

നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങൾ

A)

Applicable Regulation : RBI/2011-12/470 DNBS.CC. PD. No.266 /03.10.01/2011-12 dated 26th March 2012
Company Name : COSY CORNER INVESTMENTS PVT LTD
CIN : U65921KL1994PTC040437
Applicability : Registered Office & Branch offices of the company in Kerala

B) ലക്ഷ്യങ്ങൾ

FPC യുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ താഴെ പറയും പ്രകാരമാണ്.

- i) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ മികച്ച നടപടി സ്വീകരിക്കുക.
- ii) വെല്ലുവിളിയുയർത്തുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങൾ വയ്ക്കുകയും ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുകയും ചെയ്ത് ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുക.
- iii) വ്യാപാരത്തിൽ ഏർപ്പെടുമ്പോൾ സുതാര്യവും ന്യായവും നീതിശാസ്ത്രാനുസാരിയായതും സമർത്ഥിക്കാവുന്നതുമായ നടപടി പിന്തുടരുക.
- iv) ഉപഭോക്താവിന് /ഭാവി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും വിവരണങ്ങളും നൽകുകയും പരസ്യ സഹായക പൂർണ്ണമായ ദീർഘകാല ബന്ധം വളർത്തിയെടുക്കുകയും ചെയ്യുക.
- v) നിരന്തരമായി വളർന്നുകൊണ്ടിരിക്കുന്ന സംതൃപ്തരായ ഉപഭോക്താക്കളുടെ അടിസ്ഥാന കെട്ടിപ്പടുക്കുക അതേസമയം സംശയകരമായ സാക്ഷ്യപത്രങ്ങളോ ക്രിമിനൽ പശ്ചാത്തലമോ ഉള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ എടുക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കുകയും ചെയ്യുക.

C) സത്യവാങ്മൂലവും പ്രതിജ്ഞാബദ്ധതയും

- i) ആർ ബി ഐ, എസ് ഇ ബി ഐ, ഐ ആർ ഡി എ, സർക്കാർ, പ്രാദേശിക ഭരണകൂടങ്ങൾ മുതലായ സ്ഥാപനങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ പാലിക്കുന്നതാണെന്ന് ഉറപ്പ് തരണം.
- ii) കഴിവുറ്റതും മികച്ചതും കൃതാർത്ഥവുമായ സേവനങ്ങൾ വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സംതൃപ്തമായ സേവനം കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും കമ്പനി ഉറപ്പ് വരുത്തുന്നതാണ്.
- iii) കമ്പനിക്കുള്ളിൽ തന്നെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഉന്നമിടുകയും അവ നടപ്പിലാക്കാനും മെച്ചപ്പെടുത്താനും നിരന്തരമായി ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും. ഇപ്രകാരം, വ്യവസായത്തിൽ നിലനിൽക്കുന്ന നിലവാരത്തിനപ്പുറം പോകാൻ സാധിക്കും.
- iv) മതം, ജാതി, ലിംഗം, ഭാഷ എന്നീ കാര്യങ്ങളിന്മേൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് വേർതിരിവ് കാണിക്കുകയില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുനൽകുന്നു.
- v) ഉപഭോക്താവിനും/ഭാവി ഉപഭോക്താക്കൾക്കും കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി പൂർണ്ണവും വ്യക്തവുമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകുന്നതായിരിക്കും. അതോടൊപ്പം തന്നെ ഭാവിയിൽ തെറ്റിദ്ധാരണ പരത്തുന്നതോ തെറ്റിധരിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ പരസ്യങ്ങളോ മാധ്യമ പ്രസിദ്ധീകരണങ്ങളോ യാതൊന്നും തന്നെ കമ്പനി അവലംബിക്കുന്നതല്ല.
- vi) ഒളിഞ്ഞിരിക്കുന്ന ചാർജ്ജുകൾ അഥവാ സുതാര്യതയില്ലായ്മയുടെ ഘടകങ്ങൾ ഉള്ള ഉല്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ അവതരിപ്പിക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുനൽകുന്നു.
- vii) എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും കമ്പനി പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ മാത്രം ഇംഗ്ലീഷിലും ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതുമാണ്.
- viii) ഉപഭോക്താവ് പണയം വെച്ചിരിക്കുന്ന ഉരുപ്പടി സുരക്ഷിതവും ഭദ്രവുമാക്കി വയ്ക്കാൻ കമ്പനി സാധ്യമായതും യുക്തിപൂർവ്വവുമായ നടപടികൾ എടുക്കുന്നതാണ്. കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റഡിയിൽ ഇരിക്കുമ്പോൾ ഉരുപ്പടിക്ക് സംഭവിക്കാവുന്ന സാഹചര്യപരമോ സൂക്ഷ്മതാക്കുറവുമുലമോ വഞ്ചനമുലമോ ആയ നഷ്ടങ്ങൾക്കു നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണെന്ന് ഉറപ്പുനൽകുന്നു.
- ix) ഇടപാട് നടത്തുന്ന ഉപഭോക്താവ് ശ്രദ്ധയില്ലായ്മ മൂലമോ എഴുതുമ്പോൾ വരുന്ന തെറ്റ് മൂലമോ വരുത്തുന്ന കാര്യങ്ങൾ മുതലെടുപ്പിനായി ഉപയോഗിക്കില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുനൽകുന്നു.
- x) ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും എത്രയും വേഗം പരിഹരിക്കുന്നതിനായി പടിപടിയായി ഉയർന്ന നിലയിൽ പരിഹാരം തേടാനുള്ള സാധ്യതയോട് കൂടിയ സുസ്ഥാപിതമായ പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.
- xi) കമ്പനി FPC (Fair Practice Code) സ്വന്തം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും. ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ FPC യുടെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകും.

D) നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങൾ

I) വായ്പകൾ, വായ്പാ വ്യവസ്ഥകൾ, പലിശ നിരക്ക് മറ്റു നിരക്കുകൾ എന്നിവ

- i) വായ്പ എടുക്കുവാൻ വരുന്ന ഇടപാടുകൾക്ക് അതതു ബ്രാഞ്ചുകളിൽനിന്നും തുക ഈടാക്കാതെ തന്നെ വായ്പാ അപേക്ഷയോടൊപ്പം ബോധിപ്പിക്കേണ്ടതായ രേഖകൾ ഏതെന്ന് സൂചിപ്പിക്കുക കൂടി ചെയ്യുന്ന പൂർണ്ണതയോട് കൂടി ലഭിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പാ അപേക്ഷയുടെ രസീതുകൾ ഉടൻ തന്നെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്. കമ്പനിയുടെ സേവന വ്യവസ്ഥകളെ അടിസ്ഥാനപ്പെടുത്തി വായ്പാ അപേക്ഷകൾ ഉടൻ തന്നെ അനുവദിക്കുകയോ തള്ളുകയോ ചെയ്യുന്നതാണ്. വായ്പാ തുക ലഭ്യമാക്കുന്നതും അതിനുവേണ്ട സെക്യൂരിറ്റി സ്വീകരിക്കുന്നതും ഏകദേശം ഒരേ സമയത്തായിരിക്കും.
- ii) എല്ലാ വിവരങ്ങളും അറിഞ്ഞുകൊണ്ട് തന്നെ തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് സഹായകമാകത്തക്കവിധം വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ലഭ്യമാകുന്ന തുക, പലിശനിരക്ക്, മറ്റു ചിലവുകൾ, പിഴ പലിശ, പലിശ കണക്കാക്കുന്ന രീതി, പലിശയിലുള്ള കിഴിവ് എന്നിവ വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പായി ഉപഭോക്താവിനോട്/ഭാവി ഉപഭോക്താവിനോട് വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താവ്/ഭാവി ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് തന്നെ വായ്പാ വ്യവസ്ഥകൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.
- iii) പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഷയിലോ ലോൺ സൗകര്യത്തെ സംബന്ധിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയ വായ്പാ അനുമതി പത്രം (പണയ ടിക്കറ്റ്) ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തണം. വായ്പാ തുക, വായ്പാ അക്കൗണ്ട് നമ്പർ, പലിശ നിരക്ക്, ചാർജ്ജുകൾ, വായ്പാ നടപടി പ്രക്രിയ ഫീസ് തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ വായ്പാ അനുമതി

പത്രത്തിൽ (പണയ ടിക്കറ്റ്) ഉണ്ടായിരിക്കണം. കമ്പനിയുടെ അംഗീകൃത ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ഒപ്പോടു കൂടിയ വായ്പാ അനുമതി പത്രം (പണയ ടിക്കറ്റ്) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സൗകര്യപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് (സർവ്വന്റ്) കടമുള്ള രസീതി കൂടിയാണ്.

iv) പലിശനിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള വ്യവസ്ഥകളുടെയും നിബന്ധനകളുടെയും കാര്യത്തിൽ സാധാരണയായി കമ്പനി യാതൊരു തരത്തിലുള്ള മാറ്റങ്ങളും/ഭേദഗതികളും വരുത്താറില്ല. ഉപഭോക്താക്കളെ സാമ്പത്തികമായോ അല്ലാതെയോ ദോഷകരമായി ബാധിക്കും എന്നതിനാലാണ്. അസാധാരണ സാഹചര്യങ്ങളിൽ അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ/ഭേദഗതികൾ അനിവാര്യമായി വരികയാണെങ്കിൽ പുതിയ സാഹചര്യങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്തുകൊണ്ട് അത്തരം മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച്/ഭേദഗതികളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് മതിയായതും ശരിയായ രീതിയിലുള്ളതുമായ നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്.

II) വിപണനവും പ്രചാരണോപാധികളും

i) ഉപഭോക്താവ് വെളിപ്പെടുത്തിയ ആവശ്യങ്ങൾക്കും പ്രതീക്ഷകൾക്കും എതിരായി മനഃപൂർവ്വമോ ഏതെങ്കിലും ഗുരു ഉദ്ദേശത്തോടെ സാർവ്വതാപ്യരൂപത്തിലോ കമ്പനി മനഃപൂർവ്വമായി യാതൊരു ഉൽപ്പന്നത്തെയും പരിപോഷിപ്പിക്കുന്നതല്ല. വിപണനവും നടത്തിപ്പുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന്മാർക്ക് ഇക്കാര്യത്തിൽ ഉചിതമായ പരിശീലനങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും കമ്പനി നൽകുന്നതും അതുവഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തെറ്റിദ്ധാരണ ഉണ്ടാക്കി വിപണനം നടത്തില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

ii) ലോണിൻമേലുള്ള പലിശയ്ക്ക് കമ്പനി, കൊള്ളപ്പലിശ ഈടാക്കി ലാഭം കൊയ്യുകയോ മാർക്കറ്റിലെ വിപരീത സാഹചര്യങ്ങൾ മുതലെടുക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതല്ല. വായ്പയ്ക്ക് ഈടാക്കുന്ന പലിശനിരക്ക് ഫണ്ടിന്റെ ചിലവ്, റിസ്ക് പ്രീമിയം, വായ്പ, സ്കീം ഗ്രാമിന്റെ മുക്തിയിൽ നൽകുന്ന വായ്പ, ലാഭത്തിന്റെ മാർജിൻ മുതലായ മാറാവുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമായിരിക്കും. പലിശനിരക്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ നിലനിൽക്കുന്ന റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ, കമ്പനിയുടെ പലിശനിരക്കിലുള്ള പോളിസി എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കണം. ഇൻഡസ്ട്രിയലിലെ രീതികൾ, ലക്ഷ്യങ്ങൾ, എന്നിവയ്ക്ക് അനുസരിച്ചും ആയിരിക്കണം ഇത്.

iii) വായ്പാ സ്കീമുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, ഓരോ ഗ്രാമിനും ലഭിക്കുന്ന വായ്പ, ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയവയെ സംബന്ധിച്ച് പൂർണ്ണവും പുതുക്കിയതുമായ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതാണ്. ഇവ ബ്രാഞ്ചുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും. കാലാകാലങ്ങളിൽ കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റ് എടുക്കുന്ന തീരുമാനങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി വിവിധ മിഡിയ ചാനലുകൾ, പോസ്റ്ററുകൾ, ബ്രോഷറുകൾ, നോട്ടീസുകൾ, ഡിസ്പ്ലേ എന്നിവയിലൂടെയും പൂർണ്ണമായതോ തിരഞ്ഞെടുത്തതോ ആയ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.

III) കടശ്ശിക ഇടപാടുകൾ, സെക്യൂരിറ്റി വസ്തുക്കൾ തിരികെ കൊടുക്കലും മറ്റു ബാധ്യതകൾക്കായി തടഞ്ഞു വയ്ക്കലും

i) നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടം എന്ന നിലയിൽ അപ്രതീക്ഷിതമോ, അസാധാരണ സാഹചര്യങ്ങളിലോ, കമ്പനി താല്പര്യങ്ങളെ പ്രതികൂലമായി ബാധിക്കുന്ന സമയത്തോ, അല്ലാതെ യാതൊരു കാരണവശാലും കമ്പനി നൽകിയ വായ്പാ തുക മുൻധാരണ പ്രകാരം നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള കാലാവധിക്ക് മുമ്പ് തിരികെ ആവശ്യപ്പെടുന്നതല്ല. ഉദാഹരണമായി, സെക്യൂരിറ്റി മൂലം കാര്യമായി കുറഞ്ഞു പോകുന്നതോ, സർവ്വന്റിന്റെ പരിശുദ്ധി അസ്വീകാര്യമാണെന്നു കാണുകയോ, സർക്കാരിന്റെയോ, മറ്റു നിയന്ത്രണ സംവിധാനങ്ങളുടെയോ നിർദ്ദേശം മൂലമോ മറ്റുമാണ് ഇത്തരം സന്ദർഭങ്ങൾ ഉണ്ടാകുന്നതെന്ന് സ്വാഭാവിക കാലാവധിക്ക് മുമ്പ് വായ്പാ തുക ആവശ്യപ്പെടുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ മതിയായതും യുക്തിസഹജമായതുമായ നോട്ടീസ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയിരിക്കും.

ii) പണയ ഉറപ്പിടി വിറ്റഴിക്കാതെ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ കടശ്ശിക തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ പ്രേരിപ്പിക്കുന്ന തരത്തിൽ മുഴുവനായതോ പ്രേരണാപൂർവ്വമുള്ളതോ ആയ ശ്രമങ്ങൾ കമ്പനി നടത്തും. കടശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കാനായി കഠിനമായതോ നിർബന്ധപൂർവ്വമായതോ ആയ നടപടികൾ കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്നതല്ല.

iii) ലോൺ അനുവദിച്ച സമയത്ത് ഉണ്ടായിരുന്ന അതേ അവസ്ഥയിൽ തന്നെ ലോൺ തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് പണയ ഉറപ്പിടി (സർവ്വന്റ്) തിരിച്ചു നൽകും. ജീവനക്കാർ കൈകാര്യം ചെയ്യുമ്പോഴുണ്ടാകുന്ന തകരാറുമൂലം പണയ ഉറപ്പിടി (സർവ്വന്റ്) ക്ക് എന്തെങ്കിലും കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ചാൽ ഓരോ കേസിലെയും അടിസ്ഥാനമാക്കി കമ്പനി സ്വന്തം ചിലവിൽ കേടുപാടുകൾ തീർത്തുകൊടുക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് ന്യായമായ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയോ ചെയ്യും. കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റഡിയിൽ വരുന്നതിനു മുമ്പ് വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് പണയ ഉറപ്പിടിക്ക് (സർവ്വന്റ്) തകരാർ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഇക്കാര്യം അനുമതി പത്രത്തിൽ (പണയ ടിക്കറ്റ്) കാണിച്ചിരിക്കും.

iv) വായ്പ ഇടപാട് അവസാനിപ്പിക്കുന്ന സന്ദർഭത്തിൽ ഏതു സമയത്തും, അധിക പണത്തിന്മേലോ ഈടാക്കലോ നിയമപരമായ അവകാശം കമ്പനിയ്ക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ് അങ്ങനെ കമ്പനിക്കുള്ള അവകാശം, ഉപഭോക്താവ് എന്ന നിലയിലോ ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിലോ കടശ്ശിക ഉണ്ടാകുന്ന സന്ദർഭത്തിൽ മാത്രം കമ്പനിയ്ക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതും ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം വ്യക്തമായ രീതിയിൽ അറിയിച്ച ശേഷം മാത്രം അവകാശം സ്ഥാപിക്കുന്നതാണ്.

v) ഏത് തുക അടയ്ക്കുമ്പോഴും ഉടൻ തന്നെ ഒപ്പിട്ട രസീതി നൽകുന്നതും അത് സാധാരണ നിലയിൽ കമ്പ്യൂട്ടർ തയ്യാറാക്കിയ രസീത് ആയിരിക്കുന്നതാണ്. ചെക്കോ, ഡ്രാഫ്റ്റ്, ഇലക്ട്രോണിക് ട്രാൻസ്ഫെറോ ആയി കമ്പനി തുക സ്വീകരിക്കുന്നതായിരിക്കും. എന്നാൽ അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ തുക കമ്പനിയിൽ എത്തി എന്ന് ഉറപ്പാക്കിയ ശേഷം മാത്രം ജാമ്യവസ്തു (സർവ്വന്റ്) തിരികെ കൊടുക്കുന്നതാണ്.

vi) വായ്പാ അനുമതി പത്രത്തിൽ (പണയ ടിക്കറ്റ്) വായ്പയുടെ ബാധകമായ എല്ലാ നിബന്ധനകളും അടങ്ങിയിരിക്കുന്നുവെങ്കിലും പലിശ, മുതൽ എന്നിവ തിരിച്ചടക്കേണ്ട തീയതിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കാനായി കമ്പനി ഉപദേശങ്ങൾ, റിമൈൻഡറുകൾ എന്നിവ അയയ്ക്കാനായി ശ്രദ്ധ ചെലുത്തുന്നതാണ്. കത്തുകൾ, കൊറിയർ സർവ്വീസ്, ടെലിഫോൺ, എസ്.എം.എസ് എന്നിവ വഴിയാണ് ഇത് അയയ്ക്കുക.

vii) ലോൺ നിലവിലിരിക്കുന്ന സമയത്തോ അത് ക്ലോസ് ചെയ്യുമ്പോഴോ, ഉപഭോക്താവോ അദ്ദേഹം അധികാരപ്പെടുത്തിയ പ്രതിനിധിയോ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ ലോണിന്റെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് നൽകുന്നതാണ്. അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്ത് 30 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുശേഷമാണ് അത്തരം ആവശ്യങ്ങൾ ഉന്നയിക്കുന്നതെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ വിവേചനാധികാരം ഉപയോഗപ്പെടുത്തി ന്യായമായ പ്രോസസിംഗ് ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കാവുന്നതാണ്.

viii) ഏറ്റവും അവസാന മാർഗ്ഗം എന്ന നിലയിൽ മാത്രമേ കമ്പനി പണയ ഉറപ്പിടി (സർവ്വന്റ്) വിൽക്കുകയുള്ളൂ. അതും, കടശ്ശികത്തുക തിരിച്ചടക്കാനായി ആവശ്യത്തിന് മുന്നറിയിപ്പ് നൽകിയതിനു ശേഷം മാത്രം. അത്തരം മുന്നറിയിപ്പ് അനുമതി പത്രത്തിൽ (പണയ ടിക്കറ്റ്) പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രകാരമായിരിക്കും. കൂടാതെ ബാധകമായ നിയമങ്ങളും റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും അനുസരിച്ചായിരിക്കും. പണയ ഉറപ്പിടി (സർവ്വന്റ്) വിൽക്കുന്നത് പൊതു ലേലത്തിലൂടെയായിരിക്കും. പലിശയും മറ്റു ചാർജ്ജുകളുമടക്കം ലോൺ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുവാനായി കമ്പനി അറിയിപ്പ് നൽകിയിട്ടും ഉപഭോക്താവ് വേണ്ടരീതിയിൽ പ്രതികരിക്കാത്തതിനാലാണ് ഇപ്രകാരം ചെയ്യുക.

ix) വായ്പാ അപേക്ഷയിലും വായ്പാ അനുമതി പത്രത്തിലും (പണയ ടിക്കറ്റ്) കമ്പനിയുടെ മേൽ ചുമത്തപ്പെട്ട അധികാരങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് സാധാരണ കാലയളവിനും മുമ്പ് സെക്യൂരിറ്റി വിറ്റഴിക്കാൻ തീരുമാനിക്കപ്പെടുന്ന പക്ഷം, കടശ്ശിക ഇടപാടുകാർ ആരംഭിക്കുന്നതിനു മുമ്പുതന്നെ മതിയായ മുന്നറിയിപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നതാണ്.

x) എല്ലാ കടശ്ശികയും പൂർണ്ണമായും തീർത്തു കഴിഞ്ഞാലുടനെ ഉപഭോക്താവ് സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കണമെന്നാണ് കമ്പനി ആഗ്രഹിക്കുന്നതും അതാണ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതും. എന്നിരുന്നാലും ചില അത്യപൂർവ്വ സാഹചര്യങ്ങളിൽ വായ്പ അടച്ചു തീർന്നാലും കമ്പനിയുടെ തകരാറുമൂലമല്ലാതെ തന്നെ പണയ ഉറപ്പിടി (സർവ്വന്റ്) തിരിച്ചെടുക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് കഴിയാതെ വരാം. അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ ന്യായമായ സുരക്ഷിത കസ്റ്റഡി ചാർജ്ജ് ഈടാക്കുന്നതാണ്. ഇത് ഉപഭോക്താക്കളെ യഥാസമയം അറിയിക്കുകയും ബ്രാഞ്ച് പരിസരത്തും

കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

xi) വായ്പയെ സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകളെയും നിബന്ധനകളെയും സംബന്ധിച്ച കാര്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടുന്നതല്ലെന്നും, എന്നാൽ ഇടപാട് സമയത്ത് ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ വിവരങ്ങളും വെളിപ്പെടുത്തലുകളും മതിയായതല്ലാത്തതും കളവാ യതമാണ് എങ്കിൽ ആയതിന് നിർബന്ധിതനായേക്കാവുന്നതുമാണ്.

IV) ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള സേവനവും പരാതി പരിഹാരവും

i) ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികളും ആവലാതികളും പരമാവധി കുറയ്ക്കുന്നതിനും ഒഴിവാക്കുന്നതിനും ആവശ്യമായ നടപടികൾ കമ്പനി നടപ്പാ ക്കുന്നതാണ്.

ii) ഈടായി വെച്ചിട്ടുള്ള ഉരുപ്പികൾ വായ്പ അനുവദിച്ച ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്ന് മാത്രമേ തിരിച്ചെടുക്കാൻ കഴിയുകയുള്ളൂ എന്ന നിബന്ധനയോടെ വായ്പാ തുക മുഴുവനായോ ഭാഗികമായോ കമ്പനിയുടെ ഏത് ശാഖകളിലും അടയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് സൗകര്യം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാ ണ്.

iii) ഫലപ്രദമായ ഉപഭോക്താവ് പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കമ്പനി നടപ്പിലാക്കുന്നതാണ്. ഇതിന്റെ വിശദവിവരങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിലും എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. ഈ സംവിധാനത്തിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേരുകൾ, തപാൽ മേ ൽവിലാസം, ടെലിഫോൺ നമ്പറുകൾ, ഇ-മെയിൽ വിലാസം, എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്, പരാതി ലഭിച്ചതായി അറിയിപ്പ് നൽകേണ്ട സമ യപരിധി, പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുവാനുള്ള സമയപരിധി തുടങ്ങിയവ വിശദമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. ബിസിനസ്സ് ഇടപാടുകൾ നടക്കു ന്ന എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും RBI, തിരുവനന്തപുരത്തിന്റെ പൂർണ്ണമായ സമ്പർക്ക വിവരങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കും. RBI, തിരുവനന്തപുരത്തിന്റെ അധികാരപരിധിയിലാണ് കമ്പനിയുടെ ഓഫീസ് സ്ഥിതി ചെയ്യുന്നത് എന്നതിനാലാണിത്. കമ്പനിക്ക് പരാതി ലഭിച്ച ഒരു മാസത്തിനുള്ളി ൽ അവിടുന്ന് പരിഹാരമാകുന്നില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ട് RBI യെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

iv) ഉപഭോക്താക്കളോട് കമ്പനി ഉദ്യോഗസ്ഥർ സൗഹൃദത്തോടെ പെരുമാറുന്നുവെന്നും മോശമായി പെരുമാറാതിരിക്കാനും മര്യാദയില്ലാത്ത തും നീതിരഹിതവുമായ പെരുമാറ്റങ്ങൾ കമ്പനി ഉദ്യോഗസ്ഥരിൽ നിന്നും ഉണ്ടാകരുത് എന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതിനുമായി കാര്യക്ഷമമായ പരിശീലന പരിപാടി കമ്പനി നടപ്പിലാക്കുന്നതാണ്.

v) വിവിധ ഇടപാടുകൾ നടത്താനും പൂർത്തിയാക്കാനും ആവശ്യമായ സമയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള നിയമങ്ങൾ കമ്പനി ഉണ്ടാക്കുന്നതും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതുമാണ്.

vi) ഉപഭോക്താക്കളോട് കമ്പനി സഹതാപപൂർണ്ണമായ സമീപനമായിരിക്കും പുലർത്തുക. പ്രത്യേകിച്ചും പാവപ്പെട്ടവരോടും, സവിശേഷാധി കാരങ്ങൾ ഒന്നും തന്നെയില്ലാത്തവരോടും.

V) സെക്യൂരിറ്റി വീണ്ടും കൈവശത്തിലാക്കൽ (ക്രമേഴ്സുൽ വാഹനങ്ങൾ)

i) തിരിച്ചടവിൽ വീഴ് വരുത്തുകയോ, മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള വീഴ് ഉണ്ടാകുകയോ ചെയ്താൽ ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള നിയമങ്ങളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രകാരം കടശ്ശിക തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതിന് വേണ്ടി ജാമ്യം നടപ്പിലാക്കുവാനുള്ള അവകാശം കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും. ലോണുകൾ തിരിച്ചു പിടിക്കുന്ന സന്ദർഭത്തിൽ കടം വാങ്ങിയവരെ അസമയങ്ങളിൽ ബുദ്ധിമുട്ടിക്കുകയോ ലോൺ തിരിച്ചു പിടിക്കുവാൻ ബലപ്രയോഗം നടത്തുകയോ പോലുള്ള അനാചിതമായ ശല്യപ്പെടുത്തലുകൾക്ക് കമ്പനി മുതിരുകയില്ല.

ii) വായ്പ കരാറിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള നിയമങ്ങളിലും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിട്ടുള്ളത് പ്രകാരം അല്ലാതെ, കടം വാങ്ങിയ ആൾ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽ വരുന്നില്ല എങ്കിൽ, കടം വാങ്ങിയ ആളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്നും കമ്പനി വിട്ടു നിൽക്കുന്നതായിരിക്കും.

iii) വായ്പ കൊടുക്കുന്നതിന്റെ കാര്യത്തിൽ കമ്പനി ലിംഗം, ജാതി, മതം, എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ യാതൊരു വിവേചനവും കാണിക്കുകയില്ല.

iv) കടം വാങ്ങുന്ന ആളുടെ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനെപ്പറ്റി, കടം വാങ്ങുന്ന ആളിൽ നിന്നോ, അക്കൗണ്ട് ടേക് ഓവർ ചെയ്യുവാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്ന ബാങ്കിൽ നിന്നോ/ബാങ്കിങ് ഇതര ഫൈനാൻസ് കമ്പനിയിൽ നിന്നോ അപേക്ഷ ലഭിച്ചാൽ സമ്മതമോ മറ്റു തരത്തിലുള്ള പ്രതികരണമോ അതായത് കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിൽ അതോ അപേക്ഷ കൈപ്പറ്റി 21 ദിവസത്തിനകം അറിയിക്കുന്നതാണ്.

v) സെക്യൂരിറ്റി വീണ്ടും കൈവശത്തിലാക്കൽ കടശ്ശിക തിരിച്ചു പിടിക്കുവാൻ ഉദ്ദേശിച്ചുള്ളതാണ്. കടം വാങ്ങിയ ആൾക്ക് സെക്യൂരിറ്റി നഷ്ടമാക്കുക എന്ന ഉദ്ദേശ്യത്തോടെ അല്ല. സെക്യൂരിറ്റി കൈവശം വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയകളിൽ സമുചിത നടപടികളിലൂടെ സെക്യൂരിറ്റി കൈവശം എടുക്കൽ, സെക്യൂരിറ്റിക്ക് വിലയിടൽ, സെക്യൂരിറ്റി വസൂലാക്കൽ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു. ഇവയെല്ലാം ന്യായയുക്തവും സുതാര്യവുമായ രീതിയിൽ നടത്തുന്നതാണ്. ശരിയായ നോട്ടീസുകൾ നൽകി മാത്രമേ വീണ്ടും കൈവശത്തിലാക്കൽ നടത്തുകയുള്ളൂ. സെക്യൂരിറ്റി വീണ്ടും കൈവശത്തിലേടുക്കുമ്പോൾ യഥാവിധി നിയമ പ്രകൃതി വഴി മാത്രമേ ചെയ്യുകയുള്ളൂ. കൈവശം ഏറ്റെടുത്ത ശേഷം കൊലാറ്ററിന്റെ സുരക്ഷിതത്വം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന്, ബിസിനസ്സിന്റെ സാധാരണ നടത്തിപ്പിന്റെ ഭാഗമായി കമ്പനി യുക്തിസഹജമായ എല്ലാ ശ്രമവും നൽകുന്നതാണ്.

vi) സമുചിതമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കും. അതുവഴി കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്നും ഉരുവിക്കുന്ന തർക്കങ്ങൾ കേൾക്കുകയും തീർപ്പു കൽപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

VI) മറ്റു കാര്യങ്ങൾ

i) സാധാരണ ബിസിനസ്സ് സമയം, അവധി ദിവസങ്ങളുടെ ലിസ്റ്റ് എന്നിവ കമ്പനിയിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കും. എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ ശാഖാ പരിസരത്ത് പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന നോട്ടീസിലൂടെയോ പത്രക്കുറിപ്പിലൂടെയോ അറിയിക്കും.

ii) ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ യാതൊരു കാരണവശാലും അനർഹരായ ആൾക്കാർക്കോ, സ്ഥാപനങ്ങൾക്കോ മുന്നാമത് കക്ഷികൾക്കോ കമ്പനി നൽകുന്നതല്ല. എന്നാൽ ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ കാര്യങ്ങൾക്കുവേണ്ടി നിയമ വിധേയമായി ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസ് നൽകാതെ തന്നെ ആയതു നൽകുന്നതിന് കമ്പനി ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കുന്നതാണ്.

iii) കമ്പനി അതിന്റെ ശാഖകൾ വഴി ലോക്കർ സൗകര്യം നൽകിയിട്ടുള്ള സ്ഥലങ്ങളിലെല്ലാം പ്രസ്തുത പ്രവർത്തനം റിസർവ്വ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിൻ കീഴിലുള്ളതല്ലെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ/ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുവാൻ സമുചിതമായ വെളിപ്പെടുത്തൽ നടത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തും.

ഭേദഗതികൾ :

ലോക്കർ സൗകര്യത്തെപ്പറ്റി പോയിന്റ് D(V) ചേർക്കൽ - റിപൊസഷൻ ഓഫ് സെക്യൂരിറ്റി ആൻഡ് D(VI) (iii) 12 ഫെബ്രുവരി 2016 ലെ ബോർഡ് മീറ്റിങ്ങിൽ അംഗീകരിച്ചതു പ്രകാരം.