

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್
ಕೋಡ್



ಮುನ್ನುಡಿ:

ಅಲ್ಟಿಮ್ ಕ್ರೆಡೋ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ACHFPL" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ ("ಕೋಡ್") ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ACHFPL, ಕೋಡ್ ಮೂಲಕ, ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ದಿನನಿತ್ಯದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿದೆ. ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2021.

ಉದ್ದೇಶ:

ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು:

1. ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
2. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು;
3. ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
4. ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ACHFPL ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು; ಮತ್ತು
5. ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು.

ಕೋಡ್‌ನ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್:

1. ಕೋಡ್‌ನ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ - ಈ ಕೋಡ್ ACHFPL ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು (ಸ್ವಯಂ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ) ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಕೌಂಟರ್‌ನಾದ್ಯಂತ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮೂಲಕ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಅರ್ಥ. ಇದು ACHFPL ನ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಯಾವುದೇ ಫೋರ್ಸ್ ಮೇಜರ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಕೋಡ್ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಕೋಡ್‌ನ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತವೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ:

1. ACHFPL ತನ್ನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಆತ್ಮದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
3. ACHFPL ನಿಯಮಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಆದ್ದರಿಂದ ಅದು

ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

4. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
5. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು. ಇದನ್ನು ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ತಲೆ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ:

ACHFPL ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

1. ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
2. ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತುಗಳಲ್ಲಿ, ALTUM CREDO ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ

ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

3. ACHFPL ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ಸರಿಯಾದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯದ ಮೂಲಕ ಸಾಲುಗಳು; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಅಥವಾ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
4. ವಿಮೆಯಂತಹ ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ACHFPL ಪಡೆದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯಂತೆಯೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು.
5. ಕಂಪನಿಯು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೂ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಅವರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಇತರ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬಹುದು. ಅದರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಅವರಿಗೆ ತಲುಪಿಸಬಹುದು.
6. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತನಿಖೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
7. ನಮ್ಮ ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (DSAs) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ, ಅವರ ಸೇವೆಗಳು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ಅವರು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
8. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅಸಮರ್ಪಕ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದಲ್ಲಿ, ತನಿಖೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು

ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು:

1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ / ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳಂತಹ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ACHFPL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ/ದಂಡ ಯಾವುದೇ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಗಳು, ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇತರ HFCಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
2. ಇದು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಬಹುದಾದಂತಹ ವಿಸ್ತೃತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು:

1. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ACHFPL ಮೂಲಕ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ನಡೆಸುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ACHFPL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿ ದರ, EMI ರಚನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸುತ್ತದೆ. .
3. ACHFPL ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ನಂತರ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂವಹನ:

ACHFPL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದು ಬರವಣಿಗೆಯ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್, SMS ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಂತಹ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಸಾಲವನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಅವನತಿಗೆ ಕಾರಣಗಳು.

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಿಲ್ಡರ್‌ಗೆ ಪಾವತಿಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮಾರಾಟದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ACHFPL ನಿಂದ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕೆಲಸ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಮೇಲೆ (ನಿರ್ಮಾಣ ಹಂತದಲ್ಲಿರುವ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ) ಇದನ್ನು ACHFPL ನ ಎಂಪನಿಲ್ಡ್ ಮೌಲ್ಯದಾರರು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
2. ACHFPL, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ACHFPL ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆಯೇ ತನ್ನ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಅವನು/ಅವಳು 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.
4. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಅಥವಾ ಪಾವತಿಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ವಿನಂತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮುಕ್ತವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
5. ACHFPL ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಎರವಲುಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಖಾತರಿದಾರರು:

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಲು ಯೋಚಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು:

1. ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
2. ಅವನು/ಅವಳನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಸುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಮಾಣ;
3. ACHFPL ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
4. ACHFPL ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಆಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿನ ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಿದೆಯೇ;
5. ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ವಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿರಲಿ;
6. ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಆಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ACHFPL ಈ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ.
7. ACHFPL ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಯಾವುದೇ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ [ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ], ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಅಸ್ತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ACHFPL ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

1. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ;
2. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ;
3. ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅವರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಕಾರಣವಾಗಿ ಇದನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಗುಂಪು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ;
4. ಗ್ರಾಹಕರು ACHFPL ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ;
5. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ACHFPL ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅದು ಅವರ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ;

6. ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ / ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.
7. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ನಮಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಮ್ಮನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು:

1. ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆದಾಗ, ACHFPL ತನ್ನ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ACHFPL ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚೆಕ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:
 - a. ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ/ಅವಳ ಪಾವತಿಗಳ ಹಿಂದೆ ಬಿದ್ದಿದ್ದಾನೆ;
 - b. ಬಾಕಿಯಿರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿದೆ; ಮತ್ತು
 - c. ACHFPL ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ತನ್ನ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ACHFPL ತೃಪ್ತಿಪಡುವ ಪ್ರಸ್ತಾವಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿಲ್ಲ.
 - d. ACHFPL ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಕುರಿತು ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
 - e. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ನಕಲನ್ನು ACHFPL ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಬೇಡಿಕೆಯಿದ್ದರೆ.

ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ:

1. ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ACHFPL ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು, ಅದರ ಬಾಕಿ ಬೀಳುವ ದಿನಗಳ ಮೊದಲು ನೆನಪಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.
2. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
3. ಬಾಕಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ತನ್ನನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ACHFPL ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ACHFPL ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ತನ್ನ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾನೆ. ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ.
4. ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ACHFPL ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ:
 - a. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯಾಪಾರ / ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- b. HFC ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- c. ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
- d. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು
- e. ACHFPL ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 09:00 ಗಂಟೆಯಿಂದ 19:00 ಗಂಟೆಯ ನಡುವೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು, ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.
- f. ಗ್ರಾಹಕರು ACHFPL ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ACHFPL ನಂಬಲು ಕಾರಣವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- g. ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- h. ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- i. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿನ ವಿಯೋಗದಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು:

ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು -

- a) ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅವನಿಗೆ / ಆಕೆಗೆ ಹೀಗೆ ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ:
 - ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು?
 - ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಯಾವಾಗ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು?
 - ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು?
 - ಫಲಿತಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೋಷವಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು?
 - ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- b) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹೆಸರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಾವು ಅವರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಹೆಲ್ಪ್‌ಡೆಸ್ಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅವನು / ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.
- d) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನ (ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಮಯ, ಉಲ್ಲೇಖಗೊಳ್ಳಲು ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ.) ಬಾಧಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ

ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಜಾಲತಾಣ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ / ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧಿಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ

NHB ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ:

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್,

4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-5A, ಭಾರತ ಆವಾಸ

ಕೇಂದ್ರ,

ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110 003.

ಜಾಲತಾಣ:www.nhb.org.in

- e. ಸಂಹಿತೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6 ಸಾಮಾನ್ಯ

- a) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮೂದಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಾವು ಆತನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು
/ ಅಥವಾ ACHFPL ನಿಂದ ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಿಸಲಾದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರದ ವಿಳಾಸಗಳನ್ನು ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಭೇಟಿ ಮಾಡುವುದು;
- b) ACHFPL ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸ್/ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅವರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.
- c) ಗ್ರಾಹಕನು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವನು/ಅವಳು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಇದು ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.
- d) ವಿನಂತಿಸಿದಲ್ಲಿ ನಾವು ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- e) ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳು ಮತ್ತು ವಯೋಮಾನದವರಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಇದು ನಮ್ಮನ್ನು

ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

- f) ACHFPL ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.