

## नियायमान नदे मुறைकल कुहियू

|                              |                            |
|------------------------------|----------------------------|
| आवणम/कयेडडिन डेयर्           | नियायमान नदे मुறைकल कुहियू |
| आवणतुडिन डुडुडु              | डुडुडु 2.4                 |
| आवणतुडिन अडलु डेडु           | July 01, 2009              |
| डलरुडुडुडुडुडुडुडुडुडुडुडुडु | July 27, 2026              |
| आवणतुडिन डुडुडुडु            | वलरुडुडुडु                 |
| आवणतुडिन डुडुडुडुडुडुडु डेडु | डेडुडुडुडुडुडुडु डुडुडु    |
| आवण डुडुडुडुडुडुडुडुडुडुडुडु | कुललुडुडु                  |
| आवण डलरुडुडुडु               | कुललुडुडु                  |



- (a) நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளில் இந்த குறியீட்டின் கட்டமைகள் மற்றும் தரநிலைகளை நிறுவனம் பூர்த்தி செய்கிறது.
- (b) நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை கடிதம் மற்றும் ஆவியில் சந்திக்கின்றன.
- (c) அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனான பரிவர்த்தனைகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டவை.

### 3. நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்கள்), 2025 வழிகாட்டுதல்களின்படி, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்க்க, நிறுவனத்திற்குள், இயக்குநர்கள் குழு பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை அமைக்க வேண்டும். அத்தகைய ஒரு பொறிமுறையின் கீழ், நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு குறித்து அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

### 4. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

நிறுவனம் செய்ய வேண்டும்:

- (a) அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாகவும் உண்மையாகவும் இருப்பதை உறுதிசெய்யவும்
- (b) ஏதேனும் ஒரு ஊடகம் மற்றும் நிறுவனத்தின் சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கு கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தைப் பற்றிய குறிப்பை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு ஊடகம் மற்றும் விளம்பர இலக்கியம், பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதையும், அது தொடர்பான முழு விவரங்களையும் குறிப்பிட வேண்டும். விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கையின் பேரில் அல்லது இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.
- (c) அதன் கிளைகள்/அலுவலகங்களில் அறிவிப்பு(களை) வைப்பதன் மூலம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை வழங்குதல்; தொலைபேசி அல்லது ஹெல்ப்லைன்கள் மூலம்; நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில்; நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் / உதவி மேசை மூலம்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி / கட்டண அட்டவணையை வழங்குவதன் மூலம்.
- (d) ஆதரவுச் சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பு சேவைகளைப் பெறும்போது, அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) நிறுவனம் கையாளும் அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பைக் கையாளுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- (e) வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களைப் பற்றி அவ்வப்போது அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும். நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான பிற தயாரிப்புகள்/சேவைகள் அல்லது விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும், அவர் / அவள் அத்தகைய தகவல் / சேவையைப் பெறுவதற்கு ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே, மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் அல்லது நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலம்.

- (f) தயாரிப்புகள் / சேவைகளை சந்தைப்படுத்துவதற்கு நிறுவனத்தால் பயன்படுத்தப்படும் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கான (டிஎஸ்ஏக்கள்) நடத்தை நெறிமுறைகள், மற்ற விஷயங்களுக்கிடையில், தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது பொருட்களை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது டிஎஸ்ஏக்கள் தங்களை அடையாளம் காண வேண்டும் என்பதை உறுதிப்படுத்தவும். தொலைபேசி வழியாக.
- (g) நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (டிஎஸ்ஏக்கள்)/ டைரக்ட் மார்க்கெட்டிங் ஏஜெண்டுகள் (டிஎம்ஏக்கள்) அவர்களின் வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன் ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட மாதிரி நடத்தை விதிகளை ஏற்றுக்கொள்ளுங்கள்.
- (h) நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறிச் செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், புகாரை விசாரிக்கவும், அதைக் கையாளவும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும் என்பதை உறுதிப்படுத்தவும். அதனால் ஏற்படும் நஷ்டத்தை சரி செய்ய, ஏதேனும் இருந்தால்.

## 5. செயலாக்கம், அனுமதி, வழங்கல் மற்றும் கடன்களை மூடுதல்

### 5.1 கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- (a) கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- (b) கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் அவசியமான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும், இதனால் மற்ற வீட்டு நிதி நிறுவனங்கள் (HFCs) வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்படலாம் மற்றும் கடன் வாங்கியவரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் குறிப்பான பட்டியலை நிறுவனம் வழங்கும்.
- (c) நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பத்தைப் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் 15 நாட்களுக்குள் அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளப்படும் நீட்டிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள், விண்ணப்பப் படிவம் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து அனைத்து தகவல்களும் ஆவணங்களும் அனைத்து விதங்களிலும் பூர்த்தி செய்யப்படும்.

### 5.2 கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/ நிபந்தனைகள்

- (a) பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தின் போது நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். நிறுவனத்திற்கு ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளரை உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளுமாறு நிறுவனம் அவருக்குத் தெரிவிக்கும்.
- (b) வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்ற அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு குறித்து எழுத்துப்பூர்வ அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும். பதிவுகளுக்காக, கடன் வாங்குபவர் அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டால், அவற்றை அவர் எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ஆதாரத்தை நிறுவனம் பராமரிக்க வேண்டும்..
- (c) நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனாகத் தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணம்/அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்) குறிப்பிட வேண்டும்.
- (d) நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் ஒவ்வொரு

கடனாளிக்கும் கடன் வழங்கும் நேரத்தில் அல்லது கடன் வழங்கிய பிறகு, ஒப்புக்கொள்ளுதல் எதிராக வழங்க வேண்டும்.

### 5.3 கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரித்தல்

நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்குக் கடனை வழங்கும் நிலையில் இல்லை என்றால், நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை (மின்னஞ்சல், எஸ்எம்எஸ் போன்ற செல்லுபடியாகும் மின்னணு தகவல்தொடர்புகள் உட்பட), நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும்.

### 5.4 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- (a) நிறுவனம் வாடிக்கையாளரால் செய்யப்பட்ட டிஸ்பர்மென்ட் கோரிக்கை அல்லது கடன் ஒப்பந்தம்/அனுமதி கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள பட்டுவாடா அட்டவணைப்படி கடனை வழங்க வேண்டும்;
- (b) கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பை வழங்கும், இதில் கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணம், பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் போன்றவை தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்பட்ட பிறகு வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் பாதிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்யவும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.
- (c) கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் எந்த அறிவிப்பும் இல்லாமல் தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் கடன் கணக்கை மாற்றலாம் .
- (d) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.

### 5.5 அசையும்/அசையா சொத்து/பாதுகாப்பு ஆவணங்கள் அனைத்தையும் விடுவித்தல்

**5.5.1** நிறுவனம் அனைத்துப் பத்திரங்கள்/ அசையும்/ அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை முழுத் திருப்பிச் செலுத்துதல் மற்றும் கடன் கணக்கை முடித்தவுடன், எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு உரிமைகோரலுக்கும் உட்பட்டு வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதுமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு.

**5.5.2** இது சம்பந்தமாக, நிறுவனம் பின்வருவனவற்றைக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்:

- (a) நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிட வேண்டும் மற்றும் கடன் கணக்கின் முழுத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில்மென்ட் செய்த 30 நாட்களுக்குள், பொருந்தக்கூடிய இடங்களில் ஏதேனும் பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை நீக்க வேண்டும்.

- (b) கடனாளி தனது விருப்பப்படி, அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை கடன் கணக்கு சர்வீஸ் செய்யப்பட்ட கிளையிலோ அல்லது ஆவணங்கள் இருக்கும் நிறுவனத்தின் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலோ சேகரிக்கும் விருப்பம் உள்ளது.
- (c) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைத் திரும்பப் பெறுவதற்கான காலக்கெடு மற்றும் இடம் அந்தந்த கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- (d) ஒரே கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டுக் கடன் வாங்குபவர்களின் தற்செயலான மரணத்தை நிவர்த்தி செய்வதற்காக, அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பித் தருவதற்கு நிறுவனம் நன்கு திட்டமிடப்பட்ட நடைமுறையை ஏற்றுக்கொண்டது. வாடிக்கையாளர் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் இது காட்டப்பட்டுள்ளது.

### 5.5.3 அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு

- (a) அசல் அசையும்/ அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது முழுத் திருப்பிச் செலுத்தி / கடனைத் தீர்த்து 30 நாட்களுக்கு மேல் சம்பந்தப்பட்ட பதிவேட்டில் கட்டண திருப்பி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணத்தை கடன் வாங்கியவருக்கு நிறுவனம் தெரிவிக்க வேண்டும். தாமதம் நிறுவனத்திற்குக் காரணமாக இருந்தால், அது கடனாளிக்கு ஒவ்வொரு தாமதத்திற்கும் ₹5,000/- வீதம் இழப்பீடு அளிக்கும்.
- (b) அசல் அசையும்/ அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ, அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு உதவுகிறது மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளை ஏற்கும். மேலே உள்ள துணைப் பத்தி (i) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துவதற்கு கூடுதலாக, இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும் மற்றும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).
- (c) வழங்கப்படும் இழப்பீடு, பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி வேறு எந்த இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கு கடன் வாங்குபவரின் உரிமைகளுக்கு பாரபட்சம் இல்லாமல் இருக்க வேண்டும்.

### 5.6 டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்டஃபார்ம் மூலம் பெறப்படும் கடன்கள்

கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும்/ அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க நிறுவனம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களை அதன் முகவர்களாக ஈடுபடுத்தினால், நிறுவனம் பின்வருவனவற்றைக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்:

- (a) முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- (b) முகவர்களாக ஈடுபடும் டிஜிட்டல் லெண்டிங் தளங்கள், வாடிக்கையாளரிடம், யாருடைய சார்பாக அவருடன் தொடர்பு கொள்கின்றனரோ அந்த நிறுவனத்தின் பெயரை, வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும்படி அறிவுறுத்தப்படும்.
- (c) கடன் அனுமதிக்கப்பட்ட உடனேயே ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன், நிறுவனத்தின் லெட்டர் ஹெட்டில் கடன் வாங்குபவருக்கு அனுமதி கடிதம் வழங்கப்படும்.

(d) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும், கடனை அனுமதிக்கும் / வழங்கும் நேரத்தில் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்க வேண்டும்.

(e) திறம்பட மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு நிறுவனம் ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் நிறுவனத்தால் உறுதி செய்யப்படும்.

(f) குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையைப் பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்குவதற்கு போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

## 5.7 டிஜிட்டல் கடன் வழங்குவதற்கான வழிகாட்டுதல்கள்

நிறுவனம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கலில் ஈடுபட்டால், அது அவ்வப்போது திருத்தப்படும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களின்- கடன் வசதிகள் வழிகாட்டுதல்கள் 2025- அத்தியாயம் III-இல் உள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கல் வழிகாட்டுதல்களையும் பின்பற்ற வேண்டும்.

## 5.8 உத்தரவாதம்

நிறுவனத்திடமிருந்து பெறப்பட்ட கடனுக்கான உத்தரவாதமளிப்பவராக ஒருவர் கருதும் போது, அவருக்கு ஒரு ஆவணம்/கடிதம்/உத்தரவாதப் பத்திரம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, பின்வருமாறு தெரிவிக்கப்படும்:

- (a) உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவர்/அவள் பொறுப்பு;
- (b) அவர் / அவள் நிறுவனத்திற்குச் செய்யும் பொறுப்புத் தொகை;
- (c) நிறுவனம் அவனை/அவளை அவனது/அவளுடைய பொறுப்பை செலுத்த அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
- (d) அவர்/அவள் உத்தரவாததாரராகச் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்திலுள்ள அவனது/அவளுடைய மற்றப் பணத்தை நிறுவனம் பெறுமா;
- (e) ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவளுடைய பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட குவாண்டத்திற்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா;
- (f) உத்தரவாததாரராக அவர் / அவள் பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் நிறுவனம் அவருக்கு / அவளுக்கு இது பற்றி அறிவிக்கும் விதம்;
- (g) நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்துவதற்கு போதுமான வழிகள் இருந்தும், கடனளிப்பவர்/கடன் வழங்குபவர் முன்வைத்த கோரிக்கைக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவர் இணங்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாததாரர் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகக் கருதப்படுவார்.

மேலும், கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையில் அவர்/அவள் உத்தரவாதமாக நிற்கும் எந்தவொரு பொருள் பாதகமான மாற்றம்/கள் குறித்து உத்தரவாததாரருக்கு நிறுவனம் தெரிவிக்க வேண்டும்.

## 6. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள்

## 6.1 வட்டி விகிதம்

- (a) நிறுவனம், வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன், நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதங்களை நிர்ணயம் செய்வதற்கான வட்டி விகிதக் கொள்கையை ஏற்கும்.
- (b) வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் காரணத்திற்கான அணுகுமுறை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு அனுமதி கடிதத்தில் தெரிவிக்கப்படும்.
- (c) வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.
- (d) கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையே உள்ள பிளவைக் குறிக்கும்.
- (e) நிறுவனம் அதன் இணையதளம், கடன் விண்ணப்பம், அனுமதி கடிதம், மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ("MITC") மற்றும் கடன் ஒப்பந்தம் ஆகியவற்றில் உள்ள வட்டி விகிதங்கள் தொடர்பான பொருத்தமான வெளிப்பாடுகள் மூலம் கடன் வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்யும்.

## 6.2 சமமான மாதாந்திர தவணைகளில் மிதக்கும் வட்டி விகிதம் (EMI) வீட்டுக் கடன்கள் உட்பட தனிநபர் கடன்கள்

- (a) அனுமதியின் போது, கடனுக்கான வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம் பற்றி நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தெரிவிக்க வேண்டும், இது EMI மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும். பின்னர், மேற்கூறியவற்றின் அடிப்படையில் EMI/தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு இருந்தால், அதற்கான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- (b) வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பின்வருவனவற்றைத் தேர்வு செய்வதற்கான விருப்பமும் அளிக்கப்படும்:
  - i. EMI இல் விரிவாக்கம் அல்லது தவணை நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டு விருப்பங்களின் கலவையும்; மற்றும்,
  - ii. கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்துதல். எவ்வாறாயினும், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்/முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதம் ஆகியவை தற்போதைய அறிவுறுத்தல்களுக்கு உட்பட்டது.
- (c) மேலும், வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில், நிறுவனம் அதன் வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஒரு விருப்பத்தை வழங்கும். RHDFCL பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்பட்ட மாற்றத்தின் காரணமாக, கடனுக்கான காலக்கெடுவிற்போது, கடன் வாங்கியவர், வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைக்கும்போது, மிதக்கும் விகிதத்தில் இருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு 2 முறை மாற அனுமதிக்கப்படுவார். RHDFCL பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்பட்ட மாற்றத்தின் காரணமாக கடன் வாங்குபவர்கள் ஒரு நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவது வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைப்பதைத் தவிர வேறு அனுமதிக்கப்படாது.

- (d) கடன்களை மிதக்கும் விகிதத்தில் இருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு அல்லது அதற்கு நேர்மாறாக மாற்றுவதற்கான அனைத்து பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் மேலே உள்ள விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு இடைப்பட்ட ஏதேனும் சேவைக் கட்டணங்கள் / நிர்வாகச் செலவுகள் ஆகியவை அனுமதிக்கடிதத்தில் வெளிப்படையாக வெளியிடப்படும் மற்றும் திருத்தம் நேரத்திலும் நிறுவனத்தின் அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகள்.
- (e) மிதக்கும் விகிதக் கடனுக்கான தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது எதிர்மறையான கடனை விளைவிக்காமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- (f) நிறுவனம், ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும், குறைந்தபட்சம், இதுநாள் வரை மீட்டெடுக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIகளின் எண்ணிக்கை ஆகியவற்றைக் கணக்கிடும் அறிக்கையை, பொருத்தமான வழிகள் மூலம், கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பகிர்ந்துகொள்ளும்/ அணுகும்படி செய்யும். கடனுக்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதம் பொருந்தும்.

### 6.3 கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள்

- (a) நிறுவனம், வட்டி விகிதக் கொள்கையுடன், பல்வேறு கட்டணங்கள் மற்றும் அபராதக் கட்டணம்/அபராத வட்டி உள்ளிட்ட கட்டணங்களுக்கான வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையையும் கொண்டிருக்கும்.
- (b) நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணம்/கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால் /விநியோகிக்கப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், அதற்கான அபராதம் பற்றிய அனைத்துத் தகவல்களையும் கடன் வாங்குபவருக்கு வெளிப்படையாக தெரிவிக்க வேண்டும். தாமதமான திருப்பிச் செலுத்துதல் ஏதேனும் இருந்தால், கடனை நிலையானதிலிருந்து மிதக்கும் விகிதங்களுக்கு மாற்றுவதற்கான மாற்றக் கட்டணங்கள் அல்லது அதற்கு நேர்மாறாக, ஏதேனும் வட்டி மீட்டமைப்பு விதியின் இருப்பு மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் வட்டியைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயம். வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், நிறுவனம் வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல் / அனுமதிப்பது தொடர்பான அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்தும் செலவாகும்' என்பதை வெளிப்படுத்தும். கட்டணம்/கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்கிறது.
- (c) அபராதக் கட்டணங்கள்/வட்டி விதிப்பது தொடர்பாக, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள் 2025, வழிகாட்டுதலின்படி, நிறுவனம் அனுமதிக்கும்/வழங்கும் அனைத்து புதிய கடன்களுக்கும் பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களைச் செயல்படுத்த வேண்டும்:
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை (திருப்பிச் செலுத்துவதில் ஏற்படும் தவறு உட்பட) கடனாளி பின்பற்றாததற்காக நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அபராதம், 'தண்டனைக் கட்டணங்கள்' எனக் கருதப்படும், மேலும் அது முன்பணங்களுக்கு விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படாது. தண்டனைக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது, அதாவது, முந்தைய நிலுவைத் தொகையின் மீது கூடுதல்/புதிய தண்டனைக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படாது. இருப்பினும், கடன் கணக்கில் வட்டியைக் கூட்டுவதற்கான சாதாரண நடைமுறைகள் ஏதேனும் இருந்தால், இது அவற்றைப் பாதிக்காது. செலுத்தப்படாத வட்டிக்கு (செலுத்தப்படாத EMI உட்பட) நிறுவனம், சரிசெய்யப்படும் தேதி வரை, தண்டனைக் கட்டண விகிதத்தில் அல்லாமல், ஒப்பந்தம் செய்யப்பட்ட வட்டி விகிதத்தில் வட்டியை வசூலிக்கலாம்.

தண்டனைக் கட்டணங்கள் மீது ஜிஎஸ்டி பொருந்தும் என்பது தொடர்பாக மத்திய மறைமுக வரிகள் மற்றும் சுங்க வாரியம் (CBIC) வழங்கும் அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் விளக்கங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவற்றை நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டும்.

- ii. நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் கடிதம் மற்றும் ஆவி இரண்டிலும் இணக்கத்தை உறுதிப்படுத்துகிறது.
- iii. அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானது மற்றும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு ஏற்றதாக இருக்கும்.

இருப்பினும், ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் உள்ள அபராதக் கட்டணங்களின் கட்டமைப்பு, கடன் வாங்குபவரின் அமைப்பு முறையைப் பொருட்படுத்தாமல் ஒரே சீராக இருக்க வேண்டும்.

- iv. வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, 'தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' அனுமதிக்கப்படும் கடனுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
- v. அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணத்தை நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் MITC இல் தெரிவிக்க வேண்டும், மேலும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்களின் கீழ் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.
- vi. கடனுக்கான பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்த நிகழ்வும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

#### 6.4 முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்

(a) பின்வரும் சூழ்நிலைகளின் கீழ், வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே மூடுவதற்கு நிறுவனம் முன்பணம் செலுத்தும் வரி அல்லது அபராதம் விதிக்காது:

- i. வீட்டுக் கடன் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் மற்றும் எந்த மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே மூடப்பட்டது.
- ii. வீட்டுக்கடன் நிலையான வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் இருந்தால் மற்றும் கடன் வாங்கியவர் தனது சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து முன்கூட்டியே அடைக்கப்பட்டால்.

தயவுசெய்து கவனிக்கவும்:

- (a) நோக்கத்திற்கான "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்பது வங்கி/ HFC/ NBFC மற்றும்/அல்லது நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த ஆதாரத்தையும் குறிக்கும்.
- (b) அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு விகிதங்கள் (நிலையான மற்றும் மிதக்கும் கூட்டு) வீட்டுக் கடன்கள், மூடுவதற்கு முந்தைய நேரத்தில், கடன் நிலையான அல்லது மிதக்கும் விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, நிலையான/

மிதக்கும் விகிதத்திற்குப் பொருந்தும் மூடுவதற்கு முந்தைய விதிமுறைகளை ஈர்க்கும். இரட்டை/சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்களின் விஷயத்தில், நிலையான வட்டி விகிதக் காலம் முடிவடைந்த பிறகு, கடன் மிதக்கும் விகிதக் கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன், மிதக்கும் விகிதத்திற்கான முன் மூடல் விதிமுறை பொருந்தும்.

(c) ஒரு நிலையான விகிதக் கடன் என்பது கடனின் முழு காலத்திற்கும் நிர்ணயிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதமாகும் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது.

(b) தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்படும் எந்தவொரு மிதக்கும் விகித காலக் கடனுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்-பணம் செலுத்துதல் அபராதங்களை விதிக்காது.

## 7. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

7.1 நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் (கடன் கணக்குகள் மூடப்பட்ட வாடிக்கையாளர்கள் உட்பட) தனிப்பட்ட மற்றும் இரகசியமானவையாகக் கருதுகிறது மற்றும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும்.

7.2 பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்ட அல்லது அவர்களது குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள்/நிறுவனங்கள் உட்பட, வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை நிறுவனம் வெளிப்படுத்தாது: :

- தகவல் சட்டத்தால் வழங்கப்பட வேண்டும் என்றால்;
- பொதுமக்களுக்கு தகவல் தெரிவிக்க வேண்டிய கடமை இருந்தால்.
- நிறுவனத்தின் நலன் கருதி அந்தத் தகவலைத் தர வேண்டும் என்றால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க) ஆனால், வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளரின் கணக்குகளைப் பற்றிய தகவலை மற்ற எவருக்கும் வழங்குவதற்கு நிறுவனத்தால் அது பயன்படுத்தப்படாது. குழுவில் உள்ள நிறுவனங்கள், சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக.
- வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்டால், அல்லது கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதன் மூலம் அல்லது அவரது அனுமதியுடன், அத்தகைய தகவலை குழு நிறுவனங்கள் அல்லது பிற நிறுவனங்களுக்கு வழங்க வேண்டும். பிற நிதிச் சேவைத் தயாரிப்புகளை வழங்குவதற்கு நிறுவனம் டை-அப்/ ஏற்பாட்டைக் கொண்டிருக்கலாம்.
- ஏதேனும் நீதிமன்றம் / ஒழுங்குமுறை / அமலாக்க அதிகாரிகள் அவ்வாறு வழிநடத்தினால் அல்லது ஏதேனும் சட்டம் / சட்டத்தின் கீழ் கோரினால்.
- நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியை வழங்குவதற்கு முன்பு பெற்றிருந்தால் தவிர, வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய குறிப்பை நிறுவனம் வழங்காது.

7.3 வாடிக்கையாளருக்கு அவரைப் பற்றி நிறுவனம் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதைய சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் அவரது உரிமைகளின் அளவு குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.

7.4 வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை வாடிக்கையாளர் அவ்வாறு செய்ய குறிப்பாக அங்கீகரிக்கும் வரையில், யாராலும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக நிறுவனம் பயன்படுத்தாது.

8. கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகள்/ கிரெடிட் இன்ஃபர்மேஷன் கம்பெனிகள்

(சிஐசிக்கள்)

- (a) கடன் விண்ணப்பத்தின் மதிப்பீட்டின் போது அல்லது அதற்குப் பிறகு, நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் கணக்கு விவரங்களை CIC களுக்கு அனுப்பலாம் மற்றும் இது சம்பந்தமாக தேவைப்படும் மற்ற காசோலைகளை மேற்கொள்ளலாம்.
- (b) நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர் தொடர்பான தரவு/தகவல், அவரது/கடன் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் பதிவுகள் போன்றவற்றை அவ்வப்போது தேவைப்படும் CICகளுடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.
- (c) வாடிக்கையாளரால் கோரப்பட்டால், CIC களுக்கு வழங்கப்படும் தொடர்புடைய தகவலை நிறுவனம் வழங்கும்.

## 9. நிறுவனத் தொகை வசூல்

- 9.1 கடன் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு, உரிய/செல்லுபடியாகும் ஆவணங்கள் மூலம், திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையின் தொகை, பதவிக்காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலவரையறை ஆகியவற்றைக் குறிப்பிட்டு விளக்க வேண்டும். எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிறுவனத் தொகையை மீட்டெடுக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும் / அல்லது பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது இந்த செயல்முறையில் அடங்கும்.
- 9.2 நிறுவனத்தின் வசூல் கொள்கையானது மரியாதை, நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் வற்புறுத்தலின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்படும். வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் அல்லது நிறுவனத் தொகைகள் அல்லது/ மற்றும் பாதுகாப்பு மீளப் பெறுவதில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் தன்னை அடையாளம் கண்டுகொண்டு, நாங்கள் வழங்கிய அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பிக்க வேண்டும் மற்றும் கோரிக்கையின் பேரில், நிறுவனம் அல்லது அதிகாரத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட அவரது அடையாள அட்டையைக் காண்பிக்க வேண்டும். நிறுவனம்.
- 9.3 அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது சேகரிப்பு மற்றும்/ அல்லது பாதுகாப்பு மறுபரிசீலனையில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் கீழே உள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:
  - (a) வாடிக்கையாளரை அவர்/அவள் விரும்பும் இடத்திலும், அவர்/அவள் வசிக்கும் இடத்தில் குறிப்பிட்ட இடம் எதுவும் இல்லாத போதும், அவருடைய/அவள் இல்லத்தில், வணிக/தொழில் செய்யும் இடத்திலும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
  - (b) நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் நிகழ்விலேயே தெரியப்படுத்தப்படும்.
  - (c) வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.
  - (d) வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு சிவில் முறையில் இருக்க வேண்டும்.
  - (e) எங்கள் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை 0800 மணி முதல் 1900 மணி வரை தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.
  - (f) ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்ப்பதற்கான வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையை நிறுவனம் பரிசீலிக்க முயற்சிக்கும் மற்றும் அத்தகைய கோரிக்கைகள் முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.

- (g) நேரம் மற்றும் அழைப்புகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் சாராம்சம் ஆகியவற்றைக் கொண்ட டிராக்கர் பராமரிக்கப்படும்.
- (h) நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான சர்ச்சைகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.
- (i) நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்குச் செல்லும் போது, கண்ணியம் மற்றும் அலங்காரம் பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.
- (j) குடும்பத்தில் ஏற்படும் துக்கம் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள் அல்லது பிற பேரிடர் சந்தர்ப்பங்களில் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க அழைப்புகள் / வருகைகள் தவிர்க்கப்படும்.
- (k) கடன் வாங்குபவருக்கு சேகரிப்பு முகவரால் அனுப்பப்படும் எந்தவொரு எழுத்துப்பூர்வ தகவல் தொடர்புக்கும் நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் தேவை.
- (l) நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் / கடன் வாங்குபவர் அல்லது உத்தரவாததாரருடன் மட்டுமே தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் (தேவைப்பட்டால் மட்டுமே) மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் பிற உறவினர்கள் / தொடர்புகளை அணுகாது.

#### 10. புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

- 10.1 நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்வு செயல்முறை மற்றும் புகாருக்குப் பதிலளிப்பதற்கான நேரத்தைச் சொல்லும்.
- 10.2 புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாள்வதற்கு பின்பற்றப்படும் நடைமுறைகள் குறித்து நிறுவனம் எங்கள் இணையதளத்தில், தொடங்கப்படும்போது வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கும்.
- 10.3 நிறுவனம் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகாரைப் பெற்றால், அது ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு ஒப்புதல் / பதிலை அனுப்பும். அத்தகைய குறைகளைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி ஒப்புதலில் இருக்க வேண்டும். நிறுவனம் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தொலைபேசியில் புகாரைப் பெற்றால், அது வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண்ணை வழங்கும் மற்றும் முன்னேற்றம் குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்கும். இந்த விஷயத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு இறுதி பதிலை அனுப்ப வேண்டும் அல்லது பதிலளிக்க அதிக நேரம் தேவை என்பதற்கான காரணத்தை அவருக்கு விளக்க வேண்டும், மேலும் புகாரின் ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிக்கும், மேலும் புகார்தாரர் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், புகாரை எவ்வாறு எடுத்துக்கொள்வது என்பதை அவருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்..
- 10.4 நிறுவனம் அதன் இணையதளத்திலும் அதன் கிளைகளிலும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வெளியிட வேண்டும்

#### 10.5 குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

- (a) நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்பு மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான அனைத்து வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் மற்றும் குறைகளை ரெலிகேர் ஹவுசிங் டெவலப்மென்ட் ஃபைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் "வாடிக்கையாளர் சேவைத் துறைக்கு" தெரிவிக்க வேண்டும்.

- ❖ **Call** at 1860-266-4111 / 1800-309-9711 / 1800-103-9711
- ❖ **SMS** - SMS LOANS to 575758
- ❖ **Email** - [homeloans@religare.com](mailto:homeloans@religare.com)

- ❖ கடிதம் - The Customer Service Department, Religare Housing Development Finance Corporation Limited, 1<sup>st</sup> Floor Tower A, Club 125, Plot A-3, 4, 5, Sector-125, Noida, 201301, Uttar Pradesh
- ❖ Website - [www.religarehomeloans.com](http://www.religarehomeloans.com)

**(b) எப்படி புகார் செய்ய வேண்டும்:**

இந்த சேனல்கள் மூலம் வினவல் அல்லது குறைகளைத் தெரிவிக்கும் போது வாடிக்கையாளர்கள் தேவையான கடன் விவரங்களை அதாவது கடன் கணக்கு எண், புகார்/குறை விவரங்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் தயாரிப்பு விவரங்களுடன் சரியான தொடர்புத் தகவலை வழங்க வேண்டும்.

**(c) பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்க வேண்டும்**

நிறுவனம் நியாயமான நேரத்திற்குள் அனைத்து வினவல்கள்/குறைகளையும் நிவர்த்தி செய்யவும்/ பதிலளிக்கவும் மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு அவர்களின் புகார்களின் நிலை குறித்து தெரிவிக்கவும் முயற்சி செய்யும். நிறுவனம், பொதுவாக, ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு/அவளுக்கு ஒப்புக் / பதிலை அனுப்பும். இருப்பினும், ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளரின் வினவல்/புகாரும் இயற்கையில் தனித்துவமானது, முழுமையான தீர்வுக்கு 4 வாரங்கள் வரை ஆகலாம். எவ்வாறாயினும், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண்ணை வழங்கும் மற்றும் முன்னேற்றம் குறித்து அவருக்கு/அவளுக்குத் தெரிவிக்கும்.

**(d) புகாரைத் தீர்ப்பதற்காக நிறுவனத்திற்குள் யாரை அதிகரிக்க வேண்டும்**

இங்கு குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சேனல்கள் மூலம் வாடிக்கையாளர் தனது கவலைகளை அதிகரிக்கலாம். குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் அந்தந்த சேனலில் இருந்து தாமதம் ஏற்பட்டாலோ அல்லது பதில் இல்லாமலோ, புகாரை குறை தீர்க்கும் அதிகாரி திரு. ஹரிஷ் குப்தாவிடம் [grievanceofficer@religare.com](mailto:grievanceofficer@religare.com) (தொடர்பு எண் - 9958197853) என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் தெரிவிக்கலாம்.

**(e) காப்பீடு தொடர்பான புகார்களுக்கான குறைதீர்ப்பு:**

படி I

நிறுவனம் வழங்கும் காப்பீட்டுத் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக ஏதேனும் கேள்வி அல்லது புகார் உள்ள வாடிக்கையாளர், கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிறுவப்பட்ட தகவல் தொடர்பு வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் குறைகளை ரெலிகேர் ஹவுசிங் டெவலப்மென்ட் ஃபைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் “வாடிக்கையாளர் சேவைத் துறைக்கு” அதனைத் தெரிவிக்கலாம். வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது காப்பீட்டு திட்ட எண்ணைக் குறிப்பிட்டு, கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் தங்களது கேள்விகள் மற்றும் புகார்களைப் பதிவு செய்யலாம்:

தொலைபேசி எண் - 1860-266-4111 / 1800-309-9711 / 1800-103-9711

எஸ்.எம்.எஸ் - 575758 என்ற எண்ணிற்கு SMS LOANS என்று அனுப்பவும்

மின்னஞ்சல் - [homeloans@religare.com](mailto:homeloans@religare.com)

கடிதம்- “வாடிக்கையாளர் சேவைத் துறை ரெலிகேர் ஹவுசிங் டெவலப்மென்ட் ஃபைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் லிமிடெட்,  
1st Floor, Tower A, Club 125, Plot A-3, 4, 5, Sector-125 Noida-201301, Uttar Pradesh

இணையதளம்- [www.religarehomeloans.com](http://www.religarehomeloans.com) [www.religarehomeloans.com](http://www.religarehomeloans.com)

புகாருக்குத் தீர்வு காணும் நேரம் - புகார் கிடைக்கப்பெற்ற 7 வேலை நாட்கள்

படி II

வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட்ட தீர்வு/பதில் அவரது எதிர்பார்ப்பை பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றாலோ, புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து 7 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு எந்தவொரு பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ, அவர்/அவர் RHDFCL-ன் குறைதீர்ப்பு அலுவலர் / முதன்மை அலுவலர் (காப்பீட்டு) அவர்களிடம் அந்தப் புகாரை மேல்முறையிடலாம். முதன்மை அலுவலர் (காப்பீட்டு) காப்பீடு தொடர்பான அனைத்து புகார்களையும் கண்காணிக்க வேண்டும், அவற்றுக்கு உரியக் காலத்திற்குள் தீர்வு காண்பதற்காகச் சம்பந்தப்பட்ட காப்பீடு உரிமையாளருடன் ஒருங்கிணைந்து செயல்பட வேண்டும், புகார் பதிவுகளைப் பராமரிக்க வேண்டும், ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகளில் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுக்கள் பின்பற்றப்படுவதைக் கண்காணிக்க வேண்டும், மீண்டும் மீண்டும் ஏற்படும் சிக்கல்களை அடையாளம் காண வேண்டும், மேலும் தேவையானபோது புகார்கள் தொடர்பான தகவல்களை IRDAI -க்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

காப்பீட்டு நிறுவனங்களும் RHDFCL-நிறுவனமும் பரஸ்பரம் ஒருங்கிணைந்து, எழுப்பப்பட்ட புகார்களுக்குத் தொடக்கம் முதல் இறுதி வரை முழுமையான தீர்வு காண வேண்டும். மேலும், புகார் அளிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள், காப்பீட்டு உரிமையாளருக்கு நியாயமான தீர்வை வழங்கும் வகையில் புகாரைத் தீர்க்க வேண்டும். முதன்மை அலுவலர் (காப்பீட்டு) அவர்களால், புகார் குறிப்பு எண், புகார் பெறப்பட்ட தேதி, காப்பீட்டுத் திட்ட எண், காப்பீடு உரிமையாளரின் பெயர், புகாரின் தன்மை, எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை, புகார் தீர்க்கப்பட்ட தேதி, நிலை மற்றும் புகாருக்குத் தீர்வு காணப்பட்ட தேதி ஆகிய விவரங்களை உள்ளடக்கிய காப்பீட்டுப் புகார் பதிவேடு பராமரிக்கப்படும். மேலும், IRDAI கோரும் போதெல்லாம், அந்தப் பதிவேடு IRDAI -க்கு வழங்கப்படும்.

#### படி III

குறைதீர்ப்பு அலுவலர் / முதன்மை அலுவலர் (காப்பீடு) வழங்கிய பதிலிலும் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், சம்பந்தப்பட்ட காப்பீட்டு நிறுவனங்களின் தொடர்பு விவரங்களை அவற்றின் இணையதளத்திலிருந்து பெற்று, அந்தக் காப்பீட்டு நிறுவனங்களுக்கு வாடிக்கையாளர் நேரடியாகத் தொடர்புகொண்டு எழுதலாம்.

#### படி IV

வாடிக்கையாளர், காப்பீடு நிறுவனம் / RHDFCL வழங்கிய தீர்வில் திருப்தியடையவில்லை என்றாலோ, அவருக்கு எந்த நிலையிலும் எந்தவொரு பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ, அவர் பின்வருவனவற்றைச் செய்யலாம்

- Bima Bharosa அமைப்பின் மூலம் ஆன்லைனில் புகாரை மேல்முறையீடு செய்யலாம்: <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> என்ற இணையதளத்தில் உள்நுழைந்து புகாரைத் தெரிவிக்கலாம்; அல்லது
- கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண்களில் அழைக்கலாம்: 155255 அல்லது 1800 4254 732; அல்லது
- மின்னஞ்சல் மூலம்: [complaints@irdai.gov.in](mailto:complaints@irdai.gov.in) என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு புகார் அனுப்பலாம்; அல்லது
- இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையத்திற்கு (IRDAI), Sy No. 115/1, 4வது தளம், Financial District, Nanakramguda, Gachibowli, Hyderabad – 500 032 என்ற முகவரிக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கலாம்; அல்லது, அவ்வப்போது நடைமுறையில் இருக்கும் பொதுமக்கள் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான விதிகளின் கீழ், தகுதி இருப்பின், சம்பந்தப்பட்ட அதிகார வரம்பிற்குட்பட்ட காப்பீட்டு குறைதீர்ப்பாளரை (Insurance Ombudsman) அணுகலாம்.

**தேசிய வீட்டுவசதி வங்கிக்கு (NHB) விரிவாக்கம்**

❖ வாடிக்கையாளர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறாவிட்டால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முகவரியில் NHB ஐ அணுகலாம்:

❖ ஆன்லைன் முறை: புகார்தாரர் புகாரைப் பதிவு செய்ய பின்வரும் இணைப்பைக் கிளிக் செய்யலாம்: <https://grids.nhbonline.org.in>

❖ ஆஃப்லைன் பயன்முறை: தபால் மூலம் ஆஃப்லைன்/ இயற்பியல் முறையில், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முகவரிக்கு <https://nhb.org.in/grievance-redressal-officer/> என்ற இணைப்பில் உள்ள பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் எழுதலாம்:

➤ குறை தீர்க்கும் துறை, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, 3வது மாடி முதல் 5வது தளம், கோர் 5A, இந்தியா வாழ்விட மையம், லோதி சாலை, புது தில்லி- 110 003

மேற்கூறிய செயல்முறைக்குக் கூடுதலாக, வெளிப்பணி சேவைகள் தொடர்பான குறைகளைக் கையாள்வதற்கான கூடுதல் செயல்முறை பின்வருமாறு அமையும்:

RHDFCL-ஆல் ஒரு புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு, புகார்தாரர் அந்தப் பதிலில் திருப்தியடையவில்லை என்றாலோ அல்லது RHDFCL புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் எந்தப் பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ, புகார்தாரர் தனது குறை(களை) நிவர்த்தி செய்ய பின்வரும் வழிகளைப் பின்பற்றலாம்:

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் அந்தந்த மண்டல அலுவலகத்தின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புப் பிரிவு (CEPC).

## 11. நிறுவனத்தால் வெளியிடப்படும் வெளிப்பாடுகள்

(a) நிறுவனம் அதன் தயாரிப்புகள், சேவைகள், வட்டி விகிதம், கட்டணம் & கட்டணங்கள், வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்க்கும் வழிமுறைகள் போன்றவற்றை அதன் இணையதளத்திலும் அதன் கிளைகளிலும் ரிசர்வ் வங்கியின் கட்டளையின்படி காட்சிப்படுத்த வேண்டும்/வெளிப்படுத்த வேண்டும்.

(b) நிறுவனம் இந்தக் குறியீட்டை அதன் இணையதளத்தில் வைப்பதன் மூலமும், கிளைகளில் குறியீட்டைக் கிடைக்கச் செய்வதன் மூலமும், ஏற்கனவே இருக்கும் மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு கோரிக்கையின் பேரில் குறியீட்டின் நகலை வழங்குவதன் மூலமும் விளம்பரப்படுத்தும். குறியீடு பற்றிய தகவல்களை வழங்குவதற்கு அதன் ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

(c) நிறுவனத்திற்கும் தனிப்பட்ட கடனாளிக்கும் இடையே ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் நன்றாகவும் புரிந்துகொள்வதற்கு வசதியாக, நிறுவனம் கடன் வாங்கியவருடன் கையொப்பமிட்டு, பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தின்படி, கடனின் MITC ஐப் பெற வேண்டும். ஒப்புகையின் கீழ் கடன் வாங்குபவருக்கு அதன் நகல்.

(d) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள்/ அபராத வட்டி (பொருந்தக்கூடியது) ஆகியவையும் அதன் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போது இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.

(e) பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் தேவையான தகவல்களை நிறுவனம் காண்பிக்கும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி

## 12. பொது

- (a) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் அபராதக் கட்டணம்/அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்) நிறுவனத்தால் அதன் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.
- (b) வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராதம்/அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்) வருடாந்திர வீதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.
- (c) கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையே உள்ள பிளவைத் தெளிவாகக் குறிக்கும்.
- (d) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்க வேண்டும் (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல், கவனிக்கப்படாவிட்டால்).
- (e) கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- (f) கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு ஆகியவற்றின் மூலம் விளக்க வேண்டும். எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலுவைத் தொகையை மீட்டெடுப்பதற்கு பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின்படி வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும்/அல்லது பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது இந்த செயல்முறையை உள்ளடக்கும்.
- (g) கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் துன்புறுத்தலை நாடக்கூடாது, அதாவது, ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- (h) மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்தும் பட்சத்தில், ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்துவதற்கான வழிகாட்டுதல்களை நிறுவனம் ஏற்கும்.
- (i) நிறுவனம், தேவையெனக் கருதினால், வாடிக்கையாளரை அவரது/அவள் வசிப்பிடத்திலுள்ள வாடிக்கையாளரைத் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் மற்றும்/அல்லது அந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலம் வணிக முகவரியைத் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களைச் சரிபார்க்கும்.
- (j) வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை விசாரிக்க வேண்டியிருந்தால் மற்றும் போலீஸ்/பிற புலனாய்வு நிறுவனம் அல்லது ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ/ ஒழுங்குமுறை ஆணையத்தின் விசாரணையில் அவர்களை ஈடுபடுத்த வேண்டும் என்றால் ஒத்துழைக்குமாறு

வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.

(k) வாடிக்கையாளர்/கடன் வாங்குபவர் மோசடியாக அல்லது நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டால் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் பொறுப்பாவார்.

(l) நிறுவனம், இனம், வயது, சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு எதிராக பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை விரிவுபடுத்துவதில் ஊனத்தின் அடிப்படையில் பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களை நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், இது சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதில் அல்லது பங்கேற்பதில் இருந்து நிறுவனத்தைத் தடுக்காது.

(m) நிறுவனம், காலாண்டு அடிப்படையில், நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டிற்கு இணங்குவதற்கான நிலையை வாரியத்திற்கு புதுப்பிக்க வேண்டும்.

--XXX--