

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

முத்தூட் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி லிமிடெட்

தலைப்பு	நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு
ஆவண ஐடி / பதிப்பு	பதிப்பு 7.0
கொள்கை உரிமையாளர்	செயல்பாட்டு அணி
கடைசி மறுஆய்வு தேதி	0௫/0௨/௨0௨௬
அ) தொடங்கிய தேதி:	0௬/0௮/௨0௧௧
ஆ) கடைசி மாற்றியமைக்கப்பட்ட தேதி:	௧௨/௬௨/௧௨0௨, ௧0/௮0/௨௨0௨, 0௩/௩0/௪௨0௨ ௧௨/௪௨/௨௫0௨
பரிந்துரைத்தவர்	செயல்பாட்டுத் தலைவர்
மறுஆய்வு செய்தவர்	தலைமை இணக்க அதிகாரி மற்றும் தலைமை இடர் மேலாண்மை அதிகாரி
ஒப்புதல் அளித்தவர்	இயக்குநர்கள் குழு <<௨௬.௪.௨0௨௬>>

1. அறிமுகம்

முத்தூட் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி லிமிடெட் ("MHFCL") என்பது தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியில் (NHB) பதிவுசெய்யப்பட்ட ஒரு வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனம் (HFC), தற்போது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் (RBI) கட்டுப்படுத்தப்பட்டு, அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வீட்டுக் கடன்கள், சொத்துக் கடன்கள் மற்றும் ப்ளாட் நிதி ஆகியவற்றை வழங்குகிறது. .

MHFCL, வெளிப்படைத்தன்மை, இணக்கம் மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகள் ஆகியவற்றின் மிக உயர்ந்த தரத்திற்கு தன்னை அர்ப்பணிக்கிறது, அதே நேரத்தில் வீட்டுவசதிக்கான வணிக கடன் தேவைகளை சரியான நேரத்தில் மற்றும் பயனுள்ள முறையில் பூர்த்தி செய்கிறது. MHFCL ("The Company") வணிகமானது, NHB/RBI ஆல் கட்டளையிடப்பட்ட செயல்திறன், வாடிக்கையாளர் நோக்குநிலை மற்றும் கார்ப்பரேட் ஆளுகைக் கொள்கைகளில் உரிய கவனம் செலுத்தி, நடைமுறையில் உள்ள சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்க நடத்தப்பட வேண்டும் என்று விரும்புகிறது.

வீட்டு வசதி நிதி நிறுவனங்களுக்கான (HFCs) நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்கள், வருங்கால/தற்போதுள்ள வாடிக்கையாளர்களுடன் உறவுகளைக் கையாளும் போது/கட்டியெழுப்பும் போது பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைத் தரங்களை வரையறுக்கின்றன. இத்துறைக்குள் சிறந்த கார்ப்பரேட் நடைமுறையைப் பின்பற்ற வேண்டியதன் அவசியத்தைக் கருத்தில் கொண்டு, ரிசர்வ் வங்கி தனது சுற்றறிக்கை எண்: இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வீட்டு வசதி நிதி நிறுவனங்கள்) திசையமைவுகள், 2020 (அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்பட்டது) மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பொதுப்பான வணிக நடத்தை) திசையமைவுகள், 2020 (அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்பட்டது) ஆகியவற்றின் மூலம் இதனை வடிவமைத்து வெளியிட்டுள்ளது. இந்த வழிகாட்டுதல்களின்படி, MHFCL ஒரு "நியாயமான நடைமுறை விதிமுறையை" ('விதிமுறை') உருவாக்கிச் செயல்படுத்தியுள்ளது. நியாயமான நடைமுறைகள் விதிமுறையின் அடிப்படை நோக்கம் நிறுவனம் மற்றும் வாடிக்கையாளர்(கள்) ஆகிய இருவருக்கும் உதவுவதாகும்.

2. குறிக்கோள்கள்

- கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவிக்கவும் ;
- வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்கவும் , இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் அவர்கள் எதிர்பார்க்கக்கூடிய சேவைகளைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும், மேலும் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தேவையான தகவல்களை வழங்குவதன் மூலம் அவர்கள் நன்கு அறியப்பட்ட முடிவுகளை எடுப்பதற்கு உதவலாம்;
- தரத்தை அடைய சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல் ;
- வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்துக்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் நல்லுறவு உறவை ஊக்குவித்தல் ;
- வீட்டு நிதி அமைப்பில் ஒட்டுமொத்த நம்பிக்கையை வளர்ப்பதற்கு .

3. விண்ணப்பம் OF THE CODE

MHFCL நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை செயல்படுத்துவது முழு அமைப்பின் பொறுப்பாக இருப்பதை உறுதி செய்யும்.

- கவுண்டர் முழுவதும், தொலைபேசி மூலமாக, ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலமாக, இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு குறியீடு பொருந்தும்.
- நடவடிக்கைகள் மற்றும் பின்-அலுவலக மேலாண்மை உள்ளிட்ட செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களிலும் பொருந்தும் .
- இந்த குறியீடு சாதாரண இயக்கச் சூழலின் கீழ் பொருந்தக்கூடியது.
- கோட் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது மற்றும் அனைத்து செயல்களும் பரிவர்த்தனைகளும் குறியீட்டின் உணர்வைப் பின்பற்ற வேண்டும்.

4. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- கடன் வாங்குபவருக்கு அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் சேர்க்கப்பட வேண்டும்; இதன் மூலம் மற்ற வீட்டு வசதி நிதி நிறுவனங்கள் (HFCs), வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் (NBFCs) அல்லது நிதி நிறுவனங்கள் (FIs) வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, கடன் வாங்குபவர் ஒரு தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய தேவையான ஆவணங்களின் பட்டியலும் அதில் சேர்க்கப்படலாம். இருப்பினும், முறையான ஆவணங்கள் இல்லாத பட்சத்தில்—இது MHFCL-இன் பெரும்பாலான இலக்கு வாடிக்கையாளர்களின் நிலையாக இருக்கும் என்பதால்—முறையான ஆவணங்களுக்குப் பதிலாக விரிவான வருமானச் சோதனைகளை நடத்துவதற்கான உரிமையை நிறுவனம் தனக்கென வைத்துள்ளது.MHFCL ஒரு வகுக்கும் அனைத்து

கடன் விண்ணப்பங்களின் ரசீதுக்கான ஒப்புக்கை வழங்கும் முறை, அதில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி, வாடிக்கையாளரால் சில நிபந்தனைகளை நிறைவேற்றியதன் அடிப்படையில் கடன் விண்ணப்பங்கள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் காலக்கெடு .

- MHFCL கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கட்டணம்/கட்டணங்கள் பற்றிய அனைத்து தகவல்களிலும் வெளிப்படையாக இருக்கும் கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலிப்பதற்காக செலுத்த வேண்டிய தொகை, இருந்தால் திருப்பியளிக்கப்படும் கட்டணத்தின் அளவு கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படவில்லை/வழங்கப்படவில்லை, முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், என்றால் ஏதேனும், அபராதம் தாமதமான திருப்பிச் செலுத்துதல் ஏதேனும் இருந்தால், கடனை நிலையானதிலிருந்து மிதக்கும் விகிதங்களுக்கு மாற்றுவதற்கான மாற்றுக் கட்டணங்கள் அல்லது நேர்மாறாக, ஏதேனும் வட்டி மறுசீரமைப்பு உட்பிரிவின் இருப்பு மற்றும் பாதிக்கும் வேறு எந்த விஷயமும் கடன் வாங்குபவரின் வட்டி. வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், MHFCL வெளிப்படுத்தும் ' அனைத்தும் செலவில்' செயலாக்கம்/ அனுமதியில் ஈடுபட்டுள்ள அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கியது வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பம். மேலும், MHFCL அதை உறுதி செய்யும் கட்டணங்கள் / கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை.

5. கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான தொடர்பு.

- பொதுவாக அனைத்து கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு தேவையான விவரங்கள் விண்ணப்பத்தின் போது MHFCL ஆல் சேகரிக்கப்படும். நிறுவனத்திற்கு ஏதேனும் கூடுதல் தேவைப்பட்டால் தகவல், வாடிக்கையாளர் வேண்டும் அவர் உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்வார் என்று தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளது.
- MHFCL அனுமதி கடிதம் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும் இல்லையெனில், அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு உட்பட வருடாந்திர விகிதம் வட்டி, விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்கியவர் தனது பதிவில் எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொள்வது.
- தண்டனைக் கட்டணங்களைக் குறிப்பிடும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துகளில் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்பட்டது .
- MHFCL கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை ஒரு நகலுடன் தவறாமல் அளிக்க வேண்டும் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து அடைப்புகளும் அந்த நேரத்தில் ஒவ்வொரு கடன் வாங்குபவருக்கும் கடன் ஒப்பந்தம் அனுமதி / கடன் வழங்கல்.
- MHFCL அதன் அனைத்து கிளைகளிலும் கட்டண அட்டவணையைக் காண்பிக்கும், வாடிக்கையாளர்கள் இலவசமாகப் பார்க்க அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.
- MHFCL வாடிக்கையாளருக்கு கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், அது தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை (எஸ்எம்எஸ் , மின்னஞ்சல், முதலியன) எழுதுதல் .

6. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- வினியோகம் வழங்கப்பட வேண்டும் கடன் ஒப்பந்தம்/அனுமதிக் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வழங்கல் அட்டவணை.
- MHFCL விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பை வழங்க வேண்டும். வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணம், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணம்/கட்டணங்கள் போன்றவை. MHFCL மாற்றங்களை உறுதி செய்யும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் உள்ளன வருங்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும் . பொருத்தமானது இது தொடர்பான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.
- அப்படி ஏதேனும் இருந்தால் மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக உள்ளது, அவர்/அவள் உள்ளே இருக்கலாம் 60 நாட்கள் மற்றும் முன்னறிவிப்பின்றி அவனது / அவள் கணக்கை மூடவும் அல்லது பணம் செலுத்தாமல் மாற்றவும் கூடுதல் கட்டணம் அல்லது வட்டி.
- முடிவு ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை நினைவுபடுத்துதல் / துரிதப்படுத்துதல் அல்லது கூடுதல் தேடுதல் பத்திரங்கள், கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.
- MHFCL அனைத்துப் பத்திரங்களையும் அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்தும் போது அல்லது நிறைவேற்றப்பட்டவுடன் வெளியிடும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகை கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக MHFCL வைத்திருக்கும் வேறு ஏதேனும் கோரிக்கை. அப்படி இருந்தால் சரி செட் ஆஃப் செயல்படுத்தப்பட வேண்டும், கடன் வாங்குபவருக்கு இது குறித்து அறிவிப்பு வழங்கப்படும் மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் இதன் கீழ் MHFCL க்கு உரிமை உண்டு தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்வு / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள.

7. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

- MHFCL இன் இயக்குநர்கள் குழு, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்க்க நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வகுத்துள்ளது. MHFCL செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளில் இருந்து எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு அகற்றப்படுவதை பொறிமுறையானது உறுதி செய்கிறது.
- MHFCL இன் இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளைத் தீர்க்கும்

பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையானது குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

8. புகார்கள் மற்றும் குறைகள்:

, ஆன்லைனில் பெறப்பட்டவை உட்பட, அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும் அகற்றுவதற்கும் ஒரு அமைப்பு மற்றும் நடைமுறையைக் கொண்டுள்ளது .

8.1 குறைகளை பதிவு செய்வதற்கான ஆதாரங்கள்/வழிகள்:

வாடிக்கையாளர்கள் MHFCL கிளைக்குச் சென்று, கிளைகளில் பராமரிக்கப்படும் புகார்ப் பதிவேட்டில் பதிவுசெய்யப்பட்ட புகார்கள்/குறைகளைச் சமர்ப்பிக்கலாம் அல்லது கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளபடி தங்கள் புகார்களை அழைக்கலாம் அல்லது மின்னஞ்சல் செய்யலாம்.

- கிளை - (நேரம் - காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 4.00 மணி வரை, சனி - காலை 10:00 மணி முதல் பிற்பகல் 1.00 மணி வரை (2வது சனி, ஞாயிறு மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர)
- கட்டணமில்லா எண்.18002678811 (ஞாயிறு மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர காலை 9:30 முதல் மாலை 6:00 மணி வரை)
- மின்னஞ்சல்: mhflcustomercare@muthoot.com

ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், புகாரைப் பெற்ற ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு/அவளுக்கு ஒப்புக்க/பதிவை அனுப்ப MHFCL முயற்சிக்கும் . MHFCL இன் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிலோ புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும். விஷயத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, MHFCL வாடிக்கையாளருக்கு அதன் இறுதிப் பதிவை அனுப்பும் அல்லது பதிலளிப்பதற்கு அதிக நேரம் தேவைப்படுவது ஏன் என்பதை விளக்கி, புகாரைப் பெற்ற ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிக்கும்.

8.2 MHFCL குறை தீர்க்கும் அதிகாரி:

வாடிக்கையாளர் தீர்மானத்தில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அல்லது குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால், குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை தொடர்பு கொள்ளலாம்:

குறை தீர்க்கும் அலுவலர்

திருமதி லிசா மொஹந்தி - செயல்பாட்டுத் துறைத் தலைவர்

மஃத்தூட் ஹவுசிங் :பைனான்ஸ் கம்பெனி லிமிடெட்.01,13 வது தளம், பரினி கிரெசென்சோ,

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு - முத்தூட் ஹவுசிங் :பைனான்ஸ் கம்பெனி லிமிடெட்

பிளாட் எண். C-38&C-39, பாந்த்ரா குர்லா வளாகம்,
ஜி பிளாக், பாந்த்ரா (கிழக்கு), மும்பை 400051.
அலுவலகம் : +91 022-6272-8500

8.3 ரெகுலேட்டருக்கு விரிவாக்கம்:

MHFCL அதன் குறை தீர்க்கும் நடைமுறையை (மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் புகார்களை பதிவு செய்யக்கூடிய பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான நேரம், விரிவாக்கத்திற்கான மேட்ரிக்ஸ் போன்றவை) பாதிக்கப்பட்ட கடனாளியின் புகார்களைத் தெரிவிக்கும் மற்றும் குறிப்பாக உறுதிசெய்யும். அது அதன் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.

MHFCL அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளைகள் மற்றும் இணையதளத்தில் புகார்தாரர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறாவிட்டால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரர் தேசியத்தின் புகார் தீர்வுப் பிரிவை அணுகலாம். வீட்டுவசதி வங்கி தனது புகார்களை ஆன்லைனில் NHB இன் இணையதளத்தில் அல்லது NHB, புது தில்லிக்கு தபால் மூலம் பதிவு செய்தல்.

அஞ்சல் மூலம்: தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி,
ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வை துறை (புகார் நிவர்த்தி பிரிவு)
4 வது தளம், கோர்-5A, இந்திய வாழ்விட மையம்,
லோதி சாலை, புது தில்லி-110003.

www.nhb.org.in

ஆன்லைன் பயன்முறை: www.grids.nhbonline.org.in

ஆஃப்லைன் பயன்முறை: தபால் மூலம் , <https://nhb.org.in> >>> <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint> இல் உள்ள குடிமக்கள் சாசனத்தின் கீழ் உள்ள இணைப்பில் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் கிடைக்கும் [-form.pdf](#) அல்லது

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf

9. மொழி மற்றும் தொடர்பு முறை நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு

ஒழுங்குமுறையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (வழக்கமான மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில்) MHFCL ஆல் அவர்களின் குழுவின் ஒப்புதலுடன் வைக்கப்படும். இது MHFCL இணையதளத்தில் பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக வெளியிடப்படும்.

10. எச்.எஃப்.சி.களால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு - முத்தூட் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி
லிமிடெட்

பக்கம் 7இன் 13

10.1 MHFCL வாரியமானது, நிதிச் செலவு, விளிம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு , கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும் வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்கும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும். MHFCL வாரியம் அபராதக் கட்டணங்களுக்கான கொள்கையை (ஏதேனும் இருந்தால்) தெளிவாக வகுத்துள்ளது.

10.2 வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) நிறுவனங்களின் இணையதளத்தில் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

10.3 வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.

10.4 கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையே உள்ள பிளவைத் தெளிவாகக் குறிக்க வேண்டும்.

11. MHFCL ஆல் வசூலிக்கப்படும் வட்டி

அபராத கட்டணங்கள் , ஏதேனும் இருந்தால்) நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை அமைக்கும் . இது சம்பந்தமாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான வெளிப்படைத்தன்மை பற்றிய நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டில் உள்ள வழிமுறைகள் பரிசீலிக்கப்படும். MHFCL ஆனது, கடன் வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிசெய்யும் வகையில், செயல்முறை மற்றும் செயல்பாடுகளை கண்காணிக்க ஒரு உள் பொறிமுறையை அமைக்கும்.

12. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:

- அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் இருப்பதை MHFCL உறுதி செய்யும் தெளிவான மற்றும் உண்மை.
- எந்த விளம்பரத்திலும், ஊடகத்திலும் மற்றும் விளம்பரத்திலும் ஒரு கவனத்தை ஈர்க்கும் இலக்கியம் சேவை அல்லது தயாரிப்பு மற்றும் இதில் அடங்கும் ஒரு குறிப்பு வட்டி விகிதம், மற்ற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் வேண்டுமா என்பதை நிறுவனம் குறிப்பிட வேண்டும் விண்ணப்பிக்க மற்றும் அதன் முழு விவரங்கள் கோரிக்கையின் பேரில் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கிடைக்கின்றன.

- நிறுவனம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (அபராத கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால்) பற்றிய தகவல்களை வழங்கும் அறிவிப்புகளை வைக்கிறது அதன் கிளைகள் / தொலைபேசி அல்லது உதவி எண்கள் மூலம் / அதன் இணையதளத்தில் / நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள் / உதவி மேசை / அல்லது சேவை வழிகாட்டி / கட்டணத்தை வழங்குதல் அட்டவணை.
- எங்கிருந்தாலும் MHFCL நிறுவனம் தேவைப்படும் ஆதரவை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பெறுகிறது அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (ஏதேனும் இருந்தால் அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு கிடைக்கும்) அதே அளவு ரகசியத்தன்மையுடன் மற்றும் MHFCL போன்ற பாதுகாப்பு.
- MHFCL அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல்வேறு அம்சங்களைத் தெரிவிக்கலாம் அதன் தயாரிப்புகள் அவர்களால் பெறப்படுகின்றன. அதன் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல் தயாரிப்புகள் / சேவைகள் தொடர்பாக, மே அத்தகைய தகவல் / சேவையைப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர் ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும் மின்னஞ்சல் / கடிதம் அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளரிடம் பதிவு செய்வதன் மூலம் சேவை எண்.
- பொருந்தினால், MHFCL அவர்களின் நேரடி விற்பனைக்கான நடத்தை நெறிமுறையை பரிந்துரைக்கும் ஏஜென்சிகள் (டிஎஸ்ஏக்கள்) மற்றும் டிஎஸ்டிகள் (நேரடி விற்பனைக் குழு), யாருடைய சேவைகள் சந்தைக்கு கிடைக்கின்றன தயாரிப்புகள் / தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஃபோன் மூலம் பொருட்களை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது அவர்கள் தங்களை அடையாளம் காண வேண்டிய சேவைகள்.
- MHFCL, பொருந்தினால், DSAக்கள்/நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவர்களுக்கான (DMAக்கள்) மாதிரி நடத்தை விதிகளை அவர்களது வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன் ஒழுங்குமுறையில் உள்ளடக்கியிருக்கும்.
- அப்படி ஒருவேளை நடந்தால் MHFCL இன் பிரதிநிதி/கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது மீறிச் செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகாரைப் பெறுதல் இந்த குறியீட்டின், விசாரணை மற்றும் கையாளுவதற்கு உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும் புகார் மற்றும் நல்லது செய்ய இழப்பு.

13. உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்

கடனுக்கான உத்தரவாதமாக கருதும் நபருக்கு MHFCL பின்வரும் தகவலைத் தெரிவிக்க வேண்டும்:-

- அவன்/அவள் உத்தரவாதமாக பொறுப்பு ;
- அளவு MHFCL க்கு அவர்/அவள் செய்யும் பொறுப்பு ;
- சூழ்நிலைகள் இதில் MHFCL அவரை/அவளை தனது பொறுப்பை செலுத்தும்படி அழைக்கும் ;
- MHFCL, MHFCL இல் உள்ள அவரது/அவளுடைய பிற பணங்களுக்குப் பொருந்துமானால், அவர்/அவள் உத்தரவாதமாக செலுத்தத் தவறினால் ;

- என்பதை ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவள் பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட குவாண்டம் அல்லது அவை அவர்கள் வரம்பற்ற; மற்றும்
- நேரம் மற்றும் ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவள் பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் சூழ்நிலைகள் MHFCL அவருக்கு/அவளுக்கு இதைப் பற்றி தெரிவிக்கும் விதமும்.
- நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்துவதற்கு போதுமான வழிகள் இருந்தும், கடனளிப்பவர்/கடன் வழங்குபவர் முன்வைத்த கோரிக்கைக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவர் இணங்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாததாரர் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகக் கருதப்படுவார்.

MHFCL அவருக்கு/அவளுக்கு ஏதேனும் பொருள் பாதகமான மாற்றங்களைப் பற்றித் தெரிவிக்கும் கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலை, அவர் ஒரு உத்தரவாதமாக நிற்கிறார்.

14. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல் வாடிக்கையாளர்கள் தனிப்பட்ட மற்றும் ரகசியமாக கருதப்படுவார்கள் வாடிக்கையாளர்கள் இனி வாடிக்கையாளர்கள் அல்ல மேலும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படுவார்கள்.

MHFCL கூடாது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை வெளிப்படுத்தவும் வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது வேறு எவருக்கும், உட்பட குழுவில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள்/நிறுவனங்கள், தவிர பின்வரும் விதிவிலக்கான வழக்குகள்:

- என்றால் தகவல் சட்டம் அல்லது ஏதேனும் தகுதி வாய்ந்த நீதிமன்றத்தால் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- ஒரு இருந்தால் தகவல்களை வெளிப்படுத்துவது பொதுமக்களின் கடமை.
- MHFCL இன் நலன்களுக்கு அவர்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் (உதாரணமாக, தடுக்க மோசடி) ஆனால் அதைப் பற்றிய தகவல்களை வழங்குவதற்கான ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தக் கூடாது வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) யாருக்கும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக, குழுவில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட.
- வாடிக்கையாளர் MHFCL-ஐ தகவலை வெளிப்படுத்தும்படி கேட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் அனுமதியுடன்.
- MHCL க்கு வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றி ஒரு குறிப்பை வழங்குமாறு கேட்கப்பட்டால், அது அவரது எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெறுங்கள் அதை கொடுக்கும் முன்.
- எந்த நிலையிலும், வாடிக்கையாளருக்கு அதன் கீழ் உள்ள உரிமைகளின் அளவு குறித்து தெரிவிக்கப்படும் இருக்கும் சட்ட கட்டமைப்பு அவரைப் பற்றி MHFCL வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுதல்.
- MHFCL வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை MHFCL கள் உட்பட யாராலும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வாடிக்கையாளர் பயன்படுத்தக்கூடாது.

மேற்கண்ட நிபந்தனைகளின் வெளிச்சத்தில், வாடிக்கையாளர் அத்தகைய தகவலைப் பகிர்வதற்கு வெளிப்படையான ஒப்புதல் அளித்தால், நிறுவனம் அத்தகைய தகவலை வழங்கலாம் அல்லது MHFCL இன் குழு/அசோசியேட்ஸ் நிறுவனங்களுக்கு மற்ற நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்கும் நோக்கத்திற்காகப் பகிரலாம். வாடிக்கையாளர்(கள்).

15. பொது:

- MHFCL கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல், கவனிக்கப்படாவிட்டால்).
- கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், MHFCL இன் ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், MHFCL வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை தொகை, பதவிக்காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் ஆகியவற்றின் மூலம் விளக்குகிறது. எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்குப் பின்பற்றப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும்/அல்லது பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது இந்த செயல்முறையை உள்ளடக்கும்.
- கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், MHFCL துன்புறுத்தலை நாடாது, அதாவது. ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களில் நிறுவன ஊழியர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தையும் உள்ளதால், வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை MHFCL உறுதி செய்யும்.
- MHFCL ஆனது, ஒழுங்குமுறைக்கு ஏற்ப, மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்துவதற்கான குழு அங்கீகரிக்கப்பட்ட சேகரிப்பு கொள்கையைக் கொண்டுள்ளது.
- MHFCL பின்வரும் சூழ்நிலைகளின் கீழ் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே மூடுவதற்கு முன்பணம் செலுத்தும் வரி அல்லது அபராதம் வசூலிக்காது:
அ. வீட்டுக் கடன் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் மற்றும் எந்த மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே மூடப்பட்டது.
பி. வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் இருக்கும் மற்றும் கடன் வாங்கியவர் அவர்களின் சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து முன்கூட்டியே மூடப்பட்டால்.

இந்த நோக்கத்திற்கான "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்பது வங்கி/ HFCகள்/ NBFC மற்றும்/ அல்லது நிதி நிறுவனத்தில் இருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த ஆதாரத்தையும் குறிக்கும்.

அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு விகிதங்கள் (நிலையான மற்றும் மிதக்கும் கூட்டு) வீட்டுக் கடன்கள், முன் மூடும் நேரத்தில், கடன் நிலையான அல்லது மிதக்கும் விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, நிலையான/ மிதக்கும் விகிதத்திற்கு பொருந்தும் மூடுவதற்கு முந்தைய விதிமுறைகளை ஈர்க்கும். இரட்டை/சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்களில், நிலையான வட்டி விகிதக் காலம் முடிவடைந்த பிறகு, கடன் மிதக்கும் விகிதக் கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன், மிதக்கும் விகிதத்திற்கான முன் மூடல் விதிமுறை பொருந்தும். இனிமேல் முடக்கப்படும் இதுபோன்ற இரட்டை/சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்கள் அனைத்திற்கும் இது பொருந்தும். ஒரு நிலையான விகிதக் கடன் என்பது கடனின் முழு காலத்திற்கும் நிர்ணயிக்கப்பட்ட விகிதம் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது.

- எந்தவொரு ஆதாரத்தின் மூலமாகவும் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகைகளுக்காக, தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு (கூட்டு விண்ணப்பதாரர் இருந்தோ அல்லது இல்லாமலோ) அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு மிதக்கும் வட்டி விகித வீட்டுக்கடனிலும் (floating rate housing loan) முன்கூட்டியே கடனை முடிப்பதற்கான (foreclosure) அல்லது முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான (pre-payment) கட்டணங்களை MHFCL விதிக்கக் கூடாது.
- தனிநபர் கடன் வாங்குபவருடன் MHFCL ஒப்புக்கொண்ட வீட்டுக்கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் (MITC) மற்றும் முக்கிய தகவல் அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றை விரைவாகப் புரிந்துகொள்ள, இந்த ஆவணம் அனைத்து கடன்களிலும் பெறப்பட வேண்டும். இந்த ஆவணம் ஏற்கனவே உள்ள கடன் ஆவணங்களுக்குக் கூடுதலாகப் பெறப்படுவதுடன், முறையாக கையொப்பமிடப்பட்ட அதன் நகல் ஒப்புதலுடன் கடனாளியிடம் ஒப்படைக்கப்பட வேண்டும்.
- அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர நெறிமுறைகள் மற்றும் செயல்களில் வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்துவதற்கான குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் வழிமுறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களைக் காண்பிக்கும். மேலும், MHFCL ஆனது "அறிவிப்பு பலகை", "புத்தகங்கள் / பிரசுரங்கள்", "இணையதளம்", "இதர காட்சி முறைகள்" மற்றும் "பிற சிக்கல்கள்" ஆகியவற்றில் உள்ள வழிமுறைகளுக்கு இணங்க வேண்டும்.
- MHFCL தங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காண்பிக்கும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.
- கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், MHFCL ஆனது, தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை விரிவுபடுத்துவதில் குறைபாடுகள் காரணமாக பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களை பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும்,

இது MHFCL ஐ சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்தோ அல்லது பங்கேற்பதையோ தடுக்காது.

• குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்த, MHFCL:

1. ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறியீட்டின் நகலை வழங்கவும்.
2. இந்த குறியீட்டை கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்;
3. இந்தக் குறியீட்டை ஒவ்வொரு கிளையிலும் அவர்களின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்; மற்றும்
4. குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவல்களை வழங்குவதற்கும், குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் அவர்களது ஊழியர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.

=====