# ചെമ്മണൂർ ക്രെഡിറ്റ്സ് ആന്റ് ഇൻവെസ്റ്റ്മെന്റ്സ് ലിമിറ്റഡ്
## നയരേഖാ ചട്ടങ്ങൾ (ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്)

RBIമാർഗ്ഗരേഖകളിൽ വരുത്തിയ ഭേദഗതി സംബന്ധിച്ച 26.03.2012 ലെ RBI/201112/470, 18.02.2013 ലെ DNBS.C.C.P.D.No.320/03.10.01/2012-13-ാം നമ്പർ പ്രകാരം പ്രസിദ്ധീകരിച്ച സർക്കുലറുകൾ അനുസരിച്ച്

കമ്പനി അതിന്റെ നയരേഖാചട്ടങ്ങൾ (ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്) രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത് റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറത്തിറക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃത മായാണ്. ഇടപാടുകാർക്ക് ഏറ്റവും മികച്ച സേവനങ്ങൾ സുതാര്യമാം വിധം സാധ്യമാക്കുക എന്നതാണ് ഇതിലൂടെ ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ സേവനമേഖലകൾക്കും ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമാണ്. അർഹരായിട്ടുള്ള എല്ലാ അപേക്ഷകർക്കും യാതൊരു വിവേചനവും കൂടാതെ മാന്യവും തൃപ്തികരവുമായ സേവനം നൽകും എന്നതാണ് നമ്മുടെ രീതിയും നയവും. തുല്യവും നീതിപൂർവ്വകവുമായ പിന്തുണയും പ്രോത്സാഹനവും അവർക്ക് നൽകും.

വായ്പാസ്കീമുകൾസംബന്ധിച്ചും നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചുമുള്ള സുവ്യക്തവും സുതാര്യവുമായ വിവരങ്ങൾ നിലവിലുള്ളതും ഭാവിയിൽ വരാനിരിക്കുന്നതുമായ ഉപഭോക്താക്കളെ സമയാസമയങ്ങളിൽ അറിയിക്കും. പരാതികളുയർന്നാൽ കമ്പനി നിയോഗിച്ചിരിക്കുന്ന **'പരാതി പരിഹാരസെൽ'** സംവിധാനംവഴി ഒത്തുതീർക്കും. സേവന മേഖലയുടെ എല്ലാ തലങ്ങളിലും ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്വം ഉറപ്പുവരുത്തും. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ന്യായവും മാന്യവുമായ രീതിയിൽ തൃപ്തികരമായ സേവന മികവ് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിൽ ബോർഡും മേനേജ്മെന്റും ഒരുപോലെ ഉത്തരവാദികളായിരിക്കും. എല്ലാ പ്രവർത്തനങ്ങളിലും സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതാണ്. ബ്രാഞ്ച്തലത്തിലോ, ഹെഡ്ഓഫീസ് തലത്തിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഫോൺ, ഇ-മെയിൽ മുഖേനയോ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിലും ഇത് ബാധകമാണ്.

### സുപ്രധാന മേഖലകൾ

**(A) വായ്പാ അപേക്ഷകളും അതിന്റെ നടപടികളേയും സംബന്ധിച്ച്**

i ഇടപാടുകാരൻ ആവശ്യപ്പെടുംപോലെ എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിൽ അല്ലെങ്കിൽ മലയാളത്തിൽ ആയിരിക്കും.

ii മറ്റ് NBFC-കളുടെ നിയമാവലികളും പ്രത്യേകതകളുമായി തരതമ്യപരിശോധന നടത്തി യുക്തമായ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിനായി വായ്പാ അപേക്ഷകളിൽ ഇടപാടുകാർക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ഗ്രഹിക്കാവുന്ന വിധം വായ്പയെ സംബന്ധിക്കുന്ന മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും. അതുപോലെതന്നെ വായ്പലഭിക്കുന്നതിനായി ഏതൊക്കെ രേഖകൾ ഹാജരാക്കേണ്ടതായിട്ടുണ്ട് എന്നതും അപേക്ഷയിൽ വ്യക്തമാക്കും.

iii. വിവിധ വായ്പാസ്കീമുകളും ഓരോ വിഭാഗത്തിലും ബാധകമായിട്ടുള്ള പലിശനിരക്കിലെ ഏറ്റക്കുറച്ചിലുകളെക്കുറിച്ചും അനന്തര നടപടികളെ ക്കുറിച്ചുമുള്ള വിവരങ്ങൾ അപേക്ഷാഫോറത്തിലും വായ്പാ അനുമതിപത്ര ത്തിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കും. പ്രസ്തുത വിവരം കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും. വായ്പാപലിശ വാർഷികനിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിൽ രേഖ പ്പെടുത്തുന്നതാണ്. പലിശ തിരിച്ചടവിന് ആനുപാതികമായി കുറയുന്ന രീതിയിൽ ആയിരിക്കും.

iv. ലോൺ അപേക്ഷകൾ കൈപ്പറ്റിയതിന് രശീത് നല്കുകയും വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള കാലയളവിനെക്കുറിച്ച് അപേക്ഷകരെ അറിയിക്കുന്ന തുമായിരിക്കും.

v. KYC-മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനും നിയമപരവും റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യങ്ങൾക്കുമായി ഫയലിൽ സൂക്ഷിക്കുന്നതിനു വേണ്ടിയുമായി വായ്പ ലഭിക്കുവാനായി ഉപഭോക്താക്കൾ നല്കേണ്ടതായ വിവരങ്ങളെക്കുറിച്ചും, ഹാജരാക്കേണ്ട രേഖകളെക്കുറിച്ചും അപേക്ഷാഫോറത്തിൽ സ്പഷ്ടമായി പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കും.

**(B) വായ്പ പരിഗണിക്കുന്നതും വ്യവസ്ഥകളും/നിബന്ധനകളും**

i. വായ്പ അനുവദിക്കുമ്പോൾ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പ ണയരശീത് നൽകേണ്ടതും ആയതിൽ എത്ര തുക വായ്പയായി അനുവദിച്ചിരിക്കുന്നു, വായപയുടെ വ്യവസ്ഥകൾ നിബന്ധനകൾ കൂടാതെ ബാധകമായിട്ടുള്ള വാർഷിക പലിശനിരക്ക് അതിന്റെ ക്രമങ്ങൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ വ്യക്തമായി ഗ്രഹിക്കാവുന്ന ഭാഷയിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കും. നിബന്ധനകൾ അംഗീകരിച്ചതായി സമ്മതിച്ചുകൊണ്ട് ഉപഭോക്താവ് ഒപ്പുവച്ചു നൽകിയ പകർപ്പ് കമ്പനിയിൽ സൂക്ഷിക്കും.

ii. കാലാവധി കഴിഞ്ഞിട്ടും വായ്പ തിരിച്ചടക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം വരുത്തിയാൽ ചുമത്തുന്ന പിഴ പലിശ സംബന്ധിച്ച വിവരം വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ പ്രത്യേകം എടുത്തു കാണിക്കുന്ന വിധം വലിയ/കട്ടിയുള്ള അക്ഷരങ്ങളിൽ അടയാളപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

Iii.ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അച്ചടിച്ചിരിക്കുന്ന വായ്പാ ഉടമ്പടിയുടെയും അതിൽ പ്രതിപാദിക്കും വിധം വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനായ് ഇടപാടുകാർ ഒപ്പിട്ടു നല്കേണ്ടതായ മുഴുവൻ രേഖകളുടേയും ഓരോകോപ്പി വായ്പ സ്വീകരിക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് നല്കുന്നതാ യിരിക്കും.

iv. വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ ലേലനടപടികളെക്കുറിച്ചുള്ള അറിയിപ്പ് വ്യകതമായി പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കും.

v. വായ്പാ ഈടായി വാങ്ങിച്ചിരിക്കുന്ന സ്വർണ്ണ ഉരുപ്പടികൾക്കുമേൽ കമ്പനി പ ര്യാപ്തമായ അളവിൽ ഇൻഷൂറൻസ് പരിരക്ഷ ഉറപ്പുവരുത്തും.

**(C) വായ്പാ വിതരണവും നിയമ–നിബന്ധനകളിലെ വ്യതിയാനങ്ങളും**

**i.** വായ്പ നൽകുന്നതിന് മുൻപ് ഇടപാടുകാരൻ വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചതിന് ശേഷമേ വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുകയുള്ളൂ. വായ്പാ വ്യവസ്ഥകളിലോ നിബന്ധനകളിലോ, വായ്പാവിതരണഘട്ടങ്ങൾ, പലിശനിരക്കുകൾ, സർവ്വീസ് ചാർജ്ജ്, പ്രീപെയ്മെന്റ് ചാർജ്ജ് എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള വിവരങ്ങൾ ഇടപാടുകാർക്ക് മനസ്സിലാവുന്ന ഭാഷയിൽ നോട്ടീസ് മുഖാന്തിരം അറിയിക്കുന്നതാണ്. പലിശനിരക്ക്, മറ്റു ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയിലുള്ള വ്യത്യാസങ്ങൾ അറിയിച്ചുകൊണ്ടുള്ള നോട്ടീസ് തിയ്യതി കഴിഞ്ഞ് നിശ്ചിത ദിവസങ്ങൾക്ക് ശേഷം മാത്രമേ നിരക്ക് വ്യതിയാനം പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ. ഇതിനുള്ള ദിവസപരിധി വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും.

**ii.** കാലാവധിക്കു മുൻപേ വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുകയും, പണയവസ്തു തിരിച്ചെടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നതിനായി വായ്പക്കാരനോട് ആവശ്യപ്പെടാനുള്ള കമ്പനിയുടെ തീരുമാനം ലോൺ ഉടമ്പടിയുടെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

**iii.** മുഴുവൻ ബാദ്ധ്യതകളും തീർത്ത് വായ്പ തിരിച്ചടക്കുമ്പോൾ ഈടായി വാങ്ങിയ എല്ലാ വസ്തുവഹകളും കമ്പനി തിരിച്ചുനൽകേണ്ടതും, എന്നാൽ പ്രസ്തുത വായ്പക്കാരൻ മുൻപ് നടത്തിയ ഏതെങ്കിലും ഇടപാടിൽ എന്തെങ്കിലും കുടിശ്ശിക ബാക്കി നിൽക്കുന്നുവെങ്കിൽ അത്രയും സംഖ്യ നിലവിലുള്ള ഈട് വസ്തു വ്യവഹാരം നടത്തിക്കൊണ്ട് വസൂലാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് അധികാരമുള്ളതാണ്. അങ്ങിനെയുള്ള സന്ദർഭത്തിൽ ഇടപാടുകാരന് എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും അടങ്ങുന്ന നോട്ടീസ് നൽകുകയും ബാക്കി നിൽക്കുന്ന കുടിശ്ശികയുടെ വിവരവും, അത് അടച്ചുതീർക്കുന്നതുവരെ ഈടായി നൽകിയ വസ്തു കമ്പനിക്ക് ഏതുവ്യവസ്ഥയിൽ കൈവശം വയ്ക്കാൻ അധികാരമുണ്ടെന്ന വിവരവും നോട്ടീസിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

**(D) പൊതുവായവ**

**i.** വായ്പാ ഉടമ്പടിയിലെ വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശങ്ങൾക്കൊഴികെ (വായ്പക്കാരൻ മുൻപ് അറിയിക്കാത്ത വിവരങ്ങൾ സ്ഥാപനത്തിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുന്ന സന്ദർഭത്തിൽ ഒഴികെ) വായ്പക്കാരന്റെ മറ്റേത് കാര്യത്തിലും കമ്പനി ഇപെടില്ല.

**ii.** വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്തുകിട്ടുവാൻ വായ്പക്കാരൻ അപേക്ഷിക്കുന്നപക്ഷം, അപേക്ഷ സ്വീകാര്യമാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും അതിന്റെ മറുപടി അപേക്ഷ കിട്ടി 21 ദിവസത്തിനകം വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതും, ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നപക്ഷം അത് നിയമാനുസൃതവും സുതാര്യവുമായിരിക്കുന്നതുമാണ്.

**iii.** വായപാ കുടിശ്ശിക തിരിച്ച് വസൂലാക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ കമ്പനി വഴിവിട്ട തരത്തിൽ പെരുമാറില്ല. [Eg: അസമയങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരനെ ഉപദ്രവിക്കുക, ശാരീരിക ബലപ്രയോഗം നടത്തുക തുടങ്ങിയ രീതിയിൽ] ഉപഭോക്താവി നോട് മാന്യതയോടും മര്യാദയോടും പെരുമാറുന്നതിന് എല്ലാ ജീവന ക്കാരെയും കമ്പനി പരിശീലിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

**iv** കാലാവധി കഴിഞ്ഞിട്ടും തിരിച്ചെടുക്കാതെ നിഷ്ക്രിയമായിട്ടുള്ള പണയ വസ്തുക്കളുടെ കാര്യത്തിൽ തീർപ്പുണ്ടാക്കുന്നതു സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകൾ വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ വ്യകതമാക്കുന്നതാണ്. കൂടാതെ നോട്ടീസ് കാലാവധി, കാലാവധി ഒഴിവാക്കുവാനോ, നീട്ടുവാനോ അയവ് ലഭിക്കുവാനോ ഉള്ള അവസരങ്ങൾ, ലേലം നടത്തുന്നതും, ലേലനടപടികൾ ഒഴിവാക്കുന്നതിനും, പ ണയ ഉരുപ്പടികൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനുമുള്ള അവസാന അവസരം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങളും വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും. മാത്രമല്ല പ്രസ്തുത വ്യവസ്ഥകളുടെയും, നിബന്ധനകളുടെയും പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നതുമായിരിക്കും.

**v.** ലേലത്തിന്റെ കാര്യത്തിലാണെങ്കിൽ, ലേലതിയ്യതിക്ക് മുൻപായി മതിയായ സമയപരിധി അനുവദിച്ചുകൊണ്ട് മുൻകൂർ നോട്ടീസ് അയക്കുകയും, പ്രസ്തുത വിവരം ചുരങ്ങിയത് ഒരു പ്രാദേശികഭാഷാ ദിനപത്രത്തിലും ഒരു ദേശീയഭാഷാ ദിനപത്രത്തിലും പരസ്യപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും. കമ്പനി പോളിസി എന്ന നിലയ്ക്ക് NBFC സ്വന്തം ലേലപരിപാടിയിൽ പങ്കെടുക്കു ന്നതല്ല. കമ്പനി ഡയരക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ലേലനടത്തിപ്പുകാർ മുഖേന മാത്രമേ പണയ ഉരുപ്പടികൾ ലേലം നടത്തുകയുള്ളൂ.

**vi.** വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള പരിപൂർണ്ണ അധികാരവും അ ന്തിമതീരു മാനവും കമ്പനിയിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്.

**(E) പരാതി/തർക്ക പരിഹാര സെൽ സംവിധാനം**

**i.** ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/അന്യായങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി ഒരു പ്രത്യേകം സംവിധാനം രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ തീരുമാനങ്ങൾ ക്കെതിരെ ഉണ്ടാകുന്ന പരാതികൾ ഉയർന്ന തസ്തികയിലുള്ള അധികാരികൾ മുഖേന ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്. കമ്പനിയുടെ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ് കേന്ദ്രീകരിച്ച് ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസർ, ചീഫ് ഫിനാൻഷ്യൽ ഓഫീസർ, ഹെഡ്(ഒപ്പറേഷൻസ് & റിസ്ക്മാനേജ്മെന്റ്) ജനറൽമാനേജർ (സെയിൽസ്, മാർക്കറ്റിങ്ങ് &റിക്കവറി) കൂടാതെ സീനിയർ മാനേജർ (അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ) തുടങ്ങിയ ഉദ്യോഗസ്ഥ വൃന്ദം ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു പരാതി പരിഹാര കമ്മിറ്റി രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ കമ്മറ്റി മൂന്നുമാസത്തിലൊരിക്കൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്, ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ മെക്കാനിസം എന്നിവയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളെക്കുറിച്ച് വിശകലനം ചെയ്യുകയും ഇതുസംബന്ധിച്ചുള്ള ഒരു സംയുക്തറിപ്പോർട്ട് അർദ്ധവാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഡയർക്ടർ ബോർഡിനുമുന്നിൽ സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

**ii.** ഉപഭോക്തൃ തർക്കപരിഹരത്തിനായി ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ സെൽ തലവനായി കമ്പനി ഒരു മുതിർന്ന ഓഫീസറെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. അദ്ദേഹം ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നടത്തിപ്പുകൂടി ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതാണ്. പ്രസ്തുത ഗ്രിവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ ഓഫീസറുടെ പേര്, ഫോൺനമ്പർ, ഇ-മെയിൽ ഐഡി എന്നിവ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും.

**iii.** ഉപഭോക്തൃതർക്കം ഒരു മാസക്കാലത്തിനു ശേഷവും പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ വരുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ ആ ഉപഭോക്താവിന് അസ്സി. ജനറൽ മാനേജർ, റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് നോൺബാങ്കിങ്ങ് സുപ്പർവിഷൻ, ബേക്കറിജംഗ്ഷൻ, തിരുവനന്തപുരം (ഫോൺ: 0471-2338818) എന്ന വിലാസത്തിൽ അപ്പീൽ നല്കാവുന്നതാണ്.

**രഹസ്യ സ്വഭാവം**

ഉപഭോക്താക്കളെ സംബന്ധിക്കുന്ന വ്യക്തിവിവരങ്ങൾ കമ്പനി തികച്ചും രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കും. നിയമപരമായ ആവശ്യങ്ങൾക്കായല്ലാതെ മറ്റൊരു സാഹചര്യത്തിലും പ്രസ്തുത വിവരങ്ങൾ ആർക്കുമുൻപിലും വെളിപ്പെടുത്തുന്നതല്ല.

*****