



CAPITAL INDIA

Home Loans

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೋಮ್ ಲೋನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಟೇಬಲ್

ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಆವೃತ್ತಿ	ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ 3.0
ಬಿಡುಗಡೆ ದಿನಾಂಕ	ಫೆಬ್ರವರಿ 11, 2019
ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ	ಫೆಬ್ರವರಿ 7, 2023
ಜಾರಿ ದಿನಾಂಕ	ಫೆಬ್ರವರಿ 7, 2023
ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದವರು:	ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು:	ಬೋರ್ಡ್

1. ಉದ್ದೇಶ

1.1 ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೋಮ್ ಲೋನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಸಿಬಿಎಚ್‌ಎಲ್" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಹಣಕಾಸಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಭಾಗವಾಗಿದ್ದು, ಗೃಹ ನಿರ್ಮಾಣ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆರ್ಥಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡುತ್ತಿದೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸಹವರ್ತಿಗಳಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ. ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಡಳಿತ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ಸಲಹೆಯಂತೆ ಸಿಬಿಎಚ್‌ಎಲ್ "ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು" ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಸಿಬಿಎಚ್‌ಎಲ್ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವಂತೆ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಎ) ಗ್ರಾಹಕ/ಕ್ಲೈಂಟ್ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಬಿ) ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಸ್ಪಷ್ಟ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ / ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸಲು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು;
- ಸಿ) ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ಸ್ಪರ್ಧೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು;
- ಡಿ) ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು / ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಯಾವಾಗಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು;
- ಇ) ಗೃಹ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

1.2. ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳು ಸಿಬಿಎಚ್‌ಎಲ್ ನಿಂದ ಕೌಂಟರ್‌ನಾಡ್ಯಂತ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

2. ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾದ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವರ್ತನೆ

ಸಿಬಿಎಚ್‌ಎಲ್, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ:

- ಎ) ನಾವು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿರುವ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವಾಗಲೂ ಪೂರೈಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ.
- ಬಿ) ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ.

ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿವೆ.

ಡಿ) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ / ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವ (ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ / ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚ'ದ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ಎ) ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತುಗಳಲ್ಲಿ, ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಿ) ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್ ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ದರಗಳ ಷೆಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ.

ಡಿ) ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್ ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ಯಾವ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆಯೋ ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಇ) ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ (ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ) ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

ಎಫ್) ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್ ತಮ್ಮ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (DSAs) ನಿಯಮಿತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಸಾಲಗಳು

4.1 ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಎ) ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಅವಕಾಶವಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ಸಿಬಿಎಚ್‌ಎಲ್ ತಾನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

4.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

ಎ) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ಸಿಬಿಎಚ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಇಎಮ್‌ಐ ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ದಾಖಲೆಗಾಗಿ ತನ್ನ ಬಳಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಿ) ಸಿಬಿಎಚ್‌ಎಲ್ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ / ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

4.3 ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ತಿರಸ್ಕೃತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು

ಸಿಬಿಎಚ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ, ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರಣದೊಂದಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

4.4 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

ಎ) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ / ವಿತರಣಾ ವಿನಂತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ಚಾರ್ಜ್ ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಿಬಿಎಚ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಿ) ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾಡಲು / ಬದಲಾಯಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ ಸಿಬಿಎಚ್‌ಎಲ್ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಡಿ) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

ಇ) ಸಿಐಐಎಚ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಪಡೆದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ. (ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ).

4.5 ಜಾಮೀನುದಾರರು

ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಿಐಐಎಚ್‌ಎಲ್ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಜಾಮೀನುದಾರನನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡರೆ ಅವನಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು:

ಎ) ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;

ಬಿ) ಅವನು/ಅವಳು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಸುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ ;

ಸಿ) ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಿಐಐಎಚ್‌ಎಲ್ ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ನಿದರ್ಶನಗಳು;

ಡಿ) ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿರುವ ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಆಶ್ರಯಿಸಿದೆಯೇ;

ಇ) ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ; ಮತ್ತು

ಎಫ್) ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು.

ಜಿ) ಒಂದು ವೇಳೆ ಜಾಮೀನುದಾರನು, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲದಾತರಿಂದ ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಜಾಮೀನುದಾರನನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.6 ಗುಪ್ತತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗುಪ್ತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ [ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಸಿಐಐಎಚ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ] ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ನಿರ್ದೇಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಸಿಐಐಎಚ್‌ಎಲ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಅವರ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ಕೂಡ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

ಎ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಅಗತ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.

ಬಿ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕಾಗ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ.

- ಸಿ) ಸಿಐಐವಿಎಲ್ ನ ಆಸಕ್ತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು), ಆದರೆ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಒದಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.
- ಇ) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪೂರ್ವ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಫ್) ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಜಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

4.7 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

- ಎ) ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸಬೇಕಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಬಿ) ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:
- ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ/ಅವಳ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಹಿಂದೆ ಬಿದ್ದಿದ್ದಾನೆ;
 - ಬಾಕಿಯಿರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
 - ಕಂಪನಿಯ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ / ಅವಳ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸುವ ಪ್ರಸ್ತಾವಗಳನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲ.
- ಸಿ) ಈ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲು ಯೋಚಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಡಿ) ಸಿಐಐವಿಎಲ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರ / ಅವಳ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- ಇ) ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ನಕಲನ್ನು ಸಿಐಐವಿಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

4.8 ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

- 4.8.1 ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ಸಿಐಐವಿಎಲ್ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವನಿಗೆ / ಅವಳ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು

ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

4.8.2 ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್ ನ ಸಂಗ್ರಹ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

4.8.3 ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾರೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ / ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ:

ಎ) ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವನ/ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯಾಪಾರ / ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತನ್ನು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು.

ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು

ಇ) ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 0700 ಗಂಟೆ ಮತ್ತು 1900 ಗಂಟೆಗಳ ನಡುವೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎಫ್) ಒಂದು ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಒಂದು ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್ ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ.

ಜಿ) ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎಚ್) ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

ಐ) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಜೆ) ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿನ ವಿಯೋಗದಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.9. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

ಎ) ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಬಿ) ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್ ನ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಕೈಗೆತ್ತಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.

ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವಾಗ ಬೇಕಾದರೂ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ನೋಡಬಹುದು.

ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

I. ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು

II. ಎಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು

III. ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ನೀಡಬೇಕು

IV. ಯಾವಾಗ ಉತ್ತರವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು

V. ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು

VI. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಫಲಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು.

VII. ಕಂಪನಿಯ ಸೇವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಇ) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೂರು ಬಂದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎಫ್) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಜಿ) ಕಂಪನಿಯ ಕಛೇರಿಗಳು / ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎಚ್) ಗ್ರಾಹಕರು ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್ ನಿಂದ ಸಕಾಲಿಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ಗೆ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು;

ನ್ಯಾಶನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ನೋಂದಣಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಭಾಗ)

4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 5A, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ,

ನವದೆಹಲಿ - 110003

ಇ-ಮೇಲ್: crcell@NHB.org.in

5. ಸಾಮಾನ್ಯ

5.1. ಸಿಐಎಚ್‌ಎಲ್ ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರದ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ

ಮೂಲಕ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಅವನು/ಅವಳು ನಮೂದಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು.

- 5.2. ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಬೇಕಾದರೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಪೊಲೀಸ್/ಇತರ ತನಿಖಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- 5.3. ಗ್ರಾಹಕನು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವನು / ಅವಳು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಇದು ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಬಹುದು ಎಂದು ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 5.4. ಸಿಐಐಎಲ್ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.
- 5.5. ಸಿಐಐಎಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ, ಧರ್ಮ ಮತ್ತು ದೈಹಿಕ ಅಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- 5.6. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 5.7. ಸಿಐಐಎಲ್ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ:
 - ಎ) ಈಗಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ;
 - ಬಿ) ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ;
 - ಸಿ) ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು
 - ಡಿ) ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಆಚರಣೆಗೆ ತರಲು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- 5.8. ಸಿಐಐಎಲ್ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
- 5.9. ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಮರುಪಾವತಿಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಕಂತಿನ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
- 5.10. ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮತ್ತು ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ಅನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ರೂಪಿಸಿದೆ.
- 5.11. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಫಾರ್ಮಾಟ್

ಪ್ರಕಾರ ಅಂತಹ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ಎಮ್‌ಐಟಿಸಿ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

- 5.12. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಎಮ್‌ಐಟಿಸಿ ಅನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 5.13. ಸೇವೆಗಳ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರ, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು.