எஸ்எம்எஃப்ஜி இந்தியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் கம். லிட்.

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

(ஜனவரி 2026)

உள்ளடக்கம்

1. பின்னணி.. 1

2. நோக்கம் 1

3. பாலிசி கொள்கைகள் 1

a. கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம் 1

b. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும்.. 2

c. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல் 2

d. சமமான மாதாந்திரத் தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்கள் மீது ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல் 3

e. புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்ப்பு வழிமுறைகள் 3

f. விதிக்கப்படும் வட்டி 5

g. விளம்பரப்படுத்தல், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை 6

h. உத்தரவாதமளிப்பவர்கள் 6

i. டிஜிட்டல் லெண்டிங் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள் 7

j. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை 7

k. பொது விவரங்கள் 8

4. குறியீட்டிற்கு இணக்கம் பற்றிய அறிக்கை 11

சொற்களஞ்சியம்

NHB	தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி
DSA	நேரடி விற்பனை முகமை
HFC	வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்கள்
RBI	இந்திய ரிசர்வ் வங்கி

1. பின்னணி

இந்த நியாயமான நடைமுறை குறியீடு (குறியீடு) அனைத்து பங்குதாரர்கள், குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்கள், அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து நிறுவனத்தினால் பின்பற்றப்படும் நடைமுறைகளின் பயனுடைய கண்ணோட்டத்தை வழங்க நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வீட்டுவசதி கடன் நிறுவனங்கள்) வழிகாட்டல்கள், 2025-ஐ கருத்தில் கொண்டு இந்த நெறிமுறைத் தொகுப்பு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

2. நோக்கம்

இந்த குறியீடு நிறுவனம், அதன் இடைத் தரகர்கள் அல்லது டிஜிட்டல் முறையில் கடன் வழங்கும் தளங்கள் (சுயமாக சொந்தமான/மற்றும் அல்லது அவுட்சோர்ஸிங் ஏற்பாட்டின் கீழ்) கவுன்டர் வழி, தொலைபேசி மூலம், அஞ்சல் வழி, ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் வழி, இணையதளம் அல்லது வேறு ஏதேனும் டெலிவரி மூலம் வழங்கப்படும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பொருந்தும்.

இந்த குறியீட்டின் பரந்த நோக்கங்களாவன:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளுகையில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைத்து அதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவிப்பதாகும்.
- வெளிப்படைத் தன்மையை அதிகரிக்கச் செய்வதன் மூலம் நியாயமான முறையில் சேவைகள் என்ன என்பதை வாடிக்கையாளர்களை புரிந்துகொள்ளச் செய்வது ஆகும்.
- வீட்டுவசதி நிதியுதவி முறையில் நம்பிக்கையை வளர்ப்பதற்காக வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் நல்லுறவை ஊக்குவித்தல்.

3. பாலிசி கொள்கைகள்

a. கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்:

- கடன் விண்ணப்பப் படிவம் மற்றும் முக்கியமான கடிதப் போக்குவரத்து (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றம் உட்பட) வட்டார மொழியில் அல்லது கடன்தாரர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- நிறுவனம் கட்டணம்/கட்டணங்கள், செயலாக்கக் கட்டணங்கள், வட்டி மற்றும் பொருந்துமிடங்களில் அபராத கட்டணங்கள், திருப்பித்தரத்தக்க/திருப்பி அளிக்கப்படாத கட்டணங்கள்/வட்டி ஏதேனும் இருந்தால் இவை குறித்த அனைத்து தகவலையும் கடன்தாரருக்கு வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்த வேண்டும். வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், செயலாக்கம்/ஒப்புதல் அளிப்பதில் ஈடுபட்டுள்ள அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'மொத்த செலவையும்' வெளிப்படுத்தும். மேலும் நிறுவனம் செலவினங்கள் / கட்டணங்கள் அனைத்தும் பாரபட்சமற்றவை என்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- கடன் காலத்தின் எந்தவொரு கட்டத்திலும், கடன் வாங்குபவர்களின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் இல்லாமல், MITC/ KFS-ல் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு கட்டணத்தையும், செலவுகளையும் நிறுவனம் அவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கக் கூடாது.
- நிறுவனத்தினால் வழங்கப்படும் கடன் விண்ணப்பப் படிவம் கடன்தாரரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கக்கூடிய அனைத்து தேவையான தகவல் அனைத்தும் அடங்கி இருக்க வேண்டும், இதனால் வாடிக்கையாளர் பிற வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்களினால் வழங்கப்படும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தம் கொண்டு ஒப்பிட்டுப் பார்த்து முடிவு எடுக்க முடியும்
- நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பங்களைப் பெற்றுக் கொண்டதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும். அந்த ஒப்புகையில் கடன் விண்ணப்பங்கள் தீர்க்கப்படுவதற்கான காலகெடுவையும் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவம் சமர்ப்பிப்பதற்கு தேவையான ஆவணங்கள் குறிக்கப்பட்டதாக இருக்க வேண்டும்.

b. <u>கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும்</u>

- கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்முறைப்படுத்த தேவையான அனைத்து விவரங்களையும் விண்ணப்பத்தைப் பெற்றுக்கொள்ளும் சமயத்தில் சேகரிக்கப்படும். மேலும் ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், அவர் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்பட்டு உடனடியாக தெரிவிக்கப்படும்.
- நிறுவனம் வருடாந்திர வட்டி விகிதம், பயன்படுத்தப்படும் முறை, மாதத்தவணை கட்டமைப்பு, முன் திருப்பிச் செலுத்தலுக்கான கட்டணங்கள், அபராத கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், உட்பட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கடன் ஒப்புதல் வழங்கப்பட்ட தொகையை ஓர் ஒப்புதல் கடிதம் மூலம் அல்லது வேறுவகையில் எழுத்து மூலம் தெரிவிக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் ஏற்பு பதிவுக்காக அங்கீகாரம் அளிக்க வேண்டும்.
- நிறுவனம் ஒப்புகை பேரில் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை அனைத்து இணைப்பு நகல்களுடன் கடன்களுக்கு ஒப்புதல் வழங்கும் / விநியோகிக்கும் நேரத்தில் வழங்கும்.
- அனுமதி கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுடன் மேற்கொள்ளப்படும் MITC/KFS ஆகியவற்றில் கடனின் நோக்கம் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- விண்ணப்பிக்கப்பட்ட கடன் ஒப்புதல் அளிக்கப்படாத நிலையில் நிராகரிப்பதற்கான காரணங்கள் எழுத்து மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.
- நிறுவனம் தாமதமான திருப்பிச் செலுத்தத்திற்கு விதிக்கப்படும் அபராத கட்டணங்கள் “தடித்த” எழுத்துருக்களில் கடன் ஒப்பந்தத்தில் இடம் பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

c. <u>விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்</u>

- கடன் ஒப்பந்தம்/ ஒப்புதல் கடிதத்தில் அளிக்கப்பட்டுள்ள பட்டுவாடா அட்டவணைப்படி வழங்கல் செய்யப்படும்.
- வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராத கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருப்பின்), சேவைக் கட்டணங்கள், முன்செலுத்தத்திற்கான கட்டணங்கள், இதர பொருந்தும் கட்டணம்/கட்டணங்கள் முதலியவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் எந்த மாற்றமும் கடன்தாரர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் வட்டி விகிதங்களில் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்பட வேண்டும். இது குறித்த பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், வாடிக்கையாளர் எந்த அறிவிப்பும் இன்றி, 60 நாட்களுக்குள், எந்த கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது வட்டி செலுத்தாமல் கணக்கை முடித்துக் கொள்ளலாம் அல்லது மாற்றிக் கொள்ளலாம்.
- ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கடனை திருப்பிச் செலுத்தச் சொல்வது/ செலுத்தத்தை விரைவுபடுத்துதல் அல்லது எந்த ஒரு செயல்திறனுக்கான முடிவும் அல்லது கூடுதல் பிணையங்களை நாடுதல், கடன் ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்திசைவாக இருக்க வேண்டும்.
- கடன் தொடர்புடைய அனைத்து பத்திரங்களும் கடன் தொகையை முழுமையாக மற்றும் இறுதிச் செலுத்திய ரசீதுடன் வெளியிடப்படும். இது கடன்தாரர்களின் எந்த கோருரிமைக்கு எதிராக நிறுவனத்தினால் சட்டரீதியான உரிமை, அல்லது உரிமை, மற்றும் சரியான எதிரீடு செய்யப்பட வேண்டி இருந்தால் அதற்கு உட்பட்டதாகும். அவ்வாறு எதிரீடு உரிமை நிறைவேற்றப்படும் நிலையில், அது குறித்து கடன்தாரருக்கு அறிவிப்பு கொடுக்கப்பட வேண்டும், இதில் மீதமுள்ள கோருரிமைகள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் எந்த நிபந்தனையின் கீழ் நிறுவனம் இத்தகைய பத்திரங்களை தொடர்புடைய கோருரிமைகள் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை தக்க வைத்துக்கொள்ள உரிமை பெற்றுள்ளது என்பது குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
- கடன் கணக்கு முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட/தீர்க்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள், நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவித்து, ஏதேனும் பதிவகத்தில் பதிவுசெய்யப்பட்ட கட்டணங்களை நீக்க வேண்டும்.

- கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தில் விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி, கடன் வாங்குபவர்கள் இந்த ஆவணங்களைத் தலைமை அலுவலகக் கிளையிலிருந்தோ அல்லது மற்றொரு அலுவலகத்திலிருந்தோ பெற்றுக்கொள்ளலாம். கடன் வாங்குபவர் இறக்க நேரிட்டால், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள நடைமுறையின்படி அந்த ஆவணங்கள் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பி அளிக்கப்படும்.
- நிறுவனத்தின் தரப்பிலிருந்து சொத்து ஆவணங்களை வழங்குவதில் 30 நாட்களுக்கு மேல் தாமதம் ஏற்பட்டால், நிறுவனம் அத்தகைய தாமதம் குறித்து கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவித்து, தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ஒரு நாளைக்கு ₹5,000 வீதம் இழப்பீடு வழங்கும். தொலைந்து போன அல்லது சேதமடைந்த ஆவணங்களுக்கு, அவற்றின் நகல்களைப் பெற நிறுவனம் கடன் வாங்கியவருக்கு உதவும், மேலும் அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். இந்த இழப்பீடு, கடன் வாங்குபவருக்கு இருக்கக்கூடிய வேறு எந்த சட்டப்பூர்வ உரிமைகளுடன் கூடுதலாக வழங்கப்படுகிறது.

d. <u>சமமான மாதாந்திரத் தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்கள் மீது ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்</u>

ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகித தனிநபர் கடன்களை அங்கீகரிக்கும்போது, நிறுவனம் பின்வருவனவற்றைச் செய்யும்.

- வட்டி விகித ஏற்ற இறக்கங்களால் ஏற்படக்கூடிய EMI/கால அளவு மாற்றங்கள் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும்.
- வட்டி விகித மறுசீரமைப்பின் போது, நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறும் வாய்ப்பை வழங்கவும்.
- அதிகரிக்கும் EMI, கடன் காலத்தை நீட்டித்தல் அல்லது இரண்டையும் தேர்ந்தெடுத்தல் மற்றும் எந்நேரத்திலும் முன்கூட்டியே செலுத்துதல் இவற்றில் ஒன்றை தேர்ந்தெடுக்க, கடன் வாங்குபவர்களை அனுமதிக்கவும்.
- தொடர்புடைய அனைத்து கட்டணங்களையும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கவும்.
- கடன் தவணை நீட்டிப்புகள் எதிர்மறை கடன் தீர்வுக்கு வழிவகுக்காது என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்.
- கடன் விவரங்களுடன் காலாண்டு அறிக்கைகளை வழங்கவும்.

e. <u>புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்ப்பு வழிமுறைகள்</u>

கம்பெனி, புகார்கள் மற்றும் குறைகளுக்கு தீர்வு காண்பதற்கு தனது நிறுவனத்துக்குள் வரையறுக்கப்பட்டிருக்கும் புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்ப்பு வழிமுறைகளை பின்பற்ற வேண்டும்.

கம்பெனி, உடன் பணியாற்றும் சகாக்களிடையே மிகச் சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்கும் நோக்கத்தைக் கொண்டிருக்கிறது மற்றும் அது கட்டுறுதியான, பயனளிக்கும் வாடிக்கையாளர் சேவையை கட்டி எழுப்புவதற்கு தொடர்ந்து முயற்சிக்க வேண்டும். இன்ஷ்யூரன்ஸ் தொடர்புடைய வாடிக்கையாளர்களின் எல்லா புகார்கள் அல்லது குறைகள் அவை கிடைக்கப்பட்ட 3 நாட்களுக்குள் ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்டு அதற்கு குறை தீர்ப்பு வழிமுறைகளில் வரையறுக்கப் பட்டிருக்கும் விதத்தில் புகார்கள் கிடைக்கப்பட்ட 14 நாட்களுக்குள் தீர்வு காணப்படும்.

இந்த நோக்கத்தை நோக்கி போர்டு ஆஃப் டைரக்டர்கள், வாடிக்கையாளர்கள் எழுப்பும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை தீர்ப்பதற்காக கீழ்க்கண்ட குறை தீர்ப்பு மெக்கானிசத்தை வரையறுத்துள்ளனர்.

i. <u>கட்டம் 1</u>

கம்பெனியானது, தனது ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் அதோடு ஆன்லைனில் பெற்றுக் கொள்வது உள்ளிட்ட புகார்கள் மற்றும் குறைகளை பெற்று, அவற்றை ரெஜிஸ்டர் செய்து அவற்றுக்கு தீர்வு காணும் பொருட்டு ஒரு சிஸ்டத்தையும், செயலாக்கங்களையும் கொண்டிருக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளர்களுக்கு கீழ்க்கண்ட விவரங்களை தெரிவிக்க வேண்டும்.

- புகார்களை நியாயமாகவும், விரைவாகவும் கையாள்வதற்கான செயல்முறைகளின் விவரங்களை எங்கே கண்டறிய முடியும்.
- யாரிடம் புகாரளிக்க வேண்டும் (கட்டம் 1)
- எவ்வாறு புகார் அளிப்பது
- புகாருக்கு பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம்
- குறைகளுக்கு தீர்வு காண யாரை அணுக வேண்டும் (கட்டம் 2)
- தீர்வுகள் திருப்தியளிக்காவிட்டால் என்ன செய்ய வேண்டும் (கட்டம் 3)

இதற்கும் கூடுதலாக, வாடிக்கையாளர்களுக்கு கீழ்க்கண்ட ஆப்ஷன்கள் வழங்கப்பட வேண்டும்.

- தொலைபேசி: வாடிக்கையாளர்கள், 4வது சனிக்கிழமை மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர்த்து, திங்கள் முதல் சனி வரை காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 6.30 மணி வரை எங்கள் கட்டணமில்லா எண்ணான 1800 102 1003-ல் தொடர்பு மையத்தை அழைக்கலாம்.
- இமெயில்: வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை இதற்கென ஒதுக்கப்பட்டிருக்கும் இமெயில் ஐடி-யிலும் அனுப்பலாம்: grihashakti@grihashakti.com
- கடிதங்கள்: எழுத்துப்பூர்வ கடிதங்கள் பின்வரும் முகவரிக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும் - கார்ப்பரேட் அலுவலகம், , யூனிட் எண் 503 & 504, 5- வது தளம், மெயின் ரோடு, ஜி பிளாக், பாந்த்ரா குர்லா காம்ப்ளக்ஸ், பாந்த்ரா (கிழக்கு), மும்பை-400051.
- விசிட்: வாடிக்கையாளர்கள், சர்வீஸ் பிரான்ச்சிலுள்ள கஸ்டமர் சர்வீஸ் ஆஃபீசரிடம் நேரடியாக வந்து கீழ்க்கண்ட அலுவல் நேரத்தில் மேற்குறிப்பிட்ட பிரான்ச்சில் கோரிக்கையை எழுப்ப முடியும்:

பிரான்ச் அலுவல் நேரம்:	காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 6.30 மணி வரை (திங்கள் முதல் சனி வரை முதல் சனிக்கிழமை மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர);
பேமெண்ட் நேரம்:	காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 6 மணி வரை (திங்கள் முதல் சனி வரை); காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 4 மணி வரை (சனிக்கிழமை) முதல் சனிக்கிழமை மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர அனைத்து நேரங்களும்

ii. <u>கட்டம் - 2</u>

பெறப்பட்ட தீர்வமானம் எதிர்பார்ப்புகளைப் பூர்த்தி செய்யத் தவறினால், CCRC@grihashakti.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தின் “வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்வு பிரிவு”, மற்றும்/அல்லது மேலே வழங்கப்பட்டுள்ள கார்ப்பரேட் அலுவலக முகவரிக்கு கடிதம் எழுதலாம்.

iii. <u>கட்டம் - 3</u>

பெறப்பட்ட தீர்மானத்தால் வாடிக்கையாளர் இன்னமும் திருப்தியடையாவிட்டால், அவர் இந்த விஷயத்தை நிறுவனத்தின் “குறைதீர்ப்பு அதிகாரிக்கு” GRO@grihashakti.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியிலோ மற்றும்/அல்லது குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் 022 – 65483456 என்ற தொலைபேசி எண்ணிலோ மற்றும்/அல்லது மேலே வழங்கப்பட்டுள்ள கார்ப்பரேட் அலுவலக முகவரியிலோ தொடர்பு கொண்டு தெரிவிக்கலாம்.

ஒருவேளை அங்கிருந்தும் பெறப்பட்ட தீர்வு வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தியளிக்கவில்லையென்றால் அல்லது ஒரு மாதத்திற்குள் பதில் எதுவும் கிடைக்கவில்லையென்றால் அவர் RBI ஒழுங்கு

முறைகளின்படி நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க்கின் கம்ப்ளெய்ன்ட் ரிட்ரெஸல் செல்லுக்கு NHB-யின் வெப்ஸைட்டுக்கு தனது புகார்களை ஆன்லைனில் அல்லது NHB, நியூ டில்லிக்கு அஞ்சல் மூலமாகவும் அனுப்பலாம் (கம்ப்ளெய்ன்ட் ரிட்ரெஸல் செல், டிபார்ட்மென்ட் ஆ்ஃப் ரெகுலேஷன் & சூப்பர்விஷன், நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க், 4-வது மாடி, கோர் 5A, இண்டியா ஹேபிடாட் சென்டர், லோதி ரோடு, நியூ டில்லி-110 003.)

வாடிக்கையாளரின் புகார்களை கையாளும்போது கம்பெனி கீழ்க்கண்ட நெறிமுறைகள் சீராக பராமரிக்கப்பட வேண்டும்:

- புகார்களை கையாள வேண்டிய அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி பொறுப்பு அடங்கிய ஒப்புகை/பதில்கள் ஒரு வாரத்திற்குள் வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும்.
- ஒரு புகார் குறிப்பு எண் தரப்பட வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான காலத்திற்குள் புகார் மீது எடுக்கப்படும் நடவடிக்கைகளின் விவரங்கள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- விஷயத்தை பரிசீலித்து பார்த்த பிறகு கம்பெனி தனது இறுதி பதிலையும், பதிலளிக்க ஏன் மேலும் அதிக காலம் தேவைப்படுகிறது என்பதையும் அவ்வாறு செய்வதற்கு புகார் பெறப்பட்ட ஆறு வாரங்களுக்குள் பதிலளிக்க முயற்சிப்பது குறித்தும் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். கம்பெனி அளிக்கும் இறுதி பதில் ஒருவேளை திருப்திகரமாக இல்லையென்றால் மேற்கொண்டு அவர் அதை எங்கே எடுத்துக் செல்ல வேண்டும் என்பதையும் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

இந்த குறை தீர்ப்பு செயலாக்கம் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு ஏற்ப பிரசுரிக்கப்பட வேண்டும். கம்பெனி இதை தனது எல்லா ஆ்ஃபீஸ்கள்/பிரான்ச்களில் டிஸ்பிளே செய்வதோடு அதை கம்பெனியின் வெப்ஸைட்டிலும் கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும்.

CPGRAMS/ GRIDS போன்றவற்றின் மூலம் பெறப்படும் மேல்முறையீட்டு வழக்குகள், GRO-வின் உயர் மட்டத்திலுள்ள ஓர் அதிகாரியால் மறுஆய்வு செய்யப்படும்.

f. <u>விதிக்கப்படும் வட்டி:</u>

அங்கு வாடிக்கையாளர்களிடம் அதிக வட்டி விகிதம் மற்றும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள் மீதான கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படாமலிருப்பதை உறுதிப்படுத்த, நிறுவன போர்டுவட்டி விகிதங்கள் ,, செயலாக்கம் மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் உட்பட பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான கொள்கையை கடைபிடிக்கும். இந்த கொள்கை இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும். இந்தக் பாலிசியானது ஃபண்ட், மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும்.

- நிறுவனம் வட்டி விகிதங்கள், மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் இதர கட்டணங்கள் இவற்றை தீர்மானிப்பதற்கு பொருத்தமான உள்ளுறை கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுக்கும்.
- நிறுவனம் செயல்முறை மற்றும் செயல்பாடுகளை கண்காணிக்க ஓர் உள்ளுறை வழிமுறையை முன்வைக்க வேண்டும், அப்போதுதான் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்ய முடியும்.
- நிறுவனம், தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்று, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும். வட்டி விகிதம், இடர் தர நிர்ணய அணுகல் மற்றும் பல்வேறு வகைக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை விதிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- புதுப்பிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரவரிசைக்கான அணுகுமுறை ஆகியவற்றை இணையதளத்தில் காணலாம்.

- வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராத கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருப்பின்) வருடாந்திர விகிதமாக்கப்பட வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கிற்கு விதிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள முடியும்.
- அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணம் ஆகியவை, இணையதளத்தில் 'வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள்' என்ற தலைப்பின் கீழ் காண்பிக்கப்படுவதுடன், கடன் ஒப்பந்தம், MITC மற்றும் அனுமதி கடிதம் ஆகியவற்றிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- கடன்தாரர்களிடமிந்து வசூலிக்கப்படும் மாதத்தவணைகள் வட்டி மற்றும் அசலுக்கு இடையே உள்ள பிரிவை தெளிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும்.
- கடனின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும்மேலும் ., அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் ஏதேனும் நிகழ்வும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் கூட தெரிவிக்கப்படும்.
- நிதி, உண்மையில் வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்தோ அல்லது காசோலை ஒப்படைக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்தோ, எதுவாக இருந்தாலும், வட்டி வசூலிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

g. <u>விளம்பரப்படுத்தல், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை</u>

நிறுவனம் உறுதிப்படுத்துவது:

- அனைத்து விளம்பரப்படுத்தும் மற்றும் ஊக்குவிக்கும் பொருள்களும் தெளிவாக உள்ளன மற்றும் தவறாக வழிநடத்தவில்லை.
- எந்த ஒரு சேவை அல்லது திட்டத்துடன் தொடர்புடைய அனைத்து விளம்பரப்படுத்தும் மற்றும் ஊக்குவிக்கும் பொருள்களும் பொருந்தும் வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்களை, மேலும் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்த முழு விவரங்களும் கோரிக்கையின் பேரில் பெறலாம் அல்லது இணையதளத்தில் இருக்கலாம்.
- வட்டி விகிதங்கள் பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல் கிளைகளில் அறிவிப்புகள் வடிவில், தொலைபேசி அல்லது ஹெல்ப்லைன்கள் மூலம், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள் / ஹெல்ப்டெஸ்க் அல்லது சேவை வழிகாட்டி/கட்டண அட்டவண மூலம் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- ஆதரவு சேவைகளை வழங்கும் மூன்றாம் தரப்பினர், நிறுவனம் செய்வது போன்றே வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல் (ஏதேனும் இருப்பின்) அதே அளவு இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாள வேண்டும்.
- திட்டங்கள் அல்லது ஊக்குவிப்பு சலுகைகள் குறித்த தகவல்தொடர்புகளை வாடிக்கையாளர்களால் ஒப்புதல் வழங்கப்பட்ட வகை அல்லது வேறு வகையில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனுப்ப வேண்டும்.
- குழு அங்கீகரித்த நடத்தை நெறிமுறைகள் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (DSAs) மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும். மேலும் இந்த நெறிமுறைகள் மீறுவதாக தெரிவிக்கப்பட்டால் தகுந்த நடவடிக்கை (இழப்பை ஈடு செய்வது உட்பட) மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும். திட்டங்களை விற்பனை செய்ய வாடிக்கையாளர்களை அணுகும்போது தங்களை அடையாளப்படுத்திக்கொள்ள DSA நடத்தை விதிமுறையை பரிந்துரைக்க வேண்டும்.

h. <u>உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்</u>

ஒருவர் ஒரு கடனுக்கு உத்தரவாத ஒப்புதல் அளிக்கும்போது, அவருக்கு பின்வருபவை பற்றி விரிவாக தெரிவிக்கப்படும்:

- உத்தரவாதமளிப்பவராக பொறுப்பு, அளிக்கப்பட்ட தொகை, பொறுப்பு வரையறுக்கப்பட்டதா அல்லது இல்லையா, எந்த சூழ்நிலைகளின் கீழ் உத்தரவாதம் செயல்படுத்தக்கூடியது.

- உத்தரவாதமளிப்பவர் அழைக்கப்படும்போது பொறுப்பை செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்துடன் உள்ள உத்தரவாதமளிப்பவரின் பிற பணத்தையும் பெற்றுக்கொள்வதற்கு நிறுவனம் பெற்றுள்ள உரிமை.
- உத்தரவாதம் எந்த நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகளின் கீழ் விடுவிக்கப்படும், அதேபோல் நிறுவனம் அதை அறிவிக்கும் முறை.
- நிறுவனம் முதன்மை கடன்தாரர் கடனைத் திருப்பி செலுத்தாததின் காரணமாக உத்தரவாதமளித்தவரின் பேரில் உரிமை கோரினால், உத்தரவாதமளித்தவரின் பொறுப்பு உடனடியானதாகும், பாக்கியை திருப்பச் செலுத்துவதற்கு போதுமான வழிவகைகள் உத்தரவாதமளித்தவரிடம் இருந்தபோதும் நிறுவனத்தின் கோருரிமைக்கு மறுப்பு தெரிவிப்பாரானால், அவரும் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பச் செலுத்தாதவராகவே கருதப்படுவார்.

உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்ட கடன்தாரரின் நிதிநிலையில் ஏதேனும் எதிர்மறையான மாற்றங்களை கொண்டதாக அறிந்த நிலையில் நிறுவனம் உத்தரவாதமளித்தவருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

i. <u>டிஜிட்டல் லெண்டிங் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்</u>

மூல கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும்/அல்லது பாக்கிகளை வசூல் செய்வதற்கு, எங்கெல்லாம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ளதோ அங்கெல்லாம் பின்வரும் விதிமுறைகள் பின்பற்றப்பட வேண்டும்:

- முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்.
- முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள கடன் வழங்கும் தளங்கள் வாடிக்கையாளரிடம் நேரிடையாக, எந்த நிறுவனத்தின் சார்பாக தொடர்பு கொள்கிறார்கள் என்பதை வெளிப்படுத்த வேண்டும்.
- ஒப்புதல் வழங்கப்பட்ட உடனேயே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன்பாக நிறுவனத்தின் பெயர் தாங்கிய தாளில் கடன்தாரருக்கு ஒப்புதல் கடிதம் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் கடனுக்கான ஒப்புதல் / பட்டுவாடா செய்யப்படும் நேரத்தில் கடன்தாரர்களுக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.
- நிறுவனம் ஈடுபடுத்தியுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மீது பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- குறை தீர்க்கும் வழிமுறை பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்குவது குறித்து போதிய முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

j. <u>தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை</u>

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும், அவை வாடிக்கையாளர்களால் அல்லது வேறு வகையில் வழங்கப்பட்டிருந்தாலும், தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியத்தன்மை வாய்ந்ததாகவும் கருதப்படும். மேலும் பின்வரும் நோக்கங்கள் தவிர, குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உட்பட யாருக்கும் வெளிப்படுத்தக் கூடாது:

- சட்டப்படி தகவல் கொடுக்க வேண்டும்
- பொதுமக்கள் குறித்த கடமைக்காக
- மோசடியைத் தடுக்க நிறுவனத்தின் நலன்கள் கருதி தகவலை வழங்க வேண்டும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) குறித்த தகவலை சந்தைப்படுத்தும் நோக்கங்களுக்காக யாருக்கும் வழங்கிட ஒரு காரணமாக பயன்படுத்தக் கூடாது.
- வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோள் அல்லது ஒப்புதல் பேரில்.
- நிறுவனம் ஒரு பரிந்துரை வழங்க கோரிக்கை பெற்றால், அதை வாடிக்கையாளரின் எழுத்துபூர்வ ஒப்புதல் பெற்ற பின்னரே செய்ய வேண்டும்.

- நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை சந்தைப்படுத்தும் நோக்கங்களுக்காக, அவ்வாறு செய்ய வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்டு அங்கீகாரம் அளித்தால் அன்றி நிறுவனத்திற்குள்ளான நோக்கங்கள் உட்பட எவராலும் பயன்படுத்தப்படக் கூடாது.
- நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட தனியுரிமைக் கொள்கை மூலம், நிறுவனம் கொண்டுள்ள தனிப்பட்ட தகவலை அணுகுவதற்கு சட்டத்தின் கீழ் உள்ள உரிமையின் அளவு வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

k. <u>பொது விவரங்கள்</u>

i. நிறுவனம் கடன்தாரர் முன்பு வெளிப்படுத்தாத புதிய நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்கள் தவிர கடன்தாரரின் விவகாரங்களில் குறுக்கிடாது.

ii. கடன்தாரரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது மறுப்பு ஏதேனும் இருப்பின், அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாள் முதல் 21 நாட்களுக்குள்ளாக தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். இத்தகைய மாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின் படி இருக்க வேண்டும்.

iii. கடன் வழங்கப்படும்போதெல்லாம், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு தொகையை திருப்பிச் செலுத்தும் முறை, காலஅளவு மற்றும் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான கால அளவு இவற்றை விளக்கிக் கூற வேண்டும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்க வில்லை என்றால், நாட்டின் சட்டங்களின்படி நிலுவை தொகையை பெறுவதற்கு, ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இந்த செய்முறையில், வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புதல், அல்லது தனிப்பட்ட முறையில் வருகைபுரிதல் மற்றும் அல்லது பிணையத்தை ஏதேனும் இருந்தால் மீண்டும் கையகப்படுத்தல் மூலம் நினைவூட்டுவது அடங்கும்.

iv. நிறுவனம் தேவையற்ற துண்புறுத்தலை நாடக் கூடாது, அதாவது அகால வேளைகளில் வாடிக்கையாளருக்கு தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், தசை வலிமையை காட்டி கடனை வசூல் செய்ய முயற்சித்தல் முதலியவை. இது குறித்து நிறுவனம் ஒழுங்குமுறைப்படி வசூல் செய்யும் முகவருக்கான குழு அங்கீகரித்த நேறிமுறையை ஏற்றுக் கொள்கிறது. பாக்கியை வசூலிப்பதற்கு நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் எங்கள் பணியாளர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்த நபரும் விரிவான பயிற்சி பெற்றவர்கள்.

v. கடன் வசூல் முயற்சிகளின் போது, கடனாளிகளின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், பரிந்துரையாளர்கள் மற்றும் நண்பர்களைப் பொதுவெளியில் அவமானப்படுத்தும் அல்லது அவர்களின் தனியுரிமையில் அத்துமீறும் செயல்கள் உட்பட, எந்தவொரு நபருக்கும் எதிராக, வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல்ரீதியாகவோ, எந்த விதமான மிரட்டலிலோ அல்லது துன்புறுத்தலிலோ பணியாளர்கள் ஈடுபடவில்லை என்பதையும், கைபேசி அல்லது சமூக ஊடகங்கள் வழியாகப் பொருத்தமற்ற செய்திகளை அனுப்புதல், மிரட்டல் மற்றும்/அல்லது அடையாளம் தெரியாத அழைப்புகளைச் செய்தல், கடன் வாங்கியவரைத் தொடர்ந்து அழைத்தல் மற்றும்/அல்லது செலுத்தத் தவறிய கடனை வசூலிப்பதற்காகக் காலை 8:00 மணிக்கு முன்பும் மாலை 7:00 மணிக்குப் பின்பும் அழைத்தல், தவறான மற்றும் திசைதிருப்பும் தகவல்களை அளித்தல் போன்றவற்றிலும் பணியாளர்கள் ஈடுபடவில்லை என்பதியும் நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

vi. கடன்களை வசூல் செய்யும் விஷயத்தில், நிறுவனம் வகுக்கப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் நடைமுறையில் உள்ள ஏற்பாடுகளின் படி வழக்கமான நடவடிக்கைளை பின்பற்றும், மேலும் சட்ட வரம்புக்குள் மற்றும் பொருந்தும் சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு ஏற்ப செயல்படும்.

vii. பின்வரும் சூழ்நிலைகளின் கீழ், வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்தி முடிப்பதற்கு நிறுவனம் முன்பணம் செலுத்துவதற்கு கட்டணம் அல்லது அபராதம் ஏதும் விதிக்காது:

- வீட்டுக்கடன் மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தில் உள்ள நிலையில், எந்த மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே மூடப்பட்டது.
- வீட்டுக்கடன் நிலையான வட்டி விகிதத்தில் உள்ள நிலையில், கடன்தாரர் தங்கள் சொந்த ஆதாரத்திலிருந்து கடனை முன்கூட்டி அடைக்கிறார்.

  - நோக்கத்திற்கான "சொந்த ஆதரமங்கள்" என்பது ஒரு வங்கி/ HFC/ NBFC மற்றும்/அல்லது நிதி நிறுவனங்களிலிருந்து கடன் பெறுவது தவிர வேறு எந்த ஆதாரமும் ஆகும்.

  - அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு விகிதங்கள் (நிலையான மற்றும் மாறுபடுவதன் கூட்டு) கொண்ட வீட்டுக் கடன்கள், வீட்டுக் கடன்களை மூடுவதற்கு முன்பான நேரத்தில் கடன் நிலையான மற்றும் மாறுபடும் விகிதத்தில் இருந்ததா என்பதைப் பொறுத்து நிலையான மற்றும் மாறுபடும் விகிதத்திற்கு பொருந்துவதாகும். இரட்டை/சிறப்பு விகித வீட்டுக் கடன்கள் என்னும் நிலையில், நிலையான வட்டி விகித காலம் முடிவடைந்த பிறகு, கடன் மாறுபடும் விகிதத்திற்கு மாற்றப் பட்டிருந்தால் முன்கூட்டி முடிப்பதற்கு மாறுபடும் விகிதம் பொருந்தும். இதன் பிறகு இத்தகைய அனைத்து முன் மூடப்படும் இரட்டை/சிறப்பு விகிதவீட்டுக்கடன்களுக்கும் இது பொருந்தும். ஒரு நிலையான விகிதக் கடன் என்பது கடனின் முழு காலவரைக்கும் நிலையான விகிதம் என்பது தெளிவுபடுத்தப்படுகிறது.

viii. இணை பொறுப்பாளர்களுடனோ அல்லது இல்லாமலோ, தனிப்பட்ட கடன்தாரர்களுக்கு வணிகம் தவிர இதர நோக்கங்களுக்காக ஒப்புதல் வழங்கப்படும் எந்த ஒரு மாறுபடும் வட்டிவிகித காலக் கடனிற்காக நிறுவனம் முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கான கட்டணம் /முன்பணம் செலுத்துவதற்கான அபராதங்களை விதிக்காது.

ix. ஜனவரி 1, 2026 அன்றோ அல்லது அதற்குப் பிறகோ அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள் தொடர்பாக, தனிநபர்கள் மற்றும் குறு, சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்களுக்கு[1], இணைப் பொறுப்பாளர்(கள்) இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், வணிக நோக்கத்திற்காக வழங்கப்பட்ட, ரூ. 50 லட்சம் வரையான அனுமதிக்கப்பட்ட தொகை/வரம்பைக் கொண்ட கடன்களுக்கு, நிறுவனம் முன்கூட்டியே முடித்தல் கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை விதிக்காது.

- மேலே உள்ள பத்தி vii. மற்றும் viii. ல் உள்ள வழிகாட்டுதல்கள், கடன்களைப் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்குப் பயன்படுத்தப்படும் நிதியின் மூலத்தைப் பொருட்படுத்தாமல், மற்றும் எந்தவொரு குறைந்தபட்ச முடக்கக் காலமும் இன்றிப் பொருந்தும். மேலும், 'கடன்கள்' என்ற சொல்லில் தவணைக் கடன்கள் மற்றும் தேவைக் கடன்கள் ஆகிய இரண்டும் அடங்கும்.

- இரட்டை/சிறப்பு வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கு மேற்கண்ட வழிகாட்டுதல்கள் பொருந்துமா என்பது, முன்கூட்டியே கடனை அடைக்கும் நேரத்தில் கடன் ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து அமையும்.

- "MSE" என்ற சொல், 2006 ஆம் ஆண்டின் குறு, சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்கள் மேம்பாட்டுச் (MSMED) சட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி இருக்கும்.

x. தவணைக் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, முன்கூட்டியே கடனை செலுத்தும் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகையின் அடிப்படையில் இருக்கும்.

xi. நிறுவனத்தின் வேண்டுகோளின் பேரில் முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தப்படும் பட்சத்தில், நிறுவனம் எந்தக் கட்டணங்களையும் விதிக்காது. மேலும், நிறுவனத்தால் முன்னதாக தள்ளுபடி செய்யப்பட்ட கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்தும் நேரத்தில், நிறுவனம் கடந்த காலத்திலிருந்து கணக்கிட்டு எந்தக் கட்டணங்களையும் விதிக்காது.

xii. அனுமதி கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம், MITC/KFS ஆகியவற்றில் . முன்கூட்டியே கடனை செலுத்துவது மீதான கட்டணங்களின் பொருந்துதல் அல்லது பொருந்தாமை தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும். இங்கு குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி தெரிவிக்கப்படாத எந்தவொரு முன்கூட்டியே கடனை செலுத்துவது மீதான கட்டணமும் நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படாது.

xiii. முன்கூட்டியே கடனை முடிப்பதற்கான கோரிக்கையைப் பெற்றவுடன், நிறுவனம், கடனை முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கான கடிதம் வழங்குவதற்கு ஏதேனும் கூடுதல் தேவை இருப்பின், அதனை உள்ளடக்கி கடன் வாங்கியவர்களுக்கு ஒரு ஒப்புகையை வழங்கும். மேலும், கடனின் MITC / KFS அல்லது ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகளில் எது முந்தையதோ, அதன்படி கடனை முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கான கடிதத்தை வழங்குவதற்கான காலக்கெடுவையும் தெரிவிக்கும்.

xiv. வீட்டுக் கடன் நிதி நிறுவனத்திற்கும் (HFC) தனிநபர் கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் நன்றாகவும் புரிந்துகொள்வதை எளிதாக்கும் பொருட்டு, நிறுவனம் அனைத்து நிகழ்வுகளிலும், இணைப்பு XII-ல் உள்ள பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில், அத்தகைய கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) / முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) அடங்கிய ஒரு ஆவணத்தைப் பெற வேண்டும். நிறுவனத்தினால் பெறப்படும் இந்த ஆவணம் தற்போதுள்ள கடன் மற்றும் பிணைய ஆவணங்கள் தவிர கூடுதலானதாகும். நிறுவனம் இந்த ஆவணத்தை நகல் வழி மற்றும் வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளத்தக்க மொழியில் தயாரிக்கும். நிறுவனம் மற்றும் கடன்தாரர் இடையே முறையாக நிறைவேற்றப்பட்ட நகல் பிரதியை ஒப்புகையின் கீழ் கடன்தாரரிடம் ஒப்படைக்கப்பட வேண்டும்.

xv. சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராத கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருப்பின்), வழங்கப்படும் சேவைகள், திட்டம் பற்றிய தகவல், பலவித பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள், மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறை போன்ற பல முக்கியமான அம்சங்கள் அடங்கிய காட்சிப்படைப்பு HFC களின் செயல்பாடுகளின் ஊக்கப்படுத்தலுக்கு இந்த வெளிப்படைத்தன்மை தேவைப்படுகிறது.

xvi. "அறிவிப்புப் பலகை", "சிற்றேடுகள்/பிரசுரங்கள்", "இணையதளம்", "காட்சிபடுத்தும் இதர வகைகள்", மற்றும் "மற்ற பிரச்சனைகள்" ஆகியவற்றின் பேரில் HFC கள் விதிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.

xvii. நிறுவனங்கள், தங்கள் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய விவரங்களை பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.

xviii. நிறுவனம் கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், நிறுவனம் திட்டங்கள், சேவைகள், வசதிகள் முதலியவற்றை விரிவாக்கம் செய்வதில் இயலாமையின் அடிப்படையில் பார்வையற்ற, அல்லது மாற்றுத்திறனுடைய விண்ணப்பதாரர்களை பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், இது சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வெவ்வேறு பிரிவினருக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை உருவாக்குவதிலிருந்தோ அல்லது அவற்றில் பங்கேற்பதிலிருந்தோ நிறுவனத்தை தடுக்காது.

xix. இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு முன்னுரிமையாக உள்ளூர் மொழியில் இருக்க வேண்டும் அல்லது கடன்தாரரால் புரிந்து கொள்ளத்தக்க மொழியில் இருக்க வேண்டும். இது நிறுவனத்தின் கிளைகள் / அலுவலகங்கள் மற்றும் இணையதளத்தில் கடன்தாரருக்கு கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும். மேலும் இது தேவையின் பேரில் வாடிக்கையாளருடன் பகிர்ந்து கொள்ளப்பட வேண்டும்.

xx. நிறுவனம் குறியீடு பற்றிய தொடர்புடைய தகவலை வழங்க மற்றும் குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்த பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

xxi. எந்த ஒரு செயல்பாட்டின் அவுட்சோர்சிங்கும், அதன் கடமைகளையும் இந்த வழிமுறைகளுக்கு இணங்குவதற்கான பொறுப்பையும் குறைக்காது மற்றும் நிறுவனத்திடம் மட்டுமே முழுமையாக இருக்கும்.

xxii. நிறுவனம், வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் கடன் தகவல்களைப் புதுப்பித்தல்/திருத்துதல் தொடர்பான நடைமுறையில் உள்ள விதிமுறைகளுக்குக் கட்டுப்பட வேண்டும்.

4. குறியீட்டிற்கு இணக்கம் பற்றிய அறிக்கை

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் குறைகளை தீர்க்கும் முறையின் செயல்பாடு குறித்த காலக்கிரம மதிப்பாய்வு நிறுவனத்தினால் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும் மற்றும் இத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் அறிக்கை வாரியத்தின் குழு/வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.