



ഉജ്ജീവൻ സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക്
പടുത്തുയർത്തു നല്ലൊരു ജീവിതം

വായ്പ നൽകുന്നവർക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്

കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ് വിലാസം:

ഉജ്ജീവൻ സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്.

ഗ്രേപ്പ് ഗാർഡൻ, നമ്പർ 27, 3rd A ഫ്ലോക്ക്,

18th മെയിൻ കോറമംഗല 6th ബ്ലോക്ക്, ബെംഗളൂരു 560 095

ഈ ഡോക്യുമെന്റ് ബാങ്കിന്റെ ആഭ്യന്തരമായ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് മാത്രമുള്ളതാണ്, ഉജ്ജീവൻ സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ യാതൊരുതരത്തിലും പുനരുപയോഗിക്കാൻ പാടില്ലാത്തതാകുന്നു.



ഉജ്ജീവിൻ ചെറുകിട ധനകാര്യ ബാങ്കിലെ വായ്പാദാതാക്കൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്")

ബാങ്കുമായുള്ള ഇടപാടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാങ്കിന്റെ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് സുതാര്യതയും വ്യക്തതയും നൽകാൻ ഉജ്ജീവിൻ ചെറുകിട ധനകാര്യ ബാങ്കിനായുള്ള ("ബാങ്ക്") ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ശ്രമിക്കുന്നു. ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ ആഭ്യന്തര ബാങ്കിംഗ് ബിസിനസ്സുമായി മാത്രം ബന്ധപ്പെട്ടതാണ്.

ബാങ്കിന്റെ നയം എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും സ്ഥിരതയോടെയും നീതിയോടെയും പെരുമാറുക എന്നതാണ്. ബാങ്കിന്റെ ജീവനക്കാർ സഹായവും പ്രോത്സാഹനവും സേവനവും ന്യായമായും തുല്യമായും സ്ഥിരതയോടെയും നൽകും. ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും അതിന്റെ ശാഖകളിലും വെബ്സൈറ്റിലൂടെയും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നിലവിൽ ലഭ്യമാക്കും. www.ujjivansfb.bank.in എന്ന വിലാസത്തിൽ ലഭ്യമാണ്. ("വെബ്സൈറ്റ്").

വിവേചനരഹിത നയം

വംശം, ജാതി, നിറം, മതം, ലിംഗഭേദം, വൈവാഹിക നില, പ്രായം (ഭൂരിപക്ഷത്തേക്കാൾ കൂടുതൽ), സാമ്പത്തിക സ്ഥിതി അല്ലെങ്കിൽ ശാരീരിക വൈകല്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാൻ പാടില്ല.

1. ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻ്റുമാർക്കും ("DSAs") ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർക്കും (LSP) വേണ്ടിയുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

ഡിഎസ്എകൾക്കും ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർക്കും വേണ്ടി ബാങ്ക് താഴെ പറയുന്ന പെരുമാറ്റച്ചട്ടം സ്വീകരിക്കുകയും ബന്ധപ്പെട്ട ഡിഎസ്എ & എൽഎസ്പിയുമായുള്ള കരാറിൽ യഥാക്രമം അവ ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും. ഡിജിറ്റൽ ഫിൻടെക് പാർട്ണർഷിപ്പുകൾ വഴി ലഭിക്കുന്ന വായ്പയ്ക്കുള്ള ബാങ്കിന്റെ



ക്രമീകരണത്തെ ഡിഎസ്എ, അല്ലെങ്കിൽ ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർ എന്നിങ്ങനെ തരംതിരിക്കുന്നതിനാൽ, ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിനായുള്ള ബാങ്കിന്റെ ഫിൻടെക് പങ്കാളികൾക്ക് താഴെയുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ബാധകമാകും. നിലവിലെ ബിസിനസ് മോഡലുമായി യോജിപ്പിച്ച് ഐബിഎ തയ്യാറാക്കിയ ഡിഎസ്എകൾക്കായുള്ള മാതൃകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ചിരുന്നു. ബാങ്ക് അതത് ബിസിനസ് മോഡലുകളിൽ ഏർപ്പെടുമ്പോഴെല്ലാം മാതൃകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിന്റെ മറ്റ് വശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും.

• താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ ബാങ്കിന്റെ ഉൽപ്പന്നം വാങ്ങുന്നതിനായി ഒരു സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടാവൂ:

• ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റ് വഴിയോ ബാങ്കിന്റെ കോൾ സെന്ററിലൂടെയോ ബാങ്കിന്റെ ഏതെങ്കിലും ശാഖയിലൂടെയോ ബാങ്കിന്റെ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർ വഴിയോ ബാങ്കിന്റെ ഭാവി ഉപഭോക്താവ് ഒരു ഉൽപ്പന്നം സ്വന്തമാക്കാനുള്ള ആഗ്രഹം പ്രകടിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റൊരു ഉപഭോക്താവോ നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താവോ റഫർ ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ ബാങ്കിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ പേരിൽ നിന്നോ കോളുകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് സമ്മതം നൽകിയ ബാങ്കിന്റെ നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താവാണെങ്കിൽ.

• ഉപഭോക്താവിന്റെ പേര് / ടെലിഫോൺ നമ്പർ / വിലാസം ബാങ്കിൽ ലഭ്യമാണെങ്കിൽ, പ്രോസ്പെക്റ്റിൽ നിന്ന് സമ്മതം വാങ്ങിയ ശേഷം, DSA മാനേജർ / ടീം ലീഡർ അംഗീകരിച്ച ലിസ്റ്റുകൾ / ഡയറക്ടറികൾ / ഡാറ്റാബേസുകളിൽ ഒന്നിൽ നിന്ന് എടുത്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ.

• ഉപഭോക്താവ് സ്വന്തം ഇഷ്ടപ്രകാരം ഫിൻടെക്കിനെ അവരുടെ ആപ്പ്, വെബ്സൈറ്റ്, ഭൗതിക സാന്നിധ്യം, കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ ഏറ്റെടുക്കൽ തന്ത്രത്തിന്റേയോ മോഡലിന്റേയോ ഭാഗമായി മറ്റേതെങ്കിലും സമ്പർക്ക കേന്ദ്രം വഴി സമീപിക്കുമ്പോൾ.

• DSA-യിൽ ലഭ്യമായ ഏതെങ്കിലും "ശല്യപ്പെടുത്തരുത്" ലിസ്റ്റിൽ പേര് / കോൺടാക്റ്റ് നമ്പർ പ്ലാഗ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തിയെയും / സ്ഥാപനത്തെയും DSA വിളിക്കരുത്.

• ടെലിഫോൺ ബന്ധം സാധാരണയായി 09:30 മണിക്കൂറിനും 19:00 മണിക്കൂറിനും ഇടയിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. എന്നിരുന്നാലും, കോൾ മൂലം



അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് അസൗകര്യം ഉണ്ടാകുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കാത്തപ്പോൾ മാത്രമേ ഉപഭോക്താവുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നുള്ളൂ എന്ന് ഉറപ്പാക്കാവുന്നതാണ്. നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധിക്ക് മുമ്പോ ശേഷമോ കോളുകൾ വിളിക്കാൻ സാധ്യതയുള്ളത് (മുകളിൽ പറഞ്ഞതുപോലെ) പ്രോസ്പെക്റ്റ് DSA-യെ രേഖാമൂലമോ വാമൊഴിയായോ വ്യക്തമായി അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമാണ്.

- DSA ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യതയെ മാനിക്കണം. ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യം സാധാരണയായി ഉപഭോക്താവുമായും അദ്ദേഹം അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള അക്കൗണ്ടിന് / സെക്രട്ടറി / പങ്കാളി പോലുള്ള മറ്റ് വ്യക്തി / കുടുംബാംഗവുമായും മാത്രമേ ചർച്ച ചെയ്യാൻ കഴിയൂ.
- ഡിഎസ്എ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ഒരു തരത്തിലുള്ള കൈക്കൂലിയും സ്വീകരിക്കാൻ പാടില്ല. ഏതെങ്കിലും ബിഡിഇ (ബിസിനസ് ഡെവലപ്മെന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ്) ഒരു ഉപഭോക്താവ് കൈക്കൂലിയോ പണമോ വാഗ്ദാനം ചെയ്താൽ, ആ ഓഫർ അവരുടെ മാനേജ്മെന്റിനെ അറിയിക്കണം.
- ബാങ്കിനുവേണ്ടിയാണ് കടം വാങ്ങുന്നവരുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതെന്ന് DSA മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്, കൂടാതെ അവർക്ക് വായ്പ നൽകിയാൽ അത് ബാങ്ക് മാത്രമേ നൽകൂ.
- ബാങ്കിന്റെ കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിഎസ്എകൾക്ക്, ഉയർന്ന ധാർമ്മിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട് കൈകാര്യം ചെയ്യപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ, ജീവനക്കാർക്കും / ഏജന്റുമാർക്കും വീഴ്ചവരുത്തുന്ന ഓരോ ഘട്ടത്തിലും ഉപഭോക്താക്കളുമായി എങ്ങനെ ഇടപെടണം എന്നതിനെക്കുറിച്ച് ബോധവൽക്കരണം നൽകുന്ന പരിശീലനം ഉൾപ്പെടെയുള്ള ആന്തരിക നയങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും ഉണ്ടായിരിക്കണം.
- വായ്പാ അപേക്ഷ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലും, കുടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിലും, വീഴ്ച വരുത്തിയ ഉപഭോക്താക്കളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലും ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ജീവനക്കാർ/ഏജന്റുമാർ, ഔദ്യോഗികതകളിൽ ചേരുന്ന സമയത്തോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രത്യേക സന്ദർഭങ്ങളിലോ DSA നിർദ്ദേശിക്കുന്ന പെരുമാറ്റച്ചട്ടം (IBA യുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിന് സമാനമായി) പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഒരു പ്രഖ്യാപനത്തിൽ ഒപ്പിടേണ്ടതാണ്.
- അക്കൗണ്ട്സ് ബുക്കുകളുടെ പരിപാലനത്തിലും, യോഗ്യതയുള്ള ഓഡിറ്റർമാർക്കും ബാങ്കിനും സാമ്പത്തിക പ്രസ്താവനകൾ റിപ്പോർട്ട്



ചെയ്യുന്നതിലും / അവതരിപ്പിക്കുന്നതിലും വെളിപ്പെടുത്തുന്നതിലും സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കണം.

- ബാങ്കിന്റെ ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് സമഗ്രമായ വിവരങ്ങൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം.
- DSA പാടില്ല -
 - ബാങ്ക് വാശാനം ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും സേവനത്തെക്കുറിച്ചോ / ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്താവിനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക;
 - അവരുടെ ബിസിനസ്സിന്റെയോ സ്ഥാപനത്തിന്റെയോ പേര് പറഞ്ഞ് സാധ്യതയുള്ളവരെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുകയോ സ്വയം വ്യാജമായി പ്രതിനിധീകരിക്കുകയോ ചെയ്യുക.
 - ഏതെങ്കിലും സൗകര്യത്തിനോ സേവനത്തിനോ വേണ്ടി ബാങ്കിനുവേണ്ടി തെറ്റായ/അനധികൃത പ്രതിജ്ഞാബദ്ധത ഉണ്ടാക്കുക.
- സന്ദർശനങ്ങളിലും സമ്പർക്കങ്ങളിലും സ്വീകരിക്കേണ്ട മുൻകരുതലുകൾ

DSA ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

- വ്യക്തിപരമായ ഇടം ബഹുമാനിക്കുക - സാധ്യതയുള്ളയാളിൽ നിന്ന് മതിയായ അകലം പാലിക്കുക.
- ഉപഭോക്താവിന്റെ വസതിയിൽ/ഓഫീസിൽ അയാളുടെ/അവളുടെ ഇഷ്ടത്തിന് വിരുദ്ധമായി പ്രവേശിക്കരുത്;
- സ്ഥിരമായി സന്ദർശിക്കരുത് - അതായത്, ആവശ്യമെങ്കിൽ, ഒന്നിലധികം ബിഡി (ബിസിനസ് ഡെവലപ്മെന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ്), ഒരു സൂപ്പർവൈസർ എന്നിവരിൽ കൂടുതൽ പാടില്ല.
- ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യതയെ മാനിക്കുക.
- സാധ്യതയുള്ള വ്യക്തി സന്നിഹിതനല്ലെങ്കിൽ, സന്ദർശന സമയത്ത് കുടുംബാംഗങ്ങളോ ഓഫീസിലെ ജീവനക്കാരോ മാത്രമേ ഉള്ളൂവെങ്കിൽ, തിരികെ വിളിക്കാനുള്ള അഭ്യർത്ഥനയോടെ സന്ദർശനം അവസാനിപ്പിക്കണം.
- ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അയാളുടെ/അവളുടെ ടെലിഫോൺ നമ്പർ, സൂപ്പർവൈസറുടെ പേര് അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുക.



- ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ചർച്ചകൾ ബിസിനസ്സിലേക്ക് മാത്രമായി പരിമിതപ്പെടുത്തുക - ഒരു പ്രാഥമ്യേണത് അകലം പാലിക്കുക.
- DSA ഉപഭോക്താവിന് അയയ്ക്കുന്ന ഏതൊരു ആശയവിനിമയവും ബാങ്ക് അംഗീകരിച്ച രീതിയിലും ഫോർമാറ്റിലും മാത്രമായിരിക്കണം.

ഡിജിറ്റൽ ലോൺ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴി ബാങ്കുകൾ സ്വീകരിക്കുന്ന വായ്പകൾ:

ബാങ്കുകളും എൻബിഎഫ്സികളും ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴി സ്വീകരിക്കുന്ന വായ്പകൾ: 2020 ജൂൺ 24 ലെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡും ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കൽ എന്ന ആർബിട്രേ സർക്കുലറിനെ പരാമർശിച്ച്, സ്വന്തം ഡിജിറ്റൽ ലോൺ/വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ലോൺ പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ വായ്പ നൽകുന്നത് പരിഗണിക്കാതെ, ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാങ്ക് അക്ഷരപ്രതി പാലിക്കുകയും സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളുടെയും ഐടി സേവനങ്ങളുടെയും ഔട്ട്സോഴ്സിംഗിനെക്കുറിച്ചുള്ള നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങൾ സൂക്ഷ്മമായി പാലിക്കുകയും വേണം.

വായ്പക്കാരെ കണ്ടെത്തുന്നതിനും/അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിനുമായി ബാങ്ക് ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളെ ഏജൻസിയായി ഉപയോഗിക്കുന്നിടത്തല്ലാം, അവർ ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

- a. ഏജൻസിയായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
- b. ഏജൻസിയായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ, ഉപഭോക്താവിനോട് ആരുടെ പേരിലാണോ അവർ ഇടപെടുന്നത്, ആ ബാങ്കിന്റെ പേര് മുന്നോട്ടു വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കേണ്ടതാണ്.
- c. വായ്പാ അനുമതി ലഭിച്ച ഉടനെ തന്നെ, എന്നാൽ വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ബാങ്കിന്റെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പക്കാരന് അനുമതി കത്ത് നൽകുന്നതാണ്.
- d. വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും, വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും, വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകും.



- e. ബാങ്ക് ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കണം.
- f. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.
- g. ഫിൻടെക്/ ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ/ വായ്പക്കാർ ഉന്നയിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ എന്നിവ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ബാങ്കിനും ബാങ്ക് ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എൽഎസ്പികൾക്കും അനുയോജ്യമായ ഒരു നോഡൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഉണ്ടായിരിക്കും. അത്തരം പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ അവരവരുടെ ഡിഎൽഎമാർക്കെതിരായ പരാതികളും കൈകാര്യം ചെയ്യും.
- h. പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റുകളിലും, എൽഎസ്പികളിലും, ഡിഎൽഎകളിലും, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്ന കെഎഫ്എസിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കണം.
- i. പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം ഡിഎൽഎയിലും വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കും.

1. വായ്പാ അപേക്ഷയും കരാറും

വായ്പക്കാരൻ എത്ര വായ്പ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിലും, എല്ലാ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പകൾക്കും വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ സമഗ്രമാണെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. എല്ലാ അർത്ഥത്തിലും പൂർണ്ണമായ അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിനായി, വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ ഒരു ചെക്ക്ലിസ്റ്റ് (നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി) ബാങ്ക് നൽകും.

ബാങ്ക് ടെലിഫോണിലൂടെ ഒരു ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകയോ അംഗീകരിക്കുകയോ ചെയ്താൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള സമ്മതം ലഭിച്ചതിനുശേഷം അല്ലെങ്കിൽ ആധികാരിക ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗങ്ങളിലൂടെ അവരുടെ സമ്മതം നേടിയതിനുശേഷം /ആവശ്യമായ സാധൂകരണത്തിന് ശേഷം മാത്രമേ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ തുക ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുകയുള്ളൂ.



ഏതെങ്കിലും രൂപത്തിൽ ആവശ്യപ്പെടാത്ത മുൻകൂട്ടി അംഗീകരിച്ച ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യം ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതല്ല.

എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിച്ചതിന് അംഗീകാരം നൽകുന്നതും വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കുന്നതുമായ ഒരു സംവിധാനം ബാങ്കിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും.

1. ലോൺ വിലയിരുത്തലും മൂല്യനിർണ്ണയവും

വായ്പക്കാരുടെ ക്രെഡിറ്റ് അപേക്ഷയുടെ ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ ബാങ്ക് നടത്തണം, കൂടാതെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള ജാഗ്രതയ്ക്ക് പകരമായി മാർജിൻ, സെക്യൂരിറ്റി നിബന്ധനകൾ മാത്രം ഉപയോഗിക്കരുത്. ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം ക്രെഡിറ്റ് പരിധി ബാങ്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും. വായ്പക്കാരനുമായി ചർച്ച നടത്തിയ ശേഷം ബാങ്ക് നൽകുന്ന വായ്പാ സൗകര്യങ്ങളെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മറ്റ് മുന്നറിയിപ്പുകളും രേഖാമൂലം കുറയ്ക്കുകയും ബാങ്കിന്റെ അംഗീകൃത ഉദ്യോഗസ്ഥൻ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തുകയും വേണം. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ തന്റെ പൂർണ്ണ അറിവോടെ നൽകിയ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചതായി ബാങ്ക് രേഖപ്പെടുത്തും.

കൺസോർഷ്യം ക്രമീകരണം പ്രകാരമുള്ള വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ, പങ്കെടുക്കുന്ന വായ്പാദാതാക്കൾ, പ്രൊപ്പോസലുകളുടെ വിലയിരുത്തൽ സാധ്യമാകുന്നിടത്തോളം സമയബന്ധിതമായി പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ വികസിപ്പിക്കുകയും, ധനസഹായം സംബന്ധിച്ചോ അല്ലാതെയോ ഉള്ള തീരുമാനങ്ങൾ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കുകയും വേണം.

1. വായ്പാ അപേക്ഷകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് സിഐസിക്ളുമായുള്ള വിവര കൈമാറ്റം.

- a. ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികളുടെ (CIC-കൾ) പങ്ക്, CIC-കളുമായി നടത്തുന്ന പരിശോധനകൾ, CIC നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് ലഭിക്കാനുള്ള കഴിവിൽ ചെലുത്താവുന്ന സ്വാധീനം എന്നിവ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിച്ചു കൊടുക്കും.



- b. ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന മാനിച്ച്, നിശ്ചിത ഫീസ് അടച്ചാൽ, CIC യിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ടിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ബാങ്കിന് നൽകാവുന്നതാണ്.
- c. തിരിച്ചടവിലെ ഏതെങ്കിലും വീഴ്ചകളെക്കുറിച്ച്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിച്ച വായ്പയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് ഇടയ്ക്കിടെ CIC-ക്ക് നൽകുകയും അടുത്ത റിപ്പോർട്ടിൽ വായ്പ അക്കൗണ്ടിന്റെ ക്രമപ്പെടുത്തൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും വേണം.
- d. ഡാറ്റ തിരുത്തലിനുള്ള അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെട്ടതിന്റെ കാരണങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്ക് അവരെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അങ്ങനെ ചെയ്യുന്നത്, CIR-ലെ പ്രശ്നങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കും. പരാതി നിരസിക്കപ്പെട്ട കേസുകൾ ഉൾപ്പെടെ, എല്ലാ കേസുകളിലും പരാതിയിൽ സ്വീകരിച്ച നടപടി ബാങ്ക്/CIC പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കും. നിരസിക്കപ്പെട്ട കേസുകളിൽ, നിരസിക്കപ്പെടാനുള്ള കാരണങ്ങളും ബാങ്കും CICയും നൽകും.
- e. നഷ്ടപരിഹാര തുക ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനായി പരാതിക്കാരനെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ, ഇമെയിൽ ഐഡി, ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങൾ/യൂണിഫൈഡ് പേയ്മെന്റ് ഇന്റർഫേസ് (UPI) ഐഡി എന്നിവ സമർപ്പിക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന്, ബാങ്ക് അവരുടെ പരാതി സമർപ്പണ ഫോർമാറ്റിൽ (ഓൺലൈനിലും ഓഫ്ലൈനിലും) ഉചിതമായ വ്യവസ്ഥകൾ ഏർപ്പെടുത്തും. കൃത്യമായ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകേണ്ട ഉത്തരവാദിത്തം പരാതിക്കാരനായിരിക്കും, കൂടാതെ പരാതിക്കാരൻ നൽകുന്ന ഏതെങ്കിലും തെറ്റായ വിവരങ്ങൾക്ക് ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കില്ല.

****നഷ്ടപരിഹാര ചട്ടക്കൂട് 2024 ഏപ്രിൽ 25 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.**

1. ക്രെഡിറ്റ് തീരുമാനങ്ങൾക്കുള്ള സമയപരിധികൾ

വായ്പാ നിർദ്ദേശങ്ങൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് ബാങ്കിന് ഒരു നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ട നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കും, ഉചിതമായ സമയപരിധികൾ ഉണ്ടായിരിക്കും, കൂടാതെ താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന പ്രകാരം നിർദ്ദിഷ്ട കാലയളവിനുശേഷം തീർപ്പാക്കാത്ത അപേക്ഷകൾ പരിശോധിക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ ഒരു നിരീക്ഷണ സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്യും:



2024 ജൂൺ 11-ന് ഭേദഗതി ചെയ്ത ആർബിഫ്രെയുടെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - സൂക്ഷ്മ, ചെറുകിട, ഇടത്തരം സംരംഭങ്ങൾ (എംഎസ്എംഇ) മേഖലയ്ക്കുള്ള വായ്പ 2017-നെക്കുറിച്ചുള്ള പരാമർശം;

• എംഎസ്എംഇ വായ്പക്കാരുടെ യൂണിറ്റുകൾക്ക് ₹25 ലക്ഷം വരെയുള്ള വായ്പകൾക്കുള്ള ക്രെഡിറ്റ് തീരുമാനങ്ങൾക്കുള്ള സമയപരിധി 14 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ കൂടരുത്. ക്രെഡിറ്റ് തീരുമാനങ്ങൾക്കുള്ള സമയപരിധി, സൂചക രേഖകളുടെ ചെക്ക്ലിസ്റ്റ് മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ എംഎസ്എംഇകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ക്രെഡിറ്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളും ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഒരു പ്രത്യേക ടാബിന് കീഴിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

"ലെൻഡർമാർക്കുള്ള ന്യായമായ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള ആർബിഫ്രെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ" തീയതി മെയ് 05, 2003;

• മറ്റ് ബാങ്കുകൾ/ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ ഏറ്റെടുക്കുന്ന വായ്പകൾക്കുള്ള ബാലൻസ് ട്രാൻസ്ഫർ കേസുകൾ, അതായത് വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, വായ്പ നൽകുന്നയാളുടെ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത് അറിയിക്കണം.

• 25 ലക്ഷം വരെയുള്ള എംഎസ്ഇ വായ്പകൾ ഒഴികെയുള്ള മറ്റെല്ലാ വായ്പകൾക്കും, വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള ക്രെഡിറ്റ് തീരുമാനം അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസമായിരിക്കും, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ബാങ്കിന്റെ നിബന്ധനകൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ.

ക്രെഡിറ്റ് തീരുമാനങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധികളെക്കുറിച്ച് ബാങ്ക് അവരുടെ വെബ്സൈറ്റുകൾ, നോട്ടീസ് ബോർഡുകൾ, ഉൽപ്പന്ന സാഹിത്യം, മറ്റ് മാർഗങ്ങൾ എന്നിവയിലൂടെ ഉചിതമായ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ നടത്തും.



വായ്പാ അപേക്ഷകൾ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് പരിശോധിക്കുകയും കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ/രേഖകൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ ഉടൻ തന്നെ വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഏതെങ്കിലും വായ്പകൾ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, വായ്പാ അപേക്ഷകൾ നിരസിക്കാനുള്ള പ്രധാന കാരണം/കാരണങ്ങൾ നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് എസ്എംഎസ് വഴിയോ കത്ത് വഴിയോ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. ഫിൻടെക് അഡിഷ്ണൽ ഡിജിറ്റൽ വായ്പയ്ക്ക്, ബാങ്കും ഫിൻടെക് വായ്പ നൽകുന്നയാളും പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്നതുപോലെ, നിരസിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ/കാരണങ്ങൾ ബാങ്കിന് നേരിട്ടോ ഫിൻടെക് വായ്പ നൽകുന്നയാൾ വഴിയോ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കാവുന്നതാണ്.

1. വായ്പ അനുവദിക്കുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട നടപടിക്രമം

ഏതൊരു വായ്പയ്ക്കും സെക്യൂരിറ്റി/ കൊളാറ്ററൽ ആയി എടുക്കുന്ന എല്ലാ രേഖകൾക്കും ബാങ്ക് ഒരു രേഖാമൂലമുള്ള രസീത് നൽകണം. കാർഷിക വായ്പകൾക്ക് 1.6 ലക്ഷം രൂപ വരെയുള്ള ക്രെഡിറ്റ് പരിധികൾക്ക് ബാങ്ക് കൊളാറ്ററൽ സെക്യൂരിറ്റി നിർബന്ധിക്കരുത്, കൂടാതെ എംഎസ്ഇ മേഖലയിലെ യൂണിറ്റുകൾക്ക് നൽകുന്ന 10 ലക്ഷം രൂപ വരെയുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ ബാങ്ക് കൊളാറ്ററൽ സെക്യൂരിറ്റി സ്വീകരിക്കരുത്. വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ, അതായത് തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ ആനുകാലികത എന്നിവ ബാങ്ക് വിശദീകരിക്കും, കൂടാതെ കുടിശ്ശികകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിന് ഒരു നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ട പ്രക്രിയ ഉണ്ടായിരിക്കും. തുല്യമായ ആനുകാലിക തവണകൾ (ഇപിഎ) സ്ഥിരമായും മാറിയ കാലാവധിയിലും തുടരാൻ അനുവദിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നൽകും അല്ലെങ്കിൽ പലിശ നിരക്ക് മാറുമ്പോൾ തിരിച്ചും. വായ്പകളുടെ പലിശ കണക്കാക്കുന്നതിനുള്ള രീതിശാസ്ത്രം ബാങ്ക് വിശദീകരിക്കും.

വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പിനൊപ്പം വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ബാങ്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും. ബിസിനസ്സിലെ വളർച്ച കാരണം വായ്പക്കാരുടെ കൂടുതൽ ക്രെഡിറ്റ് ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റേണ്ട ബാധ്യതയില്ലാതെ, ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ മാത്രമാണെന്ന് വായ്പാ കരാർ വ്യക്തമായി വ്യവസ്ഥ ചെയ്യും. ഉപഭോക്താവും ഉജ്ജീവൻ



ബാങ്കും ഒപ്പിടേണ്ട വായ്പാ കരാറുകളിൽ ബാങ്ക് ഡിജിറ്റൽ സിഗ്നേച്ചർ സൗകര്യം ഉപയോഗിച്ചേക്കാം. ഇതിനുള്ള ഒഴിവാക്കലുകൾ ശരിയായ ന്യായീകരണത്തോടെ രേഖപ്പെടുത്തണം. ഉപഭോക്താവ് അഭ്യർത്ഥിച്ചാൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് വാർഷിക വായ്പാ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് നൽകും.

വായ്പാ അനുമതി രേഖകളുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഒഴികെ (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ) വായ്പക്കാരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ബാങ്ക് ഇടപെടില്ല.

1. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള വ്യക്തവും സത്യസന്ധവുമായ സമീപനം

ബാങ്കിന്റെ പരസ്യം, പ്രചാരണ സാമഗ്രികൾ എന്നിവ വ്യക്തവും തെറ്റിദ്ധാരണ ഉണ്ടാക്കാത്തതുമാണെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പുവരുത്തും. ഉത്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, അവയ്ക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകൾ/ചാർജുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും അവ എങ്ങനെ നേടാമെന്നും, അവരുടെ ചോദ്യങ്ങൾക്ക് മറുപടി ലഭിക്കുന്നതിന് ആരെയും എങ്ങനെ ബന്ധപ്പെടാമെന്നതിനെക്കുറിച്ചുമുള്ള വിവരങ്ങളും ബാങ്ക് നൽകും.

വായ്പ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക് ചുമത്തുന്ന പിഴ 'പിഴ ചാർജുകൾ' ആയി കണക്കാക്കുകയും, അത് അഡ്വാൻസുകൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിനൊപ്പം 'പിഴപലിശ' എന്ന പേരിൽ ചുമത്താതിരിക്കുകയും ചെയ്യും. പിഴ ചാർജുകൾക്ക് മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകരുത്, അതായത് അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കരുത്. എന്നിരുന്നാലും, ഇത് വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിൽ പലിശ ചേർക്കുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ബാധിക്കില്ല.

പിഴ ചാർജുകളുടെ തുകയും കാരണവും പ്രധാന വിവര പ്രസ്താവന (KFS), വായ്പാ കരാർ, ബാധകമായ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നിവയിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തുകയും, ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലെ പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന ചാർജുകൾ എന്നീ വിഭാഗങ്ങളിൽ കാണിക്കുകയും ചെയ്യണം.

വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വായ്പയെടുത്തവർക്ക് ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ അയയ്ക്കുമ്പോൾ, ബാധകമായ പിഴ



ചാർജുകൾ അറിയിക്കണം. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജുകൾ ചുമത്തുന്ന ഏതൊരു സന്ദർഭവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കണം.

1. വായ്പകളുടെ വിതരണം

ബാധകമായ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ സമയബന്ധിതമായ വിതരണം ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റ് സേവന നിരക്കുകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും ബാങ്ക് അറിയിക്കും, അവ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ.

വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ നേരിടുന്ന യഥാർത്ഥ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, പ്രത്യേകിച്ച് 2 ലക്ഷം രൂപ വരെയുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, വിതരണത്തിന് ശേഷമുള്ള ഒരു ക്രിയാത്മക മേൽനോട്ട സംവിധാനം ബാങ്കിന് ഉണ്ടായിരിക്കും. വായ്പാ രേഖ പ്രകാരം പണമടയ്ക്കാൽ അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കാനോ / ത്വരിതപ്പെടുത്താനോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് നോട്ടീസ് നൽകിയ ശേഷം അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടാനോ ബാങ്ക് തീരുമാനമെടുക്കും. കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിലും സുരക്ഷ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിലും ന്യായമായ രീതികൾ പാലിക്കുന്നതിൽ ബാങ്ക് വിശ്വസിക്കുന്നു, അതുവഴി ഉപഭോക്തൃ ആത്മവിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും വളർത്തിയെടുക്കുകയും അതുവഴി കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുമ്പോൾ നിർബന്ധിത രീതി പിന്തുടരുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

1. വായ്പകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഫീസുകളും ചാർജുകളും

വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് നൽകേണ്ട ഫീസ് / ചാർജുകൾ, വായ്പ തുക അനുവദിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ / വിതരണം ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ ഫീസ് / ചാർജുകൾ എന്നിവ തിരികെ ലഭിക്കുമോ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജുകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വൈകിയ തിരിച്ചടവുകൾക്കുള്ള പിഴ, പലിശ പുനഃക്രമീകരണ വ്യവസ്ഥയുടെ നിലനിൽപ്പ്, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും ബാങ്ക് അനുമതി കത്തിൽ / വായ്പാ കരാറിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.

എല്ലാ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കുമുള്ള പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മറ്റ് ഫീസുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും. ബാങ്കിന്റെ ശാഖകളിൽ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിന്റെ ഒരു



പകർപ്പ് ഉണ്ടായിരിക്കും, അതിന്റെ ലഭ്യത സമഗ്ര അറിയിപ്പ് ബോർഡിൽ ഒരു നോട്ടീസ് വഴി അറിയിക്കും.

മറ്റ് ധനകാര്യ സ്രോതസ്സുകളുമായി നിരക്കുകൾ താരതമ്യം ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് 'ഓൾ-ഇൻ-കോസ്റ്റ്' അറിയിക്കും. അത്തരം ചാർജുകൾ/ഫീസുകൾ വിവേചനപരമല്ലെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പലിശ നിരക്കുകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ കത്ത്, ഇമെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ SMS പോലുള്ള മാർഗങ്ങളിലൂടെ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

1. വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്

വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടപ്പിടിക്കലിന്റെ കാര്യത്തിൽ, അസമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ അസമയങ്ങളിൽ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചടപ്പിക്കാൻ ബലപ്രയോഗം നടത്തുക തുടങ്ങിയ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങൾ ബാങ്ക് നടത്തരുത്. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് രേഖാമൂലം അറിയിപ്പ് നൽകാതെ സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചടപ്പിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികൾ ബാങ്ക് സ്വീകരിക്കില്ല.

ബാങ്കിന്റെ വീണ്ടെടുക്കൽ സമീപനം പ്രായോഗികവും മുൻവിധികളില്ലാത്തതുമായിരിക്കണം. ന്യായമായ പെരുമാറ്റവും പ്രേരണയുമാണ് വീണ്ടെടുക്കൽ സംവിധാനത്തിന്റെ അടിസ്ഥാന തത്വങ്ങൾ. പുനഃസംഘടന / പുനരധിവാസം പരാജയപ്പെട്ടതോ അസാധ്യമോ ആയ സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ സുരക്ഷാ നടപാക്കൽ നടപ്പിലാക്കുകയുള്ളൂ. സെക്യൂരിറ്റി വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനും / തിരിച്ചടപ്പിക്കുന്നതിനും നിയമം അനുശാസിക്കുന്ന എല്ലാ നടപടിക്രമങ്ങളും ബാങ്ക് പാലിക്കും.

വായ്പകൾ തിരിച്ചടപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ന്യായമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ് ലോഡ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന "കുടിശ്ശിക പിരിവും സെക്യൂരിറ്റികളുടെ തിരിച്ചടപ്പിക്കലും" നയത്തിൽ കൂടുതൽ വിശദമായി പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്നു.

ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെ നിയമിക്കുമ്പോൾ, വായ്പ കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ, 2022 ഓഗസ്റ്റ് 12-ലെ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളുടെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് - റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെ നിയമിക്കുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പരാമർശിച്ച്, വായ്പാ കുടിശ്ശികയുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ, വായ്പ



നൽകുന്നവർക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കണം.

കൂടാതെ, ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്ക് (ചെറുകിട ധനകാര്യ ബാങ്കുകൾ - ഔട്ട്സോഴ്സിംഗിൽ അപകടസാധ്യതകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 നവംബർ 28, 2025, കാലാകാലങ്ങളിൽ വരുത്തുന്ന ഭേദഗതികൾ എന്നിവ പാലിച്ചുകൊണ്ട്, ബാങ്കിന് ശക്തമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനമുണ്ട്, അത് ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കാരണം ഒരു തരത്തിലും വിട്ടുവീഴ്ച ചെയ്യപ്പെടില്ല, അതായത്, ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ബാങ്കിന് തന്നെയായിരിക്കും. സേവന ദാതാവിന്റെ ജീവനക്കാരുടെ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും, കൂടാതെ ഉടൻ പരാതി പരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും. ഇത് വായ്പയെടുത്തയാളുടെ ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറുകളിലും ബാങ്കിന്റെ ന്യായമായ നടപടി കോഡിലും (Fair Practice Code) (FPC) ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്ക് (ചെറുകിട ധനകാര്യ ബാങ്കുകൾ - ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 നവംബർ 28, 2025, കാലാകാലങ്ങളിൽ വരുത്തുന്ന ഭേദഗതികൾ എന്നിവയും ബാങ്ക് പാലിക്കുന്നു, ബാങ്ക് ന്യായവും സുതാര്യവുമായ വായ്പാ രീതികൾക്കും വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ജീവിത ചക്രത്തിലും ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലും ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ഇത് പിന്തുടരുന്നു.

വായ്പകളിൽ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ

2025 ഡിസംബർ 31-ന് മുമ്പ് വാണിജ്യേതര ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പയെടുത്തവർക്ക്, സഹ-വായ്പയെടുത്തവർ ഉണ്ടെങ്കിലും ഇല്ലെങ്കിലും, നൽകിയ നിലവിലുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ബാങ്ക് മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കരുത്.

2026 ജനുവരി 01-നോ അതിനുശേഷമോ നൽകിയതോ പുതുക്കിയതോ ആയ വായ്പകളിലും അഡ്വാൻസുകളിലും (ടോ ലോണുകളും ഡിമാൻഡ് ലോണുകളും) മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ ചുമത്തുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം.

(1) വാണിജ്യേതര ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തികൾക്ക് നൽകിയ എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾക്കും, സഹ-വായ്പയെടുത്തവർ ഉണ്ടെങ്കിലും ഇല്ലെങ്കിലും, ബാങ്ക് മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ ചുമത്തരുത്.



(2) വ്യക്തികൾക്കും ചെറുകിട, ഇടത്തരം സംരംഭങ്ങൾക്കും വാണിജ്യ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി നൽകിയ എല്ലാ പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾക്കും, സഹ-വായ്പയെടുത്തവർ ഉണ്ടെങ്കിലും ഇല്ലെങ്കിലും, ബാങ്ക് മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ ഒന്നും ചുമത്തരുത്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ, കടങ്ങളുടെ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവിനായി ഉപയോഗിക്കുന്ന ധനസ്രോതസ്സിനെ ആശ്രയിക്കാതെ, ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ, കൂടാതെ കുറഞ്ഞ ലോക്കിംഗ് പിരിഡ് ഇല്ലാതെയും ബാധകമാണ്.

മേൽപ്പറഞ്ഞവയിൽ പരാമർശിക്കാത്ത സാഹചര്യങ്ങളിൽ, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ഫീസുകൾ, എന്തെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്കിന്റെ അംഗീകൃത നയമനുസരിച്ചായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ട്രേഡ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ബാങ്ക് ചുമത്തുന്ന മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ഫീസുകൾ, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചെയ്യുന്ന തുകയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കണം. ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, കാലാവധി തീരുന്ന തീയതിക്ക് മുമ്പ് സൗകര്യം അവസാനിപ്പിക്കുമ്പോൾ, അംഗീകൃത പരിധിയിൽ കൂടുതലുള്ള തുകയ്ക്ക് മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ഫീസുകൾ ഈടാക്കാൻ പാടില്ല.

ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ വായ്പാ കരാറിൽ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള കാലയളവിന് മുമ്പ് സൗകര്യം പുതുക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നില്ലെന്ന് ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുകയും, കാലാവധി തീരുന്ന തീയതിയിൽ സൗകര്യം ക്ലോസ് ചെയ്യുകയും ചെയ്താൽ, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ഫീസുകളൊന്നും ബാധകമാകില്ല.

ബാങ്കിന്റെ ആവശ്യപ്രകാരം മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് നടത്തുമ്പോൾ ബാങ്ക് യാതൊരു ഫീസും ഈടാക്കാൻ പാടില്ല.

മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ഫീസുകളുടെ ബാധകത അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമല്ലാത്ത അവസ്ഥ അംഗീകാര കത്തിലും വായ്പാ കരാറിലും വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തണം. കൂടാതെ, KFS നൽകുന്ന വായ്പകളുടെയും അഡ്വാൻസുകളുടെയും കാര്യത്തിൽ, അത് KFS-ലും രേഖപ്പെടുത്തണം. ഇവിടെ പരാമർശിക്കാത്ത മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ഫീസുകളൊന്നും ബാങ്ക് ഈടാക്കാൻ പാടില്ല.

മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് നടത്തുന്ന സമയത്ത്, മുമ്പ് ബാങ്ക് എഴുതിത്തള്ളിയ (waived off) വായ്പകളിൽ പിൻകാല പ്രാബല്യത്തോടെ (retrospectively) യാതൊരു ഫീസുകളോ/സേവന നിരക്കുകളോ ബാങ്ക് ഈടാക്കാൻ പാടില്ല.



2024 ഏപ്രിൽ 15-ന് പുറത്തിറക്കിയ പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (Key Fact Statement) നൽകുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും, പിന്നീട് 2025 നവംബർ 28-ന് പുറത്തിറക്കിയതും കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയതുമായ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (ചെറിയ ധനകാര്യ ബാങ്കുകൾ - ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റം) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും ബാങ്ക് അംഗീകരിക്കുകയും, ബാങ്കിന്റെ വായ്പാ നടപടിക്രമങ്ങളിൽ ന്യായമായതും സുതാര്യവുമായ സമീപനവും വാണിജ്യപരമായ പെരുമാറ്റങ്ങളും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി അത് ഉൾക്കൊള്ളിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

1. വായ്പകൾ അവസാനിപ്പിക്കുമ്പോൾ സെക്യൂരിറ്റി റിലീസ് ചെയ്യൽ

വായ്പ തിരിച്ചടവ് ലഭിക്കുമ്പോഴോ വായ്പ തിരിച്ചടവ് നടത്തുമ്പോഴോ ബാങ്ക് എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും പുറത്തിറക്കും. അത്തരം കടം വാങ്ങുന്നവർക്കെതിരെ ബാങ്കിന് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശത്തിനോ ലീനിനോ വിധേയമായി, സമ്മതിച്ചതോ കരാർ ചെയ്തതോ ആയ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ചതിന് 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിരികെ നൽകും. അത്തരം ഉപഭോക്താക്കൾക്കെതിരെ ബാങ്കിന് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശത്തിനോ ലീനിനോ വിധേയമായി. സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിക്കാൻ തീരുമാനിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ ബാങ്കിന് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള രേഖകളെക്കുറിച്ചും നോട്ടീസിൽ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കും. പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതിയിലോ അതിനുശേഷമോ നൽകുന്ന വായ്പ അനുബന്ധ കത്തുകളിൽ യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ സമയപരിധിയും തിരിച്ചുനൽകുന്ന സ്ഥലവും പരാമർശിക്കും.

വായ്പാ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ബാങ്കിംഗ് ഔട്ട്ലെറ്റിൽ നിന്നോ / ശാഖയിൽ നിന്നോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ശേഖരിക്കേണ്ടതാണ്.

1. ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരം

വായ്പക്കാരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ബാങ്ക് ഒരു സംവിധാനം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്, ഇത് വെബ്സൈറ്റിൽ ഫോസ്റ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്നതോ ബാങ്കിന്റെ ശാഖകളിൽ ലഭ്യമായതോ ആയ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ കൂടുതൽ വിശദമായി പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്നു.



വായ്പ നൽകുന്നവർക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് (FPC) പാലിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ഒരു വാർഷിക അവലോകനം ബാങ്ക് ബോർഡിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റിക്ക് മുന്നിൽ അവതരിപ്പിക്കും.

മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ-റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക് മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളെ പരാമർശിച്ച് ലെൻഡർമാർക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ മെച്ചപ്പെടുത്തലുകൾ മാർച്ച് 14, 2022

പ്രസ്തുത മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശപ്രകാരം, ₹3,00,000 വരെ വാർഷിക കുടുംബ വരുമാനമുള്ള ഒരു കുടുംബത്തിന് നൽകുന്ന കൊളാറ്ററൽ-ഫ്രീ വായ്പയാണ് മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പ എന്ന് നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്നു. മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശം ബാങ്കുകൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ പാലിക്കൽ ആവശ്യകതകൾ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്:

1. വിലനിർണ്ണയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് ഒരു ലളിതവൽക്കരിച്ച സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫാക്റ്റ്ഷീറ്റിൽ ഒരു സാധ്യതയുള്ള കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തും. ചിത്രീകരണ ഫാക്റ്റ്ഷീറ്റിനായി അനുബന്ധം 1 കാണുക.
2. ബാങ്കോ/അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പങ്കാളിയോ/ഏജന്റോ മൈക്രോഫിനാൻസ് കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കേണ്ട ഏതെങ്കിലും ഫീസ് ഫാക്റ്റ്ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. ഫാക്റ്റ്ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഒരു തുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കില്ല.
3. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് പിഴ ഈടാക്കില്ല. വൈകിയ തിരിച്ചടവിന് എന്തെങ്കിലും പിഴ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് മുഴുവൻ വായ്പ തുകയ്ക്കും ബാധകമാകില്ല, മറിച്ച് കുടിശ്ശിക തുകയ്ക്കായിരിക്കും.
4. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ, പരമാവധി, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ ബാങ്ക് അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും, അവർ പുറത്തിറക്കുന്ന സാഹിത്യത്തിലും (വിവര ലഘുലേഖകൾ/ലഘുലേഖകൾ) വിശദാംശങ്ങളിലും അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
5. പലിശ നിരക്കിലോ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജിലോ ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്, കൂടാതെ ഈ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരൂ.



6. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കായി, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോം വായ്പാ കരാർ ഉണ്ടായിരിക്കും.
7. നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ അടങ്ങിയ ലോൺ കാർഡും, കടം വാങ്ങുന്നയാളെ മതിയായ രീതിയിൽ തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും, വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ ഫാക്റ്റ് ഷീറ്റ്, വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, ലഭിച്ച ഗഡുക്കൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും ബാങ്ക് നൽകുന്ന രസീതുകൾ, അന്തിമ തീർപ്പാക്കൽ, നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ ബാങ്ക് നൽകും.
8. ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കണം.
9. ക്രെഡിറ്റ് ഇതര ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിതരണം ചെയ്യുന്നത് കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കും, കൂടാതെ അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കുള്ള ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാർഡിൽ തന്നെ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
10. ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും, കൂടാതെ ലോൺ കരാറിലും വെബ്സൈറ്റ്/ബ്രാഞ്ച് പരിസരം/ഓഫീസ് എന്നിവിടങ്ങളിലും സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരം നൽകുകയും വേണം.
11. വായ്പാ തിരിച്ചടവിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ കളക്ഷൻ നയത്തിൽ ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

അനുബന്ധം 1:

മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളുടെ വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ചിത്രീകരണ വസ്തുതാപത്രം

(കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ നൽകണം)



തീയതി: XXX കടം കൊടുക്കുന്നയാളുടെ പേര്: XXX അപേക്ഷകന്റെ പേര്: XXX

ക്രമ നമ്പർ.	പാരാമീറ്റർ	വിശദാംശങ്ങൾ
(i)	വായ്പ തുക (കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വിതരണം ചെയ്ത തുക) (രൂപയിൽ)	
(ii)	വായ്പാ കാലയളവിലെ ആകെ പലിശ നിരക്ക് (രൂപയിൽ)	
(iii)	മറ്റ് മുൻകൂർ ചാർജുകൾ (ഓരോ ഘടകത്തിന്റെയും വിഭജനം താഴെ കൊടുക്കുന്നു) (രൂപയിൽ)	
(a)	പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ് (രൂപയിൽ)	
(b)	ഇൻഷുറൻസ് ചാർജുകൾ (രൂപയിൽ)	
(c)	മറ്റുള്ളവ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) (രൂപയിൽ)	
(iv)	ആകെ വിതരണം ചെയ്ത തുക ((i)-(iii)) (രൂപയിൽ)	
(v)	കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അടയ്ക്കേണ്ട ആകെ തുക ((i), (ii), (iii) എന്നിവയുടെ ആകെത്തുക) (രൂപയിൽ)	
(vi)	പ്രാബല്യത്തിലുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് (ശതമാനത്തിൽ) (IRR സമീപനവും റിഡ്യൂസിംഗ് ബാലൻസ് രീതിയും ഉപയോഗിച്ച് വിതരണം ചെയ്ത മൊത്തം തുകയിൽ കണക്കാക്കിയത്)	
(vii)	ലോൺ കാലാവധി (മാസങ്ങളിൽ)	
(viii)	കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ തിരിച്ചടവ് ആവൃത്തി	
(ix)	തിരിച്ചടവിന്റെ ഗഡുക്കളുടെ എണ്ണം	
(x)	ഓരോ തവണ തിരിച്ചടവിനുമുള്ള തുക (രൂപയിൽ)	
കണ്ടിജന്റ് ചാർജുകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ		
(xi)	വായ്പയുടെ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവിന് ഒരു സമയത്തും കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് പിഴ ഈടാക്കുന്നതല്ല.	
(xii)	വൈകിയ പേയ്മെന്റുകൾക്കുള്ള ശിക്ഷാ നടപടികൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ)	



(xiii)

മറ്റ് നിരക്കുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ)

വിശദമായ തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ

ഗഡു നമ്പർ	കുടിശ്ശികയുള്ള പ്രിൻസിപ്പൽ (രൂപയിൽ)	മുതലിന്റെ വില (രൂപയിൽ)	പലിശ (രൂപയിൽ)	ഗഡു (രൂപയിൽ)
-----------	-------------------------------------	------------------------	---------------	--------------