

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ದಾಖಲೆ/ಕೈಪಿಡಿಯ ಹೆಸರು	ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್
ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ಸ್ ಆವೃತ್ತಿ	ಆವೃತ್ತಿ 2.4
ದಾಖಲೆಯ ಮೂಲ ದಿನಾಂಕ	ಜುಲೈ 01, 2009
ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ	ಜುಲೈ 27, 2026
ದಾಖಲೆಯ ಅನುಮೋದಕರು	ಬೋರ್ಡ್
ದಾಖಲೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ
ದಾಖಲೆ ಮಾಲೀಕರು/ಇಲಾಖೆ	ನೀತಿ
ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಮಾರ್ಪಾಡು	ನೀತಿ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

1. ಪರಿಚಯ, ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಅಪ್ಪಿಕೇಶನ್

ರೆಲಿಗೇರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಡೆವಲಪ್‌ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಆರ್‌ಹೆಚ್‌ಡಿಎಫ್‌ಸಿಎಲ್" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಕ್ಟ್, 1987 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 29 ಎ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ("ಎಚ್‌ಎಲ್") ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿದೆ. ಆಸ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ("LAP") ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ. ಅಂತಹ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್/ಕಾನೂನು ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ("ಎಫ್‌ಪಿಸಿ" ಅಥವಾ "ಕೋಡ್") ಇದು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತ ಸಂಕೇತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ.

1.1 ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು

(ಎ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.

(ಬಿ) ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು.

(ಸಿ) ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು.

(ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.

(ಇ) ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು.

1.2 ಕೋಡ್ ನ ಅಪ್ಪಿಕೇಶನ್

ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಗಳು, ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್

ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು (ಸ್ವಯಂ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ) ಪೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಕೌಂಟರ್‌ನಾದ್ಯಂತ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ , ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಸೇವೆಗಳಿಗೂ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ:

(ಎ) ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.

(ಬಿ) ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಆತ್ಮದಲ್ಲಿ ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ.

(ಸಿ) ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿವೆ

3. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಇರುತ್ತದೆ.

4. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ಕಂಪನಿ ಅನುಸರಿಸ ಬೇಕಾದ

(ಎ) ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

(ಬಿ) ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು

ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

(ಸಿ) ಅದರ ಶಾಖೆಗಳು/ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ(ಗಳನ್ನು) ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಸಹಾಯ ಮೇಜಿನ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ.

(ಡಿ) ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(ಇ) ಗ್ರಾಹಕರು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಅವರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು / ಅವಳು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸೇರಿದಂತೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅವನ / ಅವಳ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ.

(ಎಫ್) ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದಿರುವ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ (ಡಿಎಸ್‌ಎ) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ, ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಫೋನ್ ಮೂಲಕ.

(ಜಿ) ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಸ್‌ಎ)/ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಂಎ) ಅವರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

(ಹೆಚ್) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ / ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿ ವರ್ತಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಮತ್ತು ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟವನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.

5. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ, ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ

5.1 ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು

(ಎ) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

(ಬಿ) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (HFC ಗಳು) ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಸೂಚಕ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

(ಸಿ) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು 15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಬಹುದಾದಂತಹ ವಿಸ್ತೃತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆ.

5.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು

(ಎ) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

(ಬಿ) ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ, ಇಎಂಬಿ ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲಿಖಿತ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಿಗಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾನೆ ಎಂದು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

(ಸಿ) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಬೋಲ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾದ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕ/ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

(ಡಿ) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸಿದ ನಂತರ, ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

5.3 ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ತಿರಸ್ಕಾರದ ಸಂವಹನ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಲಿಖಿತವಾಗಿ (ಇ-ಮೇಲ್, ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಇತ್ಯಾದಿ ಮಾನ್ಯ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣವನ್ನು (ಗಳನ್ನು) ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

5.4 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

(ಎ) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿದ ವಿತರಣಾ ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಬೇಕು;

(ಬಿ) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯ ನಂತರ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

(ಸಿ) ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅನನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಅವನ / ಅವಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆಯೇ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.

(ಡಿ) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಹುಡುಕುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

5.5 ಎಲ್ಲಾ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ/ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

5.5.1 ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು / ಚಲಿಸಬಲ್ಲ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

5.5.2 ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು:

(ಎ) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.

(ಬಿ) ಎರವಲುಗಾರನು ತನ್ನ/ಅವನ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

(ಸಿ) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಆಯಾ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

(ಡಿ) ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾವಿನ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಉತ್ತಮವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

5.5.3 ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ

(ಎ) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸಾಲದ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು ಕಂಪನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ₹ 5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

(ಬಿ) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಉಂಟಾದರೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ, ಮೇಲಿನ ಉಪ-ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ (a) ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ಅದರ ನಂತರ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ) ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಸಿ) ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.

5.6 ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಮೂಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಅದರ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು:

(ಎ) ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

(ಬಿ) ಏಜೆಂಟ್‌ರಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುವುದು, ಅವರ ಪರವಾಗಿ ಅವರು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು.

(ಸಿ) ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಡಿ) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(ಇ) ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(ಎಫ್) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

5.7 ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು 2025 - ಅಧ್ಯಾಯ III ಅನ್ನು ಸಹ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

5.8 ಖಾತರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಅವನು / ಆಕೆಗೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ / ಪತ್ರ / ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು:

(ಎ) ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;

(ಬಿ) ಅವನು / ಅವಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;

(ಸಿ) ಕಂಪನಿಯು ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅವನನ್ನು / ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;

(ಡಿ) ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಆಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿನ ಅವನ / ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆಯೇ;

(ಇ) ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ವಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ;

(ಎಫ್) ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಆಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ;

(ಜಿ) ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ಯಾರಂಟರು ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲದಾತರಿಂದ ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಅಂತಹ ಗ್ಯಾರಂಟರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಇದಲ್ಲದೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಸ್ತು ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ಯಾರಂಟರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

6. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು

6.1 ಬಡ್ಡಿ ದರ

(ಎ) ಕಂಪನಿಯು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕಾಗಿ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

(ಬಿ) ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

(ಸಿ) ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಆದ್ದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.

(ಡಿ) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲು ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತವೆ.

(ಇ) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ("MITC") ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೂಕ್ತ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

6.2 ಗೃಹ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ

(ಎ) ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಟೆನರ್ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ತರುವಾಯ, ಮೇಲಿನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ EMI/ ಟೆನರ್ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಬಿ) ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಹ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

(i) EMI ನಲ್ಲಿ ವರ್ಧನೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಗಾಗಿ; ಮತ್ತು,

(ii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

(ಸಿ) ಮುಂದೆ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒಂದು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. RHDFCL ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದಾಗಿ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಸುವಾಗ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ 2 ಬಾರಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಎಚ್‌ಡಿಎಫ್‌ಸಿಎಲ್ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದಾಗಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

(ಡಿ) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಪ್ರಾಸಂಗಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳು.

(ಇ) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯು ಋಣಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(ಎಫ್) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ/ ಪ್ರವೇಶಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಹೇಳಿಕೆಯು ಕನಿಷ್ಠ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕುತ್ತದೆ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ.

6.3 ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು

(ಎ) ಕಂಪನಿಯು, ಬಡ್ಡಿದರದ ನೀತಿಯೊಂದಿಗೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕ/ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

(ಬಿ) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ / ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ದಂಡದ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ವಿಳಂಬವಾದ ಮರುಪಾವತಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚವನ್ನು' ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಜನವರಿ 04, 2018 ರ "XBRL ರಿಟರ್ನ್ಸ್- ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಂಕಿಅಂಶಗಳ ಸಾಮರಸ್ಯ" ಕುರಿತು RBI ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ

(ಸಿ) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ/ವಿತರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ:

- (ii) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿನ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸೇರಿದಂತೆ) ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ

ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಹಿಂದಿನ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ/ಹೊಸ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿತಗೊಳಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

ಕಂಪನಿಯು ಪಾವತಿಸದ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ (ಪಾವತಿಸದ EMI ಸೇರಿದಂತೆ) ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಒಪ್ಪಂದದ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು, ತ್ತದಂಡದ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಅಲ್ಲ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಜಿಎಸ್‌ಟಿ ಅನ್ವಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕೇಂದ್ರ ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಸ್ಟಮ್ಸ್ ಮಂಡಳಿ (ಸಿಬಿಐಸಿ) ಹೊರಡಿಸಿದ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ

- (ii) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸ್ಪಿರಿಟ್ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- (iii) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರನ ಸಂವಿಧಾನವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ರಚನೆಯು ಏಕರೂಪವಾಗಿರುತ್ತದೆ
- (iv) ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು.
- (v) (ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು MITC ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (vi) ಸಾಲದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಎರವಲುಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.4 ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು

(ಎ) ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಲೇವಿ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

(i) ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್ ಪ್ರೋಟೆಂಟ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮೊದಲೇ ಮುಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.

(ii) ವಸತಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮುಚ್ಚಿದ್ದರೆ.

ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ:

(ಎ) ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ/ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಎರವಲು ಪಡೆಯುವುದರ ಹೊರತಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಮೂಲ.

(ಬಿ) ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ತೇಲುವ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಪ್ರೋಟೆಂಟ್ ದರದಲ್ಲಿದ್ದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸ್ಥಿರ/ಪ್ರೋಟೆಂಟ್ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿಯ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ, ಸಾಲವನ್ನು ಪ್ರೋಟೆಂಟ್ ದರದ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ಪ್ರೋಟೆಂಟ್ ದರದ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ರೂಢಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

(ಸಿ) ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲವು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸಹ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

(ಬಿ) ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ (ಗಳು) ಜೊತೆಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರೋಟೆಂಟ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

7. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

7.1 ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

7.2 ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು / ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅವರ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು / ಘಟಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

(ಎ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ;

(ಬಿ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕಡೆಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ.

(ಸಿ) ಕಂಪನಿಯ ಆಸಕ್ತಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ಆದರೆ ಇತರರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ

ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಕಾರಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಅದನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ, ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಕಂಪನಿಗಳು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ.

(ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅಂಗೀಕಾರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅವನ / ಅವಳ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಲು ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಸೇವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಟೈ-ಅಪ್ / ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು.

(ಇ) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ / ನಿಯಂತ್ರಕ / ಜಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು / ಕಾಯಿದೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ.

(ಎಫ್) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದಿಲ್ಲ.

7.3 ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

7.4 ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅವರಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾರಿಂದಲೂ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

8. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು/ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (ಸಿಐಸಿಗಳು)

(ಎ) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು CIC ಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಇತರ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದು.

(ಬಿ) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಡೇಟಾ/ಮಾಹಿತಿ, ಅವನ/ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ CICಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

(ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬೇಡಿಕೆಯಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯು CIC ಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

9. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

9.1 ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ/ಮಾನ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಮೂಲಕ, ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೊತ್ತ, ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರಿಗೆ / ಅವಳ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

9.2 ಕಂಪನಿಯ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ನಾವು ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಾವು ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಸಂಸ್ಥೆ.

9.3 ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

(ಎ) ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ/ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯಾಪಾರ/ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಬಿ) ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತನ್ನು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

(ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು.

(ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.

(ಇ) ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 0800 ಗಂಟೆಯಿಂದ 1900 ಗಂಟೆಗಳವರೆಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.

(ಎಫ್) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಜಿ) ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಸಾರಾಂಶದೊಂದಿಗೆ ಟ್ರಾಕರ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಎಚ್) ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(i) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಅಲಂಕಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(ಜೆ) ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿನ ವಿಯೋಗದಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು / ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಕೆ) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಏಜೆಂಟ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

(ಎಲ್) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಖಾತರಿದಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ (ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ) ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿಕರು/ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

10. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

10.1 ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ದೂರಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವ ಸಮಯವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

10.2 ಕಂಪನಿಯು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾರಂಭವಾದಾಗ ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

10.3 ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಅದು ಅವನಿಗೆ/ಅಕೆಗೆ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಅಂತಹ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಅದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಆರು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂದು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅವನು/ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲ.

10.4 ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ.

10.5 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

(ಎ) ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ರೆಲಿಗೇರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಡೆವಲಪ್‌ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಸೇವಾ ಇಲಾಖೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸ್ಥಾಪಿತ ಸಂವಹನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಬಹುದು:

- ❖ 1860-266-4111 / 1800-309-9711 / 1800-103-9711 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ
- ❖ SMS - 575758 ಗೆ SMS LOANS ಮಾಡಿ
- ❖ ಇಮೇಲ್ - homeloans@religare.com
- ❖ ಪತ್ರ- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಇಲಾಖೆ, ರೆಲಿಗೇರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಡೆವಲಪ್‌ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, 1ನೇ ಮಹಡಿ ಟವರ್ ಎ, ಕ್ಲಬ್ 125, ಪ್ಲಾಟ್ ಎ-3, 4, 5, ಸೆಕ್ಟರ್-125 ನೋಯ್ಡಾ 201301 ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ
- ❖ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ - www.religarehomeloans.com

(ಬಿ) ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕು:

ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ಅಗತ್ಯ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ, ದೂರು/ ಕುಂದುಕೊರತೆ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನದ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಾನ್ಯ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(ಸಿ) ಯಾವಾಗ ಉತ್ತರವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು

ಕಂಪನಿಯು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರು ವಿಶಿಷ್ಟ ಸ್ವರೂಪದ್ದಾಗಿದ್ದು, ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇದು 4 ವಾರಗಳವರೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ/ಅವಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

(ಡಿ) ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಯಾರನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬೇಕು

ಇಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು. ನಿಗದಿತ ಸಮಯಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಆಯಾ ಚಾನೆಲ್‌ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ, ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಶ್ರೀ ಹರೀಶ್ ಗುಪ್ತಾ ಅವರಿಗೆ grievanceofficer@religare.com (ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ - 9958197853) ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

(ಇ) ವಿಮೆ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ:

ಹಂತ I.

ರೆಲಿಗೇರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಡೆವಲಪ್‌ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನೀಡುವ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ರೆಲಿಗೇರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಡೆವಲಪ್‌ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ "ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಇಲಾಖೆ"ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂವಹನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಹೈಲ್ಯಾಟ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಲಾಗ್ ಇನ್ ಮಾಡಬಹುದು:

ಕರೆ ಮಾಡಿ- 1860-266-4111 / 1800-309-9711 / 1800-103-9711 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ

SMS- 575758 ಗೆ LOANS ಎಂದು SMS ಮಾಡಿ

ಇಮೇಲ್ – homeloans@religare.com

ಪತ್ರ- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಇಲಾಖೆ, ರೆಲಿಗೇರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಡೆವಲಪ್‌ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,

1ನೇ ಮಹಡಿ, ಟವರ್ ಎ, ಕ್ಲಬ್ 125, ಪ್ಲಾಟ್ ಎ-3, 4, 5, ಸೆಕ್ಟರ್-125 ನೋಯ್ಡಾ-201301, ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್- www.religarehomeloans.com www.religarehomeloans.com

ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರ ಸಮಯ - ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ

ಹಂತ II.

ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ/ಉತ್ತರವು ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಅವರು/ಅವಳು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಆರ್‌ಹೆಚ್‌ಡಿಎಫ್‌ಸಿಎಲ್‌ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ (ವಿಮೆ) ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ (ವಿಮೆ) ಎಲ್ಲಾ ವಿಮಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ, ಸಕಾಲಿಕ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಮಾದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸುತ್ತಾರೆ, ದೂರು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ, ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಮಯಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ, ಮರುಕಳಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ IRDAI ಗೆ ದೂರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ. / ಸಿಆರ್‌ಎಂ ತಂಡವು ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಆರ್‌ಹೆಚ್‌ಡಿಎಫ್‌ಸಿಎಲ್ ಪರಸ್ಪರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೊನೆಯಿಂದ ಕೊನೆಯವರೆಗೆ ಮುಚ್ಚಲು ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 14 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿದಾರರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆ, ರಶೀದಿಯ ದಿನಾಂಕ, ಪಾಲಿಸಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ವಿಮಾದಾರರ ಹೆಸರು, ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ, ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮ, ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕ, ಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯದ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿಮಾ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ (ವಿಮೆಗಾಗಿ) ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಐಆರ್‌ಡಿಎಫ್‌ಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ (ವಿಮೆಗಾಗಿ) ಅಧಿಕಾರಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಐಆರ್‌ಡಿಎಫ್‌ಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಹಂತ III.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ತರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು/ಅವಳು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಿಂದ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೂಲಕ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು.

ಹಂತ IV.

ವಿಮಾದಾರರು/ಆರ್‌ಹೆಚ್‌ಡಿಎಫ್‌ಸಿಎಲ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅವರು/ಅವಳು - <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> ಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಆಗುವ ಮೂಲಕ ಬಿಮಾ ಭರೋಸಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅಥವಾ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 155255 ಅಥವಾ 1800 4254 732 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು, ಅಥವಾ complaints@irdai.gov.in ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು, ಅಥವಾ

ಅಥವಾ ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (ಐಆರ್‌ಡಿಎಫ್), ಸೈಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 115/1, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಣಕಾಸು ಜಿಲ್ಲೆ, ನಾನಕ್ರಾಮ್‌ಗುಡ್, ಗಜಿಬೌಲಿ, ಹೈದರಾಬಾದ್ - 500 032 ಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು, ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ನಿಯಮಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವಿಮಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ (NHB) ಗೆ ದೂರು

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧಿಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ NHB ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

❖ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್: ದೂರುದಾರರು ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಬಹುದು: <https://grids.nhbonline.org.in>

❖ ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್: ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಆಫ್‌ಲೈನ್/ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ <https://nhb.org.in/grievance-redressal-officer/> ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು:

➤ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್, 3ನೇ ಮಹಡಿಯಿಂದ 5ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 5A, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ- 110 003

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಜೊತೆಗೆ, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಹೀಗಿರುತ್ತದೆ:-

RHDFCL ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ RHDFCL ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ:

ಆರ್‌ಬಿಐನ ಆಯಾ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶ (ಸಿಇಪಿಸಿ).

11. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು

(ಎ) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು/ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

(ಬಿ) ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ, ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಕೋಡ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(ಸಿ) ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ಗೃಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ MITC ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ ಪಡೆಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಪ್ರತಿ.

(ಡಿ) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದಾದಂತೆ) ಸಹ ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಇ) ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.

12. ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿವರಗಳು

(ಎ) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕ/ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಬಿ) ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕ/ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಾರ್ಷಿಕ ದರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.

(ಸಿ) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲು ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತವೆ.

(ಡಿ) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದಿದ್ದರೆ).

(ಇ) ಎರವಲು ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

(ಎಫ್) ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ/ಅವಳ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(ಜಿ) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು ಅಂದರೆ. ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(ಹೆಚ್) ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(ii) ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರದ ವಿಳಾಸದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಿಸಿ ನೇಮಿಸಲಾದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

(ಜೆ) ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಬೇಕಾದರೆ ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸ್/ಇತರ ತನಿಖಾ ಸಂಸ್ಥೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಬದ್ಧ/ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ತನಿಖೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದರೆ ಸಹಕರಿಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

(ಕೆ) ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರನು ಮೋಸದಿಂದ ಅಥವಾ ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.

(ಎಲ್) ಕಂಪನಿಯು ಜನಾಂಗ, ವಯಸ್ಸು, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸವಾಲು ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಕಂಪನಿಯು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ. .

(ಎಮ್) ಕಂಪನಿಯು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.

--XXX--