



ജീവിതത്തിൽ മാറ്റങ്ങൾ വേണ്ടപ്പോൾ

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച അവസാന പുനരവലോകന
തീയതി: ഫെബ്രുവരി 09, 2024

രേഖയുടെ ID	MFL/ഓപ്പറേഷൻസ്/ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
പതിപ്പ് നമ്പർ.	v.1.4
പേജ് നമ്പർ.	1 10
പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതി	09.02.2024

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ആമുഖം/ മുഖവുര

മുത്തൂറ്റ് ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡ് (കമ്പനി/ MFL), ഗോൾഡ് ലോണുകളും, സുരക്ഷിതവും അല്ലാത്തതുമായ ലോണുകൾ ഉൾപ്പെടെ നിരവധി ധനകാര്യ സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വ്യവസ്ഥാപിതമായ, നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാത്ത ഒരു പ്രമുഖ NBFC ആണ്. ഇടപാടുകാരുമായി ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ടതായ സുതാര്യമായ ബിസിനസ് രീതികൾ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിശ്ചയിച്ച മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും പരിപാലിക്കുന്നതിനും ഓർഗനൈസേഷൻ സദാ പരിശ്രമിക്കുന്നു. അതനുസരിച്ച്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 അനുസരിച്ച് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("FPC" അല്ലെങ്കിൽ "കോഡ്") ഭേദഗതി ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഈ FPC നടപ്പിലാക്കുന്നത് മുഴുവൻ സ്ഥാപനത്തിന്റേയും അതിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയും ഉത്തരവാദിത്തമായി മാറുന്നുവെന്ന് കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റ് ഉറപ്പാക്കും. വായ്പാ ഉത്ഭവം, പ്രോസസ്സിംഗ്, സേവനം, ശേഖരണം, വിപണന പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ അതിന്റെ മുഴുവൻ ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കും ന്യായമായ വായ്പാ സമ്പ്രദായങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും. ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, പരിശീലനം, കൗൺസിലിംഗ്, നിരീക്ഷണം, ഓഡിറ്റിംഗ് പ്രോഗ്രാമുകൾ, ആന്തരിക നിയന്ത്രണങ്ങൾ, സാങ്കേതികവിദ്യയുടെ മികച്ച ഉപയോഗം, ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനുള്ള സഹാനുഭൂതി എന്നിവയുടെ കാര്യത്തിൽ FPC-യോടുള്ള അതിന്റെ പ്രതിബദ്ധത പ്രകടമാക്കും. അതേസമയം, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത ഡാറ്റയ്ക്കുള്ള സ്വകാര്യതയുടെയും രഹസ്യാത്മകതയുടെയും ആവശ്യകതയെക്കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ ബോധവാന്മാരായിരിക്കും.

ലക്ഷ്യങ്ങൾ

FPC-യുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്.

- a) ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഉയർന്ന പ്രവർത്തന മാനദണ്ഡങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ മികച്ച രീതികൾ സ്വീകരിക്കുക.
- b) സുതാര്യവും ധർമ്മികവുമായ ബിസിനസ്സ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുക.
- c) പരസ്പര പ്രയോജനകരമായ ദീർഘകാല ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രസക്തമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകുക.
- d) ഉപഭോക്താവുമായി ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം നിലനിർത്തുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

1. പ്രയോഗക്ഷമത

ഹെഡ് ഓഫീസ്, സോണൽ ഓഫീസുകൾ, വിവിധ കേന്ദ്രങ്ങളിൽ സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന റീജിയണൽ ഓഫീസുകൾ, ഇന്ത്യയിലുടനീളമുള്ള ബ്രാഞ്ചുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും FPC ബാധകമായിരിക്കും. കമ്പനിയിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും FPC ബാധകമായിരിക്കും.

രേഖയുടെ ID	MFL/ഓപ്പറേഷൻസ്/ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
പതിപ്പ് നമ്പർ.	v.1.4
പേജ് നമ്പർ.	2 10
പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതി	09.02.2024

2. പ്രഖ്യാപനവും പ്രതിബദ്ധതകളും:

- എല്ലായ്പ്പോഴും സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും തത്വങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട് ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ കമ്പനി എല്ലായ്പ്പോഴും ന്യായവും ന്യായയുക്തവുമായിരിക്കും.
- നെഗുലേറ്റർമാരും ഗവൺമെന്റ്, ലോക്കൽ അതോറിറ്റി മുതലായ മറ്റ് യോഗ്യതയുള്ള അധികാരികളും പാസാക്കിയ / പുറപ്പെടുവിച്ച ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കാൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.
- എല്ലാ ഓഫീസുകളിലുടനീളം കാര്യക്ഷമവും പ്രൊഫഷണലും മാനുവലുമായ സേവനങ്ങളിലൂടെ കമ്പനി പൂർണ്ണ ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിക്കായി സ്വയം പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.
- ആന്തരികമായി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങളും സമ്പ്രദായങ്ങളും പാലിക്കുന്നതിനും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും വ്യവസായത്തിൽ നിലവിലുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങളെക്കാൾ മുന്നിലായിരിക്കുന്നതിനും കമ്പനി നിരന്തരം പരിശ്രമിക്കും.
- മതം, ജാതി, ലിംഗഭേദം അല്ലെങ്കിൽ ഭാഷ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് വിവേചനം കാണിക്കില്ലെന്ന് കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.
- കമ്പനി അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തവും പൂർണ്ണവുമായ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് /ഭാവി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും, തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതോ വഴിതെറ്റിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ പരസ്യമോ പ്രചാരമോ ആശ്രയിക്കില്ല.
- മറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ചാർജ്ജുകളുടെയോ സുതാര്യതയുടെ അഭാവത്തിന്റെയോ ഘടകങ്ങളുള്ള ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ അവതരിപ്പിക്കുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കാൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.
- കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ FPC പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം ഉപഭോക്താവിന് FPC-യുടെ ഒരു പകർപ്പ് ആവശ്യാനുസരണം ലഭ്യമാക്കുകയും വേണം.
- കസ്റ്റമർ നൽകുന്ന വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും കമ്പനി എല്ലായ്പ്പോഴും പരിരക്ഷിക്കും.

3. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളും സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങളും ലോൺ ആപ്ലിക്കേഷൻ ഫോമുകളിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും. വായ്പാ അപേക്ഷകളും ഡോക്യുമെന്റുകളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും. റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ KYC മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരൻ ആവശ്യമായ രേഖകൾ ഹാജരാക്കേണ്ടതുണ്ട്.

4. ലോൺ അപ്രെസലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

ഐഡന്റിറ്റി / വിലാസ തെളിവ് പരിശോധിച്ച് അതേ ദിവസം തന്നെ സെക്യൂരിറ്റിയായി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെയും / അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് വിലപിടിപ്പുള്ള വസ്തുക്കളുടെയും തൃപ്തികരമായ വിലയിരുത്തലിന് ശേഷം ഉടൻടി ഗോൾഡ് ലോൺ അനുവദിക്കും. അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുകയും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സെക്യൂരിറ്റിയുടെ വിശദാംശങ്ങളും വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അടയാളമായി ഉപഭോക്താവ് ഒപ്പിട്ട ലോൺ ഡോക്യുമെന്റ് (പ്ലേഡ് ഫോം) ലഭിക്കും. പ്ലേഡ് ഫോമിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

രേഖയുടെ ID	MFL/ഓപ്പറേഷൻസ്/ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
പതിപ്പ് നമ്പർ.	v.1.4
പേജ് നമ്പർ.	3 10
പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതി	09.02.2024

വായ്പാ ഡോക്യുമെന്റേഷൻ പൂർത്തിയാക്കിയവർ SME വായ്പകളും മറ്റ് സുരക്ഷിത / സുരക്ഷിതമല്ലാത്ത വായ്പകളും വിതരണം ചെയ്യും. വായ്പാ അനുമതി കരതിന്റെ പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് കൈമാറും.

5. KYC-യുടെ പോളിസി, അപ്രെസൽ, ഇൻഷുറൻസ് & സെക്യൂരിറ്റികളുടെ സംഭരണം

ഇനിപ്പറയുന്ന വശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഒരു നയം കമ്പനി ഏറ്റെടുത്തിട്ടുണ്ട്:

- a) RBI നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള KYC മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും ഏതെങ്കിലും വായ്പ നീട്ടുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിൽ മതിയായ ജാഗ്രത പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും മതിയായ നടപടികൾ.
- b) കൊളാറ്ററൽ സെക്യൂരിറ്റിയായി സ്വീകരിച്ച ആദരണങ്ങളുടെ മുഖ്യവും പരിശുദ്ധിയും വിലയിരുത്തുന്നതിനുള്ള ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ നടപടിക്രമം.
- c) സ്വർണ്ണാദരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം സ്ഥിരീകരിക്കുന്ന സത്യവാങ്മൂലം വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ലഭിക്കണം.
- d) എല്ലാ ശാഖകളിലും ആദരണങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതിന് BIS മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി സ്ക്രോംഗ് റൂമുകളുടെയോ സേഫുകളുടെയോ ശരിയായ സംഭരണ സൗകര്യം ഉണ്ടായിരിക്കണം. സ്ക്രോംഗ് റൂമിന്റെ / സേഫിന്റെ താക്കോൽ സെറ്റുകൾ രണ്ട് ഉദ്യോഗസ്ഥർ വെച്ചേറേ കൈവശം വയ്ക്കുകയും അതിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ സംയുക്തമായി നടത്തുകയും വേണം. സുരക്ഷാ പ്രശ്നങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ജീവനക്കാർക്ക് തുടർച്ചയായി പരിശീലനം നൽകും. ഗുണനിലവാരം, അളവ്, ശരിയായ സംഭരണം എന്നിവ ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് സ്വർണ്ണ വസ്തുക്കൾ ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റർമാർ ഇടയ്ക്കിടെ പരിശോധിക്കും.
- e) കൊളാറ്ററൽ സെക്യൂരിറ്റിയായി സ്വീകരിക്കുന്ന ആദരണങ്ങൾ മതിയായും ഉചിതമായും ഇൻഷുർ ചെയ്യപ്പെടേണ്ടതാണ്.

6. പലിശ നിരക്ക്

കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വിവിധ വായ്പ സ്കീമുകളുടെ പലിശനിരക്ക് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. വിവിധ സ്കീമുകളുടെ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് ഓരോ ഉൽപ്പന്ന വിവരണത്തിനും കീഴിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത പ്രത്യേക സ്കീമിന് അനുയോജ്യമായ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് ബന്ധപ്പെട്ട പണയ ഫോമിൽ / വായ്പാ രേഖയിൽ ലഭ്യമാകും. ഓരോ ഉൽപ്പന്നത്തിനും ബാധകമായിട്ടെന്തെല്ലാം ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ സ്വഭാവത്തെയും LTV-യെയും അടിസ്ഥാനമാക്കി കമ്പനി പലിശ ഈടാക്കും. വ്യത്യസ്ത സ്കീമുകൾക്കും വ്യത്യസ്ത സംസ്ഥാനങ്ങൾക്കും വ്യത്യസ്ത പലിശനിരക്കുകൾ ഉണ്ടാകാം. ഒരു സ്കീമിന് ബാധകമായ പലിശനിരക്ക് വായ്പ ലഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുകയും ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ രേഖകളിൽ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുകയും വേണം. തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ നിരക്കുകൾ ലോൺ ഡോക്യുമെന്റ് / പണയ ഫോമിൽ വലിയ അക്ഷരങ്ങളിൽ പരാമർശിക്കും. ഓരോ സ്കീമിലും നിർമ്മിച്ച വ്യത്യസ്ത സ്റ്റാമ്പുകൾ അനുസരിച്ച് സമയബന്ധിതമായി പലിശ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ നിർദ്ദിഷ്ട കാലയളവിലോ അതിനുമുമ്പോ വായ്പ അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിനോ പലിശ നിരക്കിൽ ഇളവ് നൽകാം.

7. പലിശ കണക്കാക്കുന്ന രീതി

സ്വർണ്ണ വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, വായ്പ വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ ക്ലോഷർ തീയതി വരെ വായ്പ കുടിശ്ശികയായി തുടരുന്ന ദിവസങ്ങളുടെ പലിശ കണക്കാക്കും. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പക്കാരൻ വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പ അവസാനിപ്പിക്കുകയാണെങ്കിൽ, 7 ദിവസത്തേക്കുള്ള മിനിമം പലിശ നൽകേണ്ടിവരും. സ്വർണ്ണ വായ്പ പദ്ധതികൾക്കായി. നമ്മുടെ ബുള്ളറ്റ് സ്കീമുകളിലെ പലിശ സമയബന്ധിതമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നത് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് പലിശനിരക്കിൽ ഇളവ് നൽകാം. ദിവസങ്ങളുടെ എണ്ണത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി

രേഖയുടെ ID	MFL/ഓപ്പറേഷൻസ്/ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
പതിപ്പ് നമ്പർ.	v.1.4
പേജ് നമ്പർ.	4 10
പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതി	09.02.2024

അവസാന അപ് ടു ഡേറ്റ് പലിശ പേയ്മെന്റ് തീയതി മുതൽ ബാധകമായ ഒരു സ്കീമിന് വ്യത്യസ്ത റിബേറ്റ് സ്റ്റാബുക്കളും അതിനനുസൃതമായ ഫലപ്രദമായ പലിശ നിരക്ക് സ്റ്റാബുക്കളും ലഭ്യമാണ്. അത്തരം ഫലപ്രദമായ പലിശ നിരക്ക് സ്റ്റാബുക്കൾ അവസാനമായി പലിശ പൂർണ്ണമായും നൽകിയ തീയതിക്ക് തൊട്ടുപിന്നാലെയോ വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതലായോ ബാധകമായിരിക്കും. വായ്പക്കാരുടെ നിന്ന് ലഭിച്ച / വീണ്ടെടുത്ത ഏതെങ്കിലും പേയ്മെന്റ് ആദ്യം ചാർജുകൾ / ചെലവുകൾ, തുടർന്ന് പലിശ, ബാലൻസ് എന്നിവ പ്രിൻസിപ്പലിലേക്ക് ഇടയാക്കും. EMI ഗോൾഡ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിലും വ്യത്യസ്ത സ്കീമുകൾ ലഭ്യമാണ്, അവിടെ ഓരോ ലോണിനും നൽകിയ ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകളായി തിരിച്ചടവ് നടത്തേണ്ടതുണ്ട്.

8. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ:

- a) വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ഇടയാക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത് 'പീനൽ ചാർജുകൾ' ആയി കണക്കാക്കും, കൂടാതെ അഡ്വാൻസിൽ ഇടയാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർത്ത 'പിഴ പലിശ' രൂപത്തിൽ ഇടയാക്കുകയുമില്ല. പിഴ ചാർജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത് അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
- b) പലിശ നിരക്കിലേക്ക് ഒരു അധിക ഘടകവും ഞങ്ങൾ അവതരിപ്പിക്കില്ല, മാത്രമല്ല ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.
- c) പിഴ ഇടയാക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ കമ്പനി ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം രൂപീകരിക്കും.
- d) ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ / ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ ലോൺ കരാറിന്റെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് അനുസൃതമായും ശിക്ഷാ നിരക്കുകളുടെ അളവ് ന്യായയുക്തവും ആനുപാതികവുമായിരിക്കും.
- e) 'വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി' അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്കുള്ള പിഴ നിരക്കിനേക്കാൾ ഉയർന്നതായിരിക്കില്ല.
- f) പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന നിരക്കുകൾക്കും കീഴിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ, ലോൺ കരാറിലും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും / കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (KFS) എന്നിവയിൽ പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവും കാരണവും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- g) വായ്പയുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ വായ്പക്കാർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, പിഴ നിരക്കുകൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ ഇടയാക്കുന്ന ഏതൊരു സംഭവവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

9. നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

- a) ലോൺ ഡോക്യുമെന്റിൽ ഇതിനകം സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള ഡിഫോൾട്ട് പലിശ ഒഴികെ, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പലിശ നിരക്കിലും മറ്റ് ചാർജുകളിലും ബാധകമായേക്കാവുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും കമ്പനി വായ്പക്കാർക്ക് ഉചിതമായ അറിയിപ്പ് നൽകും.
- b) തിരിച്ചടവ് / തിരിച്ചടവ് തപരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം അല്ലെങ്കിൽ കരാറിന് കീഴിലുള്ള പ്രകടനം ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുമായി യോജിച്ച് ആയിരിക്കും.

രേഖയുടെ ID	MFL/ഓപ്പറേഷൻസ്/ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
പതിപ്പ് നമ്പർ.	v.1.4
പേജ് നമ്പർ.	5 10
പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതി	09.02.2024

- c) സ്വർണ്ണ വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ, വായ്പക്കാരനെതിരെ മുത്തൂറ്റ് ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡിന് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമുകൾക്ക് നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ പകരക്കാരനോ വിധേയമായി, വായ്പ തീർപ്പാക്കുന്ന തീയതിയിൽ തന്നെ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും അടച്ച് കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും പുറത്തിറക്കും. അത്തരം അവകാശം വിനിയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ മുത്തൂറ്റ് ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡിന് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങളോടെ ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് നൽകും.
- d) സുരക്ഷിത / സുരക്ഷിതമല്ലാത്ത വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് / സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകളും പുറത്തുവിടും. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അവന്റെ / അവളുടെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച് ലോൺ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ഔട്ട്ലെറ്റ് / ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും. ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകേണ്ട സമയപരിധിയും സ്ഥലവും ലോൺ അനുബന്ധ കത്തുകളിൽ പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്.
- e) ഏക വായ്പക്കാരന്റേയോ സംയുക്ത വായ്പക്കാരന്റേയോ ആകസ്മികമായ മരണം പരിഹരിക്കുന്നതിന്, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം കമ്പനി ആവിഷ്കരിക്കുകയും അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

10. പണയം വച്ച സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ ലേലം ചെയ്ത് വിൽക്കുന്നതിനുള്ള നയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

കസ്റ്റമർമാർ കമ്പനിയിൽ പണയം വച്ച സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ ലേലം ചെയ്ത് വിൽക്കുന്നതിനുള്ള പൊതു നയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയായിരിക്കും:

- i) കമ്പനിയിൽ പണയം വച്ച സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ, വായ്പാ കരാർ പ്രകാരം വായ്പയുടെ കാലയളവിനുള്ളിൽ വീണ്ടെടുത്തില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പലിശയോ മൂലധനമോ അടയ്ക്കാത്തതിനാൽ വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ, കമ്പനി പൊതു ലേലത്തിലൂടെ വിൽക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ലേല തീയതിക്ക് കുറഞ്ഞത് 15 ദിവസം മുമ്പെങ്കിലും ലേലത്തെക്കുറിച്ച് രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പോസ്റ്റ് / കൊറിയർ വഴി കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് ഉചിതമായ അറിയിപ്പ് നൽകും. ലേലത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഒരു പ്രാദേശിക പത്രത്തിലും ഒരു ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലും പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.
- ii) കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച അല്ലെങ്കിൽ അതത് സംസ്ഥാനങ്ങളിൽ പ്രാബല്യത്തിലുള്ള നിയമപ്രകാരം ലേലം നടത്തും. ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിക്ക് നൽകാനുള്ള തുക, പ്രിൻസിപ്പലിന്റെയും കാലികമായ പലിശയുടെയും മൊത്തം, ലേലം നടത്തുന്നതിനുള്ള ചെലവുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള മറ്റ് ചെലവുകൾ എന്നിവ വിൽപന വരുമാനവുമായി ക്രമീകരിക്കും. ലേല വരുമാനത്തിൽ നിന്ന് കുടിശ്ശിക ക്രമീകരിച്ചതിന് ശേഷം മിച്ചമുണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് തിരികെ നൽകും, അതേസമയം കമ്മി കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് വീണ്ടെടുക്കും. മിച്ചം / കമ്മി ഉൾപ്പെടെയുള്ള ലേലത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ലേല തീയതി മുതൽ 45 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും.
- iii) ലോൺ അനുവദിച്ചതിന് ശേഷം ഏതെങ്കിലും സമയത്ത്, വസ്തുതകൾ തെറ്റായി വ്യാഖ്യാനിച്ചുകൊണ്ട് ഒരു ഉപഭോക്താവ് വായ്പ നേടിയിട്ടുണ്ടെന്നും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടുവെന്നും വിശ്വസിക്കാൻ കമ്പനിക്ക് കാരണങ്ങളുണ്ട്

രേഖയുടെ ID	MFL/ഓപ്പറേഷൻസ്/ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
പതിപ്പ് നമ്പർ.	v.1.4
പേജ് നമ്പർ.	6 10
പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതി	09.02.2024

ആവശ്യാനുസരണം പലിശ സഹിതമുള്ള വായ്പ, മേൽപ്പറഞ്ഞ നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കാൻ കമ്പനി ബാധ്യസ്ഥനല്ല, എന്നാൽ നിലവിലുള്ള സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഉചിതമെന്ന് കരുതുന്ന രീതിയിൽ അവൻ / അവൾ പണയം വച്ച സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ വിൽക്കാൻ / ലേലം ചെയ്യാൻ സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ടായിരിക്കും. പണയം വച്ച സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ലേലവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നയങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സമഗ്രമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ബോർഡ് അംഗീകൃത ലേല നയവും കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

11. സുരക്ഷിതവും സുരക്ഷിതമല്ലാത്തതുമായ വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കായി പ്രത്യേകമായി ഇനിപ്പറയുന്ന ഫെയർ ലെൻഡിംഗ് സമ്പ്രദായം കമ്പനി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്

- i) മുത്തൂറ്റ് ഫിൻകോർപ്പ് ലിമിറ്റഡ് സെക്യൂരിഡ് ആൻഡ് അൺസെക്വേർഡ് ലെൻഡിംഗ് ബിസിനസ്സ് (MFL SULB) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്ക്കാൻ മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അനുമതി കണ്ട് മുഖേന വായ്പയുടെ തുക, നിബന്ധനകൾക്കൊപ്പം രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ കൂടാതെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കുന്നത് തൻറെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുക.
- ii) പലിശ നിരക്ക് കമ്പനി വെബ് സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കും; ആനുകാലിക മാറ്റങ്ങൾ അതത് ഫോമുകളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
- iii) പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കുകളായിരിക്കും, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഇടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്ക്കാൻ അറിയാം.
- iv) സാധാരണ പലിശയ്ക്ക് പുറമേ, ഏതെങ്കിലും കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും കാലതാമസമോ വീഴ്ചയോ ഉണ്ടെങ്കിൽ കമ്പനി പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ഇടാക്കിയേക്കാം. വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കോ സൗകര്യങ്ങൾക്കോ വേണ്ടിയുള്ള ഈ അധിക അല്ലെങ്കിൽ പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ ചുമത്തൽ അല്ലെങ്കിൽ ഒഴിവാക്കൽ ക്രെഡിറ്റ് പോളിസി പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന പരിധിക്കുള്ളിൽ തീരുമാനിക്കും.
- v) വ്യക്തതയും സുതാര്യതയും ലഭിക്കുന്നതിനായി ഇടാക്കുന്ന പിഴ നിരക്കുകൾ ലോൺ കരാറിലും അപേക്ഷാ ഫോമിലും വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- vi) ബാധകമായ ബൗൺസ് ചാർജ്ജുകൾ + സേവന ചാർജ്ജുകൾ, കൂടാതെ എല്ലാ ചാർജ്ജുകളുടെ **ഔദ്യോഗികവും ലോൺ കരാറിൽ വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കപ്പെടും**
- vii) പ്രതിമാസ, ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിയുക്ത അതോറിറ്റി അംഗീകരിച്ചേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ആനുകാലിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ പലിശ ഇടാക്കുകയും വീണ്ടെടുക്കുകയും ചെയ്യും. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിർദ്ദിഷ്ട നിബന്ധനകൾ പ്രസക്തമായ ഉൽപ്പന്ന നയത്തിലൂടെ അഭിസംബോധന ചെയ്യും.
- viii) പലിശയ്ക്ക് പുറമേ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, ലോഗിൻ ഫീസ്, ചെക്ക് ബൗൺസിംഗ് ചാർജ്ജുകൾ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് / ജമ്പി ചാർജ്ജുകൾ, പാർട്ടി ഡിസ്ബേഴ്സ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, ക്യാഷ് ഹാൻഡ്ലിംഗ് ചാർജ്ജുകൾ, RTGS / മറ്റ് റെമിറ്റൻസ് ചാർജ്ജുകൾ, നോ ഡ്യൂ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ, NOC തുടങ്ങിയ വിവിധ സേവനങ്ങളുടെ ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ കമ്പനി ഇടാക്കും. അടിസ്ഥാന നിരക്കുകൾക്ക് പുറമേ, ചരക്ക് സേവന നികുതിയും (GST) മറ്റ് സെസും കാലാകാലങ്ങളിൽ ബാധകമായ നിരക്കിൽ ശേഖരിക്കും. ഈ നിരക്കുകളിലെ ഏത് പുനരവലോകനവും മുൻകാല പ്രാബല്യത്തോടെയായിരിക്കും. MFL SULB ഔദ്യോഗിക ഓഫ് ചാർജ്ജുകൾ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും. ഈ നിരക്കുകൾ കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റ് കൂട്ടായി തീരുമാനിക്കും.

രേഖയുടെ ID	MFL/ഓപ്പറേഷൻസ്/ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
പതിപ്പ് നമ്പർ.	v.1.4
പേജ് നമ്പർ.	7 10
പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതി	09.02.2024

12. രഹസ്യാത്മകത

കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ, എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കമ്പനി പരിഗണിക്കും. ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ വായ്ക്കാരുടെ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തികളോട് കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്താൻ പാടുള്ളതല്ല.

- (a) റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ഏതെങ്കിലും സ്റ്റാൻഡ്ഡ്ഡി അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി ബോഡിക്കോ ബോഡികൾക്കോ കമ്പനി വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ.
- (b) വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോടുള്ള കടമയിൽ നിന്നാണ് ഇത് ഉണ്ടാകുന്നതെങ്കിൽ.
- (c) അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടത് വായ്ക്കാരുടെ താൽപ്പര്യമാണെങ്കിൽ (ഉദാ. തട്ടിപ്പ് തടയൽ)
- (d) അത്തരം വിവരങ്ങൾ അതിന്റെ ഗ്രൂപ്പ് / അസോസിയേറ്റ് / എൻറിറ്റികൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾ അല്ലെങ്കിൽ പ്രത്യേകമായി സമ്മതിച്ച ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിക്ക് / സ്ഥാപനത്തിന് നൽകാൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ കമ്പനിയെ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ.

13. പൊതുവായവ

- a) വായ്പാ ഡോക്യുമെന്റിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്ക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടില്ല.
- b) വായ്പയെടുക്കുന്ന അക്കൗണ്ട് കൈമാറുന്നതിന് വായ്ക്കാരനിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ മറ്റേതെങ്കിലുമോ അറിയിക്കും.
- c) വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനായി കമ്പനി വായ്ക്കാരനെ അനാവശ്യമായി ഉപദ്രവിക്കില്ല.

14. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഏതെങ്കിലും ഉദ്യോഗസ്ഥരെയോ അദ്ദേഹത്തിന്റെ തീരുമാനങ്ങളെയോ കുറിച്ച് വായ്ക്കാരിൽ നിന്നുള്ള പരാതികൾ ഉയർന്ന തലങ്ങളിൽ കേൾക്കും. കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസികൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതികൾ customercare@muthoot.com ബന്ധപ്പെട്ട **നോഡൽ / പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ അല്ലെങ്കിൽ ഹെഡ് ഓഫീസിലെ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക്** രേഖാമൂലം നൽകാം. പേര്, വിലാസം, കോൺടാക്റ്റ് നമ്പർ. കസ്റ്റമർമാരുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ഓഫീസർമാരുടെ വിവരങ്ങൾ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തിക്ക് അനുസൃതമായി പരാതി പരിഹരിക്കുകയോ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ റെഗുലേറ്റഡ് എൻറിറ്റി മറുപടി നൽകാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യാൽ ഉപഭോക്താവിന് റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 പ്രകാരം ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിലേക്ക് വിഷയം അറിയിക്കാം.

- സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതികൾ പോർട്ടലിൽ (<https://cms.rbi.org.in/>) രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം.
- പരാതികൾ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017 എന്ന വിലാസത്തിൽ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള 'സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെൻ്ററിലേക്ക്' നിശ്ചിത ഫോർമാറ്റിൽ അയക്കാം..

രേഖയുടെ ID	MFL/ഓപ്പറേഷൻസ്/ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
പതിപ്പ് നമ്പർ.	v.1.4
പേജ് നമ്പർ.	8 10
പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതി	09.02.2024

- കോൺടാക്റ്റ് സെന്ററിൽ 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ്, 8 പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം.

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

15. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ആനുകാലിക അവലോകനവും പരാതികൾ പരിഹരിക്കൽ മെക്കാനിസത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും:

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ആനുകാലിക അവലോകനവും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും കമ്പനി വാർഷിക ഇടവേളകളിൽ ഏറ്റെടുക്കുകയും അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.