



ധനി ലോൺസ് ആൻഡ് സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്
(CIN:U74899DL1994PLC062407)

മൽപാനി സെക്യൂരിറ്റീസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാരുടെ യോഗത്തിലാണ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആദ്യമായി അംഗീകരിച്ചത്. മൽപാനി സെക്യൂരിറ്റീസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് പിന്നീട് ശിവശക്തി ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് എന്ന പേരിലാണ് നാമകരണം ചെയ്യപ്പെട്ടത്. അതിനു ശേഷം ഐ വി എൽ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, ഇന്ത്യാബുൾഡ് കൺസ്യൂമർ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് ഇത് പിന്നീട് ധനി ലോൺസ് ആൻഡ് സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് എന്ന് പുനർനാമകരണം ചെയ്യപ്പെട്ടു. ധനി ലോൺസ് ആൻഡ് സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് (ഡിഎൽഎസ്എൽ അല്ലെങ്കിൽ ഇവിടെ കമ്പനി എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്ന) സ്വീകരിക്കുന്ന നിലവിലെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എഫ്പിസി) ആർബിട്രെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷന്റെ ആറാം അധ്യായം അനുസരിച്ച് വ്യവസ്ഥാപിതമായി പ്രധാനപ്പെട്ട നോൺ-ഡിപ്പോസിറ്റ് എടുക്കുന്ന എൻബിഎഫ്സിക്ക് ബാധകമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമാണ്. DNBR (PD). 008/03.10.119/2016-17 അതിന്റെ അപ്ഡേറ്റുകൾക്കൊപ്പം). ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് താഴെപ്പറയുന്നവയാണ്: ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

സീനിയർ

നമ്പർ.	ഉള്ളടക്കം
1	ലക്ഷ്യങ്ങളും അപേക്ഷകളും
2	ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പ്രതിബദ്ധത
3	വെളിപ്പെടുത്തലും സുതാര്യതയും
4	പരസ്യവും വിപണനവും വിൽപ്പനയും
5	സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും
6	ശേഖരണം
7	പരാതികൾ
8	അറിയുക നിങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ
9	നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ട്
10	വായ്പകൾ
11	ഗ്യാരന്റർ
12	പൊതുവായത്

1. ലക്ഷ്യങ്ങളും & അപേക്ഷകളും

1.1 ലക്ഷ്യങ്ങൾ കോഡിന്റെ

ധനി ലോൺസ് ആൻഡ് സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനിമുതൽ DLSL/കമ്പനി എന്ന് വിളിക്കുന്നു) മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ പിന്തുടരാനും അന്താരാഷ്ട്ര തലത്തിൽ പിന്തുടരുന്ന ബിസിനസ്സ് രീതികളിൽ

ഏറ്റവും സുതാര്യത കൊണ്ടുവരാനും ലക്ഷ്യം വെച്ചിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്തൃ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുക കമ്പനിയിൽ. അതനുസരിച്ച്, നിലവിലെ കോഡ് സജ്ജീകരിച്ചിരിക്കുന്നു:

- i) നല്ലതും നിത്യജീവനുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിലൂടെ.
- ii) സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുക അതുവഴി ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളുടെ കമ്പനി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് ന്യായമായും എന്താണ് പ്രതീക്ഷിക്കാനാവുക എന്നതിനെക്കുറിച്ച് കൂടുതൽ നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും.
- iii) ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന് മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക; ഒപ്പം
- iv) ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക ശക്തമായ ഉപഭോക്തൃ ആശയവിനിമയത്തിലൂടെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലൂടെയും ഉപഭോക്താവിനും കമ്പനിക്കും ഇടയിൽ രണ്ടാമത്തേതിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുന്നു.

1.2 കോഡിന്റെ പ്രയോഗം

ഈ കോഡിന്റെ എല്ലാ ഭാഗങ്ങളും നിലവിൽ നൽകുന്നതോ ഇനി മുതൽ അവതരിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ എല്ലാ ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്, അവ കമ്പനി കൗണ്ടറിലുടനീളം, ഫോണിലൂടെ, തപാൽ വഴി, ഇന്ററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴി, ഇൻറർനെറ്റിൽ നൽകിയിലും അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ ഏജന്റുമാർ മുഖേന അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെ. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും/ശാഖകളിലും ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പകർപ്പ് പ്രദർശിപ്പിക്കും. കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്ന കോഡുകളെക്കുറിച്ച് പൊതു-പബ്ലിക് അംഗങ്ങളെയും എല്ലാ പങ്കാളികളെയും അറിയിക്കുന്ന കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ FPC യുടെ ഒരു പകർപ്പ് പ്രദർശിപ്പിക്കും.

2. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധതകൾ

2.1 ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും ധർമ്മികമായും പ്രവർത്തിക്കാൻ:

കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ കോഡിൽ നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കാൻ ജീവനക്കാർ പിന്തുടരുന്നു. എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ പാലിക്കും; ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകളും സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധർമ്മിക തത്വങ്ങളിൽ നിലനിൽക്കും.

2.1.1 ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ, ലോൺ കരാറിലെ വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ, വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കും.

2.1.2 കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് അമിത പലിശ ഈടാക്കില്ല. ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിന്റെ യുക്തി വിശദീകരിക്കും. എല്ലാ നിരക്കുകളും നിരക്കുകളും ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിലും അനുമതി കത്തിലും സൂചിപ്പിക്കും.

2.1.3 പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും.

2.1.4 കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് കടം വാങ്ങുന്ന അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും, അതായത്, കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും

ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

2.2 ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നതിന്:

- i) പരസ്യങ്ങളുടെയും പ്രമോഷണൽ സാഹിത്യങ്ങളുടെയും ഉള്ളടക്കം കഴിയുന്നത്ര വ്യക്തവും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമല്ല. ലോൺ കരാറിന്റെ നിർവഹണവും ലോൺ ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് ഒപ്പിടേണ്ടതും ആവശ്യമായേക്കാവുന്ന മറ്റ് രേഖകളും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്. , അതിനാൽ, ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് സേവനങ്ങൾ നേടുമ്പോൾ വിവരമുള്ള ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നു.
- ii) ആദ്യ സന്ദർഭത്തിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭാഷകളിൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ രേഖകളും മറ്റും വിശദീകരിക്കുകയും നൽകുകയും ചെയ്യും: ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ. സമ്പൂർണ്ണ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും സ്വഭാവം, അവയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വാർഷിക പലിശ നിരക്കുകൾ / സേവന നിരക്കുകൾ, ലോൺ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ സേവനത്തിനായി നൽകേണ്ട EMI, സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കായുള്ള കമ്പനി, ബാധകമായേക്കാം.
- iii) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന ആനുകൂല്യങ്ങൾ, അത്തരം ആനുകൂല്യങ്ങൾ എങ്ങനെ പ്രയോജനപ്പെടുത്താം, അവരുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ, എന്തെങ്കിലും സംശയം ഉണ്ടായാൽ അവന്റെ ചോദ്യങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആരെ ബന്ധപ്പെടാം എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും നൽകുക.
- iv) മേൽപ്പറഞ്ഞവ ഉറപ്പാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന്, കമ്പനി ഒരു ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നൽകുകയും അതുവഴി ഉപഭോക്താവിന് ഈ വിഷയത്തിൽ ഉചിതമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്യും. മേൽപ്പറഞ്ഞവ കൂടാതെ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഉത്തരവാദികൾ ആരാണെന്ന് നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര് അവന്റെ/അവരുടെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളോടൊപ്പം നൽകും.

2.3 സേവനം നൽകിക്കൊണ്ട് ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഉപയോഗിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നതിന്:

- i. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ സൂചിപ്പിക്കുന്ന യഥാവിധി ഒപ്പിട്ട ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുക. ഇന്ററാക്ടിവ് മീറ്റിംഗിലൂടെയോ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചോ ഇ-മെയിൽ/അച്ചടിച്ച കത്തുകൾ മെയിലിംഗ് വഴിയോ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പതിവായി ഉചിതമായ അപ്ഡേറ്റുകൾ ഉറപ്പാക്കുകയും ക്രമീകരിക്കുകയും നൽകുകയും ചെയ്യും.
- ii. പലിശ നിരക്കുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും തുടങ്ങിയവയിലെ മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ പ്രചരിപ്പിക്കുക.
- iii. അപേക്ഷയ്ക്ക് മുമ്പായി മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് ലഭിച്ചാൽ പലിശയിലെ മാറ്റം വളരെ അടുത്തായിരിക്കും. പലിശ നിരക്ക് അല്ലെങ്കിൽ സേവന നിരക്കുകളുടെ പരിഷ്കരണം ഭാവിയിൽ മാത്രമേ ബാധകമാകൂ.

2.4 ഏത് ഘട്ടത്തിലും തെറ്റായി സംഭവിക്കാവുന്ന കാര്യങ്ങളെ വേഗത്തിലും സഹായഭരണീയമായും കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ, ഇനിപ്പറയുന്നത്:

- i. കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് എന്തെങ്കിലും തെറ്റ് സംഭവിച്ചാൽ അതിന്റെ ആഘാതം ലഘൂകരിക്കുന്നതിന് ഉടൻതന്നെ ഉചിതമായ നടപടി സ്വീകരിക്കുക.
- ii. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ഉടൻതന്നെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.
- iii. കമ്പനിക്കുള്ളിൽ നിലവിലുള്ള സംവിധാനങ്ങളെയും നടപടിക്രമങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുക, അത് പിന്തുടരുന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായുള്ള പ്രാരംഭ ഇന്റർഫേസ് മതിയായ രീതിയിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ഉയർന്ന അധികാരികളെ സമീപിക്കാം.
- iv. സാങ്കേതിക തകരാർ മൂലം ഉണ്ടാകുന്ന ഏത് പ്രശ്നത്തെയും നേരിടാൻ അനുയോജ്യമായ ക്രമീകരണങ്ങൾ ചെയ്യുക.

2.5 ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കുന്നതിന്

ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും അതീവ രഹസ്യാത്മകവുമായ വിഷയമായി പരിഗണിക്കും, എന്നിരുന്നാലും, ഇവിടെ 5-ാം ഖണ്ഡികയ്ക്ക് വിധേയമായി.

2.6 കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ കമ്പനി ചെയ്യേണ്ടത്:

- i. കോഡിനെ കുറിച്ച് ഞങ്ങളുടെ നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുക,
- ii. ഈ കോഡ് അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം കൗണ്ടർ വഴിയോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയം വഴിയോ ലഭ്യമാക്കുക.
- iii. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കുക;
- iv. കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും കോഡ് പ്രയോഗത്തിൽ വരുത്തുന്നതിനും കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാർ നന്നായി പരിശീലിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക

2.7 വിവേചനരഹിതമായ നയം സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രാവർത്തികമാക്കുന്നതിനും

ഞങ്ങളുടെ കമ്പനി പ്രായം, വംശം, ജാതി, ലിംഗഭേദം, വൈവാഹിക നില, മതം അല്ലെങ്കിൽ വൈകല്യം എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി വിവേചനം കാണിക്കില്ല.

2.8 മുതിർന്ന പൗരന്മാർക്കും ശാരീരിക വൈകല്യമുള്ളവർക്കും പ്രത്യേക പരിചരണം

മുതിർന്ന പൗരന്മാർ, ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർ, നിരക്ഷരരായ വ്യക്തികൾ എന്നിങ്ങനെയുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുമായുള്ള ഇടപാടുകൾ എളുപ്പവും സൗകര്യപ്രദവുമാക്കാൻ ഞങ്ങൾ പരമാവധി ശ്രമിക്കും.

3. വെളിപ്പെടുത്തലും സുതാര്യതയും

3.1 ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ പൂർണ്ണമായ വെളിപ്പെടുത്തലുകളിലും സുതാര്യതയിലും ഞങ്ങളുടെ കമ്പനി വിശ്വസിക്കുന്നു. കമ്പനിയും ഉപഭോക്താക്കളും തമ്മിലുള്ള ഇടപാടുകളിൽ എന്തെങ്കിലും സ്വാധീനം ചെലുത്തിയേക്കാവുന്ന എല്ലാ ഘടകങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഞങ്ങൾ പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും:

- i. ബ്രാഞ്ചുകളിൽ അറിയിപ്പുകൾ സ്ഥാപിക്കുക

- ii. ടെലിഫോൺ വഴിയോ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ വഴിയോ
- iii. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ് വഴി.
- iv. നിയുക്ത സ്റ്റാഫ്/ഹെൽപ്പ്ഡെസ്ക് മുഖേന.
- v. സേവന ഗൈഡ്/ താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ നൽകുന്നു; കൂടാതെ
- vi. സാധ്യമാകുന്നിടത്തോളം എല്ലാ പ്രസക്തമായ വിശദാംശങ്ങളും ഉൽപ്പന്നത്തിനായുള്ള നിർദ്ദിഷ്ട അപേക്ഷാ ഫോമിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

3.2 വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കളെ സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യണം:

- i. വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താൽപ്പര്യമുണ്ടായേക്കാവുന്ന സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുന്ന വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളോടും കൂടി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നൽകുക. മറ്റ് എൻബിഎഫ്സിക്ൾ വാശാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉണ്ടാക്കാം, അവിടെ നിന്ന് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിവോടെ തീരുമാനമെടുക്കാം. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ലോൺ അപേക്ഷ സൂചിപ്പിക്കും. അപേക്ഷകന് ഒരു അംഗീകാരം നൽകും.
- ii. ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുക.
- iii. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാശാനം ചെയ്യുന്ന വിവിധ മാർഗങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുക [ഉദാഹരണത്തിന്, ഇന്റർനെറ്റിൽ, ഫോണിലൂടെ, ശാഖകളിൽ അങ്ങനെ പലതും] ഈ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള ഉറവിടങ്ങളെയും മാർഗങ്ങളെയും കുറിച്ച് അവരെ അറിയിക്കുക. സേവനങ്ങളു്.
- iv. നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവും ആന്തരികവുമായ നയ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിന് അവന്റെ / അവളുടെ ഐഡന്റിറ്റിയും വിലാസവും തെളിയിക്കാൻ അവനിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളെയും രേഖകളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുക.

3.3 ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്നവ നൽകണം:

- i. ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകൾ / ഫീസും ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കമ്പനി വികസിപ്പിച്ചതോ സൃഷ്ടിക്കുന്നതോ ഉരുത്തിരിഞ്ഞതോ ആയ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്ത വിവരങ്ങൾ നൽകണം.
- ii. ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങളെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള അധികവും പുതുക്കിയതുമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുക.
- iii. ഒരു 'വിളിക്കരുത്' സേവനത്തിന് കീഴിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പേര് സ്വയമേവ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക, കൂടാതെ ഈ വിവരങ്ങൾ/സേവനം ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ സമ്മതം കമ്പനിയെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതുവരെ, ടെലിഫോൺ കോളുകൾ/എസ്എംഎസ്/ഇമെയിലുകൾ എന്നിവയിലൂടെ ഏതെങ്കിലും പുതിയ ഉൽപ്പന്നം/സേവനം അറിയിക്കുകയോ/നീട്ടുകയോ ചെയ്യരുത്. .

3.4 പലിശ നിരക്ക്:

പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ DLSL ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സ്ഥാപിക്കും. കമ്പനിയുടെ ALCO, കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് നിഷ്കർഷിച്ചിരിക്കുന്ന തത്വങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കാലാകാലങ്ങളിൽ നിരക്കുകളും നിരക്കുകളും നിർണ്ണയിക്കും. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും -

- i. അവന്റെ/അവളുടെ ലോൺ അക്കൗണ്ടുകൾക്ക് ബാധകമായ വാർഷിക നിരക്കിൽ കണക്കാക്കിയ പലിശ നിരക്കുകൾ.
- ii. അവന്റെ/അവളുടെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് പലിശ എങ്ങനെ ബാധകമാക്കുന്നു, പിഴപ്പലിശ ഉൾപ്പെടെയുള്ള പലിശ കണക്കാക്കുന്ന രീതി, ഡിഫോൾട്ട്/വൈകിയ പേയ്മെന്റ് എന്നിവയ്ക്കൊപ്പം ഉപഭോക്താവ് അടയ്ക്കേണ്ട ഇഎംഐയും ബാധകമായേക്കാം.

3.5 പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റങ്ങൾ

കമ്പനി വാശാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പലിശ നിരക്കിൽ മാറ്റം വരുത്താനുള്ള തീരുമാനത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുകയും പലിശ നിരക്കുകളിൽ വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ബാധകമാക്കുകയും ചെയ്യും.

3.6 ഫീസും ചാർജ്ജുകളും

- i. കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിനെക്കുറിച്ചുള്ള അറിയിപ്പ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സൗജന്യമായി കാണാൻ അനുവദിക്കും. കമ്പനി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുടെ പട്ടികയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സൗജന്യമായി നൽകും.
- ii. ഉപഭോക്താക്കൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകിയിരിക്കുന്ന താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ ബാധകമായ ചാർജ്ജുകളെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും അടങ്ങിയിരിക്കും, കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് ബാധ്യസ്ഥനാണ്.
- iii. ഉപഭോക്താക്കൾ തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉൽപ്പന്നം/സേവനങ്ങൾ നിയന്ത്രിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതോ/ ലംഘിക്കുന്നതോ ആയ സാഹചര്യത്തിൽ അവനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന പിഴകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും.

3.7

സർക്കുലർ നമ്പർ RBI-2014-15/121, DNBS(PD)CC നമ്പർ.399/13.10.42/ എന്നിവയിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം പ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ ടോ ലോൺ എടുത്തിട്ടുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ കമ്പനി മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പിഴ ഈടാക്കില്ല. 2014-15 ജൂലൈ 14, 2014 തീയതിയും അതിന്റെ അപ്ഡേറ്റുകളും. എന്നിരുന്നാലും, റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിലെ മാറ്റം മൂലം ലോൺ അക്കൗണ്ടുകൾ ഫോർക്ലോഷർ ചെയ്യുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഞങ്ങളുടെ നയത്തിൽ മാറ്റം വന്നാൽ, വിവരങ്ങൾക്കായി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച ലോൺ അക്കൗണ്ട് ഫോർക്ലോഷർ തീയതിയിലെ നിലവിലുള്ള പോളിസി പ്രകാരം മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പിഴ ബാധകമായിരിക്കും. എല്ലാ പങ്കാളികളുടെയും.

3.8 ഫീസിലെയും ചാർജ്ജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ

ചാർജ്ജുകളിലേതെങ്കിലും വർദ്ധിപ്പിക്കാനോ പുതിയ ചാർജ്ജ് ഏർപ്പെടുത്താനോ കമ്പനി തീരുമാനിക്കുകയാണെങ്കിൽ, പുതുക്കിയ നിരക്കുകൾ/പുതിയ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന് / പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതിന് ഒരു മാസം മുമ്പ് അറിയിക്കുന്നതാണ്.

3.9 നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- i. ആദ്യമായി ഒരു ഉൽപ്പന്നം/സേവനം ലഭ്യമാക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിനെ, അവൻ/അവൾ കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെട്ട ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾക്കുള്ള പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച് കമ്പനി ഉചിതമായി ഉപദേശിക്കും.
- ii. ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ന്യായവും അതത് അവകാശങ്ങൾ, പ്രത്യേകിച്ച് നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യാനുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശം സ്ഥാപിക്കുകയും ചെയ്യും. പ്രസ്തുത നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ബാധ്യതകളും ബാധ്യതകളും വ്യക്തമായി പ്രതിപാദിക്കും. ലളിതവും ലളിതവുമായ ഭാഷയിൽ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും തയ്യാറാക്കി അവതരിപ്പിക്കാൻ ശ്രമിക്കും.

3.10 നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ:

നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റം ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ വഴി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും:

- i. വ്യക്തിഗത അറിയിപ്പ്.
- ii. ഓരോ ബ്രാഞ്ചിലും നോട്ടീസ് ബോർഡ്.
- iii. ഇമെയിലും വെബ്സൈറ്റും ഉൾപ്പെടെ ഇന്റർനെറ്റ്.
- iv. ആവശ്യമുള്ളപ്പോഴെല്ലാം പത്രം.
- v. സാധാരണഗതിയിൽ, വരാനിരിക്കുന്ന പ്രാബല്യത്തോടെ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുകയും അത്തരം മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- vi. ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കാൻ വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്താൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകാതെയാണ് മാറ്റം വരുത്തിയതെങ്കിൽ, അങ്ങനെ വരുത്തിയ മാറ്റം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കൃത്യമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തിയതിന് ശേഷമുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അതായത്, ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കാതെ വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിന് ദോഷകരമാണെങ്കിൽ, അത്തരം ഉപഭോക്താവിന് 60 ദിവസത്തിനകം യാതൊരു അറിയിപ്പും നൽകാതെ അവന്റെ/അവളുടെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ മാറ്റുകയോ ചെയ്യാം. ഏതെങ്കിലും അധിക നിരക്കുകളോ പലിശയോ നൽകുന്നതിന്.
- vii. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും വലിയ മാറ്റമോ ചെറിയ മാറ്റങ്ങളോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, അത് ഉപഭോക്താവിനെ യഥാവിധി അറിയിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന് പുതിയ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് നൽകുകയും ചെയ്യും. അല്ലെങ്കിൽ മാറ്റങ്ങളുടെ സംഗ്രഹം.

4. പരസ്യം ചെയ്യൽ, വിപണനം, വിൽപന എന്നിവ

4.1 കമ്പനി

- i. പുറത്തിറങ്ങുന്ന എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി അതിന്റെ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.
- ii. ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിലേക്കോ ഉൽപ്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുന്നതും പലിശ നിരക്കിനെ കുറിച്ചുള്ള ഒരു റഫറൻസ് ഉൾപ്പെടുന്നതുമായ മീഡിയയിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പ്രൊമോഷണൽ സാഹിത്യത്തിലും പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന ഏതൊരു പരസ്യവും, അത്തരം ഉൽപ്പന്നത്തിന് ബാധകമാണെങ്കിൽ, മറ്റ് ഫീസുകളും നിരക്കുകളും സൂചിപ്പിക്കാൻ കമ്പനി ശ്രമിക്കും. അല്ലെങ്കിൽ സേവനവും പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ലഭ്യമാക്കും.

- iii. പിന്തുണ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ സേവനം ഉപയോഗിക്കുമ്പോഴെല്ലാം, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യാത്മകതയോടും സുരക്ഷയോടും കൂടി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
- iv. കമ്പനി, കാലാകാലങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകൾ ആശയവിനിമയം നടത്തിയേക്കാം. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റേതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചോ പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചോ ഉള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൈമാറുന്നത് അത്തരം വിവരങ്ങൾ/സേവനം മെയിൽ വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തോ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് അവൻ / അവൾ സമ്മതം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രം. ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പർ.
- v. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിനായി ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്ക് (ഡിഎസ്എ) ഞങ്ങൾ ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർദ്ദേശിക്കും.
- vi. കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധി/കൊറിയർ അല്ലെങ്കിൽ ഡിഎസ്എ ഏതെങ്കിലും അനാചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ കോഡിന്റെ ലംഘനത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെന്നോ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതി അന്വേഷിക്കാനും കൈകാര്യം ചെയ്യാനും ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനും ഉചിതമായ നടപടികൾ ആരംഭിക്കും. ഉചിതമായ.

5. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

5.1 ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കപ്പെടും [ഉപഭോക്താക്കൾ മേലിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ അല്ലാത്തപ്പോൾ പോലും] കൂടാതെ ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും വഴി നയിക്കപ്പെടും. ഉപഭോക്താക്കൾ നൽകിയതോ മറ്റോ, ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ആർക്കും, ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ സന്ദർഭങ്ങളിലല്ലാതെ, ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ കമ്പനി വെളിപ്പെടുത്തരുത്:

- i. വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരമോ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററിന്റെ/കളുടെ ദിശ.
- ii. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് കടമയുണ്ടെങ്കിൽ.
- iii. കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് അവർ വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, വഞ്ചന തടയുന്നതിന്) എന്നാൽ അത് ഉപഭോക്താവിനെയോ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളെയോ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മറ്റാർക്കെങ്കിലും നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു കാരണമായി ഉപയോഗിക്കില്ല.
- iv. ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതിയോടെ.
- v. ഉപഭോക്താക്കളെ കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ കമ്പനിയോട് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, അവന്റെ / അവളുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതിയോടെ.
- vi. ഉപഭോക്താവിനെ കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തിഗത രേഖകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിന് നിലവിലുള്ള നിയമ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിലുള്ള അവന്റെ / അവളുടെ അവകാശങ്ങളുടെ പരിധിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- vii. ഉപഭോക്താവ് പ്രത്യേകം അനുമതി നൽകുന്നില്ലെങ്കിൽ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ആരും ഉപയോഗിക്കില്ല.

5.2 ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾ

- i. ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കുമ്പോൾ, കമ്പനി അവന്റെ / അവളുടെ അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങളും ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് എപ്പോൾ കൈമാറുമെന്ന് കമ്പനി അവനെ/അവളെ അറിയിക്കും.
- ii. ഇനിപ്പറയുന്നവയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് കമ്പനിയോട് കടപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത കടങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് കമ്പനി നൽകിയേക്കാം:
 - ഉപഭോക്താവ് അവന്റെ / അവളുടെ പേയ്മെന്റുകളിൽ പിന്നോട്ട് പോയി.
 - കടിശ്ശികയുള്ള തുക തർക്കത്തിലില്ല; കൂടാതെ
- iii. , ഈ കേസുകളിൽ കമ്പനിയുടെ ഔദ്യോഗികമായ ആവശ്യത്തെത്തുടർന്ന്, അവന്റെ / അവളുടെ കടം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന്, കമ്പനി തൃപ്തിപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് നടത്തിയിട്ടില്ല, ഉപഭോക്താവ് നൽകേണ്ട കടങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നതായി കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. കമ്പനി ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക്. അതേ സമയം, ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികളുടെ പങ്കും അവർ നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് നേടാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ കഴിവിൽ ചെലുത്തുന്ന സ്വാധീനവും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനോട് വിശദീകരിക്കും.
- iv. ഉപഭോക്താവ് അതിന് അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിനെക്കുറിച്ചുള്ള മറ്റ് വിവരങ്ങൾ കമ്പനി ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകിയേക്കാം. ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകിയ വിവരങ്ങളുടെ ഒരു പകർപ്പ് കമ്പനി ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

6. കടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം

6.1 വായ്പകൾ നൽകുമ്പോൾ, തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ കാലാവധി എന്നിവ വഴി ഉപഭോക്താവിന് തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ച് വിശദീകരിക്കും. നിശ്ചിത തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവ് പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, കടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ നടപടി ഭൂമിയമങ്ങൾക്ക് വിധേയമായി സ്വീകരിക്കുകയും അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവം അവലംബിക്കുകയുമില്ല.

6.2 DLSL ഒരു ശേഖരണ നയം രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് മര്യാദ, ന്യായമായ പെരുമാറ്റം, പ്രേരണ എന്നിവ ഉപഭോക്തൃ ആത്മവിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധങ്ങളും വളർത്തുന്നതിൽ കമ്പനി വിശ്വസിക്കുന്നു. കടിശ്ശിക പിരിവ് അല്ലെങ്കിൽ/ കൂടാതെ സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കൽ എന്നിവയിൽ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരമുള്ള ജീവനക്കാരോ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയോ സ്വയം തിരിച്ചറിയുകയും കമ്പനി നൽകിയ അധികാരപത്രം പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും വേണം. ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, കമ്പനി അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ അധികാരത്തിന് കീഴിലുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. കടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുകയും കടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നതിന് മതിയായ അറിയിപ്പ് നൽകാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

6.3 എല്ലാ സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളും അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരമുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയും ശേഖരണത്തിലോ / കൂടാതെ സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കലിലും താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന കോഡുകൾ കർശനമായി പാലിക്കേണ്ടതാണ്:

- i. ഉപഭോക്താക്കൾ സാധാരണയായി അവന്റെ / അവൾ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന സ്ഥലത്തും ആരുടെ അഭാവത്തിലും ബന്ധപ്പെടും. അവന്റെ/അവളുടെ താമസസ്ഥലത്തും അവന്റെ/അവളുടെ വസതിയിൽ ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ, ബിസിനസ്/തൊഴിൽ സ്ഥലത്തും നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലം.
- ii. കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാനുള്ള ഐഡന്റിറ്റിയും അധികാരവും ആദ്യഘട്ടത്തിൽ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

- iii. ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടും.
- iv. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഇടപെടൽ സിവിൽ രീതിയിലായിരിക്കണം. ഇടപഴകുമ്പോൾ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗത്തിൽ അതീവശ്രദ്ധ പുലർത്തണം, അതുവഴി ഒരു ഘട്ടത്തിലും ഉപഭോക്താവിന് മര്യാദയില്ലാത്ത പെരുമാറ്റം വേദനയോ/തോന്നുകയോ ചെയ്യരുത്. കടം വാങ്ങുന്ന സ്ത്രീകളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ, ഇന്ത്യൻ സംസ്കാരവും പാരമ്പര്യവും അനുസരിച്ചുള്ള ബഹുമാനം നിലനിർത്തണം.
- v. ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെയോ ജോലിയുടെയോ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധികൾ 07:00 മണിക്കുറിയ്ക്കും 19:00 മണിക്കുറിയ്ക്കും ഇടയിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെടണം.
- vi. ഒരു പ്രത്യേക സമയത്തോ ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്തോ ഉള്ള കോളുകൾ ഒഴിവാക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന കഴിയുന്നിടത്തോളം മാനിക്കപ്പെടും.
- vii. കോളുകളുടെ സമയവും എണ്ണവും സംഭാഷണത്തിന്റെ ഉള്ളടക്കവും രേഖപ്പെടുത്തും.
- viii. ക്ഷിപ്ര സംബന്ധിച്ച തർക്കങ്ങളോ വ്യത്യാസങ്ങളോ പരസ്പര സ്വീകാര്യമായ രീതിയിലും ചിട്ടയായും പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകും.
- ix. ക്ഷിപ്ര പിരിവിലായി ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ, മാന്യതയും അലങ്കാരവും നിലനിർത്തണം.
- x. കടുംബത്തിലെ വിധേയ പോലുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് വിപത്തായ സന്ദർഭങ്ങൾ, കമ്പനിയുടെ അറിവിൽ വന്നാൽ, നിയമപരമായ അനുസരണം നിറവേറ്റുന്നതിന് അത് ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ ക്ഷിപ്ര പിരിക്കുന്നതിന് കോളുകൾ / സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നത് ഒഴിവാക്കുന്നതാണ്.

6.4 വായ്പ കരാറിന് മേൽ ഹൈപ്പോതെക്കേഷൻ/ലൈയൻ ആസ്തികൾ തിരിച്ചെടുക്കൽ ,

കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള കരാർ/വായ്പ കരാറിൽ നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന ഒരു തിരിച്ചടവ് വ്യവസ്ഥ ഉണ്ടായിരിക്കും. കരാർ/വായ്പ ഉടമ്പടിയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച് റീ-പ്രോസസ്സിംഗ് പ്രക്രിയ സുതാര്യമായി നടപ്പിലാക്കുകയും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ പിന്തുടരുകയും ചെയ്യും:

- i. കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്.
- ii. അറിയിപ്പ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ.
- iii. സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം.
- iv. വസ്തുവിന്റെ വിൽപന / ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരത്തെ സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ.
- v. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള
- vi. നടപടിക്രമം, വസ്തുവിന്റെ വിൽപന/ലേലം എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമം. അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ്, ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും പകർപ്പും സഹിതം എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കണം. അത്തരം കരാറുകളുടെ/വായ്പ കരാറുകളുടെ ഒരു പ്രധാന ഘടകം.

7.

പരാതികളും ആവലാതികളും ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക യന്ത്രങ്ങൾ:

പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ:

ഡിഎൽഎസ്എൽ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ഫോണിലോ രേഖാമൂലമോ ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെയോ പരാതി നൽകാം. പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ക്രമീകരണങ്ങൾ ഇവിടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെ പറയുന്ന ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പറുകളിലൂടെയും വിളിക്കാവുന്നതാണ്. അവന്റെ/അവളുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ അല്ലെങ്കിൽ അവൻ/അവൾ എസ്കലേഷൻ ഗ്രിഡിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാട്രിക്സ് അനുസരിച്ച് കൂടുതൽ ആശങ്കകൾ വർദ്ധിപ്പിക്കാം. ഒരു പരാതി കോളോ മെയിലോ ലഭിക്കുമ്പോഴെല്ലാം, അയച്ചയാൾക്ക് അവന്റെ/അവളുടെ പരാതി അംഗീകരിച്ചുകൊണ്ട് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു പ്രതികരണം ലഭിക്കും.

ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പറുകൾ ഇവയാണ്:

ഉപഭോക്താവിന് 0124-6555555 എന്ന നമ്പറിൽ 8:00 AM മുതൽ 8:00 PM വരെ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രത്തിൽ ബന്ധപ്പെടാം.

കൂടാതെ, ഏതെങ്കിലും പരാതി ഹാർഡ് കോപ്പി രൂപത്തിൽ ലഭിക്കുമ്പോൾ, അതായത് ഏതെങ്കിലും കത്ത് മുഖേന, അത് ഒരു രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തുന്നു. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിലെല്ലാം, ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി ഉപഭോക്താവിനെ അവന്റെ/അവളുടെ പരാതിയുടെ കൃത്യമായ സ്വഭാവം കണ്ടെത്താൻ എത്രയും വേഗം വിളിക്കുന്നു/ ബന്ധപ്പെടുന്നു.

റെഗുലേറ്റർമാർ മുഖേന ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളുമായും ബന്ധപ്പെട്ട്, അത്തരം എല്ലാ പരാതികളും ഞങ്ങൾ ഒരു പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തുന്നു. അത്തരം പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുകയും രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തതിന് ശേഷം ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികൾ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെടുകയും അവ അടിയന്തിരമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് പരാതിയുടെ വസ്തുതകൾ കണ്ടെത്തുകയും ചെയ്യുന്നു.

നേരിട്ടുള്ള പരാതികൾ:

ഒരു പരാതി പുസ്തകം ബ്രാഞ്ചുകളിൽ ലഭ്യമാണ്. ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ശാഖയിൽ നിന്ന് അത് നേടാനും അതിൽ അവന്റെ/അവളുടെ പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്താനും കഴിയും. ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലും സേവനങ്ങളിലും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് എന്തെങ്കിലും ഫീഡ്ബാക്ക്/ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബ്രാഞ്ചിൽ സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതികൾ/സന്ദർശക പുസ്തകം ഉപയോഗിക്കാം.

മെയിൽ/ഇ-മെയിൽ വഴിയുള്ള പരാതികൾ:

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തപാൽ വഴിയോ ഇമെയിൽ വഴിയോ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാം. ഇ-മെയിലിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഇമെയിൽ വഴി സ്വീകരിക്കും. ഒരു പരാതി കോൾ ലഭിക്കുമ്പോഴെല്ലാം, അയച്ചയാൾക്ക് തന്റെ പരാതി അംഗീകരിച്ചതായി സ്ഥിരീകരിക്കുന്ന ഒരു മറുപടി തിരികെ ലഭിക്കും. DLSL-ന്റെ ഇ-മെയിൽ ഐഡിയിലും പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാം: grievance@dhani.com.

പരാതികളുടെ പരിഹാരം:

മനോഭാവവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ:

അത്തരം പരാതികൾ മാനുഷമായും അനുകമ്പയോടെയും എല്ലാറ്റിനുമുപരിയായി വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യണം. ഉപഭോക്താക്കളോട് മോശമായ പെരുമാറ്റം/ പരുഷമായ പെരുമാറ്റം സീറോ ടോളറൻസ് തലത്തിൽ പരിഗണിക്കുകയും ഉടൻടി നടപടിയെടുക്കുകയും വേണം. DLSL, ഒരു സാഹചര്യത്തിലും, സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളുടെ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള മോശമായ പെരുമാറ്റം സഹിക്കില്ല.

ഇടപാടുകൾ/പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ:

പ്രാഥമികമായി, ഈ വിഭാഗത്തിലെ പരാതികൾ/പരാതികൾ പരിഹരിക്കാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ബ്രാഞ്ചിനാണ്. എൻട്രി / ഇടപാട് ശരിയാക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ബ്രാഞ്ച് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. പരാതി ഉപഭോക്താവിനെ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്ന തരത്തിൽ പരിഹരിച്ചുകൊടുക്കുന്നതും തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ പ്രശ്നം വഷളാക്കാനുള്ള ബദൽ മാർഗങ്ങൾ ഒരുക്കുന്നതും ബ്രാഞ്ചിന്റെ പരമപ്രധാനമായ കടമയാണ്. ബ്രാഞ്ച് തലത്തിൽ ഇത് പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം/പരിഹാരത്തിനായി അവാർക്ക് കേസ് ഹെഡ് ഓഫീസിലേക്ക് റഫർ ചെയ്യാം.

30 ദിവസത്തിനകം ഡിഎൽഎസ്എൽ നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് പരിഹാരത്തിനായി ആർബിറ്റ്രേഷൻ സമാപിച്ച നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിനെയും സമീപിക്കാവുന്നതാണ്. ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഓരോ ബ്രാഞ്ചിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും.

-ന് ആർബിറ്റ്രേഷൻ പുറത്താക്കിയ എൻബിഎഫ്സിസികൾക്കായുള്ള ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന്റെ അധ്യായം IV-ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ അതിലധികമോ കാരണങ്ങളാൽ കമ്പനിക്കെതിരെ പരാതിയുള്ള ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും¹² അതിന്റെ അപ്ലേറ്റുകൾക്കും (വിശദാംശങ്ങൾക്ക് https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), തനിക്കോ അല്ലെങ്കിൽ അവന്റെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേന (അഭിഭാഷകൻ ഒഴികെ) താഴെ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന രീതിയിൽ സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകാം.

സമയപരിധി:

പരാതികളെ ശരിയായ വീക്ഷണകോണിൽ കാണണം, കാരണം ഇത് പരോക്ഷമായി കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനത്തിൽ തുടർച്ചയായ പുരോഗതിയിലേക്ക് നയിക്കുന്നു. ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ സാധ്യമായ എല്ലാ കോണുകളിൽ നിന്നും വിശകലനം ചെയ്യും. രസീത് ലഭിച്ച് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു അംഗീകാരം അയക്കാൻ DLSL ശ്രമിക്കും. പരാതികൾ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ പരമാവധി 30 ദിവസത്തിനകം പരിഹരിക്കണം.

പരാതികളുടെ വിവിധ സ്വഭാവങ്ങൾക്കുള്ള എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് ഉപയോഗിച്ച് പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ടൈം മാട്രിക്സ് അനുബന്ധം- എസ്കലേഷൻ ഗ്രിഡിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന വകുപ്പുകളും ഉദ്യോഗസ്ഥരും അത് കർശനമായി പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

പരാതിയിൽ ആനുകാലികമായ എംഐഎസ് സൃഷ്ടിക്കുകയും കമ്പനിയുടെ മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കിടയിൽ അവരുടെ അറിവിനും തുടർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവാർക്കിടയിൽ പ്രചരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

റിവ്യൂ മെക്കാനിസം

കസ്റ്റമർ സർവീസ് റിവ്യൂ മാനേജ്മെന്റിന്റെ

ഒരു പ്രത്യേക സേവന സമിതിയുണ്ട്, അത് ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ പ്രധാന മേഖലകളും ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടികളും ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യുന്നു. പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ/പരാതികൾ എന്നിവയും സമിതി പരിഗണിക്കുകയും ഉപദേശം നൽകുകയും ചെയ്യും.

ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം പ്രകാരമുള്ള പരാതികൾക്കായി നോഡൽ ഓഫീസർ:

ദുരിതമനുഭവിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ സംബന്ധിച്ച് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ നേരിട്ട് എഴുതാവുന്നതാണ്:

ശ്രീ
സഞ്ജീവ് കശ്യപ്
പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ
ധനി ലോൺസ് ആൻഡ് സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്
പ്ലോട്ട് നമ്പർ 108, അഞ്ചാം നില ,
ഉദ്യോഗ് വിഹാർ, ഘട്ടം-1,
ഗുരുഗ്രാം - 122016
Ph.: 0124-6037111
ഇമെയിൽ: nodal@dhani.com

നിർബന്ധിത ഡിസ്പ്ലേ ആവശ്യകതകൾ:

DLSL നൽകുന്നു:

- പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ ക്രമീകരണം.
- നോഡൽ ഓഫീസർ / ബ്രാഞ്ച് മേധാവികളുടെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ.
- ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള DLSL-ന്റെ പ്രതിബദ്ധതകളുടെ കോഡ്/ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്. .
- ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ അനുസരിച്ച്, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും,
- ഉപഭോക്താവിന് വേണ്ടിയുള്ള ഉപഭോക്തൃ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പോളിസിക്ൾ, ആർബിറ്റ്രേഷനും മറ്റ് അധികാരികളും ഉപദേശിക്കുന്ന രേഖകൾ മുതലായവ അടങ്ങിയ സമഗ്രമായ നോട്ടീസ് ബോർഡ്/ബുക്ക്ലെറ്റ് പ്രദർശിപ്പിച്ചശ്രാവകളിലെ അവളുടെ വിവരങ്ങൾ.

ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപെടൽ:

ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രതീക്ഷകൾ/ആവശ്യങ്ങൾ/ പരാതികൾ അവരുടെ ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താക്കളുമായി വ്യക്തിപരമായി ഇടപഴകുന്നതിലൂടെ കൂടുതൽ നന്നായി വിലമതിക്കുമെന്ന് DLSL തിരിച്ചറിയുന്നു. ഓഫർ ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്കിടയിൽ അവബോധമില്ലായ്മ മൂലമാണ് പല പരാതികളും ഉയർന്നുവരുന്നത്, അത്തരം ഇടപെടലുകൾ അത്തരം സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നു, ഇത് പിന്നീടുള്ള ഘട്ടങ്ങളിൽ ചോദ്യങ്ങളുടെ/പരാതികളുടെ എണ്ണം കുറയ്ക്കുന്നു.

ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനത്തിലെ മെച്ചപ്പെടുത്തലിനും പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുമായി ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിനെ ബോധവൽക്കരിക്കുക:

- 1.1 സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള അറിവും അവബോധവും ഇല്ലാത്തതിനാൽ പലപ്പോഴും പരാതികൾ ഉണ്ടാകാറുണ്ട്. കേന്ദ്ര പരിശീലന കേന്ദ്രങ്ങൾക്ക് വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പരിശീലന ആവശ്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് നോഡൽ ഓഫീസർ ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകേണ്ടതുണ്ട്.
- 1.2 വ്യത്യസ്ത വിഭാഗങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഡിഎൽഎസ്എൽ ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നു, ഇത് അഭിപ്രായവ്യത്യാസങ്ങൾക്കും സംഘർഷ മേഖലകൾക്കും കാരണമാകാം. പോസിറ്റീവ് മനോഭാവത്തോടെയും ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദ പെരുമാറ്റത്തോടെയും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിന്, മുൻനിര ജീവനക്കാരെ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നത് ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം നടത്തണം. തുറന്ന മനസ്സോടെയും മുഖത്ത് പുഞ്ചിരിയോടെയും ഉപഭോക്താവിന്റെ വിശ്വാസം നേടിയെടുക്കാൻ ജീവനക്കാർക്ക് കഴിയണം. പ്രകോപിതരായ ഉപഭോക്താക്കളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ സോഫ്റ്റ് സ്കിൽസ് നൽകൽ പരിശീലന പരിപാടികളുടെ അവിഭാജ്യ ഘടകമായിരിക്കണം. പരാതികൾ/പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള

ആന്തരിക സംവിധാനങ്ങൾ എല്ലാ തലങ്ങളിലും സുഗമമായും കാര്യക്ഷമമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടത് നോഡൽ ഓഫീസറുടെ ഉത്തരവാദിത്തമായിരിക്കും.

അനുബന്ധം- എസ്കലേഷൻ ഗ്രിഡ്

<p>ആദ്യ ലെവൽ</p>	<p>DLSL ന്റെ ഏറ്റവും അടുത്തുള്ള ശാഖ സന്ദർശിക്കാനോ വിളിക്കാനോ എഴുതാനോ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു. ബ്രാഞ്ച് മേധാവിയുടെ പേര്: ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ: ഫോൺ, ഇമെയിൽ, പൂർണ്ണ വിലാസം: അല്ലെങ്കിൽ support@dhani.com</p>
<p>ഹാജരായില്ലെങ്കിൽ</p>	<p>, ഉപഭോക്തൃ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പറുകൾ വഴി പരാതി നൽകുക. ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് 0124-6555555 എന്ന നമ്പറിൽ 8:00 AM മുതൽ 8:00 PM വരെ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രത്തിൽ ബന്ധപ്പെടാം. വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുക grievance@dhani.com</p>
<p>മൂന്നാം ലെവൽ</p>	<p>, പരാതി 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തൃപ്തികരമായി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാം: ശ്രീ. സഞ്ജീവ് കശ്യപ് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ധനി ലോൺസ് ആൻഡ് സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് പ്ലോട്ട് നമ്പർ 108, 5 ഫ്ലോർ, ഉദ്യോഗ് വിഹാർ, ഫേസ്-1, ഗുരുഗ്രാം - 122016 ഫോൺ 0124-6037111, ഇമെയിൽ nodal@dhani.com</p>
<p>നാലാമത്തെ ലെവൽ</p>	<p>തലവും അതിന്റെ അപ്ഡേറ്റുകളും അനുസരിച്ച്, പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തൃപ്തികരമായി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത പോർട്ടൽ വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി നൽകാം. ഉദ്ദേശ്യം അതായത് https://cms.rbi.org.in. പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴിയും സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ സമർപ്പിക്കാം - ഇലക്ട്രോണിക് മോഡ് ഇമെയിൽ crpc@rbi.org.in തപാൽ വിലാസം സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017 ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ:14448 (അന്വേഷണത്തിന്)</p>

*ബോർഡിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ്/കമ്മിറ്റി പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയയും ഇഷ്യൂവും ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യും. ഉപഭോക്താവിന് തന്റെ പരാതികൾ വേഗത്തിലും ന്യായമായും പരിഹരിക്കാൻ ഈ വിഷയത്തിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ.

8. അറിയുക ഉപഭോക്തൃ മാർഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ

8.1 ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യമോ വായ്പയോ നിട്ടുന്നതിന് മുമ്പ് നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ (KYC) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അറിഞ്ഞിരിക്കുക, താഴെപ്പറയുന്ന വശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ചില നിയമപരമായ ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി ഒരു ജാഗ്രതാ വ്യയാമം നടത്തും:

- i. ഉപഭോക്താവ് അവന്റെ/അവളുടെ ഐഡന്റിറ്റിയുടെ ആവശ്യമായ രേഖകളോ തെളിവുകളോ നൽകേണ്ടതുണ്ട്.
- ii. കമ്പനിയുടെ കൈവെടി, കള്ളപ്പണം വെളുപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും നിയമപരമായ ആവശ്യകതകൾ എന്നിവ പാലിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് നൽകേണ്ടതുണ്ട്.

കൂടാതെ, ഉപഭോക്താവ് സ്വമേധയാ നൽകുന്ന ചില അധിക വിവരങ്ങൾ തേടാവുന്നതാണ്. ഇടയ്ക്കിടെ തന്റെ ഐഡന്റിറ്റിയുടെയും വിലാസത്തിന്റെയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്ത തെളിവ് നൽകുന്നത് ക്ലയന്റിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തമായിരിക്കും. അവന്റെ/അവളുടെ രേഖപ്പെടുത്തപ്പെട്ട വിലാസം മാറ്റുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ കമ്പനിക്ക് ഉടൻടി അറിയിപ്പ് നൽകുക.

iii. അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനുള്ള ഫോമുകളും മറ്റ് മെറ്റീരിയലുകളും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് നൽകും. കൈവെടി ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനുള്ള സ്ഥിരീകരണത്തിനും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ രേഖയ്ക്കും നൽകേണ്ട അവശ്യ വിവരങ്ങളുടെയും രേഖകളുടെയും വിശദാംശങ്ങളും ഇതിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും.

iv. ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് കൃത്യമായി വിശദീകരിക്കും. ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്നതിനനുസരിച്ച് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദീകരണങ്ങളും നൽകും.

9. ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ

കമ്പനിയുടെ ഒരു ജീവനക്കാരനും പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഏതെങ്കിലും തരത്തിൽ/ഫോമിൽ നിക്ഷേപം തേടുകയോ സ്വീകരിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്, അത്രയും കാലം കമ്പനി അതിന്റെ രജിസ്ട്രേഷൻ സ്റ്റാറ്റസ് 'നിക്ഷേപ സ്വീകരിക്കാത്ത കമ്പനിയായി നിലനിർത്തുന്നു

10. വായ്പകൾ

10.1 ഏതെങ്കിലും പണം കടം നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് കമ്പനി അതിന്റെ ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ നടത്തണം. ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയും തിരിച്ചടവ് ശേഷിയും.

i) ലോൺ അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി

കമ്പനി ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും സഹിതം നിർദ്ദേശം സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പൂർണ്ണമായി പൂർത്തീകരിച്ച ലോൺ അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കും. ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകേണ്ടതില്ലെന്ന് കമ്പനി തീരുമാനിക്കുകയാണെങ്കിൽ, വായ്പ അപേക്ഷ നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം (കൾ) രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്

ii) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വേണ്ടിയുള്ള ഗ്യാരന്റി സ്വീകരിക്കൽ

, ഉപഭോക്താവ് തന്റെ ബാധ്യതകൾക്കായി മറ്റൊരാളിൽ നിന്ന് ഒരു ഗ്യാരന്റിയോ മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റിയോ സ്വീകരിക്കാൻ കമ്പനി ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനോട് തന്റെ സാമ്പത്തിക കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള രഹസ്യ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്ന വ്യക്തിക്ക് നൽകാൻ അനുവാദം ചോദിക്കാം. ഗ്യാരണ്ടി അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് സുരക്ഷ, അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ നിയമ ഉപദേഷ്ടാവ്. കമ്പനി:

- ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ പ്രതിബദ്ധതയും അവരുടെ തീരുമാനത്തിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളും മനസ്സിലാക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ സ്വതന്ത്രമായ നിയമോപദേശം സ്വീകരിക്കാൻ അവരെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കും (ഉചിതമാണെങ്കിൽ, അവരോട് ഒപ്പിടാൻ ഞങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്ന രേഖകളിൽ ഈ ശുപാർശ വ്യക്തവും വ്യക്തവുമായ അറിയിപ്പായി അടങ്ങിയിരിക്കും).
- ഗ്യാരണ്ടിയോ മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റിയോ നൽകുന്നതിലൂടെ അവർക്ക് പകരം അല്ലെങ്കിൽ അവന പകരം ബാധ്യസ്ഥരാകാമെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളോട് പറയുക; അവരുടെ
- ബാധ്യത എന്തായിരിക്കുമെന്ന് അവരോട് പറയുക.

10.2 വായ്പയ്ക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

- i. ഒരു ലോൺ ഉൽപ്പന്നം സോഴ്സ് ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ബാധകമായ വാർഷിക പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചും പ്രോസസിങ്ങിന് അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസ്/ചാർജ്ജുകളെക്കുറിച്ചും ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ കമ്പനി നൽകും, പ്രി-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ, നിരക്കുകൾ മറ്റ് കമ്പനികളുടേതുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യത്തിന് ഉപഭോക്താവിനെ പ്രാപ്തനാക്കുന്നതിനും, വിവരമുള്ള തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിനും, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തിന് ഉതകുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യവും.
- ii. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളുടെയും രസീതിനുള്ള അംഗീകാരം കമ്പനി നൽകും. അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ ഏത് സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ലോൺ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുമെന്ന് അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കും.
- iii. സാധാരണയായി ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് കമ്പനി ശേഖരിക്കും. എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ ഉടൻ തന്നെ വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് അറിയിക്കും.
- iv. അനുവദിച്ച വായ്പ അതിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും. കമ്പനിയുടെ ചെലവിൽ ഉപഭോക്താവ് എക്സിക്യൂട്ട് ചെയ്ത എല്ലാ ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെയും ആധികാരിക പകർപ്പുകളും അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ലോൺ ഡോക്യുമെന്റിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും കമ്പനി നൽകും.
- v. വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിനെയും വിവേചനം കാണിക്കരുത്. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിന്റെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള സ്കീമുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിൽ നിന്നോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്നോ ഇത് കമ്പനിയെ തടയുന്നില്ല.

10.3 ലോൺ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാതിരിക്കൽ

ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ, രേഖാമൂലമുള്ള അപേക്ഷ നൽകിയ കമ്പനിക്ക് ലോൺ അനുവദിക്കാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ അതേക്കുറിച്ച് കാരണവും സഹിതം രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.

10.4 വായ്പ തുക തിരിച്ചടവിലിടുന്നതിനോ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം

കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചടവിലിടുന്നതിനോ / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിനോ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായി കമ്പനി വായ്പക്കാർക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.

10.5 ലോൺ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യലും സെക്യൂരിറ്റികൾ/രേഖകൾ പുറത്തുവിടലും

എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ചതിന് ശേഷമോ കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക സാക്ഷാത്കരിക്കപ്പെടുമ്പോഴോ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും ഉടൻ റിലീസ് ചെയ്യും. കമ്പനി സെറ്റ് ഓഫ് ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിക്കാൻ തീരുമാനിക്കുന്നിടത്ത്, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

10.6 വഞ്ചനാപരമായ ഇടപാടുകളുടെ അന്വേഷണം

ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് എന്തെങ്കിലും അന്വേഷണം ആവശ്യമായി വരുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, കമ്പനിക്ക് ആവശ്യമെങ്കിൽ കമ്പനിയുമായും പോലീസ്/ മറ്റ് അന്വേഷണ ഏജൻസികളുമായും അന്വേഷണത്തിൽ സഹകരിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കും/അഭ്യർത്ഥിക്കും. അവരെ ഉൾപ്പെടുത്താൻ. ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ,

അവന്റെ/അവളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും അയാൾ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്നും ഉപഭോക്താവ് ന്യായമായ പരിചരണമില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയും ഇത് നഷ്ടമുണ്ടാക്കുകയും ചെയ്താൽ, ഉപഭോക്താവിന് അതിന് ഉത്തരവാദിയാകാമെന്നും കമ്പനി ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കും.

11. ഗ്യാരന്റർമാർ

- i. ഒരു വ്യക്തി ഒരു ലോണിന് ഗ്യാരണ്ടറായിരിക്കുമ്പോൾ, അവനെ/അവൾ ഇതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കും:
 - ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യത.
 - അവൻ/അവൾ അവനെ/അവൾ കമ്പനിയിൽ ഏൽപ്പിക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ അളവ്.
 - അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യത തീർക്കാൻ കമ്പനി അവനെ/അവളെ വിളിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ.
 - അയാൾ/അവൾ ഒരു ഗ്യാരന്ററായി അടയ്ക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനിയിലെ അവന്റെ/അവളുടെ മറ്റ് പണത്തിന് കമ്പനിക്ക് സഹായം ഉണ്ടോ എന്ന്.
 - ഒരു ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു പ്രത്യേക ക്യാണ്ടത്തിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ അവ പരിധിയില്ലാത്തതാണോ;സമയവും
- ii. സാഹചര്യങ്ങളും കൂടാതെ കമ്പനി അവനെ/അവളെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും. അയാൾ/അവൾ ഗ്യാരന്ററായി നിൽക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിൽ എന്തെങ്കിലും പ്രതികൂലമായ മാറ്റങ്ങളെ കുറിച്ച് കമ്പനി അവനെ/അവളെ അറിയിക്കും.

12. പൊതുവായത്

കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും:

- i. ബാധകമായ ഫീസും ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട രേഖയിലൂടെ വിശദീകരിക്കുന്നു.
- ii. ഉപഭോക്താവിനെ അപേക്ഷിക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് എന്ത് വിവരങ്ങൾ / ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ആവശ്യമാണെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളെ ഉപദേശിക്കുന്നു. അവന്റെ/അവളുടെ ഐഡന്റിറ്റി, വിലാസം, തൊഴിൽ മുതലായവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റേഷനെക്കുറിച്ചും നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി നിയമപരമായ അധികാരികൾ (ഉദാ, പാൻ വിശദാംശങ്ങൾ) അനുശാസിക്കുന്ന മറ്റ് രേഖകളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉപദേശം നൽകും.
- iii. ഉപഭോക്താവ് തന്റെ ലോൺ അപേക്ഷയിൽ/ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ വിവരങ്ങൾ ഫോണിലൂടെയോ ഉപഭോക്താവ് നൽകിയ വിലാസത്തിൽ താമസിക്കുന്ന സ്ഥലമോ ഓഫീസ് സന്ദർശിച്ചോ പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കാമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നു.
- iv. ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപാടിനെക്കുറിച്ച് കമ്പനി അന്വേഷിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനിക്ക് അവരെ ഉൾപ്പെടുത്തണമെങ്കിൽ പോലീസ്/മറ്റ് അന്വേഷണ ഏജൻസികളുമായി സഹകരിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കുന്നു.
- v. ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിച്ചാൽ, ഉപഭോക്താവ് അവന്റെ/അവളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും, കൂടാതെ ഉപഭോക്താവ് ന്യായമായ പരിചരണമില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയും ഇത് നഷ്ടമുണ്ടാക്കുകയും ചെയ്താൽ, ഉപഭോക്താവ് അതിന് ഉത്തരവാദിയായേക്കാം.
- vi. റെഗുലേറ്ററി ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിൽ ഞങ്ങളുടെ പേര് വെളിപ്പെടുത്തുന്നതിനും പരാതി പരിഹാര മാർഗ്ഗങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമുള്ള വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ.

vii. സമയാസമയങ്ങളിൽ റെഗുലേറ്റർ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളുടെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗും മറ്റ് ന്യായമായ പരിശീലന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും സൂക്ഷ്മമായി പാലിക്കൽ.

viii. പ്രവർത്തനം ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഏജൻസികളും റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി. കടം വാങ്ങുന്നവർക്കും/ അല്ലെങ്കിൽ കടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനും കമ്പനി അവരുടെ ഏജൻ്റുമായി ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളെ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്തതല്ലാതെ, അവർ ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

- a) ഏജൻ്റുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും
- b) . ഉപഭോക്താവിനോട് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്തുക, ആരുടെ പേരിലാണ് അവർ അവനുമായി ഇടപഴകുന്നത് എന്ന് DLSL കമ്പനിയുടെ പേര്.
- c) അനുമതിക്ക് തൊട്ടുപിന്നാലെ, എന്നാൽ ലോൺ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, DLSL-ന്റെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അനുമതി കത്ത് നൽകും.
- d) ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം ലോൺ കരാറിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും ലോണുകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകണം.
- e) DLSL ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.
- f) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് മതിയായ അവബോധം ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി.

റിവ്യൂ

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡും അതിന്റെ നടപ്പാക്കലും ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യും.

അതൊരു പൊതുശ്രമമായിരിക്കും കമ്പനിയുടെ എല്ലാ സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളും കമ്പനിയുടെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധികളും കമ്പനിയുടെ ഏറ്റവും മികച്ച താൽപ്പര്യത്തിന് ഉപഭോക്താവുമായി എല്ലായ്പ്പോഴും നല്ല ബന്ധം നിലനിർത്താൻ. കമ്പനിയുമായി കരാർ / ഉടമ്പടിയിൽ ഏർപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ്, വിശദീകരണത്തിൽ പൂർണ്ണ തൃപ്തിനാകുകയും എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതുവരെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.
