലപ്രദമായ അവലോകനം നൽകുന്നതിനും കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച് അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ വായ്ക്കാരെ പ്രാപ്തരാക്കുന്നതിനും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്ഡിസി) ലക്ഷ്യമിടുന്നു. വായ്ക്കരുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച മതിയായ വെളിപ്പെടുത്തലുകളും വായ്ക്കാരുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട നടപടിക്രമങ്ങളും സംബന്ധിച്ച പൊതു തത്വങ്ങൾ കോഡ് ഉൾക്കൊള്ളുന്നു.

2013 ലെ കമ്പനീസ് ആക്ടിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം സംയോജിപ്പിച്ച ഒരു കമ്പനിയാണ് എംപോക്കെറ്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("എംഎഫ്എസ്എൽ" അല്ലെങ്കിൽ "കമ്പനി"). ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനായ "എംപോക്കെറ്റ്" വഴി ഉയർന്ന ക്രെഡിറ്റ് സ്കോറുകൾ ഇല്ലാത്ത വ്യക്തിഗത വായ്ക്കാർക്ക് സുരക്ഷിതമല്ലാത്ത വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ നൽകുന്ന ബിസിനസ്സിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന റിസർവ് ബാങ്കിൽ ("ആർബിഐ") രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള നോൺ ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനിയാണ് ("എൻബിഎഫ്").

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("ആർബിഐ) മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശം - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 ("ആർബിഐ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ") പ്രകാരം ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കായുള്ള തത്വങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്ന ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("കോഡ്" അല്ലെങ്കിൽ "എഫ്ഡിസി") കമ്പനി രൂപപ്പെടുത്തുകയും സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.. അതനുസരിച്ച്, ബാങ്കിന്റെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്,

ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ശരിയായി അംഗീകരിച്ച കോഡ് നടപ്പാക്കുന്നതിന് സ്വീകരിക്കുന്നു. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴി കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ വിഭാഗം ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ എഫ്സിസി ബാധകമാണ് (നിലവിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന അല്ലെങ്കിൽ ഭാവി തീയതിയിൽ അവതരിപ്പിച്ചേക്കാം).

ഈ നയം ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും, കൂടാതെ റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റികൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിച്ചേക്കാവുന്ന നിയന്ത്രണങ്ങൾ, സർക്കുലറുകൾ, അറിയിപ്പുകൾ മുതലായവയ്ക്ക് അനുസൃതമായ ഭേദഗതികൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും. ബന്ധപ്പെട്ട അധികാരികൾ പുറപ്പെടുവിച്ച ഏതെങ്കിലും ഭേദഗതികൾ, സർക്കുലറുകൾ, വിശദീകരണങ്ങൾ മുതലായവയുമായി ഈ നയത്തിലെ വ്യവസ്ഥകളിൽ എന്തെങ്കിലും പൊരുത്തക്കേട് ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരം ഭേദഗതികൾ ഈ നയത്തിലെ വ്യവസ്ഥകളെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും.

കാലാകാലങ്ങളിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിച്ചേക്കാവുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി എഫ്സിസിയിൽ (ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ) കമ്പനി ഉചിതമായ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തും.

B. ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഒരു ലക്ഷ്യത്തോടെയാണ് കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തിരിക്കുന്നത്:

- i. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച് നല്ലതും ന്യായവും വിശ്വസനീയവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- ii. ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് കൂടുതൽ നന്നായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിനും അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിനും സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ന്യായമായി പ്രതീക്ഷിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൂടുതൽ സുതാര്യത പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന്.

- iii. അഡ്വാൻസുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിൽ നിയമപരമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- iv. കമ്പനിയിൽ ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കാൻ.
- v. ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും തമ്മിൽ ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്.
- vi. ഉപഭോക്തൃ പരാതികള് പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങള് ശക്തിപ്പെടുത്തുക.

c. ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

കാര്യക്ഷമത, ഉപഭോക്തൃ-ഓറിയന്റേഷൻ, കോർപ്പറേറ്റ് ഗവേണൻസ് തത്വങ്ങൾ എന്നിവയിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിച്ച് നിലവിലുള്ള നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് നടത്തും. കൂടാതെ, കമ്പനി അതിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് പാലിക്കും, അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

കസ്റ്റമർമാരുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും കമ്പനി ന്യായമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കും:

- ഈ ചട്ടത്തിലെ പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും നിറവേറ്റുക, കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും, നടപടിക്രമങ്ങളിലും അതിന്റെ സ്റ്റാഫ് / ജീവനക്കാർ പിന്തുടരുന്ന സമ്പ്രദായങ്ങളിലും;
- കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഇന്ത്യയിൽ പ്രാബല്യത്തിലുള്ള പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;
- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള കമ്പനിയുടെ ഇടപാടുകൾ സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും

- തെറ്റായി സംഭവിക്കുന്ന കാര്യങ്ങളെ വേഗത്തിലും സഹാനുഭൂതിയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യുക;
- തെറ്റുകൾ തിരുത്തൽ;
- ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ വേഗത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുക; ഉം
- പ്രമേയത്തിൽ ഇപ്പോഴും തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാമെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളോട് പറയുക.
- കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ (www.mpokket.in) പ്രദർശിപ്പിച്ചുകൊണ്ട് ഈ കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുക, അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കുക.

1. കസ്റ്റമർമാരോടുള്ള വെളിപ്പെടുത്തൽ:

ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ കമ്പനി സഹായിക്കുകയും അവർക്ക് താൽപ്പര്യമുള്ള കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുന്ന വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും. സ്ഥാപിത ഉപഭോക്താവിന്റെ യഥാർത്ഥ ഐഡൻറിറ്റി, വിലാസം, "നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക" എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിനുള്ള മറ്റ് ഡോക്യുമെന്റുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് കമ്പനിക്ക് അവരിൽ നിന്ന് ആവശ്യമുള്ള ഡോക്യുമെന്റി വിവരങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഇത് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. ഇത് വാർഷിക പലിശ നിരക്കുകൾ, ഫീസ്, ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകും

2. വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കും, ഇത് വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കും,

അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്എസ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പക്കാരന് അറിവുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിക്കണം. കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം. ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, അനുമതി കത്തിനൊപ്പം എപിആർ, വീണ്ടെടുക്കൽ സംവിധാനം, പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, നിർദ്ദിഷ്ട വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാധകമായ വിവിധ ചാർജുകളും ഫീസുകളും എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്ന ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (കെഎഫ്എസ്) ഉണ്ടായിരിക്കും.

എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് അംഗീകാരം നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം MFSPIL ആവിഷ്കരിക്കും. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് കമ്പനി വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള വായ്പക്കാരന്റെ കഴിവ് വിലയിരുത്തും, അങ്ങനെ ചെയ്യുന്നതിന് സമർപ്പിച്ച എല്ലാ രേഖകളും ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത പരിശോധിക്കുന്നതിന് നൽകിയ വിവരങ്ങളും പരിഗണിക്കും, ഇത് വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിൽ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിനും നിർദ്ദേശം അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ വിലയിരുത്തുന്നതിനുമുള്ള ഒരു പ്രധാന പാരാമീറ്ററായിരിക്കും. കമ്പനിയുടെ ആന്തരിക നയങ്ങൾ, മാനദണ്ഡങ്ങൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി. പൊതുവേ, പോളിസിയുടെയും ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെയും കാര്യത്തിൽ, വായ്പാ അപേക്ഷകൾ ഉടൻ അനുവദിക്കുന്നു / നിരസിക്കുന്നു.

3. ലോൺ മുഖ്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും / വ്യവസ്ഥകളും

കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും. കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ്, ലോൺ എഗ്രിമെന്റ്, അനുമതി കത്ത് എന്നിവയിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, ഫീസ്, ചാർജുകൾ, പിഴ ചാർജുകൾ, വായ്പയുടെ കാലാവധി എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സൂചിപ്പിക്കുന്ന ഇംഗ്ലീഷിലോ മറ്റേതെങ്കിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ എംഎഫ്എസ്ഐഎൽ വായ്പക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. ആരംഭ തീയതി, തിരിച്ചടവ് തവണകൾ, തിരിച്ചടവ് തീയതി മുതലായവ വായ്പക്കാരൻ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചത് അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കും.

ന്യായമായ കാലയളവിനുള്ളിൽ എംഎഫ്എസ്ഐഎൽ വായ്പാ അപേക്ഷകൾ പരിശോധിക്കുകയും അധിക വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരനെ ഉടൻ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഡിജിറ്റലായി ഒപ്പിട്ട വായ്പാ കരാറിന്റെ പകർപ്പ് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന തരത്തിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷയിലോ എംഎഫ്എസ്ഐഎൽ നൽകേണ്ടതാണ്, ഒപ്പം വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് നൽകണം. വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കിക്കഴിഞ്ഞാൽ ഡിജിറ്റലായി ഒപ്പിട്ട കെഎഫ്എസ്, വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോം, അനുമതി കത്ത്, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, ഡിഎൽഎയുടെ എൽഎസ്ഐയുടെ സ്വകാര്യതാ നയങ്ങൾ എന്നിവ വായ്പക്കാരന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ / എസ്എംഎസുമായി പങ്കിടും.

വായ്പാ കരാറിലും അനുമതി പത്രത്തിലും വൈകി തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ ചാർജുകൾ അതിൽ പരാമർശിക്കും, കൂടാതെ അനുമതി

കത്തിലോ കെഎഫ്എസിലോ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പലിശ, ചാർജ് അല്ലെങ്കിൽ ഫീസ് എന്നിവ വായ്ക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുകയോ ബാധ്യസ്ഥനാക്കുകയോ ചെയ്തില്ല.

4. നിബന്ധനകളിലും നിബന്ധനകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം

MFSPL-ൽ, സിസ്റ്റത്തിലെ തുറന്ന സമീപനവും സുതാര്യതയും ഞങ്ങൾ വിലമതിക്കുന്നു. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ, സേവന ചാർജ്ജുകൾ, പ്രീപേമെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവയും എംഎഫ്എസ്ഐഎല്ലുമായുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ ബന്ധത്തിൽ മറ്റ് മാറ്റങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ, വായ്ക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. പലിശ നിരക്കുകളിലും നിരക്കുകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയും അനുകൂലമായ അറിയിപ്പ് നൽകുകയും ചെയ്യും. ഇക്കാര്യത്തിൽ ഉചിതമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും. ബാധകമായ ചട്ടങ്ങളോ ചട്ടങ്ങളോ പ്രകാരം അനുവദിക്കുകയോ ആവശ്യപ്പെടുകയോ ചെയ്യുന്നില്ലെങ്കിൽ, വായ്പ തുകയുടെ പൂർണ്ണമായ വിതരണം പാസ് ത്രൂ അക്കൗണ്ടുകളിലാതെ വായ്ക്കാരന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് കർശനമായി നടത്തും.

5. വായ്പ വീണ്ടെടുക്കൽ

വായ്പ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, ഇഎംഐ ഷെഡ്യൂളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ ആനുകാലികത എന്നിവയിലൂടെ തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി നിർവ്വഹിക്കപ്പെട്ട ഒരു പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. ഇമെയിൽ വഴിയോ കോളുകൾ

അല്ലെങ്കിൽ എസ്എംഎസ് വഴിയോ വാല്യക്കാരന്റെ അറിയിപ്പുകൾ അയയ്ക്കുന്നതിലൂടെയോ അംഗീകൃത കളക്ഷൻ ഏജൻസികളിൽ നിന്നുള്ള കളക്ഷൻ ഏജൻറുമാർക്ക് കാരണമാകുന്നതിലൂടെയോ ഉപഭോക്താവിനെ ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്നത് ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടും (അവരുടെ വിവരങ്ങൾ അത്തരം ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കും).

കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിൽ കമ്പനി സ്റ്റാഫോ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയോ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിയോ കമ്പനിയുടെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയായി സ്വയം തിരിച്ചറിയുകയും അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം, കമ്പനി നൽകുന്ന / കമ്പനിയുടെ അധികാരത്തിന് കീഴിലുള്ള അംഗീകൃത വ്യക്തി / ഏജൻസിയുടെ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും വേണം.

കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം നൽകണം. ഏതെങ്കിലും തിരിച്ചടവ്, ശേഖരണം അല്ലെങ്കിൽ വീണ്ടെടുക്കൽ എന്നിവ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കോൺടാക്റ്റിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്ന എംപോക്കറ്റ് അപ്ലിക്കേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ റീപേമെന്റ് റ്റ് ലിങ്ക് വഴി മാത്രമേ നടത്താൻ പാടുള്ളൂ.

കുടിശ്ശിക ശേഖരിക്കുന്നതിനോ/ഒപ്പം സുരക്ഷാ കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിനോ / കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിനോ കമ്പനി അധികാരപ്പെടുത്തിയ വ്യക്തി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലത്തേക്കുള്ള സന്ദർശന വേളയിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്:

- ഉപഭോക്താവിനെ സാധാരണയായി അവന്റെ / അവളുടെ താമസസ്ഥലത്ത് ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലത്തിന്റെ അഭാവത്തിലും അവന്റെ / അവളുടെ താമസസ്ഥലത്ത്, ബിസിനസ്സ് / തൊഴിൽ സ്ഥലത്തും ബന്ധപ്പെടും.
- കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഐഡൻറിറ്റിയും അധികാരവും ആദ്യം തന്നെ അറിയിക്കും.
- ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടണം.
- ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ആശയവിനിമയം സിവിൽ രീതിയിലായിരിക്കണം.
- കമ്പനിയോ അതിന്റെ അംഗീകൃത വ്യക്തിയോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധികേഷപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കില്ല, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ കുടുംബത്തെ/പ്രശസ്തിയെയോ ദോഷകരമായി ബാധിക്കുന്നതിന് അക്രമമോ സമാനമായ മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങളോ ഉപയോഗിക്കുമെന്ന് ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയുമില്ല. കമ്പനിയോ അതിന്റെ അംഗീകൃത വ്യക്തിയോ വായ്പക്കാരന്റെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകനെയോ ഉപദ്രവിക്കില്ല.
- ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെയോ തൊഴിലിന്റെയോ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ കമ്പനി പ്രതിനിധികൾ രാവിലെ 08.00 നും വൈകുന്നേരം 7.00 നും ഇടയിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെടേണ്ടതാണ്.
- വായ്പക്കാരുടെ പേര് കമ്പനി പ്രസിദ്ധീകരിക്കില്ല.
- തർക്കങ്ങളോ അഭിപ്രായവ്യത്യാസങ്ങളോ പരസ്പര സ്വീകാര്യവും ചിട്ടയുമുള്ള രീതിയിൽ പരിഹരിക്കാൻ എല്ലാ സഹായവും നൽകണം.

- കുടിശ്ശിക ശേഖരിക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ, മാനുതയും മര്യാദയും പരിപാലിക്കേണ്ടതാണ്.
- ശേഖരണ പ്രക്രിയയിൽ കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച കളക്ഷൻ നയം പാലിക്കപ്പെടും.

D. പൊതുവായവ

A. ഇടപെടാതിരിക്കൽ:

വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കേണ്ടതാണ് (വായ്പക്കാരൻ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).

ഔട്ട് സോഴ്സ് ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് കമ്പനി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും, സമയബന്ധിതമായി പരാതി പരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും

B. വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയ:

എന്തെങ്കിലും വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികൾ ആരംഭിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, കരാറിന് കീഴിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന കമ്പനിയുടെ നയങ്ങൾക്കും അവകാശങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായും നിയമപരമായി അംഗീകരിച്ച മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായും ഇവ നടത്തപ്പെടും. കുടിശ്ശിക ശേഖരിക്കുന്നതിൽ വായ്പാ സേവന ദാതാവ് "എൽഎസ്സി" ഉൾപ്പെടെ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള MFSP സ്പോന്സർ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയോ സ്വയം തിരിച്ചറിയേണ്ടതാണ്. വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനിയും അതിന്റെ ഏജന്റുമാരും അതിന്റെ എൽഎസ്സിയും അവരുടെ കടം ശേഖരണ ശ്രമങ്ങളിൽ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിക്കെതിരെ

വാക്കാലുള്ളതോ ശാരീരികമോ ആയ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഭീഷണിയോ ഉപദ്രവമോ നടത്തുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം, അതിൽ പരസ്യമായി അപമാനിക്കാനോ വായ്പക്കാരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളുടെ സ്വകാര്യതയിലേക്ക് കടന്നുകയറാനോ ഉദ്ദേശിച്ചുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്നു. റഫറിമാരും സുഹൃത്തുക്കളും, മൊബൈലിലൂടെയോ സോഷ്യൽ മീഡിയയിലൂടെയോ അനുചിതമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയയ്ക്കുക, ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയും / അല്ലെങ്കിൽ അജ്ഞാത കോളുകൾ നടത്തുകയും ചെയ്യുക, കടം വാങ്ങുന്നയാളെ രാവിലെ 8:00 ന് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 7:00 ന് ശേഷവും നിരന്തരം വിളിക്കുക, കുടിശ്ശികയുള്ള വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനായി വായ്പക്കാരനെ നിരന്തരം വിളിക്കുക, തെറ്റായതും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമായ പ്രതിനിധീകരണങ്ങൾ നടത്തുക തുടങ്ങിയവ. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് സ്റ്റാഫിന് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

c. ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ വായ്പക്കാരുടെ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തികളോട് കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തിയേക്കില്ല:

- ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം, ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദേശം, അഭ്യർത്ഥന അല്ലെങ്കിൽ സർക്കാർ അതോറിറ്റിയുടെ ആവശ്യകത എന്നിവ അനുസരിച്ച് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്.
- ഓഡിറ്റർ, പ്രൊഫഷണൽ ഉപദേഷ്ടാക്കൾ, ഏജൻറുമാർ അല്ലെങ്കിൽ രഹസ്യാത്മകതയുടെ ചുമതലയുള്ള വായ്പാ ദാതാക്കളുടെ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കൾക്ക് ഈ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമാണ്.
- ഏതെങ്കിലും കൈമാറ്റം, അസൈൻമെന്റ്, പങ്കാളിത്തം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് കരാറുകളിൽ വായ്പ നൽകുന്നയാൾക്ക് ഈ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമാണ്.

- വായ്പക്കാർക്ക് അവരിൽ നിന്നോ ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോയിൽ നിന്നോ എന്തെങ്കിലും സൗകര്യം നേടിയിട്ടുണ്ടോ എന്ന് മറ്റ് ബാങ്കുകൾക്ക് വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ.

d. ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴി ലഭിക്കുന്ന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കും -

- ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും;
- ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി ഉപഭോക്താവുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നുണ്ടെന്ന് ഉപഭോക്താവിനോട് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്തണം;
- അനുമതി ലഭിച്ചയുടനെ എന്നാൽ വായ്പാ കരാർ നടപ്പാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡ്ഡിൽ വായ്പക്കാർക്ക് അനുമതി കൽ നൽകും;
- കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും;
- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് കമ്പനി നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും.

പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകളിൽ ജപ്തി ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ:

ഉപഭോക്തൃ പരിരക്ഷയുടെ അളവുകോലായി, വായ്പയുടെ പ്രീ-പേയ്മെന്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഏകീകൃതത കൊണ്ടുവരുന്നതിന്, വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച എല്ലാ പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ

ലോണുകളിലും കമ്പനി ജപ്തി ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ
ഇറുപ്പാക്കില്ല

വിവേചനമില്ലായ്മ:

ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ
വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ വൈകല്യത്തിന് അടിസ്ഥാനത്തിൽ
ലിംഗഭേദം, ജാതി അല്ലെങ്കിൽ മതം, കാഴ്ചയില്ലാത്തവർ അല്ലെങ്കിൽ
ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർ എന്നിവരുടെ
അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. ബോർഡ്
അംഗീകരിച്ച നയങ്ങളും നിർദ്ദിഷ്ട റിസർവ് ബാങ്ക് / നിർദ്ദേശങ്ങളും
മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കുന്നതിന് വിധേയമായി അത്തരം
വ്യക്തികൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ
പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായങ്ങളും ബാങ്ക്
നൽകും.

E. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ

ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉയരുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കാൻ
സംഘടനയ്ക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം
ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ
നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും കുറഞ്ഞത് അടുത്ത
ഉന്നതതലത്തിലേക്കിലും കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും
ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഈ സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും. പരാതി പരിഹാര
നയത്തിന്റേയും പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ
കമ്പനി വെബ് സൈറ്റായ "<https://www.mpokket.in/grievance-redressal-policy>" ൽ
ലഭ്യമാണ്, അതിന്റേ ലിങ്ക് വായ്ക്കാർക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ വഴി അയയ്ക്കും.
കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ (ജിആർഒ) പേരും സമ്പർക്ക
വിശദാംശങ്ങളും ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു, ബിസിനസ്സ് ഇടപാട്

നടത്തുന്ന കമ്പനിയുടെ ഓഫീസുകൾ / ബ്രാഞ്ചുകളിൽ പ്രധാനമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും:

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ	:	രക്തിം അഡ്യ
വിലാസം	:	പി എസ് ശ്രീജൻ കോർപ്പറേറ്റ് പാർക്ക്, യൂണിറ്റ് -1204, ടവർ -1, പ്ലോട്ട് ജി -2, സ്ക്രീറ്റ് നമ്പർ 25, ജിപി ബ്ലോക്ക്, സെക്ടർ 5, കൊൽക്കത്ത - 700091
ഇല്ല.	:	+91-9748528353
ഇമെയിൽ ഐഡി	:	grievance@mpokket.com

പരാതികൾ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ആർബിട്രേഷന്റെ ഡിഎൻബിഎസിന്റെ നീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെ 15, നേതാജി സുഭാഷ് റോഡ്, കൊൽക്കത്ത -700 001 എസ്കിഡി കോഡ്: 033- 22304981 എന്ന വിലാസത്തിൽ അപ്പീൽ നൽകാം.

ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 കമ്പനി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്, പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾക്കൊപ്പം കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ് <https://www.mpokket.in/ombudsman-scheme#policy>,

കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ (പിഎൻഒ) പേരും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു, കൂടാതെ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകളിൽ പ്രധാനമായി

വെളിപ്പെടുത്തുകയും ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന കമ്പനിയുടെ ഓഫീസുകൾ / ബ്രാഞ്ചുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു:

Principal Officer	Nodal	:	റിതേഷ് ആർ അഗർവാൾ
വിലാസം	:		പി എസ് ശ്രീജൻ കോർപ്പറേറ്റ് പാർക്ക്, യൂണിറ്റ് -1204, ടവർ -1, പ്ലോട്ട് ജി -2, സ്ട്രീറ്റ് നമ്പർ 25, ജിപി ബ്ലോക്ക്, സെക്ടർ 5, കൊൽക്കത്ത - 700091
ഇല്ല.	:		+91-7605057586
ഇമെയിൽ ഐഡി	:		nodal@mpokket.com

ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി

വായ്പാ ദാതാവിന് നിവേദനം നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥനിൽ നിന്നോ നോഡൽ ഓഫീസറിൽ നിന്നോ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ അങ്ങനെ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ വായ്പക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, 'ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021' ("ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം") അനുസരിച്ച് വായ്പക്കാരന്റെ ഓഫീസ് പരാതി നൽകിയ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകാം. സ്ഥിതിചെയ്യുന്നു.

പോർട്ടൽ (<https://cms.rbi.org.in>) വഴി ഓൺലൈനിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾക്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴി ചണ്ഡിഗഡ് - 160017 സെക്ടർ 17 ലെ കേന്ദ്രീകൃത രസീത് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിൽ സമർപ്പിക്കുക. 14448 (റാവിലെ

9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുമായി ബന്ധപ്പെടുക, ഓംബുസ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾക്കായി, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് ലിങ്ക് കാണുക. ഓംബുസ്മാൻ സ്കീമിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ www.rbi.org.in ലഭ്യമാണ്.

ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ / വായ്പക്കാർ ഉന്നയിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ഉചിതമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഉണ്ടായിരിക്കുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നു. അത്തരം പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ അത് ഡിഎൽഎകൾക്കെതിരായ പരാതികളും കൈകാര്യം ചെയ്യും. അത്തരം ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും എൽഎസ്ഐകളിലും ഡിഎൽഎകളിലും വായ്പക്കാർക്ക് നൽകിയ കെഎഫ്എസിലും പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, പരാതി സമർപ്പിക്കുന്ന രീതിയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളും ഡിഎൽഎയിലും വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാകും. പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തവും കമ്പനിയിൽ തുടരുംമെന്ന് ആവർത്തിക്കുന്നു.

F. നിങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അറിയുക

കൈവൈസി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ ആവശ്യകതകൾ എംഎഫ്എസ്ഐഎൽ അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിശദീകരിക്കുകയും വായ്പ അനുവദിക്കൽ, അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ, പ്രവർത്തനം എന്നിവയ്ക്ക് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിന്റെ ഐഡന്റിറ്റി സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ രേഖകളെക്കുറിച്ച് അവരെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

കമ്പനിയുടെ കൈവൈസി, കള്ളപ്പണം വെളുപ്പിക്കൽ വിരുദ്ധം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമപരമായ ആവശ്യകതകൾ എന്നിവ നിറവേറ്റുന്നതിന് അത്തരം വിവരങ്ങൾ മാത്രമേ ലഭിക്കൂ. എന്തെങ്കിലും

അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത് പ്രത്യേകം തേടുകയും അത്തരം അധിക വിവരങ്ങൾ നേടുന്നതിനുള്ള ലക്ഷ്യം വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യും.

6. ഈടാക്കുന്ന പലിശ

ഉപയോക്താക്കളിൽ നിന്ന് കമ്പനി അമിത പലിശനിരക്കും വായ്പകളുടെയും അഡ്വാൻസുകളുടെയും ചാർജുകളും ഈടാക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഒരു നയം സ്വീകരിച്ചു.

പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും പലിശ നിരക്ക് നയത്തിന് അനുസൃതമായിരിക്കും. പലിശ നിരക്ക് പോളിസി <https://www.mpokket.in/interest-rate-policy> എന്ന നിരക്കിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയും.

കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന പീനൽ ചാർജുകളുടെ അളവും കാരണവും ലോൺ കരാർ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പാ രേഖകളിൽ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, ഇത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്.

പലിശനിരക്കും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും ഏർപ്പെടുത്തിയിരുന്നു.

ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം മുതലായ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ

സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും.

H. വ്യാപകമായ വ്യാപനവും ആനുകാലിക അവലോകനവും

വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി കമ്പനി മുകളിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് അതിന്റെ വെബ് സൈറ്റിൽ ഇടേണ്ടതാണ്. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന പുതിയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെയും സ്വന്തം അനുഭവത്തിന്റെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യുകയും പരിഷ്കരിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നത് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വർഷം തോറും അവലോകനം ചെയ്യുകയും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിന്റെ ത്രൈമാസ അവലോകനം ബോർഡ് നടത്തുകയും ചെയ്യും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.