RADHAKRISHNA FINANCE PRIVATE IMITED
NOTIFICATION

RFPL/LEGAL/NOTIFICATION APRIL-2023
Guruvayur, Dated 01st April, 2023

FAIR PRACTICE CODE

1. **Name**:
   These guidelines may be called "Fair Practice Code -2023-24"

2. **Effective Date**
   They shall come into force on 01st April, 2023.

3. **Applicability:**
   This code shall be applicable all over the company business activities.

****

A. PREAMBLE / INTRODUCTION

The Fair Practice Code (FPC) has been formulated by Radhakrishna Finance Private Limited in response to guidelines issued by Reserve Bank of India vide circular DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2011-12 dated 26 March, 2012 titled "Guidelines on Fair Practices Code for NBFCs" replacing the existing code posted on the Company's website.

The FPC will be applicable to all the offices of the Company including the Head Office, Guruvayur, Thrissur, Kerala, the Regional Offices located in various Centers and the Branches located across Kerala & Tamil Nadu. The FPC shall be binding on all the employees and officers of the Company.

B OBJECTIVES

The objectives of the FPC are as under:

i. Adopt the best practices in dealings with customers.
ii. Set challenging benchmarks and strive to achieve high operating standards for ensuring customer satisfaction.
iii. Follow transparent, fair, ethical and legally tenable practices while conducting business.
iv. Provide all necessary information and inputs to customers / prospective customers and promote a mutually beneficial long term relationship.

v. Facilitate a continuously growing base of satisfied customers while scrupulously avoiding acquisition of customers having doubtful credentials or criminal background.

C 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, IRDA etc.) 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 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 will communicate in the local language with the customer and in English at the request of the customer
viii. The Company undertakes to take all possible and reasonable measures to secure the safe custody of the security pledged by the customer and to compensate the customer for any accidental, inadvertent or fraudulent loss of the security whilst in the custody of the Company.
ix. The Company undertakes not to take advantage of any unintentional or clerical error made by the customer while transacting business.
x. The Company is committed to put in place a system for promptly addressing complaints and suggestions of the customers supplemented with a structured Grievance Redressal Mechanism having an escalation matrix.
xi. 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.

D) FAIR PRACTICES

i. LOANS, TERMS & CONDITIONS, INTEREST RATE & CHARGES
ii. The Company shall make available loan application forms in local language to all prospective customers free of cost at the concerned branches mentioning also the supporting documents to be submitted along with. An acknowledgement for receipt of duly completed loan application forms will be given to the customer in all cases. As a matter of policy and customer service loan applications are sanctioned / rejected immediately. Disbursement of the loan and acceptance of security will be carried out nearly simultaneously.
iii. The Company shall disclose all relevant information relating to a loan / product such as eligible loan amount, interest rate, charges, penal/overdue interest, interest calculation methodology, rebate on interest etc. before sanction of the loan to enable the customer / prospective customer to take an informed decision. The

Customer / prospective customer will also be provided, on request, the detailed terms and conditions of the loan before sanction.

iv. The Company shall ensure that a loan sanction letter (pawn ticket) is given to the customer containing all the terms and conditions governing the loan facility in the local language or other language understood by the customer. The loan sanction letter (pawn ticket) will also mention the loan amount, loan account number, interest rate, charges, loan processing fees etc. The loan sanction letter (pawn ticket) which will bear the signature of the authorized official of the company will also serve as a receipt for the security (gold) pledged at the branch by the customer.

v. The Company shall not in the normal course make any changes / modifications in the terms and conditions of the loan, including rate of interest, which could adversely affect the customer financially or otherwise. In abnormal circumstances when such changes / modifications are inevitable, keeping in view the new circumstances, adequate and proper notice shall be given to the customer about any such change/modification.

(II) MARKETING & PROMOTION

i. The Company shall not deliberately promote a product with any ulterior / selfish motives or contrary to the customer requirements or expectations as disclosed by the customer. The Company will ensure that its personnel engaged in marketing and operations are suitably trained and instructed so as to preclude selling of its products by misrepresentation to the customer / prospective customer.

ii. The Company will not indulge in profiteering by charging usurious rates of interest on loans or take undue advantage of adverse market conditions. The rates of interest will be based on variables such as cost of funds, risk premium, loan scheme, loan per gram, profit margin etc. and shall be in conformity with the Interest Rate policy of the Company and Regulatory Guidelines from time to time. It shall also, by and large, be in tune with industry practices and benchmarks.

iii. Full and updated information regarding loan schemes, rate of interest, loan per gram, charges etc. will be displayed on the website of the Company and also displayed in the branches. Complete or select information will also be made available through various media channels, posters, brochures, notices, displays etc. based on the decisions of the management of the Company from time to time.

(III) RECOVERY OF DUES, EXERCISE OF LIEN & DELIVERY OF SECURITY

i. The Company will not, as a matter of fair dealing, normally recall the loan before the initially agreed tenure except in unanticipated or abnormal circumstances where the Company's interests are adversely affected e.g. when the security value diminishes substantially, when the quality of gold is not found to be acceptable, due to any regulatory / government directives etc. In all such cases proper and reasonable notice shall be given to the customer recalling the loan before expiry of the normal tenure.

ii. The Company will make all possible soft or persuasive efforts to get the customer to repay the dues without resorting to disposal of the security. The Company does

not accept nor will it encourage the use any coercive or hard measures to recover its dues from the customer.

iii. The Company will deliver the security (gold) to the customer immediately upon settlement of the loan in the same condition as was at the time of sanction of the loan. In case of any damage caused to the security (gold) due to mishandling by its employees, the Company shall at its cost get the damage repaired or alternately pay reasonable compensation to the customer on a case to case basis. If the security (gold) has signs of damage thereon, before being taken custody of by the Company at the time of sanction of loan, the fact will be briefly incorporated in the sanction letter (pawn ticket).

iv. The Company will exercise only legitimate right of lien over the pledged security or such cash surplus as may arise upon settlement of existing loans at any time. Such right of lien shall arise only if the customer has any other dues, either directly or as guarantor, and will be subject to proper intimation of such right of lien being given to the customer by the Company.

v. The Company shall issue a signed and, normally, a system generated receipt for all cash payments made by the customer immediately. The Company shall also accept payments vide cheques, demand drafts, electronic transfers etc. subject to the condition that return of the security (gold) will be made only after confirmation of realization.

vi. Even though the loan sanction letter (pawn ticket) contains all applicable terms and conditions of the loan the Company shall, nevertheless, endeavour, on a best effort basis, to send advices, reminders etc. regarding due date for payment of interest, principal etc. by letter, courier service, telephone , SMS etc.

vii. The Company shall, on demand, provide the customer or his duly authorized representative with a statement of the loan account at any time during the currency of the loan or immediately upon closure. However, the Company may, at its discretion, require payment of reasonable processing charges by the customer for providing statement of account if such demand is made 30 calendar days after closure of the account.

viii. The Company will resort to disposal of security (gold) only as a last resort and that too after adequate and proper notice is served on the customer to repay the dues. Such notice will be as per the terms contained in the sanction letter (pawn ticket) and also in compliance with applicable laws and regulatory guidelines. The disposal of the security (gold) will be taken up through public auction when the customer does not positively respond to the communications sent by the Company to close the loan account along with interest and other charges.

ix. Where the Company proposes to dispose of the security even before the normal tenure of the loan based on the rights conferred on the Company vide loan application and loan sanction letter (pawn ticket) adequate and proper notice will be served on the customer before such action is initiated for recovery of dues.

x. The Company prefers and encourages customers to take back delivery of the security immediately upon full settlement of all dues. However, should there be exceptional instance of the Customer being unable to take delivery of the security (gold), not attributable to the inability of the Company, after closure of the loan account reasonable safe custody charges may be payable which will be duly

advised to the customer or displayed in the branch premises and the Company's website.

xi. The Company will not interfere in the affairs of the customers except for the purposes mentioned in the terms & conditions of the loan or when constrained to do so due to inadequate or false disclosures made by the borrower at the time of putting through the transactions.

(IV) CUSTOMER SERVICE & GRIEVANCE REDRESSAL

i. The Company will implement all possible steps to prevent and minimize customer complaints / grievances

ii. The Company will facilitate the customer to pay the whole or part of the dues at any of the branches of the Company subject to the condition that delivery of the pledged security shall be made only at the branch where loan was originally disbursed.

iii. The Company will put in place an effective Customer Grievance Redressal mechanism details of which will be displayed on the website and in all the branches. The mechanism will specify interalia the names & designations of the officials with whom complaints can be registered, their postal address / telephone numbers/ email address, escalation matrix, time limit for acknowledging receipt of complaint, time limit for dealing with the complaint etc. It will also put in place at all offices where business is transacted, the complete contact details of the Regional Office of RBI, Thiruvananthapuram, within whose jurisdiction the registered office of the company is situated, so that the customers may directly approach the RBI in case their grievances are not redressed within one month of the receipt of complaints by the company"

iv. The Company will put in place an effective training system to ensure that employees of the Company are customer friendly and do not resort to rude, inappropriate or unethical behaviour.

v. The Company will endeavor to work out and display the time norms for putting through and completing the various transactions.

vi. The Company will have a sympathetic approach to the problems faced by the customer especially the poor and underprivileged sections.

(V) REPOSSESSION OF SECURITY (COMMERCIAL VEHICLES)

i. The Company reserves the right to enforce security for recovery of dues on the terms and conditions stipulated in the loan agreement in case of default in payment or on the occurrence of any other event of default. During recovery of loans, the Company will not resort to undue harassment like bothering the borrowers at odd hours or use of force for recovery of loans.

ii. The Company would refrain from intervening in the affairs of the borrowers except as provided in the terms and conditions mentioned in the loan agreement, unless new information, not disclosed by the borrower, has come to the notice of the Company.

iii. The Company would not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending.

iv. In case of receipt of request for transfer of borrower account, either from the borrower or from a bank/non-banking finance company, which proposes to take

over the account, the consent or otherwise i.e. objection of the Company, if any, would be conveyed within 21 days from the date of receipt of request.

v. Repossession of security is aimed at recovery of dues and not to deprive the borrower of the security. The recovery process through repossession of security will involve repossession, valuation of security and realization of security, through appropriate means. All these would be carried out in a fair and transparent manner. Repossession will be done only after issuing proper notices. Due process of law will be followed while taking repossession of the security. The Company will take all reasonable care for ensuring the safety and security of the collateral after taking custody, in the ordinary course of the business

vi. An appropriate grievance redressal mechanism would be put in place whereby disputes arising out of the decisions of Company's functionaries would be heard and disposed off.

(VI) MISCELLANEOUS

i. The Company shall display the normal business hours at the respective branches, the list of holidays and notify the changes, if any, by way of a notice displayed in the premises of the branch or through press notification.

ii. 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 or regulatory requirements, if any, in this matter obligating it to part with such information even without notice to the customer.

iii. Wherever locker facility is extended by the Company through its branches, it shall be ensured that appropriate disclosure are in place to communicate to the customers that the activity is not regulated by the Reserve Bank.

Amendments:

1. Insertion of Point D(V)-Repossession of security and D(VI)(iii) regarding locker facility as approved in the Board meeting dated 12th February, 2016.

BY THE ORDER OF THE BOARD
For Radhakrishna Finance Private Limited

Company Secretary

CC:

1. Legal Department
2. Administration Department
3. HR Department

Dated this the 01st Day of April, 2023

നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങൾ

A) ആമുഖം / അവതാരിക

NBFC കളുടെ നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങൾക്കുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്ന 2012 മാർച്ച് 26 ലെ DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2011-12 സർക്കുലർ പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളോടുള്ള പ്രതികരണമായാണ് രാധാകൃഷ്ണ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (കമ്പനി) നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങൾക്ക് രൂപം കൊടുത്തത്. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പോസ്റ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ട നിലവിലുള്ള ചട്ടങ്ങൾ മാറ്റിയാണ് ഇത് പോസ്റ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ടത്.

തൃശ്ശൂർ, ഗുരുവായൂരുള്ള കമ്പനിയുടെ ഹെഡ് ഓഫീസ്, വിവിധ കേന്ദ്രങ്ങളിൽ സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന മേഖലാ ഓഫീസുകൾ, കേരളത്തിലും തമിഴ്നാടിലും സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന ശാഖകൾ എന്നിവയുൾപ്പടെ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും FPC ബാധകമാണ്. കമ്പനിയിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ഓഫീസർമാർക്കും FPC ബാധകമാണ്.

B) ലക്ഷ്യങ്ങൾ

FPC യുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ താഴെ പറയും പ്രകാരമാണ്.

i) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ മികച്ച നടപ്പ് സ്വീകരിക്കുക.

ii) വെല്ലുവിളിയുയർത്തുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങൾ വയ്ക്കുകയും ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുകയും ചെയ്ത് ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുക.

iii) വ്യാപാരത്തിൽ ഏർപ്പെടുമ്പോൾ സുതാര്യവും ന്യായവും നീതിശാസ്ത്രാനുസാരിയായതും സമർത്ഥിക്കാവുന്നതുമായ നടപ്പ് പിന്തുടരുക.

iv) ഉപഭോക്താവിന് /ഭാവി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും വിവരണങ്ങളും നൽകുകയും പരസ്പര സഹായക പൂർണ്ണവുമായ ദീർഘകാല ബന്ധം വളർത്തിയെടുക്കുകയും ചെയ്യുക.

v) നിരന്തരമായി വളർന്നുകൊണ്ടിരിക്കുന്ന സംതൃപ്തരായ ഉപഭോക്താക്കളുടെ അടിത്തറ 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 തരുന്നു.

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 നിലവാരത്തിനുമപ്പുറം പോകാൻ സാധിക്കും.

iv) മതം, ജാതി, ലിംഗം, ഭാഷ എന്നീ കാര്യങ്ങളിന്മേൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് വേർതിരിവ് കാണിക്കുകയില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുനൽകുന്നു.

v) ഉപഭോക്താവിനും/ഭാവി ഉപഭോക്താക്കൾക്കും കമ്പനിയുടെ ഉൽപന്നങ്ങളെയും 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 സാദ്ധ്യമായതും യുക്തിപൂർവ്വവുമായ നടപടികൾ എടുക്കുന്നതാണ്. കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റഡിയിൽ ഇരിക്കുമ്പോൾ ഉരുപ്പടിക്ക് സംഭവിച്ചേക്കാവുന്ന സാഹചര്യപരമോ സൂക്ഷ്മതാക്കുറവുമൂലമോ വഞ്ചനമൂലമോ ആയ നഷ്ടങ്ങൾക്ക 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 അതാതു 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 മനസിലാകുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഷയിലോ ലോൺ സൗകര്യത്തെ സംബന്ധിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയ വായ്പാ അനുമതി പത്രം (പണയ ടിക്കറ്റ്) ഉപഭോക്താവിന് നൽകുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തണം. വായ്പാ തുക, വായ്പാ അക്കൗണ്ട് നമ്പർ, പലിശ നിരക്ക്, ചാർജ്ജുകൾ, വായ്പാ നടപടി പ്രക്രിയ ഫീസ് ഉടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ വായ്പാ അനുമതി

പത്രത്തിൽ (പണയ ടിക്കറ്റിൽ) ഉണ്ടായിരിക്കണം. കമ്പനിയുടെ അംഗീകൃത ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ഒപ്പോടു കൂടിയ വായ്പാ അനുമതി പത്രം (പണയ ടിക്കറ്റ്) ഉപഭോക്ത ശാഖയിൽ സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന പണയ ഉരുപ്പടി (സ്വർണ്ണം) ക്കുള്ള രശീതി കൂടിയാണ്.

iv) പലിശനിരക്ക് ഉൾപ്പടെയുള്ള വ്യവസ്ഥകളുടെയും നിബന്ധനകളുടെയും കാര്യത്തിൽ സാധാരണയായി കമ്പനി യാതൊരു തരത്തിലുള്ള മാറ്റങ്ങളും/ഭേദഗതികളും വരുത്താറില്ല. ഉപഭോക്താക്കളെ സാമ്പത്തികമായോ അല്ലാതെയോ ദോഷകരമായി ബാധിക്കും എന്നതിനാലാണിത്. 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 മന:പൂർവ്വമോ ഏതെങ്കിലും ഗൂഢ ഉദ്ദേശത്തോടെ സ്വാർഥ താല്പര്യത്തോടെയോ കമ്പനി മന:പൂർവ്വമായി 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. വായ്പ്പയ്ക്ക് ഈടാക്കുന്ന പലിശനിരക്ക് ഫണ്ടിന്റെ ചിലവ്, റിസ്ക് പ്രീമിയം, വായ്പ, സ്കീം ഗ്രാമിന്റെ മൂകളിൽ നൽകുന്ന വായ്പ, ലാഭത്തിന്റെ മാർജിൻ മുതലായ മാറാവുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമായിരിക്കും. പലിശനിരക്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ നിലനിൽക്കുന്ന റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ, കമ്പനിയുടെ പലിശനിരക്കിലുള്ള പോളിസി എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കണം. ഇൻഡസ്ട്രിയിലെ 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 മീഡിയ ചാനലുകൾ, പോസ്റ്ററുകൾ, ബ്രോഷറുകൾ, നോട്ടീസുകൾ, ഡിസ്‌പ്ലേ എന്നിവയിലൂടെയും പൂർണമായതോ തിരഞ്ഞെടുത്തതോ ആയ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.

III) കുടിശ്ശിക ഈടാക്കൽ, 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, സ്വർണ്ണത്തിന്റെ പരിശുദ്ധി അസ്വീകാര്യമാണെന്ന കാണുകയോ, സർക്കാരിന്റെയോ, മറ്റു നിയന്ത്രണ സംവിധാനങ്ങളുടെയോ നിർദ്ദേശം മൂലമോ മറ്റുമാണ് ഇത്തരം സന്ദർഭങ്ങൾ ഉത്ഭവിക്കുന്നത്. സ്വാഭാവിക കാലാവധിക്ക് മുമ്പ് വായ്പാ തുക ആവശ്യപ്പെടുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ മതിയായതും യുക്തിസഹജമായതുമായ നോട്ടീസ് ഉപഭാക്താവിന് നല്കിയിരിക്കും.

ii) പണയ ഉരുപ്പടി വിറ്റഴിക്കാതെ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ കുടിശ്ശിക തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ പ്രേരിപ്പിക്കുന്ന തരത്തിൽ മൃദുവായതോ പ്രേരണാപൂർവ്വമുള്ളതോ ആയ ശ്രമങ്ങൾ കമ്പനി നടത്തും. കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കാനായി കഠിനമായതോ നിർബന്ധപൂർവ്വമായതോ ആയ നടപടികൾ കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്നതല്ല.

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

iv) വായ്പ ഇടപാട് അവസാനിപ്പിക്കുന്ന സന്ദർഭത്തിൽ ഏതു സമയത്തും, അധിക പണത്തിന്മേലോ ഈടിന്മേലോ നിയമപരമായ അവകാശം കമ്പനിയ്ക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ് അങ്ങനെ കമ്പനിക്കുള്ള അവകാശം, ഉപഭോക്താവ് എന്ന നിലയിലോ ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിലോ കുടിശ്ശിക 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 ആയിരിക്കുന്നതുമാണ്. ചെക്കോ, ഡ്രാഫ്റ്റോ, ഇലക്ട്രോണിക് ട്രാൻസ്ഫെറോ ആയി കമ്പനി തുക സ്വീകരിക്കുന്നതായിരിക്കും. എന്നാൽ അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ തുക കമ്പനിയിൽ എത്തി എന്ന് ഉറപ്പാക്കിയ ശേഷം മാത്രം ജാമ്യവസ്തു (സ്വർണ്ണം) തിരികെ കൊടുക്കുന്നതുമാണ്.

vi) വായ്പാ അനുമതി പത്രത്തിൽ (പണയ ടിക്കറ്റ്) വായ്പയുടെ ബാധകമായ എല്ലാ നിബന്ധനകളും അടങ്ങിയിരിക്കുന്നുവെങ്കിലും പലിശ, മുതൽ എന്നിവ തിരിച്ചടക്കേണ്ട തിയതിയെക്കുറിച്ച് 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 ചെയ്ത ഉടനെയോ, ഉപഭോക്താവോ അദ്ദേഹം അധികാരപ്പെടുത്തിയ പ്രതിനിധിയോ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ ലോണിന്റെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് നൽകുന്നതാണ്. അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്ത് 30 കലണ്ടർ ദിനങ്ങൾക്കുശേഷമാണ് അത്തരം ആവശ്യങ്ങൾ ഉന്നയിക്കുന്നതെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ വിവേചനാധികാരം ഉപയോഗപ്പെടുത്തി ന്യായമായ പ്രോസസിംഗ് ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കാവുന്നതാണ്.

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

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

x) എല്ലാ കുടിശ്ശികയും പൂർണ്ണമായും തീർത്തു കഴിഞ്ഞാലുടനെ ഉപഭോക്താവ് സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കണമെന്നാണ് കമ്പനി ആഗ്രഹിക്കുന്നതും അതാണ് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതും. എന്നിരുന്നാലും ചില അത്യപൂർവ്വ സാഹചര്യങ്ങളിൽ വായ്പ അടച്ചു തീർന്നാലും കമ്പനിയുടെ തകരാറുമൂലമല്ലാതെ തന്നെ പണയ ഉരുപ്പടി (സ്വർണ്ണം) 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 കളവായതുമാണ് എങ്കിൽ ആയതിന് നിർബന്ധിതനായേക്കാവുന്നതുമാണ്.

IV) ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള സേവനവും പരാതി പരിഹാരവും

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

ii) ഈടായി വച്ചിട്ടുള്ള ഉരുപ്പടികൾ വായ്പ അനുവദിച്ച ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്ന് മാത്രമേ തിരിച്ചെടുക്കാൻ കഴിയുകയുള്ളൂ എന്ന നിബന്ധനയോടെ വായ്പാ തുക മുഴുവനായോ ഭാഗികമായോ കമ്പനിയുടെ ഏത് ശാഖകളിലും അടയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് സൗകര്യം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്.

iii) ഫലപ്രദമായ ഉപഭോക്താവ് പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കമ്പനി നടപ്പിലാക്കുന്നതാണ്. ഇതിന്റെ വിശദവിവരങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിലും എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. ഈ സംവിധാനത്തിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേരുകൾ, തപാൽ മേൽവിലാസം, ടെലിഫോൺ നമ്പറുകൾ, ഇ-മെയിൽ വിലാസം, എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്, പരാതി ലഭിച്ചതായി അറിയിപ്പ് നൽകേണ്ട സമയപരിധി, പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുവാനുള്ള സമയപരിധി തുടങ്ങിയവ വിശദമായി പ്രദിപാദിക്കുന്നതാണ്. ബിസിനസ്സ് ഇടപാടുകൾ നടക്കുന്ന എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും RBI, തിരുവനന്തപുരത്തിന്റെ പൂർണ്ണമായ സമ്പർക്ക വിവരങ്ങൾ നല്കിയിരിക്കും. RBI, തിരുവനന്തപുരത്തിന്റെ അധികാരപരിധിയിലാണ് കമ്പനിയുടെ ഓഫീസ് സ്ഥിതി ചെയ്യുന്നത് എന്നതിനാലാണിത്. കമ്പനിക്ക് പരാതി ലഭിച്ച ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ അവയ്ക്ക് പരിഹാരമാകുന്നില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ട് RBI യെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

iv) ഉപഭോക്താക്കളോട് കമ്പനി ഉദ്യോഗസ്ഥർ സൗഹൃദത്തോടെ പെരുമാറുന്നുവെന്നും മോശമായി പെരുമാറാതിരിക്കാനും മര്യാദയില്ലാത്തതും നീതിരഹിതവുമായ പെരുമാറ്റങ്ങൾ കമ്പനി ഉദ്യോഗസ്ഥരിൽ നിന്നും ഉണ്ടാകരുത് എന്ന് ഉറപ്പ് 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, സവിശേഷാധികാരങ്ങൾ ഒന്നും തന്നെയില്ലാത്തവരോടും.

V) സെക്യൂരിറ്റി വീണ്ടും കൈവശത്തിലാക്കൽ (കമേഴ്സ്യൽ വാഹനങ്ങൾ)

i) തിരിച്ചടവിൽ വീഴ്ച വരുത്തുകയോ, മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള വീഴ്ച ഉണ്ടാകുകയോ ചെയ്താൽ ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള നിയമങ്ങളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രകാരം കുടിശ്ശിക തിരിച്ച് പിടിക്കുന്നതിന് വേണ്ടി ജാമ്യം നടപ്പിലാക്കുവാനുള്ള അവകാശം കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും. ലോണുകൾ തിരിച്ച് പിടിക്കുന്ന സന്ദർഭത്തിൽ കടം വാങ്ങിയവരെ അസമയങ്ങളിൽ ബുദ്ധിമുട്ടിക്കുകയോ ലോൺ തിരിച്ചു പിടിക്കുവാൻ ബലപ്രയോഗം നടത്തുകയോ പോലുള്ള അനുചിതമായ 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 കുടിശ്ശിക തിരിച്ച് 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 കൈവശത്തിലെടുക്കുമ്പോൾ യഥാവിധി നിയമ പ്രക്രിയ വഴി മാത്രമേ ചെയ്യുകയുള്ളൂ. കൈവശം ഏറ്റെടുത്ത ശേഷം കൊലാറ്ററിന്റെ സുരക്ഷിതത്വം ഉറപ്പ് വരുത്തുന്നതിന്, ബിസിനസ്സിന്റെ സാധാരണ നടത്തിപ്പിന്റെ ഭാഗമായി കമ്പനി യുക്തിസഹജമായ എല്ലാ ശ്രദ്ധയും നൽകുന്നതാണ്.

vi) സമുചിതമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കും. അതുവഴി കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്നും ഉത്ഭവിക്കുന്ന തർക്കങ്ങൾ കേൾക്കുകയും തീർപ്പ് 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 മൂന്നാമത് 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.

FPC

அறிமுகம்

ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கை எண்.DNBS.CC.No.340/03, 10.042/2013-14 dated 1-7-2013ன்படி ராதாகிருஷ்ணா பைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் தரமான சேவையை உறுதிபடுத்தவும் மற்றும் கடன் அளிப்பதற்கான பணிகளை தெளிவாக செய்திடவும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளித்திடும் பொருளாதார சேவையை ஆக்கபூர்வமாக செய்திடவும் இந்த பேயிர பிராக்டீஸ் நடை முறை (FPC)அமுல்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

இந்த சட்டங்களின் தொகுப்பானது கீழ்கண்டவைகளுக்காக வரையப்பட்டுள்ளது.

1. கம்பெனி பொதுவான கண்ணோட்டதில் வாடிக்கயாளர்களுக்கு பொருளாதார வசதி மற்றும் சேவைகளை செய்ய வேண்டும்.

2. கம்பெனி அளிக்கும் பொருளாதார வசதி மற்றும் சேவைகளை பொறுத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கும் பொருட்டு உடன் முடிவு எடுக்குமாறு அமையவேண்டும்.

3. வாடிக்கையாளர்களை ஊக்குவிக்கும் பொருட்டு குறைந்தபட்ச தரத்தில் நல்ல, நியாயமான மற்றும் தெளிவான மற்றும் நம்பிக்கை கொண்டதாக இருத்தல் வேண்டும்.

4. கம்பெனி அளிக்கும் சேவை நியாயமாக கிடைக்கக்கூடிய அளவில் உறவுமுறை இருக்க வேண்டும்.

5. சந்தைப் போட்டியை கணக்கில் எடுத்துக் கொண்டு மிகுதியான இலக்கை எட்ட வேண்டும்.

6. வாடிக்கையாளர்களுக்கும் கம்பெனிக்குமிடையில் அன்போடும் மற்றும் நல்ல ஒரு உறவோடும் இருத்தல் வேண்டும்.

நகை கடன் மற்றும் சொத்துக்கடன் பெறுவதற்கான கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் நடைமுறைகள்.

Fr. K.V. Joy, M.A.,B.Ed.,L.L.B.,JAIIB.,
ADVOCATE MS. 731/03
No.107, LAWYER'S CHAMBER
DISTRICT COURT, COIMBATORE-18.
Cell: 94434 [illegible]

Fr. K.V. Joy, M.A.,B.Sc.,L.L.B.,[illegible]
ADVOCATE MS. 77/05
No.107, LAWYER'S CHAMBER,
DISTRICT COURT, COIMBATORE-18.
Cell: 94434 [illegible]

1. கடன் பெறுபவருக்கு அனுப்பப்படும் அனைத்து கடிதங்களும் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய வேறு ஏதாவது ஒரு மொழியிலோ இருத்தல் வேண்டும்.

2. முழுமையாக பூர்த்தி செய்யப்பட்ட எல்லா கடன் விண்ணப்பத்திற்கும் ஒப்புவிப்பு வழங்கப்படும். கம்பெனியின் கொள்கை மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு சேவை அளிப்பதை கருத்தில் கொண்டு கடன் விண்ணப்பங்கள் உடனடியாக பரிசீலித்து ஒப்புதல் வழங்குதல்/நிராகரிக்கப்படுகிறது. கடன் பட்டுவாடா மற்றும் ஈட்டுறுதி ஆகிய இரண்டும் ஒன்றின் பின் ஒன்றாக செய்யப்படும்.

3. விண்ணப்ப படிவம் வாடிக்கையாளர்களை தெரிந்து கொள்ளுங்கள் பகுதியை முழுமையடைய செய்யும் பொருட்டு எல்லா விபரங்களையும் கொண்டவையாக இருக்கவேண்டும் மற்றும் சட்ட ரீதியாக மற்றும் ரெகுலேட்டரி நடைமுறைக்கு ஏற்றால் போல் இருத்தல் வேண்டும்.

நிபந்தனைகள்

1) கம்பெனி வாடிக்கையாளருக்கு தேவையான லோன்/பிராடெக்ட் விபரங்களான கடன் தொகை, வட்டி வீதம், அதன் செலவுகள், அபராதம்.கூடுதல் வட்டி மற்றும் பெற்ற கடனுக்கு வட்டி கணக்கிடும் விதம் ஆகியவற்றை தெரிவிக்க வேண்டும்.

2) கம்பெனி வாடிக்கையாளருக்கு கொடுக்கும் அனுமதிக் கடிதத்தில் (Pawn Ticket) கடனுதவியை பொறுத்த எல்லா விவரங்களும் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மற்ற மொழியிலோ உள்ளது என்பதை உறுதிசெய்தல் வேண்டும். கடன் வழங்கும் அனுமதிக்கடிதம் கடன் தொகை, எண், வட்டி வீதம் கடன் பெறுவதற்கான பிராசசிங் தொகை ஏதேனும் இருப்பின் அவை ஆகிய விபரங்களை கடன் அனுமதிக்கடிததில் வழங்க வேண்டும். கடன் அனுமதி கடிதத்தில் கம்பெனியின் அதிகாரம் பெற்ற அலுவரின் கையொப்பம் இருக்க வேண்டும் மேலும் பெற்ற கடனுக்கான ஈட்டுறுதியாக கொடுக்கப்பட்ட தங்கத்திற்கு ரசீது வழங்குதல் வேண்டும்.

3)குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகளான, வட்டி வீதம், சேவை கட்டணம், முன்கூட்டி செலுத்திய தொகை, பண பட்டுவாடா காலம் உட்பட உள்ளவற்றில் ஏதேனும் மாறுதல் இருப்பின் அதுசம்பந்தமாக உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மற்ற மொழியிலோ அறிவிப்பு கொடுக்க வேண்டும்.

4) கடன் பெற்றவர் செலுத்த வேண்டிய கடன் தொகை முழுவதுமாக மற்றும் கடன் பெற்றவரிடமிருந்து வேறு ஏதேனும் சட்டரீதியான தொகை கம்பெனிக்கு செலுத்த வேண்டியிருப்பின் அவற்றை செலுத்திய பின்னர் ஈட்டுறுதியாக கொடுக்கபட்டுள்ள அனைத்து செக்கிரிட்டிகளையும் கடன் பெற்றவரிடம் திருப்பி ஒப்படைக்க வேண்டும். அவ்வாறு வேறு தொகைகள் ஏதேனும் கம்பெனிக்கு செலுத்த வேண்டியருப்பின் அது சம்பந்தமாக கடன் பெற்றவருக்கு கம்பெனிக்கு சேரவேண்டிய முழு தொகையின் விபரங்களை பொறுத்து அறிவிப்பு கொடுத்து அவை செலுத்தும் வரை ஈட்டுறுதியாக கொடுக்கப்பட்ட தங்கத்தினை கம்பெனி தமது பொறுப்பில் வைத்துக் கொள்லாம்.

தங்க மதிப்பீடு, காப்பீடு, தங்க நகைகளை பாதுபாத்து வைப்பது மற்றும் ஏலத்தை பொறுத்த கே ஓய் சி கொள்கைகள்.

கீழ் கண்ட கொள்கைகளை பொறுத்து வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட சங்கதிகளை பொறுத்து ஒரு அறிவிப்பு பலகையில் ஒட்டி வைக்கப்பட வேண்டும்.

1. ரீசர்வ் வங்கியால் கூறப்பட்டுள்ள உங்களது வாடிக்கைளாயர்களை அறிந்து கொள்க என்பதில் குறிப்பிடப்பட்டுள் வழிமுறைகளை கடைப்பிடிப்பதற்கு தேவையான நடவடிக்கை எடுக்கப்பட்டுள்ளது என்தை உறுதிசெய்து கொள்க மற்றும் வாடிக்கையாளரை பற்றி கடன் கொடுக்குமுன் முழுவதுமாக தெரிந்து கொள்ள கடின முயற்சி செய்யப்பட்டுள்ளது என்பதை உறுதி செய்து கொள்ளவும்.

2. ஈட்டுறுதியாக ஏற்றுக் கொள்ளப்படும் தங்க நகைகளின் மதிப்பீட்டை உறுதி செய்து கொள்ளவும்.

3. தங்க நகைகளின் உரிமையை பொறுத்து கடன் பெறுபவரிடமிருந்து உறுதிசான்று பெற வேண்டும்.

4. பெற்றுக் கொள்ளப்படும் தங்க நகைகளை தக்கவாறு பாதுகாத்து வைப்பதற்கான ஐ.எஸ். ஸ்டாண்டார்டு கொண்ட பாதுகாப்பு பெட்டகம் அல்லது அலமாறி எல்லா கிளைகளும் இருத்தல் வேண்டும். பாதுகாப்பு பெட்டகம் மற்றும் அலமாறியின் சாவி இரு அலுவரிடம் தனித்தனியாக ஒவ்வொன்று இருக்க வேண்டும் மற்றும் பாதுகாப்பு பெட்டகத்தை இரு அலுவலரும் இணைந்து திறக்கப்படுதல் வேண்டும். பாதுபாப்பு பின்பற்ற வேண்டிய வழிமுறைகளைப் பொறுத்து கடைபிடிக்க பணியாளர்களுக்கு தொடர்ந்து பயிற்சி அளித்தல் வேண்டும். அடமானம் வைக்கப்பட்ட தங்க நகைகளின் தரம், அளவு மற்றும் பாதுபாப்பு முறை ஆகியவற்றை உறுதி செய்யும் வகையில் அவ்வப்போது தணிக்கையாளர்களால் தணிக்கை செய்தல் வேண்டும்.

Fr. K.V. Joy, M.A.,B.Ed.,L.L.B.,JAIIB.,
ADVOCATE MS. 731/03
No.107, LAWYER'S CHAMBER
DISTRICT COURT, COIMBATORE
Cell: 94434 60960.

5. ஈட்டுறுதியாக பெறப்பட்ட தங்க நகைகள் சரியான படி காப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும். பெற்றுக் கொண்ட கடனை திருப்பிச் செலுத்தாத பட்சத்தில் ஏலம் விடுகையில ஏல நடைமுறைகள் தெளிவாக இருத்தல் வேண்டும். கடன் பெற்றவருக்கு முன்கூட்டி ஏலத்திற்கு முன்கூட்டி அறிவிப்பு கொடுத்தல் வேண்டும் மேலும் நகையின் உரிமையை பொறுத்து சண்டை சச்சரவு இருத்தல் கூடாது. ஏலத்தின்போது ஒரு கையளவு கொண்ட உறவுமுறையை குரப் கம்பெனியுடனும் மற்றும் அதற்கு சம்பந்தப்பட்ட நிறுவனத்துடனும் ஏலத்தின் எல்லா நடவடிக்கைகளிலும் பின்பற்ற வேண்டும். ஏல நடைமுறைகளை லோன் பெறும்போது கடன் பெறுவதற்கான விண்ணப்பத்தில் தெளிவாக குறிப்பிட வேண்டும். ஏலமானது போர்டாரால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏலதாரரால் தான் நடத்தப்பட வேண்டும் ஏலத்தில் கம்பெனி பங்கு பெறக்கூடாது. ஏல அறிவிப்பானது பொதுமக்களை சென்றடையும்படி குறைந்தது இரண்டு நாளிதழில் பிரசுரம் செய்யப்பட வேண்டும். அதில் ஒன்று உள்ளூர் மொழியிலும் மற்றொன்று தேசிய நாளிதழிலும் பிரசுரிக்கப்பட வேண்டும்.

6. கம்பெனி நடத்துவதில் மோசடி ஏதேனும் ஏற்படின் அவை தகுந்த அலுவலரால் விசாரணை செய்யப்பட வேண்டும் மேலும் தகுந்த தண்டனை சம்மந்தப்பட்ட ஒழுங்கீன நடவடிக்கை அலுவலரால் எடுக்கப்பட வேண்டும். ஒழுங்குமுறை நடவடிக்கை அலுவலரால் எடுக்கப்படும் முடிவில் அதிருப்தி இருப்பின் அதன் மேல்முறையிடு நிர்வாக இயக்குநரால் தீர்த்து வைக்கப்பட வேண்டும்.

குறைதீர்ப்பு நடைமுறை

வாடிக்கையாளரிகளின் புகார் மற்றும் குறைகளை குறைத்திட தேவையான நடவடிக்கையை கம்பெனி மேற்கொள்ளும். வாடிக்கையாளர்கள் அவர்களது உசிதம்பால் எந்த ஒரு கிளை அலுவலகத்திலும் செலுத்த வேண்டிய தொகைகளை செலுத்திக் கொள்ள உதவி புரியும். ஆனால் ஈட்டுறுதியாக கொடுக்கப்பட்டுள்ள தங்க நகைகளை எந்த கிளையில் வைக்கப்பட்டுள்ளதோ அங்கிருந்துதான் திரும்பப் பெற்றுக் கொள்ள வேண்டும். அனைத்து வாடிக்கையாளர்களின் கிளை மேலாளர் விசாரித்து முடிடு எடுப்பார். கடன் அளிக்கும் நிறுவனத்தில் ஏற்படும் அனைத்து பிரச்சனைகளும் அதன் மேலதிகாரியால் தீர்த்து வைக்கப்படும். அதாவது கிளை மேலாளர், பிராந்திய மேலாளர், மண்டல மேலாளர் மற்றும் குறைதீர்க்கும் மன்றம். குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் தொலைபேசி எண்களை அலுவலகத்தில் ஒட்டி வைக்கப்பட வேண்டும்.

Fr. K.V. Joy, M.A.,B.Ed.,L.L.B.,JAIIB.,
ADVOCATE MS. 731/03
No.107, LAWYER'S CHAMBER,
DISTRICT COURT, COIMBATORE - 18.

பொது

1) கடன் பெறும் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகள் அல்லாத மற்ற வாடிக்கையாளரின் எந்த ஒரு சொந்த விஷயங்களிலும் நிர்வாகம் தலையிடாது.

2) கடன் வசூலைப் பொறுத்து கம்பெனி வாடிக்கையாளரை தேவையற்ற கொடுமைப்படுத்தலில் ஈடுபடாது. அதாவது வேலை நேரம் முடிந்தபிறகு அழைப்பதை தவிர்ப்பர். மேலும் கடன் வசூல் செய்வதில் வெளி நபர்களை அமர்த்தாது. கம்பெனி எல்லா பணியாளர்களையும் வாடிக்கையாளர்களிடம் சுமூகமான நடத்தையை கடைபிடிக்க தேவையான பயிற்சி அளிக்கப்படும்.

3) கடன் பெறுபவர் செய்யும் ஒப்பந்தத்தில் ஒப்படைத்தள்ள நகைகளை திருப்பி சுவாதீனம் எடுத்துக் கொள்ளும் ஷரத்தை தெரிவிக்க வேண்டும். அதில் திரும்பப் பெறுவதற்கு முன் அறிவிப்பு, அறிவிப்பு கால அவகாசம், தள்ளுபடி செய்வதற்கான சந்தர்ப்பம், கொடுக்கப்பட்டுள்ள நகையை திரும்ப எடுத்துக் கொள்ள கடைபிடிப்பதற்கான நடைமுறை, ஏலத்திற்கு முன்பாக கடன் பெற்றவருக்கு தொகையை செலுத்த கொடுக்கப்படும் இறுதியான சந்தர்ப்பம், நகைகளை கடன் பெற்றவரிடம் திருப்பி ஒப்படைப்பதற்கான நடைமுறை மற்றும் விற்பனை/சொத்து ஏலம் செய்யும் நடைமுறை.

4) கம்பெனி அதன் வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து விபரங்களையும் ரகசியமாக பேணி காப்பதோடு, வாடிக்கையாளருடன் உள்ள உறவுமுறை மறுபரிசீலனை செய்து அவ்வப்போது அவர்கள் அனுபவத்திலும் ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல் ஏதேனும் இருப்பின அதன்படி அவ்வப்போது மாறுதல் செய்யும்.

மேற்கண்ட பேர் பிராக்டீஸ் கோடுகளை கம்பெனி அதன் இணையதளத்தில் போட வேண்டும். மேலும் கம்பெனி அவர்களது அனுபவத்திலிருந்து ம் ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவுரையின்படியும் மறுபரிசீலனை செய்து அவ்வப்போது மாறுதல் செய்து கொள்ள வேண்டும்.

Fr. K.V. Joy, B.A.,B.Sc.,L.L.B.,MIB,
ADVOCATE MS. 731/03
No.107, LAWYER'S CHAMBER,
DISTRICT COURT, COIMBATORE - 18