

APTUS FINANCE INDIA PRIVATE LIMITED

FAIR PRACTICES CODE

This Code has been formulated by Aptus Finance India Private Limited (Aptus Finance), the “company”, pursuant to the Guidelines issued by the Reserve Bank of India on Fair Practices Code for Non Banking Finance Companies vide its circular DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 dated July 01, 2015. This Code supersedes all previous versions and shall come into force with effect from August 11, 2020.

Objectives

The primary objective of the code is as below:

1. To promote good and fair practices by setting minimum standards in dealing with customers.
2. To increase transparency so that the customer can have a better understanding of the services expected.
3. To promote a fair relationship between the company and the customer.
4. To encourage market forces, through fair competition, to achieve higher operating standards.

Application of the Code

1. The Code would be applicable to all persons offering the Products and Services of the company as an employee or otherwise in any manner and / or by any mode.
2. The Code is applicable under normal operating environment except in the event of any force majeure.
3. The Code is based on ethical principles of integrity and transparency and all actions and dealings will follow the spirit of the Code.

Commitment to Customers

1. The company will to the best of its ability, act fairly and reasonably in all dealings with the customer, meeting ethical principles of integrity and transparency and always following the relevant laws and regulations in letter and in spirit.
2. The company will make sure that all its products and services are explained to its customers fully and ensure complete understanding.
3. It will have literature in multiple languages and also make every effort to ensure that the terms are clear and not misleading and understood by the customer.
4. Its Sales Officers and Branch Managers will be the first point of contact for all the queries of the customer and contact information of the branches will also be posted on the company’s website.

5. The Sales Officers and BMs will help customers understand the terms and conditions, applicable interest rate / service charges and also the benefits that can be availed along with their financial implications.
6. The company will maintain a close relationship with the customer, and keep them informed of the products and services and the changes in interest rates, charges or terms and conditions.
7. The company will handle customer complaints promptly and help its customers in taking complaints forward if not satisfied.
8. Every customer would be provided with the details of contact persons, in case of a grievance and complaint. This would be part of the welcome kit given to the customers and also would be prominently displayed at the branches.
9. It will deal quickly with things that go wrong by correcting the mistakes promptly. It will also provide suitable alternatives in case of technological failure.
10. The company will treat all customer information as private and confidential unless required by law or if waivers have been signed by the customer.
11. The company will provide a copy of this Code, at request, to the customer. The Code will also be displayed and made available on its website and at its head and branches.
12. The company will not discriminate on the basis of age, race, caste, gender, marital status, religion or disability unless specific to schemes promoted by the RBI to assist weaker sections of society

Advertising, Marketing and Sales

APTUS FINANCE will:

1. Ensure that all advertising and promotional material is clear, and not misleading.
2. In any advertising in any media and promotional literature that draws attention to a service or product and includes a reference to an interest rate, Aptus finance will also indicate whether other fees and charges will apply and that full details of the relevant terms and conditions are available on request.
3. Aptus finance will ensure proper communication on interest rates, processing fees and charges to the prospective customers by putting up.
 - a. Personal discussion with the prospect
 - b. Notices in its branches;
 - c. Through telephone or help-lines;
 - d. On the company's website;
 - e. And or providing a written terms or schedule.
4. If Aptus finance avails of the services of third parties for providing support services, like insurance, Aptus finance will inform and require them to handle customer's personal information (if any made available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as Aptus finance would.

5. Aptus finance may, from time to time, communicate to customers on additional products and other features of their products availed by them. Information about its other products or promotional offers in respect of products / services may be conveyed to customers only if he has given his consent to receive such information / service either by mail or by registering for the same on the website or on customer service number.
6. In the event of receipt of any complaint from the customer that Aptus finance employees or representatives has engaged in any improper conduct or acted in violation of this Code appropriate steps will be initiated to investigate and to handle the complaint and to make good the loss.

Processing the application for Loans

1. All required information would be provided along with the Loan application forms, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other HFCs can be made and informed decision can be taken by the borrower.
2. The loan application form will give an indicative list of documents, required to be submitted with the form. Given the nature of Aptus finance customer segment who are mainly from the self-employed and informal segment and may not have normal documentation especially to prove incomes, Aptus finance may conduct personal verification and checks in addition to collecting available documentation.
3. Aptus finance will have a system of giving an acknowledgement for receipt of all loan applications

Loan appraisal and terms/conditions

1. Normally all particulars required for processing the loan application will be collected by APTUS FINANCE at the time of application or at the time of personal verification conducted by APTUS FINANCE. In case APTUS FINANCE needs any additional information, the customer will be told that he would be contacted immediately again.
2. APTUS FINANCE will 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 rate of interest, EMI Structure, prepayment charges and keep the written acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record.
3. APTUS FINANCE will furnish a copy of the loan agreement along with an acknowledgement of the list of documents provided to every borrower after the disbursement of loans.

Processing Fees and Charges

1. All information about fees / charges payable for processing the loan application, prepayment charges if any, penalty for delayed payment if any, or any other matter

which affects the interest of the borrower will be disclosed to the applicant by the Sales Officer and Credit Officer at time of application and will also always be printed on the APTUS Sanction Letter.

2. APTUS requires that all fees are generally to be paid by the Applicant either through a cheque/ demand draft/cash.
3. APTUS will charge customers late payment & ECS / cheque bouncing charges.
4. APTUS shall reserve the right to change fees and charges from time to time based on market conditions, customer track record etc. Any changes to the basic charges will be communicated fully and transparently to all customers.
5. APTUS's objective is to support applicants own a primary residence, and the loan is not intentioned to help investment or speculative buyers. Thus, APTUS shall reserve the right to change the terms and conditions of the loan including but not limited to a 2% increase in the rate of interest if found at a later date that property being purchased from the loan sanctioned by APTUS is put to use for commercial or rental purposes.

Communication of rejection of Loan Application

If APTUS FINANCE cannot provide the loan to the customer, it will communicate in writing that the loan has been declined and to the extent possible explain to the customers the reasons for decline.

Disbursement of loans

1. Disbursement will be made in stages and in accordance with the disbursement schedule agreed by the customer or per the Agreement for Sale which covers terms of payment by the customer to the builder and based on inspection by Aptus finance on the completion of work (in the case of under construction properties) which would need to be confirmed and accepted by APTUS FINANCE.
2. APTUS FINANCE will give notice to the borrower of any change in the terms and conditions including, interest rates, processing fee, prepayment charges, other applicable fee/ charges etc. APTUS FINANCE will also ensure that changes in interest rates and charges are effected only prospectively.
3. If such change is to the disadvantage of the customer, he/she may be allowed with or without any notice to close his account without having to pay any extra charges or interest.
4. APTUS FINANCE would be free to take any decision to request the customer to close or accelerate payment or seek additional securities to the loan, will be in consonance with the loan agreement.
5. APTUS FINANCE will release all securities on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim APTUS FINANCE may have against the borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower will be given notice about the same with full

particulars about the remaining claims and the conditions under which APTUS FINANCE is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled /paid.

Guarantors

When a person consents being a guarantor to a loan, he/she will be informed about

1. His/her liability as guarantor
2. The amount of liability he/she will be committing himself to the company;
3. Circumstances in which APTUS FINANCE will call on him/her to pay up the liability whether APTUS FINANCE has recourse to his/her other monies in the company if he/she fails to pay up as a guarantor;
4. Whether his/her liabilities as a guarantor are limited to a specific quantum or whether unlimited;
5. Time and circumstances in which his/her liabilities as a guarantor will be discharged as also the manner in which APTUS FINANCE will notify him/her about this.
6. APTUS FINANCE will keep him/her informed of any default on the loan by the borrower to whom he/she stands as a guarantor.

Privacy and Confidentiality

All personal information of customers will be treated as private and confidential (even when the customers are no longer customers), and will be guided by the following principles and policies. APTUS FINANCE will not reveal information or data relating to customer accounts, whether provided by the customers or otherwise, to anyone, including other entities in APTUS FINANCE's group, other than in the following exceptional cases:

1. If the information is to be given by law;
2. If there is a duty towards the public to reveal the information;
3. If APTUS FINANCE's interests require them to give the information (for example, to prevent fraud but it will not be used as a reason for giving information about customer or customer accounts (including customer name and address) to anyone else, including other companies in the group, for marketing purposes;
4. If the customer asks APTUS FINANCE to reveal the information, or with the customer's permission; If APTUS FINANCE is asked to give a reference about customers, it will obtain his written permission before giving it;
5. The customer will be informed the extent of his rights under the existing legal framework for accessing the personal records that APTUS FINANCE holds about him;
6. APTUS FINANCE will not use customer's personal information for marketing purposes by anyone including APTUS FINANCE unless the customer specifically authorizes APTUS FINANCE to do so.

Credit reference agencies

1. When a customer opens an account, APTUS FINANCE will inform him that it will pass his account details to credit reference agencies and APTUS FINANCE will make checks with them.
2. APTUS FINANCE may give information to credit reference agencies about the personal debts the customer owes them if:
 - a. The customer has fallen behind with his payments
 - b. The amount owed is in dispute; and the customer has not made proposals that APTUS FINANCE is satisfied with, for repaying his debt, following APTUS FINANCE's formal demand.
 - c. APTUS FINANCE will give credit reference agencies other information about the customer's account if the customer has given them his permission to do so. A copy of the information given to the credit reference agencies will be provided by APTUS FINANCE to a customer, if so demanded.

Collection of Dues

1. Whenever loans are given, APTUS FINANCE will explain to the customer the repayment process by way of amount, tenure and periodicity of repayment. Aptus finance will also make efforts to remind the customers about their repayments every month, days before it falls due.
2. However if the customer does not adhere to the repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land will be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending him notice or by making personal visits and / or repossession of security if any.
3. The collection policy of APTUS FINANCE will be built on courtesy, fair treatment and persuasion, and will be aimed at fostering customer confidence and a long-term relationship. Staff or any person authorized to represent it in collection of dues and / or security repossession will identify himself and display the authority letter issued by APTUS FINANCE and upon request, display his identity card issued by APTUS FINANCE or under authority of the company. APTUS FINANCE will provide customers with all the information regarding dues and will endeavor to give sufficient notice for payment of dues.
4. All the members of the staff or any person authorised to represent APTUS FINANCE in collection and / or security repossession will follow the guidelines set out below:
 - a. Customers will be contacted ordinarily at the place of his choice and in the absence of any specified place at the place of his residence and if unavailable at his residence, at the place of business / occupation.
 - b. Identity and authority to represent APTUS FINANCE will be made known to the customer at the first instance.
 - c. Customer's privacy will be respected.

- d. Interaction with the customer will be in a civil manner.
- e. Representatives of APTUS FINANCE will contact customers between 0800 hrs and 1900 hrs, unless the special circumstances of the customer's business or occupation require otherwise.
- f. Customer's request to avoid calls at a particular time or at a particular place will be honored as far as possible, unless Aptus has reason to believe that the customer is avoiding meeting Aptus representative.
- g. All assistance will be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.
- h. Inappropriate occasions such as bereavement in the family or such other calamitous occasions will be avoided for making calls/visits to collect dues.

Branch shifting/Closure

- 1. In case branches are being shifted the customers will be informed about the address and contact numbers of the new location before 15 days of intended shifting.
- 2. In case of closure of a branch the customers will be informed of the details of the nearest servicing branch before 30 days of intended closure.

General

- 1. The company will refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the lender).
- 2. In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrowal account, the consent or otherwise i.e. objection of the company, if any, will be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.

ஆப்டஸ் பைனான்ஸ் இந்தியா பிரைவேட் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

இந்த குறியீட்டை ஆப்டஸ் பைனான்ஸ் இந்தியா பிரைவேட் லிமிடெட் (ஆப்டஸ் பைனான்ஸ்) உருவாக்கியுள்ளது "நிறுவனம்", நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கவங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறியீடு, ஜூலை 01, 2015. தேதியிட்ட சுற்றறிக்கை DNBR (PD)CC.No.054/03.10.119/2015-16 வெளியிடப்படுகிறது. இந்தக் குறியீடு முந்தைய அனைத்து சுற்றறிக்கையையும் முறியடிக்கிறது மற்றும் இவை ஆகஸ்ட் 11, 2020 முதல் நடைமுறைக்கு வரும்.

குறிக்கோள்கள்

குறியீட்டின் முதன்மை நோக்கம் பின்வருமாறு::

1. வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரங்களை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்
2. வெளிப்படைத் தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் எதிர்பார்க்கப்படும் சேவைகளை நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்
3. நிறுவனத்திற்கும் வாடிக்கையாளருக்கும் இடையே நியாயமான உறவை மேம்படுத்துதல்.
4. நியாயமான போட்டி மூலம் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்து, உயர் செயல்பாட்டு தரநிலைகளை அடையலாம்.
5. ஒட்டுமொத்த வீட்டு நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது.

குறியீட்டின் பயன்பாடு

1. நிறுவனத்தின் பணியாளராகவோ அல்லது வேறு எந்த வகையிலும் தொடர்பில் இருந்ததாலும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளை வழங்கும் அனைத்து நபர்களுக்கும் இந்த குறியீடு பொருந்தும்
2. இயல்பான இயக்கச் சூழலில் குறியீடு பொருந்தும், எதிர்பாராத வலுக்கட்டாய நிகழ்வுகளைத், தவிர
3. கோட் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் அனைத்து செயல்களின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது மற்றும் பரிவர்த்தனைகளில் மனதார இந்த குறியீடை பின்பற்றும்

வாடிக்கையாளர்களுக்கு எங்களின் கடமை

1. நிறுவனம் அதன் திறனுக்கு ஏற்றவாறு, அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் நடுநிலையுடையனும் நியாயமாகவும் செயல்படும் வாடிக்கையாளருடன், ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகள்படி மற்றும் எப்பொழுதும் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை, கடிதத்திலும் செயலிலும் பின்பற்றுவதல்.
2. நிறுவனம் அதன் அனைத்து திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாக விளக்கப்பட்டு மற்றும் முழுமையான புரிதலை உறுதி செய்யும்.
3. இது பல மொழிகளில் தயாரிக்கப்பட்டு விதிமுறைகள் தெளிவாக உள்ளன, தவறாக வழிநடத்தவில்லை மற்றும் வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்படுகின்றன என்பதை உறுதிப்படுத்த எல்லா முயற்சிகளையும் எடுக்கும்.
4. வாடிக்கையாளரின் கேள்விகளுக்கு, அதன் விற்பனை அதிகாரிகள் மற்றும் கிளை மேலாளர்கள் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய முதல் நிலை நபர்களாக இருப்பார்கள் மற்றும் கிளைகளிலும், இணையதளத்திலும் நிறுவனத்தின் தொடர்புத் தகவல்கள் வெளியிடப்படும்.

- 5 ஆப்டஸ் ன் விற்பனை அதிகாரிகள் மற்றும் கிளை மேலாளர்கள் வாடிக்கையாளர்கள் ஆப்டஸ் ன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், உரிய வட்டி விகிதம்/ சேவை வரி மற்றும் நிதி முதலீடு செய்வதில் உள்ள பலன்கள்/ பிரச்சனைகள் ஆகியவற்றை புரிந்துகொள்ள உதவுவார்கள்.
- 6 ஆப்டஸ் வாடிக்கையாளருடன் நெருங்கிய உறவைப் பேணி, நிதி திட்டங்கள், சேவைகள், வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் அல்லது விதிமுறைகளில் மற்றும் நிபந்தனைகள். ஆகியவற்றில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.
- 7 ஆப்டஸ் வாடிக்கையாளர் புகார்களை உடனுக்குடன் கையாளும் மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பதிலில் திருப்தி இல்லை என்றால் அடுத்த கட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்ல உதவும்.
- 8 ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் அவர்களுடைய குறை மற்றும் புகார் அளிக்க தொடர்கொள்ளவேண்டிய நபர்களின் விவரங்கள் வழங்கப்படும். இது அவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட வரவேற்பு கிட்டின் ஒரு பகுதியாகவே இருக்கும் மற்றும் கிளைகளில் முக்கியமாக காட்சிப்படுத்தப்படும்.
- 9 தவறுகளை உடனுக்குடன் சரிசெய்வதன் மூலம் தவறாக நடக்கும் விஷயங்களை விரைவாக சரிசெய்யப்படும்.. அது தொழில்நுட்ப தடையாக இருந்தால் தக்க மாற்று ஏற்பாடு செய்யப்படும்.
- 10 ஆப்டஸ் அனைத்து வாடிக்கையாளர் தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் வைத்திருக்கும் ஆனால் சட்டப்படி அல்லது வாடிக்கையாளரால் ஒப்புதல் கையொப்பமிடப்பட்டிருந்தால், வழங்கப்படும்
- 11 ஆப்டஸ் இந்த குறியீட்டின் நகலை, கோரிக்கையின் பேரில், வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும். குறியீடு இணையதளத்திலும், தலைமை கிளைகளில் முக்கியமாக காட்சிப்படுத்தப்படும் மற்றும் கிளை அலுவலகத்திலும் முக்கியமாக காட்சிப்படுத்தப்படும்.
- 12 ஆப்டஸ் வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை,மதம் அல்லது மாற்றுத்திறனாளி ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு எதுவும் இருக்காது., சமூகத்தின் பலவீனமான பிரிவுகளில் உள்ளவர்களுக்கு உதவுவதற்காக RBI ஆல் ஊக்குவிக்கப்பட்ட திட்டங்களுக்கு குறிப்பிட்டதாக இருந்தால் தவிர.

விளம்பரம், சந்தை படுத்துதல் மற்றும் விற்பனை

ஆப்டஸ் :

- 1 அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் வெளிப்படையானவை மற்றும் தவறானவை அல்ல என்பதை உறுதிப்படுத்தும்.
- 2 கவனத்தை ஈர்க்கும் எந்த ஊடகத்திலும் விளம்பர நோட்டீசிகளில் விளம்பரம் செய்யும்போது சேவை அல்லது தயாரிப்பு மற்றும் வட்டி விகிதத்தைப் பற்றிய குறிப்பையும் உள்ளடக்கி தெரிவிக்கும்.ஆப்டஸ் குறிப்பிடும். பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா மற்றும் தொடர்புடைய விதிமுறைகளின் முழு விவரங்கள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.
- 3 ஆப்டஸ் வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்க கட்டணம் மற்றும் வேறு கட்டணம் ஆகியவற்றை பற்றிய சரியான தகவல் தொடர்புகளை கீழே குறிப்பிட்டுள்ள இடங்களில் காட்சிப்படுத்தப்படும், புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்காக
 - கிளைகளில் அறிவிப்புகள்;
 - தொலைபேசி அல்லது உதவி எண்கள் மூலம்;
 - நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில்;
 - மற்றும்/அல்லது எழுதப்பட்ட விதிமுறைகள் அல்லது அட்டவணையை வழங்குதல்
- 4 இன்குரன்ஸ்,போன்ற ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளை ஆப்டஸ் பெற்றால், ஆப்டஸ் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை ஆப்ட்ஸ் போன்றே அவர்களும் அத்தகைய தனிப்பட்ட தகவல்களை ரகசியமாகவும் பாதுகாப்பாகவும் பேண வேண்டும் என அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

- 5). ஆப்ட்ஸ்,அவ்வப்போது,கூடுதல் திட்டங்கள்,வாடிக்கையாளர்கள் ஏற்கனேவே உள்ள திட்டங்களில் புதிதாக சேர்க்கப்பட்ட பிற அம்சங்கள் பற்றி கூற வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளலாம்.பிற திட்டங்கள் பற்றிய தகவல்கள், அறிமுக சலுகைகள்/சேவைகள் ஆகியவற்றை தெரிவிக்க வாடிக்கையாளரிடமிருந்து மின்னஞ்சல் , இணையத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை மூலம் ஒப்புதல் பெற்றுஇருக்கவேண்டும்.
- 6). ஆப்ட்ஸ் ஊழியர்கள் அல்லது அதன் பிரதிநிதிகள் மீது வாடிக்கையாளரிடமிருந்து, முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டுள்ளனர் அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறும் வகையில் செயல்பட்டுள்ளனர் என்று ஏதேனும் புகார் வந்தால் புகாரை விசாரிப்பதற்கும் கையாளுவதற்கும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும் மற்றும் அதனால் நஷ்டம் ஏதேனும் இருந்தால் , அது சரி செய்யப்படும்.

கடன்களுக்கான விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவது

- 1). கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களுடன் தேவையான அனைத்து தகவல்களும் வழங்கப்படும், அதனால் மற்ற ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து ஓர் அறிவுசார்ந்த முடிவு எடுக்க கடன் வாங்குபவர்களால் முடியும்.
- 2). கடனுக்கான விண்ணப்பப் படிவம் தேவையான ஆவணங்களின் பட்டியலைக் படிவத்துடன், சமர்ப்பிக்ககொடுக்கும். ஆப்ட்ஸ் வாடிக்கையாளர் பிரிவின் தன்மையைக் கருத்தில் கொண்டு முக்கியமாக சுயதொழில் செய்பவர்கள் மற்றும் முறைசாரா பிரிவில் இருப்பவர்கள், குறிப்பாக,வருமானத்தை நிரூபிக்க இல்லாமல் இருக்கலாம்.ஆப்ட்ஸ் கிடைக்கக்கூடிய ஆவணங்களை சேகரிப்பதுடன் தனிப்பட்ட சரிபார்ப்பை நடத்தலாம்.
- 3) ஆப்ட்ஸ் பெறுகின்ற அனைத்து கடன் விண்ணப்பத்திற்கும் ஒப்புகை சீட்டு வழங்கும் முறையை கொண்டிருக்கும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

1. பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்படுத்த தேவையான அனைத்து விவரங்களும் சேகரிக்கப்படும் விண்ணப்பத்தின் போது அல்லது ஆப்ட்ஸ் பைனான்ஸ் ன் தனிப்பட்ட சரிபார்ப்பின் போது.ஆப்ட்ஸ் பைனான்ஸ் (குறிப்பாக முறைசாரா துறையைச் சேர்ந்த வாடிக்கையாளர்களின் விஷயத்தில்). ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவை ஏற்பட்டால் வாடிக்கையாளாரை மீண்டும் தொடர்பு கொள்வோம் என தெரிவிக்கப்படும்..
2. ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ கடன் வாங்கியவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக ஆப்ட்ஸ் பைனான்ஸ் வட்டி விகிதம் உட்பட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு, வட்டி, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் ஆகியவற்றை தெரிவிக்கும் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.இவற்றை எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்ட கடன் வாங்கியவரின்ஒப்புதல் ஆவணம் பதிவில் வைக்கப்படும்.
3. ஆப்ட்ஸ் கடன் வழங்கியவுடன், ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் சமர்ப்பித்த ஆவணங்களின் ஒப்புகை சீட்டு இணைத்து வழங்கப்படும்.

செயலாக்க கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்கள்

1. கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணம் / வேறு கட்டணங்கள் பற்றிய அனைத்து தகவல்களும்,முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக செலுத்துவதற்கான அபராதம் அல்லது வேறு ஏதேனும் விஷயம் கடன் வாங்குபவரை பாதிக்கிறது என்றால் விண்ணப்பதாரருக்கு விற்பனை அதிகாரி மற்றும் கடன் அதிகாரி அவர்களால் தெரியப்படுத்தப்படும், விண்ணப்பிக்கும் போதே மற்றும் ஆப்ட்ஸ் ன் கடன் அனுமதி கடிதத்திலும் அச்சிடப்படும்..

2. ஆப்ட்ஸ் க்கு அனைத்து கட்டணங்களும் பொதுவாக விண்ணப்பதாரரால் டிஜிட்டல் கொடுப்பனவுகள்/காசோலை/டிமாண்ட் டிராப்ட்/ரொக்கமாக செலுத்தப்பட வேண்டும்.
3. ஆப்ட்ஸ் வாடிக்கையாளர்களிடம் தாமதமாகப் பணம் செலுத்துதல் & ECS, NACH/செக் பவுன்ஸ் கட்டணம் வசூலிக்கும்.
4. ஆப்ட்ஸ் அவ்வப்போது சந்தை நிலைமைகள், வாடிக்கையாளர் திருப்பி செலுத்தும் முறை ஆகியவற்றை கொண்டு கட்டணம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை மாற்றுவதற்கான உரிமையை ஆப்ட்ஸ் கொண்டுள்ளது. அடிப்படைக் கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் முழுமையாகவும் வெளிப்படையாகவும் தெரிவிக்கப்படும்.
5. விண்ணப்பதாரர்களுக்கு ஒரு வீடு குடியிருப்பிற்கு என்பதை ஆதரிப்பதே ஆப்ட்ஸின் நோக்கமாகும், மேலும் கடன் முதலீடு அல்லது யூக வர்த்தகம் செய்பவர்களுக்கு கடன் வழங்கும் நோக்கம் இல்லை. வாங்குபவர்களுக்கு உதவும் நோக்கம் கொண்டது. எனவே, ஆப்ட்ஸ் அனுமதித்த கடனில் இருந்து வணிக அல்லது வாடகை நோக்கங்களுக்காக சொத்து வாங்கப்பட்டதாக பிற்காலத்தில் கண்டறியப்பட்டால் கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மாற்றுவதற்கான உரிமை மற்றும் 2% வட்டி விகிதம் அதிகரிக்கும்.

கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பது பற்றிய தகவல்

ஆப்ட்ஸ் பைனான்ஸ் வாடிக்கையாளருக்கு கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், அது கடன் நிராகரிக்கப்பட்டது என்று எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும் மற்றும் காரணங்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு முடிந்தவரை விளக்கவும் செய்யும்.

கடன்களை வழங்குதல்

1. பட்டுவாடா பல நிலைகளில் மற்றும் கொடுப்பனவுக்கு ஏற்ப வழங்கப்படும். வாடிக்கையாளரால் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட அட்டவணை அல்லது விதிமுறைகளை உள்ளடக்கிய விற்பனை ஒப்பந்தத்தின்படி. பில்டருக்கு வாடிக்கையாளரால் பணம் செலுத்துதல் மற்றும் ஆப்ட்ஸ் பைனான்ஸ் ஆய்வு அடிப்படையில் தேவைப்படும் வேலையை முடித்தல் (கட்டுமானத்தில் உள்ள சொத்துக்களின் விஷயத்தில்). ஆப்ட்ஸ் பைனான்ஸ் உறுதிப்படுத்தப்பட்டு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
2. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் கடன் வாங்குபவருக்கு அப்ட்ஸ் பைனான்ஸ் அறிவிப்பை வழங்கும் வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணம், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணம் /கட்டணங்கள் போன்றவை. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் இருப்பதை ஆப்ட்ஸ் பைனான்ஸ் உறுதி செய்யும் வரும் காலத்திற்கு மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும்.
3. அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர் / அவள் அனுமதிக்கலாம் அல்லது எந்த அறிவிப்பும் இல்லாமல் கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் தனது கணக்கை மூடலாம்.
4. ஆப்ட்ஸ் பைனான்ஸ் சுதந்திரமாக எந்த முடிவையும் எடுக்க முடியும் -வாடிக்கையாளரின் கணக்கினை மூடுவதற்கு அல்லது துரிதப்படுத்துமாறு கோருவதற்கு கடனுக்கான பணம் செலுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பிணைய ஆவணங்களை தேடுதல், கடனுடன் இணக்கமாக இருக்கும் உடன்படிக்கைபடி.
5. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது நிறைவேற்றப்பட்டவுடன் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் ஆப்ட்ஸ் திருப்பிக்கொடுத்துவிடும். எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கு உட்பட்ட கடன் நிலுவைத் தொகை ஆப்ட்ஸ் கடன் வாங்கியவருக்கு எதிராக இருக்கலாம். அத்தகைய உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் ஆப்ட்ஸுக்கு பணம் செலுத்தும் வரை ஆவணத்தை தக்கவைக்க உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள், தொடர்புடைய கடன் வாங்குபவருக்கு அதைப் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாதமாக கருதப்படும் போது, அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்

1. ஒரு உத்தரவாதமளிப்பவரின் பொறுப்பு;
2. நிறுவனத்திற்கு அவர் செலுத்தும் பொறுப்பு அளவு;
3. ஆப்டஸ் உத்தரவாததாரரை தனது பொறுப்பை செலுத்த அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
ஆப்டஸ், உத்தரவாதம் அளிப்பவர் செலுத்த தவறினால், உத்தரவாதம் அளிப்பவரின் மற்றப் பணத்தைப் பெறதல்
4. ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட தொகைக்குள் வரம்புள்ளதா அல்லது வரம்பற்றதா;
5. உத்தரவாததாரராக அவரது பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் எந்த சூழ்நிலையில் என்பது குறித்து ஆப்டஸ் அவருக்கு அறிவிக்கும் விதமும்.
6. யாருக்கு அவர் உத்தரவாதமாக நிற்கிறாரோ அந்த கடனாளி கடன் தொகையை செலுத்த தவறினால், ஆப்டஸ் உத்தரவாததாரருக்குத் தெரிவிக்கும்.

தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

தனிப்பட்ட நபரின் அனைத்து தகவல்களையும், கொள்கை மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட செயல் திட்டம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையின்படி அவர்களுடைய தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மையை சார்ந்தது. (அவர் தற்போது வாடிக்கையாளர்களாக இருந்தாலும் சரி இல்லாவிட்டாலும் சரி) ஆப்டஸ் வாடிக்கையாளரின் கணக்கு விபரங்கள், அவர்களே அளித்திருந்தாலும் அல்லது பிற வழிகளில் சேகரித்து இருந்தாலும், தகவல் அல்லது தரவுகளை, வேறு யாருக்கும் ஆப்டஸ் குழுமம் உட்பட, வேறு யாருக்கும் அளிக்கப்படமாட்டாது. பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர:

1. தகவல், சட்டத்தால் வழங்கப்பட வேண்டும் என்றால்;
2. பொதுமக்களுக்கு தகவல்களை வெளிப்படுத்தவேண்டும் என்ற கடமை இருந்தால்;
3. அப்டஸின் நலன்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க) ஆனால் வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய தகவலை வழங்குவதற்கு இது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படாது கணக்குகள் (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) மற்றவர்களுக்கு, ஆப்ட்ஸ் குழுவில் உள்ள நிறுவனங்கள் உட்பட, சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக;
4. வாடிக்கையாளர்கள் ஆப்ட்ஸ் பைனான்ஸ் தகவல் கொடுக்கவேண்டும் என்று கேட்டுக்கொண்டாலும் அல்லது வாடிக்கையாளர் அனுமதி அளித்திருந்தாலும், வாடிக்கையாளர் பற்றிய தகவல் கொடுக்க வேண்டிய நிலைவந்தால், வாடிக்கையாளரின் எழுத்துபூர்வமான அனுமதி பெற்றபின்ன்தான் வழங்கப்படும்.
5. வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய குறிப்பை வழங்குமாறு ஆப்ட்ஸ் வசம் கேட்கப்பட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன் வாடிக்கையாளரிடம் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதி பெற்ற பின்னரே வழங்கப்படும்.
6. ஆப்டஸ் பாதுகாப்பில் வைத்திருக்கும் நபரின் தனிப்பட்ட கணக்கு விபரங்களை சட்ட திட்டங்களில் தெரிவித்துள்ளபடிதான் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
7. ஆப்டஸ் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட விபரங்களை சந்தை படுத்தல் காரணங்களுக்காக ஆப்டஸ் உட்பட யாருக்கும் பகிர்தல் கூடாது, வாடிக்கையாளர் ஆப்டஸ் க்கு அவ்வாறு செய்வதற்கு அதிகாரமளித்திருந்தால் தவிர.

கிரெடிட் ரெஃபர்ன்ஸ் ஏஜென்சிஸ்

- 1 ஆப்டஸ் பைனான்ஸ்யிடம் கணக்கு தொடங்கும்போதே அவருடைய கணக்கு விபரங்களை கிரெடிட் ரெஃபர்ன்ஸ் ஏஜென்சிஸ் நிறுவனத்திற்கு அனுப்பப்படும் என்ற விபரத்தையும் மற்றும் அந்நிறுவனத்திலிருந்து அவரை பற்றிய பிற விபரங்களை ஆப்டஸ்பெரும் என்பதையும் தெரிவிக்கும்.
 2. ஆப்டஸ் பைனான்ஸ் கிரெடிட் ரெஃபர்ன்ஸ் ஏஜென்சிஸ் வசம் வாடிக்கையாளரின் கடன் மூலம் எவ்வளவு தொகை திருப்பி செலுத்தவேண்டும் என்பதையும் கீழ்க்கண்டகாரணங்களினால் தெரிவிக்கும்:
- அ. வாடிக்கையாளர் தனது பணம் செலுத்துவதில் பின்தங்கியிருக்கிறார்
- பி செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சையில் உள்ளது;
- ஆப்டஸ் பைனான்ஸ் முறையான கடன் பற்றிய கோரிக்கையைத் தொடர்ந்து, வாடிக்கையாளர் தனது பணத்தைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக ஆப்டஸ் பைனான்ஸ் திருப்தி அடையும் திட்டங்களைச் செய்யவில்லை
- சி வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய பிற தகவல்களை ஆப்டஸ் பைனான்ஸ் கிரெடிட் ரெஃபர்ன்ஸ் ஏஜென்சிசுக்கு வழங்கும்,வாடிக்கையாளர் அவ்வாறு செய்ய தனது அனுமதியை அவர்களுக்கு வழங்கியிருந்தால். வாடிக்கையாளர் கோரினால்.கிரெடிட் ரெஃபர்ன்ஸ் ஏஜென்சிசுக்கு வழங்கப்படும் தகவல் ஒரு நகல், ஆப்டஸ் ஆல் வழங்கப்படும்.

நிலுவைத் தொகை வசூல்

- 1 கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை ஆப்டஸ் விளக்குவார் தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் ஆகியவற்றின் மூலம். ஆப்டஸ் பைனான்ஸ் முயற்சிகளையும் மேற்கொள்வார் . வாடிக்கையாளருக்கு ஒவ்வொரு மாதமும் அவர்கள் திருப்பிச் செலுத்துவதைப் பற்றி, அது வருவதற்கு சில நாட்களுக்கு முன்பு நினைவூட்டுகிறது.
 - 2 எனினும் வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை அப்போதுள்ள சட்டங்களின்படி நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கப் பின்பற்றப்படும்.இந்த செயல்முறை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புதல், நேரில் சந்தித்தல் மற்றும் அல்லது பிணைய சொத்தினை எடுத்தல் ஆகியவை அவருக்கு நினைவூட்டுவதற்குள் அடங்கும்.
 - 3 ஆப்டஸ் பைனான்ஸ் நிலுவைத் தொகை வசூல் கொள்கையானது மரியாதை, நியாயமான முறை மற்றும் வற்புறுத்தல் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்படும்.வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதை நோக்கமாகக் கொண்டதாக இருக்கும். அப்டஸ்' பைனான்ஸ் ஊழியர்கள் அல்லது அங்கீகாரம் பெற்ற எந்தவொரு நபரும் நிலுவைத் தொகை / பிணைய சொத்தினை பெறுதல் நடவடிக்கைகளில் தன்னை அடையாளம் சொல்லி , ஆப்டஸ் பைனான்ஸ் வழங்கிய அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பித்து மற்றும் கோரிக்கையின் பேரில், ஆப்டஸ் பைனான்ஸ் அல்லது அதிகாரத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட அவரது அடையாள அட்டையைக் காண்பிக்கவும்.ஆப்டஸ் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை மற்றும் தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்கும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான நாட்களுக்கு முன்னர் அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்கும்
 - 4 அனைத்து பணியாளர்கள் உறுப்பினர்களும் அல்லது நிலுவைத் தொகை வசூல் சேகரிப்பில் ஆப்டஸ் பைனான்ஸ் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் மற்றும் / அல்லது பிணைய சொத்தினை திரும்பப் பெறுதல் நடவடிக்கைகளில் கீழே உள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றும்:
- அ) வாடிக்கையாளர்கள் அவர் விரும்பும் இடத்திலும், வழக்கமாக உள்ள இடத்திலும், குறிப்பிட்ட இடம் எதுவும் இல்லை மற்றும் கிடைக்கவில்லை என்றால் அவரது இல்லத்தில், வணிக / தொழில் செய்யும் இடத்தில். தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள்.
- பி) முதல் நிகழ்வில். ஆப்டஸ் பைனான்ஸ் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கான அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு தெரியப்படுத்தப்படும்.
- சி) வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.

- டி) வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு சிவில் முறையில் இருக்கும்.
- இ) வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் தேவைப்படாவிட்டால் தவிர , ஆப்டஸ் பைனான்ஸ் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை 0800 மணி முதல் 1900 மணி க்குள் தொடர்பு கொள்வார்கள்..
- எப்). ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்படும். ஆப்டஸ் பிரதிநிதியை சந்திப்பதை வாடிக்கையாளர் தவிர்க்கிறார் என அப்டஸ் நம்புவதற்கு காரணம் இல்லாவிட்டால்
- ஜி) நிலுவைத் தொகை தொடர்பான சர்ச்சைகள் அல்லது வேறுபாடுகளைத் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் வழங்கப்படும்.
- எச்) குடும்பத்தில் துக்கம் அல்லது பேரிடர் சந்தர்ப்பங்கள் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள் நேரும் போது, நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க அழைப்புகள்/விசிட்கள் செய்வதற்கு தவிர்க்கப்படும்.

கிளை மாற்றம்/மூடுதல்

- 1 கிளைகள் மாற்றப்படும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர்களுக்கு புதிய இடத்தின் 15 நாட்கள் முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண்கள் குறித்து
- 2 ஒரு கிளை மூடப்பட்டால் அருகிலுள்ள சேவை கிளை பற்றிய விவரங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு மூடுவதற்கு 30 நாட்கள் முன் தெரிவிக்கப்படும்.

பொது

- 1 நிறுவனம் கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்கள் தவிர (இல்லையென்றால் கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல், கடன் வழங்கியவர் கவனத்திற்கு வந்துள்ளது)
- 2 கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை வந்தால் , ஒப்புதல் அல்லது மற்றபடி, அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் வெளிப்படையானதாக இருக்க வேண்டும், சட்டத்துடன் இணக்கமான ஒப்பந்த விதிமுறைகள்படி

கான்

ఆప్టస్ పైనాన్స్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

నిష్పాక్షిక కార్య ప్రణాళిక నియమావళి

నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీల కోసం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా డి యన్ బి ఆర్ (పి డి) సర్క్యులర్ ప్రకారం నిష్పాక్షిక కార్య ప్రణాళిక నియమావళిపై జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా "కంపెనీ" అయిన ఆప్టస్ పైనాన్స్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఆప్టస్ పైనాన్స్) ద్వారా ఈ కోడ్ రూపొందించబడింది. సిసి నం.054/03.10.119/2015-16 తేదీ జూలై 01, 2015. ఈ కోడ్ మునుపటి సంస్కరణలను అన్నింటిని భర్తీ చేస్తుంది మరియు ఆగస్టు 11, 2020 నుండి అమలులోకి వస్తుంది.

లక్ష్యాలు

కోడ్ యొక్క ప్రాథమిక లక్ష్యం క్రింది విధంగా ఉంటుంది:

1. వినియోగదరులతో వ్యవహరించడానికి మంచి మరియు నిజాయితీ అయిన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయటం.
2. పారదర్శకతను పెంచడం, తద్వారా వినియోగదారులు ఆశించిన సేవలపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉంటారు.
3. కంపెనీ మరియు వినియోగదారుల మధ్య మంచి సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.
4. అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి మార్కెట్ బలాన్ని ప్రోత్సహించడానికి, నిష్పాక్షిక పోటీ నిర్వహణ.
5. మొత్తంగా హౌసింగ్ పైనాన్స్ వ్యవస్థపై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి.

కోడ్ యొక్క ధరఖాస్తు

1. కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఉద్యోగిగా లేదా ఏ పద్ధతిలోనైనా మరియు / లేదా ఏ రీతిలోనైనా నజరు వ్యక్తులందరికీ కోడ్ వర్తిస్తుంది.
2. ఏదైనా బలమైన ప్రమాదం జరిగినప్పుడు మినహా మామూలుగా ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.
3. కోడ్ సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు అన్ని చర్యలు మరియు వ్యవహారాలు కోడ్ యొక్క స్ఫూర్తిని అనుసరిస్తాయి.

వినియోగదారుల పట్ల నిబద్ధత

1. కంపెనీ తన సామర్థ్యం మేరకు, కస్టమర్తో అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తుంది. సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది. సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలను ఎల్లప్పుడూ లేఖలో మరియు స్ఫూర్తితో అనుసరిస్తుంది.
2. కంపెనీ తన అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను వినియోగదారులకు పూర్తిగా వివరించేలా మరియు పూర్తి అవగాహనను నిర్ధారించేలా చేస్తుంది.
3. ఇది బహుళ భాషలలో సాహిత్యాన్ని కలిగి ఉంటుంది మరియు నిబంధనలు స్పష్టంగా ఉన్నాయని మరియు కస్టమర్ని తప్పుదారి పట్టించకుండా మరియు అర్థం చేసుకునేలా ప్రయత్నం చేస్తుంది.
4. వినియోగదారుల యొక్క అన్ని సందేహాల కోసం సేల్స్ ఆఫీసర్లు మరియు ట్రాంచ్ మేనేజర్లు మొదటి సంప్రదింపు పాయింట్ అవుతారు మరియు శాఖల సంప్రదింపు సమాచారం కూడా కంపెనీ వెబ్సైట్లో పోస్ట్ చేయబడుతుంది.

5. సేల్స్ ఆఫీసర్లు మరియు బి యం లు వినియోగదారులకు నిబంధనలు మరియు షరతులు, వర్తించే వడ్డీ రేటు / సేవా ఛార్జీలు మరియు వారి ఆర్థికపరమైన అనుమానాలను చిక్కులతో పాటు పొందగలిగే ప్రయోజనాలను అర్థం చేసుకోవడంలో సహాయపడతారు.
6. కంపెనీ వినియోగదారులతో సన్నిహిత సంబంధాన్ని కొనసాగిస్తుంది. ఉత్పత్తులు, సేవలు, వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలు లేదా నిబంధనలు మరియు షరతులలో కలిగే మార్పుల గురించి వారికి తెలియజేస్తుంది.
7. కంపెనీ వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను వెంటనే పరిష్కరిస్తుంది మరియు సంతృప్తి చెందకపోతే ఫిర్యాదులను ముందుకు తీసుకెళ్లడంలో తన కస్టమర్లకు సహాయం చేస్తుంది.
8. ఫిర్యాదు విషయంలో ప్రతి వినియోగదారునికి సంప్రదింపు వ్యక్తుల వివరాలు అందించబడతాయి. ఇది వినియోగదారులకు ఇచ్చే వెల్ కమ్ కిట్ లో భాగం మరియు బ్రాంచ్ లో కూడా ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.
9. తప్పులను సత్వరమే సరిదిద్దడం తద్వారా తప్పు జరిగే విషయాలతో ఇంకా త్వరగా వ్యవహరిస్తుంది. ఇది సాంకేతిక వైఫల్యం విషయంలో తగిన ప్రత్యామ్నాయాలను కూడా అందిస్తుంది.
10. చట్ట ప్రకారం లేదా మాఫీపై కస్టమర్ సంతకం చేసినట్లయితే మినహా కంపెనీ మొత్తం కస్టమర్ సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది.
11. కంపెనీ ఈ కోడ్ కాపీని, అభ్యర్థన మేరకు, వినియోగదారులకు అందిస్తుంది. కోడ్ దాని వెబ్ సైట్ లో, ప్రధాన కార్యాలయం మరియు బ్రాంచ్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
12. సమాజంలోని బలహీన వర్గాలకు సహాయం చేయడానికి ఆర్ బి ఐ ప్రమోట్ చేసిన పథకాలకు నిర్దిష్టంగా తప్ప కంపెనీ వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు.

ప్రకటనలు, క్రయవిక్రయాలు మరియు అమ్మకాలు

ఆప్టస్ ఇలా చేస్తుంది:

1. అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి పారదర్శకంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించే విధంగా కాదని నిర్ధారించుకోండి.
2. బి. ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే విధంగా వడ్డీ రేటును సూచించే ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో ప్రకటనలు చేసినప్పుడు, ఆప్టస్ ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో అన్న విషయం మరియు ఈ విషయంలో సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలను కూడా సూచిస్తుంది మరియు అవి ఖాతాదారుల అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
3. కాబోయే ఖాతాదారులకు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు ఛార్జీలపై సరైన సమాచారాన్ని ఆప్టస్ నిర్ధారిస్తుంది.
 - అవకాశంతో వ్యక్తిగత చర్చ
 - శాఖలలో ప్రకటనలు;
 - టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్-లైన్ ద్వారా;
 - కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో;
 - మరియు/లేదా వ్రాతపూర్వక నిబంధనలు లేదా షెడ్యూల్ ను అందించడం.
4. ఒక వేళ ఆప్టస్ భీమా వంటి సహాయక సేవలను అందించడం కోసం అన్యవక్తుల సేవలను పొందినట్లయితే, ఆప్టస్ వారికి ఖాతాదారుల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి అన్యవక్తులకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంచినట్లయితే) తెలియజేసి వారిని కూడా ఆప్టస్ వలె అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించవలసి ఉంటుందని తెలియజేస్తుంది.

5. ఆప్టస్, ఎప్పటికప్పుడు ఖాతాదారులకు అదనపు ఉత్పత్తులు మరియు వారి ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ఇతర లక్షణాలపై సూచన చేయవచ్చు. ఉత్పత్తులు / సేవలకు సంబంధించి దాని ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రదార ఆఫర్ల గురించిన సమాచారాన్ని ఖాతాదారులు పొందుటకు మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్సైట్లో లేదా ఖాతాదారుల సర్వీస్ నంబర్లో నమోదు చేసుకోని తన అనుమతి ఇచ్చినట్లయితే మాత్రమే అతనికి అటువంటి సమాచారం / సేవను తెలియజేయవచ్చు.
6. ఆప్టస్ ఉద్యోగులు లేదా దాని ప్రతినిధులు ఈ నియమాన్ని ఉల్లంఘించినట్లు లేదా ఈ నియమాన్ని ఉల్లంఘించేలా వ్యవహరించినట్లు ఖాతాదారులు నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి తగిన చర్యలు తీసుకోబడి కలిగిన నష్టాన్ని సరి చేసుకోవచ్చు.

రుణాల కోసం దరఖాస్తును విశ్లేషణ చేయుట

1. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లలో పాటు అవసరమైన అన్ని సమాచారం అందించబడి తద్వారా ఇతర హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను రూపొందించవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ఆ సమాచారంతో నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
2. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితా కూడా వుంటుంది. ప్రధానంగా స్వయం ఉపాధి కలిగిన వారు మరియు అనధికారిక విభాగానికి చెందిన వారే ఆప్టస్ ఖాతాదారుల సెగ్మెంట్ కాబట్టి వారు సాధారణ డాక్యుమెంటేషన్ కలిగి ఉండకపోవచ్చు, ముఖ్యంగా ఆదాయాన్ని నిరూపించుకోవడానికి. ఆప్టస్ వ్యక్తిగత ధృవీకరణను నిర్వహించవచ్చు మరియు అందుబాటులో ఉన్న డాక్యుమెంటేషన్ను సేకరించి తనిఖీలు చేయవచ్చు.
3. ఆప్టస్ అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను కలిగి ఉంటుంది.

ఋణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

1. సాధారణంగా లోన్ అప్లికేషన్ను ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలు ఆప్టస్ ఫైనాన్స్ దరఖాస్తు సమయంలో లేదా ఆప్టస్ ఫైనాన్స్ నిర్వహించే వ్యక్తిగత ధృవీకరణ సమయంలో సేకరించబడతాయి. ఆప్టస్ ఫైనాన్స్ కి ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, వినియోగదారుని వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదిస్తామని చెప్పబడుతుంది.
2. ఆప్టస్ ఫైనాన్స్ వడ్డీ రేటు, ఈ యం ఐ విధానం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల యొక్క వ్రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని దాని రికార్డులో రుణగ్రహీత ద్వారా ఉంచుతుంది.
3. ఆప్టస్ ఫైనాన్స్ రుణాల పంపిణీ తర్వాత ప్రతి రుణగ్రహీతకు అందించిన పత్రాల జాబితా యొక్క రసీదుతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని అందజేస్తుంది.

ఆచరణ రుసుము మరియు సుంకం

1. రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు / సుంకంలు, ఏదైనా ఉంటే ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే ఆలస్యమైన చెల్లింపుకు జరిమానా లేదా రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీ రేటు ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయాల గురించి మొత్తం సమాచారం సేల్స్ ఆఫీసర్ మరియు క్రెడిట్ ఆఫీసర్ ద్వారా తెలియజేయబడుతుంది. ఆప్టస్ మంజూరు లేఖపై కూడా ముద్రించబడుతుంది.

2. ఆప్టస్ అన్ని రుసుములను సాధారణంగా దరఖాస్తుదారు డిజిటల్ చెల్లింపులు/చెక్కు/డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్/నగదు ద్వారా చెల్లించవలసి ఉంటుంది
3. ఆప్టస్ ఖాతాదారులకు ఆలస్య చెల్లింపు & ఈ సి ఎస్ , ఎస్ ఎ సి ఎచ్ /చెక్ బౌన్సింగ్ ఛార్జీలను వసూలు చేస్తుంది.
4. మార్కెట్ పరిస్థితులు, ఖాతాదారుల చెల్లింపు విధానం మొదలైన వాటి ఆధారంగా ఎప్పటికప్పుడు ఫీజులు మరియు ఛార్జీలను మార్చుకునే హక్కును ఆప్టస్ కలిగి ఉంటుంది. ప్రాథమిక ఛార్జీలలో ఏదైనా మార్పులు ఉంటే వినియోగదారులందరికీ పూర్తిగా మరియు పారదర్శకంగా తెలియజేయబడుతుంది.
5. ఆప్టస్ యొక్క లక్ష్యం దరఖాస్తుదారులకు ప్రాథమిక నివాసం కలిగి ఉండటమే మరియు పెట్టుబడి లేదా ఊహాజనిత కొనుగోలుదారులకు సహాయం చేయడానికి ఈ రుణం ఉద్దేశించబడలేదు. ఆ విధంగా, ఆప్టస్ మంజూరు చేసిన రుణంతో ఆప్టి కొనుగోలు చేయబడిన గృహాన్ని తరువాత తేదీలో వాణిజ్య లేదా అద్దె ప్రయోజనాల కోసం వినియోగించబడుతుందన్న విషయం కనుగొనబడినట్లయితే, వడ్డీ రేటులో 2% పెరుగుదలకు పరిమితం కాకుండా తో సహా రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను మార్చే హక్కును ఆప్టస్ కలిగి ఉంటుంది.

రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన సందేశము

ఆప్టస్ పైనాన్స్ వినియోగదారులకు రుణాన్ని అందించలేకపోతే, అది రుణం తిరస్కరించబడిందని వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు వీలైనంత వరకు వినియోగదారులకు తిరస్కరణకు గల కారణాలను వివరిస్తుంది.

రుణాల పంపిణీ

1. వినియోగదారులు అంగీకరించిన పంపిణీ షెడ్యూల్ ప్రకారం లేదా వినియోగదారుల బిల్లర్ కి చెల్లింపు నిబంధనలను వినియోగదారులు చేసే విక్రయానికి సంబంధించిన ఒప్పందం ప్రకారం మరియు పని పూర్తయిన తర్వాత ఆప్టస్ పైనాన్స్ తనిఖీ ఆధారంగా పంపిణీ దశలవారీగా చేయబడుతుంది (నిర్మాణంలో ఉన్న ఆస్తుల కేసులో) ఇది ఆప్టస్ పైనాన్స్ ద్వారా ధృవీకరించబడాలి మరియు ఆమోదించబడాలి.
2. వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ రుసుము, ప్రీపేమెంట్ సుంకంలు, వర్తించే ఇతర రుసుము/సుంకంలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి ఆప్టస్ పైనాన్స్ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో గల మార్పులను కూడా ఆప్టస్ పైనాన్స్ ప్రణాళికా ప్రకారం మాత్రమే నిర్ధారిస్తుంది.
3. అటువంటి మార్పు వినియోగదారులకు ప్రతికూలంగా లేకుంటే, అతను/ఆమె ఎలాంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా అతని ఖాతాను మూసివేయడానికి నోటీసుతో లేదా లేకుండా అనుమతించబడవచ్చు.
4. ఆప్టస్ పైనాన్స్ వినియోగదారుని ఖాతా మూసివేయమని లేదా చెల్లింపును వేగవంతం చేయమని అభ్యర్థించడానికి లేదా రుణానికి అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడానికి ఏదైనా నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు, రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
5. ఆప్టస్ పైనాన్స్ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి లేదా రుణగ్రహీతపై ఆప్టస్ పైనాన్స్ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర కేసుకు తాత్కాలికంగా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాలంటే, రుణగ్రహీతకు దాని గురించి పూర్తి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది

హామీదారులు

ఒక వ్యక్తిని రుణానికి హామీదారునిగా పరిగణించబడుతున్నప్పుడు, అతనికి దాని గురించి ఇవి తెలియజేయబడుతుంది-

1. హామీదారుగా అతని బాధ్యత;
2. హామీదారుగా అతను కంపెనీకి చెల్లించవలసిన మొత్తం;
3. ఆప్ట్ హామీ మెత్తాన్ని చెల్లించడానికి హామీదారుని పిలిచే పరిస్థితులు; ఆప్ట్ కు చెల్లించడంలో హామీదారు విఫలమైతే అతని దగ్గర ఇతర డబ్బులను ఆశ్రయించాలా వద్దా అని;
4. హామీదారునిగా అతని బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడినా లేదా అపరిమితంగా ఉన్నాయా;
5. హామీదారునిగా అతని బాధ్యతలు పాలన చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు మరియు దీని గురించి ఆప్ట్ అతనికి తెలియజేసే విధానం.
6. అతను హామీదారునిగా ఉన్న రుణగ్రహీత ద్వారా రుణంపై ఏదైనా బాకీ చెల్లించకపోవడం గురించి హామీదారునికి ఆప్ట్ తెలియజేస్తారు.

గోప్యత మరియు అంతరంగికత

ఖాతాదారుల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం వ్యక్తిగతంగాను మరియు గోప్యంగాను పరిగణించబడుతుంది (పాత ఖాతాదారులు అయినప్పటికీ) మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. ఆప్ట్ ఖాతాదారుల ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని లేదా డేటాను ఎవ్వరికీ ఆప్ట్ గ్రూప్ లోని ఇతర సంస్థలతో సహా బహిర్గతం చేయదు, అది ఖాతాదారులచే అందించినవి కావచ్చు లేదా ఇతరత్రా, క్రింద యివ్వబడ్డ కొన్ని అసాధారణమైన సందర్భాల్లో తప్ప:

1. సమాచారం చట్ట ప్రకారం ఇవ్వవలసి ఉంటే;
2. ప్రజల పట్ల విధిగా ఉండి సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం;
3. ఆప్ట్ ఆసక్తులకు సమాచారం ఇవ్వాలని అవసరం ఉన్నట్లయితే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) కానీ అది సమూహ కంపెనీలు ఇతరులతో సహా మరెవరికీ మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఖాతాదారు లేదా ఖాతాదారుల ఖాతాల (ఖాతాదారుల పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) గురించి సమాచారాన్ని అందించడానికి ఒక కారణంగా ఉపయోగించబడదు.
4. వినియోగదారుని సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని ఆప్ట్ ఫైనాన్స్ ని అడిగితే, లేదా వినియోగదారుని అనుమతితో; ఆప్ట్ ఫైనాన్స్ వినియోగదారుల గురించి ఉపప్రమాణము ఇవ్వమని అడిగితే, అది ఇచ్చే ముందు వారి వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందుతుంది
5. ఒక వేళ ఆప్ట్ ను ఖాతాదారుల గురించి సూచన ఇవ్వమని అడిగితే, అది ఇచ్చే ముందు ఖాతాదారు యొక్క వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి;
6. ఆప్ట్ తన గురించి కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను వాడుటకు అనుమతి కలిగియుండం కోసం ప్రస్తుతం ఉన్న చట్టపరమైన రూపం క్రింద అతని హక్కుల పరిధి గురించి ఖాతాదారులకు తెలియజేయబడుతుంది;

క్రెడిట్ ఉపప్రమాణ సంస్థలు

1. ఒక వినియోగదారుడు ఖాతాను తెరిచినప్పుడు, ఆప్టస్ పైనాన్స్ అతని ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ ఉపప్రమాణ సంస్థలకు పంపుతుందని మరియు ఆప్టస్ పైనాన్స్ వారితో తనిఖీలు చేస్తుందని అతనికి తెలియజేస్తుంది.
2. ఆప్టస్ పైనాన్స్ క్రెడిట్ ఉపప్రమాణ సంస్థలకు వినియోగదారుడు వారికి చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత ఖర్చుల గురించిన సమాచారాన్ని అందించవచ్చు:
- ఎ. వినియోగదారుడు తన చెల్లింపులతో పెనుకబడిపోయాడు
- బి. చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివాదంలో ఉంది; మరియు ఆప్టస్ పైనాన్స్ యొక్క అధికారిక డిమాండ్ ను అనుసరించి, తన రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కోసం ఆప్టస్ పైనాన్స్ సంతృప్తి చెందిన ప్రతిపాదనలను వినియోగదారుడు చేయలేదు.
- సి. ఆప్టస్ పైనాన్స్ క్రెడిట్ ఉపప్రమాణ సంస్థలకు వినియోగదారుడు తన అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే, వినియోగదారుని ఖాతా గురించి ఇతర సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. క్రెడిట్ ఉపప్రమాణ సంస్థలకు అందించిన సమాచారం యొక్క కాపీ ఒకవేళ డిమాండ్ చేస్తే ఆప్టస్ పైనాన్స్ ద్వారా వినియోగదారునికి అందించబడుతుంది.

బకాయిల వసూలు

1. ఎప్పుడు రుణాలు ఇచ్చినా, ఆప్టస్ పైనాన్స్ మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను వినియోగదారులకు వివరిస్తుంది. ఆప్టస్ పైనాన్స్ వినియోగదారులకు ప్రతి నెలా వారి తిరిగి చెల్లింపుల గురించి, గడువు ముగియడానికి కొన్ని రోజుల ముందు వారికి గుర్తు చేసే ప్రయత్నాలు చేస్తుంది.
2. అయితే వినియోగదారుడు తిరిగి చెల్లింపుల షెడ్యూల్ కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో వినియోగదారులకు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా ఉపసమహరణ భద్రతను తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది.
3. ఆప్టస్ పైనాన్స్ యొక్క సేకరణ విధానం మర్యాద, న్యాయమైన విచారణ మరియు ఒప్పించడంపై కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు వినియోగదారుని విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించే లక్ష్యంతో ఉంటుంది. బకాయిల సేకరణ మరియు/లేదా సెక్యూరిటీ రీపోస్సిషన్ లో దానికి ప్రాతినిధ్యం వహించే అధికారం కలిగిన సిబ్బంది లేదా ఏ వ్యక్తి అయినా తనను తాను గుర్తించే, ఆప్టస్ పైనాన్స్ జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శిస్తారు మరియు అభ్యర్థన మేరకు, ఆప్టస్ పైనాన్స్ లేదా కంపెనీ అధికారంలో జారీ చేసిన అతని గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శిస్తారు. ఆప్టస్ పైనాన్స్ బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని వినియోగదారులకు అందిస్తుంది మరియు బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగిన నోటీసును అందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.
4. సిబ్బందిలోని సభ్యులందరూ లేదా సేకరణ మరియు / లేదా సెక్యూరిటీ రీపోస్షన్ లో ఆప్టస్ పైనాన్స్ కు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా దిగువ పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తారు:
- ఎ. వినియోగదారులు సాధారణంగా అతను ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో మరియు అతని నివాస స్థలంలో మరియు అతని నివాస స్థలంలో అందుబాటులో లేకుంటే, వ్యాపారం / వృత్తి స్థలంలో ఏదైనా నిర్దిష్ట స్థలంలో సంప్రదిస్తారు.
- బి. ఆప్టస్ పైనాన్స్ కు ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్భంలో కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.
- సి. వినియోగదారుని గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.

- డి. వినియోగదారునితో పరస్పర చర్య పౌర పద్ధతిలో ఉంటుంది.
- ఇ. ఆప్టస్ ఫైనాన్స్ యొక్క ప్రతినిధులు 08:00 గం మరియు 19:00 గంటల మధ్య వినియోగదారులను సంప్రదిస్తారు, వినియోగదారుని యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు లేకుంటే తప్ప.
- యఫ్. ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాలేలను నివారించమని వినియోగదారుడు చేసిన అభ్యర్థన సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించబడుతుంది, ఆప్టస్ కు వినియోగదారుడు ఆప్టస్ ప్రతినిధిని కలవడం మానుకుంటున్నారని నమ్మడానికి కారణం ఉంటే తప్ప.
- జి. బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా భేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యంగా మరియు క్రమబద్ధంగా పరిష్కరించడానికి సహాయం అందించబడుతుంది.
- హెచ్. బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కాలేలు/సందర్భాలు చేయడం కోసం కుటుంబంలో మరణించడం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలు నివారించబడతాయి.

శాఖను మార్పడం/మూసివేయడం

1. బ్రాంచ్ లు బదిలీకి ఉద్దేశించినట్లయితే, కొత్త లోకేషన్ యొక్క చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్ల గురించి వినియోగదారులకు తరలింపుకు 15 రోజుల ముందు తెలియజేయబడుతుంది.
2. ఒక బ్రాంచ్ మూసివేయబడిన సందర్భంలో, వినియోగదారులకు సమీపంలోని సర్వీసింగ్ బ్రాంచ్ యొక్క వివరాలను 30 రోజులకు ముందు తెలియజేయబడుతుంది.

సాధారణం

1. కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాలకు మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, రుణదాత దృష్టికి వస్తే తప్ప).
2. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್

ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್) "ಕಂಪನಿ" ರೂಪಿಸಿದೆ, ಇದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಹೊರಡಿಸಿರುವ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿ ನ್ ಬಿ ಆರ್ (ಪಿ ಡಿ) ಸಿ ಸಿ ನಂಬರ್ 054/03.10.119/2015-16 ದಿನಾಂಕ ಜುಲೈ 01, 2015, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗನುಸಾರವಾಗಿದೆ. ಈ ಕೋಡ್ ಹಿಂದಿನ ಎಲ್ಲಾ ಆವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆಗಸ್ಟ್ 11, 2020 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ.

ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಉದ್ದೇಶವು ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ಇದೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.
2. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು.
3. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.
4. ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು.
5. ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು.

ಕೋಡ್‌ನ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್

1. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉದ್ಯೋಗಿಯಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಯಾವುದೇ ಫೋರ್ನ್ ಮೇಜರ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಕೋಡ್ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಕೋಡ್‌ನ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತವೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ತಿ

1. ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುತ್ತದೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರ ಮತ್ತು ಆತ್ಮದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಇದು ಬಹು ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಬರವಣಿಗೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಯಮಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪು ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಿಲ್ಲ ಎನ್ನಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
4. ಆಪ್ತಸ್‌ನ ವಿಕ್ರಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಮೊದಲ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಫೋನ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಾರಾಟದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ತಿ ದರ / ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಪಡೆಯಬಹುದಾದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

5. ಕಂಪನಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಿಕಟ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ತಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
6. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಲು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
7. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸ್ವಾಗತ ಕಿಟ್‌ನ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
8. ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅದು ತಪ್ಪಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ. ತಾಂತ್ರಿಕ ವೈಫಲ್ಯದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಇದು ಸೂಕ್ತ ಪರ್ಯಾಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
9. ಕಂಪನಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ, ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಮನ್ನಾ ಸಹಿ ಹಾಕಿದ್ದರೆ.
10. ಕಂಪನಿ ಈ ಕೋಡ್‌ನ ನಕಲನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
11. ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ಆಪ್ತಸ್ ಹೀಗೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ:

1. ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
2. ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ತಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತು ಮಾಡುವಾಗ, ಆಪ್ತಸ್ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಮತ್ತು ಈ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
3. ಆಪ್ತಸ್ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ತಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಸರಿಯಾದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಈ ಮೂಲಕ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ
 - ನಿರೀಕ್ಷೆಯೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಚರ್ಚೆ
 - ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳು;
 - ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ;
 - ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ;
 - ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಲಿಖಿತ ನಿಯಮಗಳು ಅಥವಾ ಷೆಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
4. ವಿಮೆಯಂತಹ ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಆಪ್ತಸ್ ಥರ್ಟ್ ಪಾರ್ಟಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಆಪ್ತಸ್ ಅವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಆಪ್ತಸ್‌ನಂತೆಯೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

5. ಆಪ್ತಸ್, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಅವರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಇತರ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಸಂವಹನ ಮಾಡಬಹುದು. ಅದರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತಮ್ಮ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಅವರಿಗೆ ತಲುಪಿಸಬಹುದು.

6. ಆಪ್ತಸ್ ನೌಕರರು ಅಥವಾ ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ತನಿಖೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು

1. ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
2. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಫಾರ್ಮ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಸೂಚಕ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಿ ಮತ್ತು ಅನೌಪಚಾರಿಕ ವಿಭಾಗದಿಂದ ಬಂದಿರುವ ಆಪ್ತಸ್ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಭಾಗದ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ನೋಡಿದರೆ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ದಾಖಲಾತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರದಿರಬಹುದು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಆದಾಯವನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸಲು, ಲಭ್ಯವಿರುವ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಆಪ್ತಸ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಬಹುದು.
3. ಆಪ್ತಸ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

4. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ನಡೆಸುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಬಡ್ಡಿಯ ದರ, ಇಎಂಐ ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಅದರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
6. ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ನಂತರ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳು

1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ವೆಚ್ಚಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮೂಲಕ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗಲೂ ಆಪ್ತಸ್ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಆಪ್ತಸ್‌ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಡಿಜಿಟಲ್ ಪಾವತಿಗಳು/ಚೆಕ್/ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್/ನಗದು ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಆಪ್ತಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತದ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ECS, NACH/ಚೆಕ್ ಬೌನ್ಸಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಟ್ರಾಕ್ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಆಪ್ತಸ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಮೂಲಭೂತ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆಪ್ತಸ್‌ನ ಉದ್ದೇಶವು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ನಿವಾಸವನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲವು ಹೂಡಿಕೆ ಅಥವಾ ಉಪಾತ್ಮಕ ಖರೀದಿದಾರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ. ಹೀಗಾಗಿ, ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದ ನಂತರದ ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ, ವಾಣಿಜ್ಯ ಅಥವಾ ಬಾಡಿಗೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ಆಪ್ತಸ್‌ನಿಂದ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ 2% ಹೆಚ್ಚಳ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಆಪ್ತಸ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂವಹನ

ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

1. ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬಿಲ್ಡರ್‌ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮಾರಾಟದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮುಗಿದ ಮೇಲೆ (ಇದರಲ್ಲಿ ನಿರ್ಮಾಣ ಹಂತದಲ್ಲಿರುವ ಆಸ್ತಿಗಳ ಪ್ರಕರಣ) ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ನ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ನಿಂದ ದೃಢೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
2. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆಯೇ ಅವನು/ಅವಳು ತನ್ನ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆಯೇ ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.
4. ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಅಥವಾ ಪಾವತಿಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ವಿನಂತಿಸಲು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮುಕ್ತವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
5. ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೇಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಖಾತರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಖಾತರಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಅವನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು

- ಎ) ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- ಬಿ) ಅವನು ಕಂಪನಿಗೆ ಬದ್ಧನಾಗುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;
- ಸಿ) ಆಪ್ತಸ್ ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಖಾತರಿದಾರನನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಡಿ) ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಆಪ್ತಸ್ ಅವರು ಅವರ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಿದ್ದಾರೆಯೇ;
- ಇ) ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ಷಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ;
- ಎಫ್) ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಆಪ್ತಸ್ ಅವರಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ.
- ಜಿ) ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಯಾವುದೇ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಖಾತರಿದಾರರಿಗೆ ಆಪ್ತಸ್ ಅವರು ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಖಾಸಗಿಕತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿದ್ದರೂ ಸಹ), ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆಪ್ತಸ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಆಪ್ತಸ್ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

1. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ;
2. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ;
3. ಆಪ್ತಸ್ ಆಸ್ತಿಗಳು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ಆದರೆ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ;
4. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ; ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ: ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅದು ಅವರ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.
5. ಆಪ್ತಸ್ ತನ್ನ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು
6. ಗ್ರಾಹಕರು ಆಪ್ತಸ್‌ಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದ ಹೊರತು ಆಪ್ತಸ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಾದರೂ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

1. ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆದಾಗ, ಅವರ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚೆಕ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು
 - ಎ. ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ಪಾವತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಿಂದುಳಿದಿದ್ದಾನೆ;
 - ಬಿ. ಬಾಕಿಯಿರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿದೆ; ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅವರ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಅವರ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ತೃಪ್ತರಾಗಿರುವ ಪ್ರಸ್ತಾವಗಳನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.
 - ಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಕುರಿತು ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ನಕಲನ್ನು ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿದರೆ ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

1. ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು, ಅದರ ಬಾಕಿ ಬೀಳುವ ದಿನಗಳ ಮೊದಲು ನೆನಪಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.
2. ಆದಾಗ್ಯೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಯಾವುದಾದರೂ ಭದ್ರತೆಯ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
3. ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ನ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಬಾಕಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿ ಸಂಗ್ರಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತನ್ನನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ತನ್ನ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾನೆ. ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ:
 - ಎ. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯಾಪಾರ / ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ಬಿ. ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು.

ಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ.

ಇ. ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಆಪ್ತಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 0800

ಗಂಟೆಗಳಿಂದ 1900 ಗಂಟೆಗಳವರೆಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ,

ಎಫ್. ಆಪ್ತಸ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಪ್ತಸ್ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ನಂಬಲು ಕಾರಣವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ

ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ,

ಜಿ. ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ

ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಹೆಚ್. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿನ ವಿಯೋಗದಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು

ಕರೆಗಳು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಶಾಖೆಯ ಸ್ಥಳಾಂತರ/ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ

1. ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊಸ ಸ್ಥಳದ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉದ್ದೇಶಿತ ಸ್ಥಳಾಂತರದ 15 ದಿನಗಳ ಮೊದಲು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಒಂದು ಶಾಖೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹತ್ತಿರದ ಸೇವಾ ಶಾಖೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಉದ್ದೇಶಿತ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ 30 ದಿನಗಳ ಮೊದಲು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ

1. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು, ಸಾಲದಾತರ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ
2. ಎರವಲು ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ).

ଆପଟସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଇଣ୍ଡିଆ ପାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ଫେୟାର ପ୍ରେକ୍ଟିସ କୋଡ୍

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରେକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ସମ୍ପର୍କିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ 'ଆପଟସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଇଣ୍ଡିଆ ପାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍' (ଆପଟସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ) ପକ୍ଷରୁ ଜୁଲାଇ 1, 2015ରେ ପ୍ରକାଶିତ ସର୍ଜୁଲାର ଡିଏନବିଆର (ପିଡି) ସିସି ନଂ.054/03.10.119/2015-16 ଅନୁଯାୟୀ ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । ଏହି କୋଡ୍ ପୂର୍ବର ସମସ୍ତ ସଂସ୍କରଣକୁ ହଟାଇ ଦେଇ ଅଗଷ୍ଟ 11, 2020ରୁ ଲାଗୁ ହେବ ।

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି କୋଡର ପ୍ରାଥମିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି:

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ମାନକ ସ୍ଥିର କରି ଭଲ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ପ୍ରେକ୍ଟିସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
2. ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକ ସେବାରୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ କ'ଣ ଆଶା କରିପାରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ ।
3. କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
4. ନିରପେକ୍ଷ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ, ଉଚ୍ଚ ଅପରେଟିଂ ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
5. ହାଇସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଆତ୍ମବିଶ୍ଵାସ ବଢ଼ାଇବା ।

ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗ

1. ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାକୁ କର୍ମଚାରୀ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପାୟରେ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ମୋଡରେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ ।
2. ଏହି କୋଡ୍ ସାଧାରଣ ଅପରେଟିଂ ପରିବେଶ ଅଧୀନରେ କୌଣସି ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କ୍ଷେତ୍ରବ୍ୟତୀତ ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ ।
3. ଏହି କୋଡ୍ ସଚ୍ଚୋଟତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ଏବଂ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ କାରବାର କୋଡ୍ ର ଭାବନାକୁ ଅନୁସରଣ କରିବ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ଯଥାସମ୍ଭବ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା, ସଚ୍ଚୋଟତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତିକୁ ପୂରଣ କରିବା ଏବଂ ସର୍ବଦା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀକୁ ଅକ୍ଷରେ ଅକ୍ଷରେ ପାଳନ କରିବା ।
2. ଆପଟସ୍ ଏହାର ସମସ୍ତ ପ୍ରଡକ୍ଟ ଏବଂ ସର୍ଭିସକୁ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ବୁଝାଇବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବୁଝାମଣାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
3. ଏଥିରେ ଏକାଧିକ ଭାଷାରେ ସାହିତ୍ୟ ରହିବ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ହେବା ସହ ଗ୍ରାହକ ଯେପରି ବିଭ୍ରାନ୍ତ ନ ହୁଅନ୍ତି ଏବଂ ବୁଝିପାରନ୍ତି ସେଥିପ୍ରତି ମଧ୍ୟ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଉଦ୍ୟମ କରାଯିବ ।
4. ଆପଟସର ବିକ୍ରୟ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଶାଖା ପରିଚାଳକମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ପ୍ରଥମ ଯୋଗାଯୋଗ ପଏଣ୍ଟ ରହିବେ ଏବଂ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ଯୋଗାଯୋଗ ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ଆପଟସର ୱେବସାଇଟରେ ପୋଷ୍ଟ କରାଯିବ ।

5. ଆପଟସର ବିକ୍ରୟ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଶାଖା ପରିଚାଳକମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ପ୍ରଥମ ଯୋଗାଯୋଗ ପଏଣ୍ଟ ରହିବେ ଏବଂ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ଯୋଗାଯୋଗ ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ଆପଟସର ୱେବସାଇଟରେ ପୋଷ୍ଟ କରାଯିବ ।
6. ଆପଟସ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏକ ଘନିଷ୍ଠ ସମ୍ପର୍କ ବଜାୟ ରଖିବ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଏବଂ ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ରଖିବ ।
7. ଆପଟସ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ତୁରନ୍ତ ପରିଚାଳନା କରିବ ଏବଂ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହେଲେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ନେବାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ।
8. ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଆପତ୍ତି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯୋଗାଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସ୍ୱାଗତ କିନ୍ତୁ ଏକ ଅଂଶବିଶେଷ ହେବ ଏବଂ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏହାକୁ ପ୍ରମୁଖ ଭାବେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।
9. ଭୁଲକୁ ତୁରନ୍ତ ସୁଧାରି ଭୁଲ ହେଉଥିବା ଜିନିଷର ଶୀଘ୍ର ମୁକାବିଲା କରିବ । ବୈଷୟିକ ବିଫଳତା କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ଏହା ଉପଯୁକ୍ତ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
10. ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ନଥିଲେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରିହାତି ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହୋଇଥିଲେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
11. ଆପଟସ୍ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି କୋଡର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଆପଟସ୍ ର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ମଧ୍ୟ ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
12. ସମାଜର ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗଙ୍କୁ ସହାୟତା କରିବା ପାଇଁ ଏନଏଚବି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ ଯୋଜନା ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନହେଲେ ଆପଟସ୍ ବୟସ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ ।

ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

ଆପଟସ୍ କରିବେ :

1. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ବିଭାଜିତ ନୁହେଁ ।
2. ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ମିଡିଆ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସାହିତ୍ୟରେ ବିଜ୍ଞାପନ ଯାହା ଏକ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷଣ କରେ ଏବଂ ଏକ ସୁଧ ହାରର ସନ୍ଦର୍ଭକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, ଅନ୍ୟ ଫିସ୍ ଏବଂ ଦେୟ ଲାଗୁ ହେବ କି ନାହିଁ ତାହା ମଧ୍ୟ ଆପଟସ୍ ସୂଚାଇବ ଏବଂ ଏ ସଙ୍କ୍ରାନ୍ତରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।
3. ଆପଟସ୍ ଲଗାଇ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ ବାବଦରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ
 - ସମ୍ଭାବନାଙ୍କ ସହ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଆଲୋଚନା
 - ଶାଖା ଗୁଡ଼ିକରେ ନୋଟିସ୍;
 - ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ୍-ଲାଇନ୍ ଜରିଆରେ;
 - କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ;
 - ଏବଂ / କିମ୍ବା ଏକ ଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ।
4. ଯଦି ଆପଟସ୍ ସହାୟତା ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି, ବୀମା ଭଳି, ଆପଟସ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି ଏଭଳି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଛି)କୁ ଆପଟସ୍ ଯେତିକି ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ।

5. ଆପଟସ୍, ସମୟ ସମୟରେ ଅତିରିକ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଉପରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରେ । ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏହାର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ ବା ପ୍ରଚାର ଅଫର ବିଷୟରେ ସୂଚନା କେବଳ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇପାରିବେ ଯଦି ସେ ଏଭଳି ସୂଚନା/ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ କିମ୍ବା ମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଡେବସାଇଟରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିଥିବେ ।
6. ଯଦି ଆପଟସ୍ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଏହାର ପ୍ରତିନିଧିମାନେ କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ଅଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି କୋଡ୍ ର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି ବୋଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ତେବେ ତଦନ୍ତ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପରିଚାଳନା ଏବଂ କ୍ଷତି ଭରଣା କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।

ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- a) ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଧାରକ କି ଦ୍ୱାରା ଅବଗତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ ।
- b) ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ଏକ ସୂଚକ ତାଲିକା ଦିଆଯିବ । ଆପଟସ୍ ଗ୍ରାହକ ବିଭାଗର ପ୍ରକୃତିକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଯେଉଁମାନେ ମୁଖ୍ୟତଃ ସ୍ୱୟଂ ନିୟୋଜିତ ଏବଂ ଅନୌପଚାରିକ ବର୍ଗର ଅଟନ୍ତି ଏବଂ ସାଧାରଣ ଦସ୍ତାବିଜ ନଥାଇପାରେ, ବିଶେଷକରି ଆୟ ପ୍ରମାଣ କରିବା ପାଇଁ, ଆପଟସ୍ ଉପଲବ୍ଧ ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ କରିପାରେ ।
- c) ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ଦେବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଆପ୍ଟସ୍ରେ ରହିବ ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

1. ସାଧାରଣତଃ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆବେଦନ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଆପଟସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଯାଞ୍ଚ ସମୟରେ ଆପଟସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ । ଯଦି ଆପଟସ୍ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୁନର୍ବାର ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ବୋଲି କୁହାଯିବ ।
2. ଆପଟସ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ସୁଧ ହାର, ଇଏମଆଇ ଭାଞ୍ଜା, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ୍ ସମେତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତି ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ ।
3. ରଣ ବିତରଣ ପରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଦସ୍ତାବିଜର ତାଲିକାକୁ ସ୍ୱୀକୃତି ଦେବା ସହିତ ଆପଟସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ପ୍ରୋସେସିଂ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ

1. ରଣ ଆବେଦନପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଦେୟ ଯୋଗ୍ୟ ଶୁଳ୍କ / ଚାର୍ଜ୍, ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରାକ୍ ଦେୟ ଅଛି, ବିଲିମିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଜରିମାନା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଯାହା ରଣଧାରୀଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ ତାହା ଆବେଦନ କରିବା ସମୟରେ ବିକ୍ରୟ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ସର୍ବଦା ଆପଟସ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଛପାଯିବ ।

2. ଆପତ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ କରେ ଯେ ସମସ୍ତ ଦେୟ ସାଧାରଣତଃ ଆବେଦନକାରୀ ଡିଜିଟାଲ ପେମେଣ୍ଟ୍ / ଚେକ୍ / ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ / ନଗଦ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।
3. ଆପତ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ବିଲିମିତ ଦେୟ ଏବଂ ECS, NACH / ଚେକ୍ ବାଉଣ୍ଡ୍ ଦେୟ ଆଦାୟ କରିବ ।
4. ବଜାର ଷ୍ଟିକ୍, ଗ୍ରାହକ ଟ୍ରାକ୍ ରେକର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ଆପତ୍ତ ସମୟ ସମୟରେ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିବ । ମୌଳିକ ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
5. ଆପ୍ଟସର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ପ୍ରାଥମିକ ବାସତ୍ତ୍ୱବଦ୍ଧ ମାଲିକ ହେବାକୁ ସମର୍ଥନ କରିବା, ଏବଂ ରଣ ନିବେଶ କିମ୍ବା କଳ୍ପନାତ୍ମକ କ୍ରେତାମାନଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନୁହେଁ । ତେଣୁ ଆପତ୍ତ ସ୍ୱାରା ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣରୁ କିଣାଯାଉଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ବାଣିଜ୍ୟିକ କିମ୍ବା ଭଡ଼ା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଉଥିବା ଜଣାପଡ଼ିଲେ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିବ କିନ୍ତୁ ସୁଧ ହାରରେ 2% ବୃଦ୍ଧିରେ ସୀମିତ ରହିବ ନାହିଁ ।

ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା

ଯଦି ଆପତ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ ନାହିଁ, ତେବେ ଏହା ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଯେ ରଣ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଛି ଏବଂ ଯଥାସମ୍ଭବ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ ବୁଝାଇବ ।

ରଣ ବିତରଣ

1. ବିତରଣ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାରା ରାଜି ହୋଇଥିବା ବିତରଣ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ କିମ୍ବା ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯାହା ବିଲ୍ଡରଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାରା ଦେୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ ସମାପ୍ତ ହେବା (ନିର୍ମାଣାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତି କ୍ଷେତ୍ରରେ) ଉପରେ ଆପତ୍ତ ଫାଇନାନ୍ସ ସ୍ୱାରା ଯାଞ୍ଚ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ ଯାହାକୁ ଆପତ୍ତ ଫାଇନାନ୍ସ ସ୍ୱାରା ନିଶ୍ଚିତ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ।
2. ସୁଧ ହାର, ପ୍ରୋସେସିଂ ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ/ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଆପତ୍ତ ରଣବାଚାଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦେବ । ଆପତ୍ତ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ ।
3. ଯଦି ଏଭଳି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅସୁବିଧା ପାଇଁ ହୁଏ, ତେବେ ତାଙ୍କୁ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସୁଧ ନ ଦେଇ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ କୌଣସି ନୋଟିସ୍ ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇପାରିବ ।
4. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅପତ୍ତ ଫାଇନାନ୍ସ କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କୁହନ୍ତି, କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତିରେ; ଯଦି ଅପତ୍ତ ଫାଇନାନ୍ସ କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରେପରେଟ୍ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ ଏହା ଏପରି କରିବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କ ଲିଖିତ ଅନୁମତି ଆଣିବାକୁ ପଡ଼ିବ ।
5. ରଣର ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଗ୍ରହଣ କରିବା କିମ୍ବା ଦେୟ ବନ୍ଦ କିମ୍ବା ବ୍ଲୋକ୍ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରିବା ପାଇଁ ଆପତ୍ତ ଯେକୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ସ୍ୱାଧୀନ ହେବ, ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
6. ଆପତ୍ତ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କରିବା କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣ ଆଦାୟ କରିବା ପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ଫୁଲ୍ କରିବ କିମ୍ବା ରଣଧାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଆପ୍ଟସ୍ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିନ୍ ଅଧୀନରେ ରହିବ । ଯଦି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ର ଏଭଳି ଅଧିକାର କୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି, ତେବେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।

ଜାମିନଦାର/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର

ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ରଣ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଏ, ସେତେବେଳେ ତାଙ୍କୁ ଏ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ

- 1 ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ;
- 2 କଂପାନି ପ୍ରତି ସେ ଯେତିକି ଦାୟିତ୍ୱ ବହନ କରିବେ;
- 3 ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଆପଣସ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଡାକିବେ;
- 4 ଯଦି ଆପଣସ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ଦେୟ ଦେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅର୍ଥର ଆଶ୍ରୟ ନେଇଛନ୍ତି କି ନାହିଁ;
- 5 ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣରେ ସୀମିତ କିମ୍ବା ଅସୀମିତ;
- 6 ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ କେତେ ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତିରେ ମୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଆପଣସ ତାଙ୍କୁ ଏ ବିଷୟରେ ଯେପରି ସୂଚନା ଦେବେ ତାହା ମଧ୍ୟ।
- 7 ଯେଉଁ ରଣଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବେ ଠିଆ ହୋଇଛନ୍ତି, ସେହି ରଣ ରେ କୌଣସି ଖୁଲାପ ସମ୍ପର୍କରେ ଆପଣସ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବେ।

ଗୁପ୍ତ ଓ ଗୋପନୀୟତା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ (ଏପରିକି ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଆଉ ଗ୍ରାହକ ନୁହଁନ୍ତି), ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ଏବଂ ନୀତି ଦ୍ୱାରା ମାର୍ଗଦର୍ଶିତ ହେବ। ଆପଣସ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତିକ୍ରମିକ ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ଆପଣସ ଗୁରୁତ୍ୱ ର ଅନ୍ୟ ସଂସ୍ଥା ସମେତ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତାଟା ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟକୌଣସି ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ:

1. ଯଦି ଆଇନ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନା ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ;
2. ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି ଯଦି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ରହିଛି;
3. ଯଦି ଆପଣସର ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ସୂଚନା ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଠକେଇକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ) କିନ୍ତୁ ଏହା ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗୋଷ୍ଠୀର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ସମେତ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ସମେତ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବାର କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହେବ ନାହିଁ;
4. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କୁହନ୍ତି, କିମ୍ବା ଆପଣସ ପାଖରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ଅଛି କି ନାହିଁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଅନୁମତି;
5. ଯଦି ଏପିରିୟୁଏସ୍ କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଏକ ରେଫରେନ୍ସ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ଲିଖିତ ଅନୁମତି;
6. ଆପଣସ ଙ୍କ ପାଖରେ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡ୍‌କୁ ଆକସେସ୍ କରିବା ପାଇଁ ବର୍ତ୍ତମାନର ଆଇନଗତ ଢାଞ୍ଚା ଅଧୀନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଅଧିକାରର ପରିମାଣ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ;
7. APTUS ଦ୍ୱାରା ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ ଆପଣସ ସମେତ ଅନ୍ୟ କେହି ମଧ୍ୟ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆପଣସ କୁ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଏହା କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଅନ୍ତି ନାହିଁ।

କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସି

1. ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବେ, ଆପଚସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବ ଯେ ଏହା ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟର ବିବରଣୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଆପଚସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ।
2. ଆପଚସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକସେମାନଙ୍କ ଉପରେ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଖି ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେଇପାରେ ଯଦି:
 - a. ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ଦେୟ ରେ ପଛରେ ପଡ଼ିଯାଇଛନ୍ତି
 - b. ବକେୟା ରାଶି କୁ ନେଇ ବିବାଦ ଲାଗି ରହିଛି । ଏବଂ ଆପ୍ସ ଫାଇନାନ୍ସର ଆନ୍ତର୍ଦ୍ଦେଶିକ ଦାବି ପରେ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ରଖି ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଏପିଟିୟୁଏସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ସହଷ୍ଟ ଥିବା ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇନାହାଁନ୍ତି ।
 - c. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅନୁମତି ଦେଇଛନ୍ତି ତେବେ ଆପଚସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଦେବ । କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ଏକ ନକଲ ଆପଚସ୍ ଚାହିଁଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ବକେୟା ଆଦାୟ

1. ଯେତେବେଳେ ବି ରଖି ଦିଆଯାଏ, ଆପଚସ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଖି ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପରିମାଣ, ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧର ଅବଧି ମାଧ୍ୟମରେ ବୁଝାଇବ । ଆପଚସ୍ ମଧ୍ୟ ପ୍ରତି ମାସରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପରିଶୋଧ ବିଷୟରେ ମନେ ପକାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବ ।
2. ତେବେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ରଖି ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଜମିର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରି ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ନିରାପତ୍ତା ଅଛି ତେବେ ତାଙ୍କୁ ସ୍ମରଣ କରାଇବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
3. ଆପଚସ୍ ର ସଂଗ୍ରହ ନୀତି ସୌଜନ୍ୟ, ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ପ୍ରୋସ୍ତାହନ ଉପରେ ନିର୍ମିତ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ଏବଂ ଏକ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋସ୍ତାହିତ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ହେବ । ଆପଚସ୍ ର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ବକେୟା ଆଦାୟ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷା ପୁନଃମୂଲ୍ୟାଙ୍କନରେ ଏହାର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବେ ଏବଂ ଆପଚସ୍ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଟିଠି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ ପରେ ଆପଚସ୍ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ତାଙ୍କ ପରିଚୟପତ୍ର କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବେ । ଆପଚସ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବକେୟା ବାବଦରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ବକେୟା ପୈଠ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।
4. ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ / କିମ୍ବା ନିରାପତ୍ତା ପୁନଃମୂଲ୍ୟାଙ୍କନରେ ଆପ୍ସକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିମ୍ନରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବେ:
 - a. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାଧାରଣତଃ ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ଏବଂ ତାଙ୍କ ବାସଭବନରେ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ ନଥିବା ଏବଂ ତାଙ୍କ ବାସଭବନରେ, ବ୍ୟବସାୟ/ ବୃତ୍ତି ସ୍ଥାନରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
 - b. ଆପଚସ୍ କୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ପରିଚୟ ଏବଂ ଅଧିକାର ପ୍ରଥମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
 - c. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ସମ୍ମାନଜନକ ହେବ ।

- d. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସିଭିଲ୍ ଡଙ୍ଗାରେ ହେବ ।
- e. ଆପଟସ୍ ର ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ସକାଳ ୫ଟାରୁ ୧୨ଟା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ବୃତ୍ତିର ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ପାଇଁ ଅନ୍ୟକୌଣସି ଆବଶ୍ୟକତା ନଥାଏ ।
- f. ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ କଲ୍ ଏଡ଼ାଇବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନିତ କରାଯିବ, ଯଦି ଆପଟସ୍ ବିଶ୍ୱାସ କରିବାର କାରଣ ନାହିଁ ଯେ ଗ୍ରାହକ ଆପଟସ୍ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ଭେଟିବାରୁ ଦୂରେଇ ରହୁଛନ୍ତି ।
- g. ବକେୟା ସମ୍ପର୍କିତ ବିବାଦ କିମ୍ବା ମତଭେଦକୁ ନିରାପେକ୍ଷ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣୀୟ ଏବଂ ଶୃଙ୍ଖଳିତ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- h. ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ କଲ୍ /ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ପରିବାରରେ ଶୋକ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ଅଭାବନୀୟ ଘଟଣାକୁ ଏଡ଼ାଇ ଦିଆଯିବ ।

ଶାଖା ସ୍ଥାନାନ୍ତର/ବନ୍ଦ

1. ଶାଖା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ହେଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ହେବାର 15 ଦିନ ପୂର୍ବରୁ ନୂଆ ସ୍ଥାନର ଠିକଣା ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
2. ଶାଖା ବନ୍ଦ ହେଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବନ୍ଦ ହେବାର 30 ଦିନ ପୂର୍ବରୁ ନିକଟସ୍ଥ ସର୍ଭିସିଂ ଶାଖାର ବିବରଣୀ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

ସାଧାରଣ

1. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଭବେଶ୍ୟବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଧାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ ରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ (ଯଦି ରଣଦାତା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା ରଣଦାତାଙ୍କ ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ) ।
2. ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀର ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆପତି, ଯଦି କୌଣସି ଅଛି, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏଭଳି ବଦଳି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

ऍप्टस फायनान्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड

वाजवी सराव कोड

वाजवी सराव कोड (ऍप्टस फायनान्स), “कंपनी” ने, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांच्या आचारसंहितेवरील परिपत्रक DNBR (PD) CC मध्ये जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित हा कोड तयार केला आहे. .054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलै 2015. हा नवीन कोड जुन्या आवृत्त्यांची जागा घेतो आणि 11 ऑगस्ट 2020 पासून लागू होईल.

उद्दिष्टे

कोडचे प्राथमिक उद्दिष्ट खालीलप्रमाणे आहे:

1. ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींचा प्रचार करा.
2. पारदर्शकता वाढवा जेणेकरून ग्राहक अपेक्षित सेवा चांगल्या प्रकारे समजू शकतील.
3. कंपन्या आणि ग्राहक यांच्यातील निष्पक्ष संबंधांना प्रोत्साहन द्या.
4. निष्पक्ष स्पर्धेद्वारे बाजारपेठेतील शक्तीचा प्रचार करा आणि उच्च व्यावसायिक मानके प्राप्त करा.
5. संपूर्णपणे गृहनिर्माण वित्त प्रणालीवर विश्वास निर्माण करणे.

संहितेचा अर्ज

1. हा संहिता मला किंवा आमची उत्पादने आणि सेवा कोणत्याही प्रकारे प्रदान करणाऱ्या कोणालाही लागू होतो, मग तो कर्मचारी म्हणून किंवा अन्यथा.
2. संहिता सर्व प्रकरणांशिवाय, सामान्य ऑपरेटिंग परिस्थितीत लागू होते.
3. ही संहिता अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित आहे आणि सर्व क्रिया आणि व्यवहार या संहितेच्या आत्म्याचे पालन करतात.

ग्राहकांसाठी वचनबद्ध

1. कंपनी, तिच्या सर्वोत्कृष्ट क्षमतेनुसार, ग्राहकासोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागेल, प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांचे पालन करेल आणि संबंधित कायदे आणि नियमांच्या अक्षरांचे आणि आत्म्याचे नेहमी पालन करेल.
2. कंपनीने याची खात्री केली पाहिजे की तिची सर्व उत्पादने आणि सेवा ग्राहकांना पूर्णपणे समजावून सांगितल्या गेल्या आहेत आणि पूर्ण समज असणे आवश्यक आहे.
3. यात अनेक भाषांमधील सामग्री असेल आणि अटी स्पष्ट आहेत, दिशाभूल करणार नाहीत आणि ग्राहकांना समजतील याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल.
4. सर्व ग्राहकांच्या चौकशीसाठी सेल्स एक्झिक्युटिव्ह आणि शाखा व्यवस्थापक हे संपर्काचे पहिले ठिकाण असतील आणि शाखा संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील प्रकाशित केले जातील.

5. विक्री कर्मचारी आणि विक्री व्यवस्थापक ग्राहकांना अटी आणि शर्ती, लागू व्याजदर/सेवा शुल्क आणि त्यांना मिळू शकणारे फायदे तसेच त्यांचे आर्थिक परिणाम समजून घेण्यात मदत करतील.
6. आम्ही आमच्या ग्राहकांशी घनिष्ठ संबंध ठेवतो आणि त्यांना उत्पादने आणि सेवा, व्याजदर, शुल्क किंवा अटी व शर्तीमधील बदलांबद्दल माहिती देत असतो.
7. आम्ही ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निराकरण करू आणि ग्राहकांचे समाधान न झाल्यास तक्रारी पुढे नेण्यात ग्राहकांना मदत करेल.
8. कोणत्याही चुकीच्या गोष्टी आम्ही ताबडतोब दुरुस्त करू आणि गैरवर्तन झाल्यास त्वरित कारवाई करू. तांत्रिक बिघाड झाल्यास आम्ही योग्य पर्याय देखील देतो.
9. तक्रारी आणि तक्रारींच्या बाबतीत संपर्क तपशील प्रत्येक ग्राहकाला प्रदान केला जाईल. हे ग्राहकांना ऑफर केलेल्या स्वागत किटचा एक भाग बनवेल आणि शाखांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केले जाईल.
10. कायद्याने आवश्यक असल्याशिवाय किंवा ग्राहकाने माफीवर स्वाक्षरी केल्याशिवाय आम्ही ग्राहकांची सर्व माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानू.
11. विनंती केल्यावर कंपनी या संहितेची प्रत ग्राहकाला देईल. ही संहिता आमच्या वेबसाइटवर आणि आमच्या मुख्य कार्यालयांवर देखील प्रदर्शित केली जाईल आणि उपलब्ध करून दिली जाईल.
12. समाजातील असुरक्षित घटकांना आधार देण्यासाठी आरबीआयने प्रवर्तित केलेल्या योजनांशिवाय आम्ही वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही

जाहिरात, विपणन आणि विक्री

ऍप्टस करेल:

1. सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि दिशाभूल करणारे नसल्याची खात्री करा.
2. सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधून घेणाऱ्या आणि व्याजदरांचे संदर्भ समाविष्ट करणाऱ्या मीडिया किंवा प्रचारात्मक सामग्रीमधील जाहिरातींमध्ये, ऍप्टस फायनान्स इतर कोणतेही शुल्क किंवा शुल्क लागू आहे की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधित अटी व शर्तीचे तपशील
3. ऍप्टस संभाव्य ग्राहकांना व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि शुल्क याबाबत योग्य संवाद सुनिश्चित करेल.
 - a. संभाव्य व्यक्तीशी वैयक्तिक चर्चा
 - b. शाखांमध्ये सूचना;
 - c. टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे;
 - d. कंपनीच्या वेबसाइटवर;
 - e. आणि/किंवा लेखी अटी किंवा वेळापत्रक प्रदान करणे.
4. जर ऍप्टस फायनान्स ने विमा सारख्या समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षाच्या सेवांचा वापर केला, तर ऍप्टस फायनान्स तुम्हाला सूचित करेल आणि ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षासाठी उपलब्ध असल्यास) सामायिक करेल अशी आम्ही विनंती करतो की ती एका पातळीवर हाताळली जावी. गोपनीयता आणि सुरक्षितता. ऍप्टस च्या फायनान्सबाबतही तेच आहे.

5. ऍप्टस फायनान्स वेळोवेळी ग्राहकांना अतिरिक्त उत्पादने आणि त्यांच्या उत्पादनांच्या इतर वैशिष्ट्यांबद्दल माहिती देऊ शकते. जर ग्राहकाने अशी माहिती/सेवा मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल तर त्याची इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवांशी संबंधित प्रचारात्मक ऑफरची माहिती पाठविली जाऊ शकते.
6. ऍप्टस फायनान्सचे कर्मचारी किंवा प्रतिनिधींनी या संहितेचे अयोग्य वर्तन केले आहे किंवा त्याचे उल्लंघन केले आहे अशा तक्रारीची चौकशी आणि निराकरण करण्यासाठी आणि ग्राहकाच्या कोणत्याही तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

कर्जासाठी अर्जावर प्रक्रिया करत आहे

1. कर्जाच्या अर्जासोबत सर्व आवश्यक माहिती संलग्न करणे आवश्यक आहे जेणेकरून इतर गृहनिर्माण वित्तपुरवठा कंपन्यांच्या परिस्थितीशी अर्थपूर्ण तुलना करणे शक्य होईल आणि कर्जदार माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल.
2. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कागदपत्रांची सूचक सूची असेल जी फॉर्मसह सबमिट केली जाणे आवश्यक आहे. ऍप्टस फायनान्सच्या क्लायंट विभागाचे स्वरूप लक्षात घेता, जे मोठ्या प्रमाणात स्वयंरोजगार आणि अनौपचारिक विभाग आहेत आणि त्यांच्याकडे सामान्य कागदपत्रे नसतील, विशेषतः उत्पन्न सिद्ध करण्यासाठी, ऍप्टस फायनान्स विद्यमान कागदपत्रे गोळा करण्याव्यतिरिक्त वैयक्तिक पडताळणी आणि पडताळणी करू शकते.
3. ऍप्टस फायनान्समध्ये सर्व कर्ज अर्जांची पुष्टी करण्यासाठी प्रणाली असणे आवश्यक आहे.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

1. सर्वसाधारणपणे, कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेला सर्व डेटा ऍप्टस फायनान्स द्वारे अर्जाच्या वेळी किंवा ऍप्टस फायनान्स द्वारे वैयक्तिक पडताळणीच्या वेळी गोळा केला जातो. APTUS फायनान्सला अधिक माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाशी त्वरित संपर्क साधला जाईल.
2. ऍप्टस फायनान्स कर्जदाराला मंजूर कर्जाच्या रकमेसह सर्व अटी आणि शर्तीसह व्याज दर, EMI संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क, मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा आणि या अटी व शर्तीच्या लेखी स्वीकृतीसह सूचित करेल. त्याच्या फाईलमध्ये कर्जदार.
3. ऍप्टस फायनान्स प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज मंजूर झाल्यानंतर कर्ज कराराची एक प्रत जारी करते, तसेच त्याला प्राप्त झालेल्या कागदपत्रांच्या सूचीसह.

प्रसंस्करण शुल्क और शुल्क

1. जेव्हा तुम्ही कर्जासाठी अर्ज करता, तेव्हा तुम्हाला मदत करणारी व्यक्ती तुम्हाला कोणत्याही शुल्काविषयी सांगेल, जसे की अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी किंवा तुम्ही कर्ज लवकर फेडल्यास. उशीरा पैसे भरल्यास दंड

आकारला जात असल्यास ते देखील तुम्हाला कळवतील. ही सर्व माहिती तुम्हाला कर्ज कंपनीकडून मिळालेल्या पत्रात लिहून ठेवली जाईल.

2. ऍप्टस सहसा अर्जदाराला चेक, डिमांड ड्राफ्ट किंवा रोख रकमेद्वारे सर्व शुल्क भरण्यास सांगते.
3. ऍप्टस ग्राहकांना उशीरा पेमेंट आणि ECS/चेक बाऊन्सिंग चार्जेस बदलेल.
4. बाजारातील परिस्थिती, ग्राहकांच्या नोंदी, इ.च्या आधारे वेळोवेळी शुल्क आणि शुल्क बदलण्याचा अधिकार ऍप्टस राखून ठेवते. मूळ शुल्कातील कोणतेही बदल सर्व ग्राहकांना पूर्णपणे आणि पारदर्शकपणे कळवले जातील.
5. ऍप्टस हे प्राथमिक निवासस्थान असलेल्या अर्जदारांना समर्थन देण्यासाठी डिझाइन केले आहे आणि कर्जाचा हेतू गुंतवणूक किंवा सट्टा खरेदीदारांना मदत करण्यासाठी नाही. त्यानुसार, ऍप्टस ने कर्जाच्या अटी आणि शर्तीमध्ये बदल करण्याचा अधिकार राखून ठेवला आहे, ज्यामध्ये ऍप्टस ने मंजूर केलेल्या कर्जासह खरेदी केलेली मालमत्ता नंतरच्या तारखेला वापरली जात असल्याचे आढळल्यास व्याजदरामध्ये 2% वाढ समाविष्ट आहे परंतु इतकेच मर्यादित नाही. व्यावसायिक किंवा भाड्याच्या हेतूसाठी.

कर्जाचा अर्ज नाकारण्याची सूचना

ऍप्टस फायनान्स एखाद्याला पैसे देऊ शकत नसल्यास, ते त्यांना पत्रात सांगतील की ते करू शकत नाहीत आणि कदाचित ते का देऊ शकत नाहीत ते सांगतील.

कर्ज वाटप

1. डिलिव्हरी टप्प्याटप्प्याने केली जाईल, ग्राहकाने मान्य केलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार किंवा विक्री करारानुसार, ग्राहकाकडून बिलडरला देय देण्याच्या अटीसह आणि काम पूर्ण झाल्यावर ऍप्टस फायनान्स द्वारे तपासणी केली जाईल. . (बांधकाम सुरू असलेल्या मालमतेसाठी), ऍप्टस फायनान्स द्वारे पुनरावलोकन आणि मंजूर करणे आवश्यक आहे.
2. ऍप्टस फायनान्स कर्जदाराला व्याज दर, फी, प्रीपेमेंट फी आणि इतर लागू शुल्क/शुल्क यासह अटी आणि शर्तीमधील कोणत्याही बदलांबद्दल सूचित करेल. ऍप्टस फायनान्स देखील पुष्टी करतो की व्याज दर आणि शुल्कांमध्ये बदल आहेत. केवळ संभाव्य.
3. जर असा बदल क्लायंटच्या हानीसाठी असेल, तर त्याला/तिला कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता कोणत्याही सूचना किंवा सूचनेशिवाय त्याचे/तिचे खाते बंद करण्याची परवानगी दिली जाऊ शकते.
4. ऍप्टस फायनान्स ग्राहकाला देयके निलंबित किंवा वेगवान करण्याचा निर्णय घेण्यास किंवा कर्ज करारानुसार अतिरिक्त सिक्युरिटीजची विनंती करण्यास स्वतंत्र आहे.
5. जेव्हा ऍप्टस फायनान्स एखाद्याला पैसे उधार देते, तेव्हा ते त्यांच्या काही गोष्टी ठेवू शकतात, जसे की सिक्युरिटीज, जर त्या व्यक्तीने त्यांच्याकडे पैसे देणे बाकी असेल किंवा त्यांचे कर्ज परत केले नसेल. पण ते करण्याआधी, त्यांना त्या व्यक्तीला कळवावे लागेल आणि ते त्यांच्या वस्तू का ठेवत आहेत हे सांगावे लागेल जोपर्यंत ते देय आहे ते देईपर्यंत.

उर्वरित दाव्यांबद्दल तपशील आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता होईपर्यंत APTUS फायनान्सला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार आहे.

जामीनदार

जर एखादी व्यक्ती कर्जासाठी हमीदार म्हणून काम करण्यास सहमत असेल, तर त्याला याची माहिती दिली जाईल

1. हमीदार म्हणून दायित्व
2. कंपनीसाठी तो/ती किती दायित्व स्वीकारेल?
3. ऍप्टस फायनान्स त्याला/तिला गॅरंटर म्हणून पैसे देण्यास अयशस्वी झाल्यास, ऍप्टस फायनान्सने कंपनीमधील त्याच्या/तिच्या इतर पैशासाठी मदत केली आहे की नाही याची पर्वा न करता, त्याने / तिने दायित्वे भरणे आवश्यक आहे;
4. जामीन म्हणून त्याच्या जबाबदाऱ्या एका विशिष्ट रकमेपर्यंत मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत;
5. हमीदार म्हणून त्याच्या जबाबदाऱ्या कोणत्या वेळी आणि परिस्थितीत माफ केल्या जातील आणि ऍप्टस फायनान्स त्याला त्याची माहिती कोणत्या पद्धतीने देईल.
6. ऍप्टस फायनान्स त्याला कर्जदार ज्यासाठी तो हमीदार आहे त्याचे कोणतेही कर्ज चुकल्यास त्याची माहिती देईल.

गोपनीयता और गोपनीयता

तुम्ही ग्राहक नसले तरीही आम्ही तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवू. याची खात्री करण्यासाठी आमच्याकडे काही तत्वे आणि धोरणे आहेत. मुळात, आम्ही तुमच्या खात्यांबद्दल कोणतीही माहिती आमच्या कंपनीतील कोणाशीही सामायिक करणार नाही, जोपर्यंत ती खरोखरच विशेष परिस्थिती नाही.

1. कायद्याला माहितीची तरतूद आवश्यक असल्यास;
2. माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास;
3. जर माहिती ऍप्टस फायनान्सच्या हितासाठी आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी) परंतु ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्यांबद्दल (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) इतर कोणालाही माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही, इतरांसह कंपनी समूहात, विपणन हेतूने;
4. जर क्लायंटने ऍप्टस फायनान्स ला माहिती उघड करण्याची किंवा क्लायंटच्या परवानगीने विनंती केली; APTUS फायनान्सला ग्राहक संदर्भ प्रदान करण्यास सांगितले असल्यास, त्यांना प्रदान करण्यापूर्वी तुम्ही त्यांची लेखी परवानगी घ्याल;
5. ऍप्टस फायनान्सने त्याच्याबद्दलच्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी सध्याच्या कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत क्लायंटला त्याच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल;
6. ऍप्टस फायनान्स ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती APTUS Finance च्या समावेशासह विपणन हेतूसाठी वापरणार नाही जोपर्यंत ग्राहक ऍप्टस फायनान्स करण्याची औपचारिक परवानगी देत नाही.

क्रेडिट संदर्भ संस्था

1. जेव्हा एखादा ग्राहक खाते उघडतो, तेव्हा ऍप्टस फायनान्स त्यांना कळवेल की त्यांच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भ एजन्सीकडे सबमिट केले जातील आणि ऍप्टस फायनान्स त्यांच्याकडे तपासेल.
2. ऍप्टस फायनान्स क्रेडिट रिपोर्टिंग एजन्सींना ग्राहकाच्या वैयक्तिक कर्जाविषयी माहिती देऊ शकते जर:
 - a. ग्राहकाचे उशीरा पेमेंट;
 - b. देय रक्कम वादात आहे; आणि ऍप्टस फायनान्स कडून औपचारिक विनंती केल्यानंतर, ऍप्टस फायनान्स त्यांच्या कर्जाच्या परतफेडीबद्दल समाधानी असल्याची कोणतीही ऑफर ग्राहकाने केलेली नाही.
 - c. ऍप्टस फायनान्स क्रेडिट रिपोर्टिंग एजन्सींना ग्राहकाच्या खात्याबद्दल अधिक माहिती प्रदान करते जर ग्राहकाने यासाठी संमती दिली असेल. ऍप्टस क्रेडिट रिपोर्टिंग एजन्सींना प्रदान केलेल्या माहितीची एक प्रत प्रदान करते आवश्यक असल्यास, ग्राहकांना वित्तपुरवठा.

थकबाकी जमा करणे

1. कर्ज मंजूर झाल्यावर, ऍप्टस फायनान्स ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीच्या कालावधीनुसार स्पष्ट करेल. ऍप्टस फायनान्स देखील ग्राहकांना त्यांचे हप्ते भरण्याची आठवण करून देण्याचा प्रयत्न करेल एक महिना, वेळापत्रकाच्या पुढे दिवस.
2. तथापि, ग्राहक परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन करण्यात अयशस्वी झाल्यास, स्थानिक कायद्याने विहित केलेल्या प्रक्रियेनुसार देयक वसूल केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकांना सूचना पाठवून किंवा वितरित करून सतर्क करणे समाविष्ट असेल वैयक्तिक प्रवेश आणि/किंवा सुरक्षित पुनर्प्राप्ती.
3. APTUS फायनान्सचे संकलन धोरण सौजन्य, निष्पक्ष व्यवहार आणि मन वळवणे यावर आधारित असेल आणि ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध निर्माण करण्याचे उद्दिष्ट असेल. हमी पेमेंट आणि/किंवा रिकव्हरीमध्ये त्याचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कर्मचारी किंवा कोणत्याही व्यक्तीने स्वतःची ओळख पटवणे आवश्यक आहे, ऍप्टस फायनान्सने जारी केलेले अधिकृतता पत्र सादर केले पाहिजे आणि विनंती केल्यावर, ऍप्टस फायनान्सने किंवा अधिकाराखाली जारी केलेले त्याचे ओळखपत्र सादर केले पाहिजे. कंपनी ऍप्टस फायनान्स ग्राहकांना देय रकमेसंबंधी सर्व माहिती प्रदान करेल आणि देयकाची पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल
4. ऍप्टस फायनान्सची सुरक्षा गोळा करण्यासाठी आणि/किंवा पुनर्प्राप्त करण्यासाठी अधिकृत सर्व कर्मचारी किंवा व्यक्ती खाली नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतील.
 - a. ग्राहकांशी सामान्यतः त्यांच्या पसंतीच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल आणि, कोणतेही स्थान निर्दिष्ट न केल्यास, त्यांचे राहण्याचे ठिकाण किंवा, कोणतेही स्थान निर्दिष्ट न केल्यास, त्यांचे राहण्याचे ठिकाण, व्यवसायाचे ठिकाण/व्यवसायाचे ठिकाण.
 - b. ऍप्टस फायनान्स च्या वतीने ओळख आणि अधिकार प्रथमच ग्राहकाला कळवले जातील.
 - c. ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.

- d. ग्राहकांशी सुसंस्कृत पद्धतीने संवाद साधा.
- e. ऍप्टस फायनान्सचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी 0800 ते 1900 वाजण्याच्या दरम्यान संपर्क साधतील, जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितींमध्ये अन्यथा आवश्यक नसेल.
- f. ग्राहक ऍप्टस प्रतिनिधीसोबत मीटिंग टाळत आहे असा विश्वास ठेवण्याचे कारण ऍप्टस कडे नसेल तर आम्ही विशिष्ट वेळी किंवा स्थानावर कॉल करणे टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीला सामावून घेण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न करू.
- g. परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित रीतीने देय रकमेबद्दल विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सर्व सहाय्य प्रदान केले जाईल.
- h. शोक किंवा इतर आपत्तीसारख्या अकाली परिस्थितीच्या बाबतीत, थकबाकी गोळा करण्यासाठी फोन कॉल्स / भेटी टाळल्या पाहिजेत.

शाखा स्थलांतर / बंद शाखा

- 1. आम्ही ग्राहकाला नवीन पत्ता आणि संपर्क माहिती हलवण्याच्या १५ दिवस आधी देऊ.
- 2. शाखा बंद होत असल्यास, बंद होण्याच्या ३० दिवस आधी ग्राहकांना जवळच्या सेवा देणाऱ्या शाखेची माहिती दिली जाईल.

सर्वसाधारण

- 1. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कर्जदाराच्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत) कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.
- 2. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याच्या सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.