



ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತ ಸಂಹಿತೆ, ಇದು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ
ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ
ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ

ಗ್ರಿಹಮ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
(ಮೊದಲು, ಪೂನಾವಾಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್)

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ

ಸಂಹಿತೆ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ: 30.12.2023

ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ: 30.12.2023

ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 7.0

ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು: ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರು: ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ

ಆರಂಭಿಕ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ತಯಾರಿಸಿದವರು	:	ಪಾಲಿಸಿ ತಂಡ
ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದವರು	:	ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ, ಮುಖ್ಯ ರಿಸ್ಕ್ ಅಧಿಕಾರಿ, ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ನೀತಿ
ಆಡಳಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿ/ಪಾಲಿಸಿ	:	'ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ- ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2021 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್'
ಕಾನೂನು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದವರು	:	ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ, ಮುಖ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಅಧಿಕಾರಿ, ಎಂ/ಎಸ್ ಅನುಸರಣೆ ಸ್ತಂಭ

ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಮೀರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಮಾಡಲಾದ ಮತ್ತು ಫೈಲ್ ಮೇಲೆ ನಡೆಸಲಾದ ಅತ್ಯಂತ ಇತ್ತೀಚಿನ ಪಾಲಿಸಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಓದಬೇಕು.

ಕಂಟೆಂಟ್‌ಗಳ ಟೇಬಲ್

1. ಪರಿಚಯ, ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್	1
2. ಪ್ರಕಟಣೆಗಳು, ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಳು	2
3. ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	3
4. ಲೋನ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ತಿರಸ್ಕಾರದ ಸಂವಹನ.....	4
5. ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ	4
6. ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು/ಟೈಟಲ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ.....	5
7. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ	5
8. ಖಾತರಿದಾರರು.....	6
9. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ದಾಖಲೆ	7
10. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ ("ಸಿಬಿಸಿಗಳು"), ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೈಸೇಶನ್ ಆಸ್ತಿ ಪುನರ್ನಿರ್ಮಾಣ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಬಡ್ಡಿಯ ಕೇಂದ್ರ ನೋಂದಣಿ ("ಸಿಇಆರ್‌ಎಸ್‌ಎಐ"), ಕೇಂದ್ರ ಕೆವೈಸಿ ನೋಂದಣಿ ("ಸಿಕೆವೈಸಿಆರ್") ಮತ್ತು ಇತರ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಡೇಟಾ/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು	7
11. ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ.....	8
12. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು	9
13. ಲೋನ್‌ಗಳ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ವರ್ಗಾವಣೆ.....	9
14. ಸಾಮಾನ್ಯ	10
ನಿಯಂತ್ರಣ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿ	11

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ	ಮೂಲ ಸಂಚಿಕೆ ದಿನಾಂಕ: 15.07.2013	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ: 30.12.2023
	ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ಮತ್ತು 30.12.2023	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 7.0

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

1. ಪರಿಚಯ, ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್

1.1 ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಹಿನ್ನೆಲೆ - ಗ್ರಿಹಮ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಮೊದಲು, ಪೂನಾವಾಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್) (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಕಂಪನಿ" ಅಥವಾ "ನಾವು" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ("ಎಫ್‌ಪಿಸಿ" ಅಥವಾ "ಕೋಡ್") ಅನ್ನು ರಚಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ, ಇದು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ತತ್ವಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. 'ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ- ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2021' ದಿನಾಂಕ 17 ಫೆಬ್ರವರಿ, 2021 ("ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು") ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ/ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ನೀಡಿದ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸರ್ಕ್ಯುಲರ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("ಆರ್‌ಬಿಐ") ನೀಡಿದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈಗಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡದ ಬಡ್ತಿ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಈ ಪಾಲಿಸಿಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.

1.2 ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು- ಕೋಡ್‌ನ್ನು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದಾದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು;
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವುದು;
- ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು.
- ಮುಂಗಡಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;
- ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲು; ಮತ್ತು
- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು.

1.3 ಕೋಡ್‌ನ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್- ಈ ಕೋಡ್ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಗ್ರೂಪ್ ಘಟಕಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಫೋನಿನಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ, ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ	ಮೂಲ ಸಂಚಿಕೆ ದಿನಾಂಕ: 15.07.2013	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ: 30.12.2023
	ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ಮತ್ತು 30.12.2023	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 7.0

ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಕೂಡ ಇದು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

1.4 ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ("ಮಂಡಳಿ") ಜವಾಬ್ದಾರಿ - ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಮಟ್ಟಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಇದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಪ್ರಕಟಣೆಗಳು, ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಳು

2.1 ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ವಸ್ತುಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

2.2 ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಹರಿಸುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದನ್ನು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅದು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

2.3 ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ನಾವು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ (ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ:

- ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ಹಾಕುವುದು;
- ಟೆಲಿಫೋನ್ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ;
- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ;
- ನಿಗದಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಸಹಾಯವಾಣಿ ಮೂಲಕ.

2.4 ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಾವು ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ನಾವು ಬಯಸುವ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

2.5 ನಾವು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳ ವಿವಿಧ ಫೀಚರ್‌ಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಮ್ಮ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಆಫರ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಣಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಆತ/ಆಕೆಯು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

2.6 ನಾವು ಬೋರ್ಡಿನ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ("ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು")/ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ("ಡಿಎಂಎಗಳು") ನ ಮಾದರಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಇರಿಸಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ನಮ್ಮ ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಸಂಹಿತೆಯ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಾವು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ್ದೇವೆ, ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ಅಂತಹ ನಡವಳಿಕೆಯ ಸಂಹಿತೆಯು ಇತರ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ	ಮೂಲ ಸಂಚಿಕೆ ದಿನಾಂಕ: 15.07.2013	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ:30.12.2023
	ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022,19.10.2022 ಮತ್ತು 30.12.2023	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 7.0

2.7 ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಡಿಎಸ್‌ಎ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಕೊಂಡಿದ್ದ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಿದ್ದ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದಾದರೂ ನಷ್ಟವನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಹಂತಗಳನ್ನು ಆರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

3.1 ಟ್ಯಾರಿಫ್ ಶೀಟ್ ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ ಮೂಲಕ, ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಫೀಸ್/ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ, ಲೋನ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು/ವಿತರಣೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ; ವಿಳಂಬವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ/ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ; ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್‌ನಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಲೋನನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಇದಕ್ಕೆ ತದ್ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮರು-ಸೆಟ್ ಷರತ್ತುಗಳ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ನೋಟದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಹೀಗಾಗಿ, ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಾವು 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚವನ್ನು' ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯವಲ್ಲ ಎಂದು ಕೂಡ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.2 ಲೋನ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಅನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ನಾವು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ, ಅಲ್ಲದೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಫೀಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಪ್ರಿ-ಪೇಮೆಂಟ್ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಗಳು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳು (ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗಳು) ನೀಡುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

3.3 ಎಲ್ಲಾ ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಶೀದಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಾದ ವಿಸ್ತರಿತ ಸಮಯವನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಪಡೆದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.4 ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪಡೆದ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ- ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ತೊಡಗಿಸಿದರೆ, ಅದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- ಎಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಎಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
- ಲೋನನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದರೆ, ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಆದರೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ	ಮೂಲ ಸಂಚಿಕೆ ದಿನಾಂಕ: 15.07.2013	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ:30.12.2023
	ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022,19.10.2022 ಮತ್ತು 30.12.2023	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 7.0

d) ಕಂಪನಿಯು ಅದರಿಂದ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ಮೊಟಕ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

4. ಲೋನ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ತಿರಸ್ಕಾರದ ಸಂವಹನ

4.1 ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

4.2 ಮಂಜೂರಾದ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತದ ಲಿಖಿತ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಲೋನ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಡ್ರಾ ಮಾಡಲು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ವಿಧಾನ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತ. ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನಾವು ನಮೂದಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬರಹದ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ನಾವು ಇರಿಸುತ್ತೇವೆ.

4.3 ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಎನ್‌ಕ್ಲೋಸರ್‌ಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ನಕಲನ್ನು ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆಯ ನಂತರ ನಾವು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

4.4 ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ತಿರಸ್ಕಾರದ ಸಂವಹನ- ಒಂದು ವೇಳೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲೋನನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನಾವು ತಿರಸ್ಕಾರದ ಕಾರಣ(ಗಳು) ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಂವಹನವು ಇ-ಮೇಲ್, SMS ಮುಂತಾದ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವುದೇ ಮಾನ್ಯ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಇರಬಹುದು.

5. ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ

5.1 ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿದ ವಿತರಣೆ ಕೋರಿಕೆಗೆ ಅಥವಾ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಾವು ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸುತ್ತೇವೆ.

5.2 ವಿತರಣೆ ಶೆಡ್ಯೂಲ್, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯ ನಂತರ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

5.3 ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯು ಸಾಲಗಾರರ ಅನಾನುಕೂಲಕ್ಕೆ ಒಳಗಾದರೆ, ಅವರು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಆತ/ಆಕೆಯ ಅಕೌಂಟನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.

5.4 ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಕಳಿಸುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಯಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ	ಮೂಲ ಸಂಚಿಕೆ ದಿನಾಂಕ: 15.07.2013	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ: 30.12.2023
	ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ಮತ್ತು 30.12.2023	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 7.0

6. ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು/ಟೈಟಲ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

6.1 ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಉಳಿದ ಬಾಕಿಗಳು/ಲೋನ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಂಡ ಮೇಲೆ ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಸೆಟಲ್/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.2 ಭದ್ರತಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟಿನ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸೆಟಲ್ಮೆಂಟ್ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನೋಂದಣಿಯಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿಯೊಂದಿಗೆ ಕ್ರಮಗಳು/ಫೈಲ್ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು/ಭದ್ರತಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ/ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

6.3 ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ/ ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಲೋನ್ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ ಸೆಟಲ್ಮೆಂಟ್ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಕಾರಣಗಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಕಾರಣವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ₹5,000 ಪರಿಹಾರ ನೀಡಬೇಕು.

ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ/ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿಯಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಚಲಿಸಬಹುದಾದ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ವಿಳಂಬ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ನಂತರ).

6.4 ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟನ್ನು ಸೇವೆ ನೀಡಲಾದ ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ/ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.5 ಏಕೈಕ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಚಲನಶೀಲ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

7. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ

7.1 ಮಂಡಳಿಯು ಅಂತಹ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಿದ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಸಮಿತಿ/ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕ, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಇದು ಫಂಡ್‌ಗಳ ಸರಾಸರಿ ವೆಚ್ಚ, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ವೆಚ್ಚ, ಬಂಡವಾಳ ಶುಲ್ಕ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನಷ್ಟ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರಿಸ್ಕ್ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇರುತ್ತದೆ, ಇದು ಅವರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇತಿಹಾಸ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೇಟಿಂಗ್, ಹಣಕಾಸಿನ ಪ್ರೊಫೈಲ್, ಭದ್ರತಾ ಕವರ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಕಾರ್ಯವಾಗಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತಿರಬಹುದು.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ	ಮೂಲ ಸಂಚಿಕೆ ದಿನಾಂಕ: 15.07.2013	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ:30.12.2023
	ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022,19.10.2022 ಮತ್ತು 30.12.2023	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 7.0

- 7.2** ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ದರ, ಬಡ್ತಿ ದರದ ಶ್ರೇಣಿ ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಗ್ರೇಡೇಶನ್ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ತಿಯನ್ನು ಕೂಡ ಕಂಪನಿಯು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ತಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಇದ್ದಾಗ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಪ್ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 7.3** ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ತಿ ದರದಲ್ಲಿ ಲೋನ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ತಿ ದರವನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮುಖ ಅಥವಾ ಕೆಳಮುಖವಾಗಿ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯು ಇಎಂಐ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ನಂತರ, ಇಎಂಐ/ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಎರಡೂ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 7.4** ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ತಿ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಆಂತರಿಕ ಪಾಲಿಸಿ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- 7.5** ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ತಿ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:
- (i) ಇಎಂಐನಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯ ದೀರ್ಘಾವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಗಾಗಿ; ಮತ್ತು,
 - (ii) ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಲೋನ್ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ದಂಡ.
- 7.6** ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಲೋನ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯು ಋಣಾತ್ಮಕ ಅಮೋಟೈಸೇಶನ್‌ಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- 7.7** ಬಡ್ತಿ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರು ಅಕೌಂಟಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ.
- 7.8** ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ತಿ ಮತ್ತು ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತವೆ.

8. ಖಾತರಿದಾರರು

- 8.1** ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಲೋನಿಗೆ ಖಾತರಿದಾರರಾಗಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿದಾಗ, ಆತ/ಆಕೆಗೆ ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು:
- a) ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಆತ/ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
 - b) ಆತ/ಆಕೆ ತನ್ನನ್ನು/ಆಕೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಬದ್ಧಗೊಳಿಸುತ್ತಿರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;
 - c) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಆತ/ಆಕೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
 - d) ಒಂದು ವೇಳೆ ಆತ/ಆಕೆ ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಆತ/ಆಕೆಯ ಇತರ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ	ಮೂಲ ಸಂಚಿಕೆ ದಿನಾಂಕ: 15.07.2013	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ:30.12.2023
	ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022,19.10.2022 ಮತ್ತು 30.12.2023	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 7.0

ಆಸ್ತಿ/ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳಿಗೆ ಅಡಮಾನ ಇಟ್ಟರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಇರುವ ಇತರ ಆಸ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸಿದೆಯೇ;

- e) ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಆತ/ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಬಹುದೇ ಅಥವಾ ಅವುಗಳು ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ; ಮತ್ತು
- f) ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಆತ/ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಆತ/ಆಕೆಗೆ ಸೂಚಿಸುವ ವಿಧಾನ; ಮತ್ತು
- g) ಗ್ರಾಹಕರ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕ್ಷೀಣತೆ.

8.2 ಒಂದು ವೇಳೆ ಖಾತರಿದಾರರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಮಾಡಲಾದ ಮಾನ್ಯ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡೀಫಾಲ್ಟರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು.

9. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ದಾಖಲೆ

9.1 ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇವೆ. ಗ್ರೂಪಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- a) ಕಾನೂನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
- b) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯ.
- c) ನಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳು/ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಯಾರಿಗೂ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಕಾರಣವಾಗಿ ಇದನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- d) ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅದಕ್ಕಾಗಿ ನಮಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದಿದ್ದರೆ ಗ್ರೂಪಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ.
- e) ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದಾರೆ/ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದ್ದಾರೆ.

9.2 ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಸೆಸ್ ಮಾಡಲು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭಾರತದ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳು/ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

9.3 ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನಮಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದಿದ್ದರೆ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

9.4 ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅವರು ಅದರ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಚಾನೆಲ್ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

10. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ ("ಸಿಐಸಿಗಳು"), ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೈಸೇಶನ್ ಆಸ್ತಿ ಪುನರ್ನಿರ್ಮಾಣ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಬಡ್ಡಿಯ ಕೇಂದ್ರ ನೋಂದಣಿ ("ಸಿಇಆರ್‌ಎಸ್‌ಎಐ"), ಕೇಂದ್ರ ಕೆವೈಸಿ ನೋಂದಣಿ ("ಸಿಕೆವೈಸಿಆರ್") ಮತ್ತು ಇತರ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಡೇಟಾ/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ	ಮೂಲ ಸಂಚಿಕೆ ದಿನಾಂಕ: 15.07.2013	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ: 30.12.2023
	ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ಮತ್ತು 30.12.2023	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 7.0

- ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಕ/ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನ ವಿವರಗಳಾದ ಮರುಪಾವತಿ ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ರೆಕಾರ್ಡ್, ಕೆವೈಸಿ ಮಾಹಿತಿ, ಭದ್ರತಾ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಬಿಸಿಗಳು, ಸಿಇಆರ್‌ಎಸ್‌ಎಫ್, ಸಿಕೆವೈಸಿಆರ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸರ್ಕಾರಿ ಅಧಿಕೃತ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಇತರ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇಡಿಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, ಅದನ್ನು ಆಯಾ ಏಜೆನ್ಸಿ ಅಥವಾ ಕೆಲವು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಿಂದ ತಡೆಹಿಡಿಯದಿದ್ದರೆ ನಾವು CIC ಗಳು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

11. ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ

11.1 ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ, ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೊತ್ತ, ಕಾಲಾವಧಿ ಮತ್ತು ಅವಧಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ ಎಂಐಟಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಒಪ್ಪಿದ ಮರುಪಾವತಿ ಶೆಡ್ಯೂಲ್‌ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆತ/ಆಕೆಯ ನೋಟೀಸನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದಾದರೂ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

11.2 ಕಂಪನಿಯ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಾವು ನಂಬಿಕೆ ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ. ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ತನ್ನನ್ನು/ಆಕೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಕೋರಿಕೆಯ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಆತ/ಆಕೆಯ ಗುರುತಿನ ಕಾರ್ಡನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾರೆ.

11.3 ಸಂಗ್ರಹ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಶಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಆತ/ಆಕೆಯ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಆತ/ಆಕೆಯ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಆತ/ಆಕೆಯ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಬಿಸಿನೆಸ್/ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕು.
- ಗಡುವು ಮೀರಿದ ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಂಗಳಿಗೆ 8. 00 a.m. ರಿಂದ 7.00 p.m. ನಡುವೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕೋರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸಮಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪಾರಸ್ಪರಿಕವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಬಹುದಾದ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ	ಮೂಲ ಸಂಚಿಕೆ ದಿನಾಂಕ: 15.07.2013	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ: 30.12.2023
	ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ಮತ್ತು 30.12.2023	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 7.0

ವೃತ್ತಾಸಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭವನೀಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- h) ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಅಲಂಕಾರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- i) ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಕೋಪಕಾರಿ ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು / ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

12. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

12.1 ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ/ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಅಂತಹ ಪಾಲಿಸಿ/ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಆನ್ಲೈನ್ ಅಥವಾ ಮೀಸಲಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಚಾನೆಲ್ ಮೂಲಕ ಪಡೆದವರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

12.2 ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕೂಡ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

12.3 ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ, ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಟರ್ನ್‌ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯ, ದೂರುಗಳ ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕಾಗಿ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನಾವು ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತೇವೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರುದಾರರು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಅತ್ಯಪೂರಕವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯು ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ("NHB") ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಚಾನೆಲನ್ನು ಕೂಡ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

12.4 ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಾವು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ನಾವು ಅವರಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಒಂದು ವಾರದ ಒಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಫೋನಿನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

12.5 ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಾವು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ನಮಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯದ ಅಗತ್ಯವಿರುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಅದನ್ನು ಮಾಡಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

13. ಲೋನ್‌ಗಳ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ವರ್ಗಾವಣೆ

13.1 ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮುಂಚಿತ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಾವು ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- a) ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ.
- b) ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್ ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಲೋನನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ:

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ	ಮೂಲ ಸಂಚಿಕೆ ದಿನಾಂಕ: 15.07.2013	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ:30.12.2023
	ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022,19.10.2022 ಮತ್ತು 30.12.2023	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 7.0

- (i) ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್/ ಎಜ್‌ಎಫ್‌ಸಿ/ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಮೂಲ ಎಂದರ್ಥ.
- (ii) ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯುಯಲ್/ಸ್ವೆಪಲ್ ರೇಟ್ (ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಸಂಯೋಜನೆ) ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳು ಪ್ರಿ-ಕ್ಲೋಸರ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್/ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪ್ರಿ-ಕ್ಲೋಸರ್ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತವೆ, ಲೋನ್ ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದೆ. ಡ್ಯುಯಲ್/ಸ್ವೆಪಲ್ ರೇಟ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಲೋನನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಲೋನ್ ಆಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಿ-ಕ್ಲೋಸರ್ ಮಾನದಂಡವು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.
- (iii) ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್ ದರದ ಲೋನ್ ಎಂಬುದು ಲೋನಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುವ ಒಂದು ಲೋನ್ ಆಗಿದೆ ಎಂದು ಕೂಡ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

13.2 ಸಹ-ಹೊಣೆಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ಮುಂಚಿತ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

13.3 ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ಮಾಡಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಲೋನಿನ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

14. ಸಾಮಾನ್ಯ

14.1 ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ, ಅದು ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆತ/ಆಕೆಯ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಿಸಿನೆಸ್ ವಿಳಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮೂದಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

14.2 ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಶಾಖೆಗಳು, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ, ನೀಡಲಾದ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು.

14.3 ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಕೌಂಟ್ ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸ್/ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ಅನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಬೇಕಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಕಾರ ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

14.4 ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರು ವಂಚನೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಸಮಂಜಸವಾದ ಆರೈಕೆ ಇಲ್ಲದೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಿದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

14.5 ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೋರಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

14.6 ವಯಸ್ಸು, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನಾವು

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ	ಮೂಲ ಸಂಚಿಕೆ ದಿನಾಂಕ: 15.07.2013	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ:30.12.2023
	ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022,19.10.2022 ಮತ್ತು 30.12.2023	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 7.0

ವಿವೇಚನೆ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ನಮ್ಮನ್ನು ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಾಜದ ವಯಸ್ಸಿನ ಗುಂಪುಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

14.7 ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನಿನ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿತ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಲಾದ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

14.8 ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಕೋಡ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೋಡ್ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೋಡನ್ನು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ. ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ನಿಯಂತ್ರಣ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿ

ವರ್ಷನ್ ಇಲ್ಲ.	ಬದಲಾವಣೆ ವಿನಂತಿಗಳು ಮೂಲಕ	ಮೆಮೊರಾಂಡಮ್ ಆಫ್ ಚೇಂಜ್	ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ
1.0	ಹೇಮ್ ರಾಜ್ ಸಿಂಗ್ ಹ್ಯಾಂಕಿ	ನ್ಯೂ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ	15.07.2013
2.0	ಜೈದೀಪ್ ಶರ್ಮಾ	ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಲು	08.05.2019
3.0	ಜೈದೀಪ್ ಶರ್ಮಾ	ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಲು	22.01.2020
4.0	NHB ಅನುಸರಣೆ	ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಲು	29.01.2021
ಪೂನಾವಾಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರು ಬದಲಾಗಿದೆ. 22.07.2021			
5.0	ಕಂಪ್ಲಾಯನ್ಸ್	ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಲು	31.01.2022
6.0	ಕಂಪ್ಲಾಯನ್ಸ್	ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಲು	19.10.2022
ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರು ಗ್ರಿಹಂ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ. 17.11.2023			
7.0	ಕಂಪ್ಲಾಯನ್ಸ್	ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಲು	30.12.2023

---XXX---