

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്/നിയമാവലി നീതിപൂർവമായ നടപടികളുടെ നിയമാവലി

**മണപ്പുറം ഹോം ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്**  
**ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്**

പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി : 13-11-2021

അടുത്ത റിവ്യൂ തീയതി : നവംബർ 2022

പോളിസി ഉടമ : സെക്രട്ടറിയൽ കമ്പ്യൂയർസ് വകുപ്പ്

അംഗീകരിച്ചത് : ചെയർമാൻ

**ഉള്ളടക്കപ്പട്ടിക**

1. കോഡിന്റെ പ്രയോഗം / നിയമാവലിയുടെ പ്രയോഗം
2. വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ നടപടി ക്രമവും
3. വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയം/ നിബന്ധനകൾ/ വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവയും വായ്പാപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എഴുത്തുകുത്തുകളും.
4. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുന്ന മാറ്റം ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പാ വിതരണം
5. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം
6. പരാതി ആവലാതി പരിഹാരം
7. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഭാഷയും അത് അറിയിക്കുന്ന രീതിയും.
8. കമ്പനി ചാർജ്ജ് ചെയ്ത അധിക പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം.
9. കമ്പനി ചാർജ്ജ് ചെയ്യുന്ന അധിക പലിശ
10. പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ് വില്പന
11. ഗ്യാരണ്ടർമാർ
12. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും
13. പൊതുവായ കാര്യങ്ങൾ

**അവതരണം/ആമുഖം**

ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്/നീതിപൂർവമായ നിയമനടപടികളുടെ നിയമാവലിയിന്മേൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയും ദേശീയ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കും പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പിന്തുടർന്നാണ് മണപ്പുറം ഹോം ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ഈ കോഡ് രൂപീകരിച്ചത്. താഴെകൊടുത്തിരിക്കുന്ന പ്രസക്തമായ NHB സർക്കുലറുകളും ഫെബ്രുവരി 17 2021 ലെ RBI മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ DOR.Fin.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 പ്രകാരവുമാണ് ഈ പോളിസി തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്.

**1. നിയമാവലിയുടെ പ്രയോഗം**

കൗണ്ടറിലൂടെയോ ഫോണിലൂടെയോ പോസ്റ്റിലൂടെയോ ഇന്റർ ആക്ടിവ് ഇലക്ട്രോണിക്സ് ഉപകരണങ്ങളിലൂടെയോ ഇന്റർനെറ്റിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ വേറെ എന്തെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെയോ കമ്പനി, അതിന്റെ സബ്സിഡിയറികൾ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ ലെൻസിംഗ് പ്ലാറ്റ് ഫോമുകൾ (സ്വന്തം ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളത് കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് അറേഞ്ച്മെന്റിലുള്ളത്) എന്നിവയിലേതായിരുന്നാലും നൽകുന്ന എല്ലാസേവനങ്ങൾക്കും ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും ഈ കോഡ് നിയമാവലി ബാധകമാണ്.

**2. വായ്പകൾക്കും അവയുടെ നടപടിക്രമങ്ങൾക്കുമുള്ള അപേക്ഷകൾ**

2.1. പണം വാങ്ങുന്ന ആളുമായി നടത്തുന്ന ആശയവിനിമയം മാതൃഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ പണം കടം വാങ്ങിയ ആൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

2.2. വായ്പാപേക്ഷയുടെ നടപടിക്രമങ്ങൾക്കുള്ള ഫീസ്/ ചാർജ്ജുകൾ വായ്പാതുക അനുവദിച്ചില്ലെങ്കിൽ / വിതരണം ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ തിരികെ നൽകാവുന്ന ഫീസ്, ഫീസ് മുൻകൂർ പണമടവ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജ്ജുകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ. പീനൽ പലിശ / വൈകി റീപെയ്മെന്റ് ചെയ്യുന്നത് മൂലമുള്ള പെനാൽട്ടി എന്നിവ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ, ഫിക്സ്ഡിൽ നിന്നും പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലേക്കോ തിരിച്ചോ വായ്പകൾ സ്വീച്ച് ചെയ്യുമ്പോഴുള്ള കൺവർഷൻ ചാർജ്ജുകൾ, നിലവിലുള്ള ഏതെങ്കിലും പലിശ റീസെറ്റ് ക്ലോസ് അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന്റെ (ക്കാരുടെ താല്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യങ്ങൾ എന്നിവ കമ്പനി സുതാര്യമായ രീതിയിൽ വായ്പക്കാരനോട് (ക്കാരോട്) വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. മറ്റൊരു തരത്തിൽ പറഞ്ഞാൽ വായ്പാപേക്ഷയുടെ നടപടിക്രമങ്ങൾക്ക് / അംഗീകാരത്തിന് വേണ്ട എല്ലാചാർജ്ജുകളുടെ ഉൾപ്പെടെ മൊത്തത്തിലുള്ള ചിലവ് തീർത്തും സുതാര്യമായ രീതിയിൽ കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. അത്തരം ചാർജ്ജുകൾ / ഫീസ് വിവേചനാധികാരമില്ലാത്തതാണെന്നും ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതുണ്ട്.

2.3. വായ്പക്കാരന്റെ താല്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന തരത്തിലുള്ള ആവശ്യവിവരങ്ങളും വായ്പാപേക്ഷയിൽ ഉണ്ടാകണം. എന്നാൽ മാത്രമേ മറ്റ് കമ്പനികൾ നൽകുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും തമ്മിലുള്ള അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വിവരമറിഞ്ഞുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും സാധിക്കുകയുള്ളൂ. വായ്പാപേക്ഷയിൽ അപേക്ഷാ ഫോറത്തിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റ് സൂചിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

2.4. എല്ലാ വായ്പാപേക്ഷകൾക്കും രസീത് നൽകി പണം ലഭിച്ചതായി അറിയിപ്പ് നൽകാനുള്ള സംവിധാനം കമ്പനി കണ്ടെത്തണം. പറ്റുമെങ്കിൽ വായ്പാപേക്ഷ തീർപ്പാക്കാൻ വേണ്ട സമയവും അറിയിപ്പിൽ നൽകേണ്ടതാണ്.

**3. വായ്പാ വിലയിരുത്തൽ, നിബന്ധനകൾ/വ്യവസ്ഥകൾ, വായ്പാപേക്ഷ നിരസിച്ചുകൊണ്ടുള്ള എഴുത്തുകുത്തുകൾ.**

3.1. സാധാരണയായി, വായ്പാപേക്ഷയിൽ മേൽ നടത്താനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾക്കാവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ, അപേക്ഷാ സമയത്തു തന്നെ കമ്പനി ശേഖരിക്കേണ്ടതാണ് പുറമേ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമായി വരികയാണെങ്കിൽ വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുന്നതുമാണെന്ന് ഉടനടി കമ്പനി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

3.2. ഒരു അംഗീകാരപത്രമോ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിലോ കമ്പനി മാതൃഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഷയിലോ അനുമതി നൽകിയ വായ്പാതുക, വാർഷിക നിരക്കിലുള്ള പലിശയുൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാവ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും അപേക്ഷിക്കേണ്ടുന്ന രീതി. EMI ഘടന, മുൻകൂർ അടവ് ചാർജ്ജുകൾ, പിഴ പലിശ (ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവ എഴുതി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചുകൊണ്ട് വായ്പക്കാരൻ ഒപ്പുവെച്ച രേഖ കമ്പനിയുടെ രേഖകളുടെ കൂടെ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.

വൈകിയുള്ള പണമടവിനുള്ള പിഴപലിശ കമ്പനി, വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൻ വലിയ അക്ഷരത്തിൽ പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്.

3.4. വായ്പ അംഗീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്/ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, കമ്പനി, വായ്പാ ഉടമ്പടിയുടെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ ഉള്ളടക്കം ചെയ്തിട്ടുള്ള രേഖകളുടെ ഓരോ കോപ്പിയും ഓരോ വായ്പക്കാരനും നൽകേണ്ടതാണ്. ഇത് കൈപ്പറ്റിയതായുള്ള രേഖകളും വാങ്ങി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.

3.5. വായ്പക്കാരന് വായ്പ അനുവദിക്കാൻ കമ്പനിക്ക് കഴിയാതെ വന്നാൽ, അപേക്ഷ നിരസിച്ചതിനുള്ള കാരണം (കാരണങ്ങൾ) എഴുതി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

**4. വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പാവിതരണം.**

- 4.1. വായ്പാ ഉടമ്പടി/ അംഗീകാരപത്രത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ പ്രകാരമാണ് വിതരണം നടക്കുന്നതെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.
- 4.2. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പിഴ പലിശ (ഉണ്ടെങ്കിൽ) സേവന ചാർജ്ജുകൾ, മുൻകൂർ അടവ് ചാർജ്ജുകൾ, മറ്റ് അപേക്ഷാ ഫീസ്/ ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെ വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ വരികയാണെങ്കിൽ കമ്പനി, വായ്പാകാരന് മാതൃഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പാകാരന് മനസ്സിലാക്കാവുന്ന ഭാഷയിൽ അറിയിപ്പ് നൽകേണ്ടത്. കൂടാതെ പലിശനിരക്കുകളുടെ മാറ്റങ്ങളും ചാർജ്ജുകളും ഭാഷയിൽ മാത്രമേ ബാധകമാകുകയുള്ളൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതും ആവശ്യമായ ക്ലോസ്, വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ ചേർക്കേണ്ടതുമാണ്.
- 4.3. അത്തരം മാറ്റം കസ്റ്റമറിന് ഗുണകരമല്ലാതെ വരികയാണെങ്കിൽ അദ്ദേഹത്തിനെ/ അവർക്ക് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ യാതൊരു മുന്നറിയിപ്പും കൂടാതെ തന്നെ തന്റെ പേരിലുള്ള അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ യാതൊരു അധികചാർജ്ജ് അല്ലെങ്കിൽ പലിശയോ അടയ്ക്കാതെ തന്നെ സ്വിച്ച് ചെയ്യുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
- 4.4. ഉടമ്പടിക്കു കീഴിൽ പെയ്മെന്റുകൾ അല്ലെങ്കിൽ പെർഫോമൻസ് തിരിച്ചുവിളിക്കാൻ / ത്വരിതപ്പെടുത്താനുള്ള തീരുമാനം അല്ലെങ്കിൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടൽ എന്നിവ വായ്പാ ഉടമ്പടിക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കണം.
- 4.5. വായ്പാകാരന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുവേണ്ടിയുള്ള നിയമപരമായ അവകാശം അല്ലെങ്കിൽ ലീനിന് വിധേയമായി വായ്പാകാരന്റെ എല്ലാ കുടിശ്ശികയും അടച്ചുതീർക്കപ്പെട്ടാൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ പിരിഞ്ഞുകിട്ടാത്ത തുക തിരിച്ചടക്കപ്പെട്ടാൽ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യുന്നതാണ്. അത്തരം വേർതിരിച്ചുവെക്കലുകൾക്കു അവകാശം ഉപയോഗിക്കണമെങ്കിൽ മിച്ചമുള്ള ക്ലെയിമുകളുടെ മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിമുകൾ സെറ്റിൽ ചെയ്യുന്നതുവരെ/ അടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് അവ വായ്പാകാരനെ മുൻകൂർ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

**5. ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാരുടെ ഉത്തരവാദിത്വം**

- 5.1. ഓർഗനൈസേഷന് അകത്തു തന്നെ പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാർ ഉചിതമായ പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം ആവീഷ്കരിച്ചിട്ടുണ്ട്. പണം കടം നൽകുന്ന സ്ഥാപത്തിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നയാളുകളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്നും ഉടലെടുക്കുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത് തൊട്ടടുത്ത ഉയർന്ന നിലയിലെങ്കിലും കേൾക്കപ്പെടുകയും പരിഹരിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യണമെന്ന് ഇത്തരമൊരു രീതി ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.
- 5.2. നീതിപൂർവ്വമായ നടപടികളുടെ നിയമാവലി പാലിക്കപ്പെടുന്നുവെന്നും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധതട്ടുകളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കുന്നുണ്ടെന്നും കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യേണ്ടത്. കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാരാണ്. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ സംക്ഷിപ്ത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡ് നിഷ്കർഷിക്കും പ്രകാരം ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

**6. പരാതി, ആവലാതി പരിഹാരം**

- 6.1. കമ്പനിയുടെ ഓഫീസിൽ ലഭിക്കുന്ന ഓൺലൈനായി ലഭിക്കുന്നവ അടക്കമുള്ളവ എല്ലാ പരാതികളും ആവലാതികളും സ്വീകരിക്കാനും രെജിസ്റ്റർ ചെയ്യാനും തീർപ്പാക്കാനുമുള്ള സംവിധാനം കമ്പനിയുടെ ഓരോ ഓഫീസിലും ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതാണ്.
- 6.2. ഒരു കസ്റ്റമറിൽ നിന്ന് എഴുതിനൽകിയ പരാതി ലഭിക്കുന്ന പക്ഷം ഒരാഴ്ചകളുള്ളിൽ കമ്പനിക്ക് അദ്ദേഹത്തിന്/ അവർക്ക് പരാതി ലഭിച്ചതായുള്ള അറിയിപ്പ് നൽകേണ്ടതാണ്. ഈ അറിയിപ്പിൽ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉടമസ്ഥന്റെ പേരും സ്ഥാനപ്പേരും ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതാണ്. ഫോണിലൂടെ നിർദ്ദിഷ്ട ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്ഡെസ്കിലേക്കും കസ്റ്റമർ സർവീസ് നമ്പറിലേക്ക് നൽകിയ പരാതി ആണെങ്കിൽ, കസ്റ്റമർക്ക് പരാതിയുടെ ഒരു റെഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ കാലയളവിനിടക്ക് അതിന്റെ പുരോഗതി കസ്റ്റമറെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
- 6.3. കാര്യം പരിശോധിച്ച ശേഷം കമ്പനി കസ്റ്റമർക്ക് അതിന്റെ അന്തിമ പ്രതികരണം നൽകുകയോ

അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ എന്തുകൊണ്ട് അധികസമയം വേണമെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയോ ചെയ്യേണ്ടതും പരാതി ലഭിച്ച് ആറാഴ്ചക്കുള്ളിൽ മറുപടി നൽകുമെന്ന് അറിയിക്കേണ്ടതും ആണ്. കൂടാതെ ഈ പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തിവരാത്ത പക്ഷം തുടർപരാതികൾ എങ്ങനെ നൽകണമെന്നുകൂടി പരാതിക്കാരനെ/ പരാതിക്കാരിയെ അറിയിക്കേണ്ടതുമാണ്.

6.4. കമ്പനി തങ്ങളുടെ പരാതിപരിഹാര നടപടിക്രമങ്ങൾ (പരാതി നൽകാവുന്ന ഇ-മെയിൽ വിലാസവും മറ്റ് സമ്പർക്ക വിവരങ്ങളും, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കാനെടുക്കുന്ന സമയം, എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് തുടങ്ങിയവ) പരാതികളുള്ള വായ്പക്കാരന് പരാതികൾ നൽകുന്നതിലേക്കായി പരസ്യമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതും അവ വെബ് സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാകുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതുമാണ് പരാതിക്കാരന് ഒരു മാസത്തിനും കമ്പനിയിൽ നിന്നും പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ ലഭിച്ചപ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലതെ വരികയോ ചെയ്യാൻ, പരാതിക്കാരന് നാഷനൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിൽ തന്റെ പരാതി NHB യുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഓൺലൈൻ ആയോ NHB ന്യൂ ഡൽഹിക്ക് തപാൽ വഴിയായോ നൽകാവുന്നതാണെന്ന് കമ്പനി വ്യക്തമായി എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും / ബ്രാഞ്ചുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ഇക്കാര്യം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്.

7. **ന്യായമായ നടപടിക്രമങ്ങൾക്കുള്ള നിയമാവലി അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള ഭാഷയും രീതിയും.**  
മുകളിൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളോടു കൂടിയ ന്യായമായ നടപടിക്രമങ്ങൾക്കുള്ള നിയമാവലി (ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്) (ഇത് മാതൃഭാഷയിലായിരിക്കുന്നതോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാക്കാവുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കുന്നതോ ആണ് അഭികാമ്യം) ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടുകൂടി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. വിവിധ ഇടപാടുകാർക്കുവേണ്ടി ഈ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രസിദ്ധീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

**8. കമ്പനി ചാർജ്ജ് ചെയ്യുന്ന അധിക പലിശക്കുള്ള നിയന്ത്രണം**

8.1. ഫണ്ടിന്റെ ചിലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കാക്കിയെടുത്തു കൊണ്ട് ഒരു പലിശനിരക്ക് മാതൃക കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് തീരുമാനിക്കേണ്ടതും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ചാർജ്ജ് ചെയ്യേണ്ട പലിശ നിരക്കുകൾ നിർണ്ണയിക്കേണ്ടുന്നതുമാണ്. പലിശനിരക്ക്, റിസ്ക്ക്രമീകരണത്തിനുള്ള സമീപനം വിവിധ തരത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത നിരക്കിലുള്ള പലിശ ചാർജ്ജ് ചെയ്യുന്നതിലുള്ള യുക്തി എന്നിവ വായ്പക്കാരൻ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർക്ക് വേണ്ടി അപേക്ഷാ ഫോറത്തിൽ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടുന്നതും അനുമതി പത്രത്തിൽ വ്യക്തമായും പറഞ്ഞിരിക്കേണ്ടതുമാണ്. കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് പിഴ പലിശ / ചാർജ്ജുകൾ (ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവയ്ക്കുള്ള നയപരമായ തീരുമാനങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കേണ്ടതാണ്.

8.2. പലിശ നിരക്കുകൾ, റിസ്ക് ക്രമീകരണത്തിനുള്ള സമീപനം, പിഴ പലിശ (ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാകേണ്ടതോ പ്രസക്തമായ വാർത്തമാന പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കേണ്ടതോ ആണ്. വെബ്സൈറ്റിലോ, അല്ലാതെയോ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ, എപ്പോഴെങ്കിലും പലിശനിരക്കിൽ മാറ്റമുണ്ടാകുമ്പോൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

8.3. പലിശനിരക്ക്, പിഴ പലിശ (ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവ വാർഷിക നിരക്കിലായിരിക്കണം. എന്തെന്നാൽ അക്കൗണ്ടിൽ ചാർജ്ജ് ചെയ്യപ്പെടുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരന് അറിയാനാകും.

8.4. വായ്പക്കാരിൽ നിന്നും ശേഖരിക്കുന്നു തവണകളിൽ പലിശയും മുതലും വെച്ചേറെ കൃത്യമായി കാണിക്കേണ്ടതാണ്.

**9. കമ്പനി ചാർജ്ജ് ചെയ്യുന്ന അധിക പലിശ**

പലിശ നിരക്കുകൾ തീരുമാനിക്കുന്നതിനും മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ പ്രോസ്സസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനും (പിഴ പലിശ ഉണ്ടെങ്കിൽ അതുകൾപ്പെടെ) കമ്പനി വ്യക്തമായ ആഭ്യന്തര തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. ഇക്കാര്യത്തിൽ വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച കാര്യങ്ങളിൽ വേണ്ട സുതാര്യതയെക്കുറിച്ച് ന്യായമായ നടപടി ക്രമങ്ങൾക്കുള്ള നിയമാവലി (ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്) യുടെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്. നടപടിക്രമങ്ങളും പ്രവർത്തനങ്ങളും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി ആഭ്യന്തര സംവിധാനം

ഒരുക്കേണ്ടതാണ്. വായ്പാക്കാരുമായുള്ള എഴുത്തുകുത്തുകളിൽ ആവശ്യമായ സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്താനാണിത്.

**10. പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ്, വില്പന**

കമ്പനി താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

- 10.1. എല്ലാത്തരത്തിലുമുള്ള പരസ്യം, പ്രചരണ ഘടകങ്ങളും വ്യക്തവും വസ്തുനിഷ്ഠവുമായിരിക്കണം.
- 10.2. ഒരു സേവനത്തിലേക്കോ ഉല്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധക്ഷണിക്കുന്നതും എന്തെങ്കിലും മാദ്ധ്യമത്തിലോ പ്രചരണ രചനയിലോ വരുന്നതുമായ പരസ്യങ്ങളിൽ പലിശ നിരക്ക് സംബന്ധമായ സൂചന ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, മറ്റ് ഫീസുകളോ ചാർജ്ജുകളോ ബാധകമാണോ എന്നും അപേക്ഷിക്കുന്ന പക്ഷം ബാധകമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും നൽകുമെന്നും അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകുമെന്നും കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- 10.3. പലിശനിരക്ക്, പൊതുവായ ഫീസുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ (പിഴ പലിശ ഉണ്ടെങ്കിൽ അതുൾപ്പെടെ) എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ, ബ്രാഞ്ചുകൾ പതിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള നോട്ടീസുകൾ, ടെലിഫോൺ അല്ലെങ്കിൽ ഹെൽപ്ലൈനുകളിലൂടെ, കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ, ചുമതലപ്പെടുത്തിയ സ്റ്റാഫ്/ ഹെൽപ് ഡെസ്ക്സ്; സർവീസ് ഗൈഡ്/ താരിഫ് ഷേഡ്യൂൾ നൽകുകവഴി കമ്പനി നൽകേണ്ടതാണ്.
- 10.4. പിന്തുണ സേവനങ്ങൾ നൽകാനായി മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനം കമ്പനിതേടുകയാണെങ്കിൽ അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ കസ്റ്റമർമാരുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ (മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാകുകയാണെങ്കിൽ) കമ്പനി എത്രത്തോളം രഹസ്യാത്മകമാകുകയും ഭദ്രമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവോ അത്രത്തോളം രഹസ്യാത്മകവും ഭദ്രവുമായി കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ കമ്പനി മൂന്നാം കക്ഷികളോട് ആവശ്യപ്പെടേണ്ടതാണ്.
- 10.5. തങ്ങൾ വാങ്ങിയ ഉല്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ ഫീച്ചറുകൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിയിച്ചു കൊടുക്കേണ്ടതാണ്. മറ്റു ഉല്പന്നങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഉല്പന്നങ്ങൾ സേവനങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രചരണ ഓഫറുകൾ എന്നിവ കസ്റ്റമർമാരെ അറിയിക്കുന്നത് അദ്ദേഹം/ അവർ അത്തരം വിവരങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ മെയിൽ വഴിയോ വെബ്സൈറ്റിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ സർവീസ് നമ്പറിലോ സ്വീകരിക്കുവാൻ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമായിരിക്കും.
- 10.6. ഉല്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ എന്നിവ മാർക്കറ്റ് ചെയ്യാനായി ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്ന ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസി (DSA കൾ) കൾക്കായി ഒരു സ കോഡ് ഓഫ് കണ്ടക്ട് കമ്പനിക്ക് നിർദ്ദേശിക്കാവുന്നതാണ്. ഇപ്രകാരം ചെയ്യുമ്പോൾ മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം തന്നെ, ഉല്പന്നങ്ങൾ നേരിട്ടോ ഫോൺവഴിയോ വില്പന നടത്തുവാനായി കസ്റ്റമറെ സമീപിക്കുമ്പോൾ സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തണമെന്ന് അവരോട് ആവശ്യപ്പെടാവുന്നതാണ്.
- 10.7. സ്വന്തം ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടുകൂടി കമ്പനിക്ക് ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾ (DSA കൾ) / ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജൻസികൾ (DMA കൾ) എന്നിവയ്ക്ക് മാതൃക.
- 10.8. കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധി / കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ DSA ശരിയല്ലാത്ത ഏതെങ്കിലും തീതിയിൽ പെരുമാറുകയോ ഈ നിയമാവലി (കോഡ്) യുടെ ലംഘനമാകും വിധത്തിൽ പ്രവർത്തനം ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതും അന്വേഷണം ആരംഭിക്കാനും നഷ്ടം നികത്താനുമുള്ള ഉചിതമായ നടപടികൾ എടുക്കേണ്ടതാണ്.

**11. ഗ്യാരണ്ടർമാർ**

ഒരു വായ്പക്ക് ഗ്യാരണ്ടർ ആയി ഒരു വ്യക്തിയെ പരിഗണിക്കുമ്പോൾ താഴെ പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ കമ്പനി അറിയിക്കേണ്ടത്.

- a. ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലക്ക് അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ ബാധ്യത;
- b. അദ്ദേഹം/ അവർക്ക് കമ്പനിയോട് പ്രതിബദ്ധമായിരിക്കുന്ന തുകയുടെ ബാധ്യത

- c. അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ ബാധ്യതകൾ തീർക്കുന്നതിനായി കമ്പനി അവരെ / അദ്ദേഹത്തെ സമീപിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ
- d. ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ അദ്ദേഹം / അവർ പണം അടയ്ക്കാതിരുന്നാൽ കമ്പനിക്ക് ആശ്രയിക്കാവുന്ന അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ മറ്റുതരത്തിലുള്ള പണം.
- e. ഒരു ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പരിധി ഒരുങ്ങിയതാണോ അല്ലെങ്കിൽ പരിധികളില്ലാത്തതാണോ
- f. ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയ്ക്ക് അദ്ദേഹത്തിന്റെ/ അവരുടെ ബാധ്യതകൾ തീർക്കുന്ന സമയവും സാഹചര്യവും കൂടാതെ അദ്ദേഹത്തെ / അവരെ കമ്പനി ഇക്കാര്യം അറിയിക്കുന്ന രീതി
- g. ക്രെഡിറ്റർ/ ആവശ്യം, കുടിശ്ശിക തീർക്കാൻ മാത്രമുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉണ്ടായിരുന്നിട്ടു കൂടി ഗ്യാരണ്ടർ നിരസിക്കുകയാണെങ്കിൽ അത്തരം ഗ്യാരണ്ടറെ മനഃപൂർവ്വമായുള്ള ഡിഫോൾട്ടർ ആയി കണക്കാക്കുന്നതാണ്.

താൻ ഗ്യാരണ്ടർ ആയിട്ടുള്ള വായ്പക്കരന്റെ ധനസ്ഥിതിയിൽ പ്രകടമായി ഉണ്ടാകുന്ന വിപരീതമായ മാറ്റങ്ങൾ കമ്പനി അദ്ദേഹത്തെ / അവരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**12. രഹസ്യത്വവും സ്വകാര്യതയും**

കസ്റ്റമറെക്കുറിച്ച് നിലവിലുള്ളതും പഴയതുമായ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും വ്യക്തിപരമായും സ്വകാര്യമായും കണക്കാക്കേണ്ടതും താഴെ പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും ഇക്കാര്യത്തിൽ പിന്തുടരേണ്ടതുമാണ്.

12.1. കസ്റ്റമർ തന്നെ നൽകിയിട്ടുള്ളതോ മറ്റുവിധത്തിൽ ലഭിച്ചതോ ആയ കസ്റ്റമർ അക്കൗണ്ടുമായ ബന്ധപ്പെട്ട ഡാറ്റ അല്ലെങ്കിൽ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി തങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ / മറ്റ് ഏജൻസികൾ എന്നിവകൾ ഉൾപ്പെടെ മറ്റാരോടും തന്നെ താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ വെളിപ്പെടുത്താൻ പാടില്ലാത്തതാകുന്നു.

- a. വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നത് നിയമപ്രകാരമാണെങ്കിൽ
- b. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടത് പൊതുജനങ്ങളോടുള്ള കടമയാണെങ്കിൽ
- c. വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടത് കമ്പനിയുടെ താല്പര്യത്തിന് ആവശ്യമായി വരികയാണെങ്കിൽ (ഉദാ - തട്ടിപ്പ് തടയുന്നതിന്) എന്നിരുന്നാലും ഒരു കസ്റ്റമറെക്കുറിച്ചോ കസ്റ്റമറുടെ അക്കൗണ്ടുകളെക്കുറിച്ചോ (കസ്റ്റമറുടെ പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ)യുള്ള വിവരങ്ങൾ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ മറ്റാർക്കെങ്കിലും നൽകുന്നത് കാരണമായി ഉപയോഗിക്കാൻ പാടില്ലാത്തതാകുന്നു.
- d. കസ്റ്റമർ, കമ്പനിയോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമറുടെ സമ്മതത്തോടു കൂടി
- e. കമ്പനിയോട് കസ്റ്റമറെക്കുറിച്ചുള്ള റെഫറൻസ് നൽകാൻ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ അത് നൽകുന്നതിനു മുമ്പ് അവർ, അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ എഴുതിയ നൽകപ്പെട്ട സമ്മതം വാങ്ങേണ്ടതാണ്.

12.2. നിലവിലുള്ള നിയമചട്ടക്കൂടുകൾക്കുള്ളിൽ നിന്നു കൊണ്ട് കമ്പനിയുടെ കയ്യിലുള്ള അവൻ/ അവളുടെ വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ലഭ്യമാക്കാനുള്ള അവൻ/ അവളുടെ അവകാശത്തിന്റെ പരിധി കസ്റ്റമറെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

12.3. കസ്റ്റമർ പ്രത്യേകമായി അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുൾപ്പെടെ മറ്റാരും കസ്റ്റമറുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ മാർക്കറ്റിംഗ് കാര്യങ്ങൾക്കായി ഉപയോഗപ്പെടുത്താവുന്നതല്ല.

**13. പൊതുവായവ**

13.1. വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പറഞ്ഞിട്ടുള്ള ആവശ്യങ്ങളൊഴിച്ച് വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്നും കമ്പനി ഒഴിഞ്ഞുനിൽക്കേണ്ടതാണ് (മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടാൽ മാത്രം)

- 13.2. വായ്പക്കാരുടെ നിന്നും വായ്പ അക്കൗണ്ടിന്റെ ട്രാൻസ്ഫറിനായി അപേക്ഷ കിട്ടിയാൽ കമ്പനിയുടെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ തടസ്സവാദം ഉണ്ടെങ്കിൽ അത്, അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനകം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ നിയമപ്രകാരമുള്ള സുതാര്യമായ ഉടമ്പടി നിബന്ധനകൾ പ്രകാരം ആയിരിക്കേണ്ടതാണ്.
- 13.3. വായ്പ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം തിരിച്ചടവ് തുക, കാലയളവ്, തവണകൾ തുടങ്ങിയ തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ച് കസ്റ്റമർക്ക് വിശദീകരിച്ച് നൽകേണ്ടതാണ്. എന്നിരുന്നാലും കസ്റ്റമർ, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ നിയമപ്രകാരമുള്ള നിർവചിക്കപ്പെട്ട പ്രക്രിയ പിന്തുടർന്ന കൂടിശ്ശിക ഈടാക്കേണ്ടതാണ്. ഈ പ്രക്രിയയിൽ കസ്റ്റമർക്ക് നോട്ടീസ് അയച്ചോ നേരിൽ സന്ദർശനം നടത്തിയോ അദ്ദേഹത്തെ/ അവരെ ഓർപ്പിക്കുക. കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റിയായിട്ടുള്ള കൈവശപ്പെടുത്തുക എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു.
- 13.4. വായ്പകൾ റെക്കവർ ചെയ്യുന്ന കാര്യത്തിൽ കമ്പനി പീഡനങ്ങൾ മുതിരരുത്. അതായത് വായ്പക്കാരെ അസമയത്ത് നിരന്തരമായ ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ റെക്കവറി ചെയ്യാൻ കായികബലം ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. കസ്റ്റമർമാരിൽ നിന്നുള്ള പരാതിയിൽ കമ്പനിയുടെ സ്റ്റാഫിന്റെ ക്രൂരമായ പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ സ്റ്റാഫിന് വേണ്ട പരിശീലനം നൽകി അവരെ കസ്റ്റമർമാരോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ പെരുമാറാൻ തയ്യാറാക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.
- 13.5. നിലവിൽ, കമ്പനി റെക്കവറി ഏജന്റുമാരെ നിയോഗിക്കുന്നില്ല. കമ്പനി റെക്കവറി ഏജന്റുമാരെ നിയോഗിക്കുന്ന പക്ഷം, ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടു കൂടി പെരുമാറ്റച്ചട്ടം രൂപീകരിക്കേണ്ടതാണ്.
- 13.6. താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഭവന വായ്പകൾക്ക് പ്രീ - പെയ്മെന്റ് ലെവി അല്ലെങ്കിൽ മുൻകൂർ ക്ലോഷറിനുള്ള പെനാൽട്ടി എന്നിവ കമ്പനി - ചാർജ്ജ് ചെയ്യാൻ പാടില്ലാത്തതാണ്.
  - a. ഭവന വായ്പ പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിലാകുകയും മറ്റേതെങ്കിലും സ്രോതസ്സിൽ നിന്നും പ്രീ- ക്ലോസ് ചെയ്യുകയും ചെയ്താൽ
  - b. ഭവനവായ്പ സ്ഥിര പലിശ നിരക്കിൽ ആകുകയും വായ്പക്കാരൻ സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്നും വായ്പ പ്രീ - ക്ലോസ് ചെയ്യുകയും ചെയ്താൽ

സ്വന്തം സ്രോതസ്സ് എന്ന വാക്കുകൾക്ക് ഇക്കാര്യത്തിൽ അർത്ഥം എന്തെങ്കിലും ബാങ്ക് / കൂടാതെ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നും കടമെടുക്കാതെ എന്നാണ്.

എല്ലാ ഡ്യൂവൽ (ഇരട്ട) / സവിശേഷ നിരക്ക് (ഫിക്സ്ഡും പ്ലോട്ടിംഗും കൂട്ടിച്ചേർത്തത്) ഭവനവായ്പകൾക്കും ഫിക്സ്ഡ്/ പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റിനു ബാധകമായ പ്രീക്ലോഷർ നിയമങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും. പ്രീക്ലോഷർ സമയത്ത് വായ്പ, ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിലാണോ അല്ലെങ്കിൽ പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും ഇത്. ഡ്യൂവൽ (ഇരട്ട) / സവിശേഷനിരക്ക് ഭവനവായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഫിക്സ്ഡ് പലിശനിരക്ക് കാലയളവ് കഴിഞ്ഞതിനുശേഷം പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിനുള്ള പ്രീ-ക്ലോഷർ നിയമങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും. ഇതിനുശേഷം മുൻകൂർ ക്ലോസ് ചെയ്യപ്പെടുന്ന എല്ലാ ഡ്യൂവൽ (ഇരട്ട) സവിശേഷ നിരക്ക് ഭവനവായ്പകൾക്കും ഇത് ബാധകമായിരിക്കും. ഇതിനുശേഷം മുൻകൂർ ക്ലോസ് ചെയ്യപ്പെടുന്ന എല്ലാ ഡ്യൂവൽ (ഇരട്ട)/ സവിശേഷ നിരക്ക് ഭവനവായ്പകൾക്കും ഇത് ബാധകമായിരിക്കും വായ്പകാലയളവ് മുഴുവൻ നിരക്ക് ഫിക്സ്ഡ് ചെയ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ഒന്നാണ് ഫിക്സ്ഡ് നിരക്ക് വായ്പ എന്ന് ഇതിനാൽ വ്യക്തമാക്കപ്പെടുന്നു.
- 13.7. കോ-ഓബ്ലിഗേറ്റ് (ഓബ്ലിഗേറ്റ്സ്) ഓടുകൂടിയതോ അല്ലാത്തതോ ആയ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെയുള്ള മറ്റാവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ വായ്പകൾക്ക് കമ്പനി, ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/ പ്രീ-പെയ്മെന്റ് പെനാൽട്ടികൾ എന്നിവ ചുമത്തരുത്.
- 13.8. കമ്പനിയും വ്യക്തിഗത വായ്പക്കരനും തമ്മിൽ ഉടമ്പടിയിലേർപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ഭവനവായ്പയെക്കുറിച്ച് തൃപ്തിതരത്തിൽ നല്ലരീതിയിൽ മനസ്സിലാക്കാനാകുന്ന രീതിയിലുള്ള ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും എന്ന ഒരു രേഖ (MITC) എല്ലാ കേസുകളിലും കമ്പനി ഉണ്ടാക്കേണ്ടതാണ്. ഈ രേഖകൾ കമ്പനി സൂക്ഷിക്കുന്ന നിലവിലുള്ള

വായ്പ, സെക്യൂരിറ്റി രേഖകൾക്ക് പുറമെയാണ്. ഈ രേഖ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ആയി, വായ്പാക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ തയ്യാറാക്കേണ്ടതാണ്. കമ്പനിയും വായ്പാക്കാരനും തമ്മിൽ യഥാവിധി എക്സിക്യൂട്ടീവ് ചെയ്ത ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് കോപ്പി വായ്പാക്കാരന് നൽകേണ്ടതും ഇത് ലഭിച്ചുവെന്ന് എഴുതി ഒപ്പിട്ട് വാങ്ങേണ്ടതാണ്.

- 13.9. സർവീസ് ചാർജുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ പലിശ (ഉണ്ടെങ്കിൽ) നൽകപ്പെടുന്ന സേവനം, ഉല്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ, വിവിധ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ നിയമങ്ങൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം എന്നിവയെപ്പോലുള്ള നിരവധി പ്രധാന കാര്യങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടത് കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമാണ്.
- 13.10. കമ്പനി, അവരുടെ ഉല്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറച്ച് ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭക്ഷകളിൽ, ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ്, അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ എന്നിവകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- 13.11. പണം കടം നൽകുന്നതിൽ ലിംഗം, ജാതി, മതം തുടങ്ങിയ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കാൻ പാടില്ല. കൂടാതെ ഉല്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ നൽകുമ്പോൾ വൈകല്യം ഉണ്ട് എന്ന കാരണത്തിൽ കാഴ്ച ശക്തിക്ക് തകരാറുള്ളവർ, വികലാംഗർ എന്നിവരോടും കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കാൻ പാടില്ല. എന്നിരുന്നാലും സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപീകരിക്കുന്ന സ്ത്രീകളിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിനോ അവ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനോ കമ്പനിയെ തടയുന്നില്ല. കാഴ്ച ശക്തിക്ക് തകരാറുള്ള അപേക്ഷകർക്കുള്ള വായ്പാസൗകര്യങ്ങളുടെ വിശദമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുബന്ധത്തിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
- 13.12. കോഡ് പബ്ലിസൈസ് ചെയ്യാനായി കമ്പനി:
  - a. പുതിയ കസ്റ്റമർമാർക്കും നിലവിലുള്ള കസ്റ്റമർമാർക്കും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ ഒരു കോപ്പി നൽകണം.
  - b. ഈ നിയമാവലി റീ അപേക്ഷപ്രകാരം കൗണ്ടറിൽ നിന്നോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയങ്ങളിലൂടെയോ മെയിൽ വഴിയോ ലഭ്യമാക്കണം.
  - c. ഈ കോഡ് ഓരോ ബ്രാഞ്ചിലും ലഭ്യമാക്കണം. കൂടാതെ വെബ്സൈറ്റിലും നിയമാവലിയെ പറ്റി:
  - d. പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാനും നിയമാവലി പ്രാവർത്തികമാക്കാനും സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തണം.

**അനുബന്ധം**

**കാഴ്ചശക്തി തകരാറിലുള്ള വ്യക്തികൾക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങളുടെ വിശദമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ**

- 1. ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾ (HFCകൾ) നൽകുന്ന എല്ലാ ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും കാഴ്ചശക്തിയില്ലാത്ത വ്യക്തികൾക്കു കൂടി നൽകേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ HFC യുടെ എല്ലാ എല്ലാ ശാഖകളിലും ഓഫീസുകളും നൽകേണ്ടതാണ്.
- 2. എല്ലാ ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും മറ്റ് കസ്റ്റമർക്കുള്ള പോലെ തന്നെ കാഴ്ചശക്തിക്ക് തകരാറുള്ള കസ്റ്റമർമാർക്ക് ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്. കാഴ്ചശക്തിക്കുള്ള തകരാറ് വായ്പ അംഗീകരിക്കുന്നതിന്/ നിഷേധിക്കുന്നതിനുള്ള മാനദണ്ഡം ആകരുത്.
- 3. മറ്റേതൊരു കസ്റ്റമർക്ക് എന്ന പോലെ തന്നെ കാഴ്ചശക്തിക്ക് തകരാറുള്ള കസ്റ്റമർമാർക്കും അതേ സൗകര്യങ്ങൾ HFC കൾ ഒരുക്കിക്കൊടുക്കേണ്ടതാണ്.
- 4. ഉല്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ എന്നിവ സാധാരണ കസ്റ്റമർക്ക് നൽകുമ്പോഴുള്ള നടപടി ക്രമങ്ങൾ തന്നെ കാഴ്ച ശക്തിതകരാറുള്ള കസ്റ്റമർക്ക് നൽകുമ്പോഴും പാലിക്കേണ്ടതാണ്.



5. പലിശയടവ്, കൊളാറ്റൻ, മറ്റ് നിബന്ധനകൾ തുടങ്ങിയവയിൽ അധികഭാരം കാഴ്ചശക്തി തകരാറുള്ള കസ്റ്റമറിന്റെമേൽ അടിച്ചേൽപ്പിക്കാനാകില്ല.
6. HFC യുടെ ക്രെഡിറ്റ് പോളിസിയിൽ കോ-ബോറോവർ അല്ലെങ്കിൽ ഗ്യാരണ്ടർ എന്നിവരെ മറ്റ് കസ്റ്റമർമാരുടെ കാര്യത്തിൽ നിഷ്കർഷിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കാഴ്ച ശക്തിതകരാറുള്ള കസ്റ്റമറുടെ കാര്യത്തിലും അവ നിഷ്കർഷിക്കാൻ പാടില്ല.
7. കാഴ്ചശക്തി തകരാറുള്ള കസ്റ്റമർമാരെ HFC കൾ നിരക്ഷരരായ കസ്റ്റമർമാരോട് തുല്യരാക്കിക്കൊണ്ടിരിക്കണം.
8. തള്ളവിരലടയാളം ഉപയോഗിക്കുന്ന കാഴ്ചശക്തിക്കുറവുള്ള കസ്റ്റമർമാർ ഉൾപ്പെടെയുള്ള കാഴ്ചശക്തിക്കുറവുള്ള കസ്റ്റമർമാർക്ക് HFC കൾ യാതൊരു സേവനങ്ങളും നിഷേധിക്കരുത്. കാഴ്ചശക്തിക്കുറവുള്ള കസ്റ്റമർമാരിൽ നിന്നും തള്ളാവിരലടയാളത്തിന്റെ പ്രസ്താവന ഒരു അധിക രേഖയായി സ്വീകരിക്കാവുന്നതാണ്.
9. ഫോറങ്ങൾ, സ്ലിപ്പുകൾ തുടങ്ങിയവ വായിക്കുക, പൂരിപ്പിക്കുക തുടങ്ങി അധിക സൗകര്യങ്ങൾ കാഴ്ച ശക്തി തകരാറുള്ള കസ്റ്റമർമാർക്ക് നൽകാവുന്നതാണ് കസ്റ്റമർ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ചിന്റെ / ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ/ മാനേജർ റൂൾസ് ഓഫ് ബിസിനസ്സ്, മറ്റ് വ്യവസ്ഥകൾ നിബന്ധനകൾ എന്നിവ ഒരു സാക്ഷിയുടെ സാന്നിധ്യത്തിൽ വായിച്ചു കൊടുക്കാവുന്നതാണ്.
10. കാഴ്ചശക്തി തകരാറുള്ള വ്യക്തി/ വ്യക്തികൾ ഉൾപ്പെടെ മറ്റാരുമായും ജോയിന്റായി വായ്പയെടുക്കുകയോ മറ്റേതെങ്കിലും സൗകര്യം ഉപയോഗപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യാൻ കാഴ്ചശക്തി തകരാറുള്ള കസ്റ്റമർ തീരുമാനിക്കുന്ന പക്ഷം HFC കൾ അത് അനുവദിക്കേണ്ടതാണ്.
11. കാഴ്ചശക്തി തകരാറുള്ള വ്യക്തി ആഗ്രഹിക്കുന്ന പക്ഷം അവരുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ ഓപ്പറേറ്റ് ചെയ്യാൻ പവർ ഓഫ് അറ്റോർണി അല്ലെങ്കിൽ മാൻഡേറ്റ് ഫോൾഡർ ആയി വ്യക്തിയെ / വ്യക്തികളെ നിയമിക്കാൻ കാഴ്ചശക്തിക്കുറഞ്ഞ കസ്റ്റമർമാരെ അനുവദിക്കേണ്ടതാണ്.
12. ഉല്പന്നം ഓഫർ ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പായി ബ്രാഞ്ചിന്റെ / ഓഫീസിന്റെ ഓഫീസാർ/ മാനേജർ, കാഴ്ചശക്തിതകരാറുള്ള കസ്റ്റമറോട് / ഭാവി കസ്റ്റമറോട് അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ അവകാശത്തെയും ബാധ്യതകളെയും കുറിച്ച് അറിയിക്കാവുന്നതാണ്.
13. കാഴ്ചശക്തി തകരാറുള്ള വ്യക്തിയോട് ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഡോക്യുമെന്റേഷൻ, മറ്റേതൊരു കസ്റ്റമറോടും ആവശ്യപ്പെടുന്നതായിരിക്കണം. അക്കൗണ്ടിൽ ഉടമ കാഴ്ചശക്തി തകരാറുള്ള ആളാണ് എന്ന വ്യക്തമായി അടയാളപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.
14. ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ കാഴ്ചശക്തി തകരാറുള്ള വ്യക്തിക്ക് എല്ലാ രേഖകളുടെയും ഒരു കോപ്പി ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിലും നൽകാവുന്നതാണ്.
15. ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും (MITC) ഒരു പകർപ്പ് കാഴ്ചശക്തി തകരാറുള്ള വ്യക്തി ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ HFC കൾ ബ്രെയിൽ രൂപത്തിലോ, PDFൽ വായിക്കാവുന്ന ടെക്സ്റ്റ് രൂപത്തിലോ നൽകാവുന്നതാണ്.
16. HFC കൾ കാഴ്ചശക്തി തകരാറുള്ള കസ്റ്റമറിന് ഇലക്ട്രോണിക് ക്ലിയറിംഗ് സർവീസ് (ECS) സൗകര്യം നൽകാവുന്നതാണ്.

ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ വിവരണാത്മകം മാത്രം, ഇവ സമ്പൂർണ്ണമല്ല.