

ದಸ್ತಾವೇಜಿನ ಹೆಸರು	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
ದಸ್ತಾವೇಜಿನ ಮಾಲೀಕರು	ಅನುಸರಣೆ
ಭದ್ರತಾ ವರ್ಗೀಕರಣ	ಆಂತರಿಕ
ಸ್ಥಳ	ಎಲ್ಲಾ ನಿರ್ದೇಶಿತ ತಾಣಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ
ಅನುಮೋದಕರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ	v2022-23.03

ಆವೃತ್ತಿ	ಮಾರ್ಪಾಡು ದಿನಾಂಕ	ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿವರಣೆ
v2022-23.03	ಮಾರ್ಚ್ 29, 2023	ಯಾವುದೇ ವಸ್ತುತಃ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಲ್ಲದೆಯೇ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ವಿಮರ್ಶೆ
V2022-23.02	ನವೆಂಬರ್ 01, 2022	ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ವಿಮರ್ಶೆ
V2022-23.01	ಮೇ 6, 2022	ಯಾವುದೇ ವಸ್ತುತಃ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಲ್ಲದೆಯೇ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ವಿಮರ್ಶೆ
V1	ಜನವರಿ 16, 2012;	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅಳವಡಿಕೆ

[ಆಂತರಿಕ ಬಳಕೆಗೆ ಮಾತ್ರ]

ಇದು ಒಂದು ಗೌಪ್ಯ ದಸ್ತಾವೇಜು ಆಗಿದೆ. ಅನಧಿಕೃತ ಪ್ರವೇಶ, ನಕಲು ಮತ್ತು ಪುನರಾವರ್ತನೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸಲಾಗಿದೆ.

## ವಿಷಯಗಳು

1. ಪರಿಚಯ .....	3
1.1 ಹಿನ್ನೆಲೆ .....	3
1.2 ಉದ್ದೇಶ .....	3
1.3 ವ್ಯಾಪ್ತಿ .....	3
2. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ .....	3
3. ಸಾಲಗಳು .....	4
4. ಜಾಮೀನುದಾರರು .....	5
5. ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ .....	6
6. ವಿಧಿಸಲಾದ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ .....	6
7. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾದ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುಗಳು .....	7
8. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ .....	7
9. ದೂರುಗಳು .....	8
10. ಸಾಮಾನ್ಯ .....	9
11. ವಿಮರ್ಶೆ ಮತ್ತು ತಿದ್ದುಪಡಿ .....	10

## 1. ವಿಷಯಗಳು

### 1.1 ಪರಿಚಯ

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ನೀತಿಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ವಿವಿಧ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ನಿಡೋ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದೆ ಎಡೆಲ್ವೀಸ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು) (ನಿಡೋ/ಕಂಪನಿ) ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿರಲಿ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ ಎಲ್ಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜುಲೈ 1, 2016 ರಂದು ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಫೆಬ್ರವರಿ 17, 2021 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪ್ರಧಾನ ನಿರ್ದೇಶನ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು 2021 ಆಧರಿಸಿ ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಿರಲಿ ಈ ನೀತಿಯ ಎಲ್ಲ ಭಾಗಗಳು ಎಲ್ಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

### 1.2 ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸಕಾರಣವಾಗಿ ಈ ಮೂಲಕ ವರ್ತಿಸುವುದು:

- ನಾವು ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಈ ನೀತಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು;
- ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸೂಕ್ತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಾವಳಿಗಳನ್ನು ಸದುದ್ದೇಶದಿಂದ ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರವು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ಸಿದ್ಧಾಂತಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು;

### 1.3 ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಸಿ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಸೇವೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಕಾರಣವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬ ಉತ್ತಮ ತಿಳಿವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವ ಮೂಲಕ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು;
- ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು; (ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಪ್ರಚೋದಿಸುವುದು; (ಇ) ಗೃಹ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಮೂಡಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಿಶ್ವಾಸಯುತವಾದ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾದ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು.

✦ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಭರವಸೆಯನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದು.

## 2. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಳು

- ಎಲ್ಲ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿವೆ, ವಾಸ್ತವವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆ ಎಳೆಯುವಂತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಕಡೆಗೆ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಫೀ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿವೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೂಕ್ತ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.

- c. ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು; ಟೆಲಿಫೋನ್ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಡೆಸ್ಕ್; ಅಥವಾ ಸೇವೆ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಫೀ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.  
ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವೆಯನ್ನು ನಾವು ಬಳಸಿಕೊಂಡರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು(ಅಂತಹ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಲಭ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ) ನಮ್ಮಷ್ಟೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಮಟ್ಟದಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.
- d. ಪಡೆಯಬಹುದಾದ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ನಾವು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಂಪನಿ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಮ್ಮ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗೆಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಣಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- e. ನಮ್ಮ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರೆಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟ್ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಇವರ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಖುದ್ದಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
- f. ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿ / ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಡಿಎಸ್‌ಎ ಯಾವುದೇ ಅಸಹಜ ವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ವರ್ತನೆ ನಡೆಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ತನಿಖೆ ನಡೆಸಲು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಂಟಾಗಿರಬಹುದಾದ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 3. ಸಾಲಗಳು

#### A. ಸಾಲಗಳು & ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು -

- a. ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಮಾಡುವಾಗ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಫೀ/ಶುಲ್ಕಗಳಿದ್ದರೆ ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ, ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಿದ್ದರೆ ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಬಾಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಇದರಿಂದ, ಇತರ ಸಾಲದಾತರೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥವತ್ತಾದ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಅವರು ಮಾಡಬಹುದು.
- b. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿ ಮಾಡಬೇಕಿರುವ ಫೀಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ / ಬಟವಾಡೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಮರುಬಟವಾಡೆ ಮಾಡಲಾಗುವ ಫೀಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ದಂಡ, ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಅಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ತದ್ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಸ್ಥಾಪನೆ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಬಾಧಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಫೀಗಳು ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದೂ ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.
- c. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದು, ಇದು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದಾಗಿ, ಇತರ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅರ್ಥವತ್ತಾದ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಅವರು ಮಾಡಬಹುದು. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- d. ಎಲ್ಲ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀದಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲ ಅಂಶದಲ್ಲೂ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಮಧ್ಯೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- e.

#### B. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯ ನಿರ್ಣಯ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ಷರತ್ತುಗಳು

- a. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಮಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ, ಇಎಂಬ ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇಂತಹ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಆಡುಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಸೆರೆಹಿಡಿಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d. ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ಬಟವಾಡೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದರ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ನಾವು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

**C. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ತಿರಸ್ಕಾರದ ಸಂವಹನ**

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿರಸ್ಕಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಕಾರಣ(ಗಳನ್ನು) ಸಂವಹನ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

**D. ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ಬಟವಾಡೆ**

- a. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಡಿದ ಬಟವಾಡೆ ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಕರಾರು/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಬಟವಾಡೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಾವು ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬಟವಾಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.
- b. ಬಟವಾಡೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯಿಕ ಫೀ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಇರುವ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು ಮುಂದಿನ ದಿನಗಳಿಂದ ಮಾತ್ರವೇ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಇಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದಾದರೆ, ಇಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆ ನೀಡದೇ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿ ಮಾಡದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- d. ಕರಾರು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹಿಂಪಡೆಯಲು / ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ವರ್ಧನೆಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು, ಸಾಲ ಕರಾರಿಗೆ ಪೂರಕವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಾವು ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- e. ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಕಾರಣ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ನಾವು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಪೂರೈಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ನಗದೀಕರಣದ ನಂತರ ಎಲ್ಲ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ನಾವು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ಇಂತಹ ರಿಯಾಯಿತಿ ಹಕ್ಕನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದಾದಲ್ಲಿ, ಸೂಕ್ತ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸುವವರೆಗೆ /ಪಾವತಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವಂತಹ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮೊದಲೇ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f. ಸಹ ಬಾಧ್ಯತೆ(ಗಳ) ಸಹಿತ ಅಥವಾ ರಹಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಮುಂಗಡ ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

**4. ಜಾಮೀನುದಾರರು**

ಸಾಲಕ್ಕೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಈ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

- i. ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವರ ಬಾಧ್ಯತೆ;
- ii. ಕಂಪನಿಗೆ ಅವರು ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಬಾಧ್ಯತೆಯ ಪ್ರಮಾಣ;
- iii. ಅವರ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಪಾವತಿ ಮಾಡುವಂತೆ ನಾವು ಅವರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು;
- iv. ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವರು ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿನ ಇತರ ಹಣ/ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳಿಗೆ ಮರುಕ್ರಮವನ್ನು ನಾವು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ;
- v. ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಭಾಗಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ;
- vi. ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಬಿಡುಗಡೆಯಾಗುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಈ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಸೂಚನೆ ನೀಡುವ ರೀತಿ; ಮತ್ತು
- vii. ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಸೂಕ್ತ ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾಗ್ಯೂ ಸಾಲದಾತರು/ಸಾಲ ನೀಡುಗರು ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಲು ಜಾಮೀನುದಾರರು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಜಾಮೀನುದಾರರನ್ನೂ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುತ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅವರು ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಾರರ ಹಣಕಾಸು ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಗಮನಾರ್ಹ ವ್ಯತ್ಯಯ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಲ್ಲಿ ನಾವು ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

## 5. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಖಾಸಗಿತನ

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ [ಅವರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿದ್ದರೂ] ಮತ್ತು ಈ ಮುಂದಿನ ಸಿದ್ಧಾಂತ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದೆ. ನಮ್ಮ ಸಮೂಹದಲ್ಲಿ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು / ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಇತರರು ನೀಡಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಾವು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಶೇಷ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸುವಂತಿಲ್ಲ:

- i. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನು ಪ್ರಕಾರ ನೀಡಬೇಕಾದಲ್ಲಿ;
- ii. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕಡೆಗಿನ ಕರ್ತವ್ಯ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ;
- iii. ನಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಾವು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದಲ್ಲಿ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಮೋಸವನ್ನು ತಡೆಯುವುದು), ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಸಮೂಹದಲ್ಲಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ [ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ] ಕುರಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕಾರಣವನ್ನಾಗಿ ಇದನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ;
- iv. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯ ಮೇರೆಗೆ;
- v. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಗಳನ್ನು ನಾವು ನೀಡಿದರೆ, ನೀಡುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ನಾವು ಅವರ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ;
- vi. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರವೇಶಕ್ಕೆ ಪ್ರಸ್ತುತ ಕಾನೂನು ರೂಪುರೇಷೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು
- vii. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ನಮಗೆ ಸೂಚಿಸಿರುವುದರ ಹೊರತು, ನಾವೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

## 6. ವಿಧಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಮ:

- i. ಫಂಡ್ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇತ್ಯಾದಿಯಂತಹ ಸೂಕ್ತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕಿನ ಶ್ರೇಣಿಕರಣ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಕ್ರಮವನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮ್ಮತಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ii. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕುಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲೂ ಲಭ್ಯವಾಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತರೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಇದ್ದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii. ಬಡ್ಡಿ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಹೀಗಾಗಿ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಅರಿವು ಹೊಂದಬಹುದು.
- iv. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

## 7. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾದ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ದರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

## 8. ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ

- i. ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ, ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಅನುಕ್ರಮದ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾವು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಬದ್ಧವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಆ ಪ್ರದೇಶದ ಕಾನೂನಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ನಿಗದಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅಡಮಾನವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ii. ನಮ್ಮ ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಯನ್ನು ವಿನಯ, ಪಾರದರ್ಶಕ ನಡೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ನಾವು ವಿಶ್ವಾಸ ಇರಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ ಅಥವಾ / ಮತ್ತು ಅಡಮಾನದ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ತನ್ನನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ನಾವು ವಿತರಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಯುತ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಾವು ವಿತರಿಸಿದ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ಗುರುತಿನ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಬಾಕಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾವು ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡುವ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.
- iii. ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಎಲ್ಲ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅಡಮಾನ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:
  - (a) ಗ್ರಾಹಕರ ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ವಹಿವಾಟು/ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಹಜವಾಗಿ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - (b) ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - (c) ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - (d) ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗಿನ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.
  - (e) ಗ್ರಾಹಕರ ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರದ ವಿಶೇಷ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಹೊರರತುಪಡಿಸಿ 0700 ಗಂಟೆಗಳು ಮತ್ತು 1900 ಗಂಟೆಗಳ ಮಧ್ಯೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.
  - (f) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದ್ದರೆ, ಸಾಧ್ಯವಾದ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಅದನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - (g) ಕರೆಗಳ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಮವಾದದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- (h) ಪರಸ್ಪರ ಸಮ್ಮತಿಸಬಹುದಾದ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಕುರಿತ ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲ ನೆರವನ್ನೂ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (i) ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ವಿನಯ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಸಾವು ಅಥವಾ ಇತರ ಅಪಘಾತ ಉಂಟಾದ ಸನ್ನಿವೇಶದಂತಹ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳನ್ನು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ದೂರವಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 9. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ

### A. ಆಂತರಿಕ ಕ್ರಮಗಳು

- (a) ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಣಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಅಗತ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಇರುತ್ತದೆ.
- (b) ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿ ನಿರ್ದೇಶಕರು ದೂರು ಮತ್ತು ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ತಾಂತ್ರಿಕತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿದೆ. ಸಾಲ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾದ ಎಲ್ಲ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕೇಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದವರೆಗಾದರೂ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ತಾಂತ್ರಿಕತೆ ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- (c) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಗಳ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾದ ಎಲ್ಲ ವಿವಾದಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೇಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ನಂತರ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (d) ದೂರುಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (e) ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಆಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಮುಂದಿನಂತೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು:
- ಇದನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ
  - ದೂರನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಮಾಡಬೇಕು
  - ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು
  - ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಯಾವಾಗ ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವುದು
  - ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಯಾರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಬಹುದು
  - ಫಲಿತಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು.
  - ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಚಾರಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- (f) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ನಿಯೋಜಿತ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್‌ಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಕಾರಣ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.
- (g) ವಿಷಯವನ್ನು ತಪಾಸಣೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ನಮ್ಮ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಯಾಕೆ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಸಂತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

### B. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಸಹ ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ಡಿಎಸ್‌ಎ/ಡಿಎಂಎ, ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ಸ್/ಏಜೆನಿಸಿ, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮಾರಾಟಗಾರರು, ನೇರ ನಿಯೋಜನೆಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ -  
ಯಾವುದೇ ದೂರು/ದಾವೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಈ ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:



ಟೆಲಿಫೋನ್: 022 - 2554; ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ : 1-800-1026371

ಇವರ ಗಮನಕ್ಕೆ ಇಮೇಲ್/ಗಮನ ಹರಿಸುವಿಕೆ:

ಶಿವಾಲಿ ಶಿಂಧೆ (ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ)

ಇಮೇಲ್:

ಅಂಚೆ: ಟವರ್ 3, ವಿಂಗ್ 'ಬಿ', ಕೋಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ ಮಲ್, ಕೋಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ, ಕಿರೋಲ್ ರಸ್ತೆ, ಕುರ್ಲಾ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ - 400070

ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಇಂತಹ ದೂರು/ದಾವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು (6) ವಾರಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವುದು ನಮ್ಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂತ್ಯುಷ್ಟಿ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ನ್ಯಾಷನಲ್ ಕಾಂಸೂಂಟ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು <http://grids.nhbonline.org.in> ಈ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01bap4hmybh1sno\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01bap4hmybh1sno))/Complainant/Default.aspx) ಈ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ ಆಫ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು ನ್ಯಾಷನಲ್ ಕಾಂಸೂಂಟ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ವಿಭಾಗ (ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ), 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-5ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಡಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110 003.

ಈ ಮೇಲೆ ನಮೂದಿಸಿದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್

ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ

## 10. ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸಿಲ್ಲದ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿ ದೂರವಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ದೌರ್ಜನ್ಯ ಎಸಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂದರೆ, ಅನುಪಮ ಗಂಟೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ತೊಳ್ಳಲ ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಯನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ವ್ಯಗ್ರ ವರ್ತನೆ ಕೂಡಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದಾಗಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸೂಕ್ತ ತರಬೇತಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಅಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಅಥವಾ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ನಿಯೋಜಿಸಿದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮೂದಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕಚೇರಿ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಕಚೇರಿ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ತನಿಖೆ ನಡೆಸಲು ಮತ್ತು ನಾವು ಪೋಲೀಸರು / ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾವು ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅವರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತ ಕಾಳಜಿ ಇಲ್ಲದೇ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಇದರಿಂದ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದರೆ, ಇದಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಜವಾಬ್ದಾರರನ್ನಾಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಈ ಮುಂದಿನ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತೇವೆ: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.

g. ಸಾಲದ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ನಾವು ತಾರತಮ್ಯ ಎಸಗುವುದಿಲ್ಲ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ದೃಷ್ಟಿ ಅಂಧರಾಗಿರುವ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸವಾಲು ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರ ಆಧರಿಸಿ ನಾವು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಿದ ಸ್ವೀಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಂಸ್ಥಿಕಗೊಳಿಸುವುದರಿಂದ ನಮ್ಮನ್ನು ಹೊರಗಿಡುವುದಿಲ್ಲ.

h. ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ನಾವು ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇವೆ. ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇತರೆ ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

i. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ಮಧ್ಯೆ ಒಪ್ಪಿದ ಹೌಸಿಂಗ್ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ತಿಳಿವಳಿಕೆಗಾಗಿ, ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದ ಮಾದರಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಇಂತಹ ಸಾಲದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (ಎಂಐಸಿ) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆಯಬೇಕು. ಕಂಪನಿ ಪಡೆದಿರುವ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ದಾಖಲೆಯು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಮಧ್ಯೆ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು (ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

j. ಈ ಮುಂದಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೌಸಿಂಗ್ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ದಂಡ ಅಥವಾ ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ನಾವು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- i. ಹೌಸಿಂಗ್ ಸಾಲವು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಇದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾಡಿದ್ದರೆ.
- ii. ಹೌಸಿಂಗ್ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಆಧರಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ತಮ್ಮ ಮೂಲಗಳ ಹೊರತಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲವನ್ನು ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದರೆ.
- iii. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬುದು ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಂದಾಗಿದೆ.
- iv. ಎಲ್ಲ ಎರಡು / ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಅಸ್ಥಿರದ ಸಂಯೋಜನೆ) ಹೌಸಿಂಗ್ ಸಾಲಗಳು, ಸಾಲವು ಪೂರ್ವ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಅಸ್ಥಿರ ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಇದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಅನ್ವಯಿಕ ಸ್ಥಿರ / ಅಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯ ಪೂರ್ವ ಮುಕ್ತಾಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಎರಡು/ವಿಶೇಷ ದರದ ಹೌಸಿಂಗ್ ಸಾಲಗಳ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ, ಅಸ್ಥಿರ ದರದ ಪೂರ್ವ ಮುಕ್ತಾಯ ನಿಯಮವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ನಂತರ ಅಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಾಲವನ್ನು ಪರಿವರ್ತನೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಪೂರ್ವ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುವ ಎಲ್ಲ ಇಂತಹ ಎರಡು / ವಿಶೇಷ ದರದ ಹೌಸಿಂಗ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಇಡೀ ಅವಧಿಗೆ ಸ್ಥಿರಗೊಳಿಸಿದ ದರವು ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲ ಎಂದು ಈ ಮೂಲಕ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

(k) ನೀತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕಗೊಳಿಸಲು ನಾವು:-

- i. ನೀತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲು;
- ii. ಕೌಂಟರ್ ಮೇಲಿನಿಂದ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗಿಸುವುದು;
- iii. ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗಿಸುವುದು. ಇದು ಇಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ

ಮತ್ತು

- iv. ನೀತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ನೀತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ತರಬೇತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.

## 11. ವಿಮರ್ಶೆ ಮತ್ತು ತಿದ್ದುಪಡಿ

ನೀತಿಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಅಂತರದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಗತಿ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯ ಎಂದು ಮಂಡಳಿ ಭಾವಿಸಿದಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅನುಸರಣೆ ವಿಭಾಗ ಮತ್ತು ಇತರ ಸೂಕ್ತ ಪಾಲುದಾರರು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರ ಶಿಫಾರಸು ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನಂತರ ಅಂತಿಮವಾಗಿರುತ್ತದೆ.