

മഹീന്ദ്ര റൂറൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്
(എംആർഎച്ച്എഫ്എൽ)

പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) പുറപ്പെടുവിച്ച 2021 ലെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - നോൺ ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി മഹീന്ദ്ര റൂറൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ('കമ്പനി) ആണ് ഈ ചട്ടങ്ങൾ രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്.

1. ചട്ടങ്ങളുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

- ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകളിൽ മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച് നല്ലതും ന്യായവുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക, അതുവഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്ന കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും
- ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന് മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- ഉപഭോക്താവും സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക, കൂടാതെ

മഹീന്ദ്ര റൂറൽ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന്റെ (എംആർഎച്ച്എഫ്എൽ) എല്ലാ ശാഖകളിലും നടപ്പാക്കേണ്ട പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിനായുള്ള വിശാലമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും നയങ്ങളും ഇനിപ്പറയുന്ന വശങ്ങൾ രൂപപ്പെടുത്തുന്നു.

ഏത് മാധ്യമത്തിലൂടെയും അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിലൂടെയും (സ്വയം ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളതും കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന് കീഴിലുള്ളതുമായ) ഫോണിലൂടെയോ, പോസ്റ്റിലൂടെയോ, സംവേദനാത്മക ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങളിലൂടെയോ, ഇൻറർനെറ്റിലോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ എംആർഎച്ച്എഫ്എൽ അതിൻറെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന എല്ലാ ഇടപാടുകൾക്കും ഉൽപന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും മറ്റു ഓഫറുകൾക്കും ഈ ചട്ടങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും.

ചട്ടം സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും നൈതികതയുടെയെല്ലെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്, ഒപ്പം എല്ലാ പ്രവർത്തനങ്ങളും ഇടപാടുകളും കോഡിന്റെ പൊരുൾ പിന്തുടരുന്നതാണ്.

2. വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷയും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

- വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും വായ്പാക്കാരനു മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കും. നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള പ്രഖ്യാപനം എംആർഎച്ച്എഫ്എൽ വായ്പാകാരനിൽ നിന്ന് ലഭ്യമാക്കും
 - വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് നൽകേണ്ട ഫീസ് / ചാർജുകൾ, വായ്പ തുക അനുവദിച്ചില്ലെങ്കിൽ / വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ തിരികെ ലഭിക്കുന്ന ഫീസ് തുക, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ, ചാർജുകൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നത്, അതിന്റെ പിഴ പലിശകൾ / പെനാലിറ്റി എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബാധകമെങ്കിൽ ഫിക്സഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലേക്ക് അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും മാറ്റുന്നതിനുള്ള പരിവർത്തന നിരക്കുകൾ, ഏതെങ്കിലും പലിശ പുന: സജ്ജീകരണ ക്ലോസിംഗ് നിലനിൽപ്പും വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും എംആർഎച്ച്എഫ്എൽ വായ്പാക്കാരന് സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. മറ്റൊരു വിധത്തിൽ പറഞ്ഞാൽ, വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിലും അനുവദിക്കുന്നതിലും സുതാര്യമായ രീതിയിൽ ബാധകമാകുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു 'എല്ലാം ചെലവ്' എംആർഎച്ച്എഫ്എൽ വെളിപ്പെടുത്തണം. ഈ മാറ്റങ്ങൾ വിവേചനരഹിതമാണെന്ന് എംആർഎച്ച്എഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കും.
 - വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്താൻ, അതുവഴി മറ്റ് എച്ച്എഫ്എഫ്എൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം ചെയ്യാനും വിവരങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കിയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും വായ്പക്കാരന് കഴിയും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടിക വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടാകും.
 - എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിച്ചതായി അംഗീകാരം നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം എംആർഎച്ച്എഫ്എൽ ആവിഷ്കരിച്ചിട്ടുണ്ട്. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയും ഈ അറിയിപ്പിൽ സൂചിപ്പിക്കണം.
3. വായ്പാ വിലയിരുത്തൽ, നിബന്ധനകൾ / വ്യവസ്ഥകൾ, വായ്പാ അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നതിനുള്ള ആശയവിനിമയം
- സാധാരണയായി വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി അപേക്ഷ സമയത്ത് ശേഖരിക്കും. ഇതിന് എന്തെങ്കിലും കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് ഉടൻ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

- വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷാ രീതി എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം, അനുവദിച്ച വായ്പ തുക , ഇഎംഐ ഘടന, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, പിഴ പലിശ (എന്തെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവയെ കുറിച്ച് കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ അല്ലാതെയോ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും, കൂടാതെ ഈ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും രേഖാമൂലമുള്ള സ്വീകാര്യത അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുക.
- ലേറ്റ് പേയ്മെന്റിനു ഈടാക്കുന്ന പിഴ പലിശയെ കുറിച്ച് കമ്പനി വായ്പ കരാറിൽ ബോധ്യമായി പരാമർശിക്കും.
- വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പ കരാറിൽ പരാമർശിച്ച ഓരോ എൻക്ലോസറുകളുടെയും പകർപ്പ് സഹിതം കമ്പനി എല്ലാ വായ്പാകാർക്കും അക്നോളജ്മെന്റിനെതിരെ വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകും.
- വായ്പാ അപേക്ഷ നിരസിക്കുകയാണെങ്കിൽ, നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം(ങ്ങൾ) കമ്പനി രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.

4. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം

- വായ്പ കരാർ / അനുമതി കത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിതരണ ഷെഡ്യൂളിന് (യഥാർത്ഥ / പുതുക്കിയ) അനുസരിച്ചാണ് വായ്പാ വിതരണം നടത്തുക.
- വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശനിരക്കുകൾ, പിഴ പലിശ (എന്തെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ), സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, . ബാധകമായ ഫീസ് / ചാർജുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ വായ്പക്കാരന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനി നോട്ടീസ് നൽകും. മാത്രമല്ല, പലിശനിരക്കുകളിലും നിരക്കുകളിലും മാറ്റം വരുത്തുന്നത് കമ്പനി മുൻകൂട്ടി അറിയിച്ചതു ശേഷം മാത്രമേ നടപ്പാക്കൂ, മാത്രമല്ല ഇക്കാര്യത്തിൽ ഉചിതമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതുമാണ്.
- അത്തരം മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് ഗുണകരമല്ല എന്ന് തോന്നുന്നു എങ്കിൽ, അവൻ / അവൾക്ക് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിപ്പ് കൂടാതെ അധിക ചാർജുകളോ പലിശയോ ഇല്ലാതെ അവന്റെ / അവളുടെ അക്കൗണ്ട് അടയ്ക്കുകയോ സ്വീച്ച് ചെയ്യുകയോ ചെയ്യാം.
- കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിട്ടിരിക്കാനോ ത്വരിതപ്പെടുത്താനോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടാനോ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പാ ഉടമ്പടിക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കണം
- എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കെതിരായ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിം കമ്പനിയ്ക്ക് ഈടു പിടിച്ചു വയ്ക്കാൻ നിയമാനുസൃതമായ അവകാശം നൽകുന്നില്ല എങ്കിൽ കമ്പനി എല്ലാ പണയ വസ്തുക്കളും തിരിച്ചു നൽകേണ്ടതാണ്. സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യാനുള്ള അത്തരം അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, അവശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്ന / പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിയെ അർഹമാക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും ഉള്ള മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും വായ്പാക്കാരന് നോട്ടീസ് മുഖേന നൽകും.

5. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

- പരാതികളും പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഓർഗനൈസേഷനുള്ളിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തും. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിൽ കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കണം.
- കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് പെരുമാറ്റ ചട്ടം പാലിക്കൽ, മാനേജ്മെന്റിലെ വിവിധ തലത്തിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം എന്നിവ ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യണം. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

6. പരാതികളും പരാതി പരിഹാരവും

- കമ്പനിക്ക് ഓരോ ഓഫീസിലും ഓൺലൈനിൽ ലഭിച്ചുവെള്ള പരാതികളും പരാതികളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും ഉണ്ടായിരിക്കും.
- ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലം പരാതി ലഭിച്ചാൽ, ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അവൻ/ അവൾക്ക് ഒരു അറിയിപ്പ് / പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും. ഈ അറിയിപ്പിൽ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും സ്ഥാനവും അടങ്ങിയിരിക്കണം. കമ്പനിയുടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ്ഡെസ്ക് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിൽ പരാതി ഫോണിലൂടെ അറിയിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ എന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. ഒരു പരാതി ലഭിച്ച് ആറ് ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അത് പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കും. അവൻ / ഇപ്പോഴും പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അവന്റെ/ അവളുടെ പരാതി എങ്ങിനെ മുകൾത്തട്ടിലേക്കയക്കാം എന്ന് അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- പരാതിയുള്ള വായ്പാകാരന് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് കമ്പനി പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ (പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയുന്ന ഇ-മെയിൽ ഐഡിയും മറ്റ് കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കാനുള്ള സമയം, മേലാവിലേക്ക് ഉന്നയിക്കുന്നതിനുള്ള മാട്രിക്സ് മുതലായവ) പരസ്യപ്പെടുത്തുകയും പ്രത്യേകിച്ചും അത് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും ഇത് പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിലോ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ അതൃപ്തിയുണ്ടെങ്കിലോ പരാതികാരന്. നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാം പരാതികൾ എൻഎച്ച്ബിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ തപാൽ വഴിയോ ന്യൂഡൽഹിയിലെ എൻഎച്ച്ബിക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

7. പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ആശയവിനിമയം നടത്തുന്ന ഭാഷയും രീതിയും

ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ കമ്പനി പെരുമാറ്റച്ചട്ടം സ്ഥാപിക്കും. അത്തരം അംഗീകൃത പെരുമാറ്റച്ചട്ടം കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ലഭ്യമാക്കുകയും വിവിധ തൽപര കക്ഷികൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്നതിനായി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

8. എച്ച്എഫ്സികൾ ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശ നിയന്ത്രണം

- ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ പോലുള്ള പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്ക്, റിസ്ക് ഗ്രേഡ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമീപനം വിവിധ തരം വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തി എന്നിവ വായ്പക്കാരനോ ഉപഭോക്താവിനോ ഉള്ള അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും ചെയ്യും. ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ പിഴ പലിശ / നിരക്കുകൾ (എന്തെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ) ഈടാക്കുന്നതിന് കമ്പനി നയം ആവിഷ്കരിക്കുന്നതാണ്.
- പലിശനിരക്കുകളും നഷ്ടസാധ്യതകൾ തരംതിരിക്കാനുള്ള സമീപനവും പിഴ പലിശയും (എന്തെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ) കമ്പനികളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും അല്ലെങ്കിൽ പ്രസക്തമായ പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റമുണ്ടാകുമ്പോൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയോ ചെയ്യുന്നതാണ്.
- പലിശനിരക്കും പിഴ പലിശയും (എന്തെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ) വാർഷിക നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കണം, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരന് അറിയാം.
- ഇനീഷ്യൽ ഓൺബോർഡിംഗ് പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമായി വായ്പക്കാരന് ഓരോ തവണ തുകയുടെയും പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വിഭജനം നൽകുന്നതാണ്. മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടായാൽ അവ വരുന്നതിനനുസൃതമായി അറിയിക്കുന്നതാണ്.

9. എച്ച്എഫ്സികൾ ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശ

പലിശ നിരക്കും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് നിരക്കുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനി തയ്യാറാക്കും (പിഴ പലിശ ഉൾപ്പെടെ). കടം വാങ്ങുന്നവരുമായുള്ള ആശയവിനിമയത്തിൽ മതിയായ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് പ്രക്രിയയും പ്രവർത്തനങ്ങളും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഒരു ആഭ്യന്തര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തും.

10. പരസ്യം, വിപണനം, വിൽപന

കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കും:

എല്ലാ പരസ്യവും പ്രമോഷണൽ കാര്യങ്ങളും വ്യക്തവും വസ്തുതാപരവുമാണ്

- ഒരു സേവനത്തിലേക്കോ ഉൽപ്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുന്നതും പലിശനിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഒരു പരാമർശം ഉൾപ്പെടുന്നതുമായ ഏതെങ്കിലും മാധ്യമങ്ങളിലെ പരസ്യങ്ങളിലോ പ്രൊമോഷണൽ ഉള്ളടക്കങ്ങളിലോ പലിശ നിരക്ക് സംബന്ധിച്ച പരാമർശം ഉണ്ടായിരിക്കും, മറ്റ് ഫീസുകളും നിരക്കുകളും ബാധകമാണോയെന്നും പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങളും കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്. അഭ്യർത്ഥനയിലൂടെ ഇതു ലഭ്യമാക്കാം. വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമായിരിക്കും
- പലിശ നിരക്ക്, പൊതുവായ ഫീസ്, ചാർജുകൾ (പിഴ പലിശ ഉൾപ്പെടെ) എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ കമ്പനി അവരുടെ ശാഖകളിൽ നോട്ടീസുകളിലൂടെയും ടെലിഫോൺ അല്ലെങ്കിൽ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ വഴിയും; കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും; നിയുക്ത സ്റ്റാഫ് / ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് വഴിയും; അല്ലെങ്കിൽ സർവീസ് ഗൈഡ് / താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ എന്നിവ നൽകിക്കൊണ്ടും നൽകുന്നതാണ്.
- സപ്പോർട്ട് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് മൂന്നാം കക്ഷികളെ ഏർപ്പെടുത്തുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) കമ്പനി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന രഹസ്യസ്വഭാവത്തോടെയും സുരക്ഷയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- കമ്പനി സമയാസമയങ്ങളിൽ ഉപയോക്താക്കൾ ലഭ്യമാക്കിയ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകൾ അവരുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും. അവരുടെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകൾ, എന്നിവ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. മെയിൽ വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പർ / അപേക്ഷാ ഫോമിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിലൂടെയോ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ ഇത് നടപ്പാക്കുകയുള്ളൂ.
- മറ്റു കാര്യങ്ങൾ അടക്കം ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യാനായി ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്ന അവരുടെ ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്കായി (ഡിഎസ്എ) കമ്പനി ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. വ്യക്തിപരമായി അല്ലെങ്കിൽ ഫോണിലൂടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവർ ആദ്യം സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. **ആർബിഫ്രെ - മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ** (പ്രകാരം ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻറുമാർ (ഡിഎസ്എ) / ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജൻറുമാർ (ഡിഎംഎ) എന്നിവയ്ക്കായുള്ള മാതൃകാപെരുമാറ്റച്ചട്ടം കമ്പനി അവരുടെ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ സ്വീകരിക്കും.
- കമ്പനി പ്രതിനിധി / ഡിഎസ്എ / ഡിഎംഎ ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ ചട്ടം ലംഘിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുകയോ ചെയ്തതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അന്വേഷിക്കാനും പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യാനും പരിഹാരം കാണാനും ഉചിതമായ നടപടികൾ ആരംഭിക്കും.

11. ഗ്യാരണ്ടറുകൾ

ഒരു വായ്പയുടെ ഗ്യാരണ്ടറായി പരിഗണിക്കുന്ന വ്യക്തിയെ കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ അറിയിക്കണം:

- a. ഗ്യാരണ്ടറെന്ന നിലയിൽ അവന്റെ / അവളുടെ ബാധ്യത;
- b. അവൻ / അവൾക്ക് കമ്പനിയിൽ സ്വയം ചുമതലയേൽക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ അളവ്;
- c. അവന്റെ / അവളുടെ ബാധ്യത അടയ്ക്കാൻ കമ്പനി അവനെ / അവളെ സമീപിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- d. ഒരു ഗ്യാരണ്ടറായി പണമടയ്ക്കുന്നതിൽ അയാൾ / അവൾ പരാജയപ്പെട്ടാൽ കമ്പനിയിലെ അവന്റെ / അവളുടെ മറ്റ് പണത്തിലേക്ക് അവലംബം ഉണ്ടോ
- e. ഒരു ഗ്യാരണ്ടറെന്ന നിലയിൽ അയാളുടെ / അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട അളവിലേക്ക് പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ അവ പരിധിയില്ലാത്തതാണോ; ഒപ്പം
- f. ഒരു ഗ്യാരണ്ടറെന്ന നിലയിൽ അയാളുടെ / അവളുടെ ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റേണ്ടി വരുന്ന സമയവും സാഹചര്യവും, കമ്പനി ഇതിനെക്കുറിച്ച് അവനെ / അവളെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും.

കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നതിന് മതിയായ മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉണ്ടായിരുന്നിട്ടും, കടക്കാൻ / കടം കൊടുക്കുന്നയാൾ ആവശ്യപ്പെടുന്ന ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കാൻ ഗ്യാരൻറർ വിസമ്മതിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, അത്തരം ഗ്യാരണ്ടറെ മന:പൂർവ്വം വീഴ്ച വരുത്തുന്നയാളായി കണക്കാക്കും.

കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സാമ്പത്തിക അവസ്ഥയിൽ എന്തെങ്കിലും ഭൗതികമായി പ്രതികൂല മാറ്റങ്ങളുണ്ടാകുകയാണെങ്കിൽ അതിനെക്കുറിച്ച് കമ്പനി അവനെ / അവളെ അറിയിക്കും.

12. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

ഉപഭോക്താക്കളുടെ നിലവിലുള്ളതും പഴയതുമായ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കണക്കാക്കുകയും ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളിലൂടെയും നയങ്ങളിലൂടെയും നയിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യും.

ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകിയതോ അല്ലാത്തതോ ആയ, ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ കമ്പനി അവരുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ / എൻ്റിറ്റികൾ ഉൾപ്പെടെ ആർക്കും ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ കേസുകൾ ഒഴികെ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതല്ല.

- a. വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരം നൽകണമെങ്കിൽ.
- b. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടത് പൊതുജനങ്ങളോടുള്ള കടമയാണെങ്കിൽ.

c. കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യപ്രകാരം അവർക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടത് ആവശ്യമായി വരികയാണെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, തട്ടിപ്പ് തടയുന്നതിന്). എന്നിരുന്നാലും, മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ മറ്റാർക്കും ഉപഭോക്താവിനെ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളെക്കുറിച്ചുള്ള (ഉപഭോക്തൃ പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു കാരണമായി ഇത് ഉപയോഗിക്കരുത്.

d. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതിയോടെ.

e. ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത് നൽകുന്നതിനുമുമ്പ് കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി വാങ്ങും. ഉപഭോക്താവിനെ കുറിച്ച് കമ്പനിയുടെ കൈവശമുള്ള വ്യക്തിഗത രേഖകൾ നിലവിലുള്ള നിയമ ചട്ടക്കൂടിനു കീഴിൽ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിന് അവന്റെ/അവളുടെ അവകാശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തിയെ കുറിച്ച് അറിയിക്കും. ഉപഭോക്താവിന് പ്രത്യേകമായി അംഗീകാരം നൽകിയില്ലെങ്കിൽ, എച്ച്എഫ്സി ഉൾപ്പെടെയുള്ളവർ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി ഉപയോഗിക്കില്ല.

13. പൊതുവായത്

13.1 വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പറഞ്ഞിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടുന്നത് ഒഴിവാക്കും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത വിവരങ്ങൾ കണ്ടെത്തുന്നില്ലെങ്കിൽ മാത്രം).

13.2 വായ്പയെടുക്കുന്ന അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനായി കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചുമായിരിക്കും നടപ്പാക്കുന്നത്.

13.3 വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ കാലയളവ് തുടങ്ങിയ തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയയെ കുറിച്ച് കമ്പനി വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശിക ഈടാക്കുന്നതിന് നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവചിക്കപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ പിന്തുടരും. ഉപഭോക്താവിനെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തുന്നതിനായി അറിയിപ്പ് അയച്ചുകൊണ്ടോ വ്യക്തിഗത സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിക്കൊണ്ടോ / അല്ലെങ്കിൽ പണയവസ്തു വീണ്ടും കൈവശപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ടോ ആയിരിക്കും ഈ പ്രക്രിയ നടപ്പാക്കുന്നത്.

13.4 വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി അസമയങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ബലം പ്രയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ ഉപദ്രവകരമായ മാർഗ്ഗങ്ങളെ ആശ്രയിക്കില്ല. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ കമ്പനികളുടെ സ്റ്റാഫിൽ

നിന്നുള്ള മോശം പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് വേണ്ടത്ര പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

- 13.5 ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ ആർബിട്രെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ പ്രകാരം റിക്കവറി എജൻറുമാരെ നിയോഗിക്കുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം കമ്പനി സ്വീകരിക്കും.
- 13.6 ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഭവന വായ്പകൾ നേരത്തെ അടച്ചു തീർക്കുന്നതിന് , അതായത് പ്രീ-ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നതിന് കമ്പനി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ലെവിയോ പിഴയോ ഈടാക്കില്ല:
 - a. ഭവന വായ്പ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലാണെങ്കിൽ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള തുകയുടെ സ്രോതസ്സ് ഏതെങ്കിലും ഉറവിടത്തിൽ നിന്ന് ആകാവുന്നതാണ്
 - b. ഭവന വായ്പ ഫിക്സഡ് പലിശനിരക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണെങ്കിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ വായ്പ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നത് സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്നായിരിക്കണം.

ഈ ആവശ്യത്തിനായി “സ്വന്തം സ്രോതസ്സ്” എന്ന പദത്തിന്റെ അർത്ഥം ഒരു ബാങ്ക് / എച്ച്എഫ്സി / എൻബിഎഫ്സി കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് വായ്പയെടുക്കുന്നത് അല്ലാത്ത മറ്റൊരു സ്രോതസ്സ് ആണ്.

എല്ലാ ഇരുട്ട / പ്രത്യേക നിരക്ക്(ഫിക്സഡ് ഫ്ലോട്ടിംഗും സംയോജിപ്പിച്ച്) ഭവന വായ്പകൾ നിശ്ചിത / ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന് ബാധകമായ പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും, ഇത് വായ്പ അടച്ചു തീർക്കുന്ന സമയത്ത്, വായ്പ ഫിക്സഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും. ഇരുട്ട / പ്രത്യേക നിരക്ക് ഭവന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഫിക്സഡ് പലിശ നിരക്ക് കാലാവധി അവസാനിച്ചതിന് ശേഷം, ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയായി പരിവർത്തനം ചെയ്തുകഴിഞ്ഞാൽ, ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന്റെ പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡം ബാധകമാകും. അതിനു ശേഷം മുൻകൂട്ടി അടച്ചു തീർക്കുന്ന അത്തരം ഇരുട്ട / പ്രത്യേക നിരക്ക് ഭവന വായ്പകൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്. ഒരു ഫിക്സഡ് റേറ്റ് വായ്പ എന്നത് വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലാവധിക്കും നിരക്ക് നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള ഒന്നാണ് എന്നും വ്യക്തമാക്കുന്നു.

- 13.7 ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണിന് കമ്പനി മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കൽ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്തുകയില്ല.

- 13.8 കമ്പനിയും വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാരനും തമ്മിൽ അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള ഭവനവായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വേഗത്തിലും നന്നായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിനും, അത്തരം വായ്പയുടെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എംഐടിസി) അടങ്ങിയ ഒരു രേഖ , ആർബിട്രെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷന്റെ അനൈക്സ് XII അനുസരിച്ച് നിർദ്ദേശിത ഫോർമാറ്റ് കമ്പനി എല്ലാ കേസുകളിലും ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്. നിലവിലുള്ള വായ്പ, സുരക്ഷാ രേഖകൾക്ക് പുറമെ

ആയിരിക്കും കമ്പനി ഇത് ലഭ്യമാക്കുന്നത്. കമ്പനി മേൽപറഞ്ഞ രേഖകൾ തനിപ്പകർപ്പിലും വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാക്കാവുന്ന ഭാഷയിലും ആണ് തയ്യാറാക്കുന്നത്. കമ്പനിയും കടം വാങ്ങുന്നവനും തമ്മിൽ കൃത്യമായി നടപ്പിലാക്കിയ തനിപ്പകർപ്പ് അക്നോളജ്മെന്റിന്റെ കൂടെ വായ്പക്കാരന് കൈമാറുന്നതാണ്.

13.9 കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സുതാര്യത പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് വേണ്ടി സേവന നിരക്കുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ പലിശ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങൾ, വിവിധ ഇടപാടുകളുടെ സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം മുതലായ പ്രധാന വിഷയങ്ങൾ കമ്പനി പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. **ആർബിട്രെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻറെ അനൺസ് XII** അനുസരിച്ച് കമ്പനി “നോട്ടീസ് ബോർഡ്”, “ബുക്ക്ലെറ്റുകൾ / ബ്രോഷറുകൾ”, “വെബ്സൈറ്റ്”, “ഡിസ്പ്ലേയുടെ മറ്റ് മോഡുകൾ”, “മറ്റ് പ്രശ്നങ്ങൾ” എന്നിവയിൽ പ്രധാനപ്പെട്ട നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

13.10 കമ്പനി അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭാഷകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും: ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ

13.11 വായ്പ നൽകുന്ന കാര്യത്തിൽ കമ്പനി ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കൂടാതെ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗ കര്യങ്ങൾ മുതലായവ അനുവദിക്കുമ്പോൾ കാഴ്ചയില്ലാത്ത അല്ലെങ്കിൽ ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകരെ അവരുടെ വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയ സ്കീമുകൾ നടപ്പാക്കുന്നതിൽ അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്നും ഇത് കമ്പനിയെ തടയുന്നില്ല.

- 13.12 ചട്ടം പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന് കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യും:
- a. നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുക;
 - b. അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഓവർ ദി കൗണ്ടർ മുഖേനയോ ഇലക്ട്രോണിക് കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ മെയിൽ വഴിയോ ഈ ചട്ടങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുക;
 - c. എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഈ ചട്ടം ലഭ്യമാക്കുക;
 - d. കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാനും ചട്ടം പ്രയോഗത്തിൽ വരുത്താനും അവരുടെ സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.