

APTUS VALUE HOUSING FINANCE INDIA LIMITED FAIR PRACTICES CODE

This code has been formulated by Aptus Value Housing Finance India Limited (Aptus), pursuant to the Master Direction - Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021, RBI/2020-21/73 dated February 17, 2021, issued by the Reserve Bank of India.

Objectives

The primary objective of the code is as given below:

1. To promote good and fair practices by setting standards in dealing with customers.
2. To increase transparency so that the customer can have a better understanding of what they can reasonably expect of the services.
3. To promote a fair and cordial relationship between the company and the customer.
4. To encourage market forces, through fair competition, to achieve higher operating standards.
5. To foster confidence in housing finance system.

Application of the Code

- This code shall apply to all the products and services offered by Aptus through employees or other channels, through any mode.

Commitment to Customers

- Aptus 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.
- Aptus will make sure that all its products and services are explained to its customers fully and ensure complete understanding.
- Aptus will ensure that relevant information is provided to the customer in English or in their regional language.
- The Sales Officers and Branch Managers of Aptus 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 Aptus' website.
- The Sales Officers and Branch Managers of Aptus 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.

- Aptus 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.
- Aptus will handle customer complaints promptly and help its customers in taking complaints forward if not satisfied.
- 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.
- Aptus will treat all customer information as private and confidential unless required by law or if waivers have been signed by the customer.
- Aptus will provide a copy of this Code, at request, to the customer. The Code will also be displayed and made available on the website and at the head office and branches of Aptus.
- Aptus will not discriminate on the basis of age, race, caste, gender, marital status, religion or disability unless specific to schemes promoted by the NHB to assist weaker sections of society.

Advertising, Marketing and Sales

Aptus will:

- a. Ensure that all advertising and promotional material is transparent and not misleading.
- b. When advertising in any media and promotional literature that draws attention to a service or product and includes a reference to an interest rate, Aptus will also indicate whether other fees and charges will apply and full details of the relevant terms and conditions in this regard will be made available to the customer.
- c. Aptus will ensure proper communication on interest rates, processing fees and charges to the prospective customers by putting up
 - Personal discussion with the prospect
 - Notices in the branches;
 - Through telephone or help-lines;
 - On the company's website;
 - And/or providing a written terms or schedule.
- d. If Aptus avails the services of third parties for providing support services, like insurance, Aptus 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 would.
- e. Aptus, 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.

-
-
-
-
-
- f. In the event of receipt of any complaint from the customer that Aptus employees or its representatives have 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

- a) 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 Housing Finance Companies can be made and informed decision can be taken by the borrower.
- b) The loan application form will give an indicative list of documents, required to be submitted with the form. Given the nature of Aptus customer segment who are mainly from the self-employed and informal segment and may not have normal documentation, especially to prove income, Aptus may conduct personal verification and checks in addition to collecting available documentation.
- c) Aptus will have a system of giving an acknowledgement for receipt of all loan applications.

Loan appraisal and terms/conditions

- a) Normally all particulars required for processing the loan application will be collected by Aptus at the time of application or at the time of personal verification conducted by Aptus (especially in the case of customers from the informal sector). In case Aptus needs any additional information, the customer will be told that he would be contacted again.
- b) Aptus 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 in its record.
- c) Aptus 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

- a) 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 Sanction Letter of Aptus.
- b) Aptus requires that all fees are generally to be paid by the Applicant either through a Digital Payments/ cheque/demand draft/cash.

- c) Aptus will charge customers late payment & ECS, NACH/cheque bouncing charges.
- d) 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.
- e) Aptus' 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 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

- a) 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 on the completion of work(in the case of under construction properties) which would need to be confirmed and accepted by Aptus.
- b) Aptus 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 will also ensure that changes in interest rates and charges are effected only prospectively.
- c) 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.
- d) Aptus 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.
- e) Aptus 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 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 is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled / paid.

Guarantors

When a person is being considered as a guarantor to a loan, he will be informed about

- a) His liability as a guarantor;
- b) The amount of liability he will be committing to the company;
- c) Circumstances in which Aptus will call on the guarantor to pay his liability;
- d) Whether Aptus has recourse to the guarantor's other monies if he fails to pay as a guarantor;
- e) Whether his liabilities as a guarantor are limited to a specific quantum or is unlimited;
- f) Time and circumstances in which his liabilities as a guarantor will be discharged and also the manner in which Aptus will notify him about this.
- g) Aptus will keep the guarantor informed of any default on the loan by the borrower for whom he 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 will not reveal information or data relating to customer accounts, whether provided by the customers or otherwise, to anyone, including other entities in Aptus' group, other than in the following exceptional cases:

- a. If the information is to be given by law;
- b. If there is a duty towards the public to reveal the information;
- c. If Aptus' interests require 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;
- d. If the customer asks Aptus to reveal the information, or if Aptus has the customer's permission to reveal the information;
- e. If APTUS is asked to give a reference about customers, it will obtain the customer's written permission before giving it;
- f. The customer will be informed the extent of his rights under the existing legal framework for accessing the personal records that Aptus holds about him;
- g. APTUS will not use customer's personal information for marketing purposes by anyone including Aptus unless the customer specifically authorizes Aptus to do so.

Credit reference agencies

When a customer opens an account, Aptus will inform him that his account details will be passed to the credit reference agencies and Aptus will make checks with them.

Aptus may give information to credit reference agencies about the personal debts the customer owes them if:

1. The customer has fallen behind with his payments;
2. The amount owed is in dispute;
3. The customer has not made proposals that Aptus is satisfied with, for repaying his debt, following Aptus' formal demand.
4. Aptus 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 to a customer, if so demanded.

Collection of dues

1. Whenever loans are given, Aptus will explain to the customer the repayment process by way of amount, tenure and periodicity of repayment. Aptus 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. Aptus' collection policy will be built on courtesy, fair treatment and persuasion, and will be aimed at fostering customer confidence and a long-term relationship. Aptus' 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 and upon request, display his identity card issued by Aptus or under authority of the company. Aptus 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 authorized to represent Aptus 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 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. Aptus' representatives 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.

Complaints and Grievances

Every branch of Aptus Value Housing Finance India Limited has been provided with a complaint register. The customers can lodge their complaints in the register. The Branch Manager would be the person responsible to handle the customer grievances.

If the complainant does not receive any response within 14 days or if he/she is dissatisfied with the response received from the branch manager, the complainant can contact the Manager, Customer Service through:

1. **Mail:** Customers can mail their grievances directly to customercare@aptusindia.com.
2. **Post:** Customer can send their complaints to "Senior Manager, Customer Service, Aptus Value Housing Finance India Ltd, 8B, Doshi Towers, 205, Poonamalle High Road, Kilpauk, Chennai, Tamil Nadu 600010.
3. **Phone:** Customers can call at 044- 45650030 and register their complaint.
4. **Customer App:** Customers can raise their Queries and Grievances via Customer Mobile application "Aptus E-Seva". The App can be downloaded from Google play store.
5. **WhatsApp:** Customers can directly send the message to WhatsApp no at 8754400008 and register their complaint.
6. **Website:** Grievances can be lodged from www.aptusindia.com → click on "Grievance here" on the home page of the website of the Company.

If the complainant does not receive any response within 7 days or if he/she is dissatisfied with the response received from the Manager, Customer Service, the complainant can contact the Grievance Redressal Officer (GRO) of the Company whose details are given below.

Name of the GRO: Mr. R. Naveen kumar

Designation: Associate Vice President – Head of Operations & Compliance

Telephone: 044 45650039

E-mail: naveen.k@aptusindia.com

If the complainant does not receive any response from the Company within 30 days of filing the complaint or is dissatisfied with the response received, he/she may escalate the complaint to National Housing Bank (NHB). This can be done by:

- (a) Lodging a complaint on the online grievance handling portal of NHB - [GRIDS](#).
- (b) Sending the complaint to NHB by post. [Click Here](#) to download the Complaint Form.
You may fill and send the form along with letters or enclosures, if any, by post or courier to the following address:
Complaint Redressal Cell,
Department of Regulation & Supervision,
National Housing Bank,
4th Floor, Core 5A,
India Habitat Centre,
Lodhi Road,
New Delhi 110 003.

ஆப்டஸ் வேல்யூ ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் இந்தியா லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

இந்த குறியீடு ஆப்டஸ் வேல்யூ ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் இந்தியா லிமிடெட் (ஆப்டஸ்) மூலம் உருவாக்கப்பட்டது. உயர்நிலை குழுவின் உத்தரவிற்கு இணங்க - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) ரிசர்வ் போங்க ஆஃப் இந்தியா உத்தரவின்படி பிப்ரவரி 17, 2021 தேதியிட்ட கடிதம் எண் 2021, RBI/2020-21/73, மூலம் வெளியிடப்பட்டது.

நோக்கங்கள்

குறியீட்டின் முதன்மை நோக்கம் கீழ்க்கண்டபடி:

- நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்தி வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதில் தரநிலைகளை ஏற்படுத்த வேண்டும்.
- வெளிப்படைத் தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் சேவைகளில் நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்க முடியும் என்பதை நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்.
- நிறுவனத்திற்கும் வாடிக்கையாளருக்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் சுமூகமான உறவை மேம்படுத்துதல்.
- சந்தை நிலவரங்களை உக்குவித்து நியாயமான போட்டி மூலம், தரநிலைகள் உயர் செயல்பாட்டை அடையவேண்டும்.
- வீடு நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது.

குறியீட்டின் பயன்பாடு

- இந்தக் குறியீடு அனைத்து தயாரிப்புகளுக்கும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும்

வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிக்கும் உறுதிமொழி

- ஆப்டஸ் தனது திறமைக்கு ஏற்றவாறு, வாடிக்கையாளருடன், அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நேர்மையாகவும் மற்றும் நியாயமாகவும் நன்னென்றியில் உள்ளபடி ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் செயல்படுவர் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட சட்டம் மற்றும் விதிகளின்படி, எழுத்துமூலமாகவும் மனதளவிலும் செயல்படுவர்
- ஆப்டஸ் அதன் அனைத்து தயாரிப்புகளும் சேவைகளும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு விளக்கப்படுவதை உறுதி செய்யும் மற்றும் அதனை அவர்கள் முழுமையாக புரிபுரிந்து கொண்டார்கள் என்பதை உறுதி செய்யவேண்டும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கிலத்தில் அல்லது அவர்களின் பிராந்திய மொழியில் தொடர்புடைய தகவல்கள் வழங்கப்படுவதை ஆப்டஸ் உறுதி செய்யும்
- வாடிக்கையாளரின் அனைத்து கேள்விகளுக்குக்கும் ஆப்டஸ் ன் விற்பனை அதிகாரிகள் மற்றும் கிளை மேலாளர்கள் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய முதல் நபராக இருப்பார்கள். கிளைகளின் தொடர்புப் பற்றிய தகவல்கள் ஆப்டஸின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- 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 புரிந்து கொள்ள உதவுவார்கள்

- ஆப்டஸ் வாடிக்கையாளருடன் நெருங்கிய உறவைப் பேணி, நிதி திட்டங்கள், சேவைகள், வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் அல்லது விதிமுறைகளில் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவற்றில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.
- ஆப்டஸ் வாடிக்கையாளர் புகார்களை உடனுக்குடன் கையாளும் மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பதிலில் திருப்தி இல்லை என்றால் அடுத்த கட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்ல உதவும்.
- ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் அவர்களுடைய குறை மற்றும் புகார் அளிக்க தொடர்கொள்ளவேண்டிய நபர்களின் விவரங்கள் வழங்கப்படும். இது அவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட வரவேற்பு கிட்டின் ஒரு பகுதியாகவே இருக்கும் மற்றும் கிளைகளில் முக்கியமாக காட்சிப்படுத்தப்படும்.
- ஆப்டஸ் அனைத்து வாடிக்கையாளர் தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் வைத்திருக்கும் ஆனால் சட்டப்படி அல்லது வாடிக்கையாளரால் ஓப்புதல் கையொப்பமிடப்பட்டிருந்தால், வழங்கப்படும்.
- ஆப்டஸ் இந்த குறியீட்டின் நகலை, கோரிக்கையின் பேரில், வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும். குறியீடு இணையதளத்திலும், தலைமை கிளைகளில் முக்கியமாக காட்சிப்படுத்தப்படும் மற்றும் கிளை அலுவலகத்திலும் முக்கியமாக காட்சிப்படுத்தப்படும்.
- ஆப்டஸ் வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது மாற்றுத்திறனாளி ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு எதுவும் இருக்காது., பலவீணமான சமூகத்தின் பிரிவுகளில் உள்ளவர்களுக்கு உதவுவதற்காக NHB ஆல் ஊக்குவிக்கப்பட்ட திட்டங்களுக்கு குறிப்பிட்டதாக இருந்தால் தவிர.

விளம்பரம், சந்தை படுத்துதல் மற்றும் விற்பனை

ஆப்டஸ் :

அ அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் வெளிப்படையானவை மற்றும் தவறானவை அல்ல என்பதை உறுதிப்படுத்தும்.

பி 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.

சி) 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

ஷ) இன்குரன்ஸ்,போன்ற ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளை ஆப்டஸ் பெற்றால், ஆப்டஸ் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை ஆப்டஸ் போன்றே அவர்களும் அத்தகைய தனிப்பட்ட தகவல்களை ரகசியமாகவும் பாதுகாப்பாகவும் பேண வேண்டும் என அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

இ). ஆப்டஸ்,அவ்வப்போது,கூடுதல் திட்டங்கள்,வாடிக்கையாளர்கள் ஏற்கனவே 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 ஓப்புதல் பெற்றுஇருக்கவேண்டும்.



எப்). ஆப்டஸ் ஊழியர்கள் அல்லது அதன் பிரதிநிதிகள் மீது வாடிக்கையாளரிடமிருந்து, முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டுள்ளனர் அல்லது இந்த சூழ்நிலையில் செயல்பட்டுள்ளனர் என்று ஏதேனும் புகார் வந்தால் புகாரை விசாரிப்பதற்கும் கையாளுவதற்கும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும் மற்றும் அதனால் நஷ்டம் ஏதேனும் இருந்தால், அது சரி செய்யப்படும்.

கடன்களுக்கான விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவது

- அ). கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களுடன் தேவையான அனைத்து தகவல்களும் வழங்கப்படும், அதனால் மற்ற ஹவசிங் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து ஓர் அறிவுசார்ந்த முடிவு எடுக்க கடன் வாங்குபவர்களால் முடியும்.
- பி). கடனுக்கான விண்ணப்பப் படிவம் தேவையான ஆவணங்களின் பட்டியலைக் படிவத்துடன், சமர்ப்பிக்க.கொடுக்கும். ஆப்டஸ் வாடிக்கையாளர் பிரிவின் தன்மையைக் கருத்தில் கொண்டு முக்கியமாக சுயதொழில் செய்வார்கள் மற்றும் முறைசாரா பிரிவில் இருப்பவர்கள், குறிப்பாக, வருமானத்தை நிறுப்பிக்க இல்லாமல் இருக்கலாம்.ஆப்டஸ் கிடைக்கக்கூடிய ஆவணங்களை சேகரிப்பதுடன் தனிப்பட்ட சரிபார்ப்பை நடத்தலாம்.
- சி) ஆப்டஸ் பெறுகின்ற அனைத்து கடன் விண்ணப்பத்திற்கும் ஒப்புகை சீட்டு வழங்கும் முறையை கொண்டிருக்கும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- அ) பொதுவாக ஆப்டஸ் கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்படுத்த தேவையான அனைத்து விவரங்களையும் விண்ணப்பிக்கும்போதே சேகரிக்கப்படும் அல்லது ஆப்டஸ் ன் தனிப்பட்ட சரிபார்ப்பின் போது (குறிப்பாக முறைசாரா துறையைச் சேர்ந்த வாடிக்கையாளர்களின் விஷயத்தில்). ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவை ஏற்பட்டால் வாடிக்கையாளாரை மீண்டும் தொடர்பு கொள்வோம் என தெரிவிக்கப்படும்..
- பி). ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ கடன் வாங்கியவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக அப்டஸ் 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 வாங்கியவரின் ஒப்புதல் ஆவணம் பதிவில் வைக்கப்படும்.
- சி) ஆப்டஸ் கடன் வழங்கியவுடன், ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் சமர்ப்பித்த ஆவணங்களின் ஒப்புகை சீட்டு இனைத்து வழங்கப்படும்.

செயலாக்க கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்கள்

- அ) 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 ஆப்டஸ் ன் கடன் அனுமதி கடிதத்திலும் அச்சிடப்படும்..
- பி) ஆப்டஸ் க்கு அனைத்து கட்டணங்களும் பொதுவாக விண்ணப்பதாரரால் டிஜிட்டல் கொடுப்பனவுகள்/ காசோலை/டிமாண்ட் டிராப்ட்/ரொக்கமாக செலுத்தப்பட வேண்டும்.

- சி) ஆப்டஸ் வாடிக்கையாளர்களிடம் தாமதமாகப் பணம் செலுத்துதல் & ECS, NACH/செக் பவன்ஸ் கட்டணம் வசூலிக்கும்.
- டி) ஆப்டஸ் அவ்வப்போது சந்தை நிலைமைகள், வாடிக்கையாளர் திருப்பி செலுத்தும் முறை ஆகியவற்றை கொண்டு கட்டணம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை மாற்றுவதற்கான உரிமையை ஆப்டஸ் கொண்டுள்ளது.அடிப்படைக் கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் முழுமையாகவும் வெளிப்படையாகவும் தெரிவிக்கப்படும்.
- இ) விண்ணப்பதாரர்களுக்கு ஒரு வீடு குடியிருப்பிற்கு என்பதை ஆதரிப்பதே அப்டஸின் நோக்கமாகும், மேலும் கடன் முதலீடு அல்லது யூக வர்த்தகம் செய்யபவர்களுக்கு கடன் வழங்கும் நோக்கம் இல்லை. வாங்குபவர்களுக்கு உதவும் நோக்கம் கொண்டது. எனவே, அப்டஸ் 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

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

கடன்களை வழங்குதல்

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

உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்

இரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாதமாக கருதப்படும் போது, அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்

- அ) ஒரு உத்தரவாதமளிப்பவரின் பொறுப்பு;
- பி) நிறுவனத்திற்கு அவர் செலுத்தும் பொறுப்பு அளவு;
- சி) ஆப்ட்ஸ் உத்தரவாததாரரை தனது பொறுப்பை செலுத்த அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
- டி) ஆப்ட்ஸ்க்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவர் செலுத்த தவறினால், உத்தரவாதம் அளிப்பவரின் மற்றப் பணத்தைப் பெறதல்
- இ) ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட தொகைக்குள் வரம்புள்ளதா அல்லது வரம்பற்றதா;
- எப்) உத்தரவாததாரராக அவரது பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் எந்த சூழ்நிலையில் என்பது குறித்து ஆப்ட்ஸ் அவருக்கு அறிவிக்கும் விதமும்.
- ஜி) யாருக்கு அவர் உத்தரவாதமாக நிற்கிறோ அந்த கடனாளி கடன் தொகையை செலுத்த தவறினால், ஆப்ட்ஸ் 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). ஆப்ட்ஸ் வாடிக்கையாளரின் கணக்கு விபரங்கள், அவர்களே அளித்திருந்தாலும் அல்லது பிற வழிகளில் சேகரித்து இருந்தாலும், தகவல் அல்லது தரவுகளை, வேறு யாருக்கும் ஆப்ட்ஸ் குழுமம் உட்பட, வேறு யாருக்கும் அளிக்கப்படமாட்டாது. பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர:

- அ) தகவல், சட்டத்தால் வழங்கப்பட வேண்டும் என்றால்;
- பி) பொதுமக்களுக்கு தகவல்களை வெளிப்படுத்தவேண்டும் என்ற கடமை இருந்தால்;
- சி) ஆப்ட்ஸின் நலன்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க ஆணால் வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய தகவலை வழங்குவதற்கு இது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படாது கணக்குகள் (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) மற்றவர்களுக்கு, ஆப்ட்ஸ் குழுவில் உள்ள நிறுவனங்கள் உட்பட, சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக;
- டி) வாடிக்கையாளர் ஆப்ட்ஸிடம் தகவலை வெளிப்படுத்தும்படி கேட்டால், அல்லது ஆப்ட்ஸிடம் வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்த அனுமதி இருந்தால்;
- இ) வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய குறிப்பை வழங்குமாறு ஆப்ட்ஸ் வசம் கேட்கப்பட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன் வாடிக்கையாளரிடம் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதி பெற்ற பின்னரே வழங்கப்படும்.
- எப்) ஆப்ட்ஸ் பாதுகாப்பில் வைத்திருக்கும் நபரின் தனிப்பட்ட கணக்கு விபரங்களை சட்ட திட்டங்களில் தெரிவித்துள்ளபடிதான் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- ஜி) ஆப்ட்ஸ் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட விபரங்களை சந்தை படுத்தல் காரணங்களுக்காக ஆப்ட்ஸ் உட்பட யாருக்கும் பகிர்தல் கூடாது, வாடிக்கையாளர் ஆப்ட்ஸ் க்கு அவ்வாறு செய்வதற்கு அதிகாரமளித்திருந்தால் தவிர.

கிரெடிட் ரெஃபர்ன்ஸ் ஏஜன்சிஸ்

ஆப்ட்ஸ் யிடம் கணக்கு தொடங்கும்போதே அவருடைய கணக்கு விபரங்களை கிரெடிட் ரெஃபர்ன்ஸ் ஏஜன்சிஸ் நிறுவனத்திற்கு அனுப்பப்படும் என்ற விபரத்தையும் மற்றும் அந்நிறுவனத்திலிருந்து அவரை பற்றிய பிற விபரங்களை ஆப்ட்ஸ்பெறும் என்பதையும் தெரிவிக்கும்.

ஆப்ட்ஸ் கிரெடிட் ரெஃபர்ன்ஸ் ஏஜன்சிஸ் வசம் வாடிக்கையாளரின் கடன் மூலம் எவ்வளவு தொகை திருப்பி செலுத்தவேண்டும் என்பதையும் கீழ்க்கண்டகாரணங்களினால் தெரிவிக்கும்:

1. வாடிக்கையாளர் தனது பணம் செலுத்துவதில் பின்தங்கியிருக்கிறார்;
2. செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சையில் உள்ளது;
3. ஆப்டஸின் முறையான கடன் பற்றிய கோரிக்கையைத் தொடர்ந்து, வாடிக்கையாளர் தனது பணத்தைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக ஆப்டஸ் திருப்தி அடையும் திட்டங்களைச் செய்யவில்லை
4. வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய பிற தகவல்களை ஆப்டஸ் கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜன்சிகளுக்கு வழங்கும்.வாடிக்கையாளர் அவ்வாறு செய்ய தனது அனுமதியை அவர்களுக்கு வழங்கியிருந்தால். வாடிக்கையாளர் கோரினால்.கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜன்சிகளுக்கு வழங்கப்படும் தகவல் ஒரு நகல், ஆப்டஸ் ஆல் வழங்கப்படும்:

நிலுவைத் தொகை வகுல்

1. கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை ஆப்டஸ் விளக்குவார் தொகை, பதவிக்காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் ஆகியவற்றின் மூலம். ஆப்டஸ் முயற்சிகளையும் மேற்கொள்வார் வாடிக்கையாளருக்கு ஒவ்வொரு மாதமும் அவர்கள் திருப்பிச் செலுத்துவதைப் பற்றி, அது வருவதற்கு சில நாட்களுக்கு முன்பு நினைவுட்டுகிறது.
2. எனினும் வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை அப்போதுள்ள சட்டங்களின்படி நிலுவைத் தொகையை வகுலிக்கப் பின்பற்றப்படும். இந்த செயல்முறை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புதல், நேரில் சந்தித்தல் மற்றும் அல்லது பிணைய சொத்தினை எடுத்தல் ஆகியவை அவருக்கு நினைவுட்டுவதற்குள் அடங்கும்.
3. அப்டஸின் நிலுவைத் தொகை வகுல் கொள்கையானது மரியாதை, நியாயமான முறை மற்றும் வற்புறுத்தல் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்படும். வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதை நோக்கமாகக் கொண்டதாக இருக்கும். அப்டஸ்'ன மீற்காரர்கள் அல்லது அங்கீராம் பெற்ற எந்தவொரு நபரும் நிலுவைத் தொகை / பிணைய சொத்தினை பெறுதல் நடவடிக்கைகளில் தன்னை அடையாளம் சொல்லி , அப்டஸ் வழங்கிய அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பித்து மற்றும் கோரிக்கையின் பேரில், ஆப்டஸ் 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 வகுல் சேகரிப்பில் அப்டஸை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீரிக்கப்பட்ட 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.ஆப்டஸை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கான அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு தெரியப்படுத்தப்படும்.
 - சி) வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.
 - ஈ) வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு சிவில் முறையில் இருக்கும்.
 - இ) வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் தேவைப்படாவிட்டால் தவிர,அப்டஸின் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை 0800 மணி முதல் 1900 மணி வரை தொடர்புகொள்வார்கள்.

எப) 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.

புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

ஆப்டஸ் வேல்ஷு ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் இந்தியா லிமிடெட்டின் ஒவ்வொரு கிளைக்கும் புகார் பதிவேடு வழங்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை பதிவேட்டில் பதிவு செய்யலாம். கிளை வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கையாள்வதற்கு பொறுப்பான நபராக மேலாளர் இருப்பார்.

புகார்தாரர் 14 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால் அல்லது அவர் / அவள் அதிருப்தி அடைந்தால், கிளை மேலாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலுடன், புகார்தாரர் மேலாளர், வாடிக்கையாளர் சேவை அவர்களை கீழ்கண்ட வழிகளில் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

1. மின்னஞ்சல்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை customercare@aptusindia.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு நேரடியாக அனுப்பலாம்.
2. அஞ்சல்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை "மூத்த மேலாளர், வாடிக்கையாளர் சேவை, ஆப்டஸ்" வேல்ஷு ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் இந்தியா லிமிடெட், 8 பி, தோவி டவர்ஸ், 205, பூந்தமல்லி ஹை ரோடு, கீழ்ப்பாக்கம், சென்னை, தமிழ்நாடு 600010 என்ற முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.
3. தொலைபேசி: வாடிக்கையாளர்கள் 044- 45650030 என்ற எண்ணில் அழைத்து தங்கள் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம்.
4. வாடிக்கையாளர் ஆப்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் கேள்விகள் மற்றும் குறைகளை வாடிக்கையாளர் மொபைல் மூலம் தெரிவிக்கலாம். பயன்பாடு "Aptus E-Seva". இந்த செயலியை கூகுள் பிளே ஸ்டோரில் இருந்து பதிவிறக்கம் செய்து கொள்ளலாம்.
5. வாட்ஸ்அப்: வாடிக்கையாளர்கள் 8754400008 என்ற வாட்ஸ்அப் எண்ணிற்கு செய்தியை அனுப்பலாம். தங்கள் புகாரை பதிவு செய்யவும்.
6. இணையதளம்: www.aptusindia.com லிருந்து → "Grievance here" என்பதைக் கிளிக் செய்யவும். நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தின் முகப்பு பக்கத்தில் குறைகளை பதிவு செய்யலாம்.

புகார்தாரர் 7 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால் அல்லது அவர் / அவள் அதிருப்தி அடைந்தால், வாடிக்கையாளர் சேவை மேலாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலுடன், புகார்தாரர் நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி (GRO) அவர்களை தொடர்பு கொள்ளலாம். அவருடைய விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

GRO வின் பெயர்: திரு. ஆர். நவீன் குமார்

பதவி: அசோசியேட் துணைத் தலைவர் - செயல்பாடுகள் மற்றும் இணக்கத்தின் தலைவர்

தொலைபேசி: 044 45650039

மின்னஞ்சல்: naveen.k@aptusindia.com

புகார்தாரர் தாக்கல் செய்த 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால் புகார் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி இருந்தால், தேசிய வீட்டுவசதி வங்கிக்கு (NHB) அவர் புகாரை அளிக்கலாம். இதன் மூலம் செய்ய முடியும்

(அ) NHB - GRIDS ([https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(qvkkj1zvhp2biz0w2lj11txj\)\)/Default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(qvkkj1zvhp2biz0w2lj11txj))/Default)) இன் ஆண்லைன் சுறைகளாக கையாளும் போர்ட்டெலில் புகார் அளித்தல்.

(பி) NHBக்குதபால் மூலம் புகாரை அனுப்புதல். புகார் படிவத்தை பதிலீறக்கம் செய்ய - (https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf)

கடிதங்கள் அல்லது இணைப்புகள் ஏதேனும் இருந்தால், நீ ங்கள் படிவத்தை தபால் அல்லது கசியர் மூலம் பூர்த்தி செய்துனின்வரும் முவகரிக்கு அனுப்பலாம்:

புகார் தீர்வு னிரிவு,

ஓமுங்குமுறை துறை & மேற்பார்வை, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி,

4வது தளம், கோர் 5A,

இந்திய வாழ்விடம் மையம், லோதி சாலை,

புது டெல்லி 110 003..

ఆప్టస్ వాల్యూ హాసింగ్ ప్లాన్స్ ఇండియా లిమిటెడ్

న్యాయమైన ఆవరణ నియమాలు

ఈ నియమం నాన్-బ్యాంకింగ్ ప్లాన్స్ ఇండియా లిమిటెడ్ - హాసింగ్ ప్లాన్స్ కంపనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు 2021, ఫెబ్రవరి 17 2021 నాటి ముఖ్యమైన నియమం- ఆర్ బి ఐ/2020-21/73 ప్రకారం, ఆప్టస్ వాల్యూ హాసింగ్ ప్లాన్స్ ఇండియా లిమిటెడ్ (ఆప్టస్) ద్వారా రూపొందించబడింది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిది.

లక్ష్యాలు

నియమం యొక్క ప్రాథమిక లక్ష్యం క్రింద ఇవ్వబడింది:

1. భాతాదారులలో వ్యవహారించడంలో ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.
2. పారదర్శకతను పెంపొందించడం ద్వారా భాతాదారులు తాము సేవల నుండి సహాతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చనే దాన్ని మంచి అవగాహన కలిగి ఉంచారు.
3. కంపనీ మరియు భాతాదారుల మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.
4. న్యాయమైన పోటీ ద్వారా మార్కెట్ రళాలను ప్రోత్సహించడం, అధిక కార్యాదరణ ప్రమాణాలను సాధించడం.
5. గృహ రుణ పద్ధతిపై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

నియమం యొక్క ప్రయోగము

· ఉద్దేశ్యాలు లేదా ఇతర మార్కెట్ లేక మరి ఏ మార్కెట్ ద్వారా ఆప్టస్ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు ఈ నియమం వర్తిస్తుంది.

భాతాదారులకు నిబధ్యత:

- * ఆప్టస్ తన సామర్థ్యం మేరకు, భాతాదారులలో అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సమంజసంగా వ్యవహరిస్తుంది, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క సైతిక సూత్రాలకు అనుగుణంగా పాటిస్తూ మరియు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలను ఎల్లప్పుడూ మనసావాచా కట్టుబడి అనుసరిస్తుంది.
- * ఆప్టస్ తన అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను తన భాతాదారులకు పూర్తిగా వివరించి, పూర్తి అవగాహన ఉండేలా చూసుకుంటుంది.
- * భాతాదారులకు సంబంధిత సమాచారాన్ని ఆంగ్లంలో లేదా వారి ప్రాంతీయ భాషలో అందించబడునట్టు ఆప్టస్ నిర్దారిస్తుంది.
- * ఆప్టస్ యొక్క సెల్స్ ఆఫీసర్లు మరియు బ్రాంచ్ మేనేజర్లు భాతాదారుల అన్ని ప్రశ్నలకు మొదటి సంప్రదింపు కేంద్రం లఘుతారు మరియు మిగతా శాఖల సంప్రదింపు సమాచారం కూడా ఆప్టస్ ఎబ్సైట్లో వెయిబడుతుంది.
- * ఆప్టస్ యొక్క సెల్స్ ఆఫీసర్లు మరియు బ్రాంచ్ మేనేజర్లు భాతాదారులకు నిబంధనలు మరియు పద్ధతులు, వర్తించే పద్ధీ రేటు / సీవా ఛారీలు మరియు వారు పొందగలిగి ప్రయోజనాలను, దానితో పాటు ఆర్డీకపరమైన సూచనల అర్థం చేసుకోవడంలో సహాయపడతారు.

- ఆప్టన్ ఖాతాదారులలో సన్నిహిత సంబంధాన్ని కేససాగిస్తుంది, అలాగే ఉత్సత్తులు మరియు సీవలు, వడ్డి రేట్లు, ఛార్జీలు లేదా నిబంధనలు మరియు పరతులలో మార్పుల గురించి వారికి తెలియజేస్తుంది.
- ఆప్టన్ ఖాతాదారుల పీర్యాదులను వెంటనే పరిష్కరిస్తుంది మరియు సంతృప్తి చెందకపోతే పీర్యాదులను ముందుకు తీసుకెళ్ళడంలో తన ఖాతాదారులకు సహాయం పదుతుంది.
- ఇబ్బందులు మరియు పీర్యాదుల విషయంలో ప్రతి ఖాతాదారులకు సంప్రదించే వ్యక్తుల వివరాలు అందించబడతాయి. ఇది ఖాతాదారులకు ఇచ్చే వెలక్కు కిటలోని భాగం మరియు ట్రాంచీలలో కూడా ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.
- ఆప్టన్ తన ఖాతాదారుల సమాచారాన్ని, చట్టానికి కావలనిన సందర్శాలలో లేక మాపీపై ఖాతాదారుల సంతకం చేసినట్లయితే తప్ప, మరి అన్ని సమయాలలో రహస్యంగాను మరియు గోప్యంగాను వుంచుకుంటుంది.
- ఆప్టన్ ఈ నియమాల కాపీని, అభ్యర్థన మేరకు ఖాతాదారనికి అందిస్తుంది. నియమం ప్రదర్శించబడుతుంది మరియు వెట్టొటలో, ఆప్టన్ యొక్క ప్రధాన కార్యాలయం మరియు శాఖలలో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- సమాజంలోని బలహీన వర్గాలకు సహాయం చేయడానికి ఎన్ హాచ్ బి ద్వారా సమర్పించి చేయబడిన కోవ్చి ప్రత్యేక పథకాలకు తప్ప ఆప్టన్ వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, ప్రవాహిక స్త్రీ, మతం లేదా వైకల్యం వంటి వాటి మీద వివక్షత చూపదు.

ప్రకటనలు, క్రమవిక్రయాలు మరియు అమ్మకాలు

ఆప్టన్ ఇలా చేస్తుంది:

- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రధార సామగ్రి పొరదర్శకంగా మరియు తప్పుడారి పట్టించే విధంగా కాదని నిర్దారించుకోండి.
- బి. ఏదైనా సీవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే విధంగా వడ్డి రేటును సూచించే ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రధార సాహిత్యంలో ప్రకటనలు చేసినప్పుడు, ఆప్టన్ ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తక్కాయా లేదో అనే విషయం మరియు ఈ విషయంలో సంబంధిత నిబంధనలు మరియు పరతుల పూర్తి వివరాలను కూడా సూచిస్తుంది మరియు అవి ఖాతాదారుల అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- సి. కాబోయ్ ఖాతాదారులకు వడ్డి రేట్లు, ప్రాసిసింగ్ ఫీజులు మరియు ఛార్జీలపై సరైన సమాచారాన్ని ఆప్టన్ నిర్దారిస్తుంది.
- అపకాశంలో వ్యక్తిగత చర్చ
- శాఖలలో ప్రకటనలు;
- టలిఫోన్ లేదా హెచ్స్-లైఫ్ ద్వారా;
- కంపెనీ వెట్టొటలో;
- మరియు/లేదా ల్రాతపూర్వక నిబంధనలు లేదా పెడ్యూర్స్ అందించడం.

డి. ఒక వేళ ఆప్టన్ భీమా వంటి సహాయక సీవలను అందించడం కేసం అన్యవక్తుల సీవలను పొందినట్లయితే, ఆప్టన్ వారికి ఖాతాదారుల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటుపంటి అన్యవక్తులకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంచినట్లయితే) తెలియజేసి వారిని కూడా ఆప్టన్ వలె అదే స్టోయలో గోప్యత మరియు భద్రతలో నిర్వహించవలసి ఉంటుందని తెలియజేస్తుంది.

ఈ. ఆప్టన్, ఎప్పటికప్పుడు ఖాతాదారులకు అదనపు ఉత్పత్తులు మరియు వారి ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ఇతర లక్షణాలపై సూచన చేయపచ్చ. ఉత్పత్తులు / సీవలకు సంబంధించి దాని ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రధార ఆపర్టర్ల గురించిన సమాచారాన్ని ఖాతాదారుల పొందుటకు మాయిల్ ద్వారా లేదా వెట్టొటలో లేదా ఖాతాదారుల సర్వీస్ నంబర్లో నమోదు చేసుకోని తన సమ్మితిని ఇచ్చినట్లయితే మాత్రమే అతనికి అటుపంటి సమాచారం / సీవను తెలియజేయవచ్చు.

ఎప్. ఆప్టస్ ఉద్యోగులు లేదా దాని ప్రతినిధులు ఈ నియమాన్ని ఉపాంశుమించినట్లుతే లేదా ఈ నియమాన్ని ఉపాంశుమించే విధంగా వ్యవహారించినట్లు ఖాతాధారులు నుండి విద్దినా పిర్మాదు అందిన సందర్భంలో, పిర్మాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి తగిన చర్యలు తీసుకోబడి కలిగిన స్థానిస్తిని చేసుకోవచ్చు.

రుణాల కోసం దరఖాస్తును విశ్లేషణ చేయుట

ఎ) రుణ దరఖాస్తు పారమ్మలతో పాటు అవసరమైన అన్ని సమాచారం అందించబడి తద్వారా ఇతర హాసింగ్ పైనాన్ కంపెనీలు అందించే నిబంధనలు మరియు పురతులతో అర్థవంతమైన పోలికను రూపొందించవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ఆ సమాచారంతో నీళ్లయం తీసుకోవచ్చు.

బి) రుణ దరఖాస్తు పారమ్ తో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల సూచిక జాబితా కూడా వుంటుంది. ప్రధానంగా స్వయం ఉపాధి కలిగిన వారు మరియు అనధికారిక విభాగానికి చెందిన వారే ఆప్టస్ ఖాతాధారుల సెగ్రైట్ కాబట్టి వారు సాధారణ డాక్యుమెంట్స్ కలిగి ఉండకపోవచ్చు, ముఖ్యంగా ఆయాన్ని నిరూపించుకోవడానికి. ఆప్టస్ వ్యక్తిగత దృష్టికరణను నిర్వహించవచ్చు మరియు అందుబాటులో ఉన్న డాక్యుమెంట్స్ ను సేకరించి తనిఖీలు చేయవచ్చు.

సి) ఆప్టస్ అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను కలిగి ఉంటుంది.

రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/పురతులు

ఎ) సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తును విశ్లేషణ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను ఆప్టస్ దరఖాస్తు సమయంలో లేదా ఆప్టస్ నిర్వహించే వ్యక్తిగత దృష్టికరణ సమయంలో (ముఖ్యంగా అనధికారిక రంగానికి చెందిన ఖాతాధారుల విషయంలో) సేకరిస్తుంది. ఒక వేళ ఆప్టస్ కు విద్దినా అదనపు సమాచారం కావాలన్నప్పుడు వారు మళ్లీ సంప్రదించబడతారని ఖాతాధారులకు తెలియజేయబడుతుంది.

బి) వార్డీ రేటు, ఇవెమ్ ప నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు చార్టీలతో సహ అన్ని నిబంధనలు మరియు పురతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు లేఖ లేదా ఇతరత్తతు ఆప్టస్ రుణగ్రహీతకు లిఫితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు పురతులను అంగీకరిస్తూ ఇచ్చిన ప్రాతపూర్వక పత్రాన్ని తన రికార్డులో ఉంచుకుంటుంది.

సి) ఆప్టస్ రుణాల పంచిణీ తర్వాత ప్రతి రుణగ్రహీతకు తాము పోందిన పత్రాల జాబితా మరియు రుణ ఒప్పందం కాపీని యొక్క రసీదును అందజేస్తుంది.

విశ్లేషణ రుసుము మరియు చార్టీలు

ఎ) రుణ ఆప్టస్ ఏప్షన్ ను విశ్లేషించడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు / చార్టీలు, ముందస్తు చెల్లింపు చార్టీలు విద్దినా వుంటే, ఆలస్యమైన చెల్లింపుకు జరిమానా విద్దినా ఉంటే లేదా రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే మరే ఇతర విషయం వుంటే అవి సేల్స్ ఆఫీసర్ మరియు క్రెడిట్ ఆఫీసర్ ద్వారా దరఖాస్తుదారునికి దరఖాస్తు సమయంలో వెల్డడి చేయబడుతుంది మరియు ఎల్లప్పుడూ ఆప్టస్ యొక్క మంజూరు లేఖపై ముద్దించబడుతుంది.

బి) ఆప్టస్ అన్ని రుసుములను సాధారణంగా దరఖాస్తుదారు డిజిటల్ చెల్లింపులు/చెక్కు/డిమాండ్ ట్రాష్/సగదు ద్వారా చెల్లించబడుతుంది.

ಸಿ) ಆಪ್ಸನ್ ಖಾತಾದಾರುಲು ಅಲಸ್ಯ ಚೆಲ್ಲಿಂಪು & ಈ ಸಿ ಎನ್ , ಎನ್ ಎ ಸಿ ಎನ್ /ಚೆಕ್ ಬೌನ್‌ಂಗ್ ಛಾರ್ಟ್‌ಲನು ಪಸೂಲು ಚೆಸ್ಟುಂದಿ.

ಡಿ) ಮಾರ್ಪುಟ್ ಪರಿಸ್ಥಿತುಲು, ಖಾತಾದಾರುಲು ಚೆಲ್ಲಿಂಚೆ ವಿಧಾನಂ ಮೊದಲೈನ ವಾಟಿ ಆಧಾರಂಗಾ ಎಪ್ಪಣಿಕವ್ಯಾಪ್ತಿ ಫೀಜುಲು ಮರಿಯು ಛಾರ್ಟ್‌ಲನು ಮಾರ್ಪುಟ್ ಹಾಕ್ಯುನು ಆಪ್ಸನ್ ಕಲಿಗಿ ಉಂಟುಂದಿ. ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಛಾರ್ಟ್‌ಲಲ್ ಏವೈನಾ ಮಾರ್ಪುಲು ಉಂಟ್ ವಿನಿಯೋಗದಾರುಲಂದರಿಕೆ ಪೂರ್ತಿಗಾ ಮರಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕಂಗಾ ತೆಲಿಯಬೇಯಬಡುತುಂದಿ.

ಇ) ಆಪ್ಸನ್ ಯೊಕ್ಕ ಉತ್ಕೃಂ ದರಖಾಸ್ತಾದಾರುಲು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ನಿವಾಸಂ ಕಲಿಗಿ ಉಂಡಬಹುದೆ ಮರಿಯು ಫೆಟ್ಟುಬಡೆ ಲೇದಾ ಔರ್ವಜನಿತ ಕೊಸುಗೋಲುದಾರುಲು ಸಹಾಯಂ ಚೆಯಡಾನಿಕಿ ಈ ರುಣಂ ಉದ್ದೇಶಿಸಿದಬಡಲೇದು. ಆ ವಿಧಂಗಾ, ಆಪ್ಸನ್ ಮಂಜಾರು ಚೆನೆನ ರುಣಂತೆ ಆಸ್ತಿ ಕೊಸುಗೋಲು ಚೆಯಬಡಿನ ಗ್ರಹಣಿ ತರುವಾತ ತೆದೀಲ್ ವಾಟಿಜ್ಯ ಲೇದಾ ಅದ್ದೆ ಪ್ರಯಾಜನಾಲ ಕೇಸಂ ವಿನಿಯೋಗಿಸಿದಬಡುತುಂದನ್ನು ವಿಷಯಂ ಕನುಗೋನಬಡಿಸಣಬಹುದೆ, ವಹ್ತೀ ರೆಟ್‌ಲಲ್ 2% ಪೆರುಗುದಲು ಪರಿಮಿತಂ ಕಾಕುಂಡಾ ತೋ ಸಹ ರುಣಂ ಯೊಕ್ಕ ನಿಬಂಧನಲು ಮರಿಯು ಪ್ರರುತುಲನು ಮಾರ್ಪುಟ್ ಹಾಕ್ಯುನು ಆಪ್ಸನ್ ಕಲಿಗಿ ಉಂಟುಂದಿ.

ರುಣ ದರಖಾಸ್ತು ತಿರಸ್ಕೃರಣಕು ಸಂಬಂಧಿಸಿದಿನ ಸೂಚನ

ಒಕ ವೆಳ ಆಪ್ಸನ್ ಖಾತಾದಾರುನಿಕಿ ರುಣಾನ್ನಿ ಅಂದಿಂದಲ್ಕಬೋಳೆ, ರುಣಂ ತಿರಸ್ಕೃರಿಂದಬಡಿಂದನ್ನು ವಿಷಯಾನ್ನಿ ಪ್ರಾತಿಪೂರ್ವಕಂಗಾ ತೆಲಿಯಬೇಸ್ಟುಂದಿ ಮರಿಯು ನೀಲೈನಂತ ವರಕು ಖಾತಾದಾರುನಿಕಿ ನಿರಾಕರಣಕು ಗಲ ಕಾರಣಾಲನು ವಿವರಿಂಂದಾರಿ.

ರುಣಾಲ ಪಂಪಿಣೆ

ಎ) ರುಣ ಪಂಪಿಣೆ ದಶಲವಾರೀಗಾ ಚೆಯಬಡತಾಯು ಮರಿಯು ಖಾತಾದಾರುಲು ಅಂಗೀಕರಿಂಬಿನ ಪಂಪಿಣೆ ಜಾಖಿತು ಅನುಗುಣಂಗಾ ಲೇದಾ ಖಾತಾದಾರುಡು ಬೀಳ್ಳುರ್ಕು ಚೆಲ್ಲಿಂಪು ನಿಬಂಧನಲನು ಕಟ್ಟುಬಡಿ ಚೆನ್ ವಿಕಯ ಒಪ್ಪಂದಂ ಪ್ರಕಾರಂ ಮರಿಯು ಪನಿನಿ(ನಿರ್ಮಾಣಂಲ್ ಉನ್ನ) ಆಸ್ತುಲ ವಿಷಯಂಲ್) ಪೂರ್ತಿ ಚೆಯಬಡಿ ಆಪ್ಸನ್ ತನಿಖೀ ಆಧಾರಂಗಾ ಚೆಲ್ಲಿಂಪುಲು ಜರುಗುತಾಯಿ. ಇದಿ ತಪ್ಪನಸರಿಗಾ ಆಪ್ಸನ್ ದ್ಯಾರಾ ದೃವೀಕರಿಂದಬಡಿ ಮರಿಯು ಅಂಗೀಕರಿಂದಬಡಿ ಪುಂಡಾರಿ.

ಬಿ) ವಹ್ತೀ ರೆಟ್‌ಲು, ವಿಶ್ವೀಷಣ ರುಸುಮು, ಮುಂದಸ್ತು ಚೆಲ್ಲಿಂಪು ಛಾರ್ಟ್‌ಲು, ಇತರ ವರ್ತಿಂಚೆ ರುಸುಮು/ಛಾರ್ಟ್‌ಲು ಮೊದಲೈನ ವಾಟಿತೋ ಸಹ ನಿಬಂಧನಲು ಮರಿಯು ಪ್ರರುತುಲ್ ಏವೈನಾ ಮಾರ್ಪುಲು ಜರಿಗಿತ ವಾಟಿ ಗುರಿಂಬಿ ಆಪ್ಸನ್ ರುಣಗ್ರಹಿತು ಪ್ರಕಟಿಸ್ತುಂದಿ. ವಹ್ತೀ ರೆಟ್‌ಲು ಮರಿಯು ಛಾರ್ಟ್‌ಲಲ್ ಮಾರ್ಪುಲು ಭವಿಪ್ಯತ್ತುಲ್ ಮಾತ್ರಮೇ ಅಮಲು ಅಯ್ಯೆಲಾ ಆಪ್ಸನ್ ನಿರ್ದಾರಿಸ್ತುಂದಿ.

ಸಿ) ಒಕ ವೆಳ ಅಟುವಂಟಿ ಮಾರ್ಪು ಖಾತಾದಾರುನಿಕಿ ಪ್ರತಿಕೂಲಂಗಾ ಉಂಟ್, ಅತನು/ಅಮೆ ಎಟುವಂಟಿ ಅದನಪ್ರ ಛಾರ್ಟ್‌ಲು ಲೇದಾ ವಹ್ತೀನಿ ಚೆಲ್ಲಿಂಧಾರಿಸ್ ಅವಸರಂ ಲೇಕುಂಡಾ ಮರಿಯು ಎಟುವಂಟಿ ನೋಟೀಸು ಲೇಕುಂಡಾ ವಾರಿ ಖಾತಾನು ಮೂಸಿವೆಯಡಾನಿಕಿ ಅನುಮತಿಂದಬಡುನು.

ಡಿ) ಆಪ್ಸನ್ ಖಾತಾದಾರುನಿ ಖಾತಾ ಮೂಸಿವೆಯಮಡಾನಿಕಿ ಲೇದಾ ಚೆಲ್ಲಿಂಪುನು ವೇಗವಂತಂ ಚೆಯಮನಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಂದಡಾನಿಕಿ ಲೇದಾ ರುಣ ಒಪ್ಪಂಡಾನಿಕಿ ಅನುಗುಣಂಗಾ ರುಣಾನಿಕಿ ಅದನಪ್ರ ಹ್ಯಾಮೀಪತ್ರಾಲನು ಕೋರಡಾನಿಕಿ ಏ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಂ ತೀಸುಕೋಪಡಾನಿಕಿ ಸ್ಯಾಂಪ್ರಾಪ್ತಾವಂದಿ.

ಇ) ಅನ್ನಿ ಬಕಾಯಿಲನು ತಿರಿಗಿ ಚೆಲ್ಲಿಂಬಿನ ತರ್ವಾತ ಲೇದಾ ಏದೈನಾ ಚಟ್ಟಬದ್ಧಮೈನ ಹಾಕ್ಯುಕು ಲೋಬಡಿ ಪುಂಡಿ ಲೇದಾ ರುಣಗ್ರಹಿತಪೈ ಆಪ್ಸನ್ ಕಲಿಗಿ ಉನ್ನ ಏದೈನಾ ಇತರ ಹಾಕ್ಯು ಕೇಸಂ ತಾತ್ಕಾಲಿಕಂಗಾ ರುಣಂ ಯೊಕ್ಕ ಬಕಾಯಿ ಮೊತ್ತಾನ್ನಿ ಪೊಂದಿನ ತರ್ವಾತ ಆಪ್ಸನ್ ಅನ್ನಿ ಹ್ಯಾಮೀಪತ್ರಾಲನು ವಿಡುದಲ ಚೆಸ್ಟುಂದಿ. ಅಟುವಂಟಿ ಚೆಲ್ಲು ಹಾಕ್ಯುನು ಉಪಯೋಗಿಸಿಕೋವಾಲಂಟ್, ರುಣಗ್ರಹಿತು ದಾನಿ ಗುರಿಂಬಿ ಪೂರ್ತಿ ವಿವರಾಲತೋ ಪ್ರಕಟನ ಇವ್ಯಬಡುತುಂದಿ. ಮಿಗಿಲಿನ ದಾವಾಲು ಮರಿಯು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾವಾ ಪರಿಪ್ರೇಕೆ ವರಕು/ಚೆಲ್ಲಿಂಚೆ ವರಕು ಹ್ಯಾಮೀಪತ್ರಾಲನು ಉಂಟುಕೋಪಡಾನಿಕಿ ಆಪ್ಸನ್ಕು ಅರ್ಥತ ಉಂದಿ.

పోమీదారులు

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

- ఎ) పోమీదారుగా అతని బాధ్యత;
- బి) పోమీదారుగా అతను కంపీనికి చెట్టించవలసిన మొత్తం;
- సి) ఆప్టోన్ పోమీ మెత్రాన్ని చెట్టించడానికి పోమీదారుని పిలిచ పరిస్థితులు;
- డి) ఆప్టోన్కు చెల్చించడంలో పోమీదారు విపులమైతే అతని దగ్గర ఇతర డబ్బులను ఆశ్చయించాలా వద్దా అని;
- ఇ) పోమీదారునిగా అతని బాధ్యతలు పాలన చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు మరియు దీని గురించి ఆప్టోన్ అతనికి తెలియజేసే విధానం.
- గ) అతను పోమీదారునిగా ఉన్న రుణర్హత ద్వారా రుణంపై ఏదైనా భాకీ చెట్టించకపోవడం గురించి పోమీదారునికి ఆప్టోన్ తెలియజేస్తారు.

గోప్యత మరియు అంతరంగికత

ఖాతాదారుల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం వ్యక్తిగతాను మరియు గోప్యంగాను పరిగణించబడుతుంది (పొత ఖాతాదారులు అయినప్పటిని) మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది. ఆప్టోన్ ఖాతాదారుల ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని లేదా డేటాను ఎవ్వరికి ఆప్టోన్ గ్రాఫోలోని ఇతర సంస్థలతో సహ బహిరాగ్తం చేయదు, అది ఖాతాదారులచే అందించినవి కావచ్చు లేదా ఇతరతూ, క్రింద యివ్వబడ్డ కోన్సిఅసాధారణమైన సందర్భాల్లో తప్ప:

- ఎ. సమాచారం చట్ట ప్రకారం ఇవ్వవలసి ఉంటే;
- బి. ప్రజల పట్ల విధిగా ఉండి సమాచారాన్ని బహిరాగ్తం చేయడం;
- సి. ఆప్టోన్ ఆసక్తులకు సమాచారం ఇవ్వాలిన్న అపసరం ఉన్న ట్లియుతే (ఇదాహరణకు మోసాన్ని నిరోధించడానికి) అది మరెవరికి ఒక సమూహంలోని ఇతర కంపీలతో సహ మార్కెటీంగ్ ప్రయోజనాల కేసం ఖాతాదారు లేదా ఖాతాదారుల ఖాతాల (ఖాతాదారుల పేరు మరియు చిరునామాలో సహ) గురించి సమాచారాన్ని అందించడానికి ఒక కారణంగా ఉపయోగించబడదు.
- డి. ఖాతాదారు ఆప్టోన్ ను సమాచారాన్ని బహిరాగ్తం చేయమని అడిగితే, లేదా ఆప్టోన్కు సమాచారాన్ని వెల్లడించడానికి ఖాతాదారు అనుమతి ఉంటే;
- ఇ. ఒక వేళ ఆప్టోన్ ను ఖాతాదారులు గురించి సూచన ఇప్పుడుని అడిగితే, అది ఇచ్చే ముందు ఖాతాదారు యొక్క శ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి;
- ఎప్. ఆప్టోన్ తన గురించి కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను వాడుటకు అనుమతి కలిగియుండం కేసం ప్రస్తుతం ఉన్న చట్టపరమైన రూపం క్రింద అతని హక్కుల పరిధి గురించి ఖాతాదారులకు తెలియజేయబడుతుంది;
- జి. ఖాతాదారు ప్రత్యేకంగా ఆప్టోన్కు అధికారం ఇస్తే తప్ప, ఆప్టోన్తో సహ ఎవరు కూడా మార్కెటీంగ్ ప్రయోజనాల కేసం ఆప్టోన్ ఖాతాదారు యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించుడయి.

క్రెడిట్ రిపరన్స్ ఏజెన్సీలు

ఒక ఖాతాదారు ఖాతాను ప్రారంభించినప్పుడు, అతని ఖాతా విపరాలు క్రెడిట్ రిపరన్స్ ఏజెన్సీలకు పంపబడతాయని ఆప్టోన్ అతనికి తెలియజేస్తుంది మరియు ఆప్టోన్ వారితో తనిఖీలు చేస్తుంది.

ఆప్టోన్ వారి దగ్గర రుణం పొందిన ఖాతాదారు యొక్క వ్యక్తిగత అప్పుల గురించి క్రెడిట్ రిపరన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారం ఇవ్వవచ్చు.



1. ఖాతాదారు తన చెల్లింపులలో వెనుకబడి పుంటే;
2. చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివాదంలో ఉంటే;
3. ఆప్టెన్ అధికారిక దీమాండ్సు అనుసరించి, తన రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కోసం ఆప్టెన్ సంతృప్తి చెందిన ప్రతిపాదనలను ఖాతాదారు చేయసల్సుడు.
4. ఆప్టెన్ క్రిడెట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు, ఖాతాదారు తన అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే, ఖాతాదారు ఖాతా గురించి ఇతర సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. ఒకవేళ ఖాతాదారు దీమాండ్ చెస్ట్ క్రిడెట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించిన సమాచారం యొక్క కాపీని ఆప్టెన్ ఖాతాదారుకు అందజేస్తుంది.

బకాయిల వసూలు

1. రుణాలు ఇచ్చినప్పుడటల్లా ఆప్టెన్ రుణమొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను ఖాతాదారునికి వివరిస్తుంది. ఆప్టెన్ కూడా ఖాతాదారులకు వారి బాకీ చెల్లింపుల గురించి ప్రతి నెలా, అది చెల్లించాల్సిన రోజుల గురించి ముందే వారికి గుర్తు చేయడానికి ప్రయత్నాలు చేస్తుంది.
2. అయితే ఖాతాదారు బాకీ చెల్లింపుల జాబితాకు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల వసూలు కోసం వర్షమానంగా చలామణి అయ్యే చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో ఖాతాదారుకు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్భాలు ద్వారా లేదా వీడ్యూలాప్మీప్లాన్‌న్ని తిరిగి స్వాదీనం చేసుకేపడం ద్వారా అతనికి గుర్తు చేయడం జరుగుతుంది.
3. ఆప్టెన్ సీకరణ విధానం మర్యాద, న్యాయమైన వ్యవహారం మరియు ఒప్పించడంపై నిర్మించబడింది మరియు ఖాతాదారుని విక్యాసం మరియు దీప్యకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించే లక్ష్యంతో ఉంటుంది. ఆప్టెన్ సెబ్యూండి లేదా బకాయిల సీకరణ మరియు/లేదా సెక్యూరిటీ రిపోస్చన్‌లో దానికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఎవరైనా తనను తాను గుర్తించి, ఆప్టెన్ జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శిస్తారు మరియు అభ్యర్థనపై, ఆప్టెన్ లేదా కంపనీ అధికారం క్రింద జారీ చేసిన అతని గుర్తింపు కాద్దను ప్రదర్శిస్తారు. ఆప్టెన్ ఖాతాదారులకు బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని అందజేస్తుంది మరియు బకాయిల చెల్లింపు కోసం తగిన నోటీసును అందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.
4. ఉద్యోగ సభ్యులందరూ లేదా సీకరణ మరియు / లేదా సెక్యూరిటీ రిపోస్చన్‌లో ఆప్టెన్‌కు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తారు:
- ఎ. ఖాతాదారులు సాధారణంగా అతను ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో మరియు వీడ్యూలా నిర్దిష్ట స్థలం లేసప్పుడు అతని నివాస స్థలంలో మరియు అతని నివాస స్థలంలో అందుబాటులో లేకుంటే, వ్యాపారం / వ్యతిస్థలంలో సంప్రదిస్తారు.
- బి. ఆప్టెన్ కు ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్భంలో ఖాతాదారునికి తెలియజేయబడుతుంది.
- సి. ఖాతాదారుని గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.
- డి. ఖాతాదారుతో ప్రతిస్పందన మర్యాదపరంగా ఉండాలి.
- ఇ. ఖాతాదారుని యొక్క వ్యాపారం లేదా వ్యతీకి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు లేకుంటే, ఆప్టెన్ ప్రతినిధులు 0800 గంటల నుండి 1900 గంటల మధ్య ఖాతాదారులను సంప్రదిస్తారు.
- ఎప్ప. ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్చలను నివారించమని ఖాతాదారు చేసిన అభ్యర్థన సాధ్యమైనంతపరకు గౌరవించబడుతుంది, అయితే అది ఖాతాదారు ఆప్టెన్ ప్రతినిధిని తప్పించుకొంటున్నారని నమ్మడానికి కారణం ఉంటే తప్ప.

పీ. బకాలులకు సంబంధించిన నివాదాలు లేదా భేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యంగా మరియు కుమభద్రంగా పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.

ఎం. కుటుంబంలో మరణం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలలో బకాయలు వసూలు చేయడం, కాల్సులు/సందర్భానులు చేయడం నివారించబడతాయి.

పీర్యదులు మరియు సాధకబాధకాలు:

ఆప్టన్ వాల్యూ హాసింగ్ ప్లాన్స్ ఇండియా లిమిటెడ్ యొక్క ప్రతి శాఖకు ఫీర్యాదు పుస్తకం అందించబడింది. ఖాతాదారులు తమ ఫీర్యాదులను రిజిస్ట్రేషన్లో నమోదు చేయవచ్చు. ఖాతాదారుల ఫీర్యాదులను సంబాళించుకు ట్రాండ్ మేనేజర్ బాధ్యత వహిస్తారు.

14 రోజులల్పు ఫిర్యాదుకు ఎలాంటి స్వాదన రాకుంటే లేదా భ్రాంట్ మేనేజర్ నుండి వచ్చిన ప్రతిస్పందనపై అతను/అమె అసంతృప్తిగా ఉన్నట్టయితే, ఫిర్యాదీ మేనేజర్, కస్టమర్ సర్వీస్ ను ఈ క్రింది ద్వారా సంప్రదించయచ్చ.

1. మెయిల్: ఖాతాదారులు తమ పీర్యాదులను నేరుగా customercare@aptusindia.comకు మెయిల్ చేయవచ్చు.
 2. ఫోన్: ఖాతాదారులు వారి పీర్యాదులను “స్నియర్ మెనజర్, కష్టమర్ సర్వీస్, ఆప్ట్స్ వాల్యూ ప్రాసింగ్ ప్లాన్స్ ఇండియా లిమిటెడ్, 8B, దోషి టపర్స్, 205, పూనమల్లూ హై రోడ్, కిల్పాక్, చెన్నై, తమిళనాడు 600010కి పంపవచ్చు.
 3. ఫోన్: ఖాతాదారులు 044- 45650030కి ఫోన్ చేసి తమ పీర్యాదును నమోదు చేసుకోవచ్చు.
 4. కష్టమర్ యాప్: ఖాతాదారులు మొబైల్ అప్లికేషన్ “ఆప్ట్స్ ఇంప్సా” ద్వారా తమ సందేహాలు మరియు పీర్యాదులను లేవెనెత్తువచ్చు. యాప్ ను గూగుల్ స్టోర్ సుండి డాన్సలోడ్ చేసుకోవచ్చు.
 5. వాటాప్: ఖాతాదారులు నేరుగా వాటాప్ నంబర్ 8754400008కు సందేశాన్ని పంపవచ్చు మరియు వారి పీర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు.
 6. వెబ్సైట్: కంపెనీ వెబ్సైట్ లైన్ www.aptusindia.com లోకి ఫోయి పీర్యాదులను దాఖలు చేయవచ్చు వెబ్సైట్ ఫోమ్ హెచ్చలో “గ్రిఫ్ట్స్ హాయర్” పై క్రిక్ చేయండి.

పీర్యాది 7 రోజులలోపు ఎటువంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోనటయితే దీశ మేనేజర్, కస్టమర్ సర్వీస్ నుండి అందిన ప్రతిస్పందనతో ఆతను/ఆమె అసంతృప్తిగా ఉంట, పీర్యాదుదారు కంపెనీ యొక్క పీర్యాదు పరిపూర్వ అధికారి (జిల్లా ఓ)ని సంప్రదించవచ్చు, దీని వివరాలు కీంద ఇప్పబడ్డాయి:

జిఆర్ ఓ పేరు: Mr. ఆర్. నవీన్ కుమార్

పోదా: అనోసియెట్ వైన్ ప్రసిడెంట్ - హాండ్ ఆఫ్ ఆపరేషన్స్ & కంప్లయన్స్

ಟಲ್‌ವೋನ್: 044 45650039

ఈ-మెయిల్: naveen.k@aptusindia.com

- (ఎ) ఎన్ ఎచ్ బి – జిఐర్ ఐ డి ఎన్ యెక్స్ ఆన్లైన్ ఫిర్యాదుల నిర్వహణ పోర్టల్‌పై ఫిర్యాదు చేయడం.
([https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(knjk3imigxjxiwo4egvkqhhv\)\)/Default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(knjk3imigxjxiwo4egvkqhhv))/Default))
- (బి) పోష్ట్ ద్వారా ఫిర్యాదును ఎన్ ఎచ్ బి కి పంచడం. ఫిర్యాదు పారమును డౌన్‌లోడ్ చేయడానికి ఇక్కడ క్లిక్ చేయండి.
(https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf)
- మీరు పారమును నింపి లేఖలను మరియు అవరణాలను ఏటైనా ఉంటే దాన్ని కూడా పోష్ట్ లేదా కోరియర్ ద్వారా క్రీంది చిరునామాకు పంచవచ్చు:

ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్,

నియంత్రణ విబూగం & పర్యవేక్షణ, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్,

4వ అంతస్తు, కోర్ 5A,

ఇండియా హోబిటాట్ సంటర్, లోధి రోడ్,

సుధృతీ 110 003.

ಅಪ್ಟಸ್ ವ್ಯಾಖ್ಯಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫ್ಯೂನಾನ್ಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಿಯತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್

ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಪ್ಟಸ್ ವ್ಯಾಖ್ಯಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫ್ಯೂನಾನ್ಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಅಪ್ಟಸ್), ರಿಸೆವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ-ಹೌಸಿಂಗ್ ಫ್ಯೂನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸೆವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನ, 2021- ಆರ್ ಬಿ ಬಿ 2020-21/73ದಿನಾಂಕ ಫೆಬ್ರವರಿ 17, 2021- ಮಾಸ್ಟ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನುಸಾರವಾಗಿ ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಕೋಡ್ನ ದ್ವಾರಾ ಉದ್ದೇಶವು ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ಇದೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರಿಸುವಾ ಗ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.
2. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳಿವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ವಾರ್ದೆಶರ್ಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು.
3. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಿಯತ ಮತ್ತು ಸೌಕಾರ್ಯಯತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.
4. ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸ್ವಧೇಯ ಮೂಲಕ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು.
5. ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೇಳೆಸಲು.

ಕೋಡಿನ ಅಧ್ಯೇತನ್

- ಈ ಕೋಡ್ ಯಾವುದೇ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಉದ್ದೇಶಿಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಅಪ್ಟಸ್ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ತನ್ಸಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒಳಾಯಿತೆ

- ಅಪ್ಟಸ್ ತನ್ನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಿಯತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುತ್ತದೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ವಾರದಶರ್ಕತೆಯ ನೃತ್ಯಿಕ ತಕ್ಷಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರ ಮತ್ತು ಆತ್ಮದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಅಪ್ಟಸ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ತನ್ಸಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ತಿಳಿವಳಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಂಗಿಣ್ಯೂಲ್ ಅಥವಾ ಅವರ ಹೃದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಅಪ್ಟಸ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಅಪ್ಟಸ್ನ ಮಾರಾಟ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯಾಖ್ಯಾಗಳಿಗೆ ವೇದಿಲ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಪ್ಟಸ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವೇಳೆಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಅಪ್ಟಸ್ನ ಮಾರಾಟದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರತ್ಯಾಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ / ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಪಡೆಯಬಹುದಾದ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

- ಆಪ್ನೆನ್ ಗ್ರಾಹಕರೆಂದಿಗೆ ನಿರ್ಕಟ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಉತ್ಸಾಹಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿರಂಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಶ್ರಮಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಆಪ್ನೆನ್ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತೃತೀ ಇಲ್ಲದಿಷ್ಟರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಂದರ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಲು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಕುಂದಕೊರತೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸ್ವಾಗತ ಕಿಂಡನ ಭಾಗವಾಗಿಯತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಆಪ್ನೆನ್ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ, ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿಷ್ಟರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಮನ್ವಾಗೆ ಸಹಿ ಹಾರಿದ್ದರೆ.
- ಆಪ್ನೆನ್ ಈ ಕೋಡನ್ ನಕಲನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ವೆಚ್ಚನ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಆಪ್ನೆನ್ ನ ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಮಾಜದ ಯೂಬಲ ಹರ್ಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಎನ್ ಎಚ್ ಬಿ ಯಿಂದ ಉತ್ತೇಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ನೀಡಿಕ್ಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಹೊರತು ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ದ್ಯುವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈರ್ಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಆಪ್ನೆನ್ ತಾರೆತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ಆಪ್ನೆನ್ ಹೀಗೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ:

ಎ. ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮರ್ಪಿಗಳು ವಾರದಿಂದವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳಿಂದ ಮಾಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಬಿ. ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಸಾಹದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಚೇಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖನನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಡ್ಯಾದು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತು ಮಾಡುವಾಗ, ಆಪ್ನೆನ್ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆಯೇ ಮತ್ತು ಈ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಶ್ರಮೆಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಆಪ್ನೆನ್ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಾರುವ ಮೂಲಕ ಸರಿಯಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ

- ನಿರೀಕ್ಷೆಯಾದಿಗೆ ವ್ಯೂಹಿತ ಚರ್ಚೆ
- ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳು;
- ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ;
- ಕಂಪನಿಯ ವೆಚ್ಚನ್ ಕೋಡ್;
- ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಲಿಂಗ ನಿಯಮಗಳು ಅಥವಾ ಫೆಮ್ಲೂಲ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

ಡಿ. ವಿಮಯಿಂತಹ ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಆಪ್ನೆನ್ ಥರ್ಡ್ ವಾಟೆಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಆಪ್ನೆನ್ ಅವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯೂಹಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಆಪ್ನೆನಂತಹೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯಾದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಇ. ಆಪ್ನೆನ್, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಉತ್ಸಾಹಗಳು ಮತ್ತು ಅವರು ಹಡೆದ ಉತ್ಸಾಹಗಳ ಇತರ ವ್ಯೂಹಿತ ಗಳ ಕುರಿತು ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಡಬಹುದು. ಅದರ ಇತರ ಉತ್ಸಾಹಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಸಾಹಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಚ್ಚನ್ ಕೋಡ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತಪ್ಪು ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಅವರಿಗೆ ತಲುಪಿಸಬಹುದು.

ಎಫ್. ಆಪ್ನೆನ್ ನೊಕರರು ಅಥವಾ ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂಭರ್ಥದಲ್ಲಿ, ತನಿಬೇ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟಪನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ವಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಳಿಸುವುದು

- ಎ) ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಡನಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ನಾಲಗಾರರು ತೀಳುವಳಿಕೆಯಿಳ್ಳ ನೀಡಿರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ಬಿ) ನಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಘಾರ್ಮ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಸೆಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಸೂಚಕ ಹಣಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಿ ಮತ್ತು ಅನೌಪಚಾರಿಕ ವಿಭಾಗದಿಂದ ಬಂದಿರುವ ಆಪ್ನೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಭಾಗದ ಸ್ವೀಕಾರಕವನ್ನು ನೋಡಿದರೆ ಮತ್ತು ನಾಮಾನ್ಯ ದಾಖಲಾತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರದಿರಬಹುದು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಆದಾಯವನ್ನು ನಾಬೀತುಪಡಿಸಲು, ಲಭ್ಯವಿರುವ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಆಪ್ನೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಪರಿಶೀಲನಗಳನ್ನು ನಡೆಸಬಹುದು.
- ಸಿ) ಆಪ್ನೆ ಎಲ್ಲ ನಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ

ನಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಪರತ್ತುಗಳು

- ಎ) ನಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ನಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ವಿವರಗಳನ್ನು ಆಪ್ನೆ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಆಪ್ನೆ ನಡೆಸುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ (ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅನೌಪಚಾರಿಕ ವಲಯದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ) ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಆಪ್ನೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಳೆಯ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಿ) ಆಪ್ನೆ ನಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರತಿ ಪಡೆದ ಮೂಲಕ ಲಿವಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ನಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಬಿಡ್ಡಿ ದರ, ಇವಂಬ ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಾವತ್ತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ನಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರತ್ತುಗಳ ಲಿವಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಅದರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಸಿ) ಆಪ್ನೆ ನಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ನಂತರ ಪ್ರತಿ ನಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಹಣಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ನಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳು

- ಎ) ನಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಳಿಸಲು ವಾವತೆಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ವೆಚ್ಚಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಪೂರ್ವಾವತ್ತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ವಿಳಂಬ ವಾವತಿಗೆ ದಂಡ ಅಥವಾ ನಾಲಗಾರನ ಆಸ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಕೆಡಿಟ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮೂಲಕ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗಲೂ ಆಪ್ನೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪಡೆದ ಮೇಲೆ ಮುದ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಿ) ಆಪ್ನೆಗೆ ಎಲ್ಲ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಡಿಜಿಟಲ್ ವಾವತಿಗಳು/ಚೆರ್ಕೆ/ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಕ್ಸ್/ನಗೆದು ಮೂಲಕ ವಾವತೆಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿ) ಅಪ್ಪೇನ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಡ ವಾವತಿ ಮತ್ತು ECS, NACH/ಬೆಕ್ಸ್ ಬೌನ್‌ಂಗ್ ಶುಲ್ಚಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

ಡಿ) ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಟ್ರೋ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಶುಲ್ಚಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಅಪ್ಪೇನ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಮೂಲಭೂತ ಶುಲ್ಚಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಹಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಇ) ಅಪ್ಪೇನ್ನನ ಉದ್ದೇಶವು ಅಜ್ಞಿದಾರರಿಗೆ ವ್ಯಾಧಿಮಿಕ ನಿವಾಸವನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಾಲವು ಹೂಡಿಕೆ ಅಥವಾ ಉಹಾತ್ಮಕ ಖರೀದಿದಾರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ. ಹೀಗಾಗಿ, ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದ ನಂತರದ ದಿನಾಂತದಲ್ಲಿ, ವಾಣಿಜ್ಯ ಅಥವಾ ಬಾಳಿಗೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ತಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ಅಪ್ಪೇನ್ ನಿಂದ ಮಂಜೂರಾದ ನಾಲದ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ 2% ಹೆಚ್ಚಿನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಅಪ್ಪೇನ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ನಾಲದ ಅಜ್ಞಿಯ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂಪರ್ಕ

ಅಪ್ಪೇನ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾಲವನ್ನು ನೀಡಲು ನಾಧ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ, ನಾಲವನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಾಧ್ಯವಾದಮ್ಮೆ ಮಟ್ಟಿಗೆ ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ನಾಲಗಳ ವಿಶೇಷಾಗಳು

ಎ) ವಿಶೇಷಾಗಳನ್ನು ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಒಷ್ಣಿದ ವಿಶೇಷಾಗಳನ್ನು ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೀಳುರ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಾವತಿಸುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮಾರಾಟದ ಒಷ್ಣಿದ ವ್ಯಕ್ತಾರ ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮುಗಿದ ಮೇಲೆ (ಇದರಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮಾಣ ಹಂತದಲ್ಲಿರುವ ಆಸ್ತಿಗಳ ವ್ಯಕ್ತರಣ) ಅಪ್ಪೇನ್ನನ ವರಿಶೀಲನೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಅಪ್ಪೇನ್ ನಿಂದ ದೃಢಿಕೆರಿಸಲಬ್ದಿ ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕೆರಿಸಲಬ್ದಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ಬಿ) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ಪೋರ್ಚ್‌ದಾವತಿ ಶುಲ್ಚಳ, ಇತರ ಅನ್ಯಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಚಳ ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು ಅಪ್ಪೇನ್ ನಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಚಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಅಪ್ಪೇನ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಿ) ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಾವತಿಸದೆಯೇ ಅವನು/ಅವಳು ತನ್ನ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮಂಡಿಲ ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆಯೇ ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

ಡಿ) ಅಪ್ಪೇನ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮಂಡಿಲ ಯಾವುದೇ ನಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆಯೇ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದು ನಾಲದ ಒಷ್ಣಿದ ಅಂತಹ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಇ) ಅಪ್ಪೇನ್ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳು ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ದ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಬೇರಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ನಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ವಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಪ್ಪೇನ್ ನಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸೇರ್ಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ನಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯಾದಿಯಾಗುವವರೆಗೆ/ವಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಪ್ಪೇನ್ ಅರ್ಕರಾಗಿರುವ ಪರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಖಾತೆರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ನಾಲಕ್ಕೆ ಖಾತೆರಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಅವನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು

- ಎ) ಖಾತೆರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- ಬಿ) ಅವನು ಕಂಪನಿಗೆ ಬಧ್ಯನಾಗುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;
- ಸಿ) ಅಪ್ಪೇನ್ ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಖಾತೆರಿದಾರನನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಡಿ) ಖಾತೆರಿದಾರರಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಅಪ್ಪೇನ್ ಅವರು ಅವರ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಿದ್ದಾರೆಯೇ;
- ಇ) ಖಾತೆರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ರಾಂಟರ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ;
- ಎಫ್) ಖಾತೆರಿದಾರರಾಗಿ ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಅಪ್ಪೇನ್ ಅವರಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ.
- ಜಿ) ಶಾರಿಟೆದಾರರಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ನಾಲಗಾರರಿಂದ ನಾಲದ ಯಾವುದೇ ದೀಘಾಲ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಖಾತೆರಿದಾರರಿಗೆ ಅಪ್ಪೇನ್ ಅವರು ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಖಾಸಗಿಕರೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರು ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯೇಯತ್ತಿಕೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿದ್ದರೂ ಸಹ), ಮತ್ತು ರೆಚಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಪ್ಪೇನ್ ಈ ರೆಚಿನ ಅನಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೇರಲುಪಡಿಸಿ, ಅಪ್ಪೇನ್ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಧಾರಕರಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದೇಣಾವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಎ. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ;
- ಬಿ. ನಾರ್ವಜನಿಕ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ;
- ಸಿ. ಅಪ್ಪೇನ್ ಆಸ್ತಿಗಳು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ಅದರೆ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಜಾನ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ;
- ಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಪ್ಪೇನ್ ಅನ್ನು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಅಪ್ಪೇನ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ;
- ಇ. ಗ್ರಾಹಕರು ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಅಪ್ಪೇನ್ ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೌದಲು ಅದು ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲ್ಪಡುತ್ತದೆ;
- ಎಫ್. ಅಪ್ಪೇನ್ ತನ್ನ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯೇಯತ್ತಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಮೀಕ್ಷಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು;
- ಜಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಪ್ಪೇನ್‌ಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಅಪ್ಪೇನ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಾದರೂ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯೇಯತ್ತಿಕೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆಯನ್ನು ತರೆದಾಗ, ಅವರ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಪ್ಪೇನ್ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಜೀಕೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಅಪ್ಪೇನ್ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ವ್ಯೇಯತ್ತಿಕೆ ನಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಅಪ್ಪೇನ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:

1. ಗ್ರಾಹಕರನು ತನ್ನ ಹಾವತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಿಂದುಳಿದಿರ್ಬಣೆ;
2. ಬಾಕಿಯಿರುವ ಹೊತ್ತು ವಿವಾದದಲ್ಲಿದೆ;
3. ಅಪ್ಪೇನ್ ಅವರ ಪೈಪೋರಿಟ್ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಅವರ ನಾಲವನ್ನು ಮರುಹಾವತೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಪ್ಪೇನ್ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲದಿರ್ದರೆ.
4. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಅಪ್ಪೇನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಪೋರ್ಟ್‌ನ್ನು ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಾತೆಯ ಕುರಿತು ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಪೋರ್ಟ್‌ನ್ನು ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ನರ್ತನ್ನು ಅಪ್ಪೇನ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿದರೆ ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

1. ನಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲ್ಲಾ, ಅಪ್ಪೇನ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಹಾವತೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಯನ್ನು ಹೊತ್ತೆ, ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಹಾವತೆಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಅಪ್ಪೇನ್ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮರುಹಾವತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು, ಅದರ ಬಾಕಿ ಬೇಳುವ ದಿನಗಳ ಮೌದಲ ನನಗಿನುವ ವ್ಯಯಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
2. ಆದಾಗಿಯೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಹಾವತೆ ವೇಳಾವಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನಾಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವ್ಯುತ್ಪತ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಯಾವುದಾದರೂ ಭದ್ರತೆಯ ಮರು ನಾಜ್ಞಿನೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನನಗಿನುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
3. ಅಪ್ಪೇನ್‌ನ ಸಂಗ್ರಹ ನೀಡಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಿಯತೆ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ವಿಜ್ಞಾನಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀಕ್ಷಾವಧಿಯ ಸಂಭಂಧವನ್ನು ಬೆಳುಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅಪ್ಪೇನ್ ಸೀಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಬಾಕಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಮರುಹಾವತೆ ಸಂಗ್ರಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತನ್ನನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಅಪ್ಪೇನ್ ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಪ್ಪೇನ್ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಧಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ತನ್ನ ಗುರುತಿನ ಬೆಳೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾನೆ. ಅಪ್ಪೇನ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಹಾವತೆಗಿನ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ವ್ಯಯತ್ವಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಎಲ್ಲಾ ಸೀಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಸಂಗ್ರಹಕೆ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಮರುಹಾವತೆಯಲ್ಲಿ ಅಪ್ಪೇನ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ತೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ:

ಎ. ಗ್ರಾಹಕರು ನಾಮಾನ್ಯವಾರಿ ಅವರ ಆಯ್ದುಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುವಂತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ

ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿರ್ದರೆ, ವ್ಯಾಪಾರ / ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಅಪ್ಪೇನ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೌದಲ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಯದಿನಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು.

ಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ.

ಇ. ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇಲ್ಲದಿರ್ದರೆ. ಅಪ್ಪೇನ್‌ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 0800 ಗೊಂಡಿಗೆಂದ 1900

ಗೊಂಡಿಗಳವರೆಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ,

ಎಫ್. ಅಪ್ಪೇನ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಪ್ಪೇನ್ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ನಂಬಲು ಕಾರಣವಿಲ್ಲದಿರ್ದರೆ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಮಯದಲ್ಲಿ

ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ನಾಘ್ಯವಾದಪ್ಪೆ ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಜಿ. ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಭಿನ್ನಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲ ಸೂಕ್ತವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಹೆಚ್. ಪುಟಂಬದಲ್ಲಿನ ವಿಯೋಗದಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಶ್ವಾಸ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು/ಭೇದಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

ಅಪ್ಸ್‌ನ್ ವ್ಯಾಳ್ಯು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫ್ಲಾಟ್‌ನ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ವ್ಯತಿಯೋಂದು ಶಾಖೆಗೆ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟ್ರೇಷನ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ರಿಜಿಸ್ಟ್ರೇಷನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ದೂರುದಾರರು 14 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ವ್ಯತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅವರು ಅತ್ಯಷ್ಟಾಗಿದ್ದರೆ. ದೂರುದಾರರು ಈ ಮೂಲಕ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

1. ಮೇಲ್: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ customercare@aptusindia.com ಗೆ ಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು.
2. ವೋನ್‌: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು "ಸೀನಿಯರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್", ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ, ಅಪ್ಸ್‌ನ್ ವ್ಯಾಳ್ಯು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫ್ಲಾಟ್‌ನ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್, 8B, ದೋಷೆ ಓವನ್‌, 205, ವೋನವಲ್ಲಿ ಹ್ಯಾ ರೋಡ್, ಕೆಲ್ವಾರ್, ಬೆಂಗಳೂರು 560010 ಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
3. ದೂರವಾಣಿ: ಗ್ರಾಹಕರು 044-45650030 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. .
4. ಗ್ರಾಹಕ ಅಫೀಸೆಂಟ್: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ವ್ಯಾಳ್ಯುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೊಬೈಲ್ ಅಫೀಸೆಂಟ್ "ಅಪ್ಸ್‌ನ್ ಇ-ನೇವಾ" ಮೂಲಕ ಸಂಗ್ರಹಿಸಬಹುದು. ಅಫೀಸೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಗೋಲ್ ಹೈ ಸ್ನೇಕ್‌ರ್‌ನಿಂದ ಡೋನ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಬಹುದು. ವಾಟ್‌ ಆದ್
5. ವಾಟ್‌ ಆರ್: ಗ್ರಾಹಕರು ನೇರವಾಗಿ ವಾಟ್‌ ಆರ್ ಸಂಖ್ಯೆ 8754400008 ಗೆ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು.
6. ಡೇರ್ಸ್‌ಸ್ಟ್ರೋ: www.aptusindia.com ನೀಡ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು → ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ ಮುಖ್ಯಬಂಡಿಲ್‌ "ಇಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ" ಕ್ರಿಕೆ ಮಾಡಿ.

ದೂರುದಾರರು 7 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ವ್ಯತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅವನು/ಅವರು ಅತ್ಯಷ್ಟಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು (GRO) ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

GRO ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ ಆರ್. ನವೀನ್ ಕುಮಾರ್

ಹುದ್ದೆ: ಅನೆಲೋಸೆಯೆಚ್ ಉದಾಹರಣೆ - ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ಮುಖ್ಯಾನ್

ದೂರವಾಣಿ: 044 45650039

ಇ-ಮೇಲ್: naveen.k@aptusindia.com

ದೂರುದಾರರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ವ್ಯತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಷ್ಟಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು (GRO) ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

(ಎ) NHB - GRIDS ನ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತಿರುತ್ತದೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಪೋರ್ಟಲನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು.

(ಬಿ) ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ N H B ಗೆ ದೂರನ್ನು ಕಡುಹಿಸುವುದು. ದೂರು ನಮುನೆಯನ್ನು ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲು ಇಲ್ಲಿ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ.

ಯಂತ್ರಧಾರ್ಯರೂ ಇದ್ದರೆ, ನೀವು ಪತ್ರಗಳು ಅಥವಾ ಆವರಣಗಳೊಂದಿಗೆ ಥಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಬರ್ತೀ ಮಾಡಿ, ಅಂಚೆ ಅಥವಾ ಕೌರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಈ ರೆಚಿನ ವಿಜಾನಕ್ಕೆ ತಪ್ಪಿಸುವುದು:

ಕೆಂಪ್ಯೂಟಿಂಗ್ ರೆಡ್‌ಲ್ಯಾಂಡ್ ಸೆಲ್

ಡಿಡಾಕ್ಟಿಕ್ ಆರ್ಥಿಕ್ ರೇಗಿಸ್ಟೇಷನ್ &

ಸೊಪರಿಷನ್, ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ಟ್ 5 ಏ.

ಇಂಡಿಯಾ ಕ್ಷ್ಯಾಪ್ಟ್‌ಫ್ರೆಂಚ್

ಸೆಂಟರ್, ಲೋಂಡಿನ್ ರಸ್ತೆ,

ನಂದೆಹಲ್ 110 003.

ଆପଚସ ଭ୍ୟାକୁ ହାଉସିଂ ପାଇନାମ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଫେଲ୍‌ଵାର ପ୍ରାଚିଷେସ୍ କୋତ୍

ଡାରତୀୟ ରିଜର୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରନ୍ ନମ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ ପାଇନାମ୍‌ଆଲ୍ କମ୍ପାନି- ହାଉସିଂ ପାଇନାମ୍ କମ୍ପାନି
(ରିଜର୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2021, ଆରବିଆଇ/2020-21/73 ଅନୁଯାୟୀ ଆପଚସ ଭାଲୁୟ ହାଉସିଂ ପାଇନାମ୍ ଲିମିଟେଡ୍
(ଆପଚସ) ପକ୍ଷରୁ ଏହି କୋଡ଼ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି।

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି କୋଡ଼ର ପ୍ରାଥମିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି:

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ରେ ମାନକ ପ୍ଲିର କରି ଭଲ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
2. ସ୍ଵର୍ଗତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ସେବାରୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ କ'ଣ ଆଶା କରିପାରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ ।
3. କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଯୌହାର୍ଦ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
4. ନିରପେକ୍ଷ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ, ଉଚ୍ଚ ଅପରେଟିଂ ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
5. ହାଉସିଂ ପାଇନାମ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଆମ୍ବିଶ୍ୱାସ ବଢାଇବା ।

ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗ

- ଏହି କୋଡ଼ ଆପଚସ ଦ୍ୱାରା କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାକୁ ଯେକୋଣସି ମୋଡ଼ରେ ପ୍ରୟୁଜ୍ୟ ହେବା ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ପ୍ରତିବନ୍ଧତା

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ଯଥାସମ୍ବନ୍ଧ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା, ସକୋଟତା ଏବଂ ସ୍ଵର୍ଗତାର ନୈତିକ ନାତିକୁ ପୂରଣ କରିବା ଏବଂ ସର୍ବଦା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀକୁ ଅକ୍ଷରେ ଅକ୍ଷରେ ପାଳନ କରିବା ।
- ଆପଚସ ଏହାର ସମସ୍ତ ପ୍ରତକ୍ରିୟା ଏବଂ ସର୍ଜିଷ୍ଟକୁ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ବୁଝୋଇବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବୁଝାମଣାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଆପଚସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆନ୍ତରିକ ସୁଚନା ଲାଗାଇବାରେ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କର ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ।
- ଆପଚସର ବିକ୍ରୟ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଶାଖା ପରିଚାଳକମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ପ୍ରଥମ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ରହିବେ ଏବଂ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ଯୋଗାଯୋଗ ସୁଚନା ମଧ୍ୟ ଆପଚସର ଡେବସାଇଟରେ ପୋଷଣ କରାଯିବ ।
- ଆପଚସର ବିକ୍ରୟ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଶାଖା ପରିଚାଳକମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ପ୍ରଥମ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ରହିବେ ଏବଂ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ଯୋଗାଯୋଗ ସୁଚନା ମଧ୍ୟ ଆପଚସର ଡେବସାଇଟରେ ପୋଷଣ କରାଯିବ ।

- ଆପଟସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏକ ଘନିଷ୍ଠ ସମ୍ପର୍କ ବଜାୟ ରଖିବ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ଉପ୍ରାଦ ଏବଂ ସେବା ଏବଂ ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ରଖିବ ।
- ଆପଟସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ତୁରନ୍ତ ପରିଚାଳନା କରିବ ଏବଂ ସତ୍ତ୍ଵକୁ ନହେଲେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ନେବାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ।
- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଆପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯୋଗାଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସ୍ଵାଗତ କିନ୍ତୁ ଏକ ଅଂଶବିଶେଷ ହେବ ଏବଂ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏହାକୁ ପ୍ରମୁଖ ଭାବେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।
- ଆପଟସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ସୁଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯଦି ଆଇନ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ନ ହୁଏ କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଛାଡ଼ ସ୍ଵାକ୍ଷର କରାଯାଇଛି ।
- ଆପଟସ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି କୋଡ଼ର ଏକ ନକଳ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଖେବସାଇର୍ ଏବଂ ଆପଟସ ର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ମଧ୍ୟ ଏହି କୋଡ଼ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- ସମାଜର ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗଙ୍କୁ ସହାୟତା କରିବା ପାଇଁ ଏନ୍‌ଏଚ୍‌ବି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରୋସାହିତ ଯୋଜନା ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନହେଲେ ଆପଟସ ବୟସ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ଛାତ୍ର, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ ।

ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

ଆପଟସ କରିବେ :

- a. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ଵଳ୍ପ ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ ।
- b. ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ମିତିଆ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସାହିତ୍ୟରେ ବିଜ୍ଞାପନ ଯାହା ଏକ ସେବା କିମ୍ବା ଉପ୍ରାଦ ପ୍ରତି ଧାନ ଆକର୍ଷଣ କରେ ଏବଂ ଏକ ସୁଧ ହାରର ସନ୍ଦର୍ଭକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, ଅନ୍ୟ ଫିସ ଏବଂ ଦେଇ ଲାଗୁ ହେବ କି ନାହିଁ ତାହା ମଧ୍ୟ ଆପଟସ ସୁଚାଇବ ଏବଂ ଏ ସଙ୍କ୍ରାନ୍ତରେ ସମୃଦ୍ଧ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମୂର୍ତ୍ତ ବିବରଣୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।
- c. ଆପଟସ ଲଗାଇ ସମ୍ବାଦ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେଇ ବାବଦରେ ଉପର୍ଯୁକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ
 - ସମ୍ବାଦନାଙ୍କ ସହ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଆଲୋଚନା
 - ଶାଖା ଗୁଡ଼ିକରେ ମୋଟିସ;
 - ଚେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ୍-ଲାଇନ୍ ଭରିଆରେ;
 - କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ;
 - ଏବଂ / କିମ୍ବା ଏକ ଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ।
- d. ଯଦି ଆପଟସ ସହାୟତା ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି, ବୀମା ଭଳି, ଆପଟସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୁଚନା (ଯଦି ଏଭଳି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଛି)କୁ ଆପଟସ ଯେତିକି ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କୁ ସୁଚିତ୍ର କରିବ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ।
- e. ଆପଟସ, ସମୟ ସମୟରେ ଅତିରିକ୍ତ ଉପ୍ରାଦ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଉପ୍ରାଦର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଉପରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରେ ଉପ୍ରାଦ/ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏହାର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉପ୍ରାଦ ବା ପ୍ରଚାର ଅପର ବିଷୟରେ ସୁଚନା କେବଳ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇପାରିବେ ଯଦି ସେ ଏଭଳି ସୁଚନା/ସେବା ପାଇଁ ସମ୍ଭାବିତ ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ କିମ୍ବା ମୋଲ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଖେବସାଇଟରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିଥିବେ ।

- f. ଯଦି ଆପଚେ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଏହାର ପ୍ରତିନିଧିମାନେ କୌଣସି ଅନୁଚ୍ଛିତ ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ଅଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି କୋଡ଼ ର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି ବୋଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାସ୍ତୁ ହୁଏ ତେବେ ତଥା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପରିଚାଳନା ଏବଂ କ୍ଷତି ଭରଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।

ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯାହାବ୍ରାରା ଅନ୍ୟ ହାଉସିଂ ପାଇନାନ୍ତ୍ର କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ହାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ବାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଧାରକ ଙ୍କ ହାରା ଅବଶ୍ୟକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ଏକ ସୂଚକ ତାଲିକା ଦିଆଯିବ । ଆପଚେ ଗ୍ରାହକ ବିଭାଗର ପ୍ରକୃତିକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଯେଉଁମାନେ ମୁଖ୍ୟତଃ ସ୍ଵର୍ଗଂ ନିଯୋଜିତ ଏବଂ ଅନୌପଚାରିକ ବର୍ଗର ଅଟନ୍ତି ଏବଂ ସାଧାରଣ ଦସ୍ତାବିଜ ନଥାଇପାରେ, ବିଶେଷକରି ଆଯ୍ ପ୍ରମାଣ କରିବା ପାଇଁ, ଆପଚେ ଉପଲବ୍ଧ ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ କରିପାରେ ।
- ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ସ୍ବୀକୃତି ଦେବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଆପୁସରେ ରହିବ ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ବାବଳୀ

- ସାଧାରଣତଃ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆପଚେ ହାରା ଆବେଦନ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଆପଚେ ହାରା ପରିଚାଳିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଯାଞ୍ଚ ସମୟରେ (ବିଶେଷକରି ଅନୌପଚାରିକ କ୍ଷେତ୍ରର ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ) ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ । ଯଦି ଆପଚେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୁନର୍ବାର ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ବୋଲି କୁହାଯିବ ।
- ଆପଚେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ସୁଧ ହାର, ଲେମଆଇ ଭାଙ୍ଗ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଦେଇ ସମେତ ସମସ୍ତ ସର୍ବାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ହାରା ଏହି ସର୍ବାବଳୀର ଲିଖିତ ସ୍ବୀକୃତି ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ ।
- ଆପଚେ ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ନକଳ ସହିତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଦସ୍ତାବିଜତାଲିକାର ସ୍ବୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ପ୍ରୋଷ୍ଠେସିଂ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେଇ

- ରଣ ଆବେଦନପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଦେଇ/ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଦେଇ, ବିଲମ୍ବିତ ଦେଇ ପାଇଁ ଜରିମାନା କିମ୍ବା ରଣଧାରୀଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରତାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଆବେଦନ କରିବା ସମୟରେ ବିକ୍ରି ଅଧିକାରୀ ଏବଂ କ୍ରେଡ଼ିଟ ଅଫିସରଙ୍କ ହାରା ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ସର୍ବଦା ଆପଚେର ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଛପାଯିବ ।
- ଆପଚେ ଆବଶ୍ୟକ କରେ ଯେ ସମସ୍ତ ଦେଇ ସାଧାରଣତଃ ଆବେଦନକାରୀ ଡିଜିଟାଲ ପେମେଣ୍ଟ / ଚେକ / ଟିମାଣ୍ଡ ଟ୍ରାଫ୍ / ନଗଦ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

- c) ආපගස ග්‍රාහකංගෝරු විළමිත දෙයු අව් ECS, NACH / තේක් බාහුදිං දෙයු ආදාය කරිබ।
- d) හඳුනා යිෂි, ග්‍රාහක ග්‍රාක් රෙකර්ත ලිඛාදි ආධාරගේ ආපගස සමය සමයගේ ගුළු අව් ගුළු පරිඛ්‍රීත කරිබාර අදුකාර සංරක්ෂිත රූපාරූප මොළික ගුළුගේ කොළඹේ පරිඛ්‍රීත සමස්ත ග්‍රාහකකු සපුරුෂ අව් සුළු තාබරේ අභගත කරායිබ |
- e) ආපුසර ඉදෙශය හෝඳු ආබේදනකාරීකු එක ප්‍රාථමික බාසභබනර මාලික හෙබාකු සමර්ථන කරිබා, අව් රණ නිබෙශ කියා ක්‍රිඩාමානක ක්‍රිඩාමානකු පාහාය කරිබා ඉදෙශයේ මුහුදී | තෙතු ආපගස ආරා මැණුර කරායාඇත්බා රණරු කිඩායාඇත්බා සප්හිකු බාජිජියා කියා ඔහු ඉදෙශයේ බුදුබාර කරායාඇත්බා ඡ්‍යාපදිලේ රණර සර්ංචලී රෙ පරිඛ්‍රීත කරිබාර අදුකාර සංරක්ෂිත රූපාරූප කිකු සුදු භාරගේ 2% බුඩි රෙ සාමිත රහිත නාහිදි |

රණ ආබේදන ප්‍රාථාජාන සප්රාක්රේ යුතුතාන

යදි ආපගස ග්‍රාහකකු රණ ප්‍රාදාන කරිපාරිබ නාහිදි, තෙබේ අහා ලිඛුත තාබරේ ඡ්‍යාපදි යෙ රණ ප්‍රාථාජාන හෝඳු අව් යථාසම්බ ග්‍රාහකකු ප්‍රාථාජානර කාරණ බුද්‍යාඇත්බ |

රණ බිජරණ

- a) ග්‍රාහකං ආරා තාක්‍රියා බිජරණ කාර්යෝපුතා අනුයායා කියා බිඕුත් පාජ් තුකිනාමා අනුයායා පර්යායකුමේ අව් බිජරණ කරායිබ යාහා බිඹුරකු ග්‍රාහකං ආරා දෙයු සර්ංචලී කු අන්ත්‍රුකු කරේ අව් කාර්යා ගෞෂ හෙබා (නිර්මාණාධීන සප්රාක් මෙතුරේ) ඉපරෙ ආපගස ආරා යාං ඉපරෙ ආධාරිත හෙබ යාහා ආපගස ආරා නිඩු අව් ග්‍රාහණ කරිබා ආබ්‍යාධා |
- b) සුදු භාර, ප්‍රොටෝඩිං ගුළු, ප්‍රිපෙමෙශ දෙයු, අන්‍යාන්‍ය ප්‍රුමුජ්‍ය ගුළු/ දෙයු ලිඛාදි සර්ංචලී රෙ කොළඹේ පරිඛ්‍රීත හෙලේ ආපගස රණදාභාකු නොටිසු දෙබා ආපගස අහා මධ්‍ය සුනිඩු පරිඛ්‍රීත කරිබ යෙ සුදු භාර අව් ගුළුගේ පරිඛ්‍රීත කෙබල එත්‍යාඇත් තාබරේ ප්‍රුඩාඩිත හෙබ |
- c) යදි අභ්‍යන්තර පරිඛ්‍රීත ග්‍රාහකං අසුබිධා පාජ් දුළු, තෙබේ තාකු කොළඹේ අභ්‍යන්තර ගුළු කියා සුදු න දෙළ තාක් ආකාඩ්‍යා බන් කරිබාකු කොළඹේ නොටිසු සහිත කියා අනුමති දිංචාරුපාරිබ |
- d) රණ ර අභ්‍යන්තර විකුණුරිති ග්‍රාහණ කරිබා කියා දෙයු බන් කියා තුරාන්ති කරිබාකු ග්‍රාහකකු අනුරෝධ කරිබා පාජ් ආපගස යෙ කොළඹේ නිෂ්පාරි නොටිසු සාධාධීන හෙබ, රණ තුකිනාමා අනුයායා හෙබ |
- e) ආපගස සමස්ත බකෙයා පරිඛ්‍රීත කරිබා කියා බකෙයා පරිඛ්‍රීත රණ ආදාය කරිබා පරෙ සමස්ත විකුණුරිතිකු මුකු කරිබ කියා රණධාරාක් බිගොධරේ ආපුසු අන්‍ය කොළඹේ දාඩ් පාජ් කොළඹේ බිඛාදි අධාරීනරේ රහිති යදි යෙඟ අඟ ර අභ්‍යන්තර අදුකාර ප්‍රුයෝග කරිබාකු දුළු, තෙබේ රණග්‍රාහීභාකු අභ්‍යන්තර දාඩ් බිඛායෙ සපුරුෂ බිඛ්‍රීත සහිත නොටිසු දිංචාරු අව් සපුරුෂ දාඩ් රෙ ප්‍රාථාජාන/වේඩො න හෙබා පර්යාන්ත ආපගස කෙං සර්ංච්‍රීත විකුණුරිති බභාය රූපාරූප අදුකාර රූපාරූපෙ |

ଜୀମିନଦାର/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର

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

- ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ;
- କଂପନି ପ୍ରତି ସେ ଯେଉଁକି ଦାୟିତ୍ୱ ବୁଝନ କରିବେ;
- ଯେଉଁ ପରିଷିତିରେ ଆପଚେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଡାକିବେ;
- ଯଦି ଆପଚେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ଦେଇ ଦେବାରେ ବିପଳ ହୁଅଛି ତେବେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅର୍ଥର ଆଶ୍ରୟ ନେଇଛନ୍ତି କି ନାହିଁ;
- ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ କେତେ ସମୟ ଏବଂ ପରିଷିତିରେ ମୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଆପଚେ ତାଙ୍କୁ ଏ ବିଷୟରେ ଯେପରି ସୁଚନା ଦେବେ ତାହା ମଧ୍ୟ;
- ଯେଉଁ ରଣଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବେ ଠିଆ ହୋଇଛନ୍ତି, ସେହି ରଣ ରେ କୌଣସି ଖୁଲାପ ସମ୍ପର୍କରେ ଆପଚେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବେ।

ଶ୍ରୀ ୪ ଗୋପନୀୟତା

ଗ୍ୟାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୁଚନା କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ (ଏପରିକି ଯେତେବେଳେ ଗ୍ୟାହକମାନେ ଆଉ ଗ୍ୟାହକ ନୁହଁନ୍ତି), ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ଏବଂ ନୀତି ଭାବରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶିତ ହେବା ଆପଚେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟକ୍ତିକୁମିଳ ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ଆପଚେ ଶୁଣ ର ଅନ୍ୟ ସଂସ୍ଥା ସମେତ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଗ୍ୟାହକ ଆକାଉଣ୍ଡ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୁଚନା କିମ୍ବା ତାଟା ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ, ଯାହା ଗ୍ୟାହକଙ୍କ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟକୌଣସି ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ:

- ଯଦି ଆଇନ ଭାବରେ ସୁଚନା ଦେବାକୁ ପଢ଼ିବ;
- ସୁଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି ଯଦି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ରହିଛି;
- ଯଦି ଆୟୁଷର ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ସୁଚନା ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ (ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଉପରେ, ୦କେଇକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ କିନ୍ତୁ ଏହା ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗୋଷ୍ଠୀର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ସମେତ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଗ୍ୟାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ୟାହକ ଆକାଉଣ୍ଡ (ଗ୍ୟାହକଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ସମେତ) ବିଷୟରେ ସୁଚନା ଦେବାର କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହେବ ନାହିଁ;
- ଯଦି ଗ୍ୟାହକ ଆୟୁଷଙ୍କୁ ସୁଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କୁହୁନ୍ତି, କିମ୍ବା ଆପଚେ ପାଖରେ ଗ୍ୟାହକଙ୍କ ସୁଚନା ଅଛି କି ନାହିଁ ସୁଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଅନୁମତି;
- ଯଦି ଏପିଟିଯୁଏସ୍ କୁ ଗ୍ୟାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଏକ ରେପରେନ୍ସ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ ଏହା ଗ୍ୟାହକଙ୍କୁ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ଲିଖିତ ଅନୁମତି;
- ଆପଚେ ଜ୍ଞ ପାଖରେ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଟକୁ ଆକସ୍ମୟ କରିବା ପାଇଁ ବର୍ତ୍ତମାନର ଆଇନଗତ ତାଙ୍କ ଅଧିକାରର ପରିମାଣ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ;
- APATUS ଭାବରେ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ୟାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୁଚନା ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ ଆପଚେ ସମେତ ଅନ୍ୟ କେହି ମଧ୍ୟ ଯଦି ଗ୍ୟାହକ ଆପଚେ କୁ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଏହା କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଅନ୍ତି ନାହିଁ।

କ୍ରେଡ଼ିଟ ରେପରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସି

ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ଗ୍ୟାହକ ଆକାଉଣ୍ଡ ଖୋଲିବେ, ଆପଚେ ତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବେ ଯେ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଡର ବିବରଣୀ କ୍ରେଡ଼ିଟ ରେପରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଆପଚେ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଯାଞ୍ଚ କରିବ।

ଆପଚେ କ୍ରେଡ଼ିଟ ରେପରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିକୁ ଗ୍ୟାହକସେମାନଙ୍କ ଉପରେ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ବିଷୟରେ ସୁଚନା ଦେଇପାରେ ଯଦି:

1. ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ଦେଇ ରେ ପଛରେ ପଡ଼ିଯାଇଛନ୍ତି;
2. ବକେଯା ରାଶି କୁ ନେଇ ବିବାଦ ଲାଗି ରହିଛି।
3. ଆପଟସ ର ଆନୁସାନିକ ଦାବି ପରେ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆପଟସ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଥିବା ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇନାହାନ୍ତି।
4. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅନୁମତି ଦେଇଛନ୍ତି ତେବେ ଆପଟସ କ୍ରେଟିର ରେପରେନ୍ସ ଏଜେଞ୍ଚିଗ୍ରୁଡ଼ିକ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଦେବା କ୍ରେଟିର ରେପରେନ୍ସ ଏଜେଞ୍ଚିଗ୍ରୁଡ଼ିକ୍ୟ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ଏକ ନକଳ ଆପଟସ ତାହିଁଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ବକେଯା ଆଦାୟ

1. ଯେତେବେଳେ ବି ରଣ ଦିଆଯାଏ, ଆପଟସ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପରିମାଣ, ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧର ଅବଧି ମାଧ୍ୟମରେ ବୁଝାଇବ । ଆପଟସ ମଧ୍ୟ ପ୍ରତି ମାସରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପରିଶୋଧ ବିଷୟରେ ମନେ ପକାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବ ।
2. ତେବେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ରଣ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଲନ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ବକେଯା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଜମିର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବା ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଦର୍ଶନ କରି ଏବଂ / କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ନିରାପଦା ଅଛି ତେବେ ତାଙ୍କୁ ଖୁରଣ କରାଇବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
3. ଆପଟସ ର ସଂଗ୍ରହ ନୀତି ସୌଜନ୍ୟ, ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଉପରେ ନିର୍ମିତ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆମ୍ବିଶାସ ଏବଂ ଏକ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ସଂପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଉଦେଶ୍ୟରେ ହେବ । ଆପଟସ ର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ବକେଯା ଆଦାୟ ଏବଂ କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷା ପୁନଃମୂଲ୍ୟାଙ୍କନରେ ଏହାର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବେ ଏବଂ ଆପଟସ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଚିଠି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ ପରେ ଆପଟସ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ତାଙ୍କ ପରିଚିନ୍ତପତ୍ର କିମ୍ବା କମ୍ପ୍ୟୁଟର ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବେ । ଆପଟସ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବକେଯା ବାବଦରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ବକେଯା ପୈଠୀ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।
4. ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ / କିମ୍ବା ନିରାପଦା ପୁନଃମୂଲ୍ୟାଙ୍କନରେ ଆପୁସକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିମ୍ନରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବେ:
 - a. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାଧାରଣତଃ ତାଙ୍କ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଏବଂ ତାଙ୍କ ବାସଭବନରେ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଯ୍ୟାନ ନଥିବା ଏବଂ ତାଙ୍କ ବାସଭବନରେ, ବ୍ୟବସାୟ / ବୃକ୍ଷ ଯ୍ୟାନରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବା
 - b. ଆପଟସ କୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ପରିଚିନ୍ତା ଏବଂ ଅଧିକାର ପ୍ରଥମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଶ୍ୟକ କରାଯିବା
 - c. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ସନ୍ଧାନକରନ୍ତି ହେବା
 - d. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସିଭିଲ୍ ଡଙ୍ଗରେ ହେବା
 - e. ଆପଟସ ର ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ସକାଳ 8ଟାରୁ 19ଟା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ବୃକ୍ଷର ବିଶେଷ ପରିଶ୍ରମ ପାଇଁ ଅନ୍ୟକୌଣସି ଆବଶ୍ୟକତା ନଥାଏ ।
 - f. ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଯ୍ୟାନରେ କଲି ଏତ୍ତାଇବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ଯଥାସମ୍ବନ୍ଧରେ ସନ୍ଧାନିତ କରାଯିବ, ଯଦି ଆପଟସ ବିଶ୍ୱାସ କରିବାର କାରଣ ନାହିଁ ଯେ ଗ୍ରାହକ ଆପଟସ ପ୍ରତିନିଧିକୁ ଭେଟିବାରୁ ଦୂରେଇ ରହୁଛନ୍ତି ।

- g. বকেয়া সম্পর্কিত বিবাদ কিম্বা মতভেদকু নিরপেক্ষ ভাবে গ্রহণযোগ্য এবং শৃঙ্খলিত ভাবে সমাধান করিবা পাই সমষ্টি সহায়তা প্রদান করিব।
- h. বকেয়া আবায় পাই কল / পরিদর্শন করিবা পাই পরিবারে শোক কিম্বা অন্য ঠান্ডা অভাবনায় ঘটশাকু এতাই দিআয়িব।

আপরি ও অভিযোগ

আপচে ভালুৎ হাউথি পাইনাকু জল্লিআ লিমিটেডের প্রত্যেক শাখাকু এক অভিযোগ পঞ্জিকা প্রদান করায়াজছি। গ্রাহকমানে রেজিষ্ট্রেশনে নিজের অভিযোগ করিপারিবে। গ্রাহকক অভিযোগপরিচালনা পাই শাখা পরিচালক দায়ী রহিবে।

যদি অভিযোগকারী 14 দিন মধ্যে কৌশল প্রতিক্রিয়া ন পাইক্রান্তি কিম্বা শাখা পরিচালকক্ষতাৰু প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াৰে অসন্তুষ্টি হুঅক্তি, তেবে অভিযোগকারী মানেজের, গ্রাহক সেবা সহিত যোগাযোগ করিপারিবে:

1. মেইল: Customers can mail their grievances directly to customercare@aptusindia.com.
2. পোষ্ট: গ্রাহকমানে "বৰিষ্ঠ পরিচালক, গ্রাহক সেবা, আপচে ভালুৎ হাউথি পাইনাকু জল্লিআ লিমিটেড, 8B, দোশ ১ চাঁওাৰ্থ, 205, পুনমালে হাইডেন, কিলপাক, চেন্নাই, তামিলনাড়ু 600010কু সেমানক্ষেত্র অভিযোগ পতোলপারিবে।
3. ফোন: গ্রাহকমানে 044- 45650030 ফোন কৰি অভিযোগ করিপারিবে।
4. গ্রাহক আপ: গ্রাহকমানে গ্রাহক মোবাইল আপ্লিকেশন "আপচে ই-সেবা" মাধ্যমে সেমানক্ষে প্রক্ষেপণ এবং অভিযোগ উতোলপারিবে। এহি আপ কু গুগুল প্লে শোৱৰু তাৰিখলোত কৰায়াজপারিব।
5. হ্যাচেসআপ: গ্রাহকমানে বিধায়ক প্রতিক্রিয়া 8754400008 হ্যাব্রিআপ নম্বৰকু মেসেজ পতোল নিজের অভিযোগ করিপারিবে।
6. ওয়েবসাইট: "এতোৱে অভিযোগ" উপরে ক্লিক www.aptusindia.com→ রু অভিযোগ গুড়িক দাখল কৰায়াজপারিব কম্পানীৰ ওয়েবসাইটৰ হোম পৃষ্ঠারে

যদি অভিযোগকারী 7 দিন মধ্যে কৌশল প্রতিক্রিয়া ন পাইক্রান্তি কিম্বা যদি যে গ্রাহক সেবা র মানেজেরক্ষতাৰু প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াৰে অসন্তুষ্টি হুঅক্তি, তেবে অভিযোগকারী কম্পানীৰ অভিযোগ সমাধান অধিকারী (চিআর্টেড)ক এহি যোগাযোগ করিপারিবে যাহাৰ বিবৰণী নিম্নৰে দিআয়াজছি।

GRO ঙ নাম: শ্রী আর. নবেন কুমার

পদবী: আয়োধ্যিক ভালুৎ প্রেসিডেন্ট - হেড অপ্যান অপৰেশন্স আপ্যান কম্পানী কেন্দ্ৰ টেলিফোন: 044-45650039.

কলমেইল: naveen.k@aptusindia.com

যদি অভিযোগকারী অভিযোগ দাখল কৰিবাৰ 30 দিন মধ্যে কম্পানী উপর কৌশল উভয় ন মিলে কিম্বা মিলিথৰা উভয়ৰে অসন্তুষ্টি হুঅক্তি তেবে যে ন্যায়নাল হাউথি ব্যাঙ্ক (NHB) কু অভিযোগ করিপারিবে। এহা হ্যাবা কৰায়াজপারিব:

- (a) NHB ର ଅନଳାଇନ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପୋର୍ଟାଲରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗକୁ ଲାଙ୍ଘିବା - [GRIDS](#).

(b) ତାକ ଯୋଗେ NHBକୁ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇବା। ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ ତାଉନଳୋଡ଼ କରିବା ପାଇଁ [Click Here](#)

ଆপଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାକୁ ଡାକ କିମ୍ବା କୋରିଥର ମାଧ୍ୟମରେ ଚିଠି କିମ୍ବା ଏନକ୍ଷେତ୍ରର ସହିତ ଫର୍ମ ପୂରଣ କରି ପଠାଇପାରିବେ:

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍, ନିୟମକ୍ଷଣ ଓ ତଦାରଖ ବିଭାଗ,
ନ୍ୟାସାଳାକ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଚଡ଼ଥ ମହିଳା, କୋର 5A,

ଜଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାର୍ ସେଷ୍ଟର, ଲୋଧି ରୋଡ୍, ମୁଆଦିଲ୍ଲା ୧୧୦

0031

ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାର୍ ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧି

ରୋଡ୍, ମୁଆଦିଲ୍ଲା ୧୧୦ ୦୦୩।

एप्टस व्हॅल्यू हाऊसिंग फायनान्स इंडिया लिमिटेड

वाजवी सराव कोड

हा कोड एप्टस व्हॅल्यू हाऊसिंग फायनान्स इंडिया लिमिटेड (एप्टस) द्वारे मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बैंकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझार्व्ह बँक) निर्देश, 2021, RBI/2020-21/73, 17 फेब्रुवारी 2021 रोजी जारी करण्यात आला आहे. रिझार्व्ह बँक ऑफ इंडिया द्वारे.

उद्दिष्टे

कोडचे प्राथमिक उद्दिष्ट खालीलप्रमाणे आहे:

1. ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी मानके सेट करून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतीचा प्रचार करा.
2. पारदर्शकता वाढवा जेणेकरून ग्राहकांना त्यांच्या सेवेबद्दलच्या वाजवी अपेक्षा चांगल्या प्रकारे समजतील.
3. कंपनी आणि तिचे ग्राहक यांच्यातील निष्पक्ष आणि मैत्रीपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन द्या.
4. निष्पक्ष स्पर्धेद्वारे बाजारपेठेतील शक्तीचा प्रचार करा आणि उच्च व्यावसायिक मानके प्राप्त करा.
5. गृहनिर्माण वित प्रणालीमध्ये आत्मविश्वास निर्माण करा.

संहितेचा अर्ज

- हा कोड एप्टस प्रदान करत असलेल्या सर्व सामग्री आणि सेवांना लागू होईल, मग तो त्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून असो किंवा इतर मार्गानी असो, ते कसे केले जाते हे महत्वाचे नाही.

ग्राहकांसाठी वचनबद्ध

- एप्टस ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागण्याचा, प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांचे पालन करण्याचा आणि प्रत्येक वेळी संबंधित कायदे आणि नियमांचे अक्षरशः पालन करण्याचा सर्वोत्तम प्रयत्न करेल.
- एप्टस त्याची सर्व उत्पादने आणि सेवा पूर्णपणे समजावून घेतील आणि ग्राहकांना पूर्णपणे समजतील याची खात्री करेल.
- एप्टस हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांना संबंधित माहिती इंग्रजी किंवा ग्राहकांच्या प्रादेशिक भाषेत प्रदान केली जाईल.
- एप्टस विक्री अधिकारी आणि शाखा व्यवस्थापक हे सर्व ग्राहकांच्या चौकशीसाठी संपर्काचे पहिले ठिकाण असतील आणि शाखा संपर्क माहिती देखील एप्टस च्या वेबसाइटवर प्रकाशित केली जाईल.
- एप्टस चे विक्री अधिकारी आणि शाखा व्यवस्थापक ग्राहकांना अटी व शर्ती, लागू व्याजदर/सेवा शुल्क आणि त्यांना उपलब्ध फायदे आणि त्यांचे आर्थिक परिणाम समजून घेण्यात मदत करतील.

- एप्टस ग्राहकांशी घनिष्ठ संबंध ठेवेल आणि त्यांना उत्पादने, सेवा, व्याजदर, फी किंवा अटी आणि शर्तीमधील बदलांबदल माहिती देईल.
- एप्टस ग्राहकांच्या तक्रारी तत्परतेने हाताळेल आणि ग्राहक समाधानी नसल्यास तक्रारी वाढवण्यात मदत करेल.
- तक्रारी आणि तक्रारीच्या बाबतीत संपर्क तपशील प्रत्येक ग्राहकाला प्रदान केला जाईल. हे ग्राहकांना ॲफर केलेल्या स्वागत किटचा एक भाग बनवेल आणि शाखांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केले जाईल.
- कायद्यानुसार आवश्यक असल्याशिवाय किंवा ग्राहक माफीवर स्वाक्षरी करत नाही तोपर्यंत एप्टस सर्व ग्राहक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल.
- विनंती केल्यावर एप्टस ग्राहकाला या कोडची प्रत प्रदान करेल. संकेतस्थळावर आणि मुख्य कार्यालय आणि एप्टस शाखांवर देखील कोड प्रदर्शित केला जाईल आणि उपलब्ध करून दिला जाईल.
- एप्टस वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अंपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही जोपर्यंत समाजातील दुर्बल घटकांना मदत करण्यासाठी NHB द्वारे प्रोत्साहन दिलेल्या योजना विशिष्ट असतील.

जाहिरात, विपणन आणि विक्री

एप्टस करेल:

- a. सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य पारदर्शक आणि दिशाभूल करणारी नाही याची खात्री करा.
- b. सेवा किंवा उत्पादनाचा प्रचार करणाऱ्या आणि व्याजदरांचा संदर्भ देणाऱ्या मीडिया आणि प्रचारात्मक सामग्रीमध्ये जाहिरात करताना, एप्टस इतर शुल्क लागू आहेत की नाही हे देखील सूचित करेल आणि तुम्हाला प्रश्नातील अटी आणि शर्तीचे संपूर्ण तपशील प्रदान करेल. ग्राहकांना उपलब्ध करून दिले.
- c. एप्टस संभाव्य ग्राहकांना व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि शुल्क याबाबत योग्य संवाद सुनिश्चित करेल.
 - संभाव्य व्यक्तीशी वैयक्तिक चर्चा
 - शाखांमध्ये सूचना;
 - टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे;
 - कंपनीच्या वेबसाइटवर;
 - आणि/किंवा लेखी अटी किंवा वेळापत्रक प्रदान करणे.
- d. एप्टस ला विम्यासारख्या गोष्टींसाठी इतर कंपन्यांकडून मदत मिळाल्यास, ते त्या कंपन्यांना तुमची वैयक्तिक माहिती सुरक्षित ठेवण्यास सांगतील आणि ती इतर कोणाशीही शेअर करू नका.
- e. कधीकधी, एप्टस ग्राहकांना ते खरेदी करू शकतील अशा अधिक गोष्टींबद्दल किंवा त्यांच्याकडे आधीपासून असलेल्या गोष्टींसाठी नवीन वैशिष्ट्ये सांगू शकते. ते हे फक्त तेव्हाच करतील जेव्हा ग्राहक म्हणत असेल की ते ठीक आहे आणि मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर साइन अप करून किंवा ग्राहक सेवेला कॉल करून माहिती मिळवू इच्छित आहे.

f. आमच्या कर्मचाऱ्यांनी वाईट वागणूक दिल्याबद्दल किंवा नियमांचे पालन न केल्याबद्दल ग्राहकांच्या तक्रारीवर लक्ष ठेवण्याची आम्ही खात्री करू. आम्ही समस्येचे निराकरण करण्यासाठी आणि ग्राहकांसाठी गोष्टी योग्य करण्यासाठी योग्य पावले उचलू.

कर्जासाठी अर्जावर प्रक्रिया चालू आहे.

- 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.
- कर्जाच्या अर्जामध्ये कागदपत्रांची सूचक यादी असते जी फॉर्मसह सबमिट करणे आवश्यक आहे. एप्टस ग्राहक विभागाचे स्वरूप लक्षात घेता, जे प्रामुख्याने स्वयंरोजगार आणि अनौपचारिक क्षेत्रात कार्यरत आहेत आणि त्यांच्याकडे सामान्य कागदपत्रे नसतील, विशेषत: उत्पन्नाच्या पुराव्यासाठी, एप्टस उपलब्ध कागदपत्रे गोळा करण्याव्यतिरिक्त वैयक्तिक पडताळणी आणि नियंत्रणे देखील पार पाडू शकते.
- एप्टस कडे सर्व क्रेडिट अर्जाची पृष्ठी करण्यासाठी एक प्रणाली असणे आवश्यक आहे.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- सर्वसाधारणपणे, कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेला सर्व डेटा एप्टस द्वारे अर्जाच्या वेळी किंवा एप्टस द्वारे वैयक्तिक पडताळणीच्या वेळी गोळा केला जाईल (विशेषत: अनौपचारिक क्षेत्रातील ग्राहकांसाठी). एप्टस ला अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- एप्टस कर्जदाराला मान्यता पत्राद्वारे किंवा अन्यथा व्याज दर, EMI संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क यासह सर्व अटी आणि शर्तीसह मंजूर कर्जाची रक्कम लेखी कळवेल आणि या अटी व शर्ती लिखित स्वरूपात स्वीकारण्याचा अधिकार राखून ठेवेल. कर्जदार त्याच्या कागदपत्रांमध्ये
- एप्टस प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज मंजूर करताना प्रदान केलेल्या कागदपत्रांच्या यादीच्या पावतीसह कर्ज कराराची एक प्रत जारी करेल.

प्रक्रिया शुल्क

- कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी लागू होणारे शुल्क/शुल्क, कोणतेही प्रीपेमेंट शुल्क, कोणतेही उशीरा पेमेंट व्याज किंवा कर्जदाराच्या हितसंबंधावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब यासंबंधीची सर्व माहिती अर्जदाराला विक्री प्रतिनिधी आणि क्रेडिट विभागाद्वारे उघड केली जाईल. प्राधिकरण आणि एप्टस चे मंजूरी पत्र नेहमी अर्जाच्या वेळी छापले जाते.
- एप्टस ला अर्जदाराने सर्व शुल्क डिजिटल पेमेंट/चेक/ड्राफ्ट/कॅशद्वारे भरावे लागतात.

- c) एप्टस ग्राहकाला उशीरा पेमेंट शुल्क आणि ECS, NACH/चेक बाऊन्स शुल्क आकारेल.
- d) बाजारातील परिस्थिती, ग्राहकांच्या नोंदी, इ.च्या आधारे वेळोवेळी शुल्क आणि शुल्क बदलण्याचा अधिकार एप्टस राखून ठेवते. मूळ शुल्कातील कोणतेही बदल सर्व ग्राहकांना पूर्णपणे आणि पारदर्शकपणे कळवले जातील.
- e) एप्टस हे प्राथमिक निवासस्थान असलेल्या अर्जदारांना समर्थन देण्यासाठी डिझाइन केले आहे आणि कर्जाचा हेतू गुंतवणूक किंवा सट्टा खरेदीदारांना मदत करण्यासाठी नाही. त्यानुसार, एप्टस ने कर्जाच्या अटी आणि शर्तीमध्ये बदल करण्याचा अधिकार राखून ठेवला आहे, ज्यामध्ये एप्टस ने मंजूर केलेल्या कर्जासह खरेदी केलेली मालमता नंतरच्या तारखेला वापरली जात असल्याचे आढळल्यास व्याजदरामध्ये 2% वाढ समाविष्ट आहे परंतु इतकेच मर्यादित नाही. व्यावसायिक किंवा भाड्याच्या हेतूंसाठी.

कर्जाचा अर्ज नाकारण्याची सूचना

जर एप्टस ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ते ग्राहकाला कळवण्यासाठी एक लेखी सूचना पाठवतील की त्यांची कर्जाची विनंती नाकारली गेली आहे. ते का नाकारले गेले हे देखील ते स्पष्ट करू शकतात.

कर्ज वाटप

- a) वितरण टप्प्याटप्प्याने आणि ग्राहकाने मान्य केलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार किंवा ग्राहकाने विकसकाला देय देण्याच्या अटींचा समावेश असलेल्या खरेदी करारानुसार आणि काम पूर्ण झाल्यावर एप्टस द्वारे तपासणीच्या अधीन असणे आवश्यक आहे. अंतर्गत डिझाइन गुणधर्म) ज्याची पुष्टी आणि एप्टस द्वारे स्वीकार करणे आवश्यक आहे.
- b) एप्टस कर्जदाराला व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क, प्रीपेमेंट फी, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमधील कोणत्याही बदलांबदल सूचित करेल. एप्टस हे हमी देखील देते की व्याज दर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यपणे प्रभावी होतील.
- c) 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.
- d) एप्टस ला क्लायंटला पेमेंट संपुष्टात आणण्याचा किंवा वाढवण्याचा किंवा कर्ज करारानुसार अतिरिक्त कर्ज सुरक्षिततेची विनंती करण्याचा कोणताही निर्णय घेण्याचा अधिकार आहे.
- e) एप्टस सर्व हप्त्यांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर एप्टस कर्जदाराविरुद्ध इतर कोणत्याही दाव्याच्या संदर्भात कोणत्याही वैध अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट-ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि संबंधित दाव्याची पुरता/देय होईपर्यंत एप्टस ला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींची माहिती दिली पाहिजे.

जामीनदार

जेव्हा एखाद्याला कर्जासाठी जामीनदार म्हणून निवडले जाते, तेव्हा त्यांना त्यांच्या भूमिकेबद्दल सूचित केले जाईल.

- a) हमीदार म्हणून दायित्व.
- b) तो कंपनीला देऊ इच्छित असलेल्या दायित्वाची रक्कम;
- c) ज्या परिस्थितीत एप्टस ला गैरेटरला त्याची जबाबदारी भरणे आवश्यक आहे;
- d) गैरेटरला पैसे देण्यात अयशस्वी झाल्यास एप्टस गैरेटरच्या इतर पैशांवर अवलंबून आहे का.
- e) हमीदाराचे दायित्व ठराविक रकमेपर्यंत मर्यादित किंवा अमर्यादित असू शकते.
- f) गैरेटर म्हणून त्याच्या जबाबदाऱ्या कोणत्या वेळेत आणि परिस्थितीत संपुष्टात आणल्या जातात आणि एप्टस त्याला कसे सूचित करेल;
- g) एप्टस गैरंटीड कर्जदाराकडून कर्जावरील कोणत्याही डिफॉल्टची माहिती हमीदाराला देईल.

गोपनीयता

ग्राहक यापुढे ग्राहक नसले तरीही आम्ही सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवू आम्ही खालील तत्वे आणि धोरणांचे पालन करू. एप्टस ग्राहकांच्या खात्यांबद्दल कोणतीही माहिती इतर एप्टस गटांसह कोणाशीही सामायिक करणार नाही, जोपर्यंत ती अपवादात्मक प्रकरणांमध्ये नसेल.

- a. कायद्याला माहितीची तरतूद आवश्यक असल्यास;
- b. माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास;
- c. जर माहिती एप्टस च्या हितसंबंधांसाठी आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) परंतु इतर कंपन्यांसह इतर कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दल (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) माहिती प्रदान करण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही. संग्रह, विपणन हेतूने;
- d. जर ग्राहकाने एप्टस ला माहिती उघड करण्याची विनंती केली किंवा ग्राहकाला एप्टस ला माहिती उघड करण्याची परवानगी असेल तर;
- e. एप्टस ला क्लायंटबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असल्यास, ते सबमिट करण्यापूर्वी क्लायंटकडून लेखी परवानगी घेईल;
- f. एप्टस कडे असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी सध्याच्या कायदेशीर चौकटीच्या अंतर्गत ग्राहकाला त्यांच्या अधिकारांची माहिती दिली असल्यास;
- g. एप्टस ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती एप्टस व्यतिरिक्त इतर कोणाकडूनही मार्केटिंगसाठी वापरणार नाही, जोपर्यंत ग्राहकाने एप्टस ला असे करण्यास विशेषत: अधिकृत केले नाही.

क्रेडिट संदर्भ संस्था

जेव्हा एखादा ग्राहक खाते उघडतो, तेव्हा एप्टस त्यांना कळवेल की त्यांच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भ संस्थांना पाठवले जातील आणि एप्टस त्यांच्याकडून पडताळणी करेल.

एप्टस क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना ग्राहकाच्या वैयक्तिक कर्जाविषयी माहिती देऊ शकते जर:

1. ग्राहकाचे उशीरा पेमेंट;
2. देय रक्कम विवादित आहे;
3. एप्टस ने औपचारिकपणे विनंती केल्यानुसार, ग्राहकाने एप्टस कडून कर्जाची परतफेड करण्याची ऑफर दिली नाही.
4. ग्राहकाने परवानगी दिल्यास, एप्टस क्रेडिट संदर्भ एजन्सीना ग्राहकाच्या खात्याबद्दल अतिरिक्त माहिती प्रदान करेल. एप्टस ग्राहकांना विनंती केल्यावर क्रेडिट संदर्भ संस्थांना प्रदान केलेल्या माहितीच्या प्रती प्रदान करेल.

थकबाकी जमा करणे

1. जेव्हा जेव्हा कर्ज जारी केले जाते, तेव्हा एप्टस ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया, रक्कम, मुदत आणि परतफेडीच्या कालावधीसह स्पष्ट करेल. एप्टस प्रत्येक महिन्याच्या देय रकमेच्या काही दिवस आधी ग्राहकांना परतफेडीची आठवण करून देण्याचा प्रयत्न करेल.
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. ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध जोपासण्याच्या उद्देशाने एप्टस चे संकलन धोरण सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवणे यावर आधारित असेल. एप्टस चे कर्मचारी किंवा त्याच्या वतीने पेमेंट आणि/किंवा सुरक्षित वसुली करण्यासाठी अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती स्वतःची ओळख करून देईल आणि एप्टस द्वारे जारी केलेले अधिकृत पत्र सादर करेल. आणि विनंती केल्यावर, एप्टस द्वारे जारी केलेले किंवा कंपनीने अधिकृत केलेले ओळखपत्र तयार करा. एप्टस ग्राहकाला देय रकमेबाबत सर्व माहिती देईल आणि देय देण्यास पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.
4. सर्व कर्मचारी किंवा एप्टस च्या वतीने संकलन आणि/किंवा पुनर्प्राप्ती सुरक्षा करण्यासाठी अधिकृत कोणीही खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणे अपेक्षित आहे:
 - 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. एप्टस चे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार प्रथम क्लायंटला कळवले जातील.
 - c. ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.
 - d. ग्राहकांशी सुसंस्कृत पद्धतीने संवाद साधा.
 - e. एप्टस प्रतिनिधी 08:00 आणि 19:00 दरम्यान ग्राहकांशी संपर्क साधतील जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसाय किंवा व्यवसाय-विशिष्ट परिस्थितींमध्ये अन्यथा आवश्यक नसते.
 - f. ग्राहक एप्टस प्रतिनिधीसोबत मीटिंग टाळत आहे असा विश्वास ठेवण्याचे कारण एप्टस कडे नसेल तर आम्ही विशिष्ट वेळी किंवा स्थानावर कॉल करणे टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीला सामावून घेण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न करू.

- g. परस्पर स्वीकाराहं 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.

तक्रारी आणि तक्रारी

एप्टस व्हॅल्यू हाऊसिंग फायनान्स इंडिया लिमिटेड च्या प्रत्येक शाखेत तक्रार नोंदवही असते जिथे ग्राहक त्यांच्या तक्रारी नोंदवू शकतात. या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी शाखा व्यवस्थापक जबाबदार असतील.

तक्रारदाराला 14 दिवसांच्या आत कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा शाखा व्यवस्थापकाकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर तो असमाधानी असल्यास, तक्रारदार व्यवस्थापक, ग्राहक सेवा यांच्याशी संपर्क साधू शकतो:

1. **मेल:** ग्राहक त्यांच्या तक्रारी थेट customercare@Aptusindia.com वर पाठवू शकतात.
2. **फोस्ट:** ग्राहक त्यांच्या तक्रारी “वरिष्ठ व्यवस्थापक, ग्राहक सेवा, एप्टस व्हॅल्यू हाऊसिंग फायनान्स इंडिया लिमिटेड ८बी , दोषी टॉवर्स, २०५, पुन्नमल्ले हाय रोड, किलपौक चैन्नई, तमिळनाडू ६०००१० वर पाठवू शकतात.
3. **दूरध्वनी:** ग्राहक त्यांच्या तक्रारी 044-45650030 वर कॉल करून नोंदवू शकतात.
4. **ग्राहक अर्ज:** “एप्टस ई- सेवा” या ग्राहक मोबाईल ऐप्लिकेशनद्वारे ग्राहक त्यांच्या चौकशी आणि तक्रारी मांडू शकतात. हे ऐप्लिकेशन गुगल प्ले स्टोअरवरून डाऊनलोड करता येते.
5. **व्हॅट्सएप:** ग्राहक थेट व्हॅट्सएप नंबर 8754400008 वर लिहू शकतात आणि त्यांच्या तक्रारी नोंदवू शकतात.
6. तक्रारी वेबसाइटवरून सबमिट केल्या जाऊ शकतात: www.Aptusindia.com कंपनीच्या वेबसाइटच्या होम पेजवर “येथे तक्रार करा” वर क्लिक करा.

तक्रारदाराला 7 दिवसांच्या आत कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा व्यवस्थापक, ग्राहक सेवा यांच्याकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर तो असमाधानी असल्यास, तक्रारदार कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी (GRO) संपर्क करू शकतो ज्यांचे तपशील खाली दिले आहेत.

GRO चे नाव: श्री. आर. नवीन कुमार

पद: सहयोगी उपाध्यक्ष - संचालन आणि अनुपालन प्रमुख

दूरध्वनी: 044 45650039

ई-मेल: naveen.k@Aptusindia.com

तक्रार दाखल केल्यापासून ३० दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, तो/ती तक्रार नॅशनल हाऊसिंग बँकेकडे (NHB) करू शकतो. हे यादवारे केले जाऊ शकते:

- (a) NHB - GRIDS च्या ॲनलाइन तक्रार हाताळणी पोर्टलवर तक्रार नोंदवणे.
- (b) तक्रार पोस्टाने NHB कडे पाठवणे. तक्रार फॉर्म डाउनलोड करण्यासाठी येथे क्लिक करा.

तुम्ही पत्र किंवा कोणत्याही अतिरिक्त गोष्टीसह फॉर्म भरू शकता आणि मेलद्वारे किंवा वितरण सेवेद्वारे पाठवू शकता खालील पत्त्यावर:

तक्रार निवारण कक्ष,
नियमन विभाग आणि
पर्यवेक्षण, राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक,
चौथा मजला, कोर 5A,
भारत निवासस्थान
केंद्र, लोधी रोड,
नवी दिल्ली 110 003.
