

ട്രിലുൺലോൺസ് ഫിൻടെക് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്

ട്രിലുൺലോൺസ് ഫിൻടെക് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്	അംഗീകരിച്ച തീയതി: 24 നവംബർ 2023
ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്	പതിപ്പ് : 3.0

ഉള്ളടക്കം

A. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ നടപടിക്രമങ്ങളും	2
B. വായ്പയുടെ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും	3
C. വായ്പകളുടെ വിതരണം, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ	4
D. ഈടാക്കിയ പലിശ	5
E. കമ്പനി (വാഹന വായ്പ) മുഖേന സാമ്പത്തികസഹായം നൽകിയ വാഹനങ്ങൾ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ	5
F. ഡിജിറ്റലായി കടംകൊടുക്കുന്ന പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ നിന്ന് എടുക്കുന്ന വായ്പകൾ	6
G. സ്വർണ്ണത്തിന്മേലുള്ള വായ്പ ബിസിനസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കെവൈസി, അപ്രെസൽ, ഇൻഷുറൻസ്, സെക്യൂരിറ്റികളുടെ സംരേഖണം, ലേലം തുടങ്ങിയവ.	7
H. പൊതുവായ കാര്യങ്ങൾ	8
I. കുടിശ്ശിക ശേഖരണം	9
J. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	10
K. അവലോകനം	10

ആമുഖം

TRILLIONLOANS FINTECH PRIVATE LIMITED (Trillion/Company) അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച്, എല്ലാ ഓഹരി ഉടമകൾക്കും, പ്രത്യേകിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന രീതികളുടെ ഫലപ്രദമായ അവലോകനം നൽകാനാണ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC) ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. ഇത് സമയാനുസൃതം ഭേദഗതി ചെയ്യുന്നതായ, മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ 2023 നിർദ്ദേശങ്ങൾ (ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികളുടെ സ്കെയിൽ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള റെഗുലേഷൻ)- മാനദണ്ഡമാക്കിയുള്ള, NBFCs-ബേസ് ലെയർ റെഗുലേഷനുകൾ പ്രകാരമാണ്.

ഈ കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇവയാണ്:

- ഉപഭോക്താക്കളോട് ഇടപെടുന്ന കാര്യത്തിൽ നല്ലതും ന്യായവുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- സേവനങ്ങളിൽ നിന്നും ന്യായമായും എന്ത് പ്രതീക്ഷിക്കാനാകുമെന്ന് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് കഴിയേണ്ടതിന് സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക; അഡ്വാൻസ് വീണ്ടെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിൽ നിയമപരമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക
- ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ശക്തിപ്പെടുത്തുക

A. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ നടപടിക്രമങ്ങളും

1. വായ്പ വാങ്ങുന്ന വ്യക്തിയുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്ന വ്യക്തിക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം
2. കമ്പനി നൽകുന്ന വായ്പ അപേക്ഷയിൽ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അത് വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്നതിനാൽ, മറ്റ് എൻബിഎഫ്ഐകളോ കടം കൊടുക്കുന്നവരോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായുള്ള അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്തണം, അങ്ങനെ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് കാര്യങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കി ഒരു

തീരുമാനം എടുക്കാനാകും.

3. എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിച്ചതിനുള്ള രസീത് നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം കമ്പനി രൂപപ്പെടുത്തും വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കേണ്ട സമയപരിധിയും രസീതിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്
4. നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും അനുശാസിക്കുന്ന ആവശ്യമായ രേഖകൾ സഹിതം വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കുന്ന എല്ലാവിധത്തിലും പൂർത്തീകരിച്ച അപേക്ഷകൾ വായ്പ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ ന്യായമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പൂർത്തിയാക്കും നിർദ്ദേശം കമ്പനി അംഗീകരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരനെ അത് അറിയിക്കും.
5. അപേക്ഷാ പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമായി സമർപ്പിക്കേണ്ട വിവരങ്ങൾ/രേഖകൾ വായ്പ അപേക്ഷയിൽ സൂചിപ്പിക്കും കൈവെടി നയം അനുസരിച്ചുള്ള കൈവെടി കമ്പനി നടത്തും കൂടാതെ ഈ പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമായി ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും/വിവരങ്ങളും ശേഖരിക്കും. എന്തെങ്കിലും അധിക വിശദാംശങ്ങളോ/രേഖകളോ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, കമ്പനി ഉടനെ തന്നെ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കും.

B. വായ്പയുടെ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

1. കമ്പനി വായ്പ അനുവദിച്ചാൽ, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, APR (വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക്), സമയത്ത് പണമടയ്ക്കാത്തതിന്റെ പലിശ, ബാധകമാക്കുന്ന രീതി മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പ തുക സൂചിപ്പിച്ചുകൊണ്ടുള്ള ഒരു അനുമതി കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ കീ ഫാക്റ്റ് ഷീറ്റ് (കെഎഫ്എസ്) മുഖേന, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റൊരുവിധത്തിൽ, പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കണം.
2. തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് ഇടയാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ, കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ലോണിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് എന്തെങ്കിലും ചാർജ്ജ് ഫീസോ,

അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടില്ലാത്ത അല്ലെങ്കിൽ വായ്പാ കരാറിൽ വ്യക്തമായി പറയാത്ത മറ്റേതെങ്കിലും പലിശയോ നിരക്കോ ഫീസോ ഉണ്ടെങ്കിൽ അതും കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

- 3. വായ്പ കരാറിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള വായ്പ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നും കമ്പനി സമ്മതപത്രം സ്വീകരിക്കുകയും അത് ഒരു രേഖയായി സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും. കമ്പനി വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളും സഹിതം, വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പക്കാർക്ക് നൽകണം.

C. വായ്പകളുടെ വിതരണം, നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ

- 1. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ, കമ്പനി എല്ലാ വായ്പക്കാരെയും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.
- 2. വായ്പാ കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പെർഫോമൻസോ റദ്ദാക്കാൻ/ത്വരിതപ്പെടുത്താൻ ഉള്ള ഏതൊരു തീരുമാനവും വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം.
- 3. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും വായ്പയുടെ പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ പേയ്മെന്റിന് ശേഷം, ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനും അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റി കൈവശം വയ്ക്കാനുള്ള അവകാശത്തിനും കടം വാങ്ങുന്നവർക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരുന്നേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനായുള്ള മാറ്റിവെക്കലിനും വിധേയമായി നൽകുന്നതാണ്. അത്തരം മാറ്റിവെക്കലിന്റെ അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / അടയ്ക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്ക് അവകാശം നൽകുന്ന വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചുമുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങുന്ന അറിയിപ്പ്, വായ്പനൽകുന്നയാൾ വായ്പവാങ്ങുന്നയാൾക്ക്

നൽകേണ്ടതാണ്.

D. ഇടാക്കുന്ന പലിശ

1. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് അമിത പലിശ നിരക്കും വായ്പകൾക്കും

അഡ്വാൻസുകൾക്കുമുള്ള ചാർജുകളും കമ്പനി ഇടാക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ, കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കാൻ ഒരു "പലിശ നിരക്ക് നയം" സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്, അത് കമ്പനിയുടെ www.trillionloans.com എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. പലിശ നിരക്ക്, അപകടസാധ്യതയുടെ തരംതിരിക്കൽ സംബന്ധിച്ച സമീപനം, വ്യത്യസ്ത കാറ്റഗറികളിൽ പെടുന്ന വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഇടാക്കുന്നതിലെ യുക്തി എന്നിവ പലിശ നിരക്ക് നയം അനുസരിച്ചായിരിക്കും. പലിശ നിരക്കിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുള്ള പലിശ നിരക്ക് പുതുക്കും.

2. അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഇടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയേണ്ടതിന് പലിശ നിരക്ക് വാർഷികമാക്കും.

E. കമ്പനി സാമ്പത്തിക സഹായം (വാഹന വായ്പകൾ) നൽകിയ വാഹനങ്ങളുടെ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ

ബാധകമാകുന്നിടത്ത്, വായ്പക്കാരനുമായുള്ള വായ്പ കരാറിൽ കമ്പനി നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന തിരിച്ചെടുക്കൽ വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പെടുത്തും. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, കരാറിന്റെ/വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും താഴെപ്പറയുന്നവ സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെടും:

1. കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്
2. അറിയിപ്പ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ
3. ബാധകമായ വാഹനം കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം
4. ബാധകമായ വാഹനത്തിന്റെ വിൽപന / ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പ എടുത്തയാൾക്ക് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ
5. വായ്പ എടുത്തയാൾക്ക് വീണ്ടും കൈവശപ്പെടുത്താനുള്ള

നടപടിക്രമവും

- 6. ബാധകമായ വാഹനം വിൽക്കാൻ / ലേലം ചെയ്യാൻ ഉള്ള നടപടിക്രമവും

F. ഡിജിറ്റലായി കടംകൊടുക്കുന്ന പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ നിന്ന് എടുത്ത വായ്പകൾ

വായ്പ സുഗമമാക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഡിജിറ്റലായി കടംകൊടുക്കുന്ന പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നിടത്തെല്ലാം, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നത് അനുസരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കും:

- 1. ലോൺ വിതരണം, സേവനം നൽകൽ, തിരിച്ചടവ് എന്നിവ - നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി മാനുവേലിന് കീഴിൽ മാത്രം ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള വിതരണങ്ങൾ, സഹ-വായ്പ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള പണത്തിന്റെ ഒഴുക്ക്, നിർദ്ദിഷ്ട അന്തിമ ഉപയോഗത്തിനുള്ള വിതരണങ്ങൾ എന്നിവയൊഴികെ തുകയുടെ വിതരണം കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. അന്തിമ ഗുണഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്കാണ് വായ്പ നേരിട്ട് വിതരണം ചെയ്യുന്നത്.
- 2. എല്ലാ വായ്പാ സേവനങ്ങളും തിരിച്ചടവുകളും കമ്പനിയുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ നേരിട്ട് നടപ്പിലാക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.
- 3. ഏജന്റുമാരായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന്.
- 4. ശേഖരണ ഏജന്റുമാരായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളോട്, ആരുടെ പേരിലാണ് അവർ ഉപഭോക്താവുമായി ഇടപഴകുന്നത്, ആ കമ്പനിയുടെ പേര് ഉപഭോക്താവിനോട് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കും.
- 5. അനുമതിക്ക് തൊട്ടുപിന്നാലെ, എന്നാൽ ലോൺ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അനുമതി ആശയവിനിമയം നൽകും.
- 6. കമ്പനിയുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ മേൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.
- 7. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.

G. സ്വർണ്ണപണയ വായ്പ ബിസിനസ്സുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കൈവെടി, അപ്രെസൽ, ഇൻഷുറൻസ്, സെക്യൂരിറ്റികളുടെ സംഭരണം, ലേലം തുടങ്ങിയവ.

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സ്വർണ്ണത്തിന്മേൽ വായ്പകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ, ഇനിപ്പറയുന്ന വശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഒരു നയം കമ്പനി സ്ഥാപിക്കും:

1. ആർബിട്രേ അനുശാസിക്കുന്ന കൈവെടി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ മതിയായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.
2. വായ്പയ്ക്ക് ഇടയായി സ്വീകരിച്ച ആഭരണങ്ങൾക്കുള്ള ശരിയായ പരിശോധനാ നടപടിക്രമം.
3. സ്വർണഭരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം സ്ഥിരീകരിക്കുന്ന സത്യവാങ്മൂലം വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് വാങ്ങണം.
4. എല്ലാശാഖകളിലും ആഭരണങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി കസ്റ്റഡിയിൽ

സൂക്ഷിക്കുന്നതിന് അംഗീകൃത നിർമ്മാണ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായ സ്റ്റോംഗ് റൂമുകളോ സേഫുകളോ ആയ ശരിയായ സംഭരണ സൗകര്യം ഉണ്ടായിരിക്കണം.

5. ഗുണനിലവാരം, അളവ്, ശരിയായ സംഭരണം എന്നിവ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനായി സ്വർണ്ണ ഉരുപ്പടികൾ ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും വായ്പയ്ക്ക് ഇടയായി സ്വീകരിച്ച പണയ ആഭരണങ്ങൾ ഉചിതമായി ഇൻഷുറർ ചെയ്യുകയും വേണം.
6. തിരിച്ചടക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ ലേല നടപടിക്രമം സുതാര്യമായിരിക്കുകയും ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ എടുത്തയാൾക്ക് മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകുകയും വേണം. വ്യക്തിതാൽപര്യം ആരോപിക്കാവുന്ന ബന്ധങ്ങൾ ഉണ്ടായിരിക്കരുത്, ലേല സമയത്ത് ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളുമായും ബന്ധപ്പെട്ട സ്ഥാപനങ്ങളുമായും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്നവർ തമ്മിൽ അന്യോന്യ ബന്ധമില്ലെന്ന് ലേല പ്രക്രിയ ഉറപ്പാക്കണം. നടത്തുന്ന ലേലത്തിൽ കമ്പനി പങ്കെടുക്കില്ല
7. ലേലക്കാരെ നിയമിക്കുന്നത് ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെയായിരിക്കും.
8. കുറഞ്ഞത് രണ്ട് പത്രങ്ങളിലെങ്കിലും പരസ്യം നൽകി ലേലം പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്, ഒന്ന് പ്രാദേശിക

ഭാഷയിലും മറ്റൊന്ന് ഒരു ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലും, വായ്പ കരാറിലും ലേല നടപടിക്രമങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തണം തട്ടിപ്പ് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് ഉൾപ്പെടെ മൊബിലൈസേഷൻ, നിർവ്വഹണം, അംഗീകാരം എന്നിവയുടെ ചുമതലകൾ വേർതിരിക്കുന്നതിന് ഏർപ്പെടുത്തേണ്ട സംവിധാനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും നയത്തിൽ ഉൾക്കൊള്ളണം.

- 9. ലേലത്തിൽ നിന്ന് അധികമായി ലഭിക്കുന്ന ഏറ് തുകയും, കമ്പനിക്ക് നൽകേണ്ട തുകയോടൊപ്പം ഉപഭോക്താവിന് തിരികെ നൽകും.

H. പൊതുവായ കാര്യങ്ങൾ

- 1. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപെടാത്ത പക്ഷം, ലോൺ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ കമ്പനി വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടില്ല
- 2. വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, അനാവശ്യമായ അസഹ്യപ്പെടുത്തൽ, അസാധാരണമായ സമയങ്ങളിൽ വായ്പ എടുത്തവരേ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തൽ, വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ കായിക ബലം പ്രയോഗിക്കൽ തുടങ്ങിയ മാർഗ്ഗങ്ങൾ കമ്പനി അവലംബിക്കില്ല. കമ്പനിയുടെ സ്റ്റാഫിൽ നിന്നുള്ള പരുഷമായ പെരുമാറ്റം ഒഴിവാക്കാൻ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്ന കാര്യത്തിൽ സ്റ്റാഫിന് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
- 3. വായ്പ എടുത്തയാളിൽ നിന്ന് വായ്പ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതമോ, അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയ്ക്ക് എന്തെങ്കിലും എതിർപ്പുണ്ടെങ്കിൽ അതോ, അത്തരം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- 4. സഹ-ബാധ്യസ്ഥൻ(ർ) ഉള്ളതോ ഇല്ലാത്തതോ ആയ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി

അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ വായ്പകൾക്കും കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഇറുപ്പാക്കില്ല.

- 5. ശാരീരിക/കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും ലഭ്യമാക്കുന്നതിൽ വൈകല്യത്തിന്റെ പേരിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കൂടാതെ, കമ്പനിയുടെ നിലവിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ വൈകല്യങ്ങൾ ഉള്ളവരുടെ പരാതികൾ ഫലപ്രദമായി പരിഹരിക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

I. കുടിശ്ശിക ശേഖരണം:

തിരിച്ചടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന വായ്പക്കാരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനും അത്തരം വായ്പക്കാരുമായി ഇടപഴകുന്നതിനും ലഭ്യമായ സഹായത്തെക്കുറിച്ച് ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനം കമ്പനി സ്ഥാപിക്കും. വീണ്ടെടുക്കൽ നടത്തുമ്പോൾ കമ്പനി താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ പാലിക്കും:

- (a) വായ്പക്കാരന്റെ ബിസിനസ്സിന്റേയോ ജോലിയുടെയോ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ മറ്റുവിധത്തിൽ ആവിശ്യപ്പെടാത്ത പക്ഷം, ഒരു റിക്കവറി ഏജന്റ് വായ്പ എടുത്തയാളുമായി ടെലിഫോണിൽ

ബന്ധപ്പെടുന്നത് സാധാരണയായി 0800 മണിക്കും 1900 മണിക്കും ഇടയിലായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

- (b) വായ്പ എടുത്തയാളെ സാധാരണയായി അയാൾ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന സ്ഥലത്താണ് ബന്ധപ്പെടുന്നത്, ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലത്തിന്റെ അഭാവത്തിൽ തൊഴിൽ/ബിസിനസ് സ്ഥലത്തോ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ വസതിയിലോ ബന്ധപ്പെടും.
- (c) കുടുംബത്തിലെ വിധേയനോ മറ്റ് സങ്കടകരമായ സന്ദർഭങ്ങളോ പോലുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങളിൽ കുടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിനുള്ള കോളുകൾ / സന്ദർശനങ്ങൾ ഒഴിവാക്കും.
- (d) താൻ റിക്കവറി ഏജന്റ് ആണെന്ന് ഏജന്റ് സ്വയം ഉപഭോക്താവിനെ തിരിച്ചറിയിക്കണം, പ്രതിനിധീകരിക്കാനുള്ള അധികാരത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും വേണം;
- (e) ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യത മാനിക്കണം.
- (f) ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഇടപെടൽ മര്യാദയുള്ള

രീതിയിലായിരിക്കണം

- (g) കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും വായ്പക്കാരന് അറിയിപ്പുകൾ അയച്ചെങ്കിൽ അതിന്റെ പകർപ്പുകളും കമ്പനി രേഖപ്പെടുത്തും.
- (h) തർക്കങ്ങളും അഭിപ്രായവ്യത്യാസങ്ങളും പരസ്പരം സ്വീകാര്യമായും ചിട്ടയോടെയും പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകേണ്ടതാണ്.
- (i) കുടിശ്ശിക പിരിവിയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ, മാനുഷ്യതയും ഔചിത്യവും നിലനിർത്തണം.

J. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉയർന്നുവരുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ട്രിലിയൺ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ("ബോർഡ്") സ്ഥാപനത്തിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ക്രമീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനാണ് ഈ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപീകരിച്ചത്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ പരിശോധിക്കാനായി വിശദമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കമ്പനിയുടെ www.trillionloans.com എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

K. അവലോകനം

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിന്റെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിന്റെയും ഇടയ്ക്കിടെയുള്ള അവലോകനം കമ്പനി (വർഷം തോറുമെങ്കിലും) നടത്തുകയും അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ റിപ്പോർട്ട് ബോർഡിന്റെ കമ്മിറ്റിക്ക് / ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.