

ஃபாஸ்ட்ராக் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்
பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம்
ஐடிஐ ஹவுஸ் 36, டாக்டர்.ஆர்.கே. விரோத்கர் சாலை,
பரேல் - மும்பை-400012, மகாராஷ்டிரா
CIN : U65993MH2005PLC158168
மின்னஞ்சல்: contactus@fasttrackhfc.com
இணையதளம்: www.fasttrackhfc.com
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு
(பதிப்பு 1.2)

உள்ளடக்கம்:

1. அறிமுகம்
2. குறிக்கோள்கள்
3. குறியீட்டின் பயன்பாடு
4. செயல்திறன்
5. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்
6. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
7. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்
8. டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்
9. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்புகள்
10. குறை தீர்க்கும் அமைப்பு
11. அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்
12. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை
13. உத்தரவாதம் அளிப்பவர்
14. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை
15. பொது
16. திருத்தங்கள்

ஃபாஸ்ட்ராக் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ("கம்பெனி")
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

1. அறிமுகம்:

ஃபாஸ்ட்ராக் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ("கம்பெனி"), இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை குறிக்கோள் எண். RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. No.120/ 03.10.136/2020-21 படி நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை ("குறியீடு") புதுப்பித்துள்ளது. முதன்மை வழிகாட்டுதலின் படி- வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல், 2021 அக்டோபர் 05, 2021 அன்று புதுப்பிக்கப்பட்டது.

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு தொகுப்புகள் நிறுவனத்திற்கான குறைந்தபட்ச தரநிலைகள் கடன் வாங்குபவர்களுடன் கையாளும் போது பின்பற்றவும்.. இது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தகவல்களை வழங்குகிறது மற்றும் நிறுவனம் அவர்களை தினசரி அடிப்படையில் எவ்வாறு கையாள்கிறது என்பதை விளக்குகிறது.

2. நோக்கங்கள்:

- (i) கடன் வாங்குபவர்களுடன் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்;
- (ii) வெளிப்படைத் தன்மையை அதிகரிக்க, கடன் வாங்குபவர் அவர்கள் சேவைகளில் நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்றாகப் புரிந்து கொள்ள முடியும்;
- (iii) சந்தையின் தரத்தை ஊக்குவிக்க, போட்டியின் மூலம், உயர் செயல்பாட்டு தரத்தை அடைவது.
- (iv) கடன் வாங்குபவருக்கும் நிறுவனத்துக்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை மேம்படுத்துதல்.

3. குறியீட்டின் பயன்பாடு

இந்த குறியீடு நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். அவை கவுண்டரில், தொலைபேசியில், தபால் மூலமாக, ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலமாக, இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் வழங்கப்பட்டாலும் இந்தக் குறியீடு பொருந்தும்.

4. செயல்திறன்

இந்த புதுப்பிக்கப்பட்ட கொள்கையானது, நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு அல்லது அதிகாரம் வழங்கப்பட்ட வாரியத்தின் எந்தக் குழுவும் ஒப்புதல் அளித்த நாளிலிருந்து நடைமுறைக்கு வரும்.

5. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- (i) நிறுவனம் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் கொள்கைகளைக் கடைப்பிடிப்பதன் மூலம் கடன் வாங்குபவர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும் செயல்பட வேண்டும் மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் செய்யப்படும்.
- (ii) கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணம்/கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால்/ வழங்கப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் கட்டணங்களின் அளவு, முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனம் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கும். அபராத வட்டி/தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துதலுக்கான அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால், கடனை நிலையானதிலிருந்து மிதக்கும் விகிதங்களுக்கு மாற்றுவதற்கான மாற்றக் கட்டணங்கள் அல்லது அதற்கு நேர்மாறாக, ஏதேனும் வட்டி மீட்டமைப்பு விதியின் இருப்பு மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் வட்டியைப் பாதிக்கும் பிற விஷயங்கள். வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல்/அனுமதிப்பதில் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்தும் செலவில்' நிறுவனம் வெளிப்படுத்தும். அத்தகைய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றதாக இருக்கும்.

- (iii) கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும், இதனால் மற்ற வீட்டு நிதி நிறுவனங்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு, கடனாளியால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவம் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலைக் குறிக்கலாம்.
- (iv) நிறுவனம் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கு ஒப்புக்கொடுக்க வழங்கும் முறையை உருவாக்க வேண்டும். முன்னுரிமை, கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் என்பது ஒப்புக்கொடுக்க குறிப்பிடப்படும்.

6. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்:

- (i) கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தின் போது நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். எவ்வாறாயினும், ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால் நிறுவனம் கடன் வாங்கியவர்களை உடனடியாகத் தொடர்பு கொள்ளும்.
- (ii) கடன் வாங்கியவருக்குப் புரியும் மொழியில், அனுமதிக்கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, கடனின் அளவு, வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்பணம் செலுத்துதல் உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கடன் வாங்கியவருக்கு நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும். கட்டணங்கள் மற்றும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொள்வதன் மூலம் கடன் வாங்கியவர் தனது பதிவில் வைத்திருக்க வேண்டும்.
- (iii) நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டியைத் தடிமனாகக் குறிப்பிடும்.
- (v) நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் ஒவ்வொரு கடனாளிக்கும் ஒப்புதலுக்கு எதிராக கடன்களை அனுமதிக்கும் / வழங்கும் நேரத்தில் தவறாமல் வழங்க வேண்டும்.
- (vi) நிறுவனம் கடன் வாங்குபவரின் விண்ணப்பம் நிராகரிப்பதற்கான காரணங்களைக் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

7. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்:

- (i) நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தம்/அனுமதிக்கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி பணத்தை வழங்க வேண்டும்.
- (ii) கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் புரியும் மொழியில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்துதல் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் நிறுவனம் அறிவிப்பை வழங்கும். கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணம்/கட்டணங்கள் போன்றவை வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும் என்பது குறிப்பிடத்தக்கது, இது தொடர்பான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.
- (iii) அத்தகைய மாற்றம் கடனாளிகளுக்கு பாதகமாக இருந்தால், (மிதக்கும் கடனுக்கான வட்டி விகிதம் அதிகரிப்பதைத் தவிர) அவர்கள் 60 நாட்களுக்குள் தங்கள் கணக்கை மூடிவிடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணம் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் மாற்றலாம்.
- (iv) கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுதல் (ஏதேனும் இருந்தால்), கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்கும்.
- (v) நிறுவனம் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் திருப்பிச் செலுத்தியதன் பேரில் அல்லது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது

உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து கொள்ளும்போதும் வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட க்ளைம் தீர்க்கப்படும் வரை அல்லது செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

8. டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்

நிறுவனம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களைத் தங்கள் முகவர்களாகக் கொண்டு, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு மற்றும்/ அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க, பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்றும்.

- (i) முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- (ii) முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் லெண்டிங் தளங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு, யாருடைய சார்பாக அவருடன் தொடர்பு கொள்கின்றனரோ அந்த நிறுவனத்தின் பெயரை முன்கூட்டியே தெரிவிக்குமாறு அறிவுறுத்தப்படும்.
- (iii) அனுமதி வழங்கப்பட்ட உடனேயே ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன், நிறுவனத்தின் லெட்டர்ஹெட் கடன் வாங்குபவருக்கு அனுமதி கடிதம் வழங்கப்படும்.
- (iv) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும், கடன்களை அனுமதிக்கும்/ வழங்கும்போது அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- (v) நிறுவனம் தன்னால் ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களை திறம்பட மேற்பார்வையிடும் மற்றும் கண்காணிக்கும்.
- (vi) குறை தீர்க்கும் வழிமுறை பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்குவதற்கு போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

9. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

- (i) புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் அமைப்பை நிறுவனம் அமைக்கும்.
- (ii) நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் அமைப்பின் செயல்பாட்டை நிறுவனம் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையானது குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

10. குறை தீர்க்கும் அமைப்பு:

- (i) நிறுவனத்தில், வாடிக்கையாளர் சேவைக்கு உரிய முக்கியத்துவம் அளிக்கப்படுகிறது. புதிய கடன் வாங்குபவர்களை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமல்லாமல், ஏற்கனவே உள்ளவர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ளவும் உடனடி மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது அவசியம் என்ற நம்பிக்கை உள்ளது.
- (ii) நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு தகவல், தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை எளிதாக அணுகுவதுடன், அவர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான வழிமுறைகளையும் வழங்குகிறது.
- (iii) புகார் பெறப்பட்டவுடன், நிறுவனம் அவருக்கு/அவளுக்கு ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புதல்/பதிலை அனுப்ப முயற்சிக்கும். அந்த ஒப்புதலில் குறையைச் சமாளிக்கும் அதிகாரியின் பெயரும் பதவியும் இருக்கும். புகார் தொலைபேசியில் தெரிவிக்கப்பட்டால், கடன் வாங்குபவருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.

- (iv) இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு அதன் இறுதி பதிலை அனுப்ப வேண்டும் அல்லது பதிலளிக்க அதிக அவகாசம் ஏன் தேவை என்பதை விளக்க வேண்டும் மற்றும் புகார் பெறப்பட்ட ஆறு வாரங்களுக்குள் அதைச் செய்ய முயற்சி செய்ய வேண்டும், மேலும் அவர்/அவள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவனது/அவளுடைய புகாரை எப்படி எடுத்துக்கொள்வது என்பதை அவருக்கு/அவளுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

படி 1

- கடனைப் பற்றி ஏதேனும் புகார்/குறை இருந்தால், கடன் வாங்கியவர் அவர்/அவள் தனது கணக்கு வைத்திருக்கும் வணிக இருப்பிடத்தின் கிளையை அணுகலாம் மற்றும் கிளையில் பராமரிக்கப்படும் புகார் பதிவேட்டில் பதிவு செய்யலாம். (வேலை நேரத்தில் காலை 9:30 முதல் மாலை 6:00 மணி வரை - திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை மற்றும் சனிக்கிழமை காலை 09:30 முதல் மாலை 4:00 மணி வரை அனைத்து ஞாயிறு மற்றும் ஒவ்வொரு மாதமும் 2வது சனிக்கிழமை தவிர).
- புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள் தீர்வு காண அனைத்து முயற்சிகளும் மேற்கொள்ளப்படும்.

படி 2

- 14 நாட்களுக்குப் பிறகு அது தீர்க்கப்படாவிட்டால், அத்தகைய வழக்கில் கடன் வாங்குபவர் அவரது/அவளுடைய புகார் தீர்க்கப்படுவதற்கான செயல்பாட்டில் உள்ளது மற்றும் தீர்வுக்கு தேவையான கூடுதல் கால அவகாசம் உட்பட விரைவில் தீர்க்கப்படும் என்று தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன் பெறுபவர், இந்த நோக்கத்திற்காக, தலைமை அலுவலகத்தில் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்

திருமதி.சங்கீதா

ஃபாஸ்ட்ராக் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்.

வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு துறை,

ஐடிஐ ஹவுஸ் 36, டாக்டர். ஆர்.கே. விரோதகர் சாலை,

பரேல் - மும்பை - 400012

தொடர்பு எண்: 022-4027 3600 / 91 8657998360

மின்னஞ்சல் ஐடிகள்: contactus@fasttrackhfc.com மற்றும் complaints@fasttrackhfc.com

மேலும் அதிகரிக்கும் பட்சத்தில், நீங்கள் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

திருமதி. பிரியா சக்லா

ஃபாஸ்ட்ராக் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்.

புகார்

ஐடிஐ ஹவுஸ் 36, டாக்டர் ஆர்.கே. விரோதகர் சாலை,

பரேல் - மும்பை - 400012

மின்னஞ்சல் ஐடி: Compliance@fasttrackhfc.com

தொடர்பு எண்: 022-4027 3600 / 91 8349988894

கடன் வாங்கியவர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து எந்த பதிலும் பெறவில்லை அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரர் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார் நிவர்த்திப் பிரிவை அணுகி, NHBயின் இணையதளத்தில் அல்லது தபால் மூலம் NHB, புது தில்லிக்கு புகார்செய்யலாம்..

- i) ஆன்லைன் பயன்முறை - <https://grids.nhbonline.org.in> அல்லது
- ii) அஞ்சல் மூலம் ஆஃப்லைன் பயன்முறையில், பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் (https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf) முகவரியில் கிடைக்கும்

பெறுநர்,

புகார் தீர்வு பிரிவு,

மேற்பார்வைத் துறை, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி,

11. அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

- ❖ நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்காக வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிறுவனம் தீர்மானிக்கும் வட்டி விகித மாதிரியை மேற்கொள்ளும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும். அபராத வட்டி/கட்டணங்களுக்கான (ஏதேனும் இருந்தால்) கொள்கையை நிறுவனத்தின் வாரியம் தெளிவாக வகுத்துவிடும்.
- ❖ வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்) நிறுவனங்களின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் தகவல்கள் இணையதளத்தில் புதுப்பிக்கப்பட்டு வெளியிடப்படும். நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் வருடாந்திரமாக இருக்கும் என்பது குறிப்பிடத்தக்கது. கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையே உள்ள பிளவைக் குறிக்கும்.
- ❖ நிறுவனம் சாதாரண நிதி நடைமுறையைத் தவிர அதிக வட்டி வசூலிக்கக் கூடாது மற்றும் கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பாக வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்த முயற்சிக்கிறது

12. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:

- (i) அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாக இருப்பதையும், தவறாக வழிநடத்தாமல் இருப்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- (ii) சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கு கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு ஊடகம் மற்றும் விளம்பர இலக்கியங்களில் ஏதேனும் விளம்பரத்தில், பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா மற்றும் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் உள்ளன என்பதை நிறுவனம் குறிப்பிடும். கோரிக்கையின் பேரில் அல்லது இணையதளத்தில்.
- (iii) பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் சுட்டிக்காட்டும் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (அபராத வட்டி, ஏதேனும் இருந்தால்) பற்றிய தகவல்களை நிறுவனம் வழங்கும்
 - கிளைகளில் நோட்டீஸ் போடுதல்
 - தொலைபேசி இணைப்புகள்
 - நிறுவனத்தின் இணையதளம்
 - சேவை வழிகாட்டி/கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்.
 - நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள்/ உதவி மையம்
- (iii) ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பெறக்கூடிய மூன்றாம் தரப்பினர் கடன் வாங்குபவரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை நிறுவனத்தால் கையாளப்படும் அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்போடு கையாள வேண்டும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- (iv) நிறுவனம் அவ்வப்போது கடன் வாங்குபவருக்கு அவர்களால் கிடைக்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் பல்வேறு அம்சங்களைத் தெரிவிக்கும். மேலும், அதன் பிற தயாரிப்புகள் பற்றிய தகவல் சலுகைகள் அல்லது விளம்பரச் சலுகைகள், அத்தகைய தகவல் அல்லது சேவையைப் பெறுவதற்கு அவர்களின் ஒப்புதலைப் பெற்று, கடன் வாங்குபவருக்குத் நிறுவனம் மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அல்லது வேறு எந்த வகையிலோ தெரிவிக்கப்படும்.
- (v) நிறுவனம் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (DSA) நடத்தை விதிகளை வகுத்துள்ளது. அதன் தயாரிப்புகள்/சேவைகளை சந்தைப்படுத்துவதற்கு அது பயனடையலாம், மற்ற விஷயங்களில் அவர்கள்

தங்களை அடையாளம் காட்டிக்கொள்ள வேண்டும். எங்கள் தயாரிப்புகளை தனிப்பட்ட முறையில் விற்பதற்காக கடன் வாங்குபவரை அணுகும்போது, தொலைபேசி மூலம் அணுகலாம்.

- (vi) பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறி செயல்பட்டதாக கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், நிறுவனம் அந்த விஷயத்தை விசாரித்து இழப்பை சரிசெய்வதற்கு தகுந்த நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.
- (vii) நிறுவனம் நேரடியாகவோ அல்லது தொலைபேசி மூலமாகவோ தயாரிப்புகளை விற்பனை செய்வதற்காக கடன் வாங்குபவரை அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காண வேண்டிய பிற விஷயங்களில் தயாரிப்புகள்/சேவைகளுக்குப் பயன்படுத்தப்படும் அவர்களின் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (DSA) நடத்தை நெறிமுறைகளை பரிந்துரைக்கும்.

13. உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்:

கடனுக்கான உத்தரவாததாரருக்கு நிறுவனம் பின்வரும் விஷயங்களைத் தெரிவிக்கும்

- (i) உத்தரவாதமாக அவனது/அவள் பொறுப்பு;
- (ii) ஒருவர் நிறுவனத்திற்குச் செலுத்தும் பொறுப்பின் அளவு;
- (iii) நிறுவனம் உத்தரவாததாரர்களை தங்கள் பொறுப்புகளை செலுத்த அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
- (iv) நிறுவனம் உத்தரவாததாரராக செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள மற்ற பணங்களுக்கு நிறுவனம் உதவியிருக்கிறதா;
- (v) ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவளுடைய பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவிற்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா; மற்றும்
- (vi) உத்தரவாதம் அளிப்பவராக இருக்கும் அவரது/அவளுடைய பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் நிறுவனம் அதைப் பற்றி அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும் விதம்;
- (vii) அவர்கள் உத்தரவாதமாக நிற்கும் கடனாளியின் அறியப்பட்ட நிதி நிலையில் ஏதேனும் பொருள் பாதகமான மாற்றம் ஏற்பட்டால் நிறுவனம் அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.
- (viii) நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்துவதற்கு போதுமான வழிகள் இருந்தும், கடனளிப்பவர்/கடன் வழங்குபவர் விடுத்த கோரிக்கைக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவர் இணங்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாததாரர் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகக் கருதப்படுவார்.

14. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை:

- (i) நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதும் [வாடிக்கையாளர் இனி நிறுவனத்தின் கடன் வாங்குபவராக இல்லாவிட்டாலும்], மேலும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும். பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, எங்கள் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள்/நிறுவனங்கள் உட்பட, கடன் வாங்கியவரின் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை, கடன் வாங்கியவர் வழங்கியதா அல்லது வேறு எவருக்கும் நிறுவனம் வெளிப்படுத்தாது:
 - தகவல் சட்டப்படி தேவைப்பட்டால்;
 - தகவல்களை வெளிப்படுத்தும் கடமை பொதுமக்களுக்கு இருந்தால்;
 - அதன் நலன்களுக்குத் தகவல் கொடுக்க வேண்டும் என்றால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க) ஆனால் கடன் வாங்குபவர் கணக்குகள் (பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) பற்றிய தகவலை சந்தைப்படுத்துவதற்காக நோக்கங்களுக்காக எங்கள் குழுவில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும் வழங்குவதற்கு இது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படாது;
 - கடன் வாங்கியவர் கேட்டால் / தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு தெரிவித்தால் அல்லது கடன் வாங்கியவரின் அனுமதியுடன்;
 - நிறுவனத்திடம் கடன் வாங்குபவரைப் பற்றிய குறிப்பைக் கேட்டால், அதைக் கொடுப்பதற்கு முன் எழுத்துப்பூர்வ கடனாளியின் ஒப்புதல் தேவை;
 - கடன் வாங்குபவரைப் பற்றி நிறுவனம் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கு தற்போதுள்ள சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் உள்ள உரிமைகளின் அளவு குறித்து கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
 - கடன் வாங்கியவர் அதற்கான ஒப்புதலை வழங்காத வரையில், கடன் வாங்கியவரின் தனிப்பட்ட தகவலை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக நிறுவனம் பயன்படுத்தாது.

15. பொது

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்க வேண்டும் (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல், கவனிக்கப்படாவிட்டால்).
- கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை நிறுவனம் பெற்றால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்குத் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையைத் தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் ஆகியவற்றின் மூலம் விளக்க வேண்டும். எவ்வாறாயினும், கடன் வாங்கியவர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையை மீட்டெடுக்க வேண்டும். கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும்/அல்லது ஏதேனும் இருந்தால் பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது இந்த செயல்முறையை உள்ளடக்கும்.
- கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் துன்புறுத்தலை நாடக்கூடாது. ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு அடியாட்களை பயன்படுத்துதல் போன்றவை செய்யக்கூடாது. கடன் வாங்குபவர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- பின்வரும் சூழ்நிலைகளின் கீழ் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே மூடுவதற்கு நிறுவனம் முன்பணம் செலுத்தும் வரி அல்லது அபராதம் வசூலிக்காது.
 - வீட்டுக் கடன் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் மற்றும் எந்த மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே மூடப்பட்டது.
 - வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் இருக்கும் மற்றும் கடன் வாங்கியவர் தனது சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து கடனை முன்கூட்டியே அடைத்திருந்தால்.

இந்த நோக்கத்திற்கான "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்பது வங்கி/ HFC/ NBFC மற்றும்/அல்லது நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த ஆதாரத்தையும் குறிக்கிறது.

அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு விகிதங்கள் (நிலையான மற்றும் மிதக்கும் கூட்டு) வீட்டுக் கடன்கள், முன் மூடும் நேரத்தில், கடன் நிலையான அல்லது மிதக்கும் விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, நிலையான/ மிதக்கும் விகிதத்திற்கு பொருந்தும் மூடுவதற்கு முந்தைய விதிமுறைகளை ஈர்க்கும். இரட்டை/சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்களின் விஷயத்தில், நிலையான வட்டி விகிதக் காலம் முடிவடைந்த பிறகு, மிதக்கும் வட்டி கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன், மிதக்கும் விகிதத்திற்கான முன் மூடல் விதிமுறை பொருந்தும். இனிமேல் முடக்கப்படும் அத்தகைய இரட்டை/சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்கள் அனைத்திற்கும் இது பொருந்தும். ஒரு நிலையான விகிதக் கடன் என்பது கடனின் முழு காலத்திற்கும் நிர்ணயிக்கப்பட்ட விகிதம் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது.

- தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்படும் எந்தவொரு மிதக்கும் விகித காலக் கடனுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்-பணம் செலுத்துதல் அபராதங்களை விதிக்காது.
- தற்போதுள்ள கடன் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆவணங்களுடன் கூடுதலாக மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) அடங்கிய ஆவணத்தை நிறுவனம் பெற வேண்டும்.
- நிறுவனம் சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் அமைப்பு போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களை அறிவிப்பு பலகை,

இணையதளம் அல்லது “பிற முறைகளில் காண்பிக்கும். தற்போதைய ஒழுங்குமுறையின்படி தேவைக்கேற்ப காட்சிப்படுத்தவும்.

- நிறுவனம் அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் தகவலை ஆங்கிலம்/இந்தி அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழியில் அளிக்க வேண்டும்.
- நிறுவனம் கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது. மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை விரிவுபடுத்துவதில் ஊனத்தின் அடிப்படையில் பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களை நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது.
- நிறுவனம், கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திடமிருந்தோ, கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை சாதாரண போக்கில் செயல்படுத்தும்.

நிறுவனம் குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்த வேண்டும்.

- ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய கடன் வாங்குபவர்களுக்கு குறியீட்டின் நகலை வழங்கவும்.
- இந்த குறியீட்டை கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்.
- இந்தக் குறியீட்டை ஒவ்வொரு கிளையிலும் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்.
- குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவலை வழங்குவதற்கும், குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் அதன் ஊழியர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.

16. திருத்தங்கள்

இயக்குநர்கள் குழு இந்தக் குறியீட்டை அது பொருத்தமானதாகக் கருதும் போது மதிப்பாய்வு செய்யும்.