

എൽ ആൻഡ് ടി ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് - മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾ

എല്ലാ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികളുടെയും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് യുറാക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ട മൈക്രോഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പെരുമാറ്റത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിശാലമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ആർബിറ്റ്രേസർക്കു ലഭ്യമാകുന്നതിനുള്ള ശ്രമം.

മൈക്രോഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി

നൽകുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിൽ

കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന രീതികളുടെ ഫലപ്രദമായ അവലോകനം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ക്ലേശകരമായതല്ല

എഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ലക്ഷ്യമിടുന്നു.

. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കേണ്ട

സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച

തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ കോഡ് ഹായിക്കും, കൂടാതെ കമ്പനി അനുവദിക്കുകയും വിതരണം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്ന മൈക്രോഫിനാൻസ് ഇത് ബാധകമായിരിക്കും. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഉപയോഗിച്ച് ആർബിറ്റ്രേമാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിലെ ഏതെങ്കിലും തുടർന്നുള്ള പുനരവലോകനം, ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്ത മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ / നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുവർത്തിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ നിലവിലെ പുതുക്കിയ ആർബിറ്റ്രേ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അസാധുവാക്കും.

കാര്യക്ഷമത, ഉപഭോക്തൃ-ഓറിയന്റേഷൻ, കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണതത്വങ്ങൾ എന്നിവയിൽ ശ്രദ്ധകേന്ദ്രീകരിച്ച്, നിലവിലുള്ള നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി ആയിരിക്കും കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് നടത്തപ്പെടുക. കൂടാതെ, കമ്പനി അതിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഉപയോഗിക്കും, അതിന്റെ പ്രധാന ഘടകങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

എ. പൊതുവായത്:

1. മൈക്രോഫിനാൻസ്

ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് എഗ്രിമെന്റ് ഉണ്ടായിരിക്കും.

2. കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് ഒരു ലോൺ കാർഡ് ക്ലിക്ക്, അതിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു:

- അക്കൗണ്ട് നമ്പർ പോലുള്ള ഉപഭോക്താവിനെ നന്നായി തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരങ്ങൾ

- പ്രൈസിംഗ്, അനുബന്ധതയുടെ നിബന്ധനകൾ, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ മുതലായവ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ലളിതമാക്കിയ ഫാക്ട്ഷീറ്റ്;
- വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും;
- സ്വീകരിച്ച തവണകളും അന്തിമ ഡിസ്ചാർജ്ജ് ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും കമ്പനിയുടെ അറിയിപ്പുകൾ; കൂടാതെ
- കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസിന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും.

3. ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും ഉപഭോക്താവിന്

മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കണം

4. നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിതരണം ചെയ്യുന്നത് ഉപഭോക്താക്കളുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കണം കൂടാതെ അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഫീസ് പടന, ബാധകമാണെങ്കിൽ, ലോൺ കാർഡിൽ ഉപഭോക്താവിനെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

ബി. വായ്പകളുടെ വീണ്ടെടുക്കൽ:

1. ഡ്യൂ ഡേറ്റിൽ രണ്ടോ അതിലധികമോ ഇഎംഐകൾ നഷ്ടപ്പെടുകയും തിരിച്ചടവ് സംബന്ധമായ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുകയും ചെയ്യുന്ന ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഒരു പ്രത്യേക സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും. തിരിച്ചടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന ഉപഭോക്താക്കളുമായി സംവദിക്കാൻ ഈ ജീവനക്കാർക്ക് പ്രത്യേകം പരിശീലനം നൽകണം.
2. ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്ന നിയുക്ത/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്താണ് റിക്കവറി നടത്തുന്നത്. എന്നിരുന്നാലും, രണ്ടോ അതിലധികമോ അവസരങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവ് നിയുക്ത/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, ഫീൽഡ് ജീവനക്കാർക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ താമസസ്ഥലമോ ജോലിസ്ഥലമോ സന്ദർശിക്കാവുന്നതാണ്.
3. കമ്പനിയോ അതിന്റെ ഏജന്റോ റിക്കവറിയിക്കായി ഇനിപ്പറയുന്നതുപോലുള്ള കടുത്ത രീതികളിൽ ഏർപ്പെടരുത്:
 - ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധികൃഷ്ടപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം
 - രാവിലെ 9:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 മണിക്ക് ശേഷവും ഉപഭോക്താവിനെ വിളിക്കുകയോ സന്ദർശിക്കുകയോ ചെയ്യുക. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവിന് താൽപ്പര്യമുണ്ടെങ്കിൽ, പരസ്പര സമ്മതത്തോടെ അംഗീകരിച്ച സമയത്ത് കളക്ഷൻ സംഘം / ഏജന്റ് ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കാം.
 - ഉപഭോക്താവിന്റെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെ ഉപദ്രവിക്കുക
 - ഉപഭോക്താക്കളുടെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക
 - ഉപഭോക്താവിന്റെയോ ഉപഭോക്താവിന്റെ കുടുംബത്തിന്റെ/ ആശ്ചര്യകളെ/ പ്രശസ്തിയെ ഹനിക്കുന്നതിനായി അക്രമമോ മറ്റ് സമാന മാർഗങ്ങളോ ഉപയോഗിക്കുകയോ ഉപയോഗിക്കുമെന്ന് ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുക
 - കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്താവിനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക

സി. റിക്കവറി ഏജന്റുമാരുടെ ഇടപെടൽ:

റിക്കവറി ഏജൻസികളുടെ ഇടപെടൽ സംബന്ധിച്ച് കമ്പനിതാഴെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്:

1. റിക്കവറി ഏജൻസികളുടെ പ്രവർത്തനത്തിനായി കമ്പനിക്ക് കൃത്യമായ ജാഗ്രതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം, അത് വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയയിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ വ്യക്തികളെയും കവർ ചെയ്യും. അവർ ഏർപ്പെടുത്തുന്ന റിക്കവറി ഏജൻസിമാർ അവരുടെ ജീവനക്കാരുടെ പൂർവ്വകാല ചരിത്രം പരിശോധിക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും, അതിൽ പോലീസ് പരിശോധനയും ഉൾപ്പെടുന്നു. കമ്പനി വർഷത്തിലൊരിക്കൽ പൂർവ്വകാല ചരിത്രത്തിന്റെ പരിശോധന നടത്തും.

2. കൃത്യമായ അറിയിപ്പും ഉചിതമായ അംഗീകാരവും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, വീണ്ടെടുക്കൽ

പ്രക്രിയ ആരംഭിക്കുമ്പോൾ കമ്പനി റിക്കവറി ഏജൻസികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ

ഉപഭോക്താവിന് നൽകും

. കമ്പനിയോ ഏജൻസിയോ നൽകിയ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം കമ്പനിയിൽ നിന്നുള്ള നോട്ടീസിന്റേ പകർപ്പും കമ്പനിയിൽ നിന്നുള്ള അംഗീകാരകത്തും ഏജൻസിക്ക് കരുതണം. കൂടാതെ, റിക്കവറി പ്രക്രിയയിൽ കമ്പനി റിക്കവറി ഏജൻസിമാരുമായി കൈകൾ കൂട്ടി, മാറ്റം വരുത്താൻ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതിനു പുറമെ, പുതിയ ഏജൻസി തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം നോട്ടീസും അംഗീകാരകത്തും കൊണ്ടുപോകും.

3. നോട്ടീസിലും ഓഫറൈസേഷൻ കത്തിലും മറ്റ് വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം, റിക്കവറി ഏജൻസിയുടെയും കമ്പനിയുടെയും കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തണം .

4. കമ്പനി

ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജൻസികളുടെ ആനുകാലികമായ വിശദാംശങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ ചേർത്തിരിക്കണം.

ഡി. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം:

കമ്പനിയുടെ ക്ലെയിംസ് ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ പോളിസിയുടെ കീഴിൽ വരുന്ന ഒരു സമർപ്പിത പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കമ്പനി സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഇ. ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ:

1. കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തനം ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ആർബിട്രേസർക്കു ലഭ്യമാക്കേണ്ട ബാധ്യത കമ്പനിയിൽ നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കും.

2. കമ്പനി അതിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ചെയ്ത ഏജൻസിയുടെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും കൂടാതെ സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരവും നൽകും. ഇതിനുള്ള പ്രഖ്യാപനം വാക്കുകളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

എഫ്. വ്യാപ്തിയും ആനുകാലിക അവലോകനവും:

കമ്പനി എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേയ്ക്കായി ഇവിടെ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ചേർക്കും. ഈ കോഡ് ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കും നൽകുക. സ്വന്തം അനുഭവത്തിന്റേയും പുതിയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ആർബിട്രേജ് തുടങ്ങിയ ബന്ധപ്പെട്ട പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന പുതിയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ

അടിസ്ഥാനമാക്കി, ആനുകാലികമായി ആവശ്യമായ വിധത്തിൽ കമ്പനി കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യുകയും പരിഷ്കരിക്കുകയും ചെയ്യും.

മൈക്രോ ലോണുകൾ - പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

- ലളിതമായ പ്രതിമാസ തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ
- കൊളാറ്റൽ സെക്യൂരിറ്റി ഇല്ലാതെ ഫിനാൻസിംഗ്
- 1% സ്ഥിരമായ പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്
- പലിശ നിരക്ക് @ 24%*

*മാറ്റത്തിന് വിധേയമാണ്