



ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

VERSION CONTROL

Version Control No.	Author	Date Created / updated	Date Effective	Version Description
V1	Priyal Shah Company Secretary	8 Sep 2017	8 Sep 2017	Adoption of Policy
V2	Nidhi Sadani	10 February 2022	10 February 2022	Amendment to align the Code with the Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021
V3	Nidhi Sadani	27 April 2023	27 April 2023	Amendment to align the Code with the Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021
V4	Nidhi Sadani	20 October 2023	1 December 2023	Amendment <i>inter-alia</i> to incorporate provision regarding release of Movable/ Immovable Property Documents
V5	Nidhi Sadani	31 March 2025	31 March 2025	Amendment <i>inter-alia</i> pursuant to change in name of the Company
V6	Nidhi Sadani	4 February 2026	4 February 2026	Amendment <i>inter-alia</i> pursuant to conversion from Private Limited to Public, inclusion of certain provisions and Consolidation of RBI Regulations
V7	Nidhi Sadani	31 August 2026	31 August 2026	Amendment <i>inter-alia</i> to update the name of Grievance Redressal Officer and also update the link to lodge the complaint to NHB

ಕೋಡ್ ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಈ ಕೋಡ್ ನಿವಾಸ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದೆ, ನಿವಾಸ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್) (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "NHFL" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ರೂಪಿಸಿದೆ, ಇದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರೊಂದಿಗೆ ಓದಲಾಗಿದೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರೊಂದಿಗೆ, (ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ "RBI FPC ನಿರ್ದೇಶನಗಳು" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲಾಗುವುದು, ಇದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಈ ಕೋಡ್ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳನ್ನು NHFL ಒದಗಿಸಿದರೂ ಅಥವಾ ಅದರ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು (ಸ್ವಯಂ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ) ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಿದರೂ ಸಹ. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನಡೆಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಭಾಗವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದಾದ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು;
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು;
- ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು; ಮತ್ತು
- ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

(II) ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳಿಗೆ NHFL ಅಧಿಕೃತ ಭಾಷೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಆಗಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ / ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು NHFL ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ತೆಗೆದು ಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು NHFL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ; ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ಬದಲಾಯಿಸದಿದ್ದರೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ; ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು/ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ; ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಂದ ತೆಲುವ ದರಗಳಿಗೆ

ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ; ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯ.

ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, NHFL 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚ'ವನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ದರಗಳು ತಾರತಮ್ಯದಿಂದ ಕೂಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- e) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ HFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- f) KYC ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- g) NHFL ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(II) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಸಂವಹನ

- (a) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು NHFL ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ/ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- (b) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಭವಿಷ್ಯವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ NHFL ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ, EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- (c) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು NHFL ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- (d) ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ NHFL ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- (e) ಸಾಲವನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು NHFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕಾರಣ(ಗಳನ್ನು) ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

(III) ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚರ/ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ.

- (a) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣಾ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ NHFL ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- (b) ವಿತರಣಾ ಶೆಡ್ಯೂಲ್, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ದರಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ NHFL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.
- (c) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- (d) NHFL ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಲುಪಿದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ NHFL ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್ಗೆ ಯಾವುದೇ

ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು NHFL ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ NHFL ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- (e) ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ NHFL ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ. ಹೇಳಲಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಮೀರಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದಾಗ, NHFL ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು NHFL ನಿಂದ ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ INR 5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (f) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, NHFL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು NHFL ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ 30 ದಿನಗಳ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ).
- (g) ಮೇಲಿನ ಅಂಶ (e) ಮತ್ತು (f) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರನು ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ ಇರಬೇಕು.

(IV) ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ

RBI FPC ನಿರ್ದೇಶನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಅನುಮೋದಿತ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ (ಮೇಲಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ). ಇದಲ್ಲದೆ, ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ FPC ಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

(V) HFC ಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- a) NHFL ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾಗುತ್ತವೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c) ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತವೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.
- d) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- e) ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ.

(VI) ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವ ಕುರಿತು RBI FPC ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

(VII) ಗ್ಯಾರಂಟಿಯೇಸ್

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ಯಾರಂಟಿಯರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು:

- ಗ್ಯಾರಂಟಿಯರ್ ಆಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- ಅವನು/ಅವಳು ಕಂಪನಿಗೆ ತನ್ನನ್ನು ತಾನು ಒಪ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;
- NHFL ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಗ್ಯಾರಂಟಿಯರ್ ಆಗಿಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ NHFL ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿರುವ ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆಯೇ;
- ಗ್ಯಾರಂಟಿಯರ್ ಆಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ; ಮತ್ತು
- ಗ್ಯಾರಂಟಿಯರ್ ಆಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಹಾಗೂ NHFL ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ;
- ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾರ್ಗಗಳಿದ್ದರೂ, NHFL ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯರ್ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿರುವಾಗ ಅವರ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಗಮನಾರ್ಹ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ಯಾರಂಟಿದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

(VIII) ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಸೇಲ್ಸ್

NHFL

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ, ವಾಸ್ತವಿಕ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವಂತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು NHFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಸುಂಕ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಂಡರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ(ಗಳು) ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು NHFL ನಿರ್ವಹಿಸುವಷ್ಟೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಅವರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅದರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- (f) ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (DSA ಗಳು) ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ, ಇದು RBI FPC ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (DSA ಗಳು)/ ನೇರ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (DMA ಗಳು) ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ, ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ DSA ಗಳು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

NHFL ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ನ ಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬಂದರೆ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(IX) ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

NHFL ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ [ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ] ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಇತರರು ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು NHFL, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಅವರ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಘಟಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು:
 - ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ;
 - ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಇದ್ದರೆ;
 - NHFL ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಅವರು ಬಯಸಿದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ಆದರೆ ಅದನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ (ಗ್ರಾಹಕ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು;
 - ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು NHFL ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ;
 - ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು NHFL ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು NHFL ಅವನ / ಅವಳ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
- NHFL ತನ್ನ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಜೊಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- NHFL ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು, ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅವರಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದ್ದರೆ.

(X) ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು

NHFL, ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2, 2022 ರಂದು "ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು" ಕುರಿತ ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

(XI) ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

- ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು NHFL ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ನೇರವಾಗಿ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ನೇಮಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಉಂಟಾಗುವ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು NHFL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- (c) ಶ್ರೀ ಸಾವಿಯೋ ಫುರ್ಟಾಡೋ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿದ್ದು, ಅವರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (d) ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು NHFL ನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಕಂಡುಹಿಡಿಯಬೇಕೆಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (e) ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅವರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
- ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕು
 - ದೂರು ಎಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು
 - ದೂರು ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು
 - ಯಾವಾಗ ಉತ್ತರವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು
 - ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು
 - ಫಲಿತಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನು ದೂರು ನೀಡಬೇಕು.
 - ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ NHFL ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- (f) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತ ದೂರು ಬಂದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅವರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆ ಇರಬೇಕು. ದೂರನ್ನು NHFL ನ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ರವಾನಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (g) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, NHFL 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.
- (h) ನೊಂದ ಸಾಲಗಾರರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು NHFL ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಮಯ, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್‌ಗಾಗಿ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- (i) ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ದೂರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಿಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧಿ, ದೂರುದಾರರು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶವನ್ನು <https://grids.nhbonline.org.in> ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ <https://www.nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/Grievance-Redressal-Policy-hindi-english.pdf> ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಕೋರ್ 5A, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110 003 ಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂದು NHFL ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು / ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

(XII) ಸಾಮಾನ್ಯ

- a) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದ ಹೊರತು) NHFL ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.
- b) ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, NHFL ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- c) ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, NHFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವರ್ತನದ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- d) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನಗತ್ಯ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡಬಾರದು. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- e) ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: (i) ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ, ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು, ರೆಫರಿಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆ ತರುವ ಉದ್ದೇಶದ ಕೃತ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, (ii) ಮೊಬೈಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಅನುಚಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, (iii) ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, (iv) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು, (v) ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು, ಇತ್ಯಾದಿ.
- f) ಕಂಪನಿಯು ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.
- g) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ NHFL ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಲೆವಿ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 - ವಸತಿ ಸಾಲವು ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಾಗಿದ್ದರೆ.
 - ವಸತಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನದೇ ಆದ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಮೊದಲೇ ಮುಚ್ಚಿದ್ದರೆ.

ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕ್/ HFC/ NBFC ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಎರವಲು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಮೂಲವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ದ್ವಿ/ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ತೇಲುವ ದರಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ತೇಲುವ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ / ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು

ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.

- (h) ದ್ವಿ/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಸಾಲವನ್ನು ತೇಲುವ ದರದ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ, ತೇಲುವ ದರದ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಮಾನದಂಡವು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಂತಹ ದ್ವಿ/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
ಇದಲ್ಲದೆ, ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲವು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸಾಲವಾಗಿದೆ.
- (i) NHFL ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
- ಸಹ-ಮುಣಭಾರದಾರರು ಇರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ತೇಲುವ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲ;
 - ₹50 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಮೊತ್ತ/ಮಿತಿಯೊಂದಿಗೆ, ಸಹ-ಮುಣಭಾರದಾರರು ಇರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮಗಳ (MSEs) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ತೇಲುವ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲ;
- ದ್ವಿ/ವಿಶೇಷ ದರದ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ತೇಲುವ ದರದ ಸಂಯೋಜನೆ) ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ, ಮೇಲಿನವು ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲವು ತೇಲುವ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- (j) ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, MITC ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (k) ಕಂಪನಿಯ ಸೂಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಮಾಡಿದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- (l) KFS ನಲ್ಲಿ RBI FPC ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು NHFL ಪಾಲಿಸಬೇಕು.
- (m) ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಲಾದ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ RBI FPC ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸೂಚಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (MITC) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು. ಈ ದಾಖಲೆಯು ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಈ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಕಲಿನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕು, ಈ ದಾಖಲೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.
- (n) ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ RBI FPC ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ "ಸೂಚನೆ ಮಂಡಳಿ", "ಪುಸ್ತಕಗಳು/ಕರಪತ್ರಗಳು", "ವೆಬ್‌ಸೈಟ್", "ಪ್ರದರ್ಶನದ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳು" ಮತ್ತು "ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು" ಮೇಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
- (o) NHFL ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- (p) ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ NHFL ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ NHFL ಅನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

(q) ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, NHFL:

- ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೋಡ್ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು;
- ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು;
- ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು; ಮತ್ತು
- ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಆಚರಣೆಗೆ ತರಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(XIII) ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

- ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ NHFL ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು
- ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ NHFL ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ, ಮೇಲಾಧಾರ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಮಗಳ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಹೊರೆಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು.
- ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಪ್ರದಾಯಗಳಿಂದ ಖಾತರಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು NFHL ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು NHFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ದೃಷ್ಟಿಹೀನ/ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸವಾಲು ಹಾಕುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ RBI FPC ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು NHFL ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

(XIV) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- a) ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು NHFL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- b) ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಆವರ್ತಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಆದರೆ ಕನಿಷ್ಠ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್/ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕರು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು/ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳೊಂದಿಗೆ ಕೋಡ್ ಸ್ವಯಂ-ತಿದ್ದುಪಡಿಯಾಗುತ್ತದೆ.