

ബജാജ് ഓട്ടോ ക്രെഡിറ്റ് ലിമിറ്റഡ് മുമ്പ് ബജാജ് ഓട്ടോ കൺസ്യൂമർ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്

1. ആമുഖം

ബജാജ് ഓട്ടോ ക്രെഡിറ്റ് ലിമിറ്റഡ് (മുമ്പ് ബജാജ് ഓട്ടോ കൺസ്യൂമർ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്) ("കമ്പനി") റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ("RBI") നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻസ് നോൺ-ഡെപ്പോസിറ്റ് ടേക്കിംഗ് കമ്പനിയായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. വിവിധ തരത്തിലുള്ള വായ്പകൾ, പ്രത്യേകിച്ചും കമ്പനിയുടെ വിവിധ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും അതിന്റെ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കും അസോസിയേറ്റുകൾക്കുമുള്ള ഓട്ടോമൊബൈൽ വാഹന വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു. വ്യക്തികൾ, പങ്കാളിത്ത സ്ഥാപനങ്ങൾ, കമ്പനികൾ, മറ്റ് നിയമ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അത്തരം ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ വിപുലീകരിക്കാം.

2021 ഡിസംബർ 15-ന് നടന്ന യോഗത്തിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഇതിന് യഥാവിധി അംഗീകാരം നൽകി RBI നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കമ്പനി ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC അല്ലെങ്കിൽ കോഡ്) സ്ഥാപിച്ചു. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായമായ കീഴ്വഴക്കങ്ങൾ/മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കുള്ള തത്വങ്ങൾ സജ്ജീകരിക്കുന്നു.

2023 ഒക്ടോബർ 19-ന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി-സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023-ൽ പുറപ്പെടുവിച്ച പ്രധാന നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ഉപഭോക്തൃ ഇന്റർഫേസുള്ള എൻബിഎഫ്സികൾക്കുള്ള കോഡിൽ ചില മാറ്റങ്ങൾ ആവശ്യമായി വന്നിട്ടുണ്ട്, അതനുസരിച്ച്, 2023 ഡിസംബർ 22-ന് നടന്ന ഡയറക്ടേഴ്സ് ബോർഡ് യോഗത്തിൽ ഈ പരിഷ്കരിച്ച കോഡിന് യഥാവിധി അംഗീകാരം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

2. പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ:

- i. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള അവരുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കുക:
 - കോഡിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കൽ, കമ്പനി നൽകുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും, കൂടാതെ, നടപടിക്രമങ്ങളിലും പരിശീലനങ്ങളിലും അതിന്റെ സ്റ്റാഫ് താഴെ കാണുന്നവയെ പിന്തുടരുന്നു.
 - കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക
 - ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള കമ്പനിയുടെ ഇടപാടുകൾ സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമിക തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമായിരിക്കും
- ii. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നത്:
 - തങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുന്നത് വഴി
- iii. തെറ്റായ കാര്യങ്ങളിൽ വേഗത്തിലും സഹാനുഭൂതിയോടെയും ഇടപെടുന്നത്:
 - തെറ്റുകൾ തിരുത്തുന്നതിലൂടെ

- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് വഴി
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇപ്പോഴും തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ അവരുടെ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാമെന്ന് അവരോട് പറയുന്നത് വഴി

iv. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുകയും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇടുകയും അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യുക.

3. വിവരങ്ങൾ

- a) ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുകയും അവർക്ക് താൽപ്പര്യമുള്ള സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുന്ന വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു.
- b) ഉപഭോക്താവിന്റെ യഥാർത്ഥ ഐഡന്റിറ്റിയും വിലാസവും സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ആവശ്യമായ രേഖകളും വിവരങ്ങളും നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിനുള്ള മറ്റ് രേഖകളും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുക.

4. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

- a) കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- b) കമ്പനിയുടെ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തും, അതുവഴി മറ്റ് NBFC-കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പക്കാർക്ക് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിക്കും.
- c) ലോൺ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും. ലോൺ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധി അക്നോളജ്മെന്റിൽ സൂചിപ്പിക്കും.

5. ലോൺ അപ്രസലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, സാംഗ്ഷൻ ലെറ്റർ മുഖേനയോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനി രേഖാമൂലം വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഈ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും സ്വീകാര്യത അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുക. തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിനും കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ഡിഫോൾട്ടിനും ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ, ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡായി കമ്പനി പരാമർശിക്കും.

കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോച്ചറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും കമ്പനി നൽകും.

6. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ

- a) പിഴ, വായ്പാ ചുമത്തിയാൽ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ 'പെനൽ ചാർജ്ജുകൾ' ആയി കണക്കാക്കുകയും അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർത്തിട്ടുള്ള 'പെനൽ പലിശ' രൂപത്തിൽ ഈടാക്കുകയും ചെയ്യുന്നതല്ല. പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം ചാർജ്ജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ലോൺ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
- b) NBFC-കൾ പലിശ നിരക്കിൽ ഒരു അധിക ഘടകവും അവതരിപ്പിക്കില്ല, കൂടാതെ അക്ഷരത്തിലും സ്ലിറ്റിലും ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.
- c) NBFCകൾ, ഏത് പേരിൽ വിളിക്കപ്പെട്ടാലും, പിഴ ഈടാക്കുന്നതിനോ സമാനമായ നിരക്കുകളോ സംബന്ധിച്ച ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം രൂപീകരിക്കും.
- d) ഒരു പ്രത്യേക ലോൺ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ ലോൺ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവ് ന്യായമായതും ആനുപാതികവുമാണ്.
- e) വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ലോണുകളുടെ പെനൽ ചാർജ്ജുകൾ, മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമാനമായി പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത കടം വാങ്ങുന്നവർക്കുള്ള പിഴയേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കരുത്.
- f) NBFC-കളുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിൽ പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന നിരക്കുകൾക്കും കീഴിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമേ, പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവും കാരണവും NBFC-കൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലോൺ കരാറിലും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും/കീ ഫാക്റ്റ് ഷേറ്റ്മെന്റും (KFS) വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും.
- g) വായ്പയുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ ഏതെങ്കിലും സന്ദർഭവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- h) ഇവിടെ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ 2024 ജനുവരി 1 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും. കമ്പനി പോളിസി ചട്ടക്കൂടിൽ ഉചിതമായ പുനരവലോകനങ്ങൾ നടത്തുകയും പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി മുതൽ ലഭ്യമായ/പുതുക്കിയ എല്ലാ പുതിയ ലോണുകളുടെയും കാര്യത്തിൽ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യാം. നിലവിലുള്ള ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, അടുത്ത അവലോകനത്തിലോ പുതുക്കൽ തീയതിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി മുതൽ ആറ് മാസത്തിലോ, ഏതാണ് നേരത്തെയാണെങ്കിൽ, പുതിയ പിഴ ചുമത്തൽ വ്യവസ്ഥയിലേക്ക് മാറുന്നത് ഉറപ്പാക്കും.

7. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

- a) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ, പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനി വായ്പക്കാരന് അറിയിപ്പ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- b) കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കാനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

8. ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ പെരുമാറ്റം - വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/ തീർപ്പാക്കൽ സംബന്ധിച്ച ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ റിലീസ്

പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് ലഭിക്കുമ്പോൾ ജംഗമ/സ്ഥിര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തുവിടുകയും ലോൺ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നത് ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾക്കും തർക്കങ്ങൾക്കും ഇടയാക്കുന്നത്, കടം വാങ്ങുന്നവർ അഭിമുഖീകരിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും NBFC-കൾക്കിടയിൽ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ പെരുമാറ്റം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനും ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

a) ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ റിലീസ്

- (i) NBFC-കൾ ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എല്ലാ ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും പുറത്തുവിടുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- (ii) ലോൺ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ബാങ്കിംഗ് ഔട്ട്ലെറ്റിൽ/ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ അവളുടെ/അവന്റെ ഇഷ്ടപ്രകാരം വായ്ക്കാരന് നൽകും.
- (iii) ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകളുടെ സമയക്രമവും തിരിച്ചുനൽകുന്ന സ്ഥലവും പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതിയിലോ അതിന് ശേഷമോ നൽകിയ വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
- (iv) ഏക വായ്ക്കാരന്റെയോ കൂട്ടുവായ്ക്കാരന്റെയോ ആകസ്മികമായ മരണത്തെ അഭിമുഖീകരിക്കുന്നതിന്, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് കൃത്യമായ ഒരു നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കും. അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ, മറ്റ് സമാന നയങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾക്കായുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളും പ്രദർശിപ്പിക്കും.

b) ജംഗമ/സ്ഥിര വസ്തു രേഖകൾ വിട്ടുകിട്ടുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

- (i) പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/വായ്പ തീർപ്പാക്കലിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിന് കാലതാമസം നേരിടുകയോ ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സംതൃപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനി വായ്ക്കാരനെ അറിയിക്കും. കാലതാമസത്തിന് കമ്പനി കാരണമാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും 5,000 രൂപ നിരക്കിൽ അത് വായ്ക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
- (ii) ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടം/നാശമുണ്ടായാൽ, ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ് / സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ സഹായിക്കുകയും മുകളിലെ ക്ലോസ് (iii) ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിന് പുറമെ അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകും, കാലതാമസം വരുത്തിയ പിരീഡ് പെനാൽറ്റി അതിനുശേഷം (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിന് ശേഷം) കണക്കാക്കും.
- (iii) ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് കീഴിലുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം, ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ച് മറ്റേതെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അവകാശങ്ങൾക്ക് മുൻവിധികളില്ലാത്തതായിരിക്കും.

c) പ്രയോഗക്ഷമത

2023 ഡിസംബർ 01-നോ അതിന് ശേഷമോ ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്ന എല്ലാ കേസുകൾക്കും ഇതിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ

ബാധകമായിരിക്കും.

9. തുല്യമായ പ്രതിമാസ തവണകൾ (ഇഎംഐ) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃസജ്ജമാക്കുക

1. EMI അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, ലോണിന്റെ കാലയളവിലെ എക്സ്റ്റേണൽ ബെഞ്ച്മാർക്ക് നിരക്കിൽ വർധന സാധ്യമായ സാഹചര്യത്തിൽ, കാലാവധി നീട്ടുന്നതിനും കുടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ EMI വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും മതിയായ ഹെഡ്റൂം/മാർജിൻ ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ NBFC-കൾ വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, EMI അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വ്യക്തിഗത വായ്പകളെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം, വർദ്ധിച്ചുവരുന്ന പലിശനിരക്കിന്റെ പശ്ചാത്തലത്തിൽ, വായ്പക്കാരുമായി ശരിയായ ആശയവിനിമയം കുടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സമ്മതമില്ലാതെ, ലോൺ കാലാവധി നീട്ടുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിരവധി ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ലഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ ആശങ്കകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, നടപ്പിലാക്കുന്നതിനും പാലിക്കുന്നതിനുമായി ഇനിപ്പറയുന്ന ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉചിതമായ നയ ചട്ടക്കൂട് കമ്പനി സ്ഥാപിക്കും:

(i) അനുമതി സമയത്ത്, EMI കുടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും മാറ്റങ്ങളിലേക്ക് നയിക്കുന്ന ലോണിലെ ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റത്തിന്റെ സാധ്യമായ ആഘാതത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവരോട് വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും. തുടർന്ന്, മേൽപ്പറഞ്ഞവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ EMI/കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടും വർദ്ധിക്കുന്നത് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഉടൻ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും.

(ii) പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃസജ്ജമാക്കുന്ന സമയത്ത്, കമ്പനി അവരുടെ ബോർഡ് അംഗീകൃത നയമനുസരിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും. വായ്പയുടെ കാലയളവിനിടയിൽ ഒരു വായ്പക്കാരനെ എത്ര തവണ സ്വീച്ചുചെയ്യാൻ അനുവദിക്കുമെന്ന് പോളിസിയിൽ വ്യക്തമാക്കിയേക്കാം.

(iii) കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് (a) ഇഎംഐ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനോ കാലാവധി വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനമോ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള തിരഞ്ഞെടുപ്പും നൽകും; കുടാതെ, (b) ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതിന്, ലോണിന്റെ കാലയളവിലെ ഏത് സമയത്തും. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പിഴ ഈടാക്കുന്നത് നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

(iv) ഫ്ലോട്ടിംഗിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് നിരക്കിലേക്ക് ലോണുകൾ മാറുന്നതിന് ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജുകളും കുടാതെ കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ അത്തരം ചാർജുകൾ/ചെലവുകൾ റിവീഷൻ ചെയ്യുന്ന സമയത്തും മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകളുടെ പ്രവർത്തനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റേതെങ്കിലും സേവന നിരക്കുകൾ/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചിലവുകൾ എന്നിവ സുതാര്യമായി അനുമതി കത്തിൽ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

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

(vi) ഉചിതമായ ചാനലുകളിലൂടെ, ഓരോ മൂന്നുമാസത്തിന്റെ അവസാനത്തിലും ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത് ഒരു പ്രസ്താവന, നാളിതുവരെ തിരിച്ചെടുത്ത പ്രിൻസിപ്പലും പലിശയും, EMI തുക, ബാക്കിയുള്ള EMI-കളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്/വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (APR) എന്നിവ കണക്കാക്കി കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് പങ്കിടും/ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതാക്കും. പ്രസ്താവനകൾ ലളിതവും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

2. തുല്യമായ പ്രതിമാസ ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് ലോണുകൾക്ക് പുറമെ, വ്യത്യസ്ത കാലാനുസൃതമായ എല്ലാ തുല്യ തവണ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വായ്പകൾക്കും ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമാകും.
3. 2023 ഡിസംബർ 31-നകം നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ വായ്പകളിലേക്കും ഇവിടെ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ വിപുലീകരിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. നിലവിലുള്ള എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നവർക്കും ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ അവർക്ക് ലഭ്യമായ ഓപ്ഷനുകൾ അറിയിച്ചുകൊണ്ട് ഒരു ആശയവിനിമയം അയയ്ക്കും.

10. ജനറൽ (പൊതുവായത്)

- a) ലോൺ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ).
- b) കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതിയിൽ നിന്ന് 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത് അറിയിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- c) വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, പ്രതീക്ഷിക്കാത്ത സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചെടുക്കാൻ ഗുണകളെ ഉപയോഗിച്ച് ഭീഷണിപ്പെടുത്തുക മുതലായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കമ്പനി അനാവശ്യമായി ഉപദ്രവങ്ങൾ അവലംബിക്കില്ല. കമ്പനിയിലെ ജീവനക്കാരിൽ നിന്നുള്ള മോശം പെരുമാറ്റം ഒഴിവാക്കാൻ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിന്റെ ഒരു അളവുകോലെന്ന നിലയിലും ബാങ്കുകളിൽ നിന്നും എൻബിഎഫ്സികളിൽ നിന്നും വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ വിവിധ വായ്പകളുടെ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് സംബന്ധിച്ച് ഏകീകൃത കൊണ്ടുവരുന്നതിനായി, മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ടോ ലോണിൽ കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല. സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോടൊപ്പമോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ബിസിനസ്സിനേക്കാൾ.

11. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

- 1) കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡും ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാരും സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപപ്പെടുത്തും. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലേക്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും.
- 2) ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ്, ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അനുസരണം സംബന്ധിച്ചും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യേണ്ടതാണ്. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്, അത് നിർദ്ദേശിക്കാവുന്നതാണ്.

12. പരാതിപരിഹാരം

- a) മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അനുസരണം, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ആനുകാലിക അവലോകനം. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.
- b) ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും/ സ്ഥലങ്ങളിലും ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും:
 - i. കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി സമീപിക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസവും);
 - ii. പരാതി / തർക്കം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ് അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്ന RBI-യുടെ DNBS-ന്റെ റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജിന് ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാം.

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെയും RBI-യുടെ റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെയും വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്കൊപ്പം പൊതു അറിയിപ്പ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഹൈലൈറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഉദ്ദേശ്യം നിറവേറ്റും.

13. നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾക്കുള്ള ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം, 2018 - നോഡൽ ഓഫീസർ/ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ നിയമനം

ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ, കമ്പനിക്കെതിരെ സമർപ്പിക്കപ്പെട്ട പരാതികളിൽ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും ഓംബുഡ്സ്മാന് വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള നോഡൽ ഓഫീസർമാർ (NOs) കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും.

മറ്റു കാര്യങ്ങളുടെ കൂടെ, സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാനും അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്കും മുമ്പാകെ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിന് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ (PNO) ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. കസ്റ്റമർ എജ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് (CEPD), RBI, സെൻട്രൽ ഓഫീസ് എന്നിവയുമായി ഏകോപിപ്പിക്കുന്നതിനും ബന്ധപ്പെടുന്നതിനും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, ഇടപാട് നടക്കുന്ന ശാഖകളിൽ/ സ്ഥലങ്ങളിൽ, PNO/ NOs/GRO-കളുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/ മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസങ്ങളും), ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഉപഭോക്താവിന് സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ) അവരുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും, ഓഫീസിലോ ബ്രാഞ്ചിലോ സന്ദർശിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തിക്ക് വിവരങ്ങളിലേക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ലഭിക്കുന്ന തരത്തിൽ പ്രമുഖമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.

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

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 (RBIOs, 2021)-ന് കീഴിൽ വരുന്ന NBFCകൾ പ്രസ്തുത സ്കീമിന് കീഴിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

14. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതിനുള്ള ഭാഷയും രീതിയും

ഇവിടെ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (അത് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും) എല്ലാ NBFC കളും അവരുടെ ബോർഡുകളുടെ അംഗീകാരത്തോടെ നടപ്പിലാക്കും. NBFC-കൾക്ക് ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് തയ്യാറാക്കാനും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തി വർദ്ധിപ്പിക്കാനുമുള്ള സ്വാതന്ത്ര്യം ഉണ്ടായിരിക്കും, എന്നാൽ മുകളിൽ പറഞ്ഞ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അടിവരയിടുന്ന ആത്മാവിനെ ഒരു തരത്തിലും തൃജിക്കരുത്. വിവിധ ഓഹരി ഉടമകളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ ഇത് ഇടും.

15. വെബ്സൈറ്റിൽ പോസ്റ്റുചെയ്യുന്നു

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്, വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി പ്രധാന പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പോസ്റ്റ് ചെയ്യും.

16. ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം

- a) ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും പ്രോസസിംഗിനും മറ്റ് ചാർജുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക ഉണ്ടായിരിക്കും. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരുടെ വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോ ഉപഭോക്താവോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- b) പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
- c) പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കും, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാം.

17. NBFCകൾ ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ

- 1) NBFC ചില വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും അമിത പലിശയും ചാർജുകളും ഈടാക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് റിസർവ് ബാങ്കിന് നിരവധി പരാതികൾ ലഭിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കുന്നു. റിസർവ് ബാങ്ക് പലിശ നിരക്ക് നിയന്ത്രിക്കുന്നില്ലെങ്കിലും, ഒരു നിശ്ചിത നിലവാരത്തിനപ്പുറമുള്ള പലിശനിരക്കുകൾ അമിതമായി കാണപ്പെടാം, അത് സുസ്ഥിരമോ സാധാരണ സാമ്പത്തിക സമ്പ്രദായത്തോട് പൊരുത്തപ്പെടുന്നതോ ആയിരിക്കില്ല.
- 2) കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡുകൾ പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും തയ്യാറാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ, ലോണുകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച

സുതാര്യതയെക്കുറിച്ച് ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതാണ്.

18. ധനസഹായം ലഭിച്ച വാഹനങ്ങളുടെ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ

കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള ലോൺ കരാറിൽ കമ്പനി ഒരു ബിൽറ്റ്-ഇൻ റീ-പൊസഷൻ ക്ലോസ് ഉൾപ്പെടുത്തും, അത് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കും. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും ഉൾക്കൊള്ളുന്നു:

- a. കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്;
- b. അറിയിപ്പ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- c. സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
- d. വസ്തുവിന്റെ വിൽപന / ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ;
- e. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് തിരിച്ചുകിട്ടാനുള്ള നടപടിക്രമം,
- f. വസ്തുവിന്റെ വിൽപന / ലേലം എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമം.

അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കും.

19. NBFC-കൾ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്ക് വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ

വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളും അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും. എല്ലാ തലങ്ങളിലുമുള്ള അവരുടെ ജീവനക്കാർക്കായി നടത്തുന്ന എല്ലാ പരിശീലന പരിപാടികളിലും, നിയമവും അന്താരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷനുകളും ഉറപ്പുനൽകുന്ന വികലാംഗരുടെ അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന അനുയോജ്യമായ ഒരു മൊഡ്യൂൾ കമ്പനി ഉൾപ്പെടുത്തണം. കൂടാതെ, കമ്പനി ഇതിനകം സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര മെക്കാനിസത്തിന് കീഴിൽ വികലാംഗരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കും.

20. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അവലോകനം

കമ്പനിയുടെ ചെയർമാനും CEO-യും മുൻകൂർ അനുമതിയോടെ കോഡ് കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനത്തിന് വിധേയമാണ്.

പുനെ
22 ഡിസംബർ 2023

ചെയർമാൻ

* * *