



# റെപ്കോ മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

## ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ്കോഡ് പാലിക്കൽ (FAIR PRACTICES CODE)

1. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളോട് സത്യസന്ധതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും തത്വം പാലിക്കുകയും ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ബിസിനസ് രീതികളും സുതാര്യമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
2. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകേണ്ട സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചും സ്വീകരിക്കേണ്ട സമീപനങ്ങളെക്കുറിച്ചും കമ്പനി എല്ലാ രീതിയിലും ഫീൽഡ് വർക്കർമാർക്ക് പരിശീലനവും പ്രക്രിയവിവരണങ്ങളും നൽകുന്നു.
3. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ ഏറ്റവും മികച്ച രീതിയിൽ നൽകുന്നു.
4. ഉപഭോക്താക്കളെ എങ്ങനെ സമീപിക്കണമെന്നും സേവന മനസ്കതയും കാര്യം മനോഭാവവും പുലർത്തണമെന്നും ഫീൽഡ് വർക്കർമാർക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
5. ഉപഭോക്താക്കളോട് സൗഹൃദത്തോടും ദയയോടും അങ്ങേയറ്റം ബഹുമാനത്തോടും കൂടി പെരുമാറും.
6. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക് സുതാര്യമായ സമീപനമായിരിക്കും.
7. വായ്പ അപേക്ഷ യാതൊരു ഫീസും കൂടാതെയാണ് നൽകുന്നത്.
8. മൈക്രോ ലോണുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ജീവനക്കാർക്ക് ഒരു കമ്മീഷനും നൽകരുതെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.
9. ഉപഭോക്താക്കളോട് കമ്പനി അതിന്റെ ഫീസ് വ്യക്തവും മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമായ ഇനി പറയുന്ന രീതിയിൽ അറിയിച്ചതിന് ശേഷം മാത്രം പണം ഈടാക്കും.
  - i. പലിശ നിരക്ക്
  - ii. പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്
  - iii. കമ്പനിയുടെ മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എല്ലാ വായ്പകൾക്കും ബാധകമായിരിക്കും.
10. ലോൺകുടിശിക തിരിച്ച് പിടിക്കുമ്പോൾ കമ്പനി യാതൊരു തരത്തിലുള്ള സമ്മർദ്ദപരമായ നടപടികളിലും ഏർപ്പെടുകയില്ല.
11. കമ്പനി ജീവനക്കാർ എപ്പോഴും ഉപഭോക്താക്കളെ മാധ്യം അല്ലെങ്കിൽ സിസ്റ്റർ എന്ന് അഭിസംബോധന ചെയ്യാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.
12. കമ്പനി നടത്തുന്ന എല്ലാ പണമിടപാടുകൾക്കും ഒരു രസീത് നൽകും.
13. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും (മൈക്രോ ഫിനാൻസ്, നോൺ മൈക്രോ ഫിനാൻസ്) വായ്പ തിരിച്ചടവ് കാലയളവ് പലിശ നിരക്ക്, തവണതുക തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ ഒരു പ്രധാന വസ്തുതാഷീറ്റ് നൽകുന്നതാണ്.
14. വായ്പ തുക മുൻകൂർ അടയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ നേരിട്ട് ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കണം.
15. കമ്പനിയുടെ പരാതികളും പരിമിതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി ഒരു സമർപ്പിത പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.
16. കമ്പനി അതിന്റെ റെമുല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ അതിവ രഹസ്യാത്മകതയോടും സുരക്ഷിതത്വത്തോടും കൂടി പരിപാലിക്കും.
17. ജീവനക്കാർ നല്ല ധർമ്മിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിച്ചു കൊണ്ട് പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.
18. നേരത്തെ അവസാനിപ്പിക്കാൻ കഴിയുന്ന വായ്പകൾക്ക് വൈകിയ ഫീസുകളൊന്നുമില്ല.
19. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വായ്പ ഗഡു അടയ്ക്കാൻ വൈകിയാൽ വായ്പ തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് വായ്പക്കാരന് മുഴുവൻ വായ്പ തുകയും അല്ല വൈകിയതിരിച്ചടവ് പലിശയ്ക്ക് പിഴ ഈടാക്കും.
20. കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ലളിതമായ ഭാഷയിൽ അവതരിപ്പിക്കും.
21. എല്ലാവായ്പ അംഗീകാര കത്തുകളുടെയും, വായ്പ കരാറുകളുടെയും വായ്പ അപേക്ഷകളുടെയും പകർപ്പുകൾ ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ മാതൃഭാഷയിൽ നൽകുന്നതാണ് ഈ രേഖകളുടെ പകർപ്പുകൾ ഉപഭോക്താവിന് നൽകുകയും ഒരു അക്നോലജ്മെന്റ് സ്റ്റിപ്പ് വാങ്ങുകയും ചെയ്യും.
22. ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള ഓരോ വായ്പ റൗണ്ടിനും മുമ്പായി അംഗങ്ങൾക്ക് പരിശീലനം. പ്രൊമോട്ടർ, അഭ്യർത്ഥന പരിശീലനങ്ങൾ കമ്പനി സൗജന്യമായി നൽകുന്നു.
23. ഉപഭോക്താവിന് നിശ്ചിതസ്ഥലങ്ങളിലും ശാഖകളിലും മാത്രമേ തവണതുക ഈടാക്കുന്നതോ അതിലധികമോ തവണകൾ അടയ്ക്കുന്നതിൽ വീഴ്ചവരുത്തിയ ഉപഭോക്താവിന് ഈ വ്യവസ്ഥ ബാധകമല്ല.
24. കമ്പനി സാധാരണയായി രാവിലെ 09.00 നും വൈകുന്നേരം 6.00 നും ഇടയിലാണ് വായ്പക്കാരെ ബന്ധപ്പെടുന്നത്.