



ಶುಭಂ ಹೌಸಿಂಗ್ ಡೆವಲಪ್ ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ				
ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕ (ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ)	ಕೊನೆಯ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ	ಪ್ರಸ್ತುತ ವಿಮರ್ಶೆ	ಆವೃತ್ತಿ	ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ
ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ	09.08.2022	09.02.2024	ಫೆಬ್ರವರಿ'24	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಎಫ್ ಪಿಸಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು	09.02.2024	16.05.2024	ಮೇ 24	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಮೇಲಾಧಾರ ದಾಖಲೆಗಳ ಹಸ್ತಾಂತರದ ಬಗ್ಗೆ ಎಫ್ ಪಿಸಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು	16.05.2024	13.02.2026	ಫೆಬ್ರವರಿ'26	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಶುಭಮ್ ಅವರ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಇಲ್ಲಿ ತಿಳಿಯಿರಿ.

ಶುಭಂ ಹೌಸಿಂಗ್ ಡೆವಲಪ್‌ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್. ("ಶುಭಂ" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ಒಂದು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("ಆರ್ ಬಿಐ") ಹೊರಡಿಸಿದ 'ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು' ಅನುಸರಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಸಂಹಿತೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ, ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು (ಸ್ವಯಂ ಮಾಲೀಕತ್ವದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ) ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅದರ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೂ ಸಹ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಎಫ್ ಪಿಸಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು,
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.
- ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು.

ಬದ್ಧತೆ

ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವದ ಮೇಲೆ, ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು.

ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಅಕ್ಷರಶಃ ಮತ್ತು ಉತ್ಸಾಹದಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ.

ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳ ಬೆಳಕಿನಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುತ್ತದೆ.

ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನಿರೀಕ್ಷಿತ / ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗೃಹ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಬಂಧಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.

ಕೋಡ್ ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಒದಗಿಸಬಹುದು. ನವೀಕರಿಸಿದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಒಂದು ಬಾರಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಅದು ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ನಂತರ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ಹಾಕುವುದು

ವಿನಂತಿಸಿದಾಗ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ

ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಮೂಲಕ

ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ನಂಬುವ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಕಂಪನಿಯು ನಂಬುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕರು ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ಸರ್ಕಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯ ಹಂಚಿಕೆಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕೆಂದು ಕಂಪನಿಯು ಬಯಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- a. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- b. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಾದ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ಚೆಕ್ ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ / ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕ / ದಂಡ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ/ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕಂಪನಿಯು 'ಎಲ್ಲ ವೆಚ್ಚ'ವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- d. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ಎಚ್ ಎಫ್ ಸಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- e. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
- f. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದ್ಯತೆಯಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- g. ಕಂಪನಿಯು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು, ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಸಂವಹನ.

- a. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅದಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ, ಇಎಂಐ ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- c. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ತಿರಸ್ಕಾರದ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಉತ್ಪನ್ನ ನಿಯತಾಂಕಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದಿದ್ದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದರೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- e. ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಗೆ ಅರ್ಹನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- a. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣೆಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.
- b. ಚೆಕ್ ಅಥವಾ ಪೇ ಆರ್ಡರ್ ಅಥವಾ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು "ಖಾತೆ ಪಾವತಿದಾರ ಮಾತ್ರ" ಎಂದು ಕ್ರಾಸ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೂಲಕ ಶುಭಂ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು, ಅದರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಅನುಸೂಚಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಚೆಕ್ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ, ವಿತರಣೆಯ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ / ಆನ್ ಲೈನ್

ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ, ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯು ಸಾಲಗಾರನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಹಿಂಪಡೆಯಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ / ಪೇ ಆರ್ಡರ್ / ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ಶುಭಮ್ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಸದರಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಶುಭಮ್ ಪರವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹವಾಗಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತದೆ ನಗದು ಮಾಡಿದರೋ ಇಲ್ಲವೋ.

- c. ವಿತರಣೆಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- d. ಅಂಥ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಆತ/ಆಕೆ 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.
- e. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಒಪ್ಪದ ಕಾರಣದಿಂದ 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಫೋರ್ ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಿದರೆ, ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- f. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- g. ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್ ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವವರೆಗೆ /

ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

- a. ಆನ್ ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- b. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು. ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- c. ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನಿನ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ, ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು.
- d. ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆತ/ಆಕೆಯ ಖಾತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಾಪಾರ ಸ್ಥಳದ ಉಸ್ತುವಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಉಸ್ತುವಾರಿ ಬಳಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ 'ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್' ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಭವಿಷ್ಯದ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಪಡೆಯಬೇಕು.
- e. ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು / ಶಾಖೆಗಳು ದೂರು ನೀಡಬಹುದಾದ ಕಚೇರಿ ವಿಳಾಸ, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ದೂರು ನೀಡಬಹುದಾದ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- f. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- g. ಒಂದು ವೇಳೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ, ದೂರನ್ನು ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಬೇಕು.

- h. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಆತನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- i. ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.
- j. ದೂರನ್ನು ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- k. ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವನ್ನು ಮುಖ್ಯಸ್ಥ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

ಹಂತ 1- ಶುಭಮ್ ಶಾಪಿ/ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ/ಇ-ಮೇಲ್/ಪೋರ್ಟಲ್ ಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಶಾಪಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು ಅಥವಾ 1800-258-2225 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ದೂರನ್ನು customercare@shubham.co ನಲ್ಲಿ ಇ-ಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ / ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೂರನ್ನು ದೂರಿನ ಮೂಲಕ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 2- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲಿನ ಒಂದು ವಾರದ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಶಾಪಿಯಿಂದ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, 7 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಗುರುಗಾಂನಲ್ಲಿರುವ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿಗೆ

ಶುಭಂನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಶ್ರೀಮತಿ ಕನಿಕಾ ಶರ್ಮಾ

ಇ mail-GRO@shubham.co,

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ- 0124-6631140

ಶುಭಂ ಹೌಸ್, 425,

ಉದ್ಯೋಗ ವಿಹಾರ್ ಹಂತ-4, ಗುರ್ಗಾವ್,

ಹರಿಯಾಣ - 122015

ಲೆವೆಲ್ -3 - ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಶುಭಮ್ ಅವರಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಶುಭಮ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

a. ಆನ್ ಲೈನ್ ಮೋಡ್ ನಲ್ಲಿ <https://grids.nhbonline.org.in>

b. ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ ಆಫ್ಲೈನ್ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಂಕ್
https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ

c. ಗೆ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,

3 ರಿಂದ 5 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 5 ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್

ಸೆಂಟರ್, ಲೋಡಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110003

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ

ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ (ಇದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು, ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು) ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ

ಮಂಡಳಿಗಳ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರಚಿಸುವ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ ಆದರೆ ಮೇಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತ್ಯಾಗ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇದನ್ನು ಅವರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ.

ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಅಂಚು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮಂಡಳಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸಹ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಕಂಡುಬಂದಾಗ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕದ ದರವು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲು ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

ವಿಪರೀತ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಅತಿಯಾಗಿ ಕಾಣಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥನೀಯವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಅಭ್ಯಾಸಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಬಡ್ತಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ (ದಂಡದ ಶುಲ್ಕ ಯಾವುದಾದರೂ ಸೇರಿದಂತೆ). ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಯಾಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಶುಭಮ್ ಒಂದು ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು.

ದಂಡ ಶುಲ್ಕ

ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಮಾರಾಟ ಸಹಾಯಕರು/ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆದ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಆತ/ಆಕೆ ಸಮ್ಮತಿ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ.
- ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಡಿಎಸ್‌ಎ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು.
- ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- e. ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಸ್ಎಗಳು) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅವರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- f. ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ತಿ ದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- g. ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ತಿ ದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ (ದಂಡದ ಶುಲ್ಕ ಯಾವುದಾದರೂ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ; ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಸಹಾಯವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
- h. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಡಿಎಸ್ಎ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು.
- i. ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟರು (ಡಿಎಸ್ಎಗಳು) / ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟರಿಗೆ (ಡಿಎಎ) ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ

ಜಾಮೀನುದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಖಾತರಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಆತನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ:

- a. ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಖಾತರಿ ಪತ್ರ / ಪತ್ರ.
- b. ಸಾಲಗಾರನು ಯಾರಿಗೆ ಖಾತರಿ ನೀಡುತ್ತಾನೋ ಆತ/ಆಕೆ ಸಾಲದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪಿತದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- c. ಸಾಲಗಾರನ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಭೌತಿಕ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಆತ/ಆಕೆಗೆ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ನಿಲ್ಲುತ್ತದೆ.

- d. ಆತ/ಆಕೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ.
- e. ಆತನ/ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಆತ/ಆಕೆಗೆ ಕರೆ ನೀಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು.
- f. ಅವನು / ಅವಳು ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ / ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆಯೇ
- g. ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ; ಮತ್ತು
- h. ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಬಗ್ಗೆ ಆತನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ಯಾವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- i. ಒಂದು ವೇಳೆ ಜಾಮೀನುದಾರನು ಸಾಲಗಾರ / ಸಾಲದಾತನು ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಬಾಕಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಅಂತಹ ಜಾಮೀನುದಾರನನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ) ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

- a. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕನ ನಿರ್ದೇಶನದ ಮೂಲಕ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.
- b. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ
- c. ಕಂಪನಿಯ ಆಸಕ್ತಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ನೀಡಲು ಅದನ್ನು ಒಂದು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- d. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.

- e. ಆತನ/ಆಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವನ / ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ.
- g. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅವರು ಆತನ/ಆಕೆಯ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ / ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು.

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ / ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು, ಗ್ರಾಹಕನು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕಾಗಿದೆ:

- a. ಗ್ರಾಹಕರು ಆತನ/ಆಕೆಯ ಪಾವತಿಗಳಲ್ಲಿ ಹಿಂದೆ ಬಿದ್ದಿದ್ದಾರೆ.
- b. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮ ಜರುಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
- c. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕಾನೂನು ಪರಿಹಾರಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಂತಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ. ಎನ್‌ಎಚ್‌ಟಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಕೋರಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಈ ಅಂಶವನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.
- e. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಅವರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಬೀರಬಹುದಾದ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಶುಭವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು.
- f. ಶುಭಂ ಅವರು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- g. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿನಂತಿಸಿದರೆ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಸಾಮಾನ್ಯ

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದ ಹೊರತು) ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತಡೆಯತಕ್ಕದ್ದು.

ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲದ ಮುಕ್ತಾಯದ ವಿನಂತಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಚಾಲನೆಯಲ್ಲಿರುವ ತಿಂಗಳ 25 ನೇ ತಾರೀಖಿನ ಮೊದಲು ಯಾವುದೇ ದಿನ ಅದೇ ಅಥವಾ ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಚಾಲನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಬಹುದು. ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಎಸ್ ಪಿಡಿಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಸುಂಕ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಅಲ್ಲಿ ವಸತಿ ಸಾಲವು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.
- ಅಲ್ಲಿ ವಸತಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಮೊದಲೇ ಮುಚ್ಚುತ್ತಾನೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕ್/ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐ/ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಐ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಮೂಲವನ್ನು ಅರ್ಥೈಸುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯುಯಲ್ / ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ತೇಲುವ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸ್ಥಿರ / ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು

ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತವೆ. ದ್ವಿ / ವಿಶೇಷ ದರದ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಸಾಲವನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾನದಂಡವು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಲಾಗುವ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ದ್ವಿ / ವಿಶೇಷ ದರದ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲವು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸಾಲವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

- ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ (ಗಳು) ಇರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್ ಮೇಲೆ ಶುಭಮ್ ಸ್ವತ್ತಿನ ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು.
 - a. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಆತ/ಆಕೆಯ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಶುಭಮ್ ಅವರು ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು.
 - b. ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಶುಭಮ್ ಪೊಲೀಸರು/ಇತರ ತನಿಖಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಬೇಕಾದರೆ ಸಹಕರಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಆತ/ಆಕೆಯ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಆತ/ಆಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಇದು ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರಬಹುದು.
 - c. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಶುಭಮ್ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
 - d. ಶುಭಮ್ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ಶುಭಮ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (ಎಂಐಟಿಸಿ) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು. ಶುಭಂ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಕಲಿ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

- e. ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ತಿ ದರಗಳು, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಶುಭಮ್ "ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್", "ಬುಕ್ಲೆಟ್ಗಳು / ಕರಪತ್ರಗಳು", "ವೆಬ್ಸೈಟ್" ನಲ್ಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
- f. ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.
- g. ಕಂಪನಿಯು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ಬೇಡಿಕೆ ಇಲ್ಲದೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರ ಹೊರತಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು, ಅವರು ಹೊಸರಾಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರಲಿ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕೋರಿದರೆ ಅದನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- h. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.