

## 1. ಪರಿಚಯ

ಗೃಹ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು, ಮುಂಬರುವ/ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ/ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಇದನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು 2025 (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "HFC ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಜೊತೆಗೆ ಓದಲಾದ ನವೆಂಬರ್ 28, 2025 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಪ್ರಕಾರ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ವಲಯದೊಳಗೆ ಉತ್ತಮ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಅಗತ್ಯಕ್ಕನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗನುಗುಣವಾಗಿ, **ಆವಾಸ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಆವಾಸ್")** "ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ" ಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿ ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಮೂಲ ಸಾರವೆಂದರೆ ಆವಾಸ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಇಬ್ಬರಿಗೂ ಸಹಾಯಕವಾಗುವುದಾಗಿದೆ.

## 2. ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ

ಇದು **ಆವಾಸ್** ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ/ಸೇವಾ ಸ್ಥಳಗಳಿಂದ ಅಂದರೆ ಶಾಖೆ, ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ನೀಡಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಅಧಿಕೃತ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು, ಸಲಹೆಗಾರರು, ಪಾಲುದಾರರು, ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಪ್ಲಾಟ್ಫಾರ್ಮ್ ಗಳು (ಸ್ವಂತ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ) ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

## 3. ಸಾಲ ನೀಡಲು ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಆತನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕ/ದರಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ಕೊಡದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ,

ಕೊನೆಯ ನವೀಕರಣ: 05 ಫೆಬ್ರವರಿ 2026

ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ, ಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಂದ ಅಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರು-ಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತು ಇರುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರ (ರ) ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಆವಾಸ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸಂಸ್ಕರಣೆ/ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ "ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚ" ವನ್ನು ಆವಾಸ್ ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ದರಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯದಿಂದ ಕೂಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅದು ಖಚಿತಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

- c) ಆವಾಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಂಗವಿಕಲರು/ವಿಕಲಚೇತನರು ಅಥವಾ ಅಂಧ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆವಾಸ್ ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಮಾನವೀಯ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಆಲಿಸುವಲ್ಲಿ/ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಇತರ ಕ್ಲೌಂಟ್‌ಗಳಿಗಿಂತ ಮೊದಲ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬೇಕು. ಅಲ್ಲದೆ, ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು, ಅಂಗವಿಕಲರು, ವಿಕಲಚೇತನರು ಅಥವಾ ಅಂಧರು, ಅನಕ್ಷರಸ್ಥರು ಮುಂತಾದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಾಗ ಸುಲಭ ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿಸಲು ಆವಾಸ್ ವಿಶೇಷ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- d) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- e) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಆವಾಸ್ ರೂಪಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಯಾವ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

#### 4. ಸಾಲಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಿರಾಕರಿಸಿದ ಕುರಿತಾದ ಸಂವಹನ

- a) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ಹಾಕುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೇ ಆವಾಸ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

- b) ಆವಾಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ, EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಾಗಿ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- c) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಆವಾಸ್ ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- d) ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ/ ವಿತರಿಸಿದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ವಿರುದ್ಧ, ಆವಾಸ್ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- e) ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ತಿರಸ್ಕೃತವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆವಾಸ್ ಏಕೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲು ಆಗುತ್ತಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ನಿರಾಕರಿಸಲು ಕಾರಣ (ಗಳನ್ನು) ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

#### 5. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- a) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಒಪ್ಪಿದ ವಿತರಿಸುವ ಸಮಯಕ್ಕೆ (ಮೂಲ ಅಥವಾ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದ) ಸರಿಯಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಆವಾಸ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- b) ಆವಾಸ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ವಿತರಿಸುವ ಸಮಯ, ಬಡ್ಡಿದರ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು "ಭವಿಷ್ಯದ ಮಟ್ಟಿಗೆ" ಮಾತ್ರ ವಿಧಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಆವಾಸ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- c) ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು/ಅವರು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ 60 (ಅರವತ್ತು) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ (ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ) ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ಆವಾಸ್ ROI ಬದಲಾವಣೆ/

ಪರಿವರ್ತನೆ ಪಾಲಿಸಿಯ ಪ್ರಕಾರ, ಎಲ್ಲಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಾರರು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸ್ಟ್ರೆಡ್ ಅನ್ನು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸ್ಟ್ರೆಡ್‌ಗೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಸಾಲವನ್ನು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಿತರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ, ಬದಲಾವಣೆ/ ಪರಿವರ್ತನೆ ಪಡೆಯಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಬದಲಾವಣೆ/ ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಶುಲ್ಕಗಳ ಷೆಡ್ಯೂಲ್ ಮತ್ತು MITC ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೂಲ ಮೊತ್ತದ (POS) ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಒಟ್ಟು ಸಾಲದಲ್ಲಿ ವಿತರಿಸಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವಂತಿಲ್ಲ. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಶೂನ್ಯ EMI/PEMI ಹೊಂದಿರುವ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪಾವತಿಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಸೌಲಭ್ಯ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಆವಾಸ್ ನಡುವಿನ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಇದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಉಳಿಕೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಬದಲಾಗದೆ ಹಾಗೇ ಇರಿಸಿಕೊಂಡು ತಮ್ಮ EMI ಅನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ EMI ಅನ್ನು ಬದಲಾಗದೆ ಹಾಗೇ ಇರಿಸಿಕೊಂಡು ತಮ್ಮ ಉಳಿಕೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸ್ಟ್ರೆಡ್‌ನ ಮರುಹೊಂದಿಸುವಿಕೆಯು ಬದಲಾಯಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮುಂದಿನ ತಿಂಗಳ ಮುಂದಿನ ಸೈಕಲ್ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ.

- d) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ/ ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು ಎಂದು ಆವಾಸ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- e) ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಆವಾಸ್ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಬಾಕಿ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ತಕ್ಷಣ ಆವಾಸ್ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಮರುಪಾವತಿ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಆವಾಸ್ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 6. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- a) ಆವಾಸ್‌ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು

ರೂಪಿಸಿದೆ. ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಣಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿದೆ.

- b) ಆವಾಸನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡುತ್ತದೆ.

## 7. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

- ಆವಾಸ ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

**ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ;**

### **ಹಂತ 1:**

ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವ "ದೂರು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೋಂದಣಿ" ಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಹತ್ತಿರದ ಆವಾಸ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:30 ರವರೆಗೆ)

ಅಥವಾ ನೀವು

ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಕೇಂದ್ರ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣಾ (CRM) ಕೋಶಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು, ಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ: - +91-0141-6618888

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: - [customercare@aavas.in](mailto:customercare@aavas.in)

ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದಾದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: [www.aavas.in](http://www.aavas.in)

**ನಿಮ್ಮ ದೂರಿಗೆ ನಾವು 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತೇವೆ.**

### ಹಂತ 2:

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ನೀವು **ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ** ಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು, ಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು, ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು:

### ಶ್ರೀಮತಿ ಪ್ರತಿಭಾ ಶರ್ಮಾ

(ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ)

ಆವಾಸ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

201-202, 2ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೌತೆಂಡ್ ಸ್ಪೋರ್ ಮಾನಸ ಸರೋವರ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಏರಿಯಾ, ಜೈಪುರ-302020

ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: [pratibha.sharma@aavas.in](mailto:pratibha.sharma@aavas.in)

ಕಚೇರಿ: +91 141-4659230

ಮೊಬೈಲ್: +91 8003999547

ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

### ಹಂತ 3:

ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಇನ್ನೂ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ನೇರವಾಗಿ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

**ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,**

**ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ,**

(ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ)

4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್- 5A, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ಸ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110 003

ದೂರುದಾರರು <https://grids.nhbonline.org.in> ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶವನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾದ ದೂರು ಬಂದಿದ್ದರೆ, ಆವಾಸ್ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅವರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಪದನಾಮವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಆವಾಸ್‌ನ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ರವಾನಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ

ಕೊನೆಯ ನವೀಕರಣ: 05 ಫೆಬ್ರವರಿ 2026

ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

- ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಆವಾಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿದ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದುವರಿಸಬೇಕೆಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಆವಾಸ್ ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಮಯ, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ಪ್ರಕಟಿಸಿ ಅದು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.
- ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಆವಾಸ್‌ನಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು NHB ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್ ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನವದೆಹಲಿಯ NHB ಗೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಆವಾಸ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

## 8. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ

- a) ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಆವಾಸ್ ತಮ್ಮ ಮಂಡಳಿಗಳ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ.
- b) ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಆವಾಸ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

## 9. ಆವಾಸ್ ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- a) ಆವಾಸ್ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಹಾಗೂ ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಬಡ್ಡಿದರ, ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ

- ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- b) ಆವಾಸ್ ಮಂಡಳಿಯು ದಂಡ ಶುಲ್ಕ/ಇತರ ಆರೋಪಗಳಿಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿರತಕ್ಕದ್ದು.
- c) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d) ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗೊತ್ತಿರುತ್ತದೆ.
- e) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

## 10. ಆವಾಸ್ ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ

- ಆವಾಸ್ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 25 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ಸೇರಿದಂತೆ) ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಆವಾಸ್ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಆವಾಸ್ ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿತು.

## 11. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ 'ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸ - ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಕುರಿತು 2025 ರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 30 ರಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಆವಾಸ್ ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

## 12. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಅಸ್ಥಿರ

ಕೊನೆಯ ನವೀಕರಣ: 05 ಫೆಬ್ರವರಿ 2026

### ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ

ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಪ್ರೋಟೆಂಟ್ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಕುರಿತು 2025 ರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 31 ರಿಂದ 32 ರಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಆವಾಸ್ ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

### 13. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀತಿ - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ.

ಆವಾಸ್, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 35 ರಿಂದ 41 ರಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

### 14. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ಆವಾಸ್ ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು:

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿರುವ ಹಾಗೆ ಆವಾಸ್ ಗರಿಷ್ಠ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ, ಆವಾಸ್ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ಸಹ ಸೂಚಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಇದು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳ ಕುರಿತಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ದೂರವಾಣಿಗಳು ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ, ಆವಾಸ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ, ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ ಸುಂಕ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮೂರನೇ ಪಾರ್ಟಿ/ಗಳು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಆವಾಸ್ ಸ್ವತಃ ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮೂರನೇ ಪಾರ್ಟಿ/ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಆವಾಸ್ ಖಚಿತಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಆವಾಸ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಾವು ಪಡೆಯುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ತಮ್ಮ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ಕೊನೆಯ ನವೀಕರಣ: 05 ಫೆಬ್ರವರಿ 2026

ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

- ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುವ ತಮ್ಮ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು/ನೇರ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಯಾರಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದರೆ ಆವಾಸ್ ಅವರಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ/ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ಆವಾಸ್ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬಂದಿರುವುದು ತಿಳಿದುಬಂದರೆ, ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

### 15. ಖಾತರಿದಾರರು

ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಲು ಪರಿಗಣಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆವಾಸ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು,

- ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- ಆತ/ಆಕೆ ಆವಾಸ್‌ಗೆ ಖಾತರಿ ನೀಡುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;
- ಆವಾಸ್ ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಆತನನ್ನು/ ಆಕೆಯನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಆವಾಸ್ ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಆವಾಸ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಆತನ/ ಆಕೆಯ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಆವಾಸ್ ಆಶ್ರಯಿಸಬಹುದೇ;
- ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಂತಿಷ್ಟು ಮೊತ್ತ ಎನ್ನುವ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲವೇ; ಮತ್ತು ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಆತನ/ ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಹಾಗೂ ಆವಾಸ್ ಈ ಬಗ್ಗೆ ಆತನಿಗೆ/ ಆಕೆಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ.
- ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾರ್ಗಗಳಿದ್ದರೂ, ಆವಾಸ್ ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಖಾತರಿದಾರರು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಆವಾಸ್ ಆತನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

## 16. ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಈಗಿನ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ) ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆವಾಸ್‌ಗೆ ಅನುಮತಿಸಲಾದ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಆವಾಸ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಘಟಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಮೂರನೇ ಪಾರ್ಟಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತಿಲ್ಲ:

- ಆವಾಸ್ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗಿ ಬಂದರೆ;
- ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ;
- ಆವಾಸ್‌ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ [ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು] ಆದರೆ ಆವಾಸ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು [ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ] ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲು ಇದನ್ನು ಒಂದು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು;

ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಆವಾಸ್ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಸೇವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಒಪ್ಪಂದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಾಗ ಗುಂಪು/ಸಹವರ್ತಿ/ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ;

- ಸಂಬಂಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದಿದ್ದರೆ;

## 17. ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಆವಾಸ್, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 18 ರಿಂದ 20 ಮತ್ತು 100 ರಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದ ಹೊರತು) ಆವಾಸ್ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಇರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ, ಆವಾಸ್ ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಏನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.

- ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಆವಾಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತನದ ಕುರಿತು ವಿವರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಆದರೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ಷೆಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರಳಿ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಆವಾಸ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನಗತ್ಯ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ತೋಳ್ಬಲ ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ತರಹದ ತೊಂದರೆ ನೀಡಬಾರದು. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯೂ ಸೇರಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಆವಾಸ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- ಆವಾಸ್ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.
- ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಆವಾಸ್ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಕಡಿತ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
  - a) ವಸತಿ ಸಾಲವು ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದ್ದರೆ.
  - b) ವಸತಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದ್ದರೆ.

ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬ ಪದವು ಬ್ಯಾಂಕ್/ HFCs/ NBFC ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಮೂಲವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

- ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಅಸ್ಥಿರ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು, ಸಾಲವು ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಅಸ್ಥಿರ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ, ಸ್ಥಿರ/ ಅಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ. ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವನ್ನು ಪ್ರೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ, ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ಮೇಲೆ, ಅಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡವು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಮುಟ್ಟುಗೋಲು ಹಾಕಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ದ್ವಿ/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲ ಎಂದರೆ ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ಒಂದೇ ದರವನ್ನು

ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

- ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥ (ರು) ಇರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ಇರಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಆವಾಸ್ ಪೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆವಾಸ್, ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 33 ರಿಂದ 34 ರಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯ ಕುರಿತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 29 ರಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಆವಾಸ್ ಸಹ ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಆವಾಸ್ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಲಾದ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು, ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಆವಾಸ್ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (MITC) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಪಡೆಯತಕ್ಕದ್ದು. ಆವಾಸ್ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ನಕಲಿ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಆವಾಸ್ ತನ್ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
- ಆವಾಸ್ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.
- ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಆವಾಸ್ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅಂದರೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಶಕ್ತ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಆವಾಸ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಆವಾಸ್ ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
- **ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು ಆವಾಸ್:**
  - i. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು
  - ii. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು;

- iii. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು; ಮತ್ತು
- iv. ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಅವರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

**ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದನೆ ಪಡೆದ ದಿನಾಂಕ:** ಮಾರ್ಚ್ 10, 2012

**ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲನೆ/ತಿದ್ದುಪಡಿ ದಿನಾಂಕ:** ಫೆಬ್ರವರಿ 05, 2026

**ಆವೃತ್ತಿ:** 1.4