

ന്യായമായ പരിശീലന കോഡ്

1. ആമുഖം

റിസർവ് ബാങ്ക് 2006 സെപ്റ്റംബർ 28-ന് പുറപ്പെടുവിച്ച സർക്കുലറിലൂടെ, എല്ലാ NBFC-കളും വായ്പാ വ്യവസായം നടത്തുമ്പോൾ അനുസരിക്കേണ്ട ന്യായമായ പരിശീലന കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ചു. മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ, വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളെക്കുറിച്ചുള്ള പര്യാപ്തമായ വെളിപ്പെടുത്തലുകളും, പണം തിരിച്ചെടുക്കൽ രീതി സ്വീകരിക്കുന്നതിനുമുള്ള പൊതു തത്വങ്ങളെ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു. NBFC-MFI പോലുള്ള NBFC-കളുടെ പുതിയ വിഭാഗം സൃഷ്ടിക്കുകയും സ്വർണ്ണ ആഭരണങ്ങൾക്കെതിരായ NBFC-കളുടെ വായ്പകൾ വേഗത്തിൽ വളരുകയും ചെയ്ത പശ്ചാത്തലത്തിൽ ഇത് പുതുക്കി പരിശോധിച്ചു. പുതുക്കിയ സർക്കുലർ 2012 മാർച്ച് 26-ന് പുറപ്പെടുവിച്ചു.

2. NBFC-കൾക്കുള്ള ന്യായമായ പരിശീലന കോഡ് സംബന്ധിച്ച മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

(i) വായ്പ അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

(a) വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയവും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരൻ മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

(b) വായ്പ അപേക്ഷ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അങ്ങനെ മറ്റ് NBFC-കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളുമായി അർത്ഥപൂർണ്ണമായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പക്കാരൻ അറിഞ്ഞുകൊണ്ട് തീരുമാനമെടുക്കാനും കഴിയും. വായ്പ അപേക്ഷ ഫോമിൽ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ സൂചിപ്പിക്കാം.

(c) എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളുടെയും രസീത് കമ്പനി നൽകും. രസീതിൽ വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി ഉൾപ്പെടുന്നു.

(ii) വായ്പ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും

കമ്പനി വായ്പക്കാരന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരൻ മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അനുമതി ലേഖനത്തിലൂടെയോ മറ്റ് മാർഗങ്ങളിലൂടെയോ

അനുവദിച്ച വായ്പ തുക, വാർഷിക വ്യാജി വ്യാജി നിരക്ക്, അതിന്റെ പ്രയോഗ രീതി എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകൾ എഴുത്തിൽ അറിയിക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. ഈ നിബന്ധനകൾ വായ്പക്കാർ സ്വീകരിച്ചുവെന്നത് രേഖപ്പെടുത്തുന്നു. വായ്പ കരാറിൽ വൈകിയ പണമടപ്പിന് ചാർജ് ചെയ്യുന്ന പെനൽ ഇൻററസ്റ്റ് ഉൾപ്പെടുന്നു.

വായ്പ അനുവദിക്കുമ്പോഴോ / അടച്ചുകൊടുക്കുമ്പോഴോ കമ്പനി വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ ഘടകങ്ങളുടെയും ഒരു പകർപ്പും എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകും.

(iii) വായ്പകളുടെ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലെ മാറ്റങ്ങളും

(a) വായ്പക്കാർ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാർ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ വായ്പ വിതരണം, പലിശ നിരക്കുകൾ, സർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലെ ഏതെങ്കിലും മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി വായ്പക്കാർക്ക് അറിയിക്കും.

പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും ഏതെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവി പ്രാബല്യത്തോടെ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ, കൂടാതെ വായ്പ കരാറിൽ ഈ സംബന്ധിച്ച ആവശ്യമായ വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു.

(b) കരാറിന് കീഴിലുള്ള വായ്പ തിരിച്ചുവിളിക്ക്കുകയോ ത്വരിതപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും.

(c) എല്ലാ ബാധ്യതകളും അടച്ചുതീർത്തുകഴിഞ്ഞാലോ വായ്പയുടെ ബാക്കി തുക ഈടാക്കിയാലോ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും തിരികെ നൽകും, കമ്പനിക്ക് വായ്പക്കാർക്കെതിരെ ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റ് ഏതെങ്കിലും കുടിശ്ശിക സെറ്റ്-ഓഫ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം പ്രയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ബാക്കി കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച് പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള നിബന്ധനകളും വായ്പക്കാർക്ക് അറിയിക്കും.

iv. പൊതുവായ

(a) വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിൽ വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിരിക്കുന്ന ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പക്കാർക്ക് കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടില്ല

(വായ്പക്കാരൻ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).

(b) വായ്പക്കാരന്റെ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യാൻ വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ അല്ലാത്തതോ അതായത് എതിർപ്പോ, ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കും. അത്തരം മാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

(c) വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി അമിതമായ ഉപദ്രവത്തിലേക്ക് തിരിയാൻ പാടില്ല, അതായത്; വായ്പക്കാരെ അസാധാരണ സമയങ്ങളിൽ നിരന്തരം അലോസരപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് ബലപ്രയോഗം ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. കമ്പനി ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിനായി പര്യാപ്തമായി പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

(d) ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണത്തിന്റെ ഒരു നടപടിയായും ബാങ്കുകളുടെയും കമ്പനിയുടെയും വായ്പക്കാർ വിവിധ വായ്പകൾ മുൻകൂർ അടയ്ക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഏകീകൃതത കൊണ്ടുവരുന്നതിനുമായി, കമ്പനി എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ടേം ലോണുകൾക്കും ഫോർക്ലോസർ ചാർജുകൾ / മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പെനാൽറ്റികൾ ഇറപ്പിക്കില്ല.

(v) ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

I. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് സംഘടനയ്ക്കുള്ളിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നിശ്ചയിക്കും. അത്തരമൊരു സംവിധാനത്തിൽ ഉയർന്നുവരുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും വായ്പ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ കുറഞ്ഞത് അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും എന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തണം. ഡയറക്ടർ ബോർഡ് കമ്പനിയുടെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള മാനേജ് മെന്റിന്റെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ന്യായമായ പരിശീലന കോഡിന്റെ പാലിക്കലും കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥയും ചെയ്യും. ബോർഡ് പതിവ് ഇടവേളകളിൽ അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടേക്കാം.

(vi) പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥൻ

പ്രവർത്തന തലത്തിൽ, കമ്പനി തങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് / ശാഖകൾ / ബിസിനസ്സ് നടത്തുന്ന സ്ഥലങ്ങൾ എന്നിവയിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നു:

- കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സമീപിക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര്, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വിവിധ താൽപ്പര്യക്കാർക്ക് അറിയിക്കുന്നതിനായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ആർബിട്രേഷന്റെ ഡിഎൻബിഎസിന്റെ റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസറോട് അപ്പീൽ ചെയ്യാനുള്ള പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ ശാഖയിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക

(എ) കമ്പനിയിലെ ശ്രീ. കരിയപ്പ കുഞ്ഞിര മാടപ്പയാണ് ന്യായ പരിശീലന കോഡിന് കീഴിലുള്ള പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ.

അഭ്യേഹത്തിന്റെ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ താഴെ:

DAVINTA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED
Registered Office: SY NO. 7P & 93P, ELECTRONIC CITY WEST, INDUSTRIAL AREA, BEGUR HOBLI, BANGALORE Bangalore KA 560100 IN
Email ID: gro@davintafinserv.com Ph. 080-4718-5381

(vii) ന്യായമായ പരിശീലന കോഡ് ആശയവിനിമയം ചെയ്യുന്ന ഭാഷയും രീതിയും

- മുകളിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്ക്കാരുന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കേണ്ട ന്യായമായ പരിശീലന കോഡ് കമ്പനി ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ നടപ്പിലാക്കും. കമ്പനിക്ക് ന്യായമായ പരിശീലന കോഡ് രൂപീകരിക്കാനും മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ പരിധി വർദ്ധിപ്പിക്കാനും സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്,

എന്നാൽ മുകളിലുള്ള മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാന തത്വങ്ങളെ ഒരു കാരണവശാലും തൃജിക്കരുത്.

(viii) NBFC ചാർജ് ചെയ്യുന്ന പലിശ നിരക്ക്

- (a) കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ്, കോസ്റ്റ് ഓഫ് ഫൻഡസ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്ത ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ അംഗീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്, കൂടാതെ വായ്പകൾക്കും വായ്പകൾക്കും ചാർജ് ചെയ്യേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നു. ആന്തരിക റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ഉരുത്തിരിഞ്ഞ പലിശ നിരക്ക് വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കണം.
- (b) പലിശ നിരക്ക് വാർഷികമായിരിക്കും, അങ്ങനെ വായ്പക്കാരന് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ചാർജ് ചെയ്യുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ അറിയാം.
- (c) കമ്പനി RBI പതിവ് ഇടവേളകളിൽ പുറപ്പെടുവിച്ച ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ഗൈഡ്ലൈനുകൾക്ക് അനുസൃതമായി പലിശ നിരക്കുകൾ ചാർജ് ചെയ്യുന്നതിന് സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം ന്യായയുക്തതയും സുതാര്യതയും പാലിക്കും.