

நியாய நடத்தை நெறிமுறைகள்

அறிமுகம்

இந்த நெறிமுறைகள் வடிக்கையாளர்களை கையாளும்போது ஊழியர்கள் பின்பற்ற வேண்டிய வழக்கமான நடைமுறையை அமைக்கின்றன. இது வடிக்கையாளர்களுக்கு பாதுகாப்பு கொடுக்கிறது. தங்களதுதினசரி செயல்பாடுகளில் வாடிக்கையாளர்களை எவ்வாறு கையாள வேண்டும் என்று நிறுவனம் எதிர்பார்ப்பதை விளக்குகிறது.

இந்த நெறிமுறை இரண்டு ஆண்டுகளில் ஒருமுறை அல்லது தேவைப்படுவதுபடி பரிசீலனை செய்யப்படும்.

1. நெறிமுறையின் நோக்கங்கள்

இந்த நெறிமுறை கீழ்க்கண்டவற்றுக்காக உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- ஏ) வடிக்கையாளர்களை கையாளுவதில் நடைமுறையை அமைத்து நல்ல மற்றும் நியாயமான வழக்கங்களை முன்னெடுத்தல்,
- பி) வடிக்கையாளர்கள் சேவைகளில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைசிறப்பாக புரிந்துகொள்ள வேண்டும் என்பதற்காக வெளிப்படைத் தன்மையை அதிகரிதல்,
- சி) அதிக செயல்படும் தரங்களை அடைய போட்டிமூலமாக சந்தை ஆற்றல்களை அதிகரிதல்,
- டி) வாடிக்கையாளர் மற்றும் நிறுவனத்தற்கு இடையே நியாயமான மற்றும் உள்பூர்வமான உறவை முன்னெடுத்தல்;
- ஈ) வீட்டு கடனுதவி முறையில் நம்பகத்தன்மையை அதிகரித்தல்.

2. நெறிமுறைகளைப் பயன்படுத்துதல்

இந்த நெறிமுறையின் எல்லாப் பகுதிகளும் நிறுவனம் வழங்கும் எல்லாதிட்டங்கள் மற்றும் தேவைகளுக்குப் பொருந்தும். அவை டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் முறைகள் (சொந்தமான/ அல்லது ஆதாரம் வழங்கும் ஏற்பாட்டின் கீழாக வழங்குவதும் அடங்கும்), கவுன்டரில் வழங்குவது, தொலைபேசியில் வழங்குவது, அஞ்சலில் வழங்குவது, இணையம் அல்லது வேறு முறைகளிலான கருத்துப் பரிமாறும் மின்னணு கருவிகள் மூலமாக வழங்குவதற்கும் பொருந்தும்.

3. கீழ்க்கண்டவை மூலம் வாடிக்கையாளர்களிடம் எல்லா நடவடிக்கைகளின்போதும் நியாயமாக, வெளிப்படையான முறையில் மற்றும் நியாயமாக செயல்படுவது,

- ஏ) நிறுவனம் வழங்கும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்காக இந்த நெறிமுறையில் உள்ள அர்ப்பணிப்புகள் மற்றும் நடைமுறையை நிறைவேற்ற மற்றும் எங்கள் ஊழியர்கள் பின்பற்றுவதற்கானது

பி) நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் சம்பந்தப்பட்ட சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை ஆர்வமுடன் நிறைவேற்றுவதை உறுதி செய்தல்

சி) எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை கையாளும்போது ஒருங்கிணைவு மற்றும் வெளிப்படைத் தன்மையின் நெறிமுறை கொள்கைகளை சார்ந்ததாக இருப்பதை உறுதிப்படுத்துதல்

4. விற்பனை

4.1 கடன் திட்டங்கள்

i) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றைச் செயல்முறைப்படுத்துதல்

ஏ) கடன் பெறுபவருடன் செய்யப்படும் எல்லா தகவல்தொடர்பும் வட்டார மொழி அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் இருக்கும்.

பி) கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்முறைப்படுத்த செலுத்தக் கூடிய கட்டணங்கள்/ செலவுகள், கடன் தொகை வழங்கப்பட/ கொடுக்கப்படா விட்டால் திருப்பித் தரக்கூடிய கட்டணத் தொகை, முன்னதாகச் செலுத்தும் வாய்ப்புகள் மற்றும் கட்டணங்கள், அபராத கட்டணங்கள், வாடிக்கையாளரின் கடனுக்கான வீதங்களை நிலையானதிலிருந்து மீதப்பதற்கு அல்லது மாற்றும் கட்டணம் அல்லது அதற்கு மாறாக அல்லது வேறொரு வீதத்திற்கு, மாறும் கட்டணங்கள் ஏதாவது இருந்தால், ஏற்கனவேயுள்ள ஏதாவது வட்டியை மாற்றியமைக்கும் பிரிவு மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் கடன் பெறுபவரின் வட்டியைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதாவது விஷயம் பற்றிய தகவல்களை நிறுவனம் வழங்கும். அதுபோன்ற கட்டணங்கள்/ செலவுகள் பாகுபாடில்லாமல் வசூலிக்கப்படும்.

சி) கடன் விண்ணப்ப படிவங்கள் வேறு எச்எஃப்ஸிகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீட்டைச் செய்து வாடிக்கையாளர்கள் தகவல் தெரிந்து முடிவு எடுக்க வேண்டும் என்பதற்காக வாடிக்கையாளரின் நலன்களை பாதிக்கும் தகவல்களை கொண்டவையாக இருக்கும். கடன் விண்ணப்பப் படிவம் அதனுடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய வழக்கமான ஆவணங்களின் பட்டியலைக் காட்டக் கூடியதாக இருக்கும்.

டி) பொருத்தமானது என்று நாங்கள் கருதுவதுபடி கீழ்க்கண்ட நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட முகமைகள் மூலமாக நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் வீடு மற்றும்/ தொழில் தொலைபேசி எண்களில் அழைத்து மற்றும்/ அல்லது வாடிக்கையாளரின் வீட்டிற்கு மற்றும்/ அல்லது தொழில் முகவரிக்கு நேரில் வந்து கடன் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளர் கொடுத்துள்ள விவரங்களை சரிபார்க்கும்.

ஈ) அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை நிறுவனம் வழங்கும்.

ii) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

- ஏ) விண்ணப்பிக்கும்போது நிறுவனம் சேகரிக்கும் கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்முறைப்படுத்த இயல்பாக எல்லா விவரங்களும் தேவை. நிறுவனத்திற்கு ஏதாவது கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளரை உடனடியாகத் தொடர்புகொள்ளும்.
- பி) வருடாந்திர வட்டி வீதம், பயன்படுத்தும் முறை, ஈஎம்ஐ அமைப்பு, முன்னதாகச் செலுத்தும் கட்டணங்கள், மாற்றுதல் கட்டணங்கள் ,அபராத கட்டணங்கள் (ஏதாவது இருந்தால்) உட்பட எல்லா விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் வழங்கப்பட்ட கடன் தொகை, வழங்குதல் கடிதம் அல்லது மற்றவகை பற்றி நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு வட்டார மொழி அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் தெரிவிக்கும்.மேலும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு கடன் பெறுபவர் கொடுக்கும் எழுத்துப்பூர்வமான ஒப்புதலை தனது பதிவேட்டில் வைத்திருக்கும்.
- சி) நிறுவனம் ஒப்புக்கை மூலமாக கடன்களை வழங்கும் / கொடுக்கும் நேரத்தில் ஒவ்வொரு கடன் பெறுபவரிடமும் கடன் ஆவணத்தில் சொல்லப்பட்ட எல்லா சேர்க்கைகளின் பிரதியுடன் கடன் ஆவணப் பிரதியும் வழங்கும்.
- டி) நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணத்தையும், பொருந்தக்கூடிய மிக முக்கியமான கால மற்றும் நிபந்தனை (எம்ஐடிசி)/முக்கிய உண்மை அறிக்கையையும் குறிப்பிடும். அபராதக் கட்டணங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனாக வெளிப்படுத்தப்படும்.
- iii) கடன் விண்ணப்பத்தை ஏற்க மறுப்பது பற்றி தகவல் தெரிவித்தல்**
- நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் கொடுக்க முடியாவிட்டால், ஏற்க மறுத்ததற்கான காரணத்தை(கள்) எழுத்துப் பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும்.
- iv) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்**
- ஏ) வழங்குதல் கடிதம்/ கடன் ஆவணங்களில் குறிப்பிட்டபடி வழக்கமான மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு வாடிக்கையாளரின் தேவைகளின்படி வாடிக்கையாளர்கள் வேண்டும் வழங்குதலின்படி வழங்குதல் செய்யப்படும்.
- பி) நிறுவனம் வட்டி வீதத்திலான ஏதாவது மாற்றங்கள், அபராத கட்டணம்(ஏதாவது இருந்தால்), சேவைக் கட்டணங்கள், திருப்பிச் செலுத்தும் கட்டணங்கள், வேறு பொருந்தும் கட்டணம்/ கட்டணங்கள் போன்றவற்றில் செய்யப்படும் மாற்றம் பற்றி கடன் பெறுபவருக்கு வட்டார மொழி அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அறிவிப்பு அனுப்பும். நிறுவனம் வட்டி வீதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களிலான மாற்றம் முறையே அமல்படுத்தப்படுவதையும் உறுதிப்படுத்தும்.
- சி) நிறுவனம் வழங்குதல் அட்டவணை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்படும் ஏதாவது மாற்றம் பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு

அறிவிப்பு வழங்கும். அதுபோன்ற மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதிப்பை ஏற்படுத்துவதாக இருந்தால், வாடிக்கையாளர்கள் 60 நாட்களுக்குள்ளாக மற்றும் அறிவிப்பு இல்லாமல் தங்கள் கணக்கை மூடக்கொள்ளலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணம் எதுவும் செலுத்தாமல் மாற்றிக் கொள்ளலாம்.

- டி) கடன் ஆவணங்களுக்கு இணக்கமான முறையில் கடன் ஆவணத்தின் கீழாக பணம் செலுத்துவதை அல்லது செயல்படுவதை திருப்பி அழைக்க/ வேகப்படுத்தலாம் அல்லது கூடுதல் ஜாமீன்கள் கேட்கப்படலாம்.
- ஈ) ஏதாவது உரிமைகோரலுக்காக வாடிக்கையாளர்கள் மீது நிறுவனம் கொண்டிருக்கக் கூடிய ஏதாவது சட்ட உரிமை அல்லது கடமைக்கு உட்பட்டு நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகை அல்லது எல்லாத் தவணைகளும் செலுத்தப்படும்போது நிறுவனம் எல்லா ஜாமீன்களையும்//சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவிக்கும். அதுபோன்ற விடுவிக்கும் உரிமையை செயல்படுத்தப்பட்டால், உரிமைகோரல்கள் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை எஞ்சியுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் ஜாமீன்களை தக்க வைக்க நிறுவனம் உரிமை கொண்டுள்ள சூழல்கள் பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்புக் கொடுக்கப்படும்.

4.2 எச்எஃப்சிகள் விதிக்கும் அதிகப்படியான வட்டி கட்டணத்தை ஒழுங்குபடுத்துதல்

- ஏ) நிதிகளின் செலவுகள், லாபம் மற்றும் அபாய தவணை மற்றும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணத்திற்கு விதிக்கப்படும் வட்டி வீதத்தை தீர்மானிப்பது போன்ற சம்பந்தப்பட்ட காரணிகளை கணக்கில் கொண்டு நிறுவனம் ஒரு மாதிரி வட்டி வீதத்தை பின்பற்றும். வட்டி வீதம் மற்றும் அபாய மதிப்பீட்டுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு பிரிவு கடன் பெறுவோருக்கான வெவ்வேறு வட்டி வீதம் விதிப்பது பற்றி கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்பப் படிவத்தில் தெரிவிக்கப்படும். மேலும் வழங்குதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- பி) அபராத கட்டணம்/ கட்டணங்கள் (ஏதாவது இருந்தால்) அதனை நிறுவனம் நிர்ணயிக்கும்.
- சி) வட்டி வீதம் மற்றும் அபாய மதிப்பீட்டுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் அபராத கட்டணம் (ஏதாவது இருந்தால்) அது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கச் செய்யப்படும் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட செய்தித் தாள்களில் பிரசுரிக்கப்படும். வட்டி வீதத்தில் மாற்றம் செய்யப்படும்போது இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் அல்லது மற்ற வகையில் பிரசுரிக்கப்படும் தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.
- டி) கணக்கில் விதிக்கப்படும் துல்லியமான வட்டி வீதங்களை கடன் பெறுபவர் தெரிந்திருக்க வேண்டும் என்பதால் வட்டி வீதம் அது வருடாந்திர வீதமாக ஆக்கப்படும்.

- ஈ) நிறுவனம் அபராதக் கட்டணங்களை வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்காது. அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படக்கூடாது.
- எப்) கடன் பெறுவோரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் வட்டி மற்றும் அசல் என்று பிரிக்கப்பட்டு தெளிவாகக் காட்டப்படும்.
- ஜி) நிறுவனம், கடன்பெறுவோருடனான தகவல் தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்த செயல்முறை மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்யும் வகையில் செயல்பாடுகள்.

4.3 உத்தரவாதம்

ஒரு கடனுக்கு ஜாமீன்தாரராக அல்லது ஜாமீன்காரராக கருதி வேண்டும்போது, நிறுவனம் அவரிடம் கீழ்க்கண்டவற்றை பற்றி சொல்லும்:

- ஏ) ஜாமீன்தாரர் என்ற முறையில் அவரது பொறுப்பு,
- பி) அவர் எங்களுக்கு அர்ப்பணிக்கும் கடன் பொறுப்புத் தொகை.
- சி) ஜாமீன்தாரர் தங்கள் கடமையைச் செய்ய நிறுவனம் கோரும் சூழல்கள்,
- டி) ஜாமீன்தாரர் என்ற முறையில் கடனை திருப்பிச் செலுத்தா விட்டால் நிறுவனம் அதற்காக வேறு பணத்தை எடுத்துக்கொள்ளுமா,
- ஈ) ஜாமீன்தாரர் என்ற முறையில் கடனை திரும்பிச் செலுத்துவது குறிப்பிட்ட அளவு வரம்புக்குட்பட்டதா அல்லது வரம்பற்றதா,
- எப்) ஜாமீன்தாரர் என்ற முறையில் அவரது கடன் பொறுப்புகள் நிறைவேற்றப்படும் நேரம் மற்றும் சூழல், மற்றும்
- ஜி) வேண்டிக்கொள்வதுபடி, ஜாமீன்தாரர் என்ற முறையில் அவர் பொறுப்பேற்றுள்ள கடன் பெறுபவரின் தெரிந்த நிதிநிலையில் ஏதாவது முக்கிய எதிர்மறையான மாற்றம் ஏற்பட்டால் அவர் அது பற்றி நிறுவனத்திற்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.
- எச்) ஜாமீன்தாரர் உத்தரவாதம் கொடுத்துள்ள கடனிற்காக திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய தொகையை செலுத்தாதபட்சத்தில் மற்றும் உத்தரவாதத்தை நாங்கள் திருப்பிப் பெறும்பட்சத்தில், செலுத்த வேண்டிய (அல்லது மற்ற வகையில் உத்தரவாதம் ஒரு குழு நிறுவனத்திற்கு கொடுக்கப்பட்டிருக்கும் பட்சத்தில்) பணத்தைச் செலுத்த போதுமான வழிமுறைகள் இருந்தும் ஜாமீன்தாரர் எங்கள் வேண்டுகோளுக்கு இணங்கி நடக்க மறுக்கும்பட்சத்தில், அதுபோன்ற ஜாமீன்தாரர்கள் வேண்டுமென்றே கடனைச் செலுத்தத் தவறியவராக நடத்தப்படுவார்.

- ஐ) கடனுக்கு ஜாமீன் வழங்கும் நேரத்தில கையொப்பமிடும் ஆவணத்தின்படி ஜாமீன்தாராருக்குப் பொருந்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஜாமீன்தாரரின் பங்கு.
- ஜே) வேண்டுமென்றே செலுத்தத் தவறினால், தேவைப்பட்டால், ஜாமீன்தாரர் மீது தண்ட நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.

4.4 தவணைகளை வசூலித்தல்

- ஏ) நிறுவனம் கடன் வழங்கும்போதெல்லாம், தொகை, காலம் மற்றும் காலக்கிரமமாக செலுத்துதல் மூலமாக திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கும். வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றா விட்டால், நிலச் சட்டங்கள் மற்றும் நிறுவனம் பரிந்துரைக்கும் விதிகளின்படி தவணைகளை வசூலிக்க ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இந்தச் செயல்முறை வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிப்புகள் அனுப்புவது மற்றும்/ அல்லது ஜாமீன் சொத்து ஏதாவது இருந்தால் அதை கையகப்படுத்துவதை உள்ளடக்கியது.
- பி) கடனுக்கான பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததன் நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களும் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டதற்கான ஏதேனும் நிகழ்வு மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.
- சி) நிறுவனம் 'வசூலிக்கும் முகவரின் நடத்தை விதிமுறை' மற்றும் தவணைகளை வசூலித்தல் மற்றும் ஜாமீன் சொத்தை கையகப்படுத்துதல் கொள்கையை பரிந்துரைத்துள்ளது. அவர் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தவணைகளை வசூலிக்கும்போது அவற்றை பின்பற்றுவார். வசூலிக்கும் கொள்கை, மரியாதை, நியாயமாக நடத்தப்படுதல் மற்றும் தூண்டுதல் ஆகியவற்றின் மூலமாக உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்டகால உறவு மீது நம்பிக்கை வைத்துள்ளது.

4.5 இளம்ஐ அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்கள் தொடர்பான கூடுதல் நடவடிக்கைகள்* மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தில் (வீட்டுக் கடன் உட்பட) (டிசம்பர் 31, 2023 அன்று பொருந்தும்)

- ஏ) அனுமதியின் போது, இளம்ஐ மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும் கடனுக்கான பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிறுவனம் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். அதன்பிறகு, மேற்கூறியவற்றின் அடிப்படையில் இளம்ஐ/ தவணை அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு இருந்தால், கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

- பி) ஐசிஐசிஐ ஹோம் ப்ரைம் லெண்டிங் ரேட் (ஐஎஸ்பிஎல்ஆர்) மீட்டமைக்கப்படும் போது, நிறுவனத்தின் விலைக் கொள்கையின்படி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை நிறுவனம் வழங்கும். அத்தகைய மாறுதல் விருப்பம் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்களுடன் கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது அதிகபட்சம் 2 முறை கிடைக்கும்.
- சி) கடன் வாங்குபவர்களுக்கு (i) இளம்ஐ இல் விரிவாக்கம் அல்லது தவணை நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டு விருப்பங்களின் கலவையையும் தேர்வு செய்வதற்கான விருப்பம் வழங்கப்படும்; மற்றும், (ii) கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்த வேண்டும்.
- டி) நிறுவனம் உள்ளடக்கிய கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அணுகக்கூடிய காலாண்டு அறிக்கைகளை வழங்கும்/செய்யும்
- i) இன்றுவரை மீட்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி,
ii) இளம்ஐ தொகை, மீதமுள்ள இளம்ஐகளின் எண்ணிக்கை மற்றும்
iii) வருடாந்திர வட்டி விகிதம் / கடனின் முழு தவணைக்காலத்திற்கான வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (ஏபிஆர்).

*தனிப்பட்ட கடன்கள் ஜனவரி 04, 2018 தேதியிட்ட "எக்ஸ்பிஆர்எல் ரிட்டர்ன்ஸ் - பேங்கிங் புள்ளிவிவரங்களின் ஒத்திசைவு" இல் ஆர்பிஐ சுற்றறிக்கை எண். DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது.

5. அந்தரங்கம் மற்றும் ரகசியத்தன்மை

நிறுவனம் எல்லா வாடிக்கையாளர்களின் (வாடிக்கையாளர் வாடிக்கையாளராக இல்லாதபோதும்) அந்தரங்க தகவல்களை ரகசியமானவையாக வைத்திருக்கும். அவை பின்வரும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படக் கூடியவையாக இருக்கும்:

- ஏ) நிறுவனம் பின்வரும் விசேஷ விவகாரங்கள் தவிர வாடிக்கையாளர் வழங்கிய அல்லது மற்ற வகையிலான வாடிக்கையாளரின் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்கள் அல்லது தரவுகளை எங்கள் குழு நிறுவனங்கள் உட்பட யாருக்கும் வெளிப்படுத்தாது:

சட்டத்தின்படி நிறுவனம் தகவல் கொடுக்க வேண்டியிருந்தால்

- i) தகவல்களை பொதுமக்களுக்கு வெளிப்படுத்த வேண்டிய கடமை இருந்தால்
- ii) நிறுவனத்தின் நலன்களுக்காக (எ.கா., மோசடியைத் தடுக்க) தகவல்களை கொடுக்க வேண்டியுள்ளது. ஆனால் நிறுவனம் இதனை வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது அவர்களின் கணக்கு (வாடிக்கையாளரின் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) பற்றிய தகவல்களை சந்தைப்படுத்தும் நோக்கங்களுக்காக எங்கள் குழுவின் வேறு நிறுவனங்கள் உட்பட யாருக்கும் கொடுக்கப் பயன்படுத்தாது.

- iii) தகவல்களை வெளிப்படுத்துமாறு வாடிக்கையாளர் எங்களைக் கேட்டுக் கொண்டால் அல்லது நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் அனுமதியைப் பெற்றால்
- iv) வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றி தகவல் தெரிவிக்குமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்டுக் கொள்ளப்பட்டால், நிறுவனம் அதனைக் கொடுக்கும் முன்பாக வாடிக்கையாளரிடம் ஒப்புதல் பெற வேண்டும்.
- பி) வாடிக்கையாளர்கள் கேட்டுக் கொண்டால் நிறுவனம் வைத்துள்ள வாடிக்கையாளர் பற்றிய தனிப்பட்ட பதிவேடுகளை அணுக ஏற்கனவேயுள்ள சட்ட முறைகளின் கீழாக வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள் பற்றி நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.
- சி) சந்தைப்படுத்தும் நோக்கங்களுக்காக பயன்படுத்த வாடிக்கையாளர்கள் ஒப்புதல் தெரிவிக்காதபட்சத்தில் நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை அதற்காகப் பயன்படுத்தாது.

6. புகார்கள், குறைகள், கருத்துகள்

6.1 நிறுவனத்தின் உள்ளேயான செயல்முறை

- ஏ) வாடிக்கையாளர்கள், சேனல் பார்ட்னர்கள், நேரடி விற்பனை முகவர் (டிஎஸ்ஏகள்), நேரடி சந்தைப்படுத்தப்படும் முகவர் (டிஎம்ஏ) போன்றவர்களுக்கு ஏதாவது புகார்கள் மற்றும் குறைகள் இருந்தால், ஆன்லைனில் பெற்றவை உட்பட அவற்றைத் தீர்ப்பதற்காக நிறுவனம் அவற்றை பெறுவது, பதிவு செய்வது, புகார்கள் மற்றும் குறைகளை போக்குவதற்கான பொறிமுறை, செயல்முறையை வைத்திருக்கிறது. அது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.
- பி) புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாளும் எங்கள் செயல்முறை பற்றியா விவரங்களை எங்கு பெறலாம் என்று நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்குச் சொல்லும்.
- சி) வாடிக்கையாளர்கள் புகார் செய்ய விரும்பினால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சொல்லும்
 - i) அதனை எவ்வாறு செய்வது
 - ii) எங்கே புகார் தெரிவிக்கலாம்
 - iii) புகாரை எவ்வாறு தெரிவிக்க வேண்டும்
 - iv) எப்போது பதிவை எதிர்பார்க்க வேண்டும்
 - v) பரிக்காரத்திற்கு யாரை அணுக வேண்டும்
 - vi) முடிவு மகிழ்ச்சியைத் தராவிட்டால் அவர்கள் என்ன செய்யலாம்
 - vii) அவர்கள் கேட்கக்கூடிய ஏதாவது கேள்விகளுக்கு எங்கள் ஊழியர்கள் பதில் சொல்வார்கள்.
- டி) வாடிக்கையாளரின் புகார் எழுத்துப்பூர்வமாக கிடைத்தால், நிறுவனம் ஒரு வார காலத்திற்குள் வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புதல்/ஒரு பதிவை அனுப்ப முயற்சிக்கும். வாடிக்கையாளர் புகாரை நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி

அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தெரிவித்தால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு புகார் பார்வை எண்ணைக் கொடுக்கும். நியாயமான காலத்திற்குள் புகார் பற்றிய முன்னேற்றம் குறித்து அவர்களுக்கு தகவல் தெரிவிக்கும்.

- ஈ) விஷயத்தை பரிசீலனை செய்த பிறகு, வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு இறுதி பதில் அல்லது நிறுவனம் பதிலளிக்க மேலும் கால அவகாசம் எண் தேவைப்படுகிறது என்று விவரிக்கும். மேலும் வாடிக்கையாளரின் புகாரைப் பெற்ற நான்கு வாரங்களுக்காக அவ்வாறு செய்ய முயற்சிக்கும். அவர்கள் இன்னமும் திருப்தி அடையாவிட்டால் எவ்வாறு மேல்முறையீடு செய்யலாம் என்று வாடிக்கையாளருக்குச் சொல்லும்.
- ஊ) நிறுவனம் தனது வலைத்தளத்திலும் அதன் ஒவ்வொரு கிளையிலும் புதுப்பிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை டிஜிட்டல் சுவரில் வெளியிடும், இது வாடிக்கையாளரின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்காக கிடைக்கக்கூடிய பல்வேறு வழிகள் மற்றும் பெறப்பட்ட குறைகளுக்கு நிறுவனம் பதிலளிக்கும் நேரத்தை கோடிட்டுக் காட்டுகிறது.
- எ) வாடிக்கையாளர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தியடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் தனது புகார்களை NHB இன் வலைத்தளத்தில் ஆன்லைனில் பதிவு செய்வதன் மூலமோ அல்லது புதுதில்லியில் உள்ள NHB க்கு தபால் மூலமாகவோ பதிவு செய்வதன் மூலம் NHB இன் புகார் தீர்க்கும் பிரிவை அணுகலாம்.

7. விளம்பரம், சந்தைபடுத்துதல் மற்றும் விற்பனை

- ஏ) நிறுவனம் எல்லா விளம்பரம் மற்றும் பிரச்சார பொருட்கள் தெளிவாக மற்றும் உண்மையை அடிப்படையாகக் கொண்டு இருப்பதை உறுதி செய்யும்.
- பி) சேவை அல்லது திட்டம் பற்றிய கவனத்தை ஈர்க்கக் கூடிய ஏதாவது ஊடக விளம்பரத்தில் மற்றும் பிரச்சார பிரசுரத்தில் மற்றும் வட்டி வீதத்தை பரிந்துரைப்பது உட்பட, நிறுவனம் வேறு கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதையும் காட்டும். சம்பந்தப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் வேண்டிக்கொண்டால் அல்லது இணையதளத்தில் கிடைக்கின்றன.
- சி) வாடிக்கையாளர்கள் வட்டி வீதங்கள், (அபராத கட்டணம் ஏதாவது இருந்தால்) பொதுவான கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை பின்வரும் ஏதாவது ஒன்றின் மூலம் பெறலாம்:
- நிறுவனத்தின் கிளைகளில் உள்ள அறிவிப்பைப் பார்த்தல்
 - நிறுவனத்தின் கிளைகள் அல்லது உதவி எண்களில் அழைத்தல்
 - நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்/உதவி மையத்தின் மூலம்
 - கட்டண அட்டவணையைப் குறிப்பிடுவது

- v) நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலிருந்து
- டி) ஆதரவு சேவைகள் வழங்குவதற்காக நிறுவனம் மூன்றாம் தரப்பினரிடமிருந்து சேவைகளைப் பெற்றால், அதுபோன்ற மூன்றாம் தரப்பினரின் நிறுவனம் பின்பற்றக்கூடிய ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (ஏதாவது மூன்றாம் தரப்பினருக்குக் கிடைத்தால்) கையாளச் செய்ய முயற்சிக்கும்.
- ஈ) நிறுவனம் பொருத்தமானது என்று கருதினால், அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்கள் பெற்ற திட்டங்களின் பல்வேறு சிறப்பம்சங்கள் பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு தகவல் தெரிவிக்கும். நிறுவனத்தின் திட்டங்கள்/ சேவைகளைப் பொறுத்த வரை நிறுவனத்தின் வேறு திட்டங்கள் அல்லது பிரச்சார சலுகைகள் பற்றிய தகவல்களைப் பெற வாடிக்கையாளர் ஒப்புதல் தெரிவித்தால் மட்டுமே அவை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- எஃப்) திட்டங்கள்/ சேவைகளை சந்தைபடுத்த நேரடி விற்பனை முகமைகள் (டிஎஸ்ஏக்கள்) அல்லாது நேரடி சந்தைபடுத்தும் முகவர்களின் (டிஎம்ஏக்கள்) சேவையைப் பெறும் நிறுவனம் அவர்களுக்காக நடத்தை விதிமுறைகளை பரிந்துரைத்துள்ளது. இதில் மற்ற விஷயங்களிடையே அவர்கள் நிறுவனத்தின் திட்டங்களை நேரடியாக அல்லது தொலைபேசி மூலமாக விற்க வாடிக்கையாளர்களை அணுகும்போது தங்களைத் தாங்களே அறிமுகப்படுத்திக்கொள்ள வேண்டும்.
- ஜி) எங்கள் பிரதிநிதி/ கூரியர் அல்லது டிஎஸ்ஏ ஏதாவது முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபடும்போது அல்லது இந்த விதிமுறைகளை மீறுவது பற்றி வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதாவது புகாரைப் பெறும்பட்சத்தில், நிறுவனம் அதுபற்றி விசாரணை செய்ய மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தி தரும் வகையில் புகாரை தீர்த்து வைக்க பொறுத்தமான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்.
8. தனி நபர்/கூட்டு கடன் வாங்குபவர்கள் இறந்தால் பத்திரங்கள்/சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதற்கான செயல்முறை
- தனி நபர்/கூட்டு கடன் வாங்குபவர் தற்செயலாக மரணம் அடைந்தால், நிறுவனம் அசல் சொத்து ஆவணங்களை பரிந்துரைக்கப்பட்டவர்க்கு/சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பித் தரும்.
- இறந்த வாடிக்கையாளரின் அசல் ஆவணங்களைப் பெறுவதற்கு, பின்வரும் பரிந்துரைக்கப்பட்டவர்/சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளின் ஆவணங்கள் நிறுவனத்தால் சரிபார்க்கப்பட வேண்டும்:
- i) வாடிக்கையாளர் இறப்பு சான்றிதழ்
- ii) தற்போதுள்ள கேஓய்சி விதிமுறைகளின்படி உறவை நிறுவும் ஆவணம்.
- iii) சட்டப்பூர்வ வாரிசுச் சான்றிதழ்/வாரிசுச் சான்றிதழ்/நிர்வாகக் கடிதம்

- iv) நாமினி / சட்டப்பூர்வ வாரிசு புகைப்பட அடையாளச் சான்று
- v) பரிந்துரைக்கப்பட்டவர்/சட்டப்பூர்வ வாரிசு புகைப்படம் மற்றும் கையொப்ப அடையாளச் சான்று
- vi) ஆவணம் சேகரிக்கும் நேரத்தில் அனைத்து சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளும் இல்லை என்றால்: அவர்கள் ஒவ்வொருவரிடமிருந்தும் POA நிறுவனம் விரும்பிய வடிவத்தில் பெறப்பட வேண்டும்.

9. பொது தகவல்

- ஏ) நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் (கடன்பெறுபவர் முன்னதாக தகவல்களை தெளிவாக தெரிவிக்காத, அது கவனிக்கப்பட்டிருக்காத பட்சத்தில்) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்கள் தவிர கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடாது.
- பி) வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் பரிவர்த்தனைகள்: நிறுவனம் மற்றும் காவல்துறை/ வேறு விசாரணை முகமைகளுடன் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் செய்யப்படும் பரிவர்த்தனைகளை விசாரிக்க வேண்டியிருந்தால் வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்திற்கு ஒத்துழைக்க வேண்டும்.
- சி) வாடிக்கையாளர்கள் மோசடியாக செயல்பட்டால், வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஏற்படும் எல்லா இழப்புகளுக்கும் வாடிக்கையாளர்களே பொறுப்பாவார்கள். வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமான அக்கறை இல்லாமல் செயல்பட்டால் மற்றும் அது இழப்புகளை ஏற்படுத்தினால், அதற்காக வாடிக்கையாளர்களே பொறுப்பாவார்கள்.
- டி) நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு எங்கள் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் பற்றி பின்வரும் ஒன்று அல்லது அதற்கு அதிகமான மொழிகளில் தகவல் கொடுக்கும். இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.
- ஈ) நிறுவனம் வழங்கும் கடன் வழங்குதல் அல்லது வேறு ஏதாவது திட்டங்களை வழங்குவதில் நிறுவனம் வயது, இனம், பால், திருமண நிலை, மதம், சாதி அல்லது ஊனம் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. எனினும், இது சமூகத்தின் வெவ்வேறு பிரிவுகளுக்காக தீட்டப்பட்ட திட்டங்களில் பங்கேற்பது அல்லது அமைத்தலிலிருந்து நிறுவனத்தை விலக்கி வைக்காது.
- எஃப்) நிறுவனம், கடன் பெறுபவர் / கடன் கணக்கின் பணத்தை அனுப்பக் கோரும் வேண்டுகோளை செயல்முறைப்படுத்தும். வேண்டுகோளைப் பெற்ற 21 நாட்களுக்குள்ளாக நிறுவனம் ஒப்புதலை அல்லது வேறு வகையில் தகவல் தெரிவிக்கும். அதுபோன்ற அனுப்புதல் சட்டத்திற்கு இணக்கமாக வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.
- ஜி) நெறிமுறைகளை பிரசுரிக்க, நிறுவனம் கீழ்க்கண்டவற்றை செய்யும்

- i) வேண்டிக்கொண்டால் வாடிக்கையாளருக்கு நெறிமுறையின் ஒரு பிரதியைக் கொடுக்கும்
- ii) இந்த நெறிமுறையை கவுன்டரில் அல்லது மின்னணு தகவல் தொடர்பு அல்லது மின்னஞ்சலில் கிடைக்கச் செய்யும்.
- iii) இந்த நெறிமுறையை ஒவ்வொரு கிளை மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கச் செய்யும்.
- iv) மேற்கண்ட நெறிமுறை பற்றிய தகவல்களை வழங்க மற்றும் நெறிமுறையை பின்பற்ற ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிப்பதை உறுதிப்படுத்தும்.
