ಎಸ್ಎಂಎಫ್‌ಜಿ ಇಂಡಿಯಾ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂ. ಲಿ.

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

(ಜನವರಿ 2026)

ಪರಿವಿಡಿ

1. ಹಿನ್ನೆಲೆ 1

2. ವ್ಯಾಪ್ತಿ 1

3. ಪಾಲಿಸಿಯ ಸಿದ್ಧಾಂತಗಳು 1

a. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ 1

b. ಸಾಲದ ಅಪ್ರೈಸಲ್ ಮತ್ತು ನಿಯಮ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು 2

c. ನಿಯಮ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿವರ್ತನೆಗಳ ಸಹಿತ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ 2

d. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು (ಇಎಂಐ) ಆಧಾರಿತ PLಗಳ ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ 3

e. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ 3

f. ಚಾರ್ಜ್ ಮಾಡಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ 5

g. ಅಡ್ವರ್ಟೈಜಿಂಗ್, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಸೇಲ್ಸ್.......... 6

h. ಗ್ಯಾರಂಟರ್‌ಗಳು 7

i. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನ ಮೂಲದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಲಾದ ಸಾಲಗಳು 7

j. ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೋಪಣೀಯತೆ 8

k. ಸಾಮಾನ್ಯ 8

4. ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವರದಿ 11

ಪದಕೋಶ

NHB	ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
DSA	ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿ
HFC	ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನೀಸ್
RBI	ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ

1. ಹಿನ್ನೆಲೆ

ಈ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ ಅಥವಾ ಫೇರ್ ಪ್ರೆಕ್ಟಿಸ್ ಕೋಡ್‌ನ್ನು (ಕೋಡ್) ಕಂಪೆನಿಯು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತಿರುವ ಆರ್ಥಿಕ ಸೌಲಭ್ಯ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪೆನಿಯು ಪಾಲಿಸುತ್ತಿರುವ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಧಿಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ನೋಟವನ್ನು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸ್ಟೇಕ್‌ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪೆನೀಸ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಅನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

2. ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ಈ ಕೋಡ್, ಕಂಪೆನಿ ಅಥವಾ ಅವರ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳು ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲ್ಯಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು (ಸ್ವ-ಸ್ವಾಮಿತ್ವದವು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಂತರ್ಗತವಾದವು), ನೇರವಾಗಿ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ಯಾಕ್ಟೀವ್ ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ಸ್ ಡಿವೈಸ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕಾರದ ಡೆಲಿವರಿ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪಾದನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಕೋಡ್‌ನ ವಿಸ್ತೃತ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ ಉತ್ತಮ ಹಾಗೂ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಚೋದಿಸುವುದು
- ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಆ ಮೂಲಕ ತಮಗೆ ದೊರಕಬಹುದಾದ ಸೇವೆಯ ವಾಸ್ತವಿಕ ಸ್ವರೂಪದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು
- ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಮೇಲಿನ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು

3. ಪಾಲಿಸಿಯ ಸಿದ್ಧಾಂತಗಳು

a. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಪತ್ರ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು (ನಿಯಮ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಪರಿವರ್ತನೆಗಳನ್ನೂ ಸೇರಿಕೊಂಡು) ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಫೀಸ್/ಚಾರ್ಜಸ್, ಪ್ರೋಸೆಸಿಂಗ್ ಫೀಸ್, ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮರಳಿಸಲಾಗುವ/ಮರಳಿಸಲಾಗದ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು/ಬಡ್ಡಿ ಏನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಇವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವವರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಪರ್ಯಾಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಪ್ರೋಸೆಸಿಂಗ್/ಸ್ಯಾಂಕ್ಷನಿಂಗ್‌ನ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ಸೇರಿಕೊಂಡು 'ಆಲ್-ಇನ್-ಕಾಸ್ಟ್'ನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇಂಥ ಚಾರ್ಜ್/ಫೀಸ್ ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನೂ ಕಂಪೆನಿಯು ಸುನಿಶ್ಚಿತಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪೆನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಅವಧಿಯ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲೂ, ಅವರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆಯದೇ, MITC/KFSನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

- ಕಂಪೆನಿಯು ನೀಡಿರುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವವರ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರಬಲ್ಲ ಅವಶ್ಯಕ ಮಾಹಿತಿಯೂ ಸೇರಿರುವುದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ನಿಯಮ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಿ ನೋಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ಪ್ರಾಪ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಳೆಯಬಹುದು.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪಡೆದಾಗ ಕಂಪೆನಿಯು ಆ ಬಾಬ್ತು ರಸೀದಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇಂಥ ರಸೀದಿಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಎಷ್ಟು ಸಮಯದ ಒಳಗೆ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡಲಾಗುವುದೆಂಬ ಸಮಯ ಸೂಚಿಯನ್ನೂ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸಂಗಡ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುವ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳ ಮಾಹಿತಿಯೂ ಸೇರಿರುತ್ತದೆ.

b. <u>ಸಾಲದ ಅಪ್ರೈಸಲ್ ಮತ್ತು ನಿಯಮ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು</u>

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಪಡಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗಲೇ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅತಿರಿಕ್ತ ಮಾಹಿತಿ ಏನಾದರೂ ಬೇಕಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರನ್ನು ಇನ್ನೊಮ್ಮೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದೂ ಸಾಧ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊಬಲಗು ಮತ್ತು ಅದರ ಸಂಗಡ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ, ಅದನ್ನು ಪ್ರಯೋಗಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಇಎಮ್ಐ ಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್, ಪ್ರೀ-ಪೇಮೆಂಟ್ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಏನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಇವನ್ನೆಲ್ಲಾ ಸೇರಿಕೊಂಡ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಕಂಪೆನಿಯು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದರ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ತಮ್ಮ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯ/ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಸಮಯ ಸಾಲದ ಅಗ್ರೀಮೆಂಟ್ ಮತ್ತು ಸಂಗಡ ಲಗತ್ತಿಸಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿ ಅದಕ್ಕಾಗಿ ರಸೀದಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.
- ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು MITC/KFS ಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- ಒಂದು ವೇಳೆ, ಅರ್ಜಿ ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾಗದೇ ಇದ್ದರೆ, ಅಂಥ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಕಾರಣವನ್ನೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವಿಳಂಬಿತ ಪೇಮೆಂಟ್‌ಗಾಗಿ ಚಾರ್ಜ್ ಮಾಡಲಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಅಗ್ರೀಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ "ದಪ್ಪಕ್ಷರದ" ಫಾಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

c. <u>ನಿಯಮ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿವರ್ತನೆಗಳ ಸಹಿತ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ</u>

- ಸಾಲದ ಅಗ್ರೀಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರತಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ವಿತರಣಾ ಶೆಡ್ಯೂಲ್‌ನ ಅನುಸಾರ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವಿತರಣೆಯ ಶೆಡ್ಯೂಲ್, ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಏನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸರ್ವಿಸ್ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು, ಪ್ರೀ-ಪೇಮೆಂಟ್ ಚಾರ್ಜ್ ಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಚಾರ್ಜಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸೇರಿಕೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆಯುವವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚಿತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೇ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಹಾಗೂ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವ ಅಂಥ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಆನಂತರವೇ ಲಾಗು ಆಗುತ್ತವೆ. ಈ ಬಾಬ್ತು ಯೋಗ್ಯ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲದ ಆಗ್ರೀಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಪರಿವರ್ತನೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲತೆ ತರುವಂತಿದ್ದರೆ, 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ, ಯಾವೆದೇ ನೋಟಿಸನ್ನು ನೀಡದೇ ಅವರು ಅಕೌಂಟನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅತಿರಿಕ್ತ ಚಾರ್ಜ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿ ನೀಡದೇ ಸ್ವಿಚ್ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆಯುವುದು/ಹಣ ಸಂದಾಯದ ಅಥವಾ ಅಗ್ರೀಮೆಂಟ್‌ನ ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ವೇಗವನ್ನು ವರ್ಧಿಸುಲುದು ಅಥವಾ ಅತಿರಿಕ್ತ ಜಾಮೀನಿಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸಾಲದ ಅಗ್ರೀಮೆಂಟ್‌ನ ಸಂಗತದಂತಿರುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮೊಬಗಿನ ಪೂರ್ತಿ ಹಾಗೂ ಅಂತಿಮ ಸಂದಾಯ ವಾದ ನಂತರ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಜಾಮೀನುಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲ ಪಡೆದವರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪೆನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ದಾವೆಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಬದ್ಧ ಅಧಿಕಾರ ಅಥವಾ ಹಿಡುವಳಿ ಹಕ್ಕು ಮತ್ತು ಸೆಟ್-ಆಫ್‌ನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ /ಇತ್ಯರ್ಥವಾದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಅಸಲು ಚರ/ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಣಿಯಾಗಿರುವ ದರಗಳನ್ನು ತೊಲಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರು ಈ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮೂಲ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಬೇರೊಂದು ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವಂತೆ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಒಂದುವೇಳೆ ಸಾಲಗಾರರು ಮರಣಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಕಂಪೆನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾನೂನು ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪೆನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬ ಕುರಿತು ಕಂಪೆನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಾದ ದಿನಗಳಿಗಾಗಿ ದಿನವೊಂದಕ್ಕೆ 5000 ರೂಪಾಯಿಯಂತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಒಂದುವೇಳೆ ದಾಖಲೆಗಳು ಹಾನಿಗೊಳಗಾದರೆ ಅಥವಾ ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಕಂಪೆನಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಪರಿಹಾರವು ಸಾಲಗಾರನು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾನೂನು ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

d. <u>ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು (ಇಎಂಐ) ಆಧಾರಿತ PLಗಳ ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ</u>

ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುವಾಗ, ಕಂಪೆನಿಯು

- ಬಡ್ಡಿದರದ ಏರಿಳಿತಗಳಿಂದಾಗಿ ಸಂಭಾವ್ಯ ಇಎಂಐ/ಅವಧಿಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರ ಮರುಹೊಂದಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಇಎಂಐ ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಎರಡರ ನಡುವೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವಕಾಶ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
- ಸಂಬಂಧಿತ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನೂ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ
- ಸಾಲದ ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಣೆಗಳು ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ
- ಸಾಲ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪಾಕ್ಷಿಕ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ

e. <u>ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ</u>

ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಹವರ್ತಿಗಳಲ್ಲಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ದೃಢವಾದ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಶ್ರಮಿಸಬೇಕು. ವಿಮೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು 3 ದಿನಗೊಳಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 14 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ರೂಪ ಮತ್ತು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಉದ್ದೇಶದ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

i. ಹಂತ 1

ಕಂಪನಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಆನ್ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

- ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಯಾರಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು (1 ಹಂತ)
- ಹೇಗೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು
- ಯಾವಾಗ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು
- ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು (2 ಹಂತ)
- ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ಸಂತಸವಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು (3 ಹಂತ)

ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು

- ದೂರವಾಣಿ : ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಶುಲ್ಕ - ರಹಿತ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 102 1003 ಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ 4ನೇ ಶನಿವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ಯಿಂದ ಸಂಜೆ 6.30 ರವರೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಇಮೇಲ್: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಪಿತ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ grihashakti@grihashakti.com-ಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
- ಪತ್ರಗಳು: ಲಿಖಿತ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಅದಾನಿ ಇನ್ಸ್ ಪೈರ್, ಯುನಿಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 503 ಮತ್ತು 504, 5ನೇ ಮಹಡಿ, ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ, ಜಿ ಬ್ಲಾಕ್, ಬಾಂದ್ರಾ ಕುರ್ಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಬಾಂದ್ರಾ (ಪೂರ್ವ), ಮುಂಬಯಿ-400051 ಈ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿರುವ ಕಾರ್ಪೋರೇಟ್ ಕಚೇರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು.
- ಭೇಟಿ ನೀಡಿ: ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವಾ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಭೇಟಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೇರವಾಗಿ ಭೇಟಿ ಮಾಡಿ, ಸದರಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಶಾಖೆ ಸಮಯಗಳು:	ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 6.30 ಯಿಂದ ಸಂಜೆ 9.30 (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ 1ನೇ ಶನಿವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ);
ಪಾವತಿ ಸಮಯಗಳು:	ಬೆಳಿಗ್ಗೆ) 6.30 ಯಿಂದ ಸಂಜೆ 9.30ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ(; ಬೆಳಿಗ್ಗೆ) 4.00 ಯಿಂದ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 9.30ಶನಿವಾರ(1 ನೇ ಶನಿವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯಗಳಲ್ಲೂ

ii. ಹಂತ 2

ಹಂತ - 1 ರಲ್ಲಿ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ "ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ", CCRC@grihashakti.com ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾದ ಕಾರ್ಪೋರೇಟ್ ಕಚೇರಿ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

iii. ಹಂತ 3

ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆ ವಿಷಯವನ್ನು GRO@grihashakti.com ನಲ್ಲಿ ಕಂಪೆನಿಯ "ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ" ಬರೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು /ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು 022 – 65483456 ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾದ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಾವು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಾರದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರು ಆರ್ ಬಿ ಐ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಎನ್ ಎಚ್ ಬಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಆನ್ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎನ್ ಎಚ್ ಬಿ, ನವದೆಹಲಿ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. (ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ ,ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್4 , ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 5 ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟ್ಯಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110003)

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು:

- ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಬೇಕಾದ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆ ಹೊಂದಿರುವ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು.
- ಒಂದು ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಒಂದು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯವಾಧಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಕುರಿತು ತಿಳಿಯಪಡಿಸಬೇಕು.
- ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಆ ರೀತಿ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದುವರಿಸಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಯಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಕಂಪನಿಯು ಇದನ್ನು ತನ್ನೆಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

CPGRAMS/ GRIDS ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು GROನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

f. ಚಾರ್ಜ್ ಮಾಡಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ:

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಪ್ರಾಸೆಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು_ಸೇರಿದಂತೆ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನೀತಿಯೊಂದನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ತೋರಿಸುತ್ತದೆ. ನೀತಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

- ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳು, ಪ್ರೋಸೆಸಿಂಗ್ ಹಾಗೂ ಇನ್ನಿತರ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕಂಪೆನಿಯು ಯೋಗ್ಯ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯ ಪ್ರಣಾಳಿಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಪಡೆಯುವವರೊಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಸುನಿಶ್ಚಿತಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪೆನಿಯು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ಮಾನಿಟರ್ ಮಾಡಲಿಕ್ಕಾಗಿ ಆಂತರಿಕ ಪದ್ದತಿಯನ್ನು ಕೂಡ ಜಾರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಾ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಬೇಕು.
- ನವೀಕರಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಏನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತವಾಗಿರಬೇಕು. ಇದರಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವವರು ತಮ್ಮ ಅಕೌಂಟ್‌ಗೆ ಚಾರ್ಜ್ ಮಾಡಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರವನ್ನು ಅರಿಯುವುದು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.
- ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, MITC ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರರಿದ ಪಡೆಯಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಎಷ್ಟು, ಮೂಲಧನವೆಗ್ಗು ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ರಿಮೈಂಡರ್ ಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೇ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಹಣವನ್ನು ವಾಸ್ತವದಲ್ಲಿ ವಿತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪೆನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

g. <u>ಅಡ್ವರ್ಟೈಜಿಂಗ್, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಸೇಲ್ಸ್</u>

ಕಂಪೆನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚೋದಕ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪು ದಾರಿ ತೋರಲಾರವು.
- ಯಾವುದೇ ಸರ್ವಿಸ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚೋದಕ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆ ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಮ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಅವು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ ಎಂಬ ಉದ್ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ.
- ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯು ನೋಟೀಸಿನ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಬ್ರಾಂಚ್ ಗಳಲ್ಲಿ, ಟೆಲಿಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಹೆಲ್ಪ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಕಂಪೆನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಹೆಲ್ಪಡೆಸ್ಕ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸರ್ವಿಸ್ ಗೈಡ್/ಟ್ಯಾರಿಫ್ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬೆಂಬಲದ ಸೇವೆಗಳನ್ನೀಯುವ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ (ಏನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಕಂಪೆನಿಯು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿರುವಷ್ಟೇ ಗೋಪಣೀಯತೆ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತತೆಯನ್ನು ವಹಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ, ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ಸ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಮೋಶನಲ್ ಆಫರ್‌ಗಳ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಕಳಿಸಬೇಕು.

- ಬೋರ್ಡ್ ಮೂಲಕ ಮಾನ್ಯವಾದ ಆಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳು (DASs) ಪಾಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವರದಿಯಾದರೆ ತಕ್ಕ ಕ್ರಮವನ್ನು (ನಷ್ಟಪೂರ್ತಿಗೊಳಿಸುವುದನ್ನೂ ಸೇರಿಕೊಂಡು) ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು. ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗಲೂ DSAಯು ತಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಈ ಆಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಪಾಲನೆಯ ಪರಿಚತ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

h. <u>ಗ್ಯಾರಂಟರ್‌ಗಳು</u>

ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಬ್ಬರು ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ಯಾರಂಟಿ ನೀಡಲು ಸಮ್ಮತಿಸಿದಾಗ, ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅವರ ದಾಯಿತ್ವ, ವಚನಬದ್ಧತೆಯ ಮೊಬಲಗು, ಈ ದಾಯಿತ್ವ ಸೀಮಿತವೇ ಅಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದು ಮತ್ತು ಯಾವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ಯಾರಂಟಿಯನ್ನು ಕೋರಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು.
- ಕೋರಿಕೊಂಡಾಗ ಹಣ ಸಂದಾಯ ಮಾಡಲು ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ತಪ್ಪಿದರೆ, ಕಂಪೆನಿಯ ಬಳಿ ಇರುವ ಗ್ಯಾರಂಟರ್‌ರ ಇತರ ಹಣಗಳ ನೆರವು ಪಡೆಯುವ ಕಂಪೆನಿಯ ಅಧಿಕಾರ.
- ಯಾವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ಯಾರಂಟಿಯನ್ನು ಡಿಸ್‌ಚಾರ್ಜ್ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಯಾವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪೆನಿಯು ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದು.
- ಮೂಲ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಹಣ ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಕರ್ತವ್ಯ ಲೋಪವಾದ ಕಾರಣ ಕಂಪೆನಿಯು ಗ್ಯಾರಂಟರ್‌ರಿಂದ ದಾವೆ ಮಾಡಿರುವಾಗ, ಗ್ಯಾರಂಟರ್‌ರ ದಾಯಿತ್ವವು ತಕ್ಷಣದ್ದಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಹಣವನ್ನು ಸಂದಾಯ ಮಾಡಲು ತನ್ನಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಾಧನಗಳಿದ್ದರೂ ಸದರಿ ಗ್ರಾಹಕರು ದಾವೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂಥ ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಸ್ವೇಚ್ಛೆಯಿಂದ ಕರ್ತವ್ಯ ಲೋಪ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ತಾನು ಗ್ಯಾರಂಟಿ ನೀಡಿರುವ ಸಾಲಗಾರರ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿ ಕೆಟ್ಟ ಪರಿವರ್ತನೆಗಳೇನಾದರೂ ಆಗಿರುವುದು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಗೆ ಬಂದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪೆನಿಯು ಗ್ಯಾರಂಟರ್‌ರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಲಿರುತ್ತದೆ.

i. <u>ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲ್ಯಾಟ್‌ಮ್ಪಾರ್ಮ್‌ನ ಮೂಲದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಲಾದ ಸಾಲಗಳು</u>

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮೂಲವಾಗಲು ಏಜಂಟರಾಗಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಯನ್ನು ವಸೂಲು ಮಾಡುವಾಗ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲ್ಯಾಟ್ ಮ್‌ನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು:

- ಏಜಂಟರಾಗಿ ಬಳಸಲಾದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲ್ಯಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನ ಹೆಸರನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಏಜಂಟರಾಗಿ ಬಳಸಲಾದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲ್ಯಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ನೇರವಾಗಿಯಾವ ಕಂಪೆನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಅದು ಕಾರ್ಯವೆಸಗುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಆದೇಶ ನೀಡಬೇಕು.
- ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣ, ಆದರೆ ಸಾಲದ ಅಗ್ರೀಮೆಂಟನ್ನು ಸಹಿ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು, ಸಾಲ ಪಡೆಯುವವರಿಗೆ ಕಂಪೆನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯ ಸಾಲದ ಅಗ್ರೀಮೆಂಟ್ ಹಾಗೂ ಅದರೊಂದಿಗೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದಸ್ತಾವೇಜಿನ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪೆನಿಯು ನೇಮಿಸಿದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲ್ಯಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ನೋಟ ಮತ್ತು ಮಾನಿಟರಿಂಗ್‌ನ ಖಾತರಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಅನ್ಯಾಯ ಭಾವನೆಯ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವತ್ತ ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯಾಸವನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

j. ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೋಪಣೀಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಅದು ಗ್ರಾಹಕರೇ ನೀಡಿದ್ದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಅಲ್ಲದಿರಲಿ, ಅದನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೋಪಣೀಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಗ್ರೂಪ್‌ನಲ್ಲಿನ ಇತರ ಗ್ರೂಪ್ ಕಂಪೆನಿಗಳನ್ನೊಳಗೊಂಡು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತು ಯಾರಿಗೂ ತಿಳಿಸಬಾರದು:

- ಕಾನೂನಿನ ಅರುಸಾರ ನೀಡಬೇಕಾಗುವ ಮಾಹಿತಿ.
- ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರತ್ತ ಕರ್ತವ್ಯನಿಷ್ಠೆಗಾಗಿ.
- ಮೋಸವನ್ನು ತಡೆಯಲಿಕ್ಕಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಕಂಪೆನಿಯ ಹಿತಕ್ಕಾಗಿ ಎಂದಾದರೆ. ಆದರೆ, ಇತರ ಗ್ರೂಪ್ ಕಂಪೆನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನೂ ಸೇರಿಕೊಂಡಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಇದನ್ನು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಅಥವಾ ಸಮ್ಮತಿಯ ಮೇರೆಗೆ.
- ಸಂದರ್ಭ ಸೂಚನೆಗಾಗಿ ಕಂಪೆನಿಯ ಬಳಿ ಕೋರಿಕೆ ಬಂದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದು ನೀಡಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದ ಹೊರತು, ಆಂತರಿಕ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕಂಪೆನಿಯು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಯಾರಿಂದಲೂ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು.
- ಕಂಪೆನಿಯು ತನ್ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಪ್ರೈವೆಸಿ ಪಾಲಿಸಿಯ ಮೂಲಕ, ಕಾನೂನಿನ ಅಂತರ್ಗತ ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಅಧಿಕಾರದ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆಯುವುದು ಸಾಧ್ಯವಿದೆ.

k. ಸಾಮಾನ್ಯ

i. ಸಾಲದ ಅಗ್ರೀಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತು ಸಾಲ ಪಡೆದವರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪೆನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡಲಾರದು. ಆದರೆ ಸಾಲ ಪಡೆದವರು ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪೆನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಾಗ ಮಾತ್ರ ಹಾಗೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ii. ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾಲ ಪಡೆದವರು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಸಮ್ಮತಿ ಇರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ, ಅಂದರೆ ಕಂಪೆನಿಯಿಂದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಏನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಕೋರಿಕೆ ತಲುಪಿದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂಥ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸಾರವಿರುತ್ತದೆ.

iii. ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಕಂಪೆನಿಯು ಮೊಬಲಗು, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಹಣ ಸಂದಾಯದ ಕಾಲಾಂತರಗಳ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಹಣ ಮರು ಸಂದಾಯದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಗ್ರಾಾಹಕರು ಮರು ಸಂದಾಯದ ಕ್ರಮಾವಳಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದೇ ಇದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ಹಣದ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಕಾನೂನಿನ ಅನುಸಾರ ನಿಗದಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯೊಂದನ್ನು ಪಾಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸು ಕಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆತನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ನೆನಪು ಮಾಡಿಕೊಡುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗತವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಏನಾದರೂ ಜಾಮೀನು ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಜಪ್ತಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದೂ ಸೇರಿರುತ್ತದೆ.

iv. ಸಾಲದ ಒಸೂಲಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪೆನಿಯು ಅನಾವಶ್ಯಕ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವ ಕೆಲಸವನ್ನು, ಅಂದರೆ, ಸಮಯಾಸಮಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ಪಡೆದವರಿಗೆ ಪದೇ ಪದೇ ಪೀಡಿಸುವುದು, ಬಾಹುಬಲ ಪ್ರದರ್ಶನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾರದು. ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪೆನಿಯು ಸಾಲ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಏಜಂಟರಿಗೆ ಬೋರ್ಡ್ ಮೂಲಕ ಮಾನ್ಯಗೊಳಿಸಲಾದ ಆಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಇದರ ಅನುಸಾರ ಸಾಲದ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತವಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧೀಕರಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವಿಸ್ತೃತವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

v. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ, ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು, ರೆಫರೀಗಳು, ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆ ತರುವ ಕೃತ್ಯಗಳು, ಮೊಬೈಲ್ ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಅನುಚಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಗೆ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು, ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ,ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಾತರಿ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

vi. ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳು ಮತ್ತು ಉಪಸ್ಥಿತಿ ಅವಕಾಶಗಳ ಅನುಸಾರ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾನನಿನ ಪರಿಧಿಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿರಿಸಿಕೊಂಡು ಕಾರ್ಯವೆಸಗುತ್ತದೆ.

vii. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಅವಧಿ-ಪೂರ್ವ ಮುಚ್ಚಲಾದರೆ ಕಂಪೆನಿಯು ಯಾವುದೆ ಪ್ರೀ-ಪೇಮೆಂಟ್ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಪೆನಲ್ಟಿಯನ್ನು ಹೇರಲಾರದು:

- ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಇಂಟರೆಸ್ಟ್ ರೇಟ್‌ನ ಆಧಾರದಲ್ಲಿದ್ದು ಪ್ರೀ-ಕ್ಲೋಶರ್ ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಜರಗಿದಾಗ.
- ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್ ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್ ಇಂಟರೆಸ್ಟ್ ರೇಟ್‌ನ ಆಧಾರದಲ್ಲಿದ್ದು ಅದನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದವರು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಮೂಲದಿಂದ ಪ್ರೀ-ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದರೆ.

  - "ತನ್ನದೇ ಮೂಲಗಳಿಂದ" ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಅಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ/ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಆರ್ಥಿಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಸಾಲವಾಗಿ ಪಡೆದವುಗಳಿಂದ ಹೊರತಾಗಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಮೂಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

  - ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯುಯಲ್/ಸ್ಪೆಶಲ್ ದರದ (ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ರ ಸಂಯೋಜನೆ) ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ, ಪ್ರೀ-ಕ್ಲೋಶರ್‌ನ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಆ ಸಾಲವು ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ್ದಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ, ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್/ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಪ್ರೀ-ಕ್ಲೋಶರ್ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮಾನ್ಯವಾಗುತ್ತವೆ. ಡ್ಯುಯಲ್/ಸ್ಪೆಶಲ್ ದರದ ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ, ಸಾಲವು ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಅವಧಿಯ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ, ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತಿತವಾದ ಮೇಲೆ, ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಪ್ರೀ-ಕ್ಲೋಸಿಂಗ್ ಮಾನದಂಡವು ಮಾನ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲಿಂದ ಮುಂದೆ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯುಯಲ್/ಸ್ಪೆಶಲ್ ದರದ ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್ ದರದ ಲೋನ್ ಅಂದರೆ ಇಡೀ ಸಾಲದ ಅವಧಿಗಾಗಿ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಬದಲಾಗದೇ ಒಂದೇ ಆಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

viii. ಕೋ-ಆಬ್ಲಿಗೆಂಟ್(ಗಳ) ಸಹಿತ ಅಥವಾ ರಹಿತ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವವರಿಗೆ ಬಿಸ್‌ನೆಸ್‌ಗೆ ಹೊರತಾದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪೆನಿಯು ಯಾವುದೇ ಫೋರ್ ಕ್ಲೋಶರ್ ಚಾರ್ಜ್/ಪ್ರೀ-ಪೇಮೆಂಟ್ ಪೆನಲ್ಟಿಗಳನ್ನು ಹೇರಲಾರದು.

ix. 2026 ಜನವರಿ 1 ವಾರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಅಥವಾ ನವೀಕರಿಸಿದ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥ(ರು) ಇರು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರುವ MSEಗಳಿಗೆ[1] ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲಾದ 50 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿವರೆಗಿನ ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ/ಮಿತಿಯಿರುವ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ಕಂಪೆನಿ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

- ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾ vii ಮತ್ತು viii ರಲ್ಲಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಬಳಸುವ ನಿಧಿಯ ಮೂಲದ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಕನಿಷ್ಠ ಲಾಕ್-ಇನ್ ಅವಧಿಯಿಲ್ಲದೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, 'ಸಾಲಗಳು' ಎಂಬ ಪದವು ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

- ಮೇಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನ್ವಯವು ದ್ವಿ/ವಿಶೇಷ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎನ್ನುವುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- "MSE" ಎಂಬ ಪದವು ಸೂಕ್ಷ್ಮ, ಸಣ್ಣ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಮ ಉದ್ಯಮಗಳ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ (MSMED) ಕಾಯ್ದೆ, 2006 ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದ ರೀತಿ ಇರಬೇಕು.

x. ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತವೆ.

xi. ಕಂಪನಿಯ ಸೂಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ದರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಅಲ್ಲದೇ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಹಿಂದೆ ಮನ್ನಾ ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಈ ಮೊದಲು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತಿದ್ದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ದರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದಿಲ್ಲ.

xii. ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅನ್ವಯಿಕತೆ ಅಥವಾ ಅನ್ಯಥಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, MITC/KFS ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಇಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

xiii. ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು (ಏನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ) ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ MITC / KFS ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಬಂಧನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುವ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಕಂಪೆನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

xiv. ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾದ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನುಬಂಧ XIIರ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಚಿಸುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (MITC)/ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ಹೊಂದಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು. ಈ ದಸ್ತಾವೇಜು ಕಂಪೆನಿಯು ಪಡೆಯುವ ಪ್ರಸ್ತುತ ಲೋನ್ ಮತ್ತು ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿ ದಸ್ತಾವೇಜಿಗೆ ಅತಿರಿಕ್ತವಾಗಿದೆ. ಕಂಪೆನಿಯು ಈ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಡ್ಯುಪ್ಲಿಕೇಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಪಡೆಯುವವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಯಾರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪೆನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ಡ್ಯುಪ್ಲಿಕೇಟ್ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ರಸೀದಿಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

xv. ಸರ್ವಿಸ್ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು, ಬಡ್ಡಿಯ ದರ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಏನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು, ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ, ವಿಭಿನ್ನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಅನ್ಯಾಯ ಭಾವನೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತಗಲುವ ಕಾಲಾವಧಿ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ ವಿಭಿನ್ನ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗಳ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಪ್ರಚೋದಿಸಲು ಅವಶ್ಯಕವಾಗಿದೆ.

xvi. "ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್", "ಬುಕ್‌ಲೆಟ್/ಬ್ರೋಶರ್", "ವೆಬ್‌ಸೈಟ್", "ಪ್ರದರ್ಶನದ ಇತರ ಮಾದರಿಗಳು", ಮತ್ತು "ಇತರ ಸಂಗತಿ" ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

xvii. ಕಂಪೆನಿಯು ತಮ್ಮ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಅಧಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ : ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.

xviii. ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪೆನಿಯು ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಲಾರದು. ಇಷ್ಟಲ್ಲದೇ, ಕಂಪೆನಿಯು ತಮ್ಮ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ದಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ಅಂಗವಿಕಲ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಅವರ ಶಾರೀರಿಕ ವಿಕಲತೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಭೇದಭಾವ ಮಾಡಲಾರದು. ಆದರೆ, ಸಮಾಜದ ವಿಭಿನ್ನ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗಾಗಿ ಸ್ಕೀಮ್‌ಗಳನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯು ಆರಂಭಿಸುವುದನ್ನು, ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ಅಸಾಧ್ಯಗೊಳಿಸಲಾಗದು.

xix. ಈ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಾಧ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೇಶದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪೆನಿಯ ಬ್ರಾಂಚ್‌ಗಳು/ಆಫೀಸುಗಳು ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

xx. ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯು ಸುನಿಶ್ಚಿತಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

xxi. ಯಾವುದೇ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯು ಅದರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರವೇ ಇರುತ್ತದೆ.

xxii. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ನವೀಕರಣ/ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

4. <u>ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವರದಿ</u>

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಅನ್ಯಾಯ ಭಾವನೆಯ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಣಾಳಿಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ (ಕನಿಷ್ಠ ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ) ಪುನರಾವಲೋಕಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇಂಥ ಪುನರಾವಲೋಕನೆಯ ವರದಿಯನ್ನು ಬೋರ್ಡ್‌ನ ಸಮಿತಿ/ಬೋರ್ಡ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.