



**GIC HOUSING FINANCE LTD.**  
YOUR ROAD TO A DREAM HOME

**പെരുമാറ്റ ചട്ടം**

ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് അഥവാ പെരുമാറ്റ ചട്ടം സംബന്ധിച്ച് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്, അതിന്റെ സർക്കുലർ നമ്പർ ND)/DRS/POL NHB (നമ്പർ 16/2006 തീയതി സെപ്റ്റംബർ 05, 2006 പ്രകാരം പുറപ്പെടുവിച്ച മാർ'നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ജിഎസി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് 2006 ഒക്ടോബറിൽ ബോർഡ് അംഗീകൃത ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സ്വീകരിക്കുകയുണ്ടായി. അനുസരിച്ചാണ് ഈ കോഡ് അഥവാ ചട്ടം പരിഷ്കരിച്ചിരിക്കുന്നത്. ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സംബന്ധിച്ച് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച മാർ'നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് 2010 ഒക്ടോബർ 11ലെ അതിന്റെ നമ്പർ. N\HB (ND)/DRS/POL (നമ്പർ 34/201011 എന്ന സർക്കുലർ പ്രകാരം. പുതുക്കിയ കോഡ് 2011 ജനുവരി 29ന് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച മാർ'നിർദ്ദേശങ്ങളോടെ 2011 ജനുവരി 29 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുണ്ടായി. ഇത് ബോർഡ് 2023 മേയ് 17 ന് അവലോകനം ചെയ്യുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തു.

എൻഎച്ച്ബി പിന്നീട് 2017 ജൂലൈ 1ലെ അതിന്റെ സർക്കുലർ നമ്പർ NHB(ND)DRS/REG/MC-03/2017 പ്രകാരം പുറപ്പെടുവിച്ച അതിന്റെ മാസ്റ്റർ സർക്കുലറിൽ ചില കൂട്ടിച്ചേർക്കലുകളോടെ മുകളിലുള്ള എല്ലാ സർക്കുലർ മാർ'നിർദ്ദേശങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തുകയും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ അവരുടെ 'മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ നോൺ ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശം, 2021' നമ്പർ RBI/2020-21/73, DOR.FIN.HFC.CC.NO.120/03.10.136/2020-21 നൽകിയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി കോഡ് അവലോകനം ചെയ്യുകയും ഉണ്ടായി.

- 1. ലക്ഷ്യങ്ങളും പ്രയോഗവും**
- 1.1 കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ**

മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ഭാഗമായി 2010 ഒക്ടോബർ 11ന് NHB (ND)/DRS/POL നമ്പർ 34/2010 11 എന്ന സർക്കുലർ അനുസരിച്ച് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾക്കായുള്ള പെരുമാറ്റചട്ടം അഥവാ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സംബന്ധിച്ച്

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച മാർനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായാണ് ജിഐസി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ഈ കോഡ് രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്.

**കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തു:**

എ. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ ന്യായമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്;

ബി. സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന്, സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്ന കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും;

സി. വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്, ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന്;

ഡി. ഉപഭോക്താവിനും GICHFL നും ഇടയിൽ ന്യായവും ഹൃദ്യവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്;-

ഇ. ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് സംവിധാനത്തിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുന്നതിന്.

**1.2 കോഡിന്റെ പ്രയോഗം**

കൗണ്ടറിലുടനീളം, ഫോണിലൂടെ, തപാൽ മുഖേന, സംവേദനാത്മക ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴിയോ ഇന്റർനെറ്റ് വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗങ്ങളിലൂടെയോ GICHFL വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും അതിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെ ഗതിയിൽ അതിനെ പ്രതിനിധീകരിക്കുക GICHFL ന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും അംഗീകൃത വ്യക്തികൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ്.

**2. ഞങ്ങൾ ന്യായമായും സുതാര്യമായും പ്രവർത്തിക്കും**

ഇത് ഉറപ്പാക്കിക്കൊണ്ട് ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും കമ്പനി ന്യായമായും മര്യാദയോടെയും പ്രവർത്തിക്കും

എ. ഈ കോഡിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ, സമ്പ്രദായങ്ങൾ എന്നിവയിൽ പാലിക്കുന്നു.

ബി. ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും അക്ഷരാർത്ഥത്തിലും അതിന്റെ ആത്മാവിലും പാലിക്കപ്പെടുന്നു.

സി. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകൾ സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും നൈതിക തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്.

2. 2എ. ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനായി അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസ് / ചാർജുകൾ, ലോൺ തുക അനുവദിക്കുകയോ വിതരണം ചെയ്യുകയോ ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ , അടച്ച ഫീസിന്റെ തുക റീഫണ്ട് ചെയ്യപ്പെടില്ലെന്നും, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും അതിന്റെ ചാർജുകളും, എന്തെങ്കിലും തിരിച്ചടവിനു കാലതാമസം നേരിടുകയാണെങ്കിൽ അതിന്റെ പിഴ നിരക്ക്, ഫിക്സഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളിലേക്കോ തിരിച്ചും വായ്പ മാറ്റുന്നതിനുള്ള പരിവർത്തന നിരക്കുകൾ, ഏതെങ്കിലും പലിശ റീസെറ്റ് ക്ലോസിന്റെ നിലനിൽപ്പും വായ്പക്കാരന്റെ പലിശയെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യവും എന്നിവ എല്ലാം GICHFL വായ്പക്കാരനോട് സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും. മറ്റൊരു വിധത്തിൽ പറഞ്ഞാൽ, സുതാര്യമായ രീതിയിൽ ലോൺ അപേക്ഷയുടെ പ്രോസസ്സിംഗ് / അനുമതി എന്നിവയിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടെ 'എല്ലാം അടങ്ങിയ ചെലവ്' GICHFL വെളിപ്പെടുത്തും. അത്തരം ചാർജുകൾ/ഫീസുകൾ വിവേചനരഹിതമാണെന്നും ഉറപ്പുവരുത്തും.

**3. പരസ്യം ചെയ്യൽ, വിപണനം, വിൽപന**

**3.1 ഞങ്ങൾ ഇക്കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യും**

എ. എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കുക.

ബി. ഒരു സേവനത്തിലേക്കോ ഉൽപ്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുന്നതും ഒരു പലിശ നിരക്കിനെ കുറിച്ചുള്ള ഒരു റഫറൻസ് ഉൾപ്പെടുന്നതുമായ ഏതെങ്കിലും മീഡിയ - പ്രമോഷണൽ വിവരങ്ങളിലെ ഏതെങ്കിലും പരസ്യത്തിൽ, മറ്റ് ഫീസും നിരക്കുകളും ബാധകമാണോ എന്നും പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ലഭ്യമാണെന്നും ഞങ്ങൾ സൂചിപ്പിക്കും.

സി. ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും നോട്ടീസ് സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ടും ടെലിഫോൺ വഴിയോ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ വഴിയോ; കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ; നിയുക്ത സ്റ്റാഫ് / ഹെൽപ്പ്ഡെസ്ക് വഴി; അല്ലെങ്കിൽ താരീഫ് ഷെഡ്യൂൾ നൽകിക്കൊണ്ട് ഞങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസ്, നിരക്കുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകും

ഡി. സപ്പോർട്ട് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങൾ മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് എന്തെങ്കിലും ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) ഞങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യാത്മകതയോടെയും സുരക്ഷയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.

ഇ. ഞങ്ങൾ, കാലാകാലങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകളെ കുറിച്ച് അവരുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തിയേക്കാം. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച ഞങ്ങളുടെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ, അത്തരം വിവരങ്ങൾ / സേവനം ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മെയിൽ വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റിലോ കസ്റ്റമർ സർവീസ് നമ്പറിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തോ അവന്റെ / അവൾ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ അവരെ അറിയിക്കൂ.

എഫ്. ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും മറ്റ് ഇനങ്ങളും വിൽക്കുന്നതിനായി ഡിഎസ്എകൾ / ഡിഎസ്സികളുടെ സേവനം ലഭ്യമാക്കുമ്പോൾ അവർ ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവർ സ്വയം തിരിച്ചറിയാൻ ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഒരു ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർദ്ദേശിക്കുന്നതാണ്.

ജി. ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി / കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡിഎസ്എ / ഡിഎസ്സി ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ കോഡിന്റെ ലംഘനം നടത്തുകയോ ചെയ്തതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കുന്നതിനും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും നഷ്ടം പരിഹരിക്കുന്നതിനും ഉചിതമായ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതാണ്.

**4. വായ്പകൾ**

**4.1 വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും**

ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ വിവരങ്ങളും അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ / ബ്രോഷറുകൾ / പോസ്റ്ററുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി കൂടിക്കാഴ്ച നടത്തുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ സൂചനാ ലിസ്റ്റ് ഞങ്ങൾ അതോടൊപ്പം നൽകും.

ലോൺ അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള അധികൃതരുടെ ലെവലിനെ ആശ്രയിച്ച്, തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി സഹിതം, ലോൺ അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ചതിനുള്ള അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്ന സംവിധാനം ഞങ്ങൾ പിന്തുടരും.

**ലോൺ അപ്രെസലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും**

എ. സാധാരണയായി ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് ഞങ്ങൾ ശേഖരിക്കും. ഞങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, അതനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

ബി. ഞങ്ങൾ ലോൺ അനുമതിയെ കുറിച്ച് അതിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

സി. അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഉപഭോക്താവ് നടപ്പിലാക്കിയ എല്ലാ ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെയും പകർപ്പുകളും ലോൺ ഡോക്യുമെന്റിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

**ലോൺ അപേക്ഷ നിരസിച്ചതിന്റെ അറിയിപ്പ്**

ഉപഭോക്താവിന് ലോൺ നൽകാൻ ഞങ്ങൾക്ക് കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം (സാധ്യമാകുന്നിടത്തൊക്കെ) ഞങ്ങൾ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.

**നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം**

കരാർ/അനുമതി കത്ത് പ്രകാരം വിതരണം ചെയ്യുന്ന ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് വായ്പ വിതരണം ചെയ്യും.

വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കുന്നതിലെ നിരക്കുകൾ, മറ്റ് ബാധകമായ ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. സാധാരണയായി, മുൻകൂർ നോട്ടീസ് നൽകിക്കൊണ്ട് പിന്നീട് ബാധകമാകുന്ന വിധത്തിൽ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തും. അത്തരത്തിലുള്ള മാറ്റം പ്രതികൂലമാണെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് ഓദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിപ്പ് കൂടാതെ അവൻ / അവൾക്ക് അധിക ചാർജുകളോ പലിശയോ കൂടാതെ അവന്റെ / അവളുടെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യാം.

ഉടമ്പടിക്ക് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനോ / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിനോ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ് മുമ്പ്, ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായി ഞങ്ങൾ വായ്പക്കാർക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.

എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുകയുടെ ഞാടാക്ടിയതിനോ ശേഷം ഞങ്ങൾ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിട്ടു കൊടുക്കും. എന്നാൽ നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ ഞങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശത്തിനോ വിധേയമായിരിക്കും ഈ നടപടി. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ ഞങ്ങൾക്ക് അവകാശമുള്ള ശേഷിക്കുന്ന

കൃത്യമുറപ്പാക്കുകയും വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ നൽകിക്കൊണ്ട് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അതേ കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകും.

**4.2 ഗ്യാരണ്ടർമാർ**

ഒരു വ്യക്തി ഒരു ലോണിന് ഗ്യാരണ്ടറായി പരിഗണിക്കുമ്പോൾ, അവനെ / അവളെ ഇതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കേണ്ടതാണ്:

എ. ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ / അവളുടെ ബാധ്യത.

ബി. അവൻ/അവൾ കമ്പനിയിൽ സ്വയം ഏൽക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ തുക.

സി. അവന്റെ / അവളുടെ ബാധ്യത തീർക്കാൻ ഞങ്ങൾ അവനെ / അവളെ വിളിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ.

ഡി. ഒരു ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ അയാൾ/അവൾ പണം അടയ്ക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനിയിലെ അവന്റെ/അവളുടെ മറ്റ് പണങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങൾ അവലംബമുണ്ടോ എന്ന്.

ഇ. ഒരു ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു പ്രത്യേക അളവിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ അവ പരിധിയില്ലാത്തതാണോ.

എഫ്. ഒരു ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിലുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്ന സമയവും സാഹചര്യങ്ങളും കൂടാതെ ഞങ്ങൾ അവനെ/അവളെ ഇതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുന്ന രീതിയും. അവൻ / അവൾ ഒരു ഗ്യാരണ്ടറായി നിൽക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിൽ എന്തെങ്കിലും പ്രതികൂലമായ മാറ്റങ്ങൾ കണ്ടെത്തിയാൽ അതേ കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ അവനെ / അവളെ അറിയിക്കും.

**4.3 സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും**

ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കപ്പെടും (ഉപഭോക്താക്കൾ മേലിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ അല്ലാതായാൽ പോലും), ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും വഴി ഇക്കാര്യം നയിക്കപ്പെടും. ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകിയതോ മറ്റെന്തെങ്കിലും വിധത്തിൽ ലഭ്യമാക്കിയതോ ആയ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ ഞങ്ങൾ ഒരാൾക്കും, ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ / സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ, താഴെപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ സന്ദർഭങ്ങളിലല്ലാതെ, വെളിപ്പെടുത്തില്ല:

എ. വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരം നൽകണമെങ്കിൽ.

ബി. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് കടമയുണ്ടാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ.

സി. ഞങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്ക് അനുസരിച്ച് ഞങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകണമെന്ന് ആവശ്യമായി വരുന്നുവെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, വഞ്ചന തടയുന്നതിന്) എന്നാൽ ഉപഭോക്താവിന്റേയോ ഉപഭോക്താവിന്റേയോ അക്കൗണ്ടുകളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ (ഉപഭോക്താവിന്റെ പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ, മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി

മറ്റാർക്കും നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു കാരണമായി അത് ഉപയോഗിക്കുകയില്ല

ഡി. ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങളോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതിയോടെ.

ഇ. ഒരു ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, അത് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് ഞങ്ങൾ അവന്റെ / അവളുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി വാങ്ങേണ്ടതാണ്.

എഫ്. ഉപഭോക്താവിനെ കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിന്, നിലവിലുള്ള നിയമ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിലുള്ള അവന്റെ / അവളുടെ അവകാശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കും.

ജി. ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങൾക്ക് പ്രത്യേകമായി അധികാരം നൽകുന്നില്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുൾപ്പെടെ ആരും വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുകയില്ല

**4.4 ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾ**

എ. ലോൺ അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെ അവന്റെ / അവളുടെ അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് ഞങ്ങൾ എപ്പോഴാണ് കൈമാറുക എന്ന വിവരം അവരെ അറിയിക്കും.

ബി. ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ , ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങൾക്ക് നൽകേണ്ട വ്യക്തിഗത കടങ്ങളെ കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകിയേക്കാം:

- i. ഉപഭോക്താവ് അവന്റെ / അവളുടെ പേയ്മെന്റുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിൽ പിന്നിലായി.
- iii. നൽകാനുള്ള തുകയെ കുറിച്ച് തർക്കമില്ല.

iii. ഞങ്ങളുടെ ഔപചാരികമായ ആവശ്യത്തെത്തുടർന്ന് ഉപഭോക്താവ് അവന്റെ / അവളുടെ കടം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനായി ഞങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഒന്നും നൽകിയിട്ടില്ല.

സി. ഇത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് ഉപഭോക്താവ് നൽകേണ്ട കടങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ഉദ്ദേശിക്കുന്നതായി ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. അതേ സമയം, ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികളുടെ പങ്കും അതിന്റെ അനന്തരഫലവും അവർ നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾക്ക് പിന്നീട് മറ്റൊരു വായ്പ നേടാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ യോഗ്യതയെ ബാധിച്ചേക്കാമെന്നും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് വിശദീകരിക്കും.

ഡി. ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങൾക്ക് അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിനെക്കുറിച്ചുള്ള മറ്റ് വിവരങ്ങൾ നൽകിയേക്കാം.

ഇ. ഉപഭോക്താവിന് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകിയ വിവരങ്ങളുടെ ഒരു പകർപ്പ് ഞങ്ങൾ നൽകും.

**4.5 കുടിശ്ശിക കളക്ഷൻ**

4.5.1 വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, തിരിച്ചടവ് തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവ് കാലാവധി എന്നിവ അടക്കം ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയയെ കുറിച്ച് വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് നാട്ടിൽ നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ഒരു നിർവചിക്കപ്പെട്ട നടപടിക്രമം പിന്തുടരും.

ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് അയച്ച് അല്ലെങ്കിൽ വ്യക്തിഗത സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തി അവനെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തുന്നത്-/അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റി എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വീണ്ടെടുക്കൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

4.5.2 ഞങ്ങളുടെ കളക്ഷൻ പോളിസി മര്യാദ, ന്യായമായ പെരുമാറ്റം, പ്രേരണ എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്. ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്തൃ ആത്മവിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും വളർത്തുന്നതിൽ വിശ്വസിക്കുന്നു. കുടിശ്ശിക പിരിവ് അല്ലെങ്കിൽ / - സെക്യൂരിറ്റി വീണ്ടെടുക്കൽ എന്നിവയിൽ ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരമുള്ള ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തുകയും ഓഫീസ് നൽകിയ അതോറിറ്റി കത്ത് പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി നൽകിയ ഐഡൻറിറ്റി കാർഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും വേണം. കമ്പനി. കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും കൂടാതെ കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നതിന് മതിയായ അറിയിപ്പ് നൽകാൻ ശ്രമിക്കും.



4.5.3 സ്റ്റാഫിലെ എല്ലാ അംഗങ്ങളും അല്ലെങ്കിൽ കളക്ഷനിലും ഒപ്പം / അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റി റിപ്പോസഷനിലും ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരമുള്ള എല്ലാ വ്യക്തികളും താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാർനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

എ. ഉപഭോക്താവിനെ സാധാരണയായി അവൻ / അവൾ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന സ്ഥലത്തു വെച്ചായിരിക്കും കൂടിക്കാഴ്ച നടത്തുന്നത്. അത്തരം നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലത്തിന്റെ അഭാവത്തിൽ അവന്റെ / അവളുടെ താമസസ്ഥലത്തും അവന്റെ / അവളുടെ വസതി ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ, ബിസിനസ്സ് / തൊഴിൽ സ്ഥലത്ത് ബന്ധപ്പെടും.

ബി. കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാനുള്ള ഐഡന്റിറ്റിയും അനുമതി കത്തും ആദ്യഘട്ടത്തിൽ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

സി. ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടണം.

ഡി. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഇടപെടൽ മര്യാദയുടെ രീതിയിലായിരിക്കും.

ഇ. ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികൾ, ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെയോ ജോലിയുടെയോ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ 0700 മണിക്കൂറിനും 1900 മണിക്കൂറിനും ഇടയിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ ബന്ധപ്പെടും.

എഫ്. ഒരു പ്രത്യേക സമയത്തുള്ള കോളുകളോ ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്തുള്ള സന്ദർശനമോ ഒഴിവാക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന കഴിയുന്നിടത്തോളം മാനിക്കപ്പെടും.

ജി. കോളുകളുടെ സമയവും എണ്ണവും സംഭാഷണത്തിന്റെ ഉള്ളടക്കവും രേഖപ്പെടുത്തും.

എച്ച്. കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച തർക്കങ്ങളോ ഭിന്നതകളോ പരസ്പര സ്വീകാര്യമായ രീതിയിലും ചിട്ടയായും പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകണം.

ഐ. കുടിശ്ശിക ശേഖരണത്തിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ, മാനുഷ്യതയും അന്തസ്സും നിലനിർത്തും.

ജെ. കുടുംബത്തിലെ വിധേഗം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ദുരന്ത സന്ദർഭങ്ങൾ പോലുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങളിൽ കുടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിന് കോളുകൾ / സന്ദർശനങ്ങൾ ഒഴിവാക്കണം.

**4.6 ആവലാതികളും പരാതികളും**

**4.6.1 ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ**

എ. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ആവലാതികളോ പരാതികളോ ഉണ്ടെങ്കിൽ സമർപ്പിക്കാൻ /അല്ലെങ്കിൽ നൽകാൻ കമ്പനി അതിന്റെ ഓരോ ഓഫീസുകളിലും സൗകര്യങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കും.

ബി. എല്ലാ പരാതികളും ആവലാതികളും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ അഭിസംബോധന ചെയ്യാനും/പ്രതികരിക്കാനും കമ്പനി ശ്രമിക്കും, കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ പരാതികളുടെ അവസ്ഥയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ആനുകാലിക അവലോകനം ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് നൽകും.

സി. പരാതികൾ ന്യായമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഞങ്ങളുടെ നടപടിക്രമത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ എവിടെ കണ്ടെത്താമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

ഡി. ഉപഭോക്താവ് ഒരു പരാതി നൽകാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, അവനോട് / അവളോട് ഇക്കാര്യങ്ങൾ പറയും:

1. ഇത് എങ്ങനെ ചെയ്യാം?
2. ഒരു പരാതി എവിടെ നൽകാം?
3. എങ്ങനെയാണ് ഒരു പരാതി നൽകേണ്ടത്?
4. എപ്പോഴാണ് ഒരു മറുപടി പ്രതീക്ഷിക്കേണ്ടത്?
5. പരിഹാരത്തിനായി ആരെയാണ് സമീപിക്കേണ്ടത്?
6. ലഭിച്ച ഫലത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് സന്തുഷ്ടനല്ലെങ്കിൽ എന്തുചെയ്യണം?
7. ഉപഭോക്താവിന് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കും.

ഇ. ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ഞങ്ങൾ അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് അക്നോളജ്മെന്റ് / പ്രതികരണം അയയ്ക്കും. ഫോണിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ്ഡെസ്കിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ പരാതി അറിയിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

എഫ്. വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളുടെ അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കും അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായിരിക്കുന്നത് എന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും പരാതി ലഭിച്ച് 6 ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അത് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും, ഫലത്തിൽ അവൻ / അവൾ ഇപ്പോഴും തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അവന്റെ / അവളുടെ പരാതി എങ്ങനെ അടുത്ത ഘട്ടത്തിലേക്ക് കൊണ്ടു പോകണമെന്ന് അവനെ / അവളെ അറിയിക്കും.

ജി. ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം ഞങ്ങൾ പരസ്യപ്പെടുത്തുകയും അത് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രത്യേകം ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

**5 പൊതുവായുള്ളത്**

**ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് വിവരങ്ങൾ നൽകും:**

ഞങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമാണെന്നു തോന്നിയാൽ അപേക്ഷയിൽ ഉപഭോക്താവ് പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ പരിശോധിക്കുവാൻ അവന്റെ/അവളുടെ വസതിയിൽ - /അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിൽ ബന്ധപ്പെടുകയോ ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ അവന്റെ/അവളുടെ താമസസ്ഥലം /അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് വിലാസങ്ങൾ ജീവനക്കാർ മുഖേനയോ നിയമിച്ച ഏജൻസികൾ മുഖേനയോ നേരിട്ട് സന്ദർശിക്കുകയോ ചെയ്യും.

ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപാട് അന്വേഷിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, അവരെ ഉൾപ്പെടുത്തണമെങ്കിൽ പോലീസ് / മറ്റ് അന്വേഷണ ഏജൻസികളുമായി സഹകരിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തപ്പെട്ട പ്രവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അവന്റെ / അവളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും അവൻ / അവൾ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്നും ഉപഭോക്താവ് ന്യായമായ ശ്രദ്ധയില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയും ഇത് നഷ്ടമുണ്ടാക്കുകയും ചെയ്താൽ, ഉപഭോക്താവ് തന്നെ ആയിരിക്കും അതിന് ഉത്തരവാദിയെന്നും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കും. ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ നൽകുന്നതായിരിക്കും.

പ്രായം, വംശം, ജാതി, ലിംഗഭേദം, വൈവാഹിക നില, മതം, വൈകല്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഞങ്ങൾ ആരോടും വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഞങ്ങളുടെ ലോൺ പ്രൊഡക്ടുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ പ്രായപരിധിയിലുള്ള നിയന്ത്രണങ്ങൾ ബാധകമായി തുടരും. എല്ലാ വിവരങ്ങളും, ഐഡൻറിറ്റി/എൻറിറ്റി സ്ഥിരീകരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ രേഖകൾ, ഗ്യാരണ്ടികൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സെക്യൂരിറ്റികൾ എന്നിവ പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, ഓരോ അപേക്ഷയും അതിന്റെ യോഗ്യതയിൽ സ്വതന്ത്രമായി പരിഗണിക്കപ്പെടും.

കൂടാതെ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ നൽകുന്ന കാര്യത്തിൽ വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കാഴ്ചയില്ലാത്തവരോ ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവരോ ആയ അപേക്ഷകരോട് ഞങ്ങൾ വിവേചനം കാണിക്കില്ല.

കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നോ ബാങ്ക് / ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നോ ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷകൾ ഞങ്ങൾ സാധാരണ ഗതിയിൽ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യും.

**കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്താൻ ഞങ്ങൾ ഇക്കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യും**

എ. നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് അഥവാ പെരുമാറ്റ ചട്ടത്തിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകും;

ബി. കൗണ്ടർ വഴിയോ ഇലക്ട്രോണിക് കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ വഴിയോ മെയിൽ വഴിയോ ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കും;

സി. ഞങ്ങളുടെ ഓരോ ഓഫീസിലും ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കും; -

ഡി. കോഡിനെ കുറിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാനും കോഡ് പ്രയോഗത്തിൽ വരുത്താനും ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് പരിശീലിക്കപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിക്കുന്നതിനെ കുറിച്ചും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ആനുകാലിക അവലോകനം നടത്തുകയും ഞങ്ങളുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് റിപ്പോർട്ട് നൽകുകയും ചെയ്യും. ഓരോ അവലോകനത്തിന്റെയും ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ബോർഡ് നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്നതു പോലെ കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

\*\*\*\*\*