

நியாயமான
நடைமுறைக்
குறியீடு



முன்னுரை:

Altum Credo Home Finance Private Limited ("ACHFPL" அல்லது "The Company") வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் பரிவர்த்தனைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை வழங்குவதற்காக நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை ('The Code') ஏற்றுக்கொண்டது. ACHFPL, கோட் மூலம், அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அன்றாட நடவடிக்கைகளின் போது நிறுவனமும் அதன் பிரதிநிதிகளும் எவ்வாறு அவர்களைக் கையாள்வார்கள் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது என்பதை விளக்குவதன் மூலம் பாதுகாப்பை விரிவுபடுத்த விரும்புகிறது. முதன்மை திசை - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி (ரிசர்வ் வங்கி) திசைகள், 2021 ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் குறியீடு தயாரிக்கப்பட்டது.

குறிக்கோள்:

குறியீட்டின் நோக்கங்கள்:

1. வாடிக்கையாளர் கையாளுதலில் தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்;
2. அமைப்புகள், நடைமுறைகள், கொள்கைகள், விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை வழங்குவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் எதிர்பார்க்கும் சேவைகளைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்;
3. போட்டியின் மூலம் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்து, உயர் செயல்பாட்டுத் தரத்தை அடைதல்;
4. வாடிக்கையாளருக்கும் ACHFPL க்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் நல்ல உறவை மேம்படுத்துதல்; மற்றும்
5. வீட்டு நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது.

குறியீட்டின் பயன்பாடு:

1. குறியீட்டின் பயன்பாடு - இந்த குறியீடு ACHFPL அல்லது டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்கள் (சுயமான மற்றும் / அல்லது அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டின் கீழ்) வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும் அர்த்தம். இது ACHFPL இன் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் பொருந்தும்.
2. இந்த குறியீடு சாதாரண இயக்கச் சூழலின் கீழ் பொருந்தக்கூடியது.
3. கோட் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது, மேலும் அனைத்து செயல்களும் பரிவர்த்தனைகளும் குறியீட்டின் உணர்வைப் பின்பற்றும்.

வாடிக்கையாளர்களுக்கு அர்ப்பணிப்பு:

1. ACHFPL அதன் திறனுக்கு ஏற்றவாறு, வாடிக்கையாளருடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்படும், ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளை பூர்த்தி செய்யும் மற்றும் கடிதத்திலும் ஆவியிலும் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை எப்போதும்

பின்பற்றும்.

2. நிறுவனம் அதன் அனைத்து தயாரிப்புகளும் சேவைகளும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாக விளக்கப்படுவதை உறுதிசெய்து முழுமையான புரிதலை உறுதி செய்யும்.
3. ACHFPL, விதிமுறைகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வடமொழி மொழியில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய எல்லா முயற்சிகளையும் எடுக்கும்.
4. நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் புகார்களை உடனடியாகக் கையாளும் மற்றும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் புகார்களை முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்ல வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவும்.
5. ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் குறைகள் மற்றும் புகார்கள் இருந்தால் தொடர்புகொள்ளும் நபர்களின் விவரங்கள் வழங்கப்படும். இது கிளைகள் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.
6. குறியீடு அதன் இணையதளத்திலும் அதன் தலைமை மற்றும் கிளைகளிலும் காட்டப்பட்டு கிடைக்கும்.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:

ACHFPL இதை உறுதி செய்யும்:

1. அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாக உள்ளன, தவறாக வழிநடத்தவில்லை.
2. ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பின் மீது கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு ஊடகத்திலும் விளம்பர இலக்கியத்திலும் எந்த விளம்பரத்திலும், ALTUM CREDO குறிப்பிடும்

பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்தும் மற்றும் கோரிக்கையின் பேரில் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கிடைக்கும்.

3. ACHFPL அதன் கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலம் வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்க கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய சரியான தகவல்தொடர்புகளை உறுதி செய்யும்; தொலைபேசி அல்லது உதவி மூலம்கோடுகள்; நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில்; நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் மூலம்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி அல்லது கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்.
4. காப்பீடு போன்ற ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளை ACHFPL பெற்றால், நிறுவனம் தெரிவிக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவலை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் கிடைத்தால்) நிறுவனத்தைப் போலவே ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்போடு கையாள வேண்டும். என்று.
5. நிறுவனம், அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் கூடுதல் தயாரிப்புகள் மற்றும் அவர்களின் தயாரிப்புகளின் பிற அம்சங்கள் குறித்து அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கலாம். அதன் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிலோ பதிவுசெய்து, அத்தகைய தகவலை/சேவையைப் பெறுவதற்கு அவர் ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

6. நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகள் ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது இந்தச் சட்டத்தை மீறிச் செயல்பட்டதாகவோ வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், புகாரை விசாரித்து அதைக் கையாள்வதற்கும் இழப்பை ஈடுகட்டுவதற்கும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.
7. எங்கள் நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கான (டிஎஸ்ஏக்கள்) நடத்தை நெறிமுறைகளை பரிந்துரைக்கவும், அதன் சேவைகள் சந்தை தயாரிப்புகளுக்குப் பயன்படுத்தப்படுகின்றன, மற்ற விஷயங்களில், எங்கள் தயாரிப்புகளை விற்பதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது அவர்கள் தங்களை அடையாளம் கண்டுகொள்ள வேண்டும்.
8. வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், எங்கள் பிரதிநிதி அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டிருந்தால் அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறும் வகையில் செயல்பட்டால், புகாரை விசாரித்து கையாள்வதற்கும் இழப்பை சரிசெய்வதற்கும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.

கடன்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கத்திற்கான விண்ணப்பங்கள்:

1. ACHFPL தேவையான அனைத்து தகவல்களான வட்டி விகிதங்கள், கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணம்/கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டாலும்/விநியோகம் செய்யப்படாவிட்டாலும் திருப்பிச் செலுத்தப்படாத கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் போன்ற அனைத்துத் தகவல்களையும் உறுதி செய்யும். மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராத வட்டி/ அபராதம் மற்றும் கடனாளியின் நலனைப் பாதிக்கும் ஏதேனும் மற்ற விஷயங்கள், சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியல் உட்பட, கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களுடன், அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு வழங்கப்படும். மற்ற HFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கடன் வாங்குபவரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
2. இது அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களின் ரசீதுக்கான ஒப்புக்கை வழங்கும் முறையைக் கொண்டிருக்கும்.
3. கடன் விண்ணப்பங்கள் 30 நாட்களுக்குள் அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே பரஸ்பரம் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் முடிக்கப்படும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்:

1. பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் ACHFPL ஆல் விண்ணப்பத்தின் போது அல்லது நிறுவனத்தால் நடத்தப்படும் தனிப்பட்ட சரிபார்ப்பின் போது சேகரிக்கப்படும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் இருந்தால், வாடிக்கையாளரை உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளுமாறு கூறப்படும்.
2. ACHFPL கடன் வாங்குபவருக்கு அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, வட்டி விகிதம், EMI அமைப்பு உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும் மற்றும் கடன் வாங்கியவர் இந்த

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டதை அதன் பதிவில் வைத்திருக்கும். .

3. ACHFPL ஆனது கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை மற்றும் கடன்களை வழங்கிய பிறகு ஒவ்வொரு கடன் வாங்குபவருக்கும் வழங்கப்பட்ட ஆவணங்களின் பட்டியலின் ஒப்புதலையும் வழங்கும்.

கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான தொடர்பு:

ACHFPL வாடிக்கையாளருக்கு கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், அது கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது மின்னஞ்சல், குறுஞ்செய்தி மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு அணுகக்கூடிய பிற ஊடகம் போன்ற மின்னணு தகவல்தொடர்பு மூலமாகவோ, கடன் நிராகரிக்கப்பட்டதை வாடிக்கையாளர்களுக்கு முடிந்தவரை விளக்குகிறது. சரிவுக்கான காரணங்கள்.

கடன்களை வழங்குதல்:

1. வாடிக்கையாளரால் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட பணப் பரிமாற்ற அட்டவணைப்படி விநியோகம் செய்யப்படும் அல்லது பில்லருக்கு வாடிக்கையாளர் செலுத்தும் விதிமுறைகளை உள்ளடக்கிய விற்பனை ஒப்பந்தத்தின்படி மற்றும் ACHFPL இன் ஆய்வின் அடிப்படையில் (கட்டுமானத்தின் கீழ் உள்ள சொத்துக்களில்) வேலை முடிந்ததும், இது ACHFPL இன் எம்பேனல் மதிப்பீட்டாளரால் சரிபார்க்கப்பட்டு பரிந்துரைக்கப்பட வேண்டும்.
2. ACHFPL, வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணம், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணம்/கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பை வழங்கும். ACHFPL வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கேற்ப செயல்படுத்தப்படுவதையும் உறுதி செய்யும்.
3. அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர்/அவள் கூடுதல் கட்டணம் அல்லது வட்டி செலுத்தாமல் தனது கணக்கை மூட எந்த அறிவிப்பும் இன்றி 60 நாட்களுக்குள் அனுமதிக்கப்படலாம்.
4. வாடிக்கையாளரை மூடுவதற்கு அல்லது கட்டணத்தை விரைவுபடுத்துவதற்கு அல்லது கடனுக்கான கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுவதற்குக் கோருவதற்கு நிறுவனம் எந்தவொரு முடிவையும் எடுக்க சுதந்திரமாக இருக்கும், இது கடன் ஒப்பந்தத்தின் இணக்கமாக இருக்கும்.
5. ACHFPL அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து கொள்ளும்போது அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட க்ளெய்ம் தீர்க்கப்படும் வரை/பணம் செலுத்தப்படும் வரை

பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள நிறுவனம் உரிமை பெற்றுள்ள நிபந்தனைகள் குறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்:

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாதமளிப்பவராக கருதும் போது, அவர்/அவள் பின்வருவனவற்றைப் பற்றி தெரிவிக்கப்படுவார்:

1. உத்தரவாதமாக அவரது/அவள் பொறுப்பு;
2. நிறுவனத்திற்கு அவர் தன்னை/தன்னை ஒப்புக்கொடுக்கும் பொறுப்பின் அளவு;
3. ACHFPL அவரை/அவளை தனது பொறுப்பை செலுத்த அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
4. ஏசிஎச்எஃப்பிஎல் நிறுவனத்தில் உள்ள அவரது மற்றப் பணத்தை அவர்/அவள் உத்தரவாதமாகச் செலுத்தத் தவறினால்;
5. ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவளுடைய பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட குவாண்டத்திற்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது வரம்பற்றதா;
6. உத்தரவாததாரராக அவர்/அவளுடைய பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் ACHFPL அவருக்கு/அவளுக்கு இதைப் பற்றி தெரிவிக்கும் விதம்.
7. ACHFPL அவர்/அவள் ஒரு உத்தரவாதமாக நிற்கும் கடன் வாங்குபவரின் கடனில் ஏதேனும் தவறு இருந்தால் அவருக்கு/அவளுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை:

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதப்படும் [வாடிக்கையாளர்கள் இனி வாடிக்கையாளர்களாக இல்லாதபோதும்], மேலும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும். ACHFPL பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டதா அல்லது வேறுவிதமாக, அவர்களின் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள்/நிறுவனங்கள் உட்பட, வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை வெளிப்படுத்தாது:

1. தகவல் சட்டத்தால் வழங்கப்பட வேண்டும் என்றால்;
2. தகவல்களை வெளிப்படுத்தும் கடமை பொதுமக்களுக்கு இருந்தால்;
3. நிறுவனத்தின் நலன்கள் 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;
4. வாடிக்கையாளர் ACHFPLஐ தகவலை வெளிப்படுத்தும்படி கேட்டால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன் எழுத்துப்பூர்வமாக;
5. ACHFPL வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றி ஒரு குறிப்பைத் தரும்படி கேட்டால், அதைக் கொடுப்பதற்கு முன் அது எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெறும்;

6. வாடிக்கையாளருக்கு அவரைப் பற்றி நாங்கள் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதைய சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் அவரது உரிமைகளின் அளவு குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
7. வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை நாங்கள் உட்பட எவராலும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக நாங்கள் பயன்படுத்த மாட்டோம்.

கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகள்:

1. ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒரு கணக்கைத் திறக்கும்போது, ACHFPL அவரது கணக்கு விவரங்களைக் கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு அனுப்புவதாகவும், ACHFPL அவர்களுடன் காசோலைகளை மேற்கொள்ளும் என்றும் அவருக்குத் தெரிவிக்கும்.
2. பின்வருபவை இருந்தால், வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் குறித்த தகவலை நிறுவனம் கடன் குறிப்பு முகமைகளுக்கு வழங்கலாம்:
 - a. வாடிக்கையாளர் தனது பணம் செலுத்துவதில் பின்தங்கியுள்ளார்;
 - b. செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சையில் உள்ளது; மற்றும்
 - c. ACHFPL முறையான கோரிக்கையைப் பின்பற்றி, தனது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக, ACHFPL திருப்தியடைந்ததாக வாடிக்கையாளர் முன்மொழிவுகளைச் செய்யவில்லை.
 - d. ACHFPL, வாடிக்கையாளர் தனது அனுமதியை வழங்கியிருந்தால், வாடிக்கையாளரின் கணக்கைப் பற்றிய பிற தகவல்களை கடன் குறிப்பு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு வழங்கும்.
 - e. கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு கொடுக்கப்பட்ட தகவலின் நகல் ACHFPL ஆல் வாடிக்கையாளருக்குக் கோரப்பட்டால் வழங்கப்படும்.

நிலுவைத் தொகை வசூல்:

1. கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், ACHFPL வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு ஆகியவற்றின் மூலம் விளக்குகிறது. வாடிக்கையாளர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் தொகையை ஒவ்வொரு மாதமும், அது வருவதற்கு சில நாட்களுக்கு முன்பு நினைவூட்டும் முயற்சிகளையும் நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.
2. எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களுக்கு இணங்க ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்குப் பின்பற்றப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும் / அல்லது பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது இந்த செயல்முறையில் அடங்கும்.
3. பணியாளர்கள் அல்லது அதை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் நிலுவைத் தொகை மற்றும் / அல்லது பாதுகாப்பு மறுபரிசீலனையில் தன்னை அடையாளம் கண்டு, ACHFPL வழங்கிய அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பிப்பார் மற்றும் கோரிக்கையின் பேரில், ACHFPL அல்லது நிறுவனத்தின் அதிகாரத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட தனது அடையாள அட்டையைக் காண்பிப்பார். அவர்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து

தகவல்களையும் வழங்குவார்கள் மற்றும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிப்பார்கள்.

4. அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது ACHFPL ஐப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் சேகரிப்பு மற்றும் / அல்லது பாதுகாப்பு மீட்டெடுப்பில் கீழே உள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுவார்கள்:
 - a. வாடிக்கையாளரை அவர்/அவள் விரும்பும் இடத்திலும், அவர்/அவள் வசிக்கும் இடத்தில் குறிப்பிடப்பட்ட இடம் இல்லாத போதும், அவருடைய/அவள் இல்லத்தில், வணிக/தொழில் செய்யும் இடத்திலும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
 - b. HFC ஐ பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கான அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் நிகழ்விலேயே தெரியப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
 - c. வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்பட வேண்டும்.
 - d. வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு சிவில் முறையில் இருக்க வேண்டும்
 - e. ACHFPL பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை 09:00 மணி முதல் 19:00 மணி வரை தொடர்புகொள்வார்கள், வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் இல்லையெனில் தேவைப்படாவிட்டால்.
 - f. வாடிக்கையாளர் ACHFPL பிரதிநிதியைச் சந்திப்பதைத் தவிர்க்கிறார் என்று ACHFPL நம்பும் வரை, ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்ப்பதற்கான வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
 - g. நேரம் மற்றும் அழைப்புகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கங்கள் ஆவணப்படுத்தப்படும்.
 - h. நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான சர்ச்சைகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.
 - i. குடும்பத்தில் ஏற்படும் துக்கங்கள் அல்லது பிற பேரிடர் நிகழ்வுகள் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள் நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக அழைப்புகள்/வருகைகள் தவிர்க்கப்படும்.

புகார்கள் மற்றும் குறைகள்:

உள் நடைமுறைகள் -

- a) வாடிக்கையாளர் புகார் செய்ய விரும்பினால், அவரிடம் கூறப்படும்:
 - எப்படி, எங்கே புகார் செய்வது?
 - பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்க வேண்டும்?
 - பரிகாரம் செய்ய யாரை அணுகுவது?
 - வாடிக்கையாளர் முடிவைப் பற்றி மகிழ்ச்சியடையவில்லை என்றால் என்ன செய்வது?
 - வாடிக்கையாளருக்கு ஏதேனும் தொடர்புடைய கேள்விகளுக்கு எங்கள் ஊழியர்கள்

வாடிக்கையாளருக்கு உதவுவார்கள்.

- b) ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், ஒரு வாரத்திற்குள் புகாரைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவியை உள்ளடக்கிய ஒப்புதல் / பதிலை அவருக்கு அனுப்ப முயற்சிப்போம். எங்கள் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிலோ புகார் தொலைபேசியில் அனுப்பப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.
- c) விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, வாடிக்கையாளருக்கு எங்களின் இறுதிப் பதிலை அனுப்புவோம் அல்லது பதிலளிப்பதற்கு ஏன் அதிக அவகாசம் தேவை என்பதை விளக்கி, புகாரைப் பெற்ற ஆறு வாரங்களுக்குள் அதைச் செய்ய முயற்சிப்போம், மேலும் அவருடைய புகாரை எப்படி எடுத்துக்கொள்வது என்பதை அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். மேலும் அவர் / அவள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால்.
- d) பாதிக்கப்பட்ட கடனாளியின் புகார்களை சமர்ப்பிப்பதற்கான குறை தீர்க்கும் நடைமுறை (மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் புகார்களை பதிவு செய்யக்கூடிய பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான நேரம், விரிவாக்கத்திற்கான மேட்ரிக்ஸ் போன்றவை) நிறுவனத்தின் மூலம் கிடைக்கப்பெற வேண்டும். இணையதளம். மேலும், நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளிலும் / தலைமை அலுவலகத்திலும், புகார்தாரர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறாவிட்டால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கும் அறிவிப்பு வெளியிடப்படும். நேஷனல் ஹவுசிங் வங்கியின் புகார் நிவர்த்தி பிரிவை அணுகி அதன் புகார்களை ஆன்லைனில் பதிவு செய்யுங்கள்

NHB இன் இணையதளம் அல்லது பின்வரும் முகவரியில் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் அஞ்சல் மூலம்:

புகார் தீர்வு பிரிவு

கண்காணிப்புத் துறை

தேசிய வீட்டுவசதி

வங்கி,

4வது தளம், கோர்-5A, இந்தியா

வாழ்விட மையம்,

லோதி சாலை, புது தில்லி - 110 003.

இணையதளம்: www.nhb.org.in

e. கோட் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு குறித்த காலமுறை மறுஆய்வு நிறுவனத்தால் மேற்கொள்ளப்படும் மற்றும் அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை வழக்கமான இடைவெளியில் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

6 பொது

- a) வாடிக்கையாளரால் கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களை அவரது/அவர்/அவள் இல்லத்தில் மற்றும்/அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்களில் தொடர்பு கொண்டு சரிபார்ப்போம்.
- / அல்லது ACHFPL ஆல் அவசியமாகக் கருதப்பட்டால், இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலம் அவரது/அவள் குடியிருப்பு மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளை உடல் ரீதியாக பார்வையிடுதல்;
- b) ACHFPL ஆனது வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை விசாரிக்க வேண்டும் மற்றும் நிறுவனம் அவர்களை ஈடுபடுத்த வேண்டும் என்றால், போலீஸ்/ பிற புலனாய்வு அமைப்புகளுடன் வாடிக்கையாளர் ஒத்துழைப்பார் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.
- c) வாடிக்கையாளர் மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அவரது கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே பொறுப்பாவார், மேலும் வாடிக்கையாளர் நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டால், அது நஷ்டத்தை ஏற்படுத்தினால், வாடிக்கையாளரே அதற்குப் பொறுப்பாகலாம்.
- d) எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்களை இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழியில் கோரினால், வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவோம்.
- e) வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நாங்கள் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடையே பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம். எவ்வாறாயினும், சமூகத்தின் வெவ்வேறு பிரிவுகள் மற்றும் வயதினருக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்தோ அல்லது அதில் பங்கு பெறுவதிலிருந்தோ இது நம்மைத் தடுக்காது.
- f) ACHFPL ஆனது, கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திலிருந்தோ, கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கைகளை சாதாரண போக்கில் செயல்படுத்தும். கடன் வாங்கியவர் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையைப் பெற்றால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு, ஏதேனும் இருந்தால், அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.