

ബജാജ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

മാർച്ച് 2022

വേർഷൻ 3.0

കമ്പ്യൂയൻസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്

സൂചിക

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	5
6.	നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോണുകളുടെ വിതരണം	5
7.	ജനറൽ	6
8.	പരാതി പരിഹാരം	6
9.	വെബ്സൈറ്റ് ഹോസ്റ്റിംഗ്	7
10.	നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018 - നോഡൽ ഓഫീസർ/പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ നിയമനം	8
11.	ഈടാക്കിയ അധിക പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം	8
12.	ഫൈനാൻസ് ചെയ്ത വാഹനങ്ങൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ	9
13.	സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈടിന്മേൽ വായ്പ്പ	9
14.	മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	10
15.	ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അവലോകനം	13

1. ആമുഖം

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

ബജാജ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") RBI നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്പിസി) ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, ഇത് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് യഥാർത്ഥത്തിൽ അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായമായ നടപടികൾ/മാനദണ്ഡങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്കുള്ള നയങ്ങൾ സജ്ജമാക്കുന്നു.

കമ്പനി ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("കോഡ്") സ്വീകരിക്കുകയും അത് നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്തു. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ വിഭാഗത്തിലുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും കോഡ് ബാധകമാണ് (നിലവിൽ ഓഫർ ചെയ്യുന്നതിനും ഭാവിയ്ക്കും അതരംഗീകരിക്കപ്പെടുന്നതിനും).

2. പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ:

- i. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള അവരുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും ഉചിതമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നു ഇത്തരത്തിൽ:
 - കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും, കൂടാതെ അതിന്റെ ജീവനക്കാർ പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളിലും പ്രാക്ടീസുകളിലും കോഡിൽ വ്യക്തമാക്കിയ പ്രതിബദ്ധതകളും നിലവാരങ്ങളും പാലിക്കുന്നു;
 - കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു;
 - ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള കമ്പനിയുടെ ഇടപാടുകൾ സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയായിരിക്കും
- ii. കമ്പനിയുടെ പ്രൊഡക്ട് എങ്ങനെയാണ് പ്രവർത്തിക്കുന്നതെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നു ഇത്തരത്തിൽ:

- അവരുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിച്ചുകൊണ്ട്
- iii. തെറ്റുപ്പറ്റാവുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ വേഗത്തിലും സഹാനുഭൂതിയോടെയും ഇടപെടുന്നു ഇത്തരത്തിൽ:
 - തെറ്റുകൾ തിരുത്തിക്കൊണ്ട്;
 - ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്തുകൊണ്ട്;
 - ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇപ്പോഴും തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ അവരുടെ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാമെന്ന് അവരോട് പറഞ്ഞുകൊണ്ട്
- iv. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നു, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇടുന്നു, അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കുന്നു.

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 ആയിരിക്കും.
- b) കമ്പനിയുടെ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഇൻറസ്റ്റിനെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തും, അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകൾ സംബന്ധിച്ച് ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിക്കും.
- c) ലോൺ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്ന സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും. ലോൺ അപേക്ഷകൾ ഡിസ്പോസ് ചെയ്യുന്ന സമയപരിധി അക്നോളജ്മെന്റിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

5. ലോൺ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും

വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച ലോൺ തുക, അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റേതെങ്കിലും മുഖേനയോ കമ്പനി പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ വായ്പ്പക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. വായ്പ്പക്കാരൻ ഈ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും സ്വീകാര്യത രേഖാമൂലം സൂക്ഷിക്കണം. തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിനും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും വീഴ്ച കാരണം ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ, ലോൺ കരാറിൽ ബോധ്യമായി കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

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

6. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോണുകളുടെ വിതരണം

- a) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സർവ്വീസ് ചാർജ്ജുകൾ, പ്രീപേമെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ, പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനി വായ്പ്പക്കാരന് അറിയിപ്പ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ ലോൺ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.
- b) കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേമെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പെർഫോമൻസ് റീകോൾ ചെയ്യാനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്താനുള്ള തീരുമാനം ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- c) എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനോ വിധേയമായി വായ്പ്പയുടെ 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.

7. ജനറൽ

- a) ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ).
- b) കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ മറ്റേതെങ്കിലും എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കും. അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- c) ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി അനാവശ്യമായ തടസ്സങ്ങൾ സൃഷ്ടിക്കുന്നതല്ല. അസാധാരണ സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചെടുക്കാൻ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. കമ്പനിയുടെ സ്റ്റാഫിൽ നിന്നുള്ള പരുഷമായ പെരുമാറ്റം ഒഴിവാക്കാൻ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് സ്റ്റാഫ് മതിയായ പരിശീലനം നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- d) സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണുകൾക്ക് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജ്/പ്രീ-പേമെന്റ് പിഴകൾ ഞ്ഞുടാക്കില്ല.

(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 RBI സർക്കുലർ)

8. 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. ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ് അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്ന RBI യുടെ ഡിഎൻബിഎസിയുടെ റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജിന് ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാം.

കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെയും RBI യുടെ റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെയും വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിശദീകരിച്ച് നൽകുക എന്ന ഉദ്ദേശ്യം പബ്ലിക് നോട്ടീസ് നിറവേറ്റും.

9. നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018 - നോഡൽ ഓഫീസർ/ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ നിയമനം

ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ, കമ്പനി നോഡൽ ഓഫീസർമാരെ (എൻഒകൾ) നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്, കമ്പനിക്കെതിരെ സമർപ്പിച്ച പരാതികളിൽ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും ഓംബുഡ്സ്മാൻ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും അവർക്കായിരിക്കും ഉത്തരവാദിത്തം.

ഈ സ്കീമിന് കീഴിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാനും അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്കും മുമ്പാകെ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറിൽ (പിഎൻഒ) നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കും. കസ്റ്റമർ എജ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് (സിഇപിഡി), RBI, സെൻട്രൽ ഓഫീസ് എന്നിവയുമായി ഏകോപിപ്പിക്കുന്നതിനും ബന്ധപ്പെടുന്നതിനും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിന് വേണ്ടി, ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടക്കുന്ന ബ്രാഞ്ചുകളിൽ/സ്ഥലങ്ങളിൽ, പിഎൻഒ/എൻഒ/ആർജിഒ-കളുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസങ്ങളും), ഉപഭോക്താവിന് സമീപിക്കാവുന്ന ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും നൽകും.

സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ) അവരുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും, ഓഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തിക്ക് വിവരങ്ങളിലേക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ലഭിക്കുന്ന തരത്തിൽ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, നോഡൽ ഓഫീസർ, പ്രിൻസിപ്പൽ ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കും.

(റഫറൻസ്: നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018 - നോഡൽ ഓഫീസർ / പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ നിയമനം DNBR.PD.CC.No.091/03.10.001/2017-18 ഫെബ്രുവരി 23, 2018 തീയതിലുള്ളത്)

10. വെബ്സൈറ്റ് ഹോസ്റ്റിംഗ്

വിവിധ ഓഹരിയുടമകളെ സംബന്ധിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകുന്നതാണ്.

11. 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 റിസ്കുകൾ തരംതിരിക്കുന്നതിനോടുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള മൂലകാരണവും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോട് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനോട് വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.
- b) പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് തരംതിരിക്കുന്നതിനോടുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

c) പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കും, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാൻ കഴിയും.

12. ഫൈനാൻസ് ചെയ്ത വാഹനങ്ങൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ

കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള ലോൺ കരാറിൽ കമ്പനി ഒരു ബിൽറ്റ്-ഇൻ റീ-പൊസിഷൻ നിബന്ധന ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്, അത് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്യും. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും ഉൾക്കൊള്ളുന്നു: (a) കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് പിരീഡ്; (b) നോട്ടീസ് പിരീഡ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ; (c) സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; (d) പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ വിൽപന/ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ; (e) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് റീ-പൊസിഷൻ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം, (f) പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ വിൽപന/ലേലം എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമം. അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.

13. സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈടിന്മേൽ വായ്പ

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

- i. RBI അനുശാസിക്കുന്ന കൈവെടി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും ഏതെങ്കിലും ലോൺ നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിനെ സംബന്ധിച്ചുള്ള സമഗ്ര പരിശോധന നടത്തിയിട്ടുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള മതിയായ നടപടികൾ
- ii. ലഭിച്ച ആഭരണങ്ങളുടെ ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ നടപടിക്രമം.
- iii. സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ഇന്റേണൽ സിസ്റ്റങ്ങൾ.
- 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 ഈടിന്മേലുള്ള 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 ഉൾപ്പെടെയുള്ള ലേലത്തിൽ എല്ലാ ട്രാൻസാക്ഷനുകളിലും കൈയകലത്തിലുള്ള ബന്ധം ഉണ്ടെന്ന് ഓക്ഷൻ പ്രോസസ് ഉറപ്പുവരുത്തും.
- vii. കുറഞ്ഞത് 2 പത്രങ്ങളിലെങ്കിലും, ഒന്ന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും മറ്റൊന്ന് ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലും പരസ്യം നൽകി ലേലം പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കും.
- viii. നടത്തിയ ലേലത്തിൽ കമ്പനി പങ്കെടുക്കില്ല.
- ix. പണയം വെച്ചിരിക്കുന്ന സ്വർണം ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുന്ന ലേലക്കാർ വഴി മാത്രമേ ലേലം ചെയ്യുകയുള്ളൂ.
- x. മൊബിലൈസേഷൻ, എക്സിക്യൂഷൻ, അപ്രൂവൽ എന്നിവയുടെ ചുമതലകൾ വേർതിരിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ തട്ടിപ്പ് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി ഏർപ്പെടുത്തേണ്ട സംവിധാനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പോളിസി ഉൾക്കൊള്ളുന്നു.
- xi. സ്വർണ്ണത്തിന് മേലുള്ള വായ്പ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള വായ്പ്പാ കരാറിൽ ലേല നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങളും വെളിപ്പെടുത്തും.

14. മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) 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. മൈക്രോഫൈനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങൾ, ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് കമ്പനികൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾക്കും എൻബിഎഫ്സികൾക്കും ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമാണ്. ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ 01 ഏപ്രിൽ 2022 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.

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

- (i) ജനറൽ
 - a. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിന് പുറമെ കമ്പനിയുടെ ഓഫീസിലും ബ്രാഞ്ച് പരിസരങ്ങളിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള എഫ്പിസി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
 - b. പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ഒരു പ്രസ്താവന നടത്തുകയും പരിസരങ്ങളിലും ലോൺ കാർഡുകളിലും സുതാര്യതയ്ക്കും

ന്യായമായ വായ്പാ സമ്പ്രദായങ്ങൾക്കുമുള്ള അവരുടെ പ്രതിബദ്ധത വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യും.

- c. വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ വരുമാനവും നിലവിലുള്ള കടവും സംബന്ധിച്ച് ആവശ്യമായ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ പരിശീലിപ്പിക്കുന്നതാണ്.
- d. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് എന്തെങ്കിലും പരിശീലനം നൽകുകയാണെങ്കിൽ അത് സൗജന്യമായിരിക്കും. അത്തരം പരിശീലനം നൽകുന്നതിന് ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം നൽകുകയും ലോൺ/മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങളെയും സംവിധാനങ്ങളെയും കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ പൂർണ്ണമായി ബോധവാന്മാരാക്കുകയും ചെയ്യും.
- e. ഈടാക്കിയ പ്രാബല്യ പലിശ നിരക്കും കമ്പനി സജ്ജീകരിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും അത് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന സാഹിത്യരചനകളിലും (പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ) അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- f. ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുകയും സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും എന്ന പ്രസ്താവന ലോൺ കരാറിലും ഓഫീസിലും ബ്രാഞ്ച് പരിസരത്തും കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന എഫ്പിസിയിലും ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്.
- g. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (RBI) കെവൈസി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്. വായ്പക്കാരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി ഉറപ്പാക്കാൻ സമഗ്രമായ പരിശോധന നടത്തുന്നതാണ്.
- h. ലോണുകളുടെ എല്ലാ അനുമതികളും വിതരണവും ഒരു കേന്ദ്ര സ്ഥലത്ത് മാത്രമേ നടത്തുകയുള്ളൂ, കൂടാതെ ഒന്നിലധികം വ്യക്തികൾ ഈ പ്രവർത്തനത്തിൽ ഉൾപ്പെടും. കൂടാതെ, വിതരണ പ്രവർത്തനം സൂക്ഷ്മമായി നിരീക്ഷിക്കും.
- i. ലോണിന് അപേക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം ബുദ്ധിമുട്ടുള്ളതല്ലെന്നും മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച സമയഘടന അനുസരിച്ച് ലോൺ വിതരണം നടക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ മതിയായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുന്നതാണ്.

(ii) ലോൺ കരാറിലെ/ലോൺ കാർഡിലെ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ

- a. കമ്പനിക്ക് മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോൺ കരാറിന്റെ ബോർഡ് അംഗീകൃത സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോം ഉണ്ടായിരിക്കും. ലോൺ കരാർ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലായിരിക്കും.

b. ലോൺ കരാറിൽ, കമ്പനി താഴെപ്പറയുന്നവ വെളിപ്പെടുത്തുന്നു:

- ലോണിന്റെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും,
- ലോണിന്റെ വിലനിർണ്ണയത്തിൽ മൂന്ന് ഘടകങ്ങൾ മാത്രമേ ഉൾപ്പെടുകയുള്ളൂ, അതായത്, പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജ്ജ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം (അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചാർജ്ജുകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു),
- കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് സെക്യൂരിറ്റി ഡിപ്പോസിറ്റ്/മാർജിൻ ഒന്നും ശേഖരിക്കുന്നില്ല,
- കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഒന്നിലധികം എസ്എച്ച്ജി/ജെഎൽജി-ൽ അംഗമാകാൻ പാടില്ല,
- ലോൺ അനുമതിക്കും ആദ്യ ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് തിരിച്ചടക്കേണ്ട തീയതിക്കും ഇടയിലുള്ള മൊറട്ടോറിയം കാലയളവ്,
- കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഡാറ്റയുടെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടുമെന്ന ഉറപ്പ്.

c. ലോൺ കാർഡ് ഇനിപ്പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ കാണിക്കും:

- ഊടാക്കുന്ന പലിശയുടെ പ്രാബല്യ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ വസ്തുതാ ഷീറ്റ്,
- ലോണുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും,
- കടം വാങ്ങുന്നയാളെ വേണ്ടത്ര രീതിയിൽ തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരങ്ങൾ,
- ലഭിച്ച ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റുകളും അന്തിമ ഡിസ്ചാർജ്ജ് ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ റിപേമെന്റുകളുടെയും കമ്പനി നൽകുന്ന അക്നോളജ്മെന്റ്,
- ലോൺ കാർഡിൽ കമ്പനി സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പരും പ്രാധാന്യത്തോടെ സൂചിപ്പിക്കും,
- ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കും കൂടാതെ ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാർഡിൽ തന്നെ അറിയിക്കുന്നതാണ്,
- ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

(iii) 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 അനുവദിക്കൂ.
- b. ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന്റെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടവും അവരുടെ റിക്രൂട്ട്മെന്റിനും പരിശീലനത്തിനും മേൽനോട്ടത്തിനുമുള്ള സംവിധാനങ്ങളും ബന്ധപ്പെട്ട് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള പോളിസി നിലവിലുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് ആവശ്യമായ മിനിമം

യോഗ്യതകൾ കോഡ് നിശ്ചയിക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശീലന ടൂളുകൾ തിരിച്ചറിയുകയും ചെയ്യും. ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫുകൾക്കുള്ള പരിശീലനത്തിൽ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ദുരുപയോഗം അല്ലെങ്കിൽ നിർബന്ധിത കടം ശേഖരണം/റിക്കവറി രീതികൾ സ്വീകരിക്കാതെ, വായ്പക്കാരോട് ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിനുള്ള പ്രോഗ്രാമുകൾ ഉൾപ്പെടും.

c. സ്റ്റാഫിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാര രീതികൾക്ക് സേവന മേഖലകൾ, ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം, വായ്പക്കാരുടെ സംത്യപ്തി എന്നിവയിൽ മൊബിലൈസ് ചെയ്ത ലോണുകളുടെ എണ്ണം, റിക്കവറി നിരക്ക് എന്നിവയേക്കാൾ കൂടുതൽ ഊന്നൽ ഉണ്ടായിരിക്കും. ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫ് പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിക്കാത്ത കേസുകളിലും പിഴ ചുമത്തപ്പെടാം. സാധാരണയായി, സെൻസിറ്റീവ് ഏരിയകളിൽ റിക്കവറിക്കായി ഔട്ട്സോഴ്സ്ഡ് റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെയല്ല ജീവനക്കാരെ മാത്രമേ ഉപയോഗിക്കാറുള്ളൂ.

15. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അവലോകനം

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