

PIRAMAL CAPITAL & HOUSING FINANCE LIMITED
പിരാമൽ ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

Policy: **Fair Practice Code**
ഫെയർ: **ഫ്രാക്ടീസ് കോഡ് (പെരുമാറ്റച്ചട്ടം)**

First Approved Date: **October 7, 2021**
ആദ്യമായി അംഗീകരിച്ച തീയതി: **ഒക്ടോബർ 7, 2021**

Revision Date: **January 29, 2024**
പുതുക്കിയ തീയതി: **ജനുവരി 29, 2024**

Version: **4**
ഭാഷ്യം: **4**

Approving Authority: **Board of Directors**
അംഗീകാരം നൽകുന്ന അതോറിറ്റി: **ഡയറക്ടർ ബോർഡ്**

FAIR PRACTICE CODE

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (പെരുമാറ്റച്ചട്ടം)

I. Intent and Content

ഉദ്ദേശ്യവും ഉള്ളടക്കവും

This Code has been formulated by Piramal Capital & Housing Finance Ltd (“The Company/PCHFL”) pursuant to Chapter XIII “Fair Practice Code (FPC)” of Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021 issued by Reserve Bank of India (“RBI”) vide RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 dated February 17, 2021.

ഈ കോഡ് രൂപീകരിച്ചത് പിരാമൽ ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (“കമ്പനി/പിസിഎച്ച്എഫ്എൽ”) മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ XIII "ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്പിസി)" അനുസരിച്ചാണ്. 2021 ഫെബ്രുവരി 17, 2021-ന് RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (“ആർബിഐ”) ഇഷ്യൂ ചെയ്തത്.

PCHFL being a Housing Finance Company registered with the Reserve Bank of India shall adopt all the best practices prescribed by RBI/NHB from time to time and shall make appropriate modifications if any necessary to this Code to conform to the standards so prescribed. The Company’s policy is to treat all the clients consistently and fairly. The employees of the Company will offer assistance, encouragement and service in a fair, equitable and consistent manner.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനിയായ പിസിഎച്ച്എഫ്എൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ ആർബിഐ/എൻഎച്ച്ബി നിർദ്ദേശിക്കുന്ന എല്ലാ മികച്ച രീതികളും സ്വീകരിക്കുകയും അങ്ങനെ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ഈ കോഡിന് എന്തെങ്കിലും ആവശ്യമെങ്കിൽ ഉചിതമായ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുകയും ചെയ്യും. എല്ലാ കക്ഷികളോടും സ്ഥിരതയോടെയും ന്യായമായും പെരുമാറുക എന്നതാണ് കമ്പനിയുടെ നയം. കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാർ സഹായവും പ്രോത്സാഹനവും സേവനവും ന്യായമായും തുല്യമായും സ്ഥിരതയോടെയും വാഗ്ദാനം ചെയ്യും.

The Company will ensure that the implementation of the FPC is the responsibility of the entire organisation. The Company’s fair lending practices shall apply on all its products and services, whether they are provided by PCHFL, its subsidiaries or Digital Lending Platforms (self-owned and/or under an outsourcing arrangement) across the counter, over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other method and across all aspects of its operations including marketing, loan origination, processing, servicing, and collection activities.

എഫ്പിസി നടപ്പിലാക്കുന്നത് മുഴുവൻ സംഘടനയുടെയും ഉത്തരവാദിത്തമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. കമ്പനിയുടെ ന്യായമായ വായ്പാ സമ്പ്രദായങ്ങൾ അതിൻറെ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലും സേവനങ്ങളിലും, അവ പിസിഎച്ച്എഫ്എൽ, അതിൻറെ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ (സ്വന്തം ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളത് കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന് കീഴിലുള്ളത്) വഴി കൗണ്ടറിലൂടെ, ഫോണിലൂടെ, തപാൽ വഴി, ഇൻററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങളിലൂടെ, ഇൻറർനെറ്റിലോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ നൽകിയതായാലും, മാർക്കറ്റിംഗ്, ലോൺ ഒറിജിനേഷൻ, പ്രൊസസ്സിംഗ്, സർവീസിംഗ്, കളക്ഷൻ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ അതിൻറെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും ബാധകമാണ്.

II. Objectives
ലക്ഷ്യങ്ങൾ

- a) Follow good, fair and transparent business practices by setting reasonable standards;
 ന്യായമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ വച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവും സുതാര്യവുമായ ബിസിനസ്സ് രീതികൾ പിന്തുടരുക;
- b) Encourage market forces, through fair competition, to achieve higher operating standards;
 ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന് ന്യായമായ മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- c) Relate to the customer in such manner so as to promote a fair and cordial relationship;
 ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവുമായി ബന്ധപ്പെടുക;
- d) Set such standards and practices so as to foster confidence in the housing finance system;
 ഭവന വായ്പാ സംവിധാനത്തിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുന്നതിനായി അത്തരം മാനദണ്ഡങ്ങളും സമ്പ്രദായങ്ങളും സജ്ജമാക്കുക;
- e) Recovery and enforcement, where necessary, is conducted following due process of law;
 വീണ്ടെടുക്കലും നടപ്പിലാക്കലും, ആവശ്യമുള്ളിടത്ത്, നിയമാനുസൃതമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ച് നടത്തപ്പെടുന്നു;
- f) Promote a fair and cordial relationship between customer and the Company. Foster confidence in the housing finance system.
 ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള ന്യായവും ഹൃദ്യവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക. ഭവന വായ്പാ സംവിധാനത്തിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുക.

III. Application for loans and their processing
വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷയും അവയുടെ പ്രൊസസ്സിംഗും

- a) All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.
 കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- b) The Company shall transparently disclose to the borrower all information about fees/ charges payable for processing the loan application, the amount of fees refundable if loan amount is not sanctioned/ disbursed, pre-payment options and charges, if any, penal charges/ penalty for delayed repayment, if any, conversion charges for switching loan from fixed to floating rates or vice-versa, existence of any interest reset clause and any other matter which affects the interest of the borrower. The Company shall disclose 'all in cost' inclusive of all charges involved in processing/ sanctioning of loan application in a transparent manner. It shall also be ensured that such charges/ fees are non-discriminatory.
 ലോൺ അപേക്ഷ പ്രൊസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനായി അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസ്/ചാർജുകൾ, ലോൺ തുക അനുവദിച്ചില്ലെങ്കിൽ/വിതരണം ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസിന്റെ തുക, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജുകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവയും, കാലതാമസം നേരിട്ട തിരിച്ചടവിനുള്ള പിഴ ചാർജുകൾ/പെനാൽറ്റി, വായ്പ ഫിക്സഡിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളിലേക്കും തിരിച്ചും മാറ്റുന്നതിനുള്ള കൺവെർഷൻ നിരക്കുകൾ, ഏതെങ്കിലും പലിശ റീസെറ്റ് ചട്ടത്തിന്റെ നിലനിൽപ്പും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പലിശയെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യവും, സുതാര്യമായ രീതിയിൽ ലോൺ അപേക്ഷ പ്രൊസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിലും/അനുവദിക്കുന്നതിലും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും ചെലവുകളും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളോട് സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തണം. അത്തരം ചാർജുകൾ/ഫീസുകൾ വിവേചനരഹിതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

- c) Loan application forms should include necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other can be made and informed decision can be taken by the borrower. The loan application form may indicate the list of documents required to be submitted with the application form.

വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, അതുവഴി മറ്റുള്ളവർ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിവോടെയുള്ള ഒരു തീരുമാനമെടുക്കാനും സാധിക്കും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടിക വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

- d) The Company shall provide acknowledgement for receipt of completed loan applications. The Company shall inform the borrower about its decision within a reasonable period of time from the time of all required information in full.

പൂർത്തിയാക്കിയ വായ്പാ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് കമ്പനി രസീത് നൽകും. ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും പൂർണ്ണമായി നൽകിയ സമയം മുതൽ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി അതിന്റെ തീരുമാനത്തെക്കുറിച്ച് വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും.

IV. Loan appraisal, terms/ conditions and communication of rejection of loan application

ലോൺ വിലയിരുത്തൽ, നിബന്ധനകൾ/ വ്യവസ്ഥകൾ, ലോൺ അപേക്ഷ നിരസിച്ചതിന്റെ ആശയവിനിമയം

- a) Normally all particulars required for processing the loan application shall be collected by the Company at the time of application. In case it needs any additional information, the customer should be told immediately that he would be contacted again.

സാധാരണയായി ലോൺ അപേക്ഷ പ്രൊസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് കമ്പനി ശേഖരിക്കും. എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് ഉടൻ തന്നെ അറിയിക്കണം.

- b) The Company shall convey in writing to the borrower in the vernacular language or a language as understood by the borrower by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with all terms and conditions including annualized rate of interest, method of application, EMI Structure, prepayment charges, penal charges (if any) and keep the written acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record.

വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, ബാധകമാകുന്ന രീതി, ഇഎംഐ ഘടന, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജ്ജുകൾ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ (ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ഒരു അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റു രീതിയിലോ കമ്പനി രേഖാമൂലം അറിയിക്കണം, കൂടാതെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഈ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും രേഖാമൂലമുള്ള അംഗീകാരം അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കും.

- c) The Company shall mention the penal charges for late repayment in bold in the loan agreement.

വായ്പാ കരാറിൽ, തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ കമ്പനി തടിച്ച അക്ഷരത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തണം.

- d) The Company shall furnish a copy of the loan agreement along with a copy of each of the enclosures quoted in the loan agreement to every borrower at the time of sanction/ disbursement of loans, against acknowledgement.

വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന ഓരോ ഉള്ളടക്കങ്ങളുടെയും ഒരു പകർപ്പിനൊപ്പം വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത്, ഓരോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കും കമ്പനി രസീതിനെതിരെ നിർബന്ധമായും നൽകും.

- e) If the Company cannot provide the loan to the customer, it shall communicate in writing the reason(s) which, in the opinion of the Company after due consideration, have led to rejection of the loan applications. In case the proposal does not meet the internal risk parameters of the Company, the borrower would be intimated accordingly.
- f) ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകാൻ കമ്പനിക്ക് സാധിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ അഭിപ്രായത്തിൽ, വായ്പാ അപേക്ഷകൾ നിരസിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ അത് രേഖാമൂലം വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. പ്രൊപ്പോസൽ കമ്പനിയുടെ ഇന്റേണൽ റിസ്ക് മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ ആ വിവരം വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും.

V. Disbursement of loans including changes in terms and conditions

വായ്പകളുടെ വിതരണം, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ

- a) Disbursement shall be made in accordance with the disbursement schedule given in the Loan Agreement/ Sanction Letter.

പരാതികളും സങ്കടങ്ങളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനിക്ക് ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നിലവിലുണ്ട്. അത്തരമൊരു സംവിധാനം വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്നും ഉത്ഭവിക്കുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

- b) The Company should give notice to the borrower in the vernacular language or a language as understood by the borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, penal charges (if any), service charges, prepayment charges, other applicable fee/ charges etc. The Company should also ensure that changes in interest rates and charges are effected only prospectively. A suitable condition in this regard should be incorporated in the loan agreement.

വിതരണ സമയക്രമം, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴപ്പലിശ (ഉണ്ടെങ്കിൽ), സർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ, മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജ്ജുകൾ, ബാധകമാകുന്ന മറ്റു ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ, പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകണം. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തണം. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥ ലോൺ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം

- c) If such change is to the disadvantage of the customer, he/she may within 60 days and without notice close his / her account or switch it without having to pay any extra charges or interest.

അത്തരം മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് ദോഷകരമാണെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിപ്പ് കൂടാതെ അയാളുടെ/അവരുടെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യാം അല്ലെങ്കിൽ അധിക ചാർജ്ജുകളോ പലിശയോ നൽകാതെ സ്വിച്ച് ചെയ്യാം.

- d) Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities, shall be in consonance with the loan agreement.

തിരിച്ചുവിളിക്കൽ/കരാറിന് കീഴിലുള്ള തിരിച്ചടവ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം ത്വരിതപ്പെടുത്തൽ അല്ലെങ്കിൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം.

- e) The Company shall release all securities on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim the Company may have against borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which The Company are entitled to retain the securities till the relevant claim is settled /paid.

കമ്പനി എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതിനോ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദത്തിന് വിധേയമായി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം സെറ്റ്-ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള അവകാശവാദങ്ങളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ അവകാശവാദം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

VI. Loans sourced over Digital Lending Platforms

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴിയുള്ള വായ്പകൾ

Outsourcing of any activity by PCHFL does not diminish its obligations, as the onus of compliance with regulatory instructions rests solely with the Company. Wherever PCHFL engage digital lending platforms as their agents to source borrowers and/ or to recover dues, it shall adhere to the following instructions:

പിസിഎച്ച്എഫ്എൽ നടത്തുന്ന ഏതൊരു പ്രവർത്തനത്തിന്റെയും ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് അതിന്റെ ബാധ്യതകളെ കുറയ്ക്കുന്നില്ല, കാരണം റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനുള്ള ബാധ്യത കമ്പനിയിൽ മാത്രമായിരിക്കും. പിസിഎച്ച്എഫ്എൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ കണ്ടെത്തുന്നതിനായി ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനായി ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളെ അവരുടെ ഏജൻറുമാരായി നിയോഗിക്കുന്നതിനോ അത് ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും:

- a) Names of digital lending platforms engaged as agents shall be disclosed on the website of the Company.
 ഏജൻറുമാരായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
- b) Digital lending platforms engaged as agents shall be directed to disclose upfront to the customers, that they are interacting the name of the Company on whose behalf they are interacting with.
 ഏജൻറുമാരായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളോട് അവർ ആരുടെ പേരിലാണ് ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതെന്നും കമ്പനിയുടെ പേരും ഉപഭോക്താക്കളോട് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കും.
- c) Immediately after sanction but before execution of the loan agreement, the sanction letter shall be issued to the borrower on the letter head of the Company.
 അനുമതിക്ക് തൊട്ടുപിന്നാലെ, എന്നാൽ വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ബന്ധപ്പെട്ട കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അനുമതി കത്ത് നൽകും.
- d) A copy of the loan agreement along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement shall be furnished to all borrowers at the time of sanction/ disbursement of loans ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഉള്ളടക്കങ്ങളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാരർക്കും നൽകേണ്ടതാണ്.
- e) Company shall ensure effective oversight and monitoring over the digital lending platforms engaged by it.
 കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- f) Adequate efforts shall be made towards creation of awareness about the grievance redressal mechanism.
 പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തും.

- g) Company shall ensure that a suitable nodal grievance redressal Officer is appointed by it and the LSPs engaged by it which has customer interface to deal with FinTech/ digital lending related complaints/ issues raised by the borrowers. Contact details of grievance redressal officers shall be prominently displayed on the websites of the Company, its LSPs and on DLAs and also in the KFS provided to the borrower. Company shall also ensure that the facility of lodging complaint is made available on the DLA and on the website of the Company.
ഫിൻടെക്/ ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ/വായ്പക്കാർ ഉന്നയിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ ഒരു നോഡൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തും. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർമാരുടെ സമ്പർക്ക വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിലും അതിന്റെ എൽഎസ്പി-കളിലും ഡിഎൽഎ-കളിലും വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്ന കെഎഫ്എസ്-ലും പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും. ഡിഎൽഎ-യിലും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും പരാതി നൽകാനുള്ള സൗകര്യം ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- h) The responsibility of grievance redressal shall continue to remain with the Company.
പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം തുടർന്നും കമ്പനിക്ക് തന്നെ ആയിരിക്കും.

VII. Guarantors
ജാമ്യക്കാർ

When a person is considered to be a guarantor to a loan, the Company shall inform him/her the following:

ഒരു വ്യക്തിയെ ലോണിന്റെ ജാമ്യക്കാരനായി പരിഗണിക്കുമ്പോൾ, കമ്പനി അയാളെ/അവരെ ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ അറിയിക്കും:

- a. his/her liability as guarantor.
ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിൽ അയാളുടെ/അവരുടെ ബാധ്യത.
- b. the amount of liability he/ she will be committing him/herself to the company;
അയാൾ/അവർ കമ്പനിയോട് ഏറ്റെടുക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ അളവ്;
- c. circumstances in which the Company will call on him/her to pay up his/ her liability;
അയാളുടെ/അവരുടെ ബാധ്യത തീർക്കാൻ കമ്പനി അയാളെ/അവരെ വിളിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- d. whether the Company has recourse to his/her other monies in the company if he/ she fail to pay up as a guarantor;
അയാൾ/അവർ ഒരു ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിൽ പണം അടയ്ക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, അയാളുടെ/അവരുടെ മറ്റ് പണങ്ങളിൽ കമ്പനിക്ക് അവകാശമുണ്ടോ;
- e. whether his/her liabilities as a guarantor are limited to a specific quantum or are they unlimited; and
ഒരു ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിൽ അയാളുടെ/അവരുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു പ്രത്യേക അളവിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അതോ പരിധിയില്ലാത്തതാണോ; കൂടാതെ
- f. time and circumstances in which his/ her liabilities as a guarantor will be discharged as also the manner in which the Company will notify him/ her about this.
ഒരു ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിലുള്ള അയാളുടെ/അവരുടെ ബാധ്യതകൾ പൂർത്തിയാകുന്ന സമയവും സാഹചര്യവും കൂടാതെ കമ്പനി അയാളെ/അവരെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും.
- g. The Company shall keep him/her informed of any default in servicing of the loan by the borrower to whom he/she stands as a guarantor.
അയാൾ/അവർ ജാമ്യം നിൽക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വായ്പയുടെ സേവനത്തിൽ എന്തെങ്കിലും വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ കമ്പനി അയാളെ/അവരെ അറിയിക്കും.
- h. The Company shall keep him/her informed that in case the guarantor refuses to comply with the demand made by the Company despite having sufficient means to make payment of the dues, he/she would also be treated as wilful defaulter.
കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കാൻ മതിയായ മാർഗമുണ്ടായിട്ടും ജാമ്യക്കാരൻ കമ്പനിയുടെ ആവശ്യം പാലിക്കാൻ വിസമ്മതിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അയാളെ/അവരെ മനഃപൂർവ്വം വീഴ്ച വരുത്തിയവരായി കണക്കാക്കുമെന്ന് കമ്പനി അയാളെ/അവരെ അറിയിക്കും.

- i. The Company shall keep him/her informed of any material adverse changes in the financial position of the borrower to whom he/she stands as a guarantor.
- j. അയാൾ/അവർ ജാമ്യം നിൽക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിൽ ഉണ്ടാകുന്ന എന്തെങ്കിലും പ്രതികൂലമായ മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ച് കമ്പനി അയാളെ/അവരെ അറിയിക്കും.

VIII. Rate of interest /policy

പലിശ നിരക്ക്/നയം

- a) To be applicable to all persons offering the Products and Services of the Company as an employee or otherwise in any manner and/or by any mode. The Code is based on ethical principles of integrity and transparency and all actions and dealings shall follow the spirit of the Code.
കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഒരു ജീവനക്കാരൻ എന്ന നിലയിലോ മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലോ രീതിയിലോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ വ്യക്തികൾക്കും ബാധകമാക്കുക. കോഡ് സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും നൈതിക തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്, എല്ലാ പ്രവർത്തനങ്ങളും ഇടപാടുകളും കോഡിന്റെ ആത്മാവിനെ പിന്തുടരുന്നതാകണം.
- b) The rate of interest and the approach for gradation of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter. The Board of shall also have clearly laid down policy for penal charges/ charges (if any).
പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗങ്ങളിലുള്ള വായ്പക്കാരോട് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരനോടോ ഉപഭോക്താവിനോടോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുബന്ധ കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. പിഴ ചാർജുകൾ/ചാർജുകൾ (ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവയ്ക്കായി ബോർഡ് വ്യക്തമായി നയം വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
- c) The rates of interest and the approach for gradation of risks, and penal charges (if any) shall also be made available on the website of the PCHFL or published in the relevant newspapers. The information published in the website or otherwise published shall be updated whenever there is a change in the rates of interest.
- d) പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും പിഴപ്പലിശയും (ഉണ്ടെങ്കിൽ) PCHFL-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ ബന്ധപ്പെട്ട പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. വെബ്സൈറ്റിലോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.
- e) The rate of interest must be annualised rate so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.
കമ്പനിയുടെ ഓരോ ഓഫീസുകളിലും ഓൺലൈനായി ലഭിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതികളും സങ്കടങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും നിലവിലുണ്ട്.
- f) Instalments collected from borrowers should clearly indicate the bifurcation between interest and principal.
വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന തവണകളിൽ പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വിഭജനം വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

IX. Excessive Interest Charged by the Company

കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശ

The Company shall lay out appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges (including penal charges, if any). In this regard the directions in the Fair Practices Code about transparency in respect of terms and conditions of the loans are to be kept in view. The Company will also put in place an internal mechanism to monitor the process and the operations so as to ensure adequate transparency in communications with the borrowers. പലിശ നിരക്കുകളും പ്രൊസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും (പിഴ ചാർജുകൾ ഉൾപ്പെടെ, ഉണ്ടെങ്കിൽ) നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും തയ്യാറാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ വായ്പകളുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച സുതാര്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കേണ്ടതാണ്. കടം വാങ്ങുന്നവരുമായുള്ള ആശയവിനിമയത്തിൽ മതിയായ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് പ്രക്രിയയും പ്രവർത്തനങ്ങളും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി ഒരു ആന്തരിക സംവിധാനവും സ്ഥാപിക്കും.

X. Privacy and Confidentiality

സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

- i. All personal information of customers, both present and past, shall be treated as private and confidential and shall be guided by the following principles and policies.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ നിലവിലുള്ളതും പഴയതുമായ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കണക്കാക്കുകയും ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും വഴി നയിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യും.

- ii. The Company shall not reveal information or data relating to customer accounts, whether provided by the customers or otherwise, to anyone, including other companies/ entities in their group, other than in the following exceptional cases:

ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകിയതോ മറ്റു രീതിയിൽ നേടിയതോ ആയ, ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ, താഴെപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ സന്ദർഭങ്ങളിലല്ലാതെ, അവരുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ / സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ആർക്കും കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തരുത്:

- a. If the information is to be given by law. നിയമപ്രകാരം വിവരങ്ങൾ നൽകണമെങ്കിൽ.
- b. If there is a duty towards the public to reveal the information. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് കടമയുണ്ടെങ്കിൽ.
- c. If the Company interests require them to give the information (for example, to prevent fraud). However, it should not be used as a reason for giving information about customer or customer accounts (including customer name and address) to anyone else, including other companies in the group, for marketing purposes. വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ കമ്പനി താൽപ്പര്യങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, വഞ്ചന തടയുന്നതിന്). എന്നിരുന്നാലും, മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ മറ്റാർക്കും ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളെക്കുറിച്ചോ (ഉപഭോക്താവിന്റെ പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) ഉള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു കാരണമായി ഇത് ഉപയോഗിക്കരുത്.
- d. If the customer asks the Company to reveal the information, or with the customer's permission. ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതിയോടെ.
- e. If the Company is asked to give a reference about customers, they shall obtain his/ her written permission before giving it. ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, അത് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് അവർ അയാളുടെ/അവരുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി വാങ്ങണം.

- iii. The customer shall be informed the extent of his/ her rights under the existing legal framework for accessing the personal records that the Company holds about him/ her.
ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ച് കമ്പനി കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിലവിലുള്ള നിയമ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിലുള്ള അയാളുടെ/അവരുടെ അവകാശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- iv. The Company shall not use customer's personal information for marketing purposes by anyone including the Company, unless the customer specifically authorizes them to do so.
ഉപഭോക്താവ് പ്രത്യേകമായി അധികാരപ്പെടുത്തുന്നില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനി ഉൾപ്പെടെയുള്ള ആരും വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കില്ല.

XI. General

പൊതുവായത്:

- i. The Company shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless information, not earlier disclosed by the borrower, has been noticed).
ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടുന്നത് ഒഴിവാക്കും (വായ്പക്കാരൻ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് കടം വാങ്ങൽ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ മറ്റേതെങ്കിലുമോ, അതായത് കമ്പനിക്ക് എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- ii. In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrowal account, the consent or otherwise i.e. objection of the Company if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.
കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് കടം വാങ്ങൽ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ മറ്റേതെങ്കിലുമോ, അതായത് കമ്പനിക്ക് എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- iii. Whenever loans are given, the Company shall explain to the customer the repayment process by way of amount, tenure and periodicity of repayment. However, if the customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land shall be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending him/ her notice or by making personal visits and/or repossession of security if any.
വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവ് സമയക്രമം എന്നിങ്ങനെ കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയ വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് സമയക്രമം പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവചിക്കപ്പെട്ട ഒരു പ്രക്രിയ കമ്പനി പിന്തുടരും. ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉപഭോക്താവിനെ ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്നതിനായി അയാൾക്ക്/അവർക്ക് അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കുന്നതും വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നതും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പണയം വീണ്ടെടുക്കുന്നതും ഉൾപ്പെടും.
- iv. In the matter of recovery of loans, the Company shall not resort to harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use muscle power for recovery of loans etc. As complaints from customers also include rude behavior from the staff of the companies, the Company shall ensure that the staff is adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.
വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ കമ്പനി ഉപദ്രവകരമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കരുത്, അതായത്. ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ബലം പ്രയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരുടെ പരുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ വേണ്ട മതിയായ പരിശീലനം ജീവനക്കാർ നേടിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
- v. The Company shall not charge pre-payment levy or penalty on pre-closure of housing loans under the following situations:
താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഭാവന വായ്പകൾ മുൻകൂട്ടി തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് കമ്പനി മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ലെവിയോ പിഴയോ ഈടാക്കില്ല:

- a) Where the housing loan is on floating interest rate basis and pre-closed from any source.
ഭവന വായ്പ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ളതും ഏതെങ്കിലും സ്രോതസ്സിൽ നിന്ന് മുൻകൂട്ടി തിരിച്ചടച്ചതും.
- b) Where the housing loan is on fixed interest rate basis and the loan is pre-closed by the borrower out of their own sources.
ഭവന വായ്പ ഫിക്സഡ് പലിശ നിരക്കിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കുകയും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്ന് വായ്പ മുൻകൂട്ടി തിരിച്ചടയ്ക്കുകയും ചെയ്യുന്നിടത്ത്.

The expression "own sources" for the purpose means any source other than by borrowing from a bank/ HFC/ NBFC and/or a financial institution.

ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി "സ്വന്തം സ്രോതസ്സുകൾ" എന്ന പദപ്രയോഗം അർത്ഥമാക്കുന്നത് ഒരു ബാങ്ക്/എച്ച്എഫ്സി/എൻബിഎഫ്സി കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് കടം വാങ്ങുന്നതിലൂടെയല്ലാത്ത മറ്റേതെങ്കിലും ഉറവിടം എന്നാണ്.

- vi. All dual/ special rate (combination of fixed and floating) housing loans will attract the pre-closure norms applicable to fixed/ floating rate depending on whether at the time of pre-closure, the loan is on fixed or floating rate. In case of a dual/ special rate housing loans, the pre-closure norm for floating rate will apply once the loan has been converted into floating rate loan, after the expiry of the fixed interest rate period. This applied to all such dual/ special rate housing loans being foreclosed hereafter. It is also clarified that a fixed rate loan is one where the rate is fixed for entire duration of the loan.

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

- vii. The Company shall not impose foreclosure charges/ pre-payment penalties on any floating rate term loan sanctioned for purposes other than business to individual borrowers, with or without co-obligant(s).

സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണിൽ കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്തില്ല.

- viii. To facilitate quick and good understanding of the major terms and conditions of housing loan agreed upon between the Company and the individual borrower, the Company shall obtain a document containing the most important terms and conditions (MITC) of such loan in all cases. The document will be in addition to the existing loan and security documents being obtained by the Company. The Company is advised to prepare the said document in duplicate and in the language understandable by the borrower. Duplicate copy duly executed between the Company and the borrower should be handed over to the borrower under acknowledgement.

കമ്പനിയും വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാരനും തമ്മിൽ സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള ഭവന വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വേഗത്തിലും നന്നായും മനസ്സിലാക്കാൻ, എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും അത്തരം വായ്പയുടെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എംഐടിസി) അടങ്ങിയ ഒരു രേഖ കമ്പനി നേടും. ഈ രേഖ നിലവിലുള്ള വായ്പയ്ക്കും കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന പണയ രേഖകൾക്കും പുറമെയായിരിക്കും. പ്രസ്തുത രേഖ തനിപ്പകർപ്പായും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലും തയ്യാറാക്കാൻ കമ്പനിയോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. കമ്പനിയും കടം വാങ്ങുന്നയാളും തമ്മിൽ യഥാവിധി നടപ്പിലാക്കിയ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് കോപ്പി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് രസീതിനു കീഴിൽ നൽകണം.

ix. Display of various key aspect such as service charges, interest rates, Penal charges (if any), services offered, product information, time norms for various transactions and grievance redressal mechanism, etc. is required to promote transparency in the operations of the Company. The Company shall follow the instructions on “Notice Board”, “Booklets/ Brochures”, “Website”, “Other Modes of Display” and on “Other Issues” as per mentioned in the Master Direction NBFC-HFC Direction 2021.

കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സുതാര്യത പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് സേവന നിരക്കുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ (ഉണ്ടെങ്കിൽ), ഓഫർ ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങൾ, വിവിധ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം തുടങ്ങിയ വിവിധ പ്രധാന വശങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്. മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ എൻബിഎഫ്സി-എച്ച്എഫ്സി ഡയറക്ഷൻ 2021-ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം "നോട്ടീസ് ബോർഡ്", "ബുക്ക്ലെറ്റുകൾ/ ബ്രോഷറുകൾ", "വെബ്സൈറ്റ്", "മറ്റ് പ്രദർശന രീതികൾ", "മറ്റ് പ്രശ്നങ്ങൾ" എന്നിവയിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി പിന്തുടരും.

x. The Company shall display about their products and services in any one or more of the following languages: Hindi, English or the appropriate local language.

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

xi. The Company shall not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending. Further, the Company shall also not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude the Company from instituting or participating in schemes framed for different sections of the society.

xii. വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കമ്പനി ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കരുത്. കൂടാതെ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ വൈകല്യത്തിൻറെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരോ ശാരീരിക വൈകല്യമുള്ളവരോ ആയ അപേക്ഷകരോട് കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള സ്കീമുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിനോ ഇത് കമ്പനിയെ വിലക്കുന്നില്ല.

XII. Complaints and Grievances Redressal

പരാതികളും സങ്കടങ്ങളും പരിഹരിക്കൽ

a) The Company has a grievance redressal mechanism in place to resolve complaints and grievances. Such a mechanism ensures that all disputes arising out of the decisions of lending institution’s functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.

പരാതികളും സങ്കടങ്ങളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനിക്ക് ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നിലവിലുണ്ട്. അത്തരമൊരു സംവിധാനം വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനത്തിൻറെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്നും ഉത്ഭവിക്കുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

b) The Company has a system and a procedure for receiving, registering and disposing of complaints and grievances in each of its offices, including those received on-line.

കമ്പനിയുടെ ഓരോ ഓഫീസുകളിലും ഓൺലൈനായി ലഭിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതികളും സങ്കടങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും നിലവിലുണ്ട്.

c) If a complaint has been received in writing from a customer, the Company shall endeavor to send him/ her an acknowledgement/ response within a week. The acknowledgement should contain the name & designation of the official who will deal with the grievance. If the complaint is relayed over phone at the Company’s designated telephone helpdesk or customer service number, the customer shall be provided with a complaint reference number and be kept informed of the progress within a reasonable period of time.

ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലം ഒരു പരാതി ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അയാൾക്ക് / അവർക്ക് ഒരു രസീത് / പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും പദവിയും രസീതിൽ ഉണ്ടായിരിക്കണം. കമ്പനിയുടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ ഫോണിലൂടെ പരാതി അറിയിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

- d) After examining the matter, the Company shall send the customer its final response or explain why it needs more time to respond and shall endeavor to do so within six weeks of receipt of a complaint and he/ she should be informed how to take his/ her complaint further if he/ she is still not satisfied.

കാര്യം പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് അതിന്റെ അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കും അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ എന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും പരാതി ലഭിച്ച് ആറ് ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അത് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുകയും അയാൾ/അവർ ഇപ്പോഴും തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അയാളുടെ/അവരുടെ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ടു കൊണ്ടുപോകണമെന്ന് അറിയിക്കുകയും വേണം.

- e) The Company shall publish the updated Customer Grievance Redressal Mechanism on its website and each of its branches which will provide e-mail id and other contact details at which the complaints can be lodged, turnaround time for resolving the issue, matrix for escalation, etc. for lodging the complaints by the aggrieved borrower.

കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും അതിന്റെ ഓരോ ബ്രാഞ്ചുകളിലും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്ത ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം പ്രസിദ്ധീകരിക്കും. അതിൽ ദുഃഖിതനായ വായ്പക്കാരന് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ഇ-മെയിൽ ഐഡി, പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്ന മറ്റ് സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയ പരിധികൾ, എസ്കലേഷൻ രീതികൾ മുതലായവ ഉണ്ടായിരിക്കും.

- f) In case the complainant does not receive response from the Company within a period of one month or is dissatisfied with the response received, the complainant may approach the Complaint Redressal Cell of National Housing Bank by lodging its complaints online on the website of NHB or through post to NHB, New Delhi.

പരാതിക്കാരന് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിലോ, ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിലോ, പരാതിക്കാരന് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. എൻഎച്ച്ബി-യുടെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെ ഓൺലൈനായോ എൻഎച്ച്ബി, ന്യൂഡൽഹിയിലേക്ക് തപാൽ വഴിയോ പരാതി സമർപ്പിക്കാം.

XIII. Advertising, Marketing and Sales

പരസ്യം ചെയ്യൽ, മാർക്കറ്റിംഗ്, വിൽപന

- a) The Company shall ensure that all advertising and promotional material is clear, and factual. എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തവും വസ്തുനിഷ്ഠവുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

- b) In any advertising in any media and promotional literature that draws attention to a service or product and includes a reference to an interest rate, the Company shall also indicate whether other fees and charges will apply and that full details of the relevant terms and conditions are available on request or on the website.

ഏതെങ്കിലും മാധ്യമത്തിലെയും പ്രൊമോഷണൽ സാഹിത്യത്തിലെയും ഏതെങ്കിലും പരസ്യത്തിൽ, ഒരു സേവനത്തിലോ ഉൽപ്പന്നത്തിലോ ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുന്നതും പലിശ നിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഒരു റഫറൻസും ഉൾപ്പെടുന്നതാണെങ്കിൽ, മറ്റ് ഫീസും നിരക്കുകളും ബാധകമാണോ എന്നും പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണെന്ന് കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കും.

- c) The Company shall provide information on interest rates, common fees and charges (including penal charges, if any) through putting up notices in their branches; through telephone or help-lines; on the company's website; through designated staff/ help desk; or providing service guide/ tariff schedule.

പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതുവായ ഫീസ്, ചാർജ്ജുകൾ (പിഴ ചാർജ്ജുകൾ, ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ കമ്പനി അവരുടെ ശാഖകളിൽ നോട്ടീസ് ഇടുന്നതിലൂടെ; ടെലിഫോൺ വഴി ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ വഴി; കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ; നിയുക്ത സ്റ്റാഫ്/ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് വഴി; അല്ലെങ്കിൽ സേവന മാർഗ്ഗരേഖ/താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിലൂടെ, നൽകും.

- d) If the Company avails services of third parties for providing support services, the Company will endeavour that such third parties handle customer's personal information (if any available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as the Company would.

സഹായക സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനായി കമ്പനി മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനം ഉപയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) കമ്പനിയുടെ അതേ നിലവാരത്തിലുള്ള രഹസ്യാത്മകതയോടും സുരക്ഷയോടും കൂടി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും.

- e) The Company will, if felt appropriate, communicate to customers various features of their products availed by them from time to time. Information about their other products or promotional offers in respect of products/ services, may be conveyed to customers only if he/ she has given his/ her consent to receive such information/ service either by mail or by registering for the same on the website or on customer service number.

കമ്പനി, ഉചിതമെന്ന് അതിന് തോന്നുന്നപക്ഷം, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവർ എടുത്തിട്ടുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകളെക്കുറിച്ച് സമയാസമയങ്ങളിൽ ആശയവിനിമയം നടത്തും. അതിന്റെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചോ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചോ ഉള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കാവുന്നതാണ്, അത്തരം വിവരങ്ങൾ/സേവനം ലഭിക്കുന്നതിന് മെയിൽ വഴിയോ വെബ്സൈറ്റിൽ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ സർവീസ് നമ്പറിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തുകൊണ്ടോ ഉപഭോക്താവ് അയാളുടെ/അവരുടെ സമ്മതം നൽകിയാൽ മാത്രം.

- f) Company has prescribed a code of conduct for their Direct Selling Agencies (DSAs) whose services are availed to market products/ services which amongst other matters require them to identify themselves when they approach the customer for selling products personally or through phone.

ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണിയിൽ എത്തിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി ഉപയോഗിക്കുന്ന ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്ക് (ഡിഎസ്എ) കമ്പനി ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. അതിൽ മറ്റുള്ളവയ്ക്കൊപ്പം ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുന്നതിനായി അവർ ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ നേരിട്ടോ ഫോൺ വഴിയോ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവർ സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തണമെന്നും നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്.

- g) In the event of receipt of any complaint from the customer that the Company's representative/ courier or DSA has engaged in any improper conduct or acted in violation of this Code, appropriate steps shall be initiated to investigate and to handle the complaint and to make good the loss.

കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡിഎസ്എ ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ലംഘിക്കുകയോ ചെയ്തതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കുന്നതിനും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും നഷ്ടം നികത്തുന്നതിനും വേണ്ട ഉചിതമായ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതാണ്.

XIV. Process for release of securities/property documents in the event of demise of sole/joint borrowers

ഏക/സംയുക്ത വായ്പക്കാരൻ മരണപ്പെടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ സെക്യൂരിറ്റികൾ / പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം:

In case of contingent event of demise of sole/joint borrower, the Company shall return original property documents to the nominee/legal heirs.

ഏക/സംയുക്ത വായ്പക്കാരന്റെ ആകസ്മികമായ മരണം സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ കമ്പനി ഒറിജിനൽ പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകൾ നോമിനീക്ക് / നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് തിരികെ നൽകും.

In case of obtaining original documents of deceased customers, the following documents of nominee/legal heirs shall be verified by the Company:

മരണപ്പെട്ട വായ്പക്കാരന്റെ ഒറിജിനൽ രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിനായി നോമിനിയുടെ/നിയമപരമായ അവകാശികളുടെ ഇനിപ്പറയുന്ന രേഖകൾ കമ്പനി പരിശോധിക്കുന്നതാണ്:

i. Customers Death certificate

വായ്പക്കാരന്റെ മരണ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്

ii. Document establishing relationship as per existing KYC norms.

നിലവിലുള്ള കെവൈസി മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുന്ന രേഖ.

iii. Legal Heir Certificate/Succession Certificate/Letter of Administration

നിയമപരമായ അനന്തരാവകാശ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് / പിന്തുടർച്ചാവകാശ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് / ലെറ്റർ ഓഫ് അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ

iv. Nominee /legal heir photo ID proof

നോമിനിയുടെ / നിയമപരമായ അവകാശിയുടെ ഫോട്ടോയുള്ള തിരിച്ചറിയൽ രേഖ

v. Nominee/Legal Heir Photo & Signature ID proof

നോമിനിയുടെ/നിയമപരമായ അവകാശിയുടെ ഫോട്ടോയും ഒപ്പുമുള്ള തിരിച്ചറിയൽ രേഖ

vi. If all legal Heirs are not present at the time of document collection: POA from each of them to be obtained in format as desired by the company.

രേഖകൾ ശേഖരിക്കുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ നിയമപരമായ അവകാശികളും സന്നിഹിതരല്ലെങ്കിൽ: അവരിൽ ഓരോരുത്തരിൽ നിന്നും കമ്പനി ആഗ്രഹിക്കുന്ന മാതൃകയിൽ പിഒഎ വാങ്ങണം.

XV. Guidelines on conduct towards microfinance borrowers

മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പക്കാരോടുള്ള പെരുമാറ്റം സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

In addition, the Company shall also abide by the guidelines on conduct towards microfinance borrowers detailed as Annexure I as required under RBI’s Master Direction – Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 dated 14th March 2022.

അതിനു പുറമെ, ആർബിഐയുടെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 തീയതി 14 മാർച്ച് 2022 ലെ അനുബന്ധം 1-ൽ വിശദമാക്കിയിട്ടുള്ള മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പക്കാരോടുള്ള പെരുമാറ്റം സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും കമ്പനി അനുസരിക്കും.

XVI. Review of the Code

കോഡിന്റെ അവലോകനം

The Board of Directors shall conduct annual review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management.

ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പാലനത്തെക്കുറിച്ചും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും വാർഷിക അവലോകനം നടത്തും.

In addition to Fair Practice Code formulated by Piramal Capital & Housing Finance Ltd (“The Company/PCHFL”) pursuant to Chapter XIII “Fair Practice Code (FPC)” of Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021 issued by Reserve Bank of India (“RBI”) vide RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No. 120/ 03.10.136 /2020-21 dated February 17,2021, the Company shall also abide by the following Code of Conduct detailed as under pursuant to RBI’s Master Direction – Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 dated 14th March 2022

പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്/“കമ്പനി”യുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിൻറെ അനുബന്ധം. ഫെബ്രുവരി 17,2021 തീയതിയിൽ RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No. 120/ 03.10.136 /2020-21 പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (“ആർബിഐ”) 2021-ൽ പുറപ്പെടുവിച്ച മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) അധ്യായം XIII “ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (FPC)” അനുസരിച്ച് പിരമൽ ക്യാപിറ്റൽ & ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (“കമ്പനി/പിസിഎച്ച്എഫ്എൽ”) രൂപീകരിച്ച ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന് പുറമേ, ആർബിഐയുടെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 തീയതി 14 മാർച്ച് 2022 നു കീഴിൽ വിശദമാക്കിയിട്ടുള്ള താഴെപ്പറയുന്ന പെരുമാറ്റച്ചട്ടവും കമ്പനി അനുസരിക്കും.

Application for loans and their processing
വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷയും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

The Company extends microfinance loan i.e., collateral-free loan to a household having annual household income up to ₹3,00,000 irrespective of end use and mode of application/ processing/ disbursal (either through physical or digital channels). The household shall mean an individual family unit, i.e., husband, wife, and their unmarried children.

കമ്പനി മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോൺ, അതായത്, രൂ. 3,00,000 വരെ വാർഷിക ഗാർഹിക വരുമാനമുള്ള ഒരു കുടുംബത്തിന്, അന്തിമ ഉപയോഗവും ആപ്ലിക്കേഷൻ/ പ്രോസസ്സിംഗ്/ വിതരണം (ഫിസിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകൾ വഴി) എന്നിവ പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ, ഈടില്ലാത്ത വായ്പ നൽകുന്നു. കുടുംബം എന്നാൽ ഒരു വ്യക്തിഗത കുടുംബ യൂണിറ്റാണ്, അതായത് ഭർത്താവ്, ഭാര്യ, അവരുടെ അവിവാഹിതരായ കുട്ടികൾ.

Furthermore, such microfinance loans shall not be linked with a lien on any deposit account of the borrower.

കൂടാതെ, അത്തരം മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഏതെങ്കിലും ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു പണയവുമായി ബന്ധിപ്പിക്കുന്നതല്ല.

Privacy and Confidentiality
സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

The Company shall mandatorily submit information regarding household income to the Credit Information Companies (CICs) and the reasons for any divergence between the already reported household income and assessed household income shall be specifically ascertained from the borrower/s before updating the assessed household income with CICs.

ഗാർഹിക വരുമാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ കമ്പനി നിർബന്ധമായും ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് (സിഐസി) സമർപ്പിക്കണം, കൂടാതെ ഇതിനകം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്ത ഗാർഹിക വരുമാനവും കണക്കാക്കിയ ഗാർഹിക വരുമാനവും തമ്മിലുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യതിയാനത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ, കണക്കാക്കിയ ഗാർഹിക വരുമാനം ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികളുമായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് പ്രത്യേകം കണ്ടെത്തേണ്ടതാണ്.

The Company will ensure to provide timely and accurate data to the CICs and use the data available with them to ensure compliance with the level of indebtedness. Besides, the Company shall also ascertain the same from other sources such as declaration from the borrowers, their bank account statements and local enquiries.

ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് സമയബന്ധിതവും കൃത്യവുമായ ഡാറ്റ നൽകുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുകയും കടബാധ്യതയുടെ നിലവാരം പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ അവരുടെ പക്കൽ ലഭ്യമായ ഡാറ്റ ഉപയോഗിക്കുകയും ചെയ്യും. കൂടാതെ, കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്നുള്ള പ്രഖ്യാപനം, അവരുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റുകൾ, പ്രാദേശിക അന്വേഷണങ്ങൾ എന്നിവ പോലുള്ള മറ്റ് സ്രോതസ്സുകളിൽ നിന്നും കമ്പനി ഇത് കണ്ടെത്തും.

Rate of interest /policy

പലിശ നിരക്ക്/നയം

The Company shall put in place a board-approved policy regarding pricing of microfinance loans which shall, inter alia, cover the interest rate model/ approach for arriving at the all-inclusive interest rate, delineation of the components of the interest rate such as cost of funds, risk premium and margin, etc., the range of spread of each component for a given category of borrowers; and a ceiling on the interest rate and all other charges applicable to the microfinance loans. The Company will make certain that the applicable interest rates and other charges/ fees on microfinance loans will not be usurious.

മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളുടെ വിലനിർണ്ണയം സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി ഒരു ബോർഡ്-അംഗീകൃത നയം സ്ഥാപിക്കും. ഫണ്ടുകൾ, റിസ്ക് പ്രീമിയം, മാർജിൻ മുതലായവ., ഒരു നിശ്ചിത വിഭാഗത്തിലുള്ള കടം വാങ്ങുന്നവർക്കായി ഓരോ ഘടകത്തിന്റെയും വ്യാപനത്തിന്റെ പരിധി; കൂടാതെ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്കും മറ്റ് എല്ലാ ചാർജുകളും. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളുടെ ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റ് ചാർജുകളും/ഫീസും കൊള്ളയടിക്കുന്നതല്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

The Company shall disclose pricing related information to a prospective borrower in a standardised simplified factsheet which will contain critical details related to the microfinance loan, any other collateralized loan and fees to be charged to the microfinance borrower. There shall be no pre-payment penalty on microfinance loans.

മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോൺ, മറ്റേതെങ്കിലും കൊളാറ്ററലൈസ്ഡ് ലോൺ, മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ഊടാക്കേണ്ട ഫീസ് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിർണായക വിശദാംശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു സാധാരണ ലളിതമാക്കിയ ഫാക്ട്‌ഷീറ്റിൽ കമ്പനി ഒരു ഭാവി വായ്പക്കാരന് വിലനിർണ്ണയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തും. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് മുൻകൂർ തിരിച്ചടയ്ക്കൽ പിഴ ഊടാക്കില്ല.

The Company shall prominently display the minimum, maximum and average interest rates charged on microfinance loans in all its offices, in any literature issued by it for related loans and on its website.

മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളിൽ ഊടാക്കുന്ന മിനിമം, പരമാവധി, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും അനുബന്ധ വായ്പകൾക്കായി പുറപ്പെടുവിച്ച ഏതെങ്കിലും ലഘുലേഖകളിലും അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രമുഖമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.

The Company shall inform any change in interest rate or any other charge well in advance to the borrower and these changes shall be effective only prospectively.

പലിശ നിരക്കിലോ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജുകളിലോ വരുന്ന എന്തെങ്കിലും മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കും, ഈ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ.

Disbursement of loans including changes in terms and conditions

വായ്പകളുടെ വിതരണം, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ

The Company shall design a standard form of loan agreement for microfinance loans in a language understood by the borrower.

വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കായി കമ്പനി ഒരു സാധാരണ ലോൺ കരാറിന് രൂപം നൽകും.

The Company shall provide a loan card to the borrower in a language understood by the borrower containing the following information:

വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ അടങ്ങുന്ന ഒരു ലോൺ കാർഡ് കമ്പനി വായ്പക്കാരന് നൽകും:

- (i) Information which adequately identifies the borrower;
കടം വാങ്ങുന്നയാളെ വേണ്ടത്ര തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരങ്ങൾ;
- (ii) Simplified details related to pricing of the loan
ലോണിന്റെ വിലയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ലളിതമായ വിശദാംശങ്ങൾ
- (iii) All other terms and conditions attached to the loan;
വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും;
- (iv) Acknowledgements towards all repayments including instalments received and the final discharge; and
ലഭിച്ച തവണകളും അവസാന ഡിസ്ചാർജും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകൾക്കുമുള്ള രസീതുകൾ; കൂടാതെ
- (v) Details of the grievance redressal system, including the name and contact number of the nodal officer
നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ.

The Company shall ensure that any issuance of non-credit products shall be done with full consent of the borrowers and fee structure for such products shall be explicitly communicated to the borrower in the loan card itself.

കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയാണ് ക്രെഡിറ്റ് ഇതര ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നതെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുകയും അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാർഡിൽ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

General

പൊതുവായത്

It is implied that outsourcing of any activity by the Company will not diminish its obligations and the onus of compliance with these directions shall rest solely with the Company.

കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തനത്തിന്റെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് അതിന്റെ ബാധ്യതകളെ കുറയ്ക്കില്ലെന്നും ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനുള്ള ബാധ്യത കമ്പനിയിൽ മാത്രമായിരിക്കുമെന്നും ഇത് സൂചിപ്പിക്കുന്നു.

The Company shall have a policy regarding the conduct of employees and system for their recruitment, training and monitoring which shall lay down guidelines on the minimum qualifications for recruitment and necessary training tools to carry out day to day activities. The Conduct of employees towards customers shall also be incorporated appropriately in their compensation matrix. Additionally, the staff shall be trained on assessment / enquiries regarding the income and existing debt of the household of the prospective borrowers of Microfinance loans. Any training offered to the borrowers, shall be free of cost. ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം, അവരുടെ റിക്രൂട്ട്മെന്റ്, പരിശീലനം, നിരീക്ഷണം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച ഒരു നയം കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും. അത് റിക്രൂട്ട്മെന്റിനുള്ള ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ യോഗ്യത സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും ദൈനംദിന പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്താൻ ആവശ്യമായ പരിശീലന ഉപകരണങ്ങളും സ്ഥാപിക്കും. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റവും അവരുടെ പ്രതിഫല മാട്രിക്സിൽ ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തണം. കൂടാതെ, മൈക്രോഫിനാൻസിന് വായ്പ എടുക്കാൻ സാധ്യതയുള്ളവരുടെ കുടുംബത്തിന്റെ വരുമാനത്തെയും നിലവിലുള്ള കടത്തെയും കുറിച്ചുള്ള വിലയിരുത്തൽ / അന്വേഷണങ്ങൾ എന്നിവയിൽ ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം നൽകും. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകുന്ന ഏത് പരിശീലനവും സൗജന്യമായിരിക്കും.

Complaints and Grievances Redressal

പരാതികളും സങ്കടങ്ങളും പരിഹരിക്കൽ

The Company shall proactively inform the details of the grievance redressal system, including the name and contact number of the nodal officer to the borrower of such loans.

നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനി മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

The Company shall put in place a mechanism for identification of the borrowers facing repayment related difficulties, engagement with such borrowers and providing them necessary guidance about the recourse available.

തിരിച്ചടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന കടം വാങ്ങുന്നവരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനും അത്തരം വായ്പക്കാരുമായി ഇടപഴകുന്നതിനും ലഭ്യമായ സഹായത്തെക്കുറിച്ച് ആവശ്യമായ മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും കമ്പനി ഒരു സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തും.

The Company shall have a dedicated mechanism for redressal of recovery related grievances and the details of this mechanism shall be provided to the borrower at the time of loan disbursal.

റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഒരു സമർപ്പിത സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും, കൂടാതെ ഈ സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പക്കാരന് നൽകുകയും ചെയ്യും.

The Company will agree vide a declaration in the loan agreement / displayed in its website /offices / branch premises, that they shall be accountable any inappropriate behaviour by its employees or employees of the outsourced agency and shall provide timely grievance redressal to any such matters that are brought to its notice.

കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ / ഓഫീസുകളിൽ / ബ്രാഞ്ച് പരിസരങ്ങളിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള ലോൺ കരാറിലെ ഒരു പ്രഖ്യാപനം അനുസരിച്ച്, അതിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുമതിയോടെ പെരുമാറ്റത്തിന് അവർ ഉത്തരവാദികളായിരിക്കുമെന്നും അതിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽ കൊണ്ടുവരുന്ന അത്തരം കാര്യങ്ങളിൽ സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുമെന്നും സമ്മതിക്കും.

Recovery of Loans

വായ്പകളുടെ വീണ്ടെടുക്കൽ

The Company shall put in place a mechanism for identification of the borrowers facing repayment related difficulties, engagement with such borrowers and providing them necessary guidance about the recourse available.

തിരിച്ചടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന വായ്പക്കാരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനും അത്തരം വായ്പക്കാരുമായി ഇടപഴകുന്നതിനും ലഭ്യമായ സഹായത്തെക്കുറിച്ച് ആവശ്യമായ മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനം കമ്പനി സ്ഥാപിക്കും.

The recoveries of such loans be made at a designated/ central designated place decided mutually by the borrower and the Company. The field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower if the borrower fails to appear at the designated/ central designated place on two or more successive occasions.

വായ്പക്കാരനും കമ്പനിയും പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്ന നിയുക്ത/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്താണ് ഇത്തരം വായ്പകളുടെ റിക്കവറി നടത്തുക. രണ്ടോ അതിലധികമോ തവണ തുടർച്ചയായി നിയുക്ത/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ വായ്പക്കാരൻ താമസിക്കുന്ന സ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ റിക്കവറി നടത്താൻ അനുവദിക്കും.

The Company or its agent shall not engage in any harsh methods towards recovery and will follow the guidelines laid down in the Company’s Policy for recoveries of dues in general while engaging with such borrowers. It shall be ensured that:

കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ഏജൻ്റ് റിക്കവറിക്ക് വേണ്ടി കർശനമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയില്ല. അത്തരം കടം വാങ്ങുന്നവരുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ പൊതുവെ കൂടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ നയത്തിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും. താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കണം:

- i. There is no use of threatening or abusive language
ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്ഷേപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കാൻ പാടില്ല.
- ii. Recovery Agent shall not persistently call the borrower and/ or call the borrower before 9:00 a.m.and after 6:00 p.m.
റിക്കവറി ഏജൻ്റ് വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ നിരന്തരമായി വിളിക്കരുത് ഒപ്പം/ അല്ലെങ്കിൽ കടം വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ രാവിലെ 9:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 മണിക്ക് ശേഷവും വിളിക്കരുത്.
- iii. Recovery Agent shall not harass relatives, friends, or co-workers of the borrower
റിക്കവറി ഏജൻ്റ് വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കാൻ പാടില്ല.
- iv. Shall not publish the name of borrowers
വായ്പ എടുക്കുന്നവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കരുത്.
- v. There is no use or threat of use of violence or other similar means to harm the borrower or borrower's family/ assets/ reputation
വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെയോ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെയോ കുടുംബത്തെയോ/ ആസ്തികളെയോ/ പ്രശസ്തിയെയോ ഹനിക്കുന്നതിനായി അക്രമത്തിന്റെയോ മറ്റ് സമാന മാർഗ്ഗങ്ങളുടെയോ ഉപയോഗമോ ഭീഷണിയോ ഇല്ല.
- vi. Recovery Agent shall not mislead the borrower about the extent of the debt or the consequences of non-repayment
വായ്പയുടെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ റിക്കവറി ഏജൻ്റ് വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കാൻ പാടില്ല.

The Company shall have a due diligence process in place for engagement of recovery agents. The Company shall ensure that the nominated recovery agents engaged by them carry out verification of the antecedents of their employees.

റിക്കവറി ഏജൻ്റുമാരുമായി ഇടപഴകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് കൃത്യമായ ജാഗ്രതാ പ്രക്രിയ ഉണ്ടായിരിക്കും. കമ്പനി നിയമിക്കുന്ന റിക്കവറി ഏജൻ്റുമാർ അവരുടെ ജീവനക്കാരുടെ പൂർവ്വകാല ചരിത്രം പരിശോധിക്കുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

The recovery agent shall carry a copy of the notice and the authorization letter from the Company along with the identity card issued to him.

റിക്കവറി ഏജൻ്റ് നോട്ടീസിന്റെ പകർപ്പും കമ്പനിയിൽ നിന്നുള്ള അംഗീകാര കത്തും അയാൾക്കു നൽകിയ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം കൊണ്ടുപോകണം.

The Company shall host a detailed list of recovery agencies engaged by them on their website which will be updated on periodical basis.

കമ്പനി അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വീണ്ടെടുക്കൽ ഏജൻസികളുടെ വിശദമായ ലിസ്റ്റ് ഹോസ്റ്റ് ചെയ്യും, അത് ആനുകാലിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.