



# ചെറുകിടധനകാര്യ വ്യവസായത്തിനായുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

സെപ്റ്റംബർ 2019

ആമുഖം .....	3
I.  പ്രാരംഭം .....	3
II.  കുറിപ്പുകൾ .....	4
a.  പ്രയോഗക്ഷമത .....	4
b.  മുമ്പത്തെ പതിപ്പിലേക്കുള്ള മാറ്റങ്ങളും സി ആർ എല്ലുമായുള്ള വിന്യാസവും പെരുമാറ്റച്ചട്ടം .....	4
പെരുമാറ്റച്ചട്ടം.....	5
I.  ഉപഭോക്തൃ ഇടപെടൽ.....	5
a.  ന്യായമായ ഇടപെടൽ.....	5
b.  അനുയോജ്യത (ഒന്നിലധികം / കൂടുതൽ വായ്പ നൽകുന്നത് ഒഴിവാക്കുക) .....	5
c.  വിദ്യാഭ്യാസവും സുതാര്യതയും.....	6
d.  വിവരവും സ്വകാര്യതയും .....	7
e.  പരാതി പരിഹാരം.....	7
f.  മറ്റുള്ളവ.....	7
II.  ജീവനക്കാരുടെ ഇടപെടൽ.....	9
a.  നിയമനം .....	9
b.  ദിശാ ബോധവൽക്കരണം(പരിശീലനവും വിലയിരുത്തലും) .....	9
c.  ക്ഷേമം .....	10
III.  കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണം.....	11
a.  നയങ്ങൾ, തന്ത്രപരമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും മേൽനോട്ടവും.....	11
b.  പ്രതിസന്ധിഘട്ട നിർവ്വഹണവും ആന്തരിക ഓഡിറ്റും .....	12
c.  വ്യവസായ സഹകരണം .....	12
അനുബന്ധം: ഉപയോക്താക്കൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തൽ .....	13
I.  ഓഫീസ്.....	13
II.  ശാഖ .....	14
III.  വായ്പ അപേക്ഷ .....	15
IV.  വായ്പ ഉടമ്പടി.....	16
V.  വായ്പ കാർഡ് .....	17

# ആമുഖം

## I. പ്രാരംഭം

മൈക്രോഫിനാൻസിലെ 'ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പ' സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും മുന്നോട്ട് നയിക്കുകയും ചെയ്യുക എന്നതാണ് ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം (CoC) ലക്ഷ്യമിടുന്നത്.

ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്ക് മുൻഗണന നൽകുകയും പരിരക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്നും ചെറുകിട വായ്പ ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്ഷേമം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നുവെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നത് 'ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പയുടെ' ഹൃദയഭാഗത്തുള്ളതാണ്. ചെറുകിട വായ്പ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പശ്ചാത്തലത്തിൽ, ആഗോളതലത്തിലും ഇന്ത്യയിലും അക്കാദമിക് ജോലികൾ, വ്യവസായ രീതികൾ, നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ വ്യാപകമായി ന്യായമായ പ്രതിപാദനരീതി, അനുയോജ്യത, സുതാര്യത, സ്വകാര്യത, പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ എന്നിവയുടെ പ്രധാന തത്വങ്ങളിലേക്ക് വ്യാപിക്കുന്നു.

ഈ അറിവ്, വ്യവസായത്തിന്റെ വർഷങ്ങളായി പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിന്റെ സ്വന്തം അനുഭവം, രാജ്യത്ത് ചെറുകിട വായ്പയുടെ വികസിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കുന്ന ഭൂദ്യശ്യം എന്നിവ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഉപഭോക്താവിനോടുള്ള 'ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പ' സമ്പ്രദായങ്ങളിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കുന്നു. ചെറുകിട വായ്പയുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എല്ലായ്പ്പോഴും ഉൽപ്പന്നത്തെയും അതിന്റെ സ്വാധീനത്തെയും പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കിപ്പറ്റുന്നതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ പരിരക്ഷിക്കപ്പെടുമ്പോൾ ഉറപ്പാക്കാൻ ദാതാക്കൾ കൂടുതൽ ഉത്തരവാദിത്തം ഏറ്റെടുക്കേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണ്.

ജീവനക്കാരെയും കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണത്തെയും സംബന്ധിച്ച് ഓരോ ദാതാവിന്റെ നയവും ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ പെരുമാറ്റത്തെയും പ്രവർത്തനങ്ങളെയും വളരെയധികം സ്വാധീനിക്കുന്നു. അതിനാൽ, ജീവനക്കാരുടെ ഇടപെടലും കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണവും ഉപഭോക്തൃ ക്ഷേമം കൈവരിക്കുന്നതിനുള്ള രണ്ട് പ്രധാന സ്തംഭങ്ങളാണ്, ഒപ്പം പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഇവയെ അതിന്റെ പരിധിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നു.

## II. കുറിപ്പുകൾ

### a. പ്രയോഗക്ഷമത

1. ചെറുകിട വായ്പകൾ നൽകുന്ന എല്ലാ ദാതാക്കൾക്കും ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ബാധകമാണ്.
  - എൻബിഎഫ്സി<sup>1</sup>-എംഎഫ്ഐകൾക്കായി ദാതാക്കളുടെ 'യോഗ്യതാ ആസ്തികൾ' എന്നതിന്റെ ആർബിട്രെ നിർവചനം അനുസരിച്ച് ചെറുകിട വായ്പ നിർവ്വചിക്കുകയും മനസ്സിലാക്കുകയും പ്രയോഗിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. 'യോഗ്യതാ ആസ്തി' മാനദണ്ഡമനുസരിച്ച് എല്ലാ വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളും, അതായത് ആദ്യ സൈക്കിളും തുടർന്നുള്ള സൈക്കിൾ വായ്പകളും, ടോപ്പ് അപ്പ് വായ്പകളും മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വാങ്ങുന്നതിനായി നൽകിയിട്ടുള്ള വായ്പകളും പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിൽ ഉൾപ്പെടുന്നുവെന്ന് വ്യക്തമാക്കുന്നു.
  - എൻബിഎഫ്സി-എംഎഫ്ഐകൾക്കായുള്ള 'യോഗ്യതാ ആസ്തികളുടെ' മാനദണ്ഡത്തിന് കീഴിൽ ആർബിട്രെ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ചെറുകിട വായ്പ നൽകുന്ന ഒരു നിയമപരമായ അസ്തിത്വമായി ദാതാവിനെ നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്നു.
2. സ്വയം ക്രമീകൃതമായ രൂപീകരണത്തിൽ (SRO<sup>2</sup>) അംഗങ്ങളായ ദാതാക്കളെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം, പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പിന്തുടരേണ്ട ബാധ്യതയും അംഗത്വത്തിന് ആവശ്യമായ വ്യവസ്ഥയും. എസ്ആർഒകൾ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിക്കുന്നത് നടപ്പാക്കും
3. അംഗങ്ങൾ ചെറുകിട വായ്പകൾ നേരിട്ടോ അല്ലാതെയോ വിതരണം ചെയ്യുന്ന മറ്റ് ദാതാക്കളെ (പങ്കാളിത്ത മാതൃകയിൽ അല്ലെങ്കിൽ സുരക്ഷാവൽക്കരണം വഴി, നേരിട്ടുള്ള നിയോഗാഭ്യാസം അല്ലെങ്കിൽ സഹ-ഉത്ഭവം) പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തെ ഒരു വ്യവസായ മാനദണ്ഡമായി സ്വമേധയാ സ്വീകരിക്കാൻ ശക്തമായി പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.
4. കുറഞ്ഞ വരുമാനമുള്ള വിപണി വിഭാഗങ്ങൾക്ക് ദാതാക്കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന പ്രധാന ഉൽപ്പന്നമാണ് മൈക്രോ ക്രെഡിറ്റ് എന്നതിനാൽ, പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിന്റെ ശ്രദ്ധ "ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പ" സമ്പ്രദായങ്ങളാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്തൃ പരിരക്ഷയുടെ അടിസ്ഥാന തത്വങ്ങൾ (ന്യായമായ ചികിത്സ, അനുയോജ്യത, സുതാര്യത, സ്വകാര്യത, പരാതി പരിഹാരം) ദാതാക്കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന മറ്റ് സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലും നന്നായി പ്രയോഗിക്കാൻ കഴിയും.
5. ആർബിട്രെ, സെബി, ഐആർഡിഎ, കേന്ദ്ര, സംസ്ഥാന സർക്കാർ നിയമങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് ആവശ്യമായ എല്ലാ നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ ദാതാക്കൾ പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഈ അനുരൂപങ്ങൾക്ക് പുറമേ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഉണ്ടെന്നും അവയ്ക്ക് പകരമാവില്ലെന്നും മനസ്സിലാക്കാം. ഭാവിയിലെ കാര്യനിർവ്വഹണ മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടായാൽ, പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിന്റെയും നിയന്ത്രണത്തിന്റെയും വ്യവസ്ഥകൾ അനുരൂപമല്ലെങ്കിൽ, ചട്ടങ്ങൾ വിജയിക്കും.

### b. മുമ്പത്തെ പതിപ്പിലേക്കും സിആർഎല്ലുമായുള്ള വിന്യാസത്തിലേക്കും മാറ്റങ്ങൾ

1. ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം, പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിന്റെ മുൻ പതിപ്പിന്റെ ഒരു പുനരവലോകനമാണ്, അതിനാൽ ഉപഭോക്തൃ ക്ഷേമത്തിന്റെ കേന്ദ്രമായ മിക്ക ഘടകങ്ങളും അവികലമായി സൂക്ഷിക്കുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, മികച്ച വ്യക്തതയ്ക്കായി ഇവ വീണ്ടും തയ്യാറാക്കുകയും പുനർനിർമ്മിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. നിലവിലുള്ള ചട്ടങ്ങളുമായി പൊരുത്തപ്പെടാത്തതോ ആവർത്തിച്ചുള്ളതോ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ സമ്പ്രദായങ്ങളിൽ സംഭാവന നൽകാത്തതോ ആയ ചില ഉപവാക്യങ്ങൾ നീക്കംചെയ്തു. ജീവനക്കാരുടെ ഇടപെടലിന്റെയും കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണത്തിന്റെയും പ്രാധാന്യം കണക്കിലെടുത്ത്, ഈ രണ്ട് ഭാഗങ്ങളും കൂടുതൽ വിശദമായി തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്, കൂടാതെ നിരവധി പുതിയ കുട്ടിച്ചേർക്കലുകളും ഉണ്ട്.
2. ഉപഭോക്തൃ ഇടപെടലിനെക്കുറിച്ചുള്ള സെക്ഷൻ 1 എന്ന വിഭാഗം പ്രധാനമായും ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പ കോഡുമായി (സിആർഎൽ) വിന്യസിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും സിആർഎല്ലിലേക്ക് എന്തെങ്കിലും കുട്ടിച്ചേർക്കലുകൾ നീല, ഇറ്റാലിക്സ് എന്നിവയിൽ ഹൈലൈറ്റ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെന്നും മനസ്സിലാക്കാം. ഉപഭോക്തൃ ഇടപെടലിന്റെ ഏറ്റവും നിർണായകമായ വശങ്ങളെ സ്വമേധയാ അംഗീകരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ ചെറുകിട വായ്പ ദാതാക്കളെയും ഉൾപ്പെടുത്തുകയാണ് സിആർ എൽ ലക്ഷ്യമിടുന്നത്.

<sup>1</sup> [https://www.rbi.org.in/Scripts/BS\\_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9827](https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9827)

<sup>2</sup> എസ്ആർഒയെ ഇൻഡസ്ട്രി അസോസിയേഷൻ എന്ന് നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്നു, ഇത് ആർബിട്രെ പ്രകാരം എൻബിഎഫ്സി-എംഎഫ്ഐകൾക്കായി എസ്ആർഒ ആയി ആർബിട്രെ, ആർബിട്രെ പ്രസ്സ് റിലീസിന് അനുസൃതമായി [https://rbi.org.in/Scripts/BS\\_PressReleaseDisplay.aspx?prid=30052](https://rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=30052) അംഗീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

# പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

## I. ഉപഭോക്തൃ ഇടപഴകൽ

### a. ന്യായമായ ഇടപെടൽ

1. മതം, ജാതി, വൈവാഹിക നില അല്ലെങ്കിൽ ലൈംഗിക ആഭിമുഖ്യം തുടങ്ങിയ കാരണങ്ങളാൽ ഉപഭോക്താവിനെ അന്യായമായി വിവേചനം കാണിക്കുന്നില്ലെന്ന് ദാതാവ് ഉറപ്പാക്കണം.
2. എല്ലാ ജീവനക്കാരും വ്യക്തികളും പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിൽ നിന്നുകൊണ്ട് പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് ദാതാവ് ഉറപ്പാക്കണം:
  - മാനുഷമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുക, അലങ്കാരം നിലനിർത്തുക, സാമൂഹികവും സാംസ്കാരികവുമായ സംവേദനക്ഷമതയെ മാനിക്കുക
  - വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനു ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള നിർബന്ധം ഉപയോഗിക്കരുത് ഒപ്പം *വീണ്ടെടുക്കൽ എടുക്കുന്നതിനു കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലം മാത്രം ഉപയോഗിക്കുക. രണ്ടോ അതിലധികമോ അവസരങ്ങളിൽ കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഉപഭോക്താവ് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ മാത്രമേ ഒരു ജീവനക്കാരന് താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ വീണ്ടെടുക്കാൻ കഴിയൂ.*
  - വാക്കാലോ ശാരീരികമായോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ അപമാനിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്
  - അസമയങ്ങളിലോ അനവസരങ്ങളിലോ അതായത് വിവാഹമോചനം, അസുഖം, സാമൂഹിക അവസരങ്ങളായ വിവാഹങ്ങൾ, ജനനങ്ങൾ തുടങ്ങിയ അവസരങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ ബന്ധപ്പെടരുത്.

### b. അനുയോജ്യത (ഒന്നിലധികം / കൂടുതൽ വായ്പ നൽകുന്നത് ഒഴിവാക്കുക)

1. ദാതാവ് ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതി (വരുമാനവും ചെലവും), ക്രെഡിറ്റ് ആവശ്യകത, തിരിച്ചടവ് ശേഷി, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള വിവരങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള കടബാധ്യത, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ട് (സിഐആർ), ഫീൽഡ് ലെവൽ ഇൻറലിജൻസ് എന്നിവ വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് വിലയിരുത്തണം.
2. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ദാതാവ് സാധുവായ<sup>3</sup> ഒരു സിഐആർ ഉപയോഗിക്കണം. ടോപ്പ്-അപ്പ് വായ്പകൾ, രണ്ടാമത്തേതും തുടർന്നുള്ള സൈക്കിൾ വായ്പകളും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ വായ്പകളും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് സിഐആർ ഉപയോഗിക്കേണ്ടതുണ്ടെന്ന് വ്യക്തമാക്കുന്നു.
3. തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ കഴിവിനനുസരിച്ച് ദാതാവ് വായ്പ വിതരണം ചെയ്യണം. വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുൻപ് മൈക്രോഫിനാൻസ് വിഭാഗത്തിൽ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിട്ടുള്ള സാധുവായ സി ഐ ആർ വിവരങ്ങൾ അനുസരിച്ചു ദാതാവ് ഇനി പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തണം :
  - 3 വ്യത്യസ്ത ദാതാക്കളിൽ നിന്ന് സജീവ വായ്പയുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന് നാലാമത്തെ വായ്പക്കാരനാകാൻ സാധ്യമല്ല. ഒരു ഉപഭോക്താവിന് 2 എൻബിഎഫ്സി എം എഫ് ഐ യിൽ കൂടുതൽ വായ്പ നൽകില്ലെന്ന് എൻ ബി എഫ് സി- എം എഫ് ഐ ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
  - ഒരു ഉപഭോക്താവിന് മൊത്തം Rs 125,000<sup>4</sup> രൂപയുടെ കടബാധ്യത ഇത് ലംഘിക്കുന്നില്ല. എന്നിരുന്നാലും, കൂടുതൽ അറിയിപ്പ് ഉണ്ടാകുന്നതുവരെ ആസാമിലെ മൊത്തം കടബാധ്യത ഒരു ഉപഭോക്താവിന് 1,00,000 രൂപയായി തുടരുന്നു. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് സിഐആറിന്റെ ചെറുകിട വായ്പ വിഭാഗത്തിൽ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ സുരക്ഷിതമല്ലാത്ത ചെറുകിട വായ്പകളും<sup>5</sup> (വ്യക്തിഗതവും ഗ്രൂപ്പും) ഉപഭോക്താവിന്റെ

<sup>3</sup> സിഐആർ എക്സ്ട്രാക്റ്റുചെയ്ത തീയതി മുതൽ 15 കലണ്ടർ ദിവസത്തേക്ക് 3 സിഐആറിനെ 'സാധുതയുള്ളതായി' കണക്കാക്കുന്നു. ഇത് ദാതാവിനെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താവിന് അവളുടെ സിഐആർ എക്സ്ട്രാക്റ്റുചെയ്ത തീയതി മുതൽ 15 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പ വിതരണം ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്.

<sup>4</sup> 2019 നവംബർ 08 ലെ പരിമിതികൾ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ പത്രക്കുറിപ്പിലാണ് ഇത്: <https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?id=11727&Mode=0>. SRO- കൾ നിർദ്ദിഷ്ട സംസ്ഥാനങ്ങൾ / ജില്ലകൾക്കുള്ള കടബാധ്യത ആവശ്യാനുസരണം വ്യത്യസ്തമായി ഉപദേശിച്ചേക്കാം

<sup>5</sup> വായ്പ, വിദ്യാഭ്യാസം, മെഡിക്കൽ ചെലവുകൾ എന്നിവയ്ക്കായി എന്തെങ്കിലും പ്രയോജനമുണ്ടെങ്കിൽ അവ ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ മൊത്തം കടബാധ്യതയിൽ എത്തുമ്പോൾ ഒഴിവാക്കപ്പെടും.

മൊത്തം കടബാധ്യത ദാതാവ് പരിശോധിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

- പ്രവർത്തനരഹിതമായ (തിരിച്ചടവ് വീഴ്ച > ഡിപിഡി 90 ദിവസം <sup>6</sup>) അക്കൗണ്ടുള്ള വായ്പ തുക കൂടിച്ചേർന്നു > മറ്റൊരു ദാതാവിനൊപ്പം 1,000 രൂപയിൽ കൂടുതൽ തിരിച്ചടവ് ബാക്കിയുണ്ടെങ്കിൽ വായ്പ അനുവദിക്കുകയോ വിതരണം ചെയ്യുകയോ ചെയ്യുന്നില്ല.

### c. വിദ്യാഭ്യാസവും സുതാര്യതയും

1. ദാതാവ് ഉപഭോക്താവിന് പ്രധാന വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും വായ്പ അപേക്ഷ, വായ്പ അനുമതി കത്ത് / വായ്പ കരാർ, വായ്പ കാർഡ് എന്നിവ പോലുള്ള വായ്പ രേഖകളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുകയും വേണം. ഇതിൽ ഇവ ഉൾപ്പെടുത്തണം:
  - ദാതാവിന്റെ തിരിച്ചറിയലും വിലാസവും
  - ഉപഭോക്താവിന്റെ തിരിച്ചറിയലും വിലാസവും
  - ഉൽപ്പന്ന വിശദാംശങ്ങൾ (വായ്പ തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവ് ആവൃത്തി, അടക്കുന്നതോറും കുറയുന്ന വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് <sup>7</sup>, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, വിവരിച്ച മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജ്ജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഫീസ്, അടയ്ക്കേണ്ട ആകെ തുക, ക്രെഡിറ്റ്-ലിങ്ക്ഡ് ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷയുടെ പ്രീമിയത്തിലേക്ക് ഈടാക്കിയ മൊത്തം നിരക്കുകൾ, കവറേജ് തുക കൂടാതെ ബാധകമെങ്കിൽ മറ്റ് പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾക്കൊള്ളുന്നു)
  - ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ
2. ദാതാക്കൾ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഔദ്യോഗിക പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അവർ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തണം. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടായാൽ, ദാതാവ് ഉടൻടി ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തണം.
3. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ഓരോ പേയ്മെന്റിനും ദാതാവ് ഒരു രസീത് / രേഖാമൂലമുള്ള അംഗീകാരം നൽകണം.
4. കരാറിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, പ്രക്രിയകൾ, നിബന്ധനകൾ എന്നിവ ഉപഭോക്താവ് പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ദാതാവ് നടപടികൾ (പരിശീലനം, വിലയിരുത്തൽ, ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ആനുകാലിക ഇടപെടൽ എന്നിവ) എടുക്കണം.
5. സിഐഎസികളുമായി നല്ല ക്രെഡിറ്റ് ചരിത്രത്തിനായി സമയബന്ധിതമായി തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ടതിന്റെ പ്രാധാന്യം, ആനുകൂല്യങ്ങൾ, അപകടസാധ്യതകൾ, ഡിജിറ്റൽ സാമ്പത്തിക ഇടപാടുകളുടെ ആവശ്യമായ സുരക്ഷ, ആന്തരികവും ബാഹ്യവുമായ വർദ്ധനവ് സംവിധാനം ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുന്നതിന് ദാതാവ് ഊന്നൽ നൽകണം. <sup>8</sup>
6. ഗ്രൂപ്പിലെയും സെന്റർ ലീഡറിലെയും അന്ധമായ വിശ്വാസത്തിനെതിരെ ദാതാവ് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കണം, കൂടാതെ സാങ്കല്പിക വായ്പയിലെ ഏതെങ്കിലും സ്ഥിരസ്ഥിതി (ഉപഭോക്താവിന്റെ പേരിൽ ഗ്രൂപ്പ് / സെന്റർ ലീഡർ എടുത്ത ഗോസ്റ്റ് ലെൻഡിംഗ് / പൈപ്പ്ലൈനിംഗ് എന്നും അറിയപ്പെടുന്നു) അവളുടെ ക്രെഡിറ്റ് റെക്കോർഡുകൾ നശിപ്പിക്കാനും ഭാവിയിൽ ക്രെഡിറ്റിലേക്കുള്ള പ്രവേശനം . ഇത് നിർബന്ധിത ഗ്രൂപ്പ് പരിശീലനം (സിജിടി) / ഗ്രൂപ്പ് തിരിച്ചറിയൽ പരിശോധന (ജിആർടി) പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമായിരിക്കണം. ഗ്രൂപ്പ് മീറ്റിംഗുകളിൽ ഉപഭോക്തൃ സാന്നിധ്യം ദാതാവ് ഉറപ്പാക്കണം.
7. ഉപഭോക്താവിന്റെ വായ്പ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ അതിന്റെ കാരണം ദാതാവ് വെളിപ്പെടുത്തണം. ഈ ആവശ്യത്തിനായി, ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയ വായ്പ അപേക്ഷയുടെ അംഗീകാരം ദാതാവിന്റെ സിജിആർഎം നമ്പറും ടേബിൾ അറൗണ്ട് ടൈം (ടാറ്റ്) ഉം വഹിക്കണം, അതുവഴി ഉപഭോക്താവിന് ദാതാവിനെ സമീപിക്കാൻ കഴിയും
8. ശാഖയിലെയും വായ്പാ രേഖകളിലെയും വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യകതകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾക്കായി ദയവായി അനുബന്ധം പരിശോധിക്കുക.
9. <sup>1</sup> പലിശനിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിലനിർണ്ണയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് എൻബിഎഫ്സി-എംഎഫ്എകൾ ആർബിഎ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്
10. <sup>1</sup> ബാധകമാകുന്ന ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഉൾപ്പെടെയുള്ളവ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമായ റെഗുലേറ്ററി ചാനലുകൾ ബാഹ്യ വർദ്ധനവ് സംവിധാനത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.

<sup>7</sup> പലിശനിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിലനിർണ്ണയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് എൻബിഎഫ്സി-എംഎഫ്എകൾ ആർബിഎ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്

<sup>8</sup> ബാധകമാകുന്ന ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഉൾപ്പെടെയുള്ളവ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമായ റെഗുലേറ്ററി ചാനലുകൾ ബാഹ്യ വർദ്ധനവ് സംവിധാനത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.

**d. വിവരവും സ്വകാര്യതയും**

1. ആർബിട്രേഷൻ മാനദണ്ഡമനുസരിച്ച് ദാതാവ് ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് കൈവെടിവെക്കേണ്ട പകർപ്പുകൾ വാങ്ങണം.
2. യൂണിഫോം ക്രെഡിറ്റ് ഡാറ്റാ ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് ദാതാവ് എല്ലാ ആർബിട്രേഷൻ അംഗീകരിച്ച സിബിസിക്സുമായി കൃത്യവും സമഗ്രവുമായ ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റാ ആഴ്ചതോറും അപ്ലോഡ് ചെയ്യണം.
3. CIC കളുമായുള്ള അവളുടെ ഡാറ്റായെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവ് ഉന്നയിക്കുന്ന ഏതു തർക്കവും ദാതാവ് ഉടൻടി പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം തർക്കം സ്വീകരിച്ച് 7 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഇത് ചെയ്യണം.
4. ദാതാവ് വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ കർശനമായി രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കണം. ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകൾക്ക് വിധേയമായി ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് വെളിപ്പെടുത്താൻ:
  - അത്തരം വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരം നൽകേണ്ടതുണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ അത് നിർബന്ധിത ബിസിനസ്സ് ആവശ്യത്തിനായി നൽകിയിട്ടുണ്ട് (ഉദാഹരണത്തിന്, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക്)
  - അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തലിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും രേഖാമൂലം മുൻകൂർ അനുമതി നേടുകയും ചെയ്യും
  - ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ നേടുന്നതിന് ദാതാവിനെ അറിയിച്ചുകൊണ്ട് സംശയാസ്പദമായ കക്ഷിയെ ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തി
5. വായ്പ അപേക്ഷയ്ക്കായി ദാതാവ് ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതം വാങ്ങുകയും അവളുടെ സിബിസിക്സും വായ്പയുടെ സ്വീകാര്യമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പരിശോധിക്കുകയും വേണം. ഉപഭോക്താവ്, ക്രെഡിറ്റ്, ഇൻഷുറൻസ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നം എന്നിവ നേടുന്ന ഓരോ ഉൽപ്പന്നത്തിനും പ്രത്യേകവും വ്യക്തവുമായ ഉപഭോക്തൃ സമ്മതം എടുക്കണം.

**e. പരാതി പരിഹാരം<sup>9</sup>**

1. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഫലപ്രദമായും സമയബന്ധിതമായും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ദാതാക്കൾ ശക്തമായ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നൽകണം. *ദാതാവ് CGRM ലേക്ക് പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനു ഒരു പ്രത്യേക ഫോൺ നമ്പർ അല്ലെങ്കിൽ ശാഖയിലെ സ്റ്റാഫ് അസിസ്റ്റന്റ് നടപടിക്രമം വഴി എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും എളുപ്പത്തിൽ ആക്സ് നൽകണം.*
2. ശാഖകൾ, വായ്പാ രേഖകൾ, മറ്റ് ആശയവിനിമയ സാമഗ്രികൾ എന്നിവയിലെ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ദാതാക്കൾ വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തണം. *അനുബന്ധം 'ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തൽ' വിശദീകരിക്കുക*
3. *സിജിആർഎം അമിതമായി കാണാനും അവന്റെ / അവളുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ (ഇ-മെയിൽ, ഫോൺ നമ്പർ) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആക്സ് ചെയ്യുന്നതിനും ദാതാക്കളിൽ കുറഞ്ഞത് ഒരു പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ എങ്കിലും ഉണ്ടായിരിക്കണം.*
4. *പരാതികൾ നൽകിയിട്ടും അവളോട് ന്യായമായി പരിഗണിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പ് ദാതാവ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകണം.*

**f. മറ്റുള്ളവ<sup>10</sup>**

1. *പ്രസക്തമായ ആർബിട്രേഷൻ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ദാതാവ് ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് നിരക്ക് ഈടാക്കണം*
2. *ഏതൊരു മൂന്നാം കക്ഷി വിൽപ്പനയും (നോൺ-മൈക്രോ ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നം) ഉപഭോക്താവിന് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ദാതാക്കൾ, അത്തരം ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും (വിലനിർണ്ണയം, ആനുകൂല്യങ്ങൾ, വാറണ്ടികൾ, ഒഴിവാക്കലുകൾ) വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം. ചെറുകിട വായ്പാ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും ആക്സ്*

<sup>9</sup> സിജിആർഎമ്മിനെക്കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്കായി ദാതാവിന് എൻബിഎഫ്സികൾക്കായി ആർബിട്രേഷന്റെ എഫ്പിസി ([https://rbi.org.in/Scripts/BS\\_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9823](https://rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9823)) റഫർ ചെയ്യാം.

<sup>10</sup> 'മറ്റുള്ളവ' എന്നതിന് കീഴിൽ വരുന്ന എല്ലാ പോയിന്റുകളും CRL- നുള്ള അധിക പോയിന്റുകളാണ്.

ചെയ്യുന്നതിന് ഒരു മുൻ-നിബന്ധന പോലുള്ള ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നം വാങ്ങാൻ ഉപഭോക്താവ് നിർബന്ധിതനല്ലെന്ന് ദാതാവ് ഉറപ്പാക്കണം.

3. ഉപഭോക്താവിന് ക്രെഡിറ്റ്-ലിങ്ക്ഡ് ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ദാതാവ്, ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടെ എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം:
  - ഇൻഷുററുടെ പേര്
  - പോളിസി നമ്പർ
  - പരിരക്ഷ നേടിയ വ്യക്തികൾ
  - അടച്ച പ്രീമിയം
  - കവറേജ് തുക
  - കാലയളവ് / കവറേജ് കാലാവധി
  - ഉൾപ്പെടുത്തിയ ഇവന്റുകൾ
  - ഒഴിവാക്കലുകൾ: പ്രീ-ക്ലോഷർ, ലോൺ പുനർക്രമീകരണം, ലോൺ സ്ഥിരസ്ഥിതി എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പദങ്ങൾ
  - ക്ലെയിമുകൾ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പ്രക്രിയ (ആവശ്യമായ രേഖകൾ, TAT- കൾ മുതലായവ)
  - ഇൻഷുറൻസിനായുള്ള പരാതി പ്രക്രിയ
  - മറ്റ് പ്രധാന വ്യവസ്ഥകൾ
4. ഉറവിട (വാജ്യാ അപേക്ഷ), ഉപഭോക്തൃ സമ്മതം, ഉചിതമായ ശ്രദ്ധ, കരാറുകൾ, വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ, പേയ്മെന്റ് രസീതുകൾ, പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്കായുള്ള ഡിജിറ്റൽ (അതായത് പേപ്പർ-കുറവ്) പ്രക്രിയയുള്ള ദാതാവ്, പ്രക്രിയ പ്രസക്തമായ റെഗുലേറ്ററി മാനദണ്ഡങ്ങളോടും ഉപഭോക്താവിനോടും യോജിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. പൂർണ്ണമായും ബോധവാന്മാരും വിദ്യാസമ്പന്നരും ഡിജിറ്റൽ മോഡ്യൂൾ ഉപയോഗിച്ച് സുഖകരവുമാക്കുന്നു.
5. ദാതാവ്, ഒരു പ്രദേശത്ത് നിന്ന് പ്രവർത്തനങ്ങൾ പിൻവലിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ നിലവിലുള്ള വാജ്യാകൾക്കായി ഇതര ക്രമീകരണം നടത്തണം. ഉദാഹരണമായി, ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് വാജ്യാ തിരിച്ചടവ് സ്വീകരിക്കുന്നതിന് നിലവിലുള്ള ഒരു ദാതാവിനൊപ്പം ക്രമീകരണം നടത്താം.
6. ദാതാവ് ഉപഭോക്താക്കളുമായി നേരിട്ട് സമ്പർക്കം പുലർത്തണം, ഗ്രൂപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ സെന്റർ നേതാക്കൾക്കിടയിൽ ആദർശരഹിതരായ ഇടനിലക്കാരെ ഒഴിവാക്കുക. ഗ്രൂപ്പിലെ നേതാക്കളുടെ ആനുപാതികമല്ലാത്ത സ്വാധീനം തടയുന്നതിന് ദാതാവ് അവരുടെ ഗ്രൂപ്പ് / കേന്ദ്ര നേതാക്കളെ പതിവായി തിരിക്കണം..



## II. ജീവനക്കാരുടെ ഇടപെടൽ

### a. നിയമനം

1. ലിംഗഭേദം, മതം, ജാതി, വൈവാഹിക നില അല്ലെങ്കിൽ ലൈംഗിക ആഭിമുഖ്യം എന്നിവ അടിസ്ഥാനമാക്കി റിക്രൂട്ട്മെന്റിനായി ഒരു സ്ഥാനാർത്ഥിയോട് ദാതാവ് അന്യായമായി വിവേചനം കാണിക്കരുത്.
2. ദാതാവ് മെറിറ്റ്, നീതിശാസ്ത്രം, സമഗ്രത എന്നിവ അടിസ്ഥാനമാക്കി സ്ഥാനാർത്ഥികളെ തിരഞ്ഞെടുക്കണം.
3. ദാതാവ് തൃപ്തികരമായ വിടുതൽ ഉത്തരവിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ മറ്റ് ദാതാക്കളിൽ നിന്ന് ഒരു സ്ഥാനാർത്ഥിയെ നിയമിക്കണം അല്ലെങ്കിൽ റഫറൻസ് പരിശോധന മാത്രം. അപേക്ഷകന് ഒരു ഓഫർ ലെറ്റർ നൽകിയതിനുശേഷം മാത്രമേ ദാതാവ് സ്ഥാനാർത്ഥിയുടെ നിലവിലെ തൊഴിലുടമയിൽ നിന്ന് റഫറൻസ് പരിശോധന തേടേണ്ടതുള്ളൂ. എന്നിരുന്നാലും, റഫറൻസ് പരിശോധനയ്ക്കുള്ള അഭ്യർത്ഥന 15 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ (അഭ്യർത്ഥന അയച്ച തീയതി മുതൽ), ദാതാവിന് നിയമനവുമായി മുന്നോട്ട് പോകാം.
4. അത്തരം ആശയവിനിമയം സ്വീകരിച്ച് 15 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ റഫറൻസ് പരിശോധനയ്ക്കായി മറ്റ് ദാതാവിന്റെ അഭ്യർത്ഥനയോട് ദാതാവ് പ്രതികരിക്കണം.
5. ജീവനക്കാരുടെ ഡാറ്റ സമർപ്പിക്കുന്നതിനും സ്ഥാനാർത്ഥിയുടെ തൊഴിൽ രേഖകൾ പരിശോധിക്കുന്നതിനും എംപ്ലോയി ബ്യൂറോയിൽ പങ്കെടുക്കാൻ ദാതാവിനെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.
6. മറ്റ് ദാതാവിൽ നിന്ന് നിയമിക്കുന്ന ദാതാവ്, നോട്ടീസ് കാലയളവിനെ ഭാവി ജീവനക്കാരനും അവളുടെ / അവന്റെ നിലവിലുള്ള തൊഴിലുടമയും തമ്മിൽ പരസ്പര സമ്മതത്തോടെ മാനിക്കണം.
7. ദാതാവ്, മറ്റ് ദാതാക്കളിൽ നിന്ന് മേഖല ഭാരവാഹി<sup>11</sup> സ്ഥാനത്തേക്ക് ഒരു ജോലിക്കാരനെ നിയമിക്കുന്നത്, അത്തരം ജീവനക്കാരനെ അവളുടെ / അവന്റെ അവസാന നിയമനത്തിന്റെ സ്ഥാനത്ത് നിന്ന് കുറഞ്ഞത് 50 കിലോമീറ്റർ അകലെയായിരിക്കണം (അതായത് ജീവനക്കാരൻ അവസാനമായി പോസ്റ്റുചെയ്ത ശാഖയുടെ സ്ഥാനം). ഈ ഉപവാക്യത്തിന്റെ പിന്നിലെ അടിസ്ഥാന മനോഭാവം, ഒരു ജീവനക്കാരൻ ദാതാവിന്റെ (അവൾ / അവൻ അവസാനമായി ജോലി ചെയ്തിരുന്ന സ്ഥലത്ത്) കടന്നുകയറുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക എന്നതാണ്, കാരണം അവൾ / അവൻ പ്രദേശത്തിന്റെ വ്യവസായം വിവരങ്ങളിൽ സ്വകാര്യത പുലർത്തുകയും ഉപഭോക്താക്കളുമായി പരിചയം നേടുകയും ചെയ്യുന്നു തൊഴിൽ.

### b. ദിശാബോധവൽക്കരണം (പരിശീലനവും വിലയിരുത്തലും)

1. ദാതാവ് നയങ്ങൾ, പ്രക്രിയകൾ, ചട്ടങ്ങൾ, അതുപോലെ തന്നെ CoC എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ജീവനക്കാർക്ക് സമഗ്രമായ ഇൻഡക്ഷൻ പരിശീലനം നൽകണം. ന്യായമായ ചികിത്സ, ക്രെഡിറ്റ് വിലയിരുത്തൽ, ഡാറ്റയുടെ സ്വകാര്യത, സേവന നിലവാരം, സിജിആർഎം, റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജ്മെന്റ്, തിരിച്ചടവിൽ ബുദ്ധിമുട്ട് നേരിടുന്ന ഉപഭോക്താക്കളെ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ തുടങ്ങിയ ഉപഭോക്തൃ-സമ്പർക്കമുഖ വശങ്ങൾക്ക് ഊന്നൽ നൽകണം.
2. ദാതാവ് മേൽപ്പറഞ്ഞ ഘടകങ്ങളെക്കുറിച്ച് ജീവനക്കാരുടെ ധാരണ പതിവായി വിലയിരുത്തുകയും മനസ്സിലാക്കുന്നതിലെ വിടവുകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പുതുക്കിയ പരിശീലനം നൽകുകയും വേണം.
3. വനിതാ സഹപ്രവർത്തകരുമായും ഉപഭോക്താക്കളുമായും ഉചിതമായ ഇടപെടൽ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ലിംഗപരമായ പ്രശ്നങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കുന്നതിനും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും ദാതാവ് അവരുടെ ജീവനക്കാരെ പരിശീലിപ്പിക്കണം.
4. ദാതാവ് അവരുടെ ജീവനക്കാരെ ഔദ്യോഗിക പെരുമാറ്റം, പ്രതീക്ഷിച്ച പെരുമാറ്റം ഉൾപ്പെടെയുള്ള സമഗ്രത എന്നിവയിൽ നിയമവിരുദ്ധവും സാമൂഹിക വിരുദ്ധവുമായ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഏർപ്പെടരുത്.
5. ഇൻഡക്ഷൻ പരിശീലനം പൂർത്തിയാക്കിയതിനുശേഷം മാത്രമേ ദാതാവ് ശാഖാ തല വ്യവസായ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ പുതിയ ജീവനക്കാരെ ഉൾപ്പെടുത്താവൂ.<sup>12</sup>
6. സിജിആർഎമ്മിന് നേരിട്ട് ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ജീവനക്കാർക്ക് പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം, പ്രക്രിയകൾ, അനൗദ്യോഗിക നൈപുണ്യം എന്നിവയെക്കുറിച്ച് വിശദമായ പരിശീലനം ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ദാതാവ് ഉറപ്പാക്കണം.

<sup>11</sup> ബ്രാഞ്ച് മാനേജർക്ക് ശേഷം ഓർഗനൈസേഷണൽ ശ്രേണിയിലെ അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലുള്ള സ്ഥാനമാണ് ഏരിയ മാനേജർ എന്നിരുന്നാലും ദാതാക്കൾക്ക് ഹബ്ബ് മാനേജർ / ഡിവിഷണൽ മാനേജർ മുതലായവയ്ക്ക് വ്യത്യസ്ത പദവികൾ ഉണ്ടായിരിക്കാം.

<sup>12</sup> ൽ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നതുപോലെ II. b.1

7. തെറ്റായ വിൽപന പെരുമാറ്റത്തിലേക്ക് നയിക്കാത്ത വിധത്തിൽ ദാതാവ് സുതാര്യമായ പ്രോത്സാഹനവും മൂല്യനിർണ്ണയ ഘടനയും സ്ഥാപിക്കണം, സേവന നിലവാരത്തിനുള്ള ഘടകങ്ങൾ, ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പ നൽകുന്നതിന് പ്രോത്സാഹനം നൽകുന്നു, പെരുമാറ്റച്ചട്ടവുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്നതിന് പ്രതിഫലം നൽകുന്നു, പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ലംഘിക്കുന്നതിനെ ശിക്ഷിക്കുന്നു. മൈക്രോ ക്രെഡിറ്റ് ആവശ്യകതയെക്കുറിച്ചും ഒരു പ്രദേശത്തെ തിരിച്ചടവ് ശേഷിയെക്കുറിച്ചും ഉൾപ്പെടുന്ന ന്യായമായ വസ്തുനിഷ്ഠമായ മാനദണ്ഡത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ദാതാവ് ബ്രാഞ്ച് ലെവൽ ജീവനക്കാർക്കായി ടാർഗെറ്റുകൾ സജ്ജീകരിക്കണം.

**c. ക്ഷേമം**

1. ദാതാവ് ക്ഷേമം ഉറപ്പാക്കണം (ഉദാഹരണത്തിന്, മതിയായ പ്രതിഫലം, ജോലി സമയം, ജോലി സാഹചര്യങ്ങൾ, കുടുംബ പ്രതിബദ്ധതകളും അടിയന്തിര സാഹചര്യങ്ങളും പോലുള്ള വ്യക്തിപരമായ കാരണങ്ങളാൽ) ജീവനക്കാരുടെ സുരക്ഷയ്ക്ക് ഉചിതമായ പ്രാധാന്യം നൽകുന്നു.
2. പ്രയാസകരമായ പ്രദേശത്തേക്ക് പോകുന്നതും പണം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതും മൂലം ഉണ്ടാകുന്ന അപകടസാധ്യതകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ജീവനക്കാരൻ കൃത്യമായി നിർവ്വചിച്ച പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ദാതാവിനു ഉണ്ടായിരിക്കണം. പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പിന്തുടർന്നെങ്കിലും അപകടം സംഭവിച്ച കേസുകളിൽ ദാതാവ് ജീവനക്കാർക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകണം.
3. ജീവനക്കാരുടെ തട്ടിപ്പുകൾ തെളിയിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ ദാതാവ് ജീവനക്കാരിൽ നിന്നുള്ള കളക്ഷനുകളിൽ കുറവുകൾ ശേഖരിക്കരുത്.
4. ലിംഗഭേദം പ്രവർത്തിക്കാനും വളരാനും ദാതാവ് അനുയോജ്യമായ പ്രൊഫഷണൽ അന്തരീക്ഷം സൃഷ്ടിക്കണം.
5. പരാതികൾ കേൾക്കാനും പരിഹരിക്കാനും ഉചിതമായ സംവിധാനം ദാതാവിന് ഉണ്ടായിരിക്കണം ജീവനക്കാർക്കു കൗൺസിലിംഗ് നൽകുക.
6. ദാതാവ്, പതിവ് കേസുകളിൽ<sup>13</sup>, ജീവനക്കാരുടെ അവസാന പ്രവൃത്തി ദിവസം മുതൽ 30 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ജീവനക്കാരുടെ ദുരിതാശ്വാസ ഔപചാരികതകൾ (തീർപ്പാക്കാത്ത കുടിശ്ശിക തീർപ്പാക്കൽ, നോ-ഒബ്ലിഗേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്, കത്ത് ഒഴിവാക്കൽ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ) പൂർത്തിയാക്കണം.
7. അത്തരം ആശയവിനിമയം സ്വീകരിച്ച് 15 കലണ്ടർ ദിവസത്തിനുള്ളിൽ റഫറൻസ് പരിശോധനയ്ക്കായി വരാനിരിക്കുന്ന തൊഴിലുടമയുടെ അഭ്യർത്ഥനയോട് ദാതാവ് പ്രതികരിക്കണം.
8. ജീവനക്കാർക്ക് നോട്ടീസ് കാലയളവ് 3 മാസത്തിൽ കുടില്ലെന്ന് ദാതാവ് ഉറപ്പാക്കണം.

---

<sup>13</sup> സാധാരണയായി ജീവനക്കാരൻ നോട്ടീസ് കാലയളവ് കൃത്യമായി നൽകി, ചുമതലകൾ പൂർത്തിയാക്കി, ഹാൻഡ്‌ഓവർ പൂർത്തിയാക്കി, തീർപ്പുകൾക്കുപിന്നാൽ സാമ്പത്തികവും അച്ചടക്ക അനുമതിയും ഇല്ലെന്നു ഉറപ്പാക്കുന്നു.

### III. കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണം

#### a. നയങ്ങൾ, തന്ത്രപരമായ ദിശകളും മേൽനോട്ടവും

1. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്.പി.സി), പ്രൊഡക്റ്റ് ഡെവലപ്മെന്റ്, ഓപ്പറേഷൻ, ഹ്യൂമൻ റിസോഴ്സ്, സിജിആർഎം, ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്, ഇൻഫർമേഷൻ & ടെക്നോളജി തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ നയങ്ങൾ ദാതാവിൽ വിന്യസിക്കണം. പരിഷ്കരിച്ച നയങ്ങളുമായി ദാതാവ് പ്രക്രിയകൾ വിന്യസിക്കണം. പ്രത്യേകിച്ചും,
  - a. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ജീവനക്കാരുടെ ഇടപെടലിനായി ദാതാവ് വ്യക്തമായി നിർവ്വചിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം. ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള വ്യതിയാനങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നയം ഉൾപ്പെടുത്തണം.
  - b. രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനും ദാതാവിന് ബോർഡ് അംഗീകൃത സിജിആർഎം പോളിസി കവറിംഗ് പ്രക്രിയ ഉണ്ടായിരിക്കണം പരാതികൾ വർദ്ധിപ്പിക്കുക, ആന്തരികവും ബാഹ്യവുമായ വർദ്ധനവ് സംവിധാനം<sup>14</sup>, പരാതി വിഭാഗങ്ങൾ, ടാറ്റ്, സിജിആർഎമ്മിന്റെ അവലോകനം / ഓഡിറ്റ്, ബോർഡിനും ഉന്നത മാനേജ്മെന്റിനും റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യൽ.
  - c. വ്യവസായ ആസ്തി നഷ്ടം, കുടുംബത്തിലെ വരുമാനമുള്ള അംഗങ്ങളുടെ നഷ്ടം, പ്രകൃതി ദുരന്തങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന ഉപഭോക്താവിന് വായ്പകൾ പുനർക്രമീകരിക്കുന്നതുൾപ്പെടെ ഉപഭോക്തൃ തലത്തിലുള്ള കുറ്റകൃത്യങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ദാതാക്കൾക്ക് ക്രെഡിറ്റ് പോളിസിയിൽ ഒരു വിഭാഗം ഉണ്ടായിരിക്കണം. മറ്റ് അത്യാഹിതങ്ങൾ.
  - d. പ്രകൃതിദുരന്തങ്ങൾ, ബഹുജന സ്ഥിരസ്ഥിതികൾ, നെഗറ്റീവ് മീഡിയ, പ്രാദേശിക തലത്തിലുള്ള ശത്രുത മുതലായവയിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന പ്രതിസന്ധികളെ നേരിടാൻ ദാതാവിന് ബോർഡ് അംഗീകൃത ചട്ടക്കൂട് ഉണ്ടായിരിക്കണം.
  - e. ഡാറ്റാ പരിരക്ഷണത്തിന്റെ സാർവ്വത്രികമായി അംഗീകരിച്ച തത്വങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഉപഭോക്താവിന്റെ ഡാറ്റ (ക്യാപ്ചർ, സംപ്രക്ഷണം, സംഭരണം) പരിരക്ഷിക്കുന്നതിന് ദാതാവിന് ഒരു നയം ഉണ്ടായിരിക്കണം:
    - ശേഖരണ പരിധി
    - ഉദ്ദേശ്യ സവിശേഷത
    - പരിധി ഉപയോഗിക്കുക
    - ഡാറ്റ കുറയ്ക്കൽ
    - ഡാറ്റ ഗുണനിലവാരം സംരക്ഷിക്കൽ
    - ലംഘനം-അറിയിപ്പ്
    - ആക്സസ് നിയന്ത്രണങ്ങളുടെ സംയോജനം
    - സാധ്യമാകുന്നിടത്തെല്ലാം ഡാറ്റ എൻക്രിപ്ഷൻ ചെയ്യുക.
    - വ്യക്തിഗത ഡാറ്റയ്ക്കുള്ള ഭീഷണികളെ സജീവമായി തിരിച്ചറിയുന്നതിനും ലഘൂകരിക്കുന്നതിനും കാലാകാലങ്ങളിൽ ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനും ഡാറ്റ പരിരക്ഷണ ആഘാത നിർണ്ണയങ്ങളുടെ സംയോജനം.
2. ദാതാവ് എല്ലാ പ്രധാന നയങ്ങളും പദ്ധതികളും (ഉപഭോക്തൃ ഏറ്റെടുക്കൽ, വിപുലീകരണം, ലക്ഷ്യങ്ങൾ, പ്രവർത്തനങ്ങൾ, എച്ച്ആർ, സിജിആർഎം തുടങ്ങിയവ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു) ബോർഡ് വർഷം തോറും അവലോകനം ചെയ്യുകയും പരിഷ്കരിക്കുകയും വേണം.
3. ഉപഭോക്താക്കളുടെ ക്ഷേമത്തിൽ (വരുമാനം വർദ്ധിപ്പിക്കൽ, ആസ്തികളിലേക്കുള്ള പ്രവേശനം, മയക്കുമരുന്ന് കുറയ്ക്കൽ, കഴിവുകൾ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ എന്നിവ പോലുള്ളവ) ഉൾപ്പെടെയുള്ള മൾട്ടി-ഡൈമൻഷണൽ ലെൻസിലൂടെ ദാതാവ് അതിന്റെ ഉൽപ്പന്ന വാഗ്ദാനം വിലയിരുത്തണം.
4. മൈക്രോ ക്രെഡിറ്റിന്റെ നിലവിലെ വിതരണവും ഒരു പ്രദേശത്തെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യവും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിതരണ, ഡിമാൻഡ് ഘടകങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ദാതാവ് അവരുടെ വ്യവസായ പദ്ധതികൾ വികസിപ്പിക്കണം. ഒരു ഭൂമിശാസ്ത്രത്തിന്റെ വിതരണവും തിരിച്ചടവ് സ്വഭാവവും മനസിലാക്കാൻ സിംഹിതങ്ങളിൽ നിന്ന് ലഭ്യമായ ഡാറ്റ ഉപയോഗിക്കണം. പുരിതമായ ഭൂമിശാസ്ത്രങ്ങൾ ഒഴിവാക്കുകയോ അതീവ ജാഗ്രതയോടെ സമീപിക്കുകയോ വേണം.

<sup>14</sup> ബാധകമായ ഇടങ്ങളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഉൾപ്പെടെയുള്ളവ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമായ റെഗുലേറ്ററി ചാനലുകൾ ബാഹ്യ വർദ്ധനവ് സംവിധാനത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.

5. ദാതാവ് അതിന്റെ പ്രകടനത്തെക്കുറിച്ച് കുറഞ്ഞത് വാർഷിക വിലയിരുത്തൽ നടത്തണം (പാലിക്കൽ, വീഴ്ചകൾ) ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം സന്ദർശിച്ച് റിപ്പോർട്ട് ബോർഡ്, കാര്യനിർവ്വഹണ തലത്തിൽ ചർച്ചചെയ്യണം. പ്രകടനം വിലയിരുത്തുന്നതിന് ഉപയോഗിക്കുന്ന രീതികൾ, റിപ്പോർട്ടുകൾ വെളിപ്പെടുത്തണം. മൊത്തവാജി പോർട്ട്ഫോളിയോ (ജിഎൽപി) > 500 കോടി രൂപയുള്ള ദാതാവ് അത്തരം വിലയിരുത്തൽ ഒരു ബാഹ്യ ഏജൻസി വഴി ഏറ്റെടുക്കണം. പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിലയിരുത്തൽ റിപ്പോർട്ടിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് SRO കളുമായി പങ്കിടണം.
6. പരാതികളുടെ സ്വഭാവം, നടപടിയെടുക്കൽ, തിരിയുന്ന സമയം എന്നിവ പിടിച്ചെടുക്കുന്നതിന് സിജിആർഎമ്മിനായി വ്യക്തിഗതവും മൊത്തത്തിലുള്ളതുമായ ഡാറ്റ ദാതാവ് റെക്കോർഡുചെയ്യുകയും വിശകലനം ചെയ്യുകയും വേണം. പരാതികളുടെ സ്വഭാവത്തിനൊപ്പം ലഭിച്ചതും പരിഹരിച്ചതും തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്തതുമായ പരാതികളെക്കുറിച്ചുള്ള റിപ്പോർട്ട് ബോർഡുമായി അവലോകനത്തിനായി പങ്കിടണം.

**b. പ്രതിസന്ധിഘട്ട നിർവ്വഹണവും ആന്തരിക ഓഡിറ്റും**

1. പ്രധാന അപകടസാധ്യതകൾ തിരിച്ചറിയുന്നതിന് ദാതാവിന് നന്നായി തയ്യാറാക്കിയ റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റ് ചട്ടക്കൂട് ഉണ്ടായിരിക്കണം (ഏകാഗ്രത, അധിക വിതരണം, രാഷ്ട്രീയ, ആളുകൾ, പ്രകൃതി ദുരന്തങ്ങൾ എന്നിവ മൂലമുള്ള ക്രെഡിറ്റ്, പ്രവർത്തന അപകടസാധ്യതകൾ) അവ ലഘൂകരിക്കാനുള്ള നടപടികളും.
2. പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന ഘടകങ്ങൾപാലിക്കുന്നുണ്ടോയെന്ന് പരിശോധിക്കുന്നതിന് ദാതാവ് ബ്രാഞ്ചുകൾ, ഉപഭോക്താവ്, ജീവനക്കാർ, പ്രക്രിയ, സംവിധാനം എന്നിവ ഓഡിറ്റ് ചെയ്യണം
3. ശാഖകളുടെയും ജീവനക്കാരുടെയും നിയുക്ത ടാർഗെറ്റുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നിരന്തരം അസാധാരണമായി ഉയർന്ന പ്രകടനം ദാതാവ് ആന്തരികമായി അന്വേഷിക്കണം, കാരണം ഇത് നിർബന്ധിത വിൽപന രീതികളുടെ സൂചകമായിരിക്കാം.
4. കടബാധ്യത, കടം കൊടുക്കുന്നവരുടെ എണ്ണം, മറ്റൊരു ദാതാവിനൊപ്പം കുറ്റവാളിയായ അക്കൗണ്ട് ഉള്ള ഉപഭോക്താവിന് വാജി നൽകൽ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച മാനദണ്ഡങ്ങൾ ലംഘിക്കുന്നതിന്റെ ഉദാഹരണങ്ങൾ പിടിച്ചെടുക്കുന്നതിന് ദാതാവ് ന്യായമായ സാമ്പിളിൽ ത്രൈമാസ ഓഡിറ്റുകൾ നടത്തണം. ഈ ആവശ്യത്തിനായി, മൊത്തം കടബാധ്യതയുടെ മാനദണ്ഡങ്ങളും ഓരോ ഉപഭോക്താവിനും ദാതാവിന്റെ എണ്ണവും പാലിക്കുന്നത് പിടിക്കാൻ ദാതാവിന് CIC കളിൽ നിന്ന് ലഭ്യമായ ഡാറ്റ ഉപയോഗിക്കാം.
5. വാജി നൽകുന്ന പ്രക്രിയയിലും സിസ്റ്റത്തിലും അനൗപചാരിക നിഷ്കളങ്കരായ ഇടനിലക്കാരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനും ഒഴിവാക്കുന്നതിനും ദാതാവ് നിർദ്ദിഷ്ട ആന്തരിക നിയന്ത്രണങ്ങൾ വികസിപ്പിക്കണം. ഉദാഹരണത്തിന്, ഉപഭോക്താക്കളുമായി നേരിട്ട് കണക്റ്റുചെയ്യുക, ഉപഭോക്താക്കളിലേക്കുള്ള പ്രീ-വിതരണത്തിനു മുൻപുള്ള സ്ഥിരീകരണ കോളുകൾ, വാജി ഉപയോഗ പരിശോധന, ഗ്രൂപ്പ് / സെന്റർ നേതാക്കളുടെ പതിവ് പരിവൃത്തി, ആന്തരിക ഓഡിറ്റ് സമയത്ത് ഉപഭോക്തൃ പരിശോധന.

**c. വ്യവസായ സഹകരണം**

1. വ്യവസായ തലത്തിലുള്ള രീതികൾ, ഗവേഷണം മുതലായവ മനസ്സിലാക്കാൻ SRO-കൾക്ക് ആവശ്യമായ ഡാറ്റയും വിവരങ്ങളും ദാതാവ് പങ്കിടണം. ഈ ആവശ്യത്തിനായി, ദാതാവ് SRO കളുമായി ഏകോപിപ്പിക്കുന്നതിന് ഒരു ഫോക്കൽ വ്യക്തിയെ തിരിച്ചറിയണം.
2. വ്യവസായ തലത്തിലുള്ള പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ദാതാവ് പരസ്പരം സഹകരിക്കണം.

# അനുബന്ധം: ഉപയോക്താക്കൾക്കുള്ള വെളിപ്പെടുത്തൽ

## I. ഓഫീസ്

ദാതാവിന്റെ ഓഫീസിൽ (ഹെഡ് / പ്രാദേശികമായ/ മേഖലാസംബന്ധമായ) ഇനിപ്പറയുന്ന ഉപയോക്താക്കൾക്കുള്ള വെളിപ്പെടുത്തൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

സീരിയൽ നമ്പർ	വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യകതകൾ	(ഉപവാക്യം / പേജ്) നിന്നെടുത്തിരിക്കുന്നത്
1	ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ എഫ്ഫിസിയുമായി പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വിന്യസിച്ചിരിക്കുന്ന ദാതാവിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്ഫിസി)	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്ഫിസി, 2.B.i.a (പുറം 9)
2	ഈടാക്കുന്ന പ്രാദേശികമുള്ള പലിശ നിരക്ക്	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്ഫിസി, 2.B.i.e (പുറം 9)
3	അനുചിതമായ സ്റ്റാഫ് പെരുമാറ്റം തടയുന്നതിനും സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരം നടത്തുന്നതിനും ദാതാവിന് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ടെന്ന് പ്രഖ്യാപനം	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്ഫിസി, 2.B.i.f (പുറം 9)
4	സുതാര്യതയ്ക്കും ന്യായമായ വായ്പ സമ്പ്രദായങ്ങളിലുമുള്ള പ്രതിബദ്ധത	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്ഫിസി, 2.B.i.b (പുറം 9)
5	ദാതാവ് സജ്ജീകരിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്ഫിസി, 2.B.i.e (പുറം 9)
6	ദാതാവിനെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പൊതുജനങ്ങളെ സമീപിക്കാൻ കഴിയുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസവും)	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്ഫിസി, 2.A.vi.a (പുറം 6)
7	ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപയോക്താവിന് ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ ഡിഎൻബിഎസിന്റെ ദാതാവിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത അധികാരപരിധിയുള്ള റീജിയണൽ ഓഫീസിലെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസർക്ക് (സമ്പൂർണ്ണ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ) അപ്പീൽ നൽകാം.	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്ഫിസി, 2.A.vi.b (പുറം 6)
8	എൻബിഎഫ്ഫിസിക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം: പരാതികൾ നൽകേണ്ട ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഉദ്ദേശ്യവും കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും <sup>15</sup>	എൻബിഎഫ്ഫിസി 2018 നായുള്ള ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, അഡ്വാൻസ് IV, 15, 1 (പേജ് 13)
9	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഇംഗ്ലീഷിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
10	ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രകാരം ദാതാവിന്റെ ഉപയോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം (സീജിആർഎം):	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
i	പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് ദാതാവിനൊപ്പം ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ ചാനലുകൾ	
ii	വർദ്ധന പ്രക്രിയ	
iii	വർദ്ധനവിന്റെ ഓരോ തലത്തിലും പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന പൂർത്തീകരിക്കാൻ എടുക്കുന്ന സമയം	
iv	പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഉപയോക്താവിന് പിന്തുണ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ SRO- യുടെ CGRM നമ്പർ	
11	എല്ലാ വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
i	തുകകൾ	
ii	കുറയ്ക്കുന്ന ബാലൻസ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്	
iii	പ്രക്രിയ ഫീ	
iv	കാലാവധി	
v	തിരിച്ചടവ് ആവൃത്തി	
vi	ഉദ്ദേശ്യം	

<sup>15</sup> ഉപയോക്തൃ ഇൻഫോമേഷൻ ആക്ടിന്മേൽ വലുപ്പം > 100 രൂപയോ അതിൽ കൂടുതലോ ഉള്ള എൻബിഎഫ്ഫിസിക്കൾക്ക് ഇത് നിലവിൽ ബാധകമാണ്

**II. ശാഖ**

ദാതാവിന്റെ ശാഖയിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന 'ഉപയോക്താക്കൾക്കുള്ള വെളിപ്പെടുത്തൽ' പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

സീരിയൽ നമ്പർ	വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യകതകൾ	(ഉപവാക്യം / പേജ്) നിന്നെടുത്തിരിക്കുന്നത്
1	ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഏജൻസിയുമായി പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വിന്യസിച്ചിരിക്കുന്ന ദാതാവിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്.സി)	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്.സി, 2.B.i.a (പുറം 9)
2	ഇടയാക്കുന്ന പ്രാദേശിക പലിശ നിരക്ക്	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്.സി, 2.B.i.e (പുറം 9)
3	അനുചിതമായ സ്റ്റാഫ് പെരുമാറ്റം തടയുന്നതിനും സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരം നടത്തുന്നതിനും ദാതാവിന് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ടെന്ന് പ്രഖ്യാപനം	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്.സി, 2.B.i.f (പുറം 9)
4	സുതാര്യതയ്ക്കും ന്യായമായ വായ്പ സമ്പ്രദായങ്ങളിലുമുള്ള പ്രതിബദ്ധത	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്.സി, 2.B.i.b (പുറം 9)
5	ദാതാവ് സജ്ജീകരിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്.സി, 2.B.i.e (പുറം 9)
6	ദാതാവിനെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പൊതുജനങ്ങളെ സമീപിക്കാൻ കഴിയുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസവും)	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്.സി, 2.A.vi.a (പുറം 6)
7	ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപയോക്താവിന് ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഡി.എൻ.ബി.എസിന്റെ ദാതാവിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത അധികാരപരിധിയുള്ള റീജിയണൽ ഓഫീസിലെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസർക്ക് (സമ്പൂർണ്ണ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ) അപ്പീൽ നൽകാം.	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്.സി, 2.A.vi.b (പുറം 6)
8	എൻബിഎഫ്.സി.കൾക്കായുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം: പരാതികൾ നൽകേണ്ട ഓംബുഡ്സ്മാനിന്റെ ഉദ്ദേശ്യവും കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും <sup>16</sup>	എൻബിഎഫ്.സി 2018 നായുള്ള ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, അധ്യായം IV, 15, 1 (പേജ് 13)
9	തുക പ്രകാരം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
i	തുകകൾ	
ii	കുറയ്ക്കുന്ന ബാലൻസ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്	
iii	പ്രക്രിയ ഫീ	
iv	കാലാവധി	
v	തിരിച്ചടവ് ആവൃത്തി	
vi	ഉദ്ദേശ്യം	
10	വായ്പയുടെ വിലയിൽ മൂന്ന് ഘടകങ്ങൾ മാത്രമേ ഉൾപ്പെടുന്നുള്ളൂ; പലിശ നിരക്ക്, പ്രക്രിയ ചാർജ്ജ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം (അതിൽ കാര്യനിർവ്വഹണ ചാർജ്ജുകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു)	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
11	ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രകാരം ദാതാവിന്റെ ഉപയോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം (സിജിആർ.എം):	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
i	പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് ദാതാവിനൊപ്പം ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ചാനലുകൾ ലഭ്യമാണ്.	
ii	വർദ്ധന പ്രക്രിയ	
iii	വർദ്ധനവിന്റെ ഓരോ തലത്തിലും പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന പൂർത്തീകരിക്കാൻ എടുക്കുന്ന സമയം	
iv	സിജിആർ.എം നമ്പറും ദാതാവിന്റെ ഉപയോക്തൃ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുമായി ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും	
v	പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഉപയോക്താവിന് പിന്തുണ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ SRO- യുടെ CGRM നമ്പർ	

<sup>16</sup> ഉപയോക്തൃ ഇന്റർഫേസിനൊപ്പം ആപ്ലി വലുപ്പം > 100 രൂപയോ അതിൽ കൂടുതലോ ഉള്ള എൻബിഎഫ്.സി.കൾക്ക് ഇത് നിലവിൽ ബാധകമാണ്

### III. വായ്പ അപേക്ഷ

ദാതാവിന്റെ വായ്പ അപേക്ഷയ്ക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന 'ഉപയോക്താക്കൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തൽ' ഉണ്ടായിരിക്കണം

സീരിയൽ നമ്പർ	വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യകതകൾ	(ഉപവാക്യം / പേജ്) നിന്നെടുത്തിരിക്കുന്നത്
1	വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്നതും, അതിനാൽ മറ്റ് എൻബിഎഫ്ഐകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം ചെയ്യാനും, അറിവുള്ള തീരുമാനം വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതുമായ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്ഐസി, 2.A.i.b(പുറം 3)
2	അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്ഐസി, 2.A.i.b(പുറം 3)
3	എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അംഗീകാരം. വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയും അംഗീകാരത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കണം	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്ക് എഫ്ഐസി, 2.A.i.b(പുറം 3)
4	ഉപയോക്താവിന് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവ	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
i	തുകകൾ	
ii	കുറയ്ക്കുന്ന ബാലൻസ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്	
iii	പ്രക്രിയ ഫീസ്	
iv	കാലാവധി	
v	തിരിച്ചടവ് ആവൃത്തി	
vi	ഉദ്ദേശ്യം	
vii	വായ്പയുടെ മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും	
5	ഉപയോക്താക്കൾ സമർപ്പിക്കേണ്ട കെവൈസി രേഖകളുടെ പട്ടിക	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
6	ക്രെഡിറ്റ് വിവര കമ്പനികളുമായി ഉപയോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് ഡാറ്റ പരിശോധിക്കുന്നതിനുള്ള സമ്മതം (CICs)	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
7	ഉപയോക്താക്കൾക്ക് നൽകിയ രേഖാമൂലമുള്ള അംഗീകാരം ദാതാവിന്റെ CGRM പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നമ്പർ പിടിച്ച് എടുക്കുന്നു	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

#### IV. വായ്പ ഉടമ്പടി

ആർബിഎ എഫ്പിസി അനുസരിച്ച്, വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ദാതാവ് നൽകണം, വെച്ചേറെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ, വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ച എല്ലാ ഉൾചേർപ്പുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ്, ഉപഭോക്താവിന് അവർ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ഓരോ വായ്പയും വിതരണം ചെയ്യു, വായ്പയുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വ്യക്തമാക്കുന്നു. ദാതാവിന്റെ വായ്പ കരാറിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ 'ഉപഭോക്താവിന് വെളിപ്പെടുത്തൽ'

സീരിയൽ നമ്പർ	വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യകതകൾ	(ഉപവാക്യം / പേജ്) നിന്നെടുത്തിരിക്കുന്നത്
1	വായ്പ അനുവദിച്ച തുക	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്കു എഫ്പിസി, 2.A.ii(പുറം 3)
2	കുറയ്ക്കുന്ന ബാലൻസ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്കു എഫ്പിസി, 2.A.ii(പുറം 3)
3	വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശനിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ എൻബിഎഫ്സി വായ്പക്കാരന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലായ ഭാഷയിലോ നോട്ടീസ് നൽകണം. നിരക്കുകളും നിരക്കുകളും ബാധിക്കാനിടയുണ്ട്. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്കു എഫ്പിസി, 2.A.iii.a (പുറം 4)
4	വായ്പയുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്കു എഫ്പിസി, 2.B.i (പുറം 9)
5	വായ്പയുടെ വിലയിൽ മൂന്ന് ഘടകങ്ങൾ മാത്രമേ ഉൾപ്പെടുന്നുള്ളൂ: പലിശ നിരക്ക്, പ്രക്രിയ ചാർജ്ജ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം (അതിൽ കാര്യനിർവഹണ ചാർജ്ജുകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു)	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്കു എഫ്പിസി, 2.B.ii (പുറം 9)
6	കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ പിഴ ഈടാക്കില്ല	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്കു എഫ്പിസി, 2.B.iii (പുറം 9)
7	കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് സുരക്ഷാ നിക്ഷേപം / മാർജിൻ ഒന്നും ശേഖരിക്കുന്നില്ല	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്കു എഫ്പിസി, 2.B.iv(പുറം 9)
8	കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഒന്നിലധികം സ്വയംസഹായ സംഘങ്ങളിൽ / ജെഎൽജിയിൽ അംഗമാകാൻ കഴിയില്ല	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്കു എഫ്പിസി, 2.B.v(പുറം 9)
9	വായ്പ അനുവദിച്ചതും ആദ്യത്തെ ഗഡു തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ട തീയതിയും തമ്മിലുള്ള മൊറട്ടോറിയം കാലയളവ് (എൻബിഎഫ്സി-എംഎഫ്എ (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം, 2011	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്കു എഫ്പിസി, 2.B.vi (പുറം 10)
10	വായ്പയെടുക്കുന്ന ഡാറ്റയുടെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടുമെന്ന് ഉറപ്പ്	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്കു എഫ്പിസി, 2.B.vii (പുറം 10)
11	അനുചിതമായ സ്റ്റാഫ് പെരുമാറ്റവും സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരവും തടയുന്നതിന് ദാതാവിന് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്	ഭാരതീയ റിസർവ്വ് ബാങ്കു എഫ്പിസി, 2.B.i.f (പുറം 9)
12	ചട്ടങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ സമ്മതം വാങ്ങാതെ ഒരു ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റയും ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിയുമായി പങ്കിടില്ല	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം



## V. വായ്പ്പാ കാർഡ്

റിസർവ് ബാങ്ക് മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, വിതരണം ചെയ്യുന്ന ഓരോ വായ്പ്പയ്ക്കും ദാതാവ് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വായ്പ്പ കാർഡ് നൽകണം. ദാതാവിന്റെ വായ്പ്പ കാർഡിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന 'ഉപയോക്താക്കൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തൽ' ഉണ്ടായിരിക്കണം

സീരിയൽ നമ്പർ	വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യകതകൾ	(ഉപവാക്യം / പേജ്) നിന്നെടുത്തിരിക്കുന്നത്
1	റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിക്കുന്ന സുതാര്യതയ്ക്കും ന്യായമായ വായ്പ്പാ രീതികൾക്കുമായുള്ള പ്രതിബദ്ധത	ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് എഫ്ഡിസി, 2.B.i.b (പുറം 8)
2	ഇടാക്കുന്ന പ്രാഭാവമുള്ള പലിശ നിരക്ക്	ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് എഫ്ഡിസി, 2.B.ii.c.i (പുറം 10)
3	വായ്പ്പയുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും	ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് എഫ്ഡിസി, 2.B.ii.c.ii (പുറം 10)
4	കടം വാങ്ങുന്നയാളെ വേണ്ടത്ര തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരങ്ങൾ	ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് എഫ്ഡിസി, 2.B.ii.c.iii (പുറം 10)
5	ലഭിച്ച തവണയും അവസാന കടം വീട്ടലും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും അംഗീകാരം	ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് എഫ്ഡിസി, 2.B.ii.c.iii (പുറം 10)
6	വായ്പ്പയെ "യോഗ്യതാ ആസ്തി" എന്ന് തരംതിരിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ	ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് പതിവായി ചോദിക്കുന്ന ചോദ്യങ്ങൾ (FAQ) <sup>17</sup>
7	ദാതാവ് സജ്ജമാക്കിയ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും പ്രധാനമായും പരാമർശിക്കുക	ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് എഫ്ഡിസി, 2.B.ii.c.iv (പുറം 10)
8	പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന ക്രെഡിറ്റ് ഇതര ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കും കൂടാതെ ഫീസ് ഘടന ലോൺകാർഡിൽതന്നെ ആശയവിനിമയം നടത്തും	ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് എഫ്ഡിസി, 2.B.ii.c.v (പുറം 10)
10	വായ്പ്പ നൽകുന്നയാൾ ദാതാവോ മൂന്നാം കക്ഷിയോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നം / സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധിപ്പിച്ചിട്ടില്ല	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
11	വായ്പ്പയുടെ വില താഴെ പറയുന്നത് പോലെ > പ്രക്രിയ ഫീ > കുറയ്ക്കുന്ന ബാലൻസ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് > ക്രെഡിറ്റ്-ലിങ്ക്ഡ് ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസിനായി ശേഖരിച്ച ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
12	കാലതാമസം നേരിട്ട അടവിനോ മുൻ-അടവിനോ പിഴ ഇടാക്കില്ല	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
13	പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് പിന്തുണ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ SRO- യുടെ CGRM നമ്പർ	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം
14	ക്രെഡിറ്റ്-ലിങ്ക്ഡ് ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസിലെ പരിരക്ഷ തുക, പരിരക്ഷ കാലയളവ് / കാലാവധി	പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

<sup>17</sup> <https://m.rbi.org.in/Scripts/FAQView.aspx?Id=102>

പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ഏതെങ്കിലും വിശദീകരണത്തിനും പിന്തുണയ്ക്കും ദയവായി  
sro@mfinindia.org- നെ ബന്ധപ്പെടുക; info@sa-dhan.org അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ്  
www.mfinindia.org അല്ലെങ്കിൽ www.sadhan.org സന്ദർശിക്കുക