<u>ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം</u>

- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളും സുതാര്യവും ന്യായസഹിതവും ധാർമ്മികവുമായ രീതിയിൽ നടത്തപ്പെടുന്നതാണ്.
- ലിംഗം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് യാതൊരു വിവേചനവും കാണിക്കുകയില്ല.
- ഉപഭോക്താക്കളുമായി അവരുടെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഭാഷയിലോ ആശയവിനിമയം നടത്തും.
- ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച വ്യക്തവും സമഗ്രവുമായ വിവരങ്ങൾ, അവയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, പലിശ നിരക്കുകൾ / സേവന നിരക്കുകൾ, അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്ന രീതി (അംഗീകാര കത്ത് / തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ ഉൾപ്പെടെ) എന്നിവ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും. ഇതിൽ വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങളോ ഭേദഗതികളോ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
- ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സത്യസന്ധതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും പ്രസക്തമായ തത്വങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.
- വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമായി, വായ്പാ അപേക്ഷ ലഭിച്ചതിന് നടപടിക്രമത്തിനുള്ള സമയപരിധി ഉൾപ്പെടുത്തി ഒരു സ്വീകരണ പത്രം (Acknowledgement) നൽകുന്നതാണ്.
- SHG/JLG വായ്പകൾക്കായി, സുരക്ഷാ നിക്ഷേപമോ (Security) മാർജിനോ (Margin) ആവശ്യപ്പെടുകയില്ല. തിരിച്ചടവിൽ കാലതാമസം ഉണ്ടായാലും പിഴപ്പലിശ ഈടാക്കുകയില്ല. വായ്പ മുൻകൂട്ടി അടച്ചുതീർക്കുന്നതിനോ (Foreclosure) മുൻകൂർ തിരിച്ചടവിനോ (Pre-payment) യാതൊരു പിഴനിരക്കും ഈടാക്കുകയില്ല.
- വായ്പാ അംഗീകാര കത്ത്, തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ, വായ്പാ കരാർ / അനുബന്ധ രേഖകൾ എന്നിവയുടെ പകർപ്പുകൾ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് കൈമാറുന്നതാണ്.
- നിയമപരമായി അനുവദനീയമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ മാത്രമേ ഞങ്ങൾ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയുള്ളു. ഞങ്ങളോ ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികളോ ഉപഭോക്താക്കളെ അനാവശ്യമായി ശല്യപ്പെടുത്തുകയോ ഉപദ്രവിക്കുകയോ ചെയ്യുകയില്ല.
- പണം സ്വീകരിക്കുന്ന സമയത്ത് തന്നെ, ലഭിച്ച തുക രേഖപ്പെടുത്തി ഉപഭോക്താവിന് കൃത്യമായ രസീത് നൽകുന്നതാണ്.
- വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുവദിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ ഒഴികെ, വായ്പയെടുത്ത വ്യക്തിയുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഞങ്ങൾ ഇടപെടുകയില്ല. ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യസ്വഭാവമുള്ളതുമായ വിവരങ്ങളായി പരിഗണിച്ച് സംരക്ഷിക്കുന്നതാണ്.
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾക്കും പരാതിനിവാരണ അഭ്യർഥനകൾക്കും പരിഹാരം കാണുന്നതിനായി ഫലപ്രദമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഞങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഇതിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.

---

nabfins

Our Mission: To be a trusted client centric financial institution advancing hassle-free services to the low income household and unorganized sector.

പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം

പരാതി / അഭിപ്രായം അറിയിക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെപ്പറയുന്ന മാർഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.

ലെവൽ 1: ബ്രാഞ്ച് ഹെഡ്
ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസിലെ ബ്രാഞ്ച് ഹെഡിനെ നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെടുകയോ, ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസിന്റെ ലാൻഡ്‌ലൈൻ നമ്പർ ഉപയോഗിച്ച് വിളിക്കുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസ് ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ:
സമയം: രാവിലെ 8.00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 4.00 വരെ
(രണ്ടാം, നാലാം ശനിയാഴ്ചകൾ അവധി)

ലെവൽ 2: കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്റർ
ബ്രാഞ്ച് ഹെഡിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം, നിങ്ങളുടെ പരാതി / അഭിപ്രായം രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനായി ഫോൺ മുഖേന ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്റർ പ്രതിനിധിയെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറുകൾ: 080-26970500 / 26970700
ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ: 1800 102 4205
സമയം: രാവിലെ 9.30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5.30 വരെ

ലെവൽ 3: പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ
കസ്റ്റമർ കെയർ സെന്ററിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ നിങ്ങൾക്ക് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം, പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ ഫോൺ മുഖേനയോ എഴുത്ത് മുഖേനയോ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്:

Mr. Shubham Mehta
പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ
അസിസ്റ്റന്റ് ജനറൽ മാനേജർ
റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റ് & ഇന്റേണൽ കൺട്രോൾ വകുപ്പ്,

NABFINS Limited
#3072, 14-ാം ക്രോസ്, കെ.ആർ. റോഡ്,
ബനശങ്കരി - 2-ാം സ്റ്റേജ്, ബെംഗളൂരു – 560070.
ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ: 080-26970500
ഇ-മെയിൽ: complaints@nabfins.org

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / തർക്കം പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, ഉപഭോക്താവിന് താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന RBI, DNBS, ബെംഗളൂരു റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെ ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥന് അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കാവു

ഡെപ്യൂട്ടി ജനറൽ മാനേജർ / ജനറൽ മാനേജർ,
DNBS, Reserve Bank of India,
10/3/8, നൃപതുങ്ങ റോഡ്,
പോസ്റ്റ് ബാഗ് നമ്പർ 5467,
ബെംഗളൂരു – 560001.

നിങ്ങളുടെ പേര് അല്ലെങ്കിൽ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താതെ (അജ്ഞാതമായി) ഞങ്ങളെ വിളിച്ച് പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്. ഞങ്ങൾ പരാതി പരിശോധിച്ച് ആവശ്യമായ അന്വേഷണം നടത്തി ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.