പൂനവല്ല ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി: 05.05.2026

അംഗീകാര തീയതി: 05.05.2026

വേർഷൻ നമ്പർ: 13.0

അംഗീകരിച്ചത്: ഡയറക്ടർ ബോർഡ്

പോളിസി ഉടമ: ബിസിനസ്സ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്, കംപ്ലയൻസ് ഫംഗ്ഷൻ, കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്

എല്ലാ പങ്കാളികൾക്കും, പ്രത്യേകിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്കും/ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കും, പൂനാവല്ല ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡ് പിന്തുടരുന്ന രീതികളെക്കുറിച്ച് ഫലപ്രദമായ ഒരു അവലോകനം നൽകുന്നതിന് ("പി.എഫ്.എൽ/ കമ്പനി") തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും/ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കും പി.എഫ്.എൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച്.

ഉള്ളടക്കം

1. ആമുഖം 3
2. ലക്ഷ്യം 3
3. വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പരിശോധനയും 3
4. വായ്പ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമുള്ള കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും 4
5. വായ്പകൾ അനുവദിക്കലും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങളും 4
6. വായ്പ തിരിച്ചുവിളിക്കൽ 5
7. ഈടുകൾ തിരികെ നൽകൽ 5
8. ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ പ്രവർത്തനം - വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിലൂടെയോ/തീർപ്പാക്കുന്നതിലൂടെയോ ചലിക്കുന്ന/അചല വസ്തുക്കളുടെ രേഖകൾ തിരികെ നൽകൽ 5
9. സമദൃശ മാസാന്ത തവണ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള (ഇ.എം.ഐ) വ്യക്തിഗത വായ്പകളിലെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനർനിർണ്ണയിക്കൽ 6
10. പൊതുവായ വ്യവസ്ഥകൾ 6
11. ഈട് നൽകിയ വസ്തുക്കൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ 7
12. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ചുമതലകൾ 8
13. പരാതി പരിഹാരവും കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജ്മെന്റും 8
14. റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 9
15. കമ്പനി ധനസഹായം നൽകിയ വാഹനങ്ങൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ 11
16. ശാരീരിക / കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ളവർക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ 11
17. പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനും 11
19. വിവിധവിഷയങ്ങൾ 12
20. അവലോകനം 12
21. ചേഞ്ച് കൺട്രോൾ .... **Error! Bookmark not defined.**

1. ആമുഖം

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (ഇനിമുതൽ 'കോഡ്' എന്ന് പരാമർശിക്കപ്പെടുന്നു) കമ്പനി അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച്, പൂനാവല്ല ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനിമുതൽ 'കമ്പനി/പി.എഫ്.എൽ' എന്ന് പരാമർശിക്കപ്പെടുന്നു) പിന്തുടരുന്ന രീതികളെക്കുറിച്ച് എല്ലാ പങ്കാളികൾക്കും, പ്രത്യേകിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഫലപ്രദമായ ഒരു അവലോകനം നൽകാൻ ഉദ്ദേശിച്ചുള്ളതാണ്.

2. ലക്ഷ്യം

ഈ കോഡ് വികസിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായമായതും വിശ്വസനീയവുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്;
- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള കമ്പനിയുടെ ഇടപാടുകളിൽ സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന്;
- വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച കാര്യങ്ങളിൽ നിയമപരമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന്;
- കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ന്യായമായും എന്താണ് പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്നത് എന്നതിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൂടുതൽ വ്യക്തത നൽകുന്നതിന്;
- മത്സരങ്ങളിലൂടെ വിപണിശക്തികളെ നേരിടുന്നതിനും ഉയർന്ന പ്രവർത്തന മാനദണ്ഡങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നതിന് ശ്രമിക്കുന്നതിനും;
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിന്.

3. വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പരിശോധനയും

i. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിലും വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഞങ്ങളുടെ വിലപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റ് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും അടങ്ങിയിരിക്കും. അപേക്ഷാ ഫോമിനോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട മാനദണ്ഡ രേഖകളുടെ വിശദാംശങ്ങളും ഈ ഫോമുകളിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ക്രെഡിറ്റ് അണ്ടർറൈറ്റിംഗ് ആവശ്യകതകളെ ആശ്രയിച്ച്, കമ്പനിക്ക് അനുയോജ്യമെന്ന് തോന്നുന്ന മറ്റ് രേഖകൾ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ആവശ്യപ്പെടാം.

ii. കമ്പനി വിവിധ വായ്പാ രേഖകളിലെ വിവരങ്ങൾ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ വിശദീകരിച്ചു നൽകുകയും, വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താവിന് വ്യക്തമായി മനസ്സിലായിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുകയും ചെയ്യുന്നു.

iii. മറ്റ് എൻ.ബി.എഫ്.സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ രീതിയിൽ താരതമ്യം ചെയ്യാനും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വിവരമറിഞ്ഞുള്ള ഉചിതമായ തീരുമാനമെടുക്കാനും സാധിക്കുന്ന തരത്തിൽ, അവരുടെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

iv. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും ലഭിച്ചതിനായി കമ്പനി രസീത് നൽകുന്നതാണ്. സമർപ്പിച്ച എല്ലാ രേഖകളും നൽകിയ വിവരങ്ങളും കമ്പനി പരിഗണിക്കുകയും, ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് അർഹത പരിശോധിച്ച്, കമ്പനിയുടെ പൂർണ്ണ വിവേചനാധികാരത്തിൽ പ്രൊപ്പോസൽ വിലയിരുത്തുകയും ചെയ്യും. ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും സഹിതം എല്ലാ വിധത്തിലും പൂർണ്ണമായ വായ്പാ അപേക്ഷകളിൽ എത്ര സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തീരുമാനമെടുക്കും എന്നത് വായ്പാ അപേക്ഷകളുടെ രസീതിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കും. തന്റെ വായ്പാ അപേക്ഷയുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതി വിവരങ്ങൾ അറിയുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിന് കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീമുമായി ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

v. പൂർത്തിയാക്കിയ വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ, ബാധകമായ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസിംഗ് ഫീസ് (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), അപേക്ഷ പരിശോധിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ രേഖകൾ തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

4. വായ്പ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമുള്ള കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും

i. സാങ്ഷൻ ലെറ്റർ വഴിയോ മറ്റോ, പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന മറ്റ് ഭാഷയിലോ താഴെ പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ കമ്പനി എഴുതി തയ്യാറാക്കി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്:

- ഈടി നൽകുന്ന ആസ്തികളുടെ/സ്വത്തുക്കളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ (ഏതെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ);
- അനുവദിച്ച വായ്പാ തുക;
- ഈടാക്കുന്ന വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്;
- പിഴ നിരക്കുകൾ;
- ചെക്ക് മടങ്ങുന്നതിനുള്ള പിഴ;
- വായ്പയുടെ കാലാവധി;
- തവണ തുകയും തിരിച്ചടവ് ആവൃത്തിയും;
- ഇ.എം.ഐ ആരംഭിക്കുന്ന തീയതി;
- മുൻകൂട്ടി വായ്പ അടച്ചുതീർക്കുന്നതിനുള്ള പിഴ (ഏതെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ);
- അല്ലെങ്കിൽ വായ്പാ സൗകര്യത്തിന് ബാധകമായ മറ്റ് ചെലവുകളും ചാർജുകളും.

ii. സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന മേൽപ്പറഞ്ഞ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും ഉപഭോക്താവിൽ (ഉപഭോക്താക്കളിൽ) നിന്നുള്ള അംഗീകാരം കമ്പനി വാങ്ങുകയും അത് റെക്കോർഡിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.

iii. വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും അതിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള ഓരോ അനുബന്ധങ്ങളുടെയും പകർപ്പും കമ്പനി എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകുന്നതാണ്.

iv. വൈകി തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ നിരക്കുകൾ വായ്പാ കരാറിൽ കമ്പനി ബോൾഡ് ചെയ്ത് രേഖപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനീസ് - റെസ്പോൺസിബിൾ ബിസിനസ് കണ്ടക്റ്റ്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025 നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് 'വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമുള്ള കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്'(കെഎഫ്എസ്) എന്നതിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി പാലിക്കും.

<u>വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ നിരക്കുകൾ:</u>

വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് പിഴ ഈടാക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത് 'പിഴ നിരക്കുകൾ' ആയി കണക്കാക്കും; അല്ലാതെ വായ്പകൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിനോടൊപ്പം കൂട്ടിച്ചേർക്കുന്ന 'പിഴ പലിശ' ആയി ഈടാക്കില്ല. പിഴ നിരക്കുകൾ മൂലധനവൽക്കരിക്കുകയില്ല (ക്യാപിറ്റലൈസ് ചെയ്യുകയില്ല); അതായത് ഇത്തരം നിരക്കുകളിൽ ഇനിമേൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പാ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുപലിശയാക്കുന്നതിനുള്ള (കോമ്പൗണ്ടിംഗ്) സാധാരണ നടപടികളെ ഇത് ബാധിക്കുകയില്ല. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനീസ് - റെസ്പോൺസിബിൾ ബിസിനസ് കണ്ടക്റ്റ്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025-ൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള മറ്റ് നിയന്ത്രണ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്. .

5. വായ്പകൾ അനുവദിക്കലും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങളും

സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളിലും, പലിശ നിരക്കുകളിലും, ഈടുകളിലും, ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള ബന്ധത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റ് പ്രധാന കാര്യങ്ങളിലുമുണ്ടാകുന്ന ഏത് മാറ്റവും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അവരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. പലിശ നിരക്കുകളിലും നിരക്കുകളിലും വരുത്തുന്ന ഏത് മാറ്റവും മുൻകാല പ്രാബല്യത്തോടെയല്ലാതെ,

ഇനിമുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന രീതിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കുകയുള്ളൂ. ഇത് സംബന്ധിച്ച് അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

6. വായ്പ തിരിച്ചുവിളിക്കൽ

വായ്പകൾ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നത്, തിരിച്ചടവ് വേഗത്തിലാക്കുന്നത്, അധിക ഈടുകൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ വായ്പാ കരാർ അനുസരിച്ചുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യങ്ങൾ നിർവ്വഹിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച ഏത് തീരുമാനവും, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുമായുള്ള ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകൾക്കും അതിൽ വരുത്തിയിട്ടുള്ള ഭേദഗതികൾക്കും അനുസൃതമായി മാത്രമേ കൈക്കൊള്ളുകയുള്ളൂ.

7. ഈടുകൾ തിരികെ നൽകൽ

i. ബാക്കിയുള്ള എല്ലാ കുടിശ്ശിക തുകയും അടച്ചുതീർക്കുകയോ വായ്പത്തുക പൂർണ്ണമായി ലഭിക്കുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ കമ്പനിക്ക് വായ്പക്കാർക്കെതിരെ ഉണ്ടാകാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ന്യായമായ അവകാശങ്ങൾക്കോ ലീനിനോ വിധേയമായി കമ്പനി എല്ലാ ഈടുകളും തിരികെ നൽകുന്നതാണ്. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന അവകാശവാദങ്ങളെക്കുറിച്ചും, ബാക്കിയുള്ള അവകാശവാദം/പൂർണ്ണ കുടിശ്ശിക തുക വായ്പക്കാരൻ തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/അടയ്ക്കുന്നതുവരെ ഈടുകൾ കൈവശം വയ്ക്കാനും/വീണ്ടും കൈവശപ്പെടുത്താനും കമ്പനിക്ക് അവകാശമുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചുമുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ നോട്ടീസ് വായ്പക്കാരന് നൽകുന്നതാണ്.

ii. മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദങ്ങൾക്കായി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കെതിരെയുള്ള ന്യായമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിനോ ലീനിനോ വിധേയമായി, താഴെ പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒരു സംഭവം ഉണ്ടാകുന്ന പക്ഷം, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ നൽകിയിട്ടുള്ള ഏത് ഈടിന്റെമേലുമുള്ള ചുമതലയും ഒഴിവാക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും:

- വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ ബാക്കിയുള്ള എല്ലാ കുടിശ്ശിക തുകയും അടച്ചുതീർക്കൽ;
- അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റവും അതിനെത്തുടർന്ന് ബാക്കിയുള്ള എല്ലാ കുടിശ്ശിക തുകയും തീർപ്പാക്കലും;
- വായ്പാ അക്കൗണ്ട് തീർപ്പാക്കിയതിനെ തുടർന്ന് യഥാസമയം വായ്പാ അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കൽ; കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ
- മറ്റെന്തെങ്കിലും അവകാശമോ ലീനോ നിലനിൽക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, വായ്പക്കാരന് അതിനെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്.

8. ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ പ്രവർത്തനം - വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിലൂടെയോ/തീർപ്പാക്കുന്നതിലൂടെയോ ചലിക്കുന്ന/അചല വസ്തുക്കളുടെ രേഖകൾ തിരികെ നൽകൽ

ചലിക്കുന്ന/അചല വസ്തുക്കളുടെ രേഖകൾ തിരികെ നൽകൽ:

വായ്പാ അക്കൗണ്ട് പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുകയും/തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്ത ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ അസ്സൽ ചലിക്കുന്ന/അചല സ്വത്ത് രേഖകളും തിരികെ നൽകുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച് അസ്സൽ ചലിക്കുന്ന/അചല സ്വത്ത് രേഖകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം വായ്പക്കാരന് നൽകുന്നതാണ്. അസ്സൽ ചലിക്കുന്ന/അചല സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള സമയപരിധിയും സ്ഥലവും വായ്പക്കാരന് നൽകുന്ന വായ്പാ സാങ്ഷൻ ലെറ്ററുകളിൽ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.
ഏക വായ്പക്കാരന്റെയോ സംയുക്ത വായ്പക്കാരുടെയോ മരണമുണ്ടാകുന്ന അടിയന്തര സാഹചര്യം നേരിടുന്നതിന്, അസ്സൽ ചലിക്കുന്ന/അചല സ്വത്ത് രേഖകൾ നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് തിരികെ നൽകുന്നതിനായി കമ്പനിക്ക് വ്യക്തമായ നടപടിക്രമമുണ്ട്, അത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ എന്ന ലിങ്കിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.

വായ്പ പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ/തീർപ്പാക്കുകയോ ചെയ്ത് 30 ദിവസത്തിന് ശേഷവും അസ്സൽ ചലിക്കുന്ന/അചല സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടാകുകയോ ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സാറ്റിസ്ഫാക്ഷൻ ഫോം സമർപ്പിക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. കാലതാമസം കമ്പനിയുടെ വീഴ്ച മൂലമാണെങ്കിൽ, വൈകുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും ₹5,000 നിരക്കിൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനീസ് - റെസ്പോൺസിബിൾ ബിസിനസ് കണ്ടക്റ്റ്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025-ൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള മറ്റ് എല്ലാ മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

9. സമദൃശ മാസാന്ത തവണ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള (ഇ.എം.ഐ) വ്യക്തിഗത വായ്പകളിലെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനർനിർണ്ണയിക്കൽ

സാങ്ഷൻ ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലുണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങൾ വായ്പയെ എങ്ങനെ ബാധിക്കുമെന്നും ഇ.എം.ഐ, കാലാവധി അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടിലും മാറ്റ വരുത്താൻ സാധ്യതയുണ്ടെന്നും കമ്പനി വായ്പക്കാരെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും. തുടർന്ന്, മേൽപ്പറഞ്ഞ കാരണം കൊണ്ട് ഇ.എം.ഐ/കാലാവധി അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടിലുമുണ്ടാകുന്ന ഏത് വർദ്ധനവും ഉചിതമായ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ഉടനടി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനീസ് - റെസ്പോൺസിബിൾ ബിസിനസ് കണ്ടക്റ്റ്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025-ൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള മറ്റെല്ലാ ഓപ്ഷനുകളും വായ്പക്കാരന് നൽകുന്നതാണ്.

10. പൊതുവായ വ്യവസ്ഥകൾ

ഇടപെടാതിരിക്കൽ:

i. വായ്പാ കരാറിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ, കമ്പനിയോ കമ്പനിയിലെ ഏതെങ്കിലും ജീവനക്കാരോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടാൻ പാടുള്ളതല്ല.
ii. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മുൻപ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങളോ കണ്ടെത്തലുകളോ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ, മേൽപ്പറഞ്ഞ നിയന്ത്രണം ബാധകമായിരിക്കില്ല.

അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം:

വായ്പാ അക്കൗണ്ട് കൈമാറുന്നതിനായി വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് എപ്പോഴെങ്കിലും അപേക്ഷ ലഭിച്ചാൽ, അപേക്ഷ ലഭിച്ച് 21 (ഇരുപത്തൊന്ന്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി അതിന് മറുപടി നൽകുന്നതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.

തിരിച്ചുപിടിക്കൽ നടപടിക്രമം:

എന്തെങ്കിലും തിരിച്ചുപിടിക്കൽ നടപടികൾ ആരംഭിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പാ കരാറിന് കീഴിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള അവകാശങ്ങൾക്കും നിയമപരമായി അംഗീകരിക്കപ്പെട്ട മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി മാത്രമായിരിക്കും അത് നടപ്പിലാക്കുന്നത്. വായ്പക്കാരോട് അനുയോജ്യമായ രീതിയിൽ പെരുമാറുന്നതിന് കമ്പനി തങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർക്ക് ആവശ്യമായ പരിശീലനം ഉറപ്പാക്കും. കടം തിരിച്ചുപിടിക്കാനുള്ള ശ്രമങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരെയോ അവരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളെയോ റെഫറിമാരെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ പരസ്യമായി അപമാനിക്കുകയോ അവരുടെ സ്വകാര്യതയിലേക്ക് കടന്നുകയറുകയോ ചെയ്യുക, മൊബൈലിലോ സോഷ്യൽ മീഡിയയിലോ അനാവശ്യ സന്ദേശങ്ങൾ അയക്കുക, ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതും അജ്ഞാതവുമായ ഫോൺ കോളുകൾ ചെയ്യുക, തുടർച്ചയായി ഫോൺ ചെയ്യുക, കുടിശ്ശികയുള്ള വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനായി രാവിലെ 8:00 മണിക്ക് മുമ്പോ വൈകുന്നേരം 7:00 മണിക്ക് ശേഷമോ വായ്പക്കാരനെ ഫോൺ ചെയ്യുക, വായ്പത്തുക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനായി തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതും വ്യാജവുമായ കാര്യങ്ങൾ പറയുക തുടങ്ങി വാക്കാലുള്ളതോ ശാരീരികമായതോ ആയ ഒരു തരത്തിലുള്ള ഭീഷണിയോ ഉപദ്രവമോ റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ നടത്തുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

കമ്പനി താഴെ പറയുന്നവ പാലിക്കേണ്ടതാണ്:
(1) ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റിന്റെ ടെലികോം വകുപ്പിൽ നിന്നുള്ള വാലിഡായ രജിസ്ട്രേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഇല്ലാത്ത ടെലിമാർക്കറ്റർമാരെ (ഡി.എസ്.എകൾ / ഡി.എം.എകൾ) ടെലിമാർക്കറ്റർമാരായി നിയോഗിക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല; കമ്പനിയുടെ പ്രൊമോഷണൽ / ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായി ടെലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ (ട്രായ്) സമയംതോറും പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ടെലിമാർക്കറ്റർമാരെ മാത്രമേ എൻ.ബി.എഫ്.സികൾ ഉപയോഗിക്കാൻ പാടുള്ളൂ.
(2) ടെലിമാർക്കറ്റിംഗ് കോളുകൾ ചെയ്യുന്നതിനായി അവർ ഉപയോഗിക്കുന്ന രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ടെലിഫോൺ നമ്പറുകൾക്കൊപ്പം, തങ്ങൾ നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള ടെലിമാർക്കറ്റർമാരുടെ (ഡി.എസ്.എകൾ / ഡി.എം.എകൾ) പട്ടിക ട്രായ്-ക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്; കൂടാതെ
(3) നിലവിൽ തങ്ങൾ നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഏജന്റുമാരും ടെലിമാർക്കറ്റർമാരായി ടെലികോം വകുപ്പിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതുമാണ്.

ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണുകളിലെ ഫോർക്ലോഷർ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ:
ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നടപടിയായും വായ്പ മുൻകൂട്ടി അടച്ചുതീർക്കുന്നതിൽ ഏകീകൃതത്വം കൊണ്ടുവരുന്നതിനുമായി, വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഇതര ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഏതൊരു ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണിനും കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകളോ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളോ ഈടാക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല; അല്ലെങ്കിൽ, 2006-ലെ മൈക്രോ, സ്മോൾ ആൻഡ് മീഡിയം എന്റർപ്രൈസസ് ഡെവലപ്മെന്റ് (എം.എസ്.എം.ഇ.ഡി) ആക്റ്റിൽ നിർവ്വചിച്ചിട്ടുള്ള വ്യക്തികൾക്കും മൈക്രോ, സ്മോൾ എന്റർപ്രൈസസുകൾക്കും (എം.എസ്.ഇ-കൾ) അനുവദിച്ച തുക ₹50 ലക്ഷം വരെയുള്ളതുമായ (സഹ-വായ്പക്കാരോടുകൂടിയോ അല്ലാതെയോ) ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾക്ക്, 2026 ജനുവരി 01-നോ അതിനുശേഷമോ അനുവദിച്ചതോ പുതുക്കിയതോ ആയ എല്ലാ വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും (ടേം ലോണുകളും ഡിമാൻഡ് ലോണുകളും) ബാധകമായ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനീസ് - റെസ്പോൺസിബിൾ ബിസിനസ് കണ്ടക്റ്റ്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025 പ്രകാരം ഇത്തരം ചാർജുകൾ ഈടാക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല.

11. ഈട് നൽകിയ വസ്തുക്കൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ

iii. വായ്പാ രേഖകളിലെ നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച്, കുടിശ്ശിക തീർപ്പാക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ വസ്തുവിന്റെ അവകാശം കൈമാറുന്നതിനോ വായ്പക്കാരന് 7 (ഏഴ്) ദിവസത്തെ നോട്ടീസ് നൽകി വസ്തുക്കൾ കസ്റ്റഡിയിലെടുക്കാൻ കമ്പനിക്ക് അവകാശമുണ്ട്. വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകൾക്ക് വിധേയമായി, താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഇത്തരം നോട്ടീസ് നൽകേണ്ടതില്ല:
a. നോട്ടീസ് ഒഴിവാക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരൻ സമ്മതിക്കുമ്പോൾ;
b. വസ്തുക്കളുടെ അവകാശം സ്വമേധയാ വിട്ടുനൽകാൻ വായ്പക്കാരൻ താല്പര്യം പ്രകടിപ്പിക്കുമ്പോൾ.
c. വായ്പക്കാരന്റെയോ ഗ്യാരന്ററുടെയോ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള എന്തെങ്കിലും തട്ടിപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ ശക്തമായ എതിർപ്പ് കാരണം ഇത്തരം നോട്ടീസ് നൽകുന്നത് വസ്തുക്കൾ കസ്റ്റഡിയിലെടുക്കുന്നതിനെ ബാധിച്ചേക്കാമെന്ന് കമ്പനിക്കോ അതിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കോ/ഏജന്റുമാർക്കോ ന്യായമായ ആശങ്കയുണ്ടാകുമ്പോൾ.
d. ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ വായ്പക്കാരൻ വസ്തു ഉപേക്ഷിച്ച നിലയിൽ കാണപ്പെടുമ്പോൾ.
e. വായ്പക്കാരൻ ഇല്ലാതാകുമ്പോൾ.
f. കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നത് തടയുന്നതിനായി വായ്പക്കാരൻ ഒളിവിൽ പോകുമ്പോൾ.
g. കമ്പനിക്ക് സമാധാനപരമായി വസ്തുക്കൾ കസ്റ്റഡിയിലെടുക്കാൻ സൗകര്യമൊരുക്കുന്ന സമാനമായ മറ്റ് കാരണങ്ങളാൽ; കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ
h. കമ്പനിയും വായ്പക്കാരനും തമ്മിൽ ഒപ്പുവെച്ച വായ്പാ കരാറിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള മറ്റ് വ്യവസ്ഥകളിൽ.
iv. വസ്തുക്കൾ കസ്റ്റഡിയിലെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്:
a. മേൽപ്പറഞ്ഞ നോട്ടീസിലെ ആവശ്യം പാലിക്കുന്നതിൽ വായ്പക്കാരൻ പരാജയപ്പെടുമ്പോൾ, ഒരു കമ്മീഷണർ അല്ലെങ്കിൽ റിസീവർ മുഖേന അനുയോജ്യമായ രീതിയിൽ വസ്തുക്കൾ കസ്റ്റഡിയിലെടുക്കാൻ അനുവദിക്കുന്ന ഉത്തരവിനായി കമ്പനിക്ക് ബന്ധപ്പെട്ട ഫോറത്തെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

b. കമ്പനിക്ക് സൗകര്യപ്രദമായ സ്ഥലത്ത് വസ്തുക്കൾ വിട്ടുനൽകാൻ വായ്പക്കാരനോട് നേരിട്ട് ആവശ്യപ്പെടുക; കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ
c. വായ്പക്കാരൻ വസ്തുക്കൾ ഉപയോഗിക്കുന്നത് തടയുന്നതിനായി അധികാരികൾ മുഖേന കസ്റ്റഡിയിൽ നൽകാൻ വായ്പക്കാരനെ നിർബന്ധിതനാക്കുക.
d. വായ്പക്കാരൻ കമ്പനി ചുമതലപ്പെടുത്തിയ ഏജൻസിക്ക് വസ്തുക്കൾ കൈമാറുകയും ഏജൻസി കൃത്യമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട് സമാധാനപരമായി വസ്തുക്കൾ കസ്റ്റഡിയിലെടുക്കുകയും ചെയ്യുക.

v. മേൽപ്പറഞ്ഞ രണ്ട് വ്യവസ്ഥകൾ (മൂന്നും നാലും) വായ്പക്കാരൻ സ്വമേധയാ വസ്തുക്കൾ വിട്ടുനൽകുന്ന കേസുകൾക്ക് ബാധകമല്ല.
vi. സ്വത്ത് വിൽക്കുന്നതിനോ/ലേലം ചെയ്യുന്നതിനോ മുൻപ് കുടിശ്ശിക തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി വായ്പക്കാരന് അവസാന അവസരം നൽകുന്നത് സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥ:

- ഈ വകുപ്പ് പ്രകാരമുള്ള കൈമാറ്റം ഒഴിവാക്കുന്നതിനുള്ള അവസാന അവസരമെന്ന നിലയിൽ, കമ്പനിക്ക് സൗകര്യപ്രദമായ ഏതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെ നൽകുന്ന നോട്ടീസ് ലഭിച്ച് 7 (ഏഴ്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കുടിശ്ശിക തീർപ്പാക്കാൻ വായ്പക്കാരനും ഗ്യാരന്ററും പരാജയപ്പെടുമ്പോൾ, മേൽപ്പറഞ്ഞ ഏതെങ്കിലും രീതിയിലോ അല്ലാതെയോ വായ്പാ തിരിച്ചടവ് മുടങ്ങിയതിനെ തുടർന്ന് കസ്റ്റഡിയിലെടുത്ത വസ്തു കമ്പനിക്ക് സൗകര്യപ്രദമായ രീതിയിൽ വിൽപന, വാടകയ്ക്ക് നൽകൽ, സ്വന്തം ആവശ്യത്തിന് മാറ്റൽ തുടങ്ങിയ ഏതെങ്കിലും രൂപത്തിൽ കൈമാറ്റം ചെയ്യാനും, അതിൽ ലഭിക്കുന്ന തുക വായ്പക്കാരനിൽ നിന്നുള്ള കുടിശ്ശികയിലേക്ക് വകയിരുത്താനും കമ്പനിക്ക് അവകാശമുണ്ട്. ഈ കൈമാറ്റ അവകാശം, അനുയോജ്യമായ കേസുകളിൽ വസ്തുക്കളുടെ കസ്റ്റഡി തിരികെ നൽകാനുള്ള കമ്പനിയുടെ പൂർണ്ണ വിവേചനാധികാരത്തെ ഇല്ലാതാക്കുന്നില്ല.

vii. ഇത്തരം വിൽപനയിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന തുക മുഴുവൻ കുടിശ്ശികയും തീർപ്പാക്കാൻ പര്യാപ്തമല്ലെങ്കിൽ, കമ്പനിക്ക് വായ്പക്കാരനും/അല്ലെങ്കിൽ ഗ്യാരന്റർക്കുമെതിരെ തുടർനടപടികളുമായി മുന്നോട്ട് പോകാം; വിൽപനത്തുക കുടിശ്ശികയേക്കാൾ കൂടുതലാണെങ്കിൽ, ബാക്കി തുക വായ്പക്കാരൻ ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ നൽകുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ഈ അവകാശം നിലനിൽക്കുന്നത് കൊണ്ട്, ഈടുകളിന്മേൽ/വസ്തുവിൻമേലുള്ള നടപടികൾ ഒഴിവാക്കി വായ്പക്കാരനും/അല്ലെങ്കിൽ ഗ്യാരന്റർക്കുമെതിരെ നേരിട്ട് നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് യാതൊരു തടസ്സവുമില്ല.
viii. വസ്തു നിലനിൽക്കുന്ന സ്ഥലം കണ്ടെത്തൽ, കസ്റ്റഡിയിലെടുക്കൽ, ഗാരേജിൽ സൂക്ഷിക്കൽ, ഇൻഷുറൻസ് ചെയ്യൽ, കൊണ്ടുപോകൽ, വിൽപന നടത്തൽ എന്നിവയ്ക്കായും വായ്പാ കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് നിയമപരമായ നടപടികൾക്കായും കമ്പനിയോ കമ്പനിക്ക് വേണ്ടിയോ ചെലവഴിച്ച എല്ലാത്തരം ചെലവുകളും പൂർണ്ണമായ നഷ്ടപരിഹാര അടിസ്ഥാനത്തിൽ വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് അവകാശമുണ്ട്.

12. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ചുമതലകൾ

കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡോ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ സമിതിയോ കമ്പനിക്കുള്ളിൽ അനുയോജ്യമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപീകരിക്കേണ്ടതാണ്. കമ്പനി ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും കുറഞ്ഞത് തൊട്ടടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഇത്തരം ഒരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. ഡയറക്ടർ ബോർഡ് നേരിട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും സമിതി വഴിയോ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പാലനവും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും സമയാസമയങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യേണ്ടതാണ്. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് അനുയോജ്യമായ സമയ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

13. പരാതി പരിഹാരവും കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജ്മെന്റും

കസ്റ്റമർ സർവീസ് എന്നത് കമ്പനിയുടെ പ്രധാന ശ്രദ്ധാകേന്ദ്രമാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുമ്പോൾ സമഗ്രത, മികച്ച ഭരണം, പ്രൊഫഷണലിസം, സുതാര്യത, ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി എന്നിവയിൽ കമ്പനി വിശ്വസിക്കുന്നു.

വായ്പക്കാരന് (വായ്പക്കാർക്ക്) താഴെ പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ തന്റെ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.

- ബ്രാഞ്ച് — ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പി.എഫ്.എല്ലിന്റെ നിലവിലുള്ള ഏതൊരു ബ്രാഞ്ചിലേക്കും, കമ്പനി സമയംതോറും തുറക്കുന്ന അഡീഷണൽ ബ്രാഞ്ചുകളിലേക്കും നേരിട്ട് ചെല്ലാവുന്നതാണ്:
  - ✓ **തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ — രാവിലെ 10:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:00 വരെ**
  - ✓ **പ്രവൃത്തി ശനയാഴ്ചകളിൽ — രാവിലെ 10:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:00 വരെ**
- വെബ്സൈറ്റ് — https://poonawallafincorp.com/contact-us.php — വെബ്സൈറ്റിലെ ഫോം ഉപയോഗിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.
- ഇമെയിൽ — **ഉപഭോക്താവിന്** customercare@poonawallafincorp.com, grievance@poonawallafincorp.com, pno@poonawallafincorp.com **എന്നീ വിലാസങ്ങളിലേക്ക് ഇമെയിൽ അയക്കാവുന്നതാണ്.**
- ഫോൺ കോൾ — ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് **1800-266-3201** എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ പി.എഫ്.എല്ലിനെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.
- കത്ത്/തപാൽ — ഉപഭോക്താവിന് താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് കത്ത് അയക്കാവുന്നതാണ്:
  പൂനാവാല ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡ്
  201, 202, രണ്ടാം നില, എ.പി.81, കോറെഗാവ് പാർക്ക് അനക്സ്, മുന്ധ്വ, പൂനെ - 411 036

ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഏതൊരു പരാതിയും പരിഹരിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച എസ്.എൽ.എ (സർവീസ് ലെവൽ എഗ്രിമെന്റ്) / ടി.എ.ടി (ടേൺഎറൗണ്ട് ടൈം) കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജ്മെന്റ് (സി.ആർ.എം) മാനുവലിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനും എന്തെങ്കിലും പോരായ്മകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും കമ്പനിക്ക് ശക്തമായ ഒരു സംവിധാനമുണ്ട്. ചുമതലപ്പെടുത്തിയ എക്സിക്യൂട്ടീവ് പരാതി തീർപ്പാക്കാത്ത പക്ഷം, ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി, വായ്പക്കാരെ അറിയിച്ചിട്ടുള്ള എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് ഉപയോഗിച്ച് ഇത്തരം പരാതികൾ ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് എത്തിക്കുന്നതാണ്. കമ്പനി തങ്ങളുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും/ബിസിനസ്സ് നടത്തുന്ന സ്ഥലങ്ങളിലും വെബ്സൈറ്റിലും താഴെ പറയുന്നവ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്:

a. കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാവുന്ന ഗ്രീവൻസ് റെഡ്രസൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസവും).
b. പരാതി പരിഹാരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എസ്കലേഷൻ ലെവലിനെയും പ്രധാന വ്യക്തികളുടെയും വിവരങ്ങൾക്ക് (നോഡൽ ഓഫീസർ/ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ) ദയവായി പരാതി പരിഹാര നയം (Grievance redressal policy) പരിശോധിക്കുക.
c. പരാതി/തർക്കം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ് ഏത് പരിധിയിലാണോ വരുന്നത്, ആ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ഡി.എൻ.ബി.എസ് റീജിയണൽ ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജിന് ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്.

ക്രെഡിറ്റ് വിവര തർക്കങ്ങൾ ആർ.ബി.ഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്. ഈ സമയപരിധിക്ക് അപ്പുറമുള്ള കാലതാമസത്തിന് ദിവസേന ₹100 നിരക്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ബാധ്യസ്ഥരാണ്. തർക്ക പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്, കൂടാതെ കൂടുതൽ നടപടികൾക്കായി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനീസ് – ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ടിംഗ്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2025 പ്രകാരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സി.ഐ.സികളെ അല്ലെങ്കിൽ ആർ.ബി.ഐ പരാതി പരിഹാര ഫോറങ്ങളെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

14. റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

i. നോഡൽ ഓഫീസറുടെ/ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ നിയമനം ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം പ്രകാരം, കമ്പനിക്കെതിരെ നൽകുന്ന പരാതികളിൽ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും ഓംബുഡ്സ്മാന് വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമായി കമ്പനി നോഡൽ ഓഫീസർമാരെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ പദ്ധതിക്ക് കീഴിലുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാനും അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്കും മുന്നിൽ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ചുമതല, മറ്റ് കാര്യങ്ങളോടൊപ്പം, പ്രിൻസിപ്പൽ

നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് ആയിരിക്കും. ആർ.ബി.ഐ സെൻട്രൽ ഓഫീസിലെ കസ്റ്റമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റുമായി (സി.ഇ.പി.ഡി) ഏകോപിപ്പിക്കുന്നതിനും ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതിനും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ടായിരിക്കും.

ii. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, ബ്രാഞ്ചുകളിലും ബിസിനസ്സ് നടത്തുന്ന സ്ഥലങ്ങളിലും, പി.എൻ.ഓ മാർ/നോഡൽ ഓഫീസർമാർ/ഗ്രീവൻസ് റെഡ്രസൽ ഓഫീസർമാർ എന്നിവരുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസങ്ങളും) ഉപഭോക്താവിന് സമീപിക്കാവുന്ന ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷ എന്നിവയിൽ) കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും എത്തുന്ന ഏതൊരാൾക്കും വിവരങ്ങൾ എളുപ്പത്തിൽ ലഭ്യമാകുന്ന രീതിയിൽ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

iii. ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ വിവരങ്ങൾ, കമ്പനിയുടെ നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ പേര്, പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ/ ഗ്രീവൻസ് റെഡ്രസൽ ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

<u>റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനീസ് - ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2026</u>

ആർ.ബി.ഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ പ്രസ്താവിച്ചിട്ടുള്ള മുൻവ്യവസ്ഥകൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട് കമ്പനി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാനെയും ഡെപ്യൂട്ടി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാനെയും നിയമിക്കേണ്ടതാണ്.

പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നോ നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ പാടുള്ളതല്ല; എന്നാൽ കമ്പനി പരിശോധിച്ചതിനുശേഷം ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിച്ച പരാതികൾ മാത്രമേ അദ്ദേഹം കൈകാര്യം ചെയ്യാവൂ.

ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ തന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള സമയാസമയങ്ങളിലെ റിപ്പോർട്ടുകൾ (പരാതികളുടെ വിശകലനം ഉൾപ്പെടെ) ഉപഭോക്തൃ സേവനവും സംരക്ഷണവും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ബോർഡ് സമിതിക്ക്, മുൻഗണനാടിസ്ഥാനത്തിൽ മൂന്ന് മാസത്തിലൊരിക്കലെങ്കിലും (പാദവാർഷികം), എന്നാൽ കുറഞ്ഞത് ആറ് മാസത്തിലൊരിക്കലെങ്കിലും സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

ഉപഭോക്തൃ സേവനവും സംരക്ഷണവും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ബോർഡ് സമിതി അംഗീകരിച്ച ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് പ്രൊസീജർ കമ്പനിക്കുണ്ട്; കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ ആന്തരിക പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും പരാതി ലഭിച്ച് 20 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അന്തിമ തീരുമാനത്തിനായി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് സ്വയമേവ കൈമാറുന്ന (ഓട്ടോ എസ്കലേറ്റഡ്) സമ്പൂർണ്ണ ഓട്ടോമേറ്റഡ് കോംപ്ലയിന്റ്സ് മാനേജ്മെന്റ് സോഫ്റ്റ്‌വെയർ സ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

പരാതി കമ്പനിക്ക് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അന്തിമ തീരുമാനം പരാതിക്കാരനെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാനും കമ്പനിയും ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

എല്ലാ പരാതികളും ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് ലഭ്യമാകുന്ന രീതിയിൽ കമ്പനി തങ്ങളുടെ കോംപ്ലയിന്റ് മാനേജ്മെന്റ് സോഫ്റ്റ്‌വെയറിലേക്ക് റീഡ്-ഓൺലി ആക്സസ് നൽകേണ്ടതാണ്; ഇതുവഴി വൈകുന്ന കേസുകളിൽ കമ്പനിയിലെ ബന്ധപ്പെട്ട ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റുമായി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് തുടർനടപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ സാധിക്കും. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് കൈമാറിയ പരാതികളിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ തീരുമാനങ്ങൾ ചേർക്കുന്നതിനായി കോംപ്ലയിന്റ് മാനേജ്മെന്റ് സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ ആക്സസ് നൽകേണ്ടതുമാണ്.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനീസ് - ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2026-ൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള മറ്റ് എല്ലാ മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

15. കമ്പനി ധനസഹായം നൽകിയ വാഹനങ്ങൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ

കമ്പനിയുടെ വായ്പാ കരാറിൽ ആർ.ബി.ഐ സമയംതോറും നിർദ്ദേശിക്കുന്ന രീതിയിലുള്ള തിരിച്ചെടുക്കൽ (റിപ്പൊസെഷൻ) വ്യവസ്ഥകൾ ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതാണ്; അതായത് കസ്റ്റഡിയിലെടുക്കുന്നതിന് മുൻപുള്ള നോട്ടീസ് കാലാവധി, നോട്ടീസ് കാലാവധി ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ, ഈട് നൽകിയ വസ്തു കസ്റ്റഡിയിലെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം, സ്വത്ത് വിൽക്കുന്നതിനോ/ലേലം ചെയ്യുന്നതിനോ മുൻപ് വായ്പക്കാരന് തിരിച്ചടവിനായി നൽകുന്ന അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥ, വായ്പക്കാരന് കസ്റ്റഡി തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം, വസ്തു വിൽക്കുന്നതിനോ/ലേലം ചെയ്യുന്നതിനോ ഉള്ള നടപടിക്രമം എന്നിവ അടങ്ങിയിരിക്കണം.

16. <u>ശാരീരിക / കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ളവർക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ</u>

കമ്പനി ശാരീരികമായോ കാഴ്ചപരമായോ വൈകല്യമുള്ള അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ വൈകല്യത്തിന്റെ പേരിൽ യാതൊരു വിവേചനവും കാണിക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല. ഭിന്നശേഷിയുള്ള വ്യക്തികൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥകളും കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

17. പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനും

ഉപഭോക്താക്കളുമായി സുതാര്യമായ ഇടപാട് നടത്തുന്നതിനും നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനുമായി, വാർഷിക പലിശ നിരക്കും, റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ രീതിയും, വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ കാരണങ്ങളും വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കുക എന്നതാണ് ഈ രീതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന്റെ ലക്ഷ്യം.
<u>പലിശ നിരക്ക്:</u>
പലിശ നിരക്കുകളും പ്രൊസസിംഗ് അടക്കമുള്ള മറ്റ് നിരക്കുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ, സമയംതോറും അംഗീകരിക്കുന്ന കമ്പനി നയങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി അനുയോജ്യമായ ആന്തരിക തത്ത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പാലിക്കേണ്ടതാണ്. നിർണ്ണയിക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് ഫണ്ടുകളുടെ വെയ്റ്റഡ് ആവറേജ് ചെലവ്, ഭരണപരമായ ചെലവുകൾ, റിസ്ക് പ്രീമിയം, ലാഭവിഹിതം (പ്രോഫിറ്റ് മാർജിൻ) എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കും.

<u>റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ</u>
വായ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള തീരുമാനവും ഓരോ വായ്പാ അക്കൗണ്ടിനും ബാധകമായ പലിശ നിരക്കും വിവിധ മാനദണ്ഡങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഓരോ കേസിന്റെയും സ്വഭാവമനുസരിച്ച് പരിശോധിക്കും. ധനസഹായം നൽകുന്ന വസ്തുവിന്റെ തരം, വായ്പക്കാരന്റെ വിവരങ്ങളും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയും, വായ്പക്കാരന്റെ മറ്റ് സാമ്പത്തിക ബാധ്യതകൾ, മുൻകാല തിരിച്ചടവ് ചരിത്രം (ഉണ്ടെങ്കിൽ), വായ്പയ്ക്കായി നൽകുന്ന ഈട്, ലോൺ-ടു-വാല്യൂ അനുപാതം, പണമടയ്ക്കൽ രീതി, വായ്പാ കാലാവധി, വായ്പക്കാരന്റെ പ്രദേശം (സ്ഥലം), വസ്തുവിന്റെ അന്തിമ ഉപയോഗം തുടങ്ങിയ മാനദണ്ഡങ്ങളാണ് ഇതിനായി പരിഗണിക്കുന്നത്.

സാഹചര്യങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നതിനനുസരിച്ച് പലിശ നിരക്കിൽ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്താവുന്നതാണ്, കൂടാതെ ഓരോ കേസിന്റെയും സ്വഭാവമനുസരിച്ച് കമ്പനിയുടെ വിവേചനാധികാരത്തിന് വിധേയമായിരിക്കും ഇത്. വായ്പാ അക്കൗണ്ടിൽ ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരൻ ബോധവാനാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ അറിയിക്കുന്ന പലിശ നിരക്കുകൾ വാർഷിക നിരക്കുകളായിരിക്കും. കമ്പനി പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനും തങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

18. സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈടിന്മേലുള്ള വായ്പ നൽകൽ

വ്യക്തികൾക്ക് സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ ഈടായി നൽകി വായ്പ നൽകുമ്പോൾ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ - ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന പൊതു മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

19. വിവിധവിഷയങ്ങൾ

ബ്രാൻഡ്/ഓഫീസ് അടച്ചുപൂട്ടുന്നതിന് മുൻപുള്ള പൊതു നോട്ടീസ്
ഏതെങ്കിലും ബ്രാഞ്ചുകളോ ഓഫീസുകളോ അടച്ചുപൂട്ടുന്ന തീയതിക്ക് കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് മാസം മുൻപെങ്കിലും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനം നൽകുന്നതിനായി ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ക്രമീകരണങ്ങളും ലക്ഷ്യങ്ങളും വ്യക്തമാക്കിക്കൊണ്ട് കുറഞ്ഞത് ഒരു പ്രമുഖ ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലും ഒരു പ്രമുഖ പ്രാദേശിക (ബ്രാഞ്ച്/ഓഫീസ് സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന സ്ഥലം ഉൾപ്പെടുന്ന) ഭാഷാ ദിനപത്രത്തിലും കമ്പനി പൊതു നോട്ടീസ് നൽകേണ്ടതാണ്.

20. അവലോകനം

ഈ നയം വർഷത്തിലൊരിക്കലോ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ സീനിയർ മാനേജ്മെന്റിനോ ബോർഡിനോ ആവശ്യമാണെന്ന് തോന്നുമ്പോഴോ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതാണ്. കോഡിന്റെ നടത്തിപ്പ് ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റി മേൽനോട്ടം വഹിക്കുകയും അതിന്റെ പ്രവർത്തനം സമയാസമയങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റി നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും അംഗീകാരത്തിനായി ബോർഡിന് മുന്നിൽ സമർപ്പിക്കുന്നതാണ്.

****