MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED
ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಜಾರಿ ದಿನಾಂಕ : 16/10/2024

ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ : ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2025

ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರು : ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ

ಇವರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ : ಮಂಡಳಿ

ಪರಿವಿಡಿ

1. ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ 3
2. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ 3
3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು / ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ....4
4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ (ಗೃಹ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ)....4
5. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ....7
6. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ 7
7. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ ..8
8. ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ....8
9. ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿ....8
10. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಳು.... 11
11. ಖಾತರಿದಾರರು 12
12. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ.... 12
13. ಸಾಮಾನ್ಯ 13

ಪರಿಚಯ:

ಸಂಬಂಧಿತ NHB ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು ಮತ್ತು RBI ಮೂಲ ನಿರ್ದೇಶನ ಫೆಬ್ರುವರಿ 17, 2021 ದಿನಾಂಕದ DOR.Fin.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED (MAHOFIN) ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.

1. **ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ**

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ, ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಕೌಂಟರ್‌ಗಳಾದ್ಯಂತ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು (ಸ್ವಯಂ-ಮಾಲೀಕತ್ವದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಡಿ), ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಿರಲಿ ಎಲ್ಲದಕ್ಕೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

2. **ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ**

2.1. ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

2.2. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ದರಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ(ರಿಗೆ) ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರ(ಗಳ) ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಅಸ್ತಿತ್ವ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ/ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕಂಪನಿಯು 'ಪ್ರತಿ ವೆಚ್ಚವನ್ನೂ' ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ದರಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದಾಗಿ ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

2.3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಇತರ ಕಂಪನಿ ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

2.4. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಆದ್ಯತೆಯಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

3. **ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ**

3.1. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅವರನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

3.2. ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅರ್ಜಿ ವಿಧಾನ, EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

3.3. ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

3.4. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರು /ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದರ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

3.5. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿನ ಕಾರಣ(ಗಳನ್ನು) ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

4. **ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ (ಗೃಹ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ)**

4.1. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

4.2. ವಿತರಣೆಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ದರಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

4.3. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.

4.4. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ/ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಜಾಮೀನುಗಳನ್ನು ಕೋರುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

4.5. ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಿಡುವಳಿ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಗದೀಕರಣಗೊಳಿಸಿಕೊಂಡ ನಂತರ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಜಾಮೀನುಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಜಾಮೀನುಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

4.6. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಎಲ್ಲಾ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕೆಲವು HFC ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿವಾದಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಅಂತಹ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಭಿನ್ನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದಾಗಿ ಗಮನಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು HFC ಗಳಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

4.6.1 ಚರ/ ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:

a. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.

b. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಸೇವೆ ನೀಡಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಮೂಲ ಚರ /ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

c. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿಯ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

d. ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರರು ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದ ಆಕಸ್ಮಿಕವಾದ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇತರ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.6.2 ಚರ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:

a. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ₹ 5,000 / - ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.

b. ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಉಪ-ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ a ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, 60 ದಿನಗಳ ಒಟ್ಟು ಅವಧಿಯ ನಂತರ).

c. ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಾರರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಇರುತ್ತದೆ.

4.6.3 ಪ್ಯಾರಾ 4.6 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಡಿಸೆಂಬರ್ 01, 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

4A. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವುದರಿಂದ ಅದರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಕಡಿಮೆಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಇರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಏಜೆಂಟರುಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಾಗ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

4A.1. ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

4A.2. ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು, ಅವರು ಯಾವ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಯೋ ಅದರ ಹೆಸರನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

4A.3. ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು

ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

4A.4. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

4A.5. ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

4A.6. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು ಪ್ರಸ್ತುತ, ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಮಾಡುತ್ತಿಲ್ಲ.

5. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

5.1. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಅಂತಹ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

5.2. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು, ಅದು ಸೂಚಿಸಿದ ಪ್ರಕಾರ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅದು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

6. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

6.1. ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

6.2. ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ದೂರನ್ನು ನಿಯೋಜಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.3. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವನ/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ

ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಬೇಕೆಂದು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

6.4 ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಮಯದ ಮುಕ್ತಾಯದ ಸಮಯ, ಎಸ್ಕಲೇಶನ್‌ಗೆ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ತನ್ನ ವೆಬ್ಸೈಟ್ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು NHB ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ NHB, ನವದೆಹಲಿಗೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸೆಲ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು / ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು..

7. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ

ಇಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (ಇದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು) ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಮಂಡಳಿಗಳ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು. ವಿವಿಧ ಸ್ಟೇಕ್‌ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗಳ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇದನ್ನು ಅವರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು.

8. ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

8.1. ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ನೀತಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ರೂಪಿಸಿರಬೇಕು.

8.2. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಿವರ ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

8.3. ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ.

8.4. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

9. ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿ

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು

ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟು ಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ.

9A. ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು

9A.1 ಒಂದು ವೇಳೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕ್ಯಾಪಿಟಲೈಸೇಶನ್ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

9A.2 ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

9A.3 ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ರೂಪಿಸಿದೆ.

9A.4 ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತುಶಃ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಣೆಯಾಗದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

9A.5 'ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ' 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಸ್ತುಶಃ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದೇ ರೀತಿ ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

9A.6 ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಜೊತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶದ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ಅನ್ನು ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9A.7 ಸಾಲದ ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನದಾಗಿ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9A.8 ಜನವರಿ 01, 2024 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಪಡೆದ/ನವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಹೊಸ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಕಾರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ನವೀಕರಣ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ಈ ಸೂಚನೆಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಆರು ತಿಂಗಳವರೆಗೆ, ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಮೊದಲೋ ಆಗ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

9B. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ (ಗೃಹ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವುದು

ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಸ್ತುತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

9B.1 EMI ಆಧಾರಿತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಹ್ಯ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ದರ/ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಭವನೀಯ ಹೆಚ್ಚಳದ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ EMI ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೆಡ್‌ರೂಮ್/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, EMI ಆಧಾರಿತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ EMI ಮೊತ್ತದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹಲವಾರು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಅನುಷ್ಠಾನ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸೂಕ್ತ ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

9B.1.1 ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕಾಲಾವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ತರುವಾಯ, ಮೇಲಿನವುಗಳ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಇಎಂಐ / ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9B.1.2 ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಕಾಲಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಪಾಲಿಸಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದು.

9B.1.3 ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (i) EMI ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಸಹ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು, (ii) ಸಾಲದ ಕಾಲಾವಧಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ

ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದು. ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

9B.1.4 ಸಾಲಗಳನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಬಳಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

9B.1.5 ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಾಲಾವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯು ಋಣಾತ್ಮಕ ಅಮೋರ್ಟೈಸೇಶನ್‌ಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

9B.1.6 ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ, ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ/ಕಾಣ ಸಿಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅದು ಕನಿಷ್ಠ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ಅನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕುತ್ತದೆ. ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಸರಳವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

9B.2 ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತು ಸಾಲಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ಈ ಸೂಚನೆಗಳು ಸಹ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ, ವಿವಿಧ ಆವರ್ತಕಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಾನ ಕಂತು ಆಧಾರಿತ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

9B.3 ಮೇಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

10. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ;

10.1. ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

10.2. ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಯ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

10.3. ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ಟ್ಯಾರಿಫ್ ಷೆಡ್ಯೂಲ್ ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳ (ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ಸೇರಿದಂತೆ, ಏನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

10.4. ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು

ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯಲ್ಲಿ ನಿಭಾಯಿಸುವುದು ಕಂಪನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

10.5. ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಅವರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅವನ/ಅವಳ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

10.6. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (DSA ಗಳು) ಕಂಪನಿಯು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅವರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

10.7. ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (DSA ಗಳು)/ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (DMA ಗಳು) ಇವರುಗಳಿಗೆ ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

10.8. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುವುದು.

11. ಖಾತರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಖಾತರಿದಾರನೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ,

a. ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;

b. ಅವನು/ಅವಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವ ಬಾಧ್ಯತೆಯ ಮೊತ್ತ;

c. ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅವನನ್ನು /ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;

d. ಅವನು/ಅವಳು ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣಕ್ಕೆ ಸಂಪನ್ಮೂಲವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆಯೇ;

e. ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ; ಮತ್ತು

f. ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ.

g. ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲದಾತರು ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಖಾತರಿದಾರ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರನನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾರಿಗೆ ಅವನು/ ಅವಳು ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಇರುವರೋ ಅವರಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಭೌತಿಕ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.

12. **ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ**

ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಅದು ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ನಿರ್ದೇಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

12.1. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು / ಘಟಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು:

a. ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.

b. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಬಗ್ಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದಾಗ.

c. ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅವರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು). ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆ ಯಾರಿಗೂ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ) ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಇದನ್ನು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು.

d. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.

e. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ಅವರು ಅವನ/ಅವಳ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

12.2. ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

12.3. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಂದಲೂ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

13. **ಸಾಮಾನ್ಯ**

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

13.2. ಎರವಲು ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ

ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು.

13.3. ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಕಂಪನಿಯು ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಕಾಲಾವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತಕತೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗೆ ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದು ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಜಾಮೀನನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

13.4. ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ನೀಡಬಾರದು, ಅಂದರೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕೆಲಸದ ಸಮಯ ಬಿಟ್ಟು ಮನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ತೋಳ್ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ದೂರುಗಳು ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಅಸಭ್ಯ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

13.5. ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಸ್ತುತ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ಅನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಕಂಪನಿಯು ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ಅನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಆಗ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

13.6. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯವನ್ನು ಮಾಡಿದಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಲೆವಿ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

a. ಅಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲವು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿರುವಾಗ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ-ತೀರಿಸಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿರುವಾಗ.

b. ಗೃಹ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇರುವಾಗ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ-ತೀರಿಸಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದಾಗ.

ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬ ಪದವು ಬ್ಯಾಂಕ್/HFC/NBFC ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಮೂಲವನ್ನು ಅರ್ಥೈಸುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಸಂಯೋಜನೆ) ಗೃಹ ಸಾಲಗಳು, ಮುಂಚಿತ-ಮುಕ್ತಾಯದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸ್ಥಿರ/ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮುಂಚಿತ-ಮುಕ್ತಾಯ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ. ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷದ ದರ ಗೃಹ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಸಾಲವನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಮುಂಚಿತ-ಮುಕ್ತಾಯ ನಿಯಮ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಮುಚ್ಚಲಾಗುವ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲವೆಂದರೆ ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವು ನಿಗದಿಯಾಗಿರುವುದು ಎಂಬುದಾಗಿ ಸಹ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

13.7. ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥ(ರು) ಜೊತೆಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆಯೇ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ

ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಮುಂಚಿತ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

13.8. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಿದ ಗೃಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (MITC) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ದಾಖಲೆಯು ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಜಾಮೀನು ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸದರಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ನಕಲು ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನೀಡಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

13.9. ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಪ್ರಚಾರಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ.

13.10. ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.

13.11. ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ, ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ ವಿಕಲಚೇತನ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ಸಹ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದನ್ನು ಅಥವಾ ಅದರಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ. ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ವಿವರಣಾತ್ಮಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ.

13.12. ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು:

a. ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು;

b. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು;

c. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು; ಮತ್ತು

d. ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು ತಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಅನುಬಂಧ

ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ವಿವರಣಾತ್ಮಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

1. ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳು (HFC ಗಳು) ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು HFC ಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು/ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕು.
2. ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವಂತೆಯೇ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರ ದೃಷ್ಟಿಹೀನತೆಯು ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲು/ನಿರಾಕರಿಸಲು ಮಾನದಂಡವಾಗಬಾರದು.
3. HFC ಗಳು ಇತರ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವಂತೆಯೇ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದೇ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
4. HFC ಗಳು ತಮ್ಮ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವಂತೆಯೇ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಅದೇ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
5. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿ, ಪಾವತಿ, ಮೇಲಾಧಾರ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಮಗಳ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಹೊರೆಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು.
6. HFC ಯ ಸಾಲ ನೀತಿಯು ಅದು ವಿಸ್ತರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಹ-ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಖಾತರಿದಾರನನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸದಿದ್ದರೆ, ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಬಾರದು.
7. HFC ಗಳು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅನಕ್ಷರಸ್ಥ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾನಾಂತರವಾಗಿ ಕಾಣಬಾರದು.
8. ಹೆಬ್ಬೆರಳಿನ ಗುರುತನ್ನು ಬಳಸುವ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇರಿದಂತೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ HFC ಗಳು ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಬಾರದು. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, HFC ಗಳು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಾಖಲೆಯಾಗಿ ಹೆಬ್ಬೆರಳಿನ ಗುರುತಿನ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
9. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು, ಸ್ಲಿಪ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಓದುವುದು ಮತ್ತು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು ಮುಂತಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಶಾಖೆ/ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿ/ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ವ್ಯವಹಾರದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದರೆ ಸಾಕ್ಷಿಯ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ಓದಬೇಕು.
10. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿ (ಗಳು) ಸೇರಿದಂತೆ ಅವರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಯಾರೊಂದಿಗಾದರೂ ಜಂಟಿಯಾಗಿ ಸಾಲ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅಥವಾ ಅವರು ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು HFC ಅವಕಾಶ ನೀಡಬೇಕು.
11. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದರೆ, ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದರೆ, ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ/ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಪವರ್ ಆಫ್ ಅಟಾರ್ನಿ ಅಥವಾ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ಹೋಲ್ಡರ್ ಆಗಿ ನೇಮಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.
12. ಶಾಖೆ/ಕಚೇರಿ ಅಧಿಕಾರಿ/ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕ/ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

13. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟೇಶನ್ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಇತರ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಂತೆಯೇ ಇರಬೇಕು. ಖಾತೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ "ಖಾತೆದಾರನು ದೃಷ್ಟಿಹೀನನಾಗಿದ್ದಾರೆ" ಎಂಬುದಾಗಿ ಗುರುತಿಸಬೇಕು.
14. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, HFC ಗಳು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲನ್ನು ಡಿಜಿಟಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಹ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
15. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ (MITC) ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಬ್ರೈಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಒಂದು ವೇಳೆ ಅವರು ಬಯಸಿದರೆ, ಪಠ್ಯ ಓದಬಹುದಾದ PDF ನಲ್ಲಿ HFC ಗಳು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
16. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಸೇವೆ (ECS) ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು HFC ಗಳು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಕೇವಲ ವಿವರಣಾತ್ಮಕವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಕ್ರಮಗಳಿಂದ ಸಮಗ್ರವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಬಹುದು.