മണപ്പുറം
ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്
Make Life Easy

നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങൾ (FAIR PRACTICE CODE)

MANAPPURAM
FINANCE LIMITED
Make Life Easy

A) *ആമുഖം*

റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 2012 മാർച്ച് 26-ാം തീയ്യതി എൻ. ബി. എഫ്. സി കൾക്ക് വേണ്ടിയുള്ള "നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങൾ (എഫ്. പി. സി.) ക്കായുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം" വും "ഗൈഡ് ലൈൻസ് ഓൺ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഫോർ എൻ. ബി. എഫ്. സിസ് - ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ മെക്കാനിസം - നോഡൽ ഓഫീസർ" എന്ന തലക്കെട്ടോടെ ഉണ്ടായിട്ടുള്ള ഭേദഗതിയെ തുടർന്ന് DNBS. CC. PD. No. 320/03.10.01/2012.13, ഫെബ്രുവരി 18, 2013 തീയ്യതിയിലെ സർക്കുലർ പ്രകാരം പ്രസിദ്ധീകരിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനപ്പെടുത്തി മണപ്പുറം ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് രൂപീകരിച്ച നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങൾ (എഫ്. പി. സി.) കമ്പനിയുടെ നിലവിലുള്ള നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങൾ (എഫ്. പി. സി) ക്ക് പകരമായി കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നു.

ഈ എഫ് പി സി ഇന്ത്യയിൽ ആകമാനം പ്രവർത്തിക്കുന്ന കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകൾക്കും, റീജനൽ ഓഫിസുകൾക്കും കേരളത്തിൽ തൃശ്ശൂർ ജില്ലയിൽ വലപ്പാടിലുള്ള ഹെഡ് ഓഫീസിനും ഈ നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങൾ (എഫ് പി സി) ബാധകമായിരിക്കുന്നതാണ്. ഈ നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങൾ (എഫ് പി സി) കമ്പനിയിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ആഫീസർമാർക്കും ബാധകമാണ്.

B) *ലക്ഷ്യങ്ങൾ*

നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങളുടെ (എഫ് പി സി) ലക്ഷ്യങ്ങൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്.

i) ഇടപാടുകാരോട് ഏറ്റവും നല്ല സമീപനം സ്വീകരിക്കുക.

ii) ഇടപാടുകാർക്ക് സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി ഉയർന്ന പ്രവർത്തന രീതികൾ അവലംബിക്കുകയും അവ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനായി അശ്രാദ്ധ പരിശ്രമം ചെയ്യുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

iii) ഇടപാടുകളിൽ സുതാര്യവും, ധാർമ്മികവും, നിയമവിധേയമായിട്ടുള്ളതും, മൂല്യാധിഷ്ടിതവുമായ പ്രവർത്തനം കാഴ്ച വയ്ക്കുക.

iv) നിലവിലുള്ളതും ഭാവിയിൽ ഉണ്ടാകാവുന്ന ഇടപാടുകാർക്കും ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകി ഇരുക്കുട്ടർക്കും ഗുണകരമായ ദീർഘബന്ധം സ്ഥാപിക്കുവാൻ വഴിയൊരുക്കുക.

v) സംതൃപ്തരായ ഒരു കൂട്ടം ഇടപാടുകാരെ വളർത്തികൊണ്ട് വരുകയും അതൊടൊപ്പം സംശയാസ്പദവും കുറ്റവാസനയുള്ള ഇടപാടുകാരെ നിർദ്ദാക്ഷിണ്യം ഒഴിവാക്കുകയും ചെയ്യുക.

C) *പ്രഖ്യാപനങ്ങളും ചുമതലകളും*

i) ആർ ബി ഐ, സെബി, ഐ ആർ ഡി എ, സർക്കാർ, പ്രാദേശിക ഭരണകൂടങ്ങൾ മുതലായ സ്ഥാപനങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ പാലിക്കുന്നതാണെന്ന് ഉറപ്പ് തരുന്നു.

ii) കഴിവുറ്റതും മികച്ചതും കൃതാർത്ഥവുമായ സേവനങ്ങൾ വഴി ഇടപാടുകാർക്ക് സംതൃപ്തമായ സേവനം കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും കമ്പനി ഉറപ്പ് വരുത്തുന്നതാണ്.

iii) കമ്പനി നിശ്ചയിക്കുന്ന ഉയർന്ന മാനദണ്ഡങ്ങളും പ്രവർത്തന രീതികളും സ്ഥിരതയോടെ ഉറപ്പ് വരുത്തുകയും ഉയർത്തികൊണ്ട് വരികയും ചെയ്യുക വഴി വ്യവസായത്തിന്റെ നിലവാരം ഉയർത്തികൊണ്ട് വരുന്നതാണ്.

iv) മതം, ജാതി, ലിംഗം, ഭാഷ എന്നീ മാനദണ്ഡങ്ങൾ വഴി യാതൊരു ഇടപാടുകാരനെയും വേർതിരിച്ചു കാണില്ല എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.

v) നിലവിലുള്ളതും ഇനിയും ഉണ്ടാകാവുന്നതുമായ ഇടപാടുകാർക്കും കമ്പനിയുടെ ഉൽപന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി പൂർണ്ണവും വ്യക്തവുമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകുന്നതായിരിക്കും. അതൊടൊപ്പം തന്നെ ഭാവിയിൽ തെറ്റിദ്ധാരണ പരത്തുന്നതോ തെറ്റിധരിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ പരസ്യങ്ങളോ മാധ്യമ പ്രസിദ്ധീകരണങ്ങളോ യാതൊന്നും തന്നെ കമ്പനി അവലംബിക്കുന്നതല്ല.

vi) സുതാര്യമല്ലാത്തതോ, ഗൂഢമായ ചാർജ്ജോ ഉള്ളതായ സേവനങ്ങളും ഉൽപന്നങ്ങളും പ്രയോഗത്തിൽ കൊണ്ടുവരുന്നതിൽ നിന്നും ഒഴിഞ്ഞുനിൽക്കുമെന്ന്കമ്പനി ഉറപ്പ്തരുന്നു.

vii) എല്ലാ ഇടപാടുകാരോടും കമ്പനി പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും ഇടപാടുകാരൻ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ മാത്രം ഇംഗ്ലീഷിലും ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതുമാണ്.

viii) ഇടപാടുകാരൻ കമ്പനിയിൽ പണയപ്പെടിത്തിയിട്ടുള്ള വിലപിടിപ്പുള്ള എല്ലാ സാധനങ്ങളുടെയും സുരക്ഷ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് ഉചിതവും സാധ്യമായതുമായ എല്ലാ നടപടികളും കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തുന്നതാണെന്നും കമ്പനിയിൽ ഏൽപ്പിച്ചിട്ടുള്ള പണയ ദ്രവ്യങ്ങൾക്ക് അപകടം മൂലമോ, പിഴവുകളോ, അശ്രദ്ധയോ മൂലമോ ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ നഷ്ടങ്ങളും കമ്പനി നികത്തി കൊടുക്കുന്നതാണെന്നും ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.

ix) ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോൾ എഴുത്തുകളിൽ സംഭവിച്ചേക്കാവുന്ന ബോധപൂർവ്വമല്ലാത്ത തെറ്റുകൾ സ്വന്തം ലാഭത്തിനായി ഉപയോഗപ്പെടുത്തുകയില്ല എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പ് നൽകുന്നു.

x) ഇടപാടുകാരുടെ പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും എത്രയും വേഗം പരിഹരിക്കുന്നതിനായി പടിപടിയായി ഉയർന്ന നിലയിൽ പരിഹാരം തേടാനുള്ള സാധ്യതയോട് കൂടിയ സുസ്താപിതമായ പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബന്ധമാണ്.

xi) നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങൾ (എഫ് പി സി) കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതും ഇടപാടുകാരൻ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ അതിന്റെ ഒരു കോപ്പി നൽകുന്നതുമാണ്.

D) *നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടങ്ങൾ (ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ്)*

I) വായ്പകൾ, വായ്പാ വ്യവസ്ഥകൾ, പലിശ നിരക്ക്, മറ്റു നിരക്കുകൾ എന്നിവ

i) വായ്പ എടുക്കുവാൻ വരുന്ന ഇടപാടുകാർക്ക് അതാതു ബ്രാഞ്ചുകളിൽ നിന്നും തുക ഈടാക്കാതെ തന്നെ വായ്പാ അപേക്ഷയോടൊപ്പം ബോധിപ്പിക്കേണ്ടതായ രേഖകൾ ഏതെന്ന് സൂചിപ്പിക്കുക കൂടി ചെയ്യുന്ന പൂർണ്ണതയോട് കൂടി ലഭിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പാ അപേക്ഷയുടെ രസീതുകൾ ഉടൻ തന്നെ ഇടപാടുകാർക്ക് നൽകുന്നതാണ്. കമ്പനിയുടെ സേവന വ്യവസ്ഥകളെ അടിസ്ഥാനപ്പെടുത്തി വായ്പാ അപേക്ഷകൾ ഉടൻ തന്നെ അനുവദിക്കുകയോ തള്ളുകയോ ചെയ്യുന്നതാണ്. വായ്പാ തുക ലഭ്യമാക്കുന്നതും അതിനു വേണ്ട സെക്യൂരിറ്റി സ്വീകരിക്കുന്നതും ഏകദേശം ഒരേ സമയത്തായിരിക്കും.

ii) എല്ലാ വിവരങ്ങളും അറിഞ്ഞുകൊണ്ട് തന്നെ തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് സഹായകമാകത്തവിധം വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ലഭ്യമാകുന്ന തുക, പലിശ നിരക്ക്, മറ്റു ചിലവുകൾ, പിഴ പലിശ, പലിശ കണക്കാക്കുന്ന രീതി, പലിശയിലുള്ള കിഴിവ് എന്നിവ വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പായി ഇടപാടുകാരോട് വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. ഇടപാടുകാരൻ ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് തന്നെ വായ്പാ വ്യവസ്ഥകൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.

iii) ഇടപാടുകാരന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ, മനസ്സിലാകുന്ന മറ്റു ഭാഷയിലോ, വായ്പ അനുവദിച്ച എല്ലാ നിബന്ധനകളും രേഖപ്പെടുത്തിയ പത്രം (പോൺ ടിക്കറ്റ്) നൽകി എന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതാണ്. വായ്പ തുക, വായ്പാ നമ്പർ, പലിശ നിരക്ക്, ചാർജ്ജസ്, വായ്പ തയ്യാറാക്കൽ ചിലവ് മുതലായവ വായ്പ അനുവാദ പത്രം (പോൺ ടിക്കറ്റ്) ൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നതാണ്. വായ്പ അനുവാദ പത്രം (പോൺ ടിക്കറ്റ്) ൽ കമ്പനിയുടെ അധികാരപ്പെടുത്തിയ ഉദ്ധ്യോഗസ്ഥന്റെ ഒപ്പ് ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതും അത് സ്വർണ്ണ ഉരുപ്പടികൾ കമ്പനിയുടെ ശാഖയിൽ ഇടപാടുകാരനിൽ നിന്നും കൈപ്പറ്റിയതിന്റെ രസീതായിരിക്കുന്നതുമാണ്.

iv) സാധാരണ ഗതിയിൽ കമ്പനി വായ്പ അനുവദിച്ചതിന് ശേഷം പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെ ഇടപാടുകാർക്ക് സാമ്പത്തികമായോ അല്ലാതെയോ ദോഷകരമായി വരുന്ന യാതൊരു മാറ്റങ്ങളും വായ്പാ നിബന്ധനകളിൽ വരുത്തുന്നതല്ല. ഏതെങ്കിലും അസാധാരണ സാഹചര്യത്തിൽ പുതിയതായി ഉൽഭവിച്ച കാരണങ്ങളാൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം അനിവാര്യമെങ്കിൽ, മതിയായതും യുക്തവുമായ നോട്ടീസ് നൽകി ഇടപാടുകാരന് വിവരം ധരിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

II) വിപണനവും പ്രചാരണോപാധികളും

i) ഇടപാടുകാരൻ വെളിപ്പടുത്തിയ ആവശ്യങ്ങൾക്കും പ്രതീക്ഷകൾക്കും എതിരായി മനഃപൂർവ്വമോ ഏതെങ്കിലും ഗൂഢഉദ്ദേശത്തോടെ സ്വാർത്ഥ താൽപര്യത്തോടെയോ കമ്പനി മനഃപൂർവ്വമായി യാതൊരു ഉല്പന്നത്തെയും പരിപോഷിപ്പിക്കുന്നതല്ല. വിപണനവും നടത്തിപ്പുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്ധ്യോഗസ്ഥൻമാർക്ക് ഇക്കാര്യത്തിൽ ഉചിതമായ പരിശീലനങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും കമ്പനി നൽകുന്നതും അതുവഴി ഇടപാടുകാർക്ക് തെറ്റിദ്ധാരണ ഉണ്ടാക്കി വിപണനം നടത്തില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

ii) അമിത ലാഭത്തിന് വേണ്ടി കമ്പനി യാതൊരു കാരണവശാലും വായ്പകളിൽ അമിത പലിശ ഈടാക്കുകയോ, പ്രതികൂലമായ കമ്പോള സാഹചര്യത്തെ മുതലെടുക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതല്ല. കാലകാലങ്ങളിൽ നിയമവിധേയമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അടിസ്ഥാനപ്പെടുത്തി ഫണ്ടിന് വേണ്ടി വരുന്ന ചിലവ്, റിസ്ക് പ്രീമിയം, ലോൺ സ്കീം, ഓരോ ഗ്രാമിനുമുള്ള വായ്പ തുക, ലാഭവിഹിതം എന്നിവ കണക്കാക്കിയുള്ള കമ്പനിയുടെ അതാതു കാലത്തെ പലിശ നിരക്ക് പദ്ധതി പ്രകാരമുള്ള പലിശ നിരക്കായിരിക്കും ഏർപ്പെടുത്തുക. വ്യവസായത്തിൽ നിലനിന്നു വരുന്ന രീതികൾക്കും മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കും കൂടി അനുസൃതമായിട്ടായിരിക്കും പലിശ നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കപ്പെടുന്നത്.

iii) വിവിധ വായ്പ സ്കീമുകൾ, പലിശ നിരക്ക്, ഒരോ ഗ്രാമിനുമുള്ള വായ്പ തുക, അതിന് ഈടാക്കുന്ന ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ പൂർണ്ണമായും അതാതു കാലത്തെ വിവരങ്ങൾ ചേർത്ത് പൂർത്തിയായക്കിയും കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിലും എല്ലാ ബ്രാഞ്ചിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതായിരിക്കും.കാലകാലങ്ങളിൽ കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റ് തീരുമാനപ്രകാരം ഈ വിവരങ്ങൾ മുഴുവനായോ ഭാഗികമായോ വാർത്താമാധ്യമങ്ങൾ, പോസ്റ്ററുകൾ, ബ്രോഷറുകൾ, നോട്ടീസുകൾ, ഇലക്ട്രോണിക് ഡിസ്പ്ലെയ്സ് മുതലായവ വഴി പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

III) കുടിശ്ശിക ഈടാക്കൽ, സെക്യൂരിറ്റി വസ്തുക്കൽ തിരികെ കൊടുക്കലും മറ്റു ബാധ്യതകൾക്കായി തടഞ്ഞു വയ്ക്കലും

i) നല്ല പ്രവർത്തന ചട്ടം എന്ന നിലയിൽ അപ്രതീക്ഷിതമോ, അസാധാരണ സാഹചര്യങ്ങളിലോ, കമ്പനി താൽപര്യങ്ങളെ പ്രതികൂലമായി ബാധിക്കുന്ന സമയത്തോ അല്ലാതെ യാതൊരു കാരണവശാലും കമ്പനി നൽകിയ വായ്പ തുക മുൻധാരണ പ്രകാരം നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള കാലാവധിക്ക് മുമ്പ് തിരികെ ആവശ്യപ്പെടുന്നതല്ല. ഉദാഹരണമായി, സെക്യൂരിറ്റി മൂല്യം കാര്യമായി കുറഞ്ഞ് പോകുന്നതോ, സ്വർണ്ണത്തിന്റെ പരിശുദ്ധി അസ്വീകാര്യമാണെന്ന് കാണുകയോ, സർക്കാരിന്റെയോ, മറ്റു നിയന്ത്രണ സംവിധാനങ്ങളുടെയോ നിർദ്ദേശം മൂലമോ മറ്റുമാണ് ഇത്തരം സന്ദർഭങ്ങൾ ഉത്ഭവിക്കുന്നത്. സ്വാഭാവിക കാലാവധിക്ക് മുമ്പ് വായ്പാ തുക ആവശ്യപ്പെടുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ മതിയായതും യുക്തിസഹജമായതുമായ. നോട്ടീസ് ഇടപാടുകാരന് നൽകിയിരിക്കും.

ii) കുടിശ്ശിക തുക ഈടാക്കുന്നതിന് ഈടായി വച്ചിട്ടുള്ള സ്വർണ്ണം വിറ്റഴിക്കാതെ തന്നെ കമ്പനി കഴിവതും സമധാനപരമായും എന്നാൽ നിരന്തരം പ്രേരണ ചെലുത്തിയും കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നത് ശ്രദ്ധിക്കുന്നതാണ്. ഭീഷണിയോ, കടുത്ത നടപടികളോ എടുത്ത് കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനെ കമ്പനി അംഗീകരിക്കുകയോ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതല്ല.

iii) ഇടപാടുകാരൻ വായ്പ തുക തിരികെ അടച്ച് കഴിഞ്ഞാൽ ഉടൻ തന്നെ വായ്പയ്ക്കായി ഈടു വച്ച ഉരുപ്പടികൾ വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് ഹാജരാക്കിയ അതേ അവസ്ഥയിൽ തിരികെ നൽകുന്നതാണ്. ഈടുവച്ചിട്ടുള്ള ഉരുപ്പടികൾ കമ്പനി ജീവനക്കാർ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ വന്ന വീഴ്ച മൂലം എന്തെങ്കിലും കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ചാൽ ആയത് കമ്പനിയുടെ ചിലവിൽ നന്നാക്കി നൽകുകയോ അതാത് ഇടപാടുകളുടെ പ്രത്യേകതയെ അടിസ്ഥാനപ്പെടുത്തി ഉചിതമായ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകി പരിഹരിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതാണ്. ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ച ഉരുപ്പടിയാണെന്ന് വായ്പയെടുക്കുന്ന അവസരത്തിൽ കിട്ടുകെിൽ ആ വിവരം വായ്പ അനുവാദ പത്രത്തിൽ (പോൺ ടിക്കറ്റ്) രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

iv) വായ്പ ഇടപാട് അവസാനിപ്പിക്കുന്ന സന്ദർഭത്തിൽ ഏത് സമയത്തും, അധിക പണത്തിന്മേലോ ഈടിന്മേലോ നിയമപരമായ അവകാശം കമ്പനിയ്ക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്. അങ്ങിനെ കമ്പനിയ്ക്കുള്ള അവകാശം, ഇടപാടുകാരൻ എന്ന നിലയിലോ, ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിലോ കുടിശ്ശിക ഉണ്ടാകുന്ന സന്ദർഭത്തിൽ മാത്രം കമ്പനിയ്ക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതും ഇടപാടുകാരനെ രേഖാമൂലം വ്യക്തമായ രീതിയിൽ അറിയിച്ച ശേഷം മാത്രം അവകാശം സ്ഥാപിക്കുന്നതാണ്.

v) ഏത് തുക അടയ്ക്കുമ്പോഴും ഉടൻ തന്നെ, ഒപ്പിട്ട രസീതി നൽകുന്നതും അത് സാധാരണ നിലയിൽ കമ്പ്യൂട്ടർ തയ്യാറാക്കിയ രസീത് ആയിരിക്കുന്നതുമാണ്. ചെക്കോ, ഡ്രാഫ്റ്റോ, ഇലക്ട്രോണിക് ട്രാൻസ്ഫറോ ആയി കമ്പനി തുക സ്വകരിക്കുന്നതായിരിക്കും. എന്നാൽ അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ തുക കമ്പനിയിൽ എത്തി എന്ന് ഉറപ്പാക്കിയ ശേഷം മാത്രം ജാമ്യവസ്തു (സ്വർണ്ണം) തിരികെ കൊടുക്കുന്നതുമാണ്.

vi) വായ്പ അനുവാദ പത്രം (പോൺ ടിക്കറ്റ്) വായ്പയെ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ തന്നെയും പലിശ, മുതൽ എന്നിവ അടയ്ക്കുവാൻ ഓർമ്മപ്പെടുത്തികൊണ്ടുള്ള കത്ത്, ഫോൺ, എസ്സ് എം എസ്സ്, കൊറിയർ എന്നിവ മൂലം കഴിയാവുന്നതും ഇടപാടുകാരനെ അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും.

vii) വായ്പ നിലനിൽക്കുന്ന സമയത്തോ, വായ്പ അടച്ച ഉടനെയോ, ഇടപാടുകാരനോ, അധികാരപ്പെടുത്തിയ വ്യക്തിയോ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ വായ്പ ഇടപാടിനെ സംബന്ധിച്ച സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് നൽകുന്നതാണ്. വായ്പ തിരിച്ച് അടച്ച് മുപ്പത് ദിവസത്തിന് ശേഷമാണ് വായ്പാ കണക്ക് ആവശ്യപ്പെടുന്നതെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ യുക്താനുസരണം കമ്പനിയ്ക്ക് അതിനുള്ള ചിലവ് ഈടാക്കാവുന്നതാണ്.

viii) ജാമ്യ വസ്തു (സ്വർണ്ണം) വിറ്റ് ഇടപാട് അവസാനിപ്പിക്കുക എന്നത് ഏറ്റവും അവസാനമായി മാത്രം കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്. അപ്രകാരം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ തുക ആവശ്യപ്പെട്ട് ഇടപാടുകാരന് മതിയായതും ശരിയായതുമായ നോട്ടീസ് നൽകിയിരിക്കുന്നതുമാണ്. അപ്രകാരമുള്ള നോട്ടീസ് ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ പാലിച്ചു കൊണ്ടും നിയമം മൂലം ക്രമീകരിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസരണമായും വായ്പ അനുവാദ പത്രത്തിൽ (പോൺ ടിക്കറ്റ്) രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതു പ്രകാരവും ആയിരിക്കും. വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് നോട്ടീസ് ലഭിച്ചിട്ടും ക്രിയാത്മകമായി പ്രതികരിക്കാതിരിക്കുകയോ വായ്പാ തുകയും, പലിശയും അടയ്ക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതായാൽ ഈടായി വച്ചിട്ടുള്ള സ്വർണ്ണം പൊതുലേലം ചെയ്യുന്നതായിരിക്കും.

ix) വായ്പ അപേക്ഷയിലും വായ്പ അനുവാദ പത്രത്തിലും (പോൺ ടിക്കറ്റ്) നൽകിയിട്ടുള്ള അവകാശം ഉപയോഗിച്ച് വായ്പയുടെ സ്വാഭാവിക കാലാവധിക്ക് മുമ്പ് ജാമ്യ വസ്തു വിറ്റ് സംഖ്യ വസൂലാക്കുന്നതിന് കമ്പനി തുനിയാൻ ഇടവന്നാൽ അത്തരം നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് മുമ്പായി ഇടപാടുകാരന് മതിയായതും സാധുവായതുമായ നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്.

x) വായ്പ ഇടപാട് അവസാനിപ്പിച്ചാൽ ഉടനെ തന്നെ സ്വർണ്ണ ഉരുപ്പടികൾ വായ്പക്കാരൻ തിരിച്ചെടുക്കണമെന്ന് കമ്പനി ആഗ്രഹിക്കുകയും പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. എന്നിരുന്നാലും പ്രത്യേക സാഹചര്യത്തിൽ വായ്പ തുക തിരിച്ചടച്ച് കണക്ക് തീർത്തശേഷം ഈടായി വച്ചിട്ടുള്ള സ്വർണ്ണം മടക്കിയെടുക്കുവാൻ കമ്പനിയുടെതല്ലാത്ത കാരണങ്ങളാൽ ഇടപാടുകാരന് സാധിക്കാതെ വരുന്ന പക്ഷം, കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിലും ശാഖയിലും പ്രദർശിപ്പിച്ച പ്രകാരമുള്ള ഒരു നിശ്ചിത തുക സൂക്ഷിപ്പ് കൂലിയായി സ്വീകരിക്കുമെന്ന് ഇടപാടുകാരനെ അറിയിച്ചു കൊണ്ടുമാത്രം ആയത് സൂക്ഷിക്കുന്നതാണ്.

xi) വായ്പയെ സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകളെയും നിബന്ധനകളെയും സംബന്ധിച്ച കാര്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ ഇടപാടുകാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടുന്നതല്ലെന്നും, എന്നാൽ ഇടപാടു സമയത്ത് ഇടപാടുകാരൻ നൽകിയ വിവരങ്ങളും വെളിപ്പെടുത്തലുകളും മതിയായതല്ലാത്തതും കളവായതുമാണ് എങ്കിൽ ആയതിന് നിർബന്ധിതനായേക്കാവുന്നതുമാണ്.

IV) ഇടപാടുകാർക്കുള്ള സേവനവും, പരാതിപരിഹാരവും

i) ഇടപാടുകാരുടെ പരാതികളും ആവലാതികളും പരമാവാധി കുറയ്ക്കുന്നതിനും ഒഴിവാക്കുന്നതിനും ആവശ്യമായ നടപടികൾ കമ്പനി നടപ്പാക്കുന്നതാണ്.

ii) ഈടായി വച്ചിട്ടുള്ള ഉരുപ്പടികൾ വായ്പ അനുവദിച്ച ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്ന് മാത്രമെ തിരിച്ചെടുക്കാൻ കഴിയുകയുള്ളൂ എന്ന നിബന്ധനയോടെ വായ്പാ തുക മുഴുവനായോ ഭാഗികമായോ കമ്പനിയുടെ ഏത് ശാഖകളിലും അടക്കുന്നതിന് ഇടപാടുകാരന് സൗകര്യം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്.

iii) കമ്പനി വളരെ കാര്യക്ഷമതയുള്ള ഒരു കസ്റ്റമർ പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ ഉണ്ടാക്കുന്നതും ആയതിന്റെ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി വെബ് സൈറ്റിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുന്നതുമാണ്. ആയതിൽ മറ്റു വിവരങ്ങളോടൊപ്പം പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന ഉദ്ധ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും, പദവിയും, മേൽവിലാസം, ടെലിഫോൺ നമ്പർ, ഇമെയിൽ അഡ്രസ്സ്, എസ്കലേഷൻ മാട്രികസ്, പരാതി സ്വീകരിച്ചതിന് രസീതി നൽകുന്നതിനുള്ള കാലയളവ് ആയത് പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി എന്നിവ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. ഇടപാടുകാർ നൽകിയിട്ടുള്ള പരാതികൾ ഒരു മാസത്തിനകം പരിഹരിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ല എങ്കിൽ അവർക്ക് ആർ.ബി.ഐയിൽ പരാതിപ്പെടുന്നതിന് സൗകര്യമുണ്ടാക്കുന്നതിനായി കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ് സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന സ്ഥലത്തിന്റെ അധികാര പരിധിയിൽപ്പെട്ട റിസർവ്വ് ബാങ്കിന്റെ തിരുവന്തപുരം റീജിയണൽ ഓഫീസുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നതിനുള്ള അഡ്രസ്സും ഫോൺ നമ്പറും കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

iv) ഇടപാടുകാരോട് കമ്പനി ഉദ്ധ്യോഗസ്ഥർ സൗഹൃദത്തോടെ പെരുമാറുന്നുവെന്നും മോശമായി പെരുമാറാതിരിക്കാനും മര്യാദയില്ലാത്തതും നീതി രഹിതവുമായ പെരുമാറ്റങ്ങൾ കമ്പനി ഉദ്ധ്യോഗസ്ഥരിൽ നിന്നും ഉണ്ടാകരുത് എന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തുന്നതിനുമായി കാര്യക്ഷമമായ പരിശീലന പരിപാടി കമ്പനി നടപ്പിലാക്കുന്നതാണ്.

v) കമ്പനിയുടെ വ്യത്യസ്തമായ ഒരോ ഇടപാടുകളും പൂർത്തീകരിക്കുന്നതിന് എടുക്കുന്ന സമയ പരിധി നിശ്ചയിക്കുന്നതിനും ആയതിനെ കുറിച്ച് ബ്രാഞ്ചുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിനും ഗൗരവവുമായ ശ്രമങ്ങൾ ചെയ്യുന്നതുമാണ്.

vi) ഇടപാടുകാർ അഭിമുഖീകരിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങളോട് പ്രത്യേകിച്ച് സാധുക്കളും സമൂഹത്തിലെ ദുർബല വിഭാഗങ്ങളോടും കമ്പനി വളരെ ദയാപരമായ നിലപാട് സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.

V) പലവക

i) കമ്പനിയുടെ ബ്രാഞ്ചുകളുടെ പ്രവർത്തന സമയം, അവധി ദിനങ്ങൾ ഇതിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യതിയാനങ്ങൾ വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ ആയത് ബ്രാഞ്ചുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതും അല്ലെങ്കിൽ പത്രമാധ്യമങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതുമാണ്.

ii) ഇടപാടുകാരുടെ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ യാതൊരു കാരണവശാലും അനർഹരായ ആൾക്കാർക്കോ, സ്ഥാപനങ്ങൾക്കോ മൂന്നാമത് കക്ഷികൾക്കോ കമ്പനി നൽകുന്നതല്ല. എന്നാൽ ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ കാര്യങ്ങൾക്കുവേണ്ടി നിയമ വിധേയമായി ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം ഇടപാടുകാരന് നോട്ടീസ് നൽകാതെ തന്നെ ആയതു നൽകുന്നതിന് കമ്പനി ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കുന്നതാണ്.