

ஸ்வர்ண பிரகதி ஹவுசிங் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் பிரைவேட்
லிமிடெட் ("ஸ்வர்ண பிரகதி")



SWARNA PRAGATI HOUSING

நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை

Date - June 29, 2026

Version - FPC_01_2026

Contents

நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை	3
• நோக்கங்கள் & பயன்பாடு	3
• விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை	4
• கடன்கள்	5
• கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்	6
• கடன் வழங்கல் (Disbursement) மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள்	7
• டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் (Digital Lending Platforms) மூலம் பெறப்படும் கடன்கள்	8
• உத்தரவாததாரர்கள் (Guarantors)	9
• தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை (Privacy and Confidentiality)	9
• கடன் தகவல் குறிப்பு நிறுவனங்கள் (Credit Reference Agencies)	10
• நிலுவைத் தொகை வசூல் (Collection of Dues)	11
• புகார்கள் மற்றும் குறைகள் (Complaints and Grievances)	13
• பொது (General)	14

நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை

இந்த விதிமுறை, ஸ்வர்ண பிரகதி Housing Microfinance Private Limited (“ஸ்வர்ண பிரகதி”), அதாவது “நிறுவனம்”, 17 பிப்ரவரி, 2021 அன்று வெளியிடப்பட்ட சுற்றறிக்கை எண் RBI/2020-21/73 DOR.FIN.வீவநி.CC. No.120/03.10.136/2020-21 மூலம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (Reserve Bank of India) வெளியிட்ட வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - வீட்டுவசதி நிதியளிப்பு நிறுவனங்களுக்கான (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல்கள், 2021-இன் படி, Housing Finance Companies-க்கான Fair Practices Code-ஐ அடிப்படையாகக் கொண்டு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

• நோக்கங்கள் & பயன்பாடு

நோக்கங்கள்

- வாடிக்கையாளர்களுடன் மேற்கொள்ளப்படும் செயல்பாடுகளில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- எதிர்பார்க்கப்படும் சேவைகளை வாடிக்கையாளர்கள் சிறப்பாகப் புரிந்துகொள்ளும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்தல்.
- நிறுவனம் மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு இடையே நியாயமான உறவை மேம்படுத்துதல்.
- நியாயமான போட்டியின் மூலம் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்து, உயர்ந்த செயல்பாட்டு தரநிலைகளை அடையச் செய்தல்.
- ஒட்டுமொத்த வீட்டுவசதி நிதி அமைப்பின் மீது நம்பிக்கையை வளர்த்தல்.

விதிமுறையின் பயன்பாடு

இந்த விதிமுறையின் அனைத்து பகுதிகளும், நிறுவனத்தால் கவுண்டரில், தொலைபேசி மூலம், அஞ்சல் மூலம், இடையூறு செயல்பாட்டு மின்னணு சாதனங்கள் மூலம், இணையம் மூலம் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் வழங்கப்படும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும்.

நியாயமாகவும் வெளிப்படையாகவும் செயல்படுதல்

நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களுடன் மேற்கொள்ளும் அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமான முறையிலும் செயல்படும். இதை உறுதிப்படுத்துவதற்காக:

- நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளில், மேலும் அதன் பணியாளர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகளில், இவ்விதிமுறையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிமொழிகளையும் தரநிலைகளையும் நிறுவனம் பின்பற்றும்.

b) நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள், பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் எழுத்து மற்றும் நோக்கம் ஆகிய இரண்டிற்கும் இணங்க இருக்கும்.

c) வாடிக்கையாளர்களுடன் நிறுவனத்தின் அனைத்து பரிவர்த்தனைகளும் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை என்ற நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் அமையும்.

கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்காக செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/செலவுகள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாத/வழங்கப்படாத நிலையில் திருப்பித் தரப்படும் கட்டணத் தொகை, முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் (Pre-payment) விருப்பங்கள் மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள் (இருந்தால்), தாமதமான திருப்பிச் செலுத்தலுக்கான அபராதம் (இருந்தால்), நிலையான (Fixed) வட்டி விகிதத்திலிருந்து மாறும் (Floating) வட்டி விகிதத்திற்கு அல்லது அதற்கு மாறாக மாற்றுவதற்கான கட்டணங்கள், வட்டி மீள்நிர்ணய (Interest Reset) விதி ஏதேனும் இருந்தால் அதன் விவரங்கள், மேலும் கடன் பெறுபவரின் நலனை பாதிக்கும் பிற அனைத்து விஷயங்களையும் நிறுவனம் வெளிப்படையாக கடன் பெறுபவருக்கு தெரிவிக்கும். வேறு வார்த்தைகளில் கூறினால், கடன் விண்ணப்பத்தின் செயலாக்கம்/அனுமதி தொடர்பான அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'மொத்தச் செலவு'-ஐ நிறுவனம் வெளிப்படையான முறையில் வெளியிடும். மேலும், இத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகள் பாகுபாடின்றி இருப்பதும் உறுதி செய்யப்படும்.

• விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

- ஸ்வர்ண பிரகதி பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்யும்:

a) அனைத்து விளம்பரங்கள் மற்றும் விளம்பரப் பிரச்சாரப் பொருட்களும் தெளிவானவை, உண்மைத் தகவல்களை அடிப்படையாகக் கொண்டவை மற்றும் தவறாக வழிநடத்தாதவையாக இருப்பதை உறுதி செய்யும்.

b) எந்த ஊடகத்திலும் வெளியிடப்படும் விளம்பரம் அல்லது விளம்பர இலக்கியத்தில் ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பு குறித்து கவனம் ஈர்க்கப்பட்டு, அதில் வட்டி விகிதம் குறித்த குறிப்பும் இடம்பெற்றிருந்தால், பிற கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகளும் பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்களும் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கும் என்பதையும் ஸ்வர்ண பிரகதி குறிப்பிடும்.

c) ஸ்வர்ண பிரகதி, வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் பற்றிய தகவல்களை அதன் கிளைகளில் அறிவிப்புப் பலகைகள் மூலம்; தொலைபேசி அல்லது உதவி அழைப்பு (Help-line) மூலம்; நிறுவனத்தின் இணையதளம் மூலம்; நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள் / உதவி மையம் (Help Desk) மூலம்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி / கட்டண அட்டவணை (Tariff Schedule) வழங்குவதன் மூலம் வழங்கும்.

d) ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக ஸ்வர்ண பிரகதி மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பயன்படுத்தினால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினரிடம் கிடைக்கக்கூடிய தகவல்கள் இருந்தால்) ஸ்வர்ண பிரகதி பின்பற்றும் அதே அளவிலான ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாள வேண்டும் என்பதை ஸ்வர்ண பிரகதி உறுதி செய்யும்.

e) ஸ்வர்ண பிரகதி, அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்கள் பயன்படுத்தி வரும் அதன் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை அவர்களுக்கு தெரிவிக்கலாம். அதன் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், வாடிக்கையாளர் அத்தகைய தகவல்/சேவையை பெறுவதற்கு அஞ்சல் மூலம் அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலம் தனது சம்மதத்தை வழங்கியிருந்தால் மட்டுமே அவருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

f) தயாரிப்புகள்/சேவைகளை சந்தைப்படுத்துவதற்காக பயன்படுத்தப்படும் அதன் Direct Selling Agencies (DSAs)-க்காக ஒரு நடத்தை விதிமுறையை (Code of Conduct) வகுக்கும். அதில், மற்ற விஷயங்களுடன், வாடிக்கையாளரை நேரில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் தயாரிப்புகளை விற்பனை செய்வதற்காக அணுகும் போது, அவர்கள் தங்களை முறையாக அறிமுகப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும் என்பதும் அடங்கும். **ஸ்பிஹமை, இணைப்பு X-இன்** படி, இயக்குநர் குழுவின் (Board) ஒப்புதலுடன் Direct Selling Agents (DSAs) / Direct Marketing Agents (DMAs)-க்கான மாதிரி நடத்தை விதிமுறையை (Model Code of Conduct) ஏற்றுக்கொள்ளும்.

g) ஸ்வர்ண பிரகதி-யின் பிரதிநிதி/கூரியர் அல்லது DSA தவறான நடத்தை மேற்கொண்டதாகவோ அல்லது இவ்விதிமுறையை மீறியதாகவோ வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் பெறப்பட்டால், அதனை விசாரித்து, புகாரை கையாளவும், ஏற்பட்ட இழப்பை ஈடுசெய்யவும் உரிய நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

• கடன்கள்

கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

i. கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும் அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும், அவரது தாய்மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

ii. கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்காக செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/செலவுகள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாத/வழங்கப்படாத நிலையில் திருப்பித் தரப்படும் கட்டணத் தொகை, முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் (Pre-payment) விருப்பங்கள் மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள் (இருந்தால்), தாமதமான திருப்பிச் செலுத்தலுக்கான அபராத வட்டி/அபராதம் (இருந்தால்), நிலையான (Fixed) வட்டி விகிதத்திலிருந்து மாறும் (Floating) வட்டி

விகிதத்திற்கு அல்லது அதற்கு மாறாக மாற்றுவதற்கான கட்டணங்கள், வட்டி மீள்நிர்ணய (Interest Reset) விதி ஏதேனும் இருந்தால் அதன் விவரங்கள், மேலும் கடன் பெறுபவரின் நலனை பாதிக்கும் பிற அனைத்து விஷயங்களையும் நிறுவனம் வெளிப்படையாக கடன் பெறுபவருக்கு தெரிவிக்கும். வேறு வார்த்தைகளில் கூறினால், கடன் விண்ணப்பத்தின் செயலாக்கம்/அனுமதி தொடர்பான அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'All-in Cost'-ஐ நிறுவனம் வெளிப்படையான முறையில் வெளியிட வேண்டும். மேலும், இத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகள் பாகுபாடின்றி இருப்பதும் உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.

iii. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், கடன் பெறுபவரின் நலனை பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் இடம்பெறும். இதன் மூலம், பிற வீவநி-கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் பொருத்தமான ஒப்பீடு செய்ய முடியும் மற்றும் கடன் பெறுபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில், விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலும் குறிப்பிடப்படும்.

iv. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதலை (Acknowledgement) வழங்குவதற்கான ஒரு முறைமை நிறுவனத்திடம் இருக்கும். மேலும், கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் பரிசீலித்து முடிவு செய்யப்படும் என்பதும் அந்த ஒப்புதலில் குறிப்பிடப்படும்.

• கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

i. பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பம் செய்யும் நேரத்திலேயே நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். கூடுதல் தகவல்கள் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு அவர் மீண்டும் உடனடியாக தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் என்று தெரிவிக்கப்படும்.

ii. நிறுவனம், அனுமதி கடிதம் (Sanction Letter) அல்லது பிற எழுத்து வடிவத்தின் மூலம், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை மற்றும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் (Annualized Rate of Interest), விண்ணப்பிக்கும் முறை, மாதாந்திரத் தவணை அமைப்பு (மாதாந்திரத் தவணை Structure), முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் கட்டணங்கள் (Prepayment Charges) உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் எழுத்துப்பூர்வமாக கடன் பெறுபவருக்கு தெரிவிக்கும். மேலும், இவ்விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெறுபவர் எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டதை தனது பதிவுகளில் நிறுவனம் பாதுகாத்து வைத்திருக்கும்.

iii. கடன் அனுமதி / கடன் வழங்கும் (Disbursement) நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் (Loan Agreement) ஒரு பிரதியையும், அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் (Enclosures) பிரதிகளையும் ஒவ்வொரு கடன் பெறுபவருக்கும் நிறுவனம் கட்டாயமாக வழங்கும்.

iv. தாமதமான திருப்பிச் செலுத்தலுக்காக வசூலிக்கப்படும் அபராத வட்டி (Penal Interest), கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துகளில் (Bold) குறிப்பிடப்படும்.

v. கடன் அனுமதி / கடன் வழங்கும் நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பிரதியையும், அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்பின் பிரதியையும், பெறுபதற்கான ஒப்புதலுடன் (Against Acknowledgement), ஒவ்வொரு கடன் பெறுபவருக்கும் நிறுவனம் கட்டாயமாக வழங்கும்.

vi. நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்க இயலாத பட்சத்தில், நிராகரிப்பிற்கான காரணம்(கள்) எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும்.

• கடன் வழங்கல் (Disbursement) மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும்

நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள்

i. கடன் வழங்கல், கடன் ஒப்பந்தம் (Loan Agreement)/அனுமதி கடிதம் (Sanction Letter)-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடன் வழங்கும் அட்டவணைக்கு (Disbursement Schedule) ஏற்ப அல்லது வாடிக்கையாளர் மற்றும் கட்டிட நிர்மாணிப்பாளர் (Builder) இடையிலான கட்டண விதிமுறைகளை உள்ளடக்கிய விற்பனை ஒப்பந்தத்தின் (Agreement for Sale) படி மேற்கொள்ளப்படும் (கட்டுமானத்தில் உள்ள சொத்துகளின் (Under Construction Properties) விஷயத்தில்). இவ்வொப்பந்தம் ஸ்வர்ண பிரகதி-யால் உறுதிப்படுத்தப்பட்டு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

ii. கடன் வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், அபராத வட்டி (Penal Interest), முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் கட்டணங்கள் (Prepayment Charges), பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணங்கள்/செலவுகள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், ஸ்வர்ண பிரகதி, கடன் பெறுபவருக்கு அவரது தாய்மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் அறிவிப்பு வழங்கும். மேலும், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திற்கு (Prospectively) மட்டுமே அமல்படுத்தப்படுவதை ஸ்வர்ண பிரகதி உறுதி செய்யும். இது தொடர்பான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.

iii. அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர் 60 நாட்களுக்குள், முன் அறிவிப்பு இன்றி, கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது வட்டி எதையும் செலுத்தாமல் தனது கணக்கை முடிக்கவோ அல்லது வேறு திட்டத்திற்கு மாற்றிக்கொள்ளவோ முடியும்.

iv. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் நிலுவைத் தொகையை திரும்பப் பெறுதல் (Recall) / செலுத்துதலை விரைவுபடுத்துதல் (Accelerate Payment) அல்லது செயல்பாட்டை வலியுறுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பிணையங்களை (Additional Securities) கோருதல் தொடர்பான முடிவு, கடன் ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்துப்போகும் வகையில் இருக்கும்.

v. கடன் பெறுபவர் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்திய பின்னர் அல்லது நிலுவையில் உள்ள முழு கடன் தொகையும்

வசூலிக்கப்பட்ட பின்னர், கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக ஸ்வர்ண பிரகதி-க்கு இருக்கக்கூடிய பிற கோரிக்கைகளின் அடிப்படையில் சட்டப்பூர்வமான உரிமை அல்லது பிணையுரிமை (Lien) இருப்பதைத் தவிர, அனைத்து பிணையங்களையும் ஸ்வர்ண பிரகதி விடுவிக்கும். இத்தகைய Set-off உரிமையை பயன்படுத்த வேண்டியிருந்தால், மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் பற்றிய முழு விவரங்களையும், தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை பிணையங்களை தக்கவைத்துக் கொள்ள ஸ்வர்ண பிரகதி-க்கு உள்ள உரிமை மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றியும் கடன் பெறுபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

• டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் (Digital Lending Platforms) மூலம்

பெறப்படும் கடன்கள்

ஸ்பிஹமை தனது எந்தவொரு செயல்பாட்டையும் வெளிப்புற அமைப்புகளிடம் (Outsourcing) ஒப்படைத்தாலும், அதன் பொறுப்புகள் குறையாது; ஏனெனில் ஒழுங்குமுறை (Regulatory) வழிமுறைகளுக்கு இணங்க செயல்பட வேண்டிய முழுப் பொறுப்பும் ஸ்பிஹமை-க்கே உரியது. கடன் பெறுபவர்களை அறிமுகப்படுத்துவதற்கும் மற்றும்/அல்லது நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிப்பதற்கும் வீவநி-கள் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களை (Digital Lending Platforms) தங்களது முகவர்களாக நியமிக்கும் இடங்களில், அவர்கள் பின்வரும் வழிமுறைகளை கடைபிடிக்க வேண்டும்:

1. முகவர்களாக நியமிக்கப்பட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் வீவநி-களின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்.
2. முகவர்களாக நியமிக்கப்பட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள், தாங்கள் எந்த வீவநி-ன் சார்பாக வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பு கொள்கிறார்கள் என்பதை ஆரம்பத்திலேயே வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.
3. கடன் அனுமதிக்கப்பட்ட உடனேயே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்படுவதற்கு முன், தொடர்புடைய வீவநி-யின் கடிதத் தலையில் (Letterhead) அனுமதி கடிதம் (Sanction Letter) கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.
4. கடன் ஒப்பந்தத்தின் (Loan Agreement) ஒரு பிரதியுடன், அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் (Enclosures) பிரதிகளும், கடன் அனுமதி/கடன் வழங்கும் (Sanction/Disbursement) நேரத்தில் அனைத்து கடன் பெறுபவர்களுக்கும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
5. வீவநி-களால் நியமிக்கப்பட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மீது பயனுள்ள மேற்பார்வையும் (Oversight) கண்காணிப்பும் (Monitoring) உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.

6. குறைதீர்க்கும் அமைப்பு (Grievance Redressal Mechanism) குறித்த விழிப்புணர்வை உருவாக்குவதற்கான போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

ஸ்பிஹமை, 02 செப்டம்பர் 2022 அன்று வெளியிடப்பட்ட 'Guidelines on Digital Lending' என்ற சுற்றறிக்கையில் உள்ள வழிமுறைகளையும், அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டபடி, கடைபிடிக்க வேண்டும்.

• **உத்தரவாததாரர்கள் (Guarantors)**

ஒரு நபர் ஒரு கடனுக்கு உத்தரவாததாரராக (Guarantor) இருப்பதை பரிசீலித்து வரும்போது, அவருக்கு பின்வருவன குறித்து தெரிவிக்கப்படும்:

- உத்தரவாததாரராக அவருக்கு ஏற்படும் பொறுப்பு;
- நிறுவனத்திற்காக அவர் ஏற்கும் பொறுப்பின் அளவு;
- அவரது பொறுப்பை நிறைவேற்றுமாறு ஸ்வர்ண பிரகதி எந்த சூழ்நிலைகளில் அவரைக் கோரும்;
- அவர் உத்தரவாததாரராக தனது பொறுப்பை நிறைவேற்றத் தவறினால், நிறுவனத்தில் அவருக்குள்ள பிற நிதிகளை ஸ்வர்ண பிரகதி பயன்படுத்தும் உரிமை உள்ளதா;
- உத்தரவாததாரராக அவரது பொறுப்பு குறிப்பிட்ட ஒரு வரம்பிற்குள் மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது வரம்பற்றதா; மற்றும்
- உத்தரவாததாரராக அவரது பொறுப்புகள் எந்த காலத்திலும் எந்த சூழ்நிலைகளிலும் முடிவடையும் என்பதையும், அது குறித்து ஸ்வர்ண பிரகதி அவருக்கு எவ்வாறு அறிவிக்கும் என்பதையும்.
- உத்தரவாததாரர், நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்துவதற்கான போதுமான வசதி இருந்தபோதிலும், கடனளிப்பவர்/கடன் வழங்குநர் (Creditor/Lender) விடுத்த கோரிக்கைக்கு இணங்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாததாரரும் **வேண்டுமென்றே தவறிழைத்தவர் (Wilful Defaulter)** எனக் கருதப்படுவார். அவர் உத்தரவாததாரராக உள்ள கடன் பெறுபவரின் நிதி நிலைமையில் ஏற்படும் எந்தவொரு முக்கியமான பாதகமான மாற்றம்/மாற்றங்களையும் ஸ்வர்ண பிரகதி அவருக்குத் தெரிவித்து கொண்டிருக்கும்.

• **தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை**

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கருதப்படும் (வாடிக்கையாளர்கள் இனி வாடிக்கையாளர்களாக இல்லாவிட்டாலும் கூட), மேலும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் நெறிமுறைகளின்படி அவை கையாளப்படும். வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்கள் அல்லது தரவுகளை, அவை வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டிருந்தாலோ அல்லது வேறு வழியில் பெறப்பட்டிருந்தாலோ, ஸ்வர்ண பிரகதி குழுமத்தின் பிற நிறுவனங்களை உட்பட யாரிடமும் ஸ்வர்ண பிரகதி வெளியிடாது.

இருப்பினும், பின்வரும் விதிவிலக்கான சூழ்நிலைகளில் மட்டும் தகவல்கள் வெளியிடப்படலாம்:

- a) சட்டப்படி தகவலை வழங்க வேண்டியிருந்தால்;
- b) பொதுமக்களின் நலனுக்காக தகவலை வெளியிட வேண்டிய கடமை இருந்தால்;
- c) ஸ்வர்ண பிரகதி-யின் நலன்களைப் பாதுகாக்க தகவலை வழங்க வேண்டிய அவசியம் ஏற்பட்டால் (எடுத்துக்காட்டாக, மோசடியைத் தடுக்க). ஆனால், இதை வாடிக்கையாளர் அல்லது அவரது கணக்கு தொடர்பான தகவல்களை (வாடிக்கையாளரின் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வேறு யாரிடமும், குழுமத்தின் பிற நிறுவனங்களை உட்பட, வழங்குவதற்கான காரணமாக பயன்படுத்தக்கூடாது;
- d) வாடிக்கையாளர் ஸ்வர்ண பிரகதி-யிடம் தகவலை வெளியிடுமாறு கேட்டுக்கொண்டால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்;
- e) வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய பரிந்துரையை (Reference) வழங்குமாறு ஸ்வர்ண பிரகதி-யிடம் கேட்டால், அதனை வழங்குவதற்கு முன் வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வமான அனுமதியைப் பெறும்;
- f) ஸ்வர்ண பிரகதி தன்னிடம் வைத்திருக்கும் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான அவரது உரிமைகள், நடைமுறையில் உள்ள சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் எந்த அளவிற்கு உள்ளன என்பதைக் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்;
- g) வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அதற்கு ஸ்வர்ண பிரகதி-க்கு அனுமதி வழங்காத வரை, ஸ்வர்ண பிரகதி உட்பட யாரும் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக பயன்படுத்தமாட்டார்கள்.

• **கடன் தகவல் குறிப்பு நிறுவனங்கள் (Credit Reference Agencies)**

- a) ஒரு வாடிக்கையாளர் கணக்கைத் திறக்கும் போது, அவரது கணக்கு விவரங்கள் கடன் தகவல் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு (Credit Reference Agencies) அனுப்பப்படும் என்பதையும், ஸ்வர்ண பிரகதி அவற்றின் மூலம் சரிபார்ப்புகளை மேற்கொள்ளும் என்பதையும் ஸ்வர்ண பிரகதி அவருக்கு தெரிவிக்கும்.
- b) பின்வரும் சூழ்நிலைகளில், வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்குச் செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் தொடர்பான தகவல்களை ஸ்வர்ண பிரகதி கடன் தகவல் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கலாம்:
 - i. வாடிக்கையாளர் தனது தவணைத் தொகைகளை செலுத்துவதில் பின்தங்கியிருந்தால்;
 - ii. செலுத்த வேண்டிய தொகை தொடர்பாக சர்ச்சை (Dispute) இருந்தால்; மற்றும்

iii. ஸ்வர்ண பிரகதி முறையாக கோரிக்கை விடுத்த பின்னரும், தனது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக ஸ்வர்ண பிரகதி திருப்தியடையும் வகையிலான எந்தவொரு முன்மொழிவையும் வாடிக்கையாளர் வழங்கவில்லை என்றால்.

c) மேற்கண்ட சூழ்நிலைகளில், வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்குச் செலுத்த வேண்டிய கடன்கள் தொடர்பான தகவல்களை கடன் தகவல் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கத் திட்டமிட்டிருப்பதாக ஸ்வர்ண பிரகதி எழுத்துப்பூர்வமாக வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கும். அதே நேரத்தில், கடன் தகவல் குறிப்பு நிறுவனங்களின் பங்கு மற்றும் அவை வழங்கும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் திறனில் ஏற்படுத்தக்கூடிய தாக்கம் பற்றியும் ஸ்வர்ண பிரகதி விளக்கும்.

d) வாடிக்கையாளர் தனது அனுமதியை வழங்கியிருந்தால், அவரது கணக்கு தொடர்பான பிற தகவல்களையும் ஸ்வர்ண பிரகதி கடன் தகவல் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கும்.

e) கடன் தகவல் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தகவல்களின் ஒரு பிரதியை, வாடிக்கையாளர் கோரினால், ஸ்வர்ண பிரகதி அவருக்கு வழங்கும்.

• நிலுவைத் தொகை வசூல் (Collection of Dues)

a) கடன் வழங்கப்படும் ஒவ்வொரு முறையும், திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய தொகை, கால அவகாசம் (Tenure) மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால இடைவெளி (Periodicity) ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை ஸ்வர்ண பிரகதி வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கும். எனினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றத் தவறினால், நாட்டின் நடைமுறையிலுள்ள சட்டங்களுக்கு ஏற்ப வரையறுக்கப்பட்ட ஒரு செயல்முறை நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக பின்பற்றப்படும். இந்த செயல்முறையில், வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு அனுப்புதல் அல்லது அவரை நேரில் சந்தித்தல் மற்றும்/அல்லது, ஏதேனும் பிணையம் (Security) இருந்தால் அதை மீளக் கைப்பற்றுதல் (Repossession) ஆகியவை இடம்பெறும்.

b) ஸ்வர்ண பிரகதி-யின் வசூல் கொள்கை (Collection Policy), மரியாதை, நியாயமான அணுகுமுறை மற்றும் இணக்கப்பூர்வமான சம்மதப்படுத்தல் (Persuasion) ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் அமையும்; மேலும், வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை வளர்ப்பதையும் நீண்டகால உறவை உருவாக்குவதையும் நோக்கமாகக் கொண்டிருக்கும். நிலுவைத் தொகை வசூல் மற்றும்/அல்லது பிணையத்தை மீளக் கைப்பற்றுதல் தொடர்பாக ஸ்வர்ண பிரகதி-யின் பணியாளர்கள் அல்லது அதன் சார்பில் செயல்பட அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்த நபரும் தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொள்வார்கள்; ஸ்வர்ண பிரகதி வழங்கிய அங்கீகாரக் கடிதத்தை (Authority Letter) காட்டுவார்கள்; மேலும், கோரிக்கையின் பேரில் ஸ்வர்ண பிரகதி அல்லது நிறுவனத்தின் அதிகாரத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட அடையாள

அட்டையையும் (Identity Card) காட்டுவார்கள். நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் ஸ்வர்ண பிரகதி வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் மற்றும் நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்துவதற்காக போதுமான முன்அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்கும்.

c) நிலுவைத் தொகை வசூல் மற்றும்/அல்லது பிணையத்தை மீளக் கைப்பற்றுதல் தொடர்பாக ஸ்வர்ண பிரகதி-யின் அனைத்து பணியாளர்களும் அல்லது அதன் சார்பில் செயல்பட அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்த நபரும் பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுவார்கள்:

i. பொதுவாக, வாடிக்கையாளர் தேர்வு செய்த இடத்தில் அவரை தொடர்பு கொள்வார்கள். குறிப்பிட்ட இடம் எதுவும் தெரிவிக்கப்படாத நிலையில், அவரது இருப்பிடத்தில் தொடர்பு கொள்வார்கள். அவர் இருப்பிடத்தில் கிடைக்காவிட்டால், அவரது தொழில் / பணியிடத்தில் தொடர்பு கொள்வார்கள்.

ii. ஸ்வர்ண பிரகதி-யை பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் தங்களது அடையாளமும் அதிகாரமும் முதல் சந்திப்பிலேயே வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

iii. வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.

iv. வாடிக்கையாளருடன் நடைபெறும் தொடர்பு நாகரிகமான முறையில் இருக்கும்.

v. வாடிக்கையாளரின் தொழில் அல்லது பணியின் தனிப்பட்ட சூழ்நிலைகள் வேறுவிதமாக தேவைப்படாவிட்டால், ஸ்வர்ண பிரகதி-யின் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை 0700 மணி முதல் 1900 மணி வரை மட்டுமே தொடர்பு கொள்வார்கள்.

vi. குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்குமாறு வாடிக்கையாளர் கோரினால், இயன்றவரை அந்தக் கோரிக்கை மதிக்கப்படும்.

vii. அழைப்புகளின் நேரம், எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கம் அனைத்தும் ஆவணப்படுத்தப்படும்.

viii. நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான சர்ச்சைகள் அல்லது கருத்து வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்குமுறையான வகையில் தீர்ப்பதற்கு அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.

ix. நிலுவைத் தொகை வசூலிப்பதற்காக வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்கு செல்லும் போது, ஒழுக்கமும் நாகரிகமும் (Decency and Decorum) கடைபிடிக்கப்படும்.

x. குடும்பத்தில் இறப்பு (Bereavement) ஏற்பட்டிருக்கும் நேரம் அல்லது அதுபோன்ற பிற துயரமான (Calamitous) சூழ்நிலைகளில், நிலுவைத் தொகை வசூலிப்பதற்காக அழைப்புகள் மேற்கொள்வது அல்லது நேரில் செல்வது தவிர்க்கப்படும்.

• **புகார்கள் மற்றும் குறைகள் (Complaints and Grievances)**

a) வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது புகார்கள் மற்றும்/அல்லது குறைகளை, ஏதேனும் இருந்தால், பதிவு செய்யவும் மற்றும்/அல்லது சமர்ப்பிக்கவும் ஸ்வர்ண பிரகதி அதன் ஒவ்வொரு கிளையிலும் மற்றும் அலுவலகங்களிலும் தேவையான வசதிகளை ஏற்படுத்தும். மாற்றாக, வாடிக்கையாளர்கள் 0712-2585800 / 044 - 48585871 என்ற எண்ணில் எங்களைத் தொடர்புகொள்ளலாம் அல்லது contact@ஸ்பிஹமை.co.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம் அல்லது பின்வரும் முகவரிக்கு எழுதலாம்:

திருமதி. ஸ்வாதி ராவத்

குறைதீர்க்கும் அதிகாரி (Grievance Redressal Officer)

ஸ்வர்ண பிரகதி Housing Microfinance Private Limited (“ஸ்வர்ண பிரகதி”)

142, கோல்சா ஹவுஸ், நியூ காலனி,

பைரம்ஜி டவுன்ஸ், சதார், நாக்பூர், மகாராஷ்டிரா - 440001

தொடர்பு எண்: +91 9607954711

b) புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக, ஸ்வர்ண பிரகதி-யின் இயக்குநர் குழு (Board of Directors), நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறைதீர்க்கும் அமைப்பை (Grievance Redressal Mechanism) வகுக்க வேண்டும். அத்தகைய அமைப்பு, கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளின் முடிவுகளால் உருவாகும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் நிலை அதிகாரியால் விசாரிக்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

c) புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாளுவதற்கான ஸ்வர்ண பிரகதி-யின் நடைமுறை பற்றிய விவரங்களை எங்கு காணலாம் என்பது வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

d) வாடிக்கையாளர் புகார் அளிக்க விரும்பினால், அவருக்கு பின்வருவன தெரிவிக்கப்படும்:

I. இதை எவ்வாறு செய்ய வேண்டும்.

II. புகாரை எங்கு அளிக்கலாம்.

III. புகார் எவ்வாறு அளிக்கப்பட வேண்டும்.

IV. பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம்.

V. தீர்விற்காக யாரை அணுக வேண்டும்.

VI. கிடைத்த முடிவில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால் என்ன செய்ய வேண்டும்.

VII. வாடிக்கையாளருக்கு எழும் ஏதேனும் கேள்விகளுக்கு ஸ்வர்ண பிரகதி-யின் பணியாளர்கள் உதவி வழங்குவார்கள்.

e) ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், ஸ்வர்ண பிரகதி ஒரு வாரத்திற்குள் அதற்கான ஒப்புதல் (Acknowledgement) அல்லது பதிலை அனுப்ப முயற்சிக்கும். அந்த ஒப்புதலில், குறையை கையாளும் அதிகாரியின் பெயரும் பதவியும் இடம்பெறும். ஸ்வர்ண பிரகதியின் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையம் (Helpdesk) அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணின் மூலம் தொலைபேசியில் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு **புகார் குறிப்பு எண் (Complaint Reference Number)** வழங்கப்படும்; மேலும், நியாயமான காலத்திற்குள் புகாரின் முன்னேற்றம் குறித்து அவருக்கு தகவல் தெரிவிக்கப்படும்.

f) விவகாரத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, ஸ்வர்ண பிரகதி தனது இறுதி பதிலை வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பும் அல்லது பதிலளிக்க ஏன் கூடுதல் நேரம் தேவைப்படுகிறது என்பதை விளக்கும். மேலும், புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து ஆறு வாரங்களுக்குள் இதைச் செய்ய முயற்சிக்கும். அதன்பிறகும் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், தனது புகாரை மேலும் எவ்வாறு தொடரலாம் என்பதையும் அவருக்கு தெரிவிக்கும்.

g) ஸ்வர்ண பிரகதி தனது குறைதீர்க்கும் நடைமுறையை (Grievance Redressal Procedure) பரவலாக விளம்பரப்படுத்தும் மற்றும் அது அதன் இணையதளத்தில் குறிப்பாக கிடைக்குமாறு உறுதி செய்யும். வீவநி, நிறுவனத்திடமிருந்து நியாயமான காலத்திற்குள் புகாருக்கு பதில் கிடைக்காவிட்டாலோ அல்லது கிடைத்த பதிலில் புகார்தாரர் திருப்தியடையாவிட்டாலோ, அவர் **National Housing Bank-ஐ** அணுகி <https://grids.nhbonline.org.in/> மூலம் ஆன்லைனில் புகார் அளிக்கலாம் அல்லது பின்வரும் முகவரிக்கு எழுதலாம் என்பதை அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளைகள் மற்றும் இணையதளத்தில் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்:

National Housing Bank
Department of Regulation and Supervision (Complaint Redressal Cell)
4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road, New Delhi - 110003.

• **பொது (General)**

i. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காகத் தவிர (கடன் பெறுபவர் முன்பாக வெளிப்படுத்தாத தகவல்கள் பின்னர் தெரியவந்தால் தவிர), ஸ்பிஹமை கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடாது.

ii. கடன் பெறுபவரின் கணக்கை மாற்றுவதற்கான (Transfer) கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அதற்கான ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு (இருந்தால்) கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து **21 நாட்களுக்குள்** தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய மாற்றம், சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின் அடிப்படையில் மேற்கொள்ளப்படும்.

iii. கடன் வழங்கப்படும் ஒவ்வொரு முறையும், வீவநி-கள் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய தொகை, கால அவகாசம் (Tenure) மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால

இடைவெளி (Periodicity) ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை வாடிக்கையாளருக்கு விளக்க வேண்டும். எனினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றத் தவறினால், நாட்டின் நடைமுறையிலுள்ள சட்டங்களுக்கு ஏற்ப வரையறுக்கப்பட்ட ஒரு செயல்முறை நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக பின்பற்றப்பட வேண்டும். இந்த செயல்முறையில், வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு அனுப்புதல் அல்லது அவரை நேரில் சந்தித்தல் மற்றும்/அல்லது, ஏதேனும் பிணையம் (Security) இருந்தால் அதை மீளக் கைப்பற்றுதல் (Repossession) ஆகியவை இடம்பெறும்.

iv. கடன் வசூல் தொடர்பான விஷயங்களில், வீவநி-கள் தொல்லை தரும் நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடக்கூடாது; உதாரணமாக, பொருத்தமற்ற நேரங்களில் கடன் பெறுபவர்களை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடன் வசூலிக்க பலவந்தத்தை (Muscle Power) பயன்படுத்துதல் போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நிறுவன பணியாளர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தையையும் பற்றிய புகார்கள் வருவதால், வீவநி-கள் தங்களது பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் பொருத்தமான முறையில் நடந்து கொள்ள போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

v. மீட்பு முகவர்களை (Recovery Agents) நியமிப்பதற்காக, வங்கியானது **இணைப்பு XI**-இன் படி வழிகாட்டுதல்களை வகுத்துள்ளது. அவற்றை வீவநி-கள் தங்களது இயக்குநர் குழுவின் (Board) ஒப்புதலுடன் ஏற்றுக்கொள்ள வேண்டும்.

vi. பின்வரும் சூழ்நிலைகளில், வீவநி-கள் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே முடிப்பதற்காக (Pre-closure) முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் கட்டணம் (Pre-payment Levy) அல்லது அபராதம் (Penalty) வசூலிக்கக்கூடாது:

vii. வீட்டுக் கடன் மாறும் (Floating) வட்டி விகித அடிப்படையில் இருந்து, எந்தவொரு மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே முடிக்கப்பட்டிருந்தால்.

viii. வீட்டுக் கடன் நிலையான (Fixed) வட்டி விகித அடிப்படையில் இருந்து, கடன் பெறுபவர் தனது சொந்த நிதி ஆதாரங்களிலிருந்து (Own Sources) கடனை முன்கூட்டியே முடித்திருந்தால்.

ix. இங்கு “Own Sources” என்பது, வங்கி / வீவநி / NBFC மற்றும்/அல்லது பிற நிதி நிறுவனங்களிடமிருந்து கடன் பெறுவதன் மூலம் கிடைத்த நிதியைத் தவிர, வேறு எந்த நிதி மூலத்தையும் குறிக்கும்.

x. அனைத்து இரட்டை / சிறப்பு வட்டி விகித (Dual / Special Rate - நிலையான மற்றும் மாறும் வட்டி விகிதங்களின் சேர்க்கை) வீட்டுக் கடன்களுக்கும், முன்கூட்டியே முடிக்கும் (Pre-closure) நேரத்தில் கடன் நிலையான வட்டி விகிதத்திலா அல்லது மாறும் வட்டி விகிதத்திலா உள்ளது என்பதைப் பொறுத்து, அதற்குரிய முன்கூட்டிய முடிப்பு (Pre-closure) விதிமுறைகள் பொருந்தும். இரட்டை / சிறப்பு வட்டி விகித வீட்டுக் கடன்களில், நிலையான வட்டி காலம் முடிந்து, கடன் மாறும் வட்டி விகிதக் கடனாக மாற்றப்பட்ட பிறகு, மாறும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கு பொருந்தும் முன்கூட்டிய முடிப்பு

விதிமுறைகள் அமலாகும். இனிமேல் முன்கூட்டியே முடிக்கப்படும் அனைத்து இத்தகைய இரட்டை / சிறப்பு வட்டி விகித வீட்டுக் கடன்களுக்கும் இது பொருந்தும். மேலும், **நிலையான வட்டி விகிதக் கடன் (Fixed Rate Loan)** என்பது, முழு கடன் காலத்திற்கும் வட்டி விகிதம் நிலையாக இருக்கும் கடன் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்படுகிறது.

xi. வணிக நோக்கங்களைத் தவிர பிற நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் பெறுபவர்களுக்கு, இணைப் பொறுப்பாளர்கள் (Co-obligants) இருந்தாலோ இல்லாவிட்டாலோ, வழங்கப்பட்ட மாறும் வட்டி விகித காலக்கெடுக் கடன்களுக்கு (Floating Rate Term Loan), வீவநி-கள் முன்கூட்டியே முடிக்கும் கட்டணம் (Foreclosure Charges) அல்லது முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் அபராதம் (Pre-payment Penalty) விதிக்கக்கூடாது.

xii. வீவநி மற்றும் தனிநபர் கடன் பெறுபவர் இடையே ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் தெளிவாகவும் புரிந்துகொள்ள உதவுவதற்காக, **இணைப்பு XII-**இல் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில், அந்தக் கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC - Most Important Terms and Conditions) அடங்கிய ஒரு ஆவணத்தை வீவநி-கள் அனைத்து வழக்குகளிலும் பெற வேண்டும். இந்த ஆவணம், வீவநி-கள் ஏற்கனவே பெறும் கடன் மற்றும் பிணைய ஆவணங்களுக்கு (Loan and Security Documents) கூடுதலாக இருக்கும். இந்த ஆவணத்தை இரு பிரதிகளாகவும், கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியிலும் தயாரிக்க வீவநி-களுக்கு அறிவுறுத்தப்படுகிறது. வீவநி மற்றும் கடன் பெறுபவர் முறையாக கையொப்பமிட்ட ஒரு பிரதியை, பெற்றதற்கான ஒப்புதலுடன் (Acknowledgement), கடன் பெறுபவரிடம் ஒப்படைக்க வேண்டும்.

xiii. சேவை கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராத வட்டி (இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்பு தகவல்கள், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான கால வரம்புகள் மற்றும் குறைதீர்க்கும் அமைப்பு போன்ற முக்கிய அம்சங்களை காட்சிப்படுத்துவது, வீவநி-களின் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்துவதற்காக அவசியமாகும். வீவநி-கள் **இணைப்பு XII-இன் படி “அறிவிப்புப் பலகை”, “Booklets/Brochures”, “Website”, “Other Modes of Display” மற்றும் “Other Issues”** தொடர்பான வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.

xiv. வீவநி, தனது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான தகவல்களை பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றிலோ அல்லது ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட மொழிகளிலோ காட்சிப்படுத்த வேண்டும்: **இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.**

xv. கடன் வழங்கும் விஷயங்களில், வீவநி-கள் பாலினம், சாதி மற்றும் மதத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது. மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை வழங்கும் போது, பார்வைக் குறைபாடு அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களிடமும் மாற்றுத்திறனின்

அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக உருவாக்கப்பட்ட திட்டங்களை வீவநி-கள் உருவாக்குவதையோ அல்லது அவற்றில் பங்கேற்பதையோ இது தடுக்காது.

xvi. இந்தக் குறியீட்டை (Code) பரவலாக அறிமுகப்படுத்துவதற்காக, வீவநி-கள்:

- தற்போதைய மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்தக் குறியீட்டின் ஒரு பிரதியை வழங்க வேண்டும்;
- கோரிக்கையின் பேரில், கவுண்டரில் நேரடியாகவோ அல்லது மின்னணு தகவல் தொடர்பு (Electronic Communication) அல்லது அஞ்சல் (Mail) மூலமாகவோ இந்தக் குறியீட்டை வழங்க வேண்டும்;
- இந்தக் குறியீட்டை ஒவ்வொரு கிளையிலும் மற்றும் அதன் இணையதளத்திலும் கிடைக்குமாறு செய்ய வேண்டும்; மேலும், குறியீடு தொடர்பான பொருத்தமான தகவல்களை வழங்கவும், அதனை நடைமுறையில் செயல்படுத்தவும் அதன் பணியாளர்கள் முறையாகப் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.