

AHFL Fair Practice Code



ആധാർ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

**ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്**

(റിവിഷൻ 2022 ഓഗസ്റ്റ് 12 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ)

*പതിപ്പ് - VII*

ഉള്ളടക്കം

സീരിയൽ നമ്പർ	വിഷയം	പേജ് നമ്പർ.
1.	ആമുഖം	3
1.2.	ലക്ഷ്യം	3
1.3	അപേക്ഷയുടെ കോഡ്	3
1.4.	പ്രതിബദ്ധതകൾ	4
2	വെളിപ്പെടുത്തലും സുതാര്യതയും	5
3.	പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ്, വിൽപന	5
4	വാായകൾ	6
4.1.1	വാായകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും	6
4.1.2	വാായ മുല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും / വ്യവസ്ഥകളും	7
4.1.3	നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായകളുടെ വിതരണം	7
4.1.4	വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം	7
4.2	ഗ്യാരണ്ടർമാർ	9
4.3	സ്വകാര്യതയും രഹസ്യതയുമുള്ളതും	10
4.4	ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾ	11
4.5	കുടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം	11
4.6	പരാതികളും ആശങ്കകളും	13
4.7	നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക (കെ.വൈ.സി) നയം	13
4.8	നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ	13
4.9	ബ്രാഞ്ച് ക്ലോഷർ / ഷിഫ്റ്റിംഗ്	14
4.10	പരാതികൾ	14
4.11	പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	15
5.	ജനറൽ	17

**ആധാർ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്  
ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്**

**(കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഭേദഗതി ചെയ്യുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്ത പ്രകാരം 2018 ഏപ്രിൽ മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും)**

**1. ആമുഖം**

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക് അവരുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ വിജ്ഞാപനം/സർക്കുലർ നമ്പർ NHB (ND)/DRS/PoI-No.16/2006, 2006 സെപ്റ്റംബർ 5-ന് പുറപ്പെടുവിച്ചിരുന്നു, തുടർന്ന് അവർ പുറത്തിറക്കിയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തി. സർക്കുലർ നമ്പർ NHB/ND/DRS/PoI. നമ്പർ 34/2010 -11 തീയതി ഒക്ടോബർ 11, 2010, NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2017 തീയതി 1 ജൂലൈ, 2017, NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2018 തീയതി ജൂലൈ 2, 2018, കൂടുതൽ ഭേദഗതികൾ സമയാസമയങ്ങളിൽ അറിയിക്കുന്നു. ആധാർ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (AHFL), (മുമ്പ് DHFL വൈശ്യ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്നറിയപ്പെട്ടിരുന്നു) തങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് രീതികളും സുതാര്യതയും ഉറപ്പാക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ, അതിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ (കോഡ്) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ആദ്യം സ്വീകരിച്ചു. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് 2018 ഏപ്രിൽ 24-ന് നടന്ന മീറ്റിംഗിൽ അംഗീകരിക്കുകയും 2019 ഏപ്രിൽ 30-ന് നടന്ന ബോർഡ് മീറ്റിംഗിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും പരിഷ്കരിക്കുകയും ചെയ്തു.

കൂടാതെ, 2021 മെയ് 28-ന് നടന്ന അവരുടെ യോഗത്തിൽ, നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2021 (ഇവിടെ "ആർബിഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾ" എന്ന് പരാമർശിച്ചതിന് ശേഷം) 2021 ഫെബ്രുവരി 17-ലെ സർക്കുലർ നമ്പർ RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ഈ നയം അവലോകനം ചെയ്യുകയും പരിഷ്കരിക്കുകയും ചെയ്തു.

പ്രസ്തുത കോഡ് നല്ലതും നീതിയുക്തവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങളുടെ പ്രോത്സാഹനം, സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കൽ, വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ / ഉപഭോക്താവ് എന്നിവരും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം ഉറപ്പാക്കുകയും കമ്പനിയുടെ ഭവന സാമ്പത്തിക വ്യവസ്ഥയിൽ ഉപഭോക്താവിന് ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുകയും ചെയ്യുന്നു. കോഡിന് ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രധാന ഘടകങ്ങൾ ഉണ്ട്.

**1.2 ലക്ഷ്യങ്ങൾ :**

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്;
- സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക, അതുവഴി ഉപഭോക്താവിന് സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കുന്നതെന്താണെന്ന് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും;
- വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്, മത്സരത്തിലൂടെ, ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന്;
- ഉപഭോക്താവും എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) ഉം തമ്മിലുള്ള ന്യായവും ഹൃദ്യവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്; ഒപ്പം
- ഭവന ധനകാര്യ സംവിധാനത്തിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുന്നതിന്.

**1.3 അപേക്ഷയുടെ കോഡ്**

- ഈ കോഡ് എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാകും, അവ എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL), അതിന്റെ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കൗണ്ടറിലുടനീളം ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ (സ്വയം ഉടമസ്ഥതയിലുള്ള കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന് കീഴിൽ), ഫോണിലൂടെയോ, തപാൽ വഴിയോ, സംവേദനാത്മക ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴിയോ, ഇൻറർനെറ്റിലോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ നൽകിയാലും ബാധകമാകും
- മാർക്കറ്റിംഗ്, ലോൺ ഒറിജിനേഷൻ പ്രോസസ്സിംഗ്, സർവീസിംഗ്, കളക്ഷൻ പ്രവർത്തനങ്ങൾ, എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വിവിധ സേവന ദാതാക്കൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും കോഡ് ബാധകമായിരിക്കും. ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, കാര്യക്ഷമത, നിരീക്ഷണം, ഓഡിറ്റിംഗ് പ്രോഗ്രാമുകൾ, പരിശീലനം, സാങ്കേതികവിദ്യ എന്നിവയിൽ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധത പ്രകടമാകും.
- പതിവ് പരിശീലന പരിപാടികൾ, മീറ്റിംഗുകൾ, സെമിനാറുകൾ, സർക്കുലറുകൾ, ആശയവിനിമയ ജീവനക്കാരുടെ മറ്റ് രീതികൾ എന്നിവയിലൂടെ കോഡിനെക്കുറിച്ച് ബോധവാന്മാരാക്കും, അതുവഴി ന്യായവും ഗുണനിലവാരമുള്ളതുമായ വായ്പകൾക്കും കാര്യക്ഷമവും ന്യായവുമായ സേവനങ്ങൾക്കായി ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധത ഉണ്ടാകും.

**1.4 പ്രതിബദ്ധതകൾ**

ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് വ്യവസായത്തിൽ നിലവിലുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനായി, സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും നൈതിക തത്വത്തിൽ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കാൻ എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) ഈ കോഡ് പാലിക്കും.

എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) അത് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും അതിന്റെ സ്റ്റാഫ് പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളിലും സമ്പ്രദായങ്ങളിലും ഈ കോഡിലെ പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കും.

എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും അക്ഷരത്തിലും സ്കീരിറ്റിലും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളിൽ ഇടപെടും.

എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്നതിൽ വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ, യാതൊരു അവ്യക്തതയും കൂടാതെ നൽകും: ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും, പലിശയും സേവന നിരക്കുകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.

**ഉപഭോക്താവിന് ലഭിക്കുന്ന ആനുകൂല്യങ്ങൾ**

എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) വേഗത്തിലും അനുകമ്പയോടെയും എന്തെങ്കിലും തെറ്റുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് തിരുത്തുകയും ഈ കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ ശ്രദ്ധിക്കുകയും ചെയ്യും.

എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കും കൂടാതെ ഏതെങ്കിലും നിയമമോ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്റർമാരോ ക്രെഡിറ്റ് ഏജൻസിയോ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സർക്കാർ അധികാരികളോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് വിവരങ്ങൾ പങ്കിടാൻ അനുവദിക്കുന്നിടത്തോ ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ മൂന്നാം വ്യക്തിക്ക് ഒരു വിവരവും വെളിപ്പെടുത്താൻ പാടില്ല.

അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, നിലവിലുള്ള കടം വാങ്ങുന്നവർക്കും പുതിയ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് കോഡിന്റെ പകർപ്പ് എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) നൽകും.

പ്രായം, വംശം, ജാതി, ലിംഗഭേദം, വൈവാഹിക നില, മതം അല്ലെങ്കിൽ വൈകല്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) ഉപഭോക്താക്കളെ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ എന്തെങ്കിലും നിയന്ത്രണങ്ങൾ ബാധകമായി തുടരും.

**2 വെളിപ്പെടുത്തലും സുതാര്യതയും**

എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസ്, നിരക്കുകൾ എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഇതിലൂടെ നൽകും:

- a) ഉപഭോക്താവ് കൃത്യമായി ഒപ്പിട്ട എം.ഐ.ടി.സി (MITC) ഫോർമാറ്റ്;
- b) ശാഖകളിൽ നോട്ടീസ് പതിക്കുന്നു;
- c) സേവന ഗൈഡ്/ താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ നൽകുന്നു;
- d) ടെലിഫോൺ അല്ലെങ്കിൽ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ;
- e) എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL)-ന്റെ വെബ്സൈറ്റ്; ഒപ്പം
- f) നിയുക്ത സ്റ്റാഫ്/ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക്.

**2A** വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസ്/ചാർജുകൾ, വായ്പ തുക അനുവദിച്ചില്ലെങ്കിൽ / വിതരണം ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസിന്റെ തുക, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ, ചാർജുകൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വൈകിയ തിരിച്ചടവിനുള്ള പിഴ എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) വായ്പക്കാരനോട് സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും. , ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളിലേക്കോ തിരിച്ചും ലോൺ മാറുന്നതിനുള്ള കൺവേർഷൻ ചാർജുകൾ, ഏതെങ്കിലും പലിശ റീ-സെറ്റ് ക്ലോസിന്റെ നിലനിൽപ്പും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പലിശയെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യവും. മറ്റൊരു വിധത്തിൽ പറഞ്ഞാൽ, എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) സുതാര്യമായ രീതിയിൽ ലോൺ അപേക്ഷയുടെ പ്രോസസ്സിംഗ്/അനുമതി എന്നിവയിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടെ 'എല്ലാം ചിലവ്' വെളിപ്പെടുത്തും. അത്തരം ചാർജുകൾ/ഫീസുകൾ വിവേചനരഹിതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

**3. പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ്, വിൽപ്പന:**

**എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) :**

- a) എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തവും വസ്തുതാപരവുമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കണം.
- b) ഒരു സേവനത്തിലേക്കോ ഉൽപ്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുന്ന, പലിശനിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള പരാമർശം ഉൾപ്പെടുന്ന, ഏതെങ്കിലും മാധ്യമത്തിലെയും പ്രൊമോഷണൽ സാഹിത്യത്തിലെയും അതിന്റെ ഏതെങ്കിലും പരസ്യത്തിൽ, മറ്റ് ഫീസും നിരക്കുകളും ബാധകമാണോ എന്നും പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും ലഭ്യമാണെന്നും സൂചിപ്പിക്കും. അഭ്യർത്ഥന.
- c) പിന്തുണാ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനങ്ങൾ അത് പ്രയോജനപ്പെടുത്തുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) കമ്പനിയുടെ അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യാത്മകതയോടും സുരക്ഷയോടും കൂടി കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ടത് ആവശ്യമാണ്.
- d) കാലാകാലങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകൾ ആശയവിനിമയം നടത്തിയേക്കാം. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച അവരുടെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചോ പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചോ ഉള്ള വിവരങ്ങൾ മെയിൽ വഴിയോ എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL)-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത

അത്തരം വിവരങ്ങൾ/സേവനം സ്വീകരിക്കുന്നതിന് അദ്ദേഹം/അവർ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ അവരെ അറിയിക്കൂ.

- e) ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണിയിലെത്തിക്കുന്നതിന് നേരിട്ട് വിൽക്കുന്ന ഏജൻസികൾക്ക് (ഡി.എസ്.എ) ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർദ്ദേശിക്കും, മറ്റ് കാര്യങ്ങളിൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വ്യക്തിപരമായോ ഫോണിലൂടെയോ വിൽക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവർ സ്വയം തിരിച്ചറിയേണ്ടതുണ്ട്.

- f) കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധി / കൊറിയർ ഏജൻസി അല്ലെങ്കിൽ ഡി.എസ്.എ ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ കോഡിന്റെ ലംഘനം നടത്തുകയോ ചെയ്തതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കുന്നതിനും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും ശരിയാക്കുന്നതിനും നഷ്ടം ഈടാക്കുന്നതിനും ഉചിതമായ നടപടികൾ എടുക്കുന്നതാണ്.

#### 4. വായ്പകൾ

##### 4.1.1 വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും.

ലോൺ അപേക്ഷയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഫീസ്/ ചാർജ്ജുകളുടെ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഷെഡ്യൂൾ / വായ്പ അപേക്ഷയുടെ പ്രോസസ്സിംഗ്/അനുമതി എന്നിവയിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെ 'എല്ലാം ചെലവിൽ' അക്കൗണ്ടുകൾ ഉൾപ്പെടുന്ന സെഗ്മെന്റിനെ ആശ്രയിച്ച്, എല്ലാ വരാനിരിക്കുന്ന വായ്പക്കാർക്കും സുതാര്യമായി ലഭ്യമാക്കും. വായ്പ തുക പരിഗണിക്കാതെ, വായ്പ അപേക്ഷയോടൊപ്പം. അതുപോലെ, അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്നതോ അല്ലാത്തതോ ആയ ഫീസ് തുക, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ, വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യങ്ങൾ എന്നിവയും അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റും ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിച്ചേക്കാം. പുരിപ്പിച്ച അപേക്ഷാ ഫോമുകളുടെ രസീത് കോൾ/എസ്.എം.എസ്/മെയിൽ മുഖേന ശരിയായി അംഗീകരിക്കപ്പെടും.

ആവശ്യമെന്ന് തോന്നുകയാണെങ്കിൽ, പ്രാഥമിക ചർച്ചകൾക്കായി അപേക്ഷകൻ കമ്പനിയെ വിളിക്കേണ്ട ഏകദേശ തീയതിയും അംഗീകാരത്തിൽ ഉൾപ്പെടും.

എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളും കൃത്യമായി പുരിപ്പിച്ച വായ്പ അപേക്ഷകൾ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 4 ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അതായത് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും/പേപ്പറുകളും സഹിതം തീർപ്പാക്കും.

വായ്പ അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, വായ്പകളുടെ വിഭാഗമോ പരിധി പരിധികളോ പരിഗണിക്കാതെ, പ്രധാന കാരണം(ങ്ങൾ) സഹിതം അത് രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതാണ്, ഇത് വായ്പ അപേക്ഷ നിരസിക്കാൻ ഇടയാക്കും.

കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.



**4.1.2 വായ്പ മുല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും**

AHFL-ന്റെ നിർദ്ദിഷ്ട അപേക്ഷസാധ്യത അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള മുല്യനിർണ്ണയ നടപടിക്രമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, ഓരോ വായ്പാ അപേക്ഷയും വിലയിരുത്തുകയും ഉചിതമായ മാർജിൻ/സെക്യൂരിറ്റികൾ അത്തരം അപേക്ഷസാധ്യത വിലയിരുത്തലും എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL)-ന്റെ നിലവിലുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും അടിസ്ഥാനമാക്കി കൃത്യമായ ജാഗ്രതയിൽ വിട്ടുവീഴ്ച ചെയ്യാതെ നിശ്ചയിക്കുകയും ചെയ്യും.

- a) സാധാരണയായി ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) ശേഖരിക്കും. ഇതിന് എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ ഉടൻ തന്നെ വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് അറിയിക്കണം.
- b) എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL), സാംഗ്ഷൻ ലെറ്റർ മുഖേന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷാ രീതി എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക രേഖാമൂലം അറിയിക്കണം. ഇ.എം.ഐ (EMI) ഘടന, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് നിരക്കുകൾ, പിഴപ്പലിശ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) കൂടാതെ ഈ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും രേഖാമൂലമുള്ള സ്വീകാര്യത കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുക.
- c) വായ്പാ കരാറിൽ ബോൾഡായി തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) സൂചിപ്പിക്കും.
- d) എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും ഓരോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് നൽകും.
- e) വായ്പ അപേക്ഷ നിരസിച്ചതിന്റെ ആശയവിനിമയം എസ്.എം.എസ്/ഇമെയിൽ/കത്ത് വഴി നൽകണം.



**4.1.3 നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം**

അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ വിതരണം, അത്തരം അനുമതിയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പൂർണ്ണമായും പാലിച്ചാൽ ഉടൻ വിതരണം ചെയ്യണം.

പലിശ നിരക്കും സേവന നിരക്കുകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റം, അക്കൗണ്ട് നിർദ്ദിഷ്ട മാറ്റങ്ങളുടെ കാര്യത്തിലും മറ്റുള്ളവരുടെ കാര്യത്തിൽ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ/എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL's) വെബ്സൈറ്റിൽ/പ്രിന്റ് ഒപ്പം അല്ലെങ്കിൽ സമയാസമയങ്ങളിൽ മറ്റ് മാധ്യമങ്ങൾ മുഖേനയും അല്ലെങ്കിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചും കടം വാങ്ങുന്നവരെ വ്യക്തിഗതമായി അറിയിക്കും. .

പലിശ നിരക്കുകളിലും സേവന നിരക്കുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ വരാനിരിക്കുന്നതനുസരിച്ച് പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.

അത്തരം മാറ്റങ്ങളുടെ ഫലമായി ഏതെങ്കിലും സപ്ലിമെന്റൽ ഡീഡ് ഡോക്യുമെന്റുകളോ രചനകളോ നടപ്പിലാക്കേണ്ടതുണ്ട്, അതും ഉപദേശിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, സൗകര്യത്തിന്റെ ലഭ്യത അത്തരം പ്രവൃത്തികളുടെ രേഖകളുടെയോ എഴുത്തുകളുടെയോ നിർവ്വഹണത്തിന് വിധേയമായിരിക്കും.

**4.1.4 വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം**

വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം, പ്രത്യേകിച്ച് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരിട്ടേക്കാവുന്ന യഥാർത്ഥ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി ക്രിയാത്മകമായിരിക്കും.

---

**a) മറ്റ് പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ.**

വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന രേഖകളുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ളവ ഒഴികെ, എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കും (വായ്പക്കാരൻ മുൻ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ, വായ്പ നൽകുന്നയാളെന്ന നിലയിൽ എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL)-ന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ). എന്നിരുന്നാലും, എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL)-ന്റെ വീണ്ടെടുക്കലിനും നിയമപ്രകാരം സുരക്ഷ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുമുള്ള അവകാശത്തെ ഇത് സൂചിപ്പിക്കുന്നില്ല.

എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) അതിന്റെ വായ്പാ നയത്തിലും പ്രവർത്തനത്തിലും ലിംഗഭേദം, ജാതി അല്ലെങ്കിൽ മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കൂടാതെ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരോ ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവരോ ആയ അപേക്ഷകരോട് എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള സ്കീമുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിനോ ഇത് എച്ച്.എഫ്.എഫ്.സി (HFC)-കളെ തടയുന്നില്ല.

വീണ്ടെടുക്കലിന്റെ കാര്യത്തിൽ, എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും നിലവിലുള്ള വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച് സാധാരണ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയും നിയമപരമായ ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിൽ പ്രവർത്തിക്കുകയും ചെയ്യും. എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL)-ന് ഇതിനകം കൂടിശ്ലീക ശേഖരിക്കുന്നതിനും സുരക്ഷ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുമുള്ള ഒരു മാതൃകാ നയം ഉണ്ട്.

കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നോ ബാങ്ക്/ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നോ വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ കൈമാറുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥനയുടെ കാര്യത്തിൽ, എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL)-ന്റെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) ഹൗസിംഗ് ലോണുകൾ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതിന് മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് വസൂലാക്കലോ പിഴയോ ഈടാക്കില്ല:

- a. ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള ഭവന വായ്പയും ഏതെങ്കിലും സ്രോതസ്സിൽ നിന്ന് മുൻകൂട്ടി അടച്ചതും.
- b. ഭവനവായ്പ സ്ഥിരമായ പലിശ നിരക്കിലുള്ളതും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ **സ്വന്തം ഉറവിടങ്ങളിൽ** നിന്ന് മുൻകൂറായി അടച്ചു തീർക്കുന്നതും ആണ്.

ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി "സ്വന്തം ഉറവിടങ്ങൾ" എന്ന പദപ്രയോഗം അർത്ഥമാക്കുന്നത് ഒരു ബാങ്ക്/എച്ച്.എഫ്.സി/എൻ.ബി.എഫ്.സി (HFC/ NBFC) കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് കടമെടുക്കുന്നതിലൂടെയല്ലാതെ മറ്റേതെങ്കിലും ഉറവിടം എന്നാണ്.

എല്ലാ ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് (ഫിക്സ്ഡ്, ഫ്ലോട്ടിംഗ് എന്നിവയുടെ സംയോജനം) ഹൗസിംഗ് ലോണുകളും പ്രീ-ക്ലോഷർ സമയത്ത്, ഫിക്സ്ഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ച് ഫിക്സ്ഡ്/ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന് ബാധകമായ പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ആകർഷിക്കും. ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് ഹൗസിംഗ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിശ്ചിത പലിശ നിരക്ക് കാലയളവ് അവസാനിച്ചതിന് ശേഷം, ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണായി പരിവർത്തനം ചെയ്യുകഴിഞ്ഞാൽ, ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന് പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡം ബാധകമാകും. ഇനി മുതൽ ഫോർക്ലോസ് ചെയ്യുന്ന ഇത്തരം ഇരട്ട/പ്രത്യേക നിരക്ക് ഭവനവായ്പകൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്. വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനും നിരക്ക് നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്ന ഒന്നാണ് ഫിക്സ്ഡ് റേറ്റ് ലോൺ എന്നും വ്യക്തമാക്കുന്നു.

സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ടേം ലോണിൽ എ. എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്തില്ല.

എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL)-ന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സുതാര്യത പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ സേവന നിരക്കുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴപ്പലിശ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), ഓഫർ ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങൾ, വിവിധ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം തുടങ്ങിയ വിവിധ പ്രധാന വശങ്ങൾ എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) പ്രദർശിപ്പിക്കും. . ആർ.ബി.ഐ (RBI) നിർദ്ദേശങ്ങൾ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) "അറിയിപ്പ് ബോർഡ്", "ബുക്കെറ്റുകൾ / ബ്രോഷറുകൾ", "വെബ്സൈറ്റ്", "പ്രദർശനത്തിന്റെ മറ്റ് മോഡുകൾ", "മറ്റ് പ്രശ്നങ്ങൾ" എന്നിവയിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും.

എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഇനിപ്പറയുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭാഷകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും: ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ.

**b) നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം**

- a. ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ/അനുമതി കത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കണം വിതരണം ചെയ്യേണ്ടത്.
- b. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, മറ്റ് ബാധകമായ ഫീസ്/ ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടെങ്കിൽ, എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL), പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് അറിയിപ്പ് നൽകണം. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.
- c. അത്തരം മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് ദോഷകരമാണെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിപ്പ് കൂടാതെ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ അധിക ചാർജ്ജുകളോ പലിശയോ നൽകാതെ തന്നെ മാറുകയോ ചെയ്യാം.
- d. കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിലിക്കാനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം.
- e. എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL)-കൾ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക സാക്ഷാത്കരിക്കുമ്പോഴോ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി അല്ലെങ്കിൽ എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL)-കൾക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള സെക്യൂരിറ്റികൾ റിലീസ് ചെയ്യണം. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL)-കൾക്ക് അവകാശമുള്ള

വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളോടെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

#### 4.2 ഗ്യാരണ്ടർമാർ:

ഒരു വ്യക്തിയെ ലോണിന്റെ ഗ്യാരന്ററായി പരിഗണിക്കുമ്പോൾ, എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) അദ്ദേഹത്തിന്റെ /അവരെ താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ അക്നോളജ്‌മെന്റിന് കീഴിൽ അറിയിക്കും-

- a) ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ ബാധ്യതയുടെ നിബന്ധനകൾ വ്യക്തമാക്കുന്ന കത്ത്/ ഗ്യാരണ്ടിയുടെ രേഖ;
  - b) അദ്ദേഹം/അവർ ഒരു ഗ്യാരന്ററായി നിൽക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വായ്പയുടെ സേവനത്തിൽ എന്തെങ്കിലും വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ AHFL അദ്ദേഹത്തിനെ/അവരെ അറിയിക്കും;
  - c) ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ബാധ്യത;
  - d) അദ്ദേഹം/അവർ അദ്ദേഹത്തിനെ/അവരെ കമ്പനിയിൽ ഏൽപ്പിക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ അളവ്;
  - e) അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ബാധ്യത തീർക്കാൻ AHFL അദ്ദേഹത്തിനോട്/അവരോട് ആവശ്യപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
  - f) ഒരു ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ അദ്ദേഹം/അവർ അടയ്ക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ AHFL കമ്പനിയിലെ അവന്റെ/അവളുടെ മറ്റ് പണം അവലംബിച്ചിട്ടുണ്ടോ;
  - g) ഒരു ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു പ്രത്യേക ക്യാണ്ടത്തിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ അവ പരിധിയില്ലാത്തതാണോ; ഒപ്പം
  - h) ഒരു ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഡിസ്ചാർജ്ജ് ചെയ്യപ്പെടുന്ന സമയവും സാഹചര്യങ്ങളും കൂടാതെ AHFL അദ്ദേഹത്തിനെ/അവരെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും.
- (i) കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കാൻ മതിയായ മാർഗമുണ്ടായിട്ടും, കടക്കാരൻ/കടം കൊടുക്കുന്നയാൾ ഉന്നയിച്ച ആവശ്യം അനുസരിക്കാൻ ഗ്യാരന്റർ വിസമ്മതിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അത്തരം ഗ്യാരണ്ടറേയും മനപ്പൂർവ്വം കുടിശ്ശിക വരുത്തുന്നയാളായി കണക്കാക്കും.

അദ്ദേഹം/അവർ ഒരു ഗ്യാരന്ററായി നിൽക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിൽ എന്തെങ്കിലും പ്രതികൂലമായ മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ച് AHFL അദ്ദേഹത്തിനെ/അവരെ അറിയിക്കും.

**4.3 സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും**

ഉപഭോക്താവിന്റെ/കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കപ്പെടും (അദ്ദേഹം/അവർ ഇനി തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവല്ലെങ്കിൽ പോലും) കൂടാതെ ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും വഴി നയിക്കപ്പെടും. ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ സന്ദർഭങ്ങളിലല്ലാതെ, ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ ആർക്കും കസ്റ്റമർ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തരുത്:

- a) വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരമോ ഏതെങ്കിലും യോഗ്യതയുള്ള കോടതി/അധികൃതർ മുഖേനയോ നൽകണമെങ്കിൽ.
- b) വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് കടമയുണ്ടെങ്കിൽ.
- c) AHFL-ന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ അവർ വിവരങ്ങൾ നൽകണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, വഞ്ചന തടയുന്നതിന്) എന്നാൽ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതി/സമ്മതം വാങ്ങിയ ശേഷം മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഗ്രൂപ്പ് മറ്റാർക്കെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിനെയോ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളെ കുറിച്ചോ (ഉപഭോക്താവിന്റെ പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു കാരണമായി അത് ഉപയോഗിക്കരുത്.
- d) ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ അനുമതി/സമ്മതത്തോടെ.
- e) ഉപഭോക്താക്കളെ കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ AHFL ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് അവർ അവന്റെ / അവളുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി വാങ്ങണം.
- f) ഉപഭോക്താവിനെ കുറിച്ച് ഒരു AHFL കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിലവിലുള്ള നിയമ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിലുള്ള അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ അവകാശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- g) ഉപഭോക്താവ് പ്രത്യേകം അനുമതി നൽകുന്നില്ലെങ്കിൽ, AHFL-കൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ആരും വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ AHFL ഉപയോഗിക്കില്ല.

**4.4 ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾ**

- a) ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കുമ്പോൾ, എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് കൈമാറുമ്പോൾ എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) അവരെ അറിയിക്കും.
- b) എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന് കടപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത കടങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകിയേക്കാം:
  - I. ഉപഭോക്താവ് അവന്റെ / അവളുടെ പേയ്മെന്റുകളിൽ പിന്നിലായി;
  - II. നൽകാനുള്ള തുക തർക്കത്തിലില്ല; ഒപ്പം
  - III. എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) ഔദ്യോഗികമായ ആവശ്യത്തെത്തുടർന്ന് ഉപഭോക്താവ് അവന്റെ / അവളുടെ കടം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന്, എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) തൃപ്തികരമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകിയിട്ടില്ല.
- c) ഈ സന്ദർഭങ്ങളിൽ, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകേണ്ട കടങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് അതിന്റെ പ്ലാൻ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. അതേ സമയം, ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികളുടെ പങ്കും അവർ നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് നേടാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ കഴിവിൽ ചെലുത്തുന്ന സ്വാധീനവും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനോട് വിശദീകരിക്കും.
- d) എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL)-കൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിനെക്കുറിച്ചുള്ള മറ്റ് വിവരങ്ങൾ നൽകിയേക്കാം, അങ്ങനെ ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താവ് അവർക്ക് അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ.
- e) ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകിയ വിവരങ്ങളുടെ ഒരു പകർപ്പ്, ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) ഒരു ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

**4.5 കുടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം**

വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, AHFL തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ കാലാവധി എന്നിവ വഴി തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയ ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ഒരു നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ട പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. ശേഖരണം, വീണ്ടെടുക്കൽ നയം അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസ് അയച്ചോ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിയോ കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ സുരക്ഷ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിലൂടെയോ അവനെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തുന്നത് ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ RBI/NHB നിർദ്ദേശങ്ങളിലെ വ്യവസ്ഥകൾ,



ബാധകമായിട്ടത്തോളം പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച തർക്കങ്ങളോ വ്യത്യാസങ്ങളോ പരസ്പര സ്വീകാര്യമായ രീതിയിലും ചിട്ടയായും പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകും.

4.5.1 വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, AHFL-കൾ ഉപഭോക്താവിന് തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയയുടെ തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ ആനുകാലികം എന്നിവ വഴി വിശദീകരിക്കണം. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ഒരു നിർവചിക്കപ്പെട്ട പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് അയച്ചുകൊണ്ടോ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിയോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സുരക്ഷ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിലൂടെയോ അവനെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തുന്നത് ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

4.5.2 AHFL-ന്റെ ശേഖരണ നയം മര്യാദ, ന്യായമായ പെരുമാറ്റം, പ്രേരണ എന്നിവയിൽ നിർമ്മിക്കണം. ഉപഭോക്തൃ ആത്മവിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും വളർത്തുന്നതിൽ AHFL-കൾ വിശ്വസിക്കണം. AHFL-ന്റെ സ്റ്റാഫ് അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക പിരിവ് അല്ലെങ്കിൽ / കൂടാതെ സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കൽ എന്നിവയിൽ അവരെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരമുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി സ്വയം / സ്വയം തിരിച്ചറിയുകയും AHFL നൽകിയ അധികാര കത്ത് പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, AHFL അല്ലെങ്കിൽ അധികാരത്തിന് കീഴിലുള്ള അവന്റെ / അവളുടെ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും വേണം. കമ്പനി. AHFL-ന്റെ കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുകയും കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നതിന് മതിയായ അറിയിപ്പ് നൽകാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

4.5.3 ശേഖരണത്തിലോ / കൂടാതെ സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിലോ AHFL-നെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരമുള്ള എല്ലാ ജീവനക്കാരും അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയും താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

- a) ഉപഭോക്താവ് സാധാരണയായി അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവർ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന സ്ഥലത്തും അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവർ താമസിക്കുന്ന സ്ഥലത്ത് നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലത്തിന്റെ അഭാവത്തിലും അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ വസതിയിൽ ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ, ബിസിനസ്സ് / തൊഴിൽ സ്ഥലത്തും ബന്ധപ്പെടും.
- b) AHFL-നെ പ്രതിനിധീകരിക്കാനുള്ള ഐഡന്റിറ്റിയും അധികാരവും ആദ്യഘട്ടത്തിൽ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കണം.
- c) ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യത മാനിക്കണം.
- d) ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഇടപെടൽ സിവിൽ രീതിയിലായിരിക്കണം.
- e) AHFL-ന്റെ പ്രതിനിധികൾ 0700 മണിക്കൂറിനും 1900 മണിക്കൂറിനും ഇടയിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ ബന്ധപ്പെടണം, ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസ്സിനോ തൊഴിലിന്റെയോ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ.
- f) ഒരു പ്രത്യേക സമയത്തോ ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്തോ ഉള്ള കോളുകൾ ഒഴിവാക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന കഴിയുന്നിടത്തോളം മാനിക്കപ്പെടും.
- g) കോളുകളുടെ സമയവും എണ്ണവും സംഭാഷണത്തിന്റെ ഉള്ളടക്കവും രേഖപ്പെടുത്തും.

- h) കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച തർക്കങ്ങളോ വ്യത്യാസങ്ങളോ പരസ്പര സ്വീകാര്യമായ രീതിയിലും ചിട്ടയായും പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകണം.
- i. കുടിശ്ശിക ശേഖരണത്തിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ, മാനന്യതയും അന്തസും നിലനിർത്തണം.
- ii. കുടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിന് കോളുകൾ/സന്ദർശനം നടത്തുന്നതിന് കുടുംബത്തിലെ വിധേയം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ദുരന്ത സന്ദർഭങ്ങൾ പോലുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങൾ ഒഴിവാക്കണം.

**4.6 പരാതികളും ആശങ്കകളും - ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ**

- കമ്പനി അതിന്റെ സ്റ്റാഫ്/സിസ്റ്റം/പ്രോസസ്സ് ചെയ്ത തെറ്റ് തിരുത്താൻ വേഗത്തിലും സഹതാപത്തോടെയും ഇടപെടാൻ ശ്രമിക്കും, അത്തരം പിഴവുകൾ കാരണം തെറ്റായി ഇഴുകുന്ന ചാർജ്ജുകൾ റദ്ദാക്കുകയും ചെയ്യും.
- സാങ്കേതിക പരാജയങ്ങൾ മൂലമുണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ ലഘൂകരിക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ ബദൽ മാർഗങ്ങൾ കമ്പനി നൽകും.
- ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതിയുടെ സ്വഭാവം, എന്തെങ്കിലും രേഖകൾ സഹിതം, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകിക്കൊണ്ട്, ബന്ധപ്പെട്ട ബ്രാഞ്ചിന്റെ മാനേജരെ അയാൾക്ക് എഴുതുകയോ വിളിക്കുകയോ ചെയ്യാം.
- കോഡ് ലംഘിച്ച് ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിലോ നടപടിയിലോ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജന്റ് (ഡി.എസ്.എ) അല്ലെങ്കിൽ സോഴ്സിംഗ് ഡെവലോപ്പർമാർക്കുള്ള ബ്രോക്കർ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി ജോലി ചെയ്യുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഏജൻസികൾക്കെതിരെ പരാതിപ്പെടാൻ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ അഭ്യർത്ഥിക്കും. പരാതി ശരിയായി അന്വേഷിക്കുകയും ശരിയായ നടപടിയും പരിഹാരവും നടക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

**4.7 നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക നയം:**

ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനും പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിനും മുമ്പും പോളിസി മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകുന്നതിനും മുമ്പായി ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിയുടെ "നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക" (KYC) നയത്തിന് കീഴിൽ കമ്പനി ആവശ്യമായ ജാഗ്രത പാലിക്കണം. അതിനായി ആവശ്യമായ രേഖകളോ തെളിവുകളോ സമർപ്പിക്കാനോ നൽകാനോ ഉപഭോക്താവിനോട് ആവശ്യപ്പെടും. കമ്പനിയുടെ കെവൈസി, കള്ളപ്പണം വെളുപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമപരമായ ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി അത്തരം വിവരങ്ങൾ മാത്രമേ ലഭിക്കൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം / അക്കൗണ്ട് ഓപ്പണിംഗ് ഫോമുകളും മറ്റ് മെറ്റീരിയലുകളും നൽകും കൂടാതെ അതിൽ നൽകേണ്ട ആവശ്യ വിവരങ്ങളുടെ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കുന്നതിനും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ KYC ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനുള്ള രേഖകൾക്കായി ഹാജരാക്കേണ്ട രേഖകളും അടങ്ങിയിരിക്കും.

ഒരു വായ്പ അക്കൗണ്ട് തുറക്കുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ കമ്പനി വിശദീകരിക്കുകയും ആവശ്യമായ വർഗ്ഗീകരണങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും.

**4.8 നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ:**

പലിശ നിരക്ക്, പലിശ അപേക്ഷാ രീതി, നിക്ഷേപങ്ങളുടെ നിബന്ധനകൾ, അക്കാല പിൻവലിക്കൽ, പുതുക്കൽ, നിക്ഷേപങ്ങൾക്കെതിരായ ലോൺ, നോമിനേഷൻ സൗകര്യങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെ, NHB / സമാരംഭിക്കുമ്പോൾ, അതിന്റെ വിവിധ നിക്ഷേപ പദ്ധതികളെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും AHFL നൽകും.

**4.9 ബ്രാഞ്ച് ക്ലോഷർ / ഷിഫ്റ്റിംഗ്**

AHFL അതിന്റെ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസ് അടച്ചുപൂട്ടുകയോ മാറ്റുകയോ ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് നൽകും.

**4.10 പരാതികൾ**

- a) AHFL-ന് അതിന്റെ ഓരോ ഓഫീസിലും പരാതികളും പരാതികളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും ഉണ്ടായിരിക്കും.
- b) പരാതികളും പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഓർഗനൈസേഷനിലെ ബോർഡ് അംഗീകൃത നയമനുസരിച്ച്, AHFL-ന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപീകരിക്കണം. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കണം.
- c) ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ പോലുള്ള പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് ബോർഡ് AHFL ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരുടെ വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോ ഉപഭോക്താവോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതിയിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- d) പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും പിഴ പലിശയും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) കമ്പനികളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ പ്രസക്തമായ പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
- e) പലിശ നിരക്കും പിഴപ്പലിശയും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കണം, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാം.
- f) വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന തവണകൾ പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വിഭജനം വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കണം.
- g) പരാതികൾ ന്യായമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള AHFL-ന്റെ നടപടിക്രമത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ എവിടെ

കണ്ടെത്തണമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കണം. AHFL അതിന്റെ ഓരോ ഓഫീസുകളിലും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികളോ ആവലാതികളോ സമർപ്പിക്കാനും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സമർപ്പിക്കാനും സൗകര്യമൊരുക്കും.

h) ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി നൽകണമെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തോട്/അവരോട് പറയണം:

- I. ഇത് എങ്ങനെ ചെയ്യാം
- II. എവിടെ പരാതി നൽകാം
- III. എങ്ങനെയാണ് പരാതി നൽകേണ്ടത്
- IV. മറുപടി എപ്പോൾ പ്രതീക്ഷിക്കണം
- V. പരിഹാരത്തിനായി ആരെയാണ് സമീപിക്കേണ്ടത്
- VI. ഉപഭോക്താവ് ഫലത്തിൽ സന്തുഷ്ടനല്ലെങ്കിൽ എന്തുചെയ്യും.
- VII. ഉപഭോക്താവിന് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ AHFL-ന്റെ ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കും.

i) ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഒരു AHFL അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക് ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ഒരു അംഗീകാരം / പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും.

പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും പദവിയും അക്നോളജ്മെന്റിൽ ഉണ്ടായിരിക്കണം. AHFL-ന്റെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ്ഡെസ്ക് നമ്പറായ 180030042020 എന്ന നമ്പറിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ ഫോണിലൂടെ പരാതി അറിയിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

f) വിഷയം പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, AHFL ഉപഭോക്താവിന് അതിന്റെ അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കും അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ എന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും ഒരു പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുകയും അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരെ എങ്ങനെ സ്വീകരിക്കണമെന്ന് അറിയിക്കുകയും വേണം/ അദ്ദേഹം/അവർ ഇപ്പോഴും തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അവളുടെ പരാതി തുടരും.

g) AHFL അതിന്റെ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം (ഇ-മെയിൽ ഐഡിയും പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാവുന്ന മറ്റ് കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി, വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള മാട്രിക്സ് മുതലായവ) പീഡിതനായ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുകയും ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. അത് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രത്യേകം ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. പരാതിക്ക് ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിലോ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ അതൃപ്തി ഉണ്ടെങ്കിലോ, പരാതിക്കാരന് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാം എന്ന് AHFL അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും / ബ്രാഞ്ചുകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും. <https://grids.nhbonline.org.in> എന്ന ലിങ്കിൽ ഓൺലൈൻ മോഡിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഓഫ്ലൈൻ മോഡിൽ തപാൽ വഴി, നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ <http://www.nhb.org.in/> Grievance-Redressal-System /Lodging-Complaint എന്ന ലിങ്കിൽ ലഭ്യമായ വിലാസത്തിൽ - HFCs-NHB%E2%80%, 93ഫിസിക്കൽ-മോഡ്.പിഡിഎഫ്,



പരാതി പരിഹാര സെല്ലിലേക്ക്, റെഗുലേഷൻ & സൂപ്പർവിഷൻ വകുപ്പ്, നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്, നാലാം നില, കോർ 5A, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോഡി റോഡ്, ന്യൂ ഡൽഹി - 110 003 പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുക.

പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിലോ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ, പരാതി ഇനിപ്പറയുന്നതിലേക്ക് അയയ്ക്കണം:  
കമ്പനി സെക്രട്ടറി & ഹെഡ് കമ്പ്ലയൻസ്, ഇമെയിൽ ഐഡി- Complianceofficer@aadharhousing.com

**4.11 പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം**

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം അനുസരിച്ച് റെഗുലേറ്ററി മാനദണ്ഡങ്ങൾ, ബോർഡ്/ട്രോപ്പ് മാനേജ്മെന്റ് അംഗീകൃത നയങ്ങൾ, പ്രക്രിയകൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവയുടെ ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിൽ ഗുണനിലവാരമുള്ള സേവനങ്ങൾ നൽകാനും ഉപഭോക്താവിനെ സംതൃപ്തരാക്കാനും കമ്പനി ശ്രമിക്കുന്നു. AHFL ഒരു വികേന്ദ്രീകൃത രീതിയിലാണ് പ്രവർത്തിക്കുന്നത്, അവിടെ ഓരോ ബ്രാഞ്ചിലും ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ/ബ്രാഞ്ച് ഇൻ-ചാർജിന്റേ നിയന്ത്രണത്തിലാണ്, അവർ ക്ലസ്റ്റർ മാനേജർക്കും തുടർന്ന് റീജിയണൽ ബിസിനസ് ഹെഡിനും റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യും, അവർ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ് അതത് ഫങ്ഷണൽ ഹെഡ്കാരിലേക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യും. അതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ/പരാതി പരിഹാരത്തിനായി ശാഖകളെയോ മുംബൈയിലെ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിനെയോ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

AHFL-ന്റേ ഏതെങ്കിലും സേവനങ്ങൾ/ചാർജുകൾ സംബന്ധിച്ച എന്തെങ്കിലും പരാതിയോ പരാതിയോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പരാതി നൽകുകയും അവൻ/അവളുടെ ഭവനം ലഭ്യമായ സ്ഥലത്തെ ബ്രാഞ്ച് മാനേജറെ/ ബ്രാഞ്ചിന്റേ ചുമതലക്കാരനെ സമീപിക്കുകയും ചെയ്യാം. ലോണും അക്കൗണ്ടും പരിപാലിക്കുകയും ലോൺ അനുവദിച്ച കത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിൽ ബ്രാഞ്ച് മാനേജറെ അഭിസംബോധന ചെയ്യുന്ന ഒരു കത്ത് മുഖേനയോ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസ് നേരിട്ട് സന്ദർശിച്ച് പരാതി / പരാതികൾ പരിപാലിക്കുന്ന പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തുക. ശാഖ. പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ബ്രാഞ്ച് പരാതി സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിനോട് പ്രതികരിക്കണം.

മേൽപ്പറഞ്ഞ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ബ്രാഞ്ച് നൽകുന്ന പ്രതികരണം തൃപ്തികരമോ അതൃപ്തിയോ അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്ന് പ്രതികരണമൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് മുംബൈയിലെ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിൽ പരാതി നൽകാം. കസ്റ്റമർ കെയർ ഓഫീസർ അല്ലെങ്കിൽ AHFL-ന്റേ പ്രിൻസിപ്പൽ ഓഫീസർക്ക് വിലാസത്തിൽ അയച്ച കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇ-മെയിൽ അയക്കുക:-

കസ്റ്റമർ കെയർ ഓഫീസർ,

ആധാർ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്,  
802, റസ്റ്റോംജിയുടെ എട്ടാം നില നടരാജ്  
വെസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേ & ശ്രീ.എം.വി. റോഡ് ജംഗ്ഷൻ  
അന്ധേരി ഈസ്റ്റ് മുംബൈ 400069  
ഇമെയിൽ ഐഡി :- [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com).

ലഭിച്ച പരാതി/ആശങ്ക പരിശോധിച്ച ശേഷം, ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കും അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ എന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയുടെ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിൽ നിന്ന് വിശദമായ മറുപടിയോ അറിയിപ്പോ അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

മേൽപ്പറഞ്ഞ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ (അതായത് 30 ദിവസം) കമ്പനിയിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ അത്യപ്തീയുള്ളതോ ആണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ (NHB) പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. HFC-കൾക്കായി, ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഓൺലൈൻ മോഡിൽ ഈ ലിങ്കിൽ രേഖപ്പെടുത്തുക: <https://grids.nhbonline.org.in> അല്ലെങ്കിൽ ഓഫ്ലൈൻ മോഡിൽ തപാൽ വഴി, NHB വെബ്സൈറ്റ് ലിങ്കിൽ ലഭ്യമായ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ: <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393-Physical-Mode.pdf>, ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് അയയ്ക്കുക:-

പരാതി പരിഹാര സെൽ,  
ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് റെഗുലേഷൻ ആൻഡ് സൂപ്പർവിഷൻ, നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക് (NHB),  
നാലാം നില, കോർ 5-എ, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോഡ് റോഡ്, ന്യൂഡൽഹി - 110003.

ഇൻഷുറൻസ് ബിസിനസിന്റെ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കായി ഐ.ആർ.ഡി.എ.ഐ (IRDAI)-യിൽ കമ്പനി ഒരു കോർപ്പറേറ്റ് ഏജന്റിന്റെ (സംയോജിത) രജിസ്ട്രേഷൻ കൈവശം വെച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇൻഷുറൻസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഐ.ആർ.ഡി.എ.ഐ (IRDAI) ചട്ടങ്ങൾ പാലിക്കുന്നത് ഇത് ഉറപ്പാക്കും. കമ്പനി വിൽക്കുന്ന ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ ലഭിക്കുന്ന കമ്പനിയുടെ ഓഫീസുകൾ പരാതി അംഗീകരിക്കുകയും അതാത് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി (കൾ) മുഖേന അത്തരം പരാതി ലഭിച്ച് 14 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത് പരിഹരിക്കാൻ സൗകര്യമൊരുക്കുകയും ചെയ്യും.

കമ്പയിന്റ് പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന റെസല്യൂഷനിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് <http://www.igms.irda.gov.in> എന്ന വിലാസത്തിൽ IRDAI-യിൽ പരാതി ഓൺലൈനായി രേഖപ്പെടുത്താം.



**5. ജനറൽ- കമ്പനി :**

- ലോണിന്റെ അനുബന്ധ ആശയവിനിമയം നടത്തുമ്പോൾ ബാധകമായ ഫീസും ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള അതിന്റെ ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുക. AHFL ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന



ആനുകൂല്യങ്ങൾ, അത്തരം ആനുകൂല്യങ്ങൾ എങ്ങനെ പ്രയോജനപ്പെടുത്താം, അവരുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ, അവരുടെ സംശയങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് എന്തെങ്കിലും സംശയം ഉണ്ടായാൽ ആരെയാക്കെ ബന്ധപ്പെടാം എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും നൽകും.

- ഉപഭോക്താവിനെ / അവളെ അപേക്ഷിക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ/ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ഉപദേശിക്കുക. ഉപഭോക്താവിന്റെ ഐഡൻറിറ്റി, വിലാസം, തൊഴിൽ മുതലായവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് അവനിൽ നിന്ന് എന്ത് ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ആവശ്യമാണ് എന്നതിനെക്കുറിച്ചും നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കുന്നതിനായി നിയമപരമായ അധികാരികൾ (ഉദാ. പാൻ വിശദാംശങ്ങൾ) അനുശാസിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും രേഖകൾ എന്നിവയെ കുറിച്ചും ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കും. ആവശ്യകതകൾ.
- ഉപഭോക്താവിനെ അവരുടെ വസതിയിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഇതിനായി നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള ഏജൻസികൾ മുഖേന അവന്റെ/അവളുടെ താമസസ്ഥലം കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് വിലാസങ്ങൾ സന്ദർശിച്ച് ലോൺ അപേക്ഷയിൽ ഉപഭോക്താവ് സൂചിപ്പിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ പരിശോധിക്കുക. കമ്പനി.
- കമ്പനിക്ക് അവന്റെ/അവളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ ഇടപാട് അന്വേഷിക്കണമെങ്കിൽ, കമ്പനിക്ക് അവരെ ഉൾപ്പെടുത്തണമെങ്കിൽ പോലീസ്/മറ്റ് അന്വേഷണ ഏജൻസികളുമായി സഹകരിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.
- അദ്ദേഹം / അവർ വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ അക്കൗണ്ടിലെ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും അദ്ദേഹം / അവർ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്നും ന്യായമായ ശ്രദ്ധയില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയും ഇത് നഷ്ടമുണ്ടാക്കുകയും ചെയ്താൽ, അദ്ദേഹം/അവർ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്നും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കും. അതുതന്നെ. ജാതി, ജാതി, ലിംഗഭേദം, വൈവാഹിക നില, മതം അല്ലെങ്കിൽ വൈകല്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കരുത്.

5.1. അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ വസതിയിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഇതിനായി നിയോഗിച്ച ഏജൻസികൾ മുഖേന അവന്റെ/അവളുടെ വസതി കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് വിലാസങ്ങൾ നേരായി സന്ദർശിച്ച് ലോൺ അപേക്ഷയിൽ അദ്ദേഹം/അവർ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ AHFL പരിശോധിക്കും. ഉദ്ദേശ്യം, AHFL-ന് ആവശ്യമാണെങ്കിൽ.

5.2. 5.2 AHFL-ന് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപാട് അന്വേഷിക്കണമെങ്കിൽ, AHFL-ന് അവരെ ഉൾപ്പെടുത്തണമെങ്കിൽ, പോലീസ്/മറ്റ് അന്വേഷണ ഏജൻസികളുമായി സഹകരിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കണം.

5.3. ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ടിലെ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും അദ്ദേഹം / അവർ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്നും ഉപഭോക്താവ് ന്യായമായ പരിചരണമില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയും ഇത് നഷ്ടമുണ്ടാക്കുകയും ചെയ്താൽ, ഉപഭോക്താവിന് അതിന് ഉത്തരവാദിയാകാമെന്നും AHFL ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കണം.

5.4. AHFL അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഇനിപ്പറയുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭാഷകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും:- ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ.

5.5. വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ AHFL ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കൂടാതെ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരോ ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവരോ ആയ അപേക്ഷകരോട് എച്ച്.എഫ്.സി (HFC)-കൾ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള സ്ത്രീകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിൽ നിന്നും പങ്കാളിത്തത്തിൽ നിന്നും AHFL-കളെ ഇത് തടയുന്നില്ല.

5.6. AHFL-കൾ ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥനകൾ, കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ബാങ്ക്/ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നോ, സാധാരണ കോഴ്സിൽ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യും.

5.7. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന്, AHFL ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

- a) ഈ കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് വെബ്സൈറ്റിലും ബ്രാഞ്ചുകളിൽ നോട്ടീസ് ബോർഡിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുക.
- b) കൗണ്ടർ വഴിയോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയം വഴിയോ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മെയിൽ വഴിയോ ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കുക;
- c) കോഡിനെക്കുറിച്ച് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാനും കോഡ് പ്രയോഗത്തിൽ വരുത്താനും അവരുടെ ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;
- d) നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഈ കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുക.

5.8. മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പാലനത്തെക്കുറിച്ചും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ആനുകാലിക അവലോകനത്തിനായി AHFL-ന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് നൽകണം. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്, അത് നിർദ്ദേശിക്കാവുന്നതാണ്.

\*\*\*\*\*

