ചോളമണ്ഡലം നിക്ഷേപ ധനകാര്യ കമ്പനി ലിമിറ്റഡ്

ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം

ഈ ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം, ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച **ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്ക് (ബാങ്കേതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ - ഉത്തരവാദിത്തപരമായ ബിസിനസ് പെരുമാറ്റം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ,** 2025 ലെ അധ്യായം III അനുസരിച്ച് തയ്യാറാക്കിയതാണ്. കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനരീതികളെക്കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തമായ അവലോകനം വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകുകയും കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ധനകാര്യ സൗകര്യങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാൻ അവരെ പ്രാപ്തരാക്കുകയും ചെയ്യുക എന്നതാണ് ഇതിന്റെ ലക്ഷ്യം.

ഈ ചട്ടം വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും സംബന്ധിച്ച മതിയായ വെളിപ്പെടുത്തലുകളുടെ പൊതുതത്വങ്ങളും വായ്പയെടുക്കുന്നവരുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ പിന്തുടരേണ്ട നടപടിക്രമങ്ങളും ഉൾക്കൊള്ളുന്നു. ഈ ചട്ടം ചോളമണ്ഡലം നിക്ഷേപ ധനകാര്യ കമ്പനി ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") നൽകുന്ന എല്ലാ തരത്തിലുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്.

ചട്ടത്തിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഈ ചട്ടത്തിന്റെ പ്രധാന ലക്ഷ്യങ്ങൾ ചുവടെപ്പറയുന്നവയാണ്:

• വായ്പയെടുക്കുന്നവരുമായി ഇടപഴകുന്നതിന് കുറഞ്ഞപക്ഷ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച് ന്യായവും സുതാര്യവുമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;

• വായ്പയെടുക്കുന്നവരും കമ്പനിയും തമ്മിൽ ന്യായവും സൗഹൃദപരവുമായ ബന്ധം വളർത്തുക;

• ഉപഭോക്തൃ ഇടപെടലുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രണപരമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക;

• ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ശക്തിപ്പെടുത്തുക.

വായ്പാ അപേക്ഷകളും അവയുടെ നടപടിക്രമവും

കമ്പനി വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുകയാണെന്നും വാഹന ധനസഹായം, സ്വത്ത് അധിഷ്ഠിത വായ്പ, ഭവന വായ്പ, ചെറുകിട-ഇടത്തരം സംരംഭ വായ്പകൾ, സുരക്ഷിത ബിസിനസ് വായ്പകൾ,

വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, ഉപഭോക്തൃ-ചെറുകിട സംരംഭ വായ്പകൾ, ഗാർഹിക ഉപഭോഗ വസ്തു വായ്പകൾ, സ്വർണ വായ്പകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നൽകുന്നുവെന്നും അറിയിക്കുന്നു. ഓരോ ഉൽപ്പന്നത്തിനും ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളുടെ സ്വഭാവമനുസരിച്ച് അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ വ്യത്യസ്തമായിരിക്കും.

വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

അപേക്ഷിക്കുന്ന ധനകാര്യ സൗകര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ബന്ധപ്പെട്ട അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ലഭ്യമാക്കും. ഈ വിവരങ്ങളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ താൽപര്യത്തെ ബാധിക്കാൻ സാധ്യതയുള്ള കാര്യങ്ങളും ഉൾപ്പെടും. അതുവഴി മറ്റ് ബാങ്കേതര ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ നൽകുന്ന നിബന്ധനകളുമായി താരതമ്യം ചെയ്യാനും അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും സാധിക്കും.

അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ വിവരങ്ങളും ഫോമിൽ നൽകുന്നതാണ്. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും ലഭിച്ചതായി കമ്പനി സ്വീകരണപത്രം നൽകും. എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തി സമർപ്പിച്ച അപേക്ഷകൾ സാധാരണയായി എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ പരിഗണിക്കുമെന്നത് സ്വീകരണപത്രത്തിൽ വ്യക്തമാക്കപ്പെടും.

കമ്പനി അപേക്ഷകൾ യുക്തിസഹമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരിശോധിക്കും. കൂടുതൽ വിവരങ്ങളോ രേഖകളോ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ ഉടൻ അറിയിക്കും.

വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

വായ്പയെടുക്കുന്നവർ സമർപ്പിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ ശരിയായ രീതിയിൽ വിലയിരുത്തപ്പെടുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തും. ഈ മൂല്യനിർണ്ണയം കമ്പനിയുടെ വായ്പാ നയങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കും.

പ്രധാന വിവര പ്രസ്താവന, അനുമതി കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് മാർഗങ്ങൾ വഴി, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ, അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുകയും വാർഷിക പലിശനിരക്ക്, വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക്, എല്ലാ ഫീസുകളും ചാർജുകളും അവയുടെ പ്രയോഗരീതിയും

ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എഴുത്തിൽ അറിയിക്കും. ഇവയുടെ അംഗീകാരം കമ്പനി രേഖയായി സൂക്ഷിക്കും.

വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പാ കരാറിന്റെ പകർപ്പും അതിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ അനുബന്ധ രേഖകളുടെയും പകർപ്പുകളും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ നൽകും.

വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴത്തുക

വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ലംഘനത്തിന് ചുമത്തുന്ന പിഴത്തുകകളുടെ വിവരങ്ങൾ വായ്പാ കരാറിലും പ്രധാന വിവര പ്രസ്താവനയിലും വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തും.

പിഴത്തുക യുക്തിസഹമായതും ലംഘനത്തിന്റെ ഗൗരവത്തിന് അനുസൃതവുമായിരിക്കും. കൂടാതെ ഒരു പ്രത്യേക വായ്പാ വിഭാഗത്തിലോ ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിലോ വിവേചനപരമായിരിക്കില്ല.

പ്രധാന നിബന്ധനകളുടെ ലംഘനം സംബന്ധിച്ച ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ അയയ്ക്കുമ്പോൾ പിഴത്തുകയുടെ വിവരങ്ങളും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും. പിഴത്തുക ചുമത്തിയ ഓരോ സംഭവവും അതിനുള്ള കാരണങ്ങളും പ്രത്യേകം അറിയിക്കും.

വായ്പ വിതരണം ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ

അനുവദിച്ച വായ്പകൾ അതത് നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസരിച്ച് സമയബന്ധിതമായി വിതരണം ചെയ്യുന്നതായി കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

വിതരണ ക്രമം, പലിശനിരക്ക്, സേവന ചാർജുകൾ, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റമുണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കും. ഇത്തരം മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിലേക്കു മാത്രമേ ബാധകമാവുകയുള്ളു. ഇതുസംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

വായ്പ വിതരണം ചെയ്തതിന് ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം, സാധാരണ വ്യാപാരരീതികൾ, അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകൾ, ഇന്ത്യൻ റിസർവ്

ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസരിച്ച് നടത്തും.

തിരിച്ചുവിളിക്കൽ, അതിവേഗ തിരിച്ചടവ് ആവശ്യപ്പെടൽ അല്ലെങ്കിൽ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകൾ നടപ്പിലാക്കൽ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിനോട് യോജിച്ച രീതിയിൽ മാത്രമേ കൈക്കൊള്ളൂ.

എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ച ശേഷം അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കുടിശ്ശികയും ഈടാക്കിയ ശേഷം, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കെതിരായ മറ്റ് നിയമാനുസൃത അവകാശങ്ങളോ തടയൽ അവകാശങ്ങളോ ഇല്ലാത്ത പക്ഷം എല്ലാ സുരക്ഷകളും മോചിപ്പിക്കും. അവശേഷിക്കുന്ന അവകാശങ്ങളും സുരക്ഷകൾ നിലനിർത്താനുള്ള നിബന്ധനകളും മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കും.

പൊതുവായത്

വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകൾ അനുവദിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ ഒഴികെ, അല്ലെങ്കിൽ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടുകയില്ല.

വായ്പാ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റത്തിനായി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽനിന്നോ അക്കൗണ്ട് ഏറ്റെടുക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്ന ബാങ്കിൽനിന്നോ ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽനിന്നോ എഴുത്തുപരമായ അപേക്ഷ ലഭിച്ചാൽ, ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഇരുപത്തിയൊന്ന് ദിവസത്തിനകം അനുമതിയോ എതിർപ്പോ അറിയിക്കും. ഇത്തരം കൈമാറ്റങ്ങൾ നിയമാനുസൃതവും സുതാര്യവുമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും.

ലിംഗം, ജാതി, ശാരീരികമോ കാഴ്ചയിലോ ഉള്ള ഭിന്നശേഷി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വായ്പ നൽകുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കുകയില്ല. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ പിന്നാക്ക വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പ സഹായ പദ്ധതികളിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിന് ഇത് തടസ്സമാകില്ല. ഭിന്നശേഷിയുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് വ്യാപാര സൗകര്യങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതിനായി കഴിയുന്ന എല്ലാ സഹായവും നൽകും.

വായ്പാ തിരിച്ചുപിടിത്തത്തിൽ കമ്പനി നിയമാനുസൃത നടപടിക്രമങ്ങൾ മാത്രം പിന്തുടരും. അസമയങ്ങളിൽ നിരന്തരം ശല്യം

ചെയ്യുക, ബലപ്രയോഗം നടത്തുക തുടങ്ങിയ അനാവശ്യ ഉപദ്രവ മാർഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുകയില്ല. തിരിച്ചുപിടിത്ത ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും മറ്റ് ജീവനക്കാർക്കും ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ പെരുമാറാൻ ആവശ്യമായ പരിശീലനം നൽകും.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഉപഭോക്തൃ സേവന സമിതി കമ്പനി രൂപീകരിക്കും. ഈ സമിതി ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ, പ്രവണതകൾ, കത്തിടപാടുകൾ, വിവിധ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ, അവയുടെ മൂലകാരണം വിശകലനം എന്നിവ അവലോകനം ചെയ്യും.

കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥനെ കമ്പനി നിയമിക്കും. പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും, മുപ്പത് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം സമീപിക്കാവുന്ന ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ മേൽനോട്ട വകുപ്പിന്റെ ചെന്നൈ പ്രാദേശിക ഓഫീസിന്റെ വിവരങ്ങളും എല്ലാ ശാഖകളിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.

ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടത്തിന്റെ പാലനവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും മാനേജ്മെന്റ് പതിവായി അവലോകനം ചെയ്യും. ഇത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

കമ്പനിക്ക് വിവരദാതൃ സംരക്ഷണ നയം ഉണ്ടായിരിക്കും. ഈ നയത്തിന്റെ ലംഘനം നടത്തുന്ന ജീവനക്കാരൻ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ അല്ലെങ്കിൽ വിതരണക്കാരൻ എന്നിവരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരം നിയുക്ത ലോക്പാലിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്താൻ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കും.

പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ വിവരങ്ങൾ

പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥൻ : ശ്രീ കൃഷ്ണകുമാർ കെ. പി.

വിലാസം : എ എസ് വി ആദർശ് സമുച്ചയം, 719, പാതാരി റോഡ്, മൗണ്ട് റോഡിന് സമീപം, തൗസൻഡ് ലൈറ്റ്സ് മെട്രോ നിലയത്തിന്

സമീപം, രാജ് വീഡിയോ വിഷൻ പിന്നിൽ, അണ്ണാ സ◌ாலை,
ചെന്നൈ – 600002

ടെലിഫോൺ നമ്പർ : 044-40906097

ഇ-മെയിൽ വിലാസം : gro@chola1.murugappa.com

പരാതികൾ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ

പരാതി അല്ലെങ്കിൽ പരിഭവം മുപ്പത് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, ഉപഭോക്താവിന് ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ മേൽനോട്ട വകുപ്പിന്റെ പ്രാദേശിക ഓഫീസിന്റെ ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥൻ : ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥൻ
മേൽനോട്ട വകുപ്പ് ചെന്നൈ പ്രാദേശിക ഓഫീസ്
ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്ക് ഫോർട്ട് ഗ്ലാസിസ്, നമ്പർ 16, രാജാജി സ◌ாலை
ചെന്നൈ – 600001

ടെലിഫോൺ നമ്പർ : 044-25399189

അമിത പലിശനിരക്കിന്റെ നിയന്ത്രണം

പലിശനിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുമ്പോൾ നിധികളുടെ ചെലവ്, ലാഭവിഹിതം, അപകടസാധ്യതാ വിഹിതം, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഘടകങ്ങൾ പരിഗണിച്ച് അനുയോജ്യമായ ആഭ്യന്തര തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനി പിന്തുടരും.

ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പലിശനിരക്ക് മാതൃക കമ്പനി പിന്തുടരുകയും അത് വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും. വിവിധ വിഭാഗങ്ങളിലെ വായ്പയെടുക്കുന്നവരിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശനിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള അപകടസാധ്യതാ നിലകളും അതിനുള്ള ന്യായീകരണവും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

പലിശനിരക്ക് വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ പ്രകടിപ്പിക്കണം, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ ഈടാക്കപ്പെടുന്ന യഥാർത്ഥ നിരക്കിനെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വ്യക്തമായ ധാരണ ലഭിക്കും.

കമ്പനി ധനസഹായം നൽകിയ വാഹനങ്ങളുടെ തിരിച്ചുപിടിത്തം

കമ്പനിയുടെ വായ്പാ കരാറിൽ വാഹനങ്ങളുടെ തിരിച്ചുപിടിത്തവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആവശ്യമായ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും പ്രധാന നടപടിക്രമങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തണം. ഇവ ഇന്ത്യൻ റിസർവ് ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർദേശിക്കുന്നതനുസരിച്ച് ആയിരിക്കും.

അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.