ಟೈಗರ್ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್

TYGER HOME FINANCE PRIVATE LIMITED (“THFPL”)
(FORMERLY ADANI HOUSING FINANCE PRIVATE LIMITED)

ಟೈಗರ್ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ [“ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್”]

[ಹಿಂದೆ ಅದಾನಿ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಇತ್ತು]

FAIR PRACTICE CODE

ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ [ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಯ ಸಂಹಿತೆ]

POLICY NAME ಪಾಲಿಸಿಯ ಹೆಸರು	**FAIR PRACTICE CODE** ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್
POLICY VERSION ಪಾಲಿಸಿಯ ಆವೃತ್ತಿ	**THFPL/VERSION 1.0** ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್/ಆವೃತ್ತಿ 1.0
RESPONSIBLE DEPARTMENT ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವಿಭಾಗ	**COMPLIANCE** ಅನುಸರಣೆ
VALID FROM ರಿಂದ ಮಾನ್ಯವಾಗಿದೆ	**JULY 13, 2018** ಜುಲೈ 13,2018
LATEST REVISION DATE ಇತ್ತೀಚಿನ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ದಿನಾಂಕ	**FEBRUARY 05, 2025** ಫೆಬ್ರುವರಿ 05,2025
APPROVED BY ಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ	**BOARD OF DIRECTORS** ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
PREPARED BY ಮೂಲಕ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ	**COMPLIANCE** ಅನುಸರಣೆ

INDEX ಇಂಡೆಕ್ಸ್		
S.NO ಕ್ರ.ಸಂ.	**CONTENT** ವಿಷಯ	**PG NO.** ಪುಟ ಸಂ.
1.1	Introduction ಪರಿಚಯ	4
1.2	Objectives ಉದ್ದೇಶಗಳು	4
1.3	Application of the code ಕೋಡ್ ಜಾರಿಗೆ ತರುವಿಕೆ	4
1.4	Commitments ಬದ್ಧತೆಗಳು	5
1.5	Benefits available to the customers ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು	5
2	Disclosures and Transparency ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ	5
2A	Fees & Charges ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ವೆಚ್ಚಗಳು	6
3.	Advertising, Marketing & Sales ಜಾಹೀರಾತು,ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಹಾಗೂ ಮಾರಾಟ	7
4.	Loans ಸಾಲಗಳು	7
4.1.1	Applications for Loans and their Processing ಸಾಲಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು	7
4.1.2	Loan Appraisal & Terms/Conditions ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು/ನಿಬಂಧನೆಗಳು	8
4.1.3	Disbursement of loans including changes in terms and conditions ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂದನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ	8
4.1.4	Post Disbursement Supervision ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ	9
4.1.5	Release of Property documents on repayment of Loans ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ ಪ್ರಾಪರ್ಟಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ	9
4.2	Guarantor ಜಾಮೀನುದಾರ	10
4.3	Privacy and Confidentiality ಗುಪ್ತತೆ ಹಾಗೂ ಗೌಪ್ಯತೆ	11
4.4	Credit reference agencies ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳು	11

1.1 Introduction
ಪರಿಚಯ

In Compliance with the Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021 as issued by RBI on 17th February 2021, the Board of Directors of the Company has revamped the ***"Fair Practice Code"*** to provide transparency in business dealing with the customers of the Company, which came into force with immediate effect.

17ನೇ ಫೆಬ್ರುವರಿ 2021ರಂದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್-ನಾನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಶಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ-ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ [ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್]ಡೈರೆಕ್ಷನ್ಸ್, 2021ಕ್ಕೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಿಸಿನೆಸ್ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು " ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ " ಅನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದೆ, ಇದು ತಕ್ಷಣದಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ .

As part of the best corporate practices and in line with the amendment in the guidelines issued by the RBI from time-to-time Tyger Home Finance Pvt. Limited (THFPL) has compiled Fair Practice Code (Code) and has been approved and adopted by the Board of Directors of the Company with immediate effect.

ಉತ್ತಮ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಚರಣೆಗಳ ಭಾಗವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿನ ತಿದ್ದುಪಡಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಟೈಗರ್ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ["ಟಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್"] ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸಂಕಲಿಸಿದೆ ಹಾಗೂ ತಕ್ಷಣ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದರೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಅನುಮೋದಿಸಿದ್ದಾರೆ ಹಾಗೂ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ.

The said code deals to promote good and fair practice, increase transparency, encourage market forces; promote a fair and cordial relationship between borrower / Customer and the Company and to foster confidence of the customer in the housing finance system of the Company. The Code has the following key elements.

ಈ ಕೋಡ್ ಉತ್ತಮ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು, ಮಾರ್ಕೆಟ್ ಬಲಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ; ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಹಾಗೂ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಪೋಷಿಸುತ್ತದೆ. ಕೋಡ್ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

1.2 Objectives :

ಉದ್ದೇಶಗಳು:

- To promote good and fair practices by setting minimum standards in dealing with customers;
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಹಾಗೂ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- To increase transparency so that the customer can have a better understanding of what they can reasonably expect of the services;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು;
- To encourage market forces, through competition, to achieve higher operating standards;
- ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ, ಮಾರ್ಕೆಟ್ ಫೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು;

- To promote a fair and cordial relationship between customer and THFPL; and
- ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗೂ ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಹಾಗೂ ಸೌಹಾರ್ಧಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು; ಹಾಗೂ
- To foster confidence in the housing finance system.
- ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಮೂಡಿಸುವುದು.

1.3 Application of the Code

ಕೋಡ್ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆ

- All parts of this Code shall apply to all the products and services whether they are provided by THFPL across the counter, over phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other method
- ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳು ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್‌ನಿಂದ ಕೌಂಟರ್‌ನಾದ್ಯಂತ,ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

- The code shall be applicable across all aspects of operations including marketing, loan origination processing and servicing and collection activities. Our commitment to Fair Practice Code would be demonstrated in terms of employee responsibility, efficiency, monitoring and auditing programmes training and technology
- ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್,ಸಾಲ ಮೂಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹಾಗೂ ಸೇವೆ ಹಾಗೂ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಾದ್ಯಂತ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ನೌಕರರ ಜವಾಬ್ದಾರಿ,ದಕ್ಷತೆ,ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಹಾಗೂ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ತರಬೇತಿ ಹಾಗೂ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- Through regular training programmes, meeting, seminars, circulars and other modes of the communication employees would be made aware of the code so that there is a strong commitment for fair and quality lending and efficient and fair services
- ನಿಯಮಿತ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಮೀಟಿಂಗ್,ಸೆಮಿನಾರ್‌ಗಳು,ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು ಹಾಗೂ ಸಂವಹನದ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ನೌಕರರಿಗೆ ಕೋಡ್‌ನ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವನ್ನು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತಿದ್ದು ಇದರಿಂದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಹಾಗೂ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸಾಲ ಹಾಗೂ ದಕ್ಷ ಹಾಗೂ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆ ಇರುತ್ತದೆ.

1.4 **Commitments**

ಬದ್ಧತೆಗಳು

THFPL shall adhere to this code to act fairly and reasonably in all dealings, on the ethical principle of integrity and transparency, to meet the standard practices prevalent in the housing finance industry.

ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು, ಸಮಗ್ರತೆ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವದ ಮೇಲೆ,ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ .

1.5 THFPL would provide clear information, without any ambiguity, to the customer in understanding:

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಅಸ್ಪಷ್ಟತೆಯಿಲ್ಲದೆ , ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

Products and services together with its terms and conditions including interest and service charges.

ಬಡ್ಡಿ ಹಾಗೂ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳು.

Benefits available to customer

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

THFPL will deal quickly in correcting mistakes, if any, and attend to customer's Grievance grievances in light of the objectives of this code.

ಈ ಕೋಡ್ನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ತಪ್ಪುಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ , ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ.

THFPL shall treat all personal information of customers as private and confidential and shall not divulge any information to third person unless required by any law or Government authorities including Regulators or Credit agency or where the sharing of information is permitted by the customer.

ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯು ಖಾಸಗಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ನಿಯಂತ್ರಕರು ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಏಜನ್ಸಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ಸರ್ಕಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು ಅಗತ್ಯಪಡಿಸದ ಹೊರತು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಮತಿಸದ ಹೊರತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ

THFPL would provide, on request, copy of the Code to the existing borrowers and new customer prior to commencement of business transaction.

ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ಬಿಜಿನೆಸ್ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಾರರು ಹಾಗೂ ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೋಡ್ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ , ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

THFPL shall not discriminate its customers on the basis of age, race, caste, gender, marital status, religion or disability including impairment of vision. However the distinction if any, as mentioned in the loan products, shall continue to apply on the grounds of underwriting standards

ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಯಸ್ಸು,ಜನಾಂಗ,ಜಾತಿ,ಲಿಂಗ,ವೈವಾಹಿಕಸ್ಥಿತಿ,ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ದೃಷ್ಟಿ

ಹೀನತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ ಲೋನ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅಂಡರ್‌ರೈಟಿಂಗ್ ಮಾನದಂಡಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರೆಸುತ್ತದೆ.

2 Disclosure and Transparency

ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

THFPL will act transparently and reasonably in all dealings with customers, by ensuring that:

ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರ ಮೂಲಕ, ಟಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ :

a. THFPL shall meet the standards and commitments for the products and services THFPL offers.
ಟಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ನೀಡುವ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಟಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಮಾನದಂಡಗಳು ಹಾಗೂ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.
b. The products and services of THFPL shall meet relevant laws and regulations in letter and spirit.
ಟಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್‌ನ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಾನೂನುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ

THFPL would provide information on interest rates, common fees and charges through:
ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು,ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

a. Putting up notice in branches in compliance with the display standards/guidelines set out in the Master Directions-NBFC-HFC, 2021
ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ಸ್- NBFC-HFC, 2021 ರಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಮಾನದಂಡಗಳು /ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಹಾಕುವುದು

b. Providing tariff schedule including fees
ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಟ್ಯಾರಿಫ್ [ಸುಂಕದ] ಅನುಸೂಚಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು

c. Display max/min of interest rates of the previous quarter by loan products on website and also on notice board at branch.
ಸಾಲದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ಗಳ ಹಿಂದಿನ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಗರಿಷ್ಠ/ಕನಿಷ್ಠ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ವೆಬ್ಸೈಟ್ನಲ್ಲಿ ಹಾಗೂಶಾಖೆಯಲ್ಲಿನ ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು

d. Provide Annual Percentage Rate (APR) as well as interest rate in S/L, MITC, loan agreement. (APR reflects total cost of the credit by taking into account the compounding effect of interest rate and other fees/tariffs for sanction/processing of loan.)
S/L, MITC, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಆ್ಯನ್ಯೂಅಲ್ ಪರ್ಸಂಟೇಜ್ ರೇಟ್ [ಎಪಿಆರ್] ಹಾಗೂ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು [ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಹಾಗೂ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಸುಂಕಗಳ ಸಂಯೋಜಿತ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು APR ಕ್ರೆಡಿಟ್ನ ಒಟ್ಟು ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ.]

2A **Fees and Charges:**

ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ವೆಚ್ಚಗಳು

THFPL shall transparently disclose to the borrower all information about:-
ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದಶರಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ :-

- Fees/ charges payable for processing the loan application,
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ವೆಚ್ಚಗಳು,
- The amount of fees refundable if loan amount is not sanctioned / disbursed,
- ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ,
- Pre-payment options and charges, if any
- ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಹಾಗೂ ಶುಲ್ಕಗಳು,ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ
- Penalty for delayed repayment if any
- ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡ
- Conversion charges for switching loan from fixed to floating rates or vice-versa
- ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಂದ ಚರ ದರಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು
- Existence of any interest re-set clause and any other matter which affects the interest of the borrower.
- ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮರು-ಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತು ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯ

Penalty, if charged, for non-compliance of material terms and conditions of loan contract by the borrower shall be treated as 'penal charges' and shall not be levied in the form of 'penal interest' that is added to the rate of interest charged on the advances. There shall be no capitalisation of penal charges i.e., no further interest computed on such charges. However, this will not affect the normal procedures for compounding of interest in the loan account.
ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಪಾಲಿಸದೇ ಇರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು, ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು'ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಿಗೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ'ಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಚಕ್ರಬಡ್ಡಿ ಮಾಡುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೇಲೆ ಇದು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

- The company would disclose "all in cost" inclusive of all charges involved in processing / sanction of loan application in a transparent manner. It would also be ensured that such charges/fees are non-discriminatory.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ " ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ" ಕಂಪನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವೆಚ್ಚಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯದಿಂದ ಕೂಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. **Advertising, Marketing and Sales :**

ಜಾಹೀರಾತು,ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಹಾಗೂ ಮಾರಾಟಗಳು:

THFPL :
ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್

- ensures that all advertising and promotional material is clear, and not misleading.
- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಹಾಗೂ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ, ಹಾಗೂ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವಂತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- in any of its advertisement in any media and promotional literature that draws attention to a service or product and includes a reference to an interest rate shall also indicate whether other fees and charges will apply and that full details of the relevant terms and conditions are available to you on request.
- ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಹಾಗೂ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ನತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಹಾಗೂ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ವೆಚ್ಚಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ನಿಮ್ಮ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- if avails of the services of third parties for providing support services shall require that such third parties handle customer's personal information (if any available to such third parties) with same degree of confidentiality and security as the Company would.
- ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನುಪಡೆದರೆ ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು [ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ] ಕಂಪನಿಯು ನಿಭಾಯಿಸುವಷ್ಟೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಹಾಗೂ ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿಭಾಯಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- may from time to time, communicate to customers various features of their products availed by them. Information about their other products or promotional offers in respect of products / services may be conveyed to customers only if he / she has given his / her consent tor to receive such information/service.
- ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆದ ಅವರ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯತೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವರ ಇತರ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು,ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅವನು/ಅವಳು ಅವನ/ಅವಳ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ತಿಳಿಸಬಹುದು.
- shall prescribe a code of conduct for the Direct Selling Agencies (DSAs)/ other intermediaries whose services are availed to market products / services which amongst other matters require them to identify themselves when they approach the customer for selling products personally or through phone.
- ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ಗಳನ್ನು /ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟ್ ಮಾಡಲು ಪಡೆಯುವ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಎಜನ್ಸಿಗಳು DSAs)/ಇತರ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬೇಕಾಗಿದ್ದು ಅವರು ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ಗಳನ್ನು ವಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- in the event of receipt of any Grievance from the customer that the Company's representative / courier agency or DSA has engaged in any improper conduct or acted in

violation of this Code, appropriate steps shall be initiated to investigate and to handle the Grievance and to make good the loss.

- ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೋರಿಯರ್ ಏಜನ್ಸಿ ಅಥವಾ ಡಿಎಸ್ಎ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಆನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬಂದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರುಗಳನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಹಾಗೂ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಹಾಗೂ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. Loans

ಸಾಲಗಳು

4.1.1 Applications for loans and their processing.

ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.

Standard schedule of fee/ charges relating to the loan application depending on the segment to which the accounts belong will be made available to all the prospective borrowers in a transparent manner.

ಖಾತೆಗಳು ಯಾವ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ಸೇರಿವೆ ಎಂಬುದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಅನುಸೂಚಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

Receipt of completed application forms will be duly acknowledged.
ಭರ್ತಿಮಾಡಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

The acknowledgement would also include the approximate date by which the applicant should call on the Company for preliminary discussions, if deemed necessary.
ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ, ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಚರ್ಚೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಕರೆಯಬೇಕಾದ ಅಂದಾಜು ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

Acknowledgement should include the timeframe within which the application will be disposed off.

ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಎಷ್ಟುದಿನದೊಳಗಡೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

All loan applications should be disposed off within a period of 4 weeks from the date of receipt of duly completed loan applications i.e. with all the requisite information/papers.

ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಭರ್ತಿಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯಮಾಹಿತಿ/ಕಾಗದಪತ್ರಗಳನ್ನು ಪಡೆದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 4 ವಾರಗಳ ಒಳಗಡೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು.

In case of rejection of loan application, irrespective of category of loans or threshold limits, the same would be conveyed in writing along with the main reason(s), which led to rejection of the loan application.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ತಿರಸ್ಕೃತಗೊಂಡ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಳ ವರ್ಗ ಅಥವಾ ಥ್ರೆಶ್‌ಹೋಲ್ಡ್ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೇ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಕಾರಣವಾದ ಮುಖ್ಯ ಕಾರಣದೊಂದಿಗೆ[ಗಳೊಂದಿಗೆ] ಅದನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.1.2 Loan appraisal and terms/conditions

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು/ನಿಬಂಧನೆಗಳು

In accordance with THFPL's prescribed risk based assessment procedures, each loan application will be assessed and suitable margin/securities will be stipulated based on such risk assessment and THFPL's extant guidelines, however without compromising on due diligence.

ಟಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್‌ನ ನಿಗದಿತ ರಿಸ್ಕ್ ಆಧಾರಿತ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅಂತಹ ರಿಸ್ಕ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ಟಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್‌ನ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಜಿನ್/ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂತಕ್ಕ ತತ್ಪರತೆಯಲ್ಲಿ ರಾಜಿಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

THFPL Should convey in writing to the borrower by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with all terms and conditions including annualized rate of interest, method of application, EMI Structure, prepayment charges, penal charges and keep the written acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record

ಟಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಇಎಮ್‌ಐ ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು,ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಅದರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

THFPL shall invariably furnish a copy of the loan agreement along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement to every borrower at the time of sanction / disbursement of loans.

ಟಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

4.1.3 **Disbursement of loans including changes in terms and conditions**
ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

The Company will make disbursement in accordance with the disbursement schedule given in the Loan Agreement/Sanction Letter .Disbursement of loans sanctioned is to be made immediately on total compliance of terms and conditions including execution of loan documents governing such sanction.

ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್ ಆ್ಯಗ್ರಿಮೆಂಟ್/ಸ್ಯಾಂಕ್ಷನ್ ಲೆಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣಾ ಅನುಸೂಚಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಅಂತಹ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನುನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಸಾಲದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅನುಸರಣೆಯ ನಂತರ ತಕ್ಷಣವೇ ಮಾಡಬೇಕು.

At the time of sanction, THFPL shall clearly communicate to the borrowers about the possible impact of change in benchmark interest rate on the loan leading to changes in EMI and/or tenor or both. Subsequently, any increase in the EMI/ tenor or both on account of the above shall be communicated to the borrower immediately through appropriate channels.

ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಮಾನದಂಡ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು ಇಎಮ್ಐ ಹಾಗೂ /ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ತರುವಾಯ , ಇಎಮ್ಐ/ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಹೆಚ್ಚಳದ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಚ್ಯಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

The borrowers shall also be given the choice to opt for (i) enhancement in EMI or elongation of tenor or for a combination of both options; and, (ii) to prepay, either in part or in full, at any point during the tenor of the loan. Levy of foreclosure charges/ pre-payment penalty shall be subject to extant instructions.

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (i) ಇಎಮ್ಐಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನೂ ಸಹ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ; ಹಾಗೂ, (ii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡುವ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನೂ ಸಹ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಫೋರ್‌ಕ್ಲಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

THFPL shall ensure that the elongation of tenor in case of floating rate loan does not result in negative amortisation.

ಚರದರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದರಿಂದ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

Any change in terms and conditions, including interest rate and service charges, will be informed to the borrowers in case of account specific changes and in case of others by Public Notice/display on Notice Board at the branches/on the THFPL's website from time to time.

ಬಡ್ಡಿ ದರ ಹಾಗೂ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು,ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಖಾತೆಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಇತರ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ನೋಟೀಸು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ/ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ/ ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸುವ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

THFPL shall give notice to the Borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, penal charges, prepayment charges, other applicable fees/charges, etc.

ವಿತರಣಾ ಅನುಸೂಚಿ,ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು,ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು,ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು,ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶೂಲ್ಕಗಳು /ವೆಚ್ಚಗಳು, ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ನೋಟೀಸನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

If any such change is to the disadvantage of the customer of THFPL, he/she may within 60 days and without notice close his/her account or switch it without having to pay any extra charges or interest.
ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದ ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆ ನೀಡದೇ ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಅದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.

Changes in interest rates and service charges will be effected prospectively.
Consequent upon such changes any supplemental deeds documents or writings are required to be executed, the same shall also be advised. Further, availability of facility will be subject to execution of such deeds documents or writings.
ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ.
ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಪೂರಕ ಡೀಡ್‌ಗಳ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಬರಹಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಅದನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೇ ಸೌಲಭ್ಯದ ಲಭ್ಯತೆಯು ಅಂತಹ ಡೀಡ್‌ಗಳ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಬರಹಗಳ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

4.1.4 Post disbursement supervision
ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

Post disbursement supervision, particularly in respect of loans up to Rs.2 lakh should be constructive with a view to taking care of any genuine difficulties that the borrower may face.

ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ರೂ. 2 ಲಕ್ಷಗಳವರೆಗಿನ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ನಿಜವಾದ ತೊಂದರೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಾಳಜಿವಹಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದೊಂದಿಗೆ ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿರಬೇಕು

Before taking a decision to recall/accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities the Bank would give reasonable notice to the borrower.

ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ರಿಕಾಲ್ ಮಾಡಲು/ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

All securities pertaining to the loan would be released on receipt of full and final payment of the loans subject to any legitimate right or lien and set off for any other claim that the Company may have against the borrowers. If such right is to be exercised, borrowers would be given due and proper notice with requisite details.
ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ಣ ಹಾಗೂ ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಹೊಂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಯುಕ್ತವಾದ ಹಾಗೂ ಸರಿಯಾದ ನೋಟೀಸು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.1.5 Release of property documents on repayment of Loans
ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ ಪ್ರಾಪರ್ಟಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

a) THFPL shall release the original movable / immovable property documents and remove charges

registered with any registry within a period of 30 days after full repayment/ settlement of the loan account.

ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ತೀರಿಕೆಯ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗಡೆ ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ಮೂಲ ಚರ /ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆಮಾಡುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.

b) The borrower shall be given the option of collecting the original movable / immovable property documents either from the branch where the loan account was serviced or any other office of THFPL where the documents are available, as per her / his preference.

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್‌ನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಪ್ರಾಪರ್ಟಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

c) The timeline and place of return of original movable / immovable property documents will be mentioned in the loan sanction letters

ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಪ್ರಾಪರ್ಟಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಹಾಗೂ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

d) In case of demise of the borrower, THFPL shall handover the property papers to the legal heirs of the Borrower in accordance with the laid down procedure of the Company.

ಸಾಲಗಾರನ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ಕಂಪನಿಯ ನಿಗಧಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಆಸ್ತಿಯ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸುತ್ತದೆ.

e) In case of loss/damage to original movable / immovable property documents, either in part or in full, the THFPL shall assist the borrower in obtaining duplicate/certified copies of the movable / immovable property documents and shall bear the associated costs. However, in such cases, an additional time of 30 days will be available to the THFPL to complete this procedure.

ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಪ್ರಾಪರ್ಟಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಹಾನಿ/ನಷ್ಟ ಸಂಭವಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಪ್ರಾಪರ್ಟಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣಿಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್‌ಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

Other general provisions.
ಇತರ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

THFPL would refrain from interference in the affairs of the borrower except for what is provided in the terms and conditions of loan sanction documents (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the THFPL as lender). However, this does not imply that THFPL's right of recovery and enforcement of security under Law.

ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ [ಸಾಲಗಾರನು ಮೊದಲೇ ಬಹಿಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು,ಸಾಲದಾತನಾಗಿ ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್‌ನ ಗಮನಕ್ಕೆಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ] ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ,ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್‌ನ ವಸೂಲಾತಿ ಹಾಗೂ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಹಕ್ಕು ಇದೆ ಎಂದು ಇದು ಸೂಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ

THFPL shall not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending. THFPL shall also not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude HFCs from instituting or participating in schemes framed for different sections of the society.
In the case of recovery, THFPL would resort to the usual measures as per laid down guidelines and extant provisions and would operate within the legal framework. THFPL is already having a Model Policy on Code for Collection of Dues and Repossession of Security.
ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ,ಜಾತಿ ಹಾಗೂ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು,ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಶಕ್ತರಾಗಿರುವವರ ಬಗ್ಗೆ ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಸ್ಕೀಮ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಹಾಗೂ ಅದರಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಇದು ಎಚ್ಎಫ್‌ಸಿಗಳನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

ವಸೂಲಾತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಹಾಗೂ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಮನ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಕಾನೂನಿನ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ ಹಾಗೂ ಭದ್ರತೆಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕಾಗಿ ಈಗಾಗಲೇ ಕೋಡ್ ಕುರಿತು ಮಾಡೆಲ್ ಪಾಲಿಸಿಯಿದೆ.

In case of request for transfer of borrower's account, either from the borrower or from a Bank/Financial Institution, the THFPL's consent or otherwise shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request.
ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸಿನ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದಾಗಲಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಖಾತೆಗಾಗಿ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಕೋರಿಕೆ ಬಂದರೆ, ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗಡೆ ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್‌ನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ಇನ್ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

4.2 Guarantor
ಜಾಮೀನುದಾರ

When a person is considered to be a guarantor to a Loan, THFPL shall inform him/her the following:-
ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ :-

a) his/her liability as guarantor;
ಎ. ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಬಾಧ್ಯತೆ
b) the amount of liability he/she will be committing him/herself to the company;
ಬಿ. ಅವನು/ಅವಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಸ್ವತಃ ಬದ್ಧನಾಗುವ ಸಾಲಸೋಲದ ಮೊತ್ತ;
c) circumstances in which HFC will call on him/her to pay up his/her liability;
ಸಿ. ಎಚ್ಎಫ್‌ಸಿ ಅವನ/ಆವಳ ಸಾಲವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು ;
d) whether HFC has recourse to his/her other monies in the company if he/she fail to pay up as a guarantor;
ಡಿ. ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳು ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲರಾದರೆ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಎಚ್ಎಫ್‌ಸಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆಯೇ ;
e) whether his/her liabilities as a guarantor are limited to a specific quantum or are they unlimited; and

ಇ. ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆಯೇ ಅಥವಾ ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆಯೇ; ಹಾಗೂ

f) time and circumstances in which his/her liabilities as a guarantor will be discharged as also the manner in which HFC will notify him/her about this.
ಎಫ್. ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುವ ಸಮಯ ಹಾಗೂ ಸಂದರ್ಭ ಹಾಗೂ ಎಚ್ಎಫ್ಸಿ ಈ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ರೀತಿ

g) In case the guarantor refuses to comply with the demand made by the creditor /lender, despite having sufficient means to make payment of the dues, such guarantor would also be treated as a wilful defaulter.
ಜಿ. ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ಪಾವತಿಲು ಸಾಕಷ್ಟುಮಾರ್ಗಗಳಿದ್ದರೂ ,ಕ್ರೆಡಿಟರ್/ಸಾಲದಾತರು ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಜಾಮೀನುದಾರರು ನಿರಾಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಜಾಮೀನುದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

h) Failure to pay his liability on invocation of guarantee may have a adverse effect on his credit score.
ಎಚ್. ಜಾಮೀನು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಅವನ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲರಾದರೆ ಅವರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದು.

4.3 Privacy And Confidentiality
ಖಾಸಗೀಯತೆ ಹಾಗೂ ಗೌಪ್ಯತೆ

All the borrower's personal information shall be treated as private and confidential (even when he/she is no longer our customer) and shall be guided by the following principles and policies. The Company shall not reveal information or data relating to your accounts to anyone, including other companies in the group, other than in the following exceptional cases :
ಸಾಲಗಾರರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಹಾಗೂ ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ [ಅವನು /ಅವಳು ಇನ್ನು ಮುಂದೆಯೂ ನಮ್ಮಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ] ಹಾಗೂ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಹಾಗೂ ನೀತಿಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರೂಪ್‌ನಲ್ಲಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು, ಯಾರೊಬ್ಬರಿಗೂ ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು , ಈ ಕೆಳಗಿ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತು ಪಡಿಸಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- If the information is to be given by law;
- ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ;
- If there is a duty towards the public to reveal the information;
- ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸಬೇಕಾಗಿರುವುದು ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ;
- If the Company's interests require to give the information (for example, to prevent fraud) but the same will not be used by the Company as a reason for giving to anyone else, including other entities in the group, for marketing purposes without customers' permission;
- ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ [ಉದಾಹರಣೆಗಾಗಿ, ವಂಚನೆಯನ್ನು

ತಡೆಗಟ್ಟಲು]ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೇ,ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಗ್ರೂಪ್‌ನಲ್ಲಿನ ಇತರ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು, ಬೇರೊಬ್ಬರಿಗೆ ನೀಡಲು ಕಾರಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಅದನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ;

- If the customer ask the Company to reveal the information, or with his / her permission by acceptance of the terms and conditions of the loan agreement, to provide such information to our associates companies when we have tie-up arrangements for providing other financial service products;
- ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಗೆ ಹೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಅವನ/ಅವಳ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ, ಇತರ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೇವಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಾವು ಒಪ್ಪಂದದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವಾಗ ನಮ್ಮ ಸಹವರ್ತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಕೇಳಿದರೆ;
- If the Court / authorities so direct or required by any regulatory authority (ies) including reference agencies or CIBIL etc.
- ನ್ಯಾಯಾಲಯ /ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಹಾಗೇ ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳು ಅಥವಾ ಸಿಬಿಲ್ ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ [ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳಿಗೆ] ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ;
-
- If the third party acquires on its on without the Company's involvement;
- ಕಂಪನಿಯ ತೊಡಗುವಿಕೆ ಇಲ್ಲದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅದರ ಮೇಲೆ ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡಿಸಿಕೊಂಡರೆ ;
- If provided by someone else inadvertently.
- ಬೇರೊಬ್ಬರು ಅಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ ನೀಡಿದ್ದರೆ .

4.4 **Credit reference agencies**

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳು

Customer are hereby informed that at the time of opening a new account, the Company will pass his / her account details to credit reference agencies and the checks the Company may undertake in this regard.

ಹೊಸ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

The Company will provide information to credit reference agencies about the personal debts, the customer owe to it if :
ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ , ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

a. He/she have fallen behind with the payment
ಎ. ಅವನು/ಅವಳು ಪಾವತಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಹಿಂದುಳಿದಿದ್ದಾರೆ

b. The amount owed is not in dispute; and
ಬಿ. ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿಲ್ಲ; ಹಾಗೂ

c. He /she have not made satisfactory proposal for repaying the debt, following the

Company's formal demand.

d. ಸಿ.ಕಂಪನಿಯ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳು ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲ.

In these cases, the Company shall intimate customer in writing its plan to give information about the debts he/she owe it to credit reference agencies. At the same time, the Company shall explain to the customer the role of the credit reference agencies and the effect the information they provide can have on your ability to get credit.
ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ಏಜನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಅವನು/ಅವಳು ಹೊಂದಿರುವ ಬಾಕಿ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಅದರ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರ ಹಾಗೂ ಅವರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಬೀರಬಹುದಾದ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು.

The Company may give credit reference agencies other information about the customer's account if he/she has given permission to do so.
ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಅವರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

The Company shall provide the customer with a copy of the information which the Company has given to the credit reference agencies about the customer, if so demanded by him/ her.

ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆರ್ಫೆನ್ಸ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಅವನು/ಅವಳು ಕೇಳಿದರೆ,ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

4.5 Collection of Dues

ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

Whenever loans are given, THFPL would explain to the customer the repayment process by way of amount, tenure, periodicity of repayment and the penal charges for delayed repayment. However, if the customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land shall be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending him/her notice or by making personal visits and / or repossession of security, if any.

ಸಾಲ ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲ, ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ಮರುಪಾವತಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಮೊತ್ತ,ಅವಧಿ, ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತನ ಹಾಗೂ ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ದಂಡಶುಲ್ಕಗಳ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅನುಸೂಚಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಯನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

THFPL staff or any person authorized to represent the company in collection of dues or/and security repossession shall identify himself / herself and display the authority letter issued by the THFPL and upon request, display his/her identity card issued by the THFPL or under authority of the THFPL. The company shall provide the customers with all the information regarding overdue.

ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ/ಹಾಗೂ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿ ತನ್ನನ್ನು ತನ್ನ ಗುರುತನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರದ ಪತ್ರವನ್ನು ತೋರಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇಲೆ, ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ನೀಡಿದ ಅಥವಾ ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್‌ನ ಅಧಿಕಾರದಲ್ಲಿರುವ ಅವನ/ಅವಳ ಐಡೆಂಟಿಟಿ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ತೋರಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

The employees of THFPL or any person authorized to represent THFPL in collection or/ and security repossession will follow the following guidelines:

ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಥವಾ/ಹಾಗೂ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್‌ನ ನೌಕರರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ :

- Customer would be contacted ordinarily at the place of his/her choice and in the absence of any specified place at the place of his/her residence and if unavailable at his residence, at the place of his business/occupation
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ನಿದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ವಾಸಸ್ಥಾನದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಅವರ ವಾಸಸ್ಥಾನದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರದಿದ್ದರೆ, ಅವರ ಬಿಜಿನೆಸ್ /ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- Customer's privacy should be respected
- ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- Interaction/conduct with customer in a civil manner
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಾಗರೀಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬೇಕು/ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು
- Customers would be contacted between 0800 hrs and 1900 hrs, unless special circumstances of the customer's business or occupation require otherwise
    - ಗ್ರಾಹಕರ ಬಿಜಿನೆಸ್ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬೇರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 0800 ಗಂಟೆಗಳು ಹಾಗೂ 1900 ಗಂಟೆಗಳ ನಡುವೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- Customer's request to avoid call at a specific time and place shall be honored as far as possible
  ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯ ಹಾಗೂ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟರಮಟ್ಟಿಗೆ ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- Time and number of calls and also content of conversation shall be documented
- ಸಮಯ ಹಾಗೂ ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯವನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- Inappropriate occasions such as bereavement in the family or such other calamitous occasions should be avoided for making calls/visits to collect dues
- ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ದುಃಖ ಅಥವಾ ಇತರ ಆಪತ್ತುಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು /ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.
- All assistance shall be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner
- ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಬಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನುಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಹಾಗೂ ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಗೆಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- During visits to customer's place for dues collection, decency and decorum shall be maintained.
- ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಭ್ಯತೆ ಹಾಗೂ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು

ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

4.6 Grievances Internal Procedures

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು

- The Company would endeavor to deal quickly and sympathetically to correct any mistake committed by its staff/system/process and would cancel any charges wrongly accrued due to such mistakes.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಿಸ್ಟಮ್/ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಂದ ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅಂತಹ ತಪ್ಪುಗಳಿಂದಾಗಿ ತಪ್ಪಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹವಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ
- The Company would provide suitable alternative avenues to alleviate problems arising out of technological failures.
- ತಾಂತ್ರಿಕ ವೈಫಲ್ಯಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪರ್ಯಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

  To redress customer grievances, he/she may write or call the Branch Operations Manager of the concerned Branch clearly stating the nature of your grievance along grievance along with necessary documents, if any, and the customer will be provided a Grievance Reference Number.

  ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಅವನು/ಅವಳು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಶಾಖೆಯ ಬ್ರ್ಯಾಂಚ್ ಆಪರೇಶನ್ಸ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದಾಗಿದ್ದು ಅಥವಾ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದ್ದು ಅದರಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ ಹಾಗೂ ಅಗತ್ಯ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳು, ಯಾವೂದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬಹುದು, ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗ್ರಿವೆನ್ಸ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ನಂಬರ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- If a Grievance has been received in writing from a customer, THFPL shall endeavor to send him/her an acknowledgement / response within a week. The acknowledgement should contain the name & designation of the official who will deal with the grievance. If the Grievance is relayed over phone at HFC's designated telephone helpdesk or customer service number, the customer shall be provided with a Grievance reference number and be kept informed of the progress within a reasonable period of time.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಟಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗಡೆ ಅವನಿಗೆ /ಅವಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಹಾಗೂ ಹುದ್ದೆ ಇರಬೇಕು. ದೂರುಗಳನ್ನು ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಯ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಿದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರಿನ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗಡೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.7 Know Your Customer (KYC) Policy:
ನೌ ಯುವರ್ ಕಸ್ಟಮರ್ [ಕೆವೈಸಿ] ಪಾಲಿಸಿ:

The Company shall carry out due diligence as required under "Know Your Customer" (KYC) policy of our Company before opening and operating customer's account and in furtherance of the policy. The customer will be asked to submit or provide necessary documents or proofs for the same. The Company shall ensure obtaining only such information so as to meet Company's KYC, Anti Money Laundering or any other statutory requirements.

ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವ ಹಾಗೂ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೊದಲು ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಮುಂದುವರೆಸುವ ಮೊದಲು ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ "ನೋ ಯುವರ್ ಕಸ್ಟಮರ್ " [ಕೆವೈಸಿ] ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ತಕ್ಕ ತತ್ಪರತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಾದ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಥವಾ ಒದಗಿಸಲು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಕೆವೈಸಿ, ಆ್ಯಂಟಿ ಮನಿ ಲಾಂಡರಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಮಾತ್ರ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

The Company shall provide the Loan application form / account opening forms and other material to you and the same shall contain all details of essential information required to be furnished and documents to be produced for verification and/or for record for meeting the KYC requirements.

The Company shall explain the procedural formalities and provide necessary classifications sought by the customer while opening a loan account.

ಕಂಪನಿಯು ನಿಮಗೆ ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್/ ಅಕೌಂಟ್ ಓಪನಿಂಗ್ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಇತರ ಮಟೀರಿಯಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅದು ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಕೆವೈಸಿ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಕಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸುವ ಅಗತ್ಯ ವರ್ಗೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

4.8 Branch Closure / Shifting

ಶಾಖೆ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ /ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವಿಕೆ

THFPL shall give notice to the customer in the event of closure/shifting of its branch office.

ಟಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಅದರ ಶಾಖೆಯ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ/ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

4.9 Grievances

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

THFPL would strive for customer satisfaction within the framework of law, adopted policies and procedures.

ಟಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಕಾನೂನಿನ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ನೀತಿಗಳು ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ

In case of any grievance, the customer may approach the In-Charge of the business location where he / she had his / her account and register the Grievance in the 'Grievance Register' available. THFPL should also ensure that redressal of the grievance of persons with disabilities under Grievance Redressal

Mechanism.

ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಇದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯವಹಾರ ಸ್ಥಳದ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಹಾಗೂ ಲಭ್ಯವಿರುವ 'ಗ್ರಿವೆನ್ಸ್ ರೆಜಿಸ್ಟರ್'ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು. ಟಿಎಚ್ಎಫ್ಪಿಎಲ್ ಗ್ರಿವೆನ್ಸ್ ರೀಡ್ರೆಸಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

On registering the complaint, the customer should obtain Grievance number and date for future reference

ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ದೂರಿನ ಸಂಖ್ಯೆ ಹಾಗೂ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

Customer may also write / communicate with the concerned location for redressal of the grievance.

ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು /ಸಂವಹನ ಮಾಡಬಹುದು.

In case the response is unsatisfactory or no response is received, the Grievance should be escalated to the following:

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ , ದೂರನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನವರಿಗೆ ಬರೆಯಬೇಕು :

To
Mr. Anurag Pandey
Grievance Redressal Officer
Tyger Home Finance Private Limited,
Address - 1004/5, C-Wing, One BKC,
C-66, G Block, Bandra Kurla Complex, Mumbai-400051.
Email ID - anurag.pandey@tyger.in
Contact No. – 9228860066

ಗೆ

ಶ್ರೀ. ಅನುರಾಗ್ ಪಾಂಡೇ
ಗ್ರಿವೆನ್ಸ್ ರೀಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್
ಟೈಗರ್ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,
ವಿಳಾಸ-1004/5,ಸಿ-ವಿಂಗ್,ಒನ್ ಬಿಕೆಸಿ,
ಸಿ-66,ಜಿ ಬ್ಲಾಕ್,ಬಾಂದ್ರಾ ಕುರ್ಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್,ಮುಂಬೈ-400051. ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ- anurag.pandey@tyger.in
ಸಂಪರ್ಕ್ ಸಂ. – 9228860066

In case the response is unsatisfactory or not received the response from the company within reasonable time (6 weeks) or is dissatisfied with the response received, the Consumer may approach NHB at the following address /Grievance Registration & Information Database System (GRIDS):

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸಮಂಜಸ ಸಮಯದೊಳಗಡೆ [6 ವಾರಗಳು]ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ

ಅಥವಾ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತೃಪ್ರರಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ/ ಗ್ರಿವೆನ್ಸ್ ರೆಜಿಸ್ಟ್ರೇಶನ್ ಆ್ಯಂಡ್ ಇನ್ಫಾರ್ಮೇಶನ್ ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಸಿಸ್ಟಮ್[ಜಿಆರ್ಐಡಿಎಸ್] ಎನ್ಎಚ್ಬಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

National Housing Bank
Department of Regulation and Supervision
(Grievance Redressal Cell)
4th Floor, Core 5-A, India Habitat Centre Lodhi Road,
New Delhi – 110003

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಆಫ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಶನ್ ಆ್ಯಂಡ್ ಸುಪರ್‌ವಿಷನ್
[ಗಿವೆನ್ಸ್ ರೀಡ್ರೆಸಲ್ ಸೆಲ್]
4ನೇ ಫ್ಲೋರ್,ಕೋರ್ 5-ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹೆಬಿಟ್ಯಾಟ್ ಸೆಂಟರ್ ಲೋಹಿ ರೋಡ್,
ಹೊಸ ದಿಲ್ಲಿ -110003

Link for register the Grievance(s) under Grievance Registration & Information Database System (GRIDS): https://grids.nhbonline.org.in.
ಗ್ರಿವೆನ್ಸ್ ರೆಜಿಸ್ಟ್ರೇಶನ್ ಆ್ಯಂಡ್ ಇನ್ಫಾರ್ಮೇಶನ್ ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಸಿಸ್ಟಮ್[ಜಿಆರ್‌ಐಡಿಎಸ್] ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಲಿಂಕ್: https://grids.nhbonline.org.in.

5. GENERAL
ಸಾರ್ವತ್ರಿಕ

The Company shall :
ಕಂಪನಿಯು

- Explain the key features of its loan products including applicable fees and charges while communicating the sanction of the loan.
- ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವಾಗ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಅದರ ಲೋನ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ
- Advice what information/documentation required from customer to enable him / her to apply. Customer would also be advised regarding what documentation is needed from him / her with respect to customer's identity, address, employment, etc. and any other document that may be stipulated by statutory authorities (e.g. PAN details) in order to comply with legal and regulatory requirements.
- ಅರ್ಜಿಸಲ್ಲಿಸಲು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವ ಮಾಹಿತಿ/ಕಾಗದಪತ್ರ ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತು,ವಿಳಾಸ,ಉದ್ಯೋಗ ಮುಂತಾದವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಹಾಗೂ ಕಾನೂನು ಹಾಗೂ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು [ಉದಾ.ಪ್ಯಾನ್ ವಿವರಗಳು] ನಿಗದಿಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾಗದಪತ್ರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವ ದಾಖಲೆಗಳು ಬೇಕಾಗುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- Verify the details mentioned by the customer in the loan application by contacting them at their residence and / or on business telephone numbers and / or physically visiting his/her residence and/or business addresses through agencies appointed for this purpose, if deemed necessary by the Company.
- ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವರ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಬಿಜಿನೆಸ್ ಟೆಲಿಫೋನ್ ನಂಬರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಿಸಿರುವ ಏಜನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಅವನ/ಅವಳ ಮನೆಗೆ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಬಿಜಿನೆಸ್ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- Customer would be informed to co-operate if the Company needs to investigate a transaction on his/her account and with the police/ other investigative agencies, if the Company needs to involve them.
- ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಬೇಕಾದರೆ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯು ಪೋಲೀಸ್/ ಇನ್ವೆಸ್ಟಿಗೇಟಿವ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳನ್ನು ಅವರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದರೆ ಸಹಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

- The Company would advise the customer that if her / she act fraudulently, he/she will be responsible for all losses on his/her account and that if he/she act without reasonable care and this causes losses, he/she may be responsible for the same.
- ಒಂದುವೇಳೆ ಅವನು/ಅವಳು ವಂಚನೆಯಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವನು/ಅವಳು ಜಾವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ಅವನು/ಅವಳು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ವಹಿಸದೇ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಹಾಗೂ ಇದು ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾದರೆ, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಬಹುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- Not to discriminate on the basis of race, caste, gender, marital status, religion or disability
- ಜನಾಂಗ,ಜಾತಿ,ಲಿಂಗ,ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ,ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ

The Board of Directors of THFPL should provide for periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews may be submitted to the Board at regular intervals, as may be prescribed by it.

ಟಿಎಚ್ಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಹಾಗೂ ಆಡಳಿತವರ್ಗದ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಏರ್ಪಾಡುಮಾಡಬೇಕು. ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಕ್ರೋಡೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು, ಮಂಡಳಿಯು ಸೂಚಿಸಿರಬಹುದಾದಂತೆ , ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.