

# ആക്സിസ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (എഎഫ്എൽ)

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

സാമ്പത്തിക വർഷം 2024-25

2024 ജൂണിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തു

|                             |                      |
|-----------------------------|----------------------|
| പ്രമാണത്തിന്റെ പേര്         | ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് |
| ഡോക്യുമെന്റ് വർഗ്ഗീകരണം     | ആഭ്യന്തരം            |
| ബാധകം                       | എഎഫ്എൽ ജീവനക്കാർ     |
| ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട വകുപ്പ് | അനുവർത്തിതം          |

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) അതിന്റെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ-റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 ലെ ചാപ്റ്റർ VII അനുസരിച്ച് ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക കമ്പനികൾക്കുള്ള (എൻബിഎഫിസികൾ ) ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ചു. അതുവഴി ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട ന്യായമായ ബിസിനസ്സിനും കോർപ്പറേറ്റ് കീഴ്വഴക്കങ്ങൾക്കും മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്നു.

ആക്സിസ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (“കമ്പനി/എഎഫ്എൽ”) ആർബിഐ പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (“എഫ്പിസി”) ഇതിനാൽ നൽകുന്നു. കാലാകാലങ്ങളിൽ ആർബിഐ നിർദ്ദേശിച്ചേക്കാവുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥിരീകരിക്കുന്നതിന് കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ എഫ്പിസിയ്ക്ക് ഉചിതമായ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തും. ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ് കമ്പനിയുടെ വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്.

ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ കമ്പനി പിന്തുടരേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഇത് രൂപീകരിക്കുന്നു. ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ദൈനംദിന അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി അവരുമായി എങ്ങനെ ഇടപെടുമെന്ന് അവർക്ക് ഒരു അശയം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു.

### കോഡിന്റെ ലക്ഷ്യം

ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളോടെയാണ് കോഡ് തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായമായ രീതികൾ ഉറപ്പാക്കുന്നു
- ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് കൂടുതൽ നന്നായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിനും വിവരമറിഞ്ഞുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തരാക്കുന്ന മികച്ച സുതാര്യത
- കമ്പനിയിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ വിശ്വാസം വളർത്തിയെടുക്കുക

### (i) വായ്പക്കാരനായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

- a. വായ്പക്കാരനുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിൽ ആയിരിക്കും. ഉപഭോക്താവിന് ഇംഗ്ലീഷ് മനസ്സിലാക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാക്കുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ഞങ്ങൾ അത് വിശദീകരിക്കും.
- b. വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരൻ സമർപ്പിക്കേണ്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടും. മറ്റ് നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾ (എൻബിഎഫിസികൾ ) വാശാനം ചെയ്യുന്ന സമാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപയോഗിച്ച് അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്തുന്നതിനും മുൻപറഞ്ഞ താരതമ്യത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി വിവരമറിഞ്ഞുള്ള തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനും വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ എഎഫ്എൽ നൽകും.
- c. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം ഉപഭോക്താവ് സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റും വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിച്ചേക്കാം.
- d. വായ്പ ലഭിക്കുന്നതിന് വായ്പാ അപേക്ഷയുടെ രസീത് വായ്പക്കാരന് നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം എഎഫ്എല്ലിന് ഉണ്ട്. ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും പൂർണ്ണമായി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ എഎഫ്എൽ അതിന്റെ തീരുമാനത്തെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും.

### (ii) വായ്പ അപ്രസംഗം നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

വാർഷിക കിഴിവ് / പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷാ രീതി എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച പരിധി തുക ഒരു അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിലോ എഎഫ്എൽ വായ്പക്കാരനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുകയും ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പക്കാരൻ അംഗീകരിച്ചതിന്റെ രേഖ എഎഫ്എല്ലിന്റെ രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും. തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് ക്ലോസും വായ്പ കരാറിൽ ബോൾഡായി വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കും. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എഎഫ്എൽ, വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം വായ്പാ കരാറിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോച്ചറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് വായ്പക്കാരന് നൽകും.

**(iii) വായ്പ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ ചുമത്തലുകൾ**

- വായ്പക്കാരൻ വായ്പാ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ചുമത്തിയാൽ അത് 'പിഴ നിരക്കുകളായി' കണക്കാക്കും, അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർക്കുന്ന 'പിഴ പലിശ' രൂപത്തിൽ ഈടാക്കില്ല. പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ ക്യാപ്പിറ്റലൈസേഷൻ ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം ചാർജ്ജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
- എഎഫ്എൽ പലിശ നിരക്കിൽ ഒരു അധിക ഘടകവും അവതരിപ്പിക്കില്ല കൂടാതെ എല്ലാ അർത്ഥത്തിലും ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.
- എഎഫ്എൽ പിഴ നിരക്കുകളിൽ ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം രൂപീകരിച്ചു.
- വായ്പ കരാറിന്റെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനുള്ള പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവ്, ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കൂടാതെ ന്യായമായതും ആനുപാതികവുമായിരിക്കും.
- ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി 'വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്' അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ പിഴ നിരക്കുകൾ, സമാന ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്കുള്ള പിഴയേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കരുത്.
- ശിക്ഷാ നിരക്കുകളുടെ അളവും കാരണവും, എഎഫ്എൽ-ന്റെ വെബ്സൈറ്റുകളിൽ പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന നിരക്കുകൾക്കും കീഴിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ, വായ്പാ കരാറിലും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളിൽ/കീ ഫാക്റ്റ് സ്ട്രേറ്റ്മെന്റിൽ (കെഎഫ്എസ്) എഎഫ്എൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും.
- വായ്പയുടെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ ഏതെങ്കിലും സന്ദർഭവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

**(iv) നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം**

- വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്ക്, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ, അനുബന്ധങ്ങളുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടാകുന്നതിൽ, അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതു വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ഉചിതമായ രീതിയിലോ, എഎഫ്എൽ അതിന്റെ എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും അറിയിപ്പ് നൽകുന്നുവെന്ന് എഎഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കും. കിഴിവ്/പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- ഉടമ്പടിക്ക് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനോ/ ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം അതാത് വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- എഎഫ്എല്ലിന് അതിന്റെ വായ്പക്കാരനെതിരെ ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനു വിധേയമായി, വായ്പക്കാരൻ എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടച്ചതിന് ശേഷമോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന്റെ ലഭ്യമായ പരിധിയുടെ കുടിശ്ശിക തുക തീർപ്പാക്കിയതിനു ശേഷമോ എന്നതിനു വിധേയമായി എഎഫ്എൽ അതിന്റെ വായ്പക്കാരന്റെ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുകയോ വായ്പക്കാരൻ അടയ്ക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ എഎഫ്എൽ-ന് അവകാശമുള്ള ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി വായ്പക്കാരന് അറിയിപ്പ് നൽകും.

**(v) ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വായ്പാ പെരുമാറ്റം - വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/ തീർപ്പാക്കൽ സംബന്ധിച്ച ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്തുക്കളുടെ രേഖകളുടെ റിലീസ്**

- വായ്പ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എഎഫ്എൽ എല്ലാ ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകളും റിലീസ് ചെയ്യുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- വായ്പ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ബാങ്കിംഗ് ഔട്ട്ലെറ്റിൽ/ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ലഭ്യമായ എഎഫ്എൽ-ന്റെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ അവരുടെ/അദ്ദേഹത്തിന്റെ താൽപര്യം അനുസരിച്ച് ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പക്കാരന് നൽകും.
- യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ തിരികെ നൽകേണ്ട സമയക്രമവും സ്ഥലവും പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതിയിലോ അതിന് ശേഷമോ നൽകിയ വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
- ഒറ്റവായ്പക്കാരന്റെയോ കൂട്ടുവായ്പക്കാരന്റെയോ ആകസ്മികമായ മരണം സംഭവിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്നതിന് എഎഫ്എൽ-ന് കൃത്യമായ ഒരു നടപടിക്രമമുണ്ട്. അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾക്കായി എഎഫ്എൽ-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- **ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ വിട്ടുകിട്ടുന്നതിലെ കാലതാമസത്തിനുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം-**
  - പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/വായ്പ തീർപ്പാക്കിയതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തിനപ്പുറം ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ പുറത്തുവിടാൻ കാലതാമസം നേരിടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സംസ്കൃതി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ വായ്പക്കാരുമായി എഎഫ്എൽ ആശയവിനിമയം നടത്തേണ്ടതാണ്. അത്തരം കാലതാമസത്തിന് എഎഫ്എൽ കാരണമാകുന്നെങ്കിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് വൈകുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും ₹5,000 എന്ന നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
  - അസൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടം/നാശമുണ്ടായാൽ, സ്ഥാവര/ജംഗമ സ്വത്തു രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/സർട്ടിഫൈഡ് പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് എഎഫ്എൽ വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കും, കൂടാതെ ഇതിന്റെ അനുബന്ധ ചെലവുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിന് പുറമേ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം എഎഫ്എൽ എടുക്കും, അതിനുശേഷം കാലതാമസം നേരിടുന്ന സമയത്തിന് പിഴയും കണക്കാക്കും. (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിന് ശേഷം).

**(vi) തുല്യമായ പ്രതിമാസ തവണകൾ (ഇഎംഐ) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് റീസെറ്റ് ചെയ്യുക**

- (i) അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, ഇഎംഐ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവിലെ മാറ്റങ്ങളിലേക്കോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലേയ്ക്കും മാറ്റങ്ങളിലേക്ക് നയിക്കുന്ന വായ്പയിലെ ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റത്തിന്റെ സാധ്യതയെക്കുറിച്ച് എഎഫ്എൽ വായ്പക്കാരോട് വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും. തുടർന്ന്, മേൽപ്പറഞ്ഞവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇഎംഐ/ കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടിന്റെയും വർദ്ധനവ് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഉടൻ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും.
- (ii) പലിശ നിരക്കുകൾ റീസെറ്റ് ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ബോർഡ് അംഗീകൃത നയമനുസരിച്ച് ഒരു ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ എഎഫ്എൽ വായ്പക്കാരന് നൽകും. വായ്പയുടെ കാലയളവിനിടയിൽ എത്ര തവണ വായ്പക്കാരന് മാറാൻ അനുവദിക്കുമെന്ന് പോളിസി വ്യക്തമാക്കിയേക്കാം.
- (iii) വായ്പക്കാരൻ (എ) ഇഎംഐ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനോ കാലാവധി നീട്ടുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനമോ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും; കൂടാതെ, (ബി) ലോണിന്റെ കാലയളവിലെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂർ അടയ്ക്കാനുള്ള സൗകര്യം. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പിഴ ഈടാക്കുന്നത് നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.
- (iv) ഫ്ലോട്ടിങ്ങിൽ നിന്ന് ഫിക്സ്ഡ് റേറ്റിലേക്ക് ലോണുകൾ മാറുന്നതിന് ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജുകളും മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകളുടെ പ്രവർത്തനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റേതെങ്കിലും സേവന നിരക്കുകൾ/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചിലവുകൾ 2023 ആഗസ്ത് 18 തീയതിയിലെ DOR.MCS.REC.32/01.01.003/2023-24 എന്ന സർക്കുലർ പ്രകാരമുള്ളതും, അനുമതി കത്തിൽ സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതും, കൂടാതെ അത്തരം നിരക്കുകൾ /ചിലവുകൾ പുനഃപരിശോധിക്കുന്ന സമയത്ത് കാലാകാലങ്ങളിൽ നിലനിൽക്കുന്നതിനും അനുസൃതമായിട്ടുള്ളതും ആയിരിക്കും.
- (v) ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണിന്റെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷന് കാരണമാകുന്നില്ലെന്ന് എഎഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കും.

(vi) എഎഫ്എൽ, ഉചിതമായ ചാനലുകളിലൂടെ, ഓരോ പാദത്തിന്റെയും അവസാനത്തിൽ ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് വായ്പക്കാരുമായി പങ്കിടും/ ലഭ്യമാക്കും, അത് ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത്, നാളിതുവരെ തിരിച്ചു പിടിച്ച മൂലധനവും പലിശയും, ഇഎംഐ തുക, ശേഷിക്കുന്ന ഇഎംഐകളുടെ എണ്ണം, വാർഷിക നിരക്ക്, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള പലിശ/വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (എപിആർ) എന്നിവ സൂചിപ്പിക്കും. സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലളിതവും വായ്പക്കാരന് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമാണെന്ന് എഎഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കും. തുല്യമായ പ്രതിമാസ ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് ലോണുകൾക്ക് പുറമെ, വ്യത്യസ്ത കാലാവധികളുള്ള എല്ലാ തുല്യ തവണകൾ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വായ്പകൾക്കും ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമാകും.

#### (vi) ജനറൽ

- ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ എഎഫ്എൽ അതിന്റെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കും (വായ്പക്കാരൻ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത, പുതിയ വിവരങ്ങൾ എഎഫ്എൽ-ന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ).
- വായ്പക്കാരന്റെ ബോറോവർ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, എഎഫ്എല്ലിന്റെ അനുമതി അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരന്റെ അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സാധാരണയായി അത്തരം വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- വായ്പക്കാരന്റെ കൂടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനായി അസമയത്ത് വായ്പക്കാരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ/കൂടിശ്ശിക തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ മസിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ അനാവശ്യമായ പീഡനങ്ങൾ എഎഫ്എൽ അവലംബിക്കുകയില്ല. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് പരിശീലനം നൽകും.
- സഹ വായ്പക്കാരൻ ഉള്ളതോ ഇല്ലാത്തതോ ആയ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാരന് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോം ലോണിൽ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പെനാൽറ്റികൾ എഎഫ്എൽ ഈടാക്കില്ല.

#### (vii) പലിശ ഈടാക്കൽ

വായ്പാ വിവരമില്ലാത്ത നയത്തിൽ ആർജ്ജകൾക്ക് മതിയായ സ്വാതന്ത്ര്യം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലും, 2024 ഏപ്രിൽ 29-ലെ DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 സർക്കുലർ പ്രകാരം, വിതരണ രീതി, വായ്പകൾ, പലിശ അപേക്ഷ, മറ്റ് നിരക്കുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള ആർജ്ജകളുടെ പ്രവർത്തന രീതികൾ അവലോകനം ചെയ്യാൻ ആർബിറ്റ്രെ അവരോട് നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്.

അതനുസരിച്ച്, പലിശ ഈടാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് എഎഫ്എൽ താഴെ പറയുന്ന രീതികൾ പിന്തുടരും -

- ഉപഭോക്താവിന് ചെക്ക് കൈമാറിയ തീയതി മുതൽ പലിശ ഈടാക്കും
- വായ്പ കൂടിശ്ശികയുള്ള കാലയളവിലേക്ക് മാത്രം പലിശ ഈടാക്കുക, മാസം മുഴുവനുമല്ല
- പലിശ ഈടാക്കുന്നതിന് മുൻകൂർ ഗഡുക്കളായി വായ്പ തുക പരിഗണിക്കുക

#### (viii) അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതിന് നിയന്ത്രണം

- പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ എഎഫ്എൽ ഉചിതമായ ആഭ്യന്തര തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കുമായി ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനായി ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത് എഎഫ്എൽ ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക്, വായ്പക്കാരന്റെ സാമ്പത്തിക ശേഷി, ബിസിനസ്സ്, ബിസിനസിനെ ബാധിക്കുന്ന നിയന്ത്രണ അന്തരീക്ഷം, മത്സരം, മുൻകാല ചരിത്രം എന്നിങ്ങനെയുള്ള വായ്പക്കാരന്റെ നഷ്ടസാധ്യതയുടെ ഗ്രേഡേഷനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു.
- പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിലും അനുമതി കത്തിലും വായ്പക്കാരനോടോ ഉപഭോക്താവിനോടോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

- പലിശ നിരക്കുകളും നഷ്ടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷൻ സമീപനവും വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും.
- വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതോ ആയ വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും. പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കും, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരന് അറിയാൻ കഴിയും.

**(ix) ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന വായ്പകൾ- ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡും ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കൽ**

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴി എൻബിഎഫ്സികൾ നൽകുന്ന വായ്പകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആർബിറ്റ്രേഷൻ പുറപ്പെടുവിച്ച ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എഎഫ്എൽ പാലിക്കും, ഇത്, മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കു പുറമേ ഇനിപ്പറയുന്നവ നൽകുന്നു:

- ഏജൻ്റുമായി ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ എഎഫ്എൽ-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
- എഎഫ്എൽ ആരുടെ പേരിൽ വായ്പക്കാരനുമായി ഇടപഴകുന്ന പങ്കാളിയുടെ പേര് എഎഫ്എൽ വെളിപ്പെടുത്തും. അനുമതിക്ക് തൊട്ടുപിന്നാലെ, എന്നാൽ വായ്പ ഡോക്യുമെന്റുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, എഎഫ്എൽ-ന്റെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അനുമതി കത്ത് നൽകും.  
വായ്പ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പ ഡോക്യുമെന്റുകളിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകുന്നതാണ്.

**(xi) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം**

പരാതികളും പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

അത്തരം സംവിധാനം ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കുന്നു:

- a. വായ്പ നൽകുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിൽ കേൾക്കപ്പെടുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- b. ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും / പരാതികളും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും.

പരാതികൾ ന്യായമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കമ്പനിയുടെ നടപടിക്രമത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ എവിടെ കണ്ടെത്തണമെന്ന് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

ഉപഭോക്താവ് പരാതിപ്പെടാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കണം:

- എങ്ങനെ പരാതി നൽകാം
- എവിടെ പരാതി നൽകാം
- മറുപടി എപ്പോൾ പ്രതീക്ഷിക്കാം
- പരിഹാരത്തിനായി ആരെയാണ് സമീപിക്കേണ്ടത്
- ഉപഭോക്താവ് ഫലത്തിൽ സന്തുഷ്ടനല്ലെങ്കിൽ എന്തുചെയ്യും.
- ഉപഭോക്താവിന് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കും

**ഘട്ടം 1: നിങ്ങളുടെ പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുക**

താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ മുഖേന, ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആശങ്കകളും ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസികൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആശങ്കകളും ഉൾപ്പെടെ ഏത് പരാതിക്കും ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാം:

1. ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ([www.axisfinance.in](http://www.axisfinance.in)) പ്രസിദ്ധീകരിച്ച നമ്പരുകളിൽ ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുക: ടെലി:1800 419 0094. (തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ, രാവിലെ 9.30 മുതൽ വൈകിട്ട് 6.00 വരെ)
2. [customer.support@axisfinance.in](mailto:customer.support@axisfinance.in), [grievance@axisfinance.in](mailto:grievance@axisfinance.in) & [axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in](mailto:axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in) എന്നിവയിൽ ഞങ്ങൾക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യുക

3. പരാതി ഫീഡ്ബാക്ക് ഫോം സമർപ്പിക്കാൻ ആക്സിസ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് വെബ്സൈറ്റ് സന്ദർശിക്കുക:  
<https://www.axisfinance.in/Customer- Services/customer-complaints-and-feedback>
4. ഉപഭോക്താവിന് [www.axisfinance.in](http://www.axisfinance.in) എന്ന ഉപഭോക്തൃ പോർട്ടലിലേക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്യാം
5. ഞങ്ങളുടെ കമ്പനി സന്ദർശിച്ച് ഞങ്ങളുടെ ഏതെങ്കിലും ബ്രാഞ്ചിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ സമർപ്പിക്കുക.  
(പ്രവൃത്തി സമയം രാവിലെ 10:00 മുതൽ വൈകിട്ട് 5.30 വരെ തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ (മാസത്തിലെ ആദ്യത്തേയും രണ്ടാമത്തേയും ശനിയാഴ്ചകൾ ഒഴികെ);
6. താഴെയുള്ള വിലാസത്തിൽ നേരിട്ട് എഴുതുക-  
**ആക്സിസ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്**  
ആക്സിസ് ഹൗസ്, ഗ്രൗണ്ട് ഫ്ലോർ,  
സി2, വാഡിയ ഇന്റർനാഷണൽ സെന്റർ  
പിബി മാർഗ്, വർളി,  
മുംബൈ 400025
7. സിസ്റ്റത്തിൽ ലോഗിൻ ചെയ്തിരിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികൾക്കും അറിയിപ്പും സേവന ഐഡിയും നൽകും

## ഘട്ടം 2: പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് പരാതി ഉന്നയിക്കൽ

ഉപഭോക്താവ് പരാതി പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ 10 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണമൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ, അദ്ദേഹത്തിന് / അവർക്ക് കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് എഴുതാനോ മെയിൽ ചെയ്യാനോ വിളിക്കാനോ കഴിയും:

### ശ്രീമതി മംഗൾ സാരംഗ്

ആക്സിസ് ഹൗസ്, ഗ്രൗണ്ട് ഫ്ലോർ,  
സി2, വാഡിയ ഇന്റർനാഷണൽ സെന്റർ  
പി.ബി. മാർഗ്, വർളി,  
മുംബൈ-400025  
ഫോൺ നമ്പർ: 022- 6226 0049  
ഇമെയിൽ ഐഡി: [grievance@axisfinance.in](mailto:grievance@axisfinance.in)

## ഘട്ടം 3: പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് പരാതി ഉന്നയിക്കൽ

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ വാശാനം ചെയ്യുന്ന പരാതി പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണമൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ, അദ്ദേഹത്തിന് / അവർക്ക് കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് എഴുതുകയോ മെയിൽ ചെയ്യുകയോ വിളിക്കുകയോ ചെയ്യാം:

### ശ്രീമതി പ്രീതി സിംഗ്

ആക്സിസ് ഹൗസ്, ഗ്രൗണ്ട് ഫ്ലോർ,  
C-2 വാഡിയ ഇന്റർനാഷണൽ സെന്റർ,  
പിബി മാർഗ്, വർളി, മുംബൈ-400025  
ഫോൺ നമ്പർ: 022- 6226 0248  
ഇമെയിൽ ഐഡി: [axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in](mailto:axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in)

## ഘട്ടം 4: ഓംബുഡ്സ്മാൻ

- 25 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിലോ എഎഫ്എല്ലിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തികരമായ പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിലോ, ഉപഭോക്താവിന് റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 പ്രകാരം സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീപ്റ്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ സമീപിച്ച് പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.
- പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരാതി ലോജിംഗ് പോർട്ടൽ ആയ <https://cms.rbi.org.in> ഉപയോഗിക്കാം. ഇലക്ട്രോണിക് മോഡിലുള്ള (ഇ-മെയിൽ) പരാതികളും, തപാൽ, ഹാൻഡ് ഡെലിവറി പരാതികൾ ഉൾപ്പെടെ, ഫിസിക്കൽ ഫോമിലുള്ള പരാതികൾ സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീപ്റ്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017 എന്ന വിലാസത്തിൽ സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീപ്റ്റ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിലേക്ക് അയയ്ക്കുകയും ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

- ഉപഭോക്താവിന് <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/ombudsman-scheme-for-NBFC's> എന്ന വിലാസത്തിൽ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾക്കൊപ്പം റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയും.

**(xii) ഇൻഷുറൻസ് ബിസിനസ്സ്**

ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിതരണത്തിനുള്ള ഒരു കോമ്പോസിറ്റ് കോർപ്പറേറ്റ് ഏജന്റ് ആയി എഎഫ്എൽ ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി & ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ("IRDAI") രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. അതനുസരിച്ച്, ഇൻഷുറൻസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പരാതി പരിഹാര മാർഗങ്ങളും ലഭ്യമാകും. കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക്, എഎഫ്എൽ വെബ്സൈറ്റ് റഫർ ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

**(xiii) ശാരീരിക/കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്ക് വായ്പ സൗകര്യം**

ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ എഎഫ്എൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എഎഫ്എൽ-ന്റെ എല്ലാ ശാഖകളും അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും.

**(xiv) അവലോകനം**

വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെയും വിവിധ പങ്കാളികളുടെയും അറിവിലേയ്ക്കായി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ലഭ്യമാകും. ഈ കോഡിന്റെ വ്യാപ്തിയിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങളോ മെച്ചപ്പെടുത്തലുകളോ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ പ്രസ്തുത വെബ്സൈറ്റിൽ ഭാവിയിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ലോഡ് ചെയ്യുന്നതായിരിക്കും.

മേൽപ്പറഞ്ഞ നയം ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വർഷം തോറും അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ എഎഫ്എൽ സംയോജിപ്പിച്ച എന്തെങ്കിലും പുതിയ മാറ്റങ്ങൾ വരുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ പുതിയ പരാതി ചാനലുകൾ അവതരിപ്പിക്കുമ്പോൾ അവലോകനം ചെയ്യും

--- XX ---