



Fair Practices Code for Lenders

The Ottapalam Co-operative Urban Bank Ltd തങ്ങളുടെ വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച താഴെ പറയുന്ന ന്യായമായ നടപടിക്രമ ചട്ടാവലി (Fair Practices Code) സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

വായ്പ അപേക്ഷകളുടെ പ്രോസസ്സിംഗ്

1. വായ്പയ്ക്ക് ആവശ്യപ്പെടുന്ന തുക എത്രയായാലും, ബാങ്കിന്റെ അപേക്ഷാ ഫോം ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തിയതായിരിക്കും. ഉപഭോക്താവിന് ശരിയായ സാമ്പത്തിക തീരുമാനം എടുക്കാൻ വേണ്ട പ്രധാന വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് നൽകുന്നതാണ്..
2. എല്ലാ വിവരങ്ങളും പൂർണ്ണമായി നൽകിയ വായ്പ അപേക്ഷകൾ ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ചതായി രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതാണ്. കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ബാങ്ക് ഉടൻ അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കും.
3. ബാങ്കിന്റെ വായ്പാ നയത്തിൽ പറയുന്ന സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ വായ്പ അപേക്ഷകൾ പരിശോധിച്ച് തീരുമാനമെടുക്കുന്നതാണ്. വായ്പാ തീരുമാനങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റ്, നോട്ടീസ് ബോർഡ് തുടങ്ങിയവയിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതാണ്..

വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയം (Credit Appraisal)

1. വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ അപേക്ഷകൾ ബാങ്ക് സമഗ്രമായി വിലയിരുത്തുന്നതാണ്. വായ്പക്കാരുടെ തിരിച്ചടവുസാധ്യത (credit worthiness) പരിശോധിക്കുന്നതിന് പകരമായി മാർജിൻ അല്ലെങ്കിൽ സുരക്ഷാ നിബന്ധനകൾ മാത്രം ആശ്രയിക്കുകയില്ല.
2. അനുവദിച്ചിരിക്കുന്ന വായ്പാ പരിധിയും അതിന്റെ നിബന്ധനകളും ബാങ്ക് വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ഈ നിബന്ധനകൾ പൂർണ്ണ ബോധ്യത്തോടെ അംഗീകരിച്ചതിന്റെ രേഖ ബാങ്ക് സൂക്ഷിക്കുന്നതാണ്.
3. വായ്പക്കാരുമായി ചർച്ച നടത്തി അനുവദിച്ച ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും എഴുത്തുപൂർവ്വം ഏകോപിപ്പിച്ച് അധികൃത ഉദ്യോഗസ്ഥൻ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തുന്നതായിരിക്കും. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതോ വിതരണം ചെയ്യുന്നതോ ആയ സമയത്ത് വായ്പാനുമതി ഉത്തരവിന്റെ പകർപ്പ് വായ്പക്കാരന് നൽകുന്നതാണ്.
4. എല്ലാ സാധ്യതയുള്ള വായ്പാക്കാർക്കും വായ്പാ കരാറിൽ ഒപ്പുവയ്ക്കുന്നതിന് മുൻപ് വിവരബോധത്തോടെ തീരുമാനമെടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിനായി ബാങ്ക് Key Fact Statement (KFS) നൽകുന്നതാണ്. KFS-ലുള്ള വിവരങ്ങൾ വായ്പക്കാർക്ക് വിശദീകരിക്കുകയും അവർ അത് മനസ്സിലാക്കിയതായി രേഖാമൂലം അംഗീകാരം നേടുകയും ചെയ്യും. പലിശനിരക്ക് (സ്ഥിര/ മാറ്റം വരാവുന്നത്), ഈടാക്കുന്ന രീതി, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, സേവനചെലവുകൾ, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജ്ജുകൾ, പിഴചാർജ്ജുകൾ, വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (APR) എന്നിവയുടെ പുതുക്കിയ വിവരങ്ങൾ KFS-ൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നതാണ്.
5. വായ്പ അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ബാങ്കിന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെടാൻ കാരണമായ പ്രധാന കാരണം/കാരണങ്ങൾ, വായ്പയുടെ തുകയെ പരിഗണിക്കാതെ, എഴുത്തുപൂർവ്വം അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.





ഒറ്റപ്പാലം കോ-ഓപ്പറേറ്റീവ് അർബൻ ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ് നമ്പർ എഫ് 1647, ഒറ്റപ്പാലം, പാലക്കാട്, കേരളം, 679101

Phone: 0466 244756, 0466 2244356 fax:04662247965.

www.ocub.bank.in

Email: ho@ottapalamurbanbank.org

വായ്പ വിതരണവും വിതരണശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടവും

1. അനുവദിച്ച വായ്പകൾ, അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച് സമയബന്ധിതമായി വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് ബാങ്ക് ഉറപ്പുനൽകുന്നതാണ്. പലിശനിരക്ക്, സേവനച്ചെലവ് തുടങ്ങിയ നിബന്ധനകളിൽ വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ബാങ്ക് മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതാണ്. പലിശനിരക്കിലും , ചാർജ്ജുകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്തുകയുള്ളൂ.
2. വായ്പാ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതുപോലെ, അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം വ്യവസ്ഥകളില്ലെങ്കിൽ യുക്തിസഹമായ സമയപരിധി നൽകി, വായ്പ തിരികെ ആവശ്യപ്പെടുക / വേഗത്തിലാക്കുക/ അധിക സുരക്ഷ ആവശ്യപ്പെടുക തുടങ്ങിയ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ബാങ്ക് വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
3. വായ്പ പൂർണ്ണമായി അടച്ചുതീർക്കുകയോ വീണ്ടെടുക്കുകയോ ചെയ്താൽ, ബാങ്കിന് വായ്പക്കാർക്കെതിരെ നിയമാനുസൃതമായ മറ്റ് അവകാശവാദങ്ങളില്ലാത്ത പക്ഷം, എല്ലാ സുരക്ഷകളും ബാങ്ക് വിട്ടുനൽകുന്നതാണ്. സെറ്റ്-ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കേണ്ടി വന്നാൽ, അവശേഷിക്കുന്ന അവകാശവാദങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങളും ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളും വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

പൊതുവായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

1. വായ്പാനുമതി രേഖകളിലെ നിബന്ധനകളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഒഴികെ, വായ്പക്കാരന്റെ മറ്റ് കാര്യങ്ങളിൽ ബാങ്ക് അനാവശ്യ ഇടപെടൽ നടത്തുകയില്ല (വായ്പക്കാർ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
2. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിൽ ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബാങ്ക് വിവേചനം കാണിക്കുകയില്ല.
3. വായ്പ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനായി അസമയങ്ങളിൽ ബുദ്ധിമുട്ടിക്കാൻ, ബലം പ്രയോഗിക്കാൻ തുടങ്ങിയ അനാവശ്യ ഉപദ്രവ നടപടികൾ ബാങ്ക് സ്വീകരിക്കുകയില്ല.
4. വായ്പ അക്കൗണ്ട് മറ്റൊരു ബാങ്കിലേക്കോ ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിലേക്കോ മാറ്റുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ ലഭിച്ചാൽ, ബാങ്കിന്റെ സമ്മതമോ എതിർപ്പോ 21 ദിവസത്തിനകം അറിയിക്കുന്നതാണ്.
5. വ്യക്തിഗത വായ്പകളിൽ, വായ്പ പൂർണ്ണമായി അടച്ചുതീർത്തതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനകം എല്ലാ യഥാർത്ഥ ചലന / അചല സ്വത്ത് രേഖകളും ബാങ്ക് വിട്ടുനൽകുകയും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജ്ജുകൾ ഒഴിവാക്കുകയും ചെയ്യും.
6. വായ്പയുടെ പലിശ, ഫണ്ട് യഥാർത്ഥത്തിൽ വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ മാത്രമേ ഈടാക്കുകയുള്ളൂ; വായ്പാനുമതി തീയതി മുതലോ രേഖാമൂലമാക്കിയ തീയതി മുതലോ അല്ല.
7. വായ്പ നിലവിലുണ്ടായിരുന്ന കാലയളവിനുള്ള പലിശ മാത്രമേ ബാങ്ക് ഈടാക്കുകയുള്ളൂ; മുഴുവൻ മാസത്തേക്കുള്ള പലിശ ഈടാക്കുകയില്ല.





ഒറ്റപ്പാലം കോ-ഓപ്പറേറ്റീവ് അർബൻ ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ് നമ്പർ എഫ് 1647, ഒറ്റപ്പാലം, പാലക്കാട്, കേരളം, 679101

Phone: 0466 244756, 0466 2244356 fax:04662247965.

www.ocub.bank.in

Email: ho@ottapalamurbanbank.org

8. ബാങ്ക് മുൻകൂർ ഗഡുക്കൾ ഈടാക്കുന്നില്ല; വായ്പ യഥാർത്ഥത്തിൽ വിതരണം ചെയ്തതും ഗഡുക്കൾ അടച്ചതും കണക്കിലെടുത്താണ് പലിശ ഈടാക്കുന്നത്.
9. പിഴ പലിശ എന്ന രൂപത്തിൽ പിഴ ചാർജ്ജ് ഈടാക്കുകയില്ല. കൂടാതെ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ മൂലധനവൽക്കരിക്കുകയുമില്ല. എന്നാൽ, വായ്പ അക്കൗണ്ടിലെ സാധാരണ പലിശ കൂട്ടിച്ചേർക്കൽ നടപടികളെ ഇത് ബാധിക്കുകയില്ല.

പരാതിനിവാരണ സംവിധാനം (Grievance Mechanism)

പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി വിവിധ നിയന്ത്രണ ഓഫീസുകളിലെ പരാതിനിവാരണ സംവിധാനം ബാങ്ക് ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ബാങ്കിന്റെ Grievance Redressal Policy പ്രകാരമായിരിക്കും പരാതികൾ പരിഗണിക്കുന്നത്. ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള തർക്കങ്ങൾ അടുത്ത ഉയർന്ന അധികാരതലത്തിൽ പരിഗണിച്ച് തീർപ്പാക്കുന്നതാണ്.

പരാതികളുടെ പരിഹാര നടപടിക്രമം (Escalation of Complaints)

തലം 1:

ശാഖ / കോൾ സെന്റർ / ബാങ്കിന്റെ ഇമെയിൽ ഐഡികൾ എന്നിവ വഴിയാണ് ആദ്യഘട്ട പരാതി പരിഹാരം. ഉയർന്നതല ബന്ധപ്പെടലിനുള്ള വിവരങ്ങൾ എല്ലാ ശാഖകളിലും, വെബ്സൈറ്റിലും പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ടാകും. തൃപ്തികരമായ പരിഹാരം ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ മറുപടി വൈകിയാൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഹെഡ് ഓഫീസ് ജനറൽ മാനേജറെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ എല്ലാ ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന Grievance Redressal പോസ്റ്ററിൽ ലഭ്യമാണ്.

തലം 2:

ജനറൽ മാനേജർ : മുകളിലെ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ നിശ്ചിത സമയപരിധി ലംഘിക്കപ്പെട്ടാൽ, ജനറൽ മാനേജർ (Grievance Redressal) നെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. വിവരങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലെ Complaint Redressal വിഭാഗത്തിൽ ലഭ്യമാണ്.

തലം 3:

മാനേജിങ് ഡയറക്ടർ (MD): മുകളിലെ ഏതെങ്കിലും തലങ്ങളിൽ നിന്ന് പരിഹാരം ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം മാനേജിങ് ഡയറക്ടറുടെ വിവരങ്ങളും ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

Level I, Level II എന്നിവിടങ്ങളിൽ നിന്ന് തൃപ്തികരമായ പരിഹാരമോ സമയബന്ധിതമായ മറുപടിയോ ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് MD-യെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. MD -വിലേക്ക് ഉയർത്തിക്കാട്ടിയ പരാതികൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ 21 ദിവസമാണ് പരിഹാര സമയപരിധി (TAT). Level I, Level II ഘട്ടങ്ങൾ ഒഴിവാക്കി ഹെഡ് ഓഫീസിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ സാധാരണ പരാതികളായി മാത്രമേ പരിഗണിക്കുകയുള്ളൂ.

