രാധാകൃഷ്ണ
ഫിനാൻസ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

<u>സൂചിക</u>

1.	കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ	01
2.	ഞങ്ങളുടെ മുഖ്യ പ്രതിബദ്ധതകളും പ്രഖ്യാപനങ്ങളും	01
3.	വിവേചനം ഇല്ലായ്മയുടെ നയം	02
4.	രഹസ്യസ്വഭാവം	02
5.	ലോൺ ലൈഫ് സൈക്കിൾ	02
	a) വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും.	02
	b) വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും.	03
	c) പൊതുവായത്	04
	d) ആർ.എഫ്.പി.എൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശയുടെ ചട്ടം.	05
6.	പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	06
7.	സിഐസിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആശയവിനിമയം	08
8.	സിഐസിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നഷ്ടപരിഹാരം	08
9.	ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം	09
10.	അനുസരണവും അവലോകനവും	09
11.	അനുബന്ധം A	10
12.	അനുബന്ധം B	12

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

1. കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ:

താഴെപ്പറയുന്നതു പോലെയുള്ള ഒരു സ്ഥിതിവിശേഷത്തെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കാനാണ് ഈ കോഡ് സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്:

a) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബിസിനസ്സ് നടത്തുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട ന്യായവും നീതിയുക്തവുമായ കീഴ്‌വഴക്കങ്ങളുടെ ഒരു അടിസ്ഥാനരേഖ ഉണ്ടായിരിക്കുക;

b) ഒരു ഉയർന്ന ധാർമ്മിക അടിത്തറയിൽ നിന്നുകൊണ്ട് ബിസിനസ്സ് നടത്തുക;

c) അവർക്ക് പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്ന സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് മതിയായ വ്യക്തത നൽകുക;

d) എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകളിലും സുതാര്യതയും നീതിയും നിലനിർത്താനുള്ള സ്ഥാപനത്തിൻറെ പ്രതിബദ്ധത ഉറപ്പുവരുത്തുകയും വ്യക്തത വരുത്തുകയും ചെയ്യുക.

2. കമ്പനിയുടെ മുഖ്യ പ്രതിബദ്ധതകളും പ്രഖ്യാപനങ്ങളും:

a) വിവരങ്ങളും ഉചിതമായ വെളിപ്പെടുത്തലുകളും ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷകളിൽ രേഖാമൂലവും വാമൊഴിയായും ചെയ്തു നൽകിക്കൊണ്ട്, സാമ്പത്തിക പദ്ധതികളും അനുബന്ധമായ സഹായങ്ങളും, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അനുയോജ്യമായ രീതിയിൽ മനസ്സിലാക്കുന്നതിനും തയ്യാറാക്കുന്നതിനും, അവരെ സഹായിക്കുന്നതിനും രാധാകൃഷ്ണ ഫിനാൻസ് പ്രൈവററ് ലിമിറ്റഡ് (ആർ.എഫ്.പി.എൽ) എപ്പോഴും പ്രതിജ്ഞാബന്ധരായിരിക്കും. അത്തരം എല്ലാ വെളിപ്പെടുത്തലുകളും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകുകയും ഇടയ്ക്കിടെ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

b) ഉപഭോക്താവ് വിനിയോഗപ്പെടുത്തുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ചെലവുകളും അവകാശങ്ങളും ബാധ്യതകളും സംബന്ധിച്ച് കൃത്യവും സമയബന്ധിതവുമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുക.

c) ആർ.എഫ്.പി.എൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ വായ്പാ സഹായങ്ങളും ആർ.എഫ്.പി.എൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പാ നയത്തിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

d) ആർ.എഫ്.പി.എൽ അതിന്റെ കളക്ഷൻ ജീവനക്കാരെ നിർബന്ധം ചെലുത്താത്ത കളക്ഷൻ സ്വീകരിക്കുന്ന രീതികളും ഉചിതമായ പെരുമാറ്റവും പഠിപ്പിക്കുന്ന സമുചിതമായ ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്, അത് കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

e) കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിരിക്കുന്നതു പോലെ, ആർ.എഫ്.പി.എൽ അതിന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ പ്രഖ്യാപിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ സത്വരം പരിഹരിക്കും.

3. വിവേചനം ഇല്ലായ്മയുടെ നയം

ലിംഗഭേദം, വംശം, ജാതി, മതം, ചായ്വ് എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളോടു വിവേചനം കാണിക്കുന്നതല്ല.

4. രഹസ്യസ്വഭാവം

വെളിപ്പെടുത്തൽ ഉപഭോക്താവ് വ്യക്തമായി സമ്മതിക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യാത്ത പക്ഷം, ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന എല്ലാ വിവരങ്ങളും രഹസ്യസ്വഭാവമുള്ളതും സ്വകാര്യവുമായി കൈകാര്യം ചെയ്യു കയും ചെയ്യും.

ആർ.എഫ്.പി.എൽ ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തിയേക്കാവുന്ന അസാധാരണമായ സാഹചര്യങ്ങൾ:

a) നിയമമോ ചട്ടമോ അനുസരിച്ച് ആവശ്യമെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട അധികാരികൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ;

b) വിവരങ്ങൾ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്താനുള്ള നിർബന്ധിത ചുമതല;

c) ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിനെയോ ഇടപാടിനെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ബാങ്കുകൾ / സാമ്പത്തിക സ്ഥാപനങ്ങൾ / ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പും ബിസിനസ് സപ്പോർട്ട് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്ന അസോസിയേറ്റ് കമ്പനികളും എന്നിവർക്ക് കമ്പനി നൽകേണ്ടതു ണ്ടെങ്കിൽ; കൂടാതെ

ഉപഭോക്താക്കളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി മറ്റേതെങ്കിലും കക്ഷിക്ക് വെളിപ്പെടുത്താൻ മുൻപറഞ്ഞ കാരണം കമ്പനി ഉപ യോഗിക്കപ്പെടുന്നതല്ല.

5. ലോൺ ലൈഫ് സൈക്കിൾ

a) വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

I. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും നൽകുന്നതായിരിക്കും.

ii. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന അനിവാര്യ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തും, അതുവഴി മറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ (എൻബിഎഫ് സി) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പ യെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വിവരങ്ങൾ അറിഞ്ഞ് തീരുമാനമെടുക്കാനും കഴിയും. ഇതിൽ ബാധകമായ ഫീസ്/ചാർജുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, വായ്പ നിർദ്ദേശം നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാത്ത ഫീസ്, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ, ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു.

iii. പ്രോസസിംഗ് ഫീസോ മറ്റേതെങ്കിലും ഫീസുകളോ ഉണ്ടെങ്കിൽ അത്,

വായ്പ അനുവദിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് പ്രസ്തുത സൗകര്യം നിരസിക്കുന്ന പക്ഷം ഈ ഫീസ് എത്രത്തോളം റീഫണ്ട് ചെയ്യും അല്ലെങ്കിൽ ചെയ്യില്ല എന്നീ കാര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ഏതാണെന്ന് വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

iv. ആർ.എഫ്.പി.എൽ എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളും കൈപ്പറ്റിയ വിവരം അറിയിക്കുകയും അപേക്ഷകൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്ന സമയപരിധി വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ 60 (അറുപത്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവുമായുള്ള പരസ്പര ധാരണ പ്രകാരം പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതായിരിക്കും.

V. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ വായ്പ അപേക്ഷയുടെ സ്ഥിതിയെ കുറിച്ച് യഥാസമയം അപ്ഡേറ്റുകൾ നൽകും. ആർ.എഫ്.പി.എൽ, വായ്പാ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, അപേക്ഷ മുതൽ വായ്പ അനുവദിക്കലും വിതരണവും വരെയുള്ള പ്രക്രിയകളും അതിന്റെ പൂർത്തീകരണത്തിന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയപരിധി ഉൾപ്പെടെ വിശദീകരിക്കുന്നതാണ്.

b) വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

I. പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റു സാങ്കേതിക വിദ്യ പ്രകാരമോ, വാർഷിക പലിശ നിരക്കും പ്രയോഗ രീതിയും ഉൾപ്പെടെ, ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പ തുക ആർ.എഫ്.പി.എൽ വായ്പക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കയും, വായ്പാക്കാരൻ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സ്വീകരിച്ചു എന്നുള്ളത്തിന് ആയതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

ii. തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് അടയ്ക്കേണ്ട പിഴ ചാർജുകളും മുൻകൂർ ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നതിന്റെ ചാർജുകളും/ പിഴയും വായ്പ കരാറിൽ ആർ.എഫ്.പി.എൽ തടിച്ച അക്ഷരത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, വ്യക്തികൾക്ക് അനുവദിക്കുന്ന ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾക്ക് ആർ.എഫ്.പി.എൽ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ/പിഴകൾ ഈടാക്കുന്നതല്ല.

iii. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് ആർ.എഫ്.പി.എൽ എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പിനൊപ്പം വായ്പ കരാറിൻ ഒരു പകർപ്പും വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്കു നൽകുന്നതാണ്

iv. വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇനിപ്പറയുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിരിക്കും: (എ) തിരിച്ചടവിൽ വീഴ്ചവരുത്തുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ പണയം ഏറ്റെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള

നോട്ടീസ് കാലയളവ്; (ബി) നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കിയേക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ; (സി) പണയം ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; (ഡി) പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ വിൽപ്പനയ്ക്ക്/ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ; (ഇ) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഉടമസ്ഥത തിരികെ നൽകാനുള്ള നടപടിക്രമം, കൂടാതെ (എഫ്) പ്രോപ്പർട്ടി വിൽക്കാനുള്ള /ലേലം ചെയ്യാനുള്ള നടപടിക്രമം (ജി) നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകൾ വിതരണം ചെയ്യുന്ന രീതി (എച്ച്) പിഴ ചാർജുകളുടെ അനുപാതവും വ്യക്തമാക്കുന്നതാണ്.

V. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, മറ്റ് നിബന്ധനകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ, ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യത്തിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന രീതിയിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ആർ.എഫ്.പി.എൽ വായ്പക്കാരന് അറിയിപ്പ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലെയും ചാർജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവികാല അടിസ്ഥാനത്തിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കുന്നുള്ളൂ എന്ന് ആർ.എഫ്.പി.എൽ ഉറപ്പാക്കുകയും, ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

vi. വായ്പ കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പെർഫോമൻസ് തിരിച്ചുവിളിക്കാനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്താനുള്ള തീരുമാനം വായ്പ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും. അത്തരം ഏതു തീരുമാനത്തിനും മുമ്പ്, വായ്പ കരാറിന് അനുസൃതമായി ആർ.എഫ്.പി.എൽ ഉപഭോക്താക്കളെ വിവരം അറിയിക്കുന്നതാണ്.

vii. അംഗീകാരം, സൗകര്യങ്ങൾ, വായ്പകൾ, ഉത്തരവുകൾ, അല്ലെങ്കിൽ നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താവുമായി നടത്തുന്ന എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും (ഭേദഗതികളോ കൂട്ടിച്ചേർക്കലുകളോ ഉൾപ്പെടെ) രേഖാമൂലം നടത്തുകയും ചുരുങ്ങിയത് 10 (പത്ത്) വർഷത്തേക്ക് കൃത്യമായി സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

c) പൊതുവായത്

I. വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് ആർ.എഫ്.പി.എൽ വിട്ടുനിൽക്കുകയും, എന്നാൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത ഏതെങ്കിലും പുതിയ വിവരങ്ങൾ ആർ.എഫ്.പി.എൽന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ മേൽപറഞ്ഞ ഉദ്ദേശങ്ങൾ അല്ലാതെ തന്നെ വായ്പാക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ അർ.എഫ്. പി.എഫിൽ ഇട പെടുന്നതാണ്.

ii. വായ്പ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാനുള്ള അഭ്യർത്ഥന വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചാൽ, ആർ.എഫ്.പി.എല്ലിന്റെ സമ്മതം അതല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പ്, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 (ഇരുപത്തിയൊന്ന്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പാക്കാരനെ അറിയിക്കുകയും. നിയമാനുസൃതമായുള്ള സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് അത്തരം കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതുമാണ്.

iii. വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ആർ.എഫ്.പി.എൽ അനുചിതമായ ശല്യപ്പെടുത്തുന്ന മാർഗങ്ങൾ അവലംബിക്കുന്നതല്ല, അതായത് വായ്പ വാങ്ങുന്നവരെ അനുചിതമായ സമയങ്ങളിൽ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കാനുള്ള ശാരീരിക ബലപ്രയോഗം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു നിർബന്ധം ചെലുത്തുന്ന പെരുമാറ്റം തുടങ്ങിയവ ഒഴിവാക്കി ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപഴകാൻ സ്റ്റാഫിന് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ആർ.എഫ്.പി.എൽ ഉറപ്പിക്കുന്നതാണ്.

iv. ഇപ്രകാരമുള്ള സ്ഥാപനത്തിന്റെ രീതികൾക്ക് മേൽനോട്ടം വഹിക്കാനും ചട്ടങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നടപടികളും അനുവർത്തിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്താനുമുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് ഉണ്ട്.

V. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉയർന്നുവരുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കാനുള്ള സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ഔചിത്യം ആർ.എഫ്.പി.എല്ലിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്, അവർ അത് ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം നടത്തുകയും ചെയ്യും. ആർ.എഫ്.പി.എൽ പ്രവർത്തകരുടെയോ അതിന്റെ ഏജന്റുമാരുടെയോ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉളവാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അനുവർത്തനവും മാനേജ്മെന്റിന്റെറെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും, അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് നിർദ്ദേശിക്കുന്നതനുസരിച്ച് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുന്നതുമാണ്.

d) ആർ.എഫ്.പി.എൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശയുടെ ചട്ടം

I. ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ പോലെയുള്ള പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് ആർ.എഫ്.പി.എൽ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക അംഗീകരിക്കുകയും വായ് പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡ് ചെയ്യുന്നതിലെ സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരിൽ

നിന്ന് വ്യത്യസ്തമായ പലിശ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നതിലെ യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരന് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിലും ആർ.എ ഫ്.പി.എല്ലിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും അത് വ്യക്തമായി പ്രതിപാദിക്കുകയും ചെയ്യും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു വിധങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

ii. പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കുകളായിരിക്കും, അതുകൊണ്ട് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാനാകും.

iii. വ്യവസായ ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ളതല്ലാത്ത വ്യക്തികൾക്കുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾക്ക് മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ്/ ഫോർക്ലോഷർ പിഴ ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.

6. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം:

a) ആർ.എഫ്.പി.എൽ സ്ഥാപനത്തിന് ഉള്ളിൽത്തന്നെ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. സേവന നിലവാര തർക്കങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കാനായി ബിസിനസ്സ് മേധാവികൾ, ഉപഭോക്തൃ സേവന മേധാവി, റിസ്ക് ആൻഡ് കളക്ഷൻ മേധാവികൾ, നടത്തിപ്പ് മേധാവികൾ പ്രവർത്തന മേധാവികൾ എന്നിങ്ങനെ മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള അംഗങ്ങൾ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. ആർ.എഫ്.പി.എല്ലിന്റെ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥപൂർണ്ണവും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിന്, ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം സൃഷ്ടിച്ചിട്ടുണ്ട്. പ്രശ്നപരിഹാരം നീതിയുക്തമാണെന്നും ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്നത് ന്യായവും ചട്ടങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിലാണെന്നും ഈ സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.

b) ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിനെയും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൻറെ പ്രവർത്തനത്തെയും കുറിച്ച് ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ഉണ്ടാകും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതുമാണ്.

c) ഡീലർമാരിലൂടെയോ ബിസിനസ് കറസ്പോണ്ടന്റുകളിലൂടെയോ (ബിസി) ഉള്ള ഉപഭോക്തൃ ധനസഹായത്തിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രയോജനത്തിനായി, ഡീലർമാരുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ / BC ലൊക്കേഷനുകളിലെ സൈറ്റിൽ, ഫിനാൻസിംഗ് പങ്കാളികൾ എന്ന നിലയിൽ കമ്പനിയുടെ പേര് പ്രാമുഖ്യതയോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

d) ഉപഭോക്താവ് പരാതി ബോധിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള പരാതിയുടെ കോൺടാക്റ്റ് പോയിന്റും വിശദാംശങ്ങളും കമ്പനി ബിസിനസ്സ് നടത്തുന്ന എല്ലാ സ്ഥലങ്ങളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. ഏതെങ്കിലും ആശയവിനിമയ സംവിധാനത്തിലൂടെ ഉപഭോക്താവ് പരാതി പ്രകടിപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്, ആശയവിനിമയം ലഭിച്ച സമയം മുതലുള്ള 30 (മുപ്പത്) ദിവസമാണ് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന പ്രശ്നപരിഹാരത്തിന്റെ സമയപരിധി.

e) ഉപഭോക്താവ് പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തനാകാത്ത അപൂർവമായ സാഹചര്യത്തിൽ, താഴെ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് പ്രകാരവും പരാതിപരിഹാര നയത്തിന് (www.radhakrishnafinance.com/grievance-redressal) കീഴിലും, പ്രശ്നം പരാതിപരിഹാര ഓഫീസറിനും തുടർന്ന് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറിനും നൽകാവുന്നതാണ്.

എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്

കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്തൃ ബന്ധങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ഏറെ വിലമതിക്കുകയും കാര്യക്ഷമവും ശക്തവുമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ലഭ്യമാക്കാൻ പരിശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ ഉപഭോക്താവിന് പരാതികൾ നൽകാം:

(a) ലെവൽ 1

ഉപഭോക്താവിന് ഏത് അന്വേഷണത്തിനും പരാതിക്കുമായി താഴെപ്പറയുന്ന ഏത് ചാനലുകളിലൂടെയും ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാം: ടെലിഫോൺ: 1800 889 2525 (സമയം: 24x7) വാട്ട്സ്ആപ്പ്: +91 8589997260 (സമയം: 24x7) ഇമെയിൽ: info@radhakrishnafinance.com (രാവിലെ 10 മുതൽ വൈകിട്ട് 7 വരെ, തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ)

(b) ലെവൽ 2

ലഭിച്ച പ്രശ്നപരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് മറുപടി ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് എഴുതാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

പരാതിപരിഹാര ഓഫീസർ: സുധീർ വി.സി.

ഫോൺ: 8078391643

ഇമെയിൽ: sudheervc@radhakrishnafinance.com (രാവിലെ 10 മുതൽ വൈകിട്ട് 7 വരെ, തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ)

c) ലെവൽ 3

ലഭിച്ച പ്രശ്നപരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് മറുപടി

ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് എഴുതാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ: അതുൽ മുരളി ഫോൺ: 8589997263

(d) ലെവൽ 4

നിങ്ങളുടെ പരാതി/ആശങ്കകൾ 30 ദിവസത്തിനകം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ആർബിഐ സിഎംഎസ് പോർട്ടലിൽ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.- https://cms.rbi.org.in

അല്ലെങ്കിൽ

താഴെപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ പരാതി കത്ത് അയക്കാം.
സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ,
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ

(നിങ്ങൾ വിളിക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ ഇമെയിൽ ചെയ്യുമ്പോൾ നിങ്ങളുടെ വായ്പ അക്കൗണ്ട് നമ്പറിനൊപ്പം ടിക്കറ്റിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ അഭ്യർത്ഥനയുടെ നമ്പർ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.)

7. സിഐസിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആശയവിനിമയം

a) മൊബൈൽ നമ്പർ/ഇമെയിൽ ഐഡി വിശദാംശങ്ങൾ ലഭ്യമായിരിക്കുന്നിടത്തെല്ലാം, നിലവിലുള്ള ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളിലെ തിരിച്ചടവ് വീഴ്ച, പണമടയ്ക്കേണ്ട തീയതി കഴിഞ്ഞുള്ള ദിവസങ്ങൾ, (ഡിപിഡി) സംബന്ധിച്ച എന്നീ വിവരങ്ങൾ സിഐസികൾക്ക് സമർപ്പിക്കുമ്പോൾ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എസ്എംഎസ്/ഇമെയിൽ വഴി സിഐസികൾ അലേർട്ടുകൾ അയയ്ക്കുന്നതായിരിക്കും.

b) സിഐആറിലെ പ്രശ്നങ്ങൾ കൂടുതൽ മെച്ചമായി മനസ്സിലാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തരാക്കുന്നതിന്, ഡാറ്റ തിരുത്തൽ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് തിരുത്താനുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ അഭ്യർത്ഥന നിരസിച്ചതിന്റെ കാരണങ്ങൾ സിഐകൾ അവരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

8. സിഐസിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നഷ്ടപരിഹാരം

a) പരാതിക്കാരൻ ഒരു ക്രെഡിറ്റ് സ്ഥാപനത്തിലും (സിഐകൾ) ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികളിലും (സിഐസികൾ) പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ മുപ്പത് (30) കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അവരുടെ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ഒരു കലണ്ടർ ദിവസത്തിന് 100 രൂപ വീതം നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാൻ പരാതിക്കാർക്ക് അർഹതയുണ്ട്.

b) പരാതിക്കാരനോ ഒരു സിഐസിയോ അറിയിച്ച് ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അനുയോജ്യമായ തിരുത്തലോ കൂട്ടിച്ചേർക്കലോ മറ്റോ നടത്തിക്കൊണ്ട് സിഐസികൾക്ക് പുതുക്കിയ

ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങൾ അയയ്ക്കുന്നതിൽ സിഐ പരാജയപ്പെട്ടാൽ ഒരു സിഐ പരാതിക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്. എത്ര? എന്ന് വ്യക്തമാക്കണം.

9. ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം

a) ചട്ടങ്ങൾക്ക് (CO.CEPD.PRS.No.5874/13-01-008/2021-2022) കീഴിൽ പ്രതിപാദിച്ചിട്ടുള്ള പരിധി മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുമ്പോൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിനു കിഴിൽ നിരസിച്ച ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാനായി റെഗുലേറ്ററി വ്യവസ്ഥകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആർ.എഫ്.പി.എൽ ആന്തരിക ഓംബുഡ്സ്മാനെ നിയമിക്കുന്നതാണ്.

b) പരാതി/തർക്കം 30 (മുപ്പത്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന് കീഴിൽ ഉപഭോക്താവിന് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിച്ച് പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്. സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ 'അനുബന്ധം അ'യിൽ കൊടുത്തിട്ടുണ്ട്. റിസർവ് ബാങ്ക്- ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന്റെ ഒരു പകർപ്പും ഓൺലൈനിൽ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാനുള്ള പരാതി ഫോമും/ ലിങ്കും https://cms.rbi.org.in എന്ന ആർബിഐ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്. എളുപ്പം ആക്സസ് ചെയ്യാനായി റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന്റെ ഒരു പകർപ്പ് അനുബന്ധം 'B'യിലും നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

10. അനുസരണവും അവലോകനവും

a. ആർ.എഫ്.പി.എൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുകയും കോഡിന്റെ അന്തസത്ത ഉയർത്തിപ്പിടിക്കുകയും ചെയ്യും. കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

b. എഫ്പിസി ഭേദഗതികൾക്കൾക്ക് അല്ലെങ്കിൽ പരിഷ്ക്കരണങ്ങൾക്ക് വിധേയമാണ്, എന്നാൽ ആയതിന് ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അനുമതി ആവശ്യമാണ്. എഫ്പിസിയുടെ പ്രസക്തിയും ചട്ടങ്ങളുടെ പാലനവും ഉറപ്പാക്കാൻ ബോർഡ് അതിന്റെ വാർഷിക അവലോകനം നടത്തുന്നു. ആർബിഐ മാസ്റ്റർ മാർഗനിദ്ദേശങ്ങളിലെ എന്തെങ്കിലും ഭേദഗതികൾക്ക് അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ പൊസിഷനിൽ വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾക്ക് തത്തുല്യമായ ക്രിമീകരണങ്ങൾ ഈ എഫ്പിസിയിൽ ബോർഡ് അംഗീകാരത്തിന് വിധേയമായി വരുത്തേണ്ടതാണ്.

C. ഈ എഫ്പിസിയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ ഗണ്യമാക്കാതെ, ഈ നയവുമായി നിലവിലുള്ള നിയമനിർമ്മാണങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും നിയന്ത്രണങ്ങൾക്കും നിയമങ്ങൾക്കും അവയുടെ പരിഷ്ക്കരണങ്ങൾക്കും അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ പുതിയ നിയമങ്ങളുടെ നിയമനിർമ്മാണത്തിനും എന്തെങ്കിലും വൈരുദ്ധ്യങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ രണ്ടാമത് പറഞ്ഞവയ്ക്ക് ഈ എഫ്പിസിയുടെമേൽ മേൽക്കോയ്മ ഉണ്ടായിരിക്കുമെന്നത് ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടത് പ്രധാനമാണ്.

11. അനുബന്ധം A

രാധാകൃഷ്ണ ഫിനാൻസ് പ്രൈവററ് ലിമിറ്റഡ്

CIN: U65923KL2011PTC029718
ഹെഡ് ഓഫീസ്: ശ്രീപദ്മം ആർക്കേഡ്, വെസ്റ്റ് നട,
ഗുരുവായൂർ, തൃശ്ശൂർ - 680 501

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021-ന്റെ ചില പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

2021 നവംബർ 12-ന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് സ്കീം, 2021 ('ഐഒഎസ്-2021' അല്ലെങ്കിൽ 'സ്കീം') ആർബിഐയുടെ നിലവിലുള്ള മൂന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമുകളെ, അതായത് (i) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006; (ii) നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018; (iii) ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2019 എന്നിവ, സംയോജിപ്പിച്ചുകൊണ്ടുള്ള വിജ്ഞാപനം പുറപ്പെടുവിച്ചു. ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ട്, 1949, സെക്ഷൻ 35എ (1949 ലെ 10), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ട്, 1934, സെക്ഷൻ 45എൽ (1934 ലെ 2), 2007ലെ പേയ്മെന്റ് ആൻഡ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ആക്ട്, 2007 സെക്ഷൻ 18 (2007 ലെ 51) എന്നിവയുടെ കീഴിൽ ആർബിഐയ്ക്കുള്ള അധികാരങ്ങൾ വിനിയോഗിച്ചുകൊണ്ടാണ് അവർ ഈ സ്കീം നോട്ടിഫൈ ചെയ്തത്.

ആർബിഐ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിലെ പോരായ്മകൾ ഉൾപ്പെടുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ അതിന്റെ വ്യവസ്ഥകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ചെലവ് കൂടാതെ പരിഹരിക്കാൻ ഐഒസ്-2021 അവസരം നൽകുന്നു. ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സംവിധാനത്തിന്റെ 'അധികാരപരിധി ന്യൂട്രൽ' ആക്കിക്കൊണ്ട് 'ഒരു രാജ്യം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ' സമീപനമാണ് ഐഒഎസ്-2021 സ്വീകരിക്കുന്നത്.

സ്കീമിന്റെ ചില പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇവയാണ്:

1. അധികാരപരിധി ന്യൂട്രൽ ആയതിനാൽ പരാതിക്കാരന് ഇനിമുതൽ നിർദ്ദിഷ്ട സ്കീമിനെയോ പ്രദേശിക അധികാരപരിധിയുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസിനെയോ തിരിച്ചറിയേണ്ടതില്ല.
2. എൻബിഎഫ്സി/നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം (ആർഇ) നൽകേണ്ട ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക സേവനത്തിലെ ഏതെങ്കിലും പോരായ്മയോ ന്യൂനതയോ അപര്യാപ്തതയോ മൂലം ബുദ്ധിമുട്ടുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും ഐഒഎസ്- 2021 പ്രകാരം രേഖാമൂലം അല്ലെങ്കിൽ ഇമെയിൽ/ഓൺലൈനായി പരാതി നൽകാം.
3. എന്നാൽ, സ്കീമിന് കീഴിൽ ഒഴിവാക്കലുകളുടെ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട ലിസ്റ്റ് ഉണ്ട്. സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ഒഴിവാക്കലുകൾ: (a) പരാതിക്കാരൻ സ്കീമിന്

കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകാത്ത ആദ്യ ശ്രമമായ പരാതി, കൂടാതെ പരാതി നൽകിയിട്ടും പ്രതികരണം ലഭിക്കാത്തതായ പരാതികൾക്ക് അവൻ/അവൾ തന്റെ പ്രാതിനിധ്യത്തിന്റെ 30 (മുപ്പത്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഐഒഎസ്-2021-ന് കീഴിൽ ഒരു പരാതി നൽകിയത്; (യ) ആർഇയിൽ നിന്നുള്ള പ്രതികരണം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 1 (ഒരു) വർഷത്തിനപ്പുറമുള്ള അല്ലെങ്കിൽ ആർജയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിക്കാതായിട്ട് 1 (ഒരു) വർഷവും 30 (മുപ്പത്) ദിവസവും പിന്നിട്ട ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസം അല്ലെങ്കിൽ 1963-ലെ പരിമിതി നിയമ പ്രകാരമുള്ള പരിമിതികളാൽ പരാതിക്കാരൻ തടയപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു; (ര) ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള തീർപ്പാക്കാത്ത അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുഖേന തീർപ്പാക്കിയ അല്ലെങ്കിൽ മെറിറ്റുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്ത പരാതികൾ; (റ) ഏതെങ്കിലും കോടതിയുടെ, ട്രിബ്യൂണലിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്ററുടെ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറത്തിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പാകെയുള്ള തീർപ്പാക്കാത്ത പരാതികൾ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ, ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി മെറിറ്റുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കുകയോ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയോ ചെയ്ത പരാതികൾ; (ല) ദുരുപയോഗപരമോ നിസ്സാരമോ പ്രകോപനപരമോ ആയ പരാതി; (ള) ഐഒഎസ്- 2021-ൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ളതു പോലെ ഉള്ള അപൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ പരാതികൾ; (ഴ) അംഗീകൃത പ്രതിനിധി എന്ന നിലയിൽ അഭിഭാഷകൻ മുഖേന നൽകിയ പരാതികൾ.

4. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ കൊണ്ടുവരാവുന്ന തർക്കങ്ങളുടെ അളവിന് പരിധിയില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഉണ്ടായ ചെലവുകൾക്കായും പരാതിക്കാരൻ അനുഭവിച്ച ശല്യത്തിന്/മാനസിക വിഷമത്തിന് ഉള്ള നഷ്ടപരിഹാരത്തിനായും ഉള്ള 1,00,000 രൂപ (ഇന്ത്യൻ രൂപ ഒരു ലക്ഷം) വരെയുള്ള തുകയ്ക്ക് പുറമെ 20,00,000 രൂപ (ഇന്ത്യൻ രൂപ ഇരുപത് ലക്ഷം) വരെയുള്ള പണപരമായ നഷ്ടപരിഹാരം വിധിക്കാൻ ഓംബുഡ്സ്മാന് അധികാരമുണ്ട്.

5. തൃപ്തികരവും സമയബന്ധിതവുമായ വിവരങ്ങൾ/രേഖകൾ നൽകാത്തതിന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ നഷ്ടപരിഹാരം വിധിക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ അപ്പീൽ നൽകാൻ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് അവകാശമില്ല.

6. ആർബിഐയുടെ കൺസ്യൂമർ എജ്യുക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റിന്റെറെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ആണ് സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി.

12. അനുബന്ധം B

രാധാകൃഷ്ണ ഫിനാൻസ് പ്രൈവററ് ലിമിറ്റഡ്

CIN: U65923KL2011PTC029718
ഹെഡ് ഓഫീസ്: ശ്രീപദ്മം ആർക്കേഡ്, വെസ്റ്റ് നട,
ഗുരുവായൂർ, തൃശ്ശൂർ - 680 501

ഏ ത് ഭാഷയിലും നേരിട്ടും ഇമെയിലായും ഉള്ള പരാതികൾ സ്വീകരിക്കാനും പ്രാരംഭ പ്രോസസ്സിംഗിനുമായി തിരുവനന്തപുരത്തിലെ ആർബിഐയിൽ ഒരു കേന്ദ്രീകൃത കൈപ്പറ്റൽ, പ്രാരംഭ പ്രോസസ്സിംഗ് കേന്ദ്രം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. പരാതികൾ ഓൺലൈനായി https://cms.rbi.org.in.-ൽ ഫയൽ ചെയ്യുന്നത് തുടരാവുന്നതാണ്. സമർപ്പിത ഇ-മെയിലിലൂടെയും അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, പി.ബി. നമ്പർ: 6507, ബേക്കറി ജംഗ്ഷൻ റോഡ്, നന്ദാവനം, പാളയം, തിരുവനന്തപുരം, കേരളം - 695 033ൽ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള 'സെൻട്രലൈസ്ഡ് റിസീറ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്കും' പരാതികൾ അയയ്ക്കാം. 14448 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുള്ള ഒരു കോൺടാക്റ്റ് സെന്ററും (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകിട്ട് 5:15 വരെ) ഹിന്ദിയിലും ഇംഗ്ലീഷിലും എട്ട് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ട്. ഈ ഭാഷകൾ ഒരു തുടക്കം മാത്രമാണ്, ഇത് കാലക്രമത്തിൽ മറ്റ് ഇന്ത്യൻ ഭാഷകളിലേക്കും വ്യാപിപ്പിക്കും. ആർബിഐയുടെ ബദൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ/വ്യക്തതകൾ നൽകുന്നതിനു പുറമെ ഈ കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ പരാതി പൂരിപ്പിക്കാൻ പരാതിക്കാരെ സഹായിക്കുകയും ചെയ്യും. സ്കീമിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ആർബിഐ വെബ്സൈറ്റിലും ആർബിഐയുടെ സിഎംഎസ് (https://cms.rbi.org.in) ആർ.എഫ്.പി.എല്ലിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്. പോർട്ടലിലും