

(എ) ആമുഖം

എൻബിഎഫ്സികൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൻറെ(എഫ്പിസി) അന്തിമ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറത്തിറക്കി, ന്യായമായ രീതികൾ നടപ്പിലാക്കാനും ഓഹരി ഉടമകളുടെ വിവര ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി വെബ്സൈറ്റുകളിൽ പോസ്റ്റുചെയ്യാനും ആവശ്യപ്പെടുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോഴും കമ്പനിയുടെ മികച്ച താൽപ്പര്യങ്ങൾക്കനുസൃതമായി പ്രവർത്തിക്കുമ്പോഴും കോഡ് ന്യായമായ പരിശീലന മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങൾക്കും കോഡ് ബാധകമാണ്. ഒരു തരത്തിലുള്ള വിവേചനവും കൂടാതെ യോഗ്യരായ എല്ലാ അപേക്ഷകർക്കും ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുകയും ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളോട് നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുകയും ചെയ്യുക എന്നത് ഞങ്ങളുടെ നയമായിരിക്കും. ഞങ്ങൾ എല്ലാത്തരം സഹായവും പ്രോത്സാഹനവും ന്യായമായും, തുല്യമായും, സ്ഥിരതയോടെയും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു.

നിലവിലുള്ളതും വരാൻ പോകുന്നതുമായ കടം വാങ്ങുന്നവരെ ഞങ്ങളുടെ ചാർജുകൾ കൃത്യസമയത്തും സമയബന്ധിതമായും അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്. തർക്കങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ; ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര വകുപ്പ് പരിഹരിക്കും. ഞങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ തലങ്ങളിലും ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. ന്യായവും ന്യായയുക്തവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങളോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും ഞങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകൾക്ക് ഉയർന്ന നിലവാരമുള്ള സേവനങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ബോർഡിനും സീനിയർ മാനേജ്മെന്റിനും ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്.

ത്യശൂർ, കേരളത്തിലെ ഹെഡ് ഓഫീസ് ഉൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും കേരളം/ഇന്ത്യയിലുടനീളമുള്ള ബ്രാഞ്ചുകൾക്കും FPC ബാധകമായിരിക്കും.

കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ജീവനക്കാരെയും ഓഫീസർമാരെയും FPC ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കും.

(ബി) ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൻ്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ താഴെപ്പറയുന്നവയാണ്:

1. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ മികച്ച രീതികൾ സ്വീകരിക്കുക.
2. വെല്ലുവിളി ഉയർത്തുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ സജ്ജീകരിക്കുകയും ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യുക.
3. ബിസിനസ്സ് നടത്തുമ്പോൾ സുതാര്യവും നീതിപൂർവ്വകവും ധർമ്മികവും നിയമപരമായി നിലനിൽക്കുന്നതുമായ

- സമ്പ്രദായങ്ങൾ പിന്തുടരുക.
4. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് / വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഇൻപുട്ടുകളും നൽകുകയും പരസ്പര പ്രയോജനകരമായ ദീർഘകാല ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുക.
 5. സംശയാസ്പദമായ ക്രെഡൻഷ്യലുകളോ ക്രിമിനൽ പശ്ചാത്തലമോ ഉള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ ഏറ്റെടുക്കുന്നത് സൂക്ഷ്മമായി ഒഴിവാക്കിക്കൊണ്ട് സംത്യക്തരായ ഉപഭോക്താക്കളുടെ തുടർച്ചയായി വളരുന്ന അടിസ്ഥാന സുഗമമാക്കുക.

പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

- എ. എല്ലാ ഓഫീസുകളിലുടനീളമുള്ള കാര്യക്ഷമവും പ്രൊഫഷണലും മര്യാദയുള്ളതുമായ സേവനങ്ങളിലൂടെ പൂർണ്ണമായ ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്.
- ബി. ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും അക്ഷരത്തിലും സ്ക്രീനിനിലും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ.
- സി. ഉപഭോക്താക്കളോട് ധാർമ്മികമായും സത്യസന്ധത, സമഗ്രത, സുതാര്യത എന്നിവയുടെ തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയും കൈകാര്യം ചെയ്യുക.
- ഡി. മതം, ജാതി, ലിംഗഭേദം, ഭാഷ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ വിവേചനം കാണിക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കാൻ
- ഇ. അതിൻ്റെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നതിന്:
 - ഇംഗ്ലീഷ്/ഹിന്ദി അല്ലെങ്കിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നു
 - അവരുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുന്നു
 - ഉപഭോക്താവിനെ അവൻ്റെ/അവളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഒന്ന് തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നു.
- ഇ. ഇടപാടുകളിൽ അതിൻ്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രശ്നരഹിതമായ അനുഭവം ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും ഒഴിവാക്കലുകൾ/കമ്മീഷനുകൾ/പിഴകുകൾ അനുഭാവപൂർവ്വവും വേഗത്തിലും തിരുത്തുന്നതിനും.
- എഫ്. ആന്തരികമായി സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങളും സമ്പ്രദായങ്ങളും പാലിക്കുന്നതിനും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും വ്യവസായത്തിൽ പ്രബലമായ മാനദണ്ഡങ്ങളെക്കാൾ മുന്നിലായിരിക്കുന്നതിനും.
- ജി. കമ്പനി അതിൻ്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ FPC പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ആവശ്യാനുസരണം FPC യുടെ ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ്

(സി) ലോണുകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

1. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കുള്ള എല്ലാ പ്രധാന ആശയവിനിമയങ്ങളും / പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ/ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും. ബ്രാഞ്ച് സ്ഥിതി ചെയ്യുന്ന സംസ്ഥാനത്തിന്റെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്തമായ ഭാഷകൾ സംസാരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ അത്തരം ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഭാഷകൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന/ സംസാരിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർ/ ഉദ്യോഗസ്ഥർ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ/ബ്രാഞ്ച് ചുമതലയുള്ളവർക്ക് ഉറപ്പാക്കാൻ കഴിയും. ലോൺ അപേക്ഷാ പ്രക്രിയയിലും, അനുവദിക്കൽ പ്രക്രിയയിലും പേയ്മെന്റുകളുടെ ശേഖരണത്തിലും അത്തരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രത്യേക ശ്രദ്ധ ലഭിക്കും. നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉദ്യോഗസ്ഥർ/ജീവനക്കാർ പിഴവില്ലാതെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
2. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഒരു അദ്വിതീയ ഉപഭോക്തൃ ഐഡി നൽകും.

അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോറം സൂചിപ്പിക്കും. യോഗ്യതയുള്ള ലോൺ തുക, പലിശ നിരക്ക്, ചാർജ്ജുകൾ, പിഴ/കാലാവധി കഴിഞ്ഞ പലിശ, പലിശ കണക്കുകൂട്ടൽ രീതി, പലിശയിൽ ഇളവ് മുതലായവ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പലിശയെ ബാധിക്കുമെന്ന് കരുതുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ ഓഫീസർമാർ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ അറിയിക്കും. അത്തരമൊരു സമ്പ്രദായം ഉപഭോക്താവിനെ / വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിനെ വിവരമുള്ള ഒരു തീരുമാനം എടുക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കും. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തണം. എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളിലും ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം:

എ. ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളും ലാൻഡ് മാർക്കുകളും സഹിതം കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പേരും വിലാസവും

ബി. വായ്പ തിരിച്ചടവിനായി പണയം വെച്ച/നൽകിയ വസ്തുവിന്റെ വിവരണം

സി. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഐഡൻറിറ്റി പ്രൂഫും അഡ്രസ് പ്രൂഫും (പാസ് പോർട്ട്, വോട്ടേഴ്സ് ഐഡി കാർഡ്, ഡ്രൈവിംഗ് ലൈസൻസ്, റേഷൻ കാർഡ് മുതലായവ), ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ/ നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു.

ഡി. കൃത്യമായി പൂർത്തീകരിച്ച എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനുള്ള അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്ന സംവിധാനം കമ്പനിക്കുണ്ട്.

ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ/അസിസ്റ്റന്റ് മാനേജർ അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അഭാവത്തിൽ, ബ്രാഞ്ചിന് ലഭിച്ച വായ്പ അപേക്ഷയ്ക്ക് അയാൾ/അവൾ ഒപ്പിട്ട ഒരു അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകും. ഉപഭോക്താവിന്റെ സൗകര്യം കണക്കിലെടുത്ത്, വായ്പ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്ന/ നിരസിക്കപ്പെടുന്നതിന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയപരിധി അക്നോളജ്മെന്റിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും.

(ഡി) ലോൺ അപ്രസലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

എ. ബിസിനസ് ലോൺ

1. വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് കമ്പനി നൽകും.
2. ബിസിനസ് ലോണിന്റെ വാർഷിക പലിശ-4% മുതൽ 39% വരെ വ്യത്യാസപ്പെടുന്നു
3. പണമടയ്ക്കാൻ വൈകിയതിന് കമ്പനി പിഴ ഈടാക്കും, കൂടാതെ വിശദാംശങ്ങൾ ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡ് അക്ഷരങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

ബി. ട്രേഡ് ലോൺ

1. വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് കമ്പനി നൽകും.
2. ബിസിനസ് ലോണിന്റെ വാർഷിക പലിശ-4% മുതൽ 39% വരെ വ്യത്യാസപ്പെടുന്നു
3. പണമടയ്ക്കാൻ വൈകിയതിന് കമ്പനി പിഴ ഈടാക്കും, കൂടാതെ വിശദാംശങ്ങൾ ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡ് അക്ഷരങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

സി. ഗോൾഡ് ലോൺ

1. എല്ലാ ഗോൾഡ് ലോൺ അപേക്ഷകളും ഉടൻടി പ്രോസസ്സ് ചെയ്യണം, അതായത് ഒരു ദിവസത്തിനകം പണയം വയ്ക്കുന്ന സ്വർണ്ണം അതിന്റെ പരിശുദ്ധി, ലോൺ നീട്ടുന്നതിന് മുമ്പ് ഒരു കമ്പനി അംഗീകൃത അപ്രസർ ശരിയായി വിലയിരുത്തണം. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ നിലവിലുള്ള കടങ്ങൾ വിശകലനം ചെയ്യണം.
2. RBI അനുശാസിക്കുന്ന നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക (KYC) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും മതിയായ ജാഗ്രത പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതുണ്ട്.
3. ആദരണങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി കസ്റ്റഡിയിൽ സൂക്ഷിക്കുന്നതിനും, സിസ്റ്റങ്ങൾ തുടർച്ചയായി അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും, ബന്ധപ്പെട്ട ജീവനക്കാരെ പരിശീലിപ്പിക്കുന്നതിനും, നടപടിക്രമങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഇൻറേണൽ ഓഡിറ്റർമാരുടെ ആനുകാലിക പരിശോധനയ്ക്കും കമ്പനി മതിയായ സംവിധാനങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കും.
4. പണയം വെച്ച സ്വർണ്ണത്തിന്റെ യഥാർത്ഥ ഉടമയ്ക്ക് മാത്രം വായ്പ സൗകര്യം

കർശനമായി നൽകണം, അത് മറ്റൊരാൾക്ക് നൽകരുത്.

5. പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ വായ്പ കരാർ തയ്യാറാക്കണം. ലോൺ കരാറിൽ അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, മറ്റ് ചാർജുകളും ലെവികളും, പണയം വെച്ച സ്വർണ്ണത്തിന്റെ വിവരണം, ഓരോ ഇനത്തിന്റെയും മൊത്ത തുകവും അറ്റവും, പണയം വെച്ച സ്വർണ്ണം ലേലം ചെയ്യുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങളും മറ്റ് എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കണം. വായ്പ അനുവദിച്ചു. വായ്പാ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സ്വീകരിച്ച് രേഖപ്പെടുത്തണം.
6. വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവ് വൈകിയാലും / തിരിച്ചടക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിലും പിഴ ഈടാക്കുന്ന നിരക്ക് ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡ് അക്ഷരങ്ങളിൽ സൂചിപ്പിക്കണം.
7. സ്വർണ്ണ വായ്പയുടെ വാർഷിക പലിശ - 4% മുതൽ 39% വരെ വ്യത്യാസപ്പെടുന്നു.

പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഫണ്ടുകളുടെ ചിലവ്, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പ്രൊഫൈൽ, തിരിച്ചടവ് ശേഷി, അസറ്റിന്റെ തരം, അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകൾ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ ഒന്നിലധികം റിസ്ക് പാരാമീറ്ററുകൾ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് പലിശ നിരക്ക്. ഉപഭോക്താവിന്റെ പശ്ചാത്തലവും ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയും അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള റിസ്ക് ഗ്രേഡ്. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന വിവരങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ തന്നെ ഗ്രേഡേഷൻ സാധാരണ അപകടസാധ്യതയുള്ളതും ഉയർന്ന അപകടസാധ്യതയുള്ളതും കുറഞ്ഞ അപകടസാധ്യതയുള്ളതുമാണെന്ന് ബ്രാഞ്ച് ഉറപ്പാക്കും. വായ്പയ്ക്കായുള്ള നിർദ്ദേശം സുഗമമാക്കാനുള്ള തീരുമാനവും പലിശ നിരക്കും ഓരോ കേസിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബാധകമാണ്. പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കുകളായിരിക്കും, അതിനാൽ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയാം. സാഹചര്യം അനുസരിച്ച് പലിശ നിരക്കുകൾ മാറ്റത്തിന് വിധേയമാണ് കൂടാതെ വ്യക്തിഗത കേസുകളുടെ മെറിറ്റിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി മാനേജ്മെന്റ് തീരുമാനത്തിന് വിധേയവുമാണ്.

(ഇ) നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

എ. ബിസിനസ് ലോൺ/ ട്രേഡ് ലോൺ

1. വിതരണ ഷെഡ്യൂളുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലെ മാറ്റങ്ങളും മറ്റു മാറ്റങ്ങളും ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

2. കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കാനുള്ള തീരുമാനം ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
3. ഉപഭോക്താവിന്റെ ജംഗമ അല്ലെങ്കിൽ സ്ഥാവര ആസ്തികളിൽ ഭാഗികമായി ചാർജ്ജ് ഈടാക്കാതെയോ അല്ലാതെയോ ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ രൂപപ്പെടുത്താനുള്ള ഓപ്ഷൻ കമ്പനിക്കുണ്ട്.
4. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ അല്ലെങ്കിൽ ലീനോ വിധേയമായി എല്ലാ കുടിശ്ശികകളുടെയും തിരിച്ചടവിൽ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അതേ കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകും.

ബി. ഗോൾഡ് ലോൺ

1. ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുമ്പോൾ, പണയ ടിക്കറ്റുകൾ/ അനുമതി കത്ത് ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് തയ്യാറാക്കുകയും ഒരു കോപ്പി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഒപ്പ് സമ്പാദിച്ചതിന് ശേഷം ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് കോപ്പി ഓഫീസിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും വേണം.
2. കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ അത് കടം വാങ്ങുന്നയാളെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ അറിയിക്കുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ കൃത്യമായി അംഗീകരിച്ചതിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് രേഖപ്പെടുത്തുകയും വേണം.
3. വായ്പാ കരാറിൽ പലിശ നിരക്കും മറ്റ് നിബന്ധനകളും ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പരിഷ്കരിക്കുകയുള്ളൂവെന്നും മുൻകാലഘട്ടത്തിലല്ലെന്നും സൂചിപ്പിക്കണം.
4. തിരിച്ചടക്കൽ / പേയ്മെന്റ് ത്വരിതപ്പെടുത്തൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ പ്രകടനം എന്നിവ വായ്പ കരാറുമായി യോജിച്ച് മാത്രമായിരിക്കും.
5. എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടക്കുമ്പോഴും ലോണിന്റെ പൂർണ്ണ തീർപ്പാക്കുമ്പോഴും വായ്പയുടെ ഈടായി പണയം വെച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ സ്വർണ്ണവും തിരികെ ലഭിക്കാൻ ഓരോ വായ്പക്കാരനും അർഹതയുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് കമ്പനിയുമായി മറ്റെന്തെങ്കിലും ബാധ്യതയുണ്ടെങ്കിൽ, പണയം വെച്ച സ്വർണ്ണം വിട്ടുകൊടുക്കാതിരിക്കാനുള്ള അവകാശം കമ്പനിയിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്. അത്തരമൊരു സാഹചര്യത്തിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളുടെ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ പണയം വെച്ചിരിക്കുന്ന സ്വർണ്ണം കൈവശം വയ്ക്കാൻ കമ്പനിക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളും പ്രസ്താവിച്ചുകൊണ്ട് കമ്പനി അതേ കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നോട്ടീസ്

ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ കോപ്പി സഹിതം ലോൺ കരാറിന്റെയും അനുബന്ധ കത്തിന്റെയും ഒരു പകർപ്പ്, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് കമ്പനി എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകണം. ലോൺ കരാറിന്റെ പകർപ്പോ ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ ഉദ്ധരിച്ച എൻക്ലോസറുകളുടെയോ പകർപ്പ് നൽകാത്തത് അന്യായമായ നടപടിയാണ്, കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റിന്റെ അത്തരം തെറ്റിന് ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസർ/സ്റ്റാഫ് ഉത്തരവാദികളായിരിക്കും.

(എഫ്) തിരിച്ചടവുകൾ

കുടിശ്ശികയുള്ള മുഴുവൻ തുകയും അതാത് തീയതിയിൽ അടച്ചാൽ പലിശ/ ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് പേയ്മെന്റ് "പെയ്" അല്ലെങ്കിൽ "കമ്പ്ലീറ്റ്" ആയി കണക്കാക്കുന്നു എന്നത് ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്. "പാർട്ട് പേയ്മെന്റുകൾ" പിഴചാർജ്ജുകൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും. ഫെബ്രുവരി 25-ന് അടയ്ക്കേണ്ട പലിശ തുക/ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് 1,000/- ആണോ എന്നും ഉപഭോക്താവ് 1000 രൂപ മാത്രം അടയ്ക്കുകയാണെങ്കിൽ. പറഞ്ഞ തീയതിയിൽ 950/-, അപ്പോൾ പേയ്മെന്റ് "ഭാഗികമായി പണമടച്ചത്" ആയി കണക്കാക്കും. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, കരാറിലെ സ്കീം/ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും ബാധകമായ നിരക്കുകൾ പ്രകാരം 1,000/- രൂപയ്ക്ക് പിഴചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കും. അതിനാൽ, ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് കമ്പനി ജീവനക്കാർ വായ്പക്കാരന്/ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇത് അറിയിക്കുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. കൂടാതെ, വീഴ്ച വരുത്തുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന ഏതൊരു പണവും ആദ്യം പിഴചാർജ്ജുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ, പലിശകൾ എന്നിവയ്ക്കെതിരെയും പിന്നെ പ്രിൻസിപ്പൽ തുകയ്ക്കെതിരെയും ക്രമീകരിക്കണം/ ഈടാക്കും.

(ജി) കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കൽ, ലീൻ എക്സൈസ് & സെക്യൂരിറ്റി ഡെലിവറി

എ. ബിസിനസ് ലോൺ / ട്രോ ലോൺ

1. കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ പ്രതികൂലമായി ബാധിക്കുന്ന അപ്രതീക്ഷിതമോ അസാധാരണമോ ആയ സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ, ന്യായമായ ഇടപാടിന്റെ കാര്യമെന്ന നിലയിൽ, തുടക്കത്തിൽ സമ്മതിച്ച കാലാവധിക്ക് മുമ്പ് കമ്പനി സാധാരണയായി വായ്പ തിരിച്ചുവിളിക്കില്ല, ഉദാ. സുരക്ഷാ മൂല്യം ഗണ്യമായി കുറയുമ്പോൾ, ഏതെങ്കിലും റെഗുലേറ്ററി / സർക്കാർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കാരണം, സ്വർണ്ണത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം സ്വീകാര്യമല്ലെന്ന് കണ്ടെത്തുമ്പോൾ, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിലെല്ലാം, സാധാരണ കാലാവധി അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന് ശരിയായതും ന്യായവുമായ അറിയിപ്പ് നൽകും.
2. സെക്യൂരിറ്റി വിനിയോഗിക്കാതെ തന്നെ കുടിശ്ശിക തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ പ്രേരിപ്പിക്കുന്നതിന് സാധ്യമായ എല്ലാ മുദ്രവും അനുനയിപ്പിക്കുന്നതുമായ ശ്രമങ്ങൾ കമ്പനി നടത്തും. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് അതിന്റെ കുടിശ്ശിക

തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ നിർബന്ധിതമോ കഠിനമോ ആയ നടപടികൾ കമ്പനി സ്വീകരിക്കുകയോ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നില്ല. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് സ്റ്റാഫുകൾക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

3. ലോൺ അനുവദിച്ച സമയത്തെ അതേ അവസ്ഥയിൽ തന്നെ ലോൺ സെറ്റിൽമെന്റിന് ശേഷം കമ്പനി സെക്യൂരിറ്റി ഉപഭോക്താവിന് ഉടൻ കൈമാറും. ജീവനക്കാർ തെറ്റായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതുമൂലം സുരക്ഷയ്ക്ക് എന്തെങ്കിലും കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ചാൽ, കമ്പനി അതിന്റെ ചെലവിൽ കേടുപാടുകൾ പരിഹരിക്കും അല്ലെങ്കിൽ കേസ്-ടു-കേസ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് ന്യായമായ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകണം. ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റഡിയിൽ എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ് സെക്യൂരിറ്റി കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ചതിന്റെ ലക്ഷണങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ആ വസ്തു അനുവാദ കത്തിൽ സംക്ഷിപ്തമായി ഉൾപ്പെടുത്തും.

4. പണയം വെച്ചിരിക്കുന്ന സെക്യൂരിറ്റിയുടെയോ അല്ലെങ്കിൽ നിലവിലുള്ള ലോണുകൾ എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും തീർപ്പാക്കുമ്പോൾ ഉണ്ടാകുന്ന പണത്തിന്റെ മിച്ചത്തിന്മേലുള്ള നിയമാനുസൃതമായ അവകാശം മാത്രമേ കമ്പനി പ്രയോഗിക്കുകയുള്ളൂ. ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ഗ്യാരന്ററായോ മറ്റേതെങ്കിലും കുടിശ്ശിക ഉണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ അത്തരം അവകാശം ഉണ്ടാകൂ, കൂടാതെ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്ന അത്തരം അവകാശത്തിന്റെ ശരിയായ അറിയിപ്പിന് വിധേയമായിരിക്കും.

5. ഉപഭോക്താവ് ഉടനടി നടത്തുന്ന എല്ലാ ക്യാഷ് പേയ്മെന്റുകൾക്കും കമ്പനി ഒപ്പിട്ടതും സാധാരണയായി ഒരു സിസ്റ്റം ജനറേറ്റ് ചെയ്തതുമായ രസീത് നൽകും. ചെക്കുകൾ, ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ, ഇലക്ട്രോണിക് ട്രാൻസ്ഫറുകൾ മുതലായവ വഴിയുള്ള പേയ്മെന്റുകളും കമ്പനി സ്വീകരിക്കും, കമ്പനിയുടെ അക്കൗണ്ടിലെ തുകയുടെ സ്ഥിരീകരണത്തിന് ശേഷം മാത്രമേ സെക്യൂരിറ്റിയുടെ റിട്ടേൺ നൽകൂ.

6. ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന കത്തിൽ ലോണിന്റെ ബാധകമായ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലും, പലിശ, മുതൽ മുതലായവ അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അവസാന തീയതി സംബന്ധിച്ച് ഉപദേശങ്ങളും ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകളും മറ്റും അയയ്ക്കാൻ കമ്പനി മികച്ച ശ്രമത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ശ്രമിക്കും. കത്ത്/കൊറിയർ സേവനം/ ടെലിഫോൺ/ എസ്എംഎസ്/ ഇമെയിൽ വഴി ഓരോ കേസിലും വ്യത്യസ്തമുണ്ടാകാം.

7. കമ്പനി, ആവശ്യാനുസരണം, ലോണിന്റെ നിലനിൽക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ ക്ലോസ് ചെയ്ത ഉടനെയോ ഏത് സമയത്തും ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ ഒരു പ്രസ്താവന ഉപഭോക്താവിനോ ടിയാളുടെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിക്കോ നൽകും. എന്നിരുന്നാലും, അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്ത് 30 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്ക് ശേഷം, അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് നൽകുന്നതിന്, കമ്പനി അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, ഉപഭോക്താവ് ന്യായമായ പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ നൽകേണ്ടതുണ്ട്.

8. അവസാന ആശ്രയമെന്ന നിലയിൽ മാത്രമേ കമ്പനി സെക്യൂരിറ്റി വിനിയോഗത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയുള്ളൂ, അതും കുടിശ്ശിക തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് മതിയായതും ശരിയായതുമായ അറിയിപ്പ് നൽകിയതിന് ശേഷം. അത്തരം അറിയിപ്പ് അനുമതി കത്തിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ചും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കും നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായും ആയിരിക്കും. പലിശയും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും സഹിതം ലോൺ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യാൻ കമ്പനി അയച്ച കമ്മ്യൂണിക്കേഷനുകളോട് ഉപഭോക്താവ് അനുകൂലമായി പ്രതികരിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ സെക്യൂരിറ്റിയുടെ വിനിയോഗം പൊതു ലേലത്തിലൂടെ നടത്തും.
9. കമ്പനി നൽകുന്ന അവകാശങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വായ്പയുടെ സാധാരണ കാലാവധിക്ക് മുമ്പുതന്നെ സെക്യൂരിറ്റി തീർപ്പാക്കാൻ കമ്പനി നിർദ്ദേശിക്കുന്നിടത്ത്, ലോൺ അപേക്ഷയും ലോൺ അനുമതി പത്രവും മതിയാകും, അത്തരം കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിന് ശരിയായ അറിയിപ്പ് നൽകും.
10. എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും അടച്ചാൽ ഉടൻ തന്നെ സെക്യൂരിറ്റി ഡെലിവറി തിരിച്ചെടുക്കാൻ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻഗണന നൽകുകയും പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവിന് സെക്യൂരിറ്റി ഡെലിവറി ചെയ്യാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ കഴിവില്ലായ്മ കാരണം അല്ല, ലോൺ അക്കൗണ്ട് ഉറപ്പിച്ചതിന് ശേഷം, ഉപഭോക്താവിന് ന്യായമായ സുരക്ഷിത കസ്റ്റഡി ചാർജ്ജുകൾ അടയ്ക്കേണ്ടി വന്നേക്കാം. ഉപഭോക്താവിന് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് പരിസരത്തും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.
11. ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോൾ വായ്പക്കാരൻ നടത്തിയ അപര്യാപ്തമായതോ തെറ്റായതോ ആയ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ കാരണം വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടില്ല. .
12. ബോർഡ് കാലാകാലങ്ങളിൽ തീരുമാനിക്കുന്ന പ്രകാരം കമ്പനി ഉചിതമായ കളക്ഷൻ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കും, അത് യഥാസമയം ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

ബി. ഗോൾഡ് ലോൺ

1. NPA പോളിസിയുടെയും ലേല പോളിസിയുടെയും കീഴിലുള്ള നടപടിക്രമം, വായ്പയുടെ അടയ്ക്കാത്ത കാലയളവും കാലാവധിയും കൂടാതെ പലതീയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച് ബാധകമാണ്. ദീർഘകാലത്തേക്ക് പണമടയ്ക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ബോർഡ് രൂപീകരിച്ച ലേല നയം/എൻപിഎ നയത്തിന് കീഴിലുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ ആരംഭിക്കുന്നതിന് ശാഖകൾക്ക് അത്തരം കേസുകൾ എച്ച്ഒയ്ക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാം.

(H) പലിശ നിരക്ക് നയം

1. അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ ഒഴിവാക്കുന്നതിനായി, വായ്പകൾക്കുള്ള പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജ്ജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് നയം രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
2. അമിത പലിശ നിയന്ത്രിക്കുന്നതിന്, ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കായും അഡ്വാൻസുകൾക്കായും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് വായ്പാ കരാറിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തും.
3. പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കുകളായിരിക്കും, അതിനാൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് അറിയാം.
4. കമ്പനിയുടെ സ്റ്റാഫ്/ശാഖകൾ ഈ എഫ്.സി, പലിശ നിരക്ക്, എൻപിഎ, കമ്പനിയുടെ ലോൺ പോളിസിയിൽ എന്നിവ പ്രകാരം പലിശ ഈടാക്കുകയും ശേഖരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

(I) മറ്റുള്ളവ

1. ലോൺ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ കമ്പനി ജീവനക്കാർ വായ്പക്കാരൻറെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കും. (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ).
2. അപേക്ഷകൻറെ/ഉപഭോക്താവിൻറെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി ക്രെഡിറ്റ് സ്കോറുകൾ, മൂല്യനിർണ്ണയ റിപ്പോർട്ടുകൾ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കാലയളവിലുടനീളം മറ്റ് മാർഗങ്ങൾ എന്നിവ അടിസ്ഥാനമാക്കി കമ്പനി വിലയിരുത്തും. അപേക്ഷകൻ/ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും വ്യക്തവും യഥാർത്ഥവുമായ രീതിയിൽ വെളിപ്പെടുത്തുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. മനഃപൂർവമായ തെറ്റിദ്ധാരണകളും വഞ്ചനകളും മറ്റും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കൈകാര്യം ചെയ്യും.
3. ലോണുകൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി ജീവനക്കാർ/കലക്ഷൻ ഏജൻറുമാർ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവം, മസിൽ പവർ, ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരനെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തൽ എന്നിവയിൽ ഏർപ്പെടരുത്. രണ്ടോ അതിലധികമോ അവസരങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നിയുക്ത സ്ഥലത്ത്/ബ്രാഞ്ചിൽ ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ സ്റ്റാഫ്/കളക്ഷൻ ഏജൻറുമാർ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താമസസ്ഥലം സന്ദർശിക്കാം.. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആർബിട്രെ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് സ്റ്റാഫുകൾക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

4. 2 ലക്ഷം രൂപ വരെയുള്ള സ്വർണ്ണ വായ്പകൾ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ അനുവദിക്കുകയും വിതരണം ചെയ്യുകയും വേണം, കൂടാതെ 2 ലക്ഷം രൂപയ്ക്ക് മുകളിലുള്ള സ്വർണ്ണ വായ്പകൾ എച്ച്.ഒ.യിൽ ലോൺ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് അനുവദിക്കും.
5. ലോൺ പ്രിൻസിപ്പൽ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പലിശയുടെ നേരത്തെയുള്ള തിരിച്ചടവുകൾക്ക് ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കില്ല.
6. നടപടിക്രമങ്ങൾ കർശനമായി പാലിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ബ്രാഞ്ചുകൾ/ഓഫീസുകളുടെ അപ്രതീക്ഷിത പരിശോധനയുടെ ഉത്തരവാദിത്തം H.O-യിലെ ലോൺ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റിന് ഉണ്ടായിരിക്കും, ആവശ്യമെങ്കിൽ അവർക്ക് ഉപഭോക്താക്കളുടെ യഥാർത്ഥത ഉറപ്പാക്കാൻ പ്രാഥമിക അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താം. ആനുകാലിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇൻറേണൽ ഓഡിറ്റ് ടീം പതിവായി ഓഡിറ്റുകൾ നടത്തും.
7. സ്വർണ്ണം/അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള സെക്യൂരിറ്റി ബ്രാഞ്ച് മേധാവികളോ ഓഫീസർമാരോ പരിശോധിക്കുമ്പോൾ, സ്വർണ്ണം/അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള സെക്യൂരിറ്റി വ്യാജമല്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ സാധ്യമായ എല്ലാ മാർഗങ്ങളും അവർ സ്വീകരിക്കുകയും സംശയാസ്പദമായ ഇടപാടുകൾ ഉണ്ടായാൽ H.O-യെ ബന്ധപ്പെടുകയും ചെയ്യും.
8. സ്വർണ്ണം/സെക്യൂരിറ്റി വിലയിരുത്തുന്ന ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാരുടെ/ ഓഫീസർമാരുടെ അശ്രദ്ധമൂലം കമ്പനിക്ക് നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്നിടത്ത്, അത്തരം നഷ്ടങ്ങൾക്ക് മാനേജ്മെന്റിനോട് അവർ ഉത്തരവാദികളായിരിക്കും കൂടാതെ കമ്പനിക്കുണ്ടായ നഷ്ടത്തിന് അവർ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടി വന്നേക്കാം.
9. ഡിഫോൾട്ട് ചെയ്യുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകുന്ന ഏതൊരു പണവും ആദ്യം പിഴ, പലിശ, പിന്നെ പ്രിൻസിപ്പൽ തുക എന്നിവയ്ക്കെതിരെ ക്രമീകരിക്കണം/ചാർജ്ജ് ചെയ്യപ്പെടും.
10. ഒരു ഉപഭോക്താവ് വിവരങ്ങൾ മറച്ചുവെച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ വ്യാജ സ്വർണ്ണം, വ്യാജ രേഖകൾ മുതലായവ നൽകി കമ്പനിയെ വഞ്ചിക്കുകയോ വഞ്ചിക്കുകയോ ചെയ്തതായി കണ്ടെത്തിയാൽ, ബാധകമായ നയങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കമ്പനിക്ക് അവനെതിരെ നടപടിയെടുക്കാം. പലിശ നിരക്ക്, തിരിച്ചടവ് ഇടവേളകൾ, ലോൺ തുകകൾ, പിഴകൾ മുതലായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങുന്ന ഏതൊരു ഔദ്യോഗിക/രേഖാമൂലമുള്ള ഉടമ്പടിയും ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും തമ്മിൽ ഒപ്പുവെച്ചുകൊണ്ട് സമ്മതം മൂളുന്നതാണ്. ലോണിന് അപേക്ഷിക്കുമ്പോഴോ വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുമ്പോഴോ മറ്റേതെങ്കിലും സാഹചര്യത്തിലോ ഉപഭോക്താവ് ഒപ്പിട്ട ഏതെങ്കിലും കരാറും ഡോക്യുമെന്റേഷനും ഡിക്ലറേഷനുകളും പ്രത്യേക വായ്പാ പദ്ധതിയുടെ നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും കുറിച്ച് പൂർണ്ണമായ അറിവോടെയാണ് ഒപ്പിടുന്നത്.
11. കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസിലും ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസുകളിലും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കും.

(ജ) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉയർന്നുവരുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഉചിതമായ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ സ്ഥാപിക്കും. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും. മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പാലനവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് നൽകും.

1. കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കമ്പനി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിൽ കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. പ്രവർത്തന തലത്തിൽ, ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രധാനമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
2. കമ്പനിയിലെ ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദമുള്ള-വരാണെന്നും പരുഷവും അനുചിതവും അധർമ്മികവുമായ പെരുമാറ്റം അവലംബിക്കാതിരിക്കാനും കമ്പനി ഫലപ്രദമായ ഒരു പരിശീലന സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തും.
3. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം അവലോകനം ചെയ്യും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ടും അർദ്ധവാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.
4. പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റെ/ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസിലും കമ്പനിയുടെ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും.
5. JMJ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന്റെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ശ്രീജിത്ത് പി., ഓപ്പറേഷൻ ഹെഡ് (ലോൺസ് & കളക്ഷൻസ്) ആണ്. മെയിലിലൂടെയോ ഫോണിലൂടെയോ അദ്ദേഹത്തെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

[E-mail: complaints@jmjfinance.com](mailto:complaints@jmjfinance.com)
 Landline: 0487 - 2428175
 Mobile: 8111930099

6. 30 ദിവസത്തിനകം പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ അറിയിക്കാവുന്നതാണ്.

നോൺ-ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷൻ വകുപ്പ് (DNBS),
 റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ)
 No.6507, ബേക്കറി ജം. റോഡ്, നന്ദാവനം,



പാളയം, തിരുവനന്തപുരം,
കേരളം 695033.

7. വിശദമായ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം വെബ്സൈറ്റിലും ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാരിലും ലഭ്യമാണ്.

(ജെ) രഹസ്യാത്മകത

കമ്പനി അതിന്റെ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കും കൂടാതെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ അല്ലെങ്കിൽ/ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്കും ആർബിട്രെ അധികാരപ്പെടുത്തിയ മറ്റേതെങ്കിലും ഏജൻസിക്കും ഒഴികെ ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിനും അല്ലെങ്കിൽ കോടതിയുടെ ഉത്തരവനുസരിച്ച് അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി പതിവുപോലെ അനുസരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും യോഗ്യതയുള്ള റെഗുലേറ്ററി അല്ലെങ്കിൽ സ്റ്റാൻഡ്ഡിംഗ് അല്ലെങ്കിൽ സുപ്പർവൈസറി അതോറിറ്റിയുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം അല്ലാതെ ഒരു വിവരവും വെളിപ്പെടുത്തില്ല

ഫീഡ്ബാക്കും നിർദ്ദേശങ്ങളും

ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്താൻ ഞങ്ങളെ സഹായിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ സേവനത്തെക്കുറിച്ച് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

//അംഗീകരിച്ചു//
ജെഎംജെ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിനായി
ഒപ്പ്
മുഴുവൻ സമയ ഡയറക്ടർ