



ಆಧಾರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ

(26<sup>ನೇ</sup> ಮಾರ್ಚ್ 2024 ರಿಂದ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿದೆ)

ಅವೃತ್ತಿ - X

## ಪರಿವಿಡಿ

ಕ್ರ. ಸಂ.	ವಿಷಯ	ಪುಟ ಸಂ.
1.	ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ	3
1.2.	ಉದ್ದೇಶ	3
1.3	ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ	4
1.4.	ಬದ್ಧತೆಗಳು	4
2	ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ	5
3.	ಜಾಹೀರಾತು ನೀಡುವಿಕೆ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ	5
4	ಸಾಲಗಳು	6
4.1.1	ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ	6
4.1.2	ಸಾಲದ ಪರಿಗಣನೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ಷರತ್ತುಗಳು	6
4.1.3	ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ	7
4.1.4	ವಿತರಣೆ ಬಳಿಕದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ	7
4.2	ಜಾಮೀನುದಾರರು	9
4.3	ಖಾಸಗೀತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ	10
4.4	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು	10
4.5	ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿ	11
4.6	ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು	12
4.7	ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುರಿತು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (ಕೆವೈಸಿ) ನೀತಿ	12
4.8	ಲೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು	13
4.9	ಶಾಖೆ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ/ ಸ್ಥಳಾಂತರ	13
4.10	ದೂರುಗಳು	13
4.11	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	15
5.	ಸಾಮಾನ್ಯ	16

## 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 (ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್) (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 ಡಿಒಆರ್.ಎಫ್‌ಐಎನ್.ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ.ಸಿ.ಸಿ.ಸಂ.120/03.10.136/2020-21 ಯು 2021ರ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ- ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) 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 12<sup>ನೇ</sup> ಆಗಸ್ಟ್, 2022, 9<sup>ನೇ</sup> ಆಗಸ್ಟ್, 2023 ಮತ್ತು 7<sup>ನೇ</sup> ನವೆಂಬರ್, 2023 ರಂದು ನಡೆದ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ ಪ್ರಸ್ತುತ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು 26ನೇ ಮಾರ್ಚ್, 2024 ರಂದು ಚಲಾವಣೆಯಲ್ಲಿರುವ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.

ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ 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:

#### 1.2 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 ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಮಧ್ಯೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು; ಮತ್ತು
- ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು.

### 1.3 ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

- ಈ ಸಂಹಿತೆಯು, ಫೋನ್, ಫೋಸ್ಟ್, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಾಶೀಲ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳು, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್, 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 ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ 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.

### 1.4 ಬದ್ಧತೆಗಳು

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

ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ 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 ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ 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 ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳ ಬೆಳಕಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸ್ಪಂದಿಸುತ್ತದೆ.

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

ವ್ಯವಹಾರದ ವಹಿವಾಟು ಆರಂಭಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಮುನ್ನ ಪ್ರಸ್ತುತ ಇರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

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

## 2 ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಫೀಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಇವುಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಹಿ ಹಾಕಿರುವ ಎಂಬಟಿಸಿ ನಮೂನೆ;
- ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು;
- ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ ದರದ ವಿವರಪಟ್ಟಿ ಒದಗಿಸುವುದು;
- ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯ-ವಾಣಿಗಳು;
- ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್; ಮತ್ತು
- ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ ಸಹಾಯ ಡೆಸ್ಕ್.

## 2A

ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಫೀಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಆಗದಿದ್ದರೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ದಂಡ, ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್‌ನಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಮತ್ತು ಅದಲುಬದಲಾಗಿ ಬದಲಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವಿಕೆ ನಿಯಮದ ಇರುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಕುರಿತ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇನ್ನೊಂದು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ/ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿರುವ ಎಲ್ಲ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಫೀಗಳು ತಾರತಮ್ಯದಿಂದ ಕೂಡಿದ್ದು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಕೂಡ ಅದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

## 3. ಜಾಹೀರಾತು ನೀಡುವಿಕೆ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ:

ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್:

- ಎಲ್ಲ ಜಾಹೀರಾತು ನೀಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ಸಾಮಗ್ರಿ ಸೃಷ್ಟಿ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಒಂದು ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಪ್ರಸ್ತಾಪ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯವು ಇತರ ಫೀಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಸಿದಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಒಂದು ವೇಳೆ ಥರ್ಟ್ ಪಾರ್ಟಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡರೆ ಅಂಥ ಥರ್ಟ್ ಪಾರ್ಟಿಗಳು ಕಂಪನಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವಷ್ಟೇ ಪ್ರಮಾಣದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂಥ ಥರ್ಟ್ ಪಾರ್ಟಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮೂಲಕ ಪಡೆದುಕೊಂಡ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು. ಒಂದೋ ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮ್ಮತಿಸಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಚಾರ ಆಫರ್‌ಗಳಿಗೆ ಕುರಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಇತರ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಸೇವೆ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗಾಗಿ (ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳ) ಆಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ ಕೊರಿಯರ್ ಏಜೆನ್ಸಿ ಅಥವಾ ಡಿಎಸ್‌ಎ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆ ತೋರಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ತನಿಖೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ

ಮಾಡಲು ಹಾಗೂ ನಷ್ಟಭರ್ತಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು.

#### 4. ಸಾಲಗಳು

##### 4.1.1 ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ.

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.

ಸಾಲಗಾರನ ಜೊತೆಗಿನ ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತವೆ.

##### 4.1.2 ಸಾಲದ ಪರಿಗಣನೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ಷರತ್ತುಗಳು

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

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

b) ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಇಎಂಐ ಸಂರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, GST ಸೇರಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು, ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

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

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

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

### 4.1.3 ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು, ಅಂಥ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಜಾರಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಒಟ್ಟು ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಮಾಡಬೇಕು.

ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು, ಖಾತೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಕರಣವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಗಳು/ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/ಮುದ್ರಿತ ಮತ್ತು ಇತರ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಆನಂತರದಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ.

ಅಂಥ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ನಂತರ, ಯಾವುದೇ ಪೂರಕ ಒಪ್ಪಂದ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಥವಾ ಲಿಖಿತ ರೂಪದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮುಂದುವರಿದು, ಸೌಲಭ್ಯದ ಲಭ್ಯತೆಯು ಅಂಥ ಒಪ್ಪಂದ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಥವಾ ಲಿಖಿತ ದಾಖಲೆಗಳ ಜಾರಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

### 4.1.4 ವಿತರಣೆ ಬಳಿಕದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

ವಿತರಣೆ ಬಳಿಕದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ನೈಜ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ರಚನಾತ್ಮಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ.

#### a) ಇತರ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು.

ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿರುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ದೂರ ಉಳಿಯುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದೆ ಇರುವ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು, ಸಾಲದಾತನಾಗಿ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು). ಅದಾಗ್ಯೂ, ಕಾನೂನಿನಡಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ಅಡಮಾನದ ಸ್ವಾಧೀನಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಹಕ್ಕಿನ ಮೇಲೆ ಇದು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

ತನ್ನ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಮುಂದುವರಿದು, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ ವೈಕಲ್ಯದ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ಭಿನ್ನ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾಗಿರುವ ಸ್ತ್ರೀಮಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಳನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

ವಸೂಲಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ರೂಪಿಸಲಾಗಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಸಾರ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಒಳಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ಅಡಮಾನದ ಮರುಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕಾಗಿ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಈಗಾಗಲೇ ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಒಂದೋ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲಗಾರರ ಖಾತೆಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ವಿನಂತಿ ಸಂದರ್ಭ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಸಮಾಪ್ತಿ ಮೇಲೆ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

a. ಗೃಹ ಸಾಲವು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಪೂರ್ವ-ಸಮಾಪ್ತಿ ಮಾಡಿದ್ದಲ್ಲಿ.

b. ಗೃಹ ಸಾಲವು ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿತ್ತು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಪೂರ್ವ-ಸಮಾಪ್ತಿ ಮಾಡಿದ್ದಲ್ಲಿ.

ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ" ಅಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಸ್‌ಎಲ್/ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಎಸ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯದೆ ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಎಂದಾಗಿರುತ್ತದೆ.

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 ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪೂರ್ವಸಮಾಪ್ತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ 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 ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಆರ್‌ಬಿಬಿ ನಿರ್ದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವ ಮಾದರಿಯ ಅನುಸಾರ, ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ "ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್", "ಕೈಪಿಡಿಗಳು/ಬ್ರೋಷರ್‌ಗಳು", "ವೆಬ್‌ಸೈಟ್", "ಇತರ ಪ್ರದರ್ಶನ ಮಾದರಿಗಳು" ಮತ್ತು "ಇತರ ಸಂಚಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ" ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ..

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

**b) ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ**

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

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

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

d) ಒಪ್ಪಂದದಡಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ/ ವೇಗವರ್ಧಿಸುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಡಮಾನಗಳನ್ನು ಕೋರುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅನುಸಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

e) ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಾಗಿ ನೋಟೀಸ್ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ಬಳಿಕ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್



ಅಡಮಾನಗಳನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಕೊಡಬೇಕು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಮಾಡುವ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಿದರೆ, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳನ್ನು ಚುಕ್ತಾ/ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ತನಕ ಅಡಮಾನಗಳನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಹಕ್ಕು ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### 4.2 ಜಾಮೀನುದಾರರು:

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

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

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

#### 4.3 ಖಾಸಗೀತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರ ಎಲ್ಲ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಆತ/ ಆಕೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿದ್ದರೂ ಸಹ) ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಮೂಹದಲ್ಲಿ ಇರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, 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 ಆತ್ಮ/ ಆಕೆಯ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

f) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಇರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನಡಿ ಆತ್ಮ/ 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.

#### 4.4 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

a) ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂದು ಖಾತೆ ತೆರೆದಾಗ, ತಮ್ಮ ಖಾತೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವರು ಯಾವಾಗ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ 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 ಡೆಬ್ಟ್ ಅನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು, ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಂತ್ಯಜ್ಞವಾಗುವಂಥ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.

c) ಈ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಡೆಬ್ಟ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ತನ್ನ ಪ್ಲಾನ್ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅದೇ ವೇಳೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ ಬೀರಬಹುದಾದ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

d) ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ ಕುರಿತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಳು ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು.

e) ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

#### 4.5 ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿ

ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲ, ಮಿತ್ರ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ 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.

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

4.5.1 ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲ, ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಳು 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.

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

4.5.3 ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಎಲ್ಲ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅಡಮಾನದ ಮರುಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕಾಗಿ ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ 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 ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

c) ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.

d) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು.

e) ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ಸಮಯ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಿಲ್ಲದ ಹೊರತು, ಎಂಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ 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.

#### 4.6 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು - ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು

- ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ವ್ಯವಸ್ಥೆ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಬಗ್ಗಹರಿಸಲು 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 ಏಜೆಂಟರ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ವಿನಂತಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

#### 4.7 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.

#### 4.8 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.

#### 4.9 ಶಾಖೆ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ/ ಸ್ಥಳಾಂತರ

ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಶಾಖೆ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ/ಸ್ಥಳಾಂತರವನ್ನು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

#### 4.10 ದೂರುಗಳು

a) ತನ್ನ ಪ್ರತಿ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

b) ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯ ಅನುಸಾರ, ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು. ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದಾಗಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ನಂತರದ ಮೇಲಿನ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.

c) ಫಂಡ್‌ಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂಗಳಂಥ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಮಟ್ಟಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಇರುವ ತರ್ಕವನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಬೇಕು.

d) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ಮಟ್ಟಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು GST ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ದಂಡದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಆದಾಗ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಕಡೆ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಬೇಕು.

e) ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು GST ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ದಂಡ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ)ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಖಾತೆಯ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದರ ತಿಳಿಯುತ್ತದೆ.

f) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

g) ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡಲು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಲ್ಲಿಸಲು ತನ್ನ ಪ್ರತಿ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸಬೇಕು.

h) ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಆತ/ 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 ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

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

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

f) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಬಳಿಕ, ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು 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.

4.11

೨) ಬಾಧೆಗೊಳಗಾದ ಸಾಲಗಾರರು ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸಲು ಬೇಕಾಗುವ ಅವಧಿ, ಮೇಲ್ಮನವಿಯ ಹಂತಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ) ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ದೂರುದಾರರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂತ್ಯಾಸರಾಗದಿದ್ದರೆ, 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, ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋಲ್ 5ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹೆಬಿಟೀಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಡಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ- 110003 ಇವರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳು/ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಂತ್ಯಾಸಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ದೂರಿನ ಕುರಿತು ಇವರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು: ಕಂಪನಿ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ- [complianceofficer@aadharhousing.com](mailto:complianceofficer@aadharhousing.com)

#### ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅನುಸಾರ, ಕಂಪನಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಯಮಗಳು, ಮಂಡಳಿ/ ಅಗ್ರ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂತ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲು ಪರಿಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ. ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ 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 ಮುಂಬೈ 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.

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

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ, ಆಧಾರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,

2ನೇ ಮಹಡಿ, ನಂ.3, ಜೆವಿಟಿ ಟವರ್ಸ್,

8ನೇ ಎ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ, ಸಂಪಂಗಿ ರಾಮ ನಗರ,

ಹೆಚ್‌ಎನ್ ಸರ್ಕಲ್, ಬೆಂಗಳೂರು,

ಕರ್ನಾಟಕ- 560027.

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ :- [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ :- [customer@aadharhousing.com](mailto:customer@aadharhousing.com).

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

5. ಒಂದು ವೇಳೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಂತ್ಯಜ್ಜಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅಸಂತ್ಯಜ್ಜಿ ಉಂಟುಮಾಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಸಮಯಮಿತಿಯೊಳಗೆ 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 ಹೆಬಿಟೀಟ್ ಸೆಂಟರ್ ಲೋಡಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110003

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

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

ಸಾಮಾನ್ಯ- ಕಂಪನಿಯು:

- 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 ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ 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 ಎನ್ನವುದರ 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 ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಅವರ ಮನೆ/ವ್ಯವಹಾರ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
- ಆತ/ ಆಕೆಯ ಖಾತೆಯ ಒಂದು ವಹಿವಾಟನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡುವುದು ಕಂಪನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸರು/ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು 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.

5.1. 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.

5.2. ಆತ/ ಆಕೆಯ ಖಾತೆಯ ಒಂದು ವಹಿವಾಟನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡುವುದು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸರು/ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಿದ್ದರೆ ಸಹಕಾರ ನೀಡುವಂತೆ ವಿನಂತಿಸುತ್ತದೆ.

5.3. ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಂಚನೆಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಿದರೆ, ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವರೇ ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಅವರೇ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

5.4. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ:

- ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.

5.5. 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 ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಳು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ಭಿನ್ನ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾಗಿರುವ ಸ್ವೀಮ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಳನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

5.6. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಒಂದೋ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ಗಳು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತವೆ.

5.7. ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್:

a) ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳ ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

b) ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಒಂದೋ ಕೌಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ 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) ವ್ಯಸ್ತತೆ ಇರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

5.8. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್‌ನ ವಿವಿಧ ಮಟ್ಟಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಿದ ವರದಿಯನ್ನು, ಅದು ಸೂಚಿಸಿದ ಅನುಸಾರ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಗಮನಿಸಿ: ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

\*\*\*\*\*