

മുത്തുറ്റ് ഹോംഫിൻ (ഇന്ത്യ) ലിമിറ്റഡ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് മുത്തുറ്റ് ഹോംഫിൻ (ഇന്ത്യ)ലിമിറ്റഡ് (“MHIL”) അല്ലെങ്കിൽ “കമ്പനി”) ഉപഭോക്താക്കൾ, നിലവിലുള്ള MHIL എന്നിവയുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ സുതാര്യത നൽകുന്നതിനായി ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (കോഡ്) സ്വീകരിച്ചു. ദൈനംദിന പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ കമ്പനിയും അതിന്റെ പ്രതിനിധികളും അവരോട് എങ്ങനെ ഇടപെടുമെന്ന് വിശദീകരിക്കുന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കളെ സംരക്ഷിക്കുക. ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനെക്കുറിച്ച് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് കോഡ് തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്.

1. കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തത്;

- 1) കടം വാങ്ങുന്നവരുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ച് നല്ലതും ന്യായവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- 2) സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക. അതുവഴി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അവൻ/അവൾ എന്താണെന്ന് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും. ഈ സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് നല്ല സേവനം ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കാം.

3) ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന് മത്സരത്തിലൂടെ വിപണിശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.

4) കടം വാങ്ങുന്നയാളും MHIL ഉം തമ്മിലുള്ള ന്യായവും ഹൃദ്യവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക കൂടാതെ

5) ഭവന ധനകാര്യ സംവിധാനത്തിൽ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുക.

2. കോഡിന്റെ അപേക്ഷ :-

ഈ കോഡിന്റെ എല്ലാ ഭാഗങ്ങളും എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്. അവ MHIL നൽകിയാലും അല്ലെങ്കിൽ കൗണ്ടറിലുടനീളം, ഫോണിലൂടെ, തപാൽ മുഖേന, സംവേദനാത്മക ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴി സബ്സിഡിയറികൾ ഇന്റർനെറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതി.

3. കടം വാങ്ങുന്നവരുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കുക, അത് ഉറപ്പാക്കുക.

1) ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് പിന്തുടരുന്ന നടപടി ക്രമങ്ങളിലും സമ്പ്രദായങ്ങളിലും ഈ കോഡിലെ പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും ഞങ്ങൾ പാലിക്കുന്നു.

2) ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും അക്ഷരത്തിലും സ്പിരിറ്റിലും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും പാലിക്കുന്നു.

കടം വാങ്ങുന്നവരുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകൾ സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമാണ്.

4. പരസ്യം ചെയ്യൽ, വിപണനം വിൽപ്പന:-

1. എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.

2. ഒരു പലിശ നിരക്കിനെ കുറിച്ച് പരാമർശം നടത്തുമ്പോൾ, മറ്റ് ഫീസും നിലക്കുകളും ബാധകമാണോ എന്നും അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും ലഭ്യമാണെന്നും ഞങ്ങൾ സൂചിപ്പിക്കും.

3. ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ നോട്ടീസ് നൽകുന്നതിലൂടെ ഞങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതുഫീസ്, നിരക്കുകൾ എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകും; ടെലിഫോൺ വഴിയോ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ വഴിയോ; കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ: നിയുക്ത സ്റ്റാഫ്/ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് വഴി; അല്ലെങ്കിൽ സേവന ഗൈഡ്/താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ നൽകുന്നു.

4) പിന്തുണാ വേസനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങൾ മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്തുകയാണെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ അത് ആവശ്യപ്പെടും. അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) MHIL- ന്റെ അതേ അളവിലുള്ള രഹസ്യാത്മകതയോടും സുരക്ഷിതത്വത്തോടും കൂടി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.

5) നമുക്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ ചെയ്യാം. കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിവിധ സവിശേഷതകൾ അവർ വഴി ആശയവിനിമയം നടത്തുക. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച അവരുടെ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളെ കുറിച്ചോ പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചോ ഉള്ള വിവരങ്ങൾ. അവൻ/അവൾ അവന്റെ/അവൾക്ക് നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കുകയുള്ളൂ. അത്തരം വിവരങ്ങൾ/സേവനം മെയിൽ വഴിയോ വെബ്സൈറ്റിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സേവന നമ്പറിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക വഴിയോ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള സമ്മതം.

6. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണിയിൽ എത്തിക്കുന്നതിന് സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്ന ഞങ്ങളുടെ ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്ക് (ഡി.എസ്.എ) ഞങ്ങൾ ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർദ്ദേശിക്കും.

5. വായ്പകൾ

(i) വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും.

1) ഒരു ലോൺ ഉൽപ്പന്നം സോഴ്സ് ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ബാധകമായ പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചും, പ്രോസസ്സിംഗിനായി അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസ്/ചാർജുകൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ, ചാർജുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചും മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യത്തെക്കുറിച്ചും ഞങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്നു. അതുവഴി മറ്റ് എച്ച്.എഫ്.സി.കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വിവരമുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും.

2) എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകയുടെയും രസീതിനുള്ള അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്ന ഒരു സമ്പ്രദായം ഞങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നതാണ് നല്ലത്. ഏത് സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ലോൺ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കും എന്നതും അക്നോളജ്മെന്റിൽ സൂചിപ്പിക്കും. ലോൺ ഏത് അതോറിറ്റിയുടെ നിലവാരം കണക്കിലെടുത്ത് ?

അന്തിമ തീരുമാനത്തിനായി നിർദ്ദേശം കൈമാറും.1. സാധാരണയായി ലോൺ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് MHIL ശേഖരിക്കും. ഞങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ.

(ii) ലോൺ അപ്രസലും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും ഉടൻ വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് അറിയിക്കും.

2) MHL അതിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം ലോൺ അനുവാദം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. 3) MHL എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പിനൊപ്പം ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകണം.

3. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് ഓരോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്നു.

(iii) ലോൺ അപേക്ഷ നിരസിച്ചതിന്റെ കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ MHL ലോൺ അപേക്ഷ നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം (ങ്ങൾ) രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.

(iv) നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം 1. നൽകിയിരിക്കുന്ന വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ച് വിതരണം ചെയ്യണം.

2) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, മറ്റ് ബാധകമായ ഫീസ് ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ഞങ്ങൾ നോട്ടീസ് നൽകും. ഭാവിയിൽ വായ്പാ കരാറിൽ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. നിരക്കുകൾ അല്ലെങ്കിൽ പലിശ.

4) കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചു വിളിക്കുന്നതിനോ/താരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനോ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിനോ മുമ്പ്, ലോണുമായി യോജിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഞങ്ങൾ നോട്ടീസ് നൽകും. 5) എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ ഞങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക യാഥാർത്ഥ്യമാക്കുന്നതിനോ ഞങ്ങൾ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകും. ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും ഞങ്ങൾ വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും ഉള്ള പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളോടൊപ്പം പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണം നൽകുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുണ്ട്.

6) ഗ്യാരന്റർമാർ

ഒരു വ്യക്തി വായ്പക്ക് ഗ്യാരന്ററായി പരിഗണിക്കുമ്പോൾ, അതിനെക്കുറിച്ച് അവനെ/അവളെ അറിയിക്കും.

- 1) ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യത.
- 2) അവൻ/അവൾ അവനെ/അവൾ കമ്പനിയിൽ ഏൽപ്പിക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ അളവ്.
- 3) അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യത തീർക്കാൻ ഞങ്ങൾ അവനെ/അവളെ വിളിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ:
- 4) അയാൾ/അവൾ ഒരു ഗ്യാരന്ററായി അടക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, കമ്പനിയിലെ അവന്റെ/അവളുടെ മറ്റ് പണത്തിന് ഞങ്ങൾ സഹായമുണ്ടോ, ഒരു ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ ബാധ്യതകൾ ഒരു പ്രത്യേക ക്യാണ്ടത്തിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു. അല്ലെങ്കിൽ അവ അവന്റെ/അവളോ പരിധിയില്ലാത്ത; കൂടാതെ 6. ഒരു ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്ന സമയവും സാഹചര്യങ്ങളും കൂടാതെ ഞങ്ങൾ അവനെ/അവളെ അറിയിക്കുന്ന രീതിയും, ടിയാന്റെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിൽ എന്തെങ്കിലും പ്രതികൂലമായ മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ അവനെ/അവളെ അറിയിക്കും. അവൻ/അവൾ ഒരു ജാമ്യക്കാരനായി നിൽക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാൾ.

7. സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കപ്പെടും.

8. ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾ

1. ഒരു കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കുമ്പോൾ, അവർ അവന്റെ/അവളെ എപ്പോൾ പാസ്സാക്കുമെന്ന് ഞങ്ങൾ അവനെ/അവളെ അറിയിക്കും. ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികളിലേക്കുള്ള അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങളും അവരുമായി ഞങ്ങൾ നടത്തിയ പരിശോധനകളും.

2. ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ കടപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത കടങ്ങളെ കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകിയോക്കാം.

1. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അവന്റെ/അവളുടെ പേയ്മെന്റുകളിൽ പിന്നിലായി 2. കുടിശ്ശികയുള്ള തുക തർക്കത്തിലില്ല; കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അവന്റെ/അവളുടെ കടം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾ തൃപ്തരായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകിയിട്ടില്ല. ഞങ്ങളുടെ ഔദ്യോഗികമായ ആവശ്യം പിന്തുടർന്ന് 3. ഈ സന്ദർഭങ്ങളിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകേണ്ട കടങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഞങ്ങൾ പദ്ധതിയിടുന്നുണ്ടെന്ന് ഞങ്ങൾ രേഖാമൂലം വായ്പക്കാരനെ

അറിയിക്കും. അതേ സമയം, ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികളുടെ പങ്കും അവർ നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് നേടാനുള്ള വായ്പക്കാരന്റെ കഴിവിൽ ചെലുത്തുന്ന സ്വാധീനവും ഞങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നയാളോട് വിശദീകരിക്കും.

4. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അക്കൗണ്ടിനെക്കുറിച്ചുള്ള മറ്റ് വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകിയേക്കാം.

കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അവർക്ക് അതിനുള്ള അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്. 5. ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകിയ വിവരങ്ങളുടെ ഒരു പകർപ്പ് ഞങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ, അങ്ങനെ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ.

9. കുടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം :

9.1. വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ ആനുകാലികം എന്നിവ പ്രകാരം ഞങ്ങൾ വായ്പക്കാരന് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവചിക്കപ്പെട്ട ഒരു പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നോട്ടീസ് അയച്ചോ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിയോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കൽ വഴിയോ അവനെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തുന്നത് ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടും.

9.2. ഞങ്ങളുടെ ശേഖരണ നയം മര്യാദ, ന്യായമായ പെരുമാറ്റം, പ്രേരണ എന്നിവയിൽ നിർമ്മിക്കണം. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ആത്മവിശ്വാസവും ദീർഘകാലബന്ധവും വളർത്തുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. കുടിശ്ശികകൾ അല്ലെങ്കിൽ/കൂടാതെ സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കൽ എന്നിവയിൽ ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരമുള്ള ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി സ്വയം തിരിച്ചറിയുകയും ഞങ്ങൾ നൽകിയ അധികാര കത്ത് പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം ഞങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ അധികാരത്തിന് കീഴിലുള്ള അവന്റെ/അവളുടെ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും വേണം. കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് നൽകുകയും കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നതിന് മതിയായ അറിയിപ്പ് നൽകാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

9.3. ശേഖരണത്തിലോ സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിലോ ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരമുള്ള എല്ലാ ജീവനക്കാരും അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയും താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം. 1. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സാധാരണയായി അവന്റെ/അവൾ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന സ്ഥലത്തും അഭാവത്തിലും ബന്ധപ്പെടും. അവന്റെ/അവളുടെ വസതിയിലെ ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലവും അവന്റെ/അവളുടെ വസതിയിൽ ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ.

ബിസിനസ്സ്/തൊഴിൽ സ്ഥലത്ത്. 2 MHL നെ പ്രതിനിധീകരിക്കാനുള്ള ഐഡന്റിറ്റിയും അധികാരവും ആദ്യം കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും.

3. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടും.

4. കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള ഇടപെടൽ സിവിൽ രീതിയിലായിരിക്കും. 5. ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികൾ 0700 മണിക്കൂറിനും 1900 മണിക്കൂറിനും ഇടയിൽ വായ്പക്കാരുമായി ബന്ധപ്പെടണം. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബിസിനസ്സ് അല്ലെങ്കിൽ തൊഴിലിന്റെ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ മറ്റുവിധത്തിൽ ആവശ്യമാണ്. 6. ഒരു പ്രത്യേകസമയത്തോ ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്തോ ഉള്ള കോളുകൾ ഒഴിവാക്കാനുള്ള കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അഭ്യർത്ഥന കഴിയുന്നിടത്തോളം മാനിക്കപ്പെടും.

7. കോളുകളുടെ സമയവും എണ്ണവും സംഭാഷണത്തിന്റെ ഉള്ളടക്കവും രേഖപ്പെടുത്തും.

8. കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച് തർക്കങ്ങളോ അഭിപ്രായ വ്യത്യാസങ്ങളോ പരസ്പരം പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകും, സ്വീകാര്യവും ചിട്ടയോടെയും.

9. കുടിശ്ശിക പിരിവിനായി കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സ്ഥലം സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ, മാനുതയും അലങ്കാരവും നിലനിർത്തണം. 10. കുടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിന് കോളുകൾ/സന്ദർശനം നടത്തുന്നതിന് കുടുംബത്തിലെ വിയോഗം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ദുരന്ത സന്ദർഭങ്ങൾ പോലുള്ള അനുചിതമായ സന്ദർഭങ്ങൾ ഒഴിവാക്കണം.

10. പരാതികളും പരാതികളും

ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ

1. പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും ഞങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും.

1. പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനവും നടപടിക്രമവും ഞങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും.

2. ഞങ്ങളുടെ ഓരോ ഓഫീസിലെയും പരാതികളും പരാതികളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് MHL ന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ സ്ഥാപിക്കും. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും. അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും വിനിയോഗിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

1. ഇത് എങ്ങനെ ചെയ്യാം. 2. എവിടെ പരാതി നൽകാം. 3. എങ്ങനെയാണ് ഒരു പരാതി നൽകേണ്ടത്. 4. എപ്പോൾ മറുപടി പ്രതീക്ഷിക്കണം പരിഹാരത്തിനായി ആരെ സമീപിക്കണം. 5. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഫലത്തിൽ സന്തുഷ്ടനല്ലെങ്കിൽ എന്തു ചെയ്യണം. 6. MHL ന്റെ ജീവനക്കാർ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക്

5 ചോദ്യങ്ങളുണ്ടെങ്കിൽ അവരെ സഹായിക്കും.

രാഷ്ട്രയുദ്ധങ്ങളിൽ അയാൾക്ക് ഒരു അംഗീകാരം/പ്രതികരണം. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും പദവിയും അക്നോളജ്മെന്റിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും. ഞങ്ങളുടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സേവന നമ്പറിലോ ഫോണിലൂടെ പരാതി അറിയിക്കുകയാണെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പുരോഗതി യെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

6. കാര്യം പരിശോധിച്ചശേഷം, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അതിന്റെ അന്തിമ പ്രതികരണം ഞങ്ങൾ അയയ്ക്കും അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വരുന്ന് എന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും പരാതി ലഭിച്ച് ആരാഷ്ട്രയുദ്ധങ്ങളിൽ അത് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുകയും അവന്റെ/അവനെ എങ്ങനെ സ്വീകരിക്കണമെന്ന് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. അവൻ/അവൾ ഇപ്പോഴും തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അവളുടെ പരാതി കൂടുതൽ.

7. ഞങ്ങൾ അതിന്റെ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം പരസ്യപ്പെടുത്തുകയും അത് അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രത്യേകം ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

11. ജനറൽ

കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഞങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകും. 1. ലോൺ അപേക്ഷയിൽ അവൻ/അവൾ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ പരിശോധിച്ച് അവനെ/അവളെ എന്ന വിലാസത്തിൽ ബന്ധപ്പെടുക. അവന്റെ/അവളുടെ താമസസ്ഥലം കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ്സ് ടെലിഫോൺ നമ്പറുകൾ കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ അവളുടെ താമസസ്ഥലം ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ

2. ഒരു ഇടപാടിനെ കുറിച്ച് അന്വേഷിക്കണമെങ്കിൽ സഹകരിക്കാൻ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അക്കൗണ്ടും പോലീസ്/മറ്റ് അന്വേഷണ ഏജൻസികളും, ഞങ്ങൾക്ക് ഇടപെടണമെങ്കിൽ അവരെ.

3. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിച്ചാൽ, അവൻ/അവൾ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുമെന്ന് ഞങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ ഉപദേശിക്കും.

4. അവന്റെ/അവളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ന്യായമായ പരിചരണമില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയും ഇത് നഷ്ടമുണ്ടാക്കുകയും ചെയ്താൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അതിന് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കാം. ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ.

5. വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഞങ്ങൾ വിവേചനം

കാണിക്കരുത്. എന്നിരുന്നാലും, രൂപപ്പെടുത്തിയ സ്കീമുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിൽ നിന്നോ അതിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്നോ ഇത് ഞങ്ങളെ തടയുന്നില്ല. സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾ. 6. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നോ എയിൽ നിന്നോ ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥനകൾ ഞങ്ങൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യും.

ബാങ്ക് ധനകാര്യസ്ഥാപനം, സാധാരണ കോഴ്സിൽ.

7. കോഡ് പരസ്യപ്പെടുത്താൻ ഞങ്ങൾ ചെയ്യണം.

1. നിലവിലുള്ളതും പുതിയതുമായ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ കോഡിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുക.

2. ഈ കോഡ് കൗണ്ടറിലൂടെയോ ഇലക്ട്രോണിക് ആശയവിനിമയത്തിലൂടെയോ മെയിൽ വഴിയോ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ലഭ്യമാക്കുക;

3. എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഈ കോഡ് ലഭ്യമാക്കുക. കൂടാതെ 4. കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള

പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാനും ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക. കോഡ് പ്രായോഗികമായി.

8. കോഡ് വാർഷിക ഇടവേളകളിൽ അല്ലെങ്കിൽ MHL-ന്റെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ് ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ അവലോകനം ചെയ്യും.