പെയു ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

ന്റെ

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്

രഹസ്യാത്മകത:

"ഈ ഡോക്യുമെന്റിലെ വിവരണാത്മക മെറ്റീരിയലുകളിലും അനുബന്ധ വിവരങ്ങളിലും പെയു ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ രഹസ്യസ്വഭാവമുള്ളതും ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളതുമായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കാം. ഈ വിവരങ്ങൾ കർശനമായ വിശ്വാസത്തോടെ സൂക്ഷിക്കപ്പെടുമെന്നും, ഈ രേഖയുടെ മൂല്യനിർണ്ണയത്തിനല്ലാതെ പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ വെളിപ്പെടുത്തുകയോ തനിപ്പകർപ്പാക്കുകയോ

പതിപ്പ്: ജൂലൈ 2024

ഉപയോഗിക്കുകയോ ചെയ്യില്ല എന്ന വ്യക്തമായ ധാരണയോടെയാണ് സമർപ്പിക്കപ്പെടുന്നത്.
”

അതോറിറ്റി	വിശദാംശങ്ങൾ
വ്യാപ്തി	ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്, പെയു ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് അതിന്റെ ബിസിനസ്സ് നടത്തുമ്പോൾ, ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി സ്വീകരിക്കേണ്ട ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കുന്നു.
തയ്യാറാക്കിയത്	ലീഗൽ ആന്റ് കംപ്ലയൻസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്
അംഗീകരിച്ചത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്

<u>പതിപ്പ് ചരിത്രം</u>

പതിപ്പ് നം.	അംഗീകരിച്ചത്	അംഗീകരിച്ച തീയതി
1.0	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്	29 ജൂൺ 2 2021
1.1	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്	12 ജൂൺ 2023
1.2	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്	23 ജൂലൈ 2024

ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

ഉള്ളടക്കം **പേജ്**

നിർവചനങ്ങളും വ്യാഖ്യാനവും....1

ആമുഖം....3

ഭാഗം 1 പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകളും ഉദ്ദേശ്യങ്ങളും....4

ഭാഗം 2 മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങളും ആവശ്യകതകളും....5

ഭാഗം 3 അവലോകനവും മേൽനോട്ടവും....11

അനുബന്ധം 1 DSA/ DMs/ RA യ്ക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം....12

അനുബന്ധം 2 ഡിക്ലറേഷൻ-കം-അണ്ടർടേക്കിംഗ്....15

നിർവചനങ്ങളും വ്യാഖ്യാനവും

1 നിർവചനങ്ങൾ

1.1 "**ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ**" കമ്പനി നിയം, RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവ്, ലെജിസ്ലേറ്റീവ്, ജുഡീഷ്യൽ, റെഗുലേറ്ററി അല്ലെങ്കിൽ അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തുന്ന മറ്റ് സർക്കാർ, അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഇന്ത്യയുടെ അധികാരപരിധിക്ക് ബാധകമായ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമം എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും, സ്റ്റാട്യൂട്ടുകളും, എനാക്ട്മെന്റുകളും, കേന്ദ്ര-സംസ്ഥാന നിയമനിർമ്മാണസഭകളുടെ ആക്ടുകളും, ഓർഡിനൻസുകളും, ചട്ടങ്ങളും, റെഗുലേഷനുകളും, വിജ്ഞാപനങ്ങളും, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും, നിർദ്ദേശങ്ങളും, ഡയറക്ടീവുകളും, നയങ്ങളും, സർക്കുലറുകളും, തീരുമാനങ്ങളും, മറ്റേത് പ്രഖ്യാപനങ്ങളും എന്ന് അർത്ഥമാകുന്നതാണ്.

1.2 "**ബോർഡ്**" എന്നാൽ പെയു ഫിനാൻസ്ന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.3 "**കമ്പനീസ് ആക്ട്**" എന്നാൽ 2013ലെ കമ്പനീസ് ആക്ടും അതിനുകീഴിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയ പ്രകാരം പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.4 "**ഉപഭോക്താവ്**" എന്നാൽ പെയു ഫിനാൻസ് പ്രദാനം ചെയ്യുന്ന വായ്പ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും ഉപയോക്താവ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.5 "**DMA**" എന്നാൽ പെയു ഫിനാൻസ് ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന നേരിട്ടുള്ള മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജന്റ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.6 "**DSA**"എന്നാൽ പെയു ഫിനാൻസ് ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഒരു ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജന്റ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.7 "**EMI**" എന്നാൽ തുല്യമാക്കിയ പ്രതിമാസ തവണകൾ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.8 "**ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്**" എന്നാൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയേക്കാവുന്നത് പ്രകാരമുള്ള, പെയു ഫിനാൻസ് അംഗീകരിച്ച് നടപ്പിലാക്കിയ ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.9 "**പലിശ നിരക്ക് നയം**" എന്നാൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്ന പെയു ഫിനാൻസിന്റെ പലിശ നിരക്ക് നയം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.10 "**NBFC**" എന്നാൽ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി അഥവാ ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.11 "**NBFC-ML**" എന്നാൽ RBI SBR സർക്കുലറിന് കീഴിൽ തരംതിരിച്ചിരിക്കുന്ന ഒരു മധ്യ പാളി NBFC എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.12 "**ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് നയം**" എന്നാൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയ പെയു ഫിനാൻസിന്റെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് നയം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.13 "**പെയു ഫിനാൻസ്**" എന്നാൽ 1956ലെ കമ്പനീസ് ആക്റ്റ്, പ്രകാരം സംയോജിപ്പിച്ച ഒരു കമ്പനിയായ പെയു ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.14 "**പീനൽ ചാർജുകൾ നയം**" എന്നാൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്ന പെയു ഫിനാൻസിന്റെ പിഴ ചാർജുകൾ സംബന്ധിച്ച നയം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.15 "**RA**" എന്നാൽ പെയു ഫിനാൻസ് ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഒരു റിക്കവറി ഏജന്റ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.16 "**RBI**" എന്നാൽ ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.17 "**RBI ആക്ട്**" എന്നാൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്ന റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ട്, 1934 എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

1.18 **“RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസ്”** എന്നാൽ ആർ.ബി.ഐ. 2023 ഒക്ടോബർ 19-ന് RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, എന്ന റഫറൻസ് നമ്പർ മുഖേന പുറത്തിറക്കിയതും, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തുവരുന്നതുമായ, മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

2 വ്യാഖ്യാനം

ഇവിടെ വ്യക്തമായി നിർവചിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൽ ഉപയോഗിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ വലിയക്ഷര പദങ്ങൾക്കും കമ്പനി ആക്റ്റ്, RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസ്, ആർ.ബി.ഐ. ആക്റ്റ്, ആർബിഐ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും വിജ്ഞാപനം, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സർക്കുലർ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പെയു ഫിനാൻസിന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും പ്രസക്തമായ പോളിസി അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ് ഡോക്യുമെന്റ് എന്നിവയ്ക്ക് (സാഹചര്യം പോലെ) കീഴിലുള്ള അർത്ഥമായിരിക്കും ഉണ്ടായിരിക്കുക.

ആമുഖം

3 പശ്ചാത്തലം

3.1 പെയു ഫിനാൻസ് നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കാത്ത ഒരു NBFC ആയി പ്രവർത്തിക്കുകയും, RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസ് അനുസരിച്ച് NBFC-ML ആയി തരംതിരിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. അത് *മറ്റുള്ളവയോടൊപ്പം*സാങ്കേതികവിദ്യയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചില സേവനങ്ങൾ, സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടും കൂടിച്ചേർന്ന് നൽകുന്നതിന് പുറമെ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, എന്റർപ്രൈസ് വായ്പകൾ, പ്രത്യേക വായ്പകൾ എന്നിവ നൽകുന്ന ബിസിനസ്സിൽ ഇത് ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു.

4 ഉദ്ദേശ്യം

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഇവയാണ്:

4.1 പെയു ഫിനാൻസിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ അതിന്റെ വായ്പ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളും ഉൽപ്പന്നങ്ങളും, ന്യായമായതും തുല്യവുമായ രീതിയിൽ, എല്ലാ പങ്കാളികൾക്കും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധത പ്രതിഫലിപ്പിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു;

4.2 പെയു ഫിനാൻസ് അതിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ ഘടകങ്ങളിലും അതിന്റെ ആന്തരികവും ബാഹ്യവുമായ ഇടപാടുകളിൽ ന്യായമായ രീതികൾ സ്ഥാപിക്കുകയും നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു; ഒപ്പം

4.3 പെയു ഫിനാൻസിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും ന്യായമായും സുസ്ഥിരതയോടും പെരുമാറുകയും നിലവിലുള്ള റെഗുലേറ്ററി, സ്റ്റാട്യൂട്ടറി ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തുകയും ചെയ്യുന്നു.

5 വിഹഗവീക്ഷണം

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് ഇനിപ്പറയുന്ന ഭാഗങ്ങളായി തിരിച്ചിരിക്കുന്നു:

5.1 **ഭാഗം 1 (പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകളും ഉദ്ദേശ്യങ്ങളും)** പെയു ഫിനാൻസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ പ്രയോഗക്ഷമത, പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ, ലക്ഷ്യങ്ങൾ എന്നിവയുടെ ഒരു വിഹഗവീക്ഷണം പ്രദാനം ചെയ്യുന്നു;

5.2 **ഭാഗം 2 (മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങളും ആവശ്യകതകളും)** ഇനിപ്പറയുന്നവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങളും ആവശ്യകതകളും സജ്ജീകരിക്കുന്നു::

5.2.1 അതിന്റെ ഫെസിലിറ്റിയുടെ ആപ്ലിക്കേഷനുകളും പ്രോസസ്സിംഗും;

5.2.2 ഫെസിലിറ്റിയുടെ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും വിലയിരുത്തൽ;

5.2.3 നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും വിശദാംശങ്ങളുൾപ്പെടെ ഫെസിലിറ്റിക്കു കീഴിലുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം; ഒപ്പം

5.2.4 വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും.

5.3 **ഭാഗം 3 (അവലോകനവും മേൽനോട്ടവും)** പൊതുവായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ മൂല്യനിർണ്ണയത്തിനും അവലോകനത്തിനുമുള്ള നടപടിക്രമപരമായ വശങ്ങളും പ്രതിപാദിക്കുന്നു.

ഭാഗം 1
പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകളും ഉദ്ദേശ്യങ്ങളും

6 പ്രയോഗക്ഷമത

6.1 ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് പെയു ഫിനാൻസിനും പെയു ഫിനാൻസ് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇന്റർനെറ്റ് വഴിയും കൗണ്ടറിലൂടെയും ഉൾപ്പെടെ ഏത് വിധത്തിലും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്.

6.2 ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും കരാറുകാർക്കും പെയു ഫിനാൻസിന്റെ മറ്റ് പ്രതിനിധികൾക്കും ബാധകമാണ്.

7 പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

തങ്ങളുടെ ബിസിനസിന്റെ ന്യായവും സുതാര്യവുമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തുന്നതിനായി, പെയു ഫിനാൻസ്, RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിനനുസൃതമായി വായ്പ നൽകുകയും ഇടപാടുകാരുമായി ഇടപാട് നടത്തുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട ന്യായമായ സമ്പ്രദായത്തിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കുന്ന ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് രൂപപ്പെടുത്തുകയും അവലംബിക്കുകയും ചെയ്തു.

8 ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ

8.1 ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കുക:

8.1.1 പെയു ഫിനാൻസ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നഷ്ടസാധ്യതകളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന വിധം സുതാര്യത പാലിക്കുന്നു;

8.1.2 പെയു ഫിനാൻസ്, അതിന്റെ വെണ്ടർമാർ, ഉപഭോക്താക്കൾ എന്നിവർ തമ്മിൽ വിശ്വാസവും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളും അടിസ്ഥാനമാക്കി ഒരു ഹൃദ്യമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കപ്പെടുന്നു;

8.1.3 പെയു ഫിനാൻസ് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നു;

8.1.4 പെയു ഫിനാൻസ് അതിന്റെ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ വേഗത്തിലും ഫലപ്രദമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു; കൂടാതെ

8.1.5 പെയു ഫിനാൻസ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് പെയു ഫിനാൻസ് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുന്നു.

ഭാഗം 2

മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങളും ആവശ്യകതകളും

9 മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങളും ആവശ്യകതകളും

9.1 സൗകര്യം - ആപ്ലിക്കേഷനുകളും പ്രോസസ്സിംഗും[1]

9.1.1 ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്ന (കടമെടുക്കലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെ) എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുകയും പെയു ഫിനാൻസ് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്താൽ, മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഷയിൽ നല്കാത്തപക്ഷം ഇംഗ്ലീഷിൽ നടത്തപ്പെടും.

9.1.2 വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന ഫെസിലിറ്റിക്കായുള്ള എല്ലാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിലും ഉപഭോക്താവിനെ കുറിച്ചുള്ള അടിസ്ഥാന വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്താവിന്റെ ഉറപ്പുനല്കലുകളും സ്ഥിരീകരണങ്ങളും അടങ്ങിയിരിക്കും. ഉപഭോക്താവ് അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ പൂരിപ്പിക്കുകയും, മറ്റ് എൻ.ബി.എഫ്.സി.കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥപൂർണ്ണമായ ഒരു താരതമ്യം നടത്തി ഉപഭോക്താവിന് വിവരം ബോദ്ധ്യപ്പെട്ടുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാൻ കഴിയുന്നു എന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെട്ടേക്കാവുന്ന പൊതുവായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള മറ്റ് ഫെസിലിറ്റി രേഖകൾ സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. അപേക്ഷാ ഫോറം അത്തരം ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട വിവരങ്ങളുടെ / രേഖകളുടെ ഒരു പട്ടിക നൽകണം.[2]

9.1.3 പെയു ഫിനാൻസ് ഫെസിലിക്കായുള്ള എല്ലാ അപേക്ഷകളുടെയും കൈപ്പറ്റ് അംഗീകരിക്കുകയും എല്ലാ ഫെസിലിറ്റി അപേക്ഷകളും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിലും, ഏത് സാഹചര്യത്തിലും നിയമപ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന പരമാവധി സമയത്തിനുള്ളിൽ (അങ്ങനെ നൽകിയിരിക്കുന്നിടത്ത്) തീർപ്പാക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

9.2 സൗകര്യ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും[3]

9.2.1 എല്ലാ ഫെസിലിറ്റി അപേക്ഷകളും പെയു ഫിനാൻസ് റിസ്ക് അസസ്മെന്റ് നടപടിക്രമങ്ങൾ അനുസരിച്ച് പെയു ഫിനാൻസ് പരിഗണിക്കും.

9.2.2 ഈ ഫെസിലിറ്റിക്കു കീഴിൽ ഒരു വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് പെയു ഫിനാൻസ് ഒരു ഭാവി ഉപഭോക്താവിന്റെ തിരിച്ചടവ് ശേഷികൾ വിലയിരുത്തും.

9.2.3 പെയു ഫിനാൻസ്, ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുകയും പെയു ഫിനാൻസ് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തുകൊണ്ട്, മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഷയിൽ താഴെപ്പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ കൈമാറുന്നില്ലെങ്കിൽ, *മറ്റുള്ളവയോടൊപ്പം*ഇനിപ്പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ രേഖാമൂലം ഇംഗ്ലീഷിൽ (ഫിസിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഇലക്ട്രോണിക് രൂപത്തിൽ) ഫെസിലിറ്റിക്കു കീഴിൽ ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ അനുവദിക്കും:

(i) ഫെസിലിറ്റിക്കു കീഴിൽ അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക;

---

[1] RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.1

[2] RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.1.2

[3] RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.2

(ii) വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും; കൂടാതെ

(iii) ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കനുസരിച്ചും പിഴ ചുമത്തൽ നയത്തിന് അനുസൃതമായും, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയത് പ്രകാരമുള്ള, കാലതാമസം വരുത്തിയുള്ള തിരിച്ചടവിനു ഈടാക്കുന്ന പിഴയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ (ബോൾഡായി നൽകണം);

9.2.4 പെയു ഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന വിവരങ്ങളും രേഖകളും ഓഫർ ചെയ്യുന്ന അതാത് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിലയിരുത്തും.

9.2.5 ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ പരിശോധിക്കുന്നതിനായി, ഉപഭോക്താവ് ഫെസിലിറ്റിക്കായി അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത്, പെയു ഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒറ്റത്തവണ സമ്മതം നേടും. വിവരങ്ങൾ, റഫറൻസുകൾ പരിശോധിച്ചും, ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോകളോടും മറ്റ് സമാന സേവന ദാതാക്കളോടും അന്വേഷണം നടത്തിയും അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ അനുവദനീയമായ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലും പരിശോധിക്കും.

9.2.6 വായ്പാ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന എല്ലാ സ്വീകാര്യതയും പെയു ഫിനാൻസ് രേഖകളിൽ സൂക്ഷിക്കും.

9.2.7 പെയു ഫിനാൻസ്, ഫെസിലിറ്റി പ്രമാണങ്ങളുടെ (അപേക്ഷാ ഫോം, പ്രധാന വസ്തുതകളും പ്രസ്താവനയും, പൊതു നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ) ഡിജിറ്റലായി ഒപ്പിട്ട ഇലക്ട്രോണിക് പകർപ്പും വായ്പാ കരാറിന്റെ്റേത് എൻക്ലോഷറുകളും ഫെസിലിറ്റി സ്വീകരിക്കുകയോ എക്സിക്യൂട്ട് ചെയ്യുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ, സാഹചര്യം പോലെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും.[4]

9.3 നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ഫെസിലിറ്റിക്കു കീഴിലുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം[5]

9.3.1 പെയു ഫിനാൻസ് ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

(i) ഉപഭോക്താവ് തന്റെ ബാധ്യതയിൽ നിന്ന് മോചിതനാകുന്നതു വരെ ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ സത്യവും കൃത്യവും ശരിയും പൂർണ്ണവുമായി തുടരുമെന്ന് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് സ്ഥിരീകരണം നേടുന്നതുൾപ്പെടെ, എല്ലാ പ്രസക്തമായ പ്രമാണങ്ങളുടെയും എക്സിക്യൂഷനു വിധേയമായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ വിതരണത്തിന്റെ പ്രസക്തമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും നല്കുക;

(ii) പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന ചാർജുകൾ, മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ ചാർജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ, ഫെസിലിറ്റിയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ, ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് (ഒന്നുകിൽ ഇംഗ്ലീഷിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുകയും പെയു ഫിനാൻസ് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഷയിൽ) നല്കുക. അത്തരം അറിയിപ്പ് പെയു ഫിനാൻസിന്റെ പ്ലാറ്റ്ഫോമിലെ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്ത നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും വിജ്ഞാപനം വഴിയും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ വഴി വിവരങ്ങൾ പങ്കുവെച്ചും ബന്ധപ്പെട്ട

---

[4] RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.2.1

[5] RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.4

പ്രമാണങ്ങളിൽ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന് നൽകാം;

(iii) പലിശ നിരക്കുകളിലെയും ചാർജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂവെന്നും അത് ഫെസിലിറ്റി പ്രമാണങ്ങളിൽ ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കുക.

9.4 വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം[6]

9.4.1 പെയു ഫിനാൻസ് ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

(i) ഫെസിലിറ്റി ഡോക്യുമെന്റുകൾക്ക് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള അതിന്റെ തീരുമാനം, ഫെസിലിറ്റി പ്രമാണങ്ങളുടെ നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;

(ii) ബാധകമെങ്കിൽ, എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോളോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനെതിരെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ ലീനിനോ കീഴിലുള്ള തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ബാക്കിനില്ക്കുന്ന തുക സാക്ഷാത്കരിക്കുമ്പോളോ എല്ലാ ഈടുകളും വിടുതൽ ചെയ്തു നല്കുക. സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിക്കപ്പെടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ ഈടുകൾ നിലനിർത്താൻ പെയു ഫിനാന്സിനു അവകാശം നല്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളുടേയും വിശദവിവരങ്ങളോടെ പെയു ഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് നല്കും.

9.4.2 EMI-യിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കൽ:[7]

(i) അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, EMI കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവിലെ മാറ്റങ്ങളിലേക്കോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലേയും മാറ്റങ്ങളിലേക്ക് നയിക്കുന്ന വായ്പയിലെ ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റത്തിന്റെ സാധ്യതയുള്ള പ്രഭാവത്തെ കുറിച്ച് പെയു ഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കളോട് വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും. തുടർന്ന്, മേൽപ്പറഞ്ഞവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇ.എം.ഐ./ കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടും വർദ്ധിക്കുന്നത് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഉടനടി തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

(ii) പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, പെയു ഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിന്റെ ആന്തരിക നയമനുസരിച്ച് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും. നയം, മറ്റുള്ളവയോടൊപ്പം, വായ്പയുടെ കാലയളവിനിടയിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ എത്ര തവണ മാറാൻ അനുവദിക്കുമെന്നും വ്യക്തമാക്കണം.

(iii) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് (എ) EMI വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനോ കാലാവധി വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനമോ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള അവസരവും; കൂടാതെ, (ബി) വായ്പയുടെ കാലയളവിലെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ

---

[6] RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.4

[7] RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.6

പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂർ അടയ്ക്കാനുള്ള അവസരവും നൽകും. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴ ഈടാക്കുന്നത് നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.(iii)

(iv) ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് നിരക്കിലേക്ക് വായ്പകൾ മാറുന്നതിന് ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജുകളും മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകളുടെ പ്രവർത്തനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റേതെങ്കിലും സേവന നിരക്കുകൾ/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചിലവുകൾ എന്നിവ അനുമതി കത്തിലും വെളിപ്പെടുത്തുകയും അത്തരം ചാർജുകൾ/ചെലവുകൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ പെയു ഫിനാൻസ് പുതുക്കുന്ന സമയത്തും സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തണം.

(v) ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കുന്നില്ലെന്ന് പെയു ഫിനാൻസ് ഉറപ്പാക്കും.

(vi) പെയു ഫിനാൻസ്, ഉചിതമായ ചാനലുകൾ വഴി, ഓരോ പാദത്തിന്റെയും അവസാനത്തിൽ ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് പങ്കിടും/ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കും, അത് നാളിതുവരെ തിരിച്ചുകിട്ടിയ മുതൽതുകയും പലിശയും, EMI തുക, അവശേഷിക്കുന്ന ഇ.എം.ഐ.കളുടെ എണ്ണം, വാർഷികമാക്കിയ പലിശയുടെ നിരക്ക്/ /വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് എന്നിവ അക്കമിട്ടുപറയും. പെയു ഫിനാൻസ് സ്റ്റേറ്റ്മെെന്റുകൾ ലളിതവും ഉപഭോക്താവിന് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

9.5 കുടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം

9.5.1 ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചിട്ടുള്ള തിരിച്ചടവ് നിബന്ധനകൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന് പെയു ഫിനാൻസ് ഒരു നിർവചിക്കപ്പെട്ട പ്രക്രിയ തയ്യാറാക്കും.

9.5.2 നോട്ടീസ് അയച്ചോ നേരിട്ടുള്ള സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിയോ കരാർ/നിയമപരമായ പരിഹാരങ്ങൾ വഴിയോ പ്രത്യേക റിക്കവറി ഏജൻസികളെ ഇടപെടുത്തിയോ ഉപഭോക്താവിനെ തിരിച്ചടവിന്റെ കാര്യം ഓർമ്മിപ്പിക്കാനുള്ള അവകാശം പെയു ഫിനാൻസിൽ നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കും.

9.5.3 ഈട് തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനോ കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനോ വേണ്ടി പെയു ഫിനാൻസ് നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അതിന്റെ എല്ലാ ജീവനക്കാരും അല്ലെങ്കിൽ ഈ ആവശ്യത്തിനായി ഏർപ്പെടുത്തിയേക്കാവുന്ന ഏത് മൂന്നാം കക്ഷികളും ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രോട്ടോക്കോളുകൾ പാലിക്കണം:

(i) അത്തരം ഉപഭോക്താവിന്റെ സാധാരണ ബിസിനസ്സ്/തൊഴിൽ അല്ലെങ്കിൽ താമസസ്ഥലത്ത് പ്രവൃത്തി സമയങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ ബന്ധപ്പെടുന്നതും, പ്രത്യേക സമയങ്ങളിൽ കോളുകൾ ഒഴിവാക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥനകൾ ന്യായമാണെങ്കിൽ പരിഗണിക്കുന്നതുമാണ്;

(ii) ഉപഭോക്താവിന്റെ അന്തസ്സ് എല്ലായ്പ്പോഴും മാനിക്കപ്പെടേണ്ടതാണ്; കൂടാതെ

(iii) ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപെടലുകളും സിവിൽ ആയിരിക്കണം അല്ലാതെ ഉപഭോക്താക്കളെ ശല്യപ്പെടുത്താൻ വേണ്ടിയായിരിക്കരുത്.

9.5.4 എല്ലാ അഭിപ്രായവ്യത്യാസങ്ങളും തർക്കങ്ങളും പെയു ഫിനാൻസിന്റെ പരാതി പരിഹാര നയത്തിന് കീഴിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് അനുസൃതമായി ചിട്ടയായ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കാൻ പെയു ഫിനാൻസ് ന്യായമായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തും.

9.6 മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ ചാർജുകകൾ

9.6.1 ഫെസിലിറ്റിക്കു കീഴിലുള്ള നിശ്ചിത നിരക്ക് വായ്പകൾക്ക്, പെയു ഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താവിന് മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ ഓപ്ഷനുകൾ നൽകുകയും അടയ്ക്കേണ്ട എല്ലാ അധിക പലിശയും ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

9.6.2 മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ ചാർജുകളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വന്നാൽ അത് ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതാണ്.

9.6.3 ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, സഹ-ബാധ്യതകൾ ഉള്ളതോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുവദിച്ചിരിക്കുന്ന ഫെസിലിറ്റിക്ക് കീഴിലുള്ള ഏതെങ്കിലും ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ പെയു ഫിനാൻസ് ഈടാക്കില്ല[5].

9.6.4 പെയു ഫിനാൻസ്, അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, മുകളിൽ 9.6.3-ൽ നൽകിയിരിക്കുന്നത് ഒഴികെയുള്ള ഫെസിലിറ്റിക്കു കീഴിൽ മറ്റ് തരത്തിലുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് കാലാവധി വായ്പകളിൽ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കാം.

10 ലിശ നിരക്കുകളുടെയും ചാർജുകളുടെയും നിയന്ത്രണം[6]

10.1 പെയു ഫിനാൻസ് ന്റെ പലിശ നിരക്ക് മാതൃക അതിന്റെ പലിശ നിരക്ക് നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നു.

10.2 പെയു ഫിനാൻസ് എല്ലായ്പ്പോഴും അതിന്റെ സ്വന്തം പലിശ നയം, പിഴ ചുമത്തൽ നയം, ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി പലിശയും മറ്റ് ചാർജുകളും ഈടാക്കുകയും, എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും പലിശ നിരക്കുകളും അപേക്ഷാ ഫോറം / അനുമതി കത്ത് / കീ ഫീക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് / ഫെസിലിറ്റി പ്രമാണങ്ങൾ എന്നിവയിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ആശയവിനിമയ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയോ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

11 പൊതുവായത് [8]

11.1 RBI SBR മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, പെയു ഫിനാൻസ് ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

11.1.1 ഫെസിലിറ്റി പ്രമാണങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ഒരു ഉദ്ദേശ്യത്തിനായല്ലാതെ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് വെളിപ്പെടുത്തേണ്ട വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെന്ന് കരുതുന്നെങ്കിലല്ലാതെ, ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കുക ;

11.1.2 ഉപഭോക്താവുമൊത്ത് എക്സിക്യൂട്ട് ചെയ്യുന്ന ഫെസിലിറ്റി പ്രമാണങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, വായ്പയെടുക്കുന്ന അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിന്

---

8 RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.1

ഉപഭോക്താവ് പെയു ഫിനാൻസ് നോട് അഭ്യർത്ഥിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സമ്മതമോ തിരസ്കരണമോ അറിയിക്കുക;

11.1.3 ഫെസിലിറ്റിക്കു കീഴിലുള്ള വായ്പകൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവം അവലംബിക്കരുത്; ഒപ്പം

11.1.4 ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് അതിന്റെ ജീവനക്കാർ മതിയായ പരിശീലനം നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

11.2 ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് നയത്തിനു കീഴിലുള്ള ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ DSAs/ DMAs/ RAs പരിശീലിപ്പിക്കപ്പെടുന്നതിന് പെയു ഫിനാൻസ് ന്യായമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളണം.[9]

11.3 DSAs/ DMAs/ RAs ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിനുള്ള അനുബന്ധം 1-ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പെരുമാറ്റച്ചട്ടം അനുസരിക്കുകയും, അപ്പോയ്ന്റ്മെന്റ് / റീ അപ്പോയ്ന്റ്മെന്റ് സമയത്ത് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിനുള്ള അനുബന്ധം 2-ന് കീഴിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഫോമിൽ പെയു ഫിനാന്സിനു ഒരു അണ്ടർടേക്കിംഗ് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യണം.

11.4 പെയു ഫിനാൻസ് ആർ.ബി.ഐ. ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന്റെ വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കും.

12 ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

ബോർഡ് ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

12.1 പെയു ഫിനാൻസ് ന്റെ പലിശ നിരക്ക് നയത്തിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതുപോലെ, പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും തയ്യാറാക്കണം;[10];

12.2 പെയു ഫിനാൻസ് പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ളതു പോലെ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സജ്ജമാക്കണം,[11]; കൂടാതെ

12.3 പെയു ഫിനാൻസിന്റെ പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ അത്തരം അവലോകനത്തിനുള്ള സമയക്രമം വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യണം.

---

[9] RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.1

[10] RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.12

[11] RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.8

ഭാഗം 3

അവലോകനവും മേൽനോട്ടവും

13 ബോർഡ് അംഗീകാരം

ബോർഡ് ഈ പ്രമാണം അവലോകനം ചെയ്യുകയും അംഗീകരിക്കുകയും പെയു ഫിനാൻസ് ന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡായി അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

14 അവലോകനത്തിന്റെ സമയ ആവൃത്തി

RBI SBR മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ, ആർ.ബി.ഐ. ആക്ട്, അവയ്ക്ക് കീഴിലുള്ള നിയമങ്ങൾ എന്നിവയും അവയിലെ ഏത് പരിഷ്ക്കരണവും ഭേദഗതിയും അനുബന്ധങ്ങളും അനുവർത്തിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനായി ബോർഡ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഉചിതമെന്ന് കരുതുന്ന ആനുകാലിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യും.[12]

15 ഭേദഗതികൾ

15.1 ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ ഏത് ഭേദഗതികളും ബോർഡ് അവലോകനം ചെയ്യുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

15.2 ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ വ്യവസ്ഥകൾ, ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്ക് (നിയമങ്ങൾ, നിയന്ത്രണങ്ങൾ, അറിയിപ്പുകൾ ഉൾപ്പെടെ) അനുസൃതമായി കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കാവുന്ന ഭേദഗതികൾക്ക് വിധേയമാണ്. ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകൾ ബാധകമായ നിയമങ്ങളുമായി (തുടർന്നുള്ള ഏതെങ്കിലും ഭേദഗതി(കൾ), വ്യക്തത(കൾ), സർക്കുലർ(കൾ) മുതലായവ) പൊരുത്തപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങളിലെ അത്തരം വ്യവസ്ഥകൾക്ക് ഇവിടെയുള്ള വ്യവസ്ഥകൾക്ക് മേലെ പ്രാബല്യമുണ്ടായിരിക്കുന്നതും, ബാധകമായ നിയമങ്ങളിൽ മാറ്റം വരുത്തിയ തീയതി മുതൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങളുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്നതിനായി ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഭേദഗതി ചെയ്യപ്പെടുന്നതുമാണ്.

16 പ്രസിദ്ധീകരണം

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി പെയു ഫിനാൻസിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.[13]

---

[12] RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.8.2

[13] RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.10 RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റെ ഖണ്ഡിക 45.10

അനുബന്ധം 1

DSA/ DMs/ RAയ്ക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

1 ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം കാലാകാലങ്ങളിൽ പെയു ഫിനാൻസ് നിയമിക്കുന്ന എല്ലാ DSAs/ DMAs/ RAsനും ബാധകമാണ്. ഈ ആവശ്യകത പാലിക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുന്നത്, പെയു ഫിനാൻസ് ലെ DSA, DMAs അല്ലെങ്കിൽ RA എന്നിവയുടെ ബിസിനസ്സ് സ്ഥിരമായി അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിന് കാരണമായേക്കാം.

സെക്ഷൻ - എ): DSAകൾക്കും DMAകൾക്കുമുള്ളത്:

2 പെയു ഫിനാൻസ് ഏർപ്പെയുത്തിയിരിക്കുന്ന DSAയും DMAയും പെയു ഫിനാൻസ് ന്റെ ചുമതലകൾ നിർവഹിക്കുകയും സേവനങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ ഈ ഖണ്ഡിക 2-ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

2.1 DSAകളും DMAകളും ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

2.1.1 പൊതുവായ പെരുമാറ്റം

(i) ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും പാലിക്കുക;

(ii) ബാധകമായ എല്ലാ ഡാറ്റാ സ്വകാര്യത ആവശ്യകതകളും പാലിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവരങ്ങൾ അറിയേണ്ടതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കും പെയു- യുടെ നയങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി കർശനമായി പങ്കിട്ടിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുക;

(iii) ഉപഭോക്താവിനോട് മര്യാദയും വിനയവും കാട്ടുക;

(iv) പെയു ഫിനാൻസ് ന്റെ സമഗ്രതയെയും യശസ്സിനെയും നശിപ്പിക്കുന്ന നടപടികളിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കുക;

(v) മര്യാദപൂർവ്വകമായ സേവനം ഉറപ്പാക്കുകയും പെയു ഫിനാൻസ് നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള സേവന നിലവാരം നിലനിർത്തുകയും ചെയ്യുക;

(vi) ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെയോ ജോലിയുടെയോ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ മറ്റുവിധത്തിൽ ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഉചിതമായ സമയത്ത് മാത്രം ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടുക;

(vii) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ഔപചാരികവും തൊഴിൽപരവുമായ ഭാഷയിൽ മാത്രം സംസാരിക്കുക;

(viii) ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ മാന്യതയും ഔചിത്യവും നിലനിർത്തുക;

(ix) കുടുംബത്തിലെ വിയോഗം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ദുരിത അവസരങ്ങൾ പോലുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങളിൽ കോളുകളോ സന്ദർശനങ്ങളോ ഒഴിവാക്കുക;

(x) ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ ശ്രദ്ധയോടെയും സംവേദനക്ഷമതയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യുക;

(xi) ഉപഭോക്താവുമായി രേഖാമൂലവും വാക്കാലുള്ളതുമായ എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ലളിതമായ ബിസിനസ്സ് ഭാഷയിൽ നടത്തുക; ഒപ്പം

(xii) എല്ലാ സമയത്തും ഉപഭോക്താക്കളോട് നീതിപൂർവ്വമായും ധാർമ്മിക ബിസിനസ്സ് സമ്പ്രദായങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായും ഇടപെടുക.

2.1.2 കടമകൾ

(i) പെയു ഫിനാൻസിന്റെ പ്രതിനിധിയായി സ്വയം തിരിച്ചറിയുക;

(ii) ഉപഭോക്താക്കളെ വിളിച്ച കോളുകളുടെ നമ്പറും സമയവും രേഖപ്പെടുത്തിവയ്ക്കുക;

(iii) ഒരു ഭാവി ഉപഭോക്താവിനോട് അഭ്യർത്ഥന നടത്തുമ്പോൾ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ ശരിയായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അറിയിക്കുക; ഒപ്പം

(iv) കർശനമായ ഉപഭോക്തൃ രഹസ്യാത്മകത പാലിക്കുക.

2.1.3 പെയു ഫൈനാൻസുമായി പരസ്പരസമ്പർക്കം പുലർത്തുക

(i) പെയു ഫിനാൻസ് നൽകുന്ന എല്ലാ പ്രവർത്തന നിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കുകയും സംഘടിപ്പിക്കുന്ന പരിശീലന പരിപാടികളിൽ പങ്കെടുക്കുകയും ചെയ്യുക;

(ii) പെയു ഫിനാൻസിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുക; കൂടാതെ

(iii) ഏതെങ്കിലും അന്വേഷണങ്ങളോ പരിശോധനയോ ഉണ്ടായാൽ പെയു ഫിനാൻസിന്റെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി സഹകരിക്കുക.

2.2 DSAകളും DMAകളും ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യാൻ പാടില്ല:

2.2.1 വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഏത് സേവനത്തിലും ഉൽപ്പന്നത്തിലും ഉപഭോക്താക്കളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക;

2.2.2 ഉപഭോക്താവിനോട് തങ്ങളെത്തന്നെ തെറ്റായി പ്രതിനിധീകരിക്കുക;

2.2.3 പെയു അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനെ സംബന്ധിച്ച ഏതെങ്കിലും രഹസ്യ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുക;

2.2.4 സ്വന്തം പേരോ പെയു ഫൈനാൻസോ അല്ലാതെ മറ്റേതെങ്കിലും കമ്പനിയുടെയോ സംഘടനയുടെയോ പേര് ഉപയോഗിക്കുക;

2.2.5 ഉപഭോക്താവ് കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പെയു ഫിനാൻസ് അധികാരപ്പെടുത്തിയവരോടല്ലാതെ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തികളുമായി ഉപഭോക്തൃ താൽപ്പര്യം ചർച്ച ചെയ്യുക; അല്ലെങ്കിൽ

2.2.6 പെയു ഫിനാൻസിനായി നടത്തുന്ന ഏതെങ്കിലും സേവനങ്ങൾക്കായി ഏതെങ്കിലും രൂപത്തിലോ രീതിയിലോ ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും / വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള സൗജന്യ പേയ്മെന്റ് / ആനുകൂല്യം സ്വീകരിക്കുക.

സെക്ഷൻ - ബി: RA.കൾക്ക്:

3 പെയു ഫിനാൻസിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന RA-കൾ ശേഖരണ/വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തുമ്പോൾ താഴെ പറയുന്ന ചെയ്യേണ്ടതും ചെയ്യരുതാത്തതും പാലിക്കണം:

ചെയ്യേണ്ടത്	ചെയ്യരുതാത്തത്
• ഔപചാരിക വസ്ത്രങ്ങളും ഐ.ഡി.	• ഉപഭോക്താവിനോട് വ്യക്തിപരമോ,

കാർഡും ജോലി സമയങ്ങളിൽ വിട്ടുപോകാതെ കരുതുക. • ഭാഷയിലും വാക്കുകളുടെ ഉപയോഗത്തിലും എപ്പോഴും മാന്യത പാലിക്കുക. • ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ എപ്പോഴും കൃത്യനിഷ്ഠ പാലിക്കുക. • ഉപഭോക്താവിന്റെ സാഹചര്യം വിശകലനം ചെയ്യുക. • ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഏത് സംഭാഷണവും സന്തോഷകരവും മര്യാദയുള്ളതുമായ രീതിയിൽ ആയിരിക്കണം. • ഇടപെടലുകൾ ന്യായമായ പെരുമാറ്റത്തിന്റെയും പ്രേരണയുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കണം. • ഉപഭോക്താവിന്റെ ചോദ്യത്തിന് തൃപ്തികരമായ രീതിയിൽ ഉത്തരം നൽകണം.	കടുത്തതോ, ആക്രമണോത്സുകമോ അധിക്ഷേപകരമോ ആകരുത്. • ഉപഭോക്താവിനെ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അയാളുടെ/അവരുടെ കുടുംബത്തെ അപമാനിക്കരുത്. • ഉപഭോക്താവുമായി കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കുടുംബാംഗങ്ങളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ മോശമായ ഭാഷയോ അധിക്ഷേപ വാക്കുകളോ ഉപയോഗിക്കരുത്. • കാലഹരണപ്പെട്ട/കുടിശ്ശികയുള്ള തുക ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പാ വിശദാംശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ സന്ദർശനത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം ഉപഭോക്താവിന്റെ കുടുംബാംഗങ്ങളുമായി കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അയൽക്കാരുമായി ചർച്ച ചെയ്യരുത്. • വിയോഗം, അസുഖം തുടങ്ങിയ അനുചിതമായ സമയങ്ങളിലും, വിവാഹം, ജനനം തുടങ്ങിയ സാമൂഹിക സന്ദർഭങ്ങളിലും ഉപഭോക്താക്കളെ വിളിക്കരുത്.
• ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപെടലുകളും രേഖപ്പെടുത്തുകയും പരിപാലിക്കുകയും വേണം. • ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ നടത്തിയ ഏതൊരു റിക്കവറിയും ലോൺ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ പ്രതിഫലിച്ചിരിക്കണം. • സാധാരണ പ്രവൃത്തി സമയങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടുക. • ഉപഭോക്താവിന്റെയും അയാളുടെ/അവരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളുടെയും അന്തസ്സ് എല്ലായ്പ്പോഴും മാനിക്കപ്പെടും. • ഉപഭോക്താവുമായി മാത്രം ചർച്ച ചെയ്യേണ്ട വിഷയങ്ങൾ, അയാളുടെ/അവരുടെ കുടുംബത്തിലുള്ളവരുമായി കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അയൽക്കാരുമായി ചർച്ച ചെയ്യരുത്.	• അസാധാരണമായ സമയങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ സന്ദർശിക്കുകയോ വിളിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്. • ജാതി, വംശം, നിറം, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് വിവേചനം കാണിക്കരുത്.

4 എസ്കലേഷൻ

സംശയമുള്ള സാഹചര്യത്തിൽ, ഹെഡ് ഓഫീസിലെ പെയു ഫിനാൻസിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഡെസ്കുമായി ബന്ധപ്പെടുക.

അനുബന്ധം 2
ഡിക്ലറേഷൻ-കം-അണ്ടർടേക്കിംഗ്

സ്വീകർത്താവ്,

പെയു ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് **("പെയു ഫിനാൻസ്")**

[•]

വിഷയം: പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പ്രിയപ്പെട്ട സർ / മാഡം,

പെയു ഫിനാൻസിന്റെ ഒരു [ഡയറക്ട് സെയിൽസ് ഏജന്റ് / ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജന്റ് / റിക്കവറി ഏജന്റ്] ആയ _________________,എന്ന ഞാൻ, പെയു ഫിനാൻസിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡും ഡയറക്റ്റ് സെയിൽസ് ഏജന്റുകൾ, ഡയറക്ട് മാർക്കിംഗ് ഏജന്റുമാർ, റിക്കവറി ഏജന്റുമാർക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം (മൊത്തത്തിൽ "**കോഡ്**എന്ന് വിളിക്കുന്നു") എന്നിവ വായിച്ച് മനസ്സിലാക്കിയതായി ഇതിനാൽ സ്ഥിരീകരിക്കുകയും, കോഡിന്റെ നിലവിലെ രൂപവും ഭാവിയിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ അതിലേക്ക് വരുത്തിയേക്കാവുന്ന ഏത് അപ്ഡേറ്റുകളും സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്താനും അനുസരിക്കാനും ഞാൻ സമ്മതിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

കൂടാതെ കോഡ് അനുസരിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ ഉചിതമെന്ന് തോന്നിയേക്കാവുന്ന തരത്തിൽ എനിക്കെതിരെ നടപടിയെടുക്കാൻ പെയു ഫിനാന്സിനു അവകാശമുണ്ടെന്ന് ഞാൻ അംഗീകരിക്കുന്നു.

ഇന്ന് _____________,20 ന് ഒപ്പുവച്ചു.

ഒപ്പ്_

പേര് ഏജൻസിയുടെ പേര്