

ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള ഐ.ബി.എൽ.(IBL)-ന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്(Fair Practice Code) ബിസിനസ് കറസ്പോണ്ടന്റുകളിലൂടെ(BusinessCorrespondents) (ബി.സി. (BC)) ഉത്ഭവിച്ചതാണ്

ആമുഖം

ഇൻഡസ്ഇൻഡ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ് ("ഐ.ബി.എൽ.(IBL)" അല്ലെങ്കിൽ "ഞങ്ങൾ" അല്ലെങ്കിൽ "ഞങ്ങളുടെ") വിശ്വസിക്കുന്നത് അടിസ്ഥാന സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളിലേക്കുള്ള പ്രവേശനം സമൂഹത്തിലെ സാമ്പത്തികമായി പിന്നാക്കം നിൽക്കുന്ന കുടുംബങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക അവസരങ്ങൾ ഗണ്യമായി വർദ്ധിപ്പിക്കുമെന്നും അതിലൂടെ പ്രസ്തുത വിഭാഗത്തെ അവരുടെ ജീവിതം മെച്ചപ്പെടുത്താൻ സഹായിക്കുമെന്നുമാണ്. ഐ.ബി.എൽ.(IBL) പ്രസ്തുത കുടുംബങ്ങൾക്ക് സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ നൽകുകയും അവർക്ക് ആവശ്യമായ ചരക്കുകളിലേക്കും സേവനങ്ങളിലേക്കും ആക്സസ് നൽകാനും ജീവിത നിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് വരുമാനം നേടാനും അതിന്റെ നെറ്റ് വർക്ക് ഉപയോഗിക്കുന്നു. ഇനിപ്പറയുന്ന അടിസ്ഥാന മൂല്യങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട് ഐ.ബി.എൽ.(IBL) അതിന്റെ ബിസിനസ്സ് ലക്ഷ്യം പിന്തുടരുന്നു:

- ✓ ശരിയായ ഫോക്കസ് - ഉപഭോക്താവ് ആദ്യം: ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും പ്രക്രിയകളും ആളുകളും എല്ലാം ഉപഭോക്താവിന് ഏറ്റവും ഉയർന്ന മൂല്യം നൽകുന്നതിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളോട് മാന്യമായി പെരുമാറുക, ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കുക, ഉപഭോക്താക്കളുമായി സുതാര്യത പുലർത്തുക എന്നിവ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.
- ✓ ശരിയായ മാർഗങ്ങൾ - ധാർമ്മികത എപ്പോഴും: വാക്കിലും പ്രവർത്തിയിലും നിയമം അനുസരിക്കുന്നതുൾപ്പെടെ എല്ലാ ബന്ധങ്ങളിലും ഞങ്ങൾ എല്ലായ്പ്പോഴും ധാർമ്മികത പിന്തുടരും. കൈക്കൂലി നൽകാതിരിക്കുക, കമ്മീഷനുകൾ നൽകാതിരിക്കുകയും സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്യുക, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും കുറുക്കുവഴികൾ ഉപയോഗിക്കാതെ ഇരിക്കുക എന്നിവ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.
- ✓ ശരിയായ വഴി - സ്ഥിരതയുള്ള ഗുണനിലവാരം: ഞങ്ങൾക്ക് സ്റ്റാൻഡേർഡ് പ്രോസസ്സുകൾ ഉണ്ടായിരിക്കും, ഇത് ഏറ്റവും കൂടുതൽ ഉപഭോക്താക്കളിലേക്ക് ഫലപ്രദമായി എത്തിച്ചേരാൻ ഞങ്ങളെ പ്രാപ്തരാക്കും. ഞങ്ങൾ സ്ഥായിയായ ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട് നവീകരണത്തെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കും.

സമഗ്രത, സുതാര്യത, ന്യായമായ സമ്പ്രദായം, ധാർമ്മിക പെരുമാറ്റം എന്നിവയുടെ ഉയർന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുക എന്നത് ഞങ്ങളുടെ ബിസിനസ്സ് മോഡലിന്റെ അടിസ്ഥാനമാണ്.

ഞങ്ങളുടെ ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതകൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്:

- ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും എല്ലാ നീതിയോടും ബഹുമാനത്തോടും കൂടി പെരുമാറുക.
- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും (വാക്കാലുള്ളതോ രേഖാമൂലമോ) പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ

ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആണ്.

- ജാതി, ഭാഷ, മതം, മതം, ലിംഗഭേദം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ വേർതിരിക്കുന്നില്ല.
- 3,00,000/- രൂപ വരെ വാർഷിക കുടുംബ വരുമാനമുള്ള ഒരു കുടുംബത്തിന് നൽകുന്ന ഈടില്ലാത്ത വായ്പയായി നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോൺ(Microfinance Loan) അനുവദിക്കുന്നു, ഇത് ലഭിക്കുന്നതിന് കുടുംബം എന്നത് ഒരു വ്യക്തിഗത കുടുംബ യൂണിറ്റ് ആയിരിക്കണം. അതായത് ഭർത്താവ്, ഭാര്യ, അവരുടെ അവിവാഹിതരായ കുട്ടികൾ എന്നിവർ അടങ്ങിയത് ആയിരിക്കണം.)
- ഒരു കുടുംബത്തിന്റെ പ്രതിമാസ വായ്പാ ബാധ്യതകളുടെ തിരിച്ചടവ് കണക്കിലെടുത്ത്, മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കായുള്ള പ്രതിമാസ കുടുംബ വരുമാനത്തിന്റെ പരമാവധി 50% ആയി പരിമിതപ്പെടുത്തും.
- CIC-കൾക്ക് സമയബന്ധിതവും കൃത്യവുമായ ഡാറ്റ സമർപ്പിക്കണം.

ലോൺ അപേക്ഷ, അപ്രസൽ/അനുമതി, വിതരണം, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും:

- സൗജന്യമായി പരിശീലനം നൽകുകയും വായ്പകൾ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പായി, ലോണുമായി / മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങളെയും സംവിധാനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ പൂർണ്ണമായി ബോധവാന്മാരാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ വ്യക്തവും സുതാര്യവുമായ രീതിയിൽ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.
- വായ്പാ അപേക്ഷകൾ ലഭിക്കുമ്പോൾ IBL അതിന് ഒരു അക്നോളഡ്ജ്മെന്റ് നൽകുന്നു, വായ്പാ അനുവദിക്കൽ നില അറിയിക്കുകയും വായ്പാ രേഖയുടെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു.
- വായ്പ അനുവദിക്കലും വിതരണവും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളും സുതാര്യമായ രീതിയിൽ നടക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

ഇനിപ്പറയുന്നതിലെ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ - ലോൺ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും / ലോൺ കാർഡ് / പ്രധാന വസ്തുത ഷീറ്റ്:

ഐ.ബി.എൽ.(IBL) എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും, വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ്, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ അടങ്ങുന്ന ഒരു പാസ്ബുക്ക്/ലോൺ കാർഡ്, വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ ഒരു ഫാക്റ്റ്ഷീറ്റ്, വിതരണം ചെയ്ത വായ്പകൾക്കുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്നിവ നൽകുന്നു.

- റെഗുലേറ്ററി, സ്റ്റാറ്റൂട്ടറി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച വിലനിർണ്ണയ നയവും ഉൽപ്പന്ന പ്രോഗ്രാമുകളും അനുസരിച്ച് IBL ഒരു പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നു.

- റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച വിലനിർണ്ണയ നയവും ഉൽപ്പന്ന പ്രോഗ്രാമുകളും അനുസരിച്ച് IBL പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ് ഈടാക്കുന്നു.
- കീ ഫാക്ട്ഷീറ്റിലും വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോറം, വായ്പാ കാർഡ് മുതലായവയിലെ മറ്റൊരാൾ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം എന്നിവ വിശദമാക്കിയിരിക്കുന്നു.
- സ്വീകരിച്ച ഗഡുക്കളും അന്തിമ ഡിസ്ചാർജും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും അക്നോളഡ്ജ്മെന്റ്;
- വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടെങ്കിൽ ഐ.ബി.എൽ.(IBL) ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് നൽകുന്നു എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ.
- IBL-ൽ മൈക്രോഫിനാൻസ്, നോൺ-എംപ്ലിഡ് ലോണുകൾക്കുള്ള ലോൺ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോം, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും.
- IBL അതിന്റെ ഉപഭോക്താവിന് ക്രെഡിറ്റ് ഷീൽഡ് ഇൻഷുറൻസ് തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകുകയും തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ബാധകമായ ടേം ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം മാത്രം ശേഖരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.;
- മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണിലുള്ള(Microfinance Loan) ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് പ്രീക്വസി കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഓപ്ഷൻ അനുസരിച്ച് പ്രതിദിന, പ്രതിവാര, രണ്ടാഴ്ച/രണ്ട്-ആഴ്ച, അല്ലെങ്കിൽ പ്രതിമാസ/ 4 ആഴ്ച തിരിച്ചടവ് എന്നിങ്ങനെയാണ്.
- മൊറട്ടോറിയം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത തിരിച്ചടവിന്റെ ആവൃത്തിയേക്കാൾ കുറവായിരിക്കരുത്.

നിർബന്ധിതമല്ലാത്ത വീണ്ടെടുക്കൽ രീതികൾ:

- ഐ.ബി.എൽ.(IBL) അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ബി.സി.(BC) സ്റ്റാഫ്/ഏജന്റ് വീണ്ടെടുക്കലിനുള്ള മോശം രീതികളിൽ ഏർപ്പെട്ടില്ല, അവർ ഇനിപ്പറയുന്ന രീതികൾ ഉറപ്പായും പിന്തുടരും.
 - ശേഖരണ വേളയിൽ ഐ.ബി.എൽ.(IBL) നിർബന്ധിത പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഏർപ്പെടുകയോ ഒരു സാഹചര്യത്തിലും ഉപഭോക്താക്കളെ ഉപദ്രവിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നില്ല. അതായത് അനുചിതമായ സമയങ്ങളിൽ (രാവിലെ 9 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6 മണിക്ക് ശേഷവും) ഉപഭോക്താക്കളെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, അധികക്ഷപകരമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചെടുക്കാൻ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവയും ഇനിപ്പറയുന്നവയും ചെയ്യുന്നില്ല.
 - കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ശല്യപ്പെടുത്തുക.
 - കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കുടുംബം/ആസ്തികൾ/പ്രശസ്തി എന്നിവയ്ക്ക് ഹാനി വരുത്തുന്ന തരത്തിലുള്ള അക്രമണം അല്ലെങ്കിൽ ഭീഷണി അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സമാന മാർഗങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുക.
 - കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക.
 - കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക.
- ആർ.ബി.ഐ. സർക്കുലറിന് അനുസൃതമായി ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് സംബന്ധിച്ച ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം അനുസരിച്ച് വായ്പകൾ

വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ഐ.ബി.എൽ.(IBL)- ന് ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത റിക്കവറി ഏജൻസിയെ ഉപയോഗിക്കാം. ബാങ്ക് അതിന്റെ ജീവനക്കാരന്റെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസിയുടെ ജീവനക്കാരുടെയോ ബി.സി.(BC)-യിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. കൂടാതെ വീണ്ടെടുക്കൽ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം വഴി സമയബന്ധിതമായി പരാതിക്ക് പരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും.

- തിരിച്ചടവ് മുടങ്ങിയ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ തുടർച്ചയായി രണ്ടോ അതിലധികമോ അവസരങ്ങളിൽ നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്താവിന്റെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ എത്തി അത് വീണ്ടെടുക്കാൻ ബി.സി./ഏജന്റ് ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ അനുവദിക്കൂ.

പൊതുവായത്:

- ലോൺ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഐ.ബി.എൽ. (IBL) ഇടപെടുന്നില്ല.
- IBL അനുവദിച്ച മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്ക് ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.
- പിഴ ഈടാക്കുന്നത് ഉപഭോക്താവിനുള്ള മുഴുവൻ ലോൺ തുകയിലല്ല, മറിച്ച് കാലാവധി കഴിഞ്ഞ തുകയുടെ പേയ്മെന്റ് വൈകുമ്പോഴാണ്. അതിനുള്ള ഒരു വെളിപ്പെടുത്തൽ വിശദീകരിച്ച വസ്തുതാ ഷീറ്റിൽ ഉണ്ടാകും.
- ഐ.ബി.എൽ.(IBL) ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കും, ബാങ്കിന്റെ നയം അനുസരിച്ചും നിയമപരമായ അനുസരണമുള്ള കേസുകളിലും റെഗുലേറ്റർമാർ/സർക്കാർ അധികാരികൾ അംഗീകരിക്കുന്ന ഏജൻസികൾ ഒഴികെ മറ്റാരുമായും അത് പങ്കിടില്ല.
- ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പരും ഉൾപ്പെടെ, ഒരു മൾട്ടി-ലെവൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഐ.ബി.എൽ.(IBL)-ന് ഉണ്ട്.
- ഉപഭോക്താവിനും വെബ്സൈറ്റിനും മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ബാങ്ക് അതിന്റെ എല്ലാ ബിസി ശാഖകളിലും FPC പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നു.
- മൈക്രോഫിനാൻസ് (Microfinance) ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ ലോണുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവ്, ഉൽപ്പന്നം, പ്രക്രിയ എന്നിവ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ ബി.സി. ജീവനക്കാരെ കൃത്യമായി പരിശീലിപ്പിക്കുകയും തയ്യാറാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു (വീട്ടിലെ വരുമാനത്തെയും നിലവിലുള്ള കടത്തെയും കുറിച്ചുള്ള അന്വേഷണങ്ങൾ). ജീവനക്കാർക്കുള്ള പരിശീലനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു പ്രോഗ്രാം ഉൾപ്പെടുന്നു.
- നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നത് കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയാണെന്ന് ഐ.ബി.എൽ.(IBL) ഉറപ്പാക്കും. കൂടാതെ അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ

ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാർഡിൽ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും.

- ഐ.ബി.എൽ.(IBL) വിലനിർണ്ണയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളും ഫീസിന്റെ ചാർജുകളും ഫാക്ട്ഷീറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും, കൂടാതെ ഫാക്ട്ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത നിരക്കുകളൊന്നും ഈടാക്കില്ല.
- വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായതും ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക സാഹചര്യങ്ങളുടെയും ധാരണയുടെയും വിലയിരുത്തലിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലും ആയിരിക്കണം.

ആവലാതികൾ / പരാതികൾ, ഫീഡ്ബാക്ക് / നിർദ്ദേശങ്ങൾ

വിശദമായ വിവരങ്ങൾക്ക്, ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ പരാതി പരിഹാര നയം നിങ്ങൾക്ക് പരിശോധിക്കാവുന്നതാണ്.