Manappuram Home Finance Limited
ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

പതിപ്പ് നിയന്ത്രണം		
പതിപ്പ് നമ്പർ	വിവരണം	തീയതി
പതിപ്പ് 1	രൂപപ്പെടുത്തി	23-12-2014
പതിപ്പ് 2	പരിഷ്കരിച്ചു	07-05-2019
പതിപ്പ് 3	പരിഷ്കരിച്ചു	09-08-2019
പതിപ്പ് 4	പരിഷ്കരിച്ചു	09-05-2020
പതിപ്പ് 5	പരിഷ്കരിച്ചു	11-11-2021
പതിപ്പ് 6	പരിഷ്കരിച്ചു	09-11-2022
പതിപ്പ് 7	പരിഷ്കരിച്ചു	08-11-2023
പതിപ്പ് 8	പരിഷ്കരിച്ചു	10-08-2024
പതിപ്പ് 9	പരിഷ്കരിച്ചു	16-10-2024
പതിപ്പ് 10	പരിഷ്കരിച്ചു	23-05-2025
പതിപ്പ് 11	പരിഷ്കരിച്ചു	24-10-2025
പതിപ്പ് 12	പരിഷ്കരിച്ചു	22-01-2026
പതിപ്പ് 13	പരിഷ്കരിച്ചു	05-08-2026

പ്രാബല്യ തീയതി : **05/08/2026**

അടുത്ത അവലോകന തീയതി : **ഓഗസ്റ്റ് 2027**

നയ ഉടമ : **കംപ്ലയൻസ് ഡിപാർട്ട്മെന്റ്**

അംഗീകരിച്ചത് : **ബോർഡ്**

ഉള്ളടക്കപ്പട്ടിക

A. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് 3
1. കോഡിന്റെ പ്രയോഗം 3
2. വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും 3
3. വായ്പാ വിലയിരുത്തൽ, നിബന്ധനകൾ/വ്യവസ്ഥകൾ, വായ്പാ അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ആശയവിനിമയം. 4
4. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം 4
5. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം 5
6. പരാതികളുടെയും ആവലാതികളുടെയും പരിഹാരം 6
7. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഭാഷയും ആശയവിനിമയ രീതിയും 6
8. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം 7
9. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം 7
10. പരസ്യം, വിപണനം, വില്പന എന്നിവ 7
11. ഡി.എസ്.എ.കൾക്കുള്ള/ഡി.എം.എ.യ്ക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം 8
12. ജാമ്യക്കാർ 16
13. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും 16
14. പൊതുവായത് 17
15. റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെ ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ 20
16. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ളവർക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ 26
17. ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് സൗകര്യങ്ങൾ ഒരുക്കൽ 27
B ഫെയർ ലെൻഡിംഗ് പ്രാക്ടീസ്- ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ 28
C. വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും വേണ്ടിയുള്ള പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (കെ.എഫ്.എസ്.) 29
D. പെരുമാറ്റവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വശങ്ങൾ – സ്വർണ്ണ ഈടിൽ വായ്പ നൽകൽ 29
E. വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ സെറ്റിൽമെന്റിൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് പ്രമാണങ്ങൾ വിട്ടുനല്കൽ 36
അനുബന്ധം I – സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈട് ഉപയോഗിച്ച് വായ്പ നൽകൽ 38

ആമുഖം

ഈ കോഡ് പ്രസക്തമായ എൻഎച്ച്ബി സർക്കുലറുകൾ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഭവന ധനകാര്യ കമ്പനികൾ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025, കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്ന റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ - ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി Manappuram Home Finance Limited (MAHOFIN) ആണ് രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്.

A. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

1. കോഡിന്റെ പ്രയോഗം

ഈ കോഡ് കമ്പനി, അതിന്റെ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ (സ്വയം ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളതും/അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന് കീഴിലുള്ളതും) കൗണ്ടർ വഴിയോ, ഫോണിലൂടെയോ, തപാൽ വഴിയോ, സംവേദനാത്മക ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴിയോ, ഇന്റർനെറ്റിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെയോ നൽകുന്ന എല്ലാ ഉല്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാകും.

2. വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

2.1. വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

2.2. വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ താല്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അതുവഴി മറ്റ് കമ്പനികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും താരതമ്യം ചെയ്ത് വിവരം ബോദ്ധ്യപ്പെട്ടുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാൻ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് കഴിയണം. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടിക വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിച്ചേക്കാം.

2.3. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം കമ്പനി രൂപപ്പെടുത്തും. അഭികാമ്യമായി, വായ്പാ അപേക്ഷകൾ എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കുമെന്നും രസീതിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും.

2.4. ചുവടെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങളോക്കുറിച്ച് കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് എല്ലാ വിവരങ്ങളും സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും

1. വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് നൽകേണ്ട ഫീസ്/ചാർജുകൾ,
2. വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യാത്തതോ വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ലാത്തതോ നിരസിക്കപ്പെട്ടതോ ആണെങ്കിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസ് തുക,
3. പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജുകളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ,
4. വൈകിയ തിരിച്ചടവിനുള്ള പിഴ ചാർജുകൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ,
5. സ്ഥിര നിരക്കുകളിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളിലേക്ക് അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും, വായ്പ മാറ്റുന്നതിനുള്ള പരിവർത്തന ചാർജുകൾ

6. ഏതെങ്കിലും പലിശ പുനഃസജ്ജീകരണ വ്യവസ്ഥയുടെ നിലനില്പും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ(കളുടെ) താല്പര്യങ്ങളെ ബാധിച്ചേക്കാവുന്ന മറ്റേത് കാര്യവും

മറ്റൊരു വിധത്തിൽ പറഞ്ഞാൽ, വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിലും / അനുവദിക്കുന്നതിലും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടെ 'എല്ലാ ചെലവുകളും' കമ്പനി സുതാര്യമായ രീതിയിൽ വെളിപ്പെടുത്തണം. അത്തരം നിരക്കുകൾ/ഫീസുകൾ വിവേചനപരമല്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും വേണം.

3. വായ്പാ വിലയിരുത്തൽ, നിബന്ധനകൾ/വ്യവസ്ഥകൾ, വായ്പാ അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ആശയവിനിമയം.

3.1. സാധാരണയായി വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും അപേക്ഷ സമയത്ത് കമ്പനി ശേഖരിക്കും. എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ ഉടൻ തന്നെ അറിയിക്കണം..

3.2. അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അതിന്റെ പ്രയോഗ രീതി എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനി രേഖാമൂലം അറിയിക്കണം, കൂടാതെ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ രേഖാമൂലം അംഗീകരിച്ചതിനുള്ള തെളിവ് കമ്പനി അതിന്റെ രേഖകളിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും വേണം.

3.3. വൈകിയ തിരിച്ചടവിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ ചാർജ്ജുകൾ കമ്പനി വായ്പാ കരാറിൽ വലിയ അക്ഷരങ്ങളിൽ സൂചിപ്പിക്കണം.

3.4. വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന ഓരോ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും പകർപ്പ് സഹിതം, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കിയ വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, വായ്പയെടുക്കുന്ന ഓരോ ആൾക്കും കമ്പനി നൽകണം.

3.5. കമ്പനിക്ക് ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം(ങ്ങൾ) രേഖാമൂലം അറിയിക്കും

4. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

4.1. വായ്പാ കരാറിൽ/അനുമതി കത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിതരണ ഷെഡ്യൂളിന് അനുസൃതമായാണ് പണം വിതരണം ചെയ്യുന്നതെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

4.2. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ ചാർജുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), സർവീസ് ചാർജുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ഉള്ള നോട്ടീസ് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് കമ്പനി നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരൂ എന്നും വായ്പാ കരാറിൽ ആവശ്യമായ വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

4.3. അത്തരം മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് ദോഷകരമാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിലും അറിയിപ്പ് കൂടാതെയും അയാളുടെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക ചാർജുകളോ പലിശയോ നൽകാതെ തന്നെ മാറുകയോ ചെയ്യാം.

4.4. കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനോ / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക ഈടുകൾ തേടുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം.

4.5. കമ്പനി എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കെതിരായ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ ലീനിനോ വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക സാക്ഷാത്കരിക്കുമ്പോൾ എല്ലാ ഈടുകളും വിട്ടുനല്കും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ കമ്പനിക്ക് ഈടുകൾ നിലനിർത്താൻ അവകാശം നല്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

4A. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴിയുള്ള വായ്പകൾ

കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തനത്തിന്റെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് അവരുടെ ബാധ്യതകളെ കുറയ്ക്കുന്നില്ല, കാരണം റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനുള്ള ബാധ്യത കമ്പനിയിൽ മാത്രമായിരിക്കും. വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ കണ്ടെത്തുന്നതിനായി കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കാനായി, കമ്പനി അവരുടെ ഏജന്റുമാരായി ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളെ ഏർപ്പെടുന്നിടത്തെല്ലാം അവർ ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

4A.1. ഏജന്റുമാരായി ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തണം.

4A.2. ഏജന്റുമാരായി ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഉപഭോക്താവിനോട് അവർ ഏത് കമ്പനിയുടെ പേരിലാണോ അവരുമായി ഇടപഴകുന്നത്, ആ കമ്പനിയുടെ പേര് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കും.

4A.3. അനുമതിക്ക് തൊട്ടുപിന്നാലെ, എന്നാൽ വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അനുമതി കത്ത് നൽകും.

4A.4. ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകേണ്ടതാണ്.

4A.5. കമ്പനി ഏർപ്പേടാക്കിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.

4A.6. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.
നിലവിൽ, കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിലൂടെ വായ്പകൾ ലഭ്യമാക്കുന്നില്ല.

5. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

5.1. പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിലെ ജീവനക്കാരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും കുറഞ്ഞത് അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും

പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കണം.

5.2. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ അനുവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ആനുകാലിക അവലോകനം നടത്തണം. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു സംയോജിത റിപ്പോർട്ട് ബോർഡ് നിർദ്ദേശിക്കുന്നതുപോലെ, ക്യത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

6. പരാതികളുടെയും ആവലാതികളുടെയും പരിഹാരം

6.1. ഓൺലൈനായി ലഭിക്കുന്നവ ഉൾപ്പെടെ, അതിന്റെ ഓരോ ഓഫീസിലും പരാതികളും ആവലാതികളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും തീർപ്പാക്കുന്നതിനും കമ്പനിക്ക് ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും ഉണ്ടായിരിക്കും.

6.2. ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഒരു ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അയാൾക്ക്/അവർക്ക് ഒരു അറിയിപ്പ്/പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും ഔദ്യോഗികപദവിയും രസീതിൽ ഉണ്ടായിരിക്കണം. പരാതി ഫോണിലൂടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെല്പ് ഡെസ്കിലേക്കോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലേക്കോ അയക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പുരോഗതി അറിയിക്കുകയും വേണം.

6.3. കാര്യം പരിശോധിച്ച ശേഷം, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് അതിന്റെ അന്തിമ മറുപടി അയയ്ക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വരുന്നത് എന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. പരാതി ലഭിച്ച് ആറ് ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അങ്ങനെ ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കും. എന്നിട്ടും അയാൾ/അവർ തൃപ്തനയ)ല്ലെങ്കിൽ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകണമെന്ന് അയാളെ/അവരെ അറിയിക്കുകയും വേണം.

6.4. പരാതിപ്പെട്ട വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം (ഇ-മെയിൽ ഐ.ഡി.യും പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയുന്ന മറ്റ് കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയം, എസ്കലേഷനുള്ള മാട്രിക്സ് മുതലായവ) കമ്പനി പരസ്യപ്പെടുത്തുകയും അത് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് പ്രത്യേകം ഉറപ്പാക്കുകയും വേണം. ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ അതൃപ്തിയുണ്ടെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന് NHB യുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഓൺലൈനായോ അല്ലെങ്കിൽ ന്യൂഡൽഹിയിലെ NHB യിലേക്ക് തപാൽ വഴിയോ പരാതികൾ സമർപ്പിച്ചുകൊണ്ട് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാമെന്ന് കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും/ശാഖകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

7. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഭാഷയും ആശയവിനിമയ രീതിയും

മുകളിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (പ്രായോഗികമായി പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം) കമ്പനി അവരുടെ ബോർഡുകളുടെ അംഗീകാരത്തോടെ നടപ്പിലാക്കും. അത് വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

8. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം

8.1. ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും നഷ്ടസാധ്യതയുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അഥവാ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം ചെയ്യുകയും വേണം.

8.2. പലിശ നിരക്കുകളും നഷ്ടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും പിഴ ചാർജുകളും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ പ്രസക്തമായ പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ വേണം. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യണം.

8.3. പലിശ നിരക്ക്, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ മനസ്സിലാക്കാനാവുന്ന വിധത്തിൽ, വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കണം.

8.4. കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന തവണകളിൽ പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വിഭജനം വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കണം.

9. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം

പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും (പിഴ നിരക്കുകൾ ഏതെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉൾപ്പെടെ) നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും രൂപപ്പെടുത്തും. ഇക്കാര്യത്തിൽ വായ്പകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച സുതാര്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതാണ്. വായ്പയെടുക്കുന്നവരുമായുള്ള ആശയവിനിമയങ്ങളിൽ മതിയായ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, പ്രക്രിയയും പ്രവർത്തനങ്ങളും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഒരു ആന്തരിക സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

10. പരസ്യം, വിപണനം, വിൽപന എന്നിവ

കമ്പനി;

10.1. എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തവും വസ്തുതാപരവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

10.2. ഏതെങ്കിലും മാധ്യമത്തിലെയും പ്രൊമോഷണൽ

സാഹിത്യത്തിലെയും ഒരു സേവനത്തിലേക്കോ ഉല്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുന്നതും പലിശ നിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള പരാമർശം ഉൾപ്പെടുന്നതുമായ ഏതൊരു പരസ്യത്തിലും, മറ്റ് ഫീസുകളും ചാർജുകളും ബാധകമാണോ എന്നും പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണെന്നും കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കണം.

10.3. പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസുകൾ, ചാർജുകൾ (പിഴ ചാർജ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് ഉൾപ്പെടെ) എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ കമ്പനി അവരുടെ ശാഖകളിൽ അറിയിപ്പുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിലൂടെയോ, ടെലിഫോൺ അല്ലെങ്കിൽ ഹെല്പ്-ലൈനുകൾ വഴിയോ, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ; നിയുക്ത സ്റ്റാഫ്/ഹെല്പ് ഡെസ്ക് വഴിയോ; അല്ലെങ്കിൽ സേവന ഗൈഡ്/താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ നൽകുന്നതിലൂടെയോ നൽകും.

10.4. പിന്തുണ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് കമ്പനി മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനം ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) കമ്പനി ചെയ്യുന്ന അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യാത്മകതയോടും സുരക്ഷയോടും കൂടി കൈകാര്യം ചെയ്യണമെന്ന് കമ്പനി ആവശ്യപ്പെടും.

10.5. കമ്പനി, ഉപഭോക്താക്കൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന തങ്ങളുടെ ഉല്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ അവരെ അറിയിക്കും. ഉല്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച അവരുടെ മറ്റ് ഉല്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചോ പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചോ ഉള്ള വിവരങ്ങൾ, അത്തരം വിവരങ്ങൾ/സേവനം സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് മെയിൽ വഴിയോ വെബ്സൈറ്റിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തോ അയാളുടെ/അവരുടെ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ അവരെ അറിയിക്കാൻ കഴിയൂ.

11. ഡി.എസ്.എ.കൾക്കുള്ള/ഡി.എം.എ.യ്ക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

11.1. ഉല്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണിയിൽ എത്തിക്കുന്നതിന് ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികളുടെ (ഡി.എസ്.എ.) സേവനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുമ്പോൾ, അവർ ഉല്പന്നങ്ങൾ വ്യക്തിപരമായോ ഫോണിലൂടെയോ വിൽക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവരെ സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട് എന്നതുൾപ്പെടെ ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം കമ്പനി നിർദ്ദേശിക്കും.

11.2. ഡി.എസ്.എ.കൾ/ഡി.എം.എ.കൾക്കായി കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന മാതൃകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം സ്വീകരിക്കും

(1) ഡി.എസ്.എ.കൾ / ഡി.എം.എ.കൾക്കുള്ള മാതൃകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം, തങ്ങളുടെ ഏജന്റുമാരായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഡി.എസ്.എ.കൾ/ ഡി.എം.എ.കളെ സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടമാണ്. ആ ചട്ടം കമ്പനിയുടെ ഡി.എസ്.എ.കൾ / ഡി.എം.എ.കൾ ചട്ടത്തിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നയങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി പ്രവർത്തിക്കുകയും നടത്തുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ രൂപകല്പന ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു കൂട്ടം മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളാണ്.

(2) പ്രയോഗക്ഷമത

i. കമ്പനിയും ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ.യും തമ്മിലുള്ള കരാറിന്റെ

ഭാഗമായി സ്വീകരിക്കുകയും ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്താൽ, കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും വായ്പയുടെയോ മറ്റ് സാമ്പത്തിക ഉൽപന്നങ്ങളുടെയോ സേവനങ്ങളുടെയോ വിപണനത്തിലും വിതരണത്തിലും ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വ്യക്തി/നിയമപരമായ സ്ഥാപനത്തിന് ഈ കോഡ് ബാധകമാകും.

ii. കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് ഏതെങ്കിലും നേരിട്ടുള്ള വിപണന പ്രവർത്തനവും വിതരണവും ഏറ്റെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഡി.എസ്.എ. / ഡി.എം.എ. അല്ലെങ്കിൽ / അതിന്റെ ജീവനക്കാർ / പ്രതിനിധികൾ ഈ കോഡ് പാലിക്കാൻ സമ്മതിക്കണം.

iii. ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ.യുടെ ഏതെങ്കിലും ജീവനക്കാരൻ/പ്രതിനിധി ഈ കോഡ് ലംഘിക്കുന്നതായി കണ്ടെത്തിയാൽ അവരെ കരിമ്പട്ടികയിൽ പെടുത്തിയേക്കാം, അത്തരം നടപടികൾ ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ. കാലാകാലങ്ങളിൽ കമ്പനിയെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

iv. ഈ ആവശ്യകത പാലിക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുന്നത് കമ്പനിയുമായുള്ള ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ.യുടെ ബിസിനസ്സ് ശാശ്വതമായി അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിലേക്കും സ്ഥിരമായ കരിമ്പട്ടികയിലേക്കും നയിച്ചേക്കാം.

v. ചുമതലകൾ ഏല്പിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ.ൾ അവരുടെ ജീവനക്കാരിൽ നിന്നും പ്രതിനിധികളിൽ നിന്നും കമ്പനിക്ക് ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ. നൽകേണ്ട ഒരു ഡിക്ലറേഷൻ-കം-അണ്ടർടേക്കിംഗ് വാങ്ങണം.

(3) ഒരു ഭാവി ഉപഭോക്താവിനെ ടെലി-കോൾ ചെയ്യുന്നത്

(i) ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റിന്റെ DoT-ൽ നിന്നുള്ള സാധുവായ രജിസ്ട്രേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഇല്ലാത്ത ടെലിമാർക്കറ്റർമാരെ (ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ.കൾ) ടെലിമാർക്കറ്ററായി ഏർപ്പെടുത്തരുത്; കാലാകാലങ്ങളിൽ ട്രായ് പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ടെലിമാർക്കറ്റർമാരെ മാത്രമേ കമ്പനി അവരുടെ എല്ലാ പ്രൊമോഷണൽ / ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കും ഏർപ്പെടുത്താവൂ.

തങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ടെലിമാർക്കറ്ററുകളുടെ (ഡി.എസ്.എ. / ഡി.എം.എ.) ലിസ്റ്റ് ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് കോളുകൾ വിളിക്കാൻ അവർ ഉപയോഗിക്കുന്ന രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ടെലിഫോൺ നമ്പറുകൾ സഹിതം TRAIക്ക് സമർപ്പിക്കണം.

നിലവിൽ അവർ ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന എല്ലാ ഏജന്റുമാരും ടെലിമാർക്കറ്ററായി DoT-ൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

(ii) കമ്പനിയുടെ ഉല്പന്നം / സേവനം അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉല്പന്നം / സേവനം ഉറവിടമാക്കുന്നതിന് ഒരു സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിനെ, ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ ബന്ധപ്പെടാവൂ:

(a) കമ്പനിയുടെ ഇന്റർനെറ്റ് സൈറ്റ്/ മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഡിജിറ്റൽ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ/ കോൾ സെന്റർ/ ബ്രാഞ്ച് വഴിയോ കമ്പനിയിലെ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർ വഴിയോ വായ്പയോ മറ്റ് സാമ്പത്തിക ഉല്പന്നമോ സേവനങ്ങളോ സ്വന്തമാക്കാൻ ഒരു സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയുടെ മറ്റ് ഉല്പന്നങ്ങളുടെ കോളുകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് വ്യക്തമായ സമ്മതം നൽകിയാൽ ആഗ്രഹം പ്രകടിപ്പിക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റൊരു സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി

ഉപഭോക്താവ് / ഉപഭോക്താവ് അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താവ് റഫർ ചെയ്യാൽ.

(b) സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിന്റെ പേര്/ടെലിഫോൺ നമ്പർ/വിലാസം ലഭ്യമാകുമ്പോൾ ഒരു പ്രത്യേക ഡോക്യുമെന്റിൽ രേഖാമൂലം/ഡിജിറ്റലായി അയാളുടെ/അവരുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതം വാങ്ങിയ ശേഷം.

(iii) ഡി.എസ്.എ. / ഡി.എം.എ. അല്ലെങ്കിൽ / അതിന്റെ ജീവനക്കാർ / പ്രതിനിധികൾ ഏതെങ്കിലും "ഡു നോട്ട് ഡിസ്റ്റർബ്" ലിസ്റ്റിൽ പേര് / നമ്പർ ഫ്ലാഗ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തിയെ വിളിക്കരുത്.

(4) ഒരു പ്രോസ്പെക്ടിനെ ടെലിഫോണിൽ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള സമയം

i. ഡി.എസ്.എ. / ഡി.എം.എ.-കൾ സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തുകയും വിളിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് അയാളുടെ / അവരുടെ പേര്, കോൺടാക്റ്റ് നമ്പർ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള അവരുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ സന്ദേശത്തിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ, മറ്റേതെങ്കിലും രേഖാമൂലമുള്ള മോഡ് വഴിയോ അവർ ജോലി ചെയ്യുന്ന ഡി.എസ്.എ. / ഡി.എം.എ.യും അവർ ഏത് കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നു എന്നും പങ്കിടുകയും വേണം.
ii. ടെലിഫോണിൽ ബന്ധപ്പെടുന്നത് സാധാരണയായി രാവിലെ 09:30 മണിക്കും വൈകുന്നേരം 7:00 മണിക്കും ഇടയിലായിരിക്കണം. എന്നിരുന്നാലും, കോൾ അയാളെ/അവരെ അസൗകര്യപ്പെടുത്തുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കാത്തപ്പോൾ മാത്രമേ സാദ്ധ്യതയുള്ള ഒരു ഭാവി ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടുകയുള്ളൂവെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം;
iii. നിശ്ചിത സമയപരിധിക്ക് മുമ്പോ ശേഷമോ ഉള്ള കോളുകൾ രേഖാമൂലമോ വാക്കാലോ ചെയ്യാൻ ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ. അല്ലെങ്കിൽ/അതിന്റെ ജീവനക്കാർ/പ്രതിനിധികൾ എന്നിവരെ വ്യക്തമായി അധികാരപ്പെടുത്തിയിരിക്കുമ്പോൾ മാത്രമേ വിളിക്കാവൂ;
iv. താമസം/ബിസിനസ്സ്/ഓഫീസ് വിലാസം സന്ദർശനം സാധാരണയായി രാവിലെ 09:30 മണിക്കും വൈകുന്നേരം 7:00 മണിക്കും ഇടയിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. നിശ്ചിത സമയപരിധിക്ക് മുമ്പോ അതിനു ശേഷമോ സന്ദർശിക്കാൻ സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവ് ഡി.എസ്.എ.യെ അല്ലെങ്കിൽ/അതിന്റെ ജീവനക്കാരെ/പ്രതിനിധികളെ രേഖാമൂലം അല്ലെങ്കിൽ വാക്കാൽ പ്രത്യേകം അധികാരപ്പെടുത്തിയിരിക്കുമ്പോൾ മാത്രമേ അങ്ങനെ സന്ദർശിക്കാവൂ.

(5) ഡി.എസ്.എ. / ഡി.എം.എ. അല്ലെങ്കിൽ/അതിന്റെ ജീവനക്കാർ/പ്രതിനിധികൾ ഒരു സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യതയെ മാനിക്കുകയും, തന്റെ താല്പര്യം സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവുമായി മാത്രം ചർച്ച ചെയ്യേണ്ടതുമാകുന്നു, സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടന്റ്/സെക്രട്ടറി/പങ്കാളി തുടങ്ങിയ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തിയുമായും/കുടുംബാംഗങ്ങളുമായും ചർച്ച ചെയ്യുന്നത് അതിനായി അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ പാടുള്ളൂ.

(6) സന്ദേശം അയയ്ക്കുന്നതിനായി ആദ്യം സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിന് കോളുകൾ ചെയ്യണം. സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവ് ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക് / അവർക്കായി ഒരു സന്ദേശം അയക്കാവുന്നതാണ്. സന്ദേശത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവ് തിരികെ വിളിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ വീണ്ടും

വിളിക്കാൻ സൗകര്യപ്രദമായ സമയം പരിശോധിക്കുകയോ ആയിരിക്കണം. സാധാരണയായി, അത്തരം സന്ദേശങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നതിലേക്ക് പരിമിതപ്പെടുത്തണം:
"കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിച്ച് (ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര്) വിളിക്കുച്ചിരുന്നു എന്നും (ഫോൺ നമ്പർ) എന്നതിൽ തിരികെ വിളിക്കാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന ഒരു സന്ദേശം ദയവായി അയയ്ക്കുക". ഒരു പൊതു നിയമമെന്ന നിലയിൽ, കോളിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം കമ്പനിയുടെ ഒരു ഉല്പന്നം വിൽക്കുന്നതിനോ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനോ ആണെന്ന് സന്ദേശം സൂചിപ്പിക്കണം.

(7) ഡി.എസ്.എ. / ഡി.എം.എ. അല്ലെങ്കിൽ/അതിന്റെ ജീവനക്കാർ/പ്രതിനിധികൾ:

a. MAHOFIN വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും സേവനത്തെ / ഉല്പന്നത്തെ സംബന്ധിച്ച് സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിനെ വഴിതെറ്റിക്കാൻ പാടില്ല;
b. അവരുടെ ബിസിനസ്സിന്റെയോ ഓർഗനൈസേഷന്റെയോ പേരിനെ കുറിച്ചുള്ള സാധ്യതകളെ സംബന്ധിച്ച് സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിനെ വഴിതെറ്റിക്കാൻ പാടില്ല;, അല്ലെങ്കിൽ തങ്ങളെത്തന്നെ തെറ്റായി പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ പാടില്ല;
c. ഏതെങ്കിലും സൗകര്യം / ഭവന വായ്പ / സേവനം എന്നിവയ്ക്കായി MAHOFIN-ന്റെ പേരിൽ ഏതെങ്കിലും തെറ്റായ / അനധികൃത പ്രതിബദ്ധത ഉണ്ടാക്കാൻ പാടില്ല.

(8) ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് മര്യാദ

വിളിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്

a. പ്രത്യേകമായി അഭ്യർത്ഥിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ രാവിലെ 09:30 മണിക്കും വൈകുന്നേരം 7:00 മണിക്കും ഇടയിലല്ലാതെ കോളുകൾ പാടില്ല;
b. സീരിയൽ ഡയലിംഗ് ഇല്ല;
c. അസോസിയേറ്റ് മേധാവി ലിസ്റ്റ് ക്ലിയർ ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ ലിസ്റ്റുകളിലേക്ക് വിളിക്കരുത്.

കോൾ സമയത്ത്

a. നിങ്ങളെയും നിങ്ങളുടെ കമ്പനിയെയും നിങ്ങളുടെ പ്രിൻസിപ്പലിനെയും പരിചയപ്പെടുത്തുക;
b. തുടരാൻ അനുമതി അഭ്യർത്ഥിക്കുക;
c. അനുമതി നിഷേധിക്കപ്പെട്ടാൽ, ക്ഷമാപണം നടത്തുകയും മാന്യമായി വിച്ഛേദിക്കുകയും ചെയ്യുക;
d. നിങ്ങളുടെ കോളിന്റെ കാരണം പറയുക;
e. ഒരു സെൽ നമ്പറിലേക്ക് കോൾ ചെയ്താൽ, ലാൻഡ്‌ലൈനിൽ തിരികെ വിളിക്കാൻ എപ്പോഴും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുക;
f. ഒരിക്കലും തടസ്സപ്പെടുത്തുകയോ വാദിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്;
g. സാധ്യമാകുന്നിടത്തോളം, സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിന് ഏറ്റവും സൗകര്യപ്രദമായ ഭാഷയിൽ സംസാരിക്കുക;
h. സംഭാഷണം ബിസിനസ്സ് കാര്യങ്ങളിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്തുക;
i. ഉപഭോക്താവ് ഉല്പന്നം വാങ്ങാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുവെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് "ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും" മനസ്സിലായോ എന്ന് പരിശോധിക്കുക;
j. അടുത്ത കോൾ അല്ലെങ്കിൽ അടുത്ത സന്ദർശന വിശദാംശങ്ങൾ

വീണ്ടും സ്ഥിരീകരിക്കുക;

k. ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ ടെലിഫോൺ നമ്പർ, സൂപ്പർവൈസറുടെ പേര് അല്ലെങ്കിൽ MAHOFIN ഓഫീസറുടെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുക; കൂടാതെ

l. സമയം നല്കിയതിന് ഉപഭോക്താവിനോട് നന്ദി പറയുക.

വിളിച്ചതിനു ശേഷം

a. ഈ ഓഫറിംഗിൽ താല്പര്യമില്ലെന്ന് പ്രകടിപ്പിച്ച ഉപഭോക്താക്കളെ അടുത്ത 3 മാസത്തേക്ക് അതേ ഓഫറുമായി വിളിക്കരുത്;

b. "***വിളിക്കരുത്***" എന്ന് ഫ്ലാഗ് ചെയ്യപ്പെടാൻ ആഗ്രഹം പ്രകടിപ്പിച്ച ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ച് കമ്പനിക്ക് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുക;

c. ഇതിനകം വിറ്റഴിച്ച ഉല്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഒരിക്കലും വിളിക്കുകയോ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് കോളുകൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്;

d. കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് സ്റ്റാഫുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ അവരെ ഉപദേശിക്കുക.

a. ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജന്റുമാർക്ക് (ഡി.എസ്.എ.)/ ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജന്റുമാർക്ക് (ഡി.എം.എ.) വേണ്ടി കമ്പനി അവരുടെ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ മാതൃകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം സ്വീകരിക്കും.

b. കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡി.എസ്.എ. ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ കോഡിന്റെ ലംഘനത്തിൽ പ്രവർത്തിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നോ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കാനും കൈകാര്യം ചെയ്യാനും നഷ്ടം നികത്താനും ഉചിതമായ നടപടികൾ ആരംഭിക്കും.

(9) ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ. അല്ലെങ്കിൽ/അതിന്റെ ജീവനക്കാർ/പ്രതിനിധികൾ

a. സാധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള സമ്മാനങ്ങളോ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള മറ്റ് പാരിതോഷികങ്ങളോ സ്വീകരിക്കില്ല. ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള കൈക്കൂലിയോ പണമോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യപ്പെടുന്ന അസോസിയേറ്റിന്റെ ഏതൊരു ജീവനക്കാരനും/ പ്രതിനിധിയും, ആ വാഗ്ദാനം അവരുടെ മാനേജ്മെന്റിനെ അറിയിക്കണം.

b. ബിസിനസ്സ് നേടിയെടുക്കാനായി പണമായോ സാധനങ്ങളായോ ഒരുവിധ സമ്മാനങ്ങളും/കൃതജ്ഞതകളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യരുത്.

(10) ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ. അല്ലെങ്കിൽ/അതിന്റെ ജീവനക്കാർ/പ്രതിനിധികൾ

a. വ്യക്തിഗത ഇടത്തെ ബഹുമാനിക്കുക - സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് മതിയായ അകലം പാലിക്കുക;

b. ഓഫറിൽ താല്പര്യമില്ലെന്ന് പ്രകടിപ്പിച്ചതിന് ശേഷം 3 മാസത്തിനുള്ളിൽ സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിനെ/ഉപഭോക്താവിനെ സന്ദർശിക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

c. സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിന്റെ വസതിയിൽ/ഓഫീസിൽ അയാളുടെ/അവരുടെ ആഗ്രഹത്തിന് വിരുദ്ധമായി പ്രവേശിക്കരുത്;

d. വലിയ തോതിൽ സന്ദർശിക്കരുത്, അതായത്, ആവശ്യമെങ്കിൽ,

അസോസിയേറ്റിന്റെ ഒരു ജീവനക്കാരൻ/പ്രതിനിധി, ഒരു സൂപ്പർവൈസർ എന്നിവരിൽ കൂടുതൽ പാടില്ല;

e. സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യതയെ മാനിക്കുക;

f. സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവ് സന്ദർശന സമയത്ത് ഇല്ലാതിരിക്കുകയും കുടുംബാംഗങ്ങൾ / ഓഫീസ് വ്യക്തികൾ മാത്രം ഉണ്ടായിരിക്കുകയുമാണെങ്കിൽ, സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവ് തിരികെ വിളിക്കണമെന്ന് അഭ്യർത്ഥിച്ചുകൊണ്ട് അയാൾ / അവർ സന്ദർശനം അവസാനിപ്പിക്കണം;

g. ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം, അയാളുടെ / അവരുടെ ടെലിഫോൺ നമ്പർ, കമ്പനിയുടെ സൂപ്പർവൈസറുടെ പേര് അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര്, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ എന്നിവ നൽകുക;

h. സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ചർച്ചകൾ എല്ലായ്പ്പോഴും ബിസിനസ്സിലേക്ക് പരിമിതപ്പെടുത്തുക - ഒരു പ്രൊഫഷണൽ അകലം പാലിക്കുക.

(11) സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവുമായി/ ഉപഭോക്താവുമായി കൂടിക്കാഴ്ച നടത്തുമ്പോൾ ഡി.എസ്.എ. / ഡി.എം.എ. കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ജീവനക്കാർ / പ്രതിനിധി ശരിയായ ഔപചാരിക വസ്ത്രധാരണത്തിലായിരിക്കണം.

(12) സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിന് അയയ്ക്കുന്ന ഏതൊരു ആശയവിനിമയവും കമ്പനി അംഗീകരിച്ച രീതിയിലും ഫോർമാറ്റിലും മാത്രമായിരിക്കണം.

(13) വ്യക്തികൾക്ക്, സ്ഥാപനത്തിന്റെ സ്വഭാവമനുസരിച്ച് കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് പ്രത്യേക യോഗ്യതാ ആവശ്യകതകളൊന്നുമില്ലെങ്കിലും, പങ്കാളിത്ത ഡീഡ്, മെമ്മോറാണ്ടം ഓഫ് അസോസിയേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭരണഘടന തെളിയിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും രേഖ എന്നിവ ഡി.എസ്.എ. ബിസിനസ്സ് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നതോ വാങ്ങുന്നതോ ആയ പ്രധാന വസ്തുക്കളിലൊന്നായി ഉൾപ്പെടുത്തണമെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

(14) കമ്പനിയുമായി ഇടപഴകൽ/എംപാനൽമെന്റ് തേടുന്ന ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ., നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ എംപാനൽമെന്റിനുള്ള അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കണം.

(15) ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാർ

i. കമ്പനിയും സേവന ദാതാവും തമ്മിലുള്ള കരാറിനെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും രേഖാമൂലമുള്ള കരാറുകളിൽ ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം നിർവചിക്കുകയും കമ്പനിയുടെ നിയമോപദേശകൻ അവയുടെ നിയമപരമായ പ്രാബല്യവും നടപ്പാക്കലും സംബന്ധിച്ച് പരിശോധിക്കുകയും വേണം.

ii. അത്തരം ഓരോ കരാറും അപകടസാധ്യതകളെയും അപകടസാധ്യത ലഘൂകരണ തന്ത്രങ്ങളെയും അഭിസംബോധന ചെയ്യണം. ഔട്ട്സോഴ്സിംഗിനുമേൽ ഉചിതമായ തലത്തിലുള്ള നിയന്ത്രണവും, നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിന് ഉചിതമായ നടപടികളോടെ ഇടപെടാനുള്ള അവകാശവും നിലനിർത്താൻ കമ്പനിയെ അനുവദിക്കുന്നതിന് മതിയായ വഴക്കമുള്ളതായിരിക്കണം കരാർ.

iii. കക്ഷികൾ - അതായത് ഏജന്റ്, പ്രിൻസിപ്പൽ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും - തമ്മിലുള്ള നിയമപരമായ ബന്ധത്തിന്റെ സ്വഭാവവും

കരാർ വെളിപ്പെടുത്തണം. കരാറിലെ ചില പ്രധാന വ്യവസ്ഥകൾ താഴെ പറയുന്നതായിരിക്കണം:

a) കരാർ ഏതൊക്കെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്യാൻ പോകുന്നു എന്ന്, ഉചിതമായ സേവന, പ്രകടന മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വ്യക്തമായി നിർവചിക്കണം;
b) സേവന ദാതാവിന്റെ പക്കൽ ലഭ്യമായ ഔട്ട്സോഴ്സ് പ്രവർത്തനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പുസ്തകങ്ങളും രേഖകളും വിവരങ്ങളും പ്രാപ്യമാക്കാനുള്ള കഴിവ് കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം;
c) ആവശ്യമായ തിരുത്തൽ നടപടികൾ ഉടനടി സ്വീകരിക്കുന്നതിന് സേവന ദാതാവിനെ തുടർച്ചയായി നിരീക്ഷിക്കാനും വിലയിരുത്താനും കമ്പനിക്ക് സാധിക്കുന്നതിന് കരാർ വ്യവസ്ഥ ചെയ്യണം;
d) ആവശ്യമെന്നു കരുതുന്നെങ്കിൽ, ഒരു അവസാനിപ്പിക്കൽ വ്യവസ്ഥയും അത് നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു കുറഞ്ഞ കാലയളവും ഉൾപ്പെടുത്തണം;
e) സുരക്ഷാ ലംഘനവും രഹസ്യ ഉപഭോക്തൃ സംബന്ധിയായ വിവരങ്ങളുടെ ചോർച്ചയും ഉണ്ടായാൽ ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റയുടെ രഹസ്യാത്മകതയും സേവന ദാതാക്കളുടെ ബാധ്യതയും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള നിയന്ത്രണങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം;
f) ബിസിനസ് തുടർച്ച ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ആകസ്മിക പദ്ധതികൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം;

g) ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഒരു പ്രവർത്തനത്തിന്റെ മുഴുവൻ അല്ലെങ്കിൽ ഭാഗികമായോ സേവന ദാതാവ് പിന്നെയും ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്യുന്നത് നിരോധിക്കാൻ കരാർ വ്യവസ്ഥ ചെയ്യണം;
h) സേവന ദാതാവിനുമേൽ കമ്പനിയുടെ ആന്തരിക അല്ലെങ്കിൽ ബാഹ്യ ഓഡിറ്റർമാർ വഴിയോ, അല്ലെങ്കിൽ തങ്ങളുടെ പേരിൽ പ്രവർത്തിക്കാൻ നിയോഗിക്കപ്പെട്ട ഏജന്റുമാർ വഴിയോ, ഓഡിറ്റുകൾ നടത്തുന്നതിനും കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി നടത്തുന്ന സേവനങ്ങളുമായി സംയോജിച്ച് സേവന ദാതാവിൽ നടത്തിയ ഏതൊരു ഓഡിറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ അവലോകന റിപ്പോർട്ടുകളുടെയും കണ്ടെത്തലുകളുടെയും പകർപ്പുകൾ നേടുന്നതിനും കമ്പനിക്ക് കരാർ അവകാശം നൽകണം;
i) ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുകളിൽ നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിനോ അത് അധികാരപ്പെടുത്തിയ വ്യക്തികൾക്കോ കമ്പനിയുടെ രേഖകൾ, ഇടപാടുകളുടെ രേഖകൾ, സേവന ദാതാവ് നൽകിയിട്ടുള്ളതോ സംഭരിച്ചിരിക്കുന്നതോ പ്രോസസ്സ് ചെയ്തതോ ആയ മറ്റ് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പ്രാപ്യമാക്കാൻ അനുവദിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം.
j) കമ്പനിയുടെ ഒരു സേവന ദാതാവിന്റെയും അതിന്റെ പുസ്തകങ്ങളുടെയും അക്കൗണ്ടിന്റെയും മേൽ പരിശോധന നടത്താൻ ഒന്നോ അതിലധികമോ ഓഫീസർമാരെയോ ജീവനക്കാരെയോ മറ്റ് വ്യക്തികളെയോ നിയോഗിക്കാൻ നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിനുള്ള അവകാശം അംഗീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു വ്യവസ്ഥയും ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.
k) കരാർ കാലഹരണപ്പെടുകയോ അവസാനിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്താലും ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവരങ്ങളുടെ രഹസ്യസ്വഭാവം നിലനിർത്തേണ്ടതാണെന്ന് ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറിൽ വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിരിക്കണം.

I) ഇക്കാര്യത്തിൽ കമ്പനിയുടെ നിയമപരമായ/നിയന്ത്രണപരമായ ബാധ്യതയ്ക്ക് അനുസൃതമായി സേവന ദാതാവ് രേഖകളും ഡാറ്റയും സംരക്ഷിക്കുന്നതിന് ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാർ വ്യവസ്ഥ ചെയ്യണം.

(16) കരാർ അവസാനിപ്പിക്കൽ

i. ഒരു കരാർ അവസാനിപ്പിക്കൽ വ്യവസ്ഥ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു അവസാനിപ്പിക്കൽ വ്യവസ്ഥയും കുറഞ്ഞ കാലയളവും ഉൾപ്പെടുത്തണം.

ii. കരാർ കാലാവധി കഴിഞ്ഞ ഉടൻ തന്നെ കമ്പനി പുതിയ കരാർ പ്രകാരം പുതുക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ കരാർ സ്വയമേവ അവസാനിപ്പിക്കപ്പെടും

iii. കരാർ അവസാനിച്ചതിന് ശേഷം പുതിയ കരാർ പ്രകാരം പുതുക്കുന്നതുവരെ ഒരു ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ.-യെയും കമ്പനിയുടെ പേരിൽ പുതിയ ബിസിനസ്സ് നടത്താൻ അനുവദിക്കില്ല.

(17) ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ. കമ്പനിയുമായി ഇടപഴകൽ/എംപാനൽമെന്റ് തേടുന്നിടത്ത്, അവർ അല്ലെങ്കിൽ/അവരുടെ ജീവനക്കാർ/പ്രതിനിധികൾ എല്ലാ വർഷവും രണ്ട് ദിവസത്തെ പ്രാഥമിക പരിശീലനത്തിനും ഒരു ദിവസത്തെ പരിശീലനത്തിനും വിധേയരാകേണ്ടിവരും, അത് കമ്പനിയോ അതിന്റെ ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനിയോ സംഘടിപ്പിക്കും. കമ്പനി അവർ നൽകുന്ന പരിശീലനത്തിന്റെ രേഖയും സൂക്ഷിക്കണം.

(18) ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ.യുടെ സേവനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന കമ്പനി അവരുമായി ഏർപ്പെടുത്തപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന/എംപാനൽ ചെയ്ത ഡി.എസ്.എ.-കളുടെ/ഡി.എം.എ.-കളുടെ കാലികമായ ഡാറ്റാബേസ് പരിപാലിക്കണം. ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ.യുമായി ഉണ്ടാക്കിയ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് നടത്തിയ പരിശോധനയുടെ പരിശോധനാ റിപ്പോർട്ടും അതനുസരിച്ച് സ്വീകരിച്ച നടപടി റിപ്പോർട്ടും (എ.ടി.ആർ.) കമ്പനി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.

(19) പൊതുവായത്

a) തങ്ങളുടെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിൽ തുടരാനുള്ള അവരുടെ കഴിവ് വിലയിരുത്തുന്നതിന്, സേവന ദാതാവിന്റെ സാമ്പത്തിക, പ്രവർത്തന സാഹചര്യങ്ങൾ കുറഞ്ഞത് വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി അവലോകനം ചെയ്യണം. സേവന ദാതാവിനെക്കുറിച്ചുള്ള ലഭ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളെയും അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള അത്തരം ജാഗ്രതാ അവലോകനങ്ങൾ, പ്രകടന മാനദണ്ഡങ്ങളിലെ രഹസ്യാത്മകതയിലെ സുരക്ഷയിലും ബിസിനസ് തുടർച്ച തയ്യാറെടുപ്പിലും ഏതൊരു അധഃപതനവും ലംഘനവും എടുത്തുകാണിക്കണം.

b) ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനും നിയന്ത്രിക്കുന്നതിനും കമ്പനി ഒരു മാനേജ്മെന്റ് ഘടന സജ്ജമാക്കണം. സേവന ദാതാക്കളുമായുള്ള ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുകളിൽ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ നിരീക്ഷണവും നിയന്ത്രണവും അഭിസംബോധന ചെയ്യുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

c) ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന്റെ മേൽനോട്ടത്തിലും മാനേജ്മെന്റിലും സ്വീകരിച്ച റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റ് രീതികളുടെ പര്യാപ്തത, കമ്പനി അതിന്റെ റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റ് ചട്ടക്കൂട് അനുവർത്തിക്കുന്നുണ്ടോ, ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ ആവശ്യകതകൾ എന്നിവ കമ്പനിയുടെ ആന്തരിക ഓഡിറ്റർമാരോ ബാഹ്യ ഓഡിറ്റർമാരോ നടത്തുന്ന പതിവ് ഓഡിറ്റുകൾ വിലയിരുത്തും.

d) ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ കരാർ അവസാനിപ്പിച്ചാൽ, ഉപഭോക്താക്കൾ

ആ സേവന ദാതാവുമായി തുടർന്നും ഇടപെടുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ അക്കാര്യം പരസ്യപ്പെടുത്തണം.

e) കമ്പനിക്കുള്ളിൽ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപീകരിക്കുകയും ഇലക്ട്രോണിക്, അച്ചടി മാധ്യമങ്ങൾ വഴി അതിനെക്കുറിച്ച് വ്യാപകമായ പ്രചാരണം നൽകുകയും വേണം.

f) കമ്പനിയുടെ നിയുക്ത പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും അറിയിക്കുകയും വ്യാപകമായി പ്രചരിപ്പിക്കുകയും വേണം.

g) നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഉപഭോക്താക്കളുടെ യഥാർത്ഥ പരാതി ഉറപ്പുവരുത്തുകയും കാലതാമസമില്ലാതെ ഉടനടി പരിഹരിക്കുകയും വേണം.

h) ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിക്ക് നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നവും കമ്പനി പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൈകാര്യം ചെയ്യുമെന്ന് വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കണം.

i) സാധാരണയായി, പരാതികൾ/ആവലാതികൾ നല്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് 30 ദിവസത്തെ സമയപരിധി നൽകാവുന്നതാണ്. കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമവും പരാതികൾക്ക് മറുപടി നൽകുന്നതിന് നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിയും കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ പോസ്റ്റ് ചെയ്യണം.

j) ഡി.എസ്.എ.കൾ/ഡി.എം.എ.കൾക്കുള്ള പേയ്മെന്റ് പണമായി നൽകില്ല. ഫീസ്, ഇന്സെന്റീവ് മുതലായവ അവരുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് നേരിട്ട് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്തുകൊണ്ട് മാത്രമേ നൽകാവൂ.

k) ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ.യ്ക്ക് പ്രവർത്തിക്കാൻ കഴിയുന്ന അവരുടെ പ്രവർത്തന മേഖല കമ്പനി നിർദ്ദേശിക്കും.

l) ലീഡ് നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ. പങ്കിടും.

a) കരാർ/ഉടമ്പടി പ്രകാരം, ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ. അല്ലെങ്കിൽ/അതിന്റെ ജീവനക്കാർ/പ്രതിനിധികൾക്ക് കമ്പനിയുടെയും/അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്താവിന്റെയും വ്യക്തിഗത, ബിസിനസ് വിവരങ്ങളിലേക്ക് പ്രാപ്യത ഉണ്ടായിരിക്കാം. കസ്റ്റഡിയിലോ കൈവശത്തിലോ ഉള്ള ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങളുടെയോ ഡാറ്റയുടെയോ സൂക്ഷിക്കലും സുരക്ഷയും രഹസ്യസ്വഭാവവും ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ. ഉറപ്പാക്കും.

b) ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ. പ്രസ്തുത മാതൃകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം വായിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും അതിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്നും അംഗീകരക്കുകയും ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ. പ്രസ്തുത പെരുമാറ്റച്ചട്ടം അക്ഷരം പ്രതി പാലിക്കാൻ സമ്മതിക്കുമെന്നും പ്രഖ്യാപിക്കണം.

c) തെറ്റ് ചെയ്ത ജീവനക്കാരോ പ്രതിനിധികളോ നടത്തുന്ന വഞ്ചന ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ. കാലാകാലങ്ങളിൽ കമ്പനിയെ അറിയിക്കുകയും അതേക്കുറിച്ചുള്ള സംയോജിത ഡാറ്റ/വിവരങ്ങൾ കമ്പനി NHB-ക്ക് സമർപ്പിക്കുകയും വേണം. ആ വിവരങ്ങളിൽ വ്യക്തിയുടെ പേര്, വിലാസം, വഞ്ചനയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഡി.എസ്.എ.-യുടെ പേര്, സ്വഭാവം എന്നിവ ഉൾപ്പെടുത്തണം. അത്തരം ജീവനക്കാരെ/പ്രതിനിധികളെ ഭാവിയിൽ കമ്പനിയുമായുള്ള ഡി.എസ്.എ./ഡി.എം.എ.-യുടെ ബിസിനസ്സ് ചെയ്യുന്നതിൽ നിന്ന് ശാശ്വതമായി വിലക്കണം.

(20) കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡി.എസ്.എ. ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടതായോ ഈ കോഡ് ലംഘിച്ചതായോ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി

ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കാനും കൈകാര്യം ചെയ്യാനും നഷ്ടം നികത്താനും ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കണം.

12. ജാമ്യക്കാർ

ഒരു വ്യക്തി ഒരു വായ്പയ്ക്ക് ജാമ്യക്കാരനായി(രിയായി) കണക്കാക്കപ്പെടുമ്പോൾ കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ അയാളെ/അവരെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

a. ജാമ്യക്കാരൻ/രി എന്ന നിലയിലുള്ള അയാളുടെ/അവരുടെ ബാധ്യത;

b. അയാൾ/അവർ കമ്പനിക്ക് സ്വയം സമർപ്പിക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ തുക;

c. അയാളുടെ/അവളുടെ ബാധ്യത അടയ്ക്കാൻ കമ്പനി അയാളോട്/അവരോട് ആവശ്യപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;

d. ജാമ്യക്കാരൻ/രി എന്ന നിലയിൽ അയാൾ/അവൾ തുക അടയ്ക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ കമ്പനിയിലെ അയാളുടെ/അവരുടെ മറ്റ് പണങ്ങൾ കമ്പനിക്ക് ഉപയോഗിക്കാനാകുമോ;

e. ജാമ്യക്കാരൻ/രി എന്ന നിലയിലുള്ള അയാളുടെ/അവരുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു നിശ്ചിത അളവിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അതോ അവ പരിധിയില്ലാത്തതാണോ; കൂടാതെ

f. ജാമ്യക്കാരൻ/രി എന്ന നിലയിലുള്ള അയാളുടെ/അവരുടെ ബാധ്യതകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയവും സാഹചര്യങ്ങളും, കമ്പനി അയാളെ/അവരെ ഇതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുന്ന രീതിയും.

g. ക്രെഡിറ്റർ/ലെൻഡർ നടത്തുന്ന ഡിമാന്റ് അനുവർത്തിക്കാൻ, കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കാൻ മതിയായ മാർഗമുണ്ടായിട്ടും, ജാമ്യക്കാരൻ/രി വിസമ്മതിച്ചാൽ, അത്തരം ജാമ്യക്കാരനെ/രിയെ മനഃപൂർവ്വം വീഴ്ച വരുത്തുന്നയാളായി കണക്കാക്കും.

ആർക്കു വേണ്ടിയാണോ ജാമ്യം നിന്നിട്ടുള്ളത് അയാളുടെ/അവരുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിൽ എന്തെങ്കിലും ഗുരുതരമായ പ്രതികൂല മാറ്റം(ങ്ങൾ) ഉണ്ടായാൽ കമ്പനി ജാമ്യക്കാരനെ/രിയെ അക്കാര്യം അറിയിക്കും.

13. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

നിലവിലുള്ളതും പഴയതുമായ എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കണക്കാക്കുകയും ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും വഴി നയിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യും.

a. ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകിയതോ അല്ലാത്തതോ ആയ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ, അവരുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ/സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ആർക്കും, ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണ സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ, കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തുന്നതല്ല:

   i. നിയമം വഴി ആ വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതാണെങ്കിൽ.

   ii. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടത് പൊതുജനങ്ങളോടുള്ള കടമയാണെങ്കിൽ.

   iii. കമ്പനിയുടെ താല്പര്യങ്ങൾ അവരോട് വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, തട്ടിപ്പ് തടയുന്നതിന്). എന്നിരുന്നാലും, വിപണന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി, ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ മറ്റാർക്കെങ്കിലും, ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളെക്കുറിച്ചോ

(ഉപഭോക്താവിന്റെ പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ഇത് ഒരു കാരണമായി ഉപയോഗിക്കരുത്.

iv. ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതിയോടെ.

v. ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് അവർ അയാളുടെ/അവരുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി വാങ്ങണം.

b. കമ്പനി അവരെക്കുറിച്ച് കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത രേഖകൾ പ്രാപ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള നിലവിലുള്ള നിയമ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിലുള്ള അയാളുടെ/അവരുടെ അവകാശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കണം.

c. ഉപഭോക്താവ് പ്രത്യേകമായി അവർക്ക് അധികാരം നൽകിയില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനി ഉൾപ്പെടെ ആരും ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ വിപണന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപയോഗിക്കരുത്.

14. **പൊതുവായത്**

a. വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ (വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയില്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ) വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടരുത്.

b. വായ്പയെടുത്ത അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ വിയോജിപ്പോ, അതായത് കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

c. വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അസമയങ്ങളിൽ ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ബലപ്രയോഗം നടത്തുക തുടങ്ങിയവയിൽ ഏർപ്പെടരുത്. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനികളുടെ ജീവനക്കാരുടെ പരുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

d. വായ്പത്തുക വീണ്ടെടുക്കാനുള്ള ശ്രമങ്ങളിൽ, വായ്പയെടുത്തയാളുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളുടെയും റഫറിമാരുടെയും സുഹൃത്തുക്കളുടെയും സ്വകാര്യതയിൽ കടന്നുകയറ്റം നടത്തുകയോ പരസ്യമായി അപമാനിക്കുകയോ ചെയ്യുക, മൊബൈലിലൂടെയോ സോഷ്യൽ മീഡിയയിലൂടെയോ അനുചിതമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയയ്ക്കുക, ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ/അല്ലെങ്കിൽ അജ്ഞാതമായി വിളിക്കുകയോ ചെയ്യുക, കുടിശ്ശികയുള്ള വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ രാവിലെ 8:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 7:00 മണിക്ക് ശേഷവും വായ്പയെടുത്തയാളെ തുടർച്ചയായി വിളിക്കുക, അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുത്തയാളെ വിളിക്കുക, തെറ്റായതും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമായ വാഗ്ദാനങ്ങൾ നടത്തുക തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെ, വായ്പ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ ശ്രമങ്ങളിൽ, ഒരു വ്യക്തിക്കെതിരെയും വാക്കാലോ ശാരീരികമായോ ഏതെങ്കിലും

തരത്തിലുള്ള ഭീഷണിയോ ഉപദ്രവമോ നടത്തുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി കർശനമായി ഉറപ്പാക്കും.

e. വായ്പ നൽകുന്ന അവസരങ്ങളിലെല്ലാം, തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവ് കാലാവധി എന്നിവ വഴി തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ച് കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവചിക്കപ്പെട്ട ഒരു പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസ് അയച്ചുകൊണ്ടോ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിക്കൊണ്ടോ ഉള്ള കൂടാത/അല്ലെങ്കിൽ ഈടുകൾ ഏതെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ അവ തിരികെ കൈവശപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ടുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തൽ ഉൾപ്പെടും.

f. താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഭവന വായ്പകളുടെ പ്രീ-ക്ലോഷറിന് കമ്പനി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ലെവിയോ പിഴയോ ഈടാക്കില്ല:

i ഭവന വായ്പ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കുകയും ഏതെങ്കിലും സ്രോതസ്സിൽ നിന്ന് പ്രീ-ക്ലോസ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ.

ii ഭവന വായ്പ സ്ഥിര പലിശ നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കുകയും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് വായ്പ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ.

ഈ ആവശ്യത്തിനായി "സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകൾ" എന്ന പ്രയോഗം ഒരു ബാങ്ക്/എച്ച്എഫ്സി/എൻ.ബി.എഫ്.സി. കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് വായ്പയെടുക്കുന്നതിലൂടെയല്ലാതെ മറ്റേതെങ്കിലും സ്രോതസ്സിനെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു.

iii എല്ലാ ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് (ഫിക്സഡ്, ഫ്ലോട്ടിംഗ് എന്നിവയുടെ സംയോജനം) ഭവന വായ്പകൾക്കും പ്രീ-ക്ലോഷർ സമയത്ത് വായ്പ ഫിക്സഡ് റേറ്റ് ആണോ അതോ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ആണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ച് ഫിക്സഡ്/ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് നിരക്കിന് ബാധകമായ പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ബാധകമാകും.

iv ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് ഭവന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഫിക്സഡ് പലിശ നിരക്ക് കാലയളവ് അവസാനിച്ചതിന് ശേഷം, ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയായി വായ്പ പരിവർത്തനം ചെയ്തുകഴിഞ്ഞാൽ, ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയ്ക്കുള്ള പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡം ബാധകമാകും. ഇനി മുതൽ ഫോർക്ലോസ് ചെയ്യുന്ന അത്തരം എല്ലാ ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് ഭവന വായ്പകൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്.

v ഫിക്സഡ് നിരക്കിലുള്ള വായ്പ എന്നത് വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനും നിശ്ചിത നിരക്ക് നൽകുന്ന വായ്പയാണെന്നും വ്യക്തമാക്കുന്നു.

vi 2025 ഡിസംബർ 31-നോ അതിനുമുമ്പോ അനുവദിച്ചതോ പുതുക്കിയതോ ആയ നിലവിലുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോടു കൂടയതോ അല്ലാതെയോ ഉള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണിന് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്തില്ല.

vii 2026 ജനുവരി 1-നോ അതിനുശേഷമോ അനുവദിച്ചതോ പുതുക്കിയതോ ആയ വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും (കാലാവധി വായ്പകൾ, ഡിമാൻഡ് വായ്പകൾ) പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും:
കമ്പനി നിലവിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് പലിശയിൽ വായ്പകൾ നൽകുന്നില്ല. കമ്പനി ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് പലിശയിൽ വായ്പകൾ നൽകാൻ ആരംഭിച്ചാൽ, അതിനനുസൃതമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

a. സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തികൾക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾക്കും, കമ്പനി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കില്ല.

b. 2006ലെ മൈക്രോ, ചെറുകിട, ഇടത്തരം സംരംഭ വികസന (എം.എസ്.എം.ഇ.ഡി.) നിയമത്തിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ, വ്യക്തികൾക്കും സൂക്ഷ്മ, ചെറുകിട സംരംഭങ്ങൾക്കും (എം.എസ്.ഇ.-കൾ) ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള, സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരായോ അല്ലാതെയോ ഉള്ള എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾക്കും, :

i. ഒരു എൻ.ബി.എഫ്.സി.-അപ്പർ ലെയർ യാതൊരു പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളും ഈടാക്കില്ല.

ii. ഒരു എൻ.ബി.എഫ്.സി.-മിഡിൽ ലെയർ ₹50 ലക്ഷം വരെയുള്ള അനുവദിച്ച തുക/പരിധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് യാതൊരു പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളും ഈടാക്കില്ല.

c. മുകളിലുള്ള vii(a), vii(b) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ, വായ്പകളുടെ പ്രീ-പേയ്മെന്റിനായി ഉപയോഗിക്കുന്ന ഫണ്ടുകളുടെ ഉറവിടം പരിഗണിക്കാതെയും, മിനിമം ലോക്ക്-ഇൻ കാലയളവില്ലാതെയും ബാധകമായിരിക്കും

d. ഡ്യുവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് (ഫിക്സഡ്, ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് എന്നിവയുടെ സംയോജനം) വായ്പകൾക്കുള്ള മുകളിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ പ്രയോഗക്ഷമത, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് സമയത്ത് വായ്പ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും.

viii മുകളിൽ vii (a) , vii (b) എന്നീ ഖണ്ഡികകളിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നവ ഒഴികെയുള്ള കേസുകളിൽ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അവ കമ്പനിയുടെ അംഗീകൃത നയം അനുസരിച്ചായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, കാലാവധി വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, മുൻകൂട്ടി നൽകുന്ന തുകയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയായിരിക്കും. ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിശ്ചിത തീയതിക്ക് മുമ്പ് സൗകര്യം ക്ലോസ് ചെയ്യുമ്പോൾ അനുവദിച്ച പരിധി കവിയാത്ത തുകയ്ക്കാവും പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കുക.

ix. ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, വായ്പാ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന കാലയളവിന് മുമ്പ് സൗകര്യം പുതുക്കേണ്ടതില്ല എന്ന തന്റെ ഉദ്ദേശ്യം വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ കമ്പനിയെ അറിയിച്ചാൽ, നിശ്ചിത തീയതിയിൽ സൗകര്യം ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നു എന്നതിനു വിധേയമായി, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ബാധകമാക്കുന്നതല്ല.

x. കമ്പനിയുടെ നിർദ്ദേശപ്രകാരം പ്രീ-പേയ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നിടത്ത് കമ്പനി യാതൊരു ചാർജുകളും ഈടാക്കില്ല.

xi. പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളുടെ പ്രയോഗക്ഷമത അല്ലെങ്കിൽ പ്രയോഗക്ഷമതയില്ലായ്മ, അനുമതി കത്തിലും വായ്പാ കരാറിലും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. കൂടാതെ, വ്യക്തമാക്കിയ പ്രകാരം കീ ഫാക്ടസ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (കെ.എഫ്.എസ്.) നൽകേണ്ട വായ്പകളുടെയും അഡ്വാൻസുകളുടെയും കാര്യത്തിൽ, കെ.എഫ്.എസ്.ലും അത് പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്. ഇതിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പ്രകാരം വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളൊന്നും കമ്പനി ഈടാക്കില്ല.

xii. കമ്പനി നേരത്തെ എഴുതിത്തള്ളിയ വായ്പകളുടെ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് സമയത്ത്

കമ്പനി മുൻകാല പ്രാബല്യത്തോടെ യാതൊരു ചാർജുകളും ഫീസും ഈടാക്കില്ല.

f. കൂടാതെ, കമ്പനിയും വ്യക്തിഗത വായ്പയെടുക്കുന്നയാളും തമ്മിൽ സമ്മതിച്ച ഭവന വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വേഗത്തിലും നല്ല രീതിയിലും മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന്, എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ അത്തരം വായ്പയുടെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എം.ഐ.ടി.സി.) അടങ്ങിയ ഒരു രേഖ (അതായത് കെ.എഫ്.എസ്.-ൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ ഒഴികെ) കമ്പനി നേടണം. ഈ രേഖ, കമ്പനി നേടിയെടുക്കുന്ന നിലവിലുള്ള വായ്പ, ഈട് പ്രമാണങ്ങൾക്ക് പുറമേയായിരിക്കും. പ്രസ്തുത രേഖ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് പകർപ്പിലും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലും തയ്യാറാക്കാൻ കമ്പനിയോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. കമ്പനിയും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളും തമ്മിൽ ശരിയാംവിധം എക്സിക്യൂട്ട് ചെയ്ത ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് പകർപ്പ് കൈപ്പറ്റ് രസീതോടെ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് കൈമാറണം.

g. കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സുതാര്യത പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് സേവന ചാർജ്ജുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങൾ, ഉല്പന്ന വിവരങ്ങൾ, വിവിധ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം തുടങ്ങിയ വിവിധ പ്രധാന വശങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്. കമ്പനി "നോട്ടീസ് ബോർഡ്", "ബുക്ക്ലെറ്റുകൾ/ബ്രോഷറുകൾ", "വെബ്സൈറ്റ്", "മറ്റ് പ്രദർശന രീതികൾ", "മറ്റ് പ്രശ്നങ്ങൾ" എന്നിവയിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് പാലിക്കും.

h. കമ്പനി അവരുടെ ഉല്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഇനിപ്പറയുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭാഷകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും: ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ.

i. വായ്പ നൽകുന്ന കാര്യത്തിൽ കമ്പനി ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കൂടാതെ, ഉല്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ നൽകുന്നതിൽ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരോ ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവരോ ആയ അപേക്ഷകരോട് വൈകല്യത്തിന്റെ പേരിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കാൻ പാടില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഇത് സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയ പദ്ധതികൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിൽ നിന്നോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്നോ കമ്പനിയെ തടയുന്നില്ല.

j. ഈ കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന്, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യേണ്ടതാണ്:

   a. നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുക;

   b. അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഈ കോഡ് നേരിട്ടോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയം അല്ലെങ്കിൽ മെയിൽ വഴിയോ ലഭ്യമാക്കുക;

   c. എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കുക; ഒപ്പം

   d. കോഡിനെക്കുറിച്ച് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാനും കോഡ് പ്രയോഗത്തിൽ വരുത്താനും അവരുടെ ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

15. റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെ ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന സമ്പ്രദായങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും:

1. കമ്പനി, പ്രിൻസിപ്പൽ എന്ന നിലയിൽ, തങ്ങളുടെ ഏജന്റുമാരുടെ പ്രവർത്തനത്തിന് ഉത്തരവാദിയാണ്. അതിനാൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന തങ്ങളുടെ ഏജന്റുമാർ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയയിൽ ഏർപ്പെടുമ്പോൾ, കമ്പനിയുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും നിർദ്ദേശവും കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
   ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കായുള്ള 'ഏജന്റ്' എന്നതിൽ കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏജൻസികളും ബന്ധപ്പെട്ട ഏജൻസികളിലെ ഏജന്റുമാരും/ജീവനക്കാരും ഉൾപ്പെടും.
   ലോൺ റിക്കവറി പ്രക്രിയയിൽ, സാധാരണഗതിയിൽ തങ്ങളുടെ സ്വന്തം ജീവനക്കാരും ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.
2. റിക്കവറി ഏജന്റുമാരുടെ ഏർപ്പെടാക്കൽ

   i. റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെ ഏർപ്പെടാക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് കൃത്യമായ ജാഗ്രതാ പ്രക്രിയ ഉണ്ടായിരിക്കണം, അത് വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയയിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വ്യക്തികളെ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന തരത്തിൽ രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

   ii. റിക്കവറി പ്രക്രിയയിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏജന്റുമാർ അവരുടെ ജീവനക്കാരുടെ പൂർവ്വചരിത്ര പരിശോധന നടത്തുന്നുവെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം, അതിൽ മുൻകരുതൽ എന്ന നിലയിൽ ജോലിക്ക് മുമ്പുള്ള പോലീസ് വെരിഫിക്കേഷൻ ഉൾപ്പെടാം. പൂർവ്വചരിത്രത്തിന്റെ പുനഃപരിശോധന നടത്തേണ്ട സമയപരിധി കമ്പനി തീരുമാനിച്ചേക്കാം.

3. റിക്കവറി ഏജന്റുമാരുടെ പരിശീലനം

i റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ അവരുടെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ ശ്രദ്ധയോടെയും സംവേദനക്ഷമതയോടെയും, പ്രത്യേകിച്ച് കോളിംഗ് മണിക്കൂറുകൾ, ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത മുതലായവ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ ശരിയായ പരിശീലനം നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

ii കമ്പനി അവരുടെ എല്ലാ റിക്കവറി ഏജന്റുമാരും, ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ ഇന്ത്യൻ ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂട്ട് ഓഫ് ബാങ്കിംഗ് ആൻഡ് ഫിനാൻസ് (ഐ.ഐ.ബി.എഫ്.) നിർദ്ദേശിക്കുന്ന പരിശീലനത്തിന് വിധേയരാകുകയും ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂട്ടിൽ നിന്ന് സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നേടുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തണം.

iii കൂടാതെ, കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന സേവനദാതാക്കളും, മുകളിൽ പറഞ്ഞ പരിശീലനത്തിന് വിധേയരാകുകയും ഐ.ഐ.ബി.എഫ്.-ൽ നിന്ന് സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നേടുകയും ചെയ്തിട്ടുള്ള വ്യക്തികളെ മാത്രമേ നിയമിക്കാവൂ.

4. റിക്കവറി ഏജന്റുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കൽ

i കമ്പനി തങ്ങളുമായി എംപാനൽ ചെയ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജൻസി സ്ഥാപനങ്ങളുടെ/കമ്പനികളുടെ/വ്യക്തികളുടെ പേരും എംപാനൽമെന്റിന്റെ കാലയളവും ഉൾപ്പെടെ അവരുടെ ലിസ്റ്റ്, അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റ്, ശാഖകൾ/ഓഫീസുകൾ, മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവുമായി ഇടപഴകുന്നതിന് ഉപയോഗിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

ii കൃത്യമായ അറിയിപ്പും ഉചിതമായ അധികാരപ്പെടുത്തലും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, കുടിശ്ശിക കേസുകൾ റിക്കവറി ഏജൻസിക്ക്

കൈമാറുമ്പോൾ, റിക്കവറി ഏജൻസി സ്ഥാപനങ്ങളുടെ/കമ്പനികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ കമ്പനി അറിയിക്കണം.

iii കൂടാതെ, ചില കേസുകളിൽ, വിസമ്മതം / ലഭ്യതയില്ലായ്മ / ഒഴിവാക്കൽ എന്നിവ കാരണം വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് റിക്കവറി ഏജൻസിയെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടാകില്ല.

iv തിരിച്ചറിയൽ ഉറപ്പാക്കാൻ, കമ്പനിയോ ഏജൻസി സ്ഥാപനമോ/കമ്പനിയോ നൽകിയ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം കമ്പനിയിൽ നിന്നുള്ള അറിയിപ്പിന്റെയും അധികാരപ്പെടുത്തൽ കത്തിന്റെയും ഒരു പകർപ്പ് ഏജന്റ് കൈവശം വയ്ക്കുന്നത് ഉചിതമായിരിക്കും.

v റിക്കവറി പ്രക്രിയയ്ക്കിടെ കമ്പനി റിക്കവറി ഏജൻസിയെ മാറ്റിയാൽ, കമ്പനി അതിന്റെ മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കുന്നതിനു പുറമേ, പുതിയ ഏജന്റ് തന്റെ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം അറിയിപ്പും അധികാരപ്പെടുത്തൽ കത്തും കൊണ്ടുപോകണം.

vi അറിയിപ്പിലും അധികാരപ്പെടുത്തൽ കത്തിലും മറ്റ് വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം, ബന്ധപ്പെട്ട റിക്കവറി ഏജൻസിയുടെ ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളും ഉൾപ്പെടുത്തണം. ഉപഭോക്താവിന്റെ അറിവോടെ റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ ഉപഭോക്താക്കളുമായും തിരിച്ചും നടത്തിയ കോളുകളുടെ ഉള്ളടക്കം/വാചകം എന്നിവയുടെ ടേപ്പ് റെക്കോർഡിംഗ് ഉണ്ടെന്ന് MAHOFIN ഉറപ്പാക്കണം. സംഭാഷണം റെക്കോർഡ് ചെയ്യുകയാണെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നത് പോലെയുള്ള ന്യായമായ മുൻകരുതലുകൾ MAHOFIN എടുത്തേക്കാം.

5. റിക്കവറി ഏജന്റുമാർക്കുള്ള ഇൻസെന്റീവുകൾ

i. കർശനമായ ലക്ഷ്യങ്ങളും ഉയർന്ന ഇൻസെന്റീവുകളും കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിന് ഭീഷണിപ്പെടുത്തലും ചോദ്യം ചെയ്യത്തക്ക രീതികളും ഉപയോഗിക്കാൻ ഏജന്റുമാരെ പ്രേരിപ്പിച്ചേക്കാം.

ii. റിക്കവറി ഏജന്റുമായുള്ള കരാറുകൾ അപരിഷ്കൃതവും നിയമവിരുദ്ധവും സംശയാസ്പദവുമായ പെരുമാറ്റമോ വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയയോ സ്വീകരിക്കാൻ പ്രേരിപ്പിക്കുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

6. റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ പിന്തുടരുന്ന രീതികൾ

എല്ലാ സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളും അല്ലെങ്കിൽ പിരിവിലോ സെക്യൂരിറ്റി റീപോസഷനിലോ MAHOFIN-നെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയ ഏതൊരു വ്യക്തിയും ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

a. ഉപഭോക്താവിനെ സാധാരണയായി അയാൾ/അവർ ഇഷ്ടപ്പെടുന്ന സ്ഥലത്തും, ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലത്തിന്റെ അഭാവത്തിൽ അയാളുടെ/അവരുടെ താമസസ്ഥലത്തും, അയാളുടെ/അവരുടെ താമസസ്ഥലത്ത് ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ്/തൊഴിൽ സ്ഥലത്തും ബന്ധപ്പെടുന്നതാണ്.

b. തിരിച്ചറിയലും കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാനുള്ള അധികാരപ്പെടുത്തലും ആദ്യഘട്ടത്തിൽ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കണം.

c. ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യത മാനിക്കണം.

d. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഇടപെടൽ ഒരു സിവിൽ രീതിയിലായിരിക്കണം.

e. കുടിശ്ശികയായ വായ്പകളുടെ വീണ്ടെടുക്കലിനായി കമ്പനി പ്രതിനിധികൾ

രാവിലെ 8.00 മണിക്കും വൈകുന്നേരം 7.00 മണിക്കും ഇടയിലായിരിക്കണം ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെടേണ്ടത്.

f. ഒരു പ്രത്യേക സമയത്തോ ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്തോ വിളിക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കണമെന്നുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന കഴിയുന്നത്രയും മാനിക്കപ്പെടും.
g. കോളുകളുടെ സമയവും എണ്ണവും സംഭാഷണത്തിന്റെ ഉള്ളടക്കവും രേഖപ്പെടുത്തണം.
h. കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച തർക്കങ്ങളോ വ്യത്യാസങ്ങളോ പരസ്പരം സ്വീകാര്യമായും ക്രമീകൃതമായും പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകണം.
i. കുടിശ്ശിക പിരിവിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ, മാന്യതയും മര്യാദയും പാലിക്കണം.
j. റിക്കവറി ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാർ മാത്രമേ റിക്കവറിക്കായി/പിരിവിനായി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കാവൂ, അത്തരം റിക്കവറി ഏജന്റിനോടൊപ്പം മറ്റാരും പോകാൻ പാടില്ല.
k. കുടുംബത്തിലെ വിയോഗം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ദുരന്ത സന്ദർഭങ്ങൾ, വിവാഹ ചടങ്ങുകൾ, ഉത്സവങ്ങൾ തുടങ്ങിയ അനുചിതമായ അവസരങ്ങളിൽ കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിനായി ഫോൺ വിളിക്കുകയോ സന്ദർശിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നത് ഒഴിവാക്കണം.
l. കളക്ഷൻ ഏജന്റ് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അയയ്ക്കുന്ന രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയത്തിന് കമ്പനിയുടെ അംഗീകാരം ഉണ്ടായിരിക്കണം.
m. കമ്പനി ഉപഭോക്താവുമായോ/ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുമായോ അല്ലെങ്കിൽ ജാമ്യക്കാരുമായോ മാത്രമേ ഇടപെടാവൂ (അത് ആവശ്യമെങ്കിൽ മാത്രം) കൂടാതെ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ മറ്റ് ബന്ധുക്കളെയോ കോൺടാക്റ്റുകളെയോ സമീപിക്കാൻ പാടില്ലാത്തതുമാകുന്നു.

7. പണയം വച്ച വസ്തു കൈവശപ്പെടുത്തൽ

i കോടതികളുടെ ഇടപെടലില്ലാതെ സെക്യൂരിറ്റി താല്പര്യം നടപ്പിലാക്കുമ്പോൾ, പ്രസക്തമായ ചട്ടങ്ങൾ പ്രകാരം ലഭ്യമായ നിയമപരമായ പരിഹാരങ്ങളെ കമ്പനി ആശ്രയിക്കേണ്ടതാണ്. ഈ പശ്ചാത്തലത്തിൽ, സെക്യൂരിറ്റൈസേഷൻ ആൻഡ് റീകൺസ്ട്രക്ഷൻ ഓഫ് ഫിനാൻഷ്യൽ അസറ്റ്സ് ആൻഡ് എൻഫോഴ്സ്മെന്റ് ഓഫ് സെക്യൂരിറ്റി ഇന്ററസ്റ്റ് ആക്റ്റ്, 2002 (സർഫാസി ആക്റ്റ്), അതിന്റെ കീഴിൽ രൂപപ്പെടുത്തിയ സെക്യൂരിറ്റി ഇന്ററസ്റ്റ് (എൻഫോഴ്സ്മെന്റ്) റൂൾസ്, 2002 എന്നിവ സെക്യൂരിറ്റി താല്പര്യം നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മാത്രമല്ല, സെക്യൂരിറ്റി താല്പര്യം നടപ്പിലാക്കിയ ശേഷം ജംഗമ, സ്ഥാവര വസ്തുക്കൾ ലേലം ചെയ്യുന്നതിനും ശരിയായി നിർവചിക്കപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് സൂചിപ്പിക്കുന്നു.

ii വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുമായുള്ള കരാറിൽ കമ്പനി ഒരു പ്രീ-പൊസഷൻ വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. തങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് കമ്പനി അത്തരം പ്രീ-പൊസഷൻ വ്യവസ്ഥയെയാണ് ആശ്രയിക്കുന്നത്. പ്രീ-പൊസഷൻ വ്യവസ്ഥ നിയമപരമായി സാധുതയുള്ളതാണെന്നും ഇന്ത്യൻ കരാർ നിയമത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾ അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്ന സമയത്ത് അത്തരം പ്രീ-പൊസഷൻ വ്യവസ്ഥ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ ശ്രദ്ധയിൽ പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വെളിപ്പെടുത്തിയ വീണ്ടെടുക്കൽ

നയത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കേണ്ടതും, ഇനിപ്പറയുന്നവയെക്കുറിച്ചുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങുന്നതുമായിരിക്കണം:

i. കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്;
ii. നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാനാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
iii. ഈട് കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
iv. സ്വത്തിന്റെ വില്പന/ലേലം നടത്തുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അന്തിമ അവസരം നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു വ്യവസ്ഥ;
v. വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് തിരികെ കൈവശപ്പെടുത്തൽ നല്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
vi. വസ്തുവിന്റെ വില്പന/ലേലം നടത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം.

8. ലോക് അദാലത്ത് ഫോറത്തിന്റെ ഉപയോഗം

i.10 ലക്ഷത്തിൽ താഴെയുള്ള വായ്പകൾ, വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് വായ്പകൾ, ഭവന വായ്പകൾ എന്നിവ ലോക് അദാലത്തുകൾക്ക് റഫർ ചെയ്യാമെന്ന് ബഹുമാനപ്പെട്ട സുപ്രീം കോടതി നിരീക്ഷിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ii.സുപ്രീം കോടതി നിർദ്ദേശിച്ചതുപോലെ, 10 ലക്ഷത്തിൽ താഴെയുള്ള ഭവന വായ്പകളുടെ തിരിച്ചുപിടിക്കലിനായി കമ്പനി ലോക് അദാലത്ത് ഫോറം ഉപയോഗിക്കും.

9. ക്രെഡിറ്റ് കൗൺസിലർമാരുടെ വിനിയോഗം

ഒരു പ്രത്യേക വായ്പക്കാരന്റെ കേസ് അനുകമ്പാപൂർവ്വമായ പരിഗണന അർഹിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനിക്ക് ബോദ്ധ്യപ്പെടുന്നിടത്ത് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് അനുയോജ്യമായ കൗൺസിലിംഗ് നൽകുന്നതിന് ക്രെഡിറ്റ് കൗൺസിലർമാരുടെ സേവനം ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഉചിതമായ ഒരു സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കണം.

10. കമ്പനി/അതിന്റെ റിക്കവറി ഏജന്റുമാർക്കെതിരായ പരാതികൾ

i മേല്പറഞ്ഞ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ലംഘിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചും കമ്പനിയുടെ റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ പിന്തുടരുന്ന മേല്പറഞ്ഞ രീതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചും എൻ.എച്ച്.ബി.ക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഗൗരവമായി കാണുന്നതാണ്.

ii ഹൈക്കോടതികളോ സുപ്രീം കോടതിയോ ഏതെങ്കിലും എച്ച്.എഫ്.സി.യ്ക്കോ അതിന്റെ ഡയറക്ടർമാർക്കോ/ ഓഫീസർമാർക്കോ/ ഏജന്റുമാർക്കോ എതിരെ റിക്കവറി പ്രക്രിയയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നയങ്ങൾ, രീതികൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവയിൽ കർശനമായ നിയന്ത്രണങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തുകയോ പിഴ ചുമത്തുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ മേൽനോട്ടപരമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാവുന്നതാണ്.

iii ഒരു ആവലാതി/പരാതി സമർപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ സമർപ്പിച്ച ഏത് ആവലാതിയും/പരാതിയും ഒടുവിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ കമ്പനി റിക്കവറി ഏജൻസികൾക്ക് കേസുകൾ കൈമാറരുത്. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ തുടർച്ചയായി നിസ്സാരമായ/പ്രകോപനപരമായ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉചിതമായ തെളിവുകൾ സഹിതം കമ്പനിക്ക് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, ഒരു ആവലാതി/പരാതി അവരുടെ പക്കൽ നിലനിൽക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ പോലും റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ വഴി റിക്കവറി നടപടികൾ തുടരാവുന്നതാണ്.

iv വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ കുടിശ്ശികയുടെ വിഷയം *കോടതിയുടെ*

പരിഗണനയിലാണെങ്കിൽ, സാഹചര്യങ്ങൾക്കനുസരിച്ച്, റിക്കവറി ഏജൻസികൾക്ക് വിഷയം റഫർ ചെയ്യുന്നതിൽ എച്ച്.എഫ്.സി.കൾ പരമാവധി ജാഗ്രത പാലിക്കണം.

v റിക്കവറി പ്രക്രിയയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ പരാതികൾ കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീം പരിഗണിക്കും. മുകളിലുള്ള ഖണ്ഡിക 4-ൽ നൽകിയിരിക്കുന്നതുപോലെ റിക്കവറി ഏജൻസിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ അറിയിക്കുമ്പോൾ തന്നെ, സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകണം.

11. ആനുകാലിക അവലോകനവും, നിരീക്ഷണവും, നിയന്ത്രണവും

റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെ ഏർപ്പെടുത്തുന്ന കമ്പനി, അനുഭവത്തിൽ നിന്ന് പഠിക്കുന്നതിനും, മെച്ചപ്പെടുത്തൽ വരുത്തുന്നതിനും, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ മെച്ചപ്പെടുത്തലിനുള്ള നിർദ്ദേശം ബാങ്കിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽ പെടുത്തുന്നതിനുമായി സംവിധാനത്തിന്റെ അർദ്ധ വാർഷിക ആനുകാലിക അവലോകനം നടത്തേണ്ടതാണ്.

12. പൊതുവായത്

i സേവന ദാതാക്കളുടെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കുന്നതിൽ തുടരാനുള്ള കഴിവ് വിലയിരുത്തുന്നതിന്, അവരുടെ സാമ്പത്തിക, പ്രവർത്തന അവസ്ഥ കമ്പനി കുറഞ്ഞത് വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യണം. സേവന ദാതാവിനെക്കുറിച്ചുള്ള ലഭ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളെയും അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള അത്തരം ജാഗ്രതാ അവലോകനങ്ങൾ, പ്രകടന മാനദണ്ഡങ്ങൾ, രഹസ്യാത്മകത, സുരക്ഷ, ബിസിനസ്സ് തുടർച്ച തയ്യാറെടുപ്പ് എന്നിവയിലെ ഏതൊരു തകർച്ചയും ലംഘനവും എടുത്തുകാണിക്കണം.

ii ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് പ്രവർത്തനത്തിന്റെ മുഴുവനുമോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ഭാഗമോ സേവന ദാതാവ് പിന്നെയും ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ചെയ്യുന്നത് നിരോധിക്കുന്നതിന് ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാർ വ്യവസ്ഥ ചെയ്യണം;

iii കമ്പനിയുടെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കമ്മിറ്റി അതിന്റെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ നിരീക്ഷിക്കുകയും നിയന്ത്രിക്കുകയും ചെയ്യും. സേവന ദാതാക്കളുമായുള്ള ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറിൽ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ നിരീക്ഷണവും നിയന്ത്രണവും അഭിസംബോധന ചെയ്യുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിട്ടുണ്ടെന്ന് അത് ഉറപ്പാക്കണം.

iv കമ്പനിയുടെ ആന്തരിക ഓഡിറ്റർമാർ നടത്തുന്ന പതിവ് ഓഡിറ്റുകൾ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന്റെ മേൽനോട്ടത്തിലും മാനേജ്മെന്റിലും സ്വീകരിച്ച റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റ് രീതികളുടെ പര്യാപ്തത, കമ്പനിയുടെ റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റ് ചട്ടക്കൂടുമായുള്ള അനുവർത്തനം, ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ ആവശ്യകതകൾ എന്നിവ വിലയിരുത്തണം.

v ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ കരാർ അവസാനിപ്പിച്ചാൽ, ഉപഭോക്താക്കൾ ആ സേവന ദാതാക്കളുമായി തുടർന്നും ഇടപെടുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ അക്കാര്യം പരസ്യപ്പെടുത്തണം.

vi ഇലക്ട്രോണിക്, അച്ചടി മാധ്യമങ്ങൾ വഴി കമ്പനി പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് വ്യാപകമായ പ്രചാരണം നൽകണം.

vii കമ്പനിയുടെ നിയുക്ത പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും

viii ഉപഭോക്താക്കളുടെ യഥാർത്ഥ പരാതികൾ കാലതാമസമില്ലാതെ ഉടനടി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഉറപ്പാക്കണം.

ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നവും കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര യന്ത്രം കൈകാര്യം ചെയ്യുമെന്ന് വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കണം.

ix സാധാരണയായി, ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ പരിഗണിക്കുന്നതിന് ഒരു മാസത്തെ സമയപരിധി നൽകാവുന്നതാണ്. പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമവും പരാതികൾക്ക് മറുപടി നൽകുന്നതിന് നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിയും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നല്കണം.

16. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ളവർക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ

ശാരീരിക / കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉല്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ ശേഷിപരിമിതിയുടെ പേരിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളും അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും. കമ്പനി എല്ലാ തലങ്ങളിലുമുള്ള ജീവനക്കാർക്കായി നടത്തുന്ന എല്ലാ പരിശീലന പരിപാടികളിലും, നിയമവും അന്താരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷനുകളും വഴി ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ഉറപ്പുനൽകുന്ന അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന അനുയോജ്യമായ ഒരു മൊഡ്യൂൾ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, കമ്പനി ഇതിനകം തന്നെ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ ഭിന്നശേഷിക്കാരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

1. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും മറ്റും കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ളവർക്ക് ലഭ്യമാക്കുകയും കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും/ഓഫീസുകളിലും അവ ലഭ്യമാക്കുകയും വേണം.
2. എല്ലാ ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും മറ്റും മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നതുപോലെ കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ലഭ്യമാക്കണം, കൂടാതെ വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ അവരുടെ കാഴ്ച പരിമിതി ഒരു മാനദണ്ഡമായിരിക്കരുത്.
3. മറ്റ് ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും നൽകുന്ന അതേ സൗകര്യങ്ങൾ കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിനും കമ്പനി നൽകിയിരിക്കണം.
4. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉല്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ നൽകുന്നതിന് കമ്പനി മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ചെയ്യുന്ന അതേ നടപടിക്രമം പാലിക്കണം.
5. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിന്മേൽ പലിശ അടവ്, ഈട്, മറ്റ് നിബന്ധനകൾ എന്നിവയുടെ കാര്യത്തിൽ അധിക ബാധ്യത ചുമത്തരുത്.
6. കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് നയ പ്രകാരം, അവർ നൽകുന്ന ഏത് തരത്തിലുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾക്കും മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, സഹ-വായ്പക്കാരനോ ജാമ്യക്കാരനോ വേണമെന്ന് നിർബന്ധമുണ്ട്, അതിനാൽ ഇത് കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിനും ബാധകമായിരിക്കും.
7. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ കമ്പനി നിരക്ഷരരായ ഉപഭോക്താക്കളുമായി തുല്യപ്പെടുത്തരുത്.
8. തങ്ങളുടെ വിരലടയാളം ഉപയോഗിക്കുന്ന കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾ ഉൾപ്പെടെ, കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി ഒരു സേവനവും നിഷേധിക്കരുത്. ആവശ്യമെങ്കിൽ, കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് അധിക രേഖയായി കമ്പനിക്ക് വിരലടയാളത്തിന്റെ ഒരു പ്രസ്താവന വാങ്ങാവുന്നതാണ്.

9. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിന് ഫോമുകൾ, സ്ലിപ്പുകൾ മുതലായവ വായിച്ചുകൊടുക്കുകയും പൂരിപ്പിച്ചുകൊടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നതുപോലുള്ള അധിക സൗകര്യങ്ങൾ നൽകണം. ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം, ബ്രാഞ്ചിലെ/ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ/മാനേജർ ബിസിനസ് നിയമങ്ങളും മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഒരു സാക്ഷിയുടെ സാന്നിധ്യത്തിൽ വായിച്ചു കേൾപ്പിക്കണം.

10. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിന്, കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള വ്യക്തി/വ്യക്തികൾ ഉൾപ്പെടെ, അവർ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന ആരുമായും സംയുക്തമായി വായ്പ എടുക്കാനോ അല്ലെങ്കിൽ അവർ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന മറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ നേടാനോ കമ്പനി അനുവദിക്കണം.

11. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവ് ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, അവരുടെ അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിന് ഒരു വ്യക്തിയെ/വ്യക്തികളെ അവരുടെ പവർ ഓഫ് അറ്റോർണി അല്ലെങ്കിൽ മാൻഡേറ്റ് ഹോൾഡറായി നിയമിക്കാൻ കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിനെ അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.

12. ഉല്പന്നം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ്, ബ്രാഞ്ചിന്റെ/ഓഫീസിന്റെ ഓഫീസർ/മാനേജർ കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിനെ/സാദ്ധ്യതയുള്ള ഭാവി ഉപഭോക്താവിനെ അവരുടെ അവകാശങ്ങളും ബാധ്യതകളും അറിയിക്കണം.

13. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ആവശ്യകതകൾ മറ്റ് ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനെയും പോലെ ആയിരിക്കണം. അക്കൗണ്ടിൽ "അക്കൗണ്ട് ഉടമ കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ളയാളാണ്" എന്ന് വ്യക്തമായി അടയാളപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.

14. ആവശ്യമെങ്കിൽ, കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിന് എല്ലാ രേഖകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിലും, കമ്പനി നൽകും.

15. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിന് കെ.എഫ്.എസ്.-ന്റെയും മറ്റ് ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും (MITC) ഒരു പകർപ്പ് ബ്രെയിൽ രൂപത്തിലോ ടെക്സ്റ്റ് വായിക്കാൻ കഴിയുന്ന പി.ഡി.എഫ്.-ലോ കമ്പനി നൽകും.

16. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനി ഇലക്ട്രോണിക് ക്ലിയറിങ് സർവീസ് (ഇ.സി.എസ്.) സൗകര്യം നൽകുന്നതാണ് അഭികാമ്യം.

17. ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് സൗകര്യങ്ങൾ ഒരുക്കൽ: പ്രജ്ഞാ പ്രസൂൺ ആൻഡ് ഓർസ് vs യൂണിയൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ (W.P.(C) 289 of 2024) എന്ന കേസിലും അമർ ജെയിൻ vs യൂണിയൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ & അതേഴ്സ് (W.P.(C) 49 of 2025) എന്ന കേസിലും 2025 ഏപ്രിൽ 30 ലെ ബഹുമാനപ്പെട്ട സുപ്രീം കോടതി ഉത്തരവ് പാലിക്കൽ.

ഉപഭോക്തൃ സ്വീകാര്യതാ നയം സ്വീകരിക്കുന്നതും അത് നടപ്പിലാക്കുന്നതും വളരെ നിയന്ത്രണങ്ങൾ നിറഞ്ഞതായിരിക്കില്ലെന്നും പൊതുജനങ്ങൾക്ക്, പ്രത്യേകിച്ച് സാമ്പത്തികമായി അല്ലെങ്കിൽ, ഭിന്നശേഷിക്കാർ (PwDs) ഉൾപ്പെടെയുള്ള സാമൂഹികമായി പിന്നാക്കം നിൽക്കുന്നവർക്ക്, ഭവന വായ്പാ സേവനങ്ങൾ നിഷേധിക്കപ്പെടുന്നതിലേക്ക് നയിക്കരുതെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തിയിട്ടുണ്ട്. കെ.വൈ.സി.യുടെ ഓൺബോർഡിംഗിനോ ആനുകാലിക അപ്ഡേറ്റിനോ ഉള്ള ഒരു അപേക്ഷയും ആലോചിച്ച് തീരുമാനമെടുക്കാതെ നിരസിക്കാൻ പാടില്ല. നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം(ങ്ങൾ) ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥൻ കൃത്യമായി രേഖപ്പെടുത്തണം.

ആ ഉദ്യോഗസ്ഥന് ലൈവ്നെസ് പരിശോധന നടത്താനും ഉപഭോക്താവിന്റെ മറ്റ് ഏതെങ്കിലും വഞ്ചനാപരമായ കൃത്രിമത്വമോ സംശയാസ്പദമായ പെരുമാറ്റമോ കണ്ടെത്താനും അതിൽ നടപടിയെടുക്കാനും

കഴിവുണ്ടായിരിക്കണം. ലൈവ്നെസ് പരിശോധന പ്രത്യേക ആവശ്യങ്ങളുള്ള വ്യക്തിയെ ഒഴിവാക്കുന്നതിന് കാരണമാകാൻ പാടില്ല.

ദുരന്തം പ്രഖ്യാപിക്കുമ്പോൾ സ്വീകരിക്കേണ്ട നടപടികൾ

കമ്പനിക്ക് അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, ഒരു വർഷത്തിൽ കൂടാത്ത കാലയളവിലേക്ക്, ദുരന്തം പ്രഖ്യാപിച്ച പ്രദേശങ്ങളിലെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവിധ ഫീസുകളും ചാർജുകളും ഒഴിവാക്കൽ / കുറയ്ക്കൽ പോലുള്ള ആശ്വാസ നടപടികൾ നൽകാവുന്നതാണ്.
["ദുരന്തം" എന്നതിൽ ദേശീയ ദുരന്ത പ്രതികരണ ഫണ്ട് (NDRF) / സംസ്ഥാന ദുരന്ത പ്രതികരണ ഫണ്ട് (SDRF) പ്രകാരം അംഗീകരിക്കപ്പെട്ട പ്രകൃതി ദുരന്ത സംഭവവും, കേന്ദ്ര / സംസ്ഥാന സർക്കാരുകൾ അത്തരം ദുരന്തം പ്രഖ്യാപിച്ചതിനു ശേഷം സാമ്പത്തിക പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് നഷ്ടമുണ്ടാക്കുന്ന കലാപങ്ങൾ / അസ്വസ്ഥതകൾ പോലുള്ള ബാഹ്യ സംഭവങ്ങളാൽ ബാധിക്കപ്പെട്ട വായ്പ എടുക്കുന്നവരുടെ മറ്റ് ബാധിക്കലുകളും ഉൾപ്പെടുന്നു.]

B ഫെയർ ലെൻഡിംഗ് പ്രാക്ടീസ്- ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ

(1) വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ വായ്പാ കരാറിന്റെ വസ്തുതാപരമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ഈടാക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത് 'പിഴ ചാർജുകളായി' കണക്കാക്കും, അത് അഡ്വാൻസുകളിന്മേൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർക്കുന്ന 'പിഴ പലിശ'യുടെ രൂപത്തിൽ ഈടാക്കാൻ പാടില്ല. പിഴ ചാർജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം ചാർജുകളിന്മേൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കോമ്പൗണ്ട് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല. അതിനാൽ, കമ്പനി തിരിച്ചടയ്ക്കാത്ത പലിശയ്ക്ക് (അടയ്ക്കാത്ത ഇ.എം.ഐ.യിന്മേലുൾപ്പെടെ) റിഡംപ്ഷന്റെ തീയതി വരെയുള്ള കരാർ ചെയ്തിരിക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ പലിശ ഈടാക്കാം, അല്ലാതെ പിഴ പലിശ നിരക്കിലല്ല.

(2) കമ്പനി പലിശ നിരക്കിൽ ഒരു അധിക ഘടകവും അവതരിപ്പിക്കില്ല, കൂടാതെ അക്ഷരത്തിലും അർത്ഥത്തിലും ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

(3) പലിശ നിരക്ക് നയത്തിന് കീഴിലുള്ള വായ്പകളുടെ പിഴ ചാർജുകൾ സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

(4) ഒരു പ്രത്യേക വായ്പാ / ഉല്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിലെ പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവ് വിവേചനപരമല്ലാത്തതും വായ്പാ കരാറിന്റെ വസ്തുതാപരമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ന്യായമായതും ആനുപാതികവുമായിരിക്കണം.

(5) 'വ്യക്തിഗത വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്ക്' അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ പിഴ ചാർജുകൾ, വസ്തുതാപരമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമാനമായി പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കരുത്.

(6) പിഴ ഈടാക്കാനുള്ള കാരണവും അതിന്റെ അളവും, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പിഴ പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന

ചാർജ്ജുകൾക്കും കീഴിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ, വായ്പാ കരാറിലും, ബാധകമായ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും/ കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിലും (കെ.എഫ്.എസ്.) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും.

(7) വായ്പയുടെ വസ്തുതാപരമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകൾ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ ഏത് സന്ദർഭവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

(8) നിലവിലുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, പുതിയ പിഴ ചുമത്തൽ വ്യവസ്ഥയിലേക്ക് മാറുന്നത് അടുത്ത റിവ്യൂ അല്ലെങ്കിൽ പുതുക്കൽ തീയതിയിൽ ഉറപ്പാക്കണം.

C. വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും വേണ്ടിയുള്ള പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (കെ.എഫ്.എസ്.)

കമ്പനി നൽകുന്ന എല്ലാ റീട്ടെയിൽ, MSME കാലാവധി വായ്പാ ഉല്പന്നങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിൽ താഴെ പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും.

(1) വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വിവരം ബോദ്ധ്യപ്പെട്ടുള്ള ഒരു തീരുമാനമെടുക്കാൻ, സാദ്ധ്യതയുള്ള എല്ലാ ഭാവി വായ്പക്കാരെയും സഹായിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് ഒരു കെ.എഫ്.എസ്. നൽകും. അത്തരം വായ്പക്കാർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലാണ് കെ.എഫ്.എസ്. എഴുതേണ്ടത്. കെ.എഫ്.എസ്.-ന്റെ ഉള്ളടക്കം വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വിശദീകരിക്കുകയും അവർ അത് മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഒരു അംഗീകാരം നേടുകയും വേണം.

(2) കെ.എഫ്.എസ്.-ന് ഒരു സവിശേഷ പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ നൽകണം, കൂടാതെ ഏഴ് ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലയളവുള്ള വായ്പകൾക്ക് കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ സാധുത കാലയളവും, ഏഴ് ദിവസത്തിൽ താഴെയുള്ള കാലയളവുള്ള വായ്പകൾക്ക് ഒരു പ്രവൃത്തി ദിവസത്തെ സാധുത കാലയളവും ഉണ്ടായിരിക്കണം.

(3) കെ.എഫ്.എസ്.-ൽ വാർഷിക ശതമാനം നിരക്കിന്റെ (APR) ഒരു കമ്പ്യൂട്ടേഷൻ ഷീറ്റും, വായ്പാ കാലയളവിനു മുകളിലുള്ള വായ്പയുടെ അമോർട്ടൈസേഷൻ ഷെഡ്യൂളും ഉൾപ്പെടുത്തണം. കമ്പനി ചുമത്തുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും APR-ൽ ഉൾപ്പെടും.

(4) മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കൾക്ക് വേണ്ടി കമ്പനി യഥാർത്ഥ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ചാർജുകൾ, ഇൻഷുറൻസ് ചാർജുകൾ, നിയമപരമായ ചാർജുകൾ മുതലായവ, APR-ന്റെ ഭാഗമാകുകയും പ്രത്യേകം വെളിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും. അത്തരം ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും, ഓരോ പേയ്മെന്റിനും രസീതുകളും അനുബന്ധ രേഖകളും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകണം.

(5) കെ.എഫ്.എസ്.-ൽ പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഏത് ഫീസുകളും,

ചാർജുകളും മുതലായവ, വായ്പയുടെ കാലാവധിയുടെ ഒരു ഘട്ടത്തിലും, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതമില്ലാതെ, കമ്പനിക്ക് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കാൻ കഴിയില്ല.

(6)വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭാഗമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ട ഒരു സംഗ്രഹ ബോക്സായും കെ.എഫ്.എസ്. ഉൾപ്പെടുത്തും.

D. പെരുമാറ്റവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വശങ്ങൾ – സ്വർണ്ണ ഈടിൽ വായ്പ നൽകൽ

നിർദ്ദേശങ്ങൾ കഴിയുന്നത്ര വേഗത്തിൽ, 2026 ഏപ്രിൽ 1 കഴിയുന്നതിന് മുമ്പ് പാലിക്കേണ്ടതാണ്. നിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്ന തീയതിക്ക് മുമ്പ് അനുവദിച്ച വായ്പകൾ അനുബന്ധം-I-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളാൽ തുടർന്നും നിയന്ത്രിക്കപ്പെടും.

i. നയ വശങ്ങൾ

പ്രസക്തമായ നിർദ്ദേശത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആവശ്യമായതും ഇനി മുതൽ ഈ സെക്ഷനിൽ 'നയം' എന്ന് പരാമർശിക്കപ്പെടുന്നതുമായ സ്വർണ്ണ, വെള്ളി കൊളാറ്ററിന്മേൽ വായ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള നയം അനുസരിച്ച് തയ്യാറാക്കിയ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് നടപടിക്രമങ്ങൾ (എസ്.ഒ.പി.കൾ) സ്വർണ്ണം അല്ലെങ്കിൽ വെള്ളി ("ഈ സെക്ഷന് യോഗ്യതയുള്ള കൊളാറ്ററൽ") കൊണ്ട് നിർമ്മിച്ച ജൂവലറി, ആഭരണങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ നാണയങ്ങൾ എന്നിവയുടെ മാറ്റുനോക്കൽ നടപടിക്രമവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പെരുമാറ്റവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു; സ്വർണ്ണ, വെള്ളി മാറ്റുനോക്കൽ വിദഗ്ദ്ധനെയോ വാല്യുവറെയോ നിയമിക്കുന്നതിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ/ യോഗ്യതകൾ; യോഗ്യമായ ഈടിന്റെ ലേലത്തിനുള്ള ട്രിഗർ ഇവന്റ് (വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ലേല നോട്ടീസ് നൽകുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി; ലേല രീതി; ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക്/നിയമപരമായ അവകാശിക്ക്/അവകാശികൾക്ക് അനുവദിച്ചിരിക്കുന്ന അറിയിപ്പ് കാലയളവ്; ലേലക്കാരുടെ എംപാനൽമെന്റ്; അർഹമായ കൊളാറ്ററലിന്റെ നഷ്ടം സംഭവിച്ചാൽ അല്ലെങ്കിൽ ആന്തരിക ഓഡിറ്റ് സമയത്ത് അല്ലെങ്കിൽ കൊളാറ്ററൽ തിരികെ നൽകുന്ന സമയത്തോ ലേലം ചെയ്യുന്ന സമയത്തോ ഉൾപ്പെടെ മറ്റുവിധത്തിലോ അർഹതയുള്ള കൊളാറ്ററലിന്റെ അളവിലോ പരിശുദ്ധിയിലോ എന്തെങ്കിലും തകരാറോ വ്യത്യാസമോ ഉണ്ടായാൽ പാലിക്കേണ്ട നടപടിക്രമം, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക്(ളുകൾക്ക്)/നിയമപരമായ അവകാശിക്ക്(കൾക്ക്) നൽകേണ്ട ന്യായമായ നഷ്ടപരിഹാരം, അത് നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധികൾ മുതലായവ.

ii. സ്വർണ്ണത്തിന്റെയും വെള്ളിയുടെയും കൊളാറ്ററലിന്റെ മാറ്റുനോക്കലിനും മൂല്യനിർണ്ണയത്തിനുമുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളുടെ സ്റ്റാൻഡേർഡൈസേഷൻ

1. യോഗ്യതയുള്ള കൊളാറ്ററലിന്മേൽ വായ്പകൾ നൽകുന്നതോ നൽകാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നതോ ആയ കമ്പനി, സ്വർണ്ണത്തിന്റെയും വെള്ളിയുടെയും കൊളാറ്ററലിന്റെ പരിശുദ്ധി, അതിന്റെ തൂക്കം (മൊത്തം തൂക്കവും, അറ്റതൂക്കവും) മുതലായവ പരിശോധിക്കുന്നതിന് ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് നടപടിക്രമം നടപ്പിലാക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. ഈ നടപടിക്രമം എല്ലാ മാറ്റുനോക്കൽ നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും, യാതൊരു വ്യതിയാനവുമില്ലാതെ അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ഏകീകൃതമായി പാലിക്കും.
2. യോഗ്യതയുള്ള കൊളാറ്ററലിന്റെ സ്വർണ്ണത്തിന്റെയും വെള്ളിയുടെയും ഉള്ളടക്കത്തിന്റെ മൊത്തം തൂക്കം നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് സ്വീകരിച്ച രീതിശാസ്ത്രവും LTV അനുപാതം നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് യോഗ്യതയുള്ള

കൊളാറ്ററലിന്റെ സ്വർണ്ണത്തിന്റെയും വെള്ളിയുടെയും അളവ് വിലമതിക്കാൻ ഉപയോഗിക്കുന്ന വിലയും കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

3. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് കൊളാറ്ററൽ പരിശോധിക്കുമ്പോൾ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ(ളുകളുടെ) സാന്നിധ്യം കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. മാറ്റുനോക്കൽ നടപടിക്രമത്തിന്റെ ഭാഗമായി കല്ലിന്റെ തൂക്കം, ഫാസ്റ്റണിംഗുകൾ മുതലായവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കിഴിവുകൾ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക്(ളുകൾക്ക്) വിശദീകരിക്കുകയും നൽകേണ്ട സർട്ടിഫിക്കറ്റിൽ വിശദാംശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തുകയും വേണം.

4. പണയം വച്ചതിനുശേഷം, ഈട് വച്ച സ്വർണ്ണമോ വെള്ളിയോ നഷ്ടപ്പെട്ടത് സംബന്ധിച്ച കേസുകളും, ആന്തരിക ഓഡിറ്റ് സമയത്തോ അല്ലെങ്കിൽ ഈട് തിരികെ നൽകുമ്പോഴോ ലേലം ചെയ്യുമ്പോഴോ അളവിലോ പരിശുദ്ധിയിലോ കണ്ടെത്തുന്ന ഏതൊരു തകരാറും പൊരുത്തക്കേടും, രേഖപ്പെടുത്തുകയും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ(ളുകളെ)/ നിയമപരമായ അവകാശിയെ(കളെ) ഉടൻ അറിയിക്കുകയും വേണം. നയം അല്ലെങ്കിൽ എസ്.ഒ.പി പ്രകാരം റീഇംബേഴ്സ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമവും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ(ളുകളെ)/ നിയമപരമായ അവകാശിയെ(കളെ) അറിയിക്കണം.

iii. **രേഖകളുടെയും ആശയവിനിമയത്തിന്റെയും സ്റ്റാൻഡേർഡൈസേഷൻ**

5. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ഡോക്യുമെന്റേഷൻ സ്റ്റാൻഡേർഡൈസ് ചെയ്യണം.
6. ഈടായി എടുത്ത യോഗ്യമായ കൊളാറ്ററലിന്റെ വിവരണം, അത്തരം കൊളാറ്ററലിന്റെ മൂല്യം, ലേല നടപടിക്രമത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, യോഗ്യമായ കൊളാറ്ററലിന്റെ ലേലത്തിലേക്ക് നയിച്ച സാഹചര്യങ്ങൾ, ലേലം നടത്തുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പക്കാരന് തിരിച്ചടവിനോ തീർപ്പാക്കലിനോ വേണ്ടി അനുവദിക്കുന്ന അറിയിപ്പ് കാലയളവ്, വായ്പയുടെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവിനോ തീർപ്പാക്കലിനോ പണയം വച്ച യോഗ്യമായ കൊളാറ്ററൽ വിട്ടുനല്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി, പണയം വച്ച യോഗ്യമായ കൊളാറ്ററിന്റെ ലേലത്തിൽ നിന്ന് മിച്ചം ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് തിരികെ നൽകൽ, മറ്റ് ആവശ്യമായ വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടും. മാറ്റുനോക്കൽ, ലേലം മുതലായവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടവ ഉൾപ്പെടെ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ നൽകേണ്ട എല്ലാ ബാധകമായ ചാർജുകളും വായ്പാ കരാറിലും കെ.എഫ്.എസിലും വ്യക്തമായി ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.

7. യോഗ്യമായ കൊളാറ്ററൽ സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ, കൊളാറ്ററലിന്റെ മാറ്റുനോക്കലിനെക്കുറിച്ച് കമ്പനി അതിന്റെ ലെറ്റർഹെഡിൽ ഒരു സർട്ടിഫിക്കറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ ഇ-സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റായി തയ്യാറാക്കുകയും അതിൽ പരിശുദ്ധി (കാരറ്റിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ) യോഗ്യമായ കൊളാറ്ററലിന്റെ ആകെ തൂക്കം; അതിൽ സ്വർണ്ണത്തിന്റെയോ വെള്ളിയുടെയോ അറ്റ തൂക്കം, കല്ലുകൾ, ലാക്, ലോഹസങ്കരം, ചരടുകൾ, ഫാസ്റ്റണിംഗുകൾ മുതലായവയുടെ തൂക്കവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കിഴിവുകൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അത്; കൊളാറ്ററലിൽ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ട കേടുപാടുകൾ, പൊട്ടൽ അല്ലെങ്കിൽ ന്യൂനതകൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അത്; കൊളാറ്ററലിന്റെ ചിത്രം; കൂടാതെ, ഈടിന്റെ മൂല്യം (അനുമതി സമയത്ത് നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള സ്വർണ്ണത്തിന്റെയും വെള്ളിയുടെയും ഈടിന്റെ മൂല്യനിർണ്ണയവും വിലയിരുത്തലും സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കണക്കാക്കുന്നത്. സർട്ടിഫിക്കറ്റിന്റെയോ ഇ-സർട്ടിഫിക്കറ്റിന്റെയോ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പാ രേഖകളുടെ ഭാഗമായി സൂക്ഷിക്കുകയും മറ്റേ പകർപ്പ് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അവരുടെ കൈപ്പറ്റ്

രസീതിനു കീഴിൽ നൽകുകയും വേണം.

8. ഈടായി സ്വീകരിക്കുന്ന സ്വർണ്ണമോ വെള്ളിയോ അതിന്റെ യഥാർത്ഥ പരിശുദ്ധിക്ക് (കാരറ്റേജ്) അനുയോജ്യമായ റഫറൻസ് വിലയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി മൂല്യം കണക്കാക്കും. ഈ ആവശ്യത്തിനായി, (a) മുൻ 30 ദിവസങ്ങളിലെ സ്വർണ്ണത്തിന്റെയോ വെള്ളിയുടെയോ ശരാശരി ക്ലോസിംഗ് വിലയുടെ, ആ നിർദ്ദിഷ്ട പരിശുദ്ധിയുടെ, അല്ലെങ്കിൽ (b) മുൻ ദിവസത്തെ ആ നിർദ്ദിഷ്ട പരിശുദ്ധിയുടെ, ഇന്ത്യ ബുള്ളിയൻ ആൻഡ് ജ്വല്ലേഴ്സ് അസോസിയേഷൻ ലിമിറ്റഡ് (ഐ.ബി.ജെ.എ.) അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റീസ് ആൻഡ് എക്സ്ചേഞ്ച് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യ (സെബി) നിയന്ത്രിക്കുന്ന ഒരു കമ്മോഡിറ്റി എക്സ്ചേഞ്ച് പ്രസിദ്ധീകരിച്ച സ്വർണ്ണത്തിന്റെയോ വെള്ളിയുടെയോ ക്ലോസിംഗ് വിലയുടെ കുറവ് ഉപയോഗിക്കണം.

9. നിർദ്ദിഷ്ട പരിശുദ്ധിയ്ക്കുള്ള വില വിവരങ്ങൾ നേരിട്ട് ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ, വായ്പ നല്കുന്നയാൾ ലഭ്യമായ ഏറ്റവും അടുത്തുള്ള പരിശുദ്ധിക്ക് ലഭ്യമായ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വില ഉപയോഗിക്കുകയും മൂല്യനിർണ്ണയത്തിൽ എത്തിച്ചേരുന്നതിന്, ഈടിന്റെ യഥാർത്ഥ പരിശുദ്ധിയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ആനുപാതികമായി തൂക്കം ക്രമീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

10. മൂല്യനിർണ്ണയത്തിനായി, യോഗ്യമായ ഈടിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന സ്വർണ്ണത്തിന്റെയോ വെള്ളിയുടെയോ സഹജമായ മൂല്യം മാത്രമേ കണക്കാക്കൂ, വിലയേറിയ കല്ലുകൾ അല്ലെങ്കിൽ രത്നങ്ങൾ പോലുള്ള മറ്റ് വില ഘടകങ്ങൾ അതിൽ ചേർക്കരുത്.

11. വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും, പ്രത്യേകിച്ച് വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെയോ കമ്പനിയുടെയോ താല്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റ് പ്രധാന ആശയവിനിമയങ്ങളും, പ്രദേശത്തിന്റെ ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം. വായ്പയെടുക്കുന്ന നിരക്ഷരനായ ഒരാൾക്ക് കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരനല്ലാത്ത ഒരു സാക്ഷിയുടെ സാന്നിധ്യത്തിൽ പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വിശദീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

iv. **കൊളാറ്ററലിന്റെ കൈകാര്യം ചെയ്യലും സൂക്ഷിക്കലും**

12. സ്വർണ്ണം അല്ലെങ്കിൽ വെള്ളി കൊളാറ്ററൽ ഉപയോഗിച്ച് വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന ഓരോ ശാഖയിലും ആവശ്യമായ അടിസ്ഥാനഘടനയും സൗകര്യങ്ങളും ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ടെന്നും ഉചിതമായ സുരക്ഷാ നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

13. സ്വർണ്ണം കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ വെള്ളി കൊളാറ്ററൽ അതിന്റെ ശാഖകളിൽ മാത്രമേ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുള്ളൂവെന്നും ജീവനക്കാർ മാത്രമേ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുള്ളൂവെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

14. സ്വർണ്ണവും വെള്ളിയും സൂക്ഷിക്കാൻ അനുയോജ്യമായ സുരക്ഷിത നിക്ഷേപ നിലവറകൾ ഉള്ളതും ജീവനക്കാർ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതുമായ ശാഖകളിൽ മാത്രമേ കമ്പനി കൊളാറ്ററൽ സൂക്ഷിക്കാവൂ. സാധാരണയായി, പണയം വച്ച യോഗ്യതയുള്ള കൊളാറ്ററൽ സൂക്ഷിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ സുരക്ഷിത സൗകര്യമില്ലാത്ത ശാഖകൾക്ക് അത്തരം വായ്പകൾ നൽകരുത്.

15. പണയം വച്ച യോഗ്യതയുള്ള കൊളാറ്ററൽ ഒരു ശാഖയിൽ നിന്ന് മറ്റൊരു ശാഖയിലേക്ക് കൊണ്ടുപോകുന്നത്, താഴെയുള്ള ഖണ്ഡികയിൽ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ളത് പ്രകാരമോ, അല്ലെങ്കി ശാഖകൾ മാറ്റുകയോ അടച്ചുപൂട്ടുകയോ ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിലോ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി

അതിന്റെ നയത്തിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രക്രിയ അനുസരിച്ച് അസാധാരണമായ കാരണങ്ങളാലോ മാത്രമേ പാടുള്ളൂ.

16. അർഹതയുള്ള ഈട് സൂക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങളുടെ പര്യാപ്തത കമ്പനി ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും, ബന്ധപ്പെട്ട ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകുകയും, ഇവ കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ എല്ലാ നടപടിക്രമങ്ങളുടെയും ആന്തരിക ഓഡിറ്റ് നടത്തുകയും വേണം.

17. ആന്തരിക ഓഡിറ്റിന്റെ ഭാഗമായി, പണയം വച്ചിരിക്കുന്ന സ്വർണ്ണത്തിന്റെയും വെള്ളിയുടെയും ഈടിന്റെ അപ്രതീക്ഷിത പരിശോധന കമ്പനി ഇടയ്ക്കിടെ നടത്തുകയും അതിന്റെ ഒരു രേഖ സൂക്ഷിക്കുകയും വേണം. വായ്പാ കാലാവധിയിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ(കളുടെ) അസാന്നിദ്ധ്യത്തിൽ പോലും പണയം വച്ചിരിക്കുന്ന യോഗ്യമായ ഈടിന്റെ പരിശോധന ഉൾപ്പെടെ അപ്രതീക്ഷിത പരിശോധന നടത്താൻ അവരുടെ സമ്മതം നേടുന്നതിന് ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് ഈ കാര്യം വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ പ്രത്യേകം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

V. തിരിച്ചടവിന് ശേഷം കൊളാറ്ററൽ വിട്ടുനല്കൽ

18. വായ്പ തിരിച്ചടവ് പൂർത്തിയാക്കിയതിന് അല്ലെങ്കിൽ തീർപ്പാക്കിയതിന് ശേഷം, വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക്(ളുകൾക്ക്)/നിയമപരമായ അവകാശിക്ക്(കൾക്ക്) ഈടായി കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്ന യോഗ്യമായ കൊളാറ്ററൽ അതേ ദിവസം തന്നെ, എന്നാൽ ഏത് സാഹചര്യത്തിലും, വായ്പ തിരിച്ചടവ് പൂർത്തിയാക്കിയതിന് പരമാവധി ഏഴ് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ കവിയാത്ത കാലയളവിനുള്ളിൽ, കമ്പനി വിട്ടുകൊടുക്കുകയോ തിരികെ നൽകുകയോ ചെയ്യും.

19. വായ്പാ തുക പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതിനോ, വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക്(ളുകൾക്ക്)/നിയമപരമായ അവകാശിക്ക്(കൾക്ക്) തൃപ്തികരമായ വിധത്തിൽ സർട്ടിഫിക്കറ്റിലെ വിശദാംശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഈടിന്റെ കൃത്യത പരിശോധിക്കേണ്ടതാണ്.

20. ലേല നടപടിക്രമങ്ങൾ ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പ കുടിശ്ശികകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ തീർപ്പാക്കുന്നതിനോ, വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക്(ളുകൾക്ക്)/നിയമപരമായ അവകാശിക്ക്(കൾക്ക്), ബാധകമായ രീതിയിൽ, ലഭ്യമായ ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങളിലൂടെ, മതിയായ അറിയിപ്പ് നൽകും. രണ്ട് സാഹചര്യങ്ങളിലും നോട്ടീസിന്റെയും കൈപ്പറ്റ് രസീതിന്റെയും ഒരു പകർപ്പ് രേഖകളിൽ സൂക്ഷിക്കണം. പരമാവധി ശ്രമങ്ങൾ നടത്തിയിട്ടും, പൊതു അറിയിപ്പ് പുറപ്പെടുവിച്ചതിനുശേഷവും, വായ്പയെടുത്തയാളെ(ളുകളെ)/നിയമപരമായ അവകാശിയെ(കളെ) കണ്ടെത്താൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, പൊതു അറിയിപ്പ് തീയതി മുതൽ ഒരു മാസത്തെ കാലയളവ് കഴിയുന്നതിനു വിധേയമായി, ലേലവുമായി മുന്നോട്ട് പോകാം.

21. കമ്പനി ഒരു സുതാര്യമായ ലേല നടപടിക്രമം നടപ്പിലാക്കണം, അതിൽ, കുറഞ്ഞത് രണ്ട് പത്രങ്ങളിലെങ്കിലും, ഒന്ന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും മറ്റൊന്ന് ഒരു ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലും, പരസ്യങ്ങൾ നൽകി പൊതുജനങ്ങളോട് ലേലം പ്രഖ്യാപിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടണം.

22. പണയം വച്ച യോഗ്യതയുള്ള കൊളാറ്ററൽ കമ്പനി ലേലം ചെയ്യുന്നത് ആവശ്യമായ പരിചയവും/അല്ലെങ്കിൽ പരിശീലനവും ഉള്ള ജീവനക്കാരൻ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി അതിന്റെ നയമനുസരിച്ച് എംപാനൽ ചെയ്ത ഒരു ലേലക്കാരൻ മുഖേനയാകണം. ഒരു NBFC അതിന്റെ ജീവനക്കാർ വഴി

ലേലങ്ങൾ നടത്തുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഇടയ്ക്കിടെ പ്രാദേശിക / നിയന്ത്രണ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ അപ്രതീക്ഷിത സന്ദർശനങ്ങൾ, ആന്തരിക ഓഡിറ്റിന് കീഴിലുള്ള കവറേജ് തുടങ്ങിയ ആവശ്യമായ സുരക്ഷാ നടപടികൾ നടപ്പിലാക്കണം.

23. ലേല സമയത്ത് സ്വർണ്ണത്തിന്റെയും വെള്ളിയുടെയും ഈടിന് കമ്പനി ഒരു കരുതൽ വില പ്രഖ്യാപിക്കണം, അത് അതിന്റെ നിലവിലെ മൂല്യത്തിന്റെ 90 ശതമാനത്തിൽ കുറയാത്തതായിരിക്കണം.
ലേലങ്ങൾ രണ്ടുതവണ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, അതിന്റെ നിലവിലെ മൂല്യത്തിന്റെ 85 ശതമാനത്തിൽ കുറയാത്ത ഒരു കരുതൽ വില സ്വീകരിക്കണം.

24. വായ്പാ ശാഖ സ്ഥിതി ചെയ്യുന്ന അതേ ജില്ലയിലാണ് ആദ്യ ലേലം ഭൗതികമായി നടത്തേണ്ടത്. എന്നിരുന്നാലും, ആദ്യ ലേലം പരാജയപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനിക്ക് അടുത്തുള്ള ഒരു ജില്ലയിൽ ലേലം നടത്തുകയോ ഓൺലൈൻ ലേലം നടത്തുകയോ ചെയ്യാം.

25. താല്പര്യത്തിന്റെ സംഘർഷമില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനിയോ അതുമായി ബന്ധമുള്ള കക്ഷികളോ ലേലങ്ങളിൽ പങ്കെടുക്കരുത്.

26. ലേലത്തിന് ശേഷം, ലേലത്തിൽ നേടിയ മൂല്യത്തിന്റെയും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ(കളുടെ)/നിയമപരമായ അവകാശികളുടെ(കളുടെ) കുടിശ്ശിക ക്രമീകരിച്ചതിന്റെയും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി നിർബന്ധമായും നൽകണം. സ്വർണ്ണം അല്ലെങ്കിൽ വെള്ളി കൊളാറ്ററൽ ലേലം ചെയ്തതിൽ നിന്ന് മിച്ചം എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് മുഴുവൻ ലേല വരുമാനവും ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ പരമാവധി ഏഴ് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക്(ളുകൾക്ക്)/നിയമപരമായ അവകാശിക്ക്(കൾക്ക്) തിരികെ നൽകുന്നതാണ്. എന്തെങ്കിലും കുറവ് ഉണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനി അത് വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരം, തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതാണ്.

vi. നഷ്ടപരിഹാരം

27. വായ്പാ കാലാവധിയിൽ പണയം വച്ച യോഗ്യതയുള്ള ഈടിന് കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തു നിന്ന് എന്തെങ്കിലും കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ചാൽ, അറ്റകുറ്റപ്പണി ചെലവ് കമ്പനി വഹിക്കും.

28. ഈട് വച്ച സ്വർണ്ണമോ വെള്ളിയോ ആന്തരിക ഓഡിറ്റ് സമയത്തോ ഈട് തിരികെ നല്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള മറ്റ് സാഹചര്യങ്ങളിൽ അല്ലാതെയോ അളവിലോ പരിശുദ്ധിയിലോ നിരീക്ഷിക്കപ്പെടുന്ന ഏതൊരു തകരാറിലോ പൊരുത്തക്കേടിലോ നിന്നുള്ള നഷ്ടത്തിന് വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക്(ളുകൾക്ക്)/നിയമപരമായ അവകാശിക്ക്(കൾക്ക്) കമ്പനി നഷ്ടപരിഹാരം നല്കുന്നതാണ്.

29. വായ്പ മുഴുവൻ തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ തീർപ്പാക്കുകയോ ചെയ്തതിനു ശേഷം പണയം വച്ചിരിക്കുന്ന കൊളാറ്ററൽ വിട്ടുകൊടുക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതാണെങ്കിൽ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഖണ്ഡികയിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന സമയപരിധിക്കപ്പുറം കാലതാമസം നേരിടുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും ₹5,000 എന്ന നിരക്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക്(ളുകൾക്ക്)/നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക്(ളുകൾക്ക്) കമ്പനി നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. കാലതാമസത്തിന് കമ്പനി ഉത്തരവാദിയല്ലെങ്കിൽ, അത്തരം

കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ(ളുകളെ)/നിയമപരമായ അവകാശിയെ(കളെ) കമ്പനി അറിയിക്കും. കൂടാതെ, വായ്പയുടെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവിനോ തീർപ്പാക്കലിനോ ശേഷം, പണയം വച്ച യോഗ്യതയുള്ള കൊളാറ്ററലിന്റെ വിട്ടുനല്കലിനായി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ(ളുകൾ)/നിയമപരമായ അവകാശി(കൾ) കമ്പനിയെ സമീപിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഇമെയിലും മൊബൈൽ നമ്പറും കമ്പനിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക്(ളുകൾക്ക്)/നിയമപരമായ അവകാശിക്ക്(കൾക്ക്) കത്തുകൾ, ഇമെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ എസ്.എം.എസ്. വഴി ഇടയ്ക്കിടെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ നൽകും.

30. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നൽകുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം, ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ച് മറ്റ് നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ അവകാശങ്ങൾക്ക് ഒരു ദോഷവും വരുത്താത്തതായിരിക്കും.

vii. ക്ലെയിം ചെയ്യാത്ത സ്വർണ്ണം വെള്ളി കൊളാറ്ററൽ

31. വായ്പയുടെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ് അല്ലെങ്കിൽ തീർപ്പാക്കൽ തീയതി മുതൽ രണ്ട് വർഷത്തിന് ശേഷം കമ്പനിയിൽ നിലനിൽക്കുന്ന പണയം വച്ച സ്വർണ്ണം കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ വെള്ളി കൊളാറ്ററൽ ക്ലെയിം ചെയ്യാത്തതായി കണക്കാക്കും. അത്തരം ക്ലെയിം ചെയ്യാത്ത സ്വർണ്ണം കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ വെള്ളി കൊളാറ്ററൽ സംബന്ധിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ(ളുകളെ) / നിയമപരമായ അവകാശിയെ(കളെ) എവിടെയാണെന്ന് കണ്ടെത്താൻ കമ്പനി ഇടയ്ക്കിടെ പ്രത്യേക ശ്രമങ്ങൾ നടത്തും.

32. ക്ലെയിം ചെയ്യാത്ത സ്വർണ്ണം കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ വെള്ളി കൊളാറ്ററൽ സംബന്ധിച്ച ഒരു റിപ്പോർട്ട്, അർദ്ധ വാർഷിക ഇടവേളകളിൽ അവലോകനത്തിനായി സാഹചര്യത്തിനനുസരിച്ച്, കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റിയിലോ ബോർഡിലോ സമർപ്പിക്കും.

viii. മറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ

33. സ്വർണ്ണം കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ വെള്ളി ഈടുവച്ചുള്ള വായ്പകൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് യാഥാർത്ഥ്യബോധമില്ലാത്ത അവകാശവാദങ്ങൾ അടങ്ങിയ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന പരസ്യങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും.

34. യോഗ്യതയുള്ള ഈടുകൾ വച്ചുള്ള വായ്പ എടുക്കുന്നതിന് / അല്ലെങ്കിൽ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുമുള്ള എല്ലാ ക്രമീകരണങ്ങളും ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ്, റിക്കവറി സമ്പ്രദായങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള ബാധകമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകൾ (EMI) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ (ഭവന വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടെ) ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കൽ

കമ്പനി നിലവിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ വായ്പകൾ നൽകുന്നില്ല. ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ വായ്പകൾ നൽകാൻ കമ്പനി ആരംഭിച്ചാൽ, അതത് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

1. അനുമതി സമയത്ത്, വായ്പയിൽ പലിശ നിരക്കിൽ വരുന്ന മാറ്റം ഇ.എം.ഐ.യിലും/അല്ലെങ്കിൽ കാലാവധിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലോ മാറ്റങ്ങൾക്ക് കാരണമാകുമെന്ന് കമ്പനി

വായ്പടെയുക്കുന്നവരെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും. തുടർന്ന്, മുകളിൽ പറഞ്ഞ കാരണത്താൽ ഇ.എം.ഐ./ കാലാവധിയി അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലോ ഉണ്ടാകുന്ന വർദ്ധനവ് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ വായ്പടെയുക്കുന്നവരെ ഉടൻ അറിയിക്കും.

2. പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, കമ്പനി അവരുടെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം അനുസരിച്ച് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പടെയുക്കുന്നവർക്ക് നൽകും. നയം, *മറ്റു കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം*, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വായ്പയുടെ കാലാവധിയിൽ എത്ര തവണ മാറാൻ അനുവദിക്കണമെന്ന് വ്യക്തമാക്കിയേക്കാം.

3. അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനമോ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകേണ്ടതാണ്; കൂടാതെ, (ii) വായ്പാ കാലാവധിയുടെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ പ്രീപേയ്മെന്റ് നടത്തുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകേണ്ടതാണ്. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴ ചുമത്തുന്നത് നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

കുറിപ്പ്: റഫറൻസ് ബെഞ്ച്മാർക്കിലെ വർദ്ധനവ് കാരണം ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ വിഭാഗത്തിൽ, ഭവന വായ്പ പോലുള്ള, ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ വിഭാഗത്തിലെ മുഴുവൻ വായ്പക്കാർക്കും പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃക്രമീകരിക്കുമ്പോൾ, വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ഓപ്ഷനുകൾ കമ്പനി നൽകും:

(i) ഒന്നുകിൽ ഇ.എം.ഐ. വർദ്ധന അല്ലെങ്കിൽ ഇ.എം.ഐ. കളുടെ എണ്ണം നീട്ടൽ, ഇ.എം.ഐ. മാറ്റമില്ലാതെ നിലനിർത്തുക അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനം;

(ii) വായ്പയുടെ ശേഷിക്കുന്ന ഭാഗത്തിന് ഫിക്സഡ് പലിശ നിരക്കിലേക്ക് മാറുക, അത്തരമൊരു ഓപ്ഷൻ ബാങ്ക് നൽകുന്നിടത്ത്; കൂടാതെ

(iii) വായ്പയുടെ ശേഷിക്കുന്ന കാലയളവിലെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ പ്രീപേയ്മെന്റ് നടത്തുക.

4. ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകളിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് റേറ്റ് വായ്പകളിലേക്ക് മാറുന്നതിനുള്ള ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജുകളും, മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് അനുബന്ധമായുള്ള മറ്റ് സേവന ചാർജുകളും/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകളും അനുമതി കത്തിലും കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ അത്തരം ചാർജുകൾ/ചെലവുകൾ പരിഷ്കരിക്കുന്ന സമയത്തും സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും.

5. ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

6. ഓരോ പാദത്തിന്റെയും അവസാനം കമ്പനി ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് പങ്കിടും /ലഭ്യമാക്കും. ഇതിൽ കുറഞ്ഞത് ഇതുവരെ തിരിച്ചടച്ച മുതലും പലിശയും, ഇ.എം.ഐ.തുക, ശേഷിക്കുന്ന ഇ.എം.ഐ.കളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് / വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (APR) എന്നിവ ഉൾപ്പെടുത്തും. സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലളിതവും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാനാവുന്നതുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

7. തുല്യമായ പ്രതിമാസ ഗഡു വായ്പകൾക്ക് പുറമേ, വ്യത്യസ്ത ആനുകാലികങ്ങളിലുള്ള എല്ലാ തുല്യമായ ഗഡു

അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വായ്പകൾക്കും, അവ ഒരു ബാഹ്യ ബെഞ്ച്മാർക്കുമായി ബന്ധിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ആന്തരിക ബെഞ്ച്മാർക്കുമായി ബന്ധിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ *ആവശ്യമായ ഭേദഗതികളോടെ*, ബാധകമാകും.

8. ഒരു ബാഹ്യ ബെഞ്ച്മാർക്കുമായി ബന്ധിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ബെഞ്ച്മാർക്ക് നിരക്കിൽ നിന്നും ലെൻഡിംഗ് നിരക്കിലേക്കുള്ള മാറ്റങ്ങളുടെ സംപ്രേഷണം നിരീക്ഷിക്കുന്നതിന് കമ്പനി പര്യാപ്തമായ വിവര സംവിധാനങ്ങൾ സജ്ജമാക്കും.

E. വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ സെറ്റിൽമെന്റിൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് പ്രമാണങ്ങൾ വിട്ടുനല്കൽ

i. ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് പ്രമാണങ്ങൾ വിട്ടുനല്കൽ

a. a. ലോൺ അക്കൗണ്ട് പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടച്ചതിന്/തീർപ്പാക്കിയതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ അസ്സൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് പ്രമാണങ്ങളും വിട്ടുനല്കുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

b. വായ്പ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ശാഖയിൽ നിന്നോ പ്രമാണങ്ങൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ, തങ്ങളുടെ ഇഷ്ടപ്രകാരം, യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് പ്രമാണങ്ങൾ കൈപ്പറ്റാനുള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകും.

c. പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതിയിലോ അതിനുശേഷമോ നൽകുന്ന വായ്പ അനുമതി കത്തുകളിൽ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് പ്രമാണങ്ങൾ തിരികെ നല്കുന്ന സമയക്രമവും സ്ഥലവും പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്.

d. ഏക വായ്പക്കാരന്റെയോ സംയുക്ത വായ്പക്കാരുടെയോ ആകസ്മിക മരണത്തെ നേരിടുന്നതിന് ചെയ്യുന്നതിനായി, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് പ്രമാണങ്ങൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് നന്നായി തയ്യാറാക്കിയ ഒരു നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കും. അത്തരം നടപടിക്രമം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ സമാനമായ മറ്റ് നയങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സഹിതം ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾക്കായി പ്രദർശിപ്പിക്കും. ii.

ii. ജംഗമ/സ്ഥാവര പ്രമാണങ്ങൾ വിട്ടുനല്കുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

a. യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര പ്രമാണങ്ങൾ വിട്ടുനല്കുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടതിനോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടച്ചതിനുശേഷമോ/തീർപ്പാക്കിയതിനുശേഷമോ 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സാറ്റിസ്ഫാക്ഷൻ ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുന്നതിനോ ഉള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും കാലതാമസം കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ളതാണെങ്കിൽ, കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും ₹5,000/- എന്ന നിരക്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

b. യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടമോ കേടുപാടോ സംഭവിച്ചാൽ, ജംഗമ/സ്ഥാവര പ്രമാണങ്ങളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ സഹായിക്കുകയും മുകളിലുള്ള ഉപ-ഖണ്ഡിക a-യിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം

നൽകുന്നതിന് പുറമേ അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകും, തുടർന്ന് (അതായത്, ആകെ 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിനുശേഷം) കാലതാമസ കാലയളവ് പിഴ കണക്കാക്കും.

c. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നൽകുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം, ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ച് മറ്റേതെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാനുള്ള വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ അവകാശങ്ങൾക്ക് ഒരു ദോഷവും വരുത്തുന്നതല്ല.

ഖണ്ഡിക E- യിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ 2023 ഡിസംബർ 01-നോ അതിനുശേഷമോ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്തു പ്രമാണങ്ങൾ വിട്ടുകൊടുക്കേണ്ട എല്ലാ കേസുകൾക്കും ബാധകമായിരിക്കും.

അനുബന്ധം I – സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈട് ഉപയോഗിച്ച് വായ്പ നൽകൽ

വ്യക്തികൾക്ക് സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈട് ഉപയോഗിച്ച് വായ്പ നൽകുമ്പോൾ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ പൊതു മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് പുറമേ കമ്പനി താഴെപ്പറയുന്നവ അവലംബിക്കും.

1) സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈട് ഉപയോഗിച്ച് വായ്പ നൽകുന്നതിന് അവർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം നടപ്പിലാക്കും, അതിൽ മറ്റ് കാര്യങ്ങളോടൊപ്പം ചുവടെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങളും ഉൾപ്പെടുന്നു:

(i) റിസർവ് ബാങ്ക് നിനിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള KYC മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനും ഏത് വായ്പ നൽകുന്നതിന് മുമ്പും ഉപഭോക്താവിനുമേൽ മതിയായ ജാഗ്രത പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനുമുള്ള പര്യാപ്തമായ നടപടികൾ,

(ii) ലഭിച്ച ആഭരണങ്ങളുടെ ശരിയായ മാറ്റുനോക്കൽ നടപടിക്രമം,

(iii) സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം ബോദ്ധ്യപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക സംവിധാനങ്ങൾ,

(iv) ആഭരണങ്ങൾ സുരക്ഷിത കസ്റ്റഡിയിൽ സൂക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള മതിയായ സംവിധാനങ്ങൾ, തുടർച്ചയായി സിസ്റ്റങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്യുക, ബന്ധപ്പെട്ട ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകുക, നടപടിക്രമങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ആന്തരിക ഓഡിറ്റർമാരുടെ ആനുകാലിക പരിശോധന. സാധാരണയായി, ആഭരണങ്ങൾ സൂക്ഷിക്കാൻ ഉചിതമായ സൗകര്യമില്ലാത്ത ശാഖകൾ അത്തരം വായ്പകൾ നൽകില്ല,

(v) ഈടായി സ്വീകരിച്ച ആഭരണങ്ങൾ ഉചിതമായി ഇൻഷ്വർ ചെയ്തിരിക്കണം,

(vi) തിരിച്ചടവ് നടന്നില്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മതിയായ മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകി സുതാര്യമായ ലേല നടപടിക്രമം. താല്പര്യങ്ങളുടെ സംഘർഷം ഉണ്ടാകാൻ പാടില്ല, ലേല പ്രക്രിയയിൽ, ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളുമായും അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങളുമായും ഉൾപ്പെടെ, ലേല സമയത്ത് നടക്കുന്ന എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ബന്ധം സ്വതന്ത്രമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

(vii) കുറഞ്ഞത് രണ്ട് പത്രങ്ങളിലെങ്കിലും, ഒന്ന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും മറ്റൊന്ന് ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലും, പരസ്യങ്ങൾ നൽകി ലേലം

പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കണം.

(viii) ഒരു നയമെന്ന നിലയിൽ, കമ്പനി സ്വയം നടത്തുന്ന ലേലങ്ങളിൽ പങ്കെടുക്കരുത്.

(ix) ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ലേലക്കാർ വഴി മാത്രമേ പണയം വച്ച ആഭരണങ്ങൾ ലേലം ചെയ്യാവൂ,

(x) സമാഹരണം, നിർവ്വഹണം, അംഗീകാരം എന്നിവയുടെ ചുമതലകൾ വേർതിരിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ, തട്ടിപ്പ് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി നടപ്പിലാക്കേണ്ട സംവിധാനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

2) വായ്പാ കരാറിൽ ലേല നടപടിക്രമത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങളും വെളിപ്പെടുത്തണം.

3) മറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ:

(i) സ്വർണ്ണം ഈടായി സ്വീകരിച്ച് വായ്പ നൽകുന്ന കമ്പനി, 5 ലക്ഷത്തിന് മുകളിലുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകൾക്കും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ പാൻ കാർഡിന്റെ പകർപ്പ് നിർബന്ധിക്കണം.

(ii) എല്ലാ ശാഖകളിലുമുള്ള രേഖകൾ മാനകമാക്കിയിരിക്കണം.

(iii) 2-3 മിനിറ്റിനുള്ളിൽ വായ്പകൾ ലഭ്യമാണെന്ന് അവകാശപ്പെടുന്നത് പോലുള്ള തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന പരസ്യങ്ങൾ കമ്പനി നൽകരുത്.