



FAIR PRACTICES CODE REVISED AND APPROVED IN THE MEETING OF THE BOARD OF DIRECTORS OF SML FINANCE LIMITED HELD ON 19.11.2022

19.11.2022 ലെ എസ് എം എൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് മീറ്റിങ്ങിൽ പരിഷ്കരിച്ച് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡ്

After discussion the following guidelines to be followed in all Loan transactions were adopted in modification of all earlier decisions in this regard.

ബന്ധപ്പെട്ട ചർച്ചകൾക്ക് ശേഷം താഴെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗരേഖകൾ എല്ലാ വായ്പാ ഇടപാടുകളിലും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മുൻതീരുമാനങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തി ബാധകമാക്കിയിട്ടുള്ളതാകുന്നു.

Guidelines / മാർഗ്ഗരേഖകൾ:

I. APPLICATION FOR LOANS AND THEIR PROCESSING / വായ്പകളുടെ അപേക്ഷയും നടപടിക്രമങ്ങളും

1. All communications to the borrower shall be in vernacular language or in a language understood by the borrower.

വായ്പയെടുക്കുന്നവരുമായുള്ള എല്ലാ കത്തിടപാടുകളും നാട്ടുഭാഷയിലോ അഥവാ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

2. All loan application forms should include all the necessary information which affects the interest of the borrower. All loan applications should include the following information:

- a) Annualised Rate of Interest.
- b) The Complete Name & address of the borrower with telephone numbers and landmarks
- c) Description of the securities offered and in case of gold loans, the details of gold pledged with Gross weight and net weight of each item along with carat.
- d) Processing fee and Insurance premium in case of Micro Finance Loans and other charges in respect of other loans.

എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷാഫോമുകളിലും വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ താല്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ കാര്യങ്ങളേയും പറ്റിയുള്ള വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തും. എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളിലും താഴെ പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

- a) വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്.
- b) വായ്പ്പക്കാരന്റെ മുഴുവൻ പേരും വിലാസവും ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളും ലാൻഡ് മാർക്കുകളും അടക്കം



- c) ഈട് നൽകുന്ന സെക്യൂരിറ്റികളുടെ വിവരണം സ്വർണ്ണ വായ്പയാണെങ്കിൽ പണയ സ്വർണ്ണത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ഒരോ ഐറ്റത്തിന്റെയും ഗ്രോസ് തുകയും നെറ്റ് തുകയും കാരറ്റ് സഹിതം.
- d) മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ പ്രൊസസിങ്ങ് ഫീയും ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയവും മറ്റു വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഈടാക്കുന്ന മുഴുവൻ ചാർജ്ജുകളുടെ വിവരങ്ങൾ.

3. Documents to be attached with the application

- a. Copy of RC Book and Valuation report (Second hand vehicle)
- b. Original invoice of the Device or Appliance for the purchase of which Consumer Durables loan has been applied
- c. Details of additional security, if any
- d. Details of Source of income and Income proof documents
- e. Self attested KYC Documents for Identity proof and Address proof
- f. Photograph of the customer and co-obligants.
- g. In case of property loans, Original deed and prior deed, Original tax receipt, Original possession certificate, Original location certificate, Original location sketch, Original encumbrance certificate for last 16 years etc should also be attached along with the application.
- h. In case of Business loans, Registration certificate, VAT/GST Registration, Audited Financial statement of business for last three years along with Income tax returns for last three years should be attached. In case of Professionals, Qualification certificate and Income tax returns for last three years should be attached.
- i. In case of MSME Loans, Proof of Business-like Registration certificate, VAT/GST Registration, Audited Financial statement of business for last three years along with Income tax returns for last three years should be attached. In case applicant is a partnership firm copy of partnership deed also should be submitted.

അപേക്ഷാ അനുബന്ധ രേഖകൾ

- a. ആർ. സി ബുക്കിന്റെയും മൂല്യനിർണ്ണയ റിപ്പോർട്ടിന്റെ പകർപ്പുകൾ (പഴയ വാഹനങ്ങൾക്ക്)
- b. കൺസ്യൂമർ ഡ്യൂറബിൾ വായ്പയാണെങ്കിൽ അവയുടെ അസൽ ഇൻവോയിസ്
- c. അധിക ഈടിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, ആവശ്യമെങ്കിൽ
- d. വരുമാനത്തിന്റെ ഉറവിടം സംബന്ധിച്ചിട്ടുള്ള വിശദാംശങ്ങളും വരുമാന തെളിവ് രേഖയും
- e. സ്വയം സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ KYC തിരിച്ചറിയൽ രേഖയും വിലാസം തെളിയിക്കുന്ന രേഖയും
- f. കസ്റ്റമറുടെയും സഹവായ്പക്കാരന്റെയും ഫോട്ടോഗ്രാഫ്
- g. പ്രോപ്പർട്ടി ലോണുകളിൽ അസൽ ആധാരം മുൻ ആധാരം, അസൽ നികുതി രസീത്, അസൽ കൈവശാവകാശ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്, അസൽ ലൊക്കേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്, അസൽ ലൊക്കേഷൻ സ്കെച്ച്, അവസാന 16 വർഷത്തെ അസൽ കുടികട സർട്ടിഫിക്കറ്റ് എന്നിവ അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കണം.



- h. ബിസിനസ് ലോണുകളിൽ രജിസ്ട്രേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്, വാറ്റ് /ജി.എസ്.റ്റി രജിസ്ട്രേഷൻ, അവസാന മൂന്നു വർഷത്തെ ആദായ നികുതി റിട്ടേണിനോടൊപ്പം അവസാന മൂന്നു വർഷത്തെ ഓഡിറ്റഡ് ഫിനാൻഷ്യൽ സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് അറ്റാച്ച് ചെയ്തിരിക്കണം. പ്രൊഫഷണൽ ആണെങ്കിൽ അവസാന മൂന്നു വർഷത്തെ ആദായ നികുതി റിട്ടേൺ സമർപ്പിക്കണം.
- i. എംഎസ്എംഇ ലോണുകളിൽ രജിസ്ട്രേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്, വാറ്റ് /ജി.എസ്.റ്റി രജിസ്ട്രേഷൻ, അവസാന മൂന്നു വർഷത്തെ ആദായ നികുതി റിട്ടേണിനോടൊപ്പം അവസാന മൂന്നു വർഷത്തെ ഓഡിറ്റഡ് ഫിനാൻഷ്യൽ സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് അറ്റാച്ച് ചെയ്തിരിക്കണം. അപേക്ഷകൻ പാർട്ട്‌നർഷിപ്പ് ഫോം ആണെങ്കിൽ പാർട്ട്‌നർഷിപ്പ് ഡീഡിന്റെ പകർപ്പ് സമർപ്പിക്കണം.

4. KYC guidelines stipulated by RBI should be strictly complied with and adequate due diligence should be carried out on the borrower before extending any loan.

ആർബിഐ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള കൈവെടി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കേണ്ടതും. വായ്പ നൽകുന്ന സമയത്ത് ആവശ്യമായ ജാഗ്രത പുലർത്തേണ്ടതുമാണ്.

5. In case of Micro Finance Loans, the Company shall not collect any security on any loan provided under the Micro finance loan activity.

മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളിൽ യാതൊരു ഹുടും വാങ്ങുവാൻ പാടുള്ളതല്ല.

6. Immediately on receipt of application for loans, it should be verified to ensure that the application form is duly filled in and signed, and that the required enclosures are attached and that all the KYC norms stipulated by RBI are complied with. On receipt of the application, acknowledgements should be issued to the applicant. The time frame within which the loan applications will be disposed of should be indicated in the acknowledgement.

വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷ ലഭിച്ച് ഉടൻ അപേക്ഷാ ഫോം കൃത്യമായി പൂരിപ്പിച്ച്, ഒപ്പുവെച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തണം. ആവശ്യമുള്ള അനുബന്ധങ്ങൾ ചേർത്തിട്ടുണ്ടെന്നും ആർബിഐ നിർദ്ദേശിച്ച എല്ലാ കൈവെടി മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും ഉറപ്പു വരുത്തണം. അപേക്ഷ ലഭിച്ചാൽ അപേക്ഷകർക്ക് അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകണം. വായ്പാ അപേക്ഷകളിൽ തീരുമാനം എടുക്കുവാൻ വേണ്ട സമയക്രമം അക്നോളജ്മെന്റിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.

7. In Case of Demand Loans, the applicant should be an Indian citizen, between the age of 18 and 75 and should be either having own business or should be a salaried person. If the applicant, is not having salary or own business, then a person having income should be taken as the guarantor.

ഡിമാൻഡ് വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, അപേക്ഷകൻ 18-75 വയസ്സിനും ഇടയിലുള്ള ഇൻഡ്യൻ പൗരനായിരിക്കണം, സ്വന്തം ബിസിനസ്സ് അല്ലെങ്കിൽ ശമ്പളമുള്ള വ്യക്തി ആയിരിക്കണം. അപേക്ഷകന് ശമ്പളം അല്ലെങ്കിൽ സ്വന്തം ബിസിനസ്സ് ഇല്ലെങ്കിൽ, വരുമാനമുള്ള വ്യക്തിയെ ഗ്യാരൻററായി എടുക്കേണ്ടതാണ്.



8. In case of Business Loans and Property Loans, the applicant and the borrower should be of the age between 24 and 65 and applicant should be having own house and should be either Salaried or must be having own business. If the applicant, is not having salary or own business, then a person having sufficient income should be taken as the guarantor.

Minimum one guarantor is a must, if loan applicant is a bachelor, Parents should be guarantors. If loan applicant is married spouse should be guarantor. An additional guarantor may be insisted as per the loan requirements.

If loan applicant is a company, following additional documents like Memorandum & Articles of association, Certified copy of board resolution for taking loan from SML Finance Limited and resolution authorising creation of charge over security and execution of loan documents etc should be collected. If loan applicant is a Partnership firm, copy of partnership deed should be collected.

In case the loan applicant is salaried, minimum five-year job stability is required. And in case the applicant is having business, minimum five-year business stability with minimum turnover of 10 lakhs and maximum turnover according to loan amount is required.

ബിസിനസ്സ് വായ്പകളുടെയും പ്രോപ്പർട്ടി വായ്പകളുടെയും കാര്യത്തിൽ, അപേക്ഷകൻ / വായ്പക്കാരൻ 24 നും 65 നും ഇടയിൽ പ്രായമുള്ളവരായിരിക്കണം. അപേക്ഷകന് സ്വന്തം വീട് ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതും ശമ്പളക്കാരനോ സ്വന്തം ബിസിനസ് ഉള്ള ആളോ ആയിരിക്കണം. അപേക്ഷകന് ശമ്പളം അല്ലെങ്കിൽ സ്വന്തം ബിസിനസ്സ് ഇല്ലെങ്കിൽ, വരുമാനമുള്ള ഒരു വ്യക്തിയെ ഗ്യാരൻററായി എടുക്കേണ്ടതാണ്.

കുറഞ്ഞത് ഒരു ജാമ്യക്കാരൻ നിർബന്ധമാണ്, വായ്പ അപേക്ഷകൻ ബാച്ചിലർ ആണെങ്കിൽ, മാതാപിതാക്കൾ ഗ്യാരൻ്റർമാർ ആയിരിക്കണം. വിവാഹം കഴിഞ്ഞവർ ആണെങ്കിൽ പങ്കാളി ഗ്യാരൻ്റർ ആയിരിക്കണം. വായ്പ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസരിച്ച് ഒരു അധിക ഗ്യാരൻ്ററെ ആവശ്യപ്പെട്ടേക്കാം.

വായ്പാ അപേക്ഷകൻ ഒരു കമ്പനിയല്ലെങ്കിൽ മെമോറാണ്ടം ഓഫ് അസോസിയേഷൻ, ആർട്ടിക്കിൾസ് ഓഫ് അസോസിയേഷൻ, എസ്എംഎൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിൽ നിന്ന് വായ്പ എടുക്കുന്നതിനുള്ള ബോർഡ് പ്രമേയത്തിന്റെ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പ്, ഈട് രേഖകളുടെയും ലോൺ രേഖകളുടെയും എക്സിക്യൂഷനു അധികാരപ്പെടുത്തുന്ന പ്രമേയം എന്നീ അധിക രേഖകൾ വാങ്ങിയിരിക്കണം. വായ്പ അപേക്ഷകന് ഒരു പങ്കാളിത്ത സ്ഥാപനമാണെങ്കിൽ, പങ്കാളിത്ത പ്രവർത്തനത്തിന്റെ പകർപ്പ് ശേഖരിക്കണം.

വായ്പാ അപേക്ഷകൻ ഒരു ശമ്പളക്കാരനാണെങ്കിൽ കുറഞ്ഞത് 5 വർഷത്തെ ജോലി സ്ഥിരത ആവശ്യമാണ്. വായ്പാ അപേക്ഷകൻ ബിസിനസ്സുകാരനാണെങ്കിൽ കുറഞ്ഞത് 5 വർഷത്തെ ബിസിനസ് സ്ഥിരതയും കുറഞ്ഞത് 10 ലക്ഷത്തിന്റെ ടേണോവറും ലോൺ തുകയ്ക്ക് അനുസൃതമായ പരമാവധി ടേണോവറും വേണം.

9. In case of MSME Loans, Applicants should have own business with business stability of two years and residence stability of one year.

MSME വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, അപേക്ഷകർക്ക് രണ്ട് വർഷത്തെ ബിസിനസ് സ്ഥിരതയും ഒരു വർഷത്തെ റസിഡൻസ് സ്ഥിരതയും വേണം.



II. LOAN APPRAISAL, DISBURSEMENT - TERMS AND CONDITIONS / വായ്പ അപ്രസരൽ, വിതരണം - ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും

1. All loan applications must be processed by more than one individual. All loan application should be approved by the Sanctioning authority and the decision regarding the loan application should be intimated to the applicant. In case of Vehicle Loans decision should be communicated within three days of receipt of loan application.

All gold loan application should be processed immediately and the gold pledged as security should be properly appraised for its purity, by a Company approved appraiser or the employee before extending the loan. The loan facility should be extended strictly to the genuine owner of the gold and should not be extended to any other person.

എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളും പരിശോധിക്കുന്നത് ഒന്നിലധികം വ്യക്തികൾ ആയിരിക്കണം. എല്ലാ വായ്പകളും സാൻഷണിങ്ങ് അഥോറിറ്റി അനുമതി നൽകേണ്ടതും വായ്പ അപേക്ഷയെ സംബന്ധിച്ച തീരുമാനം അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കേണ്ടതുമാണ്. വാഹന വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷയുടെ മൂന്നു ദിവസത്തിനകം തീരുമാനം അറിയിച്ചിരിക്കണം.

എല്ലാ സ്വർണ്ണ വായ്പ ആപ്ലിക്കേഷനും ഉടൻ തന്നെ പ്രോസസ് ചെയ്യണം. ലോൺ നൽകും മുൻപ് പണയ സ്വർണ്ണത്തിന്റെ പരിശുദ്ധി ഒരു കമ്പനി അംഗീകൃത അപ്രസരനെ/ജീവനക്കാരെ കൊണ്ട് ഉറപ്പുവരുത്തിയിരിക്കണം. വായ്പ സൗകര്യം സ്വർണ്ണത്തിന്റെ യഥാർത്ഥ ഉടമയ്ക്ക് മാത്രം ആയി നിജപ്പെടുത്തിയിരിക്കേണ്ടതും മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തിയ്ക്ക് ലഭ്യമാകാൻ പാടില്ലാത്തതുമാകുന്നു.

2. Adequate due diligence should be carried out on the borrower before extending any loan. The existing debts of the borrowers should be analysed before sanctioning of the loan. The approval of the loan shall be intimated to the borrower by means of Loan Sanction letter/agreement prepared in vernacular language or in a language understood by the borrower. Loan Sanction letter/agreement should contain the Amount of loan sanctioned, Annual rate of interest, Method of application of interest, Gradation of risk and the rationale for charging different rates of interest to different categories of borrowers, Other charges & levies etc applicable, Number of monthly installments, Amount of each installment, Facilities for daily collection, Insurance coverage requirement , Rights and duties of the borrowers, Description of the gold pledged, Gross weight and net weight of each item, Procedure regarding the auction of gold pledged, Notice period before taking possession in case of default, Circumstances under which the notice period can be waived, The procedure for taking possession of the security, Provision regarding final chance to be given to the borrower for repayment of loan before the sale/auction of the property, Procedure for giving repossession to the borrower, and the procedure for sale/auction of the property. The acceptance of the terms and conditions mentioned in the Loan sanction letter/agreement by the borrower should be obtained and kept in record.

ഏതെങ്കിലും വായ്പ നൽകുന്നതിനു മുമ്പ് മതിയായ ജാഗ്രത വായ്പക്കാരനുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പുലർത്തണം. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ നിലവിലെ



കടങ്ങൾ പരിശോധിക്കേണ്ടതുണ്ട്. വായ്പയുടെ അംഗീകാരം സംബന്ധിച്ച് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്ന ആൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ, അനുമതി കത്ത് / കരാർ മുഖേന കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അനുമതി കത്ത് / കരാർ എന്നിവയിൽ അനുവദിക്കപ്പെടുന്ന വായ്പ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, പലിശയുടെ പ്രയോഗ രീതി, റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ, വ്യത്യസ്ത തരത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് പലിശ നിരക്ക് ചാർജ് ചെയ്യുന്നതിന്റെ യുക്തി, മറ്റ് ചാർജുകൾ, ലെവി. പ്രതിമാസ ഗഡുക്കൾ, ഒരു അടവ് തുക, അടക്കാനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ, ഇൻഷുറൻസ് കവറേജ് ആവശ്യകതകൾ, വായ്പക്കാർക്കുള്ള അവകാശങ്ങളും ചുമതലകളും, പണയ സ്വർണ്ണ വിവരണം, ഓരോ പണയ ഇനത്തിൻറെയും മൊത്തം ഭാരവും നെറ്റ് ഭാരവും, പണയ സ്വർണ്ണത്തിന്റെ ലേലം സംബന്ധിച്ച് നടപടിക്രമം, ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനു മുമ്പായി ഉള്ള നോട്ടീസ് പിരീഡ്, നോട്ടീസ് കാലാവധിയിൽ ഇളവു നൽകുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ, വസ്തുവിന്റെ വിലപ്പനയ്ക്ക് / ലേലത്തിനുമുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ കടക്കാരനു നൽകുന്ന അവസാന അവസരം, കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് റീപാട്സിടേഷൻ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം, വസ്തുവിന്റെ വിലപ്പന / ലേലം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം മുതലായവ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം ലോൺ സാക്ഷൻ ലെറ്റർ / കരാറിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടക്കാരൻ അംഗീകാരിച്ചിട്ടുള്ള രേഖ വാങ്ങി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.

- 3. The rate of penal interest (Annualised) charged in the event of late repayment / non-repayment of loan should be indicated in bold letters in the loan agreement.

വൈകിയ തിരിച്ചടവ് / മൂടങ്ങിയ തിരിച്ചടവ് എന്നിവയുടെ പീനൽ പലിശയുടെ (വാർഷികം) നിരക്ക് വായ്പാ കരാറിൽ ബോൾഡ് അക്ഷരങ്ങളിൽ സൂചിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

- 4. End use of sanctioned amount should be evaluated by the credit team strictly in case of all loans.

അനുവദിക്കപ്പെട്ട വായ്പയുടെ ഉപയോഗം ക്രെഡിറ്റ് ടീം വിലയിരുത്തുക.

- 5. Avoiding Over Indebtedness in case of Micro Finance Loans / മൈക്രോ ഫിനാൻസ് വായ്പകളിൽ അധിക ബാധ്യത ഒഴിവാക്കേണ്ടതാണ്: -

- a. CRMs shall make proper due diligence with regard to need and existing indebtedness of the clients before sanctioning of the loan.
- b. CRMs must ensure that the loan is provided within the client’s debt capacity and will abide by applicable guidelines to avoid over indebtedness and multiple lending.
- c. CRMs shall ensure not to disburse a loan without credit bureau checks for all loans and shall ensure not to exceed the debt limit for any client as prescribed by RBI. The CRMs shall educate clients on ill effects of over-borrowing.

- a) വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിന് ആവശ്യമുള്ളതും നിലവിലുള്ള കടബാധ്യതയും സംബന്ധിച്ച് സി.ആർ.എം. കൾ ശരിയായ ജാഗ്രത പുലർത്തണം.
- b) ഉപഭോക്താവിന്റെ കടഭദ്രതയുടെ ഉള്ളിൽ നിന്നു കൊണ്ടും അധികം ഒഴിവാക്കുന്നതിനും മൾട്ടിപ്പിൾ ലെൻഡിങ്ങ് ഒഴിവാക്കുന്നതിനും ബാധകമായ



മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ചു കൊണ്ടുമാണ് ലോൺ നൽകുന്നത് എന്ന് CRM കൾ ഉറപ്പുവരുത്തണം.

c) ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ ചെക്കുകൾ കൂടാതെ ഒരു വായ്പയും വിതരണം ചെയ്യരുതെന്നും ആർ ബി ഐ നിർദ്ദേശിച്ച കടപരിധിയ്ക്കു മുകളിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ വായ്പ വരുന്നതല്ലെന്നും സിആർഎംകൾ ഉറപ്പുവരുത്തും. അധിക കടബാധ്യതയുടെ പ്രത്യുപാതം സി.ആർ.എം ഉപഭോക്താവിനെ ബോധവൽകരിക്കുന്നതുമാണ്.

6. A copy of the loan agreement prepared in vernacular language or in a language understood by the borrower along with a copy each of all the enclosures mentioned in the loan agreement shall be given to all the borrowers at the time of sanction / disbursement of loans.

വായ്പാ കരാറില് പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളും സഹിതവുമുള്ള പ്രാദേശിക ഭാഷയില് അല്ലെങ്കില് വായ്പാക്കാര്ന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയില് തയ്യാറാക്കിയ വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകര്പ്പ് വായ്പ അനുവദിക്കല് / വിതരണ സമയത്ത് വായ്പാക്കാര്ക്ക് നൽകണം.

7. In case of Gold loan, The Pledge form must contain the following details /

- a. Full particulars of the customer and the ornaments
- b. The rate of interest of the scheme for which loan is granted
- c. Item wise descriptions such as chain, ring, bangles, necklace etc along with weight of each item.

സ്വർണ്ണ വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ, പ്ലേഡ്ജ് ഫോമിൽ താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളണം: -

- a. ഉപഭോക്താവ്, ആഭരണങ്ങൾ എന്നിവയുടെ മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും
- b. വായ്പ നൽകിയ പദ്ധതിയുടെ പലിശ നിരക്ക്
- c. ചെയിൻ, മോതിരം, വളകൾ, നെക്ലേസ് തുടങ്ങിയ ഒരോ ഇനത്തിന്റെയും ഇനം തിരിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ. ഭാരം സഹിതം

8. In case of Gold loan, the contents of the appraisal form filled up by the counter staff and the Pledge form should be explained to the borrower in detail by the manager.

ഗോൾഡ് ലോണിന്റെ കാര്യത്തിൽ, കൗണ്ടർ സ്റ്റാഫുകൾ പൂരിപ്പിച്ച അപ്രൈസൽ ഫോം പ്ലേഡ്ജ് ഫോം എന്നിവയുടെ ഉള്ളടക്കം മാനേജർ ഉപഭോക്താവിന് വിശദമായി വിവരിച്ചുകൊടുക്കണം.

9. Annualised Rate of Interest and Interest rate waiver approval authority matrix / വാർഷിക പലിശ നിരക്കും പലിശ നിരക്ക് ഇളവ് അനുമതി അധികാര ശ്രേണിയും

- a) In Case of Vehicle loan (Interest in Annualised Rate) / വാഹന വായ്പയിൽ (വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്)



SML FINANCE LIMITED

FAIR PRACTICES CODE

PRODUCT	NEW 2W Loans	New 3W Loans	New Car & 4W Loans	Used 2W Loans	Used 3W Loans	Used Car & 4W Loans
Annualised Rate of interest / വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്	24%	24%	18%	24%	30%	24%
Interest Rate Waiver Approval authority matrix പലിശ നിരക്ക് ഇളവ് അനുമതി അധികാര ശ്രേണി						
MD/എംഡി	8%	8%	8%	8%	8%	8%

b) In Case of Gold loan (Interest in Annualised Rate) / സ്വർണ്ണ വായ്പയിൽ (വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്)

PRODUCT SCHEMES	LTV up to 50%	LTV up to 75%
Annualised Rate of interest	6-15%	12-30%
Interest Rate waiver in case of Gold loans up to 8% by MD		

c) In Case of Other loans (Interest in Annualised Rate) / മറ്റു വായ്പയിൽ (വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്)

PRODUCT	Property Loan	Personal Loan - Salaried class	Personal Loan - other than salaried class	Business Loan	Demand Loan	Consumer Durables Loan	Micro Finance Loan	MSME Loan
Annualised Rate of interest	25-30%	25-40%	25-40%	25-40%	15-30%	25-30%	20-30%	25-30%
Interest Rate Waiver Approval authority matrix								
MD	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%

10. Tenor of Loans / വായ്പാ കാലാവധി

a) In case of Vehicle Loans / വാഹന വായ്പകളിൽ

PRODUCT	NEW 2W	New 3W	New Car &	Used 2W Loans	Used 3W	Used Car &
---------	--------	--------	-----------	---------------	---------	------------



	Loans	Loans	4W Loans		Loans	4W Loans
Minimum Tenor	12 months	12 months	12 months	12 months	12 months	12 months
Maximum Tenor	36 months	42 months	60 months	36 months	36 months	48months
Age of the Vehicle	Not applicable	Not applicable	Not applicable	48 months at the end of the tenor	72 months at the end of the tenor	120 months at the end of the year
LTV Range	20% to 100%	20% to 93%	30% to 90%	40% to 70% (Minimum loan Rs.10,000)	30% to 80%	30% to 85%

b) In Case of Other Loans / മറ്റു വായ്പകളിൽ

Product	Gold Loan	Property Loan	Business Loan	Personal Loan - Salaried Class	Personal Loan -Other than salaried class	Demand loan	Consumer Durables Loan	MSME Loans	Micro Finance Loans
Minimum Tenor	30 days	12 months	12 months	12 months	12 months	12 months	6 months	120 days	12 months
Maximum Tenor	2 Years	60 months	60 months	60 months	60 months	48 months	60 months	3 years	30 months

11. Penal charges in case of Vehicle loans / വാഹന വായ്പകളിലെ പിനൽ ചാർജ്ജുകൾ

a) Default Charges / ഡിഫാൾട്ട് ചാർജ്ജുകൾ: -

These Charges are charged only if the borrower fails to make payment on due dates. തവണകൾ അടക്കേണ്ട സമയത്ത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അടവ് അടക്കാതിരുന്നാൽ മാത്രമേ ഈ നിരക്ക് ഈടാക്കപ്പെടുകയുള്ളൂ.

SL. No	Vehicle Loans / വാഹനവായ്പകൾ	Charges /ചാർജ്ജുകൾ
1	Two-Wheeler / ഇരു ചക്ര വാഹനങ്ങൾ	Rs.100/- per EMI / പ്രതി അടവ്
2	Three-Wheeler / മൂച്ചക്ര വാഹനങ്ങൾ	Rs.150/- per EMI / പ്രതി അടവ്
3	Four-Wheeler / നാലു ചക്ര വാഹനങ്ങൾ	Rs.250/- per EMI / പ്രതി അടവ്
4	Six-Wheeler / ആറു ചക്ര വാഹനങ്ങൾ	Rs.400/- per EMI /പ്രതി അടവ്



b) Recovery Charges / റിക്കവറി ചാർജ്ജുകൾ:-

These charges will be levied if 2 installments are defaulted from the actual due date. In case the borrower fails to honor his commitment (PTP) given, either to our field executive or to our call center executive.

ഈ ചാർജ്ജുകൾ രണ്ടു തവണകൾ മുടക്കം വരുത്തിയാൽ ബാധകമായിരിക്കും. ഞങ്ങളുടെ ഫീൽഡ് എക്സിക്യൂട്ടീവിന് അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ കോൾ സെന്റർ എക്സിക്യൂട്ടീവിന് നൽകുന്ന അവന്റെ അടവു വാഗ്ദാനം തെറ്റിക്കുന്നതോടെ ഈടാക്കപ്പെടും

c) Late Payment Charges / ലേറ്റ് പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ: -

Borrower will be charged additional Finance Charge / Overdue Interest @ 36% annually on Amount outstanding for the period it is outstanding.

ഔട്ട്സ്റ്റാന്റിങ്ങ് തുകയിൽ മേൽ ഔട്ട്സ്റ്റാന്റിങ്ങ് കാലയളവിലേയ്ക്ക് വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് 36% വാർഷിക അധിക ഫിനാൻസ് ചാർജ്ജ് / മുടക്കു പലിശ ഈടാക്കും.

d) Foreclosure charges / ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജ്:-

Sl.No.	Vehicle Loans / വാഹന വായ്പകൾ	Charges
1	Within 12 Months from the date of disbursement ഡിസ്ബേഴ്സ്മെന്റ് തീയതി മുതൽ 12 മാസത്തിനുള്ളിൽ	5% + GST on Principal Outstanding for the remaining period 5% + അവശേഷിക്കുന്ന കാലാവധിയ്ക്ക് അവശേഷിക്കുന്ന മുതൽതുക മേലുള്ള ജി.എസ്.റ്റി
2	After 12 Months from the date of disbursement ഡിസ്ബേഴ്സ്മെന്റ് തീയതി മുതൽ 12 മാസത്തിനു ശേഷം	3% + GST on Principal Outstanding for the remaining period 3% + അവശേഷിക്കുന്ന കാലാവധിയ്ക്ക് അവശേഷിക്കുന്ന മുതൽതുക മേലുള്ള ജി.എസ്.റ്റി

e) Other Charges / മറ്റു ചാർജ്ജുകൾ:-

SL No.	Particulars of Charges ചാർജ്ജിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ	Amount തുക



1	Statement of Account charges അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ	Rs.500/-
2	Duplicate NOC charges ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് എൻ.ഓ.സി ചാർജ്ജുകൾ	Rs.500/-
3	Valuation charges വാല്യൂേഷൻ ചാർജ്ജുകൾ	Actual charges incurred യഥാർത്ഥത്തിൽ വരുന്ന ചിലവ്
4	Postage & Stamp charges പോസ്റ്റേജ് ആൻഡ് സ്റ്റാമ്പ് ചാർജ്ജുകൾ	Actual charges incurred യഥാർത്ഥത്തിൽ വരുന്ന ചിലവ്
5	Repossession charges റീപൊസഷൻ ചാർജ്ജുകൾ	Actual charges incurred യഥാർത്ഥത്തിൽ വരുന്ന ചിലവ്
6	Legal charges ലീഗൽ ചാർജ്ജുകൾ	Actual charges incurred യഥാർത്ഥത്തിൽ വരുന്ന ചിലവ്
7	NOC to convert Commercial to Private registration കമേഴ്‌സിയലിൽ നിന്ന് പ്രൈവറ്റ് രെജിസ്ട്രേഷൻ ആക്കുന്നതിനുള്ള എൻ.ഓ.സി	Rs.500/-
8	NOC to convert Private to Commercial registration പ്രൈവറ്റിൽ കമേഴ്‌സിയൽ രെജിസ്ട്രേഷൻ ആക്കുന്നതിനുള്ള എൻ.ഓ.സി	Rs.500/-
9	Loan cancellation / restructuring ലോൺ റദ്ദാക്കൽ/ പുനഃക്രമീകരണം	Rs.2000/-

12. Documentation charges and Other charges in case of Business Loans and Property Loans
ബിസിനസ് വായ്പകളുടെയും വസ്തു ഹുട്രിന്മേൽ ഉള്ള വായ്പകളുടെയും ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ചാർജ്ജുകളും മറ്റു ചാർജ്ജുകളും:

- a) Documentation charge - 2% of the loan amount
- b) Other charges: -



- i) Legal Charges – Actual legal expense incurred
- ii) Penal charges – 36% annually
- iii) Foreclosure charge –

- a) ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ചാർജ്ജ് - വായ്പ തുകയുടെ 2%
- b) മറ്റു ചാർജ്ജുകൾ :-
 - i) ലീഗൽ ചാർജ്ജ്സ് - യഥാർത്ഥത്തിൽ വരുന്ന ലീഗൽ ചിലവുകൾ
 - ii) പീനൽ ചാർജ്ജുകൾ - 36% വർഷംതോറും
 - iii) ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ -

13. Charges in case of Micro Finance Loan

- a) Processing Fee – 1-3% of Loan amount
- b) Insurance premium – 1% of Loan amount
- c) Documentation Charge -1-3% of Loan amount

മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളിലെ ചാർജ്ജുകൾ:-

- a) പ്രോസസിങ്ങ് ഫീ - വായ്പ തുകയുടെ 1-3%
- b) ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം - വായ്പ തുകയുടെ 1%
- c) ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ചാർജ്ജ് - വായ്പ തുകയുടെ 1-3%

14. Processing fee of Consumer Durable Loans - 1 %

കൺസ്യൂമർ ഡ്യൂറബിൾ ലോണുകളിൽ :
പ്രോസസിങ്ങ് ഫീ - 1 %

15. MSME Loan;

Foreclosure charge – one month additional interest

എം.എസ്.എം.ഇ ലോണുകളിലെ ചാർജ്ജുകൾ :-

ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ - ഒരു മാസത്തെ അധിക പലിശ വാങ്ങുന്നതാണ്.

16. Important Terms and Conditions / പ്രധാന ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും:-

- a) In case of Vehicle loans, Lien will be marked in the RC Book. On closure of the loan the lien releasing letter will be issued to the borrower. Insurance charges have to be borne by the borrower during the loan period. In case of vehicle loans for used vehicles, the valuation of the vehicle should be made by the Govt.approved external valuator and his valuation report should be attached with the loan application and other documents. At Present Company M/s LKAY Insurance Surveyors Private Limited, Ernakulam is the Company appointed external valuator.

വാഹന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ലീൻ RC പുസ്തകത്തിൽ അടയാളപ്പെടുത്തപ്പെടും. വായ്പ തീരുന്നതോടെ ലീൻ ഒഴിവാക്കൽ കത്ത് കടം



വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും. വായ്പയുടെ കാലത്തെ ഇൻഷുറൻസ് ചാർജുകൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വഹിക്കണം. ഗവൺമെന്റിന്റെ അംഗീകൃത ബാഹ്യ മൂല്യനിർണ്ണയക്കാരനാകണം വാഹനം പരിശോധിക്കേണ്ടത്, കൂടാതെ അവരുടെ മൂല്യനിർണ്ണയ റിപ്പോർട്ട് വായ്പാ അപേക്ഷയുടെയും മറ്റു രേഖകളുടെയും ഒപ്പം സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. എക്സ്റ്റേണൽ വാല്യുവേറ്റർ ആയി നിലവിൽ നിയമിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്നത് LKAY ഇൻഷുറൻസ് സർവേയർ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, എറണാകുളം ആണ്.

- b) In case of personal Loans, salaried class will be eligible upto a maximum of 6 times of Net annual salary and EMI should not exceed 1/3rd of net monthly salary.

വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ശംബളക്കാർക്ക് നെറ്റ് വാർഷിക ശമ്പളത്തിന്റെ പരമാവധി ആറു ഇരട്ടിവരെ വായ്പാ യോഗ്യത ഉണ്ടായിരിക്കും. ഇഎംഐ പ്രതിമാസ നെറ്റ് ശമ്പളത്തിന്റെ 1/3 കവിയാൻ പാടില്ല

- c) In case of Property loans, the property should be dry land and a minimum area of 3 cents is required if property is located in City/Town limit and 5 cents if it is located in Rural areas. LTV in case of Property loans should be between 40% to 60%. Property must have a value of atleast 3 times of the loan amount. Empanelled advocate clearance should be obtained before approval of loan. Legal vetting certificate should be attached.

വസ്തു ഈടന്മേൽ ഉള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, വസ്തു വെള്ളക്കെട്ടില്ലാത്ത പ്രദേശമായിരിക്കേണ്ടതും, നഗര പരിധിയിലാണെങ്കിൽ ചുരുങ്ങിയത് 3 സെന്റും ഗ്രാമീണ മേഖലകളിലാണെങ്കിൽ 5 സെന്റും ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതാണ്, പ്രോപ്പർട്ടി വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ ലോൺ റൂ വാല്യു 40% മുതൽ 60% വരെ ആയിരിക്കണം. വസ്തുവിന് കുറഞ്ഞത് വായ്പ തുകയുടെ 3 മടങ്ങ് മൂല്യം വേണം. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് കമ്പനി നിയോഗിക്കുന്ന വക്കീലിന്റെ അഭിപ്രായം ലഭിച്ചിരിക്കണം. ലീഗൽ വെറ്റിങ്ങ് സർട്ടിഫിക്കറ്റ് അറ്റാച്ച് ചെയ്യണം.

- d) Maximum LTV in case of Gold Loans can be fixed at 75 % of current market price, which has to be decided on day to day market price as per BBA

ഗോൾഡ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഇപ്പോഴത്തെ മാർക്കറ്റ് വിലയുടെ 75% ആയി പരമാവധി ലോൺ റൂ വാല്യു നിശ്ചയിക്കാവുന്നതും അത് ബി.ബി.എ പ്രകാരമുള്ള പ്രതിദിന വിപണി വിലയിൽ മേൽ നിശ്ചയിക്കാവുന്നതുമാണ്.

- e) On disbursement of the gold loan, pawn tickets should be prepared in duplicate and one copy has to be issued to the borrower and the duplicate copy should be retained in the office after obtaining the signature of the borrower.



സ്വർണ്ണ വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുമ്പോൾ, പോൺ ടിക്കറ്റുകൾ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റിൽ തയ്യാറാക്കുകയും, ഒരു പകർപ്പ് വായ്പകാരനു നൽകേണ്ടതും ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് കോപ്പിയിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഒപ്പ് വാങ്ങിച്ച് ഓഫീസിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യണം.

- f) The Performance of all demand loans should be reviewed within a period not exceeding 180 days from the date of the sanction

അനുമതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ 180 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എല്ലാ ഡിമാൻഡ് വായ്പകളുടെ അവലോകനം ചെയ്തിരിക്കണം

- g) In case of Micro finance loans, All customers should be informed of the loan processing charges, the need to take Insurance policy, the amount of insurance premium, the terms and conditions of insurance and the benefits of taking insurance.

മൈക്രോ ഫിനാൻസ് വായ്പകളിൽ, എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും വായ്പ പ്രോസസിങ് ചാർജ്ജുകൾ, ഇൻഷുറൻസ് പോളിസിയുടെ ആവശ്യകത, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം തുക, ഇൻഷുറൻസ് ഉപാധികളും വ്യവസ്ഥകളും, ഇൻഷുറൻസ് ഗുണഫലങ്ങൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് ബോധവൽക്കരണം നൽകേണ്ടതാണ്.

- h) In case of MSME Loans, Customer evaluation and document verification should be done by Business executive. In house legal team should verify all the loan documentation. All Customers should be informed of the daily collection mechanism and the Start date and End date of Daily collection.

MSME വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്തൃ മൂല്യനിർണ്ണയവും പ്രമാണ പരിശോധനയും ബിസിനസ്സ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് നടപ്പിലാക്കണം. കമ്പനിയിലെ legal വിഭാഗത്തിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ എല്ലാ വായ്പ രേഖകളും പരിശോധിക്കേണ്ടതാണ്. എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും ദിവസേനയുള്ള കളക്ഷനെ പറ്റി പറയേണ്ടതും അതിന്റെ ആരംഭ ദിവസവും എന്ന് അവസാനിക്കുമെന്നും അറിയിക്കേണ്ടതാണ് .

17. Approach for Gradation of Risk: -

The rate of interest is arrived based on the weighted average cost of funds, administrative costs, profit margin, multiple risk parameters such as borrower profile, past year earnings, earning stability, employment stability and repayment capacity, type of loan, scheme of loan, rate of competitors etc. The decision to give a loan is also based on the above factors These informations are collected based on borrower’s inputs, credit bureau and field inspection by the company officials. The Interest rates are subject to change as the situation warrants and are subject to management decision based on the merit of individual cases

റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ സമീപനം



വെയിറ്റഡ് ആവറേജ് ഫണ്ട് കോസ്റ്റ്, അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകൾ, ലാഭം മാർജിൻ പിന്നെ വായ്പക്കാരന്റെ പ്രൊഫൈൽ, കഴിഞ്ഞവർഷ വരുമാനം, വരുമാന സ്ഥിരത നിലനിർത്തൽ, തൊഴിൽ സ്ഥിരത, തിരിച്ചടവ് ശേഷി, വായ്പ തരം, വായ്പ സ്കീം, എതിരാളികളുടെ നിരക്ക് എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് പലിശ നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുന്നത്. മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഘടകങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് വായ്പ നൽകാനുള്ള തീരുമാനം എടുക്കുന്നത്. വായ്പാക്കാരനിൽ നിന്നുള്ള ഇൻപുട്ടുകൾ, ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ, ഫീൽഡ് പരിശോധന എന്നിവയെല്ലാം വഴി കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കും. പലിശ നിരക്കുകൾ സ്ഥിതിഗതികൾക്കനുസൃതമായി മാറ്റങ്ങൾക്ക് വിധേയവും ഓരോ ഉപഭോക്താവിന്റെ മെറിറ്റിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി മാനേജ്മെന്റ് തീരുമാനത്തിന് വിധേയമായിരിക്കും

III. **CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS:**

- a) Company shall by way of notice prepared in vernacular language or in a language understood by the borrower give advance information to the borrowers regarding any changes in terms and conditions of the loan agreement viz; changes in disbursement schedule, changes in interest rates, service charges, prepayment charges etc and a copy of the same duly acknowledged by the borrower shall be kept in record.

ഉപാധികളിലേയും നിബന്ധനകളിലേയും മാറ്റങ്ങൾ

പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ തയ്യാറാക്കിയ നോട്ടീസ് വഴിയോ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകളിലോ ഉപാധികളിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങളുണ്ടെങ്കിൽ അപേക്ഷകർക്ക് മുന്നകൂർ വിവരം കമ്പനിയ്ക്ക് നൽകാവുന്നതാണ്; ഉദാ: ഡിസ്ബേഴ്സ്മെന്റ് ഷെഡ്യൂളിലെ മാറ്റം പലിശ നിരക്കുകളിലെ മാറ്റം, സർവീസ് ചാർജുകൾ, പ്രീപെയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയവയിലെ മാറ്റം. അതിന്റെ ഒരു അക്നോളജ്മെന്റ് വായ്പക്കാരൻ ഒപ്പിട്ടത് ഒരു രേഖയായി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.

- b) It should be mentioned in the loan agreement that the rate of interest will be revised only prospectively and not retrospectively.

പലിശനിരക്ക് പരിഷ്കരിക്കുന്നത് തുടർകാലത്തേക്കു മാത്രം ആയിരിക്കുമെന്നും മുൻകാല പ്രാബല്യത്തിൽ ആവില്ലെന്നും വായ്പാ കരാറിൽ പരാമർശിക്കപ്പെടണം.

- c) Decision to recall or accelerate payment will be only in consonance with the loan agreement.

വായ്പയുടെ അടവോ തിരികെ വിളിക്കുന്നതോ / വേഗ വർദ്ധനവു നടത്തുന്നതോ വായ്പ കരാറിന്റെ പരിധിയിൽ നിന്നു മാത്രമായിരിക്കും.

- d) Every borrower is entitled to receive back all gold pledged/ securities offered for the loan availed on repayment of all dues and on full settlement of the loan. However, if the borrower



has any other liability with the Company, the Company reserves the right not to release the gold pledged / securities offered. In such a case, the Company should give notice to the borrower about the same stating the full particulars of the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the gold pledged / securities offered till the relevant claim is settled/paid.

വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കടവും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതോടെ എല്ലാ പണയ സ്വർണ്ണവും / സെക്യൂരിറ്റികളും തിരിച്ചുകിട്ടുന്നതിനായി ഓരോ വായ്പക്കാരനും അവകാശമുണ്ട്. വായ്പക്കാരന് മറ്റേതെങ്കിലും ബാധ്യത ഉണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനിയ്ക്ക് പണയ സ്വർണ്ണവും / സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യാതിരിക്കാനുള്ള അവകാശം ഉണ്ട്. അത്തരമൊരു സാഹചര്യത്തിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ബാധ്യതകളുടെ പൂർണ്ണമായ വിശദാംശങ്ങളും പണയ സ്വർണ്ണവും / സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യാതിരിക്കാനുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചും വായ്പക്കാരന് കമ്പനി നോട്ടീസ് നൽകുകയും വേണം.

IV. GENERAL / ജനറൽ:

- 1. The Company will not interfere in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the loan agreement unless such circumstances arise which may result in the breach of the contract.

കരാർ ലംഘനത്തിന് ഇടയാക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ ഉളവാക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, വായ്പാ കരാറിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ, വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടില്ല.

- 2. All branches should ensure that they have sufficient infrastructure to store the pledged gold in safe custody and must from time to time review and upgrade their infrastructure and ensure that all the staff in gold loan section are properly trained to deal with the customers in an appropriate manner.

എല്ലാ ശാഖകളിലും പണയ സ്വർണ്ണം സുരക്ഷിത കസ്റ്റഡിയിൽ സൂക്ഷിക്കാൻ ആവശ്യമായ അടിസ്ഥാനസൗകര്യങ്ങൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം, കാലാകാലങ്ങളിൽ പുനരവലോകനം നടത്തുന്നതിനും അടിസ്ഥാനസൗകര്യങ്ങൾ നിർബന്ധമായും നവീകരിക്കുകയും ഒപ്പം സ്വർണ്ണ വായ്പ വിഭാഗത്തിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ഉപഭോക്താക്കളെ ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിനുള്ള പരിശീലനം ഉറപ്പാക്കുകയും വേണം.

- 3. The gold accepted as collateral should be appropriately and sufficiently insured.

ഈടായി സ്വീകരിക്കുന്ന സ്വർണ്ണം കൃത്യമായും മതിയായും ഇൻഷുർ ചെയ്തിട്ടുണ്ടാകണം.

- 4. Proper sanction has to obtained from the concerned authorities before financing against the gold pledged. The Finance value, LTV, Rate on interest, Period of loan and such other matters relating to gold loan shall be decided by the Board of Directors or by any authority duly authorized by the Board in this behalf. Such Decisions taken in this manner, should be



intimated to the branches immediately for implementation and any violation in this regard will be viewed seriously.

സ്വർണ്ണ പണയം സ്വീകരിക്കും മുൻപ് ബന്ധപ്പെട്ട അധികാരികളിൽ നിന്നും കൃത്യമായ അനുമതി വാങ്ങേണ്ടതാണ്. ധനകാര്യ മൂല്യം, ലോൺ റൂ വാല്യൂ, പലിശനിരക്ക്, പലിശയുടെ കാലാവധി, സ്വർണ്ണ വായ്പ സംബന്ധിച്ച മറ്റു കാര്യങ്ങൾ എന്നിവ ഡയറക്ടർമാരുടെ ബോർഡ് തീരുമാനിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ബോർഡ് ഇതിനായി അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളവർ തീരുമാനിക്കുകയോ ചെയ്യും. ഈ വിധത്തിൽ എടുത്തിരിക്കുന്ന തീരുമാനങ്ങൾ ഉടൻ നടപ്പാക്കാൻ ശാഖകളിലേക്ക് അറിയിക്കേണ്ടതാണ്, ഇക്കാര്യത്തിൽ എന്തെങ്കിലും ലംഘനം വന്നാൽ ഗൗരവമായി കാണുന്നതാണ്.

- 5. In case of any request for transfer of loan account, the decision of the Company shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.

ലോൺ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിന് എന്തെങ്കിലും അപേക്ഷ ലഭിച്ചാൽ കമ്പനിയുടെ തീരുമാനം, 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന്റെ പരിധിയിൽ നിന്നും കൊണ്ടും സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും.

- 6. The Company will not resort to any undue harassment of the borrower for the recovery of loans. However, the Company reserves its right to repossess the assets financed as per the terms of the contract and in consonance with the law.

വായ്പ തിരിച്ചെടുക്കലിനായി വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തിയെ അനാവശ്യമായി കമ്പനി പീഡിപ്പിക്കാൻ പാടില്ല. എന്നിരുന്നാലും, കരാർ നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച് നിയമ പരിധിയിൽ നിന്നും കൊണ്ട് ആസ്തികൾ വീണ്ടെടുക്കാനുള്ള അവകാശം കമ്പനിയിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്.

- 7. Non-coercive method of recovery has to be adopted. Field staff shall be allowed to make recovery at the residence of the borrower only if the borrower fails to appear at the central designated place on 2 or more occasions. The Company shall ensure that all the staffs are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.

റിക്കവറിയ്ക്ക് നിർബന്ധിതമല്ലാത്ത രീതികൾ മാത്രമേ സ്വീകരിക്കേണ്ടതുള്ളൂ. 2 അല്ലെങ്കിൽ അതിലധികമോ സന്ദർഭങ്ങളിൽ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള കേന്ദ്രത്തിൽ വായ്പയെടുത്തയാൾ വരുന്നില്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ വായ്പക്കാരന്റെ വസതിയിൽ പോയി റിക്കവറി നടത്തുവാൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫുകൾക്ക് അനുവാദം ഉള്ളൂ. ഉപഭോക്താക്കളോട് മാനുഷമായ രീതിയിൽ പെരുമാറുന്നതിന് എല്ലാ സ്റ്റാഫുകളും പരിശീലനം ലഭ്യമായിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതാണ്.

- 8. Internal auditors of the Company should conduct regular and periodic inspection to ensure that the system and procedures are strictly adhered to and that all the required documents



are attached with the Loan sanction letter/agreement. Internal auditors of the Company should ensure that the loans are extended to genuine parties only The Individuals designated for compliance of various systems, procedures and internal control including audit and periodic inspection will be held responsible for the violations / non-compliance.

സിസ്റ്റവും നടപടിക്രമവും കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും വായ്പയുടെ അനുമതി കത്ത് / കരാറിനോടൊപ്പം ചേർത്തിട്ടുണ്ടെന്നും ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റർമാർ പതിവായും നിശ്ചിത ഇടവേളകളിലും പരിശോധന നടത്തണം. കൂടാതെ യഥാർത്ഥ ആവശ്യക്കാർക്ക് മാത്രമേ വായ്പകൾ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ളൂ എന്ന് കമ്പനിയിലെ ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റർമാർ ഉറപ്പുവരുത്തണം. വിവിധ വ്യവസ്ഥകൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ, ആഡിറ്റ്, കാലാകാലങ്ങളിലെ പരിശോധന മുതലായ അഭ്യന്തര നിയന്ത്രണം എന്നിവയുടെ കംപ്ലയൻസിനു ചുമതലപ്പെട്ട വ്യക്തികൾ ലംഘനം / നോൺ-കംപ്ലയൻസ് എന്നിവയ്ക്കും ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ടവർ ആയിരിക്കും.

- 9. In case of Micro Finance loans, the monitoring by operations team, will cover verification of compliance at field level during their branch monitoring. KYC guidelines stipulated are part of Loan rules and should be strictly complied with. The procedures laid-out in the loan manual should be followed for due diligence of client before extending any loan. The internal audit team will ensure periodically audit and include compliance as a part of reporting.

മൈക്രോ ഫൈനാൻസ് വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഓപ്പറേഷൻസ് ടീം എന്നിവരുടെ മേൽനോട്ടം, ബ്രാഞ്ച് മേൽനോട്ടത്തിന്റെ ഭാഗമായി ഫീൽഡ് തല കംപ്ലയൻസ് പരിശോധനയെ ഉൾക്കൊള്ളും. നിശ്ചിത കൈവൈ സി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ വായ്പാ ചട്ടങ്ങളുടെ ഭാഗമായിരിക്കുന്നതും അവ കർശനമായി പാലിക്കേണ്ടതുമാണ്. കടം നൽകും മുമ്പ് ഇടപാടുകാരനെ ജാഗ്രതാ പൂർവ്വം വിലയിരുത്തുന്നതിന് വായ്പ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയ നടപടിക്രമങ്ങൾ പിൻതുടരണം. ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് ടീം കാലാകാലങ്ങളിൽ ഓഡിറ്റ് ഉറപ്പാക്കുകയും, റിപ്പോർട്ടിംഗിന്റെ ഭാഗമായി കംപ്ലയൻസ് ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

- 10. Assignment of duties, job rotation, separation of duties of mobilization, execution and approval that are adopted by the Board from time to time for the smooth operation and functioning of the system will be binding on all employees of the Company.

കാലാകാലങ്ങളിൽ സ്ഥാപനത്തിന്റെ സുഗമമായ നടത്തിപ്പിനുവേണ്ടി ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുന്ന ചുമതലകൾ, ജോബ് റൊട്ടേഷൻ, സമാഹരണ ചുമതലകൾ, എക്സിക്യൂഷൻ, അംഗീകാരം തുടങ്ങിയവയെല്ലാം കമ്പനിയിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ബാധകമായിരിക്കും.

- 11. The gold pledged can be auctioned in the event of non-repayment provided it should be in accordance with the auction policy approved by the Board of Directors of the Company.



കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ലേല നയം അനുസരിച്ച് തിരിച്ചടയ്ക്കാത്ത അവസരത്തിൽ സ്വർണം ലേലം ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

- 12. In case of Microfinance loans, a statement shall be made in vernacular language in loan cards articulating their commitment to transparency and fair lending practices. Training if any, offered to the clients shall be free of cost. Customer Relationship Officer shall be trained to offer such training and also make the borrowers fully aware of the procedure and systems related to loan/ other products.

മൈക്രോഫിനൻസ് വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, സുതാര്യതയും ന്യായമായ വായ്പയും നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള അവരുടെ പ്രതിബദ്ധതയെ വിശദീകരിക്കുന്ന ഒരു പ്രസ്താവന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വായ്പ കാർഡിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും. എന്തെങ്കിലും പരിശീലനം ഉപഭോക്താവിന് നൽകപ്പെട്ടാൽ അത് സൗജന്യമായിരിക്കും. അത്തരം പരിശീലനം നൽകുന്നതിന് കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് ഓഫീസർ പരിശീലിപ്പിക്കപ്പെടുന്നതും അവർ വായ്പ / മറ്റ് ഉല്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടികളെയും സംവിധാനങ്ങളെയും കുറിച്ച് മുഴുവൻ അറിവു വായ്പക്കാരന് നൽകുകയും ചെയ്യും.

- 13. Recovery of Micro Finance Loans / മൈക്രോഫിനൻസ് ലോണുകളുടെ റിക്കവറി: -

- a. CRMs will be allowed to make recovery at the place of residence or work of the client only if client fails to make repayment on 2 or more successive occasions.

വായ്പക്കാരൻ തുടർച്ചയായി 2 അല്ലെങ്കിൽ കൂടുതൽ തിരിച്ചടവിനായി വരുന്നില്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ വീട്ടിലോ ജോലിസ്ഥലത്തോ റിക്കവറി നടത്തുവാൻ CRM- കൾക്ക് അനുവാദം ഉള്ളൂ.

- b. Do not contact or meet clients at odd hours, for loan recovery. Loan recoveries should not be made in the field before 06.00 am in morning and after 07.00 pm in the evening.

വായ്പ തിരിച്ചടവിനായി അസാധാരണ സമയങ്ങളിൽ ഇടപാടുകാരനുമായി ബന്ധപ്പെടുകയോ സന്ദർശനം നടത്തുകയോ ചെയ്യരുത്. വായ്പ തിരിച്ചടവ് കാലത്ത് രാവിലെ 6.00 മണി മുൻപോ വൈകിട്ട് 07.00 ന് ശേഷമോ നടത്തുവാൻ പാടില്ല.

- c. Customer Relationship Officer shall follow client protection guidelines adopted by the Company and should not force the clients for recoveries.

കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് ഓഫീസർ കമ്പനി സ്വീകരിച്ച ഉപഭോക്താ സംരക്ഷണ മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പിന്തുടരേണ്ടതും തിരിച്ചടവിനായി ഇടപാടുകാരുടെമേൽ സമ്മർദ്ദം ചെലുത്തുവാനോ പാടുള്ളതല്ല.

- d. Customer Relationship Officer should not use/outsorce any other persons for collection of recoveries from the clients.



കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് ഓഫീസർ ഇടപാടുകാരിൽ നിന്നും തിരിച്ചടവിനായി മറ്റാരെയും ഉപയോഗിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ചുമതലപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യരുത്.

- e. Customer Relationship Officer should enter the details in the passbook after the collecting the repayments or the Officer should issue the receipt to the client as evidence for repayment.

കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് ഓഫീസർ തിരിച്ചടവ് ലഭിച്ചു കളിഞ്ഞാൽ ഇടപാടുകാരന്റെ പാസ്ബുക്കിൽ വിശദാംശങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുകയോ അടച്ചതിനു തെളിവായി രശീതി നൽകുകയോ വേണം

- f. The Company shall ensure that effective systems are in place for recruitment, training and supervision of Clients as below:

- Lay down minimum qualifications necessary for the Customer Relationship Officer;
- Shall have necessary training tools identified for them to deal with the clients
- Training to officers shall include programs to inculcate appropriate behavior towards borrowers without adopting any abusive or coercive debt collection/recovery practices;
- Compensation methods for officers shall have more emphasis on areas of service and client satisfaction than merely the number of loans mobilized and the rate of recovery.

ജീവനക്കാരുടെ റിക്രൂട്ട്മെന്റ്, പരിശീലനം, ഉപഭോക്താവിന്റെ മേൽനോട്ടം എന്നിവയ്ക്കായി ഫലപ്രദമായ സംവിധാനങ്ങൾ സ്ഥാപനം താഴെ പറയുന്ന പോലെ ഉറപ്പുവരുത്തണം;

- കസ്റ്റമർ റിലേഷൻഷിപ്പ് ഓഫീസർക്ക് ആവശ്യമായ മിനിമം യോഗ്യതകൾ നിശ്ചയിക്കുന്നത്;
- ഉപഭോക്താവുമായി ഇടപെടുന്നതിനുള്ള പരിശീലനം
- മോശപ്പെട്ട അല്ലെങ്കിൽ നിർബന്ധിത വായ്പ ശേഖരണം / വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാതെ തന്നെ വായ്പക്കാർക്ക് ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം ഉറപ്പാക്കുന്ന പ്രോഗ്രാമുകൾ ഉദ്യോഗസ്ഥപരിശീലനത്തിൽ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിരിക്കണം.
- ഓഫീസർമാർക്കുള്ള വേതന വ്യവസ്ഥകൾ തീരുമാനിക്കുമ്പോൾ വായ്പകൾ നൽകുന്നതിനും തിരിച്ചടവ് വാങ്ങുന്നതിനും മുൻതൂക്കം കൊടുക്കാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ സംതൃപ്തിക്കും നല്ല സേവനത്തിനും ഊന്നൽ കൊടുക്കേണ്ടതാണ്.



14. The Fair Practice code should be displayed at the Registered office and Branch offices of the Company both in English and in Vernacular language.

കമ്പനിയുടെ രെജിസ്റ്റേഡ് ഓഫീസിലും ശാഖാ ഓഫീസുകളിലും ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡ് ആംഗലേയത്തിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

V. GOLD AUCTION POLICY / സ്വർണ്ണ ലേല നയം:

1. A minimum of 30 days prior notice shall be given to the borrower before auction.

ലേലത്തിനു മുൻപ് കുറഞ്ഞത് 30 ദിവസത്തെ നോട്ടീസ് ഇടപാടുകാരന് നൽകേണ്ടതാണ്.

2. The notice must be sent by registered post with acknowledgement and if the acknowledgement is not received within a normal period a second notice should be sent to the borrower in the same manner.

രജിസ്റ്റേർഡ് പോസ്റ്റ് മുഖേന ഒരു നോട്ടീസ് ഒരു അക്നോളജ്മെന്റ് സഹിതം അയയ്ക്കണം കൂടാതെ സാധാരണ കാലാവധിയ്ക്കുള്ളിൽ അക്നോളജ്മെന്റ് ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ രണ്ടാമത്തെ നോട്ടീസ് ഇടപാടുകാരന് അതേ രീതിയിൽ നൽകണം.

3. The auction should be announced to the public by issue of advertisement in at least two newspapers, one in vernacular language and another in national daily newspaper.

പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും മറ്റൊന്ന് ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലുമായി കുറഞ്ഞത് രണ്ടു പത്രങ്ങളിൽ പരസ്യപ്രസ്താവന പ്രകാരം പൊതുജനങ്ങളെ ലേലം അറിയിച്ചിരിക്കണം.

4. Maximum publicity must be given to the auction. A notice stating the details of auction must be published in the notice board of the Company.

പരമാവധി പ്രചാരണം ലേലത്തിന് നൽകണം. കമ്പനിയുടെ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ ലേലത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ കാണിച്ച് ഒരു നോട്ടീസ് പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തണം.

5. The Company and any of the sister concerns of the Company should not participate in the auction held. Any staff of the Company or of the sister concerns of the Company should not participate in the auction held.

കമ്പനിയോ കമ്പനിയുടെ സഹോദര സ്ഥാപനങ്ങളോ ലേലത്തിൽ പങ്കുചേരുത്. കമ്പനിയിലെ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ സഹോദര സ്ഥാപനങ്ങളിലെ ഏതെങ്കിലും ജീവനക്കാരും ലേലത്തിൽ പങ്കുചേരുത്.

6. The pledged gold should be auctioned only through auctioneers approved by the Board of Directors.



പണയ സ്വർണ്ണം ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഓക്ഷനീർ വഴി മാത്രമേ ലേലം ചെയ്യാവൂ.

7. The auction sale should be conducted in accordance with the rules and regulations prescribed by Reserve Bank of India from time to time.

കാലാകാലങ്ങളിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ചട്ടങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും അനുസരിച്ച് മാത്രം ലേല വിൽപന നടത്തണം.

VI. DISCLOSURES IN MICROFINANCE LOAN AGREEMENT / LOAN CARD മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോൺ കരാറിലും / ലോൺ കാർഡിലും ഉൾപ്പെടേണ്ട കാര്യങ്ങൾ.

The Company must use a standard form of loan agreement approved by the Board of Directors. The loan agreement shall be in vernacular language with the following disclosures: -

ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഒരു സ്റ്റാൻഡേഡ് വായ്പാ കരാറാണ് കമ്പനി ഉപയോഗിക്കേണ്ടത്. വായ്പാ കരാർ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലായിരിക്കുകയും താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തുമായിരിക്കണം.

- a. All the terms and conditions of the loan.
വായ്പയുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും .
- b. Annual effective rate of interest charged on diminishing balance.
കുറഞ്ഞു വരുന്ന ബാലൻസ് രീതിയിൽ വാർഷിക പലിശനിരക്ക്.
- c. Pricing of the loan involves only three components viz; the interest rate, the processing fee and the insurance premium (which includes the administrative charges in respect thereof).

വായ്പാ മൂല്യം മൂന്ന് ഘടകങ്ങൾ മാത്രം ആശ്രയിച്ചായിരിക്കണം; പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം (അതിൽ അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടുന്നു).
- d. There will be no penalty charged on delayed payment.
അടവിലെ കാലതാമസത്തിനു പിഴ ഉണ്ടാവുകയില്ല.
- e. No Security Deposit / Margin is being collected from the borrower.
ഇടപാടുകാരനിൽ നിന്ന് സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റ് / മാർജിൻ വാങ്ങുന്നതല്ല.
- f. An assurance that the privacy of borrower data will be respected.
വായ്പാപരമായ ഡാറ്റയുടെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കപ്പെടും.
- g. Information which adequately identifies the borrower.



വായ്പക്കാരനെ വ്യക്തമായി തിരിച്ചറിയാൻ കഴിയുന്ന വിവരങ്ങൾ.

- h. Acknowledgements by the CRM of all repayments including installments received and the final discharge.
സി.ആർ.എം സ്വീകരിച്ച അടവുകളും ഫൈനൽ ഡിസ്ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തുകയ്ക്കും രസീത് കൊടുക്കേണ്ടതാണ് .
- i. Grievance redressal system and also the name and contact number of the Nodal Officer printed on the loan card and displayed at branches.
പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും കൂടാതെ വായ്പ കാർഡിൽ അച്ചടിച്ച നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- j. Non-credit products issued, if any, shall be with full consent of the Clients and fee structure shall be communicated in the loan card itself.
നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉല്പന്നങ്ങൾ ഏതെങ്കിലും നൽകുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിൻറെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കുന്നതും ഫീസ് ഘടന വായ്പ കാർഡിൽ തന്നെ സൂചിപ്പിക്കുന്നതും ആണ്.

VII. GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM / പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം:

- 1. The Contact Names and Contact numbers of the officials of the grievance redressal cell should be prominently displayed both in English and in Vernacular language at the Registered office and the Branch offices on the Company.

കമ്പനിയുടെ രെജിസ്റ്റേഡ് ഓഫീസിലും ശാഖാ ഓഫീസുകളിലും പരാതി പരിഹാര സെല്ലിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടേണ്ട ഫോൺ നമ്പറും ആംഗലേയത്തിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

- 2. Department Managers have to periodically review the functioning of the grievance redressal mechanism and the compliance of the Fair Practices Code and submit their report to the Board of Directors

ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡിൻറെ പാലനവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൻറെ പ്രവർത്തനവും കാലാകാലങ്ങളിൽ വകുപ്പു മേധാവികൾ വിലയിരുത്തി ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് റിപ്പോർട്ട് നൽകേണ്ടതാണ്.

- 3. Customers who wish to provide feedback or send in their complaint may approach the following officers **between 10:00 AM and 5:00 PM, from Monday to Friday (except on national holidays).**



ഫീഡ് ബാക്കോ പരാതിയോ നൽകാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെ പറയുന്ന ഓഫീസറെ തിരുകൾ മുതൽ വെള്ളി വരെയുള്ള ദിവസങ്ങളിൽ രാവിലെ 10.00 മണിക്കും വൈകീട്ട് 5.00 മണിയ്ക്കുമിടയിൽ (ദേശീയ അവധി ദിനങ്ങൾ ഒഴികെ) സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

- **CUSTOMER GRIVENCE CELL**

- **NODAL OFFICER**

- Contact Person: **Mr. TONY K F -Nodal Officer**

- Contact No: +91 9349852141

- E-mail: smlkkm@gmail.com

- Address:

- SML Finance Limited,

- Bethany Complex,

- Thrissur road, Kunnankulam

- **PRINCIPLE NODAL OFFICER**

- NARAYANAN K

- Associate Vice President -CRLD

- Contact No: 9746660501

- E-Mail Id: narayanank@smlfinance.com

Resolution of complaints/disputes still persist or not resolved, the client may appeal to the following address:

പരാതികളിൽ / തർക്കങ്ങളിൽ തുടർന്നും പരിഹാരമുണ്ടാകാത്ത പക്ഷം ഉപഭോക്താവിനു താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്.

**“NBFC Ombudsman”
Reserve Bank of India,
Bakery Junction, P.B. No. 6507,
Thiruvananthapuram-695033”**
