

**കേരള സംസ്ഥാന പിന്നോക്ക വിഭാഗ വികസന കോർപ്പറേഷൻ**  
**Revised Fair Practices Code as approved by the Board of Directors vide**  
**it's resolution No.168/24**

റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ 2015 ജൂലൈ 01-ലെ DNBR(PD)CC.No.054/03.10.119/2015-16 -ാം നമ്പർ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം തയ്യാറാക്കിയ Fair Practices Code.

വായ്പാ വ്യവസ്ഥകൾ, തിരിച്ചടവ് എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുക വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്/വായ്പാ അപേക്ഷകർക്ക് മെച്ചപ്പെട്ട സേവനം ലഭ്യമാക്കുക എന്ന ഉദ്ദേശ്യത്തോടെയാണ് Fair Practices Code തയ്യാറാക്കിയത്.

**ഉദ്ദേശ്യ ലക്ഷ്യങ്ങൾ**

കേരള സംസ്ഥാന പിന്നോക്ക വിഭാഗ വികസന കോർപ്പറേഷൻ പിന്നോക്ക മതസ്തുനപക്ഷ വിഭാഗങ്ങൾക്ക് വളരെ കുറഞ്ഞ പലിശ നിരക്കിൽ വായ്പകൾ ലഭ്യമാക്കുന്ന സ്ഥാപനമായതിനാൽ കോർപ്പറേഷനിൽ നടപ്പിലാക്കിവരുന്ന വായ്പാ പദ്ധതികളെ കുറിച്ചും, തിരിച്ചടവ് സംബന്ധിച്ചും നിലവിലുള്ള പൊതുവായ വ്യവസ്ഥകളും, നിബന്ധനകളും മറ്റ് അവശ്യ വിവരങ്ങളും Fair Practices Code-ൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്/അപേക്ഷകർക്ക് തൃപ്തികരവും മാതൃകാ പരവുമായ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കിക്കൊണ്ട് ടിയാരുമായി സൗഹാർദ്ദപരമായ ബന്ധം നിലനിർത്തുന്നതിന് Fair Practices Code-ൽ വിഭാവനം ചെയ്യുന്നു.

**വായ്പയ്ക്കായുള്ള അപേക്ഷയും, നടപടിക്രമവും.**

- അപേക്ഷകനുമായുള്ള ആശയവിനിമയം / കത്തിടപാടുകൾ എല്ലാം തന്നെ പ്രദേശിക ഭാഷയിലോ ടിയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- അപേക്ഷകന്റെ താൽപര്യങ്ങളെ മാനിച്ച്കൊണ്ട്, മറ്റ് ബാങ്കിംഗ് - ഇതര ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വായ്പാ വ്യവസ്ഥകളുമായി താരതമ്യം ചെയ്യുന്നതിന് അപേക്ഷകന് അവസരം നൽകുന്ന തരത്തിൽ ആവശ്യമായ വ്യവസ്ഥകളും വിവരങ്ങളും അപേക്ഷ ഫോറങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. മാത്രമല്ല അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളെ കുറിച്ചും ടി ഫോറത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്.
- കോർപ്പറേഷനിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ കൈപ്പറ്റിയതായുള്ള രസീതുകൾ നൽകേണ്ടതും, വായ്പാ അനുവദിക്കുന്ന കാലയളവ് സംബന്ധിച്ചുള്ള വിവരം ടി രസീതിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്.

**വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയവും, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും**

അപേക്ഷകന് അനുവദിക്കുന്ന വായ്പാ തുക, വായ്പാ വ്യവസ്ഥകൾ, വാർഷിക പലിശ, ഈടാക്കുന്ന രീതി എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ടിയാന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ കത്ത് മുഖേനെ അറിയിക്കേണ്ടതും, ടി വ്യവസ്ഥകൾ അപേക്ഷകൻ അംഗീകരിച്ചതായുള്ള രേഖ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതുമാണ്.

- കുടിശ്ശിക വരുത്തുമ്പോൾ ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ സംബന്ധിച്ചുള്ള വിവരം വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- വായ്പാ അനുവദിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് ടി വായ്പാ കരാറിന്റേയും കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയ അനുബന്ധരേഖകളുടെ പകർപ്പും വായ്പാക്കാരുന് നൽകേണ്ടതാണ്.

**വായ്പാ വിതരണവും, വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റവും**

എ) വായ്പാ വിതരണത്തിന് ഉദ്ദേശിക്കുന്ന തീയതി, പലിശ നിരക്ക്, സേവന നിരക്ക്, മുൻകൂർ ഒടുക്കേണ്ട നിരക്കുകൾ ഏതെങ്കിലും, എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് ഈടാക്കുന്ന മാറ്റങ്ങൾ വായ്പാക്കാരുടെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

ബി) പലിശയിലോ, മറ്റ് നിരക്കുകളിലോ ഈടാകാനിടയുള്ള മാറ്റങ്ങൾ മുൻകൂട്ടിക്കാണേണ്ടതും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ടിട്ടുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ വായ്പാക്കാരിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്.

സി) വായ്പാ മടക്കി വിളിക്കുക / പണമടക്കൽ വേഗത്തിലാക്കുക അല്ലെങ്കിൽ കരാർ ഉടമ്പടി നിർവ്വഹണം എന്നിവ വായ്പാ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് സമാനമായിരിക്കണം.

ഡി) കോർപ്പറേഷനിൽ മറ്റ് ബാധ്യതയൊന്നും തന്നെ നിലവിലില്ലെങ്കിൽ, വായ്പയിൽ ബാക്കി നിൽക്കുന്ന തുക ഒടുക്കിയ വായ്പാക്കാരുന് ജാമ്യരേഖകൾ തിരിച്ച് നൽകാവുന്നതാണ്. ഏതെങ്കിലും വിധത്തിലുള്ള ബാധ്യത നിലവിലുണ്ടെങ്കിൽ ഇത് സംബന്ധിച്ച് എല്ലാ വിവരങ്ങളും, വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടുത്തി ടിയാന് നോട്ടീസ് നൽകേണ്ടതും ടി ബാധ്യത ഒടുക്കി തീർക്കുന്നതുവരെ ജാമ്യരേഖകൾ കോർപ്പറേഷനിൽ സൂക്ഷിക്കാവുന്നതാണ്.

**പലിശ നിരക്ക്**

കോർപ്പറേഷൻ നടപ്പിലാക്കിവരുന്ന വിവിധ വായ്പാ പദ്ധതികൾക്കായി ഫണ്ട് അനുവദിച്ചുവരുന്ന ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്നതോ, കോർപ്പറേഷൻ കാലാകാലങ്ങളിൽ നടപ്പിലാക്കുന്ന പദ്ധതികൾക്ക് കോർപ്പറേഷന്റെ ബോർഡ് തീരുമാന പ്രകാരമോ നിശ്ചയിക്കുന്ന പലിശ ഈടാക്കാവുന്നതാണ്. ഓരോ വായ്പാ പദ്ധതിയുടേയും പലിശ നിരക്ക് സംബന്ധിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ കോർപ്പറേഷന്റെ website-ൽ ലഭ്യമാണ്. പദ്ധതിയുടെ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് വായ്പാ വിതരണത്തിനുമുമ്പായി വായ്പാക്കാരുടെ അറിയിക്കേണ്ടതും, വായ്പാ അനുബന്ധ രേഖകളിൽ ഇവ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്. കുടിശ്ശിക വരുത്തുന്ന പക്ഷം ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശയുടെ നിരക്കുകൾ വായ്പാക്കർ / ജാമ്യകടപത്രത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

**പൊതു നിർദ്ദേശങ്ങൾ**

- വായ്പ കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും പറഞ്ഞിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശങ്ങൾക്കല്ലാതെ (ഈ കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എന്തെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ല എന്ന് കോർപ്പറേഷന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുന്ന അവസരത്തിൽ മാത്രം), വായ്പാക്കാരന്റെ വ്യക്തിപരമായ കാര്യങ്ങളിലൊന്നും കോർപ്പറേഷൻ ഇടപെടുവാൻ പാടുള്ളതല്ല.
- വായ്പാ ഇടപാട് മാറ്റാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടുകൊണ്ട് വായ്പാക്കാരന്റെ അപേക്ഷ ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഇത് സംബന്ധമായി കോർപ്പറേഷനുള്ള സമ്മതമോ വിസമ്മതമോ ടിയാനെ രേഖാ മൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- വായ്പാ തിരിച്ചടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വായ്പാക്കാരനെ നിരന്തരം ശല്യം ചെയ്യുന്നതും അനവസരങ്ങളിൽ വിളിച്ച് ബുദ്ധിമുട്ടിക്കുന്നതും, ബലപ്രയോഗം നടത്തി വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് നിർബന്ധിക്കുന്നതുമായ പ്രവണതകൾ കോർപ്പറേഷന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നും ഒഴിവാക്കേണ്ടതാണ്.
- ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നടപടി എന്ന നിലയിൽ കാലാവധിയ്ക്ക് മുമ്പ് അടച്ച് തീർക്കുന്ന വായ്പകളിന് മേൽ ഏകീകൃത സ്വഭാവം നിലനിർത്തുന്നതിലേയ്ക്കായി തുക മുൻകൂർ അടച്ച് തീർക്കുന്ന വായ്പകളിന് മേൽ യാതൊരുതരത്തിലുള്ള അധികനിരക്കുകളും ഈടാക്കുന്നതല്ല എന്ന വ്യവസ്ഥയും വായ്പാക്കരാറിൽ ഉൾക്കൊള്ളിക്കേണ്ടതാണ്.

**ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ**

കോർപ്പറേഷന് അനുയോജ്യമായതും കുറ്റമറ്റതുമായ ഒരു പരാതി പരിഹാരസംവിധാനം നടപ്പിലാക്കേണ്ട ഉത്തരവാദിത്തം ഡയറക്ടർ ബോർഡിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്. കോർപ്പറേഷന്റെ മറ്റ് ഓഫീസുകളിലെടുക്കുന്ന തീരുമാനങ്ങളിൽ ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങളിൽ പരാതിക്കാരന്റെ വാദം കേൾക്കുകയും തൊട്ട് മുകളിലുള്ള അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥതലത്തിലെങ്കിലും അവയ്ക്ക് ഉചിതമായ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കേണ്ടതുമാണ്. Fair Practices Code-ും, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും ശരിയായ നിലയിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ടോ എന്ന് നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ അവലോകനം ചെയ്യേണ്ടതും ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ചുമതലയാണ്.

**പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥൻ**

തുടക്കത്തിൽ, വായ്പാക്കാരന് / ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉപകാരപ്രദമാകുന്ന രീതിയിൽ താഴെ പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ കോർപ്പറേഷൻ അതിന്റെ എല്ലാ ജില്ലാ / ഉപജില്ലാ ഓഫീസുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

- എ) പൊതുജനങ്ങൾക്ക് കോർപ്പറേഷൻ എതിരായുള്ള പരാതികളിലുള്ള തീർപ്പുകൾക്കായി സമീപിക്കേണ്ട പരാതിപരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും, ബന്ധപ്പെടേണ്ട വിവരങ്ങളും. (ടെലിഫോൺ / മെമ്പെൽ നമ്പറുകൾ, ഇമെയിൽ അഡ്രസ്സ്.
- ബി) പരാതികളിലോ തർക്കങ്ങളിലോ പരിഹാരമുണ്ടായില്ലെങ്കിൽ പരാതിക്കാരൻ അപ്പീൽ നൽകേണ്ട മേലധികാരിയുടെ പേരും, വിവരങ്ങളും വളരെ വ്യക്തമായി നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

**അധിക പലിശ ഈടാക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ചുള്ള നിയമങ്ങൾ**

- എ) പലിശ നിരക്കുകൾ നിശ്ചയിക്കുന്നത് കോർപ്പറേഷന്റെ ബോർഡിന് അധികാരമുണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്. അപ്രകാരത്തിലുള്ള പലിശ നിരക്കിനെ സംബന്ധിച്ചും, വിവിധ വിഭാഗത്തിൽപ്പെട്ട വായ്പാക്കാരിൽ നിന്നും വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുമ്പോൾ ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടസാധ്യതകളുടെ ക്രമീകരണവും സംബന്ധിച്ച് യുക്തിപൂർവ്വമായ കാരണങ്ങളും വായ്പാക്കാരന് നൽകുന്ന അപേക്ഷഫോറത്തിൽ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതും ഇക്കാരണങ്ങൾ വായ്പാക്കാരനെ വായ്പാ അനുമതി ഉത്തരവിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതുമാണ്.
- ബി) പലിശ നിരക്കുകളും, നഷ്ട സാധ്യതകളുടെ ക്രമീകരണവും സംബന്ധിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ കോർപ്പറേഷന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- സി) വായ്പയിൽ നിന്നും ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ പലിശ സംബന്ധിച്ച് വായ്പാക്കാരന് ബോധ്യപ്പെടുത്തുന്നതിനായി ടി നിരക്കുകൾ വാർഷിക നിരക്കിലായിരിക്കണം.

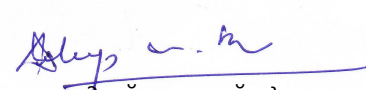
**പദ്ധതി നിർവ്വഹണവും, റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയമങ്ങൾ**

പദ്ധതി നിർവ്വഹണവും, തിരിച്ചടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കോർപ്പറേഷനിൽ നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങളും, വ്യവസ്ഥകളും പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാകുന്ന വിധം കോർപ്പറേഷന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കേണ്ടതും, ഇതിൽ പ്രസക്തവും, ആവശ്യമുള്ളതുമായ വിവരങ്ങൾ ഡൗൺലേഡ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്ന വിധത്തിലായിരിക്കണം.

**സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പരാതികൾ**

സേവനാവകാശ നിയമം 2012 സെക്ഷൻ 3 പ്രകാരം വിവിധ തരത്തിലുള്ള സേവനങ്ങൾ, സമയപരിധി, ചുമതലപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഒന്നാം അപ്പീലധികാരി, രണ്ടാം അപ്പീലധികാരി എന്നിവ സംബന്ധിച്ചുള്ള ചുരുക്കപ്പട്ടിക ചുവടെ ചേർക്കുന്നു.

ക്രമ നമ്പർ	സേവനം	നിശ്ചയിക്കപ്പെട്ട സമയ പരിധി	ചുമതലപ്പെടുത്തിയ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ	ഒന്നാം മേലധികാരി	രണ്ടാം മേലധികാരി
1	സ്വയം തൊഴിൽ വായ്പ	90 ദിവസം	ജില്ലാമാനേജർ	ജനറൽ മാനേജർ (പ്രോജക്ട്)	മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ
2	വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പ	30 ദിവസം	ജില്ലാമാനേജർ	ജനറൽ മാനേജർ (പ്രോജക്ട്)	മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ
3	കൃഷി, വീട്, വിവാഹ വായ്പ	60 ദിവസം	ജില്ലാമാനേജർ	ജനറൽ മാനേജർ (പ്രോജക്ട്)	മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ

  
 മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ