

**FAIR PRACTICE CODE**

**ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്**

Vanchinad Finance Private Limited (“VFPL” or the “Company”) is registered as non-deposit taking NBFC with Reserve Bank of India, with the aim to provide financial support by way of loan to low income societies and improve their quality of life. The Company commits itself in providing transparent quality services and ensures the principles of responsible lending to its Clients. Reserve Bank of India have issued various guidelines on Fair Practice Code for NBFC and NBFC-MFI’s. Together with these guidelines, VFPL has adopted a valued Fair Practice Code of Conduct in line with industry code developed by SROs Microfinance Institutions Network (MFIN) and Sa-Dhan (The Association of Community Development Finance Institutions).

താഴ്ന്ന വരുമാനത്തിലുള്ള ജന വിഭാഗങ്ങൾക്ക് വായ്പ നൽകുകയും അതുവഴി അവരുടെ ജീവിത നിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ രെജിസ്റ്റർ ചെയ്യപ്പെട്ട നോൺ-ഡിപോസിറ്റ് ടേക്കിങ്ങ് എൻ.ബി.എഫ്.സി ആണ് വഞ്ചിനാട് ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (“വി.എഫ്.പി.എൽ” അല്ലെങ്കിൽ “കമ്പനി” എന്നും വിവക്ഷ്യ). ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സുതാര്യവും ഗുണമേന്മ ഉള്ളതുമായ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഉത്തരവാദിത്തത്തോടെ വായ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്വയം പാലിക്കുന്നതിനും കമ്പനി സ്വയം ബാധ്യസ്ഥരാണ്. ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എൻ.ബി.എഫ്.സി.ക്കും എൻ.ബി.എഫ്.സി.-എം.എഫ്.ഐ.കൾക്കും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സംബന്ധമായി വിവിധ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ളതും ഈ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങളോടൊപ്പം എസ്.ആർ.ഓ യുടെ മൈക്രോഫിനാൻസ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻസ് നെറ്റ്വർക്ക് (എംഫിൻ), സ-ധാൻ (ദി അസോസിയേഷൻ ഓഫ് കമ്മ്യൂണിറ്റി ഡെവലപ്മെന്റ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻസ്) എന്നിവർ തായ്യാറാക്കിയ ഇൻഡസ്ട്രി കോഡിനനുസൃതമായി ഒരു മൂല്യവത്തായ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഓഫ് കണ്ടക്റ്റ്, വി.എഫ്.പി.എൽ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

Pursuant to the RBI circular RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 dated July 1, 2015, we are adopting the following guidelines as prescribed by RBI and approved in the Company’s Board meeting dated 15th June, 2017.

2015 ജൂലൈ 1 ലെ RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 പുതുക്കപ്പെട്ട സർക്കുലർ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി ആർബിഐ അനുശാസിക്കുന്നതും 2017 ജൂൺ 15 ലെ കമ്പനി ബോർഡ് മീറ്റിങ്ങിൽ അംഗീകരിക്കപ്പെട്ടതും ആയ താഴെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നു.

## Loan Delivery Methodology-Micro Finance Loan

### ലോൺ നൽകുന്ന രീതി - മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ലോൺ

The initial process of loan delivery starts with organized meeting in villages where identified clients are briefed with the procedural and disbursement aspects of loan. The Clients are informed to form a group of minimum 5 members of their choice known as Joint Liability Group (herein known as "JLG"). The full discretion is given by the Company regarding the income generation activity and the loan amount they intend to take by such JLG. The Customer Relationship Manager assigned to such group collects all necessary documents like ID proof, Address proof etc... for processing of Client details to the Credit Bureau enquiry. Based on the results received from Credit Bureau, the assigned Customer Relationship Managers will conduct a 3 days compulsory group training on business development skills, loan procedures and interest rate calculation. These training help them in identifying right income generation activity. The JLG takes the responsibility of approving, disbursing and repaying the loans. This makes them to build up a disciplined loan utilization structure.

ഗ്രാമങ്ങളിൽ സംഘടിപ്പിക്കപ്പെടുന്ന മീറ്റിങ്ങുകൾ മുഖേനയാണ് ലോൺ നൽകുന്നതിന്റെ പ്രാരംഭ നടപടികൾ തുടങ്ങുന്നത് തുടർന്ന് അവിടെ ലോണിന്റെ നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചും വിതരണത്തെക്കുറിച്ചും തിരഞ്ഞെടുക്കപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സംക്ഷിപ്ത വിവരണം നൽകപ്പെടുന്നു. തുടർന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സ്വയേച്ഛയാൽ കുറഞ്ഞത് അഞ്ചു പേർ അടങ്ങുന്ന ഒരു കൂട്ടുത്തരവാദിത്ത സംഘം (ജെ.എൽ.ജി) രൂപീകരിക്കാനുള്ള നിർദ്ദേശം നൽകപ്പെടുന്നു. പ്രസ്തുത ജെ.എൽ.ജിയ്ക്ക് അവർക്കു വേണ്ട ലോൺ തുക സംബന്ധിച്ചും വരുമാന പ്രവർത്തി സംബന്ധിച്ചും വിവേചനാധികാരം കമ്പനി നൽകുന്നു. ഇത്തരം സംഘങ്ങളിൽ നിന്ന് ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ പരിശോധനയ്ക്കായി തിരിച്ചറിയൽ രേഖ, വിലാസം തെളിയിക്കുന്ന രേഖ മുതലായ ഉപഭോക്തൃ രേഖകൾ പ്രസ്തുത സംഘത്തിനായി നിയോഗിക്കപ്പെട്ട കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർ ശേഖരിക്കുന്നു. ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ ഫലങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിയോഗിക്കപ്പെട്ട കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർമാർ ബിസിനസ്സ് ഡെവലപ്മെന്റ് വൈദഗ്ധ്യം, വായ്പ നടപടി ക്രമങ്ങൾ, പലിശ നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കൽ എന്നിവയിൽ 3 ദിവസത്തെ നിർബന്ധിത പരിശീലനം ഗ്രൂപ്പിനു നൽകുന്നു. ഈ പരിശീലനം കൃത്യമായ വരുമാന മേഖല തിരഞ്ഞെടുക്കുവാൻ അവരെ സഹായിക്കുന്നു. ലോണുകളുടെ അംഗീകാരം, വിതരണം, തിരിച്ചടവ് എന്നിവയുടെ ഉത്തരവാദിത്തം ജെ.എൽ.ജി ഏറ്റെടുക്കുന്നു. ഇത് അച്ചടക്കമുള്ള വായ്പാ വിനിയോഗ ഘടന നിർമ്മിക്കാൻ അവരെ പ്രാപ്തരാക്കുന്നു.

The Customer Relationship Manager facilitates the loan utilization, repayments and credit discipline of the JLG. The Clients will have access to our higher level authorities from Branch Manager to General Manager with regard to any issues/disputes and in resolving them immediately.

ജെ.എൽ.ജിയുടെ ലോൺ വിനിയോഗം, തിരിച്ചടവുകൾ, ക്രെഡിറ്റ് അച്ചടക്കം എന്നിവയ്ക്ക് സൗകര്യമൊരുക്കുന്നത് കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർ ആണ്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തങ്ങളുടെ പ്രശ്നങ്ങൾ / തർക്കങ്ങൾ സംബന്ധമായി തങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ മുതൽ ജനറൽ മാനേജർ വരെയുള്ള വിവിധ ഉദ്യോഗസ്ഥ തലങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതും അവയിൽ ഉടനടി പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കാവുന്നതുമാണ്.

**Loan Delivery Methodology-Other than Micro Finance Loan**

**ലോൺ നൽകുന്ന രീതി - മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ലോൺ ഒഴികെ ഉള്ള വായ്പകൾ**

The borrower can directly approach the branch or the branch official will visit the borrower place at their convenience. Branch will explain the salient features of the loan and the procedure connected with the loan. Branch will help the client in completing the loan application. Branch will explain the rate of interest and other charges applicable for the loan. Along with the application branch will collect KYC documents self attested and will verify the same with the help of its original and put his signature in the submitted KYC document as a proof of verification with the narration 'Original Seen and Verified'. The branch will make due enquiry about the client and if satisfied will take steps to disburse the loan.

വായ്പക്കാരന് കമ്പനിയെ നേരിട്ട് സമീപിക്കുകയോ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീഷ്യലിന് അവരുടെ സൗകര്യ പ്രകാരം വായ്പ കാരൻറെ സ്ഥലത്ത് ചെന്ന് ലോണിനായി സമീപിക്കുകയോ ചെയ്യാം. ബ്രാഞ്ച് ഓഫീഷ്യൽ ലോണിന്റെ നടപടിക്രമങ്ങളും വിതരണ രീതിയും വായ്പ കാരനെ വിശദീകരിച്ചു കൊടുക്കണം. ബ്രാഞ്ച് ഓഫീഷ്യൽ ലോൺ അപേക്ഷ ഫിൽ ചെയ്യാൻ സഹായിക്കേണ്ടത് ആണ്. ലോണിന്റെ interest rate ഉം മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും വായ്പക്കരാർ വിശദീകരിച്ചു കൊടുക്കണം. ലോൺ ഡോക്യുമെന്റിന്റെ ഒപ്പം വായ്പക്കാരന്റെ സെൽഫ് അറ്റസ്റ്റ് ചെയ്ത KYC ഡോക്യുമെന്റ് കളക്ട് ചെയ്യണം. ബ്രാഞ്ച് ഓഫീഷ്യൽ കളക്ട് ചെയ്ത KYC ഡോക്യുമെന്റ് ഒറിജിനൽ ആയിട്ട് വേരിഫൈ ചെയ്തശേഷം (OSV) സീൽ വെക്കണം. ബ്രാഞ്ച് വായ്പ കാരനെ കുറിച്ച് വേണ്ടവിധത്തിൽ അന്വേഷിച്ചതിനു ശേഷം മാത്രമേ ലോൺ വിതരണം ചെയ്യാൻ പാടുകയുള്ളൂ.

**A. Applications for loans and their processing**

**A. വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രൊസസ്സിങ്ങും.**

- a) All communications, the Terms & Conditions shall be in vernacular language or a language which is understandable to the borrower. All pertinent loan information such as indicative list of KYC documents to be submitted, as prescribed by RBI has been made available in the respective Application Form.

എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും നാട്ടു ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കു മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

- b) All pertinent loan information such as indicative list of KYC documents to be submitted, as prescribed by RBI has been made available in the respective Application Form.

ബന്ധപ്പെട്ട അപേക്ഷാ ഫോറത്തോടൊപ്പം ആർ.ബി.ഐ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന കെ.വൈ.സി രേഖകളുടെ സൂചനാ പട്ടിക പോലുള്ള എല്ലാ ലോൺ സംബന്ധ രേഖകളും സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

- c) Loan Application shall contain effective rate of interest, processing fee and documentation charges and other charges if any so that a meaning comparison with the Terms and Conditions of other NBFC's can be made and informed decision can be taken by the borrower. .

മറ്റു എൻ.ബി.എഫ്.സികളുടെ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളുമായി ഒരു അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്തി യുക്തമായ തീരുമാനം ഉപഭോക്താവിനു എടുക്കാവുന്നതു മുൻനിർത്തി, ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക്, പ്രൊസസ്സിങ്ങ് ഫീ, ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ചാർജ്ജ്, മറ്റു ഫീസുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ ലോൺ അപേക്ഷയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

- d) An acknowledgement shall be provided for all loan applications received. The Company indicates the time frame taken for a loan application to be processed after submission of completed application form.

സ്വീകരിക്കപ്പെട്ട എല്ലാ അപേക്ഷകൾക്കും ഒരു കൈപ്പറ്റൽ രേഖ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്. പൂരിപ്പിച്ച അപേക്ഷകൾ സമർപ്പിച്ചതിനു ശേഷം തുടർനടപടിക്രമങ്ങൾക്കെടുക്കുന്ന സമയ പരിധി കമ്പനി സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കേണ്ടതാണ്.

- e) In case of Gold loan, The Pledge form must contain the following details /
  - a. Full particulars of the customer and the ornaments
  - b. The rate of interest of the scheme for which loan is granted
  - c. Item wise descriptions such as chain, ring, bangles, necklace etc along with weight of each item.

സ്വർണ്ണ വായയുടെ കാര്യത്തിൽ, പ്ലേഡ്ജ് ഫോമിൽ താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളണം:-

- a. ഉപഭോക്താവ്, ആഭരണങ്ങൾ എന്നിവയുടെ മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും
- b. വായ് നൽകിയ പദ്ധതിയുടെ പലിശ നിരക്ക്
- c. ചെയിൻ, മോതിരം, വളകൾ, നെക്ലേസ് തുടങ്ങിയ ഒരോ ഇനത്തിന്റേയും ഇനം തിരിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ.ഭാരം സഹിതം



- f) In case of Gold loan, the contents of the appraisal form filled up by the counter staff and the Pledge form should be explained to the borrower in detail by the manager.  
ഗോൾഡ് ലോണിന്റെ കാര്യത്തിൽ, കൗണ്ടർ സ്റ്റാഫുകൾ പൂരിപ്പിച്ച അപ്രൈസൽ ഫോം പ്ലഡ് ഫോം എന്നിവയുടെ ഉള്ളടക്കം മാനേജർ ഉപഭോക്താവിന് വിശദമായി വിവരിച്ചുകൊടുക്കണം.

## B. Loan appraisal and terms/conditions

### B. ലോൺ അപ്രൈസൽ വ്യവസ്ഥകളും /നിബന്ധനകളും

- a) Loan applications shall be subject to the company's credit appraisal process.

എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളും കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് അപ്രൈസലിനു വിധേയമായിരിക്കും.

- b) Upon approval of the loan, the designated staff shall convey to the Client in writing in vernacular language through agreement/sanction letter indicating
- The amount of loan sanctioned,
  - The rate of interest applicable,
  - The method of interest calculation along with other terms and conditions.

ലോണിനു അനുമതി നൽകുന്ന മുറയ്ക്ക് നാട്ടു ഭാഷയിൽ എഴുതിയ അനുമതി കത്ത് / കരാർ മുഖേന നിയുക്ത ജീവനക്കാരൻ ഉപഭോക്താവിനു അറിയിപ്പു നൽകേണ്ടതാണ്.

- അനുവദിക്കപ്പെട്ട ലോൺ തുക,
- ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക്,
- പലിശ കൂട്ടുന്ന രീതിയും അനുബന്ധ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും

- c) A written acceptance of such terms and conditions will be taken from the borrower

വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും അംഗീകരിച്ച് വായ്പാക്കാരനിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലം എഴുതി വാങ്ങുന്നതാണ്.

- d) A copy of the loan agreement along with the enclosures will be furnished to all the borrowers.

അനുബന്ധ രേഖകൾ സഹിതം വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് എല്ലാ വായ്പാക്കാർക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

- e) Company shall mention the penal interest charged for late repayment in the loan agreement for Individual Loans wherever applicable. However, late repayment charges are not applicable for group loans.

കാലതാമസത്തോടു കൂടിയുള്ള തിർച്ചടവിനു ബാധകമായ പിഴ പലിശ, വ്യക്തിഗത വായ്പാ കരാറിൽ ആവശ്യം വേണ്ടയിടങ്ങളിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും ഗ്രൂപ്പ് ലോണുകൾക്ക് മുടക്കിയുടുള്ള അടവിന് പിഴ പലിശ ചുമത്തുന്നതല്ല.

- g) All gold loan application should be processed immediately and the gold pledged as security should be properly appraised for its purity, by a Company approved appraiser or the employee before extending the loan. The loan facility should be extended strictly to the genuine owner of the gold and should not be extended to any other person.

എല്ലാ സ്വർണ്ണ വായ്പ ആപ്ലിക്കേഷനും ഉടൻ തന്നെ പ്രോസസ് ചെയ്യണം. ലോൺ നൽകും മുൻപ് പണയ സ്വർണ്ണത്തിന്റെ പരിശുദ്ധി ഒരു കമ്പനി അംഗീകൃത അപ്രൈസറേ/ ജീവനക്കാരെ കൊണ്ട് ഉറപ്പുവരുത്തിയിരിക്കണം. വായ്പ സൗകര്യം സ്വർണ്ണത്തിന്റെ യഥാർത്ഥ ഉടമയ്ക്ക് മാത്രം ആയി നിജപ്പെടുത്തിയിരിക്കേണ്ടതും മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തിയ്ക്ക് ലഭ്യമാകാൻ പാടില്ലാത്തതുമാകുന്നു.

**C. Disbursement of loans including changes in terms and conditions**

**c. വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും മാറ്റം വരുത്തുന്നതടക്കമുള്ള ലോണുകളുടെ വിതരണം.**

- a) Any changes to the terms and conditions, including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges, etc... shall be notified to the Clients by way of notice in vernacular language.

വിതരണ പട്ടിക, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂട്ടി അടവിനുള്ള ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവയടക്കം വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും ഉള്ള ഏതൊരു മാറ്റവും ഉപഭോക്താവിനെ നാട്ടുഭാഷയിലുള്ള നോട്ടീസ് മുഖേന അറിയിക്കുന്നതാണ്.

- b) Any changes in the interest rates and other charges shall be effected prospectively other than under circumstances arising from regulatory instructions. The loan agreement will cover this through suitable disclosure.

റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾ മൂലമുണ്ടാകുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒഴികെ പലിശ നിർക്കിലോ മറ്റു ചാർജ്ജുകളിലോ ഉണ്ടാകുന്ന ഏതു മാറ്റവും വരുംകാല പ്രാബല്യത്തോടെയായിരിക്കും ബാധമാവുക. വായ്പാ കരാറിൽ ഇത് അനുയോജ്യ നിബന്ധന മുഖേന ഇത് ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കും.

- c) Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement shall be in accordance with the terms and conditions of the Loan Agreement.

വായ്പാ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകൾക്കും നിബന്ധനകൾക്കും വിധേയമായി മാത്രമായിരിക്കും അടവ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രവർത്തനം തിരികെ വിളിക്കുന്നതിനോ / ഊർജ്ജിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം.

- d) Maximum LTV in case of Gold Loans can be fixed at 75 % of current market price ,which has to be decided on day to day market price as per BBA

ഗോൾഡ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇപ്പോഴത്തെ മാർക്കറ്റ് വിലയുടെ 75% ആയി പരമാവധി ലോൺ റൂ വാല്യൂ നിശ്ചയിക്കാവുന്നതും അത് ബി.ബി.എ പ്രകാരമുള്ള പ്രതിദിന വിപണി വിലയിൻമേൽ നിശ്ചയിക്കാവുന്നതുമാണ്.

- e) On disbursement of the gold loan, pawn tickets should be prepared in duplicate and one copy has to be issued to the borrower and the duplicate copy should be retained in the office after obtaining the signature of the borrower.

സ്വർണ്ണ വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുമ്പോൾ, പോൺ ടിക്കറ്റുകൾ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റിൽ തയ്യാറാക്കുകയും, ഒരു പകർപ്പ് വായ്പക്കാരനു നൽകേണ്ടതും ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് കോപ്പിയിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഒപ്പ് വാങ്ങിച്ച് ഓഫീസിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യണം.

**D. Determination of Rate of Interest:-**

**D. പലിശ നിരക്കിന്റെ നിർണ്ണയം:-**

- a) “VFPL” shall comply with all the regulatory requirement of RBI in respect of interest chargeable to customers. In addition, the rate will be fair, transparent taking into account the cost of fund, risk etc.

ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കുമായി ബന്ധപ്പെട്ട, റിസർവ്വ് ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങളും “വി.എഫ്.പി.എൽ” അനുവർത്തിക്കുന്നതാണ്. കൂടാതെ പലിശ നിരക്ക് ന്യായവും സുതാര്യവും ഫണ്ട് കോസ്റ്റ്, റിസ്ക് എന്നിവ പരിഗണിച്ചിട്ടു കൂടിയുള്ളതുമായിരിക്കും.

- b) The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale if any for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the Client or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction.

പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് തരം തിരിക്കുന്നതിനുള്ള സമീപനവും വ്യത്യസ്ത വിഭാഗം വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിന് എന്തെങ്കിലും യുക്തി ഉണ്ടെങ്കിൽ അതും

അപേക്ഷാ ഫോറത്തിൽ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനു വ്യക്തമാക്കേണ്ടതും അനുമതിയിൽ തന്നെ സുതാര്യമായി അറിയിക്കേണ്ടതുമാണ്.

- c) The rate of interest should be annualized rates so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.

വായ്പാക്കാരനു ലോണിനു ബാധകമാകുന്ന കൃത്യമായ പലിശ നിരക്ക് മനസ്സിലാകുന്നത് മുൻനിർത്തി നിരക്ക് വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിലാക്കിയിരിക്കണം.

**E. General Provisions**

**E. പൊതു നിബന്ധനകൾ**

- a) “VFPL” shall display in its office and branch premises the Fair Practice Code in vernacular languages.

“വി.എഫ്.പി.എൽ” അതിന്റെ ഓഫീസിലും ബ്രാഞ്ചിലും ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡ് നാട്ടു ഭാഷയിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

- b) A statement shall be made in vernacular language and displayed by the “VFPL” in their premises and in loan cards articulating their commitment to transparency and fair lending practices.

സുതാര്യമായും ഫെയർ ആയും വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തുന്നതിനുള്ള തങ്ങളുടെ ബാധ്യത സൂചിപ്പിക്കുന്ന “വി.എഫ്.പി.എൽ” അതിന്റെ ഓഫീസിലും ബ്രാഞ്ചിലും നാട്ടു ഭാഷയിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

- c) Training if any, offered to the Clients shall be free of cost. Customer Relationship Officer shall be trained to offer such training and also make the borrowers fully aware of the procedure and systems related to loan / other products. The company may hire external trainers also for giving training to the Customer Relationship Officer and the borrowers.

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എന്തെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള പരിശീലനം നൽകുന്നുണ്ടെങ്കിൽ അത് സൗജന്യമായിരിക്കണം. ഈ പരിശീലനം നടത്തുന്നതിനു വേണ്ട വൈദഗ്ദ്ധ്യം കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർമാർക്ക് ലഭ്യമാക്കിയിരിക്കേണ്ടതും ലോൺ / മറ്റു ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളും സംവിധാനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾ അവബോധരാക്കപ്പെടുകയും വേണം. കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർനും വായ്പക്കാർക്കും ട്രെയിനിങ് കൊടുക്കാൻ



ആവശ്യമെങ്കിൽ പുറത്തു നിന്നുള്ള ട്രൈനേഴ്സനെ കമ്പനിക്കു ഹയർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

- d) The effective rate of interest charged and the Grievance Redressal System set up by the “VFPL” should be prominently displayed in all its offices and in the literature issued by it (in vernacular language) and on its website.

ബാധമായ പലിശ നിരക്ക് വി.എഫ്.പി.എൽ നടപ്പിലാക്കിയ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും പരസ്യരേഖകളിലും (നാട്ടു ഭാഷയിൽ) വെബ്സൈറ്റിലും പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

- e) A declaration that the “VFPL” will be accountable for preventing inappropriate staff behavior and timely grievance redressal shall be made in the loan agreement and also in the Fair Practice Code displayed in its office/branch premises.

വായ്പാ കരാറിലും ഓഫീസിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡിലും, സമയ ബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരത്തിനും ജീവനക്കാരുടെ ഭാഗത്തു നിന്നുണ്ടാകുന്ന അനുയോജ്യല്ലാത്ത പെരുമാറ്റങ്ങൾ പ്രതിരോധിക്കുന്നതിനും വി.എഫ്.പി.എൽ ബാധ്യസ്ഥരാണെന്ന ഒരു പ്രസ്താവന ഉണ്ടായിരിക്കണം.

- f) KYC Guidelines of Reserve Bank of India shall be complied with. Due diligence shall be carried out to ensure the repayment capacity of the borrowers.

ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്കിന്റെ കെ.വൈ.സി മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുവർത്തിച്ചിരിക്കണം. വായ്പാക്കാരന്റെ തിരിച്ചടവു ശേഷി യുക്തിപരമായി ഉറപ്പു വരുത്തിയിരിക്കണം.

- g) All sanctioning and disbursement of loans under micro finance should be done only at a central location and more than one individual should be involved in this function. In addition, there should be close supervision of the disbursement function.

മൈക്രോ ഫിനാൻസ് വായ്പകളുടെ അനുമതിയും വിതരണവും ഒരു കേന്ദ്രീകൃത സ്ഥലത്തു നിന്നു മാത്രമാകേണ്ടതും ഈ പ്രവർത്തനത്തിൽ ഒന്നിലധികം വ്യക്തികൾ ഉൾപ്പെടേണ്ടതുമാണ്. കൂടാതെ വിതരണ പ്രക്രിയയ്ക്ക് സൂക്ഷ്മ നിരീക്ഷണം ഉണ്ടായിരിക്കണം.

- h) Adequate steps may be taken to ensure that the procedure for application of loan is not cumbersome and loan disbursements are done as per pre-determined time structure

വായ്പാ അപേക്ഷാ പ്രക്രിയ സ്ഥൂലമല്ലെന്നും വായ്പാ വിതരണം മുൻനിശ്ചയിക്കപ്പെട്ട സമയ പരിധിയ്ക്കുള്ളിൽ തന്നെ

നടപ്പിലാക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനു ആവശ്യമായ നടപടികൾ എടുത്തിരിക്കണം.

- i) "VFPL" shall not collect any security on any loan provided under the microfinance activity.

മൈക്രോ ഫിനാൻസ് പ്രവർത്തനത്തിനു കീഴിൽ നൽകപ്പെടുന്ന ഒരു ലോണിലും "വി.എഫ്.പി.എൽ" യാതൊരു വിധ സെക്യൂരിറ്റിയും വാങ്ങുന്നതല്ല.

- j) "VFPL" shall refrain from interfering into the affairs of its Clients except in their respective purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement.

വായ്പാ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതൊഴികെയുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ വി.എഫ്.പി.എൽ ഇടപ്പെടുകയില്ല.

- k) In case of receipt of request from the Client for transfer of borrower account, the consent or otherwise, i.e. objection of "VFPL", if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request.

വായ്പാ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് അപേക്ഷ ലഭിക്കുന്ന പക്ഷം വി.എഫ്.പി.എൽ നിന്റെ അനുമതിയോ മറ്റെങ്കിലുമോ എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് അപേക്ഷ കിട്ടി 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിച്ചിരിക്കണം.

- l) "VFPL" shall follow procedures as laid down in the internal guidelines and provisions for recovery of loan and shall also remain within the legal framework.

ലോൺ തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതുള്ള അഭ്യന്തര മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങളും നിബന്ധനകളും അനുസരിച്ചുള്ളതും നടപടി ക്രമങ്ങൾ വി.എഫ്.പി.എൽ പിൻതുടരുന്നതും നിയമ സംവിധാനങ്ങൾക്കുള്ളിൽ നിന്നു പ്രവർത്തിക്കുന്നതുമാണ്.

- m) "VFPL" shall ensure that its employees are adequately trained to deal with customers in an appropriate manner.

ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി പെരുമാറുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് "വി.എഫ്.പി.എൽ" ഉറപ്പു വരുത്തിയിരിക്കണം.

**F. Disclosures in loan agreement / loan card:**

**F. ലോൺ കരാറിൽ / ലോൺ കാർഡിൽ ഉൾപ്പെട്ട കാര്യങ്ങൾ :**

“VFPL” follows a standard form of loan agreement. The loan agreement shall be in vernacular language with the following disclosures:-

അംഗീകരിക്കപ്പെട്ട പ്രാമാണിക വായ്പ്പാ കരാർ മാതൃകയാണ് “വി.എഫ്.പി.എൽ” പിൻതുടരുന്നത്. വായ്പ്പാ കരാർ താഴെ പറയുന്ന പ്രസ്താവങ്ങളോടു കൂടി നാട്ടു ഭാഷയിൽ ഉള്ളതുതായിരിക്കും.

- a) All the terms and conditions of the loan,  
വായ്പ്പയുടെ എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും,
- b) Annual effective rate of interest charged on diminishing balance,  
ബാക്കി കുറഞ്ഞു വരുന്ന രീതിയിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക്.
- c) Pricing of the micro finance loan involves only three components viz; the interest rate, the processing fee and the insurance premium (which includes the administrative charges in respect thereof).  
മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ലോൺ തുകയിൽ മൂന്നു ഘടകങ്ങൾ ആണ് ഉള്ളത് അതായത് പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിങ്ങ് ഫീ, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം (അഡ്മിനിസ്റ്റ്രേറ്റീവ് ചാർജ്ജ് അടക്കം) മറ്റു വായ്പ്പകൾക്ക് ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ചാർജ്ജ് ഉം പിഴപലിശയും ഈടാക്കുന്നതാണ്.
- d) Pricing of the Personal loan, Consumer Durable Loan, Micro Housing Loan and other loans involves three components viz; the interest rate, the processing fee and the documentation charges (which includes the administrative charges in respect thereof).  
പേർസണൽ ലോൺ ന്റെയും, consumer ലോൺ ന്റെയും, മൈക്രോ ഹൗസിങ്ങ് ലോൺ ന്റെയും, മറ്റു ലോണുകളുടെയും തുകയിൽ മൂന്നു ഘടകങ്ങൾ ആണ് ഉള്ളത് അതായത്: പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിങ്ങ് ഫീ, ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ചാർജ്ജ് (അഡ്മിനിസ്റ്റ്രേറ്റീവ് ചാർജ്ജ് അടക്കം).
- e) There will be no penalty charged on delayed payment,(For micro finance loan). For other Loans penalty can be charged on delayed payments.  
വൈകിയുള്ള തിരിച്ചടവുകൾക്ക് പിഴ ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.(മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ലോൺ). മറ്റു ലോൺകൾക്ക് വൈകിയുള്ള തിരിച്ചടവുകൾക്ക് പിഴ ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്.
- f) No Security Deposit / Margin is being collected from the borrower. However for Gold loan security of Gold to be mandatorily collected.  
എന്തെങ്കിലും കരുതൽ നിക്ഷേപമോ മാർജിനോ വായ്പ്പാക്കാരനിൽ നിന്ന് വാങ്ങുന്നതല്ല. എന്നാൽ Gold ലോണിൽ Gold Security ആയി വാങ്ങേണ്ടതാണ്.
- g) Moratorium between the grant of the loan and the due date of the repayment of the first installment is equal or more than the frequency of repayment,

വായ്പ നൽകുന്നതും ആദ്യ തിരിച്ചടവു തീയതിയും തമ്മിലുള്ള ഇടവേള അടവുകൾ തമ്മിലുള്ള ഇടവേളയ്ക്ക് തുല്യമോ കൂടുതലോ ആയിരിക്കണം.

- h) An assurance that the privacy of borrower data will be respected, വായ്പക്കാരുടെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്നുള്ള ഉറപ്പ്.
- i) Information which adequately identifies the borrower, വായ്പക്കാരനെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനു മതിയായ വിവരങ്ങൾ,
- j) The Client cannot be a member of more than one SHG / JLG, in case of Micro Finance. മൈക്രോ ഫിനാൻസ് വായ്പയിൽ ഒന്നിലധികം എസ്.എച്ച്.ജി / ജെ.എൽ.ജി യിൽ ഉപഭോക്താവിനു അംഗമാവുക സാധ്യമല്ല.
- k) Acknowledgements by the Customer Relationship Manager of all repayments including installments received and the final discharge, അടവുകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതും അവസാന വിടുതലും അടക്കമുള്ള എല്ലാ തിരിച്ചു വാങ്ങലുകളിലും കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജറുടെ തെളിവു രേഖ
- l) Grievance redressal system and also the name and contact number of the Nodal Officer printed on the loan card and displayed at branches. പരാതി പരിഹരണ സംവിധാനം ബ്രാഞ്ചിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുള്ളതും ആ വിവരം ലോൺ കാർഡിൽ നൽകുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.
- m) In case of gold loans, the details of gold pledged with Gross weight and net weight of each item along with carat to be mentioned in the Pledge Form.

ഈട് നൽകുന്ന സെക്യൂരിറ്റികളുടെ വിവരണം സ്വർണ്ണ വായ്പയാണെങ്കിൽ പണയ സ്വർണ്ണത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ഒരോ ഐറ്റത്തിന്റേയും ഗ്രോസ് തൂക്കവും നെറ്റ് തൂക്കവും കാർറ്റ് സഹിതം പ്രസ്ഥാവികണം .

**G. Avoiding Over-Indebtedness**

**G. മേൽ കടം ഒഴിവാക്കൽ**

- a) Customer Relationship Managers/Manager shall make proper due diligence with regard to need and existing indebtedness of the Clients before sanctioning of the loan. ലോണിനു അനുമതി നൽകുന്നതിനു മുൻപ് ഉപഭോക്താക്കളുടെ നിലവിലെ കട ബാധ്യത സംബന്ധിച്ച് കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർമാർക്ക്/മാനേജർക്ക് മതിയായ അവബോധം ഉണ്ടായിരിക്കണം.

- b) Must ensure that the loan is provided within the client's capacity and will abide by the rule to avoid over indebtedness and multiple lending.  
ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക ശേഷിയ്ക്കുള്ളിൽ നിന്നു കൊണ്ടാണ് വായ്പ നൽകിയിട്ടുള്ളതെന്നും തിരിച്ചടക്കുവാനുള്ള പരിധിക്ക് വെളിയിൽ വായ്പ കൊടുക്കുന്നില്ല എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.
- c) Shall ensure not to disburse a loan without credit bureau checks for all loans except for Gold loan.  
ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ പരിശോധനയില്ലാതെ ഗോൾഡ് ലോൺ അല്ലാതെ യാതൊരു വിധ വായ്പയും വിതരണം ചെയ്യില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.
- d) Shall ensure not to exceed the debt limit for any Client as prescribed by Reserve Bank of India.  
ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള കടപരിധിയ്ക്കു മുകളിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവും വരുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- e) Shall educate clients on ill effects of over-borrowing.  
മേൽവായ്പ എടുക്കുന്നതിന്റെ ദുർഫലങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുക.

**H. Non-Coercive Methods of Recovery**

**H. സമ്മർദ്ദ രഹിതമായ തിരിച്ചു പിടിക്കൽ രീതികൾ**

- a) Collections shall be done in the common place where the clients can feel free for paying their installments or at his residence/branch.  
ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തടസ്സ രഹിതമായി അടവുകൾ അടക്കുന്നതിനു സാധ്യമായ ഒരു പൊതു സ്ഥലത്തു വച്ച് കളക്ഷനുകൾ നടത്തേണ്ടതാണ്. അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ചിലോ അവരുടെ താമസ സ്ഥലത്തു നിന്നോ.
- b) Customer Relationship Manager will be allowed to make recovery at the place of residence or work of the Client only if Client fails to appear at central designated place or common place (Group Meetings) on 2 or more successive occasions.(For Micro Finance Loan).  
രണ്ടോ അതിലധികമോ തവണ ഉപഭോക്താവ് നിശ്ചയിക്കപ്പെട്ട പൊതു സ്ഥലത്തോ കേന്ദ്രത്തിലോ (ഗ്രൂപ്പ് മീറ്റിങ്ങുകളിൽ) ഹാജരാകുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്താവിന്റെ താമസസ്ഥലത്തോ പണി സ്ഥലത്തോ വച്ച്



തിരിച്ചു വാങ്ങൽ നടത്താൻ കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർക്ക് അനുവാദം ഉണ്ടായിരിക്കുകയുള്ളൂ. ഈ നിബന്ധന മൈക്രോ ഫിനാൻസ് വായ്പക്ക് ബാധകമായിരിക്കും.

- c) Do not contact or meet clients at odd hours, as per the RBI guidelines for loan recovery. Loan recoveries should not be made in the field before 07.00 am in morning and after 06.00 pm in the evening.

ആർ.ബി.ഐയുടെ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വായ്പാ തിരിച്ചു വാങ്ങലിനായി അസമയത്ത് ഉപഭോക്താക്കളെ ബന്ധപ്പെടുകയോ സന്ദർശിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്. പുലർച്ചെ 7 മണിയ്ക്കു മുൻപോ വൈകീട്ട് 6 മണിക്കു ശേഷമോ ഫീൽഡിൽ വച്ച് വായ്പാ തിരിച്ചു വാങ്ങൽ നടത്തുവാൻ പാടുള്ളതല്ല.

- d) Customer Relationship Officer/Branch Staff shall follow client protection guidelines adopted by the Company and should not force the clients for recovery.

കമ്പനി അവലംബിച്ചിട്ടുള്ള ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് ഓഫീസറോ/ബ്രാഞ്ചിലെ മറ്റ് അംഗങ്ങളോ പിൻതുടരേണ്ടതും ഉപഭോക്താക്കളുടെ മേൽ തിരിച്ചടവിനായി സമ്മർദ്ദം ചെലുത്തുവാൻ പാടില്ലാത്തതുമാകുന്നു.

- d) Customer Relationship Officer should not use/outsourcing any other persons for collection of recoveries from the clients.

ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് അടവു ഹിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതിന് കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് ഓഫീസർ മറ്റു വ്യക്തികളെ ഉപയോഗപ്പെടുവാനോ / പുറംകരാർ നൽകുവാനോ പാടുള്ളതല്ല.

- e) Customer Relationship Officer should enter the details in the passbook after the collecting the repayments or the Officer should issue the receipt to the client as evidence for repayment.

അടവുകൾ വാങ്ങിയ ശേഷം കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് ഓഫീസർ വിശദാംശങ്ങൾ പാസ്ബുക്കിൽ രേഖപ്പെടുത്തുകയോ തിരിച്ചടവു രേഖയായി ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നും പണം സ്വീകരിക്കുന്ന സ്റ്റാഫ് രശീതി നൽകേണ്ടതുമാണ്.

- f) The Company shall ensure that a policy is in place with regard to the Code of Conduct by Customer Relationship Officers and systems for their recruitment, training and supervision. The Code should necessarily contain the following provisions:

കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് ഓഫീസർമാരുടെ പെരുമാറ്റ ചട്ടത്തിനും അവരുടെ നിയമനം, പരിശീലനം, മേൽനോട്ടം എന്നിവ

സംബന്ധിച്ചുള്ള സംവിധാനങ്ങൾക്കുമായി ഒരു അംഗീകൃത നയം കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഈ ചട്ടത്തിൽ താഴെ പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ നിർബന്ധമായും ഉണ്ടായിരിക്കണം.

- Lay down minimum qualifications necessary for the Customer Relationship Officer  
കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് ഓഫീസർക്കു വേണ്ട കുറഞ്ഞ യോഗ്യതയുടെ വിവരണം
- Shall have necessary training tools identified for them to deal with the clients  
ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിനു അവർക്കായുള്ള അടിസ്ഥാന പരിശീലനോപകരണങ്ങൾ ഉണ്ടാകണം.
- Training to Officers shall include programs to inculcate appropriate behavior towards borrowers without adopting any abusive or coercive debt collection / recovery practices.  
അവഹേളനപരമോ ബലാൽക്കാരപരമോ ആയ തിരിച്ചു പിടിക്കൽ രീതികൾ അവലംബിക്കാതെ ഉപഭോക്താവിനോട് ഔചിത്യ പൂർവ്വമായ പെരുമാറ്റം ഉറപ്പിച്ചുറപ്പിക്കുന്ന കർമ്മപരിപാടികൾ ഓഫീസർമാർക്കുള്ള പരിശീലനത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.
- Compensation methods for Officers shall have more emphasis on areas of service and Client satisfaction than merely the number of loans mobilized and the rate of recovery.  
തിരിച്ചടവിന്റെ തോത്, സമാഹരിച്ച വായ്പകളുടെ എണ്ണം എന്നിവയേക്കാൾ സേവനത്തിന്റേയും ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയുടെയും മേഖലകൾക്ക് കൂടുതൽ പ്രാധാന്യം നൽകിയാവണം ഓഫീസർമാരുടെ പ്രതിഫല രീതികൾ.

**I. Internal Control System**

**I. അഭ്യന്തര നിയന്ത്രണ സംവിധാനം**

- a) The Board of Directors of “VFPL” is assigned with the primary responsibility for ensuring compliance to Fair Practice code.  
ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡിന്റെ അനുവർത്തനം സംബന്ധിച്ച് പ്രാഥമിക ഉത്തരവാദിത്തം “വി.എഫ്.പി.എൽ” ഡയറക്ടർ ബോർഡിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്.
- b) The Internal audit team will ensure periodical audit and include compliance as a part of reporting.  
അനുവർത്തനം റിപ്പോർട്ടിന്റെ ഒരു ഭാഗമാക്കി അഭ്യന്തര ഓഡിറ്റ് വിഭാഗം കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ഓഡിറ്റ് നടത്തുന്നതാണ്.

- c) The monitoring by CGM/GM/DGM (Operations), will cover verification of compliance at field level during their branch monitoring.  
സി.ജി.എം / ജി. എം / ഡി.ജി.എം (ഓപ്പറേഷൻസ്) ന്റെ നിരീക്ഷണങ്ങളിൽ അവരുടെ ശാഖാ നിരീക്ഷണ സമയത്ത് അടിസ്ഥാന തലത്തിലെ അനുവർത്തനം പരിശോധിക്കപ്പെടുന്നതാണ്.
- d) KYC guidelines stipulated are part of Loan rules and which shall be strictly complied.  
നിർദ്ദിഷ്ട കെ.വൈ.സി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ വായ്പാ നിയമങ്ങളുടെ ഭാഗമായിരിക്കുന്നതും അവ കർശനമായി അനുവർത്തിക്കേണ്ടതുമാണ്.
- e) The procedures laid-out in the loan manual should be followed for due diligence of client before extending any loan.  
ഏതെങ്കിലും വായ്പ കൊടുക്കുന്നതിനു മുൻപ് ലോൺ മാനുവലിൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യത്തിൽ പാലിച്ചിട്ട് ഉണ്ട് എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.
- f) The Fair Practices Code is subject to revision based on the RBI guidelines and such revisions shall be made on a time to time basis.  
ആർ.ബി.ഐ യുടെ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡ് ഭേദഗതികൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കുന്നതും അത്തരം ഭേദഗതികൾ സമയാ സമയങ്ങളിൽ വരുത്തുന്നതുമാണ്.

## J. Feedback & Grievance Redressal

### J. പ്രതികരണങ്ങളും പരാതി പരിഹാരങ്ങളും

The Grievance Redressal Mechanism is being set-out to resolve the disputes between our clients in a fair and transparent way. The policy has been prepared as per the guidelines of Reserve Bank of India (**RBI/2012-13/416, DNBS.CC.PD.No: 320/03.10.01/2012-13 February 18, 2013**) which forms part of this document. Prompt and efficient Customer Service is the key to success of any service organization. The policy aims to define the process that allows for us to deal with all such matters.

ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള തർക്കങ്ങൾ ന്യായമായും സുതാര്യമായും പരിഹരിക്കുന്നതിനാണ് പരാതി പരിഹാരം സംവിധാനം ആരംഭിച്ചിരിക്കുന്നത്. ഈ രേഖയുടെ ഭാഗമായിരിക്കുന്ന, ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്കിന്റെ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് (**RBI/2012-13/416, DNBS.CC.PD.No: 320/03.10.01/2012-13 ഫെബ്രുവരി 18, 2013**) അനുസൃതമാണ് ഈ നയം തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്.

- All branches and Head office will display prominently the names and contact details of **Regional Manager, Deputy General Manager /GM /Chief General**

**Manager.** The clients will be made aware of this hierarchy of grievance settlement.

ശാഖാ ഓഫീസുകളിലും ഹെഡ് ഓഫീസിലും **റീജിയണൽ മാനേജർ, ഡെപ്യൂട്ടി ജനറൽ മാനേജർ/ ജനറൽ മാനേജർ/ ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ** എന്നിവരുടെ പേരും കോണ്ടാക്റ്റ് വിവരങ്ങളും പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കണം. പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള അധികാര ശ്രേണിയിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിവുള്ളവരാക്കേണ്ടതുണ്ട്.

- In case a Company's staff is involved in any kind of misbehavior, disciplinary action against such staff shall be taken immediately.

കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരുടെ ഭാഗത്തു നിന്നുള്ള ഏതു തരത്തിലുമുള്ള പെരുമാറ്റ വീഴ്ചകൾക്കും പ്രസ്തുത ജീവനക്കാർക്കെതിരെ അടിയന്തിരമായി അച്ചടക്ക നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിരിക്കണം.

- For resolution of complaints against the Company, clients/public may contact the respective branch office of the Company.

കമ്പനിക്കെതിരെയുള്ള പരാതികളിന്മേലുള്ള തീർപ്പുകൾക്ക് കമ്പനിയുടെ ബന്ധപ്പെട്ട ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസുമായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് / പൊതു ജനങ്ങൾക്ക് ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

- All the branches shall have a suggestion and complaint register in their premises where the clients can make their grievances.

എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തങ്ങളുടെ പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഒരു സജഷൻ ആൻഡ് കമ്പ്ലെയിൻ്റ് രജിസ്റ്റർ ഉണ്ടായിരിക്കണം.

Customer Service/Complaints contact no:	<b>+91 9072886600</b>
Registered E-mail Id for complaints	<a href="mailto:complaints@vanchinadfinance.com">complaints@vanchinadfinance.com</a>

കസ്റ്റമർ സർവീസ് / കമ്പ്ലെയിൻ്റ് കോണ്ടാക്റ്റ് നം:	<b>+91 9072886600</b>
കമ്പ്ലെയിൻ്റ്സിനായുള്ള രജിസ്റ്റേഡ് ഇ-മെയിൽ ഐഡി	<a href="mailto:complaints@vanchinadfinance.com">complaints@vanchinadfinance.com</a>

- All the grievances shall be attended within 48 hours of the complaints received over phone and for all the grievances given in the complaint register will be addressed within a week time on a case-to-case basis.

എല്ലാ പരാതികളും അവ ലഭിച്ച് 48 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ തന്നെ ഫോൺ മുഖേന അറ്റൻഡ് ചെയ്യപ്പെടേണ്ടതും കമ്പ്ലെയിന്റ് രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തപ്പെടുന്ന എല്ലാ പരാതികളും ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ഒന്നൊന്നായി തന്നെ പരിഗണിക്കപ്പെടേണ്ടതുമാണ്.

- If the complaint/dispute is not redressed within a week period, the client may appeal to the Deputy General Manager/General Manager/Chief General Manager of the Company.

പരാതികളിൽ / തർക്കങ്ങളിൽ ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ പരിഹാരമുണ്ടാകാത്ത പക്ഷം ഉപഭോക്താവിനു കമ്പനിയുടെ നോഡൽ ഓഫീസർ / അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്.

**Nodal Officer**

Prabath B Nair  
Vanchinad Finance Private Limited  
Kuzhuvilil Bldg, 2nd Floor, Pookattupady Road, Unichira, Edappally  
Ernakulam Kerala - 682021  
Tel: 8086095237

**Principal Nodal Officer**

Sibin Paulson  
Vanchinad Finance Private Limited  
Kuzhuvilil Bldg, 2nd Floor, Pookattupady Road, Unichira, Edappally  
Ernakulam Kerala - 682021  
Tel: 8086399999

- Resolution of complaints/disputes still persist or not resolved, the client may appeal to the following address:

പരാതികളിൽ / തർക്കങ്ങളിൽ തുടർന്നും പരിഹാരമുണ്ടാകാത്ത പക്ഷം ഉപഭോക്താവിനു താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്.

**“NBFC Ombudsman”**  
**Reserve Bank of India,**  
**Bakery Junction, P.B. No. 6507,**  
**Thiruvananthapuram-695033”**

The policy aims to minimize the instances of customer complaints through proper service delivery and review mechanism and to ensure prompt redressal of client’s grievances. The Board reviews the Grievance Redressal Mechanism at periodical intervals which would help in identifying shortcomings in product features and service delivery.



മതിയായ സേവന നിർവഹണവും അവലോകന സംവിധാനവും വഴി ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഉളവാക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ കുറയ്ക്കുകയും അതോടൊപ്പം ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവലാതികളിൽ താമസംവിനാ പരിഹാരം ഉറപ്പു വരുത്തുകയും ചെയ്യുക എന്നതാണ് ഈ നയം കൊണ്ട് ലക്ഷ്യമാക്കുന്നത്. ഉൽപ്പന്ന സവിശേഷതകളിലോ സേവന നിർവഹണത്തിലോ വരുന്ന പാകപ്പിഴകൾ കണ്ടെത്തുന്നതു മുൻനിർത്തി പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം ക്ളിപ്ത ഇടവേളകളിൽ ബോർഡ് വിലയിരുത്തുന്നതാണ്.

**Reviewed in the Board Meeting held on 19.11.2022**