ഐസിഐസിഐ ഹോം ഫിനാൻസ് കമ്പനി ലിമിറ്റഡ്

നീതിനിഷ്ഠ നടപടിക്രമ സംഹിത

അംഗീകരിച്ചത്	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്
അവസാന അവലോകന തീയതി	ഒക്ടോബർ 13, 2025
അവലോകനത്തിന്റെ ആവൃത്തി	രണ്ട് വർഷത്തിലൊരിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ

ആമുഖം

കസ്റ്റമേഴ്സുമായി ജീവനക്കാർ/ഡിഎസ്എ/ഡിഎംഎ/ഏജന്റുമാർ ഇടപാടുകൾ നടത്തുമ്പോൾ സ്വീകരിക്കേണ്ട പെരുമാറ്റ മാനദണ്ഡമാണ് ഈ കോഡിൽ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിട്ടുള്ളത്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇത് സംരക്ഷണം ലഭ്യമാക്കുന്നു, ഉപഭോക്താക്കളുമായി അവരുടെ ദൈനംദിന ആവശ്യങ്ങൾക്കു വേണ്ടി ഇടപഴകുമ്പോൾ കമ്പനി എങ്ങനെ പെരുമാറണമെന്നാണ് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നതെന്ന് വിശദമാക്കുന്നു.

രണ്ടു വർഷം കൂടുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ ആവശ്യമുള്ളപ്പോഴെല്ലാം ഈ കോഡ് പുനരവലോകനം ചെയ്യുന്നതാണ്.

1. ഈ കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ താഴെ പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങൾക്കു വേണ്ടിയാണ് ഈ കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തിട്ടുള്ളത്:

a) കസ്റ്റമേഴ്സുമായി ഇടപഴകുന്നതിന് മാനദണ്ഡം നിശ്ചയിക്കുക വഴി നല്ലതും നീതിനിഷ്ഠവും ആയ നടപടിക്രമങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

b) സേവനങ്ങളെ പറ്റി ന്യായമായി എന്തു പ്രതീക്ഷിക്കാമെന്ന് കസ്റ്റമർക്ക് കൂടുതൽ നല്ല ധാരണ ഉണ്ടാകുന്നതിന് വേണ്ടി സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക.

c) ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരങ്ങൾ നേടുന്നതിന് മത്സരം വഴി വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

d) കസ്റ്റമറും കമ്പനിയും തമ്മിൽ സൗഹാർദ്ദപൂർണ്ണവും നീതിനിഷ്ഠവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;

e) ഭവനവായ്പാ സംവിധാനത്തിൽ കസ്റ്റമറുടെ വിശ്വാസം വളർത്തിയെടുക്കുക.

2. ഈ കോഡിന്റെ പ്രയോഗം

ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കുന്നത് (സ്വന്തം ഉടമസ്ഥതയിൽ ഉള്ളതും / ഔട്ട്സോഴ്സിങ്ങ് ഏർപ്പാടുകൾ വഴി ഉള്ളതും ഉൾപ്പെടെ) ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിങ്ങ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴിയോ കൗണ്ടർ, ഫോൺ, പോസ്റ്റ്, ഇന്ററാക്റ്റിവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ, ഇന്റർനെറ്റ് എന്നിവ വഴിയോ, മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെയൊ ആയാലും, ഈ കോഡിന്റെ എല്ലാ ഭാഗങ്ങളും കമ്പനി ലഭ്യമാക്കുന്ന എല്ലാ പദ്ധതികൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്.

3. നമ്മുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും സുതാര്യവും, യുക്തിസഹവുമായ രീതിയിൽ നീതിനിഷ്ഠമായി കസ്റ്റമറുമായി ഇനി പറയുന്ന വിധം പെരുമാറുക

a) കമ്പനി നൽകുന്ന പദ്ധതികളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിലും, ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളുടെയും പ്രക്രിയകളുടെയും കാര്യത്തിലും ഈ കോഡിലുള്ള പ്രതിജ്ഞകളും നിലവാരവും പാലിക്കുക.

b) കമ്പനിയുടെ പദ്ധതികളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും റെഗുലേഷനുകളും അക്ഷരത്തിലും അർത്ഥത്തിലും പാലിക്കുന്നവയാണെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുക.

c) കസ്റ്റമറുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകൾ സത്യനിഷ്ഠയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും നീതിയുക്തമായ തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.

4. ലെൻഡിങ്ങ്

4.1. ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ

i) ലോൺ അപേക്ഷകളും അവ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യലും

a) ബോറോവറുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബോറോവർക്ക് മനസ്സിലാവുന്ന ഒരു ഭാഷയിൽ ആയിരിക്കണം.

b) ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുവാൻ നൽകേണ്ട ഫീസ്/ ചാർജ്ജുകൾ, ലോൺ തുക അനുവദിക്കുകയോ വിതരണം ചെയ്യുകയോ ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ തിരികെ നൽകുന്ന അത്തരം ഫീസിന്റെ തുക, പ്രീപേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജ്ജുകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ, ഉണ്ടെങ്കിൽ അത്, കസ്റ്റമറുടെ ലോൺ ഫിക്സ്ഡിൽ നിന്നു ഫ്ലോട്ടിങ്ങിലേയ്ക്കും തിരിച്ചും, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റൊരു നിരക്കിൽ സ്വിച്ച് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കൺവേർഷൻ ചാർജ്ജുകൾ, നിലവിലുള്ള ഏതെങ്കിലും ഇന്ററസ്റ്റ് റീസെറ്റ് വ്യവസ്ഥ, അല്ലെങ്കിൽ ബോറോവറുടെ താല്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന

മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യം എന്നിവയെ പറ്റിയുള്ള വിവരങ്ങൾ കമ്പനി സുതാര്യമായ രീതിയിൽ നൽകുന്നതാണ്. സുതാര്യമായ രീതിയിൽ വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ് ചെയ്യുന്നതിലും / അനുവദിക്കുന്നതിലും ഉൾപ്പെടുന്ന എല്ലാചാർജുകളും സഹിതം 'എല്ലാ ചെലവുകളും' കമ്പനി ഉൾപ്പെടുത്തും. അത്തരം ചാർജ്ജുകൾ / ഫീസുകൾ വിവേചനാരഹിതമായിരിക്കും.

c) ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോറങ്ങളിൽ ബോറോവറുടെ താല്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന പ്രസക്ത വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കും. അങ്ങനെ മറ്റു എച്ച് എഫ് സി കൾ നൽകുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യങ്ങൾ നടത്തുന്നതിനും വിവരങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കിയുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിനും കസ്റ്റമർക്ക് സാധിക്കും. ലോൺ അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട സാധാരണ രേഖകളുടെ പട്ടികയും ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോറം സൂചിപ്പിക്കും.

d) കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ താമസസ്ഥലത്തെ ഒപ്പം, അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് സ്ഥലത്തെ ഫോണുകളിൽ ബന്ധപ്പെട്ട് ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ ആവശ്യമെന്ന് കണ്ടാൽ ഈ ആവശ്യത്തിനു വേണ്ടി നിയമിക്കുന്ന ഏജൻസികൾ വഴി അവരുടെ താമസസ്ഥലത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് സ്ഥലത്ത് നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെട്ട് ലോൺ അപേക്ഷയിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ കമ്പനി പരിശോധിക്കുന്നതാണ്.

e) എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളും കിട്ടിയ വിവരം കമ്പനി അപേക്ഷകരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

ii) ലോൺ അപ്രെയ്സലും (വിലയിരുത്തലും), നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

a) സാധാരണ ഗതിയിൽ ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുവാൻ ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി അപേക്ഷയുടെ സമയത്തു തന്നെ ശേഖരിക്കും. എന്തെങ്കിലും കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ ഉടൻ അറിയിക്കണം

b) വാർഷീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക്, പ്രാവർത്തികമാക്കുന്ന രീതി, ഇഎംഐ ഘടന, മുൻകൂറായി തിരിച്ചടവിനുള്ള ചാർജ്ജുകൾ, പരിവർത്തന ചാർജുകൾ / സ്വിച്ച് ഓവർ ചാർജുകൾ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ, (ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവ സഹിതം അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ലോൺ തുക കമ്പനി ബോറോവറെ അനുമതി പത്രം വഴി അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു തരത്തിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബോറോവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം എഴുതി അറിയിക്കുന്നതാണ്. എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചു കൊണ്ടുള്ള ബോറോവറുടെ കത്ത് കമ്പനി അതിന്റെ രേഖകളിൽ സൂക്ഷിക്കും.

c) ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് ലോൺ രേഖയുടെ ഒരു പകർപ്പ് നിശ്ചയമായും അതിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള ഉള്ളടക്കങ്ങളുടെ പകർപ്പുകൾ സഹിതം കമ്പനി ബോറോവർക്ക് നൽകും, കിട്ടിയ വിവരം എഴുതി വാങ്ങുകയും ചെയ്യും.

d) പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ വസ്തുതയും കാരണവും ബാധകമായ വായ്പാ കരാറും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട ടേം ആൻഡ് കണ്ടീഷനും (എം.ഐ.ടി.സി)/ കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും വായ്പാ കരാറിൽ കമ്പനി രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കും. പിഴ നിരക്കുകൾ വായ്പാ കരാറിൽ ബോൾഡ് ആയി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

iii) ലോൺ അപേക്ഷ നിരസിച്ച വിവരം അറിയിക്കൽ

കസ്റ്റമേഴ്സിന് ലോൺ ലഭ്യമാക്കാൻ കമ്പനിക്കു കഴിയില്ലെങ്കിൽ നിരസിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനി എഴുതി അറിയിക്കും.

iv) ലോൺ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങളും

a) ലെറ്റർ/ ലോൺ രേഖകൾ എന്ന വിഭാഗത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡ് നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമായി കസ്റ്റമറുടെ ആവശ്യങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, കസ്റ്റമർ നൽകുന്ന വിതരണ അപേക്ഷ പ്രകാരം ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്നതാണ്.

b) എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ തുക(ഉണ്ടെങ്കിൽ), സർവ്വീസ് ചാർജ്ജുകൾ, മുൻകൂറായി തിരിച്ചടവിനുള്ള ചാർജ്ജുകൾ, പിഴപ്പലിശ, ഉണ്ടെങ്കിൽ, സർവ്വീസ് ചാർജ്ജുകൾ, ബാധകമായ മറ്റു ഫീസുകൾ ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയെ പറ്റി കമ്പനി കസ്റ്റമേഴ്സിന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബോറോവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ അറിയിപ്പ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ പിൽക്കാല പ്രാബല്യത്തോടെ മാത്രമേ നടപ്പാക്കുകയുള്ളു എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പു വരുത്തും. കൂടാതെ,, വായ്പാ കരാറിൽ ഇത് ഒരു നിബന്ധന/വ്യവസ്ഥയായി നിശ്ചയിക്കുന്നതാണ്.

c) വിതരണ സമയക്രമം ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങളെ പറ്റി കമ്പനി കസ്റ്റമേഴ്സിന് അറിയിപ്പ് നൽകും. അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ കസ്റ്റമറെ ദോഷകരമായി ബാധിക്കുമെങ്കിൽ, 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകാതെ കസ്റ്റമേഴ്സിന്, അധിക നിരക്കുകളോ പലിശയോ തന്നെ, സ്വന്തം അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കുകയോ സ്വിച്ച് ചെയ്യുകയോ ചെയ്യാം.

d) ലോൺ തിരിച്ചു വിളിക്കുവാൻ / പേയ്മെന്റ് ത്വരിതപ്പെടുത്തുവാൻ അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ രേഖ പ്രകാരം പ്രവർത്തനം ആവശ്യപ്പെടുവാൻ അല്ലെങ്കിൽ അധിക ജാമ്യം ആവശ്യപ്പെടുവാൻ ഉള്ള തീരുമാനം ലോൺ രേഖകളുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്ന വിധത്തിലായിരിക്കും.

e) ഈടു നൽകിയിട്ടുള്ള എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും/ പ്രൊപെർടി രേഖകളിലും കിട്ടാനുള്ള തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക മുഴുവൻ വസൂലാക്കപ്പെടുമ്പോൾ വിട്ടു കൊടുക്കുന്നതാണ്. ഇത് കസ്റ്റമേഴ്സിന് എതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉള്ള മറ്റേതെങ്കിലും

ന്യായമായ അവകാശത്തിനും അല്ലെങ്കിൽ ലീനിനും വിധേയമായിരിക്കും. അത്തരം തട്ടിക്കിഴിക്കാനുള്ള ഏതെങ്കിലും അവകാശം പ്രയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കി നിൽക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെയും, പ്രസക്തമായ അവകാശം തീർപ്പാക്കുന്നതു വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ കൈവശം വയ്ക്കാനുള്ള അവകാശം കമ്പനിക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളെയും പറ്റി പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ സഹിതം കസ്റ്റമേഴ്സിന് നോട്ടീസ് നൽകും.

f) മുഴുവൻ തിരിച്ചടവിനും 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, ലോൺ അക്കൗണ്ട് തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനും/തീർപ്പാക്കുന്നതിനും, കമ്പനി എല്ലാ ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുംപുറത്തിറക്കുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയ്മിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശം/ ലീനിന് വിധേയമായി ഉണ്ടായിരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഉചിതമായ നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്.

4.2 എച്ച് എഫ് സി കൾ അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതു നിയന്ത്രിക്കൽ

a) ഫണ്ടുകളുടെ കോസ്റ്റ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ പോലെയുള്ള പ്രസക്ത ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ സ്വീകരിക്കും. അതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ലോണുകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ചുമത്തേണ്ട പലിശ നിരക്ക് തീരുമാനിക്കും. പലിശ നിരക്ക്, റിസ്കുകളുടെ ഗ്രേഡ് തിരിക്കലിനുള്ള സമീപനം, വിവിധ വിഭാഗം ബോറോവേഴ്സിന് വ്യത്യസ്തമായ പലിശ നിരക്കുകൾ ചുമത്തുന്നതിനുള്ള കാരണവിവരണം എന്നിവ അപേക്ഷാ ഫോറത്തിലെ ബോറോവർക്ക് അഥവാ കസ്റ്റമർക്ക് വെളിപ്പെടുത്തും, അനുമതി പത്രത്തിൽ പ്രകടമായി അറിയിക്കും.

b) പിഴ ചാർജ്ജുകൾ (ഉണ്ടെങ്കിൽ) സംബന്ധിച്ച നയം കമ്പനി നിശ്ചയിക്കും.

c) പലിശ നിരക്ക്, റിസ്കുകളുടെ ഗ്രേഡ് തിരിക്കലിനുള്ള സമീപനം, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ (ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും, പ്രസക്തമായ വർത്തമാനപ്പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തിയ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു തരത്തിൽ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തിയ വിവരങ്ങൾ, പലിശനിരക്കിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം പുതുക്കുന്നതാണ്.

d) അക്കൗണ്ടിലേയ്ക്ക് ചാർജ്ജ് ചെയ്യപ്പെടുന്ന പലിശ നിരക്കിന് കൃത്യമായ നിരക്കിനെ പറ്റി ബോറോവർക്ക് അറിവുണ്ടാകുന്നതിനു വേണ്ടി നിരക്കുകൾ വാർഷീകരിക്കും.

e) പലിശ നിരക്കിലേക്ക് കമ്പനി പിഴ ചാർജുകൾ ചേർക്കില്ല. പിഴ ചാർജുകളുടെ മൂലധനം ഉണ്ടായിരിക്കില്ല, അതായത് അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കരുത്.

f) ബോറോവേഴ്സിൽ നിന്നു വാങ്ങുന്ന തവണത്തുകകളിൽ പലിശയും മുതലും വേർതിരിച്ച് കാണിക്കും.

g) വായ്പക്കാരുമായുള്ള ആശയവിനിമയത്തിൽ മതിയായ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി പ്രക്രിയയും പ്രവർത്തനങ്ങളും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഒരു ആന്തരിക സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തും.

4.3 ഗാരണ്ടി

ലോണിന് ഗാരണ്ടി നൽകുന്നയാൾ അല്ലെങ്കിൽ ഗാരണ്ടി നിൽക്കുവാൻ പരിഗണിക്കപ്പെടുന്ന ആൾ അപേക്ഷിക്കുമ്പോൾ കമ്പനി താഴെ പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ നൽകും:

a) ഒരു ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള അദ്ദേഹത്തിന്റെ/ അവരുടെ ബാധ്യതകൾ;

b) ഏറ്റെടുക്കാമെന്ന് അദ്ദേഹം/അവർ ഞങ്ങളോട് സമ്മതിക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ തുക

c) സ്വന്തം ബാധ്യത അടയ്ക്കുവാൻ കമ്പനി ആവശ്യപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ

d) ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ പണമടയ്ക്കുവാൻ കഴിയാതെ വരുമ്പോൾ, ഗ്യാരന്ററുടെ മറ്റു പണങ്ങളിലേയ്ക്ക് തിരിയാൻ കഴിയുമോ എന്ന കാര്യം

e) ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള ബാധ്യതകൾ ഒരു നിശ്ചിത തുക ആയി പരിമിതപ്പെടുമോ അതോ അത് പരിധി ഇല്ലാത്തതാണോ;

f) ഒരു ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയവും സാഹചര്യങ്ങളും, കമ്പനി അത് അവനെ/അവളെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും; കൂടാതെ

g) ഗാരണ്ടി നിന്ന ഒരു ബോറോവറുടെ അറിയപ്പെടുന്ന സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിൽ സാരമായ വിപരീത ദിശയിലുള്ള എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടാകുകയാണെങ്കിൽ, അതിനെ പറ്റി കമ്പനി ഗ്യാരന്ററെ അറിയിച്ചു കൊണ്ടിരിക്കും.

h) ഗ്യാരന്റർ ഗാരണ്ടി നൽകിയിട്ടുള്ള ഒരു ലോണിന്റെ തിരിച്ചടവിൽ ബോറോവർ വീഴ്ച്ച വരുത്തിയതു കാരണം ഞങ്ങൾ ഗാരണ്ടി നിറവേറ്റുവാൻ ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ, കുടിശ്ശിക (അല്ലെങ്കിൽ ഗ്രൂപ്പ് സ്ഥാപനത്തിന് നൽകിയ ഗാരണ്ടിയുടെ കാര്യത്തിൽ അടച്ചു തീർക്കുവാൻ മതിയായ സൗകര്യങ്ങൾ ഉണ്ടായിട്ടു പോലും ഞങ്ങളുടെ അഭ്യർത്ഥന മാനിക്കുവാൻ ഗ്യാരന്റർ വിസമ്മതിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം ഗ്യാരന്ററെ മന:പൂർവ്വമുള്ള കുടിശ്ശികക്കാരൻ ആയി കണക്കാക്കുന്നതാണ്.

i) ഗ്യാരന്ററുടെ പങ്കും, ഗ്യാരന്റർക്ക് ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ലോണിനെതിരെ ഗാരന്റി ലഭ്യമാക്കുന്ന സമയത്ത് പൂർത്തിയാക്കേണ്ട രേഖ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

j) മനഃപൂർവ്വം വീഴ്ച്ച വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ, ആവശ്യമെങ്കിൽ, ഗ്യാരന്റർക്കെതിരെ പിഴ നടപടികൾ തുടങ്ങാവുന്നതാണ്.

k) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഗ്യാരണ്ടറായി നിൽക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ അയാളുടെ/അവളുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിൽ ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും ഗുരുതരമായ പ്രതികൂല മാറ്റങ്ങൾ കമ്പനി ഗ്യാരണ്ടറെ അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും.

4.4 കുടിശ്ശിക പിരിക്കൽ

a) കമ്പനി ലോണുകൾ നൽകുമ്പോൾ, തുക, കാലയളവ്, തിരിച്ചടവിന്റെ നിശ്ചിത സമയങ്ങൾ എന്നീ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ തിരിച്ചടവിന്റെ പ്രക്രിയ കസ്റ്റമേഴ്സിന് വിവരിച്ചു കൊടുക്കും. എന്നിരുന്നാലും, കസ്റ്റമർ തിരിച്ചടവിന്റെ സമയക്രമം പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് കമ്പനി നിർദ്ദേശിക്കുന്നതും രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ചുള്ളതും ആയ നടപടിക്രമം പിന്തുടരുന്നതാണ്. നോട്ടീസ് അയച്ച് കസ്റ്റമേഴ്സിനെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തുക, നേരിട്ടു പോയി കാണുക, ഒപ്പം /അല്ലെങ്കിൽ ജാമ്യ വസ്തുക്കൾ കൈവശപ്പെടുത്തുക എന്നിവ ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

b) വായ്പയുടെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകളും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ ഈടാക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും സംഭവവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

c) കമ്പനി 'റിക്കവറി ഏജന്റിനുള്ള പെരുമാറ്റ സംഹിത', 'കുടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതും, സെക്യൂരിറ്റി വീണ്ടെടുക്കുന്നതും സംബന്ധിച്ച നയം' എന്നിവ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. കസ്റ്റമറിൽ നിന്നും കുടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിന് ഇവ അനുസരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുന്നതാണ്. കളക്ഷൻ നയം മര്യാദ, നീതിനിഷ്ഠമായ പ്രവർത്തനം, പ്രേരണ ചെലുത്തൽ എന്നിവയിൽ അധിഷ്ഠിതമാണ്. കസ്റ്റമറുടെ വിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിൽ ആണ് കമ്പനി വിശ്വസിക്കുന്നത്.

d) വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി ഒരിക്കലും ഉപദ്രവിക്കില്ല, ഉദാഹരണത്തിന് കടം വാങ്ങുന്നവരെ അസമയങ്ങളിൽ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ബലപ്രയോഗം നടത്തുക തുടങ്ങിയവ. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനി ജീവനക്കാരുടെ പരുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.

4.5. ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ ഇഎംഐ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അധിക നടപടികൾ (ഭവന വായ്പ ഉൾപ്പെടെ) (2023 ഡിസംബർ 31 മുതൽ ബാധകമാണ്)

a) അനുമതി നൽകുന്ന സമയത്ത്, ഇഎംഐയിലും / അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവിലും അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും മാറ്റങ്ങളിലേക്ക് നയിക്കുന്ന വായ്പയിലെ ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റത്തിന്റെ ആഘാതത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി വായ്പക്കാരുമായി വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും. തുടർന്ന്, മേൽപ്പറഞ്ഞവ കാരണം ഇഎംഐ / കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും എന്തെങ്കിലും വർദ്ധനവ് ഉണ്ടായാൽ ഉടനടി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും.
b) ഐസിഐസിഐ ഹോം പ്രൈം ലെൻഡിംഗ് റേറ്റ് (ഐഎച്ച്പിഎൽആർ) പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, കമ്പനിയുടെ പ്രൈസിംഗ് പോളിസി അനുസരിച്ച് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പക്കാർക്ക് കമ്പനി നൽകും. ബാധകമായ ചാർജുകൾ ഉപയോഗിച്ച് ലോണിന്റെ കാലയളവിൽ പരമാവധി 2 തവണ അത്തരം സ്വിച്ച് ഓപ്ഷൻ ലഭ്യമാകും.
c) വായ്പക്കാർക്ക് (i) ഇഎംഐ വർദ്ധനവ് അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവ് നീട്ടൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനം തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള അവസരവും നൽകും; (ii) വായ്പയുടെ കാലയളവിൽ ഏതെങ്കിലും ഘട്ടത്തിൽ ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കുക.

d) ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് നിരക്കിലേക്ക് വായ്പകൾ മാറ്റുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ചാർജുകളും, അനുബന്ധ സേവന അല്ലെങ്കിൽ ഭരണപരമായ ചെലവുകളും, അനുമതി കത്തിലും എച്ച്എഫ്സികൾ ഭേദഗതി വരുത്തുന്ന സമയത്തും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലുള്ള വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷന് കാരണമാകുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.

e) ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്ന വായ്പക്കാർക്ക് കമ്പനി ത്രൈമാസ പ്രസ്താവനകൾ നൽകും / ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന ത്രൈമാസ പ്രസ്താവനകൾ നൽകും

I. ഇന്നുവരെ വീണ്ടെടുത്ത മുതലും പലിശയും,
II. ഇഎംഐ തുക, അവശേഷിക്കുന്ന ഇഎംഐകളുടെ എണ്ണം
III. iവായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനും വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് / വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (എപിആർ)

*വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ റിസർവ് ബാങ്ക് സർക്കുലർ നമ്പർ ഡിബിആർ.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 on " എക്സ്ബിആർഎൽ റിട്ടേൺസ് - ബാങ്കിംഗ് സ്റ്റാറ്റിസ്റ്റിക്സിന്റെ സമന്വയം" ജനുവരി 04, 2018 നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരമായിരിക്കും.

5. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യ സ്വഭാവവും

കമ്പനി എല്ലാ കസ്റ്റമേഴ്ഷിന്റെയും വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യവുമായി കണക്കാക്കും (കസ്റ്റമേഴ്ഷ് കസ്റ്റമേഴ്ഷ് അല്ലാതാകുന്ന അവസ്ഥയിൽ പോലും). കമ്പനി താഴെ പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും അനുസരിച്ച് ആയിരിക്കും പ്രവർത്തിക്കുക.

a)) താഴെ പറയുന്ന അസാധാരണ സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഒഴികെ, കസ്റ്റമറുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങളും ഡാറ്റകളും, അവ കസ്റ്റമേഴ്ഷ് നൽകിയതോ മറ്റു തരത്തിൽ ഉള്ളതോ ആയാലും, കമ്പനി, ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിൽ പെട്ട മറ്റു കമ്പനികൾക്കും സ്ഥാപനങ്ങൾക്കും ഉൾപ്പെടെ, യാതൊരാൾക്കും വെളിപ്പെടുത്തുകയില്ല: നിയമം അനുസരിച്ച് കമ്പനിക്ക് പ്രസ്തുത വിവരം ആർക്കെങ്കിലും നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ

i. അത്തരം വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുവാൻ പൊതുജനത്തോട് കടമ ഉണ്ടെങ്കിൽ.
ii. കമ്പനിയുടെ താല്പര്യങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകുവാൻ ആവശ്യപ്പെടുന്നുണ്ടെങ്കിൽ (ഉദാഹരണം: കപട കൃത്യം തടയുവാൻ). എന്നാൽ കസ്റ്റമേഴ്ഷിനെയും അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അക്കൗണ്ടുകളെയും (കസ്റ്റമേഴ്ഷിന്റെ പേരും മേൽവിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ കമ്പനി, ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിൽ പെട്ട മറ്റു കമ്പനികൾക്കും / സ്ഥാപനങ്ങൾക്കും ഉൾപ്പെടെ യാതൊരാൾക്കും മാർക്കറ്റിങ്ങ് ആവശ്യങ്ങൾക്കു വേണ്ടി നൽകുവാൻ ഇത് ഒരു കാരണമായി ഉപയോഗിക്കില്ല.
iii. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുവാൻ കസ്റ്റമർ ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിക്ക് കസ്റ്റമേഴ്ഷിന്റെ അനുവാദം ഉണ്ടെങ്കിൽ.
v. കസ്റ്റമേഴ്ഷിനെ പറ്റി ഒരു റഫറൻസ് നൽകുവാൻ കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അതു നൽകുന്നതിനു മുമ്പ് കമ്പനിക്ക് കസ്റ്റമറുടെ സമ്മതം ആവശ്യമുണ്ട്.

b)) കസ്റ്റമേഴ്ഷ് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, നിലവിലുള്ള നിയമത്തിന്റെ ചട്ടക്കൂടിനകത്ത് നിന്നു കൊണ്ട് കമ്പനിയുടെ കൈവശമുള്ള കസ്റ്റമേഴ്ഷിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളിലേയ്ക്ക് പ്രവേശിക്കുവാൻ കസ്റ്റമേഴ്ഷിനുള്ള അവകാശത്തിന്റെ വ്യാപ്തി കമ്പനി അവരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

c) കസ്റ്റമേഴ്ഷ് സമ്മതം ലഭ്യമാക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, മാർക്കറ്റിങ്ങ് ആവശ്യങ്ങൾക്കു വേണ്ടി കമ്പനി കസ്റ്റമേഴ്ഷിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതല്ല.

6. പരാതികൾ, സങ്കടങ്ങൾ പ്രതികരണങ്ങൾ

6.1. ആഭ്യന്തര നടപടിക്രമങ്ങൾ

a) കസ്റ്റമേഴ്ഷ്, ചാനൽ പങ്കാളികൾ, ഡയറക്റ്റ് സെല്ലിങ്ങ് ഏജന്റ്സ് (ഡിഎസ്എസ്എസ്), ഡയറക്റ്റ് മാർക്കറ്റിങ്ങ് ഏജന്റ് (ഡിഎംഎ) തുടങ്ങിയവർക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന പരാതികളും, സങ്കടങ്ങളും (ഓൺലൈൻ ആയി ലഭിക്കുന്നവ ഉൾപ്പെടെ), സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും തീർക്കുന്നതിനും ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും കമ്പനിക്കുണ്ട്. ഇത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

b)) പരാതികൾ നീതിനിഷ്ഠമായും അതിവേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമത്തിന്റെ വിവരങ്ങൾ എവിടെ ലഭിക്കുമെന്ന് കമ്പനി കസ്റ്റമേഴ്സിനെ അറിയിക്കും.

c) കസ്റ്റമേഴ്സിന് ഒരു പരാതി സമർപ്പിക്കണമെങ്കിൽ താഴെ പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ കമ്പനി നൽകും:

i) എങ്ങനെ നൽകണം

ii) എവിടെ നൽകണം

iii) പരാതി എങ്ങനെ തയ്യാറാക്കണം

iv) മറുപടി എപ്പോൾ പ്രതീക്ഷിക്കാം

v) പരാതി പരിഹാരത്തിന് ആരെ സമീപിക്കണം

vi) ഫലത്തിൽ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അവർ എന്തു ചെയ്യണം

vii) കസ്റ്റമേഴ്സിനുള്ള ചോദ്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് അവരെ സഹായിക്കും.

d) കസ്റ്റമർ പരാതി എഴുതി അയക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഒരു ആഴ്ച്ചക്കുള്ളിൽ അതു കൈപ്പറ്റിയ വിവരം/പ്രതികരണം അറിയിക്കുവാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും. കസ്റ്റമറുടെ പരാതി കമ്പനിയുടെ നിർദ്ദിഷ്ട ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് നമ്പർ വഴി ഫോണിൽ നൽകുകയാണെങ്കിൽ കസ്റ്റമേഴ്സിന് കമ്പനി ഒരു കംപ്ലെയിന്റ് റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകും, യുക്തിസഹമായ കാലയളവിനുള്ളിൽ പുരോഗതി അറിയിക്കും.

e) പരാതി പരിശോധിച്ച ശേഷം, കമ്പനി ഒരു അന്തിമ പ്രതികരണം കസ്റ്റമറെ അറിയിക്കും അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരണം നൽകാൻ കമ്പനിക്കു കൂടുതൽ സമയം വേണമെന്നും പരാതി ലഭിച്ച് നാല് ആഴ്ച്ചകൾക്കകം അതു ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുമെന്നും വ്യക്തമാക്കും. അതിനു ശേഷവും അവർ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ടു കൊണ്ടു പോകണമെന്ന് അവരെ അറിയിക്കും.

f) അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്ത ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കമ്പനി അതിന്റെ വെബ് സൈറ്റിലും അതിന്റെ ഓരോ ബ്രാഞ്ച് ഡിജിറ്റൽ വാളിലും പ്രസിദ്ധീകരിക്കും, ഇത് ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ലഭ്യമായ വിവിധ ചാനലുകളും ലഭിച്ച പരാതികളോട് കമ്പനി പ്രതികരിക്കുന്ന സമയവും വിശദീകരിക്കുന്നു.

g) ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ അസംതൃപ്തനാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് എൻഎച്ച്ബിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഓൺലൈനായോ അല്ലെങ്കിൽ ന്യൂഡൽഹിയിലെ എൻഎച്ച്ബിയിലേക്ക് തപാൽ വഴിയോ പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്തുകൊണ്ട് എൻഎച്ച്ബിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാം.

7. അഡ്വർടൈസിംഗ്, മാർക്കറ്റിംഗ്, സെയിൽസ്

a) പരസ്യ, പ്രചാരണ സാമഗ്രികൾ വ്യക്തത പുലർത്തുന്നവയും തെറ്റിദ്ധാരണ ഉളവാക്കാത്തവയുമാണ് എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പു വരുത്തും.

b) ഏതെങ്കിലും മാദ്ധ്യമത്തിൽ, പ്രചാരണ പ്രസിദ്ധീകരണത്തിൽ ഉള്ള പരസ്യം ഒരു സേവനത്തിലേയ്ക്ക് അല്ലെങ്കിൽ പദ്ധതിയിലേയ്ക്ക് ശ്രദ്ധ ക്ഷണിക്കുകയും അതിൽ പലിശ നിരക്കിനെപ്പറ്റിയുള്ള പരാമർശം ഉൾപ്പെടുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, മറ്റു ഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടുന്നുണ്ടോ എന്നും, അവ സംബന്ധിച്ച നിയമങ്ങളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും അപേക്ഷിക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണെന്നും കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കും,

c) പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസുകൾ കൂടാതെ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ (ഉണ്ടെങ്കിൽ,) എന്നിവയെ പറ്റി കസ്റ്റമേഴ്സിന് താഴെ പറയുന്നവ വഴി വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കും:

I. കമ്പനിയുടെ ശാഖകളിലെ നോട്ടീസുകൾ വഴി
II. കമ്പനിയുടെ ശാഖകളിലേയ്ക്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഹെൽപ്പ് ലൈനിലേക്ക് നേരിട്ടു വിളിച്ച്
III. കമ്പനിയുടെ നിർദ്ദിഷ്ട സ്റ്റാഫ് അല്ലെങ്കിൽ ഹെൽപ് ഡെസ്ക് വഴി
IV. താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ നിന്നും
V. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നിന്നും

d) ഡി) സപ്പോർട്ട് സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുവാൻ കമ്പനി തേഡ് പാർട്ടികളുടെ സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, അവർ കസ്റ്റമറുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് അവ ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) കമ്പനി കാണിക്കുന്ന അതേ അളവ് രഹസ്യ സ്വഭാത്തോടെയും സുരക്ഷിതത്വത്തോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യണമെന്ന് നിഷ്കർഷിക്കും.

e) ഇ) കസ്റ്റമർ പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയ കമ്പനിയുടെ പദ്ധതികളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകൾ കമ്പനി, ഉചിതമെന്നു തോന്നിയാൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ കസ്റ്റമറെ അറിയിക്കും. കമ്പനിയുടെ മറ്റു പദ്ധതികളെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങളും മറ്റു പദ്ധതികൾ/സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകളും മറ്റും കസ്റ്റമർ അത്തരം വിവരങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുവാൻ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ അയച്ചു കൊടുക്കുകയുള്ളൂ.

f) എഫ്) സ്വന്തം പദ്ധതികളും സേവനങ്ങളും വിപണനം ചെയ്യുവാൻ കമ്പനി ഡയറക്റ്റ് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികളുടെ (ഡിഎസ്എ) അല്ലെങ്കിൽ ഡയറക്റ്റ് മാർക്കറ്റിങ്ങ് ഏജന്റ്സിന്റെ (ഡിഎംഎ) സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയേക്കാം. ഡയറക്റ്റ് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്ക് കമ്പനി ഒരു പെരുമാറ്റ സംഹിത (കോഡ് ഓഫ് കോണ്ടക്റ്റ്) നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ ഉല്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുവാൻ നേരിട്ടോ ഫോൺ വഴിയോ അവർ കസ്റ്റമറെ സമീപിക്കുമ്പോൾ തങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ സെല്ലിംഗ് ഏജന്റ്സ് മാത്രമാണെന്ന് തിരിച്ചറിയൽ രേഖകൾ വഴി പരിചയപ്പെടുത്തണമെന്ന് പ്രസ്തുത കോഡ്, മറ്റു പല കാര്യങ്ങൾക്കുമൊപ്പം അവരോട് നിഷ്ക്കർഷിക്കുന്നുണ്ട്.

g) ജി) ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി/ കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡിഎസ്എ എന്തെങ്കിലും അനുചിത പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഏർപ്പെടുകയോ ഈ കോഡ് ലംഘിക്കുന്ന തരത്തിൽ പെരുമാറുകയോ ചെയ്തു എന്ന് കസ്റ്റമേഴ്സിൽ നിന്ന് പരാതി കിട്ടിയാൽ, അത് അന്വേഷിക്കുവാനും കസ്റ്റമർക്ക് തൃപ്തികരമായ വിധത്തിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുവാനും കമ്പനി സമുചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.

8. ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പര്യാപ്തതയും അനുയോജ്യതയും

കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മൂന്നാം കക്ഷി സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ തന്നെ അവയുടെ പര്യാപ്തതയും അനുയോജ്യതയും ഉറപ്പാക്കുന്നു. കോർപ്പറേറ്റ് ഏജന്റ് നൽകുന്ന ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നിക്ഷേപ ഉൽപ്പന്നങ്ങളല്ല, അവ പ്യുവർ റിസ്ക് ഉള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളാണ്, അതിനാൽ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും അനുയോജ്യമാണ്. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ ഉയർന്ന ലിക്വിഡിറ്റി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സുരക്ഷിത നിക്ഷേപ ഉൽപ്പന്നങ്ങളാണ് (താരതമ്യേന കുറഞ്ഞ റിസ്ക്), എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ വിഭാഗങ്ങൾക്കും അനുയോജ്യമാണ്. എല്ലാത്തരം വായ്പകൾക്കും (അതായത് റീട്ടെയിൽ മോർട്ട്ഗേജ്, നിർമ്മാണ റിയൽറ്റി ഫണ്ടിംഗ്), കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് ആൻഡ് റിക്കവറി പോളിസി അനുസരിച്ച് സ്റ്റാൻഡേർഡ് അപ്രൈസൽ പ്രക്രിയ അനുസരിച്ച് ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങൾക്കായുള്ള നിർദ്ദേശം വിലയിരുത്തപ്പെടുന്നു. സാമ്പത്തിക, ക്രെഡിറ്റ് വിലയിരുത്തൽ, മുൻകാല ക്രെഡിറ്റ് ചരിത്രം, ഉപഭോക്താവ് ഇതിനകം നേടിയ വായ്പകളുടെ തരങ്ങൾ, സുരക്ഷയുടെ വിലയിരുത്തൽ, തിരിച്ചടവ് ട്രാക്ക്, വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള ശേഷി തുടങ്ങിയ വിവിധ വസ്തുതകൾ വിലയിരുത്തൽ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

ഉൽപ്പന്ന പര്യാപ്തതയും അനുയോജ്യതയും നിർണായക നിർമ്മിതികളാണ്, എന്നിരുന്നാലും ഉൽപ്പന്നം നേടാനുള്ള തിരഞ്ഞെടുപ്പ് എല്ലായ്പ്പോഴും ഉപഭോക്താവിനു തന്നെയാണ്.

9. ഏക/ സംയുക്ത വായ്പക്കാരുടെ മരണ സാഹചര്യത്തിൽ സെക്യൂരിറ്റികൾ / പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പ്രക്രിയ

ഏക/സംയുക്ത വായ്പക്കാരന്റെ മരണം സംഭവിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, കമ്പനി യഥാർത്ഥ സ്വത്ത് രേഖകൾ നോമിനിക്ക് / നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് തിരികെ നൽകും.

മരിച്ച ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഒറിജിനൽ രേഖകൾ ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, നോമിനി / നിയമപരമായ അവകാശികളുടെ ഇനിപ്പറയുന്ന രേഖകൾ കമ്പനി പരിശോധിക്കണം:

I. കസ്റ്റമർമാരുടെ മരണ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്
II. നിലവിലുള്ള കെവൈസി മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുന്ന രേഖ.
III. നിയമപരമായ അവകാശ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് / പിന്തുടർച്ചാവകാശ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് / ലെറ്റർ ഓഫ് അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ
IV. നോമിനി / നിയമപരമായ അവകാശി ഫോട്ടോ ഐഡി തെളിവ്
V. നോമിനി / നിയമപരമായ അവകാശിയുടെ ഫോട്ടോ & ഒപ്പ് ഐഡി തെളിവ്
VI. ഡോക്യുമെന്റ് ശേഖരണ സമയത്ത് നിയമപരമായ എല്ലാ അവകാശികളും ഇല്ലെങ്കിൽ: അവരിൽ ഓരോരുത്തരിൽ നിന്നും കമ്പനി ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ പിഎ ലഭിക്കും.

9. പൊതു വിവരങ്ങൾ

a) ലോൺ അഗ്രിമെന്റിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പറഞ്ഞിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ (ബോറോവർ മുൻപ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അല്ലാതെ) ബോറോവറുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്നും കമ്പനി വിട്ടു നിൽക്കും.

b) കസ്റ്റമറുടെ അക്കൗണ്ടിലുള്ള ഇടപാടുകൾ: കസ്റ്റമറുടെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപാട് പോലീസ് / മറ്റു അന്വേഷണ ഏജൻസികൾക്കൊപ്പം അന്വേഷിക്കേണ്ട ആവശ്യം കമ്പനിയ്ക്ക് ഉണ്ടാവുകയും അതിൽ അവരെ ഉൾപ്പെടുത്തുകയും വേണമെങ്കിൽ, കസ്റ്റമേഴ്സ് കമ്പനിയുമായി സഹകരിക്കണം.

c) കസ്റ്റമേഴ്സ് വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ, കസ്റ്റമറുടെ അക്കൗണ്ടിലുണ്ടാകുന്ന എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും കസ്റ്റമേഴ്സ് ഉത്തരവാദികൾ ആയിരിക്കും. കസ്റ്റമേഴ്സ് വേണ്ടത് ആലോചനയില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയും അത് നഷ്ടത്തിൽ കലാശിക്കുകയും ആണെങ്കിൽ, കസ്റ്റമേഴ്സ് അതിന് ഉത്തരവാദികൾ ആയിരിക്കും.

d) കമ്പനി സ്വന്തം ഉല്പന്നങ്ങളെ പറ്റി കസ്റ്റമർക്ക് താഴെ പറയുന്നവയിൽ ഒന്നോ കൂടുതലോ ഭാഷകളിൽ വിവരങ്ങൾ നൽകും: ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ യോജിച്ച ഏതെങ്കിലും പ്രാദേശിക ഭാഷ.

e) വയസ്സ്, വംശം, ലിംഗം, വിവാഹാവസ്ഥ, മതം, ജാതി, അവശതകൾ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി വായ്പകൾ നൽകുന്ന കാര്യത്തിലോ മറ്റേതെങ്കിലും ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്ന കാര്യത്തിലോ യാതൊരു വിവേചനവും കാണിക്കുന്നതല്ല. എന്നാൽ ഇത് സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കു വേണ്ടി സ്കീമുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിലോ പങ്കെടുക്കുന്നതിലോ നിന്ന് കമ്പനിയെ മാറ്റി നിർത്തുകയില്ല.

f) ലോൺ ബോറോവൽ അക്കൗണ്ട് മാറ്റുന്നതിനു വേണ്ടിയുള്ള ബോറോവറുടെ അപേക്ഷ കമ്പനി പരിഗണിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം അപേക്ഷ കൈപ്പറ്റിയ തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനകം കമ്പനി സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു തരത്തിലുള്ള വിവരം അറിയിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം അക്കൗണ്ട് മാറ്റങ്ങൾ നിയമങ്ങളുമായി ഒത്തുപോകുന്ന സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

g) താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഭവന വായ്പകളുടെ പ്രീ-ക്ലോഷറിന് കമ്പനി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ലെവിയോ പിഴയോ ഈടാക്കില്ല:

- ഭവന വായ്പ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കുകയും ഏതെങ്കിലും സ്രോതസ്സിൽ നിന്ന് പ്രീ-ക്ലോസ് ചെയ്യതുമാണ് എങ്കിൽ.
- ഭവന വായ്പ സ്ഥിര പലിശ നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് വായ്പ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ.

h) ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം വായ്പകൾക്ക് സഹ-ബാധ്യതക്കാരുടെ സാന്നിധ്യം പരിഗണിക്കാതെ, കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകളോ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകളോ ഈടാക്കില്ല,

i) സുതാര്യതയും മനസ്സിലാക്കലിന്റെ എളുപ്പവും ഉറപ്പാക്കാൻ, പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയ്ക്ക് (കെഎഫ്എസ്) പുറമേ, ഭവന വായ്പയുടെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എംഐടിസി) വിശദീകരിക്കുന്ന ഒരു രേഖ കമ്പനി നൽകും. ഈ രേഖ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റായി തയ്യാറാക്കും, കൂടാതെ രണ്ട് കക്ഷികളും ഒപ്പിട്ട ഒരു പകർപ്പ് അംഗീകാരത്തിന് കീഴിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് കൈമാറണം. എംഐടിസി രേഖ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ലോൺ, സെക്യൂരിറ്റി രേഖകൾക്ക് അനുബന്ധമാണ്.

j) സേവന നിരക്കുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ നിരക്കുകൾ (ബാധകമെങ്കിൽ), വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ, വിവിധ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം തുടങ്ങിയ പ്രധാന വിവരങ്ങൾ കമ്പനി പ്രധാനമായും പ്രദർശിപ്പിക്കും. നോട്ടീസ് ബോർഡുകൾ, വെബ്സൈറ്റുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ വിവിധ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഈ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കും.

k) ഈ കോഡ് പ്രചരിപ്പിക്കുന്നതിന്, കമ്പനി താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യും:

i. അപേക്ഷിച്ചാൽ, കസ്റ്റമേഴ്സിന് കോഡിന്റെ ഒരു കോപ്പി ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്
ii. അപേക്ഷിച്ചാൽ ഈ കോഡ് നേരിട്ടോ, ഇലക്ട്രോണിക് കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ വഴിയോ മെയിൽ വഴിയോ ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.
iii. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖാ ഓഫീസുകളിലും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കും.
iv. ഈ കോഡിനെ പറ്റിയുള്ള പ്രസക്ത വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുവാനും കോഡ് പ്രാവർത്തികമാക്കുവാനും കമ്പനിയുടെ സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തും.