

റെപ്കോ

റെപ്കോ ഹോം ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
(FPC) (2022 ജൂലൈ 15 ന് നടന്ന ബോർഡ് അതിന്റെ 113-ാമത്
മീറ്റിംഗിൽ അംഗീകരിച്ചത്)

റെപ്കോ ഹോം ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന്റെ (ഇനി മുതൽ "കമ്പനി"
എന്ന് വിളിക്കുന്നു) ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് താഴെ
വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്നു

1. കോഡിന്റെ ഉദ്ദേശ ലക്ഷ്യം

- ഉപഭോക്തൃ ബന്ധങ്ങൾക്ക് ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവുമായ ഇടപെടലുകൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താവിന് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കാൻ കഴിയുന്നതും പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയുന്നതും മായാ സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക
- ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന് മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- ഭവന വായ്പ്പാ സംവിധാനത്തിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുക

2. കോഡ് എന്തിനൊക്കെ ബാധകമാകുക എന്നുള്ളത്

a) കമ്പനിയോ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളോ (സ്വയം ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളതും/അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന് കീഴിലുള്ളതും) കൗണ്ടർ വഴിയോ, ഫോണിലൂടെയോ, തപാൽ വഴിയോ, ഇന്ററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴിയോ, ഇന്റർനെറ്റിൽ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെയോ നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമാകും.

b) ഏതെങ്കിലും നിർബന്ധിത സാഹചര്യങ്ങൾ ഒഴികെ, സാധാരണ പ്രവർത്തന അന്തരീക്ഷത്തിൽ കോഡ് ബാധകമാണ്.

സി) കോഡ് സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ്, കൂടാതെ എല്ലാ പ്രവർത്തനങ്ങളും ഇടപാടുകളും കോഡിന്റെ അന്തസ്സത്ത ഉൾക്കൊള്ളും വിധമായിരിക്കും.

3. വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസിംഗും

a) വായ്പ്പാ വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

b) വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് നൽകേണ്ട ഫീസ്/ചാർജുകൾ, വായ്പ തുക അനുവദിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ/വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ തിരികെ നൽകാവുന്ന ഫീസ് തുക, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജുകളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വൈകിയ തിരിച്ചടവിനുള്ള പിഴ പലിശ/ പിഴ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പ സ്ഥിര നിരക്കുകളിൽ

നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിനുള്ള പരിവർത്തന നിരക്കുകൾ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും, ഏതെങ്കിലും പലിശ പുനഃസജ്ജീകരണ വ്യവസ്ഥ നിലനിൽപ്പ്, വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി സുതാര്യമായി വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളോട് വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്

c) വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിലും / അനുവദിക്കുന്നതിലും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടെ 'എല്ലാ ചെലവുകളും' കമ്പനി സുതാര്യമായ രീതിയിൽ വെളിപ്പെടുത്തും. അത്തരം ചാർജുകളും / ഫീസുകളും വിവേചനരഹിതമാണെന്ന് ഇത് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും

d) വായ്പ അപേക്ഷയിൽ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം, ഇത് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്നു, അതുവഴി കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപയോഗിച്ച് അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഉചിതമായ തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും.

അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടിക വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിക്കണം

e) എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളുടെയും രസീത് കമ്പനി നൽകും.

4. വായ്പ വിലയിരുത്തൽ, നിബന്ധനകൾ / വ്യവസ്ഥകൾ, വായ്പ അപേക്ഷ നിരസിച്ചതിന്റെ അറിയിപ്പ്

a) സാധാരണയായി വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും അപേക്ഷ സമയത്ത് കമ്പനി ശേഖരിക്കും. എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ ഉടൻ അറിയിക്കും.

b) അനുവദിച്ച വായ്പ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷാ രീതി, EMI ഘടന, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, പിഴ പലിശ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ രേഖാമൂലം അംഗീകരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി ഇംഗ്ലീഷിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് സാങ്ഷൻ ലെറ്റർ വഴി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്, കൂടാതെ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ രേഖാമൂലം അംഗീകരിച്ചതായി രേഖപ്പെടുത്തുകയും വേണം.

c) വൈകിയ തിരിച്ചടവിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ പലിശ കമ്പനി വായ്പ കരാറിൽ ബോൾഡായി രേഖപ്പെടുത്തണം.

d) വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന ഓരോ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും വായ്പ അനുമതി/വിതരണ സമയത്ത്, വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന ഓരോ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും കമ്പനി ഓരോ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്കും, അംഗീകാരത്തിന് മുമ്പ് നൽകുകയും അതിന് രസീത് വാങ്ങുകയും ചെയ്യണം

e) ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകാൻ കമ്പനിക്ക് കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം(ങ്ങൾ) അത് രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.

5. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം

- a) വായ്പാ കരാർ/സാങ്ക്ഷൻ ലെറ്ററിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും വായ്പ തുക നൽകുക
- b) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ പലിശ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), സേവന നിരക്കുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് പ്രവർത്തന സൗകര്യത്തിനായി കമ്പനി വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക്/ഗ്യാരണ്ടർക്ക് ഇംഗ്ലീഷിൽ നോട്ടീസ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും
- c) അത്തരം മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് ദോഷകരമാണെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അധിക ചാർജുകളോ പലിശയോ നൽകാതെ തന്നെ അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിക്കാനോ അല്ലെങ്കിൽ അത് മാറ്റാനോ ഉള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകാവുന്നതാണ്.
- d) കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കുക/തപരിതപ്പെടുത്തുക അല്ലെങ്കിൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുക എന്നിവ വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- e) എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശത്തിനോ ലീനീനോ വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും വിട്ടുകൊടുക്കും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകും.

6. ഡിജിറ്റലൈസ്ഡ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ

നിലവിൽ, കമ്പനി ഡിജിറ്റലൈസ്ഡ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴി വായ്പകൾ സ്വീകരിക്കുന്നില്ല.

എന്നിരുന്നാലും, ഭാവിയിൽ കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ ഡിജിറ്റലൈസ്ഡ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴി വായ്പകൾ സ്വീകരിക്കാൻ താൽപ്പര്യപ്പെടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ പാലിക്കും.

- a) ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റലൈസ്ഡ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും
- b) ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ, ഉപഭോക്താവിന്, അവർ ആരുടെ പേരിൽ അവരുമായി ഇടപഴകുന്നുവോ ആ കമ്പനിയുടെ പേര് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കും.
- c) അനുമതി ലഭിച്ച ഉടൻ തന്നെ എന്നാൽ വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ അനുമതി കത്ത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.

d) വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നവർക്കും നൽകും.

e) കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.

f) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം

7. പരാതികളും പരാതി പരിഹാരവും

a) കമ്പനിയുടെ ഓരോ ഓഫീസിലും പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും തീർപ്പാക്കുന്നതിനും ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും ഉണ്ടായിരിക്കും, അതിൽ ഓൺലൈനായോ ഇ-മെയിൽ വഴിയോ ലഭിക്കുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു.

b) ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലം പരാതി ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഒരു ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അദ്ദേഹത്തിന്/അവൾക്ക് ഒരു രസീത്/പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കണം. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും സ്ഥാനവും രസീതിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും. കമ്പനിയുടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ ഫോണിലൂടെ പരാതി അറിയിച്ചാൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

c) കാര്യം പരിശോധിച്ച ശേഷം, പരാതി ലഭിച്ചു ആറാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ കഴിവതും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ എന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. അവൻ/അവൾ ഇപ്പോഴും തൃപ്തപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ തന്റെ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകണമെന്ന് അവനെ/അവളെ അറിയിക്കുകയും വേണം.

d) പരാതിപ്പെട്ട വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം (ഇ-മെയിൽ ഐഡിയും പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയുന്ന മറ്റ് കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയം, എസ്കലേഷനുള്ള ശൃംഖല മുതലായവ) കമ്പനി പരസ്യപ്പെടുത്തുകയും അത് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് പ്രത്യേകം ഉറപ്പാക്കുകയും വേണം.

e) ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ അതൃപ്തിയുണ്ടെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന് NHB യുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഓൺലൈനായി പരാതികൾ സമർപ്പിച്ച് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെൽ / GRIDS പോർട്ടലിനെ സമീപിക്കാമെന്ന് കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും / ശാഖകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

f) ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടക്കുന്ന അവരുടെ ശാഖകളിലും / സ്ഥലങ്ങളിലും, ഉപഭോക്താവിന് സമീപിക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസങ്ങളും) കമ്പനി വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.

8. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആശയവിനിമയം നടത്തുന്ന ഭാഷയും രീതിയും

a) മുകളിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ കമ്പനി നടപ്പിലാക്കും. ഇതിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിവിധ പങ്കാളികളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

9 കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ നിയന്ത്രണം

a) ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് RHFL ബോർഡ് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും മുൻകൂർ വായ്പകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും അപകടസാധ്യത തരംതിരിക്കുന്നതിനുള്ള സമീപനവും വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്കോ ഉപഭോക്താവിനോ അപേക്ഷ ഫോമിൽ വെളിപ്പെടുത്തുകയും

അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും വേണം. പിഴ പലിശ/ചാർജുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവയ്ക്കുള്ള നയം RHFL ബോർഡ് വ്യക്തമായി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ടാകണം

b) പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകൾ തരംതിരിക്കുന്നതിനുള്ള സമീപനവും, പിഴ പലിശയും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയോ ബന്ധപ്പെട്ട പത്രങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയോ ചെയ്യും. വെബ്സൈറ്റിലോ മറ്റോ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

c) പലിശ നിരക്കും പിഴ പലിശയും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കണം, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാൻ കഴിയും.

d) വായ്പ വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന തവണകളിൽ പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വിഭജനം വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കണം

10. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശ

a) പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ പിഴ പലിശ ഉൾപ്പെടെ) നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും രൂപപ്പെടുത്തും.

b) കടം വാങ്ങുന്നവരുമായുള്ള ആശയവിനിമയങ്ങളിൽ മതിയായ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് പ്രക്രിയയും പ്രവർത്തനങ്ങളും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ഒരു ആന്തരിക സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കും.

11. പരസ്യം, മാർക്കറ്റിംഗ്, വിൽപ്പന

a) എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തവും വസ്തുതാപരവുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

b) ഒരു സേവനത്തിലേക്കോ ഉൽപ്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുകയും പലിശ നിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള പരാമർശം ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും മാധ്യമത്തിലെയും പ്രമോഷണൽ സാഹിത്യത്തിലെയും ഏതെങ്കിലും പരസ്യത്തിൽ, മറ്റ് ഫീസുകളും ചാർജുകളും ബാധകമാണോ എന്നും പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ അഭ്യർത്ഥനയിലോ വെബ്സൈറ്റിലോ ലഭ്യമാണെന്നും കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കും.

c) പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതു ഫീസ്, ചാർജുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ പിഴ പലിശ ഉൾപ്പെടെ) എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ കമ്പനി അവരുടെ ശാഖകളിൽ, ടെലിഫോൺ അല്ലെങ്കിൽ ഹെൽപ്പ്-ലൈനുകൾ വഴി; കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നോട്ടീസുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിലൂടെ നൽകും; നിയുക്ത സ്റ്റാഫ്/ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് വഴിയോ, അല്ലെങ്കിൽ സർവീസ് ഗൈഡ്/ താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ നൽകുന്നതിലൂടെയോ നൽകും

d) പിന്തുണാ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് കമ്പനി മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനം ഉപയോഗപ്പെടുത്തുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) കമ്പനി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യസ്വഭാവത്തോടും സുരക്ഷയോടും കൂടി കൈകാര്യം ചെയ്യണമെന്ന് കമ്പനി ആവശ്യപ്പെടും.

e) കമ്പനിക്ക്, കാലാകാലങ്ങളിൽ, അവർക്ക് ലഭിക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകൾ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കാവുന്നതാണ്. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചോ പ്രമോഷണൽ ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചോ ഉള്ള വിവരങ്ങൾ അവൻ/അവൾ

മെയിൽ വഴിയോ വെബ്സൈറ്റിലോ കസ്റ്റമർ സർവീസ് നമ്പറിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തുകൊണ്ട് അത്തരം വിവരങ്ങൾ/സേവനം സ്വീകരിക്കാൻ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുള്ളത് എങ്കിൽ മാത്രമേ അവരെ അറിയിക്കാവൂ

f) ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/ ങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിന് സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്ന ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്കായി (DSA) കമ്പനി ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർദ്ദേശിക്കും, മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നേരിട്ട് അല്ലെങ്കിൽ ഫോൺ വഴി വിൽക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവർ സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്

g) 2020 നവംബർ 13 ന് നടന്ന 103-ാമത് മീറ്റിംഗിൽ ഞങ്ങളുടെ ബോർഡ് DSA-കൾക്കായുള്ള മാതൃകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിൽ ഭേദഗതി വരുത്തി. കാലാകാലങ്ങളിൽ ബോർഡ് ഭേദഗതി ചെയ്ത മാതൃകാ പെരുമാറ്റച്ചട്ടവും കമ്പനിയുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഭാഗമാകും.

h) കമ്പനി പ്രതിനിധി കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ DSA ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടതായോ ഈ കോഡ് ലംഘിച്ചതായോ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കാനും കൈകാര്യം ചെയ്യാനും നഷ്ടം നികത്താനും ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.

12. ജാമ്യക്കാരൻ

ഒരു വ്യക്തി ഒരു വായ്പയ്ക്ക് ജാമ്യക്കാരൻ ആകാൻ പരിഗണിക്കുമ്പോൾ, അയാളെ/അവളെ ആയതിനെ കുറിച്ച് അറിയിക്കണം

a) ഗ്യാറണ്ടർ എന്ന നിലയിലുള്ള അയാളുടെ/അവളുടെ ബാധ്യത,

b) അയാൾ/അവൾ കമ്പനിക്ക് സ്വയം സമർപ്പിക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ തുക.

- c) കമ്പനി അയാളുടെ/അവളുടെ ബാധ്യത അടയ്ക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ,
 - d) ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിൽ അയാൾ/അവൾ അടയ്ക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയിലെ അയാളുടെ/അവളുടെ മറ്റ് പണത്തിന് കമ്പനിക്ക് സഹായം അവകാശമുണ്ടോ
 - e) ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിലുള്ള അയാളുടെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു നിശ്ചിത അളവിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അതോ അവ പരിധിയില്ലാത്തതാണോ,
 - f) ഗ്യാരണ്ടർ എന്ന നിലയിലുള്ള അയാളുടെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഒഴിവാക്കുന്ന സമയവും സാഹചര്യങ്ങളും, കമ്പനി അയാളെ/അവളെ ഇതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുന്ന രീതിയും.
 - g) കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കാൻ മതിയായ മാർഗങ്ങൾ ഉണ്ടായിരുന്നിട്ടും, കടക്കാരന്റേയോ കടം കൊടുക്കുന്നയാളുടെയോ ആവശ്യം ഗ്യാരണ്ടർ പാലിക്കാൻ വിസമ്മതിച്ചാൽ, അത്തരം ഗ്യാരണ്ടറേയും മനുഷ്യർവും വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തയാളായി കണക്കാക്കും.
- ഗ്യാരണ്ടറായി കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിൽ എന്തെങ്കിലും സാരമായ പ്രതികൂല മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടായാൽ കമ്പനി അയാളെ/അവളെ അറിയിക്കും.

13. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

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

1. ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ, താഴെ പറയുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകിയതോ അല്ലാത്തതോ ആയ സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒഴികെ, അവരുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ/സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ആർക്കും കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തരുത്

- a) നിയമം അനുശാസിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ നൽകണമെങ്കിൽ.
 - b) പൊതുജനങ്ങൾക്ക് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ട ബാധ്യതയുണ്ടെങ്കിൽ.
 - c) കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ അവരോട് വിവരങ്ങൾ നൽകണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, വഞ്ചന തടയുന്നതിന്). എന്നിരുന്നാലും, ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ മറ്റാർക്കെങ്കിലും, ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളെക്കുറിച്ചോ (ഉപഭോക്തൃ പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി നൽകുന്നതിന് ഇത് ഒരു കാരണമായി ഉപയോഗിക്കരുത്.
 - d) ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതിയോടെ.
 - e) ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അത് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് അവർ അവന്റെ/അവളുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി വാങ്ങണം.
11. ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ച് കമ്പനി കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിലവിലുള്ള നിയമ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിലുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ അവകാശങ്ങളുടെ വ്യാപ്തി അവരെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

iii. ഉപഭോക്താവ് പ്രത്യേകമായി അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനി ഉൾപ്പെടെയുള്ള ആരും ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപയോഗിക്കരുത്.

14. പൊതുവായത്

a) വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടരുത്.

b) വായ്പാ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, സമ്മതമോ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിൽ, കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.

c) വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവ് ആനുകാലികം എന്നിവ വഴി തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ച് കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ഒരു നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ട പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസ് അയച്ചോ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിയോ സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കൽ വഴിയോ ഓർമ്മിപ്പിക്കൽ ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടും.

d) വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി അസമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ബലം ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ ഉപദ്രവങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കരുത്. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ ജീവനക്കാരുടെ പരുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ കമ്പനികൾ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

e) റിക്കവറി ഏജൻറുമാരെ നിയമിക്കുന്നതിന് RHFL ബോർഡ് നയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ബോർഡ് കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്ത റിക്കവറി ഏജൻറുമാരെ നിയമിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള നയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും കമ്പനിയുടെ ഫെയർ രീതികളും കോഡിന്റെ ഭാഗമായിരിക്കും.

1) ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഭവന വായ്പകൾ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതിന് കമ്പനി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ലവിയോ പിഴയോ ഈടാക്കില്ല.

1. ഭവന വായ്പ പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കുകയും ഏതെങ്കിലും ഉറവിടത്തിൽ നിന്ന് മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ.

11. ഭവന വായ്പ സ്ഥിര പലിശ നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കുകയും കടം വാങ്ങുന്നവർ സ്വന്തം ഉറവിടങ്ങളിൽ നിന്ന് മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ.

ഈ ആവശ്യത്തിനായി "സ്വന്തം ഉറവിടങ്ങൾ" എന്ന പ്രയോഗം ഒരു ബാങ്ക്/ HFC/NBFC/ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് കടം വാങ്ങുന്നത് ഒഴികെയുള്ള ഏതെങ്കിലും ഉറവിടത്തെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു.

iv എല്ലാ ഡ്യൂവൽ സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് (ഫിക്സ്ഡ്, ഫ്ലോട്ടിംഗ് എന്നിവയുടെ സംയോജനം) ഭവന വായ്പകൾക്കും പ്രീ-ക്ലോഷർ സമയത്ത് വായ്പ ഫിക്സ്ഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ച് ഫിക്സ്ഡ്/ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിന് ബാധകമായ പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ബാധകമാകും. ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് ഭവന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിശ്ചിത പലിശ നിരക്ക് കാലയളവ് അവസാനിച്ചതിന് ശേഷം, വായ്പ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയായി പരിവർത്തനം ചെയ്യുകയുണ്ടാകാൻ, ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയ്ക്കുള്ള പ്രീ-ക്ലോഷർ മാനദണ്ഡം ബാധകമാകും. ഇനി മുതൽ ഫോർക്ലോസ് ചെയ്യുന്ന അത്തരം എല്ലാ ഡ്യൂവൽ/സ്പെഷ്യൽ റേറ്റ് ഭവന വായ്പകൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്. വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനും നിരക്ക് സ്ഥിരമായി നിലനിൽക്കുന്ന ഒന്നാണ് ഫിക്സ്ഡ് റേറ്റ് വായ്പ എന്നും വ്യക്തമാക്കുന്നു.

g) സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണിന് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്തില്ല.

h) കമ്പനിയും വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നയാളും തമ്മിൽ സമ്മതിച്ച ഭവന വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വേഗത്തിലും നല്ല രീതിയിലും മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന്, അത്തരം വായ്പയുടെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (MITC) അടങ്ങിയ ഒരു രേഖ എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും അനുബന്ധം-1 പ്രകാരമുള്ള ഫോർമാറ്റിൽ കമ്പനി നേടും. കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്ന നിലവിലുള്ള വായ്പ, സുരക്ഷാ രേഖകൾക്ക് പുറമേയായിരിക്കും ഈ രേഖ. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലും രേഖയുടെ പകർപ്പ് തയ്യാറാക്കണം. കമ്പനിയും കടം വാങ്ങുന്നയാളും തമ്മിൽ കൃത്യമായി നടപ്പിലാക്കിയ പകർപ്പ് അംഗീകാരത്തിന് കീഴിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് കൈമാറണം.

i) കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ സുതാര്യത പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് സേവന നിരക്കുകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴ പലിശ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങൾ, വിവിധ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം തുടങ്ങിയ വിവിധ പ്രധാന വശങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

j) കമ്പനിയുടെ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റായ www.repcohome.com-ൽ, ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ, നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന, കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്ന ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്/ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കമ്പനി പ്രസിദ്ധീകരിക്കും, കൂടാതെ ബ്രാഞ്ചിന്റെ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. കൗണ്ടർ വഴിയോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയം അല്ലെങ്കിൽ ഇമെയിൽ വഴിയോ കമ്പനി അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ഒരു പകർപ്പ് നൽകും.

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

l) വായ്പ നൽകുന്ന കാര്യത്തിൽ കമ്പനി ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കൂടാതെ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ നൽകുന്നതിൽ വൈകല്യത്തിന്റെ പേരിൽ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരോ ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവരോ ആയ അപേക്ഷകരോട് കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ വിവിധ

വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയ പദ്ധതികൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിൽ നിന്നോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്നോ ഇത് കമ്പനിയെ തടയുന്നില്ല.

m) സാധാരണയായി, വായ്പ/അക്കൗണ്ട് അവസാനിപ്പിച്ചതിന് ശേഷം 5 വർഷത്തിനുശേഷം ഉപഭോക്താവിന്റെ ഏതെങ്കിലും അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഡാറ്റയും/രേഖകളും നീക്കം ചെയ്യപ്പെടും, കൂടാതെ 5 വർഷത്തിനുശേഷം അത്തരം അക്കൗണ്ടുകളുടെ ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങളും/ഡാറ്റയും നൽകുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കാൻ കമ്പനിക്ക് കഴിയില്ല.

15. ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യത

എ) വായ്പ വിതരണം ചെയ്ത് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ/വെണ്ടറുടെ പേരിൽ ചെക്ക് നൽകിയ ശേഷം, എന്തെങ്കിലും കാരണത്താൽ വാങ്ങൽ ഇടപാട് പൂർത്തിയാക്കാൻ കഴിയാതെ വരികയും ചെക്ക് വായ്പ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് വീണ്ടും ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുകയും ചെയ്താൽ, വായ്പ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുന്ന തീയതി മുതൽ വായ്പ അവസാനിക്കുന്നത് വരെയുള്ള കാലയളവിലേക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ബാധകമായ നിരക്കിൽ പലിശ നൽകണം.

ബി) ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതുപോലെ, നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക (KYC), കള്ളപ്പണം വെളുപ്പിക്കൽ വിരുദ്ധ (AML), ഉപഭോക്തൃ സ്വീകാര്യത നയം എന്നിവയുടെ നിയമങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് പാലിക്കണം.

സി) വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിലും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിലും മാത്രമേ കമ്പനി ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കൂ, എന്നാൽ സ്വത്ത്/സ്വത്ത് സംബന്ധമായ പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് ഒരു വാറന്റിയും നൽകില്ല, കൂടാതെ വസ്തുവിന്റെ പേര്, നിർമ്മാണത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം, പദ്ധതിയുടെ പുരോഗതി മുതലായവയിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സ്വയം സംതൃപ്തനാകുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.

ഡി) ശരിയായ തപാൽ വിലാസം, ഇ-മെയിൽ ഐഡി ടെലിഫോൺ നമ്പറും മൊബൈൽ നമ്പറും കമ്പനിക്ക് എന്നിവ കമ്പനിക്ക് ആശയവിനിമയം നടത്തേണ്ട മറ്റ് വിശദാംശങ്ങളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടത് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്.

ഇ) വായ്പയുടെ അതേ കാലാവധി നിലനിർത്താൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വായ്പയുടെ ബൾക്ക്/ലംപ് സൗകര്യം പ്രീ-പേയ്മെന്റ് കാരണം കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പ്രത്യേക അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം EMI തുകയിൽ ആനുപാതികമായ കുറവ് വരുത്തിയാൽ EMI കുറയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന പരിഗണിക്കും. അത്തരം അഭ്യർത്ഥനകൾ ഒരു സാമ്പത്തിക വർഷത്തിൽ ഒരിക്കൽ മാത്രമേ പരിഗണിക്കൂ.

16. കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ്, പ്രവർത്തന അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യും, എന്നാൽ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 3 വർഷത്തിനുള്ളിൽ. നയവും ബാധകമായ നിയന്ത്രണ വ്യവസ്ഥയും തമ്മിൽ എന്തെങ്കിലും പൊരുത്തക്കേട് ഉണ്ടായാൽ, നിയന്ത്രണ വ്യവസ്ഥ നിലനിൽക്കും.

17. RBI-യും മറ്റ് ഏജൻസികളും കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന കൂടുതൽ നിയന്ത്രണ / മറ്റ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിന് പ്രവർത്തന തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിനും, ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തന നടപടിക്രമങ്ങൾ/മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുന്നതിനും, നയ രേഖകൾ വ്യാഖ്യാനിക്കുന്നതിനും വ്യക്തതകൾ നൽകുന്നതിനും, മുകളിലുള്ള നയ രേഖയിൽ കൂടുതൽ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുന്നതിനും മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർക്കും സിഇഒയ്ക്കും അധികാരമുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനത്തിന് ഒരു തന്ത്രപരമായ അവലോകനം

സൃഷ്ടിക്കുക എന്നതാണ് ഈ നയം ലക്ഷ്യമിടുന്നത്, കൂടാതെ ആവശ്യമുള്ളിടത്തെല്ലാം ഈ നയം ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള നിയമങ്ങൾ രൂപപ്പെടുത്താൻ മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർക്കും സിഇഒയ്ക്കും അധികാരമുണ്ട്.

18. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന്, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

1. നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുക
- ii. ഈ കോഡ് അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം കൗണ്ടർ വഴിയോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയം അല്ലെങ്കിൽ മെയിൽ വഴിയോ ലഭ്യമാക്കുക.

ഈ കോഡ് എല്ലാ ശാഖകളിലും അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കുക; കൂടാതെ

- iv. കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും കോഡ് പ്രായോഗികമാക്കുന്നതിനും എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

