

## ഉള്ളടക്കം

1	മേള പ്രാക്ടീസ് കോഡ് .....	3
2	താക്കോൽ പ്രതിബദ്ധതകൾ .....	3
3	അപേക്ഷകൾ വേണ്ടി വായ്പകൾ & വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സിംഗ് .....	3
4	ലോൺ അപ്രെസൽ & നിബന്ധനകൾ/നിബന്ധനകൾ .....	4
5	ശിക്ഷ ചാർജുകൾ ഇൻ ലോൺ അക്കൗണ്ടുകൾ .....	4
6	വിതരണം യുടെ വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടെ മാറ്റങ്ങൾ ഇൻ നിബന്ധനകൾ & വ്യവസ്ഥകൾ .....	5
8	ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള കടം കൊടുക്കൽ പെരുമാറ്റം - ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ റിലീസ് ഓൺ തിരിച്ചടവ്/ സെറ്റിൽമെന്റുടെ വ്യക്തിപരമായ വായ്പകൾ .....	5
9	പുനഃസജ്ജമാക്കുക യുടെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് താൽപ്പര്യം നിരക്ക് ഓൺ ഇഎംഐ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളത് വ്യക്തിപരമായ വായ്പ .....	6
10	ജനറൽ .....	7
11	പരാതി പരിഹാരം നയം .....	7
12	ഓംബുസ്മാൻ സ്കീം .....	8
13	നയം വേണ്ടി നിർണ്ണയിക്കുന്നു താൽപ്പര്യം നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഒപ്പം മറ്റുള്ളവ ചാർജുകൾ .....	8
14	ലോൺ സൌകര്യങ്ങൾ വരെ ദി ശാരീരികമായി / ദൃശ്യപരമായി വെല്ലുവിളിച്ചു .....	9
15	ശക്തിയാണ് മജ്യൂർ .....	9

**1 ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്**

"കമ്പനി" എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്നു ) ഒരു നോൺ-ഡെപ്പോസിറ്റ് ആണ് ഇന്ത്യയിലും വിദേശത്തുമുള്ള വിദ്യാർത്ഥികൾക്ക് വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പ നൽകുന്ന വ്യവസ്ഥാപിത പ്രാധാന്യമുള്ള NBFC എടുക്കുന്നു. ഈമേള പരിശീലിക്കുക കോഡ് ( "FPC" അഥവാ "കോഡ്" ) ഉണ്ട് ആകുമായിരുന്നു രൂപപ്പെടുത്തിയത് ഒപ്പം ഭേദഗതി ചെയ്യപ്പെട്ട അനുസരിച്ചു വരെ ദി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ മൂർദ്ധ്യാക്ഷേപമെന്റർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്മേൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("ആർബിഐ") പുറപ്പെടുവിച്ചത് - **കരുതൽ ബാങ്ക് യുടെ ഇന്ത്യ (ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക കമ്പനി - സ്കെയിൽ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളത് നിയന്ത്രണം) ദിശകൾ, 2023 പോലെ ഭേദഗതി ചെയ്യപ്പെട്ട നിന്ന് സമയം വരെ സമയം.**

കമ്പനിയുടെ എല്ലാ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും യോഗ്യരായ എല്ലാവർക്കും ലഭ്യമാക്കുക എന്നത് കമ്പനിയുടെ നയമാണ് യോഗ്യതയുള്ള അപേക്ഷകർ, ജാതി, ജാതി, നിറം, മതം, ലിംഗം, വൈവാഹികം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കൂടാതെ പദവി, പ്രായം അഥവാ വൈകല്യം. ദി കമ്പനിയുടെ നയം ആണ് വരെ ചികിത്സിക്കുക എല്ലാം ഉപഭോക്താക്കൾ ന്യായമായും. ദി കമ്പനി ചെയ്യും കൂടാതെ അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും കോഡ് ലഭ്യമാക്കി അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഈ കോഡ് ആശയവിനിമയം നടത്തുക അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും അത് പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നു. കൂടാതെ, ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, പ്രസ്തുത കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ഉണ്ടാക്കും ലഭ്യമാണ് കൂടാതെ ഏത് സംസ്ഥാനത്ത് പ്രബലമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും നൽകും ദി കമ്പനി പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

ദി നടപ്പിലാക്കൽ യുടെ ദി FPC ആണ് ദി ഉത്തരവാദിത്തം യുടെ ദി മുഴുവൻ കമ്പനി. ദി കമ്പനിയുടെ ന്യായമായ കടം കൊടുക്കുന്നു മാർക്കറ്റിംഗ്, ലോൺ ഉത്ഭവം, തുടങ്ങി അതിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും സമ്പ്രദായങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും. പ്രോസസ്സിംഗ്, സേവനം ഒപ്പം സമാഹാരം പ്രവർത്തനങ്ങൾ.

ദി കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് യുടെ സംവിധായകർ ഒപ്പം മാനേജ്മെന്റ് ടീം ആകുന്നു ഉത്തരവാദിയായ വേണ്ടി നടപ്പിലാക്കുന്നു ഈ കോഡ്, ഒപ്പം കൂടാതെ ഉറപ്പാക്കുക എന്ന് അതിന്റെ പ്രയോഗങ്ങൾ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുക അതിന്റെ ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധത വരെ എല്ലാം ഓഹരി ഉടമകൾ വേണ്ടി വഴിപാട്, ഇൻ എ ന്യായമായ ഒപ്പം തുല്യമായ രീതിയിൽ, വിവിധ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളും ഉൽപ്പന്നങ്ങളും എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും അറിയാം ഈ പ്രതിബദ്ധത.

**2 പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ**

ദി താക്കോൽ പ്രതിബദ്ധതകൾ ഏത് ദി കമ്പനി സമ്മതിക്കുന്നു വരെ പിന്തുടരുക ഇൻ അതിന്റെ ഇടപാടുകൾ കൂടെ അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾ ആകുന്നു:

- ലേക്ക് പ്രവർത്തിക്കുക ന്യായമായും ഒപ്പം ന്യായമായും ഇൻ എല്ലാം ഇടപാടുകൾ കൂടെ അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾ വഴി ഉറപ്പാക്കുന്നു അത്:
  - a. അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങള്, നടപടിക്രമങ്ങൾ ഒപ്പം പ്രയോഗങ്ങൾ ചെയ്യും കണ്ടുമുട്ടുക ദി പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഇൻ ഈ കോഡ്.
  - b. അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഒപ്പം സേവനങ്ങള് ചെയ്യും കണ്ടുമുട്ടുക പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങൾ ഒപ്പം നിയന്ത്രണങ്ങൾ പോലെ ബാധകമായ.
  - c. അതിന്റെ ഇടപാടുകൾ കൂടെ അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾ ചെയ്യും വിശ്രമം ഓൺ അതിന്റെ ധാർമ്മികമായ തത്വങ്ങൾ യുടെ സത്യസന്ധത, സമഗ്രത ഒപ്പം സുതാര്യത.
- ലേക്ക് സഹായിക്കുക അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾ ഇൻ ധാരണ ദി പ്രകൃതി യുടെ അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഒപ്പം സേവനങ്ങള്:

- a. നൽകുന്നത് വിവരങ്ങൾ കുറിച്ച് അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഒപ്പം സേവനങ്ങള് ഇൻ എ ഭാഷ ഒപ്പം വിധത്തിൽ പോലെ മനസ്സിലായി അതിന്റെ ഉപഭോക്താർ(കൾ)
- b. വിശദീകരിക്കുന്നു അവരുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ
- ലേക്ക് ഉറപ്പാക്കുക അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾ ഉണ്ട് എ തടസ്സമില്ലാത്ത അനുഭവം ഒപ്പം ഇൻ കേസ് യുടെ ഏതെങ്കിലും പിശകുകൾ യുടെ കമ്മീഷൻ അഥവാ ഒഴിവാക്കൽ, ദി കമ്പനി ചെയ്യും ഇടപാട് കൂടെ അതുതന്നെ വേഗം ഒപ്പം സഹതാപത്തോടെ.

**3 ലോണുകൾക്കും ലോൺ അപേക്ഷാ പ്രോസസ്സിംഗിനുമുള്ള അപേക്ഷകൾ**

1. ദി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ് ഒപ്പം വായ്പ അപേക്ഷ രൂപങ്ങൾ ചെയ്യും ഉൾപ്പെടുന്നു ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ (ഏകദേശം വാർഷികം നിരക്ക് യുടെ പലിശ, മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ ഓപ്ഷനുകൾ, ഫീസ്, സാമ്പത്തിക ഒപ്പം മറ്റുള്ളവ ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയവ.) ഏത്ബാധിക്കുന്നു ദി പലിശ യുടെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ(കൾ), വരെ ഉറപ്പാക്കുക എന്ന് എ അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം കൂടെ ദി നിബന്ധനകൾഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്തു വഴി മറ്റുള്ളവ NBFCകൾ കഴിയും ആയിരിക്കും ഉണ്ടാക്കി ഒപ്പം ഒരു അറിയിച്ചു തീരുമാനം കഴിയും ആയിരിക്കും എടുത്തത്വഴി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ(കൾ).
2. എല്ലാം ആശയവിനിമയങ്ങൾ വരെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ (കൾ) ചെയ്യും ആയിരിക്കും ഇൻ ദി പ്രാദേശിക ഭാഷ ഭാഷ അഥവാ എ ഭാഷ പോലെ മനസ്സിലായി വഴി ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ.
3. ദി വെബ്സൈറ്റ് ഒപ്പം വായ്പ അപേക്ഷ രൂപം ചെയ്യും കൂടാതെ സൂചിപ്പിക്കുക ദി പ്രമാണങ്ങൾ ആവശ്യമാണ് വരെ ആയിരിക്കും സമർപ്പിച്ചുകൂടെ കൂടെ ദി അപേക്ഷ രൂപം.
4. ദി കമ്പനി ചെയ്യും നൽകാൻ ഉചിതമായ അംഗീകാരം വേണ്ടി രസീത് യുടെ വായ്പ അപേക്ഷകൾ. ദി വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കേണ്ട സമയപരിധിയും ഈ മാസികയിൽ സൂചിപ്പിക്കും അംഗീകാരം.

**4 ലോൺ അപ്രസലും നിബന്ധനകളും/നിബന്ധനകളും**

1. ദി കമ്പനി ചെയ്യും അറിയിക്കുക ഇൻ എഴുത്തു വരെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഇൻ പ്രാദേശിക ഭാഷ ഭാഷ പോലെ മനസ്സിലായി വഴികടം വാങ്ങുന്നയാൾ അനുഭവം കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റേതെങ്കിലുമോ, അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അപേക്ഷാ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അതിന്റെ ഒപ്പം റെക്കോർഡ് ദി സ്വീകാര്യത യുടെ ഇവ നിബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ വഴി ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ.
2. തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് ഇടാക്കുന്ന പിഴകളും ലോണിൽ ബോൾഡായി കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കും കരാർ.
3. കടം വാങ്ങുന്നവർ മനസ്സിലാക്കിയ വായ്പ കരാറിന്റെ പകർപ്പ് കമ്പനി നൽകും ആ സമയത്ത് എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നവർക്കും ലോൺ കരാറിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം അനുഭവം/വിതരണം യുടെ വായ്പകൾ.

**5 ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ**

1. പിഴ, എങ്കിൽ ചുമത്തിയ, വേണ്ടി പാലിക്കാത്തത് യുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ യുടെ വായ്പ കരാർ വഴികടം വാങ്ങുന്നയാളെ 'പെനൽ ചാർജ്ജുകൾ' ആയി കണക്കാക്കും, കൂടാതെ 'പെനാൽ' എന്ന രൂപത്തിൽ ഇടാക്കില്ല. പലിശ' അത് അഡ്വാൻസുകളിൽ ഇടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിലേക്ക് ചേർക്കുന്നു. ഉണ്ടാകില്ല പിഴ

ചാർജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം, അതായത്, അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഈ ചെയ്യും അല്ല ബാധിക്കുക ദി സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങൾ വേണ്ടി കോമ്പൗണ്ടിംഗ് പലിശ ഇൻ ദി വായ്പ അക്കൗണ്ട്.

2. പലിശ നിരക്കിലും ഇച്ഛാശക്തിയിലും കമ്പനി ഒരു അധിക ഘടകങ്ങളും അവതരിപ്പിക്കില്ല ഉറപ്പാക്കുക പാലിക്കൽ വരെ ഇവ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഇൻ രണ്ടും കത്ത് ഒപ്പം ആത്മാവ്.
3. ദി കമ്പനി ചെയ്യും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുക ദി നിലവിലുള്ള ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചു താൽപ്പര്യം നിരക്ക് നയം ഓൺ ശിക്ഷ ചാർജുകൾഅഥവാ സമാനമായ ചാർജുകൾ ഓൺ വായ്പകൾ.
4. പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവ് ന്യായയുക്തവും അനുസരണക്കേടിന് പാതികവുമായിരിക്കും പ്രത്യേക വായ്പ / ഉൽപ്പന്നം വിഭാഗം.
5. 'വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്, മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ പിഴ ചുമത്തൽ' ബിസിനസ്സ്', വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ ശിക്ഷാ നിരക്കുകളേക്കാൾ ഉയർന്നതായിരിക്കരുത് സമാനമായ പാലിക്കാത്തത് യുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ.
6. ബാധകമാണ് ശിക്ഷ ചാർജുകൾ ചെയ്യും ആയിരിക്കും ആശയവിനിമയം നടത്തി എപ്പോഴെങ്കിലും ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ വേണ്ടി പാലിക്കാത്തത് യുടെ വായ്പയുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുന്നു. കൂടാതെ, ലെവിയുടെ ഏതെങ്കിലും ഉദാഹരണം ശിക്ഷ ചാർജുകൾ ഒപ്പം ദി കാരണം അതിന്റേ ചെയ്യും കൂടാതെ ആയിരിക്കും ആശയവിനിമയം നടത്തി.
7. ദി ക്യാണ്ടം ഒപ്പം കാരണം വേണ്ടി ശിക്ഷ ചാർജുകൾ ചെയ്യും ആയിരിക്കും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തി വഴി ദി കമ്പനി വരെ ദി ലോൺ കരാറിലെ ഉപഭോക്താക്കളും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (MITC)/ പ്രധാന വസ്തു കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമേ, ബാധകമായ പ്രസ്താവന (KFS). താൽപ്പര്യം നിരക്കുകൾ ഒപ്പം സേവനം ചാർജുകൾ.
8. ദി ഖണ്ഡിക 5 (1) വരെ 5 (8) ചെയ്യും വരു കടന്നു ഫലം നിന്ന് 1 ഏപ്രിൽ 2024. ദി കമ്പനി ചെയ്യും കൊണ്ടുപോകുക പുറത്ത് ഉചിതമായ പുനരവലോകനങ്ങൾ ഇൻ ദി നയം ചട്ടക്കൂട് ഒപ്പം ഉറപ്പാക്കുക നടപ്പിലാക്കൽ യുടെ ദി നിർദ്ദേശങ്ങൾപ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി മുതൽ ലഭ്യമായ/പുതുക്കിയ എല്ലാ പുതിയ വായ്പകളുടെയും കാര്യത്തിൽ. നിലവിലുള്ള സാഹചര്യത്തിൽ വായ്പകൾ, ദി മാറാൻ വരെ പുതിയത് ശിക്ഷ ചാർജുകൾ ഭരണകൂടം ചെയ്യും ആയിരിക്കും ഉറപ്പാക്കി ഓൺ അടുത്തത് അവലോകനം അഥവാ പുതുക്കൽ തീയതി അഥവാ ആറ് മാസങ്ങൾ നിന്ന് ദി ഫലപ്രദമായ തീയതി യുടെ ദി നിർദ്ദേശങ്ങൾ, ഏതായാലും ആണ് നേരത്തെ.

**6 നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള**

1. കമ്പനി പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും മനസ്സിലായി വഴി ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ യുടെ ഏതെങ്കിലും മാറ്റം ഇൻ ദി നിബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെടെ വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്ക്, സേവനം ചാർജുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ മുതലായവ. ദി പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും മാത്രമേ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും ഭാവിയിൽ. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ ഇതിനകം വായ്പയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് കരാർ.
2. ദി കമ്പനി ചെയ്യും സജ്ജീകരിക്കുക എ പകർത്തുക യുടെ ദി വായ്പ കരാർ, ഒന്നുകിൽ ഇലക്ട്രോണിക് ആയി അഥവാ ശാരീരികമായ പേപ്പർ പകർത്തുക, വരെ എല്ലാം കടം

വാങ്ങുന്നവർ മേൽ വിതരണം യുടെ ദി വായ്പ.

3. ഇതിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചടവിനോട് / ത്വരിതപ്പെടുത്താനുള്ള കമ്പനിയുടെ തീരുമാനം കരാർ ചെയ്യും ആയിരിക്കും ഇൻ വ്യഞ്ജനം കൂടെ ദി വായ്പ കരാർ.
4. എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമാണ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള അവകാശം കമ്പനി മെയ് ഉണ്ട് എതിരായി ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ. എങ്കിൽ അത്തരം ശരിയാണ് യുടെ സെറ്റ് ഓഫ് ആണ് വരെ ആയിരിക്കും വ്യായാമം ചെയ്യും, ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും അതിന്റെ മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളോടും കൂടി അതേ കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകുംവ്യവസ്ഥകൾ കീഴിൽ ഏത് ദി കമ്പനി ആണ് തലക്കെട്ട് വരെ നിലനിർത്തുക ദി സെക്യൂരിറ്റികൾ വരെ ദി പ്രസക്തമായ അവകാശം ആണ്സെറ്റിൽഡ്/പെക്ഡ്.

**7 ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ പെരുമാറ്റം - വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/ തീർപ്പാക്കൽ സംബന്ധിച്ച ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളുടെ റിലീസ്**

ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിൽ കമ്പനി മികച്ച രീതികൾ സ്വീകരിക്കും മേൽ സ്വീകരിക്കുന്നത് നിറഞ്ഞു തിരിച്ചടവ് ഒപ്പം അടച്ചുപൂട്ടൽ യുടെ വായ്പ അക്കൗണ്ട് വരെ ഒഴിവാക്കുക ഉപഭോക്താവ് പരാതികൾ ഒപ്പം തർക്കങ്ങൾ. കടം വാങ്ങുന്നവർ നേരിടുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പകൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനും, ഇനിപ്പറയുന്നവ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ആകുന്നു ഇഷ്യൂചെയ്യും:

**A. പ്രകാശനം യുടെ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് പ്രമാണങ്ങൾ**

1. ദി കമ്പനി ചെയ്യും പ്രകാശനം എല്ലാം ഒറിജിനൽ ജംഗമ / അചഞ്ചലമായ സ്വത്ത് പ്രമാണങ്ങൾ ഒപ്പം നീക്കം ചെയ്യുക ചാർജ്ജുകൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കൂടെ ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രി ഉള്ളിൽ എ കാലഘട്ടം യുടെ 30 ദിവസങ്ങളിൽ ശേഷം നിറഞ്ഞു തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റയുടെ ദി വായ്പ അക്കൗണ്ട്.
2. ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ചെയ്യും ആയിരിക്കും നൽകിയത് ദി ഓപ്ഷൻ യുടെ ശേഖരിക്കുന്നതിൽ ദി ഒറിജിനൽ ചലിക്കുന്ന/ അചഞ്ചലമായ സ്വത്ത് പ്രമാണങ്ങൾ ഒന്നുകിൽ നിന്ന് ദി ബാങ്കിംഗ് ഓട്ട്ലെറ്റ് / ബ്രാഞ്ച് എവിടെ ദി വായ്പ അക്കൗണ്ട് ആയിരുന്നു സേവനം ചെയ്ത അഥവാ ഏതെങ്കിലും മറ്റുള്ളവ ഓഫീസ് യുടെ ദി NBFC എവിടെ ദി പ്രമാണങ്ങൾ ആകുന്നു ലഭ്യമാണ്, പോലെ ഓരോ അവളുടെ അവൻറെ മുൻഗണന.
3. ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകേണ്ട സമയവും സ്ഥലവും ആയിരിക്കുംസൂചിപ്പിച്ചു ഇൻ ദി വായ്പ അനുമതി അക്ഷരങ്ങൾ ഇഷ്യൂചെയ്ത ഓൺ അഥവാ ശേഷം ദി ഫലപ്രദമായ തീയതി.
4. ഒറ്റവായ്പക്കാരന്റേയോ കൂട്ടുവായ്പക്കാരന്റേയോ ആകസ്മികമായ മരണം പരിഹരിക്കുന്നതിന്, ദി ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവരസ്തുക്കൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് കൃത്യമായ ഒരു നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കും നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് സ്വത്ത് രേഖകൾ. അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും കമ്പനി കൂടെ കൂടെ മറ്റുള്ളവ സമാനമായ നയങ്ങൾ ഒപ്പം നടപടിക്രമങ്ങൾ വേണ്ടി ഉപഭോക്താവ് വിവരങ്ങൾ.

**B. നഷ്ടപരിഹാരം വേണ്ടി കാലതാമസം ഇൻ പ്രകാശനം യുടെ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് പ്രമാണങ്ങൾ**

1. റിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ വിട്ടുനൽകാൻ കാലതാമസം നേരിടുകയോ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ മുഴുവൻ തിരിച്ചടവും കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം പ്രസക്തമായ രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ്ജ് സംരക്ഷി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുക/ വായ്പയുടെ

തീർപ്പാക്കൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. ഇൻ കേസുകൾ എവിടെ ദി കാലതാമസം ആണ് ആടിബ്യൂട്ട് വരെ ദി കമ്പനി, അത് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ചെയ്തത്

2. ഇൻ കേസ് യുടെ നഷ്ടം/നാശം വരെ ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥിര സ്വത്ത് പ്രമാണങ്ങൾ, ഒന്നുകിൽ ഇൻ ഭാഗം അഥവാ ഇൻപുർണ്ണമായി, കമ്പനിയുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ്/സർട്ടിഫൈഡ് പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാളെ സഹായിക്കും. ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകളും അനുബന്ധ ചെലവുകളും വഹിക്കും മുകളിലെ ഖണ്ഡിക (1) ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകൽ. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഒരു അധിക സമയം യുടെ 30 ദിവസങ്ങളിൽ ചെയ്യും ആയിരിക്കും ലഭ്യമാണ് വരെ ദി കമ്പനി വരെ പൂർണ്ണമായ ഈ നടപടിക്രമം ഒപ്പം ദി വൈകികാലഘട്ടം പിഴ ചെയ്യും ആയിരിക്കും കണക്കാക്കിയത് അതിന് ശേഷം (അതായത്, ശേഷം എ ആകെ കാലഘട്ടം യുടെ 60 ദിവസങ്ങളിൽ).
3. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് കീഴിലുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം അവകാശങ്ങൾക്ക് ഹാനികരമല്ല ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വരെ ലഭിക്കും ഏതെങ്കിലും മറ്റുള്ളവ നഷ്ടപരിഹാരം പോലെ ഓരോ ഏതെങ്കിലും ബാധകമായ നിയമം.

**8 EMI അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃസജ്ജമാക്കുക**

1. അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി കമ്പനി പരിഗണിക്കും മതിയായ ഹെഡ്റൂം / മാർജിൻ ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ EMI അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പകൾകാലയളവ് വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ EMI വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും, സാധ്യമായ വർദ്ധനവിന്റെ സാഹചര്യത്തിൽ ലഭ്യമാണ് ഇൻ പലിശ നിരക്കുകൾ സമയത്ത് ദി കാലയളവ് യുടെ ദി വായ്പ.

ദി കമ്പനി ഉണ്ട് സ്ഥാപിച്ചു ഒരു ഉചിതമായ നയം ചട്ടക്കൂട് വരെ കണ്ടുമുട്ടുക ദി പിന്തുടരുന്ന ആവശ്യകതകൾ വേണ്ടി നടപ്പിലാക്കൽ ഒപ്പം പാലിക്കൽ:

- (i) ചെയ്തത് ദി സമയം യുടെ അനുമതി, ദി കമ്പനി ചെയ്യും വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുക വരെ കടം വാങ്ങുന്നവർ കുറിച്ച് ദി സാധ്യമാണ് സ്വാധീനം യുടെ മാറ്റം ഇൻ പലിശ നിരക്ക് ഓൺ ദി വായ്പ നയിക്കുന്നു വരെ മാറ്റങ്ങൾ ഇൻ EMI/കാലയളവ് അഥവാ രണ്ടും. തുടർന്ന്, ഏതെങ്കിലും വർദ്ധിപ്പിക്കുക ഇൻ ദി EMI/ കാലയളവ് അഥവാ രണ്ടും ഓൺ അക്കൗണ്ട് യുടെ ദി മുകളിൽ ചെയ്യും ആയിരിക്കും ആശയവിനിമയം നടത്തി വരെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഉടനെ വഴി ഉചിതമായ ചാനലുകൾ.
- (ii) ചെയ്തത് ദി സമയം യുടെ പുനഃസജ്ജമാക്കുക യുടെ പലിശ നിരക്കുകൾ, ദി കമ്പനി ചെയ്യും നൽകാൻ ദി ഓപ്ഷൻ വരെ കടം വാങ്ങുന്നവർ അവരുടെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയമനുസരിച്ച് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറുന്നതിന്. നയം, മറ്റുള്ളവയിൽ, ഈ കാലയളവിൽ ഒരു കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എത്ര തവണ മാറാൻ അനുവദിക്കും എന്നതും വ്യക്തമാക്കിയേക്കാം കാലയളവ് യുടെ ദി വായ്പ.
- (iii) കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ഇഎംഐയിൽ (എ) മെച്ചപ്പെടുത്തൽ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള തിരഞ്ഞെടുപ്പും നൽകും നീട്ടൽ യുടെ കാലയളവ് അഥവാ വേണ്ടി എ കോമ്പിനേഷൻ യുടെ രണ്ടും ഓപ്ഷനുകൾ; ഒപ്പം (ബി) വരെ മുൻകൂട്ടി പണമടയ്ക്കുക, ഒന്നുകിൽ ഇൻ ഭാഗം അല്ലെങ്കിൽ പൂർണ്ണമായി, ലോണിന്റെ കാലയളവിലെ ഏത് സമയത്തും. ജപ്തി ചാർജുകളുടെ ലെവി/പ്രീ- പേയ്മെന്റ് പിഴ ആയിരിക്കും വിഷയം വരെ നിലനിൽക്കുന്നു നിർദ്ദേശങ്ങൾ.
- (iv) ഫ്ലോട്ടിംഗിൽ നിന്ന് ഫിക്സ് റേറ്റിലേക്കും മറ്റേതെങ്കിലും വായ്പകളിലേക്കും മാറുന്നതിന് ബാധകമായ എല്ലാ നിരക്കുകളും സേവനം നിരക്കുകൾ/ ഭരണപരമായ ചെലവുകൾ സാമ്പർഭികമായ വരെ ദി വ്യായാമം യുടെ ദി മുകളിൽ ഓപ്ഷനുകൾ ചെയ്യും ആയിരിക്കും സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തി ഇൻ ദി അനുമതി കത്ത് പോലെ

നന്നായി പോലെ ചെയ്ത് ദി സമയം യുടെ പുനരവലോകനം യുടെ അത്തരം നിരക്കുകൾ/ ചെലവുകൾ വഴി ദി കമ്പനി നിന്ന് സമയം വരെ സമയം.

- (v) ദി കമ്പനി ചെയ്യും ഉറപ്പാക്കുക എന്ന് ദി നീട്ടൽ യുടെ കാലയളവ് ഇൻ കേസ് യുടെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വായ്പ ചെയ്യുന്നുണ്ടല്ല ഫലമായി ഇൻ നെഗറ്റീവ് പണമടയ്ക്കൽ.
  - (vi) ഉചിതമായ വഴി കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് പങ്കിടും / ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതുമാണ് ചാനലുകൾ, എ പ്രസ്താവന ചെയ്ത് ദി അവസാനിക്കുന്നു യുടെ ഓരോന്നും പാദം ഏത് ചെയ്യും ചെയ്ത് ദി കുറഞ്ഞത്, എണ്ണുക നാളിതുവരെ ലഭിച്ച മൂലധനവും പലിശയും, ഇഎംഐ തുക, ശേഷിക്കുന്ന ഇഎംഐകളുടെ എണ്ണം എന്നിവയും വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് / വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (APR). വായ്പ. പ്രസ്താവനകൾ ലളിതവും എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും വഴി ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ.
2. EMI ലോണുകൾക്ക് പുറമേ, ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ തുല്യമായ എല്ലാവർക്കും ബാധകമാകും. ഗഡു അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളത് വായ്പകൾ യുടെ വ്യത്യസ്ത ആനുകാലികങ്ങൾ.
  3. എല്ലാം നിലവിലുള്ള കടം വാങ്ങുന്നവർ ചെയ്യും ആയിരിക്കും അയച്ചു എ ആശയവിനിമയം വഴി ഉചിതമായ ചാനലുകൾ, അടുപ്പിക്കുന്നുദി ഓപ്ഷനുകൾ ലഭ്യമാണ് വരെ അവരെ.

**9 ജനറൽ**

1. ദി കമ്പനി ചെയ്യും വിട്ടുനിൽക്കുക നിന്ന് ഇടപെടൽ ഇൻ ദി കാര്യങ്ങൾ യുടെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഒഴികെ വേണ്ടി ദി ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്നു (പുതിയ വിവരങ്ങൾ ഒഴികെ, മുമ്പല്ല വെളിപ്പെടുത്തി വഴി ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ, ഉണ്ട് വരു വരെ ദി നോട്ടീസ് യുടെ ദി കമ്പനി).
2. ഇൻ കേസ് യുടെ രസീത് യുടെ അഭ്യർത്ഥന നിന്ന് ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വേണ്ടി കൈമാറ്റം യുടെ ദി വായ്പ അക്കൗണ്ട്, ദി സമ്മതം അഥവാ അല്ലാത്തപക്ഷം അതായത് എതിർപ്പ് യുടെ ദി കമ്പനി, എങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും, ചെയ്യും ആയിരിക്കും എത്തിച്ചുതന്നിട്ടുണ്ട് ഉള്ളിൽ 21 ദിവസങ്ങളിൽ നിന്ന് ദി തീയതിഅപേക്ഷയുടെ രസീത്. അത്തരം കൈമാറ്റം സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും കടന്നു കൂടെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഇൻ വ്യഞ്ജനം കൂടെ നിയമം.
3. ഇൻ ദി കാര്യം യുടെ വീണ്ടെടുക്കൽ യുടെ വായ്പകൾ, ദി കമ്പനി അഥവാ അതിന്റെ ഏജന്റുമാർ ചെയ്യും റിസോർട്ട് മാത്രം വരെ പ്രതിവിധികൾ ഏത് നിയമപരമായും നിയമപരമായും അതിന് ലഭ്യമാണ്, ഭീഷണിപ്പെടുത്തലോ ഉപദ്രവിക്കലോ അവലംബിക്കില്ല ഏതെങ്കിലും ദയ, ഒന്നുകിൽ വാക്കാലുള്ള അഥവാ ശാരീരിക, എതിരായി ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി ഇൻ അവരുടെ കടം സമാഹാരം ശ്രമങ്ങൾ, ഉൾപ്പെടെ പ്രവർത്തിക്കുന്നു ഉദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള വരെ അപമാനിക്കുക പരസ്യമായി അഥവാ നുഴഞ്ഞുകയറുക മേൽ ദി സ്വകാര്യത യുടെ ദി കടക്കാർ കൂടുംബം അംഗങ്ങൾ, റഫറിമാരും സുഹൃത്തുക്കളും, മൊബൈലിലോ സോഷ്യൽ വഴിയോ അനുചിതമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയയ്ക്കുന്നു മാധ്യമങ്ങൾ, നിർമ്മാണം ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നു ഒപ്പം/ അഥവാ അജ്ഞാതൻ കോളുകൾ, സ്ഥിരമായി വിളിക്കുന്നു ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഒപ്പം/ അഥവാ വിളിക്കുന്നു ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുൻ് 8:00 രാവിലെ ഒപ്പം ശേഷം 7:00 വൈകുന്നേരം വേണ്ടി വീണ്ടെടുക്കൽ യുടെ കാലഹരണപ്പെട്ടു വായ്പകൾ, നിർമ്മാണംതെറ്റായ ഒപ്പം തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നത് പ്രതിനിധാനം, ഒപ്പം ചെയ്യും അല്ല റിസോർട്ട് വരെ ഉപയോഗിക്കുക യുടെ മാംസപേശി ശക്തി വേണ്ടി വീണ്ടെടുക്കൽ വായ്പകൾ മുതലായവ. കമ്പനി അതിന്റെ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തണം ഉപഭോക്താക്കൾ ഇൻ ഒരു ഉചിതമായ വിധത്തിൽ.
4. ദി കമ്പനി ചെയ്യും അല്ല ഈടാക്കുക ജപ്തി നിരക്കുകൾ/ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഓൺ ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക്കാലാവധി വായ്പ അനുവദിച്ചത് വേണ്ടി ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ മറ്റുള്ളവ

അധികം ബിസിനസ്സ് വരെ വ്യക്തി കടം വാങ്ങുന്നവർ, കൂടെ അഥവാ കൂടാതെ സഹ-ബാധ്യത(കൾ), ഇൻ ലൈൻ കൂടെ ടി റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യം.

**10 പരാതി പരിഹാര നയം**

കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും കേൾക്കുകയും അഭിസംബോധന ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കമ്പനി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലെ കോഡ് പാലിക്കുന്നതും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യും.

അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ആനുകാലിക ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

**നില-1**

വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പയുടെ ജീവിത ചക്രത്തിൽ ഏത് സമയത്തും കമ്പനി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ തൃപ്തനാകാത്ത ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും, പ്രശ്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിശദാംശങ്ങൾ സൂചിപ്പിച്ചുകൊണ്ട്.

support@hdfccredila.com എന്ന ഇമെയിലിലേക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ അയച്ചുകൊണ്ട് പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്. വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, പരാതിക്കാരന്റെ ആശങ്കകൾ പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുന്ന എച്ച്ഡിഎഫ്സി ക്രെഡില പഴയപടിയാകും. പരാതിക്കാരൻ പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ബിസിനസ്സ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ, വായ്പാ തീരുമാനങ്ങൾ, ക്രെഡിറ്റ് മാനേജ്മെന്റ്, ഇൻഷുറൻസ്, ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസി, റിക്കവറി എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതൊരു കാര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പരാതി(കൾ) പരിഹരിക്കുന്നതിനായി അവർക്ക് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

**ലെവൽ - 2**

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ, മുതിർന്ന മാനേജ്മെന്റ് ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി കൂടിയായോ ചിട്ട, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ മേൽനോട്ടം വഹിക്കുകയും പരാതിക്കാരന്റെ പരാതി/ആശങ്കകൾ പരിഹരിക്കാൻ നോക്കുകയും ചെയ്യും.

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു) ഇവിടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

ശ്രീമതി വൈജയന്തി അൽബൽ ശർമ്മ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ HDFC ക്രെഡില ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് B 301, സിറ്റി പോയിന്റ്, കോഹിനൂർ കോണ്ടിനെന്റലിന് അടുത്ത്, അന്വേഷകുർല റോഡ് (കിഴക്ക്), മുംബൈ - 400 059, മഹാരാഷ്ട്ര, ഇന്ത്യ ഇമെയിൽ: grievance@hdfccredila.com | ഫോൺ: +91-253-6715408

**ലെവൽ - 3**

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന് ഇനിപ്പറയുന്നവ വഴി പരാതി നൽകാം:

വെബ്സൈറ്റ്: <https://cms.rbi.org.in>  
ഇമെയിൽ: CRPC@rbi.org.in  
കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ (ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ): 14448 (AM 9:30AM മുതൽ 5:15PM വരെ)

അല്ലെങ്കിൽ, പരാതികൾ ഫിസിക്കൽ മോഡലിലേക്ക് അയയ്ക്കാം:

**"കേന്ദ്രീകൃത രസീതുകളും സംസ്കരണ കേന്ദ്രവും"**  
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില,



സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 166 017

\*ലേവൽ 1 (ഉപഭോക്തൃ സേവനം) & ലേവൽ 2 (പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ) എന്നിവയ്ക്ക് പ്രശ്നം പരിഹരിക്കാൻ കഴിയാതെ വന്നതിന് ശേഷം മാത്രമേ എസ്കലേഷൻ നടത്താവൂ.

**11 ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം**

ദി കമ്പനി ചെയ്യും ഡിസ്പ്ലേ പ്രമുഖമായി, വേണ്ടി ദി പ്രയോജനം യുടെ അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾ, ചെയ്തത് അതിന്റെ ശാഖകൾ/ സ്ഥലങ്ങൾ എവിടെ ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്നു, പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിലും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ/നോഡൽ ഓഫീസർമാർ/പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ വിലാസങ്ങളും പേരും ഒപ്പം ബന്ധപ്പെടുക വിശദാംശങ്ങൾ യുടെ ദി ഓംബുഡ്മാൻ, WHO കഴിയും ആയിരിക്കും സമീപിച്ചു വഴി ദി ഉപഭോക്താവ്.

സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ കമ്പനി (ഇംഗ്ലീഷിലും ഹിന്ദിയിലും പ്രാദേശിക ഭാഷ ഭാഷ) ചെയ്തത് എല്ലാം അതിന്റെ ഓഫീസുകൾ ഒപ്പം ശാഖകൾ ഇൻ അത്തരം എ വിധത്തിൽ എന്ന് എ വ്യക്തി സന്ദർശിക്കുന്നു ദി ഓഫീസ് അഥവാ ശാഖ ഉണ്ട് എളുപ്പമുള്ള പ്രവേശനം വരെ ദി വിവരങ്ങൾ.

ദി കമ്പനി ചെയ്യും നിയമിക്കുക ദി ആന്തരികം ഓംബുഡ്മാൻ ഒപ്പം മുറുകെ പിടിക്കുക വരെ ദി പ്രസക്തമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഇഷ്യുചെയ്തു വഴി ദി കരുതൽ ബാങ്ക് യുടെ ഇന്ത്യ.

**12 നയം വേണ്ടി നിർണ്ണയിക്കുന്നു താൽപ്പര്യം നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഒപ്പം മറ്റുള്ളവ ചാർജ്ജുകൾ**

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അമിതമായ പലിശ നിരക്കുകളും ലോണുകളുടെ ചാർജ്ജുകളും ഈടാക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ മുന്നേറ്റങ്ങൾ വഴി ദി കമ്പനി, ദി ബോർഡ് യുടെ ദി കമ്പനി ചെയ്യും സ്വീകരിക്കുക ഒരു താൽപ്പര്യം നിരക്ക് നയം ഉൾക്കൊള്ളുന്നു ദി മാതൃക വരെ നിർണ്ണയിക്കുന്നു താൽപ്പര്യം നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഒപ്പം മറ്റുള്ളവ ചാർജ്ജുകൾ ("താൽപ്പര്യം നിരക്ക്

നയം"). കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് പ്രസ്തുത നയത്തിന്റെ ആനുകാലിക അവലോകനം നടത്തും നിർണ്ണയിക്കുന്നു താൽപ്പര്യം നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഒപ്പം മറ്റുള്ളവ ചാർജ്ജുകൾ.

ദി നിരക്ക് യുടെ പലിശ ഒപ്പം ദി സമീപനം വേണ്ടി ഗ്രേഡേഷനുകൾ യുടെ അപകടം ഒപ്പം യുക്തി വേണ്ടി ചാർജ്ജ് ചെയ്യുന്നു വ്യത്യസ്ത നിരക്ക് യുടെ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കുള്ള പലിശ വായ്പക്കാരനോ ഉപഭോക്താവോ വെളിപ്പെടുത്തും അപേക്ഷ രൂപം ഒപ്പം ആശയവിനിമയം നടത്തി വ്യക്തമായി ഇൻ ദി അനുമതി കത്ത്.

ദി നിരക്കുകൾ യുടെ പലിശ ഒപ്പം ദി സമീപനം വേണ്ടി ഗ്രേഡേഷൻ യുടെ അപകടസാധ്യതകൾ ചെയ്യും കൂടാതെ ആയിരിക്കും ഉണ്ടാക്കി ലഭ്യമാണ് ഓൺ ദി വെബ്സൈറ്റ് യുടെ ദി കമ്പനികൾ അഥവാ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചു ഇൻ ദി പ്രസക്തമായ പത്രങ്ങൾ. ദി വിവരങ്ങൾ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചു ഓൺ ദി വെബ്സൈറ്റ് അഥവാ അല്ലാത്തപക്ഷം പ്രസിദ്ധീകരിച്ചു ചെയ്യും ആയിരിക്കും പുതുക്കിയത് എപ്പോഴെങ്കിലും അവിടെ ആണ് എ മാറ്റം ഇൻ ദി നിരക്കുകൾ യുടെ പലിശ.

ദി നിരക്ക് യുടെ പലിശ വേണം ആയിരിക്കും വാർഷികം നിരക്ക് അങ്ങനെ എന്ന് ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ആണ് അറിഞ്ഞിരിക്കുക യുടെ ദി കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ എന്ന് ചെയ്യും ആയിരിക്കും ചുമത്തിയത് വരെ ദി അക്കൗണ്ട്.

**13 പരാതികൾ കുറിച്ച് അമിതമായ പലിശ ചുമത്തിയത് വഴി NBFCകൾ**

കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സ്ഥാപിക്കും പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് നിരക്കുകളും. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് മേളയിൽ നിർദ്ദേശിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ വായ്പകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച സുതാര്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ് കാഴ്ച.

**14 ലോൺ സൗകര്യങ്ങൾ വരെ ദി ശാരീരികമായി / ദൃശ്യപരമായി വെല്ലുവിളിച്ചു**

ലോൺ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർ. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളും വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകുക. ദി കമ്പനി ചെയ്യും ഉൾപ്പെടുന്നു എ അനുയോജ്യം മൊഡ്യൂൾ അടങ്ങുന്ന ദി അവകാശങ്ങൾ യുടെ വ്യക്തികൾ കൂടെ വൈകല്യങ്ങൾ ഗ്യാരണ്ടി അതിലെ ജീവനക്കാർക്കായി നടത്തുന്ന എല്ലാ പരിശീലന പരിപാടികളിലും നിയമവും അന്തർദേശീയ കൺവെൻഷനുകളും അനുസരിച്ച് അവർക്ക് എല്ലാ തലങ്ങളിലും. കൂടാതെ, വികലാംഗരുടെ പരാതികൾക്ക് കമ്പനി പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കും കീഴിൽ ദി പരാതി പരിഹാരം മെക്കാനിസം.

**15 ശക്തിയാണ് മജൂർ**

എച്ച്ഡിഎഫ്സി ക്രെഡില രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന വിവിധ പ്രതിബദ്ധതകൾ സാധാരണ നിലയ്ക്ക് ബാധകമാണ് പ്രവർത്തന അന്തരീക്ഷം. ഫോഴ്സ് മജൂറിന്റെ സാഹചര്യത്തിൽ, എച്ച്ഡിഎഫ്സി ക്രെഡിലയ്ക്ക് അത് നിറവേറ്റാൻ കഴിയില്ല പ്രതിബദ്ധതകൾ കീഴിൽ ദി FPC വരെ ദി മുഴുവൻ സംതൃപ്തി യുടെ ദി ഉപഭോക്താക്കൾ ഒപ്പം ദി മറ്റുള്ളവ ഓഹരി ഉടമകൾ.