



—

FAIR PRACTICES CODE

NHFPL Fair Practices Code

ಸಂಕೇತದ ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯತೆ

ಈ ಸಂಕೇತವನ್ನು ನಿವಾಸ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್" ಅಥವಾ "ಸಂಸ್ಥೆ" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2021 ಕ್ಕೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಒದಗಿಸಿದರೂ, ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು (ಸ್ವಯಂ-ಮಾಲೀಕತ್ವದ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಡಿ) ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದ್ದರೂ ಸಂಕೇತ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ವ್ಯಾಪಾರ, ಸಾಲದ ಮೂಲ ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯು ತೊಡಗಿರುವ ವಿವಿಧ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಕೇತ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಂಕೇತದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಭಾಗವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಸಂಕೇತವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು ಅವನು / ಅವಳು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು;
- ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು;
- ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು; ಮತ್ತು
- ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು

(II) ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ

- ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗಿನ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳಿಗೆ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಬಳಸುವ ಅಧಿಕೃತ ಭಾಷೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಆಗಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ / ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ / ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

NHFPL Fair Practices Code

- d) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ವೇತನಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ / ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದೇ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಜುಲ್ಮಾನೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅನ್ವಯವಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಅಸ್ತಿತ್ವ.
- ಇತರೆ ಪದಗಳಲ್ಲಿ, ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ / ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ 'ವೆಚ್ಚದ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ' ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವೇತನಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- e) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಇತರ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಮಾಹಿತಿಯುತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- f) ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- g) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(II) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- (a) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ತಕ್ಷಣ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- (b) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಭವಿಷ್ಯವನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅರ್ಜಿ ವಿಧಾನ, ಇಎಂಐ ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- (c) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ.
- (d) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಸಾಲ ಮಂಜೂರು / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- (e) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಕಾರಣ(ಗಳನ್ನು) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

(III) ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

NHFPL Fair Practices Code

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ / ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವೇತನ / ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಅವನು / ಅವಳು ಖಾತೆಯನ್ನು ಸಮಾಪ್ತಿಗೊಳಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕೋರುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅರಿತುಕೊಂಡ ನಂತರ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾವಣೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ. ಸದರಿ ಸಮಯವನ್ನು ಮೀರಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದರ ಹೊರತಾಗಿ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ರೂ.5,000 / - ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಬೇಕು.
- ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಷ್ಟ / ಹಾನಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು / ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್‌ಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ).

(IV) ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಕೇತದ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ

ಆರ್ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಕೇತವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಅನುಮೋದಿತ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಕೇತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು (ಆದ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಂಕೇತವನ್ನು ಸಹ, ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಮುದ್ರಿಸಬೇಕು.

(V) ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NHFPL Fair Practices Code

- ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಸೇರಿದಂತೆ) ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸಹ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲು ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ.

(VI) ಖಾತರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಖಾತರಿದಾರನಾಗಲು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು

- ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- ಅವನು / ಅವಳು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;
- ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅವನನ್ನು / ಅವಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಅವನು / ಅವಳು ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಅವನ / ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಿದೆಯೇ;
- ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ; ಮತ್ತು
- ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಈ ಬಗ್ಗೆ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ;
- ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಸಾಲಗಾರ / ಸಾಲದಾತ ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಖಾತರಿದಾರ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರನನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಭೌತಿಕ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಅವನು / ಅವಳು ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ನಿಂತಿದ್ದಾರೆ.

(VII) ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ

NHFPL Fair Practices Code

ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತಕತೆಯ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವನ / ಅವಳ ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು, ಅಂದರೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ತೋಳ್ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸಂಸ್ಥೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಹೊಂದಿದೆ. ಆರ್ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಪ್ರಕಾರ ವಸೂಲಾತಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಥವಾ / ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ವಾಸಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ, ವ್ಯವಹಾರ / ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು
- ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, 08:00 ಗಂಟೆಯಿಂದ 19:00 ಗಂಟೆಗಳ ನಡುವೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
- ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
- ಕರೆಗಳ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ, ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಬಾಕಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು / ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಮರಣ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಪತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.
- ಸಂವಹನವು ಗ್ರಾಹಕ / ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಖಾತರಿದಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಇರಬೇಕು (ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ) ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸಂಬಂಧಿಕರು / ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಾರದು.

NHFPL Fair Practices Code

(VIII) ಜಾಹೀರಾತು, ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್,

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ, ವಾಸ್ತವಿಕ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ, ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅನ್ವಯವಾಗಿದ್ದರೆ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೇತನಗಳನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಹೊರಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೇತನಗಳ (ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಸಹಾಯ ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಸುಂಕ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನಂತೆಯೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಬಯಸುತ್ತದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು, ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಅವರು ಪಡೆದ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅದರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.
- ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಸ್‌ಎ) ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿ ಸಂಕೇತವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ, ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟರು (ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು) / ನೇರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಏಜೆಂಟರು (ಡಿಎಂಎಗಳು) ಅವರ ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಕೇತವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಪ್ರತಿನಿಧಿ / ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಡಿಎಸ್‌ಎ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುವುದು.

(IX) ಗುಪ್ತತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

- ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ [ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿದ್ದರೂ ಸಹ], ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.
- ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ತಮ್ಮ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು/ಘಟಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 - ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.

NHFPL Fair Practices Code

- ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಬಗ್ಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
 - ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ಆದರೆ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆ ಯಾರಿಗೂ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ) ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅದನ್ನು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
 - ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.
 - ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡುವಂತೆ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅವನ / ಅವಳ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.
- c) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅವನ / ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d) ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಂದಲೂ ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

(X) ಡಿಜಿಟಲ್ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು

ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ 2 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2022 ರ "ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು" ಕುರಿತ ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ.

(XI) ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

- (a) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- (b) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- (c) ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಕಂಡುಹಿಡಿಯಬೇಕೆಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (d) ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
- ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು
 - ಎಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು
 - ದೂರು ನೀಡುವುದು ಹೇಗೆ?
 - ಉತ್ತರವನ್ನು ಯಾವಾಗ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು
 - ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು
 - ಗ್ರಾಹಕರು ಫಲಿತಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂತೋಷವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಏನು ದೂರು ನೀಡಬೇಕು.
 - ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- (e) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ

NHFPL Fair Practices Code

ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನಿಯೋಜಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- (f) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವನು / ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವನ / ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬೇಕು ಎಂದು ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- (g) ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕನಿಷ್ಠ ಇಬ್ಬರು ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುವುದು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- (h) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಮಯದ ಮುಕ್ತಾಯದ ಸಮಯ, ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕೆ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ಪೀಡಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- (i) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳು / ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಲ್ಪ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಿಂಕ್ <https://grids.nhbonline.org.in> ಅಥವಾ ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಂಕ್ <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf>, ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ, ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 5 ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಡಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110 003 ಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು..

(XII) ಸಾಮಾನ್ಯ

- (a) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದ ಹೊರತು).
- (b) ಎರವಲು ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು.
- (c) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯದ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ತೆರಿಗೆ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
- ಗೃಹ ಸಾಲವು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ.

NHFPL Fair Practices Code

- ಗೃಹ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಗೊಳಿಸುತ್ತಾನೆ.

ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬ ಪದವು ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐ / ಎನ್‌ಐಎಫ್‌ಐ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಮೂಲವನ್ನು ಅರ್ಥೈಸುತ್ತದೆ.

- (d) ಎಲ್ಲಾ ಧ್ವಂದ್ವ / ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಪೂರ್ವಮುಕ್ತಾಯದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸ್ಥಿರ / ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಧ್ವಂದ್ವ / ವಿಶೇಷ ದರ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಸಾಲವನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾನದಂಡ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಮುಚ್ಚಲಾಗುವ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಧ್ವಂದ್ವ / ವಿಶೇಷ ದರದ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲವು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- (e) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- (f) ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಿದ ಗೃಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಆರ್ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಅನುಬಂಧ XII ರ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (ಎಂಐಟಿಸಿ) ಒಳಗೊಂಡ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಸೂಚಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಈ ದಾಖಲೆಯು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸದರಿ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ನಕಲು ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಸದರಿ ದಾಖಲೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.
- (g) ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ಆರ್ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಅನುಬಂಧ XII ರ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಸ್ಥೆಯು "ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್", "ಕಿರುಪುಸ್ತಕಗಳು / ಕರಪತ್ರಗಳು", "ವೆಬ್‌ಸೈಟ್", "ಇತರ ಪ್ರದರ್ಶನ ವಿಧಾನಗಳು" ಮತ್ತು "ಇತರ ವಿಷಯಗಳು" ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
- (h) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- (i) ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ ವಿಕಲಚೇತನ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಗಳು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದನ್ನು ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
- (j) ಸಂಕೇತವನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್:
 - ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ;

NHFPL Fair Practices Code

- ಈ ಸಂಕೇತವನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ;
- ಈ ಸಂಕೇತವನ್ನು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ; ಮತ್ತು
- ಸಂಕೇತದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಕೇತವನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

(XIII) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- a) ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- b) ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಅಂತರದಲ್ಲಿ, ಕನಿಷ್ಠ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಸೂಚನೆ:

'ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ'ಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಐಎಚ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್‌ ಸೈಟ್‌ ನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ.