ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಸಂಹಿತೆ

ಜುಲೈ, 2025

ಪರಿವಿಡಿ

1	ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್.........	3
2	ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆ	3
3	ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ	6
4	ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಸೇಲ್ಸ್	10
5	ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯ	11
6	ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ	12
7	ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	13
8	ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳು	15
9.	ಲೋನ್‌ಗಳು	15
10	ಗ್ಯಾರಂಟರ್‌ಗಳು	17
11	ಸಾಮಾನ್ಯ.........	18

ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

1. ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್:

1.1 ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಬಜಾಜ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಿ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ತಂದು, ಅದರ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ:

i) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು; ii) ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು. ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು, ಆತ/ಆಕೆ ಏನೆಂದು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು

ii) ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು;

iii) ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು; ಮತ್ತು

iv) ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಆತ್ಮೀಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಬಗ್ಗೆ ವಿಶ್ವಾಸ ಬೆಳೆಸುವುದು.

1.2 ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಒದಗಿಸುತ್ತಿರುವ ಅಥವಾ ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇದರ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳೂ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ. ಇದು ಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ

2. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಗಳು:

2.1 ಈ ಭರವಸೆ ನೀಡುವುದರೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು:

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಹಾಗೆಯೇ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಮತ್ತು ಆಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿರುವ ಬದ್ಧತೆ ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಪಾಲಿಸುತ್ತವೆ; ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯಂತಹ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧರಿತವಾಗಿವೆ.

2.1.1 ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ, ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಬೇರೆ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

2.2 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಹಣಕಾಸಿನ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ :

i) ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದ ವಿಷಯಗಳು ಸಾಧ್ಯವಾದ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ದೋಷರಹಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

ii) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಒಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ, ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ/ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆ. ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗಬಹುದಾದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಸ್ವರೂಪ, ಅವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು,ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಲೋನ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳ ಸೇವೆಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಇಎಂಐ, ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

iii) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆಯುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು, ಅವುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನ, ಅವುಗಳ ಹಣಕಾಸು ಪರಿಣಾಮಗಳು ಮತ್ತು ತನ್ನ ಸಂದೇಹಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

iv) ಕಂಪನಿಯು ಸಹಾಯವಾಣಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದರಿಂದ, ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ದೊರಕುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನವುಗಳಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ದುಮ್ಮಾನಗಳನ್ನು

ಬಗೆಹರಿಸುವ ಹೊಣೆಯನ್ನು ಹೊತ್ತಿರುವ ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿ(ಗಳ) ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು.

2.3 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು:

i) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಅಪ್ಡೇಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡಲು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾಲೋಚನೆ ಸಭೆ ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ಸರಿಯಾದ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಮೆಸೇಜ್ ಮಾಡುವುದರೊಂದಿಗೆ ಆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಮುದ್ರಿತ ಪತ್ರಗಳ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಷಯ ಮುಟ್ಟಿಸಬೇಕು.

ii) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳು, ವಿವಿಧ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳುಇತ್ಯಾದಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

iii) ಬಡ್ಡಿ/ಶುಲ್ಕದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮೊದಲು ಸರಿಯಾದ ಮುಂಚಿತ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯವಾಗಬೇಕು.

2.4 ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಾದ ಮಾರ್ಗದಲ್ಲಿ ಹೋಗಬಲ್ಲ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನೂಭೂತಿಯಿಂದ ಬಗೆಹರಿಸಲು,:

i) ಕಂಪನಿ ಕಡೆಯಿಂದ ಏನಾದರೂ ತಪ್ಪು ನಡೆದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದರ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ತಗ್ಗಿಸಲು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು ಕಂಪನಿ.

ii) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

iii) ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು. ಇದನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರು, ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಿ ಆರಂಭಿಕ ಹಂತದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆಗದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

iv) ಯಾವುದೇ ತಾಂತ್ರಿಕ ವೈಫಲ್ಯದಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾಗಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

2.5 ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚು ಗೌಪ್ಯ ವಿಷಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ, ಆದರೂ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಾಕ್ಯ 6 ಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

2.6 ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು:

i) ಈ ಸಂಹಿತೆ ಬಗ್ಗೆ ಅದರ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ii) ಕೌಂಟರಿನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ ಮನವಿ ಬಂದರೆ ಈ ಸಂಹಿತೆ ದೊರೆಯುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ;

iii) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಈ ಸಂಹಿತೆ ದೊರೆಯುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು

iv) ಈ ಸಂಹಿತೆ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

2.7 ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸುವುದು

ಕಂಪನಿಯು ವಯಸ್ಸು, ವರ್ಣ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿಗತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವಿಕಲತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾರಿಗೂ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು

2.8 ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು ಮತ್ತು ಅಂಗವಿಕಲರಿಗೆ ವಿಶೇಷ ಪ್ರಾಶಸ್ತ್

ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು, ಅಂಗವಿಕಲರು ಮತ್ತು ಅನಕ್ಷರಸ್ಥ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭ ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲಕರ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಲು ಅದು ವಿಶೇಷ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

3. ಪ್ರಕಟಣೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

3.1 ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಮಾತುಕತೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮುಕ್ತತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ನಂಬುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಫೀಸ್ ಹಾಗೂ ಶುಲ್ಕಗಳು (ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು,

ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) , ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ ಅದರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ಇತರ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನೂ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಧ್ಯವಾದ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

i) ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ಹಾಕುವುದು;

ii) ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ;

iii) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್;ಸಂವಹನಗಳು;

iv) ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ;

v) ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ ಟ್ಯಾರಿಫ್ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ/ಎಂಐಟಿಸಿ; ಮತ್ತು

vi) ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಡಕ್ಟಿನ ನಿಗದಿತ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್ ನಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.2 ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿ ಬರಬಹುದಾದವರ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು:

i) ಗ್ರಾಹಕರು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಫೀಚರ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಒದಗಿಸಬೇಕು ;

ii) ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುವ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬೇಕು;

iii) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ವಿವಿಧ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ [ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ಫೋನಿನಲ್ಲಿ, ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ಇತ್ಯಾದಿ] ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಈ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯುವ ಮೂಲಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.

iv) ಕಾನೂನು, ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಪಾಲಿಸಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವಲ್ಲಿ, ಆತ/ಆಕೆಯ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸಲು ಆತ/ಆಕೆಯಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

3.3 ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿರುವವರಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು:

i) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು / ಫೀಸುಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಫೀಚರ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬಹುದಾದ, ರಚಿಸಬಹುದಾದ ಅಥವಾ ಪಡೆಯಬಹುದಾದ ಹೊಸ ಮತ್ತು ಅಪ್ಡೇಟ್ ಆದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು;

ii) ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮತ್ತು ಅಪ್ಡೇಟ್ ಮಾಡಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಮತ್ತು

iii) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಯ ಕುರಿತು ಪ್ರಚಾರ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳು / ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್‌ಗಳು / ಇಮೇಲ್‌ಗಳಿಂದ ಹೊರಗುಳಿಯುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.4 ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಇವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು:

i) ಆತ/ಆಕೆಯ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ದರದಲ್ಲಿ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು:

ii) ಆತ/ಆಕೆಯ ಅಕೌಂಟಿಗೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಹಾಕಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು EMI ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಕ್ಕೆ ಬಳಸಲಾದ ವಿಧಾನ.

3.5ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ತರುವ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿಯೇ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾದ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸಂಭಾವ್ಯವಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು, ಅನುಮೋದನೆ ಪತ್ರ, ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ ಇತ್ಯಾದಿಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
ಇಎಂಐ ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಲು# (ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ):

ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಟೆನರ್ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿನ

ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂಭವನೀಯ ಪ್ರಭಾವದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಫಿಕ್ಸೆಡ್‌ಗೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅದರ ನಂತರ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಹ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಡಿಸೆಂಬರ್ 31, 2023 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹೀಗೆ ಮಾಡಬೇಕು:

i.) ಅದರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಲೋನಿನಿಂದ ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ii.) ಇಎಂಐ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಬೀರುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ, ಅಥವಾ ಇಎಂಐ ಕಾಲಾವಧಿ ಮತ್ತು ಇಎಂಐ ಮೊತ್ತದ ಸಂಯೋಜನೆ, ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅನುಮತಿಸಲಾದ ಗರಿಷ್ಠ ಸಮಯದ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲವನ್ನು ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಲೋನನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ/ಭಾಗಶಃ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದು (ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇತ್ತೀಚಿನ ಎಂಐಟಿಸಿ ಇದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ).

iii.) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ತರುವಾಯ,ಇಎಂಐ / ಕಾಲಾವಧಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಎರಡನ್ನೂ ಸರಿಯಾದ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ / ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರರ ಲೋನ್ ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, ಇಎಂಐ ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ ಇಎಂಐಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್) ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗಳಿಗೆ ಆಕ್ಸೆಸ್ ನೀಡಬೇಕು.

ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಲೋನಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯು ಋಣಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು

ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ "ಎಕ್ಸ್‌ಬಿಆರ್‌ಎಲ್ ರಿಟರ್ನ್ಸ್ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಂಕಿಅಂಶಗಳ ಸಮನ್ವಯತೆ" ದಿನಾಂಕ ಜನವರಿ 04, 2018 ರ ಪ್ರಕಾರ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ..

3.6 ಫೀಸ್ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು

i) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ಫೀಸ್ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ (ಎಂಐಟಿಸಿ ಯ ಭಾಗವಾಗಿ) ಬಗ್ಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಇದನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ನೋಡಲು ಅವಕಾಶ ಕೊಡಬೇಕು. .

ii) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಫೀಸ್ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತಾವು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದು ಗ್ರಾಹಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

iii) ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನಹರಿಸದಿದ್ದರೆ/ ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದರೆ ಅವರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು. ದಂಡ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಲೋನಿನ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

iv) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ವಿಳಂಬವಾದ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಪಾವತಿಸದ ಕಂತುಗಳ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೇಳಿದ ಲೋನಿನ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಬಡ್ಡಿ/ಶುಲ್ಕ ಆವೃತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

v) ಮುಂದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

vi) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಲೋನ್ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

vii) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅವರ ರೆಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

viii) ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳ ವಿಭಾಗದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಈ ಹಿಂದೆ ಮನ್ನಾ ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿನಿಂದ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

3.7ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೊಸ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ, ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕೃತ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಹೊಸ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ / ಅನ್ವಯ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಅದನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.8ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

i) ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ / ಸೇವೆ ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಆತ/ಆಕೆ ಬಯಸುತ್ತಿರುವ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಬೇಕು. ಮತ್ತು

ii) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನೂ (ನಾಮಿನೇಶನ್ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ನಿಗದಿಪಡಿಸಬೇಕು. ಈ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಈ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸರಳ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಯಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

3.9 ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಆಗುವ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಈ ಯಾವುದಾದರೂ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು:-

i) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ
ii) ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್.
iii) ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಮೆಸೇಜ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ.
iv) ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ, ದಿನಪತ್ರಿಕೆ

-ಮುಂದಿನ ಅವಧಿಯಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

.

ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆಯೇ ಅವರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು

3.10 ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ರಿಟೇಲ್ ಅಥವಾ ಎಂಎಸ್ಎಂಇ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶದ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್ಎಸ್) ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್) ಮತ್ತು ಅಮೊರ್ಟೈಸೇಶನ್ ಶೆಡ್ಯೂಲ್‌ನ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಕೂಡ ಕೆಎಫ್ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕೆಎಫ್ಎಸ್ ಸಾರಾಂಶದ ಬಾಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಕೂಡ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

4.1 ಕಂಪನಿ:

i) ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ವಸ್ತುಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿವೆ, ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಅಸ್ಪಷ್ಟತೆ/ತಪ್ಪುಗಳಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

ii) ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ನತ್ತ ಗಮನ ಹರಿಸುವ, ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಅದು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗೆ

ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಇತರ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ದರಗಳನ್ನು ಕೂಡ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ ಬಂದರೆ ದೊರೆಯುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

iii) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೆಂಬಲ ಒದಗಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದಾಗ, ಅಂತಹ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಗೆ (ಅಂತಹ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಮಾಹಿತಿ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆ ಒದಗಿಸುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಸುತ್ತೇವೆ.

iv) ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟಿನ ವಿವಿಧ ಫೀಚರ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು. ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಆಫರ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಣಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಆತ/ಆಕೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ, ಆತ/ಆಕೆಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.ಮತ್ತು

v) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ (ಡಿಎಸ್ಎ) ಸೇವೆಗೆ ನೀತಿಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ. ಅವರು ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ, ಬೇರೆ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

vi) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ / ಅಥವಾ ಡಿಎಸ್ಎ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ ತೋರಿದ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆ ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬಂದ ನಂತರ ದುಷ್ಕೃತ್ಯ ಸಾಬೀತಾಗಿರುವುದು ಕಂಡುಬಂದರೆ, ದೂರಿನ ಬಗೆಹರಿಕೆಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಲು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವೆನಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆದ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.

5. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ದಾಖಲೆ

5.1 ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಇಡಲಾಗುವುದು [ಅವರು ಈಗ ನಮ್ಮ ಸಕ್ರಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದಿದ್ದರೂ], ಮತ್ತು ಆ ಮಾಹಿತಿಯು ಈ ಎಲ್ಲಾ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರೇ ನೀಡಿದ ಅಥವಾ ಬೇರೆಯವರು ಒದಗಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ

ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು, ಅದರ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿನ ಇತರ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

i) ಕಾನೂನು ಪ್ರಕಾರ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ/ರ ನಿರ್ದೇಶನದ ಮೇರೆಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ

ii) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕಾದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಬದ್ಧತೆ ಇದ್ದರೆ

iii) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆ ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯ ಎದುರಾಗಬಹುದು. ಆದರೆ ತನ್ನ ಗುಂಪಿನ ಬೇರೆ ಕಂಪನಿಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆ ಯಾರಿಗೂ ಸಹ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು [ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ] ಒದಗಿಸಬಾರದು.

iv) ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಂಡರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ

v) ಕಂಪನಿಯು ಯಾರಾದರೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖ ನೀಡಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಆತ/ಆಕೆಯ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.

vi) ಕಂಪನಿಯ ಬಳಿಯಿರುವ ಆತ/ಆಕೆಯ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಸೆಸ್ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈಗಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವ್ಯಾವ ಹಕ್ಕುಗಳಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಆತ/ಆಕೆಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

vii) ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತ ಅನುಮತಿಯ ಹೊರತಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವಂತಿಲ್ಲ.

5.2 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

i) ಗ್ರಾಹಕರು ಅಕೌಂಟನ್ನು ತೆರೆದಾಗ/ಯಾವುದೇ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಆತನ/ಆಕೆಯ ಅಕೌಂಟ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅವರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಆತ/ಆಕೆಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ii) ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.:

iii) ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಗೆ ತೀರಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಲದ ಬಗೆಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲು ಯೋಜಿಸುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರವೇನು ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಆಗಬಹುದಾದ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

iv) ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಕೌಂಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇಡಿಕೆಯಿಟ್ಟರೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

6. ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿ

6.1 ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ, ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅಂದರೆ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೊತ್ತ, ಕಾಲಾವಧಿ ಮುಂತಾದವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಗದಿತ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಅನುಸರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಸ್ಥಳೀಯ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನಿಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಬಾಕಿ ಹಿಂಪಡೆತಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅನವಶ್ಯಕ ತೊಂದರೆ ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ, ಆತ/ಆಕೆಗೆ ನೋಟಿಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದಾದರೂ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.2 ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿ, ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ತೊಡಗುವಿಕೆ ಕುರಿತಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯ ಪಾಲಿಸಿಯು ಸೌಮ್ಯತೆ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಉಪಚಾರ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಗಳಿಕೆ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿ ಸಂಬಂಧಗಳಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇಟ್ಟಿದೆ. ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ/ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಮರುಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕಾಗಿ ಬರುವ ಕಂಪನಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಅಧಿಕೃತವಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಆತನ ಬಗ್ಗೆ/ ಆಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗುರುತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿ ನೀಡಿದ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಮನವಿ ಮೇರೆಗೆ ಅತ/ಆಕೆಯ, ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ

ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಡೆದ ಆತ/ಆಕೆಯ ಗುರುತಿನ ಕಾರ್ಡನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನೂ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾದ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

6.3 ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಹಾಗೂ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂಹಿತೆಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

i) ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಆತ/ಆಕೆಯ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಾಗ ಆತನ/ಆಕೆಯ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಆತ/ಆಕೆಯ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಬಿಸಿನೆಸ್ / ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii) ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು

iii) ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.

iv) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋವಾಗದಂತೆ/ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಯ ಅನುಭವವಾಗದಂತೆ, ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸುವಾಗ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಲಾಗುವುದು.. ಮಹಿಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸುವಾಗ, ಭಾರತೀಯ ಸಂಸ್ಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಪ್ರದಾಯಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಸರಿಯಾದ ಗೌರವ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

v) ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 0800 ರಿಂದ 1900 ಗಂಟೆ ನಡುವೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.

vi) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬಾರದು ಎಂಬ ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಗೌರವಿಸಬೇಕು.

vii) ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಸಮಯ, ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಹಾಗೂ ಮಾತಾಡಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

viii) ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದ ಅಥವಾ ತಕರಾರುಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿತವಾದ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಗೆಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಧ್ಯವಾದ ರೀತಿಯ ಸಹಾಯ ನೀಡಬೇಕು.

ix) ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌರವದಿಂದ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು: ಮತ್ತು

x) ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಸಾವು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ನೋವಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಗೊತ್ತಾದರೆ, ಕಾನೂನು ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಫೋನ್ ಕರೆಗಳು ಅಥವಾ ಮನೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

7. ದೂರು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

7.1 ಆಂತರಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು

i) ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಆತ/ಆಕೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನೀಡಿದ ಸಲಹೆಯಂತೆ ಮಾಡಬಹುದು:

- ಆತ/ಆಕೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು ಅಂದರೆ, ಫೋನ್, ಪತ್ರ, ಇಮೇಲ್ ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಎಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಎಂಬ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಸ್ಥಳದ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಆಫೀಸ್ ವಿಳಾಸ, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ, ಫೋನ್ ನಂಬರ್ ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಅವರು ದೂರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಉತ್ತರ ನೀಡಲು ಬೇಕಾಗುವ ಕಾಲಾವಧಿ.
- ದೂರುದಾರರು ತಮಗೆ ಸಿಕ್ಕ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದಿಂದ ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ನೇಮಿಸಿದ/ರಚಿಸಿದ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ/ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಅವರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ಸಹಾಯ ಮಾಡಬೇಕು.
- ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಮತ್ತು ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಂಪನಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಡಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತ ದೂರು ಪಡೆದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಎರಡು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಆತ/ಆಕೆಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರ ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಿರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ನಿಗದಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ದೂರು

ದಾಖಲಿಸಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರಿನ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರಿನ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದರ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ವಿವರಣೆ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಅದನ್ನು ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಆತ/ಆಕೆಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ ಆತನ/ಆಕೆಯ ದೂರನ್ನು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವುದು ಹೇಗೆಂದು ತಿಳಿಸಬೇಕು

- ದೂರುದಾರರು ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ಅಕ್ಸೆಸ್ ಮಾಡಬಹುದಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯೊಂದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ/ಸಮಯಬದ್ಧ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಗಳು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ನಿಯಮದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.

- ಅವನ / ಅವಳ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯಕ್ಕಾಗಿ (ಅಂದರೆ, ಮೂವತ್ತು ದಿನಗಳು) ಕಾಯುವ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಅವನ / ಅವಳ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಅಥವಾ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅವನು / ಅವಳು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು ತಮ್ಮ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಇವರಿಗೆ
ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್
ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

(ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸೆಲ್)
4ನೇ ಫ್ಲೋರ್, ಕೋರ್ 5A, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟ್ಯಾಟ್ ಸೆಂಟರ್
ಲೋಧಿ ರೋಡ್, ನವದೆಹಲಿ-110003

ಅಥವಾ, ಗ್ರಾಹಕರು https://grids.nhbonline.org.in ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿಯ ಆನ್ಲೈನ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ದಾಖಲಾತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು. ಇದನ್ನು 'ಗ್ರಿಡ್ಸ್' (ಗ್ರಿವೆನ್ಸ್ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರೇಶನ್ ಇನ್‌ಫರ್ಮೇಶನ್ ಮತ್ತು ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಸಿಸ್ಟಮ್) ಎಂದೂ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ

8. ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳು

ಎಲ್ಲಿಯವರೆಗೂ ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ನೋಂದಣಿ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು 'ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಸ್ವೀಕರಿಸದ ಕಂಪನಿ' ಎಂಬುದಾಗಿ ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೋ, ಅಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿಯೂ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಅನ್ನು ಕೇಳಬಾರದು/ಅಂಗೀಕರಿಸಬಾರದು'.

9. ಲೋನ್‌ಗಳು

9.1 ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲದ ಅರ್ಹತೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬೇಕು.

i) ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯ

ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನ ಪರಿಶೀಲನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್ ಕೊಡಬಾರದು ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಲೋನ್ ನಿರಾಕರಿಸಿದಾಗ, ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಕಾರಣ (ಗಳು) ಏನೆಂಬುದನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು

ii) ಸಾಲಗಾರರ ಪರವಾಗಿ ಖಾತರಿಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಯಾರದಾದರೂ ಖಾತರಿ ಅಥವಾ ಇತರೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಂಗೀಕರಿಸಬೇಕೆಂದು ಬಯಸಿದರೆ, ಖಾತರಿ ಅಥವಾ ಇತರೆ ಭದ್ರತೆ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಕಾನೂನು ಸಲಹೆಗಾರರಿಗೆ ತನ್ನ ಹಣಕಾಸಿನ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಆತ/ಆಕೆಯ ಅನುಮತಿ ಕೇಳಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯು:

- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ತೀರ್ಮಾನದಿಂದ ಆಗಬಹುದಾದ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸ್ವತಂತ್ರ ಕಾನೂನು ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಬೇಕು (ಕಂಪನಿಯು ಸಹಿ ಮಾಡಲು ಹೇಳುವ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವೆನಿಸುವ ಕಡೆ, ಈ ಶಿಫಾರಸನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ);

- ಖಾತರಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ, ಅವರ ಬದಲಾಗಿ ಅಥವಾ ಆತ/ಆಕೆಯ ಜೊತೆಜೊತೆಗೆ ಖಾತರಿದಾರರೂ ಕೂಡ ಈ ಲೋನ್‌ಗೆ ಹೊಣೆಗಾರರಾಗುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ;

- ಗ್ರಾಹಕರು / ಖಾತರಿದಾರರಿಗೆ ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಏನು ಎಂಬುದನ್ನು ಹೇಳಿ.ಮತ್ತು ತಿಳಿಸಿ

- ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಅನುಕೂಲ ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಕಂಪನಿ ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸುವ ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಕೂಡ ತಪ್ಪಿತಸ್ಥರೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಖಾತರಿದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

9.2 ಲೋನ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

i) ಲೋನ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಅನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಲೋನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಪಾವತಿ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿ ಬರುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಫೀಸ್/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅದರ ಜೊತೆಗೆ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳ ಜೊತೆ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿ, ಸರಿಯಾದ ತೀರ್ಮಾನ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮಿನೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ii) ಎಲ್ಲಾ ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೂ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರ ನೀಡಬೇಕು. ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ, ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಬೇಕಾಗುವ ಕಾಲಾವಧಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಅಪ್ಲೈ ಮಾಡುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

iii) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುವುದು. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರನ್ನು ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

iv) ಮಂಜೂರಾದ ಲೋನ್ ಹಾಗೂ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಲೋನ್‌ಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಹಾಗೂ ಲೋನ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಎನ್‌ಕ್ಲೋಸರ್‌ಗಳ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ಖರ್ಚಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಲುಪಿಸಬೇಕು; ಮತ್ತು

v) ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೂ, ಇದು ಕಂಪನಿಯನ್ನು, ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ಸ್ತರಗಳಿಗಾಗಿ ರಚಿಸಲಾದ ವಿಶೇಷ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳದಂತೆ ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

9.3 ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್‌ಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆಗಳು:

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟಿನ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಅಥವಾ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಫರ್‌ಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆ ಬಂದಾಗ, ಕೋರಿಕೆಯ ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣ(ಗಳು) ಏನೆಂಬುದನ್ನು ಕೋರಿಕೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ
ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

9.4 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ

ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು

9.5 ಲೋನ್ ಮೊತ್ತದ ಮರುಪಾವತಿಯ ರಿಕಾಲ್ ಅಥವಾ ವೇಗವರ್ಧನೆಯ ನಿರ್ಧಾರ:

ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ರಿಕಾಲ್ ಮಾಡುವ/ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳಿಗಾಗಿ ಬೇಡಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮುಂಚೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಬೇಕು.

9.6 ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು/ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವುದು:

ಡಿಸೆಂಬರ್ 01, 2023 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರದ ಹೊರತು ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್ ರಿಯಲೈಸೇಶನ್/ ಸೆಟಲ್ಮೆಂಟ್ ಜೊತೆಗೆ ಸಿಇಆರ್‌ಎಸ್‌ಎಐ, ಎಂಒಇ/ ಎಂಒಡಿಟಿ ಆರ್‌ಒಸಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ . ಆದರೆ ಇದು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು

ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದಾಗ, ಬಾಕಿಯಿರುವ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಸೆಟಲ್/ಪಾವತಿ ಆಗುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಹಾಗೆಯೇ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಕೊಡಬೇಕು.

ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾವಿನ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಘಟನೆಯ ಪರಿಹಾರವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಉತ್ತಮವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9.7 ಮೋಸದ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್‌ಗಳ ತನಿಖೆ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ತನಿಖೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದು, ಕಂಪನಿಯು ಅವರನ್ನು ತನಿಖೆಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸ್ / ಇತರ ತನಿಖೆಯ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ತನಿಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಹಕಾರ ನೀಡುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ / ಕೋರಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ವಂಚನೆಗೊಳಿಸಿದರೆ, ಆತ/ಆಕೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ ನಡೆದುಕೊಂಡು, ಇದರಿಂದ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದರೆ, ಅದಕ್ಕೂ ಅವರೇ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಬಹುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

10. ಖಾತರಿದಾರರು

i) ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಲೋನಿಗೆ ಖಾತರಿದಾರರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಆತ/ಆಕೆಗೆ ಈ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು:

- ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಆತ/ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- ಆತ/ಆಕೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಕಟ್ಟಲು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಿರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;
- ಆತ/ಆಕೆ ತಮ್ಮ ಸಾಲವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿ ಆತ/ಆಕೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಆತ/ಆಕೆ ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಗೆ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಬೇರೆ ಸಂಪತ್ತನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅವಕಾಶ ಇದೆಯೇ;

- ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಆತ/ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿರಲಿ; ಮತ್ತು

- ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಆತ/ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯು ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಆತ/ಆಕೆಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ.

ಸಾಲಗಾರರ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ (ಗಳ) ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಆತನ/ಆಕೆಯ ಖಾತರಿದಾರರಿಗೆ ವಿಷಯ ಮುಟ್ಟಿಸಬೇಕು.

11. ಸಾಮಾನ್ಯ:

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ, ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಮೂಲತತ್ವಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ಕೋಡನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವ/ತಿದ್ದುವ/ಸೇರಿಸುವ/ಮಾರ್ಪಾಡು ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮುನ್ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಪ್ಡೇಟ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು/ ಅಳಿಸುವಿಕೆ/ ಸೇರ್ಪಡೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ದಿನನಿತ್ಯದ ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಂಹಿತೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ನೆರವು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಪಷ್ಟನೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅವರು ನಮ್ಮ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಹಾಯವಾಣಿ: 022-45297300 ಮೂಲಕ ಫೋನಿನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ bhflwecare@bajajhousing.co.in ನಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ, ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ಪ್ರಯತ್ನ ಯಾವಾಗಲೂ ಇರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿ ಆಗುವವರೆಗೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಕರಾರು/ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಹಾಕುವ ಮುನ್ನ ಅವರು ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವವರೆಗೆ, ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.