



നായായമായ പ്റാക്ടീസ് കോഡ്

ഗ്രീൻ മലബാർ ഫിനാൻസ് വെഞ്ച്വർ ലിമിറ്റഡ് (GMFVL)

പതിപ്പ്	അംഗീകൃത തീയതി
V1	12 th ജൂൺ 2024



ഗ്ലീൻ മലബാർ ഫിനാൻസ് വെഞ്ചർ ലിമിറ്റഡ് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു നോൺ ഡെപോസിറ്റ് എടുക്കുന്ന NBFC ആണ്. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്താൻ ഇത് പെട്രോമണി എന്ന ബ്രാൻഡ് നാമം ഉപയോഗിക്കുന്നു.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, (ആർബിഎ), അതിന്റെ വിജ്ഞാപനം നമ്പർ DNBS (PD) CC No.80/03.10.042/2005-06 തീയതി സെപ്റ്റംബർ 28, 2006, തുടർന്ന് മറ്റ് വിവിധ വിജ്ഞാപനങ്ങൾ മുഖേന ന്യായമായ പരവർത്തനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിശാലമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നിർദ്ദേശിച്ചു. എല്ലാ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികളുടെയും (NBFCs) ഡയറക്ടർ ബോർഡ് രൂപീകരിക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും വേണം. 2015 ജൂലൈ 1-ലെ അവസാനത്തെ മാസ്റ്റർ സർക്ക്കുലറിൽ - ഫെയർ പ്ലാക്ടീസ് കോഡ് നോട്ടീഫിക്കേഷൻ നമ്പർ DNBR.(PD).CC.No.054/03.10.119/2015-16-ൽ ഇവയെല്ലാം ഏകീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഗ്ലീൻ മലബാർ ഫിനാൻസ് വെഞ്ചർ ലിമിറ്റഡിന്റെ ("GMFVL") ഫെയർ പ്ലാക്ടീസ് കോഡ് ("FPC") ആർബിഎയിൽ നിന്നുള്ള പരസ്യ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

GMFVL-ന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും FPC ബാധകമായിരിക്കും കൂടാതെ ഓർഗനൈസേഷന്റെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ബാധകമായിരിക്കും.

ന്യായമായ പ്ലാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ:

FPC യുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

1. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ മികച്ച രീതികൾ സ്വീകരിക്കുക.
2. നിയമപരവും ധാർമികവുമായ ബിസിനസ് രീതികൾ പിന്തുടരുക.
3. സുതാര്യമായിരിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകുകയും ചെയ്യുക.
4. വായ്പ നൽകുന്നതിന് GMFVL പിന്തുടരേണ്ട പരീതികൾ/രീതികൾ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും വിന്യസിക്കുന്നതിനും ഒരു ചട്ടക്കൂട് നൽകുക.

GMFVL-ന്റെ പരിബദ്ധതകൾ

- റെഗുലേറ്റർമാരും (റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെബി, ഐആർഡിഎ മുതലായവ) ഗവൺമെന്റ്, ലോകൽ അതോറിറ്റി മുതലായ മറ്റ് യോഗ്യതയുള്ള അധികാരികളും പാസാക്കിയ / പുറപ്പെടുവിച്ച ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കാൻ കമ്പനി പരിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.
- മതം, ജാതി, ലിംഗം അല്ലെങ്കിൽ ഭാഷ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ വിവേചനം കാണിക്കരുതെന്ന് കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കുന്നു.
- കമ്പനി അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തവും പൂർണ്ണവുമായ വിവരങ്ങൾ അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് / വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും കൂടാതെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതോ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ പരസ്യമോ പരസ്യമോ അവലംബിക്കില്ല.
- 'മറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ചാർജുകൾ' അല്ലെങ്കിൽ സുതാര്യതയുടെ അഭാവമുള്ള ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ അവതരിപ്പിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കാൻ കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കുന്നു.
- ഉപഭോക്താവ് പരിജ്ഞയെടുക്കുന്ന സെക്യൂരിറ്റിയുടെ സുരക്ഷിതമായ കസ്റ്റഡി സുരക്ഷിതമാക്കുന്നതിനും കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റഡിയിലായിരിക്കുക, ആകസ്മികമോ അശ്വസ്ഥതയോ വഞ്ചനാപരമോ ആയ സുരക്ഷാ നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിന് സാധ്യമായതും ന്യായമായതുമായ എല്ലാ നടപടികളും കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്നു.
- ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവ് വരുത്തിയ അവിചാരിതമോ ക്ലേശകരമായ പിഴവുകളോ പരയോജനപ്പെടുത്തരുതെന്ന് കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും ഉടൻ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്താൻ കമ്പനി പരിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.



- കമ്പനി അതിന്റെ വെബ് സൈറ്റിൽ FPC പദദർശിപ്പിക്കുകയും ആവശ്യാനുസരണം FPC യുടെ ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.

ന്യായമായ രീതികൾ:

വായ്പകൾ:

1. ലോൺ ഡോക്യുമെന്റേഷൻ സെറ്റിൽ, വിശാലമായ സവിശേഷതകളും ലോണിനെ നിയന്ത്രിക്കുന്നത് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടും. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നത് നിബന്ധനകൾ വിപണിയിലെ മറ്റ് കടം കൊടുക്കുന്നവരുമായി താരതമ്യം ചെയ്തും വിശകലനം ചെയ്തും വിവരമുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാൻ ഇത് വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ പരാപ്തരാക്കും. കടം വാങ്ങുന്നവർ സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളും പരസ്പര ഫോമിൽ വ്യക്തമാക്കും.
2. ഡാറ്റാബേസ് സൃഷ്ടി ടിക്കാൻ കമ്പനിയെ പരാപ്തമാക്കുന്നതിന് വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോറം വായ്പക്കാരിൽ നിന്നും അവരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളിൽ നിന്നും ആവശ്യമായ അധിക വിവരങ്ങളും ലിസ്റ്റ് ചെയ്തേക്കാം.
3. വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോറം കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അതിന്റെ രസീത് അംഗീകരിച്ച ഒരു അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്നതിന് വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു.
4. എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളും ആവശ്യമായ രേഖകൾ സഹിതം കൃത്യമായി പൂരിപ്പിച്ച ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കപ്പെടും, നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്ന എല്ലാ രേഖകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് വിധേയമായിരിക്കും.
5. കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പദാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

ലോൺ അപ്രൈസലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും:

1. കമ്പനി, വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള വായ്പക്കാരന്റെ കഴിവ് വിലയിരുത്തും.
2. വായ്പ നൽകാനുള്ള തീരുമാനം കടം വാങ്ങുന്നയാളെ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വാർഷിക പലിശനിരക്കും, പലിശ അപേക്ഷിക്കുന്ന രീതിയും, വൈകിയ പേയ് മെന്റിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴപലിശയും വ്യക്തമായി കാണിക്കുന്ന അനുമതി കത്ത് മുഖേന അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
3. മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പരസ്യങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നത് കമ്പനിയുടെ രേഖകളിൽ സംരക്ഷിക്കപ്പെടും.

ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്യരിച്ഛിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം ഫെസിലിറ്റി കരാറിന്റെ / ഡോക്യുമെന്റേഷന്റെ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ടതാണ്. തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴപലിശ ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡായി ഹൈലൈറ്റ് ചെയ്യും.

നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ എഴുതി അലൈങ്ക്മെന്റിൽ അപ് ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിലൂടെ കമ്പനി ആശയവിനിമയം നടത്തും, ഉപഭോക്താവിന് ലോണിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വീകാര്യതയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി മാറ്റങ്ങൾ ബാധകമാക്കുകയും ചെയ്യും. ഈ ക്ലോസ് ഉൾക്കൊള്ളുന്നതിനുള്ള ലോൺ കരാറിൽ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ബാധകമാകുമെന്ന് വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കുന്നു.

വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം:

1. വായ്പാ ഉടമ്പടിയുടെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കണം, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടടങ്ങിൽ, വായ്പയുടെ പേയ് മെന്റോ പരകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്ന/ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള കമ്പനിയുടെ തീരുമാനം.



2. ലോൺ തിരിച്ചടവിലുള്ളിട്ടുള്ളതുകൾ വായ്പാ കരാറിലെയും മറ്റ് അനുബന്ധ രേഖകളിലെയും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമായി പേയ് മെന്റോ പ്ലാറ്റ്ഫോമിലൂടെ വേഗത്തിലാക്കുകയും ആവശ്യപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പോ കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ന്യായമായ സമയം നൽകും.

പലിശ നിരക്ക് കണക്കുകൂട്ടലുകൾ:

1. ഫണ്ട്കളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പരിമിതിയും എന്റിവ പോലുള്ള പരസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ പരിഗണിച്ച് കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്ലോബലൈസേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പകൾക്കായി വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പകാരനോ ഉപഭോക്താവോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുബന്ധ കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
2. പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്ലോബലൈസേഷനുള്ള സമീപനവും ഞങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാകും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ് സൈറ്റിൽ പരസ്പരം തിരുത്തലുകളോ പരസ്പരം തിരുത്തലുകളോ ചെയ്യുന്ന വിവരങ്ങൾ അപ് ഡേറ്റ് ചെയ്യണം.
3. പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കണം, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് അറിയാം.

ശേഖരണ പരീക്ഷണം:

1. വ്യക്തികൾക്കുള്ള ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന്, GMFVL അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങൾ അവലംബിക്കരുത്, ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ.
2. GMFVL വ്യക്തിഗത വായ്പകൾക്ക് അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ വായ്പകൾക്കും ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പീ-പേയ് മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.

രഹസ്യാത്മകത:

താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ കമ്പനി മറ്റ് വ്യക്തികളോട് കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പാടില്ല:

1. ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം, ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദേശം, അഭ്യർത്ഥന അല്ലെങ്കിൽ സർക്കാർ അധികാരത്തിൻറെ ആവശ്യകത എന്റിവ പ്ലാറ്റ്ഫോമിലെ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്.
2. രഹസ്യാവസ്ഥയുള്ള കടം കൊടുക്കുന്നവരുടെ ഓഡിറ്റർ, പ്ലാറ്റ്ഫോമിലെ ഉപഭോക്താക്കൾ, ഏജൻസികൾ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കൾ എന്റിവർക്ക് വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമാണ്.
3. കടം കൊടുക്കുന്നവർ ഏതെങ്കിലും കൈമാറ്റം, അസൈൻമെന്റ്, പങ്കാളിത്തം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് കരാറുകളിൽ ഏർപ്പെടുകയോ വ്യക്തികൾക്ക് വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമാണ്.
4. വായ്പയെടുക്കുന്നവർ അവരിൽ നിന്നോ ഏതെങ്കിലും ക്ലൈന്റിന് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോയിൽ നിന്നോ എന്തെങ്കിലും സൗകര്യം നേടിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മറ്റ് ബാങ്കുകൾക്ക് വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ.

പരാതികൾ:

കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ എന്തെങ്കിലും പരാതി/പരാതികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് അവർ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഉടൻ തന്നെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തും. ആക്രമത്തിനിരയായ ഉപഭോക്താവിനോടുമോ ഇടപഴകുന്ന ജീവനക്കാർക്കോ അവനെ/അവളെ പരാതി നൽകുന്നതിന് നയിക്കും.



പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉയർന്നുവരുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കമ്പനി സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

കമ്പനി അതിന്റെ ശാഖകളിൽ / ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന സ്ഥലങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരയോജനത്തിനായി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പരമുഖമായി പ്ലാർശിപ്പിക്കും.

- കമ്പനി കൈമാറിയ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ/ പ്ലീൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പർ, ഇമെയിൽ വിലാസം).
- റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ('സ്കീം')
- ഇംഗ്ലീഷിലും ഹിന്ദിയിലും പ്ലാദേശിക ഭാഷയിലും പദ്യത്തിയുടെ പരധാന സവിശേഷതകൾ
- ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പരാതി സമർപ്പിക്കൽ പോർട്ടൽ വഴി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിലേക്ക് അപ്ലീൽ ചെയ്യാം: <https://cms.rbi.org.in> .

ന്യായമായ പ്ലാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അവലോകനം:

കാലാകാലങ്ങളിൽ ഫെയർ പ്ലാക്ടീസ് കോഡിലെ എന്തെങ്കിലും പരിഷ്കാരങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്യാനും അംഗീകരിക്കാനും മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർക്ക് അധികാരമുണ്ട്.