

1. ಪರಿಚಯ

ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಪೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಶನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (“ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್” ಅಥವಾ “ಕಂಪನಿ”) ಒಂದು ಹೌಸಿಂಗ್ ಪೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಾಗಿ, ಭಾರತದ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (“ಆರ್‌ಬಿಐ”) ನೀಡಿದ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಪಾಲನೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿದೆ, ಇದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಹೌಸಿಂಗ್ ಪೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 (“ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು”), ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಪೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳು) - ನೋಂದಣಿ, ಹೂರತಾಗುವಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮೂಪನಾಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 (“ಎಸ್‌ಬಿಆರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು”) ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಪೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳು) - ಹೂಣಿಗಾರವೃತ್ತಿ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯವಾದ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು, ತನ್ನ ಉದ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಪ್ರೀಮ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (“ಎಫ್‌ಪಿಸಿ” ಅಥವಾ “ಕೋಡ್”) ಅನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುತ್ತದೆ. ಸರಿಸು ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯನ್ನು ಮೂಲಕ, ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಒಂದು ಪ್ರಯೋಜನಕಾರಿ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ನಿರ್ದರಿಸಿದೆ. ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್‌ನ “ನಿಷ್ಠೆ, ಕಠಿಣ ಪರಿಶ್ರಮ & ಗೌರವ” ಎಂಬ ತತ್ವವನ್ನು ಈ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಂಡು ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

2. FPC ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಕ) ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎದುರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಬದ್ಧ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.

ಖ) ಸುಧಾರಿತ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಅವರ ಸುಲಭ ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು.

ಗ) ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮಾನದಂಡಗಳ ವಿತರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗ ಉದ್ಧಾರಿತ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಿರದರದಿಂದ ತೆಲುವ ದರಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ವಿರುದ್ಧಕ್ಕೆ ಸಾಲ ಬದಲಾವಣೆಗಾಗಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮಧುಹೂಂಧುವ ನಿಯಮದ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸ್ಥಾಪಿತ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಆಟಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸ್ಪರ್ಧಿಸಲು.

ಘ) ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ನಡುವೆಯಾದ ನ್ಯಾಯಬದ್ಧ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.

3. ವಿಮರ್ಶೆ / ತಿದ್ದುಪಡಿ / ಬದಲಾವಣೆ

ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಥವಾ ಉತ್ತಮ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಹೊಂದಲು ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಶಿಫಾರಸುಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಸಮಯಕ್ಕೆ ВРЕМЕНЕМ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುವುದು.

4. ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಈ ಕೋಡ್ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಅವನ್ನು ಕಂಪನಿ, ಅದರ ವ್ಯವಹಾರ ಗುಂಪಿನ ಯಾವ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದರೂ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು (ಸಂತ್ರೇ ಅಥವಾ ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಡಿ) ಕಾಂಟ್ರಾ, ಪೋಲ್, ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನವಿರುವ ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಉಪಕರಣಗಳ ಮೂಲಕ, ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಿ.

5. ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರತಿಜ್ಞೆ

ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್, ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಈ ಕೋಡ್ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು, ಅದರಲ್ಲಿ ಪರಿಮಾಣಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಸಾರುವ ಸಿದ್ಧಾಂತವನ್ನು ಪಾಲಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಪೂರೈಸಲು. ಕಂಪನಿ:

- ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಕಲಸಗಾರರು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಪೂರೈಸಲು.
- ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಾವಳಿಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತ ಮತ್ತು ಆತ್ಮಸಾಕ್ಷಾತ್‌ದಲಿಯೂ ಪೂರೈಸುವಂತೆ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಐಕ್ಯತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿರುವಂತೆ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲು. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

6. ಸಾಲಗಳು

- ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
- ಸಾಲಗಿದಾರರಿಗೆ ಇರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಅವರ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತವೆ.

b) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಶುಲ್ಕ/ ಖರ್ಚುಗಳ ಬಗ್ಗೆ, ಭೇಡಿಕೆಯಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ವ್ಯಾಪಾಸುಗೊಳಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗೊಳದಿದ್ದರೆ/ದಾರನ ಹಿತವನ್ನು ಪ್ರಭಾವಿಸುತ್ತಿರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇತರವಾಗಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಮಾಡುವ/ಮಂಜೂರಾತಿ ನೀಡುವಾಗ ಎಲ್ಲೆಯ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇವು non-discriminatory ಆಗಿಯೂ ಇರಬೇಕು.

c) ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪ್ರಭಾವಿತ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಹೀಗಾಗಿ ಇತರ HFCಗಳಿಂದ ನೀಡಬಹುದಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಶರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ತಿಳಿದಿರುವ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು.

ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್ ಯಾವುದೇ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನೂ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

d) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ರಸೀದಿ ನೀಡುತ್ತದೆ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಕೆ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಂದೇಮಟ್ಟಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಾಗಿರುವ ವಿಸ್ತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆ ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್ ಮತ್ತು ಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಕೆ ಮಾಡಲಾಗಿರುವಂತೆ.

ii) ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ಶರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಿರಾಕರಣೆಯ comunicación

a) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ಭಾರತ ಶೆಲ್ವರ್ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ನಾವು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬೇಕಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಶೀಘ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು.

b) ಭಾರತ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಭಾರತದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದಾದರೂ ರೀತಿಯಿಂದ, ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು, ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಶರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ, EMI ರಚನೆ, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಏದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆಯೆಂದು ಹಾಗೂ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಶರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕೇಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ದಾಖಲಾತಿಗಾಗಿ ಇರಿಸುತ್ತದೆ.

c) ಭಾರತ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಗೋಚರವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಿದೆ.

d) ಭಾರತ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಂದು ನಕಲನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಯೋಜನೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನೂ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಅನುಮೋದನೆ/ನಿಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.

e) ಭಾರತ ಶೆಲ್ವರ್ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣ(ಗಳನ್ನು) ಬಿರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ (ಇ-ಮೇಲ್, SMS ಮುಂತಾದ ವಿದ್ಯುತ್ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಸೇರಿ) ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

iii) ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ವಿಧನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು

a) ಸಾಲದ ಹರಿವಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಆಗುವುದು ಕೂಡ ಸಾಲದ ಮರಳುಪತ್ರದ (ಲೋನ್ ರಿಪೇಮೆಂಟ್ ಕಾನ್ಟ್ರಾಕ್ಟ್) ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿದಿರುವುದರ ಒಂದು ವಿಧವಾಗಿದೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಹೀಗಾಗಿ ಸಾಲದ ಮರಳುಪತ್ರದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲಾಗದಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾದ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಇದು ವಿತರಣೆ ಸಾಲದ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸುವ ರೂಪದಲ್ಲಿ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ' ಎಂದು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಪುನರ್-ಆಧಾರಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಇರಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಇವುಗಳ ಮೇಲೆ ಹಂತು ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ ಇದು ಲೋನ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ಸಂಯೋಜನೆಗಾಗಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಹಣ ತಪ್ಪುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಕಂಪನಿ ದಂಡ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಲ್ಲದೆ, ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಒಪ್ಪಂದಿತ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ (ಒಪ್ಪಂದಿತ EMI ಸೇರಿದಂತೆ ಬಾಕಿ ಬಡ್ಡಿಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ) ಕೇಳಬಹುದು.

ಸೂಚನೆ:

- (i) ಮೊದಲು ಬಾಕಿ ಇರುವ ದಂಡಿತ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತದಲ್ಲಿ ಇನ್ನಷ್ಟು/ಹೊಸ ದಂಡಿತ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- (ii) ದಂಡಿತ ಶುಲ್ಕದ ಮೇಲೆ ಜಿಎಸ್‌ಟಿ ಅನ್ವಯತೆಯ ಕುರಿತು ಕೇಂದ್ರ ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಚಿಲ್ಡರ್ (CBIC) ನೀಡಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಿ) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಆಸಕ್ತಿದರದ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಅತಿರಿಕ ಕ್ಷುಣ್ಣನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪಾಲನೆಯನ್ನೂ ಹೃದಯಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

c) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ದಂಡ ನಿಗದಿಗಳ ಅಥವಾ ಹೋಲುವ-charge ಗಳು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿ ರೂಪಿಸಲಿದೆ, ಯಾವ ಹಸರು ಇರಲಿ ಸಹ, ಸೂಕ್ತ ದಂಡ ರಚನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಅದೇ ಉತ್ತಮ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಬದಲಾಗಬಹುದು, ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಆದರೆ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ ಅಥವಾ ಉತ್ತಮ ವರ್ಗದ ಒಳಗಿನ ದಂಡ ರಚನೆ ಸಾಲಗಾರನ ರಚನೆಯೋ ಅಂತರ್ ಪಾರಿವಾರಿಕ ಸಂಗತಿಯೋ ಅವಲಂಬಿಸದೆ ಏಕರೂಪವಾಗಿರಬೇಕು.

d) ಭಾರತ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದಂಡಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಮೇಲ್ಪಂದದ ಗಡಿ ಅಥವಾ ಮಿತಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿಲ್ಲ; ಆದ್ದರಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಶಿಸ್ತುವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಆದಾಯ ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗವಾಗಿ ಬಳಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶದಲ್ಲೇ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು.

e) ದಂಡ ಮೊತ್ತವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ಶರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಯೋಗ್ಯವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿಶಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ಬೇದಭಾವವಿಲ್ಲದ ಇರುವಂತೆ ಇರಬೇಕು.

f) ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಸಾಲಿಗರಿಗೆ, ವ್ಯವಹಾರವಲ್ಲದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಸಾಲಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ಶರತ್ತುಗಳು ಪಾಲಿಸಲಾಗದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂದಾಜು ಇಲ್ಲದೂ ಅಂತಹ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಅನುಯಿಸುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಇರಬಾರದು.

g) ದಂಡ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ಶರತ್ತುಗಳು & ನಿಯಮಗಳು/ಮುಖ್ಯ ವಾಸ್ತವ ವಿವರ ಪತ್ರಿಕೆ/ಶುಲ್ಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು, ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ.

h) ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಶರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತಿಲ್ಲದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಶೋಧನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದಾಗ, ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಮುಂದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

i) ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ನೀತಿಯ ಚಟುವಟಿಕೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಲಭ್ಯವಾಗುವ/ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಮಾಡೆಲ್‌ನಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಹೂಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಖಚಿತಗೊಳಿಸಬೇಕು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಸಾಲಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಹೂಸ್ ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ನಿರೀಕ್ಷಣೆ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ಈ ಸೂಚನೆಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಆರು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ, ಯಾವುದು ಮೊದಲು ಆಗುತ್ತದೋ ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಖಚಿತಗೊಳಿಸಬೇಕು.

iv) ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಶರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಬದಲಾವಣೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ (ಹಾಸಿಂಗ್ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿಕೊಂಡು) ಮರುಪಾವತಿ/ಸೆಟ್‌ಮೆಂಟ್ ವೇಳೆ ಚಾಲನೆ/ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವುದು

a) ವಿತರಣೆಯನ್ನು ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಅನುಸಾರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅದರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಿಕೆ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

b) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಅವರನ್ನು ತಿಳಿದಿರುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಶರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ, ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡಿದರೆಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಇದಲ್ಲದೆ) ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನುಯಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಠಾರಿಗೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿದಾರ, ಕಂಪನಿ ಬಡಿದರೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕೇವಲ ಭವಿಷ್ಯತ್ಪ್ರಕಟಣೆ ಅನುಯಿಸಲಾಗುವುದೆಂದು ಖಾತರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಬಂಧ ಒಂದು ಸೂಕ್ತವಾದ ಶರತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.

c) ಸಾಲ/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಾಲಭದ್ರ ಶರತ್ತುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಕ್ಕೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗುವಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೂಲಕ 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಬಡಿದರೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

d) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಿತಿಯನ್ನು ಪುನಃ ಕರೆದೊಯ್ಯಲು/ತಡೆಗಟ್ಟಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

e) ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಉಳಿದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾಸ್ತವಗೊಳಿಸಿದಾಗ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಭಾರತದ ಶೆಲ್ವರ್ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಲಿಯನ್ ಕಾಯಿರುತ್ತದೆ. ಈ ತರಹದ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬಳಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ದೂರದ ಅನ್ವೇಷಣೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಆರೋಪ ಪಾವತಿಯಾಗುವ/ನಿಭಾಯಿಸಲ್ಪಡುವ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎಫ್) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಖಾತೆ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ನಂತರ ಎಲ್ಲಾ ಚಲಿಸುವ/ಅಚಲ ಸಂಪತ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ತೊಂದರೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿವಾದಗಳ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಹಾಗೂ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಡವಳಿಗಳು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಕೆಳಗಿನ ಆರ್‌ಬಿವಿ ನೀಡಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ. (ಡಿಸೆಂಬರ್ 01, 2023 ನಂತರ ಮೂಲ ಚಲಿಸುವ/ಅಚಲ ಸಂಪತ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ಸಂಬಂಧಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ):

1. ಚಲಿಸುವ/ಅಚಲ ಸಂಪತ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:

ಎ. ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚಲಿಸುವ/ಅಚಲ ಸಂಪತ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿ ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾದ ಬಾಧೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲ ಪಾವತಿ/ಸಾಲ ಖಾತೆ ನಿಭಾಯಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ

ಬಿ. ಸಾಲಿಗರಿಗೆ ಹಿರಿಯರ ಚಲಿಸಬಹುದಾದ/ಚಲಿಸದ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅವರು ತಮ್ಮ ಮುಚ್ಚುಗೆಯಂತೆ ಲೋನ್ ಖಾತೆ ಸೇವಿತವಾದ ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಅಲ್ಲಿ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿ ಮೂಲಕ ಪಡೆಯುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಿ. ಮೂಲ ಚಲಿಸಬಹುದಾದ/ಚಲಿಸದ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಹಿಂತಿರುಗುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಪ್ರಭಾವ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಲೋನ್ ಅನುಮೋದನೆ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಡಿ. ಒಂದೇ ಸಾಲಿಗರಿಗೆ ಹಿರಿಯರ ಅಥವಾ ಸಂಯುಕ್ತ ಸಾಲಿಗರಿಗೆ ಹಿರಿಯರ ನಿಧನ ಸಂಬಂಧಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಹೆಚ್ಚು ತೊಂದರಿತ ಮೂಲ ಚಲಿಸಬಹುದಾದ/ಚಲಿಸದ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನು ಹಕ್ಕುದಾರರಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯ ಪುಸ್ತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪುಸ್ತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇತರ ಸಮಾನ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಚಲಿಸಬಹುದಾದ/ಚಲಿಸದ ಆಸ್ತಿಯ ಬಿಡುಗಡೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ ದಾಖಲೆಗಳು:

ಕ. ಮೂಲ ಚಲನೆಯ/ಅಚಲ ಸ್ಥಿತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹಂತಿರುಗಿಕೆಯ/ಸೆಟ್ಟ್ಲಿಂಗ್‌ನ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಚಾರ್ಜ್ ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸುವ ಪಾರ್ಸಿಯಾ ಸಲಿಸಲಾಗಿದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಿಗಾರರಿಗೆ ಈ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ಕಂಪನಿಯೊಂದರಿಂದ ಈ ವಿಳಂಬವು ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿ ಪ್ರತಿದಿನ ₹5,000/- ದರದ ಹಣವನ್ನು ಸಾಲಿಗಾರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಖ. ಮೂಲ ಚಲನೆಯ/ಅಚಲ ಸ್ಥಿತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಭಾಗವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ/ಹಾನಿಗೊಳಗಾಗುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಳೆಯಲ್ಲಿ ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ಟರ್ ಸಾಲಿಗಾರಿಗೆ ಚಲನೆಯ/ಅಚಲ ಸ್ಥಿತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲೆ/ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೂಡಲೇ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ನೀಡಿದ ನಿಯಮಾನುಸಾರ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ಅದಾನಂತರ ಹಣಗಾಣಿಸಲಾಗುವುದು (ಅಂದರೆ ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ನಂತರ). c. ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಸಾಲಿಗಾರನಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅನ್ಯಾಯವನ್ನು ಕಾಯ್ದು ಪುನಃ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲಿರುವ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಪ್ಯಾಸಪಾಸ್‌ನಲ್ಲದ ಇದಂತೆ ವಹಿಸಲಾಗುವುದು.

v) ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕಕಡತ (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ (ಹೌಸಿಂಗ್ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಪುನಃ

ನಿಯೋಜಿಸುವುದುಕಂಪನಿ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹಳೆಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಹಳೆಯ ಭಾರಿಗೆ ಆಸಕ್ತಿದಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

a) EMI ಆಧಾರಿತ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಅನುಮೋದನೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಕರ್ತೃರ ಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ, ಬೆಡ್ಕೆಯ ತೇಲುವಕಾಲ/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಲಭ್ಯವಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು, ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಅಥವಾ EMI ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಜಿನ್ ಬಾಹ್ಯ benchmark ದರ/ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು. ಆದರೆ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ EMI ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಸಂಬಂಧ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನಂತರೀಷ ಮತ್ತು ಚಿಂತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಹಾಲಿ ದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಇಲ್ಲದೆ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ಟರ್ ಅನುಷ್ಠಾನ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಲನೆಗಾಗಿ ಕೆಳಗಿನ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸೂಕ್ತ ನೀತಿ ರೂಪರೇಖೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು:

- i. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗ್ರಾಹಿಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲಿನ ಬದಲಾವಣೆ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಘಟಿ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು, ಇದರಿಂದ EMI ಮತ್ತು ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಇಬ್ಬರಲ್ಲಿಯೂ ಬದಲಾವಣೆ ಸಂಭವಿಸಬಹುದು. ನಂತರ, ಮೇಲ್ಕಂಡ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ EMI/ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಇಬ್ಬರಲ್ಲಿಯೂ ಏರಿಕೆ ಮೂಲಕಲೇ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲಗ್ರಾಹಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಪತ್ರಗಳು, SMS, ಇಮೇಲ್‌ಗಳು ಹೀಗೆ ಸೂಕ್ತ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ii. ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮರುಪಟ್ಟುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗ್ರಾಹಿಗಳಿಗೆ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿತ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ವಲ್ಪ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು, ಇದು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗ್ರಾಹಿಗೆ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅವಕಾಶವಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕೂಡ ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತದೆ.
- iii. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಿಗಳನ್ನು ಈ ಆಯ್ಕೆಗೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡುತ್ತದೆ - (i) EMI ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಈ ಇಬ್ಬರ ಸಂಯೋಜನೆ; (ii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವಾಗಲಾದರೂ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆ ಪೂರೈಕೋರ್ಸರ್ ಶುಲ್ಕ/ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ಪುನಃ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಡಿಸಲಾಗುವುದು.

iv. ಪ್ರೋಟೆಂಟ್ ರೇಟ್ ನಿಂದ ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ರೇಟ್‌ಗೆ ಸಾಲ ಬದಲಾಯಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಎಲ್ಲಾ ಉಪಯೋಗಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಸೆರ್ವಿಸ್ ಶುಲ್ಕ/ ಆಡಳಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದನೆಯ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಈ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ವೆಚ್ಚಗಳ ಬದಲಾವಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕೂಡ.

v. ಪ್ರೋಟೆಂಟ್ ರೇಟ್ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಅಮಾರ್ಟೈಸೇಷನ್ ಉಂಟಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

vi. ಕಂಪನಿ ಸಾಲಿಗಾರರಿಗೆ, ಸೂಕ್ತ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ, ಪುತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ ಹೇಳಿಕೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಿದೆ / ಲಭ್ಯ ಮಾಡಿಸಲಿದೆ ಇದು ಕನಿಷ್ಠವಾಗಿ, ಇದುವರೆಗೆ ವಾಪಸ್ ಪಡೆದ ಮೂಲಧನ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದ EMIಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ/ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ಅನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಸರಳವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಿಗಾರರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

- b) ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಡತ ಸಾಲಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಈ ಸೂಚನೆಗಳು ವಿವಿಧ ಅವಧಿಯ ಸಮಾನ ಕಂತು ಆಧಾರಿತ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಹ, ಬದಲಾವಣೆಗೂ ಬದಲ್ ಆಗಿಯೇ, ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.
- c) ಎಲ್ಲಾ ಅನಿತ್ಯದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಿಗಾರರಿಗೆ, ಪತ್ರಗಳು, SMS, ಇ-ಮೇಲ್ ಮುಂತಾದ ಸೂಕ್ತ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಕುರಿತು ತಿಳಿಸುವ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಭಾರತ ಶೆಲ್ಟರ್ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನಿಜವಾದ ನಿಧಿ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಂದರೆ, ನಿಧಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನ ಖಾತೆಗೆ ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ವಿತರಣಾ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ.

- i. ತಿಂಗಳ ಮಧ್ಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಪಡೆದ ಹಂತಗಳ ಹತ್ತಿರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ಮಾತ್ರ ಸಾಲ ಉಳಿದಿದೆ ಅವಧಿಗಾಗಿ ಲೆಕ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು, ಸಂಪೂರ್ಣ ತೆರಿಗೆಗಳಿಗೆ ಅಲ್ಲ.
- ii. ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಿಡಿಗಳನ್ನು ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಭಾರತ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ವಿಧಾನ, ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅವುಗಳ ಪುಸ್ತಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಸಮಯಕಾಲದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಟ್ಟದ ಪರಿಷ್ಕಾರಗಳನ್ನು ಸೇರಿದಂತೆ ಸರಿಯಾದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಿದೆ.

8. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

- a) ಭಾರತ ಶೆಲ್ವರ್, ತನ್ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮತಿ ಪಡೆದ ನಂತರ, ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸರಿಯಾದ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರ ಯಂತ್ರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳು ಹಾಗೂ ಅಸಂತೋಷಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು. ಇಂತಹ ಯಂತ್ರವು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ, ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ಹೋಲುದಾದ ಮೇಲಿನ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.
- b) ಕಂಪನಿ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಪಾಲನೆಯ ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಆಡಳಿತ ಮಟ್ಟಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಯಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ ಮಾಡುತ್ತಾ ದೂರಿನ ಸುಧಾರಣಾ ಯಂತ್ರಣೆಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸಲು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಸಂಯುಕ್ತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತೆ.

9. ಗ್ರಾಹಕ ದೂರಿನ ಸುಧಾರಣೆ ಯಂತ್ರಣೆ

- a) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿ/ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಲಕ್ಷ್ಯಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು, ನೋಂದಾಯಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿವಾರಣೆ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ಆನ್ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದವು ಕೂಡ ಸೇರಿವೆ.
- b) ಕಂಪನಿಯ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕೂಡ such ಮೂರನೇ-ಪಕ್ಷ, ಸೇವಾ ಪ್ರೂವ್ ಕದಾರರು/ಜಿಟಿಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ.
- c) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಇಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ plaint/dೂರು ಪಡೆದಿದ್ದರೆ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಅವರಿಗೆ ವಾರ್ಡ್ ಒಳಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು. ಒಪ್ಪಿಗೆಯು

ಪರಿಚಯ ಪತ್ರವು ದೂರು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ದೂರು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ನ ನಿಗದಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ದೂರು ಸೋಲಿಸಿದ ಬಳಿಕ ಸಂಖ್ಯೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಮಯದ ಒಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

- d) ವಿಷಯ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅದರ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ಬೇಕಾದ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೂಡಣೆಯ ಆರು ಘಂಟೆಗಳಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಇನ್ನೂ ಅಸಂತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ತನ್ನ ದೂರು ಮುಂದೆ ಕೈವರೆಗೆ ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

- e) ದೂರುದಾರನು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪಡೆದ ಉತ್ತರದಿಂದ ಅಸಂತೃಪ್ತನಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರನು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಹಾಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (NHB) ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಇಲಾಖೆಯನ್ನು ಕಳೆದ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

- (i) ಆನ್ಲೈನ್ ಮೋಡ್: ದೂರುದಾರರು ದೂರು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್ ಮೇಲೆ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಬಹುದು: <https://grids.nhbonline.org.in>.
- (ii) ಆಫ್ಲೈನ್ ಮೋಡ್: ಫಿಜಿಕಲ್/ಆಫ್ಲೈನ್ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು <https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-officer/> ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು: ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಭಾಗ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಹಾಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಕೋರ್ 5A, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋದಿ ರೋಡ್, ನ್ಯೂ ಡೆಹಲಿ- 110 003

- f) ಕಂಪನಿ ಮೈಲ್ಮಂಡ ಗೃಹಭಾರ ಪರಿಹಾರ ಯಂತ್ರವನ್ನು ಅದರ (NHB) ಫಲಿತಾಂಶದ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಗೃಹಭಾರ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ.
- g) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತನ್ನ ಗೃಹಭಾರ ಪರಿಹಾರ ಯಂತ್ರವನ್ನು (ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ವಿವರಗಳು ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಬೇಕಾದ ಸಮಯ, ಟಿಕ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಇತ್ಯಾದಿ) ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪರಿಚಯಿಸಲಿದೆ. ಹಾಸ್ಟ್‌ಪಿಡಿತ ಸಾಲದಾರರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಇದನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ/ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ತೋರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪರಿಚಯಿಸುತ್ತದೆ.

10. ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಭಾಷೆ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್ (ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ), RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ನೀಡಿದ ನಂತರ ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು. ಎಲ್ಲದ ಹಿತರಕ್ಷಕ ಸಮಿತಿಗಳ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು.

11. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ನೀತಿ

ಸ) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್, ತನ್ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಮಂಜೂರಾತಿಯೊಂದಿಗೆ, ನೆರವುಗಳ ವೆಚ್ಚ,

ಅಂತರ ಮತ್ತು ದೋಖಾ ಪೂರಕ ಪ್ರಮಾಣದಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುನ್ನಡೆಗೆ ವಿದಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ದರಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಸಾಲಿಗಾರರ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರ ವಿದಿಸುವ ಕಾರಣವನ್ನು ಅಪಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಬೇಕು. ಕಂಪನಿ, ತನ್ನ ಮಂಡಳಿಯ ಮಂಜೂರಾತಿಯೊಂದಿಗೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ದರಿಸಬಹುದು.

b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಆಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡಿತ ಶುಲ್ಕಗಳು ಕೂಡ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯ ಇರಿಸಲ್ಪಡಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ನಡೆದಾಗ, ಕಂಪನಿ ಅದು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

c) ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕ (ಇರುವಿದೆಯಾದರೆ) ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ದರವಾಗಿರಬೇಕು, ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಲಿಗಾರರು ಖಾತೆಗೆ ವಿದಿಸುವ ಖಚಿತ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿರಬಹುದು.

d) ಸಾಲಿಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿರುವ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಮೂಲಧನದ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ದರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ & ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು) ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಫಿರ್ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಕೂಡೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯ ಆತ್ಮವನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು, ಕಂಪನಿ ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರಣೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಿಗಾರರಿಂದ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.

12. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

a) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವವಾಗಿದ್ದು ಎರಿಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಭಾರತದ ಶೆಲ್ವರ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಮಾರಾಟ ಸಹಕರಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಯಿಸುತ್ತಾರೆ.

b) ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತು ಮಾಡುವಾಗ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಹಾಸಿ ದರಕ್ಕೆ ಉಲ್ಲೇಖ ಇರುವುದಾದರೆ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನುಯಿಸುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವುದನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ.

c) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸುವ ಮೂಲಕ, ಟೆಲಿಫೋನ್ ಅಥವಾ ಸಹಾಯ ಲೈನ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ, ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಶುಲ್ಕ ಪಟ್ಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಿಡ ದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ (ಹಣದ ದಂಡ ಸಲಹೆ ಸೇರಿದಂತೆ) ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಿದೆ.

d) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಹೈತ್ಯೂರ್ವಕವಾಗಿ ಮೂರನೇ ಲಕ್ಷಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದರೆ, ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಹೇಗೆ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ವಂತ ರಹಸ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಂಡಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳು ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

e) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಮಯದಿಂದ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಲಭ್ಯಮಾಡಿಕೊಂಡ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಿದೆ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರಾತ್ಮಕ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ಗ್ರಾಹಕನು ಅಂಥ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು / ಸೇವೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ನೀಡಬಹುದು.

f) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತನ್ನ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು (DSAs) ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯನ್ನು ನಿರ್ದರಿಸುತ್ತದೆ, nnnlig ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ

ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ಅವರು ತಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

g) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್‌ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಅಥವಾ ಸೋಸಿಂಗ್ ಕುರಿತು ಯಾವುದೇ ಅಸಮಾನಕಾರಿಯಾದ ವರ್ತನೆ ನಡೆಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿರುವುದು ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ

ಧೂರು ಬಂದಲ್ಲಿ ಆ ಧೂರು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಹಾಗೂ ನಷ್ಟವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

13. ಖಾತರಿಪಡಿಸುವವರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಾಲಧ ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಆಗಬೇಕು ಎಂದು ಉದ್ದೇಶಿಸಿದಾಗ, ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳ ಮೂಲಕ, ಅವನು/ಅವಳು ಕಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಯಲಾಗುತ್ತದೆ: a) ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಆಗಿರುವ ಅವನ/ಅವಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿ.

b) ಅವರು ಕಂಪನಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಮಾಣ.

c) ಕಂಪನಿಯು ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಫಾವತಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳುವ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು.

d) ಅವರು ಗೆನಿಯಾರಂಟರ್ ಆಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗೆನಿಯಾರಂಟರ್ ಅವರ ಇತರ ಹಣಕ್ಕೆ ವಿವರವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶವಿದೆಯೇ ಇಲ್ಲವೇ ಇತ್ಯಾದಿ.

- e) ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತವಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದಂತೆ.
- f) ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮುಕ್ತಗೊಂಡ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯು ಇದನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಹೇಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಲಿದೆಯೆಂಬ ವಿಧಾನ.
- g) ಕಂಪನಿಯು ಮಾಡಿದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಹೊಂದಿದ್ದರೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಪಾಲಕರಾಗಿ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನ್ನು ಅನುಚಿತ ಸಾಲದಾರರನ್ನಾಗಿಯೂ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- h) ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲದಾರರ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು, COMPANY ಗಮನಿಸಿದಾಗ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಮಹತ್ವಪೂರ್ಣವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಯಾವುದೇ ಪ್ರಮುಖ ಹಾನಿಕಾರಕ ಬದಲಾವಣೆ(ಗಳು) ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

14. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆಯು

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಪುಸ್ತಕ ಮತ್ತು ಹಳೆಯ ಎರಡೂ ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಇವು ಕೆಳಗಿನ ಸಿದ್ಧಾಂತಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳು ಮೂಲಕ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

ಅ) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದಾಗಲೇ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಮೂಲಕ ದೊರಕಿದಾಗಲೇ, ಯಾರಿಗೂ, ಅವುಗಳ ಗುಂಪಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಒಗ್ಗಟ್ಟಿನ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಹಾಗೂ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ವ್ಯತ್ಯಾಸವಾದ ಕಲವಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತು, ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

(i) ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.

(ii) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕತೆಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯಿದ್ದಲ್ಲಿ.

(iii) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಮೋಸ ತಡೆಯಲು). ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ಕಾರಣವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರರಿಗೆ, ಗುಂಪಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕಾರಣವಂತೆ ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

iv) ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದರೆ ಅದು ಬಹಿರಂಗವಾಗಬಹುದು.

v) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖ ನೀಡಲು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ಅವರ ಬರಹದ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನಾವು ಪಡೆಯುವವು.

b) ಗ್ರಾಹಕನು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಅವರ ಬಳಿ ಇರುವ ತನ್ನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಇರುವ ಕಾನೂನು ನಿಲವುಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

c) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ತನ್ನ ದ್ವಾರ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾರೂ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅನುಮತಿಸುತ್ತಿದ್ದಲ್ಲಿ ಹೊರತು.

15. ಸಾಮಾನ್ಯ

a. ಭಾರತ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡದಿರುತ್ತದೆ, ಬಡ್ಡಿ ದರ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿಯೇ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸೋಮರಿಗೆ ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುವುದು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).

b. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವ ವಿನಂತಿ ಬಂದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಈ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಡೆಯುವುದು.

c. ಯಾವಾಗಲಾದರೂ ಸಾಲ ನೀಡಿ ಆಗಾಗ್ಯೂ, ಭಾರತ ಶೆಲ್ವರ್ ಗ್ರಾಹಕಿಗೆ ತಿರಸ್ಕಾರದ ಪ್ರಮಾಣ, ಅವರಿ ಮತ್ತು ಪುನಃಫಾವತಿಗೆ ಅವಧಿ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಪಾವತಿ ಸರಣಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಕೂಡುತ್ತಲಿದ್ದರೆ, ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳ ತಕ್ಕಂತೆ ಪರಿಭಾಷಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹಿಂಬಾಲಿಸಿ ಬಾಕಿಯನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳ ಮೂಲಕ ನನಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ವಾಪಸ್ ಪಡೆಯುವುದು ಲಿಲಿಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

d. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಭಾರತ ಶೆಲ್ವರ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲಗಾರರಾಗಿರಲು, ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ ಉತ್ತಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇತಿಹಾಸ. ಸಾಲಗಾರರ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಭಾರತೀಯ ಶೆಲ್ವರ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಿದೆ ಅವರ ಸಾಲದಾತರೊಂದಿಗೆ.

e. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯುವಿನ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಅಸಭ್ಯ ನಡವಳಿಕೆ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಮರ್ಪಕರಾಗಿದ್ದಾರೆ. ದಿ ಕಂಪನಿ, ಜೊತೆ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆ, ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆರ್ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಏಜೆಂಟರು. ಎಫ್ ಭಾರತೀಯ ಆಶ್ರಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯದ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ತೆರಿಗೆ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವಂತಿಲ್ಲ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳು:

(i) ಮನೆ ಸಾಲವು ತೇಲಿವಡ್ಡಿ ಮೂಲಕದ ಕಾರಣದಿಂದ ಇರುವ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮುಚ್ಚಲಾಗುವ ಸ್ಥಳ.

(ii) ಮನೆ ಸಾಲವು ನಿಶ್ಚಿತ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮೇಲೆ ಇರುವ ಮತ್ತು ಸಾಲದಧಾನೋ/ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಸಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮುಚ್ಚುವ ಸ್ಥಳ.

ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ "ಸಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬ ಪದೋಹಾರ ಬ್ಯಾಂಕು/ಹಾಸಿಂಗ್ ನಾನ್ಯಾ ಕಂಪೆನಿ (HFC)/ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದ/non-banking financial company (NBFC) ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲವನ್ನು ಅರ್ಥಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ಬಡ್ಡಿದರ (ನಿಶ್ಚಿತ ಮತ್ತು ತೇಲಿವಡ್ಡಿಯ ಸಂಯೋಜನೆ) ಮನೆ ಸಾಲಗಳು ಮುಂಚಿತ ಮುಚ್ಚುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತವೆ, ಸಾಲ ಮುಚ್ಚುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ನಿಶ್ಚಿತವಡಿ ಅಥವಾ ತೇಲಿವಡ್ಡಿ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇರಬಹುದು; ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ಬಡ್ಡಿದರ ಮನೆ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಿಶ್ಚಿತ ಬಡ್ಡಿದರ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಸಾಲವನ್ನು ತೇಲಿವಡ್ಡಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದಾಗ ತೇಲಿವಡ್ಡಿ ಮುಂಚಿತ ಮುಚ್ಚುವ ನಿಯಮ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ನಿಶ್ಚಿತ ಬಡ್ಡಿದರ ಸಾಲವು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲ ಅವಧಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರ ನಿಶ್ಚಿತವಾಗಿರುವ ಸಾಲ ಎಂದು ಅದು ಅರ್ಥೈಸುತ್ತದೆ.

g. ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಯಾವುದೇ ಪ್ರೋಟೆಂಕ್ ರೇಟ್ ಟರ್ಮ್ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಅವಕಲ್ಪನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು, ಅದು ವ್ಯವಹಾರದ ಹೊರತು ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಾಲಿಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದ್ದು ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆಗೊಳಿಸಿದವರಿಂದೂ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಅಂದರೆ.

h. ಕಂಪನಿಯು ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಾಲಿಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಾದ ಗೃಹ ಸಾಲದ ಪುಮುಖ ಶರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ದ್ವಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ 01 ಸೋಲು, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ನಿಯೋಜಿತ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇಂಥ ಸಾಲದ ಅತ್ಯಂತ ಪುಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಶರತ್ತುಗಳ (MITC) ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಎಲ್ಲ ಪುಸ್ತಕಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ವಿಷಯ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಜೊತೆಗೆ ನೀಡಬೇಕು. ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸರಿಯಾಗಿ ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಿದ MITC ನ ಪ್ರತಿ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎರಡು ಪ್ರತಿಗಳಲ್ಲಿ, ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಬರೋವರಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ, ಬರೋವರಿಯು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವುದಾಗಿ.

i. ವಿವಿಧ ಪುಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕ (ಇದ್ದಿದರೆ), ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿಗಳು, ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೆ ಸಮಯ ಮೂನದರಿಡಗಳು ಮತ್ತು ದೂರು ಫರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇತ್ಯಾದಿ, ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಮಾಡಬೇಕು. ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ "ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್", "ಪುಸ್ತಕಗಳು/ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳು", "ವೆಬ್‌ಸೈಟ್", "ಇತರ ಪ್ರದರ್ಶನ ವಿಧಾನಗಳು" ಮತ್ತು "ಇತರ ವಿಷಯಗಳು" ಬಗ್ಗೆ RBI ನ ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. j. ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹಿರಡಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದರಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು.

k. ಸಾಲಮನನೆಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮವನ್ನು ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಭೇದಭಾವ ಮಾಡಬಾರದು. ಹೆಚ್ಚಿನದಾಗಿ, ಕಂಪನಿ ದೃಷ್ಟಿ ಹಾನಿಗೊಳಗಾದವರು ಅಥವಾ ದೃಢಕವಾಗಿ ಅಸಮರ್ಥರ ಮೇಲೆ ಭೇದಭಾವ ಮಾಡಲಿಕ್ಕೆಲಾಗಿರುವ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸಾಲಬ್ಯಾಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸರಿಸುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಮಾಡದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿತ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಲು ಅಥವಾ ಆರಂಭಿಸಲು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಇಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಮಾಯಾಜಾಲವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಅವರು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಅವನು/ಅವಳು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವನು/ಅವಳ ನವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವನು/ಅವಳ ನವಾಸ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಹೆ visit ಮಾಡುತ್ತಾ ಪರಿಶೀಲಿಸುವರು, ಇದು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ನಿಂದ ನೇಮಕ ಮಾಡಲಾದ ಫಜನಿಗಳ ಮೂಲಕ.

ಮೇ. ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾರತ ಶೆಲ್ವರ್ ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಲೆನೇನ್‌ಗಳನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಬೇಕಾದರೆ ಮತ್ತು ಪೋಲೀಸ್/ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಕಾದರೆ ಸಹಕಾರ ನೀಡಬೇಕು ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.

n. ಗ್ರಾಹಕ, ಮೋಸದವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯುಕ್ತಿಯುತ ಜಾಗೃತಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳದೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಿದರೆ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.

ಎ) ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು:

(i) ಇತ್ತೀಚಿನ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

(ii) ಕಿಡಿ ಬೇಡಿಕೆಯಾದರೆ, ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಾಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂಪರ್ಕ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

(iii) ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರಿಸುತ್ತದೆ.

(iv) ಅವರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಬಿ) ಕಂಪನಿಯ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಪಾಲನಾ ಪರಿಶೀಲನೆ ಕುರಿತ ವರದಿ ಆರ್ಥಿಕ ವರ್ಷದಲ್ಲೊಂದು ಬಾರಿ ಕನಿಷ್ಠ ಝಿಝಿಗರ್ಸ್‌ನ ಫಲಿತಾಂಶ ಸಮಿತಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.