MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED
நியாயமான நடைமுறை விதிகள்

செயல்பாட்டு வந்த தேதி	:	16/10/2024
அடுத்த மீளாய்வுத் தேதி	:	அக்டோபர் 2025
கொள்கைப் பொறுப்பாளர்	:	இணக்கத்துறை
ஒப்புதலளித்தவர்	:	இயக்குநர் குழு

உள்ளடக்கம்

1. கொள்கையின் பயன்பாடு 3
2. கடன் விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும் 3
3. கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள்/ நிபந்தனைகள், கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டமைக்கான காரணத்தைத் தெரிவித்தல் 4
4. கடன் விநியோகம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள், தனிநபர் கடன்களை (வீட்டுக் கடன் உட்பட) திரும்பச் செலுத்திய பின்/ முடித்த பின் அசையும்/ அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல் உள்ளிட்டவை 5
5. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு 8
6. புகார்கள் மற்றும் குறைதீர்வுச் செயல்முறை 9
7. மொழி மற்றும் நியாய நடைமுறைக் கொள்கையைத் தெரிவிக்கும் முறை 10
8. நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்பட்ட அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல் 10
9. நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்பட்ட அதிகப்படியான வட்டி 11
10. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பனை 14
11. உத்திரவாதம் அளிப்பவர்கள் 16
12. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை 16
13. பொது 17

அறிமுகம்:

இந்தக் கொள்கை தொடர்புடைய NHB சுற்றறிக்கைகள், பிப்ரவரி 17, 2021 தேதியிட்ட RBI முதன்மை வழிகாட்டுதல் (DOR.Fin.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21) அதன் அவ்வப்போதைய திருத்தங்கள் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED (MAHOFIN)ஆல் உருவாக்கப்பட்டது.

1. **கொள்கையின் பயன்பாடு**

இந்தக் கொள்கையானது கவுண்டர்களில், தொலைபேசி வழியாக, அஞ்சல் வழியாக, ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் வழியாக, இணையத்தில் அல்லது வேறு ஏதேனும் வழிமுறையில் நிறுவனம், அதன் துணை நிறுவனங்கள் அல்லது டிஜிட்டல் முறையில் கடன் வழங்கும் தளங்கள் (சொந்தமானவை மற்றும்/அல்லது அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாடுகள்) ஆகியவற்றினால் வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள், சேவைகள் அனைத்திற்கும் பொருந்தும்.

2. **கடன் விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்**

2.1. கடன் பெறுபவருக்கான அனைத்துத் தகவல் தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியிலோ, கடன் பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியிலோ இருக்கும்.

2.2. கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்கான கட்டணங்கள்/தீர்வைகள், கடன் தொகைக்கு ஒப்புதலளிக்கப்படாவிட்டால்/ விநியோகிக்கப்படாவிட்டால் அல்லது நிராகரிக்கப்பட்டால் திரும்ப வழங்கப்படும் கட்டணத் தொகை, முன் செலுத்த ஏதனும் வாய்ப்புகளும் கட்டணங்களும் இருந்தால், தாமதமாகச் செலுத்துவதற்காக ஏதேனும் அபராதம் இருந்தால், நிலையான வீதத்திலிருந்து மாறும் வீதத்திற்கு அல்லது அதன் மறுதலையாக கடனை மாற்றுவதற்கான கட்டணங்கள், வட்டி மீட்டமைக்கப்படுவது தொடர்பாக இருக்கும் விதிமுறைகள், கடன் பெறுபவர்(களின்) நலனைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விவகாரங்கள் ஆகியவை பற்றி அனைத்துத் தகவல்களையும் நிறுவனம் கடன் பெறுபவர்(களுக்கு) வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கும். வேறு வகையில் கூறினால், கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவது/ ஒப்புதலளிப்பது தொடர்பிலான அனைத்துக் கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'ஒட்டுமொத்தச் செலவுகளையும்' வெளிப்படையான முறையில் நிறுவனம் தெரிவிக்க வேண்டும். அத்தகைய கட்டணங்களும்/தீர்வைகளும் பாகுபாடுகாட்டும் வகையில் அமையவில்லை என்பதையும் உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.

2.3. கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் பெறுபவரின் நலனைப் பாதிக்கக்கூடிய தேவையான தகவல்கள் அனைத்தும் குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும், இதனால் பிற நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள வகையில் ஒப்பிட்டுப் பார்த்து, தகவலறிந்த முடிவினை கடன் பெறுபவர் எடுக்க முடியும். விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலும் கடன் விண்ணப்பத்தில் இடம்பெறாலம்.

2.4. நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பங்களை பெற்றுக் கொண்டதற்கான ஒப்புதல் இரசீதினை வழங்க ஓர் முறைமையை உருவாக்கும். முடிந்த வரை, கடன் விண்ணப்பத்தின் மீது முடிவெடுக்க ஆகும் கால அளவும் ஒப்புகையில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

3. **கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள், கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டமைக்கான காரணத்தைத் தெரிவித்தல்**

3.1. பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவைப்படும் அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தின் போது நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். கூடுதல் தகவல்கள் ஏதேனும் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் மீண்டும் தொடர்புகொள்ளப்படுவார் என்பதை அவரிடம் அப்போதே தெரிவிக்க வேண்டும்.

3.2. நிறுவனம் ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை விவரம் அத்துடன் ஆண்டு வட்டி விகிதம், அது செயல்படுத்தப்படும் முறை, ஈ.எம்.ஐ கட்டமைப்பு, முன்செலுத்துதல் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் குறிப்பிட்டு ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாக அல்லது வேறு வழிமுறையில், உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் எழுத்துமூலம் கடன் பெறுபவருக்குத் தெரிவிக்கும். கடன் பெறுபவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டு எழுத்துப்பூர்வமாக வழங்கிய ஒப்புதலைத் தனது பதிவுகளில் சேமித்து வைக்கும்.

3.3. தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்களை நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமான எழுத்துகளில் குறிப்பிடும்.

3.4. நிறுவனம் கடன் ஒப்புதலளிக்கப்படும் / விநியோகிக்கப்படும்

நேரத்தில், கடன் பெறுபவரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதலைப் பெற்ற பிறகு கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலுடன் கடன்

விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிடப்பட்ட இணைப்புகள் ஒவ்வொன்றின் ஒரு நகலையும் ஒவ்வொரு கடன் பெறுபவருக்கும் தவறாமல் வழங்கும்.

3.5. நிறுவனத்தால் வாடிக்கையாளருக்குக் கடன் வழங்க முடியாவிடால், நிராகரிப்பிற்கான காரணங்களை எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும்.

4. **கடன் விநியோகம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள், தனிநபர் கடன்களை (வீட்டுக் கடன் உட்பட) திரும்பச் செலுத்திய பின்/ முடித்த பின் அசையும்/ அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல் உள்ளிட்டவை**

4.1. நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தம்/ ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்ட விநியோக அட்டவணையின்படி கடன் தொகை விநியோகிக்கப்படுவதை உறுதிப்படுத்தும்.

4.2. விநியோக அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவைக் கட்டணங்கள், முன்செலுத்துதல் கட்டணங்கள், பிற பொருந்தும் கட்டணங்கள்/தீர்வைகள் போன்றவற்றில் ஏற்படும் மாற்றம் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றத்தைக் குறித்து உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியிலோ கடன் பெறுபவருக்கு நிறுவனம் அறிவிப்புக் கொடுக்கும். வட்டி விகிதம், கட்டணம் ஆகியவற்றில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதையும், அதற்காக கடன் ஒப்பந்தத்தில் தேவையான விதிமுறைகள் சேர்க்கப்பட்டுள்ளதையும் நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும்.

4.3. இதுபோன்ற மாற்றங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர் 60 நாட்களுக்குள் அறிவிப்பு இல்லாமல் தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணங்களோ வட்டியோ செலுத்தும் தேவையின்றி தனது கணக்கை மாற்றிக் கொள்ளலாம்.

4.4. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம்செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறும்/ வேகப்படுத்துவதற்கான முடிவு அல்லது கூடுதல் அடமானத்தைக் கோருதல் போன்றவை கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணக்கமான வகையில் இருக்க வேண்டும்.

4.5. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் செலுத்திய பிறகு

அல்லது நிலுவைக் கடனுக்காகச் சொத்துக்களைப் பணமாக்கிய பிறகு, கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக ஏதேனும் உரிமைகோரல் அல்லது பற்றுரிமை நிலுவையில் இருந்தால் அதற்கு உட்பட்டு அடமானங்கள் அனைத்தையும் நிறுவனம் விடுவிக்கும். ஈடுசெய்யும் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமெனில், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள், தொடர்புடைய உரிமைகோரல் முடிக்கப்படும்/அதற்கான பணம்செலுத்தப்படும் வரை அடமானச் சொத்துக்களைத் தக்க வைப்பதற்கான நிறுவனத்தின் உரிமையை விளக்கும் ஒப்பந்தத்தின் நிபந்தனைகள் ஆகியவற்றைக் குறிப்பிட்டு நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கும்.

4.6. கடன்தொகை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டு, கடன் கணக்கை முடித்த பிறகு அசையும்/ அசையாச் சொத்து ஆவணங்கள் அனைத்தையும் நிறுவனம் விடுவிக்க வேண்டும். எனினும், இதுபோன்ற அசையும்/அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் சில எச்.எஃப்.சிக்கள் மாறுபட்ட நடைமுறையைப் பின்பற்றுவதால் வாடிக்கையாளர் குறைகள், முரண்பாடுகளுக்கு வழிவகுக்கிறது. கடன் பெறுபவர்கள் எதிர்கொள்ளும் இந்தப் பிரச்சினைகளைத் தீர்ப்பதற்காகவும், எச்.எஃப்.சிகள் மத்தியில் பொறுப்பான கடன் வழங்கும் நடத்தையை ஊக்குவிக்கும் முகமாகவும் பின்வரும் வழிகாட்டுதல்கள் நிறுவனத்தால் பின்பற்றப்படும்.

4.6.1 அசையும்/அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்:

a. முழுத் தொகை திரும்பச் செலுத்தப்பட்டு/ கடன் கணக்கு முடிக்கப்பட்டதிலிருந்து *30* நாட்களுக்குள் நிறுவனம் அசையும்/அசையாச் சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்கள் அனைத்தையும் விடுவித்து, கடன் பதிவேடுகளில் பதிவுசெய்யப்பட்ட விவரங்களை அகற்றும்.

b. கடன் பெறுபவர் தனது விருப்பப்படி கடன் கணக்கு வைக்கப்பட்டிருந்த கிளையிலோ அல்லது ஆவணங்கள் வைக்கப்பட்டிருக்கும் நிறுவனத்தின் பிற அலுவலகத்திலோ அசையும்/அசையாச் சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களைப் பெற்றுக் கொள்ளலாம் என்ற விருப்பம் அவருக்கு வழங்கப்படும்.

c. அசையும்/அசையாச் சொத்துக்களின் ஆவணங்களைத் திரும்ப வழங்கும் காலக்கெடு, இடம் ஆகியவை இந்தக் கொள்கை செயல்பாட்டிற்கு வந்த தேதி அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்படும் கடன் ஒப்புதல் கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.

d. தனிநபர் கடன் பெறுபவர்கள் அல்லது கூட்டு கடன் பெறுபவர்கள் மரணமடையும் தற்செயல் சூழல்களை எதிர்கொள்வதற்காக, அசையும்/அசையாச் சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களை அவர்களின் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளிடம் திரும்ப ஒப்படைப்பதற்காக நிறுவனம் நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட நடைமுறைகளை உருவாக்கும். வாடிக்கையாளர் தகவலுக்காக அந்த நடைமுறைகள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பிற கொள்கைகள், நடைமுறைகளுடன் சேர்த்து காட்சிப்படுத்தப்படும்.

4.6.2 அசையும்/அசையாச் சொத்து ஆவணங்களைத் திரும்ப வழங்குவதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு:

a. கடனை முழுவதுமாகத் திருப்பிச் செலுத்திய/ முடித்ததிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள்

   அசையும்/அசையாச் சொத்துக்களின் அசல் ஆவணத்தை விடுவிப்பதில் தாமதம்

   ஏற்பட்டாலோ அல்லது தொடர்புடைய கடன் பதிவேடுகளில் திருப்திகரமாக கடன்செலுத்தப்பட்டது என்பதைத் தாக்கல் செய்யத் தவறினாலோ, நிறுவனம் அந்தத் தாமதத்திற்கான காரணத்தை கடன் பெறுபவருக்குத் தெரிவிக்கும். தாமதத்திற்கு நிறுவனம் காரணமாக இருந்தால், ஒவ்வொரு நாள் தாமதத்திற்கும் ₹5,000/- என்ற வீதத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கும்.

b. அசையும்/ அசையாச் சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களுக்கு, பகுதியாக அல்லது முழுமையாக, சேதம் ஏற்பட்டால்/இழந்தால், அசையும்/அசையாச் சொத்துக்களின் பிரதிகள்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெற கடன் பெறுபவருக்கு நிறுவனம் உதவும், மேலே துணைப் பத்தி a. என்பதில் குறிப்பிட்ட படி இழப்பீடு வழங்குவதோடு தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்றுக்கொள்ளும். எனினும், இதுபோன்ற நேர்வுகளில் இந்த நடைமுறையை முடிப்பதற்கு நிறுவனத்திற்கு கூடுதலாக 30 நாட்கள் கால அவகாசம் வழங்கப்படும் அதன் பிறகே தாமதத்திற்கான அபராதம் கணக்கிடப்படும் (அதாவது மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).

c. இந்த வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடானது பொருந்தும் சட்டங்களின் படி வேறு ஏதேனும் இழப்பீட்டைப் பெறுவதற்கான கடன் பெறுபவரின் உரிமைக்குப் பாதிப்பை ஏற்படுத்தாத வகையில் இருக்கும்.

4.6.3 பத்தி 4.6 இல் குறிப்பிடப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள்

டிசம்பர் 01, 2023க்குப் பிறகு அசையும்/அசையாச் சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்கள் விடுவிக்கப்பட வேண்டிய அனைத்து நேர்வுகளுக்கும் பொருந்தும்.

4A. டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்

நிறுவனம் எந்தவொரு செயல்பாட்டையும் அவுட்சோர்ஸ் செய்வதால் நிறுவனத்தின் கடமைகள் குறைந்துவிடாது, ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதற்கான முழுப் பொறுப்பும் நிறுவனத்தை மட்டுமே சாரும். கடன் பெறுபவர்களைக் கவர்வதற்காக மற்றும்/அல்லது நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிப்பதற்காக நிறுவனம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களை தனது முகவர்களாகப் பயன்படுத்தும் இடங்களில், அவர்கள் பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

4A.1. முகவர்களாகச் செயல்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும்.

4A.2. முகவர்களாகச் செயல்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் எந்த நிறுவனத்தின் சார்பில் தாங்கள் செயல்படுகிறோம் என்று நிறுவனத்தின் பெயரை வாடிக்கையாளரிடம் முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும்படி அறிவுறுத்தப்படுவார்கள்.

4A.3. ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட உடனே ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தைச் செயலாக்குவதற்கு முன்பாக, நிறுவனத்தின் பெயரிலான கடிதம் கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

4A.4. கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகல் அத்துடன் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்படும் ஒவ்வொரு இணைப்புகளின் நகல்களும் ஒப்புதலளிக்கப்படும் நேரத்தில்/ கடன் தொகைவிநியோகிக்கப்படும் நேரத்தில் கடன் பெறுபவர் அனைவருக்கும் வழங்கப்படும்.

4A.5. நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மீதான செயல்திறமிக்க மேற்பார்வையும் கண்காணிப்பும் உறுதிப்படுத்தப்படும்.

4A.6. குறைதீர்வுச் செயல்முறை பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்க போதிய முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

தற்போது, டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் மூலமாக கடனை நிறுவனம் அவுட்சோர்ஸ் செய்யவில்லை.

5. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

5.1. புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக பொருத்தமான குறைதீர்வுச் செயல்முறை அமைப்பிற்குள்

வரையறுக்கப்பட்டிருப்பதை இயக்குநர்கள் குழு உறுதிப்படுத்தும். கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் எடுக்கும் முடிவுகளினால் ஏற்படும் முரண்பாடுகள் அனைத்தும் விசாரிக்கப்பட்டு, அடுத்த உயர்நிலையில் முடித்து வைக்கப்படுவதை அந்தச் செயல்முறை உறுதிப்படுத்தும்.

5.2. நியாய நடைமுறைக் கொள்கையின் இணக்கத்தையும், நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் குறைதீர்வுச் செயல்முறையின் இயக்கத்தையும் இயக்குநர்கள் குழு குறித்த கால இடைவெளியில் மீளாய்வு செய்யும். அந்த மீளாய்வுகளின் தொகுக்கப்பட்ட அறிக்கை குறித்த கால இடைவெளிகளில், குழுவினால் பரிந்துரைக்கப்பட்டபடி, இயக்குநர்கள் குழுவிற்குச் சமர்பிக்கப்படும்.

6. புகார்கள் மற்றும் குறைதீர்வுச் செயல்முறை

6.1. நிறுவனம் அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகங்களிலும், இணையம் வழியாகவும் புகார்களைப் பெறுவதற்காக, பதிவுசெய்வதற்காக, முடித்துவைப்பதற்கான அமைப்பையும் செயல்முறையையும் ஏற்படுத்தும்.

6.2. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து எழுத்து மூலம் புகார் பெறப்பட்டால், ஒரு வாரத்திற்குள் அவர்களுக்கான ஒப்புகை/ பதிலை அனுப்புவதற்கு நிறுவனம் முயற்சிக்கும். அந்த ஒப்புகையில் புகாரைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் & பதவி குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும். நியமிக்கப்பட்ட உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிற்குத் தொலைபேசி வழியாக புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாருக்குப் புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்பட்டு நியாயமான கால இடைவெளிக்குள் அதன் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும் .

6.3. விவகாரத்தை ஆராய்ந்த பின், நிறுவனம் தனது இறுதி முடிவை வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பும் அல்லது பதிலளிக்க கூடுதல் கால அவகாசம் தேவைப்பட்டால் அதற்கான காரணத்தை விளக்கும், புகாரைப் பெற்ற ஆறு வாரங்களுக்குள் இவற்றைச் செய்வதற்கு முயற்சிக்கும், புகார்தாரர் அப்போதும் திருப்தியடையவில்லை எனில் அவரது புகாரை மேலெடுத்துச் செல்வதற்கான வழிமுறை அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

6.4. வருத்தமடைந்த வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்காக நிறுவனத்தின் குறைதீர்வுச் செயல்முறையை (புகார்களைப் பதிவுசெய்வதற்கான மின்னஞ்சல் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள், பிரச்சினையைத்

தீர்ப்பதற்கான கால வரம்பு, மேலெடுத்துச் செல்லும் முறை போன்றவை) விளம்பரப்படுத்தும், அது தனது இணையதளத்தில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதை உறுதிப்படுத்தும். புகார்தாரர் ஒரு மாதத்திற்குள் பதிலைப் பெறவில்லை எனில் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தியடையவில்லை எனில், NHB இணையதளத்தில் புகாரைப்

பதிவுசெய்து அல்லது NHB, புதுதில்லி என்ற முகவரிக்கு தபால் மூலம் புகாரை அனுப்புவதன் மூலம் தனது புகாரை தேசிய வீட்டுக் கடன் வங்கியின் குறைதீர்வுப் பிரிவிற்கு புகார்தாரர் எடுத்துச் செல்லலாம்.

7. **மொழி மற்றும் நியாய நடைமுறைக் கொள்கையைத் தெரிவிக்கும் முறை**

மேலே விவரிக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் உருவாக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறை விதி(உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில்) நிர்வாகக் குழுவின் ஒப்புதலுடன் நிறுவனத்தால் நடைமுறைப்படுத்தப்படும். பல்வேறு பங்குதாரர்கள் அறிந்து கொள்வதற்காக அது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

8. **நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்பட்ட அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்**

8.1. நிதிச் செலவுகள், மார்ஜின், ரிஸ்க் பிரீமியம் ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு வட்டி விகித மாடலை உருவாக்கி, அதனடிப்படையில் கடன்கள், முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய விகிதத்தைத் தீர்மானிக்கும். வட்டி விகிதம், ஆபத்தை மதிப்பிடும் அணுகுமுறை, வெவ்வேறு வகை கடன் பெறுபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் போன்ற விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் பெறுபவர் மற்றும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு, ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படும். அபராதக் கட்டணங்களுக்கான கொள்கையையும் (ஏதேனும் இருந்தால்) நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு தெளிவாக வரையறுத்துள்ளது.

8.2. வட்டி விகிதங்கள், ஆபத்துகளை மதிப்பிடும் அணுகுமுறை, அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) ஆகியவையும் இணையதளத்தில் மற்றும் தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் இருந்தால் இணையதளத்தில் அல்லது பிற வகைகளில் வெளியிடப்பட்ட

தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.

8.3. வட்டி விகிதம் என்பது வருடாந்திர வட்டி விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் பெறுபவர் அவரது கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்துகொள்ள முடியும்.

8.4. கடன் பெறுபவரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகளில் அசல் மற்றும் வட்டித் தொகை தெளிவாகப் பிரித்துக் காட்டப்பட வேண்டும்.

9. நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்பட்ட அதிகப்படியான வட்டி

வட்டி விகிதங்களைத் தீர்மானித்தல் மற்றும் பிற கட்டணங்களைச் செயலாக்குவதற்காக (அபராதக் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவை உட்பட) நிறுவனம் பொருத்தமான உள்ளார்ந்த கொள்கைகளையும் நடைமுறைகளையும் வரையறுக்கும். இது தொடர்பான விவகாரங்களில், கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் வெளிப்படைத்தன்மை பற்றிய நியாய நடைமுறைக் கொள்கையின் வழிகாட்டுதல்கள் கருத்தில் கொள்ளப்படும். கடன் பெறுபவர்களுடனான தகவல் தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்துவதற்காக செயல்முறை, செயல்பாடுகளைக் கண்காணிக்கும் விதத்தில் நிறுவனம் ஓர் உள்ளார்ந்த பொறிமுறையை நடைமுறைப்படுத்தியுள்ளது.

9A. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

9A.1 கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்குக் கடன் பெறுபவர் இணங்கத் தவறும்போது, அபராதம் ஏதேனும் விதிக்கப்பட்டால் அது ‘அபராதக் கட்டணங்களாக’ மட்டுமே வசூலிக்கப்படும், முன் பணத்தின் மீதான வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்கப்பட்ட ‘அபராத வட்டி’ என்ற வகையில் விதிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்கள் மூலதனமாகக் கருதப்படாது, அதாவது அந்தக் கட்டணங்கள் மீது எந்த வட்டியும் விதிக்கப்படாது. எனினும், இது கடன் கணக்கில் நடைபெறும் வழக்கமான கூட்டு வட்டிச் செயல்முறையை எந்த வகையிலும் பாதிக்காது.

9A.2 நிறுவனம் வட்டி விகித்ததில் எந்தவொரு கூடுதல் பகுதியையும் சேர்க்காது, எண்ணத்திலும் எழுத்திலும் இந்த வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படுவதை உறுதிப்படுத்தும்.

9A.3 வட்டி விகிதக் கொள்கையின் கீழ் கடன்கள் மீதான அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்த இயக்குநர் குழுவின் ஒப்புதலைப் பெற்ற கொள்கையை நிறுவனம் வகுத்துள்ளது.

9A.4 விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணத்தின் அளவு நியாயமானதாகவும்,

ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகை என பாகுபாடு காட்டாமல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்கத் தவறியமைக்கு ஏற்ற வகையிலும் இருக்கும்.

9A.5 'வணிகம் அல்லாத நோக்கங்களுக்காக, தனிநபர் கடன் பெறுபவர்களுக்கு' வழங்கப்படும் கடன்களில் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள், அதேபோன்ற விதிமுறை மற்றும் நிபந்தனைகளின் மீறலுக்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் பெறுபவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.

9A.6 கடன் ஒப்பந்தம், பொருந்தும் மிக முக்கியமான விதிமுறை & நிபந்தனைகள் / முக்கிய தகவல் அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றில் அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு, காரணங்கள் பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனத்தால் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும், அத்துடன் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் பிரிவின் கீழ் அதனைக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

9A.7 கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்கத் தவறும்போது கடன் பெறுபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் நினைவூட்டல்களில் பொருந்தும் அபாராதக் கட்டணங்களும் குறிப்பிடப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்தவொரு நேர்விலும் அதற்கான காரணம் தெளிவுபடுத்தப்பட வேண்டும்.

9A.8 செயல்பாட்டுத் தேதிக்குப் பின், அதாவது ஜனவரி 01, 2024, பெறப்படும்/புதுப்பிக்கப்படும் புதிய கடன்களில் இந்த வழிகாட்டுதல்கள் நடைமுறைப்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும். ஏற்கனவே பெறப்பட்டுள்ள கடன் எனில், அடுத்த மீளாய்வில் அல்லது புதுப்பிக்கப்படும் தேதியில் அல்லது இந்த வழிகாட்டுதல்கள் நடைமுறைக்கு வரும் தேதியிலிருந்து ஆறு மாதங்களுக்குள், இவற்றில் எது முதலில் வருகிறது அப்போது புதிய அபராதக் கட்டண முறைக்கு மாற்றம் செய்யப்படுவது உறுதிசெய்யப்படும்.

9B. சமமான மாதாந்திரத் தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களில் (வீட்டுக் கடன்கள் உட்பட) மாறும் வட்டி விகிதம் மீட்டமைத்தல் மாறும் வட்டி விகிதத்தில் நிறுவனம் தற்போது கடன் வழங்கவில்லை. மாறும் வட்டி விகிதத்தில் நிறுவனம் கடன் வழங்கத் தொடங்கினால் அதற்குரிய வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படும்.

9B.1 EMI அடிப்படையிலான மாறும் வட்டி விகித தனிநபர்

கடன்களுக்கு ஒப்புதலளிக்கும் நேரத்தில், கடன் காலத்தின் போது வெளிப்புற தரநிலை விகிதம்/ வட்டி விகிதங்களில் சாத்தியமான அதிகரிப்பு ஏற்படும் சூழ்நிலைகளில், கடன் காலத்தை நீட்டிக்க மற்றும்/அல்லது EMIஐ அதிகரிக்க போதிய அவகாசம்/வாய்ப்பு இருப்பதை உறுதிப்படுத்துவதற்காக நிறுவனம் கடன் பெறுபவரின் திரும்பச் செலுத்தும் திறனைக் கருத்தில்கொள்ள வேண்டும்.. எனினும், EMI அடிப்படையிலான மாறும் வட்டி விகித தனிநபர் கடன்களைப் பொறுத்த வரை, வட்டி விகிதங்கள் அதிகரிக்கப்படும்போது, கடன் பெறுபவர்களுக்கு முறையாகத் தெரிவிக்கப்படாமல் மற்றும்/அல்லது ஒப்புதல் பெறாமல் கடன் காலம் நீட்டிப்பு மற்றும் /அல்லது EMI தொகை அதிகரிக்கப்பட்டதாக பல புகார்கள் பெறப்பட்டுள்ளன. இந்தக் குறைகளைச் சரிசெய்வதற்காக, பின்வரும் நடைமுறைப்படுத்தல், இணக்கத் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் விதத்தில் பொருத்தமான கொள்கைக் கட்டமைப்பைச் செயல்படுத்த நிறுவனத்திற்கு அறிவுறுத்தப்படுகிறது:

9B.1.1 ஒப்புதலளிக்கும்போது, கடனின் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றங்களால் EMI மற்றும்/அல்லது கடன் காலத்தில் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்கள் ஏற்படலாம் என்பதை நிறுவனம் கடன் பெறுபவர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். மேற்குறிப்பிட்ட காரணத்தால் EMI/ கடன் காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் அதிகரிப்பு பற்றி முறையான சேனல்களில் வழியாக கடன் பெறுபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

9B.1.2 வட்டி விகிதங்கள் மீட்டமைக்கப்படும் போது, நிறுவனம் தனது இயக்குநர் குழுவினால் ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட கொள்கையின் அடிப்படையில் நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான வாய்ப்பை கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கும். இந்தக் கொள்கையில் பிற தகவல்களுடன், கடன் காலத்தின் போது கடன் பெறுபவர் வட்டி விகிதத்தை மாற்றிக் கொள்வதற்கு எத்தனை தடவைகள் அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதும் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கலாம்.

9B.1.3 கடன் பெறுபவர்களுக்கு பின்வருனவற்றைத் தேர்வு செய்ய வாய்ப்பளிக்கப்படும் (i) EMIஐ அதிகரித்தல் அல்லது கடன் காலத்தை நீட்டித்தல் அல்லது இரண்டும் கலந்த வாய்ப்புகள்; மற்றும், (ii) கடன் காலத்தின் எந்த நேரத்திலும், கடன் தொகையைப் பகுதியாக அல்லது முழுவதுமாக முன்செலுத்துதல். இது நிலவும் விதிமுறைகளின் படி முன்முடித்தல் கட்டணம்/ முன் செலுத்துதல் அபராதத்திற்கு உட்பட்டதாக இருக்கும்.

9B.1.4 மாறும் விகிதத்திலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான

பொருந்தும் கட்டணங்கள், மேற்கண்ட வாய்ப்புகளைப் பயன்படுத்துவதற்கான ஏதேனும் சேவைக் கட்டணங்கள்/ நிர்வாகச் செலவுகள் போன்றவை ஒப்புதல் கடிதத்திலும், அந்தக் கட்டணங்கள்/செலவுகளை நிறுவனம் அவ்வப்போது திருத்தம் செய்யும்போதும் வெளிப்பட்டையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

9B.1.5 மாறும் வட்டி விகிதத்தினால் கடன் காலம் நீட்டிக்கப்படும் போது கடன் தீர்க்கப்படும் செயல்முறை எதிர்மறை விளைவுகளை ஏற்படுத்தவில்லை என்பதை நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும்.

9B.1.6 அசல் தொகை, அது நாள் வரை செலுத்திய வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIகளின் எண்ணிக்கை, ஆண்டு வட்டி விகிதம்/கடனின் ஒட்டுமொத்த காலத்திற்குமான ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவற்றைப் பட்டியலிட்டுக் குறிப்பிடும் அறிக்கையை குறைந்தபட்சம் ஒவ்வொரு காலாண்டு முடிவிலும் பொருத்தமான சேனல்களின் வழியாக கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கும்/ வழங்கப்படுவதை உறுதிப்படுத்தும். அந்த அறிக்கைகள் எளிமையானவையாகவும் கடன் பெறுபவரால் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடியவையாகவும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்யும்.

9B.2 இந்த வழிகாட்டுதல்கள் சமமான மாதாந்திரத் தவணைக் கடன்களுக்கு மட்டுமல்லாது, தேவையான மாறுதல்களுடன் இதைப்போன்ற வெவ்வேறு கால இடைவெளிகளில் அமைந்த சமமான தவணை அடிப்படையிலான கடன்கள் அனைத்திற்கும் பொருந்தும்.

9B.3 மேற்குறிப்பிட்ட வழிகாட்டுதல்கள் வரையறுக்கப்பட்ட கால அளவிற்குள் ஏற்கனவே உள்ள கடன்களுக்கும் புதிய கடன்களுக்கும் பொருத்தமான வகையில் நடைமுறைப்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும். ஏற்கனவே உள்ள வாடிக்கையாளர்கள் அனைவருக்கும் அவர்களுக்குக் கிடைக்கக்கூடிய வாய்ப்புகளைக் குறிப்பிட்டு பொருத்தமான சேனல்களின் வழியாக தெரிவிக்கப்படும்.

10. **விளம்பரம், சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பனை**

நிறுவனம்;

10.1. அனைத்து விளம்பர உள்ளடக்கங்களும் தெளிவாகவும் உண்மையாகவும் இருப்பதை உறுதிசெய்யும்.

10.2. ஏதேனும் ஊடகத்தில் செய்யப்படும் விளம்பரம், விளம்பர

உள்ளடக்கத்தில் சேவை அல்லது தயாரிப்பு, வட்டி விகிதம் தொடர்பான குறிப்பு இடம்பெற்றிருந்தால், அதற்குக் கூடுதல் கட்டணங்கள் ஏதேனும் பொருந்துமா என்ற விவரமும் அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதை நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும், கோரிக்கையில் பேரில் அல்லது இணையதளத்தில் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்களையும் வழங்கும்.

10.3. நிறுவனம் தனது கிளைகளில் அறிவிப்புகள் வைப்பது, தொலைபேசி அல்லது உதவி மையம் வழியாக, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில், நியமிக்கப்பட ஊழியர்/உதவிப் பிரிவின் மூலமாக, அல்லது சேவைக் கையேடு/ கட்டண அட்டவணையை வழங்குவதன் மூலமாக வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் (அபராதக் கட்டணங்கள் உட்பட) பற்றிய தகவல்களை வழங்கும்.

10.4. நிறுவனம் ஆதரவுச் சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பின் சேவைகளைப் பயன்படுத்துகிறது என்றால், அந்த மூன்றாம் தரப்பினர் நிறுவனம் பின்பற்றும் அதே அளவு இரகசியத்தன்மை, பாதுகாப்புடன் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அதுபோன்ற தகவல்கள் மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வழங்கப்பட்டால்) கையாளுவர் என்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

10.5. வாடிக்கையாளர்கள் பயன்படுத்தும் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்கள் பற்றி நிறுவனம் அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும். பிற தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பரத் தகவல்/சேவையைப் பெற அஞ்சல் மூலமாக அல்லது இணையதளத்தில் பதிவுசெய்வதன் மூலமாக அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண் மூலமாக தனது ஒப்புதலை வாடிக்கையாளர் வழங்கியிருந்தால் மட்டுமே அந்தத் தகவல் அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

10.6. நிறுவனத்தால் தயாரிப்புகள்/சேவைகளை சந்தைப்படுத்துவதற்காக பயன்படுத்தப்படும் நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (DSAகள்) பின்பற்ற வேண்டிய நடத்தை விதிமுறையை நிறுவனம் பரிந்துரைக்கும், அந்த விதிமுறையில் பிற விவரங்களுடன், தயாரிப்புகளை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளர்களை நேரடியாக அல்லது தொலைபேசி வாயிலாக அணுகும்போது தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொள்வது அவசியம் என்பது இடம்பெற்றிருக்க வேண்டும்.

10.7. நிறுவனம் தனது இயக்குநர் குழுவின் ஒப்புதலுடன் நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (DSAகள்)/நேரடி சந்தைப்படுத்துதல்

முகவர்களுக்கான (DMAகள்) மாதிரி நடத்தை விதிமுறைகளை உருவாக்கும்.

10.8. நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி/டெலிவரி நபர் அல்லது DSA முறையற்ற வகையில் நடந்தார் அல்லது இந்த விதிமுறைக்கு முரணாகச் செயல்பட்டார் என்று புகார் பெறப்பட்டால், விசாரித்து, புகாரைக் கையாண்டு, தவறுகளைச் சரிசெய்ய பொருத்தமான நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

11. **உத்திரவாதம் அளிப்பவர்கள்**

ஒருவர் கடனுக்கு உத்திரவாதம் அளிப்பவராகக் கருதப்படும்போது அவரிடம் பின்வரும் தகவல்களை நிறுவனம் தெரிவிக்கும்,

a. உத்திரவாதம் அளிப்பவராக அவரது பொறுப்பு;

b. நிறுவனத்திற்கு அவர் பொறுப்பேற்க இருக்கும் தொகை;

c. அவரது பொறுப்பை நிறைவேற்றும்படி நிறுவனம் அவரை அழைக்கக்கூடிய சூழ்நிலைகள்;

d. உத்திரவாதம் அளிப்பவராக அவர் செலுத்தத் தவறும்போது நிறுவனத்திடம் உள்ள அவரின் பிற பணங்களைப் பயன்படுத்த நிறுவனம் வழி வகை கொண்டுள்ளதா என்ற விவரம்;

e. உத்திரவாதம் அளிப்பவராக அவரின் பொறுப்புகள் குறிப்பிட்ட தொகைக்கு மட்டுமானதா அல்லது வரம்பற்றதா என்ற விவரம்; மற்றும்

f. உத்திரவாதம் அளிக்கும் அவரது பொறுப்பிலிருந்து அவர் விடுவிக்கப்படும் காலம்/சூழ்நிலைகள் மற்றும் அதனை நிறுவனம் அவரிடம் தெரிவிக்கும் வழிமுறைகள்.

g. நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்த போதுமான வழிகள் இருந்தும் கடன் வழங்குபவர்/கடன் நிறுவனத்தின் கோரிக்கைக்கு உத்திரவாதம் அளிப்பவர் இணங்கத் தவறும்போது அந்த உத்திரவாதம் அளிப்பவரும் வேண்டுமென்ற கடனைக் கட்டத் தவறியவராகக் கருதப்படுவார்.

அவர் உத்திரவாதம் அளித்த கடன் பெறுபவரின் நிதி நிலையில் ஏற்படும் பாதகமான ம்மாற்றங்கள் பற்றி உத்திரவாதமளிப்பவர்க்கு நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.

12. **தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை**

நிகழ்காலம், கடந்த காலம் இரண்டிலும் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் அனைத்தும் தனிப்பட்டதாகவும், இரகசியமானதாகவும் கருதப்படும், பின்வரும் நெறிமுறைகள், கொள்கைகளின்படி கையாளப்படும்.

12.1. வாடிக்கையாளர் வழங்கிய அல்லது பிற வகையில் பெறப்பட்ட வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்கள் அல்லது தரவுகளை நிறுவனம் தனது குழுமத்தில் பிற நிறுவனங்கள்/அமைப்புகள் உள்ளிட்ட எவருக்கும் வெளிப்படுத்தாது, பின்வரும் விதிவிலக்குகள் தவிர:

a. சட்டப்படி தகவலைத் தெரிவிக்க வேண்டியிருந்தால்.

b. மக்களுக்குத் தகவலைத் தெரிவிக்க வேண்டிய கடமையிருந்தால்.

c. நிறுவனத்தின் நலனுக்காகத் தகவல்களை வழங்க வேண்டும் என்றால் (எடுத்துக்காட்டாக, மோசடியைத் தடுக்க). எனினும், சந்தைப்படுத்தல் நோக்கத்திற்காக குழுமத்தில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உள்ளிட்ட மற்றவர்களுக்கு வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் (வாடிக்கையாளர் பெயர், முகவரி உட்பட) பற்றிய தகவல்களைக் கொடுப்பதற்காக இதனைப் பயன்படுத்தக் கூடாது.

d. வாடிக்கையாளர் தனது தகவல்களை வெளிப்படுத்த வேண்டுமென நிறுவனத்திடம் கேட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.

e. வாடிக்கையாளரைப் பற்றி நிறுவனத்திடம் குறிப்பு கேட்கப்படுகிறது எனில், அதை வழங்குவதற்கு முன் வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதலைப் பெற வேண்டும்.

12.2. நடைமுறையில் உள்ள சட்ட விதிகளின் கீழ் வாடிக்கையாளரைப் பற்றி நிறுவனம் வசம் உள்ள தனிப்பட்ட பதிவேடுகளை அணுகுவதற்கு வாடிக்கையாளருக்கு உள்ள உரிமைகளைப் பற்றி அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

12.3. வாடிக்கையாளரின் குறிப்பிட்ட ஒப்புதலைப் பெறாத வரை, நிறுவனம் உள்ளிட்ட எவரும் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்த நிறுவனம் அனுமதிக்காது.

13. பொது

13.1. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர்த்து மற்றவற்றிற்காக கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்கும் (கடன் பெறுபவரால் முன்பு வெளிப்படுத்தப்படாத தகவல்கள் கண்டறியப்பட்டால் தவிர).

13.2. கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை இடமாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால்,

அக்கோரிக்கை பெறப்பட்டதிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் அதற்கான
ஒப்புதல் அல்லது மற்றவை அதாவது ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருதநால் தெரிவிக்கப்படும். அதுபோன்ற இடமாற்றம் சட்டத்திற்குட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிகளின் படி அமையும்.

13.3. கடன் வழங்கப்படும்போது, கடன் தொகை, கடன் காலம், திரும்பச் செலுத்தும் காலமுறை ஆகியவற்றை உள்ளடக்கிய கடனைத் திரும்பச் செலுத்தும் செயல்முறையை நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கும். எனினும், நிறுவனம் திரும்பச் செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றத் தவறினால், நிலுவைத் தொகைகளை மீட்பதற்காக நாட்டின் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இந்தச் செயல்முறையில் வாடிக்கையாளருக்கு நினைவூட்டல் அறிவிப்புகளை அனுப்புதல் அல்லது நேரடியாகச் சந்தித்தித்தல் மற்றும்/அல்லது அடமானம் ஏதேனும் இருந்தால் அதனைக் கையகப்படுத்துதல் ஆகியன அடங்கும்.

13.4. கடனை மீட்கும் விவகாரங்களில், நிறுவனம் தொந்தரவு கொடுக்கும் உத்தியை அதாவது, பொருத்தமற்ற நேரங்களில் கடன் பெறுபவர்களைத் தொடர்ச்சியாக தொந்தரவு செய்தல், கடன் தொகையை மீட்க ஆள் பலத்தைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவற்றைப் பயன்படுத்தாது. வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் என்பதில் நிறுவன ஊழியர்களின் கடுமையான நடத்தை என்பதும் அடங்கும் என்பதால் வாடிக்கையாளர்களைப் பொருத்தமான முறையில் கையாள தனது ஊழியர்கள் போதிய பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும்.

13.5. நிறுவனம் ரெகவரி ஏஜெண்டுகளைத் தற்போது பணியமர்த்தவில்லை. நிறுவனம் ரெகவரி ஏஜெண்டுகளை ஈடுபடுத்தினால் இயக்குநர் குழுவின் ஒப்புதலுடன் அவர்களுக்கான நடத்தை விதிமுறைகள் உருவாக்கப்படும்.

13.6. பின்வரும் சூழ்நிலைகள் வீட்டுக் கடன்களை முன்முடிக்கும்போது, முன் செலுத்துதல் கட்டணம் அல்லது அபராதத்தை நிறுவனம் வசூலிப்பதில்லை:

a. வீட்டுக் கடன் மாறும் வட்டி விகிதம் அடிப்படையில் இருக்கும்போது ஏதேனும் நிதி ஆதாரம் மூலம் கடன் முடிக்கப்பட்டால்.
b. வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி விகிதம் அடிப்படையில் இருக்கும்போது கடன் பெறுபவரின் சொந்த நிதி ஆதாரம் மூலம் கடன் முடிக்கப்பட்டால்.

இந்த நோக்கத்திற்காக "சொந்த நிதி ஆதாரம்" என்பது வங்கி/ HFC/ NBFC மற்றும்/அல்லது நிதி நிறுவனங்களிலிருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர்த்து பிற நிதி ஆதராங்களைக் குறிக்கும். இரட்டை / சிறப்பு விகித (நிலையான மற்றும் மாறும் விகிதங்களின் கலவை) வீட்டுக் கடன்கள் அனைத்திற்கும், முன்-முடிக்கப்படும் காலத்தில் அந்தக் கடன் நிலையான அல்லது மாறும் வட்டி விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து நிலையான/ மாறும் வட்டி விகிதத்திற்குப் பொருந்தும் முன்-முடித்தல் விதிமுறைகள் நடைமுறைப்படுத்தப்படும். இரட்டை / சிறப்பு விகித வீட்டுக் கடன்களில், நிலையான வட்டி விகிதக் காலம் முடிவடைந்த பின் கடனானது மாறும் வட்டி விகிதக் கடனாக மாற்றப்பட்டால் மாறும் வட்டி விகிதத்திற்கான முன்-முடித்தல் விதிமுறைகள் பொருந்தும். இந்த விதி இதன்பிறகு முன்-முடிக்கப்படும் அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு வட்டி விகித கடன்களுக்கும் நடைமுறைப்படுத்தப்படும். நிலையான வட்டி விகிதக் கடன் என்பது கடன் காலம் முழுவதும் வட்டி விகிதம் நிலையாக இருப்பதாகும் என்று இங்கு மீண்டும் தெளிவுபடுத்தப்படுகிறது.

13.7. வணிக நோக்கங்கள் தவிர்த்து பிறவற்றிற்காக, இணை கடன் பெறுபவர்(கள்) உடன் அல்லது இல்லாமல், தனிநபர் கடன் பெறுபவர்களுக்கு ஒப்புதலளிக்கப்படும் மாறும் வட்டி விகித குறித்த காலக் கடன்களுக்கு முன்முடித்தல் கட்டணம்/ முன்செலுத்துதல் அபராதம் நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படாது.

13.8. நிறுவனம் மற்றும் தனிநபர் கடன் பெறுபவர்கள் இடையே ஒப்புக் கொள்ளப்படும் வீட்டுக் கடன் தொடர்பான முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் எளிதாகவும் புரிந்துகொள்ள உதவுவதற்காக, நிறுவனம் அனைத்து நேர்வுகளிலும் அந்தக் கடன் தொடர்பான மிக முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) அடங்கிய ஆவணத்தை உருவாக்கும். இந்த ஆவணம் கடன் தொடர்பாக நிறுவனத்தால் உருவாக்கப்படும் கடன், பாதுகாப்பு தொடர்பான மற்ற ஆவணங்களுடன் கூடுதலாக உருவாக்கப்படும். அந்த ஆவணத்தின் நகலை கடன் பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் உருவாக்க நிறுவனத்திற்கு அறிவுறுத்தப்படுகிறது. நிறுவனம் மற்றும் கடன் பெறுபவர் இடையே கையொப்பமிடப்பட்ட நகல் ஆவணம் கடன் பெறுபவரிடம் ஒப்படைக்கப்பட்டு ஒப்புகை பெறப்பட வேண்டும்.

13.9. நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை ஊக்குவிப்பதற்காக சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள்,

அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல்கள், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான கால வரம்பு, குறைதீர்வுச் செயல்முறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்கள் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

13.10. நிறுவனம் தனது தயாரிப்பு, சேவைகளைப் பற்றி பின்வரும் மொழிகளில் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காட்சிப்படுத்தும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.

13.11. நிறுவனம் கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி, மதத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும் தனது நீட்டிக்கப்பட்ட தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றில் விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளிகள், உடல்ரீதியான மாற்றுத்திறனாளி விண்ணப்பதாரர்களை அவர்களின் உடல் இயலாமை அடிப்படையில் பாகுபடுத்தாது. எனினும், இது சமூகத்தின் வெவ்வேறு பிரிவுகளுக்காக உருவாக்கப்பட்ட திட்டங்களை நடைமுறைப்படுத்துவது அல்லது பங்கேற்பதிலிருந்து நிறுவனத்தைத் தடுக்காது. விழித்திறன் மாற்றுத் திறனாளி விண்ணப்பதாரர்களுக்கான கடன் வசதி பற்றிய மாதிரி வழிகாட்டுதல்கள் பின்னிணைப்பில் உள்ளன.

13.12. நிறுவனம் பின்வரும் வழிகளில் இந்தக் கொள்கையை வெளியிடும்:

a. ஏற்கனவே உள்ள, புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்தக் கொள்கையின் நகலை வழங்குதல்;

b. கோரிக்கையின் பேரில் கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு வடிவில் அல்லது அஞ்சல் மூலமாக இந்தக் கொள்கையை வழங்குதல்;

c. ஒவ்வொரு கிளையிலும், நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் இந்தக் கொள்கையைக் கிடைக்கச் செய்தல்; மற்றும்

d. இந்தக் கொள்கையை நடைமுறைப்படுத்தவும், கொள்கை பற்றிய தகவல்களை வழங்கவும் நிறுவனத்தின் ஊழியர்களுக்குப் பயிற்சியளித்தல்.

பின்னிணைப்பு

விழித்திறன் மாற்றுத் திறனாளிகளுக்கான கடன் வசதிகள் குறித்த மாதிரி வழிகாட்டுதல்கள்

1. வீட்டுக் கடன் நிறுவனங்களால் (HFCs) வழங்கப்படும் அனைத்துத் தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவை விழித்திறன் மாற்றுத் திறனாளிகளுக்கும் கிடைக்க வேண்டும், HFCஇன் கிளைகள்/அலுவலகங்கள் அனைத்திலும் இச்சேவை வழங்கப்பட வேண்டும்.
2. அனைத்துத் தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவை பிற வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படுவது போன்றே விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கும் வழங்கப்பட வேண்டும், அவர்களின் பார்வைத்திறன் குறைபாடு கடனுக்கு ஒப்புதலளிப்பதற்கான/ நிராகரிப்பதற்கான அளவுகோலாக இருக்கக்கூடாது.
3. HFCகள் மற்ற வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவதைப் போலவே விழித்திறன் மாறுத்திறனாளிகளுக்கும் அதே வசதிகளை வழங்க வேண்டும்.
4. HFCகள் மற்ற வாடிக்கையாளர்களுக்கு தாயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை நீட்டித்து வழங்குவதைப் போலவே விழித்திறன் மாற்றுத் திறனாளி வாடிக்கையாளருக்கும் செய்ய வேண்டும்.
5. விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளருக்குக் கூடுதல் வட்டி, அடமானம், மற்றும் பிற விதிமுறைகள் போன்றவை விதிக்கப்படக்கூடாது.
6. HFC பிற வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் கடன் வகைகளுக்கு இணை-கடன் பெறுபவர்கள் அல்லது உத்திரவாதமளிப்பவர்களை வலியுறுத்தவில்லை எனில், விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளருக்கும் அதைனை வலியுறுத்தக்கூடாது.
7. HFCகள் விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்களை படிப்பறிவற்ற வாடிக்கையாளராகக் கருதக்கூடாது.
8. HFCகள் விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்களுக்கு எந்தவொரு சேவையையும் நிராகரிக்கக்கூடாது, இதில் பெருவிரல் ரேகையைப் பயன்படுத்தும் விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளிகளும் அடங்குவர். தேவைப்பட்டால், விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெருவிரல் ரேகைக்கான உறுதிமொழியை HFCகள் கூடுதல் ஆவணமாகப் பெற்றுக் கொள்ளலாம்.
9. படிவங்கள், சீட்டுகள் போன்றவற்றை வாசித்துக் காட்டுதல், நிரப்புவதற்கான உதவி போன்ற கூடுதல் வசதிகள் விழித்திறன்

மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளர் கோரிக்கை விடுத்தால் சாட்சியின் முன்னிலையில் கிளை/ அலுவலகத்தின் அலுவலர்/மேலாளர் வணிக விதிமுறைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாசித்துக் காட்ட வேண்டும்.

10. விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி நபரால் தேர்வு செய்யப்படும் மற்றொரு விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி உள்ளிட்ட எந்தவொரு நபர்(களுடன்) சேர்ந்து கூட்டாக கடன் அல்லது பிற வசதிகளைப் பெற HFC அவர்களை அனுமதிக்க வேண்டும்
11. விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர் விரும்பினால் அவர்களின் பவர் ஆப் அட்டர்னியாக அல்லது அவர்களின் கணக்கை இயக்கும் மாண்டேட் ஹோல்டராக மற்றொரு நபரை/நபர்களை நியமிக்க அனுமதிக்கலாம்.
12. தயாரிப்பை வழங்குவதற்கு முன்பாக கிளை/அலுவலகத்தின் அலுவலர்/ மேலாளர் விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர் / எதிர்கால வாடிக்கையாளருக்கு அவர்களின் உரிமைகளையும் பொறுப்புகளையும் விளக்க வேண்டும்.
13. விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர் சமர்பிக்கத் தேவையான ஆவணங்கள்

    மற்ற வாடிக்கையாளர்களைப் போலவே இருக்க வேண்டும். "கணக்குதாரரர் விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி"என்று கணக்கில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
14. தேவைப்பட்டால், HFCகள் அனைத்து ஆவணங்களின் நகலையும் டிஜிட்டல் வடிவிலும் விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளருக்கு வழங்க வேண்டும்.
15. விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர் விரும்பினால் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் (MITC) நகலை பிரெய்லி வடிவில் அல்லது உரை வாசிக்கக்கூடிய PDFஆக HFCகள் வழங்க வேண்டும்.
16. HFCகள் விழித்திறன் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்களுக்கு எலெக்ட்ரானிக் கிளியரிங் சேவை (ECS) வசதியை வழங்க வேண்டும்.

இந்த வழிகாட்டுதல்கள் மாதிரி மட்டுமே, விரிவான வழிகாட்டுதல்கள் அல்ல என்பதை கவனத்தில் கொள்ளுங்கள்.