

നൂതനമായ പ്രവർത്തന നിയമാവലി
(ഏപ്രിലിൽ 2026)

Contents

1. ലക്ഷ്യവും പ്രയോഗവും:.....	3
2. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധതകൾ:.....	3
3 വെളിപ്പെടുത്തലും സുതാര്യതയും	6
4 പരസ്യം, വിപണനം, വിൽപന.....	12
5 സ്വകാര്യതയും രഹസ്യത്വവും.....	14
6 കടബാധ്യതകളുടെ ശേഖരണം	15
7 പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള പരാതി ആവലാതി പരിഹാര സംവിധാനം	17
8 നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ.....	19
9 വായ്പകൾ	19
10 ഗ്യാരന്റർമാർ	22
11 സാധാരണ.....	23

കമ്പനിയുടെ എല്ലാ സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളും, ഉദ്യോഗസ്ഥരും, അധികാരപ്പെടുത്തിയ പ്രതിനിധികളും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ കോഡ് കർശനമായി പാലിക്കണം.

1. ലക്ഷ്യവും പ്രയോഗവും:

1.1 കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ബജാജ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് പ്രാക്ടീസുകൾ പിന്തുടരുന്നതിനും ബിസിനസ് പ്രാക്ടീസുകളിൽ സുതാര്യത കൊണ്ടുവരുന്നതിനും അതുവഴി ഉപഭോക്താക്കളുടെ വിശ്വാസം വളർത്തുന്നതിനുമുള്ള ലക്ഷ്യം നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്നു. അതനുസരിച്ച്, ഒരു ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്നു:

- i) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ii) കമ്പനി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താവിന് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്നതിനെക്കുറിച്ച് മികച്ച ധാരണ ലഭിക്കുന്നതിനായി സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക;
- iii) ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നതിന് മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക; കൂടാതെ
- iv) ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും തമ്മിൽ ന്യായവും സൗഹൃദപരമായ ബന്ധവും പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും അതുവഴി മുൻപറഞ്ഞവരിൽ പിന്നീടുള്ളവരോടുള്ള വിശ്വാസം വളർത്തുകയും ചെയ്യുക.

1.2 കോഡിന്റെ പ്രയോഗം

ഈ കോഡിന്റെ എല്ലാ ഭാഗങ്ങളും നിലവിൽ നൽകപ്പെടുന്നതോ ഇനിമേൽ അവതരിപ്പിക്കപ്പെടാവുന്നതുമായ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്. ഇത് ബജാജ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന്റെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ബാധകമാണ്.

2. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധതകൾ:

2.1 ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും യുക്തിസഹമായും പ്രവർത്തിക്കുക, ഇത് ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട്:

കമ്പനി അതിന്റെ ഉൽപ്പാദനങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും വേണ്ടി ഈ നിയമാവലിയിലെ പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കുന്നു, അതുപോലെ തന്നെ അതിന്റെ ജീവനക്കാർ പാലിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളിലും പ്രവർത്തനരീതികളിലും. ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഉൽപ്പാദനങ്ങളും സേവനങ്ങളും

പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും പാലിക്കുന്നു; ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകൾ സത്യസന്ധതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമായിരിക്കും.

2.1.1 ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്ക് ഒഴികെ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കുന്നു.

2.2 ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഉപഭോക്താക്കളെ മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന് ഇത് ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട്:

- (i) പരസ്യങ്ങളുടെയും പ്രമോഷണൽ സാഹിത്യത്തിന്റെയും ഉള്ളടക്കം കഴിയുന്നത്ര വ്യക്തവും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കാത്തതുമായിരിക്കും.
- (ii) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപ്പാദനങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ രേഖകൾ മുതലായവ ഇനിപ്പറയുന്ന ഭാഷകളിൽ ഏതെങ്കിലും ഒന്നിലോ അതിലധികമോ വിശദീകരിക്കുകയും നൽകുകയും ചെയ്യും: ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക/പ്രാദേശിക ഭാഷ. സമ്പൂർണ്ണ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപ്പാദനങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും സ്വഭാവം, അവയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വാർഷിക പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന ചാർജ്ജുകൾ, പിഴ, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ, വായ്പ ഉൽപ്പാദനത്തിന്റെ സേവനത്തിനായി നൽകേണ്ട തുല്യ പ്രതിമാസ തവണ, ഉൽപ്പാദനങ്ങൾക്കായി കമ്പനിയിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ മുതലായവയെക്കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും, ബാധകമായേക്കാവുന്നതുപോലെ.
- (iii) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവർക്ക് ലഭിക്കുന്ന ആനുകൂല്യങ്ങൾ, അത്തരം ആനുകൂല്യങ്ങൾ എങ്ങനെ പ്രയോജനപ്പെടുത്താം, അവയുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ, അവരുടെ ചോദ്യങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി എന്തെങ്കിലും സംശയമുണ്ടായാൽ ആരെ സമ്പർക്കിക്കണം എന്നിവയെക്കുറിച്ച് പൂർണ്ണമായും അറിയിക്കപ്പെടേണ്ടതാണ്.
- (iv) കമ്പനി ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നൽകുകയും അതുവഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിഷയത്തിൽ ഉചിതമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്യും. മേൽപ്പറഞ്ഞവയ്ക്ക് പുറമെ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ/ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേരും അവന്റെ/അവരുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിവരങ്ങളും നൽകപ്പെടും.

2.3 ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഉപയോഗിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നതിന്:

- (i) കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പതിവ്, ഉചിതമായ അപ്ഡേറ്റുകൾ സംവേദനാത്മക യോഗത്തിലൂടെ, വെബ്സൈറ്റിലെ പ്രദർശനത്തിലൂടെ, ഉചിതമായ ആശയവിനിമയ മാധ്യമങ്ങളിലൂടെ സന്ദേശങ്ങൾ അയച്ചുകൊണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ അച്ചടിച്ച കത്തുകൾ തപാലിലൂടെ അയച്ചുകൊണ്ടോ ക്രമീകരിക്കുകയും നൽകുകയും ചെയ്യും.
- (ii) കമ്പനി പലിശനിരക്കുകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ, വിതരണ ഷെഡ്യൂളുകൾ, വിവിധ ചാർജ്ജുകൾ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മുതലായവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ പ്രചരിപ്പിക്കും.
- (iii) പലിശ / ചാർജ്ജുകളിലെ മാറ്റം അത് പ്രയോഗിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഉചിതമായ മുൻകൂർ അറിയിപ്പോടെ അറിയിക്കണം. പലിശ നിരക്കിന്റേയോ ചാർജ്ജുകളുടെയോ പുനരവലോകനം ഭാവിയിൽ മാത്രം ബാധകമായിരിക്കും.

2.4 ഏത് ഘട്ടത്തിലും തെറ്റായി പോകാവുന്ന കാര്യങ്ങൾ വേഗത്തിലും സഹാനുഭൂതിയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന്, ഇവയിലൂടെ:

- (i) കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള തെറ്റിന്റെ ആഘാതം ലഘൂകരിക്കുന്നതിന് ഉടൻതന്നെ ഉചിതമായ നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നത്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ.
- (ii) ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ വേഗത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.
- (iii) കമ്പനിയിൽ നിലവിലുള്ള സംവിധാനങ്ങളെയും നടപടിക്രമങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നത്, അവ പിന്തുടർന്ന് കമ്പനിയിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായുള്ള പ്രാരംഭ ഇടപെടലിൽ അവരുടെ പരാതികൾ വേണ്ടത്ര പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനിയിലെ ഉയർന്ന അധികാരികളെ സമീപിക്കാൻ കഴിയും.
- (iv) ഏതെങ്കിലും സാങ്കേതിക പരാജയം മൂലം ഉണ്ടാകാവുന്ന ഏതെങ്കിലും പ്രശ്നത്തെ നേരിടാൻ അനുയോജ്യമായ ക്രമീകരണങ്ങൾ ഒരുക്കുന്നു.

2.5 ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കണക്കാക്കുക.

കമ്പനി പ്രതിബദ്ധമാണ് കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും അതിരഹസ്യവുമായി കണക്കാക്കുകയും

ചികിത്സിക്കുകയും ചെയ്യും, എന്നിരുന്നാലും, താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഖണ്ഡിക 6 ന് വിധേയമായി.

2.6 കോഡ് പ്രചരിപ്പിക്കുന്നതിന്, കമ്പനി ചെയ്യേണ്ടത്:

- i) ഈ കോഡിനെക്കുറിച്ച് അതിന്റെ നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുക;
- ii) ഈ കോഡ് അഭ്യർത്ഥനയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കൗണ്ടറിൽ നിന്നോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയത്തിലൂടെയോ മെയിലിലൂടെയോ ലഭ്യമാക്കുക;
- iii) കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കുക; കൂടാതെ
- iv) കമ്പനിയിലെ ജീവനക്കാർ ഈ നിയമാവലി സംബന്ധിച്ച് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും നിയമാവലി പ്രായോഗികമാക്കുന്നതിനും നന്നായി പരിശീലിപ്പിക്കപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

2.7 ഒരു വിവേചനരാഹിത്യ നയം സ്വീകരിക്കാനും പ്രാവർത്തികമാക്കാനും.

കമ്പനി പ്രായം, വംശം, ജാതി, ലിംഗം, വൈവാഹിക നില, മതം അല്ലെങ്കിൽ വൈകല്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കരുത്.

2.8 മുതിർന്ന പൗരന്മാർക്കും ശാരീരിക വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്കും പ്രത്യേക പരിചരണം.

കമ്പനി മുതിർന്ന പൗരന്മാർ, ശാരീരിക വെല്ലുവിളികൾ നേരിടുന്ന വ്യക്തികൾ, നിരക്ഷരരായ വ്യക്തികൾ തുടങ്ങിയ ഉപഭോക്താക്കളുടെ കമ്പനിയുമായുള്ള ഇടപാടുകൾ എളുപ്പവും സൗകര്യപ്രദവുമാക്കുന്നതിന് പ്രത്യേക ശ്രമങ്ങൾ നടത്തും.

3 വെളിപ്പെടുത്തലും സുതാര്യതയും

3.1 കമ്പനി അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ പൂർണ്ണമായ വെളിപ്പെടുത്തലുകളിലും സുതാര്യതയിലും വിശ്വസിക്കുന്നു. കമ്പനി തനിക്കും അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കുമിടയിലുള്ള ഇടപാടുകളിൽ സ്വാധീനം ചെലുത്തുന്ന എല്ലാ പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും പലിശ നിരക്കുകൾ, ഫീസുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ (ശിക്ഷാ ചാർജ്ജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉൾപ്പെടെ), നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ പക്ഷേ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടാതെ എല്ലാ സാധ്യമായ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയും നൽകും:

- (i) ശാഖകളിൽ അറിയിപ്പുകൾ പ്രദർശിപ്പിക്കൽ
- (ii) ടെലിഫോൺ വഴിയോ സഹായ ലൈനുകൾ വഴിയോ
- (iii) കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെയും/അല്ലെങ്കിൽ ഇമെയിൽ ആശയവിനിമയങ്ങളിലൂടെയും;
- (iv) നിയുക്ത ജീവനക്കാർ / സഹായ ഡെസ്ക് വഴി
- (v) സേവന ഗൈഡ് / താരീഫ് ഷെഡ്യൂൾ / എംഐടിസി നൽകുന്നു; കൂടാതെ
- (vi) സാധ്യമായ വിധത്തിൽ, ഉൽപ്പാദനത്തിനുള്ള നിർദ്ദിഷ്ട അപേക്ഷാ ഫോമിൽ എല്ലാ പ്രസക്തമായ വിശദാംശങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തപ്പെടും.

3.2 ഭാവി ഉപഭോക്താക്കളെ സംബന്ധിച്ച്, കമ്പനി ചെയ്യേണ്ടത്:

- (i) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താൽപ്പര്യമുണ്ടാകാവുന്ന സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുന്ന വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുക
- (ii) ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുക;
- (iii) കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പാദനങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വിവിധ മാർഗ്ഗങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുക [ഉദാഹരണത്തിന്, ഇന്റർനെറ്റിൽ, ഫോണിൽ, ശാഖകളിൽ തുടങ്ങിയവ] കൂടാതെ ഈ ഉൽപ്പാദനങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ നേടുന്നതിനുള്ള ഉറവിടങ്ങളെയും മാർഗ്ഗങ്ങളെയും കുറിച്ച് അവരെ അറിയിക്കുക; കൂടാതെ
- (iv) ഉപഭോക്താക്കളെ അവന്റെ / അവളുടെ ഐഡന്റിറ്റിയും വിലാസവും തെളിയിക്കാൻ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളും രേഖകളും സംബന്ധിച്ച് അറിയിക്കുക, നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവും ആന്തരിക നയപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിനായി.

3.3 ഉപഭോക്താക്കളായി മാറിയവർക്ക്, കമ്പനി ചെയ്യേണ്ടത്:

- (i) ഉൽപ്പാദനങ്ങളുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കമ്പനി വികസിപ്പിക്കുകയോ സൃഷ്ടിക്കുകയോ ഉരുത്തിരിഞ്ഞുവരുത്തുകയോ ചെയ്യാവുന്ന കൂടുതൽ, പുതിയതും പരിഷ്കരിച്ചതുമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുക, ബാധകമായ പലിശനിരക്കുകൾ / ഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെ;
- (ii) ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് അധിക വിവരങ്ങളും പുതുക്കിയ വിവരങ്ങളും നൽകുക; കൂടാതെ
- (iii) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിലും ഉപഭോക്തൃ പോർട്ടലിലും ഏതെങ്കിലും പുതിയ ഉൽപ്പാദനം / സേവനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രമോഷണൽ അല്ലെങ്കിൽ വിപണന സംബന്ധമായ ടെലിഫോൺ കോളുകൾ / ചെറുസന്ദേശങ്ങൾ / ഇ-മെയിലുകൾ എന്നിവയിൽ നിന്ന് പിന്മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകപ്പെടും.

3.4 പലിശ നിരക്കുകൾ

കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതാണ്:

- (i) അവൻ്റെ/അവളുടെ വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകൾക്ക് ബാധകമായ വാർഷിക നിരക്കിൽ കണക്കാക്കിയ പലിശ നിരക്കുകൾ:
- (ii) അവൻ്റെ / അവളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ പലിശ എങ്ങനെ പ്രയോഗിക്കുന്നു എന്നും പലിശ കണക്കാക്കുന്ന രീതിയും ഉപഭോക്താവ് നൽകേണ്ട തുല്യ മാസിക തവണയും

3.5 പലിശനിരക്കിലെ മാറ്റം

കമ്പനി അതിൻ്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലെ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്താനുള്ള തീരുമാനത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻകൂട്ടി നന്നായി അറിയിക്കുകയും പലിശ നിരക്കുകളിൽ വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ബാധകമാക്കുകയും ചെയ്യും. ഇക്കാര്യത്തിൽ ഉചിതമായ വ്യവസ്ഥ അനുമതി കത്ത്, വായ്പാ കരാർ മുതലായവയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

EMI അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളിൽ (ഭവന വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടെ) പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുന്നതിന്:

അനുമതി നൽകുന്ന സമയത്ത്, കമ്പനി കടക്കാരോട് ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശനിരക്കിലെ മാറ്റത്തിൻ്റെ വായ്പയിലുള്ള സാധ്യമായ ആഘാതത്തെക്കുറിച്ച്

സിമുലേഷൻ വഴി ഇക്വൈറ്റി മന്ത്ലി ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റിലും കാലാവധിയിലും അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കണം. ഫ്ലോട്ടിംഗിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡിലേക്കോ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചോ ബാധകമായ പരിവർത്തന നിരക്കുകളും കമ്പനി അനുമതി കത്തിൽ അറിയിക്കണം. അതിനുശേഷമുള്ള എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങളും ബാധകരായ കടക്കാരോട് അറിയിക്കണം.

പലിശ നിരക്ക് റീസെറ്റ് ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, കമ്പനി:

- i.) തന്റെ വിവേചനാധികാരപ്രകാരം, സ്ഥാപനത്തിന്റെ നയപ്രകാരം ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ വായ്പയിൽ നിന്ന് സ്ഥിര പലിശ വായ്പയിലേക്ക് മാറാനുള്ള തിരഞ്ഞെടുപ്പ് കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് കമ്പനി നൽകാം.
- ii.) ഇ.എം.ഐ തുകയിൽ ഫലം നൽകാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകുക, അല്ലെങ്കിൽ ഇ.എം.ഐ കാലാവധിയുടെയും ഇ.എം.ഐ തുകയുടെയും സംയോജനം, അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ നയം അനുസരിച്ച് അനുവദിച്ചിരിക്കുന്ന പരമാവധി തവണകൾക്ക് വിധേയമായി വായ്പ നിശ്ചിത പലിശ നിരക്കിലേക്ക് മാറ്റുക അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ പൂർണ്ണമായി/ഭാഗികമായി മുൻകൂർ അടയ്ക്കുക (കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലെ ഏറ്റവും പുതിയ എം.ഐ.ടി.സി യിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ചാർജുകൾക്ക് വിധേയമായി), മറ്റ്റ്റും.
- iii.) ബാധകമായ ഫീസുകളും ചാർജുകളും കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അനുമതി കത്തിലും അത്തരം ഫീസുകളുടെയും ചാർജുകളുടെയും പുനരവലോകന സമയത്തും അറിയിക്കും.

തുടർന്ന്, മേൽപ്പറഞ്ഞവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തുല്യ മാസിക തവണ / കാലാവധി അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലുമുള്ള ഏതെങ്കിലും വർദ്ധനവ് ഉടനടി / മുൻകൂട്ടി ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ വായ്പാ പ്രസ്താവനകളും കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടവ് പട്ടികയും ത്രൈമാസിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ലഭ്യമാക്കും, ഇന്നുവരെ വീണ്ടെടുത്ത മൂലധനവും പലിശയും, തുല്യ മാസിക ഗഡു തുകയും, ബാക്കിയുള്ള തുല്യ മാസിക ഗഡുക്കളുടെ എണ്ണവും വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലാവധിക്കുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് / വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് എന്നിവ വിവരിച്ചുകൊണ്ട്.

കമ്പനി ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കാതിരിക്കാൻ ഉറപ്പാക്കണം.

ബാഹ്യ ബെഞ്ച്മാർക്കുമായി ബന്ധിപ്പിച്ച വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശനിരക്കിലെ മാറ്റങ്ങൾ വായ്പ പലിശനിരക്കിലേക്ക് എങ്ങനെ

കൈമാറപ്പെടുന്നു എന്ന് നിരീക്ഷിക്കാൻ കമ്പനി മതിയായ വിവര സമ്പ്രദായങ്ങൾ സ്ഥാപിക്കണം.

#റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ സർക്കുലർ നമ്പർ DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 പ്രകാരം "എക്സ്ട്രിന്റർഎൽ റിട്ടേണുകൾ - ബാങ്കിംഗ് സ്ഥിതിവിവരക്കണക്കുകളുടെ സമന്വയം" എന്ന വിഷയത്തിൽ January 04, 2018 തീയതിയിൽ പുറപ്പെടുവിച്ചതും കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തതുമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം

3.6 ഫീസും ചാർജുകളും

- (i) കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ഫീസും ചാർജുകളും സംബന്ധിച്ച് (പ്രധാന നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഭാഗമായി) ഒരു അറിയിപ്പ് പ്രദർശിപ്പിക്കണം, അത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സൗജന്യമായി കാണാൻ അനുവാദമുണ്ടായിരിക്കും.
- (ii) ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉൽപ്പാദനങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും സംബന്ധത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന ഫീസുകളും ചാർജുകളും അവർക്ക് ബാധകമാകുന്ന ചാർജുകളെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും ഉൾക്കൊള്ളുന്നതായിരിക്കണം, കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉൽപ്പാദനങ്ങളും സേവനങ്ങളും ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് അടയ്ക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കുന്ന തുകയും;
- (iii) കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉൽപ്പാദനം / സേവനങ്ങൾ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ / ലംഘിക്കുന്നതിന്റെ കാര്യത്തിൽ അവരുടെ മേൽ ചുമത്തപ്പെടുന്ന പിഴകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും. ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അനുവദിക്കുന്ന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ പിഴ ഫീസ്, സമാനമായ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ലംഘിക്കുന്നതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ഫീസിനേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കില്ല. പിഴയുടെയും മറ്റ് ഫീസിന്റെയും പട്ടിക കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ അനുമതി കത്തിലും വായ്പാ കരാറിലും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തും. വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം ബാധകമായ പിഴ ഫീസ് കമ്പനി അറിയിക്കും. കൂടാതെ, പിഴ ഫീസ് ചുമത്തുന്ന ഏതെങ്കിലും സംഭവവും അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കും.

- (iv) പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല അതായത് അത്തരം ചാർജ്ജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വൈകിയ പേയ്മെന്റിനുള്ള പലിശ അടയ്ക്കാത്ത ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റിന്റെ തുകയിൽ നിന്ന് നിശ്ചിത തീയതി മുതൽ പരിഹാര തീയതി വരെ ഈടാക്കുകയും പറഞ്ഞ ലോണിന്റെ നിലവിലുള്ള പലിശ നിരക്കിൽ ചാർജ്ജ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. ഈ പലിശ / ചാർജ്ജ് സംയുക്ത പലിശയായിരിക്കും.
- (v) കൂടാതെ, കമ്പനി പലിശ നിരക്കിൽ ഒരു അധിക ഘടകവും അവതരിപ്പിക്കുകയില്ല.
- (vi) ദണ്ഡനീയ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവ് ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ / ഉൽപ്പാദന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനപരമായിരിക്കാതെ വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികവും ന്യായയുക്തവുമായിരിക്കണം.
- (vii) കമ്പനി കടക്കാർക്ക് അനുമതി കത്തിലൂടെയോ മറ്റുവിധത്തിലോ അനുമതി നൽകിയ വായ്പയുടെ തുകയും വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അതിന്റെ പ്രയോഗ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എഴുത്തിലൂടെ അറിയിക്കുകയും കടക്കാർക്ക് ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന്റെ രേഖ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.
- (viii) കമ്പനി അതിന്റെ പലിശനിരക്ക് നയത്തിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ളതുപോലെ മുൻകൂർ അടയ്ക്കൽ ചാർജ്ജുകൾ/മുൻപേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്തും. പലിശനിരക്ക് നയം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നയങ്ങളും രേഖകളും വിഭാഗത്തിന് കീഴിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. കമ്പനി നേരത്തെ ഇളവ് നൽകിയ വായ്പകളുടെ മുൻകൂർ അടയ്ക്കൽ സമയത്ത് മുൻകാല പ്രാബല്യത്തോടെ എന്തെങ്കിലും ചാർജ്ജുകൾ/ഫീസ് ഈടാക്കില്ല.

3.7 ഫീസുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ

കമ്പനി ഏതെങ്കിലും ചാർജ്ജുകൾ വർദ്ധിപ്പിക്കാനോ പുതിയ ചാർജ്ജ് ഏർപ്പെടുത്താനോ തീരുമാനിക്കുകയാണെങ്കിൽ, പരിഷ്കരിച്ച ചാർജ്ജുകൾ/പുതിയ ചാർജ്ജുകൾ ചുമത്തുന്നതിന് / പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതിനു മുമ്പായി അത് മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കപ്പെടും.

3.8 നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- (i) കമ്പനി ആദ്യമായി ഒരു ഉൽപ്പാദനം / സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന ഉപഭോക്താവിനെ, അവൻ / അവൾ കമ്പനിയോട് നൽകാൻ ആവശ്യപ്പെട്ട ഉൽപ്പാദനങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾക്കുള്ള പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച് ഉചിതമായി ഉപദേശിക്കണം; കൂടാതെ

(ii) കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ന്യായമായിരിക്കണം കൂടാതെ അതാത് അവകാശങ്ങൾ (നാമനിർദ്ദേശ അവകാശം ഉൾപ്പെടെ) വ്യക്തമാക്കണം. പറഞ്ഞ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ബാധ്യതകളും കടമകളും വ്യക്തമായി വിവരിക്കണം. ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ലളിതവും എളുപ്പമുള്ളതുമായ ഭാഷയിൽ തയ്യാറാക്കി അവതരിപ്പിക്കാൻ ശ്രമിക്കണം.

3.9 നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ

നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും മാറ്റം ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മാധ്യമങ്ങളിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്: -

- i) വ്യക്തിഗത അറിയിപ്പ്
- ii) ശാഖകളിലെ നോട്ടീസ് ബോർഡ്
- iii) ഇന്റർനെറ്റ്, ഇമെയിൽ, വെബ്സൈറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ സന്ദേശമയയ്ക്കൽ വഴി ഉൾപ്പെടുത്തി
- iv) വാർത്താപത്രം, ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ

മാറ്റങ്ങൾ ഭാവി പ്രാബല്യത്തോടെ വരുത്തപ്പെടുകയും അത്തരം മാറ്റങ്ങളുടെ യഥാവിധി അറിയിപ്പ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുകയും ചെയ്യും.

നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിന് പ്രതികൂലമായാൽ, അത്തരം ഉപഭോക്താവിന് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ യാതൊരു അറിയിപ്പും നൽകാതെ തന്റെ അക്കൗണ്ട് അടയ്ക്കാനോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക ചാർജ്ജുകളോ പലിശയോ നൽകാതെ അത് മാറ്റാനോ കഴിയും.

3.10 കമ്പനി വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ചില്ലറ അല്ലെങ്കിൽ സൂക്ഷ്മ ലഘു ഇടത്തരം സംരംഭം കാലാവധി വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നവർക്കും നിലവാരമുള്ള ഫോർമാറ്റിൽ പ്രധാന വസ്തുത പ്രസ്താവന നൽകണം. വാർഷിക ശതമാന നിരക്കിന്റെ കണക്കുകൂട്ടൽ ഷീറ്റും പേയ്മെന്റ് ഷെഡ്യൂളും പ്രധാന വസ്തുത പ്രസ്താവനയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം. പ്രധാന വസ്തുത പ്രസ്താവന സംഗ്രഹ ബോക്സും വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.

4 പരസ്യം, വിപണനം, വിൽപ്പന

4.1 കമ്പനി:

- (i) കമ്പനി പുറത്തിറക്കുന്ന എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തവും അവ്യക്തമല്ലാത്തതും/തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കാത്തതുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ശ്രമിക്കും;
- (ii) മീഡിയയിൽ പ്രകാശിപ്പിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും പരസ്യവും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിലേക്കോ ഉൽപ്പാദനത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുന്നതും പലിശ നിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള പരാമർശം ഉൾക്കൊള്ളുന്നതുമായ പ്രമോഷണൽ സാഹിത്യം, അത്തരം ഉൽപ്പാദനത്തിനോ സേവനത്തിനോ ബാധകമായ മറ്റ് ഫീസുകളും ചാർജുകളും, എന്തെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ, അതും കൂടി സൂചിപ്പിക്കുകയും അനുബന്ധ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ അപേക്ഷയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നതിന് ശ്രമിക്കും;
- (iii) പിന്തുണാ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുമ്പോഴെല്ലാം, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമായിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ) കമ്പനി ചെയ്യുന്ന അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യാരമകതയോടും സുരക്ഷയോടും കൂടി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും;
- (iv) സമയാസമയം, ഉപഭോക്താക്കൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന ഉൽപ്പാദനങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകൾ അവരുമായി ആശയവിനിമയം നടത്താം. ഉൽപ്പാദനങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച മറ്റേതെങ്കിലും ഉൽപ്പാദനങ്ങളെക്കുറിച്ചോ പ്രമോഷണൽ ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചോ ഉള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിയിക്കുന്നത് അവൻ / അവൾ അത്തരം വിവരങ്ങൾ / സേവനം മെയിൽ വഴിയോ വെബ്സൈറ്റിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയോ ലഭിക്കാൻ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമാണ്;
- (v) കമ്പനി ഉൽപ്പാദനങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിനായി സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കാവുന്ന നേരിട്ടുള്ള വിൽപ്പന ഏജൻസികൾക്ക് (ഡിഎസ്എകൾക്ക്) ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്, അതിൽ മറ്റ് കാര്യങ്ങളിൽ ഉൽപ്പാദനങ്ങൾ വിൽക്കുന്നതിനായി വ്യക്തിപരമായോ ഫോണിലൂടെയോ ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ തങ്ങളെ തിരിച്ചറിയാൻ അവരോട് ആവശ്യപ്പെടുന്നു; കൂടാതെ
- (vi) ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധി അല്ലെങ്കിൽ നേരിട്ടുള്ള വിൽപ്പന ഏജൻ്റ് ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെന്നോ ഈ നിയമാവലിയുടെ ലംഘനത്തിൽ പ്രവർത്തിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നോ ഉള്ള പരാതി ലഭിച്ചാൽ തെളിയിക്കപ്പെട്ട

ദുരാചാരത്തിന്റെ സാഹചര്യത്തിൽ പരാതി അന്വേഷിക്കാനും കൈകാര്യം ചെയ്യാനും ഉചിതമെന്ന് കണ്ടാൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ നഷ്ടം പരിഹരിക്കാനും ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും

5 സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

5.1 ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കണക്കാക്കപ്പെടും (ഉപഭോക്താക്കൾ ഇനി സജീവ ഉപഭോക്താക്കളല്ലാത്തപ്പോൾ പോലും) കൂടാതെ ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും അനുസരിച്ച് നിർദ്ദേശിക്കപ്പെടും. കമ്പനി ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ, ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകിയതോ അല്ലാത്തതോ ആയ, ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ആരോടും വെളിപ്പെടുത്തില്ല, ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണ സാഹചര്യങ്ങളിലല്ലാതെ:

- (i) വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരമോ നിയന്ത്രണ അധികാരിയുടെ/അധികാരികളുടെ നിർദ്ദേശപ്രകാരമോ നൽകേണ്ടതാണെങ്കിൽ
- (ii) പൊതുജനങ്ങളോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താനുള്ള കടമയുണ്ടെങ്കിൽ
- (iii) കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടത് ആവശ്യമാണെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, വഞ്ചന തടയാൻ) എന്നാൽ അതേ കാര്യം ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളെക്കുറിച്ചോ [ഉപഭോക്തൃ നാമവും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ] ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ മറ്റാർക്കെങ്കിലും വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള കാരണമായി ഉപയോഗിക്കരുത്.
- (iv) ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതിയോടെയോ ആണെങ്കിൽ
- (v) കമ്പനിയോട് ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, അവന്റെ / അവളുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതിയോടെ.
- (vi) കമ്പനി അവനെ/അവളെ കുറിച്ച് കൈവശം വെച്ചിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിലവിലുള്ള നിയമ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിലുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ അനുമതിയോടെ വ്യാപ്തി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

(vii) കമ്പനി ഉപഭോക്താവ് പ്രത്യേകമായി അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പക്ഷം ആരും വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കരുത്

5.2 വായ്പാ വിവര ഏജൻസികൾ

- (i) ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കുമ്പോൾ / ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ എടുക്കുമ്പോൾ, കമ്പനി അവനെ / അവളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ് എന്നത് കമ്പനി അവന്റെ / അവളുടെ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് കൈമാറാമെന്നും കമ്പനി അവരുമായി നടത്താവുന്ന പരിശോധനകളെക്കുറിച്ചും;
- (ii) കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന്റെ വായ്പാ പ്രകടനത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനിയിൽ ലഭ്യമാക്കിയ എല്ലാ വായ്പാ സൗകര്യങ്ങളിലുടനീളം വായ്പാ വിവര ഏജൻസികൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകാം :
- (iii) ഈ സാഹചര്യങ്ങളിൽ, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനോട് കടപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന കടങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ വായ്പാ വിവര ഏജൻസികൾക്ക് നൽകാൻ പദ്ധതിയിടുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. അതേ സമയം, വായ്പാ വിവര ഏജൻസികളുടെ പങ്കും അവർ നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ വായ്പാ ലഭ്യതയിൽ ചെലുത്താവുന്ന സ്വാധീനതയും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനോട് വിശദീകരിക്കും;
- (iv) ഉപഭോക്താവ് അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ കമ്പനിക്ക് വായ്പാ വിവര ഏജൻസികൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിനെക്കുറിച്ചുള്ള മറ്റ് വിവരങ്ങൾ നൽകാം. വായ്പാ വിവര ഏജൻസികൾക്ക് നൽകിയ വിവരങ്ങളുടെ പകർപ്പ് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ടതാണ്.

6 കടബാധ്യതകളുടെ ശേഖരണം

6.1 വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, ഉപഭോക്താവിനെ തിരിച്ചടവിന്റെ തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ ആവർത്തനം എന്നിവയിലൂടെ തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ച് വിശദീകരിക്കും. നിർദ്ദിഷ്ട തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവ് പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ നടപടി സ്വീകരിക്കും കൂടാതെ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവം നടത്തുകയില്ല. ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസ് അയച്ചോ വ്യക്തിഗത സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിയോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റി പിടിചെടുത്തോ ഉപഭോക്താവിനെ ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടും.

6.2 കമ്പനിയുടെ കടബാധ്യതകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിനും സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനുമുള്ള നയവും വീണ്ടെടുപ്പ് ഏജൻറുമാരുടെ

ഇടപെടലിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും മര്യാദ, ന്യായമായ പെരുമാറ്റം, പ്രേരണ എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്. ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിൽ കമ്പനി വിശ്വസിക്കുന്നു. കടബാധ്യതകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിലോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിലോ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരമുള്ള സ്റ്റാഫോ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയോ സ്വയം തിരിച്ചറിയുകയും കമ്പനി നൽകിയ അധികാര പത്രം പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും വേണം. അവൻ/അവൾ അഭ്യർത്ഥനയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി നൽകിയതോ കമ്പനിയുടെ അധികാരത്തിൻ കീഴിൽ നൽകിയതോ ആയ തന്റെ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കും. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കടബാധ്യതകളെ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകുകയും കടബാധ്യതകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ മതിയായ അറിയിപ്പ് നൽകാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

6.3 കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയ എല്ലാ സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളും അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയും ശേഖരണത്തിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചുപിടിക്കലിലും താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന കോഡുകൾ കർശനമായി പാലിക്കണം:

- (i) ഉപഭോക്താവിനെ സാധാരണയായി അവന്റെ/അവളുടെ ഇഷ്ടപ്പെട്ട സ്ഥലത്ത് വെച്ച് ബന്ധപ്പെടുകയും നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലം ഇല്ലാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ അവന്റെ/അവളുടെ വസതിയിൽ വെച്ച് ബന്ധപ്പെടുകയും വസതിയിൽ ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ്/തൊഴിൽ സ്ഥലത്ത് വെച്ച് ബന്ധപ്പെടുകയും ചെയ്യും;
- (ii) കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാനുള്ള ഐഡന്റിറ്റിയും അധികാരവും ആദ്യ സന്ദർഭത്തിൽ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്;
- (iii) ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യത ബഹുമാനിക്കപ്പെടും
- (iv) ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ആശയവിനിമയം മാന്യമായ രീതിയിൽ ആയിരിക്കണം. ആശയവിനിമയത്തിൽ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗത്തിൽ അത്യധിക ശ്രദ്ധ പുലർത്തേണ്ടതാണ്, അതുവഴി ഏത് സമയത്തും ഉപഭോക്താവ് വേദനിക്കുകയോ മര്യാദകെട്ട പെരുമാറ്റം അനുഭവിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്. സ്ത്രീകളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുമ്പോൾ ഇന്ത്യൻ സംസ്കാരത്തിനും പാരമ്പര്യത്തിനും അനുസൃതമായി ഉചിതമായ ബഹുമാനം പുലർത്തേണ്ടതാണ്;
- (v) കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധികൾ ഉപഭോക്താക്കളുമായി 0800 മണിക്കൂറിനും 1900 മണിക്കൂറിനും ഇടയിൽ ബന്ധപ്പെടും, ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെയോ തൊഴിലിന്റെയോ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ മറ്റുവിധത്തിൽ ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ;

- (vi) ഒരു പ്രത്യേക സമയത്തോ പ്രത്യേക സ്ഥലത്തോ കോളുകൾ ഒഴിവാക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന സാധ്യമായിട്ടുണ്ടെങ്കിലും മാനിക്കപ്പെടും;
- (vii) സമയവും കോളുകളുടെ എണ്ണവും സംഭാഷണത്തിന്റെ ഉള്ളടക്കവും രേഖപ്പെടുത്തപ്പെടും;
- (viii) കടബാധ്യതകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തർക്കങ്ങളോ അഭിപ്രായവ്യത്യാസങ്ങളോ പരസ്പരം അംഗീകരിക്കാവുന്നതും ക്രമാനുഗതവുമായ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിന് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകപ്പെടും;
- (ix) കടം വസൂലിക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലത്തേക്കുള്ള സന്ദർശനങ്ങളിൽ, മര്യാദയും ശിഷ്ടാചാര്യവും പാലിക്കപ്പെടേണ്ടതാണ്; കൂടാതെ
- (x) കുടുംബത്തിലെ മരണം അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം മറ്റ് ദുരന്ത സന്ദർഭങ്ങൾ പോലുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങൾ, കമ്പനിയുടെ അറിവിലേക്ക് വന്നാൽ, നിയമപരമായ അനുസരണം നിറവേറ്റുന്നതിന് ആവശ്യമല്ലാത്തതിടത്തോളം കടബാധ്യതകൾ ഈടാക്കാനുള്ള കോളുകൾ/സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നത് ഒഴിവാക്കണം.

7 പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള പരാതി ആവലാതി പരിഹാര സംവിധാനം

7.1 ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ

i) ഉപഭോക്താവിന് പരാതി നൽകാൻ ആഗ്രഹമുണ്ടെങ്കിൽ, അയാൾ/അവൾ ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉചിതമായി ഉപദേശിക്കപ്പെടേണ്ടതാണ്:

- അവൻ/അവൾ എങ്ങനെ പരാതി നൽകാം അതായത്, ഫോൺ, കത്ത്, ഇമെയിൽ, മുതലായവ.
- പരാതി നൽകാവുന്ന ഓഫീസ് വിലാസം, ഇമെയിൽ ഐഡി, ഫോൺ നമ്പർ മുതലായവയും പരാതി നൽകാവുന്ന നിയുക്ത അധികാരിയും.
- അവന്റെ / അവളുടെ പരാതിക്ക് ഉചിതമായ മറുപടി നൽകേണ്ട സമയപരിധി.
- പരാതിക്കാരൻ അവന്റെ പരാതിക്കുള്ള മറുപടിയിൽ സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അവന്റെ പരിഭവങ്ങളുടെ പരിഹാരത്തിനായി പരാതിക്കാരൻ സമീപിക്കാവുന്ന കമ്പനി നിയുക്തമാക്കിയ അധികാരസ്ഥാനം.

- ഉപഭോക്താവ് ഇപ്പോഴും തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഈ വിഷയത്തിൽ കമ്പനി നിയോഗിച്ച/രൂപീകരിച്ച ഉന്നതതല അതോറിറ്റി/കമ്മിറ്റി കാര്യം പരിശോധിക്കും.
- ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന ഏതെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങളിൽ സഹായിക്കും.
- പരാതികൾ ന്യായമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കമ്പനിയുടെ നടപടിക്രമത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കും. ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലം പരാതി ലഭിക്കുന്നിടത്ത്, കമ്പനി രണ്ട് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അവർക്ക് ഒരു അംഗീകാരം അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും. അംഗീകാരത്തിൽ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും പദവിയും ഉൾപ്പെടുത്തും. പരാതി കമ്പനിയുടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ-സഹായ ഡെസ്കിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ ഫോണിലൂടെ റിലേ ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് അതിന്റെ അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കുകയോ, പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായിരിക്കുന്നതെന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യും, പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കും, അവർ ഇപ്പോഴും സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാമെന്ന് അറിയിക്കണം.
- കമ്പനി ഒരു സംവിധാനം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്, അതിലൂടെ പരാതിക്കാർക്ക് പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ പ്രക്രിയയിലേക്കുള്ള പ്രവേശനം സൗജന്യമായി ലഭ്യമാക്കിയിരിക്കുന്നു. പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയയും വിവിധ തലങ്ങളിൽ പരാതികളുടെ തൃപ്തികരമായ/സമയബന്ധിതമായ പരിഹാരത്തിനായി എടുക്കേണ്ട തീരുമാനങ്ങളും ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥൻ പാലിക്കേണ്ട വർദ്ധന മാട്രിക്സും കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ നിർവ്വചിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- പരാതിയുടെ തീയതി മുതൽ ന്യായമായ സമയം (അതായത്, thirty ദിവസം) കാത്തിരുന്ന ശേഷം, ഉപഭോക്താവിന് തന്റെ പരാതി തൃപ്തികരമായി പരിഹരിച്ചിട്ടില്ലെന്ന് തോന്നുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിലോ, അവൻ/അവൾ ദേശീയ ഭവന ബാങ്കിനെ അവരുടെ ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്:

ലേക്ക്
ജനറൽ മാനേജർ
ദേശീയ ഭവന ബാങ്ക്

പരാതി പരിഹാര വകുപ്പ്
 4th നില, കോർ 5A, ഇന്ത്യാ ഹാബിറ്റാറ്റ്
 സെന്റർ ലോഡി റോഡ്, ന്യൂ ഡൽഹി-
 110003

അല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ദേശീയ ഭവന ബാങ്കിലേക്ക് അവരുടെ ഓൺലൈൻ പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ സംവിധാനത്തിലൂടെയും പരാതി സമർപ്പിക്കാം, അത് 'ഗ്രിഡ്സ്' (പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ & വിവര ഡാറ്റാബേസ് സിസ്റ്റം) എന്ന് വിളിക്കുന്നു, <https://grids.nhbonline.org.in> എന്ന ലിങ്കിലൂടെ

8 നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ

കമ്പനിയുടെ ഒരു ജീവനക്കാരനും 'നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കാത്ത കമ്പനി' എന്ന രജിസ്ട്രേഷൻ പദവി കമ്പനി നിലനിർത്തുന്നിടത്തോളം കാലം പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഏതെങ്കിലും വിധത്തിൽ/രൂപത്തിൽ നിക്ഷേപം തേടുകയോ/സ്വീകരിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്.

9 വായ്പകൾ

9.1 എന്തെങ്കിലും പണം വായ്പ നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന്റെ വായ്പ യോഗ്യതയുടെയും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയുടെയും ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ നടത്തേണ്ടതാണ്.

i) കടപത്രാവേദനം നിർത്തലാക്കാനുള്ള സമയപരിധി

കമ്പനി പൂർണ്ണമായും പൂർത്തിയാക്കിയ വായ്പ അപേക്ഷ, എല്ലാ ആവശ്യമായ രേഖകളോടൊപ്പമുള്ള നിർദ്ദേശം സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കണം. ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകേണ്ടതില്ലെന്ന് കമ്പനി തീരുമാനിക്കുകയാണെങ്കിൽ, വായ്പ അപേക്ഷ നിരാകരിക്കുന്നതിനുള്ള കാരണം(കൾ) രേഖാമൂലം അറിയിക്കണം.

ii) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പേരിൽ ഗ്യാരന്റികളുടെ സ്വീകാര്യത

ഉപഭോക്താവ് തന്റെ ബാധ്യതകൾക്കായി ആരിൽനിന്നെങ്കിലും ഗ്യാരണ്ടിയോ മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റിയോ സ്വീകരിക്കാൻ കമ്പനിയോട് ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഗ്യാരണ്ടി അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റി നൽകുന്ന വ്യക്തിക്കോ അവരുടെ നിയമ ഉപദേശകനോ തന്റെ സാമ്പത്തിക കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള രഹസ്യ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനോട് അനുമതി ചോദിച്ചേക്കാം. കമ്പനി ചെയ്യുന്നത്:

- ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ പ്രതിബദ്ധതയും അവരുടെ തീരുമാനത്തിന്റെ സാധ്യമായ പരിണതഫലങ്ങളും മനസ്സിലാക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ സ്വതന്ത്രമായ നിയമോപദേശം സ്വീകരിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക (ഉചിതമായിടത്ത്, കമ്പനി അവരോട് ഒപ്പിടാൻ ആവശ്യപ്പെടുന്ന രേഖകളിൽ ഈ ശുപാർശ വ്യക്തവും വ്യക്തമായതുമായ അറിയിപ്പായി അടങ്ങിയിരിക്കും);
- ഉപഭോക്താക്കളോട് പറയുക ഗ്യാരണ്ടി അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റി നൽകുന്നതിലൂടെ, ഗ്യാരണ്ടർമാർ അവന്റെ/അവളുടെ പകരം അല്ലെങ്കിൽ അവനോടൊപ്പം/അവളോടൊപ്പം ബാധ്യതയുള്ളവരാകാം;
- ഉപഭോക്താക്കളോട് / ഗ്യാരന്റർമാരോട് അവരുടെ ബാധ്യത എന്തായിരിക്കുമെന്ന് പറയുക; കൂടാതെ
- കമ്പനി നൽകിയ ആവശ്യത്തിന് അനുസരിക്കാൻ വിസമ്മതിക്കുന്നത്, കടങ്ങൾ അടയ്ക്കാൻ മതിയായ മാർഗങ്ങൾ ഉണ്ടായിരുന്നിട്ടും, അത്തരം ഗ്യാരണ്ടറെയും മനഃപൂർവ്വമായ വീഴ്ചക്കാരനായി കണക്കാക്കുമെന്ന് ഗ്യാരണ്ടറെ അറിയിക്കുക.

9.2 വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

- (i) വായ്പ ഉൽപ്പന്നം സോഴ്സിംഗ് ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ബാധകമായ വാർഷിക പലിശനിരക്കുകൾ, വായ്പ പ്രോസസ്സിംഗിനായി അടയ്ക്കേണ്ട ബാധകമായ ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ, തുടർന്ന് (ഉണ്ടെങ്കിൽ) പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജ്ജുകളും, (ഉണ്ടെങ്കിൽ) താമസിച്ച് തിരിച്ചടവിനുള്ള ശിക്ഷാത്മക ചാർജ്ജുകൾ, സ്ഥിര പലിശയിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശയിലേക്കോ അതിന്റെ വിപരീതത്തിലേക്കോ മാറ്റുന്നതിനുള്ള കൺവർഷൻ ചാർജ്ജുകൾ, കൂടാതെ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കാവുന്ന മറ്റ് വിഷയങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി നൽകും-ഇത് ഉപഭോക്താവിന് മറ്റ് കമ്പനികളുടെ ഓഫറുകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്തി അറിവോടെ തീരുമാനം എടുക്കാൻ സഹായിക്കും. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ അപേക്ഷയ്ക്കൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടിക വ്യക്തമാക്കപ്പെടും;
- (ii) കമ്പനി എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനുള്ള അംഗീകാരം നൽകും. അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്ന സമയത്ത് വായ്പ അപേക്ഷകൾ എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കുമെന്നതിനെക്കുറിച്ച് അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കും;
- (iii) സാധാരണയായി വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സിംഗിനായി ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും അപേക്ഷാ സമയത്ത് കമ്പനി ശേഖരിക്കും. എന്തെങ്കിലും

അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, അവനെ/അവളെ വീണ്'dum ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും;

(iv) കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് അനുമതി നൽകിയ വായ്പയും അതിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കമ്പനിയുടെ ചെലവിൽ ഉപഭോക്താവ് നിർവ്വഹിച്ച എല്ലാ വായ്പാ രേഖകളുടെയും സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകളും വായ്പാ അനുമതി / വിതരണ സമയത്ത് വായ്പാ രേഖയിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും കമ്പനി നൽകേണ്ടതാണ്;

(v) വായ്പ നൽകുന്ന കാര്യത്തിൽ ലിംഗം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിനെയും വിവേചനം കാണിക്കരുത്. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത പ്രത്യേക പദ്ധതികൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിനോ ഇത് കമ്പനിയെ തടയുന്നില്ല.

9.3 വായ്പ അക്കൗണ്ടിന്റെ മുൻകൂർ അടയ്ക്കലിനുള്ള അപേക്ഷകൾ:

ഒരു വായ്പ അക്കൗണ്ടിന്റെ മുൻകൂർ അടയ്ക്കലിനോ കൈമാറ്റത്തിനോ വേണ്ടിയുള്ള ഏതെങ്കിലും അപേക്ഷ, കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നോ ബാങ്കിൽ നിന്നോ സാമ്പത്തിക സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നോ ആയാലും, ഏതെങ്കിലും കാരണത്താലോ കാരണങ്ങളാലോ അപേക്ഷയുടെ സമ്മതമോ നിരാകരണമോ അത്തരം അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ twenty-one ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

9.4 വായ്പകളുടെ വിതരണം നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ

വിതരണം വായ്പാ കരാർ/ അനുമതി കത്തിന് അനുസൃതമായി നടത്തപ്പെടും.

9.5 വായ്പ തുകയുടെ തിരിച്ചുവിളിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടവിന്റെ ത്വരിതപ്പെടുത്തൽ സംബന്ധിച്ച തീരുമാനം:

കരാറിന് കീഴിൽ പേയ്മെന്റ് തിരിച്ചുവിളിക്കുകയോ / ത്വരിതപ്പെടുത്തുകയോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം നടത്തുകയോ ചെയ്യുന്നതിനോ ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിനോ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, കടം കരാറുമായി പൊരുത്തപ്പെട്ട് കമ്പനി കടമെടുക്കുന്നവർക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

9.6 വായ്പ അക്കൗണ്ട് അടച്ചുതീർക്കലും സെക്യൂരിറ്റികൾ/രേഖകൾ വിട്ടുനൽകലും:

കമ്പനി എല്ലാ കടബാധ്യതകളും തിരിച്ചടച്ചതിനുശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എല്ലാ യഥാർത്ഥ സ്ഥാവര/അസ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും സെക്യൂരിറ്റികളും വിട്ടുകൊടുക്കുകയും വായ്പ അക്കൗണ്ടുകളുടെ തിരിച്ചറിയൽ/തീർപ്പാക്കലിനൊപ്പം സെൻട്രൽ ഇലക്ട്രോണിക് രജിസ്ട്രി ഓഫ് സെക്യൂരിറ്റി ഇൻററസ്റ്റ് ഇൻ ഇന്ത്യ, പരിസ്ഥിതി മന്ത്രാലയം/റോഡ് ഗതാഗത ഹൈവേ മന്ത്രാലയം, കമ്പനി രജിസ്ട്രാർ ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയ ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത എല്ലാ ചാർജുകളും December 01, 2023 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തരത്തിൽ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും, അനുമതി കത്തിൽ വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദത്തിനുള്ള ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃത അവകാശത്തിനോ കൈവശാവകാശത്തിനോ വിധേയമായി. കമ്പനി അതിന്റെ സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം പ്രയോഗിക്കാൻ തീരുമാനിക്കുന്നിടത്ത്, ബാക്കിയുള്ള അവകാശവാദങ്ങളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്ത അവകാശവാദം തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്നതുവരെ/അടയ്ക്കപ്പെടുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങളോടുകൂടി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അതേക്കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകപ്പെടും.

ഏക വായ്പക്കാരന്റെയോ സംയുക്ത വായ്പക്കാരുടെയോ മരണം എന്ന ആകസ്മിക സംഭവത്തെ അഭിമുഖീകരിക്കുന്നതിനായി, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് യഥാർത്ഥ ചലന/അചലന സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരിച്ചുനൽകുന്നതിനുള്ള നന്നായി ആസൂത്രണം ചെയ്ത നടപടിക്രമം കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കണം. അത്തരം നടപടിക്രമം കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

9.7 വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകളുടെ അന്വേഷണം:

ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ ഏതെങ്കിലും ഇടപാടിന്റെ അന്വേഷണം ആവശ്യമായി വന്നാൽ, കമ്പനിയുമായും പോലീസുമായും/മറ്റ് അന്വേഷണ ഏജൻസികളുമായും അന്വേഷണത്തിൽ സഹകരിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കുകയോ അഭ്യർത്ഥിക്കുകയോ ചെയ്യും, കമ്പനി അവരെ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടി വന്നാൽ. ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിച്ചാൽ അവന്റെ/അവളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും അവൻ/അവൾ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും എന്നും ഉപഭോക്താവ് ന്യായമായ ശ്രദ്ധയില്ലാതെ പ്രവർത്തിച്ച് ഇത് നഷ്ടങ്ങൾക്ക് കാരണമായാൽ ഉപഭോക്താവ് അതിന് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കാം എന്നും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കും.

10 ഗ്യാരന്റർമാർ

ഒരു വ്യക്തിയെ വായ്പയുടെ ഗ്യാരന്ററായി കണക്കാക്കുമ്പോൾ, അയാൾ/അവൾ ഇതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കപ്പെടും:

- ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യത;
- അവൻ/അവൾ കമ്പനിയോട് സ്വയം പ്രതിബദ്ധമാക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ തുക;
- കമ്പനി അവനെ/അവളെ തന്റെ ബാധ്യത അടയ്ക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- ഗ്യാരണ്ടറായി പണം അടയ്ക്കുന്നതിൽ അവൻ/അവൾ പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ കമ്പനിയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ മറ്റ് പണത്തിലേക്ക് കമ്പനിക്ക് അവകാശം ഉണ്ടോ എന്ന്;
- ഒരു ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട അളവിലേക്ക് പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നുണ്ടോ അതോ അവ പരിധിയില്ലാത്തവയാണോ; കൂടാതെ
- ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഡിസ്കാർജ്ജ് ചെയ്യപ്പെടുന്ന സമയവും സാഹചര്യങ്ങളും അതുപോലെ തന്നെ ഇതിനെക്കുറിച്ച് കമ്പനി അവനെ/അവളെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും.

കമ്പനി അവനെ/അവളെ ഗ്യാരണ്ടറായി നിലകൊള്ളുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിലെ ഏതെങ്കിലും പ്രധാനപ്പെട്ട പ്രതികൂല മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച് അറിയിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കും.

11 സാധാരണ

കമ്പനി ഈ കോഡ് പുനരവലോകനം ചെയ്യാനും/ഭേദഗതി വരുത്താനും/ഇല്ലാതാക്കാനും/കുട്ടിച്ചേർക്കാനും/മാറ്റം വരുത്താനുമുള്ള അവകാശം ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാന ആത്മാവിനോട് യോജിച്ച് തനിക്കായി സംവരണം ചെയ്യുന്നു കൂടാതെ മുൻകൂർ വ്യക്തിഗത അറിയിപ്പില്ലാതെ എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റുകൾ നൽകുന്നു അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ/ഇല്ലാതാക്കൽ/കുട്ടിച്ചേർക്കൽ ഉപഭോക്താക്കളെ ബാധ്യസ്ഥരാക്കും.

കമ്പനിയുടെ സാധാരണ ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്ന കോഡ്, രീതി, നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താവിന്

എന്തെങ്കിലും പിന്തുണയോ വ്യക്തതയോ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളുടെ ടോൾ ഫ്രീ സഹായ നിരത്തിലൂടെ ഫോൺ വഴിയോ: 022-45297300 അല്ലെങ്കിൽ bhflwecare@bajajhousing.co.in എന്ന ഇമെയിൽ വിലാസത്തിലോ കമ്പനിയെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്

കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരും അധികാരപ്പെടുത്തിയ പ്രതിനിധികളും കമ്പനിയുടെ മികച്ച താൽപ്പര്യങ്ങൾക്കായി എല്ലാ സമയത്തും ഉപഭോക്താക്കളുമായി സൗഹാർദ്ദപരമായ ബന്ധം നിലനിർത്തുന്നതിനുള്ള പൊതുവായ ശ്രമം നടത്തേണ്ടതാണ്. ഉപഭോക്താവ് വിശദീകരണത്തിൽ പൂർണ്ണമായും സംതൃപ്തനാകുകയും കമ്പനിയുമായി കരാർ/കരാറിൽ ഏർപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതുവരെ ഉൽപ്പാദനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്താവിന് നൽകേണ്ടതാണ്.