MUFIN GREEN FINANCE LIMITED

ന്യായമായ പ്രവർത്തന സംഹിത
(Fair Practices Code – FPC)

MUFIN GREEN FINANCE LIMITED

ഉള്ളടക്കം

1. ആമുഖം 3
2. ഉദ്ദേശ്യം 3
3. സംഹിതയുടെ ലക്ഷ്യം 4
4. നിർവചനം 4
5. പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ 4
6. ന്യായമായ പ്രവർത്തന സംഹിതയുടെ ബാധകത 5
7. വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും 5
8. വായ്പ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകൾ/വ്യവസ്ഥകളും 6
9. വായ്പ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള മാറ്റവും 6
10. വിതരണാനന്തര മേൽനോട്ടം 7
11. വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ (Settlement) കഴിഞ്ഞാൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുനൽകൽ, ബാധകമായിടത്തെല്ലാം 7
12. വായ്പ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ (Penal Charges) 8
13. മറ്റ് പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ: 9
14. അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ നിയന്ത്രണം 9
15. കമ്പനി ധനസഹായം നൽകിയ ഹൈപ്പോത്തിക്കേറ്റ് ചെയ്ത (Hypothecated) ആസ്തികളുടെ തിരിച്ചെടുക്കൽ (Repossession) 10
16. ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്കുള്ള വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ 10
17. വായ്പകളുടെ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് (Pre-payment) ചാർജുകൾ 11
18. ജീവനക്കാരുടെയും റിക്കവറി ഏജന്റുമാരുടെയും (Recovery Agents) പരിശീലനം 11
19. പ്രോസസ്സിംഗ് / ഡോക്യുമെന്റേഷൻ, മറ്റ് ചാർജുകൾ 12
20. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും (Privacy and Confidentiality) 13
21. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം (Grievance Redressal Mechanism) 13
22. അപ്രതീക്ഷിത സാഹചര്യങ്ങൾ (Force Majeure) 14
23. ആനുകാലിക അവലോകനം 14
24. റെഗുലേറ്ററി പാലനവും (Regulatory Compliance) മുൻഗണനയും 14
25. നയ അവലോകനം 15

ന്യായമായ പ്രവർത്തന സംഹിത

1. ആമുഖം

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("RBI") ന്യായമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് വിശാലമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്; എല്ലാ ബാങ്കിതര ധനകാര്യ കമ്പനികളുടെയും ("NBFCs") ഡയറക്ടർ ബോർഡ് (Board of Directors) ഇവ രൂപീകരിക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതും, വിവിധ ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികളുടെ (stakeholders) അറിവിലേക്കായി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും പ്രചരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്.

കമ്പനി അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന രീതികളെക്കുറിച്ചുള്ള ഫലപ്രദമായ ഒരു അവലോകനം എല്ലാ ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികൾക്കും, പ്രത്യേകിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, നൽകുക എന്നതാണ് ഈ ന്യായമായ പ്രവർത്തന സംഹിതയുടെ ലക്ഷ്യം.

മുഫിൻ ഗ്രീൻ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (Mufin Green Finance Limited) ("കമ്പനി") RBI പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ന്യായമായ പ്രവർത്തന സംഹിത ("FPC") ഇതിനാൽ സമർപ്പിക്കുന്നു. RBI കാലാകാലങ്ങളിൽ നിശ്ചയിച്ചേക്കാവുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കുന്നതിന് കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ FPC-യിൽ ഉചിതമായ മാറ്റങ്ങളും വരുത്തുന്നതാണ്. താഴെ സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്ന ന്യായമായ പ്രവർത്തന സംഹിത, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ NBFCs-നായി നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള ന്യായമായ പ്രവർത്തന സംഹിത സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമാണ്.

കാര്യക്ഷമത, ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃതത (customer-orientation), കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണ തത്വങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അർഹമായ ശ്രദ്ധ നൽകിക്കൊണ്ട്, നിലവിലുള്ള നിയമപരവും റെഗുലേറ്ററിയുമായ (regulatory) ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ് നടത്തുന്നതാണ്.

2. ഉദ്ദേശ്യം

ഉപഭോക്താക്കൾ, ജീവനക്കാർ, വെണ്ടർമാർ (vendors) തുടങ്ങിയ ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികളുമായി കമ്പനി ഇടപെടുമ്പോൾ മികച്ച രീതികളുടെ (best practices) ഏകോപനം കൈവരിക്കാനുള്ള ശ്രമത്തോടെയാണ് കമ്പനി FPC നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുള്ളത്. കമ്പനിയുടെ ന്യായമായ വായ്പാ രീതികൾ (Fair lending practices) മാർക്കറ്റിംഗ്, വായ്പ ആരംഭിക്കൽ (loan origination), പ്രോസസ്സിംഗ്, സേവനം നൽകൽ, പിരിവ് (collection) പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ അതിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങൾക്കും ബാധകമായിരിക്കും.

FPC-യോടുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രതിബദ്ധത ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, നിരീക്ഷണ, ഓഡിറ്റിംഗ് (auditing) പരിപാടികൾ, പരിശീലനം, സാങ്കേതികവിദ്യ എന്നിവയിലൂടെ പ്രകടമാക്കപ്പെടും.

കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ന്യായമായ വായ്പ നൽകലിനോടുള്ള ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധത പ്രതിഫലിപ്പിക്കുന്നുവെന്നും എല്ലാ ജീവനക്കാരും ആ പ്രതിബദ്ധതയെക്കുറിച്ച് ബോധവാന്മാരാണെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത രീതികൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിനും മാനേജ്മെന്റിനുമാണ്.

3. സംഹിതയുടെ ലക്ഷ്യം

(a) ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ കുറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് ന്യായവും സുതാര്യവുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
(b) ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം വളർത്തിയെടുക്കുക;
(c) ഉപഭോക്തൃ ഇന്റർഫേസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകളുടെ പാലനം (compliance) ഉറപ്പാക്കുക;
(d) ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിനുള്ള സംവിധാനം ശക്തിപ്പെടുത്തുക.

4. നിർവചനം

(a) **"ബോർഡ്" ("Board")** എന്നാൽ കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് എന്നർത്ഥം.
(b) **"കമ്പനി" ("Company")** എന്നാൽ മുഫിൻ ഗ്രീൻ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (Mufin Green Finance Limited) (MGFL) എന്നർത്ഥം.
(c) **"ഡയറക്ടർമാർ" ("Directors")** എന്നാൽ കമ്പനിയുടെ ബോർഡിലെ വ്യക്തിഗത ഡയറക്ടർ അല്ലെങ്കിൽ ഡയറക്ടർമാർ എന്നർത്ഥം.
(d) **"FPC"** എന്നാൽ ന്യായമായ പ്രവർത്തന സംഹിത (Fair Practice Code) എന്നർത്ഥം

5. പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

FPC-യുടെ സാരാംശം താഴെപ്പറയുന്ന വശങ്ങളിലാണ് ഉള്ളത്; ഇവ ആശയപരമായും അക്ഷരാർത്ഥത്തിലും (in spirit and in letter) പാലിക്കാൻ കമ്പനി പരിശ്രമിക്കുന്നതാണ്:

(a) താഴെപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട് വായ്പക്കാരുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും യുക്തിസഹമായും പ്രവർത്തിക്കുക:
   a) കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ, രീതികൾ എന്നിവ FPC-യിലെ വിശാലമായ ആവശ്യകതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും നിറവേറ്റുന്നതാണ്;
   b) കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങൾ തൽസമയം പ്രാബല്യത്തിലുള്ള ബന്ധപ്പെട്ട നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും (regulations) അനുസൃതമായിരിക്കും;
   c) കമ്പനിയുടെ വായ്പക്കാരുമായുള്ള ഇടപാടുകൾ സത്യസന്ധത, സമഗ്രത (integrity), സുതാര്യത എന്നീ ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമായിരിക്കും.

(b) കമ്പനിയുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും വിശാലമായ സവിശേഷതകൾ എന്തൊക്കെയാണെന്നും അവ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന നേട്ടങ്ങളും അപകടസാധ്യതകളും (risks) എന്തൊക്കെയാണെന്നും

മനസ്സിലാക്കാൻ കമ്പനി അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളെ താഴെപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ സഹായിക്കുന്നതാണ്:

a) സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ലളിതമായ രീതിയിൽ നൽകിക്കൊണ്ട്;
b) സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതിന്റെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിച്ചുകൊണ്ട്.

(c) കമ്പനിയുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രശ്നരഹിതമായ അനുഭവം ഉണ്ടാകുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ചെയ്ത പിഴവുകൾ (commission) കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ വീഴ്ചകൾ (omissions) ഉണ്ടാകുന്ന പക്ഷം, കമ്പനി:

a) പിഴവുകൾ വേഗത്തിലും ഫലപ്രദമായും കൈകാര്യം ചെയ്യും;
b) പരാതി പരിഹാരം വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമമായും ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തിക്ക് അനുസൃതമായും കൈകാര്യം ചെയ്യും;
c) പരാതികൾ ഉടനടി കൈകാര്യം ചെയ്യും;
d) വായ്പക്കാരന്റെ പരാതി(കൾ) കൈകാര്യം ചെയ്തതിൽ അദ്ദേഹം അതൃപ്തനാകുന്ന പക്ഷം എസ്കലേഷൻ (Escalation) പ്രക്രിയ ഉണ്ടായിരിക്കും;

6. ന്യായമായ പ്രവർത്തന സംഹിതയുടെ ബാധകത

FPC താഴെപ്പറയുന്ന വിശാലമായ മേഖലകൾക്ക് ബാധകമായിരിക്കും:

a) വായ്പ അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും
b) വായ്പ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകൾ/വ്യവസ്ഥകളും
c) നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം
d) വിതരണാനന്തര മേൽനോട്ടം/നിരീക്ഷണം
e) മറ്റ് പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ

7. വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

(a) കമ്പനിക്കുള്ളിലോ മൂന്നാം കക്ഷികളുമായോ (third parties) ഉള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളുടെയും ഔദ്യോഗിക ഭാഷ ഇംഗ്ലീഷ് ആയിരിക്കും.

(b) വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ / വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

(c) സാധ്യതയുള്ള വായ്പക്കാരന് അറിയാവുന്നതും അദ്ദേഹത്തിന് മനസ്സിലാകുന്നതുമായ ഭാഷയിൽ അദ്ദേഹത്തിന് നൽകിയ എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും അദ്ദേഹം മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന സ്ഥിരീകരണം കമ്പനി അദ്ദേഹത്തിൽ നിന്ന് വാങ്ങുന്നതാണ്.

(d) മറ്റ് NBFCs വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പക്കാരന് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയുന്ന വിധത്തിൽ, വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

(e) വായ്പ അപേക്ഷ ലഭിച്ചതിനുള്ള രസീത് (acknowledgement) കമ്പനി സാധ്യതയുള്ള വായ്പക്കാരന് നൽകുന്നതാണ്. എല്ലാ അർത്ഥത്തിലും പൂർണ്ണമായ വായ്പ അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധി രസീതിൽ സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്. ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി വായ്പ അപേക്ഷകൾ പരിശോധിക്കുകയും അധിക വിവരങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമെങ്കിൽ വായ്പക്കാരെ ഉടൻ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

8. വായ്പ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകൾ/വ്യവസ്ഥകളും

(a) കമ്പനി സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ള അപകടസാധ്യത അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള (risk-based) വിലയിരുത്തൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനി എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളും പരിഗണിക്കുന്നതാണ്, കൂടാതെ
(b) വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് കമ്പനി വായ്പക്കാരുടെ വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള കഴിവ് വിലയിരുത്തുകയും അതുവഴി മെറിറ്റിന്റെ (merit) അടിസ്ഥാനത്തിൽ അത് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.
(c) വായ്പ അനുവദിച്ച വിവരം, അംഗീകരിച്ച വായ്പ തുകയും, വാർഷിക പലിശ നിരക്കും (annualized rate of interest) അത് ബാധകമാക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം, അനുമതി കത്ത് (Sanction Letter) മുഖേനയോ മറ്റ് വിധത്തിലോ ഇംഗ്ലീഷിലും/അല്ലെങ്കിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും/വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലും വായ്പക്കാരെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതാണ്.
(d) വായ്പയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സ്വീകരിച്ചതിന്റെ സൂചനയായി വായ്പക്കാർ രേഖാമൂലം അവരുടെ സമ്മതം നൽകുന്നതാണ്.
(e) വായ്പ കരാറും (loan agreement) അതിന്റെ അനുബന്ധങ്ങളും (annexures) ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പ രേഖകളുടെ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പക്കാരന് ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.

9. വായ്പ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള മാറ്റവും

(a) വായ്പ രേഖകളുടെ നിർവ്വഹണം (execution) ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ ഔപചാരികതകളും പൂർത്തിയാക്കുന്നതിന് വിധേയമായി, അനുവദിച്ച വായ്പ തുകയുടെ വിതരണം ആവശ്യപ്പെടുന്ന മുറയ്ക്ക് വായ്പക്കാർക്ക് ലഭ്യമാക്കാവുന്നതാണ്.
(b) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന ചാർജുകൾ, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു മാറ്റത്തെക്കുറിച്ചും കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും ഇംഗ്ലീഷിലും/അല്ലെങ്കിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും/വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലും നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്.
(c) പലിശ നിരക്കുകളിലെയും ചാർജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിലേക്ക് മാത്രം (prospectively) പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നുവെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്. ഇത് സംബന്ധിച്ച് ഉചിതമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

10. വിതരണാനന്തര മേൽനോട്ടം

(a) വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവ് അല്ലെങ്കിൽ നിർവ്വഹണം തിരിച്ചുവിളിക്കാനോ (recall)/ത്വരിതപ്പെടുത്താനോ (accelerate) ഉള്ള കമ്പനിയുടെ തീരുമാനം, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പ കരാറിലെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കും.

(b) വായ്പ കരാറിലും മറ്റ് ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളിലും അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമായി, വായ്പ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനോ തിരിച്ചടവ് അല്ലെങ്കിൽ നിർവ്വഹണം ത്വരിതപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുന്നതിനോ മുമ്പ് കമ്പനി വായ്പക്കാർക്ക് ന്യായമായ സമയം നൽകുന്നതാണ്.

(c) വായ്പക്കാർക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദത്തിനുള്ള നിയമാനുസൃത അവകാശത്തിനോ ലിയന് (lien) വിധേയമായി, കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കേണ്ട മുഴുവൻ കുടിശ്ശികയും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ പലിശ സഹിതം വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക ഈടാക്കുമ്പോഴോ കമ്പനി എല്ലാ ഈടുകളും (securities) വിട്ടുനൽകുന്നതാണ്. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് (set off) അവകാശം വിനിയോഗിക്കേണ്ടി വരുന്ന പക്ഷം, ശേഷിക്കുന്ന അവകാശവാദങ്ങളുടെ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളും, ബന്ധപ്പെട്ട അവകാശവാദം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/അടയ്ക്കുന്നതുവരെ ഈടുകൾ കൈവശം വയ്ക്കാൻ കമ്പനിക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം വായ്പക്കാരന് ഇത് സംബന്ധിച്ച് നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്.

11. വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ (Settlement) കഴിഞ്ഞാൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുനൽകൽ, ബാധകമായിടത്തെല്ലാം

(a) വായ്പ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 (മുപ്പത്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും വിട്ടുനൽകുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ (charges) നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

(b) വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യപ്രകാരം, വായ്പ അക്കൗണ്ട് സേവനം ചെയ്ത ഔട്ട്ലെറ്റ്/ശാഖയിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ലഭ്യമായ MGFL-ന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ കൈപ്പറ്റാനുള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പക്കാരന് നൽകുന്നതാണ്.

(c) യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന്റെ സമയപരിധിയും സ്ഥലവും MGFL വായ്പക്കാരന് നൽകുന്ന അനുമതി കത്തിൽ പരാമർശിക്കുന്നതാണ്.

(d) ഏക വായ്പക്കാരന്റെയോ സംയുക്ത വായ്പക്കാരുടെയോ മരണം സംഭവിക്കുന്ന ആകസ്മിക സാഹചര്യത്തിൽ, MGFL പ്രത്യേകം നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സംവിധാനം അല്ലെങ്കിൽ പ്രക്രിയ അനുസരിച്ച് കമ്പനി യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വായ്പക്കാരന്റെ(രുടെ) നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് തിരികെ നൽകുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ അറിവിലേക്കായി കമ്പനി പ്രസ്തുത നടപടിക്രമം സമാനമായ മറ്റ് നയങ്ങളോടും നടപടിക്രമങ്ങളോടുമൊപ്പം അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്

(e) വായ്പയുടെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 (മുപ്പത്) ദിവസത്തിനപ്പുറം യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതിൽ കാലതാമസം ഉണ്ടാകുകയോ ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സംതൃപ്തി ഫോം (charge satisfaction form) ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്യുന്ന പക്ഷം, MGFL കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. കാലതാമസത്തിന് കമ്പനി ഉത്തരവാദിയായ സന്ദർഭങ്ങളിൽ, കാലതാമസം ഉണ്ടാകുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും ₹5,000 നിരക്കിൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതാണ്.

(f) യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടപ്പെടുകയോ/കേടുപാട് സംഭവിക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന പക്ഷം, മുകളിലെ ഖണ്ഡം (e)-യിൽ സൂചിപ്പിച്ച നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിന് പുറമേ, ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ നേടുന്നതിൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കുകയും ബന്ധപ്പെട്ട ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് 30 (മുപ്പത്) ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമായിരിക്കും, കാലതാമസ കാലയളവിലെ പിഴ അതിനുശേഷം (അതായത്, ആകെ 60 (അറുപത്) ദിവസത്തെ കാലയളവിന് ശേഷം) കണക്കാക്കുന്നതാണ്.

12. വായ്പ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ (Penal Charges)

(a) വായ്പ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പക്കാരൻ പാലിക്കാത്തതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ 'പിഴ ചാർജുകൾ' ('penal charges') ആയി ഈടാക്കുന്നതാണ്, അഡ്വാൻസുകൾക്ക് (advances) ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിനോട് കൂട്ടിച്ചേർക്കുന്ന പിഴ പലിശയുടെ (penal interest) രൂപത്തിൽ ഈടാക്കുന്നതല്ല. വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ ചാർജുകൾ മൂലധനവൽക്കരിക്കുന്നതല്ല (capitalise), അതായത് അത്തരം പിഴ ചാർജുകൾക്ക് മേൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കുന്നതല്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഇത് വായ്പ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശയുടെ കൂട്ടുപലിശ കണക്കാക്കലിന്റെ (compounding) സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ബാധിക്കുന്നതല്ല.

(b) പിഴ ചാർജുകളുടെ തുക ന്യായമായിരിക്കും, വായ്പ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികമായിരിക്കും, ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ / ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനപരമായിരിക്കുകയുമില്ല.

(c) 'ബിസിനസ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്' അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ പിഴ ചാർജുകൾ, പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമാനമായി പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കില്ല.

(d) പിഴ ചാർജുകളുടെ തുകയും കാരണവും MGFL വായ്പ കരാറിലും ബാധകമായ പക്ഷം കീ ഫാക്റ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിലും (Key Fact Statement – KFS) ഉപഭോക്താക്കളെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുന്നതാണ്, കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പലിശ നിരക്ക് നയത്തിന് (Interest Rate Policy) കീഴിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

(e) വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വായ്പക്കാർക്ക് ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ (reminders) അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകൾ

അറിയിക്കുന്നതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജുകൾ ഈടാക്കിയ ഏതൊരു സന്ദർഭവും അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കുന്നതാണ്.

(f) MGFL പലിശ നിരക്കിൽ അധിക ഘടകങ്ങളൊന്നും (component) ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതല്ല.

(g) ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക് നയം (Interest Rate Policy) MGFL-ൽ നിലവിലുണ്ട്. MGFL പിഴ ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് MGFL പ്രസ്തുത നയം അനുസരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുന്നതാണ്.

13. മറ്റ് പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ:

(a) വായ്പ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പറഞ്ഞിട്ടുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കൊഴികെ (ഉപഭോക്താവ് മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ), വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കുന്നതാണ്.

(b) ലിംഗം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി വായ്പ അപേക്ഷകളിൽ വിവേചനം കാണിക്കുന്നതല്ല.

(c) വായ്പക്കാരന്റെ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം (transfer) ചെയ്യുന്നതിനായി വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുന്ന പക്ഷം, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ മറിച്ചോ – അതായത്, എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ – അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 (ഇരുപത്തിയൊന്ന്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായ സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.

(d) വായ്പകളുടെ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ സംബന്ധിച്ച്, ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിയിലെ ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിന് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചവരാണ്, അവർ യാതൊരുവിധ ഉപദ്രവത്തിനും മുതിരുന്നതല്ല – അസമയങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തൽ, വായ്പ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനായി കായികബലം പ്രയോഗിക്കൽ തുടങ്ങിയവ. RBI നിർദ്ദേശങ്ങൾ (RBI Directions) പ്രകാരം കളക്ഷൻ ഏജന്റുമാരെ (Collection Agents) സംബന്ധിച്ച് ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം (Code of Conduct) നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

(e) പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ആഭ്യന്തര തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്. വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനായി ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ് (cost of funds), മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം (risk premium) തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് നയം (Interest rate policy) സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്, അത് വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിലും അനുമതി കത്തിലും വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുകയും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

14. അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ നിയന്ത്രണം

(a) വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനായി ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക (interest rate model) സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. പലിശ നിരക്കും അപകടസാധ്യതകളുടെ

തരംതിരിക്കലിനുള്ള (gradations of risk) സമീപനവും, വ്യത്യസ്ത വിഭാഗം വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിന്റെ യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനെയോ ഉപഭോക്താവിനെയോ അറിയിക്കുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

(b) പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ തരംതിരിക്കലിനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ മറ്റ് വിധത്തിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പുതുക്കുന്നതാണ് (update).

(c) അക്കൗണ്ടിൽ ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരന് അറിവുണ്ടായിരിക്കുന്നതിനായി, പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കും.

15. കമ്പനി ധനസഹായം നൽകിയ ഹൈപ്പോത്തിക്കേറ്റ് ചെയ്ത (Hypothecated) ആസ്തികളുടെ തിരിച്ചെടുക്കൽ (Repossession)

വായ്പക്കാരുമായുള്ള വായ്പ കരാറിൽ കമ്പനിക്ക് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാവുന്ന ഒരു അന്തർനിർമ്മിത തിരിച്ചെടുക്കൽ (re-possession) വ്യവസ്ഥയുണ്ട്. കൂടുതൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി, വായ്പ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും താഴെപ്പറയുന്നവ സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു:

a) കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് കാലയളവ്;
b) നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
c) ഈട് (security) കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
d) ഈടിന്റെ വിൽപ്പന/ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനായി വായ്പക്കാരന് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥ;
e) വായ്പക്കാരന് കൈവശം തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള (repossession) നടപടിക്രമം; കൂടാതെ
f) സ്വത്തിന്റെ വിൽപ്പന / ലേലത്തിനുള്ള നടപടിക്രമം.

16. ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്കുള്ള വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ

ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന (physically/visually challenged) അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ കമ്പനി വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കുന്നതല്ല. വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് MGFL-ന്റെ എല്ലാ ശാഖകളും അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകുന്നതാണ്. എല്ലാ തലങ്ങളിലുമുള്ള ജീവനക്കാർക്കായി നടത്തുന്ന എല്ലാ പരിശീലന പരിപാടികളിലും, നിയമവും അന്താരാഷ്ട്ര ഉടമ്പടികളും (international conventions) ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ഉറപ്പുനൽകുന്ന അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഉചിതമായ ഒരു മൊഡ്യൂൾ MGFL ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. കൂടാതെ, ഇതിനകം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിൽ ഭിന്നശേഷിക്കാരുടെ പരാതികളുടെ പരിഹാരം കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.

17. വായ്പകളുടെ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് (Pre-payment) ചാർജുകൾ

(a) MGFL-ന്റെ മുൻകൈയിൽ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് നടത്തുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ കമ്പനി യാതൊരു ചാർജുകളും ഈടാക്കുന്നതല്ല.
(b) മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ ബാധകമാണോ അല്ലയോ എന്നത് അനുമതി കത്തിലും വായ്പ കരാറിലും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. കൂടാതെ, കീ ഫാക്റ്റ്സ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (Key Facts Statement – KFS) നൽകേണ്ട വായ്പകളുടെയും അഡ്വാൻസുകളുടെയും കാര്യത്തിൽ, അത് KFS-ലും പരാമർശിക്കുന്നതാണ്. ഇവിടെ നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം വെളിപ്പെടുത്താത്ത മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകളൊന്നും MGFL ഈടാക്കുന്നതല്ല.
(c) MGFL മുമ്പ് ഒഴിവാക്കിയ (waive off) ചാർജുകൾ / ഫീസുകൾ വായ്പകളുടെ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് സമയത്ത് കമ്പനി മുൻകാല പ്രാബല്യത്തോടെ (retrospectively) ഈടാക്കുന്നതല്ല.

18. ജീവനക്കാരുടെയും റിക്കവറി ഏജന്റുമാരുടെയും (Recovery Agents) പരിശീലനം

(a) കമ്പനിയിലെ ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റവും അവരുടെ നിയമനം, പരിശീലനം, നിരീക്ഷണം എന്നിവയ്ക്കുള്ള സംവിധാനവും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് കാലാകാലങ്ങളിൽ അംഗീകരിച്ചേക്കാവുന്ന നയം അനുസരിച്ചായിരിക്കും. അത്തരം നയം, മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം, ജീവനക്കാർക്കുള്ള കുറഞ്ഞ യോഗ്യതകൾ നിശ്ചയിക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശീലന ഉപകരണങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും. ജീവനക്കാർക്കുള്ള പരിശീലനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിനുള്ള പരിപാടികൾ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം അവരുടെ പ്രതിഫല മാട്രിക്സിലും (compensation matrix) ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.
(b) വായ്പക്കാരനും കമ്പനിയും പരസ്പരം തീരുമാനിച്ച നിശ്ചിത/കേന്ദ്ര നിശ്ചിത സ്ഥലത്ത് MGFL തിരിച്ചുപിടിക്കൽ നടത്തുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, തുടർച്ചയായി രണ്ടോ അതിലധികമോ അവസരങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരൻ നിശ്ചിത / കേന്ദ്ര നിശ്ചിത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, വായ്പക്കാരന്റെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ നടത്താൻ ഫീൽഡ് ജീവനക്കാരെ അനുവദിക്കുന്നതാണ്.
(c) MGFL അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ഏജന്റ് തിരിച്ചുപിടിക്കലിനായി കഠിനമായ രീതികളൊന്നും സ്വീകരിക്കുന്നതല്ല. മേൽപ്പറഞ്ഞവയുടെ പൊതുവായ പ്രയോഗത്തെ പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, താഴെപ്പറയുന്ന രീതികൾ കഠിനമായി കണക്കാക്കപ്പെടുന്നതാണ്:
   a) ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്ഷേപകരമോ ആയ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം
   b) വായ്പക്കാരനെ നിരന്തരം വിളിക്കുക കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ രാവിലെ 9:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 മണിക്ക് ശേഷവും വായ്പക്കാരനെ വിളിക്കുക
   c) വായ്പക്കാരന്റെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കുക
   d) വായ്പക്കാരുടെ പേരുകൾ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക

e) വായ്പക്കാരനെയോ വായ്പക്കാരന്റെ കുടുംബം/ആസ്തികൾ/പ്രശസ്തി എന്നിവയെയോ ദോഷകരമായി ബാധിക്കുന്നതിനായി അക്രമമോ സമാനമായ മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങളോ ഉപയോഗിക്കുകയോ ഉപയോഗിക്കുമെന്ന് ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുക

f) കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ പ്രത്യാഘാതങ്ങളെക്കുറിച്ചോ വായ്പക്കാരനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക.

(d) റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെ നിയമിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി ഉചിതമായ സൂക്ഷ്മ പരിശോധന (due diligence) പ്രക്രിയ നിലനിർത്തുന്നതാണ്, അതിൽ, മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം, തിരിച്ചുപിടിക്കൽ പ്രക്രിയയിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വ്യക്തികളും ഉൾപ്പെടും. തങ്ങൾ നിയമിക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ അവരുടെ ജീവനക്കാരുടെ പശ്ചാത്തലം (antecedents) പരിശോധിക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്, അതിൽ പോലീസ് പരിശോധനയും ഉൾപ്പെടും. പശ്ചാത്തലത്തിന്റെ പുനഃപരിശോധന എത്ര ഇടവേളകളിൽ നടത്തണമെന്നും കമ്പനി തീരുമാനിക്കുന്നതാണ്.

(e) തിരിച്ചുപിടിക്കൽ പ്രക്രിയ ആരംഭിക്കുമ്പോൾ കമ്പനി റിക്കവറി ഏജന്റുമാരുടെ വിവരങ്ങൾ വായ്പക്കാരന് നൽകുന്നതാണ്. MGFL അല്ലെങ്കിൽ ഏജൻസി അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക് നൽകിയ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം നോട്ടീസിന്റെ ഒരു പകർപ്പും MGFL-ൽ നിന്നുള്ള അധികാരപത്രവും (authorisation letter) ഏജന്റ് കൈവശം വയ്ക്കേണ്ടതാണ്.

(f) തിരിച്ചുപിടിക്കൽ പ്രക്രിയയ്ക്കിടെ MGFL റിക്കവറി ഏജൻസിയെ മാറ്റുന്ന പക്ഷം, മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് MGFL വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതിന് പുറമേ, പുതിയ ഏജന്റ് അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം നോട്ടീസും അധികാരപത്രവും കൈവശം വയ്ക്കേണ്ടതാണ്.

(g) നോട്ടീസിലും അധികാരപത്രത്തിലും, മറ്റ് വിവരങ്ങൾക്കൊപ്പം, റിക്കവറി ഏജൻസിയുടെയും MGFL-ന്റെയും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

(h) MGFL നിയമിച്ചിട്ടുള്ള റിക്കവറി ഏജൻസികളുടെ ഏറ്റവും പുതിയ വിവരങ്ങൾ MGFL-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതാണ്.

19. പ്രോസസ്സിംഗ് / ഡോക്യുമെന്റേഷൻ, മറ്റ് ചാർജുകൾ

(a) ഈടാക്കുന്ന എല്ലാ പ്രോസസ്സിംഗ് / ഡോക്യുമെന്റേഷൻ, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ വായ്പ രേഖകളിൽ വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിച്ചിരിക്കും. വായ്പ ഉൽപ്പന്നം, ഭൂമിശാസ്ത്രപരമായ സ്ഥാനം, ഉപഭോക്തൃ വിഭാഗം (customer segment) എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇവ വ്യത്യാസപ്പെടുന്നു, കൂടാതെ പൊതുവേ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിൽ ഉണ്ടാകുന്ന ചെലവിനെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നു.

(b) പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ ഓരോ കേസിന്റെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ (case to case basis) ഈടാക്കുന്നതാണ്.

(c) സേവന നികുതിയും (Service Tax) ബാധകമായ മറ്റ് നികുതികളും സർക്കാർ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം ഈടാക്കുന്നതാണ്.

20. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും (Privacy and Confidentiality)

വായ്പക്കാരുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും (Personal Information) സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കണക്കാക്കുന്നതും താഴെപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും (principles & policies) അനുസരിച്ച് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതുമാണ്. വായ്പക്കാരുടെ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ, അവ ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകിയതായാലും മറ്റ് വിധത്തിൽ ലഭിച്ചതായാലും, താഴെപ്പറയുന്ന അസാധാരണ സന്ദർഭങ്ങളിലൊഴികെ, ഞങ്ങളുടെ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾ (affiliates) ഉൾപ്പെടെ ആർക്കും ഞങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതല്ല:

a) ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃത അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി സ്ഥാപനത്തിനോ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കോ വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ കമ്പനി ബാധ്യസ്ഥമാണെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും നിയമപ്രകാരം മറ്റ് വിധത്തിൽ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ;
b) അത്തരം വിവരങ്ങൾ അതിന്റെ ഗ്രൂപ്പ് / അസോസിയേറ്റ് (associate) / സ്ഥാപനങ്ങൾക്കോ കമ്പനികൾക്കോ പ്രത്യേകം സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള അത്തരം ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിക്കോ/സ്ഥാപനത്തിനോ നൽകാൻ വായ്പക്കാരൻ കമ്പനിയെ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ;
c) ഞങ്ങളുടെ പക്കലുള്ള അദ്ദേഹത്തെ / അവരെ സംബന്ധിച്ച വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് നിലവിലുള്ള നിയമ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിൽ അദ്ദേഹത്തിനുള്ള / അവർക്കുള്ള അവകാശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

21. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം (Grievance Redressal Mechanism)

വായ്പക്കാരന്റെ പരാതികളുടെ വേഗത്തിലുള്ള പരിഹാരത്തിൽ കമ്പനി വിശ്വസിക്കുന്നു, പരാതി നൽകാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന വായ്പക്കാർക്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നു, കൂടാതെ ഫലത്തിൽ വായ്പക്കാരൻ അസന്തുഷ്ടനാണെങ്കിൽ എന്തുചെയ്യണമെന്നതിനെക്കുറിച്ചും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നു.

വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, കമ്പനി എത്രയും വേഗം മറുപടി അയയ്ക്കുന്നു; ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ വേഗത്തിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതിനും/പരിഹരിക്കുന്നതിനുമായി കമ്പനി പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം/പരാതി പരിഹാര നയം (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്.

കമ്പനി നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് പരാതി കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്കും (grievance redressal officer) പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്കും (principal nodal officer) ഉന്നയിക്കാവുന്നതാണ് (escalate).

ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി (digital lending) ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ കാര്യത്തിൽ, വായ്പക്കാർ ഉന്നയിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ സംബന്ധമായ പരാതികൾ/പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം

ചെയ്യുന്നതിന് MGFL നിയമിച്ചിട്ടുള്ള ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർക്ക് (Lending Service Providers – LSP) ഉചിതമായ നോഡൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഉണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്. അത്തരം പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ അവരുടെ ബന്ധപ്പെട്ട ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്പുകൾക്കെതിരായ (Digital Lending Apps – DLA) പരാതികളും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതാണ്. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർമാരുടെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെയും അതിന്റെ LSP-കളുടെയും വെബ്സൈറ്റുകളിലും DLA-കളിലും, കൂടാതെ വായ്പക്കാരന് നൽകുന്ന കീ ഫാക്റ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിലും (KFS) വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. കൂടാതെ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ പ്രകാരം പരാതി നൽകാനുള്ള സൗകര്യം DLA-യിലും വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്. പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം കമ്പനിയിൽ തന്നെ തുടരുമെന്ന് ആവർത്തിച്ച് വ്യക്തമാക്കുന്നു.

22. അപ്രതീക്ഷിത സാഹചര്യങ്ങൾ (Force Majeure)

കമ്പനി വിവരിച്ചതും നൽകിയതുമായ വിവിധ പ്രതിബദ്ധതകൾ സാധാരണ പ്രവർത്തന സാഹചര്യത്തിൽ ബാധകമായിരിക്കും. ഏതെങ്കിലും അപ്രതീക്ഷിത സാഹചര്യങ്ങൾ (Force Majeure) ഉണ്ടാകുന്ന പക്ഷം, വായ്പക്കാരുടെയും ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികളുടെയും പൊതുജനങ്ങളുടെയും പൂർണ്ണ സംതൃപ്തിക്ക് അനുസൃതമായി FPC-ക്ക് കീഴിലുള്ള ലക്ഷ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റാൻ കമ്പനിക്ക് കഴിഞ്ഞെന്നുവരില്ല.

23. ആനുകാലിക അവലോകനം

കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ആനുകാലികമായി (വർഷത്തിൽ ഒരിക്കലെങ്കിലും) സംഹിതയുടെ പാലനവും GRC-യുടെ പ്രവർത്തനവും അവലോകനം ചെയ്യുന്നതാണ്. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് നിശ്ചയിക്കുന്ന കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുന്നതാണ്.
കുറിപ്പ്: 'ന്യായമായ പ്രവർത്തന സംഹിത' ('Fair Practices Code') സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട്, MGFL ഈ സംഹിത കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും പ്രചരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്, ഇത് അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ലഭ്യമായിരിക്കും.

24. റെഗുലേറ്ററി പാലനവും (Regulatory Compliance) മുൻഗണനയും

ഈ നയത്തിലെ വ്യവസ്ഥകളും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയോ (RBI) മറ്റേതെങ്കിലും യോഗ്യതയുള്ള അധികാരിയോ പുറപ്പെടുവിച്ച ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, റെഗുലേഷനുകൾ (regulations), വിജ്ഞാപനങ്ങൾ (notifications), സർക്കുലറുകൾ അല്ലെങ്കിൽ നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയും തമ്മിൽ എന്തെങ്കിലും വൈരുദ്ധ്യമോ പൊരുത്തക്കേടോ ഉണ്ടാകുന്ന പക്ഷം, ബാധകമായ നിയമത്തിലെയോ റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകളിലെയോ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് മുൻഗണന ലഭിക്കുന്നതാണ്.

25. നയ അവലോകനം

ഈ നയം ആനുകാലികമായും, ഓരോ വർഷവും ഒരിക്കലെങ്കിലും, അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ, റെഗുലേഷനുകൾ, RBI നിർദ്ദേശങ്ങൾ (RBI Directions) അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ് ആവശ്യകതകൾ എന്നിവയിലെ ഏതെങ്കിലും മാറ്റം കാരണം ആവശ്യമെങ്കിൽ അതിനുമുമ്പും, അവലോകനം ചെയ്യുന്നതാണ്. നയത്തിലെ ഏതൊരു ഭേദഗതിയും അവലോകനത്തിനും അംഗീകാരത്തിനുമായി ഉചിതമായ അധികാരിയുടെ മുമ്പാകെ സമർപ്പിക്കുന്നതാണ്.

*****