



ആധാർ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

(റിവിഷൻ 2024 ഓഗസ്റ്റ് 7 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ)

പതിപ്പ് - XI

ഉള്ളടക്കം

സീരിയൽ നമ്പർ	വിഷയം	പേജ് നമ്പർ.
1.	ആമുഖം	4
2.	ലക്ഷ്യം	4
3.	അപേക്ഷയുടെ കോഡ്	4
4.	പ്രതിബദ്ധതകൾ	5
5.	വായ്പകൾ	6
5.1.1.	വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും	6
5.1.2.	വായ്പ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും / വ്യവസ്ഥകളും വായ്പാ അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നതിനുള്ള ആശയവിനിമയവും	6
5.1.3	നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം; ഒപ്പം വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ (ഭവന വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടെ) നടക്കുന്ന നടക്കുന്ന സമയത്തെ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ റിലീസ്	7
6.	ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന വായ്പകളും ഡിജിറ്റൽ വായ്പയെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും	9
7.	ഡയറക്ടേഴ്സ് ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം	9
8.	പരാതികളും പരാതി പരിഹാരവും - ആഭ്യന്തര നടപടിക്രമങ്ങൾ	9
9.	ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് കമ്മ്യൂണിക്കേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഭാഷയും രീതിയും	12
10.	കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം	12
11.	കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശ	13
12.	ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ നിരക്കുകൾ	15
13.	തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകൾ (ഇഎംഐ) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളിൽ (ഭവന വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടെ) പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ പുനഃക്രമീകരണം	16
14.	പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ്, വിൽപ്പന	18
15.	ഗ്യാരണ്ടർമാർ	19
16.	സ്വകാര്യതയും രഹസ്യസ്വഭാവവും	20
17.	വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം	20
18.	കുടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം	22
19.	വെളിപ്പെടുത്തലും സുതാര്യതയും	24
20.	ക്രെഡിറ്റ് റെഹാബിൾ ഏജൻസികൾ / ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ	24
21.	നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക നയം	25
22.	നികേഷപ അക്കൗണ്ടുകൾ	25
23.	ബ്രോഞ്ച് ക്ലോഷർ / ഷിഫ്റ്റിംഗ് / റിലോക്കേഷൻ / ലയനം	25
24.	ജനറൽ- കമ്പനി:	25

ആധർ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്  
(കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഭേദഗതി ചെയ്യുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തതുപോലെ)

1. ആമുഖം

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക് അവരുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ വിജ്ഞാപനം/സർക്കുലർ നമ്പർ NHB (ND)/DRS/Pol-No.16/2006, 2006 സെപ്തംബർ 5-ന് പുറപ്പെടുവിച്ചിരുന്നു, തുടർന്ന് അവർ പുറത്തിറക്കിയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തി. സർക്കുലർ നമ്പർ NHB/ND/DRS/Pol. 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. ആധർ 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 മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ അനുസരിച്ച് അവലോകനം ചെയ്യുകയും പരിഷ്കരിക്കുകയും ചെയ്തു. പ്രസ്തുത നയം 2022 ഓഗസ്റ്റ് 12, 2023 ഓഗസ്റ്റ് 9, 2023 നവംബർ 7 തീയതികളിൽ നടന്ന ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാരുടെ യോഗത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്തു. കൂടാതെ പരിഷ്കരണങ്ങൾ 2024 മാർച്ച് 26-ന് സർക്കുലേഷൻ വഴി ഡയറക്ടർ ബോർഡ് യഥാവിധി അംഗീകരിച്ചു. കൂടാതെ നിലവിലെ പരിഷ്കരണങ്ങൾ 2024 ഓഗസ്റ്റ് 7-ന് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചു.

ഈ 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.

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.

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.

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 സ്പിരിറ്റിലും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധർമ്മിക 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.

5. വായ്പകൾ

5.1.1 വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

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

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. വായ്പാ 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. പൂരിപ്പിച്ച 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 പൂരിപ്പിച്ച വായ്പ അപേക്ഷകൾ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 4 ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അതായത് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും/പേപ്പറുകളും സഹിതം തീർപ്പാക്കും.

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

5.1.2. വായ്പ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും / വ്യവസ്ഥകളും വായ്പാ അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നതിനുള്ള ആശയവിനിമയവും

AHFL-ന്റെ നിർദ്ദിഷ്ട അപകടസാധ്യത അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള മൂല്യനിർണ്ണയ നടപടിക്രമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, ഓരോ വായ്പാ അപേക്ഷയും വിലയിരുത്തുകയും ഉചിതമായ മാർജിൻ/സെക്യൂരിറ്റികൾ അത്തരം അപകടസാധ്യത 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 മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ, വാർഷിക വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷാ രീതി, EMI ഘടന, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, പെനൽ ചാർജ്ജുകൾ കൂടാതെ ബാധകമായ GST (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) ഉൾപ്പെടെ
- c) വായ്പാ കരാറിൽ ബോൾഡായി തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിനുള്ള പിഴ ചാർജ്ജുകൾ AHFL സൂചിപ്പിക്കും.
- d) എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) ഭേദഗതികളില്ലാതെ വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും ഓരോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് അംഗീകാരത്തിന് പകരമായി നൽകും
- e) വായ്പ അപേക്ഷ നിരസിച്ചതിന്റെ ആശയവിനിമയം എസ്.എം.എസ്/ഇമെയിൽ/കത്ത് വഴി നൽകണം.

**5.1.3 നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം; ഒപ്പം വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ (ഭവന വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടെ) നടക്കുന്ന നടക്കുന്ന സമയത്തെ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ റിലീസ്**

അത്തരം അനുമതിയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന വായ്പാ രേഖകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പൂർണ്ണമായും പാലിച്ചുകൊണ്ട് അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ വിതരണം ഉടനടി നടത്തണം.

പലിശ നിരക്കും സേവന ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ, അക്കൗണ്ട് നിർദ്ദിഷ്ട മാറ്റങ്ങളുടെ കാര്യത്തിലും മറ്റുള്ളവയുടെ കാര്യത്തിൽ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ / എഎച്ച്എഫ്എല്ലിന്റെ വെബ്സൈറ്റ് / അച്ചടി അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് മാധ്യമങ്ങൾ വഴി കാലാകാലങ്ങളിൽ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചുകൊണ്ട് വായ്പക്കാരെ വ്യക്തിഗതമായി അറിയിക്കും.

പലിശ നിരക്കുകളിലും സേവന നിരക്കുകളിലും ഭാവിയിൽ മാറ്റം വരുത്തും.

അത്തരം മാറ്റങ്ങളുടെ ഫലമായി ഏതെങ്കിലും സൂപ്പിമെന്റൽ ഡീഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഡോക്യുമെന്റുകളോ രേഖകളോ നടപ്പിലാക്കേണ്ടതുണ്ട്, അതും നിർദ്ദേശിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, ഫസിലിറ്റിയുടെ ലഭ്യത അത്തരം പ്രവൃത്തികളുടെ രേഖകളോ എഴുത്തുകളോ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് വിധേയമായിരിക്കും.

29.04.2024 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് സർക്കുലർ മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന ചെക്ക് കൈമാറ്റ തീയതി മുതൽ ഉപഭോക്താവിന് വിതരണം ചെയ്യുന്ന വായ്പകളുടെ പലിശ ഈടാക്കും.

**I. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം**

- a) ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ/അനുമതി കത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കണം വിതരണം ചെയ്യേണ്ടത്.
- b) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, മറ്റ് ബാധകമായ ഫീസ്/ ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടെങ്കിൽ, എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL), പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന 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 തിരിച്ചുവിളിക്കാനുള്ള / 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.
- f) പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് ലഭിക്കുകയും ലോൺ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ കമ്പനി എല്ലാ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും റിലീസ് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്. ഇക്കാര്യത്തിൽ കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രക്രിയ പിന്തുടരും:

**II. ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ റിലീസ്:**

- a. ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ് / സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകളും റിലീസ് ചെയ്യുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- b. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അവളുടെ/അവന്റെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച്, ലോൺ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും.
- c. പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതിയിലോ അതിനുശേഷമോ നൽകുന്ന ലോൺ അനുബന്ധ കത്തുകളിൽ യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകേണ്ട സമയപരിധിയും സ്ഥലവും പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്.
- d. ഒറ്റ വായ്പക്കാരന്റെയോ കൂട്ടു വായ്പക്കാരന്റെയോ ആകസ്മികമായ മരണം നേരിടുന്നതിന്, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് നന്നായി തയ്യാറാക്കിയ നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കും. അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾക്കായുള്ള സമാനമായ മറ്റ് നയങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

**III. ജംഗമ/ സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം:**

- a. ഒറിജിനൽ ജംഗമ/ സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസമുണ്ടായാൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ പൂർണ്ണമായും തിരിച്ചടച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സംരൂപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കാലതാമസം കമ്പനി കാരണമാണെങ്കിൽ, കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും 5,000 രൂപ നിരക്കിൽ വായ്പക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
- b. ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾക്ക് നഷ്ടം / കേടുപാടുകൾ സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് / സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ നേടുന്നതിന് കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കുകയും മുകളിലെ ഉപ ഖണ്ഡിക (i) ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് പുറമേ അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകും, കാലതാമസമുള്ള കാലയളവ് പിഴ അതിനുശേഷം കണക്കാക്കും (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തിനുശേഷം).
- c. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് കീഴിലുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം, ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ച് മറ്റേതെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അവകാശങ്ങൾക്ക് എതിരല്ലാത്തതായിരിക്കും.

ഖണ്ഡിക 76.6 പ്രകാരമുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ 2023 ഡിസംബർ ഒന്നിനോ അതിനുശേഷമോ (റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ വിജ്ഞാപനം ചെയ്ത പ്രകാരം) ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തുവിടേണ്ട എല്ലാ കേസുകളിലും ബാധകമായിരിക്കും.

**6 ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന വായ്പകളും ഡിജിറ്റൽ വായ്പയെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും**

ആർബിനെറ്റ് മാസ്റ്റർ 2021 ലെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പതിമൂന്നാം അധ്യായം XIII-ലെ ഖണ്ഡിക നമ്പർ 76എ, 76ബി എന്നിവ കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ വായ്പ ആരംഭിക്കുന്ന സമയത്ത് കമ്പനിക്ക് ബാധകമായിരിക്കും

**7. ഡയറക്ടേഴ്സ് ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം**

1. പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉന്നത തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും.
2. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും എഎച്ച്എഫ്എൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ആനുകാലിക അവലോകനം നൽകണം. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

**8 പരാതികളും പരാതി പരിഹാരവും - ആഭ്യന്തര നടപടിക്രമങ്ങൾ**

- കമ്പനി അതിന്റെ സ്റ്റാഫ്/സിസ്റ്റം/പ്രോസസ് ചെയ്ത തെറ്റ് തിരുത്താൻ വേഗത്തിലും സഹതാപത്തോടെയും ഇടപെടാൻ ശ്രമിക്കും, അത്തരം പിഴവുകൾ കാരണം തെറ്റായി ഈടാക്കുന്ന 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 മാനേജറെ അയാൾക്ക് എഴുതുകയോ വിളിക്കുകയോ ചെയ്യും.
- കോഡ് ലംഘിച്ച് ഏതെങ്കിലുംപപ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിലോ നടപടിയിലോ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജന്റ് (ഡി.എസ്.എ) അല്ലെങ്കിൽ സേവനം ഡെപ്പോസിറ്റുകൾക്കുള്ള ബ്രോക്കർ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി ജോലി ചെയ്യുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഏജൻസികൾക്കെതിരെ പരാതിപ്പെടാൻ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ അഭ്യർത്ഥിക്കും. പരാതി ശരിയായി അന്വേഷിക്കുകയും ശരിയായ നടപടിയും പരിഹാരവും നടക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

**i. പരാതികൾ**

പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് സംഘടനയ്ക്കുള്ളിൽ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം അനുസരിച്ച് എഎച്ച്എഫ്എല്ലിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തണം. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉന്നത തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കണം

- a) ഓൺലൈനിൽ ലഭിച്ചതുൾപ്പെടെ ഓരോ ഓഫീസുകളിലും പരാതികളും ആവലാതികളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും തീർപ്പാക്കുന്നതിനുമുള്ള സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും എഎച്ച്എഫ്എല്ലിന് 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) ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി നൽകണമെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തോട്/അവരോട് പറയണം:
  - I. ഇത് എങ്ങനെ ചെയ്യും
  - 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 സ്ട്രാഫ് ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കും
- d) ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ഒരു അംഗീകാരം / പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ ഒരു എഎച്ച്എഫ്എൽ ശ്രമിക്കണം.

പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും പദവിയും അക്നോജ്‌മെന്റിൽ 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.

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

f) 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 ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിലോ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ അത്യുപതി 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](http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint) എന്ന ലിങ്കിൽ ലഭ്യമായ വിലാസത്തിൽ - HFCs-NHB%E2%80%, 93 ഫിസിക്കൽ-മോഡ്.പിഡിഎഫ്, പരാതി പരിഹാര സെല്ലിലേക്ക്, സൂപ്പർവിഷൻ വകുപ്പ്, നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്, നാലാം നില, കോർ 5A, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോഡി റോഡ്, ന്യൂ ഡൽഹി - 110 003 പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുക.

പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, പരാതി ഇനിപ്പറയുന്നവയിലേക്ക് വ്യാപിപ്പിക്കണം:

പരാതി	പരിഹാര	ഓഫീസർ,	ഇമെയിൽ
		ഐഡി- grievanceredressal.officer@aadharhousing.com	
		grievanceredressal.officer@aadharhousing.com	

**ii. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം**

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം അനുസരിച്ച് റെഗുലേറ്ററി മാനദണ്ഡങ്ങൾ, ബോർഡ്/ട്രാസ്റ്റ് 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-ചാർജിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിലാണ്, അവർ ക്ലസ്റ്റർ മാനേജർക്കും തുടർന്ന് റീജിയണൽ ബിസിനസ് ഹെഡിനും റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യും, അവർ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ് അതത് ഫങ്ഷണൽ ഹെഡ്മാരിലേക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യും. അതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ/പരാതി പരിഹാരത്തിനായി ശാഖകളെയോ മുൻബൈയിലെ കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിനെയോ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

AHFL-ന്റെ ഏതെങ്കിലും സേവനങ്ങൾ/ചാർജുകൾ സംബന്ധിച്ച എന്തെങ്കിലും പരാതിയോ പരാതിയോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പരാതി നൽകുകയും അവൻ/അവളുടെ ഭവനം ലഭ്യമായ സ്ഥലത്തെ ബ്രാഞ്ച്

മാനേജറെ/ ബ്രാഞ്ചിന്റെ ചുമതലക്കാരനെ സമീപിക്കുകയും ചെയ്യും. 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 ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിനോട് പ്രതികരിക്കണം.

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

രണ്ടാം നില, നമ്പർ.3, ജെവിടി ടവേഴ്സ്, എട്ടാം എ മെയിൻ, റോഡ്, സമ്പംഗി രാമ നഗർ, ഹഡ്സൺ സർക്കിൾ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക- 560027.

ഇമെയിൽ ഐഡി: [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

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 എന്തുകൊണ്ടാണെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസിൽ പരാതി ലഭിച്ച ആറ് ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ വിശദമായ മറുപടിയോ അറിയിപ്പോ അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും..

പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ അതൃപ്തിയുള്ളതോ ആണെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണമൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ 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 സൂപ്പർവിഷൻ,  
നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക് (NHB),  
നാലാം നില, കോർ 5-എ, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോഡി 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 ഉൽപന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ ലഭിക്കുന്ന കമ്പനിയുടെ ഓഫീസുകൾ പരാതി അംഗീകരിക്കുകയും അതാത് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി (കൾ) മുഖേന അത്തരം പരാതി ലഭിച്ച് 14 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത് പരിഹരിക്കാൻ സൗകര്യമൊരുക്കുകയും ചെയ്യും.

കംപ്ലയിന്റ് പരിഹരിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിലോ നൽകിയ റെസല്യൂഷനിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്ത് ബീമ ഭരോസ സിസ്റ്റം വഴി ഓൺലൈനായി കംപ്ലയിന്റ് രേഖപ്പെടുത്താം: <https://bimabharosa.irdai.gov.in/>.

**9 ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് കമ്മ്യൂണിക്കേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഭാഷയും രീതിയും**

മുകളിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (ഇത് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും) ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് തയ്യാറാക്കുന്നതിനും നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തി വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും കമ്പനിക്ക് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്, പക്ഷേ ഇത് ഒരു തരത്തിലും മേൽപ്പറഞ്ഞ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അടിവരയിടുന്ന ആത്മാവിനെ ബലികഴിക്കുന്നില്ല. വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി ഇത് വെബ് സൈറ്റിൽ ഇടും.

**10 കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം**

- a) ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് എഎച്ച്എഫ്എൽ ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് നയം സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡുചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമീപനവും വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോടോ ഉപഭോക്താവിനോടോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും വേണം. ശിക്ഷാനടപടികൾക്കായി (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് വ്യക്തമായി നയം നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- b) പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും, പിഴ ചാർജുകളും ബാധകമായ ജിഎസ്ടിയും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) കമ്പനികളുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ ബന്ധപ്പെട്ട പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചതോ അല്ലാത്തതോ ആയ വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും
- c) പലിശ നിരക്കും ബാധകമായ ജിഎസ്ടിയും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കണം, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരന് അറിയാം.
- d) വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന ഗഡുക്കൾ പലിശയും മൂലധനവും തമ്മിലുള്ള വിഭജനത്തെ വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കണം.

**11. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശ**

പലിശനിരക്ക് ബാങ്ക് നിയന്ത്രിക്കുന്നില്ലെങ്കിലും, ഒരു നിശ്ചിത പരിധിക്കപ്പുറമുള്ള പലിശനിരക്ക് അമിതമായി കാണപ്പെടുകയും സുസ്ഥിരമോ സാധാരണ സാമ്പത്തിക സമ്പ്രദായവുമായി പൊരുത്തപ്പെടുകയോ ചെയ്യാതെവന്നേക്കാം. പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും (പിഴ നിരക്കുകൾ ഉൾപ്പെടെ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനി ആവിഷ്കരിക്കും. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വായ്പകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച സുതാര്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള ഈ കോഡിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതുണ്ട്. വായ്പക്കാരുമായുള്ള ആശയവിനിമയത്തിൽ മതിയായ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി പ്രക്രിയയും പ്രവർത്തനങ്ങളും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഒരു ആന്തരിക സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

**12. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ നിരക്കുകൾ**

വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ഈടാക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത് 'പിഴ ചാർജ്ജുകൾ' ആയി കണക്കാക്കും, കൂടാതെ അഡ്വാൻസിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർത്ത 'പിഴ പലിശ' രൂപത്തിൽ ഈടാക്കുകയുമില്ല. പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത് അത്തരം ചാർജ്ജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പാ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.

കമ്പനി പലിശ നിരക്കിലേക്ക് ഏതെങ്കിലും അധിക ഘടകം ചുമത്തില്ല, മാത്രമല്ല ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എല്ലാ അർത്ഥത്തിലും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

ഏത് പേരിലായാലും, വായ്പകൾക്ക് പിഴ ചാർജ്ജുകളോ സമാനമായ ചാർജ്ജുകളോ സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി ഒരു ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം രൂപീകരിക്കും.

ഒരു പ്രത്യേക ലോൺ / ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ ലോൺ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ന്യായമായതും ആനുപാതികവുമായിരിക്കും പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവ്.

'ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗത ഇതര വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ നിരക്കുകളേക്കാൾ ഉയർന്നതായിരിക്കില്ല.

പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന നിരക്കുകൾക്കും കീഴിൽ ആർജ്ജുകളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ, ലോൺ കരാറിലും ബാധകമായ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും / കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (കെഎഫ്എസ്) എന്നിവയിലും പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവും കാരണവും കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും.

വായ്പയുടെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ വായ്പക്കാർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ നിരക്കുകൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ ഈടാക്കുന്ന ഏതൊരു സംഭവത്തിലും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

2024 ഏപ്രിൽ 01 മുതൽ ലഭ്യമായ എല്ലാ പുതിയ വായ്പകളുടെയും കാര്യത്തിൽ ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പാക്കും. കമ്പനിക്ക് അവരുടെ പോളിസി ചട്ടക്കൂടിൽ ഉചിതമായ പുനരവലോകനങ്ങൾ നടത്താനും പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതി മുതൽ ലഭ്യമായ / പുതുക്കിയ എല്ലാ പുതിയ വായ്പകളുടെയും നിർദ്ദേശങ്ങൾ നടപ്പാക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കാനും കഴിയും. നിലവിലുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, 2024 ഏപ്രിൽ 01-നോ അതിനുശേഷമോ വരുന്ന അടുത്ത അവലോകന അല്ലെങ്കിൽ പുതുക്കൽ തീയതിയിൽ പുതിയ പിഴ ചാർജ്ജുകളിലേക്കുള്ള മാറ്റം ഉറപ്പാക്കും, എന്നാൽ 2024 ജൂൺ 30-ന് ശേഷമല്ല.

**13 തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകൾ (ഇഎംഐ) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളിൽ (ഭവന വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടെ) പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ പുനഃക്രമീകരണം**

- I. EMI അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, വായ്പയുടെ കാലയളവിൽ എക്സ്റ്റേണൽ ബെഞ്ച്മാർക്ക് നിരക്ക്/പലിശ നിരക്കുകളിൽ വർദ്ധനവിന് സാധ്യതയുള്ള സാഹചര്യത്തിൽ, കാലാവധി നീട്ടുന്നതിനും/അല്ലെങ്കിൽ ഇഎംഐയിലെ വർദ്ധനവിനും മതിയായ ഹെഡ് റൂം/മാർജിൻ ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് കമ്പനി വായ്പക്കാരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, ഇഎംഐ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വ്യക്തിഗത വായ്പകളെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം, വർദ്ധിച്ചുവരുന്ന പലിശനിരക്കുകളുടെ

പശ്ചാത്തലത്തിൽ, വായ്പക്കാരുമായി ശരിയായ ആശയവിനിമയമോ/അല്ലെങ്കിൽ സമ്മതമോ ഇല്ലാതെ വായ്പാ കാലയളവ് നീട്ടുന്നതും/അല്ലെങ്കിൽ ഇഎംഐ തുക വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതും ആയി ബന്ധപ്പെട്ട നിരവധി ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ലഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ ആശങ്കകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി, നടപ്പാക്കുന്നതിനും പാലിക്കുന്നതിനുമായി ഇനിപ്പറയുന്ന ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉചിതമായ ഒരു നയം രൂപീകരിക്കാൻ കമ്പനിയോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു:

- A. അനുമതി നൽകുന്ന സമയത്ത്, ഇഎംഐയിലും / അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവിലും അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും വായ്പയുടെ പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റത്തിന്റെ പരിണിതഫലത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി വായ്പക്കാരുമായി വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും. തുടർന്ന്, മേൽപ്പറഞ്ഞവ കാരണം ഇഎംഐ / കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും എന്തെങ്കിലും വർദ്ധനവ് ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഉടൻടി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും.
  - B. പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, കമ്പനി അവരുടെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയമനുസരിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും. കൂടാതെ, വായ്പയുടെ കാലയളവിൽ ഒരു വായ്പക്കാരനെ എത്ര തവണ മാറാൻ അനുവദിക്കുമെന്നും പോളിസി വ്യക്തമാക്കിയേക്കാം.
  - C. (i) ഇഎംഐ വർദ്ധനവ് അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവ് നീട്ടൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളും ചേർത്ത് തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള അവസരവും വായ്പക്കാർക്ക് നൽകും; (ii) വായ്പയുടെ കാലയളവിൽ ഏതെങ്കിലും ഘട്ടത്തിൽ ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കുക. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴ ഈടാക്കൽ നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.
  - D. പ്ലോട്ടിംഗിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് റേറ്റിലേക്ക് ലോണുകൾ മാറ്റുന്നതിന് ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജുകളും മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകളുടെ പ്രവർത്തനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റേതെങ്കിലും സേവന നിരക്കുകൾ/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചിലവുകൾ എന്നിവയും അനുമതി കത്തിൽ സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും, കൂടാതെ കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ അത്തരം ചാർജുകൾ / ചെലവുകൾ പുനരവലോകനം ചെയ്യുന്ന സമയത്തും അങ്ങനെ ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
  - E. പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണിന്റെ കാര്യത്തിൽ കാലയളവ് നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- II. തുല്യമായ പ്രതിമാസ തവണ വായ്പകൾക്ക് പുറമെ, വ്യത്യസ്ത ആനുകാലികമായ എല്ലാ തുല്യ തവണാധിഷ്ഠിത വായ്പകൾക്കും ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമാകും.

മേൽപ്പറഞ്ഞ നിർദ്ദേശങ്ങൾ 2023 ഡിസംബർ 31- നുള്ളിൽ നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ വായ്പകൾക്ക് ഉചിതമായി ബാധകമാകും. നിലവിലുള്ള എല്ലാ വായ്പക്കാരും ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ അവർക്ക് ലഭ്യമായ ഓപ്ഷനുകൾ അറിയിച്ചുകൊണ്ട് ഒരു അറയിപ്പ് കൊടുക്കും.

14. 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) അവരുടെ ശാഖകളിൽ നോട്ടീസ് നൽകുന്നതിലൂടെ പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ (ശിക്ഷാർഹമായ ചാർജ്ജുകൾ ഉൾപ്പെടെ) എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള നൽകും;കൂടാതെ വിവരങ്ങൾ ടെലിഫോൺ വഴിയോ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ വഴിയോ; കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ് വഴിയോ; നിയുക്ത സ്റ്റാഫ്/ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് വഴിയോ; അല്ലെങ്കിൽ സേവന ഗൈഡ്/ താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ വഴിയോ നൽകുന്നു.
- d) പിന്തുണ 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.
- e) 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.
- f) ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണിയിലെത്തിക്കുന്നതിന് നേരിട്ട് വിൽക്കുന്ന ഏജൻസികൾക്ക് (ഡി.എസ്.എ) ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർദ്ദേശിക്കും, മറ്റ് കാര്യങ്ങളിൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വ്യക്തിപരമായോ ഫോണിലൂടെയോ വിൽക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവർ സ്വയം തിരിച്ചറിയേണ്ടതുണ്ട്.
- (g) 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.

15. ഗുരണ്ടർമാർ:

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

- a) ഗുരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ ബാധ്യതയുടെ നിബന്ധനകൾ വ്യക്തമാക്കുന്ന കത്ത്/ ഗുരണ്ടിയുടെ രേഖ;
- b) അദ്ദേഹം/അവർ ഒരു ഗുരന്ററായി നിൽക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വായ്പയുടെ സേവനത്തിൽ എന്തെങ്കിലും വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ AHFL അദ്ദേഹത്തിനെ/അവരെ അറിയിക്കും;
- c) ഗുരന്റർ 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 ഗുരന്റർ എന്ന നിലയിൽ അദ്ദേഹം/അവർ അടയ്ക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ AHFL കമ്പനിയിലെ അവന്റെ/അവളുടെ മറ്റ് പണം അവലംബിച്ചിട്ടുണ്ടോ;
- g) ഒരു ഗുരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു പ്രത്യേക ക്വാണ്ടത്തിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ അവ പരിധിയില്ലാത്തതാണോ; ഒപ്പം
- h) ഒരു ഗുരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഡിസ്ചാർജ്ജ് ചെയ്യപ്പെടുന്ന സമയവും സാഹചര്യങ്ങളും കൂടാതെ AHFL അദ്ദേഹത്തിനെ/അവരെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും.
- i) കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കാൻ മതിയായ മാർഗ്ഗമുണ്ടായിട്ടും, കടക്കാരൻ/കടം കൊടുക്കുന്നയാൾ ഉന്നയിച്ച ആവശ്യം അനുസരിക്കാൻ ഗുരന്റർ വിസമ്മതിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അത്തരം ഗുരണ്ടറെയും മനപ്പൂർവ്വം കുടിശ്ശിക വരുത്തുന്നയാളായി കണക്കാക്കും.

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

16. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യസ്വഭാവവും

ഉപഭോക്താവിന്റെ/വായ്പക്കാരന്റെ നിലവിലുള്ളതും പഴയതുമായ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യവുമായി കണക്കാക്കും (അവൻ / അവൾ ഇനി ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവല്ലെങ്കിൽ പോലും) ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും നയിക്കപ്പെടും. ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ സന്ദർഭങ്ങളിലൊഴികെ, കസ്റ്റമർ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ കസ്റ്റമർമാർ നൽകിയാലും ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ ആർക്കും കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തില്ല:

- 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 കൈവരും 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.
- മേൽപ്പറഞ്ഞ വ്യവസ്ഥകളുടെ വെളിച്ചത്തിൽ, അത്തരം വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് വ്യക്തമായ സമ്മതം നൽകുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ (ഉപഭോക്താക്കളുടെ) പ്രയോജനത്തിനായി മറ്റേതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിനായി കമ്പനിക്ക് അത്തരം വിവരങ്ങൾ എഎച്ച്എഫ്എല്ലിന്റെ ഗ്രൂപ്പ് / അസോസിയേറ്റ്സ് കമ്പനികൾക്ക് പങ്കിടാം.

**17. വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം**

വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം, പ്രത്യേകിച്ച് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, കടം വാങ്ങ 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 മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ, വായ്പ നൽകുന്നയാളെന്ന് 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 കുടിശ്ശിക 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. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായിരിക്കും.

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

AHFL സേവന നിരക്കുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ നിരക്കുകൾ കൂടാതെ ബാധകമായ GST എന്നിങ്ങനെ വിവിധ പ്രധാന വശങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കും. (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.

**18. കുടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം**

വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, AHFL തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ കാലാവധി എന്നിവ വഴി പ്രക്രിയ ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവ്വഹിക്കപ്പെട്ട പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. ശേഖരണം, വീണ്ടെടുക്കൽ നയം അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് അയച്ചു വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിയോ കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിലൂടെയോ അവനെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തുന്നത് ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ RBI/NHB നിർദ്ദേശ വ്യവസ്ഥകൾ, ബാധകമായിട്ടേതോളം പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കടം വാങ്ങിയവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പ തിരിച്ചടപ്പിക്കാൻ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക എന്നീ വിധങ്ങളിൽ കമ്പനി ആരെയും ഉപദ്രവിക്കരുത്. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനികളിലെ ജീവനക്കാരുടെ പരുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ സ്റ്റാഫിന് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

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

i. 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.

ii. 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 തിരിച്ചടയ്ക്കൽ 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.

iii. ശേഖരണത്തിലോ / കൂടാതെ സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചടപ്പിക്കുന്നതിലോ 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 8.00 a.m. and 7.00 p.m-നും 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 വ്യത്യസ്തങ്ങളോ പരസ്പര സ്വീകാര്യമായ രീതിയിലും ചിട്ടയായും പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകണം.

i) കുടിശ്ശിക ശേഖരണത്തിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ, മാനൃതയും അന്തസും

നിലനിർത്തണം.

- j) കമ്പനിയുടെയോ റിക്കവറി ഏജൻസിയുടെയോ ജീവനക്കാർ മാത്രമേ വീണ്ടെടുക്കൽ/ശേഖരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായി കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വീട്ടിൽ സന്ദർശിക്കാവൂ, മറ്റാരും അത്തരം റിക്കവറി ഏജൻസിയോടൊപ്പം പോകരുത്.
- k) കുടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിന് കോളുകൾ/സന്ദർശനം നടത്തുന്നതിന് കുടുംബത്തിലെ വിധേയം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ദുരന്ത സന്ദർഭങ്ങൾ പോലുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങൾ ഒഴിവാക്കണം.
- l) കളക്ഷൻ ഏജന്റ് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അയയ്ക്കുന്ന രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയത്തിന് കമ്പനിയുടെ അംഗീകാരം ഉണ്ടായിരിക്കണം.
  
- m) കമ്പനി ഉപഭോക്താവുമായോ വായ്പക്കാരനുമായോ ഗ്യാരണ്ടറുമായും (ആവശ്യമെങ്കിൽ മാത്രം) മാത്രമേ ഇടപെടാവൂ, വായ്പക്കാരന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും ബന്ധുക്കളെ/ കോൺടാക്റ്റുകളെ സമീപിക്കരുത്.

**19. 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.

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. പിഴ ചാർജുകൾ 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.

**20. ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾ / ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ**

- a) ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കുമ്പോൾ, എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക്/ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് 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.
- f) 26.04.2024 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന റിസർവ് ബാങ്ക് സർക്കുലർ അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് / സിഐസിയിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന അഭ്യർത്ഥനകൾ/ പരാതികൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

**21. 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 അവശ്യ 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

**22. നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ:**

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

**23. ബ്രാഞ്ച് ക്ലോഷർ / ഷിഫ്റ്റിംഗ് / റിലോക്കേഷൻ / ലയനം**

AHFL അതിന്റെ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസ് അടച്ചുപൂട്ടുകയോ മാറ്റുകയോ ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് നൽകും. സ്ഥലംമാറ്റം/ മാറ്റം/ ലയനം അല്ലെങ്കിൽ ക്ലോഷർ എന്നിവയ്ക്ക് കുറഞ്ഞത് 90 ദിവസം മുമ്പെങ്കിലും രണ്ട് പത്രങ്ങളിൽ പൊതു അറിയിപ്പ് നൽകുകയും എൻഎച്ച്ബിയെ അറിയിക്കുകയും വേണം.

**24. ജനറൽ- കമ്പനി :**

- ലോണിന്റെ അനുമതി ആശയവിനിമയം നടത്തുമ്പോൾ ബാധകമായ ഫീസും ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള അതിന്റെ ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുക. AHFL

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

- ഉപഭോക്താവിനെ / അവളെ അപേക്ഷിക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ/ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ഉപദേശിക്കുക. ഉപഭോക്താവിന്റെ ഐഡന്റിറ്റി, 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.

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.

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

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.

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

4. 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 സ്കീമുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിൽ നിന്നും പങ്കാളിത്തത്തിൽ നിന്നും AHFL-കളെ ഇത് തടയുന്നില്ല.

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

6. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന്, AHFL ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

- a) ഈ കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് വെബ്സൈറ്റിലും ബ്രാഞ്ചുകളിൽ നോട്ടീസ് ബോർഡിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുക.
- b) കൌണ്ടർ 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.

ശ്രദ്ധിക്കുക: ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ സംബന്ധിച്ച ആവശ്യകതകൾ കമ്പനിക്ക് ബാധകമല്ല.

\*\*\*\*\*