

ന്യായപ്രകാരം നടപ്പാക്കുന്ന പ്രവൃത്തികൾ കോഡ്

ഡി.എസ്.പി ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്
(മുൻപ് ഡി.എസ്.പി ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ് മാനേജേഴ്സ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്
എന്നറിയപ്പെട്ടത്)

പതിപ്പ്	വിവരണം	തയ്യാറാക്കിയവൻ	അംഗീകരിച്ചവൻ
1.0	നയം രൂപീകരണം	പ്രിയാ രഞ്ജിത്	ഡയറക്ടർമാർ ബോർഡ് മാർച്ച് 07, 2024 ന്
1.1	വാർഷിക സമീക്ഷണം	സഹിബ് പാഹ്വാ	ഡയറക്ടർമാർ ബോർഡ് ആഗസ്റ്റ് 19, 2025 ന്

1. പശ്ചാത്തലം

2023 ഒക്ടോബർ 19 ലെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2023 (DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24) പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("RBI") ന്യായമായ രീതികളെക്കുറിച്ചുള്ള വിശാലമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്, അവ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുതുക്കിയിട്ടുണ്ട് ("SBR") എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികളുടെയും ("NBFC") ഡയറക്ടർ ബോർഡ് രൂപപ്പെടുത്തുകയും അംഗീകരിക്കുകയും വേണം

തൽഫലമായി, DSP ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("DSP ഫിനാൻസ് അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി") അതിന്റെ എല്ലാ പങ്കാളികൾക്കും, പ്രത്യേകിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിൽ കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന രീതികളുടെ ഒരു അവലോകനം നൽകുകയെന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ സമഗ്രമായ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("FPC") രൂപീകരിച്ചു.

കാര്യക്ഷമത, ഉപഭോക്തൃ ദിശാബോധം, കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണ തത്വങ്ങൾ എന്നിവയിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിച്ചുകൊണ്ട്, നിലവിലുള്ള നിയമപരമായ, നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി കമ്പനി ബിസിനസ്സ് നടത്തുകയും വായ്പ അപേക്ഷാ പ്രക്രിയ കഴിയുന്നത്ര തടസ്സരഹിതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

2. വ്യാപ്തിയും പ്രയോഗക്ഷമതയും

കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഡിജിറ്റൽ/നോൺ-ഡിജിറ്റൽ വായ്പകൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ്, അവ നേരിട്ടോ ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർ ("LSP") വഴിയോ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ ("DLA") പോലുള്ള പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴിയോ ആകാം. ഇതിൽ ഹ്രസ്വകാല, ദീർഘകാല റീടെയിൽ, കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പകൾ, സുരക്ഷിതമല്ലാത്തതോ സുരക്ഷിതമായതോ ആയ ഡിജിറ്റൽ വായ്പകൾ, കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും ഭാവി ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു. ഉൽപ്പന്ന രൂപകൽപ്പന, മാർക്കറ്റിംഗ്, വായ്പ അപേക്ഷ, ക്രെഡിറ്റ് വിലയിരുത്തൽ, വായ്പ വിതരണം, തിരിച്ചടവ് നിരീക്ഷണം, വായ്പ അടയ്ക്കൽ എന്നിവ മുതൽ വായ്പ ജീവിതചക്രത്തിന്റെ ഓരോ ഘട്ടവും കോഡ് ഉൾക്കൊള്ളുന്നു.

3. മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ തത്വങ്ങളും ലക്ഷ്യങ്ങളും

ഡിജിറ്റൽ വായ്പ ആവാസവ്യവസ്ഥയിലെ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പ, ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃത രീതികൾ, ശക്തമായ ഭരണം എന്നിവയോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രതിബദ്ധതയെ ഇത് FPC പ്രതിഫലിപ്പിക്കുന്നു. വായ്പ ജീവിതചക്രത്തിലുടനീളം വായ്പക്കാരോട് നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുന്നതും, സുതാര്യമായി വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതും, സംരക്ഷണം നൽകുന്നതും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് സമഗ്രമായ ഒരു ചട്ടക്കൂട് ഇത് സ്ഥാപിക്കുന്നു. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ്, മാനേജ്മെന്റ് ടീം, ജീവനക്കാർ/പ്രതിനിധികൾ എന്നിവർക്കാണ് FPC നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം.

FPC ന്റെ പ്രാഥമിക ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇവയാണ്:

- ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ന്യായവും സുതാര്യവുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്കിടയിൽ അന്യായമായ ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റവും വിവേചനവും തടയുന്നതിന്.

- പൂർണ്ണവും കൃത്യവുമായ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ നൽകിക്കൊണ്ട് വിവരമുള്ള തീരുമാനമെടുക്കലിന് ഒരു സംസ്കാരം വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിന്.
- ഡാറ്റ സ്വകാര്യത, പരാതി പരിഹാരം, നിയന്ത്രണ അനുസരണം എന്നിവയിലൂടെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്.
- കടം വാങ്ങുന്നവർ, LSP, ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻറുമാർ എന്നിവരുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ ധാർമ്മിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഉയർത്തിപ്പിടിക്കാൻ.

4. പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ കമ്പനി കാര്യക്ഷമമായും, ന്യായമായും, ജാഗ്രതയോടെയും പ്രവർത്തിക്കേണ്ടതാണ്:

- കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും, ജീവനക്കാർ പിന്തുടരുന്ന പ്രക്രിയകൾക്കും രീതികൾക്കുമായി FPC-യിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കൽ.
- സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, ചെലവുകളും, അവകാശങ്ങളും, പ്രത്യാഘാതങ്ങളും തുടങ്ങിയ കൃത്യവും സമയബന്ധിതവുമായ വിവരങ്ങളും പ്രൊഫഷണൽ സേവനങ്ങളും നൽകൽ.
- കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷ്/ഹിന്ദി/അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്/കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുകയും പരസ്യങ്ങളും പ്രൊമോഷണൽ സാഹിത്യവും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- ലിംഗഭേദം, വംശം അല്ലെങ്കിൽ മതം മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ വിവേചനം കാണിക്കില്ല.

5. വായ്പ ഉത്ഭവവും ഉറവിടവും

താഴെപ്പറയുന്ന പ്രകാരം ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിൽ കമ്പനി അവരെ നയിക്കും:

- എല്ലാ ഡിജിറ്റൽ വായ്പ/ഡിജിറ്റൽ ഇതര വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും അവകാശങ്ങളെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും കുറിച്ച് കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻകൂട്ടി ബോധവൽക്കരിക്കും. ഉപയോക്തൃ-സൗഹൃദ മെറ്റീരിയലുകൾ, പതിവുചോദ്യങ്ങൾ, ഉപഭോക്തൃ പരിചരണ പിന്തുണ എന്നിവ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.
- കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് തുടക്കത്തിൽ തന്നെ വ്യക്തവും സംക്ഷിപ്തവും ഉൽപ്പന്ന-നിർദ്ദിഷ്ട വിവരങ്ങളും നൽകണം, അതിൽ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ, ബാധകമായ നിരക്കുകൾ, തിരിച്ചടവ് നിബന്ധനകൾ, ആക്സസ് ചാനലുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു.
- നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക ("KYC") മാനദണ്ഡങ്ങളും നിയന്ത്രണ മാൻഡേറ്റുകളും പാലിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റേഷനെയും ഡാറ്റയെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. ഡാറ്റ സംഭരണത്തിന്റേയും പ്രോസസ്സിംഗിന്റേയും ഉദ്ദേശ്യം, രീതി, ദൈർഘ്യം എന്നിവ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.
- കമ്പനിയുടെ ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളതോ LSP നടത്തുന്നതോ ആയ എല്ലാ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളും, വായ്പയ്ക്ക് ഉത്തരവാദിയായ റെഗുലേറ്റഡ് എൻറിറ്റി (RE) എന്ന നിലയിൽ കമ്പനിയുടെ ഐഡൻറിറ്റി വ്യക്തമായും പ്രാധാന്യത്തോടെയും പ്രദർശിപ്പിക്കും.

- വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ("KFS") ഉൾപ്പെടെയുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡ്, ഡിജിറ്റലായി ഒപ്പിട്ട പ്രീ-കരാർ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ വായ്പക്കാർക്ക് ദീർഘകാല ഫോർമാറ്റിൽ ലഭിക്കും.
- ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറിലൂടെ അവരെ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പ്, ഡാറ്റാ സുരക്ഷ, പെരുമാറ്റ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, സാങ്കേതിക കഴിവുകൾ, പരാതി പരിഹാര വിന്യാസം എന്നിവയിലെ പരിശോധനകൾ ഉൾപ്പെടെ കമ്പനി അതിന്റെ LSPs സംബന്ധിച്ച് കൃത്യമായ സൂക്ഷ്മ പാലിക്കും.
- LSPs സൃഷ്ടിക്കുന്നതോ വിതരണം ചെയ്യുന്നതോ ആയ എല്ലാ പരസ്യങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്ന പ്രമോഷനുകൾ, സോഴ്സിംഗ് ആശയവിനിമയങ്ങൾ എന്നിവ RBI യുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡും ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പൂർണ്ണമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി മുൻകൂട്ടി അംഗീകാരം നേടിയിരിക്കണം.

6. നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക (KYC) കൂടാതെ ഉപഭോക്തൃ ജാഗ്രതയും

- ഡിജിറ്റൽ ഓൺബോർഡിംഗിനും നേരിട്ടല്ലാതെ അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനുമുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള RBI's KYC മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി പാലിക്കും.
- E-KYC ഉം വീഡിയോ KYC ഉം ഉപയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ആധാർ നിയന്ത്രണങ്ങളും UIDAI പ്രാമാണീകരണ പ്രോട്ടോക്കോളുകളും പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

7. ലോൺ പ്രോസസ്സിംഗ്, വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ, ഡോക്യുമെന്റേഷൻ

- കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ്, മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ, ഫിസിക്കൽ ഓഫീസുകൾ, അല്ലെങ്കിൽ LSP-കൾ/DLA-കൾ എന്നിവയിലൂടെ ഡെലിവറി ചാനൽ പരിഗണിക്കാതെ, കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിലവിലുള്ളതും ഭാവിയുള്ളതുമായ എല്ലാ ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും ഈ FPC ബാധകമായിരിക്കും.
- വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളും നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ പ്രധാന ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ, ഹിന്ദിയിലോ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ലഭ്യമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം, അതുവഴി കാര്യങ്ങൾ പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും.
- വായ്പാ അപേക്ഷകളിൽ ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, തിരിച്ചടവ് ഘടനകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, ഫീസ്, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ, കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ ബാധ്യതകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള സമഗ്രമായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം, ഇത് മറ്റ് NBFC കളിൽ നിന്നുള്ള വാഗ്ദാനങ്ങളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം സാധ്യമാക്കുന്നു. അറിവോടെയുള്ള വായ്പാ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ അധികാരപ്പെടുത്തും.
- ലഭിക്കുന്ന ഓരോ വായ്പാ അപേക്ഷയ്ക്കും ഒരു അംഗീകാരം നൽകുന്നതാണ്, കൂടാതെ എല്ലാ അപേക്ഷകളും ന്യായമായതും നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ടതുമായ ഒരു സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും.
- വായ്പാ പ്രോസസ്സിംഗിനും KYC പാലിക്കലിനും ആവശ്യമായ രേഖകൾ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വ്യക്തമായി പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കണം. ആവശ്യമായ ഏതെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങളോ രേഖകളോ അപേക്ഷകനെ ഉടൻ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- അംഗീകാരം ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഡിജിറ്റൽ ഒപ്പിട്ട അനുമതി കത്ത്, വായ്പാ കരാർ, KFS എന്നിവ ഈടുനിൽക്കുന്ന ഇലക്ട്രോണിക് ഫോർമാറ്റിൽ നൽകും. ഈ രേഖകൾ എല്ലാ സാമ്പത്തിക നിബന്ധനകളും കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ ബാധ്യതകളും വ്യക്തമായി വ്യക്തമാക്കും.
- വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നതിനുള്ള ആകെ ചെലവ് പ്രതിഫലിപ്പിക്കുന്ന വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് ("APR") KFS-ൽ ബാധകമായ എല്ലാ

ചാർജുകൾ, ഫീസുകൾ, പലിശ ഘടകങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്കൊപ്പം പ്രാധാന്യത്തോടെ വെളിപ്പെടുത്തണം.

- വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്ന തീയതി മുതൽ കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് (3) കലണ്ടർ ദിവസങ്ങളുടെ ഒരു കൂളിംഗ്-ഓഫ് കാലയളവ് നൽകും. ഈ കാലയളവിൽ വായ്പക്കാരന് യാതൊരു നിരക്കും ഈടാക്കാതെ വായ്പ റദ്ദാക്കാം, എന്നാൽ ഫണ്ടുകൾ ഇതുവരെ വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ. ഇത് പുതുക്കിയ ആർബിഫ്രെ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 ന് അനുസൃതമാണ്.
- എല്ലാ വായ്പാ കരാറുകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വ്യക്തമായി മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കണം എഴുതേണ്ടത്, കൂടാതെ അവയിൽ മറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ, അവ്യക്തമായ വ്യവസ്ഥകൾ അല്ലെങ്കിൽ വഞ്ചനാപരമായ പ്രതിനിധാനങ്ങൾ എന്നിവ ഉണ്ടായിരിക്കരുത്.

8. ലോൺ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും

- വസ്തുനിഷ്ഠവും വിവേചനരഹിതവുമായ മാനദണ്ഡങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ഓരോ വായ്പാ അപേക്ഷയുടെയും സമഗ്രമായ ക്രെഡിറ്റ് വിലയിരുത്തൽ കമ്പനി നടത്തും.
- വായ്പ അംഗീകരിക്കുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്താൽ, ഡിജിറ്റൽ ഒപ്പിട്ടതോ മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ആശയവിനിമയമോ വഴി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ ഉടൻ അറിയിക്കും. അംഗീകരിക്കപ്പെട്ടാൽ, അനുവദിച്ച വായ്പ തുക, ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് (വാർഷികം), തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ, പിഴ നിരക്കുകൾ, കാലാവധി, പലിശ കണക്കുകൂട്ടൽ രീതി, ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ ഫോർക്ലോഷർ നിബന്ധനകൾ എന്നിവ വിശദീകരിച്ചുകൊണ്ട് വിശദമായ ഒരു അനുമതി കത്ത് നൽകുന്നതാണ്.
- സുരക്ഷിതമായ ഡിജിറ്റൽ ഒപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ ആർബിഫ്രെ അനുസരിച്ചുള്ള മറ്റ് ഇലക്ട്രോണിക് പ്രമാണീകരണ രീതി വഴിയാണ് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അനുമതി നിബന്ധനകൾ അംഗീകരിക്കുന്നത്. പുതുക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ പുനഃക്രമീകരണം ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലെ ഏതെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സമാനമായി രേഖപ്പെടുത്തുകയും അംഗീകരിക്കുകയും വേണം.
- വായ്പാ കരാറിന്റെ പൂർണ്ണമായ ഒരു പകർപ്പ്, എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങൾ, ഷെഡ്യൂളുകൾ, സമ്മതങ്ങൾ, പ്രഖ്യാപനങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകൾ എന്നിവയോടൊപ്പം, വായ്പ നൽകുന്നയാൾക്ക് വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പോ സമയത്തോ കമ്പനി നൽകും. ഈ രേഖകൾ മെഷീൻ-റീഡബിൾ ഡ്യൂറബിൾ ഫോർമാറ്റിൽ (PDF) പങ്കിടും.
- വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ രേഖകളും ഉപഭോക്തൃ ആശയവിനിമയങ്ങളും ലളിതവും സുതാര്യവുമായ ഭാഷയിലായിരിക്കണം. നിയമപരമോ സാങ്കേതികമോ ആയ പദങ്ങളുടെ ഉപയോഗം ഒഴിവാക്കാനാവത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, വ്യക്തമായ വിശദീകരണങ്ങൾ നൽകണം. എല്ലാ രേഖകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഇഷ്ടപ്പെടുന്ന ഭാഷയിൽ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി അല്ലെങ്കിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷ) നൽകണം.
- സുരക്ഷിത വായ്പകൾക്ക്, വായ്പാ കരാറിൽ കമ്പനി നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാവുന്ന ഒരു തിരിച്ചെടുക്കൽ വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പെടുത്തും, വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയും കമ്പനിയുടെയും അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും ഇതിൽ വിവരിക്കും.
- തിരിച്ചെടുക്കൽ അവകാശങ്ങൾ ബാധകമാകുന്നിടത്ത്, വായ്പാ കരാറിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദമായ വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിരിക്കും:
 - തിരിച്ചടവ് ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ അറിയിപ്പ് കാലയളവ്

- നോട്ടീസ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ (ഉദാ. വഞ്ചന അല്ലെങ്കിൽ മനഃപൂർവ്വമായ വീഴ്ച)
- സുരക്ഷിത ആസ്തി വീണ്ടും കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടികളും രേഖകളും
- നടപ്പാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ ക്രമപ്പെടുത്തുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഒരു അന്തിമ അറിയിപ്പ് അവസരം
- തിരിച്ചുപിടിച്ച ആസ്തികൾ അല്ലെങ്കിൽ അനുബന്ധ രേഖകളുടെ കസ്റ്റഡി, തിരികെ നൽകൽ അല്ലെങ്കിൽ കൈമാറ്റം
- തിരിച്ചുപിടിച്ച ആസ്തികൾ വിൽക്കുന്നതിനോ ലേലം ചെയ്യുന്നതിനോ വരുമാനത്തിന്റെ അപേക്ഷയ്ക്കോ ഉള്ള സുതാര്യമായ പ്രക്രിയ, ബാധകമായ രീതിയിൽ.
- RBI സർക്കുലർ ഓൺ പീനൽ ചാർജുകൾ (ഫെബ്രുവരി 2024) അനുസരിച്ച്, പിഴപ്പലിശ ഈടാക്കില്ല. പകരം, കാലഹരണപ്പെട്ട തിരിച്ചടവുകൾ പോലുള്ള കാര്യമായ പാലിക്കാത്തതിന് കമ്പനിക്ക് നിശ്ചിത പണ തുകകളായി പിഴ ഈടാക്കാം. ഈ ചാർജുകൾ:
 - വായ്പാ കരാറിലും KFS-ലും മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്തണം
 - ബോൾഡ് ഫോണ്ടിൽ പ്രാധാന്യത്തോടെ ഹൈലൈറ്റ് ചെയ്യണം
 - വലിയക്ഷരമാക്കരുത് അല്ലെങ്കിൽ കൂടുതൽ പലിശയ്ക്ക് വിധേയമാകരുത്
 - സമാന വായ്പക്കാരായ വിഭാഗങ്ങളിൽ ന്യായയുക്തവും ആനുപാതികവും ഏകീകൃതവുമായ രീതിയിൽ പ്രയോഗിക്കണം.

9. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം

- വായ്പാ കരാർ പൂർണ്ണമായി നടപ്പിലാക്കുകയും എല്ലാ പ്രീ-ഡിസ്ബേർസൽ ഔപചാരികതകളും പൂർത്തിയാക്കുകയും ചെയ്താൽ മാത്രമേ വായ്പകൾ വിതരണം ചെയ്യാവൂ. ഇതിൽ KYC പാലിക്കൽ, അനുമതി കത്ത് സ്വീകരിക്കൽ, ഡോക്യുമെന്റേഷൻ നിർവ്വഹണം, സാധുവായ ഒരു ഡിജിറ്റൽ സംവിധാനം വഴി കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ആധികാരികത എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു, എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ.
- ആർബിഎ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വായ്പാ വിതരണം നേരിട്ട് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് നടത്തും. ഒരു സാഹചര്യത്തിലും ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാരുടെ (LSPs) അക്കൗണ്ടുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള മൂന്നാം കക്ഷി അക്കൗണ്ടുകൾ വഴി വിതരണം ചെയ്യാൻ പാടില്ല.
- വായ്പാ കരാറിന്റെ ഡിജിറ്റൽ ഒപ്പിട്ട ഒരു പകർപ്പ്, KFS, അനുമതി കത്ത്, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ എന്നിവ വായ്പ നൽകുന്ന സമയത്തോ അതിനു മുമ്പോ, മെഷീൻ വായിക്കാവുന്നതും ഈടുനിൽക്കുന്നതുമായ ഫോർമാറ്റിൽ (ഉദാ. PDF) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.
- വിതരണ തീയതിയും തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളിന്റെ ആരംഭവും കമ്പനി വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും. പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന വിതരണ തീയതിക്കപ്പുറം വിതരണം വൈകിയാൽ, കാരണങ്ങളും പുതുക്കിയ ഷെഡ്യൂളും സഹിതം കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും.
- വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും (പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരണം, ചാർജുകൾ, തിരിച്ചടവ് ആവൃത്തി, കാലാവധി അല്ലെങ്കിൽ വീണ്ടെടുക്കൽ സംവിധാനം എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ) ഇവയായിരിക്കും:
 - ഒരു ഡിജിറ്റൽ ഡ്യൂറബിൾ മീഡിയം (ഇമെയിൽ, SMS, ഡാഷ്ബോർഡ്) വഴി കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നു

- കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഡിജിറ്റലായി അംഗീകരിച്ച ഒരു അനുബന്ധത്തിലോ പുതുക്കിയ അനുമതി കത്തിലോ/കരാറിലോ പ്രതിഫലിക്കുന്നു.
- നിയന്ത്രണത്തിലൂടെ മറ്റുവിധത്തിൽ നിർബന്ധമാക്കിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഭാവിയിൽ മാത്രം നടപ്പിലാക്കുന്നു.
- നിബന്ധനകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ അംഗീകരിക്കാൻ വിസമ്മതിക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് യാതൊരു ഫീസോ പിഴയോ ഈടാക്കുന്നതല്ല, അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ നിയന്ത്രണപരമോ നിയമപരമായതോ ആയ ആവശ്യകതകൾ മൂലമല്ലാതെ.
- നിബന്ധനകളിലെ കാര്യമായ മാറ്റങ്ങൾക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സമ്മതിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, വായ്പക്കാർ സൗകര്യത്തിൽ നിന്ന് പുറത്തുകടക്കാനുള്ള ഒരു ഓപ്ഷൻ നൽകുന്നതാണ്, കൂടാതെ ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും കുടിശ്ശിക ബാധ്യതകളുടെയോ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ബാധ്യതകളുടെയോ വിശദാംശങ്ങളും നൽകും.
- എല്ലാ പരിഷ്കാരങ്ങളും ആന്തരിക ഡെലിഗേഷനും അംഗീകാര പ്രോട്ടോക്കോളുകളും പാലിക്കുകയും കമ്പനിയുടെ സിസ്റ്റങ്ങളിൽ വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തുകയും ഓഡിറ്റ് ട്രെയിലുകൾ നിലനിർത്തുകയും വേണം.

10. ഡിസ്ബേഴ്സലിന് ശേഷമുള്ള

- തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂളുകൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും, സമ്മതിച്ച നിബന്ധനകൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും, സാമ്പത്തിക, സാമ്പത്തികേതര ഉടമ്പടികൾ (ബാധകമാകുന്നിടത്ത്) നിറവേറ്റുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകൾ തുടർച്ചയായി നിരീക്ഷിക്കും. ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക്, തിരിച്ചടവ് സ്വഭാവം ട്രാക്ക് ചെയ്യുന്നതിനും എന്തെങ്കിലും കാലതാമസമോ വ്യതിയാനങ്ങളോ ഉണ്ടായാൽ മുൻകരുതൽ മുന്നറിയിപ്പുകൾ നൽകുന്നതിനും ഓട്ടോമേറ്റഡ് സംവിധാനങ്ങൾ വിന്യസിക്കും.
- വരാനിരിക്കുന്ന EMI അവസാന തീയതികൾ, നഷ്ടപ്പെട്ട പേയ്മെന്റുകൾ, അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടവ് പദ്ധതിയിലെ എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് SMS, ഇമെയിൽ, ഇൻ-ആപ്പ് സന്ദേശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സമ്മതിച്ച ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകൾ വഴി വായ്പക്കാർക്ക് സമയബന്ധിതമായ അറിയിപ്പുകൾ ലഭിക്കും. അത്തരം ആശയവിനിമയങ്ങൾ RBI-യുടെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നടത്തപ്പെടും.
- തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ അല്ലെങ്കിൽ വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, കുടിശ്ശിക തുക, കുടിശ്ശിക തീയതി, ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ (KFS-ലും വായ്പാ കരാറിലും ഇതിനകം വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവ വ്യക്തമായി വ്യക്തമാക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ പേയ്മെന്റ് ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കമ്പനി നൽകും. വീണ്ടെടുക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ പിരിവ് നടപടികൾ പ്രൊഫഷണലും, മാനുവലും, ന്യായമായ പെരുമാറ്റത്തിനുള്ള RBI നിർദ്ദേശിച്ച മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതുമായി തുടരും.
- വായ്പ തിരിച്ചടവിനായി കമ്പനി ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള നിർബന്ധമോ ഉപദ്രവമോ അനുവദിക്കുകയോ അതിൽ ഏർപ്പെടുകയോ ചെയ്യില്ല. ഇതിൽ അനിയന്ത്രിതമായ സമയങ്ങളിൽ ആവർത്തിച്ചുള്ള ഫോൺ വിളികൾ, അധികേഷപകരമോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ ആയ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുക, അല്ലെങ്കിൽ അനധികൃത മൂന്നാം കക്ഷികളുമായി ഇടപഴകുക എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു, എന്നാൽ ഇവയിൽ മാത്രം ഒതുങ്ങുന്നില്ല. എല്ലാ കമ്പനി പ്രതിനിധികളും ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത റിക്കവറി ഏജന്റുമാരും ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള പെരുമാറ്റത്തിൽ പരിശീലനം നേടുകയും അനുസരണത്തിനായി ഇടയ്ക്കിടെ നിരീക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.
- കുടിശ്ശികയുള്ള ഏതെങ്കിലും തുക തിരിച്ചുവിളിക്കാനോ, ത്വരിതപ്പെടുത്താനോ, തിരിച്ചടവ് നടപ്പിലാക്കാനോ ഉള്ള തീരുമാനം നടപ്പിലാക്കിയ വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കണം. അത്തരം

നടപടികൾ രേഖപ്പെടുത്തിയ യുക്തിയുടെ പിന്തുണയോടെയും ആന്തരിക ക്രെഡിറ്റ് റിസ്ക് ഗവേണൻസ് ചട്ടക്കൂട് അനുസരിച്ച് അംഗീകരിക്കപ്പെടുന്നതുമാണ്.

- മുതലിന്റെ ലോൺ തുകയും അനുബന്ധ കുടിശ്ശികകളും പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഒരു ലോൺ ക്ലോഷർ സ്ഥിരീകരണം നൽകും. ഈ ആശയവിനിമയത്തിൽ ഒരു നോ ഡ്യൂസ് സർട്ടിഫിക്കറ്റ് (NDC), നടത്തിയ പേയ്മെന്റുകളുടെ സംഗ്രഹം, അക്കൗണ്ട് അടച്ചിട്ടിരിക്കുകയാണെന്ന വ്യക്തമായ സ്ഥിരീകരണം എന്നിവ ഉൾപ്പെടും.
- സുരക്ഷിത വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, RBI നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം, എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും പൂർണ്ണമായും അന്തിമമായും തീർപ്പാക്കുകയും വായ്പ അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കുകയും ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 30 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ, കമ്പനി എല്ലാ യഥാർത്ഥ ജംഗമ അല്ലെങ്കിൽ സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും പൂർണ്ണമായ ലൈൻ നീക്കം ചെയ്തത് നടപടിക്രമങ്ങളും (ഉദാ. CERSAI അല്ലെങ്കിൽ പ്രസക്തമായ അതോറിറ്റി വഴി) പുറത്തിറക്കും. മറ്റ് നിയമാനുസൃത ക്ലെയിമുകൾക്കെതിരെ സെറ്റ്-ഓഫ് ചെയ്യാൻ കമ്പനിക്ക് അവകാശമുണ്ടെങ്കിൽ, സെക്യൂരിറ്റി നിലനിർത്തുന്നതിന് മുമ്പ് മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും നിയമപരമായ ന്യായീകരണവും സഹിതം കടം വാങ്ങുന്നയാളെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- ഏക അല്ലെങ്കിൽ സംയുക്ത വായ്പക്കാരന്റെ മരണം സംഭവിച്ചാൽ, നിയമപരമായ അവകാശികളുമായോ നോമിനികളുമായോ ഒത്തുതീർപ്പിനായി കമ്പനി പ്രസക്തമായ SOP അനുസരിച്ച് ഡോക്യുമെന്റ് റിലീസ് അല്ലെങ്കിൽ അക്കൗണ്ട് ക്ലോഷർ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യും.
- വിതരണം ചെയ്ത എല്ലാ വായ്പകളുടെയും, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ആശയവിനിമയങ്ങളുടെയും, തിരിച്ചടവ് ഇടപാടുകളുടെയും, പരാതികളുടെയും, തിരിച്ചടവുകളുടെയും, ക്ലോഷറുകളുടെയും ഡിജിറ്റൽ രേഖകൾ കമ്പനി സൂക്ഷിക്കും. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളുടെയും/ആശയവിനിമയങ്ങളുടെയും പ്രസക്തമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ രേഖകൾ സൂക്ഷിക്കും.

11. പലിശയും നിരക്കുകളും

- എല്ലാ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പലിശ നിരക്കുകളും അനുബന്ധ നിരക്കുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് കമ്പനി സുതാര്യവും ന്യായയുക്തവും ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചതുമായ ഒരു ചട്ടക്കൂട് പിന്തുടരും. വിലനിർണ്ണയം അമിതമോ വിവേചനപരമോ ഏകപക്ഷീയമോ അല്ലെന്നും അപകടസാധ്യതയ്ക്കും വിപണി ചലനാത്മകതയ്ക്കും അനുസൃതമായി സ്ഥിരമായി പ്രയോഗിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഈ ചട്ടക്കൂട് ഉറപ്പാക്കുന്നു. ബാധകമായ എല്ലാ പലിശ നിരക്കുകളും ചാർജ്ജുകളും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് സാബ്ഷൻ ലെറ്റർ, ലോൺ എഗ്രിമെന്റ്, കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ("KFS") എന്നിവയിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്തുകയും വേണം.
- ഘടകങ്ങളുടെ സംയോജനം പരിഗണിക്കുന്ന ഒരു റിസ്ക് അധിഷ്ഠിത വിലനിർണ്ണയ മാതൃകയാണ് കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്നത്. ഇതിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ഇന്റേണൽ ബെഞ്ച്മാർക്ക് ലെൻഡിംഗ് റേറ്റ് പോളിസിയിൽ ("IBLR") പലിശ നിരക്ക് നയത്തോടൊപ്പം ചേർത്തിട്ടുണ്ട്.
- ബാധകമാകുന്നിടത്തെല്ലാം, പലിശ നിരക്ക്, ആർബിഫെയുടെ 2025 ലെ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് ("APR") ആയി അറിയിക്കും. അടിസ്ഥാന നിരക്കും എല്ലാ ഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും (പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ഒഴികെ) ഉൾപ്പെടെ വായ്പയുടെ മൊത്തത്തിലുള്ള ചെലവ് APR

പിടിപ്പെടുത്തും, അങ്ങനെ സുതാര്യമായ താരതമ്യവും വിവരമുള്ള തീരുമാനമെടുക്കലും സാധ്യമാക്കുന്നു.

- ഫിക്സ്ഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കുകളിൽ വായ്പകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യാം. ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ബെഞ്ച്മാർക്ക് നിരക്ക് (IBLR), സ്പ്രെഡ്, റീസെറ്റ് ഫ്രീക്വൻസി എന്നിവ ഫെസിലിറ്റി ലെറ്ററിലോ ലോൺ കരാറിലോ വ്യക്തമായി നിർവ്വചിച്ചിരിക്കണം. പലിശ റീസെറ്റുകൾ മുൻകൂട്ടി സമ്മതിച്ച ഫ്രീക്വൻസി അനുസരിച്ച് സംഭവിക്കുകയും ഒരു ഈടുന്നിൽക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ മീഡിയം (ഉദാ. ഇമെയിൽ, ഡാഷ്ബോർഡ്, ആപ്പ് അറിയിപ്പ്) വഴി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുകയും വേണം.
- ആർബിഎയുടെ പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകളെക്കുറിച്ചുള്ള സർക്കുലർ (ജൂൺ 2025) അനുസരിച്ച്, 2026 ജനുവരി 01-ന് ശേഷമുള്ള എല്ലാ വായ്പകൾക്കും ഫ്ലോട്ടിംഗ്-റേറ്റ് വ്യക്തിഗത വായ്പകൾക്ക് പ്രീപേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കില്ല. ഫിക്സ്ഡ്-റേറ്റ് വായ്പകളുടെയോ കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പയുടെയോ കാര്യത്തിൽ, വായ്പ നടപ്പിലാക്കുന്ന സമയത്ത് പരസ്പര കരാറിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കാവുന്നതാണ്, കൂടാതെ അനുമതി കത്തിലും വായ്പാ കരാറിലും വ്യക്തമായി പരാമർശിച്ചിരിക്കണം.
- കാലാവധി കഴിഞ്ഞ ഏതെങ്കിലും വായ്പയ്ക്ക് കമ്പനി പിഴ പലിശ ഈടാക്കില്ല. പകരം, RBI സർക്കുലർ ഓൺ **പീനൽ ചാർജ്ജുകൾ (ഫെബ്രുവരി 2024)** അനുസരിച്ച് പിഴ നിരക്കുകൾ ചുമത്താം. അത്തരം നിരക്കുകൾ:
 - സ്ഥിരവും ന്യായയുക്തവും ആനുപാതികവുമായിരിക്കണം
 - മൂലധനവൽക്കരിക്കുകയോ പലിശയ്ക്ക്മേൽ പലിശ ഈടാക്കുകയോ ചെയ്യരുത്
 - വായ്പാ കരാറിലും KFS-ലും വ്യക്തമായും പ്രാധാന്യത്തോടെയും വെളിപ്പെടുത്തണം
 - ഒരേ തരത്തിലുള്ള വീഴ്ചകൾക്ക് സമാനമായ എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെയും പ്രൊഫൈലുകളിൽ ഏകതാനമായി പ്രയോഗിക്കണം.
- വ്യത്യസ്ത ക്രെഡിറ്റ് പ്രൊഫൈലുകൾ, റിസ്ക് പ്രീമിയങ്ങൾ, കാലാവധികൾ അല്ലെങ്കിൽ സുരക്ഷാ ക്രമീകരണങ്ങൾ എന്നിവ കാരണം ഒരേ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ പലിശ നിരക്കുകൾ വ്യത്യസ്ത കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ വ്യത്യാസപ്പെട്ടേക്കാം. നിശ്ചിത വിതരണങ്ങളുടെയോ ഡ്രോഡൗണുകളുടെയോ കാര്യത്തിൽ, ഓരോ ട്രാഞ്ചിനും ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് ഓരോ വിതരണ സമയത്തും നിലവിലുള്ള വിലയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി നിർണ്ണയിക്കാവുന്നതാണ്.
- പലിശ നിരക്ക് ഗ്രേഡേഷൻ, റിസ്ക് അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യത്യാസം, പ്രീപേയ്മെന്റ് ക്ലോസുകൾ, പിഴ ഈടാക്കൽ ഘടന എന്നിവയുൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ വിലനിർണ്ണയ രീതിശാസ്ത്രം അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പരസ്യമായി വെളിപ്പെടുത്തണം. എന്തെങ്കിലും കാര്യമായ പരിഷ്കാരങ്ങൾ ഉണ്ടായാൽ സൈറ്റ് ഉടൻ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും. നിലവിലുള്ള വായ്പക്കാരെ ബാധിക്കുന്ന നിബന്ധനകളിലെ ഏതൊരു മാറ്റവും ദീർഘകാലവും ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതുമായ ഫോർമാറ്റിൽ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കും.
- സ്ഥിരതയും നീതിയും ഉറപ്പാക്കാൻ, ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വാർഷികമായി പലിശ നിരക്ക് നയം അവലോകനം ചെയ്യുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. വിലനിർണ്ണയത്തിനുള്ള രീതിശാസ്ത്രം, പലിശ പുനഃക്രമീകരണ സംവിധാനങ്ങൾ, വ്യത്യസ്ത വായ്പ വിഭാഗങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ എല്ലാ വിഭാഗങ്ങളിലുമുള്ള ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടും.

12. ഉത്തരവാദിത്ത വായ്പാ പെരുമാറ്റം - വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/ തീർപ്പാക്കൽ സംബന്ധിച്ച ജംഗമ/ സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ പ്രകാശനം

- ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും പുറത്തുവിടുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- ഉപഭോക്താവിന്, മുംബൈ/ഡൽഹിയിലുള്ള കമ്പനിയുടെ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിൽ നിന്നോ, രേഖകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ, ഉപഭോക്താവിന്റെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച്, യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകൾ ശേഖരിക്കാവുന്നതാണ്.
- വായ്പ അനുബന്ധ കത്തുകളിൽ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകേണ്ട സമയക്രമവും സ്ഥലവും സൂചിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- ഏക ഉപഭോക്താവിന്റെയോ സംയുക്ത ഉപഭോക്താവിന്റെയോ മരണം സംഭവിച്ചാൽ, കടം അടയ്ക്കുന്നതിനും കമ്പനിക്ക് അനുകൂലമായി പണയം വച്ചിരിക്കുന്ന സെക്യൂരിറ്റികൾ വിട്ടുകൊടുക്കുന്നതിനും മരണപ്പെട്ടയാളുടെ ബന്ധുക്കളോ നിയമപരമായ അവകാശികളോ പാലിക്കേണ്ട നടപടിക്രമം നിർവ്വചിക്കുന്ന ഒരു SOP കമ്പനി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകൾ വിട്ടുകൊടുക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി RBI നിർദ്ദേശിക്കുന്ന പ്രകാരമായിരിക്കും.
- ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനോ നഷ്ടത്തിനോ ഉള്ള നഷ്ടപരിഹാരം, RBI ഈ കാര്യത്തിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.

13. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ നിന്നുള്ള വായ്പ

- സോഴ്സിംഗ് ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ ഇനിമുതൽ ഏജൻറുമാർ എന്ന് വിളിക്കുന്നു കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
- ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ കമ്പനിയുടെ പേര് ഉപഭോക്താവിനോട് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കേണ്ടതാണ്, കൂടാതെ അവർ ആരുടെ പേരിലാണോ ഏജൻറുമായി സംവദിക്കുന്നത് അവരുടെ പേരും വെളിപ്പെടുത്തണം.
- വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് തൊട്ടുപിന്നാലെ, എന്നാൽ അനുബന്ധ ലഭിച്ച ഉടൻ തന്നെ, കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ ഉപഭോക്താവിന് അനുബന്ധ കത്ത് നൽകുന്നതാണ്.
- വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും, വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളുടെയും ഒരു പകർപ്പും എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും നൽകേണ്ടതാണ്.
- കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കണം.
- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.
- കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്ന, RBI പുറപ്പെടുവിച്ച ഡിജിറ്റൽ വായ്പ സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

14. ജനറൽ

- വായ്പാ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടില്ല, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുൻ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ മാത്രം മതി.
- ആവശ്യമെങ്കിൽ, അത്തരം എൻഫോഴ്സ്‌മെന്റ് നടപടികളുടെ കുടിശ്ശിക, ചെലവ്, ചെലവുകൾ എന്നിവ തിരിച്ചുപിടിക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ, കുറ്റക്കാരനായ കടക്കാരന്റെ മേൽ സെക്യൂരിറ്റി ചാർജ്ജുകൾ ചുമത്താൻ കമ്പനിക്ക് ക്രമീകരിക്കാവുന്നതാണ്.
- കമ്പനിയുടെ സുരക്ഷ, മൂല്യനിർണ്ണയം, അതിന്റെ സാക്ഷാത്കാരം എന്നിവ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള മുഴുവൻ പ്രക്രിയയും നീതിയുക്തവും സുതാര്യവുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
- റീട്ടെയിൽ വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ തത്സമയം നിരസിക്കപ്പെടുകയോ അംഗീകരിക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്യും, കൂടാതെ ഓൺബോർഡിംഗ് പ്രക്രിയയിൽ നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- ഫീൽഡ് കളക്ഷനുകൾ/വായ്പകളുടെ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ വിഷയങ്ങളിൽ കമ്പനി അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവം നടത്തില്ല, ഉദാഹരണത്തിന്, രാവിലെ 8:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 7:00 മണിക്ക് ശേഷവും കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ കായികബലം ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ.
- കമ്പനി ജീവനക്കാർക്കോ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിക്കോ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. കമ്പനി നൽകുന്ന വായ്പകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ശേഖരിക്കുന്നതിലും/സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിലും എല്ലാ ജീവനക്കാരും അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയും ("പ്രതിനിധികൾ") താഴെപ്പറയുന്ന ന്യായമായ രീതികൾ കർശനമായി പാലിക്കണം:
- പ്രതിനിധികൾ സാധാരണയായി ഉപഭോക്താവിനെ അവരുടെ ഇഷ്ടമുള്ള സ്ഥലത്തും, താമസസ്ഥലത്ത് നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലമില്ലെങ്കിൽ, താമസസ്ഥലത്ത് ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ, ബിസിനസ്സ്/തൊഴിൽ സ്ഥലത്തും ബന്ധപ്പെടേണ്ടതാണ്.
- പ്രതിനിധികൾ ഉപഭോക്താവുമായി മാനുഷമായ രീതിയിൽ ഇടപഴകണം. ആശയവിനിമയം നടത്തുമ്പോൾ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗത്തിൽ പരമാവധി ശ്രദ്ധ ചെലുത്തണം, അതുവഴി ഒരു ഘട്ടത്തിലും ഉപഭോക്താവിന് മര്യാദയില്ലാത്ത പെരുമാറ്റം അനുഭവപ്പെടരുത്.
- ഒരു പ്രത്യേക സമയത്തോ ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്തോ കോളുകൾ ഒഴിവാക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ അഭ്യർത്ഥന കഴിയുന്നിടത്തോളം മാനിക്കപ്പെടും.
- വിളിച്ച സമയവും എണ്ണവും സംഭാഷണത്തിന്റെ ഉള്ളടക്കവും രേഖപ്പെടുത്തണം.
- കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച തർക്കങ്ങളോ അഭിപ്രായവ്യത്യാസങ്ങളോ പരസ്പരം സ്വീകാര്യവും ക്രമീകൃതവുമായ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും.
- കുടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ, പ്രതിനിധികൾ മാനുഷതയും മാനുഷതയും പാലിക്കേണ്ടതാണ്.
- കുടുംബത്തിൽ ദുഃഖം പോലുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങളോ മറ്റ് ദുരന്തങ്ങളോ കമ്പനി അറിഞ്ഞാൽ, നിയമപരമായ അനുസരണം പാലിക്കുന്നതിന് അത് ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിനായി ഫോൺ കോളുകൾ/സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നത് ഒഴിവാക്കുന്നതാണ്.

- ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിന്റേയും വിവിധ വായ്പകളുടെ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് സംബന്ധിച്ച് ഏകീകൃത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്റേയും ഭാഗമായി, സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഏതെങ്കിലും പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണിന് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഇടാക്കില്ല.
- കമ്പനി തങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് നൽകുന്ന എല്ലാ പ്രൊമോഷണൽ പരസ്യങ്ങളും മറ്റ് പരസ്യ സാമഗ്രികളും വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. പരസ്യം ഉചിതമായ മാധ്യമങ്ങൾ വഴി ഉദ്ദേശിച്ച പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കും. വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഏതൊരു ഉൽപ്പന്നത്തിന്റേയും സേവനത്തിന്റേയും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പരസ്യത്തിൽ വ്യക്തമാക്കും.
- തുല്യമായ പ്രതിമാസ തവണകൾ (EMI) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെയും എല്ലാ EMI വായ്പകളുടെയും പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് RBI നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ അത്തരം ബിസിനസ്സ് ആരംഭിക്കുമ്പോൾ കമ്പനി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

15. രഹസ്യാത്മകത

- ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ കമ്പനി എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കണക്കാക്കും; ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കേണ്ട എല്ലാ പണവും തിരിച്ചടച്ചതിനുശേഷവും ഇത് ബാധകമാകും.
- താഴെപ്പറയുന്ന അസാധാരണ സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ, ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റേതൊരു സ്ഥാപനത്തിനും ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ കമ്പനിക്ക് കഴിയും:
 - ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ അധികാരികൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ.
 - കമ്പനി സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളുടെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗിൽ അപകടസാധ്യതകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള RBI നിർദ്ദേശങ്ങളും പെരുമാറ്റച്ചട്ടവും അനുസരിച്ച് ഒരു ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, കൂടാതെ പറഞ്ഞ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായി സേവന ദാതാവിന് 'അറിയേണ്ട' അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നുണ്ടെങ്കിൽ.
 - ഈ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് കടമ ഉണ്ടെങ്കിൽ.
 - കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ (ഉദാ. തട്ടിപ്പ് തടയൽ). എന്നിരുന്നാലും, മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി മറ്റാർക്കും (ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ) ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് കമ്പനി ഈ കാരണം ഉപയോഗിക്കില്ല.
 - കമ്പനിയുടെ ഗ്രൂപ്പ്/അസോസിയേറ്റ് സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിനായി എന്തെങ്കിലും ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അത് ഉപഭോക്താവിന്റെ മുൻകൂർ അനുമതിയോടെ മാത്രമേ ചെയ്യാൻ പാടുള്ളൂ.
 - മറ്റ് സേവനങ്ങളോ ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ നൽകുന്നതിനായി ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പ് / അസോസിയേറ്റ് / സ്ഥാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾക്ക് അത്തരം വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെടുന്നിടത്ത്.
 - ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിക്ക് പ്രത്യേകമായി അധികാരം നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കില്ല.

- കമ്പനി, ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചതിനുശേഷം, ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിന്റെ നടത്തിപ്പിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് നൽകിയേക്കാം.
- ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചതിനുശേഷം, ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിന്റെ നടത്തിപ്പിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനിക്ക് കമ്പനി നൽകിയേക്കാം.
- ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിക്ക് നൽകാനുള്ള വ്യക്തിഗത കടങ്ങളെക്കുറിച്ച് കമ്പനി ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനിക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകിയേക്കാം:
 - ഉപഭോക്താവ് തന്റെ പേയ്മെന്റുകൾ പൂർത്തിയാക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടു.
 - കുടിശ്ശികയുള്ള തുക തർക്കത്തിലല്ല; കൂടാതെ
 - കമ്പനിയുടെ ഔദ്യോഗിക ആവശ്യത്തെത്തുടർന്ന്, കടം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനായി കമ്പനി തൃപ്തികരമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് സമർപ്പിച്ചിട്ടില്ല.
- ഇത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിക്ക് നൽകാനുള്ള കടബാധ്യതകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനിക്ക് നൽകാൻ പദ്ധതിയിട്ടിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അതേസമയം, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനിയുടെ പങ്കിനെക്കുറിച്ചും അവർ നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന് ക്രെഡിറ്റ് ലഭിക്കാനുള്ള കഴിവിൽ ചെലുത്താവുന്ന സ്വാധീനത്തെക്കുറിച്ചും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ വിശദീകരിക്കും.
- ഉപഭോക്താവ് അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനി ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനിക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിനെക്കുറിച്ചുള്ള മറ്റ് വിവരങ്ങൾ നൽകാവുന്നതാണ്. ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനിക്ക് നൽകുന്ന വിവരങ്ങളുടെ ഒരു പകർപ്പ്, ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നതാണ്.

16. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ("**Board**") സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും കുറഞ്ഞത് അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ്സ് കോഡിന്റെ അനുസരണവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും കമ്പനി പതിവായി അവലോകനം ചെയ്യുകയും അത്തരം അവലോകനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള റിപ്പോർട്ട് ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

17. ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും നടപടിക്രമങ്ങളും

ചീഫ് കമ്പ്യൂട്ടർ ഓഫീസർ ("**CCO**") ചീഫ് ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ ("**CGRO**") ആയി നിയമിക്കപ്പെടും, അദ്ദേഹം ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ പരാതികളും ഇടയ്ക്കിടെ പരിശോധിച്ച് പരിഹരിക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾക്ക് തൃപ്തികരമായ പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും.

കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന "ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം" യിൽ, ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള കമ്പനിയുടെ നയവും നടപടിക്രമവും പ്രത്യേകം പ്രതിപാദിച്ചിട്ടുണ്ട്.

18. ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 പ്രകാരം, ബോർഡ് നിയമിക്കുന്ന പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും.

19. അവലോകനം

കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഈ FPC വാർഷികമായി അല്ലെങ്കിൽ ഒരു നിയന്ത്രണ ഭേദഗതി വരുമ്പോൾ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതാണ്.