



நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடு

(செப்டம்பர் 9, 2024 அன்று நடைபெற்ற கூட்டத்தில் வாரியத்தால்
மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு திருத்தப்பட்டது)

I) அறிமுகம் மற்றும் குறிக்கோள்கள்:

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் வழிகாட்டுதல்கள் முதன்மை குறிப்பு - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - வீட்டு கடன் நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) குறிப்புகள், 2021 மூலம் RBI சுற்றறிக்கை எண். RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 தேதி 17-பிப்ரவரி-2021, இந்தத் துறையில் சிறந்த கார்ப்பரேட் நடைமுறையை பின்பற்றுவதற்காக இதில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வீட்டு நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்களைத் திருத்தியுள்ளது.

நிவாரா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்டில், எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த சேவையை வழங்குவதே எங்கள் முயற்சி. எங்களின் அனைத்து சேவைகளும் மற்றும் தயாரிப்புகளும் வாடிக்கையாளர்களின் முக்கிய நன் மதிப்பை மையமாகக் கொண்டும், வாடிக்கையாளர் திருப்தி படுத்துவதை மேம்படுத்துவதற்காகவும் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளன. இதைக் கருத்தில் கொண்டு, ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி "நியாயமான நடைமுறைச் சட்டம்" உருவாக்கி செயல்படுத்தியுள்ளது.

II) கோட்பாட்டின் பயன்பாடு:

இந்த கோட்பாடு நிவாராவின் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். இது நேரடி சந்திப்பு, தொலைபேசி, தபால், மின்னணு சாதனங்கள், இணையதளம் அல்லது பிற எந்தவொரு முறையின் வழியாகவும் சேவைகளுக்கும் வழங்கப்படுகின்றன.

III) கடனிற்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறை:

- கடனாளருடன் நடக்கும் அனைத்து தொடர்புகளும் அவருக்கு புரியும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் அமைந்திருக்க வேண்டும்.
- நிவாரா, கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலனை செய்வதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதி/வழங்கவில்லை என்பதனால் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் தொகை, முன் செலுத்தல் வழிகள் மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள், தாமதமாக திருப்பி செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள், நிலையான வட்டி விகிதத்தில் இருந்து மாறக்கூடிய வட்டி விகிதத்திற்கு மாற்றுவதற்கான மாற்றக் கட்டணங்கள், வட்டி மீட்டமைப்பு விதிகள் உள்ளதா மற்றும் கடனாளரின் நலன்களை பாதிக்கும் பிற விஷயங்கள் உள்ளிட்ட அனைத்து தகவல்களையும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். அதாவது, நிவாரா கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலிக்க / அனுமதிக்க உள்ள அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய "மொத்த செலவை"

வெளிப்படையாக வெளியிட வேண்டும். மேலும், இந்தக் கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதையும் உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.

- நிவாரா கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், கடனாளருக்கு தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியதாக இருக்க வேண்டும், இதனால் பிற நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் பொருத்தமான ஒப்பீடு செய்ய முடியும் மற்றும் கடனாளர்களால் தகவல் அடிப்படையிலான முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலைக் குறிப்பிட வேண்டும்.
- நிவாரா, அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெற்றதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும் முறையை உருவாக்க வேண்டும். மேற்கூறிய விண்ணப்பங்கள் எவ்வளவு நாட்களில் செயல்படுத்தப்படும் என்பதை முன்னுரிமையாக அந்த ஒப்புதலில் குறிப்பிட வேண்டும்.

IV) கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரித்தல் தொடர்பான அறிவிப்பு:

- பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலிக்க தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் நிவாராவால் விண்ணப்பத்தின் போது சேகரிக்கப்படும். கூடுதலான தகவல் தேவைப்படும் நேரத்தில், வாடிக்கையாளர் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் என்று உடனடியாக தெரிவிக்க வேண்டும்.
- நிவாரா, கடன் அனுமதி அளிக்கப்பட்ட தொகை மற்றும் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை (ஆண்டுவாரியான வட்டி விகிதம், கணக்கீட்டு முறை, இஎம்ஐ அமைப்பு, முன் செலுத்தல் அபராதக் கட்டணங்கள் (எதுவானாலும்)) கடனாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவர்கள் புரிந்துகொள்ளக் கூடிய மற்றொரு மொழியில் வழங்க வேண்டும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர் ஏற்றுக்கொண்டதை, எழுத்து மூலமாக ஒப்புதலையும் பெற்று வைத்திருக்க வேண்டும்.
- தாமதமாகத் திருப்பி செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை, நிவாரா கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாக (பெரிய எழுத்தில்) குறிப்பிட வேண்டும்.
- கடன் அனுமதிக்கும் போது/வழங்கும் நேரத்தில், கடனாளருக்கு /வாடிக்கையாளருக்கு கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் நிவாரா தவறாமல் வழங்க வேண்டும்.

- நிவாரா, வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்க இயலாத நேரத்தில், நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும்.

V) கடனின் விநியோகம் மற்றும் விதிமுறைகளில் மாற்றம்:

- நிவாரா, கடன் ஒப்பந்தத்தில்/ அனுமதி கடிதத்தில் வழங்கப்பட்ட விநியோகக் காலக்கட்டத்திற்கு உட்பட்டு, கடன் வழங்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.
- நிவாரா, விதிமுறைகளில் மாற்றங்கள், வழங்கப்படும் காலக் கெடு கட்டமைப்பு, வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (எதுவானாலும்), சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்/ கட்டணங்கள் போன்றவைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் கடனாளருக்குப் புரியக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் அறிவிக்க வேண்டும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டங்களில் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே விதிக்கப்பட வேண்டும் என்பதை நிவாரா உறுதிசெய்ய வேண்டும். இந்தக் குறிப்பிட்ட விடயத்தை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்க வேண்டும்.
- 2024 ஏப்ரல் 29ஆம் தேதி வெளியிடப்பட்ட RBI சுற்றறிக்கை DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25க்கு இணங்க, நிதி நிறுவனம், வாடிக்கையாளருக்கு பணம் செலுத்திய தேதியிலிருந்து அல்லது காசோலையை வாடிக்கையாளரிடம் ஒப்படைக்கும் நேரத்திலிருந்து வட்டி வசூலிக்கும்/விதிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், கடன் நிலுவையில் உள்ள காலத்திற்கு மட்டும் வட்டி விதிக்கப்படும், முழு மாதத்திற்கு அல்ல.
- இந்த மாற்றங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால் அவர்கள் எந்த நேரத்திலும் (அறிவிப்பு இல்லாமல்), 60 நாட்களுக்குள் எந்தவித கூடுதல் கட்டணங்களும் அல்லது திருத்தப்பட்ட வட்டியும் செலுத்தாமல், தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது மாற்றலாம்.
- ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் (அ) செயல் திறனை திரும்ப பெறுதல்/துரிதப்படுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களை / உத்தரவாதங்களை கோருவது போன்ற முடிவுகள், கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளுடன் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.
- அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளும் அல்லது கடன் நிலுவைத் தொகை மீட்டமைப்புகளின் சந்தர்ப்பத்தில், மற்றுமொரு சட்டரீதமான உரிமை அல்லது உரிமைகளுக்கு உட்பட்டு, நிவாரா அனைத்து உத்தரவாதங்களையும் விடுவிக்க வேண்டும். இத்தகைய உரிமையை செயல்படுத்த நிவாரா முடிவெடுக்கும் போது, முழுமையான விவரங்களுடன் கடனாளருக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.

அறிவிப்பின்படி கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைக்க நிவாராவுக்கு உரிமை உண்டு.

VI) இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு:

- நிவாராவின் இயக்குநர்கள் குழு, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை வகுத்துள்ளது. கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து பிரச்சனைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர்மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை வழிமுறையானது உறுதி செய்கிறது. நிவாராவின் இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டின் செயல்பாட்டை மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் வழிமுறையின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும்.

VII) சொத்துக்களின் (அசையும்/அசையா) ஆவணங்களை விடுவித்தல் (கடன் முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட பின்):

- நிறுவனம், முழுமையாக கடன் தொகையையும், நிலுவையில் உள்ள கடன்கள், இதர நிலுவை வட்டி மற்றும் விதிக்கப்பட்ட கட்டணங்களும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள், அனைத்து அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவிக்கும்..
- விண்ணப்பம்/சட்ட பிரதிநிதிகளின் பரிசீலனைக்குப் பிறகு, சொத்தை விடுவிக்க, உரிமை கோருபவர்கள் / சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு அந்தத் தகவல் தெரிவித்த நாளிலிருந்து, 30 நாட்களுக்குள் சொத்து ஆவணங்களை பெற்றுக் கொள்ளுமாறு நிவாரா அறிவிப்பை விடுக்கும்.
- சொத்து ஆவணங்கள், கடன் பயனாளரின் விண்ணப்பதாரர்(கள்)/ உத்தரவாதக் கணவர்(கள்)/ சொத்து உரிமையாளர்கள்/ சட்டப்பூர்வ பிரதிநிதிகள்/ வாரிசுகளுக்கு மட்டுமே வழங்கப்படும். ஆவணங்களைப் பெறும் போது, அவர் தகுந்த அசல் அடையாள ஆவணங்களை (KYC ஆவணங்கள்) சமர்ப்பிக்க வேண்டும். மேலும், அவை எந்த கிளையில்/ நிறுவன அலுவலகத்தில் இருப்பினும், அவற்றை அங்கு பெற்றுக் கொள்ள வேண்டும்.
- சொத்து ஆவணங்களைப் பெறும் போது, அனைத்து பயனாளர்கள் (விண்ணப்பதாரர்கள்/உத்தரவாதக் கணவர்(கள்)/சொத்து உரிமையாளர்கள்/ சட்ட பூர்வ வாரிசுகள்) ஆவணங்களைப் பெற்றுக்கொண்டதை உறுதிசெய்யக் கையொப்பமிட வேண்டும்.

ஏதேனும் உடல் நலக்குறைவு/முதுமை அல்லது பயனாளரின் மரணம் போன்ற சூழல்களில்:

- **தனித்தப் பயனாளரின் மரணம்:** தனித்தப் பயனாளரின் இறப்பில், அவரது/அவருடைய வாரிசுகள் அல்லது சட்டப் பிரதிநிதிகள் இறப்புச்

சான்று அல்லது வாரிசுச் சான்று (Probated Will/Succession Certificate/Letter of Administration) மற்றும் அவர்களது KYC ஆவணங்களை வழங்கி சொத்து ஆவணங்களைப் பெற்றுக்கொள்ளலாம்.

- **கூட்டு பயனாளரின் மரணம்:** கூட்டு பயனாளர்களில் ஒருவர் இறந்துவிட்டால், மற்ற கூட்டு விண்ணப்பதாரர்கள் (Co-applicants) அவர்களது KYC ஆவணங்களுடன் இறந்தவரின் இறப்புச் சான்றை வழங்கி சொத்து ஆவணங்களைப் பெற்றுக்கொள்ளலாம்.
- **இயலாமை (அ) வயோதிகம் (அ) வேறு ஏதேனும் காரணம் இருந்தால்:** சொத்து உரிமையாளர்கள், கணக்கை முடிக்கவும், அல்லது வேறு ஏதேனும் காரணம் இருந்தால் (செயல்பட அதிகாரம்) வழக்கறிஞருக்கு உருவாக்கி, அவர்களுக்குப் பதிலாக நிறுவனத்திடமிருந்து ஆவணங்களைப் பெற வேண்டும் என அதிகாரத்தை ஒப்படைக்க வேண்டும்.

குறிப்பு:

1. நிவாரா, சொத்து ஆவணங்களை வழங்குவதற்கு இறுதித் தீர்மானத்தை எந்த விதமான பொறுப்புமின்றி தனிப்பட்ட விருப்பப்படி எடுக்க உரிமை கொண்டுள்ளது. ஏதேனும் பிரச்சனை ஏற்பட்டால் அந்தந்த மாநிலம் அல்லது அதிகார வரம்புகளின் உரிமையியல் சட்ட விதிகள் அந்தப் பிரச்சனையிலும் பொருந்தும்.
2. அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிக்க தாமதம் ஏற்பட்டால் தாமதத்திற்கான, சட்டத்தின் அடிப்படையில் இழப்பீடுகள் வழங்கப்படும்.

VIII) அபராத கட்டணங்கள்

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் மீறல் அல்லது கடன் ஆவணங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எந்தவொரு வழிமுறைகளையும் பின்பற்றாத காரணத்தினாலோ, தவறான சம்பவங்கள் அல்லது வயோதிகம் (அ) வேறு ஏதேனும் காரணம், ஏற்படும் போதோ, கடனாளர்களுக்கு அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும்.
- அபராத கட்டணங்களின் அளவு, கடன் ஒப்பந்தத்தில், அனுமதி கடிதம்/ முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC)/ முக்கிய தகவல் அறிக்கை (Key Fact Statement - KFS) அல்லது நிறுவனம் அறிவிக்கிற கொள்கைகளின் அடிப்படையில் நடைமுறைப்படுத்தப்படும். இந்தக் கட்டணங்களின் அளவு, கடன் ஒப்பந்தம், அனுமதி கடிதம் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் தெளிவாக வெளிப்படையாக குறிப்பிடப்படும்.
- அபராத கட்டணங்கள், கடன்/ தயாரிப்பு வகைகளுக்குள் பாகுபாடற்ற மற்றும் நியாயமானதாக இருக்க வேண்டும்.

IX) மிதவை வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்:

நிவாரா, அனைத்து தற்போதைய கடனாளர்களுக்கும் கடனின் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதத்தை (விகிதத்தை மாற்றுவதோ அல்லது திட்டங்களை மாற்றுவதோ) மாற்றும் வசதியை வழங்குகிறது. வட்டி விகிதங்களில் மாற்றங்கள், மாதாந்திர வருமான வளர்ச்சி, சொத்து மதிப்பு அதிகரிப்பு, நிலுவையில் உள்ள கடனின் தொகை குறைவு மற்றும் சீரான திருப்பிச் செலுத்தும் முறை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில், நிவாரா மாற்றங்களை பரிசீலிக்கவும் மற்றும் ஏற்கவும் முடியும்.

இந்த வசதியை கடனாளர்கள் ஒரு குறைந்த கட்டணத்தை செலுத்தி பெறலாம், மேலும் மாதாந்திர தவணை (EMI) அல்லது கடன் காலம் அல்லது மாறும் வசதியைத் தேர்ந்தெடுக்க முடியும். இது கடனாளர்களின் வருமானம், பொருப்புகள் மற்றும் வயது போன்ற அடிப்படைகளில் மதிப்பீடு செய்யப்படும்.

நிவாராவின் மிதவை வட்டி விகிதம், இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் மாற்றம்/ மாறுதல் கொள்கையின் அடிப்படையில் பொருந்தும் மற்றும் அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும்.

மாற்றம்/மாற்றுக் கொள்கைக்கான இணைப்பு:

https://www.nivarahousing.com/download/Conversion%20Policy%20v2_27th%20Dec%202023.pdf

X) புகார்கள் மற்றும் குறைதீர்வு:

நிவாரா, கீழே கொடுக்கப்பட்ட முறைகள் மற்றும் செயல்முறைகளின் மூலம் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும், மற்றும் அவற்றைத் தீர்க்கவும் நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும்:

முறை 1: கிளைக்கு நேரில் சென்று:

வாடிக்கையாளர்கள், கிளைகளுக்கு நேரில் சென்று கிளைகளில் பராமரிக்கப்படும் புகார் பதிவேட்டில் புகாரைப் பார்வையாளர்கள் பதிவு செய்யலாம். மேலும் வாடிக்கையாளர்கள் திங்கட் கிழமை முதல் வெள்ளி வரை காலை 10 மணி முதல் மாலை 5 மணி வரை மற்றும் சனிக்கிழமைகளில் காலை 10 மணி முதல் மதியம் 1 மணி வரை (பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர) பதிவு செய்யலாம்.

முறை 2: தொலைபேசி மூலம் தொடர்பு கொள்ள:

வாடிக்கையாளர்கள் +91-80-2655 2822 என்ற எண்ணில் திங்கட் கிழமை முதல் வெள்ளி வரை காலை 10 மணி முதல் மாலை 5 மணி வரை மற்றும் சனிக்கிழமைகளில் காலை 10 மணி முதல் மதியம் 1 மணி வரை தொடர்பு கொள்ளலாம் (பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர).

முறை 3: மின்னஞ்சல் மூலம்:

வாடிக்கையாளர்கள் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை கீழே

கொடுக்கப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்:
contact@nivarahousing.com

முறை 4: பதிவுசெய்யப்பட்ட அலுவலகத்திற்கு எழுத்து மூலம்:
வாடிக்கையாளர்கள், கீழே கொடுக்கப்பட்ட முகவரிக்கு
எழுத்துப்பூர்வமாக புகாரை அனுப்பலாம்:

முகவரி:

தரநிலை கட்டுப்பாடு மற்றும்
வாடிக்கையாளர் தக்க வைத்தல் பிரிவு தலைவர்,
திரு ராஜேஷ் சி ஏ
நிவாரா ஹோம் பைனான்ஸ் லிமிடெட்,
22, 23, 24, 25/101/3, 3ஆம் மாடி,
பிஎன்ஆர் வளாகம்,
ஸ்ரீ ராமா லேஅவுட்,
ஆர்.பி.ஐ லேஅவுட் எதிரில்,
7ஆம் கட்டம், ஜேபி நகர்,
பெங்களூரு – 560078.

முறை 5: மேலாண்மை இயக்குநரிடம் நேரடியாக அணுகல்:
மேலே கூறப்பட்ட முறைகளின் மூலம் தாமதமாக அல்லது
திருப்தியற்ற பதில்கள் அல்லது பதில் இல்லாமையால் தொடர்பான
புகார்கள் மேலாண்மை இயக்குநரிடம் எழுப்பலாம்:

முகவரி:

மேலாண்மை இயக்குநர்,
நிவாரா ஹோம் பைனான்ஸ் லிமிடெட்,
22, 23, 24, 25/101/3,
3ஆம் மாடி, பிஎன்ஆர் வளாகம்,
ஸ்ரீ ராமா லேஅவுட்,
ஆர்.பி.ஐ லேஅவுட் எதிரில்,
7ஆம் கட்டம், ஜேபி நகர்,
பெங்களூரு – 560078.

மின்னஞ்சல்: md@nivarahousing.com

**முறை 6: தேசிய வீட்டு நிதி வங்கியின் புகார் தீர்வு குழுவிடம்
நேரடி அணுகல்:**

ஒரு மாதத்திற்குள் நிறுவனம் பதிவை வழங்காவிட்டால் அல்லது
கிடைத்த பதிலில் திருப்தியில்லாவிட்டால், வாடிக்கையாளர்கள்
தேசிய வீட்டு நிதி வங்கியின் குறைதீர்வு குழுவிற்கு இணையதளத்தில்
புகார் பதிவேற்றலாம்: <https://grids.nhbonline.org.in>

அல்லது,

உங்கள் புகாரை எழுத்துப்பூர்வமாக NHB க்கு பரிந்துரைக்கப்பட்ட
வடிவத்தில் இந்த இணைப்பில் சமர்ப்பிக்கலாம்:
<http://nhb.org.in/citizencharter/NHB%20Grievance%20Redressal%20Policy.pdf>. மேலும்
கீழே கொடுக்கப்பட்ட முகவரிக்கு புகார் அனுப்பலாம்:

முகவரி:

நேஷனல் ஹவுசிங் வங்கி,
குறைதீர்வு குழு,
இலக்கு - 5A,
இந்தியா ஹேபிடாட் சென்டர்,
லோதீ ரோடு,
நியூடெல்லி - 110 003.

- வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் கிடைத்தால், நிவாரா ஒரு வாரத்திற்குள் அவரது புகாருக்கு ஒப்புதல்/ பதிவை அனுப்ப முயற்சிக்க வேண்டும். அந்த ஒப்புதல், குறையை பராமரிக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவியை உள்ளடக்கியதாக இருக்க வேண்டும். நிவாராவின் குறைதீர்வு மையத்தின் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணின் மூலம் தொலைபேசியில் புகார் அளிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு குறைதீர்வு குறிப்பு எண் வழங்கப்படும், மேலும் நியாயமான காலத்திற்குள் குறையின் முன்னேற்றம் குறித்து தகவல் தெரிவிக்கப்படும்.
- விஷயத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, நிவாரா வாடிக்கையாளருக்கு தனது இறுதி பதிவை அனுப்ப வேண்டும் அல்லது பதில் அளிக்க கூடுதல் நேரம் ஏன் தேவைப்படுகிறது என்பதை ஆறு வார காலத்திற்குள் விளக்க வேண்டும். மேலும், வாடிக்கையாளர் திருப்தியில்லாத பட்சத்தில் அவர் தனது புகாரை எவ்வாறு மேலும் தொடர வேண்டும் என்பதையும் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- நிவாரா தனது குறைதீர்வு செயல்முறையை (மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் புகார் அளிக்க தேவையான பிற தொடர்பு விபரங்கள், பிரச்சினையைத் தீர்க்க எடுக்கப்படும் நேரம், மேலும் உயர்த்துவதற்கான நிலை மாறுதல் உள்ளிட்டவை) பொதுமக்கள் தெரிந்து கொள்ளுமாறு வெளியிட வேண்டும். குறிப்பாக, இது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் மற்றும் அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள்/ கிளைகளில் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும். மேலும், இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவாக விளக்க வேண்டும்: ஒரு மாதத்திற்குள் நிறுவனம் எந்த பதிலும் அளிக்காவிட்டாலும் அல்லது கிடைத்த பதிலில் திருப்தியில்லாவிட்டாலும், அவர்கள் நேஷனல் ஹவுசிங் வங்கியின் குறைதீர்வு குழுவில் தனது புகாரை ஆன்லைன் முறையில் பதிவு செய்யலாம் (NHB இணையதளத்தின் வழியாக) அல்லது தபால் மூலமாக அதன் புது தில்லி முகவரிக்கு

XI) நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தை பரவலாக்கும் மொழி மற்றும் முறை:

- நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாடு (கடனாளருக்குப் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில்) மேலே விவரிக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் உருவாக்கப்படும் மற்றும்

நிவாராவின் வாரியத்தின் அங்கீகாரத்துடன் அமல்படுத்தப்படும்.

- இது நிவாராவின் இணையதளத்தில் அனைத்து பங்குதாரர்களும் அறிந்துகொள்ளுமாறு வெளியிடப்படும்.

XII) நிவாரா அதிக வட்டி விகித்க்கும் பிரச்சினைத் தீர்வு:

- நிவாராவின் வாரியம், நிதி செலவுகள், வருவாய் மற்றும் அபாயத் தரத்தைப் பொருத்து வட்டி விகிதத்தை நியாயமாக நிர்ணயிக்க ஒரு கொள்கையை ஏற்றுக்கொள்ள வேண்டும்.
- கடன் மற்றும் முன்பணம் உள்ளிட்டவை தொடர்பான வட்டி விகிதம், அபாய மதிப்பீட்டின் அடிப்படையிலான அணுகுமுறை, மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் ஆகியவற்றை நிர்ந்தரமாக வெளிப்படுத்தவும், கடனாளர்களுக்கு தகவல் அளிக்கவும் நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும்.
- இந்த விகிதங்கள் மற்றும் கொள்கைகள், நிவாராவின் இணையதளத்திலும் அல்லது பத்திரிகைகளிலும் வெளியிடப்பட வேண்டும்.
- விகிதங்களில் எந்தவொரு மாற்றமும் நேரத்தில் புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
- வட்டி விகிதம் ஆண்டுவாரியாக (annualised rate) நிர்ணயிக்கப்பட வேண்டும், இதனால் கடனாளர்கள் தங்கள் கணக்கிற்கு விகித்க்கப்படும் துல்லியமான விகிதத்தை அறிந்து கொள்ள முடியும்.
- கடனாளர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் (EMIs) தெளிவாக வட்டி மற்றும் அசல் தொகை இடையே பிரித்துக்காட்ட வேண்டும்.

XIII) நிவாரா அதிக வட்டி விகித்க்கும் பிரச்சினை:

- நிவாரா, வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற அபராதக் கட்டணங்களைத் தீர்மானிக்கும் முறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை உள்ளடக்கிய ஒரு உட்புற கொள்கையை உருவாக்க வேண்டும்.
- கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிசெய்ய, நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தில் கூறப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களை கருத்தில் கொள்ள வேண்டும்.
- கடனாளர்களுடன் தெளிவான தொடர்புகளை உறுதிசெய்ய, செயல்பாடுகள் மற்றும் செயல்முறைகளை கண்காணிக்க ஒரு உட்புற முறைமையை நிவாரா அறிமுகப்படுத்த வேண்டும்.

XIV) விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:

- நிவாரா, அனைத்து விளம்பர மற்றும் விளம்பரப்பொருட்களை தெளிவான மற்றும் உண்மையான தகவல்களுடன் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளதா என்று உறுதி செய்யும்.
- எந்தவொரு ஊடகத்தில் அல்லது விளம்பர இலக்கியத்தில், வட்டி விகிதத்தை குறிப்பிட்டால், அதனுடன் வேறு எந்த பிற கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகளும் பொருந்தும் என்பதையும், அந்த குறிப்பிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் முழுமையாக கோரிக்கையின் பெயரில் கிடைக்குமா என்பதையும் தெளிவு படுத்தும்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் (மற்றும் பிற அபராதக் கட்டணங்கள் எதுவானாலும்) குறித்த தகவல்களை கிளைகளில் அறிவிப்புகள் மூலமாக, தொலைபேசி உதவி மையங்கள் மூலம், நிவாராவின் இணையதளம் அல்லது உதவி மையப் பணியாளர்கள்/ சேவை வழிகாட்டி/ கட்டண அட்டவணை மூலமாக வழங்கப்படும்.
- நிவாரா, சேவை வழங்கும் மூன்றாம் தரப்பின் நிறுவனங்களின் செயல்பாடுகளில் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அந்த மூன்றாம் தரப்பினருக்கு கிடைக்குமானால்) கடுமையான ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாள வேண்டும் என்பதை உறுதி செய்யப்படும்.
- நிவாரா, அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் பெற்ற சேவைகளின் பல்வேறு அம்சங்கள் குறித்த தகவல்களை பகிரலாம். அவர்கள் முன்கூட்டியே தங்கள் சம்மதத்தை அளித்திருந்தால் மட்டுமே, புதிய தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பர தகவல்களை மின்னஞ்சல், இணையதளம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணின் வழியாக பகிரப்படும்.
- நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கான (DSAs) நடத்தை விதிமுறைகளை உருவாக்கி, அவற்றின் செயல்பாடுகளில் வாடிக்கையாளர்களிடம் சரியான முறையில் தொடர்பு கொள்ள உறுதி செய்யப்படும்.
- நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (டிஎஸ்ஏக்கள்)/ நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவர்கள் (டிஎம்ஏக்கள்) அவர்களின் வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன், மாதிரி நடத்தை விதிகள், ஏதேனும் இருந்தால், நிவாரா அதனை ஏற்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளரிடமிருந்து நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (DSAs) அல்லது நிவாராவின் பிரதிநிதி தொடர்பாக எந்தவொரு முறைகேடு குறித்த புகார் கிடைத்தால், அதனை சரிசெய்யவும், சம்பந்தப்பட்ட புகாரை விசாரிக்கவும், முறையான நடவடிக்கை எடுக்கவும் நிவாரா உறுதி செய்ய வேண்டும்.

XV) உத்திரவாதம் அளிப்பவர்கள்:

- நிவாரா, கடனுக்கான உத்திரவாதம் அளிப்பவரிடம், கீழே உள்ள தகவல்களை தெளிவாக தெரிவிக்க வேண்டும்:
 - அவர்/அவர்களின் உத்தரவாத பொறுப்பு (liability) என்ன என்பதை.
 - அவர்/அவர்களின் பொறுப்பு நிறுவனம் முன் என்ன அளவுக்கு இருக்கும் என்பதை.
 - நிறுவனம் அவர்/அவர்களிடம் பணத்தை செலுத்த உத்தரவாத பொறுப்பை செலுத்தச் சொல்லும் சூழ்நிலைகள் எவை என்பதை.
 - அவர்/அவர்களின் கணக்கில் உள்ள மற்ற பணங்களில் நிறுவனம் உரிமை செலுத்துமா என்பதை.
 - அவர்களின் உத்தரவாத பொறுப்பு குறிப்பிட்ட அளவுக்கு மட்டுமா அல்லது எல்லையற்றதா என்பதை.
 - அவர்/அவர்களின் உத்தரவாதக் பொறுப்பு எந்த நேரத்தில் மற்றும் எந்த சூழ்நிலையில் முடிவடையும் மற்றும் அதைப் பற்றிய அறிவிப்பு நிவாரா எவ்வாறு வழங்கும் என்பதை.
 - உத்திரவாதம் அளிப்பவர் நிறுவனத்தால் அளிக்கப்படும் தேவைக்கு பணம் செலுத்த மறுத்தால், அவர் பணம் செலுத்த தகுதி இருந்தாலும், அவர் குற்றவாளியாகக் கருதப்படுவார்.
 - நிவாரா, கடன் வாங்கியவரின் நிதி நிலைமையில் ஏதேனும் முக்கியமான பாதகமான மாற்றம் ஏற்பட்டால், உத்திரவாதம் அளிப்பவருக்கு தகவல் அளிக்க வேண்டும்.

XVI) தனியுரிமையும் ரகசியமும்:

- வாடிக்கையாளர்களின் தற்போதைய மற்றும் முந்தைய அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனியுரிமை மற்றும் ரகசியமானவையாகக் கருதப்பட வேண்டும். இதை, பின்வரும் சந்தர்ப்ப சூழ்நிலைத் தவிர, வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் பராமரிக்க வேண்டும்:
 - வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் அல்லது தகவல்கள், சட்டப்படி அவற்றை வழங்க வேண்டிய கட்டாயம் இருந்தால் மட்டும் வெளியிடப்படும்.
 - பொதுநலனுக்காக தகவலை வெளியிடுவது அவசியமாக இருந்தால் மட்டுமே.
 - நிவாராவின் நலன்களுக்காக (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுப்பதற்காக) தகவலை வெளியிட வேண்டிய அவசியம் ஏற்பட்டால் மட்டும் பயன்படுத்த வேண்டும். ஆனால், இது வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரிகள் போன்ற

தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக (பிற குழுக்கள் அல்லது நிவாராவின் தனிப்பட்ட பிரிவுகள் உள்ளிட்ட) பயன்படுத்த அனுமதிக்கப்படாது.

- வாடிக்கையாளர் கேட்டாலோ அல்லது அவரது அனுமதியோ இருந்தால் மட்டுமே தகவலை வெளியிட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அனுமதி அளித்தால் மட்டுமே அவரது தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கத்திற்காக பயன்படுத்தலாம்.

வாடிக்கையாளரின் குறிப்பிட்ட பதிவுகளை மேற்கோள் காட்ட, அவற்றை வழங்க வாடிக்கையாளர் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதி வழங்கியிருந்தால் மட்டுமே:

தற்போதைய சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ், வாடிக்கையாளர் பற்றி நிவாரா வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான உரிமைகளின் அளவை வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும். மேலும், வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அனுமதி அளித்தால் மட்டுமே, நிவாரா உட்பட எந்தவொரு நபரும் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கத்திற்காக பயன்படுத்த அனுமதிக்கப்படும்.

XVII) பொது வழிகாட்டுதல்கள்:

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிவாரா தவிர்க்கும் . (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல், கவனிக்கப்படாவிட்டால்)
- கடனாளரின் கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை கிடைத்தால், HFC-ன் ஒப்புதல் அல்லது எதிர்ப்பு (எதுவானாலும்) கோரிக்கை பெற்ற நாள் முதல் 21 நாட்களுக்குள் அறிவிக்கப்படும். இத்தகைய மாற்றம் சட்டத்திற்குட்பட்ட வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின் அடிப்படையில் மேற்கொள்ளப்படும்.
- கடன்கள் வழங்கப்படும் போது, நிவாரா, திருப்பிச் செலுத்தும் தொகை, கால அளவு மற்றும் தவணை கால அளவுகளின் அடிப்படையில் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறைகளை வாடிக்கையாளருக்கு தெளிவாக விளக்க வேண்டும். எனினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் திட்டத்தைக் கடைப்பிடிக்கவில்லை என்றால், நிலுவைத் தொகைகளை மீட்க நாட்டின் சட்டங்களின் அடிப்படையில் ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இந்த செயல்முறை, வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு அனுப்புவதோ, அவர்களை நேரில் சந்தித்தோ அல்லது (உடமையான உத்தரவாதங்கள் இருந்தால்)

அவற்றை மீட்க முயற்சிப்பதோ உட்பட இருக்கும்.

- கடன்கள் மீட்பில், நிவாரா, வாடிக்கையாளர்களை விரக்தியடைய செய்யும் செயல்பாடுகளை (உதாரணமாக, அதற்கேற்பாத நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, அல்லது வன்முறையைப் பயன்படுத்துவது போன்றவற்றை) மேற்கொள்ளக் கூடாது. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் புகார்களில், நிறுவன பணியாளர்களின் கொடூரமான நடத்தையும் அடங்கும் என்பதைக் கருத்தில் கொண்டு, நிவாரா, தனது பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் உரிய முறையில் நடந்து கொள்ள போதுமான பயிற்சி பெற்றவர்களாக இருக்க வேண்டும் என்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.
- நிவாரா, கீழ்க்காணும் நிலைகளில் வீட்டு கடன்களை முன் முடித்தலுக்கான கட்டணங்கள் அல்லது அபராதங்களை விதிக்கக் கூடாது:
 - வீட்டு கடன் மிதவை வட்டி விகித அடிப்படையில் இருந்தால், மற்றும் எந்த மூலதனத்திலிருந்தும் முன் கூட்டியே முடிக்கப்பட்டால்.
 - வீட்டு கடன் நிலையான வட்டி விகித அடிப்படையில் இருந்தாலும், கடனாளரின் சொந்த மூலதனத்திலிருந்து முன் கூட்டியே முடிக்கப்பட்டால்.

"சொந்த மூலதனங்கள்" என்ற கருத்து, வங்கி/ HFC/ NBFC மற்றும்/அல்லது நிதி நிறுவனத்திலிருந்து கடன் பெறாமல் உள்ள மற்ற மூலதனங்கள் குறிக்கிறது.

- அனைத்து இருமடங்கான/ சிறப்பு விகித (நிலையான மற்றும் மிதவை விகிதங்கள் சேர்க்கை) அடிப்படையிலான வீட்டு கடன்களும், முன் கூட்டியே முடித்தல் நேரத்தில் கடன் நிலையான விகிதத்தில் அல்லது மிதவை விகிதத்தில் உள்ளதைக் கொண்டு, அந்த குறிப்பிட்ட விகிதத்திற்கான முன் கூட்டி முடித்தல் விதிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.
- இருமடங்கான/ சிறப்பு விகித அடிப்படையிலான வீட்டு கடன்களில், நிலையான வட்டி விகித காலகட்டம் முடிந்தபின் கடன் மிதவை விகித கடனாக மாற்றப்பட்டு முன் முடித்தல் செய்யப்படும் போது, மிதவை விகிதத்திற்கான முன் முடித்தல் விதிமுறைகள் பொருந்தும். இந்த விதி, இத்தகைய அனைத்து இருமடங்கான/ சிறப்பு விகித வீட்டு கடன்களுக்கும் தொடர்ச்சியாகப் பொருந்தும். மேலும், "நிலையான விகிதக் கடன்" என்பது, கடன் கால அளவில் முழுமையாக வட்டி விகிதம் நிலையானதாக இருக்கும் கடனை குறிக்கிறது என்பதைத் தெளிவுபடுத்துகிறது.
- நிவாரா, வணிகத்திற்காக அல்லாமல் தனிப்பட்ட கடனாளர்களுக்கு (கூடுதல் கடன் ஒப்புதாரர்களுடன் அல்லது அவர்களின்றி) வழங்கப்பட்ட மிதவை விகித காலக்கட்டக் கடன்களில் முன்கூட்டி

முடித்தல் கட்டணங்கள் / முன்பணம் செலுத்தல் அபராதங்களை விதிக்கக் கூடாது.

- வீட்டு கடனின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) பற்றிய தெளிவான மற்றும் விரைவான புரிதலை உறுதிப்படுத்த, நிவாரா, ஒவ்வொரு சந்தர்ப்பத்திலும் கடன் தொடர்பான மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை உள்ளடக்கிய ஒரு ஆவணத்தைப் பெற வேண்டும். இந்த ஆவணம், நிவாரா பெற்றுக்கொள்ளும் முந்தைய கடன் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆவணங்களுக்கு கூடுதலாக இருக்கும். நிவாரா மற்றும் கடனாளருக்கு இடையேயான ஒப்பந்தத்தின் அடிப்படையில் தயார் செய்யப்பட்ட ஆவணத்தின் நகலை, கடனாளருக்கு பொறுப்பான முறையில் வழங்க வேண்டும்.
- நிவராவின செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மை ஊக்கப்படுத்துவதற்காக, சேவை கட்டணங்கள், வட்டித்தாரிகைகள், அபராதக் கட்டணங்கள் (இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்பு தகவல்கள், வெவ்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர அளவுகள் மற்றும் குறைபாடு தீர்வு முறைமைகள் போன்ற பல முக்கிய அம்சங்களை வெளியிடுவது அவசியம்.
- நிவரா தனது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்களை பின்வரும் மொழிகளில் ஒன்று அல்லது அதற்கும் மேற்பட்ட மொழிகளில் வெளியிட வேண்டும்: ஹிந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.
- நிவரா கடனளிப்பதில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் போன்ற அடிப்படைகளின் காரணமாக வேறுபாடு செய்யாது. மேலும், நிவாரா பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு, மாற்று திறனாளிகளுக்கான தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் ஆகியவற்றில் வேறுபாடு செய்யாது. எனினும், இது நிவராவுக்கு சமூகத்தின் வேறுபட்ட பிரிவுகளுக்கான திட்டங்களை நிறுவுதல் அல்லது பங்கேற்பதில் இடையூறாகாது.

குறியீட்டை விளம்பர படுத்த நிவாரா:

- a) ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறியீட்டின் நகலை வழங்குதல்;
- b) இந்த குறியீட்டை கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்;
- c) இந்தக் குறியீட்டை ஒவ்வொரு கிளையிலும் அவர்களின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்; மற்றும்,

- d) குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவலை
வழங்குவதற்கும், குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும்
அவர்களது ஊழியர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை
உறுதிசெய்யவும்.