HINDUJA LEYLAND FINANCE

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച "റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ - ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025" അനുസരിച്ചാണ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്. കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് വ്യക്തമായ ധാരണ നൽകുന്നതിനും കമ്പനി നൽകുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിൽ അവരെ സഹായിക്കുന്നതിനുമായാണ് ഇത് രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്.പ്രാപ്തരാക്കാനും ലക്ഷ്യമിടുന്നു. വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വായ്പക്കാരുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള മതിയായ വെളിപ്പെടുത്തലുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പൊതുവായ തത്വങ്ങൾ കോഡ് ഉൾക്കൊള്ളുന്നു. ഹിന്ദുജ ലെയ്ലാൻഡ് 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 സൌഹാർദ്ദപരവുമായ 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 അഡ്വാൻസുകളിൻമേലുള്ള പിഴപ്പലിശയുടെ രൂപത്തിലായിരിക്കില്ല; പിഴ നിരക്കുകളിൽ ക്യാപ്പിറ്റലൈസേഷൻ ഉണ്ടായിരിക്കില്ല. അതായത് അത്തരം പിഴകളിൻമേൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല.

c. വായ്പാ അക്കൌണ്ടിലെ 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 പിഴനിരക്കുകൾചുമത്തുകയും അതിന്റെ അളവും കാരണവും ലോൺ കരാറിൽ/പ്രധാന വസ്തുതാപ്രസ്താവനയിൽ വെളിപ്പെടുത്തുകയും പലിശ നിരക്കും സേവന ചാർജുകളും എന്ന തലക്കെട്ടിൽ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

f. അത്തരം പിഴ നിരക്കുകളിൻ 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 ഉദ്ധരിച്ച എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും 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 ചാർജുകൾ, മുൻകൂർ അടയ്ക്കൽ ചാർജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടെങ്കിൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരന് നോട്ടീസ് നൽകും. പലിശനിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും 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 ഉപദ്രവം 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) ഒരുമാസത്തിന്റെഇടയ്ക്കുവച്ചാണ് വായ്പ നല്കുന്നത് 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, കരാറിന്റെ 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 പലിശനിരക്കിൻറെ നിയന്ത്രണം

കാലാകാലങ്ങളിൽ അംഗീകൃത പോളിസികൾക്ക് 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 പരിഹാരത്തിനായുള്ള എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് താഴെ വിവരിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ എല്ലാ കമ്പനി ഓഫീസുകളിലും പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കണം:

1. പരാതി പരിഹാര നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നതുപോലെ, ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും.

2. പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

3. ഓഫീസർ ഇൻ ചാർജ്, നോൺ-ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷൻ വകുപ്പ്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഫോർട്ട് ഗ്ലാസിസ്, രാജാജി സാലൈ, ചെന്നൈ - 600001.

ഈ കോഡുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതോ അല്ലാത്തതോ ആയ ഏതൊരു പരാതിയും മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച എസ്കലേഷൻ ലെവലുകളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ അവശേഷിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് (പിഎൻഒ) റഫർ ചെയ്യുന്നതാണ്-

ശ്രീ. ആനന്ദ് വാസുദേവ്

ഹിന്ദുജ ലെയ്‌ലാൻഡ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

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

അല്ലെങ്കിൽ pno@hindujaleylandfinance.com എന്ന ഇമെയിൽ വിലാസത്തിൽ ബന്ധപ്പെടുക.

കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് (PNO) റഫർ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിയോ തർക്കമോ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന അധികാരികൾക്ക് അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്:

ഓഫീസർ ഇൻചാർജ്ജ്,

,ഓഫ് നോൺ ബാങ്കിങ് സൂപ്പർവിഷൻ,

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഫോർട്ട്ഗ്ലേസിസ്, 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 മെൻറ് പതിവായി അവലോകനം ചെയ്യുകയും ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ഇടയ്ക്കിടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഈ കോഡ് അവസാനമായി ബോർഡ് അവലോകനം ചെയ്ത് അംഗീകരിച്ചത് 2026 ഫെബ്രുവരി 4 നാണ്.

****

വിഭാഗം-II-മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളുടെ ആമുഖത്തിന് ബാധകമായ അധിക ന്യായമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ട ആവശ്യകതകൾ

ന്യായമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് പുറമേ, ഇവിടെയുള്ള മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കായുള്ള ന്യായമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടങ്ങളും ("എഫ്പിസി-എംഎഫ്ഐ") മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളെയും അവയുടെ ഉപഭോക്താക്കളെയും സംബന്ധിച്ച് എച്ച്എൽഎഫ് പാലിക്കുന്നതാണ്. കമ്പനിയുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിനൊപ്പം FPC-MFIയും ചേർത്ത് വായിക്കേണ്ടതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ന്യായമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിലെ വ്യവസ്ഥകളും FPC-MIFഉം തമ്മിൽ എന്തെങ്കിലും വൈരുദ്ധ്യമുണ്ടാകുകയാണെങ്കിൽ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളുടെയും അവയുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെയും കാര്യത്തിൽ FPC-MIF ന് മുൻഗണന നൽകുന്നതാണ്.

മൈക്രോ ഫിനാൻസ് വായ്പയുടെ നിർവചനം

3,00,000 രൂപ വരെ വാർഷിക വരുമാനമുള്ള ഒരു കുടുംബത്തിന് നൽകുന്ന ഈടില്ലാത്ത വായ്പയാണ് മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പ. ഈ ആവശ്യത്തിനായി, കുടുംബം എന്നതിൽ ഒരു വ്യക്തിഗത കുടുംബ യൂണിറ്റ്, അതായത്, ഭർത്താവ്, ഭാര്യ, അവരുടെ അവിവാഹിതരായ കുട്ടികൾ എന്നിവരെ ഉൾപ്പെടുത്തി അർത്ഥമാക്കുന്നതാണ്.

കുറഞ്ഞ വരുമാനമുള്ള കുടുംബങ്ങൾക്ക്, അതായത് 3,00,000 രൂപ വരെ വാർഷിക വരുമാനമുള്ള കുടുംബങ്ങൾക്ക് അന്തിമ ഉപയോഗവും ആപ്ലിക്കേഷൻ/പ്രോസസ്സിംഗ്/വിതരണം (ഫിസിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകൾ വഴി) എന്നിവയും പരിഗണിക്കാതെ നല്കുന്ന എല്ലാ ഈടില്ലാത്ത വായ്പകളും മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളായി കണക്കാക്കും. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പയുടെ ഈട് ആവശ്യമില്ലാത്ത സ്വഭാവം ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ നിക്ഷേപ അക്കൌണ്ടിലെ ഒരു ബാധ്യതയുമായി വായ്പ ബന്ധിപ്പിക്കുന്നതല്ല.

വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

(a) സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച് വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് വിവരം ബോധ്യപ്പെട്ടുള്ള വീക്ഷണം സ്വീകരിക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന് കമ്പനി എല്ലാ സാധ്യതയുള്ള വായ്പക്കാർക്കും ഒരു പ്രധാന വസ്തുത പ്രസ്താവന (KFS) നൽകുന്നതാണ്. അത്തരം വായ്പക്കാർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കും KFS രേഖപ്പെടുത്തുന്നത്. KFSന്റെ ഉള്ളടക്കം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വിശദീകരിക്കുകയും അദ്ദേഹം/അവർ അത് മനസ്സിലായിട്ടുണ്ടെന്ന് ഒരു അംഗീകാരം നേടുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

(b) കൂടാതെ, KFSന് ഒരു യൂണീക്ക് പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ നൽകുകയും ഏഴ് ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസമെങ്കിലും സാധുത കാലയളവായും ഏഴ് ദിവസത്തിൽ താഴെയുള്ള വായ്പകൾക്ക് ഒരു പ്രവൃത്തി ദിവസം സാധുത കാലയളവായും അനുവദിക്കുന്നതായിരിക്കും

(c) വാർഷിക ശതമാനം നിരക്കിന്റെ (APR) കാൽക്കുലേഷൻ ഷീറ്റും വായ്പാ കാലാവധിയ്ക്കുള്ളിലുള്ള വായ്പയുടെ വായ്പാ തിരിച്ചടവ് സമയക്രമവും KFSൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം. കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും APRൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

(d) ഇൻഷുറൻസ് ചാർജുകൾ, നിയമപരമായ ചാർജുകൾ മുതലായ യഥാർത്ഥ അടിസ്ഥാനത്തിൽ മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കൾക്ക് വേണ്ടി കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ചാർജ്ജുകളും APRന്റെ ഭാഗമാകുകയും അവ പ്രത്യേകം വെളിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. അത്തരം ചാർജുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും, ഓരോ പേയ്മെന്റിനും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ രസീതുകളും അനുബന്ധ രേഖകളും വായ്പക്കാരന് നൽകും.

(e) വായ്പയുടെ കാലയളവിൽ ഒരു ഘട്ടത്തിലും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതമില്ലാതെ KFSൽ പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഏതെങ്കിലും ഫീസ്, ചാർജുകൾ മുതലായവ കമ്പനിക്ക് വായ്പക്കാരനിൽ നിന്നും ഈടാക്കാൻ കഴിയില്ല. വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭാഗമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ട ഒരു സംഗ്രഹമായയും KFS നെ ഉൾപ്പെടുത്തും.

വായ്പകളുടെ മൂല്യനിർണയം

1. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കില്ല. കാലതാമസം വരുത്തിയ പേയ്മെന്റിന് പിഴ ഉണ്ടെങ്കിൽ, കാലഹരണപ്പെട്ട തുകയ്ക്ക് മാത്രമായി ബാധകമാകും, മുഴുവൻ വായ്പ തുക അടിസ്ഥാനമാക്കിയല്ല. HLF അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ, പരമാവധി, ശരാശരി പലിശനിരക്കുകൾ അത് നൽകുന്ന വിവര സമഗ്രികളിലും (വിവര ബുക്ക്ലെറ്റുകൾ/ലഘുലേഖകൾ) അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലെ വിശദാംശങ്ങളിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
2. പലിശ നിരക്കിലോ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടായാൽ അത് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുകയും ഈ മാറ്റങ്ങൾ മുൻകൂർ വ്യവസ്ഥയിൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയും ചെയ്യും.

മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പക്കാർക്കുള്ള പെരുമാറ്റ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

പൊതുവായവ

1. HFL അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും FPC പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കണം FPC നൽകേണ്ടത്.
2. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കായി വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോം ഉണ്ടായിരിക്കും.
3. HLF വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് ഒരു വായ്പാ കാർഡ് നൽകും:
   i. വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ തിരിച്ചറിയാണ് പര്യാപ്തമായ വിവരങ്ങൾ;
   ii. വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ ഫാക്ട് ഷീറ്റ്;
   iii. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും;
   iv. ലഭിച്ച തവണകളും അന്തിമ ഡിസ്ചാർജും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളും സംബന്ധിച്ചുള്ള HLF-ന്റെ അംഗീകാരങ്ങൾ;
   v. HLFന്റെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ.

4. വായ്പാ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും വായ്പക്കാരൻ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കണം.

ജീവനക്കാരുടെ പരിശീലനം

ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റത്തെക്കുറിച്ചും അവരുടെ റിക്രൂട്ട്മെന്റ്, പരിശീലനം, നിരീക്ഷണം എന്നിവയെക്കുറിച്ചും HLFന് ഒരു ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം ഉണ്ടായിരിക്കും. ഈ നയം, മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം, ജീവനക്കാറുടെ കുറഞ്ഞ യോഗ്യതകൾ നിശ്ചയിക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശീലന ഉപകരണങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും. ജീവനക്കാർക്കുള്ള പരിശീലനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിനുള്ള പരിപാടികൾ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ് ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റവും അവരുടെ കോമ്പൻസേഷൻ മാട്രിക്സിൽ ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തുന്നു.

കുടുംബത്തിന്റെ വരുമാനവും നിലവിലുള്ള കടവും സംബന്ധിച്ച് ആവശ്യമായ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫുകൾക്ക് പരിശീലനം നൽകും.

വായ്പക്കാർക്ക് എന്തെങ്കിലും പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അത് സൌജന്യമായിരിക്കും.

റിക്കവറി ഏജന്റുമാരുടെ പെരുമാറ്റവും ഇടപഴകലും

(a) തിരിച്ചടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന വായ്പക്കാരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനും അത്തരം വായ്പക്കാരുമായി ഇടപഴകുന്നതിനും അവർക്ക് തിരിച്ചടവ് മാർഗ്ഗങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് ലഭ്യമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നതിനും കമ്പനി ഒരു സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തും.

(b) വായ്പയെടുക്കുന്നവനും കമ്പനിയും പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്ന ഒരു നിയുക്ത/കേന്ദ്ര സ്ഥലത്ത് റിക്കവറി നടപടികൾ നടത്തണം. എന്നിരുന്നാലും, രണ്ടോ അതിലധികമോ തുടർച്ചയായ അവസരങ്ങളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ നിയുക്ത/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ റിക്കവറി നടപടികൾ നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ അനുവദിക്കും.

(c) കമ്പനിയോ അതിന്റെ ഏജന്റോ റിക്കവറി നടപടികൾക്കായി ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടെ ഹാനികരമായ രീതികളിൽ ഏർപ്പെടാൻ പാടില്ല:

- ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്ഷേപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുക.
- വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ നിരന്തരം വിളിക്കുക കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ രാവിലെ 9:00 ന് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 ന് ശേഷവും വിളിക്കുക.
- കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കുക
- കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക
- കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കുടുംബം/സ്വത്തുക്കൾ/പ്രശസ്തി എന്നിവയ്ക്ക് ദോഷം വരുത്താൻ അക്രമമോ സമാനമായ മറ്റ് മാർഗങ്ങളോ ഉപയോഗിക്കുകയോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുക
- കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ വായ്പക്കാരനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക

(d) വീണ്ടെടുക്കലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഒരു പ്രത്യേക സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും. ഈ സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പക്കാരന് ബോധ്യപ്പെത്തുന്നതാണ്.

(e) റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെ ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഉചിതമായ ജാഗ്രത പ്രക്രിയ ഉണ്ടായിരിക്കും, അത് റിക്കവറി പ്രക്രിയയിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വ്യക്തികളെയും ഉൾക്കൊള്ളുന്നതായിരിക്കും. റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ അവരുടെ ജീവനക്കാരുടെ മുൻഗാമികളുടെ പരിശോധന നടത്തുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും, അതിൽ പോലീസ് പരിശോധനയും ഉൾപ്പെടുന്നതാണ്. മുൻകാലങ്ങളുടെ പുനഃപരിശോധന ഏത് കാലയളവിൽ നടത്തണമെന്നും കമ്പനി തീരുമാനിക്കും.

(f) റിക്കവറി പ്രക്രിയ ആരംഭിക്കുമ്പോൾ കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെ സംബന്ധിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ നൽകും. കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ ഏജൻസി നൽകിയ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം ഏജന്റ് നോട്ടിസിൻറെ പകർപ്പും കമ്പനിയിൽ നിന്നുള്ള അക്നോലെഡ്ജമെന്റ് ലെറ്ററും കൈവശം വയ്ക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, റിക്കവറി പ്രക്രിയയിൽ കമ്പനി റിക്കവറി ഏജൻസി മാറ്റുകയാണെങ്കിൽ, മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കുന്നതിനു പുറമേ, പുതിയ ഏജന്റ് തന്റെ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡിനൊപ്പം നോട്ടീസും അക്നോലെഡ്ജമെന്റ് ലെറ്ററും കൈവശം വയ്ക്കേണ്ടതാണ്.

(g) നോട്ടീസിലും അക്നോലെഡ്ജമെന്റ് ലെറ്ററിലും മറ്റ് വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം റിക്കവറി ഏജൻസിയുടെയും കമ്പനിയുടെയും കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തണം.

കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന വീണ്ടെടുക്കൽ ഏജൻസികളുടെ കാലികമായ വിശദാംശങ്ങളും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകുന്നതാണ്.

പരാതി / തർ ക്കാ പരിഹാര സംവിധാനം

https://hindujaleylandfinance.com/ൽ ലഭ്യമായ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കും മൈക്രോഫിനാൻസ് ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ബാധകമാണ്.

നിരീക്ഷണം:

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പാലിക്കൽ മാനേജ്മെന്റ് പതിവായി അവലോകനം ചെയ്യുകയും ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ഇടയ്ക്കിടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

ഈ കോഡ് അവസാനമായി 2026 മെയ് 20 ന് അവലോകനം ചെയ്യുകയും ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തു.