

ബജാജ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ഒക്ടോബർ 2023

വേർഷൻ 6.0

കമ്പ്യൂയൻസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്

ഇൻഡെക്സ്

ക്രമ 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.	ഇക്വേറ്റഡ് മന്ത്രി ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് (ഇഎംഐ) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള പേജ് ലോണുകളിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കൽ	6
9.	ജനറൽ	8
10.	പരാതി പരിഹാരം	9
11.	നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2018 - നോഡൽ ഓഫീസർ/പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ നിയമനം	9
12.	വെബ്സൈറ്റിൽ ഹോസ്റ്റിംഗ്	10
13.	ഈടാക്കിയ അധിക പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം	10
14.	ഫൈനാൻസ് ചെയ്ത വാഹനങ്ങൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ	11
15.	സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈടിന്മേൽ വായ്പ	11
16.	മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	12
17.	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 ബിസിനസ്സിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു. വ്യക്തികൾ, പങ്കാളിത്ത സ്ഥാപനങ്ങൾ, കമ്പനികൾ, മറ്റ് നിയമപരമായ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്ന വിവിധ തരം ഉപഭോക്താക്കൾക്കാണ് ഇത്തരം ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നത്.

ബജാജ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") ആർബിഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്പിസി) ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, ഇത് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് യഥാർത്ഥത്തിൽ അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ 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 ഭാവിയ്ക്കുള്ളതും അവതരിപ്പിക്കാവുന്നതും).

2. പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ:

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

- iii. തെറ്റായ കാര്യങ്ങളിൽ വേഗത്തിലും സഹാനുഭൂതിയോടെയും ഇടപെടുന്നു:
 - തെറ്റുകൾ തിരുത്തി കൊണ്ട്;
 - ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയാണ്;
 - ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇപ്പോഴും തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ അവരുടെ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാമെന്ന് അവരോട് പറഞ്ഞുകൊണ്ട്
- iv. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുക, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇടുക, അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കുക.

3. വിവരങ്ങൾ

എ) ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുകയും അവർക്ക് താൽപ്പര്യമുള്ള സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുന്ന വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു.

ബി) 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

എ) കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

ബി) കമ്പനിയുടെ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഇൻറേസ്റ്റിനെ 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.

സി) ലോൺ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്ന സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും. ലോൺ അപേക്ഷകൾ ഡിസ്പോസ് ചെയ്യുന്ന സമയപരിധി അക്നോളജ്മെന്റിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

5. ലോൺ മുല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും

വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച ലോൺ തുക, അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റെന്തെങ്കിലും മുഖേനയോ കമ്പനി പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും, വായ്പക്കാരൻ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുടെയും രേഖാമൂലമുള്ള സ്വീകാര്യത

സൂക്ഷിക്കണം. തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിനും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും വീഴ്ച കാരണം ഈടാക്കുന്ന പിഴ പലിശയും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ വലിയ അക്ഷരത്തിൽ കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, വായ്പക്കാർക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന വിധത്തിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ, ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ 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 ബ്രേക്കപ്പ്, എസ്എംഎ/എൻപിഎ ക്ലാസിഫിക്കേഷൻ തീയതികളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ മുതലായവ ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്തും ലോൺ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതുവരെ അനുമാന നിബന്ധനകൾ/ലോൺ കരാറിന് മാറ്റങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും ഉള്ള സമയത്തും വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. മുതൽ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പലിശ അടയ്ക്കുമ്പോൾ മൊറട്ടോറിയം ഉള്ള ലോൺ സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, തിരിച്ചടവ് ആരംഭിക്കുന്നതിനുള്ള കൃത്യമായ തീയതിയും വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

6. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ നിരക്കുകൾ

എ) വായ്പക്കാരൻ ലോൺ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ചുമത്തിയാൽ അത് 'പിഴ ചാർജ്ജുകളായി' 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.

ബി) കമ്പനി പലിശ നിരക്കിലേക്ക് അധികമായൊന്നും പ്രയോഗിക്കുന്നില്ല, അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

സി) ഏത് പേരിൽ വിളിക്കപ്പെട്ടാലും, ലോണുകളിൽ പിഴ ചുമത്തുന്നതിനോ സമാനമായ ചാർജ്ജുകളോ സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി ബോർഡ് അംഗീകൃത പോളിസി രൂപീകരിക്കും

ഡി) ഒരു പ്രത്യേക ലോൺ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ ലോൺ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ന്യായമായതും ആനുപാതികവുമാണ് പിഴ നിരക്കുകളുടെ അനുപാതം

ഇ) 'വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി' അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ പിഴ ഈടാക്കുന്നത്, മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമാനമായി പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കില്ല

എഫ്) പലിശ നിരക്കുകളും സേവന നിരക്കുകളും എന്നതിന് കീഴിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമേ, പിഴ നിരക്ക് എത്രയാണെന്നും അതിനുള്ള കാരണവും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും/ കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും (കെഎഫ്എസ്) ബാധകമായത് പ്രകാരം കമ്പനി വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.

ജി) 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 വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോണുകളുടെ വിതരണം

എ) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേമെന്റ് നിരക്കുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടെങ്കിൽ കമ്പനി വായ്പക്കാർക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാർക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ നോട്ടീസ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ ലോൺ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

ബി) കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേമെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പെർഫോമൻസ് റീകോൾ ചെയ്യാനുള്ള/ത്വരിതപ്പെടുത്താനുള്ള തീരുമാനം ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

സി) 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. ഇക്വേറ്റഡ് മന്ത്രി ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് (ഇഎംഐ) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള പേജ്ലൺൽ ലോണുകളിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കൽ

എ) ഇഎംഐ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് പേജ്ബുക്ക് ലോണുകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, ലോൺ കാലയളവിൽ പലിശ നിരക്കിൽ സാധ്യമായ വർദ്ധനവിന്റെ സാഹചര്യത്തിൽ കാലയളവ് നീട്ടുന്നതിനും/അല്ലെങ്കിൽ ഇഎംഐ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും മതിയായ ഹെഡ്റൂം/മാർജിൻ ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് വായ്ക്കാരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി കണക്കിലെടുക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഇഎംഐ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് പേജ്ബുക്ക് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, വർദ്ധിച്ചുവരുന്ന പലിശ നിരക്കുകളുടെ പശ്ചാത്തലത്തിൽ, വായ്ക്കാർക്ക് ശരിയായ അറിയിപ്പ് നൽകാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ സമ്മതമില്ലാതെ ലോൺ കാലയളവ് കൂട്ടുക/അല്ലെങ്കിൽ ഇഎംഐ തുകയിൽ വർദ്ധനവ് വരുത്തുക തുടങ്ങിയവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിരവധി ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ലഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, നടപ്പാക്കുന്നതിനും പാലിക്കുന്നതിനും താഴെപ്പറയുന്ന ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്ന ഒരു അനുയോജ്യമായ പോളിസി ചട്ടക്കൂട് സ്ഥാപിക്കാൻ എൻബിഎഫ്സിക്സ് നിർദ്ദേശം നൽകുന്നു:

- i. അനുമതി നൽകുന്ന സമയത്ത്, ഇഎംഐ, അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും മാറ്റങ്ങൾക്ക് കാരണമാകുന്ന ലോണിന്റെ പലിശ നിരക്കിലെ സാധ്യമായ മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി വായ്ക്കാരോട് വ്യക്തമായി അറിയിക്കും. തുടർന്ന്, മേൽപ്പറഞ്ഞവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇഎംഐ/കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നത് അനുയോജ്യമായ ചാനലുകൾ വഴി ഉടൻ വായ്ക്കാരനെ 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-
 (എ) ഇഎംഐ വർദ്ധിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവ് ദീർഘിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനത്തിന് ; കൂടാതെ,
 (ബി) ലോൺ കാലയളവിൽ ഏത് സമയത്തും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ പ്രീപേ ചെയ്യുന്നതിന്. ഫോർക്ലോഷർ നിരക്കുകൾ/പ്രീ-പേമെന്റ് പിഴ ഈടാക്കുന്നത് നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.
- iv. ഫ്ലോട്ടിംഗിൽ നിന്ന് ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിലേക്ക് ലോണുകൾ മാറ്റുന്നതിന് 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 പങ്കിടും / വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കും, ഇതിൽ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത്, നാളിതുവരെ തിരിച്ചെടുത്ത മുതലും പലിശയും, ഇഎംഐ തുക, ശേഷിക്കുന്ന ഇഎംഐകളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് / വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (എപിആർ) എന്നിവ ഉൾപ്പെടും. പ്രസ്താവന ലഭിതവും എളുപ്പത്തിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന വിധവും ആണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

ഇക്വേറ്റഡ് മന്ത്രി ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് ലോണുകൾക്ക് പുറമേ, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ വ്യത്യസ്ത കാലയളവുള്ള എല്ലാ ഇക്വേറ്റഡ് ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ലോണുകൾക്കും ബാധകമായിരിക്കും.

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

9. ജനറൽ

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

ബി) വായ്പ എടുക്കുന്ന അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാൻ വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും അതായത്, കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

സി) ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി അനാവശ്യമായ തടസ്സങ്ങൾ സൃഷ്ടിക്കുന്നതല്ല. അസാധാരണ സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചെടുക്കാൻ മന്ദിര പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. കമ്പനിയുടെ സ്റ്റാഫിൽ നിന്നുള്ള പരുഷമായ പെരുമാറ്റം ഒഴിവാക്കാൻ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ

ഇടപെടുന്നതിന് സ്റ്റാഫ് മതിയായ പരിശീലനം നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും

ഡി) സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണുകൾക്ക് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ നിരക്കുകൾ / പ്രീ-പേമെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.

(റഫറൻസ്: 2019 ആഗസ്റ്റ് 2 തീയതിലുള്ള എൻബിഎഫ്സികളുടെ ഡിഎൻബിആർ(പിഡി) സിസി.നം.101/03.10.001/2019-20-ന്റെ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണുകളിലുള്ള പ്രീ-പേമെന്റ് പിഴ ചുമത്തുന്നതിനെ കുറിച്ചുള്ള ആർബിഐ സർക്കുലർ)

10. പരാതി പരിഹാരം

എ) മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പാലനത്തെക്കുറിച്ചും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ഉള്ള ആനുകാലിക അവലോകനം. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുന്നതാണ്.

ബി) ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടക്കുന്ന കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും/സ്ഥലങ്ങളിലും ഉള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും:

- കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി സമീപിക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസവും).
- കസ്റ്റമറിന്റെ പരാതി/പ്രശ്നം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, കസ്റ്റമറിന് 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

11. നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം

(എ) 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, ബിസിനസ്സ് 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 ഓംബുസ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന ഫീച്ചറുകൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

(റഫറൻസ്: 2021 നവംബർ 12 തീയതിലെ റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുസ്മാൻ സ്കീം)

(ബി) ഇന്റേണൽ ഓംബുസ്മാന്റെ നിയമനം

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

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

12. വെബ്സൈറ്റിൽ ഹോസ്റ്റിംഗ്

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

13. ഈടാക്കിയ അധിക പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം

എ) ഫണ്ടുകളുടെ നിരക്ക്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും പ്രോസസിംഗിനും മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരുടെ വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോ ഉപഭോക്താവോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

ബി) പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്കുകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

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

14. ഫൈനാൻസ് ചെയ്ത വാഹനങ്ങൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ

കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള ലോൺ കരാറിൽ കമ്പനി ഒരു ബിൽറ്റ്-ഇൻ റീ-പൊസഷൻ നിബന്ധന ഉൾപ്പെടുത്തും, അത് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കും. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും ഉൾക്കൊള്ളുന്നു: (എ) കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് പിരീഡ്; (ബി) നോട്ടീസ് പിരീഡ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ; (സി) സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; (ഡി) പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ വിൽപന/ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ; (ഇ) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് റീപൊസഷൻ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം, (എഫ്) പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ വിൽപന/ലേലം എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമം. അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കും.

15. സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈടിന്മേൽ വായ്പ

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

- i. ആർബിഫ്രെ അനുശാസിക്കുന്ന കെവൈസി 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 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 ലേല പ്രക്രിയ 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. 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.

16. മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഎ) 2022 മാർച്ച് 14-ന് ഡിഒആർ.എഫ്ഐഎൻ.ആർഇസി.95/03.10.038/2021-22 എന്ന റഫറൻസിനു കീഴിലുള്ള റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫൈനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) 2022 നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ചു. എല്ലാ വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾക്കും മൈക്രോഫൈനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള എൻബിഎഫ്സികൾക്കും ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് കമ്പനികൾക്കും നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമാണ്. ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ 2022 ഏപ്രിൽ 01 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിലുള്ളതാണ്.

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

(i) ജനറൽ

എ.കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിന് പുറമെ കമ്പനിയുടെ ഓഫീസിലും ബ്രാഞ്ച് പരിസരങ്ങളിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള എഫ്പിസി പ്രദർശിപ്പിക്കും.

ബി. പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ഒരു പ്രസ്താവന നടത്തുകയും പരിസരങ്ങളിലും ലോൺ കാർഡുകളിലും സുതാര്യതയ്ക്കും ന്യായമായ വായ്പാ സമ്പ്രദായങ്ങൾക്കുമുള്ള അവരുടെ പ്രതിബദ്ധത വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യും.

സി. വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ വരുമാനവും നിലവിലുള്ള കടവും സംബന്ധിച്ച് ആവശ്യമായ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ പരിശീലിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

ഡി. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് എന്തെങ്കിലും പരിശീലനം നൽകുകയാണെങ്കിൽ അത് സൗജന്യമായിരിക്കും. അത്തരം പരിശീലനം നൽകുന്നതിന് ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം നൽകുകയും ലോൺ / മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങളെയും സംവിധാനങ്ങളെയും കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ പൂർണ്ണമായി ബോധവാന്മാരാക്കുകയും ചെയ്യും.

ഇ. ഈടാക്കിയ പ്രാബല്യ പലിശ നിരക്കും കമ്പനി സജ്ജീകരിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും അത് പുറപ്പെടുവിച്ച ഭാഷയിൽ (പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ) അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

എഫ്. ലോൺ കരാറിലും കമ്പനിയുടെ ഓഫീസിലും ബ്രാഞ്ച് പരിസരത്തും വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന എഫ്പിസിയിലും അതിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുമതിയോടെ പെരുമാറ്റത്തിന് ഉത്തരവാദികളായിരിക്കുമെന്നും സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുമെന്നും ഒരു പ്രഖ്യാപനം ഉണ്ടായിരിക്കും.

ജി. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (ആർബിഐ) കെവൈസി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്. വായ്പക്കാരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി ഉറപ്പാക്കാൻ സമഗ്രമായ പരിശോധന നടത്തുന്നതാണ്.

എച്ച്. ലോണുകളുടെ എല്ലാ അനുമതികളും വിതരണവും ഒരു കേന്ദ്ര സ്ഥലത്ത് മാത്രമേ നടത്തുകയുള്ളൂ, കൂടാതെ ഒന്നിലധികം വ്യക്തികൾ ഈ പ്രവർത്തനത്തിൽ ഉൾപ്പെടും. കൂടാതെ, വിതരണ പ്രവർത്തനം സൂക്ഷ്മമായി നിരീക്ഷിക്കും.

ഐ. ലോണിന് അപേക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം ബുദ്ധിമുട്ടുള്ളതല്ലെന്നും മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച സമയഘടന അനുസരിച്ച് ലോൺ വിതരണം നടക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ മതിയായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുന്നതാണ്.

(iii) ലോൺ എഗ്രിമെന്റ്/ ലോൺ കാർഡിലെ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ

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

ബി. ലോൺ കരാറിൽ, കമ്പനി താഴെപ്പറയുന്നവ വെളിപ്പെടുത്തും:

- ലോണിന്റെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും,
- ലോണിന്റെ വിലനിർണ്ണയത്തിൽ മൂന്ന് ഘടകങ്ങൾ മാത്രമേ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ളൂ. പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജ്, ഇൻഷുറൻസ്

- പ്രീമിയം (അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചാർജുകൾ 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.

സി. ലോൺ കാർഡ് ഇനിപ്പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ പ്രതിഫലിപ്പിക്കും:

- ഇറുപ്പാക്കുന്ന പലിശയുടെ പ്രാബല്യ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ വസ്തുതാ ഷീറ്റ്,
- ലോണുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും,
- കടം വാങ്ങുന്നയാളെ വേണ്ടത്ര തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരങ്ങൾ,
- ലഭിച്ച ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റുകളും അന്തിമ ഡിസ്ചാർജും ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ റീപേമെന്റുകളുടെയും കമ്പനി നൽകുന്ന അക്നോൾജ്‌മെന്റ്,
- ലോൺ കാർഡിൽ കമ്പനി സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും 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:

എ. 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.

ബി. ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന്റെ പെരുമാറ്റമുള്ളതും അവരുടെ റിക്രൂട്ട്മെന്റിനും പരിശീലനത്തിനും മേൽനോട്ടത്തിനുമുള്ള സംവിധാനങ്ങളും ബന്ധപ്പെട്ട ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള പോളിസി നിലവിലുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. 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, വായ്ക്കാരോട് ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിനുള്ള പ്രോഗ്രാമുകൾ ഉൾപ്പെടും.

സി. സ്റ്റാഫിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാര രീതികൾ, സമാഹരിച്ച വായ്ക്കളുടെ എണ്ണം, റിക്കവറി നിരക്ക് എന്നിവയെക്കാൾ സേവന മേഖലകൾ,

ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സംതൃപ്തി എന്നിവയ്ക്ക് കൂടുതൽ ഊന്നൽ നൽകും. ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫ് പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിക്കാത്ത കേസുകളിലും പിഴ ചുമത്താം. സാധാരണയായി, സെൻസിറ്റീവ് ഏരിയകളിൽ റിക്കവറിക്കായി ഔട്ട്സോഴ്സ് റിക്കവറി ഏജൻസിയെല്ലാം ജീവനക്കാരെ മാത്രമേ ഉപയോഗിക്കാറുള്ളൂ.

17. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അവലോകനം

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

* * *