

## പ്രവർത്തനച്ചട്ടം - മൈക്രോഫിനൻസ് വായ്പകൾ

### ന്യായമായ ഇടപെടലും വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കലും

1. മതം, ജാതി, വൈവാഹിക നില മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താവിനോട് അന്യായമായി വിവേചനം കാണിക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
2. ബാങ്കിന് വേണ്ടി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ജീവനക്കാരും വ്യക്തികളും മാന്യമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുന്നുവെന്നും സാമൂഹികവും സാംസ്കാരികവുമായ വൈകാരികതകളിൽ മാന്യതയും മര്യാദയും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
3. വായ്പയെടുത്തവരിൽ തിരിച്ചടവ് സംബന്ധമായ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്നവരെ മനസ്സിലാക്കുക, വായ്പയെടുത്ത അത്തരക്കാരുമായി ബന്ധപ്പെടുകയും ലഭ്യമായ പോംവഴിയെക്കുറിച്ച് ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം അവർക്ക് നൽകുകയും ചെയ്യുക.
4. വായ്പ തിരിച്ചെടുക്കൽ പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്ന നിയുക്ത/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് നടത്താവുന്നതാണ്. എന്നാൽ, വായ്പക്കാരൻ രണ്ടോ അതിലധികമോ തവണ തുടർച്ചയായി നിയുക്ത/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ വായ്പക്കാരൻ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ , വായ്പക്കാരന്റെ താമസസ്ഥലത്ത് വെച്ചോ ജോലിസ്ഥലത്ത് വെച്ചോ വായ്പ വീണ്ടെടുക്കാവുന്നതിന് ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.
5. ബാങ്കോ അതിന്റെ ഏജന്റോ തിരിച്ചടവിന് വേണ്ടി പരക്കെ രീതികൾ പ്രയോഗിക്കാൻ പാടില്ല. ചുവടെപ്പറയുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങൾ പരക്കെ രീതിയായി കണക്കാക്കപ്പെടുന്നതാണ്:
  - i. ഭീഷണിപ്പെടുത്തലോ അധികേഷപിക്കലോ ആയ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം
  - ii. പണയക്കാരനെ സ്ഥിരമായി വിളിക്കുക കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പണയക്കാരനെ 9:00 a.m. -ന് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 p.m. -ന് ശേഷവും വിളിക്കുക. എന്നാൽ, അതിരാവിലെ കേന്ദ്ര യോഗങ്ങൾ നടത്തുക, 9 AM-നും 6 PM-നും മുമ്പായി പതിവ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ/ ഇടപാടുകൾ നടത്തുക തുടങ്ങിയ നിലവിലുള്ള രീതികൾ തുടരാം.
  - iii. പണയക്കാരന്റെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ദ്രോഹിക്കൽ
  - iv. പണയക്കാരന്റെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കൽ
  - v. പണയക്കാരനോ പണയക്കാരന്റെ കുടുംബം/ ആസ്തികൾ/ പ്രശസ്തി എന്നിവക്കോ ഹാനി വരുത്തുന്നതിനായി അക്രമ മാർഗങ്ങളോ മറ്റു സമാന മാർഗങ്ങളോ സ്വീകരിക്കലോ സ്വീകരിക്കുമെന്ന് ഭീഷണിപ്പെടുത്തലോ ചെയ്യൽ

vi. കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ പണയക്കാരനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കൽ

**സ്യൂട്ടബിലിറ്റി(ഒന്നിലധികമായ/അമിതമായ-പണയംനൽകൽ ഒഴിവാക്കൽ)**

1. ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുമുമ്പ് അപേക്ഷകനിൽ നിന്നോ , ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഫീൽഡ് ലെവൽ ഇൻലിജൻസ് എന്നിവയിൽ നിന്നോ ഉള്ള വിവരങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യവും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയും വിലയിരുത്തുന്നതിന് കൃത്യമായ ജാഗ്രത പുലർത്തുക.
2. തിരിച്ചടക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ കഴിവിന് ആനുപാതികമായി വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുക.
3. ഏത് വായ്പയും അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പായി സാധുവായ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ട് (CIR) ഉപയോഗിക്കുക.
4. പ്രതിമാസ കുടുംബ വരുമാനത്തിന്റെ ഒരു ശതമാനമായി ഒരു കുടുംബത്തിന്റെ പ്രതിമാസ വായ്പാ ബാധ്യതകളുടെ തിരിച്ചടവ് പ്രതിമാസ കുടുംബ വരുമാനത്തിന്റെ പരമാവധി 50 ശതമാനം പരിധിക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.
5. വായ്പാ തിരിച്ചടവ് ബാധ്യതകളുടെ കണക്കുകൂട്ടൽ കുടുംബത്തിന്റെ കുടിശ്ശികയുള്ള എല്ലാ വായ്പകളും ( ഈട് രഹിത മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളും മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഈട് നൽകിയുള്ള വായ്പകളും ) കണക്കിലെടുക്കും. പ്രതിമാസ ഗാർഹിക വരുമാനത്തിന്റെ 50 ശതമാനമായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഔട്ട്സ്റ്റോയിൽ നിലവിലുള്ള എല്ലാ വായ്പകളിലേക്കുമുള്ള തിരിച്ചടവുകളും ( മുതലും പലിശയും ഉൾപ്പെടെ) സ്വർണ്ണ വായ്പകൾ, നിക്ഷേപങ്ങൾ ഈടായുള്ള വായ്പകൾ, സർക്കാർ സേവിംഗ്സ് സ്കീം ബോണ്ടുകൾ എന്നിവ ഒഴികെയുള്ള പരിഗണനയിലുള്ള വായ്പയും ഉൾപ്പെടുന്നു.
6. ബാങ്ക് CIC-കൾക്ക് സമയബന്ധിതവും കൃത്യവുമായ ഡാറ്റ നൽകുകയും കടബാധ്യതയുടെ നിലവാരം പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ അവരുടെ പക്കൽ ലഭ്യമായ ഡാറ്റ ഉപയോഗിക്കുകയും ചെയ്യാം. കൂടാതെ, ഒന്നിലധികം വായ്പ നൽകുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ ഓവർ-ലെൻഡിംഗ് ഒഴിവാക്കുന്നതിനായി വായ്പയെടുക്കുന്നവരിൽ നിന്നുള്ള ഡിക്ലറേഷൻ, അവരുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ, പ്രാദേശിക അന്വേഷണങ്ങൾ എന്നിങ്ങനെയുള്ള മറ്റ് സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്നും ഇതേ കാര്യം ഉറപ്പുവരുത്താവുന്നതാണ്.

**അറിയിപ്പ് നൽകലും സുതാര്യതയും**

1. വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു സാധാരണ രൂപം ഉണ്ടായിരിക്കണം.
2. ചുവടെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ അടങ്ങുന്ന ഒരു ലോൺ കാർഡ് വായ്പക്കാരന് ബാങ്ക് നൽകണം:
  - i. വായ്പക്കാരനെ മതിയാംവണ്ണം തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരങ്ങൾ;
  - ii. വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ വസ്തുതാ ഷീറ്റ്;
  - iii. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും;
  - iv. സ്വീകരിച്ച ഗഡുക്കളും കടബാധ്യതയിൽ നിന്നുള്ള അന്തിമ വിടുതലും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും ബാങ്ക് അംഗീകാരങ്ങൾ;
  - v. ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പരും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ.
3. ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും പണയക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കണം.
4. നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് വസ്തുക്കൾ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നത് പണയക്കാരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കണം കൂടാതെ അത്തരം വസ്തുക്കളുടെ ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാർഡിൽ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
5. വസ്തുക്കൾ, കരാർ പ്രക്രിയ, നിബന്ധനകൾ എന്നിവ ഉപഭോക്താവ് പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി നടപടികൾ (പരിശീലനം, വിലയിരുത്തൽ, കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപെടലുകൾ എന്നിവ പോലുള്ളവ) കൈക്കൊള്ളണം.
6. CIC-കളുമായുള്ള നല്ല ക്രെഡിറ്റ് ചരിത്രത്തിന് സമയബന്ധിതമായ തിരിച്ചടവിന്റെ പ്രാധാന്യം, ആനുകൂല്യങ്ങൾ, അപകടസാധ്യതകൾ, ഡിജിറ്റൽ മാർഗ്ഗേണയുള്ള സാമ്പത്തിക ഇടപാടുകളിൽ ആവശ്യമായ സുരക്ഷ, പരാതികൾ പരിഹരിക്കൽ സംവിധാനം എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുന്നതിന് ഊന്നൽ നൽകണം.
7. ഗ്രൂപ്പ്, സെന്റർ ലീഡർ എന്നിവരെ കണ്ണടച്ചു വിശ്വസിക്കുന്നതിനെയും അവന്റെ/അവളുടെ പേരിലുള്ള വായ്പകളിലെ വീഴ്ചകൾ അവന്റെ/അവളുടെ ക്രെഡിറ്റ് ചരിത്രത്തെ എങ്ങനെ പ്രതികൂലമായി ബാധിക്കുന്നു എന്നതിനെ കുറിച്ചും ഔദ്യോഗിക സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് ക്രെഡിറ്റ് ആക്സസ് ചെയ്യാനുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ കഴിവിനെ എങ്ങനെ പരിമിതപ്പെടുത്തുന്നു എന്നതിനെ കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കണം. ഇത് നിർബന്ധിത ഗ്രൂപ്പ് ട്രെയിനിംഗ് (CGT)/ഗ്രൂപ്പ് റെക്കഗ്നിഷൻ ടെസ്റ്റ് (GRT) പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമായിരിക്കണം.
8. ഗ്രൂപ്പ് മീറ്റിംഗുകളിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഹാജർ ഉറപ്പാക്കണം.

### **വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യതയും**

1. നിശ്ചിത ആവൃത്തി അനുസരിച്ച്, ഏകീകൃത ക്രെഡിറ്റ് ഡാറ്റ ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ചുള്ള എല്ലാ RBI അംഗീകൃത CIC-കളുമായും കൃത്യവും സമഗ്രവുമായ ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റ അപ്ലോഡ് ചെയ്യണം.
2. CIC-കളുമായുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ ഡാറ്റയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവ് ഉന്നയിക്കുന്ന തർക്കങ്ങൾ ഉടൻടി പരിഹരിക്കണം.
3. ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ കർശനമായും രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുക. ചുവടെ തന്നിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകൾക്ക് വിധേയമായി ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് വെളിപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്:
  - അത്തരം വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരം നൽകേണ്ടതുണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ അത് നിർബന്ധിത ബിസിനസ്സ് ആവശ്യത്തിനായി നൽകിയതാണ് ( ഉദാഹരണത്തിന്, ക്രെഡിറ്റ് വിവര കമ്പനികൾക്ക്)
  - അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തലിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും രേഖാമൂലം മുൻകൂർ അനുമതി വാങ്ങുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട് - ബാങ്കിനെ അറിയിച്ച് പ്രസ്തുത കക്ഷിക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് അധികാരം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

### **പരാതി പരിഹാരം**

1. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഫലപ്രദമായും സമയബന്ധിതമായും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ശക്തമായ ഒരു ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നൽകുക. പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനായി എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഒരു നിർണ്ണിത ഫോൺ നമ്പറോ അല്ലെങ്കിൽ ജീവനക്കാരുടെ സഹായത്തോടെയുള്ള നടപടിക്രമമോ വഴി ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലേക്ക് ( CGRM) അനായാസ ലഭ്യത നൽകണം.
2. ശാഖകളിലെയും വായ്പാ രേഖകളിലെയും മറ്റ് ആശയവിനിമയ സാമഗ്രികളിലെയും ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുക.
3. പരാതി നൽകിയാലും ഉപഭോക്താവിനെ ന്യായമായി പരിഗണിക്കുമെന്ന് അവൻ/അവൾക്ക് ഉറപ്പ് നൽകുക.

### **മറ്റുള്ളവ**

1. വരാൻ പോകുന്ന ഒരു വായ്പക്കാരന് വിലനിർണ്ണയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ സാമാന്യ നിലവാരത്തിലുള്ള, ലളിതമായ ഒരു വസ്തുതാപത്രത്തിലൂടെ വിശദമാക്കുക.

2. ബാങ്ക് കൂടെ/അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പങ്കാളി/ഏജൻ്റ് വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ഏതൊരു ഫീസും വസ്തുതാപത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി വിശദമാക്കണം. വസ്തുതാ പത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഒരു തുകയും വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കാൻ പാടില്ല.
3. താഴ്ന്ന വരുമാനക്കാരായ വീട്ടുകാരിൽ നിന്നുള്ള വായ്പക്കാർക്കായി നൽകുന്ന മറ്റ് വായ്പകൾക്കും (അതായത്, ഈടുള്ള വായ്പകൾ) വസ്തുതാ പത്രം നൽകണം.
4. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് പ്രീ-പേമെന്റ് പിഴ ഉണ്ടാകില്ല. പേമെന്റ് കാലതാമസം നേരിട്ടതിന് എന്തെങ്കിലും പിഴയുണ്ടെങ്കിൽ, കാലാവധി തീർന്ന തുകയ്ക്ക് ബാധകമാണ്, മുഴുവൻ വായ്പാ തുകക്കും ബാധകമല്ല.
5. പലിശ നിരക്കിലോ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജ്ജുകളിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ അത് കടം വാങ്ങുന്നയാളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്, ഈ മാറ്റങ്ങൾ അതിനു ശേഷമേ ബാധകമാകൂ.
6. ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി വിൽപ്പന ( മൈക്രോ-ക്രെഡിറ്റ് ഇതര ഉൽപ്പന്നം) ഉപഭോക്താവിന് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ, അത്തരം ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും ( വില, ആനുകൂല്യങ്ങൾ, വാറന്റികൾ, ഉൾപ്പെടാത്തവ) വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം. മൈക്രോ ക്രെഡിറ്റ് ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിന് മുൻകൂറായോ തിരിച്ചോ ഉള്ള വ്യവസ്ഥയായി അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളൊന്നും വാങ്ങാൻ ഉപഭോക്താവ് നിർബന്ധിതനല്ലെന്ന് ഉറപ്പുനൽകണം.
7. ഉപഭോക്താവിന് ക്രെഡിറ്റ്-ലിങ്ക് ചെയ്ത ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ, ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും വ്യക്തമായി വിശദമാക്കണം.
8. ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തനം ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, ബാങ്കിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുമതിയോടെ പെരുമാറ്റത്തിന് ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും കൂടാതെ സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യണം, ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു അറിയിപ്പ് വായ്പാ കരാറിൽ ഉണ്ടായിരിക്കണം.

\*\*\*\*\*