

1. அறிமுகம்

இந்தியா ஷெல்டர் ஃபைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் லிமிடெட் ("இந்தியா ஷெல்டர்" அல்லது "கம்பெனி"), ஒரு வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனமாக இருப்பதால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ஆர்பிஐ") வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்தின் கீழ் வெளியிட்ட 'நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களை'ப் பின்பற்ற வேண்டும்.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்கள்) வழிமுறைகள், 2025 ("ஆர்பிஐ வழிமுறைகள்"), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள்-பதிவு, விலக்குகள் மற்றும் அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறைக்கான கட்டமைப்பு) வழிமுறைகள், 2025 ("எஸ்பிஆர் வழிமுறைகள்") மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிமுறைகள், 2025 .

அதன்படி, இந்தியா ஷெல்டர் தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான பரிவர்த்தனைகளை உறுதி செய்வதற்காக, அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன் 'நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை' ("நியாயமான நடைமுறை குறியீடு" அல்லது "குறியீடு") ஏற்றுக்கொள்ள முன்மொழிகிறது. நிறுவனம், நியாயமான நடைமுறை குறியீடு மூலம், அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனான வணிக பரிவர்த்தனைகளில் திறமையான வாடிக்கையாளர் சேவை, வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயத்திற்கான ஒரு கட்டமைப்பை வரையறுத்துள்ளது.

"நேர்மை, கடின உழைப்பு மற்றும் மரியாதை" என்ற இந்தியா ஷெல்டரின் நெறிமுறைகளை மனதில் கொண்டு நியாயமான நடைமுறை குறியீடு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

2. நியாயமான நடைமுறை குறியீடு இன் நோக்கங்கள்

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- இந்தியா ஷெல்டர் வழங்கும் தயாரிப்புகள்/சேவைகளில் இருந்து நியாயமான முறையில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை வாடிக்கையாளர் நன்கு புரிந்துகொள்ளும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்க.
- உயர்ந்த செயல்பாட்டு தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நிறுவப்பட்ட மற்றும் வளர்ந்து வரும் சந்தை வீரர்களுடன் திறம்பட போட்டியிட.
- வாடிக்கையாளருக்கும் இந்தியா ஷெல்டருக்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை மேம்படுத்துதல்.

3. மதிப்பாய்வு / திருத்தம் / மாற்றம்

பொருந்தக்கூடிய விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின்படி அல்லது நிறுவனத்தின் உள் பரிந்துரைகளின் அடிப்படையில், நல்ல, வெளிப்படையான மற்றும் நியாயமான வாடிக்கையாளர் உறவுகளைக் கொண்டிருக்க FPC மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

4. நியாயமான நடைமுறை குறியீடு இன் பயன்பாடு

இந்த விதிகள் நிறுவனத்தின் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும், அவை நிறுவனத்தால் வழங்கப்பட்டாலும், அதன் குழு நிறுவனங்களால் வழங்கப்பட்டாலும் அல்லது டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் (சுயமாக மற்றும்/அல்லது அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டின் கீழ்) கவுண்டர் வழியாக, தொலைபேசி மூலமாக, தபால் மூலமாக அல்லது ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலமாக, இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் வழங்கப்பட்டாலும்.

5. நியாயமாகவும் வெளிப்படையான முறையிலும் செயல்படுவதற்கான அர்ப்பணிப்பு

இந்தியா ஷெல்டர், அதன் ஊழியர்கள் மற்றும் அதன் பிரதிநிதிகள் இந்த விதிகளைக் கடைப்பிடித்து, அதன் அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை கொள்கையின் அடிப்படையில் நியாயமாகவும் வெளிப்படையாகவும் செயல்பட வேண்டும்,

நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட உயர் செயல்பாட்டு தரத்தை பூர்த்தி செய்ய வேண்டும்.
நிறுவனம்:

- இந்த குறியீட்டில் உள்ள உறுதிமொழிகள் மற்றும் தரநிலைகளை அது வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும், அதன் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கும் பூர்த்தி செய்யுங்கள்.
- அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை முழுமையாகப் பூர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்யவும்.
- வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் பரிவர்த்தனைகள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் அமைந்திருப்பதை உறுதி செய்யவும்.

6. கடன்கள்

i) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்

- கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலிப்பதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள், திரும்பப் பெறக்கூடிய கட்டணங்களின் அளவு, ஏதேனும் இருந்தால், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால்/வழங்கப்படாவிட்டால், முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், கடனை நிலையான விகிதங்களிலிருந்து மிதக்கும் விகிதங்களுக்கு மாற்றுவதற்கான மாற்றுக் கட்டணங்கள் அல்லது நேர்மாறாக, ஏதேனும் வட்டி மீட்டமைப்பு விதியின் இருப்பு மற்றும் கடனாளியின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயங்கள் பற்றிய அனைத்து தகவல்களையும் இந்தியா ஷெல்டர் கடனாளிக்கு வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்துகிறது. வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதில்/அனுமதிப்பதில் உள்ள அனைத்து கட்டணங்களையும் வெளிப்படையான முறையில் குறிப்பிடுவதன் மூலம் நிறுவனம் 'அனைத்து செலவுகளையும்' வெளிப்படுத்தும். அத்தகைய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதையும் இது உறுதி செய்யும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள், கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்கும், இதனால் மற்ற HFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, கடன் வாங்குபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில், விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலும் இருக்கும்.
- அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் இந்தியா ஷெல்டர் ஒரு ஒப்புக்கை ரசீதை வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் 30 நாட்களுக்குள் அல்லது அனைத்து வகையிலும் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட தேவையான ஆவணங்களுடன் விண்ணப்பப் படிவம் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து கடன் வாங்குபவருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே பரஸ்பரம் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட நீட்டிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் தீர்வு செய்யப்படும்.

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

- பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலிப்பதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் இந்தியா ஷெல்டரால் விண்ணப்பிக்கும் நேரத்தில் சேகரிக்கப்படும். எங்களுக்கு ஏதேனும் கூடுதல் தகவல்கள் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் விரைவில் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
- இந்தியா ஷெல்டர் கடன் வாங்குபவருக்கு உள்ளூர் மொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும் அல்லது ஒரு

ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறு வழியில் கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில், வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை மற்றும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொள்ள வேண்டும்.

c. கடன் ஒப்பந்தத்தில் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை இந்தியா ஷெல்டர் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடும்.

d. கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும்போது, கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் இந்தியா ஷெல்டர் ஒவ்வொரு கடனாளிக்கும் ஒப்புதலுக்கு எதிராக வழங்கும்.

e. இந்தியா ஷெல்டர் வாடிக்கையாளருக்கு கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், நிராகரிப்புக்கான காரணத்தை (காரணங்களை) எழுத்துப்பூர்வமாக (மின்னஞ்சல், குறுஞ்செய்தி போன்ற மின்னணு வழிமுறைகள் மூலம்) தெரிவிக்க வேண்டும்.

கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்:

a). கடன் வாங்கியவர் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறுவதும் கடன் வாங்கியவர் கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதற்கான ஒரு வகையாகும். கடன் வாங்கியவர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறினால் அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'தண்டனைக் கட்டணங்களாக' கருதப்படும், மேலும் முன்பணங்களின் மீது வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்கப்படும் 'தண்ட வட்டி' வடிவத்தில் வசூலிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், கடன் கணக்கில் கூட்டு வட்டிக்கான சாதாரண நடைமுறைகளை இது பாதிக்காது. எனவே, நிறுவனம் செலுத்தப்படாத வட்டிக்கு (செலுத்தப்படாத மாதாந்திர தவணை உட்பட) வட்டியை ஒப்பந்த வட்டி விகிதத்தில் தீர்வு தேதி வரை வசூலிக்கலாம், அபராத வட்டி விகிதத்தில் அல்ல.

குறிப்பு:

- (i) அபராதக் கட்டணங்களின் முந்தைய நிலுவைத் தொகையில் கூடுதல் / புதிய அபராதக் கட்டணங்களை விதிக்க முடியாது.
- (ii) தண்டனைக் கட்டணங்களில் ஜிஎஸ்டி பொருந்தக்கூடிய தன்மை தொடர்பாக மத்திய மறைமுக வரிகள் மற்றும் சுங்க வாரியம் (CBIC) வழங்கிய அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் விளக்கங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவற்றை இந்தியா ஷெல்டர் பின்பற்றும்.
- b) வட்டி விகிதத்தில் இந்தியா ஷெல்டர் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் இந்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகவும் அர்த்தத்திலும் இணங்குவதை உறுதி செய்யும்.
- c) நிறுவனம், அதே தயாரிப்பு வகைக்குள் பொருத்தமான தண்டனைக் கட்டணங்களுடன், கடன் தொகையைப் பொறுத்து மாறுபடக்கூடிய, அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்த வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை உருவாக்கும். இருப்பினும், ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் அல்லது தயாரிப்பு வகைக்குள் தண்டனைக் கட்டணங்களின் அமைப்பு, கடன் வாங்குபவரின் அரசியலமைப்பைப் பொருட்படுத்தாமல் ஒரே மாதிரியாக இருக்கும்.
- d) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அபராதக் கட்டணங்களுக்கு எந்த உச்ச வரம்பு அல்லது உச்சவரம்பை நிர்ணயிக்கவில்லை; அதன்படி, கடன் ஒழுக்கத்தை ஊக்குவிப்பதற்கும், அத்தகைய கட்டணங்கள் வருவாய் அதிகரிப்பதற்கான வழிமுறையாகப் பயன்படுத்தப்படாமல் இருப்பதை உறுதி செய்வதற்கும் நிறுவனம் கொள்கையை வடிவமைக்கும்.
- e) அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் குறிப்பிடத்தக்க விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதற்கு ஏற்றதாகவும் இருக்க வேண்டும், ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டப்படாமல் இருக்க வேண்டும்.
- f) 'வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக' 'தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களின் விஷயத்தில் அபராதக் கட்டணங்கள், இதேபோன்ற குறிப்பிடத்தக்க விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதற்கு தனிநபர் அல்லாத

கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.

- g) அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம், கடன் ஒப்பந்தத்திலும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / முக்கிய உண்மை அறிக்கை / கட்டண அட்டவணையிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும், கூடுதலாக, நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் காட்டப்படும்.
- h) கடனின் குறிப்பிடத்தக்க விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்தவொரு நிகழ்வும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.
- i) நிறுவனம் அதன் கொள்கை கட்டமைப்பில் பொருத்தமான திருத்தங்களைச் செய்து, நடைமுறைக்கு வரும் தேதியிலிருந்து பெறப்பட்ட/புதுப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து புதிய கடன்களுக்கும் வழிமுறைகளைச் செயல்படுத்துவதை உறுதி செய்யும். ஏற்கனவே உள்ள கடன்களைப் பொறுத்தவரை, அடுத்த மதிப்பாய்வு அல்லது புதுப்பித்தல் தேதி அல்லது இந்த அறிவுறுத்தல்கள் நடைமுறைக்கு வரும் தேதியிலிருந்து ஆறு மாதங்கள், எது முந்தையதோ அதுவரை புதிய அபராதக் கட்டண முறைக்கு மாறுவது உறுதி செய்யப்படும்.
- iv) **விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்; மற்றும் தனிநபர் கடன்களை (வீட்டுக் கடன்கள் உட்பட) திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்வு செய்தல் தொடர்பான அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல்.**
- a) கடன் வழங்கல் அட்டவணையின்படி பணம் வழங்கப்படும், அதன் விவரங்கள் கடன் ஒப்பந்தம் / ஒப்புதல் கடிதம் / ஒப்புதல் கடிதத்தில் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- b) கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணம்/கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், கடன் வாங்குபவருக்கு அந்தந்த மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ இந்தியா ஷெல்டர் அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது தொடர்பாக ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.
- c) கடன்/கடன் வசதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர்/அவள் 60 நாட்களுக்குள் எந்த அறிவிப்பும் இல்லாமல் தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது வட்டி செலுத்தாமல் அதை மாற்றலாம்.
- d) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல்/விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுவது தொடர்பான முடிவு, கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இசைவாக இருக்கும்.
- e) இந்தியா ஷெல்டர் அனைத்து பத்திரங்களையும் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் நிலுவைத் தொகையை அடைந்தவுடன், இந்தியா ஷெல்டர் கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக வைத்திருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு அனைத்து பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய ஈடுசெய்யும் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை இந்தியா ஷெல்டர் எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள உரிமை பெற்றிருக்கிறது என்பது பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.
- f) முழு திருப்பிச் செலுத்துதல் மற்றும் கடன் கணக்கை முடித்தவுடன், இந்தியா ஷெல்டர் அனைத்து அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிடும். வாடிக்கையாளர் குறைகள் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்கள் எதிர்கொள்ளும் தகராறுகளின் சிக்கல்களைத் தீர்க்கவும், பொறுப்பான கடன் நடத்தையை ஊக்குவிக்கவும், இந்தியா ஷெல்டர் ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்றும் (அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்கள் டிசம்பர் 01, 2023 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு வெளியிடப்பட வேண்டிய அனைத்து நிகழ்வுகளுக்கும் பொருந்தும்):
1. **அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல்:**
- a. கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்திய பிறகு 30 நாட்களுக்குள், இந்தியா ஷெல்டர் அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிடும் மற்றும் எந்தவொரு பதிவேட்டிலும் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை நீக்கும்.
- b. கடன் வாங்குபவருக்கு அசல் அசையும்/அசையா சொத்து

கடன் கணக்கு வழங்கப்பட்ட இந்தியா ஷெல்டர் கிளையிலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கக்கூடிய நிறுவனத்தின் வேறு எந்த அலுவலகத்திலிருந்தோ, அவரது விருப்பப்படி, அசையா சொத்து ஆவணங்கள்.

- c. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை திருப்பி அனுப்புவதற்கான காலக்கெடு மற்றும் இடம், அமலுக்கு வரும் தேதி அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்படும் கடன் ஒப்புதல் கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- d. ஒரே கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டு கடன் வாங்குபவர்களின் தற்செயலான மரணத்தை நிவர்த்தி செய்வதற்காக, அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு திருப்பித் தருவதற்கு இந்தியா ஷெல்டர் நன்கு வடிவமைக்கப்பட்ட நடைமுறையைக் கொண்டிருக்கும். அத்தகைய நடைமுறை, வாடிக்கையாளர் தகவலுக்கான பிற ஒத்த கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் காட்டப்படும்.

2. அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு:

- a. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டாலோ அல்லது கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்தியமைத்த 30 நாட்களுக்குப் பிறகு தொடர்புடைய பதிவேட்டில் கட்டண திருப்பி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினாலோ, அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கும். தாமதம் நிறுவனத்தால் ஏற்பட்டால், தாமதத்தின் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ₹5,000/- என்ற விகிதத்தில் கடன் வாங்குபவருக்கு இழப்பீடு வழங்கும்.
- b. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், இந்தியா ஷெல்டர் கடன் வாங்குபவருக்கு அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெற உதவும். மேலும், மேலே உள்ள பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துவதோடு தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு கூடுதலாக 30 நாட்கள் அவகாசம் கிடைக்கும், மேலும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).
- c. இந்த வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு, எந்தவொரு பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படியும் வேறு எந்த இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கான கடன் வாங்குபவரின் உரிமைகளுக்கு எந்தவித பாரபட்சமும் இல்லாமல் இருக்கும்.

v) சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களுக்கான (வீட்டுக் கடன்கள் உட்பட) மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்.

நிறுவனம் பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களை ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய கடன்களுக்கும் விரிவுபடுத்தும். தற்போதுள்ள அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும், அவர்களுக்குக் கிடைக்கும் விருப்பங்கள் குறித்து பொருத்தமான வழிகள் மூலம் தகவல் அனுப்பப்படும்.

- a) EMI அடிப்படையிலான மிதக்கும் விகித தனிநபர் கடன்களை அனுமதிக்கும் நேரத்தில், கடன் காலத்தின் போது வெளிப்புற அளவுகோல் விகிதம்/வட்டி விகிதங்கள் அதிகரிக்கும் சூழ்நிலையில், தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பதற்கும்/அல்லது EMI அதிகரிப்பதற்கும் போதுமான ஹெட் ரூம்/மார்ஜின் கிடைப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை நிறுவனம் கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ளும். இருப்பினும், கடன் காலத்தை நீட்டிப்பது மற்றும்/அல்லது EMI தொகையை அதிகரிப்பது தொடர்பான வாடிக்கையாளர் குறைகள் மற்றும் கவலைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்காக, கடன் வாங்குபவர்களின் முறையான தொடர்பு மற்றும்/அல்லது சமமதம் இல்லாமல், இந்தியா ஷெல்டர் இதில் ஈடுபடும்.

செயல்படுத்தல் மற்றும் இணக்கத்திற்கான பின்வரும் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் பொருத்தமான கொள்கை கட்டமைப்பை அமைக்கவும்:

- i. வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தால் கடனில் ஏற்படும் தாக்கம், EMI மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும் என்பது குறித்து நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். பின்னர், மேற்கூறிய காரணங்களால் EMI/ தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு ஏற்பட்டால், கடிதங்கள், SMS, மின்னஞ்சல்கள் போன்ற பொருத்தமான வழிகள் மூலம் உடனடியாகக் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- ii. வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில், வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படி, கடன் வாங்குபவர்கள் ஒரு நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை நிறுவனம் வழங்கும், இது கடனின் தவணைக் காலத்தில் ஒரு கடன் வாங்குபவர் எத்தனை முறை மாற அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதையும் குறிப்பிடுகிறது.
- iii. நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, (i) EMI-ஐ அதிகரித்தல் அல்லது தவணைக்காலத்தை நீட்டித்தல் அல்லது இரண்டு விருப்பங்களின் கலவையாக இருத்தல்; (ii) கடனின் தவணைக்காலத்தின் எந்த நேரத்திலும், பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக முன்கூட்டியே செலுத்துதல். முன்கூட்டியே அடைக்கும் கட்டணங்கள்/ முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம் விதிக்கப்படுவது நடைமுறையில் உள்ள அறிவுறுத்தல்களுக்கு உட்பட்டது.
- iv. மிதக்கும் விகிதத்திலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு கடன்களை மாற்றுவதற்கான அனைத்து பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்களும், மேற்கண்ட விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதோடு தொடர்புடைய வேறு ஏதேனும் சேவைக் கட்டணங்கள்/ நிர்வாகச் செலவுகளும் ஒப்புதல் கடிதத்திலும், நிறுவனம் அவ்வப்போது அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகளை திருத்தும் போதும் வெளியிடப்படும்.
- v. மிதக்கும் விகிதக் கடனின் போது தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது எதிர்மறையான கடன் தள்ளுபடியை ஏற்படுத்தாமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- vi. நிறுவனம் ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும் ஒரு அறிக்கையை பொருத்தமான வழிகளில் பகிர்ந்து கொள்ளும் / கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அணுகக்கூடியதாக மாற்றும், இது குறைந்தபட்சம், இன்றுவரை வசூலிக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் / கடனின் முழு காலத்திற்கும் வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவற்றைக் கணக்கிடும். நிறுவனம் வழங்கும் அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் வாங்குபவர் எளிதில் புரிந்துகொள்ளும் வகையிலும் இருக்கும்.
- b) சமப்படுத்தப்பட்ட மாதாந்திர தவணைக் கடன்களைத் தவிர, இந்த வழிமுறைகள், வெவ்வேறு காலகட்டங்களில் வழங்கப்படும் அனைத்து சமப்படுத்தப்பட்ட தவணை அடிப்படையிலான கடன்களுக்கும், மாற்றங்களுக்கு உட்பட்டு பொருந்தும்.
- vii. தற்போதுள்ள அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் கடிதங்கள், குறுஞ்செய்தி, மின்னஞ்சல்கள் போன்ற பொருத்தமான வழிகள் மூலம் விருப்பங்களைத் தெரிவிக்கும் தகவல் அனுப்பப்படும்.

7. வட்டி வசூல்

வாடிக்கையாளருக்கு நிதி உண்மையில் வழங்கப்பட்ட நாளிலிருந்து, அதாவது வாடிக்கையாளர் கணக்கிற்கு மின்னணு முறையில் நிதி பரிமாற்றம் செய்யப்பட்ட நாளிலிருந்து அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு பணப் பரிமாற்ற காசோலையை வழங்கிய நாளிலிருந்து, இந்தியா டெல்டர் கடனுக்கான வட்டியை வசூலிக்கும்.

- i. மாதத்திற்குள் கடன்களை வழங்குதல் அல்லது திருப்பிச் செலுத்துதல் விஷயத்தில், கடன் நிலுவையில் இருந்த காலத்திற்கு மட்டுமே வட்டி வசூலிக்கப்படும், முழு மாதத்திற்கும் அல்ல.
- ii. ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தவணைகள் முன்கூட்டியே வசூலிக்கப்பட்டால், வட்டி வசூலிப்பதற்காக நிறுவனம் முழு கடன் தொகையையும் கணக்கிடுவது.

கடன்கள் வழங்கும் முறை, வட்டி விண்ணப்பம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் தொடர்பான அதன் நடைமுறைகளை இந்தியா ஷெல்டர் மதிப்பாய்வு செய்து, அவ்வப்போது தேவைப்படும் அமைப்பு நிலை மாற்றங்கள் உட்பட சரியான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.

8. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

- a) இந்தியா ஷெல்டர், அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வகுக்கும். அத்தகைய பொறிமுறையானது, நிறுவனம் மற்றும் அதன் அதிகாரிகளின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து தகராறுகளையும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்டுத் தீர்த்து வைப்பதை உறுதி செய்யும்.
- b) நிறுவனம், நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கத்தையும், நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டையும் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்வதை உறுதி செய்யும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, வாரியத்தால் பரிந்துரைக்கப்படும்படி, வழக்கமான இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

9. வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்க்கும் வழிமுறை

- a) இந்தியா ஷெல்டர் அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும்/கிளைகளிலும், ஆன்லைனில் பெறப்பட்டவை உட்பட, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுதல், பதிவு செய்தல் மற்றும் தீர்வு காண்பதற்கான ஒரு அமைப்பையும் நடைமுறையையும் கொண்டிருக்கும்.
- b) மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்கள்/வெளிப்புற முகமைகள் மூலம் நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர்களின் பிரச்சினைகளையும் நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை கையாளும்.
- c) ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வ புகார் பெறப்பட்டால், ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு/அவளுக்கு ஒப்புதல்/பதிலை அனுப்ப இந்தியா ஷெல்டர் முயற்சிக்கும். புகாரை கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி அந்த ஒப்புதலில் இருக்கும். புகார் இந்தியா ஷெல்டரின் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணுக்கு தொலைபேசி மூலம் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும், மேலும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- d) இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, இந்தியா ஷெல்டர் தனது இறுதி பதிலை வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பும் அல்லது பதிலளிக்க ஏன் அதிக நேரம் தேவைப்படுகிறது என்பதை விளக்கும். புகார் கிடைத்த ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிக்கும். மேலும், அவர்/அவள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், தனது புகாரை எவ்வாறு மேற்கொண்டு எடுத்துச் செல்வது என்பது குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

- e) புகார்தாரர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிவைப் பெறவில்லை என்றால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரர் பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் (NHB) குறை தீர்க்கும் துறையை அணுகலாம்:
- (i) **ஆன்லைன் பயன்முறை:**புகார்தாரர் பதிவு செய்ய பின்வரும் இணைப்பைக் கிளிக் செய்யலாம்.
புகார்:<https://grids.nhbonline.org.in>.
- (ii) **ஆஃப்லைன் பயன்முறை:**ஆஃப்லைன்/ நேரடி முறையில் அஞ்சல் மூலம், வாடிக்கையாளர் இணைப்பில் உள்ள பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் எழுதலாம்.<https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-அதிகாரி/> பின்வரும் முகவரிக்கு:
- குறை தீர்க்கும் துறை, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, கோர் 5A, இந்தியா ஹேபிடேட் சென்டர், லோதி சாலை, புது தில்லி- 110 003
- f) நிறுவனம் அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன் ஒரு தனி குறை தீர்க்கும் கொள்கையை ஏற்றுக்கொள்வதன் மூலம் மேற்கண்ட குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை செயல்படுத்தும்.
- g) பாதிக்கப்பட்ட கடன் வாங்குபவர் புகார்களை அளிப்பதற்கான அதன் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை (மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் புகார்களை பதிவு செய்யக்கூடிய பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான நேரம், அதிகரிப்பதற்கான மேட்ரிக்ஸ் போன்றவை உட்பட) இந்தியா ஷெல்டர் விளம்பரப்படுத்தும். நிறுவனம் அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளைகளிலும் அதன் வலைத்தளத்திலும் அதைக் காண்பிப்பதன் மூலம் அதை விளம்பரப்படுத்தும்.

10.நியாய நடைமுறைக் குறியீட்டைத் தொடர்புகொள்வதற்கான மொழி மற்றும் முறை

ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில், நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (வழக்கமான மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில்), வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன் நடைமுறைப்படுத்தப்படும். இது பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் அதிகாரப்பூர்வ வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்படும்.

11. வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள் குறித்த கொள்கை

- a) இந்தியா ஷெல்டர், அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், நிதிச் செலவு, மார்க்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொள்ளும் மற்றும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிக்கும். வட்டி விகிதம் மற்றும் அபாயத்தை தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்தப்பட்டு, ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும். நிறுவனம், அதன் வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன், அபராதக் கட்டணங்களுக்கான கொள்கையையும் வசூலும்.
- b) வட்டி விகிதங்கள், அபாயங்களை மதிப்பிடுவதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் ஆகியவை நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கச் செய்யப்படும். வட்டி விகிதத்தில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம், நிறுவனம் அதன் வலைத்தளத்தில் அதைப் புதுப்பிப்பதை உறுதி செய்யும்.

c) வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராதக் கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்) வருடாந்திர விகிதமாக இருக்கும், இதனால் கடன் வாங்குபவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்வார்.

d) கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையிலான பிரிவைத் தெளிவாகக் குறிக்க வேண்டும்.

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் வழிகாட்டுதல்களைக் கருத்தில் கொண்டு, வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை (தண்டனை கட்டணங்கள் உட்பட) நிர்ணயிப்பதில் இந்தியா ஷெல்டர் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை ஏற்றுக்கொள்ளும். கடன் வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, செயல்முறை மற்றும் செயல்பாடுகளை கண்காணிக்க நிறுவனம் ஒரு உள் பொறிமுறையை உருவாக்கும்.

12. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

a) அனைத்து விளம்பர மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவாகவும் உண்மையாகவும் இருப்பதை இந்தியா ஷெல்டர் உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் இந்தியா ஷெல்டரின் அனைத்து விற்பனை கூட்டாளிகள்/ பிரதிநிதிகளுக்கும் இந்த விதி பொருந்தும்.

b) ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கு கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தைக் குறிக்கும் எந்தவொரு ஊடகம் அல்லது விளம்பர இலக்கியத்திலும் விளம்பரம் செய்தால், இந்தியா ஷெல்டர் பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கோரிக்கையின் பேரில் அல்லது வலைத்தளத்தில் கிடைக்கின்றன என்பதையும் குறிப்பிடும்.

c) இந்தியா ஷெல்டர் நிறுவனம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (தண்டனை கட்டணங்கள் உட்பட) பற்றிய தகவல்களை அதன் கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வெளியிடுவதன் மூலமும்; தொலைபேசி அல்லது உதவித் தொலைபேசிகள் மூலமாகவும்; அதன் வலைத்தளத்தில்; நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் / உதவி மேசை மூலமாகவும்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி / கட்டண அட்டவணையை வழங்குவதன் மூலமும் வழங்கும்.

d) ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக இந்தியா ஷெல்டர் மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பெற்றால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் கிடைத்தால்) இந்தியா ஷெல்டர் கையாளும் அதே அளவிலான ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாள வேண்டும்.

e) இந்தியா ஷெல்டர் அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் பெறும் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களைத் தெரிவிக்கும். தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான பிற தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், அத்தகைய தகவல்/சேவையைப் பெறுவதற்கு அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் அல்லது அதன் வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அவர்/அவள் ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

f) இந்தியா ஷெல்டர் நிறுவனம் தயாரிப்புகள்/சேவைகளை சந்தைப்படுத்துவதற்காக சேவைகளைப் பெறும் அதன் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (DSAக்கள்) ஒரு நடத்தை விதியை பரிந்துரைக்கும். அத்தகைய நடத்தை விதி, மற்றவற்றுடன், நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகளை நேரடியாகவோ அல்லது தொலைபேசி மூலமாகவோ விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காண வேண்டும்.

g) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் கிடைத்தால், இந்தியா ஷெல்டரின்

பிரதிநிதி அல்லது மூல பங்குதாரர் ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டாலோ அல்லது இந்த விதித் தொகுப்பை மீறிச் செயல்பட்டாலோ, புகாரை விசாரித்து கையாளவும், இழப்பை ஈடுசெய்யவும் பொருத்தமான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.

13. உத்தரவாதங்கள்

ஒரு நபர் கடனுக்கு உத்தரவாதம் அளிக்க விரும்பினால், பொருத்தமான ஆவணங்கள் மூலம், அவருக்கு/அவளுக்கு பின்வருவன குறித்து தெரிவிக்கப்படும்:

- உத்தரவாததாரராக அவரது/அவளுடைய பொறுப்பு.
- அவர்/அவள் நிறுவனத்திற்கு ஒப்படைக்கும் பொறுப்பின் அளவு.
- நிறுவனம் தனது பொறுப்பை செலுத்த அவரை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்.
- உத்தரவாததாரராக பணம் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள அவரது பிற பணத்தைப் பெற வழி உள்ளதா?
- உத்தரவாததாரராக அவர்களின் பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவிற்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா.
- உத்தரவாததாரராக அவரது பொறுப்பு விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் நிறுவனம் அவருக்கு இது குறித்து அறிவிக்கும் விதம்.
- உத்தரவாததாரர் நிறுவனத்தின் கோரிக்கைக்கு இணங்க மறுத்தால், நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்த போதுமான வழிகள் இருந்தபோதிலும், அத்தகைய உத்தரவாததாரர் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகவும் கருதப்படுவார்.
- கடன் வாங்கியவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் குறிப்பிடத்தக்க பாதகமான மாற்றம் (மாற்றங்கள்) ஏற்பட்டால், நிறுவனம் அத்தகைய தகவல்களை அறிந்து அதை முக்கியமானதாகக் கருதினால், உத்தரவாததாரர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

14. தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை

தற்போதைய மற்றும் கடந்த கால வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதப்பட்டு பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும்.

- இந்தியா ஷெல்டர், வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டாலும் சரி அல்லது வேறுவிதமாக வழங்கப்பட்டாலும் சரி, அதன் வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்களையோ அல்லது தரவையோ, பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, அவர்களின் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள்/நிறுவனங்கள் உட்பட யாருக்கும் வெளியிடாது:
 - சட்டப்படி தகவல் வழங்கப்பட வேண்டும் என்றால்.
 - பொதுமக்களுக்கு தகவல்களை வெளியிட வேண்டிய கடமை இருந்தால்.
 - இந்தியா ஷெல்டரின் நலன்களுக்காக அதன் வாடிக்கையாளர்கள் ஏதேனும் தகவலை வழங்க வேண்டும் (எடுத்துக்காட்டாக, மோசடியைத் தடுக்க). இருப்பினும், அது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படாது

சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக, குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உட்பட, வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) பற்றிய தகவல்களை வேறு எவருக்கும் வழங்குதல்.

- iv) வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் தகவலை வெளியிடக் கேட்டால், அல்லது அது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன் வெளியிடப்படலாம்.
- v) வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய குறிப்பை இந்தியா ஷெல்டர் லீடம் கேட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன் அவரது எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெறுவோம்.

b) இந்தியா ஷெல்டர் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதைய சட்ட கட்டமைப்பின் கீழ் வாடிக்கையாளருக்கு அவரது/அவளுடைய உரிமைகளின் அளவு தெரிவிக்கப்படும்.

c) வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அங்கீகாரம் அளித்தாலொழிய, இந்தியா ஷெல்டர், வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்தாது, அது உட்பட வேறு யாரும் அதைப் பயன்படுத்த மாட்டார்கள்.

15. பொது

- a. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர (கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல்கள் கவனிக்கப்படாவிட்டால்) தவிர, கடன் வாங்கியவரின் விவகாரங்களில் இந்தியா ஷெல்டர் தலையிடாது.
- b. கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக, அதாவது ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.
- c. கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், இந்தியா ஷெல்டர் நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை தொகை, கால அளவு மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு மூலம் விளக்கும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கப் பின்பற்றப்படும். இந்தச் செயல்முறை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலமோ அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மூலமோ நினைவூட்டுவதையும் / அல்லது ஏதேனும் இருந்தால் பிணையத்தை மீண்டும் கையகப்படுத்துவதையும் உள்ளடக்கும்.
- d. இருப்பினும், இந்தியா ஷெல்டர் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு பொறுப்பான கடன் வாங்குபவர்களாகவும், சரியான நேரத்தில் திருப்பிச் செலுத்தவும், நல்ல கடன் வரலாற்றை உருவாக்கவும் அறிவுறுத்துகிறது. இந்தியா ஷெல்டர் தனது கடன் வாங்குபவர்கள் தங்கள் உறுதிப்பாட்டை மதிக்கவும், கடன் வழங்குபவர்களுடன் நம்பிக்கையை வளர்க்கவும் கேட்டுக்கொள்கிறது.
- e. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், இந்தியா ஷெல்டர் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை மேற்கொள்ளக்கூடாது, அதாவது, குறிப்பிட்ட நேரத்தில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடன்களை வசூலிக்க ஆள் பலத்தைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு எதிராக முரட்டுத்தனமான நடத்தை இல்லை என்பதை உறுதிசெய்ய, வாடிக்கையாளர்களை தகுந்த முறையில் கையாள போதுமான அளவு பயிற்சி அளிக்க நிறுவனம் ஏற்பாடு செய்யும். நிறுவனம், அதன் வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன், ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்துவதற்கான வழிகாட்டுதல்களை ஏற்றுக்கொள்ளும்.

f. பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே அடைப்பதற்கு இந்தியா ஷெல்டர் முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தும் வரி அல்லது அபராதத்தை வசூலிக்காது:

(i) வீட்டுக் கடன் மிதக்கும் வட்டி விகித அடிப்படையில் இருக்கும் இடத்திலும், எந்த மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே முடிக்கப்பட்ட இடத்திலும்.

(ii) வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி விகித அடிப்படையில் இருக்கும் போது, கடன் வாங்குபவர்கள் தங்கள் சொந்த மூலங்களிலிருந்து முன்கூட்டியே கடன் வாங்கியிருந்தால்.

இந்த நோக்கத்திற்காக "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்ற வெளிப்பாடு வங்கி/ HFC/ NBFC மற்றும்/அல்லது ஒரு நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த ஆதாரத்தையும் குறிக்கிறது.

அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு வட்டி விகித (நிலையான மற்றும் மிதக்கும் விகிதங்களின் சேர்க்கை) வீட்டுக் கடன்களும், முன்கூட்டியே கடன் முடிக்கும் நேரத்தில், கடன் நிலையானதா அல்லது மிதக்கும் விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, நிலையான/மிதக்கும் விகிதத்திற்குப் பொருந்தக்கூடிய முன்-முடிப்பு விதிமுறைகளைப் பெறும். இரட்டை/சிறப்பு வட்டி விகித வீட்டுக் கடன்களாக இருந்தால், நிலையான வட்டி விகிதக் காலம் காலாவதியான பிறகு, கடனை மிதக்கும் விகிதக் கடனாக மாற்றியவுடன், மிதக்கும் விகிதத்திற்கான முன்-முடிப்பு விதிமுறை பொருந்தும். நிலையான விகிதக் கடன் என்பது கடனின் முழு காலத்திற்கும் விகிதம் நிலையானதாக இருக்கும் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது.

g. தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, இணை-பொறுப்பாளர்களுடன் அல்லது இல்லாமல் அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு மிதக்கும் விகித காலக் கடனுக்கும் இந்தியா ஷெல்டர் முன்கூட்டியே கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை விதிக்காது.

h. நிறுவனத்திற்கும் தனிநபர் கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையே ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் நன்றாகவும் புரிந்துகொள்ள வசதியாக, இந்தியா ஷெல்டர் நிறுவனம் பெறும் தற்போதைய கடன் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆவணங்களுடன் கூடுதலாக, அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் அத்தகைய கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) அடங்கிய ஆவணத்தை வழங்கும். இந்தியா ஷெல்டர் முறையாக செயல்படுத்தப்பட்ட MITC இன் நகலை, கடன் வாங்குபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில், ஒப்புதலின் கீழ் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கும்.

i. நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்துவதற்காக சேவை கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராதம் (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களைக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும். ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளின்படி, "அறிவிப்புப் பலகை", "சிறு புத்தகங்கள்/சிறுநேடுகள்", "வலைத்தளம்", "காட்சிப்படுத்துவதற்கான பிற முறைகள்" மற்றும் "பிற சிக்கல்கள்" ஆகியவற்றில் உள்ள வழிமுறைகளை இந்தியா ஷெல்டர் பின்பற்றும்.

j. இந்தியா ஷெல்டர் அவர்களின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி பின்வரும் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காண்பிக்கும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.

k. கடன் வழங்குவதில் இந்தியா ஷெல்டர் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை வழங்குவதில் குறைபாடு காரணமாக பார்வை குறைபாடுள்ள அல்லது உடல் ரீதியான சவால் விடும் விண்ணப்பதாரர்களை நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், இது சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்தோ அல்லது பங்கேற்பதிலிருந்தோ நிறுவனத்தைத் தடுக்காது. நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளும் பல்வேறு வணிகங்களைப் பெறுவதற்கு அத்தகைய நபர்களுக்கு சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் வழங்கும்.

வசதிகள். நிறுவனம் பயிற்சித் திட்டங்களில் பொருத்தமான தொகுதியைச் சேர்க்க வேண்டும்.

- l. இந்தியா ஷெல்டர் அவசியமாகக் கருதினால், கடன் விண்ணப்பத்தில் அவர் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களை அவரது இல்லத்தில் மற்றும்/அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்களில் தொடர்பு கொண்டும்/அல்லது இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட முகவர் மூலம் அவரது இல்லம் மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளுக்கு நேரில் சென்றும் சரிபார்க்கும்.
- m. வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை இந்தியா ஷெல்டர் விசாரிக்க வேண்டியிருந்தால், மேலும் இந்தியா காவல்துறை/பிற புலனாய்வு நிறுவனங்களுடன் ஒத்துழைக்க வேண்டும் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. தங்குமிடம் அவர்களை ஈடுபடுத்த வேண்டும்.
- n. வாடிக்கையாளர் மோசடியாகவோ அல்லது நியாயமான அக்கறையின்றியோ செயல்பட்டால், அனைத்து இழப்புகளுக்கும் வாடிக்கையாளரே பொறுப்பாவார்.
 - a) குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்த, நிறுவனம்:
 - (i) ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறியீட்டின் நகலை வழங்கவும்.
 - (ii) கோரிக்கையின் பேரில் கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் இந்த குறியீட்டைக் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்.
 - (iii) இந்த குறியீட்டை ஒவ்வொரு கிளையிலும் அதன் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்; மற்றும்
 - (iv) தங்கள் ஊழியர்கள் குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவல்களை வழங்குவதற்கும் குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
 - b) நியாயமான நடைமுறை விதிகளின் இணக்கத்தை நிறுவனம் மதிப்பாய்வு செய்ததற்கான அறிக்கை, நிதியாண்டில் குறைந்தது ஒரு முறையாவது இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

---XXX---