



# നീഡോ - ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

നീഡോ ഹോം ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (മുൻപ് അറിയപ്പെട്ടിരുന്നത് എഡൽവെയ്സ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നാണ്)

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

Website: www.nidohomefin.com

പ്രമാണത്തിന്റെ പേര്	ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
പ്രമാണ ഉടമ	പാലിക്കൽ
സൂക്ഷ്മ വർഗ്ഗീകരണം	ആന്തരികം
സ്ഥാനം	എല്ലാ നീഡോ ലൊക്കേഷനുകൾക്കും ബാധകം
അംഗീകരിക്കുന്നവൻ	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
പതിപ്പ് നിയന്ത്രണം	v2022-23.03

പതിപ്പ്	പരിഷ്കരണ തീയതി	പ്രസ്ഥ വിവരണം
V2023-24.02	ജനുവരി 23, 2024	ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പരിഷ്കരണം
V2023-24.01	മെയ് 08, 2023	ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പരിഷ്കരണം
v2022-23.03	2023 മാർച്ച് 29	കാര്യമായ മാറ്റങ്ങളില്ലാതെ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അവലോകനം
V2022-23.02	നവംബർ 01, 2022	വാർഷിക അവലോകനത്തിന്റെ ഭാഗമായി ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അവലോകനം
V2022-23.01	മെയ് 6, 2022	കാര്യമായ മാറ്റങ്ങളില്ലാതെ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അവലോകനം
V1	ജനുവരി 16, 2012	ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സ്വീകരിക്കൽ

[ആന്തരിക ഉപയോഗത്തിന് മാത്രം]

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

**ഉള്ളടക്കം**

<b>1. ആമുഖം .....</b>	<b>3</b>
1.1 പശ്ചാത്തലം .....	3
1.2 ലക്ഷ്യം .....	3
1.3 സാധ്യത .....	3
<b>2. പരസ്യം ചെയ്യൽ, വീപണനം, വീൽപ്പന .....</b>	<b>3</b>
<b>3. വായ്പകള് .....</b>	<b>4</b>
<b>4. ഗാരണ്ടർമാർ .....</b>	<b>6</b>
<b>5. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യത്വകതയും .....</b>	<b>6</b>
<b>6. ഈടാക്കുന്ന അമീത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം .....</b>	<b>6</b>
<b>7. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമീത പലിശയെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ .....</b>	<b>7</b>
<b>8. കുടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം .....</b>	<b>7</b>
<b>9. പരാതികള് .....</b>	<b>8</b>
<b>10. പൊതുവായത് .....</b>	<b>9</b>
<b>11. അവലോകനവും ഭേദഗതിയും .....</b>	<b>10</b>

## 1. ആമുഖം

### 1.1 ആമുഖം

കമ്പനി ഒരു ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡായ "കോഡ്" ആസൂത്രണം ചെയ്യുകയും സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്, ഇത് ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് സ്റ്റാൻഡേർഡുകൾക്കായി തത്വങ്ങൾ സജ്ജമാക്കുകയും വിവിധ മാർഗങ്ങളിലൂടെയും രീതികളിലൂടെയും കമ്പനി നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാക്കുകയും ചെയ്യും. നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക് 2016 ജൂലൈ 1 ന് പുറത്തിറക്കിയ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാസ്റ്റർ സർക്കുലറിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈ കോഡ് സ്വീകരിച്ചു, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്യുകയും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2021 ഫെബ്രുവരി 17, 2021 ലെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും ചെയ്തു.

ഈ കോഡിന്റെ എല്ലാ ഭാഗങ്ങളും എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും, അവ കൗണ്ടറിലുടനീളമുള്ള കമ്പനിയോ സബ്സിഡിയറികളോ, ഫോണിലൂടെ, തപാൽ വഴിയോ, ഇന്ററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴിയോ, ഇന്റർനെറ്റിൽ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെയോ നൽകിയാലും ബാധകമാണ്.

### 1.2 കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തത്:

- (a) ഞങ്ങൾ വാശാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് ഇനിപ്പറയുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളും സമ്പ്രദായങ്ങളും സംബന്ധിച്ച ഈ കോഡിലെ പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും നിറവേറ്റൽ;
- (b) നമ്മുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും രൂപത്തിലും ഉള്ളടക്കത്തിലും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;
- (c) ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകൾ സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കൽ;

### 1.3 സ്കോപ്പ്

കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തത്:

- a. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ മീനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും നീതിയുക്തവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- b. സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക, അതുവഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്ന കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് മികച്ച ധാരണയുണ്ടാകും;
- c. ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന് മത്സരത്തിലൂടെ വീപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക; (d) ഉപഭോക്താക്കളുമായി നീതിയുക്തവും ഹൃദ്യവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക; (e) ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് സിസ്റ്റത്തിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുക.
- d. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- e. ഭവന ധനകാര്യ സംവീധാനത്തിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുക.

## 2. പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ്, വിൽപനകൾ

- a. എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തവും വസ്തുതാപരവും, എന്നാൽ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്ന് നിയോ ഉറപ്പാക്കും.
- b. ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിലേക്കോ ഉൽപ്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുകയും പലിശ നിരക്കിനെ കുറിച്ചുള്ള പരാമർശം ഉൾക്കൊള്ളുകയും ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും മാധ്യമങ്ങളിലേയ്ക്കോ പ്രമോഷണൽ ലഘുലേഖകൾ ഏതെങ്കിലും പരസ്യത്തിൽ, മറ്റ് ഫീസും ചാർജുകളും ബാധകമാണോ എന്നും പ്രസക്തമായ വ്യവസ്ഥകളുടെയും നീബന്ധനകളുടെയും പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങൾ അഭ്യർത്ഥനയിലോ വെബ്സൈറ്റിലോ ലഭ്യമാണോ എന്നും ഞങ്ങൾ സൂചിപ്പിക്കും.

- c. ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ അറിയിപ്പുകൾ ഇടുന്നതിലൂടെ പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസ്, ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകും; ടെലിഫോൺ വഴിയോ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ വഴിയോ; ഞങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ; നിയുക്ത സ്റ്റാഫ് വഴി / ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക്; അല്ലെങ്കിൽ സേവന ഗൈഡ് / താമിഫ് ഷെഡ്യൂൾ നൽകുന്നു. പീറ്റുണാ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനങ്ങൾ ഞങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) ഞങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യത്വകരതയും സുരക്ഷയും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
- d. ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന വിവിധ സവിശേഷതകളെ കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച ഞങ്ങളുടെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയോ പ്രമോഷണൽ ഓഫറുകളെയോ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ, അത്തരം വിവരങ്ങൾ / സേവനം സ്വീകരിക്കുന്നതിന് തപാൽ വഴിയോ വെബ് സൈറ്റിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തോ അത്തരം വിവരങ്ങൾ / സേവനം സ്വീകരിക്കുന്നതിന് അദ്ദേഹം / അവർ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൈമാറാവുന്നതാണ്.
- e. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ മാർക്കറ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് പ്രയോജനപ്പെടുത്തപ്പെടുന്ന ഞങ്ങളുടെ ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്ക് (DSA) ഞങ്ങൾ ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർദ്ദേശിക്കും, മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കിടയിൽ വ്യക്തിഗതമായോ ഫോൺ വഴിയോ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവർ സ്വയം തിരിച്ചറിയിക്കണം.
- f. ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി / കോറിയർ അല്ലെങ്കിൽ DSA ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ ചട്ടം ലംഘിച്ച് പ്രവർത്തിച്ചതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കുന്നതിനും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും ഉപഭോക്താവിന് എന്തെങ്കിലും നഷ്ടം ഉണ്ടെങ്കിൽ നികത്തുന്നതിനും ഉചിതമായ നടപടികൾ എടുക്കും.

### 3. വായ്പകൾ

#### A. വായ്പകൾക്കും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗിനുമുള്ള അപേക്ഷകൾ -

- a. ഒരു വായ്പാ ഉൽപ്പന്നം സോഴ്സിംഗ് ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളും, ബാധകമായ ഫീസ് / ചാർജ്ജുകളും, പ്രോസസ്സിംഗിനായി അടയ്ക്കേണ്ട, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജ്ജുകളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യം, അങ്ങനെ മറ്റ് വായ്പാ ദാതാക്കളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പക്കാരന് മുന്നറിയിച്ചുകൊണ്ടുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും.
- b. വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് നൽകേണ്ട ഫീസ് / ചാർജ്ജുകൾ, വായ്പാ തുക അനുവദിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ / വിതരണം ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസിന്റെ തുക, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജ്ജുകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, കാലതാമസം വരുത്തിയ തിരിച്ചടവിനുള്ള പിഴ, ഫിക്സഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളിലേക്ക് വായ്പ മാറ്റുന്നതിനുള്ള പരിവർത്തന നിരക്കുകൾ, ഏതെങ്കിലും പലിശ പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥ, വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യം എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ സുതാര്യമായി വായ്പക്കാരനോട് വെളിപ്പെടുത്തും. അത്തരം ചാർജ്ജുകൾ / ഫീസുകൾ വിവേചനപരമല്ലെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
- c. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തി, ഇത് വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്നു, അതിനാൽ മറ്റ് HFC-കൾ വാശാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളുമായും വ്യവസ്ഥകളുമായും അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പക്കാരന് മുന്നറിഞ്ഞുകൊണ്ടുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടിക വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിക്കുന്നു.
- d. എല്ലാ വായ്പാ ആപ്ലിക്കേഷനുകൾക്കും ഞങ്ങൾ ഒരു അക്നോളജ്മെന്റ് രസീത് നൽകും. എല്ലാ അർത്ഥത്തിലും പൂരിപ്പിച്ച അപേക്ഷാ ഫോം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ വായ്പക്കാരനും കമ്പനിയും തമ്മിൽ പരസ്പര സമ്മതത്തോടെയുള്ള സമയത്തിനുള്ളിൽ വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കപ്പെടും.

**B. വായ്പാ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും**

- a. സാധാരണയായി ലോൺ ആപ്ലിക്കേഷൻ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും ആപ്ലിക്കേഷൻ സമയത്ത് ഞങ്ങൾ ശേഖരിക്കും. ഞങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ ഉടൻതന്നെ വിളിച്ച് ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് അവരെ അറിയിക്കും.
- b. അനുവദിച്ചിട്ടുള്ളതോ അല്ലാത്തതോ ആയ വായ്പയുടെ തുകയുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അല്ലെങ്കിൽ ഇലക്ട്രോണിക് മോഡ്, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷാ രീതി, ഇ.എം.ഐ ഘടന, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, അത്തരം നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന സ്വീകാര്യത എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും..
- c. തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ വായ്പാ കരാറിൽ ബോൾഡായി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.
- d. ഉപഭോക്താവ് ഏർപ്പെട്ട എല്ലാ വായ്പാ രേഖകളുടെയും പകർപ്പുകൾ, വായ്പ അനുവദിക്കൽ / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പാ ഡോക്യുമെന്റിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും ഞങ്ങൾ നൽകും.

**C. വായ്പാ അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നതിനെ കുറിച്ചുള്ള ആശയവിനിമയം**

ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് സാധിക്കില്ലെങ്കിൽ, നിരസിക്കുന്നതിനായി കത്ത് വഴിയോ ഇലക്ട്രോണിക് മോഡ് വഴിയോ കമ്പനി രേഖാമൂലം കാരണം (കാരണങ്ങൾ) വിശദീകരിക്കും.

**D. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം**

- a. ഉപഭോക്താവ് നടത്തിയ ഡിസ്ബേഴ്സ്മെന്റ് അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കോ ലോൺ എഗ്രിമെന്റ്/ അനുമതി കത്തിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ഡിസ്ബേഴ്സ്മെന്റ് പട്ടിക അനുസരിച്ചോ ഞങ്ങൾ വായ്പകൾ വിതരണം ചെയ്യും.
- b. ഡിസ്ബേഴ്സ്മെന്റ് ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, ബാധകമായ മറ്റ് ഫീസ് / നിരക്കുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയതായി ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും നിരക്കുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നുള്ളൂ എന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. ഇത് സംബന്ധിച്ച ഉചിതമായ ഒരു നിബന്ധന വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- c. അത്തരം മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് ബുദ്ധിമുട്ടുള്ളവാക്കുന്നെങ്കിൽ, അത്തരം മാറ്റത്തിന്റെ 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ അധിക നിരക്കുകളോ പലിശയോ നൽകാതെ തന്നെ അത് മാറ്റുകയോ ചെയ്യാം.
- d. ഉടമ്പടിക്ക് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവീളിക്കുന്നതിനോ ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിനോ ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പാ ഉടമ്പടിക്ക് അനുസൃതമായി ഞങ്ങൾ വായ്പക്കാർക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.
- e. എല്ലാ കുടിശ്ശികകളുടെയും തിരിച്ചടവിന്റെ ന്യായമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കെതിരെ ഞങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് നിയമാനുസൃതമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിനോ കടക്കാരന് സ്വത്തു കൈവശം വയ്ക്കാനുള്ള അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുകയുടെ സാക്ഷാത്കാരത്തിന് അനുസൃതമായി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും ഞങ്ങൾ ഈട് വിമുക്തി നൽകും. സെറ്റ് ഓഫിന്റെ അത്തരം അവകാശം വിനിയോഗിക്കപ്പെടണമെങ്കിൽ, അവശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതിനോടടുത്തു വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ ഞങ്ങൾക്ക് അർഹതയുള്ള സാഹചര്യങ്ങളെ കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായ വിശദാംശങ്ങളോടെ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ഇതേക്കുറിച്ച് ഒരു മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകും.
- f. വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ആവശ്യത്തിന് നൽകിയ ഫ്ളോട്ടിങ് റേറ്റ് വായ്പകൾ ഒഴികെയുള്ള വായ്പകൾക്ക് സഹ- വായ്പക്കാർ ഉണ്ടെങ്കിലും ഇല്ലെങ്കിലും പ്രീ പേയ്മെന്റ് /ഫോർ ക്ളോഷർ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതല്ല.

#### 4. ജാമ്യം നിലക്കുന്ന വ്യക്തികൾ

ഒരു വായ്പയ്ക്കായി ഗ്യാരണ്ടറാകാൻ ഒരു വ്യക്തി ഉദ്ദേശിക്കുമ്പോൾ, അദ്ദേഹത്തെ /അവരെ ഇനി പറയുന്നവ അറിയിക്കും:

- i. ഗ്യാരണ്ടർ 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 ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ അടയ്ക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനിയിലെ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ മറ്റ് പണം/സെക്യൂരിറ്റികൾ ഞങ്ങൾ അവലംബിച്ചിട്ടുണ്ടോ;;
- v. ഒരു ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട ക്വാണ്ടത്തിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അതോ അവ പരിധിയില്ലാത്തതാണോ;
- vi. ഒരു ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ബാധ്യതകൾ തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്ന സമയവും സാഹചര്യവും കൂടാതെ ഞങ്ങൾ അവനെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും; ഒപ്പം
- vii. കൂടീശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നതിന് മതിയായ മാർഗങ്ങൾ ഉണ്ടായിട്ടും, ക്രെഡിറ്റർ/വായ്പാ ദാതാവ് ഉന്നയിച്ച ആവശ്യം അനുസരിക്കാൻ ഗ്യാരണ്ടർ വിസമ്മതിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം ഗ്യാരണ്ടർ മനഃപൂർവ്വം വീഴ്ച വരുത്തുന്നവനായും പരിഗണിക്കപ്പെടും. ഒരു ഗ്യാരണ്ടറായി നിലകൊള്ളുന്ന വായ്പക്കാരന്റെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിലെ എന്തെങ്കിലും ഭൗതിക പ്രതീകൂല മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ അവനെ / അവളെ അറിയിക്കും.

#### 5. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യസ്വഭാവവും

ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യവുമായി പരിഗണിക്കപ്പെടും [ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഇനീമുതൽ ഉപഭോക്താക്കൾ പോലും], ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും വഴികാട്ടിയാകും. ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ, ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകിയതോ അല്ലാത്തതോ ആകട്ടെ, ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ / സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ, ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ കേസുകളിൽ ഒഴികെ, ഞങ്ങൾ ആർക്കും വെളിപ്പെടുത്തില്ല:

- i. വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരം നൽകണമെങ്കിൽ;
- ii. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് ഒരു കടമ ഉണ്ടെങ്കിൽ;
- iii. ഞങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, തട്ടിപ്പ് തടയുന്നതിന്) എന്നാൽ മാർക്കറ്റിംഗ് ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ, ഉപഭോക്താവ് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ (ഉപഭോക്താവ് പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) മറ്റാർക്കെങ്കിലും നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു കാരണമായി ഇത് ഉപയോഗിക്കില്ല;
- iv. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതിയോടെ;
- v. ഉപഭോക്താക്കളെ കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് ഞങ്ങൾ അവന്റെ/അവളുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി നേടും;
- vi. അവനെ/അവളെ കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ കൈവശം വെച്ചിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിലവിലുള്ള നിയമപരമായ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിൽ അവന്റെ / അവളുടെ അവകാശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും; ഒപ്പം
- vii. ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങൾക്ക് പ്രത്യേകമായി അധികാരം നൽകുന്നില്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപയോഗിച്ചുള്ള ആരും ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ മാർക്കറ്റിംഗ് ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപയോഗിക്കില്ല.

#### 6. ഈടാക്കിയ പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം:

- i. ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം മുതലായ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് വായ്പകൾ, അഡ്വാൻസുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവയിൽ ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. പലിശ നിരക്കും വ്യത്യസ്ത തരം വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള റിസർവ്വേഷനും യുക്തിയുടെയും ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോടോ ഉപഭോക്താവിനോടോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും സമ്മതിച്ച പലിശ അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും വേണം.

- ii. പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് സാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ, പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റമുണ്ടാകുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും.
- iii. പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കുകൾ ആയിരിക്കും, അതിനാൽ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നും ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് വായ്പക്കാരന് ബോധ്യമുണ്ടാകും.
- iv. വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന തവണകൾ പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വിഭജനം വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കണം.

**7. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം**

പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സ്ഥാപിക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ, ലോണുകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച സുതാര്യതയെക്കുറിച്ച് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതാണ്.

**8. കുടിശ്ശികകളുടെ പിരിച്ചെടുക്കൽ**

- i. വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, തീർച്ചപ്പെടുത്തി തുക, കാലാവധി, ആനുകാലികത എന്നിവയിലൂടെ തീർച്ചപ്പെടുത്തി പ്രക്രിയ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തീർച്ചപ്പെടുത്തി ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പ്രക്രിയ പീന്തുടരും. ഉപഭോക്താവിന്/അവർക്ക് അറിയിപ്പ് അയച്ചുകൊണ്ടോ വ്യക്തിഗത സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നതിലൂടെയും ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ സുരക്ഷയുടെ വീണ്ടെടുക്കൽ വഴിയും ഉപഭോക്താവിനെ ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്നത് ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടും.
- ii. മരവാദ, നീതിപൂർവ്വമായ പെരുമാറ്റം, അനുനയം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും ഞങ്ങളുടെ കളക്ഷൻ പോളിസി കെട്ടിപ്പടുക്കുക. ഉപഭോക്തൃ ആത്മവിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും വളർത്തുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. കുടിശ്ശികകളുടെ ശേഖരണത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ/അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റി റിപോസഷൻസിൽ ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയോ ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫോ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയോ സ്വയം തിരിച്ചറിയുകയും ഞങ്ങൾ ഇഷ്യൂ ചെയ്ത അധികാര കത്ത് പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അഭ്യർത്ഥിക്കുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ, ഞങ്ങൾ ഇഷ്യൂ ചെയ്ത അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ അധികാരത്തിന് കീഴിൽ ഇഷ്യൂ ചെയ്ത അദ്ദേഹത്തിന്റെ/ അവരുടെ ഐഡന്റിറ്റി കാർഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും വേണം. കുടിശ്ശികയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും, കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നതിന് മതിയായ അറിയിപ്പ് നൽകാൻ ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും.
- iii. സ്റ്റാഫിലെ എല്ലാ അംഗങ്ങളും അല്ലെങ്കിൽ ശേഖരണത്തിലും ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ സുരക്ഷാ പുനർനിർമ്മാണത്തിലും ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയോ താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:
  - (a) ഉപഭോക്താവിനെ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/ അവരുടെ ഇഷ്ടമുള്ള സ്ഥലത്തും, അദ്ദേഹത്തിന്റെ/ അവരുടെ താമസസ്ഥലത്ത്, നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലത്തിന്റെ അഭാവത്തിലും ബിസിനസ്സ് / തൊഴിൽ സ്ഥലത്ത് അവന്റെ / അവളുടെ വസതിയിൽ ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ സാധാരണയായി ബന്ധപ്പെടും.
  - (b) നമ്മെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഐഡന്റിറ്റിയും അധികാരവും ആദ്യം തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.
  - (c) ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടും.
  - (d) ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ആശയവിനിമയം സിവിൽ രീതിയിലായിരിക്കും.
  - (e) ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസിന്റെയോ തൊഴിലിന്റെയോ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾക്ക് മാറ്റമെന്തെങ്കിലും ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ, 0700 hrs-നും 1900 hrs-നും ഇടയിൽ ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികൾ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെടും.
  - (f) ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട സമയത്തോ ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്തോ കോളുകൾ ഒഴിവാക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന സാധ്യമായാൽത്തോളം മാനിക്കപ്പെടും.

- (g) കോളുകളുടെ സമയവും എണ്ണവും സംഭാഷണത്തിന്റെ ഉള്ളടക്കവും രേഖപ്പെടുത്തും.
- (h) കൂടിശ്ശികയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തർക്കങ്ങളോ വ്യത്യസ്തങ്ങളോ പരസ്പര സ്വീകാര്യതയോടെയും ചിട്ടയായ രീതിയിലും പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകും.
- (i) കൂടിശ്ശിക ശേഖരണത്തിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലത്തേക്കുള്ള സന്ദർശന വേളയിൽ, മാനുവൽ അന്വേഷണം പാലിപ്പെടുത്തും. കുടുംബാംഗത്തിന്റെ വിധേയം പോലുള്ള അനുചിതമായ സന്ദർഭങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം ദുഃഖകരമായ സന്ദർഭങ്ങളിൽ കൂടിശ്ശികകൾ ശേഖരിക്കുന്നതും കോളുകൾ/സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നതും ഒഴിവാക്കേണ്ടതാണ്.

**9. പരാതികളും ആവലാതികളും**

**A. ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ**

- (a) കമ്പനിയുടെ ഓരോ ഓഫീസുകളിലും പരാതികളും ആവലാതികളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും തീർപ്പാക്കുന്നതിനുമുള്ള സംവിധാനവും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും.
- (b) പരാതികളും പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്..  
വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലേക്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കുന്നു.
- (c) ഔട്ട് സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസീ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും / പരാതികളും അത് അവരുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തിയ ശേഷം കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- (d) പരാതികൾ ന്യായമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കമ്പനിയുടെ നടപടിക്രമത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ എവിടെ കണ്ടെത്തണമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.
- (e) ഉപഭോക്താവ് ഒരു പരാതി നൽകാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കണം:
  - i. ഇതെങ്ങനെ ചെയ്യാം
  - ii. എവിടെ പരാതി നൽകാം
  - iii. ഒരു പരാതി എങ്ങനെ നൽകണം iv. എപ്പോഴാണ് ഒരു മറുപടി പ്രതീക്ഷിക്കേണ്ടത്
  - iv. എപ്പോഴാണ് ഒരു മറുപടി പ്രതീക്ഷിക്കേണ്ടത്
  - v. പരിഹാരത്തിനായി ആരെ സമീപിക്കണം
  - vi. ഫലത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് സന്തുഷ്ടനല്ലെങ്കിൽ എന്തുചെയ്യണം.
  - vii. ഉപഭോക്താവിന് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ അവരെ സഹായിക്കും.
- (f) ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലം ഒരു പരാതി ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അദ്ദേഹത്തിന് /അവർക്ക് ഒരു അക്നോളജ്മെന്റ് / പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും സ്ഥാനപ്പേരും അംഗീകാരത്തിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും. ഞങ്ങളുടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് ലോ കസ്റ്റമർ സർവീസ് നമ്പറിലോ ഫോണിലൂടെ പരാതി അറിയിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ കാലയളവീനുള്ളിൽ പുരോഗതിയെ കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- (g) വിഷയം പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് അതിന്റെ അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കും അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കുന്നതിന് കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമുള്ളത് എന്തുകൊണ്ടാണെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും പരാതി ലഭിച്ച ആറാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അങ്ങനെ ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും, അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക് ഇപ്പോഴും തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ പരാതി എങ്ങനെ കൂടുതൽ എടുക്കാമെന്ന് അദ്ദേഹത്തെ/അവരെ അറിയിക്കും.

**B. പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം**



കോ ലെൻഡിംഗ് ക്രമീകരണം, ഡിഎസ്എ/ഡിഎംഎ, റിക്കവറി ഏജൻ്റുമാർ/ഏജൻസി, ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് വെണ്ടർമാർ, ഡയറക്ട് അസൈൻമെന്റുകൾ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും പരാതികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ - എന്തെങ്കിലും പരാതി/ ആവലാതി ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളുടെ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസുമായി ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്:  
**ടെലിഫോൺ:** 022 - 43428150; **ടോൾ ഫ്രീ:** 1-800-1026371

ഇവരുടെ ശ്രദ്ധയ്ക്ക് ഇമെയിൽ/കത്ത് അയയ്ക്കുക:

**മിസ്റ്റർ കരൺ ജഗാനി** (പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ)

**ഇമെയിൽ:** assistance@nidohomefin.com

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

വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, അത്തരം പരാതി/ആവലാതി ലഭിച്ച് ആറ് (6) ആഴ്ചകൾക്കുള്ളിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളുടെ പ്രതീകരണം നൽകാൻ ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും.

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതീകരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച പ്രതീകരണത്തിൽ അത്യുപരി തോന്നുകയാണെങ്കിൽ, <http://grids.nhbonline.org.in> എന്ന ലിങ്കിൽ ഓൺലൈൻ മോഡിൽ പരാതി നൽകുകയോ, ഓഫ്ലൈൻ മോഡിൽ തപാൽ വഴി [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01bap4hmybh1sno\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01bap4hmybh1sno))/Complainant/Default.aspx) എന്ന ലിങ്കിലെ നിശ്ചിത ഫോർമാറ്റിൽ 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 വിലാസത്തിൽ നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റായ [www.nidohomefin.com](http://www.nidohomefin.com) -ലും ലഭ്യമാണ്

**10. പൊതുവായത്**

- a. വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും (വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
- b. വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി ഉപദ്രവത്തിന് മുതിരരുത്, അതായത് കടം വാങ്ങുന്നവരെ തുടർച്ചയായി അസമയങ്ങളിൽ ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക മുതലായവ. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനികളുടെ സ്റ്റാഫിൽ നിന്നുള്ള പരുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിന് സ്റ്റാഫിന് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- c. ഞങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമുണ്ടെന്ന് തോന്നുന്നുവെങ്കിൽ, വായ്പാ ആപ്ലിക്കേഷനിൽ ഉപഭോക്താവ് സൂചിപ്പിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ, അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ വസതിയിൽ & / അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിൽ ബന്ധപ്പെടുക വഴിയും ഒപ്പം / അല്ലെങ്കിൽ സ്റ്റാഫ് വഴിയോ ഈ ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി നിയോഗിക്കപ്പെട്ട ഏജൻസികൾ മുഖേനയോ അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ താമസസ്ഥലം & / അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് വിലാസങ്ങളിൽ നേരിട്ട് സന്ദർശിക്കുന്നതിലൂടെയും ഞങ്ങൾ പരിശോധിക്കും.
- d. ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപാട് ഞങ്ങൾക്ക് അന്വേഷിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, പോലീസ് / മറ്റ് അന്വേഷണാത്മക ഏജൻസികളുമായി ഞങ്ങൾക്ക് അവരെ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, സഹകരിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് ആവശ്യപ്പെടും.
- e. ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ടിലെ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങളും അദ്ദേഹം/അവർ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്നും ഉപഭോക്താവ് ന്യായമായ പരിചരണമില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയും ഇത് നഷ്ടങ്ങൾക്ക് കാരണമാകുകയും ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ, അതിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം ഉപഭോക്താവിനായിരിക്കും.
- f. ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ഭാഷകളിൽ ഒന്നിലൊ അതിലധികം ഭാഷകളിലോ ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കും: ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ.

- g. വായ്പ്പ കൊടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ ലിംഗം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നാം വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കൂടാതെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള അല്ലെങ്കിൽ ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകരോട് നാം വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, സൊസൈറ്റിയുടെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത സ്കീമുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിൽ നീന്നോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നീന്നോ ഇത് നമ്മെ തടയുന്നില്ല.
- h. സാധാരണ ഗതിയിൽ വായ്പ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നീന്നോ ബാങ്കിൽ നീന്നോ ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നീന്നോ ഒരു വായ്പ്പ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥനകൾ ഞങ്ങൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യും. സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിൽ, കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കും.
- i. കമ്പനിയും വ്യക്തിഗത വായ്പ്പക്കാരനും തമ്മിൽ അംഗീകരിച്ച ഭവനവായ്പ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും കുറിച്ച് ദ്രുതവും നല്ലതുമായ ധാരണ സുഗമമാക്കുന്നതിന്, നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് എല്ലാ കേസുകളിലും അത്തരം വായ്പ്പയുടെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും (MITC) അടങ്ങിയ ഒരു ഡോക്യുമെന്റ് കമ്പനി വാങ്ങിക്കും. കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന നിലവിലുള്ള വായ്പ്പ, സുരക്ഷാ രേഖകൾ എന്നിവയ്ക്ക് പുറമെയായിരിക്കും ഈ രേഖ. കമ്പനിക്കും വായ്പ്പക്കാരനും തമ്മിൽ ശരിയായി എക്സിക്യൂട്ട് ചെയ്തിട്ടുള്ള ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് പകർപ്പ് (വായ്പ്പക്കാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ ആവശ്യമെങ്കിൽ) അംഗീകാരത്തിന് കീഴിൽ വായ്പ്പക്കാരന് കൈമാറേണ്ടതാണ്.
- j. ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഭവനവായ്പ്പകൾ അടയ്ക്കുന്നതിന് മുമ്പായി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ലെവിയോ പിഴയോ ഞങ്ങൾ ഈടാക്കില്ല:
  - (i) ഭവനവായ്പ്പ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലും ഏതെങ്കിലും ഉറവിടത്തിൽ നിന്ന് മുൻകൂട്ടി അടച്ചുതൂമാണെങ്കിൽ.
  - (ii) ഭവനവായ്പ്പ നിശ്ചിത പലിശ നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലും വായ്പ്പ എടുക്കുന്നയാൾ അവരുടെ സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് വായ്പ്പ എടുക്കുന്നയാൾ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുകയും ചെയ്യുന്നിടത്ത്.
  - (iii) "സ്വന്തം ഉറവിടങ്ങൾ" എന്ന പദപ്രയോഗത്തിന്റെ അർത്ഥം ഒരു ബാങ്കിൽ നിന്ന് / എച്ച്.എഫ്.സി / എൻ.ബി.എഫ്.സിയിൽ നിന്ന് അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് വായ്പ്പയെടുക്കുന്നതിലൂടെയല്ലാതെ മറ്റേതെങ്കിലും സ്രോതസ്സ് എന്നാണ്.
  - (iv) എല്ലാ ഡ്യൂവൽ / സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് (ഫിക്സഡ്, ഫ്ലോട്ടിംഗ് എന്നിവയുടെ സംയോജനം) ഭവനവായ്പ്പകൾ, പ്രീ-ക്ലോഷർ സമയത്ത്, വായ്പ്പ ഫിക്സഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ച് ഫിക്സഡ് / ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന് ബാധകമായ പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഉണ്ടാകും. ഇരട്ട / പ്രത്യേക നിരക്ക് ഭവനവായ്പ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഫിക്സഡ് പലിശ നിരക്ക് കാലയളവ് അവസാനിച്ചതിന് ശേഷം, ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വായ്പ്പ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പ്പയായി പരിവർത്തനം ചെയ്തുകഴിഞ്ഞാൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിനായുള്ള പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡം ബാധകമായിരിക്കും. ഇനി മുതൽ ജപ്തി ചെയ്യപ്പെടുന്ന ഇത്തരം ഇരട്ട/ പ്രത്യേക നിരക്കിലുള്ള ഭവനവായ്പ്പകൾക്കെല്ലാം ഇത് ബാധകമാണ്. വായ്പ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനും നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുന്ന ഒന്നാണ് ഫിക്സഡ് റേറ്റ് ലോൺ എന്നും വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
- k. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യും:-
  - (i) നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകും;
  - (ii) കൗണ്ടറിലൂടെയോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയത്തിലൂടെയോ മെയിൽ വഴിയോ അഭ്യർത്ഥനയിൽ ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കും;
  - (iii) ഓരോ ബ്രാഞ്ചിലും, ഞങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിലും ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കും. ഇത് ഇവിടെ ലഭ്യമാണ് [www.nidohomefin.com](http://www.nidohomefin.com) കൂടാതെ
  - (iv) കോഡിനെ കുറിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും കോഡ് പ്രായോഗികമാക്കുന്നതിനും ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

**11. അവലോകനവും ഭേദഗതിയും**

വാർഷിക ഇടവേളകളിൽ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി ഡെവലപ്മെന്റ് ഉണ്ടെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകതയുണ്ടെന്ന് ബോർഡ് കരുതുന്ന മുറയ്ക്ക് കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യപ്പെടും.

---

കോംപ്ലിയൻസ് ഡിപ്പാർട്ട് മെന്റിന്റെയും മറ്റ് ബന്ധപ്പെട്ട പങ്കാളികളുടെയും ശുപാർശയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യപ്പെടും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ അന്തിമമായിരിക്കും.