



ಆಧಾರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ

(3^{ನೇ} ಜುಲೈ 2026 ರಿಂದ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಜಾರಿ)

ಅವೃತ್ತಿ - XIII

ಪರಿವಿಡಿ

ಕ್ರ. ಸಂ.	ವಿಷಯ	ಪುಟ ಸಂ.
1.	ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ	3
2.	ಉದ್ದೇಶ	3
3.	ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ	4
4.	ಬದ್ಧತೆಗಳು	4
5.	ಸಾಲಗಳು	6
5.1.1	ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ	6
5.1.2	ಸಾಲದ ಪರಿಗಣನೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ತಿರಸ್ಕರಣೆ	6
5.1.3	ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿಗೆ/ಮರುವಸೂಲಾತಿಯ (ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಮೇಲೆ ಚರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆ	7
6	ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಮೇಲೆ ಮೂಲಾಧಾರಿತ ಸಾಲಗಳು	7
7	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ/ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ	9
8	ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು - ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು	10
9	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ	10
10	ಕಂಪನಿಯ ವಿಧಿಸಿದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲಿನ ನಿಯಂತ್ರಣ	11
11	ಕಂಪನಿಯ ವಿಧಿಸಿದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಬಡ್ಡಿ	12
12	ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು	12
13	ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಆಧಾರಿತ ಸಮದೂಗಿಸಿದ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (ಈಕ್ವೀಟಿಡ್ ಮಂತ್ಲಿ ಇನ್ಸ್ಟಾಲ್ಮೆಂಟ್) ಮೇಲಿನ ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ	13
14	ಜಾಹೀರಾತು ನೀಡುವುದು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವ್ಯಾಪಾರಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಳು	13
15	ಜಾಮೀನುದಾರರು	14
16	ಖಾಸಗಿಯತೆ ಮತ್ತು ಗೋಪ್ಯತೆ	15
17	ಸಾಲವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ/ನಿಗಾವಣೆ	16
18	ಬಾಕಿಹಣದ ಸಂಗ್ರಹ	
19	ಅನಾವರಣ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ	
20	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು	
21	ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುರಿತು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (ಕೆವೈಸಿ) ನೀತಿ	20
22	ರೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು	20
23	ಶಾಖೆ ಮುಕ್ತಾಯ/ಸ್ಥಳಾಂತರ/ರಿಲೋಕೇಷನ್ (ಮರುಸ್ಥಾನಾಂತರ)/ವಿಲೀನಕ್ರಿಯೆ(ಮರ್ಜರ್)	20
24	ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ-ಒಂದು ಜನರಲ್ ಕಂಪನಿಯು ಹೀಗಿರತಕ್ಕದ್ದು	20

ಆಧಾರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ

(ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಮಾಡಿದ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ)

1. ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ

ನ್ಯಾಶನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ದಿನಾಂಕ 5ನೇ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2006 ರ ಅಧಿಸೂಚನೆ/ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ (ಎನ್‌ಡಿ)/ಡಿಆರ್‌ಎಸ್/ಪೋಲ್-ಸಂ. 16/2006 ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಜಾರಿ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ, ಮತ್ತು ತದನಂತರ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2010 ರ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ/ಎನ್‌ಡಿ/ಡಿಆರ್‌ಎಸ್/ಪೋಲ್.ಸಂ. 34/2010-11, ದಿನಾಂಕ ಜುಲೈ 1, 2017 ರ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ (ಎನ್‌ಡಿ)/ಡಿಆರ್‌ಎಸ್/ಆರ್‌ಇಜಿ/ಎಂಸಿ-03/2017, ದಿನಾಂಕ ಜುಲೈ 2, 2018 ರ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ(ಎನ್‌ಡಿ)/ಡಿಆರ್‌ಎಸ್/ಆರ್‌ಇಜಿ/ಎಂಸಿ-03/2018 ಮೂಲಕ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಯಿತು ಹಾಗೂ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳ ಕುರಿತು ಅಧಿಸೂಚನೆ ಹೊರಡಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದೊಂದಿಗೆ, ಆಧಾರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್) ಈ ಹಿಂದೆ ಡಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ವೈಶ್ಯ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತಿತ್ತು, 24ನೇ ಎಪ್ರಿಲ್ 2018 ರಂದು ಮೂಲತಃ ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು 30 ಎಪ್ರಿಲ್, 2019 ರಂದು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಪಾಡು ಮಾಡಿದೆ.

ಮುಂದುವರಿದು, ದಿನಾಂಕ 17ನೇ ಫೆಬ್ರವರಿ, 2021 ರ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜಾರಿ ಮಾಡಿದ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಆರ್ ಬಿ ಐ /2020-21, 73 ಡಿಬಿಆರ್.ಎಫ್‌ಐಎನ್.ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ.ಸಿ.ಸಿ.ಸಂ.120/03.10.136/2020-21 ಯು 2021 ರ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸಾರ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ), 28ನೇ ಮೇ 2021 ರಂದು ನಡೆದ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಪಾಡು ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ. ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು 12ನೇ ಆಗಸ್ಟ್, 2022, 9ನೇ ಆಗಸ್ಟ್, 2023 ಮತ್ತು 7ನೇ ನವೆಂಬರ್, 2024 ರಂದು ನಡೆದ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು 25ನೇ ಜುಲೈ, 2025 ರಂದು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿರುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು, ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಉತ್ತೇಜನ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದದ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ವರ್ಧಿಸುವುದು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಸಂಹಿತೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮೂಲ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

2 ಉದ್ದೇಶಗಳು :

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇನ್ನಷ್ಟು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಮೂಡಿಸಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು;
- ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಸ್ಪರ್ಧೆಗಳ ಮೂಲಕ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಮಧ್ಯೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು; ಮತ್ತು
- ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು.

3 ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

- ಈ ಸಂಹಿತೆಯು, ಫೋನ್, ಫೋಸ್ಟ್, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಾಶೀಲ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳು, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್, ಅದರ ಸಹಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ವಿವಿಧ ಸ್ಥಳಗಳಾದ್ಯಂತ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ವೇದಿಕೆಗಳು (ಸ್ವಯಂ ಮಾಲೀಕತ್ವದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಡಿ ಇರುವ) ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲ ಮೂಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವಿಕೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಹಾಗೂ ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತೊಡಗಿಸಿರುವ ವಿವಿಧ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲ ಆಯಾಮಗಳಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ, ದಕ್ಷತೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಆಡಿಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ನಿಯಮಿತ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಸಭೆಗಳು, ವಿಚಾರ ಸಂಕಿರಣಗಳು, ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂವಹನ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತು ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯಿರುತ್ತದೆ.

4 ಬದ್ಧತೆಗಳು

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ, ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು, ಎಲ್ಲ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತಾನು ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಹಾಗೂ ಅವರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.

ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಮತ್ತು ಸ್ಪೂರ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡುತ್ತವೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ತಿಳುವಳಿಕೆಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಗೊಂದಲವಿಲ್ಲದಂತೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ: ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳ ಬೆಳಕಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸ್ಪಂದಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕರು ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಏಜೆನ್ಸಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ಸರ್ಕಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಅಗತ್ಯಪಡಿಸಿದ ಹೊರತು ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಮತಿಸಿರುವ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ವ್ಯವಹಾರದ ಪರಿಣಾಮ ಆರಂಭಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಮುನ್ನ ಪ್ರಸ್ತುತ ಇರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಧ್ಯೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅದಾಗ್ಯೂ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಯಾವುದಾದರೂ ನಿರ್ಬಂಧಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ ಮುಂದುವರಿಯುತ್ತದೆ.

5. ಸಾಲಗಳು

5.1.1 ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ.

ಸಾಲಗಾರನ ಜೊತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತಹ ಒಂದು ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.

ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ / ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿರುವ ಎಲ್ಲ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ 'ಎಲ್ಲ ವೆಚ್ಚಗಳು' ಖಾತೆಗಳು ಸೇರಿರುವ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಮಂಜೂರಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಫೀ/ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣಿತ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸದೆ, ಎಲ್ಲ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅದೇ ರೀತಿ, ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸುವ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಸದೆ ಇರುವ ಫೀಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಕೂಡ ಅರ್ಜಿಯ ಸಂದರ್ಭ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಕೂಡ ಸೂಚಿಸಬಹುದು. ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕರೆ/ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್/ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಗತ್ಯ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ, ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಚರ್ಚೆಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಅರ್ಜಿದಾರ ಯಾವ ದಿನಾಂಕದಂದು ಕರೆ ಮಾಡಬೇಕು ಎನ್ನುವ ಅಂದಾಜು ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಕೂಡ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪೂರ್ಣ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಅಂದರೆ ಎಲ್ಲ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ/ ದಾಖಲೆಗಳು ಇರುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 4 ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಎಲ್ಲ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಳ ವರ್ಗ ಅಥವಾ ಗರಿಷ್ಠ ಮಿತಿಯ ಪರಿಗಣನೆಯಿಲ್ಲದೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವಿಕೆಗೆ ಕಾರಣವಾದ ಪ್ರಮುಖ ಕಾರಣದ(ಗಳ) ಜೊತೆಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5.1.2 ಸಾಲದ ಪರೀಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ತಿರಸ್ಕರಣೆ ಕುರಿತು ಸಂವಹನ

ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಸೂಚಿತ ಅಪಾಯ ಆಧಾರಿತ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂಥ ಅಪಾಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ವಿಸ್ತೃತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ಆದರೆ ಕಾರ್ಯಶ್ರದ್ಧೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ರಾಜಿಯಿಲ್ಲದೆ, ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಜಿನ್/ಅಡಮಾನಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

a) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿಯ ಸಂದರ್ಭ ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅದಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ತಕ್ಷಣವೇ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

b) ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ತರದಲ್ಲಿ, ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್, ತನ್ನ ಬಳಿ ಬರುವ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಪರಂತು, ಇದರ ಜೊತೆಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅರ್ಜಿಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಇಎಂಐ ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಜಿಎಸ್‌ಟಿ ಜೊತೆಗೆ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹೀಗೆ ಈ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನೆಲ್ಲಾ ವಿವರಿಸಬೇಕು. ಹೀಗೆ ಸಾಲ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಲಗಾರನ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿರುವ

ಲಿಖಿತರೂಪದ ಸಮ್ಮತಿಪತ್ರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಭದ್ರವಾಗಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಇಎಂಐ ಸಂರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು,

c) AHFL ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

d) ಅಂಗೀಕೃತ ಸಮ್ಮತಿಯ ವಿರುದ್ಧ, ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ ವಿತರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕೋಟ್ ಮಾಡಿರುವ ಎಲ್ಲ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಏಕರೂಪವಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

e) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವಿಕೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್/ಇಮೇಲ್/ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ನೀಡಬೇಕು.

5.1.3 ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿರುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ; ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ / ವಸೂಲಾತಿಯಲ್ಲಿ (ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್/ಗೃಹಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಚರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿಗಳ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ/ಮರುಸ್ವೀಕೃತಿ.

ಅಂತಹ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅನುಸರಣೆ ಮೇಲೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮಾಡಬೇಕು.

ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಖಾತೆಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇತರರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇತರರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ/ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ/ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮುದ್ರಣ ಮತ್ತು ಇತರ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ ಇತರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ.

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ.

ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಪೂರಕ ಕಾರ್ಯಗಳ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಬರಹಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಅದೇ ರೀತಿಯಾಗಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸೌಲಭ್ಯದ ಲಭ್ಯತೆಯು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯಗಳ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳು ಅಥವಾ ಬರಹಗಳ ಕಾರ್ಯ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

29.04.2024 ರ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಚೆಕ್ ಹಸ್ತಾಂತರದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿತರಿಸಲಾದ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1. ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

a) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಅನುಸಾರ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

a) ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಫೀ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಂತರದಿಂದ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ತರುವುದನ್ನು ಕೂಡ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

c) ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಂಥ ಬದಲಾವಣೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲ ಉಂಟುಮಾಡುವುದಾದರೆ, 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ನೋಟೀಸ್ ನೀಡದೆ ಆತ/ಆಕೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಖಾತೆಯನ್ನು

ಬದಲಿಸಬಹುದು.

- d) ಒಪ್ಪಂದದಡಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ/ ವೇಗವರ್ಧಿಸುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಡಮಾನಗಳನ್ನು ಕೋರುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅನುಸಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- e) ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಾಗಿ ಭೋಗ್ಯದ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ಬಳಿಕ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅಡಮಾನಗಳನ್ನು ಬಿಡುಕೊಡಬೇಕು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಸೆಟ್‌ಆಫ್ ಮಾಡುವ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಿದರೆ, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳನ್ನು ಚುಕ್ಕಾ/ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ತನಕ ಅಡಮಾನಗಳನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಹಕ್ಕು ಹೊಂದಿರುವ ಪರತುಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f) ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

II. ಚರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:

- a. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.
- b. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮೂಲ ಚರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಅವಳ / ಅವನ ಆದ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಮೂಲ ಚರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿಯ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- d. ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾವಿನ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಚರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಉತ್ತಮವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇತರ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

III. ಚರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:

- a. 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.
- b. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಉಂಟಾದಾಗ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚಲಿಸಬಲ್ಲ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲಿ/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಉಪ-ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ (i) ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದು. 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.
- c. ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಇರುತ್ತದೆ.

ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ 76.6 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಡಿಸೆಂಬರ್ 01, 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ (ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

6. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು

ಅಧ್ಯಾಯ XIII ರ ಪ್ಯಾರಾ ಸಂಖ್ಯೆ 76A ಮತ್ತು 76B- RBI ಮಾಸ್ಟರ್ 2021 ರ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್, ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

7. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

1. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹಾಕಿದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
2. AHFL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅದು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

8 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು - ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು

- ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ವ್ಯವಸ್ಥೆ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿಯಿಂದ ಸರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂಥ ತಪ್ಪುಗಳಿಂದಾಗಿ ವಿಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ರದ್ದುಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ತಾಂತ್ರಿಕ ವೈಫಲ್ಯಗಳಿಂದಾಗಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಕಂಪನಿ ಸೂಕ್ತ ಪರ್ಯಾಯ ಸ್ಥಳಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಆತ/ಆಕೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಖೆಯ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದರ ವಿರುದ್ಧ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟರ (ಡಿಎಸ್‌ಎ) ಅಥವಾ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಗಳ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಬ್ರೋಕರ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ ಅಥವಾ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಕಾರ್ಯದ ಸಂದರ್ಭ ಕಂಪನಿ ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ವಿನಂತಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

i. ದೂರುಗಳು

AHFL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯಂತೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹಾಕಬೇಕು. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- a) ತನ್ನ ಪ್ರತಿ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು.

b) ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡಲು ಎಂಜ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಲ್ಲಿಸಲು ತನ್ನ ಪ್ರತಿ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಎಂಜ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸಬೇಕು.

c) ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಆತನಿಗೆ / ಆಕೆಗೆ ಇವುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು:

- I. ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು
- II. ದೂರನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು
- III. ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು
- IV. ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಯಾವಾಗ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು
- V. ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು
- VI. ಫಲಿತಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು.
- VII. ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಎಂಜ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

d) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒಂದು ವೇಳೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಆತ/ ಆಕೆಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಎಂಜ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

e) ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಎಂಜ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ನಿಯೋಜಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ 180030042020 ಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ನೀಡಿದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರಿನ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒಂದು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅದರ ಪ್ರಗತಿಯ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

f) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಬಳಿಕ, ಎಂಜ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು ಇನ್ನಷ್ಟು ಸಮಯ ಯಾಕೆ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎನ್ನುವ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರುದಾರರು ಆಗಲೂ ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಆತ/ಆಕೆಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬಾಧ್ಯಗೊಳಗಾದ ಸಾಲಗಾರರು ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಎಂಜ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸಲು ಬೇಕಾಗುವ ಅವಧಿ, ಮೇಲ್ಮನವಿಯ ಹಂತಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ) ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಲಭ್ಯಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ದೂರುದಾರರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf> ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೂಚಿತ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://grids.nhbonline.org.in> ಇಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಆಫ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಘಟಕ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ವಿಭಾಗ, ನ್ಯಾಶನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 5ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹೆಬಿಟೇಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ- 110003 ಇವರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಎಂಜ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಂತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ದೂರಿನ ಕುರಿತು ಇವರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು:

--- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ - grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ii. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅನುಸಾರ, ಕಂಪನಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಯಮಗಳು, ಮಂಡಳಿ/ ಅಗ್ರ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂತೃಪ್ತಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಎಂಜ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ವಿಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಇಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ/ ಶಾಖೆ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅವರ ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಅವರು ವಲಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಂತರ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ, ಅದನ್ನು ಅವರು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿಯ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯಾತ್ಮಕ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಮುಂಬೈನ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ತಾವು ಸಾಲ ಪಡೆದಿರುವ ಮತ್ತು ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ/ ಉಸ್ತುವಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಖುದ್ದು ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಶಾಖೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು. ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು, ಶಾಖೆಯು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ವಾರದ ಅವಧಿಯ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಒಂದುವೇಳೆ ಶಾಖೆ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಂತ್ಯಾಸಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅಸಂತ್ಯಾಸಿ ಉಂಟುಮಾಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಸಮಯ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಬೆಂಗಳೂರಿನಲ್ಲಿರುವ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂದೋ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ/ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಪತ್ರಮುಖೇನ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:-

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ, ಆಧಾರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,

2^{ನೇ} ಮಹಡಿ, ನಂ.3, ಜಿವಿಟಿ ಟವರ್ಸ್, 8^{ನೇ} ಎ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ, ಸಂಪಂಗಿ ರಾಮ ನಗರ,

ಹಡ್ಸನ್ ಸರ್ಕಲ್, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ- 560027.

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ :- grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ :- customercare@aadharhousing.com.

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಬಳಿಕ, ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಇನ್ನಷ್ಟು ಸಮಯ ಯಾಕೆ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎನ್ನುವ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗಿನ ಅವಧಿಯ ವಿವರವಾದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಅಥವಾ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಂತ್ಯಾಸಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅಸಂತ್ಯಾಸಿ ಉಂಟುಮಾಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದೆ ಇದ್ದರೆ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗಾಗಿ ನ್ಯಾಶನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ) ಇದರ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: <https://grids.nhbonline.org.in> ಅಥವಾ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು: <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393-Physical-Mode.pdf> :-

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಘಟಕ,

ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಘಟಕ,

ನ್ಯಾಶನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ),

4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 5-ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹೆಬಿಟೇಟ್ ಸೆಂಟರ್ ಲೋಡಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110003

ವಿಮೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಕೋರಿಕೆಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಐಆರ್‌ಡಿಎಐ ನೋಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ (ಸಂಯೋಜಿತ) ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅದು ವಿಮೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಐಆರ್‌ಡಿಎಐ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿದ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂಪನಿಯ ಕಚೇರಿಗಳು ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತವೆ. ಅಂಥ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 14 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಯ(ಗಳ) ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸೌಲಭ್ಯ ಕಲ್ಪಿಸುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಆತ/ಆಕೆ ಈ ವಿಳಾಸದ ಬೀಮಾ ಭರೋಸಾ ಸಿಸ್ಟಂ ಲಾಗಿನ್ ಆಗುವ ಮೂಲಕ: <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

9. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಎಂಬುದು (ಮೇಲಾಗಿ ಅದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು) ಮೇಲ್ಕಂಡ ವಾಕ್ಯವೃಂದದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರಚಿಸುವ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವಿದೆ, ಆ ಮೂಲಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ವೃದ್ಧಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಮೇಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ತ್ಯಾಗ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅದೇ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

10) ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಎ) AHFL ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಬಿ) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ದರ್ಜೆಯ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ GST (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಗೆ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿ) ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ GST (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಾರ್ಷಿಕ ದರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.

ಡಿ) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲು ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

11) ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡದಿದ್ದರೂ, ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ವಿಪರೀತವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥನೀಯವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಅಭ್ಯಾಸಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು.

12) ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು

ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ತಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ತಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಪ್ರಗತಿಗಳ ಮೇಲೆ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂಯೋಜನೆಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿಯ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಆತ್ಮ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಅಂತಹುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ, ಯಾವುದೇ ಹೆಸರಿನಿಂದ ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಲೋನ್/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು / ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಪೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಬಡ್ತಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ REs ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಎರವಲುಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದೇಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಏಪ್ರಿಲ್ 01, 2024 ರಿಂದ ಪಡೆದ ಎಲ್ಲಾ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಈ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪಡೆದ/ನವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಹೊಸ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ನವೀಕರಣ ದಿನಾಂಕದಂದು ಏಪ್ರಿಲ್ 01, 2024 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಜೂನ್ 30, 2024 ರ ನಂತರ ಅಲ್ಲ.

13) ಸಮಾನವಾದ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ (ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ತಿ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿ.

I. EMI ಆಧಾರಿತ ಅಸ್ಥಿರ ದರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಹೆಡ್‌ರೂಮ್ / ಮಾರ್ಜಿನ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ EMI ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಲೋನಿನ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಾಹ್ಯ ಮಾನದಂಡದ ದರ/ಬಡ್ತಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಭವನೀಯ ಹೆಚ್ಚಳದ ಸನ್ನಿವೇಶ. ಆದಾಗ್ಯೂ, EMI ಆಧಾರಿತ ಅಸ್ಥಿರ ದರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿರುವ ಬಡ್ತಿದರಗಳ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ EMI ಮೊತ್ತದ ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹಲವಾರು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರು. ಈ ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಅನುಷ್ಠಾನ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸೂಕ್ತವಾದ ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

ಎ) ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ತಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ತರುವಾಯ,

ಮೇಲಿನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ EMI/ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ಬಡ್ತಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನೂ ಸಹ ಪಾಲಿಸಿಯು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದು.

ಸಿ) ಎರವಲುಗಾರರಿಗೆ (i) EMI ನಲ್ಲಿ ವರ್ಧನೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಗಾಗಿ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಸಹ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು, (ii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು. ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡದ ಲೆವಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

ಡಿ) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕವಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು / ವೆಚ್ಚಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

ಇ) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯು ಖುಷಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಫ್) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ / ಪ್ರವೇಶಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಪ್ರತಿ ತೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಹೇಳಿಕೆಯು ಕನಿಷ್ಠ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ತಿ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ಬಡ್ತಿ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR). ಕಂಪನಿಯು ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಸರಳವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

II. ಸಮೀಕರಿಸಿದ ಮಾಸಿಕ ಕಂತು ಸಾಲಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ಈ ಸೂಚನೆಗಳು ವಿಭಿನ್ನ ಅವಧಿಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಾನ ಕಂತು ಆಧಾರಿತ ಸಾಲಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

ಮೇಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಡಿಸೆಂಬರ್ 31, 2023 ರೊಳಗೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

14. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ:

AHFL:

(ಎ) ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(ಬಿ) ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ತಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

(ಸಿ) ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ತಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ (ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಸಹಾಯ ಮೇಜಿನ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

(ಡಿ) ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅದು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

(ಇ) ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡಬಹುದು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು/ಅವರು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ AHFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

(ಎಫ್) ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಸ್‌ಎ) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು, ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅವರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

(ಜಿ) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ / ಕೊರಿಯರ್ ಏಜೆನ್ಸಿ ಅಥವಾ ಡಿಎಸ್‌ಎ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬಂದರೆ, ಆ ದೂರಿನ ವಿರುದ್ಧ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಆರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

15. ಜಾಮೀನುದಾರರು :

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು -

- ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಹೊಂದಿರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಜಾಮೀನು ಪತ್ರ/ ಒಪ್ಪಂದ;
- ಜಾಮೀನುದಾರರು ಜಾಮೀನು ನೀಡಿರುವ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲದ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಆತ/ ಆಕೆಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು;
- ಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಆತ/ ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- ಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಆತ/ ಆಕೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- ತಮ್ಮ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಾಗಿ ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಆತ/ ಆಕೆಗೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು;
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಆತ/ ಆಕೆ ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ವಿಫಲರಾದರೆ ಅವರ ಇತರ ಹಣದ ಮೇಲೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಹೊಂದಿದೆಯೇ;
- ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಆತ/ ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ; ಮತ್ತು
- ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಆತ/ ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತಗೊಳಿಸಲಾಗುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅವರಿಗೆ ಯಾವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಬಾಕಿಗಳ ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಆದಾಯವಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಕ್ರೆಡಿಟರ್/ ಸಾಲದಾತರ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಜಾಮೀನುದಾರರು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಜಾಮೀನುದಾರರನ್ನು ಕೂಡ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟರ್/ ಬೇಪಾವತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಜಾಮೀನುದಾರರು ಜಾಮೀನು ನೀಡಿರುವ ಸಾಲಗಾರರ ಯಾವುದೇ ಭೌತಿಕ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಆತ/ ಆಕೆಗೆ

ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು;

16

ಖಾಸಗೀತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರ ಎಲ್ಲ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಆತ/ ಆಕೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ) ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಮೂಹದಲ್ಲಿ ಇರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಯಾರಾದರೂಬ್ಬರು ನೀಡಿದ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು.

a) ಒಂದು ವೇಳೆ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸಂಬಂಧಿತ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳಿಂದ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲ್ಪಡಬೇಕಿದ್ದರೆ ಅದರ ಅನುಸಾರ.

b) ಒಂದು ವೇಳೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕಾದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ.

c) ಒಂದು ವೇಳೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ಅಗತ್ಯವಾಗಿಸಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಯಲು) ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ ಬಗ್ಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿ/ಸಮ್ಮತಿ ಪಡೆದ ಬಳಿಕ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಸಮೂಹದಲ್ಲಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಬೇರೆ ಯಾರಿಗೂ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಅದನ್ನು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದಾಗಿದ್ದರೆ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ).

d) ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿ/ ಸಮ್ಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.

e) ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುರಿತು ಉಲ್ಲೇಖ ನೀಡುವಂತೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅವರು ಆತ/ ಆಕೆಯ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

f) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಇರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನಡಿ ಆತ/ ಆಕೆ ಹೊಂದಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

g) ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಂದಲೂ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಬಳಸಬಾರದು.

ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತುಗಳ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ, ಅಂಥ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿ ಅಂಥ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಸಮೂಹ/ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

17. ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ನಿಜವಾದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಎ) ಇತರೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

ಸಾಲಮಂಜೂರಾತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದದ್ದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದಾತರಾಗಿ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲ). ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಮರುಪಡೆಯುವ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಹಕ್ಕು ಎಂದು ಸೂಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಎಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಸಾಲ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಇದಲ್ಲದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸವಾಲು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಎಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಸ್ ಗಳನ್ನು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ. ಚೇತರಿಕೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಎಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸದ್ಯದ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಕೆಲಸಮಾಡುತ್ತದೆ. ಎಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾದರಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲಗಾರರ ಖಾತೆಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಎಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪಡೆದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂಥ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ. ಎಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗೃಹಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ತೆರಿಗೆ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ನಂತರದ-ಪಾವತಿ ತೆರಿಗೆ ಮೇಲೆ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ :

- ಗೃಹಸಾಲದ ನಿಯಮವು ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮೊದಲೇ ಮುಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.
- ವಸತಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಮೊದಲೇ ಮುಚ್ಚಿದರೆ, ಆಗ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

“ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು” ಎಂಬ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಅಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ /ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಸ್/ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಎಸ್ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದರ ಹೊರತಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಮೂಲ.

ಎಲ್ಲ ಉಭಯ/ ವಿಶೇಷ ದರ (ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ) ಗೃಹ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಪೂರ್ವಸಮಾಪ್ತಿಯ ಸಂದರ್ಭ ಸಾಲವು ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿ ಇದೆಯೇ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಫಿಕ್ಸ್ಡ್/ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಪೂರ್ವ-ಸಮಾಪ್ತಿ ನಿಯಮಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ. ಉಭಯ/ ವಿಶೇಷ ದರದ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ, ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ನಿಯಮಗಳು, ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಒಮ್ಮೆ ಸಾಲವನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಇದನ್ನು ಇಲ್ಲಿಂದ ಮುಂದೆ ಪೂರ್ವಸಮಾಪ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲ ಉಭಯ/ ವಿಶೇಷ ದರದ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಆಗಿರುವಂಥದ್ದನ್ನು ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಬಡ್ಡಿ ಸಾಲ ಎನ್ನಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತಿದ್ದೇವೆ.

ಸಹ-ಸಾಲಗಾರ(ರು) ಇರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರುವ, ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಮೇಲೆ ಎಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪೂರ್ವಸಮಾಪ್ತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಎಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, GST ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕ(ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ), ಆಫರ್ ಮಾಡಿರುವ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯ ಮಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಆಯಾಮಗಳನ್ನು ಎಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಆರ್‌ಬಿಬಿ ನಿರ್ದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವ ಮಾದರಿಯ ಅನುಸಾರ, ಎಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ “ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್”, “ಕೈಪಿಡಿಗಳು/ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳು”, “ವೆಬ್‌ಸೈಟ್”, “ಇತರ ಪ್ರದರ್ಶನ ಮಾದರಿಗಳು” ಮತ್ತು “ಇತರ ಸಂಚಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ” ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ..

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಎಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.

18. ಬಾಕಿಹಣದ ಸಂಗ್ರಹ ವಸೂಲಾತಿ

ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲ, ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಎಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಅದಾಗ್ಯೂ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿ ಉಳಿಯದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳ

ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ನೆಲದ ಕಾನೂನಿನ ಅನುಸಾರ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಂಗ್ರಹ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿ ಅನುಸಾರ, ಆತ/ ಆಕೆಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅಡಮಾನದ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪಿಸುವುದನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ, ಆರ್‌ಬಿಐ/ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನಗತ್ಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಬಲವನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಯಾಗಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡಬಾರದು. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯೂ ಸೇರಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಮರ್ಪಕವಾದ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

i. ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲ, ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತವೆ. ಅದಾಗ್ಯೂ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿ ಉಳಿಯದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ನೆಲದ ಕಾನೂನಿನ ಅನುಸಾರ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆತ/ ಆಕೆಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅಡಮಾನದ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪಿಸುವುದನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ii. ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ರಚಿಸಬೇಕು. ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ವೃದ್ಧಿಸಲು ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿ ಸಂಬಂಧ ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸ ಇರಿಸಬೇಕು. ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ಅಡಮಾನದ ಮರುಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕಾಗಿ ಅವರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ತಮ್ಮ ಗುರುತನ್ನು ಮತ್ತು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಜಾರಿ ಮಾಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಸಿದಾಗ, ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರದಡಿ ಜಾರಿ ಮಾಡಲಾದ ಆತ/ ಆಕೆಯ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

iii. ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಎಲ್ಲ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅಡಮಾನದ ಮರುಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕಾಗಿ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

a) ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆತ/ ಆಕೆಯ ವಸತಿಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅವರ ವಸತಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯವಹಾರ/ ವೃತ್ತಿಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ.

b) ಗುರುತು ಮತ್ತು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

c) ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.

d) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು.

e) ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ಸಮಯ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರತು, ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 0700 ಗಂಟೆ ಮತ್ತು 1900 ಗಂಟೆಯ ಮಧ್ಯೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.

f) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದೆ ಇರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಗೌರವಿಸಬೇಕು.

g) ಕರೆಗಳ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿವರವನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು.

h) ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

i) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ, ವಿನಯ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯವನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

j) ಕುಟುಂಬಸ್ಥರ ಮರಣ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಂದ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು/ ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಾರದು.

k) ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ವಿಪತ್ತಿನಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ಅವಘಡದ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು ಅಥವಾ ಮದುವೆ ಕಾರ್ಯಗಳು, ಹಬ್ಬಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲೆಂದು ಕರೆ/ಭೇಟಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.

l) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಏಜೆಂಟ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನವು ಕಂಪನಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

m) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ/ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಖಾತರಿದಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ (ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ) ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿಕರನ್ನು/ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

19. ಅನಾವರಣ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

AHFL ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

(ಎ) ಗ್ರಾಹಕರು ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ MITC ಸ್ವರೂಪ.

(ಬಿ) ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ಹಾಕುವುದು.

(ಸಿ) ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

(ಡಿ) ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳು.

(ಇ) AHFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್; ಮತ್ತು

(ಎಫ್) ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರ.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ / ವಿತರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ AHFL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ, ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮರು-ಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, AHFL ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ' ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

20. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು / ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ಕಂಪನಿಗಳು

a) ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂದು ಖಾತೆ ತೆರೆದಾಗ, ತಮ್ಮ ಖಾತೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವರು ಯಾವಾಗ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ/ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅದರ ಕುರಿತಾಗಿ ಮಾಡಬಹುದಾದ ತಪಾಸಣೆಗಳನ್ನು

ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

b) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೆಬ್ಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು:

i. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ;

ii. ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತ ವಿವಾದಿತವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು

iii. ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯ ನಂತರ ತಮ್ಮ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು, ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಂತ್ಯಜ್ಜವಾಗುವಂಥ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.

c) ಈ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳ ಕುರಿತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ತನ್ನ ಪ್ಲಾನ್ ಬಗ್ಗೆ

d) ಕಂಪನಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅದೇ ವೇಳೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ ಬೀರಬಹುದಾದ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

e) ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದಲ್ಲಿ, f) ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ ಕುರಿತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಳು ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

g) ಗ್ರಾಹಕರು /ಸಿಐಸಿ ಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು/ದೂರುಗಳನ್ನು 26.04.2024 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯಂತೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗಿಂದೇ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

21. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುರಿತು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (ಕೆವೈಸಿ) ನೀತಿ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವುದಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ನೀತಿಯ ಮುಂದುವರಿಕೆಯಾಗಿ ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ "ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ" (ಕೆವೈಸಿ) ನೀತಿಯಡಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಕಾರ್ಯಶ್ರದ್ಧೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಂತೆ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಕೆವೈಸಿ, ಅಕ್ರಮ ಹಣ ಚಲಾವಣೆ ತಡೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಾತ್ಮಕ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಮಾತ್ರ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ನಮೂನೆ/ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಅದರಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಹಾಜರುಪಡಿಸಬೇಕಿರುವ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕೆವೈಸಿ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಬೇಕಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಎಲ್ಲ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು

ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಾಗ ಕೋರಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ವರ್ಗೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

22. ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು:

ಬಡ್ಡಿಯ ದರ, ಬಡ್ಡಿ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆಯ ವಿಧಾನ, ಠೇವಣಿಗಳ ನಿಯಮಗಳು, ಅವಧಿಪೂರ್ವ ವಿದ್ವಾಂಸ, ನವೀಕರಣ, ಠೇವಣಿ ಮೇಲೆ ಸಾಲ, ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯ ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ಅಗತ್ಯವಾಗಿಸಿದಾಗ/ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ, ತನ್ನ ವಿವಿಧ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

23. ಶಾಖೆಯ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ/ಸ್ಥಳಾಂತರ/ಮರುಸ್ಥಾನಾಂತರ/ವಿಲೀನಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಶಾಖೆಯ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ/ಬದಲಾಯಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನಾಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂದರೆ ಸ್ಥಳಾಂತರ/ಸ್ಥಾನಪಲ್ಲಟ/ವಿಲೀನ ಅಥವಾ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ಗೆ ನಿಕಟವಾಗಿ ಎರಡು ದಿನಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠಪಕ್ಷ 90 ದಿನಗಳಿಗೂ ಮುನ್ನ ನೀಡಬೇಕಾದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೂಚನಾಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

24. ಸಾಮಾನ್ಯ- ಕಂಪನಿಯು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ:

- ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವಾಗ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಫೀಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ತಮಗೆ ದೊರಕುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು, ಅಂಥ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ, ಅವುಗಳ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳು ಮತ್ತು ಸಂದೇಹವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಎನ್ನುವ ಕುರಿತಾಗಿ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
 - ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆತ/ ಆಕೆಗೆ ಅನುಕೂಲ ಕಲ್ಪಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿ/ ದಾಖಲೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತು, ವಿಳಾಸ, ಉದ್ಯೋಗ ಇತ್ಯಾದಿ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯಗಳ ಪಾಲನೆಗಾಗಿ ಶಾಸನಾತ್ಮಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಇತರ ಯಾವ ದಾಖಲೆಗಳು (ಉದಾ. ಪಾನ್) ಆತ/ಆಕೆಯಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎನ್ನುವುದರ ಕುರಿತೂ ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
 - ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮೂದಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವರ ವಸತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ, ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಕ ಮಾಡಿರುವ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಅವರ ಮನೆ/ವ್ಯವಹಾರ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
 - ಆತ/ ಆಕೆಯ ಖಾತೆಯ ಒಂದು ವಹಿವಾಟನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡುವುದು ಕಂಪನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸರು/ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯ ಕಂಪನಿಗಿದ್ದರೆ ಸಹಕಾರ ನೀಡುವಂತೆ ವಿನಂತಿಸುತ್ತದೆ.
 - ಒಂದು ವೇಳೆ ಆತ/ಆಕೆ ವಂಚನೆಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಿದರೆ, ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವರೇ ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಆತ/ ಆಕೆ ಸೂಕ್ತ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಅವರೇ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಆತ/ ಆಕೆ ನಮೂದಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವರ ವಸತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ, ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಕ ಮಾಡಿರುವ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಅವರ ಮನೆ/ವ್ಯವಹಾರ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
 2. ಆತ/ ಆಕೆಯ ಖಾತೆಯ ಒಂದು ವಹಿವಾಟನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡುವುದು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸರು/ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಿದ್ದರೆ ಸಹಕಾರ ನೀಡುವಂತೆ ವಿನಂತಿಸುತ್ತದೆ.
 3. ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಂಚನೆಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಿದರೆ, ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವರೇ ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಅವರೇ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
 4. ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಮುಂದುವರಿದು, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ ವೈಕಲ್ಯದ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಸ್‌ಗಳು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ಭಿನ್ನ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾಗಿರುವ ಸ್ವೀಕರಣಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಳನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
 5. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಒಂದೋ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ/ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಳು ತಪ್ಪದೇ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದ್ದು.
 6. ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್:
 - a) ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳ ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

- b) ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಒಂದೋ ಕೌಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗಿಸುತ್ತದೆ;
- c) ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ;
- d) ಪ್ರಸ್ತುತ ಇರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಗಮನಿಸಿ: ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
