AHFL Fair Practice Code

ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதித்தொகுப்பு

(மாற்றங்கள் ஆகஸ்ட் 12, 2022 முதல் நடப்பில்)

பதிப்பு - VII

உள்ளடக்கம்

வரிசை எண்	தலைப்பு	பக்க எண்
1.	அறிமுகம்	*3*
1.2.	குறிக்கோள்	*3*
1.3	விதிகளை செயலாக்கல்	*3*
1.4.	கடப்பாடுகள்	*4*
2	தெரியப்படுத்துதல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை	*5*
3.	விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை	*5*
4	கடன்கள்	*6*
4.1.1	கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்	*6*
4.1.2	கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிகள்/ நிபந்தனைகள்	*7*
4.1.3	கடன் பட்டுவாடா விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட	*7*
4.1.4	பட்டுவாடாவுக்குப் பின் மேற்பார்வை	*7*
4.2	உத்தரவாதம் அளிப்போர்	*9*
4.3	அந்தரங்கம் மற்றும் இரகசியத்தன்மை	*10*
4.4	கடன்வசதி விசாரிப்பு முகமைகள்	*11*
4.5	நிலுவை வசூலிப்பு	*11*
4.6	புகார்கள் மற்றும் மனக்குறைகள்	*13*
4.7	உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிக (கேஒய்சி) கொள்கை	*13*
4.8	வைப்புக் கணக்குகள்	*13*
4.9	கிளை மூடல் / இடம் மாற்றல்	*14*
4.10	புகார்கள்	*14*
4.11	மனக்குறை தீர்வு செயலமைப்பு	*15*
5.	பொதுவானவை	*17*

ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதித்தொகுப்பு

(கம்பெனியின் போர்ட் ஆஃப் டைரக்டர்களால் ஏப்ரல், 2018 முதல் நடைமுறைப்படுத்த ஒப்புதல் பெற்றது)

1. ***அறிமுகம்***

நேஷனல் 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 ஜுலை, 2017, NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2018 தேதி 2 ஜுலை, 2018 வாயிலாகவும் மற்றும் அவ்வப்போது அறிவிக்கப்படும் திருத்தங்கள் வாயிலாகவும் மாற்றங்கள் பெற்றுள்ளன. ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (ஏஹெச்எஃப்எல்), (முன்னர் டிஹெச்எஃப்எல் வைஸ்யா 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. சம்பந்தப்பட் ட ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா சுற்றறிக்கை எண். RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/`2020-21 தேதி 17 பிப்ரவரி,2021.

மேற்குறிப்பிட்ட 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:

1.2 **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.

1.3 **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 நியாமான மற்றும் தரமான கடன்வழங்குதல் மற்றும் திறமையான மற்றும் நியாயமான சேவைகளுக்கான கடப்பாடுக்கு வழி வகுக்கும்.

1.4 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 வெளிபடைத்தன்மையுடன் செய்யும்.

ஏஹெச்எஃப்எல் தெளிவான விவரத்தை எந்த மழுப்பலும் இல்லாமல் வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் வகையில் வழங்குவது விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் தயாரிப்புக்ள் 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 ஓழுங்குமுறையாளர் 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 பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும் கடன் தயாரிப்புகளில் ஏதேனும் கட்டுப்பாடுகள் இருப்பின், அவை தொடர்ந்து நடப்பில் இருக்கும்.

2 **தெரியப்படுத்துதல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை**

ஏஹெச்எஃப்எல் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான வசதிக் கட்டணங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் பற்றிய விவரத்தை அளிக்கும் வழிகள்:

(a) வாடிக்கையாளர் முறையாக ஒப்பம் இட்ட எம்ஐடிசி படிவம்;

(b) கிளைகளில் அறிவிப்புப்பலகைகளில் வைத்தல்;

(c) சேவை வழிகாட்டி/ கட்டனப்பட்டியல் வழங்கல்;

2A (d) தொலைபேசி அல்லது உதவி எண்கள்

(e) ஏஹெச்எஃப்எல் இணையதளம்; மேலும்

(f) பணிக்கென்றே அடையாளமிட்ட பணியாளர் / உதவிமேஜை.

ஏஹெச்எஃப்எல் வெளிப்படையாக் கடன் விண்ணப்ப செயல்முறைகளுக்காக வாடிக்கையாளர் கட்டவேண்டிய வசதிக் கட்டணங்கள் / சேவைக்கட்டணங்கள், கடன் ஒப்புதல் பெறாவிட்டால் / பட்டுவாடா ஆகாவிட்டால் திரும்பத் தரக்கூடிய வசதிக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டிப் பணம் திரும்பச் செலுத்தும் விருப்பத்தேர்வுகள் மற்றும் சேவைக்கட்டணங்கள் , ஏதேனும் இருப்பின், காலங்கடந்த திரும்பச்செலுத்தலுக்கான அபராதம் ஏதேனும் இருப்பின்,, நிலையான வட்டிவிகிதம் விட்டு மிதக்கும் வட்டிவிகித்துக்கு அல்லது இதிலிருந்து அதற்கு மாற்றுதல் கட்டணங்கள், வட்டி மறு-வரைவு நிபந்தனை வாசகம் ஏதேனும் இருக்கிறதா மற்றும் கடன் பெறுவோரின் நலனை பாதிக்கும் வேறு எந்த விஷயம், ஆகியவற்றை வெளிப்படையாகத் தெரியப்படுத்தும். வேறு விதமாகக் குறிப்பிடவென்றால், ஏஹெச்எஃப்எல் கடன் விண்ணப்ப செயல்முறைகள்/ ஒப்புதலுக்கான 'அனைத்து செலவீனத் தொகுப்பு' எல்லா சேவைக்கட்டணங்களும் உட்பட வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கும். மேலும் இத்தகைய வசதிக் கட்டணங்கள் / சேவைக்கட்டணங்கள் பாகுபாடற்றவையாக இருப்பதும் உறுதி செய்யப்படும்.

3. **விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:**

ஏஹெச்எஃப்எல் :

(a) விளம்பரம் மற்றும் உயர்வுக்கான பிரதி தெளிவானதாகவும் & உண்மைவிவரமானதாகவும், மற்றும் பிறழ்வானவழி காட்டாததாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.

(b) ஒரு தயாரிப்பு அல்லது சேவையை நோக்கிக் கவனத்தை ஈர்ப்பதும் மற்றும் ஒரு வட்டிவிகித்தைக் குறிப்பிடுவதானது ஆகவும் எந்த ஊடகத்திலும் வரும் அதன் எந்த விளம்பரத்திலும் மற்றும் உயர்வு இலக்கியத்திலும் அது வேறு எந்த வசதிக் கட்டணங்கள் மற்றும் சேவைக்கட்டணங்கள் உரித்தானவையா என்பதைக் குறிப்பிடும் மற்றும் தொடர்புடையதான எந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைப்பதாக இருக்கும்.

(c) ஆதரவு சேவைகள் தருவதற்காக மூன்றாம் நபர்களின் சேவையை அது பயன்படுத்தும் பட்சத்தில் அப்படிப்பட்ட மூன்றாம் நபர்கள் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட விவரங்கள் எவற்றையேனும் கையாண்டால் (அப்படி ஏதேனும் மூன்றாம் நபர்களுக்குக்குக் கிடைத்திருந்தால்) அவற்றை அவர்கள் கம்பெனி எந்த அளவு இரகசியம் மற்றும் பாதுகாப்புடன் அதே அளவு கையாள்வார்கள்.

(d) அவ்வப்போது, வாடிக்கையளருக்கு அவர்கள் எடுத்துக்கொண்ட தயாரிப்புக்களின் பலவேறு அம்சங்கள் பற்றி தகவல் பகிரப்படும். பிற தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகளின் உயர்வுக்கான சலுகைகள் /சேவைகள் பற்றிய விவரம் வாடிக்கையாளருக்கு அவர்/அப்பெண்மனி அத்தகைய விவரத்தைப் பெறுவதற்கு சம்மதத்தை மின்னஞ்சல் அல்லது ஏஹெச்எஃப்எல் இணையதளத்தில் பதிவு அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தெரிவித்திருந்தால் மட்டுமே அனுப்பப்படும்.

(e) தயாரிப்புக்களை / சேவைகளை சந்தைப்படுத்துவதற்கான சேவைகளுக்காக நியமிக்கப்படும் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (டிஎஸ்ஏ) ஒரு நடத்தை விதி கட்டாயம் ஆக்கப்படும், அவர்கள் தயாரிப்புகள்/சேவைகள் விற்பனைக்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும் போது தம்மை அடையாளப்படுத்திக் கொள்வது அவசியம் என்பது அதனுள் ஒன்றாகும்.

(f) ஏதேனும் புகார் வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து கம்பெனியின் பிரதிநிதி/ கூரியர் முகமை அல்லது டிஎஸ்ஏ முறையற்று நடந்து கொண்டார் அல்லது ஒழுக்கவிதியை மீறி நடந்தார் என்னும் புகார் வரும் பட்சத்தில், அதைத் துப்பறிய மற்றும் புகாரைக் கையாளவும் நஷ்டத்தை மீட்கவும் முறையான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.

4. கடன்கள்

4.1.1 கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்.

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 விண்ண்ப்பம் ஏற்கப்படாத பட்சத்தில் கட்டணத் தொகை திரும்ப வழங்கப்படுமா இல்லையா, முன்கூட்டி திருப்பிச் செலுத்தும் விருப்பத் தேர்வுகள் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் நலனை பாதிக்கும் வேறு எந்த ஒரு விஷயமும் விண்ணப்பத்தைத் 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.

கடன் பெறுபவருக்கு எல்லா செய்திகளும் தாய்மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியிலேயே இருக்கும்.

4.1.2 கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிகள்/ நிபந்தனைகள்

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

a) 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 வட்டி (ஏதேனும் இருப்பின்) உட்பட தெரிவிக்க வேண்டும் மற்றும் இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெற்றவர் ஒப்புக்கொண்டதைத் தமது ஆவணங்களுள் சேர்க்க வேண்டும்.

c) ஏஹெச்எஃப்எல் காலதாமத திரும்பச் செலுத்துதலுக்கான அபராத வட்டியைக் 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.

4.1.3 கடன் பட்டுவாடா விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட

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 எழுத்துபூர்வமானவை நிறைவேற்றப்பட வேண்டும் என்றால், அவைகளும் அறிவுறுத்தப்பட வேண்டும். மேலும், வசதி கிடைப்பது இப்படியான பத்திரங்கள் ஆவணங்கள் அல்லது எழுத்துபூர்வமானவை ஆகியற்றை நிறைவேற்றும் நிபந்தனையில் மட்டுமே.

4.1.4 பட்டுவாடாவுக்குப் பின் மேற்பார்வை

பட்டுவாடாவுக்குப் பின் மேற்பார்வை, குறிப்பாக க் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, கடன் பெற்றவர் எதிர்கொள்ளும் உண்மையான சிரமங்களைக் கருத்தில் கொண்டு ஆக்கபூர்வமான ஒன்றாக இருக்கும்.

a) **பிற பொது விதிமுறைகள்**

ஏஹெச்எஃப்எல் கடன் பெறுவோரின் தனிப்பட்ட விஷயங்களில் தலையிடுவதைத் தவர்க்கும், கடன் ஒப்பாணையில் குறிப்பிட்டுள்ள விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மட்டும் இதற்கு விதிவிலக்காகும். (ஏஹெச்எஃப்எல்லின் கவனத்துக்கு ஒரு கடன் வழங்குபவராகப் புதிய விவரம், ஏற்கனவே கடன் பெற்றவர் பகிராத ஒன்றைத் தமது கவனத்தில் பெறாத வரையில்.) இருப்பினும் இதன் பொருள் ஏஹெச்எஃப்எல்லின் கடன் வசூல் உரிமை மற்றும் பிணைகளை சட்டவழியில் உரிமைப்படுத்திக் கொள்வது ஆகியவை அல்ல.

ஏஹெச்எஃப்எல் தனது கடன்வழங்கு கொள்கையிலோ அல்லது செய்கையிலோ பால், ஜாதி, அல்லது மத அடிப்படையில் பாகுபாடுகள் காட்டமாட்டார்கள். மேலும் ஏஹெச்எஃப்எல், பார்வைக் குறைபாடு அல்லது உடலமைப்பில் சவாலைக் கொண்ட விண்ணப்பதாரர் அவர்களிடையே தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் ஆகியவற்றைத் தருவதில் பாகுபாடு காட்டமாட்டார்கள். இருப்பினும் இது வீட்டுக்கடன் நிறுவனங்கள் சமுதாயத்தின் பலவேறு பிரிவினருக்காக வகுக்கப்படும் திட்டங்களில் பங்கேற்பதைத் தவிர்க்காது.

வசூல் செய்வதில் , ஏஹெச்எஃப்எல் வழக்கமான நடவடிக்கைகளையே வகுக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின்படியும் நடப்பில் உள்ள சட்டதிட்டங்கள் படியும் சட்ட அமைப்புக்கு உட்பட்டே இயங்கும். ஏஹெச்எஃப்எல் ஏற்கனவே ஒரு முன்மாதிரிக் கொள்கையை நிலுவை வசூல் மற்றும் பிணையை மீட்டுசொந்தமாக்குதலுக்காக வைத்துள்ளது.

கடன் பெற்றவரின் கணக்குகளை மாற்றித் தருவதைப் பொருத்த அளவில், அது கடன் பெற்றவரது விண்ணப்பமோ அல்லது வங்கி/ நிதிநிறுவன விண்ணப்பமோ, ஏஹெச்எஃப்எல்லின் ஒப்புதல் அல்லது மாறானது வேண்டுகோள் பெறப்பட்ட 21 நாட்களுக்குள் தெரியப்படுத்தப்படும்.

ஏஹெச்எஃப்எல் கீழ்க்கண்ட சூழ்நிலைகளில் முன்கூட்டி-திரும்பச்செலுத்தியதற்கான கட்டணம் அல்லது முன்கூட்டி-அடைத்தற்கான அபராதம் ஆகியவற்றை விதிக்காது:

a. வீட்டுக்கடன் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தில் மற்றும் முன்கூட்டி-அடைப்பு எந்த வகையில் ஆனாலும்.

b. நிலையான வட்டியில் வீட்டுக்கடன் இருந்து அந்தக்கடன் தனது சொந்த நிதிகளால் கடன் பெற்றவரால் முன்கூட்டி-அடைக்கப்படும் போது.

இந்த இடத்தில் "சொந்த நிதி" என்னும் பதப்பிரயோகத்தின் பொருள் ஒருவங்கி/ஹெச்எஃப்சி/என்பிஎஃப்சி மற்றும்/ அல்லது ஒரு நிதி நிறுவனம் இவர்களிடமிருந்து கடனாகப் பெறுவது.

எல்லா இரட்டை/விசேஷ வட்டிவிகிதம் (நிலையான மற்றும் மிதக்கும் கூட்டு) வீட்டுக்கடன்கள் நிலையான/மிதக்கும் கடன்களுக்கான முன்கூட்டி-அடைப்புக்கான விதிகளுக்கு உள்ளாகும், அது முன்கூட்டி-அடைப்பின் போது கடன் நிலைவட்டியிலா இல்லை மிதக்கும் வட்டிக் காலத்திலா என்பதை ஒட்டி மாறும். இரட்டை/விசேஷ வட்டிவிகிதக் கடன்களைப் பொறுத்த அளவில் முன்கூட்டி-அடைப்பு விதிகள் கடனானது மிதக்கும் வட்டிக்கு மாறியபிறகு, நிலைவட்டிக்காலம் முடிந்தபிறகு உரித்தாகும். இது இத்தகைய எல்லா இரட்டை/விசேஷ வட்டிவிகிதக் கடன்களுக்கும் முன்கூட்டி-அடைக்கப்படும் போது இனி நடப்பாகும். இங்கே நிலையான வட்டிவிகிதக்கடன் என்பது வட்டிவிகிதம் கடன் கால-அளவு முழுதும் ஒன்றே எனப் பொருள் படுவதாகும்.

ஏஹெச்எஃப்எல் முன்கூட்டி-அடைப்புக் கட்டணங்களை/ முன்கூட்டி செலுத்த அபராதத்தை எந்த மிதக்கும் வட்டிவிகிதக் கடனுக்கும், வணிகமல்லாத நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் பெற்றவர்களுக்கு, உடன் விண்ணப்பிப்போர் இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும் விதிக்காது.

ஏஹெச்எஃப்எல்லின் செயல்முறைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை உயர்த்த என்று ஏஹெச்எஃப்எல் முக்கியமான அம்சங்களான சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டிவிகிதங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருப்பின்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்பு விவரம், பலவேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேரவிதிகள் மற்றும் மனக்குறை தீர்வு செயலமைப்பு ஆகியவற்றைக் காட்சிப்படுத்தும். ஏஹெச்எஃப்எல் அந்தக் “அறிவிப்புப் பலகை”, “கையேடுகள்/ சிற்றேடுகள்”, “இணையதளம்”, “பிற காட்சி வழிகள்” ஆகியவற்றில் உள்ள கட்டளைகளை ஆர்பிஐ வழிகாட்டுதல்களின்படிப் பின்பற்றும்.

ஏஹெச்எஃப்எல் தமது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றிப் பின்கண்ட மொழிகளுள் ஒன்று அல்லது பலவற்றில் காட்சிப்படுத்தும்: ஹிந்தி, ஆங்கில மற்றும் பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.

b) 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 அறிவிப்புமின்றி தமது கணக்கை மூடி விடலாம் அல்லது எந்த ஒரு கூடுதல் கட்டணமும் இன்றி மாற்றிக் கொள்ளலாம்.

d) திரும்பப் பெறும் / செலுத்துதலைத் துரிதப்படுத்தல் அல்லது ஒப்பந்தப்படி செயற்படல் அல்லது மேலும் பிணை கேட்டல் 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. இவவாறான 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.

4.2 உத்தரவாதம் அளிப்போர்

ஒருவரை ஒரு கடனுக்கு உத்தரவாதம் தருபவராகக் கருதும் போது, ஏஹெச்எஃப்எல் அவருக்கு/அப்பெண்மணிக்கு கீழ்க்கண்டவற்றை அத்தாட்சியுடன் தெரிவிக்கும்-

(a) கடிதம்/ அத்தாட்சி ஒப்பந்தப் பத்திரம் உத்தரவாதம் அளிப்பவரது பொறுப்பைப் குறிப்பிட்டு.

(b) ஏஹெச்எஃப்எல் அவருக்கு/அப்பெண்மணிக்கு அவர்/அப்பெண்மணி உத்தரவாதம் தந்த கடன் பெற்றவரின் தரப்பில் ஏதேனும் சேவைத் தவறுதல் இருப்பின் தெரிவிக்க வேண்டும்.

(c) அவருக்கு/அப்பெண்மணிக்கு உத்தரவாதம் தந்தவராக உள்ள பொறுப்பு

(d) அவர்/அப்பெண்மணி கம்பெனிக்குத் தம்மை/ தம்மை கடப்பாட்டுடன் உறுதி செய்யும் தொகை;

(e) அவர்/அப்பெண்மணி ஏஹெச்எஃப்எல் எந்தச் சூழ்நிலையில் அவரை/அப்பெண்மணியை தாம் பொறுப்பேற்ற தொகையை செலுத்தும் படி அணுகும்

(f) ஒருவேளை அவர்/அப்பெண்மணி உத்தரவாதம் அளித்தவராக தொகையை செலுத்தத் தவறினால் ஏஹெச்எஃப்எல்லுக்கு கம்பெனியிடம் உள்ள பிற பணங்களை எடுக்க வழிவகை உண்டா என்பது பற்றி;

(g) உத்தரவாதம் தந்தவராக அவரது/அப்பெண்மணியினது பொறுப்பு ஒரு குறிப்பிட்ட தொகையுடன் நிற்பதா அல்லது அளவில்லாததா; மற்றும்

(h) உத்தரவாதம் தந்தவராக அவரது/அப்பெண்மணியினது பொறுப்பு எப்போது மற்றும் எந்த சூழ் நிலையில் நிறைவேற்றப்படும் மற்றும் ஏஹெச்எஃப்எல் எந்த முறையில் அவருக்கு/அப்பெண்மணிக்கு இது பற்றி அறிவிப்புத் தரும்.

(i) ஒருவேளை உத்தரவாதம் தந்தவர் கடன்வசதி வழங்கியவர்/ கடன் வழங்கியவரது உரிமைகோரிக்கையின்படி நடக்க தேவையான அளவு நிலுவையைத் திரும்பச் செலுத்தும் வசதிவாய்ப்புகள் இருந்தும் மறுத்தால், இத்தகைய உத்தரவாதம் தந்தவரும் வேண்டுமென்றே நிலுவை செலுத்தத் தவறியவராகக் கருதப்படலாம்.

ஏஹெச்எஃப்எல் அவருக்கு/அப்பெண்மணிக்கு எந்த ஒரு காணக்கூடிய அவர் யாருக்கு உத்தரவாதம் தந்தாரோ அந்தக் கடன் வாங்கியவரது நிதி நிலையில் ஏற்படும் எதிர்மறை மாற்றம்/ங்கள் பற்றித் தெரிவிகும்

4.3 **அந்தரங்கம் மற்றும் இரகசியத்தன்மை**

அனைத்து வாடிக்கையாளர்/ கடன் பெறுபவரது தனிப்பட்ட விவரம் அந்தரங்கமானதாகவும் இரகசியமானதாகவும் (அவர்/அப்பெண்மணி எங்கள் வாடிக்கையாளராக இல்லாமற் போனாலும்) கருதப்படும் மற்றும் கீழ்க்கண்ட கோட்பாடுகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழி நடத்தப்படும். கம்பெனி வாடிக்கையாளர் கணக்கு தொடர்பான விவரங்களை எந்த ஒருவருக்கும், இந்தக்கம்பெனிக் குழுமத்தில் உள்ள பிற கம்பெனிகள் உட்பட, யாருக்கும் தெரிவிக்காது, கீழ்க்காணும் விதிவிலக்கானவர்களைத் தவிர்த்து:

a) விவரம் சட்டப்படி கொடுக்கப்பட வேண்டியது என்றால் அல்லது அதிகாரவரம்புள்ள நீதிமன்றம்/ ஆணையங்கள் அவ்வாறு ஆணையிட்டால்

b) விவரங்களை வெளியிடுவது பொதுமக்களுக்கு ஒரு கடமை ஆனால்.

c) ஒருவேளை ஏஹெச்எஃப்எல்லின் நலன்கள் அந்த விவரங்களைத் தருவதைக் கோரினால் (உதாரணத்துக்கு, ஒரு ஏமாற்றுவேலையைத் தடுக்க) ஆனால் அது வாடிக்கையாளர் அல்லது அவரது கணக்குகள் பற்றிய விவரத்தை வேறு யாருக்கும் இந்தக்கம்பெனிக் குழுமத்தில் உள்ள பிற கம்பெனிகள் உட்பட, தருவதற்கு ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படக் கூடாது (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட)

d) ஒருக்கால் வாடிக்கையாளர் கம்பெனியை விவரத்தை வெளியிடும்படி கோரினால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதி/ஒப்புதல் உடன்.

e) ஒருக்கால் ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளரது விவரத்தைத் தரும்படி வேண்டப்பட்டால், அவர்கள் அவர்/அந்தப்பெண்மணியின் எழுத்துபூர்வ அனுமதியை அதைக் கொடுக்கும் முன் பெறுவார்கள்.

f) நடப்பிலுள்ள சட்டக் கட்டமைப்புக்கு உட்பட்டு வாடிக்கையாளருகு அவர்/அந்தப்பெண்மணியின் உரிமைகள் ஏஹெச்எஃப்எல் பேணி வரும் தமது தனிப்பட்ட ஆவணங்களை அடைய எவை என்பதைத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

g) ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட விவரங்களை சந்தைப்படுத்தும் நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்தக்கூடாது, ஏஹெச்எஃப்எல் மற்றும் வேறு எவரும் உட்பட, வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அவர்களுக்கு அதிகாரம் அளிக்காத வரையில்.

மேற்குறிப்பிட்ட நிபந்தனைகளின் அடிப்படையில், வாடிக்கையாளர் ஒருவேளை விவரத்தைப் பகிர அனுமதியை உரைத்தால் மட்டுமே, கம்பெனி ஏஹெச்எஃப்எல்லின் குழுமம்/ கூட்டாளிகளி கம்பெனிகளிடம் வேறு நிதித்தயாரிப்புகளை மற்றும் சேவைகளை வாடிக்கையாளரின் நன்மைக்கென முன்வைக்க என்று இத்தகைய விவரத்தை அளிக்கவோ அல்லது வழங்கவோ இயலும்.

4.4 **கடன்வசதி விசாரிப்பு முகமைகள்**

a) ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒரு கணக்கைத் துவங்கும் போது, ஏஹெச்எஃப்எல் அவர்/அப்பெண்மணிக்கு எப்போது அவர்/அப்பெண்மணி கணக்கு விவரத்தை கடன்விசாரிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கலாம் என்பதையும் ஏஹெச்எஃப்எல் அவர்களோடு செய்யப்போகும் சோதனைகள் பற்றியும் தெரியப்படுத்த வேண்டும்.

b) ஏஹெச்எஃப்எல் கடன்விசாரிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வாடிக்கையாளர் தமக்கு நிலுவை வைத்திருக்கும் தனிநபர் கடன்கள் பற்றித் தெரிவிக்கலாம் ஒருவேளை:

i. அவர்/அப்பெண்மணி வாடிக்கையாளர் தமது செலுத்தல்களில் பின்தங்கி விட்டார் என்றால்

ii. பற்றாக வைத்திருக்கும் தொகை சச்சரவில் இல்லையென்றால்; மேலும்

iii. வாடிக்கையாளர் ஏஹெச்எஃப்எல் திருப்தி அடையும் வண்ணம் அவர்/அப்பெண்மணி தமது கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் திட்டங்களை ஏஹெச்எஃப்எல் முறைப்படி கேட்டபின்னரும் தராவிட்டால்.

c) இந்த விஷயங்களில், கம்பெனி அவர்/அப்பெண்மணி நிலுவை வைத்துள்ள கடன்கள் பற்றிய விவரத்தை கடன்விசாரிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கும் முடிவைக் கம்பெனி வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்தும். அதே நேரத்தில், கம்பெனி வாடிக்கையாளருக்கு அந்த கடன்விசாரிப்பு நிறுவனத் தின் பணி பற்றியும் மேலும் அவர்கள் தரும் விவரம் வாடிக்கையாளரின் கடன்வசதி பெறும் திறன் மீது ஏற்படுத்தும் பாதிப்பு பற்றியும் தெரிவிக்கும்.

d) ஏஹெச்எஃப்எல் கடன்விசாரிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வாடிக்கையாளர் கணக்கு பற்றிய வேறு தகவல்களை வாடிக்கையாளர் அவர்/அப்பெண்மணி ஒப்புதல் உடன் தரலாம்.

e) ஏஹெச்எஃப்எல் கடன்விசாரிப்பு நிறுவனங்களுக்குத் தந்த விவரங்களின் நகலை வாடிக்கையாளர் கேட்டால் தரவேண்டும்.

4.5 **நிலுவை வசூலிப்பு**

கடன் வழங்கும் போதெல்லாம், ஏஹெச்எஃப்எல் திரும்பச்செலுத்தும் திரும்பச் செலுத்தும் செயல்முறை, கடன் நிறைவுக்காலம், மற்றும் கால இடைவெளி பற்றி விவரிக்கும். இருப்பினும் வாடிக்கையாளர் திரும்பச்செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றவில்லை என்றால், நிலுவைகளை வசூலிக்க, ஒரு விவரிக்கப்பட்ட செயல்முறை நாட்டின் சட்டங்களுக்கு உட்பட்டு பின்பற்றப்பட வேண்டும். அந்த செயல்முறையில் வாடிக்கையாளருக்கு அவர்/அப்பெண்மணிkகு அறிவிப்புக்களை அனுப்புவதன் மூலம் நினைவூட்டல் அல்லது நேரடி விஜயங்கள் மற்றும் / அல்லது பிணை ஏதுமிருப்பின் அதை மீட்டு சொந்தமாக்கிக் கொள்ளுதல் வசூல் மற்றும் மீட்புக் கொள்கைப்படி செய்யப்படும். வாடிக்கையாளர் தொடர்பாக ஆர்பிஐ/ என்ஹெச்பி வழிகாட்டுதல்கள், கம்பெனியின் நடவடிக்கைகளுக்கு செல்லத்தக்கது உறுதி செய்யப்படும் எவ்வளவு தூரம் சம்பந்தப்படுகிறதோ அவ்வளவு.

நிலுவை தொடர்பான சச்சரவுகளை மற்றும் கருத்து வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளும் மற்றும் ஒழுங்கான விதத்தில் தீர்த்துக் கொள்ள எல்லாவிதத்திலும் உதவப்படும்

4.5.1 கடன் வழங்கும் போதெல்லாம், ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளருக்குத் தொகையாகத் திரும்பச் செலுத்தும் செயல்முறை, கடன் நிறைவுக்காலம், மற்றும் திரும்பச்செலுத்தும் கால இடைவெளி பற்றி விவரிக்கும். இருப்பினும் வாடிக்கையாளர் திரும்பச்செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றவில்லை என்றால், நிலுவைகளை வசூலிக்க, ஒரு விவரிக்கப்பட்ட செயல்முறை நாட்டின் சட்டங்களுக்கு உட்பட்டு பின்பற்றப்பட வேண்டும். அந்த செயல்முறையில் வாடிக்கையாளருக்கு அவர்/அப்பெண்மணிkகு அறிவிப்புக்களை அனுப்புவதன் மூலம் நினைவூட்டல் அல்லது நேரடி விஜயங்கள் மற்றும் / அல்லது பிணை ஏதுமிருப்பின் அதை மீட்டு சொந்தமாக்கிக் கொள்ளுதல் மூலமும்.

4.5.2 ஏஹெச்எஃப்எல்லின் வசூல் கொள்கை பணிவன்பு, நியாயமான நடத்துமுறை, மற்றும் செய்யத் தூண்டுதல் ஆகியவற்றின் மீது கட்டப்பட வேண்டும். ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளரது நம்பிக்கை மற்றும் நீண்டகால உறவை வளர்ப்பதில் நம்பிக்கை வைக்க வேண்டும். ஏஹெச்எஃப்எல்லின் பணியாளர் அல்லது அதை நிலுவை வசூலில்/ பிணை மீட்டு சொந்தமாக்குதலில் பிரதிநிதிப்படுத்த அதிகாரம் பெற்றவர் தன்னை/ தன்னை அடையாளம் காட்டிக் கொள்ள வேண்டும் மற்றும் ஏஹெச்எஃப்எல் வெளியிட்ட அல்லது அதன் அதிகாரத்தில் வெளியிடப்பட்ட அடையாள அட்டையையும் அதிகாரத்துக்கான கடிதத்தையும் வேண்டுகோளின் பேரில் காட்டவும் வேண்டும். ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளருக்கு நிலுவை திரும்ப செலுத்துதல் பற்றிய எல்லா விவரங்களையும் தரவும் மேலும் போதுமான அறிவிப்புகள் தரவும் முயலும்.

4.5.3 ஏஹெச்எஃப்எல்லின் பணியாளர் அல்லது அதை நிலுவை வசூலில்/ பிணை மீட்டு சொந்தமாக்குதலில் பிரதிநிதிப்படுத்த அதிகாரம் பெற்றவர் கீழ்க்கண்ட விதிமுறைகளைப் பின்பற்றுவர்:

a) வாடிக்கையாளர் சாதாரணமாக அவர்/அப்பெண்மணியின் விருப்பத் தேர்வான இடத்தில்தான் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார், அப்படி ஒரு இடம் இல்லாத பட்சத்தில் அவர்/அப்பெண்மணியின் வீட்டில் மேலும் அவர்/அப்பெண்மணியின் இருப்பிடத்தில் இல்லை என்றால் வணிக/தொழில் இடத்தில் சந்திக்கப்படுவார்.

b) முதல்முறை ஏஹெச்எஃப்எல்லைப் பிரதிநிதிப்படுத்தும் நபரின் அடையாளம் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்தப்படும்.

c) வாடிக்கையாளரது அந்தரங்கம் மதிக்கப்பட வேண்டும்.

d) வாடிக்கையாளருடனான பேச்சுவார்த்தை பண்பட்ட முறையில் இருக்கும்.

e) ஏஹெச்எஃப்எல்லின் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளரை 0700 மணியிலிருந்து 1900 மணி வரையே தொடர்பு கொள்வார்கள், விசேஷமான சூழ் நிலைகளில் வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழில் வேறுமாதிரி கோராத பட்சத்தில்.

f) அழைப்புகளைக் குறித்த நேரத்தில் அல்லது இடத்தில் தவிர்க்கும் வாடிக்கையாளரது கோரிக்கை கூடுமான வரையில் மதிக்கப்படும்.

g) அழைப்புகளின் எண்ணிக்கை நேரம் மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கம் ஆவணப்படுத்தப்படும்.

h) நிலுவை தொடர்பான சச்சரவுகளை மற்றும் கருத்து வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளும் மற்றும் ஒழுங்கான விதத்தில் தீர்த்துக் கொள்ள எல்லாவிதத்திலும் உதவப்படும்

i) வாடிக்கையாளரின் இடத்துக்கு நிலுவை வசூலுக்கு விஜயம் செய்யும் போது, நாகரீகமும் ஒழுங்கும் பேணப்பட வேண்டும்.

j) குடும்பதுக்கம் அல்லது விபரீதமான சந்தர்ப்பங்களில் அழைப்புகள்/விஜயங்களை நிலுவை வசூலுக்காகச் செய்வதைத் தவிர்க்க வேண்டும்.

4.6 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 உருவாக்கும் 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.

4.7 உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள் (கேஒய்சி) கொள்கை:

கம்பெனி கம்பெனியின் “உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள்” கொள்கையின் கீழ் தேவைப்படும் சரியான கவனத்துடன் வாடிக்கையாளர் கணக்கைத் துவங்கும் முன்னும் மேலும் கொள்கையை மேலெடுத்துச் செல்வதிலும் செயற்படும். கம்பெனியின் உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள் பணிக்கு, மணி லாண்டரிங்குக்கு எதிரான மற்றும் சட்டபூர்வ தேவையானவற்றை மட்டுமே, பெறுவதை உறுதி செய்யும்.

கம்பெனி கடன் விண்ணப்பப் படிவம் / கடன் விண்ணப்ப துவங்கும் படிவம் மற்றும் பிற விஷயங்களை வாடிக்கையாளரிடம் தரும் மற்றும் உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள் பணிக்குத் தேவையான அத்தியாவசியமான விவரங்கள் மற்றும் தரவேண்டிய ஆவணங்கள் சரிப்பார்ப்பு / மேலும் அல்லது ஆவணப்படுத்தலுக்காக அனைத்தும் அவற்றில் இருக்கும்

வாடிக்கையாளர் கணக்கைத் துவங்கும் போது கம்பெனி அவர் கேட்கும் தெளிவாக்கங்களை மற்றும் வழிமுறை சம்பிரதாயங்களைப் பற்றி விளக்கும்.

4.8 வைப்பு கணக்குகள்:

ஏஹெச்எஃப்எல் ஒருவேளை மற்றும் எப்போதெல்லாம் என்ஹெச்பி அனுமதிப்பில்/ துவக்கமாகிறதோ அந்த வெவ்வேறு வைப்புத் திட்டங்கள் பற்றிட எல்லா விவரங்களையும், வட்டி விகிதங்கள் உட்பட, முன்கூட்டி பணம் எடுத்தல், நீட்டித்தல், வைப்பின் மீது கடன், நாமினேஷன் வசதி விவர்ங்கள் ஆகியவற்றைத் தரும்.

4.9 கிளை மூடல் / இடம் மாற்றல்

ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளருக்கு கிளை மூடல் / இடம் மாற்றல் ஒரு வேளை நடக்குமானால் அதை அலுவலக அறிவிப்புப் பலகையில் காட்சிப்படுத்தித் தெரிவிக்கும்.

4.10 புகார்கள்

a) ஏஹெச்எஃப்எல் ஒரு அமைப்பு மற்றும் செயல்விதியை புகார்களைப் பெறவும், பதிவு செய்யவும் மற்றும் புகார் மற்றும் மனக்குறைகளைத் தீர்த்துவைக்கவும் எல்லா அலுவலகங்களிலும் வைத்திருக்கும்.

b) ஏஹெச்எஃப்எல்லின் போர்ட் ஆஃப் டைரக்டர்கள் முறையான மனக்குறை தீர்வு செயலமைப்பை எழுத்தில் வரையறுக்க வேண்டும், நிறுவனத்துக்குள்ளாக போர்டு ஒப்புதலளித்த கொள்கையின் படி புகார் மற்றும் மனக்குறைகள் தீர்வுக்காக. இந்த செயலமைப்பு கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் பணியாளர்களின் முடிவுகள் குறைந்தபட்சம் ஒரு மேலிடத்தால் கேட்கவும் மற்றும் தீர்க்கவும் படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

c) ஏஹெச்எஃப்எல்லின் போர்ட் நிதிகளின் செலவீனம், விளிம்பு மற்றும் அபாய ப்ரிமியம் ஆகியவற்றைக் கணக்கில் கொண்டு கடன் மற்றும் முன்பணங்களின் மீது இடவேண்டிய வட்டிவிகித மாதிரியை கைக்கொள்ள வேண்டும். வெவ்வேறு பிரிவுக்கடன்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டிவிகிதத்தை நிர்ணயிக்கும் அபாயத்தைத் தரவரிசையிடும் நியதி கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு கடன் விண்ணபத்தில் மற்றும் ஒப்பாணையில் தெள்ளத்தெளிவாகத் தெரியப்படுத்த வேண்டும்.

d) அபாயத்தைத் தரவரிசையிடும் அணுகுமுறை மற்றும் வட்டிவிகிதம், மற்றும் அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருப்பின்) அவை கம்பெனியின் இணையதளத்தில் கிடைக்க வேண்டும் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட நாளிதழ்களில் வெளியிடப்பட வேண்டும். இணையதளத்தில் அல்லது மாறாக நாளிதழ்களில் வெளியிடப்பட்ட விவரம் வட்டிவிகிதத்தில் மாற்றம் நிகழும் போதெல்லாம் திருத்தி நடப்புவிவரத்துக்கு மாற்றப்பட வேண்டும்.

e) வட்டிவிகிதம் மற்றும் அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருப்பின்) வருடாந்திரமான விகிதமாயிருக்க வேண்டும், கடன் பெறுபவருக்குக் கணக்கில் பற்றாகும் துல்லியமான விகிதங்கள் தெரிந்திருக்கும் வண்ணம்.

f) கடன்பெறுபரிடமிருந்து பெறப்படும் தவணைகள் தெளிவாக அசல் மற்றும் வட்டியைப் பிரித்துக் காட்ட வேண்டும்.

g) வாடிக்கையாளருக்கு ஏஹெச்எஃப்எல்லின் செயல்விதியின் விவரங்கள் எங்கே விரைவாக்க் காணக்கிடைக்கும் என்பதைக் கூற வேண்டும். ஏஹெச்எஃப்எல் தமது ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் புகார் அல்லது மனக்குறைகள் (ஏதேனும் இருப்பின்) பதிவுசெய்ய/சமர்ப்பிக்க வசதிகளை வைத்திருக்கும்.

h) வாடிக்கையாளர் ஒரு புகாரை செய்ய விரும்பினால், அவர்/அப்பெண்மணிக்கு சொல்ல வேண்டியவை:

I. எப்படி இதைச் செய்ய வேண்டும்
II. எங்கே ஒரு புகார் செய்ய வேண்டும்
III. எவ்வாறு ஒரு புகார் செய்ய வேண்டும்
IV. ஒரு பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம்
V. தீர்வுக்கு யாரை அணுகலாம்
VI. வாடிக்கையாளருக்கு கிடைத்த விளைவில் சந்தோஷம் இல்லை என்றால் என்ன செய்ய வேண்டும்
VII. ஏஹெச்எஃப்எல் பணியாளர் வாடிக்கையாளருக்கு இருக்கும் எந்தக் கேள்விகளுக்கும் உதவி செய்வர்.

i) ஒரு புகார் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துபூர்வமாக வந்தால், ஏஹெச்எஃப்எல் அவருக்கு ஒரு வார காலத்துக்குள் அவர்/அப்பெண்மணிkகு அத்தாட்சி / பதில் தர முயலும்.

அந்த அத்தாட்சி அந்தப் புகாரைக் கையாளும் அலுவலரின் பெயர் & பதவியைக் கொண்டிருக்க வேண்டும் ஏஹெச்எஃப்எல் அடையாளப்படுத்தி இருக்கும் உதவிமேஜை எண் 180030042020 அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தொலைபேசி வாயிலாக ஒரு புகார் வந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் வரிசை எண் தரப்பட்டு மேலும் அவருக்கு முன்னேற்றம் பற்றிய தகவல் ஒரு ஏற்க்கூடிய காலத்துக்குள் தரப்படும்.

f) விஷயத்தைப் பரிசீலித்த பிறகு, ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளருக்கு தமது இறுதி பதிலை அனுப்புவர் அல்லது ஏன் இன்னும் கொஞ்சம் கால அவகாசம் தேவைப்படுகிறது என்றும் மேலும் புகார் பெறப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்க முயலுவோம் என்றும் தெரிவிப்பர் மேலும் அவர்/அப்பெண்மணிக்கு தாம் எப்படி அவர்/அப்பெண்மணியின் புகாரை மேலெடுத்துச்செல்ல வேண்டும் என்பதைத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

g) ஏஹெச் எஃப் எல் தமது மனக்குறை தீர்வு விதிமுறையை (மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் எங்கே புகார் அளிக்கலாம் , தீர்வுக்கான காலம், மேலெடுத்துச் செல்லலுக்கான சட்டகம், ஆகியவை.) மேலும் அது இணைய தள த் தில் வெளியிடப் படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும். மேலும் இணைய தளம் மற்றும் அலுவலகங்கள் கிளைகளில் நியாயமான காலத்துக்குள் பதில் வராவிட்டால் அவர் புகார் தீர்வுப் பிரிவு, நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க் இணைய வழியில் இணைப்பு https://grids.nhbonline.org.in பதிவு செய்யலாம் அல்லது http://www.nhb.org.in/ Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint- Against-HFCs-NHB%E2%80% 93Physical-Mode.pdf, என்னும் இணைப்பில் உள்ள படிவத்தில் கடிதம் வாயிலாக, புகார் தீர்வுப் பிரிவு, டிபார்ட்மென்ட் ஆஃப் ரெகுலேஷன் & சூப்பர்விஷன், நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க், 4வது தளம், கோர் 5ஏ, இந்தியா ஹாபிடட் செண்டர், லோதி ரோட், புதுடெல்லி-110003 என்னும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.

ஒருவேளை வந்தபதிலில் திருப்தி இல்லை அல்லது பதிலே வரவில்லை என்றால், புகாரை கம்பெனி செக்ரடரி & ஹெட் கம்ப்ளாயன்ஸ், மின்னஞ்சல் complianceofficer@aadharhousing.com என்னும் முகவரியில் மேலெடுத்துச் செல்லலாம்.

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

4.11 கம்பெனி தரமான சேவையைத் தர முயல்கிறது & வாடிக்கையாளரைத் திருப்திப்படுத்த ஒழுங்காணயச் சட்ட திட்டங்களுக்கு மற்றும் போர்ட்/ தலைமை நிர்வாக ஒப்புதல் பெற்றகொள்கைகள், செயல்முறைகள் மற்றும் வழிமுறைகளுக்கு உட்பட்டு புகார் தீர்வு செயலமைப்பின் படி முயல்கிறது. ஏஹேஎஃப்எல் மத்தியப்படுத்தாத முறையில், ஒவ்வொரு கிளையும் க்ளஸ்டர் மேனேஜர் கட்டுப்பாட்டில் அவருக்கும் & பின்னர் பிராந்திய வணிகத்தலைவருக்கும் அறிக்கை அளிக்கக் கூடிய கிளை மேலாளர்/கிளைப் பொறுப்பாளர் கட்டுப்பாட்டில் இயங்குகிறது. அவர் கார்பொரெட் அலுவலகத்தின் தொடர்பான செயல் தலைவருக்குக் கட்டுப்பட்டவர். எனவே, வாடிக்கையாளர்கள் சாதாரணமாக கிளைகளைத் தமது மனக்குறை/ புகார் தீர்வுக்கு அணுகலாம் அல்லது கார்பொரெட் அலுவலகம் மும்பை.

ஏஹேஎஃப்எல்லின் சேவைகள்/கட்டணங்கள் தொடர்பான எந்த ஒரு மனக்குறை அல்லது புகார் இருப்பின், வாடிக்கையாளர் அவர்/அப்பெண்மணி புகார் அளித்து & சம்பந்தப்பட்ட இடத்தை ஒட்டிய அவர்/அப்பெண்மணி கடன் பெற்ற & கணக்கு இருப்பில் உள்ள கிளை மேலாளர்/பொறுப்பாளரை அணுகி, கடன் ஒப்பாணையில் தரப்பட்டுள்ள கிளை மேலாளர் முகவரிக்குக் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது கிளைக்கு நேரடியாக விஜயம் செய்தோ, புகார்/ மனக்குறையை கிளை பாராமரிக்கும் புகார் ரெஜிஸ்டரில் பதிவு செய்யலாம். வாடிக்கையாளருக்கு புகார் பெறப்பட்ட 7 நாட்கள் என்னும் கால அளவுக்குள், தீர்வுக்கென பதில் அனுப்பப்படும்.

ஒருவேளை வாடிக்கையாளருக்கு மேற்குறிப்பிட்ட கால அவகாசத்துக்குள்ளாக எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால் அல்லது கிளை அளித்த பதிலில் அவருக்குத் திருப்தி இல்லை என்றால், 7 நாட்களுக்குப்பின் வாடிக்கையாளர் தமது புகார்/ மனக்குறையை மும்பையில் உள்ள தலைமை அலுவலக வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரி

வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரி/மனக்குறைதீர்வு அதிகாரி
ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடட்
802, 8வது தளம் நட்ராஜ் பை ரஸ்டோம்ஜி,
வெஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் ஹைவே & சர் எம்.வி. சாலை சந்திப்பு
அந்தேரி (கி), மும்பை 400 069
மகாராஷ்ட்ரா

நாங்கள் பெறப்பட்ட புகார்/மனக்குறையை சோதித்து, நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு இறுதி பதிலை வழங்குவோம் அல்லது எங்களுக்கு ஏன் இன்னும் அதிக நேரம் வேண்டும் என்று விளக்கம் தருவோம், மேலும் ஒரு விரிவான பதிலை அல்லது தெரிவிப்பை கம்பெனியின் தலைமை அலுவலகத்துக்குப் புகார் வந்த நாளில் இருந்து 30 நாட்களுக்குள் வழங்குவோம்.

மேற்குறிப்பிட்ட கால அவகாசத்துக்குள்ளாக (30 நாட்கள்) எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால் அல்லது கிளை அளித்த பதிலில் அவருக்குத் திருப்தி இல்லை என்றால், அவர் புகார் தீர்வுப் பிரிவு, நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க் இணைய வழியில் இணைப்பு https://grids.nhbonline.org.in பதிவு செய்யலாம் அல்லது http://www.nhb.org.in/ Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint- Against-HFCs-NHB%E2%80% 93Physical-Mode.pdf, என்னும் இணைப்பில் உள்ள படிவத்தில் கடிதம் வாயிலாக,

புகார் தீர்வுப் பிரிவு,,
நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க்
டிபார்ட்மெண்ட் ஆஃப் ரெகுலேஷன் & சூபர்விஷன் (கம்ப்ளெயிண்ட் ரிட்ரெசல் செல்)
4வது தளம், கோர் 5-ஏ, இண்டியா ஹாப்பிடட் செண்டர்,
லோதி ரோடு, புதுடெல்லி- 110003

கம்பெனி ஒரு கார்பொரேட் ஏஜண்டாக (முழுமையான) ஐஆர்டிஏஐ ஒழுங்காணயத்தில் பதிவபெற்று காப்பீட்டு வணிகத்தை விளம்பரம் செய்து வாடிக்கையாளர்களை உருவாக்க உரிமை பெற்றது. இது ஐஆர்டிஏஐ ஒழுங்குமுறைகளைக் கடைப்பிடிப்பதை உறுதி செய்யும், வாடிக்கையாளர் காப்பீடு தொடர்ப்பான மனக்குறைதீர்வுக்கு. கம்பெனியால் விற்கப்படும் காப்பீட்டுத் தயாரிப்புக்கள் உறுதி செய்யப்படும் மற்றும் ஏஹெச்எஃப்எல் குறைதீர்வை புகார் வரப்பெற்ற 14 நாட்களுக்குள் சம்பந்தப்பட்ட காப்பீட்டு நிறுவனத்தால்(நிறுவனங்களால்) தீர்வு செய்யப்படுவதற்கு உறுதுணையாகும்.

எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால் தந்த தீர்வில் திருப்தி இல்லை என்றால், எந்த அவர் அல்லது அந்தப் பெண்மணி இணையத்தில் www.igms.irda.gov.in என்னும் இணையதளத்தில் உள்நுழைந்து புகாரை எடுத்துச் செல்லலாம்.

5. பொதுவானவை- கம்பெனி செய்ய உறுதி பூண்டவை:

- கடன் தயாரிப்புக்களின் முக்கிய அம்சங்களை உரித்தான கட்டணங்கள் உட்பட மற்றும் ஒப்பாணையை அளிக்கும் நிலையில் உள்ள கட்டணங்களைப்பற்றி விளக்குதல். ஏஹெச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளருக்கு அவருக்கு சாத்தியமான நன்மைகள் பற்றியும், அத்தகைய நன்மைகளை அவர் எப்படி தனதாக்கிக் கொள்ளலாம் என்றும், அவற்றின் நிதி செலவீன விளைவுசாத்தியங்கள் மற்றும் ஏதேனும் சந்தேகம் இருந்தால் அல்லது விசாரிப்புகளுக்கு யாரை அவர் தொடர்பு கொள்ளலாம் என்பதையும் முழுமையாக வழங்கும்.

- வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வரவேண்டிய விவரம்/ஆவணங்கள் அவர்/அப்பெண்மணி விண்ணப்பம் சமர்ப்பிக்க, மற்றும் அவர்/அப்பெண்மணிக்கு எந்தமாதிரி ஆவணங்கள் தேவை அவரது அடையாளம், முகவரி, பணி போன்றவை குறித்து, மேலும் சட்டபூர்வ மற்றும் ஒழுங்காணைய தேவைகளாக வேறு எந்த ஒரு ஆவணமும் சட்ட அதிகார அமைப்புகளால் கட்டாயமாக்கப்பட்டிருந்தால், (உதாரணம் பிரஎன் விவரங்கள்) பற்றி எல்லாம் அறிவுரை அளித்தல்.

- அவர்/அப்பெண்மணியை அவரது வீடு / மேலும் வணிகத் தொலைபேசி எண்கள் மற்றும்/ அல்லது நேரடியாக அவர்/அப்பெண்மணியின் வீடு/ வணிக முகவரிகளில் இதற்கென நியமித்த முகவர்கள் மூலமாக, தேவையானால் தொடர்பு கொண்டு, வாடிக்கையாளர் கடன் விண்ணப்பத்தில் தந்துள்ள விவரங்களை சரிபார்த்தல்.

- வாடிக்கையாளர் அவர்/அப்பெண்மணியின் கணக்கில் வந்த ஒரு பரிவர்த்தனையை புலனாயத் தேவையிருந்தால் அவரைக் காவல்துறை/ பிற புலனாய்வு அமைப்புகளுடன் இணைந்து செயற்பட வேண்டும் என்று அவருக்குத் தெரிவித்தல்

- அவர்/அப்பெண்மணி வாடிக்கையாளருக்கு அவர் மோசடியாக நடந்தால், அவர்/அப்பெண்மணி அவரால் விளைவாகும் எல்லா நட்டங்களுக்கும் அவர்/அப்பெண்மணியே பொறுப்பு என்றும் மேலும் ஒருக்கால் அவர்/அப்பெண்மணி நியாயமான கனத்துடன் நடக்காது நட்டங்களை ஏற்படுத்தினால் அவர்/அப்பெண்மணியே பொறுப்பாவார் என கம்பெனி அறுவுரை வழங்கும்.

5.1. ஏஹெச்எஃப்எல் அவர்/அப்பெண்மணியை அவரது வீடு / மேலும் வணிகத் தொலைபேசி எண்கள் மற்றும்/ அல்லது நேரடியாக அவர்/அப்பெண்மணியின் வீடு/ வணிக முகவரிகளில் இதற்கென நியமித்த முகவர்கள் மூலமாக, தேவையானால் தொடர்பு கொண்டு, வாடிக்கையாளர் கடன் விண்ணப்பத்தில் தந்துள்ள விவரங்களை சரிபார்த்தல்.

5.2. வாடிக்கையாளர் அவர்/அப்பெண்மணியின் கணக்கில் வந்த ஒரு பரிவர்த்தனையை ஏஹெச்எஃப்எல் புலனாயத் தேவையிருந்தால் அவரைக் காவல்துறை/ பிற புலனாய்வு அமைப்புகளுடன் இணைந்து செயற்பட வேண்டும் என்று ஏஹெச்எஃப்எல் அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

5.3. அவர்/அப்பெண்மணி வாடிக்கையாளருக்கு அவர் மோசடியாக நடந்தால், அவர்/அப்பெண்மணி அவரால் விளைவாகும் எல்லா நட்டங்களுக்கும் அவர்/அப்பெண்மணியே பொறுப்பு என்றும் மேலும் ஒருக்கால் அவர்/அப்பெண்மணி நியாயமான கனத்துடன் நடக்காது நட்டங்களை ஏற்படுத்தினால் அவர்/அப்பெண்மணியே பொறுப்பாவார் என கம்பெனி அறிவுரை வழங்கும்.

5.4. ஏஹெச்எஃப்எல் தமது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றி ஒன்று அல்லது அதற்கும் மேலாக்க் கீழ்க்கண்ட மொழிகளில் காட்சிப்படுத்தும்:

- ஹிந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.

5.5. ஏஹெச்எஃப்எல் பால், ஜாதி மற்றும் மத அடிப்படையில் கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாரபட்சம் காட்டாது. ஏஹெச்எஃப்எல் பார்வைக் குறையுள்ளவர் அல்லது உடற்சவால் கொண்ட விண்ணப்பதாரர்கள் ஆகியோரிடையே தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் ஆகியவற்றில் பாரபட்சம் காட்டாது. இருப்பினும், இது ஏஹெச்எஃப்எல் சமூகத்தின் வெவ்வேறு பிரிவினருக்கான திட்டங்களை உண்டாக்க அல்லது பங்கேற்பதில் இருந்து தடுக்காது.

5.6. ஏஹெச்எஃப்எல் கடன் கணக்கை மாற்றும் கோரிக்கைகளை, கடன் பெற்றவர் அல்லது ஒரு வங்கி/ நிதிநிறுவனத்தில் இருந்து வரும் போது, செயல்முறைக்கு உள்ளாக்கும் சாதாரண நடப்பை ஒட்டி.

5.7. இந்த விதிமுறையைப் பிரபலப்படுத்த, ஏஹெச்எஃப்எல்:

a) இந்த ஒழுகுவிதிகளின் நகலத் தமது இணையதளம் & கிளைகளின் அறிவிப்புப்பலகையில் காட்சிப்படுத்தும்

b) இந்த ஒழுகுவிதி நகலை பரிவர்த்தனை ஜன்னலிலோ அல்லது கோரிக்கையின் பேரிலோ அல்லது மின்னணு செய்தித் தொடர்பு வாயிலாகவோ அல்லது மின்னஞ்சல் வழியாகவோ வாடிக்கையாளரிடம் கொண்டு சேர்க்கும்;

c) தமது ஊழியர் இந்த ஒழுகுவிதி பற்றி சரியான விவரத்தைத் தருவதற்கும் மற்றும் இந்த ஒழுகுவிதியை நடத்தையில் கொண்டு வருவதற்கும் பயிற்சி அளிப்பதை உறுதி செய்தல்

d) நடப்பு மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்த ஒழுகுவிதி நகலை வழங்குதல்.

5.8. ஏஹெச்எஃப்எல் போர்ட் ஆஃப் டைரக்டர்ஸ் குறித்தகால இடைவெளியில் நியாயமான செயல்முறைகளுக்கான விதிகள் பின்பற்றப்படுகின்றனவா என்பதை சீராய்வு செய்வதுடன் மனக்குறை தீர்வு செயலமைப்பின் செயலாக்கம் நிர்வாகத்தின் வெவ்வேறு நிலைகளில் எப்படி உள்ளது என்பது பற்றியும் சீராய்வு செய்து தரவேண்டும். இத்தகைய சீராய்வுகளின் ஒட்டுமொத்த அறிக்கையை போர்டுக்கு சீரான இடைவெளிகளில் சமர்ப்பிக்க வேண்டும், போர்டு சுட்டும் விதத்தில்.

****