

# ബജാജ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

## ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ഏപ്രിൽ 2024

വേർഷൻ 7.0

കമ്പ്യൂയൻസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്

### ഇൻഡെക്സ്

സീരിയൽ നം.	വിശദാംശങ്ങൾ	പേജ് നം.
1.	ആമുഖം	3
2.	പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ	3
3.	വിവരങ്ങൾ	4
4.	ലോണിനുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും	4
5.	ലോൺ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും	4
6.	ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ നിരക്കുകൾ	5
7.	നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോണുകളുടെ വിതരണം	6
8.	ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട ലെൻഡിംഗ് പ്രവർത്തനം - പേജ്ലേൺ ലോണുകളുടെ റീപേമെന്റ്/സെറ്റിൽമെന്റിൽ സ്ഥാവര/ജംഗമ പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ റിലീസ്	6
9.	ഇക്വൈറ്റി മന്ത്ലി ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് (ഇഎംഐ) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള പേജ്ലേൺ ലോണുകളിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കൽ	7
10.	ജനറൽ	8
11.	പരാതി പരിഹാരം	9
12.	നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018 - നോഡൽ ഓഫീസർ/പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ നിയമനം	10
13.	വെബ്സൈറ്റ് ഹോസ്റ്റിംഗ്	10
14.	ഈടാക്കിയ അധിക പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം	11
15.	ഫൈനാൻസ് ചെയ്ത വാഹനങ്ങൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ	11
16.	സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈടിന്മേൽ വായ്പ	11
17.	കമ്പനി ശാരീരികമായി/കാഴ്ചശക്തിയിൽ വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്ക് നൽകുന്ന ലോൺ സൗകര്യങ്ങൾ	12
18.	മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	12
19.	ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അവലോകനം	14

# 1. ആമുഖം

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ("ആർബിഐ") രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻസ് ഡിപ്പോസിറ്റ് ടേക്കിംഗ് കമ്പനിയായ ബജാജ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് നിലവിൽ തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൺസ്യൂമർ ഡ്യൂറബിൾ ലോൺ, പേജ്ലൺ ലോൺ, ടു വീലർ ലോൺ, പ്രോപ്പർട്ടിക്ക് മേലുള്ള ലോൺ, ഷെയറിന് മേലുള്ള ലോൺ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്ന വിവിധ തരത്തിലുള്ള ലോണുകൾ നൽകുന്ന ബിസിനസിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു. വ്യക്തികൾ, പങ്കാളിത്ത സ്ഥാപനങ്ങൾ, കമ്പനികൾ, മറ്റ് നിയമപരമായ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്ന വിവിധ തരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇത്തരം ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നു.

ബജാജ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") ആർബിഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്പിസി) ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, ഇത് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് യഥാർത്ഥത്തിൽ അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിന് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ന്യായമായ നടപടികൾ/മാനദണ്ഡങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്കുള്ള തത്വങ്ങൾ സജ്ജീകരിക്കുന്നു.

കമ്പനി ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("കോഡ്") സ്വീകരിക്കുകയും അത് നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്യും. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ വിഭാഗത്തിലുമുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും കോഡ് ബാധകമാണ് (നിലവിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതും ഭാവിയ്ക്കും അവതരിപ്പിക്കാൻ സാധ്യതയുള്ളതും).

# 2. പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ:

- i. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള അവരുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും ഉചിതമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നു:
  - കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും, കൂടാതെ അതിന്റെ ജീവനക്കാർ പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളിലും പ്രാക്ടീസുകളിലും കോഡിൽ വ്യക്തമാക്കിയ പ്രതിബദ്ധതകളും നിലവാരങ്ങളും പാലിക്കൽ;
  - കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കൽ;
  - ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള കമ്പനിയുടെ ഇടപാടുകൾ സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയായിരിക്കും.
- ii. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നു:
  - അവരുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിച്ചുകൊണ്ട്
- iii. തെറ്റായ കാര്യങ്ങളിൽ വേഗത്തിലും സഹാനുഭൂതിയോടെയും ഇടപെടുന്നു:
  - തെറ്റുകൾ തിരുത്തി കൊണ്ട്;
  - ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുകകൊണ്ട്;
  - ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇപ്പോഴും തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ അവരുടെ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാമെന്ന് അവരോട് പറഞ്ഞുകൊണ്ട്
- iv. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുക, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇടുക, അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കുക.

### 3. വിവരങ്ങൾ

- a) ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുകയും അവർക്ക് താൽപ്പര്യമുള്ള സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുന്ന വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു.
- b) ഉപഭോക്താവിന്റെ യഥാർത്ഥ ഐഡന്റിറ്റിയും വിലാസവും തെളിയിക്കുന്നതിന് അവരിൽ നിന്ന് കമ്പനിക്ക് ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റുകളെയും വിവരങ്ങളെയും കുറിച്ചും കൂടാതെ, നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിനുള്ള മറ്റ് ഡോക്യുമെന്റുകളെയും കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നു.

### 4. ലോണുകൾക്ക് ഉള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

- a) കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- b) കമ്പനിയുടെ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തും, അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളുമായും വ്യവസ്ഥകളുമായും അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ സൂചന ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം നൽകുന്നു.
- c) ലോൺ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്ന സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും. ലോൺ അപേക്ഷകൾ ഡിസ്പോസ് ചെയ്യുന്ന സമയപരിധി അക്നോളജ്മെന്റിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

### 5. ലോൺ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും

കമ്പനി അനുവദിച്ച ലോൺ തുക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുമതി കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും മുഖേന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ രേഖാമൂലം കടം വാങ്ങുന്ന വ്യക്തിയെ അറിയിക്കും, ഇതിൽ വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടും, നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും പ്രസ്തുത അനുമതി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അയാളുടെ റെക്കോർഡിനായി സൂക്ഷിക്കണം. തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിനും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും വീഴ്ച കാരണം ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ, ലോൺ കരാറിൽ വലിയ അക്ഷരത്തിൽ കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, വായ്പക്കാർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന വിധത്തിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ, ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും സഹിതം, ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും കമ്പനി നൽകും.



ലോൺ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള കൃത്യമായ കുടിശ്ശിക തീയതികൾ, തിരിച്ചടവിന്റെ ഫ്രീക്വൻസി, മുതലും പലിശയും തമ്മിലുള്ള ബേക്കപ്പ്, എസ്എംഎ/എൻപിഎ ക്ലാസിഫിക്കേഷൻ തീയതികളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ മുതലായവ ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്തും ലോൺ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതുവരെ അനുമതി നിബന്ധനകൾ/ലോൺ കരാറിന് മാറ്റങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും ഉള്ള സമയത്തും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും. മുതൽ തുക കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പലിശ അടയ്ക്കുമ്പോൾ മൊറട്ടോറിയം ഉള്ള ലോൺ സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, തിരിച്ചടവ് ആരംഭിക്കുന്നതിനുള്ള കൃത്യമായ തീയതിയും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**6. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ നിരക്കുകൾ**

- a) കടം എടുക്കുന്ന വ്യക്തി ലോൺ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ചുമത്തിയാൽ അത് 'പിഴ ചാർജുകളായി' കണക്കാക്കും, ഇത് അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർക്കുന്ന 'പിഴപ്പലിശ' രൂപത്തിൽ ഈടാക്കുന്നതല്ല. പിഴ നിരക്കുകളുടെ ക്യാപിറ്റലൈസേഷൻ ഇല്ല, അതായത്, അത്തരം നിരക്കുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ലോൺ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കുട്ടിച്ചേർക്കുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
- b) കമ്പനി പലിശ നിരക്കിലേക്ക് അധികമായൊന്നും പ്രയോഗിക്കുന്നില്ല, ആർബിട്രറി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.
- c) ഒരു പ്രത്യേക ലോൺ / ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ ലോൺ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ന്യായമായതും ആനുപാതികവുമാണ് പിഴ നിരക്കുകളുടെ അനുപാതം.
- d) വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി' അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ പിഴ ഈടാക്കുന്നത്, മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമാനമായി പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കില്ല.
- e) പലിശ നിരക്കുകളും സേവന നിരക്കുകളും എന്നതിന് കീഴിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ, പിഴ നിരക്ക് എത്രയാണെന്നും അതിനുള്ള കാരണവും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും/ കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും (കെഎഫ്എസ്) ബാധകമായത് പ്രകാരം കമ്പനി വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- f) മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും ലോണിന്റെ വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനുള്ള റിമൈൻഡറുകൾ വായ്പക്കാർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ നിരക്കുകൾ അറിയിക്കുന്നതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ ഏതെങ്കിലും സന്ദർഭവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കുന്നതാണ്.

2023 ഒക്ടോബർ 17-ന് നടന്ന ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് യോഗത്തിൽ ഫെയർ ലെൻഡിംഗ് പ്രാക്ടീസ്- ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ നിരക്കുകൾ സംബന്ധിച്ച ഒരു പ്രത്യേക പോളിസി നിലവിൽ വരികയും അംഗീകരിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്തു.

**7. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോണുകളുടെ വിതരണം**

- a) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേമെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്ന വ്യക്തിക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അറിയിപ്പ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ ലോൺ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- b) കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേമെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പെർഫോമൻസ് റീകോൾ ചെയ്യാനുള്ള/തപരിതപ്പെടുത്താനുള്ള തീരുമാനം ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- c) എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനോ വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശികയുള്ള തുക കൈവരിക്കുന്നതിനോ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം തട്ടിക്കിഴിക്കൽ നടപ്പാക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

**8. ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട ലെൻഡിംഗ് പ്രവർത്തനം - പേജ്നൽ ലോണുകളുടെ റീപേമെന്റ്/സെറ്റിൽമെന്റിൽ സ്ഥാവര/ജംഗമ പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ റിലീസ്**

സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് നടപടിക്രമം (എസ്ഒപി)- 2023, ഡിസംബർ 01 ന് ശേഷമുള്ള എല്ലാ കേസുകൾക്കുമുള്ള ഒറിജിനൽ സ്ഥാവര/ജംഗമ പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ റിലീസ് ആർബിട്രെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ പ്രകാരമുള്ള പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റ് കൈമാറലും ചാർജ് റിലീസ് പ്രക്രിയയും അനുസരിച്ച് ആയിരിക്കും.

- a) സ്ഥാവര/ജംഗമ പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ റിലീസ് ചെയ്തൽ
  - i. ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ റീപേമെന്റ്/സെറ്റിൽമെന്റിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എല്ലാ ഒറിജിനൽ സ്ഥാവര/ജംഗമ പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകളും റിലീസ് ചെയ്യുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജ്ജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
  - ii. ലോൺ അക്കൗണ്ട് സേവനം നൽകിയ ബാങ്കിന്റെ ഔട്ട്ലെറ്റ്/ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഡോക്യുമെന്റുകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ ഒറിജിനൽ സ്ഥാവര/ജംഗമ പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷൻ കടം എടുത്തയാൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.
  - iii. ഒറിജിനൽ സ്ഥാവര/ജംഗമ പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ തിരികെ നൽകേണ്ട സമയവും സ്ഥലവും, പ്രാബല്യ തീയതിയിലോ അതിന് ശേഷമോ ഇഷ്യൂ ചെയ്ത ലോൺ അനുമാതി കത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും.

- iv. വ്യക്തിഗത വായ്പ അല്ലെങ്കിൽ സംയുക്ത വായ്പ എടുക്കുന്നവരുടെ ആകസ്മികമായ മരണം സംഭവിക്കുന്ന സാഹചര്യം നേരിടുന്നതിന്, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് ഒറിജിനൽ സ്ഥാവര/ജംഗമ പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം കമ്പനിക്ക് ഉണ്ട്. നടപടിക്രമം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.
- b) സ്ഥാവര/ജംഗമ പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം വരുത്തുന്നതിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം
  - i. ഒറിജിനൽ സ്ഥാവര/ജംഗമ പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ റിലീസ് ചെയ്യാൻ കാലതാമസം നേരിടുകയോ ലോണിന്റെ റീപേമെന്റ്/സെറ്റിൽമെന്റ് മുഴുവനായും തീർപ്പാക്കി 30 ദിവസം കഴിഞ്ഞിട്ടും ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സാറ്റിസ്ഫാക്ഷൻ ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും. കാലതാമസത്തിന് കമ്പനി കാരണമാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, കാലതാമസം നേരിട്ട ഓരോ ദിവസവും ₹5,000 നിരക്കിൽ കടം വാങ്ങുന്ന വ്യക്തിക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
  - ii. ഒറിജിനൽ സ്ഥാവര/ജംഗമ പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾക്ക് ഭാഗികമായ അല്ലെങ്കിൽ പൂർണ്ണമായ നഷ്ടം/കേടുപാടുകൾ സംഭവിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, സ്ഥാവര/ജംഗമ പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ്/സർട്ടിഫൈഡ് കോപ്പികൾ നേടുന്നതിന് കമ്പനി കടം എടുക്കുന്നയാളെ സഹായിക്കുകയും മേൽപ്പറഞ്ഞ നിബന്ധന (i) ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് പുറമെ ബന്ധപ്പെട്ട ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകും, അതിന് ശേഷം വൈകിയ കാലയളവിന്റെ പിഴ കണക്കാക്കും (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തിന് ശേഷം).
  - iii. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ നൽകുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമപ്രകാരം മറ്റേതെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള കടം എടുക്കുന്നയാളുടെ അവകാശങ്ങൾ മുൻവിധികൾ ഇല്ലാത്തതായിരിക്കും.

**9. ഇക്വേറ്റഡ് മന്ത്ലി ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് (ഇഎംഐ) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള പേജ്നൽ ലോണുകളിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കൽ**

- a) ഇഎംഐ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് പേജ്നൽ ലോണുകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, കാലയളവ് നീട്ടുന്നതിന്/അല്ലെങ്കിൽ ഇഎംഐ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് മതിയായ ഹെഡ്റൂം/മാർജിൻ ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കടം എടുക്കുന്നവരുടെ റീപേമെന്റ് ശേഷി കമ്പനി കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതുണ്ട്, ലോൺ കാലയളവിൽ പലിശ നിരക്കിലെ സാധ്യമായ വർദ്ധനവിന്റെ സാഹചര്യത്തിൽ ശരിയായ നടത്തിപ്പിനും പാലിക്കലിനുമായി ഇനിപ്പറയുന്ന ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉചിതമായ പോളിസി ചട്ടക്കൂട് സ്ഥാപിക്കാൻ എൻബിഎഫ്സികളെ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു:
  - i. അനുമതി നൽകുന്ന സമയത്ത്, ഇഎംഐ, അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും മാറ്റങ്ങൾക്ക് കാരണമാകുന്ന ലോണിന്റെ പലിശ നിരക്കിലെ സാധ്യമായ മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി കടം എടുക്കുന്നവരോട് വ്യക്തമായി അറിയിക്കും. തുടർന്ന്, മേൽപ്പറഞ്ഞവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇഎംഐ/കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും



- വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നത് അനുയോജ്യമായ ചാനലുകൾ വഴി ഉടൻ കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
- ii. പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബോർഡ് അംഗീകൃത പോളിസി അനുസരിച്ച് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ കമ്പനി വായ്ക്കാർക്ക് നൽകും. ലോണിന്റെ കാലയളവിനിടയിൽ എത്ര തവണ വായ്ക്കാരനെ മാറാൻ അനുവദിക്കും എന്നത് പോളിസി വ്യക്തമാക്കും.
  - iii. വായ്ക്കാർക്ക് ഇവ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള അവസരം നൽകുന്നതാണ്-
    - (a) ഇഎംഐ വർദ്ധിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവ് ദീർഘിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനത്തിന് ; കൂടാതെ,
    - (b) ലോൺ കാലയളവിൽ ഏത് സമയത്തും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ പ്രീപേ ചെയ്യുന്നതിന്. ഫോർക്ലോഷർ നിരക്കുകൾ/പ്രീ-പേമെന്റ് പിഴ ഈടാക്കുന്നത് നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.
  - iv. ഫ്ലോട്ടിംഗിൽ നിന്ന് ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിലേക്ക് ലോണുകൾ മാറുന്നതിന് ബാധകമായ എല്ലാ നിരക്കുകളും മേൽപ്പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകളുടെ പ്രവർത്തനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റേതെങ്കിലും സേവന നിരക്കുകളും/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകളും അനുമതി കത്തിൽ സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തുകയും കാലാകാലങ്ങളിൽ കമ്പനി അത്തരം നിരക്കുകൾ/ചെലവുകൾ പുതുക്കുന്ന സമയത്ത് വെളിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.
  - v. ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ലോണിന്റെ കാലയളവ് നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷൻ കാരണമാകില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
  - vi. ഓരോ പാദത്തിന്റെയും അവസാനത്തിൽ ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കമ്പനി ഒരു പ്രസ്താവന വായ്ക്കാരുമായി പങ്കിടും / വായ്ക്കാർക്ക് ലഭ്യമാക്കും, ഇതിൽ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത്, നാളിതുവരെ തിരിച്ചെടുത്ത മുതലും പലിശയും, ഇഎംഐ തുക, ശേഷിക്കുന്ന ഇഎംഐകളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് / വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (എപിആർ) എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു. പ്രസ്താവന ലളിതവും എളുപ്പത്തിൽ വായ്ക്കാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന വിധവും ആണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- ഇക്വേറ്റഡ് മന്ത്ലി ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് ലോണുകൾക്ക് പുറമേ, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ വ്യത്യസ്ത കാലയളവുള്ള എല്ലാ ഇക്വേറ്റഡ് ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ലോണുകൾക്കും ബാധകമായിരിക്കും.

ഇക്വേറ്റഡ് മന്ത്ലി ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റുകൾ (ഇഎംഐ) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള പേഴ്സണൽ ലോണുകളിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച പ്രത്യേക പോളിസി 2023 ഒക്ടോബർ 17-ന് നടന്ന ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് യോഗത്തിൽ രൂപീകരിക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തു.

**10. ജനറൽ**

- a) ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ).



- b) വായ്പ എടുക്കുന്ന അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാൻ വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും അതായത്, കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
- c) ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി അനാവശ്യമായ പ്രശ്നങ്ങൾ സൃഷ്ടിക്കില്ല, അതായത് അസമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചെടുക്കാൻ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരിൽ നിന്നുള്ള പരുഷമായ പെരുമാറ്റം ഒഴിവാക്കാൻ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർ മതിയായ പരിശീലനം നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- d) സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണുകൾക്ക് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ നിരക്കുകൾ / പ്രീ-പേമെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.  
(റഫറൻസ്: 2019 ഓഗസ്റ്റ് 2 തീയതിലുള്ള എൻബിഎഫ്സി മുഖേനയുള്ള DNBR(PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണുകളുടെ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജ്/ പ്രീ-പേമെന്റ് പിഴ ചുമത്തുന്നതിനെ കുറിച്ചുള്ള ആർബിട്രെ സർക്കുലർ)

**11. പരാതി പരിഹാരം**

- a) മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പാലനത്തെക്കുറിച്ചും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ഉള്ള ആനുകാലിക അവലോകനം. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുന്നതാണ്.
- b) ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടക്കുന്ന കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും/ സ്ഥലങ്ങളിലും ഉള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും:
  - i. കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി സമീപിക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസവും).
  - ii. ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി/പ്രശ്നം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ആർബിട്രെ സിഎംഎസ് പോർട്ടലിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കാം - <https://cms.rbi.org.in>

അല്ലെങ്കിൽ താഴെപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് പരാതി ഫോം അയക്കാം:

സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസിറ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ,  
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 4th ഫ്ലോർ,  
സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017  
ടോൾഫ്രീ നമ്പർ- 14448

**12. നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം**

**(a) റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം, 2021**

ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ, കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും കമ്പനിക്കെതിരെ ഫയൽ ചെയ്ത പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഓംബുഡ്മാൻ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ (പിഎൻഒ) കമ്പനി നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്പനി നിയമിച്ച നോഡൽ ഓഫീസർമാർ (എൻഒ) പിഎൻഒ-യെ സഹായിക്കും.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ സൗകര്യർത്ഥം, ബിസിനസ് ട്രാൻസാക്ഷൻ നടത്തുന്ന ബ്രാഞ്ചുകളിൽ/സ്ഥലങ്ങളിൽ, ഓംബുഡ്മാന്റെ പരാതി സമർപ്പണ പോർട്ടലിന്റെ (<https://cms.rbi.org.in>) വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം പിഎൻഒയുടെ പേരും കോണ്ടാക്ട് വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറും ഇമെയിലും) പ്രദർശിപ്പിക്കും.

ഓഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുന്ന ഒരാൾക്ക് സ്കീമിനെ കുറിച്ച് മതിയായ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്ന തരത്തിൽ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും സ്കീമിന്റെ പ്രധാന ഫീച്ചറുകൾ ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

സ്കീമിന്റെ പകർപ്പും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ കോണ്ടാക്ട് വിശദാംശങ്ങളും സഹിതം ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന ഫീച്ചറുകൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

(റഫറൻസ്: റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം, 2021 തീയതി നവംബർ 12, 2021)

**(b) ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്മാന്റെ നിയമനം**

2021 നവംബർ 15 തീയതിയിലെ 'നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികളുടെ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്മാൻ നിയമനം' സംബന്ധിച്ച ആർബിഫെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, കമ്പനി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്മാനെ നിയമിക്കുകയും ബന്ധപ്പെട്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുകയും ചെയ്യും.

(റഫറൻസ്: 2021 നവംബർ 15 തീയതിയിലെ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികളുടെ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്മാൻ നിയമനം)

**13. വെബ്സൈറ്റ് ഹോസ്റ്റിംഗ്**

വിവിധ ഓഹരിയുടമകളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകുന്നതാണ്.

**14. ഈടാക്കിയ അധിക പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം**

- a) ഫണ്ടുകളുടെ നിരക്ക്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും പ്രോസസിംഗിനും മറ്റ് ചാർജുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരോട് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോടോ ഉപഭോക്താവിനോടോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- b) പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്കുകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.
- c) പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കും.

**15. ഫൈനാൻസ് ചെയ്ത വാഹനങ്ങളുടെ തിരിച്ചടയ്ക്കൽ**

വായ്പക്കാരനുമായുള്ള ലോൺ കരാറിൽ കമ്പനി റീ-പൊസഷൻ ക്ലോസ് ഉൾപ്പെടുത്തും, അത് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കും. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇനിപ്പറയുന്നവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കും: (a) കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് പിരീഡ് ; (b) നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ ; (c) സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം ; (d) പ്രോപ്പർട്ടി വിൽക്കുന്നതിന്/ലേലത്തിന് മുമ്പ് ലോൺ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരന് അന്തിമ അവസരം നൽകേണ്ട ഒരു വ്യവസ്ഥ ; (e) വായ്പക്കാരന് റീപൊസഷൻ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം, കൂടാതെ (f) വസ്തുവിന്റെ വിൽപന/ലേലത്തിനുള്ള നടപടിക്രമം. അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് വായ്പക്കാരന് ലഭ്യമാക്കും.

**16. സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈടിന്മേൽ വായ്പ**

മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പൊതുവായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് പുറമേ, സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾക്കെതിരെ വ്യക്തികൾക്ക് വായ്പ നൽകുമ്പോൾ, കമ്പനി, ഡയറക്ടർ ബോർഡ് യഥാവിധി അംഗീകരിച്ച പോളിസി പിന്തുടരും, അതിൽ താഴെ പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു:

- i. ആർബിട്രെ അനുശാസിക്കുന്ന കൈവെടി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും ഏതെങ്കിലും ലോൺ നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിനെ സംബന്ധിച്ചുള്ള സമഗ്ര പരിശോധന നടത്തിയിട്ടുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള മതിയായ നടപടികൾ.
- ii. ലഭിച്ച ആഭരണങ്ങൾക്കുള്ള ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ നടപടിക്രമം.
- iii. സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം ബോധ്യപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ഇന്റേണൽ സിസ്റ്റം
- iv. ആഭരണങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി കസ്റ്റഡിയിൽ സൂക്ഷിക്കുന്നതിനും, വ്യവസ്ഥകൾ തുടർച്ചയായി അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും, ബന്ധപ്പെട്ട ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകുന്നതിനും, നടപടിക്രമങ്ങൾ കർശനമായി



പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റർമാരുടെ ആനുകാലിക പരിശോധനയ്ക്കും ഉള്ള മതിയായ സംവിധാനങ്ങൾ. ആഭരണങ്ങളുടെ സംഭരണത്തിന് അനുയോജ്യമായ സൗകര്യം ഇല്ലാത്ത ബ്രാഞ്ചുകൾ സ്വർണ്ണത്തിന്റെ ഈടിമേലുള്ള ലോൺ നൽകുന്നതല്ല.

- v. ഈടായി സ്വീകരിക്കുന്ന ആഭരണങ്ങൾ ഉചിതമായി ഇൻഷുർ ചെയ്യുന്നതാണ്.
- vi. തിരിച്ചടവ് മുടങ്ങിയാൽ ആഭരണങ്ങൾ ലേലം ചെയ്യുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പോളിസി സുതാര്യവും തൃപ്തികരമായതുമായിരിക്കും. ലേല തീയതിക്ക് മുമ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകും. പിന്തുടരേണ്ട ലേല നടപടിക്രമങ്ങളും ഇത് വ്യക്തമാക്കും. പലിശ സംബന്ധിച്ച തർക്കം ഉണ്ടാകില്ല, കൂടാതെ ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളും ബന്ധപ്പെട്ട സ്ഥാപനങ്ങളും ഉൾപ്പെടുന്ന ലേലത്തിൽ എല്ലാ ട്രാൻസാക്ഷനുകളിലും കൈയകലത്തിലുള്ള ബന്ധം ഉണ്ടെന്ന് ലേല പ്രക്രിയ ഉറപ്പുവരുത്തും.
- vii. കുറഞ്ഞത് 2 പത്രങ്ങളിലെങ്കിലും, ഒന്ന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും മറ്റെന്ന് ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലും പരസ്യം നൽകി ലേലം പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കും.
- viii. നടത്തിയ ലേലത്തിൽ കമ്പനി പങ്കെടുക്കില്ല.
- ix. പണയം വെച്ചിരിക്കുന്ന സ്വർണം ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുന്ന ലേലക്കാർ വഴി മാത്രമേ ലേലം ചെയ്യുകയുള്ളൂ.
- x. സമാഹരണം, നിർവ്വഹണം, അംഗീകാരം എന്നിവയുടെ ചുമതലകൾ വേർതിരിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള വഞ്ചന കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി ഏർപ്പെടുത്തേണ്ട സംവിധാനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പോളിസി ഉൾക്കൊള്ളുന്നു.
- xi. സ്വർണ്ണത്തിന് മേലുള്ള വായ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള വായ്പാ കരാറിൽ ലേല നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങളും വെളിപ്പെടുത്തും.

**17. കമ്പനി ശാരീരികമായി/കാഴ്ചയിൽ വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്ക് നൽകുന്ന ലോൺ സൗകര്യങ്ങൾ**

വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള അപേക്ഷകർക്ക് ലോൺ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളും അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും.

**18. മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്**

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ നൽകിയിട്ടുണ്ട് - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) ഡയറക്ഷൻ 2022, റഫറൻസ് DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 ന് കീഴിൽ 14 മാർച്ച് 2022 എന്ന തീയതിയിൽ. ഏപ്രിൽ 01, 2022 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ മൈക്രോഫൈനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങൾ, ഹൗസിംഗ് മൈനാൻസ് കമ്പനികൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾക്കും എൻബിഎഫ്സികൾക്കും ബാധകമാണ്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ വിഭാഗങ്ങളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന എഫ്പിസിയുടെ പുറമേ, മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകൾക്ക് പ്രത്യേകമായ ഇനിപ്പറയുന്ന ഫെയർ പ്രാക്ടീസുകളും കമ്പനി സ്വീകരിക്കും:



(i) ജനറൽ

- a. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിന് പുറമെ കമ്പനിയുടെ ഓഫീസിലും ബ്രാഞ്ച് പരിസരങ്ങളിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള എഫ്പിസി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- b. വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ വരുമാനവും നിലവിലുള്ള കടവും സംബന്ധിച്ച് ആവശ്യമായ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ പരിശീലിപ്പിക്കുന്നതാണ്.
- c. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് എന്തെങ്കിലും പരിശീലനം നൽകുകയാണെങ്കിൽ അത് സൗജന്യമായിരിക്കും.
- d. മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകളിൽ ഇറക്കുന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ, പരമാവധി, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും, അത് ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന ലേഖനങ്ങളിലും (പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ) അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.
- e. ലോൺ കരാറിലും കമ്പനിയുടെ ഓഫീസിലും ബ്രാഞ്ച് പരിസരത്തും വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന എഫ്പിസിയിലും അതിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെയോ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ഉത്തരവാദികളായിരിക്കുമെന്നും സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുമെന്നുമുള്ള ഒരു പ്രഖ്യാപനം ഉണ്ടായിരിക്കും.
- f. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് സെക്യൂരിറ്റി ഡിപ്പോസിറ്റ് / മാർജിൻ ഒന്നും ശേഖരിക്കുന്നില്ല.
- g. കമ്പനിക്ക് മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോം ഉണ്ടായിരിക്കും. ലോൺ കരാർ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലായിരിക്കും.
- h. ലോണിന്റെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ലോൺ കരാറിൽ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.
- i. ലോൺ കാർഡ് ഇനിപ്പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ പ്രതിഫലിപ്പിക്കും:
  - വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ വസ്തുതാ ഷീറ്റ്,
  - ലോണുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും,
  - കടം വാങ്ങുന്നയാളെ വേണ്ട രീതിയിൽ തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരങ്ങൾ,
  - ലഭിച്ച ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റുകളും അന്തിമ ഡിസ്ചാർജും ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ റീപേമെന്റുകളുടെയും കമ്പനി നൽകുന്ന അക്നോൾജ്മെന്റ്,
  - ലോൺ കാർഡിൽ കമ്പനി സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പരും പ്രാധാന്യത്തോടെ സൂചിപ്പിക്കും,
  - ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കണം കൂടാതെ ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാർഡിൽ തന്നെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്,
  - ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

(ii) നിർബന്ധിതമല്ലാത്ത റിക്കവറി രീതികൾ:

- a. റിക്കവറി സാധാരണയായി ഒരു കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് മാത്രമേ നടത്താവൂ. രണ്ടോ അതിലധികമോ തവണ തുടർച്ചയായി കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ മാത്രമേ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ

കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ റിക്കവറി നടത്താൻ അനുവദിക്കും.

- b. ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം അവരുടെ നിയമനം, പരിശീലനം, നിരീക്ഷണം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു ബോർഡ് അംഗീകൃത പോളിസി നിലവിലുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തണം. കോഡ് ജീവനക്കാർക്ക് ആവശ്യമായ മിനിമം യോഗ്യതകൾ നൽകുകയും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശീലന ടൂളുകൾ നൽകുകയും ചെയ്യും. ജീവനക്കാർക്കുള്ള പരിശീലനത്തിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അനുയോജ്യമായ പെരുമാറ്റം ഉൾക്കൊള്ളുന്ന പ്രോഗ്രാമുകൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം അവരുടെ പ്രതിഫല പട്ടികയിൽ ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തണം.

### 19. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അവലോകനം

സമയാസമയങ്ങളിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ എന്തെങ്കിലും പരിഷ്കാരങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്യാനും അംഗീകരിക്കാനും മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർക്ക് അധികാരമുണ്ടായിരിക്കും.

\* \* \*