



**ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡ്**

റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറത്തിറക്കിയ നോൺ ബാങ്കിങ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികളുടെ ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡ്-നെ കുറിച്ചുള്ള ഗൈഡ് ലൈൻസ് സർക്യൂലർ നമ്പർ DNBS.CC.PD.No.054/03.10.0119/2015-16 തീയതി 01 ജൂലൈ 2015 അനുസരിച്ചു ശുഭകിരൺ ക്യാപ്പിറ്റൽ ലിമിറ്റഡിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചു മിനുട്ടിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയ ഈ ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡ് (FPC) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മികച്ച സേവനവും വായ്പാ നടപടികളിൽ സുതാര്യവും മികച്ചതും കുറുമറ്റതും വിശ്വസനീയതയും ആയ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിച്ചു അവർക്കു വേണ്ടുന്ന സേവനം നൽകി പരാതിമുക്ത പ്രവർത്തനം ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതിന് വേണ്ടി ഉള്ളതാണ്.

**A. ആമുഖം:**

ഈ ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡ് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ തന്നെ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖയിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ കമ്പനിയുടെ വായ്പകളെ കുറിച്ചും മറ്റു ഉൽപ്പന്നങ്ങളെ കുറിച്ചും ഉള്ള എല്ലാ നടപടി ക്രമങ്ങളും സംവിധാനങ്ങളും മനസ്സിലാക്കുവാൻ അവരെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിനു ആവശ്യമായ പരിശീലനം കമ്പനിയുടെ ഫീൽഡ് ജീവനക്കാർക്ക് നൽകുന്നുണ്ട്. **റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ** യുടെ **KYC ഗൈഡ് ലൈൻസ്** അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ പാലിക്കുന്നുണ്ട് എന്ന് അത് ഉറപ്പു വരുത്തുന്നു. വായ്പ അനുവദിക്കലും വിതരണവും ശാഖകൾ വഴി നടത്തുന്നതാണ്.

**വായ്പ അപേക്ഷയുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും അനുവദിക്കൽ പ്രക്രിയകൾ**

- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ കത്തിടപാടുകളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അഥവാ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.
- എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷ ഫോമുകളിലും വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും സംബന്ധിച്ച വിശദമായ വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റു പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തുന്നത് വായ്പ എടുത്തയാളെ ന്യായമായ തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനു പ്രാപ്തമാക്കുന്നു.
- ഒരു വായ്പ എടുക്കുന്നതിനു ഓരോ ഉപഭോക്താവും അയാളുടെ യഥാർത്ഥ തിരിച്ചറിയൽ രേഖകൾ (**KYC** പ്രമാണങ്ങൾ) സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- അധികമായി വേണ്ടി വരുന്ന പ്രമാണങ്ങളും മറ്റു വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്താവിനെ ഉടനെ തന്നെ അറിയിച്ചു കൈപ്പറ്റി സമയനഷ്ടമില്ലാതെ തന്നെ വായ്പാകാര്യത്തിൽ തീരുമാനം എടുക്കുന്നതാണ്.
- വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുൻപ് ക്രെഡിറ്റ് ഏജൻസിസ് വഴി ലഭിക്കുന്ന ക്രെഡിറ്റ് സ്കോർ പരിശോധന ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.
- വായ്പ അപേക്ഷ ലഭിച്ചാൽ കാലതാമസമില്ലാതെ വായ്പയുടെ സ്വീകരണമോ നിരാസമോ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
- വായ്പ ഉടമ്പടി മുതൽ നിബന്ധനകളെക്കുറിച്ചും ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ കാര്യങ്ങളെ കുറിച്ചും ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ അവരെ ബോധ്യപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.
- വായ്പ വിതരണം അക്കൗണ്ടുകളിൽ കൂടി മാത്രം. വായ്പ വിതരണത്തോടൊപ്പം തന്നെ തിരിച്ചടവിനുള്ള കാലാവധി, പലിശനിരക്കുകൾ, തുടങ്ങി എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്താവിനെ പഠിപ്പിച്ച് ബോധ്യപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

**A. നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും:**

- അനുവദനീയമായ വായ്പത്തുക, വാർഷിക പലിശനിരക്ക്, കുടിശ്ശിക പലിശനിരക്ക്, വായ്പാകാലാവധി, ഗഡുതുകയും ഘടനയും തുടങ്ങി വായ്പയെ കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നത് അവർക്കു സുതാര്യമായ തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനു സഹായിക്കും.
- എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയ വായ്പാ അനുമതിപത്രം കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.
- കമ്പനി അധികാരപ്പെടുത്തിയ ജീവനക്കാരന്റേ ഒപ്പോടു കൂടിയ വായ്പാ അനുമതിപത്രത്തിൽ വായ്പാതുക, വാർഷിക പലിശനിരക്ക്, മറ്റു നിരക്കുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.
- വായ്പാ കരാറിൽ വൈകിയ തിരിച്ചടവിന് ഈടാക്കപ്പെടുന്ന പിഴപ്പലിശ വായ്പാ അനുമതിപത്രത്തിലും മറ്റു പ്രമാണങ്ങളിലും ശ്രദ്ധിക്കപ്പെടുന്നതും പെട്ടെന്ന് തിരിച്ചറിയാൻ സാധിക്കുന്നതുമായ അക്ഷരങ്ങളിലും അക്കങ്ങളിലുമായി പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യത്തിൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും പരിഷ്കരണം, തിരിച്ചടവ് സമയക്രമം, പലിശനിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മറ്റുള്ളവ, എന്നിവയിൽ മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ നോട്ടീസ് നൽകിക്കൊണ്ട് കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- ഉപഭോക്താവിന് എതിരായ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃത അവകാശത്തിനു വിധേയമായി കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കാനുള്ള മുഴുവൻ തിരിച്ചടവും ലഭിച്ചതിനുശേഷം മാത്രമേ കമ്പനിയിൽ ഈടായി നൽകിയിട്ടുള്ള എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും തിരികെ നൽകുകയുള്ളൂ.
- മറ്റേതെങ്കിലും നിയമപരമായ അവകാശങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് വിശദ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ നോട്ടീസ് നൽകി കമ്പനി ബാക്കി വന്ന അവകാശങ്ങൾ തീർപ്പാക്കുന്നത് വരെ ഈടായി നൽകിയിട്ടുള്ള സെക്യൂരിറ്റികൾ കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിനും സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം നിലനിർത്തുന്നതിനും അധികാരം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്.
- ഉപഭോക്താവ് ഒപ്പിട്ടു നൽകിയ വായ്പ അനുമതിപത്രം വായ്പ രേഖകളോടൊപ്പം സൂക്ഷിക്കുന്നതാണ്. കരാറിൽ വ്യക്തമാക്കിയ സാഹചര്യത്തിൽ അല്ലാതെ വായ്പ വാങ്ങുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനിയോ കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരോ ഇടപെടുന്നതല്ല. ലേല നടപടികളെ കുറിച്ചു കരാറിൽ വ്യക്തമായി പ്രതിപാദിക്കുന്നതാണ്.
- ആവശ്യമായ പ്രമാണീകരണത്തിനും ബാധ്യതാസൃഷ്ടിക്കും വിധേയമായി സാധാരണ ഗതിയിൽ വേണ്ടുന്ന എല്ലാ വിവരങ്ങളും അടങ്ങിയ അപേക്ഷ ഫോം ലഭിയ്ക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് വായ്പാനുവാദം നൽകുന്നതാണ്. അഥവാ എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനെ അതേക്കുറിച്ചു ബോധിപ്പിക്കുന്നതാണ്.
- ഫണ്ട് കോസ്റ്റ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ വസ്തുതകൾ കണക്കിലെടുത്തു കമ്പനിക്ക് അതിന്റെ ആഭ്യന്തരതത്വങ്ങളും നടപടികളുക്രമങ്ങളും ഉപയോഗിച്ച് പലിശനിരക്കുകളും സേവനനിരക്കുകളും നിശ്ചയിക്കാവുന്നതാണ്. എന്നാൽ നിരക്കുകൾ വളരെ അധികം അല്ലെന്നു ഉറപ്പു വരുത്തേണ്ടതാണ്. വായ്പാവിതരണം നടത്തുമ്പോൾ നിശ്ചയിക്കപ്പെടുന്ന പലിശനിരക്കുകൾ കമ്പനിയുടെ മേല്പറഞ്ഞ ആഭ്യന്തര തത്വങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും വിധേയമായിട്ടാണ് എന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുന്നു.
- ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണനടപടിയുടെ ഭാഗമായി മുൻതിരിച്ചടവ് പിഴയോ / മുൻകൂർ വായ്പാ തിരിച്ചടവ് പിഴയോ ഈടാക്കുന്നതല്ല.
- വാർഷിക പലിശനിരക്ക് മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിക്കുന്നത് വഴി ഉപഭോക്താവിന് പലിശയെ കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുവാനും അവർ അടക്കേണ്ടുന്ന കൃത്യമായ തുകയെ കുറിച്ച് അറിവ് ലഭിക്കുന്നതിനും വേണ്ട നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളേണ്ടതാണ്.
- നിരക്കുകളിൽ വ്യത്യാസം വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ പ്രസ്തുത വിവരം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതാണ്.

**B. ന്യായമായിട്ടുള്ള കടം തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ മാർഗ്ഗങ്ങൾ**

- കമ്പനി അതിന്റെ ശാഖകൾ വഴിയാണ് വായ്പാതിരിച്ചടവ് ഉറപ്പാക്കുന്നത്. ഫീൽഡ് ജീവനക്കാരെ ഉപഭോക്താവിന്റെ വാസഗൃഹത്തിലോ സ്ഥാപനത്തിലോ സന്ദർശനം നടത്തി, തിരിച്ചടവ് സ്വീകരിക്കുവാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതാണ്.
- ഫീൽഡ് ജീവനക്കാർ ന്യായമായ പ്രവർത്തനരീതി കാഴ്ചവെക്കുന്നതിനും അത് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ആവശ്യമായ പരിശീലനവും മേൽനോട്ടവും നടത്തുന്നതിനുള്ള പ്രക്രിയകൾ കമ്പനിയുടെ പരിശീലന പരിപാടിയിൽ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിട്ടുള്ളതും ആയത് **ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡ്** മാനുവലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതും ആകുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള മാനുഷമായ പെരുമാറ്റം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും കടം തിരിച്ചുപിടിക്കലിൽ അന്യായ മാർഗ്ഗങ്ങൾ പ്രയോഗിക്കുന്നില്ല എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനുമുള്ള പരിശീലനം ഫീൽഡ് ജീവനക്കാർക്ക് കൊടുത്തു വരുന്നു.
- പ്രസ്തുത മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കാത്ത/ലംഘനം നടത്തുന്ന ജീവനക്കാർക്കെതിരെയുള്ള ശിക്ഷാനടപടികൾ പെരുമാറാത്തതിൽ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്.

**C. സ്വർണ്ണപ്പണയ വായ്പ :- KYC, മുല്യനിർണയം, ലേലം.**

- **കമ്പനി** ആവശ്യപ്പെടുന്ന തിരിച്ചറിയൽ രേഖകൾ - തെരെഞ്ഞെടുപ്പ് തിരിച്ചറിയൽ കാർഡ്, ആധാർ, പാസ്പോർട്ട്, ഡ്രൈവിംഗ് ലൈസൻസ്, പാൻ കാർഡ് മുതലായവയോ (ഏതെങ്കിലും ഒന്ന്) മറ്റു രേഖകളോ നൽകുവാൻ ഉപഭോക്താക്കൾ ബാധ്യസ്ഥരാണ്. **റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ** നടപ്പിലാക്കിക്കൊണ്ടിരിക്കുന്ന **ഗൈഡ് ലൈൻസ്** അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ നടപ്പിലാക്കുവാൻ കമ്പനിയും ബാധ്യസ്ഥരാണ്. ആയതിനാൽ ഉപഭോക്താവിനെ കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും ശേഖരിച്ച ശേഷം വളരെ ശ്രദ്ധയോടെ മാത്രമേ വായ്പകൾ അനുവദിക്കുകയുള്ളൂ എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതാണ്.
- പ്രത്യേകം രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ എല്ലാ സ്വർണ്ണവായ്പയുടെയും കാലാവധി **12** മാസം ആയിരിക്കും. **20,000** രൂപയ്ക്കു മുകളിലുള്ള എല്ലാ വായ്പകളുടെയും വിതരണം അക്കൗണ്ട് വഴി നടത്തുന്നതാണ്.
- സ്വർണ്ണ ഉരുപ്പടികൾ സുരക്ഷിത ഇടയിൽ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ മുല്യനിർണയ പ്രക്രിയകൾ നടത്തുന്നതാണ്.
- ഉപഭോക്താവിന്റെ കയ്യിൽ നിന്നും ടോക്കൺ നഷ്ടപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അവർ സ്വർണ്ണ ഉരുപ്പടികളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം തെളിയിക്കുന്ന രേഖകൾ ഹാജരാക്കേണ്ടതാണ്.
- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും വായ്പാതിരിച്ചടവിനു ശേഷം സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ള സെക്യൂരിറ്റികൾ തിരികെ ലഭിക്കുന്നതിന് അർഹതയുണ്ട്. എങ്കിലും കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കാനുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ബാധ്യതകൾ ബാക്കിയുണ്ടെങ്കിൽ പ്രസ്തുത സെക്യൂരിറ്റികൾ കമ്പനിക്ക് ഇട് നിലനിർത്തി ആയത് ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസ് നൽകി അറിയിക്കാവുന്നതാണ്.
- വായ്പയ്ക്ക് വേണ്ടി ഹാജരാക്കുന്ന സ്വർണ്ണ ഉരുപ്പടികളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം തെളിയിക്കുന്ന സത്യവാങ്മൂലം ഉപഭോക്താവ് നൽകേണ്ടതാണ്.
- ഇടയിൽ ലഭിക്കുന്ന സ്വർണ്ണഉരുപ്പടികൾക്കു ആവശ്യമായ ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷ എടുക്കുന്നതാണ്.
- എല്ലാ ശാഖകൾക്കും ഇട് വസ്തുവകകളും മറ്റു രേഖകളും സൂക്ഷിക്കുന്നതിനായി **ISI** മാനദണ്ഡനിബന്ധനകൾ പാലിച്ചുള്ള സ്റ്റോറേജ് മുറികളും സെയ്ഫുകളും ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.
- പ്രസ്തുത സ്റ്റോറേജ് മുറിയുടെയും സെയ്ഫിന്റെയും താക്കോലുകൾ രണ്ടു അധികാരപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർ പ്രത്യേകം പ്രത്യേകം സൂക്ഷിക്കേണ്ടതും ഒന്നിച്ചു മാത്രം ഉപയോഗിക്കേണ്ടതുമാണ്. സുരക്ഷിതത്വകാര്യങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ ഗൈഡ് ലൈൻസും അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് വേണ്ട പരിശീലന പരിപാടികൾ തുടർച്ചയായി നടത്തപ്പെടുന്നതാണ്. എല്ലാ സ്വർണ്ണ

ഉരുപ്പടികളും കാലാനുസൃതമായി ആഭ്യന്തര ഓഡിറ്റർമാർ പരിശോധിക്കേണ്ടതും ആയതിന്റെ ഗുണനിലവാരവും തുക്കവും സുരക്ഷിതത്വവും ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതുമാണ്.

- നോട്ടീസ് മുഖേനെ അറിയിച്ചു ഉപഭോക്താവിന് തിരിച്ചടവിനുള്ള എല്ലാ സൗകര്യങ്ങളും നൽകിയ ശേഷം ഒഴിവാക്കാനാകാത്ത നടപടി ആയി മാത്രമേ സ്വർണ്ണ ലേലത്തെ കുറിച്ച് കമ്പനി ആലോചിക്കുകയുള്ളൂ. നിയമപ്രകാരമുള്ള എല്ലാ ഗൈഡ് ലൈൻസ് പാലിച്ചുകൊണ്ടും വായ്പാനുവാദവ്യവസ്ഥകൾക്കും നിബന്ധനകൾക്കും വിധേയമായും മാത്രമേ ലേലനടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയുള്ളൂ. വളരെ സുതാര്യവും നീതിയുക്തവുമായ ഒരു ലേലനടപടിക്രമം കമ്പനി ആവിഷ്കരിച്ചിട്ടുള്ളതും ആയതിന്റെ അക്ഷരാർത്ഥത്തിലുള്ള പാലനം നടത്തുന്നതുമാണ്.
- കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തു നിന്നുള്ള അറിയിപ്പുകൾക്ക് യാതൊരു മറുപടിയും ലഭിക്കാതെ വരുമ്പോഴോ, കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കാനുള്ള വായ്പത്തുകയും പലിശയും നൽകുന്നതിനുള്ള യാതൊരു നടപടിയും ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തു നിന്നും ഉണ്ടാകാതെ വരുമ്പോഴോ മാത്രമേ പരസ്യലേലത്തിലൂടെ, ഈടുവെച്ചിട്ടുള്ള സ്വർണ്ണ ഉരുപ്പടികൾ വിൽക്കുകയുള്ളൂ. വളരെ സുതാര്യമായ ലേലനടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുന്നതാണ്. ലേലനടപടികൾക്കു മുൻപേ തന്നെ ആവശ്യമായ എല്ലാ അറിയിപ്പുകളും രേഖാമൂലം രജിസ്റ്റേർഡ് / കുറിയർ കത്ത് മുഖേനെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ് ലേലനടപടിക്കുള്ള അറിയിപ്പുകൾ രണ്ടു വർത്തമാനപത്രത്തിൽ - അതിൽ ഏതെങ്കിലും ഒന്ന് പ്രാദേശികഭാഷാപത്രം - ലേലതീയതി, ലേലസ്ഥലം, തുടങ്ങിയ വിശദവിവരങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചുകൊണ്ട് പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. ലേലനടപടികൾ നിയന്ത്രിക്കുന്നത് നിയമപരമായി അംഗീകാരമുള്ളതും കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ളതുമായ ലേലനടത്തിപ്പുകാർ ആയിരിക്കും. ലേലനടപടികൾക്കു ശേഷം വില്പന വഴി ലഭിക്കുന്ന തുക, കമ്പനിക്ക് പിരിഞ്ഞു കിട്ടാനുള്ള വായ്പയിലും പലിശയിലും തട്ടികിഴിച്ചശേഷം ബാക്കി ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നതാണ്. എന്നാൽ തുക തികയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ ബാക്കി തുക കമ്പനിയിൽ അടക്കേണ്ടതാണ്. കമ്പനിക്കോ കമ്പനിയുടെ സഹോദര സ്ഥാപനങ്ങൾക്കോ ലേലനടപടികളിൽ പങ്കെടുക്കാൻ അർഹത ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.

**D. ഉപഭോക്തൃസംരക്ഷണ നടപടികൾ**

ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം:

ശുഭ് കിരൺ ക്യാപിറ്റൽ ലിമിറ്റഡിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഏറ്റവും മെച്ചപ്പെട്ട സേവനം ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ആവശ്യമായ പരിശീലനം സ്ഥിരമായി നൽകി വരുന്നു. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെ കുറിച്ചും സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചും പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചും എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ എടുത്തിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങളെ കുറിച്ച് എന്തെങ്കിലും പോരാഴ്ചകളോ, പരാതികളോ ഉണ്ടെങ്കിൽ താഴെ പറയുന്ന പരിഹാരമാർഗ്ഗങ്ങൾ തേടാവുന്നതാണ്.

**നടപടി 1:**

കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും സൂക്ഷിച്ചിട്ടുള്ള "കമ്പയിന്റ് & ഗ്രീവൻസ് രജിസ്റ്ററിൽ" പ്രവർത്തനസമയമായ രാവിലെ 9.30 മുതൽ വൈകീട്ട് 5.30 വരെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി രേഖപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്. ഏഴു ദിവസത്തിനകം കമ്പനി മറുപടി നൽകുന്നതാണ്. മാനേജറെ ബന്ധപ്പെടുവാനുള്ള വിവരങ്ങൾ എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുള്ളതുമാണ്.

**നടപടി 2:**

ഏഴു പ്രവർത്തനദിനങ്ങൾക്കു ശേഷം ഉപഭോക്താവിന് ലഭിച്ച മറുപടി കൊണ്ട് തൃപ്തനാവാതിരിക്കുകയോ പരാതിപരിഹാരം ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യാൽ താഴെ നൽകിയിട്ടുള്ള പരാതിപരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥനെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതും അദ്ദേഹം പതിനഞ്ച് ദിവസത്തിനകം പരാതിപരിഹാരനടപടി എടുക്കുന്നതുമാണ്.

**Mr.Renjith M R,  
General Manager,  
Subhkiran Capital Limited,  
Registered Office,  
VII/20B, First Floor,  
Sunny Towers,  
Chendamangalam Junction,  
North Paravur,Ernakulam Dt.,  
Kerala – 683513.  
Phone: 9207750190  
Email: gm@subhkiran.com**

**നടപടി 3:**

ലഭിച്ച മറുപടിയിലോ പരാതിപരിഹാരത്തിലോ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ പതിനഞ്ച് ദിവസത്തിനകം **NBFC**-കളുടെ നിയന്ത്രണ അധികാരിയായ റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയെ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിൽ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

**The General Manager,  
Reserve Bank of India,  
Department of Non-Banking Supervision,  
Bakery Junction,  
Thiruvananthapuram – 695033.**

പരാതിപരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റേയും റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ നിയന്ത്രണ അധികാരിയുടെയും വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് സൗകര്യത്തിനായി എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റേയും ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര വിഭാഗത്തിന്റേയും പ്രവർത്തനങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ചെയർമാൻ കം മാനേജിങ് ഡയറക്ടർ മാസാമാസം വിശദമായി പരിശോധിക്കുന്നതും സമഗ്ര റിപ്പോർട്ടും അവലോകനവും ഡയറക്ടർ ബോർഡിനെ അറിയിക്കുന്നതുമാണ്.

**Subhkiran Capital Limited,  
Registered Office,  
VII/20B, First Floor,  
Sunny Towers,  
Chendamangalam Junction,  
North Paravur, Ernakulam Dt.,  
Kerala – 683513.  
Phone: 0484 2442590  
Email: subhkirancapital@gmail.com**