

സുന്ദരം ഹോം ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

A. ലക്ഷ്യങ്ങൾ

കമ്പനി കസ്റ്റമേഴ്സുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട ന്യായവും സുതാര്യവുമായ ബിസിനസ് രീതികൾ വ്യക്തമാക്കുകയും അവ തുടർച്ചയായി മെച്ചപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുക എന്നതാണ് ഇതിന്റെ ലക്ഷ്യം. "കസ്റ്റമർ" എന്ന പദം, സാഹചര്യത്തിനനുസരിച്ച്, നിലവിലുള്ളതോ ഭാവിയിൽ ഉണ്ടാകാവുന്നതോ ആയ കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റമറിനെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു; ഇവർ ലോൺ എടുക്കുന്നവരോ നിക്ഷേപിക്കുന്നവരോ അല്ലെങ്കിൽ ലോണിന്റെ ഗ്യാരണ്ടറോ ആയിരിക്കാം.

B. ബാധകമാകുന്ന പരിധി

ഇവ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമായിരിക്കും. കൂടാതെ, കമ്പനി, അതിന്റെ ജീവനക്കാർ, കൂടാതെ ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ഭാഗമായി കൗണ്ടർ, ടെലിഫോൺ, തപാൽ, ഇൻറാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ, ഇൻറർനെറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ഏതെങ്കിലും മാർഗ്ഗങ്ങൾ വഴി കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള എല്ലാ വ്യക്തികളും ഇത് അനുസരിക്കേണ്ടതാണ്.

C. പ്രതിബദ്ധത

1. ബാധകമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും അനുസരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കാൻ കമ്പനി ബാധ്യസ്ഥമായിരിക്കും.
2. കമ്പനി തന്റെ നയങ്ങളും പ്രവർത്തനങ്ങളും നടപ്പിലാക്കുന്നതിൽ ലിംഗം, മതം, ജാതി, വിശ്വാസം, വർണ്ണം, ശാരീരിക വൈകല്യം അല്ലെങ്കിൽ കാഴ്ച വൈകല്യം തുടങ്ങിയവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു തരത്തിലുള്ള വിവേചനവും നടത്തുകയില്ല.

D. വിവരങ്ങളും വെളിപ്പെടുത്തലും

1. കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ വ്യക്തമായി അറിയിക്കണം:

a. ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനായി നൽകേണ്ട എല്ലാ ഫീസ്/ചാർജ്ജുകളുടെ വിവരങ്ങൾ, ഇവ ഉൾപ്പെടെ:

- ലോൺ തുക അനുവദിക്കാത്ത/വിതരണം ചെയ്യാത്ത സാഹചര്യങ്ങളിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യുന്ന ഫീസുകളും റീഫണ്ട് ചെയ്യാത്ത ഫീസുകളും സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കണം,
- പ്രീ-പേമെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജ്ജുകളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ,
- പലിശ നിരക്കുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ, റീപേമെന്റ് നിബന്ധനകൾ, കണക്കുകൂട്ടൽ രീതി, വൈകിയ പേമെന്റിനുള്ള പിഴ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ,
- റീപ്രെസിംഗ് ഫീസ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ,
- ലോൺ ഫിക്സഡിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളിലേക്ക് അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ച് മാറ്റുന്നതിനുള്ള കൺവേർഷൻ നിരക്കുകൾ,
- വായ്പക്കാരന്റെ പലിശയെ ബാധിക്കുന്ന പലിശ പുനഃക്രമീകരണ വ്യവസ്ഥകളും മറ്റ് കാര്യങ്ങളും വ്യക്തമാക്കണം.

b. ലോൺ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിലും അനുവദിക്കുന്നതിലും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന "എല്ലാ ചെലവുകളും" സംബന്ധിച്ച് ലോൺ എടുത്ത വ്യക്തിക്ക് പൂർണ്ണമായ അവബോധം ലഭിക്കുന്നതിനായി മേൽപ്പറഞ്ഞ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തണം.

2. കസ്റ്റമറിന്റെ ആവശ്യപ്രകാരം ഇംഗ്ലീഷിലോ അനുയോജ്യമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനായി കമ്പനി ആവശ്യമായ എല്ലാ നടപടികളും സ്വീകരിക്കണം

3. കമ്പനി താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്നവ ഉറപ്പാക്കാൻ ശ്രമിക്കും

- കസ്റ്റമേഴ്സുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ കമ്പനി നീതിപൂർവ്വവും യുക്തിസഹവും സുതാര്യവുമായ രീതിയിൽ പ്രവർത്തിക്കാൻ പരമാവധി ശ്രമിക്കണം.
- കസ്റ്റമേഴ്സിന് വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനായി ആവശ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കണം. കമ്പനി നൽകുന്ന വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും, അവയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കണം. ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനായി ബന്ധപ്പെടാവുന്ന വ്യക്തികളുടെ

വിവരങ്ങളും, ലോൺ ആപ്ലിക്കേഷൻ പ്രോസസ്സിംഗിനിടെ ബാധകമായ ഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടെ വ്യക്തമാക്കണം.

- കമ്പനിയുടെ നോട്ടീസ് ബോർഡിലോ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റിലോ ഈ വിവരങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കണം. കൂടാതെ, കസ്റ്റമേഴ്സുമായി കൂടിക്കാഴ്ച നടത്തുന്ന സമയത്തോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ഇടപാടിൽ പ്രവേശിക്കുന്നതിന് മുൻപോ, കമ്പനി അനുയോജ്യമെന്ന് കരുതുന്ന മറ്റ് ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചും ഈ വിവരങ്ങൾ നൽകണം.

4. നിയമപ്രകാരമുള്ള നോ യൂവർ കസ്റ്റമർ (KYC) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും ആന്റി മണി ലോണ്ടറിംഗ് (AML) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കാൻ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി കസ്റ്റമേഴ്സിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്നതാണ്. ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിക്ക് തൃപ്തികരമായ രീതിയിൽ നൽകാത്ത പക്ഷം, ബന്ധപ്പെട്ട വ്യക്തിക്ക് സേവനങ്ങളും ഉൽപ്പന്നങ്ങളും നൽകുന്നത് നിഷേധിക്കാൻ കമ്പനിക്ക് അധികാരമുണ്ട്.

5. വായ്പ & നിക്ഷേപം സംബന്ധിച്ച പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങൾ, വ്യക്തിഗത അറിയിപ്പുകൾ, പൊതു പ്രഖ്യാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റ് എന്നിവ വഴി അനുയോജ്യമായ രീതിയിൽ കസ്റ്റമേഴ്സിനെ അറിയിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കണം.

6. കസ്റ്റമർ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്ന പക്ഷം, കമ്പനിയിലുള്ള അവരുടെ അക്കൗണ്ടുകളെയും കമ്പനി അവർക്ക് ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ള സൗകര്യങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി കസ്റ്റമേഴ്സിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

7. ബിസിനസിന്റെ ഭാഗമായി കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ സ്വകാര്യവും പൊതുവിൽ ലഭ്യമല്ലാത്തതുമായ വിവരങ്ങൾ രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കും. താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒഴികെ ഈ വിവരങ്ങൾ മറ്റുള്ളവർക്ക് വെളിപ്പെടുത്തില്ല:

- നിയമ പ്രകാരമോ അല്ലെങ്കിൽ ജുഡീഷ്യൽ, ക്യാസി-ജുഡീഷ്യൽ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റിയുടെ നിർദ്ദേശ പ്രകാരമോ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ; അല്ലെങ്കിൽ
- പൊതു താൽപ്പര്യം കണക്കിലെടുത്ത് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ട ബാധ്യത കമ്പനിക്കുണ്ടെങ്കിൽ; അല്ലെങ്കിൽ
- കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യമായിവരുമ്പോൾ; അല്ലെങ്കിൽ
- കസ്റ്റമർ അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തലിന് സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ.

- കസ്റ്റമറിനെക്കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, അത് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് അവരുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി നേടണം.

E. പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ്, വിൽപ്പന:

1. കമ്പനി പുറത്തിറക്കുന്ന പരസ്യങ്ങളും പ്രചാരണ സാമഗ്രികളും മറ്റുള്ളവയും കസ്റ്റമേഴ്സിനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
2. ഒരു സേവനമോ ഉൽപ്പന്നമോ പ്രചരിപ്പിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും പരസ്യത്തിലോ പ്രമോഷണൽ സാമഗ്രികളിലോ പലിശനിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള പരാമർശം ഉൾപ്പെടുന്നുവെങ്കിൽ, മറ്റ് ഫീസുകളും ചാർജുകളും ബാധകമാണോ എന്ന് കമ്പനി വ്യക്തമാക്കുകയും, ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ ലഭ്യമാക്കുകയും വേണം.
3. സപ്ലാർട്ട് സർവീസുകൾ നൽകുന്നതിന് കമ്പനി തേർഡ് പാർട്ടികളുടെ സേവനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയാൽ, അത്തരം തേർഡ് പാർട്ടികൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ കമ്പനി ചെയ്യുന്നതുപോലെ സുരക്ഷിതമായി രഹസ്യസ്വഭാവത്തോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ അവർ ബാധ്യസ്ഥരാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.
4. കസ്റ്റമറിന്റെ അനുമതിയില്ലാതെ കമ്പനി ഉൾപ്പെടെ ആരും കസ്റ്റമറിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ മാർക്കറ്റിംഗിനായി ഉപയോഗിക്കരുത്.
5. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വിൽക്കുന്നതിനായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്ക് (DSA) കമ്പനി ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ ചട്ടപ്രകാരം, കസ്റ്റമേഴ്സിനെ നേരിട്ടോ ടെലിഫോൺ വഴിയോ സമീപിക്കുമ്പോൾ, അവർ കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുന്ന ഏജന്റുമാർ മാത്രമാണെന്ന് സ്വയം വ്യക്തമാക്കേണ്ടതുണ്ട്.
6. കമ്പനിയുടെ പേരിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നം വിൽക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും തേർഡ് പാർട്ടി അല്ലെങ്കിൽ ഏജന്റ് പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

7. DSA അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധിക്ക് എതിരെ പരാതി ലഭിച്ചാൽ കമ്പനി ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കണം.

F. ലോണുകൾ

1. ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യാൻ ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്ന സമയത്ത് കമ്പനി ശേഖരിക്കും. ആവശ്യമായാൽ അധിക വിവരങ്ങളും ആവശ്യപ്പെടും. ലോൺ അപേക്ഷ ഫോമിൽ അപേക്ഷയ്ക്കൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ പട്ടിക ഉണ്ടായിരിക്കാം.
2. ലോൺ അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ചതിന് കമ്പനി ഔദ്യോഗിക അംഗീകാരം നൽകുകയും, കൃത്യമായ പരിശോധനകൾക്ക് വിധേയമായി അപേക്ഷ പരിഗണിക്കപ്പെടുന്ന ഏകദേശ സമയപരിധി അറിയിക്കുകയും വേണം.
3. ലോൺ അപേക്ഷകൾ, കമ്പനിയുടെ നിലവിലെ വായ്പാ നയങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടോ എന്നും ക്രെഡിറ്റ്, നിയമപരമായ & സാങ്കേതികപരമായ ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നുണ്ടോ എന്നും വിലയിരുത്തുന്നതിനായി കൃത്യമായ പരിശോധനകൾക്ക് വിധേയമാക്കപ്പെടും.
4. അനുവദിച്ചിരിക്കുന്ന ലോൺ തുക, പലിശനിരക്ക്, EMI ഘടന, മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടുത്തി കമ്പനി, ലോൺ ഓഫർ ലെറ്റർ നൽകുകയും, വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയുടെ രേഖാമൂലമുള്ള സമ്മതം സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.
5. ലോൺ അനുവദിച്ചതിന് ശേഷം/വിതരണം ചെയ്ത ശേഷം, ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ ഒരു പകർപ്പും അതിനോടൊപ്പമുള്ള എല്ലാ അനുബന്ധ രേഖകളുടെയും പകർപ്പും കമ്പനി ലോൺ എടുത്ത വ്യക്തിക്ക് നൽകണം. ഇത് ലഭിച്ചതായി കസ്റ്റമറിൽ നിന്ന് ഒരു സ്ഥിരീകരണം നേടുകയും വേണം.
6. അപേക്ഷകർ കമ്പനിയുടെ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, ലോൺ അപേക്ഷ നിരസിച്ചതായി കമ്പനി അപേക്ഷകരെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കണം.
7. ലോൺ എടുത്ത വ്യക്തിയിൽ നിന്ന് ലോൺ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റത്തിനായുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി തന്റെ സമ്മതമോ മറ്റ് നിലപാടുകളോ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
8. കുടിശ്ശികയുള്ള ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കാൻ ശ്രമിക്കുമ്പോൾ, ലോൺ എടുത്തവരെയോ അവരുടെ ബന്ധുക്കളെയോ ഉപദ്രവിക്കുകയോ സമ്മർദ്ദം ചെലുത്തുകയോ ചെയ്യുന്ന തരത്തിൽ ഒരു മാർഗ്ഗങ്ങളും കമ്പനി

ഉപയോഗിക്കില്ല. കുടിശ്ശിക തുക ഈടാക്കാൻ നിയമപരമായ മാർഗങ്ങൾ മാത്രമേ കമ്പനി സ്വീകരിക്കൂ.

G. ഗ്യാരണ്ടർമാർ

ഒരു ലോണിന് ഗ്യാരണ്ടർ ആവശ്യമായാൽ, ഗ്യാരണ്ടറുടെ ബാധ്യതകളും ഗ്യാരണ്ടി എപ്പോൾ ഉപയോഗിക്കാമെന്നും ഗ്യാരണ്ടർ ഒപ്പിടുന്ന ഗ്യാരണ്ടി പത്രത്തിൽ വ്യക്തമാക്കണം.

H. വിതരണം

1. ലോൺ എഗ്രിമെന്റ്/ലോൺ ഓഫർ ലെറ്ററിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്നതാണ്.
2. പലിശനിരക്ക്, ഫീസ്, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ കമ്പനി കസ്റ്റമേഴ്സിനെ അറിയിക്കണം. ഇത്തരം മാറ്റങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി നോട്ടീസ് ബോർഡിലോ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റിലോ വിവരങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയോ അനുയോജ്യമെന്ന് കരുതുന്ന മറ്റ് ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുകയോ ചെയ്യാം. കൂടാതെ, ഇത്തരം മാറ്റങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്ന തീയതി മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതായി കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
3. അത്തരം മാറ്റം കസ്റ്റമറിന് പ്രതികൂലമായതാണെങ്കിൽ, മാറ്റത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കസ്റ്റമറിന് തന്റെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
4. ലോൺ ഉടൻ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടുക, അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ ആവശ്യപ്പെടുക എന്നിവ ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
5. ലോണുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും അടച്ചുതീർക്കുകയോ, കുടിശ്ശിക തുക പൂർണ്ണമായി ഈടാക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, ലോൺ എടുത്ത വ്യക്തിക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് മറ്റേതെങ്കിലും ന്യായമായ അവകാശവാദമോ അല്ലെങ്കിൽ ക്ലെയിമുകൾക്കുള്ള നിയമപരമായ അവകാശമോ ഇല്ലാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും വിട്ടുനൽകണം. അത്തരം അവകാശവാദമോ ക്ലെയിമുകളോ ഉണ്ടായാൽ, അതിനെക്കുറിച്ച് ലോൺ എടുത്ത വ്യക്തിയെ കമ്പനി യഥാവിധി അറിയിക്കണം.

I. ലോണുകളുടെ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റിന് ശേഷം പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ റിലീസ് ചെയ്യൽ

ലോണുകളുടെ റീപേമെന്റ്/സെറ്റിൽമെന്റിന് ശേഷം പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട താഴെപ്പറയുന്ന പ്രക്രിയ കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തണം

1. ലോൺ പൂർണ്ണമായി അടച്ചതോ സെറ്റിൽ ചെയ്തതോ ആയ തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, ഒറിജിനൽ ടൈറ്റിൽ ഡോക്യുമെന്റുകൾ തിരികെ നൽകണം. കൂടാതെ ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ചാർജ്ജ്/ബാധ്യത നീക്കം ചെയ്യണം.
2. കസ്റ്റമർ രേഖാമൂലം ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, ലോൺ അക്കൗണ്ട് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ ആവശ്യപ്പെടുന്ന SHFL-ന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ യഥാർത്ഥ രേഖകൾ കൈമാറേണ്ടതാണ്.
3. ലോൺ എടുത്ത വ്യക്തിയുടെ/വ്യക്തികളുടെ മരണം സംഭവിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ഒറിജിനൽ ഡോക്യുമെന്റുകൾ നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് നൽകുന്നതിനുള്ള വ്യക്തമായ നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കണം. കൂടാതെ ഈ നയം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കണം.
4. പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതിൽ കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, അതിന്റെ കാരണം കമ്പനി കസ്റ്റമറിനെ അറിയിക്കണം. കാലതാമസം കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ളതാണെങ്കിൽ, അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനുള്ള സംവിധാനവും കമ്പനി നടപ്പിലാക്കേണ്ടതാണ്.
5. ഒറിജിനൽ ഡോക്യുമെന്റുകൾ ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടപ്പെടുകയോ കേടുപാടുകൾ സംഭവിക്കുകയോ ചെയ്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ലോൺ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ആ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് കമ്പനി കസ്റ്റമറെ സഹായിക്കണം.

J. പിഴ നിരക്കുകൾ

ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ നിരക്കുകൾ സംബന്ധിച്ച് താഴെ പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ കമ്പനി പാലിക്കേണ്ടതാണ്:

1. പിഴയായി ഈടാക്കുന്ന നിരക്കുകൾക്ക് മേൽ വീണ്ടും പലിശ കണക്കാക്കാൻ പാടില്ല. എന്നാൽ, ലോൺ അക്കൗണ്ടിൽ ബാധകമായ സാധാരണ പലിശ കുട്ടിച്ചേർക്കൽ രീതികൾക്ക് ഇതുമൂലം മാറ്റമുണ്ടാകില്ല
2. ലോൺ നിബന്ധനകൾ പാലിക്കാത്തതിനുള്ള പിഴ നിരക്കുകൾ ന്യായമായതായിരിക്കണം, കൂടാതെ എല്ലാവർക്കും ഒരുപോലെ ബാധകമായിരിക്കണം.

K. EMI- കളിലെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ പുനഃക്രമീകരണം

1. പലിശനിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, ഫിക്സഡ് പലിശനിരക്കിലേക്ക് മാറുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷൻ കമ്പനി കസ്റ്റമറിന് നൽകണം. കൂടാതെ, ലോൺ കാലയളവിനിടെ കസ്റ്റമറിന് എത്ര തവണ ഈ മാറ്റം തിരഞ്ഞെടുക്കാനാകുമെന്ന വിവരവും കമ്പനി വ്യക്തമാക്കണം.
2. ലോൺ കാലയളവ് സ്വമേധയാ നീട്ടുന്നതിനുപകരം, ലോൺ കാലയളവ് കൂട്ടാനോ കുറയ്ക്കാനോ, EMI വർദ്ധിപ്പിക്കാനോ, അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ പ്രീ-പേമെന്റ് ചെയ്യാനുള്ള ഓപ്ഷനുകൾ കമ്പനി കസ്റ്റമറിന് നൽകണം. ഇതിനായി ബാധകമായ ഫോർക്ലോഷർ അല്ലെങ്കിൽ പാർട്ട് പ്രീ-പേമെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ ബാധകമായേക്കാം.

L. നിക്ഷേപങ്ങൾ

കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും നിക്ഷേപ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിലും, നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള നിബന്ധനകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കണം. ഇതിൽ നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കാവുന്ന കാലയളവുകൾ, നൽകുന്ന പലിശനിരക്കുകൾ, നോമിനേഷൻ, പുതുക്കൽ, കാലാവധിക്ക് മുമ്പുള്ള പിൻവലിക്കൽ, കൂടാതെ നിക്ഷേപത്തിന് മേലുള്ള ലോണുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടണം.

M. ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകൽ

കമ്പനി താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കണം::

1. കസ്റ്റമറിന്റെ അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് കൈമാറപ്പെടുമെന്ന് കസ്റ്റമറിനെ അറിയിക്കണം.
2. കസ്റ്റമർ അനുമതി നൽകിയാൽ, അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് വിവരങ്ങൾ കമ്പനി ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകാം.
3. കസ്റ്റമർ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് സമർപ്പിച്ച വിവരങ്ങളുടെ പകർപ്പ് കമ്പനി നൽകേണ്ടതാണ്.

N. പരാതികളും ആശങ്കകളും

1. കമ്പനിക്ക് അംഗീകൃത പരാതി പരിഹാര നയം ഉണ്ടായിരിക്കണം. അതിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, എസ്കലേഷൻ നിലകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടണം, കൂടാതെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും ഇത് ലഭ്യമായിരിക്കണം.
2. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഓഫീസുകളിലും കസ്റ്റമേഴ്സിന് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ ആവശ്യമായ സൗകര്യങ്ങൾ ഒരുക്കും.

3. പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനകം എല്ലാ പരാതികളും/ആശങ്കകളും പരിഹരിക്കാൻ അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി നൽകാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും, കൂടാതെ പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ പുരോഗതി കസ്റ്റമേഴ്സിനെ അറിയിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കും. പ്രതികരണത്തിൽ കസ്റ്റമർ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അടുത്ത തലത്തിലേക്കുള്ള എസ്കലേഷൻ സംബന്ധിച്ച് അവരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
4. പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഏഴ് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി ഒരു അക്നോളജ്മെന്റ്/മറുപടി അയക്കുന്നതാണ്.

o. കോഡിന്റെ പകർപ്പുകൾ

ഈ കോഡിന്റെ പകർപ്പുകൾ കമ്പനിയുടെ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും, കൂടാതെ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസുകളിൽ നിന്നും മറ്റ് ഓഫീസുകളിൽ നിന്നും പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കാവുന്നതാണ്.