

மஹிந்திரா ஂரல் ஹவுசிங் பைனான்ஸ் லிமிடெட்

(எம். ஆர். ஹெச்.எஃப்.எல்)

நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடு

நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடு

கட்டணங்கள், ஏதாவது இருந்தால், அபராத வட்டி / திரும்ப செலுத்துவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அதற்கான அபராதம், ஏதாவது இருந்தால், நிரந்தர மற்றும் மாறுபட்ட வட்டி விகிதங்கள் ஒன்றிலிருந்து மற்றொன்றிற்கு மாறுவதற்கான கட்டணங்கள், பொருத்தினால் மட்டுமே, வட்டி விகிதத்தை மாற்றக்கூடிய விதிகள் இருக்குமென்றால் மற்றும் கடன் பெறுபவரை பாதிக்கும் அனைத்து தகவல்களையும் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கும்.

அதாவது கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்படுத்துவதற்கு / வழங்குவதற்கு விதிக்கப்படும் அனைத்து கடன்களைப் பற்றி எம்.ஆர்.ஹெச்.எஃப்.எல் வெளிப்படையாக தெரிவிக்க வேண்டும். இந்த கட்டணங்கள் வேறுபாடுகள் இல்லாமல் இருப்பதை எம்.ஆர்.ஹெச்.எஃப்.எல் உறுதிப்படுத்தும்.

- கடன் பெறுபவரை பாதிக்கும் அனைத்து தகவல்களையும் கடன் விண்ணப்பம் தெரிவிக்கும், அதனால் அவர் மற்ற எச்.எப்.சி -க்கள் வழங்கும் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை நியாயமாக ஒப்பிட்டு பார்த்து அதன் பிறகு கடன் பெறுபவரால் ஒரு தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க அது உதவியாக இருக்கும். கடன் விண்ணப்பப்படிவம், அதனுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய அனைத்து ஆவணங்களின் பட்டியலை கொண்டிருக்கும்.
- அனைத்து கடன் விண்ணப்பப்படிவங்களையும் பெற்றுக்கொண்டதற்கு ஒப்புக்கொள்ளப்பதற்கு ஒரு நடைமுறையை எம்.ஆர்.ஹெச்.எஃப்.எல் ஏற்படுத்தும். ஒப்புக்கொள்ளும்போது, கடன் வழங்குவதற்கு எடுத்துக்கொள்ளப்படும் காலக்கெடுவையும் தெரிவிக்க வேண்டும்.

3. கடன் மதிப்பீடு, விதிகள் / நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டால் அதைப்பற்றி தகவல் தெரிவிப்பது.

- வழக்கமாக கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்படுத்துவதற்கு தேவையான அனைத்து விவரங்களையும், விண்ணப்பிக்கும்போதே நிறுவனம் சேகரித்துவிடும். கூடுதல் தகவல் ஏதேனும் தேவைப்படும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர்களிடம் உடனடியாக அவர்கள் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள் என தெரிவிக்கப்படும்.
- நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு அந்த பகுதியில் பயன்படுத்தப்படும் மொழி அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளும் ஒரு மொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒரு ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை உட்பட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அதன் மாத தவணை அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்) போன்ற விவரங்களுடன் வழங்கப்படும் கடன் தொகையைத் தெரிவிக்க வேண்டும். மேலும் இந்த விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் கடன் பெறுபவர் எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டதையும் தங்களின் கோப்பில் வைத்துக்கொள்ள வேண்டும்.

- கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவான எழுத்துக்களில் தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டியை நிறுவனம் குறிப்பிடும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்புகளின் நகலையும் கடன் பெறும் ஒவ்வொருவருக்கும், ஒப்புதல் பெற்றுக்கொண்டு, கடன்களை அங்கீகரிக்கும்போது / வழங்கும்போது, நிறுவனம் தவறாமல் வழங்க வேண்டும்.
- 0000000 0000 0000000000 00000000000000000000, 00000000 எழுத்துப்பூர்வமாக நிராகரிக்கப்பட்டதற்கான காரணத்தை(கள்) தெரிவிக்கும்.

4. விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் மாற்றங்கள் உட்பட்ட கடன் பட்டுவாடா

- கடன் ஒப்பந்த / அங்கீகார கடிதத்துடன் வழங்கப்படும் அட்டவணைப்படி கடன் பட்டுவாடா செய்யப்படும்.
- கடன் பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகித மாற்றங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள், இதர கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டால் அதைக் கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் வகையில், அந்தப் பகுதியில் வழக்கத்தில் இருக்கும் மொழி அல்லது அவருக்குப் புரியும் மொழியில் நிறுவனம் அறிவிப்பு வழங்க வேண்டும். மேலும், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள், அறிவிக்கப்பட்ட தேதிக்குப் பின் மட்டுமே விதிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும், மேலும் அது தொடர்பாகப் பொருத்தமான விதி, கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.
- அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்குப் பாதகமாக இருக்குமென்றால், அவர் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் முன் அறிவிப்பு இல்லாமல் மற்றும் கூடுதல் கட்டணம் அல்லது வட்டி செலுத்தாமல் அவரது கணக்கை முடித்துக்கொள்ளலாம் அல்லது அதை மாற்றிக்கொள்ளலாம்.
- ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கட்டணம் அல்லது நடைமுறைகளைத் திரும்பப்பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் கடனீட்டுப் பத்திரங்களைக் கோருவது போன்ற செயல்கள் கடன் ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்துப்போக வேண்டும்.
- அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்துவதன் மூலமாகவோ அல்லது எந்தவொரு நியாயமான உரிமையுடனும் அல்லது வேறு எந்தவொரு உரிமைகோரல் நிறுவனத்துக்கும் கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராகக் கொண்டிருக்கக்கூடிய கடனுக்கான நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்துகொள்வதன் மூலமும் நிறுவனம் அனைத்து பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும் அத்தகைய உரிமை கோரலை பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால்,

மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்க வைத்துக் கொள்ள எந்த நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு என்பது பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு இது குறித்து அறிவிப்பு வழங்கப்பட வேண்டும்.

5. இயக்குநர் குழுவின் பொறுப்பு

- புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை வகுக்கும். கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து தகராறுகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்படுவதையும் அகற்றப்படுவதையும் அத்தகைய வழிமுறை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் பல்வேறு நிலை நிர்வாகங்களில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறை செயல்பாடுகள் குறித்து அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்ய நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு வழங்க வேண்டும். இத்தகைய மதிப்புரைகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை காலாண்டு அடிப்படையில் முறையான இடைவெளியில் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

6. புகார்கள் மற்றும் குறைத் தீர்த்தல்

- ஆன்லைனில் பெறப்பட்டவை உட்பட, அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை பெறுதல், பதிவு செய்தல் மற்றும் அகற்றுதலுக்கான ஒரு அமைப்பு மற்றும் ஒரு செயல்முறை நிறுவனத்திற்கு இருக்கும்.
- வாரத்திற்குள் நிறுவனமானது அவர் / அவளுக்கு ஒரு ஒப்புதல் / பதிலளிக்க முயற்சிக்கும். ஒப்புதலில் குறைகளைச் சமாளிக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி இருக்க வேண்டும். நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி ஹெல்ப் டெஸ்க் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில், தொலைபேசி மூலமாக புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் புகாருக்கான முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.
- விஷயத்தை சோதித்த பின்னர், நிறுவனமானது தனது இறுதி பதிலை தனது வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும் அல்லது பதிலளிக்க ஏன் நேரம் தேவைப்படுகிறது என்பதை விவரிக்க வேண்டும் மற்றும் புகாரை பெற்ற ஆறு வாரங்களுக்குள் அங்கீகரிக்க செய்ய முயற்சிக்கும் மேலும் அவன் / அவள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அவன் / அவள் புகாரை எவ்வாறு எடுத்துக்கொள்வது என்று அவருக்கு / அவளுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.

- வேதனைக்குள்ளான கடன் வாங்குபவர் புகார்களை வழங்குவதற்கான குறை தீர்க்கும் நடைமுறையை நிறுவனம் விளம்பரப்படுத்த வேண்டும் (மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் புகார்களை பதிவு செய்யக்கூடிய பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான பதிலளிப்பு நேரம், விரிவாக்கத்திற்கான அணி போன்றவை.) மேலும் அது அதன் இணையதளத்தில் கிடைக்கப்பெற்றால் அதனை உறுதி செய்ய வேண்டும். ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார்தாரர் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், நிறுவனம் அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள் / கிளைகளிலும் வலைத்தளத்திலும் அதனை தெளிவாகக் காண்பிக்கும், புகார்தாரர் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார் நிவாரண கலத்தை என்.எச்.பியின் இணையதளத்தில் ஆன்லைனில் அல்லது புது தில்லி என்.எச்.பி.-க்கு தபால் மூலம் பதிவு செய்யலாம்.

7. நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டை தொடர்பு கொள்ளும் மொழி மற்றும் முறை

குழுவின் ஒப்புதலுடன் நிறுவனம் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை முன் வைக்கும். இத்தகைய அங்கீகரிக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறை பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு முன்னுரிமை மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வைக்கப்பட வேண்டும், மேலும் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் வைக்கப்படும்.

8. வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்களால் வசூலிக்கப்படும் அதிக வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

- நிறுவனத்தின் குழு நிதிகளின் விலை, வரம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு வட்டி விகித மாதிரியைப் பின்பற்றும் மற்றும் கடன்கள் மற்றும் அட்வான்ஸுகளுக்கு வசூலிக்க வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிக்கும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகை கடனாளிகளுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதத்தை வசூலிப்பதற்கான இடர் மற்றும் பகுப்பாய்வு ஆகியவற்றை அணுகுவதற்கான அணுகுமுறை கடன் படிவம் அல்லது வாடிக்கையாளரின் விண்ணப்பப்படிவத்தில் வெளிப்படுத்தப்பட்டு ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாக தொடர்பு கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- 00000 0000000000 0000000 0000 0000 0000000000 0000000 00000000000 (ஏதேனும் இருந்தால்) அவையும் உங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வழங்கப்பட்டிருக்க வேண்டும் அல்லது தொடர்புடைய நாளிதழில் வெளியிடப்பட்டிருக்க வேண்டும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும்

போதெல்லாம் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.

- கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை கடன் வாங்குபவர் அறிவதற்கு வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்) அவை வருடாந்திர வீதமாக இருக்க வேண்டும்.
- ஆரம்ப உள்நுழைவு செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாக ஒவ்வொரு தவணையின் வட்டி மற்றும் அசல் ஆகியவற்றிற்கு இடையே உள்ள பிளவு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும். மாற்றங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவை நிகழ்த்தப்பட்ட உடனேயே தெரிவிக்கப்படும்.

9. எச்.எஃப்.சி வசூலிக்கும் அதிக வட்டி

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்க மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் வசூலிக்கும் (அபராத வட்டி உட்பட). கடன் வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, செயல்முறை மற்றும் செயல்பாடுகளை கண்காணிக்க நிறுவனம் ஒரு உள் பொறிமுறையை அமைக்கும்.

10. விளம்பரப்படுத்துதல், சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பனை

நிறுவனம் பின்வருபவற்றை உறுதிச் செய்யும்:

அனைத்து விளம்பரங்களும் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவாகவும், உண்மை நிகழ்வுகளுடன் தொடர்புடையதாகவும் இருக்கும்

- 00000 00000000000000 00000000 0000000000 00000000 0000 000000 பொருள் குறித்த கவனத்தை ஈர்க்கும் ஊடக மற்றும் விளம்பர பிரசுரங்களிலும், இதர செலவுகள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்களும் இணையதளத்தில் உள்ளதா அல்லது கோரிக்கையின் பேரில் நிறுவனம் அளிக்குமா என்ற விவரத்தையும் தெரிவிக்கும்.
- வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான செலவுகள் மற்றும் கட்டணங்கள் (அபராதத் தொகை உட்பட, ஏதேனும் இருந்தால்) பற்றிய தகவல்களை நிறுவனம் பின்வரும் வழிகளில் தெரிவிக்கும்; தங்கள் கிளைகளில் அறிவிப்புகள் மூலம் வழங்கும், தொலைபேசி அல்லது ஹெல்ப்லைன் மூலம்; நிறுவனத்தின் இணையதளம் மூலம்; நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் மூலம்/ ஹெல்ப் டெஸ்க் மூலம்; அல்லது

சேவை வழிகாட்டிகள் மூலம் / மற்றும் கட்டண அட்டவணையை வழங்குவதன் மூலம்.

- 00000 0000000 0000000000000 00000000 0000000000 0000000000 நேர்ந்தால், வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் கையாள நேரிட்டால்) ரகசியத்தன்மையை காப்பதற்கு நிறுவனம் எடுக்கும் அதே அளவு பாதுகாப்பை, அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர்களும் கடைப்பிடிப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- 000000000000000000 000000 0000000000000 00000000 0000000000 0000000000 அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கும். பிற திட்டங்கள் / சேவைகளைப் பொறுத்தவரையில் அவை குறித்த தகவல்கள் அல்லது விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவலளிக்கும் சேவையைப் பெற, வாடிக்கையாளர் மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்திலோ அவரது/அவளது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்/ விண்ணப்ப எண்ணை பதிவு செய்து ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே பெற முடியும்.orm.
- தங்களது சேவைகள்/ திட்டங்களைச் சந்தைப்படுத்தும் நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்காக (DSA) நிறுவனம் ஒரு நடத்தை நெறிமுறையைப் பயன்படுத்துகிறது. அதன்படி மற்றவற்றுடன், அவர்கள் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது, தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொள்ளவேண்டும்.

ரிசர்வ் வங்கியின் - மாஸ்டர் டைரக்டிவ்ஸுக்கு ஏற்ப மற்றும் தங்கள் வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன் நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (DSA) / நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவர்கள் (DMA) போன்றோருக்கான மாதிரி நடத்தை விதிகளை நிறுவனம் ஏற்றுக்கொள்ளும்.

- நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி / DSA/ DMA எந்தவொரு முறையற்ற நடத்தையிலும் ஈடுபட்டுள்ளதாக அல்லது நடத்தை விதிமுறைகளை மீறி செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார் ஏதேனும் வந்தால், விசாரணை செய்யவும் மற்றும் புகாரைக் கையாண்டு இழப்பை ஈடுச் செய்யவும் பொருத்தமான நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.

11. உத்தரவாதம் அளிப்பவர்கள்

கடனுக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக கருதி நிறுவனம் பின்வரும் தகவல்களை அந்த நபருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்:

- a. உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவரது/அவளது கடப்பாடுகள்;
- b. நிறுவனத்துக்காக அவர்/அவள் ஒப்புக்கொள்ளும் கடப்பாடின் அளவு;
- c. அவனது / அவளது கடப்பாடை நிறைவேற்றும்படி அவரை / அவளை நிறுவனம் அழைக்கும் சூழல்கள்;

- d. உத்தரவாதம் அளித்தவர் என்ற முறையில் அவர் / அவள் பணம் செலுத்தத் தவறினால், அந்த நிறுவனத்தில் அவருக்கு / அவளுக்கு உரிய பணத்திலிருந்து வழிவகை செய்துக்கொள்ள நிறுவனத்துக்கு உரிமையுள்ளதா என்பதை தெரிவிக்க வேண்டும்;
- e. உத்தரவாதம் அளித்தவர் என்ற முறையில் அவரது/அவளது கடப்பாடுகள் ஒரு குறிப்பிட்ட தொகைக்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றவையா மற்றும்;
- f. உத்தரவாதம் அளித்தவர் என்ற முறையில் அவரது/அவளது கடப்பாடுகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழல்கள், மற்றும் இது குறித்து நிறுவனம் அவருக்கு / அவளுக்கு அறிவிக்கும் விதம்.
கடனளிப்பவர் / கடன் வழங்கியவர் கோரியதற்கு இணங்க, போதிய வழிகள் இருந்த போதும், நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்த உத்தரவாதம் அளித்தவர் மறுத்தால், உத்தரவாதம் அளித்த அத்தகைய நபரும் வேண்டுமென்றே கடமை தவறியவராக கருதப்படுவார்.

உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்ட கடனாளியின் நிதி நிலையில் எந்தவொரு பொருட்படுத்தத்தக்க மோசமான மாற்றத்தையும் நிறுவனம் தெரிந்துக் கொள்ள நேர்ந்தால், உத்தரவாதம் அளித்தவருக்கு நிறுவனம் தெரிவிக்க வேண்டும்.

12. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

தற்போதைய மற்றும் கடந்த கால வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதப்படும், மேலும் அவை பின்வரும் கோட்பாடு மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும்.
வாடிக்கையாளரே வழங்கியிருந்தாலும் அல்லது வேறுவகையில் பெறப்பட்டதாயிருந்தாலும், வாடிக்கையாளர் வழங்கிய கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்களையோ அல்லது தரவையோ நிறுவனம் பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர்த்து, தங்கள் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் / ஸ்தாபனங்கள் உட்பட யாருக்கும் வெளியிடாது:

- a. சட்டப்படி தகவல்கள் வழங்கப்பட வேண்டியிருந்தால்.
- b. பொதுமக்களுக்கு தகவல்களை வெளிப்படுத்த வேண்டிய ஒரு கடமை இருந்தால்.
- c. நிறுவனத்தின் நலனைக் கருத்தில் கொண்டு தகவலைக் கொடுக்க வேண்டிய சூழல் இருந்தால் (எடுத்துக்காட்டாக, மோசடியைத் தடுக்க). இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் பற்றிய தகவல்களை (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வழங்குவதற்கு இதைப் பயன்படுத்தக்கூடாது.
- d. வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்தும்படி நிறுவனத்திடம் கேட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளர் ஒப்புதல் அளித்தால். வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றி ஒரு குறிப்பைக் கொடுக்க வேண்டிய சூழல் நிறுவனத்துக்கு ஏற்பட்டால், நிறுவனம் தகவல்களைக் கொடுப்பதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெறும்.

தற்போதைய சட்ட கட்டமைப்பின் கீழ் வாடிக்கையாளரை பற்றிய தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான நிறுவனத்தின் உரிமை எல்லை அளவை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.
வாடிக்கையாளர் அவர்களுக்கு அங்கீகாரம் அளிக்காத பட்சத்தில், வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை HFC -க்கள் உட்பட யாரும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்தக் கூடாது,

13. பொதுவானவை

13.1 கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்கும் (கடன் பெறுபவர் ஏற்கனவே தெரிவிக்கவில்லை அல்லது குறித்துக்கொள்ளவில்லை என்றால் தவிர).

13.2 கடன் பெற்ற கணக்கை மாற்றுவதற்காகக் கடன் பெற்றவரிடமிருந்து கோரிக்கை கிடைக்கப்பெற்றால், ஒப்புதல் அல்லது ஒப்புதலளிக்கவில்லை என்பதை, அதாவது நிறுவனத்திற்கு ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருக்குமென்றால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.

13.3 கடன்களை வழங்கும்போது எல்லாம், ரொக்கமாக திருப்பி செலுத்தும் முறைகள், கால அவகாசம் மற்றும் திருப்பி செலுத்தும் காலம் போன்றவையை நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கமாக சொல்லும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் கடனை உரிய நேரத்தில் திருப்பி செலுத்த தவறினால், அந்த பகுதியின் சட்டங்களின்படி வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையை மீட்பதற்குப் பின்பற்றப்படும். அந்த நடைமுறைகளில், வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு கடிதம் அனுப்புவது, நேரில் அவரை சந்தித்துப் பேசுவது மற்றும் / அல்லது அடமானம் வைக்கப்பட்டவை ஏதேனும் இருப்பின், அவற்றை கையகப்படுத்திக்கொள்வது போன்ற செயல்கள் அடங்கும்.

13.4 கடன்களை மீட்டெடுக்கும் நடைமுறையில், கடன் வாங்கி இருப்பவர்களைத் தொடர்ந்து அகால நேரத்தில் தொந்தரவு செய்வது, கடன்களை மீட்டெடுப்பதற்கு அடியாட்களைப் பயன்படுத்துவது போன்ற செயல்களை நிறுவனம் கடைப்பிடிக்காது. நிறுவனங்களின் ஊழியர்களிடம் முரட்டுத்தனமான நடத்தைகளும் இருப்பதாக வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து புகார்கள் கிடைப்பதால், ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளுவதற்கு போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

13.5 குழுவின் ஒப்புதலுடன் ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதலின் படி மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்துவதற்கான வழிகாட்டலை நிறுவனம் ஏற்கும்.

13.6 பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே மூடுவதற்கு நிறுவனம் முன் கட்டணம் வசூலிக்கவோ அல்லது அபராதம் விதிக்கவோ கூடாது:

- a. வீட்டுக் கடன் மிதக்கும் வட்டி வீத அடிப்படையில் மற்றும் எந்த வருமான ஆதாரத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே மூடப்பட்டால்.
- b. வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி வீத அடிப்படையில் இருந்தால் மற்றும் கடன் வாங்கியவர் தங்கள் சொந்த வருமான ஆதாரத்திலிருந்து முன்கூட்டியே மூடப்பட்டிருக்கும்.

இந்த நோக்கத்திற்காக "சொந்த வருமான ஆதாரங்கள்" என்ற வெளிப்பாடு ஒரு வங்கி / எச்.எஃப்.சி / என்.பி.எஃப்.சி மற்றும் / அல்லது ஒரு நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த வருமான ஆதாரத்தையும் குறிக்கிறது.

அனைத்து இரட்டை / சிறப்பு வீதங்களும் (நிலையான மற்றும் மிதக்கும் வட்டிகளின் இணைப்பு) வீட்டுக் கடன்கள் நிலையான / மிதக்கும் வீதத்திற்கு பொருந்தக்கூடிய மூடுதலுக்கு முந்தைய விதிமுறைகளை ஈர்க்கும், இது மூடுவதற்கு முன், கடன் நிலையான அல்லது மிதக்கும் விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்தது. இரட்டை / சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்களின் விஷயத்தில், நிலையான வட்டி வீதக் காலம் காலாவதியான பிறகு, கடனை மிதக்கும் வீதக் கடனாக மாற்றியவுடன், மிதக்கும் வீதத்திற்கான முன் மூடல் விதிமுறை பொருந்தும். இனிமேல் முன்கூட்டியே மூடப்படும் இதுபோன்ற இரட்டை / சிறப்பு விகித வீட்டுக் கடன்களுக்கு இது பொருந்தும். ஒரு நிலையான வீதக் கடன் என்பது கடனின் முழு காலத்திற்கும் நிர்ணயிக்கப்பட்ட விகிதத்தை கொண்ட ஒன்றாகும் என்பதும் தெளிவுப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

13.7 தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகத்தைத் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு மிதக்கும் வீத கால கடனுக்கு முன்கூட்டியே கட்டணம் / முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தியதற்கான அபராதங்களை நிறுவனம் விதிக்காது.

13.8 நிறுவனம் மற்றும் தனிநபர் கடன் வாங்குபவருக்கு இடையில் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் நன்றாகவும் புரிந்து கொள்ள வசதியாக ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை இயக்கத்தின் இணைப்பு XII-இன் வடிவத்தில் பரிந்துரைக்கப்படும் கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (எம்.ஐ.டி.சி) அடங்கிய ஒரு ஆவணத்தை நிறுவனம் பெறுகிறது. தற்போதுள்ள கடன் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆவணங்களுடன்

கூடுதலாக நிறுவனம் இந்த ஆவணத்தை வைத்திருக்கும். அந்த ஆவணத்தை நகல் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் நிறுவனம் தயாரிக்கும். நிறுவனம் மற்றும் கடன் வாங்கியவருக்கு இடையே முறையாக செயல்படுத்தப்பட்ட நகலை ஒப்புதலின் கீழ் கடன் வாங்குபவரிடம் ஒப்படைக்கப்பட வேண்டும்.

- 13.9 நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்துவதற்காக சேவை கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்பு தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களை நிறுவனம் காண்பிக்கும். ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை இயக்கத்தின் இணைப்பு XII-இன் படி "அறிவிப்பு பலகை", "சிறு புத்தகங்கள் / பிரசுரங்கள்", "வலைத்தளம்", "பிற காட்சி முறைகள்" மற்றும் "பிற முறைகள்" ஆகியவற்றில் நிறுவனம் முக்கிய வழிமுறைகளைக் காண்பிக்கும்.
- 13.10 நிறுவனம் தங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றிய தகவல்களை பின்வரும் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காண்பிக்கும்: ஹிந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.
- 13.11 கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை விரிவாக்குவதில் இயலாமை என்ற அடிப்படையில் பார்வை குறைபாடு அல்லது உடல் ரீதியான சவாலை எதிர்க்கொள்ளும் விண்ணப்பதாரர்களுக்கு நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்தோ அல்லது பங்கேற்பதிலிருந்தோ நிறுவனத்தைத் தடுக்காது.
- 13.12 குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்த, நிறுவனம்:
- ஏற்கனவே இருக்கும் மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறியீட்டின் ஒரு நகலை வழங்கும்;
 - இந்த குறியீட்டை மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் எதிர்ப்பாளரின் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்யும்;
 - அனைத்து கிளைகள் மற்றும் அவர்களின் வலைத்தளத்தில் இந்த குறியீட்டை கிடைக்கச் செய்யும்; மற்றும்
 - குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவல்களை வழங்குவதற்கும், குறியீட்டை நடைமுறைக்குக் கொண்டு வருவதற்கும் அவர்களின் ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்யும்.