



ന്യായമായ  
പ്രാക്ടീസ്  
കോഡ്

# പതിപ്പ് ചരിത്രം

പതിപ്പ് #	വ്യക്തികൾ	ഇറങ്ങിയ തീയതി	അംഗീകരിച്ചത്
1.0	ആമുഖ വിഭാഗത്തിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (ആർബിഐ) മാസ്റ്റർ ദിശയെക്കുറിച്ചുള്ള പരാമർശം അപ് ഡേറ്റുചെയ്തു.	2018-04-08	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
1.1	RBI DigitalLending മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കായി അപ് ഡേറ്റുചെയ്തു.	2022-09-08	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
1.2	അപ് ഡേറ്റുചെയ്ത പരാതി പരിഹാര വിഭാഗം	2022-12-05	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
1.3	അപ് ഡേറ്റുചെയ്ത പ്രോസസ്സ് ഫ്ലോ 'ജനറൽ' സെക്ഷൻ (2.4) പ്രകാരം	2023-02-14	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
1.4	ആമുഖം, പരാതി പരിഹാര വിഭാഗം, പതിപ്പ് ചരിത്രം എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിൽ അപ് ഡേറ്റുചെയ്ത റഫറൻസുകൾ.	2023-09-12	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
1.5	സ്കെയിൽ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള റെഗുലേഷൻ അപ്ഡേറ്റ്	2024-01-25	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്

വിവിഫി ഇന്ത്യ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

1.6	ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ ഉദ്യം ഐക്യ ലോൺ ഉൾപ്പെടുത്തുക	2024-07-23	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
-----	---	------------	------------------

# സൂചിക

---

പതിപ്പ് ചരിത്രം.....	1
സൂചിക.....	2
1 ആമുഖം.....	3
2 നിയന്ത്രണങ്ങൾ.....	4
3 ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങൾ ...	5
3.1 വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും.....	5
3.2 ലോൺ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും / വ്യവസ്ഥകളും .....	6
3.3 നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം.....	7
3.4 പൊതുവായവ .....	7
3.5 ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം.....	8
3.6 പരാതി പരിഹാര / നോഡൽ ഓഫീസർ .....	8
3.7 ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആശയവിനിമയം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഭാഷയും രീതിയും.....	9
3.8 വിവിധി ഇടാക്കുന്ന പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം .....	9

# 1 ആമുഖം

---

ഉപഭോക്തൃ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനും പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഒപ്റ്റിമൈസ് ചെയ്യുന്നതിനും ഷെയർഹോൾഡർ മൂല്യം വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും എല്ലാ റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിച്ച്, ഒരു ഓൺലൈൻ പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വായ്പ നൽകുന്ന ബിസിനസ്സിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഒരു റിസർവ് ബാങ്ക് ലൈസൻസുള്ള എൻബിഎഫ്ഐയാണ് വിവിഫി ഇന്ത്യ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (വിവിഫി).

## 2 നിയന്ത്രണങ്ങൾ

എല്ലായ്പ്പോഴും, റിസർവ് ബാങ്ക് നിഷ്കർഷിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി കർശനമായി പാലിക്കും. ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ചുവടെ ഉൾപ്പെടുത്തുകയും കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

1. മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 (2023 നവംബർ 10 ന് അപ്ഡേറ്റുചെയ്തു)
2. എൻബിഎഫ്ഐകൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ (RBI / 2012-13/416 DNBS.CC.PD.No. 320/03.10.01/2012-13)
3. RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഓൺ ഡിജിറ്റൽ വായ്പ (RBI/2022-23/111 DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23) 2022 സെപ്റ്റംബർ 02 തീയതിയിലെ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിനെക്കുറിച്ചുള്ള ചോദ്യാത്തരങ്ങൾ 2023 ഫെബ്രുവരി 14 ലെ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിനെക്കുറിച്ചുള്ള ചോദ്യാത്തരങ്ങൾക്കൊപ്പം വായിക്കുക.
4. ഫെയർ ലെൻഡിംഗ് പ്രാക്ടീസ് - 2023 ഓഗസ്റ്റ് 18 ലെ ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ.
5. ആർബിഎ ക്യാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിച്ചേക്കാവുന്ന സർക്കുലറുകൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ, വിശദീകരണങ്ങൾ.

മേൽപ്പറഞ്ഞ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ / മാനദണ്ഡങ്ങൾ / വിശദീകരണങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമങ്ങൾ / നിയന്ത്രണങ്ങൾ എന്നിവയിൽ തുടർന്നുള്ള എന്തെങ്കിലും ഭേദഗതികൾ അല്ലെങ്കിൽ നിയമപരമായ പരിഷ്കാരങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ പുനർനിയമങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി, ബോർഡ് തയ്യാറാക്കിയ ഏതെങ്കിലും പാരാമീറ്ററിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടെങ്കിൽ, നിയമം / റെഗുലേഷൻ പാരാമീറ്ററിൽ (മാനദണ്ഡങ്ങളിൽ) അമിതമായ സ്വാധീനം ചെലുത്തും.

### 3 ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങൾ

---

#### 3.1 വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

##### ഓൺലൈൻ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോം

- കമ്പനി വെബ് സൈറ്റായ [www.vivifin.com](http://www.vivifin.com) അല്ലെങ്കിൽ ഉൽപ്പന്ന വെബ് സൈറ്റായ [www.flexsalary.com](http://www.flexsalary.com) & [www.flexpay.in](http://www.flexpay.in) & [www.udyamflexloan.com](http://www.udyamflexloan.com) , ഗൂഗിൾ പ്ലേ സ്റ്റോറിലും ആപ്പ് സ്റ്റോറിലും പ്രസിദ്ധീകരിച്ച ഐക്ട് സാലറി, ഐക്ട് പേ, ഉദ്യം ഐക്ട് ലോൺ മൊബൈൽ ആപ്പ് എന്നിവയിലൂടെയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വായ്പകൾക്കായി അപേക്ഷിക്കാം. വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച വായ്പകളിൽ നിന്ന് ഫണ്ട് പിൻവലിക്കാനും ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴി ഓൺലൈനായോ അവരുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് നേരിട്ട് വിവിധിയുടെ നിയുക്ത ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്കോ പ്രിൻസിപ്പൽ, പലിശ, ചാർജുകൾ എന്നിവ തിരിച്ചടയ്ക്കാനും കഴിയും.
- വിവിധി പണമായി ഒരു ഇടപാടും നടത്തുന്നില്ല, പക്ഷേ എല്ലാ വായ്പാ വിതരണങ്ങളും നടത്തുകയും എല്ലാ പേയ്മെന്റുകളും ബാങ്കിംഗ് ചാനൽ വഴി മാത്രം സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും. മുഴുവൻ ലോൺ ലൈഫ് സൈക്കിളിനും പേപ്പർ രഹിത, ഓൺലൈൻ പ്ലാറ്റ്ഫോം ആകാൻ വിവിധി ശ്രമിക്കുമ്പോൾ, ഒരു ഉപഭോക്താവ് ആഗ്രഹിക്കുന്നിടത്ത്, പേപ്പർ ഓപ്ഷൻ നൽകും.
- വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടും, അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്ഐകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പക്കാരന് അറിവുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ലോൺ

---

വിവിധി ഇന്ത്യ ഫിനാൻസ്  
പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിക്കും.

- ഇൻഫർമേഷൻ ടെക്നോളജി ആക്റ്റ് 2001 അനുസരിച്ച് ഓൺലൈനായി വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് സമർപ്പിക്കുന്ന ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളിൽ ഇലക്ട്രോണിക് സിഗ്നേച്ചർ (ഇസൈൻ) നൽകാനുള്ള സൗകര്യവും വിവിധി നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. ഇൻഫർമേഷൻ ടെക്നോളജി ആക്ടിന്റെ രണ്ടാം ഷെഡ്യൂളിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം കൺട്രാളർ ഓഫ് സർട്ടിഫിക്കേഷൻ അതോറിറ്റി പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ. ദയവായി "ഇലക്ട്രോണിക് സിഗ്നേച്ചർ അല്ലെങ്കിൽ ഇലക്ട്രോണിക് ഓതൻ്റിക്കേഷൻ ടെക്നിക്കിന് റഫർ ചെയ്യുക കൂടാതെ നടപടിക്രമ നിയമങ്ങൾ, 2015 - ഇ-കൈവെസി സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചുള്ള ഇ-ആധികാരികത സാങ്കേതികത."
- വായ്പക്കാർക്ക് രേഖകളിൽ സ്വമേധയാ ഒപ്പിട്ട് വിവിധിക്ക് അയയ്ക്കാനുള്ള ഓപ്ഷനും ഉണ്ടായിരിക്കും.
- എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും ഓൺലൈനിൽ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അംഗീകാരം വിവിധി നൽകും. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയും രസീതിൽ സൂചിപ്പിക്കും.

### 3.2 ലോൺ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും / വ്യവസ്ഥകളും

- ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന വിവരങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലും ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താത്ത മൂന്നാം കക്ഷി ഡാറ്റ ഉപയോഗിച്ചും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വായ്പയുടെ യോഗ്യതയും അളവും വിലയിരുത്തും. നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, വായ്പക്കാരൻ അനുവദിക്കുന്ന കത്തിലൂടെയോ മറ്റോ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വിവിധി വായ്പക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും

പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജ്ജുകൾ, പലിശയുടെ വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് ("എപിആർ") എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ

വിവിധി ഇന്ത്യ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്



അതിന്റെ പ്രയോഗ രീതി, വായ്പക്കാരൻ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചത് അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുക. ഈ സമയത്ത് വൈകി തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് പിഴ പലിശ നിരക്കുകളോ ഫീസുകളോ ഇല്ലെങ്കിലും, മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് ഉപയോഗിച്ച് അവതരിപ്പിക്കാനും വിലയിരുത്താനുമുള്ള അവകാശം കമ്പനിയിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്.

- നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച് വിവിധിയും വായ്പക്കാരനും തമ്മിലുള്ള തർക്കങ്ങൾ ഒഴിവാക്കുന്നതിന്, വായ്പക്കാരൻ മനസ്സിലാക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്ത വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് വിവിധി നൽകും. അതിനാൽ വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകളും പലിശ നിരക്കും ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും കുറിച്ച് വായ്പക്കാർക്ക് പൂർണ്ണമായും അറിയാം. വായ്പക്കാർക്ക് വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്ന് ഈ രേഖകൾ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യാൻ കഴിയും.

**3.3 നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം**

- വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേമെന്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ വിവിധി വായ്പക്കാരന് അറിയിപ്പ് നൽകും. പലിശനിരക്കിലും ചാർജുകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ എന്നും വിവിധി ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

- കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ് മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം

വിവിധി ഇന്ത്യ ഫിനാൻസ്  
പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

തിരിച്ചുവിളിക്കാൻ / ത്വരിതപ്പെടുത്താനുള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

- എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരനെതിരെ വിവിഹിക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമുകൾക്ക് നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനോ വിവിഹി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും പുറത്തുവിടും. അത്തരം സെറ്റ്ഓഫിന്റെ അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നത് / അടയ്ക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ വിവിഹിക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങളോടെ വായ്പക്കാരന് അതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകും.

### 3.4 പൊതുവായവ

- വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് വിവിഹി വിട്ടുനിൽക്കണം (വായ്പക്കാരൻ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
- വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, വിവിഹി അനാവശ്യ പീഡനത്തിന് മുതിരരുത്; വിചിത്രമായ സമയങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക മുതലായവ. ഉപഭോക്താക്കളോട് മര്യാദയോടെയും ബഹുമാനത്തോടെയും ഇടപെടാൻ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് വിവിഹി ഉറപ്പാക്കണം. ഗൈഡ് അനുസരിച്ച് വിവിഹി ഉപഭോക്താക്കളിലേക്ക് അവരുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പറുകളിലേക്ക് മാത്രമേ എത്തുകയുള്ളൂ, ബന്ധപ്പെടാൻ കഴിയാത്ത കുറ്റവാളികളായ ഉപഭോക്താക്കളുടെ നിർദ്ദിഷ്ട സന്ദർഭങ്ങളിൽ, കളക്ഷൻ പോളിസിയുടെ സെക്ഷൻ 3 പ്രകാരം മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം ലഭിച്ച അത്തരം ഉപഭോക്താക്കളിലേക്ക് എത്തിച്ചേരാൻ വിവിഹി ശ്രമിക്കും.

---

വിവിഹി ഇന്ത്യ ഫിനാൻസ്  
പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

- ഉപഭോക്തൃ പരിരക്ഷയുടെ അളവുകോലായി, ബാങ്കുകളുടെയും എൻബിഎഫ്ഐകളുടെയും വായ്പക്കാർ വിവിധ വായ്പകൾ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഏകീകൃതത കൊണ്ടുവരുന്നതിന്, വിവിധി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകളിലും ജപ്തി ചാർജ്ജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കരുത്.

**3.5 ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം**

വിവിഹിക്ക് സംഘടനയ്ക്കുള്ളിൽ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയയുണ്ട്. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉന്നത തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കുന്നു. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ആനുകാലിക അവലോകനത്തിനും ഈ പ്രക്രിയ വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്

**3.6 പരാതി പരിഹാര / നോഡൽ ഓഫീസർ**

- പ്രവർത്തന തലത്തിൽ, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, കമ്പനി വെബ് സൈറ്റിലും ബിസിനസ്സ് നടത്തുന്ന ഉൽപ്പന്ന വെബ് സൈറ്റുകളിലും വിവിഹി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രധാനമായി പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്, സമയാസമയങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റുചെയ്ത മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വിവിഹിയുടെ ഓഫീസിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു:

- കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാൻ കഴിയുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്

വിവിഹി ഇന്ത്യ ഫിനാൻസ്  
പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

- രേഖാമൂലമുള്ള പരാതി തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / തർക്കം ഉണ്ടെങ്കിൽ മറുപടി നൽകുന്നില്ല. കമ്പനി വെബ് സൈറ്റിലെ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ മെക്കാനിസത്തിന് കീഴിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം വിവിഹിയുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ് അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്ന റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ നിയുക്ത ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ അപ്പീൽ നൽകാം.
- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ / നോഡൽ ഓഫീസർ, റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നീജിയണൽ ഓഫീസ് എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉയർത്തിക്കാട്ടുക എന്ന ഉദ്ദേശ്യത്തോടെയാണ് കമ്പനി വെബ്സൈറ്റുകളിലെ പൊതു അറിയിപ്പ് പ്രവർത്തിക്കുന്നത്

**പരാതി പരിഹാര / നോഡൽ ഓഫീസറുടെ നിയമനം**

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ലെ വ്യവസ്ഥയ്ക്ക് അനുസൃതമായി **വിവിഹി ഒരു** പരാതി പരിഹാര / നോഡൽ ഓഫീസറെ നിയമിക്കും

**3.7 ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആശയവിനിമയം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഭാഷയും രീതിയും**

ആർബിഐ രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഇംഗ്ലീഷിലാണ്, വിവിഹിയുടെ എല്ലാ ഫിസിക്കൽ ഓഫീസുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അവരുടെ അഭ്യർത്ഥനയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി മനസ്സിലാക്കുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഭാഷ.

**3.8 വിവിഹി ഇഴടാക്കുന്ന പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം**

- വിവിഹി വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഇഴടാക്കുന്നതിനുള്ള റിസ്കിന്റെ ഗേഡേഷനും യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോം പൂരിപ്പിക്കുമ്പോൾ വായ്പക്കാരനെയോ ഉപഭോക്താവിനെയോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും വായ്പയുടെ അനുമതി അറിയിക്കുമ്പോൾ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

- പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ പോളിസിക്ക് കീഴിൽ വിവിഹിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്. പലിശ നിരക്കിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ അല്ലാത്തതോ ആയ വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
- പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കാണ്, അതിനാൽ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരന് അറിയാം, ഇത് കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ (കെഎഫ്എസ്) വാർഷിക ശതമാനം നിരക്കായി (എപിആർ) വെളിപ്പെടുത്തും.
- വായ്പയെടുക്കുന്നവർ നൽകേണ്ട മറ്റെല്ലാ ചാർജുകളും വെബ് സൈറ്റുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന കാര്യം ആശയവിനിമയം നടത്തുമ്പോൾ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.