

இந்தியா ஷெல்டர் ஃபைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் லிமிடெட்

கொள்கையின் பெயர்	நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு
கடைசி ஒப்புதல்/மதிப்பாய்வு தேதி	நவம்பர் 02, 2021
மதிப்பாய்வு தேதி	ஜூலை 30, 2022
தயாரித்தது	இணக்கத் துறை
மொழியப்பட்டது	திரு. ஆஷிஷ் குப்தா, CFO
அங்கீகரிக்கும் அதிகாரம்	இயக்குநர்கள் குழு
பதிப்பு	ஜூலை, 2022

1. அறிமுகம்

இந்தியா ஷெல்டர் ஃபைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் லிமிடெட் (“இந்தியா ஷெல்டர்” அல்லது “கம்பெனி”) ஒரு வீட்டு நிதி நிறுவனமாக இருப்பதால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (“ஆர்பிஐ”) அல்லாத கீழ் வழங்கப்பட்ட 'நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு' இணங்க வேண்டும். -வங்கி நிதி நிறுவனம் -வீட்டு நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) திசைகள், 2021 (“RBI திசைகள்”).

அதன்படி, இந்தியா ஷெல்டர் தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான பரிவர்த்தனைகளை உறுதி செய்வதற்காக அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன் 'நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு' (“FPC” அல்லது “கோட்”) பின்பற்ற முன்மொழிகிறது. நிறுவனம், FPC மூலம், திறமையான வாடிக்கையாளர் சேவை, வெளிப்படையான மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனான வணிகப் பரிவர்த்தனைகளில் நேர்மைக்கான கட்டமைப்பை வரையறுத்துள்ளது. “நேர்மை, கடின உழைப்பு மற்றும் மரியாதை” என்ற இந்தியா ஷெல்டரின் நெறிமுறைகளை மனதில் கொண்டு FPC உருவாக்கப்பட்டது.

2. FPC யின் நோக்கங்கள்

- வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்.
- வெளிப்படையானத்தை அதிகரிக்க, வாடிக்கையாளருக்கு இந்தியா ஷெல்டர் வழங்கும் தயாரிப்புகள்/சேவைகளில் நியாயமான முறையில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்.
- உயர் இயக்க தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நிறுவப்பட்ட மற்றும் வளர்ந்து வரும் சந்தை வீரர்களுடன் திறம்பட போட்டியிடலாம்.
- வாடிக்கையாளருக்கும் இந்தியா ஷெல்டருக்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் நல்ல உறவை மேம்படுத்துதல்.

3. மதிப்பாய்வு / திருத்தம் / மாற்றம்

FPC ஆனது பொருந்தக்கூடிய விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகள் அல்லது நிறுவனத்தின் உள் பரிந்துரைகளின் அடிப்படையில் நல்ல, வெளிப்படையான மற்றும் நியாயமான வாடிக்கையாளர் உறவுகளைப் பெறுவதற்கு தேவைப்படும் போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

4. FPC யின் பயன்பாடுகள்

இந்த குறியீடு நிறுவனத்தின் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பொருந்தும், அவை நிறுவனம், அதன் குழு நிறுவனங்கள் அல்லது டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்கள் (சுய சொந்தமான மற்றும்/அல்லது அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டின் கீழ்) கவுண்டரில், தொலைபேசியில், இடுகை, அல்லது ஊடாடும்

மின்னணு சாதனங்கள் மூலம், இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும்.

5. **நியாயமாகவும், வெளிப்படைத்தன்மையுடனும் செயல்பட அர்ப்பணிப்பு**

இந்தியா ஷெல்டர், அதன் ஊழியர்கள் மற்றும் அதன் பிரதிநிதிகள் நிறுவனம் ஏற்றுக்கொண்ட உயர் செயல்பாட்டுத் தரத்தைப் பூர்த்தி செய்வதற்காக, ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் கொள்கையின் அடிப்படையில், அதன் அனைத்துப் பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமாகவும் வெளிப்படையாகவும் செயல்பட இந்தக் குறியீட்டைக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும். நிறுவனம் செய்ய வேண்டியவை:

- இது வழங்கும் தயாரிப்புகள், மற்றும் சேவைகளுக்கான இந்த குறியீட்டில் உள்ள உறுதிப்பாடுகள், மற்றும் தரநிலைகளை சந்திக்கவும், மற்றும், அதன் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள், மற்றும் செயல்முறைகள்.
- அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை தொடர்புடைய சட்டங்களை மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளையும் கடிதம் மற்றும் ஆவியிலலில் சந்திக்கின்றன என்பதை உறுதிப்படுத்துகிறது.
- வாடிக்கையாளர்களுடன் அதன் பரிவர்த்தனைகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக்களை பின்பற்றவேண்டும்

6. **விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை**

- அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாகவும் உண்மையாகவும் இருப்பதை இந்தியா ஷெல்டர் உறுதி செய்யும். இந்த குறியீடு அனைத்து விற்பனை கூட்டாளிகளுக்கும்/இந்தியா ஷெல்டரின் பிரதிநிதிகளுக்கும் பொருந்தக்கூடிய அளவிற்கு வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் பொருந்தும்.
- ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கு கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு ஊடகம் மற்றும் விளம்பர இலக்கியங்களில் விளம்பரம் செய்வதற்கு, மற்ற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கிடைக்குமா என்பதையும் இந்தியா ஷெல்டர் குறிப்பிடும். கோரிக்கை அல்லது இணையதளத்தில்.
- இந்தியா ஷெல்டர் அவர்களின் கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (அபராத வட்டி, ஏதேனும் இருந்தால்) பற்றிய தகவல்களை வழங்கும்; தொலைபேசி அல்லது உதவி வரிகள் மூலம்; அதன் இணையதளத்தில்; நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் / உதவி மேசை மூலம்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி/கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்.
- ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளை இந்தியா ஷெல்டர் பெற்றால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) இந்தியா ஷெல்டர் கையாளும் அதே அளவு

ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்போடு கையாளப்படும்.

- e) இந்தியா ஷெல்டர், அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் அவர்களின் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும். தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான அவர்களின் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்/அவள் அத்தகைய தகவலை/சேவையைப் பெறுவதற்கான சம்மதத்தை அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ மட்டுமே தெரிவிக்க முடியும். அல்லது அதன் வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில்.
- f) இந்தியா ஷெல்டர் அதன் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (டீலர்ஸ்க்கள்) நடத்தை நெறிமுறைகளை பரிந்துரைக்கும், அதன் சேவைகள் தயாரிப்புகள்/சேவைகளை சந்தைப்படுத்த நிறுவனத்தால் பெறப்படுகின்றன. அத்தகைய நடத்தை விதிகள், மற்றவற்றிற்கு இடையே, அவர்கள் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகளை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளர்களை அணுகும்போது அவர்கள் தங்களை அடையாளம் காட்ட வேண்டும்.
- g) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து இந்தியா ஷெல்டரின் பிரதிநிதி அல்லது ஆதார் பங்குதாரர் ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது இந்தச் சட்டத்தை மீறிச் செயல்பட்டதாகவோ புகார் வந்தால், புகாரை விசாரித்து அதைக் கையாள்வதற்கும் இழப்பைச் சரிசெய்வதற்கும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும். .

7. கடன்கள்

- i) **கடன்களுக்கான பயன்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்**
 - a) கடன் வாங்குபவருக்கு அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
 - b) கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணம்/கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால்/ வழங்கப்படாவிட்டால், முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், அபராத வட்டி போன்ற அனைத்துத் தகவல்களையும் இந்தியா ஷெல்டர் கடன் வாங்குபவருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கிறது. / தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால், கடனை நிலையானதிலிருந்து மிதக்கும் விகிதங்களுக்கு மாற்றுவதற்கான கட்டணங்கள் அல்லது அதற்கு நேர்மாறாக, ஏதேனும் வட்டி மீட்டமைப்பு விதியின் இருப்பு மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் வட்டியைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயம். வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல்/அனுமதித்தல் ஆகியவற்றில் உள்ள அனைத்து கட்டணங்களையும் குறிப்பிடுவதன் மூலம் நிறுவனம் 'அனைத்து செலவையும்'

வெளிப்படுத்தும். அத்தகைய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதையும் இது உறுதி செய்யும்.

- c) கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் அவசியமான தகவல்கள் இருக்கும், இதனால் மற்ற HFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு, கடனாளியால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவம் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலையும் குறிக்கும்.
- d) இந்தியா ஷெல்டர் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஒப்புக்கை ரசீதை வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் 30 நாட்களுக்குள் அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளப்படும் நீட்டிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள், தேவையான ஆவணங்களுடன், விண்ணப்பப் படிவம் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து அனைத்து விதங்களிலும் பூர்த்தி செய்யப்படும்.

ii) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான தொடர்பு

- a) பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தின் போது இந்தியா ஷெல்டரால் சேகரிக்கப்படும். எங்களுக்கு ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் விரைவில் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
- b) இந்தியா ஷெல்டர் கடன் வாங்குபவருக்கு வடமொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது மற்றபடி, வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும். EMI அமைப்பு, முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்), மற்றும் கடன் வாங்கியவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டு அதையே அதன் பதிவுகளில் வைத்திருக்க வேண்டும்.
- c) இந்தியா ஷெல்டர், கடன் ஒப்பந்தத்தில், தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டியை தடித்த எழுத்தில் குறிப்பிடும்.
- d) இந்தியா ஷெல்டர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் ஒவ்வொரு கடனாளிக்கும் கடன்களை அனுமதிக்கும்/ வழங்கும் நேரத்தில் வழங்கும்.
- e) இந்தியா ஷெல்டரால் வாடிக்கையாளருக்கு கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை (மின்னஞ்சல், எஸ்எம்எஸ் போன்ற மின்னணு வழிகள் உட்பட) எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும்.

iii) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- a) வழங்கல் அட்டவணையின்படி விநியோகம் செய்யப்படும், அதன் விவரங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் வழங்கப்படும்.
- b) இந்தியா ஷெல்டர் கடன் வாங்குபவருக்கு உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்கியவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ கடன் வழங்குதல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் அவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கும். , பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணம்/கட்டணங்கள் போன்றவை. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கேற்ப மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது தொடர்பான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.
- c) கடன்/கிரெடிட் வசதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் இத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் எந்த அறிவிப்பும் இல்லாமல் தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் மாற்றலாம். .
- d) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல்/ துரிதப்படுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்துடன் சார்த்து இருக்கும்.
- e) இந்தியா ஷெல்டர் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும் போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக இந்தியா ஷெல்டருக்கு ஏதேனும் சட்டப்பூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு கடன் நிலுவைத் தொகையை நிறைவேற்றும் போது வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள இந்தியா ஷெல்டருக்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் குறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

iv) உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாதமாக இருக்க விரும்பினால், பொருத்தமான ஆவணத்தின் மூலம், அவருக்கு/அவளுக்கு இது பற்றித் தெரிவிக்கப்படும்:

- a) அவரது/அவள் கடன்பாடு மூலம் உத்தரவாதமாக இருக்க தகுதி பெருவார்.
- b) அவர்/அவள் அவனை/தன்னை நிறுவனத்திடம் ஒப்படைக்கும் பொறுப்பு அளவு.
- c) நிறுவனம் அவனது/அவளுடைய கடன்பாடு செலுத்தும்படி அவரை/அவளை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள் நெரிடம்.
- d) அவர்/அவள் உத்தரவாதமாகச் இருக்க தவறினால், நிறுவனத்தில் உத்தரவாததாரரின் மற்றப் பணத்திற்கு வழி மாத்தி அமைக்கவம்.
- e) உத்தரவாதமளிப்பவராக அவர்களின் கடன்பாடு ஒரு குறிப்பிட்ட அலவு அல்லது

அவை அளவில்லாதது.

- f) நிறுவனம் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலை புரிந்தது அவருக்கு/அவளுக்கு அறிவிக்கும் விதத்துடன் உத்தரவாததாரராக அவர்/அவளுடைய கடன்பாடு விடுவிக்கப்படும்.
- g) நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்துவதற்கு போதுமான வழிகள் இருந்தும், உத்தரவாததாரர் நிறுவனத்தின் கோரிக்கைக்கு இணங்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாததாரர் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகக் கருதப்படுவார்.
- h) கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பொருள் பாதகமான மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் உத்தரவாததாரர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

8. வட்டி மற்றும் கட்டணங்கள் மீதான கொள்கை

- a) இந்தியா ஷெல்டர், அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும் வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்கும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும். நிறுவனம், அதன் வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன், அபராத வட்டி/கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால் அதற்கான கொள்கையையும் வகுக்க வேண்டும்.
- b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் அபராத வட்டி, ஏதேனும் இருந்தால், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். வட்டி விகிதத்தில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம், நிறுவனம் அதன் இணையதளத்தில் அதை புதுப்பிப்பதை உறுதி செய்யும்.
- c) வட்டி விகிதமும் அபராத வட்டியும் (ஏதேனும் இருந்தால்) வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்..
- d) கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையே உள்ள பிளவை தெளிவாகக் குறிக்கும்.
- e) நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்களின் உணர்வைக் கருத்தில் கொண்டு, வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை (அபராத வட்டி, ஏதேனும் இருந்தால்) நிர்ணயிப்பதில், இந்தியா ஷெல்டர் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளைப் பின்பற்றும். கடன் வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படாததன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, செயல்முறை மற்றும் செயல்பாடுகளை கண்காணிக்க நிறுவனம் ஒரு உள் பொறிமுறையை வைக்க வேண்டும்..

9. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும், தற்போதைய மற்றும் கடந்த இரண்டும், தனிப்பட்ட மற்றும் இரகசியமானதாக கருதப்படும் மற்றும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும்.

- a) பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்கள் வழங்கியதா அல்லது மற்றபடி, தங்கள் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள்/நிறுவனங்கள் உட்பட எவருக்கும், தன்னிடம் இருக்கும் வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை இந்தியா ஷெல்டர் வெளிப்படுத்தாது:
 - i) தகவல் சட்டப்படி கொடுக்கப்பட வேண்டும்.
 - ii) ஒரு கடமையாக இருந்தால், பொதுமக்களுக்கு தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டும்.
 - iii) இந்தியா ஷெல்டரின் நலன்கள் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏதேனும் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க). இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) பற்றிய தகவலை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக குழுவில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும் வழங்குவதற்கு இது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படாது.
 - iv) வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன் அது வெளிப்படுத்தப்படலாம்.
 - v) இந்தியா ஷெல்டரிடம் வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய குறிப்பைக் கேட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன் அவருடைய எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெறுவோம்.
- b) வாடிக்கையாளருக்கு இந்தியா ஷெல்டர் அவரைப் பற்றி வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதைய சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் அவரது உரிமைகளின் அளவு குறித்து தெரிவிக்கப்படும்..
- c) வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக இந்தியா ஷெல்டர் பயன்படுத்தாது..

10. பாக்கிகள் வசூல்

கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், வாடிக்கையாளருக்கு இந்தியா ஷெல்டர் தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் ஆகியவற்றின் மூலம் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை விளக்குகிறது. எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்குப் பின்பற்றப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும் / அல்லது பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது இந்த

செயல்முறையை உள்ளடக்கும்.

எவ்வாறாயினும், இந்தியா ஷெல்டர் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு பொறுப்பான கடன் வாங்குபவர்களாக இருக்கவும், சரியான நேரத்தில் திருப்பிச் செலுத்தவும் மற்றும் நல்ல கடன் வரலாற்றை உருவாக்கவும் அறிவுறுத்துகிறது. இந்தியா ஷெல்டர் அதன் கடன் வாங்குபவர்கள் தங்கள் உறுதிப்பாட்டை மதிக்கவும், கடன் வழங்குபவர்களுடன் நம்பிக்கையை வளர்க்கவும் வலியுறுத்துகிறது.

கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், இந்தியா ஷெல்டர் துன்புறுத்தலை நாடக்கூடாது. ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களுக்கு எதிராக முரட்டுத்தனமான நடத்தை எதுவும் இல்லை என்பதை உறுதிப்படுத்த, நிறுவனம் தனது ஊழியர்களுக்கு வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்க ஏற்பாடு செய்யும். நிறுவனம், அதன் வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன், மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்துவதற்காக ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களை ஏற்கும்..

11. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

- இந்தியா ஷெல்டர், அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை அமைக்கும். அத்தகைய பொறிமுறையானது நிறுவனம் மற்றும் அதன் அதிகாரிகளின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.
- நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை நிறுவனம் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்வதை உறுதி செய்யும். அத்தகைய மறுஆய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையானது, வாரியத்தால் பரிந்துரைக்கப்படக்கூடிய குறிப்பிட்ட இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

12. வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறை

- இந்தியா ஷெல்டருக்கு ஆன்லைனில் பெறப்பட்டவை உட்பட, அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகங்கள்/கிளைகளிலும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும் தீர்வு காண்பதற்கும் ஒரு அமைப்பு மற்றும் நடைமுறை உள்ளது.
- மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்கள் / அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சிகள் மூலம் நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர்களின் பிரச்சினைகளையும் நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை கையாளும்..
- வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், ஒரு

வாரத்திற்குள் அவருக்கு/அவளுக்கு ஒப்புக்கை/பதிலை அனுப்ப இந்தியா ஷெல்டர் முயற்சிக்கும். அந்த ஒப்புக்கையில் குறையைச் சமாளிக்கும் அதிகாரியின் பெயரும் பதவியும் இருக்கும். இந்தியா ஷெல்டரின் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிலோ புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.

- d) இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, இந்தியா ஷெல்டர் வாடிக்கையாளருக்கு அதன் இறுதிப் பதிலை அனுப்பும் அல்லது பதிலளிப்பதற்கு அதிக அவகாசம் ஏன் தேவை என்பதை விளக்கி, புகாரைப் பெற்ற ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிக்கும். அவர்/அவள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் மேலும் புகார் செய்யவும்.
- e) புகார்தாரர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரர் பின்வரும் முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் (NHB) குறை தீர்க்கும் துறையை அணுகலாம்.:
- (i) **ஆன்லைன் பயன்முறை:** புகாரைப் பதிவு செய்ய, புகார்தாரர் பின்வரும் இணைப்பைக் கிளிக் செய்யலாம்: <https://grids.nhbonline.org.in>.
- (ii) **ஆஃப்லைன் பயன்முறை:** அஞ்சல் மூலம் ஆஃப்லைன்/இயற்கை முறையில், வாடிக்கையாளர், இணைப்பில் உள்ள பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் எழுதலாம் <https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-officer/> பின்வரும் முகவரிக்கு:
- The Grievance Redressal Department, National Housing Bank, Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi- 110 003
- f) நிறுவனம் அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன் ஒரு தனி குறை தீர்க்கும் கொள்கையை ஏற்று மேற்கூறிய குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை செயல்படுத்தும்.
- g) இந்தியா ஷெல்டர் அதன் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை (மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் புகார்களை பதிவு செய்யக்கூடிய பிற தொடர்பு விவரங்கள் உட்பட, சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான நேரம், விரிவாக்கத்திற்கான மேட்ரிக்ஸ், முதலியன) பாதிக்கப்பட்ட கடன் வாங்குபவரின் புகார்களைத் தெரிவிக்கும். நிறுவனம் அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள் / கிளைகள் மற்றும் அதன் இணையதளத்தில் அதைக் காண்பிப்பதன் மூலம் அதை விளம்பரப்படுத்த வேண்டும்.

13. முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்

- a) இந்தியா தங்குமிடம் பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே மூடுவதற்கு முன்பணம் செலுத்துதல் அல்லது அபராதம் வசூலிக்காது:
- (i) வீட்டுக் கடன் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் மற்றும் எந்த மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே மூடப்பட்டது.

நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் நன்கு புரிந்து கொள்ளவும், இந்தியா ஷெல்டர் அத்தகைய கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) அடங்கிய ஆவணத்தை அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் வழங்கும். தற்போதுள்ள கடன் மற்றும் நிறுவனத்தால் பெறப்படும் பாதுகாப்பு ஆவணங்களுடன் கூடுதலாக. இந்தியா ஷெல்டர் முறையாக செயல்படுத்தப்பட்ட எம்ஐடிசியின் நகலை நகல் முறையில், கடன் வாங்கியவருக்குப் புரியும் மொழியில், ஒப்புக்கையின் கீழ் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கும்.

- e) சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களின் காட்சி, நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படாத தன்மையை மேம்படுத்துவதற்காக செய்யப்பட வேண்டும். . ரிசர்வ் வங்கி வகுத்துள்ள ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளின்படி "அறிவிப்புப் பலகை", "புத்தகங்கள் / பிரசுரங்கள்", "இணையதளம்", "இதர காட்சி முறைகள்" மற்றும் "பிற சிக்கல்கள்" ஆகியவற்றில் உள்ள வழிமுறைகளை இந்தியா ஷெல்டர் பின்பற்ற வேண்டும்..
- f) இந்தியா ஷெல்டர் அவர்களின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காண்பிக்கும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழியில்.
- g) இந்தியா தங்குமிடம் கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை விரிவுபடுத்துவதில் ஊனத்தின் அடிப்படையில் பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களை நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், இது சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்தோ அல்லது அதில் பங்கு பெறுவதிலிருந்தோ நிறுவனத்தைத் தடுக்காது.
- h) இந்தியா ஷெல்டர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காகத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல்கள் கவனிக்கப்படாவிட்டால்).
- i) கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- j) ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (வழக்கமான மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர்

புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்), வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன் நடைமுறைப்படுத்தப்படும். பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் அதிகாரப்பூர்வ இணையதளத்தில் இது வைக்கப்படும்.

k) குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்த, நிறுவனம் செய்யும்:

(i) ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறியீட்டின் நகலை வழங்கவும்.

(ii) இந்த குறியீட்டை கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்.

(iii) இந்தக் குறியீட்டை ஒவ்வொரு கிளையிலும் அதன் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்.

(iv) குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவலை வழங்குவதற்கும், குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் அவர்களது ஊழியர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.

l) நிறுவனத்தால் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டுடன் இணங்குவது பற்றிய மதிப்பாய்வு அறிக்கை, ஒரு நிதியாண்டில் ஒரு முறையாவது இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

---XXX---