# ന്യായമായ പെരുമാറ്റ നയം

## ("FPC")

(2025 ജൂലൈ 4 തീയതി ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേർസ് പരിഷ്കരിച്ചതും അംഗീകരിച്ചതും)

SAKTHI FINANCE LTD CBE-18

# ഉള്ളടക്കം

**ഡോക്യുമെന്ററിന്റെ മേൽനോട്ടം**

**ഉപയോഗിച്ചിരിക്കുന്ന ചുരുക്കെഴുത്തുകൾ**

1. ആമുഖം
2. പോളിസിയുടെ ഉദ്ദേശ്യവും ലക്ഷ്യവും
3. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രവർത്തനക്രമവും
4. വായ്പാ വിലയിരുത്തലും അനുമതിയും
5. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളുലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പാ വിതരണം
6. വായ്പ വീണ്ടെടുക്കലും കൈമാറ്റം ചെയ്യലും
7. വാഹനങ്ങൾ വീണ്ടെടുക്കൽ
8. വായ്പ തീർപ്പാക്കൽ
9. പൊതുവായ വിവരങ്ങൾ
10. പരാതികളും അഭിപ്രായങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും
11. തർക്കപരിഹാര സംവിധാനം
12. NBFC കൾ ഈടാക്കുന്ന അമിത ചാർജ്ജുകളെ കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ
13. രഹസ്യാത്മകത
14. നടപ്പാക്കൽ, നിർവ്വഹണം, അവലോകനം

SAKTHI FINANCE LTD
CBE-18

## ഡോക്യുമെന്റിന്റെ മേൽനോട്ടം

| ഡോക്യുമെന്റിന്റെ വിവരങ്ങൾ | |
|---|---|
| കമ്പനി | ശക്തി ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ('SFL'), കോയമ്പത്തൂർ |
| ഡോക്യുമെന്റിന്റെ പേര് | ന്യായമായ പെരുമാറ്റ നയം ('FPC') |
| വിഭാഗം | രഹസ്യാത്മകം |

| ഡോക്യുമെന്റിന്റെ അവകാശി | |
|---|---|
| പേര് | പദവി |
| ശ്രീ കെ.എസ്. വെങ്കിടസുബ്രഹ്മണ്യൻ | ചീഫ് ഓപ്പറേറ്റിങ്ങ് ഓഫീസർ |

| ഡോക്യുമെന്റിന്റെ ചരിത്രം | | | |
|---|---|---|---|
| ക്രമ നമ്പർ | തീയതി | ഡോക്യുമെന്റിന്റെ സ്വഭാവം | വിവരണം |
| 1 | 2006, ഒക്ടോബർ 31 | അടിസ്ഥാന ഡോക്യുമെന്റ് | തുടക്കത്തിൽ FPC ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേർസ് അംഗീകരിച്ചു |
| 2 | 2012, ഓഗസ്റ്റ് 6 | ഭേദഗതി | താഴെ പറയുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഭേദഗതി :<br>• പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ<br>• വായ്പാ കരാറിലുള്ള വാഹനങ്ങൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ |

SAKTHI FINANCE LTD CBE-18

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | RBI ആവശ്യപ്പെടുന്നത് അനുസരിച്ച് ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് |
| 3 | 2013, മാർച്ച് 30 | ഭേദഗതി | താഴെ പറയുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഭേദഗതി :<br>• ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ<br>• തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനം<br>• നോഡൽ ഓഫീസർ<br>RBI ആവശ്യപ്പെടുന്നത് അനുസരിച്ച് ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് |
| 4 | 2013, ഓഗസ്റ്റ് 14 | അവലോകനം | ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേർസ് അവലോകനം ചെയ്തു |
| 5 | 2018 മാർച്ച് 28 | ഭേദഗതി | താഴെ പറയുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഭേദഗതി :<br>• വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് HP വായ്പ അനുവദിച്ചുകൊണ്ടുള്ള അറിയിപ്പ് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ നൽകുക<br>• തർക്ക പരിഹാര അധികാരിയായി ഡോ. കെ. നടേശനെ നിയമിച്ചു<br>• ആനുകാലിക റിപ്പോർട്ടുകൾ വിവിധ മാനേജ്മെന്റ് തലങ്ങളിൽ സമർപ്പിക്കുക കൂടാതെ<br>• FPC പാലിക്കപ്പെടുന്നുണ്ട് എന്നതിന് ആനുകാലിക അവലോകനം<br>RBI ആവശ്യപ്പെടുന്നത് അനുസരിച്ച് ചിട്ടപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് |

SAKTHI FINANCE LTD CBE-18

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6 | 2019 മാർച്ച് 29 | അവലോകനം | ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേർസ് അവലോകനം ചെയ്തു |
| 7 | 2020 ജൂലൈ 30 | ഭേദഗതി | നോഡൽ ഓഫീസറുടെ ഇ-മെയിൽ വിലാസം knatesan@sakthifinance.com എന്നതിൽ നിന്ന് nodalofficer@sakthifinance.com എന്ന് മാറ്റുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് RBI ആവശ്യപ്പെടുന്നത് അനുസരിച്ച് ഉപവിഭാഗം 11.2 ൽ ഭേദഗതി വരുത്തി. |
| 8 | 2022 ഡിസംബർ 9 | ഭേദഗതി | താഴെ പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തി :<br>• ഉപവിഭാഗം 8.2 ൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നവർക്കുള്ള നോ ഒബ്ജക്ഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്<br>• ഉപവിഭാഗം 11.1 ൽ, തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനത്തിനു കീഴിൽ ഒരു പുതിയ തീരുമാന തലവും പരിഹാര തലവും ഉൾപ്പെടുത്തി<br>RBI ആവശ്യപ്പെടുന്നത് അനുസരിച്ച് ഭേദഗതി വരുത്തി |
| 9 | 2023 നവംബർ 8 | ഭേദഗതി | താഴെ പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തി :<br>• വാഹനങ്ങൾ വീണ്ടെടുക്കൽ<br>• വായ്പ തീർപ്പാക്കൽ |
| 10 | 2024 മാർച്ച് 27 | ഭേദഗതി | 2023 നവംബർ 10-ന് ഭേദഗതി വരുത്തിയ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ |

SAKTHI FINANCE LTD CBE-18

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻസ്) 2023 ഒക്ടോബർ 19-ന് നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഭേദഗതികൾ വരുത്തി. |
| 11 | 2025 ഫെബ്രുവരി 12 | ഭേദഗതി | ഖണ്ഡിക 4.1, 5.2 എന്നിവയിൽ ഭേദഗതികൾ വരുത്തി, "പിഴയായി ഈടക്കുന്ന പലിശ" എന്ന വാക്ക് "പിഴ ചാർജുകൾ" എന്ന് ഭേദഗതി ചെയ്തു. |
| 12 | 2025 ജൂലൈ 4 | ഭേദഗതി | ഖണ്ഡിക 14.2 എന്നിവയിൽ ഭേദഗതികൾ വരുത്തി |

SAKTHI FINANCE LTD CBE-18

## ഉപയോഗിച്ചിരിക്കുന്ന ചുരുക്കെഴുത്തുകൾ

| | |
|---|---|
| FPC | ന്യായമായ പെരുമാറ്റ നയം |
| GRM | ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ മെക്കാനിസം |
| GRO | ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ |
| HP | ഹയർ പർച്ചേസ് |
| KYC | നോ യുവർ കസ്റ്റമർ |
| NBFC | നോൺ-ബാങ്കിങ്ങ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനീസ് |
| NoC | നോ ഒബ്ജക്ഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് |
| RBI | റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ |
| SFL | ശക്തി ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് |

**1. ആമുഖം**

1.1 വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോഴും മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് നിലവാരം പിന്തുടരുന്നതിനുമായി പാലിക്കേണ്ട മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്നതിനായി, ബാങ്കിങ്ങ് ഇതര ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ ന്യായമായ പെരുമാറ്റ നയം **('FP കോഡ്')** സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗരേഖകൾ RBI പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്.

1.2 RBI മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി നിലവിലുള്ള FP കോഡ് പരിഷ്കരിക്കുന്നതിന് കമ്പനി നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

**2. പോളിസിയുടെ ഉദ്ദേശ്യവും ലക്ഷ്യവും**

2.1 യോഗ്യരായ എല്ലാ അപേക്ഷകർക്കും യാതൊരു വിവേചനവും ഇല്ലാതെ വായ്പാ ഉത്പന്നങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിയുടെ പോളിസി, അതിൽ മാറ്റവുമുണ്ടായിരിക്കില്ല. അതുപോലെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും എല്ലായിപ്പോഴും നീതിപൂർവ്വമായി പെരുമാറുക എന്നതും ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിയുടെ പോളിസിയാണ്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വേണ്ട എല്ലാ സഹായങ്ങളും, പ്രോത്സാഹനങ്ങളും സേവനവും ന്യായമായും തുല്യമായും ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ നൽകിവരുന്നു. ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നതിനായി FP കോഡ് ഞങ്ങൾ കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, **www.sakthifinance.com**

2.2 ചാർജ്ജുകൾ /ഫീസുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ കൃത്യമായി അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട് എന്നത് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. അതുപോലെ വായ്പാ സൗകര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പ എടുക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നയാളെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട് എന്നത് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. വായ്പാ നൽകുന്ന തീരുമാനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ കമ്പനി രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ള തർക്കപരിഹാര സംവിധാനം വഴി കൃത്യമായി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നതായിരിക്കും.

2.3 മാർക്കെറ്റിങ്ങ്, വായ്പയുടെ തുടക്കം, തുടർന്നുള്ള നടപടി ക്രമങ്ങൾ, സേവനം, വായ്പാ ശേഖരണം എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ പ്രവർത്തന മേഖലകളിലും ന്യായമായ വായ്പാ രീതികൾ പിന്തുടരുന്നതാണ്.

SAKTHI FINANCE LTD CBE-18

2.4 ഞങ്ങളുടെ കമ്പനി പ്രവർത്തനങ്ങളിലെല്ലാം ന്യായമായ വായ്പാരീതികയോടുള്ള പ്രതിബദ്ധത പ്രതിഫലിക്കുന്നുണ്ട് എന്നത് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി രൂപകല്പന ചെയ്ത നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ട് എന്നതിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാരും സീനിയർ മാനേജ്മെന്റ് ടീമും ഏറ്റെടുക്കുന്നു.

2.5 ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന എല്ലാ ഉത്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും FP കോഡ് ബാധകമാണ് (ഇപ്പോൾ നിലവിലുള്ളതും ഭാവിയിൽ അവതരിപ്പിച്ചേക്കാവുന്നതും)

**3. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രവർത്തനക്രമവും**

3.1 വായ്പയ്ക്കായുള്ള അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പ എടുക്കുന്ന ആളുടെ താൽപര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന പ്രധാനപ്പെട്ട വിവരങ്ങളെല്ലാം ഉൾപ്പെടുന്നതായിരിക്കും. ഇതു വഴി മറ്റ് NBFC കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്തുവാനും സപ്ഷ്ടമായ തീരുമാനം എടുക്കുവാനും വായ്പവാങ്ങുന്നയാൾക്ക് സാധിക്കുന്നു. അപേക്ഷാ ഫോമിന്റെ ഒപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ടതായ രേഖകളെക്കുറിച്ച് അപേക്ഷാഫോമിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതായിരിക്കും. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിലും ഉപഭ്ക്താവിന് നൽകിയ അനുമതി കത്തിലും, വിവിധ തരം അപകട സാധ്യതകളോടുള്ള സമീപനത്തെക്കുറിച്ചും വ്യത്യസ്ഥ വായ്പക്കാരിൽ നിന്നും വ്യത്യസ്ഥ പലിശനിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള കാരണ വിവരങ്ങളെക്കുറിച്ചും വെളിപ്പെടുത്തുകയും അത് കനമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. അതിൽ മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടാവുന്ന പക്ഷം വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതുമാണ്.

3.2 വായ്പാ അപേക്ഷകൾ കൈപ്പറ്റി എന്നതിനുള്ള അറിയിപ്പ് നൽകുന്നതിനായുള്ള സംവിധാനം കമ്പനി ആവിഷ്ക്കരിക്കുന്നതാണ്. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കാൻ എടുക്കുന്ന സമയപരിധിയും അറിയിപ്പിൽ സൂചിപ്പിക്കുവാൻ ശ്രദ്ധിക്കുന്നതാണ്.

3.3 KYC മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനും നിയമപരമായ ചട്ടങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനുമായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും കമ്പനി ശേഖരിക്കേണ്ടതായ വിവരങ്ങൾ വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വ്യക്തമായി പ്രതിപാദിക്കുന്നുണ്ട്. ഒരു ഡാറ്റാബേസ്

SAKTHI FINANCE LTD CBE-18

നിർമ്മിക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിനോട് അവന്റെ/അവളുടെ കുടുംബത്തെ കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിക്ക് ആവശ്യപ്പെടാവുന്നതാണ്, എന്നാൽ ഈ വിവരങ്ങൾ അവൻ/അവൾ താൽപര്യപ്പെടുന്നെങ്കിൽ മാത്രം നൽകാവുന്നതാണ്.

## 4. വായ്പാ വിലയിരുത്തലും അനുമതിയും

4.1 കമ്പനി ഒരു അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റെന്തെങ്കിലുമോ വായ്പയുടെ തുക, വ്യവസ്ഥകളും, പ്രധാന വസ്തുത പ്രസ്താവന, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, പിഴ ചാർജുകൾ, പലിശ അപേക്ഷാ രീതി, വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, സർവീസ് ചാർജുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, സെക്യൂരിറ്റി കാലയളവ് എന്നിവ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും പലിശയും വിൽപന നടപടിക്രമങ്ങളും രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. കമ്പനി അനുമതി കത്തിന് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സ്വീകാര്യത നേടുകയും അത് അതിൻ്റെ റെക്കോർഡിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.

4.2 വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള കത്തും എച്ച്പി ഫിനാൻസ് അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കുള്ള മറ്റ് വായ്പാ സൗകര്യം അനുവദിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഇംഗ്ലീഷിലുള്ള പതിപ്പിന് പുറമെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം. എന്നിരുന്നാലും, വ്യാഖ്യാനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യമോ തർക്കമോ ഉണ്ടായാൽ, പ്രസക്തമായ പ്രമാണത്തിൻ്റെ / ആശയവിനിമയത്തിൻ്റെ ഇംഗ്ലീഷ് പതിപ്പ് നിലനിൽക്കും. ലോൺ കരാറിൻ്റെ ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം കമ്പനി എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നവർക്കും ലോൺ കരാറിൻ്റെ എൻക്ലോസറായി ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് നൽകും.

## 5. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളുലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പാ വിതരണം

5.1 KYC രേഖകൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനോടൊപ്പം വായ്പ കരാർ നടപടിക്രമങ്ങൾ വിജയകരമായി പൂർത്തിയായതിനു ശേഷം വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് കമ്പനി വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്നതായിരിക്കും.

SAKTHI FINANCE LTD CBE-18

5.2 വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകൾ ലോൺ കരാറിൽ സൂചിപ്പിക്കും.

5.3 വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെൻറ് ചാർജുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരന് നോട്ടീസ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും മാറ്റം വരാനിരിക്കുന്നതേയുള്ളൂവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇതിന് അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

5.4 ഈ കരാറിനു കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ നടപടിക്രമങ്ങളെ മടക്കിവിളിക്കുവാൻ / ത്വരിതപ്പെടുത്തുവാൻ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

**6. വായ്പ വീണ്ടെടുക്കലും കൈമാറ്റം ചെയ്യലും**

6.1 വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കമ്പനി വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് അനാവശ്യമായ വിധത്തിലുള്ള യാതൊരു ഉപദ്രവവും ഉണ്ടാക്കുകയില്ല.

6.2 വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുടെ പക്കൽ നിന്നും അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ ലഭിച്ചാൽ, അതിൽ കമ്പനിക്ക് സമ്മതമോ എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ ആയത് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നയാളെയും കൈമാറ്റം ചെയ്യാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നയാളെയും അപേക്ഷ ലഭിച്ച് 21 ദിവസത്തിനുള്ളൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റങ്ങൾ നിയമാനുസൃതവും സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അനുസരിച്ചും ആയിരിക്കും.

**7. വാഹനങ്ങൾ വീണ്ടെടുക്കൽ**

7.1 വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള കരാർ/ വായ്പാ കരാറിൽ കമ്പനിയ്ക്ക് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാവുന്ന വീണ്ടെടുക്കൽ സംബന്ധിച്ച ഒരു ഉടമ്പടി ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്. കരാർ / വായ്പ കരാറിന്റെ വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും താഴെപറയുന്ന വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടുന്നതാണ്:

7.1.1 വീണ്ടെടുക്കലിനു മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് കാലാവധി;
7.1.2 നോട്ടീസ് കാലാവധി അവസാനിപ്പിച്ചേക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;

SAKTHI FINANCE LTD CBE-18

7.1.3 സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;

7.1.4 വസ്തു വിൽക്കുന്നതിന് / ലേലം വിളിക്കുന്നതിനു മുമ്പായി വായ്പ എടുത്തയാൾക്ക് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു അന്തിമ അവസരം നൽകുന്നതിനെ സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥ;

7.1.5 വായ്പ എടുത്തയാൾക്ക് ഉടമസ്ഥാവകാശം തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; കൂടാതെ

7.1.6 വസ്തുവിന്റെ വിൽപനയ്ക്ക് / ലേലത്തിനുള്ള നടപടിക്രമം

7.2 മേൽപറഞ്ഞ നിബന്ധനകളുടേയും വ്യവസ്ഥകളുടേയും ഒരു പകർപ്പ് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.

7.3 സെക്യൂരിറ്റൈസേഷൻ ആന്റ് റികൺസ്ട്രക്ഷൻ ഓഫ് ഫിനാൻഷ്യൽ അസെറ്റ്സ് ആന്റ് എൻഫോഴ്സ്മെന്റ് ഓഫ് ഓഫ് സെക്യൂരിറ്റി ഇന്ററെസ്റ്റ് (SARFAESI) നിയമം പ്രകാരമാണ് വസ്തു കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്നതെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നിയമപ്രകാരം ഏത് വായ്പക്കാരന്റെ സുരക്ഷിത ആസ്തിയാണോ ഏറ്റെടുക്കുന്നത് ആ വായ്പ്പക്കാരനെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ താഴെ കാണുന്ന മാതൃകയിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

| ക്രമ നം | ശാഖയുടെ പേര് | സംസ്ഥാനം | വായ്പ എടുത്തയാളുടെ പേര് | ജാമ്യക്കാരന്റെ പേര് (ഉചിതമായതു പോലെ) | വായ്പ എടുത്തയാളുടെ രജിസ്റ്റേർഡ് മേൽവിലാസം | ജാമ്യക്കാരന്റെ രജിസ്റ്റേർഡ് മേൽവിലാസം (ഉചിതമായ | കുടിശ്ശിക തുക | വസ്തുവിന്റെ തരം | വസ്തുതരം ചെയ്തതീയതി | ഏറ്റെടുത്ത സെക്യൂരിറ്റിയുടെ വിവരങ്ങൾ | ഏറ്റെടുത്ത സെക്യൂരിറ്റിയുടെ ഉടമസ്ഥന്റെ പേര് |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | തു പോ ലെ) | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

7.4 മേൽപറഞ്ഞ പട്ടിക പ്രതിമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

**8. വായ്പ തീർപ്പാക്കൽ**

8.1 എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ചതിന് ശേഷമോ, വായ്പ എടുത്തയാളിൽ നിന്നും കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കേണ്ടതായ നീതിപൂർവ്വമായ അവകാശങ്ങളോ മറ്റ് ക്ലെയിമുകളോ ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാലോ അല്ലെങ്കിൽ സ്വത്ത് കൈവശം വയ്ക്കുവാനുള്ള അവകാശത്തിന് വിധേയമായ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞു എന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാലോ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും വിട്ടു നൽകുന്നതായിരിക്കും. അത്തരത്തിൽ വേർതിരിക്കുകയാണ് എങ്കിൽ, ബാക്കി ലഭിക്കേണ്ടതായ ക്ലെയിമുകളെ കുറിച്ചും പ്രസ്തുത ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / അടച്ചു തീർക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്തുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് അർഹതയുണ്ട് എന്നത് സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകളെ കുറിച്ചുമുള്ള 30 ദിവസത്തിനകം പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകുന്നതാണ്.

8.2 വായ്പ പൂർണ്ണമായി തീർപ്പാക്കിയ തീയതി മുതൽ 30 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് 'നോ ഒബ്ജക്ഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്' (എൻഡോഴ്സ്മെന്റ് റദ്ദാക്കുന്നതിനുള്ള NOC) നൽകിയിട്ടുണ്ട് എന്നത് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്. (ആ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ബാധ്യതകളും തീർപ്പാക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ)

**9. പൊതുവായ വിവരങ്ങൾ**

9.1 വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പറഞ്ഞിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടുന്നതല്ല (വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ

SAKTHI FINANCE LTD CBE-18

മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടാത്ത പക്ഷം)

9.2 ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിനുള്ള പരിശീലനം തന്റെ ജീവനക്കാർക്ക് കമ്പനി നൽകുന്നതാണ്.

## 10. പരാതികളും അഭിപ്രായങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും

10.1 വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അവന്റെ/അവളുടെ പരാതി അവൻ/അവൾ വായ്പ നേടിയതോ വായ്പയ്ക്കായി അപേക്ഷിച്ചതോ ആയ ശാഖയിൽ രേഖാമൂലം അറിയിക്കാവുന്നതാണ്. അത്തരത്തിലുള്ള പരാതികൾ ലഭിച്ചാൽ കമ്പനിയുടെ ശാഖാ അധികാരി ഉടൻതന്നെ പ്രസ്തുത വിഷയം പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഏറ്റെടുക്കുന്നതാണ്.

10.2 കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള തങ്ങളുടെ അഭിപ്രായങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് നൽകുവാൻ ഉപഭോക്താക്കളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

## 11. തർക്കപരിഹാര സംവിധാനം

11.1 ഉത്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ശാഖകളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്നും ഉണ്ടാകുന്നതായ എല്ലാ ർക്കങ്ങളും പരാതികളും അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അവ കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

താഴെ പറയുന്ന 'തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനം' നിലവിലുണ്ട്

| ക്രമ നം | തീരുമാന തലം | പരാതിയുടെ തലം |
|---|---|---|
| 1 | ബ്രാഞ്ച് ഹെഡ് | ഡിവിഷണൽ ഹെഡ് |
| 2 | ഡിവിഷണൽ ഹെഡ് | റീജിണൽ ഹെഡ് |
| 3 | റീജിണൽ ഹെഡ് | പ്രസിഡന്റ് |
| 4 | പ്രസിഡന്റ് | ചീഫ് ഓപ്പറേറ്റിങ്ങ് ഓഫീസർ |

11.2 വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പരാതികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുമായി ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

SAKTHI FINANCE LTD CBE-18

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേര്:
ഡോ. കെ. നടേശൻ
പ്രസിഡന്റ്

കൂടാതെ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് തന്റെ പരാതി താഴെ കാണുന്ന വിലാസത്തിൽ കമ്പനിയെ അറിയിക്കാവുന്നതാണ്:

**ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ (നോഡൽ ഓഫീസർ)**
ശക്തി ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്
62, ഡോ. നഞ്ചപ്പ റോഡ്
കോയമ്പത്തൂർ - 641 018
തമിഴ്നാട്, ഇന്ത്യ
ഫോൺ : 91 (0422) 2231471 - 74, 4236200
Email: nodalofficer@sakthifinance.com

11.3 അഥവാ വായ്പ എടുത്തയാൾക്ക് കമ്പനിയുടെ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ ഓഫീസറുടെ തീരുമാനത്തിൽ അതൃപ്തി ഉണ്ട് എങ്കിൽ, താഴെ കൊടുത്തിട്ടുള്ള മേൽ വിലാസത്തിൽ ആർ ബി ഐ യുടെ ഡിപാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് നോൺ ബാങ്കിങ്ങ് ഡിവിഷന്റെ റീജിണൽ ഓഫീസിലെ അധികാരപ്പെട്ട ഉദ്ദ്യോഗസ്ഥനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.
ജനറൽ മാനേജർ
ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് നോൺ-ബാങ്കിങ്ങ് സൂപ്പർവിഷൻ
ചെന്നൈ റീജിണൽ ഓഫീസ്
ഫോർട്ട് ഗ്ലേസിസ്, രാജാജി സാലൈ
ചെന്നൈ - 600 001, ഇന്ത്യ
ഫോൺ : +91 (44) 25361490
E-mail: dnbschennai@rbi.org.in

11.4 ന്യായമായ പെരുമാറ്റ നയം കൃത്യമായി പാലിക്കപ്പെടുന്നുണ്ട് എന്നതിന്റെ ആനുകാലിക അവലോകനത്തിന്റെയും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ പരാതി പരിഹാര പ്രവർത്തനത്തെ കുറിച്ചുമുള്ള ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബോർഡ് നിർദ്ദേശിക്കുന്നത് പ്രകാരം ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

## 12. NBFC കൾ ഈടാക്കുന്ന അമിത ചാർജ്ജുകളെ കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ

12.1 കരാറിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസരിച്ച് മാത്രമേ കമ്പനി പലിശ ഈടാക്കുന്നുള്ളൂ. കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളെല്ലാം അനുമതി കത്തിലും വായ്പാ കരാറിലും കൃത്യമായി

SAKTHI FINANCE LTD CBE-18

പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നതാണ്, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് തവണകൾ കൃത്യമായി അടയ്ക്കുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ തവണ മുടങ്ങിയ തീയതി മുതൽ തവണതുക അടയ്ക്കുന്ന സമയം വരെ പ്രതിമാസം 3% (മൂന്ന് ശതമാനം) എന്ന നിരക്കിൽ പിഴ ഈടാക്കുന്നതാണ്. തവണകൾ അടയ്ക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം വരുത്തുന്നതിൽ നിന്നും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തടയുന്നതിനായാണ് പിഴ പലിശ നിരക്ക് നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്നത്.

**13. രഹസ്യാത്മകത**

13.1 ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്താത്തിടത്തോളം കാലം കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന്റെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യമായും രഹസ്യാത്മകമായും സൂക്ഷിക്കുന്നതായിരിക്കും.

13.2 ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്താത്തിടത്തോളം കാലം, താഴെ പറയുന്ന അസാധാരണ സന്ദർഭങ്ങൾ ഒഴികെ, കനമ്പനി ഒരിക്കലും ഇടപാടുകൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തോട് വെളിപ്പെടുത്തുന്നതല്ല;

- നിയമപ്രകാരമോ കാര്യനിർവ്വഹണ നിയമങ്ങൾ പ്രകാരമോ കമ്പനിക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതായി വരുമ്പോൾ
- പൊതുജനങ്ങളോട് ഈ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ട ചുമതല ഉണ്ടെങ്കിൽ
- ബാങ്കുകൾക്ക് / ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് ഈ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ താൽപര്യപ്രകാരം (ഉദാ: തട്ടിപ്പിൽ നിന്നുള്ള സംരക്ഷണം) നൽകേണ്ടതായി വരുമ്പോൾ
- ഈ കാരണങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് കമ്പനി ഒരിക്കലും മാർക്കെറ്റിങ്ങ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താക്കളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മറ്റൊരാൾക്ക് നൽകുന്നതല്ല.

**14. നടപ്പാക്കൽ, നിർവ്വഹണം, അവലോകനം**

14.1 കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ഈ എഫ്പി കോഡ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള എല്ലാ നടപടികളും നോഡൽ ഓഫീസർ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്. ഈ എഫ്പി കോഡ് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് തീരുമാനിക്കുച്ചേക്കാവുന്ന തീയതി മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതാണ്.

14.2 കമ്പനി ഭരണ സമിതിയുടെ (ബോർഡ്), ന്യായ ശീല സംഹിതയുടെ അനുസരണം / പാലനം, പരാതി പരിഹാര സംവിധാന പ്രവർത്തനം, എന്നിവ മൂന്ന് മാസത്തിലൊരിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ, ചട്ടങ്ങളിൽ പരാമർശിച്ച പ്രകാരം അവലോകനം ചെയ്യേണ്ടതാണ്. .

SAKTHI FINANCE LTD CBE-18

14.3 FP കോഡും പലിശനിരക്ക മോഡലും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റായ **www.sakthifinance.com** ൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

14.4 കമ്പനിയുടെ ഓഫീസുകളിലും ശാഖകളിലും, സുതാര്യമായതും ന്യായമായതുമായ വായ്പാ സമ്പ്രദായത്തോടുള്ള പ്രതിബദ്ധതയെ കുറിച്ച് പ്രസ്താവിക്കുന്ന FP കോഡ് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

**(12 ജൂലൈ 2025 ന് ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാർ പരിഷ്കരിച്ചതും അംഗീകരിച്ചതും)**

**12 ജൂലൈ 2025**
കോയമ്പത്തൂർ