

NHFL நியாயமான வணிக நடைமுறைகள் குறியீடு



நியாயமான வணிக நடைமுறைகள் குறியீடு

VERSION CONTROL

Version Control No.	Author	Date Created / updated	Date Effective	Version Description
V1	Priyal Shah Company Secretary	8 Sep 2017	8 Sep 2017	Adoption of Policy
V2	Nidhi Sadani	10 February 2022	10 February 2022	Amendment to align the Code with the Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021
V3	Nidhi Sadani	27 April 2023	27 April 2023	Amendment to align the Code with the Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021
V4	Nidhi Sadani	20 October 2023	1 December 2023	Amendment <i>inter-alia</i> to incorporate provision regarding release of Movable/ Immovable Property Documents
V5	Nidhi Sadani	31 March 2025	31 March 2025	Amendment <i>inter-alia</i> pursuant to change in name of the Company
V6	Nidhi Sadani	4 February 2026	4 February 2026	Amendment <i>inter-alia</i> pursuant to conversion from Private Limited to Public, inclusion of certain provisions and Consolidation of RBI Regulations
V7	Nidhi Sadani	31 August 2026	31 August 2026	Amendment <i>inter-alia</i> to update the name of Grievance Redressal Officer and also update the link to lodge the complaint to NHB

குறியீட்டின் அறிமுகம் மற்றும் பயன்பாடு

இந்த நெறிமுறையானது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்கள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 மற்றும் அதனுடன் இணைத்துப் படிக்கப்படும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025, அவ்வப்போது செய்யப்படும் திருத்தங்களுடன் (இவை கூட்டாக “RBI FPC வழிகாட்டுதல்கள்” என குறிப்பிடப்படுகின்றன) ஆகியவற்றின்படி, நிவாஸ் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர், நிவாஸ் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்) (இனிமேல் “NHFL” அல்லது “நிறுவனம்” என குறிப்பிடப்படும்) உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. மேலும் இது, பொதுமக்களின் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டு, ஒவ்வொரு கிளையிலும் கிடைக்கும் வகையில் பரப்பப்படும்.

NHFL மூலமாகவோ, அல்லது அதன் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் (சொந்தமானவை மற்றும்/அல்லது வெளிப்பணி ஒப்பந்தத்தின் கீழ்) மூலமாகவோ, நேரில், தொலைபேசி வாயிலாக, அஞ்சல் வழியாக, ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலம், இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலாவது வழங்கப்படும் நிறுவனத்தின் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் இந்த விதிமுறை பொருந்தும். சந்தைப்படுத்தல், கடன் வழங்குதல், செயலாக்கம், சேவையளித்தல் மற்றும் வசூலித்தல் நடவடிக்கைகள் உள்ளிட்ட செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும், மேலும் நிறுவனத்தால் பணியமர்த்தப்பட்ட சேவை வழங்குநர்களால் மேற்கொள்ளப்படும் நடவடிக்கைகளுக்கும் இந்த விதிமுறை பொருந்தும்.

குறியீட்டின் நோக்கங்கள்

சிறந்த பெருநிறுவன நடைமுறைகளின் ஒரு பகுதியாகச் செயல்படுவதற்கும், வணிக நடைமுறைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை வழங்குவதற்கும், நிறுவனம் பின்வரும் நோக்கங்களுக்காக இந்தக் குறியீட்டை உருவாக்கி ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் பழகுவதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்;
- வாடிக்கையாளர், நிறுவனத்திடமிருந்து நியாயமாக எதிர்பார்க்கக்கூடிய சேவைகளைப் பற்றி நன்கு புரிந்துகொள்ளும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்தல்;
- போட்டியின் மூலம், உயர்ந்த செயல்பாட்டுத் தரங்களை அடைவதற்குச் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல்;
- நிறுவனத்திற்கும் அதன் வாடிக்கையாளருக்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை மேம்படுத்துதல்; மற்றும்
- வீட்டுக் கடன் நிதி அமைப்பின் மீது நம்பிக்கையை வளர்த்தல்.

(I) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்

- நிறுவனத்திற்குள்ளான அல்லது மூன்றாம் தரப்பினருடனான அனைத்துத் தொடர்புகளுக்கும் NHFL-இன் அதிகாரப்பூர்வ மொழி ஆங்கிலமாக இருக்கும்.
- கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்துத் தொடர்புகளும் ஆங்கிலத்திலோ அல்லது வட்டார மொழியிலோ / கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்.
- கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்துத் தொடர்புகளும் ஆங்கிலத்திலோ அல்லது வட்டார மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ இருக்கும் என்பதையும், அவர் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப்

புரிந்துகொண்டார் என்பதையும் வருங்காலக் கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து NHFL ஒரு உறுதிப்படுத்தலைப் பெறும்.

- d) கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/செலவுகள்; கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டாலோ/வழங்கப்படாவிட்டாலோ, திருப்பிச் செலுத்தப்பட வேண்டிய கட்டணத் தொகை (ஏதேனும் இருந்தால்); முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்); தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள்/தண்டனை (ஏதேனும் இருந்தால்); பொருந்தினால், கடனை நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மாறும் வட்டி விகிதத்திற்கோ அல்லது அதற்கு நேர்மாறாகவோ மாற்றுவதற்கான மாற்றுக் கட்டணங்கள்; வட்டி விகிதத்தை மீண்டும் நிர்ணயிக்கும் ஏதேனும் நிபந்தனை இருத்தல் மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயம் ஆகியவை குறித்த அனைத்துத் தகவல்களையும் NHFL, கடன் பெறுபவருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
வேறுவிதமாகக் கூறினால், கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குதல்/அனுமதித்தல் ஆகியவற்றில் உள்ள அனைத்துக் கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'மொத்தச் செலவை' NHFL வெளிப்படையான முறையில் வெளியிட வேண்டும், மேலும் அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகள் பாகுபாடற்றவை என்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- e) கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில், கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் அவசியமான தகவல்கள் சேர்க்கப்பட்டிருக்கும். அதன் மூலம், மற்ற வீட்டுக் கடன் நிறுவனங்கள் (HFCs) வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீட்டைச் செய்து, கடன் வாங்குபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
- f) கடன் விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய KYC ஆவணங்கள் உள்ளிட்ட ஆவணங்கள், கடன் வாங்குபவருக்குத் தனியாகத் தெரிவிக்கப்படும் அல்லது கடன் விண்ணப்பப் படிவத்திலேயே சேர்க்கப்பட்டிருக்கும்.
- g) NHFL, கடன் விண்ணப்பம் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புக்கையை வருங்காலக் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் பரிசீலிக்கப்படும் காலக்கெடு, அந்த ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

(II) **கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டது குறித்த தகவல்**

- (a) கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களையும், விண்ணப்பிக்கும்போதே வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து NHFL தெரிவிக்கும்/சேகரிக்கும். கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், கடன் வாங்குபவர் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் என்று உடனடியாக அவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- (b) கடன் விண்ணப்பத்தின் நிலையை, NHFL கடன் வாங்குபவருக்கு அவரது தாய்மொழியிலோ அல்லது அவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ, அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறு விதமாகவோ எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும். கடன் அனுமதிக்கப்பட்டால், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகையுடன், ஆண்டு வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI கட்டமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் சேர்த்துத் தெரிவித்து, இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கான கடன் வாங்குபவரின் எழுத்துப்பூர்வமான ஒப்புதலைத் தனது பதிவேட்டில் வைத்துக்கொள்ளும்.
- (c) கடன் ஒப்பந்தத்தில், தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்களை NHFL தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிட வேண்டும்.

- (d) கடன் ஒப்புதல் அளிக்கப்படும்/வழங்கப்படும் நேரத்தில், NHFL ஒவ்வொரு கடன் வாங்குபவருக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலையும், அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்புகளின் ஒரு நகலையும் தவறாமல் வழங்க வேண்டும்.
- (e) கடன் நிராகரிக்கப்பட்டதற்கான காரணம்(களை) NHFL தனது கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

(III) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல் மற்றும் தனிநபர் கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்த்தல் ஆகியவற்றின் பேரில் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்.

- (a) கடன் ஒப்பந்தம்/அனுமதிக் கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள வழங்கல் அட்டவணைக்கு ஏற்ப NHFL கடனை வழங்கும்.
- (b) வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணங்கள் போன்றவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், NHFL கடன் வாங்குபவருக்கு அவரது தாய்மொழியிலோ அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ அறிவிப்பு வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் இருந்துதான் நடைமுறைக்கு வரும், மேலும் இது தொடர்பான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும். அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்குப் பாதகமாக இருந்தால், அவர் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் அறிவிப்பு ஏதுமின்றி, கூடுதல் கட்டணங்களோ அல்லது வட்டியோ செலுத்தாமல் தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது மாற்றிக்கொள்ளலாம்.
- (c) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதலை அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / முடுக்கிவிடுதல் அல்லது கூடுதல் பிணையங்களைக் கோருதல் ஆகிய முடிவுகள் கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.
- (d) அனைத்து நிலுவைகளும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டவுடன் அல்லது கடனின் நிலுவைத் தொகை வசூலிக்கப்பட்டவுடன், கடனாளிக்கு எதிராக NHFL-க்கு இருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான முறையான உரிமை அல்லது பற்றாமைக்கு உட்பட்டு, NHFL அனைத்துப் பிணையங்களையும் விடுவிக்கும். அத்தகைய ஈடுசெய்வதற்கான உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை NHFL பிணையங்களைத் தக்கவைத்துக் கொள்ள உரிமையுள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடனாளிக்கு அதுகுறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.
- (e) கடன் கணக்கை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்த 30 நாட்களுக்குள், NHFL அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவித்து, ஏதேனும் பதிவகத்தில் பதிவுசெய்யப்பட்ட பற்றுக்களை நீக்க வேண்டும். குறிப்பிட்ட காலத்திற்குப் பிறகும் ஏதேனும் தாமதம் ஏற்பட்டால், NHFL அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களைக் கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும் மற்றும் தாமதத்திற்கு NHFL காரணமாக இருக்கும் பட்சத்தில், தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கு INR 5,000/- வீதம் கடன் வாங்கியவருக்கு இழப்பீடு வழங்க வேண்டும்.
- (f) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்கள் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ தொலைந்து/சேதமடைந்தால், NHFL, கடன் வாங்கியவருக்கு அந்த அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட பிரதிகளைப் பெற உதவுவதோடு, மேலே கூறப்பட்ட இழப்பீட்டை வழங்குவதோடு, அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்க வேண்டும். இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க NHFL-

க்கு கூடுதலாக 30 நாட்கள் அவகாசம் வழங்கப்படும், அதன் பிறகு (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு) தாமதக் காலத்திற்கான அபராதம் கணக்கிடப்படும்.

- (g) மேற்கண்ட (இ) மற்றும் (எஃப்) பிரிவுகளின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடானது, பொருந்தக்கூடிய எந்தவொரு சட்டத்தின்படியும் கடனாளிக்கு வேறு ஏதேனும் இழப்பீட்டைப் பெறுவதற்கான உரிமைகளுக்குப் பாதகமில்லாமல் அமையும்.

(IV) மொழி மற்றும் தொடர்பு முறை நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் நியாயமான வணிக நடைமுறைகள் குறியீடு வழிகாட்டுதலின் அடிப்படையில், நிறுவனம் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன் நியாயமான வணிக நடைமுறைகள் குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்த வேண்டும். மேலும், அவ்வாறு அங்கீகரிக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடானது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு (முன்னுரிமையாக தாய்மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில்) கிடைக்கச் செய்யப்பட வேண்டும். அதுமட்டுமின்றி, பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக, அந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்பட வேண்டும்.

(V) வீட்டுக் கடன் மையங்களால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

- NHFL-இன் வாரியம், நிதிச் செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் இடர் முனைமம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு விதிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதச் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை (தண்டனைக் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவை உட்பட) நிர்ணயிக்கும். வட்டி விகிதம், இடர் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வகைக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- வட்டி விகிதங்கள், இடர் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் தண்டனைக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கப்பெறும் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வேறுவிதமாக வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள், வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) ஆண்டு விகிதத்தில் இருக்கும், இதன் மூலம் கடன் வாங்குபவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்வார்.
- கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகளில், வட்டி மற்றும் அசலுக்கு இடையேயான வேறுபாடு தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- கடன் வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனம் இந்த செயல்முறையையும் செயல்பாடுகளையும் கண்காணிக்க ஒரு உள் பொறிமுறையை நிறுவும்.

(VI) கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

அபராதக் கட்டணங்களை விதிப்பது தொடர்பாக, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் அபராதக் கட்டண உத்தரவு வழிகாட்டுதல்களில் உள்ள அறிவுறுத்தல்களை நிறுவனம் கண்டிப்பாகப் பின்பற்ற வேண்டும்.

(VII) உறுதிமொழி அளிப்பவர்கள் / பிணையாளர்கள்

ஒரு நபர் கடனுக்குப் பிணையாளராகக் கருதப்படும்போது, அவருக்குப் பின்வருவன குறித்துத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்:

- உறுதியளிப்பவராக (guarantor) அவரது பொறுப்பு;
- நிறுவனத்திற்கு அவர் ஏற்கவிருக்கும் பொறுப்பின் அளவு;
- எந்தச் சூழ்நிலைகளில் NHFL அவரிடமிருந்து அப்பொறுப்புத் தொகையைச் செலுத்தக் கோரும் என்பது;
- உறுதியளிப்பவராக அவர் பணம் செலுத்தத் தவறினால், அந்நிறுவனத்தில் உள்ள அவரது பிற நிதிகளை NHFL பயன்படுத்திக்கொள்ள முடியுமா என்பது;
- உறுதியளிப்பவராக அவரது பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவோடு மட்டுப்படுத்தப்பட்டவையா அல்லது வரம்பற்றவையா என்பது; மற்றும்
- உறுதியளிப்பவராக அவரது பொறுப்புகள் எப்போது, எந்தச் சூழ்நிலைகளில் முடிவுக்கு வரும் (விடுவிக்கப்படும்) என்பது மற்றும் அது குறித்து NHFL அவருக்கு எவ்வாறு அறிவிக்கும் என்பது;
- நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்துவதற்கான போதிய வசதிகள் இருந்தும், NHFL-இன் கோரிக்கையை நிறைவேற்ற உறுதியளிப்பவர் மறுக்கும் பட்சத்தில், அத்தகைய உறுதியளிப்பவர் 'வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவர்' (wilful defaulter) என்றும் கருதப்படுவார்.

நிறுவனம், தான் யாருக்குப் பிணையாளராக (guarantor) இருக்கிறாரோ, அந்தக்கடன் பெறுபவரின் நிதி நிலையில் ஏற்படும் குறிப்பிடத்தக்க பாதகமான மாற்றங்கள் குறித்து அப்பிணையாளருக்குத் தொடர்ந்து தெரியப்படுத்த வேண்டும்.

(VIII) விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

NHFL செய்கிறது

- அனைத்து விளம்பர மற்றும் ஊக்குவிப்புப் பொருட்களும் தெளிவாகவும், உண்மையான தகவல்களைக் கொண்டதாகவும், தவறான புரிதலை ஏற்படுத்தாத வகையிலும் இருப்பதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.
- எந்தவொரு ஊடகத்திலுமான விளம்பரம் அல்லது ஊக்குவிப்பு ஆவணத்தில், ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பு குறித்துக் குறிப்பிடப்பட்டு, அதனுடன் வட்டி விகிதமும் குறிப்பிடப்பட்டிருந்தால், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் குறித்தும் NHFL குறிப்பிடுவதை உறுதிசெய்யும்; அத்துடன், இது தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்த முழு விவரங்களும் கோரிக்கையின் பேரிலோ அல்லது இணையதளத்திலோ கிடைக்கப்பெறும் வகையில் செய்யப்படும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பொதுவான கட்டணங்கள் (ஏதேனும் அபராதக் கட்டணங்கள் இருப்பின் அவை உட்பட) குறித்த தகவல்களை, கிளைகளில் அறிவிப்புப் பலகைகள் வைப்பதன் மூலமோ, தொலைபேசி அல்லது உதவி எண்கள் மூலமோ, நிறுவனத்தின் இணையதளம் மூலமோ, அல்லது அதற்கென நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள் / உதவி மையம் மூலமோ அல்லது

- சேவை வழிகாட்டி / கட்டண விவரப் பட்டியல் மூலமோ வழங்க வேண்டும்.
- (d) ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் ஏதேனும் மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிரப்பட்டால், அந்தத் தரப்பினர் அத்தகவல்களை NHFL-ஐப் போலவே அதே அளவிலான ரகசியத்தன்மையுடனும் பாதுகாப்புடனும் கையாள்வதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- (e) வாடிக்கையாளர்கள் பெற்றுள்ள தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்கள் குறித்து, தேவை எனக் கருதப்பட்டால் அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். நிறுவனத்தின் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான விளம்பரச் சலுகைகள் குறித்த தகவல்கள், அஞ்சல் மூலமாகவோ, இணையதளம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண் வாயிலாகவோ அத்தகைய தகவல்களைப் பெற வாடிக்கையாளர் ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- (f) நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (DSAs) மற்றும் நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவர்கள் (DMAs) ஆகியோருக்கான 'மாதிரி நடத்தை விதிகள்' (Model Code of Conduct) உள்ளிட்ட, வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட 'நடத்தை விதிகளை' (Code of Conduct) நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (DSAs) நிர்ணயித்தல். இந்த விதிகளின்படி, தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளைச் சந்தைப்படுத்தப் பயன்படுத்தப்படும் முகவர்கள், வாடிக்கையாளர்களை நேரில் அல்லது தொலைபேசி வாயிலாகத் தொடர்புகொண்டு விற்பனை செய்யும்போது தங்களைப் பற்றிய விவரங்களை வெளிப்படுத்திக்கொள்ள வேண்டும் என்பது போன்ற நடைமுறைகள் கட்டாயமாக்கப்பட்டுள்ளன.
- NHFL-இன் பிரதிநிதி அல்லது DSA முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது இந்த நடத்தை விதிகளை மீறிச் செயல்பட்டதாகவோ வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் பெறப்பட்டால், அப்புகாரை விசாரித்து உரிய நடவடிக்கை எடுக்கவும், அதனால் ஏற்பட்ட இழப்பைச் சரிசெய்யவும் தகுந்த நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

(IX) தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை

NHFL வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்துத் தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்ட மற்றும் ரகசியமானவையாகக் கருதும் [வாடிக்கையாளர்கள் இனி வாடிக்கையாளர்களாக இல்லாத நிலையிலும் கூட]; மேலும், பின்வரும் கோட்பாடுகள் மற்றும் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் செயல்படும்:

- a) வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டதோ அல்லது வேறு வகையிலோ பெறப்பட்டதோ, வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்கள் அல்லது தரவுகளை, பின்வரும் விதிவிலக்கான சூழல்களைத் தவிர, NHFL யாருக்கும்—அவர்களின் குழுமத்தைச் சேர்ந்த பிற நிறுவனங்கள் அல்லது அமைப்புகள் உட்பட—வெளிப்படுத்தாது:
- சட்டப்படி அந்தத் தகவலை வழங்க வேண்டியிருந்தால்;
 - தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டிய கடமை பொதுமக்களுக்கு முன்னால் இருந்தால்;
 - NHFL-இன் நலன் கருதி அத்தகவலை வழங்க வேண்டியிருந்தால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க); ஆனால், சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் குறித்த தகவல்களை (வாடிக்கையாளரின் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) வேறெவருக்கும் - குழுமத்தில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உட்பட - வழங்குவதற்கு இது காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படக்கூடாது;
 - வாடிக்கையாளர் அத்தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு NHFL-இடம் கோரினால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்;

- வாடிக்கையாளர்கள் குறித்த குறிப்புத் தகவலை (reference) வழங்குமாறு NHFL-இடம் கோரப்பட்டால், அத்தகவலை வழங்குவதற்கு முன்னதாக NHFL சம்பந்தப்பட்ட வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெற வேண்டும்.
- b) தன்னைப் பற்றிய தனிப்பட்ட ஆவணங்களை அணுகுவது தொடர்பாக, நடைமுறையில் உள்ள சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் தனக்குள்ள உரிமைகளின் வரம்பு குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- c) வாடிக்கையாளர் அதற்கான அனுமதியைத் தெளிவாக வழங்கினாலன்றி, NHFL அல்லது வேறு எவரும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக அந்த வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களைப் பயன்படுத்தக்கூடாது.

(X) டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்

NHFL, பொருந்தக்கூடிய வரையில், 2 செப்டம்பர் 2022 தேதியிட்ட "டிஜிட்டல் கடன் வழங்குதல் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்" (Guidelines on Digital Lending) தொடர்பான சுற்றறிக்கையில் உள்ள அறிவுறுத்தல்களையும், அவ்வப்போது அதில் செய்யப்படும் திருத்தங்களையும் பின்பற்ற வேண்டும்.

(XI) புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

- (a) NHFL தனது ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் (இணையம் வழியாகப் பெறப்படுபவை உட்பட), புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும் அவற்றின் மீது தீர்வு காண்பதற்கும் ஒரு அமைப்பையும் நடைமுறையையும் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
- (b) NHFL-இன் இயக்குநர்கள் குழு, நிறுவனம் நேரடியாக வழங்கும் சேவைகள் அல்லது நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட வெளி முகமை (outsourced agency) மூலம் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பாக எழும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான முறையான குறைதீர்ப்பு நடைமுறையை நிறுவனத்திற்குள் வகுக்க வேண்டும். கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் அலுவலர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்துச் சிக்கல்களும், குறைந்தது அடுத்த உயர் நிலையில் விசாரிக்கப்பட்டுத் தீர்வு காணப்படுவதை இத்தகைய நடைமுறை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- (c) திரு. சாவியோ ஃபுர்டாடோ அவர்கள் குறைகளைத் தீர்க்கும் அதிகாரியாக (Grievance Redressal Officer) நியமிக்கப்பட்டுள்ளார்; இவரது பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம், கிளைகள் மற்றும் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.
- (d) புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாள்வதற்கான NHFL-இன் நடைமுறை குறித்த விவரங்களை எங்கு காணலாம் என்பது குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- (e) வாடிக்கையாளர் புகார் அளிக்க விரும்பினால், அவருக்குப் பின்வருவனவற்றைத் தெரிவிக்க வேண்டும்:
 - செயல்முறை
 - புகாரை எங்கு அளிக்கலாம்
 - புகாரை எவ்வாறு அளிக்க வேண்டும்
 - பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம்
 - தீர்வைக் கோரி யாரை அணுக வேண்டும்
 - முடிவு குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு அதிருப்தி இருந்தால், எதைப் பற்றிப் புகார் அளிக்கலாம்
 - வாடிக்கையாளரின் கேள்விகளுக்கு NHFL-இன் பணியாளர்கள் உதவுவார்கள்.

- (f) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமான புகார் பெறப்பட்டால், ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு ஒப்புதல் அல்லது பதில் அனுப்ப நிறுவனம் முயற்சிக்கும். அந்த ஒப்புதலில், புகாரை விசாரித்து நடவடிக்கை எடுக்கவுள்ள அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி விவரங்கள் இடம்பெற்றிருக்கும். NHFL-இன் பிரத்யேக தொலைபேசி உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண் வாயிலாகப் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்குப் புகார் குறிப்பு எண் (reference number) வழங்கப்படும்; மேலும், புகாரின் மீதான நடவடிக்கையின் நிலை குறித்து நியாயமான காலத்திற்குள் அவருக்குத் தகவல் தெரிவிக்கப்படும்.
- (g) இவ்விவகாரத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, NHFL வாடிக்கையாளருக்குத் தனது இறுதிப் பதிலை அனுப்ப வேண்டும் அல்லது பதிலளிக்க ஏன் கூடுதல் கால அவகாசம் தேவைப்படுகிறது என்பதை விளக்க வேண்டும்; புகாரைப் பெற்ற ஆறு வாரங்களுக்குள் இதைச் செய்ய முயற்சிக்க வேண்டும். மேலும், வாடிக்கையாளர் அப்பதிலில் திருப்தியடையாத பட்சத்தில், தனது புகாரை அடுத்தகட்டத்திற்குக் கொண்டு செல்வது எப்படி என்பது குறித்தும் அவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- (h) பாதிக்கப்பட்ட கடன் பெறுபவர் புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்கான நடைமுறைகளை (புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்கான மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான கால அளவு, மேல்முறையீட்டு வழிமுறை போன்றவை) NHFL பொதுவெளியில் அறிவிக்க வேண்டும்; மேலும், இந்த விவரங்கள் தனது இணையதளத்தில் குறிப்பாகக் கிடைக்குமாறு உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- (i) புகார் குறித்து ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதில் கிடைக்கப்பெறாத பட்சத்திலோ அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி இருக்கும் பட்சத்திலோ, புகார்தாரர் 'நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க்' (National Housing Bank)-இன் 'புகார் தீர்வுப் பிரிவை' (Complaint Redressal Cell) அணுகலாம் என்பதை NHFL தனது அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளைகள் மற்றும் இணையதளத்தில் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும். இதற்காக, <https://grids.nhbonline.org.in> என்ற இணையதள இணைப்பின் மூலம் ஆன்லைனிலோ அல்லது <https://www.nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/Grievance-Redressal-Policy-hindi-english.pdf> என்ற இணைப்பில் உள்ள பரிந்துரைக்கப்பட்ட படிவத்தைப் பயன்படுத்தி அஞ்சல் மூலமாகவோ (ஆஃப்லைன் முறையில்) புகார் அளிக்கலாம். அஞ்சல் அனுப்ப வேண்டிய முகவரி: புகார் தீர்வுப் பிரிவு, மேற்பார்வைத் துறை, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, கோர் 5A, இந்தியா ஹாபிடாட் சென்டர், லோதி சாலை, புது தில்லி - 110 003.

(XII) ஜெனரல்

- (a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்கியவரின் விவகாரங்களில் NHFL தலையிடாது (கடன் வாங்கியவரால் முன்னதாக வெளிப்படுத்தப்படாத தகவல்கள் ஏதேனும் கண்டறியப்பட்டால் ஒழிய).
- (b) கடன் கணக்கை இடமாற்றம் செய்வதற்கான கோரிக்கை கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், NHFL-இன் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை (ஏதேனும் இருப்பின்) குறித்த தகவல், அக்கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய இடமாற்றமானது, சட்டத்திற்கு உட்பட்ட மற்றும் வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படியே அமையும்.

- (c) கடன்கள் வழங்கப்படும்போதெல்லாம், திருப்பிச் செலுத்தும் தொகை, கால அளவு மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால இடைவெளி ஆகியவற்றை உள்ளடக்கிய திருப்பிச் செலுத்தும் நடைமுறையை NHFL வாடிக்கையாளருக்கு விளக்க வேண்டும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றத் தவறினால், நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க நாட்டின் சட்டங்களுக்கு இணங்க வரையறுக்கப்பட்ட நடைமுறை பின்பற்றப்படும். இந்நடவடிக்கையில் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு அனுப்புதல் அல்லது நேரில் சென்று வலியுறுத்துதல் மற்றும்/அல்லது ஏதேனும் பிணையம் (security) இருந்தால் அதனைக் கையகப்படுத்துதல் ஆகியவை அடங்கும்.
- (d) கடன்களை வசூலிக்கும் விவகாரத்தில், கடன் பெற்றவர்களைத் தேவையற்ற நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல் அல்லது வசூலுக்காக உடல் வலிமையைப் (அடியாட்களை) பயன்படுத்துதல் போன்ற துன்புறுத்தும் நடவடிக்கைகளை நிறுவனம் மேற்கொள்ளக்கூடாது. வாடிக்கையாளர்களிடம் தகுந்த முறையில் நடந்துகொள்வதற்குத் தனது பணியாளர்களுக்குப் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதிசெய்ய வேண்டும்.
- (e) கடன் வசூலிப்பு நடவடிக்கைகளின் போது, நிறுவனம் அல்லது அதன் முகவர்கள் பின்வரும் செயல்களில் ஈடுபடாமல் இருப்பதை நிறுவனம் கண்டிப்பாக உறுதி செய்ய வேண்டும்: (i) எந்தவொரு நபரையும் வாய்மொழி அல்லது உடல் ரீதியாக அச்சுறுத்துதல் அல்லது துன்புறுத்துதல் (கடனாளியின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், பரிந்துரைப்பவர்கள் மற்றும் நண்பர்களைப் பொதுவெளியில் அவமானப்படுத்துதல் அல்லது அவர்களின் தனிப்பட்ட வாழ்க்கையில் தலையிடுதல் உள்ளிட்டவை இதில் அடங்கும்), (ii) அலைபேசி அல்லது சமூக ஊடகங்கள் வாயிலாகப் பொருத்தமற்ற செய்திகளை அனுப்புதல், (iii) அச்சுறுத்தும் வகையிலான அல்லது அடையாளம் தெரியாத நபரிடமிருந்து வரும் அழைப்புகளை மேற்கொள்ளுதல், (iv) நிலுவையிலுள்ள கடனை வசூலிக்கக் கடனாளியைத் தொடர்ந்து அழைத்தல் அல்லது காலை 8:00 மணிக்கு முன்னதாகவும் மாலை 7:00 மணிக்குப் பின்னதாகவும் அழைத்தல், (v) தவறான மற்றும் மக்களைத் தவறாக வழிநடத்தும் வகையிலான தகவல்களை அளித்தல் போன்றவை.
- (f) கடன் வசூல் முகவர்களைப் பணியமர்த்துவதற்கான வழிகாட்டுதல்கள் அடங்கிய கொள்கைக்கு நிறுவனம் ஒப்புதல் அளித்துள்ளது.
- (g) பின்வரும் சூழ்நிலைகளில், வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கான கட்டணத்தையோ அல்லது அபராதத்தையோ வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் (NBFC) விதிக்கக்கூடாது:
- மாறும் வட்டி விகித அடிப்படையிலான வீட்டுக் கடன், ஏதேனும் ஒரு மூலத்திலிருந்து முன்கூட்டியே அடைக்கப்படும் நேர்வில்.
 - நிலையான வட்டி விகித அடிப்படையிலான வீட்டுக் கடன், கடன் பெற்றவரால் அவரது சொந்த நிதியைக் கொண்டு முன்கூட்டியே அடைக்கப்படும் நேர்வில்.
- இங்கு "சொந்த ஆதாரங்கள்" (own sources) என்பது, வங்கி, வீட்டு வசதி நிதி நிறுவனம் (HFC), வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் (NBFC) அல்லது பிற நிதி நிறுவனங்களிடமிருந்து கடன் பெறுவதைத் தவிர்த்த பிற அனைத்து நிதி ஆதாரங்களையும் குறிக்கும்.

இரட்டை அல்லது சிறப்பு வட்டி விகித (நிலையான மற்றும் மாறுபடும் வட்டி விகிதங்களின் கலவை) வீட்டுக் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, கடனை முன்கூட்டியே முடிக்கும் (preclosure) நேரத்தில் அது நிலையான வட்டி விகிதத்திலோ அல்லது மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திலோ உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, அந்தந்த வகைக்குரிய விதிமுறைகள் பொருந்தும்.

- (h) இரட்டை அல்லது சிறப்பு வட்டி விகிதத்திலான வீட்டுக் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, நிலையான வட்டி விகிதக் காலம் முடிந்து அக்கடன் மிதக்கும் வட்டி விகிதக் கடனாக மாற்றப்பட்ட பிறகு, மிதக்கும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கான முன்கூட்டியே கடனை முடிப்பதற்கான (pre-closure) விதிமுறைகளே பொருந்தும். இனிவரும் காலங்களில் முன்கூட்டியே முடித்துக்கொள்ளப்படும் இத்தகைய அனைத்து இரட்டை அல்லது சிறப்பு வட்டி விகித வீட்டுக் கடன்களுக்கும் இது பொருந்தும்.
மேலும், நிலையான வட்டி விகிதக் கடன் என்பது, கடனின் முழு காலத்திற்கும் வட்டி விகிதம் நிலையாக இருக்கும் ஒரு கடன் வகையாகும்.
- (i) NHFL பின்வருவனவற்றின் மீது கடன் முன்கூட்டியே அடைப்பதற்கான கட்டணங்களையோ அல்லது அபராதங்களையோ விதிக்காது:
- தனிநபர் கடன் பெறுநர்களுக்கு (இணை-கடனாளிகள் உடனோ அல்லது இல்லாமலோ) வணிகம் சாராத நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட, மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தைக் கொண்ட எந்தவொரு காலக் கடனும்;
 - ₹50 லட்சம் வரையிலான அனுமதிக்கப்பட்ட தொகை அல்லது வரம்புடன், தனிநபர்கள் மற்றும் நுண், சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்களுக்கு (MSEs) (இணை-கடனாளிகள் உடனோ அல்லது இல்லாமலோ) வணிக நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட, மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தைக் கொண்ட எந்தவொரு காலக் கடனும்;
- இரட்டை அல்லது சிறப்பு வட்டி விகிதக் கடன் (நிலையான மற்றும் மாறுபடும் வட்டி விகிதங்களின் கலவை) வகையைப் பொறுத்தவரை, முன்கூட்டியே கடன் தொகையைச் செலுத்தும் நேரத்தில் கடன் மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து மேற்கூறியவை பொருந்தும்.
- (j) நிறுவனத்தின் வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படி அல்லது அனுமதிக் கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம், MITC மற்றும் முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றில் வெளிப்படுத்தப்பட்டுள்ளபடி முன்கூட்டியே கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும்.
- (k) நிறுவனத்தின் நிகழ்வில் முன்பணம் செலுத்தப்படும் போது நிறுவனம் எந்த கட்டணத்தையும் விதிக்காது.
- (l) NHFL RBI FPC திசைகளில் KFS இல் உள்ள வழிமுறைகளுக்கும் இணங்க வேண்டும்.
- (m) நிறுவனத்திற்கும் தனிநபர் கடன் பெறுநருக்கும் இடையே ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் தெளிவாகவும் புரிந்துகொள்வதை உறுதிசெய்யும் வகையில், ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) 'நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கை' (FPC) வழிகாட்டுதல்களில் பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ள வடிவத்தில், அத்தகைய கடனுக்கான மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை (MITC) உள்ளடக்கிய ஒரு ஆவணத்தை நிறுவனம் கட்டாயம் பெற வேண்டும். இந்த ஆவணமானது, நிறுவனம் ஏற்கனவே பெற்றுவரும் கடன் மற்றும் பிணையம் (security) தொடர்பான ஆவணங்களுக்குக் கூடுதலாகப் பெறப்படும் ஒன்றாகும். நிறுவனம் இந்த ஆவணத்தை இரண்டு பிரதிகளாகவும், கடன் பெறுநருக்குப் புரியும் மொழியிலும் தயாரிக்க வேண்டும்; மேலும், அதன் ஒரு பிரதியை உரிய ஒப்புதலுடன் கடன் பெறுநரிடம் வழங்க வேண்டும்.
- (n) நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை ஊக்குவிப்பதற்காக, சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல்கள், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான கால வரம்புகள், அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத்

திருப்பித் தரும் நடைமுறை மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களை நிறுவனம் காட்சிப்படுத்த வேண்டும். பொருந்தக்கூடிய இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) நிதிக் கொள்கை வழிகாட்டுதல்களின்படி, "அறிவிப்புப் பலகை", "புத்தகங்கள்/ சிற்றேடுகள்", "இணையதளம்", "காட்சிப்படுத்தும் பிற முறைகள்" மற்றும் "பிற வெளியீடுகள்" ஆகியவற்றில் உள்ள அறிவுறுத்தல்களை நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டும்.

- (g) NHFL தனது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த விவரங்களை இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது அந்தந்தப் பகுதிக்குரிய உள்ளூர் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.
- (h) கடன் வழங்குவதில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் NHFL எந்தவிதப் பாகுபாடும் காட்டக்கூடாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவினருக்காக வகுக்கப்பட்ட திட்டங்களைச் செயல்படுத்துவதிலிருந்தோ அல்லது அத்தகைய திட்டங்களில் பங்கேற்பதிலிருந்தோ இது NHFL-ஐத் தடுக்காது.
- (i) இக்கோட்பாட்டைப் (Code) பிரபலப்படுத்துவதற்கு, NHFL பின்வருவனவற்றைச் செய்ய வேண்டும்:
 - தற்போதைய மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு இக்குறிப்பிட்ட விதிமுறைகளின் (Code) நகலை வழங்க வேண்டும்;
 - கோரிக்கையின் பேரில், நேரிலோ அல்லது மின்னணுத் தகவல் தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலமாகவோ இக்குறிப்பிட்ட விதிமுறைகளை வழங்க வேண்டும்;
 - ஒவ்வொரு கிளையிலும் மற்றும் இணையதளத்திலும் இக்குறிப்பிட்ட விதிமுறைகளை கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும்; மற்றும்
 - இக்குறிப்பிட்ட விதிமுறைகள் குறித்த தொடர்புடைய தகவல்களை வழங்கவும், அவற்றை நடைமுறைப்படுத்தவும் ஊழியர்களுக்குப் பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

(XIII) உடல் அல்லது பார்வைத்திறன் குறைபாடுடையோருக்கான கடன் வசதிகள்

- NHFL தனது எந்தவொரு கிளையிலும், உடல் அல்லது பார்வைத்திறன் குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்குக் கடன் வசதிகள் உட்பட பல்வேறு தயாரிப்புகள், சேவைகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில், அக்குறைபாட்டின் அடிப்படையில் எந்தவிதமான பாகுபாட்டையும் காட்டாது.
- பார்வைத்திறன் குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர் மீது, வட்டி செலுத்துதல், பிணையம் (collateral) மற்றும் பிற நிபந்தனைகள் தொடர்பான கூடுதல் சுமை எதையும் NHFL சுமத்தாது.
- அனைத்து நிலை ஊழியர்களுக்கும் நடத்தப்படும் பயிற்சித் திட்டங்களில், சட்டம் மற்றும் சர்வதேச ஒப்பந்தங்களால் உறுதிப்படுத்தப்பட்டுள்ள மாற்றுத்திறனாளிகளின் உரிமைகள் குறித்த பொருத்தமான ஒரு பகுதியை NHFL சேர்க்க வேண்டும்.
- நிறுவனத்தின் குறைகளைத் தீர்க்கும் நடைமுறையின் கீழ், மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகளுக்குத் தீர்வு காணப்படுவதை NHFL உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- பார்வைத்திறன் குறைபாடுள்ள அல்லது உடல் ஊனமுற்ற வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் வசதிகள் தொடர்பாக, RBI-யின் 'நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கை' (FPC) வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகளை NHFL பின்பற்ற வேண்டும்.

(XIV) இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

- a) NHFL-இன் இயக்குநர்கள் குழு, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான முறையான குறைதீர்க்கும் வழிமுறையை நிறுவனத்திற்குள் ஏற்படுத்த வேண்டும். கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் அலுவலர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்துச் சிக்கல்களும், குறைந்தது அடுத்த உயர் நிலையில் பரிசீலிக்கப்பட்டுத் தீர்வு காணப்படுவதை இவ்வழிமுறை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- b) நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான வணிக நடைமுறைகள் குறியீடு பின்பற்றப்படுவதையும், நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறைதீர்க்கும் வழிமுறை செயல்படுவதையும் அவ்வப்போது ஆய்வு செய்ய வேண்டும். இத்தகைய ஆய்வுகள் குறித்த ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, சீரான இடைவெளிகளிலோ அல்லது குறைந்தது ஆண்டுக்கு ஒருமுறையாவது இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி மற்றும்/அல்லது பிற ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளால் அவ்வப்போது அறிவுறுத்தப்படும் மாற்றங்கள் அல்லது திருத்தங்களுக்கு ஏற்ப, இக்குறியீடு தானாகவே திருத்தப்பட்டதாகக் கருதப்படும்.