

## ഫെയർ പ്രാക്റ്റീസ് കോഡ്

2006 സെപ്തംബർ 28-ാം തീയതി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നൽകിയിട്ടുള്ള ഞാണുക/ 200607/138 ഉചആട(ജഉ) ഇഇ ചഹ 80/03 10.042/200506 വിജ്ഞാപനത്തിന് ആസ്പദമായി ഹിന്ദുജലൈലാൻസ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനി മുതൽ കമ്പനി എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.)ബിസിനസ്സ് ഇടപാടുകളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ താഴെപറയുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ/നടപടികൾ നിർവഹിക്കുന്നതിന് ഈ ഫെയർപ്രാക്റ്റീസ്കോഡുപിക്രിച്ചിട്ടുള്ളതാകുന്നു. ആയത് 2013-ാം മെയ് മാസം 10-ാംനടന്ന കമ്പനിയോഗത്തിൽ ബോർഡ് അംഗീകാരം നൽകിയ നിലവിലുള്ള ഫെയർപ്രാക്റ്റീസ്കോഡിനെ അസാധുആക്കിയിരിക്കുന്നു.

### കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഈ കോഡിന്റെ പ്രധാന ലക്ഷ്യങ്ങൾ താഴെ വിവരിക്കുന്നു.

1. വായ്പക്കാരുടെ ഇടപെടുന്നതിൽ നിയമാനുസൃതവും സുതാര്യവുമായ നടപടികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുക.
2. വായ്പക്കാരും കമ്പനിയും തമ്മിൽ ന്യായമായതും സൗഹാർദ്ദപൂർവ്വമായതുമായ ബന്ധം വളർത്തുക.
3. ഉപഭോക്തൃ സമ്പർക്കവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയമാനുസൃത ആവശ്യകത പാലിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കൽ
4. ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിന്
5. വായ്പക്കാരും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള നല്ലതും ഉദയകക്ഷി ബന്ധവും വളർത്തുക.

വായ്പ മുഴുവനായി അടച്ച് തീരുകുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ മുഴുവനായി തിരിച്ചടച്ച് കഴിഞ്ഞോ, ഈടാക്കി കഴിഞ്ഞാലോ , ഈടായി വാങ്ങിയ എല്ലാ രേഖകളും തിരികെ നൽകണം. ആയത് നിയമപരമായി കൈവശം വയ്ക്കാനുള്ള അവകാശം

### വായ്പ അപേക്ഷയുംനടപടിക്രമങ്ങളും

1. വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയവും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരനു മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ ആയിരിക്കും

2. ഓരോ സേവനത്തിനും ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കമ്പനി വാഗ്ദാന ചെയ്യുന്ന ഓരോ സേവനത്തിനായുള്ള അപേക്ഷാഫോമുകൾ വ്യത്യസ്തമായിരിക്കും
3. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോറങ്ങൾ വായ്പക്കാരന്റെ താല്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ ആവശ്യ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തും. അതിലൂടെ മറ്റ് ചആഎഇ കൾ നൽകുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കൊണ്ട് അർത്ഥപൂർണ്ണമായ താരതമ്യം നടത്തുകയും വാങ്ങുന്നയാൾ തീരുമാനമെടുക്കുകയും ചെയ്യും. അപേക്ഷാ ഫോറവുമായി സമർപ്പിക്കേ എല്ലാ രേഖകളും വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോറം സൂചിപ്പിക്കും
4. എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകൾക്കും കമ്പനി ലഭിച്ചു എന്ന് രസീത് നൽകും. വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷകൾ ഏറ്റെടുക്കുന്ന സമയപരിധിയും ടി രസീതിൽ സൂചിപ്പിക്കും
5. വായ്പ അപേക്ഷകൾ കമ്പനി ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പരിശോധിക്കുകയും അധിക വിശദാംശങ്ങൾ/രേഖകൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ ഉടനെ അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും

**വായ്പാമൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകളും**

വിലയിരുത്തൽ കമ്പനിയുടെ വായ്പാ നയങ്ങളും റീ യും അനുസരിച്ചും പരിശോധിച്ചും വിലയിരുത്തിയും മാത്രമേ വായ്പ അപേക്ഷകൾ പരിഗണിക്കുകയുള്ളൂ..

1. കമ്പനി വായ്പ അനുവദിക്കുകയാണെങ്കിൽ ആ വിവരം അപേക്ഷന്റെ പ്രാദേശികഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ അപേക്ഷകനു മനസ്സിലാവുന്ന ഭാഷയിലോ രേഖമൂലം അറിയിക്കേ തും, അതിൽ അനുവദിച്ച വായ്പതുകയും വ്യവസ്ഥകളുടെ വായ്പ പലിശയും സംബന്ധിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളും പലിശ ഈടാക്കുന്ന രീതിയും പ്രതി വാദിച്ചിരിക്കേ താണ്. അപേക്ഷനിരസിക്കുന്ന പക്ഷം ആ വിവരം അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കേ തുമാണ്.
2. കമ്പനി വായ്പക്കായി ഒപ്പിടുന്ന സമയത്ത് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകുന്ന കിറ്റിൽ തിരിച്ചടവിൽ പിഴയു ായാൽ ഈടാക്കുന്ന പീനൽ (അധിക) പലിശാ ബോർഡ് അക്ഷരങ്ങളിൽ വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തണം.
3. ഈ നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും സ്വീകരിക്കുന്നയാൾ അംഗീകരിച്ചതായ രേഖ കമ്പനി സൂക്ഷിക്കണം

4. വായ്പ വിതരണം ചെയ്ത സമയത്ത് എല്ലാവർക്കും വായ്പാകരാറിലെ ഉദ്ധരിച്ച എല്ലാ ഞ്ഞുചേരലുകളും പകർപ്പ് സഹിതം വായ്പാകരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് കമ്പനി നൽകും.

**വായ്പയുടെ വിതരണവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മാറ്റിയെഴുതുന്നതിനെപ്പറ്റി.**

അത്തരം അനുമതിക്കിടയായ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമായ അനുവദിക്കപ്പെട്ട വായ്പകൾ കൃത്യസമയത്തിനും ചെയ്യുന്നതിനായി കമ്പനി ഉറപ്പു നൽകും.

1. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ പലിശനിരക്കുകൾ. സർവീസ് ചാർജ്. പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ് മുതലായവയുൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കുമുള്ള ഏതൊരു മാറ്റവും കമ്പനി നോട്ടീസ് നിരക്കിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ പ്രാവർത്തികമാകുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തും. വായ്പാ ഉടമ്പടി ഈ ഫലത്തിൽ ആവശ്യമായ വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിരിക്കും.
2. കരാറിനു കീഴിലുള്ള പെയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രവർത്തനം ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം. വായ്പാ കരാറിന് സമാനമായിരിക്കും
3. വായ്പ നൽകുന്ന സമയത്ത് കമ്പനിയിൽ ഈടായി നൽകിയിട്ടുള്ള എല്ലാ രേഖകളും വായ്പമുഴുവനായി തിരിച്ച് അടച്ച് കഴിഞ്ഞാലോ / ഈടാക്കി കഴിഞ്ഞാലോ തിരികെ വായ്പക്കാരന് നൽകേ താണ്. ആയത് കമ്പനിക്ക് വായ്പക്കാരന് എതിരെ നിയമപരമായി കൈവശം വെക്കാൻ ഉള്ള മറ്റ് അവകാശത്തിന് എതിരാകില്ല. മേൽ വിവരിച്ച പ്രകാരം ഈട് തിരികെ നൽകാതെ ഇരിക്കുക ആണെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് ടി നടപടിയുടെ പൂർണ്ണ വിവരം കാണിച്ചുകൊണ്ട് നോട്ടീസ് നൽകേ തും ആയതിൽ എന്ത് അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആണ് കമ്പനി ഈട് കൈവശം വെച്ചിരിക്കുന്നത് എന്നും ബാക്കി ഈടാക്കി കിട്ടാനുള്ളത് എത്ര തുക ആണ് എന്നും രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം

**ജനറൽ**

1. വായ്പ കരാറിന്റെ വ്യവസ്ഥകളിലും ഉപാധികളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശങ്ങൾക്കല്ലാതെ. വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടാൻ

പാടില്ല. (പുതിയ വിവരങ്ങൾ മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്തതുവരെ കമ്പനിയെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ)

2. കടക്കണിഅക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം സംബന്ധിച്ച അപേക്ഷയുടെ സമ്മതപ്രകാരം. സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിൽ അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതിമുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തോടെയുള്ള രൂപകൽപ്പനയിൽ സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും.

വായ്പതിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ വർഷങ്ങളായി അതിന്റെ നയവുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്ന കമ്പനിയെ അനധികൃത ഉപദ്രവങ്ങളിൽ നിന്നും ഒഴിവാക്കണം. വായ്പകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ കൈമാറ്റം നടത്തുന്നവർ വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ പേരിടപവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവയാണ്. വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ ഉചിതവുമായ നിലയിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യാനായി കമ്പനിക്ക് എക്സിക്യൂട്ടീവുകളും മറ്റ് ജീവനക്കാരും കമ്പനി ആവശ്യമായ പരിശീലനം നൽകും.

3. ചന്ദ്രഎഇ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഇക്കാര്യത്തിൽ ഉന്നയിക്കുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് സംഘടനയ്ക്കുള്ളിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാരസംവിധാനം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. വായ്പസ്ഥാപനങ്ങളിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്നു തടയുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും കുറഞ്ഞ അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിൽ പരിഗണിക്കപ്പെടുമെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക. ന്യായമായ രീതികളുടെ മാനദണ്ഡത്തെ സംബന്ധിച്ച ഒരു റിപ്പോർട്ട്, മാനേജ്മെന്റ് വിവിധ തലങ്ങളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം ബോർഡിന് പാദവലിത ഇടവേളകളിൽ സമർപ്പിക്കും.
4. കമ്പനിയുടെ ഫെയർപ്രാക്ടീസ് കോഡ് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ. വിവിധസ്റ്റേക്ക് ഹോൾഡറുകളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി സ്ഥാപിക്കും.

### വാഹനങ്ങളുടെ റിപ്പോസസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്

കമ്പനി നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നവരുമായി കരാറിലെ വ്യവസ്ഥയിൽ ഇൻ-ബിൽറ്റ് ക്ലാസ്സ് ഉണ്ട്. സുതാര്യ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ചുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിരിക്കും.

1. കൈവരും എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ് നോട്ടീസ് പിരിഡ്
2. നോട്ടീസ് കാലാവധി അവസാനിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ

3. സുരക്ഷ ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം
4. സെക്യൂരിറ്റി വിൽപനയുടെ വിൽപനയ്ക്ക് ലേലത്തിനുമുമ്പായി വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അവസാനാവസരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു വ്യവസ്ഥ
5. കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് റീപാട്സിയേഷൻ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം.
6. സെക്യൂരിറ്റി ഓഫ്സെയിൽസ്/ലേലം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം.

വായ്പ വിതരണം ചെയ്യൽ സമയത്ത് വായ്പ കരാറിലെ ഉദ്ധരിച്ച എല്ലാ ഒത്തുചേരലുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും അതുപോലെ വായ്പ കരാറിലെ വായ്പക്കാർക്കും അത്തരം നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും ഒരു പകർപ്പ് ലഭ്യമാക്കും.

### **അമിതമായ പലിശനിരക്ക് നിരക്കിനെ സംബന്ധിച്ച്**

ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ കമ്പനി പിന്തുടരുകയും അത് വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും. പലിശ നിരക്കും ആയത് വ്യത്യസ്തമായ വിഭാഗക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിന്റെ കാരണവും അപകടസാധ്യത വിലയിരുത്തലും ആയതിലേക്ക് ഉള്ള സമീപനവും ലോൺ ആപ്ലിക്കേഷൻകൾക്കും സംഗത..... ലറ്ററിലും രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

### **പരാതി പരിഹാരസംവിധാനം**

പരാതിപരിഹാരത്തിനായുള്ള എസ്കേഷൻമാട്രിക്സ് താഴെപ്പറയുന്നപ്രകാരം കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും:

1. ബന്ധപ്പെട്ട സംസ്ഥാന മാനേജരുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും- ഫസ്റ്റ് ലവൽ എസ്കലേഷൻ
  2. താഴെപ്പറയുന്നതുപോലെ പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും
  3. ഓഫീസർ ഇൻചാർജ്, ദീപാരാട്മെന്റ് ഓഫ്നോൺ- ബാങ്കിങ്സൂപ്പർവിഷൻ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഫോർട്ട് ഗ്ലാസിസ, രാജാജി സാലായി, ചെന്നൈ- 600001
- ഈ കോഡുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റൊരു വിധത്തിൽ പരാതിപ്പെടാൻ കഴിഞ്ഞാൽ പരാതികൾ പരിഹരിക്കപ്പെടാൻ കമ്പനിയുടെ പരാതിപരിഹാരഓഫീസർ

(ഏഞ്ചർ) ശ്രീകിഷോർ കുമാർലോധ, ഇന്റർ, ഹിന്ദുജലെയ്ലാൻഡ് ഫിനാൻസ് കോർപ്പറേറ്റ്  
ഓഫീസ്, നമ്പർ 27-എ, ഡവലപ്പ്മെന്റ് ഇൻഡസ്ട്രി എസ്റ്റേറ്റ് (സൗത്ത് ഫേസ്), ഗി 1,  
ചെന്നൈ-600032 അല്ലെങ്കിൽ ഇ-മെയിൽ വഴി  
സശവിയുലഹീറവമ@വശിറൗഷമഹലുഹമിറളശിമിരല.രീ