

Manappuram Home Finance Limited ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി : 08/11/2023

അടുത്ത അവലോകന തീയതി : നവംബർ 2024

നയ ഉടമ : കംപ്ലയൻസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്

അംഗീകരിച്ചത് : ബോർഡ്

ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

- 1. കോഡിന്റെ പ്രയോഗം 3
- 2. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും.....3
- 3. വായ്പാ അപ്രെസൽ, നിബന്ധനകൾ/ വ്യവസ്ഥകൾ, വായ്പാ അപേക്ഷ നിരസിച്ചതിന്റെ ആശയവിനിമയം 3
- 4. നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ, വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ (ഭവന വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടെ) തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റിന്മേൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തുക്കളുടെ പ്രമാണങ്ങളുടെ വിടുതൽ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം 4
- 5. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം 7
- 6. പരാതികളും പരാതി പരിഹാരവും 7
- 7. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആശയവിനിമയത്തിനുള്ള ഭാഷയും രീതിയും 8
- 8. കമ്പനി ഇടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം 8
- 9. കമ്പനി ഇടാക്കുന്ന അമിത പലിശ 8
- 10. പരസ്യം ചെയ്യൽ, വിപണനം, വിൽപ്പ 11
- 11. ജാമ്യക്കാർ.....12
- 12. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും12
- 13. പൊതുവായുള്ളത് 13

ആമുഖം:

ഈ കോഡ് പ്രസക്തമായ എൻ.എച്ച്.ബി. സർക്കുലറുകളും കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്ത 2021 ഫെബ്രുവരി 17-ലെ ആർ.ബി.ഐ. മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ DOR.Fin.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 എന്നിവ അടിസ്ഥാനമാക്കി Manappuram Home Finance Limited (മഹോഫിൻ) രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതാണ്.

1. കോഡിന്റെ പ്രയോഗം

കൗണ്ടർ വഴിയോ, ഫോണിലൂടെയോ, തപാൽ മുഖേനയോ, ഇന്ററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങളിലൂടെയോ, ഇന്റർനെറ്റിലൂടെയോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെയോ കമ്പനിയോ അതിന്റെ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങളോ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളോ (സ്വയം ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളതോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന് കീഴിലുള്ളതോ) പ്രദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉല്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമായിരിക്കുന്നതാണ്.

2. വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

- 2.1. വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- 2.2. വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസ് / ചാർജുകൾ, വായ്പ തുക അനുവദിക്കാതിരിക്കുകയോ വിതരണം ചെയ്യാതിരിക്കുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്താൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസിന്റെ തുക, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്പഷനുകളും ചാർജുകളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, തിരിച്ചടവ് വൈകിയാലുള്ള പിഴ ചാർജുകൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളിലേക്ക് അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ച് വായ്പ മാറുന്നതിനുള്ള പരിവർത്തന ചാർജുകൾ, ഏതെങ്കിലും പലിശ റീസെറ്റ് ക്ലോസ് വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിട്ടുണ്ടോ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ(ളുകളെ) ബാധിക്കുന്ന മറ്റേത് കാര്യവും എന്നിവ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളോട്(ളുകളോട്) സുതാര്യമായ രീതിയിൽ കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തണം. മറ്റൊരു വിധത്തിൽ പറഞ്ഞാൽ, സുതാര്യമായ രീതിയിൽ വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിലും/അനുവദിക്കുന്നതിലും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടെ 'മൊത്തം ചിലവ്' കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തണം. അത്തരം ചാർജുകൾ/ഫീസുകൾ വിവേചനരഹിതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും വേണം.
- 2.3. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അതുവഴി മറ്റ് കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളുമായും വ്യവസ്ഥകളുമായും അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വിവരം ബോധ്യപ്പെട്ടുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടിക വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കണം.
- 2.4. എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളുടെയും കൈപ്പറ്റിയതിനുള്ള രസീത് നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം കമ്പനി ആവിഷ്കരിക്കും. അഭികാമ്യമായി, വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധിയും കൈപ്പറ്റിയതിനുള്ള രസീതിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

3. വായ്പ അപ്രസൽ, നിബന്ധനകൾ/ വ്യവസ്ഥകൾ, വായ്പ അപേക്ഷ നിരസിച്ചതിന്റെ ആശയവിനിമയം

- 3.1. സാധാരണയായി വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് തന്നെ കമ്പനി ശേഖരിക്കണം. ഇതിന് എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുന്നതാണെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ ഉടൻ തന്നെ അറിയിക്കണം.
- 3.2. വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷിക്കുന്ന രീതി, ഇ.എം.ഐ. ഘടന, മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ നിരക്കുകൾ, പിഴ നിരക്കുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക അനുമതി കരത് മുഖേനയോ മറ്റുവിധത്തിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ രേഖാമൂലം കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുകയും, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ ഈ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും രേഖാമൂലമുള്ള അംഗീകരിക്കൽ കമ്പനി അതിന്റെ രേഖകളിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.
- 3.3. തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴത്തുക കമ്പനി വായ്പാ കരാറിൽ, ബോൾഡായി രേഖപ്പെടുത്തണം.
- 3.4. വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന ഓരോ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഒരോ പകർപ്പ് സഹിതം വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് കൈപ്പറ്റ രസീതോടു കൂടി വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വായ്പകൾ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, കമ്പനി നിർബന്ധമായും നൽകണം.
- 3.5. ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകാൻ കമ്പനിക്ക് കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം(ങ്ങൾ) കമ്പനി രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.

4. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം, വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ (ഭവന വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടെ) തിരിച്ചടവ്/ സെറ്റിൽമെന്റിനെ തുടർന്ന് ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തുക്കളുടെ പ്രമാണങ്ങളുടെ വിടുതൽ

- 4.1. വായ്പാ കരാറിൽ/അനുമതി കത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിതരണ സമയക്രമത്തിന് അനുസൃതമായി പണം വിതരണം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
- 4.2. വിതരണ സമയക്രമം, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), സർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, ബാധകമായ ഫീസ് / ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് കമ്പനി പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ അറിയിപ്പ് നൽകണം. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ പിൽക്കാലപ്രാബല്യത്തോടെ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്നും അതിനാവശ്യമായ വ്യവസ്ഥകൾ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്നും കൂടി കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
- 4.3. അത്തരം മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് പ്രതികൂലമാണെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവർക്ക് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിപ്പ് കൂടാതെ തന്റെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക ചാർജ്ജുകളോ പലിശയോ നൽകേണ്ടതില്ലാതെ തന്നെ സ്വീച്ച് ചെയ്യുകയോ ചെയ്യാം.
- 4.4. തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനോ കരാറിന് കീഴിലുള്ള പണമടവോ പ്രകടനമോ ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക ഈടുകൾ തേടുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം.
- 4.5. വായ്പയുടെ എല്ലാ കുടിശ്ശിക തുകകളും തിരിച്ചടച്ച് കഴിയുമ്പോൾ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കെതിരായ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ ലീനിയോ വിധേയമായി എല്ലാ ഈടുകളും കമ്പനി വിടുതൽ ചെയ്യും അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ

കമ്പനിക്ക് ഇടുകൾ നിലനിർത്താൻ അവകാശം നൽകുന്ന വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളോടെ കടം വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകണം.

4.6. പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് ലഭിക്കുകയും വായ്പ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ കമ്പനി എല്ലാ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു പ്രമാണങ്ങളും കമ്പനി വിടുതൽ ചെയ്യേണ്ടതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്തൃ പരാതികളിലേക്കും തർക്കങ്ങളിലേക്കും നയിക്കുന്ന വിധത്തിൽ അത്തരം ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു പ്രമാണങ്ങൾ വിടുതൽ ചെയ്യുന്നതിൽ ചില എച്ച്.എഫ്.സി.കൾ വിഭിന്നങ്ങളായ രീതികൾ പിന്തുടരുന്നതായി നിരീക്ഷിക്കപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. വായ്പയെടുക്കുന്നവർ അഭിമുഖീകരിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും എച്ച്.എഫ്.സി.കൾക്കിടയിൽ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പ പെരുമാറ്റം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനും, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം.

4.6.1 ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു പ്രമാണങ്ങളുടെ വിടുതൽ

- a. വായ്പ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവിന്/സെറ്റിൽമെന്റിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ അസ്സൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തുക്കളുടെ പ്രമാണങ്ങളും വിടുതൽ ചെയ്യുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- b. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അവരുടെ/അയാളുടെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച്, വായ്പ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ശാഖയിൽ നിന്നോ പ്രമാണങ്ങൾ ലഭ്യമായിരിക്കുന്ന കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ അസ്സൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു പ്രമാണങ്ങൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകണം.
- c. അസ്സൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു പ്രമാണങ്ങൾ തിരിച്ചുനൽകുന്ന സമയക്രമവും സ്ഥലവും പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതിയിലോ അതിന് ശേഷമോ നൽകുന്ന വായ്പ അനുബന്ധ കത്തുകളിൽ സൂചിപ്പിക്കണം.
- d. ഒറ്റവായ്പക്കാരന്റെയോ കുടുംബാംകളുടെയോ ആകസ്മികമായ മരണത്തെ അഭിസംബോധന ചെയ്യുന്നതിനായി, നിയമപരമായ അനന്തരാവകാശികൾക്ക് അസ്സൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു പ്രമാണങ്ങൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് കൃത്യമായ ഒരു നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കണം. അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളുടെ അറിവിലേക്കായി മറ്റ് സമാന നയങ്ങളോടും നടപടിക്രമങ്ങളോടുംകൂടി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

4.6.2 ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു പ്രമാണങ്ങൾ വിടുതൽ ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള

നഷ്ടപരിഹാരം:

- a. ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു പ്രമാണങ്ങൾ വിടുതൽ ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടായോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവിന് / തീർപ്പാക്കലിനു ശേഷം ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സാറ്റിസ്ഫാക്ഷൻ ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കണം. കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണം കമ്പനിക്കുമേൽ ചുമത്താനാവുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ,

വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും ₹5,000/- എന്ന നിരക്കിൽ കമ്പനി നഷ്ടപരിഹാരം നൽകണം.

b. അസ്സൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു പ്രമാണങ്ങൾ നഷ്ടപ്പെടുകയോ ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ കേടുപാടുകൾ സംഭവിക്കുകയോ ചെയ്താൽ, മുകളിൽ a. ഉപ-ഖണ്ഡികയിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതു പ്രകാരമുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനു പുറമേ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു പ്രമാണങ്ങളുടെ തനിപ്പകർപ്പ് / സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ കരസ്ഥമാക്കുന്നതിന് കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ സഹായിക്കുകയും അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകും, കാലതാമസം വരുത്തിയതിന് പിഴ ചുമത്തുന്നതിനുള്ള കാലാവധി അതിനുശേഷം കണക്കാക്കും (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിന് ശേഷം).

c. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം, ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ച് മറ്റേതെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിന് വായ്പയെടുക്കുന്ന വ്യക്തിക്കുള്ള അവകാശങ്ങൾക്ക് മുൻവിധികളില്ലാത്തതായിരിക്കും.

4.6.3 ഖണ്ഡിക 4.6-ന് കീഴിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ 2023 ഡിസംബർ 01-നോ അതിന് ശേഷമോ അസ്സൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു പ്രമാണങ്ങൾ വിടുതൽ ചെയ്യുന്ന എല്ലാ കേസുകൾക്കും ബാധകമായിരിക്കും.

4A. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴിയുള്ള വായ്പകൾ
 കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തനത്തിന്റെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ചെയ്യുന്നത് അവരുടെ ബാധ്യതകളെ കുറയ്ക്കുന്നില്ല, കാരണം റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ട ബാധ്യത കമ്പനിയിൽ മാത്രമായിരിക്കും. വായ്പ ആവശ്യമുള്ളവരെ കണ്ടെത്താൻ ഒപ്പം/ അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കാൻ കമ്പനി അവരുടെ ഏജന്റുമാരായി ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളെ ഏർപ്പെടുത്തുന്നിടത്തെല്ലാം, അവർ ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

- 4A.1.** ഏജന്റുമാരായി ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തണം.
- 4A.2.** ഏജന്റുമാരായി ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾക്ക്, തങ്ങൾ ഏത് കമ്പനിക്കു വേണ്ടിയാണോ അവരുമായി ഇടപഴകുന്നത് അതിന്റെ പേര് ഉപഭോക്താവിനോട് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശം നൽകണം.
- 4A.3.** അനുമതിക്ക് തൊട്ടുപിന്നാലെയും, എന്നാൽ വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പും, കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അനുമതി കത്ത് നൽകണം.
- 4A.4.** വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോച്ചറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും സഹിതം വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുകൾക്കും നൽകേണ്ടതാണ്.
- 4A.5.** കമ്പനി ഏർപ്പെടാക്കിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെമേൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കണം.
- 4A.6.** പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് പര്യാപ്തമായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം. നിലവിൽ, കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിലൂടെ വായ്പകൾ ലഭ്യമാക്കുന്നില്ല.

5. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

- 5.1. പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉരുത്തിരിയുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കണം.
- 5.2. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ്, ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അനുവർത്തനം സംബന്ധിച്ചും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യണം. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു സമാഹരിച്ച റിപ്പോർട്ട് ബോർഡ് നിർദ്ദേശിക്കുന്നത് പ്രകാരമുള്ള ക്രമമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

6. പരാതികളും പരാതി പരിഹാരവും

- 6.1. കമ്പനിക്ക് അതിന്റെ ഓരോ ഓഫീസിലും ഓൺലൈനായി ലഭിക്കുന്നവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതികളും ആവലാതികളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും ഉണ്ടായിരിക്കണം
- 6.2. ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അയാൾക്ക് / അവർക്ക് ഒരു കൈപ്പത്ത് രസീത് / പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കണം. കൈപ്പത്ത് രസീതിൽ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും ഔദ്യോഗികപദവിയും ഉണ്ടായിരിക്കണം. പരാതി ഫോണിലൂടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ്ഡെസ്കിലേക്കോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലേക്കോ കൈമാറുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യണം.
- 6.3. വിഷയം പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് അതിന്റെ അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കുകയും, അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ എന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും, ഒരു പരാതി കൈപ്പത്ത് ആറാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അത് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുകയും അയാൾ/അവർ ഇപ്പോഴും തൃപ്തന(യ)ല്ലെങ്കിൽ കൂടുതൽ ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് എത്തിക്കുന്നതിന് എന്തു നടപടിയാണ് സ്വീകരിക്കേണ്ടതെന്ന് അയാളെ/അവരെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യണം.
- 6.4. കമ്പനി ആവലാതിയുള്ള വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള അതിന്റെ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം (പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാവുന്ന ഇ-മെയിൽ ഐ.ഡി.യും മറ്റ് സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി,പരാതി അടുത്ത തലത്തിലെത്തിക്കുന്നതിനുള്ള മാട്രിക്സ് മുതലായവ) പരസ്യപ്പെടുത്തുകയും, അത് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട് എന്ന് പ്രത്യേകം ഉറപ്പാക്കുകയും വേണം. പരാതിക്കാരൻ(രിക്ക്) ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിലോ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിലോ, എൻ.എച്ച്.ബി.യുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഓൺലൈനായി അല്ലെങ്കിൽ എൻ.എച്ച്.ബി., ന്യൂഡൽഹി എന്നതിലേക്ക് തപാൽ മുഖേന പരാതികൾ സമർപ്പിച്ചുകൊണ്ട് പരാതിക്കാരൻ(രിക്ക്) നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാനാവുന്നതാണെന്ന്, കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ

ഓഫീസുകളിലും/ശാഖകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

7. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആശയവിനിമയത്തിനുള്ള ഭാഷയും രീതിയും

ഇവിടെ മുകളിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (അത് അഭികാമ്യമായും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം) കമ്പനി തങ്ങളുടെ ബോർഡുകളുടെ അംഗീകാരത്തോടെ സ്ഥാപിക്കുന്നതാണ്. വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി ഇത് അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകേണ്ടതാണ്.

8. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം

- 8.1. ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യണം. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരുടെ വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളോട് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനോട് വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം ചെയ്യുകയും വേണം. പിഴ ചുമത്തുന്നതിനുള്ള (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) വ്യക്തമായി തയ്യാറാക്കിയിട്ടുള്ള ഒരു നയവും കമ്പനിയുടെ ബോർഡിനുണ്ടായിരിക്കണം.
- 8.2. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനായുള്ള സമീപനവും പിഴ ചാർജുകളും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) കമ്പനികളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ പ്രസക്തമായ പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ ചെയ്യണം. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റുവിധത്തിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യണം.
- 8.3. പലിശ നിരക്ക്, അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ചാർജ് ചെയ്യുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയാനാവുന്ന വിധത്തിൽ, വാർഷിക നിരക്കിലായിരിക്കണം.
- 8.4. വായ്പയെടുക്കുന്നവരിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന തവണത്തുകകളിൽ പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വിഭജനം വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കണം.

9. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശ

പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകളും മറ്റ് ചാർജുകളും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ പിഴ ഈടാക്കുന്നതുൾപ്പെടെ) നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സ്ഥാപിക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൽ വായ്പകളുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും സുതാര്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതാണ്. വായ്പയെടുക്കുന്നവരുമായുള്ള ആശയവിനിമയത്തിൽ പര്യാപ്തമായ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, പ്രക്രിയയും പ്രവർത്തനങ്ങളും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഒരു ആന്തരിക സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

9A. വായ്പ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജുകൾ

9A.1 വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ വായ്പാ കരാറിന്റെ വസ്തുതാപരമായ നിബന്ധനകളും

വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ചുമത്തിയാൽ അത് 'പിഴ ചാർജുകളായി' കണക്കാക്കും, കൂടാതെ അത് അഡ്വാൻസുകൾക്കു മേൽ ചുമത്തുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർക്കുന്ന 'പിഴ പലിശ' രൂപത്തിൽ ഈടാക്കില്ല.

പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ മുതൽവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം ചാർജ്ജുകളിന്മേൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കുന്നതല്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഇത് വായ്പാ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ബാധിക്കില്ല.

9A.2 കമ്പനി പലിശ നിരക്കിൽ ഒരു അധിക ഘടകവും അവതരിപ്പിക്കില്ല കൂടാതെ അക്ഷരത്തിലും

ആത്മാവിലും ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

9A.3 പലിശ നിരക്ക് നയത്തിന് കീഴിൽ വായ്പകളിന്മേലുള്ള പിഴ ചാർജ്ജുകൾ സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി

ബോർഡ് അംഗീകൃതമായ ഒരു നയം രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

9A.4 പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ തോത് വായ്പാ കരാറിന്റെ വസ്തുതാപരമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ന്യായമായതും ആനുപാതികമായതും ഒരു പ്രത്യേക വായ്പാ / ഉല്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാത്തതുമായിരിക്കണം.

9A.5 'ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക്' അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ, വസ്തുതാപരമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമാനമായി പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കാൻ പാടില്ല.

9A.6 കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന നിരക്കുകൾക്കും

കീഴിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതിന് പുറമെ, പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ തോതും കാരണവും വായ്പാ കരാറിലും ബാധകമായിരിക്കുന്നതു പോലെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും / കീ ഫാക്റ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിലും (കെ.എഫ്.എസ്.) കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം.

9A.7 വായ്പയുടെ വസ്തുതാപരമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ ഏത് സന്ദർഭവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

9A.8 പ്രാബല്യ തീയതിയായ 2024 ജനുവരി 01 മുതൽ ലഭ്യമായ/പുതുക്കിയ എല്ലാ പുതിയ വായ്പകളുമായും ബന്ധപ്പെട്ട നിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നു എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. നിലവിലുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, പുതിയ പിഴ ചുമത്തൽ വ്യവസ്ഥയിലേക്ക് മാറുന്നത് അടുത്ത അവലോകന അല്ലെങ്കിൽ പുതുക്കൽ തീയതിയിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി മുതൽ ആറ് മാസത്തിൽ, ഇതിൽ ഏതാണോ ആദ്യം വരുന്നത് അന്നു മുതലാണ്.

9B. തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകൾ (ഇ.എം.ഐ.) അധിഷ്ഠിത വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ ഭവന

വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടെ) ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃസജ്ജമാക്കൽ കമ്പനി നിലവിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ വായ്പകൾ നൽകുന്നില്ല. കമ്പനി ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ വായ്പ നൽകാൻ ആരംഭിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ബന്ധപ്പെട്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

9B.1 9ഇ.എം.ഐ. അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, വായ്പയുടെ കാലയളവിലെ എക്സ്റ്റേണൽ ബെഞ്ച്മാർക്ക് നിരക്കിൽ/പലിശ നിരക്കുകളിൽ വർദ്ധനവുണ്ടാകാൻ സാധ്യതയുള്ള സാഹചര്യത്തിൽ, കാലാവധി ദീർഘിപ്പിക്കുന്നതിനും കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ ഇ.എം.ഐ. വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും പര്യാപ്തമായ ഹെഡ്റൂം / മാർജിൻ ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി, വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി കമ്പനി കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, ഇ.എം.ഐ. അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വ്യക്തിഗത വായ്പകളെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം, വർദ്ധിക്കുന്ന പലിശനിരക്കിന്റെ പശ്ചാത്തലത്തിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നവരുമായി ശരിയായ ആശയവിനിമയം കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ സമ്മതമില്ലാതെ കാലാവധി ദീർഘിപ്പിക്കുന്നത് കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ ഇ.എം.ഐ. വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, നിരവധി ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ലഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ ആശങ്കകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, നടപ്പിലാക്കുന്നതിനും പാലിക്കുന്നതിനുമായി ഇനിപ്പറയുന്ന ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉചിതമായ ഒരു നയ ചട്ടക്കൂട് രൂപപ്പെടുത്താൻ കമ്പനിയോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു:

9B.1.1 അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, ഇ.എം.ഐ. കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവിലെ മാറ്റങ്ങളിലേക്ക് നയിക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റത്തിന്റെ സാധ്യതയുള്ള പ്രഭാവത്തെ കുറിച്ച് കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവരോട് വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തണം. തുടർന്ന്, മേൽപ്പറഞ്ഞതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇ.എം.ഐ. / കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടിലുമുള്ള ഏത് വർദ്ധനവിനെ കുറിച്ചും ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഉടൻ തന്നെ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കണം.

9B.1.2 പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃസജ്ജമാക്കുന്ന സമയത്ത്, കമ്പനി അവരുടെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം അനുസരിച്ച് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകണം. നയം, മറ്റുകാര്യങ്ങളോടൊപ്പം, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ വായ്പയുടെ കാലയളവിനിടയിൽ എത്ര തവണ മാറാൻ അനുവദിക്കുമെന്നും വ്യക്തമാക്കണം.

9B.1.3 വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് (i) ഇ.എം.ഐ. വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനോ കാലാവധി വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനമോ; കൂടാതെ, (ii) വായ്പയുടെ കാലയളവിലെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നത് തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള അവസരം നൽകുകയും വേണം. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴ ഈടാക്കുന്നത് നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

9B.1.4 വായ്പകൾ ഫ്ലോട്ടിംഗിൽ നിന്ന് ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിലേക്ക് മാറുന്നതിന് ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജുകളും മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ വിനിയോഗിക്കുന്നതിന് അനുബന്ധമായ മറ്റേതെങ്കിലും സേവന ചാർജുകളും/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചിലവുകളും അനുമാതികത്തിലും അത്തരം ചാർജുകൾ കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ പുതുക്കുന്ന സമയത്തും സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

9B.1.5 ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

9B.1.6 ഓരോ പാദത്തിന്റെയും അവസാനത്തിൽ, കുറഞ്ഞത്, നാളിതുവരെ പിരിച്ചെടുത്ത മുതലും പലിശയും, ഇ.എം.ഐ. തുക, ശേഷിക്കുന്ന ഇ.എം.ഐ.കളുടെ എണ്ണം, വാർഷികമായി കണക്കാക്കിയിട്ടുള്ള പലിശ നിരക്ക് / വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (എ.പി.ആർ.) എന്നിവ എണ്ണിപ്പറയുന്ന ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, ഉചിതമായ ചാനലുകൾ മുഖേന കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവരുമായി പങ്കുവയ്ക്കണം / അവർക്ക് പ്രാപ്യമാക്കണം. സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലളിതവും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാനാവുന്നതുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

- 9B.2 ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ തുല്യ പ്രതിമാസ തവണ വായ്പകൾക്ക് പുറമെ, വ്യത്യസ്ത കാലയളവുകളിലെ എല്ലാ തുല്യ തവണ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വായ്പകൾക്കും, ആവശ്യമായ ഭേദഗതികളോടെ, ബാധകമായിരിക്കും.
- 9B.3 മേൽപ്പറഞ്ഞ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നിലവിലുള്ളതും അതുപോലെതന്നെ പുതിയതുമായ വായ്പകളിലേക്കും നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അനുയോജ്യമായ വിധത്തിൽ വ്യാപിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. നിലവിലുള്ള എല്ലാ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കും ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ അവർക്ക് ലഭ്യമായ ഓപ്ഷനുകൾ അറിയിച്ചുകൊണ്ടുള്ള ഒരു അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കണം.

10. പരസ്യം ചെയ്യൽ, വിപണനം, വിൽപന

കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം;

- 10.1. എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രചാരണ സാമഗ്രികളും വ്യക്തവും വസ്തുതാപരവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- 10.2. ഒരു സേവനത്തിലേക്കോ ഉല്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുന്നതും, പലിശ നിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള പരാമർശം ഉൾപ്പെടുന്നതുമായ ഏത് മാധ്യമങ്ങളിലെയും പ്രൊമോഷണൽ സാഹിത്യത്തിലെയും പരസ്യങ്ങളിൽ, മറ്റേതെങ്കിലും ഫീസും നിരക്കുകളും ബാധകമാണോ എന്നും പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ് എന്നും കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കണം.
- 10.3. കമ്പനി പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസും, ചാർജ്ജുകൾ (പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ഏതെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ അത് ഉൾപ്പെടെ) എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ അവരുടെ ശാഖകളിൽ നോട്ടീസുകൾ നൽകുന്നതിലൂടെ, ടെലിഫോൺ അല്ലെങ്കിൽ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ മുഖേന; കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ; നിയുക്ത സ്റ്റാഫ്/ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് മുഖേന; അല്ലെങ്കിൽ സേവന ഗൈഡ്/ താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിലൂടെ നൽകും.
- 10.4. പിന്തുണാ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് കമ്പനി മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) കമ്പനിയുടെ അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യാത്മകതയോടും സുരക്ഷയോടും കൂടി കൈകാര്യം ചെയ്യണമെന്ന് കമ്പനി ആവശ്യപ്പെടണം.
- 10.5. കമ്പനി, ഉപഭോക്താക്കൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള തങ്ങളുടെ ഉല്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ അവരെ അറിയിക്കണം. തങ്ങളുടെ മറ്റ് ഉല്പന്നങ്ങൾ സംബന്ധിച്ചോ ഉല്പന്നങ്ങളെ/സേവനങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചോ ഉള്ള വിവരങ്ങൾ, അത്തരം വിവരങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് മെയിലർ വഴിയോ വെബ്സൈറ്റിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തുകൊണ്ടോ, കസ്റ്റമർ സർവീസ് നമ്പറിലോ ഉപഭോക്താവ് സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്താവിന് അയയ്ക്കാവൂ.
- 10.6. ഉല്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിന് അവരുടെ സേവനം ഏർപ്പാടാക്കിയിട്ടുള്ള ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്ക് (ഡി.എസ്.എ.), അവർ ഉല്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുന്നതിനായി നേരിട്ടോ ഫോണിലൂടെയോ ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവർ സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തേണ്ടത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള കാര്യങ്ങൾ ആവശ്യമാക്കുന്ന ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം കമ്പനി നിർദ്ദേശിക്കണം.
- 10.7. ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസിന് (ഡി.എസ്.എ.)/ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജൻസിന് (ഡി.എം.എ.) കമ്പനി തങ്ങളുടെ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ മാത്രകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം അവലംബിക്കണം.
- 10.8. കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡി.എസ്.എ. ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ കോഡിന്റെ ലംഘനം നടത്തുകയോ ചെയ്തതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കാനും കൈകാര്യം ചെയ്യാനും നഷ്ടം പരിഹരിക്കാനും ഉചിതമായ നടപടികൾ ആരംഭിക്കണം.

11. ജാമ്യക്കാർ

ഒരു വ്യക്തിയെ വായ്പയുടെ ജാമ്യക്കാരനായി(രിയായി) കണക്കാക്കുമ്പോൾ കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ അയാളെ/അവരെ അറിയിക്കണം.

- a. ജാമ്യക്കാരൻ(രി) എന്ന നിലയിൽ അയാളുടെ/അവരുടെ ബാധ്യത;
- b. അയാൾ/അവർ കമ്പനിയിൽ ഏൽപ്പിക്കുന്ന അയാളുടെ/അവരുടെ ബാധ്യതയുടെ തുക;
- c. അയാളുടെ/അവരുടെ ബാധ്യത അടച്ചുതീർക്കാൻ കമ്പനി അയാളോട്/അവരോട് ആവശ്യപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- d. അയാൾ/അവർ ഒരു ജാമ്യക്കാരനായി(രിയായി) പണം അടച്ചുതീർക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനിയിലെ അയാളുടെ/അവരുടെ മറ്റ് പണത്തിന് കമ്പനിക്ക് അവലംബമുണ്ടോ;
- e. ജാമ്യക്കാരൻ(രി) എന്ന നിലയിൽ അയാളുടെ/അവരുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു നിശ്ചിത അളവിൽ
- f. ജാമ്യക്കാരൻ(രി) എന്ന നിലയിൽ അയാളുടെ/അവരുടെ ബാധ്യതകൾ വിടുതൽ ചെയ്യപ്പെടുന്ന സമയവും സാഹചര്യങ്ങളും അതുപോലെതന്നെ കമ്പനി അയാളെ/അവരെ ഇതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുന്ന രീതിയും
- g. കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കാൻ മതിയായ മാർഗമുണ്ടായിട്ടും, വായ്പയെടുത്തയാൾ/വായ്പകൊടുത്തയാൾ ഉന്നയിച്ച ആവശ്യം അനുസരിക്കാൻ ജാമ്യക്കാരൻ(രി) വിസമ്മതിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അത്തരം ജാമ്യക്കാരനെ(രിയെ)യും മനപ്പൂർവ്വം കുടിശ്ശിക വരുത്തിയ ആളായി കണക്കാക്കും.

അയാൾ/അവർ ഒരു ജാമ്യക്കാരൻ(രി) നിൽക്കുന്ന വായ്പയെടുത്തയാളുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിലെ ഏത് പ്രതികൂലമായ ഭൗതിക മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ചും കമ്പനി അയാളെ/അവരെ അറിയിക്കണം.

12. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെയും മുമ്പുണ്ടായിരുന്ന ഉപഭോക്താക്കളുടെയും എല്ലാ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കണക്കാക്കുകയും ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളാലും നയങ്ങളാലും നയിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യണം.

- 12.1.** താഴെപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ, ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകിയതോ മറ്റുവിധത്തിലുള്ളതോ ആയ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ കമ്പനി തങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ/ സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ആർക്കും വെളിപ്പെടുത്തരുത്:
- a. വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരം നൽകണമെങ്കിൽ.
 - b. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് കടമ ഉണ്ടെങ്കിൽ.
 - c. കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ അവർ വിവരങ്ങൾ നൽകണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, തട്ടിപ്പ് തടയുന്നതിന്). എന്നിരുന്നാലും, ഇത് വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ മറ്റാർക്കും ഉപഭോക്താവിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ (ഉപഭോക്താവിന്റെ പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു കാരണമായി ഉപയോഗിക്കരുത്.
 - d. ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതിയോടെ.

e. ഉപഭോക്താക്കളെ കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ,
അത് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് അവർ അയാളുടെ/അവരുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി വാങ്ങണം.

12.2. ഉപഭോക്താവിനെ കുറിച്ച് കമ്പനി കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിലവിലുള്ള നിയമ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിലുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ അവകാശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

12.3. ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി കമ്പനി ഉൾപ്പെടെയുള്ള ആരും, അവർക്ക് ഉപഭോക്താവ് അതിന് പ്രത്യേകം അനുമതി നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപയോഗിക്കാൻ പാടില്ല.

13. പൊതുവായുള്ളത്

13.1. വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും (വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാലല്ലാതെ).

13.2. വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് വായ്പ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന കൈപ്പറ്റിയ തീയതി മുതൽ 21 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അക്കാര്യം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസം. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

13.3. വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ ആവൃത്തി എന്നിവ പ്രകാരം തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനോട് വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് സമയക്രമം പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനായി രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ട ഒരു പ്രക്രിയ പിന്തുടരുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് അയച്ചുകൊണ്ടോ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിയോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഈ കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിലൂടെയോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്നത് പ്രക്രിയയിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നതാണ്.

13.4. വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി ഉപഭവത്തിന്, അതായത്. അസമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കാൻ പേശീബലം ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവയ്ക്ക് മുതിരരുത് ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനികളുടെ ജീവനക്കാരിൽ നിന്നുള്ള മോശം പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

13.5. കമ്പനി നിലവിൽ റിക്കവറി ഏജൻ്റുമാരെ ഏർപ്പാടാക്കുന്നില്ല. കമ്പനി റിക്കവറി ഏജൻ്റുമാരെ ഏർപ്പാടാക്കുകയാണെങ്കിൽ, ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ അതിനുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം രൂപീകരിക്കും.

13.6. താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾക്കു കീഴിൽ, ഭവന വായ്പകൾ മുൻകൂട്ടി അടച്ചുതീർക്കുന്നതിന് കമ്പനി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ലെവിയോ പിഴയോ ഈടാക്കുന്നതല്ല:

a. ഭവന വായ്പ ഫ്ളോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ളതായിരിക്കുകയും ഏത് സ്രോതസ്സിൽ നിന്നും വായ്പ മുൻകൂറായി അടച്ചുതീർക്കുകയും ചെയ്യുന്നിടത്ത്.

b. ഭവനവായ്പ സ്ഥിരമായ പലിശ നിരക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കുകയും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് വായ്പ മുൻകൂറായി അടച്ചുതീർക്കുകയും ചെയ്യുന്നിടത്ത്.

ഈ ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി "സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകൾ" എന്ന പദപ്രയോഗം അർത്ഥമാക്കുന്നത് ഒരു ബാങ്ക്/എച്ച്.എഫ്.സി/എൻ.ബി.എഫ്.സി. കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് വായ്പ എടുക്കുന്നതിലൂടെയല്ലാതെ മറ്റേതെങ്കിലും സ്രോതസ്സ് എന്നാണ്.

എല്ലാ ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ നിരക്ക് (ഫിക്സ്ഡ്, ഫ്ലോട്ടിംഗ് എന്നിവയുടെ സംയോജനം) ഭവന വായ്പകൾക്കും, പ്രീ-ക്ലോഷർ സമയത്ത്, വായ്പ ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിലാണോ അതോ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ച് ഫിക്സ്ഡ്/ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന് ബാധകമായ പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും. ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ നിരക്ക് ഭവന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഫിക്സ്ഡ് പലിശ നിരക്ക് കാലയളവ് അവസാനിച്ചതിന് ശേഷം, ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വായ്പയായി പരിവർത്തനം ചെയ്യുകഴിഞ്ഞാൽ, ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന്റെ പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡം ബാധകമാകും. ഇനി മുതൽ മുൻകൂറായി അടച്ചുതീർക്കുന്ന ഇത്തരം ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ നിരക്ക് ഭവനവായ്പകൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്. വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനും നിരക്ക് നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്ന ഒന്നാണ് ഫിക്സ്ഡ് നിരക്ക് വായ്പ എന്നും വ്യക്തമാക്കുന്നു.

- 13.7.** സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് കാലാവധി വായ്പയിൽ കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്താൻ പാടില്ല.
- 13.8.** കമ്പനിയും വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാരനും തമ്മിൽ സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള ഭവന വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വേഗത്തിലും നല്ല രീതിയിലും മനസ്സിലാക്കുന്നതിനായി, എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും അത്തരം വായ്പയുടെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എം.ഐ.ടി.സി.) അടങ്ങിയ ഒരു പ്രമാണം കമ്പനിക്ക് കരസ്ഥമാക്കും. ഈ പ്രമാണം കമ്പനി കരസ്ഥമാക്കുന്ന നിലവിലുള്ള വായ്പ, ഈ പ്രമാണങ്ങൾക്ക് പുറമെയായിരിക്കും. പ്രസ്തുത പ്രമാണം തനിപ്പകർപ്പായും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലും തയ്യാറാക്കാൻ കമ്പനിയോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. കമ്പനിയും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളും തമ്മിൽ യഥാവിധി നടപ്പിലാക്കിയ തനിപ്പകർപ്പ് കടം വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് കൈപ്പറ്റ രസീതിനു കീഴിൽ കൈമാറേണ്ടതാണ്.
- 13.9.** കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സുതാര്യത പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് സേവന ചാർജുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ ചാർജുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), വായ്പാനം ചെയ്യപ്പെടുന്ന സേവനങ്ങൾ, ഉല്പന്ന വിവരങ്ങൾ, വിവിധ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം തുടങ്ങിയ വിവിധ സുപ്രധാന ഘടകങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടത് ആവശ്യമാണ്.
- 13.10.** കമ്പനി അവരുടെ ഉല്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഇനിപ്പറയുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭാഷകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കണം: ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ അനുയോജ്യമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ
- 13.11.** വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ കമ്പനി ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കരുത്. കൂടാതെ, ഉല്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ അനുവദിക്കുന്നതിൽ കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ളവരോ ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവരോ ആയ അപേക്ഷകരോട് വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കരുത്. എന്നിരുന്നാലും, ഇത് സമൂഹത്തിന്റെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള സ്ത്രീകൾ രൂപപ്പെടുത്തുന്നതിൽ നിന്നോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്നോ കമ്പനിയെ തടയുന്നില്ല. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള അപേക്ഷകർക്കുള്ള വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾക്കായുള്ള ചിത്രീകൃത മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുബന്ധത്തിൽ ചേർത്തിട്ടുണ്ട്.

13.12. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന്, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

- a. നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുക;
- b. ഈ കോഡ് കൗണ്ടർ വഴിയോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയം അല്ലെങ്കിൽ മെയിൽ വഴിയോ അഭ്യർത്ഥിക്കുമ്പോൾ ലഭ്യമാക്കുക;
- c. എല്ലാ ശാഖകളിലും അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കുക; ഒപ്പം
- d. കോഡിനെക്കുറിച്ച് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാനും കോഡ് പ്രായോഗികമാക്കാനും തങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക

അനുബന്ധം

കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള വ്യക്തികൾക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾക്കായുള്ള ചിത്രീകൃത മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

1. ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾ (എച്ച്.എഫ്.സി.കൾ) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളും സേവനങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും മുതലായവ കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ളവർക്ക് ലഭ്യമാക്കുകയും എച്ച്.എഫ്.സി.യുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും/ഓഫീസുകളിലും നൽകുകയും വേണം.
2. മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതുപോലെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളും സേവനങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും മറ്റും കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ലഭ്യമാക്കണം കൂടാതെ അവരുടെ കാഴ്ച വൈകല്യം വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനോ / നിരസിക്കുന്നതിനോ ഉള്ള മാനദണ്ഡമാക്കുകയുമരുത്.
3. എച്ച്.എഫ്.സി.കൾ കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിന് മറ്റേതൊരു ഉപഭോക്താവിനും നൽകുന്ന അതേ സൗകര്യങ്ങൾ നൽകണം.
4. എച്ച്.എഫ്.സി.കൾ കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന് അവർ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ അനുവദിക്കുന്നതിന് അതിന്റെ മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ചെയ്യുന്ന അതേ നടപടിക്രമം പിന്തുടരേണ്ടതുണ്ട്.
5. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിന്മേൽ പലിശ പേയ്മെന്റ്, കൊളാറ്ററൽ, മറ്റ് നിബന്ധനകൾ എന്നിവയുടെ കാര്യത്തിൽ അധിക ബാധ്യത ചുമത്തരുത്.
6. ഒരു എച്ച്.എഫ്.സി.യുടെ വായ്പ നയം മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അത് നൽകുന്ന ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ലോൺ സൗകര്യങ്ങൾക്ക് ഒരു സഹ-വാഗ്ദാനം ജാമ്യം വേണ്ടി നിർബന്ധിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിനും അത് നിർബന്ധം പിടിക്കാൻ പാടില്ല.
7. എച്ച്.എഫ്.സി.കൾ കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ നിരക്ഷരരായ ഉപഭോക്താക്കളുമായി തുല്യപ്പെടുത്തരുത്.
8. വിരലടയാളം ഉപയോഗിക്കുന്ന കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എച്ച്.എഫ്.സി.കൾ ഒരു സേവനവും നിഷേധിക്കരുത്. ആവശ്യമെങ്കിൽ, കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു അധിക രേഖയായി എച്ച്.എഫ്.സി.കൾ വിരലടയാള പ്രഖ്യാപനം എടുത്തേക്കാം.
9. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ഫോമുകൾ, സ്ലിപ്പുകൾ മുതലായവ വായിക്കുക, പൂരിപ്പിക്കുക തുടങ്ങിയ അധിക സൗകര്യങ്ങൾ നൽകണം. ഉപഭോക്താവിന് ആവശ്യമെങ്കിൽ, ബിസിനസ്സ് നിയമങ്ങളും മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ശാഖയുടെ/ഓഫീസിന്റെ ഓഫീസർ/ മാനേജർ ഒരു സാക്ഷിയുടെ സാന്നിധ്യത്തിൽ വായിച്ചുകൊടുക്കണം.
10. എച്ച്.എഫ്.സി. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിനെ വായ്പ എടുക്കുന്നതിന് അല്ലെങ്കിൽ അവർ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന മറ്റേത് സൗകര്യങ്ങളും, കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള വ്യക്തികൾ ഉൾപ്പെടെ അയാൾ/അവർ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന ആരുമായും സംയുക്തമായി പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് അനുവദിക്കണം.
11. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, അവർ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ. അവരുടെ അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിന് പവർ ഓഫ് അറ്റോർണി അല്ലെങ്കിൽ മാൻഡേറ്റ് ഹോൾഡറായി ഒരു വ്യക്തിയെ/വ്യക്തികളെ നിയമിക്കാൻ അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.
12. ശാഖയുടെ/ഓഫീസിന്റെ ഓഫീസർ/മാനേജർ ഉപേക്ഷിക്കുന്ന വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ/ ഭാവി ഉപഭോക്താവിനെ അയാളുടെ അവകാശങ്ങളെയും ബാധ്യതകളെയും കുറിച്ച് അറിയിച്ചിരിക്കണം.

- 13. കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ആവശ്യകതകൾ മറ്റേതൊരു ഉപഭോക്താവിനും സമാനമായിരിക്കണം. അക്കൗണ്ടിൽ "അക്കൗണ്ട് ഉടമ കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ളയാളാണ്" എന്ന് വ്യക്തമായി അടയാളപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.
- 14. എച്ച്.എഫ്.സി.കൾ കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിന്, ആവശ്യമെങ്കിൽ, എല്ലാ പ്രമാണങ്ങളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിലും നൽകണം.
- 15. എച്ച്.എഫ്.സി.കൾ കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിന്, അവർ ആവശ്യപ്പെടുന്നെങ്കിൽ, ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും (എം.ഐ.ടി.സി.) ഒരു പകർപ്പ് ബ്രെയിലി രൂപത്തിലോ ടെക്സ്റ്റ് റീഡബിൾ പി.ഡി.എഫ്.ലോ നൽകണം.
- 16. എച്ച്.എഫ്.സി.കൾ അഭികാമ്യമായും കാഴ്ച പരിമിതിയുള്ള ഉപഭോക്താവിന് ഇലക്ട്രോണിക് ക്ലിയറിംഗ് സർവീസ് (ഇ.സി.എസ്.) സൗകര്യം നൽകണം.

ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ദൃഷ്ടാന്തങ്ങൾ മാത്രമാണെന്നും ഒരു തരത്തിലും സമഗ്രമല്ലെന്നും ഓർമ്മിക്കേണ്ടതാണ്.