



മുത്തുറ്റ് മിനി ഫിനാൻസിയിങ്ങ് ലിമിറ്റഡ്

21-05-2025-ന് നടത്തിയ ബോർഡ് യോഗത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്ത് അംഗീകരിച്ചത്

ന്യായപൂർണ്ണമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

1. ആമുഖം

സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ കമ്പനി പാലിക്കുന്ന പ്രവർത്തന രീതികളുടെ ഫലപ്രദമായ അവലോകനം സംബന്ധിച്ച് എല്ലാ സ്റ്റേക്ക്ഹോൾഡർമാർക്കും, പ്രത്യേകിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്കും, അവബോധം നൽകുന്നതിനുവേണ്ടിയാണ് മുത്തുറ്റ് മിനി ഫിനാൻസിയിങ്ങ് ലിമിറ്റഡ് (MMFL) ന്യായപൂർണ്ണമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം (FPC) രൂപീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്. ഈ ന്യായപൂർണ്ണമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) പുറത്തിറക്കിയ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ ഡയറക്ഷൻസ്, 2023 (Ref: RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, 2023 ഒക്ടോബർ 19-ന് പുറത്തിറക്കിയത്) കൂടാതെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക് ഫോർ മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോൺസ്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2022 (Ref: RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, 2022 മാർച്ച് 14-ന് പുറത്തിറക്കിയത്) എന്നിവ പ്രകാരമാണ് ഭേദഗതി ചെയ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്നത്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനിയുടെ സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് ശരിയായ വിവരം അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ സാധ്യമാക്കുകയെന്നതാണ് ഇതിന്റെ ലക്ഷ്യം.

2. ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഇനിപറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നതിനാണ് ഈ കോഡ് രൂപീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്:

- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, കമ്പനിയുടെ സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി പാലിക്കുന്ന രീതികളുടെ ഫലപ്രദമായ അവലോകനം നൽകുക.
- കമ്പനിയുടെ സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ശരിയായ അവബോധത്തോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ സഹായിക്കുക.
- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ നിർബന്ധമായും പാലിക്കേണ്ട മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട്, നല്ലതും, നീതിപൂർവ്വവുമായ, സുതാര്യമായ, നിയമപരമായി നിലനിൽക്കുന്നതുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾ എന്ത് പ്രതീക്ഷിക്കാമെന്ന് അവർക്കു യുക്തിസഹമായ രീതിയിൽ മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുക.
- മത്സരാധിഷ്ഠിത മനോഭാവത്തോടെ വിപണിയിലെ ശക്തികളെ പരിഗണിച്ച് ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കാൻ പരിശ്രമിക്കുക.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്കും കമ്പനിയ്ക്കുമിടയിൽ നീതിപൂർവ്വവും സൗഹൃദപരവുമായ ബന്ധം വളർത്തിയുയർത്തുക.

3. പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി നടത്തുന്ന എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും നീതിപൂർവ്വവും യുക്തിപൂർവ്വവുമായി പ്രവർത്തിക്കുക.
- ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച്, ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കുക.

- ഞങ്ങളുടെ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും അവയ്ക്ക് അനുബന്ധമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നതായി ഉറപ്പാക്കുക.
- സ്റ്റേക്ക്ഹോൾഡർമാരുമായുള്ള ഇടപാടുകൾ നിഷ്ഠയും സുതാര്യതയും ഉള്ള നൈതിക സിദ്ധാന്തങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി വർത്തിക്കുക .
- റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI), SEBI, IRDA തുടങ്ങിയ സ്ഥാപനങ്ങളും, മറ്റു ബന്ധപ്പെട്ട സർക്കാർ, പ്രാദേശിക അധികാരികളും പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ മുഴുവനായും പാലിക്കുക.
- കമ്പനി തന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കും/സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കും വ്യക്തവും സമ്പൂർണ്ണവുമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും, തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന പരസ്യങ്ങളോ പ്രചരണങ്ങളോ ആശ്രയിക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്യുക.
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്ന സംവിധാനവും കൃത്യമായ എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് ഉൾപ്പെടുത്തിയുള്ള ഗ്രീവൻസ് റീഡ്രസ്സ്ൽ മെക്കാനിസവും സ്ഥാപിക്കാൻ കമ്പനി പ്രതിബദ്ധമാണ്.
- കമ്പനി FPC അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും, ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ആവശ്യാനുസരണം FPCയുടെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുകയും ചെയ്യും.

4. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

- അപേക്ഷ-ഉൾപ്പെടെയുള്ള കരാർ / അനുമതി/ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (AAT), പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ ലഭ്യമായിരിക്കും, വായ്പയ്ക്കായി പണയം വയ്ക്കാനുദ്ദേശിക്കുന്ന സ്വർണത്തോടൊപ്പം അത് വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തി ഒപ്പുവെക്കണം.
- പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ തയ്യാറാക്കിയ അപേക്ഷ- ഉൾപ്പെടെയുള്ള കരാർ / അനുമതി/ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നിവ (AAT) വായ്പാ കാർഡോടൊപ്പം ബ്രാഞ്ചുകളിൽ ലഭ്യമായിരിക്കും, അത് മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തി ഒപ്പുവെക്കണം.
- വായ്പയെടുക്കുന്നവരോടുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ആയിരിക്കും.
- വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ വിവരവും അപേക്ഷയിൽ വ്യക്തമാക്കണം.
- ഒപ്പിട്ട അപേക്ഷാ ഫോം ലഭിച്ചതിന് ശേഷം, അപേക്ഷ പരിഗണിക്കുന്നതിനുള്ള കാലാവധി ഉൾപ്പെട്ട അംഗീകാര രേഖ വായ്പയെടുക്കുന്നവന് നൽകുന്നതാണ്
- വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് AAT-യുടെ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകും.
- വായ്പാ കരാറിൽ ഒപ്പിടുന്നതിനുമുമ്പ്, വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് അവബോധപൂർണ്ണമായ തീരുമാനമെടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിനായി, എല്ലാ സാധ്യതയുള്ള വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കും ഒരു പ്രധാന വസ്തുത പ്രസ്താവന (KFS) നൽകപ്പെടും. KFS വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ തയ്യാറാക്കണം. KFS-ലെ ഉള്ളടക്കം വായ്പയെടുക്കുന്നവന് വിശദീകരിക്കുകയും, അത് മനസ്സിലാക്കിയതായി വായ്പയെടുക്കുന്നവന്റെ അംഗീകാരം കൈപ്പറ്റുകയും വേണം.

5. വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും

- എല്ലാ സ്വർണ വായ്പകളും പണയം വച്ച ആഭരണങ്ങളുടെ പരിശുദ്ധിയുടെ പ്രാഥമിക പരിശോധന അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് അനുവദിക്കുക. പിന്നീട്, കമ്പനി നിയമിച്ച യോഗ്യതയുള്ള/പരിചയസമ്പന്നരായ സ്വർണ പരിശോധനാ വിദഗ്ധർ അത് വീണ്ടും പരിശോധിക്കും. പണയം വച്ചിരിക്കുന്ന ആഭരണങ്ങളുടെ പരിശുദ്ധി കമ്പനി അംഗീകരിച്ചിരിക്കുന്ന കുറഞ്ഞ നിലവാരത്തേക്കാൾ താഴെയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാക്കുന്ന സമയത്തെ വിലയിരുത്തലിൽ കണ്ടുപിടിച്ചതിലും കുറവാണെങ്കിൽ, കമ്പനിയിൽ നിന്നും അത്തരത്തിലുള്ള വായ്പകൾ മുന്നറിയിപ്പോ കാലതാമസമോ നൽകാതെ തിരികെ വിളിക്കാനുള്ള അവകാശം അർപ്പിക്കുന്നു.

- കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അപേക്ഷ ഉൾപ്പെടെയുള്ള കരാർ / അനുമതി / നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (AAST) എന്നിവ ഒരു പകർപ്പ് നൽകും. അതിൽ വായ്പ അക്കൗണ്ട് നമ്പർ, അനുവദിച്ച വായ്പ തുക, പണയപ്പെടുത്തിയ ആഭരണങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, ബാധകമായ പലിശനിരക്കുകൾ, മറ്റു ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടും. AAST-ൽ കമ്പനിയിലൂടെ അധികാരപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഒപ്പും വായ്പയെടുക്കുന്നവന്റെ ഒപ്പും ഉണ്ടായിരിക്കും. ഇത് ഉപഭോക്താവ് ബ്രാഞ്ചിൽ പണയപ്പെടുത്തിയ ആഭരണങ്ങളുടെ രസീതായും പ്രവർത്തിക്കും.
- എല്ലാ മൈക്രോ ഫിനാൻസ് വായ്പകളും ആവശ്യമായ ഗ്രൂപ്പ് യോഗം നടത്തി, ഉപഭോക്തൃ തിരിച്ചറിയൽ രേഖകൾ പരിശോധിച്ചതിനുശേഷവും, വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ വാർഷിക കുടുംബവരുമാനം, പ്രതിമാസ ബാധ്യതകൾ തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ വിശകലനം ചെയ്തശേഷവുമാണ് അനുവദിക്കേണ്ടത്.

6. വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ

- വായ്പ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാതിരിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച്, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് പിഴ ഈടാക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത് പിഴ ചാർജ്ജുകൾ (Penal Charges) ആയി കണക്കാക്കപ്പെടും. അത് പിഴപലിശ (Penal Interest) ആയി ഈടാക്കുകയില്ല. പിഴ ചാർജ്ജുകൾ മൂലധനത്തിലേക്ക് ചേർക്കുന്നതല്ല.
- വായ്പ കരാറിൽ, കാലാവധി കഴിഞ്ഞുള്ള തിരിച്ചടവിന് ബാധകമായ പിഴകൾ കമ്പനി എടുത്ത് കാണിക്കുന്നവിധത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തണം.
- ശിക്ഷാ ചാർജ്ജുകളുടെ തുകയും കാരണവും കമ്പനി വായ്പ കരാർ, പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും / പ്രധാന വിവരങ്ങളുടെ പ്രസ്താവന (KFS)- എന്നിവയിൽ വെളിപ്പെടുത്തണം. കൂടാതെ, അത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലെ പലിശനിരക്കുകളും സേവന ചാർജ്ജുകളും എന്ന വിഭാഗത്തിലും പ്രദർശിപ്പിക്കണം.
- പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ തുക, വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനോടനുസൃതമായും യുക്തിസഹമായും ആയിരിക്കണം. അതേ സമയം, ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ / ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനനുസരിച്ച് വിവേചനാത്മകമല്ലാത്തതും ആയിരിക്കണം.
- ബിസിനസ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുവദിച്ച വ്യക്തിഗത വായ്പകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴ ചാർജ്ജുകൾ, വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കുള്ള സമാന സാഹചര്യങ്ങളിലെ പിഴ ചാർജ്ജുകളിൽ നിന്നും കൂടുതലായിരിക്കരുത്.
- വായ്പ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തത് സംബന്ധിച്ചുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോൾ, ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ സംബന്ധിച്ചും കൂടാതെ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ഏർപ്പെടുത്തിയ സാഹചര്യങ്ങളും അതിന്റെ കാരണത്തേക്കുറിച്ചും വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കണം.

7. വായ്പക വിതരണം, നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ

- നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും (ഉദാഹരണത്തിന്: വിതരണ ക്രമം, പലിശനിരക്കുകൾ, സേവന ചാർജ്ജുകൾ, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയിൽ) മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ രേഖാമൂലം അറിയിക്കണം. പലിശനിരക്കുകളിലും, സേവനങ്ങളിലും, മറ്റ് ചാർജ്ജുകളിലും വരുന്ന എല്ലാ മാറ്റങ്ങളും ഭാവിയിൽ മാത്രം ബാധകമാകുന്ന രീതിയിൽ ആയിരിക്കണം.
- വായ്പ തിരിച്ചുവിളിക്കൽ, അടവുകൾ വേഗത്തിലാക്കൽ, കരാറിനുസൃതമായ ബാധ്യതകൾ നിർവഹിക്കൽ എന്നിവയ്ക്കുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾക്കനുസൃതമായിരിക്കണം.
- വായ്പയെടുത്ത എല്ലാ തുകയും തിരിച്ചടച്ചതിന് ശേഷം, അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശികയായിരിക്കുന്ന തുക തിരിച്ചുപിടിച്ചതിന് ശേഷം, കമ്പനി പണയപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന എല്ലാ ജാമ്യ വസ്തുക്കളും വിട്ടുനൽകണം. എന്നാൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് നിയമാനുസൃതമായ മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദമോ ബാധ്യതയോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനിക്ക് ആ അവകാശം പ്രയോഗിച്ച് ജാമ്യം വസ്തുക്കൾ തുടർന്ന് കൈവശം വെക്കാൻ കഴിയും. അത്തരത്തിൽ അവകാശം വിനിയോഗിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ ശേഷിക്കുന്ന അവകാശവാദങ്ങളുടെ മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും, കമ്പനി ജാമ്യ വസ്തുക്കൾ കൈവശം വെക്കാൻ അവകാശപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തി എഴുതി അറിയിക്കണം.

8. ഉപഭോക്തൃ തിരിച്ചറിയൽ പരിശോധന (KYC), വിലയിരുത്തൽ, ഇൻഷുറൻസ്, ജാമ്യവസ്തുക്കളുടെ സംഭരണം, ലേലം തുടങ്ങിയവ സംബന്ധിച്ച നയം

കമ്പനി ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തി ഒരു നയം രൂപപ്പെടുത്തണം:

- റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ തിരിച്ചറിയൽ പരിശോധന (KYC) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പൂർണ്ണമായി പാലിക്കപ്പെടുകയും, വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ചുള്ള പര്യാപ്തമായ സൂക്ഷ്മപരിശോധന (Due Diligence) നടപ്പിലാക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യണം.
- പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമായ ആഭരണങ്ങളുടെ മൂല്യവും പരിശുദ്ധിയും കൃത്യമായി വിലയിരുത്തുന്നതിനായി ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ നടപടിക്രമം നടപ്പിലാക്കണം.
- സ്വർണഭരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം സ്ഥിരീകരിക്കുന്ന പ്രഖ്യാപനം വായ്പയെടുക്കുന്നവരിൽ നിന്ന് കൈപ്പറ്റണം.
- എല്ലാ ശാഖകളും ആഭരണങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതിനായി BIS നിലവാരങ്ങൾ പാലിക്കുന്ന സ്ക്രോൺ റൂമുകളോ സുരക്ഷാ ലോക്കറുകളോ ഒരുക്കിയിരിക്കണം. സ്ക്രോൺ റൂമിന്റെയും /സുരക്ഷാ ലോക്കറിന്റെയും താക്കോലുകൾ രണ്ടുപേർ ഉദ്യോഗസ്ഥർ വേർതിരിച്ച് കൈവശം വയ്ക്കണം; പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഇരുവരും ചേർന്നാണ് നടത്തേണ്ടത്. സുരക്ഷാ വിഷയങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി സ്റ്റാഫിന് തുടർച്ചയായ പരിശീലനം നൽകണം. ആഭരണങ്ങളുടെ ഗുണമേന്മ, അളവ്, ശരിയായ സംഭരണം എന്നിവ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി, ആന്തരിക ഓഡിറ്റർമാർ ഇടയ്ക്കിടെ പരിശോധന നടത്തണം.
- പണയപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ആഭരണങ്ങൾ സമഗ്രമായും അനുയോജ്യമായ രീതിയിലും ഇൻഷുറൻസ് ചെയ്യപ്പെട്ടിരിക്കണം.
- വായ്പ തിരിച്ചടക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ നടപ്പാക്കുന്ന ലേലംസംബന്ധിച്ച നടപടിക്രമം സുതാര്യമായിരിക്കണം, ലേലത്തിനു മുമ്പ് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ മുൻകൂറായി അറിയിക്കണമെന്നും, ലേലം പ്രക്രിയയിൽ സ്വകാര്യ താൽപ്പര്യങ്ങളുടെ സംഘർഷം ഒഴിവാക്കി എല്ലാ ഇടപാടുകളും ന്യായമായ അകലവും സ്വതന്ത്രതയും പാലിക്കുന്ന രീതിയിൽ നടക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കണം; ഇതിൽ ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളും ബന്ധപ്പെട്ട സ്ഥാപനങ്ങളും ഉൾപ്പെടുന്നു. ലേലം സംബന്ധിച്ച നടപടിക്രമങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പാ കരാറിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കണം. ലേല നടപടികൾ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ലേലം നടത്തിപ്പുകാർ മുഖേനയായിരിക്കും നടത്തുക, കമ്പനി സ്വയം ലേലത്തിൽ പങ്കെടുക്കുകയില്ല. ലേലത്തിന്റെ വിവരം പൊതുജനങ്ങൾക്ക് അറിയിക്കുന്നതിനായി കുറഞ്ഞത് രണ്ട് പത്രങ്ങളിൽ — ഒന്ന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും മറ്റൊന്ന് ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലും — പരസ്യ രൂപത്തിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കണം.
- കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഏതെങ്കിലും വഞ്ചനകൾ ഉണ്ടാകുകയാണെങ്കിൽ, അതിനെക്കുറിച്ചുള്ള അന്വേഷണം യോഗ്യമായ അധികാരികൾ മുഖേന നടത്തണം. തുടർന്ന്, യോഗ്യമായ ശിക്ഷാനടപടികൾ ബന്ധപ്പെട്ട അധികാരികൾ സ്വീകരിക്കണം. അധികാരികളുടെ തീരുമാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിമർശനം / പുനഃപരിശോധന മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ നടത്തുന്നതാണ്.

9. ഉത്തരവാദിത്വപൂർണ്ണമായ വായ്പാ നടപടികൾ - വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ തീർപ്പാക്കുകയോ ചെയ്തതിന് ശേഷം സ്ഥാവര /ജംഗമ സ്വത്തുസംബന്ധമായ രേഖകൾ വിട്ടുനൽകൽ

- i) വായ്പാ അക്കൗണ്ട് പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടച്ചതിന് ശേഷം, അല്ലെങ്കിൽ തീർപ്പാക്കലിന് ശേഷം, 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, MMFL എല്ലാ അസൽ സ്ഥാവര/ ജംഗമസ്വത്തുസംബന്ധമായ രേഖകളും വിട്ടുനൽകുകയും, രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ചാർജുകൾ (Charges) നീക്കം ചെയ്യുകയും വേണം.
- ii) വായ്പയെടുക്കുന്നവന് തന്റെ ഇഷ്ടാനുസരണം, രേഖകൾ സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന MMFL-യുടെ ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ഓഫീസിൽ നിന്നോ, അസൽ സ്ഥാവര/ ജംഗമസ്വത്തുസംബന്ധമായ രേഖകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് അവസരം നൽകണം.
- iii) അസൽ സ്ഥാവര/ ജംഗമസ്വത്തുസംബന്ധമായ രേഖകൾ തിരിച്ചുനൽകാനുള്ള സമയം, സ്ഥലം എന്നിവ, ബാധകമായ തീയതിക്ക് ശേഷം നൽകിയ വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ ഇത് വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കണം.

- iv) തനിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവൻ അല്ലെങ്കിൽ സംയുക്തമായി വായ്പയെടുക്കുന്നവർ മരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് അസൽ രേഖകൾ തിരിച്ചുനൽകുന്നതിനായി MMFL സ്പഷ്ടമായ നടപടിക്രമം സജ്ജീകരിക്കണം. അത്തരത്തിലുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ, ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി, MMFL-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ മറ്റു ബന്ധപ്പെട്ട നയങ്ങളോടൊപ്പം പ്രദർശിപ്പിക്കണം.
- v) അസൽ സ്ഥാവര/ ജംഗമസ്വത്തുസംബന്ധമായ രേഖകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതിൽ താമസം സംഭവിച്ചാൽ, നഷ്ടപരിഹാരം ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉത്തരവാദിത്വ വായ്പാ ക്രെഡിറ്റിലെ വ്യവസ്ഥകൾ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 2023 സെപ്റ്റംബർ 13-ന് പുറത്തിറക്കിയ DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 സർക്കുലർ പ്രകാരം ബാധകമായിരിക്കും.

10. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കായുള്ള പെരുമാറ്റ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

- a) കമ്പനി ഒരു സ്ഥിരമായ വായ്പാ കരാർ ഫോർമാറ്റ് തയ്യാറാക്കിയിരിക്കണം. വായ്പാ കരാർ, കഴിയുമെങ്കിൽ, പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ആയിരിക്കണം.
- b) വായ്പാ കരാറിൽ താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം:
 - വായ്പയുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.
 - വായ്പയുടെ മൂല്യനിർണ്ണയം (പലിശ നിരക്ക് മുതലായവ) പലിശനിരക്ക് നയത്തിൽ പ്രത്യേകം വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കണം.
 - കാലതാമസമുള്ള തിരിച്ചടവിന് ബാധകമായ പിഴ, ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് കുടിശ്ശികയായ തുകയ്ക്ക് മാത്രം ബാധകമായിരിക്കണം; മൊത്തം വായ്പാ തുകയ്ക്ക് ബാധകമാകരുത്.
 - വായ്പയെടുക്കുന്നവരിൽ നിന്ന് സുരക്ഷാ നിക്ഷേപം/മാർജിൻ ഈടാക്കുന്നില്ല.
 - വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന തീയതിയും ആദ്യ തവണ അടയ്ക്കേണ്ട അവസാന തീയതിയും തമ്മിലുള്ള ഇടവേള (മൊറട്ടോറിയം കാലയളവ്).
 - വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത സംരക്ഷിക്കപ്പെടുമെന്ന് ഉറപ്പു നൽകുക.
- c) വായ്പാ കാർഡിൽ താഴെപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം:
 - ബാധകമായേക്കാവുന്ന പലിശനിരക്ക് (ROI).
 - വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റു എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.
 - മൂല്യനിർണ്ണയത്തിന്റെ ലളിതമായ വിവരപ്പട്ടിക.
 - വായ്പയെടുക്കുന്നവനെ യഥാവിധി തിരിച്ചറിയാൻ കഴിയുന്ന വിവരങ്ങളും, കമ്പനി ഏറ്റുവാങ്ങിയ തവണക്കൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള മുഴുവൻ തിരിച്ചടവുകളുടെ രേഖകളും, അന്തിമ തീർപ്പാക്കലിന്റെ സ്ഥിരീകരണവും.
 - കമ്പനി സജ്ജീകരിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം വായ്പാ കാർഡിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കണം. കൂടാതെ, നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേര്, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള ഫോൺ നമ്പർ എന്നിവയും വ്യക്തമാക്കണം.
 - ക്രെഡിറ്റേതര ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിതരണം ചെയ്യുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, അത് വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെയാണ് ചെയ്യേണ്ടത്. ബന്ധപ്പെട്ട ഫീസ് ഘടന വായ്പാ കാർഡിൽ തന്നെ വ്യക്തമാക്കണം.
 - വായ്പാ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ രേഖപ്പെടുത്തണം.

11. ഉപഭോക്തൃ സേവനവും പരാതികൾ പരിഹരിക്കലും

- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ഒഴിവാക്കാനും കുറയ്ക്കാനും കഴിയുന്ന എല്ലാ നടപടികളും കമ്പനി നടപ്പിലാക്കും.

- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനിയുടെ ശാഖകളിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഓൺലൈൻ വഴി, കുടിശ്ശികയായ മുഴുവൻ തുകയോ അതിന്റെ ഭാഗമോ അടയ്ക്കാൻ സൗകര്യം ഒരുക്കപ്പെടും. എന്നാൽ, പണയപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ജാമ്യവസ്തുക്കളുടെ കൈമാറ്റം, വായ്പ ആദ്യം വിതരണം ചെയ്ത ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നുമാത്രമേ നടത്തുകയുള്ളൂ.
- കമ്പനി ഫലപ്രദമായ പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുകയും, അതിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിലും എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കണം. ഈ സംവിധാനത്തിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേര്, പദവി, വിലാസം, ടെലിഫോൺ നമ്പർ, ഇമെയിൽ വിലാസം, എസ്കലേഷൻ (ക്രമം, പരാതി ലഭിച്ചതായി അംഗീകരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയം, പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി തുടങ്ങിയവ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കണം. കൂടാതെ, കമ്പനി പ്രവർത്തിക്കുന്ന എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ തിരുവനന്തപുരത്തെ പ്രാദേശിക ഓഫീസിന്റെ പൂർണ്ണമായ സമ്പർക്ക വിവരങ്ങളും പ്രദർശിപ്പിക്കണം. (കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസിന്റെ നിയമപരിധി RBI തിരുവനന്തപുരം പ്രാദേശിക ഓഫീസിന് കീഴിലാണ്.) ഇതിലൂടെ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കമ്പനി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, അവർക്ക് നേരിട്ട് RBI-യെ സമീപിക്കാൻ സാധിക്കും.

12. മാർക്കറ്റിംഗും പ്രമോഷനും

- a) കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യത്തിനോ പ്രതീക്ഷയ്ക്കോ വിരുദ്ധമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഉദ്ദേശപൂർവ്വം വാഗ്ദാനം ചെയ്യരുത്.
- b) കമ്പനി ഒളിഞ്ഞ ചാർജുകളുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുകയോ പരസ്യം ചെയ്യുകയോ ചെയ്യരുത്. വായ്പാ പദ്ധതികൾ, ഗ്രാമിന് വായ്പാ നിരക്കുകൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച പൂർണ്ണവും പുതുക്കപ്പെട്ടതുമായ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടേതായ വെബ്സൈറ്റിലും ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കണം.
- c) കമ്പനി മാനേജ്മെന്റിന്റെ സമയോചിതമായ തീരുമാനങ്ങൾക്കനുസരിച്ച്, വിവിധ മാധ്യമ ചാനലുകൾ, പോസ്റ്ററുകൾ, ബ്രോഷറുകൾ, അറിയിപ്പുകൾ, പ്രദർശനങ്ങൾ എന്നിവ വഴിയും പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കപ്പെടും.

13. കുടിശ്ശിക പിരിവ്, അവകാശം വിനിയോഗിക്കൽ (Lien), സുരക്ഷിത വസ്തുക്കളുടെ കൈമാറ്റം

- i) നീതിപൂർവ്വമായ ഇടപാടിന്റെ ഭാഗമായി, കമ്പനി സാധാരണയായി വായ്പ ആദ്യം ധാരണയായ കാലാവധി പൂർത്തിയാകുന്നതിന് മുമ്പ് തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടുന്നതല്ല . എന്നാൽ കമ്പനിയുടെ താൽപര്യങ്ങൾക്ക് ഗുരുതരമായ ദോഷം സംഭവിക്കുന്ന അനിയന്ത്രിതമായോ അസാധാരണമായോ സാഹചര്യങ്ങളിൽ (ഉദാ: ജാമ്യ വസ്തുക്കളുടെ മൂല്യം കാര്യമായി കുറഞ്ഞാൽ, സ്വർണത്തിന്റെ ഗുണമേന്മ അംഗീകരിക്കാനാകാത്തതായി കണ്ടാൽ, നിയമപരമായോ സർക്കാർ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾക്കനുസൃതമായോ നിർദ്ദേശങ്ങൾ വന്നാൽ) കമ്പനിക്ക് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടാവുന്നതാണ്. ഇത്തരത്തിലുള്ള എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും, വായ്പാ കാലാവധി തീരുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിനെ ആവശ്യമായ മുന്നറിയിപ്പോടെയും യുക്തിപൂർവ്വം അറിയിക്കണം.
- ii) കമ്പനി പണയപ്പെടുത്തിയ ജാമ്യവസ്തുക്കളിലോ നിലവിലുള്ള വായ്പകൾ തീർപ്പാക്കുമ്പോൾ ഉണ്ടാകുന്ന സാമ്പത്തിക ശേഷിയിലോ മാത്രം നിയമാനുസൃതമായ അവകാശം (Lien) വിനിയോഗിക്കും. ഉപഭോക്താവ് നേരിട്ട് തന്നെ ആയാലും, ഗ്യാരണ്ടറായാലും, മറ്റേതെങ്കിലും കുടിശ്ശികയുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ ഇത്തരത്തിലുള്ള അവകാശം പ്രയോഗിക്കാൻ കഴിയുകയുള്ളൂ. അത്തരത്തിലുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിക്കുന്ന കാര്യം കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ ആവശ്യമായ രീതിയിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- iii) ഉപഭോക്താവ് ചെയ്യുന്ന എല്ലാ പണമിടപാടുകൾക്കും കമ്പനി ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ഒപ്പോടുകൂടിയതും സാധാരണയായി സിസ്റ്റത്തിൽ നിന്ന് സ്വയം സൃഷ്ടിക്കപ്പെട്ടതുമായ രസീത് ഉടൻ നൽകണം. കൂടാതെ, കമ്പനി ചെക്ക്, ഇലക്ട്രോണിക് പണമാറ്റം മുതലായ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയും പണം സ്വീകരിക്കും. എന്നാൽ, പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമായ സുരക്ഷിത വസ്തുക്കൾ (സ്വർണം) തിരിച്ചുനൽകുന്നത് പണം യഥാർത്ഥത്തിൽ ലഭിച്ചതായി സ്ഥിരീകരിച്ചതിന് ശേഷമേ ചെയ്യുകയുള്ളൂ.
- iv) ഉപഭോക്താവോ, അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവളുടെ നിയമപരമായി അധികാരപ്പെടുത്തിയ പ്രതിനിധിയോ ആവശ്യപ്പെടുന്നുവെങ്കിൽ, വായ്പാ കാലയളവിനുള്ളിൽ ഏത് സമയത്തും അല്ലെങ്കിൽ വായ്പാ അക്കൗണ്ട് അടച്ചുതീർന്ന ഉടൻ തന്നെ, വായ്പാ അക്കൗണ്ടിന്റെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് കമ്പനി നൽകണം. എന്നാൽ, അക്കൗണ്ട് അടച്ചുതീർന്നതിന് 30 ദിവസങ്ങൾ കഴിഞ്ഞ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനി സ്വന്തം വിവേചനാധികാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് യുക്തിസഹമായ പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കാൻ കഴിയും.

- v) കമ്പനി പണയ വസ്തുക്കളുടെ (സ്വർണം) വിറ്റഴിക്കൽ അവസാന മാർഗ്ഗമായി മാത്രമെ സ്വീകരിക്കുകയുള്ളൂ. അതിനുമുമ്പ്, ഉപഭോക്താവിനോട് കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കാൻ ആവശ്യപ്പെട്ട് പര്യാപ്തവും ഉചിതമായ രീതിയിലുള്ളതുമായ മുന്നറിയിപ്പ് നോട്ടീസും നൽകണം. അത്തരത്തിലുള്ള നോട്ടീസ് വായ്പാ അനുമതി കത്തിൽ (പണയ രശീതി) പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും ബാധകമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങളും അനുസൃതമായിരിക്കണം. ഉപഭോക്താവ് കമ്പനി അയച്ച വായ്പ അടയ്ക്കാനുള്ള അറിയിപ്പുകൾക്ക് പ്രതികരിക്കാതിരുന്നാൽ, ജാമ്യ വസ്തുക്കൾ (സ്വർണം) പൊതു ലേലം വഴി വിറ്റഴിക്കും.
- vi) കമ്പനി, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തീർത്ത ഉടനെ സുരക്ഷിത വസ്തുക്കൾ തിരിച്ചുപിടിക്കണമെന്ന് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു. എന്നാൽ, വായ്പാ അക്കൗണ്ട് അടച്ചുതീർന്നതിന് ശേഷവും, ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയുടേതല്ലാത്ത കാരണങ്ങളാൽ ജാമ്യ വസ്തുക്കൾ (സ്വർണം) തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ സാധിക്കാത്ത പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ, യുക്തിസഹമായ സുരക്ഷാ സൂക്ഷ്മചാർജ്ജുകൾ ബാധകമായേക്കാം. അത്തരം ചാർജ്ജുകൾ ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കണം.
- vii) കമ്പനി, ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകൾക്കനുസരിച്ചുള്ള സാഹചര്യങ്ങൾക്ക് വേണ്ടിയല്ലാതെ ഇടപെടുകയില്ല. എന്നാൽ, ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോൾ വായ്പയെടുക്കുന്നവൻ നൽകിയ വിവരങ്ങൾ അപര്യാപ്തമോ തെറ്റായതോ ആയാൽ, കമ്പനി ഇടപെടേണ്ടിവരും.

എല്ലാ വായ്പകളും കമ്പനിയുടെ മാത്രമായ വിവേചനാധികാര പ്രകാരമാണ് അനുവദിക്കപ്പെടുന്നത്.

14. രഹസ്യാത്മകത്വ്

- വായ്പയെടുക്കുന്നവന്റെ അനുമതിയില്ലാതെ, കമ്പനി എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യവുമായി പരിഗണിക്കുന്നതാണ്.
- താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒഴികെ, വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ ഇടപാട് വിവരങ്ങൾ മറ്റാർക്കും കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തുകയില്ല:
 1. നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം, കമ്പനി ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായോ നിയന്ത്രണ സ്ഥാപനങ്ങളിലേക്കോ വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടിവരുകയാണെങ്കിൽ.
 2. പൊതുതാൽപര്യത്തിന് വേണ്ടി, വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ട സാഹചര്യം ഉണ്ടായാൽ.
 3. വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ താൽപര്യത്തിനായി, അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടി വരുമ്പോൾ (ഉദാ: വഞ്ചന തടയൽ).
 4. വിവരങ്ങൾ ഗ്രൂപ്പ്/അസോസിയേറ്റ് സ്ഥാപനങ്ങൾക്കോ, കമ്പനികൾക്കോ, അല്ലെങ്കിൽ പ്രത്യേക സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തികൾക്കോ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കോ നൽകാൻ. വായ്പയെടുക്കുന്നവർ കമ്പനിയ്ക്ക് വ്യക്തമായി അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ,

15. പൊതുവായവ

- വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുവദിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ ഒഴികെ, കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നത് ഒഴിവാക്കുന്നതാണ്. (വായ്പയെടുക്കുന്നവർ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താതിരുന്ന വിവരങ്ങൾ പിന്നീട് കണ്ടെത്തിയാൽ മാത്രമേ ഇടപെടാൻ കഴിയൂ.)
- വായ്പ പിരിവിനുള്ള നടപടികളിൽ, കമ്പനി അനാവശ്യമായ പീഡന രീതികൾ സ്വീകരിക്കില്ല. ഉദാഹരണത്തിന്: അസമയങ്ങളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ നിരന്തരം ബുദ്ധിമുട്ടിക്കൽ, ബലം പ്രയോഗിച്ച് വായ്പ പിരിച്ചെടുക്കൽ തുടങ്ങിയവ.
- വായ്പാ അക്കൗണ്ട് മാറ്റിക്കൊടുക്കാൻ വായ്പയെടുക്കുന്നവർ അപേക്ഷിച്ചാൽ, അതു സംബന്ധിച്ചുള്ള കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ എതിർപ്പോ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കണം. ഇത്തരം മാറ്റങ്ങൾ നിയമാനുസൃതവും സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതവും ആയിരിക്കണം.
- ശാരീരിക/ഭൗതികമായ വൈകല്യമുള്ള അപേക്ഷകരോട്, വൈകല്യം അടിസ്ഥാനമാക്കി, കമ്പനി ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും (വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ) നൽകുന്നതിൽ വിവേചനം കാണിക്കരുത്. കമ്പനിയുടേതായ എല്ലാ ശാഖകളും, അത്തരത്തിലുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് വ്യത്യസ്ത ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കാൻ പരമാവധി സഹായം നൽകണം. വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് നിയമവും അന്താരാഷ്ട്ര ഉടമ്പടികളും ഉറപ്പുനൽകുന്ന അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന അനുയോജ്യമായ ഒരു പരിശീലനനടപടി , എല്ലാ തലങ്ങളിലുമുള്ള ജീവനക്കാർക്കായി നടത്തുന്ന പരിശീലന പരിപാടികളിലും ഉൾപ്പെടുത്തണം.

- കൂടാതെ, കമ്പനി വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ പരാതികൾ, പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിലൂടെ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.
- ഈ കോഡ്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറത്തിറക്കുന്ന സർക്കുലറുകളിലെ ഭേദഗതികൾ പ്രകാരം, കാലാകാലങ്ങളിൽ പുനഃപരിശോധിക്കുകയും പുതുക്കുകയും ചെയ്യുന്നതായിരിക്കും.
