

സ്കാപ്പിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽസർവീസ് പ്രൈവറ്റ്
ലിമിറ്റഡ്
ഫെയർപ്രാക്റ്റീസ് കോഡ്
വേർഷൻ7

ഡോക്യുമെന്റ് റിവ്യൂ ആന്റ് അപ്രൂവൽ

ഡോക്യുമെന്റിന്റെ പേര്	ഫെയർപ്രാക്റ്റീസ് കോഡ്
അനുവദിക്കുന്ന അതോറിറ്റി	ബോഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടറേഴ്സ്
അനുവദിച്ച തീയതി	29 th ഡിസംബർ 2025
അവലോകന ഇടവേള	വാർഷികമായും ആവശ്യാനുസരണം
വേർഷൻ നമ്പർ.	7

കണ്ടന്റുകളുടെ ടേബിൾ

S. No.	Particulars	Page No.
1	ആമുഖം	4
2	കോഡിന്റെ ഉദ്ദേശം	4
3	ലോണുകൾക്കായുള്ള ആപ്ലിക്കേഷനുകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിങ്ങും	4
4	വാളാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും	5
5	ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ	5
6	നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം	5
7	ജനറൽ	6
8	ശാരീരിക / കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്കുള്ള വാളാ സൗകര്യങ്ങൾ	6
9	വായ്പകൾക്കും മുൻകൂർ വായ്പകൾക്കുമുള്ള പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന ("KFS")	6
10	വായ്പകളുടെ പ്രീ-പെയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ	6
11	ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകൾ പുറത്തുവിടൽ	7
12	ലോണുകളുടെ റിക്കവറി	7
13	റിക്കവറി ഏജൻ്റുമാരുടെ ഇടപെടൽ	8
14	ഡയറക്ട് സെയിൽസ് ഏജൻ്റുമാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ (DSA) / നേരിട്ടുള്ള മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജൻ്റുമാർ(DMA) കമ്പനിയുടെ റിക്കവറി ഏജൻ്റുമാർ	8
15	ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴിയുള്ള ലോണുകൾ	8
16	പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	9
17	അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള നിയന്ത്രണം	10
18	ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം	11
19	ഫെയർപ്രാക്റ്റീസ് കോഡിന്റെ അവലോകനം	11
20	ഓമ്നിബസ് ക്ലോസ്	11

ആമുഖം :

സ്റ്റാഫിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനി മുതൽ 'കമ്പനി' അല്ലെങ്കിൽ 'SFSPL' അല്ലെങ്കിൽ 'Snapmint' എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്നു), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ('RBI') രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു നോൺ-ഡെപ്പോസിറ്റ് സ്വീകരിക്കുന്ന നോൺബാങ്കിങ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനിയാണ് (നിക്ഷേപ, ക്രെഡിറ്റ് കമ്പനി). സ്റ്റാഫിന്റ് നിലവിൽ ബേസ് ലെയർ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി ('NBFC') ആയി തരംതിരിച്ചിരിക്കുന്നു. കമ്പനി ഉപഭോക്തൃ ധനകാര്യ വായ്പയും വ്യക്തിഗത വായ്പയും നൽകുന്ന ബിസിനസ്സിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു.

2025 നവംബർ 28 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ - ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് കണ്ടക്ട്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 (പരിഷ്കരിച്ചതും, ഭേദഗതി ചെയ്തതും, കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തതും) പ്രകാരം, NBFCകൾ പാലിക്കേണ്ട ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്പിസി) സംബന്ധിച്ച നിയന്ത്രണങ്ങൾ ("ആർബിഐ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ") നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

താഴെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ, FPC, മുകളിൽ പറഞ്ഞ RBI മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന NBFCകൾക്കായുള്ള FPCയെക്കുറിച്ചുള്ള ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ കമ്പനി പാലിക്കേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഇത് സജ്ജമാക്കുന്നു. ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും കമ്പനി ദൈനംദിന അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവരുമായി എങ്ങനെ ഇടപെടുമെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

സോഷ്യൽ മീഡിയയിലും മറ്റ് മാധ്യമങ്ങളിലും പോസ്റ്റ് ചെയ്യുന്ന പരാതികൾ/അന്വേഷണങ്ങൾ ഉള്ളവർ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഈ നയം ബാധകമാണ്, ഈ നയം അനുസരിച്ച് എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാൻ ഞങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടെയും പ്രയോജനത്തിനായി കമ്പനി എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രങ്ങളിലും, വെബ്സൈറ്റിലും എഫ്പിസി പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അത് അക്ഷരപ്രതി പാലിക്കുകയും ചെയ്യും..

കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഈ കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തിരിക്കുന്നത് ഒരു ലക്ഷ്യത്തോടെയാണ്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ രീതികൾ ഉറപ്പാക്കാൻ
- കൂടുതൽ സുതാര്യത, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാനും അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും സഹായിക്കുന്നു.
- കമ്പനിയിൽ ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം വളർത്തുന്നു
- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും, നീതിയുക്തവും, വിശ്വസനീയവുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- മുൻകൂർ തുക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിൽ നിയമപരമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ

വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

- കമ്പനി കൺസ്യൂമർഫിനാൻസ് ലോണുകൾ, പേജ്ലൻൽലോണുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ വിവിധ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, താഴെയുള്ള ക്ലോസ് വ്യക്തിഗത വായ്പ, കൺസ്യൂമർ ഡ്യൂറബിൾ വായ്പ മുതലായവയ്ക്ക് മാത്രമേ ബാധകമാകൂ, അവിടെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഒരു വ്യക്തിയാണെങ്കിൽ, സാമ്പത്തിക വിപണി ബിസിനസിൽ നന്നായി പരിചയസമ്പന്നരും സജ്ജരമായ ഇടത്തരം കോർപ്പറേറ്റ് ക്ലയന്റുകളുമായി താരതമ്യപ്പെടുത്തുമ്പോൾ സഹായം ആവശ്യമുള്ള ആളാണ്.
- ഈ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് വേണ്ടിയുള്ള സ്റ്റാപ്പിന്റിന്റെ 'അപേക്ഷാ ഫോം / ഉചിതമായ രേഖകൾ' എന്നിവയിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കേണ്ട എല്ലാ രേഖകളുടെയും വിശദാംശങ്ങളും ഉൾപ്പെടും.
- മറ്റ് NBFC-കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സമാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപയോഗിച്ച് വായ്പക്കാർക്ക് അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്തുന്നതിനും അറിവുള്ള ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനും ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി നൽകും..
- അപേക്ഷാ ഫോം സ്വീകരിച്ചതിന് വായ്പക്കാർക്ക് ഒരു രസീത് നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം കമ്പനിക്കുണ്ട്. ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും പൂർണ്ണമായി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തീരുമാനം അറിയിക്കും.
- കടം വാങ്ങുന്നവരുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- അനുവദിച്ച ക്രെഡിറ്റ് പരിധിയുടെ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതി എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വൈകിയ തിരിച്ചടവ് മൂലമുള്ള പിഴ ചാർജ്ജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ കമ്പനി ഒരു അനുമതി കത്ത് വഴിയോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെയോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.
- കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചു എന്നത് കമ്പനി രേഖപ്പെടുത്തി സൂക്ഷിക്കും.
- വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് കമ്പനി വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.

ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ

- വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ പിഴ ചുമത്തിയാൽ അത് 'പിഴ നിരക്കുകൾ' ആയി കണക്കാക്കും കൂടാതെ അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർക്കുന്ന 'പിഴ പലിശ'യായി അത് ഈടാക്കില്ല. പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത് അത്തരം ചാർജ്ജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പാ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
- പലിശ നിരക്കിൽ കമ്പനി ഒരു അധിക ഘടകവും ചേർക്കില്ല, കൂടാതെ

അക്ഷരപ്രതി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

- c) വായ്പകൾക്ക് ചുമത്തുന്ന പിഴ ചാർജ്ജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ സമാനമായ ചാർജ്ജുകൾ സംബന്ധിച്ച്, ഏത് പേരിലായാലും, കമ്പനി ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഒരു നയം രൂപീകരിക്കും..
- d) ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികമായി പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ തുക ന്യായയുക്തമായിരിക്കും.
- e) പലിശ നിരക്കുകളും സേവന നിരക്കുകളും എന്ന വിഭാഗത്തിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമേ, വായ്പാ കരാറിലും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും (MITC) / KFS-ലും കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പിഴ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള കാരണവും അളവും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം.
- f) വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, ശിക്ഷാ നടപടികൾ ചുമത്തിയതിന്റെ കാരണവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- g) 'ബിസിനസ്സ് അല്ലാത്ത ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്' അനുവദിക്കുന്ന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ നിരക്കുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കരുത്.

നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം

- വായ്പാ വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്ക്, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ, വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വന്നാൽ, കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അവരുടെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അറിയിപ്പ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരു എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- വായ്പാ കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കാനോ/ത്പരിതപ്പെടുത്താനോ ഉള്ള തീരുമാനം ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- കടം വാങ്ങുന്നയാൾ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ചാൽ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ലഭ്യമായ പരിധിയുടെ കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചടച്ചാൽ മാത്രമേ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യുകയുള്ളൂ, സ്റ്റാപ്പിമിന്റിന് കടം വാങ്ങുന്നയാളിനെതിരെ ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശത്തിനോ ലീനിയോ വിധേയമായി. അത്തരം തിരിച്ചടവ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഇതേക്കുറിച്ച് നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും, പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെയോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ പണം നൽകുന്നതുവരെയോ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള

വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ ഇതിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും. ഔപചാരികതകൾ പൂർത്തിയാക്കി 15 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പറഞ്ഞ നിബന്ധനകൾ പാലിച്ചാൽ ഉപഭോക്താവിന് നോ ഒബ്ജക്ഷൻസർട്ടിഫിക്കറ്റ് നൽകുന്നതാണ്.

ജേനറൽ

- ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ, കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടില്ല (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടേക്കാവുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ ഒഴികെ).
- കടം വാങ്ങിയ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിൽ, അതായത് എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.
- കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന(റിക്കവറി) കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവം ഉപയോഗിക്കരുത്, അതായത് അസമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ/കുടിശ്ശികകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ കായികബലം ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ പരിശീലനം നൽകും.
- കമ്പനിയിലോ ബ്യൂറോയിലോ ഉള്ള അക്കൗണ്ട് റദ്ദാക്കാനോ ബ്ലോക്ക് ചെയ്യാനോ ക്ലോസ് ചെയ്യാനോ ആഗ്രഹിക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യത്തിൽ, സ്റ്റാപ്പിന്റ് കസ്റ്റമർ സർവീസ് സെന്റർ വഴിയോ support@snapmintfin.com എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇമെയിൽ അയച്ചോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അത് അഭ്യർത്ഥിക്കാം. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഇതിനകം നേടിയ വായ്പ(കൾ) സജീവമായി തുടരുകയും ഇതിനകം സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള അതിന്റെ/അവരുടെ ബന്ധപ്പെട്ട വാണിജ്യ നിബന്ധനകൾക്കനുസൃതമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുകയും ചെയ്യും.

ശാരീരിക / കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ

വൈകല്യത്തിന്റെ പേരിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളും അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും. കമ്പനി എല്ലാ തലങ്ങളിലുമുള്ള ജീവനക്കാർക്കായി നടത്തുന്ന എല്ലാ പരിശീലന പരിപാടികളിലും, നിയമവും അന്താരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷനുകളും വഴി വികലാംഗർക്ക് ഉറപ്പുനൽകുന്ന അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന അനുയോജ്യമായ ഒരു മൊഡ്യൂൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം. കൂടാതെ, കമ്പനി ഇതിനകം തന്നെ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കും.

ലോണുകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമായുള്ള കീ ഫാക്ട്സ് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് (“KFS”)

- ആർബിഫ്രെ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച്, വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് അറിവുള്ള ഒരു വീക്ഷണം സ്വീകരിക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന് കമ്പനി എല്ലാ ഭാവി വായ്പക്കാർക്കും ഒരു KFS നൽകും. അത്തരം കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കണം കെഎഫ്എസ് എഴുതേണ്ടത്. KFS-ന്റെ ഉള്ളടക്കം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വിശദീകരിക്കുകയും അവർ അത് മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഒരു അംഗീകാരം നേടുകയും വേണം.
- KFSന് ഒരു സവിശേഷ പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ നൽകും, കൂടാതെ ഏഴ് ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ സാധുത കാലയളവും, ഏഴ് ദിവസത്തിൽ താഴെയുള്ള കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് ഒരു പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിന്റെ സാധുത കാലയളവും ഉണ്ടായിരിക്കും.
- KFS-ൽ വാർഷിക ശതമാന നിരക്കിന്റെ (APR) ഒരു കമ്പ്യൂട്ടേഷൻ ഷീറ്റും, ലോൺ കാലയളവിലെ ലോണിന്റെ അമോർട്ടൈസേഷൻ ഷെഡ്യൂളും ഉൾപ്പെടും. കമ്പനി ചുമത്തുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും APR-ൽ ഉൾപ്പെടും.
- തേർഡ് പാർട്ടി സേവന ദാതാക്കൾക്ക് വേണ്ടി കമ്പനി യഥാർത്ഥ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ഇൻഷുറൻസ് ചാർജുകൾ, നിയമപരമായ ചാർജുകൾ മുതലായവ APR-ന്റെ ഭാഗമാകും, അവ പ്രത്യേകം വെളിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും. കമ്പനി അത്തരം ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും, ഓരോ പേയ്മെന്റിനും രസീതുകളും അനുബന്ധ രേഖകളും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.
- വായ്പാ കാലാവധിയുടെ ഒരു ഘട്ടത്തിലും, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതമില്ലാതെ, KFS-ൽ പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത യാതൊരു ഫീസും ചാർജുകളും മറ്റും കമ്പനി ഈടാക്കില്ല.
- വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭാഗമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു സമ്മറി ബോക്സായും KFS ഉൾപ്പെടും.

ലോണുകളുടെ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ

- 2025 ഡിസംബർ 31-നോ അതിനുമുമ്പോ അനുവദിച്ചതോ പുതുക്കിയതോ ആയ നിലവിലുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണിന് കമ്പനി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കില്ല.
- 2026 ജനുവരി 1-നോ അതിനുശേഷമോ അനുവദിച്ചതോ പുതുക്കിയതോ ആയ വായ്പകൾക്കും മുൻകൂർ വായ്പകൾക്കും (ടേം ലോണുകൾ, ഡിമാൻഡ് ലോണുകൾ) പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും:
 - a. ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾ ഒഴികെയുള്ള എല്ലാ വായ്പകൾക്കും, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് കമ്പനിയുടെ അംഗീകൃത നയം പ്രകാരമായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ടേം ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ചുമത്തുകയാണെങ്കിൽ, അത് പ്രീപെയ്ഡ് തുകയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കും. ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിശ്ചിത തീയതിക്ക് മുമ്പ് ഫെസിലിറ്റി ക്ലോസ് ചെയ്യുമ്പോൾ അനുവദിച്ച പരിധി

കവിയാത്ത തുകയ്ക്ക് പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കും.

- b. ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, വായ്പാ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന കാലയളവിന് മുമ്പ് സൗകര്യം പുതുക്കേണ്ടതില്ല എന്ന തന്റെ ഉദ്ദേശ്യം കടം വാങ്ങുന്നയാൾ കമ്പനിയെ അറിയിച്ചാൽ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ബാധകമല്ല, എന്നാൽ നിശ്ചിത തീയതിയിൽ സൗകര്യം ക്ലോസ് ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ.
- c. കമ്പനിയുടെ നിർദ്ദേശപ്രകാരം മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ നടത്തുമ്പോൾ കമ്പനി യാതൊരു ചാർജുകളും ഈടാക്കില്ല.
- d. പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളുടെ ബാധകതയോ മറ്റോ അനുമതി കത്തിലും വായ്പാ കരാറിലും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. കൂടാതെ, KFS നൽകേണ്ട വായ്പകളുടെയും മുൻകൂർ തുകകളുടെയും കാര്യത്തിൽ, KFS-ലും ഇത് പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്. ഇവിടെ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടില്ലാത്ത പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളൊന്നും കമ്പനി ഈടാക്കില്ല.
- e. കമ്പനി നേരത്തെ എഴുതിത്തള്ളിയ വായ്പകളുടെ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് സമയത്ത് കമ്പനി മുൻകാല പ്രാബല്യത്തോടെ യാതൊരു ചാർജുകളും / ഫീസും ഈടാക്കില്ല.

ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകൾ പുറത്തുവിടൽ

- ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും പുറത്തിറക്കുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- വായ്പാ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ബാങ്കിംഗ് ഔട്ട്ലെറ്റിൽ നിന്നോ / ശാഖയിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ, അവരുടെ / അവരുടെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച്, യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകപ്പെടും.
- പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതിക്ക് ശേഷം നൽകുന്ന വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ രേഖകൾ റിട്ടേൺ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമയക്രമവും സ്ഥലവും വ്യക്തമാക്കണം.
- നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് നന്നായി തയ്യാറാക്കിയ നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കും. അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾക്കായുള്ള മറ്റ് സമാനമായ നയങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും ഒപ്പം പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം, അങ്ങനെ സംഭവിച്ചാൽ ബാധകമായ ചട്ടങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.
- അത്തരം രേഖകൾ നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അവയുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് സഹായിക്കുകയും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ അധിക ചെലവുകളും വഹിക്കുകയും ചെയ്യും.

റിക്കവറി ലോണുകൾ

- തിരിച്ചടവ് സംബന്ധമായ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന വായ്പക്കാരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനും, അത്തരം വായ്പക്കാരുമായി ഇടപഴകുന്നതിനും, ലഭ്യമായ പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ച് ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനം കമ്പനി സ്ഥാപിക്കും.
- കടം വാങ്ങുന്നയാളും കമ്പനിയും പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്ന ഒരു നിയുക്ത/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് വെച്ചായിരിക്കും റിക്കവറി നടത്തുക. എന്നിരുന്നാലും, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ തുടർച്ചയായി രണ്ടോ അതിലധികമോ തവണ നിയുക്ത / കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകാതിരുന്നാൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് പണം തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ അനുവാദമുണ്ടാകും.
- കമ്പനിയോ അതിന്റെ ഏജന്റോ വീണ്ടെടുക്കലിനായി യാതൊരു കഠിനമായ രീതികളിലും ഏർപ്പെടരുത്. മുകളിൽ പറഞ്ഞവയുടെ പൊതുവായ പ്രയോഗത്തെ പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, താഴെപ്പറയുന്ന രീതികൾ കർശനമായി നിരോധിച്ചിരിക്കുന്നു:
 - a. ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധികേഷപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം
 - b. രാവിലെ 9:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 7:00 മണിക്ക് ശേഷവും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ നിരന്തരം വിളിക്കുക കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ വിളിക്കുക.
 - c. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കുന്നത്
 - d. കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കൽ
 - e. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ കുടുംബത്തിന്/ആസ്തികൾക്ക്/പ്രശസ്തിക്ക് ഹാനി വരുത്താൻ അക്രമമോ മറ്റ് സമാന മാർഗങ്ങളോ ഉപയോഗിക്കുകയോ ഉപയോഗിക്കുമെന്ന് ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുക.
 - f. കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളോ സംബന്ധിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക.

വീണ്ടെടുക്കൽ ഏജന്റുമാരുടെ ഇടപെടൽ

- റിക്കവറി ഏജന്റുകൾ എന്നാൽ കമ്പനി അതിന്റെ കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്നും ഈ ഏജൻസികളിലെ ജീവനക്കാരിൽ നിന്നും കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിനായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏജൻസികളെയാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- റിക്കവറി ഏജന്റുമാരുടെ ഇടപെടലിനായി കമ്പനി കൃത്യമായ ജാഗ്രത പാലിക്കും, മറ്റു കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം, റിക്കവറി പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വ്യക്തികളെയും ഇത് പരിരക്ഷിക്കും. കമ്പനി നിയമിച്ചിരിക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ ജീവനക്കാരുടെ പൂർവ്വികരെക്കുറിച്ചുള്ള പരിശോധന നടത്തുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും, അതിൽ പോലീസ് പരിശോധനയും ഉൾപ്പെടും. മുൻഗാമികളുടെ പുനഃപരിശോധന എത്ര കാലത്തേക്ക് നടത്തണമെന്ന് കമ്പനി തീരുമാനിക്കും.
- തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയ ആരംഭിക്കുമ്പോൾ കമ്പനി തിരിച്ചടവ് ഏജന്റുമാരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും. കമ്പനിയിൽ നിന്നുള്ള നോട്ടീസിന്റെയും അംഗീകാര കത്തിന്റെയും പകർപ്പ്, കമ്പനിയോ ഏജൻസിയോ നൽകിയ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡ് എന്നിവയും ഏജന്റ്

കൈവശം വയ്ക്കേണ്ടതാണ്.

- റിക്കവറി പ്രക്രിയയ്ക്കിടെ കമ്പനി റിക്കവറി ഏജൻസിയെ മാറ്റുകയാണെങ്കിൽ, മാറ്റം കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കുന്നതിനു പുറമേ, പുതിയ ഏജൻ്റ് ത്നെ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം നോട്ടീസും ഓഥറൈസേഷൻലെറ്ററും കൈവശം വയ്ക്കേണ്ടതാണ്.
- നോട്ടീസിലും അംഗീകാര കത്തിലും മറ്റ് വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം, റിക്കവറി ഏജൻസിയുടെയും കമ്പനിയുടെയും കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തണം.
- കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജൻസികളുടെ ഏറ്റവും പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഹോസ്റ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ട് സെയിൽസ് ഏജൻറുമാർ (DSA) / ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജൻറുമാർ (DMA) / റിക്കവറി ഏജൻറുമാർ എന്നിവരുടെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ

- ഉപഭോക്താക്കളെ അഭ്യർത്ഥിക്കൽ, വിളിക്കേണ്ട സമയം, ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത, ഓഫർ ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ശരിയായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അറിയിക്കൽ തുടങ്ങിയ കാര്യങ്ങളിൽ, DSA / DMA / റിക്കവറി ഏജൻറുമാർക്ക് അവരുടെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ ശ്രദ്ധയോടെയും സംവേദനക്ഷമതയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ ശരിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിക്കുന്നതിന് കമ്പനി DSA / DMA / റിക്കവറി ഏജൻറുമാരുടെ അണ്ടർടേക്കിംഗ് നേടും. ഇതിനുപുറമെ, റിക്കവറി ഏജൻറുമാർ NBFC-കൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിലെ നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്, കൂടാതെ കുടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിനും സെക്യൂരിറ്റികൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനുമുള്ള സ്വന്തം കോഡും പാലിക്കേണ്ടതാണ്.
- കടം വീട്ടാനുള്ള ശ്രമങ്ങളിൽ, കടക്കാരൻ്റെ കുടുംബാംഗങ്ങളുടെയും റഫറിമാരുടെയും സുഹൃത്തുക്കളുടെയും സ്വകാര്യതയിൽ പരസ്യമായി അപമാനിക്കുകയോ കടന്നുകയറ്റുകയോ ചെയ്യുക, മൊബൈലിലോ സോഷ്യൽ മീഡിയയിലോ അനുചിതമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയയ്ക്കുക, ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ/അല്ലെങ്കിൽ അജ്ഞാതമായി വിളിക്കുകയോ ചെയ്യുക, കുടിശ്ശികയായ വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ രാവിലെ 8:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 7:00 മണിക്ക് ശേഷവും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തുടർച്ചയായി വിളിക്കുക, തെറ്റായതും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമായ പ്രതിനിധാനങ്ങൾ നൽകുക എന്നിവയുൾപ്പെടെ, ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിക്കെതിരെ വാക്കാലുള്ളതോ ശാരീരികമോ ആയ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഭീഷണിയോ ഉപദ്രവമോ നടത്തുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി കർശനമായി ഉറപ്പാക്കും.
- ഇന്ത്യാ ഗവൺമെൻ്റിൻ്റെ DoT-യിൽ നിന്ന് സാധുവായ രജിസ്ട്രേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഇല്ലാത്ത ടെലിമാർക്കറ്റർമാരെ (DSA-കൾ / DMA-കൾ) കമ്പനി ടെലിമാർക്കറ്റർമാരായി നിയമിക്കില്ല; TRAI കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ടെലിമാർക്കറ്റർമാരെ മാത്രമേ അവരുടെ എല്ലാ പ്രൊമോഷണൽ / ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കും കമ്പനി നിയമിക്കുകയുള്ളൂ.
- കമ്പനി തങ്ങൾ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ടെലിമാർക്കറ്റർമാരുടെ (ഡിഎസ്എകൾ / ഡിഎംഎകൾ) പട്ടികയും ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് കോളുകൾ വിളിക്കാൻ അവർ ഉപയോഗിക്കുന്ന രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളും TRAI-ക്ക് നൽകും;
- കമ്പനി നിലവിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ഏജൻറുമാരും ടെലിമാർക്കറ്ററായി DoT-യിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴിയുള്ള വായ്പകൾ

കടം വാങ്ങുന്നവരെ കണ്ടെത്തുന്നതിനും/അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിനുമുള്ള എജൻറുമാരായി ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നിടത്തല്ലാം, കമ്പനി താഴെ പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും:

- വെബ്സൈറ്റിലെ ഒരു പ്രധാന സ്ഥലത്ത് അതിന്റെ എല്ലാ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷന്റെയും (DLA-കൾ) വിശദാംശങ്ങൾ;
- വായ്പാ സേവന ദാതാക്കളുടെയും (എൽഎസ്പി) എൽഎസ്പികളുടെ ഡിഎൽഎകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ, അവർ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ വെബ്സൈറ്റിൽ ഒരു പ്രധാന സ്ഥലത്ത് പ്രദർശിപ്പിക്കണം;
- കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റമർ കെയറിന്റെയും ആന്തരിക പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെയും വിശദാംശങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ ഒരു പ്രധാന സ്ഥലത്ത് നൽകിയിരിക്കുന്നു;
- വെബ്സൈറ്റിൽ ഒരു പ്രധാന സ്ഥലത്ത് ആർബിട്രേഷന്റെ പരാതി മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റത്തിലേക്കും (സിഎംഎസ്) സാച്ചെറ്റ് പോർട്ടലിലേക്കും ലിങ്ക് ചെയ്യുക;
- ആർബിട്രേഷന്റെ നിലവിലുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾപ്രകാരം ആവശ്യമായ സ്വകാര്യതാ നയങ്ങളും മറ്റ് വിശദാംശങ്ങളും വെബ്സൈറ്റിൽ ഒരു പ്രധാന സ്ഥലത്ത്;
- കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ ഒപ്പിട്ട രേഖകൾ (കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ) അതായത്, KFS, ലോൺ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ സംഗ്രഹം, അനുമതി കത്ത്, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ, കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ ഡാറ്റയുടെ സംഭരണവും ഉപയോഗവും സംബന്ധിച്ച കമ്പനിയുടെ / LSP യുടെ സ്വകാര്യതാ നയങ്ങൾ മുതലായവ വായ്പാ കരാർ/ഇടപാടുകൾ നടപ്പിലാക്കുമ്പോൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തതും പരിശോധിച്ചുറപ്പിച്ചതുമായ ഇമെയിൽ/SMS വഴി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് സ്വയമേവ ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
- പ്രാരംഭ "കൂട്ടിംഗ് ഓഫ് പിരീഡിൽ" പിഴയില്ലാതെ മുതലും ആനുപാതികമായ APR ഉം അടച്ചുകൊണ്ട് ഡിജിറ്റൽ ലോണിൽ നിന്ന് പുറത്തുകടക്കാൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വ്യക്തമായ ഓപ്ഷൻ നൽകും.
- കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി സമ്പർക്കം പുലർത്തുന്ന കമ്പനിയും എൽഎസ്പികളും, ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ/കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ എന്നിവ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി നോഡൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർമാരെ നിയമിക്കും.
- ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് കമ്പനിയിൽ അംഗത്വമുള്ള എൽഎസ്പികളുടെ ഡിഎൽഎകളും ഡിഎൽഎകളും ഡാറ്റ ശേഖരിക്കുന്നത് ആവശ്യാനുസരണം ആയിരിക്കണം, കൂടാതെ ഓഡിറ്റ് ഭയം ഉള്ള കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ മുൻകൂർ, വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെയും ആയിരിക്കണം. നിർദ്ദിഷ്ട ഡാറ്റ ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് സമ്മതം നൽകാനോ നിരസിക്കാനോ, മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തൽ പരിമിതപ്പെടുത്താനോ, ഡാറ്റ നിലനിർത്താനോ, വ്യക്തിഗത ഡാറ്റ ശേഖരിക്കുന്നതിന് ഇതിനകം നൽകിയിട്ടുള്ള സമ്മതം പിൻവലിക്കാനോ, ആവശ്യമെങ്കിൽ ആപ്ലിനെ ഡാറ്റ ഇല്ലാതാക്കാനോ മറക്കാനോ ഉള്ള ഓപ്ഷൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.
- കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ സമ്മതം നേടുന്നതിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം കടം വാങ്ങുന്നവരുമായുള്ള ഇടപെടലിന്റെ ഓരോ ഘട്ടത്തിലും

വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്. നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ ആവശ്യകത അനുസരിച്ച് അത്തരം പങ്കിൽ ആവശ്യമുള്ള സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഒഴികെ, ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിയുമായി വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്നതിന് മുമ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതം വാങ്ങേണ്ടതാണ്.

- അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ വിതരണം എല്ലായ്പ്പോഴും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് മാറ്റും, നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ മാൻഡേറ്റിന് കീഴിൽ മാത്രം ലഭിക്കുന്ന വായ്പകൾ ഒഴികെ. എന്നാൽ, ഒരു പ്രത്യേക അന്തിമ ഉപയോഗത്തിനായി വായ്പകൾ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, വായ്പയുടെ സമ്മതിച്ച നിബന്ധനകൾ പ്രകാരം അന്തിമ ഗുണഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് നേരിട്ട് വിതരണം ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
- DLA-കൾ / LSP-കൾക്ക് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റുമായി ലിങ്കുകൾ ഉണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. വായ്പാ വിഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, ഒരു റിക്കവറി ഏജന്റിനെ റിക്കവറിക്കായി നിയോഗിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഇതിനകം നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള റിക്കവറി ഏജന്റിൽ മാറ്റം വരികയോ ചെയ്താൽ, റിക്കവറി ഏജന്റ് വായ്പക്കാരനെ സമീപിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയ അത്തരം റിക്കവറി ഏജന്റിന്റെ വിവരങ്ങൾ റിക്കവറി ഏജന്റ് വായ്പക്കാരനെ ബന്ധപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് ഇമെയിൽ/എസ്എംഎസ് വഴി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഇന്നത്തെ മത്സരാധിഷ്ഠിത സാഹചര്യത്തിൽ, സുസ്ഥിരമായ ബിസിനസ്സ് വളർച്ചയ്ക്ക് മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം ഒരു പ്രധാന ഉപകരണമാണ്. സ്നാപ്മിന്റിൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനവും സംതൃപ്തിയുമാണ് ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന ശ്രദ്ധപൂർവ്വമായ ഉപഭോക്താക്കളെ ആകർഷിക്കാൻ മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ നിലനിർത്താനും വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമമായും സേവനം നൽകേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. മികച്ച ഉപഭോക്തൃ അനുഭവവും കാര്യക്ഷമമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും നൽകുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മെച്ചപ്പെട്ട അനുഭവം നൽകുന്നതിനും സ്നാപ്മിന്റ് നിരവധി സംരംഭങ്ങൾ കൊണ്ടുവന്നിട്ടുണ്ട്.

സ്നാപ്മിന്റിന്റെ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥവത്തായതും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിന്, ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം നിർമ്മിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനം ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരം ന്യായവും നീതിയുക്തവുമാണെന്നും നിയമങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും നൽകിയിരിക്കുന്ന ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിൽ ആണെന്നും ഉറപ്പാക്കും. എഫ്പിസിയുടെ പരിഹാരവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ഫലപ്രാപ്തിയും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യും.

a. ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംവിധാനം

പരാതികൾ/പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള

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

• +91-22-48931351 ലേക്ക് വിളിക്കാം

• support@snapmintfin.com ലേക്ക് ഇ മെയിൽ അയക്കാം

• താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക.:

സ്നാപ്മിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, ഓഫീസ് നമ്പർ 201, രണ്ടാം നില, സി-വിംഗ്, നീലകണ്ഠ ബിസിനസ് പാർക്ക്, വിദ്യാവിഹാർ സ്റ്റേഷൻ സമീപം, വിദ്യാവിഹാർ (വെസ്റ്റ്), മുംബൈ - 400086.

നൽകിയിരിക്കുന്ന സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ സ്നാപ്മിന്റ് നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ സമീപിക്കാം. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും താഴെ കൊടുക്കുന്നു:

Ms. സരിത വിസ്റ്റ്

Tel. No.: +91-22-48931351

ഇമെയിൽ Id: grievance@snapmintfin.com / nodalofficer@snapmintfin.com

മുകളിൽ പറഞ്ഞ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ശ്രീ. വിവേക് ഗാലയ്ക്ക് pno@snapmintfin.com എന്ന വിലാസത്തിൽ എഴുതാവുന്നതാണ്.

ഈ ചാനൽ വഴി ലഭിക്കുന്ന കത്തുകൾക്കും ഇമെയിലുകൾക്കും 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മറുപടി നൽകുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.

ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് ഒരു അറിയിപ്പും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് അവരുടെ പരാതി ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ സമർപ്പിക്കാം:

i. RBI CMS portal: <https://cms.rbi.org.in> അല്ലെങ്കിൽ

ii. നിങ്ങളുടെ പരാതി നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ അയയ്ക്കുക:

കേന്ദ്രീകൃത രസീത് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017 ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - 14448 അല്ലെങ്കിൽ

iii. പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങളുള്ള പരാതികൾ crpc@rbi.org.in എന്ന ഇമെയിൽ വിലാസത്തിൽ അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്.

b. നിർബന്ധിത പ്രദർശന ആവശ്യകതകൾ

ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രങ്ങളിലും സ്നാപ്മിന്റ് ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉണ്ടായിരിക്കും:

- പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ ക്രമീകരണം.
- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ എന്നിവയുടെ പ്രദർശനം. പരാതി പരിഹാര യൂണിറ്റിന്റെ പ്രക്രിയ എല്ലാ പരാതികളും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തൃപ്തികരമായ രീതിയിൽ അവസാനിപ്പിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കും.

പരാതി അയാളുടെ/അവളുടെ തലത്തിൽ പരിഹരിക്കാൻ കഴിയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, അത് ഉചിതമായ തലങ്ങളിലേക്ക് എത്തിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് അവർ ഉറപ്പാക്കും. ഫലപ്രദമായ പരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുതിർന്ന മാനേജ്മെന്റിനോട് പരാതിപ്പെടേണ്ടതില്ലാത്ത ഒരു സാഹചര്യം ഞങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് ആത്യന്തിക ശ്രമം, എന്നാൽ ഈ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും, പരാതിയുടെ കാരണങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കുന്നതിനും, ആവർത്തനം തടയുന്നതിനുമുള്ള ശക്തമായ ഒരു സംവിധാനം ഞങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

c. ട്രൈം ഫ്രെയിം

പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ ഉപയോഗിക്കാം (ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക യന്ത്രങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള പോയിന്റ് (എ) കാണുക). പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഒരു ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ഒരു അറിയിപ്പ് / പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ സ്നാപ്മിന്റ് ശ്രമിക്കും. വിഷയം പരിശോധിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, പരാതി ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ മറുപടി അയയ്ക്കുകയോ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യപ്പെട്ട് ഒരു അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കുകയോ ചെയ്യാൻ സ്നാപ്മിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ശ്രമിക്കുന്നു.

ഞങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ശരിയായ കാഴ്ചപ്പാടിൽ നിന്ന് കാണുകയും സാധ്യമായ എല്ലാ കോണുകളിൽ നിന്നും വിശകലനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

ഏതൊരു വിഷയത്തിലും സ്നാപ്മിന്റ് നിലപാടിന്റെ ആശയവിനിമയം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്. ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ പരിശോധിക്കാൻ കുറച്ച് സമയം ആവശ്യമായ പരാതികൾ ഉടൻ സിദ്ധിക്കപ്പെടും.

ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ/പ്രശ്നങ്ങൾക്കെകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ സ്നാപ്മിന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള പുതിയ മാറ്റങ്ങൾ വരുമ്പോൾ, പുതിയ പരാതി പരിഹാര മാർഗങ്ങൾ അവതരിപ്പിക്കുന്നതുൾപ്പെടെ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ നയം ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും/പരിഷ്കരിക്കുകയും ചെയ്യും.

അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള നിയന്ത്രണം

ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് അമിത പലിശയും വായ്പകൾക്ക് ഫീസും ഈടാക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ, പലിശ നിരക്കുകൾ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു നയം സ്നാപ്മിന്റ് ബോർഡ് സ്വീകരിച്ചു. പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും (പലിശ നിരക്ക് നയം). ഈ പോളിസി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റായ www.snapmintfin.com ൽ ലഭ്യമാണ്. ബോർഡ് ഈ പോളിസിയുടെ ആനുകാലിക അവലോകനവും നടത്തുന്നു.

പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പോലീസിയീൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് (പ്രീമിയം എന്നിവ പരിഗണിക്കുന്ന ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃകയാണ് കമ്പനി ഉപയോഗിക്കുന്നത്. ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ റിസ്ക് പ്രൊഫൈലിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും. അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ പലിശ നിരക്ക് വാർഷികമായി

കണക്കാക്കും. നിശ്ചിത വിതരണ തീയതിക്ക് ശേഷം ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശ ഉപഭോക്താവിന് തിരികെ നൽകുന്നതാണ്. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷിയെക്കുറിച്ച് കൃത്യമായ പരിശോധന നടത്താനും ആർബിട്രേഷന്റെ കൈവെടി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാനും കമ്പനി ഏറ്റെടുക്കും.

വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള കാരണവും അപകടസാധ്യതയുടെ ഗ്രേഡേഷനും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെയോ ഉപഭോക്താവിനെയോ അറിയിക്കുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും വേണം.

ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻസ്കീം

2021 ലെ ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി 2021 നവംബർ 12 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും. ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സംവിധാനത്തിന്റെ അധികാരപരിധി നിഷ്പക്ഷമാക്കുന്നതിലൂടെ ഈ പദ്ധതി 'ഒരു രാഷ്ട്രം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ' എന്ന സമീപനം സ്വീകരിക്കുന്നു. ഇത് നിലവിലുള്ള മൂന്ന് ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതികളെ സംയോജിപ്പിക്കുന്നു, അതായത് (i) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി, 2006; (ii) ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി, 2018; (iii) ഡിജിറ്റൽ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി, 2019. പദ്ധതിയുടെ പ്രസക്തമായ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി പ്രകാരം ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി കമ്പനി കർശനമായി പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ (ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കപ്പെടുകയും ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനാകാതിരിക്കുകയും അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് മറുപടി ലഭിക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്താൽ), ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും രീതിയിൽ ഓംബുഡ്സ്മാനെയോ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാനെയോ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്:

ഓൺലൈൻ മോഡ് വഴിയാണ് പരാതി നൽകിയത്:

<https://cms.rbi.org.in> എന്ന നിയുക്ത പോർട്ടൽ വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴി നൽകുന്ന പരാതി:

പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് രീതിയിലോ നേരിട്ടോ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ കേന്ദ്രീകൃത രസീത് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്, ആർബിട്രേഷൻ അറിയിക്കുന്നത് -

കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC) RBI

സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ്, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160 017 ഇമെയിൽ - crpc@rbi.org.in ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ)

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അവലോകനം.

കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വർഷം തോറും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

പുനഃപരിശോധിക്കും, കൂടാതെ ആർബിപ്പെ നിയന്ത്രണങ്ങൾ, നിയമങ്ങൾ, നിലവിലുള്ള മാർക്കറ്റ് രീതികൾ എന്നിവയിലെ കാലാകാലങ്ങളിലെ ഭേദഗതികൾക്കനുസൃതമായി ആവശ്യാനുസരണം പുനഃപരിശോധിക്കും.

ഓമ്നിബസ് ക്ലോസ്

ആർബിപ്പെ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിലവിലുള്ളതും ഭാവിയിലുള്ളതുമായ എല്ലാ മാസ്റ്റർ സർക്കുലറുകൾ/നിർദ്ദേശങ്ങൾ/മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ/മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ കുറിപ്പുകൾ എന്നിവയായിരിക്കും ഈ നയത്തിന്റെ ഉള്ളടക്കത്തിന് മേൽനോട്ടം വഹിക്കുന്നത്..

കമ്പനി ഈ കോഡിന്റെ അന്തസ്സത്ത പാലിച്ചുകൊണ്ടും അതിന്റെ ബിസിനസ്സിന് ബാധകമായ രീതിയിലും ഈ കോഡ് പാലിക്കും.