

ചേരമാൻ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവ്വീസസ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിലും, തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളുടെ കാര്യത്തിലും, കമ്പനി അനുവർത്തിച്ചു വരുന്ന നയങ്ങളുടെ ഫലപ്രദമായ കാഴ്ചപ്പാടുകൾ തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുക എന്നതാണ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറത്തിറക്കിയ 'ഗൈഡ്ലൈൻസ് ഓൺ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഫോർ എൻ.ബി.എഫ്.സിസ് (Circular No. RBI/2012-13/27 DNBS (PD) CC No.286/03.10.042/2012-13 dated July 2012) കണക്കിലെടുത്ത് തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്ന ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സൗകര്യങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും കാര്യം സംബന്ധിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കി തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തരാക്കുന്നു.

കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങളാണ് ഈ കോഡ് ലക്ഷ്യമിടുന്നത്:

1. സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിലും തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിന് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളുടെ കാര്യത്തിലും കമ്പനി അനുവർത്തിച്ചു വരുന്ന നയങ്ങളെപ്പറ്റിയുള്ള ഫലപ്രദമായ കാഴ്ചപ്പാടുകൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുക.
2. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സൗകര്യങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും കാര്യങ്ങളിന്മേൽ തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തരാക്കുക.
3. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ സാമാന്യ നിലവാരം പുലർത്തി, മികച്ചതും കുറ്റമറ്റതും, സുതാര്യവും വിശ്വസനീയവുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
4. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളിൽനിന്നും ന്യായമായും എന്തൊക്കെ പ്രതീക്ഷിക്കാം എന്ന് മനസ്സിലാക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തരാക്കുക.
5. ഉപഭോക്താക്കൾക്കും കമ്പനിക്കും ഇടയിൽ കുറ്റമറ്റതും സൗഹൃദപരവുമായ ബന്ധം വളർത്തുക.

കോഡിന്റെ പ്രയോഗങ്ങൾ

കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങൾ ഈ കോഡിന് അനുസൃതമായാണ് ഉപഭോക്താവിനു നൽകുന്നത്. കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങൾ ചുവടെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.

1. EQUITY FINANCING - വളർച്ചാ സാധ്യതയുള്ള പദ്ധതികളിൽ ഓഹരി നിക്ഷേപം നടത്തുക.
2. LEASING - പാട്ടക്കാരുടെ ആവശ്യാനുസരണം ആസ്തികൾ വാങ്ങുകയും പാട്ടക്കാരുടെ ആസ്തികൾ പാട്ടത്തിനു നൽകുകയും ചെയ്യുക.

അപേക്ഷകളും മറ്റു നടപടിക്രമങ്ങളും

1. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ കത്തിടപാടുകളും നാട്ടുഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

2. കമ്പനി നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് ഓരോ അപേക്ഷാഫോറവും വ്യത്യസ്തമായിരിക്കും. ഉപഭോക്താവിനു ശരിയായ തീരുമാനം എടുക്കുവാൻ പ്രാപ്തരാക്കുന്ന രീതിയിൽ മറ്റുള്ള നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പാട്ടു വ്യവസ്ഥകളുടെയും നിബന്ധനകളുടെയും വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതായിരിക്കും.
3. പാട്ടത്തിന്റെ നിരക്കുകളും, പാട്ടവ്യവസ്ഥകളും, നിബന്ധനകളും, പാട്ടത്തുക കണക്കാക്കുവാൻ ഉപയോഗിക്കുന്ന വാർഷിക ചെലവുകളും, മറ്റു ചാർജ്ജുകളും ഉപഭോക്താവിനെ സ്പഷ്ടമായും വ്യക്തമായും അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും.
4. പാട്ടത്തിനു വേണ്ടിയുള്ള അപേക്ഷയും അതിനോട് അനുബന്ധമായ രേഖകളും പ്രമാണങ്ങളും ലഭിക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് അപേക്ഷ ലഭിച്ചുവെന്നതിന് തെളിവായി രസീത് നൽകുന്നതായിരിക്കും. അപേക്ഷയിന്മേൽ തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനുള്ള ഏകദേശ കാലക്രമം രേഖപ്പെടുത്തുന്നതായിരിക്കും.

പാട്ടത്തിന്റെ മൂല്യനിർണ്ണയവും വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും

1. അപേക്ഷകന് പാട്ടം അനുവദിക്കപ്പെട്ടാൽ കമ്പനി പ്രാദേശികഭാഷയിലോ അപേക്ഷകന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ഒരു അനുമതി പത്രവും (Offer letter) / ഉള്ളടക്കം സഹിതമുള്ള അനുബന്ധരേഖകളും, അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള തുക, പാട്ടത്തുക, ഉപഭോക്താവിനു മേൽ ചുമത്തുന്ന വാർഷിക ചെലവും അവ ചുമത്തുന്ന രീതികളും മറ്റ് വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും അപേക്ഷകന് കൈമാറുന്നതായിരിക്കും. അപേക്ഷകനുമേൽ ചുമത്തുന്ന അധികബാധ്യതകൾ അനുമതി പത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതായിരിക്കും. പാട്ടം അനുവദിച്ചു കൊടുക്കുമ്പോൾ അനുമതി പത്രത്തിന്റെ പകർപ്പും മറ്റ് അനുബന്ധരേഖകളും അപേക്ഷകന് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശികഭാഷയിൽ നൽകുകയും സ്വീകരിച്ച് ഒപ്പിട്ട അനുമതി പത്രത്തിന്റെ പകർപ്പ്, രേഖകളുടെ ഭാഗമായി കമ്പനി സൂക്ഷിക്കുന്നതുമായിരിക്കും.
2. ഉപഭോക്താവിനുമേൽ ചുമത്തുന്ന വാർഷിക ചെലവുകളും മറ്റു ചാർജ്ജുകളും കമ്പനിയുടെ ആഭ്യന്തരമായ നയങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കും. ബിസിനസ് ധനസമാഹരണത്തിനുള്ള ചെലവ്, ബിസിനസ് നടത്തിപ്പ് ചെലവ്, റിസ്ക് പ്രീമിയം, ഇടലാഭം തുടങ്ങിയവ കണക്കിലെടുത്താണ് ഉപഭോക്താവിനുമേൽ ചുമത്തുന്ന വാർഷിക ചെലവുകൾ തീരുമാനിക്കുന്നത്. അപേക്ഷകന്റെ സാമ്പത്തികസ്ഥിതി, ബിസിനസ്, പൂർവ്വകാല ചരിത്രം, ബിസിനസിന്റെ നിയമപരിസ്ഥിതി, ബിസിനസിലെ മത്സരക്ഷമത മുതലായവയെ അവലംബിച്ച് തരംതിരിച്ചാണ് ഉപഭോക്താവിനുമേൽ ചുമത്തുന്ന വാർഷിക ചെലവുകൾ കണക്കാക്കുന്നത്.

പാട്ടവിതരണവും/വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകൾ തുടങ്ങിയവയിലെ മാറ്റങ്ങളും

1. പാട്ടക്കരാറിന് അനുസൃതമായ സർവ്വീസ് ചാർജ്ജുകൾ, ഫിനാൻസ് ചാർജ്ജുകൾ, തിരിച്ചടവ് ചാർജ്ജുകൾ, ഉപഭോക്താവിനുമേൽ ചുമത്തുന്ന വാർഷിക ചെലവുകൾ, തിരിച്ചടവ് മുടങ്ങിയാലുള്ള അധിക ചാർജ്ജുകൾ, ധനവ്യയ പട്ടിക തുടങ്ങിയവയിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവികാല പ്രാബല്യമുള്ളതായിരിക്കുകയും പ്രാദേശികഭാഷയിലോ പാട്ടക്കരാറിൽ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അദ്ദേഹത്തെ അറിയിക്കുന്നതുമായിരിക്കും. അനുസൃതമായി പാട്ടക്കരാറിൽ ഉചിതമായ നിബന്ധനകൾ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതുമായിരിക്കും.

2. കരാറിനനുസരിച്ചുള്ള പാട്ടത്തുക തിരിച്ചടവോ കൃത്യനിർവ്വഹണമോ റദ്ദാക്കുക അല്ലെങ്കിൽ പാട്ടത്തുകയുടെ തിരിച്ചടവ് ദ്രുതഗതിയിലായിരിക്കുക തുടങ്ങിയ തീരുമാനങ്ങൾ കരാറിന് ഉചിതമായി മാത്രം നടത്തുന്നതായിരിക്കും.
3. എല്ലാ തിരിച്ചടവ് തുകകളും നൽകിയ ശേഷമോ അല്ലെങ്കിൽ പാട്ടം എടുത്ത ആളിനെതിരായി കമ്പനിക്ക് നിയമപരമായ അവകാശം അല്ലെങ്കിൽ സ്വന്തം കൈവശം വെയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശത്തിന്മേൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം തീർപ്പാക്കി പാട്ടത്തുകയുടെ ബാക്കി തുക ഈടാക്കിയശേഷമോ കമ്പനി എല്ലാ ഈടുകളും തിരികെ നൽകുന്നതായിരിക്കും. ഇത്തരത്തിലുള്ള അവകാശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ അതിനെ സംബന്ധിക്കുന്ന മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും ബാക്കിയുള്ള നഷ്ടപരിഹാരങ്ങളും ഇത്തരം നഷ്ടപരിഹാരങ്ങൾ തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/നൽകുന്നത് വരെ എന്ത് നിബന്ധനയിലാണ് ഈട് വെയ്ക്കുന്നതെന്നും ഉപഭോക്താവിനെ കമ്പനി അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും.

പാട്ടത്തുക വിതരണത്തിന് ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം

1. പാട്ടത്തുക വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടങ്ങൾ ക്രിയാത്മകമാവുകയും ഉപഭോക്താവ് നേരിടുന്ന യാഥാർത്ഥ്യമായ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾക്ക് അർഹമായ പരിഗണന നൽകുന്നതുമായിരിക്കും.
2. ഉപഭോക്താവ് വെളിപ്പെടുത്താതെയുള്ള ഏതെങ്കിലും വിവരം കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടാത്ത പക്ഷം, കരാറിനനുസൃതമല്ലാത്ത ഉപഭോക്താവിന്റെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിൽ/കാര്യങ്ങളിൽനിന്നും കമ്പനി അകന്നു നിൽക്കുന്നതായിരിക്കും.

രഹസ്യ സ്വഭാവങ്ങളുള്ള വിവരങ്ങൾ

1. ഉപഭോക്താവിനെ സംബന്ധിച്ചിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ കമ്പനി അതീവ രഹസ്യമായും സ്വകാര്യമായും സൂക്ഷിക്കുന്നതാണ്. താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമെ ഇത്തരം വിവരങ്ങൾ കമ്പനി പങ്കുവെയ്ക്കുകയുള്ളൂ:
 - നിയമപരമായി ബാധ്യസ്ഥരാകുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ നിയമാനുസൃതം സ്ഥാപിതമായ അധികാരികൾ ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ
 - ഉപഭോക്താവിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി ലഭിക്കുമ്പോൾ
2. ഉപഭോക്താവിന്റെ പക്കൽനിന്നും പാട്ട ഇടപാടിന്റെ അക്കൗണ്ട് മാറ്റുവാനായി അപേക്ഷ ലഭിച്ചാൽ അപേക്ഷക്കുമേൽ 21 ദിവസത്തിനകം തീർപ്പ് കൽപിക്കുകയും തീരുമാനം ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. ഇത്തരം തീരുമാനങ്ങൾ പാട്ടക്കരാറിനും നിയമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി മാത്രമായിരിക്കും എടുക്കുക.

പാട്ടത്തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച്

1. അനുനയം, മര്യാദ, ന്യായയുക്തമായ ഇടപെടൽ തുടങ്ങിയവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് പാട്ടത്തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനെ സംബന്ധിച്ചിട്ടുള്ള കമ്പനിയുടെ നയങ്ങൾ രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ളത്. വിശ്വസ്തത, ദീർഘകാലബന്ധം തുടങ്ങിയവ കാര്യസൂക്ഷിക്കുവാനുള്ള പരിശ്രമം കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്നും ഉണ്ടായിരിക്കും.
2. പാട്ടത്തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനായി നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള കമ്പനി ഉദ്യോഗസ്ഥർ അവരെ സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തുകയും കൂടിശ്ശികയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതുമായിരിക്കും.

3. പാട്ടത്തുക തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനായി കമ്പനി അനാവശ്യമായ ക്ലേശങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനു നിരന്തരമായി സൃഷ്ടിക്കുകയോ അസമയങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിനെ വിളിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതല്ല. നല്ല പെരുമാറ്റം ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശീലനം ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് നൽകുന്നതിന് എപ്പോഴും ശ്രദ്ധിക്കുന്നതാണ്.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

കമ്പനി അധികാരികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിന്മേൽ ഉണ്ടാകുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെ ആശ്രയിക്കാവുന്നതാണ്. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് വിശദാംശങ്ങൾ ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന് അനുബന്ധമായി ചേർത്തിട്ടുണ്ട്. പരാതി പരിഹാരസംവിധാനത്തിന്റെയും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെയും പുനഃരവലോകനം മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ ക്രമമായ ഇടവേളകളിൽ കമ്പനി നടത്തുന്നതും ഇതിന്റെ റിപ്പോർട്ട് ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സിന്റെ അവലോകനത്തിനു വെയ്ക്കുന്നതുമാണ്.

Sd/
Managing Director