

ನಿಡೋ-ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿಸಂಹಿತೆ

ನಿಡೋ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಹಿಂದೆ ಎಡ್ವೆಲ್ಟ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)

ಸಿಐಎನ್: U65922MH2008PLC182906
 ಟವರ್ 3, ವಿಂಗ್ 'ಬಿ', ಕೋಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ ಮಲ್, ಕೋಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ, ಕಿರೋಲ್ ರಸ್ತೆ, ಕುರ್ಲಾ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ - 400070
 ವೆಬ್‌ಸೈಟ್:

nidohomefin.com

| | |
|-------------------|-----------------------------------|
| ದಸ್ತಾವೇಜಿನಹೆಸರು | ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ |
| ದಸ್ತಾವೇಜಿನಮಾಲೀಕರು | ಅನುಸರಣೆ |
| ಭದ್ರತಾವರ್ಗೀಕರಣ | ಆಂತರಿಕ |
| ಸ್ಥಳ | ಎಲ್ಲಾ ನಿಡೋ ತಾಣಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ |
| ಅನುಮೋದಕರು | ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ |
| ಆವೃತ್ತಿನಿಯಂತ್ರಣ | v2025-26.02 |

| ಆವೃತ್ತಿ | ಮಾರ್ಪಾಡುದಿನಾಂಕ | ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಿವರಣೆ |
|--------------------|--------------------------|--|
| v2025-26.02 | ಫೆಬ್ರವರಿ 03, 2026 | ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಪಾಡು |
| v2025-26.01 | ಏಪ್ರಿಲ್ 29, 2025 | ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಪಾಡು |
| v2024-25.01 | ಅಕ್ಟೋಬರ್ 22, 2024 | ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಪಾಡು |
| v2023-24.02 | ಜನವರಿ 23, 2024 | ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಪಾಡು |
| v2023-24.01 | ಮೇ 08, 2023 | ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಪಾಡು |
| v2022- 23.03 | ಮಾರ್ಚ್ 29, 2023 | ಯಾವುದೇ ವಸ್ತುತಃ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಲ್ಲದೆಯೇ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ವಿಮರ್ಶೆ |
| V2022- 23.02 | ನವೆಂಬರ್ 01, 2022 | ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ವಿಮರ್ಶೆ |
| V2022- 23.01 | ಮೇ 6, 2022 | ಯಾವುದೇ ವಸ್ತುತಃ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಲ್ಲದೆಯೇ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ವಿಮರ್ಶೆ |
| V1 | ಜನವರಿ 16, 2012; | ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅಳವಡಿಕೆ |

[ಆಂತರಿಕಬಳಕೆಗೆಮಾತ್ರ]

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

ವಿಷಯಗಳು

| | |
|---|----|
| 1. ಪರಿಚಯ..... | 3 |
| 1.1 ಪರಿಚಯ..... | 3 |
| 1.2 ಉದ್ದೇಶಗಳು..... | 3 |
| 1.3 ವ್ಯಾಪ್ತಿ..... | 3 |
| 2. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತುಮಾರಾಟಗಳು..... | 3 |
| 3. ಸಾಲಗಳು..... | 4 |
| 4. ಜಾಮೀನುದಾರರು..... | 6 |
| 5. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಖಾಸಗಿತನ..... | 6 |
| 6. ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ..... | 7 |
| 7. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾದ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ..... | 7 |
| 8A. ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು..... | 7 |
| 8B. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ..... | 8 |
| 9. ಬಾಕಿ ಹಣ ಸಂಗ್ರಹಣೆ..... | 8 |
| 10. ಮಂಡಳಿಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ..... | 9 |
| 11. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ..... | 9 |
| 12. ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ..... | 12 |
| 13. ಸಾಮಾನ್ಯ..... | 13 |

1. ವಿಷಯಗಳು

1.1 ಪರಿಚಯ

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ನೀತಿಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ನ್ಯಾಯೋಚಿತನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ವಿವಿಧ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ನಿಡೋ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್(ಹಿಂದೆ ಎಡ್ವೆಲ್ಟ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು) (ನಿಡೋ/ಕಂಪನಿ)ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿರಲಿ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ ಎಲ್ಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜುಲೈ 1, 2016 ರಂದು ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನ, 2025 ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಆಧರಿಸಿ ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ.

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

1.2 ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸಕಾರಣವಾಗಿ ಈ ಮೂಲಕ ವರ್ತಿಸುವುದು:

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

1.3 ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

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

2. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಳು

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

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

3. ಸಾಲಗಳು

A.ಸಾಲಗಳು & ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು -

- a. ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಮಾಡುವಾಗ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಫೀ/ಶುಲ್ಕಗಳಿದ್ದರೆ ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ, ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಿದ್ದರೆ ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಬಾಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಇದರಿಂದ, ಇತರ ಸಾಲದಾತರೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥವತ್ತಾದ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಅವರು ಮಾಡಬಹುದು.
- b. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- c. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿ ಮಾಡಬೇಕಿರುವ ಫೀಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ / ಬಟವಾಡೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಮರುಬಟವಾಡೆ ಮಾಡಲಾಗುವ ಫೀಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ದಂಡ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಅಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ತದ್ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಸ್ಥಾಪನೆ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಬಾಧಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು 'ವೆಚ್ಚದ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ' ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಫೀಗಳು ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದೂ ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.
- d. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದು, ಇದು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದಾಗಿ, ಇತರ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅರ್ಥವತ್ತಾದ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಅವರು ಮಾಡಬಹುದು. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- e. ಎಲ್ಲ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀದಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಆರು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು.

B. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯ ನಿರ್ಣಯ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ಷರತ್ತುಗಳು

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

C. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ತಿರಸ್ಕಾರದ ಸಂವಹನ

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

D. ಶರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನೊಳಗೊಂಡ ಸಾಲ ಬಿಡುಗಡೆ; ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ (ಗೃಹಸಾಲ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸೇರಿದಂತೆ) ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ.

1. ಸಾಲ ಬಟವಾಡೆ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಆಗಬಹುದಾದ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

- ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲ ಬಿಡುಗಡೆ ವಿನಂತಿಯ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರ/ ಅನುಮೋದನೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಬಿಡುಗಡೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲವನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಬಟವಾಡೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯಿಕ ಫೀ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಇರುವ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು ಮುಂದಿನ ದಿನಗಳಿಂದ ಮಾತ್ರವೇ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಇಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದಾದರೆ, ಇಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆ ನೀಡದೇ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿ ಮಾಡದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಕರಾರು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹಿಂಪಡೆಯಲು / ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ವರ್ಧನೆಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು, ಸಾಲ ಕರಾರಿಗೆ ಪೂರಕವಾಗಿಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಾವು ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ಮೂವತ್ತು ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ನಾವು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಪೂರೈಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ನಗದೀಕರಣದ ನಂತರ ಎಲ್ಲ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ನಾವು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ಇಂತಹ ರಿಯಾಯಿತಿ ಹಕ್ಕನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದಾದಲ್ಲಿ, ಸೂಕ್ತ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸುವವರೆಗೆ /ಪಾವತಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ

ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವಂತಹ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮೊದಲೇ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳ ದಾಖಲೆ ಬಿಡುಗಡೆ:

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿ ಮುಚ್ಚಿದ ನಂತರ ಎಲ್ಲಾ ಚರ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

- a) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಖಾತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾವತಿಯಾದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಖಾತೆ ಪರಿಹರಿಸುವಿಕೆಯ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ಒಳಗಾಗಿ ಆಸ್ತಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿ, ಪೂರಕ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.
- b) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮರಳಿ ನೀಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು, ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c) ಏಕ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಹಸಾಲಗಾರರ ಸಾವಿನಂತಹ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಸಂದರ್ಭವಿರುವಲ್ಲಿ, ಅವರ ಕಾನೂನು ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ರೂಪಿತವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- d) ಮೇಲ್ಕಂಡ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಜಾಮೀನುದಾರರು

ಸಾಲಕ್ಕೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಈ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

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

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

5. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಖಾಸಗಿತನ

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

- i. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನು ಪ್ರಕಾರ ನೀಡಬೇಕಾದಲ್ಲಿ;
- ii. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕಡೆಗಿನ ಕರ್ತವ್ಯ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ;
- iii. ನಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಾವು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದಲ್ಲಿ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಮೋಸವನ್ನು ತಡೆಯುವುದು), ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಸಮೂಹದಲ್ಲಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ [ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ] ಕುರಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕಾರಣವನ್ನಾಗಿ ಇದನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ;

- iv. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯ ಮೇರೆಗೆ;
- v. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಗಳನ್ನು ನಾವು ನೀಡಿದರೆ, ನೀಡುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ನಾವು ಅವರ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ;
- vi. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರವೇಶಕ್ಕೆ ಪ್ರಸ್ತುತ ಕಾನೂನು ರೂಪುರೇಷೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು
- vii. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ನಮಗೆ ಸೂಚಿಸಿರುವುದರ ಹೊರತು, ನಾವೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

6. ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ:

- i. ಫಂಡ್ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇತ್ಯಾದಿಯಂತಹ ಸೂಕ್ತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕಿನ ಶ್ರೇಣಿಕರಣ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಕ್ರಮವನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮ್ಮತಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ii. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕಿನ ಶ್ರೇಣಿಕರಣ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತರೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಇದ್ದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii. ಬಡ್ಡಿ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಹೀಗಾಗಿ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಅರಿವು ಹೊಂದಬಹುದು.
- iv. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- v. ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ರೂಪುಗೊಳಿಸಲಾದ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

7. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾದ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಕಾಪಾಡಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವ ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಹೊಂದಿದೆ.

8A. ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- A) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸಮಾನವಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅಂಗೀಕೃತವಾದ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.
- B) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಾಗದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- C) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಎಂಬಟಿಸಿ/ಕೆಎಫ್‌ಸಿ ನಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳಬೇಕು, ಅಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
- D) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅಕ್ಷರ ಹಾಗೂ ಅರ್ಥದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

8B. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ

ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಾಹ್ಯ ಮಾನದಂಡದ ದರ/ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಸಂಭವನೀಯ ಹೆಚ್ಚಳದ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇಎಂಬ ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೆಡ್‌ರೂಮ್/ಅಂಚು ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅನುಸರಣೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸೂಕ್ತ ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ:

- ಇಎಂಬ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಆಮೋರ್ಬೈಸೇಶನ್‌ಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗಿನ ಅಸಲು ಮತ್ತು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾದ ಬಡ್ಡಿ, ಇಎಂಬ ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ ಇಎಂಬಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಯ ದರ (ಎಪಿಆರ್) ಒದಗಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಹೇಳಿಕೆಯು ಸರಳವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತಹದಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು)/ನೇರ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (ಡಿಎಂಎಗಳು) ಗಾಗಿ ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

9. ಬಾಕಿ ಹಣ ಸಂಗ್ರಹಣೆ

- ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ, ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಅನುಕ್ರಮದ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾವು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಬದ್ಧವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಆ ಪ್ರದೇಶದ ಕಾನೂನಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ನಿಗದಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅಡಮಾನವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ನಮ್ಮ ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಯನ್ನು ವಿನಯ, ಪಾರದರ್ಶಕ ನಡೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ನಾವು ವಿಶ್ವಾಸ ಇರಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಥವಾ / ಮತ್ತು ಅಡಮಾನದ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ತನ್ನನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ನಾವು ವಿತರಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಯುತ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಾವು ವಿತರಿಸಿದ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ಗುರುತಿನ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಬಾಕಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾವು ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡುವ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.
- ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಎಲ್ಲ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅಡಮಾನ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:
 - ಗ್ರಾಹಕರ ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ವಹಿವಾಟು/ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಹಜವಾಗಿ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- (c) ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (d) ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗಿನ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.
- (e) ಗ್ರಾಹಕರ ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರದ ವಿಶೇಷ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ 08:00 ಗಂಟೆಗಳು ಮತ್ತು 19:00 ಗಂಟೆಗಳ ಮಧ್ಯೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.
- (f) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದ್ದರೆ, ಸಾಧ್ಯವಾದ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಅದನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (g) ಕರೆಗಳ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಮವಾದದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (h) ಪರಸ್ಪರ ಸಮ್ಮತಿಸಬಹುದಾದ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಕುರಿತ ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲ ನೆರವನ್ನೂ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (i) ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ವಿನಯ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಸಾವು ಅಥವಾ ಇತರ ಅಪಘಾತ ಉಂಟಾದ ಸನ್ನಿವೇಶದಂತಹ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳನ್ನು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ದೂರವಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

10. ಮಂಡಳಿಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

- a. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಣಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಇದ್ದಾಗ ಅಥವಾ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಅವಶ್ಯಕತೆಯಿದೆ ಎಂದು ಭಾವಿಸಿದಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅನುಸರಣಾ ಇಲಾಖೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಪಾಲುದಾರರ ಶಿಫಾರಸಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನಂತರ ಅಂತಿಮವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- c. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ನಿರಂತರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ; ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯ ವಿವರವಾದ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ನಿಜವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

11. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ

A. ಆಂತರಿಕ ಕ್ರಮಗಳು

- (a) ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಣಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಅಗತ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಇರುತ್ತದೆ.
- (b) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಗಳ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾದ ಎಲ್ಲ ವಿವಾದಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೇಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ನಂತರ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (c) ದೂರುಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (d) ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಆಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಮುಂದಿನಂತೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:
 - i. ಇದನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ
 - ii. ದೂರನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ನೀಡಬಹುದು

- iii. ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು
- iv. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಯಾವಾಗ ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವುದು
- v. ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಯಾರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಬಹುದು
- vi. ಫಲಿತಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತ್ಯಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು.
- vii. ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಚಾರಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

- (e) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಕಳಹಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ನಿಯೋಜಿತ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್‌ಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಕಾರಣ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.
- (f) ವಿಷಯವನ್ನು ತಪಾಸಣೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ನಮ್ಮ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಯಾಕೆ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಸಂತ್ಯಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದುವರಿಸಿ ಕೊಡಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

B. ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಎನ್‌ಐಡಿಒ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ಸಹ-ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮತ್ತು ಡಿಎಸ್‌ಎ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರ ವಿರುದ್ಧದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಹಂತ I

- ತಮ್ಮ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಶಾಖೆಯ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು
 - ಶಾಖೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು / ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಮೂಲಕವೂ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು.
 - ಸಾಲಗಾರನು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5 ರವರೆಗೆ assistance@nidohomefin.com ರಲ್ಲಿ ಸಹ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1-800-1026371 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. **(2ನೇ ಶನಿವಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)**
- ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎರಡು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು.

ಹಂತ II

ಮೇಲಿನ ಎರಡು ವಾರಗಳ ಗಡುವಿನೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಶಾಖೆ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, 7 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನು ಮುಂಬೈನ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿಗೆ ದೂರು/ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ನಿಡೋ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆದ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ:

ನಿಡೋ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಟವರ್ 3, ವಿಂಗ್ ಬಿ, ಕೊಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ, ತಿರೋಲ್ ರಸ್ತೆ, ಕುರ್ಲಾ (ಡಬ್ಲ್ಯು),

ಮುಂಬೈ - 400070, ಭಾರತ

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: GRO@nidohomefin.com

- ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 022-43428150, ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1-800-1026371 ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ. **(2ನೇ ಶನಿವಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)**
- ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಸಾಲಗಾರ / ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ದೂರುಗಳು / ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು

ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

- ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ನಮಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎರಡು ವಾರಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವನು/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಮುಂದೆ ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡುಹೋಗಬೇಕೆಂದು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಹಂತ III

ದೂರುದಾರರು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತಿ ಆಗದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸೆಲ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು, ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <http://grids.nhbonline.org.in> ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(gbasi5bgsifwr4wmckts4z4x\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(gbasi5bgsifwr4wmckts4z4x))/Complainant/Default.aspx) ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಮೆಲ್ಬಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ (ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸೆಲ್)

4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 5-ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್,

ಲೋಡಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110003.

www.nhb.org.in

ಫೋನ್: <https://grids.nhbonline.org.in/>

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <https://www.nidohomefin.com> ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ

ಸಹ-ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಾಗಿ, ದೂರುದಾರರು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪೂರಕವಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬಡ್ಡನ್ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಸೆಲ್ ಅನ್ನು (ಸಿಇಸಿ) ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆದ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಪರಿಹಾರ

ಕಂಪನಿಯು ವಿಮಾ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಕೋರಲು ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ (ಐಆರ್‌ಡಿಐಐ) ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ (ಸಂಯೋಜಿತ) ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇದು ವಿಮೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಐಆರ್ ಡಿಐಐ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅಂತಹ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎರಡು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಮಾ ಕಂಪನಿ (ಗಳು) ಮೂಲಕ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ವಿಮಾ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಹಂತ I

- ತಮ್ಮ ವಿಮಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಶಾಖೆಯ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಮೂಲಕ assistance@nidohomefin.com ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5 ರವರೆಗೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ 1-800-1026371 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎರಡು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು.

ಹಂತ II

ಮೇಲಿನ ಗಡುವಿನೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಶಾಖೆ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, 7 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನು ಮುಂಬೈನ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಗೆ ಅಥವಾ ನಿಡೋ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ (ವಿಮೆ) ಗೆ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ (ವಿಮೆ):

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ:-

ನಿಡೋ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಟವರ್ 3, ವಿಂಗ್ ಬಿ, ಕೊಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ, ಕಿರೋಲ್ ರಸ್ತೆ, ಕುರ್ಲಾ (ಡಬ್ಲ್ಯೂ),

ಮುಂಬೈ - 400070, ಭಾರತ

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: GRO@nidohomefin.com

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 022-43428150, ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1-800-1026371 **ನೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ. (2ನೇ**

ಶನಿವಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

ದೂರೀನ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎರಡು ವಾರಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು.

ಹಂತ III

ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ವಿಮಾದಾರ/ನಿಡೋ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು:

- ಲಾಗಿನ್ ಆಗುವ ಮೂಲಕ ವಿಮಾ ಭರೋಸಾ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಹೋಗಿ - <https://bimabharosa.irdai.gov.in/>
- ಅಥವಾ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 155255 ಅಥವಾ 1800 4254 732 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ
- ಅಥವಾ ಇದಕ್ಕೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ - complaints@irdai.gov.in
- ಅಥವಾ ಈ ಕೆಳಗಿನದಕ್ಕೆ ಬರೆಯಿರಿ:

ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (ಐಆರ್‌ಡಿಎಐ),

ಸ.ನಂ. 115/1, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಡಿಸ್ಟ್ರಿಕ್ಟ್, ನಾನಕ್‌ಗುಡ್,

ಗಜಿಪೌಲಿ, ಹೈದರಾಬಾದ್ 500032

- ಅಪರೂಪದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಮೇಲಿನವು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಸಂತೋಷವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ವಿಮಾ ಒಂಬುಡ್ಲೆನ್‌ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಬಹುದು.

12. ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಗೆ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಒಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯೊಂದಿಗೆ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನಾ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ಇದು ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರದ (ಎಪಿಆರ್) ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಹಾಳೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಮೇಲಿನ ಸಾಲದ ಭೋಗ್ಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಫೀಸ್‌ಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅದನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಅನ್ನು ಸಾರಾಂಶ ಪಟ್ಟಿಯಾಗಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

13.ಸಾಮಾನ್ಯ

- a. ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸಿಲ್ಲದ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿ ದೂರವಿರುತ್ತದೆ.
- b. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ದೌರ್ಜನ್ಯ ಎಸಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂದರೆ, ಅಸಹಜ ಗಂಟೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ತೋಳ್ಬಲ ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಯನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ವ್ಯಗ್ರ ವರ್ತನೆ ಕೂಡಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದಾಗಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸೂಕ್ತ ತರಬೇತಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- c. ಅಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಥವಾ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ನಿಯೋಜಿಸಿದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮೂದಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕಚೇರಿ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಕಚೇರಿ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d. ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ತನಿಖೆ ನಡೆಸಲು ಮತ್ತು ನಾವು ಪೊಲೀಸರು / ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾವು ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- e. ಗ್ರಾಹಕರು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅವರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತ ಕಾಳಜಿ ಇಲ್ಲದೇ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಇದರಿಂದ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದರೆ, ಇದಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಜವಾಬ್ದಾರನ್ನಾಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f. ಈ ಮುಂದಿನ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತೇವೆ: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.
- g. ಸಾಲದ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ನಾವು ತಾರತಮ್ಯ ಎಸಗುವುದಿಲ್ಲ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ದೃಷ್ಟಿ ಅಂಧರಾಗಿರುವ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸವಾಲು ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರ ಆಧರಿಸಿ ನಾವು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಿದ ಸ್ವೀಕರಣದಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಂಸ್ಥಿಕಗೊಳಿಸುವುದರಿಂದ ನಮ್ಮನ್ನು ಹೊರಗಿಡುವುದಿಲ್ಲ.
- h. ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ನಾವು ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇವೆ. ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ಮಧ್ಯೆ ಒಪ್ಪಿದ ಹೌಸಿಂಗ್ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ತಿಳಿವಳಿಕೆಗಾಗಿ, ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದ ಮಾದರಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಇಂತಹ ಸಾಲದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (ಎಂಬಟಿಸಿ) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆಯಬೇಕು. ಕಂಪನಿ ಪಡೆದಿರುವ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ದಾಖಲೆಯು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಮಧ್ಯೆ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು (ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.
- i. ಈ ಮುಂದಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ದಂಡ ಅಥವಾ ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ನಾವು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 - (i) ಗೃಹ ಸಾಲವು ಫೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಇದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾಡಿದ್ದರೆ.
 - (ii) ಗೃಹ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಆಧರಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ತಮ್ಮ ಮೂಲಗಳ ಹೊರತಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲವನ್ನು ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದರೆ.
 - (iii) ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬುದು ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಂದಾಗಿದೆ.

- (iv) ಜನವರಿ 1, 2026 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಅಥವಾ ನವೀಕರಿಸಲಾದ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥರು ಇರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಸಾಲಗಳು, ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- (v) ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮಗಳಿಗೆ (MSEs) ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲಗಳು, ಸೂಕ್ಷ್ಮ, ಸಣ್ಣ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಮ ಉದ್ಯಮಗಳ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ (MSMED) ಕಾಯ್ದೆ, 2006 ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥರು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದ, ಕಂಪನಿಯು 150 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ/ಮಿತಿಯಿರುವ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- (vi) ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಬಳಸಲಾಗುವ ನಿಧಿಯ ಮೂಲವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಕನಿಷ್ಠ ಲಾಕ್-ಇನ್ ಅವಧಿಯಿಲ್ಲದೆ ಮೇಲಿನ ಅಂಶ iv ಮತ್ತು v ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- (vii) ಎಲ್ಲ ಎರಡು / ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್) ಗೃಹ ಸಾಲಗಳು, ಸಾಲವು ಪೂರ್ವ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಅಸ್ಥಿರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಇದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಅನ್ವಯಿಕ ಸ್ಥಿರ / ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯ ಪೂರ್ವ ಮುಕ್ತಾಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಎರಡು/ವಿಶೇಷ ದರದ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ, ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಪೂರ್ವ ಮುಕ್ತಾಯ ನಿಯಮವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ನಂತರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಾಲವನ್ನು ಪರಿವರ್ತನೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಪೂರ್ವ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುವ ಎಲ್ಲ ಇಂತಹ ಎರಡು / ವಿಶೇಷ ದರದ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಇಡೀ ಅವಧಿಗೆ ಸ್ಥಿರಗೊಳಿಸಿದ ದರವು ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲ ಎಂದು ಈ ಮೂಲಕ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- j. ನೀತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕಗೊಳಿಸಲು ನಾವು:-
- (i) ನೀತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲು;
- (ii) ಕೌಂಟರ್ ಮೇಲಿನಿಂದ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗಿಸುವುದು;
- (iii) ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗಿಸುವುದು. ಇದು ಇಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ
<https://www.edelweisshousingfin.com> ; ಮತ್ತು
- (iv) ನೀತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ನೀತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ತರಬೇತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.
- k. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಲಾದ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ತ್ವರಿತ ಹಾಗೂ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು, ನಿರ್ದೋ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (ಎಂಬಟಿಸಿ) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು (ಅಂದರೆ, ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಆವಿಜ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅನುಬಂಧ XII ರ ಅನುಬಂಧ XII(b) ಪ್ರಕಾರ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಈ ದಾಖಲೆಯು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಹೇಳಲಾದ ದಾಖಲೆಯು ನಕಲು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು. ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.
- l. ನೀರೋ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಶುಂಕುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ನೀರೋ ಅನುಬಂಧ XII ರ ಪ್ರಕಾರ "ಸೂಚನೆ ಮಂಡಳಿ", "ಪುಸ್ತಕಗಳು/ಕರಪತ್ರಗಳು", "ವೆಬ್‌ಸೈಟ್", "ಪ್ರದರ್ಶನದ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳು" ಹಾಗೂ "ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ" ಮೇಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- m. ಕಂಪನಿಯು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ರೂಪಿಸಿದ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.
- n. ಕಂಪನಿಯು ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು ಬೆಳ್ಳಿ ಮೇಲಾಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.