

സ്കാപ്പിന്റെ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ്
ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർപ്രാക്റ്റീസ് കോഡ്

പ്രത്യേകതകൾ	വിവരങ്ങൾ
ടെറ്റിൽ	ഫെയർപ്രാക്റ്റീസ് കോഡ്
വേർഷൻ	6
റിവ്യൂ തീയതി	March 03, 2025
അപ്പ്രൂവ്ഡ് ആന്റ് റിവ്യൂവ്ഡ്	ബോർഡ് പ്രകാരം

ഇതിൽ ആർബിഎ സർക്കുലർ നമ്പർ 2012-13/416/ഡിഎൻബിഎസ് പരാമർശമുണ്ട്. CC. PD നമ്പർ 320/03.10.01/ 2012-13 തീയതി ഫെബ്രുവരി 18, 2013, സമീപകാല RBI സർക്കുലർ RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 തീയതി 202 ഓഗസ്റ്റ് 18-ന്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഎ) എൻബിഎഫ്സികൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പരിഷ്കരിച്ചു.

താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC), മുൻപറഞ്ഞ RBI സർക്കുലറിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന NBFC-കൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ കമ്പനി പിന്തുടരേണ്ട മിനിമം ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഇത് സജ്ജമാക്കുന്നു. ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ദൈനംദിന അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി അവരുമായി എങ്ങനെ ഇടപെടുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

സോഷ്യൽ/ മറ്റേതെങ്കിലും മീഡിയയിൽ പോസ്റ്റ് ചെയ്തിട്ടുള്ള പരാതികൾ / അന്വേഷണങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഈ നയം ബാധകമാണ്, ആവശ്യാനുസരണം താഴെപ്പറയുന്ന പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ എത്തിച്ചേരാൻ ഞങ്ങൾ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടെയും പ്രയോജനത്തിനായി കമ്പനി എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രങ്ങളിലും അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും എഫ്പിസി പ്രമുഖമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അത് അക്ഷരത്തിലും സ്ക്രീനിനിലും പിന്തുടരുകയും ചെയ്യും.

കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളോടെയാണ് കോഡ് വികസിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ഫെയർപ്രാക്ടീസ് ഉറപ്പാക്കൽ
- കൂടുതൽ സുതാര്യത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാനും അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും സഹായിക്കുന്നു
- കമ്പനിയിൽ ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം വളർത്തിയെടുക്കുക

വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

- കൺസ്യൂമർ ഡ്യൂറബിൾ ലോണുകൾ, സെക്യൂരിറ്റികൾക്കെതിരായ ലോൺ, ബില്ലുകൾ/ഇൻവോയ്സ് കിഴിവ്, വർക്കിങ് കാപ്പിറ്റൽ ലോൺ, ടോ ലോൺ, ലീസ് റെന്റൽ ഡിസ്കൗണ്ടിങ്, വാങ്ങൽ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ വിവിധ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. എന്നിരുന്നാലും ചുവടെയുള്ള ക്ലോസ് റീട്ടെയിൽ ലോണുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് മാത്രമേ ബാധകമാകൂ. വ്യക്തിഗത വായ്പ, ഉപഭോക്തൃ ദീർഘകാല വായ്പ മുതലായവ, അതിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഒരു വ്യക്തിയാണ്, കൂടാതെ സാമ്പത്തിക കമ്പോള ബിസിനസ്സിനെക്കുറിച്ച് നല്ല പരിചയവും സജ്ജീകരണവുമുള്ള മിഡ്-ലാർജ് കോർപ്പറേറ്റ് ക്ലൈന്റുകളെ അപേക്ഷിച്ച് സഹായം ആവശ്യമായി വരും.

- ഈ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ ഓരോന്നിനും Snapmint Financial Services Private Limited-ന്റെ 'അപേക്ഷാ ഫോം / ഉചിതമായ രേഖകൾ' കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കേണ്ട എല്ലാ രേഖകളുടെയും വിശദാംശങ്ങളും ഉൾപ്പെടും.

- മറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ (NBFC-കൾ) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സമാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപയോഗിച്ച് അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും വിവരമുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ Snapmint Financial Services Private Limited നൽകും.
- സ്പാർക് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന് അതിന്റെ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അപേക്ഷാ ഫോം ലഭിച്ചതിന് ഒരു അക്നോളജ്‌മെന്റ് നൽകാനുള്ള സംവിധാനം ഉണ്ട്. സ്കാപ്പിൻ്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും പൂർണ്ണമായി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും.

ലോൺ അപ്രെസലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

സ്പാർക് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, പലിശ നിരക്ക്, തിരിച്ചടവ് വൈകിയതുമൂലമുള്ള ഏതെങ്കിലും പിഴ ചാർജ്ജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പാ പരിധിയുടെ തുക ഒരു അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റേതെങ്കിലും മുഖേനയോ വായ്പക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.

ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സ്വീകാര്യത സ്കാപ്പിൻ്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് രേഖപ്പെടുത്തിവെക്കും .

സ്പാർക് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, ലോണുകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് ലോൺഎഗ്രിമെന്റിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.

ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ

- a) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വായ്പാ കരാറിൻ്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ചുമത്തിയാൽ, അത് 'പെനൽ ചാർജ്ജുകളായി' കണക്കാക്കും, കൂടാതെ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്ന 'പെനൽ പലിശ' രൂപത്തിൽ ഈടാക്കില്ല. അഡ്വാൻസുകൾക്ക് പലിശ ഈടാക്കുന്നു. പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം ചാർജ്ജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ലോൺ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
- b) കമ്പനി പലിശ നിരക്കിൽ ഒരു അധിക ഘടകവും അവതരിപ്പിക്കില്ല, കൂടാതെ അക്ഷരത്തിലും സ്കിരിറ്റിലും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും
- c) ഏത് പേരിൽ വിളിക്കപ്പെട്ടാലും, ലോണുകളിൽ പിഴ ചുമത്തുന്നതിനോ സമാനമായ ചാർജ്ജുകളോ സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി ഒരു ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം രൂപീകരിക്കും.
- d) ഒരു പ്രത്യേക ലോൺ / ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം

കാണിക്കാതെ ലോൺ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ന്യായമായതും ആനുപാതികവുമായ പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവ്

- e) പെനൽ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവും കാരണവും ലോൺ കരാറിലെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും, കൂടാതെ പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന നിരക്കുകൾക്കും കീഴിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.
- f) വായ്പയുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ ഏതെങ്കിലും സന്ദർഭവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

- സ്റ്റാപ്പിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, പലിശ നിരക്ക്, സേവന നിരക്കുകൾ മുതലായവയിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ, വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ, അതിന്റെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും. സ്റ്റാപ്പിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്ന് ഉറപ്പാക്കും.
- വായ്പ കരാറിന് കീഴിലുള്ള പെയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പെർഫോമൻസ് തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനുള്ള/ ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- സ്റ്റാപ്പിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, അത്തരം കടം വാങ്ങുന്നയാൾ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ചതിന് ശേഷമോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ലഭ്യമായ പരിധിയുടെ കുടിശ്ശിക തുകയുടെ സാക്ഷാത്കാരത്തിന് ശേഷമോ മാത്രമേ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യുകയുള്ളൂ. ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ ഉണ്ടായേക്കാം അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അടക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ സ്റ്റാപ്പിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്-ന് അവകാശമുള്ള ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളോടെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും. കാരണം നടപടിക്രമങ്ങൾ പൂർത്തിയാക്കി 15 പ്രവൃത്തി

ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പ്രസ്തുത നിബന്ധനകൾ പൂർത്തീകരിച്ചാൽ ഉപഭോക്താവിന് നോ ഒബ്ജക്ഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നൽകും.

ജെനറൽ

- സ്നാപ്മിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, അതത് വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ, കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കും (വായ്പക്കാരൻ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ, അത് സ്നാപ്മിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടേക്കാം.).
- കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, സ്നാപ്മിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരന്റെ അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, സ്നാപ്മിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങളിൽ ഏർപ്പെടാൻ പാടില്ല. ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ/കുടിശ്ശിക തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ പരിശീലനം നൽകും.
- കമ്പനിയിലോ ബ്യൂറോയിലോ ഉള്ള അക്കൗണ്ട് കാൻസൽ ചെയ്യാനോ ബ്ലോക്ക് ചെയ്യാനോ ക്ലോസ് ചെയ്യാനോ ആഗ്രഹിക്കുന്ന വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യത്തിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് Snapmint-ന്റെ കസ്റ്റമർസർവീസ് സെന്റർ വഴിയോ support@snapmintfin.com എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ അയച്ചോ അത് അഭ്യർത്ഥിക്കാം. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഇതിനകം നേടിയ ലോണുകൾ ആക്റ്റീവ് ആയി തുടരുകയും, ഇതിനകം സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള അതിന്റെ/അവരുടെ ബന്ധപ്പെട്ട കൊമേഷ്യൽ നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസൃതമായി തിരിച്ചടക്കുകയും ചെയ്യാം .

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

സ്നാപ്മിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് റിഡ്രസൽ

മെക്കാനിസം കൂടുതൽ അർത്ഥവത്തായതും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിന്, ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം നിർമ്മിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനം ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരങ്ങൾ ന്യായവും നീതിയുക്തവുമാണെന്നും നൽകിയിരിക്കുന്ന ചട്ടങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിലാണെന്നും ഉറപ്പാക്കും. ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അനുസരണവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ഫലപ്രാപ്തിയും ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യും.

a. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പ്രശ്നങ്ങൾക്കെകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള യന്ത്രങ്ങൾ

ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാനോ പരാതി അയയ്ക്കാനോ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ (ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ) രാവിലെ 10:00 നും വൈകിട്ട് 7:00 നും ഇടയിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന ചാനലുകൾ ഉപയോഗിക്കാം.

• +91-22-48931351 ലേക്ക് വിളിക്കാം

• ഇ മെയിൽചെയ്യാം support@snapmintfin.com

• താഴെ സൂചിപ്പിച്ച വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക:

Snapmint Financial Services Private Limited, ഓഫീസ് നം. 201, രണ്ടാമത്തെ നില, C-വിങ്, നീലകാന്ത് ബിസിനസ് പാർക്ക്, വിദ്യാവിഹാർ സ്റ്റേഷൻക്കു സമീപം, വിദ്യാവിഹാർ (പശ്ചിമം), മുംബൈ - 400086.

നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത സാഹചര്യത്തിലോ സ്നാപ്പിൻ്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ അയാൾ തൃപ്തനാകുന്നില്ലെങ്കിലോ, ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ സമീപിക്കാം. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും കോൺടാക്റ്റും ഇപ്രകാരമാണ്:

ശ്രീമതി സരിത വിസ്റ്റ്

Tel. No.: +91-22-48931351

ഇ മെയിൽഐഡി : grievance@snapmintfin.com

മേൽപ്പറഞ്ഞ ചാനലുകളിലൂടെ ലഭിച്ച പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, അവർക്ക് ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റെ ഹെഡ് ശ്രീ വിവേക് ഗാലയ്ക്ക് എഴുതാം: vivek@snapmintfin.com

ഈ ചാനലിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന കത്തുകൾ / ഇമെയിലുകൾക്കുള്ള പ്രതികരണം 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങൾ ഉറപ്പ് നൽകുന്നു. പരാതി/തർക്കം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, സ്നാപ്പിൻ്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസിന്റെ

അധികാരപരിധിയിലുള്ള ആർബിട്രേഷന്റെ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷൻ വകുപ്പിന്റെ റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജിന് ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാം. പരിമിതമായ വീഴ്ചകൾ. DNBS-ന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

Dy. General Manager, Department of Non-Banking Supervision Centre I, World Trade Centre, Mumbai-400005

b. നിർബന്ധിത ഡിസ്‌പ്ലേ ആവശ്യകതകൾ

സ്റ്റാഫിൻ്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്-ന് ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രങ്ങളിലും ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉണ്ടായിരിക്കും:

- പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ ക്രമീകരണം.
- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ എന്നിവയുടെ പ്രദർശനം.പരാതി പരിഹാര യൂണിറ്റിൻ്റെ പ്രക്രിയ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തിക്കായി എല്ലാ പരാതികളും അവസാനിപ്പിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കും.

അവൻ്റെ/അവളുടെ തലത്തിൽ പരിഹരിക്കാൻ സാധ്യമല്ലെങ്കിൽ പരാതി ഉചിതമായ തലങ്ങളിലേക്ക് ഉയർത്തുമെന്ന് അവർ ഉറപ്പാക്കും.ഫലപ്രദമായ പരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുതിർന്ന മാനേജ്മെൻ്റിനോട് പരാതിപ്പെടേണ്ടതില്ലാത്ത ഒരു സാഹചര്യത്തിൽ ഞങ്ങൾ എത്തിച്ചേരുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് ആത്യന്തികമായ ശ്രമം, ഈ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും അവ ധാരണയുടെ വീക്ഷണകോണിൽ നിന്ന് അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും ഞങ്ങൾ ശക്തമായ ഒരു സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. പരാതിയുടെ കാരണങ്ങൾ,ആവർത്തനത്തെ തടയുക.

c. സമയ പരിധി

പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ ഉപയോഗിക്കാം (ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ ഇന്റേണൽ മെഷിനറിയിലെ പോയിന്റ് (എ) റഫർ ചെയ്യുക).പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, സ്നാപ്പിൻ്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ഒരു അംഗീകാരം / പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും.വിഷയം പരിശോധിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, സ്നാപ്പിൻ്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കാനോ പരാതി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യപ്പെട്ട് അറിയിപ്പ് നൽകാനോ ശ്രമിക്കുന്നു.

ഞങ്ങളുടെ അവസാനം ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ശരിയായ വീക്ഷണകോണിൽ കാണുകയും സാധ്യമായ എല്ലാ കോണുകളിൽ നിന്നും വിശകലനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

ഏത് പ്രശ്നത്തിലും സ്റ്റാപ്പിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് സ്റ്റാൻഡിന്റെ ആശയവിനിമയം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും. ഉൾപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിശോധിക്കുന്നതിന് കുറച്ച് സമയമെടുക്കുന്ന പരാതികൾ ഉടൻ അംഗീകരിക്കും.

ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ / പ്രശ്നങ്ങൾക്കെങ്കിലും ചെയ്യുന്നതിൽ സ്നാപ്മിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് സംയോജിപ്പിക്കുന്ന എന്തെങ്കിലും പുതിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടാകുമ്പോൾ മുൻപറഞ്ഞ നയം ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യും / പരിഷ്കരിക്കും.

ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അമിത പലിശയും ലോണുകൾക്ക് ഫീസും ഈടാക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ, പലിശനിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു നയം Snapmint ന്റെ ബോർഡ് സ്വീകരിച്ചു. പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് നിരക്കുകളും (പലിശ നിരക്ക്). ഈ നയം കമ്പനിയുടെ snapmintfin.com എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്. ബോർഡ് ROI നയത്തിന്റെ ആനുകാലിക അവലോകനവും നടത്തുന്നു.

പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിശ്ചയിക്കുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പോളിസിയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ പരിഗണിക്കുന്ന ഒരു പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ കമ്പനി ഉപയോഗിക്കുന്നു. ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ റിസ്ക് പ്രൊഫൈലിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു. അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയാൻ പലിശ നിരക്ക് വാർഷികമാക്കും. നിർവചിച്ച വിതരണ തീയതിക്കപ്പുറം ഈടാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും അമിത പലിശ ഉപഭോക്താവിന് റീഫണ്ട് ചെയ്യും. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷിയിൽ കൃത്യമായ ജാഗ്രത പുലർത്താനും ആർബിട്രേയുടെ കൈവെടി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാനും കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കും.

ഫോഴ്സ് മജ്യൂർ

സ്നാപ്മിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് രൂപരേഖ നൽകിയിട്ടുള്ള വിവിധ പ്രതിബദ്ധതകൾ സാധാരണ പ്രവർത്തന പരിതസ്ഥിതിയിൽ ബാധകമാണ്. ഫോഴ്സ് മജ്യൂറിന്റെ സാഹചര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെയും പൊതുജനങ്ങളുടെയും പൂർണ്ണ സംതൃപ്തിക്കായി ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന് കീഴിലുള്ള പ്രതിബദ്ധതകൾ നിറവേറ്റാൻ സ്നാപ്മിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന് കഴിയില്ല.

ഫെയർപ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വർഷം തോറും അവലോകനം ചെയ്യും, കൂടാതെ ആർബിട്രേ നിയന്ത്രണങ്ങളിലും നിയമങ്ങളിലും നിലവിലുള്ള മാർക്കറ്റ് രീതികളിലും കാലാകാലങ്ങളിൽ വരുത്തുന്ന ഭേദഗതിക്ക് അനുസൃതമായി ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ.