



ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான குறியீட்டுத்தொகுப்பு

(மாற்றங்கள் ஆகஸ்ட் 7, 2024 முதல் நடப்பில்)

பதிப்பு -XI

உள்ளடக்கம்

| வரிசை எண் | தலைப்பு | பக்க எண். |
|-----------|--|-----------|
| 1. | அறிமுகம் | 3 |
| 2. | குறிக்கோள் | 3 |
| 3 | விதிகளை செயலாக்கல் | 4 |
| 4. | கடப்பாடுகள் | 4 |
| 5 | கடன்கள் | 5 |
| 5.1.1 | கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம் | 5 |
| 5.1.2 | கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான தகவல் பரிமாற்றம் | 5 |
| 5.1.3 | விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்; மற்றும் தனிநபர் கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/ செட்டில்மென்ட் (வீட்டுக் கடன்கள் உட்பட) மீதான அசையும்/ அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல் | 6 |
| 6 | மின்னணுக் கடன் வழங்கு மையங்கள் மற்றும் மின்னணுக் கடன் வழங்குதல் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள் | 8 |
| 7 | போர்ட் ஆஃப் டைரக்டர்களின் கடமைகள் | 8 |
| 8 | புகார் மற்றும் குறை தீர்வு நிறுவனத்துக்கு உள்ளே செயல்முறைகள் | 8 |
| 9 | நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதிகளைப் பற்றிய தகவல் பரிமாற்ற மொழி மற்றும் வழி | 11 |
| 10 | நிறுவனம் விதித்த அதிக வட்டியை ஒழுங்கு செய்தல் | 11 |
| 11 | கம்பெனி அதிக வட்டி விதித்தமை | 12 |
| 12 | கடன் கணக்குகளில் அபராத விதிப்புகள் | 12 |
| 13 | சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) சார்ந்த தனிநபர் கடன்கள் (வீட்டுக் கடன்கள் உட்பட) மீதான மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல் | 13 |
| 14 | விளம்பரம், சந்தைவிற்பனை மற்றும் விற்பனை | 14 |
| 15 | உத்தரவாதம் அளிப்போர் | 14 |
| 16 | தனிநபர் அந்தரங்கம் மற்றும் இரகசியத்தன்மை | 15 |
| 17 | பட்டுவாடாவுக்குப்பின்னான மேற்பார்வை | 16 |
| 18 | பாக்கிகளை வசூல் செய்தல் | 17 |
| 19 | வெளியிடுதல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை | 19 |
| 20 | கடன் விவர சரிபார்ப்பு முகமைகள் / கடன் விவர முகமைகள் | 19 |
| 21 | உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிவோம் (கேஓய்சி) கொள்கை | 20 |
| 22 | இருப்புக் கணக்குகள் | 20 |
| 23 | கிளை மூடுதல்/ மாறுதல்/ வேறு இடம் மாறுதல்/ மற்றொரு கிளையோடு சேருதல் | 20 |
| 24 | பொதுவானவை - கம்பெனி செய்யக்கூடியவை | 20 |

ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

**நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதித்தொகுப்பு
(நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்டது)**

1. அறிமுகம்

நெஷனல் ஹவுசிங் பேங்க் அவர்களது நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதித்தொகுப்பை அறிவிப்புகள்/சுற்றறிக்கை எண். NHB (ND)/DRS/Pol-No.16/2006 தேதி செப்டம்பர் 5,2006 வெளியிட்டு அது பின்னர் அவர்களின் திருத்தப்பட்ட விதிமுறைகள் சுற்றறிக்கைகள் எண். NHB/ND/DRS/Pol. No. 34/2010 -11 தேதி 11 அக்டோபர், 2010, NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2017 தேதி 1 ஜூலை, 2017, NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2018 தேதி 2 ஜூலை, 2018 வாயிலாகவும் மற்றும் அவ்வப்போது அறிவிக்கப்படும் திருத்தங்கள் வாயிலாகவும் மாற்றங்கள் பெற்றுள்ளன. ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (ஏஹெச்எஃப்எல்), (முன்னர் டிஹெச்எஃப்எல்) வைவ்யா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் என்று அறியப்பட்டது.) ஆகச்சிறந்த கார்பொரேட் நடைமுறைகள் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையை வாடிக்கையாளர் சேவையில் அனுசரிக்க, விதிமுறைகளைத் தமது நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதித்தொகுப்பை ஏற்றுள்ளார்கள், அது கம்பெனியின் போர்ட் ஆஃப் டைரக்டர்களால் அவர்களது 24 ஏப்ரல் 2018 கூட்டத்தில் ஒப்புதல் தரப்பட்டு போர்ட் கூட்டம் 30 ஏப்ரல் 2019ல் சீராய்வு செய்து திருத்தப்பட்டுள்ளது.

மேலும் போர்ட் ஆஃப் டைரக்டர்ஸ் தமது மே 28 2021 கூட்டத்தில், நான் பேங்கிங் பைனான்ஸ் கம்பெனி - ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி (ரிசர்வ் பேங்க்) வழிகாட்டுமுறைகள், 2021 (இனிமேல் ஆர்பிஐ வழிகாட்டுதல்கள் எனக் குறிப்பிடப்படும்) என்பதை ஒட்டித் தமது கொள்கையை சீராய்வு செய்து மாற்றங்களைக் கொண்டு வந்தார்கள். சம்பந்தப்பட்ட ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா சுற்றறிக்கை 'மேலான வழிகாட்டுதல்கள் (Master Direction) எண். RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 தேதி 17 பிப்ரவரி,2021. கூறப்பட்ட கொள்கையானது 12 ஆகஸ்ட் 2022, 9 ஆகஸ்ட் 2023 மற்றும் 7 நவம்பர் 2023 ஆகிய தேதிகளில் நடைபெற்ற கூட்டத்தில் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்களால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டுள்ளது. மேலும் மாற்றங்கள் அனைத்தும் நிறுவன இயக்குநர்களின் அனைத்து தரப்பினராலும் ஏற்கப்பட்டு 26 மார்ச் 2024 முதல் அமல்படுத்தப்பட்டுள்ளது. மேலும் தற்போதைய மாற்றங்கள் போர்ட் ஆஃப் டைரக்டர்ஸ் ஆல் அவர்களது 7.8.2024 கூட்டத்தில் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டுள்ளது.

இந்த விதியானது நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துவதைக் கையாள்கிறது, அதிகமான வெளிப்படைத்தன்மை, சந்தை வல்லமைகளுக்கு உற்சாகம் அளிப்பது, கடன் பெறுபவர் /வாடிக்கையாளர் மற்றும் கம்பெனி இடையே நியாயமான மற்றும் நட்புமுறையான உறவை உறுதி செய்வது மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு கம்பெனியின் வீட்டுக்கடன் செயற்பாட்டில் நம்பிக்கை ஊட்டுவது. அந்த விதித்தொகுப்பில் முக்கியமான அம்சங்கள் பின்வருமாறு:

2. நோக்கங்கள்

- வாடிக்கையாளருடனான சேவைப்பரிவர்த்தனைகளில் குறைந்தபட்ச தரத்தை இலக்காக்குவதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான செயல்முறைகளை மேம்படுத்துவது;
- வாடிக்கையாளர் நியாயமாக சேவைகளில் எதை எதிர்பார்க்கலாம் என்பது பற்றிய மேம்பட்ட புரிதல் கொள்ளும் வகையில் வெளிப்படைத் தன்மையை அதிகரிப்பது;
- சந்தை வல்லமைகளைப் போட்டியின் மூலம் உற்சாகப்படுத்துவது, அதிக இயங்கு தரங்களை எட்டுவதற்காக;
- நியாயமான மற்றும் நட்பு முறையான உறவை வாடிக்கையாளர் மற்றும் ஏஹெச்எஃப்எல் இடையே மேம்படுத்துவது; மேலும்
- செயல்முறை மீது நம்பிக்கையை உருவாக்குவது.

3. விதிமுறைகளை செயற்படுத்தல்

- இந்த விதிகள் எல்லா தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும், அவை ஏஹெச்எஃப்எல் வழங்குவதோ, அல்லது அவர்களது துணை நிறுவனங்களோ அல்லது மின்னணு கடன்வழங்கு தளங்களோ (தனது சொந்தம் மற்றும்/ அல்லது புறஒப்படைப்பு ஏற்பாட்டில் உள்ளதோ) நேரடி ஜன்னல்வழியான பரிவர்த்தனையோ, தொலைபேசி வழியோ, தபால் வழியோ, பரிமாற்ற வசதி உள்ள மின்னணு சாதனங்கள் வழியோ, இணையதளத்திலோ அல்லது வேறு எந்த வழியிலோ.
- இந்த விதிகள் செயல்களின் எல்லா பரிமாணங்களுக்கும், சந்தைப்படுத்தல், கடன் உருவாக்குதல் செயலாக்கம் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் வசூல் நடவடிக்கைகள் மற்றும் பலவேறு ஏஹெச்எஃப்எல் நியமித்துள்ள சேவை நிறுவனங்கள், நியாயமான செயல்முறை விதிகளின் மீதான எங்கள் கடப்பாடு பணியாளரின் பொறுப்பு, திறமை, கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கைத் திட்டங்கள், பயிற்சி மற்றும் தொழில்நுட்பம் எல்லாவற்றிலும் வெளிப்படுத்தப்படும்.
- சீரான பயிற்சித் திட்டங்கள், கூட்டங்கள், ஆய்வரங்குகள், சுற்றறிக்கைகள் மற்றும் பிற வழிகளிலான தொடர்புகளின் வாயிலாக ஊழியர்களுக்கு விதிகள் பற்றிய விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்தப்படும், அது நியாயமான மற்றும் தரமான கடன்வழங்குதல் மற்றும் திறமையான மற்றும் நியாயமான சேவைகளுக்கான கடப்பாடுக்கு வழி வகுக்கும்.

4. கடப்பாடுகள்

ஏஹெச்எஃப்எல் விதிகளுக்கு உட்பட்டு இயங்கும் மற்றும் நியாயமாகவும் ஏற்கக் கூடிய வழியிலும் தமது வணிக நடவடிக்கைகள் அனைத்திலும் செயற்படும், நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை என்னும் அறநெறிக் கோட்பாட்டின் அடிப்படையில், வீட்டுக்கடன் தொழில்துறையில் இருக்கும் தரவரையறையை எட்டும் செயற்பாடுகளை எட்டும் வகையில்.

ஏஹெச்எஃப்எல் தாம் முன்வைக்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் பணியாளரின் செயற்பாடுகள் மற்றும் செயல்முறைகளில் மற்றும் இந்த விதிகளின்படியான கடப்பாடுகள் மற்றும் தரவரையறைகளை எட்டும்.

ஏஹெச்எஃப்எல் தமது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் சம்பந்தப்பட்ட சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குவிதிகளை அவற்றின் எழுத்து மற்றும் உணர்வை ஒட்டிப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்யும்.

ஏஹெச்எஃப்எல் தமது வாடிக்கையாளர்களுடன் வணிக நடவடிக்கைகளை அற நெறிக் கோட்பாடுகளான நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் செய்யும்.

ஏஹெச்எஃப்எல் தெளிவான விவரத்தை எந்த மழுப்பலும் இல்லாமல் வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் வகையில் வழங்குவது விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் வட்டி மற்றும் சேவைக்கட்டணங்கள். தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் அவற்றுக்கான விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் வட்டிவிகிதம் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்களுடன்.

வாடிக்கையாளருக்குக் கிடைக்கும் நன்மைகள்

இந்த விதிகளின் நோக்கத்தைக் கருத்தில் கொண்டு ஏஹெச்எஃப்எல் தமது தவறுகள், ஏதேனும் இருப்பின், அவற்றைத் திருத்திக் கொள்வதிலும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் புகார்களைப் பரிசீலிப்பதிலும் விரைவாகவும் கருணையுடனும் நடந்து கொள்ளும்.

ஏஹெச்எஃப்எல் எல்லாத் தனிப்பட்ட விவரங்களையும் அந்தரங்கமானதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கையாளும் மேலும் ஏதேனும் ஒரு சட்டத்தின் தேவை இருந்தால் ஒழிய அல்லது அரசாங்கத்தின் ஆணையங்கள் ஒழுங்குமுறையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் விவரம் பகிர அனுமதித்த கடன்வசதி முகமை உட்பட்டோரைத் தவிர்த்து வேறு யாருக்கும் வெளியிடாது.

ஏஹெச்எஃப்எல் கோரிக்கையின் பேரில், விதிகளின் நகலை நடப்பில் உள்ள கடன் பெற்றோர் மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளருக்கு வணிகப் பரிவர்த்தனை துவங்கும் முன்பாக வழங்கும்.

ஏஹெச்எஃப்எல் தமது வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையே வயது, இனம், ஜாதி, பால், திருமண நிலை, மதம் அல்லது உடற்குறைபாடு அடிப்படையில் பாடுபாடு காட்டாது. இருப்பினும் கடன் தயாரிப்புகளில் ஏதேனும் கட்டுப்பாடுகள் இருப்பின், அவை தொடர்ந்து நடப்பில் இருக்கும்.

5. கடன்கள்

5.1.1 கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்.

வாடிக்கையாளருடனான எல்லா தகவல் பரிமாற்றமும் அம்மாநில மொழியில் அல்லது அவரால் எளிதாகப் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்கும்.

கடன் விண்ணப்பம் தொடர்பான வசதிக் கட்டணங்கள் மற்றும் சேவைக்கட்டணங்களுக்கு முறையான கட்டணப் பட்டியல் / கடன் விண்ணப்ப செயல்முறைகள்/ ஒப்புதலுக்கான 'அனைத்து செலவீனத் தொகுப்பு' எல்லா சேவைக்கட்டணங்களும் உட்பட, எந்தப்பகுப்பில் அந்தக் கணக்கு வருகிறது என்பதைப் பொருத்தது. இது எல்லா உத்தேசக் கடன் பெறுவோருக்கும் வெளிப்படையான விதத்தில் தரப்படும். அதேபோல விண்ணப்பம் ஏற்கப்படாத பட்சத்தில் கட்டணத் தொகை திரும்ப வழங்கப்படுமா இல்லையா, முன்கூட்டி திருப்பிச் செலுத்தும் விருப்பத் தேர்வுகள் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் நலனை பாதிக்கும் வேறு எந்த ஒரு விஷயமும் விண்ணப்பத்தைச் சமர்ப்பிக்கும் போது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். கடன் விண்ணப்பம் எந்த ஆவணங்கள் சமர்ப்பிக்கத் தேவை என்னும் பட்டியலைக் குறிப்பிடும். பூர்த்தி செய்த விண்ணப்பங்கள் வரவு முறைப்படி அழைப்பு/எஸ் எம் எஸ்/ மின்னஞ்சல் வழி அத்தாட்சி செய்யப்படும்.

அத்தாட்சியில் கம்பெனியை விண்ணப்பதாரர், தேவைப்படும் பட்சத்தில் பூர்வாங்க கலந்தாய்வுக்காக தொலைபேசியில் அழைக்க வேண்டிய உத்தேசமான தேதியும் இருக்கும்.

எல்லா முழுமையாகப் பூர்த்தி செய்த அதாவது, எல்லா விவரங்கள்/ ஆவணங்களுடன், கடன் விண்ணப்பங்களும் வரப்பெற்ற தேதி முதல் 4 வாரங்களுக்குள் பைசல் செய்யப்படும்.

கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்படும் பட்சத்தில், எந்தப் பகுப்பில் கடன் இருந்தது என்னும் பேதம் இல்லாமல், எழுத்துபூர்வமாக எதனால் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டதோ அந்த முக்கியமான காரணங்கள்(ளை) சுட்டிக்காட்டி, பதில் அனுப்பப்படும்.

5.1.2 கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிகள்/ நிபந்தனைகள்

ஏஹெச்எஃப்எல்லின் அபாய அடிப்படையிலான மதிப்பீட்டு செயல்முறைகளில், ஒவ்வொரு விண்ணப்பமும் மதிப்பிடப்பட்டு பொருத்தமான வரம்பு/பிணைகள் அந்த மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில் மற்றும் ஏஹெச்எஃப்எல்லின் நடப்பிலுள்ள விதிமுறைகளை ஒட்டி நிபந்தனையாக்கப்படும், எவ்வாறாயினும் தேவையான கவனத்தில் குறை இருக்காது.

ii) இயல்பாக கடன் விண்ணப்ப பரிசீலனை செயற்பாட்டுக்குத் தேவைப்படும் எல்லா விவரங்களும் விண்ணப்பம் கொடுக்கும் போது ஏஹெச்எஃப்எல்லினால் சேகரிக்கப்படும். ஒரு வேளை அதற்கு கூடுதலாக ஏதேனும் விவரம் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளரிடம் அவர் உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் என்று தெரிவிக்க வேண்டும்.

b) ஏஹெச்எஃப்எல் கடன் பெறுபவருக்கு எழுத்துப் பூர்வமாக, தாய்மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் ஒப்பாணை வாயிலாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, ஒப்புதலான கடன் தொகையை விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் சேர்த்து வருடாந்திரமாக்கப்பட்ட வட்டி விகிதம், ஈஎம்ஐ அமைப்பு, முன்கூட்டிக் கட்டினால் உள்ள கட்டணங்கள், அபராத கட்டணத்துடன் செலுத்த வேண்டிய ஜிஎஸ்டி உட்பட (ஏதேனும் இருப்பின்) உட்பட தெரிவிக்க வேண்டும் மற்றும் இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெற்றவர் ஒப்புக்கொண்டதைத் தமது ஆவணங்களுள் சேர்க்க வேண்டும்.

c) ஏஹெச்எஃப்எல் காலதாமத திரும்பச் செலுத்துவதுக்கான அபராத கட்டணங்களைக் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கொட்டை எழுத்துக்களில் குறிப்பிட வேண்டும்.

d) ஏஹெச்எஃப்எல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலை கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புக்களின் ஒவ்வொரு நகலுடன் ஒவ்வொரு கடன் பெறுபவருக்கும் கடன் ஒப்புதல்/ பட்டுவாடாவின் போது வழங்க வேண்டும்.

e) கடன் விண்ணப்ப நிராகரிப்புத் தகவலை எஸ்எம்எஸ்/மின்னஞ்சல்/கடிதம் வாயிலாகத் தெரிவிக்கலாம்.

5.1.3

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்; மற்றும் தனிநபர் கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/ செட்டில்மென்ட் (வீட்டுக் கடன்கள் உட்பட) மீதான அசையும்/ அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

ஒப்புதலான கடன்களுக்கான பணப்பட்டுவாடா உடனடியாக இத்தகைய ஒப்புதலை மேலாளும் கடன் ஆவணங்களை நிறைவேற்றலையும் சேர்த்து விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு முழுமையாக உட்பட்டு செய்யப்பட வேண்டும்.

விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உண்டாகும் எந்த ஒரு மாற்றத்தையும், வட்டிவிகிதம் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் உட்பட கடன் பெறுவோர் ஒவ்வொருவருக்கும் கணக்குக்குக் குறிப்பான கட்டணங்கள் பற்றித் தனித்தனியாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். பிறவற்றை அறிவிப்புப்பலகையில் கிளைகளில் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்/ ஏஹெச்எஃப்எல் இணையதளம்/அச்சுவழியில் மற்றும் அல்லது ஊடகங்கள் மூலமாக அவ்வப்போது.

வட்டிவிகிதம் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் வரும் மாற்றங்கள் அறிவிப்புக்குப்பின்னரே நடைமுறைப்படுத்த வேண்டும்.

இது போன்ற மாற்றங்களின் விளைவாக ஏதேனும் கூடுதல் பத்திரங்கள் ஆவணங்கள் அல்லது எழுத்துப்பூர்வமானவை நிறைவேற்றப்பட வேண்டும் என்றால், அவைகளும் அறிவுறுத்தப்பட வேண்டும். மேலும், வசதி கிடைப்பது இப்படியான பத்திரங்கள் ஆவணங்கள் அல்லது எழுத்துப்பூர்வமானவை ஆகியவற்றை நிறைவேற்றும் நிபந்தனையில் மட்டுமே.

29.04.2024 தேதியிட்ட ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கையில் இருந்து காசோலை ஒப்படைக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் கடன்களுக்கான வட்டி வசூலிக்கப்படும்.

I. கடன் பட்டுவாடா விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட

a) கடன் ஒப்பந்தம்/ ஒப்பாணைக் கடிதத்தில் உள்ள பட்டுவாடா அட்டவணையை ஒட்டிப் பணப்பட்டுவாடா செய்யப்பட வேண்டும்.

b) ஏஹெச்எஃப்எல் தாய்மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் கடன் பெற்றவருக்கு பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டிவிகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டி செலுத்தக் கட்டணங்கள், பிற உரித்தான வசதிக்கட்டணம்/சேவைக்கட்டணம் ஆகியவை உட்பட விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள எந்த ஒரு மாற்றத்தையும் அறிவிப்பு செய்ய வேண்டும். ஏஹெச்எஃப்எல் வட்டிவிகித மாற்றங்கள் வரும்நாட்களில் மட்டுமே அமலாவதை உறுதி செய்ய வேண்டும். கடன் ஒப்பந்தத்தில் பொருத்தமான நிபந்தனை ஒன்று இது சம்பந்தமாக வரையறுக்கப்பட வேண்டும்.

c) ஒருவேளை இத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பை ஏற்படுத்துவதாக இருப்பின், அவர்/அப்பெண்மணி எந்த ஒரு அறிவிப்பின்மீது தமது கணக்கை மூடி விடலாம் அல்லது எந்த ஒரு கூடுதல் கட்டணமும் இன்றி மாற்றிக் கொள்ளலாம்.

d) திரும்பப் பெறும் / செலுத்துதலைத் துரிதப்படுத்தல் அல்லது ஒப்பந்தப்படி செயற்படல் அல்லது மேலும் பிணை கேட் டல் ஆகிய முடிவுகள் கடன் ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்துப்போவதாக இருக்க வேண்டும்.

e) ஏஹெச்எஃப்எல் பிணைகளை எல்லா நிலுவைகளையும் திரும்பச்செலுத்திய பின் அல்லது நிலுவைக்கடன் திரும்பச் செலுத்திய பின் திருப்பிக் கொடுக்க வேண்டும். அது ஏஹெச்எஃப்எல் கடன் பெற்றவர் மீது வைத் திருக்கும் சட்டபூர்வமான வேறு உரிமை அல்லது கட்டுப்பாட்டை ஒத்தே அமையும். இவ்வாறான சொத்தைப் பற்றுக்கு மாற்றாக்கும் உரிமை நிலைநாட்டப் பட்டால், கடன் பெற்றவருக்கு ஒரு அறிவிப்பை அனுப்பி ஏஹெச்எஃப்எல் மீதமிருக்கும் எந்த உரிமைகோரல்கள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அடிப்படையில் அவை முழுமையாகத் திரும்பச் செலுத்தப்படும் வரை பிணைகளை வைத்திருக்கலாம் என்பது பற்றிய விவரங்களை முழுதாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

f) முழுத் திருப்பிச் செலுத்துதல் மற்றும் கடன் கணக்கை முடித்தவுடன் அனைத்து அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் நிறுவனம் வெளியிட வேண்டும். இது சம்பந்தமாக பின்வரும் செயல்முறையை நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டும்:

II. அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் வெளியீடு:

a. நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிட வேண்டும் மற்றும் கடன் கணக்கின் முழுத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில்மென்ட் செய்த 30 நாட்களுக்குள் எந்தவொரு பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்ட

கட்டணங்களையும் நீக்க வேண்டும்.

b. கடன் வாங்கியவருக்கு அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை கடன் கணக்கு சர்வீஸ் செய்யப்பட்ட கிளையில் இருந்தோ அல்லது அந்த ஆவணங்கள் இருக்கும் நிறுவனத்தின் வேறு எந்த அலுவலகத்திலிருந்தோ அவர்/அவரது விருப்பப்படி சேகரிக்கும் விருப்பம் அளிக்கப்படும்.

c. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்கள் திரும்பும் காலக்கெடு மற்றும் இடம் ஆகியவை நடைமுறைக்கு வரும் தேதி அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்பட்ட கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.

d. ஒரே கடனாளி அல்லது கூட்டுக் கடனாளியின் தற்செயல் நிகழ்வை நிவர்த்தி செய்வதற்காக, அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பித் தருவதற்கு நிறுவனம் நன்கு திட்டமிடப்பட்ட நடைமுறையைக் கொண்டுள்ளது. அத்தகைய நடைமுறை, வாடிக்கையாளர் தகவலுக்கான பிற ஒத்த கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.

III. அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு:

a. அசல் அசையும்/ அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது முழுத் திருப்பிச் செலுத்தி/கடனைத் தீர்த்து 30 நாட்களுக்கு மேல் சம்பந்தப்பட்ட பதிவேட்டில் கட்டண திருப்பிப் படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணத்தை கடன் வாங்கியவருக்கு நிறுவனம் தெரிவிக்கும். நிறுவனத்திற்கு தாமதம் ஏற்பட்டால், அது கடனாளிக்கு ஒவ்வொரு நாளும் தாமதத்திற்கு ₹ 5,000/- என்ற விகிதத்தில் ஈடுசெய்யும்.

b. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதி அல்லது முழுமையாக, நிறுவனம் கடன் வாங்குவவருக்கு அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு உதவுவதோடு, அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். மேலே உள்ள துணைப் பத்தி (i) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துதல் இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும் மற்றும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).

c. இந்த வழிகாட்டுதலின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு, பொருத்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி வேறு எந்த இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கு கடன் வாங்குவவரின் உரிமைகளுக்கு பாரபட்சம் இல்லாமல் இருக்கும். பத்தி 76.6ன் கீழ் உள்ள வழிமுறைகள், அசல் அசையும்/ அசையா சொத்து ஆவணங்கள் டிசம்பர் 01, 2023 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு (இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்டபடி) வெளியிடப்படும் அனைத்து நிகழ்வுகளுக்கும் பொருந்தும்.

6 மின்னணுக்கடன் தளங்கள் மற்றும் மின்னணுக் கடன் வழங்கல் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்

அத்தியாயம் XIII இன் பாரா எண். 76A மற்றும் 76B- RBI மாஸ்டர் 2021 இன் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு, நிறுவனம் மின்னணு கடன் வழங்குவதைத் தொடங்கும் போது கம்பெனிக்குப் பொருந்தும்.

7 இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

1. நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வகுத்துள்ளது. அத்தகைய பொறிமுறையானது கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.
2. ஏஹெச்எஃப்எல் இன் இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையானது, வாரியத்தால் பரிந்துரைக்கப்பட்டபடி, சீரான இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

8 புகார்கள் மற்றும் மனக்குறைகள்-நிறுவனத்துக்குள்ளான வழிமுறைகள்

- கம்பெனி விரைவாகவும் கருணையுடனும் எந்த ஒரு பணியாளர்/அமைப்பு/செயல்முறை சார்ந்த தவறையும் திருத்த முயலும் மேலும் தவறாக உரித்தான எந்த ஒரு கட்டணத்தையும் நீக்கிவிடும்.
- கம்பெனி தொழில் நுட்பக் கோளாறுகளால் ஏற்படும் பிரச்சனைகளுக்குத் தீர்வுகாண மாற்றான வழிகளைத் தரும்.
- வாடிக்கையாளர் மனக்குறையைத் தீர்க்க அவர்/அப்பெண்மணி சம்பந்தப்பட்ட கிளை மேனேஜருக்கு எழுதி வாடிக்கையாளர் மனக்குறையின் இயல்பு பற்றித் தெளிவாகக் குறிப்பிட்டு தேவையான ஆவணங்கள், ஏதேனும் இருப்பின், இணைக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு புகார் பார்வை எண் வழங்கப்படும்.
- கம்பெனி வாடிக்கையாளரிடம் பிரதி நிதி/கூரியர் அல்லது நேரடி விற்பனை முகவர் (டிஎஸ்ஏ) அல்லது கம்பெனி நியமித்த வைப்புகள் சேவைகளை வழங்கும் தரகர் மீது புகார் அளிக்கும்படி வேண்டுகோள் விடுக்கும், ஒருவேளை அவர்கள் ஏதேனும் முறையற்ற செய்கை அல்லது நடவடிக்கையில் ஈடுபட்டிருந்தால், கம்பெனி புகார் மீது முறையான துப்பறிதல் மற்றும் நடவடிக்கை மற்றும் தீர்வு செய்யப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

i. புகார்கள்

ஏஹெச்எஃப்எல் இன் இயக்குநர்கள் குழு, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் வாரிய அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி, பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை அமைக்க வேண்டும். அத்தகைய பொறிமுறையானது கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

ii) ஏஹெச்எஃப்எல் ஆனது, ஆன்லைனில் பெறப்பட்டவை உட்பட, அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும் அகற்றுவதற்கும் ஒரு அமைப்பு மற்றும் நடைமுறையைக் கொண்டிருக்கும்.

iii) புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாள்வதற்கான ஏஹெச்எஃப்எல் இன் செயல்முறையின் விவரங்களை எங்கே கண்டுபிடிப்பது என்பதை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். ஏஹெச்எஃப்எல் அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள் அல்லது குறைகளை பதிவு செய்ய மற்றும்/அல்லது சமர்ப்பிக்க வசதிகளை ஏற்படுத்துகிறது.

iv) வாடிக்கையாளர் புகார் செய்ய விரும்பினால், அவரிடம் சொல்ல வேண்டும்:

I. இதை எப்படி செய்வது

II. எங்கே புகார் செய்யலாம்

III. எப்படி புகார் அளிக்க வேண்டும்

IV. பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம்

V. பரிகாரத்திற்காக யாரை அணுகுவது

VI. வாடிக்கையாளர் முடிவைப் பற்றி மகிழ்ச்சியடையவில்லை என்றால் என்ன செய்வது.

VII. ஏஹெச்எஃப்எல் இன் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளருக்கு ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால் வாடிக்கையாளருக்கு உதவுவார்கள்.

v) ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், ஒரு ஏஹெச்எஃப்எல் அவருக்கு ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புதல் / பதிலை அனுப்ப முயற்சிக்கும்.

ஒப்புதலில் குறையைச் சமாளிக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி இருக்க வேண்டும். ஏஹெச்எஃப்எல் இன் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி ஹெல்ப் டெஸ்க் எண்ணில் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், 180030042020 அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண் ஆனது வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.

vi) விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளருக்கு அதன் இறுதிப் பதிலை அனுப்ப வேண்டும் அல்லது பதிலளிக்க அதிக நேரம் தேவை என்பதை விளக்க வேண்டும் மற்றும் புகார் பெறப்பட்ட ஆறு வாரங்களுக்குள் அதைச் செய்ய முயற்சிக்க வேண்டும். மேலும் அவர்/அவளுக்கு எப்படித் தெரிவிக்க வேண்டும் என்பதைத் தெரிவிக்க வேண்டும். அவர்/அவள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அவளது புகார் மேலும்.

vii) ஏஹெச்எஃப்எல் அதன் குறை தீர்க்கும் நடைமுறையை (மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் புகார்களை பதிவு செய்யக்கூடிய பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான நேரம், விரிவாக்கத்திற்கான மேட்ரிக்ஸ் போன்றவை) பாதிக்கப்பட்ட கடன் வாங்குபவரின் புகார்களைப் பதிவுசெய்து உறுதிப்படுத்துகிறது. அது குறிப்பாக அதன் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். ஏஹெச்எஃப்எல் அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள் / கிளைகள் மற்றும் இணையதளத்தில் புகார்தாரர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரர் தேசியத்தின் புகார் தீர்வுப் பிரிவை அணுகலாம். ஹவுசிங் வங்கி தனது புகார்களை ஆன்லைன் முறையில் <https://grids.nhbonline.org.in> என்ற இணைப்பில் அல்லது ஆஃப்லைன் முறையில் தபால் மூலமாகவும், பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் <http://www.nhb.org.in/Grievance-> என்ற இணைப்பில் கிடைக்கும் எச்சரிக்கைகளுக்கு எதிராக-எச்எஃப்எல்-க்கு எதிராகப் புகார் அளிக்கும் அமைப்பு/தாக்குதல்-புகார்-NHB%E2%80%9393இயற்பியல்-முறை.pdf, புகாரைத் தீர்க்கும் பிரிவு, கண்காணிப்புத் துறை, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, 4வது தளம், கோர் 5A, இந்தியா வாழ்விட மையம், லோதி சாலை, புது தில்லி - 110 003.

பதில் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால் அல்லது பதில் வரவில்லை என்றால், புகாரை பின்வருவனவற்றிற்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்: குறை தீர்க்கும் அலுவலர், மின்னஞ்சல் ஐடி- grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ii. குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின்படி, ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகள், வாரியம்/உயர் மேலாண்மை அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கைகள், செயல்முறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் ஆகியவற்றின் கட்டமைப்பிற்குள் தரமான சேவைகளை வழங்கவும் வாடிக்கையாளரை திருப்திப்படுத்தவும் நிறுவனம் முயற்சிக்கிறது. ஏஹெச்எஃப்எல் ஒரு பரவலாக்கப்பட்ட முறையில் இயங்குகிறது, அங்கு ஒவ்வொரு கிளையிலும் கிளை மேலாளர்களை பொறுப்பாளரின் கட்டுப்பாட்டில் இருக்கும், அவர் கிளையின் மேலாளரிடமும் பின்னர் பிராந்திய வணிகத் தலைவருக்கும் புகாரளிப்பார், அவர் கார்ப்பரேட் அலுவலகத்தின் அந்தந்த செயல்பாட்டுத் தலைவர்களுக்கு அறிக்கை செய்வார். எனவே, வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளைப் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக கிளைகளை அல்லது மும்பையில் உள்ள கார்ப்பரேட் அலுவலகத்தை அணுகலாம்.

ஏஹெச்எஃப்எல் இன் சேவைகள்/கட்டணங்கள் தொடர்பான ஏதேனும் குறை அல்லது புகார் இருந்தால், வாடிக்கையாளர் புகார் அளிக்கலாம் மற்றும் அவர்/அவள் தனது வீட்டைப் பெற்ற அந்தந்த இடத்தில் உள்ள கிளை மேலாளர்/பொறுப்பை அணுகலாம். கடன் மற்றும் கணக்கு பராமரிக்கப்பட்டு, கடன் அனுமதிக்க கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள முகவரியில் கிளை மேலாளருக்கு

அனுப்பப்பட்ட கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது கிளை அலுவலகத்திற்கு நேரில் சென்று புகார்/குறையை பராமரிக்கும் புகார் பதிவேட்டில் பதிவு செய்யவும் கிளை. கிளையால் புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வாரத்திற்குள் வாடிக்கையாளர் பதிலளிக்க வேண்டும், சிக்கல்களைத் தீர்க்க வேண்டும்.

கிளை அளித்த பதில் திருப்தியற்றதாகவோ, அதிருப்தியாகவோ அல்லது மேற்கூறிய காலக்கெடுவுக்குள் கிளையிடமிருந்து எந்தப் பதிலும் வரவில்லையென்றால், வாடிக்கையாளர் தனது புகார்/குறையை பெங்களூருவில் உள்ள பதிவுசெய்யப்பட்ட அலுவலகத்திற்கு வழிகளுள் ஒன்றாகத் தெரிவிக்கலாம். ஏஹெச்எஃப்எல் இன் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு அதிகாரி/குறை நிவர்த்தி அதிகாரி அல்லது முதன்மை அதிகாரிக்கு கீழ்க்காணும் முகவரியில் கடிதம் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் அனுப்பவும்.

வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு அதிகாரி/ குறை தீர்க்கும் அலுவலர், ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், 2வது தளம், எண்.3, ஜேவிடி டவரஸ், 8வது ஏ மெயின், சாலை, சம்பங்கி ராம நகர், ஹட்சன் வட்டம், பெங்களூரு, கர்நாடகா- 560027.
மின்னஞ்சல் முகவரி: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com
மின்னஞ்சல் முகவரி:

பெறப்பட்ட புகார்/குறையை பரிசோதித்த பிறகு, வாடிக்கையாளருக்கு இறுதி பதிலை அனுப்புவோம் அல்லது பதிலளிப்பதற்கு ஏன் அதிக நேரம் தேவை என்பதை விளக்கி, புகாரைப் பெற்ற ஆறு வாரங்களுக்குள் நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகத்தில் விரிவான பதில் அல்லது அறிவிப்பை அனுப்ப முயற்சிப்போம். .

பதில் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால் அல்லது ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து எந்தப் பதிலும் வரவில்லையென்றால், வாடிக்கையாளர் HFC களுக்கான நேஷனல் ஹவுசிங் வங்கியின் (NHB) புகார் நிவர்த்திப் பிரிவை அணுகலாம். ஆன்லைன் பயன்முறையில் புகார்களை இணைப்பில்: <https://grids.nhbonline.org.in> அல்லது ஆஃப்லைன் பயன்முறையில் அஞ்சல் மூலம், பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் NHB இணையதளத்தில் கிடைக்கும் இணைப்பு: <http://www.nhb.org.in/GrievanceRedressal-System /Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393 Physical-Mode.pdf>, பின்வரும் முகவரிக்கு அனுப்பவும்:-

புகார் தீர்வு பிரிவுக்கு முகவரி,
கண்காணிப்புத் துறை,
தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி (NHB),
4வது தளம், கோர் 5-A, இந்தியா வாழ்விட மையம்,
லோதி சாலை, புது தில்லி - 110003.

நிறுவனம் காப்பீட்டு வணிகத்திற்கான கோரிக்கைக்காக IRDAI உடன் கார்ப்பரேட் முகவரின் (ஒட்டுமொத்த) பதிலை வைத்திருக்கிறது. காப்பீடு தொடர்பான குறைகளை நிவர்த்தி செய்வது தொடர்பாக, IRDAI ஐஆர்டிஏஐ விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை இது உறுதி செய்யும். நிறுவனத்தால் விற்கப்படும் காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகள் தொடர்பான புகார்கள் பெறப்படும் நிறுவனத்தின் அலுவலகங்கள், புகாரை ஒப்புக்கொண்டு, அந்தந்த இன்சூரன்ஸ் நிறுவனம் (கன்) மூலம் புகார் பெறப்பட்ட 14 நாட்களுக்குள் அதற்கான தீர்வுகளை எளிதாக்கும்.

இணக்கமாகத் தீர்க்கப்படவில்லை அல்லது வழங்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அவர்/அவள் பிமா பரோசா சிஸ்டம் மூலம் இணையத்தில் உள்நுழைந்து புகாரைப் பதிவு செய்யலாம்: <https://bimaharosa.irdai.gov.in/>

9 நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதிகளைப் பற்றிய தகவல் பரிமாற்ற மொழி மற்றும் வழி

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (வழக்கமான மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்) இங்கு குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிமுறைகளின் அடிப்படையில் குழுவின் ஒப்புதலுடன் நிறுவனத்தால் வைக்கப்படும். நிறுவனத்திற்கு நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை உருவாக்கும் சுதந்திரம் உள்ளது, இது திசைகளின் நோக்கத்தை மேம்படுத்துகிறது, ஆனால் மேலே உள்ள திசைகளின் அடிப்படையிலான உணர்வை எந்த வகையிலும் தியாகம் செய்யாது. இது பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக இணையதளத்தில் வைக்கப்படும்.

10 நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

a) ஏஹெச்எஃப்எல் வாரியமானது நிதிச் செலவு, விளிம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு வட்டி விகிதக் கொள்கையை ஏற்கும் மற்றும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு அனுமதி கடிதத்தில் வெளியிடப்படாததே தெரிவிக்கப்படும். நிறுவனத்தின் வாரியம் அபராதக் கட்டணங்களுக்கான கொள்கையை (ஏதேனும் இருந்தால்) தெளிவாக வகுத்துள்ளது.

b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய GST (ஏதேனும் இருந்தால்) ஆகியவை நிறுவனங்களின் இணையதளத்தில் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களின் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

c) வட்டி விகிதம் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய GST (ஏதேனும் இருந்தால்) வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.

d) கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையே உள்ள பிளவைத் தெளிவாகக் குறிக்க வேண்டும்.

11 நிறுவனம் விதித்த அதிக வட்டியை ஒழுங்கு செய்தல்

வட்டி விகிதங்கள் வங்கியால் கட்டுப்படுத்தப்படவில்லை என்றாலும், ஒரு குறிப்பிட்ட நிலைக்கு அப்பாற்பட்ட வட்டி விகிதங்கள் அதிகமாகக் காணப்படலாம் மற்றும் நிலையானதாகவோ அல்லது சாதாரண நிதி நடைமுறைக்கு இணங்காததாகவோ இருக்கலாம். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால் அபராதக் கட்டணங்கள் உட்பட) நிர்ணயிப்பதில் நிறுவனம் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை அமைத்திருக்கலாம். இது சம்பந்தமாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான வெளிப்படைத்தன்மை பற்றிய இந்த குறியீட்டில் உள்ள வழிமுறைகள் பார்வையில் வைக்கப்பட வேண்டும். கடன் வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, செயல்முறை மற்றும் செயல்பாடுகளை கண்காணிக்க ஒரு உள் பொறிமுறையை நிறுவனம் வைக்க வேண்டும்.

12 கடன் கணக்குகளில் அபராத விதிப்புகள்

கடன் வாங்குபவர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'அபராதக் கட்டணங்கள்' எனக் கருதப்படும் மற்றும் விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவத்தில் விதிக்கப்பட்டது. முன்னேற்றங்கள் மீது, அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களின் மீதான வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டியை கூட்டுவதற்கான சாதாரண நடைமுறைகளை பாதிக்காது.

நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் கடிதம் மற்றும் ஆவி இரண்டிலும் இந்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்கிறது.

நிறுவனம் எந்த பெயரில் அழைக்கப்பட்டாலும், அபராதக் கட்டணங்கள் அல்லது கடன்களுக்கான இதே போன்ற கட்டணங்கள் குறித்து வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை உருவாக்க வேண்டும்.

அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானது மற்றும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாரபட்சமாக இல்லாமல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு ஏற்றதாக இருக்கும்.

வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, 'தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' அனுமதிக்கப்பட்ட கடனுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.

அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணத்தை நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றில் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும், மேலும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவையின் கீழ் REs இணையதளத்தில் காட்டப்படும். கட்டணம்.

கடனுக்கான பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்த நிகழ்வும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

ஏப்ரல் 01, 2024 முதல் பெறப்பட்ட அனைத்து புதிய கடன்களுக்கும் இந்த அறிவுறுத்தல்கள் செயல்படுத்தப்படும். நிறுவனம் தங்கள் கொள்கை கட்டமைப்பில் பொருத்தமான திருத்தங்களை மேற்கொள்ளலாம் மற்றும் நடைமுறைக்கு வரும் தேதியிலிருந்து பெறப்பட்ட/புதுப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து புதிய கடன்கள் தொடர்பான வழிமுறைகளை செயல்படுத்துவதை உறுதிசெய்யலாம். தற்போதுள்ள கடன்களைப் பொறுத்தவரை, புதிய அபராதக் கட்டண முறைக்கு மாறுவது அடுத்த மறுஆய்வு அல்லது புதுப்பித்தல் தேதியில் ஏப்ரல் 01, 2024 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு உறுதி செய்யப்படும், ஆனால் ஜூன் 30, 2024க்குப் பிறகு அல்ல.

13 சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) சார்ந்த தனிநபர் கடன்கள் (வீட்டுக் கடன்கள் உட்பட) மீதான மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்

I. EMI ஈளம்ஐ அடிப்படையிலான ஃப்ளோட்டிங் ரேட் தனிநபர் கடன்களை அனுமதிக்கும் போது, கடன் வாங்கியவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை நிறுவனம் கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ள வேண்டும். கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது வெளிப்புற அளவுகோல் விகிதம்/வட்டி விகிதங்களில் சாத்தியமான அதிகரிப்பின் சூழ்நிலை. எவ்வாறாயினும், EMI அடிப்படையிலான மிதக்கும் விகித தனிநபர் கடன்களைப் பொறுத்தமட்டில், அதிகரித்து வரும் வட்டி விகிதங்களை அடுத்து, கடன் தவணை நீட்டிப்பு மற்றும்/அல்லது EMI தொகையை அதிகரிப்பது தொடர்பான பல நுகர்வோர் குறைகள், கடன் வாங்கியவர்களுடன் சரியான தொடர்பு மற்றும்/அல்லது ஒப்புதல் இல்லாமல் பெற்றது. இந்தக் கவலைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொருட்டு, செயல்படுத்தல் மற்றும் இணக்கத்திற்கான பின்வரும் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் பொருத்தமான கொள்கை கட்டமைப்பை அமைக்குமாறு நிறுவனம் அறிவுறுத்தப்படுகிறது:

- அனுமதியின் போது, EMI ஈளம்ஐ மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும் கடனுக்கான வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிறுவனம் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். பின்னர், மேற்கூறியவற்றின் அடிப்படையில் EMI/ தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு இருந்தால், அதற்கான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில், நிறுவனம் தங்கள் வாரிய அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி ஒரு நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விருப்பத்தை வழங்கும். பாலிசி, மற்றவற்றிற்கு இடையே, கடனுக்கான காலக்கெடுவின் போது கடன் வாங்குபவர் எத்தனை முறை மாற அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதையும் குறிப்பிடலாம்.
- கடன் வாங்குபவர்களுக்கு EMI இல் (i) விரிவாக்கம் அல்லது தவணை நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டு விருப்பங்களின் கலவையையும் தேர்வு செய்வதற்கான விருப்பம் வழங்கப்படும்; மற்றும், (ii) கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்த வேண்டும். முன்கூட்டியே செலுத்தும்

கட்டணங்கள்/முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதம் ஆகியவை தற்போதைய அறிவுறுத்தல்களுக்கு உட்பட்டது.

- D) கடன்களை மிதவையிலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாற்றுவதற்கான அனைத்து பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் மேற்கூறிய விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு இடைப்பட்ட வேறு ஏதேனும் சேவைக் கட்டணங்கள் / நிர்வாகச் செலவுகள் அனுமதிக்கடித்திலும் அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகளின் திருத்தத்தின்போதும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்; நிறுவனத்தால் அவ்வப்போது.
- E) மிதக்கும் விகிதக் கட்டுக்கான தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது எதிர்ப்பறையான கடனை விளைவிக்காமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- F) நிறுவனம், ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும், குறைந்தபட்சம், இன்றுவரை பெறப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் வருடாந்திர விகிதம் ஆகியவற்றைக் கணக்கிடும் அறிக்கையை, பொருத்தமான வழிகள் மூலம், கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பகிர்ந்துகொள்ளும்/ அணுகும்படி செய்யும். கடனின் முழு தவணைக்காலத்திற்கான வட்டி / வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR). அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் வாங்குபவரால் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

- II. சமப்படுத்தப்பட்ட மாதாந்திர தவணை கடன்களைத் தவிர, வெவ்வேறு காலகட்டங்களின் அனைத்து சமமான தவணை அடிப்படையிலான கடன்களுக்கும் இந்த அறிவுறுத்தல்கள் பொருந்தும்.

மேலே உள்ள அறிவுறுத்தல்கள், தற்போதுள்ள மற்றும் புதிய கடன்களுக்கு டிசம்பர் 31, 2023க்குள் நீட்டிக்கப்படும். தற்போதுள்ள அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் தங்களுக்குக் கிடைக்கும் விருப்பங்களைத் தகுந்த வழிகள் மூலம் தகவல் தொடர்பு கொண்டு அனுப்பப்படும்.

14

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:

ஏஹெச்எஃப்எல்:

- (a) அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவாகவும் உண்மையாகவும் இருப்பதையும், தவறாக வழிநடத்தாமல் இருப்பதையும் உறுதிசெய்ய வேண்டும்.
- (b) ஏதேனும் ஒரு ஊடகம் மற்றும் விளம்பர இலக்கியங்களில் அதன் விளம்பரங்களில் ஏதேனும் ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பின் மீது கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தைப் பற்றிய குறிப்பையும் உள்ளடக்கிய பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா மற்றும் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கோரிக்கையின் பேரில் அல்லது இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.
- (c) வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (அபராத கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால்) அவற்றின் கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலம் தகவல்களை வழங்க வேண்டும்; தொலைபேசி அல்லது உதவி வரிகள் மூலம்; நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில்; நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள்/உதவி மேசை மூலம்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி/கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்.
- (d) ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்கு மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பெற்றால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) நிறுவனம் செய்யும் அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்போடு கையாள வேண்டும்.
- (e) அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் அவர்களின் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கலாம். தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான அவர்களின் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும், அவர்/அவள் அத்தகைய தகவலை/சேவையைப் பெறுவதற்கு அவர்/அவள் ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே. அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது ஏஹெச்எஃப்எல் இன் இணையதளத்தில் அல்லது அதற்குப் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ வாடிக்கையாளர் சேவை எண்.
- (f) நேரடியாகவோ அல்லது தொலைபேசி மூலமாகவோ பொருட்களை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காண வேண்டிய பிற விஷயங்களில் தயாரிப்புகள் / சேவைகளை சந்தைப்படுத்துவதற்குப் பயன்படுத்தப்படும் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (DSAக்கள்) நடத்தை நெறிமுறைகள் பரிந்துரைக்கப்படும்.
- (g) நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி / கூரியர் நிறுவனம் அல்லது DSA டிஎன்ஏ ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறும் வகையில் செயல்பட்டதாகவோ வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், புகாரை விசாரிக்கவும் மற்றும் கையாளவும் உரிய நடவடிக்கை சரிசெய்ய வேண்டி நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்..

15

உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்:

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாதமாக கருதப்படும்போது, ஏஹெச்எஃப்எல் அவருக்கு/அவளுக்கு பின்வரும் ஒப்புக்கையின் கீழ் தெரிவிக்கும்-

- (a) உத்தரவாதக் கடிதம்/ உத்திரவாதம்
- (b) ஏஹெச்எஃப்எல் அவருக்கு/அப்பெண்மணிக்கு உத்தரவாதமாக இருக்கும் கடனாளியின் கடனைச் செலுத்துவதில் ஏதேனும் தவறு இருந்தால் அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்;
- (c) உத்திரவாதமாக அவனது/அப்பெண்மணி பொறுப்பு;

- (d) அவர்/அப்பெண்மணி அவரை/அப்பெண்மணி நிறுவனத்திற்குச் செய்யும் பொறுப்புத் தொகை;
- (e) ஏஹெச்எஃப்எல் அவரை/அப்பெண்மணியை அவனது/அப்பெண்மணி பொறுப்பை செலுத்த அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
- (f) அவர்/அப்பெண்மணி ஒரு உத்தரவாதமாகச் செலுத்தத் தவறினால், ஏஹெச்எஃப்எல் நிறுவனத்திலுள்ள அவனது/அவளுடைய மற்றப் பணத்தைப் பயன்படுத்துகிறதா;
- (g) ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அப்பெண்மணியுடைய பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட குவாண்டத்திற்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா; மற்றும்
- (h) உத்தரவாததாரராக அவரது/அப்பெண்மணியுடைய பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் ஏஹெச்எஃப்எல் அவருக்கு/அவளுக்கு இதைப் பற்றி அறிவிக்கும் விதம்.
- (i) நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்துவதற்கு போதுமான வழிகள் இருந்தும், கடனளிப்பவர்கடன் வழங்குபவர் முன்வைத்த கோரிக்கைக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவர் இணங்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாததாரர் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகக் கருதப்படுவார்.

ஏஹெச்எஃப்எல், கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பொருள் பாதகமான மாற்றங்களை அவருக்கு/அப்பெண்மணிக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

16

தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்/கடன் வாங்குபவரின் தற்போதைய மற்றும் கடந்தகால தனிப்பட்ட தகவல்கள் அனைத்தும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமானதாகவும் (அவர்/அப்பெண்மணி இனி எங்கள் வாடிக்கையாளராக இல்லாவிட்டாலும்) மற்றும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும். பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களில் தவிர, குழுவில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட, வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்ட அல்லது வேறு எவருக்கும் வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை நிறுவனம் வெளிப்படுத்தாது:

- a) தகவல் சட்டம் அல்லது ஏதேனும் தகுதி வாய்ந்த நீதிமன்றம்/அதிகாரிகள் நேரடியாக வழங்கப்பட வேண்டும் என்றால்.
- b) பொதுமக்களுக்கு தகவல் தெரிவிக்க வேண்டிய கடமை இருந்தால்.
- c) ஏஹெச்எஃப்எல் இன் நலன்களுக்கு அவர்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க) ஆனால் வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) பற்றிய தகவலை மற்றவர்களுக்கு வழங்குவதற்கு ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படக்கூடாது. குழுவில் உள்ள நிறுவனங்கள், வாடிக்கையாளர்களின் அனுமதி/ஒப்புதலைப் பெற்ற பிறகு சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக.
- d) வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் அனுமதி/ஒப்புதலுடன்.
- e) ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளர்கள் பற்றி ஒரு குறிப்பைக் கேட்கும் பட்சத்தில், அவர்கள் அதை வழங்குவதற்கு முன் அவருடைய எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெற வேண்டும்.
- f) ஏஹெச்எஃப்எல் அவரைப் பற்றி வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதைய சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் வாடிக்கையாளருக்கு அவரது உரிமைகளின் அளவு தெரிவிக்கப்படும்.
- g) ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை ஏஹெச்எஃப்எல் உட்பட யாராலும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வாடிக்கையாளர் பயன்படுத்தக் கூடாது.

மேற்கண்ட நிபந்தனைகளின் வெளிச்சத்தில், வாடிக்கையாளர் அத்தகைய தகவலைப் பகிர்வதற்கு வெளிப்படையான ஒப்புதலை வழங்கினால், நிறுவனம் அத்தகைய தகவலை வழங்கலாம்

17

விநியோகத்திற்குப் பின் மேற்பார்வை

கடன் வாங்குபவர் எதிர்கொள்ளக்கூடிய உண்மையான சிரமங்களைக் கவனித்துக்கொள்ளும் நோக்கில், குறிப்பாக கடன்களைப் பொறுத்தமட்டில், விநியோகத்திற்குப் பிந்தைய மேற்பார்வை ஆக்கபூர்வமானதாக இருக்கும்.

a) பிற பொது விதிகள்.

கடன் அனுமதி ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ளதைத் தவிர, ஏஹெச்எஃப்எல் கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல், கடனளிப்பவர் என ஏஹெச்எஃப்எல் இன் கவனத்திற்கு வரவில்லை என்றால்). இருப்பினும், ஏஹெச்எஃப்எல் -ன் மீட்பு மற்றும் சட்டத்தின் கீழ் பாதுகாப்பை அமலாக்குவதற்கான உரிமையை இது குறிக்கவில்லை.

ஏஹெச்எஃப்எல் அதன் கடன் கொள்கை மற்றும் செயல்பாட்டில் பாலினம், சாதி அல்லது மதத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை விரிவுபடுத்துவதில் ஊனத்தின் அடிப்படையில் பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களை ஏஹெச்எஃப்எல் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின்

பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக உருவாக்கப்பட்ட திட்டங்களில் HFC களை நிறுவுவது அல்லது பங்கேற்பதை இது தடுக்காது. மீட்பு விஷயத்தில், ஏஹெச்எஃப்எல் வசூலிக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் தற்போதைய விதிகளின்படி வழக்கமான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும் மற்றும் சட்ட கட்டமைப்பிற்குள் செயல்படும். ஏஹெச்எஃப்எல் ஏற்கனவே நிலுவைத் தொகை மற்றும் பாதுகாப்பை திரும்பப் பெறுவதற்கான குறியீடு குறித்த மாதிரிக் கொள்கையைக் கொண்டுள்ளது.

கடன் வாங்கியவர் அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் வாங்குபவர்களின் கணக்குகளை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையின் போது, ஏஹெச்எஃப்எல் இன் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

ஏஹெச்எஃப்எல் பின்வரும் சூழ்நிலைகளின் கீழ் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே மூடுவதற்கு முன்பணம் செலுத்தும் வரி அல்லது அபராதம் விதிக்காது:

a. வீட்டுக் கடன் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் மற்றும் எந்த மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே மூடப்பட்டது.

b. வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் இருந்தால் மற்றும் கடன் வாங்கியவர் தனது சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து முன்கூட்டியே அடைக்கப்பட்டால்.

நோக்கத்திற்கான "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்பது வங்கி/ HFC/ NBFC ஹெச்எஃப்எஃசி /என்பிஎஃசிமற்றும்/அல்லது நிதி நிறுவனத்திடம் இருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த ஆதாரத்தையும் குறிக்கும். அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு விகிதங்கள் (நிலையான மற்றும் மிதக்கும் கூட்டு) வீட்டுக் கடன்கள், முன் மூடும் நேரத்தில், கடன் நிலையான அல்லது மிதக்கும் விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, நிலையான/ மிதக்கும் விகிதத்திற்கு பொருந்தும் மூடுவதற்கு முந்தைய விதிமுறைகளை ஈர்க்கும். இரட்டை/சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்களின் விஷயத்தில், நிலையான வட்டி விகிதக் காலம் முடிவடைந்த பிறகு, ஃப்ளோட்டிங் ரேட் கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன், மிதக்கும் விகிதத்திற்கான முன் மூடும் விதிமுறை பொருந்தும். இனிமேல் முடக்கப்படும் அத்தகைய இரட்டை/சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்கள் அனைத்திற்கும் இது பொருந்தும். ஒரு நிலையான விகிதக் கடன் என்பது கடனின் முழு காலத்திற்கும் நிர்ணயிக்கப்பட்ட விகிதம் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது.

ஏஹெச்எஃப்எல் தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட எந்த மிதக்கும் விகித கால கடனுக்கும் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்காது.

சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய ஜிஎஸ்டி (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வழிமுறைகள் போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களை ஏஹெச்எஃப்எல் காண்பிக்கும். ஏஹெச்எஃப்எல் இன் செயல்பாடுகள், ஏஹெச்எஃப்எல் ஆனது "அறிவிப்பு பலகை", "புத்தகங்கள் / பிரசுரங்கள்", "இணையதளம்", "இதர காட்சி முறைகள்" மற்றும் "பிற சிக்கல்கள்" ஆகியவற்றில் உள்ள வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.

ஏஹெச்எஃப்எல் அவர்களின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காண்பிக்கும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.

18

பாக்கிகளை வசூல் செய்தல்

கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை, தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் ஆகியவற்றின் மூலம் விளக்குகிறது. எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்குப் பின்பற்றப்படும். சேகரிப்பு மற்றும் மீட்டிங் கொள்கையின்படி ஏதேனும் இருந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும் / அல்லது பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவதை இந்த செயல்முறை உள்ளடக்கும். வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளுக்குப் பொருந்தக்கூடிய RBI/NHB வழிமுறைகளின் விதிகள் பொருந்தக்கூடிய வரையில் இணங்க வேண்டும்.

கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் துன்புறுத்தலை நாடக்கூடாது, அதாவது, ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் புகார்களில் நிறுவன ஊழியர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தையும் உள்ளதால், வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான சச்சரவுகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.

i. கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், ஏஹெச்எஃப்எல் கள் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை, தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு ஆகியவற்றின் மூலம் விளக்க வேண்டும். எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறையை திரும்பப் பெற வேண்டும்.

ii. ஏஹெச்எஃப்எல் இன் சேகரிப்பு கொள்கையானது மரியாதை, நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் வற்புறுத்தலின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட வேண்டும். ஏஹெச்எஃப்எல் கள் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதில் நம்பிக்கை கொள்ள வேண்டும். ஏஹெச்எஃப்எல் இன் ஊழியர்கள் அல்லது நிலுவைத் தொகைகள் அல்லது / மற்றும் பாதுகாப்பு மறுபரிசீலனையில் அவர்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் தன்னை / தன்னை அடையாளம் கண்டுகொண்டு, ஏஹெச்எஃப்எல் வழங்கிய அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பிக்க வேண்டும் மற்றும் கோரிக்கையின் பேரில், ஏஹெச்எஃப்எல் அல்லது அதிகாரத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட அவரது அடையாள அட்டையைக் காண்பிக்க வேண்டும். நிறுவனம், ஏஹெச்எஃப்எல் கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்துத் தகவல்களையும்

வழங்குவதோடு, நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்கும்.

iii. அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது ஏஹெச்எஃப்எல் ஐப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் சேகரிப்பு அல்லது / மற்றும் பாதுகாப்பு மீட்டெடுப்பில் கீழே உள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

a) வாடிக்கையாளரை அவர்/அப்பெண்மணி விரும்பும் இடத்திலும், அவர்/அவள் வசிக்கும் இடத்தில் குறிப்பிட்ட இடம் எதுவும் இல்லாத போதும், அவருடைய/அப்பெண்மணி இல்லத்தில், வணிக/தொழில் செய்யும் இடத்தில் கிடைக்காவிட்டால், வழக்கமாகத் தொடர்புகொள்ளப்படுவார்.

b) ஏஹெச்எஃப்எல் ஐ பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கான அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் நிகழ்வில் தெரியப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

c) வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்பட வேண்டும்.

d) வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு சிவில் முறையில் இருக்க வேண்டும்.

e) வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்புச் சூழ்நிலைகள் வேறுவிதமாகத் தேவைப்படாவிட்டால், ஏஹெச்எஃப்எல் களின் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை காலை 8.00 மணி முதல் இரவு 7.00 மணி வரை தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.

f) ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.

g) அழைப்புகளின் நேரம் மற்றும் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கங்கள் ஆவணப்படுத்தப்படும்.

h) நிலுவைத் தொகை தொடர்பான சர்ச்சைகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்பட வேண்டும்.

i) நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்குச் செல்லும் போது, கண்ணியம் மற்றும் அலங்காரம் பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.

j) நிறுவனம் அல்லது மீட்பு முகமையின் பணியாளர்கள் மட்டுமே கடன் வாங்குபவரின் வளாகத்தை மீட்டெடுப்பு/சேகரிப்பு நடவடிக்கைக்காகப் பார்வையிட வேண்டும் மற்றும் அத்தகைய மீட்பு முகவருடன் வேறு யாரும் வரக்கூடாது.

k) குடும்பத்தில் ஏற்படும் துக்கங்கள் அல்லது பிற பேரிடர் நிகழ்வுகள் அல்லது திருமண நிகழ்ச்சிகள், திருவிழாக்கள் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள், கட்டணம் வசூலிக்க அழைப்புகள்/வருகைகள் போன்றவை தவிர்க்கப்பட வேண்டும்.

l) கடன் வாங்குபவருக்கு சேகரிப்பு முகவர் அனுப்பிய எழுத்துப்பூர்வ தகவல் நிறுவனத்தின் ஒப்புதலைப் பெற்றிருக்க வேண்டும்.

m. நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் / கடன் வாங்குபவர் அல்லது உத்தரவாததாரருடன் மட்டுமே தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் (தேவைப்பட்டால் மட்டுமே) மற்றும் கடன் வாங்கியவரின் பிற உறவினர்கள் / தொடர்புகளை அணுகாது.

19 வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

ஏஹெச்எஃப்எல் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை வழங்கும்:

- வாடிக்கையாளரால் முறையாக கையொப்பமிடப்பட்ட MITC வடிவம்.
- கிளைகளில் அறிவிப்பைக் காட்சிப்படுத்தல்
- சேவை வழிகாட்டி/ கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்.
- தொலைபேசி அல்லது உதவி அழைப்பு மையங்கள்
- ஏஹெச்எஃப்எல் இன் இணையதளம்; மற்றும்
- நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள்/ உதவி மேசை.

ஏஹெச்எஃப்எல் கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணம்/கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்பாவிட்டால் / வழங்கப்பாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள் பற்றிய அனைத்துத் தகவல்களையும் ஏஹெச்எஃப்எல் வெளிப்படையாகக் கடன் வாங்குபவருக்கு வெளிப்படுத்தும். ஏதேனும், கடனை நிலையானதிலிருந்து மிதக்கும் விகிதங்களுக்கு மாற்றுவதற்கான மாற்றுக் கட்டணங்கள் அல்லது அதற்கு நேர்மாறாக, ஏதேனும் வட்டி மறுசீரமைப்பு விதியின் இருப்பு மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் வட்டியைப் பாதிக்கும் வேறு எந்த விஷயமும். வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், ஏஹெச்எஃப்எல் வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல்/அனுமதிப்பது தொடர்பான அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்தும் செலவில்' வெளிப்படுத்தும். அத்தகைய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதும் உறுதிசெய்யப்படும்.

20 கடன் குறிப்பு முகமைகள் / கடன் தகவல் நிறுவனங்கள்

- a) ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒரு கணக்கைத் திறக்கும்போது, ஏஹெச்எஃப்எஸ் அவர்கள் தனது கணக்கு விவரங்களைக் கடன் குறிப்பு முகமைகள் / கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகள்/கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் கம்பெனிகளுக்கு அனுப்பும்போது, ஏஹெச்எஃப்எஸ் அவர்களுடன் செய்யக்கூடிய சரிபார்ப்புகளை அவருக்கு/அப்பெண்மணிக்குத் தெரிவிக்கும்.
- b) ஏஹெச்எஃப்எஸ் கடன் குறிப்பு முகமைகளுக்கு வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் பற்றிய தகவலை வழங்கலாம்:
- வாடிக்கையாளர் அவரது/அவள் பணம் செலுத்துவதில் பின்தங்கிவிட்டார்;
 - செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சைக்குரியதாக இல்லை; மற்றும்
 - ஏஹெச்எஃப்எஸ் சம்பிரதாயமான கோரிக்கையைப் பின்பற்றி, வாடிக்கையாளர் தனது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக, ஏஹெச்எஃப்எஸ் திருப்தி அடையும் திட்டங்களைச் செய்யவில்லை.
- c) இந்த சந்தர்ப்பங்களில், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு அவர்/அவள் செலுத்த வேண்டிய கடன்கள் குறித்த தகவல்களை கடன் குறிப்பு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு வழங்குவதற்கான திட்டத்தை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும். அதே நேரத்தில், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளின் பங்கு மற்றும் அவர்கள் வழங்கும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் கடனைப் பெறுவதற்கான திறனில் ஏற்படுத்தக்கூடிய தாக்கத்தை விளக்க வேண்டும்.
- d) ஏஹெச்எஃப்எஸ், வாடிக்கையாளர் தனது அனுமதியை அவர்களுக்கு வழங்கியிருந்தால், வாடிக்கையாளரின் கணக்கைப் பற்றிய பிற தகவல்களை கடன் குறிப்பு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு வழங்கலாம்.
- e) கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு கொடுக்கப்பட்ட தகவலின் நகல் ஏஹெச்எஃப்எஸ் ஆல் வாடிக்கையாளருக்குக் கோரப்பட்டால் வழங்கப்படும்.
- f) வாடிக்கையாளர் / CIC சிஐசி யிடமிருந்து பெறப்பட்ட கோரிக்கைகள் / புகார்கள் 26.04.2024 முதல் RBI ஆர்பிஐ சுற்றறிக்கையின்படி செயல்படுத்தப்பட்டு வாடிக்கையாளர்களுக்கு புதுப்பிக்கப்படும்.

21 உங்கள் வாடிக்கையாளர் (KYC) கேஷ்யூசி கொள்கையை அறிந்து கொள்ளுங்கள்:

எங்கள் நிறுவனத்தின் "உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள்" (KYC) கொள்கையின் கீழ், வாடிக்கையாளரின் கணக்கைத் தொடங்குவதற்கும் இயக்குவதற்கும் முன் மற்றும் பாலிசியை மேம்படுத்துவதற்கும் நிறுவனம் உரிய விடாமுயற்சியை மேற்கொள்ளும். அதற்கான தேவையான ஆவணங்கள் அல்லது சான்றுகளை சமர்ப்பிக்க அல்லது வழங்க வாடிக்கையாளர் கேட்கப்படுவார். நிறுவனத்தின் KYC கேஷ்யூசி, பணமோசடி எதிர்ப்பு அல்லது வேறு ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் வகையில், அத்தகைய தகவல்களை மட்டுமே பெறுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு கடன் விண்ணப்பப் படிவம் / கணக்குத் திறப்பு படிவங்கள் மற்றும் பிற பொருட்களை வழங்க வேண்டும். மேலும் அதில் வழங்கப்பட வேண்டிய அத்தியாவசியத் தகவல்களின் அனைத்து விவரங்களும் மற்றும் சரிபார்ப்பு மற்றும்/அல்லது KYC கேஷ்யூசி தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதற்கான பதிவுக்காக தயாரிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் இருக்கும்.

நிறுவனம் கடன் கணக்கைத் திறக்கும் போது வாடிக்கையாளர் கோரும் நடைமுறை முறைகளை விளக்கி, தேவையான வகைப்பாடுகளை வழங்கும்.

22 வைப்பு கணக்குகள்:

ஏஹெச்எஃப்எஸ் அதன் பல்வேறு வைப்புத் திட்டங்கள் தொடர்பான அனைத்துத் தகவல்களையும், NHB/ தொடங்கப்பட்டால், வட்டி விகிதம், வட்டி விண்ணப்ப முறை, வைப்புத் தொகையின் விதிமுறைகள், முன்கூட்டியே திரும்பப் பெறுதல், வைப்புத்தொகைக்கு எதிரான கடன், நியமன வசதிகள் போன்றவை உட்பட அனைத்துத் தகவல்களையும் வழங்கும்.

23 கிளை மூடல்/ இடம் பெயர்தல்/ இடமாற்றம்/ இணைத்தல்

ஏஹெச்எஃப்எஸ் வாடிக்கையாளருக்கு அதன் கிளை அலுவலகத்தை மூடுதல்/மாற்றம் செய்தல், அறிவிப்புப் பலகையில் காட்சிப்படுத்துதல் மற்றும் இடமாற்றம்/மாற்றம்/இணைப்பு அல்லது மூடுதல் மற்றும் NHB-என்ஹெஸ்பிக்கு அறிவிக்கப்படுவதற்கு குறைந்தபட்சம் 90 நாட்களுக்கு முன்னர் இரண்டு செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும் பொது அறிவிப்பை வெளியிடும். .

24 பொதுவானவை – கம்பெனி செய்யக் கூடியவை

- கடனுக்கான அனுமதியைத் தெரிவிக்கும் போது, பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் உட்பட அதன் கடன் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கவும். ஏஹெச்எஃப்எஸ் வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் பலன்கள், அத்தகைய பலன்களை அவர்கள் எவ்வாறு பெறலாம், அவற்றின் நிதித் தாக்கங்கள் மற்றும் அவர்களின் கேள்விகளுக்கு ஏதேனும் சந்தேகம் ஏற்பட்டால் அவர் யாரைத் தொடர்பு கொள்ளலாம் என்பது பற்றிய முழுத் தகவலையும் ஏஹெச்எஃப்எஸ் வழங்கும்.
- வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து தேவைப்படும் தகவல்/ஆவணங்களை அவர்/அவள் விண்ணப்பிக்க உதவுங்கள். வாடிக்கையாளரின் அடையாளம், முகவரி, வேலை, முதலியன மற்றும் சட்டப்பூர்வ அதிகாரிகளால் (எ.கா. பான் விவரங்கள்) சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறைக்கு இணங்குவதற்காக விதிக்கப்படும் மற்ற ஆவணங்கள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து என்ன ஆவணங்கள் தேவை என்பது குறித்தும் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்தப்படும்.

தேவைகள்.

- வாடிக்கையாளரின் இருப்பிடத்தில் மற்றும் / அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்களில் அவரைத் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் மற்றும் / அல்லது அவரது/அவளுடைய குடியிருப்பு மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளை நேரடியாகச் சென்று, இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலம் கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களைச் சரிபார்க்கவும். நிறுவனத்தால்.
- வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் தனது கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை விசாரிக்க வேண்டும் என்றால் மற்றும் போலீஸ்/ பிற புலனாய்வு முகவர்களுடன் நிறுவனம் அவர்களை ஈடுபடுத்த வேண்டும் என்றால் ஒத்துழைக்குமாறு அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு அவன்/அவள் மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அவன்/அவள் கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவன்/அவளே பொறுப்பாவார்கள் என்றும், நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டால், அதனால் நஷ்டம் ஏற்பட்டால், அவனே/அவளே பொறுப்பேற்கலாம் என்றும் நிறுவனம் அறிவுறுத்தும். அதற்கு, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது.

1. ஏஹெச்எஃப்எல், அவர்/அந்த அம்மையாரின் இல்லத்தில் அவரை/அவளைத் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் மற்றும் / அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்கள் மற்றும் / அல்லது நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலம் அவரது/அவள் குடியிருப்பு மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளை நேரடியாகச் சென்று கடன் விண்ணப்பத்தில் அவர் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களைச் சரிபார்க்க வேண்டும். இந்த நோக்கத்திற்காக, ஏஹெச்எஃப்எல் ஆல் அவசியமாகக் கருதப்பட்டால்.

2. ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை விசாரிக்க வேண்டும் மற்றும் ஏஹெச்எஃப்எல் அவர்களை ஈடுபடுத்த வேண்டும் என்றால், போலீஸ்/ பிற புலனாய்வு அமைப்புகளுடன் ஒத்துழைக்க வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

3. ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளருக்கு, வாடிக்கையாளர் மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அவனது/அவள் கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே பொறுப்பாவார் என்றும், வாடிக்கையாளர் நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டால், அதனால் இழப்பு ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளரே அதற்குப் பொறுப்பாகலாம் என்றும் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்த வேண்டும். .

4. ஏஹெச்எஃப்எல் கடன் கொடுக்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை விரிவுபடுத்துவதில் ஊனத்தின் அடிப்படையில் பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களை HFC கள் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக உருவாக்கப்பட்ட திட்டங்களில் ஏஹெச்எஃப்எல் களை நிறுவுவது அல்லது பங்கேற்பதில் இருந்து இது தடுக்காது.

5. ஏஹெச்எஃப்எல் கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திலிருந்தோ, கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கைகளை சாதாரண போக்கில் செயல்படுத்தும்.

6. குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்த, ஏஹெச்எஃப்எல் செய்பவை

- a) இந்த குறியீட்டின் நகலை இணையதளத்தில் & கிளைகளில் அறிவிப்பு பலகையில் காட்சிப்படுத்தவும்.
- b) இந்த குறியீட்டை கவுண்டரில் அல்லது வாடிக்கையாளர்களுக்கு மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்யும்
- c) குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவலை வழங்குவதற்கும், குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் அவர்களது ஊழியர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்யும்;
- d) ஏற்கனவே இருக்கும் மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்தக் குறியீட்டின் நகலை வழங்கும்.

குறிப்பு: மின்னணு தளத்தில் கடன் வழங்கும் தளங்கள் தொடர்பான தேவைகள் நிறுவனத்திற்கு பொருந்தாது.
