

ന്യായമായ പ്രവർത്തന നിയമാവലി / ഫെയർ പ്രാക്ടീസ്  
കോഡ്

പതിപ്പ് 1.9

2018 ഓഗസ്റ്റ് 7<sup>ന്</sup> ചേർന്ന ബോർഡ് യോഗത്തിൽ അംഗീകരിച്ചു (2023 ഒക്ടോബർ 24-ന് നടന്ന ബോർഡിന്റെ റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റ് കമ്മിറ്റിയിൽ അവസാന ഭേദഗതി വരുത്തി)

**ആമുഖം**

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ന്യായമായ പ്രവർത്തനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള നയം രൂപീകരിക്കുകയും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. പൊതുജനങ്ങളുടെ അറിവിലേക്കായി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നയം പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും പ്രചരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

**(I) വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും::**

- (a) വായ്പ വാങ്ങുന്ന വ്യക്തിയുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- (b) വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തും,, അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് യുക്തമായ തീരുമാനമെടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്
- (c) സ്വീകരിക്കപ്പെട്ട എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകൾക്കും ഒരു അക്നോളജ്‌മെന്റ് ലഭ്യമാക്കുന്നതായിരിക്കും. വായ്പ അപേക്ഷകൾ ഡിസ്‌പോസ് ചെയ്യുന്ന സമയപരിധി അക്നോളജ്‌മെന്റിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്. വായ്പ അപേക്ഷകൾ സമയബന്ധിതമായി കമ്പനി പരിശോധിക്കും. കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, അത് ഉടൻ തന്നെ അപേക്ഷകരെ അറിയിക്കും .

**(II) വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും / നിബന്ധനകളും:**

- (a) വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് വായ്പ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള ക്രെഡിറ്റി യോഗ്യതയെപ്പറ്റി ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ നടന്നെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് നയങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കും വിലയിരുത്തൽ .
- (b) വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, അനുമതി കത്ത് മുഖേന വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ കമ്പനി രേഖാമൂലം വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കുകയും വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുടെയും രേഖാമൂലമുള്ള സ്വീകാര്യത സൂക്ഷിക്കണം. വായ്പ

നിരസിക്കപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ കമ്പനി വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തിയെ അക്കാര്യം അറിയിക്കുന്നതാണ്. തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ വായ്പ കരാറിൽ വലിയ അക്ഷരങ്ങളിൽ കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

- (c) വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പ അനുവദിച്ച / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോച്ചറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ, കമ്പനി നൽകും..

**(III) വായ്പ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ**

2023 ഓഗസ്റ്റ് 18-ലെ ഫെയർ ലെൻഡിംഗ് പ്രാക്ടീസ് - വായ്പ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ സംബന്ധിച്ച RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, 2024 ജനുവരി 01 മുതൽ കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും.

- (a) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ കമ്പനി വായ്പാ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ചുമത്തിയാൽ, അത് 'പിഴ ചാർജുകളായി' കണക്കാക്കുമെന്നും അത് അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശനിരക്കിൽ ചേർക്കുന്ന 'പിഴ പലിശ'യുടെ രൂപത്തിൽ ഈടാക്കില്ലെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- (b) പിഴ ചാർജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും, അതായത്, അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. **എന്നിരുന്നാലും**, വായ്പാ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടിച്ചേർക്കുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
- (c) പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവ് ന്യായമാണെന്നും, ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ / ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം **കാണിക്കാതെ**, വായ്പാ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ന്യായമായതും ആനുപാതികവുമാണ് പിഴ ചാർജുകളുടെ അനുപാതം എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.
- (d) വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ പിഴ ഈടാക്കുന്നത്, സമാനമായി പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കില്ല എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- (e) വായ്പയുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

പാലിക്കാത്തതിന്റെ റിമൈൻഡറുകൾ വായ്പക്കാർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകളും വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

- (f) പിഴ ചുമത്തുന്ന സന്ദർഭവും അതിന്റെ കാരണവും അതിന്റെ കാരണവും വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- (g) കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ, പലിശ നിരക്കുകളും സേവന നിരക്കുകളും എന്നതിന് കീഴിൽ, പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവ് ഉപഭോക്താവിന്റെ അറിവിലേക്കായി പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

**(IV) നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം :**

- (a) നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ സമയബന്ധിതമായ വിതരണം കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ കമ്പനി അറിയിപ്പ് നൽകും..
- (b) പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- (c) കരാർ പ്രകാരമുള്ള അടവോ നടപടിയോ റദ്ദാക്കാനുള്ള/ ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം.
- (d) എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശികയുള്ള തുകയുടെ പൂർത്തീകരണത്തിനോ ശേഷം ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനോ വിധേയമായി കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും മടക്കി നൽകും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അവശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെ കുറിച്ചും ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നത് / അടയ്ക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെ കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായ വിശദാംശങ്ങളോടെ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും..

**(V) പൊതുവിലുള്ളത്:**

- (a) വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും(വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
- (b) വായ്പയെടുക്കൽ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിന് വായ്പ എടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും അതായത്, കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും .
- (c) വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി വർഷങ്ങളായി തുടർന്ന് വരുന്ന നയത്തിന് വിരുദ്ധമായി, അനാവശ്യ ഉപദ്രവത്തിന് മുതിരുകയോ, സാധാരണമല്ലാത്ത സമയങ്ങളിൽ (രാവിലെ 08:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 07:00 മണിക്ക് ശേഷവും) വായ്പക്കാരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുകയോ, വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതല്ല. ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തും. (ഉപഭോക്താക്കളോട് അപമാനപരമായി പെരുമാറാതിരിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ). ഉടമ്പടി / വായ്പാ കരാറിൽ ആർബിട്രെ സർക്കുലർ നമ്പർ അനുസരിച്ചുള്ള റീപോസെഷൻ ക്ലോസുകൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം. ആർബിട്രെ/2008- 09/454 ഡി.എൻ.ബി.എസ് (പി.ഡി) സിസി നമ്പർ. 139/03.10.001/2008-09 തീയതി 24 ഏപ്രിൽ 2009.
- (d) ആർ ബി ഐ മൈക്രോഫിനാൻസ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ (DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22) പ്രകാരം വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള 'ഫാക്റ്റ് ഷീറ്റ്' കുറഞ്ഞ വരുമാനമുള്ള കുടുംബങ്ങളിലെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് (ആർബിട്രെ മൈക്രോഫിനാൻസ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത് പോലെ.) നൽകുന്ന മറ്റ് വായ്പകൾക്കും (അതായത്, ഞാട് വായ്പകൾ) നൽകേണ്ടതാണ്.

**(VI) പരാതികൾ::**

കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഡയറക്ടർ ബോർഡ് രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. 2017 നവംബർ 9<sup>th</sup> പുറത്തിറക്കിയ സർക്കുലർ പ്രകാരം പുറത്തിറക്കിയ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള ആർബിട്രെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ഈ പരാതി പരിഹാര

സംവിധാനത്തിൽ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ലഭിച്ച പരാതികളും ഉൾപ്പെടുന്നു. മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ ന്യായമായ പ്രവർത്തന നിയമാവലി പാലിക്കുന്നതിനെ കുറിച്ചും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെ കുറിച്ചും ആനുകാലിക അവലോകനം ഉണ്ടായിരിക്കും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

**പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ**

02.09.2022 ന് പുറത്തിറക്കിയ ന്യായമായ പ്രവർത്തന നിയമാവലി, ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറായി (ജിആർഒ) ശ്രീ ചരൺദീപ് സിംഗ് ചൗളയെ നിയമിക്കുന്നു. സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു;

മൊബൈൽ : + 91 7305963580  
 ഇമെയിൽ വിലാസം: gro@tvscredit.com

പരാതി / തർക്കം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിംഗ് ഇതര മേൽനോട്ട വകുപ്പിന്റെ (ഡിഎൻബിഎസ്), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഫോർട്ട് സ്റ്റേസിസ്, രാജാജി സലൈ, ചെന്നൈ 600 001, തമിഴ്നാട്, ടെൽ: 044 25393406, യുടെ കീഴിൽ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവൈസിൻറെ (ഡിഎൻബിഎസ്), റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജ്ജ് എന്ന വിലാസത്തിൽ അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്. കമ്പനിയുടെ രജിസ്ട്രേഡ് ഓഫീസ് ഇതിന്റെ അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്നു.

ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർമാരുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, "പരാതികളെ" കുറിച്ചുള്ള മേൽപ്പറഞ്ഞ വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ/ ബിസിനസ്സ് ഇടപാടുകൾ നടക്കുന്ന സ്ഥലങ്ങളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

**(VII) വെബ്സൈറ്റ് വെളിപ്പെടുത്തൽ**

നീതിപൂർവ്വമായ പെരുമാറ്റചട്ടം/ഫെയർപ്രാക്റ്റീസ് കോഡ് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടെയും ശ്രദ്ധയിലേക്ക് കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

**(VIII) ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശ നിരക്കിന്റെ നിയന്ത്രണം:**

കാലാകാലങ്ങളിൽ അംഗീകൃത നയങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനി പാലിക്കും.

ബോർഡ് സ്വീകരിക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും വെബ് സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുള്ള പലിശ നിരക്ക് മാതൃക കമ്പനി പിന്തുടരും. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള മാനദണ്ഡവും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കും, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ബോധ്യമുണ്ടാകും.

**(IX) കമ്പനി ധനസഹായം നൽകുന്ന വാഹനങ്ങളുടെ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ::**

വായ്പ കരാറിൽ കമ്പനി നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാവുന്ന ഒരു ബിൽറ്റ് ഇൻ റീ-പൊസഷൻ ക്ലോസ് ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. . സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും ഉൾക്കൊള്ളുന്നു:

- (a) കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് കാലയളവ്;
- (b) നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാൻ കഴിയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- (c) സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
- (d) വസ്തുവിന്റെ വിൽപന/ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ;
- (e) വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് തിരിച്ചുകിട്ടാനുള്ള നടപടിക്രമവും
- (f) വസ്തുവിന്റെ വിൽപന / ലേലത്തിനുള്ള നടപടിക്രമം. അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് വായ്പ വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കും.

**(X) ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന വായ്പകൾ**

ഉൽപ്പന്ന/ബിസിനസ്സ് ടീം വായ്പ എടുക്കുന്നവരെ സോഴ്സ് ചെയ്യുന്നതിനും ഒപ്പം / അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനും അവരുടെ ഏജന്റുമാരായി ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഏർപ്പെടുന്നിടത്തല്ലാം, അവർ ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

- (a) ഏജന്റുമാരായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ TVSCS-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തണം.
- (b) ഏജന്റുമാരായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ TVSCS-ന്റെ പേരിലാണ് അവർ അയാളുമായി ഇടപെടുന്നത് എന്ന് ഉപഭോക്താവിനോട് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കും.
- (c) വായ്പ അനുമതി ലഭിച്ചാലുടൻ, എന്നാൽ വായ്പ കരാർ നടപ്പാക്കുന്നതിന് മുമ്പായി, TVSCS-ന്റെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് അനുമതി കത്ത് നൽകണം.
- (d) വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും സഹിതം വായ്പ അനുവദിക്കുമ്പോഴും വിതരണം ചെയ്യുമ്പോഴും എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകണം.
- (e) ഉൽപ്പന്ന/ബിസിനസ്സ് ടീമുകൾ അവർ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.
- (f) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.
- (g) കൂളിംഗ് ഓഫ് / ലൂക്ക് അപ്പ് കാലയളവ്: വിതരണ തീയതി മുതൽ കുറഞ്ഞത് 3 ദിവസത്തെ കൂളിംഗ് ഓഫ് / ലൂക്ക് അപ്പ് കാലയളവ് തീരുന്നതിനു മുൻപായി യാതൊരു പിഴയും ഈടാക്കാതെ മുതൽ തുകയും ആനുപാതികമായ വാർഷിക ശതമാന നിരക്കും (APR) അടച്ച് ഡിജിറ്റൽ ലോൺ ബാധ്യത തീർക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിന് വ്യക്തമായ ഓപ്ഷൻ നൽകുന്നതാണ്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ പോയിന്റുകൾ ഉൽപ്പന്നം/ബിസിനസ്സ് ടീമുകൾ കൃത്യമായി ഉറപ്പാക്കും.

**(XI) മൈക്രോഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള വായ്പ**

മൈക്രോഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വായ്പ നൽകുമ്പോൾ, താഴെപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്.



- (a) കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും എഫ് പി സി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നുള്ള അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ എഫ് പി സി നൽകണം.
- (b) വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളുടെ ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ലോൺ എഗ്രിമെന്റ് ഉണ്ടെന്ന് ലീഗൽ ടീം ഉറപ്പു വരുത്തും.
- (c) വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു വായ്പ കാർഡ് നൽകും:

- i. വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളെ തിരിച്ചറിയാൻ ആവശ്യമായത്ര വിവരങ്ങൾ
- ii. വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ വസ്തുതാ ഷീറ്റ്
- iii. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും
- iv. ലഭിച്ച തവണകളും അന്തിമ ഡിസ്ചാർജും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകൾക്കും കമ്പനി നൽകുന്ന അക്നോളജ്മെന്റുകൾ
- v. കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ
- vi. നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നത് വായ്പ വാങ്ങുന്നവരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കണം കൂടാതെ അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാർഡിൽ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കണം, കൂടാതെ ലീഗൽ ടീം ഇത് കൃത്യമായി പരിശോധിച്ചിരിക്കണം.

- (d) കമ്പനി ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് കമ്പനി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്നും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുമെന്നും കമ്പനി ഇതിനാൽ പ്രഖ്യാപിക്കുന്നു. മൈക്രോഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള വായ്പ കരാറിൽ പ്രഖ്യാപനം കൃത്യമായി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ലീഗൽ ടീം ഉറപ്പാക്കും.
- (e) തിരിച്ചടവ് സംബന്ധമായ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന വായ്പക്കാരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനും പിന്തുണയ്ക്കുന്നതിനും, അത്തരത്തിൽ ഉള്ളവരുമായി ഇടപഴകുന്നതിനും, ലഭ്യമായ സഹായത്തെക്കുറിച്ച്

അവർക്ക് ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനമായി കളക്ഷൻ/കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീം പ്രവർത്തിക്കും.

- (f) വായ്പക്കാരനും കമ്പനിയും പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്ന നിയുക്ത/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്താണ് റിക്കവറി നടപടികൾ നടത്തുന്നത്. എന്നിരുന്നാലും, രണ്ടോ അതിലധികമോ തവണ തുടർച്ചയായി നിയുക്ത/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുടെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ റിക്കവറി നടപടികൾ പൂർത്തിയാക്കാൻ അനുവദിക്കും.
- (g) കളക്ഷൻസ് /റിസ്ക് കൺട്രോൾ യൂണിറ്റ് (ആർസിയു) ടീം, അതിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജൻറുമാർ അവരുടെ ജീവനക്കാരുടെ ഭൂതകാലത്തെപ്പറ്റി പോലീസ് പരിശോധന ഉൾപ്പെടുന്ന പരിശോധന നടത്തുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. കരാറുകൾ പുതുക്കുന്ന സമയത്ത് റിക്കവറി ഏജൻറുമാരുടെ ഭൂതകാലത്തെപ്പറ്റി പുനഃപരിശോധന നടക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കളക്ഷനുകൾ/ആർസിയു ടീം ഉറപ്പാക്കും.
- (h) കളക്ഷൻ എക്സിക്യൂട്ടീവുകളും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ റിക്കവറി ഏജൻറുമാരും മുകളിലെ പാഠ IV (c) പ്രകാരം പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതുപോലെയുള്ള റിക്കവറി നടപടികളിൽ കഠിനമായ രീതികൾ അവലംബിക്കരുത്. കൂടാതെ റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങൾക്കായി മൈക്രോഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കളെ ബന്ധപ്പെടുന്നതിനും വിളിക്കുന്നതിനുമുള്ള സമയം രാവിലെ 09:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 06:00 വരെ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.
- (i) റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനത്തേക്കുറിച്ച് വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. ലോൺ കരാറിൽ വിശദാംശങ്ങൾ കൃത്യമായി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ലീഗൽ ടീം ഉറപ്പാക്കും.
- (j) റിക്കവറി നടപടിക്രമങ്ങളിലേക്ക് കടക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, കൃത്യമായ അറിയിപ്പും ഉചിതമായ അംഗീകാരവും ഉൾപ്പെടെ റിക്കവറി ഏജൻറുമാരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ വയ്പയെടുത്തയാൾക്ക് നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കളക്ഷൻ ടീം ഉറപ്പാക്കും.
- (k) റിക്കവറി ഏജൻ്റ്, കമ്പനിയോ ഏജൻസിയോ നൽകിയ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം കമ്പനിയിൽ നിന്നുള്ള അറിയിപ്പിന്റേയും അധികാരപ്പെടുത്തുന്ന കത്തിന്റേയും ഒരു പകർപ്പ് കൊണ്ടുപോകേണ്ടതാണ്. അറിയിപ്പും അധികാരപ്പെടുത്തുന്ന കത്തും, മറ്റ് വിശദാംശങ്ങളിൽ റിക്കവറി നടത്തുന്ന

ഏജൻസിയുടെയും കമ്പനിയുടെയും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഉൾപ്പെടുന്നതാണ്.

(i) റിക്കവറി പ്രക്രിയയിൽ കമ്പനി റിക്കവറി ഏജൻസിയെ മാറ്റുന്നിടത്ത്,

- i. വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളെ മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് കളക്ഷൻ ടീം യഥാവിധി അറിയിക്കും,
- ii. പുതിയ ഏജന്റ് തന്റെ ഐഡന്റിറ്റി കാർഡിനൊപ്പം നോട്ടീസും അധികാരപ്പെടുത്തുന്ന കത്തും കൊണ്ടുപോകണം.

മറ്റ് വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം, അറിയിപ്പും അധികാരപ്പെടുത്തുന്ന കത്തും, റിക്കവറി നടത്തുന്ന ഏജൻസിയുടെയും കമ്പനിയുടെയും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജൻസികളുടെ കാലികമായ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ യഥാവിധി പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നു കളക്ഷൻ ടീം ഉറപ്പാക്കും.

m.തിരിച്ചടവ് സംബന്ധിച്ചുള്ള സൗകര്യം ((പ്രതിമാസത്തിനു പുറമെ, ആഴ്ചയിലൊരിക്കൽ, രണ്ടാഴ്ചയിലൊരിക്കൽ എന്നിങ്ങനെ) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ആവശ്യാനുസരണം മാറ്റി നൽകുന്നതാണ്.

**Xii. സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈടീന്മേൽ കടം കൊടുക്കൽ**

കാലാകാലങ്ങളിൽ ആർബിഐ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉൾക്കൊണ്ട്, സ്വർണ്ണത്തിന്മേൽ വായ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു ബോർഡ് അംഗീകൃത നയവും ലേല നയവും നടപ്പിലാക്കും.

താഴെപ്പറയുന്നവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട റെഗുലേറ്ററി നിബന്ധനകൾ മറ്റുള്ളവയ്ക്കൊപ്പം കൃത്യമായി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്;

- (a) ആർബിഐ അനുശാസിക്കുന്ന കെവൈസി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനും ഏത് വായ്പയും നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിനെ സംബന്ധിച്ചുള്ള സമഗ്ര പരിശോധന നടത്തിയിട്ടുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള മതിയായ നടപടികൾ—
- (b) ലഭിച്ച ആഭരണങ്ങളുടെ ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ നടപടിക്രമം.
- (c) സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം ഉറപ്പാക്കാനുള്ള ഇന്റേണൽ സംവിധാനങ്ങൾ.
- (d) ആഭരണങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി കസ്റ്റഡിയിൽ സൂക്ഷിക്കാനും, സംവിധാനങ്ങൾ തുടർച്ചയായി അവലോകനം ചെയ്യാനും, ബന്ധപ്പെട്ട ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകാനും, നടപടിക്രമങ്ങൾ കർശനമായി

പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനായി ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റർമാർ ആനുകാലിക പരിശോധന നടത്താനും വേണ്ട മതിയായ സംവിധാനങ്ങൾ. ആഭരണങ്ങൾ സൂക്ഷിക്കാൻ അനുയോജ്യമായസൗകര്യമില്ലാത്ത ബ്രാഞ്ചുകൾ സ്വർണ്ണ വായ്പകൾ നൽകരുത്.

- (e) ഈടായി സ്വീകരിക്കുന്ന ആഭരണങ്ങൾ ഉചിതമായി ഇൻഷുർ ചെയ്തിരിക്കണം.
- (f) തിരിച്ചടവ് നടത്താത്ത സാഹചര്യത്തിൽ വായ്പക്കാരന് മതിയായ മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകിക്കൊണ്ടുള്ള സുതാര്യമായ ലേല നടപടിക്രമം. വ്യക്തിതാത്പര്യം ആരോപിക്കാവുന്ന സാഹചര്യം ഉണ്ടാകരുത്, ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളുമായും ബന്ധപ്പെട്ട സ്ഥാപനങ്ങളുമായുള്ള ഇടപാടുകൾ ഉൾപ്പെടെ ലേല സമയത്തുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്നവർ തമ്മിൽ പ്രത്യേക ബന്ധമില്ലാത്ത സ്വതന്ത്രമായ ലേല പ്രക്രിയ ഉറപ്പാക്കണം.
- (g) കുറഞ്ഞത് രണ്ട് പത്രങ്ങളിലെങ്കിലും, ഒന്ന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ളതും മറ്റെന്ന് ദേശീയ ദിനപത്രവും, പരസ്യം നൽകി ലേലം പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കണം.
- (h) TVSCS കമ്പനി-ഈ ലേലങ്ങളിൽ പങ്കെടുക്കില്ല.
- (i) ഈടായി നൽകുന്ന സ്വർണം ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ലേലക്കാർ വഴി മാത്രമേ ലേലം ചെയ്യാവൂ.
- (j) സമാഹരണം, നിർവ്വഹണം, അംഗീകാരം നൽകൽ എന്നിവയുടെ ചുമതലകൾ വേർതിരിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ, തട്ടിപ്പ് കൈകാര്യം ചെയ്യാനായി ഏർപ്പെടുത്തേണ്ട സംവിധാനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും വായ്പാ/ക്രഡിറ്റ് നയത്തിൽ ഉൾക്കൊള്ളണം.

**Xiii. നയത്തിന്റെ പുനരവലോകനം**

ഈ നയം കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം കമ്പനിയിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്. റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റ് കമ്മിറ്റി അനിവാര്യമെന്ന് കരുതുന്ന ഇടവേളകളിൽ (പക്ഷേ വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിലേങ്കിലും) ഈ നയം പുനരവലോകനം ചെയ്യും, നയത്തിലെ ഏതു മാറ്റങ്ങളും റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റ് കമ്മിറ്റി അംഗീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

\*\*\*\*\*