പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

(മുൻപ് പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ ആൻഡ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്ന പേരിൽ അറിയപ്പെട്ടിരുന്നു)

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ഒക്ടോബർ 2025

പോളിസി ഉടമ:	കംപ്ലയൻസ് ഫങ്ഷൻ (കമ്പനിയിൽ മൊത്തത്തിലുള്ളത്)
പോളിസി ലൊക്കേഷൻ:	മുംബൈ, ഇന്ത്യ
പതിപ്പ്:	V 1.1
അംഗീകരിച്ചത്:	ഒക്ടോബർ 17, 2025
അംഗീകാരം നൽകിയത്:	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
മുൻപതിപ്പ്:	V 1.0 - (പോളിസി അവലോകനം) - PFL (NBFC – ICC എന്ന നിലയിൽ)

<u>ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്</u>

I. ഉദ്ദേശ്യവും ഉള്ളടക്കവും

ഈ കോഡ്, 2023 ഒക്ടോബർ 19-ൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("RBI") പുറത്തിറക്കിയ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ – റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി – സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023-ലെ ചാപ്റ്റർ VII "ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC)" അതായത് RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 കൂടാതെ കാലാകാലം അതിന്മേലുള്ള ഭേദഗതികളും പ്രകാരം പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (മുൻപ് പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ ആൻഡ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്ന പേരിൽ അറിയപ്പെട്ടിരുന്നത്) ("കമ്പനി / PFL") രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ളതാണ്.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഒരു നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനിയെന്ന നിലയിൽ, RBI കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർദേശിക്കുന്ന എല്ലാ മികച്ച സമ്പ്രദായങ്ങളും PFL സ്വീകരിക്കുന്നതാണ് കൂടാതെ നിർദേശിക്കപ്പെട്ട മാനദണ്ഡങ്ങളുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്നതിനായി ആവശ്യമെങ്കിൽ ഈ കോഡിൽ ആവശ്യമായ ഭേദഗതികളും വരുത്തുന്നതാണ്. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും ഒരേ രീതിയിലും ന്യായമായും പെരുമാറുകയെന്നതാണ് കമ്പനിയുടെ നയം. കമ്പനിയിലെ ജീവനക്കാർ നീതിപൂർവവും തുല്യവും ഏകോപിതവുമായ രീതിയിൽ സഹായവും പ്രോത്സാഹനവും സേവനവും നൽകുന്നതായിരിക്കും.

FPC നടപ്പാക്കുന്നത് ഓർഗനൈസേഷന്റെ മുഴുവൻ ഉത്തരവാദിത്തമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. PFL, അതിന്റെ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ (സ്വന്തമായി നടത്തുന്നത് കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ) കൗണ്ടറിൽ, ഫോൺ മുഖേന, തപാൽ മുഖേന, ഇന്ററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ മുഖേന, ഇന്റർനെറ്റിലൂടെയോ മറ്റ് ഏതെങ്കിലും മാർഗങ്ങളിലൂടെയോ നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും കൂടാതെ മാർക്കറ്റിംഗ്, വായ്പ നൽകൽ, പ്രോസസ്സിംഗ്, സർവീസിംഗ്, കളക്ഷൻ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ പ്രവർത്തന മേഖലകളിലും ഉടനീളവും കമ്പനിയുടെ ന്യായമായ വായ്പാ സമ്പ്രദായങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും.

II. ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഈ കോഡ് രൂപീകരിച്ചിരിക്കുന്നത് ചുവടെ പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളോടെയാണ്:

a) യുക്തമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ സജ്ജീകരിച്ചുകൊണ്ട് മികച്ചതും നീതിയുക്തവും സുതാര്യവുമായ ബിസിനസ് രീതികൾ പിന്തുടരുക;
b) ന്യായമായ മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിച്ചുകൊണ്ട് ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരങ്ങൾ കൈവരിക്കുക;
c) ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ബന്ധം ന്യായവും സൗഹൃദപരവുമായിരിക്കുവാൻ അനുയോജ്യമായ രീതിയിൽ ഇടപഴകുക;
d) കമ്പനിയോടുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ വിശ്വാസം വർധിപ്പിക്കുന്ന തരത്തിലുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങളും പ്രവർത്തന രീതികളും സ്ഥാപിക്കുക;
e) ആവശ്യമായിടത്ത് റിക്കവറിയും നടപ്പാക്കലും നിയമ നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട് നടത്തുക;
f) ഉപഭോക്താവിനും കമ്പനിക്കും ഇടയിൽ ന്യായവും സൗഹൃദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

III. ലോണിന് വേണ്ട അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

a) വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

b) ലോൺ അപേക്ഷയുടെ പ്രോസസ്സിംഗിനായി അടയ്ക്കേണ്ട എല്ലാ ഫീസുകളും/ചാർജുകളും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ, ലോൺ തുക അംഗീകരിക്കപ്പെടാത്ത/ വിതരണം ചെയ്യപ്പെടാത്ത പക്ഷം തിരികെ ലഭിക്കാവുന്ന ഫീസ് തുക, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് സംബന്ധിച്ച ഓപ്ഷനുകളും ചാർജുകളും (ഉണ്ടെങ്കിൽ), തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴ ചാർജുകൾ/പിഴ (ഉണ്ടെങ്കിൽ), ലോൺ ഫിക്സ്ഡ് പലിശനിരക്കിൽ നിന്നു ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശനിരക്കിലേക്ക് അല്ലെങ്കിൽ നേരെ മറിച്ച് മാറ്റുന്നതിന് ബാധകമായ ചാർജുകൾ, പലിശ പുനഃക്രമീകരണ വ്യവസ്ഥ ഉണ്ടെങ്കിൽ അതിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, കൂടാതെ വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റ് എല്ലാ കാര്യങ്ങളും കമ്പനി വായ്പക്കാരനോട് സുതാര്യമായ രീതിയിൽ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതായിരിക്കും. ലോൺ അപേക്ഷയുടെ പ്രോസസ്സിംഗ്/അംഗീകാരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള 'മൊത്തം ചെലവ്' കമ്പനി പൂർണ്ണമായ സുതാര്യതയോടെ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതായിരിക്കും. കൂടാതെ, അത്തരം ചാർജുകളും ഫീസുകളും വിവേചനരഹിതമായിരിക്കുമെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതായിരിക്കും.

c) ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം, അതുവഴി മറ്റ് ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ നൽകുന്ന നിബന്ധനകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പക്കാരന് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയണം. കൂടാതെ, അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടികയും ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കണം.

d) പൂർണ്ണമായി പൂരിപ്പിച്ച ലോൺ അപേക്ഷകൾ ലഭിച്ചതായുള്ള അറിയിപ്പ് കമ്പനി നൽകുന്നതായിരിക്കും. ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും പൂർണ്ണമായി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ യുക്തിസഹമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ കമ്പനിയുടെ തീരുമാനം വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കേണ്ടതുമാണ്.

IV. ലോൺ വിലയിരുത്തൽ, നിബന്ധനകൾ/വ്യവസ്ഥകൾ, കൂടാതെ ലോണുകളും അഡ്വാൻസുകളും സംബന്ധിച്ച പ്രധാന വസ്തുതകൾ സംബന്ധിച്ച പ്രസ്താവന

a) സാധാരണ ഗതിയിൽ, ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ് ചെയ്യുന്നതിനാവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്ന സമയത്ത് തന്നെ കമ്പനി ശേഖരിക്കുന്നതാണ്. ഏതെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമായാൽ, ഉപഭോക്താവിനെ പിന്നീട് വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുന്നതായിരിക്കും എന്ന് അദ്ദേഹത്തെ/ അവരെ ഉടൻ തന്നെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

b) അംഗീകരിച്ച ലോൺ തുകയും ഒപ്പം വാർഷിക പലിശനിരക്കും അതിന്റെ പ്രയോഗ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ അനുമതി പത്രം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് മാർഗങ്ങൾ മുഖേന രേഖാമൂലം അറിയിക്കുകയും, ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പക്കാരൻ അംഗീകരിച്ചതിന്റെ രേഖ കമ്പനിയുടെ റെക്കോർഡിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതായിരിക്കും.

c) വൈകിയുള്ള തിരിച്ചടവിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ പലിശ ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡ് ആയ അക്ഷരങ്ങളിൽ കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

d) ലോണുകൾ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും, അതിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന ഓരോ അനുബന്ധങ്ങളുടെയും ഒരു പകർപ്പും കമ്പനി ഓരോ വായ്പക്കാരനും നൽകും.

e) ഏപ്രിൽ 15, 2024-ന് പുറത്തിറക്കിയതും കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്നതുമായ 'ലോണുകളും അഡ്വാൻസുകളും സംബന്ധിച്ച കീ ഫാക്ട്സ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (KFS)' സംബന്ധിച്ച സർകുലറിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി പാലിക്കണം. (ആ സർകുലറിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന KFS ഫോർമാറ്റ്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ – നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി (സ്കെയിൽ അടിസ്ഥാനമാക്കിയ നിയന്ത്രണം) ഡയറക്ഷൻസ്, 2023 ലെ അനുബന്ധം XXVII-ൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നതാണ്.).

V. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോണുകടെ വിതരണം

a) ലോൺ കരാർ/അനുമതിപത്രത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ പ്രകാരമായിരിക്കും വിതരണം ചെയ്യുക.

b) തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ, പലിശനിരക്ക്, പിഴ ചാർജുകൾ (ഉണ്ടെങ്കിൽ), സേവന ചാർജുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, ബാധകമായ മറ്റു ഫീസുകൾ/ചാർജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടെങ്കിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനി വായ്പക്കാരന് നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്. പലിശനിരക്കുകളിലെയും ചാർജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ ബാധകമാകുകയുള്ളൂവെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥയും ലോൺ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.

c) കരാർ പ്രകാരം ലോൺ അടവ് തിരികെ വിളിക്കൽ / വേഗത്തിലാക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ ആവശ്യപ്പെടൽ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തീരുമാനം ലോൺ കരാറിലെ നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കണം.

d) നൽകേണ്ടതായ എല്ലാ തുകയും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരനെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ അവകാശം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിം സംബന്ധിച്ച ഈടാവകാശത്തിന് വിധേയമായി വായ്പാ കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ, കമ്പനി എല്ലാ ഈടുകളും തിരികെ നൽകുന്നതാണ്. വകയിരുത്താനുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/അടയ്ക്കുന്നതുവരെ ഈടുകൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്ക് അർഹത നൽകുന്ന വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചുമുള്ള പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം വായ്പക്കാരന് നോട്ടീസ് നൽകുന്നതായിരിക്കും.

VI. **വായ്പാദാതാവിന്റെ ന്യായമായ പെരുമാറ്റം - പേഴ്സണൽ ലോണുകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ/ തീർപ്പാക്കുമ്പോൾ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടു നൽകൽ**

a) 2023 ഡിസംബർ 01 അല്ലെങ്കിൽ അതിനുശേഷം ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുനൽകേണ്ട എല്ലാ കേസുകൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്.

b) ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കലിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും വിട്ടുനൽകുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള അവകാശങ്ങൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

c) വായ്പക്കാരന്റെ താൽപര്യം അനുസരിച്ച്, ലോൺ അക്കൗണ്ട് നിലനിൽക്കുന്ന ബാങ്കിംഗ് ഔട്ട്ലെറ്റ്/ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

d) ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകാനുള്ള സമയക്രമവും സ്ഥലവും ബാധകമായ തീയതിയിലോ അതിനുശേഷമോ നൽകുന്ന ലോൺ അനുമതി പത്രത്തിൽ പരാമർശിക്കുന്നതാണ്.

e) ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം –

i. ലോൺ പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടച്ച്/തീർപ്പാക്കിയ ശേഷം യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതിൽ 30 ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ കാലതാമസം ഉണ്ടാകുകയോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രസക്തമായ രജിസ്ട്രിയിൽ 'ചാർജ് സാറ്റിസ്ഫാക്ഷൻ ഫോം' ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിന്റെ കാരണങ്ങൾ കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. കാലതാമസം കമ്പനി കാരണമാണെങ്കിൽ, കമ്പനി വായ്പക്കാരന് കാലതാമസമുണ്ടായ ഓരോ ദിവസത്തിനും ₹5,000 നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.

ii. ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ, ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ, നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ/കേടുപാടുകൾ ഉണ്ടായാൽ, മുകളിൽ ക്ലോസ് (i) ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതു പ്രകാരം നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനു പുറമേ, ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പുകൾ/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കുകയും അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകും, കൂടാതെ കാലതാമസം നേരിട്ട കാലയളവിലെ പിഴ അതിനുശേഷം കണക്കാക്കുന്നതാണ് (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തിന് ശേഷം).

iii. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നൽകുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമപ്രകാരം മറ്റേതെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം നേടാനുള്ള വായ്പക്കാരന്റെ അവകാശത്തെ ബാധിക്കുന്നതല്ല.

VII. **ഡിജിറ്റൽ ലോൺ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ മുഖേനയുള്ള ലോണുകൾ**

PFL ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തനം ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്താലും, റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്വം പൂർണ്ണമായും കമ്പനിക്കുതന്നെയായതിനാൽ, അതുവഴി കമ്പനിയുടെ ബാധ്യതകൾ കുറയുന്നതല്ല. ലോണെടുക്കുന്നവരെ കണ്ടെത്തുന്നതിനും/അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക പിരിവിനുമായി PFL ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളെ ഏജന്റുകളായി ഏർപ്പെടുത്തുന്നിടത്ത്, താഴെപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്:

a) ഏജന്റുമാരായി നിയമിച്ചിട്ടുള്ള ഡിജിറ്റൽ ലോൺ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
b) ഏജന്റുകളായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ, തങ്ങൾ ഏത് കമ്പനിയുടെ പേരിലാണ് ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതെന്ന് മുൻകൂട്ടി വ്യക്തമായി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കണമെന്ന് നിർദ്ദേശിക്കണം.
c) അനുമതിക്ക് തൊട്ടുപിന്നാലെ, എന്നാൽ ലോൺ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പക്കാരന് അനുമതി പത്രം നൽകുന്നതാണ്.
d) ലോൺ അനുവദിക്കുമ്പോൾ / വിതരണം ചെയ്യുമ്പോൾ ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പിനൊപ്പം എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകുന്നതാണ്.
e) കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കണം.
f) പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ബോധവത്കരണം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനായി ആവശ്യമായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം..
g) അനുയോജ്യമായ രീതിയിൽ ഒരു നോഡൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ നിയമിക്കുന്നുവെന്നും, കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തുന്ന LSP-കൾക്ക് ഫിൻടെക്/ഡിജിറ്റൽ ലോണുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വായ്പക്കാർ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ/പ്രശ്നങ്ങൾ എന്നിവ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് കസ്റ്റമർ ഇന്റർഫേസ് ഉണ്ടായിരിക്കുമെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥരെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെയും അതിന്റെ LSP-കളുടെയും DLA-കളുടെയും വെബ്സൈറ്റുകളിലും വായ്പക്കാരന് നൽകുന്ന KFS-ലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കണം. പരാതി നൽകാനുള്ള സൗകര്യം DLA-യിലും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
h) പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം കമ്പനിയുടെ ചുമതലയിൽ തുടരുന്നതായിരിക്കും.

VIII. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന പലിശനിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള നയം

ലോണുകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് അമിതമായ പലിശയും ചാർജുകളും കമ്പനി ഈടാക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, പലിശനിരക്കും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും (പിഴ ചാർജുകൾ ഉൾപ്പെടെ, ഉണ്ടെങ്കിൽ) നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇക്കാര്യത്തിൽ ലോണുകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച സുതാര്യതയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് അല്ലെങ്കിൽ ബോർഡ് അധികാരപ്പെടുത്തിയ ഉചിതമായ അധികൃതർ പലിശനിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് കൂടാതെ മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് മേൽപ്പറഞ്ഞ നയത്തിന്റെ കാലികമായ അവലോകനം നടത്തുന്നതാണ്. വായ്പക്കാരുമായുള്ള ആശയവിനിമയത്തിൽ മതിയായ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി നടപടിക്രമങ്ങളും പ്രവർത്തനങ്ങളും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഒരു ആന്തരിക സംവിധാനവും സ്ഥാപിക്കും.

IX. NBFC-കൾ അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതു സംബന്ധിച്ച നിയന്ത്രണം –

a) ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, ലാഭം, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും, അതുപ്രകാരം ലോണുകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. പലിശനിരക്കും റിസ്ക് തരംതിരിക്കുന്നതിനുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിന്റെ യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരന് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി പത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.
b) പലിശനിരക്കും റിസ്ക് തരംതിരിക്കുന്നതിനുള്ള സമീപനവും കമ്പനികളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ ബന്ധപ്പെട്ട പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതാണ്. വെബ്സൈറ്റിൽ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു വിധത്തിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന

വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കിൽ മാറ്റം ഉണ്ടാകുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതായിരിക്കും.

c) പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കും, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരന് വ്യക്തമായ അവബോധമുണ്ടാകുന്നതാണ്.

X. NBFC-കൾ ധനസഹായം നൽകിയ വാഹനങ്ങൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ–

a) വായ്പക്കാരനുമായുള്ള ഉടമ്പടി/ലോൺ കരാറിൽ കമ്പനിക്ക് നിയമപരമായി നടപ്പാക്കാവുന്ന ഒരു റീ-പൊസെഷൻ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതാണ്. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, ഉടമ്പടി/ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നതിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപെടുന്നതാണ്:

(i) കൈവശാവകാശം ഏറ്റെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് കാലയളവ്;

(ii) നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കിയേക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;

(iii) ഈടിന്റെ കൈവശാവകാശം ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;

(iv) സ്വത്ത് വിൽക്കുന്നതിന് / ലേലം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് ലോൺ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരന് അന്തിമ അവസരം നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു വ്യവസ്ഥ;

(v) വായ്പക്കാരന് വീണ്ടും കൈവശാവകാശം നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; കൂടാതെ

(vi) സ്വത്തിന്റെ വിൽപ്പന/ലേലത്തിനുള്ള നടപടിക്രമം.

b) അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് വായ്പക്കാരന് ലഭ്യമാക്കിയിരിക്കണം. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പിനൊപ്പം ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും കമ്പനി നൽകുന്നതാണ്, അത് അത്തരം ഉടമ്പടികളുടെ / ലോൺ കരാറുകളുടെ ഒരു പ്രധാന ഘടകമായിരിക്കും.

XI. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ –

പിഴ ചാർജുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചട്ടക്കൂട് സംബന്ധിച്ച് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പ്രത്യേക നയം കമ്പനി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്, അതിൽ മറ്റുള്ള കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു.

i. പിഴ ചാർജുകൾ മുതലിലേക്ക് ചേർക്കുന്നതല്ല, അതായത് അത്തരം ചാർജുകളിൽ പലിശ കണക്കാക്കുന്നതല്ല. എന്നിരുന്നാലും, ലോൺ അക്കൗണ്ടിലെ കൂട്ടു പലിശ സംബന്ധിച്ച സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല. പലിശ നിരക്കിൽ അധിക ഘടകങ്ങളൊന്നും ചേർക്കുന്നതല്ല.

ii. പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവ് ന്യായയുക്തമായിരിക്കും കൂടാതെ, ഒരു പ്രത്യേക ലോൺ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ, ലോൺ കരാറിന്റെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കുന്നതിലുള്ള വീഴ്ചക്ക് അനുസൃതവുമായിരിക്കും.

iii. 'വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി' അനുവദിച്ച ലോണുകൾ പിഴ ചാർജുകൾ, ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കുന്നതിൽ ഉണ്ടാകുന്ന സമാനമായ വീഴ്ചകൾക്ക് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കില്ല.

iv. പിഴ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ അളവും കാരണവും ബാധകമാകും പോലെ ലോൺ രേഖകൾ/ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും/ പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. പിഴയും കൂടാതെ മറ്റ് ചാർജുകളും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.

v. ലോണുകളുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തത് സംബന്ധിച്ച ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ അയയ്ക്കുമ്പോൾ പിഴ ചാർജുകളും വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്ന ഏതു സാഹചര്യവും അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കുന്നതാണ്.

XII. തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകൾ (EMI) അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള പേഴ്സണൽ ലോണുകളുടെ (ഹോം ലോണുകൾ ഉൾപ്പെടെ) ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരണം -

ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചട്ടക്കൂട് സംബന്ധിച്ച് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പ്രത്യേക നയം കമ്പനി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്, അതിൽ മറ്റുള്ള കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു:

ലോണിന്റെ കാലയളവിൽ, ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശനിരക്കിലെ മാറ്റത്തെ തുടർന്നുള്ള EMI/കാലാവധി/അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിന്റെയും വർദ്ധനവ് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഉടൻ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശനിരക്കിലെ വർദ്ധന മൂലം പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുമ്പോഴെല്ലാം വായ്പക്കാർക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ഓപ്ഷനുകൾ ഉണ്ടായിരിക്കും:

i. പ്രസ്തുത ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗം ഒരു നിശ്ചിത പലിശ നിരക്കിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യപ്പെടുന്നുവെങ്കിൽ, ലോണിന്റെ ശേഷിക്കുന്ന ഭാഗത്തിന് PFL നിർണ്ണയിക്കുന്ന നിരക്കിൽ ഒരു നിശ്ചിത പലിശ നിരക്കിലേക്ക് മാറുക.
ii. EMI തുക വർദ്ധിപ്പിക്കുക; അല്ലെങ്കിൽ
iii. കാലാവധി നീട്ടൽ (കാലാവധി നീട്ടിയത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷന് കാരണമാകില്ല; ഉൽപ്പന്ന നയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് അനുവദനീയമായ പരമാവധി കാലാവധിക്കപ്പുറം കാലാവധി നീട്ടുന്നതല്ല);
iv. ഓപ്ഷൻ (ii), (iii) എന്നിവയുടെ സംയോജനം; അല്ലെങ്കിൽ
v. ലോണിന്റെ ശേഷിക്കുന്ന കാലയളവിൽ ഏത് സമയത്തും ലോൺ പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ മുൻകൂട്ടി തിരിച്ചടയ്ക്കുക.

'ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്കും തിരിച്ചും മാറുക' എന്ന ഓപ്ഷൻ ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് ബാധകമായ ചാർജുകളും ഈ ഓപ്ഷനുകൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് അനുബന്ധമായ മറ്റ് സേവന/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകളും അനുമതിപത്രത്തിൽ PFL വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

XIII. വായ്പാദാതാക്കൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് – പലിശ ഈടാക്കൽ 2024 ഏപ്രിൽ 29

പലിശ ഈടാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് മേൽപ്പറഞ്ഞ സർക്കുലർ പാലിക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്. നീതിയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും സത്തയ്ക്ക് അനുസൃതമല്ലാത്ത പലിശനിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതായ യാതൊരുവിധ അന്യായമായ നടപടികളിലും PFL ഏർപ്പെടുന്നതല്ല.

XIV. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

i. ഉപഭോക്താക്കളുടെ നിലവിലുള്ളതും പഴയതുമായ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കണക്കാക്കുകയും ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും പ്രകാരം കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

ii. ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ, ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകിയതോ അല്ലാത്തതോ, കമ്പനി അവരുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ/സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ആർക്കും വെളിപ്പെടുത്തുന്നതല്ല, ചുവടെ പറയുന്ന അസാധാരണമായ സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ:

a. നിയമപ്രകാരം വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ.

b. പൊതുജനങ്ങളോടുള്ള കടമ എന്ന നിലയിൽ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ.

c. കമ്പനി താൽപ്പര്യങ്ങൾ കാരണം വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടത് ആവശ്യമാണെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, തട്ടിപ്പ് തടയാൻ). എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ (ഉപഭോക്താവിന്റെ പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ മറ്റാർക്കും മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു കാരണമായി ഇത് ഉപയോഗിക്കാൻ പാടില്ല.

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

e. ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് അവർ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി നേടേണ്ടതാണ്.

iii. അദ്ദേഹത്തെ/അവരെക്കുറിച്ച് കമ്പനിയുടെ പക്കലുള്ള വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിന് നിലവിലെ നിയമ ചട്ടക്കൂടിനു കീഴിൽ അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്കുള്ള അവകാശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

iv. കമ്പനി ഉൾപ്പെടെ ആർക്കും വേണ്ടി മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി ഉപയോഗിക്കുന്നതല്ല, അങ്ങനെ ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താവ് പ്രത്യേക അധികാരം നൽകാത്ത പക്ഷം.

XV. പൊതുവായ കാര്യങ്ങൾ

i. ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്ക് ഒഴികെ, വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടാൻ പാടില്ല (വായ്പക്കാരൻ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ)

ii. ലോൺ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിന് വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ കമ്പനിയുടെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പുകൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അത്, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിച്ചിരിക്കണം. അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

iii. ലോണുകൾ നൽകുമ്പോൾ, തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ തവണ കാലയളവ് മുതലായ തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിക്കുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കാതിരുന്നാൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനു വേണ്ടി രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പ്രക്രിയ പിന്തുടരുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസ് അയച്ചുകൊണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നതിലൂടെയോ ഉപഭോക്താവിനെ ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്നത് കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ എന്തെങ്കിലും ഈടുണ്ടെങ്കിൽ അത് വീണ്ടെടുക്കുന്നത് ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

iv. ലോണുകളുടെ റിക്കവറിയുടെ കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി പീഡനപരമായ പ്രവൃത്തികളെ ആശ്രയിക്കാൻ പാടില്ല, അതായത്, രാത്രികാലങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക മുതലായവ. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനികളുടെ ജീവനക്കാരിൽ നിന്നുള്ള പരുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

v. സഹ-വായ്പക്കാരന്(ർക്ക്) ഒപ്പമോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലുള്ള ടേം ലോണിന് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കുന്നതല്ല.

vi. 2026 ജനുവരി 1 അല്ലെങ്കിൽ അതിനുശേഷം അനുവദിച്ചതോ പുതുക്കിയതോ ആയ എല്ലാ ലോണുകളുടെയും അഡ്വാൻസുകളുടെയും കാര്യത്തിൽ, വ്യക്തിഗത, മൈക്രോ ഒപ്പം ചെറുകിട സംരംഭ (MSE) വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച ഏതൊരുവിധ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ലോണുകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും, സഹ-വായ്പക്കാരന്(ർക്ക്) ഒപ്പമാണോ അല്ലാതെയാണോ അല്ലെങ്കിൽ അനുവദിച്ച ലോണിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കാണോ ബിസിനസ്സ് ഇതര ആവശ്യങ്ങൾക്കാണോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ, കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾകൾ ഈടാക്കുന്നതല്ല. ലോണുകൾ ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂർ അടയ്ക്കുന്നതിന് ഉപയോഗിക്കുന്ന ഫണ്ടുകളുടെ ഉറവിടം പരിഗണിക്കാതെ ഈ വ്യവസ്ഥ ബാധകമായിരിക്കും, കൂടാതെ മിനിമം ലോക്ക്-ഇൻ കാലയളവ് ഇല്ലാതെ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതാണ്.

vii. റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 പ്രകാരം നൽകിയിട്ടുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി പാലിക്കുന്നതാണ്. PFL-ന്റെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെയും നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്. (Grievance Redressal - Piramal Finance)

viii. ശാരീരിക/കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള അപേക്ഷകർക്ക് ലോണുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ കമ്പനി ശാരീരിക വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കുന്നതല്ല. വിവിധ ബിസിനസ്സ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് NBFC-കളുടെ എല്ലാ ശാഖകളും സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകേണ്ടതാണ്.

ix. വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകുന്നതാണ്.

x. PFL-ൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനവും സംതൃപ്തിയും ഞങ്ങൾക്ക് പരമ പ്രധാനമാണ്. PFL ഒരു ചിട്ടയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുകയും വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട് ([Grievance Redressal - Piramal Finance])

XVI. ഒറ്റയ്ക്കോ/ സംയുക്തയോ ആയ വായ്പയെടുക്കുന്നവർ മരണപ്പെട്ടാൽ, സെക്യൂരിറ്റികൾ / സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം

ഒറ്റയ്ക്കോ/സംയുക്ത വായ്പക്കാരൻ ആകസ്മികമായി മരണപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനി യഥാർത്ഥ സ്വത്ത് രേഖകൾ നോമിനികൾക്ക്/നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് തിരികെ നൽകുന്നതായിരിക്കും.

മരണപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കളുടെ യഥാർത്ഥ പ്രമാണങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിന്, നോമിനി/നിയമപരമായ അവകാശികളുടെ ഇനിപ്പറയുന്ന രേഖകൾ കമ്പനി പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കുന്നതായിരിക്കും:

i. ഉപഭോക്താവിന്റെ മരണ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്
ii. നിലവിലുള്ള KYC മാനദണ്ഡങ്ങൾ പ്രകാരം ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുന്ന രേഖ.
iii. നിയമപരമായ അവകാശ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്/പിന്തുടർച്ചാവകാശ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്/ലെറ്റർ ഓഫ് അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ
iv. നോമിനി/നിയമപരമായ അവകാശിയുടെ ഫോട്ടോ ID തെളിവ്
v. നോമിനി/നിയമപരമായ അവകാശിയുടെ ഒപ്പും ഫോട്ടോയുമുള്ള ID തെളിവ്
vi. രേഖകൾ ശേഖരിക്കുന്ന സമയത്ത് നിയമപരമായ എല്ലാ അവകാശികളും ഇല്ലെങ്കിൽ: അവർ ഓരോരുത്തരിൽ നിന്നും കമ്പനി നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ POA നേടേണ്ടതാണ്.

XVII. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പക്കാരോടുള്ള പെരുമാറ്റം സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

ഇതിനു പുറമെ, RBI-യുടെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കായുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2022 RBI/DOR/2021- 22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 തീയതി 14 മാർച്ച് 2022 കൂടാതെ കാലാകാലങ്ങളിൽ അതിന്മേലുള്ള ഭേദഗതികളും പ്രകാരം അനുബന്ധം I-ൽ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്ന മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പക്കാരോടുള്ള പെരുമാറ്റം സംബന്ധിച്ച് നിലവിലുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും കമ്പനി പാലിക്കുന്നതാണ്.

XVIII. കോഡിന്റെ അവലോകനം

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും സംബന്ധിച്ച് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വാർഷിക അവലോകനം നടത്തുന്നതാണ്.

Annexure I

2023 ഒക്ടോബർ 19-ൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("RBI") പുറത്തിറക്കിയ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ – റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി – സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023-ലെ ചാപ്റ്റർ VII "ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC)" അതായത് RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 കൂടാതെ കാലാകാലം അതിന്മേലുള്ള ഭേദഗതികളും പ്രകാരം പിരമൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (മുൻപ് പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ ആൻഡ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്ന പേരിൽ അറിയപ്പെട്ടിരുന്നത്) ("കമ്പനി / PFL") രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ള ഈ കോഡിന് പുറമെ RBI-യുടെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കായുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2022 RBI/DOR/2021- 22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 തീയതി 14 മാർച്ച് 2022 കൂടാതെ കാലാകാലങ്ങളിൽ അതിന്മേലുള്ള ഭേദഗതികളും പ്രകാരം ചുവടെ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്ന പെരുമാറ്റ ചട്ടവും കമ്പനി പാലിക്കുന്നതാണ്.

ലോൺ അപേക്ഷയും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

അന്തിമ ഉപയോഗവും ആപ്ലിക്കേഷൻ/പ്രോസസ്സിംഗ്/വിതരണ രീതിയും (ഫിസിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകൾ വഴി) പരിഗണിക്കാതെ 3,00,000 രൂപ വരെ വാർഷിക കുടുംബ വരുമാനമുള്ള ഒരു കുടുംബത്തിന് കമ്പനി മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോൺ അതായത് ഈടു രഹിത ലോൺ. നൽകുന്നു. കുടുംബം എന്നാൽ ഒരു വ്യക്തിഗത കുടുംബ യൂണിറ്റ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്, അതായത്, ഭർത്താവ്, ഭാര്യ, അവരുടെ അവിവാഹിതരായ കുട്ടികൾ.

കൂടാതെ, അത്തരം മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾ വായ്പക്കാരന്റെ ഏതെങ്കിലും നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടിൽ കമ്പനിക്കുള്ള ഈടാവകാശവുമായി ബന്ധിപ്പിക്കുന്നതല്ല.

സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

കുടുംബ വരുമാനം സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ കമ്പനി നിർബന്ധമായും ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് (CICs) സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, ഇതിനകം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത കുടുംബ വരുമാനവും വിലയിരുത്തിയ കുടുംബ വരുമാനവും തമ്മിലുള്ള വ്യത്യാസത്തിന്റെ കാരണങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നോ/ ആളുകളിൽ നിന്നോ പ്രത്യേകം കണ്ടെത്തേണ്ടതാണ്. വിലയിരുത്തിയ കുടുംബ വരുമാനം CIC-കളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് ഇത് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

CIC-കൾക്ക് സമയബന്ധിതവും കൃത്യവുമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുകയും കടബാധ്യതയ്ക്ക് അനുസൃതമായ തിരിച്ചടവ് പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ അവരുടെ പക്കലുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുകയും ചെയ്യും. കൂടാതെ, വായ്പക്കാരിൽ നിന്നുള്ള പ്രഖ്യാപനം, അവരുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ, പ്രാദേശിക അന്വേഷണങ്ങൾ തുടങ്ങിയ മറ്റ് സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്നും കമ്പനി അത് കണ്ടെത്തുന്നതായിരിക്കും.

പലിശ നിരക്ക്/നയം

മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളുടെ വിലനിർണ്ണയം സംബന്ധിച്ച് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഒരു നയം കമ്പനി നടപ്പിലാക്കണം. ഈ നയം, മറ്റു കാര്യങ്ങളോടൊപ്പം, ഓൾ-ഇൻക്ലൂസീവ് പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ/സമീപനം, ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, റിസ്ക് പ്രീമിയം, മാർജിൻ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്ന പലിശ നിരക്കിന്റെ ഘടകങ്ങളുടെ വ്യക്തമായ വേർതിരിവ്, നിശ്ചിത ലോണെടുക്കുന്നവർ വിഭാഗത്തിനുള്ള ഓരോ ഘടകത്തിന്റെയും സ്പ്രെഡ് പരിധി, കൂടാതെ മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്കും മറ്റ് എല്ലാ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടുന്ന പരമാവധി പരിധി എന്നിവ ഉൾക്കൊള്ളേണ്ടതാണ്. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളിൽ ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റ് ചാർജുകളും/ഫീസുകളും അമിതമല്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോൺ, മറ്റേതെങ്കിലും ഈടധിഷ്ഠിത ലോൺ, മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ഫീസ് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിർണായക വിശദാംശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു ലളിതമായ വസ്തുതാ പത്രത്തിൽ കമ്പനി സാധ്യതയുള്ള വായ്പക്കാരന് വിലനിർണ്ണയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്ക് മുൻകൂർ തിരിച്ചടവിന് പിഴ ഈടാക്കുന്നതല്ല.

മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ, പരമാവധി, ശരാശരി പലിശനിരക്കുകൾ കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും അനുബന്ധ ലോണുകൾക്ക് നൽകുന്ന ഏതെങ്കിലും രേഖകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

പലിശനിരക്കിലോ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടായാൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതാണ്, കൂടാതെ ഈ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ.

നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോണുകളുടെ വിതരണം

മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്കായി കമ്പനി വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ലോൺ കരാർ രൂപകൽപ്പന ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരന് ഒരു ലോൺ കാർഡ് നൽകുന്നതാണ്, അതിൽ ചുവടെ പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കും:

(i) വായ്പക്കാരനെ തിരിച്ചറിയാൻ പര്യാപ്തമായ വിവരങ്ങൾ;
(ii) വായ്പയുടെ വിലനിർണ്ണയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ലളിതമാക്കിയ വിശദാംശങ്ങൾ
(iii) വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും;
(iv) ലഭിച്ച ഗഡുക്കളും അന്തിമ തീർപ്പാക്കലും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളും സംബന്ധിച്ച അറിയിപ്പ്; കൂടാതെ
(v) നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും ഉൾപ്പെടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ

ലോൺ ഇതര ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിതരണം വായ്പക്കാരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയാണ് നടക്കുന്നതെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുകയും അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഫീസ് ഘടന വായ്പാ കാർഡിൽ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

പൊതുവായ കാര്യങ്ങൾ

കമ്പനി ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തനം ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്താലും, അതുവഴി കമ്പനിയുടെ ബാധ്യതകൾ കുറയുന്നതല്ലെന്നും, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനുള്ള പൂർണ്ണ ഉത്തരവാദിത്വം കമ്പനിക്കുതന്നെയായിരിക്കുമെന്നതും ഇതിലൂടെ വ്യക്തമാക്കുന്നു.

ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റവും അവരുടെ റിക്രൂട്ട്മെന്റ്, പരിശീലനം, നിരീക്ഷണം എന്നിവയും സംബന്ധിച്ച ഒരു നയം കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും, റിക്രൂട്ട്മെന്റിനുള്ള ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ യോഗ്യതകളെക്കുറിച്ചും ദൈനംദിന പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്താൻ ആവശ്യമായ പരിശീലന ഉപകരണങ്ങളെക്കുറിച്ചും അത് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകും. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റവും അവരുടെ കോമ്പൻസേഷൻ ഘടനയിൽ ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. കൂടാതെ, സാധ്യതയുള്ള മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പക്കാരുടെ കുടുംബത്തിന്റെ വരുമാനവും നിലവിലുള്ള കടബാധ്യതയും സംബന്ധിച്ച വിലയിരുത്തൽ/അന്വേഷണങ്ങൾ എന്നിവയിൽ ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകും. വായ്പക്കാർക്ക് നൽകുന്ന ഏത് പരിശീലനവും സൗജന്യമായിരിക്കും.

പരാതികളും പരാതി പരിഹാരവും

അത്തരം ലോണുകൾ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും ഉൾപ്പെടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനി മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതാണ്.

തിരിച്ചടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന വായ്പക്കാരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനും അത്തരം വായ്പക്കാരുമായി ഇടപെടുന്നതിനും ലഭ്യമായ വിഭവങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നതിനും വേണ്ടി കമ്പനി ഒരു സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഒരു പ്രത്യേക സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും, ഈ സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പക്കാരന് നൽകുന്നതായിരിക്കും.

കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരുടെ അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെ ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് കമ്പനി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്നും കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽ പെടുത്തുന്ന അത്തരം കാര്യങ്ങൾക്ക് സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരം നൽകുമെന്നും ലോൺ കരാറിൽ/വെബ്സൈറ്റിൽ/ഓഫീസുകളിൽ/ബ്രാഞ്ച് പരിസരങ്ങളിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള ഒരു പ്രഖ്യാപനത്തിലൂടെ കമ്പനി അംഗീകരിക്കുന്നു.

വായ്പകളുടെ റിക്കവറി

തിരിച്ചടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന വായ്പക്കാരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനും അത്തരം വായ്പക്കാരുമായി ഇടപെടുന്നതിനും ലഭ്യമായ വിഭവങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നതിനും വേണ്ടി കമ്പനി ഒരു സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

അത്തരം ലോണുകളുടെ റിക്കവറി വായ്പക്കാരനും കമ്പനിയും പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്ന ഒരു നിയുക്ത/കേന്ദ്രീകൃത നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് നടത്തുന്നതാണ്. രണ്ടോ അതിലധികമോ തുടർച്ചയായ അവസരങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരൻ നിയുക്ത/കേന്ദ്രീകൃത നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ വായ്പക്കാരന്റെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ റിക്കവറി നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ അനുവദിക്കുന്നതാണ്.

റിക്കവറിക്കായി കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ഏജന്റ് ഏതെങ്കിലും കഠിനമായ രീതികൾ അവലംബിക്കുന്നതല്ല, അത്തരം വായ്പക്കാരുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ സാധാരണ കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ നയത്തിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതാണ്. ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്:

i. ഭീഷണിയോ മോശം ഭാഷയോ ഉപയോഗിക്കരുത്.

ii. റിക്കവറി ഏജന്റ് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ ആവർത്തിച്ച് വിളിക്കരുത്. കൂടാതെ, രാവിലെ 9:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 മണിക്ക് ശേഷവും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ വിളിക്കരുത്.

iii. വായ്പക്കാരന്റെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ റിക്കവറി ഏജന്റ് ശല്യപ്പെടുത്താൻ പാടില്ല

iv. വായ്പക്കാരുടെ പേരുകൾ പ്രസിദ്ധീകരിക്കാൻ പാടില്ല.

v. വായ്പക്കാരന് അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന്റെ കുടുംബം/സ്വത്തുക്കൾ/പ്രശസ്തി എന്നിവയ്ക്ക് ദോഷം വരുത്തുന്ന വിധത്തിൽ ഭീഷണിയോ അക്രമമോ സമാനമായ മറ്റ് മാർഗങ്ങളോ ഉപയോഗിക്കുന്നതല്ല

vi. കടബാധ്യതയുടെ വ്യാപ്തി അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് റിക്കവറി ഏജന്റ് വായ്പക്കാരനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കാൻ പാടില്ല.

റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെ നിയമിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഉചിതമായ ജാഗ്രതയോടുകൂടിയ പ്രക്രിയ ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്. തങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തുന്ന നിയുക്ത റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ അവരുടെ ജീവനക്കാരുടെ പശ്ചാത്തല പരിശോധന നടത്തുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.

റിക്കവറി ഏജന്റ് തനിക്ക് ലഭിച്ചിട്ടുള്ള തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം നോട്ടീസിന്റെ പകർപ്പും കമ്പനിയിൽ നിന്നുള്ള അംഗീകാര കത്തും കൈവശം കരുതേണ്ടതാണ്.

കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന എല്ലാ റിക്കവറി ഏജൻസികളുടെ വിശദമായ പട്ടിക കമ്പനിയുടെയും വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കണം. ഈ പട്ടിക കാലാകാലങ്ങളിൽ പുതുക്കുകയും വേണം.