



இது ஒரு தன்னார்வக் குறியீடாகும், இது தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் போது நியாயமான நடைமுறைத் தரங்களுக்கான கொள்கைகளை அமைக்கிறது

கிரிஹம் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்
(முன்னர், பூனாவாலா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்)

நியாயமான நடத்தை நெறிகள்

பயனுள்ள தேதி: 30.12.2023

ஒப்புதல் தேதி: 30.12.2023

பதிப்பு எண்.: 7.0

அங்கீகரிக்கப்பட்டவர்: இயக்குநர்கள் குழு

பாலிசி உரிமையாளர்: தலைமை இணக்க அதிகாரி

ஆரம்ப ஆவணம் தயாரிப்பு	:	பாலிசி குழு
செயல்பாட்டு அம்சங்கள் இதன் மூலம் சரிபார்க்கப்பட்டது	:	தலைமை இணக்க அதிகாரி, தலைமை ஆபத்து அதிகாரி, தலைமை செயல்பாடுகள் மற்றும் தலைமை கொள்கை
ஆளும் வழிகாட்டுதல்/ பாலிசி	:	'வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம்- வீட்டு நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல்கள், 2021-யின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட நியாயமான பயிற்சி குறியீடு'
சட்ட அம்சங்கள் இதன் மூலம் சரிபார்க்கப்பட்டது	:	தலைமை இணக்க அதிகாரி, தலைமை நிதி அதிகாரி, M/s இணக்க தூண்

இந்த ஆவணம் இயற்கையில் இரகசியமாக உள்ளது மற்றும் நிறுவனத்தில் இருக்கும் நியாயமான நடைமுறை குறியீடு பற்றிய எந்தவொரு கொள்கையையும் அதிகரிக்கிறது மற்றும் மிக சமீபத்திய கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் ஆவணப்படுத்தப்பட்டு

உள்ளடக்கங்களின் அட்டவணை

1. அறிமுகம், நோக்கங்கள் மற்றும் பயன்பாடு.....	1
2. வெளிப்படுத்தல்கள், விளம்பரம், மார்க்கெட்டிங் மற்றும் விற்பனை.....	2
3. கடன்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறைக்கான விண்ணப்பங்கள்	3
4. கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் நிராகரிப்பு தகவல்தொடர்பு.....	4
5. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்.....	5
6. பத்திரங்கள்/ தலைப்பு ஆவணங்களை வெளியிடுதல்	5
7. வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராத வட்டி பற்றிய தகவல்.....	6
8. உத்தரவாதம் அளிப்பவர்கள்	7
9. தனியுரிமையும் நம்பகத்தன்மையும்	8
10. கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் ("சிஐசி-கள்"), பாதுகாப்பு சொத்து மறுகட்டமைப்பு மற்றும் பாதுகாப்பு வட்டி ("சிஇஆர்எஸ்ஏஐ"), மத்திய கேஓய்சி பதிவு ("சிகேஓய்சிஆர்") மற்றும் பிற ஏஜென்சிகளுடன் தரவு/தகவல்களை பகிர்ந்து கொள்ளுதல்	9
11. நிலுவைகளின் கலெக்டன்.....	9
12. புகார்கள் மற்றும் குறைகள்	10
13. கடன்களின் முன்கூட்டியே செலுத்தல், முன்கூட்டியே அடைத்தல்(ஃப்ரீகுளோசர்) மற்றும் டிரான்ஸ்ஃபர்.....	11
14. பொதுவான	12
கட்டுப்பாட்டு பதிவை மாற்றவும்	13

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0

நியாயமான நடத்தை நெறிகள்

1. அறிமுகம், நோக்கங்கள் மற்றும் பயன்பாடு

1.1 அறிமுகம் மற்றும் பின்னணி- கிரிஹம் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர், பூனாவாலா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்) (இதன் பின்னர் "நிறுவனம்" அல்லது "நாங்கள்" என்று குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது) இந்த நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டை ("FPC" அல்லது "குறியீடு") உருவாக்கியுள்ளது மற்றும் ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது, இது அதன் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுடன் கையாளும் போது நிறுவனத்தால் பின்பற்றப்பட வேண்டிய நியாயமான நடைமுறை தரங்களுக்கான கொள்கைகளை நிர்ணயிக்கிறது. 'வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம்- வீட்டு நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல்கள், 2021' தேதி 17 பிப்ரவரி, 2021 ("ஆர்பிஐ எச்.எஃப்.சி வழிகாட்டுதல்கள்") மற்றும் ஆர்பிஐ / என்எஃப்.பி வழங்கிய பிற தொடர்புடைய பொருந்தக்கூடிய சுற்றறிக்கைகள் மூலம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ஆர்பிஐ") வழங்கிய நியாயமான நடைமுறை குறியீடு பற்றிய வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் குறியீடு தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது.

தற்போதுள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு அபராத வட்டி விதிப்பது தொடர்பாக இந்த கொள்கையின் விதிகள் பொருந்தும்.

1.2 நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டின் நோக்கங்கள்- குறியீடு பின்வருமாறு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளுவதில் குறைந்தபட்ச தரங்களை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவிக்க;
- வெளிப்படாத தன்மையை அதிகரிக்க, இதனால் வாடிக்கையாளர்கள் சேவைகளை நியாயமாக எதிர்பார்க்கக்கூடியதைப் பற்றி சிறந்த புரிதலைப் பெறலாம்;
- அதிக செயல்பாட்டு தரங்களை அடைவதற்கு, போட்டி மூலம் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவிப்பதற்கு;
- வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையிலான நியாயமான மற்றும் நல்ல உறவை ஊக்குவிக்க;
- வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் சேவைகளை நியாயமாக எதிர்பார்க்கக்கூடியவை பற்றி நன்கு புரிந்துகொள்ள உதவுவதற்கு;
- வீட்டு நிதிய முறையில் நம்பிக்கையை வளர்ப்பதற்கு.
- முன்பணங்களை மீட்டெடுப்பது தொடர்பான விஷயங்களில் சட்ட விதிமுறைகளுடன் இணக்கத்தை உறுதி செய்ய;
- சந்தை சக்திகளுடன் கணக்கிட, போட்டி மூலம் மற்றும் அதிக செயல்பாட்டு தரங்களை அடைய முயற்சிக்கவும்; மற்றும்
- வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான வழிமுறைகளை

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0

வலுப்படுத்துதல்.

1.3 குறியீட்டை பயன்படுத்துதல்- நிறுவனத்தால் வழங்கப்பட்ட அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் இந்த குறியீடு பொருந்தும், அல்லது அதன் குழு நிறுவனங்கள் மூலமாகவோ அல்லது தொலைபேசியில் டிஜிட்டல் கடன் கொடுக்கும் தளத்தின் மூலமாகவோ, போஸ்ட் மூலமாகவோ, இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த வழியிலும் இணையத்தில் மின்னணு சாதனங்கள் மூலமாகவோ இந்த குறியீடு பொருந்தும். நிறுவனத்தின் சார்பில், நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் அல்லது நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகளால் வழங்கப்படும் அத்தகைய அனைத்து சேவைகளுக்கும் இது பொருந்தும்.

1.4 நிறுவனத்தின் இயக்குனர்கள் குழுவின் ("குழு") பொறுப்பு--இயக்குனர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன் நிறுவனம் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை தீர்ப்பதற்கு ஆர்பிஐ எச்.ஃபிசி இயக்கங்களின் கீழ் தேவைப்படும் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை குறைக்கும். மேலும், நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடு பற்றிய அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு இருக்கிறது என்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.

2. வெளிப்படுத்தல்கள், விளம்பரம், மார்க்கெட்டிங் மற்றும் விற்பனை

2.1 நிறுவனத்தின் அனைத்து விளம்பர மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவானவை, உண்மையானவை என்பதை நாங்கள் உறுதிப்படுத்துவோம்.

2.2 ஒரு சேவை அல்லது உற்பத்தி பற்றி கவனம் செலுத்தும் நிறுவனத்தின் எந்தவொரு ஊடகங்களிலும் மற்றும் விளம்பர இலக்கியத்திலும் வட்டி விகிதத்தின் குறிப்பை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு விளம்பரத்திலும் மற்ற கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதை அது சுட்டிக்காட்டும். மேலும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கும் அல்லது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வைக்கப்படும்.

2.3 பின்வரும் ஊடகங்களில் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவற்றின் மூலம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் (அபராத வட்டி உட்பட) பற்றிய தகவல்களை நாங்கள் வழங்குவோம்:

- எங்கள் அனைத்து கிளைகளிலும் அறிவிப்புகளை வழங்குதல்;
- தொலைபேசி அல்லது உதவி மையங்கள் மூலம்;
- நிறுவனத்தின் இணையதளம் பற்றிய தகவல்;
- நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் / உதவி மையத்தின் மூலம்.

2.4 ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் கட்சிகளின் சேவைகளை நாங்கள் பெற்றால், அத்தகைய மூன்றாம் கட்சிகள் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை (அத்தகைய மூன்றாம் கட்சிகளுக்கு ஏதேனும் கிடைத்தால்) நாங்கள் விரும்பும் இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாள வேண்டும்.

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0

- 2.5** அவ்வப்போது நாங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களால் பெறப்பட்ட தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை தெரிவிக்கலாம். எங்கள் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர் அத்தகைய தகவல்/சேவையை மெயில் மூலமாகவோ அல்லது எங்கள் இணையதளத்தில் அல்லது வேறுவிதமாகவோ பெறுவதற்கு தனது ஒப்புதலை வழங்கியிருந்தால் மட்டுமே தெரிவிக்கப்படலாம்.
- 2.6** நாங்கள் நேரடி விற்பனை முகவர்கள் ("DSAs")/ நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவர்கள் ("DMAs") ஆகியோர் வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன் RBI பரிந்துரைத்தபடி நடத்தும் நடவடிக்கைகளின் ஒரு முன்மாதிரி குறியீட்டை வைத்திருக்கிறோம் மற்றும் அதன் அடிப்படையில், எங்கள் DSAக்களுக்கான நடத்தை குறியீட்டை நாங்கள் பரிந்துரைத்துள்ளோம், அவர்களின் சேவைகள் சந்தை தயாரிப்புகளுக்கு பெறப்படுகின்றன. எங்கள் தயாரிப்புகளை விற்பதற்காக ஒரு வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது, அவர்களை அடையாளம் காணவேண்டும்.
- 2.7** எங்கள் பிரதிநிதி/கூரியர் அல்லது DSA எந்தவொரு தவறான நடவடிக்கையிலும் ஈடுபட்டிருக்கிறது அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறுவதில் செயல்பட்டிருக்கிறது என்ற வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எந்தவொரு புகாரையும் பெற்றால், புகாரை விசாரிக்கவும் கையாளுவதற்கும் மற்றும் ஏதேனும் இழப்பை ஏற்படுத்தவும் பொருத்தமான நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.
- 3. கடன்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறைக்கான விண்ணப்பங்கள்**
- 3.1** கட்டணங்களின் அட்டவணை அல்லது கட்டணங்கள் மூலம், கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்முறைப்படுத்துவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/ கட்டணங்கள் பற்றிய அனைத்து தகவல்களையும் வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்துவோம், கடன் தொகை ஒப்புதல் அளிக்கப்படாவிட்டால்/ வழங்கப்படாவிட்டால், முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், திருப்பிச் செலுத்தக்கூடிய கட்டணங்களின் தொகை; தாமதமான திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராத வட்டி/ அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால்; நிலையானதிலிருந்து ஃப்ளோட்டிங் விகிதங்களுக்கு கடனை மாற்றுவதற்கான மாற்று கட்டணங்கள் அல்லது அதற்கு மாறாக, எந்தவொரு வட்டியையும் மீண்டும் அமைக்கப்பட்ட பிரிவு அல்லது எங்கள் பார்வையில், கடன் வாங்குபவரின் நலனை பாதிக்கிறது. எனவே, கடன் விண்ணப்பத்தை வெளிப்படையான முறையில் செயல்முறைப்படுத்துவது/ஒப்புதல் அளிப்பதில் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்து செலவுகளையும்' நாங்கள் வெளிப்படுத்துவோம். அத்தகைய குற்றச்சாட்டுக்கள்/கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதையும் உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.
- 3.2** ஒரு கடன் தயாரிப்பை பெறும் நேரத்தில், நாங்கள் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயல்முறைக்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் வட்டியை பாதிக்கும் வேறு எந்த விஷயமும் பற்றிய தகவல்களை வழங்குவோம், எனவே மற்ற வீட்டு நிதி

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0

நிறுவனங்களால் (எச்.எஃப்.சி-கள்) வழங்கப்படும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீட்டை கடன் வாங்குபவர் எடுக்க முடியும். மேலும், கடன் விண்ணப்ப படிவம் விண்ணப்ப படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க தேவையான ஆவணங்களின் பட்டியலை குறிக்கலாம்.

3.3 அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் நிறுவனம் ஒப்புதல் இரசீதை வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் 15 நாட்களுக்குள் அல்லது அத்தகைய நீட்டிக்கப்பட்ட நேரத்தில் கடன் வாங்குபவருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையில் விண்ணப்ப படிவம் அனைத்து வகைகளிலும் நிறைவு செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து பரஸ்பர ஒப்புக்கொள்ளப்படலாம்.

3.4 டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் மீது பெறப்பட்ட கடன்களுக்கு- நிறுவனம் டிஜிட்டல் கடன் தளங்களை கடன் வாங்குபவர்களை மூலம் மற்றும்/அல்லது நிலுவைத் தொகையை மீட்பதற்கான அதன் முகவராக ஈடுபட்டால், அது உறுதி செய்யும்:

- முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும்.
- நிறுவனத்தால் ஒரு முகவராக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் தளம் ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு முன் கூட்டியே அது நிறுவனத்தின் சார்பாக தொடர்பு கொள்ளும் என்பதை வெளிப்படுத்த வேண்டும்.
- கடன் அனுமதிக்கப்பட்டிருந்தால், உடனடியாக அனுமதிக்கப்பட்ட பின்னர், ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை செயல்படுத்துவதற்கு முன்னர், கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனத்தின் கடிதத் தலைவர் மீது ஒப்புதல் கடிதம் வழங்கப்படும்.
- நிறுவனம் அதனால் ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் மீது பயனுள்ள மேற்பார்வையையும் கண்காணிப்பையும் கொண்டிருக்கும்.

4. கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் நிராகரிப்பு தகவல்தொடர்பு

4.1 பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்முறைப்படுத்துவதற்கு தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்ப நேரத்தில் எங்களால் சேகரிக்கப்படும். ஒருவேளை எங்களுக்கு கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், அவர் உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் என்பதை நாங்கள் ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிப்போம்.

4.2 வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட அல்லது இல்லையெனில், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகையின் எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதல் கடிதத்தின் மூலம் தெரிவிக்கப்படும், வருடாந்திர வட்டி விகிதம், கடன் தொகை பெறுவதற்கான விண்ணப்ப முறை, முன் கூட்டியே செலுத்தல் கட்டணங்கள், அபராத வட்டி போன்ற அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை. கடன் ஒப்பந்தத்தில் போல்டில் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக விதிக்கப்படும் அபராத வட்டியை நாங்கள் குறிப்பிடுவோம். நாங்கள் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் எங்கள் பதிவுகளில் ஏற்றுக்கொள்ள

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0

வேண்டும்.

- 4.3** ஒவ்வொரு கடன் வாங்குபவருக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புக்களின் நகலையும் அந்த நேரத்தில் அல்லது கடன்கள் வழங்கப்பட்ட பின்னர் நாங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும் வழங்க வேண்டும்.
- 4.4** கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான தகவல்தொடர்பு- நிறுவனம் ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்குவதற்கான நிலையில் இல்லை என்றால், நிராகரிப்புக்கான காரணங்களை எழுதுவதில் நாங்கள் தெரிவிப்போம் மற்றும் அத்தகைய தகவல்தொடர்பு மின்னஞ்சல், SMS போன்ற மின்னணு வழிமுறைகள் உட்பட எந்தவொரு செல்லுபடியான தகவல்தொடர்பு வழிமுறைகள் மூலம் இருக்கலாம்.
- 5. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்**
- 5.1** ஒரு வாடிக்கையாளர் செய்த பட்டுவாடா கோரிக்கை அல்லது கடன் ஒப்பந்தம்/ஒப்புதல் கடிதத்தில் வழங்கப்பட்ட பட்டுவாடா அட்டவணைப்படி நாங்கள் கடன்களை வழங்க வேண்டும்.
- 5.2** பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராத வட்டி, ஏதேனும் இருந்தால், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்துதல் கட்டணங்கள், பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் கடன் வாங்குபவருக்கு நாங்கள் அறிவிப்போம். வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு வழங்கிய பின்னர் மட்டுமே வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் செயல்படுத்தப்படுவதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம். இந்த விஷயத்தில் ஒரு பொருத்தமான நிலை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.
- 5.3** விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அவர் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் அறிவிப்பு இல்லாமல் அவரது கணக்கை மூடலாம் அல்லது எந்தவொரு கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது வட்டியையும் செலுத்தாமல் கடன் கணக்கை மாற்றலாம்.
- 5.4** ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்தல் அல்லது செயல்திறனை திருப்பியழைக்க / விரைவுபடுத்துவதற்கான முடிவு அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களை தேடுவது, கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு ஒப்புமையில் இருக்கும்.
- 6. பத்திரங்கள்/ தலைப்பு ஆவணங்களை வெளியிடுதல்**
- 6.1** நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக இருக்கக்கூடிய எந்தவொரு சட்டபூர்வ உரிமைக்கும் அல்லது பொறுப்புக்கும் உட்பட்டு, அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு அல்லது நிலுவையிலுள்ள நிலுவைத் தொகை/கடன் தொகையை அடைவதற்கு நாங்கள் அனைத்து பத்திரங்களையும் வெளியிடுவோம். அத்தகைய உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் மற்றும்

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0

தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை நிறுவனம் பத்திரங்களை தக்க வைத்துக் கொள்ள உரிமை பெற்ற நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் அதைப் பற்றி அறிவிப்பு கொடுக்கப்படும்.

- 6.2** கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/செட்டில்மென்ட் செய்த பிறகு 30 நாட்களுக்குள் பதிவுசெய்யப்பட்ட கட்டணங்களை அகற்றுவதற்கான தொடர்புடைய பதிவுடன் கடன் வாங்குபவர்/பாதுகாப்பு வழங்குநரால் நிறுவனத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து அசல் சொத்து/தலைப்பு ஆவணங்களையும் நாங்கள் வெளியிடுவோம்.
- 6.3** அசல் சொத்து/தலைப்பு ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/செட்டில்மென்ட் செய்த 30 நாட்களுக்கு பிறகு தொடர்புடைய பதிவுடன் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்ய தவறினால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான கடன் வாங்குபவர் காரணங்களுக்கு நிறுவனம் தெரிவிக்கும். நிறுவனத்திற்கு தாமதம் ஏற்பட்டால், அது தாமதத்தின் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் கடன் வாங்குபவருக்கு ₹5,000/- விகிதத்தில் இழப்பீடு வழங்கும்.
- அசல் சொத்து/தலைப்பு ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக, நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்களைப் பெறுவதற்கு உதவும் மற்றும் தொடர்புடைய செலவுகளை ஏற்கும். இருப்பினும், அத்தகைய நிகழ்வுகளில் தாமதம் ஏற்பட்டால், இந்த செயல்முறையை நிறைவு செய்ய நிறுவனத்திற்கு 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும் மற்றும் மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தாமத கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்கு பிறகு).
- 6.4** கடன் கணக்கு சேவை செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தின் கிளையில் இருந்து அசல் சொத்து/ தலைப்பு ஆவணங்களை சேகரிப்பதற்கான விருப்பத்தேர்வு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் அல்லது கடன் வாங்குபவரின் விருப்பப்படி ஆவணங்கள் கிடைக்கும் நிறுவனத்தின் வேறு ஏதேனும் அலுவலகம்.
- 6.5** ஒரே கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டுக் கடன் வாங்குபவர்களின் மரணம் தொடர்பான நிகழ்வுகளை நிவர்த்தி செய்யும் வகையில், நிறுவனத்தின் வலைத் தளத்தில் காட்டப்படும் சட்டபூர்வ வாரிசுகளுக்கு அசல் அசையா / அசையா சொத்து ஆவணங்களை திரும்ப பெறுவதற்கான நன்கு நிர்ணயிக்கப்பட்ட நடைமுறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும்.

7. வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராத வட்டி பற்றிய தகவல்

- 7.1** நிறுவனம், அதன் வாரியம் அல்லது அத்தகைய அதிகாரங்களை பிரதிநிதித்துவப்படுத்திய குழு/ அதிகாரத்தின் ஒப்புதலுடன், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயல்முறை கட்டணம், அபராத வட்டி மற்றும் பிற கட்டணங்கள் போன்றவற்றை தீர்மானிக்க பொருத்தமான உள் கொள்கையை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. சராசரி நிதி செலவு, செயல்பாட்டு செலவு, மூலதன கட்டணம், கடன் இழப்பு போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ளும் வட்டி விகித மாதிரியை இது வரையறுத்துள்ளது. மேலும், ஒரு வாடிக்கையாளருடன் தொடர்புடைய கடன் ஆபத்தை அடிப்படையாகக்

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0

கொண்ட கூடுதல் ஆபத்து பிரீமியம், இது அவரது கடன் வரலாறு, கடன் மதிப்பீடு, நிதி சுயவிவரம், பாதுகாப்பு காப்பீடு போன்றவற்றின் செயல்பாடு ஆகும். எனவே நிறுவனம் வெவ்வேறு வகைகளுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதத்தை வசூலிக்கலாம்.

- 7.2** பெஞ்ச்மார்க் நிலையற்ற குறிப்பு விகிதம், வட்டி விகிதம் மற்றும் அபாயங்களை மேம்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை, மற்றும் பொருந்தக்கூடிய அபராத வட்டி ஆகியவையும் நிறுவனத்தால் அதன் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.
- 7.3** ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தில் கடன் விஷயத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி, பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் அவ்வப்போது மேல்நோக்கி அல்லது கீழ்நோக்கி திருத்தப்படலாம். அத்தகைய திருத்தம் EMI மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கலாம். அதன் பின்னர், இளம்ஐ/தவணைக்காலம் அல்லது மேலே உள்ள இரண்டின் காரணமாக எந்தவொரு அதிகரிப்பும் கடன் வாங்குபவருக்கு பொருத்தமான சேனல்கள் மூலம் தெரிவிக்கப்படும்.
- 7.4** ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில், நிறுவனம் ஒரு நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கு பொருந்தக்கூடிய கடன் வாங்குபவருக்கு ஒரு விருப்பத்தை வழங்கும், அது நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட உள் கொள்கை அளவுருக்களுக்கு உட்பட்டது.
- 7.5** ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்த பிறகு, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பின்வரும் விருப்பங்களில் ஏதேனும் ஒன்றை தேர்வு செய்ய தேர்வு செய்யப்படும்:
- இளம்ஐ-யில் மேம்பாடு அல்லது தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது அல்லது இரண்டு விருப்பங்களின் கலவைக்கும்; மற்றும்,
 - பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக, கடன் தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும் முன்சுட்டியே செலுத்த, பொருந்தக்கூடிய முன்சுட்டியே அடைத்தல் (ஃபோர்குளோசர்) கட்டணங்கள்/முன்சுட்டியே செலுத்தல் அபராதம்.
- 7.6** ஃப்ளோட்டிங் விகித கடன் விகிதத்தில் தவணைக்கால நீடிப்பு எதிர்மறை கடனளிப்பிற்கு வழிவகுக்காது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- 7.7** வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்கும், இதனால் கடன் வாங்குபவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களைப் பற்றி அறிவார்.
- 7.8** கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து சேகரிக்கப்பட்ட தவணைகள் வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையிலான பிளவுகளை தெளிவாக சுட்டிக்காட்டும்.
- 8. உத்தரவாதம் அளிப்பவர்கள்**
- 8.1** ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாதமளிப்பவராக இருக்க விரும்பும்போது,

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0

அவர்களுக்கு இது பற்றி தெரிவிக்கப்படும்:

- உத்தரவாதமளிப்பவராக அவரது பொறுப்பு;
- அவர் / அவள் நிறுவனத்திற்கு தன்னை செலுத்தும் பொறுப்புத் தொகை;
- நிறுவனம் தனது பொறுப்பை செலுத்த அவரை அழைக்கக்கூடிய சூழ்நிலைகள்;
- ஒரு உத்தரவாதமளிப்பவராக பணம் செலுத்த தவறினால் நிறுவனம் அவரது பிற சொத்து/பத்திரங்களுக்கு அடமானம் வைத்திருந்தாலும் அல்லது நிறுவனத்துடன் பொறுப்பேற்றாலும்;
- ஒரு உத்தரவாதமளிப்பவராக அவரது பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவிற்கு வரையறுக்கப்பட்டுள்ளதா அல்லது அவை வரம்பற்றவை; மற்றும்
- ஒரு உத்தரவாதமளிப்பவராக அவரது பொறுப்புகள் வெளியேற்றப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் நிறுவனம் இதைப் பற்றி அவருக்கு தெரிவிக்கும் முறையும்; மற்றும்
- ஒரு வாடிக்கையாளரின் நிதி நிலைமையில் ஏதேனும் சீரழிவு ஏற்பட்டால்.

8.2 ஒருவேளை ஒரு உத்தரவாதமளிப்பவர் நிறுவனத்தின் செல்லுபடியான கோரிக்கைக்கு இணங்க மறுத்தாலும், நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான வழிமுறைகள் இருந்த போதிலும், அத்தகைய உத்தரவாதமளிப்பவர் விருப்பமான இயல்புநிலையாளராக கருதப்படலாம்.

9. தனியுரிமையும் நம்பகத்தன்மையும்

9.1 வாடிக்கையாளர் இனி நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் தனியார் மற்றும் இரகசியமாக இல்லாத போதும் கூட ஒரு வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை நாங்கள் நடத்துவோம். குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உட்பட எவருக்கும் வாடிக்கையாளரின் தரவு அல்லது தகவல்களை நாங்கள் வெளிப்படுத்த மாட்டோம்:

- சட்டத்தின்படி தேவைப்படுகிறது.
- தகவலை வெளிப்படுத்துவதற்கான பொதுமக்கள் மீதான கடமை.
- எங்கள் ஆர்வத்திற்கு தகவல் கொடுக்க வேண்டும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளரின் கணக்குகள்/ தனிப்பட்ட தகவல்கள் பற்றிய தகவல்களை யாருக்கும் வழங்குவதற்கான காரணமாக இது பயன்படுத்தப்படாது.
- இல்லையெனில், குழுவில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட, வாடிக்கையாளர் அதற்காக எங்களுக்கு அங்கீகாரம் அளிக்காவிட்டால் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக இருக்கும்.
- வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்கு அனுமதி/அங்கீகாரம் அளித்துள்ளார் அல்லது தகவலை வெளிப்படுத்த நிறுவனத்திடம் கேட்டுள்ளார்.

9.2 நிறுவனம் அவரைப் பற்றி வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்காக இந்திய சட்டங்களின் கீழ் அவரது உரிமைகள்/பொறுப்புகள்

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0

பற்றி ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு நாங்கள் தெரிவிப்போம்.

9.3 வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அவ்வாறு செய்ய எங்களுக்கு அங்கீகாரம் அளிக்காவிட்டால் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை சந்தைப்படுத்தும் நோக்கங்களுக்காக நாங்கள் பயன்படுத்த மாட்டோம்.

9.4 ஒருவேளை ஒரு வாடிக்கையாளர் நாம் நிறுவனத்தின் சந்தைப்படுத்தல் தொடர்பான தகவல்தொடர்புகளை அனுப்புவதை நிறுத்த விரும்பினால், அவர் அதன் எந்தவொரு கிளைகளிலும் அல்லது அத்தகைய சந்தைப்படுத்தல் தொடர்பான தகவலில் குறிப்பிடப்படக்கூடிய வழிமுறை மூலம் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒரு கோரிக்கையை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

10. கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் ("சிஐசி-கள்"), பாதுகாப்பு சொத்து மறுகட்டமைப்பு மற்றும் பாதுகாப்பு வட்டி ("சிஐஆர்எஸ்ஏஐ"), மத்திய கேஓய்சி பதிவு ("சிகேஓய்சிஆர்") மற்றும் பிற ஏஜென்சிகளுடன் தரவு/தகவல்களை பகிர்ந்து கொள்ளுதல்

- திருப்பிச் செலுத்தும் கண்காணிப்பு பதிவு, கேஓய்சி தகவல், பாதுகாப்பு விவரங்கள் மற்றும் சிஐசி-கள், சிஐஆர்எஸ்ஏஐ, சிகேஓய்சிஆர் அல்லது வேறு எந்த அரசாங்க அங்கீகாரம் பெற்ற ஏஜென்சிகளுடனும் தேவையான பிற தகவல்கள் போன்ற வாடிக்கையாளரின் கடன் கணக்கின் விவரங்களை நிறுவனம் அவ்வப்போது பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை/சட்டரீதியான தேவைகளுக்கு ஏற்ப பகிரலாம்.
- வாடிக்கையாளரால் கோரப்பட்டால், அந்தந்த நிறுவனம் அல்லது சில சட்டரீதியான கடமைகளால் தடைசெய்யப்படாவிட்டால், CIC-கள் அல்லது அத்தகைய ஏஜென்சிகளுக்கு கொடுக்கப்பட்ட தொடர்புடைய தகவல்களை நாங்கள் வழங்குவோம்.

11. நிலுவைகளின் கலெக்டன்

11.1 கடன்கள் வழங்கப்படும்போது, கடன் ஒப்பந்தத்தில் திருப்பிச் செலுத்தும் தொகை, தவணைக்காலம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் திருப்பிச் செலுத்தும் காலத்தை குறிப்பிடுவதன் மூலம் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை நாங்கள் விளக்குவோம். எவ்வாறெனினும், வாடிக்கையாளர் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை பின்பற்றவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களுக்கு ஏற்ப வரையறுக்கப்பட்ட நிகழ்ச்சிப்போக்கு நிலுவைத் தொகையை மீட்பதற்காக பின்பற்றப்படும். இந்த செயல்முறையில் வாடிக்கையாளருக்கு அவருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகளை மேற்கொள்வதன் மூலம் மற்றும்/அல்லது பாதுகாப்பை மறு உடைமை செய்வதன் மூலம் நினைவூட்டல் அடங்கும்.

11.2 நிறுவனத்தின் கலெக்டன் கொள்கை/செயல்முறை மனப்பூர்வமான, நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் மனப்பான்மையின் பேரில் கட்டப்படும். வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையையும் நீண்டகால உறவையும் வளர்ப்பதில் நாங்கள் நம்புகிறோம். எங்கள் ஊழியர்கள் அல்லது எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கு அங்கீகாரம் பெற்ற எந்தவொரு நபரும் எங்களால் வழங்கப்பட்ட அதிகாரக் கடிதத்தையும் மற்றும் கோரிக்கையின்

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0

பேரில், நிறுவனத்தால் அல்லது நிறுவனத்தின் அதிகாரத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட அவரது அடையாள அட்டையை காண்பிக்க வேண்டும்.

11.3 ஊழியர்களின் அனைத்து உறுப்பினர்கள் அல்லது சேகரிப்பில் எங்களை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் பின்வரும் பரந்த வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்ற வேண்டும்:

- வாடிக்கையாளர் சாதாரணமாக அவருக்கு விருப்பமான இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் மற்றும் அவரது குடியிருப்பு இடத்தில் எந்தவொரு குறிப்பிட்ட இடமும் இல்லாத நிலையில் மற்றும் அவரது குடியிருப்பில் கிடைக்கவில்லை என்றால், வணிகம் / ஆக்கிரமிப்பு இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
- நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கான அடையாளமும் மற்றும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் சந்தர்ப்பத்தில் தெரியப்படுத்தப்படும்.
- வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு ஒரு சிவில் முறையில் இருக்கும்.
- நிலுவையிலுள்ள கடன்களை மீட்டெடுப்பதற்கு எங்கள் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை மாலை 8.00 மணி முதல் மாலை 7.00 மணி வரை தொடர்பு கொள்வார்கள்.
- ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளை தவிர்ப்பதற்கான வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையை கருத்தில் கொள்ள நாங்கள் முயற்சிப்போம் மற்றும் அத்தகைய கோரிக்கைகள் முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
- பரஸ்பர ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான பிரச்சனைகள் அல்லது வேறுபாடுகளை தீர்ப்பதற்கு அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.
- நிலுவைத் தொகை சேகரிப்புக்கான வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்கு வருகை தரும்போது, அலங்காரம் மற்றும் அலங்காரம் பராமரிக்கப்படும்.
- குடும்பத்தில் ஏமாற்றம் அல்லது அத்தகைய ஏனைய பேரழிவு சந்தர்ப்பங்கள் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள் நிலுவைத் தொகையை பெறுவதற்கு அழைப்புகள் / விஜயங்களை மேற்கொள்வதற்கு தவிர்க்கப்படும்.

12. புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

12.1 வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை / வாடிக்கையாளர் புகார்கள் தீர்மான நடவடிக்கை உட்பட ஒரு புகார் கையாளும் கொள்கையை நிறுவனம் ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது, அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன். அத்தகைய கொள்கை/வழிமுறை ஆன்லைனில் அல்லது அர்ப்பணிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் சேவை சேனல் மூலம் பெறப்பட்டவர்கள் உட்பட நிறுவனத்தின் ஒவ்வொரு அலுவலகங்களிலும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும் அகற்றுவதற்கும் அமைப்பு மற்றும் செயல்முறையை கோடிட்டுக் காட்டும்.

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0

12.2 நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கட்டமைப்பு டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் மூலம் கடன்கள் பெறுவது உட்பட ஒரு வெளியேற்றப்பட்ட ஏஜென்சியால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான பிரச்சினைகளையும் சமாளிக்கும்.

12.3 தொடர்புடைய மின்னஞ்சல் முகவரி, தொடர்பு விவரங்கள், எதிர்பார்க்கப்படும் திருப்புமுனை நேரம், புகார்களை அதிகரிப்பதற்கான மேட்ரிக்ஸ் போன்றவற்றுடன் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை எங்கள் வலைத்தளத்திலும் எங்கள் கிளைகளிலும் நாங்கள் வெளியிடுவோம். இத்தகைய வெளிப்படுத்தல் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கிக்கு ("NHB") அதிகரிப்பு அலைவரிசையையும் காட்டும், ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால்.

12.4 ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகாரை நாங்கள் பெற்றால், ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு ஒப்புதல்/பதிலை அனுப்புவோம். நாங்கள் ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தொலைபேசி மூலம் புகாரை பெற்றால், நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண்ணை வழங்கி அவருக்கு முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிப்போம்.

12.5 இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்த பின்னர், நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதிலை அனுப்புவோம் அல்லது எதற்காக எங்களுக்கு அதிக நேரம் தேவைப்படுகிறது என்பதற்கான காரணத்தை விளக்குவோம் மற்றும் புகாரின் ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய நாங்கள் முயற்சிப்போம்.

13. கடன்களின் முன்கூட்டியே செலுத்தல், முன்கூட்டியே அடைத்தல் (ஃப்ரீ குளோசர்) மற்றும் டிரான்ஸ்ஃபர்

13.1 பின்வரும் சூழ்நிலைகளின் கீழ் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே அடைத்தல் மீது நாங்கள் முன்-பணம் செலுத்தல் கட்டணம் அல்லது அபராதத்தை வசூலிக்க மாட்டோம்:

- வீட்டுக் கடன் ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகித அடிப்படையில் உள்ளது மற்றும் எந்தவொரு மூலதனத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே அடைக்கப்பட்டுள்ளது.
- வீட்டுக் கடன் ஒரு நிலையான வட்டி விகித அடிப்படையில் உள்ளது மற்றும் கடன் வாங்குபவர் தங்கள் சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து முன்கூட்டியே அடைக்கப்படுகிறது.

தயவுசெய்து கவனத்தில் கொள்ளவும்:

- இந்த நோக்கத்திற்கான "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்பது வங்கி/ எச்.எஃப்.சி/ என்பி.எஃப்.சி மற்றும்/ அல்லது நிதி நிறுவனத்திடம் இருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த ஆதாரத்தையும் குறிக்கும்.
- அனைத்து இரட்டை/ சிறப்பு விகிதம் (நிலையான மற்றும் ஃப்ளோட்டிங் சேர்க்கை) வீட்டுக் கடன்கள் முன்கூட்டியே மூடப்படும் நேரத்தில் கடன் நிலையான/ ஃப்ளோட்டிங் விகிதத்திற்கு பொருந்தக்கூடிய முன்கூட்டியே மூடல் விதிமுறைகளை ஈர்க்கும், கடன் நிலையான அல்லது ஃப்ளோட்டிங் விகிதத்தில் உள்ளது. இரட்டை/ சிறப்பு விகித

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0

வீட்டுக் கடன்கள் விஷயத்தில், நிலையான வட்டி விகித காலம் காலாவதியான பிறகு, கடன் ஃப்ளோட்டிங் விகித கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன் ஃப்ளோட்டிங் விகிதத்திற்கான முன்கூட்டியே அடைத்தல்(ஃப்ளோட்டிங்) விதிமுறை பொருந்தும்.

(iii) ஒரு நிலையான விகித கடன் என்பது கடனின் முழு காலத்திற்கும் விகிதம் நிர்ணயிக்கப்படும் ஒன்றாகும் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்படுகிறது.

13.2 நிறுவனம் இணை-கடமையாளர்(கள்) உடன் அல்லது இல்லாமல் தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட ஃப்ளோட்டிங் விகித கால கடன் மீது முன்கூட்டியே அடைத்தல்(ஃப்ளோட்டிங்) கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்தல் அபராதங்களை விதிக்காது.

13.3 கடன் கணக்கை டிரான்ஸ்ஃபர் செய்வதற்கான கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அதாவது நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு ஏற்ப பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுக்கு ஏற்ப வெளிப்படையாக இருக்கும்.

14. பொதுவான

14.1 நிறுவனம் அது தேவை என்று கருதினால், அது வாடிக்கையாளரை அவரது குடியிருப்பு மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளில் இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலம் தொடர்பு கொள்வதன் மூலம் கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களை சரிபார்க்கும்.

14.2 கிளைகள், இணையதளம், பொருந்தக்கூடிய வகையில், சேவை கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராத வட்டி, வழங்கப்படும் சேவைகள், உற்பத்தி தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறைகள் போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களுடன் நிறுவனம் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்யும்.

14.3 வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை நிறுவனம் விசாரிக்க வேண்டுமானால் மற்றும் நிறுவனம் அவர்களை சம்பந்தப்பட வேண்டுமானால், போலீஸ்/பிற விசாரணை ஏஜென்சிகளுடன் ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒத்துழைக்க வேண்டும் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

14.4 அத்தகைய வாடிக்கையாளர் மோசடியாகவோ அல்லது நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமலோ செயல்பட்டால் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் ஒரு வாடிக்கையாளர் பொறுப்பாவார்.

14.5 கடன் வாங்குபவருக்கான அனைத்து தகவல்களும் பொதுவாக ஆங்கிலத்தில் இருக்கும். எவ்வாறெனினும், ஒரு வாடிக்கையாளரால் கோரப்பட்டால், அத்தகைய தகவல்கள் இந்தியில் அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்துகொள்ளப்பட்ட ஏதேனும் பொருத்தமான மொழியில் வழங்கப்படும்.

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0

14.6 வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையே நாங்கள் பாரபட்சமல்ல. எவ்வாறெனினும், இது எங்களை பல்வேறு பிரிவுகள் மற்றும் சமூகத்தின் வயது குழுக்களுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களில் பங்கு பெறுவதிலிருந்தோ அல்லது நிறுவப்படுவதிலிருந்தோ தடுக்கவில்லை.

14.7 நிறுவனத்திற்கும் தனிநபர் கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய விரைவான மற்றும் நல்ல புரிதலை எளிதாக்குவதற்கு, நிறுவனம் கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை (MITC) கொண்ட ஆவணத்தை பெறும், பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தின்படி, கடன் வாங்குபவருடன் கையெழுத்திட்டு அதன் நகலை ஒப்புதலின் கீழ் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கும்.

14.8 நிறுவனம் இந்த குறியீட்டை அதன் இணையதளத்தில் வைத்து, கிளைகளில் குறியீடு கிடைக்கும் என்பதன் மூலமும், தற்போதுள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு கோரிக்கையின் பேரில் வாடிக்கையாளருக்கு குறியீட்டின் நகலை வழங்குவதன் மூலமும் வெளியிடும். குறியீடு பற்றிய தகவல்களை வழங்குவதற்கு அதன் ஊழியர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்

கட்டுப்பாட்டு பதிவை மாற்றவும்

பதிப்பு இல்லை.	மாற்றங்களுக்கான கோரிக்கை இதன் மூலம்	மெமோராண்டம் ஆஃப் சேஞ்ச்	ஒப்புதல் தேதி
1.0	ஹேம் ராஜ் சிங் ஹயாங்கி	புதிய நியாயமான பயிற்சி குறியீடு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது	15.07.2013
2.0	ஜெய்தீப் ஷர்மா	ஒழுங்குமுறை தேவைகளுடன் இணைக்க	08.05.2019
3.0	ஜெய்தீப் ஷர்மா	ஒழுங்குமுறை தேவைகளுடன் இணைக்க	22.01.2020
4.0	NHB இணக்கம்	ஒழுங்குமுறை தேவைகளுடன் இணைக்க	29.01.2021
நிறுவனத்தின் பெயர் பூனவாலா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்திற்கு மாற்றப்பட்டது. 22.07.2021			
5.0	இணக்கம்	ஒழுங்குமுறை தேவைகளுடன் இணைக்க	31.01.2022
6.0	இணக்கம்	ஒழுங்குமுறை தேவைகளுடன் இணைக்க	19.10.2022
நிறுவனத்தின் பெயர் கிரிஹம் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்திற்கு			

ஃபேர் பிராக்டிஸ் குறியீடு	வழங்கிய தேதி: 15.07.2013	செயல்படுத்தல் தேதி: 30.12.2023	
	மதிப்பாய்வு தேதி: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 மற்றும் 30.12.2023	பதிப்பு எண்: 7.0	
மாற்றப்பட்டது. 17.11.2023			
7.0	இணக்கம்	ஒழுங்குமுறை தேவைகளுடன் இணைக்க	30.12.2023

---XXX---