

വായ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടങ്ങൾ

1. ബാങ്ക് പ്രഖ്യാപിക്കുകയും ഉത്തരവാദിത്തം ഏറ്റെടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നു

- i. വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ, പ്രൊഫഷണൽ രീതിയിലുള്ള, കാര്യക്ഷമവും, മര്യാദപൂർവ്വവും, ഉത്സാഹവും, വേഗത്തിലുള്ളതുമായ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന്.
- ii. മതത്തിന്റേയോ ജാതിയുടെയോ ലിംഗത്തിന്റേയോ വംശത്തിന്റേയോ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ വിവേചനം കാണിക്കില്ല.
- iii. അതിന്റേ ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പരസ്യത്തിലും വിപണനത്തിലും നീതിയും സത്യസന്ധതയും പുലർത്തും
- iv. വായ്പാ ഇടപാടുകളെ സംബന്ധിച്ച നിബന്ധനകൾ, ചെലവുകൾ, അവകാശങ്ങൾ, ബാധ്യതകൾ എന്നിവയുടെ കൃത്യവും സമയബന്ധിതവുമായ വെളിപ്പെടുത്തൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുകയും ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, കോൺട്രാക്ടിംഗ് വായ്പകളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അത്തരം സഹായമോ ഉപദേശമോ നൽകുകയും ചെയ്യും
- v. ബാങ്കിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപീകരിച്ച്, ഉപഭോക്താക്കളുമായി എന്തെങ്കിലും തർക്കങ്ങളോ അഭിപ്രായവ്യത്യാസങ്ങളോ ഉണ്ടായാൽ പരിഹരിക്കാൻ ഉത്തമ വിശ്വാസത്തോടെ ശ്രമിക്കുന്നതാണ്.
- vi. വായ്പ നൽകുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകളും ഉത്തമ വിശ്വാസത്തോടെ പാലിക്കുന്നതിന്.

2. ലോൺ അപേക്ഷകളും പ്രോസസ്സിംഗും

വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും, അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസ് (ബാധകമെങ്കിൽ), പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജ്ജുകളും, വൈകി തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള പിഴ, ഫിക്സഡിൽ നിന്ന് പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കുകളിലേക്ക് അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും വായ്പ മാറ്റുന്നതിനുള്ള കൺവേർഷൻ ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയും, ഏതെങ്കിലും പലിശ റീസെറ്റ് ക്ലോസിംഗ് നിലനിൽപ്പിനെയും വായ്പാകാരൻറെ താൽപ്പര്യങ്ങളെയും ബാധിച്ചേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യങ്ങളും ഉൾപ്പെത്തിയിട്ടുണ്ടാകും. കൂടാതെ, ഫസിലിറ്റി നിബന്ധനകളുടെ ഭാഗമായി വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് ചെലവുകളുടെ ഉൾപ്പെടെയുള്ള അത്തരം എല്ലാ വിവരങ്ങളും ലഭ്യമാക്കും. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് മുൻകൂർ പേയ്മെന്റിന് പിഴയുണ്ടാകില്ല. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ കാലതാമസം വരുത്തിയ പേയ്മെന്റിന് എന്തെങ്കിലും പിഴ ഈടാക്കുന്നത് കുടിശ്ശിക തുകയുടെ മുകളിലാണ്, മുഴുവൻ ലോൺ തുകയ്ക്കും അല്ല.

വായ്പാ പ്രോസസ്സിംഗിന്റേ ഓരോ ഘട്ടത്തിലും, അനുപോലെ എന്തെങ്കിലും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ, എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും ആർബിട്രറി നിർദ്ദേശിച്ച ഫോർമാറ്റിൽ, വ്യക്തവും സാക്ഷിപിതവും ആയ രീതിയിൽ ഒരു പേജ് പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന/ഫാക്റ്റ് ഷീറ്റ് ബാങ്ക് നൽകുന്നതാണ്. ബാങ്കോ അതിന്റേ പങ്കാളിയോ ഏജന്റോ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പാകാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കേണ്ട ഏതൊരു ഫീസും വസ്തുതാപത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും. വസ്തുതാപത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കാത്ത ഒരു തുകയും മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പാകാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കില്ല.

പുരിപ്പിച്ച അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ കൈപ്പറ്റിയതിന് കൃത്യമായി അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്നതാണ്. 2 ലക്ഷം രൂപ വരെയുള്ള വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയും മറ്റ് വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ആവശ്യമെങ്കിൽ, പ്രാഥമിക ചർച്ചകൾക്കായി അപേക്ഷകൻ ബാങ്കിനെ വിളിക്കേണ്ട ഏകദേശ തീയതിയും ഈ അക്നോളജ്മെന്റിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പക്കാരുമായുള്ള വിശദമായ ആശയവിനിമയത്തിലൂടെയാണ് ക്രെഡിറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉണ്ടാകുന്ന കോർപ്പറേറ്റ്/ എസ്എംഇ വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ, ഒരു അക്നോളജ്മെന്റ് പ്രക്രിയ പിന്തുടരാനിടയില്ല.

മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, കുടുംബത്തിന്റേ പ്രതിമാസ ബാധ്യതകളിലെ മൊത്തം തിരിച്ചടവിന് പ്രതിമാസ കുടുംബ വരുമാനത്തിന്റേ 50 ശതമാനം വരെ പരിധി ഉണ്ടായിരിക്കും.

3. വിവരങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കൽ:

വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ എല്ലാ ബാങ്ക് ഓഫീസുകളിലും വെബ്സൈറ്റുകളിലും ബാങ്ക് പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പ്രദർശിപ്പിക്കും. വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പകൾക്കായി കഴിഞ്ഞ പാദത്തിൽ കരാർ ചെയ്ത വായ്പകളുടെ പലിശ നിരക്ക്, അത്തരം വായ്പകളുടെ ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ എന്നിവ ബാങ്ക് അതിന്റേ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും. വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് വിവിധ തരത്തിലുള്ള വായ്പകൾക്ക് ബാധകമായ മൊത്തം ഫീസും ചാർജ്ജുകളും ലോൺ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വെളിപ്പെടുത്തുകയും ബാങ്കിന്റേ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. ഒരു വ്യക്തിഗത വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്കുള്ള വായ്പയുടെ മൊത്തം ചെലവ് പ്രതിനിധീകരിക്കുന്ന വാർഷിക ശതമാന നിരക്കും (APR) ബാങ്ക് അതിന്റേ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ, കുടിയ, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ ബാങ്കിന്റേ വെബ്സൈറ്റിലും ബാങ്ക് നൽകുന്ന പ്രസിദ്ധീകരണങ്ങളിലും എല്ലാ ബാങ്കിന്റേ ഓഫീസുകളിലും പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

ബാങ്ക് ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജൻസികളുടെ അപ്സുഡേറ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്കിന്റേ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

4. ലോൺ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കൽ:

എല്ലാ റീട്ടെയിൻ, മൈക്രോ ക്രെഡിറ്റ് ലോൺ അപേക്ഷകളും കൃത്യമായി പൂരിപ്പിച്ച് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും/പേപ്പറുകളും സഹിതമുള്ള ലോൺ അപേക്ഷകൾ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 4 ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കും. കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമെങ്കിൽ, ബാങ്ക് വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

ലോൺ അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, വായ്പാ അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നതിനു കാരണമായ പ്രധാന കാരണം(കൾ) സഹിതം അത് രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. നിരസിച്ചതിന്റെ കാരണം/തത്ത്വങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന പട്ടിക പ്രകാരമായിരിക്കും:

മുൻഗണനാ മേഖല	കാലാവധി
25000 രൂപ വരെ	2 ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ
> 25000 രൂപ മുതൽ ₹.5.00 ലക്ഷം വരെ	4 ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ
> രൂ. 5.00 ലക്ഷം	8-9 ആഴ്ചകൾക്കുള്ളിൽ

മുൻഗണനേതര മേഖല	കാലാവധി
ഫണ്ട് അടിസ്ഥാനത്തിൽ	6 ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ
ഫണ്ട് ഇതരം അടിസ്ഥാനത്തിൽ	8 ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ

അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള മേൽപ്പറഞ്ഞ സമയപരിധി എല്ലാ അർത്ഥത്തിലും പൂർത്തിയായ വായ്പാ അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതലാണ്.

5. ഉൽപ്പന്ന വിവരം

- i. വായ്പ എടുക്കാനുദ്ദേശിച്ചു വരുന്ന ആൾക്ക് അവന്റെ/അവളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് ബാങ്കിൽ ലഭ്യമായ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ശ്രേണിയെ കുറിച്ച് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും. തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന സമയത്ത്, ഉപഭോക്താവിന് തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന ലോൺ ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും.
- ii. ലോൺ അനുവദിക്കുന്നതും വിതരണം ചെയ്യുന്നതും വരെയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചും എല്ലാ പ്രക്രിയകളും പൂർത്തിയാക്കുന്ന സമയപരിധിയെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിച്ച് നൽകും
- iii. ഉപഭോക്താവിന് അവന്റെ/അവളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുസരിച്ച് ലോണിന്റെ ആവശ്യത്തിനായി ബന്ധപ്പെടാൻ കഴിയുന്ന വ്യക്തികളുടെ പേരും ഫോൺ നമ്പറുകളും അറിയിക്കും.
- iv. എടുത്ത ലോണിന്റെ സർവീസിംഗിലും ക്ലോഷറിലും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.
- v. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്ക്, നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിതരണം ചെയ്യുന്നത് വായ്പ എടുക്കുന്നവരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കും കൂടാതെ അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാർഡിൽ വായ്പക്കാരനെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും.
- vi. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന പരിശീലനം, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, പ്രത്യേകമായി മൈക്രോ ഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് സൗജന്യമായിരിക്കും.

6. പലിശ നിരക്കുകളും ചാർജ്ജുകളും

- i. വ്യത്യസ്ത വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പലിശ നിരക്കുകളും ചാർജ്ജുകളും ഇനിപ്പറയുന്ന എല്ലാ മാധ്യമങ്ങളിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ഒന്നിലൂടെയോ അറിയിക്കും/ലഭ്യമാക്കും, അതായത്: ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റ്; ബ്രാഞ്ചുകളിലും മറ്റ് ഡെലിവറി പോയിന്റുകളിലും സമയാസമയങ്ങളിലുള്ള പ്രാധാന്യത്തോടെയുള്ള പ്രദർശനത്തിലൂടെ.
- ii. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ അക്കൗണ്ടുകൾക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പിരിയോഡിക് അപ്ഡേറ്റുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് അർഹതയുണ്ട്.
- iii. ആവശ്യാനുസരണം, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പലിശ കണക്കാക്കുന്ന രീതിയുടെ മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും ലഭിക്കും.
- iv. പലിശ നിരക്കുകളിലോ ചാർജ്ജുകളിലോ ഉള്ള ഏതൊരു പരിഷ്കരണവും ഏതെങ്കിലും മാധ്യമത്തിലൂടെ (മുകളിൽ പ്രസ്താവിച്ചിരിക്കുന്നത്) ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

7. ലോൺ അപ്രെസലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

വായ്പ എടുക്കുന്നവരുടെ വായ്പയുടെ ആവശ്യകതയും വായ്പാ യോഗ്യതയും ബാങ്ക് വിലയിരുത്തും. ബാങ്കിന്റെ നിലവിലുള്ള ലോൺ പോളിസിക്ക് അനുസൃതമായി വായ്പ എടുക്കുന്നവരുടെ കൃത്യമായ ശ്രദ്ധയും വായ്പയ്ക്കുള്ള യോഗ്യതയും അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് മാർജിൻ, റൂങ് എന്നിവ നിശ്ചയിക്കുന്നത്. ക്രെഡിറ്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളുടെയും ബാങ്ക് ആവശ്യപ്പെടുന്ന/ശേഖരിച്ചേക്കാവുന്ന മറ്റ് വിവരങ്ങളുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും മുഖ്യനിർണ്ണയം നടത്തുന്നത്.

ബാങ്ക് ഒരു ലെൻഡിംഗ് കൺസോർഷ്യത്തിന്റെ നേതാവായുള്ള സന്ദർഭങ്ങളിൽ, കൺസോർഷ്യത്തിലെ അംഗങ്ങൾ സമയബന്ധിതമായി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പൂർണ്ണമായി വിലയിരുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ ബാങ്ക് വികസിപ്പിക്കുകയും

വായ്പയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു വിഷയങ്ങൾ സംബന്ധിച്ചതോ ഉള്ള തീരുമാനങ്ങൾ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കാൻ ശ്രമിക്കും. ബാങ്ക് ഒരു കൺസോർഷ്യത്തിൽ അംഗമായിരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിലാണെങ്കിൽ, അതിന്റെ പ്രോസസ്സിംഗും മുഖ്യനിർണ്ണയവും പൂർത്തിയാക്കാനും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ തീരുമാനങ്ങൾ അറിയിക്കാനും ബാങ്ക് പരിശ്രമിക്കും.

ബാങ്ക് വായ്പാ പരിധി, വായ്പയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, ഒപ്പം നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കുകയും വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ സ്വീകാര്യത രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും. ബാങ്ക് നൽകുന്ന വായ്പാ സൗകര്യങ്ങളെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മറ്റ് മുന്നറിയിപ്പുകളും അംഗീകൃത ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ഒപ്പോടു കൂടി വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും. ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ ഒരു പകർപ്പും ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകും.

കഴിയുന്നിടത്തോളം, വായ്പാ കരാർ ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ മാത്രമുള്ള, ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വ്യക്തമാക്കുന്നതായിരിക്കും. അനുവദനീയമായ പരിധിക്കപ്പുറമുള്ള പിൻവലിക്കലുകൾ, ക്രെഡിറ്റ് അനുമതിയിൽ പ്രത്യേകം സമ്മതിച്ചതല്ലാതെ, മറ്റേതെങ്കിലും ആവശ്യത്തിനായി നൽകിയ ചെക്കുകൾ പാസാക്കൽ, ഒരു നോൺ പെർഫോമിംഗ് അസറ്റ് (NPA) എന്ന തരത്തിൽ ഒരു വായ്പക്കാരന്റെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് പിൻവലിക്കൽ അനുവദിക്കാതിരിക്കുക, ഡിഫോൾട്ട് അല്ലെങ്കിൽ അനുമാനിയുടെ നിബന്ധനകൾ പാലിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ വായ്പകളുടെ അംഗീകാരമോ അനുവാദ നിഷേധമോ ഉൾപ്പെടുത്താം. വായ്പാ പരിധികൾ കൃത്യമായി അവലോകനം ചെയ്യാതെ, ബിസിനസ്സിലെ വളർച്ചയും മറ്റും കണക്കിലെടുത്ത് വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ കൂടുതൽ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റാൻ ബാങ്കിന് ബാധ്യതയുണ്ടായിരിക്കില്ല.

മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കായുള്ള വായ്പ കരാർ, വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ നൽകും.

8. ലോണുകളുടെ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള മാറ്റവും

- i. അത്തരം അനുമാനിയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ വേഗത്തിലുള്ള വിതരണം ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.
- ii. പലിശ, സേവന നിരക്കുകൾ പോലുള്ള അനുമാനിയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും.
- iii. പലിശ നിരക്കിലും ചാർജ്ജുകളിലും വരുത്തുന്ന എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ, വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് കൃത്യമായ അറിയിപ്പ് നൽകിയതിന് ശേഷം മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ (നിയന്ത്രണമോ നിയമമോ മൂലം ആവശ്യപ്പെടുന്നവ അല്ലെങ്കിൽ)
- iv. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്ന ലോൺ കാർഡ്, വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കും. അത് വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ ഒരു വസ്തുതാപത്രത്തിലൂടെ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ വേണ്ടത്ര തിരിച്ചറിയാൻ സഹായിക്കുന്നതും ലോണുമായി ബന്ധിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള വിശാലമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വിശദീകരിക്കുന്നതും ലഭിച്ച തവണകളും അന്തിമ ഡിസ്ചാർജ്ജ് ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ തിരിച്ചടവു വിവരങ്ങളും ഒപ്പം ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയതുമായിരിക്കും.

8.1 വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം

ബാങ്കിന്റെ വായ്പാ വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം, പ്രത്യേകിച്ച് 2 ലക്ഷം രൂപ വരെയുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ നേരിടേക്കാവുന്ന യഥാർത്ഥ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ക്രിയാത്മകമായിരിക്കും. കളക്ഷൻ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി, “വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് കളക്ഷനും കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുമുള്ള ഗൈഡിംഗ് തത്വങ്ങളും പെരുമാറ്റച്ചട്ടങ്ങളും ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ലോഡ് ചെയ്തിരിക്കുന്നപോളിസി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാങ്ക് പാലിക്കുന്നതാണ്”. വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഊന്നിപ്പറയുന്നു:

എ. കുടുംബത്തിലെ വിധേയമോ സമാന സ്വഭാവമുള്ള സംഭവങ്ങളോ പോലുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങളെ കുറിച്ച്, ബാങ്കിന് അറിയാമെങ്കിൽ, കോളുകൾ ചെയ്യുന്നതും സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നതും ഒഴിവാക്കും.
ബി. വായ്പാ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരം, പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിട്ടിരിക്കുന്നതിനോ തപരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിനോ തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ബാങ്ക് വായ്പക്കാരന് അറിയിപ്പ് നൽകും, വായ്പാ നിബന്ധനകളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ളതുപോലെ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പാ നിബന്ധനകളിൽ അത്തരം വ്യവസ്ഥകൾ നിലവിലില്ലെങ്കിൽ ന്യായമായ കാലയളവ് നൽകി (ഈട് അപായ സ്ഥിതിയിൽ അല്ലെങ്കിൽ) നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്.

സി. വായ്പയുടെ പേയ്മെന്റ് സ്വീകരിക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ തുക ഊടാക്കിയതിനോ ശേഷം ബാങ്ക് എല്ലാ ഊടും വിട്ടു നൽകുന്നതാണ്, ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവർ/ഗ്യാറന്റർമാർക്കെതിരെ ബാങ്കിന് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് വിധേയമായിരിക്കും ഇത്. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാങ്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ ബാങ്കിന് അർഹതയുള്ളതിനെ കുറിച്ചും രേഖാമൂലമുള്ള മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും സഹിതം വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്ക് / ഗ്യാറന്റർമാർക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.
ഡി. വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ ആനുകാലിക റിപ്പോർട്ടുകൾ സമർപ്പിക്കുന്നതും വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടത്തിനായി ബാങ്ക് ഊടുകളുടെ ആനുകാലിക പരിശോധന നടത്തുന്നതും വായ്പ അനുവദിച്ചുകൊണ്ടുള്ള കത്തിൽ വ്യവസ്ഥ ചെയ്യും. പരിശോധനയുടെ ചെലവ് ബാങ്കാണോ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളാണോ വഹിക്കുക എന്നതും അനുമാനിക്കുന്നതിൽ പരാമർശിക്കും.

മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

എ) വായ്പക്കാരനും ബാങ്കും പരസ്പരം തിരുമാനിക്കുന്ന നിയുക്ത/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് വീണ്ടെടുക്കൽ നടത്തും. എന്നിരുന്നാലും, തുടർച്ചയായി രണ്ടോ അതിലധികമോ അവസരങ്ങളിൽ നിയുക്ത അല്ലെങ്കിൽ കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ താമസിക്കുന്ന സ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ റിക്കവറി നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ അനുവദിക്കും.

ബി) ബാങ്കോ അതിന്റെ ഏജന്റോ റിക്കവറിക്ക് വേണ്ടി രൂക്ഷമായ രീതികളിൽ ഏർപ്പെടില്ല. മേൽപ്പറഞ്ഞവയുടെ പൊതുവായ പ്രയോഗം, ഇനിപ്പറയുന്ന രീതികൾ, അതിൽ ആശ്രയിച്ചുപോകാതെ, രൂക്ഷമായി കണക്കാക്കും:

ഐ. ആശയവിനിമയ വേളയിൽ കളക്ഷൻ ആൻഡ് റിക്കവറി ഏജന്റ്/ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നു, അധിക്ഷേപകരമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കില്ല.

ii. ഫോൺ കോളുകളുടെ സമയം പൊതുവെ രാവിലെ 9 മുതൽ വൈകിട്ട് 6 വരെയായിരിക്കും. ബാങ്കുകളുടെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ തുടർച്ചയായി വിളിക്കില്ല.

iii. കളക്ഷൻ, റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കില്ല.

iv. ബാങ്കുകളുടെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ പേരും മറ്റ് വിവരങ്ങളും പരസ്യമായി പ്രസിദ്ധീകരിക്കില്ല.

i. കളക്ഷൻ, റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ, വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെയോ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെയോ കുടുംബത്തെ/ ആസ്തികളെ/ പ്രശസ്തിയെ ഹനിക്കുന്നതിനായി അക്രമമോ മറ്റ് സമാന മാർഗങ്ങളോ ഉപയോഗിക്കുകയോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യില്ല.

ii. ബാങ്കിന്റെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്ക് തെറ്റിദ്ധരിക്കുന്ന പ്രസ്താവനകളോ തെറ്റായ പ്രസ്താവന/വാഗ്ദാനങ്ങളോ നൽകരുത്.

സി) റിക്കവറി പ്രക്രിയ ആരംഭിക്കുമ്പോൾ റിക്കവറി ഏജന്റുമാരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്ക് വായ്പക്കാരന് നൽകും. ബാങ്കോ ഏജൻസിയോ നൽകിയ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം നോട്ടീസിന്റെയും ബാങ്കിൽ നിന്നുള്ള അനുമതി കത്തിന്റെയും പകർപ്പും ഏജന്റ് കൂടെ കരുതുന്നതാണ്. കൂടാതെ, റിക്കവറി ഏജൻസിയുടെ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടെങ്കിൽ, മാറ്റം വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കുന്നതിനു പുറമെ, പുതിയ ഏജന്റ് തന്റെ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം അറിയിപ്പും അംഗീകാര കത്തും കൊണ്ടുപോകും. നോട്ടീസിലും അംഗീകാര കത്തിലും മറ്റ് വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം റിക്കവറി ഏജൻസിയുടെയും ബാങ്കിന്റെയും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടാകും.

8.2 വിവരങ്ങളുടെ രഹസ്യത്വം

ഉപഭോക്താവിന്റെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കും. ഉപഭോക്താവ് സമ്മതിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിക്കും ഇത് വെളിപ്പെടുത്തില്ല. 'മൂന്നാം കക്ഷി' എന്നതിൽ എല്ലാ നിയമ നിർവ്വഹണ ഏജൻസികളെയും ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോകളെയും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയെയും മറ്റ് ബാങ്കുകളും ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തില്ല. ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുകയുള്ളൂ:

- i. നിയമത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം അങ്ങനെ ചെയ്യാൻ ബാങ്കിന് ബാധ്യതയുണ്ടെങ്കിൽ
- ii. പൊതുതാൽപ്പര്യപ്രകാരമാണെങ്കിൽ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തണം.
- iii. ബാങ്കിന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ പ്രകാരം വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടത് ആവശ്യമാണെങ്കിൽ.

8.3 പൊതുവായ കാര്യങ്ങൾ

i. വായ്പ എടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്നോ അക്കൗണ്ട് ഏറ്റെടുക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ബാങ്കിൽ നിന്നോ ലോൺ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാനുള്ള അപേക്ഷ ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും, അതായത് ബാങ്കിന്റെ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കും. ണ്

ii. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ പിന്നീട് ബാങ്കിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കാനും തങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ ആരംഭിക്കാനും ബാങ്കിന് അവകാശമുണ്ട്.

iii. വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബാങ്ക് വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഒരു പ്രത്യേക ടാർഗെറ്റ് ഗ്രൂപ്പിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും പ്രത്യേക ഉൽപ്പന്നം അല്ലെങ്കിൽ ഒരു പ്രത്യേക സ്കീമിന്റെ പരിധിയിൽ ഒരു നിശ്ചിത ടാർഗെറ്റ് ഗ്രൂപ്പിനെ ആകർഷിക്കാൻ ബാങ്ക് നൽകുന്ന ഏതെങ്കിലും ആനുകൂല്യ/പ്രോത്സാഹന ഓഫർ, മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്നതല്ല.

iv. പണമടയ്ക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയാലോ മറ്റേതെങ്കിലും വീഴ്ച സംഭവിച്ചാലോ ഉചിതമെന്ന് തോന്നുന്ന തരത്തിലും രൂപത്തിലും കൂടിശ്ലീക പിടിച്ചെടുക്കൽ നടപ്പാക്കാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന്, ബാങ്ക് അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങൾ അവലംബിക്കില്ല, അതായത് സമയങ്ങളിൽ വായ്പ എടുക്കുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, ബലപ്രയോഗം മുതലായവ.

v. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുന്നില്ല എങ്കിൽ, വായ്പാ വ്യവസ്ഥകളുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ളതല്ലാതെ വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് ബാങ്ക് വിട്ടുനിൽക്കും.

8.4 പരാതികളും പരിഹാരവും:

എന്തെങ്കിലും പരാതി/ആവലാതികൾ ഉണ്ടായാൽ, അപേക്ഷകൻ/വായ്പ എടുക്കുന്നവർ ബന്ധപ്പെട്ട ബ്രാഞ്ച്/ക്രെഡിറ്റ്

ഓഫീസറെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കണം, അവർ ഉപഭോക്താവിന് ഒരു ഇടക്കാല അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുകയും തുടർന്ന് പരിഹാരത്തിനായി ഹെഡ് ഓഫീസിലേക്ക് വിഷയം വതരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബ്രാഞ്ച് / ക്രെഡിറ്റ് ഓഫീസർ പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങളോടെ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ ഇക്കാര്യം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യും. പരമാവധി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിക്കാൻ ഹെഡ് ഓഫീസ് നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും. ബാങ്കിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കുകയും സമയബന്ധിതമായി പരാതി പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും.