



HOME FINANCE

നിഡോ - ഫൈൻസ് കോർപ്പറേഷൻ

നിഡോ ഫൈൻസ് ലിമിറ്റഡ് (മുൻപ്
അറിയപ്പെട്ടിരുന്നത് എയൽവെയ്സ് ഹാസിംഗ്
ഫൈൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നാണ്)

CIN: U65922MH2008PLC182906
Tower 3, Wing 'B', Kohinoor City Mall,
Kohinoor City, Kiroli Road,
Kurla (west), Mumbai – 400070

Website: [www.nidohomefin.com](#)

പ്രമാണാത്തിന്റെ പേര്	സ്വയമായ പ്രാക്ടീസ് കോർപ്പറേഷൻ
പ്രമാണ ഉടമ	പാലാക്കാർക്കുളം
സുരക്ഷാ വർദ്ധീകരണം	ആര്യന്തിക്കം
സ്ഥാനം	എല്ലാ നിഡോ ലോക്കേഷൻുകൾക്കും സ്ഥായകം
അംഗീകാർക്കുന്നവർ	ധനക്കണ്ഠ ബോർഡ്
പത്രിപ്പ് നേരത്തെന്നം	v2022-23.03

പത്രിപ്പ്	പത്രിപ്പ് ക്രമാന്തരം തീയതി	പ്രസ്തുതി വിവരങ്ങൾ
V2023-24.02	ജനുവരി 23, 2024	ഫൈൻസ് പ്രാക്ടീസ് കോർപ്പറേഷൻ പരിശീലനം
V2023-24.01	മെയ് 08, 2023	ഫൈൻസ് പ്രാക്ടീസ് കോർപ്പറേഷൻ പരിശീലനം
V2022-23.03	2023 മാർച്ച് 29	കാര്യമായ മാറ്റങ്ങളിലൂടെ സ്വയമായ പ്രാക്ടീസ് കോർപ്പറേഷൻ അവലോകനം
V2022-23.02	നവംബർ 01, 2022	വാർഷിക അവലോകനത്തിന്റെ ഭാഗമായി ഫൈൻസ് പ്രാക്ടീസ് കോർപ്പറേഷൻ അവലോകനം
V2022-23.01	മെയ് 6, 2022	കാര്യമായ മാറ്റങ്ങളിലൂടെ സ്വയമായ പ്രാക്ടീസ് കോർപ്പറേഷൻ അവലോകനം
V1	ജനുവരി 16, 2012	സ്വയമായ പ്രാക്ടീസ് കോർപ്പറേഷൻ സ്ഥാപനിക്കൽ

[ആര്യന്തിക ഉപയോഗത്തിന് മാത്രം]

ഇതോരു രഹസ്യ രേഖയാണ്. അനധികൃത പ്രവേശനം, പകർത്തൽ, പകർത്തൽ എന്നിവ
നിരോധിച്ചിരിക്കുന്നു.

ഉള്ളടക്കം

1. അമുഖം	3
1.1 പദ്ധതിലാം	3
1.2 ലക്ഷ്യം	3
1.3 സാമ്പത്തികം	3
2. പരസ്യം ചെയ്തെന്ന്, വിപണനം, വിൽപ്പന	3
3. വായ്പകള്	4
4. ഗാർജ്ജർമാർ	6
5. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യതമക്കുതയും	6
6. ഇടകാക്കുന്ന അമീത പലിശയുടെ റിയറ്റണം	6
7. കമ്പനി ഇടകാക്കുന്ന അമീത പലിശയെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ	7
8. കൂടിയികയുടെ ശേഖരണം	7
9. പരാതികള്	8
10. പൊതുവായത്	9
11. അവലോകനവും ഭേദഗതിയും	10

1. അമുഖം

1.1 അമുഖം

കമ്പനി ഒരു ഫെയർ പ്രാക്ടിസ് കോഡായ "കോഡ്" ആസൃതനം ചെയ്യുകയും സ്വീകർക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്, ഈ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെട്ടുനോൾ നൂതനമായ പ്രാക്ടിസ് സ്റ്റാൻഡേർഡുകൾക്കായി തത്ത്വങ്ങൾ സജീവമാക്കുകയും വീവിധ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയും റീതികളിലൂടെയും കമ്പനി നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാക്കുകയും ചെയ്യും. നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക് 2016 ജൂൺ 1 ന് പുറത്തിരക്കിയ ഫെയർ പ്രാക്ടിസ് കോഡ് ബന്ധുക്കൾ മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈ കോഡ് സ്വീകർച്ചു, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്യുകയും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ നോണ്-ബാങ്കിംഗ് ഫീനാൾശ്യൽ കമ്പനി - ഹൗസിംഗ് ഫീനാൾസ് കമ്പനി (റീസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2021 ഫെബ്രുവരി 17, 2021 ലെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും ചെയ്തു.

ഈ കോഡ് എല്ലാ ഭാഗങ്ങളും എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും, അവ കൗൺസിലുടനീളുമുള്ള കമ്പനിയോ സബ്സിയിൽക്കൊള്ളു, പോസ്റ്റ് ലൂടെ, തപാൽ വഴിയോ, ഇഎൻകോർപ്പേറ്റേഡ് കമ്പനിക്ക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴിയോ, ഇഎൻറൈറ്റീൽ അട്ടോക്കിൽ മറ്റൊരുക്കിലും റീതിയിലൂടെയോ നൽകിയാലും ബാധകമാണ്.

1.2 കോഡ് ലക്ഷ്യങ്ങൾ

കോഡ് വീക്കസ്ഥിപ്പിച്ചടക്കത്ത്:

- ഞങ്ങൾ വാദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഞങ്ങളുടെ ന്റോഫ് ഇന്റർപ്പറയുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളും സംബന്ധിച്ച ഈ കോഡ് ലെ പ്രതീവഭവതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും നിറവേറ്റൽ;
- നമ്മുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നീതിമണ്ഡലം നീതിന്റെനാണ്ഡും രൂപത്തിലും ഉള്ളടക്കത്തിലും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;
- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകൾ സമഗ്രതയുടെയും സുതാരൂതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്ത്വങ്ങളെ ആശ്രയിച്ചും കുറഞ്ഞുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കൽ;

1.3 സങ്കാരം

കോഡ് വീക്കസ്ഥിപ്പിച്ചടക്കത്ത്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ മീനീമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നീതിച്ചുകരാണ്ട് നല്കുന്ന നീതിയുടെവുമായ സംബന്ധാദി പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- സുതാരൂത വർദ്ധിപ്പിക്കുക, അതുവഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനങ്ങളിൽ നീന് നൂതനമായും പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്ന കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് മികച്ച ധാരണയുണ്ടാക്കും;
- ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നീലവാരം കൈവർക്കുന്നതിന് മത്സരത്തിലും വീപ്പനി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക; (d) ഉപഭോക്താക്കളുമായി നീതിയുടെവും ഘട്ടവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക; (e) ഹൗസിംഗ് ഫീനാൾസ് സീസറ്റത്തിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുക.
- ഉപഭോക്താക്കളുമായി നൂതനമായ സഹാരദ്ധപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ഭവന ധനകാര്യ സംവിധാനത്തിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുക.

2. പരമ്പരാഗം, മാർക്കറ്റിംഗ്, വിൽപ്പനകൾ

- എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രമോഷണൽ മെറ്റീർഡുകളും വ്യക്തവും വസ്തുതാപരവും, എന്നാൽ തെറ്റിവരിപ്പിക്കുന്നതുമല്ലെന്ന നീഡോ ഉറപ്പാക്കും.
- എത്രെക്കിലും സേവനത്തിലേക്കൊ ഉൽപ്പന്നത്തിലേക്കൊ ശരം ആകർഷിക്കുകയും പലീശ് നീരകൾക്കു കുറിച്ചുള്ള പരാമർശം ഉൾക്കൊള്ളുകയും ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും മാധ്യമങ്ങളിലെയും പ്രമോഷണൽ ലാഭലോവകൾ ഏതെങ്കിലും പരസ്യത്തിൽ, മറ്റ് ഫീസും ചാർജ്ജുകളും ബാധകമാണോ എന്നും പ്രസക്തമായ വ്യവസ്ഥകളുടെയും നീബന്ധനകളുടെയും പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങൾ അല്ലിത്തമന്നീലോ വെബ്സൈറ്റിലോ ലഭ്യമാണോ എന്നും ഞങ്ങൾ സൂചിപ്പിക്കും.

- c. തെങ്ങളുടെ ബോമ്പുകളിൽ അംഗീൾപ്പുകൾ ഇടുന്നതിലൂടെ പലിശ നീരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസ്, ചാർജ്ജുകൾ എന്നീവരെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ തെങ്ങൾ നൽകും; ടെലിഫോൺ വഴിയോ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ വഴിയോ; തെങ്ങളുടെ വെബ് സെസ്റ്റിൽ; നീരയുള്ള സ്റ്റാഫ് വഴി / ഹെൽപ്പ് ഡയസ്ക്; അല്ലെങ്കിൽ സേവന ഗെൾഡ് / താരിപ്പ് ഷെഞ്ചുള്ള നൽകുന്നു. പീനുംബാ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് മുന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനങ്ങൾ തെങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം മുന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ഉപഭോക്താവിൻ്റെ വൃക്കത്തിൽ വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മുന്നാം കക്ഷികൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) തെങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യപൂർണ്ണതയും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നവെന്ന് തെങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
- d. തെങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന വീവിധ സവിശേഷതകളെ കുറിച്ച് തെങ്ങൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആരായവീന്നമാം നടത്തും. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് തെങ്ങളുടെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളും പ്രമോഷണൽ ഓഫീസുകളേയേ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ, അത്തരം വീവരങ്ങൾ / സേവനം സീക്രിട്ടുകളും തൊണ്ടിന് തൊണ്ടിന് വീവിധ വെബ് സെസ്റ്റിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തു സേവന നവീനികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തോ അത്തരം വീവരങ്ങൾ / സേവനം സ്പീക്രിട്ടുകളും തൊണ്ടിന് അദ്ദേഹം / അവർ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുള്ളെങ്കിൽ മാത്രം ഉപഭോക്താകൾക്ക് കൈക്കരിവാവുന്നതാണ്.
- e. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ മാർക്കറ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് പ്രയോജനപ്പെടുത്തപ്പെടുന്ന തെങ്ങളുടെ ഡയറക്ട് സെല്ലോംഗ് എജർനീകൾക്ക് (DSA) തെങ്ങൾ ഒരു പെരുമാറ്റചട്ടം നിർദ്ദേശിക്കും, മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കിടയിൽ വ്യക്തിഗതമായോ ഫോൺ വഴിയോ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വീൽക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിനെ സമിപ്പിക്കുവോൾ അവർ സ്വയം തീരീച്ചിറയിക്കണം.
- f. തെങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി / കൊരിയർ അല്ലെങ്കിൽ DSA ഏതെങ്കിലും അനുചൂതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ എർപ്പെട്ടിട്ടുള്ള അല്ലെങ്കിൽ ഇര ചട്ടം ലംബിച്ച് പ്രവർത്തിച്ചതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഏതെങ്കിലും പരാതി ലഭിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, പരാതി അപേക്ഷിക്കുന്നതിനും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും ഉപഭോക്താവിന് എന്തെങ്കിലും നഷ്ടം ഉണ്ടെങ്കിൽ നീക്കത്തുന്നതിനും ഉച്ചിതമായ നടപടികൾ എടുക്കും.

3. വായ്പകൾ

A. വായ്പകൾക്കും അവയുടെ ഫ്രോസ്റ്റിപ്പിനുമുള്ള അപേക്ഷകൾ -

- a. ഒരു വായ്പാ ഉൽപ്പന്ന സോഴ്സിംഗ് ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ബാധകമായ പലിശ നീരക്കുകളെ കുറിച്ചുള്ള വീവരങ്ങളും, ബാധകമായ ഫീസ് / ചാർജ്ജുകളും, പ്രോസസ്റ്റിന്റീനായി അടയ്ക്കേണ്ട, പ്രീ-പോയ്മെന്റ് ഓഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരൻ്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറേതെങ്കിലും കാരും, അങ്ങനെ മറ്റ് വായ്പാ ഭാതാക്കളുമായി അർത്ഥവാത്തായ ഒരു താരതമ്പും നടത്താനും വായ്പക്കാരൻ മുന്നറിയിച്ചുകൊണ്ടുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും.
- b. വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്റ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് നൽകേണ്ട ഫീസ് / ചാർജ്ജുകൾ, വായ്പാ തുക അനുവദിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ / വിതരണം ചെയ്തിട്ടുള്ളെങ്കിൽ റിഫിം ചെയ്യുവുന്ന ഫീസിൽനിന്നും തുക, പ്രീ-പോയ്മെന്റ് ഓഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, കാലതാമാസം വരുത്തിയ തീരീച്ചടവീനുള്ള പീഡ, ഫീക്സ്യൂവ് നീരക്കീൽ നിന്ന് പ്ലോട്ടിംഗ് നീരക്കുകളിലേക്ക് വായ്പ മാറ്റുന്നതിനുള്ള പരിവർത്തന നീരക്കുകൾ, ഏതെങ്കിലും പലിശ പുന്നക്രമീകരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥ, വായ്പക്കാരൻ്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറേതെങ്കിലും കാരും എന്നവീയെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വീവരങ്ങളും തെങ്ങൾ സുതാരുമായി വായ്പക്കാരനോട് ബെഞ്ച്പ്ലെറ്റത്തും. അത്തരം ചാർജ്ജുകൾ / ഫീസുകൾ വീവേചനപരമല്ലെന്ന് തെങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
- c. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ അവശ്യമായ വീവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്നു, ഈ വായ്പക്കാരൻ്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്നു, അതീനാൽ മറ്റ് HFC-കൾ വാഡാനം ചെയ്യുന്ന നീംവന്നുകളുമായും വ്യവസ്ഥകളുമായും അർത്ഥവാത്തായ ഒരു താരതമ്പും നടത്താനും വായ്പക്കാരൻ മുന്നറിയേണ്ടുകൊണ്ടുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമീനാലും സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടിക വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോം സുചിപ്പിക്കുന്നു.
- d. എല്ലാ വായ്പാ അനൂറീക്കേഷപ്പെടുകൾക്കും തെങ്ങൾ ഒരു അക്കൗളജിക്കൾ രണ്ടിൽ നിന്നും ഒരിൽ മുതൽ മുതൽ വായ്പക്കാരനും കമ്പനിയും തമ്മിൽ പരസ്പര സമ്മതത്തോടെയുള്ള സമയത്തിനുള്ളിൽ വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തിരീപ്പാക്കപ്പെടും.

B. വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും

- a. സാധാരണായായി ലോൻ ആസ്റ്റ്‌ഫേഞ്ചൽ ഫ്രോസ്റ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും ആസ്റ്റ്‌ഫേഞ്ചൽ സമയത്ത് തെങ്ങൾ ശേഖരിക്കും. തെങ്ങൾക്ക് ഏതൊക്കീലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ ഉടനീടി വിശദം ബന്ധപ്പെടുത്താൻ അവരെ അർത്തിക്കും.
- b. അനുവദിച്ചിട്ടുള്ളതോ അല്ലെങ്കിൽ അയ വായ്പായുടെ തുകയുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അബ്ലൈക്കിൽ ഇലക്ട്രോണിക് മോഡ്, വാർഷിക പല്ലിൾ നീറകൾ, അപേക്ഷാ റിതർ, ഇ.എം.ഐ ഘടന, പ്രീപോയ്മർ ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പായുടെ തുക, അതുരം നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമുന്ന സ്വീകാര്യത എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത് ഉപഭോക്താവിനെ അർത്തിക്കും..
- c. തീർച്ചവ് വെക്കുന്നതിന് ഇടക്കാക്കുന്ന പീഡപ്പിൾ വായ്പാ കരാർത്തേ ബോർഡായി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.
- d. ഉപഭോക്താവ് എൽപ്പുട എല്ലാ വായ്പാ രേഖകളുടെയും പകർപ്പുകൾ, വായ്പാ അനുവദിക്കൽ / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പാ യോക്കുമെന്തീൽ ഉല്ലദിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൽപ്പോസറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും തെങ്ങൾ നൽകും.

C. വായ്പാ അപോക്ഷ നിരസ്ത്രീകുന്നതിനെ കുറിച്ചുള്ള ആശയവിനിമയം

ഉപഭോക്താവിന് വായ്പാ നൽകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് സാധിക്കുമ്പോൾ, നിരസ്ത്രീകുന്നതിനായി കത്ത് വഴിയോ ഇലക്ട്രോണിക് മോഡ് വഴിയോ കമ്പനി രേഖാമൂലം കാരണം (കാരണങ്ങൾ) വിശദിക്കിക്കും.

D. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തുന്ന വായ്പകളുടെ വിതരണം

- a. ഉപഭോക്താവ് നടത്തിയ ഡിസ്ചേഫ്സ്മെന്റ് അല്ലെന്നെന്നും അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കോ ലോൻ എശ്രീമെന്റ്/ അനുമതി കത്തിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ഡിസ്ചേഫ്സ്മെന്റ് പട്ടിക അനുസരിച്ചു തെങ്ങൾ വായ്പകൾ വിതരണം ചെയ്യും.
- b. ഡിസ്ചേഫ്സ്മെന്റ് ഷൈല്പ്പർ, പല്ലിൾ നീറകുകൾ, സർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ, പ്രീപോയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, ബാധകമായ മറ്റ് ഹീസ് / നീറകുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എത്രൊക്കീലും മാറ്റം വരുത്തിയതായി തെങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് അഭിയിപ്പ് നൽകും. പല്ലിൾ നീറകുകളിലും നിരസ്ത്രീകുറീലും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നുള്ള എന്നും തെങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. ഈ സംബന്ധിച്ച ഉച്ചിതമായ ഒരു നിബന്ധന വായ്പാ ഉടനീടിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- c. അതുരം മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് ബുദ്ധിമുട്ടുവാക്കുന്നുകൾ, അതുരം മാറ്റത്തിന്റെ 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ അക്കൗണ്ട് ഫോന് ചെയ്യുകയോ അധിക നീറകുകളോ പല്ലിൾക്കു നൽകാതെ തന്നെ അത് മാറ്റുകയോ ചെയ്യാം.
- d. ഉടനീടിക്ക് കീഴിലുള്ള പേര്യമെന്തോ പ്രകടനമോ തീർച്ചവീഴ്ചകുന്നതിനോ തവർത്തപ്പെടുത്തുന്നതിനോ അബ്ലൈക്കിൽ അധിക സെക്കൂണ്ട്രീകൾ തേടുന്നതിനോ ഒരു തിരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പാ ഉടനീടിക്ക് അനുസൃതമായി തെങ്ങൾ വായ്പക്കാർക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.
- e. എല്ലാ കുടിച്ചിക്കളുടെയും തീർച്ചവീഴ്ചകുന്നയാർക്കെതിരെ തെങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായെങ്കാലും മെറ്റേതക്കീലും കൂട്ടയിമിന് നിയമനുസൃതമായ എത്രതെങ്കീലും അവകാശത്തിനോ കടക്കാരൻ സ്വത്തു കൈവശം വയ്ക്കാനുള്ള അവകാശത്തിനോ വീഡോയമായി വായ്പായുടെ കുടിച്ചിക്ക് തുകയുടെ സാക്ഷാത്കാരത്തിന് അനുസൃതമായി എല്ലാ സെക്കൂണ്ട്രീകളും തെങ്ങൾ ഇളക്ക് വീമുക്കി നൽകും. സെറ്റ് ബൈബിൾ അതുരം അവകാശം വിനിയോഗിക്കപ്പെടണമെങ്കിൽ, അവഗോഷിക്കുന്ന കൂട്ടയിമുകളെക്കുറിച്ചും ബന്ധപ്പെട്ട കൂട്ടയിം തീർപ്പുകുന്നത്/അടയ്ക്കുന്നത് വരെ സെക്കൂണ്ട്രീകൾ നീലനിർത്താൻ തെങ്ങൾക്ക് അർഹതയുള്ള സാഹചര്യങ്ങളെ കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായ വിശദാംശങ്ങളോടെ വായ്പയെടുക്കുന്നയാർക്കുള്ള ഇതേക്കുറിച്ച് ഒരു മുൻകൂർ അർത്തിപ്പ് നൽകും.
- f. വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ഡിസ്ചേഫ്സ്മെന്റ് ആവശ്യത്തിന് നൽകിയ പ്രീപോയ്മെന്റ് രേഖ വായ്പകൾ ഒഴികെയ്യുള്ള വായ്പകൾക്ക് സഹ- വായ്പക്കാർ ഉണ്ടായിലും ഇല്ലെങ്കീലും പ്രീപോയ്മെന്റ്/ഫോർ കോളാഷർ ചാർജ്ജുകൾ ഇടക്കുന്നതല്ല.

4. ജാമ്പം നിലകുന്ന വ്യക്തികൾ

രജു വായ്പത്തിൽ ശ്രദ്ധിക്കാൻ ഒരു വ്യക്തി ഉദ്ദേശിക്കുന്നോൾ, അദ്ദേഹത്തെ /അവരെ ഇന്ന് പറയുന്നവ അറിയിക്കും:

- i. ശ്രദ്ധിക്കാൻ എന്ന നിലയിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ബാധ്യത;
- ii. അദ്ദേഹം/അവർ സ്വയം കമ്പനിക്ക് സമർപ്പിക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ തുക;
- iii. അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ബാധ്യത തീർക്കാൻ ഞങ്ങൾ അദ്ദേഹത്തെ/അവരെ വിളിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- iv. അദ്ദേഹം/അവർ ഒരു ശ്രദ്ധിക്കാൻ എന്ന നിലയിൽ അടയക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനിയിലെ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ മറ്റ് പണം/ബൊക്കുപ്പിന്റെക്കാൾ ഞങ്ങൾ അവലംബിച്ചുപ്പേജേണ്ട്;
- v. ഒരു ശ്രദ്ധിക്കാൻ എന്ന നിലയിൽ അവരെ/അവരുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു നിർഭ്രഷ്ട ക്രാണിത്തിൽ പരിമിതപ്പെട്ടതിന്റെക്കാണ്ടേണ്ടോ അതോ അവ പരിധിയില്ലാത്തതാണോ;
- vi. ഒരു ശ്രദ്ധിക്കാൻ എന്ന നിലയിലുള്ള അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ബാധ്യതകൾ തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്ന സമയവും സാഹചര്യവും കൂടാതെ ഞങ്ങൾ അവനെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും; ഒപ്പ്
- vii. കുറീറ്റിക അടയക്കുന്നതിന് മതിയായ മാർക്കറ്റിൽ ഉണ്ടായിട്ടും, കൈവിറ്റി/വായ്പാ ഭാതാവ് ഉന്നയിച്ച ആവശ്യം അനുസരിക്കാൻ ശ്രദ്ധിക്കാൻ പീസമത്രിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം ശ്രദ്ധിക്കാൻ മനസ്സിൽവും വിശ്വീചിഷ്ട വരുത്തുന്നവനായും പരിശോധപ്പെടും. ഒരു ശ്രദ്ധിക്കാനും നിലകൊള്ളുന്ന വായ്പക്കാരന്റെ സാമ്പത്തിക സ്ഥാനത്തിലേക്ക് എന്നെങ്കിലും ഭാര്ത്തിക പ്രത്ികൂല മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ചു ഞങ്ങൾ അവനെ / അവളെ അറിയിക്കും.

5. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യസ്വാവധി

ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വീവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യത്വമുണ്ടായി പരിശോധിക്കപ്പെടും [ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഇന്നീമുതൽ ഉപഭോക്താൾ പോലും, ഇന്നീപ്പറയുന്ന തത്ത്വങ്ങളും നയങ്ങളും വഴിക്കാട്ടിയാക്കും. ഉപഭോക്തരു അക്കൗൺട്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വീവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ, ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകിയതോ അല്ലാത്തതോ ആക്കട്ട, ഞങ്ങളുടെ ശൃംഖലയിൽ മറ്റ് കമ്പനികൾ / സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ, ഇന്നീപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ കേസുകളിൽ ഒഴികെ, ഞങ്ങൾ ആരക്കും ബെജ്മപ്പെടുത്തില്ല]:

- i. വീവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരം നൽകണമെങ്കിൽ;
- ii. വീവരങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് ഒരു കടമ ഉണ്ടാക്കിൽ;
- iii. ഞങ്ങളുടെ താൽപര്യങ്ങൾ വീവരങ്ങൾ നൽകാൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, തുറമ്പ് തകയുന്നതിന്) എന്നാൽ മാർക്കറ്റിന് ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി ശൃംഖലയിൽ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ, ഉപഭോക്താവ് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗൺട്ടുകളെ കുറിച്ചുള്ള വീവരങ്ങൾ (ഉപഭോക്താവ് പേരും വീലാസവും ഉൾപ്പെടെ) മറ്റാർക്കേജീലും നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു കാരണമായി ഇത് ഉപയോഗിക്കില്ല;
- iv. വീവരങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റുത്താൻ ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിൻ്റെ അനുമതിയോടെ;
- v. ഉപഭോക്താക്കളെ കുറിച്ചു ഒരു റഫർസ് നൽകാൻ ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് ഞങ്ങൾ അവരെ/അവരുടെ രേഖാചിത്രമുള്ള അനുമതി നേടും;
- vi. അവനെ/അവളെ കുറിച്ചു ഞങ്ങൾ കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ആക്കണസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിലവിലുള്ള നിയമപരമായ ചട്ടക്കൂട്ടിന് കീഴിൽ അവരെ/അവരുടെ അവകാശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും; ഒപ്പ് ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങൾക്ക് പ്രത്യേകമായി അധികാരം നൽകുന്നീല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുംപ്പേജേറ്റയുള്ള അരയും ഉപഭോക്താവിൻ്റെ വ്യക്തിഗത വീവരങ്ങൾ മാർക്കറ്റിന് ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപയോഗിക്കില്ല.

6. ഇഷ്ടകാരിയ പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം:

- i. ഫലഭൂക്കളുടെ ചെലവ്, മാർജ്ജിൻ, റീസ്കുപ്പ് പ്രീമിയം മുതലായ പ്രസക്തമായ രഹടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് വായ്പകൾ, അധ്യാർഥിക്കൾ, പ്രൊസസ്റ്റീസ്, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നവീയിൽ ഇഷ്ടകാരിക്കുന്ന പല്ലിൾ നിർക്കൽ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഡയറക്ടർകൾ വോർക്ക് ഒരു പല്ലിൾ നീരകൾ മോഡൽ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. പല്ലിൾ നിർക്കും വൃത്തുസ്തത തരം വായ്പക്കാർക്ക് വൃത്തുസ്തത പല്ലിൾ നിർക്കൽ ഇഷ്ടകാരിക്കുന്നതിനുള്ള റീസ്കുപ്പിന്റെയും യൂക്രീയുടെയും ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപവും അപേക്ഷാ ഫോർമീൽ വായ്പക്കാരനോടോ ഉപഭോക്താവിനോടോ വെബ്സൈറ്റുത്തുകയും സമർപ്പിച്ച പല്ലിൾ അനുമതി കരിക്കുന്ന വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും വേണം.

- ii. പലിശ നീരകുകളും റിസ്ക് സാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷൻജൂളും സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വൈബ് സെസ്റ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. വൈബ്സെസ്റ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന അല്ലെങ്കിൽ മറ്റൊന്തകൾക്കും തരത്തിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ, പലിശ നീരകുകളിൽ മാറ്റുണ്ടാകുമ്പോഴെല്ലാം അപ്പേഡ് ചെയ്യേണ്ടതും.
- iii. പലിശ നീരക് വാർഷിക നീരകുകൾ ആയിരിക്കും, അതിനാൽ അക്കൗൺറ്റിൽ നിന്നും ഇടകാക്കുന്ന കൃത്യമായ നീരകുകളെ കുറിച്ച് വായ്പക്കാരന് ബോധ്യമുണ്ടാക്കും.
- iv. വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ഫേബ്രുവരിക്കുന്ന തവണകൾ പലിശയും മുതലും തമിലുള്ള പോജേനം വൃക്തമായി സുചിപ്പിക്കണം.

7. കമ്പനി ഇടകാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം

പലിശ നീരകുകളും പ്രോസസ്റ്റിംഗും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും നീർജ്ജയുക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്ത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സ്ഥാപിക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ, ഫോണുകളുടെ നീംബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച് സുതാരൂതയെക്കുറിച്ച് പെയർ പ്രാക്കിസ്റ്റ് കോഡിൽ സുചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതാണ്.

8. കുടിയ്രിക്കളുടെ പിനിച്ചട്ടുകൾ

- i. വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, തിരിച്ചടവിൽനിന്ന് തുക, കാലാവധി, ആനുകാലികത എന്നിവയിലൂടെ തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയ തെങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് വിശദിക്കരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷേധ്യമാണെങ്കിൽ, കുടിയ്രിക്ക ഇടകാക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നീംബന്ധങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ഒരു നീർജ്ജിഷ്ട് പ്രക്രിയ പീഠിക്കരു. ഉപഭോക്താവിന്/അവർക്ക് അറിയിപ്പ് അയച്ചുകൊണ്ടു വ്യക്തിഗത സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നതിലൂടെയും ഒപ്പ്/അല്ലെങ്കിൽ എന്നത്തിലൂം ഉണ്ടെങ്കിൽ സുരക്ഷയുടെ വീണേട്ടുകൾ വഴിയും ഉപഭോക്താവിനെ ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്നത് ഇവ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടും.
- ii. മരുബുദ്ധി, നീർജ്ജിപ്പിവുമായ പെരുമാറ്റം, അനുനയം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും തെങ്ങളുടെ കളക്ഷണ പോലീസ് കെട്ടിപ്പെടുക്കുക. ഉപഭോക്താവും ആത്മവിശ്വാസവും ദിർഘകാല ബന്ധവും വളർത്തുന്നതിൽ തെങ്ങൾ വിശദിക്കുന്നു. കുടിയ്രിക്കളുടെ ശേഖരണത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ/അല്ലെങ്കിൽ സെക്ക്യൂറിറ്റി റിപോസിഷൻിൽ തെങ്ങൾ പ്രത്രിഡിക്കരിക്കാൻ അധികാരിപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയോ തെങ്ങളുടെ സ്വാഹാഫോ അധികാരിപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയോ തെങ്ങളുടെ സ്വാഹാഫോ അധികാരിപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയോ തെങ്ങൾ ഇഷ്ടു ചെയ്തത് അധികാരിക്കുന്നത് പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതും അല്ലെന്തെന്നീടുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ, തെങ്ങൾ ഇഷ്ടു ചെയ്തത് അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ അധികാരിത്തിന് കീഴിൽ ഇഷ്ടു ചെയ്തത് അവരുടെ ഐഡിഎൻ്റീ കാർഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതും വേണം. കുടിയ്രിക്കയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളും തെങ്ങൾ ഉപഭോക്താകൾക്ക് നൽകും, കുടിയ്രിക്ക അടയക്കുന്നതിന് മതിയായ അറിയിപ്പ് നൽകാൻ തെങ്ങൾ പരിശീലിക്കും.
- iii. സ്വാഹാഫീലെ എല്ലാ അംഗങ്ങളും അല്ലെങ്കിൽ ശേഖരണത്തിലും ഒപ്പ്/അല്ലെങ്കിൽ സുരക്ഷാ പുനർന്നിർമ്മാണത്തിലും തെങ്ങൾ പ്രത്രിഡിക്കരിക്കാൻ അധികാരിപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയോ താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

 - (a) ഉപഭോക്താവിനെ അദ്ദേഹത്തിൽ/ അവരുടെ ഇഷ്ടമുള്ള സ്ഥലത്തും, അദ്ദേഹത്തിൽ/ അവരുടെ താമസസ്ഥലത്ത്, നീർജ്ജിഷ്ട് സ്ഥലത്തിൽ/ അഭാവത്തിലും ബീസിനസ്സ് / തൊഴിൽ സ്ഥലത്ത് അവൾ/ / അവളുടെ വസതിയിൽ ലഭ്യമാക്കിയെല്ലാം സാധാരണായായി ബന്ധപ്പെടും.
 - (b) നമ്മുൾപ്പെടെ പ്രത്രിഡിക്കരിക്കുന്നതിനുള്ള ഐഡിഎൻ്റീയും അധികാരിവും ആലൂം തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.
 - (c) ഉപഭോക്താവിൽനിന്ന് സ്വകാര്യ മാന്നിക്കൾപ്പെടും.
 - (d) ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ആശയവിന്മൈയം നീവിൽ നീതിയിലായിരിക്കും.
 - (e) ഉപഭോക്താവിൽനിന്ന് ബീസിനസ്സെന്റീയോ തൊഴിൽവീണ്ടീയോ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾക്ക് മാറ്റമെന്തെങ്കിലും ആവശ്യമാക്കുന്നതിൽ, 0800 hrs-നും 1900 hrs-നും ഇടയിൽ തെങ്ങളുടെ പ്രത്രിഡിക്കൾ ഉപഭോക്താകളുമായി ബന്ധപ്പെടും.
 - (f) ഒരു നീർജ്ജിഷ്ട് സമയത്തോടു ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്തോടു കൊള്ളുകൾ ഒഴിവാക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിൽനിന്ന് അല്ലെന്തെന്ന സാധ്യമായിട്ടേതാലും മാന്നിക്കൾപ്പെടും.

- (g) കോളുകളുടെ സമയവും എല്ലാവും സംഭാഷണത്തിന്റെ ഉള്ളടക്കവും രേഖപ്പെടുത്തും.
- (h) കുട്ടിക്കയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തർക്കങ്ങളോ വ്യത്യസ്ഥങ്ങളോ പരിസ്വര സ്വീകാര്യത്തോടും ചീടുകയായ രീതിയിലും പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകും.
- (i) കുട്ടിക്ക ശേഖരണത്തിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സമാധാനത്തോളം സന്ദർശന വേളയിൽ, മാനൃതയും അന്തര്യും പാലിക്കപ്പെട്ടും. കുടുംബാംഗത്തിന്റെ വിധേയാം പോലുള്ള അനുച്ചിതമായ സന്ദർശനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം ദുഃഖരമായ സന്ദർശനങ്ങളിൽ കുട്ടിക്കകൾ ശേഖരിക്കുന്നതും കോളുകൾ/സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നതും ഒഴിവാക്കേണ്ടതാണ്.

9. പരാതികളും ആവലാതികളും

A. ആരംഭിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ

- (a) കമ്പനിയുടെ ഓരോ ഓഫീസുകളിലും പരാതികളും ആവലാതികളും സ്വീകാരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും തിരിപ്പാക്കുന്നതിനുമുള്ള സംവിധാനവും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും.
- (b) പരാതികളും പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ഫോറിം സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഭാരവാഹികളുടെ തിരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെക്കൊണ്ടും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കുന്നു. ഒരു സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിന്റെ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തിരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും / പരാതികളും അത് ആവരുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തിയ ശേഷം കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- (c) പരാതികൾ സ്വയമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കമ്പനിയുടെ നടപടിക്രമത്തിന്റെ വീശദാംശങ്ങൾ എല്ലിടെ കണ്ണാരംഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.
- (d) ഉപഭോക്താവ് ഒരു പരാതി നൽകാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഇന്നൊപ്പം കാര്യങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ അറിയിക്കണം:

 - i. ഇത്തുണ്ടെന്ന ചെയ്യാം
 - ii. എല്ലിടെ പരാതി നൽകാം
 - iii. ഒരു പരാതി എങ്ങനെ നൽകണം i.e.എപ്പോഴാണ് ഒരു മറുപടി പ്രതീക്ഷിക്കേണ്ടത്
 - iv. എപ്പോഴാണ് ഒരു മറുപടി പ്രതീക്ഷിക്കേണ്ടത്
 - v. പരിഹാരത്തിനായി ആരംഭ സമീപീകരണം
 - vi. ഫലത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് സന്തുഷ്ടനാലുകൾ എന്തുചെയ്യണം.
 - vii. ഉപഭോക്താവിന് എത്രക്കിലും ചോദ്യങ്ങൾ ഉണ്ടാക്കിൽ ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ ആവരെ സഹായിക്കും.

- (f) ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് രേഖാമുലം ഒരു പരാതി ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഒരാച്ചപര്യക്കുള്ളിൽ അദ്ദേഹത്തിന് / അവർക്ക് ഒരു അക്കൗളജിസ്റ്റ് / പ്രതീകരണം അയയ്ക്കാൻ തെങ്ങൾ ശ്രമിക്കും. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരെ പേരും സ്ഥമാപ്തരും അംഗീകാരത്തിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും. തെങ്ങളുടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഫോൺപ്പ് ഡെസ്ക്‌ലോ കസ്റ്റംഫീസ് നമ്പറും പോലീസ് നമ്പറും പരാതി അറിയിക്കുന്നതിൽ ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും സ്വയമായ കാലാവധിയും പുരോഗതിയെ കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- (g) വീശയം പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, തെങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് അതിന്റെ അതിഥി പ്രതീകരണം അയയ്ക്കും അല്ലെങ്കിൽ പ്രതീകരിക്കുന്നതിന് കുടുതൽ സമയം ആവശ്യമുള്ളത് എന്തുകൊണ്ടാണ് വീശദാംശങ്ങുകയും പരാതി ലഭിച്ച ആവശ്യക്കാരിൽ അഭ്യർത്ഥിക്കുകയും ചെയ്യും, അഭ്യർത്ഥിക്ക് മുപ്പോഴും തുപ്പത്തിയില്ലെങ്കിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ പരാതി എങ്ങനെ കുടുതൽ എടുക്കാമെന്ന് അഭ്യർത്ഥിക്കും.

B. പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം

കേം ലെൻഡിംഗ് ക്രമീകരണം, ഡിഫീസപ്പ്/ഡിഫീംഗ്, റിക്വോറി ഏജന്റുമാർ/എജൻസി, ഓട്ടോലൈംഗ് വെണ്ടർമാർ, ഡയറക്ഷ് അസെസർമാർകൾ അബ്ലൈക്സിൽ വാഴ്യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും പരാതികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ -
എതെങ്കിലും പരാതി/ ആവലാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഇന്ന് പുറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മാർഗങ്ങളിലുടെ ഉപഭോക്താവിന് തെങ്ങളുടെ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസുമായി ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്:

ടെലിഫോൺ: 022 - 43428150; **ടോൾ ഫോൺ:** 1-800-1026371

ഉവരുടെ ശ്രദ്ധയ്ക്ക് ഇമെയിൽ/കത്ത് അയയ്ക്കുക:

തുറന്ന കപ്പൽ (പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ)

ഇമെയിൽ: assistance@nidohomefin.com

മെയിൽ: Tower 3, Wing 'B', Kohinoor City Mall, Kohinoor City, Kirol Road, Kurla (west), Mumbai - 400070

വീഷയം പരിശോധിച്ച് ശേഷം, അതുരു പരാതി/ആവലാതി ലഭിച്ച ആർ (6) ആഴ്ചകൾക്കുള്ളിൽ, ഉപഭോക്താവിന് തെങ്ങളുടെ പ്രത്ികരണം നൽകാൻ തെങ്ങൾ പരിശേഖിക്കും.

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയിൽ നീന് പ്രത്ികരണം ലഭിച്ചെല്ലാം അബ്ലൈക്സിൽ ലഭിച്ച പ്രത്ികരണത്തിൽ അത്യപ്തി തോന്നുകയാണെങ്കിൽ, <http://grids.nhbbonline.org.in> എന്ന ലിങ്കിൽ ഓൺലൈൻ മോഡിൽ പരാതി നൽകുകയോ, ഓഫ്‌ലൈൻ മോഡിൽ തപാൽ വഴി [https://grids.nhbbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01bap4hmybh1sno\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbbonline.org.in/(S(hho1xhani01bap4hmybh1sno)/Complainant/Default.aspx) എന്ന ലിങ്കിലെ നിശ്ചിത പോർമാറ്റിൽ പരാതിക്കാരന് National Housing Bank, Department of Regulation and Supervision (Complaint Redressal Cell), 4th Floor, Core-5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi - 110 003 എന്ന വീലാസത്തിൽ നാഷണൽ ഹാസിംഗ് ബാങ്ക്‌ന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലൈനെ സമിപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റായ www.nidohomefin.com -ലും ലഭ്യമാണ്

10. പൊതുവായത്

- വായ്പാ കരാർബെറ്റ് നീബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ വായ്പക്കാരൻ്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നീന് കമ്പനി വീഡ്യോക്കും (വായ്പ് എടുക്കുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയേം) പീഡനിക്രമിക്കിയിൽ,
- വായ്പകൾ വീബ്സൈറ്റുകുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി ഉപദേവതയിൽ മുതിരുത്, അതായത് കടക വാങ്ങുന്നവരെ തുടർച്ചയായി അസാധാരണങ്ങളിൽ ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചെടുക്കാൻ മസ്തിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക മുതലായവ. ഉപഭോക്താക്ലീറ്റ് നീനുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനികളുടെ സ്റ്റാഫിൽ നീനുള്ള പരുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഉംഗപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉച്ചിതമായ റിത്രയിൽ ഉപഭോക്താക്ലീറ്റുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ സ്റ്റാഫിൽ മത്രയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- തെങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമുണ്ടെന്ന് തോന്നുന്നവെക്കിൽ, വായ്പാ അഫ്സീക്രേഷൻിൽ ഉപഭോക്താവ് സൂചിപ്പിച്ച വീശദാശങ്ങൾ, അദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ വസതിയിൽ & / അബ്ലൈക്സിൽ ബീനീസിന്റെ ടെല്ലോഓൺസ് നവൃക്കളിൽ ബന്ധപ്പെടുക വഴിയും ഒപ്പം / അബ്ലൈക്സിൽ സ്റ്റാഫ് വഴിയോ ഈ ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി നീയോഗിക്കാൻപെട്ട ഏജൻസികൾ മുഖ്യമായോ അദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ താമസസ്ഥലം & / അബ്ലൈക്സിൽ ബീനീസിന്റെ വീലാസങ്ങളിൽ നേരിട്ട് സന്ദർശിക്കുന്നതിലൂടെയും തെങ്ങൾ പരിശോധിക്കും.
- ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപെട്ട തെങ്ങൾക്ക് അനേപ്പീക്രേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, പോലീസ് / മറ്റ് അനേപ്പണാത്മക ഏജൻസികളുമായോ തെങ്ങൾക്ക് അവരെ ഉംഗപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, സഹകരിക്കാൻ തെങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് ആവശ്യപ്പെട്ടു.
- ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ടിലെ ഏല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും അദേഹം/അവർ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്നും ഉപഭോക്താവ് നൃയമായ പരിചരണമില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയും ഇത് നഷ്ടങ്ങൾക്ക് കാരണമാകുകയും ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ, അതിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം ഉപഭോക്താവിനായിരിക്കും.
- ഇന്ന് പുറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ഭാഷകളിൽ നന്നീലും അതിലും ഭാഷകളിലും തെങ്ങളുടെ ഉൾപ്പെടെയെല്ലാം സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച തെങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കും: ഹാംഗി, ഇംഗ്ലീഷ് അബ്ലൈക്സിൽ ഉച്ചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ.

- g. വായ്പ് കൊടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ ലീംഗം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നാം വിവേചനം കാണുകയോളിം. കൂടാതെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ പീപ്പുലികർക്കുന്നതിൽ വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കൂച്ച് വൈകല്യമുള്ള അഭ്യുക്തി ശാരിത്രിക വൈദ്യുതി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകരെക്ക് നാം വിവേചനം കാണുകയോളിം. എന്നിരുന്നാലും, സൗഖ്യാസ്ഥ്യം വീവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത സ്കീമുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിൽ നിന്നോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്നോ ഇത് നമ്മുടെ തയ്യാറിലാണ്.
- h. സാധാരണ ശത്രീയിൽ വായ്പാടെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്നോ ബാക്കിൽ നിന്നോ ധനക്കാരു സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നോ ഒരു വായ്പാടു അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥനകൾ ഞങ്ങൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യും. സമ്മതം അഭ്യുക്തി മറ്റൊരക്കും തരത്തിൽ, കമ്പനിയുടെ എത്രപ്പെട്ട ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 പ്രവൃത്തി നിവാരിക്കുള്ളിൽ അഭ്യുക്താണ്.
- i. കമ്പനിയും പ്രക്രിയയിൽ വായ്പക്കാരനും തമിൽ അംഗീകരിച്ച ഭവനവായ്പുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും കൂറിച്ച് ദ്രുതവും നല്കുന്നതുമായ ധനക്കാരിനും സൗഖ്യാസ്ഥ്യം നിന്നോ പോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് എല്ലാ കേസുകളിലും അതുരുചിയിൽ വായ്പപ്പെടുത്തുന്നതുമായി പ്രധാനപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും (MITC) അടങ്കിയ ഒരു ഡോക്യുമെന്റുമെന്തെന്നും കമ്പനി വാങ്ങിക്കും. കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന നിലവിലുള്ള വായ്പാടു, സുരക്ഷാ രേഖകൾ എന്നിവയും പൂരിമയായിരിക്കും ഈ രേഖ. കമ്പനിക്കും വായ്പക്കാരനും തമിൽ ശർധയായി എക്സിക്യൂട്ടീവ് ചെയ്തിരുള്ളുള്ള യൂഫോക്കേറ്റ് പകർപ്പ് (വായ്പക്കാരൻ മന്ത്രിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ആവശ്യമെങ്കിൽ) അംഗീകാരത്തിന് കീഴിൽ വായ്പക്കാരൻ കൈമാരേണ്ടാണ്.
- j. ഇന്നീപുരിയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഭവനവായ്പുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിന് മുമ്പായി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ലെവിഡോ പീശയോ ഞങ്ങൾ ഇഷടകൾിലും:
- (i) ഭവനവായ്പ ഹോട്ടീംഗ് പല്ലിശ നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലും ഏതെങ്കിലും ഉറവിടത്തിൽ നിന്ന് മുൻകൂട്ട് അടച്ചുതുമാണെങ്കിൽ.
 - (ii) ഭവനവായ്പ നിശ്ചിത പല്ലിശ നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലും വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ അവരുടെ സ്വന്തം ഗ്രേജാത്തല്ലുകളിൽ നിന്ന് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ മുൻകൂട്ട് അടയ്ക്കുകയും ചെയ്യുന്നിടတത്.
 - (iii) "സ്വന്തം ഉറവിടങ്ങൾ" എന്ന പദപ്രയോഗത്തിൽനിന്ന് അംഗീകാരം ഒരു ബാക്കിൽ നിന്ന് / എച്ച്.എഫ്.സി / എസ്.ബി.എഫ്.സിയിൽ-ൽ നിന്ന് അഭ്യുക്തി ഒരു ധനക്കാരു സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് വായ്പപ്പെടുക്കുന്നതിലൂടെയെല്ലാതൊഴിലും ഗ്രേജാത്തല്ലും എന്നാണ്.
 - (iv) എല്ലാ യൂവരൽ / സ്വപഷ്യത്തും രേഖ് (പ്രീക്സാൾ, ഹോട്ടീംഗ് എന്നിവയുടെ സംയോജനം) ഭവനവായ്പുകൾ, പ്രീ-ജോഷർ സമയത്ത്, വായ്പ പ്രീക്സാൾ അഭ്യുക്തിയിൽ ഹോട്ടീംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശയിച്ച് പ്രീക്സാൾ / ഹോട്ടീംഗ് നിരക്കിന് ബാധകമായ പ്രീ-ജോഷർ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഉണ്ടാകും. ഇരട്ട / പ്രത്യേക നിരക്ക് ഭവനവായ്പുടെ കാര്യത്തിൽ, പ്രീക്സാൾ പല്ലിശ നിരക്ക് കാലയളവ് അവസാനിച്ചതിന് ശേഷം, ഹോട്ടീംഗ് നിരക്ക് വായ്പ ഹോട്ടീംഗ് രേഖ് വായ്പപ്പെടുത്തണം ചെയ്തുകഴിഞ്ഞാൽ ഹോട്ടീംഗ് നിരക്കിനായുള്ള പ്രീ-ജോഷർ മാനദണ്ഡം ബാധകമായിരിക്കും. ഇന്ന് മുതൽ ജീവൻ ചെയ്യപ്പെടുന്ന ഇതരരു ഇരട്ട / പ്രത്യേക നിരക്കിലുള്ള ഭവനവായ്പുകൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്. വായ്പപ്പെടുന്ന മുഴുവൻ കാലയളവിനും നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുന്ന ഒന്നാണ് പ്രീക്സാൾ രേഖ് ലോൺ എന്നും വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
- k. കോഡ് പരസ്യപ്രവർത്തനത്തിന് ഞങ്ങൾ ഇന്നീപുരിയുന്നവ ചെയ്യും:-
- (i) നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകും;
 - (ii) കാണ്ടിലുടെയോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയത്തിലുടെയോ മെഡിൽ വഴിയോ അഭ്യർത്ഥനയിൽ ഇത് കോഡ് ലഭ്യമാക്കും;
 - (iii) ഓരോ ബോബിലും, തെങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിലും ഇത് കോഡ് ലഭ്യമാക്കും. ഇത് ഇവീടു ലഭ്യമാണ് www.nidohomefin.com കൂടാതെ
 - (iv) കോഡിനെ കൂടിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ വീവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും കോഡ് പ്രാദേഹികമാക്കുന്നതിനും തെങ്ങളുടെ സ്റ്റാപ്പ് പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടന് ഉള്ളപ്പെടും.

11. അവലോകനവും ഭേദഗതിയും

വാർഷിക ഇടവേളകളിൽ അഭ്യുക്തി കുറയുന്ന വൈവലപ്പെട്ടെന്നും അഭ്യുക്തി കുറയുന്ന കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യേണ്ടിന്റെ ആവശ്യകതയുണ്ടന് ബോർഡ് കരുതുന്ന മുഖ്യക്കേൾ കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യപ്പെടും.

കോംപ്യൂട്ടർ മെന്റ്രിയും മറ്റ് ബന്ധപ്പെട്ട പകാളികളുടെയും ശുപാർശയെ അടക്കിവരുന്നമാക്കി കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യേണ്ടതും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബോർഡ് അംഗീകാരിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ അതിന്മായിരിക്കും.