ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸ್ ಕೋಡ್ (ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ)

ಪರಿಚಯ

ನೌಕರರು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕಾದಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಆಚರಣೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಈ ಕೋಡ್ ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಕೆ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ದಿನನಿತ್ಯದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಎರಡು ವರ್ಷಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1. ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

a) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಹಾಗೂ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
b) ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವ ಪ್ರಕಾರದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಬಹುದು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು;
c) ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಪ್ರಾಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು;
d) ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಹಾಗೂ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ;
e) ಗೃಹ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು

2. ಕೋಡ್‌ನ ಬಳಕೆ

ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಕೌಂಟರ್‌ನಾದ್ಯಂತ, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಕೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ (ಸ್ವ-ಸ್ವಾಮ್ಯದ/ಅಥವಾ ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡು) ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಅವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

3. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದರ ಮೂಲಕ

a) ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಹಾಗೂ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಹಾಗೂ ಆಚರಣೆಯಲ್ಲಿ, ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಹಾಗೂ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು
b) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾನೂನುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಹಾಗೂ ಉದ್ದೇಶದಂತೆ ಪೂರೈಸುತ್ತವೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
c) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವದ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿದೆಯೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

4. ಲೆಂಡಿಂಗ್ (ಸಾಲ)

4.1 ಲೋನ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು (ಸಾಲದ ಯೋಜನೆಗಳು)

i) ಸಾಲಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ

a) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ
b) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ವಿತರಣೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಅಥವಾ ವಿಭಿನ್ನ ದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ

ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಅಸ್ತಿತ್ವ. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಫೀಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

c) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂ ದಾಗಿ ಇತರ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

d) ನಾವು ಆಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವರ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರದ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮನೆ ಹಾಗೂ /ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ, ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನಮ್ಮಿಂದ ನೇಮಿಸಲಾದ ಏಜನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

e) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ರಸೀದಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ii) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

a) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಕ್ಷಣ ಪುನಃ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತದೆ.

b) ಕಂಪನಿಯು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ,ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ, ಇಎಮ್‌ಐ ಸ್ವರೂಪ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಸ್ವಿಚ್ ಓವರ್ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಒಳಗೊಂಡು ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವುದನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

c) ಸಾಲದ ಕಾಗದಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅಡಕಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಕಾಗದಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಎದುರು ಕಂಪನಿಯು ತಪ್ಪದೇ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

d) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಷರತ್ತು (ಎಂಐಟಿಸಿ)/ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

iii) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ತಿರಸ್ಕಾರದ ಸಂವಹನ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ನಿರಾಕರಣೆಗಾಗಿ ಕಾರಣವನ್ನು (ಗಳನ್ನು) ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅದು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

iv) ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನೊಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

a) ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ /ಸಾಲದ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮಾಡಲಾದ ವಿತರಣಾ ಕೋರಿಕೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

b) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

c) ವಿತರಣಾ ಅನುಸೂಚಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲತೆಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಮುನ್ಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಅದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.

d) ಸಾಲದ ಕಾಗದಪತ್ರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು/ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

e) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು/ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

4.2 ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

a) ಫಂಡ್‌ಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಹಾಗೂ ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಮ್‌ನಂತಹ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಂಶವನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ,ಸಾಲಗಳು ಹಾಗೂ ಮುಂಗಡಗಳಿಗಾಗಿ ವಿದಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಹಾಗೂ ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿದಿಸುವ ಆಪಾಯ ಹಾಗೂ ಸಕಾರಣತೆಯ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಾಗಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

c) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

d) ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.

e) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗಳಿಸಬಾರದು.

f) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಹಾಗೂ ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

g) ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಇರಿಸುತ್ತದೆ.

4.3 ಜಾಮೀನು ಕೋರಿಕೆ ಮಾಡಿದಾಗ, ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅಥವಾ ಜಾಮೀನುದಾರರೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ಹೇಳುತ್ತದೆ:

a) ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಬಾಧ್ಯತೆ ;
b) ಅವನು/ಅವಳು ನಮಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವ ಬಾಧ್ಯತೆಯ ಮೊತ್ತ;
c) ತಮ್ಮ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಜಾಮೀನುದಾರರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
d) ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳು ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲರಾದರೆ ಜಾಮೀನುದಾರರ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆಯೇ;
e) ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿ ವೆಯೇ ;
f) ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಹಾಗೂ ಸಂದರ್ಭಗಳು; ಹಾಗೂ
g) ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳು ನಿಲ್ಲುವ ಸಾಲಗಾರರ ತಿಳಿದಿರುವ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಮಹತ್ವದ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಜಾಮಿನುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ; ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ.
h) ಜಾಮೀನುದಾರರು ಜಾಮೀನನ್ನು ನೀಡಿರುವ ಹಾಗೂ ನಮ್ಮಿಂದ ಜಾಮೀನು ಕೋರಿದ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಕಂತು ತಪ್ಪಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ ಸಹ ನಾವು ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು

ಜಾಮೀನುದಾರ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ (ಅಥವಾ ಸಮೂಹ ಘಟಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನನ್ನು ನೀಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ), ಆಗ ಅಂತಹ ಜಾಮೀನುದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

i) ಸಾಲದ ವಿರುದ್ಧ ಜಾಮೀನು ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ಕಾಗದಪತ್ರದ ಪ್ರಕಾರ ಜಾಮೀನುದಾರರಿಗಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಜಾಮೀನುದಾರರ ಪಾತ್ರ.

j) ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಜಾಮೀನುದಾರರ ವಿರುದ್ಧ ದಂಡದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.

4.4 ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

a) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊತ್ತದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು, ಅವಧಿ ಹಾಗೂ ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತಕತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅನುಸೂಚಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರದಿದ್ದರೆ, ರಾಷ್ಟ್ರದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

b) ಸಾಲದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಎರವಲುಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

c) ಕಂಪನಿಯು 'ಕೋಡ್ ಆಫ್ ಕಂಡಕ್ಟ್ ಫಾರ್ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್' ಹಾಗೂ 'ಪಾಲಿಸಿ ಆನ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಆಫ್ ಡ್ಯೂಸ್ ಆ್ಯಂಡ್ ರಿಪೊಸೆಷನ್‌ಆಫ್ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ'ಯನ್ನು ನಿಗದಿಗೊಳಿಸಿದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಾಗ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯತೆ, ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆ ಹಾಗೂ ಮನವೊಲಿಸುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಹಾಗೂ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆಯಿಡುತ್ತದೆ.

4.5 ಇಎಂಐ ಆಧಾರಿತ ಪರ್ಸನಲ್ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಕ್ರಮಗಳು* ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ **(**ವಸತಿ ಸಾಲವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ**) (**ಡಿಸೆಂಬರ್ **31, 2023** ರಿಂದ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ**)**

a) ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಇಎಂಐ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಟೆನರ್ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ತರುವಾಯ, ಮೇಲಿನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಇಎಂಐ / ಟೆನರ್ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b) ಐಸಿಐಸಿಐ ಹೋಮ್ ಪ್ರೈಮ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ದರವನ್ನು (ಐಎಚ್‌ಪಿಎಲ್‌ಆರ್) ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಬೆಲೆ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸ್ವಿಚ್ ಆಯ್ಕೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಲೋನಿನ ಅವಧಿಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಗರಿಷ್ಠ 2 ಬಾರಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

c) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (i) ಇಎಂಐನಲ್ಲಿ ವರ್ಧನೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಗಾಗಿ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಸಹ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು, (ii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು.

d) ಕಂಪನಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ/ಮಾಡುತ್ತದೆ

i. ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ಪಡೆದುಕೊಂಡ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ,

ii ಇಎಂಐ ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ ಇಎಂಐಗಳ/ಕಂತು ಮತ್ತು ಸಂಖ್ಯೆ ---

iii ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್).

*ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಅರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 ರಲ್ಲಿ " ಎಕ್ಸ್ ಬಿ “ಆರ್ ಎಲ್ ರಿಟರ್ನ್ಸ್ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಂಕಿಅಂಶಗಳ ಸಮನ್ವಯತೆ" ದಿನಾಂಕದ ಜನವರಿ 04, 2018 ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ.

5. ಗೌಪ್ಯತೆ ಹಾಗೂ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆ

ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರಹಸ್ಯವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ (ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿ ರದಿದ್ದರೂ ಸಹ) ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಹಾಗೂ ನೀತಿಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

a) ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಬೇರೊಬ್ಬರು ಒದಗಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು, ನಮ್ಮ ಗ್ರೂಪ್‌ನಲ್ಲಿನ ಕಂಪನಿಗಳು/ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು, ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊತ್ತು ಪಡಿಸಿ, ಯಾರೊಬ್ಬರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ: ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.
   i. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ.
   ii. ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗಾಗಿ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ಆದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ಗ್ರೂಪ್‌ನಲ್ಲಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು, ಯಾರೊಬ್ಬರಿಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗೂ ಅವರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ (ಗ್ರಾಹಕರ ಪಿಪಿಪಿ ಹೆಸರು ಹಾಗೂ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಇದನ್ನು ಕಾರಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.
   iii. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದಿದ್ದರೆ.
   iv. ಕಂಪನಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

b) ಗ್ರಾಹಕರು ಕೋರಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರವೇಶಾವಕಾಶಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತುತದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನಿನ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

c) ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡದ ಹೊರತು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ

6. ದೂರುಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಹಾಗೂ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ

6.1 ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು

a) ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು, ಗ್ರಾಹಕರು, ಚ್ಯಾನೆಲ್ ಪಾರ್ಟ್ನರ್‌ಗಳು, ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್ (ಡಿ ಎಸ್‌ಎ ಗಳು), ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್ (ಡಿಎಮ್‌ಎ) ಮುಂತಾದವರುಗಳು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ, ದೂರುಗಳು ಹಾಗೂ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಹಾಗೂ ಬಗೆಹರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಹಾಗೂ ಅದು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

b) ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಹಾಗೂ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತದೆ.

c) ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯುಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತದೆ :
   i. ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕು
   ii. ಎಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು
   iii. ಹೇಗೆ ದೂರನ್ನು ನೀಡಬೇಕು
   iv. ಉತ್ತರವನ್ನು ಯಾವಾಗ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು
   v. ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು
   vi. ದೊರೆತ ನಿರ್ಣಯದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತುಷ್ಟರಾಗಿರದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು
   vii. ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

d) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪಡೆದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವಾರದ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಉತ್ತರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರಿನ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯ ಒಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

e) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗೆ ಉತ್ತರವನ್ನು ನೀಡಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವು ಏಕೆ ಬೇಕಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಾಲ್ಕು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಉತ್ತರವನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಆದರೂ ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ದೂರನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಬೇಕು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತದೆ.

f) ಕಂಪನಿಯು ನವೀಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಗೋಡೆಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಸಮಯವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

g) ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಎನ್ ಎಚ್ ಬಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಆನ್ ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನವದೆಹಲಿಯ ಎನ್ ಎಚ್ ಬಿಗೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಎನ್ ಎಚ್ ಬಿಯ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

7. ಅಡ್ವರ್‌ಟೈಸಿಂಗ್, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಹಾಗೂ ಸೇಲ್ಸ್

a) ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಹಾಗೂ ಪ್ರಚಾರ ವಸ್ತುಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಹಾಗೂ ವಾಸ್ತವಿಕಾವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

b) ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಹಾಗೂ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಹಾಗೂ ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ವೆಚ್ಚಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

c) ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದರ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ದಂಡ ವೆಚ್ಚಗಳ (ಯಾವುದಾದರು ಇದ್ದರೆ) ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು:
   i. ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿನ ನೋಟೀಸ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಡುವ ಮೂಲಕ
   ii. ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ
   iii. ಕಂಪನಿಯ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಹೆಲ್ಪ್-ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂಲಕ
   iv. ಟ್ಯಾರಿಫ್ ಶೆಡ್ಯೂಲ್‌ಗಳನ್ನು ಅವಲೋಕಿಸುವ ಮೂಲಕ
   v. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈನಿಂದ

d) ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಏನಾದರೂ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯಂತೆ ಅದೇ ರೀತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಹಾಗೂ ಸುರಕ್ಷತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

e) ಕಂಪನಿಯು, ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆಯುವ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ಸ್‌ಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಇತರ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತಮ್ಮ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

f) ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ಇತರ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಗತ್ಯವಾದಾಗ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟ್ ಮಾಡಲು ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆಯಬಹುದುದಾದ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳು (ಡಿ ಎಸ್‌ಎ ಗಳು) ಅಥವಾ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ (ಡಿಎಮ್‌ಎಗಳು) ಕಂಪನಿಯು ಕೋಡ್ ಆಫ್ ಕಂಡಕ್ಟ್ ಅನ್ನು (ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು) ನಿಗದಿಮಾಡಿದೆ.

g) ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಡಿ ಎಸ್‌ಎ ಗಳು ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಲು ಹಾಗೂ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

8. ಏಕಮಾತ್ರ/ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಭದ್ರತೆಗಳು/ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಏಕಮಾತ್ರ/ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರನ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಾಮಿನಿ/ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಮೃತ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಾಮಿನಿ/ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಕೆಳಗಿನ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು:
i. ಗ್ರಾಹಕರ ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ
ii ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕೆವೈಸಿ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ದಾಖಲೆ.
iii ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ / ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ / ಆಡಳಿತದ ಪತ್ರ
iv. ನಾಮಿನಿ/ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ ಫೋಟೋ ಐಡಿ ಪುರಾವೆ
v. ನಾಮಿನಿ/ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ ಫೋಟೋ ಮತ್ತು ಸಹಿಯ ಐಡಿ ಪುರಾವೆ
vi. ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ: ಕಂಪನಿಯು ಬಯಸಿದಂತೆ ಅವರಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರಿಂದ ಪಿಒಎ ಅನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಬೇಕು.

9. ಸಾಮಾನ್ಯ ಮಾಹಿತಿ

a) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ, ಎಂಬುದು ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುವುದರ ಹೊರತು)
b) ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳು: ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡುವುದು ಕಂಪನಿಗೆ ಅವಶ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ ಹಾಗೂ ಪೋಲೀಸ್ /ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜನ್ಸಿಗಳನ್ನು ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದದ್ದು ಕಂಪನಿಗೆ ಆವಶ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಕರಿಸಬೇಕು.
c) ಗ್ರಾಹಕರು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಸರಿಯಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೇ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಹಾಗೂ ಇದು ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾದರೆ, ಅವುಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರಬಹುದು.
d) ಕಂಪನಿಯು ಅವರ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ : ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.
e) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯ ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ ಇದು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಸ್ಕೀಮ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಹಾಗೂ ಸ್ಕೀಮ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಇದು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
f) ಸಾಲ/ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮಾಡಲಾದ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ಬೇರೆ, ಏನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು.
g) ಕೋಡನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಲು, ಕಂಪನಿಯು
i. ಕೋರಿಕೆ ಮಾಡಿದ್ದರೆ, ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ
ii.ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಕಮ್ಯುನಿಕೇಶನ್ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
iii.ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

iv. ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಹಾಗೂ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.