



ഉജ്ജീവൻ സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക്

പടുത്തുയർത്തു നല്ലൊരു ജീവിതം

**വായ്പ കൊടുക്കുന്നവർക്കുള്ള ഉചിതമായ
മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ**

കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ് അഡ്രസ്സ്
ഉജ്ജീവൻ ബാങ്ക് ഫിനാൻസ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്
ഗ്രേപ്പ് ഗാർഡൻ, നമ്പർ 27, 3ർഡ് എ ക്രോസ്, 18ത് മെയിൻ
കോറമംഗല 6ത് ബ്ലോക്ക്, ബംഗളൂരു - 560 095

ഈ രേഖ ആഭ്യന്തര ഉയോഗങ്ങൾക്ക് മാത്രമുള്ളതാണ്, ഉജ്ജീവൻ സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡിന്റെ സമ്മതമില്ലാതെ ഒരു രൂപത്തിലും ഇത് പുനർനിർമ്മിക്കുവാൻ പാടുള്ളതല്ല.

ഉജ്ജീവൻ സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്കിന്റെ വായ്പ കൊടുക്കുന്നവർ പാലിക്കുന്നതിനായുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ('ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്')

ഉജ്ജീവൻ സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്കിന്റെ ('ബാങ്ക്') ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ബാങ്കിൽ നിന്നും കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അവരുടെ ഇടപാടുകളെ സംബന്ധിച്ചുള്ള സുതാര്യത ഉറപ്പു നൽകുന്നതിനായുള്ളതാണ്. ബാങ്കിന്റെ ആഭ്യന്തര ബാങ്കിംഗ് ബിസിനസ്സ് ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസരിച്ച മാത്രം ബന്ധപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു.

ബാങ്കിന്റെ നയം അതിന്റെ മുഴുവൻ കക്ഷി / ഇടപാടുകാരോടും ഒരുപോലെയും ന്യായമായും പെരുമാറുക എന്നതാണ്. ബാങ്കിന്റെ ജീവനക്കാർ സഹായം, പ്രോത്സാഹനം, സേവനം എന്നിവ ന്യായമായും തുല്യമായും സ്ഥിരതയോടെയും വാഗ്ദാനം ചെയ്യും. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും അതിന്റെ ശാഖകളിലും വെബ്സൈറ്റ് വഴിയും ലഭ്യമാക്കും. നിലവിൽ www.ujjivansfb.in ('വെബ്സൈറ്റ്')

വിവിചനരഹിത നയം

വംശം, ജാതി, നിറം, മതം, ലിംഗം, വൈവാഹികം, പദവി, പ്രയാം (ഭൂരിപക്ഷത്തേക്കാൾ), സാമ്പത്തിക നില അല്ലെങ്കിൽ ശാരീരിക വൈകല്യം എന്നവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കളിൽ വിവേചനം കാണിക്കരുത്.

നേരിട്ട് ഇടപാട് നടത്തുന്ന ഏജൻ്റുമാർക്കുള്ള മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ('ഡി എസ് എ കൾ')

ഡി എസ് എ കൾക്കായി ബാങ്ക് താഴെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുകയും ബന്ധപ്പെട്ട ഡി എസ് എ യുമായുള്ള കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും. ഡിജിറ്റൽ ഫിൻടെക് പങ്കാളിത്തത്തിലൂടെയുള്ള ബാങ്കിന്റെ വായ്പാ ക്രമീകരണം ഡി എസ് എ ആയി തരംതിരിച്ചിരിക്കുന്നതിനാൽ, താഴെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ ഫിൻടെക് പങ്കാളികൾക്ക് ഡിജിറ്റൽ വായ്പയ്ക്ക് ബാധകമായിരിക്കും. നിലവിലെ ബിസിനസ്സ് മോഡലുമായി യോജിപ്പിച്ച് ഐ ബി എ തയ്യാറാക്കിയ ഡി എസ് എ കൾക്കായുള്ള മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നു. ബാങ്ക് ബന്ധപ്പെട്ട ബിസിനസ്സ് മോഡലുകളിലേക്ക് മാറുമ്പോഴെല്ലാം മാതൃക പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിന്റെ മറ്റ് വശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും.

- ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രം ബാങ്കിന്റെ ഉത്പ്പന്നം തിരിഞ്ഞെടുക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യരായ ഉപഭോക്താവുമായി ബന്ധപ്പെടുക.

ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റ് വഴിയോ ബാങ്കിന്റെ കോൾ സെന്റർ വഴിയോ ബാങ്കിന്റെ ഏതെങ്കിലും ബ്രാഞ്ച് വഴിയോ ബാങ്കിന്റെ റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർ മുഖേനയോ ബാങ്കിന്റെ ഒരു ഉത്പ്പന്നം സ്വന്തമാക്കാനുള്ള അവന്റെ / അവളുടെ ആഗ്രഹം താത്പര്യം പ്രകടിപ്പിക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റൊരു താത്പര്യമുള്ള ആൾ വഴി റഫർ ചെയ്യപ്പെടുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താവ്, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ ബാങ്കിൽ നിന്നോ ബാങ്കിന്റെ പേരിൽ നിന്നോ കോളുകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് സമ്മതം നൽകിയിട്ടുള്ള ബാങ്കിന്റെ നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താവ്.

താത്പര്യമുള്ള ആളുടെ പേര് / ടെലിഫോൺ നമ്പർ / വിലാസം എന്നിവ ബാങ്കിൽ ലഭ്യമാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതം വാങ്ങിയതിന് ശേഷം ഡി എസ് എ മാനേജർ / ടീം ലീഡർ അംഗീകരിച്ച ലിസ്റ്റുകൾ / ഡയറക്ടറികൾ / ഡാറ്റാബേസുകളി എന്നിവയിൽ നിന്ന് എടുത്തവ.

പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന വ്യക്തി / ഉപഭോക്താവ് അവരുടെ ആപ്പ്, വെബ്സൈറ്റ്, നേരിട്ടുള്ള സാന്നിധ്യം, കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ തിരഞ്ഞെടുക്കൽ തന്ത്രത്തിന്റെയോ മോഡലിന്റെയോ ഭാഗമായി മറ്റേതെങ്കിലും ഇടപാട് മാർഗം വഴി ഫിൻടെക്സിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ.

- ഡി എസ് എയിൽ ലഭ്യമായ ഏതെങ്കിലും 'ശല്യപ്പെടുത്തരുത്' ലിസ്റ്റിൽ പേര് / ബന്ധപ്പെടാവുന്ന നമ്പർ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തിയെയും / സ്ഥാപനത്തെയും ഡി എസ് എ വിളിക്കരുത്.

- ടെലിഫോൺ വഴിയുള്ള ബന്ധപ്പെടൽ സാധാരണയായി 09.30 മണിക്കൂറിനും 19.00 മണിക്കൂറിനും ഇടയിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. എന്നിരുന്നാലും ബന്ധപ്പെടുന്നത് അയാൾക്ക് / അവർക്ക് അസൗകരമാകുന്നില്ല എന്ന് കരുതുന്നപ്പോൾ മാത്രമേ താത്പര്യമുള്ള ഒരാളെ ബന്ധപ്പെടുന്നുള്ളൂവെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. നിശ്ചിത സമയപരിധിക്ക് മുമ്പോ ശേഷമോ വിളിക്കുന്ന ഫോണുകൾ (മുകളിൽ പറഞ്ഞതുപോലെ) രേഖാമൂലമോ വാമൊഴിയായോ ചെയ്യാൻ ഡി എസ് എസ് എയ്ക്ക് വ്യക്തമായ അംഗീകാരം നൽകിയിട്ടുള്ള സാഹചര്യത്തിൽ മാത്രമേ വിളിക്കാവൂ.
- ഡി എസ് എ താത്പര്യമുള്ള ആളിന്റെ സ്വകാര്യതയെ മാനിക്കണം. താത്പര്യകർത്താവിന്റെ താത്പര്യം സാധാരണയായി താത്പര്യമുള്ള ആളിനോടും താത്പര്യമുള്ള ആളുടെ അക്കൗണ്ടിന് / സെക്രട്ടറി / ഇണയേപ്പോലെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തി / കുടുംബാംഗങ്ങളോടും മാത്രമേ ചർച്ച ചെയ്യപ്പെടാവൂ.
- സാധ്യതയുള്ളവരിൽ നിന്നും ഡി എസ് എ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള കൈകുലി സ്വീകരിക്കുവാൻ പാടുള്ളതല്ല. ഏതെങ്കിലും ബി ഡി ഇയ്ക്ക് (ബിസിനസ് ഡവലപ്പ്മെന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ്) ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള കൈകുലി അല്ലെങ്കിൽ പാരിതോഷികം വാഗ്ദാനം ചെയ്താൽ അത് അവന്റെ / അവളുടെ മാനേജ്മെന്റിനെ അറിയിക്കണം.
- ബാങ്കിൽനിന്നും വായ്പയെടുക്കുവാൻ താത്പര്യപ്പെടുന്നവരോട് തങ്ങൾ ആശയവിനിമയം നടത്തുന്ന കാര്യം ഡി എസ് എ മുൻകൂറായി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കും. ഏതെങ്കിലും വായ്പ അവർക്ക് നൽകിയാൽ അത് ബാങ്ക് മാത്രമായിരിക്കും നൽകിയിരിക്കുന്നത്.
- ബാങ്കിനുള്ള കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുവാൻ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡി എസ് എകൾക്ക് പരിശീലനം ഉൾപ്പെടെയുള്ള ബാങ്കിന്റെ നയങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളിലും അറിവ് നൽകിയിരിക്കണം. ഓരോ അവസ്ഥയിലും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്ന പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ചും ഉയർന്ന ധർമ്മിക മാനദണ്ഡങ്ങളോടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി എങ്ങനെ പെരുമാറണം എന്നതിനെക്കുറിച്ചും ജീവനക്കാർ / ഏജന്റുമാർ എന്നിവരെ ബോധവൽക്കരിക്കുകയും അവർ പരിഗണിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും വേണം.
- വായ്പ അപേക്ഷ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലും കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിലും വീഴ്ച വരുത്തുന്ന ഇടപാടുകാരുമായി ഇടപെടുന്നതിലും ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ജീവനക്കാർ / ഏജന്റുമാർ ഡി എസ് എ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം (ഐ ബി എയുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പോലെ) പാലിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഒരു പ്രഖ്യാപനത്തിൽ ജോലിയിൽ പ്രവേശിക്കുന്ന സമയത്തോ, പിന്നീട് പ്രത്യേകമായോ ഒപ്പിട്ടിരിക്കണം.
- അക്കൗണ്ട് ബുക്കുകളുടെ പരിപാലനത്തിലും യോഗ്യരായ ഓഡിറ്റർമാർക്കും / ബാങ്കിനും സാമ്പത്തിക പ്രസ്താനകൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യൽ / അവതരണം, വെളിപ്പെടുത്തൽ എന്നിവയിൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കണം.
- ബാങ്കിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ച് സമഗ്രമായ അറിവ് നേടിയിരിക്കണം

ഡി എസ് എ ചെയ്യുവാൻ പാടില്ലാത്തത് :-

ബാങ്ക് ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിന്റെ / ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ സാധ്യതകളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക.

അവരുടെ ബിസിനസ്സിന്റെയോ, സ്ഥാപനത്തിനത്തിന്റെയോ പേരിനെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രതീക്ഷകളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക അല്ലെങ്കിൽ തങ്ങളെത്തന്നെ തെറ്റായി പ്രതിനിധീകരിക്കുക.

ഏത് സൗകര്യത്തിനും / സേവനത്തിനുമായി ബാങ്കിനായ് ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള തെറ്റായ / അനധികൃത പ്രതിബദ്ധത സൃഷ്ടിക്കുക.

സന്ദർശനങ്ങൾ / നേരിട്ടുള്ള ഇടപാടുകളിൽ സ്വീകരിക്കേണ്ട മുൻകരുതലുകൾ

ഡി എസ് എ ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്തിരിക്കണം :-

വ്യക്തിഗത അന്തസ്സ് ബഹുമാനിക്കുക - ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ അകലം പാലിക്കുക.

ഉപഭോക്താവിന്റെ വിട്ടിൽ / ഓഫീസിൽ അവന്റെ / അവളുടെ ആഗ്രഹത്തിന് വിരുദ്ധമായി

പ്രവേശിക്കരുത്.

കൂടുതൽ ആളുകൾ സന്ദർശിക്കരുത് - അതായത് ആവശ്യമെങ്കിൽ ഒര് ബി ഡി (ബിസിനസ് ഡവലപ്മെന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ്), ഒരു സൂപ്പർവൈസർ.

ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യത ഉറപ്പുവരുത്തുക.

സന്ദർശനവേളയിൽ അർഹതയുള്ളവർ ഇല്ലാതിരിക്കുകയും കൂടുംബാംഗങ്ങൾ / ഓഫീസ് ജീവനക്കാർ മാത്രമേ സന്നിഹിതരവാവുകയും ചെയ്തിട്ടുള്ളവെങ്കിൽ അയാൾ / അവൾ പ്രതീക്ഷിക്കുന്നയാളെ തിരികെ വിളിക്കാനുള്ള അഭ്യർത്ഥനയോടെ സന്ദർശനം അവസാനിപ്പിക്കണം.

ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ അവന്റെ / അവളുടെ ടെലിഫോൺ നമ്പർ, സൂപ്പർവൈസറുടെ പേര് അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്ക് ഓഫീസറുടെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ നൽകുക. ബിസിസ്സിലേക്കുള്ള സാധ്യതയുമായി ചർച്ച പരിമിതപ്പെടുത്തുക - ഒരു പ്രൊഫഷണൽ അകലം പാലിക്കുക.

ന ഡി എസ് എ മുഖേന ഉപഭോക്താവിന് അയക്കുന്ന ഏതൊരു ആശയവിനിമയം ബാങ്ക് അംഗീകരിച്ച മാതൃകയിലും ഫോർമാറ്റിലും മാത്രമായിരിക്കണം.

ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴി ബാങ്കുകൾ നൽകുന്ന വായ്പകൾ:

ആർ ബി ഐ സർക്കുലറിനെ പരമാർശിച്ച് - ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിലൂടെ ബാങ്കുകളും എൻബിഎഫ്സി കളും നൽകുന്ന വായ്പകൾ: 2020 ജൂൺ 24-ലെ അംഗീകൃത പ്രാക്ടീസ് കോഡും ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കൽ, ബാങ്ക്, സ്വന്തം ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയ അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സ് വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ വായ്പ നൽകുന്ന കാര്യം പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അക്ഷരത്തിലും അർത്ഥത്തിലും പാലിക്കുകയും സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളുടെയും ഐടി സേവനങ്ങളുടെയും ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് സംബന്ധിച്ച് നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങൾ സൂക്ഷ്മമായി പാലിക്കുകയും വേണം.

ബാങ്ക് അതിന്റെ ഏജന്റുമാരായി ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളെ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ഒപ്പം / അല്ലെങ്കിൽ കൂടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന ഇടങ്ങളിലെല്ലാം അവർ ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം.

എ) ഏജന്റുമാരായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ ബാങ്കിന്റെ വൈബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തും.

ബി) ഏജന്റുമാരായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ആരുമായാണോ അവരുമായി ഇടപഴകുന്നത് എന്നത് ഉപഭോക്താവിനോട് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്തും

സി) അനുമതിക്ക് തൊട്ടുപിന്നാലെ, എന്നാൽ വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ബാങ്കിന്റെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പയെടുക്കുവാൻ അനുമതി കത്ത് നൽകും.

ഡി) വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പാകരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഉള്ളടക്കങ്ങളുടെയും ഓരോ കോപ്പിയും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും ലഭ്യമാക്കണം.

ഇ) ബാങ്ക് ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.

എഫ്) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.

വായ്പ അപേക്ഷയും കരാറും

കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അവശ്യപ്പെടുന്ന വായ്പ തുക പരിഗണിക്കാതെ എല്ലാ വിഭാഗത്തിലുമുള്ള വായ്പകളുമായും ബന്ധപ്പെട്ട് വായ്പ അപേക്ഷ ഫോമുകൾ സമഗ്രമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കും. എല്ലാ വിധത്തിലും പൂർണ്ണമായി അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ പ്രാപ്തനാക്കുന്നതിനായി വായ്പ അപേക്ഷ ഫോമുകൾക്ക് ഒപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ ഒരു ചെക്ക്ലിസ്റ്റ് (നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി) നൽകുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കണം. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ആവശ്യപ്പെട്ട വായ്പ തുക പരിഗണിക്കാതെ എല്ലാ വിഭാഗത്തിലുമുള്ള വായ്പകളേയും ബഹുമാനിക്കണം.

ബാങ്ക് ടെലിഫോണിലൂടെ വായ്പ സൗകര്യം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകയോ അംഗീകരിക്കുകയോ ചെയ്താൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതം രേഖാമൂലം ലഭിച്ചതിന് ശേഷമോ ആധികാരകമായ ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗങ്ങളിലൂടെ / ആവശ്യമായ മൂല്യനിർണ്ണയത്തിന് ശേഷം അവരുടെ സമ്മതം നേടിയതിന് ശേഷമോ മാത്രമേ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് തുക കൈമാറ്റം നടത്തുകയുള്ളൂ. ആവശ്യപ്പെടാത്ത മുൻകൂർ അംഗീകൃത വായ്പ സൗകര്യം ഒരുതരത്തിലും ബാങ്ക് നൽകില്ല.

വായ്പ അപേക്ഷ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമയക്രമം വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കുന്നതിനോപ്പം എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനുള്ള അംഗീകാരം നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം ബാങ്കിന് ലഭ്യമാക്കും

വായ്പ വിലയിരുത്തലും അംഗീകാരവും

വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ വായ്പ അപേക്ഷയുടെ ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ ബാങ്ക് നടത്തുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വായ്പായോഗ്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള ഉറപ്പിന് പകരമായി മാർജിൻ, സെക്യൂരിറ്റി നിബന്ധനകൾ എന്നിവ ഉപയോഗിക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്യും. ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം ബാങ്ക് വായ്പ പരിധി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് കൈമാറും. കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി ചർച്ച നടത്തിയത് ശേഷം ബാങ്ക് നൽകിയ വായ്പ സൗകര്യങ്ങളെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മറ്റ് മുന്നറിയിപ്പുകളും രേഖാമൂലം പരിമിതപ്പെടുത്തുകയും ബാങ്കിന്റെ അംഗീകൃത ഉദ്യോഗസ്ഥൻ കൃത്യമായി സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും. വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ പൂർണ്ണമായ അറിവോടെ നൽകിയിട്ടുള്ള ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ബാങ്ക് രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കും.

കൺസോർഷ്യം ക്രമീകരണത്തിന് കീഴിലുള്ള വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ, പങ്കെടുക്കുന്ന വായ്പ നൽകുന്നവർ സമയബന്ധിതമായി അപേക്ഷയുടെ മൂല്യനിർണ്ണയം പൂർത്തിയാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ വികസിപ്പിച്ചെടുക്കുകയും വായ്പ സംബന്ധിച്ചുള്ള അവരുടെ തീരുമാനങ്ങൾ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കുകയും വേണം.

വായ്പ അപേക്ഷകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് സി ഐ സി കളുമായുള്ള വിവര കൈമാറ്റം

ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികളുടെ (സി ഐ സിഎസ്) പങ്ക്, സി ഐ സി കൾക്കൊപ്പം നടത്തുന്ന പരിശോധനകൾ, സി ഐ സി നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ വായ്പ നേടാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ കഴിവിൽ ചെലുത്തുന്ന സ്വാധീനം എന്നിവ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനോട് വിശദീകരിക്കും.

ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം സി ഐ സിയിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച ക്രെഡിറ്റ് റിപ്പോർട്ടിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ബാങ്കിന് നൽകാം.

തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന ക്രെഡിറ്റിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് സി ഐ സിക്ക് ശരിയായ ഇടവേളകളിൽ നൽകും, തുടർന്ന് അടുത്ത റിപ്പോർട്ടിൽ വായ്പ അക്കൗണ്ടിന്റെ ക്രമപ്പെടുത്തൽ പുതുക്കുകയും ചെയ്യും.

വായ്പ തീരുമാനങ്ങൾക്കുള്ള സമയക്രമം

വായ്പ നിർദ്ദേശങ്ങൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ സമയപരിധിയോടെ (20 ലക്ഷം രൂപവരെയുള്ള വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 30 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ) ബാങ്കിന് തയ്യാറാക്കിയ ഒരു നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കും കൂടാതെ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കാത്ത അപേക്ഷകൾ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ ഒരു നിരീക്ഷണ സംവിധാനം നിർദ്ദിഷ്ട കാലയളവിനുള്ളിൽ സ്ഥാപിക്കുകയും വേണം. ബാങ്ക് അവരുടെ വെബ്സൈറ്റുകൾ, നോട്ടീസ് ബോർഡുകൾ, ഉൽപ്പന്ന വിവരണങ്ങൾ, മറ്റ് മോഡ്യൂലുകൾ എന്നിവയിലൂടെ വായ്പ തീരുമാനങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള സമയക്രമത്തിൽ ഉചിതമായ വെളിപ്പെടുത്തൽ നടത്തും.

വായ്പ അപേക്ഷകൾ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് പരിശോധിക്കുകയും കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമായി വന്നാൽ ഉടൻ വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഏതെങ്കിലും വായ്പകൾ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ വായ്പ അപേക്ഷകൾ നിരസിക്കാനുള്ള പ്രധാന കാരണം / കാരണങ്ങൾ എസ് എം എസ് മുഖേനയോ കത്തിലൂടെയോ ബാങ്ക് രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. ഫിൻടെക് അധിഷ്ഠിത ഡിജിറ്റൽ വായ്പയ്ക്ക്, ബാങ്കും ഫിൻടെക് ലെൻഡറും തമ്മിൽ പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്ന പ്രകാരം ബാങ്ക് നേരിട്ടോ ഫിൻടെക് ലെൻഡർ മുഖേനയോ ഉപഭോക്താവിനെ നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം / ങ്ങൾ അറിയിക്കണം.

വായ്പ അനുവദിക്കുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട നടപടിക്രമം

ഏതെങ്കിലും വായ്പയുടെ സെക്യൂരിറ്റി / ഈടായി എടുത്ത പ്രമാണത്തിലുള്ള എല്ലാ രേഖകളുടെയും രേഖാമൂലമുള്ള രസീത് ബാങ്ക് നൽകും. 1000 രൂപവരെയുള്ള വായ്പ പരിധികൾക്ക് സെക്യൂരിറ്റി ഈട് വേണമെന്ന് ബാങ്ക് നിർബന്ധിക്കരുത്. കാര്യങ്ങൾക്ക് 1.6 ലക്ഷം രൂപയും എം എസ് ഇ മേഖലയിലെ യൂണിറ്റുകൾക്ക് 10 ലക്ഷം വരെയുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ ബാങ്ക് സെക്യൂരിറ്റി ഈട് സ്വീകരിക്കുന്നതല്ല. തിരിച്ചടവ് ക്രമം ബാങ്ക് വിശദീകരിക്കും, അതായത് വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് തിരിച്ചടവിന്റെ തുക, കാലാവധി, ഇടവേള എന്നിവയും കൃത്യമായ പരിചയപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ഒരു നിശ്ചിത പ്രക്രിയയും ഉണ്ടായിരിക്കും. പലിശ നിരക്ക് മാറുമ്പോൾ തുല്യമായ ആനുകാലിക തവണകൾ (ഇ പി ഐകൾ) സ്ഥിരവും മാറിയ കാലാവധിയും അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടവ് തുടരാനുള്ള സ്വതന്ത്ര്യം ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിന് നൽകും. വായ്പയുടെ പലിശ കണക്കാക്കുന്നതിനുള്ള രീതി ബാങ്ക് വിശദീകരിക്കും.

വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം ബാങ്ക് വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഉള്ളടക്കങ്ങളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വായ്പക്കാരന് നൽകണം. ബിസിനസ്സിലെ വളർച്ചയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ തുടർന്നുള്ള വായ്പ ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനുള്ള ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾ ഒരു കടപ്പാടും ഇല്ലാതെ ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരം മാത്രമാണ് എന്ന് വായ്പ കരാർ വ്യവസ്ഥചെയ്യുന്നു. ഉപഭോക്താവും ഉജ്ജീവൻ ബാങ്കും ഒപ്പുവെക്കുന്ന വായ്പ കരാറുകൾക്കായി ബാങ്കിന് ഡിജിറ്റൽ ഒപ്പ് സൗകര്യം ഉപയോഗിക്കാം. ഇതിലുള്ള ഒഴിവാക്കലുകൾ ശരിയായ ന്യായീകരണത്തോടെ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ ബാങ്ക് വായ്പാ അക്കൗണ്ടിന്റെ വാർഷിക പ്രസ്താവന ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിലെ രേഖകളിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ളതല്ലാതെ വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ബാങ്ക് ഇടപെടുന്നതല്ല (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ).

ഉപഭോക്താക്കളുമായി സുതാര്യവും സത്യസന്ധവുമായ ഇടപെടൽ

ബാങ്ക് അതിന്റെ പരസ്യങ്ങളും പ്രമോഷണൽ വിവരങ്ങളും വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കണം. ഉപഭോക്താവിന് അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അവർക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകളും / ചാർജ്ജുകളും നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയിട്ടുള്ള സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താവിന് ഇവ എങ്ങിനെ പ്രയോജനപ്പെടുത്താമെന്നും അവരുടെ സംശയങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആരെ, എങ്ങിനെ ബന്ധപ്പെടാമെന്നും ബാങ്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകും.

വായ്പ വിതരണം

ബാധകമായ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി അനുവദിച്ച വായ്പകൾ സമയബന്ധിതമായി വിതരണം ചെയ്യുന്നത് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. പലിശ നൽകിലും മറ്റ് സേവന നിരക്കുകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ ബാങ്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും, അത് ഭാവിയിൽ മാത്രം പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.

വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ അഭിമുഖീകരിക്കുന്ന യഥാർത്ഥ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, പ്രത്യേകിച്ച് 2 ലക്ഷം രൂപവരെയുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ ബാങ്കിന് ക്രിയാത്മകമായ ഒരു പോസ്റ്റ് ഡിസ്ബേഴ്സ്മെന്റ് മേൽനോട്ട സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും. വായ്പ രേഖയ്ക്ക് കീഴിലുള്ള തിരിച്ചടവ് പ്രകടനമോ തിരിച്ചു വിളിക്കുന്നതിനോ / വേഗത്തിലാക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് കൃത്യമായ അറിയിപ്പ് നൽകിയതിന് ശേഷം അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിനോ ബാങ്ക് തീരുമാനിക്കും. കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിലും സുരക്ഷിതത്വം ഉറപ്പാക്കുന്നതിലും ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിലും അതുവഴി കുടിശ്ശിക പിരിക്കുമ്പോൾ നിർബന്ധിത സമ്പ്രദായമെന്നും പിന്തുടരുന്നില്ലെന്നും ബാങ്ക് വിശ്വസിക്കുന്നു.

വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഫീസും ചാർജ്ജുകളും

വായ്പ അപേക്ഷ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസ് / ചാർജ്ജുകൾ, വായ്പ തുക അനുവദിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ / വിതരണം ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ, ഫീസ് / ചാർജ്ജുകൾ തിരിച്ചു നൽകപ്പെടുമോ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജ്ജുകളും സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും അനുമതിപത്രം / വായ്പ കരാറിൽ എന്തെങ്കിലും പലിശ പുനഃക്രമീകരിച്ച നിയമങ്ങളുടെ നിലനിൽപ്പും വൈകിയ തിരിച്ചടവിനുള്ള പിഴ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതിങ്കിലും കാര്യവും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്ക് വെളിപ്പെടുത്തും.

വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ എല്ലാ വിഭാഗങ്ങൾക്കുമുള്ള പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മറ്റ് ഫീസ് എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും. ബാങ്കിന്റെ ശാഖകൾക്ക് താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ഉണ്ടായിരിക്കും, അതിന്റെ സമഗ്രമായ ലഭ്യത നോട്ടീസ്ബോർഡിൽ അറിയിപ്പ് വഴി ലഭ്യമാക്കും.

മറ്റ് സാമ്പത്തിക സ്രോതസ്സുകളുമായി നിരക്കുകൾ താരതമ്യം ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തരാക്കുന്നതിന് 'ഓൾ-ഇൻ-കോസ്റ്റ്' ബാങ്ക് അറിയിക്കും. അത്തരം ചാർജ്ജുകൾ / ഫീസുകൾ വിവേചനരഹിതമാമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. കരത്, ഈമെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ എസ് എം എസ് പോലുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ബാങ്ക് അതിന്റെ വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പലിശനിരക്കിലുള്ള മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

മറ്റ് ബാങ്കുകളുടെ വായ്പകൾ ഏറ്റെടുക്കൽ

അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മറ്റ് ബാങ്കുകൾ / ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ കടമെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അക്കൗണ്ടുകൾ ഏറ്റെടുക്കുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിൽ ബാങ്ക് അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

വായ്പകളുടെ വീണ്ടെടുക്കൽ

വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ബാങ്ക് അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങൾ അവലംബിക്കരുത് അതായത്, അസമയങ്ങളിൽ വയാപടെയുത്തവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ മന്ദിര പവർ ഉപയോഗിക്കുക തിടങ്ങിയവ. വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് രേഖാമൂലം അറിയിപ്പ് നൽകാതെ സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കൽ / വീണ്ടെടുക്കൽ ഉൾപ്പെടെയുള്ള

നിയമപരമായ നടപടികൾ ബാങ്ക് ആരംഭിക്കുവാൻ പാടില്ല.

വീണ്ടെടുക്കലിനുള്ള ബാങ്കിന്റെ സമീപനം പ്രായോഗികവും മുൻവിധിയില്ലാത്തതുമായിരിക്കും, ന്യായമായ പരിഹാരവും അനുനയവുമാണ് വീണ്ടെടുക്കൽ സംവിധാനത്തിന്റെ അടിസ്ഥാന തത്വങ്ങൾ. പുനർനിർമ്മാണം / പുനരധിവാസം പരാജയപ്പെടുകയോ അസാധ്യമാവുകയോ ചെയ്താൽ മാത്രമേ പിടിച്ചെടുക്കൽ നിർവഹണം നടത്തുകയുള്ളൂ. സെക്യൂരിറ്റി വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനും / വീണ്ടും ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനും നിയമപ്രകാരം ആവശ്യമായ എല്ലാ നടപടിക്രമങ്ങളും ബാങ്ക് പിന്തുടരും.

വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ന്യായമായ രീതികൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന 'കുടിശിക ശേഖരണവും സെക്യൂരിറ്റികളുടെ തിരിച്ചുപിടിക്കലും' നയത്തിൽ കൂടുതൽ വിശദമായി പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്നു.

കാലാവധിക്കുമുമ്പ് അടച്ചുതീർക്കുന്ന ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലുള്ള നിശ്ചിതകാല വായ്പകൾക്കുള്ള പിഴ / നേരത്തെ അടച്ചുതീർക്കുന്നതിലുള്ള നഷ്ടം

2012 ജൂൺ 5, DBOD. No. Dir.107/13.03.00/2021-12, 2014 മെയ് 7, DROD. Dir. BC. No. 110/13.03.00/2013-14 ആർ ബി ഐ സർക്കുലറുകൾ അനുസരിച്ച് സഹ ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം വായ്പകളുടെ ഫോർക്ലോഷർ തിരിച്ചടവ് പിഴകൾ, ബാങ്ക് ജപ്തി ചർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതല്ല.

വായ്പകൾ തീരുമ്പോൾ ജാമ്യവസ്തുവിന്റെ കൈമാറ്റം

വായ്പ തീരുന്നതിന് അനുസരിച്ച് അത്തരം കടം വാങ്ങുന്നവർക്കെതിരെ ബാങ്കിന് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിലുള്ള നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി ജാമ്യ വസ്തു തിരിച്ചു നൽകുന്നതായിരിക്കും. ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പണയം വെച്ച വസ്തുവിന്റെ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും / രേഖകളും / അടയാധാരങ്ങളും സമ്മതിച്ചതോ കരാർ ചെയ്തതോ ആയ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ചതിന് ശേഷം 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, അത്തരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എതിരെയുള്ള ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി തിരികെ നൽകും. തട്ടിക്കിഴിക്കൽ അവകാശം വിനിയോഗിക്കാൻ ബാങ്ക് തീരുമാനിച്ചാൽ വായ്പയെടുത്തവർക്ക് നോട്ടീസ് നൽകുന്നതായിരിക്കും. ബാങ്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും, ക്ലെയിമുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നത് വരെ / പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ ബാങ്കിന് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള രേഖകളെക്കുറിച്ചും നോട്ടീസിൽ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കും.

ഇടപാട് തർക്ക പരിഹാരം

വായ്പ വാങ്ങുന്നവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ഓരു തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനം ഉണ്ടാക്കിയിട്ടുണ്ട്. അത് വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിരിക്കുന്നതോ, ബാങ്കിന്റെ ശാഖകളിൽ ലഭ്യമായതോ ആയ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ കൂടുതൽ വിശദമായി വിവരിച്ചിരിക്കുന്നു.

വായ്പ നൽകുന്നവർക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്പിസി) പാലിക്കുന്നതിന്റെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിന്റെയും വാർഷിക അവലോകനം ബാങ്ക് ബോർഡിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റിക്ക് സമർപ്പിക്കും.

2022 മാർച്ച് 14ലെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ-റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക് ചെറുകിട ധനകാര്യ വായ്പകൾ നൽകുന്നവർക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലേക്കുള്ള മെച്ചപ്പെടുത്തലുകൾ

പ്രസ്തുത മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശമനുസരിച്ച് 3,00,000 രൂപവരെ വാർഷിക വരുമാനമുള്ള ഒരു കുടുംബത്തിന് നൽകുന്ന ഈടില്ലാത്ത വായ്പയായാണ് ചെറുകിട ധനകാര്യ വായ്പ എന്ന്

നിർവഹിച്ചിരിക്കുന്നത്. മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസ് ഇനി പറയുന്നവ ബാങ്കുകൾ പാലിക്കേണ്ടതായി നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്നു.

1. ലളിതമാക്കിയ ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫാക്സ് ഷീറ്റിൽ ബാങ്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വരാനിരിക്കുന്ന വിലനിർണ്ണയമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തും. വിശദവിവരങ്ങൾക്കുള്ള വസ്തുതാ ഷീറ്റിനായി അനുബന്ധം 1 കാണുക.
2. ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പങ്കാളി / മൈക്രോഫിനാൻസ് ഏജന്റ് വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കേണ്ട ഏതൊരു ഫീസും വസ്തുതപരമായി വെളിപ്പെടുത്തും. വസ്തുതപത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി പരമാർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഒരു തുകയും വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്നതല്ല.
3. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് പിഴ ഈടാക്കുന്നതല്ല. തിരിച്ചടവിന് കാലതാമസം നേരിട്ടതിന് എന്തെങ്കിലും പിഴയുണ്ടെങ്കിൽ അത് കാലാവധി കഴിഞ്ഞ തുകയ്ക്ക് ബാധകമാണ്, അല്ലാതെ മുഴുവൻ വായ്പാ തുകയ്ക്കും അല്ല.
4. ബാങ്ക് അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളിൽ ഈടാക്കുന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ, കൂടിയ, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ ബാങ്ക് പുറത്തിറക്കിയ ലഘുവിവരങ്ങളിലും അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലെ വിശദാംശങ്ങളിലും കൃത്യമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
5. പലിശ നിരക്കിലോ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജുകളിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ അത് വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. ഈ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ.
6. വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കായി ഒരു മാതൃക വായ്പ എഗ്രിമെന്റ് ഉണ്ടായിരിക്കും.
7. നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും, ലഭിച്ച തവണങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും, ബാങ്ക് നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും അടങ്ങുന്ന ലോൺ കാർഡ് ബാങ്ക് ലഭ്യമാക്കും.
8. ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ വിവരങ്ങളും വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കും.
9. നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിതരണം ചെയ്യുന്നത് വായ്പ വാങ്ങുന്നവരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെ ആയിരിക്കണം കൂടാതെ അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാർഡിൽ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
10. ബാങ്ക് അതിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും കൂടാതെ സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുകയും അവ വായ്പ കരാറിലും വെബ്സൈറ്റ് / ബ്രാഞ്ച് പരിസരം / ഓഫീസിലും നൽകുകയും ചെയ്യും.
11. വായ്പ റിക്കവറി സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ കളക്ഷൻ പോളിസിയിൽ യോജിച്ചതാണ്.

മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളുടെ വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരണ ഫാക്ട്ഷീറ്റ്
(വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ നൽകണം)

തിയ്യതി വായ്പ നൽകുന്നവരുടെ പേര് അപേക്ഷകന്റെ പേര്

- | ക്രമ നമ്പർ | ഘടകം | വിശദാംശങ്ങൾ |
|------------|---|-------------|
| (i) | വായ്പ തുക (വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വിതരണം ചെയ്ത തുക) (രൂപയിൽ) | |
| (ii) | വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിലെയും മൊത്തം പലിശ നിരക്ക് (രൂപയിൽ) | |
| (iii) | മറ്റ് മുൻനിരക്കുകൾ (ഓരോ ഘടകങ്ങളുടെയും ബ്രേക്ക്-അപ്പ് താഴെ കൊടുക്കും) (രൂപയിൽ) | |
| (a) | പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ് (രൂപയിൽ) | |
| (b) | ഇൻഷുറൻസ് ഫീസ് (രൂപയിൽ) | |
| (c) | മറ്റുള്ളവ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) (രൂപയിൽ) | |
| (iv) | അറ്റ വിതരണം ചെയ്ത തുക ((i)-(iii)) (രൂപയിൽ) | |
| (v) | വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ നൽകേണ്ട ആകെ തുക (I), (ii), (iii) (രൂപയിൽ) | |
| (vi) | ഫലപ്രദമായ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് (ശതമാനത്തിൽ) (ഐആർആർ സമീപനവും ബാലൻസ് കുറയ്ക്കുന്ന രീതിയും ഉപയോഗിച്ച് മൊത്തം വിതരണം ചെയ്ത തുക കണക്കാക്കുന്നു) | |
| (vii) | വായ്പ കാലാവധി (മാസത്തിൽ) | |
| (viii) | വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുടെ തിരിച്ചടവ് ക്രമം | |
| (ix) | തിരിച്ചടവ് തവണകളുടെ എണ്ണം | |
| (x) | ഓരോ തവണയിലേയും തിരിച്ചടവ് തുക (രൂപയിൽ) | |

അവിചാരിതമായി ഉണ്ടാവാൻ ഇടയുള്ള ചാർജ്ജുകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ

- (ശ) നേരത്തെയുള്ള വായ്പ തിരിച്ചടവിന് വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് പിഴ ഈടാക്കില്ല
- (ശശ) തിരിച്ചടവ് വൈകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ പിഴ ചുമത്തൽ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ)
- (ശശശ) മറ്റ് നിരക്കുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ)

വിശദമായ തിരിച്ചടവ് പട്ടിക

തവണ നമ്പർ	ബാക്കിയുള്ള വായ്പ തുക (രൂപയിൽ)	വായ്പ തുക (രൂപയിൽ)	പലിശ നിരക്ക് (രൂപയിൽ)	തവണ സംഖ്യ (രൂപയിൽ)
-----------	--------------------------------	--------------------	-----------------------	--------------------