

ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ಟರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನೀತಿಯ ಹೆಸರು	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್
ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಅನುಮೋದನೆ/ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕ	ನವೆಂಬರ್ 02, 2021
ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಜುಲೈ 30, 2022
ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದವರು	ಅನುಸರಣಾ ಇಲಾಖೆ
ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದವರು	ಶ್ರೀ ಆಶೀಶ್ ಗುಪ್ತಾ, CFO
ಅನುಮೋದಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಆವೃತ್ತಿ	ಜುಲೈ, 2022

1. ಪರಿಚಯ

ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("ಆರ್‌ಬಿಐ") ಇಂದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2021 ("RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳು") ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ 'ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು' ಅನುಸರಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ಅದರಂತೆ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅದರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ 'ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್' ("FPC" ಅಥವಾ "ಕೋಡ್") ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು FPC ಯ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ದಕ್ಷ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಗಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದೆ. FPCಯನ್ನು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್‌ನ "ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ಕಠಿಣ ಪರಿಶ್ರಮ ಮತ್ತು ಗೌರವ"ದ ನೀತಿಯನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

2. FPC ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು.
- ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಅವನು/ಅವಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ಉನ್ನತ ಕೆಲಸಕಾರ್ಯಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸ್ಥಾಪಿತಗೊಂಡಿರುವ ಮತ್ತು ಉದಯೋನ್ಮುಖ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸ್ಪರ್ಧಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು.

3. ವಿಮರ್ಶೆ / ತಿದ್ದುಪಡಿ / ಮಾರ್ಪಾಡು

ಉತ್ತಮ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಶಿಫಾರಸುಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅವಶ್ಯಕತೆವಿರುವಾಗ FPC ಅನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. FPC ಯ ಬಳಕೆ

ಈ ಕೋಡ್ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು, ಅದರ ಯಾವುದೇ ಗುಂಪಿನ ಕಂಪನಿಗಳು ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು (ಸ್ವಯಂ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ) ಕೌಂಟರ್‌ನಾಡ್ಯಂತ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಫೋನ್, ಅಥವಾ ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಿಂದ ಒದಗಿಸಿರುವ ಸೇವೆಗಳು ಆಗಿರಬಹುದು.

5. ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬದ್ಧತೆ

ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್, ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಉನ್ನತ ಕೆಲಸಕಾರ್ಯದ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ತತ್ವದ ಮೇಲೆ ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಈ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು. ಕಂಪನಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- ಕಂಪನಿ ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು.
- ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅದರ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

6. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

- a) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸತ್ಯವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಕೋಡ್ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಎಲ್ಲಾ ಮಾರಾಟ ಸಹವರ್ತಿಗಳು/ ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್‌ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- b) ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತಿಗಾಗಿ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- c) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ನ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ ಸುಂಕದ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ (ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ, ಅಂತಹ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- d) ಬೆಂಬಲಿತ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಕಾಪಾಡುವ ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
- e) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಪಡೆದುಕೊಂಡ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಲುಪಿಸಬಹುದು, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅವನು / ಅವಳು ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ.
- f) ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ (DSA) ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಡಲು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ DSA ಗಳಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ಅಂತಹ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಇತರರ ನಡುವೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ಗುರುತನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- g) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್‌ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಪಾಲುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ತನಿಖೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆದ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಸಾಲಗಳು

i) ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ

- a) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- b) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮಾಡಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ವಿತರಣೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ/ ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಅಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತು

ಇದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಒಟ್ಟಿಗೆ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ/ ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವುದರಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚವನ್ನು' ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಸಹ ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- c) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಫಾರಂ ಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ HFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಇದರ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣವಾದ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಫಾರಂ ಅರ್ಜಿ ಫಾರಂನೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- d) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಶೀದಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಬಹುದಾದಂತಹ ವಿಸ್ತೃತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಅರ್ಜಿ ಫಾರಂ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸುದ್ದಿ ನೀಡುವುದು

- a) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ನಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಜೊತೆಗೆ ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹ ಮಾಡಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.
- c) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- d) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯು ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- e) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದು ಸಲ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣವನ್ನು (ಗಳನ್ನು) ಲಿಖಿತವಾಗಿ (ಇ-ಮೇಲ್, ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸೇರಿದಂತೆ) ತಲುಪಿಸಬಹುದು.

iii) ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯ ಜೊತೆಗೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

- a) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಅದರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮುಂಬರುವಾಗ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು

ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

- c) ಸಾಲ/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನನುಕೂಲತೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ ತನ್ನ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆಯೇ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.
- d) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- e) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಬಿಡುಗಡೆಯ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್ ನ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಚಲಾವಣೆಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

iv) ಖಾತರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ಯಾರಂಟಿ ನೀಡಲು ಬಂದಾಗ, ಸೂಕ್ತವಾದ ದಾಖಲಾತಿಗಳ ಮೂಲಕ, ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಕುರಿತು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು:

- a) ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ.
- b) ಅವನು/ಅವಳು ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ.
- c) ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು.
- d) ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಖಾತರಿದಾರರ ಇತರ ಹಣವಿದೆಯೇ.
- e) ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ.
- f) ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯಿಂದ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಈ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು
- g) ಒಂದು ವೇಳೆ ಖಾತರಿದಾರರು ಕಂಪನಿಯು ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- h) ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿ ನೀಡಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ(ಗಳ) ಬಗ್ಗೆ ಖಾತರಿದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವಸ್ತು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.

8. ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ದರದ ಮೇಲಿನ ನೀತಿ

- a) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್, ಅದರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಹಣದ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ

ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು, ಅದರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಇದಕ್ಕೆ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.

- b) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಇದರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅದರ ನವೀಕರಣವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- c) ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿ ಇರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯಲು ಸಹಾಯವಾಗುತ್ತದೆ.
- d) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲು ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- e) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾದ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ದೃಷ್ಟಿಯಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು (ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ). ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕೆಲಸಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು.

9. ಗೌಪ್ಯತೆ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- a) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅವರ ಹತ್ತಿರ ಲಭ್ಯವಿರುವ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 - i) ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.
 - ii) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ.
 - iii) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು). ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಕಾರಣವಾಗಿ ಇದನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
 - iv) ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಹೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು.
 - v) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ನಾವು ಅವನ/ಅವಳ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ.
- b) ಭಾರತ ಶೆಲ್ವರ್ ಅವರ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನೋಡಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- c) ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವತಃ ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆ ಯಾರಿಂದಲೂ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

10. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ,

ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅವರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲಗಾರರಾಗಿ, ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇತಿಹಾಸವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರು ನೀಡಿದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಸಾಲದಾತರೊಂದಿಗೆ ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಅನುಕೂಲವಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತೊಂದರೆ ಕೊಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ದೈಹಿಕ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಮಾಡಬಾರದು. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆ ಆಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು RBI ಸೂಚಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

11. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್, ಅದರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಮೇಲಿನ ಕನಿಷ್ಠ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಅದರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

12. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅದರ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಗಳು / ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು/ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಹ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಅವರಿಗೆ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್‌ನ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಹೆಲ್ಪ್‌ಡೆಸ್ಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ನೀಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರಿನ ಮೇಲೆ ನಡೆದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯದ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಯಾಕೆ ಇದೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಅದನ್ನು ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು

ಅವನು/ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂದು ಅವನು/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

- e) ಒಂದು ವೇಳೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವನು/ಅವಳು ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:
- (i) **ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ:** ದೂರುದಾರರು ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಬಹುದು: <https://grids.nhbonline.org.in>.
- (ii) **ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ:** ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಆಫ್‌ಲೈನ್/ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ <https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-officer/> ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಇಲಾಖೆ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಕೋರ್ 5A, ಭಾರತ ಆವಾಸ ಕೇಂದ್ರ, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110 003
- f) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಒಂದು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಮೇಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- g) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಮಯ, ಮೇಲಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಲು ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ.) ಬಾಧಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಎಲ್ಲರಿಗೂ ತಿಳಿಯುವಂತೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ / ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅದನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಬೇಕು.

13. ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು

- a) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಮುನ್ನ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
- (i) ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್ ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮೇಲಿದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಅವಧಿಗೆ ಮೊದಲು ಮುಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.
- (ii) ವಸತಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮೇಲಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಅದರ/ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲಗಾರ(ರು) ಮೊದಲೇ ಮುಚ್ಚಿದ್ದರೆ.
- ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬ ಪದದ ಅರ್ಥ ಬ್ಯಾಂಕ್/HFC/NBFC ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಎರವಲು ಪಡೆಯುವುದರ ಹೊರತಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮೂಲ.
- b) ಎಲ್ಲಾ ಎರಡು ರೀತಿಯ/ವಿಶೇಷ ದರದ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಅಸ್ಥಿರದ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಅವಧಿಗೆ ಮುನ್ನ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಅಸ್ಥಿರ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸ್ಥಿರ/ ಅಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಅವಧಿಗೆ ಮುನ್ನ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಎರಡು ರೀತಿಯ/ವಿಶೇಷ ದರದ ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿಯ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ, ಸಾಲವನ್ನು ಅಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಸ್ಥಿರ ದರದ ಅವಧಿಗೆ ಮುನ್ನ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲ ಎಂದರೆ ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸಹ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- c) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ(ಗಳು) ಜೊತೆಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಅಸ್ಥಿರ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

14. ಸಾಮಾನ್ಯ

- a) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಈ ಉದ್ದೇಶವು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರದ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರದ ವಿಳಾಸಗಳನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
- b) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಪೊಲೀಸ್/ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಬೇಕಾದರೆ ಮತ್ತು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಅವರನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಕಾರ ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.
- c) ಗ್ರಾಹಕರು ಮೋಸದಿಂದ ಅಥವಾ ಸರಿಯಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ಬೇಜವಾಬ್ದಾರಿಯಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- d) ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಂದವಾಗಿರುವ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲು, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (MITC) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆಯುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ MITC ನ ನಕಲನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿರೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- e) ಕಂಪನಿಯ ಕೆಲಸಕಾರ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಂತಹ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನವನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ RBI ಸೂಚಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ "ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್", "ಬುಕ್‌ಲೆಟ್‌ಗಳು / ಬ್ರೋಷರ್‌ಗಳು", "ವೆಬ್‌ಸೈಟ್", "ಇತರ ಡಿಪ್ಲೋಮಾ ವಿಧಾನಗಳು" ಮತ್ತು "ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ" ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- f) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ.
- g) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಕಂಪನಿಯು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಅಥವಾ ಅದರಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸದಂತೆ ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
- h) ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯು ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ).
- i) ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- j) RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ (ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು), ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

- k) ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ:
- (i) ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
 - (ii) ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕೌಂಟರ್ ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
 - (iii) ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೋಡ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು
 - (iv) ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಆಚರಣೆಗೆ ತರಲು ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- l) ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ವರದಿಯನ್ನು ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆಯಾದರೂ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಬೇಕು.

---XXX---