



ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೋಮ್ ಲೋನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ

ಪರಾಮರ್ಶನೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ

ದಸ್ತಾವೇಜು ಮಾಲೀಕತ್ವ	:	ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ
ಆವೃತ್ತಿ	:	5.0
ಮೂಲಕ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ	:	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಕೊನೆಯ ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ	:	ಆಗಸ್ಟ್ 04, 2025
ನೀತಿ ಮಾಲೀಕರು	:	ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ
ಮೂಲಕ ಪರಾಮರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ	:	ಶಿವಶಂಕರ್ ಪಾಣಿಗ್ರಾಹಿ
ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಾಮರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ	:	ಜುಲೈ 11, 2025
ಅನುಸರಣೆ ಅಂಶ	:	ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ
ಕಾನೂನು ಅಂಶ	:	ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ

ಸೂಚ್ಯಂಕ

ಸ.ಸಂ.	ವಿವರಗಳು	ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು
1	ವ್ಯಾಪ್ತಿ, ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ	3
2	ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದು	3
3	ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ	3-4
4	ಸಾಲಗಳು	4-9
5	ಸಾಮಾನ್ಯ	9-10

1. ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶ

1.1 ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೋಮ್ ಲೋನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "CIHL" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "NHB" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ವಸತಿ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆರ್ಥಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸಹವರ್ತಿಗಳಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ. ವ್ಯವಹಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳಲ್ಲಿ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಡಳಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ನೀಡಲು NHB ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ CIHL "ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು" ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. CIHL ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕ/ಕಕ್ಷಿದಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
- ಗ್ರಾಹಕ/ಕಕ್ಷಿದಾರರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಸ್ಪಷ್ಟ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅತ್ಯುನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ;
- ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ಸ್ಪರ್ಧೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು;
- ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ/ಕಕ್ಷಿದಾರರೊಂದಿಗೆ ಯಾವಾಗಲೂ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು;
- ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು.

1.2. ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ

CIHL ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

2. ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಿ

CIHL ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ:

- ನಾವು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಆಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವಾಗಲೂ ಪೂರೈಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿವೆ.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ / ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ, ಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಂದ ತೆಲುವ ದರಗಳಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತು ಇರುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯ (ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು / ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ') ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು CIHL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿರಬೇಕು.

3. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವಂತಿಲ್ಲ ಎಂದು CIHL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು CIHL ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- CIHL ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ದರಸೂಚಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- CIHL ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

e) CIHL ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಅವರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು, ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ (ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ).

f) CIHL ತಮ್ಮ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (DSA) ನಿಗದಿತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಅದರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೆ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಸಾಲಗಳು

4.1 ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಕೆ

a) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

b) CIHL ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಂದ ತೇಲುವ ದರಗಳಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ತಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯದ ಅಸ್ತಿತ್ವ.

c) ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

d) ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು CIHL ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

4.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

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

b) CIHL ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಡುತ್ತದೆ.

c) CIHL ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

4.3 ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂವಹನ

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, CIHL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಕಾರಣದೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

4.4 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

a) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ/ವಿತರಣಾ ವಿನಂತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

b) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ CIHL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು CIHL ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

c) ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ/ ಅವಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು/ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ CIHL ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

d) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಮರುಪಡೆಯಲು/ ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

e) ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಡೆದ ನಂತರ CIHL ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸ್ವಾಮ್ಯ ಅಥವಾ ಇತರ ಹಕ್ಕು ಇರುವುದಿಲ್ಲ. (ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ HFC ಗಳು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ).

4.5 ಖಾತರಿದಾರರು

ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ CIHL ಅವರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು:

- ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- ಅವನು/ಅವಳು ಕಂಪನಿಗೆ ತನ್ನನ್ನು ತಾನು ಒಪ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;
- CIHL ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕರೆ ನೀಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟರಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿನ ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆಯೇ;
- ಗ್ಯಾರಂಟರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ; ಮತ್ತು
- ಗ್ಯಾರಂಟರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು.
- ಕ್ರೆಡಿಟರ್/ ಸಾಲದಾತರು ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಖಾತರಿದಾರರು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾರ್ಗಗಳಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.6 ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

CIHL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು. ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

CIHL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಾಮರ್ಶೆಗೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡಬೇಕು.

4.7 ಭದ್ರತಾ ಪತ್ರಗಳು / ಮಾಲಕತ್ವ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ [ಚರ/ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು]

ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ ಭದ್ರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಲಕತ್ವ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಬಿಡುಗಡೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು CIHL ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

(a) ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವ

ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಪಡೆದ ನಂತರ, CIHL ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಹಕ್ಕುಗಳು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(b) ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಬಿಡುಗಡೆ

ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಚರ ಅಥವಾ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿಗಳಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು CIHL ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ (ಉದಾ. CERSAI, ಕಂಪನಿಗಳ ನೋಂದಣಿ).

(c) ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಆಯ್ಕೆಗಳು

ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಿದ CIHL ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಇನ್ನೊಂದು ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಮೂಲ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

(d) ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ವಿತರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

(e) ದಸ್ತಾವೇಜು ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದರೆ:

- ಮೂಲ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವುದು, ಅಥವಾ
- ಸಾಲ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ನೋಂದಣಿಗೊಂಡಿರುವ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು, ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು CIHL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ವಿಳಂಬವು CIHL ಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000 ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ (ನಿಯಂತ್ರಕ ನವೀಕರಣಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ). ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ (ಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ) ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, CIHL:

- ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಅಥವಾ ನಕಲು ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ,
- ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಯ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು
- ಮೇಲಿನಂತೆಯೇ ಅದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, CIHL ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದಂಡವು ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ವಿಳಂಬದ ನಂತರ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

(f) ಸಾಲಗಾರನ ನಿಧನ

ಒಬ್ಬನೇ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, CIHL ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ದಾಖಲಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

4.8 ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ(KFS):

(a) ಏಪ್ರಿಲ್ 15, 2024 ರಂದು "ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (KFS)" ಕುರಿತು RBI ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು CIHL ಎಲ್ಲಾ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ KFS ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. KFS ಅನ್ನು ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬೇಕು. KFS ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

(b) KFS ಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು (03) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು (01) ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. KFS ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರದ (APR) ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಹಾಳೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಮೇಲಿನ ಸಾಲದ ಭೋಗ್ಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. APR ಕಂಪನಿಯ ವಿಧಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಗಮನಿಸಿ: [ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯು ಕಂಪನಿಯು KFS ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ, KFS ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.]

(c) ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಕಾನೂನು ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ನಿಜವಾದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಹ APR ನ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ರಶೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(d) KFS ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

(e) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು KFS ಅನ್ನು ಸಾರಾಂಶ ಪಟ್ಟಿಯಾಗಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

4.9 ಕಂಪನಿಯ ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ:

(a) ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಹ ರೂಪಿಸಿರಬೇಕು.

(b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(c) ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಿಸಲಾಗುವುದು ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.

(d) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

(e) ಬಡ್ಡಿದರವು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ). ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪಡಿತರ.

4.10 ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ [ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ CIHL ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿದ್ದರೂ ಸಹ] ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. CIHL ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಅವರ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಘಟಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ:

a) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.

b) ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ.

c) CIHL ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು), ಆದರೆ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬದಗಿಸದಿದ್ದರೆ.

d) ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.

e) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪೂರ್ವ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

f) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ / ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

g) ಗ್ರಾಹಕನು ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು.

4.11 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉಲ್ಲೇಖ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

a) ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉಲ್ಲೇಖ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸಬೇಕಾದರೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

b) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉಲ್ಲೇಖ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:

i. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪಾವತಿಗಳಲ್ಲಿ ಹಿಂದೆ ಬಿದ್ದಿದ್ದರೆ;

ii. ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು

iii. ಕಂಪನಿಯ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ತನ್ನ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸುವ ಪ್ರಸ್ತಾವಗಳನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲ.

c) ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉಲ್ಲೇಖ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಯೋಚಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

d) ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ, CIHL ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉಲ್ಲೇಖ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಬಹುದು.

e) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉಲ್ಲೇಖ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು CIHL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ.

4.12. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿ

4.8.1 ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, CIHL ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವರ್ತಕತೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬೇಪಾವತಿ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

4.8.2 CIHL ನ ವಸೂಲಿ ಪದ್ಧತಿಗಳು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿವೆ. CIHL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

4.8.3 ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ವಸೂಲಿ ಅಥವಾ / ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ:

a) ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ವಾಸಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ವಾಸಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯವಹಾರ / ಉದ್ಯೋಗ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b) ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ಹಂತದಲ್ಲಿಯೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

c) ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು.

d) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನವು ಸಭ್ಯ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು

e) ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 0700 ಗಂಟೆಯಿಂದ 1900 ಗಂಟೆಗಳ ನಡುವೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

f) ಒಂದು ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಒಂದು ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು CIHL ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ.

g) ಕರೆಗಳ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

h) ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

i) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಮರ್ಯಾದೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

j) ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ದುಃಖ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಪತ್ತು ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿ ಕರೆಗಳು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.13. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

- a) CIHL ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- b) CIHL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಕೈಗೆತ್ತಿಕೊಂಡು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.
- c) ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವಾಗಲೂ ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು.
- d) ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅವರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:
 - I. ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು
 - II. ದೂರು ಎಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು
 - III. ದೂರು ಹೇಗೆ ನೀಡಬೇಕು
 - IV. ಯಾವಾಗ ಉತ್ತರವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು
 - V. ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು
 - VI. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಫಲಿತಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂತುಷ್ಟರಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು.
 - VII. ಕಂಪನಿಯ ಸೇವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿದ್ದರೆ ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- e) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಬಂದಿದ್ದರೆ, ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಬಂದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- f) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದುವರಿಸಬೇಕೆಂದು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- g) ಕಂಪನಿ ಕಚೇರಿಗಳು / ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.
- h) CIHL ನಿಂದ ಸಕಾಲಿಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಿಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ NHB ಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು;

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ನೋಂದಣಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ (ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ) 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 5A, ಇಂಡಿಯಾ

ಹ್ಯಾಬಿಟ್ಯಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ,

ನವದೆಹಲಿ - 110003

ಇ-ಮೇಲ್: rcell@nhb.org.in

5. ಸಾಮಾನ್ಯ

- 5.1. CIHL ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಿಸಲಾದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು.
- 5.2. ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಫೋಲೀಸ್ / ಇತರ ತನಿಖಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 5.3. ಗ್ರಾಹಕರು ವಂಚನೆಯಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅವನ/ ಅವಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವನು/ ಅವಳು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವನು/ ಅವಳು ಅಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಇದು ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಬಹುದು ಎಂದು ಸೂಚಿಸಲಾಗುವುದು.
- 5.4. CIHL ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.
- 5.5. ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ CIHL ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ, ಧರ್ಮ ಮತ್ತು ದೈಹಿಕ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

5.6. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಯಾವುದೇ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5.7. CIHL ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

a) ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ;

b) ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಈ ಕೋಡ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ;

c) ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ; ಮತ್ತು

d) ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಆಚರಣೆಗೆ ತರಲು ಅವರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

5.8. CIHL ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ

5.9. ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಕಂಪನಿಯು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಆವರ್ತಕತೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

5.10. ಕಂಪನಿಯು ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಅನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಸೂಲಿ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

5.11. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಲಾದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು. ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳ MITC ಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಪಡೆಯಬೇಕು.

5.12. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ MITC ಅನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಮಧ್ಯೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5.13. ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

5.14. ಸಾಮಾನ್ಯ ಬಡ್ಡಿಯ ಜೊತೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಬೇಪಾವತಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗಳಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ಬೇಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಬಹುದು. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬೇಪಾವತಿಯ ಇತರ ಘಟನೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಚೆಕ್ ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ/ ಅವಧಿಪೂರ್ವ ಕೊನೆಗೊಳಿಸಲು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅಂಶಿಕ ವಿತರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಚೆಕ್ ವಿನಿಮಯಗಳು, ನಗದು ನಿರ್ವಹಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, RTGS / ಇತರ ರವಾನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡತೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಾಕಿ ಇಲ್ಲದ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳನ್ನು ನೀಡುವಂತಹ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕಗಳು, NOC, ಆಸ್ತಿಗಳು / ಭದ್ರತೆಯ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಕೊಡುವ ಪತ್ರಗಳು, ಭದ್ರತಾ ಬದಲಿ ಮತ್ತು ವಿನಿಮಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ತೆರಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರ ತೆರಿಗೆಗಳು, ಸುಂಕಗಳು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.