



## FAIR PRACTICES CODE

[updated on 25-09-2025]

This Fair Practices Code has been framed with a view to providing to all its stake holders, especially customers an effective overview of the practices followed by the Company while offering its products and services. This Fair Practices Code has been prepared taking into account the “Guidelines on Fair Practices Code for NBFCs” issued by the Reserve Bank of India and is updated from time to time and aims to enable customers to take informed decisions in respect of the facilities and services offered by the Company.

### **I. Objectives of the Code**

This Code has been drawn aiming to:

- a. Adopt the best practices followed by entities in the financial and similar service sector while dealing with customers.
- b. Provide to the customers effective overview of practices followed by the Company in respect of financial facilities and services offered by the Company to its Customers;
- c. Enable customers to take informed decision about the financial facilities and services offered by the Company;
- d. Promote good, fair, transparent and legally tenable practices by setting minimum standards in dealings with customers;
- e. Enable customers to have better understanding of what they can reasonably expect of the services offered by the Company;
- f. Reckon with market forces, through competition and strive to achieve higher operating standards;
- g. Foster fair and cordial relationship between the customers and the Company.

The Fair Practices Code adopted by the Company covers the following areas.

1. Applications for loans and their processing.
2. Loan appraisal and sanction terms/conditions.
3. Disbursement of loans, including changes in terms and conditions.

4. Disclosures about interest rates, other charges and approach for gradation of risk,
5. Policy on KYC, Appraisal, insurance, storage of securities, Auction etc.
6. Confidentiality
7. Grievance redressal mechanism
8. General Provisions

## **II. Declarations & Commitments**

- i). The Company undertakes to abide by all applicable laws, regulations and guidelines passed/issued by the Regulators(Reserve Bank of India, SEBI, IRDAetc) and other competent authorities such as Government, Local Authority etc.
- ii).The Company commits itself to full customer satisfaction through efficient,professional and courteous services across all its offices.
- iii).The Company shall consistently strive to meet with and improve upon the internally set benchmarks and practices and be ahead of the standards prevalent in the industry.
- iv). The Company undertakes not to discriminate customers on grounds of religion, caste, gender or language.
- v). The Company will provide clear and full information about its products and services to its customers/prospective customers and will not resort to any misleading or potentially misguiding advertisement or publicity.
- vi).The Company undertakes to desist from introducing any products/services having elements of hidden charges or lack of transparency.
- vii). The Company undertakes not to take advantage of any unintentional or clerical error made by the customer while transacting business.
- viii). The Company shall display the FPC on its website and also make available to the Customer on request, a copy of the FPC on demand.

## **III. Application for loans and their processing:**

- (a) All communications to the borrower shall be either in English or in vernacular language or in a language as understood by the borrower.
  - (b) Loan application forms issued by the Company shall include points seeking all the necessary information relating to the borrower, and shall also indicate the documents required to be submitted / executed by the borrower.
  - (c) If any additional documents/information are required from the Customer, the same shall be communicated to the Customer immediately.
- 
- (d) In case of all loans, other than gold loans which are sanctioned on the same day of receipt of the application, an acknowledgement will be given to the applicant indicating the probable date by which a decision regarding sanction of the loan

will be intimated to him. The acknowledgement can also be given in the form of a tear off portion in the application form or through an SMS message.

#### **IV. Loan Appraisal, Sanction Terms & Conditions:**

- a. Subject to receipt of all the requisite information about the loan proposal and on completion of documentation and creation of charge over the security, applications for loans complete in all respects shall be disposed of on the same day of receipt of the application form in the normal course. However, if there is any delay in sanctioning the loan beyond the period of one day due to reasons like incomplete information and pending conduct of field verification etc., customer shall be given an acknowledgement for receipt of the loan application indicating the time frame within which the application will be disposed of. The customer shall be kept informed of the status of his application till its disposal.
- b. The Company shall issue to the borrower a loan sanction letter, copy of the loan document together with the terms and conditions in annexures / enclosures quoted therein, Gold pledge Receipt through digital means which contains the details such as loan amount sanctioned, annualized interest rate, method of application of interest thereof, details of other applicable charges.
- c. Penal charges: In the event of failure on the part of the borrower to repay the loan and accrued interest on the prescribed due date, penal charges as fixed by the Company from time to time and intimated to the borrower will be charged for the period of delay in repayment beyond the loan due date. Penal charges shall be applicable for non-fulfilment of the terms & conditions of the loan also. There shall be no capitalization of penal charges i.e., no interest shall be further computed on the penal charges applied.
- d. The details of the penal charges shall be disclosed to the customers in the loan sanction letter / loan document / **Key Fact Statement (KFS)**. Whenever there is a subsequent revision in the penal charges, it will be notified to the borrower prospectively.
- e. In addition to the applicable interest and penal charges, the Company may levy other charges such as Security charges, Processing charges, Service charges, Documentation charges, Charges for lost tokens, SMS charges, Auction expenses, Dormancy charges, part release charges, Transaction charges as applicable and any other charges as decided by the Board or the Committee empowered by the Board which shall be intimated to the customer upfront.
- f. An acknowledged copy of the sanction letter shall be kept as part of the loan

document. Digital acknowledgement to the sanction letter and concurrence to the stated terms and conditions is also considered valid for compliance.

**V. Disbursement of loans, Changes in terms and conditions:**

- a. After sanction, the loan shall be disbursed on executing the necessary documents and on completion of the procedural formalities including creation of charge over the security offered by the borrower. The changes in the terms and conditions of the loan including interest rates, service charges, prepayment charges etc., if any to be made shall be effected only prospectively and will be informed to the borrower in vernacular language or in a language understood by the borrower. A suitable condition in this regard shall be incorporated in the loan document obtained from the borrower.
- b. Decision to recall / seek accelerated payment or performance shall be as per the covenants in the loan document.
- c. The Company shall release all securities on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien over the security towards any other claim the Company may have against borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled / paid.

**VI. Disclosures about Interest rates, Other charges and approach towards gradation of risks:**

**Rate of Interest**

- a. The Company has put in place appropriate internal policies and procedures for fixing the interest rates, processing charges and other charges if any, and also ensures that they are not excessive. The Company shall, at the time of disbursement, ensure that the interest rate and other charges for the loans and advances are levied in strict adherence to the internal policies and procedures.
- b. The rate of interest will be intimated at annualized rates so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged on the loan.
- c. Interest will be charged on the loan balance outstanding at monthly rest on the basis of the actual number of days the loan was outstanding from the date of disbursement of the loan to the customer till the date of repayment and closure of the loan.
- d. The information published in the website shall be updated whenever

there is change in the rates.

- e. The rate of interest and the approach for gradation of risk and rationale for charging different interest rates for different loan schemes shall be disclosed in the loan application form and shall also be communicated explicitly in the sanction letter digitally issued to the borrower. The interest rates fixed for the loans shall be based on the cost of funds, and the risk gradation.
- f. Rebate on interest rates meant to encourage timely payment of periodical interest under each scheme, levying of penal charges for discouraging loan default and for delayed repayment exceeding the sanctioned date / period etc., shall be mentioned clearly in the loan agreement.
- g. No pre-payment penalties/foreclosure charges will be levied on gold loans in the normal course. In case any scheme specific charges for low availment of sanctioned loan are applicable for a particular scheme, it will be disclosed in the sanction letter.
- h. Changes in Rate of Interest and charges shall be effected only prospectively.
- i. The borrower shall be provided with a Key Facts Statement (KFS) about the loan informing transparently about the key facts of the loan agreement namely interest rate, other charges / fees related to the loan, disbursement schedule, repayment terms and other qualitative information in a simple and easier to understand language, in a standardized format as per RBI norms in order to enable the customer to take an informed financial decision.

#### **Method of Calculation of Interest:**

The interest shall be calculated for the actual number of days the loan remains outstanding from the date of loan disbursement to the date of closure. However, in the case of Gold Loan if the borrower closes the loan within 7 days from the date of disbursement, then a minimum interest for 7 days shall be payable for gold loan schemes where the minimum effective interest rate is more than 14%. For gold loan schemes with minimum effective interest rate is 14% and below, a minimum interest for 15 days shall be payable, if the borrower closes the loan within 15 days from the date of disbursement. If the amount of interest so calculated is less than Rs.50/- then a minimum interest of Rs.50/- will be charged. The said minimum period for application of interest shall apply to all loans except those schemes where the sanction letter specifies a scheme-related minimum period of interest payable by the borrower.

A rebate in interest rate for periodical payment of interest in Gold Loan may be provided for encouraging timely repayment of interest or for closure of the loan on or before the specified date / tenor of the loan as per different slabs built into each scheme.

#### **VII. Policy on KYC, Appraisal, Insurance, Storage of Securities, Auction etc.**

As per the Board approved policy, the Company has put in place the following guidelines for the information of customers and for compliance.

- a) The KYC guidelines stipulated by RBI are to be complied with and the Company shall carry out adequate due diligence on the customer before extending any loan.
- b) Proper appraisal procedure for assessing the value and purity of the gold jewellery accepted as collateral security shall be followed.
  - a. Customer shall furnish the details about the ownership of the jewellery and a declaration in this regard shall be submitted by the borrower confirming ownership of gold jewellery / ornaments submitted for pledge.
  - b. All the branches have proper storage facility of either Strong Rooms or Safes of reputed make conforming to BIS Standards to store the pledged gold jewellery in safe custody. The sets of keys to the strong room/safe shall be held separately by two officials and the operations thereof shall be done jointly. The staff shall be imparted training on a continuous basis to ensure that the guidelines covering security matters are strictly adhered to. The pledged gold items shall be periodically inspected by the internal auditors to ensure availability of the quantity and quality of the security and its proper storage.
  - c. The gold jewellery accepted as collateral security shall be adequately and appropriately insured.
- c) The procedure for auction of pledged gold in overdue / irregular loan accounts in case of non – repayment shall be transparent. Prior notice to the borrower shall be given before the auction and there shall not be any conflict of interest. The auction process shall ensure that an arm's length relationship in all transactions during the auction is maintained including with the group companies and related entities. The details regarding procedure for auction shall be disclosed in the loan document executed for availing the loan.

The auction will be only through auctioneers approved by the Board and the Company shall not participate in the auction. The auction shall be announced to the public by issuing advertisements in at least two newspapers, one in vernacular language and the other in a national daily newspaper.

- d) Commitment of any fraud in the functioning of the Company shall be enquired into by  

---

the appropriate authority and suitable punitive measure shall be taken by the appropriate disciplinary authority. Review of the decision of the disciplinary authority shall be carried out by the Chief Executive Officer.

## **VIII. Confidentiality**

- a) Unless authorized by the borrower, the Company will treat all personal information of its customers as private and confidential except in case of statutory obligations to the law enforcement agencies.
- b) The Company may not reveal transaction details of the borrowers to any other persons except under following circumstances.
  - i. If the Company is required to provide the information as per regulatory directives to any statutory or Regulatory Authorities.
  - ii. If arising out of duty to the public to reveal the information.
  - iii. If it is in the interest of the borrowers / Company to provide such information (eg., Fraud prevention)
  - iv. If the borrower has authorized the Company to provide such information to its group/associate/entities or Companies or any such person/entity as specifically agreed upon.

## **IX. Customers' Grievance Redressal Mechanism**

Following mechanism is put in place for ensuring redressal of customers' grievances and disputes of the customers arising out of decisions of Company's functionaries:

- a) The decisions of any official below the position of Branch Manager shall be heard and disposed of by the Branch Manager.
  - b) Customer Grievances Redressal Cell at the Company's Corporate Office at Kochi will be headed by an official not below the grade of Assistant General Manager who will be designated as the Principal Nodal Officer (PNO) as per the RBI Integrated Ombudsman scheme to dispose of complaints received through RBI Ombudsman.
  - c) Decisions of Branch Managers shall be heard and disposed of by the Nodal Officer, Grievance Redressal Cell, Corporate Office, Kochi, whose address is displayed in the Branch premises.
  - d) If not satisfied with the decision of the Nodal Officer (Grievance Redressal Cell), the customer has the option to escalate the matter to the Principal Nodal Officer, Grievance Redressal Cell, Corporate Office, Kochi, whose address is also displayed in the Branch premises.
- 
- e) Grievances against any of the outsourced agencies engaged by the Company for various activities like sourcing of applications / collections etc. will also come

under the purview of the Grievance Redressal Mechanism as above. In case the complaint is not disposed of to his satisfaction, the customer can exercise the option to escalate the matter to a higher authority in the Company as per the matrix given above.

- f) Complaints received directly at Corporate Office and appeals against the decisions of Branch Managers shall be heard and disposed of by the Nodal Officer / Principal Redressal Officer at Corporate Office.
- g) If the complaint/dispute received by the Company is not redressed within a period of one month or if the customer is not satisfied by the decision of the PNO, the customer may appeal to the Integrated Ombudsman of RBI at the Centralized Receipt & Processing Centre, Chandigarh Office as per the contact details displayed in the branch.
- h) The contact details of the Grievance Redressal Officer & PNO and also that of the RBI Integrated Ombudsman shall be displayed in all the Branches for the benefit of customers.
- i) Wherever the decision of the NBFC, after careful examination of the complaint, is to reject the complaint partly or wholly, it shall be intimated to the complainant only after obtaining the approval of the Internal Ombudsman (IO) of the NBFC appointed as per RBI guidelines.
- j) Proper training shall be imparted to staff on an ongoing basis with a view to improving staff behavior and customer service.
- k) The compliance of the Fair Practices Code as well as the functioning of the Customer Grievances Redressal Cell shall be reviewed by the Chief Executive Officer on a quarterly basis and a consolidated report of such reviews shall be placed before the Board of Directors.

## **X. General Provisions**

- a) *The Company shall display the normal business hours at the respective Branches, the list of holidays and changes if any shall be notified, by way of a notice displayed in the premises of the branch or through press notification.*
- b) *Personal information of the customer will not be shared with unauthorized persons or agencies or third parties by the Company. However, the Company will be bound to honour and comply with legal / statutory / regulatory requirements, in such matters obligating it to part with such information even without notice to the customer.*

- c) The Company shall refrain from interfering in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions in the letter of undertaking executed by the customer (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the Company).
- d) The Company will not entertain any request for transfer of borrowal accounts as this is not practically feasible in the case of loans granted against collateral of gold jewellery pledged.
- e) In the matter of recovery of loans, the Company shall not resort to undue harassment viz., persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans etc. The staff of the Company shall be adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner so as to ensure proper behavior.
- f) The Company will call delinquent customers between 09.00 hrs to 18.00 hrs for recovery of its dues unless the special circumstances of the borrower's business require to call them outside the above mentioned time period.

**XI. A periodical review of the Fair Practices Code and functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management would be undertaken by the Company at yearly intervals and a consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board of Directors.**

.....



**ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്**  
**(ന്യായവ്യവസ്ഥയിൽ അടിസ്ഥാനപ്പെടുത്തിയ പ്രവർത്തനചട്ടം)**  
[25-09-2025 ന് പുതുക്കിയത്]

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് കമ്പനി തന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ പിന്തുടരുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളെക്കുറിച്ച്, പ്രത്യേകിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളടക്കമുള്ള എല്ലാ സ്റ്റേക്ക്ഹോൾഡർമാർക്കും വ്യക്തവും ഫലപ്രദവുമായ ഒരു അവലോകനം നൽകുന്നതിനായി രൂപീകരിച്ചിരിക്കുന്നതാണ്. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച “NBFCകൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ” പരിഗണിച്ചാണ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്. സമയാസമയം പുതുക്കപ്പെടുന്ന ഈ കോഡ്, കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവബോധപൂർവമായ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതാണ്.

**I. കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ**

ഈ കോഡ് താഴെപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങൾ മുൻനിർത്തിയാണ് തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്:

- a. ധനകാര്യ മേഖലയിലും സമാന സേവന മേഖലകളിലും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ സ്ഥാപനങ്ങൾ പിന്തുടരുന്ന മികച്ച പ്രവർത്തനങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുക.
- b. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ധനകാര്യ സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് ഫലപ്രദമായ ഒരു അവലോകനം നൽകുക.
- c. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ധനകാര്യ സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവബോധപൂർവമായ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ സഹായിക്കുക.
- d. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ പാലിക്കേണ്ട അടിസ്ഥാന മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച് നല്ലതും ന്യായവുമായ, സുതാര്യവും നിയമപരമായി നിലനിൽക്കുന്നതുമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- e. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ന്യായമായി എന്തെല്ലാം പ്രതീക്ഷിക്കാമെന്ന് കൂടുതൽ മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുക.
- f. മത്സരം ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിപണി ശക്തികളെ പരിഗണിച്ച് ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരങ്ങൾ കൈവരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുക.
- g. ഉപഭോക്താക്കളും കമ്പനിയും തമ്മിൽ ന്യായവും സൗഹൃദപരവുമായ ബന്ധം വളർത്തിയെടുക്കുക.

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് ഉൾക്കൊള്ളുന്ന മേഖലകൾ

- 1. വായ്പ അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും.
- 2. വായ്പ വിലയിരുത്തലും അനുമതി നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.
- 3. വായ്പ വിതരണം, നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ.

4. പലിശ നിരക്കുകൾ, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ, റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ സമീപനം സംബന്ധിച്ച വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ.
5. KYC, വിലയിരുത്തൽ, ഇൻഷുറൻസ്, സെക്യൂരിറ്റികളുടെ സംഭരണം, ലേലം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച നയം.
6. ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവരങ്ങൾ രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുക
7. ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം.
8. പൊതുവായ വ്യവസ്ഥകൾ.

**II. പ്രഖ്യാപനങ്ങളും പ്രതിബദ്ധതകളും**

- i) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI), SEBI, IRDA എന്നിവയും മറ്റ് യോഗ്യമായ അധികാരികളായ സർക്കാർ, പ്രാദേശിക അതോറിറ്റികൾ മുതലായവയും പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങളും കമ്പനി പാലിക്കുന്നതാണ്.
- ii) എല്ലാ ഓഫീസുകളിലൂടെയും കാര്യക്ഷമവും പ്രൊഫഷണലുമായ സൗഹൃദപരമായ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനിലൂടെ പൂർണ്ണമായ ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.
- iii) ആഭ്യന്തരമായി നിശ്ചയിച്ച മാനദണ്ഡങ്ങളും പ്രവർത്തനരീതികളും സ്ഥിരമായി പാലിക്കുകയും മെച്ചപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്ത് വ്യവസായത്തിലെ നിലവിലുള്ള നിലവാരങ്ങളെക്കാൾ മുന്നിൽ നിലനിൽക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും.
- iv) മതം, ജാതി, ലിംഗം, ഭാഷ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് കമ്പനി യാതൊരു വിധത്തിലുള്ള വിവേചനവും കാണിക്കുകയില്ല.
- v) കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് വ്യക്തവും പൂർണ്ണവുമായ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഭാവി ഉപഭോക്താക്കൾക്കും നൽകുകയും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതോ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കാൻ സാധ്യതയുള്ളതോ ആയ പരസ്യങ്ങളിലോ പ്രചാരണങ്ങളിലോ ഏർപ്പെടാതിരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- vi) മറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ചാർജ്ജുകളോ സുതാര്യതയുടെ അഭാവമോ ഉള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ അവതരിപ്പിക്കുന്നത് കമ്പനി ഒഴിവാക്കും.
- vii) ബിസിനസ് ഇടപാടുകൾക്കിടെ ഉപഭോക്താവിനാൽ അബദ്ധത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ ക്ലിറിക്കൽ പിഴവായി സംഭവിക്കുന്ന ഏതൊരു തെറ്റിനേയും കമ്പനി ദുരുപയോഗം ചെയ്യില്ല.
- viii) ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് കമ്പനി തന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ ഉപഭോക്താവിന് അതിന്റെ പകർപ്പ് നൽകുകയും ചെയ്യും.

**III. വായ്പ അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും**

(a) വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുമായി നടത്തുന്ന എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

(b) കമ്പനി നൽകുന്ന വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ സംബന്ധിച്ച ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ആവശ്യപ്പെടുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുകയും, സമർപ്പിക്കേണ്ടതോ നിർവ്വഹിക്കേണ്ടതോ ആയ രേഖകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യും.

(c) ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് അധിക രേഖകളോ വിവരങ്ങളോ ആവശ്യമെങ്കിൽ, ആവശ്യമായ ആ വിവരം ഉടൻ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

(d) അപേക്ഷ ലഭിക്കുന്ന അതേ ദിവസം തന്നെ അനുമതി നൽകുന്ന സ്വർണ്ണവായ്പകൾ ഒഴികെയുള്ള എല്ലാ വായ്പകളിലും, വായ്പ അനുമതി സംബന്ധിച്ച തീരുമാനം അറിയിക്കപ്പെടാനുള്ള പ്രതീക്ഷിത തീയതി സൂചിപ്പിച്ചുള്ള സ്വീകരണ അറിയിപ്പ് അപേക്ഷകനു നൽകും. ഈ അറിയിപ്പ് അപേക്ഷാ ഫോമിലെ ടിയർ-ഓഫ് ഭാഗമായോ അല്ലെങ്കിൽ SMS സന്ദേശമായോ നൽകാം

**IV. വായ്പ വിലയിരുത്തൽ, അനുമതി നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും**

a. വായ്പ നിർദ്ദേശവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ലഭിക്കുകയും, രേഖാപ്രവർത്തനങ്ങൾ പൂർത്തിയാക്കി, സെക്യൂരിറ്റിയിൽ ചാർജ് സൃഷ്ടിച്ചതിന് ശേഷം, എല്ലാ കാര്യങ്ങളിലും പൂർണ്ണമായ വായ്പ അപേക്ഷകൾ സാധാരണയായി അപേക്ഷ ലഭിക്കുന്ന അതേ ദിവസം തന്നെ പരിഗണിച്ച് തീർപ്പാക്കുന്നതാണ്. എന്നാൽ അപൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ, ഫീൽഡ് വെരിഫിക്കേഷൻ പൂർത്തിയാകാത്തത് തുടങ്ങിയ കാരണങ്ങളാൽ ഒരു ദിവസത്തിലധികം വായ്പ അനുമതി നൽകുന്നതിൽ വൈകുന്ന സാഹചര്യമുണ്ടെങ്കിൽ, അപേക്ഷ ലഭിച്ചതായി സ്വീകരണ അറിയിപ്പ് നൽകി, അപേക്ഷ പരിഗണിച്ച് തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും. അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ ഉപഭോക്താവിനെ അപേക്ഷയുടെ നിലയെക്കുറിച്ച് വിവരം അറിയിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കും.

b. കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ഡിജിറ്റൽ മാർഗത്തിലൂടെ ഒരു വായ്പ അനുമതി കത്ത്, അതിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള അനുബന്ധങ്ങൾ/അറ്റാച്ച്മെന്റുകൾ സഹിതമുള്ള വായ്പ രേഖകളുടെ പകർപ്പ്, സ്വർണ്ണ പണയ രസീത് എന്നിവ നൽകും. ഇതിൽ അനുവദിച്ച വായ്പ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, പലിശ പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതി, മറ്റ് ബാധകമായ ചാർജുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടും.

c. പിഴ ചാർജുകൾ: നിശ്ചിത തീയതിയിൽ വായ്പയും അതിനോടനുബന്ധിച്ച പലിശയും അടച്ചുതീർക്കുന്നതിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനി സമയാസമയം നിശ്ചയിക്കുകയും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന പിഴ ചാർജുകൾ, വായ്പയുടെ നിശ്ചിത കാലാവധി കഴിഞ്ഞ ശേഷമുള്ള വൈകിയ കാലയളവിലായി ഈടാക്കും. വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്ത സാഹചര്യങ്ങളിലും പിഴ ചാർജുകൾ ബാധകമായിരിക്കും. പിഴ ചാർജുകൾക്ക് മേൽ വീണ്ടും പലിശ കണക്കാക്കുകയില്ല; അതായത് പിഴ ചാർജുകൾക്ക് പലിശ കണക്കാക്കുന്ന ക്യാപിറ്റലൈസേഷൻ ഉണ്ടാകില്ല.

d. പിഴ ചാർജുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പ അനുമതി കത്ത് / വായ്പ രേഖ / കീ ഫാക്ട്സ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (KFS) എന്നിവയിൽ ഉപഭോക്താവിന് വെളിപ്പെടുത്തും. പിഴ ചാർജുകളിൽ പിന്നീട് ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ബാധകമാകുന്ന രീതിയിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും.

e. ബാധകമായ പലിശയും പിഴ ചാർജ്ജുകളും കൂടാതെ, സെക്യൂരിറ്റി ചാർജ്ജുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജ്ജുകൾ, സർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ, ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ചാർജ്ജുകൾ, നഷ്ടപ്പെട്ട ടോക്കൺകൾക്കുള്ള ചാർജ്ജുകൾ, SMS ചാർജ്ജുകൾ, ലേലം ചെലവുകൾ, ഡോർമൻസി ചാർജ്ജുകൾ, ഭാഗിക റിലീസ് ചാർജ്ജുകൾ, ട്രാൻസാക്ഷൻ ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയും ബോർഡോ ബോർഡ് അധികാരപ്പെടുത്തിയ കമ്മിറ്റിയോ തീരുമാനിക്കുന്ന മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും കമ്പനി ഈടാക്കാൻ കഴിയും. ഇത്തരം എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും മുൻകൂട്ടി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

f. അനുമതി കത്തിന്റെ അംഗീകൃത പകർപ്പ് വായ്പ രേഖയുടെ ഭാഗമായി സൂക്ഷിക്കും. അനുമതി കത്തിന് നൽകിയ ഡിജിറ്റൽ അംഗീകാരവും, അതിൽ വ്യക്തമാക്കിയ നിബന്ധനകളോടുള്ള സമ്മതവും നിയമപരമായ പാലനത്തിനായി സാധുവായതായി കണക്കാക്കും.

**V. വായ്പ വിതരണം, നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ:**

a. അനുമതി നൽകിയതിന് ശേഷം, ആവശ്യമായ രേഖകൾ നിർവ്വഹിക്കുകയും, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ നൽകിയ സെക്യൂരിറ്റിയിൽ ചാർജ്ജ് സൃഷ്ടിക്കുന്നതടക്കമുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ പൂർത്തിയാക്കുകയും ചെയ്തതിനു ശേഷം വായ്പ വിതരണം ചെയ്യും. പലിശ നിരക്ക്, സർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ, പ്രീപെയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയ വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ, ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഭാവിയിൽ മാത്രം ബാധകമായിരിക്കും. ഇത്തരത്തിലുള്ള മാറ്റങ്ങൾ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അറിയിക്കും. ഈ സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകൾ വായ്പ രേഖയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

b. വായ്പ തിരികെ വിളിക്കുന്നതോ വേഗത്തിലുള്ള പേയ്മെന്റോ നിർവ്വഹണമോ ആവശ്യപ്പെടുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തീരുമാനങ്ങൾ വായ്പ രേഖയിലെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും.

c. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും അടച്ചുതീർത്തതിനു ശേഷം, അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശികയായ വായ്പ തുക വീണ്ടെടുത്തതിനു ശേഷം, കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും വിട്ടുനൽകും. എന്നാൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കെതിരായ മറ്റ് അവകാശവാദങ്ങൾക്കായി സെക്യൂരിറ്റിയിൽ കമ്പനിയ്ക്ക് നിയമപരമായ അവകാശമോ ലിയനോ നിലനിൽക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, അതിന് വിധേയമായിരിക്കും. സെറ്റ്-ഓഫ് അവകാശം പ്രയോഗിക്കുന്ന സാഹചര്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന അവകാശവാദങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങളും, അവ തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താനുള്ള വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടുത്തി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും.

**VI. പലിശ നിരക്കുകൾ, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ, റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ സമീപനം**

**പലിശ നിരക്ക്**

a. പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജ്ജുകൾ, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ നിശ്ചയിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി യുക്തിസഹമായ ആന്തരിക നയങ്ങളും നടപടികളും നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്, കൂടാതെ അവ അതിരുകടക്കാത്തതാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ഈ നയങ്ങൾക്കും നടപടികൾക്കും കർശനമായി അനുസരിച്ചായിരിക്കും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും പലിശയും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും ഈടാക്കുന്നത്.

- b. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന യഥാർത്ഥ പലിശ നിരക്ക് വ്യക്തമായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിനായി, പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് അറിയിക്കുക.
- c. വായ്പ വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ വായ്പ അടച്ചുതീർപ്പാക്കുന്ന തീയതി വരെ വായ്പ നിലനിന്ന യഥാർത്ഥ ദിവസങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, മാസാന്ത്യം വായ്പയുടെ ബാക്കി തുകയ്ക്ക് പലിശ ഈടാക്കും.
- d. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റമുണ്ടായാൽ, വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ അതനുസരിച്ച് പുതുക്കും.
- e. വ്യത്യസ്ത വായ്പ പദ്ധതികൾക്കായി വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ കാരണം, റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ സമീപനം എന്നിവ വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വെളിപ്പെടുത്തുകയും, ഡിജിറ്റൽ മാർഗത്തിലൂടെ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. വായ്പകൾക്കായി നിശ്ചയിക്കുന്ന പലിശ നിരക്കുകൾ ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനും അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കും.
- f. ഓരോ പദ്ധതിയിലും കാലാനുസൃതമായി പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിന് പ്രോത്സാഹനം നൽകുന്നതിനായി പലിശ നിരക്കിൽ ഇളവ് നൽകുന്നതും, വായ്പ കുടിശ്ശികയും വൈകിയ തിരിച്ചടവും തടയുന്നതിനായി പിഴ ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതും വായ്പ കരാറിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിച്ചിരിക്കും.
- g. സ്വർണ്ണവായ്പകളിൽ സാധാരണയായി പ്രീപെയ്മെന്റ് പിഴയോ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകളോ ഈടാക്കില്ല. ഏതെങ്കിലും പ്രത്യേക പദ്ധതിയിൽ അനുവദിച്ച വായ്പ തുക കുറഞ്ഞ തോതിൽ ഉപയോഗിക്കുന്നതിനായി ചാർജുകൾ ബാധകമാണെങ്കിൽ, അത് അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമാക്കും.
- h. പലിശ നിരക്കുകളിലെയും ചാർജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രം ബാധകമായിരിക്കും.
- i. വായ്പ കരാറിന്റെ പ്രധാന വിവരങ്ങളായ പലിശ നിരക്ക്, മറ്റ് ചാർജുകൾ/ഫീസുകൾ, വിതരണം സംബന്ധിച്ച ഷെഡ്യൂൾ, തിരിച്ചടവ് നിബന്ധനകൾ, മറ്റ് ഗുണപരമായ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ സുതാര്യമായി ഉൾപ്പെടുത്തി, RBI മാനദണ്ഡങ്ങൾ പ്രകാരമുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിൽ, ലളിതവും എളുപ്പം മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമായ ഭാഷയിൽ തയ്യാറാക്കിയ **കീ ഫാക്ട്സ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (KFS)** വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകും, ഉപഭോക്താവിന് അവബോധപൂർവമായ ധനകാര്യ തീരുമാനം എടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിനായി.

**പലിശ കണക്കാക്കുന്ന രീതി:**

വായ്പ വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ വായ്പ അടച്ചുതീർപ്പാക്കുന്ന തീയതി വരെ വായ്പ നിലനിന്ന യഥാർത്ഥ ദിവസങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് പലിശ കണക്കാക്കുന്നത്. എന്നാൽ സ്വർണ്ണവായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ, വിതരണം ചെയ്ത തീയതിയിൽ നിന്ന് 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പ അടച്ചുതീർത്താൽ, കുറഞ്ഞ ഫലപ്രദ പലിശ നിരക്ക് 14%-നേക്കാൾ കൂടുതലുള്ള സ്വർണ്ണവായ്പ പദ്ധതികളിൽ 7 ദിവസത്തെ കുറഞ്ഞ പലിശ ബാധകമായിരിക്കും. കുറഞ്ഞ ഫലപ്രദ പലിശ നിരക്ക് 14% അല്ലെങ്കിൽ അതിൽ താഴെയുള്ള സ്വർണ്ണവായ്പ പദ്ധതികളിൽ, വിതരണം ചെയ്ത തീയതിയിൽ നിന്ന് 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പ അടച്ചുതീർത്താൽ, 15 ദിവസത്തെ കുറഞ്ഞ പലിശ ബാധകമായിരിക്കും. ഇങ്ങനെ കണക്കാക്കിയ പലിശ തുക ₹50/-ൽ താഴെയാണെങ്കിൽ, കുറഞ്ഞത് ₹50/- പലിശയായി ഈടാക്കും.

വായ്പ അനുമതി കത്തിൽ പ്രത്യേകമായി പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള ചില പദ്ധതികൾ ഒഴികെ, ഈ കുറഞ്ഞ കാലയളവിനുള്ള പലിശ പ്രയോഗം എല്ലാ വായ്പകൾക്കും ബാധകമായിരിക്കും.

സ്വർണ്ണവായ്പയിൽ, കാലാനുസൃതമായി പലിശ അടയ്ക്കുന്നതിന് പ്രോത്സാഹനം നൽകുന്നതിനോ, വായ്പ നിശ്ചിത തീയതിയിലോ കാലാവധിക്കുള്ളിലോ അടച്ചുതീർക്കുന്നതിനോ, ഓരോ പദ്ധതിയിലും നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്ന വ്യത്യസ്ത സ്റ്റാമ്പുകൾ പ്രകാരം പലിശ നിരക്കിൽ ഇളവ് നൽകാം.

**VII.KYC, വിലയിരുത്തൽ, ഇൻഷുറൻസ്, സെക്യൂരിറ്റികളുടെ സംഭരണം, ലേലം തുടങ്ങിയവ സംബന്ധിച്ച നയം.**

ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ അറിവിനും നിയമാനുസൃത പാലനത്തിനുമായി കമ്പനി താഴെപ്പറയുന്ന മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

a) RBI നിർദ്ദേശിച്ച KYC മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കപ്പെടുകയും, ഏതെങ്കിലും വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ച് ആവശ്യമായ ഡ്യൂ ഡിലിജൻസ് കമ്പനി നടത്തുകയും ചെയ്യും.

b) പണയ സെക്യൂരിറ്റിയായി സ്വീകരിക്കുന്ന സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ മൂല്യവും ശുദ്ധിയും വിലയിരുത്തുന്നതിനായി ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ പിന്തുടരും.

a. പണയമായി സമർപ്പിക്കുന്ന സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് നൽകുകയും, സമർപ്പിച്ച സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ/ഓർണമെന്റുകൾ തന്റെ ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളതാണെന്ന് സ്ഥിരീകരിക്കുന്ന പ്രഖ്യാപനം വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കുകയും വേണം.

b. എല്ലാ ശാഖകളിലും BIS മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്ന, പ്രശസ്ത ബ്രാൻഡുകളുടെ ശക്തമായ സ്ട്രോങ് വുമുകളോ സേഫുകളോ ഉൾപ്പെടുന്ന അനുയോജ്യമായ സംഭരണ സൗകര്യങ്ങൾ ഉണ്ടായിരിക്കും, പണയമായി സ്വീകരിച്ച സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതിനായി. സ്ട്രോങ് വും/സേഫിന്റെ താക്കോലുകളുടെ സെറ്റുകൾ രണ്ട് ഉദ്യോഗസ്ഥർ വേർതിരിച്ച് കൈവശം വയ്ക്കുകയും, അവയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ സംയുക്തമായി നടത്തുകയും ചെയ്യും. സുരക്ഷാ വിഷയങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി ജീവനക്കാർക്ക് തുടർച്ചയായി പരിശീലനം നൽകും. പണയത്തിലുള്ള സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ അളവും ഗുണനിലവാരവും ലഭ്യതയും ശരിയായ സംഭരണവും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി ആഭ്യന്തര ഓഡിറ്റർമാർ കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിശോധന നടത്തും.

c. പണയ സെക്യൂരിറ്റിയായി സ്വീകരിക്കുന്ന സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ മതിയായും യുക്തമായും ഇൻഷുറൻസ് ചെയ്തിരിക്കും.

c) തിരിച്ചടവ് നടത്താത്ത സാഹചര്യത്തിൽ കുടിശ്ശികയായോ അനിയമിതമായോ ആയ വായ്പ അക്കൗണ്ടുകളിൽ പണയമായി സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന സ്വർണ്ണത്തിന്റെ ലേലം സുതാര്യമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ച് നടത്തും. ലേലം നടത്തുന്നതിന് മുമ്പ്

വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മുൻകൂട്ടി അറിയിപ്പ് നൽകും, കൂടാതെ താൽപര്യ സംഘർഷം ഉണ്ടാകാതിരിക്കാൻ ശ്രദ്ധിക്കും. ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളോടും ബന്ധപ്പെട്ട സ്ഥാപനങ്ങളോടും ഉൾപ്പെടെ, ലേല സമയത്ത് നടക്കുന്ന എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും arm's length ബന്ധം നിലനിർത്തുന്നതായി ലേല നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. ലേല നടപടിക്രമങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പ സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി നിർവ്വഹിക്കുന്ന വായ്പ രേഖയിൽ വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ലേലം നടത്തിപ്പുകാരുടെ മുഖേന മാത്രമേ ലേലം നടത്തുകയുള്ളൂ, കൂടാതെ കമ്പനി ലേലത്തിൽ പങ്കെടുക്കുകയില്ല. ലേലം പൊതുജനങ്ങൾക്ക് അറിയിക്കുന്നതിനായി കുറഞ്ഞത് രണ്ട് പത്രങ്ങളിൽ പരസ്യം നൽകും, അതിൽ ഒന്ന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലെയും മറ്റൊന്ന് ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലെയും ആയിരിക്കും.

d) കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഏതെങ്കിലും തട്ടിപ്പ് സംഭവിച്ചാൽ, അതിനെക്കുറിച്ച് യോഗ്യമായ അധികാരികൾ അന്വേഷണം നടത്തുകയും, അനുയോജ്യമായ ശിക്ഷാനടപടികൾ ബന്ധപ്പെട്ട ശാസനാധികാരി സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. ശാസനാധികാരിയുടെ തീരുമാനത്തിന്റെ അവലോകനം ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസർ നടത്തും.

**VIII.രഹസ്യാത്മകത**

a) വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ അനുമതി ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, സർക്കാർ നിയമപ്രകാരം പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഏജൻസികളോടുള്ള നിയമാനുസരണ ബാധ്യതകൾ ഒഴികെ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും കമ്പനി സ്വകാര്യവും രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതും വായ്പക്കാരന്റെ അനുമതികൂടാതെ പരസ്യമാക്കാതിരുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്

b) താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ ഒഴികെ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ ഇടപാട് വിവരങ്ങൾ മറ്റ് വ്യക്തികൾക്ക് കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തുകയില്ല.

i. റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റികൾക്ക് വിവരം നൽകേണ്ടതാണെങ്കിൽ.

ii. പൊതുതാൽപര്യത്തിന്റെ ഭാഗമായി കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടാകാവുന്ന ബാധ്യത വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യമുണ്ടായാൽ

iii. വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിന്റെയോ കമ്പനിയുടെയോ താൽപര്യത്തിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, തട്ടിപ്പ് തടയാൻ വേണ്ടി) ഇത്തരത്തിലുള്ള വിവരം നൽകേണ്ടതായാൽ.

iv. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ ഗ്രൂപ്പ്/അസോസിയേറ്റ് സ്ഥാപനങ്ങൾക്കോ മറ്റ് കമ്പനികൾക്കോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രത്യേകമായി സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയ്ക്കോ സ്ഥാപനത്തിനോ വിവരം നൽകാൻ കമ്പനിക്ക് അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ.

**IX.ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം**

കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ കൈക്കൊള്ളുന്ന തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും തർക്കങ്ങളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി താഴെപ്പറയുന്ന സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്:

a) ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ പദവിക്ക് താഴെയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങൾ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ പരിശോധിച്ച് തീർപ്പാക്കും.

b) കൊച്ചിയിലെ കമ്പനിയുടെ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിലുള്ള ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര സെൽ, RBI ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, അസിസ്റ്റന്റ് ജനറൽ മാനേജർ ഗ്രേഡിന് താഴെയല്ലാത്ത ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ നേതൃത്വത്തിൽ പ്രവർത്തിക്കുകയും, അദ്ദേഹം പ്രിൻസിപ്പൽ നോടൽ ഓഫീസർ (PNO) ആയി നിശ്ചയിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യും. RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുഖേന ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ അദ്ദേഹം തീർപ്പാക്കും.

c) ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാരുടെ തീരുമാനങ്ങൾ, ബ്രാഞ്ച് പരിസരങ്ങളിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വിലാസമുള്ള കൊച്ചി കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിലെ നോടൽ ഓഫീസർ, ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര സെൽ, പരിശോധിച്ച് തീർപ്പാക്കും.

d) നോടൽ ഓഫീസറുടെ (ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര സെൽ) തീരുമാനത്തിൽ സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, ബ്രാഞ്ച് പരിസരങ്ങളിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വിലാസമുള്ള പ്രിൻസിപ്പൽ നോടൽ ഓഫീസർ, ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര സെൽ, കൊച്ചി കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിലേക്കു പരാതി ഉയർത്താനുള്ള അവസരം ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായിരിക്കും.

e) അപേക്ഷ ശേഖരണം, പിരിവ് തുടങ്ങിയ വിവിധ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായി കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തിയ ഔട്ട്സോഴ്സ്ഡ് ഏജൻസികളോട് ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും മുകളിലുള്ള പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പരിധിയിൽ വരും. പരാതി സംതൃപ്തികരമായി തീർപ്പാക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാട്രിക്സ് പ്രകാരം കമ്പനിയിലുള്ള ഉയർന്ന അധികാരിയിലേക്ക് വിഷയം ഉയർത്താൻ ഉപഭോക്താവിന് അവകാശമുണ്ടാകും.

f) കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിൽ നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളും, ബ്രാഞ്ച് മാനേജർമാരുടെ തീരുമാനങ്ങൾക്കെതിരായ അപീലുകളും, കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിലെ നോടൽ ഓഫീസർ / പ്രിൻസിപ്പൽ റെഡ്രസ്സൽ ഓഫീസർ പരിശോധിച്ച് തീർപ്പാക്കും.

g) കമ്പനിയ്ക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതി/തർക്കം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, അല്ലെങ്കിൽ PNOയുടെ തീരുമാനത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, ബ്രാഞ്ചിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ബന്ധപ്പെടൽ വിവരങ്ങൾ പ്രകാരം, ചണ്ഡീഗഢിലെ സെൻട്രലൈസ്ഡ് റിസീപ്റ്റ് & പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലുള്ള RBI ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് അവകാശമുണ്ടാകും.

h) ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര ഓഫീസറുടെയും PNOയുടെയും കൂടാതെ RBI ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെയും ബന്ധപ്പെടൽ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഗുണത്തിനായി എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും.

i) NBFCയുടെ തീരുമാനം, പരാതി സൂക്ഷ്മമായി പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ പരാതി നിരസിക്കുന്നതായാൽ, RBI മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നിയമിച്ചിട്ടുള്ള NBFCയുടെ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ (IO)യുടെ അംഗീകാരം നേടിയ ശേഷം മാത്രമേ പരാതിക്കാരനെ അന്വേഷിക്കുകയുള്ളൂ.

j) ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റവും ഉപഭോക്തൃ സേവനവും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനായി, ജീവനക്കാർക്ക് തുടർച്ചയായി അനുയോജ്യമായ പരിശീലനം നൽകും.

k) ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ പാലനവും ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര സെല്ലിന്റെ പ്രവർത്തനവും ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസർ ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും, അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ സംയുക്ത റിപ്പോർട്ട് ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

**X.പൊതുവായ വ്യവസ്ഥകൾ**

a) ഓരോ ശാഖയിലെയും സാധാരണ ബിസിനസ് സമയം കമ്പനി പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും, അവധി ദിവസങ്ങളുടെ പട്ടികയും ഉണ്ടെങ്കിൽ മാറ്റങ്ങളും, ശാഖ പരിസരങ്ങളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്ന അറിയിപ്പിലൂടെയോ മാധ്യമ അറിയിപ്പിലൂടെയോ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

b) ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ അനധികൃത വ്യക്തികളോടോ ഏജൻസികളോടോ മൂന്നാംകക്ഷികളോടോ കമ്പനി പങ്കിടുകയില്ല. എന്നാൽ നിയമപരമായ / നിയമനിർദ്ദേശപരമായ / റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കേണ്ട സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കാതെയും ഇത്തരത്തിലുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ട ബാധ്യത കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും.

c) ഉപഭോക്താവ് നിർവ്വഹിച്ച അണ്ടർടേക്കിംഗ് ലെറ്ററിലെ നിബന്ധനകളിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടുകയില്ല (വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മുൻപ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ പിന്നീട് കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന സാഹചര്യം ഒഴികെ).

d) പണയമായി സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ നൽകുന്ന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, വായ്പ അക്കൗണ്ടുകളുടെ മാറ്റത്തിനുള്ള ഏതെങ്കിലും അപേക്ഷകൾ കമ്പനി പരിഗണിക്കുകയില്ല, കാരണം അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ പ്രായോഗികമായി സാധ്യമല്ല.

e) വായ്പ പിരിവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിൽ, അന്യായമായ പീഡന നടപടികൾ, ഉദാഹരണത്തിന് അനാവശ്യ സമയങ്ങളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ സ്ഥിരമായി അലട്ടൽ, വായ്പ പിരിവനായി ബലം പ്രയോഗിക്കൽ തുടങ്ങിയവയ്ക്ക് കമ്പനി ഒരിക്കലും ആശ്രയിക്കുകയില്ല. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ശരിയായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാരെ ആവശ്യമായ പരിശീലനം നൽകും.

f) പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ ബിസിനസിന്റെ സ്വഭാവം കാരണം അതിനാവശ്യമായില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശികയുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ രാവിലെ 09.00 മുതൽ വൈകിട്ട് 18.00 വരെ മാത്രമേ കമ്പനി ബന്ധപ്പെടുകയുള്ളൂ.

**XI.**ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെയും വിവിധ മാനേജ്മെന്റ് തലങ്ങളിലെ ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിന്റെയും കാലാനുസൃത അവലോകനം കമ്പനി വർഷത്തിൽ ഒരിക്കൽ നടത്തുകയും, അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ സംയുക്ത റിപ്പോർട്ട് ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.





## நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

[ 25-09-2025 அன்று புதுப்பிக்கப்பட்டது ]

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, நிறுவனம் தனது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்கும்போது பின்பற்றும் நடைமுறைகள் குறித்து அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும் , குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு, தெளிவான மற்றும் பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை வழங்குவதற்காக உருவாக்கப்பட்டது . இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு , இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட " வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு வழிகாட்டுதல்களை" கருத்தில் கொண்டு தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது . அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும் இந்த குறியீடு, நிறுவனம் வழங்கும் வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவும்.

### I. குறியீட்டின் நோக்கங்கள்

இந்த குறியீடு பின்வரும் நோக்கங்களை மனதில் கொண்டு தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது:

அ. நிதித்துறை மற்றும் இதே போன்ற சேவைத் துறைகளில் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது நிறுவனங்கள் பின்பற்றும் சிறந்த நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுங்கள்.

ஆ. நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை வழங்குதல்.

இ. நிறுவனம் வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுதல்.

ஈ. வாடிக்கையாளர்களுடனான பரிவர்த்தனைகளுக்கு குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நல்ல,

நியாயமான , வெளிப்படையான மற்றும் சட்டப்பூர்வமாக நல்ல நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல் .

e. நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகளிலிருந்து வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை நன்கு புரிந்துகொள்ள உதவுங்கள்.

f. போட்டி உட்பட சந்தை சக்திகளைக் கருத்தில் கொண்டு உயர் செயல்திறன் தரங்களை அடைய பாடுபடுங்கள்.

எ. வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் நட்பு உறவுகளை வளர்த்துக் கொள்ளுங்கள். இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் கீழ் வரும் பகுதிகள்

1. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்.
2. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் ஒப்புதல் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.
3. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன் வழங்கல் .
4. வட்டி விகிதங்கள் , பிற கட்டணங்கள் மற்றும் ஆபத்து தரப்படுத்தல் அணுகுமுறை தொடர்பான வெளிப்பாடுகள்.
5. KYC, மதிப்பீடு , காப்பீடு , பத்திர கொள்முதல் மற்றும் ஏலம் குறித்த கொள்கை.
6. ரகசியத்தன்மை.
7. வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்வு அமைப்பு.
8. பொதுவான நிலைமைகள்.

## II. பிரகடனங்களும் உறுதிமொழிகளும்

i ) நிறுவனம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ( RBI), SEBI, IRDA மற்றும் அரசு , உள்ளூர் அதிகாரிகள் போன்ற பிற தகுதிவாய்ந்த அதிகாரிகளால் வழங்கப்பட்ட அனைத்து பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வேண்டும்.

ii) நிறுவனம் தனது அனைத்து அலுவலகங்கள் மூலமாகவும் திறமையான, தொழில்முறை மற்றும் நட்புரீதியான சேவைகளை வழங்குவதன் மூலம் முழுமையான



தேவையான தகவல்களும் தேவைப்படும் புள்ளிகள் இருக்கும் , மேலும் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய அல்லது செயல்படுத்தப்பட வேண்டிய ஆவணங்களின் விவரங்களைக் குறிப்பிட வேண்டும்.

(இ) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கூடுதல் ஆவணங்கள் அல்லது தகவல்கள் தேவைப்பட்டால் , அது உடனடியாக வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

(ஈ) விண்ணப்பம் பெறப்பட்ட அதே நாளில் வழங்கப்படும் தங்கக் கடன்கள் தவிர அனைத்து கடன்களிலும் , கடன் அனுமதி குறித்த முடிவு அறிவிக்கப்படும் எதிர்பார்க்கப்படும் தேதியைக் குறிக்கும் ஒப்புதல் விண்ணப்பதாரருக்கு வழங்கப்படும். இந்த ஒப்புதல் விண்ணப்பப் படிவத்தின் ஒரு பகுதியாகவோ அல்லது குறுஞ்செய்தி செய்தியாகவோ வழங்கப்படலாம் .

#### IV. கடன் மதிப்பீடு , ஒப்புதல் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

a. கடன் முன்மொழிவு தொடர்பான அனைத்துத் தேவையான தகவல்களையும் பெற்ற பிறகு , ஆவணங்களை நிரப்பி , பிணையக் கட்டணத்தை உருவாக்கிய பிறகு , அனைத்து வகையிலும் முழுமையான கடன் விண்ணப்பங்கள் பொதுவாக விண்ணப்பம் பெறப்பட்ட அதே நாளில் பரிசீலிக்கப்பட்டு தீர்க்கப்படும். இருப்பினும், முழுமையற்ற தகவல் , முழுமையற்ற கள சரிபார்ப்பு போன்றவற்றால் ஒரு நாளுக்கு மேல் கடனை அனுமதிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் , வாடிக்கையாளர் விண்ணப்பத்தைப் பெற்றதாக ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டு , விண்ணப்பத்தை பரிசீலித்து முடிக்க வேண்டிய காலக்கெடு குறித்து தெரிவிக்கப்படுவார். விண்ணப்பம் தீர்க்கப்படும் வரை விண்ணப்பத்தின் நிலை குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

b. நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் ஒப்புதல் கடிதம் , கடன் ஆவணங்களின் நகல் , அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இணைப்புகள்/இணைப்புகள் மற்றும் டிஜிட்டல் வழிமுறைகள் மூலம் தங்க உறுதிமொழி ரசீது ஆகியவற்றை வழங்கும்.

இதில் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை , வருடாந்திர வட்டி விகிதம் , வட்டி விண்ணப்பிக்கும் முறை மற்றும் பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் பற்றிய விவரங்கள் அடங்கும் .

இ. அபராதக் குற்றச்சாட்டுகள் : கடன் வாங்கியவர் கடனையும் அதற்கான வட்டியையும் உரிய தேதியில் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறினால் , கடன் காலக்கெடு தேதிக்குப் பிறகு ஏற்படும் தாமத காலத்திற்கு , நிறுவனத்தால் அவ்வப்போது நிர்ணயிக்கப்பட்டு, கடனாளிக்கு அறிவிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை நிறுவனம் விதிக்கும் . கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்பற்றப்படாத சந்தர்ப்பங்களில் அபராதக் கட்டணங்களும் பொருந்தும். அபராதக் கட்டணங்களுக்கு வட்டி வசூலிக்கப்படாது ; அதாவது அபராதக் கட்டணங்களில் வட்டி மூலதனமாக்கப்படாது.

d. அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்த விவரங்கள் கடன் ஒப்புதல் கடிதம் / கடன் ஆவணம் / முக்கிய உண்மை அறிக்கை ( KFS) ஆகியவற்றில் வாடிக்கையாளருக்கு வெளியிடப்படும் . அபராதக் கட்டணங்களில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றங்களும் எதிர்காலத்தில் இருந்து கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

e. பொருந்தக்கூடிய வட்டி மற்றும் அபராதக் கட்டணங்களுடன் கூடுதலாக , நிறுவனம் பாதுகாப்புக் கட்டணங்கள் , செயலாக்கக் கட்டணங்கள் , சேவைக் கட்டணங்கள் , ஆவணக் கட்டணங்கள் , தொலைந்த டோக்கன்களுக்கான கட்டணங்கள் , எஸ்எம்எஸ் கட்டணங்கள் , ஏலச் செலவுகள் , செயலற்ற கட்டணங்கள் , பகுதி வெளியீட்டு கட்டணங்கள் , பரிவர்த்தனைக் கட்டணங்கள் மற்றும் வாரியத்தால் அல்லது வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட குழுவால் தீர்மானிக்கப்படும் பிற கட்டணங்களை விதிக்கலாம். அத்தகைய கட்டணங்கள் அனைத்தும் வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும்.

f. ஒப்புதல் கடிதத்தின் சான்றளிக்கப்பட்ட நகல் கடன் ஆவணத்தின் ஒரு பகுதியாக வைக்கப்படும். ஒப்புதல் கடிதத்திற்கு வழங்கப்படும் டிஜிட்டல் ஒப்புதல் மற்றும் அதில்

குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகளுக்கான ஒப்புதல் சட்ட இணக்கத்திற்கு செல்லுபடியாகும் என்று கருதப்படும் .

**V. கடன் வழங்கல் , விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் :**

a. ஒப்புதலுக்குப் பிறகு , கடன் வாங்கியவர் வழங்கிய பிணையத்தின் மீது கட்டணம் வசூலிப்பது உள்ளிட்ட தேவையான ஆவணங்கள் மற்றும் சம்பிரதாயங்களை பூர்த்தி செய்த பிறகு கடன் வழங்கப்படும் . வட்டி விகிதம் , சேவை கட்டணங்கள் , முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்ற கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் , அவை எதிர்காலத்திற்கு மட்டுமே பொருந்தும். அத்தகைய மாற்றங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு அவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அல்லது உள்ளூர் மொழியில் தெரிவிக்கப்படும். தொடர்புடைய விதிகள் கடன் ஆவணத்தில் சேர்க்கப்படும்.

b. கடன் திரும்பப் பெறுதல் அல்லது விரைவான பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்படுத்தலைக் கோருவது தொடர்பான முடிவுகள் கடன் ஆவணத்தின் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க இருக்கும்.

c. கடனுக்கான அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளும் செலுத்தப்பட்ட பிறகு அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகை வசூலிக்கப்பட்ட பிறகு , நிறுவனம் அனைத்து பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும். கடன் வாங்கியவருக்கு எதிரான வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான பாதுகாப்பில் நிறுவனத்திற்கு ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமை இருந்தால் , அது அதற்கு உட்பட்டது. செட்-ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்தினால் , மீதமுள்ள உரிமைகோரல்களின் விவரங்கள் மற்றும் பத்திரங்கள் தீர்க்கப்படும் வரை எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் தக்கவைக்கப்படும் என்பது கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

**VI.வட்டி விகிதங்கள் , பிற கட்டணங்கள் , ஆபத்து தரப்படுத்தல் அணுகுமுறை**

**வட்டி விகிதம்**

a. வட்டி விகிதங்கள் , செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான நியாயமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் செயல்படுத்தியுள்ளது , மேலும் அவை அதிகமாக இல்லை என்பதை உறுதி செய்யும். கடன்களை வழங்கும் நேரத்தில் , கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள் மீதான வட்டி மற்றும் பிற கட்டணங்கள் இந்தக் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளின்படி கண்டிப்பாக விதிக்கப்படும்.

b. கடன் வாங்குபவருக்கு விதிக்கப்படும் உண்மையான வட்டி விகிதத்தை தெளிவாகப் புரிந்துகொள்ள , வட்டி விகிதம் ஆண்டுதோறும் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

c. கடன் வழங்கப்பட்ட நாளிலிருந்து கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் தேதி வரை கடன் நிலுவையில் இருந்த நாட்களின் எண்ணிக்கையின் அடிப்படையில் மாத இறுதியில் நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகைக்கு வட்டி வசூலிக்கப்படும் .

ஈ. வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் இருந்தால் , வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் அதற்கேற்ப புதுப்பிக்கப்படும்.

e. வெவ்வேறு கடன் திட்டங்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் மற்றும் இடர் தரப்படுத்தல் அணுகுமுறை கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் வெளியிடப்படும் மற்றும் டிஜிட்டல் முறையில் வழங்கப்படும் அனுமதி கடிதத்தில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும். கடன்களுக்கான வட்டி விகிதங்கள் நிதியின் விலை மற்றும் இடர் தரப்படுத்தலின் அடிப்படையில் இருக்கும்.

f. ஒவ்வொரு திட்டத்திலும், சரியான நேரத்தில் வட்டி செலுத்துவதை ஊக்குவிப்பதற்காக வட்டி விகித சலுகைகளை வழங்குவதும் , கடன் தவறுதல் மற்றும் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதைத் தடுக்க அபராதம் விதிப்பதும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படும்.

எ. தங்கக் கடன்களுக்கு பொதுவாக முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம் அல்லது முன்கூட்டியே அடைக்கும் கட்டணங்கள் எதுவும் இல்லை. எந்தவொரு குறிப்பிட்ட திட்டத்திற்கும் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகையை விடக் குறைவாகப் பயன்படுத்துவதற்கு கட்டணங்கள் பொருந்தினால் , அது அனுமதி கடிதத்தில் குறிப்பிடப்படும்.

h. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும்

மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே பொருந்தும்.

i . கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விவரங்களான வட்டி விகிதம் , பிற கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் , கடன் வழங்கும் அட்டவணை , திருப்பிச் செலுத்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் பிற தரமான தகவல்கள் ஆகியவை ரிசர்வ் வங்கியின் விதிமுறைகளின்படி , எளிமையான மற்றும் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில், ஒரு நிலையான வடிவத்தில் வெளிப்படையாக சேர்க்கப்பட்டு தயாரிக்கப்பட்டுள்ளன . **முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கை ( KFS)** நுகர்வோர் தகவலறிந்த நிதி முடிவை எடுக்க உதவும் வகையில் , கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும் .

### **வட்டி கணக்கிடும் முறை :**

வட்டி கணக்கிடப்படும் தேதியிலிருந்து கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் தேதி வரையிலான உண்மையான கடன் கால நாட்களின் அடிப்படையில் கணக்கிடப்படுகிறது. இருப்பினும், தங்கக் கடனைப் பொறுத்தவரை , கடன் வழங்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 7 நாட்களுக்குள் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தினால் , 14% க்கும் அதிகமான குறைந்தபட்ச வட்டி விகிதத்தைக் கொண்ட தங்கக் கடன் திட்டங்களுக்கு 7 நாட்கள் குறைவான வட்டி பொருந்தும் .

குறைந்தபட்ச வட்டி விகிதம் 14% அல்லது அதற்கும் குறைவாக உள்ள தங்கக் கடன் திட்டங்களில் , கடன் வழங்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 15 நாட்களுக்குள் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டால் , 15 நாட்கள் குறைவான வட்டி பொருந்தும். இவ்வாறு கணக்கிடப்பட்ட வட்டித் தொகை ₹50/- க்கும் குறைவாக இருந்தால் , குறைந்தபட்சம் ₹50/- வட்டியாக வசூலிக்கப்படும். கடன் அனுமதி கடிதத்தில் குறிப்பாகக் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சில திட்டங்களைத் தவிர , குறுகிய காலத்திற்கான இந்த வட்டி விகிதம் அனைத்து கடன்களுக்கும் பொருந்தும்.

தங்கக் கடன்களில் , சரியான நேரத்தில் வட்டி செலுத்துவதை ஊக்குவிக்க அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட தேதியில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த , ஒவ்வொரு திட்டத்திலும் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வெவ்வேறு

அடுக்குகளின்படி வட்டி விகிதச் சலுகைகள் வழங்கப்படலாம் .

## VII. KYC, மதிப்பீடு , காப்பீடு , பத்திர கொள்முதல் , ஏலம் போன்றவற்றின் கொள்கை.

வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின் அடிப்படையில் , வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வு மற்றும் சட்ட இணக்கத்திற்காக நிறுவனம் பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களை செயல்படுத்தியுள்ளது .

அ) ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட KYC வழிகாட்டுதல்கள் கண்டிப்பாகப் பின்பற்றப்படும் , மேலும் எந்தவொரு கடனையும் அனுமதிப்பதற்கு முன்பு நிறுவனம் வாடிக்கையாளரிடம் தேவையான உரிய விழிப்புணர்வை மேற்கொள்ளும்.

ஆ) பிணையமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தங்க நகைகளின் மதிப்பு மற்றும் தூய்மையை மதிப்பிடுவதற்கு முறையான மதிப்பீட்டு நடைமுறைகள் பின்பற்றப்படும் .

அ. பிணையமாக வழங்கப்படும் தங்க நகைகளின் உரிமை குறித்த விவரங்களை வாடிக்கையாளர் வழங்க வேண்டும் , மேலும் கடன் வாங்கியவர் வழங்கப்படும் தங்க நகைகள்/ஆபரணங்கள் அவருடையது என்பதை உறுதிப்படுத்தும் ஒரு அறிவிப்பை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

ஆ. அனைத்து கிளைகளிலும் BIS தரநிலைகளுக்கு இணங்க , பிணையமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தங்க நகைகளைப் பாதுகாப்பாக வைத்திருக்க , ஸ்ட்ராங் அறைகள் அல்லது புகழ்பெற்ற பிராண்டுகளின் பெட்டகங்கள் உள்ளிட்ட பொருத்தமான சேமிப்பு வசதிகள் இருக்க வேண்டும் . ஸ்ட்ராங் அறை/பெட்டகத்தின் சாவித் தொகுப்புகள் இரண்டு

அதிகாரிகளால் தனித்தனியாக வைத்திருக்கப்படும் , மேலும் அவற்றின் செயல்பாடுகள் கூட்டாக இயக்கப்படும். பாதுகாப்பு விஷயங்கள் தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள் கண்டிப்பாகப் பின்பற்றப்படுவதை உறுதிசெய்ய ஊழியர்களுக்கு தொடர்ச்சியான பயிற்சி அளிக்கப்படும். அடமானம் வைக்கப்பட்ட தங்க நகைகளின் அளவு, தரம், கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் சரியான சேமிப்பை உறுதிசெய்ய உள் தணிக்கையாளர்கள் அவ்வப்போது ஆய்வுகளை மேற்கொள்வார்கள்.

இ. பிணையமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் தங்க நகைகள் போதுமான அளவு மற்றும் பொருத்தமான முறையில் காப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும்.

c) கடன் திருப்பிச் செலுத்தப்படாத அல்லது ஒழுங்கற்ற கடன் கணக்குகளில் பிணையமாக வைத்திருக்கும் தங்கத்தின் ஏலம் வெளிப்படையான முறையில் நடத்தப்படும். ஏலத்திற்கு முன் கடன் வாங்குபவருக்கு முன்கூட்டியே அறிவிப்பு வழங்கப்படும் , மேலும் எந்தவொரு வட்டி மோதலையும் தவிர்க்க கவனமாக இருக்க வேண்டும். ஏல நடைமுறைகள் , குழு நிறுவனங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய நிறுவனங்களுடன் உட்பட , ஏலத்தின் போது அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் கைக்கு எட்டிய உறவுகள் பராமரிக்கப்படுவதை உறுதி செய்யும் . கடனைப் பெறுவதற்காக செயல்படுத்தப்படும் கடன் ஆவணத்தில் ஏல நடைமுறைகளின் விவரங்கள் வெளியிடப்படும்.

ஏலம் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏலதாரர்கள் மூலம் மட்டுமே நடத்தப்படும் , மேலும் நிறுவனம் ஏலத்தில் பங்கேற்காது. ஏலம் குறித்து பொதுமக்களுக்கு தெரிவிக்க குறைந்தது இரண்டு செய்தித்தாள்களில் , ஒன்று உள்ளூர் மொழியிலும் மற்றொன்று தேசிய நாளிதழிலும் விளம்பரப்படுத்தப்படும்.

d) நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளில் ஏதேனும் மோசடி நடந்தால் , அந்த விஷயம் தகுதிவாய்ந்த அதிகாரிகளால் விசாரிக்கப்படும் , மேலும் சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறை அதிகாரியால் பொருத்தமான ஒழுங்கு நடவடிக்கை எடுக்கப்படும். ஒழுங்குமுறை அதிகாரியின் முடிவை தலைமை நிர்வாக அதிகாரி மதிப்பாய்வு

செய்வார்.

## VIII. ரகசியத்தன்மை

அ) கடன் வாங்குபவரின் ஒப்புதல் பெறப்படாவிட்டால் , சட்ட அமலாக்க நிறுவனங்களுக்கான சட்டப்பூர்வ கடமைகளைத் தவிர , வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் நிறுவனம் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதும் .

b) பின்வரும் சூழ்நிலைகளைத் தவிர , கடன் வாங்குபவரின் பரிவர்த்தனைத் தகவலை நிறுவனம் மற்ற நபர்களுக்கு வெளியிடாது .

i . ஒழுங்குமுறை அறிவுறுத்தல்களின்படி எந்தவொரு சட்ட அல்லது ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகளுக்கும் தகவல் வழங்கப்பட வேண்டியிருந்தால்.

ii. பொது நலனுக்காக வெளிப்படுத்தல் தேவைப்பட்டால்.

iii. கடன் வாங்குபவர் அல்லது நிறுவனத்தின் நலனுக்காக (உதாரணமாக , மோசடி தடுப்பு) அத்தகைய தகவல்களை வழங்க வேண்டியிருந்தால்.

iv. கடன் வாங்கியவர் குழு/கூட்டு நிறுவனங்கள் அல்லது பிற நிறுவனங்கள் அல்லது குறிப்பாக ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட வேறு எந்த நபர் அல்லது நிறுவனத்திற்கும் தகவல்களை வழங்க நிறுவனத்திற்கு அனுமதி அளித்திருந்தால்.

## IX. வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அமைப்பு

நிறுவனத்தின் அதிகாரிகள் எடுக்கும் முடிவுகளிலிருந்து எழும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் தகராறுகளைத் தீர்க்க பின்வரும் வழிமுறை செயல்படுத்தப்பட்டுள்ளது:

அ) கிளை மேலாளர் பதவிக்குக் கீழே உள்ள அதிகாரிகளின் முடிவுகள் கிளை மேலாளரால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு முடிவு செய்யப்படும்.

b) கொச்சியில் உள்ள நிறுவனத்தின் கார்ப்பரேட் அலுவலகத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பிரிவு, RBI ஒருங்கிணைந்த குறை தீர்க்கும் திட்டத்தின் கீழ் செயல்படும்

மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியாக ( PNO) நியமிக்கப்படும் உதவி பொது மேலாளரின் தரத்திற்குக் குறையாத ஒரு அதிகாரியின் தலைமையில் இருக்கும் . அவர் RBI குறை தீர்க்கும் அதிகாரி மூலம் பெறப்படும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வார் .

c) கிளை மேலாளர்களின் முடிவுகள் , கொச்சி கார்ப்பரேட் அலுவலகத்தின் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பிரிவின் நோடல் அதிகாரியால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு தீர்க்கப்படும் , அவரது முகவரி கிளை வளாகத்தில் காட்டப்படும் .

d) வாடிக்கையாளர் நோடல் அதிகாரியின் (வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பிரிவு) முடிவில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் , வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை முதன்மை நோடல் அதிகாரி , வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பிரிவு , கொச்சி கார்ப்பரேட் அலுவலகத்திடம் தெரிவிக்கலாம், அவருடைய முகவரி கிளை வளாகத்தில் காட்டப்படும் .

e) விண்ணப்ப சேகரிப்பு , சேகரிப்பு போன்ற பல்வேறு நடவடிக்கைகளுக்காக நிறுவனம் ஈடுபட்டுள்ள அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட நிறுவனங்கள் தொடர்பான புகார்களும் மேற்கண்ட குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் கீழ் வரும். புகார் திருப்திகரமாக தீர்க்கப்படாவிட்டால் , மேலே கொடுக்கப்பட்டுள்ள மேட்ரிக்ஸின்படி, வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனத்தின் உயர் அதிகாரியிடம் விஷயத்தை தெரிவிக்க உரிமை உண்டு.

f) நிறுவன அலுவலகத்தில் நேரடியாகப் பெறப்படும் புகார்கள் மற்றும் கிளை மேலாளர்களின் முடிவுகளுக்கு எதிரான மேல்முறையீடுகள் , நிறுவன அலுவலகத்தில் உள்ள நோடல் அதிகாரி / முதன்மை தீர்வு அதிகாரியால் பரிசீலிக்கப்பட்டு தீர்வு செய்யப்படும்.

g) நிறுவனத்தால் பெறப்பட்ட புகார்/தகராறு ஒரு மாதத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால் , அல்லது வாடிக்கையாளர் PNO- வின் முடிவில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் , கிளையில் காட்டப்பட்டுள்ள தொடர்பு விவரங்களின்படி , சண்டிகரில் உள்ள மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் உள்ள RBI ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளரை அணுக வாடிக்கையாளருக்கு உரிமை உண்டு.

h) வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி மற்றும் பி.என்.ஓ மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளரின் தொடர்பு விவரங்கள் அனைத்து கிளைகளிலும் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

i ) புகாரை கவனமாக பரிசீலனை செய்த பிறகு , புகாரை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கும் NBFC யின் முடிவு , RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி நியமிக்கப்பட்ட NBFC யின் உள் குறைதீர்ப்பாளரின் ( IO) ஒப்புதலைப் பெற்ற பின்னரே புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்கப்படும் .

j) பணியாளர் நடத்தை மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவையை மேம்படுத்த , ஊழியர்களுக்கு தொடர்ச்சியான பொருத்தமான பயிற்சி வழங்கப்படும்.

k) தலைமை நிர்வாக அதிகாரி, நியாயமான நடைமுறைகள் விதிகளின் இணக்கத்தையும் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பிரிவின் செயல்பாட்டையும் காலாண்டு அடிப்படையில் மதிப்பாய்வு செய்து , அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் கூட்டு அறிக்கையை இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிப்பார்.

## X. பொதுவான நிலைமைகள்

அ) நிறுவனம் ஒவ்வொரு கிளையின் வழக்கமான வணிக நேரங்களையும் , விடுமுறை நாட்களின் பட்டியலையும், ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் , கிளை வளாகத்தில் காட்டப்படும் அறிவிப்புகள் மூலமாகவோ அல்லது ஊடக அறிவிப்புகள் மூலமாகவோ காண்பிக்கும்.

b) நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை அங்கீகரிக்கப்படாத நபர்கள், முகவர்கள் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிர்ந்து கொள்ளாது. இருப்பினும், சட்ட/சட்டரீதியான/ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்க வேண்டிய சந்தர்ப்பங்களில் , வாடிக்கையாளருக்கு முன்

அறிவிப்பு இல்லாமல் அத்தகைய தகவல்களை வழங்க நிறுவனம் கடமைப்பட்டிருக்கலாம்.

c) வாடிக்கையாளர் நிறைவேற்றும் ஒப்பந்தக் கடிதத்தின் விதிமுறைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது (கடன் வாங்குபவர் முன்னர் வெளியிடாத புதிய தகவல்களை நிறுவனம் பின்னர் பெற்றால் தவிர).

d) தங்க நகைகள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்களைப் பொறுத்தவரை , கடன் கணக்குகளை மாற்றுவதற்கான எந்தவொரு விண்ணப்பத்தையும் நிறுவனம் ஏற்றுக்கொள்ளாது, ஏனெனில் அத்தகைய மாற்றங்கள் நடைமுறையில் சாத்தியமில்லை.

e) கடன் வசூல் தொடர்பான விஷயங்களில் , நிறுவனம் ஒருபோதும் நியாயமற்ற துன்புறுத்தல் நடைமுறைகளை நாடாது , எடுத்துக்காட்டாக, தேவையற்ற நேரங்களில் கடன் வாங்குபவரை தொடர்ந்து துன்புறுத்துதல் , கடனை வசூலிக்க பலவந்தமாகப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள ஊழியர்களுக்கு தேவையான பயிற்சி வழங்கப்படும்.

f) சிறப்பு சூழ்நிலைகளில் கடன் வாங்குபவரின் வணிகத்தின் தன்மை காரணமாக வேறுவிதமாகத் தேவைப்படாவிட்டால் , நிறுவனம் காலை 09.00 மணி முதல் மாலை 18.00 மணி வரை மட்டுமே நிலுவைத் தொகையில் வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்பு கொள்ளும் .

**XI.** நிறுவனம் வருடத்திற்கு ஒரு முறை பல்வேறு மேலாண்மை மட்டங்களில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு மற்றும் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்து , அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் கூட்டு அறிக்கையை இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கும்.

.....

