



ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം

FAIR PRACTICE CODE

പതിപ്പ്	4.0
ഉടമസ്ഥത	ഓപ്പറേഷൻസ് മേധാവി (Head – Operations)
അംഗീകരിച്ചത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ് (Board of Directors)
പ്രാബല്യ തീയതി	2025 മെയ് 14 (May 14, 2025)

1. ആമുഖം (INTRODUCTION)

ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്ക് (“RBI”) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2023 പ്രകാരമുള്ള മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന്, അതിൽ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ (“NBFCs”) പാലിക്കേണ്ട ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് (Fair Practices Code) ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ NBFC-കൾ സ്വീകരിക്കേണ്ട ന്യായമായ ബിസിനസ്, കോർപ്പറേറ്റ് പ്രവർത്തന മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഇതിലൂടെ നിർണ്ണയിച്ചിരിക്കുന്നു.

RBI പുറപ്പെടുവിച്ച മേൽപ്പറഞ്ഞ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനുമായി അനുസൃതമായി, ക്യാപിറ്റൽ ഇന്ത്യ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (“കമ്പനി”) ഉപഭോക്താക്കളുമായി (“ഉപഭോക്താക്കൾ”) ഇടപഴകുമ്പോൾ കമ്പനി പാലിക്കേണ്ട ന്യായമായ പ്രവർത്തന മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിർണ്ണയിക്കുന്ന ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് (“കോഡ്”) രൂപീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

2. ഉദ്ദേശ്യം (PURPOSE)

- a) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിനുള്ള കുറഞ്ഞത് ആവശ്യമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച് നല്ലതും ന്യായവുമായ പ്രവർത്തന രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- b) കമ്പനി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് യുക്തിസഹമായി എന്തെല്ലാം പ്രതീക്ഷിക്കാമെന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി മനസ്സിലാക്കാനും, അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും സഹായിക്കുന്നതിനായി സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക.
- c) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാകുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ സഹായിക്കുക; കൂടാതെ കമ്പനി അനുവദിക്കുകയും വിതരണം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്ന ഏതൊരു വായ്പയ്ക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമായിരിക്കും.
- d) ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും തമ്മിൽ ന്യായവും സൗഹൃദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

3. വായ്പാ അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും (LOAN APPLICATIONS AND PROCESSING THEREOF)

a) കമ്പനി വിവിധ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നൽകുന്നു. അവയിൽ പ്രോജക്ട് ഫിനാൻസ് (Project Finance), വർക്കിംഗ് ക്യാപിറ്റൽ ടേം ലോൺ (Working Capital Term Loan), ലോൺ എഗെയിൻസ്റ്റ് പ്രോപ്പർട്ടി (Loan Against Property), ലീസ് റെന്റൽ ഡിസ്കൗണ്ടിംഗ് (Lease Rental Discounting) എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു.

b) കമ്പനി നൽകുന്ന ഓരോ ഉൽപ്പന്നത്തിനും ഉപയോഗിക്കുന്ന വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോം/ഉചിതമായ അപേക്ഷാ രേഖകൾ (ഏത് പേരിൽ അറിയപ്പെട്ടാലും), അത് ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ ആവശ്യകത അനുസരിച്ച് വ്യത്യാസപ്പെടാം. കൂടാതെ, സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താവ് സമർപ്പിക്കേണ്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളും അതിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും. കമ്പനിയുടെ ബന്ധപ്പെട്ട ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ, ഓരോ സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താവിനും കമ്പനി നൽകുന്നതാണ്. ഇതുവഴി, മറ്റ് NBFC-കൾ നൽകുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും താരതമ്യം ചെയ്ത്, ആ താരതമ്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് സാധിക്കും.

c) കമ്പനി വായ്പാ അപേക്ഷകൾ ലഭിച്ചതിന്റെ രസീത് (Acknowledgement) നൽകുകയും, എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും യുക്തിസഹമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയും അത് രസീതിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കും.

d) ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

4. വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയം, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും; വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമായുള്ള പ്രധാന വിവര പ്രസ്താവന (KEY FACTS STATEMENT):

a) ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

b) കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന വായ്പാ അപേക്ഷകൾ / വായ്പാ അനുമതി അപേക്ഷകൾ കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് നയത്തിന് (Credit Policy) അനുസൃതമായി വിലയിരുത്തുകയും അംഗീകരിക്കുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്യും.

c) വായ്പയുടെ അംഗീകാരം ഉപഭോക്താക്കളെ സാൻക്ഷൻ ലെറ്റർ (Sanction Letter) മുഖേന രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. സാൻക്ഷൻ ലെറ്ററിൽ അനുവദിച്ചിരിക്കുന്ന വായ്പാ തുകയോ പരിധിയോ, വാർഷിക

പലിശനിരക്കും (Annualized Rate of Interest) അതിന്റെ പ്രയോഗരീതിയും ഉൾപ്പെടെ വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും. വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചതിന്റെ അടയാളമായി ഓരോ ഉപഭോക്താവും കമ്പനിക്ക് രേഖാമൂലമുള്ള അംഗീകാരം നൽകണം. ഈ അംഗീകാരം വായ്പാ രേഖകളുടെ ഭാഗമായിരിക്കും.

d) വായ്പാ കരാറും (Loan Agreement) അതിന്റെ അനുബന്ധങ്ങളും (Annexures) ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ വായ്പാ രേഖകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ്, ബന്ധപ്പെട്ട RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ നിഷ്കർഷിച്ചിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അനുസൃതമായി, എല്ലാ സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കും/വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കും പ്രധാന വിവര പ്രസ്താവന (Key Facts Statement – KFS) സഹിതം ലഭ്യമാക്കും. KFS-ന്റെ ഉള്ളടക്കം വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വ്യക്തമായി വിശദീകരിക്കുകയും, അത് മനസ്സിലാക്കിയതായി അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവളുടെ അംഗീകാരം നേടുകയും ചെയ്യുന്നത് നിർബന്ധമാണ്.

e) ഉപഭോക്താക്കൾ വൈകിയുള്ള പണമടയ്ക്കൽ / വായ്പാ തിരിച്ചടവ് എന്നിവയ്ക്ക് ഈടാക്കുന്ന പിഴനിരക്കുകൾ / പിഴകൾ (ഏത് പേരിൽ അറിയപ്പെട്ടാലും) സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പാ കരാറിൽ **ബോൾഡ് അക്ഷരങ്ങളിൽ** രേഖപ്പെടുത്തണം.

5. വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ (PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNTS)

a) വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ പാലിക്കാത്തതിനാൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴ, ഈടാക്കുന്ന പക്ഷം, **‘പിഴ ചാർജുകൾ (Penal Charges)’** എന്ന നിലയിൽ കണക്കാക്കുന്നതാണ്. അത് അഡ്വാൻസുകൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന പലിശനിരക്കിൽ കൂട്ടിച്ചേർക്കുന്ന **‘പിഴ പലിശ (Penal Interest)’** എന്ന രൂപത്തിൽ ഈടാക്കുകയില്ല. പിഴ ചാർജുകൾക്ക് മൂലധനവൽക്കരണം (Capitalisation) ഉണ്ടായിരിക്കുകയില്ല; അതായത്, അത്തരം ചാർജുകൾക്ക് മേൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കുകയില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഇത് വായ്പാ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശയുടെ സാധാരണ ചക്രവർദ്ധന (Compounding) നടപടിക്രമങ്ങളെ ബാധിക്കുകയില്ല.

b) കമ്പനി പലിശനിരക്കിൽ അധികമായ യാതൊരു ഘടകവും ഉൾപ്പെടുത്തുകയില്ല. കൂടാതെ, ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അക്ഷരാർത്ഥത്തിലും ആത്മാവിലും പൂർണ്ണമായി പാലിക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

c) പലിശനിരക്ക്, പിഴ ചാർജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പകൾക്ക് ബാധകമായ സമാന ചാർജുകൾ (ഏത് പേരിൽ അറിയപ്പെട്ടാലും)

സംബന്ധിച്ച നിലവിലുള്ള ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം കമ്പനി പുതുക്കുകയും പാലിക്കുകയും ചെയ്യും.

d) ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ, വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ തോതിനനുസരിച്ച് പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ തുക യുക്തിസഹവും ആനുപാതികവും ആയിരിക്കണം.

e) ‘ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വ്യക്തിഗത വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക്’ അനുവദിച്ച വായ്പകളിൽ ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ, സമാനമായ നിബന്ധനാ ലംഘനത്തിന് വ്യക്തിയല്ലാത്ത വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകളേക്കാൾ കുടുതലാകരുത്.

f) ബാധകമായ സാഹചര്യങ്ങളിൽ, പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ തുകയും അതിന് കാരണവും വായ്പാ കരാറിലും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (Most Important Terms & Conditions) / പ്രധാന വിവര പ്രസ്താവന (Key Facts Statement – KFS) എന്നിവയിലും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം. കൂടാതെ, ഈ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

g) വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോൾ, ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകളെക്കുറിച്ചും അറിയിക്കണം. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജ്ജ് ഈടാക്കിയ ഓരോ സാഹചര്യവും അതിനുള്ള കാരണവും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കണം.

h) കമ്പനി നയ ചട്ടക്കൂടിൽ ആവശ്യമായ ഭേദഗതികൾ വരുത്തുകയും, പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി മുതൽ പുതുതായി ലഭ്യമാക്കുന്നതോ പുതുക്കുന്നതോ ആയ എല്ലാ വായ്പകളിലും ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതായി ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. നിലവിലുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, പുതിയ പിഴ ചാർജ്ജ് സംവിധാനം അടുത്ത അവലോകന തീയതിയിലോ പുതുക്കൽ തീയതിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രാബല്യത്തിൽ വന്ന തീയതി മുതൽ ആറുമാസത്തിനുള്ളിലോ, ഏതാണോ ആദ്യം സംഭവിക്കുന്നത് അതനുസരിച്ച് നടപ്പിലാക്കണം.

6. വായ്പകളുടെ വിതരണം, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ (DISBURSEMENT OF LOANS, INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS)

a) ഉപഭോക്താവിന് അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും, വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയക്രമം, പലിശനിരക്ക്, സേവന ചാർജ്ജുകൾ, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയവയിൽ ഏതെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടായാൽ, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് രേഖാമൂലമുള്ള അറിയിപ്പ് നൽകണം. പലിശനിരക്കിലോ ചാർജ്ജുകളിലോ വരുന്ന ഇത്തരം മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിലേക്കുള്ള (Prospective) പ്രാബല്യത്തോടെ മാത്രമേ ബാധകമാകൂ. ഇതുസംബന്ധിച്ച പ്രത്യേക വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.

b) വായ്പ തിരികെ ആവശ്യപ്പെടുന്നതോ (Recall), തിരിച്ചടവ് വേഗത്തിലാക്കുന്നതോ (Accelerate Payment), അല്ലെങ്കിൽ വായ്പാ ബാധ്യതയുടെ നിർവ്വഹണം സംബന്ധിച്ചോ കമ്പനി എടുക്കുന്ന ഏതൊരു തീരുമാനവും ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ രേഖകളിലെ നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കണം.

c) വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും അടച്ചുതീർക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക പൂർണ്ണമായി ഈടാക്കുകയോ ചെയ്താൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിനെതിരായ മറ്റ് നിയമാനുസൃത അവകാശമോ ലിയനോ (Lien) ഉണ്ടെങ്കിൽ അതിന് വിധേയമായി കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും (Securities) വിട്ടുനൽകണം. സെറ്റ്-ഓഫ് (Set-off) അവകാശം വിനിയോഗിക്കേണ്ട സാഹചര്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന അവകാശവാദങ്ങളുടെ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളും, ബന്ധപ്പെട്ട അവകാശവാദം തീർപ്പാക്കുകയോ അടയ്ക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതുവരെ NBFC-കൾക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ കൈവശം വയ്ക്കാൻ അവകാശമുള്ള സാഹചര്യങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മുൻകൂട്ടി അറിയിപ്പ് നൽകണം.

7. ഉത്തരവാദിത്തപരമായ വായ്പാ പെരുമാറ്റം - വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കലിന് ശേഷം ചല/അചല സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുനൽകൽ (RESPONSIBLE LENDING CONDUCT - RELEASE OF MOVABLE/IMMOVABLE PROPERTY DOCUMENTS ON REPAYMENT/SETTLEMENT OF PERSONAL LOANS)

പൂർണ്ണമായ വായ്പാ തിരിച്ചടവും വായ്പാ അക്കൗണ്ട് അടച്ചുപൂട്ടലും ലഭിച്ച ശേഷം, ഭാവിയിൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും തർക്കങ്ങളും ഒഴിവാക്കുന്നതിനായി, ചല/അചല സ്വത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതിൽ കമ്പനി മികച്ച പ്രവർത്തന രീതികൾ (Best Practices) സ്വീകരിക്കും.

വായ്പയെടുക്കുന്നവർ നേരിടുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും ഉത്തരവാദിത്തപരമായ വായ്പാ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനുമായി താഴെപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

A. ചല/അചല സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുനൽകൽ:

i. വായ്പാ അക്കൗണ്ട് പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടച്ചതോ തീർപ്പാക്കിയതോ ആയ തീയതി മുതൽ **30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ**, കമ്പനി എല്ലാ യഥാർത്ഥ ചല/അചല സ്വത്ത് രേഖകളും വിട്ടുനൽകുകയും, ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും വേണം.

ii. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക്, തന്റെ ഇഷ്ടാനുസരണം, വായ്പാ അക്കൗണ്ട് കൈകാര്യം ചെയ്ത ബാങ്കിംഗ് ഔട്ട്ലെറ്റ്/ശാഖയിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ ലഭ്യമായിരിക്കുന്ന കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ യഥാർത്ഥ ചല/അചല സ്വത്ത് രേഖകൾ കൈപ്പറ്റാനുള്ള അവസരം നൽകണം.

iii. യഥാർത്ഥ ചല/അചല സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്ന സമയപരിധിയും സ്ഥലവും, പ്രസ്തുത സർക്കുലർ പ്രാബല്യത്തിൽ വന്ന തീയതിയിലോ അതിന് ശേഷമോ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ (Sanction Letters) വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കണം.

iv. ഏക വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെയോ സംയുക്ത വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെയോ മരണസാഹചര്യത്തിൽ, യഥാർത്ഥ ചല/അചല സ്വത്ത് രേഖകൾ നിയമാനുസൃത അവകാശികൾക്ക് തിരികെ നൽകുന്നതിനായി NBFC-കൾ വ്യക്തവും ക്രമബദ്ധവുമായ നടപടിക്രമം രൂപീകരിക്കണം. ഉപഭോക്താക്കളുടെ അറിവിനായി, സമാനമായ മറ്റ് നയങ്ങളോടും നടപടിക്രമങ്ങളോടും കൂടി ഈ നടപടിക്രമം NBFC-യുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കണം.

B. ചല/അചല സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതിൽ കാലതാമസം സംഭവിക്കുന്നതിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം (Compensation for Delay in Release of Movable/Immovable Property Documents)

i. വായ്പാ അക്കൗണ്ട് പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടച്ചതോ തീർപ്പാക്കിയതോ ആയ തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ യഥാർത്ഥ ചല/അചല സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതിൽ കാലതാമസം സംഭവിക്കുകയോ ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സംതൃപ്തികരണ ഫോം (Charge Satisfaction Form) സമർപ്പിക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരികയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണം കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കണം. കാലതാമസത്തിന് കമ്പനിയാണെങ്കിൽ ഉത്തരവാദി, ഓരോ ദിവസത്തെ

കാലതാമസത്തിനും ₹5,000 (അയ്യായിരം രൂപ) നിരക്കിൽ കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകണം.

ii. യഥാർത്ഥ ചല/അചല സ്വത്ത് രേഖകൾ ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടപ്പെടുകയോ കേടുപാടുകൾ സംഭവിക്കുകയോ ചെയ്താൽ, മുകളിൽ **ഖണ്ഡിക (ii)-ൽ** സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനോടൊപ്പം, ചല/അചല സ്വത്ത് രേഖകളുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ സഹായിക്കുകയും, അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ചെലവുകളും വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനായി NBFC-കൾക്ക് അധികമായി **30 ദിവസത്തെ** സമയം അനുവദിക്കപ്പെടും. അതിനുശേഷമാണ് കാലതാമസത്തിനുള്ള പിഴ കണക്കാക്കുക (അതായത് ആകെ **60 ദിവസത്തിന്** ശേഷം).

iii. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നൽകുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം, ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമപ്രകാരം മറ്റ് നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ അവകാശത്തെ ഒരു വിധത്തിലും ബാധിക്കുകയോ പരിമിതപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുന്നതല്ല.

8. സമപ്രതിമാസ ഗഡു (EMI) അടിസ്ഥാനമാക്കിയ വ്യക്തിഗത വായ്പകളിലെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശനിരക്കിന്റെ പുനഃക്രമീകരണം (RESET OF FLOATING INTEREST RATE ON EQUATED MONTHLY INSTALMENTS (EMI) BASED PERSONAL LOANS)

A. EMI അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശനിരക്കിലുള്ള വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, വായ്പയുടെ കാലാവധിക്കിടെ പലിശനിരക്ക് വർദ്ധിക്കാനുള്ള സാധ്യത കണക്കിലെടുത്ത്, EMI വർദ്ധിപ്പിക്കുകയോ വായ്പയുടെ കാലാവധി നീട്ടുകയോ ചെയ്യുന്നതിനാവശ്യമായ മതിയായ ഹെഡ്റൂം/മാർജിൻ ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി പരിഗണിക്കണം.

നടപ്പാക്കലും അനുസരണവും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി താഴെപ്പറയുന്ന ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്ന അനുയോജ്യമായ ഒരു നയ ചട്ടക്കൂട് കമ്പനി രൂപീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

i. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശനിരക്കിലെ മാറ്റം വായ്പയെ എങ്ങനെ ബാധിക്കുകയും അതുവഴി EMI-യിലോ വായ്പയുടെ കാലാവധിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും മാറ്റമുണ്ടാക്കുകയും ചെയ്യുമെന്ന് കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ

വ്യക്തമായി അറിയിക്കണം. തുടർന്ന്, മുകളിൽ പറഞ്ഞ കാരണങ്ങളാൽ EMI-യിലോ കാലാവധിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും ഉണ്ടാകുന്ന വർധനവ് അനുയോജ്യമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഉടൻ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കണം.

ii. പലിശനിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയപ്രകാരം ഫിക്സ്ഡ് പലിശനിരക്കിലേക്ക് (Fixed Rate) മാറുന്നതിനുള്ള അവസരം കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകണം. കൂടാതെ, വായ്പയുടെ കാലാവധിക്കിടെ എത്ര തവണ ഇത്തരമൊരു മാറ്റം അനുവദിക്കാമെന്ന് നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കാവുന്നതാണ്.

iii. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് (a) EMI വർധിപ്പിക്കുന്നതിനോ, വായ്പയുടെ കാലാവധി ദീർഘിപ്പിക്കുന്നതിനോ, അല്ലെങ്കിൽ ഈ രണ്ട് മാർഗങ്ങളുടെയും സംയോജനം തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിനോ, കൂടാതെ (b) വായ്പയുടെ കാലാവധിക്കിടെ ഏത് സമയത്തും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് നടത്തുന്നതിനോ അവസരം നൽകണം. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് പിഴ (Pre-payment Penalty) നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

iv. ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശനിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സ്ഡ് പലിശനിരക്കിലേക്ക് മാറുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ബാധകമായ ചാർജുകളും, മുകളിൽപ്പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ വിനിയോഗിക്കുന്നതിനോടനുബന്ധിച്ചുള്ള മറ്റ് സേവന ചാർജുകൾ/ഭരണച്ചെലവുകൾ എന്നിവയും സാൻക്ഷൻ ലെറ്ററിൽ വ്യക്തവും സുതാര്യവുമായി വെളിപ്പെടുത്തണം. കൂടാതെ, ഇത്തരം ചാർജുകളിലോ ചെലവുകളിലോ കമ്പനി സമയാസമയങ്ങളിൽ വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങളും അതേ രീതിയിൽ വെളിപ്പെടുത്തണം.

v. ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശനിരക്കിലുള്ള വായ്പയുടെ കാലാവധി ദീർഘിപ്പിക്കുന്നതിലൂടെ **നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷൻ (Negative Amortisation)** ഉണ്ടാകുന്ന സാഹചര്യം ഉണ്ടാകില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

vi. അനുയോജ്യമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ, ഓരോ ത്രൈമാസാവസാനത്തിലും വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ഒരു പ്രസ്താവന കമ്പനി നൽകുകയോ ലഭ്യമാക്കുകയോ ചെയ്യണം. അതിൽ കുറഞ്ഞത് ഇതുവരെ തിരിച്ചുപിടിച്ചിട്ടുള്ള മൂലധനവും പലിശയും, EMI തുക, ശേഷിക്കുന്ന EMI-കളുടെ എണ്ണം, കൂടാതെ വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലാവധിക്കുമുള്ള വാർഷിക പലിശനിരക്ക് (Annualized Rate of Interest)/വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (Annual Percentage Rate – APR) എന്നിവ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കണം. ഈ പ്രസ്താവനകൾ ലളിതവും വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമായിരിക്കണമെന്ന് NBFC-കൾ ഉറപ്പാക്കണം.

B. സമപ്രതിമാസ ഗഡു (EMI) അടിസ്ഥാനമാക്കിയ വായ്പകൾക്ക് പുറമെ, ആവശ്യമായ മാറ്റങ്ങളോടെ (Mutatis Mutandis), വ്യത്യസ്ത കാലയളവുകളിലുള്ള എല്ലാ സമഗഡു (Equated Instalment) അടിസ്ഥാനമാക്കിയ വായ്പകൾക്കും ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും.

C. മുകളിൽപ്പറഞ്ഞ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നിലവിലുള്ള വായ്പകൾക്കും പുതിയ വായ്പകൾക്കും **2023 ഡിസംബർ 31-നകം** യോജിച്ച രീതിയിൽ വ്യാപിപ്പിച്ച് നടപ്പാക്കുന്നതായി കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. നിലവിലുള്ള എല്ലാ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കും, അവർക്കു ലഭ്യമായ ഓപ്ഷനുകൾ അറിയിക്കുന്നതിനായി അനുയോജ്യമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഒരു അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കണം.

9. അമിതമായ പലിശ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ നിയന്ത്രണം (REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED)

a) കമ്പനി, ഫണ്ടിന്റെ ചെലവ് (Cost of Funds), മാർജിൻ (Margin), റിസ്ക് പ്രീമിയം (Risk Premium) തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ പരിഗണിച്ച് ഒരു പലിശനിരക്ക് മാതൃക (Interest Rate Model) സ്വീകരിക്കുകയും, വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശനിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശനിരക്കും, റിസ്കിന്റെ വിവിധ തലങ്ങൾ നിർണ്ണയിക്കുന്ന സമീപനവും (Approach for Gradation of Risk), വിവിധ വിഭാഗങ്ങളിലെ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശനിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാനവും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കോ ഉപഭോക്താവിനോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും, സാങ്ക്ഷൻ ലെറ്ററിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും വേണം.

b) പലിശനിരക്കുകളും റിസ്കിന്റെ വിവിധ തലങ്ങൾ നിർണ്ണയിക്കുന്ന സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ ബന്ധപ്പെട്ട പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ വേണം. വെബ്സൈറ്റിലോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ പലിശനിരക്കിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം പുതുക്കേണ്ടതാണ്.

c) വായ്പാ അക്കൗണ്ടിൽ ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ പലിശനിരക്ക് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ പലിശനിരക്ക് വാർഷിക പലിശനിരക്കായി (Annualised Rate) രേഖപ്പെടുത്തണം.

10. ശാരീരിക/കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ (LOAN FACILITIES TO THE PHYSICALLY/VISUALLY CHALLENGED)

ശാരീരിക വൈകല്യമോ കാഴ്ചവൈകല്യമോ ഉള്ള അപേക്ഷകർക്ക്, വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ കമ്പനി യാതൊരു വിവേചനവും കാണിക്കുകയില്ല. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളും, വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിനായി അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകണം.

നിയമവും അന്താരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷനുകളും ഉറപ്പുനൽകുന്ന വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന അനുയോജ്യമായ ഒരു പരിശീലന മോഡ്യൂൾ, കമ്പനിയുടെ എല്ലാ തലങ്ങളിലുമുള്ള ജീവനക്കാർക്കായി നടത്തുന്ന എല്ലാ പരിശീലന പരിപാടികളിലും കമ്പനി ഉൾപ്പെടുത്തണം.

കൂടാതെ, ഇതിനകം നിലവിൽ സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ (Grievance Redressal Mechanism) കീഴിൽ വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ പരാതികൾക്ക് യഥാസമയം പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കുകയും വേണം.

11. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം (GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM)

a) കമ്പനി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികളും ആക്ഷേപങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും, രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും, പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തി കമ്പനി ഒരു പരാതി പരിഹാര നയം (Grievance Redressal Policy) രൂപീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

b) പരാതികളുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര നയം (Grievance Redressal Policy) പരിശോധിക്കാവുന്നതാണ്. അതിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

12. പൊതുവായ വ്യവസ്ഥകൾ (GENERAL PROVISIONS)

a) വായ്പാ രേഖകളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച് അനുവദിച്ചിരിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ ഒഴികെ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടുകയില്ല (എന്നാൽ, ഉപഭോക്താവ് മുമ്പ്

വെളിപ്പെടുത്താതിരുന്ന ഏതെങ്കിലും പുതിയ വിവരം കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ, അത് ഇതിന് ഒഴിവായിരിക്കും).

b) ഉപഭോക്താവ് തന്റെ വായ്പാ അക്കൗണ്ട് കൈമാറുന്നതിനായി അപേക്ഷ സമർപ്പിച്ചാൽ, അത്തരം അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ **21 (ഇരുപത്തിയൊന്ന്)** ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി തന്റെ സമ്മതമോ എതിർപ്പോ അറിയിക്കണം. അത്തരം കൈമാറ്റം, ഉപഭോക്താവുമായി ഒപ്പുവെച്ച വായ്പാ രേഖകളിലെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, കൂടാതെ സമയാസമയങ്ങളിൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, നിയന്ത്രണങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കണം.

c) വായ്പാ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ സംബന്ധിച്ച കാര്യങ്ങളിൽ, കമ്പനി നിയമപരമായും സാധുതയുള്ളതുമായ സാധാരണ നടപടികൾ മാത്രമേ സ്വീകരിക്കൂ, കൂടാതെ നിയമപരമായ ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിൽ മാത്രമേ പ്രവർത്തിക്കൂ. വായ്പ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവമോ പീഡനമോ നടത്തുകയില്ല.

d) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിനായി കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാർക്കും/അല്ലെങ്കിൽ പ്രതിനിധികൾക്കും പരിശീലനം നൽകുന്നതിനായി കമ്പനി പരിശീലന സെഷനുകൾ സംഘടിപ്പിക്കും.

e) ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശനിരക്കിലുള്ള (Floating Rate) ഏതെങ്കിലും ടേം ലോൺ (Term Loan)-നു മേൽ, സഹ-ബാധ്യതക്കാരൻ (Co-obligant) ഉണ്ടായാലും ഇല്ലെങ്കിലും, കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകളോ (Foreclosure Charges) മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് പിഴയോ (Pre-payment Penalties) ഈടാക്കുകയില്ല.