

**ഇൻഡ്യബുൾസ് കൺസ്യൂമർ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്**

(മുമ്പ് ഐവിഎൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്)

**(CIN:U74899DL1994PLC062407)**

**ഫെയർ പ്രാക്ടീസ്സ് കോഡ്**

**(14.01.2019-ൽ ബോർഡ് പുന:പരിശോധിച്ച് അംഗീകരിച്ചത്)**

2006, ഒക്ടോബർ 16-ന് ചേർന്ന മീറ്റിംഗിൽ മെസ്സേഴ്സ് മാൽപാനി സെക്യൂരിറ്റീസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ആണ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ്സ് കോഡ് ആദ്യമായി കൈക്കൊണ്ടത്. മെസ്സേഴ്സ് മാൽപാനി സെക്യൂരിറ്റീസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് പിന്നീട് മെസ്സേഴ്സ് ശിവശക്തി ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസ്സ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ആയി മാറുകയും തുടർന്ന് മെസ്സേഴ്സ് ഐവിഎൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്ന പേര് സ്വീകരിയ്ക്കുകയും, ഇപ്പോൾ ഇൻഡ്യബുൾസ് കൺസ്യൂമർ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് എന്ന പേരിൽ അറിയപ്പെടുകയും ചെയ്യുന്നു.

**ഫെയർ പ്രാക്ടീസ്സ് കോഡ്**

ക്രമ നം.	ഉള്ളടക്കം
1	ലക്ഷ്യങ്ങളും ഉപയോഗവും
2	ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പ്രതിബദ്ധത
3	വെള്ളപ്പെടുത്തലും സുതാര്യതയും
4	പരസ്യം, വിപണനം, വില്പന
5	സ്വകാര്യതയും വിശ്വാസ്യതയും
6	കുടിശ്ശിക ശേഖരണം
7	പരാതികളും ആവലാതികളും
8	നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ
9	ഡെപോസിറ്റ് അക്കൗണ്ട്സ്
10	വായ്പകൾ
11	ജാമ്യക്കാർ
12	പൊതുവായി

**1. ലക്ഷ്യങ്ങളും ഉപയോഗവും**

1.1 കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഇൻഡ്യബുൾസ് കൺസ്യൂമർ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നതും ബിസിനസ്സ് രീതികളിൽ അന്താരാഷ്ട്രതലത്തിൽ പാലിച്ചു പോരുന്ന ഏറ്റവും സുതാര്യത കൈവരിക്കുവാനും അതുവഴി ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം വളർത്തുവാനും ലക്ഷ്യമിടുന്നു. അതനുസരിച്ച് ഇപ്പോഴത്തെ കോഡ് ഇപ്രകാരം ക്രമീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്:

- i) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ പാലിച്ചുപോരേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ സൃഷ്ടിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും സുഗമവുമായ നടപടികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ii) സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ കമ്പനി നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് അദ്ദേഹം/അവർ ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന കാര്യത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് മികച്ച ധാരണ ഉണ്ടാക്കുവാൻ സാധിക്കും.
- iii) മത്സരം വഴി, ഉയർന്ന പ്രവർത്തന മാനദണ്ഡങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നതിനായി വിപണിയിലെ ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക, ഒപ്പം
- iv) ശക്തമായ ഉപഭോക്തൃ ആശയവിനിമയങ്ങളും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും വഴി ഉപഭോക്താക്കളും കമ്പനിയും തമ്മിൽ ഉചിതവും ഹൃദ്യവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിയ്ക്കുന്നതുവഴി ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയ്ക്കുള്ള വിശ്വാസം ഊട്ടിളറപ്പിയ്ക്കുക.

**1.2. കോഡിന്റെ ഉപയോഗം**

ഉടനീളമുള്ള കൗണ്ടറിലൂടെ, ഫോണിലൂടെ, പോസ്റ്റിലൂടെ, അന്യോന്യം സമ്പർക്കം പുലർത്തുന്ന ഇലക്ട്രോണിക്സ് ഉപകരണങ്ങളിലൂടെ, ഇന്റർനെറ്റിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ ഏജൻ്റ്മാരിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും

വിധത്തിലായാലും, നിലവിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഇനി മുതൽ അവതരിപ്പിക്കപ്പെട്ടേക്കാവുന്ന എല്ലാ വായ്പ ഉല്പന്നങ്ങൾക്കും കമ്പനി നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്കും ഈ കോഡിന്റെ എല്ലാ ഭാഗങ്ങളും ബാധകമായിരിക്കും. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസിലും / ശാഖകളിലും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ്സ് കോഡുകൾ നാട്ടുഭാഷയിൽ/പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ കൂടാതെ ഇംഗ്ലീഷിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കും. കമ്പനി കോഡ് കൈക്കൊണ്ട വിവരം പൊതുജനങ്ങളേയും എല്ലാ തല്പരകക്ഷികളേയും അറിയിക്കുവാൻ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ എഫ്പിസി-യുടെ ഒരു കോപ്പി പ്രദർശിപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

**2. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധത**

**2.1 ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും യുക്തിപരമായും പ്രവർത്തനം ഇത് ഉറപ്പാക്കുന്നു:**

കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉല്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും അതോടൊപ്പം അവരുടെ ജീവനക്കാർ പിന്തുടർന്ന് പോരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും ശീലങ്ങൾക്കുമായി ഈ കോഡിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും കമ്പനി പാലിക്കണം. എല്ലാ ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എല്ലാ അർത്ഥത്തിലും ഉചിതമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിച്ചിരിക്കും; ഇതുകൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകൾ ആത്മാർത്ഥതയുടേയും സുതാര്യതയുടേയും ധാർമ്മിക തത്ത്വങ്ങൾക്ക് വിധേയമാണ്.

**2.1.1**

ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ, വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശങ്ങൾ ഒഴികെ, കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ മറ്റ് ഇടപാടുകളിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കേണ്ടതാണ്.

2.1.2 കമ്പനി വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് അമിതമായ പലിശ ഈടാക്കരുത്. ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നും ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിന്റെ ന്യായീകരണം വിശദീകരിക്കപ്പെടും. എല്ലാ നിരക്കുകളും ചാർജ്ജുകളും അപേക്ഷാ ഫോറത്തിലും അനുമതി നൽകുന്ന പത്രത്തിലും രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

2.1.3 പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് വർദ്ധിപ്പിക്കുവാനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്-സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും.

**2.2 ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കുവാൻ സഹായിക്കുന്നതിന്:**

- i. പരസ്യങ്ങളുടേയും പ്രചാരണത്തിനുള്ള സാഹിത്യത്തിന്റേയും ഉള്ളടക്കം വ്യക്തവും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കാത്തതും ആയിരിക്കണം. ലോൺ ലഭിക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവ് നടപ്പിലാക്കുകയും ഒപ്പുവെക്കുകയും ചെയ്യേണ്ട ആവശ്യം വന്നേക്കാവുന്ന വായ്പ ഉടമ്പടിയുടേയും മറ്റ് പ്രമാണങ്ങളുടേയും പെർഫോമൻസ്, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇത് ലോൺ എടുക്കുവാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്ന ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വായ്പ ഉടമ്പടിയിൽ ഏർപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് അവരുടെ അവകാശങ്ങളും ചുമതലകളും മനസ്സിലാക്കുവാൻ സഹായിക്കുകയും അത് മൂലം ഞങ്ങളിൽ നിന്നും സേവനങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് കാര്യങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കിക്കൊണ്ട് ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുവാനും കഴിയുന്നു.
- ii. ആദ്യ ഘട്ടത്തിൽ, ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന ഉചിതമായ രേഖകളും മറ്റും സഹിതം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെ പറയുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭാഷകളിൽ വിശദീകരിച്ച് നൽകും. ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ അനുയോജ്യമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ. കൃത്യമായ സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് ഉല്പന്നങ്ങളുടേയും സേവനങ്ങളുടേയും സ്വഭാവം, അവയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, പ്രതിവർഷം പലിശ നിരക്ക് / സർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ, വായ്പ ഉല്പന്നങ്ങളുടെ സേവനങ്ങൾക്കായി ബാധകമാകുന്നതുപോലെ നൽകേണ്ട ഇഎംഐ, ഉല്പന്നങ്ങൾക്കായി കമ്പനിയിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ട പ്രമാണങ്ങൾ തുടങ്ങിയവയെപ്പറ്റിയുള്ള വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.
- iii. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കാവുന്ന ആനുകൂല്യങ്ങൾ, അത്തരം ആനുകൂല്യങ്ങൾ അദ്ദേഹത്തിന് എങ്ങനെ പ്രയോജനപ്പെടുത്താനും, അവയുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും സംശയങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ ദൂരീകരിക്കുന്നതിനായി ആരുമായി ബന്ധപ്പെടണം എന്നിവയെക്കുറിച്ചെല്ലാമുള്ള വിവരങ്ങൾ മുഴുവൻ നൽകുക. മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നവ ഉറപ്പാക്കുവാൻ, കമ്പനി ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നൽകുകയും അതുപഴി ഇക്കാര്യത്തിൽ യുക്തമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു. മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നത് കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ

പരിഹരിക്കുന്നതിന് നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള ഓഫീസറുടെ പേരും, അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ കോൺടാക്ട് വിവരങ്ങളും അവർക്ക് നൽകുന്നതാണ്.

**2.3 ഉപഭോക്താക്കൾ ഞങ്ങളുടെ ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഉപയോഗിക്കുന്നതിൽ സഹായിക്കുവാനായി:**

- i. അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളുടേയും വ്യവസ്ഥകളുടേയും വിശദാംശങ്ങൾ സൂചിപ്പിക്കുന്ന യഥാവിധി ഒപ്പുവെച്ച വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകുക. കമ്പനി പരസ്പര സമ്പർക്കത്തിലൂടെയും വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിലൂടെയും ഇ-മെയിൽ/അച്ചടിച്ച കത്തുകൾ അയക്കുന്നതിലൂടെയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പതിവായി ഉചിതമായ അപ്ഡേറ്റുകൾ ഉറപ്പുവരുത്തുകയും ക്രമീകരിക്കുകയും നൽകുകയും ചെയ്യും.
- ii. പലിശ നിരക്ക്, ചാർജ്ജുകൾ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും തുടങ്ങിയവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ പങ്കുവെക്കും.
- iii. പലിശയിലുള്ള മാറ്റം അപേക്ഷ നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് മുൻകൂറായി അറിയിക്കുന്നതാണ്. പലിശ നിരക്കിലോ സർവീസ് ചാർജ്ജുകളിലോ ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റം ഭാവിയിൽ മാത്രമേ ബാധകമാകൂ.

**2.4 ഏത് ഘട്ടത്തിലും തെറ്റായി പോയേക്കാവുന്ന കാര്യങ്ങൾ വേഗത്തിലും അനുകമ്പയോടുകൂടിയും കൈകാര്യം ചെയ്യുവാൻ:**

- i. കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്ത് തെറ്റ് ഉണ്ടെങ്കിൽ, അതിന്റെ ആഘാതം പരിഹരിക്കുവാൻ താമസമില്ലാത്ത ഉചിതമായ നടപടി സ്വീകരിക്കുക.
- ii. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ താമസമില്ലാതെ കൈകാര്യം ചെയ്യുക
- iii. കമ്പനിയിൽ നിലവിലുള്ള വ്യവസ്ഥകളും നടപടിക്രമങ്ങളും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും അവരുടെ പരാതികൾ കമ്പനിയുടെ അധികാരികളുമായുള്ള പ്രാരംഭ സമ്പർക്കത്തിൽ തൃപ്തികരമായി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ അവ പാലിച്ചുകൊണ്ട് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉന്നത അധികാരികളെ സമീപിക്കാം.
- iv. ഏതെങ്കിലും സാങ്കേതികമായ പരാജയം മൂലം ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന ഏതൊരു പ്രശ്നത്തിനും എന്തിരായി അനുയോജ്യമായ ക്രമീകരണങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തുക.

**2.5 ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിപര വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യമാകുമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുവാൻ.**

ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിപര വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും വളരെ രഹസ്യമാകുമായ വിഷയമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുവാൻ ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്, എന്നിരുന്നാലും, താഴെ പറയുന്ന ഖണ്ഡിക 5-ന് അധീനമായിരിക്കും.

**2.6 കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുവാൻ ഞങ്ങളുടെ കമ്പനി :**

- i. കോഡിനെപ്പറ്റി ഞങ്ങളുടെ നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും
- ii. ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ കൗണ്ടറിലൂടെയോ ഇലക്ട്രോണിക് മാധ്യമത്തിലൂടെയോ ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കും;
- iii. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖയിലും അതോടൊപ്പം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കും; കൂടാതെ
- iv. കമ്പനിയുടെ ജീവിനക്കാർ കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഉചിതമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുവാനും കോഡ് നടപ്പാക്കുവാൻ നന്നായി പരിശീലനം നേടയിവരാണെന്നും ഉറപ്പാക്കും.

**2.7 വിവേചനസ്വഭാവമില്ലാത്ത നയം സ്വീകരിച്ച് നടപ്പിലാക്കുവാൻ**

ഞങ്ങളുടെ കമ്പനി പ്രായം, വംശം, ജാതി, ലിംഗം, വിവാഹാവസ്ഥ, മതം അല്ലെങ്കിൽ ശാരീരിക വൈകല്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കുകയില്ല.

**2.8 മുതിർന്ന പൗരന്മാർക്കും ശാരീരിക വൈകല്യമുള്ളവർക്കും പ്രത്യേക പരിഗണന**

മുതിർന്ന പൗരന്മാർ, ശാരീരിക വൈകല്യമുള്ളവർ നിരക്ഷരരായ വ്യക്തികൾ പോലെയുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾ ഞങ്ങളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ അത് വളരെ എളുപ്പവും സൗകര്യപ്രദവുമാക്കുവാൻ ഞങ്ങൾ പരമാവധി ശ്രമിക്കും.

-----

**3. വെളിപ്പെടുത്തലും സുതാര്യതയും**

3.1 ഞങ്ങളുടെ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ പൂർണ്ണമായ വെളിപ്പെടുത്തലുകളിലും സുതാര്യതയിലും വിശ്വസിക്കുന്നു. പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതുവായ ഫീസും ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, കമ്പനിയും ഉപഭോക്താക്കളും തമ്മിലുള്ള ഇടപാടുകളിൽ എന്തെങ്കിലും സ്വാധീനം ഉണ്ടാക്കിയേക്കാവുന്ന എല്ലാ ഘടകങ്ങളെക്കുറിച്ചും താഴെ പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടെ സാധ്യമായ എല്ലാ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയും ഞങ്ങൾ പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്:

- i. ശാഖകളിൽ നോട്ടീസുകൾ പ്രദർശിപ്പിച്ച്
- ii. ടെലിഫോണിലൂടെയും ഹെൽപ്പ് ലൈനിലൂടെയും;
- iii. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെ;
- iv. നിയുക്തനായ ജീവനക്കാർ/ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിലൂടെ;
- v. സർവീസ് ടൈം / താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ നൽകിക്കൊണ്ട്; കൂടാതെ
- vi. ഉല്പന്നത്തിന് നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന ആപ്ലിക്കേഷൻ ഫോമിൽ പ്രസക്തമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും കഴിയുന്നത്ര ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.

**3.1 പിന്നീട് വരാവുന്ന ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യത്തിൽ കമ്പനി:**

- i. ലോൺ ആപ്ലിക്കേഷൻ ഫോമുകളിൽ കടക്കാരന്റെ താല്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ അവശ്യ വിവരങ്ങളോടൊപ്പം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താല്പര്യമുണ്ടായേക്കാവുന്ന സേവനങ്ങളുടേയും ഉല്പന്നങ്ങളുടേയും പ്രധാനപ്പെട്ട സവിശേഷതകൾ വിശദീകരച്ചുകൊണ്ട് വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതുവഴി മറ്റ് എൻഎഫ്ബിസി-കൾ നൽകുന്ന നിയമനിബന്ധനകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം ചെയ്യുകയും, അങ്ങനെ കടക്കാരന് വിവരങ്ങൾ അറിഞ്ഞുകൊണ്ട് ഒരു തീരുമാനം എടുക്കാനും സാധിക്കും. ആപ്ലിക്കേഷനോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകൾ ഏതൊക്കെയാണെന്ന് ലോൺ ആപ്ലിക്കേഷനിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും. അപേക്ഷകന് ഒരു രസീത് നൽകാവുന്നതാണ്.
- ii. ഉപഭോക്താവിന് യോജിക്കുന്ന ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കുവാൻ അവരെ സഹായിക്കുക.
- iii. കമ്പനിയുടെ ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഓഫർ ചെയ്യപ്പെടുന്ന വിവിധ മാർഗ്ഗങ്ങളെപ്പറ്റി (ഉദാഹരണത്തിന്: ഇന്റർനെറ്റിൽ, ഫോണിൽ, ശാഖകളിൽ എന്നിങ്ങനെ) ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുക. അതോടൊപ്പം ഈ ഉല്പന്നങ്ങളേയും സേവനങ്ങളേയും കുറിച്ച് കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ അറിയുവാനുള്ള ഉറവിടങ്ങളേയും മാർഗ്ഗങ്ങളേയും കുറിച്ച് അവരെ അറിയിക്കുക.
- iv. നിയമാനുസൃതവും, റെഗുലേറ്ററി, ആന്തരിക നയ ആവശ്യകതകൾക്കും അനുസൃതമായി ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഐഡന്റിറ്റിയും മേൽവിലാസവും തെളിയിക്കുവാൻ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളേയും പ്രമാണങ്ങളേയുംപറ്റി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുക.

**3.2 ഉപഭോക്താക്കളായവർക്കായി, കമ്പനി:**

- i. ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകൾ / ഫീസും ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെ, ഉല്പന്നങ്ങളുടെ മുഖ്യ സവിശേഷതകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കമ്പനി വികസിപ്പിച്ച, സൃഷ്ടിച്ച അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിക്ക് കിട്ടിയ ഏറ്റവും പുതിയ വിവരങ്ങൾ കൈമാറും;
- ii. ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങളേയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളേയും കുറിച്ച് ഏറ്റവും പുതിയ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ കൈമാറുന്നതാണ്;
- iii. ഉപഭോക്താവ് ഈ വിവരം/സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്തുവാനുള്ള സമ്മതം രേഖാമൂലം അറിയിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഒരു 'ഡു നോട്ട് കോൾ' സർവീസിന്റെ കീഴിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പേര് ഓട്ടോമാറ്റിക്കായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും

-----  
ഏതെങ്കിലും പുതിയ ഉല്പന്നം/സേവനം ടെലിഫോൺ കോളിലൂടെ/എസ്എംഎസ്-ലൂടെ അറിയിക്കുകയോ / ഉൾപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യാതിരിക്കും.

**3.3 പലിശ നിരക്ക്:**

പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസ്റ്റിംഗും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും നിർണ്ണയിക്കുവാൻ **IBCFL** ഉചിതമായ ആന്തരിക നിയമങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സ്വീകരിക്കും. കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് തീരുമാനിച്ച നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി സമയാസമയങ്ങളിൽ കമ്പനിയുടെ **ALCO** നിരക്കുകളും ചാർജ്ജുകളും നിർണ്ണയിക്കും. ഇനി പറയുന്നവയിന്മേൽ കമ്പനി ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും.

- i. അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ലോൺ അക്കൗണ്ടിൽ ബാധകമായ ഒരു വാർഷിക നിരക്കിന്മേൽ കണക്കാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക്
- ii. അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ടിൽ എങ്ങനെയാണ് പലിശ ബാധകമാകുന്നത് എന്നും വീഴ്ച വരുത്തിയ/താമസിച്ച് പെയ്മെന്റ് ആണെങ്കിൽ ബാധകമായേക്കാവുന്ന പിഴ പലിശ അടക്കമുള്ള പലിശ കണക്കാക്കുവാനുള്ള രീതിയും അതോടൊപ്പം ഉപഭോക്താവ് നൽകേണ്ട ഇഎംഐ-യും.

**3.4 പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റം**

കമ്പനി ഓഫർ ചെയ്യുന്ന ഉല്പന്നങ്ങളിലുള്ള പലിശ നിരക്കിൽ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുവാനുള്ള തീരുമാനം ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കാവുന്നതും അപ്രകാരം പലിശ നിരക്കിൽ വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ബാധകമാകുന്നതുമാണ്.

**3.5 ഫീസും ചാർജ്ജുകളും**

- i. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും വിലവിവര പട്ടികളെപ്പറ്റി ഒരു നോട്ടീസ് പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സൗജന്യമായി കാണുവാൻ അനുവദിക്കുന്നതുമാണ്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി നൽകുന്ന സർവീസുകളുടെ ഒരു ലിസ്റ്റ് സൗജന്യമായി നൽകുന്നതാണ്.
- ii. ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് അവർക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള വിലവിവര പട്ടികയിൽ, ബാധകമായ ചാർജ്ജുകളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താവ് അപ്രകാരം തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയതിന് നൽകുവാൻ ഉപഭോക്താവ് ബാധ്യസ്ഥരായിട്ടുള്ള തുകയെക്കുറിച്ചും ഉള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും അടങ്ങിയിരിക്കണം.
- iii. ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉല്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിയമ നിബന്ധനകളുടെ നിരാചരണം / ലംഘനം നടന്നാൽ ചുമത്തേണ്ട പിഴയെപ്പറ്റിയുള്ള വിവരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുക.

**3.6 പ്രീപെയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ**

2014 ജൂലൈ 14-ാം തീയതിയിലെ ബാങ്ക് സർക്കുലർ നം. **RBI- 2014-15/121 and DNBS(PD)CC No.399/13.10.42/2014-15**-ൽ അടങ്ങിയിട്ടുള്ള ആർബിഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ പ്രകാരം ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ കീഴിൽ ടോ ലോൺ എടുത്തിട്ടുള്ള കടക്കാരിൽ നിന്നും കമ്പനി പിഴ ചുമത്തരുത്. എന്നിരുന്നാലും, റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ ഉണ്ടായ മാറ്റം കാരണം, എല്ലാ തല്പരകക്ഷികളുടേയും അറിവിലേക്കായി

-----  
കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളുടെ ഫെർക്ലോഷറിലുള്ള ഞങ്ങളുടെ പോളിസിയിൽ മാറ്റമുണ്ടായാൽ, പ്രീപെയ്മെന്റ് പിഴ ബാധകമാകാവുന്നതാണ്.

**3.7 ഫീസിലും ചാർജ്ജുകളിലും ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ**

ഈ ചാർജ്ജുകളിൽ ഏതിലെങ്കിലും വർദ്ധനവുണ്ടാക്കുവാൻ അല്ലെങ്കിൽ പുതിയ ഒരു ചാർജ്ജ് അവതരിപ്പിക്കുവാൻ കമ്പനി തീരുമാനിച്ചാൽ, അത് വർദ്ധനവുണ്ടാക്കുന്നതിന് /പുതിയ ഒരു ചാർജ്ജ് അവതരിപ്പിക്കുന്നതിന് / പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതിന് ഒരുമാസം മുമ്പ് അറിയിക്കുന്നതാണ്.

**3.8 നിയമങ്ങളും നിബന്ധനകളും**

- i. ആദ്യമായി ഒരു ഉല്പന്നം/സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന ഉപഭോക്താവിനെ, അദ്ദേഹം കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെട്ട, ഉല്പന്നത്തിന്റെ/സേവനത്തിന്റെ പ്രസക്തമായ നിയമ നിബന്ധനകളെക്കുറിച്ച് കമ്പനി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഉപദേശിക്കാവുന്നതാണ്.

- ii. ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിയുടെ ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നിയന്ത്രിക്കുന്നതിനുള്ള നിയമനിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും തികച്ചും ഉചിതമായിരിക്കുകയും ഒപ്പം ബന്ധപ്പെട്ട അവകാശങ്ങൾ , പ്രത്യേകിച്ചും നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യുവാനുള്ള അവകാശം വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യണം. പറഞ്ഞ നിയമ നിബന്ധനകളിൽ ബാധ്യതകളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കണം. ലളിതമായ ഭാഷയിൽ ഈ നിയമ നിബന്ധനകൾ തയ്യാറാക്കുവാനും അവതരിപ്പിക്കുവാനും ശ്രമിക്കേണ്ടതാണ്.

**3.9 നിയമ നിബന്ധനകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ**

താഴെ പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെ നിയമനിബന്ധനകളിലുള്ള ഏതൊരു മാറ്റവും ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കാവുന്നതാണ് :

- i. വ്യക്തിഗതമായ അറയിപ്പ്;
- ii. ഓരോ ബ്രാഞ്ചിലേയും നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ;
- iii. ഇമെയിലും വെബ്സൈറ്റും അടക്കമുള്ള ഇന്റർനെറ്റ്;
- iv. ന്യൂസ്പേപ്പർ, ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ;
- v. സാധാരണയായി, ഭാവിയിൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന വിധമാണ് മാറ്റങ്ങൾ നടത്തുന്നത്. അത്തരത്തിലുള്ള മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരം ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കും;
- vi. നിയമനിബന്ധനകളിലുള്ള ഏതെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുവാൻ സാധ്യമല്ലെങ്കിലും ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതാണ് മാറ്റങ്ങൾ നടത്തിയിട്ടുള്ളത് എങ്കിലും, അപ്രകാരമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ യഥാവിധി അറിയിക്കാവുന്നതാണ്. മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തിയ ശേഷമുള്ള നിയമനിബന്ധനകൾ അതായത് , ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതെ നടത്തിയിട്ടുള്ള മാറ്റങ്ങൾ, ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിന് അസൗകര്യം ഉണ്ടാക്കുന്നതാണെങ്കിൽ, അത്തരത്തിലുള്ള ഉപഭോക്താവിന് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, അറിയിപ്പുകളൊന്നും നൽകാതെ ഏതെങ്കിലും അധിക ചാർജ്ജ് പലിശയോ നൽകാതെ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ സ്വിച്ച് ചെയ്യുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്;
- vii. നിയമനിബന്ധനകളിൽ ഏതെങ്കിലും വലിയ മാറ്റമോ ചെറിയ ചെറിയ കുറച്ചുകൊണ്ടോ മാറ്റങ്ങളോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, അത് യഥാവിധി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കാവുന്നതും, ഉപഭോക്താവിന് പുതിയ നിയമനിബന്ധനകളുടെ ഒരു പകർപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ മാറ്റങ്ങളുടെ സംക്ഷിപ്ത രൂപം നൽകാവുന്നതാണ്.

**4. പരസ്യം, വിപണനം, വില്പന**

**4.1 കമ്പനി:**

- i) കമ്പനി പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രമോഷണൽ സാമഗ്രികളും വ്യക്തവും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കാത്തതും ആണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുവാനുള്ള ശ്രമങ്ങളും നടത്തുന്നതാണ്.
- ii) ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിലോ ഉല്പന്നത്തിലോ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിച്ചുകൊണ്ട് മാധ്യമത്തിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച പരസ്യത്തിൽ ഒപ്പം/കൂടാതെ പ്രമോഷണൽ ലിറ്ററേച്ചറിൽ ഒരു പലിശ നിരക്കിന്റെ പരാമർശം ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അതോടൊപ്പം അത്തരത്തിലുള്ള സേവനങ്ങൾക്കും ഉല്പന്നങ്ങൾക്കും ബാധകമായ മറ്റ് പീസുകളും ചാർജ്ജുകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അതുകൂടി സൂചിപ്പിക്കുകയും, ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ പ്രസക്തമായ നിയമനിബന്ധനകളുടെ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും.
- iii) സപ്ലാർട്ട് സേവനങ്ങൾ നൽകുവാൻ മൂന്നാംകക്ഷിയുടെ സേവനം ഉപയോഗപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരത്തിലുള്ള മൂന്നാം കക്ഷി ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ (മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) ഞങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന അതേ ഗൗരവത്തോടെയും സ്വകാര്യതയോടെയും സുരക്ഷിതമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുമെന്ന് ഉറപ്പുതരുന്നു.
- iv) കമ്പനി സമയാസമയങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താക്കളെ അവർ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന ഉല്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകൾ അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും. മറ്റ് ഉല്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഉല്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങളുടെ പ്രമോഷണൽ ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾക്ക് മെയിൽ മുഖാന്തരം അല്ലെങ്കിൽ അതിനായി വെബ്സൈറ്റിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകൊണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ സർവീസ് നമ്പറിലൂടെ വിവരങ്ങൾ കൈമാറുവാനായി കൈമാറുവാനായി ഉപഭോക്താക്കൾ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ കൈമാറുന്നതായിരിക്കും.

- v) ഉല്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുവാൻ ഞങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തിയേക്കാവുന്ന ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്ക് (ഡിഎസ്എ) ഞങ്ങൾ ഒരു പെരുമാറ്റ ചട്ടം നിർദ്ദേശിക്കും. ഇത് നേരിട്ട് അല്ലെങ്കിൽ ഫോൺ വഴി ഉല്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുവാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സമീപിക്കുമ്പോൾ, മറ്റ് കാര്യങ്ങളോടൊപ്പം തങ്ങളെതന്നെ തിരിച്ചറിയുവാൻ അവരെ പ്രാപ്തരാക്കേണ്ടത് ആവശ്യമാണ്.
- vi) കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡിഎസ്എ എന്തെങ്കിലും നിയമവിരുദ്ധമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ ഈ കോഡ് ലംഘിക്കുകയോ ചെയ്തതായി ഉപഭോക്താവ് പരാതി ഉന്നയിക്കുന്ന സന്ദർഭത്തിൽ, അന്വേഷണത്തിനും പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനും ഉചിതമെന്ന് കണ്ടാൽ ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതുമാണ്.

**5. സ്വകാര്യതയും വിശ്വാസ്യതയും**

5.1 ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യവുമായി പരിഗണിക്കുന്നതും (ഉപഭോക്താക്കൾ ഇനി മുതൽ ഉപഭോക്താക്കളല്ലെങ്കിൽ പോലും), താഴെ പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും വഴി നയിക്കപ്പെടുന്നതുമാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ വസ്തുതകൾ, അത് ഉപഭോക്താവ് നൽകിയതോ മറ്റ് വഴികളിലൂടെ ലഭിച്ചതോ, താഴെ പറയുന്ന അസാധാരണ കേസുകൾ ഒഴികെ ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലുള്ളവർ അടക്കം മറ്റാരോടും വെളിപ്പെടുത്തുന്നതല്ല:

- i. നിയമപ്രകാരം അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്റേഴ്സിന്റെ നിർദ്ദേശ പ്രകാരം വിവരം നൽകേണ്ടപ്പോൾ;
  - ii. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുന്നതിന് പൊതുജനങ്ങളോട് ചുമതലയുണ്ടെങ്കിൽ;
- 
- iii. കമ്പനിയുടെ താല്പര്യങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കപ്പെടുവാനായി അവർക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, തട്ടിപ്പ് തടയാൻ) എന്നാൽ ഇത് ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് സംബന്ധമായോ വിവരങ്ങൾ മറ്റാർക്കെങ്കിലും നൽകുവാനുള്ള കാരണമല്ല;
  - iv. വിവരങ്ങൾ നൽകുവാൻ ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതിയോടുകൂടി;
  - v. ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുവാൻ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതിയോടുകൂടി കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ;
  - vi. നിലവിലുള്ള നിയമ ചട്ടക്കൂടിന്റെ കീഴിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ പരിശോധിക്കുവാനുള്ള അദ്ദേഹത്തിന്റെ / അവരുടെ അവകാശത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
  - vii. ഉപഭോക്താവ് പ്രത്യേകം അധികാരം നൽകാത്തപക്ഷം ആരുടെയെങ്കിലും വിപണന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കരുത്.

**5.2 ക്രെഡിറ്റ് റെഫറൻസ് ഏജൻസികൾ**

- i. ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കുമ്പോൾ, കമ്പനി അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റെഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് കൈമാറുന്ന വിവരവും അവരോടൊപ്പം നടത്തിയേക്കാവുന്ന പരിശോധനകളെക്കുറിച്ചും അദ്ദേഹത്തെ/അവരെ അറിയിക്കാവുന്നതും.
- ii. കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് കടം കൊടുത്ത വ്യക്തിഗത കടത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ കമ്പനി താഴെ പറയുന്നവയ്ക്ക് അധീനമായി ക്രെഡിറ്റ് റെഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകിയേക്കാം:
  - ഉപഭോക്താവ് അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ പെയ്മെന്റിൽ വീഴ്ച വരുത്തി;
  - കടപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന തുക തർക്കത്തിൽ അല്ല; കൂടാതെ
- iii. കമ്പനിയുടെ ഔദ്യോഗികമായ ആവശ്യത്തെ തുടർന്ന്, ഉപഭോക്താവിന്റെ കടം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിലേക്ക്, കമ്പനിക്ക് തൃപ്തികരമായ നിർദ്ദേശം അദ്ദേഹം/അവർ നൽകിയിട്ടില്ലാത്ത കേസുകളിൽ, ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിക്ക് തിരിച്ച് നൽകുവാനുള്ള കടത്തെപ്പറ്റിയുള്ള വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റെഫറൻസ് ഏജൻസിക്ക് നൽകുവാൻ ആലോചനയുണ്ടെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കാവുന്നതാണ്. അതേസമയം, ക്രെഡിറ്റ്

റെഫറൻസ് ഏജൻസികളുടെ പങ്ക് കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിച്ച് കൊടുക്കാവുന്നതും, അവർ നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ വായ്പ ലഭിക്കുവാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ കഴിവിനെ സ്വാധീനിക്കുകയും ചെയ്യും.

**iv.** ഉപഭോക്താവ് അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ അനുമതി നൽകിയാൽ കമ്പനി ക്രെഡിറ്റ് റെഫറൻസ് ഏജൻസിക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിനെക്കുറിച്ചുള്ള മറ്റ് വിവരങ്ങളും നൽകാവുന്നതാണ്. ക്രെഡിറ്റ് റെഫറൻസ് ഏജൻസിക്ക് നൽകിയ വിവരങ്ങളുടെ ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ കമ്പനി നൽകാവുന്നതാണ്.

**6. കുടിശ്ശിക ശേഖരണം**

6.1 വായ്പ നൽകുമ്പോഴല്ലാ, തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയയുടെ തുക, കാലാവധി, തവണകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിച്ച് നൽകിയിരിക്കണം. നിർദ്ദിഷ്ട തിരിച്ചടവ് കാലാവധി അനുസരിച്ച് തിരിച്ചടക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുവാൻ നാട്ടിലെ നിയമമനുസരിച്ച് ഉചിതമായ നടപടികൾ എടുക്കാവുന്നതും അനാവശ്യമായ ശല്യപ്പെടുത്തലുകൾ നടത്തുന്നതുമല്ല.

6.2 മര്യാദ, നല്ല പെരുമാറ്റം, പ്രേരണ എന്നിവയെ ആധാരമാക്കി **IBCFI** കളക്ഷൻ പോളിസി ഉണ്ടാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്താവിന്റെ വിശ്വാസം സംരക്ഷിക്കുന്നതിലും ദീർഘകാല ബന്ധത്തിലുമാണ് കമ്പനി വിശ്വസിക്കുന്നത്. ജീവനക്കാർ അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക അല്ലെങ്കിൽ ഒപ്പം സെക്ക്യൂരിറ്റി തിരിച്ച് പിടിക്കുവാൻ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിന് അംഗീകാരമുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി അദ്ദേഹത്തെ / അവർതന്നെ പരിചയപ്പെടുത്തുകയും കമ്പനി നൽകിയിട്ടുള്ള അധികാരം പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം അദ്ദേഹം / അവർ കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ അധികാരി നൽകിയിട്ടുള്ള അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ തിരിച്ചടവ് കാര്യം പ്രദർശിപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. കുടിശ്ശികയെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകാവുന്നതും കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുവാൻ മതിയായ നോട്ടീസ് നൽകുവാനും ശ്രമിക്കും.

6.3 എല്ലാ ജീവനക്കാരും കുടിശ്ശിക അല്ലെങ്കിൽ ഒപ്പം സെക്ക്യൂരിറ്റി തിരിച്ച് പിടിക്കുവാൻ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിന് അംഗീകാരമുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന ചട്ടങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കേണ്ടതാണ്:

- i. ഉപഭോക്താവിനെ സാധാരണയായി അദ്ദേഹം/അവർ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന സ്ഥലത്ത് ബന്ധപ്പെടുന്നതാണ്. ഏതെങ്കിലും പ്രത്യേക സ്ഥലത്തിന്റെ അഭാവത്തിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ താമസ സ്ഥലത്തും, അവിടെയും ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ്/തൊഴിൽ ചെയ്യുന്ന സ്ഥലത്ത് ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.
- ii. കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുവാനുള്ള ഐഡന്റിറ്റിയും അധികാരവും ഉപഭോക്താവിനെ ആദ്യമേ തന്നെ അറിയിക്കണം.
- iii. ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യതയെ മാനിക്കണം.
- iv. ഉപഭോക്താവിനോടുള്ള ഇടപെടൽ മാനുവലായിരിക്കണം. ആശയവിനിമയം നടത്തുമ്പോൾ ഉപയോഗിക്കുന്ന ഭാഷയിൽ അതീവ ശ്രദ്ധ പാലിക്കേണ്ടതാണ്, അതിനാൽ എപ്പോഴെങ്കിലും തന്നോട് മര്യാദയില്ലാതെ പെരുമാറിയെന്ന തോന്നൽ ഉപഭോക്താവിന് അനുഭവപ്പെടരുത്. സ്ത്രീകളായ കടക്കാരുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ, ഭാരതീയ സംസ്കാരവും പാരമ്പര്യവും അനുസരിച്ചുള്ള മാനുവലായ പെരുമാറ്റം നിലനിർത്തണം.
- v. ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസ്സ് അല്ലെങ്കിൽ തൊഴിലിന്റെ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ മറ്റ് വിധത്തിൽ ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധിക്ക് ഉപഭോക്താക്കളെ രാവിലെ 7 മണിക്കും വൈകുന്നേരം 7 മണിക്കും ഇടയിൽ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.
- vi. ഒരു നിശ്ചിത സമയത്ത് അല്ലെങ്കിൽ പ്രത്യേക സ്ഥലത്ത് കോളുകൾ ഒഴിവാക്കണമെന്നുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥനയെ പരമാവധി മാനിക്കണം.
- vii. കോളുകളുടെ സമയവും എണ്ണവും സംഭാഷണത്തിന്റെ ഉള്ളടക്കവും രേഖപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.
- viii. പരസ്പരം സ്വീകാര്യവും ക്രമമായതുമായ രീതിയിൽ തർക്കങ്ങളും അഭിപ്രായ വ്യത്യാസങ്ങളും പരിഹരിക്കുവാൻ ആവശ്യമായ എല്ലാ സഹായങ്ങളും നൽകുന്നതാണ്.
- ix. കുടിശ്ശിക ശേഖരണത്തിന് ഉപഭോക്താക്കളുടെ താമസ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ, മാനുവലും അന്തസ്സും നിലനിർത്തണം.
- x. കുടുംബത്തിൽ ആരെങ്കിലും മരണപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം മറ്റ് ദുരവസ്ഥ നിലനിൽക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന അനൂചിതമായ സന്ദർഭങ്ങളെക്കുറിച്ച് കമ്പനിക്ക് അറിവ് കിട്ടിയാൽ, നിയമം പാലിക്കുവാനുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ, കുടിശ്ശിക ശേഖരിക്കുവാൻ നടത്തുന്ന കോളുകൾ/സന്ദർശനങ്ങൾ ഒഴിവാക്കേണ്ടതാണ്.



**6.3 ഹൈപ്പോത്തിക്കേഷൻ / പകരം ആസ്തികളുടെ തിരിച്ച് പിടിക്കൽ**

കടക്കാരനുമായുള്ള വായ്പ ഉടമ്പടിയിൽ നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാവുന്ന തിരിച്ച് പിടിക്കൽ നിബന്ധന ഉണ്ടായിരിക്കണം. തിരിച്ചു പിടിക്കുവാനുള്ള നടപടികൾ ഉടമ്പടി/വായ്പ കരാറിന്റെ നിയമനിബന്ധനകൾക്ക് അനുസരിച്ച് സുതാര്യവും, ചുവടെ പറയുന്നതനുസരിച്ച് നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതുമാണ്:

- i. കൈവശം വെയ്ക്കുന്നതിന് മുമ്പ് നോട്ടീസ് കാലയളവ്;
- ii. നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കുവാൻ കഴിയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- iii. സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുവാനുള്ള നടപടി ക്രമങ്ങൾ;

- iv. വസ്തുവിന്റെ വില്പന / ലേലത്തിന് മുമ്പ് കടക്കാരന് ലോൺ തിരിച്ചടയ്ക്കുവാൻ നൽകുന്ന അവസാനത്തെ അവസരത്തെ സംബന്ധിച്ച് ഒരു നിബന്ധന;
- v. കടക്കാരന് വീണ്ടും കൈവശം നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ,ഒപ്പം
- vi. വസ്തുവിന്റെ വില്പനയ്ക്കുള്ള / ലേലത്തിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ. അത്തരത്തിലുള്ള നിയമനിബന്ധനകളുടെ ഒരു പകർപ്പിനോടൊപ്പം, ഉടമ്പടികളുടെ/വായ്പ കരാറുകളുടെ പ്രധാനപ്പെട്ട ഘടകമായി മാറിക്കൊടുക്കുന്ന വായ്പ കരാറിന്റെയും വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളുടേയും ഒരു പകർപ്പുകൂടി വായ്പ അനുവദിക്കുമ്പോൾ/വിതരണം ചെയ്യുമ്പോൾ, എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്.

**7. പരാതികളും ആവലാതികളും**

**7.1 ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ**

- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികളോടും ആവലാതികളോടും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരിക്കുവാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കുന്നതും ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ പരാതിയുടെ സ്ഥിതിയെപ്പറ്റി അറിയിക്കുന്നതുമാണ്.
- കമ്പനിയുടെ ഓരോ ശാഖകളിലും ഓഫീസുകളിലും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവർക്ക് പരാതികൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ സമർപ്പിക്കുവാനുള്ള സൗകര്യം ലഭ്യമാക്കണം.

കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രത്യേകം ലഭ്യമാക്കിയ ഇമെയിൽ ഐഡി-യിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തങ്ങളുടെ പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിനായി സമർപ്പിക്കുവാനുള്ള സൗകര്യം നൽകണം. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന നടപടി ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സൗജന്യമായി ലഭ്യമാക്കുവാൻ ഒരു സിസ്റ്റം **IBCFL** തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

ഉപഭോക്താക്കൾ പരാതി ഉന്നയിക്കുവാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, അദ്ദേഹം / അവർ അനുയോജ്യമായി ഉപദേശിക്കപ്പെടണം

- എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും, ശാഖകളിലും ഓഫീസിന്റെ മേൽവിലാസം, ഇമെയിൽ ഐഡി, ഫാക്സ് നം. ഫോൺ നം. മുതലായവ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കണം.എവിടെയാണ് പരാതിപ്പെടേണ്ടത്, പരാതി നൽകേണ്ട നിയുക്തനായ അധികാരി ആരാണ്, അദ്ദേഹം/അവർ എങ്ങനെയാണ് ഒരു പരാതി നൽകേണ്ടത് അതായത് ഫോൺ, കത്ത്, ഫാക്സ്, ഇമെയിൽ മുതലായവ.

സാധാരണ ഗതിയിൽ, ഉപഭോക്താവിന് **IBCFL** -മായി ബന്ധപ്പെടുവാൻ ഏറ്റവും അടുത്തുള്ള ശാഖ സന്ദർശിക്കുകയോ ഫോണിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ ടോൾ ഫ്രീ ഹെൽപ്പ്ലൈൻ: 1860-419-3333-ൽ ബന്ധപ്പെടുകയോ [service\\_dhani@indiabulls.com](mailto:service_dhani@indiabulls.com) -ലേയ്ക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യുകയോ [grievance\\_dhani@indiabulls.com](mailto:grievance_dhani@indiabulls.com) -ലേയ്ക്ക് ഇമെയിൽ വഴി പരാതിപ്പെടുകയോ ചെയ്യാം.

കസ്റ്റമർ കെയർ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റിന്റെ മറുപടിയിൽ പരാതിക്കാരന് തൃപ്തിയായില്ലെങ്കിൽ, ഉയർന്ന അധികാരികളിലേക്ക് അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക് താഴെ പറയുന്ന പ്രകാരം പരാതിപ്പെടാവുന്നതാണ്.

ആദ്യത്തെ ലേവൽ	ഉപഭോക്താക്കളോട് ഏറ്റവും അടുത്ത <b>IBCFL</b> ശാഖ സന്ദർശിക്കുകയോ വിളിക്കുകയോ എഴുതുകയോ ചെയ്യുവാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു
---------------	---

	<p>ശാഖ തലവന്റെ പേര്: ബന്ധപ്പെടുവാനുള്ള വിവരങ്ങൾ: ഫോൺ, ഇമെയിൽ, പൂർണ്ണ മേൽവിലാസം:</p>																
<p>രണ്ടാമത്തെ ലെവൽ</p>	<p>7 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ശ്രദ്ധ നൽകിയില്ലെങ്കിൽ, കസ്റ്റമർ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നം. 1860-419-3333 വഴി ഒരു പരാതി നൽകുക</p> <p>അല്ലെങ്കിൽ <a href="mailto:grievance_dhani@indiabulls.com">grievance_dhani@indiabulls.com</a> -ലേക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുക</p> <p>അല്ലെങ്കിൽ ഓൺലൈനായി പരാതി നൽകുവാൻ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് സന്ദർശിക്കുക, അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ കെയറിന്റെ തലവന് ഈ മേൽവിലസത്തിലേക്ക് എഴുതുക: ഇൻഡ്യബുൾസ് കൺസ്യൂമർ ഫിനാൻസ് ലി., 4<sup>th</sup> ഫ്ലോർ, ഇൻഡ്യബുൾസ് സെന്റർ, ടവർ-1, സേനാപതി ബാപ്പുത്ത് മാർഗ്ഗ്, എൽഫിൻസ്റ്റൺ-വെസ്റ്റ്, മുംബയ്-400013.</p> <p>ഫോൺ:022-61891019, ഇമെയിൽ കെയർ: <a href="mailto:care_dhani@indiabulls.com">care_dhani@indiabulls.com</a></p>																
<p>മൂന്നാമത്തെ ലെവൽ</p>	<p>15 പ്രവൃത്തിദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി തൃപ്തികരമായി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളുടെ മുഖ്യ നോഡൽ ഓഫീസുമായി ഇവിടെ ബന്ധപ്പെടാം:</p> <p>ശ്രീ സഞ്ചീവ് കശ്യപ് ഇൻഡ്യബുൾസ് കൺസ്യൂമർ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് <b>ASF</b> ടവേഴ്സ്, ടവർ <b>A</b>, പ്ലോട്ട് നം. 249 <b>D</b>-യും <b>E</b>-യും ഉദ്യോഗ് വിഹാർ, ഫേസ് <b>IV</b> ഗുഡ്ഗാവ്-122016 (ഹരിയാന) ഫോൺ 0124-6681012, ഇമെയിൽ: <a href="mailto:nodal.ibcfl@indiabulls.com">nodal.ibcfl@indiabulls.com</a></p>																
<p>നാലാമത്തെ ലെവൽ</p>	<p>15 പ്രവൃത്തിദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി തൃപ്തികരമായി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ പ്രദേശത്തെ ഓംബുഡ്സ്മാന് നേരിട്ട് എഴുതാവുന്നതാണ്. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മേഖല തിരിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഇനി പറയുന്ന പ്രകാരമാണ്:</p> <table border="1" data-bbox="435 968 1438 1894"> <thead> <tr> <th data-bbox="435 968 537 1073">ക്രമ. നം.</th> <th data-bbox="537 968 773 1073">സെന്റർ</th> <th data-bbox="773 968 1097 1073">ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസ് മേൽവിലാസം</th> <th data-bbox="1097 968 1438 1073">പ്രവർത്തന മേഖല</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="435 1073 537 1346">1</td> <td data-bbox="537 1073 773 1346">ചെന്നൈ</td> <td data-bbox="773 1073 1097 1346"> <b>C/o</b> റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, ഫോർട്ട് സ്റ്റേസ്സിസ്, ചെന്നൈ 600 001            എസ്ടിഡി കോഡ്:044            ഫോൺ നം. 25395964            ഫാക്സ് നം: 25395488            ഇമെയിൽ: <a href="mailto:nbfcochennai@rbi.org.in">nbfcochennai@rbi.org.in</a> </td> <td data-bbox="1097 1073 1438 1346">           തമിഴ്നാട്, ആന്ധ്രം, ആന്ധ്രപ്രദേശ്, കർണാടകം, ആന്ധ്രപ്രദേശ്, തെലുങ്കാന, കേരളം, കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശങ്ങളായ ലക്ഷദ്വീപും, പോണ്ടിച്ചേരിയും         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="435 1346 537 1755">2.</td> <td data-bbox="537 1346 773 1755">മുംബയ്</td> <td data-bbox="773 1346 1097 1755"> <b>C/o</b> റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, ആർബിഐ ബൈക്കുള്ള ഓഫീസ് ബിൽഡിംഗ്, മുംബയ് സെൻട്രൽ റെയിൽവേ സ്റ്റേഷൻ, ബൈക്കുള്ള, മുംബയ് - 400 008            എസ്ടിഡി കോഡ്: 022            ഫോൺ നം: 23028140            ഫാക്സ് നം. 23022024            ഇമെയിൽ: <a href="mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in">nbfcomumbai@rbi.org.in</a> </td> <td data-bbox="1097 1346 1438 1755">           മഹാരാഷ്ട്ര, ഗോവ, ഗുജറാത്ത്, മധ്യപ്രദേശ്, ഛത്തീസ്ഗഢ്, കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശങ്ങളായ ദാദ്ര ആന്റ് നഗർ ഹവേലി, ദമൻ ആന്റ് ദിയു         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="435 1755 537 1894">3</td> <td data-bbox="537 1755 773 1894">ന്യൂ ഡൽഹി</td> <td data-bbox="773 1755 1097 1894"> <b>C/o</b> റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, സൻസദ് മാർഗ്ഗ്, ന്യൂ ഡൽഹി - 110001         </td> <td data-bbox="1097 1755 1438 1894">           ഡൽഹി, ഉത്തർപ്രദേശ്, ഉത്തരാഖണ്ഡ്, ഹരിയാന, പഞ്ചാബ്, കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശമായ ചണ്ഡീഗഢ്,         </td> </tr> </tbody> </table>	ക്രമ. നം.	സെന്റർ	ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസ് മേൽവിലാസം	പ്രവർത്തന മേഖല	1	ചെന്നൈ	<b>C/o</b> റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, ഫോർട്ട് സ്റ്റേസ്സിസ്, ചെന്നൈ 600 001 എസ്ടിഡി കോഡ്:044 ഫോൺ നം. 25395964 ഫാക്സ് നം: 25395488 ഇമെയിൽ: <a href="mailto:nbfcochennai@rbi.org.in">nbfcochennai@rbi.org.in</a>	തമിഴ്നാട്, ആന്ധ്രം, ആന്ധ്രപ്രദേശ്, കർണാടകം, ആന്ധ്രപ്രദേശ്, തെലുങ്കാന, കേരളം, കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശങ്ങളായ ലക്ഷദ്വീപും, പോണ്ടിച്ചേരിയും	2.	മുംബയ്	<b>C/o</b> റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, ആർബിഐ ബൈക്കുള്ള ഓഫീസ് ബിൽഡിംഗ്, മുംബയ് സെൻട്രൽ റെയിൽവേ സ്റ്റേഷൻ, ബൈക്കുള്ള, മുംബയ് - 400 008 എസ്ടിഡി കോഡ്: 022 ഫോൺ നം: 23028140 ഫാക്സ് നം. 23022024 ഇമെയിൽ: <a href="mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in">nbfcomumbai@rbi.org.in</a>	മഹാരാഷ്ട്ര, ഗോവ, ഗുജറാത്ത്, മധ്യപ്രദേശ്, ഛത്തീസ്ഗഢ്, കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശങ്ങളായ ദാദ്ര ആന്റ് നഗർ ഹവേലി, ദമൻ ആന്റ് ദിയു	3	ന്യൂ ഡൽഹി	<b>C/o</b> റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, സൻസദ് മാർഗ്ഗ്, ന്യൂ ഡൽഹി - 110001	ഡൽഹി, ഉത്തർപ്രദേശ്, ഉത്തരാഖണ്ഡ്, ഹരിയാന, പഞ്ചാബ്, കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശമായ ചണ്ഡീഗഢ്,
ക്രമ. നം.	സെന്റർ	ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസ് മേൽവിലാസം	പ്രവർത്തന മേഖല														
1	ചെന്നൈ	<b>C/o</b> റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, ഫോർട്ട് സ്റ്റേസ്സിസ്, ചെന്നൈ 600 001 എസ്ടിഡി കോഡ്:044 ഫോൺ നം. 25395964 ഫാക്സ് നം: 25395488 ഇമെയിൽ: <a href="mailto:nbfcochennai@rbi.org.in">nbfcochennai@rbi.org.in</a>	തമിഴ്നാട്, ആന്ധ്രം, ആന്ധ്രപ്രദേശ്, കർണാടകം, ആന്ധ്രപ്രദേശ്, തെലുങ്കാന, കേരളം, കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശങ്ങളായ ലക്ഷദ്വീപും, പോണ്ടിച്ചേരിയും														
2.	മുംബയ്	<b>C/o</b> റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, ആർബിഐ ബൈക്കുള്ള ഓഫീസ് ബിൽഡിംഗ്, മുംബയ് സെൻട്രൽ റെയിൽവേ സ്റ്റേഷൻ, ബൈക്കുള്ള, മുംബയ് - 400 008 എസ്ടിഡി കോഡ്: 022 ഫോൺ നം: 23028140 ഫാക്സ് നം. 23022024 ഇമെയിൽ: <a href="mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in">nbfcomumbai@rbi.org.in</a>	മഹാരാഷ്ട്ര, ഗോവ, ഗുജറാത്ത്, മധ്യപ്രദേശ്, ഛത്തീസ്ഗഢ്, കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശങ്ങളായ ദാദ്ര ആന്റ് നഗർ ഹവേലി, ദമൻ ആന്റ് ദിയു														
3	ന്യൂ ഡൽഹി	<b>C/o</b> റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, സൻസദ് മാർഗ്ഗ്, ന്യൂ ഡൽഹി - 110001	ഡൽഹി, ഉത്തർപ്രദേശ്, ഉത്തരാഖണ്ഡ്, ഹരിയാന, പഞ്ചാബ്, കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശമായ ചണ്ഡീഗഢ്,														

			എസ്ടിഡി കോഡ്: 011 ഫോൺ നം. 23724856 ഫാക്സ് നം. 23725218-19 ഇമെയിൽ: <a href="mailto:nbfconewdelhi@rbi.org.in">nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>	ഹിമാചൽപ്രദേശ്, രാജസ്ഥാൻ, ഗ്യാറ്റ് ഓഫ് ജമ്മു ആന്റ് കശ്മീർ
	4	കൊൽക്കത്ത	C/o റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യ, നേതാജി സുഭാഷ് റോഡ്, കൊൽക്കത്ത - 700 001  എസ്ടിഡി കോഡ്: 033 ഫോൺ നം.: 22304982 ഫാക്സ് നം.:22305899 ഇമെയിൽ: <a href="mailto:nbfcolkolkata@rbi.org.in">nbfcolkolkata@rbi.org.in</a>	മണിപ്പൂർ, മേഘാലയ, മിസോറാം, നാഗാലാന്റ്, ത്രിപുര, ബിഹാർ, ജാർഖണ്ഡ്

- \*ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് / കമ്മിറ്റി ഓഫ് ബോർഡ് ആനുകാലികമായി പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതോടൊപ്പം ഇക്കാര്യത്തിൽ നിർദ്ദേശങ്ങളും നൽകുന്നതിനാൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതിയിന്മേൽ ഉചിതവും ന്യായയുക്തവുമായ തീരുമാനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നു.

**8. നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക (കൈവെസി) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ**

8.1 നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക (കൈവെസി) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ കീഴിൽ ആവശ്യപ്പെട്ടിരിക്കുന്നപോലെ ഒരു ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യമോ വായ്പയോ നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന നിയമപരമായ ചില ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിന് സൂക്ഷ്മപരിശോധന നടത്തേണ്ടതുണ്ട്:

- ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യമായ രേഖകളോ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ തിരിച്ചറിയൽ രേഖയുടെ തെളിവോ നൽകേണ്ടതുണ്ട്;
- കമ്പനിയുടെ കൈവെസി, കള്ളപ്പണം വെളുപ്പിക്കലിനെതിരെയുള്ള നടപടികൾ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമാനുസൃത ആവശ്യങ്ങൾ എന്നിവ പാലിക്കുവാൻ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് നൽകേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ ഉപഭോക്താവ് സ്വമേധയാ നൽകേണ്ട ചില അധിക വിവരങ്ങളും ആവശ്യപ്പെടാം. ആനുകാലികമായി തിരിച്ചറിയുവാനുള്ള രേഖകളുടേയും മേൽവിലാസത്തിന്റേയും തെളിവ് നൽകേണ്ടത് ഉപഭോക്താവിന്റെ കടമയാണ്. ഉപഭോക്താവിന്റെ റെക്കോഡ് ചെയ്തിട്ടുള്ള മേൽവിലാസത്തിൽ മാറ്റമുണ്ടായാൽ ഉടൻതന്നെ കമ്പനിയെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്;
- അക്കൗണ്ട് തുറക്കുവാനുള്ള ഫോമുകളും മറ്റ് സാമഗ്രികളും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നതാണ്. നൽകേണ്ട ആവശ്യമുള്ള വിവരങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങളും പരിശോധനക്കും ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ കൈവെസി ആവശ്യങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതിന് രേഖപ്പെടുത്തുവാനുള്ള ഹാജരാക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകളും അതിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും;
- ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനുവേണ്ട നടപടിക്രമ സംബന്ധമായ ഔദ്യോഗികതകൾ ഉപഭോക്താവിന് യഥാവിധി വിശദീകരിച്ച് നൽകുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താവിന് അദ്ദേഹം/അവർ ആവശ്യപ്പെടുന്ന ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദീകരണങ്ങളും നൽകുന്നതാണ്.

**9. ഡെപ്ലോസിറ്റ് അക്കൗണ്ട്സ്**

കമ്പനി അതിന്റെ നില 'നോൺ ഡെപോസിറ്റ് അക്സെപ്റ്റിംഗ് കമ്പനി' എന്ന് നിലനിർത്തുന്ന കാലത്തോളം കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാർ ആരും പൊതുജനത്തിൽ നിന്ന് നിക്ഷേപം തേടുകയോ/സ്വീകരിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്.

### 10. വായ്പകൾ

10.1 പണം കടം കൊടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിന്റെ വിശ്വാസ്യതയേയും തിരിച്ചടയ്ക്കുവാനുള്ള കഴിവിനേയും കുറിച്ച് ഉചിതമായ വിലയിരുത്തൽ നടത്തണം.

- i) **വായ്പക്കുള്ള അപേക്ഷയുടെ പുറത്ത് തീരുമാനമെടുക്കുവാനുള്ള സമയ പരിധി**  
 ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റുകൾ സഹിതം പ്രപ്പോസൽ സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസങ്ങൾക്കകം പൂർണ്ണമായും പൂരിപ്പിച്ച വായ്പക്കുള്ള അപേക്ഷയുടെ മേൽ കമ്പനി തീരുമാനമെടുക്കും. ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകാതിരിക്കുവാൻ തീരുമാനിച്ചാൽ, വായ്പ നിരസിക്കുവാനുള്ള കാരണം രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതാണ്.

### ii) വായ്പ വാങ്ങിയ വ്യക്തിക്ക് വേണ്ടി ഗാരണ്ടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നത്

ഉപഭോക്താവ് അദ്ദേഹത്തിന്റെ ബാധ്യതകൾക്കായി മറ്റൊരാളിൽ നിന്ന് ഗാരണ്ടിയോ മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റിയോ സ്വീകരിക്കുവാൻ കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനോട് അദ്ദേഹത്തിന്റെ സാമ്പത്തിക നിലയെക്കുറിച്ചുള്ള രഹസ്യ വിവരം, ഗാരണ്ടിയോ മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റിയോ നൽകുന്ന വ്യക്തിക്ക് അല്ലെങ്കിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ നിയമോപദേശാവിന് നൽകുവാനുള്ള അനുമതി ആവശ്യപ്പെടും. കമ്പനി

- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രതിബദ്ധതയേയും അവരുടെ തീരുമാനത്തിന്റെയും അനന്തരഫലങ്ങളെയും മനസ്സിലാക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുവാൻ സ്വതന്ത്രമായ നിയമോപദേശം തേടുവാൻ അവരെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കും (ഉചിതമായിടത്ത്, ഒപ്പിടുവാൻ ഞങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഡോക്യുമെന്റുകളിൽ ഈ ശുപാർശ വ്യക്തവും സ്പഷ്ടവുമായ അറിയിപ്പായി അടങ്ങിയിട്ടുണ്ടാകും);
- ഗാരണ്ടി അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റി നൽകുന്നതുവഴി ഉപഭോക്താവിന് പകരം അല്ലെങ്കിൽ അതുപോലെതന്നെ അവർ ബാധ്യസ്ഥരാകുമെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളോട് പറയുക ; ഒപ്പം
- അവരുടെ ബാധ്യത എന്താണെന്നും അവരോട് പറയുക.

### 10.2 വായ്പക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസ്സസിംഗും

- i. ഒരു ലോൺ ഉല്പന്നം സോഴ്സ് ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ബാധകമായ വാർഷിക പലിശ നിരക്കിനെക്കുറിച്ചും പ്രോസ്സസിംഗ്, പ്രീ-പെയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ ഏതെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അതിനും നൽകേണ്ടി വന്നേക്കാവുന്ന മറ്റ് ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവയെക്കുറിച്ചും അതോടൊപ്പം കടക്കാരന്റെ താല്പര്യത്തിന് കാരണമായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യത്തെക്കുറിച്ചുമുള്ള വിവരങ്ങൾ കമ്പനി നൽകുന്നതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മറ്റ് കമ്പനികളുടേതുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്തുവാനും അറിഞ്ഞുകൊണ്ടുള്ള ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുവാനും സാധിക്കും.
- ii. എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകൾക്കും സ്വീകരിച്ച ശേഷം കമ്പനി രസീത് നൽകുന്നതാണ്. അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്ന സമയത്ത് വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയ പരിധിയെക്കുറിച്ച് അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കും.
- iii. സാധാരണമായി വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസ്സസ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി അപേക്ഷ സമയത്ത് ശേഖരിക്കും. എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരം ആവശ്യമെങ്കിൽ ഉടൻതന്നെ വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനോട് പറയും.
- iv. കമ്പനി അനുവദിച്ച വായ്പയും അതിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും. കമ്പനിയുടെ ചെലവിൽ ഉപഭോക്താവ് നടപ്പിലാക്കിയ എല്ലാ വായ്പ രേഖകളുടേയും ആധികാരിക പകർപ്പുകളും ഒപ്പം അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം വായ്പ രേഖയിൽ ഉദ്ധരിച്ച എല്ലാ ഉൾചേർപ്പുകളുടേയും പകർപ്പ് സഹിതം കമ്പനി നൽകും.
- v. വായ്പ നൽകുന്ന കാര്യത്തിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിനോടും ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഇത് സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള പദ്ധതികൾ നടപ്പാക്കുന്നതിൽ നിന്നോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്നോ കമ്പനിയെ തടയുന്നില്ല.

**10.3 വായ്പ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാത്തത്:**

---

ഏതെങ്കിലും കാരണവശാൽ, ഒരു രേഖാമൂലമുള്ള അപേക്ഷ നൽകിയ വായ്പക്ക് കമ്പനി അനുമതി നൽകുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് കാരണങ്ങൾ സഹിതം അതേക്കുറിച്ച് രേഖാമൂലം അറിയിപ്പ് ലഭിക്കുന്നതായിരിക്കും.

**10.4 വായ്പ തുക തിരിച്ച് വിളിക്കുവാൻ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടവ് ത്വരിതപ്പെടുത്തുവാനുള്ള തീരുമാനം:**

വായ്പ തുക തിരിച്ച് വിളിക്കുവാൻ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടവ് ത്വരിതപ്പെടുത്തുവാനുള്ള തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ് അല്ലെങ്കിൽ കരാറിന്റെ കീഴിലുള്ള പ്രകടനം അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കാരണം കൊണ്ട് അധിക സെക്യൂരിറ്റി തേടുന്നതിന് മുമ്പ് , വായ്പ കരാറിന് അനുസൃതമായി കമ്പനി വായ്പക്കാർക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.

**10.5 ലോൺ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നത്, സെക്യൂരിറ്റിസ് / ഡോക്യുമെന്റുകൾ എന്നിവ വിട്ടുകൊടുക്കുന്നത്:**

എല്ലാ കുടിശ്ശികയും തിരിച്ചടച്ച ഉടൻ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തിക്കെതിരെ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനായി ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃത അവകാശത്തിന് വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക റിയലൈസ് ചെയ്യാൻ, കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും ഉടനടി വിട്ടുകൊടുക്കും. സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യുവാനുള്ള കമ്പനിയുടെ അവകാശം ഉപയോഗിക്കുവാൻ തീരുമാനിക്കുമ്പോൾ, അവശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്ന / പണമടയ്ക്കുന്നവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്തുവാൻ കമ്പനിക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നോട്ടീസ് നൽകുന്നതാണ്.

**10.6 വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകളെക്കുറിച്ചുള്ള അന്വേഷണം:**

ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് എന്തെങ്കിലും അന്വേഷണം ആവശ്യമായി വന്നാൽ, കമ്പനിയുമായും, കമ്പനിക്ക് അവരെ ഇടപെടുത്തേണ്ട ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, പോലീസുമായും മറ്റ് ഏജൻസികളുമായും അന്വേഷണത്തിൽ സഹകരിക്കുവാൻ ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കുകയോ അഭ്യർത്ഥിക്കുകയോ ചെയ്യും. ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ടിലെ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും അദ്ദേഹം/അവർ ഉത്തരവാദിയാണെന്നും ഉപഭോക്താവ് ന്യായമായ ശ്രദ്ധയില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയും നഷ്ടം വരുത്തുകയും ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താവ് അതിന് ഉത്തരവാദിയാകാമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കും.

**11. ജാമ്യക്കാർ**

- i. ഒരു വായ്പക്ക് ഒരാളെ ജാമ്യക്കാരനായി കണക്കാക്കുമ്പോൾ, അദ്ദേഹത്തെ/അവരെ ഇനി പറയുന്നവയെപ്പറ്റി അറിയിച്ചിരിക്കണം:
  - ഒരു ജാമ്യക്കാരനെന്ന നിലയിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ /അവരുടെ ബാധ്യത;
  - അദ്ദേഹം /അവർ കമ്പനിയോട് പ്രതിജ്ഞ ചെയ്യുന്ന അദ്ദേഹത്തിന്റെ /അവരുടെ ബാധ്യതയുടെ അളവ്;
  - അദ്ദേഹത്തിന്റെ /അവരുടെ ബാധ്യത തീർക്കുന്നതിനായി കമ്പനി അദ്ദേഹത്തെ /അവരെ വിളിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
  - ഒരു ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിൽ പണമടയ്ക്കുന്നതിൽ അദ്ദേഹം /അവർ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനിയിലെ അദ്ദേഹത്തിന്റെ /അവരുടെ മറ്റ് പണത്തിൽ നിന്ന് സഹായം തേടേണ്ടതുണ്ടോ?

- ഒരു ജാമ്യക്കാരനെന്ന നിലയിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ /അവരുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട അളവിലേക്ക് പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അതോ അവ പരിധിയില്ലാത്തതാണോ; ഒപ്പം

- ii. ഒരു ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ /അവരുടെ ബാധ്യതകൾ തീർക്കുന്ന സമയവും സാഹചര്യവും, കൂടാതെ ഇതേപ്പറ്റി കമ്പനി അദ്ദേഹത്തെ/അവരെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും. ആർക്കുവേണ്ടിയാണോ അദ്ദേഹം/അവർ ജാമ്യം നിൽക്കുന്നത്, പ്രസ്തുത വായ്പക്കാരന്റെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിൽ ഏതെങ്കിലും ഭൗതിക പ്രതീകൂല വ്യത്യാസങ്ങളെക്കുറിച്ച് കമ്പനി അദ്ദേഹത്തെ/അവരെ അറിയിക്കും.

**12. പൊതുവായി**

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി നൽകുന്നതാണ്.:

- i. ബാധകമായ ഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെ അവരുടെ വായ്പ ഉല്പന്നങ്ങളുടെ പ്രധാനപ്പെട്ട സവിശേഷതകൾ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട ഡോക്യുമെന്റിലൂടെ വിശദീകരിക്കുന്നതാണ്.
- ii. അപേക്ഷിക്കുന്നതിന് എന്തൊക്കെ വിവരങ്ങൾ / പ്രമാണങ്ങളാണ് ആവശ്യമെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളെ ഉപദേശിക്കുക. അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ തിരിച്ചറിയൽ രേഖ, മേൽവിലസം, തൊഴിൽ മുതലായവയും നിയമപരവും കാര്യനിർവഹണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി നിയമാനുസൃത അധികാരികൾ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള മറ്റ് പ്രമാണങ്ങളും ( ഉദ: പാൻ വിവരങ്ങൾ) സംബന്ധിച്ച് ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റേഷൻ സംബന്ധിച്ചും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉപദേശം നൽകും.
- iii. ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ വായ്പ അപേക്ഷയിൽ/അപേക്ഷയോടുകൂടി നൽകിയിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ ഫോണിലൂടെയോ അവരുടെ താമസ സ്ഥലത്ത് വെച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് നൽകിയിട്ടുള്ള മേൽവിലാസത്തിൽ വെച്ചോ പരിശോധിക്കാമെന്ന് അറിയിക്കുന്നു.
- iv. ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് അന്വേഷണം ആവശ്യമായി വന്നാൽ, കമ്പനിയുമായും, കമ്പനിക്ക് അവരെ ഇടപെടുത്തേണ്ട ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, പോലീസുമായും മറ്റ് ഏജൻസികളുമായും അന്വേഷണത്തിൽ സഹകരിക്കുവാൻ ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കുകയോ അവരോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുകയോ ചെയ്യും.
- v. ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ടിലെ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും അദ്ദേഹം/അവർ ഉത്തരവാദിയാണെന്നും ഉപഭോക്താവ് ന്യായമായ ശ്രദ്ധയില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയും നഷ്ടം വരുത്തുകയും ചെയ്താൽ ഉപഭോക്താവ് അതിന് ഉത്തരവാദിയാകാമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കും.

**അവലോകനം**

കോഡിന്റെ നടപ്പിലാക്കൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കമ്മിറ്റി മേൽനോട്ടം വഹിക്കുകയും ആനുകാലികമായി അതിന്റെ പ്രവർത്തനം അവലോകനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. കമ്പനിയുടെ മികച്ച താല്പര്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താക്കളുമായി മികച്ച ബന്ധം പുലർത്തുകയെന്നത് എല്ലാ ജീവനക്കാരുടേയും കമ്പനിയുടെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധികളുടേയും പൊതുമായ ശ്രമമായിരിക്കും. ഉടമ്പടി/കരാറിൽ ഏർപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് വിശദീകരണം പൂർണ്ണമായി തൃപ്തിയാകുന്നവരെയും എല്ലാ നിയമ നിബന്ധനകളും സ്വീകരിക്കുന്നവരെയും ഉപഭോക്താവിന് ഉല്പന്നത്തെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകണം