നവി ഫിൻസെർവ് ലിമിറ്റഡ്
ന്റെ
ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്

പതിപ്പ് നം.	FPC/3/2024-25
നയം ആദ്യമായി അവലംബിച്ച തീയതി	14 മാർച്ച് 2016
നയം ഭേദഗതി ചെയ്ത തീയതി	1. 16 സെപ്റ്റംബർ 2024 2. 30 ഡിസംബർ 2024
നയ ഉടമ	ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസർ
അംഗീകരിച്ചത്	ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ്
അവലോകനത്തിന്റെ ആനുകാലികത	വാർഷികം

അവലോകനത്തിൻ്റെ തീയതി	**വിശദാംശങ്ങൾ**	**അവലോകനത്തിൻ്റെ അടുത്ത തീയതി**
30 ഡിസംബർ 2024	മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023-ൻ്റെ 7-ാം അദ്ധ്യായത്തിലെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനും 2023-24 സാമ്പത്തിക വർഷത്തേക്കുള്ള കമ്പനിയുടെ സൂപ്പർവൈസറി വിലയിരുത്തലിന്റെ വേളയിൽ കമ്പനിക്ക് ലഭിച്ച നിരീക്ഷണങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായുള്ള കോഡിൻ്റെ അവലോകനം	2025 ഡിസംബർ 29-ന് മുമ്പ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

1. പശ്ചാത്തലം

1.1. നവി ഫിൻസെർവ് ലിമിറ്റഡ് ("**കമ്പനി**") ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് ("**ആർ.ബി.ഐ.**")യുടെ റെഗുലേറ്ററി ഘടനയിൽ നിലവിൽ മദ്ധ്യ പാളിയിൽ സ്ഥാനമുള്ള ഒരു ബാങ്കിംഗ്-ഇതര ഫിനാൻസ് കമ്പനി - ഇൻവെസ്റ്റ്മെൻ്റ് ആൻഡ് ക്രെഡിറ്റ് കമ്പനി (എൻ.ബി.എഫ്.സി. - ഐ.സി.സി.) ആണ്. കമ്പനി നിലവിൽ മൂന്ന് വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അതായത്, ഭവന വായ്പകൾ, വസ്തുവിന് എതിരായ വായ്പകൾ, വ്യക്തിഗത/ പണ വായ്പകൾ (മൊത്തത്തിൽ "**വായ്പകൾ**") ആണ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നത്.

1.2. കമ്പനി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (**"ആർ.ബി.ഐ."**) മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി- സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2023 ആവശ്യപ്പെടുന്ന പ്രകാരം ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്("**കോഡ്" അഥവാ "എഫ്.പി.സി.**") രൂപപ്പെടുത്തുകയും അവലംബിക്കുകയും ചെയ്തിരിക്കുന്നു. ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് കമ്പനി ഓഫർ ചെയ്യുന്ന (നിലവിൽ ഓഫർ ചെയ്യുന്ന അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഭാവി തീയതിയിൽ അവതരിപ്പിച്ചേക്കാവുന്ന) ഉല്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും എല്ലാ കാറ്റഗറികൾക്കും ബാധകമാണ്. ഈ കോഡ് ബോറോവർമാരുമൊത്തുള്ള അതിന്റെ ബിസിനസ്സിൽ ന്യായമായ ഇടപെടലിനും സുതാര്യതയ്ക്കുമുള്ള കമ്പനിയുടെ പ്രതിബദ്ധത പ്രതിഫലിപ്പിക്കാനാണ് രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്.

2. ഉദ്ദേശ്യം

2.1. ഈ കോഡ് രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത് കമ്പനിക്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള സുപ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ ഉറപ്പാക്കുക എന്ന ഉദ്ദേശ്യത്തോടെയാണ്

(a) അടിസ്ഥാന മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് ബോറോവർമാരുമൊത്ത് ഇടപെടുന്നതിൽ ധാർമ്മികവും ന്യായവുമായുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
(b) ബോറവർക്കും കമ്പനിയ്ക്കും ഇടയിൽ ന്യായവും ആദരവോടുകൂടിയതുമായ ഒരു ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
(c) കമ്പനി ഓഫർ ചെയ്യുന്ന വായ്പാ ഉല്പന്നങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും കോഡിനും കീഴിലുള്ള ആവശ്യകതകളും നിലവാരങ്ങളും പാലിക്കുക;
(d) ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ശക്തിപ്പെടുത്തുക; കൂടാതെ
(e) കമ്പനിയുടെവായ്പാ ഉത്പന്നങ്ങൾ, ബാധകമായ ഇന്ത്യൻ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും അനുവർത്തിക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

3. പ്രതിബദ്ധതകൾ

3.1. കമ്പനി ധനകാര്യ സേവന മേഖലയിൽ നിലനില്ക്കുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനായി, സത്യസന്ധതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനപ്പെടുത്തി എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും നീതിയുക്തമായും പ്രവർത്തിച്ച് കോഡ് അനുവർത്തിക്കുന്നതാണ്.

3.2. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വായ്പാ ഉത്പന്നങ്ങളും അതുപോലെതന്നെ സേവന ചാർജുകളും, പലിശ നിരക്കും, അപേക്ഷിക്കുന്നതിന്റെ രീതി എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള അതിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മനസ്സിലാക്കാനാവുന്നതിനായി, അർത്ഥശങ്കയ്ക്കിടയില്ലാത്തതായ വ്യക്തമായ വിവരം ബോറോവർമാർക്ക് നല്കുന്നതാണ്.

3.3. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യമായും രഹസ്യാത്മകമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതും, ഒരു വിവരങ്ങളും (എ) റെഗുലേറ്റർമാർ അല്ലെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഏതെങ്കിലും നിയമ അല്ലെങ്കിൽ സർക്കാർ അധികൃതർ ആവശ്യപ്പെടുകയോ; അല്ലെങ്കിൽ (ബി) അത്തരം വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ, കമ്പനിയുടെ സ്വകാര്യതാ നയത്തിന് അനുസൃതമായി പങ്കുവയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് സമ്മതിക്കുകയോ ചെയ്താലല്ലാതെ, മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്താതിരിക്കുന്നതുമാണ്.

3.4. കമ്പനി കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതും, അഭ്യർത്ഥനയുടെ മേൽ അതിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതുമാണ്. കമ്പനി അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കെതിരെ വർഗ്ഗം, ജാതി, ലിംഗപദവി, വൈവാഹിക അവസ്ഥ, മതം അല്ലെങ്കിൽ ഭിന്നശേഷിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാട്ടുന്നതല്ല.

4. ബാധകമാകൽ

4.1. കോഡ് കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും, അതിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെ ഭാഗമായി കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തപ്പെട്ട മറ്റ് വ്യക്തികൾക്കും ബാധകമായിരിക്കുന്നതാണ് .

5. <u>വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും</u>

5.1. കമ്പനി അതിന്റെ ബോറോവർമാരെ അതിന്റെ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് വെബ്സൈറ്റുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകളിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ പങ്കാളികളിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ ഏജൻറുമാരിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കു കീഴിൽ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള അത്തരത്തിലുള്ള മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ സോഴ്സ് ചെയ്യുന്നതാണ്. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും കമ്പനിയുടെ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ ഭൗതിക വായ്പാ അപേക്ഷകളിലൂടെ (ഭവന വായ്പകളുടെ അല്ലെങ്കിൽ വസ്തുവിന്മേലുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ) അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായ അത്തരത്തിലുള്ള മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ കമ്പനി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

5.2. കമ്പനി ചുവടെപറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്:

(a) അതിന്റെ വായ്പാ കരാറുമായും അതിന്റെ പ്രധാന വ്യവസ്ഥകളുമായും ബന്ധപ്പെട്ട് ബോറോവർക്കുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ബോറോവർക്കു മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം. കൂടാതെ, ബോറോവരുമായുള്ള മറ്റെല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ബോറോവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിലാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി പരമാവധി ശ്രമിക്കും.

(b) വായ്പാ അപേക്ഷയിൽ ബോറോവറുടെ താല്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ (അതായത്, ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക്, ഫീസ്/ചാർജുകൾ, ഏതെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും മറ്റു ചാർജുകളും, ഏതെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പാ അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ടത് ആവശ്യമായിട്ടുള്ള പ്രമാണങ്ങൾ ഏതെല്ലാമെന്ന് സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കണം.

(c) എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകൾക്കും, വായ്പാ അപേക്ഷ എത്ര കാലത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കുമെന്ന സമയപരിധി സൂചിപ്പിച്ചുകൊണ്ടുള്ള ഒരു കൈപ്പറ്റ് രസീത് കമ്പനി നല്കേണ്ടതാണ്.

(d) വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും അപേക്ഷയുടെ സമയത്ത് കമ്പനിക്ക് സമർപ്പിച്ചിരിക്കണം. കമ്പനിക്ക് എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടുന്നതിനുള്ള അവകാശം കമ്പനിയ്ക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതാണ്.

(e) കമ്പനി, അനുമതി കത്തിൽ, വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചും അതിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം (വാർഷികമാക്കിയ പലിശ നിരക്കും അത് ബാധകമാക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുകയും ഉൾപ്പെടെ) ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും, ബോറോവർ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചതായി അതിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യണം.

(f) കമ്പനി, അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, ഒന്നുകിൽ ബോറോവറിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ബാങ്ക് / ധനകാര്യ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നോ, ഒരു വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥനകൾ സാധാരണ കോഴ്സിൽ അവലോകനം ചെയ്യണം. കമ്പനി അഭ്യർത്ഥന കൈപ്പറ്റിയത് മുതൽ ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ, സമ്മതത്തിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ നിരസിക്കലിന്റെ തീരുമാനം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

(g) വിതരണ സമയക്രമം, പലിശ നിരക്ക്, സേവന ചാർജുകൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ചാർജുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ ഏത് നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യത്യാസം വരുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനു മുമ്പ്, കമ്പനി വായ്പാ കരാർ അനുസരിച്ചുള്ള നോട്ടീസ് ബോറോവർമാർക്ക് നല്കേണ്ടതാണ്. മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ചാർജുകളിലെ ഏത് മാറ്റങ്ങളും കമ്പനിയുടെ ശാഖകളിലും അതു പോലെ തന്നെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്.

6. വായ്പാ അപ്രൈസലും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും

6.1. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന ക്രെഡിറ്റ് അപ്രൈസൽ പ്രക്രിയയ്ക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

(a) വായ്പയുടെ സുപ്രധാന നിബന്ധനകൾ, അതായത്, പലിശ നിരക്കുകൾ, കാലാവധി, അനുവദിച്ച വായ്പാ തുക, ബോറോവർക്ക് ബാധകമായിട്ടുള്ള അനുവലൈസ്ഡ് പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷിക്കേണ്ട രീതി, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, വായ്പാ കാലാവധി, അടയ്ക്കേണ്ട ഇക്വേറ്റഡ് മന്ത്ലി ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് (ഇ.എം.ഐ.), ബാധകമായ മറ്റ് ഫീസുകളും ചാർജുകളും, ബാധകമായിരിക്കുന്ന പ്രകാരമുള്ള മറ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബോറോവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിൽ വായ്പയ്ക്കുള്ള ഓഫർ നടത്തുമ്പോൾ, അനുമതി കത്തിൽ ബോറോവർക്ക് വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

(b) **കമ്പനിതവണ തുക അടയ്ക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച്ച വരുത്തുകയോ വൈകി അടയ്ക്കുകയോ ചെയ്താൽ ചുമത്തുന്ന ചാർജ്ജുകൾ വായ്പാ കരാറിൽ 'ബോൾഡ്' ആയി സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കണം.** കൂടാതെ, ഏത് മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് പിഴയും ബോറോവർക്ക് വെളിപ്പെടുത്തണം.

(c) വായ്പാ വിതരണ പ്രക്രിയ വായ്പാ കരാറിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത് പോലെയുള്ള അത്തരം നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും അംഗീകരിക്കൽ കൈപ്പറ്റുന്ന മുറയ്ക്ക് തുടക്കം കുറിക്കപ്പെടുന്നതാണ്. അപേക്ഷകന്റെ സമ്മതം കമ്പനി കൈവശം വയ്ക്കേണ്ടതും ഡിജിറ്റലായി / ഭൗതികമായി അതിന്റെ രേഖകളിൽ പരിപാലിക്കേണ്ടതുമാണ്.

(d) വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഉൾച്ചേർക്കലുകളും സഹിതം, വായ്പാ വിതരണത്തിന്റെ സമയത്ത് എല്ലാ ബോറോവർമാർക്കും നല്കേണ്ടതും ആയത് കൈപ്പറ്റിയതിന്റെ ഒരു രസീത് ഡിജിറ്റലായി / ഭൗതികമായി അതിന്റെ രേഖകളിൽ പരിപാലിക്കേണ്ടതുമാണ്

7. നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം

7.1. കമ്പനി വിതരണ സമയക്രമം, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന ചാർജുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ മുതലായവയിൽ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള ഏത് മാറ്റവും പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബോറോവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു ഭാഷയിൽ ബോറോവർക്ക് അറിയിപ്പ് നല്കേണ്ടതാണ്.

7.2. പലിശ നിരക്കുകളിലെയും ചാർജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ പില്ക്കാല പ്രാബല്യത്തോടെ മാത്രമേ നടപ്പാക്കുകയുള്ളൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾച്ചേർത്തിട്ടുണ്ട്.

7.3. കരാറിനു കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം റീക്കോൾ ചെയ്യുന്നതിന് / ആക്കം കൂട്ടുന്നതിനുള്ള കമ്പനിയുടെ തീരുമാനം

വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കുകയും ആയത് ബോറോവർ സമ്മതിച്ചിരിക്കുകയും വേണം.

7.4. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഈടുകളും, വായ്പകളുടെ പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ പേയ്മെന്റ് കൈപ്പറ്റുന്ന മുറയ്ക്ക്, നിയമപരമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിന് അല്ലെങ്കിൽ ലീനിനും, ബോറോവർക്കെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള സെറ്റ്-ഓഫിനും വിധേയമായി വിട്ടുനല്കുന്നതാണ്. സെറ്റ്-ഓഫിനുള്ള അത്തരത്തിലുള്ള ഒരു അവകാശം പ്രയോഗിക്കേണ്ടതാണെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെയും, പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നത് വരെ/ അടച്ചുതീർക്കുന്നത് വരെ ഈടുകൾ കൈവശം സൂക്ഷിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കുന്നത് ഏത് വ്യവസ്ഥകൾക്കു കീഴിലാണ് എന്നതിനെയും കുറിച്ച് ബോറോവർക്ക് സത്വരമായ അറിയിപ്പ് നല്കേണ്ടതാണ്.

7.5. <u>ഭവനവായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ സ്ഥാവര വസ്തുക്കളുടെ രേഖയുടെ വിട്ടുനല്കൽ</u>

(a) വായ്പാ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവിന്/തീർപ്പാക്കലിനും ശേഷം മുപ്പത് (30) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി എല്ലാ അസ്സൽ സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും വിട്ടുനല്കുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യണം.

(b) വായ്പാ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ബാങ്കിംഗ് ഔട്ട്ലെറ്റിൽ/ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ലഭ്യമായ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ അവരുടെ/അയാളുടെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച് അസ്സൽ സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ബോറോവർക്ക് നല്കേണ്ടതാണ്.

(c) അസ്സൽ സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്ന സമയക്രമവും സ്ഥലവും വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ സൂചിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

(d) ഏക വായ്പക്കാരന്റെയോ കൂട്ടുവായ്പക്കാരന്റെയോ ആകസ്മികമായ മരണത്തെ അഭിസംബോധന ചെയ്യുന്നതിന്, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് അസ്സൽ സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് നന്നായി തയ്യാറാക്കിയ നടപടിക്രമമുണ്ട്. അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

(e) <u>സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ വിട്ടുകിട്ടുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം</u>

(i) അസ്സൽ സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിന് കാലതാമസം നേരിട്ടാലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവിന്/ തീർപ്പാക്കലിന് ശേഷം മുപ്പത് (30) ദിവസത്തിനപ്പുറം ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സാറ്റിസ്ഫാക്ഷൻ ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിലോ, , അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ കമ്പനി ബോറോവറെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണം കമ്പനി

ആകുന്നതായ സാഹചര്യത്തിൽ, കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും കമ്പനി 5,000 രൂപ നിരക്കിൽ ബോറോവർക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നല്കേണ്ടതാണ്.

(ii) അസ്സൽ സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടമോ കേടുപാടുകളോ സംഭവിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, മുകളിലെ ക്ലോസ് (i) ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരത്തുക നല്കുന്നതിനു പുറമേ, സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കമ്പനി ബോറോവറെ സഹായിക്കുകയും അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് മുപ്പത് (30) ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകുന്നതും, അതിന് ശേഷമായിരിക്കും (അതായത്, വായ്പയുടെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/ തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് അറുപത് (60) ദിവസത്തെ മൊത്തം കാലയളവിന് ശേഷം), കാലതാമസമുള്ള കാലയളവിലെ പിഴ കണക്കാക്കുന്നത്.

(iii) ഈ കോഡിന് കീഴിൽ നൽകുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം, ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ച് മറ്റേതെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള ബോറോവറുടെ അവകാശങ്ങൾക്ക് ഹാനികരമല്ലാത്തതായിരിക്കണം.

2023 ഡിസംബർ 01-നോ അതിന് ശേഷമോ അസ്സൽ സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്ന എല്ലാ കേസുകൾക്കും സെക്ഷൻ 7.5 -ലെ വ്യവസ്ഥകൾ ബാധകമായിരിക്കും.

7.6. കമ്പനിയുടെ പലിശ നിരക്ക് നയത്തിൽ, ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃസജ്ജീകരിക്കുന്നതിന് ബാധകമായ തത്വങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം, കൂടാതെ അത്തരം പലിശ നിരക്ക് നയം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും വേണം.

8. പൊതുവായ വ്യവസ്ഥകൾ

8.1. വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായല്ലാതെ ബോറോവറുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കൈകടത്തുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനില്ക്കേണ്ടതാണ് (ബോറോവർ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താതിരുന്ന വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടാലൊഴികെ).

8.2. വായ്പകളുടെ റിക്കവറിയുടെ കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി പ്രതിനിധികൾ/കളക്ഷൻ ഏജൻറുമാർ അന്യായമായ ക്ലേശിപ്പിക്കലിന്

മുതിരാൻ പാടില്ല, അതായത് അസമയങ്ങളിൽ ബോറോവറെ ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകളുടെ റിക്കവറിക്കായി പേശീബലം പ്രയോഗിക്കുക എന്നിങ്ങനെയുള്ള കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യരുത്. തങ്ങളുടെ ജീവനക്കാരുടെ/ മൂന്നാം കക്ഷി കളക്ഷൻ ഏജന്റുമാരുടെ ഭാഗത്തു നിന്ന് ഉപഭോക്താക്കളോട് പരുഷമായ പെരുമാറ്റം ഉണ്ടാകുന്നില്ല എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതും, ഈ ലക്ഷ്യത്തിനായി ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ പെരുമാറുന്നതിനുള്ള പര്യാപ്തമായ പരിശീലനം ജീവനക്കാർക്ക്/ ഏജന്റുമാർക്ക് നല്കേണ്ടതുമാണ്.

8.3. ഉത്പന്നങ്ങളും വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സൗകര്യങ്ങളും അനുവദിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ശാരീരികമായി/കാഴ്ച്ചശേഷിപരമായി ഭിന്നശേഷിയുള്ള അപേക്ഷകരോട്, അവരുടെ ഭിന്നശേഷിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ യാതൊരു വിവേചനവും പാടില്ല.

8.4. സഹ-ബാദ്ധ്യതക്കാരൻ(ർ) ഉള്ളതോ ഇല്ലാത്തതോ ആയ വ്യക്തിഗത ബോറവർക്കുള്ള ബിസിനസ്സ് അല്ലാതെയുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായിട്ടല്ലാതെ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് കാലാവധി വായ്പകളിന്മേൽ കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/ പ്രീപേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ചുമത്താൻ പാടില്ല.

9. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

9.1. കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് സംഘടനയ്ക്കുള്ളിൽ അനുയോജ്യമായ പരാതി പരിഹാരം സംവിധാനം സജ്ജമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനം കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്നുരുത്തിരിയുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങൾക്കും ചെവികൊടുക്കുന്നു എന്നും കുറഞ്ഞത് തൊട്ടടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിൽ തന്നെ തീർപ്പാക്കുന്നു എന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നു.

9.2. മാനേജ്മെൻറിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ അനുവർത്തനവും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ദൈവാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഇത്തരം അവലോകനങ്ങൾ ഓരോ വർഷവും ഒക്ടോബർ, മെയ് മാസങ്ങളിൽ ഇൻ്റേണൽ ഓഡിറ്റ് (IA) ഫംഗ്ഷൻ മുഖേന നടത്തേണ്ടതാണ്. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു സംഗ്രഹീത റിപ്പോർട്ട് ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റിക്കും ബോർഡിനും ക്രമമായ ഇടവേളകളിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

10. പരാതി പരിഹാരം

10.1. ഇടപാട് നടത്തുന്ന ശാഖകളിൽ / സ്ഥലങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും:

(a) കമ്പനിക്ക് എതിരെയുള്ള പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിനായി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാനാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും സമ്പർക്ക വിവരങ്ങളും (ടെലിഫോൺ / മൊബൈൽ നമ്പറുകളും അതുപോലെ തന്നെ ഇമെയിൽ വിലാസവും).

(b) പരാതി / തർക്കം ഒരു മാസം കാലാവധിയ്ക്കുള്ളിൽ

പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിയോഗിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാന് അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. പരാതികൾ https://cms.rbi.org.in എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ഓൺലൈനായി ഫയൽ ചെയ്യാം. പരാതികൾ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017-ൽ സജ്ജമാക്കിയിട്ടുള്ള 'സെൻട്രലൈസ്ഡ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെൻ്ററിൽ' തപാൽ മുഖേനയും സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

10.2. കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയത് പ്രകാരമുള്ള കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം അനുസരിച്ചായിരിക്കണം, കൂടാതെ അത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും വേണം.

11. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ആശയവിനിമയം ചെയ്യുന്ന ഭാഷയും രീതിയും

11.1. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ കോഡ് വിവിധ ഭാഷകളിൽ ലഭ്യമാക്കും.

12. പലിശ നിരക്ക് നയവും പിഴ ചാർജുകളും

12.1. പലിശ നിരക്കും, നഷ്ടസാദ്ധ്യതയുടെ ഗ്രഡേഷനുകൾക്കുള്ള സമീപനവും, ബോറോവർമാരുടെ വ്യത്യസ്ത കാറ്റഗറികൾക്ക് വ്യത്യസ്ത നിരക്കുകളിൽ പലിശ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ യുക്തിയും ബോറോവർക്ക് അഥവാ ഉപഭോക്താവിന് വെളിപ്പെടുത്തുകും വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം ചെയ്യുകയും, അനുമതി കത്തിലും അപേക്ഷാ ഫോമിലും വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യണം.

12.2. പലിശ നിരക്കും, നഷ്ടസാദ്ധ്യതയുടെ ഗ്രഡേഷനുകൾക്കുള്ള സമീപനവും, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കുകയും വേണം. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന അല്ലെങ്കിൽ മറ്റുരീതിയിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ, പലിശ നിരക്കിൽ വ്യത്യാസം വരുത്തുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

12.3. അംഗീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക് നയം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കേണ്ടതാണ്. പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കണം, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയാനാവും.

12.4. കമ്പനിയുടെ പലിശ നിരക്ക് നയത്തിൽ, പലിശ നിരക്കിന്റെ കണക്കുകൂട്ടലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട, അത്തരത്തിലുള്ള പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കി തുടങ്ങുന്ന തീയതിയും വിതരണം / റീ-പേയ്മെൻ്റ് തീയതി അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള പലിശ നിരക്കിന്റെ പ്രോ-റാറ്റാ ലെവിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനി പ്രദാനം ചെയ്തിരിക്കണം.

12.5. <u>പിഴ ചാർജുകൾ:</u>

(a) ബോറോവർ വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ചുമത്തിയാൽ, അത് 'പിഴ ചാർജുകൾ' ആയി കണക്കാക്കേണ്ടതും, അത് വായ്പാ

തുകയ്ക്കു മേൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർത്തിട്ടുള്ള 'പിഴ പലിശ' രൂപത്തിൽ ചുമത്താൻ പാടില്ലാത്തതുമാകുന്നു. പിഴ ചാർജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ സഞ്ചിതമാകുന്നതല്ല.

(b) കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക് നയത്തിൽ പിഴ ചാർജുകൾ ചുമത്തുന്നതിനുള്ള തത്വങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം.

(c) പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവ് ഒരു പ്രത്യേക വായ്പാ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ന്യായമായതും ആനുപാതികവുമായിരിക്കണം.

(d) പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവും കാരണവും വായ്പാ കരാറിലും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളിലും/കീ ഫാക്റ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെൻ്റിലും (കെ.എഫ്.എസ്.),കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന നിരക്കുകൾക്കും കീഴിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

(e) വായ്പയുടെ ഭൗതീക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ ബോറോവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ ഏത് സന്ദർഭവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

13. പരസ്യം, വിപണനം, വില്പന

13.1. എല്ലാ പരസ്യ, പ്രമോഷണൽ മെറ്റീരിയലും വ്യക്തമാണെന്നും വഴിതെറ്റിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം കമ്പനിക്കായിരിക്കും. ഈ കോഡ് കമ്പനിയുടെ സെയിൽസ് അസോസിയേറ്റുകൾക്കും/പ്രതിനിധികൾക്കും അവർ വില്പനയ്ക്കായി കക്ഷികളെ സമീപിക്കുമ്പോഴുള്ള അവരുടെ തിരിച്ചറിയലിന്റെ പരിധിയോളം ബാധകമായിരിക്കുന്നതാണ്.

14. ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ

14.1. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് (“**സി.ഐ.സി.കൾ**”) ഇനിപ്പറയുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ നൽകണം:

(a) ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കുക;

(b) ഉപഭോക്താവ് തന്റെ പേയ്മെൻറുകൾ വൈകിപ്പിക്കുന്നു, വായ്പാ അക്കൗണ്ടിന്റെ പ്രകടനവും, അതിൽ എത്ര വായ്പ അനുവദിച്ചു എന്നതും തുടർന്നുള്ള പ്രകടനവും ഉൾപ്പെടുന്നു;

(c) കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെതിരെ നിയമനടപടികൾ ആരംഭിച്ചു; കൂടാതെ

(d) ഉപഭോക്താവിനെതിരെയുള്ള നിയമപരമായ നടപടി മുഖേന കടങ്ങൾ തീർപ്പാക്കി.

14.2. കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിനെ കുറിച്ചുള്ള മറ്റ് വിവരങ്ങൾ,

സി.ഐ.സി.കൾക്ക് നല്കിയേക്കും, അല്ലെങ്കിൽ അങ്ങനെ ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താവ് അയാളുടെ/അവരുടെ/അതിന്റെ വ്യക്തമായ അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരം അംഗീകാരത്തിനും ബാധകമായ നിയമപ്രകാരമുള്ള ആവശ്യകതയ്ക്കും അനുസൃതമായി അത് നൽകിയേക്കാം.

15. ശേഖരണങ്ങളും വീണ്ടെടുക്കലുകളും

15.1. കമ്പനിയുടെ ശേഖരണ, വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച കമ്പനിയുടെ ശേഖരണ, വീണ്ടെടുക്കൽ നയത്തിന് അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

16. പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

16.1. ഇൻഷുറൻസ് ബിസിനസ്സ് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നതിനുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെൻ്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച ചട്ടങ്ങളാൽ നിയന്ത്രിക്കപ്പെടുമെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

16.2. കൂടാതെ, കളക്ഷൻ ഏജൻ്റുമാർക്കും ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻ്റുമാർക്കുമുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തിട്ടുള്ളത് പ്രകാരമാണ് അനുവർത്തിക്കുന്നതെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പുവരുത്തും.

17. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

17.1. കമ്പനിക്ക് ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംവേദനക്ഷമമായ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ ഇൻഫർമേഷൻ ടെക്നോളജി (റീസണബിൾ സെക്യൂരിറ്റി പ്രാക്ടീസസ് ആന്റ് പ്രൊസീജുവേഴ്സ് ആന്റ് സെൻസിറ്റീവ് പേഴ്സണൽ ഡാറ്റ ഓർ ഇൻഫർമേഷൻ) റൂൾസ്, 2011 ന് അനുസൃതമായാണ് ഉപയോഗപ്പെടുത്തുകയും, സൂക്ഷിക്കുകയും, പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നത് എന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്ന ഒരു സ്വകാര്യതാ നയം ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതാണ്.

18. അവലോകനവും ഭേദഗതിയും

18.1. കോഡ് ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ ഭേദഗതി ചെയ്യുകയോ പരിഷ്കരിക്കുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. കോഡ് ബോർഡ് വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

18.2. മേൽപ്പറഞ്ഞവയ്ക്ക് മുൻവിധികളില്ലാതെ, നിലവിലുള്ള ഏതെങ്കിലും ചട്ടത്തിലോ നിയമത്തിലോ നയത്തിലോ (അല്ലെങ്കിൽ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും സ്പഷ്ടീകരണത്തിലോ) എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ (നിലവിലുള്ള ഏതെങ്കിലും നിയമം റദ്ദാക്കുന്നത് മൂലമോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റുവിധത്തിലോ) കണക്കിലെടുക്കുന്നതിന് കോഡ് ഭേദഗതി ചെയ്യേണ്ടതായി വരുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ സ്പഷ്ടീകരണങ്ങൾ അനുവർത്തിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായി പ്രകാരം കോഡിൽ വരുത്തുന്ന അത്തരം മാറ്റങ്ങൾക്ക് കമ്പനിയുടെ മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ അംഗീകാരം നല്കേണ്ടതാണ്. മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ അംഗീകരിച്ച അത്തരം മാറ്റങ്ങളെല്ലാം ബോർഡിന്റെ

അംഗീകാരത്തിനായി ഉടൻ വരുന്ന യോഗത്തിൽ ബോർഡിന്റെ മുമ്പാകെ വക്കേണ്ടതാണ്.

18.3. ഈ കോഡിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നത് എന്തുതന്നെയായാലും, നിലവിലുള്ള ഏതെങ്കിലും നിയമനിർമ്മാണങ്ങൾ, റൂളുകൾ, ചട്ടങ്ങൾ, നിയമങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ഭേദഗതികൾ അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ ഒരു പുതിയ നിയമം നടപ്പിലാക്കൽ എന്നിവയ്ക്ക് ഈ കോഡിന്റെ വ്യവസ്ഥകളുമായി എന്തെങ്കിലും വൈരുദ്ധ്യമുണ്ടായാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അത്തരം നിയമം, നിയമനിർമ്മാണം, റൂളുകൾ, എനാക്ട്മെന്റ് എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിലുള്ള വ്യവസ്ഥകൾക്ക് ഈ കോഡിനുമേൽ പ്രാബല്യമുണ്ടായിരിക്കും.