



ardent
capital pvt ltd

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC)

(എൻബിഎഫ്സികൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ ആർബിഫ്രെ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി സ്വീകരിച്ചത്)

ആമുഖം

എല്ലാ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കും (എൻബിഎഫ്സി) സ്വീകരിക്കേണ്ട ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്പിസി) സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ റിസർവ് ബാങ്ക് പുറത്തിറക്കിയിട്ടുണ്ട്, ഇത് ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്നതും വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച മതിയായ വെളിപ്പെടുത്തലുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പൊതുവായ തത്വങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു, കൂടാതെ നിർബന്ധിതമല്ലാത്ത വീണ്ടെടുക്കൽ രീതിയും സ്വീകരിക്കുന്നു.

എ (i) വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

(എ) വായ്പാ വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പാ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

(ബി) വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വരുന്ന പലിശ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തും, അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും കഴിയും. ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളും അപേക്ഷ ഫോമിൽ കൃത്യമായി സൂചിപ്പിക്കും.

(സി) എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനുള്ള അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം കമ്പനി ആവിഷ്കരിക്കും. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധി അക്നോളജ്മെന്റിൽ സൂചിപ്പിക്കും.

(ii) ലോൺ അപ്രസലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും.

വാർഷിക നിരക്കും അപേക്ഷിക്കുന്ന രീതിയും അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം, അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും മുഖേനയോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ കമ്പനി രേഖാമൂലം അറിയിക്കുകയും ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പാ വാങ്ങുന്നയാൾ അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും

ചെയ്യും. വൈകി തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള പിഴ ഈടാക്കുന്നത് കമ്പനി വായ്പ കരാറിൽ ബോൾഡായി പരാമർശിക്കും.

ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന വിധത്തിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ, ലോൺ കരാറിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും കമ്പനി നൽകും.

കമ്പനി വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിൽ ലളിതവും എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമായ ഭാഷയിൽ കീ വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (KFS) നൽകും. KFS-ൽ വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (APR), EPI, കാലാവധിയിൽ വായ്പയുടെ അമോർട്ടൈസേഷൻ ഷെഡ്യൂൾ എന്നിവയും ഉൾപ്പെടും. ലോൺ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് KFS നൽകും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് KFS-നെ കുറിച്ച് കമ്പനി വിശദീകരിക്കുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അക്നോളജ്മെന്റ് ലഭിക്കുകയും ചെയ്യും.

KFS-ന് ഒരു അടിമത നിർദ്ദേശ നമ്പർ നൽകുകയും ഏഴ് ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലാവധിയുള്ള ലോണുകൾക്ക് കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ സാധുത കാലയളവും ഏഴ് ദിവസത്തിൽ താഴെ കാലാവധിയുള്ള ലോണുകൾക്ക് ഒരു പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിന്റെ സാധുത കാലയളവും ഉണ്ടായിരിക്കും.

ബി. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചുമത്തൽ

a) ലോൺ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ 'പീനൽ ചാർജുകൾ' ആയി കണക്കാക്കുമെന്നും അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർക്കുന്ന 'പീനൽ പലിശ' എന്ന രൂപത്തിൽ ഈടാക്കില്ലെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. കമ്പനി പിഴ ചാർജുകൾ മുലധനമാക്കില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തും, അതായത്, അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ലോൺ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.

b) കമ്പനി പലിശ നിരക്കിൽ ഒരു അധിക ഘടകവും അവതരിപ്പിക്കില്ല കൂടാതെ അക്ഷരത്തിലും സ്പിരിറ്റിലും ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

c) ഏത് പേരിൽ വിളിച്ചാലും, ലോണുകൾക്ക് പിഴ ഈടാക്കുന്നതിനോ സമാനമായ ചാർജുകളോ സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം രൂപീകരിക്കും.

d) ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിൽ വിവേചനരഹിതമായി വായ്പ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ശിക്ഷാ ചാർജിന്റെ അളവ് ന്യായവും ആനുപാതികവുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

e) വായ്പാ കരാറിലെയും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും/പ്രധാന വസ്തുത പ്രസ്താവനയിലും (കെഎഫ്എസ്) കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവും കാരണവും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും, കൂടാതെ കമ്പനി വെബ്സൈറ്റുകളിൽ പലിശ നിരക്കും സേവന ചാർജ്ജുകളും പ്രദർശിപ്പിക്കും.

f) വായ്പയുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം പിഴ ചാർജ്ജുകൾ അറിയിക്കുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ ഏതെങ്കിലും സന്ദർഭവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കും.

g) ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വ്യക്തിഗത ആവശ്യങ്ങൾക്ക് വായ്പ അനുവദിക്കുമ്പോൾ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ നിരക്കുകൾ വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാരന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ നിരക്കുകളേക്കാൾ കൂടുതലാകില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

സി. വായ്പകളുടെ വിതരണത്തിൽ ഈടു വിടുവിക്കൽ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ.

a) വായ്പാ വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഏതെങ്കിലും മാറ്റം വന്നാൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ കമ്പനി നോട്ടീസ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ ബാധകമാകൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

b) കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കാനോ ത്വരിതപ്പെടുത്താനോ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

c) എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പേരിൽ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിം ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃത അവകാശത്തിനോ ലീനിയോ വിധേയമായി മാത്രമേ കമ്പനി സെക്യൂരിറ്റികൾ റിലീസ് ചെയ്യൂ. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും.

d) ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എല്ലാ യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും

വിട്ടുകൊടുക്കുമെന്നും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജുകൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അവ നീക്കം ചെയ്യുമെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

e) വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് അവരുടെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച്, വായ്പ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് നൽകിയ, ബാങ്കിംഗ് ഔട്ട്ലെറ്റിൽ നിന്നോ/ശാഖയിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

f) കമ്പനി നൽകുന്ന വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരിച്ചുനൽകുന്ന സമയപരിധിയും സ്ഥലവും പരാമർശിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

g) ഏക വായ്പക്കാരന്റേയോ സംയുക്ത വായ്പക്കാരുടെയോ ആകസ്മിക മരണം സംഭവിച്ചാൽ, യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് തിരികെ നൽകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് കൃത്യമായി തയ്യാറാക്കിയ നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങളും മറ്റ് സമാനമായ നയങ്ങളും സഹിതം ഉപഭോക്തൃ അറിവിലേക്കായി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

h) യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനകം പ്രസക്തമായ രജിസ്ട്രിയിൽ സംതൃപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും, കാലതാമസത്തിന് കാരണം കമ്പനിയാണെങ്കിൽ, കാലതാമസത്തിന്റേ ഓരോ ദിവസത്തിനും 5,000 രൂപ നിരക്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

i) യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടമോ കേടുപാടുകളോ സംഭവിച്ചാൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് സഹായിക്കുമെന്നും ബന്ധപ്പെട്ട ചെലവുകൾ വഹിക്കുമെന്നും, കൂടാതെ മുകളിൽ ക്ലോസ് (h)-ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരവും ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ചുള്ള അധിക നഷ്ടപരിഹാരവും നൽകുമെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

D. ഇനിപ്പറയുന്ന ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്ന ഒരു ഉചിതമായ നയ ചട്ടക്കൂട് നടപ്പിലാക്കലിനും അനുസരണത്തിനും വേണ്ടി കമ്പനി സ്ഥാപിക്കും:

(i) വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, വായ്പാ ബെഞ്ച്മാർക്കിലും നിരക്കിലെ മാറ്റത്തിന്റെ ഫലമായി EMI യിലും/ കാലാവധിയിലും അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച് കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നവരെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും. കൂടാതെ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ കാരണങ്ങളാൽ EMI/ കാലാവധിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും ഉണ്ടാകുന്ന വർദ്ധനവ് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ ഉടൻ അറിയിക്കുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

(ii) പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം അനുസരിച്ച് വായ്പക്കാർക്ക് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ കമ്പനി നൽകും. മറ്റു കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം, ഒരു വായ്പാ കാലയളവിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എത്ര തവണ മാറാൻ അനുവദിക്കുമെന്ന് പോളിസി വ്യക്തമാക്കും.

iii) വായ്പക്കാർക്ക് തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള അവസരം നൽകും; (എ) ഇഎംഐ വർദ്ധിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കാലാവധി നീട്ടൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനം എന്നിവ (ബി) വായ്പാ കാലയളവിലെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ പ്രീപേയ്മെന്റ് നടത്തുക. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴ ചുമത്തുന്നത് ആർബിട്രറി കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

(iv) ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് നിരക്കിലേക്ക് വായ്പകൾ മാറ്റുന്നതിനു ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജുകളും, മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് സേവന ചാർജുകളും/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകളും അനുമാതി കത്തിലും കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ അത്തരം ചാർജുകൾ/ചെലവുകൾ പരിഷ്കരിക്കുന്ന സമയത്തും സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും.

(v) ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

(vi) ഓരോ പാദത്തിന്റെയും അവസാനം, കുറഞ്ഞത്, ഇതുവരെ തിരിച്ചെടുത്ത തത്വം, പലിശ, ഇഎംഐ തുക, ശേഷിക്കുന്ന ഇഎംഐകളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്/വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (എപിആർ) എന്നിവ അക്കമിട്ട് ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് കമ്പനി ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കും. സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലഭിതവും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

E. ജനറൽ

(i) വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ ഒഴികെ (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ

വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടില്ല.

(ii) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതം ഇല്ലെങ്കിൽ മറ്റൊരു വിധത്തിൽ പറഞ്ഞാൽ, അതായത് കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.

(iii) വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവിന്റെ കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി വായ്പ വാങ്ങുന്നവരെ അസമയങ്ങളിൽ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുകയോ, വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ബലപ്രയോഗം നടത്തുകയോ തുടങ്ങിയ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങൾ കമ്പനി നടത്തുകയില്ല. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനികളിലെ ജീവനക്കാരുടെ പരുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

(iv) വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്, അല്ലെങ്കിൽ സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവർക്കോ ബിസിനസ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യത്തിനായി അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണിന് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഞ്ഞുടാക്കില്ല. അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കോൺട്രാക്റ്റ് ഡീറ്റെൽസും ഇ-മെയിൽ ഐഡിയും കമ്പനി പ്രദർശിപ്പിക്കും.

(v) കമ്പനി അമിത പലിശ ഞ്ഞുടാക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ

vi) പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റ് പ്രോസസ്സിംഗും ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ബോർഡ് ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും രൂപപ്പെടുത്തും. വായ്പകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച സുതാര്യതയെക്കുറിച്ച് ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഇക്കാര്യത്തിൽ കണക്കിലെടുക്കും.

(vii) കമ്പനി ഞ്ഞുടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം

(a) ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനി ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും മുൻകൂർ വായ്പകൾക്കും ഞ്ഞുടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും റിസ്കിന്റെ ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കുള്ള സമീപനവും വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഞ്ഞുടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെയോ ഉപഭോക്താവിനെയോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും

(b) പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകൾ തരംതിരിക്കുന്നതിനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലോ ബന്ധപ്പെട്ട പത്രങ്ങളിലോ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

സി) പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കുകളായതിനാൽ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാൻ കഴിയും.

((viii) ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി താഴെപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ കമ്പനി തങ്ങളുടെ ശാഖകളിലും ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടക്കുന്ന സ്ഥലങ്ങളിലും നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും:

- കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും (ടെലിഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പറുകൾ, ഇ-മെയിൽ വിലാസം).
- ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് RBI യുടെ DNBS റീജിയണൽ ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജിലേക്ക് അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ് (പൂർണ്ണ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ), കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ് ആരുടെ അധികാരപരിധിയിലാണ് വരുന്നത്. പ്രസക്തമായ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും ഇമെയിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും

(ix) വാഹനങ്ങൾക്ക് എതിരെ കമ്പനി നൽകുന്ന ധനസഹായങ്ങൾ,

കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള കരാർ/വായ്പ കരാറിൽ നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന ഒരു ബിൽറ്റ്-ഇൻ-റി-പൊസഷൻ ക്ലോസ് കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, കരാർ/വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇനിപ്പറയുന്നവയെക്കുറിച്ചുള്ള വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കും:

- (i) കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്;
- (ii) നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- (iii) സെക്യൂരിറ്റി കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ;
- (iv) വസ്തുവിന്റെ വിൽപ്പന/ലേലം നടത്തുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അവസാന അവസരം നൽകുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥ.
- (v) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വീണ്ടും കൈവശപ്പെടുത്തൽ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം
- (vi) വസ്തുവിന്റെ വിൽപ്പന/ലേലത്തിനുള്ള നടപടിക്രമം;

(x) ശാരീരിക / കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്ക് കമ്പനി വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്നു.

വൈകല്യത്തിന്റെ പേരിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കരുത്. വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളും അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും. ജീവനക്കാർക്കായി നടത്തുന്ന എല്ലാ പരിശീലന പരിപാടികളിലും വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന നിയമവും അന്താരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷനുകളും ഉറപ്പുനൽകുന്ന അനുയോജ്യമായ ഒരു മൊഡ്യൂൾ കമ്പനി ഉൾപ്പെടുത്തും. വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾ ഇതിനകം തന്നെ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

2022 മാർച്ച് 2-ന് നടന്ന ഡയറക്ടർ ബോർഡ് യോഗത്തിൽ ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC) അംഗീകരിക്കുകയും ഉടനടി പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്തുകയും ചെയ്തു. പിന്നീട്, കമ്പനി ഈ നയം വർഷം തോറും അവലോകനം ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.
