



சுபம் ஹவுசிங் டெவலப்மென்ட் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

பதிப்பு கட்டுப்பாடு				
பாலிசி உரிமையாளர் (தயார் செய்தவர்)	கடைசி திருத்தம்	தற்போதைய விமர்சனம்	பதிப்பு	அங்கீகாரம் வழங்கும் அதிகாரசபை
வாடிக்கையாளர் சேவை குழு	09.08.2022	09.02.2024	பிப்ரவரி'24	பணிப்பாளர் சபை
வட்டி வசூலிப்பது குறித்த FPC வழிகாட்டுதல்கள்	09.02.2024	16.05.2024	மே'24	பணிப்பாளர் சபை
பிணைய ஆவணங்களை ஒப்படைப்பது குறித்த எஃப்.பி.சி வழிகாட்டுதல்கள்	16.05.2024	13.02.2026	பிப்ரவரி'26	பணிப்பாளர் சபை

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

சுபமின் நியாயமான நடைமுறை குறியீடுகளைப் பற்றி இங்கே தெரிந்து கொள்ளுங்கள்.

சுபம் ஹவுசிங் டெவலப்மென்ட் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி லிமிடெட். ("சுபம்" அல்லது "நிறுவனம்") ஒரு வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனமாக இருப்பதால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ஆர்பிஐ") வழங்கிய 'நியாயமான நடைமுறை குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு' இணங்க வேண்டும்.

கடன் பெறுவதற்காக அணுகும் வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான பரிவர்த்தனைகளை உறுதி செய்வதற்கும் கடன் வழங்கப்பட்ட பின்னர் வாடிக்கையாளர்களுடனான பரிவர்த்தனைகளை உறுதிப்படுத்துவதற்கும் நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறைகளின் விவரங்களை இந்த ஆவணம் வழங்குகிறது. இந்த குறியீடு ஊழியர்களுக்கு சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்கவும், அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனான வணிக நடவடிக்கைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையைப் பராமரிக்கவும் உதவும். குறியீடு பின்வரும் முக்கிய கூறுகளைக் கொண்டுள்ளது.

குறியீட்டின் பயன்பாடு

இந்த விதி அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும், அவை நிறுவனம், அதன் துணை நிறுவனங்கள் அல்லது டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் (சுய-சொந்தமான மற்றும்/அல்லது அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டின் கீழ்) கவுண்டர் முழுவதும், தொலைபேசி மூலம், தபால் மூலம், ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலம், இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் வழங்கப்பட்டாலும்.

இந்த விதி நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் அதன் வணிகத்தின் போது அதன் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிற நபர்களுக்கும் பொருந்தும். நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டின் நகல் நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளைகளிலும் காட்சிப்படுத்தப்படும். எஃப்.பி.சி.யின் நகல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

இந்த விதிக் குறியீட்டின் நோக்கங்கள்

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்க, இதனால் வாடிக்கையாளர் சேவைகளிலிருந்து நியாயமான முறையில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்,
- சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல், போட்டியின் மூலம், உயர்ந்த இயக்க தரங்களை அடைவதற்காக.

- d. வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை மேம்படுத்துதல்.
- e. வீட்டுவசதி நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது.

அர்ப்பணிப்பு

வீட்டுவசதி நிதித் துறையில் நடைமுறையில் உள்ள நிலையான நடைமுறைகளைப் பூர்த்தி செய்வதற்காக, நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை என்ற அறநெறிக் கோட்பாட்டின் அடிப்படையில், அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்பட நிறுவனம் இந்த நெறியை கடைப்பிடிக்க வேண்டும்.

வட்டி விகிதம் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் உட்பட வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் புரிந்துகொள்வதற்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவான மற்றும் வெளிப்படையான தகவல்களை நிறுவனம் வழங்கும்.

வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கும் நன்மைகள்.

நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை எழுத்திலும் உணர்விலும் பூர்த்தி செய்யும்.

இந்த விதிமுறையின் நோக்கங்களின் வெளிச்சத்தில் வாடிக்கையாளர்களால் தாக்கல் செய்யப்படும் புகார்களை பூர்த்தி செய்வதில் நிறுவனம் விரைவாக செயல்படும்.

வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் அதன் வருங்கால / ஏற்கனவே உள்ள வாடிக்கையாளர்களிடையே பாகுபாடு காட்டக்கூடாது. இருப்பினும், வீட்டுக் கடன் தயாரிப்புகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி ஏதேனும் கட்டுப்பாடுகள் இருந்தால், அவை தொடர்ந்து பொருந்தும்.

தற்போதுள்ள எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கும் கோரிக்கையின் பேரில் குறியீட்டின் நகல் வழங்கப்படலாம். புதுப்பிக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டின் ஒரு முறை நகல் நடைமுறைக்கு வந்தவுடன் தற்போதுள்ள அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்கப்படும்.

வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

நிறுவனம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை இதன் மூலம் வழங்கும்:

கிளைகளில் அறிவிப்புகளை ஒட்டுதல்

கோரிக்கை விடுக்கப்படும் போது கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்.

நிறுவனத்தின் இணையதளம் மூலம்

நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் மூலம்

இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளரின் சுயவிவரங்களைப் புரிந்துகொள்வதற்கும் அதன் வணிகத்தை நடத்துவதற்கும் பொருத்தமானது மற்றும் தேவையானது என்று நம்பும் தனிப்பட்ட தகவல்களை நிறுவனம் சேகரிக்கும்.

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் நிறுவனம் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் நடத்தும், மேலும் எந்தவொரு சட்டம் அல்லது ஒழுங்குமுறையாளர்கள் அல்லது கடன் ஏஜென்சிகள் உள்ளிட்ட அரசாங்க அதிகாரிகளால் தேவைப்பட்டால் தவிர அல்லது வாடிக்கையாளரால் தகவல்களைப் பகிர்வதற்கு அனுமதிக்கப்பட்டால் தவிர எந்தவொரு தகவலையும் மூன்றாம் நபருக்கு வெளிப்படுத்தக்கூடாது. ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக நிறுவனம் ஏதேனும் மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பெற்றால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை அதே அளவு இரகசியத்தன்மையுடன் கையாள வேண்டும் என்று நிறுவனம் கோரும்.

கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- a. கடன் பெறுபவருக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவருக்கு புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- b. கடன் ஒப்பந்தம் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தையும், செயலாக்க கட்டணம், காசோலை பவுன்ஸ் கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்தப்பட வேண்டிய கட்டணங்களின் அளவு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதம் / அபராதம் போன்றவை வெளிப்படுத்துகின்றன.
- c. வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல் / அனுமதிப்பதில் ஈடுபட்டுள்ள அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்தையும் உள்ளடக்கிய அனைத்து செலவினங்களையும்' நிறுவனம் வெளிப்படுத்த வேண்டும். அத்தகைய கட்டணங்கள் / கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதையும் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- d. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன் பெறுபவரின் நலனை பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும், இதனால் பிற HFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்படலாம் மற்றும் கடன் பெறுபவரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
- e. விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலை கடன் விண்ணப்பப் படிவம் குறிப்பிடலாம்.

- f. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கு ஒப்புக்கொடுக்கப்படும். முன்னுரிமை, கடன் விண்ணப்பங்கள் தீர்க்கப்படும் காலக்கெடுவையும் ஒப்புக்கொடுக்கப்படும் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- g. நியாயமான காலத்திற்குள் கடன் விண்ணப்பங்களை நிறுவனம் சரிபார்க்கும்.

கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான தகவல்தொடர்பு.

- a. பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தின் போது நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், அதை வழங்குமாறு வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- b. வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்ப முறை, இஎம்ஐ கட்டமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட கடன் தொகையை நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு அனுமதி கடிதம் அல்லது வேறுவிதமாக எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும், மேலும் கடன் பெறுபவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொள்வதை அதன் பதிவேட்டில் வைத்திருக்கும்.
- c. கடன் அனுமதி / பட்டுவாடா நிராகரிக்கப்பட்டால், முடிவு கடன் பெறுபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும். நிராகரிப்பதற்கான காரணமும் எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும். முன்மொழிவு நிறுவனத்தின் உள் தயாரிப்பு அளவுருக்களை பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றால், கடன் பெறுபவருக்கு அதற்கேற்ப தெரிவிக்கப்படும்.
- d. தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணத்தை நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடும்.
- e. கடன் பெறுபவர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகலை கடன்களை அனுமதித்தல் / வழங்கும் போது பெறுவதற்கு உரிமை உண்டு.

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- a. கடன் ஒப்பந்தம்/அனுமதிக் கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள பட்டுவாடா அட்டவணைக்கு இணங்க வழங்கல் செய்யப்படல் வேண்டும்.
- b. காசோலை அல்லது கட்டண உத்தரவு அல்லது "கணக்கு பணம் பெறுபவர் மட்டும்" என்று கடந்து வந்த டிமாண்ட் டிராஃப்ட் அல்லது நியமிக்கப்பட்ட வங்கிக் கணக்கில் மின்னணு வரவு மூலம் சுபம் வழங்க வேண்டும், அதன்

விவரங்கள் இங்கே அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன. காசோலை ஒப்படைக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து கடன் வழங்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும் அல்லது மின்னணு / ஆன்லைன் பரிமாற்றத்தின் விஷயத்தில், அத்தகைய பரிமாற்றம் செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து கடன் வழங்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும், மேலும் கடன் பெறுபவரால் பெறப்பட்ட தொகை உண்மையில் திரும்பப் பெறப்பட்டதா இல்லையா அல்லது சுபம் வழங்கிய காசோலை / பே ஆர்டர் / டிமாண்ட் டிராஃப்ட் ஆகியவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல், மேற்கூறிய தேதியிலிருந்து சுபமுக்கு ஆதரவாக கடன் மீதான வட்டி சேரத் தொடங்கும் பணமாக்கப்பட்டதா இல்லையா.

- c. பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் / கட்டணங்கள் போன்றவை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் குறித்து கடன் பெறுபவருக்கு நிறுவனம் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே பாதிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- d. அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர் / அவள் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் அறிவிப்பு இல்லாமல் தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது அதை மாற்றலாம்.
- e. வாடிக்கையாளர் அத்தகைய அதிகரிப்புக்கு உடன்படவில்லை என்ற காரணத்துடன் 60 நாட்களுக்குள் கடனை முன்கூட்டியே முடித்தால், நிறுவனம் கூடுதல் வட்டி விதிக்கப்படாமல் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.
- f. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல்/துரிதப்படுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பிணையங்களைக் கோருவது கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க இருக்க வேண்டும்.
- g. கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் கொண்டிருக்கக்கூடிய வேறு எந்த உரிமைகோரலுக்கும் எந்தவொரு சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைகோரலுக்கும் உட்பட்டு, அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்துவதன் மூலம் அல்லது வீட்டுவசதி நிதி மற்றும் கடன் நிலுவையில் உள்ள தொகையை வசூலிக்கும் பிறகு நிறுவனம் அனைத்து பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும். அத்தகைய செட்-ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், கடன் பெறுபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை நிறுவனத்திற்கு பத்திரங்களை தக்கவைக்க உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் அதைப் பற்றிய அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

முறைப்பாடுகள் மற்றும் குறைகள்

- a. ஆன்லைனில் பெறப்பட்டவை உட்பட புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும், நிரப்புவதற்கும் நிறுவனம் ஒரு அமைப்பு மற்றும் நடைமுறையைக் கொண்டிருக்கும்.
- b. புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்க்க நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு அமைக்க வேண்டும். கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் நிர்வாகிகளின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்தில் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை அத்தகைய பொறிமுறை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- c. நிறுவனம் சட்ட கட்டமைப்பிற்குள் வாடிக்கையாளர் திருப்திக்காக பாடுபடும், பின்பற்றப்பட்ட கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள்.
- d. ஏதேனும் குறைகள் இருந்தால், வாடிக்கையாளர் தனது கணக்கு வைத்திருக்கும் வணிக இடத்தின் பொறுப்பாளரை அணுகி, பொறுப்பாளரிடம் உள்ள 'புகார் பதிவேட்டில்' புகாரைப் பதிவு செய்யலாம். புகாரைப் பதிவு செய்தவுடன், வாடிக்கையாளர் புகார் எண் மற்றும் எதிர்கால குறிப்புக்கான தேதியைப் பெற வேண்டும்.
- e. அனைத்து அலுவலகங்கள் / கிளைகள் அலுவலக முகவரி, மின்னஞ்சல் முகவரி, தொலைபேசி எண் போன்றவற்றை புகார் செய்யக்கூடிய மற்றும் புகார் அளிக்கக்கூடிய அதிகாரியை காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.
- f. புகார் கிடைத்த ஒரு மாதத்திற்குள் புகாரைத் தீர்க்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.
- g. பதில் திருப்திகரமாக இல்லையென்றால், அல்லது பதில் கிடைக்கவில்லை என்றால், புகார் கடன் மற்றும் சேவை தலைவருக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும்.
- h. ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டிருந்தால், நிறுவனம் ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு / அவளுக்கு ஒப்புதல் / பதிலை அனுப்ப முயற்சிக்கும்.
- i. ஒப்புதலில் குறைகளைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி இருக்க வேண்டும்.
- j. தொலைபேசியில் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்பட்டு, நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.
- k. நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் எந்தவொரு சர்ச்சையும் வாடிக்கையாளர் சேவைகளின் தலைவரால் தீர்க்கப்பட வேண்டும்.

பெறப்படும் அனைத்து புகார்களுக்கும் பின்வரும் வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறை பின்பற்றப்படும்.

நிலை 1- சுபம் கிளை/கட்டணமில்லா எண்/மின்னஞ்சல்/போர்டல்கள்

ஒரு வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை பதிவு செய்ய கிளையை அணுகலாம் அல்லது 1800-258-2225 ஐ அழைக்கலாம். புகாரை customercare@shubham.co என்ற எண்ணிலும் மின்னஞ்சல் செய்யலாம்.

வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு வாரத்திற்குள் விளக்கத்துடன் பதிலளிக்கப்படும்.
வாடிக்கையாளரின் புகாருக்கான பதில் / ஒப்புக்கையில் குறைகளைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி இருக்க வேண்டும். நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தொலைபேசி மூலம் புகார் அனுப்பப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்பட வேண்டும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

நிலை 2- குறைதீர்ப்பு அலுவலர்

மேற்கண்ட ஒரு வார காலக்கெடுவுக்குள் வாடிக்கையாளர் எந்த பதிலையும் பெறவில்லை அல்லது கிளை அளித்த பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், 7 நாட்களுக்குப் பிறகு வாடிக்கையாளர் புகார் / குறைகளை குரூர்காமில் உள்ள கார்ப்பரேட் அலுவலகத்திற்கு சுபமின் வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரி / குறைதீர்ப்பு அதிகாரிக்கு கடிதம் மூலம் அனுப்பலாம் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் அனுப்பலாம்:

குறை தீர்க்கும் அலுவலர்
செல்வி. கனிகா ஷர்மா
உ mail-GRO@shubham.co,
தொலைபேசி எண்- 0124-6631140
சுபம் ஹவுஸ், 425,
உத்யோக் விஹார் கட்டம்-IV, குர்கான்,
ஹரியானா - 122015

நிலை-3 – தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி

வாடிக்கையாளர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் சுபமிடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை அல்லது சுபம் வழங்கிய தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர் தனது புகாரை பதிவு செய்வதன் மூலம் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார் தீர்வு பிரிவை அணுகலாம்.

- ஆன்லைன் பயன்முறையில் இணைப்பில் <https://grids.nhbonline.org.in>
- தபால் மூலமாக, பரிந்துரைக்கப்பட்ட படிவத்தில் இணைப்பு https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf
- செய்ய
குறை தீர்க்கும் துறை
தேசிய வீடமைப்பு வங்கி,

3 வது முதல் 5 வது தளம், கோர் 5 ஏ, இந்தியா
ஹேபிடேட் சென்டர், லோதி சாலை, புது தில்லி -
110003

நியாயமான நடைமுறை விதியை மொழி மற்றும் தகவல்தொடர்பு முறை

மேலே கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (இது வட்டார மொழியில் இருக்க வேண்டும், அல்லது கடன் பெறுபவரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட ஒரு மொழி) நிறுவனத்தால் அவர்களின் வாரியங்களின் ஒப்புதலுடன் வைக்கப்படும். நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை உருவாக்க நிறுவனத்திற்கு சுதந்திரம் இருக்கும், இது வழிகாட்டுதல்களின் நோக்கத்தை அதிகரிக்கும், ஆனால் மேற்கண்ட வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படை உணர்வை எந்த வகையிலும் தியாகம் செய்யாது. பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக இது அவர்களின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்.

நிதிச் செலவு, மார்க்ஜின் மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு நிறுவனத்தின் வாரியம் வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொள்ளும் மற்றும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிக்கும். வட்டி விகிதம் மற்றும் இடர் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான பகுத்தறிவு ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்தப்பட்டு ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும். அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) வாரியம் தெளிவாக வசூலிக்கப்பட்ட கொள்கையையும் கொண்டிருக்கும்.

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர்பாடுகளை தரம் பிரிப்பதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) இணையதளத்தில் கிடைக்கும் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்

வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராதக் கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்) வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் பெறுபவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்திருப்பார். கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து சேகரிக்கப்பட்ட தவணைகள் வட்டி மற்றும் அசல் ஆகியவற்றுக்கு இடையிலான பிரிவினையை தெளிவாகக் குறிக்க வேண்டும்.

அதிகப்படியான வட்டி வசூலிக்கப்படுகிறது.

ஒரு குறிப்பிட்ட அளவிற்கு அப்பாற்பட்ட வட்டி விகிதங்கள் அதிகப்படியானவை என்று காணலாம் மற்றும் நிலையானதாக இருக்க முடியாது அல்லது சாதாரண நிதி நடைமுறைக்கு இணங்க முடியாது. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை தீர்மானிப்பதில் நிறுவனம் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுக்கும். இது சம்பந்தமாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பாக வெளிப்படைத்தன்மை குறித்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டில் உள்ள வழிகாட்டுதல்கள் கவனத்தில் கொள்ளப்பட வேண்டும். கடன் வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக செயல்முறை மற்றும் செயல்பாடுகளை கண்காணிக்க சுபம் ஒரு உள் பொறிமுறையை உருவாக்க வேண்டும்.

அபராதக் கட்டணம்

கட்டண அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி நிறுவனம் அபராதம் விதிக்கும்.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

- a. அனைத்து விளம்பரங்கள் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவாக இருப்பதையும், தவறாக வழிநடத்துவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்வதில் நிறுவனத்தின் விற்பனை கூட்டாளிகள் / பிரதிநிதிகளுக்கு இந்த விதி பொருந்தும்.
- b. நிறுவனம், அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் பெறும் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களைத் தெரிவிக்கலாம். அத்தகைய தகவல்/சேவையைப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர்களின் ஒப்புதலைக் கொடுத்தால் மட்டுமே அவர்களின் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகள் / சேவைகள் தொடர்பான விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்பட முடியும்.
- c. நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி / DSA எந்தவொரு முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டுள்ளார் அல்லது இந்த விதியை மீறி செயல்பட்டுள்ளார் என்று வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் கிடைத்தால், புகாரை விசாரிக்கவும் கையாளவும் இழப்பை ஈடுசெய்யவும் பொருத்தமான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.
- d. எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளும் ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்கு பயன்படுத்தப்படும் போதெல்லாம், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) நிறுவனம் நிறுவனத்தைப் போலவே அதே அளவு இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாளுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- e. நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (டி.எஸ்.ஏ) நிறுவனம் ஒரு நடத்தை விதியை பரிந்துரைக்கும், அவற்றின் சேவைகளை நிறுவனம் தயாரிப்புகள் / சேவைகளை

சந்தைப்படுத்த பயன்படுத்தலாம், இது தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் தயாரிப்புகளை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காண வேண்டும்.

- f. ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பு மீது கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தைப் பற்றிய குறிப்பை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு ஊடக மற்றும் விளம்பர இலக்கியத்திலும் எந்தவொரு விளம்பரத்திலும், பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்களும் கோரிக்கையின் பேரில் அல்லது இணையதளத்தில் கிடைக்கின்றன என்பதையும் நிறுவனம் குறிப்பிடும்.
- g. நிறுவனம் தனது கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (அபராதக் கட்டணம் உட்பட) பற்றிய தகவல்களை வழங்கும்; தொலைபேசி அல்லது ஹெல்ப்லைன்கள் மூலம்; நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில்; நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் / உதவி மையம் மூலம்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி / கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்
- h. நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது DSA எந்தவொரு முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டுள்ளார் அல்லது இந்த விதியை மீறி செயல்பட்டுள்ளார் என்று வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் கிடைத்தால், புகாரை விசாரிக்கவும் கையாளவும் மற்றும் இழப்பை ஈடுசெய்யவும் தகுந்த நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.
- i. வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன் நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (டி.எஸ்.ஏ.க்கள்) / நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவர்கள் (டி.எம்.ஏ.க்கள்) ஆகியோருக்கான மாதிரி நடத்தை விதிகளை நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டும்

உத்தரவாதம் அளிப்பவர்கள்

ஒரு நபர் ஒரு கடனுக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவராகக் கருதப்படும்போது, நிறுவனம் அவருக்கு/அவளுக்கு பின்வருவனவற்றை ஒப்புக்கொள்கின்ற கீழ் தெரிவிக்கும்:

- a. உத்தரவாதம் அளிப்பவராக பொறுப்பின் விதிமுறைகளைக் குறிப்பிடும் உத்தரவாத கடிதம்/பத்திரம்.
- b. கடன் வாங்குபவர் யாருக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக இருக்கிறார்களோ அந்த கடன் வாங்குபவரால் கடன் வழங்குவதில் ஏதேனும் தவறு ஏற்பட்டால் நிறுவனம் அவருக்குத் தெரியப்படுத்தும்.
- c. அவர் / அவள் உத்தரவாதம் அளிப்பவராக நிற்கும் கடன் பெறுபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பொருள் பாதகமான மாற்றங்கள் இருந்தால் நிறுவனம் அவருக்கு/அவளுக்கு தெரியப்படுத்தும்.
- d. அவர் / அவள் நிறுவனத்திற்கு ஒப்புக்கொள்ளும் பொறுப்பின் அளவு.
- e. நிறுவனம் தனது பொறுப்பை செலுத்துமாறு அவரை / அவளை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்.
- f. அவர் / அவள் உத்தரவாதம் அளிப்பவராக பணம் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனம் நிறுவனத்தில் தனது பிற பணத்தை நாடுகிறதா

- g. உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவரது பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட குவாண்டருக்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது அவை வரம்பற்றவையா? மற்றும்
- h. உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவரது பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் நிறுவனம் இதைப் பற்றி அவருக்கு / அவளுக்கு அறிவிக்கும் விதம்.
- i. கடன் வழங்குநர் / கடன் வழங்குபவர் முன்வைத்த கோரிக்கைக்கு இணங்க உத்தரவாதம் அளிப்பவர் மறுத்தால், நிலுவைத் தொகையை செலுத்த போதுமான வழிகள் இருந்தபோதிலும், அத்தகைய உத்தரவாதம் அளிப்பவரும் வேண்டுமென்றே கடனை திருப்பிச் செலுத்தாதவராக கருதப்படுவார்.

தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதப்படும் (வாடிக்கையாளர்கள் இனி வாடிக்கையாளர்களாக இல்லாவிட்டாலும் கூட) மற்றும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும். வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்ட அல்லது வேறுவிதமாக வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர வேறு யாருக்கும் நிறுவனம் வெளியிடக்கூடாது.

- தகவல் சட்டத்தின் மூலம் அல்லது கட்டுப்பாட்டாளரின் வழிகாட்டுதலின்படி வழங்கப்பட வேண்டும் என்றால்.
- தகவலை வெளிப்படுத்த பொதுமக்களுக்கு ஒரு கடமை இருந்தால்
- நிறுவனத்தின் ஆர்வத்திற்கு அவர்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் (எடுத்துக்காட்டாக, மோசடியைத் தடுக்க) வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் பற்றிய தகவல்களை வேறு எவருக்கும் வழங்குவதற்கான காரணமாக அது பயன்படுத்தப்படாது.
- வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.
- வாடிக்கையாளரைப் பற்றி வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதுள்ள சட்ட கட்டமைப்பின் கீழ் அவரது / அவளது உரிமைகளின் அளவு தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட அளவிற்கு மட்டுமே நிறுவனம் தனிப்பட்ட தகவல்களைப் பயன்படுத்தும்.
- வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றி ஒரு குறிப்பை வழங்குமாறு நிறுவனம் கேட்கப்பட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன்னர் அவர்கள் அவரது எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெற வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அங்கீகாரம் வழங்காவிட்டால், நிறுவனம் உட்பட எவராலும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களைப் பயன்படுத்தக்கூடாது.

கடன் பணியகம் / குறிப்பு முகவர் நிலையங்கள்.

நிறுவனம் கிரெடிட் டீரோ / ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு தனிப்பட்ட கடன்கள் பற்றிய தகவலை வழங்கலாம், வாடிக்கையாளர் அதற்கு கடன்பட்டுள்ளார்:

- வாடிக்கையாளர் தனது பணம் செலுத்துவதில் பின்தங்கியுள்ளார்.
- நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக சட்ட நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்பட்டுள்ளன.
- வாடிக்கையாளருக்கு எதிரான சட்ட உதவிகள் மூலம் தீர்க்கப்பட்ட கடன்கள்.
- அத்தகைய வாடிக்கையாளர்கள் அனைவரின் தகவல்களையும் அத்தகைய நிறுவனங்களுக்கு வழங்குவது சட்டத்தால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. தேசிய கடன் வாரியத்தினால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் பணியகங்களுடன் தனது கடன் பற்றிய தகவல்களைப் பகிர்வதற்கு வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதலைக் கோரும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் இந்த தொடர்புக்கான ஒரு பிரிவு உள்ளடக்கப்பட்டுள்ளது.
- அதே நேரத்தில், கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளின் பங்கு மற்றும் அவை வழங்கும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் திறனில் ஏற்படுத்தும் தாக்கம் ஆகியவற்றை சுபம் வாடிக்கையாளருக்கு விளக்க வேண்டும்.
- கொடுக்கப்பட்ட ஒப்புதலின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளரின் கணக்கு பற்றிய பிற தகவல்களை சுபம் கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு வழங்கலாம்.
- கடன் குறிப்பு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தகவலின் நகல் ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும், அவ்வாறு கோரப்பட்டால்.

பொது

கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (கடன் பெறுபவரால் முன்னர் வெளிப்படுத்தப்படாத தகவல்கள் கவனிக்கப்படாவிட்டால்)

கடன் பெறுபவரின் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

பேலன்ஸ் டிரான்ஸ்ஃபர் தவிர வேறு கடன் மூடல் கோரிக்கைகள் பெறப்பட்டால், கடன் பெறுபவர் இயங்கும் மாதத்தின் 25 ஆம் தேதிக்கு முன்னர் எந்த நாளிலும் அதே அல்லது அருகிலுள்ள கிளைக்குச் சென்று கோரிக்கையை வழங்குவதன் மூலம் தனது இயங்கும் கடனை முடிக்க கோரலாம். விண்ணப்பத்தை ஏற்றுக்கொண்ட 15

நாட்களுக்குள் கடன் மூடப்படும் மற்றும் எஸ்பிடிசிகளுடன் அசல் சொத்து ஆவணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) கடன் முடிவடைந்த 30 நாட்களுக்குள் ஒப்படைக்கப்படும்.

பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே மூடுவதற்கு நிறுவனம் முன்கூட்டியே செலுத்தும் வரி அல்லது அபராதம் வசூலிக்காது:

- வீட்டுக் கடன் ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகித அடிப்படையில் மற்றும் எந்த மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே மூடப்பட்டிருக்கும்.
- வீட்டுக் கடன் ஒரு நிலையான வட்டி விகித அடிப்படையில் இருக்கும் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் தங்கள் சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து முன்கூட்டியே மூடப்பட்டிருக்கும். இந்த நோக்கத்திற்காக "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்ற சொற்றொடர் ஒரு வங்கி/வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனம்/வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் மற்றும்/அல்லது நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் பெறுவதைத் தவிர வேறு எந்த ஆதாரத்தையும் குறிக்கிறது.
- அனைத்து இரட்டை / சிறப்பு விகிதம் (நிலையான மற்றும் மிதக்கும் கலவை) வீட்டுக் கடன்களும் முன்-மூடல் நேரத்தில், கடன் நிலையான அல்லது ஃப்ளோட்டிங் விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து நிலையான / மிதக்கும் விகிதத்திற்கு பொருந்தக்கூடிய முன்-மூடல் விதிமுறைகளை ஈர்க்கும். இரட்டை / சிறப்பு விகித வீட்டுக் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, நிலையான வட்டி விகித காலம் காலாவதியான பிறகு, கடன் ஃப்ளோட்டிங் ரேட் கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன், ஃப்ளோட்டிங் விகிதத்திற்கான முன்கூட்டியே மூடல் விதிமுறை பொருந்தும். இது இனிமேல் முன்கூட்டியே மூடப்படும் அனைத்து இரட்டை / சிறப்பு விகித வீட்டுக் கடன்களுக்கும் பொருந்தும். ஒரு நிலையான விகிதக் கடன் என்பது கடனின் முழு காலத்திற்கும் விகிதம் நிர்ணயிக்கப்படும் ஒன்றாகும் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்படுகிறது.
- தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகத்தைத் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு ஃப்ளோட்டிங் ரேட் டேர்ம் கடனுக்கும் சுபம் முன்கூட்டியே அடைத்தல் கட்டணங்கள் / முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை விதிக்கக்கூடாது.
 - a. வாடிக்கையாளர்/அவளை அவரது / அவள் வீட்டில் மற்றும்/அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்களில் தொடர்பு கொள்வதன் மூலம் மற்றும்/அல்லது தேவைப்பட்டால், இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலம் அவரது / அவள் குடியிருப்பு மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளை நேரடியாக பார்வையிடுவதன் மூலம் சுபம் கடனில் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களை சரிபார்க்கலாம்.
 - b. வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனை குறித்து சுபம் காவல்துறை / பிற புலனாய்வு நிறுவனங்களுடன் விசாரிக்க வேண்டும் என்றால் ஒத்துழைக்குமாறு வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும். வாடிக்கையாளர் மோசடியாக செயல்பட்டால், அவரது / அவள் கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவர் / அவள் பொறுப்பேற்க வேண்டும், மேலும் வாடிக்கையாளர் நியாயமான

கவனிப்பின்றி செயல்பட்டால், இது இழப்புகளை ஏற்படுத்தினால், அதற்கு வாடிக்கையாளர் பொறுப்பேற்கலாம்.

- c. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டிற்கு இணங்குதல் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை சுபம் ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்வார். அத்தகைய மீளாய்வுகளின் தொகுக்கப்பட்ட அறிக்கையொன்று சபைக்கு சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.
- d. சுபம் மற்றும் தனிப்பட்ட கடன் பெறுபவருக்கு இடையில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் நன்றாகவும் புரிந்துகொள்வதற்கு வசதியாக, சுபம் அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும் அத்தகைய கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (எம்ஐடிசி) கொண்ட ஒரு ஆவணத்தை பெற வேண்டும். சுபம் மற்றும் கடன் பெறுபவருக்கு இடையில் முறையாக செயல்படுத்தப்பட்ட நகல் ஒப்புதலின் கீழ் கடன் பெறுபவரிடம் ஒப்படைக்கப்பட வேண்டும்.
- e. செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்த சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்பு தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள் மற்றும் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களைக் காண்பிப்பது தேவைப்படுகிறது, மேலும் ஷாபம் "அறிவிப்பு பலகை", "கையேடுகள் / சிற்றேடுகள்", "இணையதளம்" ஆகியவற்றில் உள்ள வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.
- f. நிறுவனம் தங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி பின்வரும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காட்சிப்படுத்தும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.
- g. கோரிக்கை அல்லது கோரிக்கை இல்லாமல் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டின் நகலை நிறுவனம் வழங்கும். இது தவிர, நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டின் நகலைக் கோரும் எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், புதியவராக இருந்தாலும் சரி, ஏற்கனவே இருந்தாலும் சரி, அது நேரடியாகவோ அல்லது மின்னணு தகவல்தொடர்பு மூலமாகவோ வழங்கப்பட வேண்டும்.
- h. நியாயமான நடைமுறை குறியீடு ஒவ்வொரு கிளையிலும் கிடைக்கும், மேலும் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் நிறுவனத்தின் நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டில் பயிற்சி அளிக்கப்படும்.