



## GIC HOUSING FINANCE LTD.

YOUR ROAD TO A DREAM HOME

### நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

ஜிஐசி ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் அக்டோபர் 2006 இல் இயக்குநர் குழு அங்கீகரித்த நியாயமான நடத்தை விதிகளை ஏற்றுக்கொண்டது; ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடத்தை விதிகளில் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க செப்டம்பர் 05, 2006 தேதியிட்ட அதன் சுற்றறிக்கை எண். NHB (ND)/DRS/POL- எண். 16/2006. இந்தக் விதிகள் மாற்றப்பட்டதன் வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடத்தை விதிகள் குறித்த தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களுக்கு, அக்டோபர் 11, 2010 தேதியிட்ட அதன் சுற்றறிக்கை எண். NHB (ND)/DRS/POL- எண். 34/2010-11. திருத்தப்பட்ட குறியீடு ஜனவரி 29, 2011 அன்று இயக்குநர் குழுவால் திருத்தப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் அங்கீகரிக்கப்பட்டு, மே 17, 2023 அன்று இயக்குநர் குழுவால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பின்னர் ஜனவரி 29, 2011 முதல் நடைமுறைக்கு வந்துள்ளது.

HB அதன் சுற்றறிக்கை எண். NHB(ND)DRS/REG/MC-03/2017 ஜூலை 1, 2017 தேதியிட்ட அதன் முதன்மைச் சுற்றறிக்கையில் சில சேர்த்தல்களுடன் மேலே உள்ள அனைத்து சுற்றறிக்கை வழிகாட்டுதல்களையும் இணைத்துள்ளது. வழிகாட்டுதல்களின்படி விதிகள் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வழங்கிய அவர்களின் "முதன்மை வழிகாட்டி- வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம்- வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) திசை, 2021" எண்: RBI/2020-21/73, DOR.FIN.HFC.CC.NO.120/ 03.10.136/2020-21

### **1, நோக்கம் மற்றும் பயன்பாடு**

#### **1.1 விதிகளின் நோக்கம்**

NHB (ND)/DRS/POL- எண். 34/2010- 11 என்ற சுற்றறிக்கையின்படி, வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடத்தை விதிகள் குறித்த தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியால் வழங்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, ஜிஐசி ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்டால் சிறந்த நிறுவன நடைமுறைகளின் ஒரு பகுதியாக அக்டோபர் 11, 2010 தேதியிட்டு இந்தக் விதி உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

இவற்றிற்காக விதி உருவாக்கப்பட்டுள்ளது : -

- வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதில் நியாயமான தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்;
- வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் சேவைகளில் நியாயமான முறையில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்;
- சந்தையில் சக்திகளை ஊக்குவித்தல், உயர்தரமான இயக்க தரநிலைகளை எட்டுதல்;

- d. வாடிக்கையாளர் மற்றும் ஜிஐசிஎச்எஃப்எல் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் நல்ல உறவை மேம்படுத்தி; மற்றும்
- e. வீட்டு நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்க்க.

## **1.2 குறியீட்டின் பயன்பாடு**

இந்த விதிகள் ஜிஐசிஎச்எஃப்எல் வழங்கும் அனைத்து திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கு கவுண்டரில், தொலைபேசியில், தபால் மூலம், உரையாடும் மின்னணு சாதனங்கள் அல்லது இணையம் அல்லது வேறு எந்த வழியிலும் பொருந்தும். மேலும் ஜிஐசிஎச்எஃப்எல் இன் அனைத்து அலுவலகங்கள் மற்றும் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் மற்றும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர்களுக்கும் பொருந்தும். அதன் வணிகத்தின் போக்கில் அதை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துங்கள்.

## **2. நாம் நியாயமாகவும் வெளிப்படைத்தன்மையுடனும் செயல்படுவோம்**

வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நிறுவனம் நியாயமாகவும் நேர்மையுடனும் செயல்பட வேண்டும் என்பதை உறுதிசெய்வதன் மூலம்:

a அனைத்து திட்டங்கள், சேவைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்பாடுகளுக்காக வாக்குறுதிகள் மற்றும் தரநிர்ணயம் இந்த விதிகளில் பரிந்துரைக்கப்படுகின்றன.

b. எங்கள் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை கடிதம் போன்றவை ஊக்கமளிக்கப்படுகின்றன.

c. வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்கள் பரிவர்த்தனைகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கோட்பாடுகளில் தங்கியுள்ளது.

2. 2A. ஜிஐசிஎச்எஃப்எல் கடன்விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்காக செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/சார்ஜுகள் பற்றிய அனைத்துத் தகவலையும் கடன் வாங்குபவருக்கு வெளிப்படையாக தெரியப்படுத்தும், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால் / வழங்கப்படாவிட்டால், செலுத்தப்பட்ட கட்டணத் தொகை திரும்ப வழங்கப்படமாட்டாது, முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், அபராதம் விதிக்கப்படும். தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு அபராதம் ஏதேனும் இருந்தால் அது விதிக்கப்படும். கடனை நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து, அவ்வப்போது நிலவும் வட்டி விகிதங்களுக்கு மாற்றுவதற்கான மாற்றக் கட்டணங்கள் அல்லது அதற்கு நேர்மாறாக, ஏதேனும் வட்டி மீட்டமைப்பு விதியின் இருப்பு மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் வட்டியைப் பாதிக்கும் பிற விஷயங்கள். வேறு விதமாக கூறுவதானால், ஜிஐசிஎச்எஃப்எல் வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல் / அனுமதிப்பது தொடர்பான அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்தும் செலவில்' தெரியப்படுத்தும். அத்தகைய கட்டணங்கள் / சார்ஜுகள் பாரபட்சமற்றவை என்பதும் உறுதி செய்யப்படும்.]

### 3. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

#### 3.1 நாம்

அ. அனைத்து விளம்பரம் & விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாக இருப்பதையும், தவறாக வழிநடத்தாமல் இருப்பதையும் உறுதிசெய்யவும்.

பி. ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பின் மீது கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு ஊடகம் மற்றும் விளம்பர இலக்கியத்தின் விளம்பரங்களிலும், பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கிடைக்கும் என்பதையும் நாங்கள் குறிப்பிடுவோம். கோரிக்கை.

சி. அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை நாங்கள் வழங்குவோம்

எங்கள் அனைத்து அலுவலகங்களிலும்; தொலைபேசி அல்லது ஹெல்ப்லைன்கள் மூலம்; நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில்; நிமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள் / உதவி மையம் மூலம்; அல்லது கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்.

டி. ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளை நாங்கள் பெற்றால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) நாங்கள் கையாளும் அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பைக் கையாளுவதை உறுதி செய்வோம்.

ஈ. வாடிக்கையாளர்கள் பெறும் பல்வேறு அம்சங்களை நாங்கள் அவ்வப்போது அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கலாம். திட்டங்கள்/சேவைகள் தொடர்பான எங்கள் பிற திட்டங்கள் அல்லது விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்/ அவள் அத்தகைய தகவலை/ சேவையை அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ பெறுவதற்கு ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே அவர்களுக்கு வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தெரிவிக்கப்படும்.

ஈ. எங்கள் டிஎஸ்ஏக்கள் / டிஎஸ்டிக்கு ஒரு நடத்தை நெறிமுறையை பரிந்துரைக்கவும், அதன் சேவைகள் சந்தை திட்டங்களுக்கு / சேவைகளுக்கு கிடைக்கின்றன, மற்ற விஷயங்களில், எங்கள் திட்டங்களை விற்பதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது அவர்கள் தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும்.

ஈ. எங்கள் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது டிஎஸ்ஏ/ டிஎஸ்டி ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இந்த விதிகளை மீறிச் செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார் ஏதேனும் வந்தால், புகாரை விசாரிக்கவும் மற்றும் கையாளவும் மற்றும் அதை சரிசெய்வதற்கும், இழப்பை சரிகட்டுவதற்கும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.

#### 4. கடன்கள்

##### 4.1 கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

விண்ணப்பப் படிவங்கள் / சிறீறேடுகள் / சுவரொட்டிகள் அல்லது வாடிக்கையாளர்களுடனான சந்திப்பின் போது வாடிக்கையாளரின் நலனைப் பாதிக்கும் அனைத்து தேவையான தகவல்களையும் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு

நாங்கள் தெரிவிப்போம். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் அடையாளப் பட்டியலை நாங்கள் வழங்குவோம்.

கடனை அனுமதிப்பதற்கான அதிகாரத்தின் அளவைப் பொறுத்து, கடன் விண்ணப்பத்தைப் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும் முறையை நாங்கள் பின்பற்றுவோம்.

கடன் பரிசீலனை மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

அ. பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தின் போது எங்களால் பெறப்படும். எங்களுக்கு ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு அது தெரிவிக்கப்படும்.

பி. வாடிக்கையாளருக்கு கடன் அனுமதி பற்றி அதன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் தெரிவிப்போம்.

சி. வாடிக்கையாளரால் செயல்படுத்தப்பட்ட அனைத்து கடன் ஆவணங்களின் நகல்களையும், கோரிக்கையின் பேரில் கடன் ஆவணத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் வழங்குவோம்.

கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பது பற்றிய தகவல்

வாடிக்கையாளருக்கு எங்களால் கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், நிராகரிப்பதற்கான காரணங்களை (முடிந்த இடங்களில்) எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிப்போம்.

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

கடன் ஒப்பந்தம்/அனுமதிக்க கடிதத்தின்படி வழங்குவதற்கான அட்டவணைப்படி கடன் வழங்கப்படும்

வழங்குவதற்கான அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். பொதுவாக, வருங்கால விளைவு பற்றிய உரிய அறிவிப்புடன் மாற்றங்கள் செய்யப்படும். அதாவது அத்தகைய மாற்றம் பாதகமாக இருந்தால்

வாடிக்கையாளர், அவர் / அவள் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் எந்த அறிவிப்பும் இன்றி அவனது / அவளது கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணம் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் மாற்றலாம்.

ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது பணம் செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுவதற்கு முன், கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி கடன் பெற்றவர்களுக்கு நாங்கள் அறிவிப்பை வழங்குவோம்.

அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நாம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து கொள்ளும்போது அனைத்துப் பத்திரங்களையும் நாங்கள் விடுவித்து திருபிக்கொடுத்துவிடுவோம். அத்தகைய ரைட் ஆஃப் செட் ஆஃப் பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், கடன் வாங்குபவருக்கு, மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன், சம்பந்தப்பட்ட க்ளைம் செட்டில் செய்யப்படும் வரை/ பணம் செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள எங்களுக்கு உரிமை உள்ளது.

## 4.2 உத்தரவாதமளிப்பவர்

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாதமாக இருக்க வேண்டும் என்று கருதும் போது, அவருக்கு இந்த விவரங்கள் தெரிவிக்கப்படும்:

- a. உத்தரவாதமளிப்பவராக இருக்கும் அவரது / அவள் பொறுப்பு.
- b. அவர்/வள் அவனை/அவளை நிறுவனத்திடம் ஒப்படைக்கும் பொறுப்பின் அளவு.
- c. அவரது/அவளுடைய பொறுப்பை செலுத்தும்படி நாம் அவர்/அவளை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்.
- d. அவர்/அவள் உத்தரவாததாரராகச் பணம் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள அவரது/அவளுடைய மற்றப் பணத்தை நாங்கள் பெற்றுவிடுவோம்.
- e. ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவளுடைய பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட தொகைக்குள் மட்டும் மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது வரம்பற்றதா.
- f. உத்தரவாததாரராக அவர்/அவளுடைய பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் இதைப் பற்றி அவருக்கு/அவளுக்குத் தெரிவிக்கும் விதம். கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலைப்பாட்டில் ஏதேனும் பாதகமான மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் அவருக்கு/அவளுக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பதாக இருக்கும்.

## 4.3 தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கருதப்படும் [வாடிக்கையாளர்கள் இனி வாடிக்கையாளர்களாக இல்லாவிட்டாலும் கூட], மேலும் பின்வரும் கோட்பாடுகள் மற்றும் கொள்கைகளின் மூலமாக வழிநடத்தப்படும். பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, எங்கள் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் / அமைப்புகள் உட்பட, வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்ட அல்லது வேறு வகையில் வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை நாங்கள் வெளியிட மாட்டோம்:

- a. தகவல் சட்டத்தால் வழங்கப்பட வேண்டும் என்றால்.
- b. பொதுமக்களுக்கு ஒரு கடமை இருந்தால், தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டும்.
- c. எங்கள் நலன்களுக்காக நாங்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க) ஆனால் வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளரின் கணக்குகள் [வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட] பற்றிய தகவலை மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும் வழங்குவதற்கு குழு, சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக. அது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படக்கூடாது.
- d. வாடிக்கையாளர் எங்களிடம் தகவலை வெளிப்படுத்தும்படி கேட்டால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.
- e. ஒரு வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய குறிப்பு கொடுக்கும்படி கேட்கப்பட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன் அவருடைய எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெறுவோம்.
- f. வாடிக்கையாளருக்கு அவரைப் பற்றி நாங்கள் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதைய சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் அவரது / அவள் உரிமைகளின் அளவு தெரிவிக்கப்படும்.

g. வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை நாங்கள் உட்பட எவராலும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக நாங்கள் பயன்படுத்த மாட்டோம்.

#### **4.4 கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகள்**

a. கடன் கணக்கைத் தொடங்கும் முன்பு, வாடிக்கையாளர்களின் கணக்கு விவரங்களைக் கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு அனுப்பும்போது அதை நாங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிப்போம். மேலும் அவர்களுடன் நாம் அதை சரிபார்ப்போம்

b. பின் வரும் நிலைகளில் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட கடன்கள் பற்றி 4 கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு நாங்கள் தகவலை வழங்கலாம்:

1. வாடிக்கையாளர் அவரது/அவளது கடனிற்கான பணம் செலுத்துவதில் பின்தங்கிவிட்டார்.

2. செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சைக்குரியதாக இல்லை.

3. வாடிக்கையாளர் எங்களின் முறையான கோரிக்கையைப் பின்பற்றி, அவருடைய/அவளுடைய கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதில் எங்களுக்குத் திருப்தி இல்லை.

C. இந்த மாதிரியான நேரங்களில், வாடிக்கையாளர் கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்குக் வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய கடன்கள் பற்றிய தகவலை கொடுப்போம் என்று வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிப்போம். அதே நேரத்தில், வாடிக்கையாளருக்கு கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சியின் பங்கு மற்றும் அதன் விளைவை விளக்குவோம். அவர்கள் வழங்கும் தகவல் வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் தகுதியை பாதிக்கலாம்

ஈ. வாடிக்கையாளரின் கணக்கைப் பற்றிய பிற தகவல்களை, வாடிக்கையாளர் தனது அனுமதியை எங்களுக்கு வழங்கியிருந்தால், கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு நாங்கள் வழங்கலாம்.

இ. கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு கொடுக்கப்பட்ட தகவலின் நகல் ஒன்று, வாடிக்கையாளருக்குக் கோரப்பட்டால், எங்களால் வழங்கப்படும்.

#### **4.5 நிலுவையிலுள்ள தொகை வசூல்**

4.5.1 கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் தவணைத் தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் ஆகியவற்றின் மூலம் விளக்குவோம். எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், அந்த நாட்டின் சட்டங்களுக்கு இணங்க ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை மூலமாக நிலுவைத் தொகையை மீட்டெடுக்க வேண்டும்.

வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வகையில் சென்று சந்திப்பது அல்லது பிணையை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது போன்ற இதில் அடங்கும்.

4.5.2 நிலுவைத் தொகையை வசூல் செய்வதற்கான எங்கள் கொள்கை மரியாதை, நியாயமான நடத்தை மற்றும் வற்புறுத்தலின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். நிலுவைத் தொகை அல்லது பிணையின் மறுபரிசீலனையில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்காக, அங்கீகரிக்கப்பட்ட எங்கள் பணியாளர்கள் அல்லது எந்தவொரு நபரும் தன்னை அடையாளம் காட்டுவதற்கு அலுவலகத்தால் வழங்கப்பட்ட அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பிக்க வேண்டும். மேலும் கோரிக்கையின் பேரில், நிறுவனம் அல்லது அதிகாரத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட அவரது அடையாள அட்டையைக் காண்பிக்க வேண்டும். நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்துத் தகவல்களையும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவோம் மற்றும் நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிப்போம்.

4.5.3 அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது சேகரிப்பு மற்றும் / அல்லது பிணையின் மறுசீரமைப்பில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்காக அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் கீழே உள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

- a. வாடிக்கையாளரை அவர்/அவள் விரும்பும் இடத்தில் மற்றும் அவர்/அவள் வசிக்கும் இடத்தில் சந்திக்கலாம். குறிப்பிடப்பட்ட இடம் இல்லாத பட்சத்தில் மற்றும் அவரது/அவள் வசிப்பிடத்தில், வணிகம்/தொழில் செய்யும் இடத்தில் கிடைக்காத பட்சத்தில், வழக்கமான முறையில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
- b. நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துபவரின் அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் நிகழ்வினாலேயே தெரியப்படுத்தப்படும்.
- c. வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்பட வேண்டும்.
- d. வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு சிவில் முறையில் இருக்க வேண்டும்.
- e. வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்புச் சூழ்நிலைகள் இல்லையெனில், எங்கள் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை 0700 மணி முதல் 1900 மணி வரை தொடர்புகொள்வார்கள்.
- f. ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
- g. நேரம் மற்றும் அழைப்புகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கங்கள் ஆவணப்படுத்தப்படும்.
- h. நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான சர்ச்சைகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- i. வாடிக்கையாளரின் நிலுவைத் தொகை வசூலிப்பதற்கான வருகைகளின் போது, கண்ணியம் மற்றும் மரியாதை பராமரிக்கப்படும்.
- j. குடும்பத்தில் ஏற்படும் துக்கங்கள் அல்லது பிற பேரிடர் நிகழ்வுகள் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க அழைப்புகள் / வருகைகள் தவிர்க்கப்பட வேண்டும்.

## 4.6 புகார் அளித்தல் மற்றும் குறைகளைத் தெரிவித்தல்

### 4.6.1 உள் நடைமுறைகள்

- a. நிறுவனம் தனது ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் வாடிக்கையாளர்கள் தமது புகார்கள் அல்லது குறைகள் ஏதேனும் இருந்தால் அவற்றைத் தெரிவிக்க மற்றும்/அல்லது சமர்ப்பிப்பதற்கான வசதிகளை ஏற்படுத்தியுள்ளது.
- b. நிறுவனம் ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் அனைத்து புகார்கள் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய/பதிலளிக்க முயற்சிக்க வேண்டும். மேலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் புகார்களின் நிலை குறித்து தெரிவிக்க வேண்டும். நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடத்தை விதிகளின் இணக்கம் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் நடைமுறைகளின் செயல்பாடுகள் குறித்து இயக்குநர்கள் குழு அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும்.
- c. புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாள்வதற்கான எங்கள் நடைமுறையின் விவரங்களை எங்கே காண்பது என்று வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- d. வாடிக்கையாளர் புகார் செய்ய விரும்பினால், இவைகள் தெரிவிக்கப்படும்
1. இதை எப்படி செய்வது?
  2. எங்கே புகார் செய்யலாம்?
  3. புகார் எப்படி செய்யப்பட வேண்டும்?
  4. பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்க வேண்டும்?
  5. குறையை தீர்க்க யாரை அணுகுவது?
  6. தீர்வில் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தி இல்லை என்றால் என்ன செய்வது?
  7. வாடிக்கையாளருக்கு ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால் எங்கள் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளருக்கு உதவுவார்கள்.
- e. ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு/அவளுக்கு ஒப்புரை / பதிலை அனுப்புவோம். எங்கள் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகாருக்கான ரெஃபரன்ஸ் எண் வழங்கப்படும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் அதில் ஏற்பட்டுள்ள முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.
- f. புகாரை பரிசோதித்த பிறகு, வாடிக்கையாளருக்கு எங்கள் இறுதிப் பதிலை அனுப்புவோம் அல்லது பதிலளிப்பதற்கு ஏன் அதிக அவகாசம் தேவை என்பதை விளக்குவோம் மற்றும் புகார் பெறப்பட்ட 6 வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிப்போம், மேலும் அவருக்கு / அவளுக்கு இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அவருடைய புகாரை எப்படி மேலிடத்திற்கு எடுத்துச்செலுவது என்பதை அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- g. எங்கள் குறை தீர்க்கும் நடைமுறையை நாங்கள் விளம்பரப்படுத்துவோம் மற்றும் அது குறிப்பாக எங்கள் இணையதளத்தில் கிடைப்பதை உறுதி செய்வோம்.



## 5 பொதுவானவை

நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு தகவல்களை வழங்குவோம்: -

அவசியம் ஏற்பட்டால் கடன் விண்ணப்பத்தில் அவர் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களை, அவரை அவரது இல்லத்தில் அல்லது அலுவலகத்தில் அல்லது தொலைபேசியில் அல்லது கடிதம் மூலமாக அவரது வசிப்பிட/அலுவலக முகவரிக்கு கடிதம் எழுதி சரிபார்க்கவும்.

வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையைப் பற்றி நாங்கள் விசாரிக்க வேண்டும் என்றால் மற்றும் போலீஸ் / பிற புலனாய்வு முகவர்களுடன் நாங்கள் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் என்றால், அதற்கு ஒத்துழைக்குமாறு வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர் மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அவனது / அவள் கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே பொறுப்பாவார் என்றும், வாடிக்கையாளர் நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டால் மற்றும் அதன் விளைவாக இழப்புகள் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளரே அதற்குப் பொறுப்பேற்க வேண்டும் என்றும் வாடிக்கையாளருக்கு நாங்கள் அறிவுறுத்துவோம். பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றில் எங்கள் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவோம்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.

வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நாங்கள் பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம். எவ்வாறாயினும், எங்கள் கடன் திட்டங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வயது மீதான கட்டுப்பாடுகள் தொடர்ந்து பொருந்தும். ஒவ்வொரு விண்ணப்பமும் தகுதியின் அடிப்படையில் சுயாதீனமாக பரிசீலிக்கப்படும், அனைத்து தகவல்களையும், அடையாளம்/உறுப்பினைச் சரிபார்ப்பதற்குத் தேவையான ஆவணங்கள் மற்றும் உத்தரவாதங்கள் உட்பட பாதுகாப்பு வழங்கப்படும்.

மேலும், திட்டங்கள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை நீட்டிப்பதில் குறைபாடுகள் காரணமாக பார்வையற்ற அல்லது மாற்றுத்திறனாளி விண்ப்பதாரர்களை நாங்கள் பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம்.

கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திடமிருந்தோ கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கைகளை சாதாரண போக்கில் செயல்படுத்துவோம்.

விதிகளை விளம்பரப்படுத்த நாங்கள் இவற்றை செய்வோம்.

a. ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு விதிகளின் நகலை வழங்குதல்;

b. இந்த விதிகளை கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்தல்

c. இந்த விதிகளை எங்கள் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் எங்கள் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்தல் மற்றும்.

d விதிகளைப் பற்றிய தொடர்புடைய தகவலை வழங்குவதற்கும், குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் எங்கள் ஊழியர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்து கொள்வோம்.

நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடத்தை விதிகளின் தாக்கம் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் நடைமுறைகளின் செயல்பாடுகள் குறித்து அவ்வப்போது எங்கள் இயக்குநர்கள் குழு மதிப்பாய்வு செய்யப்படும். ஒவ்வொரு மதிப்பாய்வின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையும் இயக்குநர் குழுவால் பரிந்துரைக்கப்பட்டபடி, சீரான இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

\*\*\*\*\*