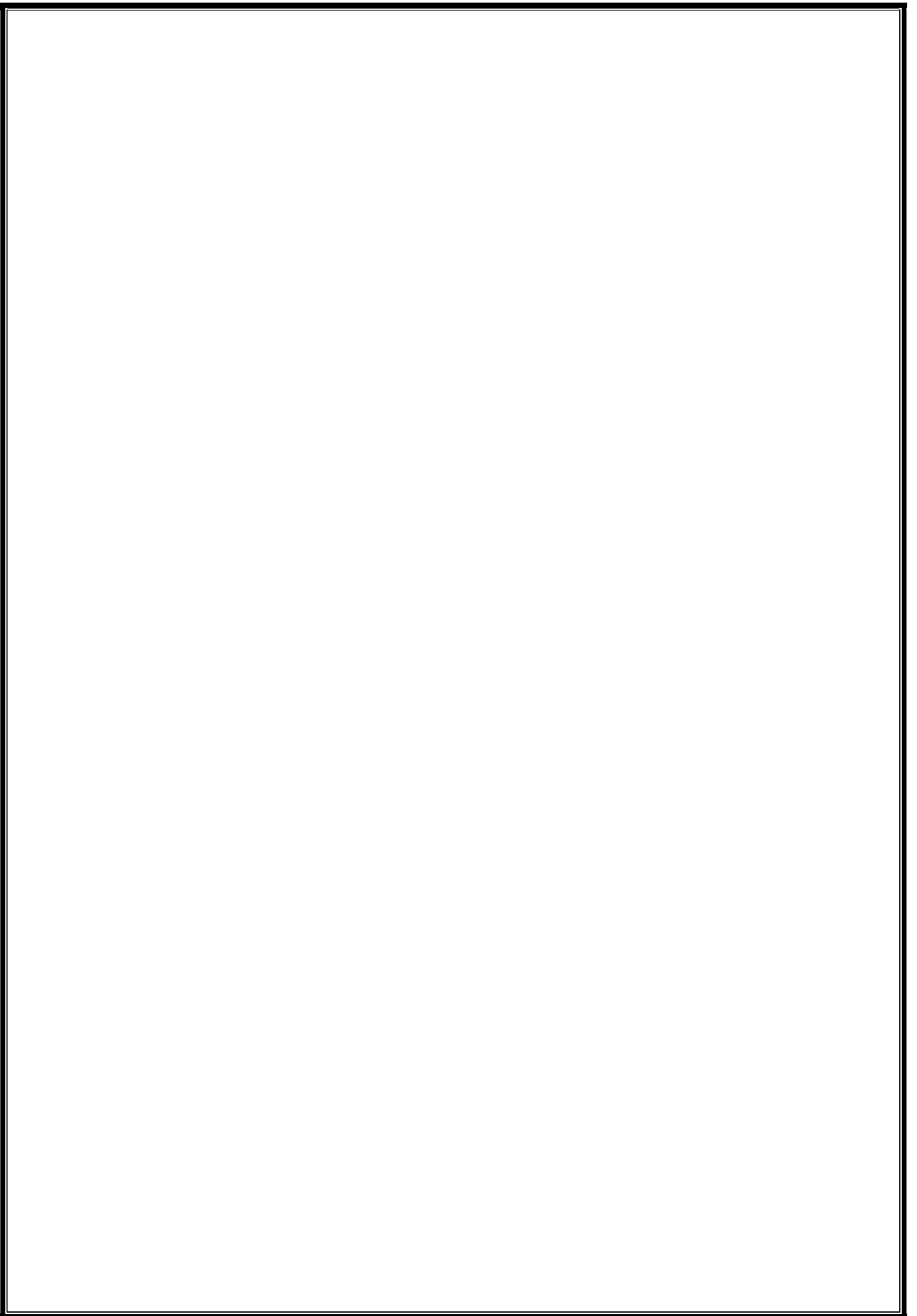




PNB ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ / ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್



ಪರಿವಿಡಿ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿವರಗಳು	ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ
1	ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯ	2
2	ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು	2
3	ಜಾಹೀರಾತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ	2
4	ಸಾಲಗಳು	3
5	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿ	5
6	ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ	5
7	ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು	6
8	ಸಾಮಾನ್ಯ	7

ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸದ ಸಾರಾಂಶ

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಕರಡು ರಚನೆ	ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೆಡ್ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ & ಶಾಖೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು
ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ನವೀಕರಿಸಿದ ಕೊನೆಯ ದಿನಾಂಕ	2011/ಆ1.0 ಜನವರಿ 2017/V2.0 ನವೆಂಬರ್ 2019/ಆ3.0 ಅಕ್ಟೋಬರ್ 28, 2020/ಆ4.0
ಪ್ರಸ್ತುತ ನವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ /ಸಂಖ್ಯೆ	V5.0

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 2021 ರ RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 ದಿನಾಂಕ ಫೆಬ್ರವರಿ 17, 2021 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಿದ ಸುತ್ತೋಲೆಯು ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ PNB ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ -ನಾನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ/ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ಅನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ತನ್ನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ RBI ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು, ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ/ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು / ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ತತ್ವಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಬಂಧ ಮತ್ತು ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬಲಗೊಳಿಸಲು ಇದನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯ ಮೂಲಕ, ಈ ಕೋಡ್ ಹಿಂದಿನ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

I. FPC ಅನ್ವಯವಾಗುವಿಕೆ

ಕಂಪನಿ, ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು (ಸ್ವಯಂ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ) ಕೌಂಟರ್‌ನಾದ್ಯಂತ, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳು, ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ..

II. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ

- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಫೀಸ್/ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ / ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ / ದಂಡದ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ವಿಳಂಬವಾದ ಮರುಪಾವತಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು / ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚವನ್ನು' ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಫೀಸ್/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಹಾಗಾಗಿ ಇತರ HFC ಗಳು ನೀಡುವ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯು ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

III. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು / ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಸಂವಹನ

- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ತಕ್ಷಣವೇ ಗ್ರಾಹಕನನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇನ್ನಿತರ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ EMI ಸ್ವರೂಪ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲಿನ ದಂಡ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಇತ್ಯಾದಿ ಎಲ್ಲಾ

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಪಡೆದು ಅದರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

- iii. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ.
- iv. ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಸಾಲಗಳ ಅನುಮೋದನೆ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- v. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದು ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣವನ್ನು (ಗಳನ್ನು) ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

IV. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- i. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.
- ii. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲಿನ ದಂಡ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಇತರ ಫೀಸ್/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕೇವಲ ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- iii. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆಯೇ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.
- iv. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- v. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ ವಾಸ್ತವಿಕ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸುವಾಗ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

V. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- i. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು . ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ii. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಫೋರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅದು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

VI. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

- a. ಕಂಪನಿಯು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅವರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಕಂಪನಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಹೆಲ್ಪ್‌ಡೆಸ್ಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಫೋನ್

ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- b. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವನು / ಅವಳು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದುವರಿಸಬೇಕು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು ಹೋಗಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿಸಬೇಕು..
- c. ಬಾಧಿತ ಸಾಲಗಾರರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಾರ್ವತ್ರಿಕರಣಗೊಳಿಸಿದೆ (ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಮಯಾವಧಿ, ಹೆಚ್ಚುವರಿಗಾಗಿ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ.) ಮತ್ತು ಅವು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವುದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ .
- d. ದೂರುದಾರರು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಂತರಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ NHB ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ NHB, ನವದೆಹಲಿ ಇಲ್ಲಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಶನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ/ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
- e. ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು ಹೀಗೆ ಮಾಡಬಹುದು:

ಹಂತ 1	ಹಂತ 2	ಹಂತ 3	ಹಂತ 4
<p>ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಯ ಕಚೇರಿ / ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.pnhousing.com ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರೋಸ್ಟ್ರೆ ಮಾಡಬಹುದು:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ದೂರು ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು. <p>ನಮ್ಮ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂಡವನ್ನು ಕೆಳನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ತಲುಪಬಹುದು:</p> <p>ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ: 18001208800 ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಇಮೇಲ್ ಐಡ್: customercare@pnbhousing.com ವೆಬ್ ಸೈಟ್: www.pnbhousing.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು nodalofficer@pnbhousing.com ನಲ್ಲಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು: • ದೂರು ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು. <p>ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು: <p>PNB ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ 9th ಫ್ಲೋರ್, ಅಂತರಿಕ್ಷ ಭವನ್, 22ಕಸ್ತೂರ್ಬಾ ಗಾಂಧಿ ಮಾರ್ಗ, ನವ ದೆಹಲಿ - 110001</p> <p>ಸೂಚನೆ: - ಕವರ್ ಮೇಲ್ಭಾಗದಲ್ಲಿ ದಯವಿಟ್ಟು ಕುಂದುಕೊರತೆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಇನ್ನೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿ ಆಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು executivedirector@pnbhousing.com ನಲ್ಲಿ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮತ್ತು CEO ಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು .: • ದೂರು ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು. 	<ul style="list-style-type: none"> • ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿ ಆಗುವಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಶನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು: • ನ್ಯಾಶನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಆಫ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಶನ್ ಎಂಡ್ ಸುಪರ್ವಿಷನ್ (ಕಂಪ್ಲಿಯೆಂಟ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಸೆಲ್), 4th ಫ್ಲೋರ್ ಕೋರ್-5A, ಇಂಡಿಯಾ ಹಬಿಟೇಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಡಿ ರೋಡ್, ನವ ದೆಹಲಿ -110003 • ದೂರುದಾರರು https://grids.nhbonline.org.in ಇಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪ್ಲಿಯೆಂಟ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಸೆಲ್ ಅನ್ನು ಸಹ ಅನುಸರಿಸಬಹುದು

	ನಿವಾರಣೆ" ಎಂದು ಬರೆಯಿರಿ.		
--	------------------------	--	--

VII. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ/ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸ್ ಕೋಡ್ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ

ಇಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುವುದು ಸೂಕ್ತ) ಕಂಪನಿಯು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

VIII. HFCಗಳಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- i. ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ/ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ನೀತಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.
- ii. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸಹ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾಹಿತಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದು.
- iii. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಾರ್ಷಿಕ ದರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.
- iv. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲು ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

IX. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ಕಂಪನಿಯು ಇದನ್ನು ವಿಚಿತ್ರಪಡಿಸುತ್ತದೆ;

- i. ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ವಸ್ತುವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿದೆ
- ii. ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತುಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಇತರ ವೆಚ್ಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- iii. ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ, ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ ಸಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು (ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- iv. ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
- v. ಕಂಪನಿಯು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡಬಹುದು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತಮ್ಮ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಕುರಿತಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅವನು/ಅವಳ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು.
- vi. ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (DSAs) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ/ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ/ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅವರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಈ ಮೂಲಕ ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- vii. ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆನ್ಟ್‌ಗಳಿಗೆ (DSAs)/ ನೇರ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಟ್‌ಗಳಿಗೆ (DMAs) ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- viii. ಕಂಪನಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ DMA ಗಳ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA

ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ದೂರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ,

ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಾದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಜರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

X. ಖಾತರಿದಾರರು/ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಗಳು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಖಾತರಿದಾರನೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ಈ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು

- ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- ಅವನು/ಅವಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಸಬೇಕಾಗಿರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಮಾಣ;
- ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿನ ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಆಶ್ರಯಿಸಿದಾಗ;
- ಒಬ್ಬ ಚಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ವಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾದಾಗ ಅಥವಾ ಅವುಗಳು, ಅನಿಯಮಿತವಾದಾಗ; ಮತ್ತು
- ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಕುರಿತು ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಖಾತರಿದಾರರು ಕಂಪನಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲದಾತರಿಂದ ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಗ್ಯಾರಂಟರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಆಗುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

XI. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಮೂಲಕ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಬೇರೆಯವರ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಕಾನೂನಿನ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.
- ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- ವಂಚನೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅವರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವನ/ಅವಳ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ವಿನಾ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಯಾರಿಗೂ ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡುವಂತೆ ಕೇಳಿದರೆ, ನೀಡುವ ಮೊದಲು.

ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅವರಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಸೇರಿದಂತೆ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಯಾರೊಬ್ಬರಿಂದಲೂ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

XII. ನಿಶ್ಚಿತ ಠೇವಣಿಗಳು

- ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಠೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಲಾಕ್-ಇನ್ ಅವಧಿಯು 3 ತಿಂಗಳುಗಳು. ಠೇವಣಿಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:
 - ಮೂರು ತಿಂಗಳ ನಂತರ ಆದರೆ ಆರು ತಿಂಗಳ ಮೊದಲು - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಠೇವಣಿದಾರರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಗರಿಷ್ಠ ಬಡ್ಡಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ 4% ಆಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತರ ವರ್ಗದ ಠೇವಣಿದಾರರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
 - ಆರು ತಿಂಗಳ ನಂತರ ಆದರೆ ಮುಕ್ತಾಯದ ದಿನಾಂಕದ ಮೊದಲು - ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯು ಠೇವಣಿ ಚಾಲನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಅವಧಿಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಠೇವಣಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕಿಂತ 1% ಕಡಿಮೆಯಿರುತ್ತದೆ.
 - ಠೇವಣಿ ಚಾಲನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಅವಧಿಗೆ ಯಾವುದೇ ದರವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸದಿದ್ದರೆ - ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಕನಿಷ್ಠ ದರಕ್ಕಿಂತ 2% ಕಡಿಮೆ. ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕೃತ ಏಜೆಂಟ್‌ಗೆ ಠೇವಣಿಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ಬ್ಯೋಕರೇಜ್ ಅನ್ನು ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಕಾಲಿಕ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ರೋಕರೇಜ್ ಅನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಅವಧಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಸಿದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬ್ರೋಕರೇಜ್ ಅನ್ನು ಠೇವಣಿ ಮೊತ್ತದಿಂದ ಮರುಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

- b. ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಠೇವಣಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವುದು ಠೇವಣಿದಾರರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು 7 ವರ್ಷಗಳವರೆಗೆ ನವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಮಿತಿಮೀರಿದ ಠೇವಣಿಯನ್ನು ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ನಿಧಿಗೆ (IEPF) ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ನಂತರ ಠೇವಣಿಯ ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ವರ್ಷಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಠೇವಣಿದಾರನು ಠೇವಣಿಯ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ನೇರವಾಗಿ, IEPF ಗೆ ಕ್ಯೂಮ್ ಮಾಡಬಹುದು.

12. ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯಹೊರತು).
- 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 ನಡೆಯುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೇ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಸ್ಥಳೀಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರಿಗೆ/ಅವಳ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯ ವಸ್ತುವಿನ ಸ್ವಾಧೀನ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಅಕಾಲಿಕ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಬಲಪ್ರಯೋಗ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಲೆವಿ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 - o ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇದ್ದಾಗ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮೊದಲೇ ಮುಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟಿಲ್ಲ.
 - o ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇದ್ದಾಗ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮುಚ್ಚಿದಾಗ.

"ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್/ HFC/ NBFC ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಎರವಲು ಪಡೆಯುವುದಕ್ಕೆ ಹೊರತಾದ ಯಾವುದೇ ಮೂಲ.

ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದ್ದರೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸ್ಥಿರ/ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿಯ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ, ಸಾಲವನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ರೂಢಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಮುಂದೆ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಆಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲವು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

- ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ(ಗಳು) ಇರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರುವ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು

ಷರತ್ತುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (MITC) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತಯಾರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಆ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾದ ದಾಖಲೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ದ್ವಿಪ್ರತಿಯಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಆ ದಾಖಲೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆದು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

- ix. ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಂತಹ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು "ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್", "ಪ್ರಸ್ತುತಗಳು / ಕರಪತ್ರಗಳು", "ವೆಬ್‌ಸೈಟ್", "ಇತರ ಪ್ರದರ್ಶನ ವಿಧಾನಗಳು" ಮತ್ತು "ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ" ಸೂಚನಾ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- x. ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.
- xi. ಕಂಪನಿಯು ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಲೋನ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ವಯಸ್ಸಿನ ಮೇಲಿನ ನಿರ್ಬಂಧಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತಲೇ ಇರುತ್ತವೆ.
- xii. ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಿದ FPC/ MITC ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.pnbhousing.com ನಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಯ ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳ ಸ್ವಾಭಾವಿಕ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಯಿಂದ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
- xiii. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಫಲಾನುಭವಿ/ ಬಿಲ್ಡರ್/ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಖಾತೆಗೆ NEFT/RTGS ಇತ್ಯಾದಿ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಸಂದಾಯ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- xiv. ಕಂಪನಿಯು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೋಟೆಕ್ಟ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಐಟಿ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ/ಅಂತಿಮ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ, ಖಾತೆಗಳ ಹೇಳಿಕೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅಂತಹ ಸೌಕರ್ಯಗಳ ಮೂಲಕ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು.
- xv. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಡೇಟಾ/ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಲೋನ್/ಖಾತೆ ಮುಚ್ಚಿದ 5 ವರ್ಷಗಳ ನಂತರ ನಾಶ ಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು 5 ವರ್ಷಗಳ ನಂತರ ಅಂತಹ ಖಾತೆಗಳ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ/ಡೇಟಾವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- xvi. ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರ/ಮಾರಾಟಗಾರರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ, ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಖರೀದಿ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಮರುನಾಮಕರಣ ಮಾಡಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ನಡುವಿನ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕು.
- xvii. ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪ್ರಕಟಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (KYC), ಆಂಟಿ ಮನಿ ಲಾಂಡರಿಂಗ್ (AML), ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ವೀಕಾರ ನೀತಿಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
- xviii. ಸಾಲಗಾರರು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ "ಸಾಲದಾತ-ಸಂಬಂಧಿತ" ನಿಜವಾದ ತೊಂದರೆಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತಕ್ಷಣವೇ ಹಾಜರಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ, ಆದರೆ ಅಸ್ತಿ/ಸ್ವತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಅಸ್ತಿಯ ಟೈಟಲ್, ನಿರ್ಮಾಣದ ಗುಣಮಟ್ಟ, ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಗತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳೊಂದಿಗೆ ತನ್ನನ್ನು ತಾನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- xix. ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ, ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವುದು ಸಾಲಗಾರನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.
- xx. ಸಾಲದ ಅದೇ ಅವಧಿಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಬೃಹತ್/ಒಟ್ಟಾರೆ ಮೊತ್ತದ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಯು

ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ EMI ಮೊತ್ತದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪರ-ರಾಟಾ ಕಡಿತವನ್ನು EMI ಕಡಿತದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಅಂತಹ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಸಮಾನವಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರು EMI ನಲ್ಲಿ ಕಡಿತದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಕನಿಷ್ಠ 5 EMI ಗಳು.

xxi. ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ: ROI ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಮೇಲ್ಮುಖವಾದ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಉಂಟಾದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ / ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತನ್ನ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಆಯ್ಕೆಗಳಿವೆ -

i) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವರ್ಧಿತ EMI ಅನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ಅಥವಾ

ii) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತದ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅದೇ EMI ಅನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುವುದು ಅಥವಾ

iii) ಅದೇ EMI ಅನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದು.

ಮೇಲಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು/ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು, ಸಂವಹನ/ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಸಾಲಗಾರನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

xxii. ಲೋನ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ROI (ಕಾರ್ಡ್ ದರಗಳು) ನಲ್ಲಿ ಕೆಳಮುಖ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಮಾಡಿದಾಗ, ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಹಳೆಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಸಾಲಗಾರರು ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಂಪನಿಯ ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ದರಕ್ಕೆ (PNBHFR) ಬದಲಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕಡಿಮೆ ಬಡ್ಡಿದರದ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ನಾಮಮಾತ್ರ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಕೆಲವು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳ ROI ಮೋಡ್ ಅನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಬಹುದು..

xxiii. ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಹಿಂದಿನ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

xxiv. ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, ಕಂಪನಿಯು ಹೀಗೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ;
- ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ;
- ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೋಡ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ; ಮತ್ತು
- ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಆಚರಣೆಗೆ ತರಲು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.