NIWAS
HOUSING FINANCE

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

NHFPL நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

அறிமுகம் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய குறியீட்டின் தன்மை

(இனி "NHFPL" அல்லது "நிறுவனம்" இந்த குறியீடு Niwas Housing Finance Limited ஆல் என குறிப்பிடப்படுகிறது) - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - வீட்டுக் கடன் நிதி கம்பெனி (ரிசர்வ் வங்கி) திசைகள், 2021 இன் ரிசர்வ் மூலம் வெளியிடப்பட்டது. பேங்க் ஆஃப் இந்தியா (RBI) மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டு, பொதுமக்களின் தகவலுக்காக ஒவ்வொரு கிளையிலும் கிடைக்கும்.

(சுய சொந்தம் மற்றும்/அல்லது அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டின் கீழ்) NHFPL அல்லது டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்கள் வழங்கினாலும், நிறுவனத்தின் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் குறியீடு பொருந்தும். ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலம், இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும். சந்தைப்படுத்தல், கடன் பெறுதல் செயலாக்கம் மற்றும் சேவை மற்றும் வசூல் நடவடிக்கைகள் மற்றும் நிறுவனத்தால் ஈடுபட்டுள்ள பல்வேறு சேவை வழங்குநர்கள் உள்ளிட்ட செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களிலும் குறியீடு பொருந்தும்.

குறியீட்டின் நோக்கங்கள்

சிறந்த கார்ப்பரேட் நடைமுறைகளின் ஒரு பகுதியாக பணியாற்றுவதற்கும் வணிக நடைமுறைகளில் வெளிப்படைத் தன்மையை வழங்குவதற்கும், நிறுவனம் இந்த குறியீட்டை உருவாக்கி ஏற்றுக்கொண்டது:

a) **வாடிக்கையாளரைக் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்;**
b) **வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் சேவைகளை நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்**
அவர்/அவள் நிறுவனத்திடமிருந்து நியாயமாக எதிர்பார்க்கலாம்;
c) **போட்டியின் மூலம் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்து, உயர் செயல்பாட்டுத் தரத்தை அடைதல்;**
d) **நிறுவனத்திற்கும் அதன் வாடிக்கையாளருக்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் நல்ல உறவை மேம்படுத்துதல்; மற்றும்**
இ) வீட்டு நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது

(I) <u>கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்</u>

NHFPL நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

a) NHFPL நிறுவனத்திற்கும் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினருடனான அனைத்து தகவல் தொடர்புகளுக்கும் NHFPL அதிகாரப்பூர்வ மொழி ஆங்கிலமாக இருக்க வேண்டும்.

b) கடன் வாங்குபவருக்கு அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கிலம் அல்லது வட்டார மொழியில் / கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

c) NHFPL வருங்கால கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கிலம் அல்லது வட்டார மொழியில் / கடன் வாங்கியவர் புரிந்து கொண்ட மொழியில் இருக்க வேண்டும் மற்றும் அவர் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் புரிந்துகொண்டார் என்பதை உறுதிப்படுத்தும்.

d) NHFPL கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால்/விநியோகிக்கப்படாவிட்டால், முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், அபராதக் கட்டணங்கள் பற்றிய அனைத்துத் தகவல்களையும் கடனாளிக்கு வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்தும். / தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால், கடனை நிலையானதிலிருந்து மிதக்கும் விகிதங்களுக்கு மாற்றுவதற்கான மாற்றக் கட்டணங்கள் அல்லது அதற்கு நேர்மாறாக, பொருந்தினால், ஏதேனும் வட்டி மீட்டமைப்பு விதியின் இருப்பு மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் வட்டியைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயம். வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், NHFPL வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல்/அனுமதிப்பதில் ஈடுபட்டுள்ள அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்து செலவையும்' வெளியிட வேண்டும் மற்றும் அத்தகைய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதை உறுதி செய்யும்.

e) கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் அவசியமான தகவல்கள் இருக்கும், இதனால் மற்ற HFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு, கடனாளியால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.

f) KYC ஆவணங்கள் உட்பட கடன் விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் தனித்தனியாக கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும் அல்லது கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் சேர்க்கப்படும்.

g) NHFPL வருங்கால கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் விண்ணப்பத்தைப் பெறுவதற்கான ஒப்புகையை வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் என்பது ஒப்புகையில் குறிப்பிடப்படும்.

(II) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

(a) கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்க வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து தேவையான அனைத்து விவரங்களையும் சேகரிக்க வேண்டும். NHFPL விண்ணப்பத்தின் போது, ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாக அவரை மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளுமாறு தெரிவிக்க வேண்டும்.

(b) NHFPL கடன் வாங்குபவருக்கு வட்டார மொழி அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாக, கடன் விண்ணப்பத்தின் விதியை அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ தெரிவிக்க வேண்டும். கடனை அனுமதிக்கும் பட்சத்தில், வருடாந்த வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவும் அனுமதி கடிதத்தில் இருக்க வேண்டும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் கடன் வாங்கியவர் தனது பதிவில்.

(c) கடன் (NHFPL) ஒப்பந்தத்தில் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களைத் தடிமனாகக் குறிப்பிடும்.

(d) NHFPL ஆனது கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்புகளின் நகலையும் ஒவ்வொரு கடனாளிகளுக்கும் கடனை அனுமதிக்கும்/ வழங்கும்போது தவறாமல் வழங்கும்.

(e) கடன் (NHFPL) விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை (களை) அதன் கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும்.

(III) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்துதல்/ தனிநபர் கடனைத் தீர்ப்பதற்கான அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

(a) கடன் (NHFPL) ஒப்பந்தம்/அனுமதிக் கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள பட்டுவாடா அட்டவணையின்படி பணப் பரிமாற்றத்தைச் செய்யும்.

(b) கடன் வாங்குபவருக்கு (NHFPL) வட்டார மொழியிலோ அல்லது கடன்வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ, கடன் வாங்கும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணம்/கட்டணங்கள் போன்றவற்றில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், வட்டியில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்து அறிவிக்கும். விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் எதிர்காலத்தில் செயல்படுத்தப்படும் மற்றும் இது தொடர்பான பொருத்தமான

நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும். அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர்/அவள் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் முன்னறிவிப்பின்றி தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் மாற்றலாம்.

(c) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.

(d) NHFPL அனைத்துப் பத்திரங்களையும் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும் போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக NHFPL வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்துகொள்ளும் போது வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்கியவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள NHFPL உரிமையுடைய நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் அதைப் பற்றி அறிவிக்கப்படும்.

(e) NHFPL ஆனது அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிடும் மற்றும் கடன் கணக்கின் முழு திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில் செய்த பிறகு 30 நாட்களுக்குள் எந்தவொரு பதிவேட்டில் பதிவுசெய்யப்பட்ட கட்டணங்களையும் அகற்றும். குறிப்பிட்ட நேரத்தைத் தாண்டி ஏதேனும் தாமதம் ஏற்பட்டால், NHFPL அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும் மற்றும் ஒவ்வொரு தாமதத்திற்கும் INR 5,000/- வீதத்தில் கடனாளிக்கு இழப்பீடு வழங்க வேண்டும். பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி.

(f) அசல் அசையும்/ அசையாச் சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதி அல்லது முழுமையாக, NHFPL ஆனது, அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு கடன் வாங்குபவருக்கு உதவுவதோடு, அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். இழப்பீடு செலுத்துகிறது. எவ்வாறாயினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க HFCகளுக்கு 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும் மற்றும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).

(g)

(IV) நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டைத் தொடர்புகொள்வதற்கான மொழி மற்றும் முறை

ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதலின் அடிப்படையில் நிறுவனம் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை அமைக்கும் மற்றும் அத்தகைய அங்கீகரிக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு கடன் வாங்குபவர்களுக்குக் கிடைக்கும் (முன்னுரிமை உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் வாங்குபவர்) மற்றும் பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் குறியீட்டை வைக்க வேண்டும்.

(V) HFC களால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

a) NHFPL வாரியமானது நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொள்ளும் மற்றும் கடன்களுக்கான வட்டி விகிதம், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் (அபராத வட்டி, ஏதேனும் இருந்தால்) விதிக்கப்படும். முன்னேற்றங்கள். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) நிறுவனங்களின் இணையதளத்தில் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

c) வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களைப் பற்றி அறிந்திருக்க வேண்டும்.

d) கடன் (NHFPL) வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையே உள்ள பிளவை தெளிவாகக் குறிக்க வேண்டும்.

e) கடன் (NHFPL) வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, செயல்முறை மற்றும் செயல்பாடுகளை கண்காணிக்க ஒரு உள் பொறிமுறையை நிறுவனம் வைக்கும்.

(VI) உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்

ஒருவர் கடனுக்கான உத்தரவாதமளிப்பவராக கருதும் போது, பின்வருவனவற்றைப் பற்றி அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்

a) **உத்தரவாதமாக அவரது/அவள் பொறுப்பு**;
b) **அவன்/அவள் அவனை/அவளை நிறுவனத்திடம் ஒப்படைக்கும் பொறுப்பின் அளவு**;
c) NHFPL **அவரை/அவளை அவனது/அவள் பொறுப்பை செலுத்த அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்**;
d) **ஐஎச்எஃப்பிஎல் நிறுவனத்தில் உள்ள அவரது பிற பணத்தை அவர்/அவள் உத்தரவாதமாகச் செலுத்தத் தவறினால்**;
e) **ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவளுடைய பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட குவாண்டத்திற்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா**; **மற்றும்**
f) **உத்தரவாததாரராக அவர்/அவள் பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும்** NHFPL **அவருக்கு/அவளுக்கு இதைப் பற்றி அறிவிக்கும் விதம்**;
g) **நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்த போதுமான வழிகள் இருந்தும்**, **கடனளிப்பவர்/கடன் வழங்குபவர் விடுத்த கோரிக்கைக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவர் இணங்க மறுத்தால்**, **அத்தகைய உத்தரவாததாரர் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகக் கருதப்படுவார்**.
h) **கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பொருள் பாதகமான மாற்றம்/கள் அவர் உத்தரவாதமாக நிற்கிறார்**.

(VII) நிலுவைத் தொகை வசூல்

NHFPL வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை, கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் ஆகியவற்றின் மூலம் விளக்க வேண்டும். 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 ஏதேனும் பாதுகாப்பு

வைத்திருப்பதன் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது இந்த செயல்முறையை உள்ளடக்கும்.

நிறுவனம் துன்புறுத்தலை நாடக்கூடாது, அதாவது. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

NHFPL இன் சேகரிப்பு கொள்கை மரியாதை, நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் வற்புறுத்தலின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. NHFPL வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதில் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளது. ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதலின்படி, வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன், அது பொருந்தும்போது, மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்துவதற்கான வழிகாட்டுதலை நிறுவனம் ஏற்றுக்கொள்கிறது.

அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது NHFPL ஐப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் சேகரிப்பு அல்லது / மற்றும் பாதுகாப்பு மீட்டெடுப்பில் கீழே உள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

(a) வாடிக்கையாளரை அவர்/அவள் விரும்பும் இடத்திலும், அவர்/அவள் வசிக்கும் இடத்தில் குறிப்பிடப்பட்ட இடம் இல்லாத போதும், அவருடைய/அவள் இல்லத்தில், வணிக/தொழில் செய்யும் இடத்திலும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
(b) NHFPL ஐ பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கான அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் நிகழ்விலேயே தெரியப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
(c) வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்பட வேண்டும்.
(d) வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு சிவில் முறையில் இருக்க வேண்டும்
(e) NHFPL இன் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை 08:00 மணி முதல் 19:00 மணி வரை தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.
(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 சச்சரவுகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும்

ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.

(i) வாடிக்கையாளரின் நிலுவைத் தொகை வசூலிப்பதற்கான வருகையின் போது, கண்ணியம் மற்றும் அலங்காரம் பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.

(j) குடும்பத்தில் ஏற்படும் துக்கங்கள் அல்லது பிற பேரிடர் நிகழ்வுகள் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள் நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக அழைப்புகள்/வருகைகள் செய்வது தவிர்க்கப்படும்.

(k) வாடிக்கையாளர்/கடன் வாங்குபவர் அல்லது உத்தரவாததாரருடன் மட்டுமே தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் (தேவைப்பட்டால் மட்டும்) மற்றும் கடன் வாங்கியவரின் பிற உறவினர்கள்/தொடர்புகளை அணுகக்கூடாது.

(VIII) <u>விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை</u> NHFPL **செய்யும்**

(a) அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருள்கள் தெளிவாகவும், உண்மையாகவும், தவறாக வழிநடத்தும் வகையிலும் இல்லை என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்.

(b) ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பின் மீது கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு ஊடகத்திலும் விளம்பர இலக்கியத்திலும், **NHFPL** மற்ற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களையும் குறிப்பிடும், பொருந்தினால், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் செய்யப்படும். கோரிக்கை அல்லது இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.

(c) **NHFPL** ஆனது கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (அபராத கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால்) பற்றிய தகவல்களை வழங்கும்; தொலைபேசி அல்லது உதவி வரிகள் மூலம்; நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில்; நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் / உதவி மேசை மூலம்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி / கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்.

(d) **NHFPL** மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பெற்று ஆதரவு சேவைகளைப் பெற்றால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) **NHFPL** போன்ற இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாள வேண்டும் என்று **NHFPL** கோருகிறது.

(e) நிறுவனம், தகுந்ததாக உணர்ந்தால், வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் அதன் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களைத் தெரிவிக்கும். அதன் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய

தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அத்தகைய தகவல் / சேவையைப் பெறுவதற்கு ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

(f) நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (டிஎஸ்ஏக்கள்)/ டைரக்ட் மார்க்கெட்டிங் ஏஜெண்டுகளுக்கான (டிஎம்ஏக்கள்) மாதிரி நடத்தை விதிகளை உள்ளடக்கிய நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (டிஎஸ்ஏக்கள்) போர்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட நடத்தை நெறிமுறையை NHFPL பரிந்துரைக்கும், அதன் சேவைகள் தயாரிப்புகள் / சேவைகளை சந்தைப்படுத்துவதற்குப் பெறப்படுகிறது, மற்ற விஷயங்களுக்கிடையில், DSAக்கள் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் பொருட்களை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காண வேண்டும்.

NHFPL பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறி செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், புகாரை விசாரித்து அதைக் கையாள்வதற்கும் இழப்பை சரிசெய்வதற்கும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.

(IX) <u>தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை</u>

a) NHFPL ஆனது வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதுகிறது [வாடிக்கையாளர்கள் இனி வாடிக்கையாளர்களாக இல்லாதபோதும்], மேலும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும்.

b) NHFPL பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டதா அல்லது அவர்களின் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள்/நிறுவனங்கள் உட்பட, வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை வெளிப்படுத்தாது:

- தகவல் சட்டப்படி கொடுக்கப்பட வேண்டும் என்றால்.
- பொதுமக்களிடம் கடமை இருந்தால், தகவல் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- NHFPL இன் நலன்களுக்கு அவர்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க) ஆனால் வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) பற்றிய தகவலை மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும்

வழங்குவதற்கு இது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படாது. குழு, சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக.
- வாடிக்கையாளர் NHFPL யிடம் தகவலை வெளிப்படுத்தும்படி கேட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.
- NHFPL வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றி ஒரு குறிப்பைக் கேட்கும் பட்சத்தில், அதை வழங்குவதற்கு முன் NHFPL எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெற வேண்டும்.

c) NHFPL அவரைப் பற்றி வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதைய சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் வாடிக்கையாளருக்கு அவரது உரிமைகளின் அளவு தெரிவிக்கப்படும்.

d) NHFPL, வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக NHFPL உட்பட யாராலும் பயன்படுத்தாது.

(X) <u>டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்</u>

ஜஎச்எஃப்பிஎல் 2 செப்டம்பர் 2022 தேதியிட்ட "டிஜிட்டல் லெண்டிங் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்" மற்றும் அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட சுற்றறிக்கையில் உள்ள வழிமுறைகளுக்கு பொருந்தக்கூடிய அளவிற்கு இணங்க வேண்டும்.

(XI) <u>புகார்கள் மற்றும் குறைகள்</u>

(a) NHFPL ஆனது அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும் அகற்றுவதற்கும் ஒரு அமைப்பு மற்றும் நடைமுறையைக் கொண்டிருக்கும்.

(b) NHFPL இன் இயக்குநர்கள் குழு, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்க்க நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை அமைக்கும். அத்தகைய பொறிமுறையானது கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

(c) புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாள்வதற்கான NHFPL செயல்முறையின் விவரங்களை எங்கே கண்டுபிடிப்பது என்பது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

(d) வாடிக்கையாளர் என்றால்புகார் செய்ய விரும்பினால், அவருக்குப் பின்வருபவை கூறப்படும்:
- எப்படி செய்வது
- எங்கே புகார் செய்யலாம்
- எப்படி புகார் அளிக்க வேண்டும்

- பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம்
- பரிகாரம் செய்ய யாரை அணுகுவது
- வாடிக்கையாளர் முடிவைப் பற்றி மகிழ்ச்சியடையவில்லை என்றால் என்ன புகார் செய்வது.
- NHFPL இன் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளருக்கு ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால் வாடிக்கையாளருக்கு உதவுவார்கள்.

(e) ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு/அவளுக்கு ஒப்புகை / பதிலை அனுப்ப NHFPL முயற்சி செய்யும். அந்த ஒப்புகையில் குறையைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி இருக்கும். NHFPL இன் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிலோ புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.

(f) விஷயத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, NHFPL வாடிக்கையாளருக்கு அதன் இறுதிப் பதிலை அனுப்ப வேண்டும் அல்லது பதிலளிப்பதற்கு அதிக அவகாசம் ஏன் தேவை என்பதை விளக்க வேண்டும் மற்றும் புகார் பெறப்பட்ட ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிக்க வேண்டும், மேலும் அவரது புகாரை எப்படி எடுத்துக்கொள்வது என்பதை அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும் மேலும் அவன்/அவள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால்.

(g) இது தொடர்பாக எழும் அனைத்து சச்சரவுகளையும் தீர்க்க குறைந்தபட்சம் இரண்டு உறுப்பினர்களைக் கொண்ட குறை தீர்க்கும் குழு அமைக்கப்படும். நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை குறை தீர்க்கும் குழு உறுதி செய்யும்.

(h) NHFPL அதன் குறை தீர்க்கும் நடைமுறையை (மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் புகார்களை பதிவு செய்யக்கூடிய பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான நேரம், விரிவாக்கத்திற்கான மேட்ரிக்ஸ், முதலியன) பாதிக்கப்பட்ட கடன் வாங்குபவரின் புகார்களைத் தெரிவிக்கும் மற்றும் அதை உறுதி செய்யும். இது குறிப்பாக அதன் இணையதளத்தில் கிடைக்கிறது.

(i) NHFPL அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள் / கிளைகள் மற்றும் இணையதளத்தில் புகார் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றாலோ அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தாலோ, புகார்தாரர் தேசியத்தின் புகார் தீர்வுப் பிரிவை அணுகலாம். ஹவுசிங் வங்கி அதன் புகார்களை ஆன்லைன் முறையில் இணைப்பில் பதிவு செய்யலாம்https://grids.nhbonline.org.inஅல்லது தபால் மூலம்

ஆஃப்லைன் பயன்முறையில், பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் இணைப்பில் கிடைக்கும்http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf, புகார் தீர்வு பிரிவு, ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வை துறை, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, 4வது தளம், கோர் 5A, இந்தியா வாழ்விட மையம், லோதி சாலை, புது தில்லி - 110 003.

(XII) பொது

(a) NHFPL கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடனாளியின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல், கவனிக்கப்படாவிட்டால்).

(b) கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையைப் பெற்றால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

(c) பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே மூடுவதற்கு NHFPL முன்பணம் செலுத்தும் வரி அல்லது அபராதம் விதிக்காது:

- வீட்டுக் கடன் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் மற்றும் எந்த மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே மூடப்பட்டது.
- வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் இருக்கும் மற்றும் கடன் வாங்கியவர் அவர்களின் சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து முன்கூட்டியே மூடப்பட்டால்.

இந்த நோக்கத்திற்கான "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்பது வங்கி/ HFC/ NBFC மற்றும்/அல்லது நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த ஆதாரத்தையும் குறிக்கிறது.

அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு விகிதமும் (நிலையான மற்றும் மிதக்கும் கூட்டு) வீட்டுக் கடன்கள், முன்கூட்டிய நேரத்தில், கடன் நிலையான அல்லது மிதக்கும் விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, நிலையான/ மிதக்கும் விகிதத்திற்கு பொருந்தும் முன்கூட்டிய விதிமுறைகளை ஈர்க்கும். இரட்டை/சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்களின் விஷயத்தில், நிலையான வட்டி விகிதக் காலம் முடிவடைந்த பிறகு, ஃப்ளோட்டிங் ரேட் கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன், மிதக்கும் விகிதத்திற்கான முன் மூடல் விதிமுறை பொருந்தும். இனிமேல் முடக்கப்படும் அத்தகைய இரட்டை/சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்கள் அனைத்திற்கும் இது பொருந்தும். ஒரு நிலையான விகிதக் கடன் என்பது கடனின் முழு

காலத்திற்கும் நிர்ணயிக்கப்பட்ட விகிதம் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது.

(d) NHFPL தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்படும் எந்தவொரு மிதக்கும் விகித காலக் கடனுக்கும் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்-பணம் செலுத்துதல் அபராதங்களை விதிக்காது.

(e) நிறுவனத்திற்கும் தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையே ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் நல்லதாகவும் புரிந்துகொள்வதற்கு வசதியாக, பரிந்துரைக்கப்பட்ட அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும் அத்தகைய கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) அடங்கிய ஆவணத்தை நிறுவனம் பெற வேண்டும். RBI முதன்மை திசையின் இணைப்பு XII இன் படி வடிவம். தற்போதுள்ள கடன் மற்றும் நிறுவனத்தால் பெறப்படும் பாதுகாப்பு ஆவணங்களுடன் இந்த ஆவணம் கூடுதலாக இருக்கும். நிறுவனம் மேற்கூறிய ஆவணத்தை நகல் மற்றும் கடனாளிக்கு புரியும் மொழியில் தயாரிக்க வேண்டும், அந்த ஆவணத்தின் ஒரு நகல் ஒப்புகையின் கீழ் கடன் வாங்கியவரிடம் ஒப்படைக்கப்படும்.

(f) சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள், அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பித் தருவதற்கான நடைமுறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களை நிறுவனம் காண்பிக்கும். நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்துவதற்கான குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் வழிமுறை போன்றவை. RBI முதன்மை திசையின் இணைப்பு XII இன் படி, "அறிவிப்பு பலகை", "புத்தகங்கள் / பிரசுரங்கள்", "இணையதளம்", "இதர காட்சி முறைகள்" மற்றும் "பிற சிக்கல்கள்" ஆகியவற்றில் முக்கியமான வழிமுறைகளை நிறுவனம் காண்பிக்கும்.

(g) NHFPL அவர்களின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் அதாவது ஹிந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழியில் காண்பிக்கும்.

(h) NHFPL கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை விரிவுபடுத்துவதில் ஊனத்தின் அடிப்படையில் பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களை NHFPL பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவினருக்காக

உருவாக்கப்பட்ட திட்டங்களில் HFC களை நிறுவுவது அல்லது பங்கேற்பதில் இருந்து இது தடுக்காது.

(i) குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்த, NHFPL:

- ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறியீட்டின் நகலை வழங்குதல்;
- இந்த குறியீட்டை கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்;
- இந்தக் குறியீட்டை ஒவ்வொரு கிளையிலும் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்; மற்றும்
- குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவலை வழங்குவதற்கும், குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் பணியாளர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.

(XIII) <u>இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு</u>

a) NHFPL இன் இயக்குநர்கள் குழு, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை அமைக்கும். அத்தகைய பொறிமுறையானது கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

b) நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையானது, குறைந்தபட்சம் வருடாந்தர அடிப்படையில் வழக்கமான இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

குறிப்பு:

'நியாய நடைமுறைகள் குறியீடு' குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை NHFPL வெளியிடும்.