

நியாயமான

முன்னுரை

இந்த நியாயமான நடைமுறை குறியீடு ("CODE") ஐ.கே.எஃப் ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல்) ஆல் நல்ல கார்ப்பரேட் நிர்வாகத்தின் ஒரு பகுதியாகவும், வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு குறித்த தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியால் வழங்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கவும் அதன் சுற்றறிக்கை எண். என்.எச்.பி / என்.டி / டி.ஆர்.எஸ் / போல்லோ. 34/2010- 11 அக்டோபர் 11, 2010 தேதியிட்ட மற்றும் எண். என்.எச்.பி (என்.டி) டி.ஆர்.எஸ் / பி.ஓ.எல்-எண். ஏப்ரல் 25, 2011 தேதியிட்ட 38/4699/201011 மற்றும் ரிசர்வ் வங்கி மாஸ்டர் டைரக்டன் - வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - வீட்டுவசதி நிதி

நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) உத்தரவுகள், 2021 அதன் அறிவிப்பின் மூலம் எண். டோர். ஃபின். எச்.எஃப்.சி. CC.No.120/03.10.136/2020-21 தேதியிட்ட 17 பிப்ரவரி 2021. நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறையை ஊக்குவித்தல், வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்தல், சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல், ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையில் நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை மேம்படுத்துதல் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை வளர்ப்பதில் ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் ஐ செயல்படுத்துதல் ஆகியவற்றை இந்த குறியீடு நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

1. குறியீட்டின் நோக்கம்

- வாடிக்கையாளர்களுடன் நடத்துவதில் குறைந்தபட்ச நியமங்களை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலம் கடன் வசதியை நிர்வகிக்கும் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர் நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்.
- உயர்ந்த தொழிற்பாட்டுத் தரங்களை அடைவதற்கு போட்டியின் ஊடாக சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல். ➤ வாடிக்கையாளருக்கும் ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை மேம்படுத்துதல் மற்றும் வீட்டுவசதி நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்த்தல்.

2. விண்ணப்பம்

- (IKFHL) இன் உற்பத்திகள் மற்றும் சேவைகளை எந்தவொரு வகையிலும் மற்றும்/அல்லது எந்த முறையிலும் வழங்கப்படும் அனைத்து நபர்களுக்கும் ஏற்புடையதாக இருக்கும்.
- எந்தவொரு எதிர்பாராத நிகழ்வையும் தவிர சாதாரண இயக்க சூழலில் இந்த குறியீடு பொருந்தும்.
- இந்த விதி ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகியவற்றின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது மற்றும் அனைத்து செயல்கள் மற்றும் நடவடிக்கைகளும் குறியீட்டின் உணர்வைப் பின்பற்ற வேண்டும்.
- ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் இன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பொருந்தக்கூடிய அனைத்து சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளையும் பூர்த்தி செய்யும்.
- வழக்கமான பயிற்சித் திட்டங்கள், கூட்டங்கள், கருத்தரங்குகள், சுற்றறிக்கைகள் மற்றும் பிற தகவல் தொடர்பு முறைகள் மூலம், ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் ஊழியர்களுக்கு இந்த விதி குறித்து விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்தப்படும், இதனால் அனைத்து மட்டங்களிலும் உள்ள ஊழியர்களிடையே நியாயம், தரமான கடன் மற்றும் திறமையான சேவைகளுக்கான வலுவான அர்ப்பணிப்பு புகுத்தப்படும்.
- வீட்டுக் கடன் நிறுவனங்கள், அதன் துணை நிறுவனங்கள் அல்லது டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் (சுய சொந்தமான மற்றும்/அல்லது அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டின் கீழ்)

நியாயமான

கவுண்டர் மூலம், தொலைபேசி மூலமாக, தபால் மூலமாக, ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலமாக, இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் வழங்கப்படும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் இந்த விதி பொருந்தும்.

3. வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் இன் அர்ப்பணிப்பு ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல்

- நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் அனைத்து நெறிமுறைக் கொள்கைகளையும் பின்பற்றுவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் நடந்து கொள்ளுங்கள்.
- நிதித் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் தன்மை மற்றும் நன்மைகள் குறித்த முக்கிய மற்றும் பொருத்தமான தகவல்களை வழங்குவதில் வெளிப்படையாக இருங்கள்.
- கடன் ஆவணங்கள் போன்றவற்றில் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஆங்கிலம் மற்றும்/அல்லது உள்ளூர் மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளரால் தேவைப்படும் போது புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் விளக்கவும்.
- வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து தகவல்களையும் ஆவணங்களையும் பெற்றுக்கொள்ளும் போது உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள் வழிகாட்டல்களைப் பின்பற்றுவதல் மற்றும் ஒழுங்குமுறை அமைப்பு மற்றும் தொடர்புடைய அதிகாரிகளால் அவ்வப்போது வழங்கப்பட்ட பணமோசடி தடுப்புச் சட்டம் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வழிகாட்டல்களின்படி தேவையான தகவல்களைப் பெறுங்கள்.
- வாடிக்கையாளரின் குறைகளை அனுதாபத்துடன் கையாளுங்கள் மற்றும் சிக்கல்களைத் தீர்க்க தேவையான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் எடுக்கவும்.
- வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களிடையே பாகுபாடு காட்டாதீர்கள்.
- கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால் / வழங்கப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்களின் தொகை, முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால், நிலையிலிருந்து கடனை மாற்றுவதற்கான மாற்று கட்டணங்கள் உள்ளிட்டவை என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்
ஃப்ளோட்டிங் விகிதங்கள் அல்லது நேர்மாறாக, எந்தவொரு வட்டி மறுசீரமைப்பு உட்பிரிவின் இருப்பு மற்றும் கடன் பெறுபவரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கும் அனைத்து விஷயங்களும் அவருக்கு / அவளுக்கு வெளிப்படுத்தப்படுகின்றன. அத்தகைய கட்டணங்கள் / கட்டணங்கள் பாரபட்சமின்றி இருக்க வேண்டும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை தீர்மானிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுக்கவும் (அபராத வட்டி உட்பட, ஏதேனும் இருந்தால்).

4. உங்கள் வாடிக்கையாளரின் கொள்கை வழிகாட்டுதல்களை அறிந்து கொள்ளுங்கள் ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல்

- வாடிக்கையாளரின் கடன் கணக்கைத் திறப்பதற்கும் இயக்குவதற்கும் முன்னர் மற்றும் பாலிசியை முன்னெடுத்துச் செல்வதற்கும் எங்கள் IKFHFL இன் "உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள்" (KYC) கொள்கையின் கீழ் தேவைப்படும் விடாமுயற்சியை மேற்கொள்ளவும்.

நியாயமான

- IKFHFL இன் KYC, பணமோசடி எதிர்ப்பு அல்லது வேறு ஏதேனும் சட்டரீதியான தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதற்கு தேவையான ஆவணங்கள் அல்லது ஆதாரங்களை சமர்ப்பிக்க அல்லது வழங்குமாறு வாடிக்கையாளரைக் கோரவும்.
- கடன் விண்ணப்ப படிவம் / கணக்கு திறப்பு படிவங்கள் மற்றும் பிற பொருட்களை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கவும், அதில் வழங்கப்பட வேண்டிய அத்தியாவசிய தகவல்களின் முக்கிய மற்றும் தொடர்புடைய விவரங்கள் மற்றும் சரிபார்ப்பு மற்றும் / அல்லது KYC தேவைகளை பூர்த்தி செய்வதற்கான பதிவுக்காக சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் கணக்கைத் திறக்கும் போது வாடிக்கையாளர் கோரும் நடைமுறை முறைகளை விளக்கவும் மற்றும் தேவையான வகைப்படுத்தல்களை வழங்கவும்.

5. விளம்பரம், விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல்

- ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கு கவனத்தை ஈர்க்கும் எந்தவொரு ஊடகம் மற்றும் விளம்பர இலக்கியத்திலும் உள்ள அனைத்து விளம்பர மற்றும் விளம்பர உள்ளடக்கங்களும் தெளிவானதாகவும் வெளிப்படையானதாகவும் இருப்பதையும், தவறாக வழிநடத்தாததாகவும் இருப்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள்.
- ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பு மீது கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தின் குறிப்பை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு ஊடகம் மற்றும் விளம்பர இலக்கியங்களிலும் உள்ள அனைத்து விளம்பரங்களும், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கும் என்பதைக் குறிக்க வேண்டும்.
- வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்கள் கிளைகளில் உள்ள அறிவிப்புப் பலகையில், தொலைபேசி / ஹெல்ப்லைன் வழியாக, நிறுவனத்தின் இணையதளம் வழியாக, நியமிக்கப்பட்ட உதவி மையம் வழியாக அல்லது கட்டண அட்டவணையை வழங்குவதன் மூலம் வழங்கப்படுவதை உறுதிப்படுத்தவும்.
- ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக சேவைகளைப் பெறக்கூடிய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) IKFHFL ஆல் கையாளப்படும் அதே அளவு இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாள வேண்டும் என்பதை உறுதிப்படுத்தவும். வாடிக்கையாளர்கள் வழங்கிய தகவல்களின் இரகசியத்தன்மையை உறுதி செய்யும் இந்த நோக்கத்திற்காக நிறுவனம் தனி விற்பனையாளர் ஒப்பந்தங்களை செயல்படுத்தும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் பெறும் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும். தயாரிப்புகள் / சேவைகள் தொடர்பான தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய அத்தகைய தகவல்தொடர்புகளை அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது IKFHFL இன் வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அத்தகைய தகவல்/சேவையைப் பெறுவதற்கு தனது ஒப்புதலை வழங்கியிருந்தால் மட்டுமே வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்க முடியும்.
- தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை சந்தைப்படுத்துவதற்காக ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் ஆல் சேவைகளைப் பெறும் நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கான (டி.எஸ்.ஏ) நடத்தை விதிகள் ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் ஆல் பரிந்துரைக்கப்படுவதை உறுதிப்படுத்தவும், குறிப்பாக அவர்கள் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் தயாரிப்புகளை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும் போது தங்களை அடையாளம் காண வேண்டும்.

நியாயமான

- எந்தவொரு IKFHFL பிரதிநிதி / கூரியர் / DSA க்கு எதிராக ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தை அல்லது நடத்தை விதிகளை மீறியதற்காக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் பெறப்பட்டால், புகார் போதுமான அளவு கவனிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் புகாரை விசாரிப்பதற்கும் மேற்கூறிய விசாரணையின் அடிப்படையில் ஏற்பட்ட இழப்பை ஈடுசெய்வதற்கும் தகுந்த நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்பட வேண்டும் என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்.

6. கடன்கள் வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

- கடன் வசதியை வழங்குவதை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் புரிந்துகொள்வதற்கு வாடிக்கையாளருக்குத் தேவைப்படும் அனைத்து முக்கிய தகவல்களையும் ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் வாடிக்கையாளருக்கு கிடைக்கச் செய்து வெளிப்படுத்தும். பொருள் தகவலில் கடனுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளும் அடங்கும்.
- வருங்கால வாடிக்கையாளர்களைப் பொறுத்தவரை, வாடிக்கையாளர்கள் ஆர்வமுள்ள அதன் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் கடனை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விளக்கும் தெளிவான தகவல்களை வழங்கவும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களை தரம் பிரிப்பதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்) கம்பனிகளின் இணையதளத்தில் கிடைக்கச் செய்யப்பட வேண்டும் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும்.

கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- கடன் பெறுபவருக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவருக்கு புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பத்தில் கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலிப்பதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள் / கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால் / வழங்கப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணத் தொகை, முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராத வட்டி / அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால், கடனை நிலையான விகிதங்களிலிருந்து அனுசரிப்பு விகிதங்களுக்கு மாற்றுவதற்கான மாற்றுக் கட்டணங்கள், ஏதேனும் வட்டி மறுசீரமைப்பு விதி மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் நலனை பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயம் ஆகியவை ஆகியவை கடன் விண்ணப்பங்களில் இருக்க வேண்டும். அத்தகைய கட்டணங்கள் / கட்டணங்கள் பாரபட்சமின்றி இருப்பதையும் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் வாடிக்கையாளரின் நலனை பாதிக்கும் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியது, இதனால் பிற வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்படலாம் மற்றும் வாடிக்கையாளரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலை கடன் விண்ணப்பப் படிவம் குறிப்பிடலாம்.
- அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புக்கை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்பட வேண்டும் மற்றும் முடிந்தால், கடன் விண்ணப்பங்கள் IKFHFL ஆல் தீர்க்கப்படும் காலக்கெடுவைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

கடன் மதிப்பீடு, வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகள், நிபந்தனைகள், வட்டி வீதங்கள், கட்டணங்கள் போன்றவற்றில் மாற்றங்கள்.

- பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு தேவையான அனைத்து

நியாயமான

விவரங்களும் கடன் விண்ணப்பத்தின் போது சேகரிக்கப்படும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், அவர் உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் என்று வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

- 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. (N வெளிப்படைத்தன்மை N வெளிப்படுத்தலின் ஒரு பகுதி)
- இது வாடிக்கையாளருக்கு வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில், ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறுவிதமாக, அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகையுடன் வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்ப முறை, இஎம்ஐ கட்டமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளரால் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டது உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் IKFHFLL இன் பதிவேட்டில் வைக்கப்படும். எம்.ஐ.டி.சி வடிவத்தில் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட ஒவ்வொரு இணைப்பின் நகல் கடன்களை அனுமதித்தல் / வழங்கும் போது வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.
- தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டியை கடன் ஒப்பந்தம் தடித்த எழுத்துப்பூர்வமாக குறிப்பிடும்.
- கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான தகவல்தொடர்பு: கடன் நிராகரிக்கப்பட்டிருந்தால், நிராகரிப்புக்கான காரணம்(கள்) அடங்கிய எழுத்துப்பூர்வ தகவல்தொடர்பு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தம்/ஒப்புதல் கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள பட்டுவாடா அட்டவணைக்கு இணங்க பட்டுவாடா செய்யப்பட வேண்டும்.
- பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் / கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும். விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் வருங்கால நடைமுறைக்கு வரும், மேலும் தனிப்பட்ட அறிவிப்புப் பலகை, ஒவ்வொரு கிளையின் அறிவிப்புப் பலகை, இணையதளம் / மின்னஞ்சல் / எஸ்எம்எஸ் அல்லது செய்தித்தாள், தபால் / கூரியர் அல்லது IKFHFLL விரும்பும் வேறு ஏதேனும் முறையில், ஆங்கிலத்தில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வழங்கப்படலாம். இது தொடர்பாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தங்களில் உள்ளடக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் எதிர்காலமாக மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் உறுதிப்படுத்தும். அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், வாடிக்கையாளர் தனது கணக்கை மூட முடியும் அல்லது 60 நாட்களுக்குள் எந்த கூடுதல் கட்டணமும் அல்லது வட்டியோ செலுத்தாமல் மற்றும் முன்னறிவிப்பின்றி அதை மாற்ற முடியும் என்பதை ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் உறுதி செய்யும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல்/துரிதப்படுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பிணையங்களைத் தேடுவது கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க இருக்கும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் கொண்டிருக்கக்கூடிய வேறு எந்த உரிமைகோரலுக்கும் எந்தவொரு சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைகோரலுக்கும் உட்பட்டு, அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச்

நியாயமான

செலுத்துவதன் மூலம் அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடனின் தொகையை வசூலிக்கும் பிறகு அனைத்து பிணையங்களையும் ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் விடுவிக்கும். அத்தகைய செட்ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், வாடிக்கையாளருக்கு அதைப் பற்றி அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழுமையான விபரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பிணையங்களை தக்கவைத்துக் கொள்வதற்கு ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் உரிமை பெற்றுள்ளது.

- வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து சேகரிக்கப்பட்ட அனைத்து தவணைகளிலும் வட்டி மற்றும் அசல் ஆகியவற்றுக்கு இடையிலான பிரிவினையை ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் குறிப்பிடும்.

7. உத்தரவாதம் அளிப்பவர்கள்-குறியீட்டின் பொருந்தக்கூடிய தன்மை

ஒரு நபர் கடனுக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக இருப்பதைக் கருத்தில் கொள்ளும்போது, அவருக்கு / அவளுக்கு பின்வரும் தகவல்கள் தெரிவிக்கப்படும்:

- உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவரது பொறுப்பு.
- அவர் / அவள் ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் க்கு அவரை / அவள் ஒப்புக்கொள்ளும் பொறுப்பின் அளவு ➤ ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் தனது பொறுப்பை செலுத்துமாறு அவரை / அவளை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்.
- தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதுள்ள சட்ட கட்டமைப்பின் கீழ் வாடிக்கையாளருக்கு அவரது / அவள் உரிமைகளின் அளவு தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளது.
- IKFHFL ஒரு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக பணம் செலுத்த விழுந்தால் அவரது / அவளது மற்ற பணத்தை நாடுகிறதா.
- உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவரது / அவளது பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவுடன் மட்டுப்படுத்தப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது அவை வரம்பற்றவையா? மற்றும்
- உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவரது பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் இதைப் பற்றி அவருக்கு / அவளுக்கு அறிவிக்கும் விதம்.
- கடன் பெறுபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பாதகமான மாற்றம்/கள்.
- கடன் வழங்குபவர் / கடன் வழங்குபவர் முன்வைத்த கோரிக்கைக்கு இணங்க உத்தரவாதம் அளிப்பவர் மறுத்தால், நிலுவைத் தொகையை செலுத்த போதுமான வழிகள் இருந்தபோதிலும், அத்தகைய உத்தரவாதம் அளிப்பவரும் வேண்டுமென்றே கடனை திருப்பிச் செலுத்தாதவராக கருதப்படுவார்.

8. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்கள் IKFHFL இன் வாடிக்கையாளர்களாக இல்லாவிட்டாலும் கூட, வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் நடத்துங்கள், வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டாலும் அல்லது வேறுவிதமாக வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான எந்த தகவலும் அல்லது தரவும் IKFHFL குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனத்தின் நிறுவனங்கள் உட்பட எவருக்கும் வெளிப்படுத்தப்படாது, தவிர:

- தகவல் சட்டத்தால் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- தகவல்களை வெளிப்படுத்த பொதுமக்களுக்கு ஒரு கடமை உள்ளது.
- IKFHFL இன் நியாயமான கருத்து அல்லது ஆர்வத்தில், தகவல் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு IKFHFL ஐ கேட்கிறார், அல்லது வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வ முன் அனுமதியுடன் தகவல் வழங்கப்படுகிறது.

நியாயமான

- கடன் குறிப்பு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு தகவல்களை வழங்க வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது.
- IKFHFL வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக பயன்படுத்தாது, அவ்வாறு செய்ய வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக IKFHFL க்கு அங்கீகாரம் வழங்காவிட்டால்.

9. கடன் குறிப்பு முகவர் நிலையங்கள்

வாடிக்கையாளர் கடன் வசதியைப் பெறும் நேரத்தில் அல்லது அதன் பிறகு எந்த நேரத்திலும் அவரது கணக்கு விவரங்கள் கிரெடிட் குறிப்பு ஏஜென்சிகளுக்கு வெளிப்படுத்தப்படலாம் மற்றும் அவர்கள் மூலம் செய்யப்படக்கூடிய காசோலைகள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கவும். மேலும், வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட கடன்கள் பற்றிய தகவலை கடன் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கவும்: ➤

வாடிக்கையாளர் தனது இஎம்ஐ-ஐ செலுத்தத் தவறியுள்ளார்.

- நிலுவைத் தொகை சர்ச்சைக்குரியது மற்றும்
- ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் இன் முறையான கோரிக்கையைத் தொடர்ந்து, கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான திருப்திகரமான முன்மொழிவை வாடிக்கையாளர் முன்வைக்கவில்லை.

மேற்குறிப்பிட்ட சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய கடன்கள் பற்றிய தகவலை கடன் குறிப்பு முகவர்களுக்கு வழங்க ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் விரும்புகிறது என்று வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்து மூலம் தெரிவிக்கப்படும். அதே நேரத்தில், கடன் குறிப்பு முகவர் நிறுவனங்களின் பங்கு மற்றும் அத்தகைய தகவல்களை வழங்குவது வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் திறனில் ஏற்படுத்தும் தாக்கம் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கப்பட வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர் தனது அனுமதியை வழங்கியிருந்தால் வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய கூடுதல் தகவல்கள் கடன் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கப்படலாம். கடன் குறிப்பு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தகவல்களின் நகல் ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும், அவ்வாறு கோரப்பட்டால்.

10. நிலுவைத் தொகை வசூல்

கடன் வழங்கும் போது, திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையில் விவரிக்கப்பட்டுள்ள தொகை, தவணைக்காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் உள்ளிட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறை வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கப்படும். வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலுவைத் தொகையை மீட்க நிலத்தின் சட்டங்களுக்கு இணங்க ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இந்த செயல்முறை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகளை மேற்கொள்வதன் மூலம் மற்றும்/அல்லது ஏதேனும் பாதுகாப்பு இருந்தால் மீண்டும் கையகப்படுத்துவதன் மூலம் நினைவூட்டுவதை உள்ளடக்கும்.

IKFHFL இன் சேகரிப்புக் கொள்கை மரியாதை, நியாயமான நடத்தை மற்றும் வற்புறுத்தல், வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்டகால உறவை வளர்ப்பது ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் இன் ஊழியர்கள் அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலித்தல் அல்லது / மற்றும் பாதுகாப்பு மீள கையகப்படுத்தலில் ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் ஐ பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் தன்னை / அவளை அடையாளம் காட்ட வேண்டும் மற்றும் அவ்வாறு வழங்கப்பட்ட அதிகார கடிதத்தை காண்பிக்க வேண்டும், மேலும் கோரிக்கையின் பேரில், அவ்வாறு வழங்கப்பட்ட அவரது அடையாள அட்டையைக் காண்பிக்க வேண்டும். நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கவும், நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்கவும்.

மீட்பு செயல்முறை தொடர்பான கடன் பெறுபவரின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய முடியும்

நியாயமான

என்று ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் ஒரு பொறிமுறையைக் கொண்டுள்ளது. பொறிமுறையின் விவரங்களும் கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

வாடிக்கையாளரால் கடன் தொகையை செலுத்தத் தவறினால், IKFHFL மற்றும்/அல்லது அதன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட முகவர்கள்:

- வாடிக்கையாளரை சாதாரணமாக அவர் / அவள் விரும்பும் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும், அவர் / அவள் வசிக்கும் இடத்தில் எந்த குறிப்பிட்ட இடமும் இல்லாத நிலையில், அவரது / அவள் வீட்டில், வணிகம் / தொழில் செய்யும் இடத்தில் கிடைக்கவில்லை என்றால்.
- வாடிக்கையாளரின் அடையாளம் மற்றும் ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் ஐ பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கான அதிகாரத்தை முதல் சந்தர்ப்பத்தில் காண்பித்து தெரிவிக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு அனுப்புவதன் மூலமோ அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகளை மேற்கொள்வதன் மூலமோ நினைவூட்ட வேண்டும்.
- நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்க வேண்டும் மற்றும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்க வேண்டும்.
- அசையா மற்றும் அசையும் சொத்தை மீண்டும் கையகப்படுத்த சட்ட வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்த வேண்டும்.
- IKFHFL மற்றும்/அல்லது அதன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகள் சேகரிப்பு/மீள்பறித்தல் நடவடிக்கையை மேற்கொள்ளும்போது தவறான மொழி மற்றும்/அல்லது பலவந்தத்தைப் பயன்படுத்தக்கூடாது.
- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களிடமும் எப்போதும் கண்ணியமாக இருக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழில்களின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் தேவைப்பட்டால் தவிர, வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழில்களின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் தேவைப்பட்டால் தவிர, அவர் / அவள் வசிக்கும் இடத்தில், அவரது / அவள் வீட்டில் கிடைக்கவில்லை என்றால், 0700 மணி முதல் 1900 மணி வரை வாடிக்கையாளரைத் தொடர்பு கொள்ளவும்.
- ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
- நேரம் மற்றும் அழைப்புகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கங்களை ஆவணப்படுத்தவும்.
- நிலுவைத் தொகை தொடர்பான சர்ச்சைகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடியதாகவும் ஒழுங்காகவும் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளையும் வழங்குதல்.
- வாடிக்கையாளரின் இடங்களுக்குச் செல்லும்போது கண்ணியத்தையும் பராமரிக்கவும்.
- குடும்பத்தில் துயரம் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்களில் நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக வருகை தரக்கூடாது.

11. வாடிக்கையாளரின் குறைகள் மற்றும் தீர்வு IKFHFL

- அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் முறைப்பாடுகள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும், தீர்வு காண்பதற்கும் ஒரு அமைப்பு மற்றும் நடைமுறையொன்றைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
- ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், ஒரு

நியாயமான

வாரத்திற்குள் அவருக்கு / அவளுக்கு ஒப்புதல் / பதிலை அனுப்ப ஒரு HFC முயற்சிக்க வேண்டும். ஒப்புதலில் குறைகளைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி இருக்க வேண்டும். புகார் HFC இன் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தொலைபேசி மூலம் அனுப்பப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்பட வேண்டும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

- இந்த விடயத்தை ஆராய்ந்த பின்னர், ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் அதன் இறுதி பதிலை வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்ப வேண்டும் அல்லது பதிலளிக்க ஏன் அதிக நேரம் தேவை என்பதை விளக்கும், மேலும் புகார் கிடைத்த ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிக்க வேண்டும், மேலும் அவர் / அவள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அவரது / அவளது புகாரை எவ்வாறு முன்னெடுத்துச் செல்வது என்பதை அவருக்கு / அவளுக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.
- ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் தனது குறை தீர்க்கும் நடைமுறையை (புகார்களை பதிவு செய்யக்கூடிய மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான நேரம், விரிவாக்கத்திற்கான மேட்ரிக்ஸ் போன்றவை) விளம்பரப்படுத்த வேண்டும், மேலும் அது குறிப்பாக அதன் இணையதளத்தில் கிடைக்கப்பெறுவதை உறுதி செய்து, புகார்தாரர் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள் / கிளைகள் மற்றும் இணையதளத்தில் தெளிவாக காண்பிக்கப்பட வேண்டும் ஒரு மாத காலத்திற்கு அல்லது பெறப்பட்ட பதில்களில் திருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரர் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார் தீர்வு பிரிவை என்எஃப்.பி.கிரிட்ஸ் இணையதளத்தில் இணையதளம் மூலமாகவோ அல்லது புதுதில்லியில் உள்ள தேசிய வீட்டுவசதி வாரியத்திற்கு தபால் மூலமாகவோ பதிவு செய்யலாம்.
- பொதுவாக, புகார்கள் / குறைகளை எதிர்கொள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு மாத கால அவகாசம் வழங்கப்படலாம். குறை தீர்க்கும் நடைமுறை மற்றும் புகார்களுக்கு பதிலளிப்பதற்கான காலக்கெடு ஆகியவை எச்.எஃப்.சி.யின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்.
- IKFHFLL இன் இயக்குநர்கள் குழு புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்க்க நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையை அமைக்கும். கடன் வழங்கும் நிறுவனங்களின் நிர்வாகிகளின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்தில் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை அத்தகைய பொறிமுறை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- நியாயமான நடைமுறைகள் விதிகள் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையின் செயல்பாடுகள் குறித்து குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் ஆய்வு செய்ய ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் வழங்கும்.

12. வைப்புக் கணக்குகள்:

நிறுவனம் தற்போது பொது வைப்புத்தொகையை ஏற்கவில்லை. எவ்வாறாயினும், வட்டி வீதம், வட்டி விண்ணப்ப முறை, வைப்புக்களின் விதிமுறைகள், முன்கூட்டியே மீளப்பெறுதல், புதுப்பித்தல், வைப்புகளுக்கு எதிரான கடன், நியமன வசதிகள் போன்ற பல்வேறு வைப்புத் திட்டங்கள் ஆரம்பிக்கப்பட்டால், அவை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் வழங்கும்.

13. பொது ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல்

- கடன் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளரால் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களை அவரது / அவள் இல்லத்தில் மற்றும்/அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்களில் தொடர்பு கொள்வதன் மூலம் மற்றும்/அல்லது இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட முகவர்

நியாயமான

நிலையங்கள் மூலம் அவரது / அவளது குடியிருப்பு மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளை நேரடியாக பார்வையிடுவதன் மூலம், IKFHFL ஆல் தேவைப்பட்டால் சரிபார்க்கவும்.

- கோரிக்கை பெறப்பட்ட திகதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கைக்கு அதன் பதிலை தெரிவிக்கவும். கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கைகளை IKFHFL சாதாரண போக்கில் செயல்படுத்தும்.
- வாடிக்கையாளரை ஈடுபடுத்த வேண்டிய தேவை ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனை குறித்து IKFHFL விசாரிக்க வேண்டும் மற்றும் காவல்துறை / பிற புலனாய்வு நிறுவனங்களுடன் ஒத்துழைக்க வாடிக்கையாளரிடம் தெரிவிக்கவும்.
- வாடிக்கையாளர் மோசடியாக செயல்பட்டால், அவரது / அவள் கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவர் / அவள் பொறுப்பேற்பார் என்றும், வாடிக்கையாளர் நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டால், இது இழப்புகளை ஏற்படுத்தினால், அதற்கு வாடிக்கையாளர் பொறுப்பேற்கலாம் என்றும் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்தவும்.
- பின்வரும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி தெரிவிக்கவும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.
- கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி, மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது. இருப்பினும், இது சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவினருக்காக உருவாக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதையோ அல்லது பங்கேற்கவோ ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் தடுக்காது.
- பின்வரும் சூழ்நிலைகளின் கீழ் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே மூடுவதற்கு முன்கூட்டியே செலுத்தும் வரி அல்லது அபராதம் வசூலிக்க வேண்டாம்:
 - வீட்டுக் கடன் ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகித அடிப்படையில் மற்றும் எந்த மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே மூடப்பட்டிருக்கும்.
 - வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி விகித அடிப்படையில் இருக்கும் மற்றும் கடன் வாங்குபவரால் அவர்களின் சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து முன்கூட்டியே மூடப்பட்டிருக்கும்.
- தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகத்தைத் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு ஃப்ளோட்டிங் ரேட் டேர்ம் லோனுக்கும் முன்கூட்டியே அடைத்தல் கட்டணங்கள் / முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை விதிக்க வேண்டாம்.
- IKFHFL ஆல் தற்போதுள்ள கடன் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆவணங்களுக்கு மேலதிகமாக அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும் வீடமைப்புக் கடன்களின் மிக முக்கியமான நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) அடங்கிய ஆவணமொன்றைப் பெற்றுக்கொள்ளுங்கள்.
- குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்தவும்:
 - தற்போதுள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு மின்னணு தொடர்பாடல் அல்லது அஞ்சல் மூலம் குறியீட்டின் நகலை வழங்குதல். □ இந்த குறியீட்டை கோரிக்கையின் பேரில் கவுண்டர் அல்லது மின்னணு தொடர்பாடல் அல்லது அஞ்சல் மூலம் கிடைக்கச் செய்தல். □ இந்த குறியீட்டை ஒவ்வொரு கிளையிலும் நிறுவனத்தின் இணையத்தளத்திலும் கிடைக்கச் செய்தல்
 - நிறுவனத்தின் ஒவ்வொரு ஊழியரும் குறியீட்டைப் பற்றி அறிந்திருப்பதை உறுதி செய்தல் மற்றும் நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதைத் தெரிவிக்க பயிற்சி பெற்றவர்

நியாயமான

ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் இன் இயக்குநர்கள் குழு நிதிச் செலவு, விளிம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொள்ளும் மற்றும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிக்கும்.

14. அலுவலகம் மூடல்/இருப்பிட மாற்றம்:

ஐ.கே.எஃப்.எச்.எஃப்.எல் அலுவலகம் மாற்றப்பட்டால் அல்லது மூடப்பட்டால், பாதிக்கப்பட்ட அலுவலக வாடிக்கையாளர்களுக்கு போதுமான அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

IKFHFL இன் இயக்குநர்கள் குழு நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டிற்கு இணங்குவதை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்ய வழங்கும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் தொகுக்கப்பட்ட அறிக்கையை வாரியம் குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கலாம்.

இதில் உள்ள தகவல்கள் ஐ.கே.எஃப் ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் சொத்து. மற்றும் முன் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியின்றி முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நகலெடுக்கவோ, பயன்படுத்தவோ அல்லது வெளிப்படுத்தவோ, மீட்பு அமைப்பில் சேமிக்கவோ அல்லது எந்த வடிவத்திலும் அல்லது எந்த வகையிலும் (மின்னணு, இயந்திர, மறுபரிசீலனை, பதிவு அல்லது வேறுவிதமாக) அனுப்பப்படக்கூடாது.