

Fair Practice Code for Retail Microfinance

Malayalam

റീട്ടെയിൽ മൈക്രോഫിനാൻസിന്റെ പെരുമാറ്റചട്ടം

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ നിർദ്ദേശപ്രകാരം, അതിന്റെ സർക്കുലറുകളിലൂടെ കാലാകാലങ്ങളിൽ, റീട്ടെയിൽ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പക്കാർക്കായി ബാങ്ക് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പെരുമാറ്റ ചട്ടം സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. വായ്പയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

i) വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷകൾ

വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ, പ്രോസസിംഗിനായി അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസും ചാർജ്ജുകളും, വായ്പ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസിന്റെ തുകയും, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ, പലിശയെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റ് കാര്യങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സമഗ്രമായ വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് നൽകും. കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ, അവർ ആവശ്യപ്പെട്ട വായ്പയുടെ തുക പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ, അപേക്ഷാ ഫോറം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ നൽകും.

ii) പ്രോസസ്സിംഗ്

- a. എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളുടെയും സ്വീകരിച്ചുകൊണ്ടുള്ള അംഗീകാരപത്രം ബാങ്ക് നൽകും, അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കേണ്ട സമയപരിധി അതിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും.
- b. വായ്പ അപേക്ഷ ബാങ്ക് പരിശോധിക്കും, കൂടാതെ കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമെങ്കിൽ; ഇവ അപേക്ഷകനിൽ നിന്ന് തേടുന്നതായിരിക്കും
- c. ബാങ്ക് കാലതാമസം കൂടാതെ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യും. അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, അപേക്ഷകനെ ഫിസിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ ആശയവിനിമയം വഴി ബാങ്ക് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ നിരസിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ സഹിതം വിവരം അറിയിക്കും.

iii) വായ്പ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- a. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന അതോറിറ്റി ബാങ്കിന്റെ നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളും ക്രെഡിറ്റ് പോളിസിയും അനുസരിച്ച് ക്രെഡിറ്റ് അപേക്ഷയുടെ ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ ഉറപ്പാക്കുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. മതിയായ മാർജിൻ, സെക്യൂരിറ്റി എന്നിവയുടെ ലഭ്യത, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള സൂക്ഷ്മപരിശോധനയ്ക്ക് പകരമായില്ല.
- b. എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മറ്റ് മുന്നറിയിപ്പുകളും ബാങ്ക് കടമടയ്ക്കുന്നയാളെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.
- c. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് / ഗ്യാരന്റിക്ക് ബാങ്ക് വായ്പയുടെ പരിധിയും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ അറിയിക്കുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അവന്റെ/അവളുടെ പൂർണ്ണ അറിവോടെ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- d. വായ്പ എഗ്രിമെന്റിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പ എഗ്രിമെന്റിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെ ഓരോ കോപ്പിയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ നൽകും.
- e. വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ മാത്രം വിപുലീകരിക്കുമെന്ന് അനുമാതി കത്ത്/ വായ്പ എഗ്രിമെന്റ് വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കും.
- f. ബാങ്കിനും/അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പങ്കാളി/ഏജൻസിനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അടയ്ക്കേണ്ട ഏതെങ്കിലും ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ വസ്തുതാപത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും. വസ്തുതാപത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഒരു തുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കില്ല.
- g. ബാങ്ക് അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ, കൂടിയ, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ, അത് പുറപ്പെടുവിച്ച ലിഖിതങ്ങളിലും (വിവര ലഘുലേഖകൾ/ ലഘുലേഖകൾ) എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും വിശദാംശങ്ങൾ
- h. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളുടെ പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും/ഫീസും കൊള്ള നിരക്കിലുള്ളതാകാൻ പാടില്ല.
- i. ചില സാഹചര്യങ്ങളിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യേണ്ട ഫീസുകളുടെ തുക നിലവിലുള്ള ആർബിട്രറി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- j. നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നത് കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെ ആയിരിക്കണം കൂടാതെ അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഫീസ് ഘടന വായ്പ കാർഡിൽ തന്നെ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

k. ബാങ്ക് കടമടയ്ക്കുന്നയാൾക്ക് അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ഒരു വായ്പ കാർഡ് നൽകും അതിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു:

- (i) കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനുള്ള വേണ്ടത്ര വിവരങ്ങൾ.
- (ii) വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ വസ്തുതാപത്രം.
- (iii) വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.
- (iv) കൈപ്പറ്റിയ തവണ തുകകൾ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും അംഗീകാരങ്ങൾ, അവസാന ഡിസ്ചാർജ്ജ് എന്നിവയും
- (v) ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ

iv) നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

- a. അത്തരം അനുഭവത്തിലെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി അനുവദിച്ച വായ്പകൾ സമയബാധ്യസ്ഥവുമായി വിതരണം ചെയ്യുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.
- b. പലിശയും നിരക്കുകളും പോലുള്ള അനുഭവത്തിലൂടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുന്നതിന് മുമ്പ് കടമടയ്ക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും.
- c. പലിശ നിരക്കിലും ചാർജ്ജുകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ അത് കടമടയ്ക്കുന്നയാൾക്ക് കൃത്യമായ അറിയിപ്പ് നൽകിയതിന് ശേഷം മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ.

v) വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം

- a. വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അനുഭവത്തിൽ കത്ത് ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വ്യവസ്ഥ ചെയ്യും. മേൽനോട്ടച്ചെലവ് ബാങ്കാണോ കടം വാങ്ങുന്നയാളാണോ വഹിക്കുക എന്നതും അനുഭവത്തിൽ പരാമർശിക്കും.
- b. കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചറിയുന്നതിനോ / തപരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പാ കരാറിൽ അതു സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകളൊന്നും നിലവിലില്ലെങ്കിൽ, വായ്പ കരാറിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ളപോലെയാ അല്ലെങ്കിൽ ന്യായമായ കാലയളവിലോ വായ്പക്കാർക്ക് ബാങ്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.
- c. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണിന്റെ ഇടപെടലാത്ത സ്വഭാവം ഉറപ്പാക്കാൻ, വായ്പയെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഡെപോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടിൽ ആസ്തി കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം ചേർത്ത് ബന്ധിപ്പിക്കാൻ പാടില്ല.

vi) മറ്റുള്ളവ

- a. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന രേഖകളിലെ വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിട്ടുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ ഒഴികെ വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ബാങ്ക് ഇടപെടില്ല.
- b. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കാനും അതിന്റെ പലിശ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ ആരംഭിക്കാനും ബാങ്കിന് അവകാശമുണ്ട്.
- c. സമൂഹത്തിലെ ദുർബല വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ള ക്രെഡിറ്റ്-ലിങ്ക്ഡ് സ്കീമുകളിൽ ബാങ്കിന് പങ്കാളിയാകാം, വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ ബാങ്ക് ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല.
- d. ബാങ്കോ അതിന്റെ ഏജന്റോ വായ്പ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ഇനിപ്പറയുന്നതുപോലുള്ള കഠിനമായ രീതികളിൽ ഏർപ്പെടരുത്:
 - (i) ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്ഷേപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം
 - (ii) കടം വാങ്ങുന്നയാളെ സ്ഥിരമായി വിളിക്കുക കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ രാവിലെ 9:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 മണിക്ക് ശേഷവും വിളിക്കുക.

(iii) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ ഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കുക

(iv) കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുക

(v) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കുടുംബത്തെ/ ആസ്തികളെ/ പ്രശസ്തിയെയോ ദ്രോഹിക്കാൻ അക്രമത്തിന്റെ ഉപയോഗം അല്ലെങ്കിൽ ഭീഷണി അല്ലെങ്കിൽ സമാനമായ മറ്റ് മാർഗങ്ങൾ

(vi) കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നു.

e. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നോ വായ്പ ഏറ്റെടുക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മറ്റ് ബാങ്കുകൾ / എഫ്ഐകളിൽ നിന്നോ വായ്പ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ബാങ്കുകളുടെ സമ്മതമോ എതിർപ്പോ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

g. ബാങ്ക് അതിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ഉത്തരവാദിത്തം വഹിക്കുകയും സമയബാധ്യസ്ഥവുമായ പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും. ഈ വിഷയത്തിൽ ഒരു പ്രഖ്യാപനവും വായ്പ കരാറിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും.

vii) പരാതിപരിഹാരം

പരാതികൾ അറിയിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ മാർഗ്ഗങ്ങൾ

ലൈവൽ 1:

ലൈവൽ 1-ൽ കോൾ സെന്റർ നമ്പറുകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു: 1860-419-5555, 1860-500-5555 അല്ലെങ്കിൽ അടുത്തുള്ള ആക്സിസ് ബാങ്ക് ശാഖയുമായി ബന്ധപ്പെടാം. ഒരു പ്രതികരണത്തിനായി ബാങ്ക് 10 ദിവസത്തെ ടേൺൗണ്ട് സമയം നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്നു

വായ്പ കാർഡ് വഴിയും കടം വാങ്ങുന്നവരെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ അറിയിക്കും.

ലൈവൽ 2:

ലൈവൽ 1-ൽ ഉപഭോക്താവിന് വാഗ്ദാനം ചെയ്ത പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, കടമടയ്ക്കുന്നയാൾക്ക് ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ മിസ്റ്റർ സീനിയർ പിന്റോ നോഡൽ ഓഫീസർ

ആക്സിസ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്, NPC1, അഞ്ചാം നില, "ജിഗാപ്ലക്സ്"

പ്ലോട്ട് നമ്പർ I.T.5, MIDC,

ഐരോളി നോളജ് പാർക്ക്,

ഐരോളി, നവി മുംബൈ -400708

ഇമെയിൽ: - nodal.officer@axisbank.com

പിഎച്ച്.നം. 080-61865200

സമയം: 9:30 AM മുതൽ 5:30 PM വരെ തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ (രണ്ടാം നാലും ശനിയാഴ്ചകളും ബാങ്ക് അവധികളും ഒഴികെ)

പരാതി കൈപ്പറ്റിയ കാര്യം ബാങ്ക് അംഗീകരിക്കുകയും 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം നൽകുകയും ചെയ്യും വായ്പ വീണ്ടെടുക്കൽ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ബാങ്കിന് ഒരു പ്രത്യേക സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും.