

சுந்தரம் ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறை விதிகள்

A. நோக்கங்கள்

இந்நெறிமுறையானது, வாடிக்கையாளர்களுடன் (சூழலைப் பொறுத்து, இது கடன் பெறுபவர்கள், வைப்புத்தொகைதாரர்கள் அல்லது கடன் உத்தரவாததாரர்கள் என நிறுவனத்தின் தற்போதைய அல்லது வருங்கால வாடிக்கையாளர்களாக அமையக்கூடிய நபர்களைக் குறிக்கும்) வணிக நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்போது, நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளுக்கான தரநிலைகளை வகுப்பதையும், அவற்றை அவ்வப்போது மேம்படுத்துவதையும் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

B. பொருந்தும் தன்மை

இந்த விதிமுறை நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து கடன் வகைகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும் இது நேரடிச் சேவை, தொலைபேசி, அஞ்சல், மின்னணு சாதனங்கள், இணையம் அல்லது வேறு ஏதேனும் ஒரு முறை ஆகியவற்றின் மூலம் வணிக நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்போது, நிறுவனம், அதன் ஊழியர்கள் மற்றும் நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிற நபர்கள் ஆகியோர் இதனைக் கண்டிப்பாகப் பின்பற்ற வேண்டும்.

C. உத்தரவாதம்

1. நிறுவனம் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்குக் கட்டுப்பட்டு நடக்கும்.
2. நிறுவனம் தனது கொள்கைகள் மற்றும் செயல்பாடுகளில் பாலினம், மதம், சாதி, கோட்பாடு, நிறம் அல்லது உடல்/பார்வை குறைபாடு ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது.

D. தகவல் மற்றும் வெளிப்பாடு

1. நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு பின்வருவனவற்றை வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்தும்:

- a. கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்முறைப்படுத்த செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள் பற்றிய அனைத்து தகவல்களும், அதாவது
- கடன் தொகை ஒப்புதலளிக்கப்படவில்லை/வழங்கப்படவில்லை என்றால் திருப்பிச் செலுத்தப்படாத/திரும்பப்பெறக்கூடிய கட்டணங்களின் தொகை,
 - முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய விவரங்கள், ஏதேனும் இருந்தால்,
 - வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள், திருப்பிச் செலுத்தும் விதிமுறைகள், கணக்கீட்டு முறை மற்றும் தாமதமான பணம்செலுத்தலுக்கான அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால்,
 - வட்டி விகித மறுநிர்ணயத்தை மாற்றியமைப்பதற்கான கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால்,
 - நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திற்கு அல்லது அதற்கு நேர்மாறாக கடனை மாற்றுவதற்கான கட்டணங்கள்,
 - வட்டி விகிதத்தை மறுநிர்ணயம் செய்வதற்கான விதிமுறை ஏதேனும் உள்ளதா மற்றும் கடன் பெறுபவரின் நலனைப் பாதிக்கக்கூடிய பிற விவரங்கள்.
- b. கடன் செயலாக்கம் மற்றும் ஒப்புதல் தொடர்பான அனைத்துக் கட்டணங்களும் உட்பட, "அனைத்துச் செலவுகள்" குறித்தும் கடன் பெறுபவர்களுக்குத் தெரிந்திருப்பதை உறுதிசெய்யும் வகையில் தகவல்கள் வெளியிடப்படுகின்றன.
2. வாடிக்கையாளர் கோரும் பட்சத்தில், ஆங்கிலத்திலோ அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழியிலோ தெளிவான தகவல்களை வழங்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.
3. நிறுவனம் பின்வருவனவற்றை முயற்சிக்கும்:
- வாடிக்கையாளர்களுடனான நடவடிக்கைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையுடனும், நியாயமாகவும், பகுத்தறிவுடனும் செயல்படும்.
 - வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவான தகவல்களை வழங்குவதற்கும், நிறுவனத்தின் பல்வேறு கடன் வகைகள் மற்றும் சேவைகள், அவை வழங்கப்படும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய,

தேவையான தகவல்களைப் பெற யாரைத் தொடர்புகொள்ள வேண்டும் என்பதையும் மற்றும் கடன் விண்ணப்பச் செயலாக்கத்தின்போது விதிக்கப்படும் கட்டணங்கள் ஆகியவை உட்பட குறித்து வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்கும் தேவையான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளுதல்.

- வாடிக்கையாளர்களுடனான சந்திப்பின்போதோ அல்லது அவர்களுடன் ஏதேனும் பரிவர்த்தனையை மேற்கொள்வதற்கு முன்பாகவோ, நிறுவனம் தனது அறிவிப்புப் பலகை மூலமாகவோ அல்லது அதிகாரப்பூர்வ இணையதளத்தின் மூலமாகவோ தகவல்களைக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும், அத்துடன், பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் பிற தகவல் தொடர்பு வழிமுறைகளையும் தேர்ந்தெடுக்க வேண்டும்.
4. வாடிக்கையாளரை அறிதல் மற்றும் பணமோசடி தடுப்பு தொடர்பான நடைமுறை வழிகாட்டு முறையில் உள்ள சட்ட மற்றும்/அல்லது ஒழுங்குமுறை ஆணையத்தின் வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் தனது கடமைகளை நிறைவேற்றத் தேவையான தகவல்களை நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெற்றுக் கொள்ளும்; மேலும், நிறுவனம் திருப்தியடையும் வகையில் அத்தகைய தகவல்களை வழங்க வாடிக்கையாளர் தவறினால், சம்பந்தப்பட்ட நபருக்குத் தனது கடன் வகைகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்குவதை நிறுவனம் மறுக்கலாம்.
 5. கடன் மற்றும் வைப்புத்தொகை வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்து, தேவைக்கேற்ப தனிப்பட்ட தகவல்தொடர்புகள், பொது அறிவிப்புகள் அல்லது இணையதளக் காட்சிகள் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரியப்படுத்தவும்; மற்றும்
 6. நிறுவனத்தில் உள்ள தங்கள் கணக்குகள் குறித்த தகவல்களைப் பெறுவதற்கும், கோரிக்கையின் அடிப்படையில் நிறுவனம் தங்களுக்கு வழங்கும் வசதிகள் குறித்த தகவல்களை அறிந்துகொள்வதற்கும் தங்களுக்குள்ள உரிமை குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
 7. நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை இரகசியமாக வைத்திருக்கும். ஆனால் சட்டம் அல்லது பொது நலன் காரணமாக அவசியமான சூழலில் மட்டுமே அதை பகிரலாம், அதாவது:
 - சட்டத்தால் அல்லது நீதித்துறை, நீதித்துறை சார்ந்த அல்லது ஒழுங்குமுறை ஆணையத்தால் தேவைப்படும்போது; அல்லது
 - பொது நலன் சார்ந்த கடமையின் அடிப்படையில் நிறுவனம் தகவல்களை வெளியிட வேண்டியிருக்கும்போது; அல்லது

- நிறுவனத்தின் நலன் கருதி தகவலை வெளியிடுவது அவசியமாகும்போது; அல்லது
- வாடிக்கையாளர் அத்தகைய வெளியீட்டிற்கு ஒப்புதல் அளித்திருந்தாலோ அல்லது அதனைக் கோரியிருந்தாலோ.
- ஒரு நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் குறித்த குறிப்புத் தகவலை வழங்குமாறு கேட்டுக்கொள்ளப்பட்டால், அதனை வழங்குவதற்கு முன்னதாக அந்த வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வமான அனுமதியைப் பெற்றுக்கொள்ளும்.

E. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:

1. ஒரு நிறுவனம் தனது விளம்பர மற்றும் ஊக்குவிப்பு ஆவணங்கள் மற்றும் பிற முக்கிய உள்ளடக்கங்கள் தவறான வழிநடத்துதல் கொண்டதாக இல்லை என்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.
2. ஒரு சேவை அல்லது கடன் வகைகள் மீது கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தைக் குறிப்பிடும் எந்தவொரு விளம்பரம் அல்லது ஊக்குவிப்பு ஆவணத்திலும், இதர கட்டணங்கள் ஏதேனும் பொருந்தினால் அது குறித்து நிறுவனம் குறிப்பிடும்; மேலும், இது தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்த முழு விவரங்களும் கோரிக்கையின் பேரில் வழங்கப்படும்.
3. ஆதரவுச் சேவைகளை வழங்குவதற்காக நிறுவனம் மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பயன்படுத்தினால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் கிடைக்குமாயின், அந்நிறுவனம் கடைப்பிடிக்கும் அதே அளவிலான ரகசியத்தன்மையுடனும் பாதுகாப்புடனும் அத்தகவல்களை அவர்கள் கையாள்வதை நிறுவனம் உறுதி செய்கிறது.
4. வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால், நிறுவனம் அல்லது வேறு எந்தவொரு அமைப்பும் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களைச் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்தாது.
5. நிறுவனம் தனது கடன் வகைகள் அல்லது சேவைகளைச் சந்தைப்படுத்தப் பயன்படுத்திக்கொள்ளும் நேரடி விற்பனை ஏஜென்சிகளுக்கு (DSA-கள்) ஒரு நடத்தை விதிகளை வகுத்துள்ளது. இந்த விதிகளின்படி, வாடிக்கையாளர்களை நேரில் அல்லது தொலைபேசி வாயிலாகத் தொடர்புகொண்டு நிறுவனத்தின் கடன் வகைகளை விற்பனை செய்யும்போது, அவர்கள் தங்களை அந்நிறுவனத்தின் விற்பனை முகவர்களாக மட்டுமே அடையாளப்படுத்திக்கொள்ள வேண்டும் என்பது கட்டாயமாக்கப்பட்டுள்ளது.

6. நிறுவனத்தின் சார்பாகச் செயல்படும் அல்லது நிறுவனத்தின் கடன் வகையை விற்பனை செய்யும் எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினரும் அல்லது முகவரும் நடத்தை விதிகளைப் பின்பற்றுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
7. DSA அல்லது நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிக்கு எதிராக புகார் பெற்றால் நிறுவனம் பொருத்தமான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.

F. கடன்கள்

1. கடன் விண்ணப்பத்தைச் பரிசீலிப்பதற்குத் தேவையான அனைத்துத் தகவல்களையும் நிறுவனம் விண்ணப்பிக்கும்போதே சேகரித்துக்கொள்கிறது, மேலும் தேவைப்பட்டால் பின்னர் கூடுதல் தகவல்களையும் கோருகிறது. கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியல் அப்படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கலாம்.
2. கடன் விண்ணப்பத்தைப் பெற்றமைக்கான ஒப்புதலை நிறுவனம் வழங்கும்; அத்துடன், உரிய ஆய்வுக்கு உட்பட்டு, அந்த விண்ணப்பம் பரிசீலித்து முடிக்கப்படும் தோராயமான காலக்கெடுவையும் தெரிவிக்கும்.
3. கோரப்பட்ட கடன்கள் நிறுவனத்தின் தற்போதைய கடன் கொள்கைகளுக்கு இணங்க உள்ளனவா என்பதையும், அதன் கடன்சார், சட்ட மற்றும் சொத்து மதிப்பீடு அவர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்கின்றனவா என்பதையும் மதிப்பிடுவதற்காக, நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பங்கள் மீது உரிய ஆய்வை மேற்கொள்ளும்.
4. நிறுவனம், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, வட்டி விகிதம், EMI அமைப்பு மற்றும் கடனுக்கான பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவற்றை விவரிக்கும் கடன் அனுமதி கடிதத்தை வழங்குகிறது; அத்துடன் கடன் பெறுநரிடமிருந்து பெறப்பட்ட எழுத்துப்பூர்வமான ஒப்புதல் குறித்த பதிவையும் பராமரிக்கிறது.
5. கடன் அனுமதிக்கப்பட்ட / வழங்கப்பட்ட பிறகு, கடன் உடன்படிக்கையின் நகலையும் அதனுடன் இணைக்கப்பட்ட அனைத்து ஆவணங்களையும், அவற்றைப் பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதலின் அடிப்படையில் நிறுவனம் வழங்குகிறது.
6. விண்ணப்பதாரர் நிறுவனத்தின் விதிமுறைகளைப் பூர்த்தி செய்யாத பட்சத்தில், அவரது கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டது குறித்து நிறுவனம் அவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும்.
7. கடன் கணக்கை டிரான்ஸ்ஃபர் செய்வது தொடர்பாகக் கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அதற்கான ஒப்புதல் அல்லது

அது தொடர்பான பிற முடிவுகள், அந்த கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும்.

8. நிலுவையிலுள்ள கடன்களை வசூலிக்கும் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்போது, கடன் பெற்றவர்களையோ அல்லது அவர்களுடன் தொடர்புடைய தரப்பினரையோ துன்புறுத்துவதாகவோ அல்லது கட்டாயப்படுத்துவதாகவோ கருதப்படக்கூடிய முறைகளை நிறுவனம் தனது வழக்கமான நடைமுறைக்கு இணங்கப் பின்பற்றாது; மாறாக, கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாத வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கச் சட்டப்பூர்வமான நடவடிக்கைகளையே நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.

G. உத்தரவாதம் அளிப்பவர்கள்

நிறுவனத்திற்குத் தேவைப்படும் ஒரு கடனுக்கு உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட வேண்டிய சூழலில், அவரின் பொறுப்புகள் மற்றும் எப்போது அந்த உத்தரவாதம் பயன்படுத்தப்படும் என்பவை ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாக குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

H. தொகை வழங்கல்

1. கடன் ஒப்பந்தம்/கடன் சலுகை கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு ஏற்ப பட்டுவாடா செய்யப்படும்.
2. வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்படும் மாற்றங்களை நிறுவனம் அறிவிக்கும்; அத்துடன், இந்த மாற்றங்கள் குறித்துத் தெரிவிக்க நிறுவனத்தின் அறிவிப்புப் பலகை அல்லது அதிகாரப்பூர்வ இணையதளத்தில் தகவலை வெளியிடுவதுடன், பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் பிற தகவல் தொடர்பு வழிகளையும் நிறுவனம் பயன்படுத்தலாம்; மேலும், இந்த மாற்றங்கள் அவை நடைமுறைக்கு வரும் தேதியிலிருந்து மட்டுமே அமலுக்கு வருவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
3. அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்குப் பாதகமாக அமையும் பட்சத்தில், அந்த மாற்றம் குறித்த அறிவிப்பு வெளியான 60 நாட்களுக்குள் அவர் தனது கணக்கை முடித்துக்கொள்ளலாம்.
4. கடனைத் திரும்பப் பெறுவது அல்லது கூடுதல் பிணையங்களைக் கோருவது குறித்த முடிவு, கடன் உடன்படிக்கையின்படி எடுக்கப்பட வேண்டும்.
5. கடன் வாங்கியவர்களுக்கு எதிராக நிறுவனத்திற்கு இருக்கக்கூடிய எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது வேறு ஏதேனும் கோரிக்கைக்கு உட்பட்டு, அனைத்து கடன் நிலுவைகளும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டவுடன் அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடனின் முழுத் தொகையும் பெறப்பட்டவுடன்,

நிறுவனம் அனைத்துப் பிணையங்களையும் விடுவிக்கும்; அது குறித்து கடன் வாங்கியவர்களுக்கு முறையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

I. கடன்களை திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில்மென்ட் செய்வதன் மூலம் சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

கடன்களை திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில்மென்ட் செய்வதன் மூலம் சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பது தொடர்பான பின்வரும் செயல்முறையை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்:

1. கடன் கணக்கு முழுமையாக செட்டில் செய்யப்பட்ட / முடிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், அசல் உரிமை ஆவணங்களை விடுவிப்பதோடு, ஏதேனும் பதிவகத்தில் உள்ள கடன் உரிமை / அடமான உரிமை நீக்கப்படும்.
2. வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வமான கோரிக்கையின் பேரில், கடன் கணக்கு நிர்வகிக்கப்பட்ட கிளையிலிருந்தோ அல்லது SHFL-இன் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்தோ அசல் ஆவணங்களை பெற்றுக் கொள்ளலாம்.
3. தனிப்பட்ட கடன் வாங்கியவர் அல்லது கூட்டாகக் கடன் வாங்கியவர்கள் இறக்க நேரிட்டால், சட்டப்பூர்வ வாரிசுதாரர்களிடம் அசல் ஆவணங்களைத் திரும்ப ஒப்படைப்பதற்கான முறையான நடைமுறை பின்பற்றப்படும்; இது குறித்த கொள்கை விவரங்கள் எங்கள் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்படும்.
4. சொத்து ஆவணங்களைத் திரும்ப அளிப்பதில் தாமதம் ஏற்படும் பட்சத்தில், நிறுவனம் அதற்கான காரணத்தை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். தாமதத்திற்கு நிறுவனம் பொறுப்பேற்கும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் இழப்பீடு குறித்த விவரங்களும் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படும்.
5. அசல் ஆவணங்கள் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ தொலைந்துபோனாலோ அல்லது சேதமடைந்தாலோ, கடன் கணக்கு முடிக்கப்பட்ட 60 நாட்களுக்குள் அவற்றின் சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளருக்குத் தேவையான உதவிகள் வழங்கப்படும்.

J. அபராதக் கட்டணங்கள்

கடன் கணக்குகளில் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் தொடர்பாக நிறுவனம் பின்வருவனவற்றை உறுதிப்படுத்துகிறது:

1. அபராதக் கட்டணங்கள் அசல் தொகையுடன் சேர்க்கப்படுவதில்லை; அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்கள் மீது கூடுதல் வட்டி

கணக்கிடப்படுவதில்லை. இருப்பினும், கடன் கணக்கில் கூட்டு வட்டி கணக்கிடப்படும் பொதுவான நடைமுறைகளை இது பாதிக்காது.

2. அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாக உள்ளது; கடன் கணக்குகளின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறும் பட்சத்தில், அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இந்த கட்டணங்கள் சமமாகப் பொருந்தும்.

K. EMI மீதான மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தை மாற்றி அமைத்தல்

1. வட்டி விகிதம் மாற்றியமைக்கப்படும் நேரத்தில் நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தையும், கடன் காலத்தின் போது வாடிக்கையாளர் எத்தனை முறை இந்த மாற்றத்தைத் தேர்ந்தெடுக்கலாம் என்பதையும் நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.
2. பொருந்தக்கூடிய முன்கூட்டியே கடனை முடிப்பதற்கான கட்டணங்கள் அல்லது பகுதியளவு முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்களுக்கு உட்பட்டு, கடன் காலத்தை நீட்டிப்பதற்குப் பதிலாக கடன் காலத்தை நீட்டிக்கவோ/குறைக்கவோ அல்லது EMI தொகையை அதிகரிக்கவோ அல்லது கடனை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியளவோ முன்கூட்டியே செலுத்தவோ இந்நிறுவனம் வாய்ப்பளிக்கிறது.

L. வைப்புத்தொகைகள்

நிறுவனத்தின் இணையதளம் மற்றும் வைப்புத்தொகைக்கான விண்ணப்பப் படிவங்கள், வைப்புத்தொகைகளை ஏற்றுக்கொள்வதற்கான விதிமுறைகள் குறித்த விவரங்களை வழங்கும்; இதில் வைப்புத்தொகை ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் கால அளவு, வழங்கப்படும் வட்டி விகிதங்கள், வாரிசு நியமனம், புதுப்பித்தல், முன்கூட்டியே திரும்பப் பெறுதல் மற்றும் வைப்புத்தொகையின் மீதான கடன் வசதிகள் ஆகியவை அடங்கும்.

M. கடன் தகவல் முகமைகளுக்குத் தகவல் வெளியிடுதல்

நிறுவனம் பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்யும்:

1. வாடிக்கையாளரின் கணக்கு விவரங்கள் கடன் தகவல் ஏஜென்சிகளுக்கு வழங்கப்படும் என்பது அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
2. வாடிக்கையாளர் அதற்கான அனுமதியை வழங்கியிருந்தால், அவரது கணக்கு குறித்த பிற தகவல்களை நிறுவனம் கடன் குறிப்பு முகமைகளுக்கு வழங்கலாம்.
3. வாடிக்கையாளர் கோரினால், கடன் குறிப்பு முகமைகளுக்கு வழங்கப்பட்ட தகவல்களின் நகலை நிறுவனம் அவருக்கு வழங்கும்.

N. புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

1. முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பு கொள்கை (இதில் குறைதீர்ப்பு நடைமுறைகள் மற்றும் மேல்முறையீட்டு நிலைகள் ஆகியவை அடங்கும்) நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளிலும் மற்றும் அதன் இணையதளத்திலும் கிடைப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
2. வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள் அல்லது குறைகளை பதிவு செய்வதற்கான அல்லது தெரிவிப்பதற்கான வசதிகளை நிறுவனம் தனது ஒவ்வொரு கிளையிலும் மற்றும் அலுவலகத்திலும் ஏற்படுத்தித் தரும்.
3. பெறப்பட்ட புகார்கள் அல்லது குறைகள் அனைத்திற்கும் 30 நாட்களுக்குள் தீர்வு காண அல்லது பதிலளிக்க நிறுவனம் முயற்சி செய்யும்; மேலும், அந்த குறைகள்/புகார்கள் மீதான தீர்வு நடவடிக்கையின் நிலை குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும். அளிக்கப்படும் பதிலில் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் திருப்தி இல்லையெனில், அடுத்தகட்ட மேல்முறையீட்டு நடைமுறை குறித்து அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
4. புகார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து ஏழு நாட்களுக்குள் நிறுவனம் ஒப்புதல் / இடைக்கால பதிலை அனுப்பும்.

O. நெறிமுறையின் நகல்கள்

இந்த நெறிமுறை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளது; இதன் நகல்களை நிறுவனத்தின் தலைமை அலுவலகம் மற்றும் பிற அலுவலகங்களிலிருந்தும் பெற்றுக்கொள்ளலாம்.