



ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച NBFC കൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ചാണ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് തയ്യാറാക്കിയത്, കൂടാതെ കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന സമ്പ്രദായങ്ങളെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ഫലപ്രദമായ അവലോകനം നൽകാനും കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് വിവരമുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ വായ്പക്കാരെ പ്രാപ്തരാക്കാനും ലക്ഷ്യമിടുന്നു. വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വായ്പക്കാരുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള മതിയായ വെളിപ്പെടുത്തലുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പൊതുവായ തത്വങ്ങൾ കോഡ് ഉൾക്കൊള്ളുന്നു. ഹിന്ദുജ ലെയ്ലൻഡ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ വിഭാഗത്തിലുമുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും കോഡ് ബാധകമാണ്.

കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഈ കോഡിന്റെ പ്രാഥമിക ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

- വായ്പക്കാരോടുള്ള ഇടപാടുകളിൽ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്നതിലൂടെ ന്യായവും സുതാര്യവുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.;
- വായ്പ്പക്കാരും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള നീതിയുക്തവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം വളർത്തുക.;
- ഉപഭോക്തൃ സമ്പർക്കവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയമാനുസൃത ആവശ്യകത പാലിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കൽ.;
- ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ശക്തിപ്പെടുത്തുക.

(i) വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ നടപടിക്രമങ്ങളും

- a. വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയവും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരനു മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- b. ഓരോ ഉൽപ്പന്നത്തിനും ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഓരോ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെയും അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ വ്യത്യസ്തമായിരിക്കും..
- c. മറ്റ് NBFC കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളുമായും വ്യവസ്ഥകളുമായും അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട എല്ലാ രേഖകളും വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിക്കണം.



- d. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനുള്ള അംഗീകാരം കമ്പനി നൽകും. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കേണ്ട സമയപരിധിയും അംഗീകാരത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
- e. കമ്പനി ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ വായ്പ അപേക്ഷകൾ പരിശോധിക്കുകയും അധിക വിശദാംശങ്ങൾ/രേഖകൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ അത് ഉടൻ തന്നെ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

(ii) വായ്പ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

വായ്പയെടുക്കുന്നവർ നൽകുന്ന ക്രെഡിറ്റ് അപേക്ഷയുടെ ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ ഉണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. കമ്പനിയുടെ വായ്പാ നയങ്ങൾക്കും എസ്ഒപിക്കും അനുസൃതമായാണ് വിലയിരുത്തൽ

a. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ഒരു പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ഒരു അനുമതിപത്രത്തിലൂടെ, അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, വാർഷിക പലിശനിരക്കും അതിന്റെ അപേക്ഷയുടെ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കമ്പനി രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. വായ്പ അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നപക്ഷം കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

പിഴകൾ /കുടിശിക ചാർജുകൾ /അധിക സാമ്പത്തിക ചാർജുകൾ

b. വായ്പാകരാറിലെ മെറ്റീരിയൽ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും വായ്പക്കാരൻ പാലിക്കാത്ത പക്ഷം ചുമത്തുന്ന പിഴ, പിഴനിരക്കുകൾ ആയിട്ടായിരിക്കും കണക്കാക്കപ്പെടുക. അവ അഡ്വാൻസുകളിന്മേലുള്ള പിഴപ്പലിശയുടെ രൂപത്തിലായിരിക്കില്ല; പിഴ നിരക്കുകളിൽ ക്യാപ്പിറ്റലൈസേഷൻ ഉണ്ടായിരിക്കില്ല. അതായത് അത്തരം പിഴകളിന്മേൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല.

c. വായ്പാ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല

d. പിഴനിരക്കുകൾ ന്യായമായിരിക്കണം. വ്യവസ്ഥകൾ എത്രമാത്രം പാലിക്കാതിരുന്നിട്ടുണ്ടോ അതിന് ആനുപാതികമായിരിക്കണം ആനിരക്കുകൾ. ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പിഴനിരക്കുകൾ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കണം.

e. വായ്പാ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് കമ്പനി ന്യായമായ പിഴനിരക്കുകൾ ചുമത്തുകയും അതിന്റെ അളവും കാരണവും ലോൺ കരാറിൽ/പ്രധാന വസ്തുതാപ്രസ്താവനയിൽ വെളിപ്പെടുത്തുകയും പലിശ നിരക്കും സേവന ചാർജുകളും എന്ന തലക്കെട്ടിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.



- f. അത്തരം പിഴ നിരക്കുകളിൽ മേൽ കൂടുതൽ പലിശകൾ ചുമത്തില്ല.
- g. ബിസിനസ്സ് ഒഴികെ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിക്കുന്ന വായ്പകളുടെ പിഴനിരക്കുകൾ, സമാനമായ രീതിയിൽ മെറ്റീരിയൽ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ലംഘിക്കുന്ന വ്യക്തിയിതരവായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴനിരക്കുകളെക്കാൾ കൂടുതലാകരുത്.
- h. വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കുന്നത് കമ്പനി അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കും.
- i. വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെട്ട എല്ലാ എൻക്ലോച്ചറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പിനൊപ്പം വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും കമ്പനി നൽകും.

(iii) നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

അത്തരം അനുമതി നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി അനുവദിച്ച വായ്പകൾ സമയബന്ധിതമായി വിതരണം ചെയ്യുന്നത് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും

- a) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശനിരക്ക്, സേവന ചാർജ്ജുകൾ, മുൻകൂർ അടയ്ക്കൽ ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടെങ്കിൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരന് നോട്ടീസ് നൽകും. പലിശനിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ മുൻകൂട്ടി പ്രാബല്യത്തിൽ വരുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഇതിനായി ആവശ്യമായ വ്യവസ്ഥകൾ വായ്പാ കരാറിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും.
- b) കരാറിന് കീഴിലുള്ള തിരിച്ചുവിളിക്കൽ/പേയ്മെന്റ് ത്വരിതപ്പെടുത്തുക അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- c) എല്ലാ കുടിശ്ശികയും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ കുടിശ്ശികയുള്ള വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും തിരികെ നൽകും, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/അടയ്ക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങളോടെ വായ്പക്കാരന് നോട്ടീസ് നൽകും.



(iv) ജനറൽ

- a) വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങളിലൊഴികെ (വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും.
- b) കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റുവിധത്തിൽ i.e., കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- c) വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ ലിംഗം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ ദുർബല വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപീകരിച്ച ക്രെഡിറ്റ് ലിങ്ക്ഡ് സ്കീമുകളിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്ന് ഇത് കമ്പനിയെ തടയുന്നില്ല.
- d) വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, വർഷങ്ങളായി അതിന്റെ നയത്തിന് അനുസൃതമായി, കമ്പനി അനാവശ്യമായ ഉപഭവം അവലംബിക്കരുത്. ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ നിരന്തരം ബുദ്ധിമുട്ടിക്കുക, വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് പേശീബലത്തിന്റെ ഉപയോഗം മുതലായവ. വായ്പ വാങ്ങുന്നവരോട് മാന്യമായും ഉചിതമായും പെരുമാറുന്നതിന് കമ്പനി കളക്ഷൻ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കും മറ്റ് ജീവനക്കാർക്കും മതിയായ പരിശീലനം നൽകും.
- e) ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് NBFC യുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. അത്തരം ഒരു സംവിധാനം വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉന്നത തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കും. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ഒരു റിപ്പോർട്ട് ത്രൈമാസ ഇടവേളകളിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.
- f) വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സ്ഥാപിക്കും.
- g) കമ്പനി വായ്പക്കാരന് യഥാർത്ഥത്തിൽ ഫണ്ട് വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ പലിശ ഈടാക്കും, അല്ലാതെ വായ്പ അനുവദിച്ച തീയതി മുതലോ വായ്പാ കരാർ നടപ്പാക്കിയ തീയതി മുതലോ അല്ല, അവ വിതരണം ചെയ്ത തീയതിക്ക് മുമ്പുള്ളതാണെങ്കിൽ.



- h) ഒരുമാസത്തിന്റേതടയ്ക്കുവെച്ചാണ് വായ്പ നൽകുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതെങ്കിൽ, ബാധകമായ കാലയളവിലേക്കുള്ള വായ്പ പലിശ കമ്പനി ചുമത്തുകയുള്ളൂ. അല്ലാതെ ആ മാസം മുഴുവനിലേക്കുമല്ല.
- i) കമ്പനി വായ്പക്കാരനിൽ നിന്നും മുൻകൂർ തവണകൾ വാങ്ങുകയില്ല. പക്ഷേ പലിശ ചുമത്തുമ്പോൾ മുഴുവൻ വായ്പാതുകയും കണക്കിലെടുക്കും.

(V) വാഹനങ്ങളുടെ തിരിച്ചെടുക്കൽ:

വായ്പക്കാരനുമായുള്ള കരാറിൽ കമ്പനിക്ക് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന ഇൻ-ബിൽറ്റ് തിരിച്ചെടുക്കൽ വ്യവസ്ഥ ഉണ്ട്. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, കരാറിന്റേ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇനിപ്പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിരിക്കും

- a) കൈവശം എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് കാലയളവ്;
- b) നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാൻ കഴിയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- c) സെക്യൂരിറ്റി കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
- d) സെക്യൂരിറ്റി വിൽക്കുന്നതിനും ലേലം ചെയ്യുന്നതിനും മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരന് അന്തിമ അവസരം നൽകുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥ;
- e) വായ്പക്കാരന് വീണ്ടും ഉടമസ്ഥാവകാശം നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം, കൂടെ
- f) സെക്യൂരിറ്റി വിൽക്കുന്നതിനും ലേലം ചെയ്യുന്നതിനുമുള്ള നടപടിക്രമം.

അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് വായ്പ കരാറിൽ വായ്പക്കാർക്ക് വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ച എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പിനൊപ്പം ലഭ്യമാക്കും.

ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശനിരക്കിന്റെ നിയന്ത്രണം

കാലാകാലങ്ങളിൽ അംഗീകൃത പോളിസിക്ൾക്ക് അനുസൃതമായി പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പാലിക്കണം..

ബോർഡ് സ്വീകരിക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്ത പലിശനിരക്ക് മാതൃക കമ്പനി പിന്തുടരും. വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള പലിശനിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കുള്ള സമീപനവും യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി കത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.



(vi) ഡിജിറ്റൽ വായ്പ

കമ്പനി സ്വന്തം ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ബാഹ്യ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ വായ്പ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം കമ്പനി ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം.

(vii) രഹസ്യാത്മകത

ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ HLF എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകമായും കണക്കാക്കും. ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ സന്ദർഭങ്ങളിലല്ലാതെ മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിന് ഞങ്ങൾ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തില്ല:

- a) ചട്ടപ്രകാരമോ നിയമപ്രകാരമോ ഞങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ കൈമാറേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ
- b) ഈവിവരം വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് കടമ ഉണ്ടെങ്കിൽ
- c) ബാങ്കുകൾ / ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ / ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിനും അസോസിയേറ്റ് കമ്പനികൾക്കും ഈ വിവരങ്ങൾ (ഉദാ. തട്ടിപ്പ് തടയൽ) നൽകാൻ ഞങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യമുണ്ടെങ്കിൽ.
- d) എന്നാൽ മാർക്കറ്റിംഗ് ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മറ്റാർക്കെങ്കിലും കൈമാറുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഈ കാരണം ഉപയോഗിക്കില്ല.

(viii) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

പരാതി പരിഹാരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് സമീപിക്കേണ്ടവരുടെ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ പരസ്യപ്പെടുത്തിയിരിക്കും:

1. പരാതി പരിഹാര നയമനുസരിച്ച് ബന്ധപ്പെട്ട മാനേജരുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും
2. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ചുവടെ
3. ഓഫീസർ ഇൻചാർജ്, ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് നോൺ ബാങ്കിങ് സൂപ്പർവിഷൻ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഫോർട്ട് സ്റ്റേസിസ്, രാജാജി സലൈ, ചെന്നൈ-600001



ഈ കോഡുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് എന്തെങ്കിലും പരാതികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ ആദ്യതലത്തിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ (ജിആർഒ) അഭിസംബോധന ചെയ്യും -

മിസ്റ്റർ വംസികുമാർ

ഹിന്ദുജ ലെയ്‌ലാൻഡ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്, നമ്പർ27-A, ഡെവലപ്ഡ് ഇന്റർസ്ട്രിയൽ എസ്റ്റേറ്റ്, ഗിണ്ടി, ചെന്നൈ-600032

അല്ലെങ്കിൽ nodalofficer.grievance@hindujaleylanfinance.com എന്നതിലേക്ക് ഇമെയിൽ ആയി അയയ്ക്കാം.

കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ (ജിആർഒ) അഭിസംബോധന ചെയ്ത് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാം

ഓഫീസർ ഇൻചാർജ്ജ്,

,ഓഫ് നോൺ ബാങ്കിങ് സൂപ്പർവിഷൻ,

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഫോർട്ട്‌സ്റ്റേസിസ്, രാജാജി സാലൈ, ചെന്നൈ - 600001.

എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് അപ്പീൽ അയയ്ക്കാം, അല്ലെങ്കിൽ

dnbschennai@rbi.org.in എന്നതിലേക്ക് ഇമെയിൽ ആയി അയയ്ക്കാം.

(ix) നിരീക്ഷണം

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പാലിക്കൽ മാനേജ് മെന്റ് പതിവായി അവലോകനം ചെയ്യുകയും ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ഇടയ്ക്കിടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഈ നയം ബോർഡ് അവസാനമായി അവലോകനം ചെയ്യുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തത് 2024 മെയ് 15-നാണ്