



PayU ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ
ന്യായപരമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം

രഹസ്യത്വക്കുറിപ്പ്:

ഈ ഡോക്യുമെന്റിലെ വിവരണാത്മക മെറ്റീരിയലുകളിലും അനുബന്ധ വിവരങ്ങളിലും PayU ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ രഹസ്യസ്വഭാവമുള്ളതും ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളതുമായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കാം. ഈ വിവരങ്ങൾ വളരെ രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുമെന്നും ഈ രേഖയുടെ വിലയിരുത്തൽ ഒഴികെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ആവശ്യങ്ങൾക്കായി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ വെളിപ്പെടുത്തുകയോ പകർത്തുകയോ ഉപയോഗിക്കുകയോ ചെയ്തില്ലെന്നും വ്യക്തമായ ധാരണയോടെയാണ് ഈ വിവരങ്ങൾ സമർപ്പിക്കുന്നത്.

അധികാരം	വിശദാംശങ്ങൾ
സാധ്യത	ഈ ന്യായപരമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം, പെയുഃ ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് അതിന്റെ വ്യാപാരം നടത്തുമ്പോൾ പ്രാബല്യത്തിലുള്ള നിയമങ്ങൾ പാലിച്ച് സ്വീകരിക്കേണ്ട ന്യായമായ പ്രവൃത്തിപദ്ധതികളെ വിശദീകരിക്കുന്നു.
കരട് തയ്യാറാക്കിയത്	നിയമപാലന വകുപ്പ്
അംഗീകാരം നൽകിയത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്

പതിപ്പ് ചരിത്രം

പതിപ്പ് നമ്പർ.	അംഗീകാരം നൽകിയത്	അംഗീകരിച്ച തീയതി
1.0	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്	29 ജൂൺ 2021
1.1	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്	12 ജൂൺ 2023
1.2	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്	23 ജൂലൈ 2024
1.3	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്	12 നവംബർ 2024
1.4	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്	12 ഓഗസ്റ്റ് 2025

ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

ഉള്ളടക്കം

പേജ്

നിർവചനങ്ങളും വ്യാഖ്യാനങ്ങളും.....	Error! Bookmark not defined.
ആമുഖം.....	2
ഭാഗം 1 പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകളും ലക്ഷ്യങ്ങളും.....	4
ഭാഗം 2 മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങളും ആവശ്യകതകളും	5
ഭാഗം 3 അവലോകനവും നിരീക്ഷണവും	12
അനുബന്ധം 1 DSA/ DMA/ RA-യുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം.....	13
അനുബന്ധം 2 പ്രഖ്യാപനവും ഏറ്റെടുക്കലും	16

നിർവചനങ്ങളും വ്യാഖ്യാനങ്ങളും

1 നിർവചനങ്ങൾ

- 1.1 "ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ" എന്നാൽ ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, നിയമനിർമ്മാണങ്ങൾ, കേന്ദ്ര അല്ലെങ്കിൽ സംസ്ഥാന നിയമസഭയുടെ പ്രവൃത്തികൾ, ഓർഡിനൻസുകൾ, നിയമങ്ങൾ, നിയന്ത്രണങ്ങൾ, വിജ്ഞാപനങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ, നയങ്ങൾ, സർക്കുലറുകൾ, തീരുമാനങ്ങൾ, കമ്പനി നിയമം, ആർബിട്രേഷൻ എസ്ബിആർ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവ്, ലെജിസ്ലേറ്റീവ്, ജുഡീഷ്യൽ, റെഗുലേറ്ററി അല്ലെങ്കിൽ അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ നിർവഹിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും കേന്ദ്ര, സംസ്ഥാന, തദ്ദേശ, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സർക്കാർ, ഭരണ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ അതോറിറ്റി ഇന്ത്യയുടെ അധികാരപരിധിയിൽ ബാധകമായ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമം എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി പുറപ്പെടുവിച്ച മറ്റ് പ്രഖ്യാപനങ്ങൾ എന്നിവയാണ്.
- 1.2 "APR" എന്നാൽ വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.3 "ബോർഡ്" എന്നാൽ PayU ഫിനാൻസിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.4 "കമ്പനി നിയമം" എന്നാൽ 2013-ലെ കമ്പനി നിയമവും അതിന് കീഴിൽ പുറപ്പെടുവിച്ചതും കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്യുന്നതുമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.5 "ഉപഭോക്താവ്" എന്നാൽ PayU ഫിനാൻസ് നൽകുന്ന വായ്പ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും ഉപയോക്താവ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.6 "DMA" എന്നാൽ PayU ഫിനാൻസ് ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജൻ്റ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.7 "DSA" എന്നാൽ PayU ഫിനാൻസ് ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഒരു ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻ്റ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.8 "EMI" എന്നാൽ തുല്യമായ പ്രതിമാസ തവണകൾ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.9 "ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്" എന്നാൽ പേയു ഫിനാൻസ് അംഗീകരിച്ച് നടപ്പിലാക്കുന്ന ഈ ന്യായപരമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്, ഇത് കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്യപ്പെടാം.
- 1.10 "പലിശ നിരക്ക് നയം" എന്നാൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്ന PayU ഫിനാൻസിന്റെ പലിശ നിരക്ക് നയമാണ്.
- 1.11 "KFS" എന്നാൽ പ്രധാന വസ്തുതകളുടെ പ്രസ്താവന എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.12 "കെഎഫ്എസ് സർക്കുലർ" എന്നാൽ ആർബിട്രേഷൻ 2024 ഏപ്രിൽ 15 ന് പുറപ്പെടുവിച്ച, റഫറൻസ് നമ്പർ RBI/2024-25/18 DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25 ഉള്ള 'വായ്പകൾക്കും മുൻകൂർ ധനസഹായങ്ങൾക്കുമുള്ള പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (കെഎഫ്എസ്)' സംബന്ധിച്ച സർക്കുലർ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.13 "NBFC" എന്നാൽ ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.14 "NBFC-ML" എന്നാൽ RBI SBR സർക്കുലറിന് കീഴിൽ തരംതിരിച്ചിരിക്കുന്ന ഒരു മധ്യനിര NBFC എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.15 "ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് നയം" എന്നാൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്യുന്ന PayU ഫിനാൻസിന്റെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് നയമാണ്.
- 1.16 "PayU ഫിനാൻസ്" എന്നാൽ 1956 ലെ കമ്പനി ആക്റ്റ് പ്രകാരം സംയോജിപ്പിച്ച ഒരു കമ്പനിയായ PayU ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.17 "ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ നയം" എന്നാൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്യുന്ന PayU ഫിനാൻസിന്റെ ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ നയമാണ്.

- 1.18 "RA" എന്നാൽ PayU ഫിനാൻസ് ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഒരു റിക്കവറി ഏജൻ്റ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.19 "ആർബിഐ" എന്നാൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.20 "ആർബിഐ ആക്ട്" എന്നാൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്ന റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ട്, 1934 എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- 1.21 "ആർബിഐ എസ്ബിആർ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ" എന്നാൽ ആർബിഐ പുറപ്പെടുവിച്ചതും, 2023 ഒക്ടോബർ 19 ന് പുറപ്പെടുവിച്ചതും, RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 എന്ന റഫറൻസ് നമ്പർ ഉള്ളതുമായ, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 എന്ന മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

2 വ്യുൽപ്പന്നം

ഇവിടെ വ്യക്തമായി നിർവചിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൽ ഉപയോഗിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ വലിയ അക്ഷര പദങ്ങൾക്കും കമ്പനി ആക്ട്, ആർബിഐ എസ്ബിആർ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ, ആർബിഐ ആക്ട്, ആർബിഐ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും വിജ്ഞാപനം, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം, സർക്കുലർ, കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പേയു ഫിനാൻസിന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും പ്രസക്തമായ നയം അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ് ഡോക്യുമെന്റ് (സാഹചര്യം അനുസരിച്ച്) എന്നിവ പ്രകാരം നൽകിയിരിക്കുന്ന അർത്ഥം ഉണ്ടായിരിക്കും.

ആമുഖം

3 പശ്ചാത്തലം

3.1 PayU ഫിനാൻസ് ഒരു നോൺ-ഡെപ്പോസിറ്റ് എടുക്കുന്ന NBFC ആയി പ്രവർത്തിക്കുന്നു, RBI SBR മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസ് അനുസരിച്ച് NBFC-ML ആയി തരംതിരിച്ചിട്ടുണ്ട്. വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, ഉപഭോക്തൃ വായ്പകൾ, ട്രാൻസാക്ഷണൽ ക്രെഡിറ്റ്, ബിസിനസ് വായ്പകൾ തുടങ്ങിയ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്ന ആപ്ലിക്കേഷൻ അഡിഷ്ണൽ സുരക്ഷിതമല്ലാത്ത വായ്പ നൽകുന്ന ബിസിനസ്സിലും ഇത് വ്യാപൃതമാണ്, കൂടാതെ ചില സാങ്കേതികവിദ്യയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സേവനങ്ങൾ, സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടും സംയോജിപ്പിച്ച് നൽകുന്നതും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

3.2 സുരക്ഷിതമായ വായ്പാ വിഭാഗത്തിലേക്ക് കടക്കാനുള്ള അവസരങ്ങളും PayU ഫിനാൻസ് അന്വേഷിക്കുന്നുണ്ട്. ഈ ഉദ്യമത്തിന്റെ ഭാഗമായി, PayU ഫിനാൻസ് മറ്റ് ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങളുമായി നേരിട്ടുള്ള അസൈൻമെന്റ് കരാറുകൾ വഴി വായ്പകൾ ഏറ്റെടുക്കാൻ തുടങ്ങിയിട്ടുണ്ട്, അവ സ്വത്തുക്കൾ പണയപ്പെടുത്തുന്നതിലൂടെയോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ മറ്റ് ബാധ്യതകാരരുടെയോ ആസ്തികൾ ഈടായി നൽകുന്നതിലൂടെയോ സുരക്ഷിതമാക്കുന്നു.

4 ലക്ഷ്യം

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇവയാണ്:

4.1 എല്ലാ പങ്കാളികൾക്കും ന്യായമായും തുല്യമായും വായ്പ നൽകുന്നതുൾപ്പെടെയുള്ള സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളും ഉൽപ്പന്നങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധത PayU ഫിനാൻസിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;

4.2 PayU ഫിനാൻസ് അതിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും അതിന്റെ ആന്തരികവും ബാഹ്യവുമായ ഇടപാടുകളിൽ ന്യായമായ രീതികൾ സ്ഥാപിക്കുകയും നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക; കൂടാതെ

4.3 PayU ഫിനാൻസിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും ന്യായമായും സ്ഥിരമായും പെരുമാറുകയും നിലവിലുള്ള റെഗുലേറ്ററി, നിയമപരമായ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തുകയും ചെയ്യുക.

5 അവലോകനം

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് താഴെ പറയുന്ന ഭാഗങ്ങളായി തിരിച്ചിരിക്കുന്നു:

5.1 ഭാഗം 1 (പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകളും ലക്ഷ്യങ്ങളും) PayU ഫിനാൻസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പ്രയോഗക്ഷമത, പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ, ലക്ഷ്യങ്ങൾ എന്നിവയുടെ ഒരു അവലോകനം നൽകുന്നു;

5.2 ഭാഗം 2 (മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങളും ആവശ്യകതകളും) ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് RBI SBR മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങളും ആവശ്യകതകളും വ്യക്തമാക്കുന്നു:

5.2.1 KFS;

5.2.2 അപേക്ഷകളും അതിന്റെ സൗകര്യം പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതും;

5.2.3 സൗകര്യത്തിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വിലയിരുത്തൽ;

5.2.4 നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും വിശദാംശങ്ങളുൾപ്പെടെ സൗകര്യത്തിന് കീഴിലുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം; കൂടാതെ

5.2.5 വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും.

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

ഭാഗം 1
പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകളും ലക്ഷ്യങ്ങളും

6 പ്രായോഗികത

- 6.1** ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് PayU ഫിനാൻസിനും PayU ഫിനാൻസ് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇന്റർനെറ്റ് വഴിയും കൗണ്ടറിലൂടെനീളം ഉൾപ്പെടെ ഏത് വിധത്തിലും വാശാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്.
- 6.2** ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും കരാറുകാർക്കും PayU ഫിനാൻസിന്റെ മറ്റ് പ്രതിനിധികൾക്കും ബാധകമാണ്.

7 പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

തങ്ങളുടെ ബിസിനസ്സിന്റെ ന്യായവും സുതാര്യവുമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തുന്നതിനായി, PayU ഫിനാൻസ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് രൂപപ്പെടുത്തി സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നു. RBI SBR മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി, വായ്പ നൽകുന്നതിലും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിലും പാലിക്കേണ്ട ന്യായമായ പ്രാക്ടീസിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഇത് വ്യക്തമാക്കുന്നു.

8 ലക്ഷ്യങ്ങൾ

8.1 ഇവ ഉറപ്പാക്കാൻ:

- 8.1.1** PayU ഫിനാൻസ് സുതാര്യത പാലിക്കുന്നു, അതുവഴി PayU ഫിനാൻസ് വാശാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അപകടസാധ്യതകളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും;
- 8.1.2** വിശ്വാസത്തിന്റെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ PayU ഫിനാൻസ്, അതിന്റെ വെണ്ടർമാർ, ഉപഭോക്താക്കൾ എന്നിവർക്കിടയിൽ ഒരു ഹൃദ്യമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കപ്പെടുന്നു;
- 8.1.3** PayU ഫിനാൻസ് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാശാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നു;
- 8.1.4** PayU ഫിനാൻസ് അതിന്റെ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ ഉടൻ കാര്യക്ഷമമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു; കൂടാതെ
- 8.1.5** PayU ഫിനാൻസ് വാശാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് PayU ഫിനാൻസ് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുന്നു.

ഭാഗം 2

മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങളും ആവശ്യകതകളും

9 മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങളും ആവശ്യകതകളും

9.1 പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന¹

- 9.1.1 വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് വിവരമുള്ള കാഴ്ചപ്പാട് എടുക്കാൻ അവരെ സഹായിക്കുന്നതിന് എല്ലാ വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്കും (ആർബിഎ നിർദ്ദേശിച്ച ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച്) PayU ഫിനാൻസ് ഒരു KFS നൽകും.²
- 9.1.2 KFS, ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഇംഗ്ലീഷിലോ മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഷയിലോ എഴുതുകയും PayU ഫിനാൻസിനെ അറിയിക്കുകയും വേണം. KFS-ന്റെ ഉള്ളടക്കം ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിച്ചു കൊടുക്കേണ്ടതാണ് (ആവശ്യമെങ്കിൽ) കൂടാതെ അവർ അത് മനസ്സിലാക്കി എന്നതിന്റെ ഒരു അംഗീകാരം വാങ്ങുകയും വേണം.³
- 9.1.3 KFS-ൽ APR-ന്റെ ഒരു കമ്പ്യൂട്ടേഷൻ ഷീറ്റും, ലോൺ കാലയളവിലെ ലോണിന്റെ അമോർട്ടൈസേഷൻ ഷെഡ്യൂളും ഉൾപ്പെടുത്തണം. PayU ഫിനാൻസ് ഈടാക്കാവുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും APR-ൽ ഉൾപ്പെടും. മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കൾക്ക് വേണ്ടി PayU ഫിനാൻസ് യഥാർത്ഥ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈടാക്കുന്ന ഇൻഷുറൻസ് ചാർജുകൾ, നിയമപരമായ ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയ ചാർജുകളും APR-ന്റെ ഭാഗമാകും, അവ പ്രത്യേകം വെളിപ്പെടുത്തണം.⁴
- 9.1.4 KFS-ൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഏതെങ്കിലും ചാർജുകൾ, ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തമായ സമ്മതമില്ലാതെ ഒരു ഘട്ടത്തിലും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഈടാക്കാൻ കഴിയില്ല.⁵
- 9.1.5 KFS ഒരു സവിശേഷ പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ നൽകണം, കൂടാതെ 7 (ഏഴ്) ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലാവധിയുള്ള ലോൺ കാലയളവിന് കുറഞ്ഞത് 3 (മൂന്ന്) ദിവസത്തേക്ക് സാധ്യതയുള്ളതായിരിക്കണം, കൂടാതെ 7 (ഏഴ്) ദിവസത്തിൽ താഴെയുള്ള ലോൺ കാലയളവിന് കുറഞ്ഞത് 1 (ഒരു) ദിവസത്തേക്ക് സാധ്യതയുള്ളതായിരിക്കണം.⁶
- 9.1.6 ലോൺ കരാറിന്റെ ഭാഗമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ട ഒരു സംഗ്രഹ ബോക്സായി KFS ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.⁷

9.2 സൗകര്യം - ആപ്ലിക്കേഷനുകളും പ്രോസസ്സിംഗും⁸

- 9.2.1 ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയിട്ടുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും (കടമെടുക്കലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെ) ഇംഗ്ലീഷിൽ നടത്തപ്പെടും, ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുകയും PayU ഫിനാൻസ് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്താൽ, മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഷയിൽ.
- 9.2.2 സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന സൗകര്യത്തിനായുള്ള എല്ലാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിലും ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ചുള്ള അടിസ്ഥാന വിവരങ്ങളും അവരുടെ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതകളും സ്ഥിരീകരണങ്ങളും അടങ്ങിയിരിക്കും. ഉപഭോക്താവ് അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ പൂരിപ്പിക്കുകയും പൊതുവായ നിബന്ധനകളും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള മറ്റ് സൗകര്യ രേഖകൾ സ്വീകരിക്കുകയും

¹ Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions and KFS Circular.

² Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions, and Paragraph 4 read with Annex I of the KFS Circular.

³ Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions, and Paragraph 4 read with Annex I of the KFS Circular.

⁴ Paragraphs 6 and 7 of KFS Circular.

⁵ Paragraph 8 of KFS Circular.

⁶ Paragraph 5 of the KFS Circular.

⁷ Paragraph 9 of the KFS Circular.

⁸ Paragraph 45.1 of the RBI SBR Master Directions.

ചെയ്യും. ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഇതിൽ ഉൾപ്പെട്ടേക്കാം. മറ്റ് NBFC-കൾ വാശാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും ഉപഭോക്താവിന് അറിവുള്ള ഒരു തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും എന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഇത് സഹായിക്കും. അപേക്ഷാ ഫോമിൽ അത്തരം ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട വിവരങ്ങളുടെ/രേഖകളുടെ ഒരു ലിസ്റ്റ് ഉണ്ടായിരിക്കണം.⁹

9.2.3 PayU ഫിനാൻസ് ഈ സൗകര്യത്തിനായുള്ള എല്ലാ അപേക്ഷകളുടെയും രസീത് അംഗീകരിക്കുകയും എല്ലാ സൗകര്യ അപേക്ഷകളും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിലും ഏത് സാഹചര്യത്തിലും നിയമപ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന പരമാവധി സമയത്തിനുള്ളിൽ (അങ്ങനെ നൽകിയിരിക്കുന്നിടത്ത്) തീർപ്പാക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

9.3 സൗകര്യത്തിന്റെ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും¹⁰

9.3.1 PayU ഫിനാൻസിന്റെ റിസ്ക് അസസ്‌മെന്റ് നടപടിക്രമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി എല്ലാ സൗകര്യ അപേക്ഷകളും PayU ഫിനാൻസ് പരിഗണിക്കും.

9.3.2 ഈ സൗകര്യത്തിന് കീഴിൽ വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, PayU ഫിനാൻസ് ഒരു സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി വിലയിരുത്തും.

9.3.3 ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുകയും PayU ഫിനാൻസ് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ, മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഷയിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നില്ലെങ്കിൽ, PayU ഫിനാൻസ്, ഇംഗ്ലീഷിൽ രേഖാമൂലം (ഫിസിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഇലക്ട്രോണിക് രൂപത്തിൽ) ഈ സൗകര്യത്തിന് കീഴിൽ ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകും:

- (i) ഈ സൗകര്യത്തിന് കീഴിൽ അനുവദിച്ച വായ്പ തുക;
- (ii) വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, കൂടാതെ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താവ് അംഗീകരിച്ചതായി രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യുക;
- (iii) ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം ആവശ്യപ്പെടുന്നതും, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്ന ശിക്ഷാ ചാർജ്ജ് നയം അനുസരിച്ചും, വൈകിയ തിരിച്ചടവിനുള്ള ശിക്ഷാ ചാർജ്ജുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ (ബോൾഡായി നൽകണം), എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ;

9.3.4 ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന വിവരങ്ങളും രേഖകളും, അതത് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, PayU ഫിനാൻസ് വിലയിരുത്തും.

9.3.5 ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ വിവരങ്ങൾ പരിശോധിക്കുന്നതിനായി, സൗകര്യ അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്ന സമയത്ത്, PayU ഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒറ്റത്തവണ സമ്മതം വാങ്ങേണ്ടതാണ്. റഫറൻസുകൾ പരിശോധിച്ചുകൊണ്ടോ, ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോകളിലേക്കും മറ്റ് സമാന സേവന ദാതാക്കളിലേക്കും അന്വേഷണം നടത്തിക്കൊണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ അനുവദിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ വിവരങ്ങൾ പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കും.

9.3.6 വായ്പാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താവ് സ്വീകരിക്കുന്നത് പേയു ഫിനാൻസ് രേഖപ്പെടുത്തി സൂക്ഷിക്കും.

9.3.7 സൗകര്യം സ്വീകരിക്കുമ്പോഴോ നടപ്പിലാക്കുമ്പോഴോ, സാഹചര്യമനുസരിച്ച്, സൗകര്യ രേഖകളുടെ ഡിജിറ്റൽ ഒപ്പിട്ട ഇലക്ട്രോണിക് പകർപ്പ് (ഉപഭോക്താവ് മനസ്സിലാക്കിയ വായ്പാ കരാർ, അപേക്ഷാ ഫോം, പ്രധാന വസ്തുതകൾ, പ്രസ്താവന, പൊതുവായ

⁹ Paragraph 45.1.2 of the RBI SBR Master Directions.

¹⁰ Paragraph 45.2 of the RBI SBR Master Directions.

നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് PayU ഫിനാൻസ് നൽകും.¹¹

9.4 നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ, ഈ സൗകര്യത്തിന് കീഴിലുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം¹²

9.4.1 PayU ഫിനാൻസ് ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

- (i) ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ സത്യമായും, കൃത്യമായും, പൂർണ്ണമായും നിലനിൽക്കുമെന്ന് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് സ്ഥിരീകരണം നേടുന്നത് ഉൾപ്പെടെ, പ്രസക്തമായ എല്ലാ രേഖകളും ഹാജരാക്കിയാൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ വിതരണത്തിന്റെ എല്ലാ പ്രസക്തമായ വിശദാംശങ്ങളും നൽകണം. ഉപഭോക്താവ് അതിന്റെ ബാധ്യതയിൽ നിന്ന് മുക്തനാകുന്നത് വരെ;
- (ii) പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ, സൗകര്യത്തിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ ഉപഭോക്തൃ അറിയിപ്പ് (ഒന്നുകിൽ ഇംഗ്ലീഷിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുകയും PayU ഫിനാൻസ് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ, മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഷയിൽ). PayU ഫിനാൻസിന്റെ പ്ലാറ്റ്ഫോമിലെ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്ത നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും അറിയിപ്പ് വഴിയും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ വഴി വിവരങ്ങൾ പങ്കുവെക്കുകയും പ്രസക്തമായ ഡോക്യുമെന്റുകളിൽ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്നതിലൂടെ അത്തരം അറിയിപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകാം;
- (iii) പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്തുന്നുള്ളുവെന്നും അത് ലോൺ കരാറിൽ ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കുക.

9.5 വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം¹³

9.5.1 PayU ഫിനാൻസ് ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

- (i) ഫെസിലിറ്റി ഡോക്യുമെന്റുകൾക്ക് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള അതിന്റെ തീരുമാനം, ഫെസിലിറ്റി ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;
- (ii) ബാധകമെങ്കിൽ, എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ സൗകര്യത്തിന് കീഴിലുള്ള വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ, ഉപഭോക്താവിനെതിരെ ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശത്തിനോ ലീനീനോ വിധേയമായി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യുക. സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യുന്നുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളുടെയും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ PayU ഫിനാൻസിന് അവകാശമുള്ള വ്യവസ്ഥകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം PayU ഫിനാൻസിന് അതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകും;

¹¹ Paragraph 45.2.1 of the RBI SBR Master Directions

¹² Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions

¹³ Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions

- (iii) വായ്പാ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുക;¹⁴
- (iv) വായ്പ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ശാഖയിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ലഭ്യമായ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ, ഉപഭോക്താവിന്റെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച്, യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ഉപഭോക്താവിന് നൽകുക;¹⁵
- (v) പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതിയിലോ അതിനു ശേഷമോ നൽകുന്ന വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ, യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകേണ്ട സമയക്രമവും സ്ഥലവും സൂചിപ്പിക്കുക;
- (vi) യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിടുകയോ വായ്പയുടെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനകം പ്രസക്തമായ രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സംതൃപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ PayU ഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും. കാലതാമസത്തിന് കാരണം PayU ഫിനാൻസാണെങ്കിൽ, കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും ഉപഭോക്താവിന് ₹5,000 എന്ന നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.¹⁶

9.5.2 യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടം/കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ചാൽ, ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിനെ PayU ഫിനാൻസ് സഹായിക്കും, കൂടാതെ മുകളിലുള്ള ഖണ്ഡിക 9.5.1 ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനൊപ്പം അനുബന്ധ ചെലവുകളും വഹിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ PayU ഫിനാൻസിന് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭിക്കും, തുടർന്ന് (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിനുശേഷം) കാലതാമസ കാലയളവിലെ പിഴ കണക്കാക്കും.

9.5.3 EMI യിലെ പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കൽ:¹⁷

- (i) വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റം EMIയിലും/അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവിലും അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും മാറ്റങ്ങൾക്ക് കാരണമാകുമെന്ന് PayU ഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കളെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും. തുടർന്ന്, മുകളിൽ പറഞ്ഞ കാരണങ്ങളാൽ EMI/ കാലയളവിലോ രണ്ടിലും ഉണ്ടാകുന്ന വർദ്ധനവ് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഉപഭോക്താവിനെ ഉടൻ അറിയിക്കും.
- (ii) പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃസജ്ജമാക്കുന്ന സമയത്ത്, PayU ഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിന്റെ ആന്തരിക നയമനുസരിച്ച് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും. മറ്റു കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം, വായ്പാ കാലയളവിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് എത്ര തവണ മാറാൻ അനുവദിക്കണമെന്നും പോളിസി വ്യക്തമാക്കിയേക്കാം.

¹⁴ Paragraph 45.5.1 of the RBI SBR Master Directions

¹⁵ Paragraph 45.5.1 of the RBI SBR Master Directions

¹⁶ Paragraph 45.5.2 of the RBI SBR Master Directions.

¹⁷ Paragraph 45.6 of the RBI SBR Master Directions.

- (iii) (എ) EMI വർദ്ധിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കാലാവധി നീട്ടൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനം എന്നിവ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്; (ബി) ലോൺ കാലാവധിയുടെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ പ്രീപേയ്മെന്റ് നടത്തുക. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴ ചുമത്തുന്നത് നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.
- (iv) പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് നിരക്കിലേക്ക് വായ്പകൾ മാറ്റുന്നതിനുള്ള ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജുകളും, മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് സേവന ചാർജുകളും/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകളും അനുമതി കത്തിലും, കാലാകാലങ്ങളിൽ അത്തരം ചാർജുകൾ/ചെലവുകൾ പരിഷ്കരിക്കുന്ന സമയത്തും PayU ഫിനാൻസ് സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും.
- (v) പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കുന്നില്ലെന്ന് PayU ഫിനാൻസ് ഉറപ്പാക്കും.
- (vi) ഓരോ പാദത്തിന്റെയും അവസാനം, കുറഞ്ഞത് ഇരുവരെ തിരിച്ചെടുത്ത മുതലും പലിശയും, EMI തുക, ശേഷിക്കുന്ന EMIകളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്/വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് എന്നിവ രേഖപ്പെടുത്തുന്ന ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, PayU ഫിനാൻസ് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കും. സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലഭ്യതയും ഉപഭോക്താവിന് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കുന്നതുമാണെന്ന് PayU ഫിനാൻസ് ഉറപ്പാക്കും.

9.6 കുടിശ്ശിക പിരിവ്

- 9.6.1 ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചതുപോലെ തിരിച്ചടവ് നിബന്ധനകൾ ഒരു ഉപഭോക്താവ് പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ട പ്രക്രിയ PayU ഫിനാൻസ് തയ്യാറാക്കും.
- 9.6.2 നോട്ടീസുകൾ അയച്ചുകൊണ്ടോ, വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിയോ, കരാർ/നിയമ പരിഹാരങ്ങൾ തേടിയോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രത്യേക റിക്കവറി ഏജൻസികളെ ഉൾപ്പെടുത്തിയോ ഉപഭോക്താവിനെ തിരിച്ചടവ് ഓർമ്മിപ്പിക്കാനുള്ള അവകാശം PayU ഫിനാൻസിൽ നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കും.
- 9.6.3 PayU ഫിനാൻസ് സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനോ കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനോ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അതിന്റെ എല്ലാ ജീവനക്കാരും അല്ലെങ്കിൽ ഈ ആവശ്യത്തിനായി അവർ ഏർപ്പെടുത്തിയേക്കാവുന്ന ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷികളും ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രോട്ടോക്കോളുകൾ പാലിക്കും:
 - (i) ബിസിനസ്സ് സമയങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ സാധാരണ ബിസിനസ്സ് സ്ഥലത്തോ/ തൊഴിലിടത്തോ അല്ലെങ്കിൽ താമസസ്ഥലത്തോ ബന്ധപ്പെടുന്നതാണ്, കൂടാതെ ന്യായമാണെങ്കിൽ പരിഗണിക്കേണ്ട പ്രത്യേക സമയങ്ങളിൽ കോളുകൾ ഒഴിവാക്കണമെന്ന് ഉപഭോക്താവ് അഭ്യർത്ഥിക്കുകയും ചെയ്യും;
 - (ii) ഉപഭോക്താവിന്റെ അന്തസ്സ് എല്ലായ്പ്പോഴും ബഹുമാനിക്കപ്പെടേണ്ടതാണ്; കൂടാതെ
 - (iii) ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപെടലുകളും മാനുവലായിരിക്കണം, അല്ലാതെ ഉപഭോക്താക്കളെ ശല്യപ്പെടുത്താനുള്ള ലക്ഷ്യത്തോടെയല്ല.

9.6.4 ബാധകമായ നിയമം അനുസരിച്ച്, ഉപഭോക്താവുമായുള്ള വായ്പാ കരാറിൽ, PayU ഫിനാൻസിന് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാവുന്ന ഒരു ബിൽറ്റ്-ഇൻ റീ-പൊസഷൻ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കും. PayU ഫിനാൻസിന്റെ പരാതി പരിഹാര നയത്തിന് കീഴിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് അനുസൃതമായി എല്ലാ വ്യത്യാസങ്ങളും തർക്കങ്ങളും ചിട്ടയായ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കാൻ PayU ഫിനാൻസ് ന്യായമായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തും.

9.7 മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ

9.7.1 ഈ സൗകര്യത്തിന് കീഴിലുള്ള ഫിക്സഡ് റേറ്റ് ലോണുകൾക്ക്, PayU ഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താവിന് മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ നൽകുകയും അടയ്ക്കേണ്ട എല്ലാ അധിക പലിശയും ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

9.7.2 മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വന്നാൽ അത് ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതാണ്.

9.7.3 ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട്, സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണിന് PayU ഫിനാൻസ് ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.

9.7.4 PayU ഫിനാൻസ് അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ലോണുകളുടെ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025-ന് അനുസൃതമായി, മുകളിലെ ഖണ്ഡിക 9.7.3-ൽ നൽകിയിരിക്കുന്നത് ഒഴികെയുള്ള സൗകര്യത്തിന് കീഴിലുള്ള മറ്റ് തരത്തിലുള്ള പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണുകൾക്ക് മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കാം.

10 പലിശ നിരക്കുകളുടെയും ചാർജുകളുടെയും നിയന്ത്രണം

10.1 PayU ഫിനാൻസിന്റെ പലിശ നിരക്ക് മാതൃക അതിന്റെ പലിശ നിരക്ക് നയത്തിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്നു.

10.2 PayU ഫിനാൻസ് അതിന്റെ സ്വന്തം പലിശ നയം, ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ നയം, ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി പലിശയും മറ്റ് ചാർജുകളും ഈടാക്കും, കൂടാതെ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും പലിശ നിരക്കുകളും അപേക്ഷാ ഫോം / അനുമതി കത്ത് / KFS / സൗകര്യ രേഖകൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ആശയവിനിമയ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ വെളിപ്പെടുത്തും.

11 പൊതുവായ¹⁸

11.1 RBI SBR മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, PayU ഫിനാൻസ് ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

11.1.1 സൗകര്യ രേഖകൾ പ്രകാരം നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് വെളിപ്പെടുത്തേണ്ട വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ല എന്ന കാഴ്ചപ്പാടിലോ ഒഴികെ, ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നത് ഒഴിവാക്കുക;

11.1.2 ഉപഭോക്താവിന് സമർപ്പിച്ച സൗകര്യ രേഖകൾ അനുസരിച്ച്, കടം വാങ്ങിയ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവ് PayU ഫിനാൻസിന് അഭ്യർത്ഥിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സമ്മതമോ നിരസനമോ അറിയിക്കണം;

11.1.3 ഈ സൗകര്യത്തിന് കീഴിലുള്ള വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുമ്പോൾ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവത്തിന് മുതിരുത്ത്; കൂടാതെ

¹⁸ Paragraph 45.7 of the RBI SBR Master Directions.

11.1.4 ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് അതിന്റെ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

- 11.2** ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് പോളിസിക്ക് കീഴിലുള്ള ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ DSA-കൾ/DMA-കൾ/RA-കൾ പരിശീലിപ്പിക്കപ്പെടുന്നതിന് PayU ഫിനാൻസ് ന്യായമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും.¹⁹
- 11.3** DSA-കൾ/ DMA-കൾ/ RA-കൾ ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അനുബന്ധം 1-ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പെരുമാറ്റച്ചട്ടം അനുസരിക്കുകയും ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അനുബന്ധം 2-ന് കീഴിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഫോമിൽ അപ്പോയിന്റ്മെന്റ് / വീണ്ടും നിയമനം നടത്തുമ്പോൾ PayU ഫിനാൻസിന് ഒരു അണ്ടർടേക്കിംഗ് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.
- 11.4** ശാരീരിക/കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വൈകല്യത്തിന്റെ പേരിൽ വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ PayU ഫിനാൻസ് വിവേചനം കാണിക്കില്ല. വിവിധ സൗകര്യങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിന് അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളും നൽകും. നിയമവും അന്താരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷനുകളും ഉറപ്പുനൽകുന്ന വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന അനുയോജ്യമായ ഒരു മൊഡ്യൂൾ PayU ഫിനാൻസ് അവരുടെ എല്ലാ തലങ്ങളിലുമുള്ള ജീവനക്കാർക്കായി നടത്തുന്ന എല്ലാ പരിശീലന പരിപാടികളിലും ഉൾപ്പെടുത്തും. വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നത് PayU ഫിനാൻസ് ഉറപ്പാക്കും.
- 11.5** സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ ഈടായി നൽകുന്ന വായ്പയ്ക്കുള്ള ബാധകമായ നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള എല്ലാ വശങ്ങളും ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം PayU ഫിനാൻസ് നടപ്പിലാക്കും.
- 11.6** 2021 ലെ RBI ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ വ്യവസ്ഥകൾ PayU ഫിനാൻസ് പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

12 ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

ബോർഡ് ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

- 12.1** PayU ഫിനാൻസിന്റെ പലിശ നിരക്ക് നയത്തിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതുപോലെ, പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും തയ്യാറാക്കുക²⁰;
- 12.2** PayU ഫിനാൻസ് പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുക²¹; കൂടാതെ
- 12.3** PayU ഫിനാൻസിന്റെ പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ അത്തരം അവലോകനത്തിനുള്ള സമയക്രമം വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യുക.

¹⁹ Paragraph 5.7.1 of Annex XIII of the RBI SBR Master Directions

²⁰ Paragraph 45.12 of the RBI SBR Master Directions

²¹ Paragraph 45.8 of the RBI SBR Master Directions

ഭാഗം 3
അവലോകനവും നിരീക്ഷണവും

13 ബോർഡ് അംഗീകാരം

ബോർഡ് ഈ ഡോക്യുമെന്റ് അവലോകനം ചെയ്യുകയും നിരീക്ഷിക്കുകയും PayU ഫിനാൻസിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡായി അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തു.

14 അവലോകനത്തിന്റെ കാലാവധി

RBI SBR മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ, RBI ആക്ട്, അതനുസരിച്ച് നിർമ്മിച്ച നിയമങ്ങൾ എന്നിവയിലെ ഏതെങ്കിലും പരിഷ്ക്കരണങ്ങൾ, ഭേദഗതികൾ അല്ലെങ്കിൽ അനുബന്ധങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ, ബോർഡിന് ഉചിതമെന്ന് തോന്നുന്ന രീതിയിൽ ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതാണ്.²²

15 ഭേദഗതികൾ

15.1 ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിലെ ഏതൊരു ഭേദഗതിയും ബോർഡ് അവലോകനം ചെയ്യുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

15.2 ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ വ്യവസ്ഥകൾ, കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കാവുന്ന ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി (നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, അറിയിപ്പുകൾ ഉൾപ്പെടെ) ഭേദഗതികൾക്ക് വിധേയമാണ്. ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകൾ ബാധകമായ നിയമങ്ങളുമായി (തുടർന്നുള്ള ഭേദഗതികൾ, വ്യക്തതകൾ, സർക്കുലറുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ) പൊരുത്തപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, ബാധകമായ നിയമങ്ങളിലെ അത്തരം വ്യവസ്ഥകൾ ഇവിടെയുള്ള വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അതീതമായിരിക്കും, കൂടാതെ ബാധകമായ നിയമങ്ങളിലെ മാറ്റം പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി മുതൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ പാലിക്കുന്ന തരത്തിൽ ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഭേദഗതി ചെയ്യപ്പെടും.

16 പ്രസിദ്ധീകരണം

വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് PayU ഫിനാൻസിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.²³

²² Paragraph 45.8.2 of the RBI SBR Master Directions.

²³ Paragraph 45.10 of the RBI SBR Master Directions.

അനുബന്ധം 1

DSA/ DMA/ RA-യുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

1 കാലാകാലങ്ങളിൽ PayU ഫിനാൻസ് നിയമിക്കുന്ന എല്ലാ DSA/ DMA/ RA കൾക്കും ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ബാധകമാണ്. ഈ ആവശ്യകത പാലിക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുന്നത്, PayU ഫിനാൻസിലെ DSA, DMA അല്ലെങ്കിൽ RA എന്നിവയുടെ ബിസിനസ്സ് സ്ഥിരമായി അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിന് കാരണമായേക്കാം.

വിഭാഗം - എ: DSA-കൾക്കും DMA-കൾക്കും:

2 PayU ഫിനാൻസിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന DSA, DMA എന്നിവ ഈ ഖണ്ഡിക 2-ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുകയും PayU ഫിനാൻസിന്റെ ചുമതലകൾ നിർവ്വഹിക്കുകയും സേവനങ്ങൾ നൽകുകയും വേണം:

2.1 DSA-കളും DMA-കളും ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

2.1.1 പൊതു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

- (i) ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും പാലിക്കുക;
- (ii) ബാധകമായ എല്ലാ ഡാറ്റാ സ്വകാര്യതാ ആവശ്യകതകളും പാലിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവരങ്ങൾ കർശനമായി അറിയേണ്ടതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കും PayU-വിന്റെ നയങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായും പങ്കിടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുക;
- (iii) ഉപഭോക്താവിനോട് മാനുവലും മര്യാദയോടെയും പെരുമാറുക;
- (iv) PayU ഫിനാൻസിന്റെ സമഗ്രതയെയും പ്രശസ്തിയെയും നശിപ്പിക്കുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കുക;
- (v) മാനുവലായ സേവനം ഉറപ്പാക്കുകയും PayU ഫിനാൻസ് നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള സേവന നിലവാരം നിലനിർത്തുകയും ചെയ്യുക;
- (vi) ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെയോ തൊഴിലിന്റെയോ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ മറ്റുവിധത്തിൽ ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഉചിതമായ സമയത്ത് മാത്രം ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടുക;
- (vii) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ഔദ്യോഗികവും പ്രൊഫഷണലുമായ ഭാഷയിൽ മാത്രം സംസാരിക്കുക;
- (viii) ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ മാനുവലും മര്യാദയും പാലിക്കുക;
- (ix) കുടുംബത്തിലെ വിയോഗം പോലുള്ള അനുചിതമായ സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഫോൺ വിളിക്കുകയോ സന്ദർശിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നത് ഒഴിവാക്കുക.
- (x) ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ ശ്രദ്ധയോടെയും സംവേദനക്ഷമതയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യുക;
- (xi) ഉപഭോക്താവുമായി രേഖാമൂലവും വാക്കാലുള്ളതുമായ എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ലളിതമായ ബിസിനസ്സ് ഭാഷയിൽ നടത്തുക; കൂടാതെ
- (xii) എല്ലായ്പ്പോഴും ഉപഭോക്താക്കളോട് നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുകയും ധർമ്മികമായ ബിസിനസ്സ് രീതികൾക്ക് അനുസൃതമായി പ്രവർത്തിക്കുകയും ചെയ്യുക.

2.1.2 കടമകൾ

- (i) PayU ഫിനാൻസിന്റെ പ്രതിനിധിയായി സ്വയം തിരിച്ചറിയുക;
- (ii) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നടത്തിയ കോളുകളുടെ എണ്ണവും സമയവും രേഖപ്പെടുത്തുക;
- (iii) ഒരു സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താവിനെ അഭ്യർത്ഥിക്കുമ്പോൾ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ ശരിയായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അറിയിക്കുക; കൂടാതെ
- (iv) കർശനമായ ഉപഭോക്തൃ രഹസ്യത്തകത പാലിക്കുക.

2.1.3 PayU ഫിനാൻസുമായി ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുന്നു

- (i) PayU ഫിനാൻസ് നൽകുന്ന എല്ലാ പ്രവർത്തന നിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കുകയും സംഘടിപ്പിക്കുന്ന പരിശീലന പരിപാടികളിൽ പങ്കെടുക്കുകയും ചെയ്യുക;
- (ii) PayU ഫിനാൻസിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുക; കൂടാതെ
- (iii) ഏതെങ്കിലും അന്വേഷണം ഉണ്ടായാൽ പേയു ഫിനാൻസ് ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി സഹകരിക്കുക.

2.2 DSAകളും DMAകളും ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യരുത്:

- 2.2.1** വാശാനം ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും സേവനത്തെക്കുറിച്ചോ ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്താക്കളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക;
- 2.2.2** ഉപഭോക്താവിന് മുന്നിൽ സ്വയം തെറ്റായി അവതരിപ്പിക്കൽ;
- 2.2.3** PayU അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനെ സംബന്ധിച്ച ഏതെങ്കിലും രഹസ്യ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുക;
- 2.2.4** സ്വന്തം പേരോ PayU ഫിനാൻസ് അല്ലാതെ മറ്റേതെങ്കിലും കമ്പനിയുടെയോ സ്ഥാപനത്തിന്റെയോ പേര് ഉപയോഗിക്കുക;
- 2.2.5** ഉപഭോക്താവ് കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ PayU ഫിനാൻസ് അധികാരപ്പെടുത്തിയവരല്ലാതെ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തികളുമായി ഉപഭോക്തൃ താൽപ്പര്യം ചർച്ച ചെയ്യുന്നതിൽ ഏർപ്പെടുക; അല്ലെങ്കിൽ
- 2.2.6** PayU ഫിനാൻസിനായി നടത്തുന്ന ഏതെങ്കിലും സേവനങ്ങൾക്കായി ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള സൗജന്യ പേയ്മെന്റ് / ആനുകൂല്യങ്ങൾ ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും / വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും ഏതെങ്കിലും രൂപത്തിലോ രീതിയിലോ സ്വീകരിക്കുക.

വിഭാഗം - ബി: RAകൾക്ക്:

3 കളക്ഷൻ/റിക്വറി പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തുമ്പോൾ PayU ഫിനാൻസിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന RAകൾ താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ പാലിക്കണം:

ചെയ്യേണ്ട കാര്യങ്ങൾ	ചെയ്യരുത്
ജോലി സമയത്ത് ഔദ്യോഗിക വസ്ത്രങ്ങൾ ധരിക്കുക, ഐഡി കാർഡ് കൈവശം	ഉപഭോക്താവിനോട് വ്യക്തിപരമായി, കഠിനമായി , ആക്രമണാത്മകമായി

വയ്ക്കുക. • ഭാഷയിലും വാക്കുകളുടെ ഉപയോഗത്തിലും എപ്പോഴും മാനുത പാലിക്കുക. • ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ എപ്പോഴും കൃത്യനിഷ്ഠ പാലിക്കുക. • ഉപഭോക്താവിന്റെ സാഹചര്യം വിശകലനം ചെയ്യുക. • ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഏതൊരു സംഭാഷണവും പ്രസന്നവും മാനുവുമായ രീതിയിൽ ആയിരിക്കണം. • ഇടപെടലുകൾ ന്യായമായ പെരുമാറ്റത്തിന്റെയും പ്രേരണയുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കണം. • ഉപഭോക്താവിന്റെ അന്വേഷണത്തിന് തൃപ്തികരമായ രീതിയിൽ ഉത്തരം നൽകണം.	പെരുമാറുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ അധികേഷപിക്കരുത്. • ഉപഭോക്താവിനെയും/അല്ലെങ്കിൽ അവന്റെ/അവളുടെ കുടുംബത്തെയും അപമാനിക്കരുത്. • ഉപഭോക്താവുമായോ കുടുംബാംഗങ്ങളുമായോ ഇടപഴകുമ്പോൾ അസഭ്യമായ ഭാഷയോ അധികേഷപകരമായ വാക്കുകളോ ഉപയോഗിക്കരുത്. • കാലഹരണപ്പെട്ട/കുടിശ്ശികയുള്ള തുക ഉൾപ്പെടെയുള്ള ലോൺ വിശദാംശങ്ങളോ ഉപഭോക്താവിന്റെ കുടുംബാംഗങ്ങളുമായോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അയൽക്കാരുമായോ സന്ദർശനത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യത്തെക്കുറിച്ച് ചർച്ച ചെയ്യരുത്. • ദുഃഖങ്ങൾ, രോഗം, വിവാഹം, ജനനം തുടങ്ങിയ സാമൂഹിക അവസരങ്ങൾ പോലുള്ള അനുചിതമായ സമയങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ വിളിക്കരുത്.
• ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപെടലുകളും രേഖപ്പെടുത്തുകയും പരിപാലിക്കുകയും വേണം. • ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ നടത്തിയ ഏതൊരു റിക്കവറിയും ലോൺ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ പ്രതിഫലിച്ചിരിക്കണം. • സാധാരണ പ്രവൃത്തി സമയങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടുക. • ഉപഭോക്താവിന്റെയും അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവളുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളുടെയും അന്തസ്സ് എല്ലായ്പ്പോഴും ബഹുമാനിക്കപ്പെടും. • ഉപഭോക്താവുമായി മാത്രമേ വിഷയങ്ങൾ ചർച്ച ചെയ്യാവൂ, അവരുടെ കുടുംബത്തിലെയോ അയൽക്കാരിലെയോ മറ്റ് അംഗങ്ങൾ ആരുമായും ചർച്ച ചെയ്യരുത്.	• അസാധാരണമായ സമയത്ത് ഉപഭോക്താക്കളെ സന്ദർശിക്കുകയോ വിളിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്. • ജാതി, വംശം, നിറം, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ വിവേചനം കാണിക്കരുത്.

4 എസ്കലേഷൻ:

സംശയമുണ്ടെങ്കിൽ, ഹെഡ് ഓഫീസിലെ PayU ഫിനാൻസിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവന ഡെസ്കുമായി ബന്ധപ്പെടുക.

അനുബന്ധം 2
(പ്രഖ്യാപനവും ഏറ്റെടുക്കലും)

To,

PayU ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("PayU ഫിനാൻസ്")

[•]

വിഷയം: പെരുമാറ്റച്ചട്ടം (പ്രിയ സർ / മാഡം,

PayU ഫിനാൻസിന്റെ [ഡയറക്ട് സെയിൽസ് ഏജന്റ് / ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജന്റ് / റിക്കവറി ഏജന്റ്] ആയ ഞാൻ, _____, PayU ഫിനാൻസിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡും ഡയറക്ട് സെയിൽസ് ഏജന്റുമാർ, ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജന്റുമാർ, റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ എന്നിവർക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടവും (മൊത്തത്തിൽ "കോഡ്" എന്ന് വിളിക്കുന്നു) വായിച്ച് മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഇതിനാൽ സ്ഥിരീകരിക്കുന്നു, കൂടാതെ കോഡിന്റെ നിലവിലെ രൂപവും ഭാവിയിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ അതിൽ വരുത്താവുന്ന ഏതൊരു അപ്ഡേറ്റുകളും ഞാൻ പരിചയപ്പെടാനും പാലിക്കാനും സമ്മതിക്കുന്നു.

കൂടാതെ, ചട്ടം പാലിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, PayU ഫിനാൻസിന് എന്നിങ്ങനെയൊരു ഉചിതമെന്ന് തോന്നുന്ന നടപടിയെടുക്കാൻ അവകാശമുണ്ടെന്ന് ഞാൻ സമ്മതിക്കുന്നു.

ഇതിൽ ഒപ്പിട്ടു_ദിവസം _____, 20

ഒപ്പ്- _____

പേര് ഏജൻസിയുടെ പേര്