



ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം

ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം  
(പതിപ്പ്: v 10)



**ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം**

ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം	
പോളിസി അപ്ലൈഡ് അതോറിറ്റി	റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റ് കമ്മിറ്റി ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാർ
പോളിസി ഉടമ	ചീഫ് കമ്പ്യൂയർസ് ഓഫീസർ
പോളിസി നടപ്പിലാക്കുന്ന അധികാരി	ചീഫ് പ്രോഡക്റ്റ് ഓഫീസർ ഹെഡ് - ഓപ്പറേഷൻസ് & കസ്റ്റമർ സർവീസ്
പതിപ്പ്	പതിപ്പ് V10
ഇഷ്യൂ ചെയ്ത തീയതി	2026, ഫെബ്രുവരി 9, തിങ്കളാഴ്ച
അവസാന അവലോകന തീയതി	2026, ഫെബ്രുവരി 9, തിങ്കളാഴ്ച

പ്രസക്തമായ നടപടി/നിയമങ്ങൾ/ചട്ടങ്ങൾ
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ - ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 ("RBC നിർദ്ദേശങ്ങൾ")



ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം

പതിപ്പ് നിയന്ത്രണം

പതിപ്പ് നിയന്ത്രണ നമ്പർ	രചയിതാവ്	അംഗീകരിച്ച തീയതി	പ്രാബല്യത്തിൽ വന്ന തീയതി	പതിപ്പ് വിവരണം
V.1	ചീഫ് ഫിനാൻഷ്യൽ ഓഫീസർ	15 സെപ്റ്റംബർ 2009	15 സെപ്റ്റംബർ 2009	-
V.2	ചീഫ് ഫിനാൻഷ്യൽ ഓഫീസർ	19 ഏപ്രിൽ 2012	19 ഏപ്രിൽ 2012	2012 മാർച്ച് 26 ലെ DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 എന്ന സർക്കുലറിന് അനുസൃതമായി ഭേദഗതി ചെയ്തു
V.3	ചീഫ് ഫിനാൻഷ്യൽ ഓഫീസർ	2013 മാർച്ച് 14	2013 മാർച്ച് 14	2013 ഫെബ്രുവരി 18 ലെ DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 എന്ന സർക്കുലറിന് അനുസൃതമായി ഭേദഗതി ചെയ്തു
V.4	ചീഫ് ഫിനാൻഷ്യൽ ഓഫീസർ	2015 മെയ് 15	2015 മെയ് 15	SME ഫിനാൻസ് ബിസിനസ്സ് ആരംഭിക്കുന്നതിന്റേ വെളിച്ചത്തിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തു
V.5	ചീഫ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് ഓഫീസർ	2019 ഓഗസ്റ്റ് 08	2019 ഓഗസ്റ്റ് 08	രണ്ടാം തീയതിയിലെ RBI സർക്കുലർ നമ്പർ DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 ന് അനുസൃതമായി ഭേദഗതി ചെയ്തു 2019 ഓഗസ്റ്റ്
V.6	ചീഫ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് ഓഫീസർ	2020 ഫെബ്രുവരി 6	2020 ഫെബ്രുവരി 6	(i) ഡയറക്ടർമാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രസ്താവന, (ii) പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, (iii) നോഡൽ ഓഫീസർമാർ/ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ
V.7	ചീഫ് ഫിനാൻഷ്യൽ ഓഫീസർ	2020 ഓഗസ്റ്റ് 12	2020 ഓഗസ്റ്റ് 12	പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ / പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഭേദഗതി
V.7	ചീഫ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് ഓഫീസർ	2021 ഫെബ്രുവരി 4	2021 ഫെബ്രുവരി 4	നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെയും ആർ ബി ഐ ഓംബുഡ്സ്മാന്റേയും വിശദാംശങ്ങൾ റഫർ ചെയ്യുന്നതിനായി വെബ്സൈറ്റിന്റേ റഫറൻസ് ചേർക്കുന്നതിനുള്ള ഭേദഗതി.
V.8	ചീഫ് കമ്പ്യൂട്ടർ ഓഫീസർ	2024 മാർച്ച് 30	2024 മാർച്ച് 30	മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023ൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച വിവിധ സർക്കുലറുകൾ എന്നിവയുമായി കോഡ് യോജിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള വിവിധ ഭേദഗതികളും അപ്ഡേറ്റുകളും
V.9	ചീഫ് കമ്പ്യൂട്ടർ ഓഫീസർ	2025 ഓഗസ്റ്റ് 13	2025 ഓഗസ്റ്റ് 13	ആർ ബി ഐ പരിശോധനയിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നു
V.10	ചീഫ് കമ്പ്യൂട്ടർ ഓഫീസർ	2026 ഫെബ്രുവരി 9	2026 ഫെബ്രുവരി 9	റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ - ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 ("ആർബിസി നിർദ്ദേശങ്ങൾ") ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ആവശ്യകതകൾക്കനുസരിച്ച് എഫ്പിസി യോജിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള അപ്ഡേറ്റുകൾ



## ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം

### I. കോഡിന്റെ ആമുഖവും പ്രയോഗവും

ആർബിസി നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അധ്യായം III (ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ പെരുമാറ്റം) പ്രകാരം ന്യായമായ രീതികളെക്കുറിച്ചുള്ള വിശാലമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("ആർബിഐ") നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. അവ എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് ഉത്തര ധനകാര്യ കമ്പനികളുടെയും ("എൻബിഎഫ്സികൾ") ഡയറക്ടർ ബോർഡ് രൂപപ്പെടുത്തുകയും അംഗീകരിക്കുകയും വേണം, കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ (നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത് പോലെ) പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും പ്രചരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. (താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു), വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി.

1956 ലെ കമ്പനി നിയമ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം സംയോജിപ്പിച്ച ഒരു പബ്ലിക് ലിമിറ്റഡ് കമ്പനിയാണ് ഇൻഡോസ്റ്റാർ ക്യാപിറ്റൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനി മുതൽ "ICF" അല്ലെങ്കിൽ "കമ്പനി" എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്നു). 2013 ലെ കമ്പനി നിയമത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം സാധ്യതയുള്ളതാണ്, കൂടാതെ RBI-യിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - മിഡിൽ ലെവലും ആണ്.

ചെറുകിട, ഇടത്തരം സംരംഭങ്ങൾക്ക് കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പ, വാഹന ധനസഹായം, എന്നിവയുടെ ബിസിനസ്സിൽ ICF ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു. ആവശ്യമായ അംഗീകാരങ്ങൾ നേടിയ ശേഷം കാലാകാലങ്ങളിൽ ഒരു NBFC നടത്താൻ അനുവദിച്ചേക്കാവുന്ന മറ്റ് ബിസിനസ്സുകൾ ICF തുടർന്നേക്കാം. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ വിഭാഗത്തിലുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം ("കോഡ്") ബാധകമായിരിക്കും (നിലവിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതോ ഭാവിയ്ക്ക് അവതരിപ്പിക്കുന്നതോ ആയത്).

### II. കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ കുറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് ന്യായവും സുതാര്യവുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം വളർത്തിയെടുക്കുക;
- ഉപഭോക്തൃ ഇന്റർഫേസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ;
- ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിന്.

### III. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

- (a) കമ്പനിക്കുള്ളിലോ മൂന്നാം കക്ഷികളുമായോ ഉള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങൾക്കുമുള്ള ഔദ്യോഗിക ഭാഷ ഇംഗ്ലീഷായിരിക്കണം.
- (b) കടം വാങ്ങുന്നയാളിലേക്കുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ / കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- (c) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാവുന്നതും മനസ്സിലാക്കുന്നതുമായ ഭാഷയിൽ നടത്തിയ എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ICF സ്ഥിരീകരണം വാങ്ങും.
- (d) മറ്റ് NBFC-കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപയോഗിച്ച് അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിവുള്ള ഒരു തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയുന്ന തരത്തിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ICF-ന്റെ വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും. വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
- (e) വായ്പാ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിച്ചതിനുള്ള രസീത് ICF കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും. എല്ലാ അർത്ഥത്തിലും പൂർത്തിയാക്കിയ വായ്പാ അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധി, രസീതിൽ സൂചിപ്പിക്കും. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി പരിശോധിക്കും, കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നവരെ ഉടനെ അറിയിക്കും.

### IV. വായ്പാ മുല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- (a) ICF, അനുവദിച്ച വായ്പ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അതിന്റെ അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ / കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുകയും സ്ഥിരീകരിക്കുകയും ചെയ്ത ഭാഷയിലോ, അനുമതി കണ്ട് വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിലോ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.



## ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം

- (b) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അറിയിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കുന്നത് ICF അവരുടെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും അതിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുകയും ചെയ്യും.
- (c) ICF ന്റെ അനുമതി കത്തിലും വായ്പാ കരാറിലും തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിനു ഇടാക്കുന്ന പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ബോൾഡായി രേഖപ്പെടുത്തും.
- (d) വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന ഓരോ എൻക്ലോഷറിന്റെയും, വായ്പാ കരാറിന്റെയും ഒരു പകർപ്പ് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ / കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ICF നൽകും.

### V. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

- (a) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് ICF കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ / കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ നോട്ടീസ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ബാധിക്കപ്പെടും, ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- (b) കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ നടപടി തിരിച്ചുവിളിക്കാനോ തപരിതപ്പെടുത്താനോ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം.
- (c) എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ, ICF ന് കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശത്തിനു വിധേയമായി ICF എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/അടയ്ക്കുന്നതുവരെ ICF ന് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ സഹിതം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.

### VI. ബാധകമാകുന്നിടത്തെല്ലാം, വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ സംബന്ധിച്ച സ്ഥാവര ജംഗമ സ്വത്തു രേഖകൾ റിലീസ് ചെയ്യുക

- (a) വായ്പ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കലിന് ശേഷം 30 (മുപ്പത്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ICF എല്ലാ യഥാർത്ഥ സ്ഥാവര ജംഗമ സ്വത്തു രേഖകളും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജ്ജുകൾ നീക്കം ചെയ്യും.
- (b) വായ്പ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ഔട്ട്ലെറ്റിൽ നിന്നോ ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ലഭ്യമായ ICF ന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഇഷ്ടാനുസരണം, യഥാർത്ഥ സ്ഥാവര/ജംഗമ സ്വത്തു രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.
- (c) ICF കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്ന അനുമതി കത്തിൽ യഥാർത്ഥ സ്ഥാവര/ജംഗമ സ്വത്തു രേഖകൾ തിരികെ നൽകേണ്ട സമയവും സ്ഥലവും സൂചിപ്പിക്കും.
- (d) ഒരാൾ ഒറ്റയ്ക്കോ, ഒന്നിൽ കൂടുതൽ ആളുകൾ ചേർന്ന് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ മരണം സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ICF നു പ്രത്യേകം നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള സംവിധാനം അനുസരിച്ച്, ICF യഥാർത്ഥ സ്ഥാവര/ജംഗമ സ്വത്തു രേഖകൾ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ/അവരുടെ നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് തിരികെ നൽകും. ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾക്കായി ICF അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ സമാനമായ മറ്റ് നയങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- (e) യഥാർത്ഥ സ്ഥാവര/ജംഗമ സ്വത്തു രേഖകൾ പുറത്തിറക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടാലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 (മുപ്പത്) ദിവസത്തിനകം പ്രസക്തമായ രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ്ജ് സംതൃപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാലോ, കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ ICF കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും. കമ്പനിയാണ് കാലതാമസത്തിന് കാരണമായതെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഓരോ ദിവസത്തെയും കാലതാമസത്തിന് ₹5,000 എന്ന നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
- (f) ഒറിജിനൽ സ്ഥാവര/ജംഗമ സ്വത്തു രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടമോ കേടുപാടുകളോ സംഭവിച്ചാൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് സ്ഥാവര/ജംഗമ സ്വത്തു രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കമ്പനി സഹായിക്കുകയും



## ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം

മുകളിലുള്ള ക്ലോസിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനൊപ്പം അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് 30 (മുപ്പത്) ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭിക്കും, തുടർന്ന് (അതായത്, ആകെ 60 (അറുപത്) ദിവസത്തെ കാലയളവിനുശേഷം) കാലതാമസത്തിന്റെ പിഴ കണക്കാക്കും.

### VII. തുല്യ മാസ തവണകളിലെ ("EMI") വായ്പകളുടെയോ വ്യത്യസ്ത കാലഘട്ടങ്ങളിലെ തുല്യ തവണ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വായ്പകളുടെയോ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കൽ.

- (a) വ്യത്യസ്ത കാലഘട്ടങ്ങളിലെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകളോ തുല്യ ഗഡു അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വായ്പകളോ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ ഏതെങ്കിലും മാറ്റം വായ്പയിൽ വരുത്തുന്ന ആഘാതത്തെക്കുറിച്ച് ICF കടം വാങ്ങുന്നവരെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും. ഇത് EMI യിലും/അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവിലും അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും മാറ്റങ്ങൾക്ക് കാരണമാകും. മേൽപ്പറഞ്ഞ കാരണത്താൽ EMI യിലും കാലാവധിയിലും ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും തുടർന്നുള്ള വർദ്ധനവ് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കടം വാങ്ങുന്നവരെ ഉടനടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്, അതായത് രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ നമ്പർ, ഇമെയിൽ ID , മേൽവിലാസം എന്നിവയിലേക്ക് സന്ദേശങ്ങൾ, ഇമെയിൽ, കത്തുകൾ എന്നിവ യഥാക്രമം അയയ്ക്കുന്നതിലൂടെ.
- (b) പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, ICF (അതിന്റെ ഓപ്ഷൻ എന്ന നിലയിൽ), പോളിസി അനുസരിച്ച് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകിയേക്കാം, ഇത് ഇക്കാര്യത്തിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചേക്കാം. വായ്പ കാലയളവിലുള്ളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എത്ര തവണ മാറാൻ അനുവദിക്കണമെന്നും പോളിസി വ്യക്തമാക്കിയേക്കാം.
- (c) (i) EMI വർദ്ധിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കാലാവധി നീട്ടൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനം; (ii) വായ്പ കാലയളവിലെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കൽ എന്നിവ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള ഓപ്ഷനും കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് നൽകും. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കൽ എന്നിവയ്ക്കുള്ള പിഴ ചുമത്തുന്നത് ആർബിട്രറിയുടെ നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും. ഫഹർസ് ബെഞ്ച്മാർക്കിലെ വർദ്ധനവ് കാരണം, ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ വിഭാഗത്തിലെ മുഴുവൻ വായ്പക്കാർക്കും പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃക്രമീകരിക്കുമ്പോൾ, ICF കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ഓപ്ഷനുകൾ നൽകും: (i) ഇഎംഐയിലുണ്ടായേക്കാവുന്ന വർദ്ധനവ് അല്ലെങ്കിൽ ഇഎംഐകളുടെ എണ്ണം നീട്ടൽ, ഇഎംഐ മാറ്റമില്ലാതെ നിലനിർത്തൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനം; (ii) ICF നൽകുന്ന ലോണിന്റെ ശേഷിക്കുന്ന ഭാഗത്തിന് സ്ഥിര പലിശ നിരക്കിലേക്ക് മാറുക; (iii) ലോണിന്റെ ശേഷിക്കുന്ന കാലയളവിലെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ പ്രീപേ ചെയ്യാൻ.
- (d) ഫ്ലോട്ടിംഗിൽ നിന്ന് സ്ഥിര നിരക്കിലേക്ക് വായ്പകൾ മാറ്റുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ബാധകമായ ചാർജുകളും മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് അനുബന്ധമായ മറ്റ് ഏതെങ്കിലും സേവന ചാർജുകളും/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകളും അനുമാതി കത്തിലും കാലാകാലങ്ങളിൽ ICF അത്തരം ചാർജുകൾ/ചെലവുകൾ പരിഷ്കരിക്കുന്ന സമയത്തും സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും. ബാധകമായ ചാർജുകൾ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചതായിരിക്കും, കൂടാതെ ICF ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- (e) ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണിന്റെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടൽ നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷൻ കാരണമാകില്ല.
- (f) ഓരോ പാദത്തിന്റെയും അവസാനം ICF ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കും. അതിൽ ഇതുവരെ തിരിച്ചടച്ച മുതലും പലിശയും, ഇഎംഐ തുക, ശേഷിക്കുന്ന ഇഎംഐകളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്/വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് എന്നിവ പട്ടികപ്പെടുത്തും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കുന്ന തരത്തിൽ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലളിതമായിരിക്കണം.
- (g) ഈ ഖണ്ഡിക VII-ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ (i) ഇഎംഐ വായ്പകൾ ഒഴികെയുള്ള വായ്പകൾക്ക് ബാധകമല്ല; (ii) വ്യത്യസ്ത ആനുകാലികങ്ങളിലുള്ള തവണകൾ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വായ്പകൾ, അവ ഒരു ബാഹ്യ ബെഞ്ച്മാർക്കുമായി ബന്ധിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ആഭ്യന്തര ബെഞ്ച്മാർക്കുമായി ബന്ധിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ.
- (h) ബെഞ്ച്മാർക്ക് നിരക്കിലെ മാറ്റങ്ങൾ വായ്പ നിരക്കിലേക്ക് മാറ്റുന്നത് നിരീക്ഷിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ വിവര സംവിധാനം ICF ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.



## ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം

### VIII. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ നിരക്കുകൾ

- (a) വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഈടാക്കുന്ന പിഴ 'പിഴ ചാർജ്ജുകൾ' ആയി ഈടാക്കും, കൂടാതെ പിഴ പലിശയുടെ രൂപത്തിൽ ഈടാക്കില്ല, അത് അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിലേക്ക് ചേർക്കും. കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ ചാർജ്ജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
- (b) പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവ് ന്യായയുക്തവും വായ്പ കരാറിന്റെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികവുമായിരിക്കണം, ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ / ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനപരമാകരുത്.
- (c) ബിസിനസ് അല്ലാത്ത ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുവദിച്ച 'വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ, പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിപരമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കരുത്.
- (d) പിഴ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള കാരണവും അളവും ICF ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വായ്പ കരാറിലും കീ ഫാക്ട്രി സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിലും (കെഎഫ്എസ്) വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം, കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പലിശ നിരക്ക് നയത്തിന് കീഴിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- (e) വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ഈടാക്കലുകൾ അറിയിക്കണം. കൂടാതെ, പിഴ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള ഏതെങ്കിലും സാഹചര്യവും അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കണം.
- (f) ICF പലിശ നിരക്കിൽ ഒരു അധിക ഘടകവും ഉൾപ്പെടുത്തില്ല.
- (g) ICF ബോർഡ് ഡയറക്ടർമാർ അംഗീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക് നയം നിലവിലുണ്ട്. പിഴ ഈടാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ICF പ്രസ്തുത നയത്താൽ നയിക്കപ്പെടും.

### IX. പൊതുവായത്

- (a) വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് അസിഫ് വിട്ടുനിൽക്കും, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഇതുവരെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ.
- (b) വായ്പ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 (ഇരുപത്തിയൊന്ന്) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് വിധത്തിൽ, ICF ന്റെ എതിർപ്പോ അറിയിക്കണം. അത്തരം കൈമാറ്റം കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി ഉണ്ടാക്കിയ സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായും കാലാകാലങ്ങളിൽ ബാധകമായേക്കാവുന്ന ചട്ടങ്ങൾ, നിയമങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായും ആയിരിക്കും.
- (c) വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ICF നു നിയമപരമായും നിയമാനുസൃതമായും ലഭ്യമായ പരിഹാരങ്ങൾ മാത്രമേ അവലംബിക്കാവൂ, കൂടാതെ കടം വാങ്ങുന്നവരെ അസമയങ്ങളിൽ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തൽ, വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ബലപ്രയോഗം തുടങ്ങിയ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങൾ അവലംബിക്കരുത്. ആർബിട്രറി നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കളക്ഷൻ ഏജന്റുമാരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിലവിലുണ്ട്.
- (d) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ ICF ന്റെ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം നൽകിയിരിക്കണം.

### X. അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ നിയന്ത്രണം,

- (a) വായ്പകൾക്കും, മുൻകൂർ പലിശയ്ക്കും, ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന്, ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് ICF ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കുള്ള സമീപനവും വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെയോ ഉപഭോക്താവിനെയോ അറിയിക്കുകയും അനുമതി കരത്തിൽ



## ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം

വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും വേണം.

- (b) പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും ICF ന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും/അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട പത്രങ്ങളിലും പ്രസിദ്ധീകരിക്കണം. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും.
- (c) പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കും, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാം.

### XI. ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ

വൈകല്യത്തിന്റേ പേരിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ ICF വിവേചനം കാണിക്കില്ല. വിവിധ ബിസിനസ്സ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിന് ICF ന്റെ എല്ലാ ശാഖകളും അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും. നിയമവും അന്താരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷനുകളും ഉറപ്പുനൽകുന്ന വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന അനുയോജ്യമായ ഒരു മൊഡ്യൂളും ICF അതിന്റേ എല്ലാ തലങ്ങളിലുമുള്ള ജീവനക്കാർക്കായി നടത്തുന്ന എല്ലാ പരിശീലന പരിപാടികളിലും ഉൾപ്പെടുത്തും. കൂടാതെ, ICF ഇതിനകം തന്നെ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം പ്രകാരം വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കും.

### XII. വായ്പകളിലെ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ

- (a) 2025 ഡിസംബർ 31-നോ അതിനുമുമ്പോ അനുവദിച്ചതോ പുതുക്കിയതോ ആയ നിലവിലുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണിന് ICF പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കില്ല.
- (b) 2026 ജനുവരി 1-നോ അതിനുശേഷമോ അനുവദിച്ചതോ പുതുക്കിയതോ ആയ വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് ICF ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ പാലിക്കും:
  - (1) സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തികൾക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണുകൾക്കും, ICF പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കില്ല.
  - (2) 2006 ലെ മൈക്രോ, ചെറുകിട, ഇടത്തരം സംരംഭ വികസന (എംഎസ്എംഇഡി) നിയമത്തിൽ നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ, സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തികൾക്കും മൈക്രോ, ചെറുകിട സംരംഭങ്ങൾക്കും (എംഎസ്ഇ) ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണുകൾക്കും, ₹50 ലക്ഷം വരെയുള്ള അനുവദിച്ച തുക/പരിധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് ICF യാതൊരു പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളും ഈടാക്കില്ല.
- (c) വായ്പകളുടെ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവിനായി ഉപയോഗിക്കുന്ന ഫണ്ടിന്റേ ഉറവിടം പരിഗണിക്കാതെ, ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ, കുറഞ്ഞ ലോക്ക്-ഇൻ കാലയളവ് ഇല്ലാതെ, മുകളിലുള്ള (എ) ഖണ്ഡികകളിലും (ബി) ഖണ്ഡികകൾ വ്യവസ്ഥകൾ ബാധകമായിരിക്കും.
- (d) മുകളിൽ (എ) (ബി) ഖണ്ഡികകളിലും പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നവ ഒഴികെയുള്ള കേസുകളിൽ, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് നിരക്കുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ICF ന്റെ അംഗീകൃത നയം പ്രകാരമായിരിക്കും. ടോ ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ICF ഈടാക്കുന്ന പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, പ്രീപെയ്മെന്റ് തുകയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയായിരിക്കും.
- (e) ICF ന്റെ നിർദ്ദേശപ്രകാരം പ്രീ-പേയ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നിടത്ത് ICF യാതൊരു ചാർജുകളും ഈടാക്കില്ല.
- (f) പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളുടെ പ്രയോഗക്ഷമതയോ മറ്റോ അനുമാതി ലെറ്ററിലും ലോൺ കരാറിലും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. കൂടാതെ, കീ ഫാക്ട്സ് സ്റ്റ്രൂക്ചർ (കെഎഫ്എസ്) നൽകേണ്ട വായ്പകളുടെയും അഡ്വാൻസുകളുടെയും കാര്യത്തിൽ, അത് കെഎഫ്എസിലും പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്. ഇവിടെ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടില്ലാത്ത പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളൊന്നും ICF ഈടാക്കില്ല.



ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം

(g) മുമ്പ് എഴുതിത്തള്ളിയ വായ്പകളുടെ പ്രീപേയ്മെന്റ് സമയത്ത് ICF മുൻകാലത്തേക്ക് ഏതെങ്കിലും ചാർജുകൾ / ഫീസ് ഇടാക്കില്ല.

XIII. സ്റ്റാഫ് ആൻഡ് റിക്കവറി ഏജൻസികളുടെ പരിശീലനം

- (a) ICF ലെയും സിസ്റ്റത്തിലെയും ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം, അവരുടെ നിയമനം, പരിശീലനം, നിരീക്ഷണം എന്നിവയ്ക്കായി അവരുടെ പെരുമാറ്റം, ഡയറക്ടർ ബോർഡ് കാലാകാലങ്ങളിൽ അംഗീകരിച്ച നയപ്രകാരമായിരിക്കും. അത്തരം നയം, ജീവനക്കാർക്കുള്ള ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ യോഗ്യതകൾ നിശ്ചയിക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശീലന ഉപകരണങ്ങൾ നൽകുകയും വേണം. ജീവനക്കാർക്കുള്ള പരിശീലനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിനുള്ള പരിപാടികൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റവും അവരുടെ നഷ്ടപരിഹാര മാട്രിക്സിൽ ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തണം.
- (b) ICF കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി പരസ്യരം തീരുമാനിക്കുന്ന ഒരു നിയുക്ത കേന്ദ്ര /സ്ഥലത്ത് ICF വഴി തിരിച്ചടവ് നടത്തണം. എന്നിരുന്നാലും, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ രണ്ടോ അതിലധികമോ തവണ നിയുക്ത/കേന്ദ്ര/ സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നില്ലെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ തിരിച്ചടവ് നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് അനുവാദമുണ്ടാകും.
- (c) ICF അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ഏജന്റോ വീണ്ടെടുക്കലിനായി ഏതെങ്കിലും കഠിനമായ രീതികളിൽ ഏർപ്പെടരുത്. മുകളിൽ പറഞ്ഞവയുടെ പൊതുവായ പ്രയോഗം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, ഇനിപ്പറയുന്ന രീതികൾ കർശനമായി കണക്കാക്കും: (1) ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്ഷേപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുന്നത് (2) രാവിലെ 9:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 മണിക്ക് ശേഷവും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ നിരന്തരം വിളിക്കുക (3) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കുക (4) കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക (5) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ അയാളുടെ കുടുംബത്തെയോ/ആസ്തികളെയോ/സൽപ്പേരിനെയോ ദോഷകരമായി ബാധിക്കാൻ അക്രമമോ മറ്റ് സമാന മാർഗങ്ങളോ ഉപയോഗിക്കുകയോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുക (6) കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക.
- (d) വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വ്യക്തികളെ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിനായി ICF ഡ്യൂ ഡിലിജൻസ് പ്രക്രിയ നിലനിർത്തും, ഇത് മറ്റു ചിലത് ഉൾക്കൊള്ളും. ICF ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജൻസികൾ അവരുടെ ജീവനക്കാരുടെ പൂർവ്വികരുടെ പരിശോധന നടത്തുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും, അതിൽ പോലീസ് പരിശോധനയും ഉൾപ്പെടുന്നു. പൂർവ്വികരുടെ പുനഃപരിശോധന എത്ര സമയത്തേക്ക് നടത്തണമെന്ന് ICF തീരുമാനിക്കും.
- (e) വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയ ആരംഭിക്കുമ്പോൾ ICF റിക്കവറി ഏജൻസികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും. ഏജന്റ് നോട്ടീസിന്റെ ഒരു പകർപ്പും ICFൽ നിന്നുള്ള അംഗീകാര കത്തും ഐ സി എഫ് ഏജൻസിയോ നൽകിയ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം കൊണ്ടുപോകണം.
- (f) റിക്കവറി പ്രക്രിയയിൽ ICF റിക്കവറി ഏജൻസിയെ മാറ്റുകയാണെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാളെ മാറ്റം അറിയിക്കുന്നതിനു പുറമേ, പുതിയ ഏജന്റ് തന്റെ ഐഡന്റിറ്റി കാർഡിനൊപ്പം നോട്ടീസും അംഗീകാര കത്തും കൊണ്ടുപോകണം.
- (g) നോട്ടീസിലും അംഗീകാര കത്തിലും മറ്റ് വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം, റിക്കവറി ഏജൻസിയുടെയും ICFന്റെയും കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തണം.
- (h) ICF ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വീണ്ടെടുക്കൽ ഏജൻസികളുടെ ഏറ്റവും പുതിയ വിവരങ്ങളും ICFന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

**XIV. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം - പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം**

- (a) ഉചിതമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി, ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഒരു പരാതി പരിഹാര കമ്മിറ്റി ("ജിആർസി") രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. (i) കടം വാങ്ങുന്നവരുടെയും ക്ലെയിമുകളുടെയും പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾ നിർവഹിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ജിആർസിയെ ഏൽപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു; (ii) എന്തെങ്കിലും പോരാളികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ പരിഹരിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുക; (iii) ലഭിച്ചതും പരിഹരിച്ചതും തീർപ്പാക്കാത്തതുമായ പരാതികളുടെ പ്രസ്താവനയും അതിനുള്ള കാരണങ്ങളും ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുക. ICF പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും കുറഞ്ഞത് അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ജിആർസി ഉറപ്പാക്കും.
- (b) ICF നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തപ്പെടാതെ, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെയും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെയും പരാതി അറിയിക്കാം.
- (c) ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ കാര്യത്തിൽ, ICF ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർക്ക് (LSP കൾ) കടം വാങ്ങുന്നവർ ഉന്നയിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ/പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ നോഡൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഉണ്ടെന്ന് ICF ഉറപ്പാക്കണം. അത്തരം പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ അവരുടെ ബന്ധപ്പെട്ട ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ ആപ്ലിക്കേഷൻ (DLA) കൈകാര്യം ചെയ്യും. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിലും അതിന്റെ LSP കളിലും DLA കളിലും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്ന പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയിലും (കെഎഫ്എസ്) പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർമാരുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കണം. കൂടാതെ, പരാതി സമർപ്പിക്കാനുള്ള സൗകര്യം മുകളിൽ പറഞ്ഞതുപോലെ DLA യിലും വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കും. പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം ICF ൽ തന്നെ തുടരുന്നതായി ആവർത്തിച്ചു പറയുന്നു.

**XV. ധനസഹായം ലഭിച്ച വാഹനങ്ങളുടെ മറുപടി**

കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള വായ്പാ കരാറിൽ ആവശ്യമായ പുനർ-സ്വയം വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ ICF വെളിപ്പെടുത്തും, അത് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാൻ കഴിയും. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇവയെക്കുറിച്ചുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം: (എ) കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പ് നോട്ടീസും ന്യായമായ സമയവും നൽകുക; (ബി) നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ; (സി) സെക്യൂരിറ്റി കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; (ഡി) വസ്തുവിന്റെ വിൽപന/ലേലം നടത്തുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അനുമതി അവസരം നൽകുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥ; (ഇ) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വീണ്ടും കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം, (എഫ്) വസ്തുവിന്റെ വിൽപന/ലേലം എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമം. അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭാഗമാകുകയും കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.

**XVI. ആനുകാലിക അവലോകനം**

ICF ന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഇടയ്ക്കിടെ (കുറഞ്ഞത് വർഷത്തിൽ ഒരിക്കലെങ്കിലും) കോഡിന്റെ പാലനവും ജിആർസിയുടെ പ്രവർത്തനവും അവലോകനം ചെയ്യും. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു സംയോജിത റിപ്പോർട്ട്, അത് നിർദ്ദേശിക്കുന്നതുപോലെ, കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

**കുറിപ്പ്:** 'ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്' സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട്, ICF കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ കോഡ് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും പ്രചരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും, കൂടാതെ ഇത് അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ലഭ്യമാകും.



## ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം

### XVII. മറ്റ് രേഖകളിലേക്കുള്ള ലിങ്കുകൾ

- വാഹന ധനകാര്യത്തിനും മൈക്രോ എൽഎഫി വിഭാഗത്തിനുമുള്ള പലിശ നിരക്ക് നയം
- എസ്എംഇ & സിഎൽ എന്നിവയ്ക്കുള്ള പലിശ നിരക്ക് നയം
- ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം