FINANCE
BAJAJ

ബജാജ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ

2026 മാർച്ച്

പതിപ്പ് **7.1**

കംപ്ലിയൻസ് വകുപ്പ്

സൂചിക

ക്രമ നമ്പർ	വിശദാംശങ്ങൾ	പേജ് നമ്പർ.
1.	ആമുഖം	3
2.	പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ	3
3.	വിവരങ്ങൾ	4
4.	വായ്പയ്ക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും	4
5.	വായ്പയുടെ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും	5
6	ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ	5
7.	നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം	6
8.	യുക്തമായ വായ്പദാന നടപടികൾ - വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/ തീർപ്പാക്കൽ സംബന്ധിച്ച ജംഗമ/സ്ഥിര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകൾ വിട്ടു നല്കുന്നത്/	7
9.	വ്യക്തിഗത വായ്പകൾക്ക് അനുസരിച്ച് തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകൾക്ക് (ഇ എം ഐ) അനുയോജ്യമായി ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുക	8
10.	പൊതുവായവ	10
11.	പരാതി പരിഹാരം	11
12.	നോൺ ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2018- നോഡൽ ഓഫീസർ/പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ നിയമനം	12
13.	വെബ്സൈറ്റിലെ ഹോസ്റ്റിംഗ്	13
14.	അധിക പലിശ നിരക്ക് നിയന്ത്രണം	13
15.	ധനസഹായം ലഭിച്ച വാഹനങ്ങൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്നത്	13
16	സ്വർണാഭരണങ്ങളുടെ പണയത്തിനെതിരായ വായ്പ	13
17	ശാരീരിക / കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്ക് കമ്പനി നല്കുന്ന വായ്പാ സൌകര്യങ്ങൾ	14
18	മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കുള്ള ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ	15
19	ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങളുടെ അവലോകനം	16

1. ആമുഖം

ബജാജ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നത് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ (ആർ ബി ഐ) രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക നിക്ഷേപ സമാഹാരണ കമ്പനിയാണ് കൂടാതെ വിവിധ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉപഭോക്തൃ ഡ്യൂറബിൾ വായ്പകൾ, വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, ഇരുചക്രവാഹന വായ്പകൾ, വസ്തുവകകൾക്കെതിരായ വായ്പ, ഓഹരികൾക്കെതിരായ വായ്പ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ വിവിധ തരത്തിലുള്ള വായ്പകൾ നൽകുന്ന ബിസിനസ്സിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. വ്യക്തികൾ, പങ്കാളിത്ത സ്ഥാപനങ്ങൾ, കമ്പനികൾ, മറ്റ് നിയമപരമായ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവയിൽ നിന്നുള്ളവർ ഉൾപ്പെടെ വിവിധ തരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അത്തരം ക്രെഡിറ്റ് സൌകര്യങ്ങൾ നൽകുന്നു.

ബജാജ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") ആർ ബി ഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ (എഫ് പി സി) ഏർപ്പെടുത്തുകയും ഇവ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് കൃത്യമായി അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുള്ളതുമാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾക്കും മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കുമുള്ള തത്വങ്ങൾ ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ എന്നതിലൂടെ വ്യക്തമാക്കുന്നു.

ഇത്തരത്തിലുള്ള ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ ("കോഡ്") കമ്പനി സ്വീകരിക്കുകയും അത് നടപ്പാക്കുകയും ചെയ്തിരിക്കുന്നു. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ വിഭാഗത്തിലുമുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും (നിലവിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതും ഭാവിയിൽ അവതരിപ്പിക്കപ്പെടുന്നതും) കോഡ് ബാധകമാണ്.

2. പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ:

i. ഉപഭോക്താക്കളുമായി നടത്തുന്ന എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും യുക്തിസഹമായും പ്രവർത്തിക്കുക:

- കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമായും കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളും

  സമ്പ്രദായങ്ങളും സംബന്ധിച്ചും കോഡിൽ വ്യക്തമാക്കിയ പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കുക.
- കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും പാലിക്കുന്നവയാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;
- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള കമ്പനിയുടെ ഇടപാടുകൾ സമഗ്രതയും സുതാര്യതയും സംബന്ധിച്ചുള്ള ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമായിരിക്കും

ii. ഇനിപറയുന്നതിലൂടെ കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നം എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസിലാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ

സഹായിക്കുക:

- അവയുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുന്നതിലൂടെ

iii. ഇനിപറയുന്നതിലൂടെ തെറ്റായി സംഭവിക്കുന്ന കാര്യങ്ങളെ വേഗത്തിലും അനുകമ്പയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യുക:
- തെറ്റുകൾ തിരുത്തുന്നതിലൂടെ;
- ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലൂടെ;
- ഉപഭോക്താക്കൾ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാമെന്ന് അവരോട് പറയുന്നതിലൂടെ

iv. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുകയും, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും, അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യുക.

3. വിവരങ്ങൾ

a) ഉപഭോക്താവിനെ അവരുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുകയും അവർക്ക് താൽപ്പര്യമുള്ള സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുന്ന വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുക.

b) ഉപഭോക്താവിന്റെ യഥാർത്ഥ ഐഡന്റിറ്റിയും വിലാസവും സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ രേഖകളും വിവരങ്ങളും നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾക്ക്

അനുസൃതമായി മറ്റ് രേഖകളും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുക.

4. വായ്പയ്ക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും:

a) വായ്പവാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

b) കമ്പനിയുടെ വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വേപ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തും, അതുവഴി മറ്റ് എൻ ബി എഫ് സി കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പക്കാരന് അവബോധത്തോടെയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും കഴിയും. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോം എന്നതിൽ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളെക്കുറിച്ച് സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

c) വായ്പ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിച്ചുവെന്നതിന് അക്നോളഡ്ജ്മെന്റുകൾ നല്കുന്ന സമ്പ്രദായം കമ്പനിയ്ക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും. വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധി അത്തരം അക്നോലെഡ്ജ്മെന്റുകളിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

5. വായ്പയുടെ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അപേക്ഷരീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പ തുക അനുമതിപത്രത്തിലൂടെയോ അല്ലാതെയോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുകയും ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച സ്വീകാര്യത റെക്കോഡിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും. തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിനും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും വീഴ്ചയ്ക്കും ഈടാക്കുന്ന ശിക്ഷാനടപടി കമ്പനി വായ്പാ കരാറിൽ ശ്രദ്ധേയമായ രീതിയിൽ രേഖപ്പെടുത്തി പരാമർശിക്കുന്നതാണ്.

വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ച എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും സഹിതം വായ്പകരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് കമ്പനി തയ്യാറാക്കുകയും വായ്പ അനുവദിക്കുമ്പോൾ/ വിതരണം ചെയ്യുമ്പോൾ എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള കൃത്യമായ തീയതി,

തിരിച്ചടവിന്റെ ആവൃത്തി, മുതൽ തുക പലിശയും എന്നിവയ്ക്കിടയിലെ വിഭജനം, എസ് എം എ/എൻ പി എ വർഗ്ഗീകരണ തീയതികൾ ഉദാഹരണങ്ങൾ സഹിതം എന്നിങ്ങനെയുള്ളവ വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്തും വായ്പയുടെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് വരെയുള്ള കാലയളവിൽ അനുമതി നിബന്ധനകളിലോ വായ്പാ കരാറിലോ മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടാകുന്ന സമയത്തും വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. മതലും/അല്ലെങ്കിൽ പലിശയും അടയ്ക്കുന്നതിന് മൊറട്ടോറിയം ലഭ്യമാകുന്ന വായ്പ സൌകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, തിരിച്ചടവ് ആരംഭിക്കുന്ന കൃത്യമായ തീയതിയും വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

6. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ

a) വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ വായ്പാ കരാറിൻറെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനുള്ള പിഴ തുക നലകുകയും അവ 'പിഴ ചാർജുകളായി' കണക്കാക്കുകയാണെങ്കിൽ മുൻകൂറായി വാങ്ങിയ പണത്തിന് ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്കിൽ ചേർത്തിരിക്കുന്ന 'പിഴ പലിശ' ഈടാക്കില്ല. പിഴ ചാർജുകളുടെ ക്യാപിറ്റലൈസേഷൻ ഉണ്ടാകില്ല അതായത് അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പാ അക്കൌണ്ടിലെ കൂട്ട് പലിശ കണക്കാക്കുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
b) ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾപലിശ നിരക്കിൽ അധിക ഘടകങ്ങളൊന്നും ഉൾപ്പെടുത്താതിരിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ആർ ബി ഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.
c) ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിൽ വിവേചനമില്ലാതെ പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവ് ന്യായവും ക്രെഡിറ്റ് ഉടമ്പടിയുടെ ആസ്തിപരമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികവുമായിരിക്കും

d) 'ബിസിനെസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി' അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പയ്ക്ക് പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ബാധകമായേക്കാവുന്ന വായ്പകളുടെ പിഴ ചാർജുകൾ, വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമേയക്കാവുന്ന പിഴ ചാർജുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കില്ല.

e) ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി പിഴ ഈടാക്കാനുള്ള കാരണവും അളവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പലിശ നിരക്കുകളും സർവീസ് ചാർജുകളും എന്നതിന് കീഴിൽ

പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ, ബാധകമാകുന്നത് പോലെ വായ്പ കരാർ,ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും/പ്രധാന വസ്തുത പ്രസ്താവനയും (കെ എഫ് എസ്) എന്നിവയിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും.

f) വായ്പയുടെ ആസ്തിപരമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിൻറെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകളെ സംബന്ധിച്ച് അറിയിക്കുന്നതാണ്. കൂടാതെ, പിഴചാർജുകൾ ഈടാക്കേണ്ടി വരുന്ന ഏതെങ്കിലും സന്ദർഭത്തിൽ അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

ഉചിതമായ വായ്പദാന നടപടികൾ-വായ്പ അക്കൌണ്ടുകളിലെ പിഴ ഈടാക്കുന്നത് എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് ഒരു പ്രത്യേക നയം നിലവിൽ വരുകയും **2023** ഒക്ടോബർ **17**-ന് നടന്ന യോഗത്തിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് യഥാവിധി അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തു.

7. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

a) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ,വായ്പക്കാരന്റെ പ്രാദേശികമായ ഭാഷയിൽ കമ്പനി വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളെ അറിക്കുന്നതാണ്.
. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ ബാധിക്കുകയുള്ളൂവെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

b) വായ്പ തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം അല്ലെങ്കിൽ ത്വരിതപ്പെടുത്തിയ പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ കരാറിന് കീഴിലുള്ള പ്രകടനം എന്നിവ വായ്പകരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

c) കമ്പനി എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്കെതിരായ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമാനുസൃതമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിനോ ബാധ്യതയ്ക്കോ

വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക തിരികെ ലഭിക്കുമ്പോഴോ എല്ലാ ജാമ്യവസ്തുക്കളും വിട്ടു നല്കുന്നതാണ്. അത്തരം വകയിരുത്തൽ അവകാശം

വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് ജാമ്യം നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

8. യുക്തമായ വായ്പദാന നടപടികൾ - വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/ തീർപ്പാക്കൽ സംബന്ധിച്ച ജംഗമ/സ്ഥിര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകൾ വിട്ടു നല്കുന്നത്

ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് നടപടിക്രമം (എസ് ഒ പി)- ആർബിഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി സ്വത്ത് സംബന്ധമായ രേഖകൾ കൈമാറലും ബാധ്യത ഒഴിവാക്കൽ പ്രക്രിയയും ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് കൂടാതെ **2023** ഡിസംബർ **1** ന് ശേഷമുള്ള എല്ലാ കേസുകൾക്കും യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ട് നല്കുന്നതിന് ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

a) ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ഒഴിവാക്കൽ

i. വായ്പ അക്കൗണ്ടിലേ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റിന് ശേഷം **30** ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടു നൽകുകയും കൂടാതെ ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ് .

ii. വായ്പാ അക്കൌണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ബാങ്കിംഗ് ഔട്ട്ലെറ്റിൽ നിന്നോ ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ അവളുടെ/അവന്റെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച് യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പക്കാരന് നൽകും.

iii. പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയ്യതിയിലോ അതിനു ശേഷമോ നൽകിയ വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്ന സമയവും സ്ഥലവും സൂചിപ്പിക്കും.

iv. ഏക വായ്പക്കാരന്റെയോ സംയുക്ത വായ്പക്കാരുടെയോ ആകസ്മികമായ മരണത്തെ തുടർന്ന്, യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം കമ്പനിക്ക്

ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്. നടപടിക്രമം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

b) ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ വിട്ടുകിട്ടുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

i. യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിടുതല് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുന്ന/തീർപ്പാക്കുന്നത് മുതൽ **30** ദിവസത്തിനപ്പുറം ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ തൃപ്തികരമായി ചാർജ് ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിന്റെ കാരണങ്ങൾ കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണം കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്ത് നിന്നുള്ളതാണെങ്കിൽ,

വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ഓരോ ദിവസത്തെ കാലതാമസത്തിനും **5,000** രൂപ നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

ii. ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകളുടെ നഷ്ടം/നാശമുണ്ടായാൽ, ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കമ്പനി വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളെ സഹായിക്കുകയും അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും കൂടാതെ മുകളിലെ ക്ലോസ് **(i)** ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനും ബാധ്യത ഉണ്ടായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് **30** ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകും, കൂടാതെ കാലതാമസം നേരിട്ട കാലയളവിലേക്കുള്ള പിഴ അതിനുശേഷം കണക്കാക്കും (അതായത്., മൊത്തം **60** ദിവസത്തിന് ശേഷം).

iii. ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് കീഴില് സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമപ്രകാരം മറ്റേതെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം നേടാനുള്ള വായ്പക്കാരന്റെ അവകാശത്തിന് മുൻവിധിയില്ലാതെ തുടരുന്നതായിരിക്കും.

9. വ്യക്തിഗത വായ്പകൾക്ക് അനുസരിച്ച് തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകൾക്ക് (ഇ എം ഐ) അനുയോജ്യമായി ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുക

a) വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് ഇ എം

ഐ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് നല്കുന്നതിനായി കാലാവധി നീട്ടുന്നതിനും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഇഎംഐ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും മതിയായ ഹെഡ്റൂം/മാർജിൻ ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി വായ്പക്കാരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതുണ്ട്,വായ്പയുടെ കാലാവധിക്കുള്ളിൽ പലിശനിരക്കിൽ വർദ്ധനവുണ്ടാകാൻ സാധ്യതയുള്ള സാഹചര്യത്തിൽ എൻ ബി എഫ് സി- കൾ നടപ്പാക്കുന്നതിനും പാലിക്കുന്നതിനുമായി ഇനിപ്പറയുന്ന ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉചിതമായ നയ ചട്ടക്കൂട് സ്ഥാപിക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

i. ഇ എം ഐ-യിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കാലാവധിയിലും അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും മാറ്റം വരുമ്പോൾ വായ്പയുടെ പലിശനിരക്കിലെ മാറ്റത്തിന്റെ പ്രത്യാഘാതത്തെക്കുറിച്ച് അനുമതി നൽകുന്ന സമയത്ത് തന്നെ കമ്പനി വായ്പക്കാരുമായി വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും. തുടർന്ന്, മേൽപ്പറഞ്ഞ കാരണങ്ങളാൽ ഇ എം ഐ/കാലാവധി അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും എന്തെങ്കിലും വർദ്ധനവുണ്ടായാൽ അത് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഉടൻ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും.

ii. പലിശനിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയമനുസരിച്ച് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറാൻ കമ്പനി വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്ക് ഓപ്ഷൻ നൽകും. വായ്പയുടെ കാലാവധിക്കുള്ളിൽ ഒരു വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് എത്ര തവണ മാറാൻ അനുവദിക്കുമെന്ന് നയങ്ങളിലൂടെ വ്യക്തമാക്കുന്നതാണ്.

iii. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ഇനിപറയുന്നവ തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ അവസരം നല്കുന്നതാണ്-

(a) ഇ എം ഐയിലെ വർദ്ധനവ് അല്ലെങ്കിൽ കാലാവധി നീട്ടൽ

അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനം; കൂടാതെ

(b) വായ്പയുടെ കാലയളവിൽ ഏത് സമയത്തും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കാനുള്ള സൌകര്യം. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/ മുൻകൂർ അടച്ചു തീർക്കുന്നതുള്ള പിഴ എന്നിവയുടെ ലെവി നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

iv. വായ്പകൾ ഫ്ലോട്ടിംഗിൽ നിന്ന് നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിന് ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജുകളും മേൽപ്പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ പ്രയോഗിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റേതെങ്കിലും സേവന ചാർജുകളും അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകളും അനുമതി കത്തിൽ സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തുകയും അത്തരം ചാർജുകൾ/ചെലവുകൾ കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ പുനരവലോകനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

v. ഫ്ളോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

vi. ഓരോ പാദവർഷത്തിന്റെയും അവസാനത്തിൽ കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് പങ്കിടുകയോ ലഭ്യമാക്കുകയോ ചെയ്യും, അതിൽ കുറഞ്ഞ പക്ഷം ഇന്നുവരെ അടച്ചു തീർത്ത മുതലും പലിശയും, ഇ എം ഐ തുക, അവശേഷിക്കുന്ന ഇ എം ഐ-കളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനും വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്/വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (എ പി ആർ) എന്നിവ ഉൾപ്പെടുത്തും. സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലളിതവും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാകുന്നതുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. തുല്യമായ പ്രതിമാസ തവണ വായ്പകൾക്ക് പുറമെ, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ വ്യത്യസ്ത കാലയളവുകളിലെ എല്ലാ തുല്യ തവണകൾ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വായ്പകൾക്കും ബാധകമാകും.

തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകളിൽ (ഇഎംഐ) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനക്രമീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു പ്രത്യേക നയം നടപ്പാക്കുകയും **2023** ഒക്ടോബർ **17** ന് നടന്ന ഡയറക്ടർ ബോർഡ് യോഗത്തിൽ കൃത്യമായി അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തു.

10. പൊതുവായവ

a) വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി എന്നത് ഒഴികെ കമ്പനി അതിന്റെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കും (വായ്പക്കാരൻ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).

b) വായ്പ എടുത്ത അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് അഭിപ്രായമോ അതായത്, കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പോ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ **21** ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

c) വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി

അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങൾ അവലംബിക്കില്ല, അതായത്. ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ വായ്പ

വാങ്ങുന്നവരെ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചെടുക്കാൻ കായികമായ രീതികൾ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ ചെയ്യില്ല. കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരിൽ നിന്നുള്ള പരുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഒഴിവാക്കാനായി ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ഉണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

d)

i. ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കില്ല:
   a. സഹ-വിധേയർ സഹിതമോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തികൾക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചു, കൂടാതെ
   b. സഹ-വിധേയർ സാഹിതമോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തികൾക്കും എംഎസ്ഇ-കൾക്കും ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചു

ii. വായ്പകൾ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതിന് ഉപയോഗിക്കുന്ന ഫണ്ടുകളുടെ ഉറവിടം പരിഗണിക്കാതെ, ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ, മിനിമം ലോക്ക്-ഇൻ കാലയളവില്ലാതെ മേൽപ്പറഞ്ഞവ ബാധകമാകും.

iii. വായ്പ മുൻകൂർ അടയ്ക്കുമ്പോൾ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ച് ഡ്യൂവൽ /പ്രത്യേക നിരക്കിന് (നിശ്ചിത, ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളുടെ സംയോജനം) വായ്പകൾക്ക് മേൽപ്പറഞ്ഞവ ബാധകമാകുന്നതാണ്.

iv. മുകളിലുള്ള ഖണ്ഡികകൾ **(i) (a), (i) (b)** എന്നിവയിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നവ ഒഴികെയുള്ള കേസുകളിൽ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ അംഗീകൃത പോളിസി/പി പി ജി അനുസരിച്ച് ആയിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ടേം വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ, കമ്പനി ഈടാക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത് മുൻകൂർ അടയ്ക്കുന്ന തുകയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും.

v. കമ്പനിയുടെ ആവശ്യപ്രകാരം മുൻകൂട്ടി പണമടയ്ക്കുമ്പോൾ കമ്പനി ഒരു ചാർജും ഈടാക്കില്ല.

vi. മുൻകൂർ അടയ്ക്കൽ ചാർജുകളുടെ പ്രയോഗക്ഷമതയോ അല്ലാതെയോ അനുമതി കത്ത്, വായ്പാ കരാർ, കെ. എഫ്. എസ് എന്നിവയിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും. ഇവിടെ വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളൊന്നും കമ്പനി ഈടാക്കില്ല.

vii. നേരത്തെ എഴുതിത്തള്ളിയ വായ്പകൾ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുമ്പോൾ കമ്പനി മുൻകാല പ്രാബല്യത്തോടെ ചാർജുകൾ/ ഫീസുകൾ ഈടാക്കില്ല.

11. പരാതി പരിഹാരം

a) ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും കാലാനുസൃതമായ അവലോകനം. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ സമഗ്രമായ റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.
b) താഴെപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി ബിസിനസ്സ് നടത്തുന്ന കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും സ്ഥലങ്ങളിലും കാണത്തക്ക രീതിയിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്:

   i. കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ബന്ധപ്പെടാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകൾ, ഇമെയിൽ വിലാസം).

   ii. ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി / ആശങ്ക 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ആർബിഐ സി എം എസ് പോർട്ടൽ **https://cms.rbi.org.in** എന്നതിൽ പരാതി നൽകാം.

   അല്ലെങ്കിൽ താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് പരാതി ഫോം അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്:

   സെൻട്രലൈസ്ഡ് റസീപ്റ്റ്
   ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ്
   സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ്
   ഇന്ത്യ, 4 -മത് നില,
   സെക്ടർ 17, ചണ്ഡിഗഡ് – 160017
   ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ–14448

12. നോൺ ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം

(a) റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ, കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും കമ്പനിക്കെതിരെ ഫയൽ ചെയ്ത പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഓംബുഡ്സ്മാന് വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ (പി. എൻ. ഒ) കമ്പനി നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്പനി നിയമിക്കുന്ന നോഡൽ ഓഫീസർമാർ (എൻ. ഒ.) പി. എൻ. ഒ-യെ സഹായിക്കുന്നതാണ്.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന ശാഖകൾ/സ്ഥലങ്ങളിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാന് സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള പോർട്ടലിന്റെ (**https://cms.rbi.org.in**) പരാതി വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം പിഎൻഒ-യുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ

നമ്പർ, ഇമെയിൽ) പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

ഓഫീസോ ബ്രാഞ്ചോ സന്ദർശിക്കുന്ന ഒരാൾക്ക് പദ്ധതിയെക്കുറിച്ച് മതിയായ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്ന വിധത്തിൽ പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷ എന്നിവയിൽ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾക്കൊപ്പം പദ്ധതിയുടെ പകർപ്പും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ സംഭരക്ക വിശദാംശങ്ങളും വെബ്സൈറ്റിൽ ശ്രദ്ധേയമാകുന്ന രീതിയിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

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

(b) ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാൻ നിയമനം

2021 നവംബർ **15** ലെ 'ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ' ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാനെ നിയമിക്കുന്നത്' സംബന്ധിച്ച ആർ ബി ഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, കമ്പനി ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാനെ നിയമിക്കുകയും അനുബന്ധ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുകയും ചെയ്യും.

(റഫറൻസ്: **2021** നവംബർ **15**-ലെ ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികളിലെ ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാൻ നിയമനം)

.

13. വെബ്സൈറ്റിലെ ഹോസ്റ്റിംഗ്

വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലുള്ള ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

14. അധിക പലിശ നിരക്ക് നിയന്ത്രണം

a) വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന്, ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം മുതലായ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട് വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള പലിശനിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കുള്ള സമീപനവും യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോ ഉപഭോക്താവിനോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

b) പലിശനിരക്കും നഷ്ടസാധ്യതകൾ തരംതിരിക്കുന്നതിനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കണം. പലിശ നിരക്കിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ പുതുക്കേണ്ടതാണ്.

c) പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കും.

15. ധനസഹായം ലഭിച്ച വാഹനങ്ങൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്നത്

വായ്പക്കാരനുമായുള്ള വായ്പാ കരാറിൽ കമ്പനി നിയമപരമായി നടപ്പാക്കാവുന്ന വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുള്ള ക്ലോസ് ഉൾപ്പെടുത്തും. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇനിപ്പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിരിക്കും: **(a)** കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് കാലയളവ്; **(b)** നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കുന്നത് സാധ്യമായ സാഹചര്യങ്ങൾ; **(c)** സെക്യൂരിറ്റി കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; **(d)** സ്വത്ത് വിൽക്കുന്നതിന് / ലേലം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരന് അന്തിമ അവസരം നൽകുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥ; **(e)** വായ്പക്കാരന് ഉടമസ്ഥത നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം, **(f)** സ്വത്ത് വിൽക്കുന്നതിനോ ലേലം ചെയ്യുന്നതിനോ ഉള്ള നടപടിക്രമം. അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് വായ്പക്കാർക്ക് ലഭ്യമാക്കും.

16. സ്വർണാഭരണങ്ങളുടെ പണയത്തിനെതിരായ വായ്പ

മേൽപ്പറഞ്ഞ പൊതുവായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് പുറമേ, കമ്പനി, സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾക്കായി വ്യക്തികൾക്ക് വായ്പ നൽകുമ്പോൾ, ഡയറക്ടർ ബോർഡ് കൃത്യമായി അംഗീകരിച്ച പോളിസി പാലിക്കണം, അതിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു:

- **i.** ഐ. ആർബിഐ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള കെവൈസി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ഏതെങ്കിലും വായ്പ നീട്ടുന്നതിനുമുമ്പ് ഉപഭോക്താവിൽ മതിയായ ജാഗ്രത പുലർത്തുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും മതിയായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കണം.**II.**
- **ii.** ലഭിച്ച ആഭരണങ്ങളുടെ ശരിയായ മൂല്യനിർണ്ണയ നടപടിക്രമം.**iii.**
- **iii.** സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക സംവിധാനങ്ങൾ.**IV.**
- **iv.** ആഭരണങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള മതിയായ സംവിധാനങ്ങൾ, തുടർച്ചയായ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സംവിധാനങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്യുക, ബന്ധപ്പെട്ട ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകുക, നടപടിക്രമങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ആന്തരിക ഓഡിറ്റർമാർ ആനുകാലിക പരിശോധന നടത്തുക. ആഭരണങ്ങൾ സൂക്ഷിക്കാൻ ഉചിതമായ സൌകര്യമില്ലാത്ത ശാഖകൾ സ്വർണ്ണത്തിന് ഈടായുള്ള വായ്പകൾ നൽകാൻ പാടില്ല.**v.**
- **v.** കൊളാറ്ററലായി സ്വീകരിക്കുന്ന ആഭരണങ്ങൾക്ക് ഉചിതമായ ഇൻഷുറൻസ് ഉണ്ടായിരിക്കും.വി.
- **vi.** തിരിച്ചടയ്ക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ ആഭരണങ്ങളുടെ ലേലവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നയം സുതാര്യവും പര്യാപ്തവുമായിരിക്കും. ലേല തീയതിക്ക് മുമ്പ് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകണം. തുടർന്നുള്ള ലേല നടപടിക്രമങ്ങളും ഇത് വ്യക്തമാക്കും. താൽപ്പര്യ വൈരുദ്ധ്യം ഉണ്ടാകില്ല, ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളുമായും അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങളുമായും ഉൾപ്പെടെ ലേലസമയത്തെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ദീർഘകാല ബന്ധം ഉണ്ടെന്ന് ലേല പ്രക്രിയ ഉറപ്പാക്കും.**vii.**
- **vii.** കുറഞ്ഞത് രണ്ട് പത്രങ്ങളിലെങ്കിലും പരസ്യങ്ങൾ

നൽകിക്കൊണ്ട് ലേലം പൊതുജനങ്ങൾക്ക് മുന്നിൽ പ്രഖ്യാപിക്കും, ഒന്ന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും മറ്റൊന്ന് ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലും.

viii. നടന്ന ലേലത്തിൽ കമ്പനി പങ്കെടുക്കില്ല.

ix. പണയം വെച്ച സ്വർണം ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ലേലക്കാർ വഴി മാത്രമേ ലേലം ചെയ്യുകയുള്ളൂ. x.

x. സമാഹരണം, നിർവ്വഹണം, അംഗീകാരം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച ചുമതലകൾ വേർതിരിക്കൽ ഉൾപ്പെടെയുള്ള തട്ടിപ്പുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടും.

xi. സ്വർണത്തിന് വായ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള വായ്പാ കരാർ ലേല നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങളും സൂചിപ്പിക്കുന്നത്.

17. ശാരീരിക / കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്ക് കമ്പനി നല്കുന്ന വായ്പാ സൌകര്യങ്ങൾ

വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് ലോൺ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കരുത്. വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളും അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും.

18. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കുള്ള ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ – റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, **2022** മാർച്ച് **14** –ലെ **DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22** പ്രകാരം പുറത്തിറക്കി. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഏപ്രിൽ **01,**

2022 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും, കൂടാതെ മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങൾ, ഹൌസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾക്കും എൻ ബി എഫ് സി –കൾക്കും ബാധകമാണ്.

മുകളിൽ പറഞ്ഞ വിഭാഗങ്ങളിൽ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ എഫ് പി സി-ക്ക് പുറമേ, മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് പ്രത്യേകമായി ഇനിപ്പറയുന്ന ന്യായമായ രീതികൾ കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.:

(i) പൊതുവായവ

a. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിന് പുറമെ കമ്പനിയുടെ ഓഫീസിലും ബ്രാഞ്ച് പരിസരത്തും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള എഫ്. പി. സി പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

b. വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ വരുമാനവും നിലവിലുള്ള ബാധ്യതയും സംബന്ധിച്ച് ആവശ്യമായ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫുകൾക്ക് പരിശീലനം നൽകും.

c. വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്ക് എന്തെങ്കിലും പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അത് സൌജന്യമായിരിക്കും

d. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന ഏറ്റവും

കുറഞ്ഞ, പരമാവധി, ശരാശരി പലിശനിരക്കുകൾ അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും, അത് ഇഷ്യൂ ചെയ്ത ഭാഷയിലും (പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ) വെബ്സൈറ്റിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

e. ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ കമ്പനിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് കമ്പനി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്നും സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരം നൽകുമെന്നും വായ്പാ കരാറിലും കമ്പനിയുടെ ഓഫീസ്, ബ്രാഞ്ച് പരിസരം, വെബ്സൈറ്റ് എന്നിവയിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന എഫ് പി സി-യിലും ഒരു പ്രഖ്യാപനം നടത്തണം.

f. വായ്പ വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ്/മാർജിൻ ശേഖരിക്കുന്നില്ല.

g. കമ്പനിക്ക് മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോം ഉണ്ടായിരിക്കും. വായ്പാ കരാർ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലായിരിക്കുന്നതാണ് നല്ലത്.

h. വായ്പയുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പാ കരാറിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.

i. വായ്പാ കാർഡിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ പ്രതിഫലിക്കുന്നതാണ്:
   - വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ ഫാക്ട്ഷീറ്റ്,
   - വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും
   - ഉപഭോക്താവിനെ തിരിച്ചറിയാൻ പര്യാപ്തമായ വിവരങ്ങൾ,
   - ലഭിച്ച തവണകളും അവസാന അടച്ച തുകയും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും കമ്പനി നല്കിയ അക്നോലഡ്ജ്മെന്റ്
   - ലോൺ കാർഡിൽ കമ്പനി സ്ഥാപിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കണം.
   - ഇഷ്യു ചെയ്ത നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വായ്പക്കാരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കും, കൂടാതെ ഫീസ് ഘടന വായ്പ കാർഡിൽ തന്നെ അറിയിക്കും.
   - വായ്പാ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

(ii) വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനായുള്ള അപായ രഹിതമായ രീതികൾ:

a. വീണ്ടെടുക്കൽ സാധാരണയായി ഒരു കേന്ദ്രത്തിന്റെ നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലത്ത് മാത്രമേ നടത്താവൂ. രണ്ടോ അതിലധികമോ തുടർച്ചയായ അവസരങ്ങളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ കേന്ദ്രത്തിന്റെ നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ മാത്രമേ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ വീണ്ടെടുക്കൽ നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ അനുവദിക്കൂ.

b. ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റവും അവരുടെ നിയമനത്തിനും പരിശീലനത്തിനും നിരീക്ഷണത്തിനുമുള്ള സംവിധാനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഒരു നയം നിലവിലുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ജീവനക്കാർക്ക് ആവശ്യമായ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ യോഗ്യതകൾ കോഡിൽ വ്യക്തമാക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശീലന ഉപകരണങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും.

വായ്പയെടുക്കുന്നവരോട് ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിനുള്ള പരിപാടികൾ ജീവനക്കാർക്കുള്ള പരിശീലനത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റവും അവരുടെ കോമ്പൻസേഷൻ മാട്രിക്സിൽ ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തണം.

19. ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങളുടെ അവലോകനം

കാലാകാലങ്ങളിൽ ഉചിതമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങളിലെ ഏതെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്യാനും അംഗീകരിക്കാനും മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർക്ക് അധികാരമുണ്ട്.

***