

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

ஜனவரி, 2024

உள்ளடக்கங்கள்

1	நோக்கங்கள் & பயன்பாடு.....	3
2	வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்கள் கடமைகள்.....	4
3	வெளிப்படுத்தல் & வெளிப்படைத்தன்மை.....	7
4	விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை.....	13
5	தனியுரிமையும் நம்பகத்தன்மையும்.....	15
6	நிலுவைகளின் வசூல்.....	16
7	புகார்கள் மற்றும் குறைபாடுகளைத் தீர்ப்பதற்காக, புகார்கள் மற்றும் குறைபாடுகளைக் குறைக்கக்கூடிய வழிமுறை.....	18
8	வைப்பு கணக்குகள்.....	20
9.	கடன்கள்.....	21
10	உத்தரவாததாரர்கள்.....	24
11	பொது.....	25

அனைத்து ஊழியர்கள், உறுப்பினர்கள், அதிகாரிகள் மற்றும் நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது குறியீட்டை கண்டிப்பாக பின்பற்ற வேண்டும்.

1. நோக்கங்கள் மற்றும் பயன்பாடு:

1.1 குறியீட்டின் நோக்கம்

பஜாஜ் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் சிறந்த கார்ப்பரேட் நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவதற்கும் வணிக நடைமுறைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையைக் கொண்டுவருவதற்கும் அதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை வளர்ப்பதற்கும் தனது நோக்கத்தை அமைத்துள்ளது. அதற்கேற்ப, நியாயமான நடைமுறை குறியீடு ஒரு நோக்கத்துடன் அமைக்கப்பட்டுள்ளது:

- i) வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளுவதில் குறைந்தபட்ச தரங்களை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்;
- ii) நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகளில் வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமான முறையில் எதிர்பார்க்கக்கூடியதைப் பற்றி நன்கு புரிந்துகொள்ளும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்தல்;
- iii) அதிக செயல்பாட்டு தரங்களை அடைய சந்தை சக்திகளை, போட்டியின் மூலம் ஊக்குவித்தல்; மற்றும் உயர்த்துதல்
- iv) வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் நல்லுறவை ஊக்குவித்தல், மற்றும் இதன் மூலம் எதிர்காலத்தில் வரவிருப்போரின் நம்பிக்கையை வளர்த்தல்.

1.2 குறியீட்டின் பயன்பாடு

இந்த குறியீட்டின் அனைத்து பகுதிகளும் தற்போது வழங்கப்பட்டுள்ள அல்லது இனி அறிமுகப்படுத்தப்படக்கூடிய அனைத்து சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். மேலும் இது பிஎச்எஃப்எல் யின் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும்.

2. வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்கள் கடமைகள்:

2.1 அதை உறுதி செய்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து கையாளுதல்களிலும் நேர்மையாக மற்றும் நியாயமாகவும் செயல்படுவது:

நிறுவனம் இந்த குறியீட்டில் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகளுக்கான உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரங்களை பூர்த்தி செய்யும். அனைத்து தயாரிப்புகளும் சேவைகளும் கடிதத்திலும் நிஜத்திலும் தொடர்புடைய சட்டங்களையும் விதிகளையும் பூர்த்தி செய்யும்; மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுடனான பரிவர்த்தனைகள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளில் இருக்கும்.

2.1.1 வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும்போது, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்கள் தவிர, கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடுவதைத் தவிர்க்க வேண்டும்.

2.2 எங்கள் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுவதற்கு இவற்றை உறுதி செய்தல் :-

- (i) விளம்பரங்கள் மற்றும் விளம்பர இலக்கியங்களின் உள்ளடக்கங்கள் முடிந்தவரை தெளிவாக இருக்கும். அவை தவறாக வழிநடத்தப்படாது.
- (ii) பின்வரும் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் பொருத்தமான ஆவணங்கள் வழங்கப்பட்டு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு விளக்கப்படும் : ஆங்கிலம், இந்தி அல்லது பொருத்தமான வடமொழி / உள்ளூர் மொழி. முழுமையான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்த, வாடிக்கையாளர்களுக்கு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் தன்மை, அவற்றின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், ஆண்டுக்கான வட்டி விகிதங்கள் / சேவை கட்டணங்கள், அபராதம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள், கடன் தயாரிப்பின் சேவைக்கு செலுத்த வேண்டிய இளம்ஐ, பொருந்தக்கூடிய தயாரிப்புகள் போன்றவற்றுக்காக நிறுவனத்திற்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் ஆகியவற்றைப் பற்றிய தெளிவான தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

- (iii) வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கக்கூடிய நன்மைகள், அத்தகைய நன்மைகளை அவர்கள் எவ்வாறு பெற முடியும், அவற்றின் நிதி தாக்கங்கள் மற்றும் அவர்களது கேள்விகளுக்கு தீர்வு காண ஏதேனும் சந்தேகம் ஏற்பட்டால் யாரை தொடர்பு கொள்ளலாம் என்பது குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாக தெரிவிக்கப்படும்.
- (iv) இந்த விஷயத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு பொருத்தமான வழிகாட்டுதல்களை வழங்க நிறுவனம் உதவிபுரியும். மேற்கூறியவற்றைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு அவர்களின் தொடர்பு விவரங்களுடன் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகளின் பெயர்கள் அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

2.3 எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பயன்படுத்த வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுவதற்கு:

- (i) ஊடாடும் சந்திப்பு, இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்துதல், பொருத்தமான தொடர்பு முறைகள் மூலம் செய்தி அனுப்புதல் அல்லது அச்சிடப்பட்ட கடிதங்களை அனுப்புதல் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழக்கமான, பொருத்தமான புதுப்பிப்புகளை நிறுவனம் ஏற்பாடு செய்து வழங்கும்.
- (ii) வட்டி விகிதங்கள், டிஸ்பர்ஸ்மென்ட் அட்டவணைகள், பல்வேறு கட்டணங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் போன்றவற்றில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் பற்றிய தகவல்களை நிறுவனம் பரப்புகிறது.
- (iii) வட்டி / கட்டணங்களில் மாற்றம் விண்ணப்பத்திற்கு முன் உரிய முன் அறிவிப்புடன் தெரிவிக்கப்படும். வட்டி விகிதம் அல்லது சேவைக் கட்டணங்களின் திருத்தம் வருங்காலத்திற்கு மட்டுமே பொருந்தும்.

2.4 எந்த நிலையிலும் தவறாக நடக்கக்கூடிய விஷயங்களை விரைவாகவும் திறம்படவும் பின்வருமாறு கையாள்வது:

- i) தவறு ஏற்பட்டால், ஏதேனும் தவறு இருந்தால், அவற்றைத் தவிர்க்க உடனடி மற்றும் பொருத்தமான நடவடிக்கையை நிறுவனம் எடுப்பது
- ii) வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை உடனடியாகக் கையாளுதல்.
- iii) நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளுடனான ஆரம்ப இடைமுகத்தின் மூலம் அவர்களின் குறைகள் போதுமான அளவில் தீர்க்காவிட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்தின் உயர் அதிகாரிகளை அணுக வழிவகை செய்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தில் இருக்கும் அமைப்புகள் மற்றும் நடைமுறைகள் குறித்து தெரிவித்தல்.
- iv) எந்தவொரு தொழில்நுட்ப தோல்வியால் ஏற்படக்கூடிய எந்தவொரு பிரச்சனையையும் எதிர்கொள்ள பொருத்தமான ஏற்பாடுகளைச் செய்தல்.

2.5 வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் மற்றும் ரகசியமாகவும் கருதுதல்

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் மிகவும் ரகசியமாகவும் கருதுவதாக நிறுவனம் உறுதிபூண்டுள்ளது. இருப்பினும், இது கீழே 6 வது பத்திக்கு உட்பட்டது.

2.6 குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்த நிறுவனம் வேண்டும்:

- i) இந்தக் குறியீட்டைப் பற்றி அதன் தற்போதைய மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும்
- ii) இந்த குறியீட்டை கோரிக்கையின் பேரில் கவுண்டர் அல்லது மின்னணு தகவல்தொடர்பு அல்லது மெயில் மூலம் கிடைக்க செய்யும்;
- iii) இந்த குறியீட்டை நிறுவனத்தின் ஒவ்வொரு கிளையிலும், நிறுவனத்தின் வலைதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யும்; மற்றும்
- iv) நிறுவனத்தின் பணியாளர்கள் இந்தக் குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவல்களை வழங்குவதற்கும் மற்றும் குறியீட்டை நடைமுறைக்குக் கொண்டுவருவதற்கும் நன்கு பயிற்சி பெற்றுள்ளனர் என்பதை உறுதி செய்யும்.

2.7 ஒரு பாகுபாடு காட்டாத கொள்கையை ஏற்றுக்கொண்டு நடைமுறைப்படுத்துதல்

வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது

2.8 மூத்த குடிமக்கள் மற்றும் உடல் ஊனமுற்ற நபர்களுக்கு சிறப்பு கவனிப்பு

மூத்த குடிமக்கள், மாற்றுத்திறனாளிகள் மற்றும் கல்வியறிவற்ற நபர்கள் போன்ற வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தம்முடன் கையாள்வதை எளிதாகவும் வசதியாகவும் செய்ய நிறுவனம் சிறப்பு முயற்சிகளை மேற்கொள்ளும்.

3. வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

3.1 நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் முழுமையான வெளிப்பாடுகள் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையை நம்புகிறது. வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால் தண்டனைக் கட்டணங்கள் உட்பட), விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் போன்றவை உட்பட, தனக்கும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இடையேயான பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பான அனைத்து தொடர்புடைய தகவல்களையும் நிறுவனம் வழங்கும். உட்பட அனைத்து சாத்தியமான வழிகளிலும்:

- i) கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலம்;
- ii) தொலைபேசி அல்லது உதவி-மையம் மூலம்;
- iii) நிறுவனத்தின் இணையதளம் மூலம்;
- iv) நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர் / உதவி மையம் மூலம்;
- v) சேவை வழிகாட்டி மற்றும் கட்டண அட்டவணை வழங்குதல் மூலம்;
- vi) முடிந்தவரை அனைத்து தொடர்புடைய விவரங்களும் தயாரிப்புக்கான பரிந்துரைக்கப்பட்ட விண்ணப்ப படிவத்தில் இணைக்கப்படும்.

3.2 வருங்கால வாடிக்கையாளர்களைப் பொறுத்தவரை நிறுவனம்:

- i) வாடிக்கையாளர்கள் விரும்பும் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தெளிவான தகவல்களை வழங்கும்;

- ii) வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளுக்கு ஏற்ப தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை தேர்ந்தெடுப்பதில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவும்;
- iii) நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் வழங்கப்படும் பல்வேறு வழிகளைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கும் [எடுத்துக்காட்டாக, இணையதளம், தொலைபேசி, கிளை மற்றும் பல வழிகளில்] மற்றும் இந்த தயாரிப்புகள் பற்றிய கூடுதல் தகவல்களைப் பெறுவதற்கான ஆதாரங்கள் மற்றும் வழிமுறைகளைப் பற்றிய சேவைகளை அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்; மற்றும்
- iv) சட்ட, ஒழுங்குமுறை மற்றும் உட்புற பாலிசி தேவைகளுக்கு இணங்க, தங்கள் அடையாளம் மற்றும் முகவரியை நிரூபிக்க தங்களிடமிருந்து தேவையான தகவல்கள் மற்றும் ஆவணங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கும்.

3.3 வாடிக்கையாளர்களாக இருப்பவர்களுக்கு, இந்த நிறுவனம் பின்வருவனவற்றை செய்யும்:

- i) பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்கள் தொடர்பாக நிறுவனத்தால் உருவாக்கப்பட்ட அல்லது பெறப்பட்ட புதிய, புதுப்பிக்கப்பட்ட தகவல்களை வழங்கும்;
- ii) வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் பற்றிய கூடுதல் மற்றும் புதுப்பிக்கப்பட்ட தகவலை வழங்கும்; மற்றும்
- iii) நிறுவனத்தின் இணையதளம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் போர்ட்டலில் ஏதேனும் புதிய தயாரிப்பு/சேவை பற்றிய விளம்பரம் அல்லது சந்தைப்படுத்தல் தொடர்பான தொலைபேசி அழைப்புகள் / எஸ்எம்எஸ்கள் / இமெயில்கள் ஆகியவற்றிலிருந்து விலகுவதற்கான விருப்பம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

3.4 வட்டி விகிதங்கள்

இதில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தேவையான தகவல்களை நிறுவனம் வழங்கும்:

- i) அவரது கடன் கணக்குகளுக்கு பொருந்தும் வருடாந்திர வீதத்தில் கணக்கிடப்படும் வட்டி விகிதங்கள்:

ii) அவரது கணக்கில் வட்டி மற்றும் அது எவ்வாறு கணக்கிடப்படுகிறது மற்றும் அவர் செலுத்த வேண்டிய இஎம்ஐ பற்றிய விவரங்கள்.

3.5 வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம்

நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகளின் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றங்களைச் செய்வதற்கான அதன் முடிவைப் பற்றி நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும் மற்றும் வட்டி விகிதங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் பொருந்தும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை அனுமதி கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம் போன்றவற்றில் இணைக்கப்பட வேண்டும்.

இஎம்ஐ அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களுக்கான (வீட்டுக் கடன்கள் உட்பட) ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்:

அனுமதியின் போது, கடனுக்கான பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம் பற்றி நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு இஎம்ஐ மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களை ஒரு உருவகப்படுத்துதல் மூலம் தெரிவிக்கும். ஒப்புதல் கடிதத்தில் ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்திலிருந்து ஃபிக்ஸ்டு அல்லது அதற்கு நேர்மாறாக பொருந்தக்கூடிய மாற்றுக் கட்டணங்களையும் நிறுவனம் தெரிவிக்கும். அதன்பிறகு ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் பொருந்தக்கூடிய கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் தெரிவிக்கப்படும்.

டிசம்பர் 31, 2023 முதல், அதே நேரத்தில் நிறுவனம் வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும்.

- i.) அதன் கொள்கையின்படி ஃப்ளோட்டிங் ரேட் கடனில் இருந்து நிலையான விகித கடனுக்கு மாறுவதற்கு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விருப்பத்தை வழங்கவும்.
- ii.) இஎம்ஐ தொகையில் விளைவை வழங்குவதற்கான விருப்பத்தை வழங்கவும் அல்லது இஎம்ஐ தவணைக்காலம் மற்றும் இஎம்ஐ தொகை ஆகியவற்றின் கலவையை வழங்கவும் அல்லது நிறுவனத்தின் கொள்கையின்படி அனுமதிக்கப்பட்ட அதிகபட்ச நேரங்களுக்கு உட்பட்டு நிலையான வட்டி விகிதங்களுக்கு கடனை மாற்றுவதற்கான விருப்பத்தை வழங்கவும் அல்லது கடனை முழுமையாக/பகுதியாக செலுத்தவும்(நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் சமீபத்திய எம்ஐடிசி-இன் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கட்டணங்களுக்கு உட்பட்டது)

iii.) பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதி கடிதத்தில் தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் அத்தகைய கட்டணங்கள் திருத்தப்படும் போது

அதன்பிறகு, மேற்கூறியவற்றின் அடிப்படையில் இஎம்ஐ / தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு இருந்தால், அதற்கான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாக / முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும்.

நிறுவனம் இதுவரை பெறப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, இஎம்ஐ தொகை, மீதமுள்ள இஎம்ஐகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் / கடனின் முழு தவணைக்காலத்திற்கான வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (ஏபிஆர்) ஆகியவற்றைக் கணக்கிடுவதன் மூலம் கடன் அறிக்கைகள் மற்றும் / அல்லது கடன் வாங்கியவர்களின் கடன் அறிக்கைகள் மற்றும் / அல்லது திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணைகளை காலாண்டு அடிப்படையில் அணுகும்.

ஃப்ளோட்டிங் விகிதக் கடனுக்கான தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது எதிர்மறையான கடனைத் தராது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கை எண். டிஆர்பி.எண்.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 இன் கீழ் வரையறுக்கப்பட்ட “எக்ஸ்பிஆர்எல் ரிட்டர்ன்ஸ் - ஜனவரி 04, 2018 தேதியிட்ட வங்கி புள்ளிவிவரங்களின் ஒத்திசைவு” அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது

3.6 கட்டணங்கள்

i) நிறுவனம் அதன் அனைத்து கிளைகளிலும் கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய அறிவிப்பைக் காண்பிக்கும் (எம்ஐடிசியின் ஒரு பகுதியாக) வாடிக்கையாளர்கள் இலவசமாகப் பார்க்க அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.

ii) வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட கட்டணங்கள் அவர் தேர்ந்தெடுத்த தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் பற்றிய அனைத்து விவரங்களும் அடங்கியிருக்கும், மேலும் வாடிக்கையாளர்களால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய கட்டணமும் இருக்கும்..

- iii) வாடிக்கையாளர்களால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட தயாரிப்பு / சேவைகளை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் ஒன்றைக் கடைப்பிடிக்காவிட்டால் / மீறினால், அவர் மீது விதிக்கப்படும் அபராதங்கள் பற்றிய தகவல்களை நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும். வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட கடனுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை இதேபோன்ற மீறலுக்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது. அபராதம் மற்றும் பிற கட்டணங்களின் பட்டியல் நிறுவனத்தால் ஒப்புதல் கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவற்றில் வெளியிடப்படும், மேலும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும். கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களையும் நிறுவனம் தெரிவிக்கும். மேலும், அபராதக் கட்டணம் விதிக்கப்பட்டதற்கான ஏதேனும் நிகழ்வு மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.
- iv) அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. எவ்வாறாயினும், தாமதமாக செலுத்துவதற்கான வட்டியானது செலுத்தப்படாத தவணைத் தொகையின் மீது விதிக்கப்படும் தேதியிலிருந்து சரிசெய்தல் தேதி வரை விதிக்கப்படும், மேலும் அந்த கடனுக்கான தற்போதைய வட்டி விகிதத்தில் வசூலிக்கப்படும். இந்த வட்டி/கட்டணம் கூட்டப்படும்.
- v) மேலும், நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது.
- vi) அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானது மற்றும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாரபட்சமாக இல்லாமல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காமல் இருக்க வேண்டும்.
- vii) அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும், வருடாந்தர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின்

அளவு மற்றும் கடன் வாங்கியவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதை அதன் பதிவில் வைத்திருங்கள்.

- viii) வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்படும் எந்தவொரு ஃப்ளோட்டிங் விகித காலக் கடனுக்காகவும் தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு இணை-கடமையாளர்களுடன் அல்லது இல்லாமல் கடன் வாங்குவதற்கு நிறுவனம் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்-பணம் செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்காது.

கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் தொடர்பான மேற்குறிப்பிட்ட பிரிவுகளில் திருத்தங்கள் 2024 ஏப்ரல் 01 ஆம் திகதி முதல் புதிய கடன் பெறுபவர்களுக்கு பொருந்தும். மற்றும் அடுத்த மறுஆய்வு அல்லது புதுப்பித்தல் தேதி அல்லது ஜூன் 30, 2024 அன்று, எது முந்தையதோ, அது ஏற்கனவே கடன் வாங்குபவர்களுக்கு.

3.7 கட்டணங்களில் மாற்றங்கள்

இந்தக் கட்டணங்களில் ஏதேனும் ஒன்றை அதிகரிக்க அல்லது புதிய கட்டணத்தை அறிமுகப்படுத்த நிறுவனம் முடிவு செய்தால், அது முன்கூட்டியே மற்றும் திருத்தப்பட்ட கட்டணங்கள்/புதிய கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும்/செயல்படுவதற்கு முன்னரே அறிவிக்கப்படும்.

3.8 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

- i) முதல் முறையாக ஒரு தயாரிப்பு / சேவையைப் பெறும் வாடிக்கையாளருக்கு, அவர் வழங்குமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்ட தயாரிப்புகள் / சேவைகளுக்கான பொருத்தமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றி நிறுவனம் அவருக்கு அறிவுறுத்துகிறது; மற்றும்
- ii) நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் நியாயமானவை, மேலும் அந்தந்த உரிமைகளை நிறுவனம் (நாமினேஷன் உரிமை உட்பட) அமைக்கும். கூறப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பொறுப்புகள் மற்றும் கடமைகளை தெளிவாக உச்சரிக்கும். இந்த விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் எளிய மொழியில் தயாரித்து முன்வைக்க முயற்சி செய்யப்படும்.

3.9 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருப்பின் பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்:-

- i) தனிப்பட்ட அறிவிப்பு
- ii) ஒவ்வொரு கிளையிலும் அறிவிப்புப் பலகை.
- iii) இன்டர்நெட், இமெயில் உள்ளிட்ட இணையதளம் அல்லது மெசேஜ் வாயிலாக
- iv) செய்தித்தாள், தேவைப்படும்போது

மாற்றங்கள் வருங்கால விளைவுடன் செய்யப்படும் மற்றும் அத்தகைய மாற்றங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரிய அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கும் பாதகமாக இருந்தால், அத்தகைய வாடிக்கையாளர் 60 நாட்களுக்குள் எந்த அறிவிப்பும் இல்லாமல் தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் மாற்றலாம்.

4. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

4.1 நிறுவனம்:

- i) தான் வெளியிட்டுள்ள அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவானவை என்பதை உறுதிப்படுத்த முயற்சிக்க வேண்டும், மற்றும் அது தெளிவற்றதாக / தவறாக வழிநடத்துவதாக இருக்கக்கூடாது.
- ii) எங்கள் நிறுவனத்தின் எந்தவொரு சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கும் கவனத்தை ஈர்க்கும் வட்டி வீதத்திற்கான குறிப்பை உள்ளடக்கிய ஊடகங்கள் மற்றும் / அல்லது விளம்பர இலக்கியங்களில் வெளியிடப்படும் எந்தவொரு விளம்பரத்தையும் முயற்சிக்க வேண்டும் மற்றும் அத்தகைய தயாரிப்பு அல்லது சேவைக்கு பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால் குறிப்பிட வேண்டும் மற்றும்

தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்களும் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்க வழிவகை செய்திட வேண்டும்

- iii) எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகள் ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்குப் பயன்படுத்தப்படும் போதெல்லாம், நிறுவனமானது அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பு வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களின் (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் கிடைத்தால்) அந்த ரகசியத்தன்மையை பாதுகாப்போடு கையாளுவதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.
- iv) அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்களால் பெறப்பட்ட தன் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்கள் குறித்து தெரிவிக்க வாடிக்கையாளரை தொடர்பு கொள்ள வேண்டும். தயாரிப்புகள் / சேவைகளைப் பொறுத்தவரையில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வேறு ஏதேனும் தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், அவர் அத்தகைய தகவல்களை / சேவையை அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ பெற ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே தெரிவிக்கப்படும்.
- v) நேரடி விற்பனை முகவர் நிறுவனங்களுக்கு (டிஎஸ்ஏ) ஒரு நடத்தை நெறிமுறையை பரிந்துரைத்துள்ளது, அதன் சேவைகளை தனது சந்தை தயாரிப்புகள் / சேவைகளுக்கு நிறுவனம் பெறக்கூடும், தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் தயாரிப்புகளை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது அவர்கள் தங்களை அடையாளம் காண வேண்டும்; மற்றும்
- vi) நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி அல்லது டிஎஸ்ஏ ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறிச் செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தவுடன் நிரூபிக்கப்பட்ட தவறான நடத்தை ஏற்பட்டால், புகாரை விசாரித்து அதைக் கையாள்வதற்கும் இழப்பை சரிசெய்வதற்கும் உரிய நடவடிக்கைகளை எடுக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளருக்கு, பொருத்தமானதாகக் கண்டறியப்பட்டால்.

5. தனியுரிமையும் நம்பகத்தன்மையும்

5.1 வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதப்படும் [வாடிக்கையாளர்கள் இனி வாடிக்கையாளர்களாக இல்லாவிட்டாலும் கூட], மேலும் அவை பின்வரும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும். வாடிக்கையாளர் வழங்கிய கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்களையோ அல்லது தரவையோ நிறுவனம், தங்கள் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவன நிறுவனங்கள் உட்பட யாருக்கும் பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர்த்து வெளியிடாது:

- i) தகவல் சட்டத்தால் அல்லது கட்டுப்பாட்டாளரின் வழிகாட்டுதல் மூலம் வழங்கப்பட்டிருந்தால்
- ii) தகவல்களை வெளிப்படுத்த பொதுமக்கள் கடமைப்பட்டிருந்தால்
- iii) நிறுவனத்தின் நலன்களுக்காக தகவல்களைக் வழங்க வேண்டும் (எடுத்துக்காட்டாக, மோசடியைத் தடுப்பதற்கு) ஆனால் அது வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் பற்றிய தகவல்களை [வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட] பிற நிறுவனங்கள் மற்றும் குழு, சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும் வழங்குவதற்கான காரணத்திற்காக இது பயன்படுத்தப்படாது..
- iv) வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் தகவல்களை வெளியிட கேட்டால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதி வழங்கியிருந்தால்
- v) வாடிக்கையாளர்களின் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியுடன் அவர்களைப் பற்றி ஒரு குறிப்பு கொடுக்குமாறு நிறுவனம் கேட்டிருந்தால்.
- vi) நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றி வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதைய சட்ட கட்டமைப்பின் கீழ் வாடிக்கையாளருக்கு அவர்கள் உரிமைகளின் அளவை பற்றித் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- vii) வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அவ்வாறு செய்ய அங்கீகாரம் வழங்காவிட்டால், அவர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக நிறுவனம் பயன்படுத்தாது.

5.2 கடன் தகவல் முகமைகள்

- i) ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒரு கணக்கைத் திறக்கும்போது/ ஏதேனும் தயாரிப்பு அல்லது சேவையை எடுத்துக்கொள்ளும்போது, நிறுவனமானது தனது கணக்கு விவரங்களை கடன் குறிப்பு முகவர் நிறுவனங்களுக்கும், நிறுவனம் அவர்களுடன் செய்யக்கூடிய காசோலைகளுக்கும் அனுப்பலாம் என்று நிறுவனம் அவருக்குத் தெரிவிக்கும்.
- ii) நிறுவனத்தால் பெறப்படும் அனைத்து கடன் வசதிகளிலும் வாடிக்கையாளரின் கடன் செயல்திறன் பற்றிய தகவல்களை நிறுவனம் கடன் தகவல் முகமைகளுக்கு வழங்கலாம்.
- iii) இந்த சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்கு செலுத்த வேண்டிய கடன்கள் பற்றிய தகவல்களை கடன் தகவல் முகமைகளுக்கு வழங்க திட்டமிட்டுள்ளதாக நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வமாக வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கும். அதே நேரத்தில், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு கடன் தகவல் முகமைகளின் பங்கு மற்றும் அவர்கள் வழங்கும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் திறனைப் பாதிக்கும் என்பதை விளக்கும்.
- iv) வாடிக்கையாளர்கள் அவ்வாறு செய்ய அனுமதி அளித்திருந்தால், வாடிக்கையாளரின் கணக்கைப் பற்றிய பிற தகவல்களை நிறுவனம் கடன் தகவல் முகமைகளுக்கு வழங்கலாம். கடன் தகவல் முகமைகளுக்கு வழங்கப்பட்ட தகவல்களின் நகலை நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும், தேவைப்பட்டால்.

6. நிலுவைகளின் வசூல்

- 6.1 கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், வாடிக்கையாளர்களுக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் தொகை, தவணைக்காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் ஆகியவற்றை பற்றி விளக்கமளிக்கப்படும். வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிர்ணயிக்கப்பட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைப்பிடிக்கத் தவறினால், நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க தகுந்த நடவடிக்கை நடைமுறையிலுள்ள நிலச் சட்டங்களின் கீழ் எடுக்கப்படும் மற்றும் தேவையற்ற துன்புறுத்தல்கள் எதுவும் மேற்கொள்ளப்படாது. இந்த செயல்முறையானது வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலமாகவோ அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும் / அல்லது சொத்தை கையகப்படுத்துவதன் மூலமாகவோ நினைவூட்டுவதை உள்ளடக்கும்.

6.2 நிலுவைத் தொகையை வசூலித்தல், பாதுகாப்பை திரும்பப் பெறுதல் மற்றும் ரெகவரி முகவர்களை ஈடுபடுத்துவதற்கான வழிகாட்டுதல்கள் குறித்த நிறுவனத்தின் கொள்கையானது மரியாதை, நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் வற்புறுத்தலின் அடிப்படையில் அமைந்துள்ளது. நிலுவைத் தொகை அல்லது / மற்றும் சொத்தை மீட்டமைப்பதில் நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் அல்லது நபர்கள் தன்னை அடையாளம் கண்டுகொண்டு நிறுவனம் வழங்கிய அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பிப்பார்கள். அவர் கோரிக்கையின் பேரில், நிறுவனம் வழங்கிய அல்லது நிறுவனத்தின் அதிகாரத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட அடையாள அட்டையைக் காண்பிப்பார். நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்கும் மற்றும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்கும்.

6.3 வசூல் மற்றும் சொத்து மறுசீரமைப்பில் நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட அனைத்து ஊழியர்களின் உறுப்பினர்களும் அல்லது எந்தவொரு நபரும் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நடத்தைகளைக் கண்டிப்பாக பின்பற்ற வேண்டும்:

- i) வாடிக்கையாளர் வழக்கமாக அவர்கள் விரும்பும் இடத்திலும், அவர்கள் வசிக்கும் இடத்தில் இல்லாத நிலையில், அவர்கள் இல்லத்தில் கிடைக்கவில்லை என்றால், வணிக அல்லது தொழில் செய்யும் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
- ii) நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துபவரின் அடையாளமும் மற்றும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் சந்தர்ப்பத்தில் தெரியப்படுத்தப்படும்.
- iii) வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.
- iv) iii)வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு ஒரு சிவில் முறையில் இருக்கும். வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்ளும்போது பயன்படுத்தும் மொழியில் மிகுந்த கவனம் தேவை, அதாவது நாம் பேசுவது வாடிக்கையாளரை எந்த இடத்திலும் காயப்படுத்தக்கூடாது மற்றும் அவரை மரியாதையுடன் நடத்த வேண்டும். பெண்களுடன் பேசும்போது, இந்திய கலாச்சாரம் மற்றும் பாரம்பரியத்தின்படி மரியாதையுடன் பேச வேண்டும்.

- v) வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் காரணமாக வேறு நேரத்தில் தேவைப்படாவிட்டால், நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை 0800 மணி முதல் 1900 மணிநேரங்களுக்கு இடையில் தொடர்புகொள்வார்கள்.
- vi) ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்ப்பதற்கான வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
- vii) அழைப்பின் நேரம் மற்றும் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கங்கள் ஆவணப்படுத்தப்படும்.
- viii) நிலுவைத் தவணைகள் தொடர்பான பிரச்சனைகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரமாக ஏற்றுக்கொள்ள மற்றும் வேறுபாடுகளைத் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.
- ix) நிலுவைத்தொகை சேகரிப்புக்காக வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்கு செல்லும் போது, ஒழுக்கமாகவும் மரியாதையாகவும் நடக்க வேண்டும்; மற்றும்
- x) குடும்பத்தில் இறப்பு அல்லது பிற ஆபத்தான சந்தர்ப்பங்கள் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள், நிறுவனத்திற்கு தெரிய வந்தால், சட்டப்பூர்வ இணக்கத்தை பூர்த்தி செய்யத் தேவைப்படாவிட்டால், நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க அழைப்புகள் மற்றும் வருகைகளை மேற்கொள்வது தவிர்க்கப்படும்.

7. புகார்கள் மற்றும் குறைபாடுகளைத் தீர்ப்பதற்காக, புகார்கள் மற்றும் குறைபாடுகளைக் குறைக்கக்கூடிய வழிமுறை

7.1 உள் நடைமுறைகள்

- i) வாடிக்கையாளர் புகார் செய்ய விரும்பினால், அவர்களுக்கு பின்வருமாறு பொருத்தமாக ஆலோசனை அளிக்கப்படும்:
 - அவர்கள் எவ்வாறு புகார் அளிக்க முடியும், அதாவது தொலைபேசி, கடிதம், இமெயில் போன்றவற்றின் மூலம்.
 - அலுவலக முகவரி, இமெயில் ஐடி, தொலைபேசி எண் போன்றவை புகார் அளிக்கக்கூடிய அதிகாரத்தை நியமிக்கும்.

- அவர்கள் புகாருக்கு பொருத்தமான பதில் அளிக்கப்படும் கால அவகாசம்.
- புகார்தாரர் தனது புகாருக்கான பதிலில் திருப்தியடையவில்லை என்றால், புகார்தாரர் தனது குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்காக அணுகக்கூடிய நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியை அணுகலாம்..
- வாடிக்கையாளர் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், இந்த விஷயத்தில் நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட / அமைக்கப்பட்ட ஒரு உயர் நிலை அதிகாரம் கொண்ட குழு இந்த பிரச்சனையை ஆராயும்.
- வாடிக்கையாளரின் எந்தவொரு கேள்விகளுக்கும் எங்கள் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளருக்கு உதவுவார்கள்.
- புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாளுவதற்கான நிறுவனத்தின் நடைமுறை விவரங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், நிறுவனம் அவர்களுக்கு இரண்டு வேலை நாட்களுக்குள் ஒரு ஒப்புதலை அனுப்ப முயற்சிக்கும். ஒப்புதலில் குறைகளைச் சமாளிக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும். நிறுவனத்தில் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி-உதவி மையத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் விஷயத்தை ஆராய்ந்த பின்னர் ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் செயல்முறை பற்றி தெரிவிக்கப்படும்.
- நிறுவனம் அதன் இறுதி பதிலை வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்ப வேண்டும், அல்லது அதற்கு பதிலளிக்க ஏன் அதிக நேரம் தேவை என்பதை விளக்க வேண்டும், மேலும் புகார் கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிக்க வேண்டும், மற்றும் அவர்கள் இன்னும் திருப்தியடையவில்லை என்றால் தனது புகாரை மேலும் எவ்வாறு எடுப்பது என்பதை தெரிவிக்க வேண்டும்.
- புகார் கையாளுதல் செயல்முறையை அணுகுவதன் மூலம், புகார் அளித்தவர்களுக்கு இலவசமாக கிடைக்கக்கூடிய ஒரு அமைப்பை நிறுவனம் நிறுவியுள்ளது. புகார்களின் நிவர்த்தி செயல்முறை மற்றும் பல்வேறு புகார்களை திருப்திகரமான நேரத்திற்குள் தீர்ப்பதற்கான முடிவுகள் அந்தந்த அதிகாரியால் பின்பற்றப்பட வேண்டிய மேட்ரிக்ஸ் நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளன. இந்த குறியீட்டில் எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸ் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.

- புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து நியாயமான நேரத்திற்காக (அதாவது முப்பது நாட்கள்) காத்திருந்த பிறகு, வாடிக்கையாளர் தனது குறை தனக்கு திருப்தியளிக்கும் வகையில் தீர்க்கப்படவில்லை என்று உணர்ந்தால், அல்லது ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், அவர்/அவள் பின்வருவனவற்றை அணுகலாம் நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க் அவர்களின் பின்வரும் முகவரியில்:

பெறுநர்

ஜெனரல் மேனேஜர்

நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க்

(புகார்களை நிவர்த்தி செய்தல்)

4th ஃப்ளோர், கோர்- 5A, இந்தியா ஹேபிடேட் சென்டர்

லோதி ரோடு, புது தில்லி-110003

அல்லது, வாடிக்கையாளர் தங்கள் ஆன்லைன் குறை தீர்க்கும் பதிவு அமைப்பு முறை மூலம் NHB க்கு புகார் அளிக்கலாம், இந்த இணைப்பு <https://grids.nhbonline.org.in> -யில் இருந்தாலும் இது 'கிரிட்ஸ்' (குறை தீர்ப்பு பதிவுதகவல் மற்றும் தரவுத்தள அமைப்பு) என அழைக்கப்படுகிறது

8. வைப்பு கணக்குகள்

நிறுவனம் தனது பதிவு நிலையை 'வைப்புத்தொகை ஏற்றுக்கொள்ளாத நிறுவனம்' என்று பராமரிக்கும் வரையில், நிறுவனத்தின் எந்தவொரு ஊழியரும் எந்தவொரு வகையிலும் / வடிவத்திலும் பொதுமக்களிடமிருந்து வைப்புத்தொகையை நாடமாட்டார்கள் / ஏற்றுக்கொள்ள மாட்டார்கள்.

9. கடன்கள்

9.1 எந்தவொரு பணத்தையும் கடன் வழங்குவதற்கு முன், வாடிக்கையாளரின் கடன் மதிப்பு மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் குறித்து நிறுவனம் சரியாக மதிப்பீடு செய்ய வேண்டும்.

- i) கடன் விண்ணப்பத்தை ஏற்பாடு செய்வதற்கான கால அளவு

முன்மொழிவு சமர்ப்பித்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனமானது பூர்த்தி செய்யப்பட்ட கடன் விண்ணப்பத்தை

தேவையான அனைத்து ஆவணங்களுடனும் சரிபார்க்க வேண்டும். எந்தவொரு காரணத்திற்காகவும் வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்க வேண்டாம் என்று நிறுவனம் முடிவு செய்தால், கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான காரங்களை எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும்.

ii) கடன் பெறுபவர் சார்பாக உத்தரவாதங்களை ஏற்றுக்கொள்ளுதல்

தனது பொறுப்புகளுக்காக ஒருவரிடமிருந்து உத்தரவாதம் அல்லது பிற பாதுகாப்பை ஏற்க வேண்டும் என்று வாடிக்கையாளர் விரும்பினால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளரிடம் உத்தரவாதம் அல்லது பிற பாதுகாப்பு அல்லது அவர்களின் சட்ட ஆலோசகருக்கு அவரது நிதிகள் பற்றிய இரகசிய தகவல்களை வழங்க அனுமதிக்கலாம். நிறுவனமானது:

- தங்கள் உறுதிப்பாட்டையும், அதன் முடிவின் சாத்தியமான விளைவுகளையும் புரிந்துகொள்வதை உறுதிப்படுத்த சுயாதீனமான சட்ட ஆலோசனையை எடுக்க வாடிக்கையாளர்களை ஊக்குவிக்கும் (பொருத்தமான இடத்தில், நிறுவனத்தின் கையெழுத்திட வேண்டிய ஆவணங்கள் இந்த பரிந்துரையை ஒரு தெளிவான அறிவிப்பாக கொண்டிருக்கும்);
- உத்தரவாதம் அல்லது பிற பாதுகாப்பைக் கொடுப்பதன் மூலம், உத்தரவாதமளிப்பவர்கள் அவருக்குப் பதிலாக பொறுப்பேற்கக்கூடும் என்று வாடிக்கையாளர்களிடம் கூறுகிறது;
- வாடிக்கையாளர்கள் / உத்தரவாதமளிப்பவர்களுக்கு அவர்களின் பொறுப்பு பற்றி கூறுகிறது; மற்றும்
- நிறுவனம் கோரிய கோரிக்கைக்கு இணங்க மறுக்கும் உத்தரவாதமளிப்பவருக்கு தெரிவிக்கவும், நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்த போதுமான வழிமுறைகள் இருந்தபோதிலும், அத்தகைய உத்தரவாததாரர் வேண்டுமென்றே கடனளிப்பவராகக் கருதப்படுவார்.

9.2 கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறைகள்

- i) கடன் தயாரிப்பை வாங்கும் நேரத்தில், நிறுவனம், பொருந்தக்கூடிய வருடாந்திர வட்டி விகிதங்கள், பொருந்தக்கூடிய

கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள், கடனைச் செயலாக்குவதற்குச் செலுத்த வேண்டியவை மற்றும் அதைத் தொடர்ந்து, முன்-பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தேவையான தகவல்களை வழங்கும், கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கக்கூடிய ஏதேனும் மற்றும் வேறு ஏதேனும் விஷயம் இருந்தால், வாடிக்கையாளர் மற்ற நிறுவனங்களுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்ப படிவம் விண்ணப்ப படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலைக் குறிப்பிடும்.

- ii) அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை நிறுவனம் வழங்கும். விண்ணப்பத்தை ஏற்றுக்கொள்ளும்போது கடன் விண்ணப்பங்கள் செயல்முறைப்படுத்தப்படும் கால வரம்பு குறித்து விண்ணப்பதாரருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- iii) பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்முறைப்படுத்த தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பிக்கும் நேரத்தில் நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் என்று தெரிவிக்கப்படும்.
- iv) நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட கடனை அதன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் தெரிவிக்கும். கடன் வழங்கல் / பிரித்துக் கொடுத்தல் நேரத்தில் கடன் ஆவணத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்கள் உடன் வாடிக்கையாளர் செயல்படுத்திய அனைத்து கடன் ஆவணங்களின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நகல்களை நிறுவனம் தன் சொந்த செலவில் வழங்கும்; மற்றும்
- v) கடன் வழங்குவதில் எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கும் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டப்படக்கூடாது. எவ்வாறாயினும், இது சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட சிறப்புத் திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்தோ அல்லது பங்கேற்பதிலிருந்தோ நிறுவனத்தை தடுக்காது.

9.3 கடன் கணக்கை முன்கூட்டியே அடைத்தலுக்கான கோரிக்கைகள்:

கடன் கணக்கை முன்கூட்டியே அடைத்தல் அல்லது டிரான்ஸ்ஃபர் செய்வதற்கான ஏதேனும் கோரிக்கை இருந்தால், கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திலிருந்து, எந்தவொரு காரணத்திற்காகவும்

கோரிக்கைக்கு ஒப்புதல் அளிப்பது அல்லது நிராகரிப்பது குறித்து அத்தகைய கோரிக்கையை பெற்ற தேதியிலிருந்து இருபத்தி-ஒரு நாட்களுக்குள் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

9.4 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

கடன் ஒப்பந்தம்/அனுமதிக்கடிதத்தின்படி வழங்கல் செய்யப்பட வேண்டும்.

9.5 கடன் தொகையை திருப்பிச் செலுத்துவதை நினைவுபடுத்துதல் அல்லது விரைவுபடுத்தல்:

ஒப்பந்தத்தின்கீழ் பணம் அல்லது செயல்திறனை நினைவுபடுத்துவது / விரைவுபடுத்துவதற்கான முடிவை எடுப்பதற்கு முன் அல்லது எந்தவொரு காரணத்திற்காகவும் கூடுதல் பத்திரங்களைத் நாடுவதற்கு முன், கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அறிவிப்பு வழங்கும்.

9.6 கடன் கணக்கை அடைத்தல் மற்றும் பத்திரங்கள் / ஆவணங்களை திருப்பியளித்தல்:

சிஇஆர்எஸ்ஏஐ, எம்ஓஇ/எம்ஓடிடி போன்ற எந்தவொரு பதிவேட்டில் பதிவுசெய்யப்பட்ட கட்டணங்களையும் நீக்கி, அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தியதிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்கள் மற்றும் பத்திரங்களை நிறுவனம் வெளியிடும். அனுமதிக்கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி டிசம்பர் 01, 2023 முதல் நடைமுறைக்கு வரும் ஆர்ஓசி கட்டணங்கள் போன்றவை, கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனத்தின் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கும் உட்பட்டது. நிறுவனம் தனது செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த முடிவு செய்யும் போது, கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு.

ஒரே கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டுக் கடன் வாங்குபவர்களின் தற்செயலான மரணத்தை நிவர்த்தி செய்வதற்காக, அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பித் தருவதற்கு

நிறுவனம் நன்கு திட்டமிடப்பட்ட நடைமுறையைக் கொண்டுள்ளது. அத்தகைய நடைமுறை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.

9.7 மோசடி பரிவர்த்தனைகள் பற்றிய விசாரணை:

வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனை தொடர்பான எந்தவொரு விசாரணையும் தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் அவர்களை ஈடுபடுத்த வேண்டுமானால், நிறுவனம் மற்றும் போலீஸ்/ பிற புலனாய்வு அமைப்புகளுடன் விசாரணைக்கு ஒத்துழைக்க வாடிக்கையாளர் அறிவுறுத்தப்படுவார் / கோரப்படுவார். வாடிக்கையாளர் மோசடி செய்தால், அவர் கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே பொறுப்பாவார் என்றும் வாடிக்கையாளர் நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டு இவ்வாறு இழப்புகளை ஏற்படுத்தினால், வாடிக்கையாளர் அதற்கு பொறுப்பேற்கக்கூடும் என்றும் நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்துகிறது.

10. உத்தரவாததாரர்கள்

i) ஒரு நபர் கடனுக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவராகக் கருதப்படும்போது, அவர்களுக்கு இவற்றைப் பற்றி தெரிவிக்கப்படும்:

- உத்தரவாததாரராக அவர்களின் பொறுப்பு;
- அவர்கள் தன்னை நிறுவனத்திற்கு ஒப்புக்கொடுக்கும் பொறுப்புத் தொகை;
- பொறுப்பை செலுத்த நிறுவனம் அவர்களை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
- அவர்கள் ஒரு உத்தரவாததாரராக பணம் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள அவரது மற்ற பணங்களுக்கு நிறுவனம் உதவி நாடுமா என்பது குறித்து;
- ஒரு உத்தரவாதமளிப்பவராக அவர்களின் பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவிற்கு வரையறுக்கப்பட்டுள்ளதா அல்லது அவை வரம்பற்றவையா என்பது குறித்து; மற்றும்
- ஒரு உத்தரவாதமளிப்பவராக அவர்கள் பொறுப்புகள் வெளியேற்றப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் குறித்து நிறுவனம் அவர்களுக்கு அறிவிக்கும்.

அவருக்கு உத்தரவாததாரராக செயல்படும் கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையில் எந்தவொரு மோசமான மாற்றங்கள் குறித்தும் நிறுவனம் அவர்களுக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

11. பொது:

RBI வழிகாட்டுதல்களின்கீழ் குறிப்பிட்டுள்ள குறியீட்டில் திருத்த/நீக்க/சேர்க்க/மாற்றுவதற்கான உரிமையை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது, மேலும் அவ்வப்போது எந்த நேரத்திலும் தனிப்பட்ட அறிவிப்பு இல்லாமல் புதுப்பித்தல்களை வழங்குகிறது. மற்றும் அத்தகைய மாற்றங்கள் /நீக்குதல்/சேர்த்தல் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு கட்டுப்படுத்தப்படும்.

ஒருவேளை வாடிக்கையாளருக்கு இயல்பான வணிகப் போக்கில் நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட குறியீடு, நடைமுறை தொடர்பாக எந்தவொரு ஆதரவு மற்றும் விளக்கம் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் எங்கள் டோல் ஃபீர் ஹெல்ப்லைன்: 022-45297300 அல்லது bhflwecare@bajajfinserv.in இமெயில் மூலம் மற்றும் தொலைபேசி மூலம் நிறுவனத்தை தொடர்பு கொள்ளலாம்.

நிறுவனத்தின் சிறந்த நலன்களுக்காக தங்கள் வாடிக்கையாளருடன் எப்போதும் நல்லுறவைப் பேணுவதற்கான ஊழியர்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகளின் பொது முயற்சியாக இது இருக்கும். வாடிக்கையாளர் விளக்கத்துடன் முழுமையாக திருப்தி அடையும் வரை, நிறுவனத்துடன் ஒப்பந்தத்தில் நுழைவதற்கு முன்பு அனைத்து விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் ஏற்றுக் கொள்ளும் வரை தயாரிப்புகள் பற்றிய அனைத்து தகவல்களும் அவருக்கு வழங்கப்படும்.