

## FAIR PRACTICES CODE

### Introduction:

The Reserve Bank of India (RBI) had issued various guidelines on Fair Practices Code (FPC) for Non-Banking Financial Companies (NBFCs-MFIs) thereby setting standards for fair business and corporate practices while dealing with their customers. The Fair Practice Code (FPC) has been formulated by VisionFund India Private Limited (the Company) in compliance with the guidelines issued by Reserve Bank of India vide circular No. RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 dated July 01,2015 (as amended from time to time).

The FPC will be applicable to all the offices of the Company including the Head/Registered Office, Chennai, all the offices and the Branches located across India. The FPC shall be binding on all the employees and officers of the Company.

### Chapter -1 Who we are:

VisionFund India works to improve the lives of children by offering small loans and other financial services to families living in poverty. Our work empowers our clients to grow successful businesses that can enable children to grow up with improved health and education. We are committed to long-term change that will unlock potential for future generations.

### 2. Objective of the Code

The code has been developed with an objective of:

- (i) Ensuring & Regulating fair practices while dealing with borrowers;
- (ii) Enabling borrowers in having a better understanding of the product and taking informed decisions;
- (iii) Building borrowers' confidence in the company;
- (iv) Facilitate a continuously growing base of satisfied borrowers while scrupulously avoiding association with borrowers having doubtful credentials or criminal background;
- (v) Deal with the Grievances redressal in a quick and efficient manner and to the satisfaction of the borrowers;
- (vi) Have Escalation process, in the event of dissatisfaction of the borrowers in handling the complaint(s) raised.

### Chapter -2 VisionFund India's Fair practices code (FPC)

#### Section-1 Applications for loans and their processing:

- (1) All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.
- (2) Loan application forms shall include necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs can be made and informed decision can be taken by the borrower. The loan application form shall indicate the documents required to be submitted with the application form.
- (3) VisionFund India shall devise a system of giving acknowledgement for receipt of all loan applications by sms or any other mechanisms. Preferably, the time frame within which loan applications will be disposed of shall also be indicated in the acknowledgement.

## **Section-2 Loan appraisal and terms/ conditions:**

The Company shall convey in writing to the borrower in the vernacular language as understood by the borrower by means of sanction letter/factsheet or otherwise, the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including annualized rate of interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record.

The Company shall mention the penal interest charged for late repayment in bold in the loan agreement.

The Company shall furnish a copy of the loan agreement as understood by the borrower along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement to all the borrowers at the time of sanction / disbursement of loans.

## **Section-3 Disbursement of loans including changes in terms and conditions:**

(1) The Company shall give notice to the borrower in the vernacular language or a language as understood by the borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc. The Company also ensure that changes in interest rates and charges are effected only prospectively. A suitable condition in this regard must be incorporated in the loan agreement.

(2) Decision to recall/ accelerate payment or performance under the agreement shall be in consonance with the loan agreement.

(3) In case the Company accepts any securities on repayment of all dues or on realisation of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim they may have against borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/ paid.

(4) VF India will acknowledge every payment received with electronic receipt such as SMS to the borrower and will also acknowledge it in the loan card.

## **Section -4 General:**

(1) The Company shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless information, not earlier disclosed by the borrower, has been noticed).

(2) In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrowal account, the consent or otherwise i.e., objection of the Company, if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.

(3) In the matter of recovery of loans, the Company shall not resort to undue harassment viz., persistently bothering the borrowers at odd hours, use muscle power for recovery of loans etc. The Company shall ensure that the staff are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.

(4) The Company shall not charge foreclosure charges/ pre-payment penalties on any floating rate term loan sanctioned for purposes other than business to individual borrowers, with or without co-obligant(s)

## **Confidentiality**

Unless authorized by the borrower, the Company will treat all his personal information as private and confidential.

The Company may not reveal transaction details of the borrowers to any other persons except under following circumstances:

- i. If the Company is required to provide the information to any statutory or regulatory body or bodies;
- ii. If arising out of a duty to the public to reveal the information;
- iii. If it is in the interest of the borrowers to provide such information (e.g. fraud prevention);
- iv. If the borrower has authorised the Company to provide such information to its group / associate / entities or companies or any such person/ entity as specifically agreed upon;

## **Section -5 Responsibility of Board of Directors:**

The Board of Directors of the Company shall also lay down the appropriate grievance redressal mechanism within the organization. Such a mechanism shall ensure that all disputes arising out of the decisions of lending institutions functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.

The Board of Directors shall also provide for periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board at regular intervals, as may be prescribed by it.

## **Section -6 Grievance Redressal Mechanism:**

Any complaints from the borrowers on any functionaries or of the decisions of the Company will be heard at higher levels. The complaints can be made at the following levels to :

## **Section -7 First Level Grievance Redressal:**

Customers are encouraged to record their initial suggestions and complaints in the customer complaints/suggestions register/ box maintained with the Branch Manager of their respective branch. Most of the queries which involve product functioning, loan disbursements in time, general complaints and queries could be raised with the Branch Manager and the nature of the query with details will be recorded in the register. A turnaround time of 7 days to get the queries/complaints answered is given at this level.

### **Section -8 Second Level Grievance Redressal:**

VisionFund India customers can reach us on our:

Toll free no- 1800 890 1961, Phone number 044- 43575558 or by Post at VisionFund India , # 4 VOC 1<sup>st</sup> cross street, Kodambakkam, Chennai, Tamil Nadu 600 024 or by email to [grievanceredressal\\_india@visionfund.org](mailto:grievanceredressal_india@visionfund.org)

In case their query/complaint has not been mitigated within 7 days from the branch or the customer is having any other complaints. Customers are advised to provide the details of their center number, branch and nature of complaint along with the first level escalation with the respective branch (if any) to the executive who attends the call and a specific turnaround time has been defined to close the customer queries based on the nature of the call. A turnaround time of 7 days has been defined in this model to close the customer query/Complaint.

### **Section -9 Third Level Grievance Redressal Forum:**

Appellate authority- In case the grievance of the customer is not resolved or is not satisfied with the response, they can approach the Appellate Authority at VisionFund India Head Office and raise their complaint again as per guidelines in the following address:

### **Section -10 Grievance Redressal Officer:**

Mr. Binu Zachariah

**Address:**

Visionfund India, # 4 VOC Main Road, Kodambakkam, Chennai, Tamil Nadu 600 024

Phone Number : +91 9840110448,

E-mail ID: [grievanceredressal\\_india@visionfund.org](mailto:grievanceredressal_india@visionfund.org)

Contact Timings for all the above lines- 9:30 am to 5:30 pm.

Any customer complaint/suggestion which reaches VisionFund India needs to be addressed and closed within the 3 layers of grievance in a span of 1 month - failing to which the customer could raise the issue with the regulatory authorities.

OR can raise the complaint with RBI at

If the complaint is not resolved within one month the Customer can approach "The General Manager, Reserve Bank of India, Department of Non-Banking Supervision, Chennai Regional Office, Fort Glacis, 16, Rajaji Salai, P.B. No.40, Chennai-600001, Tel: 044-2536 1490/ 2539 9222, Fax: 044 2539 3797 Email: [dnbs@rbi.org.in](mailto:dnbs@rbi.org.in)

OR

- (i) Online: Through RBI's CMS portal (<https://cms.rbi.org.in>)
- (ii) Email at: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)
- (iii) Physical complaint (letter/post) in the RBI prescribed format duly signed by the complainant or by the authorized representative to: Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector 17, Central Vista, Chandigarh - 160017

## **Section- 11 Language and mode of communicating Fair Practice Code**

Fair Practices Code (which shall preferably be in the vernacular language or a language as understood by the borrower) shall be put in place by VisionFund India having customer interface with the approval of the Board. The same shall be put up on the website, for the information of various stakeholders.

## **Section 12 Regulation of excessive interest:**

(1) The Board of VisionFund India shall adopt an interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter/factsheet.

(2) The rate of interest and the approach for gradation of risks shall also be made available on the website of the company. The information published in the website or otherwise published shall be updated whenever there is a change in the rates of interest.

(3) The rate of interest will be annualised rate so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.

## **Section 13- Complaints about excessive interest charged**

Board of VisionFund India, shall lay out appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges. In this regard the directions in the Fair Practices Code about transparency in respect of terms and conditions of the loans are to be kept in view.

## **Chapter -2 Non Banking Financial Companies (NBFCs) -MFIs**

In addition to the general principles as above, VisionFund India shall adopt the following fair practices as prescribed by RBI Circular Number: DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 that are specific to the lending business and regulatory framework.

### **Section -1 General:**

(a) The Fair Practices Code (FPC) in vernacular language shall be displayed by VisionFund India in its office and branch premises.

(b) A statement shall be made in vernacular language and displayed by VisionFund India in the premises and in loan cards articulating the commitment to transparency and fair lending practices

(c) Field staff shall be trained to make necessary enquiries with regard to existing debt of the borrowers.

(d) Training if any, offered to the borrowers shall be free of cost. Field staff shall be trained to offer such training and also make the borrowers fully aware of the procedure and systems related to loan / other products.

(e) The effective rate of interest charged and the grievance redressal system set up by VisionFund India should be prominently displayed in all offices and in the literature issued by (in vernacular language) and on website.

(f) A declaration that the VisionFund India will be accountable for preventing inappropriate staff behaviour and timely grievance redressal shall be made in the loan agreement and also in the FPC displayed in office/branch premises

(g) The KYC Guidelines of RBI shall be complied with Due diligence shall be carried out to ensure the repayment capacity of the borrowers.

(h) As specified in the NBFC-MFIs (Reserve Bank) Directions, 2011, all sanctions and disbursement of loans should be done only at a central location and more than one individual should be involved in this function. In addition, there should be close supervision of the disbursement function.

(i) Adequate steps may be taken to ensure that the procedure for application of loan is not cumbersome and loan disbursements are done as per pre-determined time structure.

## **Section - 2 Disclosures in loan agreement / loan card /factsheet**

(a) Board approved, standard form of loan agreement. The loan agreement shall preferably be in vernacular language.

(b) In the loan agreement the following shall be disclosed:

i. All the terms and conditions of the loan.

ii. That the pricing of the loan involves only three components viz; the interest charge, the processing charge and the insurance premium (which includes the administrative charges in respect thereof).

iii. That there will be no penalty charged on delayed payment.

iv. That no Security Deposit / Margin is being collected from the borrower.

v. That the borrower cannot be a member of more than one SHG / JLG.

vi. The moratorium period between the grant of the loan and the due date of the repayment of the first instalment (as guided by the NBFC-MFIs (Reserve Bank) Directions, 2011).

vii. An assurance that the privacy of borrower data will be respected.

(c) The loan card/ factsheet should reflect the following details as specified in the Master Direction – Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 (Updated as on July 25, 2022):

i. the effective rate of interest charged,

ii. All other terms and conditions attached to the loan, including details on pricing and interest charged

iii. Information which adequately identifies the borrower and acknowledgements by the VisionFund India of all repayments including instalments received and the final discharge.

iv. The loan card should prominently mention the grievance redressal system set up by the VisionFund India and also the name and contact number of the nodal officer.

v. Non-credit products issued shall be with full consent of the borrowers and fee structure shall be communicated in the loan card/factsheet itself,

vi. All entries in the Loan Card should be in the vernacular language.

### **Section -3 Non-Coercive Methods of Recovery:**

As specified the recovery should normally be made only at a central designated place. Field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower only if borrower fails to appear at central designated place on two or more successive occasions.

The Company shall ensure that a Board approved policy is in place with regard to Code of Conduct by field staff and systems for the recruitment, training and supervision. The Code should lay down minimum qualifications necessary for the field staff and shall have necessary training tools identified for them to deal with the customers. Training to field staff shall include programs to inculcate appropriate behavior towards borrowers without adopting any abusive or coercive debt collection / recovery practices. Compensation methods for staff should have more emphasis on areas of service and borrower satisfaction than merely the number of loans mobilized and the rate of recovery. Penalties may also be imposed in cases of non-compliance by field staff with the Code of conduct. Generally only employees and not out sourced recovery agents be used for recovery in sensitive areas.

### **Section- 4 Internal control system**

The Company, shall make necessary organizational arrangements to assign responsibility for compliance to designated individuals within the company and establish systems of internal control including audit and periodic inspection to ensure the same.

### **Chapter- 3 Lending against collateral of gold jewellery:**

The Company presently not into lending against collateral of Gold Jewellery.

### **Chapter -4 Review**

The compliance of the Fair Practices Code (FPC) as well as the functioning of the Customer Grievances Redressal Cell shall be reviewed by the Director on a Quarterly basis and a consolidated report of such reviews shall be placed before the Board of Directors. The Board of Directors of the Company shall Review Fair Practices Code and Functioning of Grievances Redressal Mechanism Annually.

## நியாயமான நடை முறை விதிகள்

அறிமுகம்:

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்.பி.ஐ) யானது, வங்கி-சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான(என்.பி.எஃப்.சி) நியாயமான நடைமுறை விதிகளை (எஃப்.பி.சி) வெளியிடுவதன் மூலம், அவை தமது வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் போது பின்பற்றுவதற்கான நியாயமான வியாபாரம் மற்றும் பெருநிறுவன நடை முறைகளுக்கு உரிய தரநிலைகளை அமைத்துள்ளது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின், ஜூலை 01,2015 தேதியிட்ட எண்: RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 (அவ்வப்போது மாற்றியமைக்கப்பதற்குத் தக்கபடி) சுற்றறிக்கைக்கு இணக்கமாக விஷன்ஃபண்ட் இந்தியா பிரைவேட் லிமிடட் (நிறுவனம்) இந்த நியாயமான நடை முறை விதிகளை வடிவமைத்துள்ளது.

இந்த என்.பி.எஃப்.சி ஆனது நிறுவனத்தின் சென்னை நகரத்தில் உள்ள இதன் தலைமை / பதிவுசெய்த அலுவலகம் உள்ளிட்ட இந்தியாவின் பல பாகங்களிலும் உள்ள கிளைகளுக்கும் பொருந்தும். நிறுவனத்தின் பணியாளர் முதல் அதிகாரிகள்வரை அனைவரும் இந்த எஃப்.பி.சி -க்குக் கட்டுப்பட்டவர்கள் ஆவார்கள்.

பகுதி-1 நாங்கள் யார்:

விஷன்ஃபண்ட் இந்தியா நிறுவனமானது, வறுமையில் வாழுகின்ற குடும்பத்தினருக்குச் சிறிய கடன்கள் மற்றும் நிதிச்சேவைகளை வழங்கி, குழந்தைகளின் வாழ்க்கையை மேம்படுத்துவதற்காக வேலை செய்கிறது. எங்கள் வேலையானது, எமது வாடிக்கையாளர்கள் வெற்றிகரமான வியாபாரத்தினை வளர்ப்பதற்கு அதிகாரம் அளித்து, அதன்மூலம் அவர்தம் குழந்தைகள் மேம்பட்ட உடல்நலம் மற்றும் கல்வி பெற்று வளருவதற்கு வழிவகை செய்வது ஆகும். எதிர்காலத் தலைமுறைகளுக்கு திறன்களை திறந்துவிடுவது என்ற நீண்டகால மாற்றத்திற்கு நாங்கள் எங்களை அர்ப்பணித்துள்ளோம்

2. விதிகளின் நோக்கங்கள்

இந்த விதிகள் கீழ்க்காணும் நோக்கங்கள் கொண்டவை :

(i) கடன் வாங்குபவர்களுடன் கையாளும் போது நியாயமான நடைமுறைகளை உறுதிப்படுத்தல் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தல்;

(ii) கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தயாரிப்பு பற்றிய மேலான புரிதல் மற்றும் தகவலறிந்து முடிவுகளை எடுப்பதற்கு வழிவகை செய்வது;

(iii) நிறுவனத்தின் மீது கடனாளிகளுக்கு நம்பிக்கையை ஏற்படுத்துவது;

(iv) சந்தேகத்திற்கிடமான அல்லது குற்றப்பின்னணியிக் கொண்ட கடன் வாங்குபவர்களுடன் தொடர்பை கவனமாகத் தவிர்க்கும். அதேவேளையில், திருப்திகரமான கடன் வாங்குபவர்களின் தொடர்ச்சியாக வளர்ந்து வரும் தளத்தை எளிதாக்குதல்.

(v) குறைகளைத் வேகமாக மற்றும் திறமையாக மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் மனநிறைவு கிடைக்கும்படியாகவும் கையாளுவது;

(vi) புகார்களைக் கையாளுவதில் புகார்(கள்) அளித்தவருக்கு மனநிறைவு இல்லாதப்போது, அவர் மேல்முறையீடு செய்வதற்கான செயல்முறை வைத்திருப்பது.

பகுதி -2 விஷன்ஃபண்ட் இந்தியாவின் நியாயமான நடை முறை விதிகள் (எஃப்.பி.சி)

பிரிவு-1 கடன் விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயல்முறைகளும்:

(1) கடன் வாங்குபவர்களின் தகவல் தொடர்புகள் அனைத்தும் உள்ளூர் வழக்கு மொழி அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துக்கொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

(2) கடன் வாங்குபவர், பிற என்.எஸ்.பி.சி-க்களின் விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளுடன் பொருத்திப் பார்த்து, தகவல் அறிந்து முடிவு எடுக்கக்கூடிய வகையில். அவர்தம் நலனைப் பாதிக்கக்கூடிய தேவை யான தகவல்கள் அனைத்தும் கடன் விண்ணப்பத்தில் இருக்க வேண்டும். விண்ணப்பத்துடன் இணைக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் பற்றியும் கடன் விண்ணப்பத்தில் இருக்க வேண்டும்.

(3) விஷன்ஃபண்ட் இந்தியா, தன்னிடம் வரும் கடன் விண்ணப்பங்கள் அனைத்திற்கும் எஸ்.எம்.எஸ் அல்லது வேறு வழிகளில் உரிய ஒப்புக்கை வழங்கும் அமைப்பினை அமைத்துக்கொள்ள வேண்டும். உத்தேசமாக எப்போது கடன் விண்ணப்பத்தின்மீது முடிவு எடுக்கப்படும் என்ற கால அவகாசமும் அந்த ஒப்புக்கையில் இருக்க வேண்டும்.

பிரிவு-2 கடன் ஆய்வு மற்றும் விதிகள்/கட்டுப்பாடுகள்:

நிறுவனமானது, கடன் அனுமதிக்கடிதம்/மெய்த்தாள் அல்லது வேறு வழிகளில், வழங்கப்படும் கடன் தொகையுடன் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் தொடர்ந்த நடவடிக்கைகள் பற்றிய விபரங்களை எழுத்துபூர்வமாகவும், கடனாளியானவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய உள்ளூர் வழக்கு மொழியிலும் தகவல் தெரிவிப்பதுடன் இந்த விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளை, கடன் வாங்குபவர் ஒப்புக்கொண்ட ஆவணத்தையும் தன் பதிவேடுகளில் வைத்திருக்க வேண்டும்.

நிறுவனமானது, தாமதமாகச் செலுத்தியதற்காக வசூலிக்கும் தண்டக்கட்டண விபரத்தினைக் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்தில் குறிப்பிடவேண்டும்.

கடன் அனுமதி / வழங்கல் சமயத்தில், கடன் வாங்குபவர் ஒவ்வொருவருக்கும் அவர்கள் புரிந்துக்கொள்ளும் வகையில் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்ட இணைப்பு ஆவணங்களின் நகல் இவற்றை நிறுவனம் வழங்க வேண்டும்.

பிரிவு-3 விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உள்ளிட்ட கடன் வழங்கல்:

(1) கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்அடைப்புக் கட்டணங்கள் முதலியவை உள்ளிட்டவற்றில் ஏற்படும் விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகள் மாற்றங்களைப் பற்றி, கடனாளிக்கு உள்ளூர் வழக்கு மொழி அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழி வாயிலாக நிறுவனம் அறிவிப்பு அனுப்பும். இந்த வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள் தொடர்பான மாற்றங்கள் உத்தேசமானவை என்பதையும் நிறுவனமானது நிச்சயப்படுத்திக்கொள்ளும். இது தொடர்பாக உரிய கட்டுப்பாடுகள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.

(2) ஒப்பந்தத்தின் அடிப்படை யில் திரும்பப் பெறுதல்/ மீட்புக்காலம் அல்லது நிகழ்வைத் துரிதப்படுத்தல் பற்றிய முடிவுகள் கடன் ஒப்பந்தத்தை ஒட்டியே எடுக்கப்படவேண்டும்.

(3) பத்திரங்கள் எதையும் ஏற்கும் பட்சத்தில், அனைத்து நிலுவை களும் தீர்ந்தவுடன் அல்லது சட்டபூர்வ உரிமை களுக்கு உட்பட்டு நிலுவைத்தொகையைக் கழித்துக்கொண்டு அல்லது கடன் வாங்குபவர்க்கு எதிராகத் தங்களிடம் உள்ள கோரிக்கை களுக்கு ஈடு வைத்துக் கொள்ளலாம். இத்தகைய நடவடிக்கை எதிலும் இறங்குவதற்கு முன்பாக, மீதமுள்ள கோரிக்கைத்தொகை மற்றும் அந்தத் தொகையின் ஈடு / செலுத்தும் காலம்வரை பத்திரத்தினை நிறுவனம் தன் வசத்தில் வைத்துக் கொள்வதற்கான கட்டுப்பாடுகள் ஆகிய முழு விபரங்கள் அடங்கிய அறிவிக்கை ஒன்றைக் கடன் வாங்கியவருக்கு அனுப்ப வேண்டியது அவசியம்.

(4) வி.எஃப் இந்தியா நிறுவனம், தன்னிடம் கடன் பெற்றவர் செலுத்திய ஒவ்வொன்றுக்கும் எஸ்.எம்.எஸ் போன்ற மின்னணுஇரசீதுகள் வழங்கி ஏற்பதுடன் கடன் அட்டை யிலும் உரியபடி அதை வரவு வைக்கவும் செய்வார்கள்.

பிரிவு -4 பொது :

(1) கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறித்த விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகள் தொடர்பானவை தவிர்த்து (கடன் வாங்குபவர் இதற்குமுன் வெளியிடாத தகவல் அறிய வந்தால் ஒழிய), மற்றபடி கடன் வாங்கியவரின் பிற விஷயங்களில் தலையீடு செய்யாமல் நிறுவனமானது தள்ளியே நிற்கும்.

(2) கடன் வாங்குபவர் கடன் தொகையை மாற்றுவதற்கு வேண்டுதல் அனுப்பியவுடன், ஒப்புக்கை அல்லது ஆட்சேபம் போன்ற பிற விஷயங்களை நிறுவனமானது வேண்டுதல் கிடைக்கப்பெற்ற நாள் முதல் 21 நாட்களுக்குள் கடனாளியிடம் தெரிவித்துவிட வேண்டும். இத்தகைய பணமாற்றமானது சட்டத்திற்கு இணக்கமாக வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிகளின்படியே இருக்க வேண்டும்.

(3) நிறுவனமானது கடன் வசூல் செய்யும் விஷயத்தில், அகால நேரங்களில் தொந்தரவு செய்வது, புஜபலம் காட்டுவது முதலான தேவையற்ற தொல்லை கொடுப்பதில் இறங்கக்கூடாது. வாடிக்கையாளரிடம் தகுந்தபடி

நடந்துகொள்வதற்கான பயிற்சி தங்கள் பணியாட்கள் பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

(4) நிறுவனமானது கடன்களை திரும்பப்பெறும் விஷயத்தில் நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நாடக்கூடாது. நிறுவனத்தின் வேலை நேரம் தவிர்த்து மற்ற நேரங்களில் தொந்தரவு செய்வது, புஜபலம் காட்டுவது போன்ற தேவையற்ற தொல்லைகளை கொடுப்பதில் இறங்கக்கூடாது போன்ற பயிற்சிகளை தங்கள் பணியாட்கள் பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

### இரகசியக்காப்பு

கடன் வாங்குபவர் ஒப்புதல் இருந்தாலொழிய, அவருடைய தனிப்பட்ட தகவல்களை அந்தரங்கமானவை மற்றும் இரகசியமானவை என்றே நிறுவனம் கையாள வேண்டும்.

கீழ்க்காணும் சந்தர்ப்பங்கள் தவிர்த்து, கடனாளியின் பரிவர்த்தனை விபரங்களை மூன்றாம் நபரிடம் வெளிப்படுத்தக்கூடாது:

- i. i. நிலைக்குழு அல்லது ஒழுங்காற்றுக் குழு அல்லது குழுக்களிடம் கட்டாயம் தகவல் வழங்கியாக வேண்டிய நிலை ;
- ii. தகவல்களைப் பொதுமக்களுக்கு வெளிப்படுத்தியாக வேண்டிய கடமை ;
- iii. இத்தகைய தகவல் வெளியிடுவது கடன் வாங்குபவர்களின் நலனைப் பாதுகாக்கும் (எ.கா. மோசடித் தடுப்பு) என்ற பட்சத்தில்;
- iv. நிறுவனமானது தனது குழுமம் / உறுப்பு / பாகங்கள் அல்லது நிறுவனங்கள் அல்லது இதுபோன்ற பிற நபர் / பாகம் குறிப்பிட்டவற்றுக்கு மட்டும் பயன்படுத்தலாம் என்று ஒப்புக்கொண்ட கடன் வாங்குபவரின் அங்கீகாரம் நிறுவனத்திற்கு இருக்கும் பட்சத்தில்;

### பிரிவு -5 இயக்குநர் குழுவின் பொறுப்புகள்:

நிறுவனத்திற்குள் குறை தீர்ப்பு வழிமுறை ஒன்றை வகுப்பது இயக்குநர் குழுவின் பொறுப்பு ஆகும். கடன் வழங்கும் கழகங்களின் நிர்வாகப் பொறுப்புகளில் இருப்பவர்கள் எடுக்கும் தீர்மானங்களினால் எழக்கூடிய பிரச்சினைகள் யாவும் குறைந்த பட்சம் அதிகாரத்தின் அடுத்த உயர் மட்ட அளவிலேயே தீர்த்து வைக்கக் கூடியது என்பதை இந்த வழிமுறை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

நியாயமான நடைமுறை விதிகள் கடைப்பிடிக்கப்படுவது மற்றும் குறை தீர்ப்பு வழிமுறை நடைமுறையில் இருப்பது இவற்றை அவ்வப்போது நிர்வாகத்தின் பல படிகளிலும் மீள்பார்வை செய்வது இயக்குநர் குழுவின் பொறுப்பு ஆகும். இத்தகைய மீள்பார்வைகளின் சாராம்ச அறிக்கை ஒன்று இயக்குநர் குழுவினால் நிர்ணயம் செய்யப்பட்ட சீரான கால இடைவெளிகளில் அவர்களிடம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

## பிரிவு -6 குறை தீர்ப்பு வழிமுறை

பணியாட்கள் மீது அல்லது நிறுவனத்தின் முடிவுகள் மீது கடன் வாங்கியவர் கொடுக்கும் புகார்கள் மேல்மட்ட அளவில் கேட்கப்பட வேண்டும். எந்தப் புகார்கள் எந்த மட்டத்தில் கையாளப்படும் என்ற விபரம்:

## பிரிவு -7 முதல்நிலைக் குறைதீர்ப்பு:

வாடிக்கை யாளர்கள் தமது ஆரம்பகட்ட பரிந்துரைகள் மற்றும் புகார்களை முதலில் தத்தமது கிளை மேலாளர் பராமரிப்பில் கிளை அலுவலகத்தில் உள்ள வாடிக்கை யாளர் புகார்கள்/ பரிந்துரைகள் பதிவேடு/பெட்டியில் பதியும்படி ஊக்கப்படுத்துகிறோம். பெரும்பாலான கேள்விகள் தயாரிப்பு வேலை செய்யும் விதம், கடன் வழங்கல் காலங்கள், பொதுப் புகார்கள் மற்றும் கேள்விகள் என்பதால் கிளை மேலாளரிடம் எழுப்பலாம் மற்றும் இத்தகைய கேள்விகளின் இயல்பு மற்றும் விபரங்களைப் பதிவேட்டில் பதிந்து வைக்க வேண்டும். இந்தநிலையில் கேள்விகள்/புகார்களுக்குப் பதிலளிக்க கால அவகாசம் 7 நாட்கள் என்று நிர்ணயிக்கப்பட வேண்டும்.

## பிரிவு -8 இரண்டாம்நிலைக் குறைதீர்ப்பு:

விஷன்ஃபண்ட் இந்தியா வாடிக்கையாளர்கள் எங்களை தொடர்பு கொள்ளலாம்:

கட்டணமில்லா எண்- 1800 890 1961, தொலைபேசி எண் 044- 43575558 அல்லது VisionFund India, # 4 VOC, 1<sup>st</sup> cross street மெயின் ரோடு, கோடம்பாக்கம், சென்னை, தமிழ்நாடு 600 024 என்ற முகவரியில் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் [grievanceredressal\\_india@visionfund.org](mailto:grievanceredressal_india@visionfund.org).

கேள்வி/புகார் கிளை அலுவலகத்தில் 7 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படவில்லை என்ற பட்சத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு வேறுவித புகார் உள்ளது என்றால், வாடிக்கை யாளர் தங்கள் மையத்தின் எண், கிளை மற்றும் புகார் இயல்பு இவற்றுடன் முதல்நிலைப் புகாரைக் கையாண்ட அந்தக்கிளை யின் (அப்படி ஏதும் இருந்தால்) அலுவலர் மற்றும் என்ன மாதிரியானது போன்றவற்றின் அடிப்படை யில் வாடிக்கையாளரின் புகாரினைத் தீர்த்துவைக்கக் குறித்துள்ள கால அளவு முதலிய விபரங்களை வழங்க வேண்டும் என்று அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள். இந்த மாதிரியில் வாடிக்கையாளரின் கேள்வி/புகார் தீர்வுக்காலம் 7 நாட்களுக்குள் என்று வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது.

## பிரிவு -9 மூன்றாம்நிலைக் குறை தீர்ப்புக் குழு:

தீர்ப்பாய ஆணையம்- வாடிக்கை யாளர், தமது குறை தீர்க்கப்படவில்லை அல்லது பதிலில் தனக்கு மனநிறைவு இல்லை என்று கருதினால், அவர் விஷன்ஃபண்ட் இந்தியா நிறுவனத்தின் தலைமை அலுவலகத்தில் அமைந்துள்ள தீர்ப்பாய ஆணையத்திடம் கீழ்க்கண்ட முகவரியில் உள்ள வழிகாட்டுதலின்படி அணுகலாம்:

## பிரிவு -10 குறை தீர்ப்பு அலுவலர்:

திரு. பினு சகரியா

முகவரி: விஷன்ஃபண்ட் இந்தியா, எண். 4 வ.உ.சி மெயின் ரோடு, கோடம்பாக்கம், சென்னை, தமிழ்நாடு 600 024

தொலைபேசி எண்: +91 98401 10448

மின்னஞ்சல் முகவரி: [grievanceredressal\\_india@visionfund.org](mailto:grievanceredressal_india@visionfund.org)

மேற்சொன்ன முகவரிகள் அனைத்திற்கும் தொடர்பு நேரம்- காலை 9:30 மணி முதல் 5:30 மணி வரை .

விஷன்ஃபண்ட் இந்தியா விடம் வந்து சேரும் வாடிக்கையாளர் புகார்/பரிந்துரை யாவும் 1 மாத கால அவகாசத்திற்கு உள்ளாகக் குறை தீர்ப்பு நிலைகள் 3 -இல் தீர்த்து வைக்கப்பட்ட வேண்டும் - தவறினால் வாடிக்கையாளர் இந்தப் பிரச்சினையை ஒழுங்காற்று ஆணையத்திடம் கொண்டு செல்லலாம்.

சா-தன் குறை தீர்ப்பு: கேள்வி/புகார் மீது புகார்க் குழு அல்லது தீர்ப்பாய ஆணையத்தின் பதில்களில் வாடிக்கையாளருக்கு மன நிறைவு இல்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் மேற்கொண்டு நுண்ணிதியத் தொழில் சா-தன் மேற்பார்வைக் குழுவிடம் தொலை பேசி எண் +91-11-47174400 -இல் தனது புகாரினை எழுப்பலாம்

அல்லது

புகாரினை ஒரு மாத காலத்தில் குறை தீர்க்கப்படவில்லை என்றால் வாடிக்கையாளர் ஆர்.பி.ஐ அணுக வேண்டிய முகவரி "பொது மேலாளர், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, வங்கி-சாரா-கண்காணிப்புத் துறை , சென்னை மண்டல அலுவலகம், கிளாசிஸ் கோட்டை , 16, ராஜாஜி சாலை , த.பெ எண்.40, சென்னை -600001, தொலைபேசி எண்: 044-2536 1490/ 2539 9222, தொலை நகல் எண்: 044 2539 3797 மின்னஞ்சல்: [dnbs@rbi.org.in](mailto:dnbs@rbi.org.in)

அல்லது

(i) ஆன்லைன்: ரிசர்வ் வங்கியின் CMS போர்டல் மூலம் (<https://cms.rbi.org.in>)

(ii) மின்னஞ்சல் முகவரி: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

(iii) நேரடியாக புகார் அளித்தல் (கடிதம்/அஞ்சல்): ரிசர்வ் வங்கி பரிந்துரைக்கப்பட்ட முறையாக கையொப்பமிடப்பட்ட வடிவத்தில் புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் பின் குறிப்பிடப்படும் முகவரிக்கு கடிதம் அல்லது அஞ்சல் மூலம் புகார் அளிக்கலாம்

Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), 4வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, செக்டார் 17, சென்ட்ரல் விஸ்டா, சண்டிகர் - 160017

பிரிவு- 11 நியாயமான நடை முறை விதிகளின் தொடர்பு மொழி மற்றும் வழி

நியாயமான நடை முறை வழிகள் (இவை அனைத்தும் பேச்சு வழக்கு மொழி அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருப்பது நல்லது), தனது இயக்குநர் குழுவின் அங்கீகாரத்துடன் வாடிக்கையாளரிடம் நேரடித் தொடர்பு கொண்ட விஷன்ஃபண்ட் இந்தியாவினால் நடை முறைப்படுத்தப்படவேண்டும். இதில் சம்பந்தப்பட்ட பல்வகையினரும் அறியும் வகையில் இது வலைத்தளத்திலும் வெளியிடப்படும்.

பிரிவு 12 பேரதிக வட்டிகளை ஒழுங்கு படுத்தல்:

(1) நிதியின் விலை, விளிம்பு மற்றும் அபாயத்தின் விலை போன்ற தொடர்புடைய விஷயங்களைக் கருத்தில் கொண்டு அதன் அடிப்படையில் கணக்கிடப்பட்ட வட்டி விகிதத்தையே கடன்கள் மற்றும் முன்பணத்திற்கு விதிப்பது என்ற வட்டி விகித மாதிரியை விஷன்ஃபண்ட் இந்தியாவின் இயக்குநர் குழு ஏற்றுக்கொள்ளும். வட்டி விகிதம் மற்றும் அபாயங்கள் வகைப்படுத்தப்படும் முறை மற்றும் வெவ்வேறு நபருக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதம் எந்த அடிப்படையில் நிர்ணயிக்கப்படுகிறது என்ற விபரம் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளரிடம் விண்ணப்பப் படிவத்தில் வெளியிடப்படும் மற்றும் கடன் அனுமதிக்கடிதம்/மெய்த்தாள் இவற்றில் வெளிப்படையாகச் சொல்லப்படும்.

(2) வட்டி விகிதம் மற்றும் அபாயங்கள் வகைப்படுத்தப்படும் முறை நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கப்பெறும். வலைத்தளத்தில் அல்லது வேறு வகையில் வெளியிடப்படும் தகவலானது, வட்டி விகிதம் மாற்றம் நேரும் போதெல்லாம் மாற்றப்படும்.

(3) குறிப்பாக இன்ன தேதியில் கணக்கில் இருந்து வட்டி எடுத்துக்கொள்ளப்படும் என்பதைக் கடன் வாங்கியவர் உணர்ந்துகொள்ளும் வகையில் வட்டி விகிதமானது வருடாந்திரமாக இருக்கும்.

பிரிவு 13- அதிக வட்டி பிடித்தம் செய்வது பற்றிய புகார்கள்

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயல்முறை மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் உள்ள பொருந்தக்கூடிய நிறுவனத்தின் உள்முக தத்துவங்கள் மற்றும் செயல்முறைகளை விஷன்ஃபண்ட் இந்தியாவின் இயக்குநர் குழுவானது வகுத்துக் கொடுக்கும். அப்போது கடனுக்கான விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் இருக்கவேண்டிய வெளிப்படாததன்மை பற்றி நியாயமான நடைமுறை விதிகளில் உள்ள வழிகாட்டுதல்கள் கருத்தில் கொள்ளப்பட வேண்டும்.

பாகம் -2 வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள் (என்.பி.எஃப்.சி -கள்) -எம்.எஃப்.ஐ -கள்

மேற்சொன்ன பொதுத் தத்துவங்களுடன், கடன் வியாபாரம் மற்றும் ஒழுங்காற்றுச் சட்டகம் குறித்த ஆர்.பி.ஐ சுற்றறிக்கை எண்: DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 -இல் குறித்துள்ள நியாயமான நடைமுறைகளையும் விஷன்ஃபண்ட் இந்தியா நிறுவனமானது பின்பற்றியாக வேண்டும்.

பிரிவு -1 பொது:

- (a) நியாயமான நடை முறை விதிகள் ஆனது விஷன்ஃபண்ட் இந்தியாவின் அலுவலகம் மற்றும் கிளை வளாகங்களில் அந்தந்த உள்ளூர் வழக்கு மொழியில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.
- (b) வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள் பின்பற்றப்படுவதை உறுதிப்படுத்தும் வகையில் அறிக்கை ஒன்றும் விஷன்ஃபண்ட் இந்தியாவின் வளாகங்கள் மற்றும் கடன் அட்டைகளில் அந்தந்த உள்ளூர் வழக்கு மொழியில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.
- (c) கடன் வாங்குபவர் ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ள கடன்கள் பற்றித் தேவைப்படுகின்ற விசாரணைகள் செய்வதற்குக் களப்பணியாளர்கள் உரிய பயிற்சி பெற்றிருக்க வேண்டும்.
- (d) கடன் வாங்குபவர் ஏதேனும் பயிற்சி வழங்கப்பட்டால் அதற்கு எவ்விதக் கட்டணமும் வசூலிக்கக்கூடாது. இத்தகைய பயிற்சியளிப்பதற்கான பயிற்றுநர் பயிற்சத் தகுதி களப்பணியாளர்களுக்கு இருப்பதுடன், அவர்கள் கடன் வாங்குபவரின், கடன் / பிற தயாரிப்புகள் தொடர்பான செயல்முறைகள் மற்றும் அமைப்புகள் தொடர்பான விழிப்புணர்வினை ஏற்படுத்தவும் செய்ய வேண்டும்.
- (e) வசூலிக்கக்கூடிய மொத்த வட்டி விகிதம் மற்றும் விஷன்ஃபண்ட் இந்தியா அமைத்துள்ள குறை தீர் அமைப்பு விபரங்களை அனைத்து அலுவலகங்கள் மற்றும் (உள்ளூர் வழக்கு மொழியில்) வெளியிடப்படும் எழுத்துபூர்வ ஆவணங்கள் மற்றும் வலைத்தளத்தில் அனைவரும் நன்றாகக் காணும்படி காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.
- (f) பணியாட்களின் முறையற்ற நடத்தையைத் தடுப்பதிலும் காலவரையறைக்குள் குறைதீர்ப்பு செய்வதிலும் விஷன்ஃபண்ட் இந்தியா பொறுப்புடன் நடந்துகொள்ளும் என்பதற்கான அறிவிப்பு ஒன்று, கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் அலுவலகம்/கிளை வளாகங்களில் காட்சிப்படுத்தப்படும் எஃப்.பி.சி ஆகியவற்றில் சேர்க்கப்பட வேண்டும்
- (g) கே.ஓய்.சி தொடர்பான ஆர்.பி.ஐ வழிகாட்டுதல்கள் கடைப்பிடிக்கப்பட்டு கடன் வாங்குபவர் கடன் அடைக்கும் திறன் உரிய வகையில் உறுதிப்படுத்தப்படும்.
- (h) என்.பி.எஃப்.சி-எம்.எஃப்.ஐ-கள் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல்கள், 2011-இல் குறிப்பிட்டுள்ளபடி, கடன் அனுமதி மற்றும் வழங்கல்கள் அனைத்தும் ஒரு மைய இடத்தில் இருந்து, ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட நபர்கள் ஈடுபாட்டுடன் மட்டுமே நிகழ்த்தப்படும். கூடுதலாக, வழங்கல் வேலை நெருக்கமான கண்காணிப்பின்கீழ் நிகழ்த்தப்படும்.
- (i) கடன் விண்ணப்பச் செயல்முறை காலவிரயம் இல்லாமல் இருக்கும் என்பதையும், முன்பே நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரக் கட்டமைப்பின் அடிப்படையில் கடன் வழங்கல்கள் நிகழ்த்தப்படும் என்பதையும் உறுதிசெய்வதற்குப் போதுமான நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

பிரிவு - 2 கடன் ஒப்பந்தம் / கடன் அட்டை / மெய்த்தாள் இவற்றில் வெளிப்படுத்த வேண்டிய விபரங்கள்

- (a) இயக்குநர் குழு அங்கீகரித்த, தரமான கடன் ஒப்பந்தப் படிவம். கடன் ஒப்பந்தமானது கூடியவகையில் உள்ளூர் வழக்கு மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- (b) கடன் ஒப்பந்தத்தில் கீழ்க்காணும் விடயங்கள் வெளிப்படுத்தப்படும்:

- (i) கடனுக்கான விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகள் அனைத்தும்
  - (ii) கடனின் விலை யானது மூன்றே விடயங்களின் அடிப்படையில் ஆனது, அவை முறையே ; வட்டிக் கட்டணம், செயல்முறைக் கட்டணம் மற்றும் காப்பீடுப் பிரிமியம் (நிர்வாகக் கட்டணமும் இதில் அடங்கும்).
  - (iii) தாமதமாகச் செலுத்துவதற்கு எவ்விதத் தண்டமும் வசூலிக்கப்படாது.
  - (iv) கடன் வாங்குபவர் இருந்து எவ்வித பாதுகாப்பு வைப்புத்தொகை / லாபம் பெறப்படுவதில்லை.
  - (v) கடன் வாங்குபவர் ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட எஸ்.எச்.ஜி / ஜே.எல்.ஜி ஆகியவற்றில் உறுப்பினராக இருக்கக்கூடாது.
  - (vi) கடன் வழங்கியதற்கும் அடைப்புத் தேதிக்கும் உள்ள கடன் காலம் மற்றும் முதல் தவணை அடைப்புத் தேதி (என்.பி.எஃப்.சி-எம்.எஃப்.ஐ -கள் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல்கள், 2011 -இன் வழிகாட்டுதல் படி)
  - (vii) கடனாளர் தரவுகளின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும் என்ற உறுதி.
- (c) பெரிய வழிகாட்டல் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (நுண்ணிதிக் கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறைச் சட்டம்) வழிகாட்டுதல்கள், 2022 (ஜூலை 25, 2022 அன்று சமீப்பப்படுத்தியது) குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி கடன் அட்டை/மெய்த்தாள் இவற்றில் கீழ்க்காணும் விபரங்கள் இருக்க வேண்டும்:

- (i) ஈட்டுகின்ற வட்டி விகிதம்
- (ii) விலை மற்றும் ஈட்டும் வட்டி உள்பட கடன் உடன் இணைந்துள்ள பிற விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகள் அனைத்தும்
- (iii) கடன் வாங்குபவர் போதுமானபடி அடையாளம் காட்டும் தகவல்கள் மற்றும் பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதிக் கழிவு உள்பட கடன் அடைப்பு தொடர்பான அனைத்திற்கும் விஷன்ஃபண்ட் இந்தியா வழங்கும் ஒப்புக்கைகள்.
- (iv) விஷன்ஃபண்ட் இந்தியா அமைத்துள்ள குறைதீர் அமைப்பு மற்றும் முக்கிய அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொலை பேசி எண் ஆகியவையும் கடன் அட்டையில் பெரிதாகத் தெரியும்படி குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- (v) கடன் - சாராத தயாரிப்புகள் வழங்கப்பட்டால் அவை கடன் வாங்குபவரின் முழு ஒப்புதலின் பேரில் மட்டுமே இருக்க வேண்டும், மற்றும் கட்டண விபரம் கடன் அட்டை/மெய்த்தாள் இவற்றிலேயே தெரிவிக்கப்பட்டு இருக்க வேண்டும்,

(d) கடன் அட்டை யில் உள்ள பதிவுகள் அனை த்தும் உள்ளூர் வழக்கு மொழியிலேயே இருக்க வேண்டும்.

பிரிவு -3 துன்புறுத்தாமல் திரும்பப்பெறும் வழிகள்:

குறிப்பிட்டுள்ளபடி, திரும்பப் பெறுவது என்பது பொதுவாகக் குறிப்பிட்ட மைய இடத்தில் வைத்தே நடத்தப்படும். பொதுவாகக் குறிப்பிட்ட மைய இடத்திற்குத் தொடர்ந்து இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தடவைகள் கடன் வாங்கியவர் வருகை தரத் தவறி இருந்தால் மட்டுமே களப் பணியாளர்கள் கடன் வாங்கியவரின் வசிப்பிடம் அல்லது பணியிடத்திற்குச் சென்று வசூலிக்க அனுமதிக்கப்பட வேண்டும்.

களப் பணியாளர்களுக்கான நன்னடத்தை விதிகள் மற்றும் ஆள்சேர்ப்பு, பயிற்சி மற்றும் கண்காணிப்பு தொடர்பாக இயக்குநர் குழுவின் அங்கீகாரம் பெற்ற கொள்கை ஒன்று நடை முறையில் இருப்பதை நிறுவனமானது உறுதிப்படுத்தும்.

களப் பணியாளர்களுக்குத் தேவையான குறைந்தபட்ச தகுதிகள், வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளுவதற்கு அவர்களுக்குத் தேவையான பயிற்சிக் கருவிகள் இவற்றை இந்த விதிகள் வரை யறை செய்யும். துன்புறுத்தாமல் கடனைத் திரும்பப் பெறுவது / ஈட்டுவது எப்படி என்ற உத்திகளையும், கடன் வாங்கியவரிடம் நல்லமுறையில் நடந்து கொள்ளும் பண்பினையும் களப் பணியாளர்களுக்குக் கற்பிப்பது இந்தப் பயிற்சியில் அடக்கம். பணியாளர் ஊதியமானது, சேவைக்களம் மற்றும் கடன் வாங்கியவரின் மன நிறைவு இவற்றைக் கனமாக எடுத்துக் கொண்டு அமைய வேண்டுமே தவிர, வெ றும் வழங்கிய கடன் எண்ணிக்கை மற்றும் திரும்பப் பெற்ற வேகத்தை மட்டுமே கணக்கில் வைப்பதாக இருக்கக் கூடாது. நன்னடத்தை விதிகளுக்கு உட்பட்ட பணியாளர்கள் மீதுகூட சில சமயங்களில் விதி மீறல் தண்டம் விதித்துக் கொள்ளலாம். பொதுவாக உணர்வு பூர்வமான இடங்களில் வசூல் செய்வதற்கு நியமிக்கப்பட்ட வெளியாட்களை அனுப்பாமல் ஊழியர்களை மட்டுமே அனுப்புவது வழக்கம்.

**பிரிவு- 4 உள்முகக் கட்டுப்பாட்டு அமைப்பு**

நிறுவனத்தின் உள்முகமாக இணக்கத்திற்கு என்ற பொறுப்புடன் தனிநபர்களை நியமித்து தேவையான தணிக்கை மற்றும் சீரான கால இடைவெளிகளில் ஆய்வு உள்பட உள்முகக் கட்டுப்பாடு அமைப்பு ஒன்றினை நிறுவுவதற்கான ஏற்பாடுகளை நிறுவனமானது மேற்கொள்ளும்.

**பாகம்- 3 தங்கநகைக்கு ஈடாக வழங்கும் கடன்:**

தற்சமயம், நிறுவனமானது தங்க நகையை ஈடாகப் பெற்று கடன் வழங்குவதில் ஈடுபடப்போவதில்லை.

**பாகம் -4 மீள்பார்வை**

இயக்குநர் ஆனவர், நியாயமான நடைமுறை விதிகள் (எஃப்.பி.சி) -க்கு இணக்கம் என்பதுடன் வாடிக்கையாளர் குறைதீர் குழு இயங்கும் விதத்தையும் காலாண்டு தோறும் மீள்பார்வை செய்து இத்தகைய மீள்பார்வைகளின் சாராம்சத்தினை இயக்குநர் குழுவின் முன்பாக சமர்ப்பிக்கவும் வேண்டும். நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுவானது நியாயமான நடைமுறை விதிகள் மற்றும் குறைதீர் வழிமுறைகளை ஆண்டுதோறும் மீள்பார்வை செய்ய வேண்டும்.

## ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

### ആമുഖം:

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക കമ്പനികൾക്ക് (എൻബിഎഫ്സി) ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്പിസി) സംബന്ധിച്ച് വിവിധ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്, അതുവഴി അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായമായ ബിസിനസ്സിനും കോർപ്പറേറ്റ് രീതികൾക്കും മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്നു. റിസർവ് പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി വിഷൻ ഫണ്ട് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (കമ്പനി) ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്പിസി) രൂപീകരിച്ചു. ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ജൂലൈ 01, 2015-ലെ സർക്കുലർ നമ്പർ RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്ത പ്രകാരം).

ചെന്നൈയിലെ ഹെഡ്/രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ് ഉൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും ഇന്ത്യയിലുടനീളമുള്ള എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും ബ്രാഞ്ചുകൾക്കും FPC ബാധകമായിരിക്കും. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ജീവനക്കാരെയും ഓഫീസർമാരെയും FPC ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കും.

### അധ്യായം -1 നമ്മൾ ആരാണു്:

ദാരിദ്ര്യത്തിൽ കഴിയുന്ന കുടുംബങ്ങൾക്ക് ചെറിയ വായ്പകളും മറ്റ് സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകൊണ്ട് കുട്ടികളുടെ ജീവിതം മെച്ചപ്പെടുത്താൻ വിഷൻ ഫണ്ട് ഇന്ത്യ പ്രവർത്തിക്കുന്നു. മെച്ചപ്പെട്ട ആരോഗ്യവും വിദ്യാഭ്യാസവും ഉപയോഗിച്ച് കുട്ടികളെ വളരാൻ പ്രാപ്തമാക്കുന്ന വിജയകരമായ ബിസിനസ്സുകൾ വളർത്തിയെടുക്കാൻ ഞങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനം ഞങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകളെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നു. ഭാവി തലമുറകൾക്കുള്ള സാധ്യതകൾ തുറക്കുന്ന ദീർഘകാല മാറ്റത്തിന് ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്.

### 2. കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളോടെയാണ് കോഡ് വികസിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്:

- (i) കടം വാങ്ങുന്നവരുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായമായ രീതികൾ ഉറപ്പാക്കുകയും നിയന്ത്രിക്കുകയും ചെയ്യുക;
- (ii) ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് കൂടുതൽ നന്നായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിനും അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിനും കടം വാങ്ങുന്നവരെ പ്രാപ്തമാക്കുക;
- (iii) കമ്പനിയിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ വിശ്വാസം വളർത്തിയെടുക്കുക;
- (iv) സംശയാസ്പദമായ ക്രെഡൻഷ്യലുകളോ ക്രിമിനൽ പശ്ചാത്തലമോ ഉള്ള കടം വാങ്ങുന്നവരുമായുള്ള ബന്ധം സൂക്ഷ്മമായി ഒഴിവാക്കിക്കൊണ്ട്, സംതൃപ്തരായ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ തുടർച്ചയായി വളരുന്ന അടിത്തറ സുഗമമാക്കുക;
- (v) പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമമായും കടം വാങ്ങുന്നവരെ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്ന തരത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുക;
- (vi) ഉന്നയിക്കപ്പെട്ട പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ അത്യുപരി ഉണ്ടായാൽ, എസ്കലേഷൻ പ്രക്രിയ നടത്തുക.

### അധ്യായം -2 വിഷൻ ഫണ്ട് ഇന്ത്യയുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC)

#### സെക്ഷൻ-1 വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും:

- (1) കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- (2) വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വിവരമുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിക്കും.

(3) വിഷൻ ഫണ്ട് ഇന്ത്യ എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളും എസ്എംഎസ് മുഖേനയോ മറ്റേതെങ്കിലും സംവിധാനങ്ങളിലൂടെയോ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം ആവിഷ്കരിക്കും. ഏത് സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ വായ്പയെടുക്കുമെന്ന് അഭികാമ്യമാണ് അപേക്ഷകർ തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്നതും അംഗീകാരത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും.

**സെക്ഷൻ-2 ലോൺ അപ്രസലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും:**

വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുകയും അനുമതി കത്ത്/ഫാക്ട്ഷീറ്റ് മുഖേനയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന വിധത്തിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.

കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഈ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും സ്വീകാര്യത അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുക.

തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ കമ്പനി ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡായി രേഖപ്പെടുത്തും.

കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കിയ വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് കമ്പനി നൽകണം.

**സെക്ഷൻ-3 നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം:**

- (1) വായ്പയെടുക്കൽ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ മനസ്സിലാക്കിയ ഭാഷയിലോ കമ്പനി നോട്ടീസ് നൽകും. ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയവ. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നു. ഇതിൽ അനുയോജ്യമായ അവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഇക്കാര്യം ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.
- (2) കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കാനുള്ള/ ത്വരിതപ്പെടുത്താനുള്ള തീരുമാനം ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- (3) കമ്പനി ഏതെങ്കിലും സെക്യൂരിറ്റികൾ സ്വീകരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക സാക്ഷാത്കരിക്കുകയോ ചെയ്യാൻ, ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ അല്ലെങ്കിൽ അവർക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് വിധേയമായോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/ അടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.
- (4) VF ഇന്ത്യ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് SMS പോലുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് രസീതിനൊപ്പം ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പേയ്മെന്റുകളും അംഗീകരിക്കുകയും ലോൺ കാർഡിൽ അത് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

**വിഭാഗം -4 പൊതുവായത്:**

- (1) ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ).

- (2) കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് വായ്പ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റൊരുകിലും എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- (3) ലോണുകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങളിൽ ഏർപ്പെടാൻ പാടില്ല. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- (4) വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ബിസിനസ്സ് അല്ലാതെ മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഏതെങ്കിലും പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ടോ ലോണിൽ കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഇടാക്കില്ല, സഹ-ബാധ്യത(കൾ) ഇല്ലാതെ.

**രഹസ്യത്വകര**

കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനി അവന്റെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യമായും രഹസ്യമായും പരിഗണിക്കും.

കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ അല്ലാതെ മറ്റാരോടും വെളിപ്പെടുത്താൻ പാടില്ല

ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ:

- i. കമ്പനി ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി ബോഡി അല്ലെങ്കിൽ ബോഡികൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ;
- ii. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോടുള്ള കടമ നിമിത്തമാണെങ്കിൽ;
- iii. അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടത് കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ താൽപ്പര്യമാണെങ്കിൽ (ഉദാ. വഞ്ചന പ്രതിരോധം);
- iv. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ കമ്പനിയെ അതിന്റെ ഗ്രൂപ്പിന് അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ / അസോസിയേറ്റ് / സ്ഥാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾ അല്ലെങ്കിൽ അത്തരത്തിലുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി / സ്ഥാപനം പ്രത്യേകം സമ്മതിച്ചു;

**വിഭാഗം -5 ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം:**

കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ്, സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും സ്ഥാപിക്കും. അത്തരം ഒരു സംവിധാനം ഇതിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും ഉറപ്പാക്കും

വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങൾ അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും വിനിയോഗിക്കുകയും ചെയ്യും.

മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അനുസരണം, പരാതികൾ പരിഹരിക്കാനുള്ള സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം എന്നിവ ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ് അത് നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്നത്.

**വിഭാഗം -6 പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം:**

ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തകരെക്കുറിച്ചോ കമ്പനിയുടെ തീരുമാനങ്ങളെക്കുറിച്ചോ വായ്പയെടുക്കുന്നവരിൽ നിന്നുള്ള പരാതികൾ ഉയർന്ന തലങ്ങളിൽ കേൾക്കും. ഇനിപ്പറയുന്ന തലങ്ങളിൽ പരാതികൾ നൽകാം:

**വിഭാഗം -7 ഒന്നാം ലെവൽ പരാതിപരിഹാരം:**

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പ്രാഥമിക നിർദ്ദേശങ്ങളും പരാതികളും അതത് ബ്രാഞ്ചിന്റെ ബ്രാഞ്ച് മാനേജരുടെ പക്കൽ പരിപാലിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/നിർദ്ദേശ രജിസ്റ്ററിൽ/ബോക്സിൽ രേഖപ്പെടുത്താൻ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം, ലോൺ വിതരണങ്ങൾ, പൊതുവായ പരാതികൾ, അന്വേഷണങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്ന മിക്ക ചോദ്യങ്ങളും ബ്രാഞ്ച് മാനേജരോട് ഉന്നയിക്കാവുന്നതാണ്, കൂടാതെ വിശദാംശങ്ങളോടുകൂടിയ അന്വേഷണത്തിന്റെ സ്വഭാവം രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തും. ചോദ്യങ്ങൾ/പരാതികൾക്ക് ഉത്തരം ലഭിക്കുന്നതിന് 7 ദിവസത്തെ ടേൺഅറൗണ്ട് സമയം ഈ തലത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

**സെക്ഷൻ -8 രണ്ടാം ലെവൽ പരാതിപരിഹാരം:**

വിഷൻ ഫണ്ട് ഇന്ത്യ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടാം:

ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ- 1800 890 1961, ഫോൺ നമ്പർ 044- 43575558 അല്ലെങ്കിൽ വിഷൻ ഫണ്ട് ഇന്ത്യ, # 4, ഒന്നാം കോസ് സ്ക്രീറ്റ് കോടമ്പാക്കം, ചെന്നൈ, തമിഴ്നാട് 600 024 എന്ന വിലാസത്തിൽ തപാൽ മുഖേന അല്ലെങ്കിൽ [grievanceredressal\\_india@visionfund.org](mailto:grievanceredressal_india@visionfund.org) എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യുക

പരാതി [grievanceredressal\\_india@visionfund.org](mailto:grievanceredressal_india@visionfund.org) എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ശാഖയിൽ നിന്ന് 7 ദിവസത്തിനകം അവരുടെ അന്വേഷണം/പരാതി ലഘൂകരിക്കപ്പെടുകയോ ഉപഭോക്താവിന് മറ്റൊന്നെങ്കിലും പരാതികൾ ഉണ്ടെങ്കിലോ. ഉപഭോക്താക്കളോട് അവരുടെ കേന്ദ്ര നമ്പറിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു, പരാതിയുടെ ശാഖയും സ്വഭാവവും അതത് ബ്രാഞ്ചുമായി (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) കോളിൽ പങ്കെടുക്കുന്ന എക്സിക്യൂട്ടീവിലേക്കുള്ള ആദ്യ ലെവൽ എസ്കലേഷനും അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിന് ഒരു പ്രത്യേക സമയപരിധി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്. കോളിന്റെ സ്വഭാവത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങൾ. ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണം/പരാതി അവസാനിപ്പിക്കാൻ ഈ മോഡലിൽ 7 ദിവസത്തെ ടേൺഅറൗണ്ട് സമയം നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നു.

**സെക്ഷൻ -9 മൂന്നാം ലെവൽ പരാതി പരിഹാര ഫോറം:**

അപ്പീൽ അതോറിറ്റി- ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത സാഹചര്യത്തിലോ പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, അവർക്ക് വിഷൻഫണ്ട് ഇന്ത്യ ഹെഡ് ഓഫീസിലെ അപ്പീലേറ്റ് അതോറിറ്റിയെ സമീപിക്കുകയും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വീണ്ടും പരാതി ഉന്നയിക്കുകയും ചെയ്യാം. ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസം:

**വിഭാഗം -10 പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ:**

ശ്രീ ബിനു സക്കറിയ  
വിലാസം:  
വിഷൻഫണ്ട് ഇന്ത്യ, # 4 VOC മെയിൻ റോഡ്, കോടമ്പാക്കം, ചെന്നൈ, തമിഴ്നാട് 600 024  
ഫോൺ നമ്പർ: +91 9840110448 ഇ-മെയിൽ ഐഡി:[grievanceredressal\\_india@visionfund.org](mailto:grievanceredressal_india@visionfund.org)

മുകളിൽ പറഞ്ഞ എല്ലാ വരികൾക്കും ബന്ധപ്പെടേണ്ട സമയം- രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകിട്ട് 5:30 വരെ.

വിഷൻ ഫണ്ട് ഇന്ത്യയിൽ എത്തുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്തൃ പരാതിയും/നിർദ്ദേശവും പരിഹരിക്കേണ്ടതുണ്ട് 1 മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിയുടെ 3 ലെയറിനുള്ളിൽ അടച്ചു - പരാജയപ്പെട്ടാൽ ഉപഭോക്താവിന് ഉന്നയിക്കാം റെഗുലേറ്ററി അധികാരികളുമായുള്ള പ്രശ്നം.



DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 അത് വായ്പ നൽകുന്ന ബിസിനസ്സിനും നിയന്ത്രണ ചട്ടക്കൂടിനും പ്രത്യേകമാണ്. .

**വിഭാഗം -1 പൊതുവായത്:**

- (എ) വിഷൻ ഫണ്ട് ഇന്ത്യ അതിന്റെ ഓഫീസിലും ബ്രാഞ്ച് പരിസരത്തും പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC) പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- (ബി) സുതാര്യതയ്ക്കും ന്യായമായ വായ്പാ സമ്പ്രദായങ്ങൾക്കുമുള്ള പ്രതിബദ്ധത വ്യക്തമാക്കുന്ന ഒരു പ്രസ്താവന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ നടത്തുകയും പരിസരത്തും ലോൺ കാർഡുകളിലും വിഷൻ ഫണ്ട് ഇന്ത്യ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.
- (സി) കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ നിലവിലുള്ള കടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആവശ്യമായ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം നൽകും.
- (ഡി) വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് എന്തെങ്കിലും പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അത് സൗജന്യമായിരിക്കും. അത്തരം പരിശീലനം നൽകുന്നതിന് ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം നൽകുകയും വായ്പയോ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സംബന്ധിച്ച നടപടിക്രമങ്ങളെയും സംവിധാനങ്ങളെയും കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ പൂർണ്ണമായി ബോധവാന്മാരാക്കുകയും ചെയ്യും.
- (ഇ) വിഷൻ ഫണ്ട് ഇന്ത്യ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഫലപ്രദമായ പലിശ നിരക്കും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും (നാടൻ ഭാഷയിൽ) പുറപ്പെടുവിച്ച സാഹിത്യങ്ങളിലും വെബ്സൈറ്റിലും പ്രമുഖമായി പ്രദർശിപ്പിക്കണം.
- (എഫ്) ജീവനക്കാരുടെ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റം തടയുന്നതിനും സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരത്തിനും വിഷൻ ഫണ്ട് ഇന്ത്യ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്ന പ്രഖ്യാപനം ലോൺ കരാറിലും ഓഫീസർ ബ്രാഞ്ച് പരിസരത്ത് പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന എഫ്പിസിയിലും ഉണ്ടായിരിക്കും.
- (ജി) ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ കൈവെടി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്, കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് സൂക്ഷ്മ പാലിക്കണം.
- (എച്ച്) 2011-ലെ എൻബിഎഫ്സി-എംഎഫ്ഐ (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ളതുപോലെ, എല്ലാ ഉപരോധങ്ങളും ലോണുകളുടെ വിതരണവും ഒരു കേന്ദ്ര സ്ഥലത്ത് മാത്രമേ നടത്താവൂ, ഒന്നിലധികം വ്യക്തികൾ ഈ ചട്ടങ്ങളിൽ പങ്കെടുക്കണം. കൂടാതെ, വിതരണ പ്രവർത്തനത്തിന്റെ അടുത്ത മേൽനോട്ടം ഉണ്ടായിരിക്കണം.
- (ഐ) വായ്പയ്ക്ക് അപേക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം ബുദ്ധിമുട്ടുള്ളതല്ലെന്നും മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച സമയഘടന അനുസരിച്ച് വായ്പ വിതരണം നടക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ മതിയായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളാം.

**വിഭാഗം - 2 ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലെ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ / ലോൺ കാർഡ് / ഫാക്ട്ഷീറ്റ്**

- (എ) ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച, വായ്പ കരാറിന്റെ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോം. വായ്പാ കരാർ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലായിരിക്കും നൽകുക.
- (ബി) ലോൺ കരാറിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ വെളിപ്പെടുത്തും:
  - i. വായ്പയുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.
  - ii. വായ്പയുടെ വിലനിർണ്ണയത്തിൽ മൂന്ന് ഘടകങ്ങൾ മാത്രമേ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ളൂ; പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജ്ജ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം (അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചാർജ്ജുകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു).
  - iii. പണമടയ്ക്കാൻ വൈകിയാൽ പിഴ ഈടാക്കില്ല.
  - iv. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ് / മാർജിൻ ഒന്നും ശേഖരിക്കുന്നില്ല.
  - v. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഒന്നിലധികം എസ്എച്ച്ജി/ജെഎൽജിയിൽ അംഗമാകാൻ പാടില്ല.

- vi. ലോൺ ഗ്രാന്റിനും ആദ്യ ഗഡു തിരിച്ചടക്കേണ്ട തീയതിക്കും ഇടയിലുള്ള മൊറട്ടോറിയം കാലയളവ് (NBFC-MFI-കൾ (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2011 വഴി നയിക്കുന്നത്).
- vii. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഡാറ്റയുടെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടുമെന്ന ഉറപ്പ്.

(സി) മാസ്റ്റർ ഡയറക്ടർ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2022 (ജൂലൈ 25, 2022-ന് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തത്) ൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള ഇനിപ്പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ ലോൺ കാർഡ്/ഫാക്റ്റ്ഷീറ്റ് പ്രതിഫലിപ്പിക്കണം.

- i. ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക്,
- ii. ലോണുമായി ബന്ധപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന മറ്റ് എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വിലയും പലിശയും സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ
- iii. വായ്പക്കാരനെ മതിയായ രീതിയിൽ തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരങ്ങൾ, ലഭിച്ച തവണകളും അന്തിമ ഡിസ്ചാർജും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും വിഷൻ ഫണ്ട് ഇന്ത്യ നൽകുന്ന അംഗീകാരങ്ങളും.
- iv. ലോൺ കാർഡിൽ വിഷൻ ഫണ്ട് ഇന്ത്യ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും പ്രാധാന്യത്തോടെ സൂചിപ്പിക്കണം.
- v. നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കണം കൂട്ടാതെ ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാർഡ്/ഫാക്റ്റ്ഷീറ്റിൽ തന്നെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്,
- vi. ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലായിരിക്കണം.

**സെക്ഷൻ -3 നിർബന്ധിതമല്ലാത്ത വീണ്ടെടുക്കൽ രീതികൾ:**

വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ വീണ്ടെടുക്കൽ സാധാരണയായി ഒരു കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് മാത്രമേ നടത്താവൂ. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ പരാജയപ്പെട്ടാൽ മാത്രമേ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ വീണ്ടെടുക്കാൻ അനുവദിക്കൂ. തുടർച്ചയായി രണ്ടോ അതിലധികമോ അവസരങ്ങളിൽ കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് പ്രത്യക്ഷപ്പെടാൻ.

റിക്യൂട്ട്മെന്റിനും പരിശീലനത്തിനും മേൽനോട്ടത്തിനുമായി ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫും സംവിധാനങ്ങളും പെരുമാറ്റച്ചട്ടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം നിലവിലുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. കോഡ് ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് ആവശ്യമായ മിനിമം യോഗ്യതകൾ നൽകുകയും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിന് അവർക്ക് ആവശ്യമായ പരിശീലന ടൂളുകൾ കണ്ടെത്തുകയും വേണം. ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫുകൾക്കുള്ള പരിശീലനത്തിൽ ഏതെങ്കിലും ദുരുപയോഗം അല്ലെങ്കിൽ നിർബന്ധിത കടം ശേഖരണം / വീണ്ടെടുക്കൽ രീതികൾ സ്വീകരിക്കാതെ വായ്പക്കാരോട് ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിനുള്ള പ്രോഗ്രാമുകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു. ജീവനക്കാർക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാര രീതികൾ, സമാഹരിച്ച വായ്പകളുടെ എണ്ണം, വീണ്ടെടുക്കൽ നിരക്ക് എന്നിവയെക്കാൾ സേവന മേഖലകളിലും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സംതൃപ്തിയിലും കൂടുതൽ ഊന്നൽ നൽകണം. ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫ് പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിക്കാത്ത കേസുകളിലും പിഴ ചുമത്താം. സെൻസിറ്റീവ് ഏരിയകളിൽ വീണ്ടെടുക്കലിനായി സാധാരണയായി ജീവനക്കാരെയും ഔട്ട് സോഴ്സ് ചെയ്യാത്ത വീണ്ടെടുക്കൽ ഏജന്റുമാരെയും മാത്രമേ ഉപയോഗിക്കൂ.

**വിഭാഗം- 4 ആന്തരിക നിയന്ത്രണ സംവിധാനം**

കമ്പനി, കമ്പനിക്കുള്ളിലെ നിയുക്ത വ്യക്തികൾക്ക് അനുസരണത്തിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം ഏൽപ്പിക്കാൻ ആവശ്യമായ ഓർഗനൈസേഷണൽ ക്രമീകരണങ്ങൾ നടത്തുകയും അത് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഓഡിറ്റും ആനുകാലിക പരിശോധനയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള ആന്തരിക നിയന്ത്രണ സംവിധാനങ്ങൾ സ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്യും.

**അദ്ധ്യായം- 3 സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഇൗട്രിന്മേൽ കടം കൊടുക്കൽ:**

സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഇൗട്രിന്മേൽ കമ്പനി ഇപ്പോൾ വായ്പ നൽകുന്നില്ല.

**അദ്ധ്യായം -4 അവലോകനം**

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ (എഫ്പിസി) പാലനവും ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റെ പ്രവർത്തനവും ഡയറക്ടർ ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് മുമ്പാകെ സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും വർഷം തോറും അവലോകനം ചെയ്യും.

## उचित व्यवहार संहिता

### परिचय:

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFC) के लिए उचित व्यवहार संहिता (FPC) पर विभिन्न दिशानिर्देश जारी किए थे, जिससे अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवसाय और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक निर्धारित किए गए थे। फेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी) विजनफंड इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (कंपनी) द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा परिपत्र संख्या आरबीआई/2015-16/16 डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं.054 द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुपालन में तैयार किया गया है। /03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई, 2015 (समय-समय पर संशोधित)।

एफपीसी मुख्यालय/पंजीकृत कार्यालय, चेन्नई, भारत भर में स्थित सभी कार्यालयों और शाखाओं सहित कंपनी के सभी कार्यालयों पर लागू होगा। एफपीसी कंपनी के सभी कर्मचारियों और अधिकारियों के लिए बाध्यकारी होगा।

### अध्याय -1 हम कौन हैं:

विजनफंड इंडिया गरीबी में रहने वाले परिवारों को छोटे ऋण और अन्य वित्तीय सेवाएं देकर बच्चों के जीवन को बेहतर बनाने के लिए काम करता है। हमारा काम हमारे ग्राहकों को सफल व्यवसाय विकसित करने का अधिकार देता है जो बच्चों को बेहतर स्वास्थ्य और शिक्षा के साथ बड़ा करने में सक्षम बनाता है। हम दीर्घकालिक परिवर्तन के लिए प्रतिबद्ध हैं जो आने वाली पीढ़ियों के लिए संभावनाओं को उजागर करेगा।

## 2.संहिता का उद्देश्य

कोड को निम्नलिखित के उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- (i) उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना और विनियमित करना;
- (ii) उधारकर्ताओं को उत्पाद की बेहतर समझ रखने और सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाना;
- (iii) कंपनी में उधारकर्ताओं का विश्वास बनाना;
- (iv) संदिग्ध साख या आपराधिक पृष्ठभूमि वाले उधारकर्ताओं के साथ ईमानदारी से बचने के साथ-साथ संतुष्ट उधारकर्ताओं के निरंतर बढ़ते आधार को सुगम बनाना;
- (v) त्वरित और कुशल तरीके से और उधारकर्ताओं की संतुष्टि के लिए शिकायत निवारण से निपटना;
- (vi) उठाई गई शिकायत (शिकायतों) को संभालने में उधारकर्ताओं के असंतोष की स्थिति में, एस्केलेशन प्रक्रिया करें।

### अध्याय -2 विजनफंड इंडियाज फेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी)

#### खंड -1 ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन:

- 1) उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- 2) ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों को इंगित करेगा।
- 3) विजनफंड इंडिया एसएमएस या किसी अन्य तंत्र द्वारा सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगा। अधिमानतः, जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, उसे भी पावती में दर्शाया जाएगा।

## धारा -2 ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

कंपनी ऋण लेने वाले को स्थानीय भाषा में लिखित रूप से स्वीकृति पत्र/फैक्टशीट या अन्यथा के माध्यम से, स्वीकृत ऋण की राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ सूचित करेगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखें।

कंपनी ऋण समझौते में देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख बड़े अक्षरों में करेगी।

कंपनी ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों में से प्रत्येक की एक प्रति के साथ उधारकर्ता द्वारा समझे गए ऋण समझौते की एक प्र

## धारा -3 नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण:

- 1) कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में नोटिस देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करती है कि ब्याज में परिवर्तन दरें और शुल्क केवल संभावित रूप से प्रभावी होते हैं। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाना चाहिए।
- 2) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने / तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- 3) यदि कंपनी सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन किसी भी प्रतिभूति को स्वीकार करती है जो उनके पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा और जिन शर्तों के तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान / भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।
- 4) वीएफ इंडिया, उधारकर्ता को एसएमएस जैसी इलेक्ट्रॉनिक रसीद के साथ प्राप्त होने वाले प्रत्येक भुगतान को स्वीकार करेगा और ऋण कार्ड में इसकी पावती भी देगा।

## धारा -4 सामान्य:

- 1) कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई जानकारी पर ध्यान दिया गया हो)।
- 2) उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- 3) ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को इससे निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है। ग्राहकों को उचित तरीके से।
- 4) कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के साथ या सह-बाध्यकारी के बिना, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी अस्थायी दर सावधि ऋण पर फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान

दंड नहीं लगाएगी।

### गोपनीयता

जब तक उधारकर्ता द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता, कंपनी उसकी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।

कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति को उधारकर्ताओं के लेनदेन विवरण प्रकट नहीं कर सकती है:

- i) यदि कंपनी को किसी वैधानिक या नियामक निकाय या निकायों को जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता है;
- ii) यदि जानकारी को प्रकट करने के लिए जनता के कर्तव्य से उत्पन्न होता है;
- iii) यदि ऐसी जानकारी प्रदान करना उधारकर्ताओं के हित में है (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम);
- iv) यदि उधारकर्ता ने कंपनी को अपने समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों या किसी ऐसे व्यक्ति / संस्था को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया है जिस पर विशेष रूप से सहमति हुई है;

### धारा -5 निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

कंपनी का निदेशक मंडल संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र भी निर्धारित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋणदात्री संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए।

निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा भी प्रदान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

### धारा -6 शिकायत निवारण तंत्र:

किसी भी अधिकारी या कंपनी के निर्णयों पर उधारकर्ताओं की कोई भी शिकायत उच्च स्तर पर सुनी जाएगी। शिकायत निम्न स्तरों पर की जा सकती है:

### खंड -7 प्रथम स्तर की शिकायत निवारण:

ग्राहकों को प्रोत्साहित किया जाता है कि वे अपने प्रारंभिक सुझावों और शिकायतों को अपनी संबंधित शाखा के शाखा प्रबंधक के पास रखे गए ग्राहक शिकायतों/सुझाव रजिस्टर/बॉक्स में दर्ज करें। उत्पाद संचालन, समय पर ऋण संवितरण, सामान्य शिकायतों और प्रश्नों से संबंधित अधिकांश प्रश्नों को शाखा प्रबंधक के साथ उठाया जा सकता है और विवरण के साथ प्रश्न की प्रकृति रजिस्टर में दर्ज की जाएगी। इस स्तर पर प्रश्नों/शिकायतों का उत्तर पाने के लिए 7 दिनों का टर्नअराउंड समय दिया गया है।

## खंड -8 द्वितीय स्तर की शिकायत निवारण:

विज्ञानफंड इंडिया के ग्राहक हमसे संपर्क कर सकते हैं:

टोल फ्री नंबर- 1800 890 1961, फोन नंबर 044- 43575558 या पोस्ट द्वारा विज्ञानफंड इंडिया, # 4, 1<sup>st</sup> cross street, कोडंबक्कम, चेन्नई, तमिलनाडु 600 024 या ईमेल द्वारा [recruitmentredressal\\_india@visionfund.org](mailto:recruitmentredressal_india@visionfund.org)

यदि शाखा से 7 दिनों के भीतर उनकी पूछताछ/शिकायत को कम नहीं किया गया है या ग्राहक को कोई अन्य शिकायत हो रही है। ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि वे अपने केंद्र संख्या, शाखा और शिकायत की प्रकृति के साथ-साथ संबंधित शाखा (यदि कोई हो) के साथ कॉल में शामिल होने वाले कार्यकारी को पहले स्तर की वृद्धि के साथ प्रदान करें और ग्राहक को बंद करने के लिए एक विशिष्ट टर्नअराउंड समय परिभाषित किया गया है। कॉल की प्रकृति के आधार पर प्रश्न। ग्राहक की केरी/शिकायत को बंद करने के लिए इस मॉडल में 7 दिनों का टर्नअराउंड समय परिभाषित किया गया है।

## खंड -9 तृतीय स्तरीय शिकायत निवारण फोरम:

अपीलीय प्राधिकारी- यदि ग्राहक की शिकायत का समाधान नहीं होता है या प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वे विज्ञानफंड इंडिया हेड ऑफिस में अपीलीय प्राधिकारी से संपर्क कर सकते हैं और निम्नलिखित पते पर दिशानिर्देशों के अनुसार फिर से अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

## धारा -10 शिकायत निवारण अधिकारी:

श्री बीनू जकारिया

पता:

विज्ञानफंड इंडिया, # 4 वीओसी मेन रोड, कोडंबक्कम, चेन्नई, तमिलनाडु 600 024 फोन नंबर: +91 9840110448, ई-मेल आईडी: [grievanceredressal\\_india@visionfund.org](mailto:grievanceredressal_india@visionfund.org)

उपरोक्त सभी लाइनों के लिए संपर्क समय- सुबह 9:30 से शाम 5:30 बजे तक।

विज्ञानफंड इंडिया तक पहुंचने वाली किसी भी ग्राहक शिकायत/सुझाव को 1 महीने की अवधि में शिकायत की 3 परतों के भीतर संबोधित और बंद करने की आवश्यकता होती है - ऐसा न करने पर ग्राहक नियामक अधिकारियों के साथ इस मुद्दे को उठा सकता है।

## या आरबीआई के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं

यदि एक महीने के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है तो ग्राहक "महाप्रबंधक, भारतीय रिजर्व बैंक, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, चेन्नई क्षेत्रीय कार्यालय, फोर्ट ग्लैसिस, 16, राजाजी सलाई, पी.बी. नंबर 40, चेन्नई-600001, दूरभाष: 044-2536 1490/2539 9222, फैक्स: 044 2539 3797

ईमेल: [dnbs@rbi.org.in](mailto:dnbs@rbi.org.in)

या

(i) ऑनलाइन: RBI के CMS पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से

(ii) ईमेल: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

(iii) RBI द्वारा निर्धारित प्रारूप में शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा हस्ताक्षरित भौतिक शिकायत (पत्र/पोस्ट) इस पते पर भेजें: केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC), चौथी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक,

सेक्टर 17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ – 160017

### **धारा- 11 उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका**

फेयर प्रैक्टिस कोड (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगा) को विजनफंड इंडिया द्वारा बोर्ड के अनुमोदन से ग्राहक इंटरफेस के साथ रखा जाएगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए वेबसाइट पर डाला जाएगा।

### **धारा 12 अत्यधिक ब्याज का विनियमन:**

- 1) विजनफंड इंडिया का बोर्ड प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के क्रमोन्नयन के दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्पष्ट रूप से मंजूरी पत्र / तथ्य पत्रक में सूचित किया जाएगा।
- 2) ब्याज दर और जोखिमों के वर्गीकरण के दृष्टिकोण को भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होता है तो वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा।
- 3) ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी।

### **धारा 13- अत्यधिक ब्याज वसूले जाने की शिकायत**

विजनफंड इंडिया का बोर्ड, ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा। इस संबंध में ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में निर्देशों को ध्यान में रखा जाना है।

### **अध्याय -2 गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (एनबीएफसी) -एमएफआई**

ऊपर दिए गए सामान्य सिद्धांतों के अलावा, विजनफंड इंडिया आरबीआई सर्कुलर नंबर: डीएनबीएस (पीडी) सीसी नंबर 388/03.10.042/2014-15 द्वारा निर्धारित निम्नलिखित उचित प्रथाओं को अपनाएगा जो उधार व्यवसाय और नियामक ढांचे के लिए विशिष्ट हैं। .

#### **खंड -1 सामान्य:**

- a) फेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी) स्थानीय भाषा में विजनफंड इंडिया द्वारा अपने कार्यालय और शाखा परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा।
- b) स्थानीय भाषा में एक बयान दिया जाना चाहिए और विजनफंड इंडिया द्वारा परिसर में और ऋण कार्ड में पारदर्शिता और निष्पक्ष उधार प्रथाओं के प्रति प्रतिबद्धता को व्यक्त करते हुए प्रदर्शित किया जाएगा।
- c) फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं के मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।
- d) उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा। फील्ड स्टाफ को इस तरह के प्रशिक्षण की पेशकश करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा और उधारकर्ताओं को ऋण / अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराया जाएगा।
- e) विजनफंड इंडिया द्वारा स्थापित प्रभावी ब्याज दर और शिकायत निवारण प्रणाली को सभी कार्यालयों

- और (स्थानीय भाषा में) और वेबसाइट पर जारी साहित्य में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
- f) एक घोषणा कि विजनफंड इंडिया अनुचित स्टाफ व्यवहार को रोकने के लिए जवाबदेह होगा और समय पर शिकायत निवारण ऋण समझौते में और कार्यालय/शाखा परिसर में प्रदर्शित एफपीसी में भी किया जाएगा।
  - g) उधारकर्ताओं की चुकौती क्षमता सुनिश्चित करने के लिए आरबीआई के केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाएगा।
  - h) जैसा कि एनबीएफसी-एमएफआई (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2011 में निर्दिष्ट है, सभी स्वीकृतियां और ऋणों का वितरण केवल एक केंद्रीय स्थान पर किया जाना चाहिए और इस कार्य में एक से अधिक व्यक्ति शामिल होने चाहिए। इसके अलावा, संवितरण समारोह की कड़ी निगरानी होनी चाहिए।
  - i) यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जा सकते हैं कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोझिल नहीं है और ऋण वितरण पूर्व निर्धारित समय संरचना के अनुसार किया जाता है।

## धारा - 2 ऋण समझौते/ऋण कार्ड/तथ्य पत्र में प्रकटीकरण

- a) बोर्ड ने मंजूरी दी, ऋण समझौते का मानक रूप। ऋण समझौता अधिमानतः स्थानीय भाषा में होगा।
- b) ऋण समझौते में निम्नलिखित का खुलासा किया जाएगा:
  - i) ऋण के सभी नियम और शर्तें।
  - ii) कि ऋण के मूल्य निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल हैं; ब्याज शुल्क, प्रसंस्करण शुल्क और बीमा प्रीमियम (जिसमें उसके संबंध में प्रशासनिक शुल्क शामिल हैं)।
  - iii) कि विलंबित भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाएगा।
  - iv) कि उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा/मार्जिन नहीं लिया जा रहा है।
  - v) यह कि उधारकर्ता एक से अधिक एसएचजी/जेएलजी का सदस्य नहीं हो सकता है।
  - vi) ऋण के अनुदान और पहली किस्त की चुकौती की देय तिथि के बीच अधिस्थगन अवधि (एनबीएफसी-एमएफआई (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2011 द्वारा निर्देशित)।
  - vii) एक आश्वासन है कि उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
- c) मास्टर निदेश-भारतीय रिज़र्व बैंक (सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए विनियामक ढांचा) निदेश, 2022 (25 जुलाई, 2022 तक अद्यतन) में निर्दिष्ट अनुसार ऋण कार्ड/तथ्य पत्रक में निम्नलिखित विवरण दर्शाए जाने चाहिए:
  - i) प्रभारित ब्याज की प्रभावी दर,
  - ii) ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें, जिसमें मूल्य निर्धारण और ब्याज प्रभारित विवरण शामिल हैं
  - iii) जानकारी जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती है और विजनफंड इंडिया द्वारा प्राप्त किशतों और अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की स्वीकृति प्रदान करती है।
  - iv) लोन कार्ड में विजनफंड इंडिया द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली और नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर का प्रमुख रूप से उल्लेख होना चाहिए।

v) जारी किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होंगे और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड/फैक्टशीट में ही सूचित किया जाएगा,

vi) ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां स्थानीय भाषा में होनी चाहिए।

### **धारा -3 वसूली के गैर-जबरदस्त तरीके:**

जैसा कि निर्दिष्ट किया गया है, वसूली सामान्य रूप से केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर ही की जानी चाहिए। फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्य के स्थान पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता लगातार दो या अधिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के लिए फील्ड स्टाफ और प्रणालियों द्वारा आचार संहिता के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति लागू है। कोड में फील्ड स्टाफ के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यताएं निर्धारित की जानी चाहिए और ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए उनके लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण की पहचान की जानी चाहिए। फील्ड स्टाफ के प्रशिक्षण में किसी भी अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण वसूली/वसूली प्रथाओं को अपनाने के बिना उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के कार्यक्रम शामिल होंगे। कर्मचारियों के लिए मुआवजे के तरीकों में सेवा के क्षेत्रों और उधारकर्ता संतुष्टि पर अधिक जोर दिया जाना चाहिए, न कि केवल जुटाए गए ऋणों की संख्या और वसूली की दर पर। फील्ड स्टाफ द्वारा आचार संहिता का पालन न करने के मामलों में भी जुर्माना लगाया जा सकता है। संवेदनशील क्षेत्रों में वसूली के लिए आमतौर पर केवल कर्मचारी और नॉट आउट सोर्स रिकवरी एजेंटों का उपयोग किया जाता है।

### **धारा- 4 आंतरिक नियंत्रण प्रणाली**

कंपनी, कंपनी के भीतर नामित व्यक्तियों को अनुपालन के लिए जिम्मेदारी सौंपने के लिए आवश्यक संगठनात्मक व्यवस्था करेगी और इसे सुनिश्चित करने के लिए ऑडिट और आवधिक निरीक्षण सहित आंतरिक नियंत्रण की प्रणाली स्थापित करेगी।

### **अध्याय- 3 सोने के आभूषणों की जमानत पर उधार देना:**

कंपनी वर्तमान में स्वर्ण आभूषणों की जमानत पर ऋण नहीं दे रही है।

### **अध्याय -4 समीक्षा**

उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) के अनुपालन के साथ-साथ ग्राहक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के कामकाज की समीक्षा निदेशक द्वारा तिमाही आधार पर की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल के समक्ष रखी जाएगी। कंपनी का निदेशक मंडल वार्षिक रूप से उचित व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा।