



വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കുള്ള തത്വങ്ങൾ സജ്ജമാക്കുന്ന സന്നദ്ധ കോഡ്

ഗ്രിഹം ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്  
(മുമ്പ്, പൂനവാല ഹൗസിംഗ്)

## ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

പ്രാബല്യ തീയതി: 30.12.2023

അപ്രൂവൽ തീയതി: 30.12.2023

വെർഷൻ നം.: 7.0

അംഗീകരിച്ചത്: ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ്

പോളിസി ഉടമ: ചീഫ് കമ്പ്ലയൻസ് ഓഫീസർ

തയ്യാറാക്കിയ ആദ്യ ഡോക്യുമെന്റ്	:	പോളിസി ടീം
പ്രവർത്തന വശങ്ങൾ പരിശോധിച്ചത്	:	ചീഫ് കമ്പ്ലയൻസ് ഓഫീസർ, ചീഫ് റിസ്ക് ഓഫീസർ, ഹെഡ് ഓപ്പറേഷൻസ്, ഹെഡ് പോളിസി
ഗവേണിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം/പോളിസി	:	'നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനി- ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2021 പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ച ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്'
നിയമപരമായ വശങ്ങൾ പരിശോധിച്ചത്	:	ചീഫ് കമ്പ്ലയൻസ് ഓഫീസർ, ചീഫ് ഫൈനാൻഷ്യൽ ഓഫീസർ, M/s കമ്പ്ലയൻസ് പില്ലർ

ഈ ഡോക്യുമെന്റ് സ്വഭാവത്തിൽ രഹസ്യാത്മകമാണ്, കമ്പനിയിൽ നിലവിലുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൽ ഏതെങ്കിലും പോളിസി സൂപ്പർസീഡ് ചെയ്യുന്നു, ഏറ്റവും പുതിയ പോളിസികളും നടപടിക്രമങ്ങളും ഡോക്യുമെന്റ് ചെയ്യുകയും ഫയലിൽ നടത്തുകയും ചെയ്യണം.

## ഉള്ളടക്കങ്ങളുടെ പട്ടിക

1. ആമുഖം, ലക്ഷ്യങ്ങൾ, ആപ്ലിക്കേഷൻ .....	1
2. വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ, പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ്, വിൽപന .....	2
3. ലോണുകൾക്ക് ഉള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും .....	3
4. ലോൺ മൂല്യനിർണ്ണയം, നിബന്ധനകൾ/വ്യവസ്ഥകൾ, നിരസിക്കൽ ആശയവിനിമയം .....	4
5. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോണുകളുടെ വിതരണം .....	5
6. സെക്യൂരിറ്റികൾ/ടെറ്റിൽ ഡോക്യുമെന്റുകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നു .....	6
7. പലിശ നിരക്കും പിഴ പലിശയും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ .....	7
8. ഗ്യാരണ്ടർ .....	8
9. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യതയും .....	8
10. ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ ("സിഐസികൾ"), സെൻട്രൽ രജിസ്ട്രി ഓഫ് സെക്യൂരിറ്റി റെഗുലേഷൻ അസറ്റ് റീകൺസ്ട്രക്ഷൻ ആൻഡ് സെക്യൂരിറ്റി ഇൻററസ്റ്റ് ("സിഇആർഎസ്എഐ"), സെൻട്രൽ കെവൈസി രജിസ്ട്രി ("സികെവൈസിആർ"), മറ്റ് ഏജൻസികൾ എന്നിവയുമായി ഡാറ്റാ/വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്നു .....	9
11. കുടിശ്ശികകളുടെ ശേഖരം .....	10
12. പരാതികളും പ്രശ്നങ്ങളും .....	11
13. ലോണുകളുടെ പ്രീ-പേമെന്റ്, പ്രീക്ലോഷർ, ട്രാൻസ്ഫർ .....	12
14. പൊതുവായത് .....	13
നിയന്ത്രണ റെക്കോർഡ് മാറ്റുക .....	14

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

**ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്**

**1. ആമുഖം, ലക്ഷ്യങ്ങൾ, ആപ്ലിക്കേഷൻ**

**1.1 അവതരണവും പശ്ചാത്തലവും-** ഗ്രിഹം ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (മുമ്പ്, പുനവാല ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്) (ഇനി മുതൽ "കമ്പനി" അല്ലെങ്കിൽ "ഞങ്ങൾ" എന്ന് വിളിക്കുന്നു) ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("എഫ്പിസി" അല്ലെങ്കിൽ "കോഡ്") രൂപീകരിക്കുകയും സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്തു, ഇത് കമ്പനി അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായോ/വായ്പക്കാരുമായോ ഇടപെടുന്നതിനിടെ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനുള്ള തത്വങ്ങൾ നിർണ്ണയിക്കുന്നു. 'നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനി-ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2021' തീയതി 17 ഫെബ്രുവരി, 2021 ("ആർബിഐ എച്ച്എഫ്സി നിർദ്ദേശങ്ങൾ"), ആർബിഐ/എൻഎച്ച്ബി നൽകിയ മറ്റ് പ്രസക്തമായ സർക്കുലറുകൾ എന്നിവ മുഖേന റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("ആർബിഐ") നൽകിയ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി കോഡ് തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

പിഴ പലിശ ഈടാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഈ പോളിസിയുടെ വ്യവസ്ഥകൾ നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാധകമായിരിക്കും.

**1.2 ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ- കോഡ് സ്വീകരിച്ചു:**

- a) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ മിനിമം സ്റ്റാൻഡേർഡുകൾ സജ്ജീകരിച്ച് മികച്ചതും ന്യായമായതുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്;
- b) സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന്, അതിനാൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനങ്ങൾ എന്താണ് ന്യായമായി പ്രതീക്ഷിക്കാൻ കഴിയുന്നതെന്ന് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും;
- c) ഉയർന്ന പ്രവർത്തന മാനദണ്ഡങ്ങൾ നേടുന്നതിന്, മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്;
- d) ഉപഭോക്താക്കളും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള ന്യായമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്;
- e) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ച് ന്യായമായി പ്രതീക്ഷിക്കാൻ കഴിയുന്നത് സംബന്ധിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന്;
- f) ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് സിസ്റ്റത്തിലെ ആത്മവിശ്വാസം വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന്.
- g) അഡ്വാൻസുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിൽ നിയമപരമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്;
- h) വിപണി ശക്തികളുമായി ബന്ധപ്പെടാനും മത്സരത്തിലൂടെ ഉയർന്ന പ്രവർത്തന മാനദണ്ഡങ്ങൾ നേടാനും ശ്രമിക്കാനും; കൂടാതെ
- i) ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിന്.

**1.3 കോഡിന്റെ പ്രയോഗം-** കമ്പനി നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ്, കമ്പനി നൽകുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ഏതെങ്കിലും ഗ്രൂപ്പ് എന്റിറ്റികൾ വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ ഇന്റർനെറ്റിൽ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയോ കൗണ്ടറിലൂടെയോ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ്. കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി, ജീവനക്കാർ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധികൾ നൽകുന്ന അത്തരം എല്ലാ സേവനങ്ങൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്.

**1.4 കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാരുടെ ("ബോർഡ്") ഉത്തരവാദിത്തം -** ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാരുടെ അംഗീകാരമുള്ള കമ്പനി പരാതികളും പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആർബിട്രേഷൻ എച്ച്എഫ്സി നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ ആവശ്യമായ അനുയോജ്യമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നിർവഹിക്കും. കൂടാതെ, ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ അനുവർത്തനത്തിന്റെയും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെയും പ്രവർത്തനത്തിന്റെയും പീരിയോഡിക്കൽ അവലോകനം ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

**2. വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ, പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ്, വിൽപ്പന**

**2.1** കമ്പനിയുടെ എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രമോഷണൽ മെറ്റീരിയലും വ്യക്തവും വസ്തുതയും ആണെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പുവരുത്തും.

**2.2** ഒരു സേവനത്തിനോ ഉൽപ്പന്നത്തിനോ ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുന്നതും പലിശ നിരക്കിലേക്കുള്ള റഫറൻസ് ഉൾപ്പെടുന്നതുമായ ഏതെങ്കിലും മീഡിയയിലും പ്രമോഷണൽ ലിറ്ററേച്ചറിലും പരസ്യങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, മറ്റ് ഫീസുകളും നിരക്കുകളും ബാധകമാണോ എന്ന് ഇത് സൂചിപ്പിക്കും. കൂടാതെ, പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും അഭ്യർത്ഥനയിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകുകയോ ചെയ്യും.

**2.3** താഴെപ്പറയുന്ന മാധ്യമങ്ങളിൽ ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ അതിലധികമോ വഴി പലിശ നിരക്കുകൾ, സാധാരണ ഫീസുകൾ, നിരക്കുകൾ (പിഴ പലിശ ഉൾപ്പെടെ) എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകും:

- a) ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും നോട്ടീസുകൾ നൽകുന്നു;
- b) ടെലിഫോൺ അല്ലെങ്കിൽ ഹെൽപ്പ്ലൈനുകൾ വഴി;
- c) കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ;
- d) നിർദ്ദിഷ്ട സ്റ്റാഫ് / ഹെൽപ്പ്ഡെസ്ക് വഴി.

**2.4** പിന്തുണ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങൾ തേർഡ് പാർട്ടികളുടെ സേവനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം തേർഡ് പാർട്ടികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ (അത്തരം തേർഡ് പാർട്ടികൾക്ക്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

എന്തെങ്കിലും ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) ഞങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്ന രഹസ്യസ്വഭാവവും സുരക്ഷയും സഹിതം കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്.

**2.5** ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവർ ലഭ്യമാക്കിയ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകൾ ഞങ്ങൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഞങ്ങളുടെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ, മെയിൽ വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് രീതിയിൽ അതിനായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിലൂടെയോ അത്തരം വിവരങ്ങൾ/സേവനം സ്വീകരിക്കാൻ അവൻ/അവളുടെ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിയിക്കാനാകൂ.

**2.6** ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ ആർബിഫ്രെ നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജന്റുമാർ ("ഡിഎസ്എകൾ")/ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജന്റുമാർ ("ഡിഎംഎകൾ") എന്നിവർക്കായുള്ള ഒരു മോഡൽ കോഡ് ഞങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുണ്ട്, അതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ഞങ്ങളുടെ ഡിഎസ്എകൾക്കായുള്ള ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഞങ്ങൾ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്, അവരുടെ സേവനങ്ങൾ വിപണി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. അത്തരം പെരുമാറ്റച്ചട്ടം, മറ്റ് വിഷയങ്ങൾക്കിടയിൽ, ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുന്നതിന് ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവരെ സ്വയം തിരിച്ചറിയേണ്ടതുണ്ട്.

**2.7** ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡിഎസ്എ ഏന്തെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഈ കോഡ് ലംഘിക്കുന്നതിൽ പ്രവർത്തിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കുന്നതിനും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും നഷ്ടം സംഭവിക്കുന്നതിനും അനുയോജ്യമായ ഘട്ടങ്ങൾ ആരംഭിക്കുന്നതാണ്.

**3. ലോണുകൾക്ക് ഉള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും**

**3.1** താരിഫ് ഷീറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ നിരക്കുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ വഴി, ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ് ചെയ്യുന്നതിന് അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസ്/നിരക്കുകൾ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും, ലോൺ തുക അനുവദിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ/വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ, പ്രീ-പേമെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും നിരക്കുകളും, ഉണ്ടെങ്കിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസ് തുക; വൈകിയ തിരിച്ചടവിനുള്ള പിഴ പലിശ/പിഴ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ; ഫിക്സഡ് മുതൽ പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളിലേക്ക് ലോൺ മാറ്റുന്നതിനുള്ള കൺവേർഷൻ നിരക്കുകൾ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും, ഏന്തെങ്കിലും പലിശ റീ-സെറ്റ് നിബന്ധനയുടെ നിലനിൽപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ കാഴ്ചപ്പാടിൽ, വായ്പക്കാരന്റെ പലിശയെ ബാധിക്കുന്നു. അതിനാൽ, ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ് ചെയ്യുന്നതിൽ/അനുവദിക്കുന്നതിൽ ഉൾപ്പെടുന്ന എല്ലാ നിരക്കുകളും ഉൾപ്പെടെ 'എല്ലാ ചെലവും' സുതാര്യമായ രീതിയിൽ ഞങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തും. അത്തരം നിരക്കുകൾ/ഫീസുകൾ വിവേചനാധികാരമല്ലെന്നും ഇത് ഉറപ്പുവരുത്തും.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

**3.2** ഒരു ലോൺ ഉൽപ്പന്നം സ്രോതസ്സ് ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചും, പ്രോസസ്സിംഗിനായി അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസുകളും നിരക്കുകളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, പ്രീ-പേമെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും നിരക്കുകളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരന്റെ പലിശയെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യങ്ങളും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകും, അതിനാൽ മറ്റ് ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് കമ്പനികൾക്ക് (എച്ച്എഫ്സികൾ) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച് അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പക്കാരന് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും. കൂടാതെ, അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ ലിസ്റ്റ് ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിച്ചേക്കാം.

**3.3** എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകൾക്കും കമ്പനി ഒരു അക്നോളജ്‌മെന്റ് രസീത് നൽകും. അപേക്ഷാ ഫോം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ എല്ലാ കാര്യങ്ങളിലും പൂർത്തിയാക്കിയ തീയതി മുതൽ വായ്പക്കാരനും കമ്പനിക്കും ഇടയിൽ പരസ്പരം സമ്മതിക്കുന്ന 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം ദീർഘിപ്പിച്ച സമയം ലോൺ അപേക്ഷകൾ നിർത്തലാക്കുന്നതാണ്.

**3.4** ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്‌ഫോമുകളിൽ ലഭ്യമാക്കിയ ലോണുകൾക്ക്- കമ്പനി വായ്പക്കാരെ സ്രോതസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനും/അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശികകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുമുള്ള ഏജന്റായി ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്‌ഫോമുകൾ ഏർപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത് ഉറപ്പാക്കും:

- a) ഏജന്റുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്‌ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.
- b) കമ്പനി ഏജന്റ് എന്ന നിലയിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്‌ഫോം കമ്പനിക്ക് വേണ്ടി ഇടപെടുന്ന ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്.
- c) ലോൺ അനുവദിച്ചതിന് ശേഷം, എന്നാൽ ലോൺ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ അനുമതി കത്ത് വായ്പക്കാരന് നൽകും.
- d) കമ്പനിക്ക് ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടം ഉണ്ടായിരിക്കുകയും അതിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്‌ഫോമുകളെക്കുറിച്ച് നിരീക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.

**4. ലോൺ മൂല്യനിർണ്ണയം, നിബന്ധനകൾ/വ്യവസ്ഥകൾ, നിരസിക്കൽ ആശയവിനിമയം**

**4.1** സാധാരണയായി ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും അപേക്ഷയുടെ സമയത്ത് ഞങ്ങൾ ശേഖരിക്കും. ഞങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ഉടൻ തന്നെ ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

- 4.2** അനുവദിച്ച ലോൺ തുകയുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ അല്ലാതെ, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, ലോൺ തുക ഡ്രോ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷാ രീതി, പ്രീപേമെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, പിഴ പലിശ തുടങ്ങിയ എല്ലാ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും ഒപ്പം അനുവദിച്ച ലോൺ തുക കസ്റ്റമറിനെ അറിയിക്കും. ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡിൽ വെങ്കിയുള്ള തിരിച്ചടവിനായി ഈടാക്കുന്ന പിഴ പലിശ ഞങ്ങൾ പരാമർശിക്കും. ഞങ്ങളുടെ റെക്കോർഡുകളിൽ വായ്പക്കാരൻ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും രേഖാമൂലമുള്ള അംഗീകാരം ഞങ്ങൾ സൂക്ഷിക്കും.
- 4.3** ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ കോട്ട് ചെയ്തിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു കോപ്പിയും ഓരോ വായ്പക്കാരനും സമയത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ വിതരണത്തിന് ശേഷം ഞങ്ങൾ ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ ഒരു കോപ്പിയും നൽകും.
- 4.4** ലോൺ അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നതിനുള്ള അറിയിപ്പ്- ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ലോൺ നൽകുന്നതിനുള്ള സ്ഥിതിയിൽ കമ്പനി ഇല്ലെങ്കിൽ, നിരസിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ ഞങ്ങൾ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും, അത്തരം ആശയവിനിമയം ഇമെയിൽ, എസ്എംഎസ് മുതലായ ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ സാധുതയുള്ള ആശയവിനിമയ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയായിരിക്കാം.

**5. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോണുകളുടെ വിതരണം**

- 5.1** കസ്റ്റമർ നടത്തിയ വിതരണ അഭ്യർത്ഥന അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ എഗ്രിമെന്റ്/അനുമതി കത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ പ്രകാരം ഞങ്ങൾ ലോണുകൾ വിതരണം ചെയ്യും.
- 5.2** വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ പലിശ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേമെന്റ് നിരക്കുകൾ, ബാധകമായ മറ്റ് ഫീസ്/നിരക്കുകൾ മുതലായവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള ഏതെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പക്കാരന് ഞങ്ങൾ അറിയിപ്പ് നൽകും. കസ്റ്റമറിന് നോട്ടിഫിക്കേഷൻ ശേഷം മാത്രമേ പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ ബാധിക്കുകയുള്ളൂ എന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതാണ്. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ ഇൻകോർപ്പറേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.
- 5.3** നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉള്ള മാറ്റം ഒരു വായ്പക്കാരന്റെ ദോഷത്തിലാണെങ്കിൽ, അയാൾ/അവൾ 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, അറിയിപ്പ് ഇല്ലാതെ അവന്റെ/അവളുടെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യാം അല്ലെങ്കിൽ അധിക ചാർജ്ജുകളോ പലിശയോ നൽകാതെ ലോൺ അക്കൗണ്ട് സ്വിച്ച് ചെയ്യാം.
- 5.4** കരാറിന് കീഴിൽ പേമെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പെർഫോമൻസ് റീകോൾ

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

ചെയ്യുന്നതിനോ / വേഗത്തിലാക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിനോ തീരുമാനം ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

**6. സെക്യൂരിറ്റികൾ/ടെറ്റിൽ ഡോക്യുമെന്റുകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നു**

**6.1** എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ ബാക്കിയുള്ള കുടിശ്ശികകൾ/ലോൺ തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും, കമ്പനിക്ക് വായ്പക്കാരന് എതിരെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം പ്രയോഗിക്കേണ്ടതാണെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/അടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾക്കൊപ്പം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകുന്നതാണ്.

**6.2** സെക്യൂരിറ്റി പലിശ സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനും ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ മുഴുവൻ റീപേമെന്റ്/ടെറ്റിൽമെന്റിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത നിരക്കുകൾ നീക്കം ചെയ്യുന്നതിനും പ്രസക്തമായ രജിസ്ട്രിയുള്ള ആക്ഷനുകൾ/ഫയൽ ചാർജ്ജ് സംതൃപ്തി ഫോം എടുക്കുന്നതിനും കമ്പനിയിൽ വായ്പക്കാരൻ/സെക്യൂരിറ്റി ദാതാവ് സമർപ്പിച്ച എല്ലാ യഥാർത്ഥ പ്രോപ്പർട്ടി/ടെറ്റിൽ ഡോക്യുമെന്റുകളും ഞങ്ങൾ റിലീസ് ചെയ്യും.

**6.3** യഥാർത്ഥ പ്രോപ്പർട്ടി/ടെറ്റിൽ ഡോക്യുമെന്റുകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം വരുത്തിയാൽ അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ തിരിച്ചടവ്/ടെറ്റിൽമെന്റ് ചെയ്ത് 30 ദിവസത്തിന് ശേഷം പ്രസക്തമായ രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ്ജ് സംതൃപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിന് കമ്പനി വായ്പക്കാരന്റെ കാരണങ്ങളെ അറിയിക്കും. കാലതാമസം കമ്പനിക്ക് കാരണമാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, കാലതാമസം നേരിട്ട ഓരോ ദിവസവും ₹5,000/- നിരക്കിൽ അത് വായ്പക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

ഒറിജിനൽ പ്രോപ്പർട്ടി/ടെറ്റിൽ ഡോക്യുമെന്റുകൾ നഷ്ടപ്പെടുകയോ കേടുപാടുകൾ സംഭവിക്കുകയോ ചെയ്താൽ, ചലിക്കാവുന്ന/സ്ഥാവര പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ്/സർട്ടിഫൈഡ് കോപ്പികൾ നേടുന്നതിന് കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കുകയും ബന്ധപ്പെട്ട ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സംഭവങ്ങളിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകും, കൂടാതെ മുകളിൽ പരാമർശിച്ച കാലയളവിന്റെ പിഴ അതിന് ശേഷം കണക്കാക്കും (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തിന് ശേഷം).

**6.4** ലോൺ അക്കൗണ്ട് സർവ്വീസ് ചെയ്ത കമ്പനിയുടെ ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന്റെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച് ഡോക്യുമെന്റുകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ ഒറിജിനൽ



ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

പ്രോപ്പർട്ടി/സൈറ്റിൽ ഡോക്യുമെന്റുകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പക്കാരന് നൽകും.

**6.5** ഏക വായ്പക്കാരൻ അല്ലെങ്കിൽ സംയുക്ത വായ്പക്കാരന്റെ മരണം സംഭവിക്കുന്ന ആകസ്മികമായ സംഭവം പരിഹരിക്കുന്നതിന്, കമ്പനിക്ക് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്ന നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് ഒറിജിനൽ മൂവബിൾ / സ്ഥാവര പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമമുണ്ടായിരിക്കും.

**7. പലിശ നിരക്കും പിഴ പലിശയും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ**

**7.1** ബോർഡ് അത്തരം അധികാരങ്ങൾ പ്രതിനിധീകരിച്ച ബോർഡിന്റെയോ കമ്മിറ്റിയുടെയോ/അതോറിറ്റിയുടെയോ അംഗീകാരത്തോടെ പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസും, പിഴ പലിശയും മറ്റ് ഫീസുകളും/നിരക്കുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ ഇന്റേണൽ പോളിസി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഫണ്ടുകളുടെ ശരാശരി ചെലവ്, പ്രവർത്തന ചെലവ്, മൂലധന നിരക്ക്, ക്രെഡിറ്റ് നഷ്ടം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ ഇത് നിർവ്വചിച്ചിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ, ഒരു കസ്റ്റമറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ക്രെഡിറ്റ് റിസ്ക് അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള അധിക റിസ്ക് പ്രീമിയം, അത് അദ്ദേഹത്തിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് ഹിസ്റ്ററി, ക്രെഡിറ്റ് റേറ്റിംഗ്, ഫൈനാൻഷ്യൽ പ്രൊഫൈൽ, സെക്യൂരിറ്റി പരിരക്ഷ തുടങ്ങിയവയുടെ ഒരു പ്രവർത്തനമാണ്. അതിനാൽ, കമ്പനി വ്യത്യസ്ത വിഭാഗങ്ങളിലേക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നു.

**7.2** ബെഞ്ച്മാർക്ക് പ്ലോട്ടിംഗ് റഫറൻസ് നിരക്ക്, പലിശ നിരക്ക്, റിസ്കുകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനം, ബാധകമായ പിഴ പലിശ എന്നിവയും കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

**7.3** പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ ലോണിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച് ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക് മുകളിലോ താഴെയോ പുതുക്കാം. അത്തരം പുതുക്കൽ ഇഎംഐ, അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും മാറ്റങ്ങൾക്ക് കാരണമായേക്കാം. തുടർന്ന്, ഇഎംഐ/കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ മേൽപ്പറഞ്ഞവ രണ്ടും വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നത് അനുയോജ്യമായ ചാനലുകൾ വഴി വായ്പക്കാരന് അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**7.4** പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് റീസെറ്റ് ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറുന്നതിന് ബാധകമായ ഒരു വായ്പക്കാരന് കമ്പനി ഒരു ഓപ്ഷൻ നൽകും, അത് കമ്പനി സ്വീകരിച്ച ആഭ്യന്തര പോളിസി മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

**7.5** പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് റീസെറ്റ് ചെയ്യുമ്പോൾ, താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ഓപ്ഷനുകൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള ചോയിസ് വായ്പക്കാരന് നൽകും:

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

- (i) ഇഎംഐ അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവ് ദീർഘിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനത്തിനായി; കൂടാതെ,
- (ii) ലോൺ കാലയളവിൽ ഏത് സമയത്തും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ പ്രീപേ ചെയ്യാൻ, ബാധകമായ ഫോർക്ലോഷർ നിരക്കുകൾ/പ്രീ-പേമെന്റ് പിഴ എന്നിവയ്ക്ക് വിധേയമാണ്.

**7.6** ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ലോണിന്റെ കാലയളവ് നീണ്ടുനിൽക്കുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷൻ കാരണമല്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

**7.7** പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കും, അതിനാൽ അക്കൗണ്ടിൽ ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാം.

**7.8** വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ശേഖരിച്ച ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റുകൾ പലിശയും പ്രിൻസിപ്പലും തമ്മിലുള്ള വ്യത്യാസം വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കും.

**8. ഗ്യാരണ്ടർ**

**8.1** ഒരു വ്യക്തി ലോണിന് ഗ്യാരണ്ടർ ആകാൻ ഉദ്ദേശിക്കുമ്പോൾ, അയാളെ/അവളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്:

- a) ഗ്യാരണ്ടർ ആയി അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യത;
- b) അവൻ/അവൾ സ്വയം കമ്പനിക്ക് നൽകുന്ന ബാധ്യതയുടെ തുക;
- c) കമ്പനി അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യത അടയ്ക്കാൻ അവനെ/അവളെ വിളിക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- d) ഒരു ഗ്യാരണ്ടറായി പണമടയ്ക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ കമ്പനി അവന്റെ/അവളുടെ മറ്റ് ആസ്തി/സെക്യൂരിറ്റികൾ കമ്പനിക്ക് മോർട്ട്ഗേജ് ചെയ്യുകയോ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെടുകയോ ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ;
- e) ഒരു ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട അളവിലേക്ക് പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ അവർ അൺലിമിറ്റഡ് ആണോ; കൂടാതെ
- f) ഒരു ഗ്യാരണ്ടറായി അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഡിസ്ചാർജ്ജ് ചെയ്യുന്ന സമയവും സാഹചര്യങ്ങളും കൂടാതെ കമ്പനി അവനെ/അവളെ ഇതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുന്ന രീതിയും; കൂടാതെ
- g) ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക അവസ്ഥയിലെ ഏതെങ്കിലും തകരാർ.

**8.2** കുടിശ്ശികകൾ പേമെന്റ് ചെയ്യുന്നതിന് മതിയായ മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിലും, ഒരു ഗ്യാരണ്ടർ കമ്പനി നടത്തിയ സാധ്യതയുള്ള ആവശ്യം പാലിക്കാൻ നിരസിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം ഗ്യാരണ്ടറെ മനസ്സിലാക്കാവുന്ന ഡിഫോൾട്ടറായി കണക്കാക്കാം.

**9. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യതയും**

**9.1** ഉപഭോക്താവ് ഇനി കമ്പനിയുടെ സ്വകാര്യവും രഹസ്യവുമായ ഒരു

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

ഉപഭോക്താവില്ലാത്തപ്പോഴും ഞങ്ങൾ ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ പരിഗണിക്കും. ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഡാറ്റ അല്ലെങ്കിൽ വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതല്ല, ഒഴികെ:

- a) നിയമം ആവശ്യമാണ്.
- b) വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങൾക്കുള്ള ചുങ്കം.
- c) ഞങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യത്തിന് വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടുകൾ/വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ആർക്കും നൽകുന്നതിനുള്ള കാരണമായി ഇത് ഉപയോഗിക്കില്ല.
- d) അല്ലെങ്കിൽ, ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ, മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി, ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങളെ അതിനായി അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ.
- e) കസ്റ്റമർ ഒന്നുകിൽ കമ്പനിയെ അനുവദിച്ചിട്ടുണ്ട്/അംഗീകരിച്ചിട്ടുണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെട്ടു.

**9.2** കമ്പനി അവനെക്കുറിച്ച് ഉള്ള വ്യക്തിഗത റെക്കോർഡുകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിന് ഇന്ത്യൻ നിയമങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ അവന്റെ അവകാശങ്ങൾ/ബാധ്യതകൾ സംബന്ധിച്ച് ഞങ്ങൾ ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**9.3** ഉപഭോക്താവ് അങ്ങനെ ചെയ്യാൻ പ്രത്യേകമായി ഞങ്ങളെ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കില്ല.

**9.4** ഒരു ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയുടെ മാർക്കറ്റിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അറിയിപ്പുകൾ അയയ്ക്കുന്നത് നിർത്താൻ ഞങ്ങൾ ആഗ്രഹിക്കുന്നെങ്കിൽ, അതിന്റെ ഏതെങ്കിലും ബ്രാഞ്ചുകളിൽ അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം മാർക്കറ്റിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആശയവിനിമയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയേക്കാവുന്ന ചാനലിലൂടെ അഭ്യർത്ഥന രേഖാമൂലം സമർപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

**10.** ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ ("സിഐസികൾ"), സെൻട്രൽ രജിസ്ട്രി ഓഫ് സെക്യൂരിറ്റി റെഗുലേഷൻ അസറ്റ് റിക്വെസ്റ്റ് ക്ലക്ഷൻ ആൻഡ് സെക്യൂരിറ്റി ഇൻററസ്റ്റ് ("സിഇആർഎസ്എഐ"), സെൻട്രൽ കെവൈസി രജിസ്ട്രി ("സികെവൈസിആർ"), മറ്റ് ഏജൻസികൾ എന്നിവയുമായി ഡാറ്റാ/വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്നു

- a) തിരിച്ചടവ് ട്രാക്ക് റെക്കോർഡ്, കെവൈസി വിവരങ്ങൾ, സുരക്ഷാ വിശദാംശങ്ങൾ, സിഐസികൾ, സിഇആർഎസ്എഐ, സികെവൈസിആർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും സർക്കാർ അംഗീകൃത ഏജൻസികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ തുടങ്ങിയ ഉപഭോക്താവിന്റെ ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ ബാധകമായേക്കാവുന്ന റെഗുലേറ്ററി/നിയമപരമായ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി കമ്പനി പങ്കിടാം.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

b) ബന്ധപ്പെട്ട ഏജൻസി അല്ലെങ്കിൽ ചില നിയമപരമായ ബാധ്യതകൾ നിരോധിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ ഞങ്ങൾ സിഐഎസികൾക്കോ അത്തരം ഏജൻസികൾക്കോ നൽകിയിട്ടുള്ള പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും.

**11. കുടിശ്ശികകളുടെ ശേഖരം**

**11.1** ലോണുകൾ നൽകുമ്പോൾ, ലോൺ കരാറിൽ റീപേമെന്റിന്റെ തുക, കാലയളവ്, കാലയളവ് എന്നിവ പരാമർശിച്ച് തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയ/എംഐടിസി അടങ്ങിയ ഡോക്യുമെന്റ് എന്നിവ ഞങ്ങൾ കസ്റ്റമറിന് വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് അംഗീകൃത തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ഭൂമിയുടെ നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ഒരു നിർവ്വചിത പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. ഉപഭോക്താവിന് അവന്റെ/അവളുടെ അറിയിപ്പ് അയച്ചോ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുകയോ/അല്ലെങ്കിൽ സുരക്ഷ വീണ്ടെടുക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതിലൂടെയോ പ്രക്രിയയിൽ ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടുന്നതാണ്.

**11.2** കമ്പനിയുടെ കളക്ഷൻ പോളിസി/പ്രക്രിയ മര്യാദയുള്ള, ന്യായമായ ചികിത്സ, വിശകലനം എന്നിവയിൽ നിർമ്മിക്കുന്നതാണ്. ഉപഭോക്തൃ ആത്മവിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക അല്ലെങ്കിൽ/സെക്യൂരിറ്റി റീപൊസഷനിൽ ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി സ്വയം/അവളെ തിരിച്ചറിയുകയും ഞങ്ങൾ നൽകിയ അതോറിറ്റി ലെറ്റർ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അഭ്യർത്ഥിച്ചാൽ, കമ്പനി നൽകിയ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ അതോറിറ്റിക്ക് കീഴിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ഐഡന്റിറ്റി കാർഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

**11.3** സ്റ്റാഫിന്റെ എല്ലാ അംഗങ്ങളും അല്ലെങ്കിൽ കളക്ഷനിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റി റീപൊസഷനിലും ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തികളും താഴെപ്പറയുന്ന വിശാലമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും:

- a) ഉപഭോക്താവിനെ സാധാരണയായി അവന്റെ/അവളുടെ ഇഷ്ടപ്രകാരം ബന്ധപ്പെടുകയും അവന്റെ/അവളുടെ താമസസ്ഥലത്ത് ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലം ഇല്ലെങ്കിൽ, ബിസിനസ്/തൊഴിൽ സ്ഥലത്ത് അവന്റെ/അവളുടെ താമസസ്ഥലത്ത് ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ.
- b) കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഐഡന്റിറ്റിയും അതോറിറ്റിയും ആദ്യ സന്ദർഭത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് അറിയിക്കുന്നതാണ്.
- c) ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യതയെ ബഹുമാനിക്കും.
- d) കസ്റ്റമറുമായുള്ള ആശയവിനിമയം സിവിൽ രീതിയിലായിരിക്കും.
- e) കുടിശ്ശികയുള്ള ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികൾ 8. 00 a.m. മുതൽ 7.00 p.m. വരെ ഉപഭോക്താക്കളെ ബന്ധപ്പെടുന്നതാണ്.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

- f) ഒരു പ്രത്യേക സമയത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്ത് കോളുകൾ ഒഴിവാക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പരിഗണിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കുന്നതാണ്, അത്തരം അഭ്യർത്ഥനകൾ കഴിയുന്നത്ര അംഗീകരിക്കുന്നതാണ്.
- g) കുടിശ്ശികകളെക്കുറിച്ചുള്ള തർക്കങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ വ്യത്യാസങ്ങൾ പരസ്പരം അംഗീകരിക്കാവുന്നതും ക്രമമായി രീതിയിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിന് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകുന്നതാണ്.
- h) കുടിശ്ശിക ശേഖരണത്തിനായി ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലത്തേക്കുള്ള സന്ദർശന സമയത്ത്, സന്തോഷവും അലങ്കാരവും നിലനിർത്തുന്നതാണ്.
- i) കുടുംബത്തിലെ വിശകലനം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ദുരന്ത സന്ദർഭങ്ങൾ പോലുള്ള അനുയോജ്യമല്ലാത്ത സന്ദർഭങ്ങൾ കുടിശ്ശികകൾ ശേഖരിക്കുന്നതിന് കോളുകൾ / സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നതിന് ഒഴിവാക്കുന്നതാണ്.

**12. പരാതികളും പ്രശ്നങ്ങളും**

**12.1** കസ്റ്റമർ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ മെക്കാനിസം/കസ്റ്റമർ കംപ്ലെയിന്റ് റെസല്യൂഷൻ പ്രോസസ് എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പോളിസി കമ്പനി അതിന്റെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാരുടെ അംഗീകാരത്തോടെ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. അത്തരം പോളിസി/സംവിധാനം ഓൺലൈനിൽ അല്ലെങ്കിൽ സമർപ്പിത കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് ചാനൽ വഴി കമ്പനിയുടെ ഓരോ ഓഫീസുകളിലും പരാതികളും ആവലാതികളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും, രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും, കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുമുള്ള സിസ്റ്റവും നടപടിക്രമവും രൂപപ്പെടുത്തും.

**12.2** ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിലൂടെ സ്രോതസ്സ് ചെയ്ത ലോണുകൾ ഉൾപ്പെടെ ഒരു ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങളും കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റമർ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ മെക്കാനിസം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതാണ്.

**12.3** ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ചുകളിലും പ്രസക്തമായ ഇ-മെയിൽ ഐഡി, കോണ്ടാക്ട് വിശദാംശങ്ങൾ, പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന ടേബിൾടോപ്പിന്മേലുള്ള സമയം, പരാതികൾ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള മാട്രിക്സ് തുടങ്ങിയവ സഹിതം കസ്റ്റമർ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഞങ്ങൾ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും. അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തൽ എസ്കലേഷൻ ചാനൽ ദേശീയ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിലേക്ക് ("NHB") പ്രദർശിപ്പിക്കും, പരാതിക്കാരന് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ അസംതൃപ്തി ഉണ്ടെങ്കിലോ.

**12.4** ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലം ഞങ്ങൾക്ക് പരാതി ലഭിച്ചാൽ, ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ഞങ്ങൾ അവൻ/അവളുടെ അക്നോളജ്മെന്റ്/പ്രതികരണം അയക്കും. കസ്റ്റമറിൽ നിന്ന് ഫോണിൽ ഞങ്ങൾക്ക് പരാതി ലഭിച്ചാൽ, ഞങ്ങൾ കസ്റ്റമറിന് പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും അവരെ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

**12.5** പ്രശ്നം പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അയക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ ഞങ്ങൾക്ക് കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വരുന്നതിന്റെ കാരണം വിശദീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും, പരാതിയുടെ ആറ് ആഴ്ചക്കുള്ളിൽ അങ്ങനെ ചെയ്യാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കുന്നതാണ്.

**13. ലോണുകളുടെ പ്രീ-പേമെന്റ്, പ്രീ-ക്ലോഷർ, ട്രാൻസ്ഫർ**

**13.1** താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഹൗസിംഗ് ലോണുകൾ പ്രീ-ക്ലോഷർ ചെയ്യുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ പ്രീ-പേമെന്റ് ലെവി അല്ലെങ്കിൽ പിഴ ഈടാക്കില്ല:

- a) ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലും ഏതെങ്കിലും സ്രോതസ്സിൽ നിന്ന് പ്രീ-ക്ലോസ് ചെയ്തതുമായ ഹൗസിംഗ് ലോൺ ആണെങ്കിൽ.
- b) ഹൗസിംഗ് ലോൺ ഒരു നിശ്ചിത പലിശ നിരക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണെങ്കിലും വായ്പക്കാരൻ അവരുടെ സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് പ്രീ-ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

ദയവായി ശ്രദ്ധിക്കുക:

- (i) സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകൾ" എന്നാൽ ബാങ്ക്/ എച്ച്എഫ്സി/ എൻബിഎഫ്സി അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഫൈനാൻഷ്യൽ സ്ഥാപനം എന്നിവയിൽ നിന്ന് വായ്പ എടുക്കുന്നതിന് പുറമെ മറ്റേതെങ്കിലും സ്രോതസ്സ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- (ii) എല്ലാ ഡ്യൂവൽ/പ്രത്യേക നിരക്കും (ഫിക്സഡ്, ഫ്ലോട്ടിംഗ് കോമ്പിനേഷൻ) ഹൗസിംഗ് ലോണുകൾക്ക് പ്രീ-ക്ലോഷർ സമയത്ത്, ലോൺ ഫിക്സഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ച് ഫിക്സഡ്/ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന് ബാധകമായ പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ആകർഷിക്കും. ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് ഹൗസിംഗ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഫിക്സഡ് പലിശ നിരക്ക് കാലയളവ് കാലഹരണപ്പെട്ടതിന് ശേഷം ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിനുള്ള പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡം ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലേക്ക് ലോൺ മാറ്റിയാൽ ബാധകമാകും.
- (iii) ലോണിന്റെ മുഴുവൻ കാലയളവിലും നിരക്ക് നിശ്ചിതമായ ഒന്നാണ് ഫിക്സഡ് റേറ്റ് ലോൺ എന്നും വ്യക്തമാക്കുന്നു.

**13.2** സഹ ബാധ്യസ്ഥരോടുകൂടിയോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണിൽ കമ്പനി പ്രീ-ക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേമെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്തരുത്.

**13.3** ലോൺ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനായി വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പ്, ഏതെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, ലോണിന്റെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ സുതാര്യമായിരിക്കും.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

**14. പൊതുവായത്**

**14.1** കമ്പനി അത് ആവശ്യമാണെന്ന് തോന്നുന്നുവെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ അവന്റെ/അവളുടെ താമസസ്ഥലത്ത് ബന്ധപ്പെടുകയും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ് വിലാസങ്ങളിൽ നിയമിച്ച ഏജൻസികളിലൂടെ ബന്ധപ്പെടുകയും ചെയ്ത് ലോൺ അപേക്ഷയിലെ ഉപഭോക്താവ് പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ അത് വെരിഫൈ ചെയ്യും.

**14.2** RBI നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം ബ്രാഞ്ചുകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകളുമായി കമ്പനി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തും, സേവന നിരക്കുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ പലിശ, വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങൾ, വിവിധ ട്രാൻസാക്ഷനുകൾക്കുള്ള സമയ നിബന്ധനകൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം മുതലായവ.

**14.3** കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലും പോലീസ്/മറ്റ് അന്വേഷണ ഏജൻസികളിലും ഒരു ട്രാൻസാക്ഷൻ അന്വേഷിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനി അവ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവ് സഹകരിക്കുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.

**14.4** അത്തരം ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചനാപരമായി അല്ലെങ്കിൽ ന്യായമായ പരിചരണം ഇല്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും ഉപഭോക്താവ് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.

**14.5** വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും സാധാരണയായി ഇംഗ്ലീഷിലായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഒരു ഉപഭോക്താവ് അഭ്യർത്ഥിച്ചാൽ, ഉപഭോക്താവ് മനസ്സിലാക്കിയ മറ്റേതെങ്കിലും അനുയോജ്യമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അത്തരം വിവരങ്ങൾ ഹിന്ദിയിൽ അല്ലെങ്കിൽ നൽകും.

**14.6** പ്രായം, മത്സരം, ജാതി, ലിംഗം, വൈവാഹിക സ്ഥിതി, മതം അല്ലെങ്കിൽ വൈകല്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കിടയിൽ ഞങ്ങൾ വിവേചനാധികാരം ഉണ്ടാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കും സമൂഹത്തിന്റെ പ്രായ വിഭാഗങ്ങൾക്കും രൂപം നൽകിയ സ്കീമുകളിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്ന് ഇത് ഞങ്ങളെ ഒഴിവാക്കുന്നില്ല.

**14.7** കമ്പനിക്കും വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാരനും അംഗീകരിച്ച ഹൗസിംഗ് ലോണിന്റെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച് വേഗത്തിലും നല്ല ധാരണകൾ സുഗമമാക്കുന്നതിന്, കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി ഒപ്പിട്ട് നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റ് പ്രകാരം ലോണിന്റെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എംഐടിസി) ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു ഡോക്യുമെന്റ് കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കും കൂടാതെ അക്നോളജ്‌മെന്റിന് കീഴിൽ വായ്പക്കാരന് അതിന്റെ ഒരു കോപ്പി നൽകുകയും ചെയ്യും.

**14.8** ബ്രാഞ്ചുകളിൽ കോഡ് ലഭ്യമാക്കുന്നതിലൂടെയും നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അഭ്യർത്ഥനയിൽ ഒരു കോഡിന്റെ കോപ്പി

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്	ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി: <b>15.07.2013</b>	പ്രാബല്യ തീയതി :30.12.2023
	അവസാന റിവ്യൂ തീയതി: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ഒപ്പം 30.12.2023	വേർഷൻ നം.: 7.0

നൽകിയും കമ്പനി ഈ കോഡ് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും. കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് അതിന്റെ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിക്കുന്നുവെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തും.

**നിയന്ത്രണ റെക്കോർഡ് മാറ്റുക**

വേർഷൻ നം.	നിങ്ങളുടെ ആവശ്യത്തിൽ മാറ്റം വരുത്തുക മുഖേന	മെമ്മോറാണ്ടം ഓഫ് ചേഞ്ച്	അപ്രൂവൽ തീയതി
1.0	ഹെ രാജ് സിംഗ് ഹയാക്കി	പുതിയ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സ്വീകരിച്ചു	15.07.2013
2.0	ജയ്ദീപ് ശർമ്മ	റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യങ്ങൾക്കൊപ്പം അലൈൻ ചെയ്യാൻ	08.05.2019
3.0	ജയ്ദീപ് ശർമ്മ	റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യങ്ങൾക്കൊപ്പം അലൈൻ ചെയ്യാൻ	22.01.2020
4.0	NHB കംപ്ലയൻസ്	റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യങ്ങൾക്കൊപ്പം അലൈൻ ചെയ്യാൻ	29.01.2021
കമ്പനിയുടെ പേര് പൂനവാല ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡിലേക്ക് മാറ്റി. 22.07.2021			
5.0	കംപ്ലയൻസ്	റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യങ്ങൾക്കൊപ്പം അലൈൻ ചെയ്യാൻ	31.01.2022
6.0	കംപ്ലയൻസ്	റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യങ്ങൾക്കൊപ്പം അലൈൻ ചെയ്യാൻ	19.10.2022
കമ്പനിയുടെ പേര് ഗ്രിഹം ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡിലേക്ക് മാറ്റി. 17.11.2023			
7.0	കംപ്ലയൻസ്	റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യങ്ങൾക്കൊപ്പം അലൈൻ ചെയ്യാൻ	30.12.2023

---xxx---