



GIC HOUSING FINANCE LTD.
YOUR ROAD TO A DREAM HOME

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ [ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ]

ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗಾಗಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 05,2006ರ ದಿನಾಂಕದ ಅದರ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಸಂಖ್ಯೆ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ [ಎನ್‌ಡಿ]/ಡಿಆರ್‌ಎಸ್/ಪಿಟಿಎಲ್-ನಂ.16/2006 ಮೂಲಕ ಜಿಐಸಿ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2006ರಲ್ಲಿ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿತ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಕ್ಟೋಬರ್ 11,2010 ರ ದಿನಾಂಕದ ಅದರ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ [ಎನ್‌ಡಿ]/ಡಿಆರ್‌ಎಸ್/ಪಿಟಿಎಲ್ -ಸಂ. 34/2010-11 ರ ಮೂಲಕ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗಾಗಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.ಜನವರಿ 29, 2011ರಂದು ಬೋರ್ಡ್‌ನಿಂದ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನಂತರ ಜನವರಿ 29,2011ರಿಂದ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಕೋಡ್ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ ಹಾಗೂ ಅದನ್ನು ಮೇ 17,2023ರಂದು ಬೋರ್ಡ್‌ನಿಂದ ಪುನರ್‌ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ತರುವಾಯ ಜುಲೈ 1,2017ರ ದಿನಾಂಕದ ಅದರ ಸರ್ಕ್ಯೂಲರ್ ಬೇರಿಂಗ್ ನಂ. ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ[ಎನ್‌ಡಿ] ಡಿಆರ್‌ಎಸ್/ಆರ್‌ಇಪಿ/ಎಮ್‌ಸಿ-03/2017ರ ಮೂಲಕ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಅದರ ಮಾಸ್ಟರ್ ಸರ್ಕ್ಯೂಲರ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೆಲವು ಸೇರ್ಪಡೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸಹ ಸಂಯೋಜಿಸಿದೆ. ಅವರ “ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್-ನಾನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ -ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ [ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್] ಡೈರೆಕ್ಷನ್,2021” ನಂ: ಆರ್‌ಬಿಐ/2020-21/73,ಡಿಟಿಆರ್‌|ಎಫ್‌ಐಎನ್. ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ. ಸಿಸಿ.ನಂ.120/03.10.136/2020-21 ಮೂಲಕ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ [ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್] ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ.

1. ಉದ್ದೇಶಗಳು ಹಾಗೂ ಅನ್ವಯ

1.1 ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗಾಗಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಚರಣೆಗಳ ಭಾಗವಾಗಿ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 11,2010ರ ದಿನಾಂಕದ ಅದರ ಸರ್ಕ್ಯೂಲರ್ ಬೇರಿಂಗ್ ನಂ. ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ [ಎನ್‌ಡಿ]ಡಿಆರ್‌ಎಸ್/ಪಿಟಿಎಲ್-ನಂ.34/2010-11 ಮೂಲಕ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಂದ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಜಿಐಸಿ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನಿಂದ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ :-

ಎ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಮಂಜಸವಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಹಾಗೂ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು

ಬಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದುದರಿಂದ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು;

ಸಿ. ಉನ್ನತ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಮಾರ್ಕೆಟ್ ಫೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ;

ಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗೂ ಜಿಐಸಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನಡುವೆ ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತ ಹಾಗೂ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು; ಹಾಗೂ

ಇ . ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು .

1.2 ಕೋಡ್‌ನ ಅನ್ವಯ

ಕೌಂಟರ್‌ನಾಡ್ಯಂತ್, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳು ಅಥವಾ ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ ಜಿಐಸಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಜಿಐಸಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು ಹಾಗೂ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ, ಹಾಗೂ ಅದರ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

2. ನಾವು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತೇವೆ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ -

ಎ.] ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಹಾಗೂ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಹಾಗೂ ಆಚರಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪೂರೈಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ನಮ್ಮ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಷಃ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕನುಸಾರವಾಗಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತೇವೆ

ಸಿ . ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ.

2.2ಎ. ಜಿಐಸಿಎಚ್‌ಎಫ್ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಅಂದರೆ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಪಾವತಿಸಿದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸದಿರುವುದು, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಹಾಗೂ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಮರುಪಾವತಿಯ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಚರ ದರಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು,ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ

ವಿಷಯಗಳು. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಜಿಐಸಿಎಚ್‌ಎಫ್ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚವನ್ನು' ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವೆಚ್ಚಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.]

3. ಜಾಹಿರಾತು,ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಹಾಗೂ ಮಾರಾಟ

3.1 ನಾವು

ಎ. ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹಿರಾತು ಹಾಗೂ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ, ಹಾಗೂ ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆ ಎಳೆಯುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಬಿ. ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ನತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಹಾಗೂ ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಹಾಗೂ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹಿರಾತಿನಲ್ಲಿ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ವೆಚ್ಚಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ನಾವು ಸೂಚಿಸುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ

ಸಿ. ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಹೆಲ್ಪ್‌ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂಲಕ;ಅಥವಾ ಟ್ಯಾರಿಫ್ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ [ಶುಲ್ಕದ ಅನುಸೂಚಿಯನ್ನು] ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಹಾಗೂ ವೆಚ್ಚಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಡಿ. ಸರ್ಪೋರ್ಟ್ ಸರ್ವಿಸ್‌ಗಳನ್ನು [ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು] ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಾವು ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಗಳ [ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ] ಸರ್ವಿಸ್‌ಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು [ಅಂತಹ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ] ನಾವು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಹಾಗೂ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಇ. ನಾವು, ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಅವನು /ಅವಳು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್‌ನಂಬರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅವನ/ಅವಳ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಮ್ಮ ಇತರ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

ಎಫ್. ನಮ್ಮ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಲ್ಲಿ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ, ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವುಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದಾಗ, ಯಾರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟ್ ಮಾಡಲು /ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಪಡೆದುಕೊಂಡಿದ್ದೇವೆಯೋ ಅಂತಹ ನಮ್ಮ ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು/ ಡಿಎಸ್‌ಟಿಗಾಗಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು [ಕೋಡ್ ಆಫ್ ಕಂಡಕ್ಟ್ ಅನ್ನು] ನಾವು ನಿಯಮಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಜಿ. ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ ಕುರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಡಿಎಸ್‌ಎ /ಡಿಎಸ್‌ಟಿ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಹಾಗೂ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಹಾಗೂ ನಷ್ಟವನ್ನು ತುಂಬಿಕೊಡಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತೇವೆ.

4. ಸಾಲಗಳು

4.1 ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು/ಕೈಪಿಡಿಗಳು/ಪೋಸ್ಟರ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮೀಟಿಂಗ್ ನಡೆಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳ ಸೂಚಕ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ನಾವು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಗಾಗಿ ಅಧಿಕಾರದ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ರಸೀದಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಾವು ಅನುಸರಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

ಎ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದರಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲೋನ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಲೋನ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ನಾವು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂವಹನ

ನಮಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣವನ್ನು [ಗಳನ್ನು] ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ ನಾವು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ. [ಸಾಧ್ಯವಿರುವೆಲ್ಲೆಲ್ಲಾ]

ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ ಮಂಜೂರಾತಿಪತ್ರದ ಪ್ರಕಾರ ವಿತರಣಾ ಅನುಸೂಚಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಿತರಣಾ ಅನುಸೂಚಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮದ ಯಥೋಚಿತ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡದೇ ಅವನು/ಅವಳು ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೇ ಅದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು .

ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪೇಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಪರ್ಫಾರ್ಮೆನ್ಸ್ ಅನ್ನು ರಿಕಾಲ್ ಮಾಡಲು/ ಆ್ಯಕ್ಸಿಲರೇಟರ್ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು, ನಾವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಸಂಗತತೆಯ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲೆ ನಾವು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ವಸೂಲಿಯ ಮೇಲೆ ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ರೈಟ್ ಆಫ್ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಅನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ /ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಅರ್ಹರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲದ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.2 ಜಾಮೀನುದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಲು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಅವನಿ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ :

ಎ. ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಬಾಧ್ಯತೆ .

ಬಿ. ಅವನು/ಅವಳು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗುವ ಬಾಧ್ಯತೆಯ ಮೊತ್ತ.

ಸಿ. ಅವನ/ಅವಳ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನಾವು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು

ಡಿ. ಅವನು/ಅವಳು ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲರಾದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿರುವ ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣಗಳನ್ನು ನಾವು ಅವಲಂಬಿಸುತ್ತೇವೆಯೇ.

ಇ. ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ವಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆಯೇ

ಎಫ್. ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆಮಾಡುವ ಸಮಯ ಹಾಗೂ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಯಾವರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ/ ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ ಎನ್ನುವ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವನು/ಅವಳು ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಮಹತ್ವದ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಅವನಿಗೆ /ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

4.3 ಖಾಸಗೀತನ ಹಾಗೂ ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಹಾಗೂ ಗೌಪ್ಯ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ [ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದಿದ್ದರೂ], ಹಾಗೂ ಈ ಗೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಹಾಗೂ ನೀತಿಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅನುಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ನಮ್ಮ ಗ್ರೂಪ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಯಾರೊಬ್ಬರಿಗೂ

ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಅನ್ಯಥಾ, ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಾವು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ :

ಎ.ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.

ಬಿ.ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಬಗ್ಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ.

ಸಿ. ನಮ್ಮ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ [ಉದಾಹರಣೆಗಾಗಿ, ಮೋಸವನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು] ಆದರೆ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರೂಪ್‌ನಲ್ಲಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ [ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಹಾಗೂ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು] ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಒಂದು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು.

ಡಿ. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.

ಇ. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ನಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ನಾವು ಅವನ/ಅವಳ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

ಎಫ್. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ/ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಾವಕಾಶವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನಿನ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಜಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹಾಗೇ ಮಾಡಲು ನಮಗೆ ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಯಾರೊಬ್ಬರು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

4.4 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

ಎ. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವ ಮೊದಲು, ನಾವು ಯಾವಾಗ ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಬಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಿಂದ ಪಡೆದಿದ್ದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನಾವು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು :

1] ಗ್ರಾಹಕ ಅವನ/ಅವಳ ಸಾಲವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಮಾಡಿದ್ದರೆ

2.ಪಡೆದ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ .

3] ಗ್ರಾಹಕರು, ನಮ್ಮ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಅವನ/ಅವಳ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಾವು ತೃಪ್ತರಾಗುವ ಪ್ರಸ್ತಾವಗಳನ್ನು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ.

ಸಿ. ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಸಾಲಗಳ [ಡೇಟ್‌ಗಳ]ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ನಾವು ಯೋಚಿಸುತ್ತೇವೆ ಎಂದು ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರ ಹಾಗೂ

ಅವರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಬೀರಬಹುದಾದ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅವನ/ಅವಳ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ನೀಡಬಹುದು.

ಇ.ಒಂದು ವೇಳೆ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

4.5 ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

4.5.1 ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಹಾಗೂ ಆವರ್ತನದ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾವು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅನುಸೂಚಿಯನ್ನು [ರೀಪೇಮೆಂಟ್ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು] ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಲಾಸ್ ಆಫ್ ದ ಲ್ಯಾಂಡ್‌ಗೆ [ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ] ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಅವನಿಗೆ /ಅವಳಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

4.5.2 ನಮ್ಮ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆ ಹಾಗೂ ಮನವೊಲಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಹಾಗೂ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವಿಡುತ್ತೇವೆ. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಥವಾ/ಹಾಗೂ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ರೀಪೊಸೆಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತನ್ನನ್ನು ಸ್ವತಃ ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಹಾಗೂ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಅಧಾರಿಟಿ ಲೆಟರ್ ಅನ್ನು [ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು] ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇಲೆ, ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅವನ/ಅವಳ ಐಡೆಂಟಿಟಿ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಬಾಕಿಗಳ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

4.5.3 ಸ್ಟಾಪ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ರೀಪೊಸೆಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

ಎ. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮನ್ಯವಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಅವನ/ಅವಳ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಬಿಜಿನೆಸ್/ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.

ಬಿ. ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಹಾಗೂ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ಗೋಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.

ಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ಸಂಭಾವಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

ಇ. ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಿಜಿನೆಸ್ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ 0700 ಗಂಟೆ ಹಾಗೂ 1900 ಗಂಟೆಗಳ ನಡುವೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು

ಎಫ್. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಲ್‌ಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.

ಜಿ. ಸಮಯ ಹಾಗೂ ಕಾಲ್‌ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಹಾಗೂ ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಎಚ್. ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಹಾಗೂ ಭಿನ್ನತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಹಾಗೂ ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

ಐ. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿನೀಡಿದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಭ್ಯತೆ ಹಾಗೂ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.

ಜೆ. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಅಗಲಿಕೆಯ ನಷ್ಟದಂತಹ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳನ್ನು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು.

4.6 ದೂರುಗಳು ಹಾಗೂ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

4.6.1 ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು

ಎ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ನೀಡಲು ಹಾಗೂ /ಅಥವಾ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗಡೆ ಪರಿಹರಿಸಲು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಫ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆಯ ಹಾಗೂ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಮಟ್ಟಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯದ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಹಾಗೂ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ :

1. ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕು

2. ಎಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು?

3. ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕು?

4. ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಯಾವಾಗ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು?

5. ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು?

6. ಗ್ರಾಹಕರು ಫಲಿತಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂತೋಷವಾಗಿರದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು?

7. ಗ್ರಾಹಕರಿಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಇ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ನಾವು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗಡೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ದೂರನ್ನು ನಮ್ಮ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಹೆಲ್ಪ್‌ಡೆಸ್ಕ್ ಅಥವಾ ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್ ನಂಬರ್‌ನಲ್ಲಿ ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ನಂಬರ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗಡೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎಫ್. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 6 ವಾರಗಳೊಳಗಡೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು [ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು] ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಅವನು/ಅವಳು ಆದರೂ ತೃಪ್ತರಾಗಿರದಿದ್ದರೆ ಅವನು/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ..

ಜಿ. ನಾವು ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

5 ಸಾಮಾನ್ಯ

ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ :-

ನಮ್ಮಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲ್ಪಟ್ಟರೆ, ಅವನು/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಬಿಜಿನೆಸ್ ಟೆಲಿಫೋನ್ ನಂಬರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಬಿಜಿನೆಸ್ ಅಡ್ರೆಸ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಿಸಿದ ಏಜೆನ್ಸಿ ಮೂಲಕ ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅವನಿಂದ /ಅವಳಿಂದ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಫೋಲೀಸ್ /ತನಿಖಾ ಏಜೆನ್ಸಿಯೊಂದಿಗೆ ತನಿಖೆ ಮಾಡಬೇಕಾದರೆ, ನಾವು ಅವರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಕರಿಸಲು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅವನು/ಅವಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವನು/ಅವಳೇ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಲಜಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದೇ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಹಾಗೂ ಇದು ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾದರೆ, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು

ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ

ನಾವು ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ, ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ, ನಮ್ಮ ಲೋನ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವಂತೆ, ವಯಸ್ಸಿನ ಮೇಲಿನ ನಿರ್ಬಂಧಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವುದು ಮುಂದುವರೆಯುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗುರುತು/ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ, ಕಾಗದಪತ್ರಗಳು ಹಾಗೂ ಜಾಮೀನುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು, ನೀಡಬೇಕಾದ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ನಂತರ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಇದಲ್ಲದೇ, ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ದೃಷ್ಟಿ ಹೀನ ಅಥವಾ ಅಂಗವಿಕಲ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಎಂದು ನಾವು ತಾರತಮ್ಯಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ನಾವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ ಹಣಕಾಸಿನ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕೋರಿಕೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು ನಾವು

ಎ. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಹಾಗೂ ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ;

ಬಿ. ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಕಮ್ಯುನಿಕೇಶನ್ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

ಸಿ. ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ; ಹಾಗೂ

ಡಿ. ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಹಾಗೂ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಆಚರಣೆಗೆ ತರಲು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

ನಮ್ಮ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಫ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆಯ ಹಾಗೂ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಮಟ್ಟಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯದ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕ್ರೋಡೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಅದರ ಮೂಲಕ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದಂತೆ, ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
