



நியாயமான நடைமுறை குறியீடு
இன்
PNB ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

பொருளடக்கம்

வ. எண்	விவரங்கள்	பக்க எண்
1	FPC-இன் பயன்பாடு	3
2	கடன் விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்	3
3	கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், மற்றும் கடன் விண்ணப்ப நிராகரிப்புத் தகவல் தெரிவித்தல்	3
4	விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட, கடன்கள் வழங்குதல்	4
5	தனிநபர் கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல் அல்லது தீர்வு செய்தல் அடிப்படையில் அசையும்/அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்	5
6	இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு	5
7	புகார்கள் மற்றும் குறைகள்	6
8	நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டைத் தெரிவிப்பதற்கான மொழி மற்றும் முறை	7
9	வீட்டுக் கடன் நிறுவனங்கள் (HFCs) வசூலிக்கும் அதிகப்படியான வட்டி மீதான ஒழுங்குமுறை	7
9.A	கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்	7
10	விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை	9
11	பிணையாளர்கள்	10
12	தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை	10
13	நிலையான வைப்புகள்	11
14	உடல்/பார்வை சவால் உள்ளவர்களுக்கான கடன் வசதிகள்	12
15	பொது	13

பதிப்பு வரலாற்றின் சுருக்கம்

கொள்கை அங்கீகரித்தது	இயக்குநர்கள் குழு
கொள்கை வரைவு	தேசிய தலைவர் - வாடிக்கையாளர் சேவை & கிளை செயல்பாடுகள்
கொள்கை புதுப்பித்த கடைசி தேதி	2011 /V1.0 January 2017/V2.0 November 2019/V3.0 October 28, 2020/V4.0 February 02, 2022/V5.0 August 19, 2023/V6.0 December 18, 2024/V7.0
தற்போதைய திருத்தம் தேதி/எண்	February 27, 2026/V8.0

நேர்மையான நடைமுறைக் குறியீடு

PNB Housing Finance Limited ("நிறுவனம்"), 2025 நவம்பர் 28 ஆம் தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வீட்டுக் கடன் நிதி நிறுவனங்கள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கியல்லா நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 ஆகியவற்றின் படி, தனது நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை (FPC) திருத்தி ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது.

ரிசர்வ் வங்கி தனது வழிகாட்டுதல்களில் வழங்கிய குறிப்புகளைக் கருத்தில் கொண்டு, நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் வலுவான உறவை வளர்ப்பதற்கும், நம்பிக்கையை அளிப்பதற்கும் கடைபிடிக்க வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைகள் / தரநிலை கொள்கைகள் வகுக்கப்பட்டு, நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டைத் திருத்தியுள்ளது. நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், முந்தைய குறியீடு ரத்தாகி திருத்தப்பட்ட குறியீடு நடைமுறையிலிருக்கும்.

I. எப்.பி.சி (FPC) யின் பிரயோகம்

நிறுவனம், அதன் துணை நிறுவனங்கள் அல்லது டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்கள் (சுய சொந்தமான மற்றும்/அல்லது அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டின் கீழ்) மூலம் தொலைபேசி மூலம், தபால் மூலம், ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலம், இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் வழங்கப்படும் அனைத்து திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் இந்தக் குறியீடு பொருந்தும்.

II. கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- i. கடன் பெறுபவர்களான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- ii. கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால்/வழங்கப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்தப்பட வேண்டிய கட்டணத் தொகை, முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), அபராதக் கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்), நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மாறும் வட்டி விகிதத்திற்கு அல்லது அதற்கு நேர்மாறாகக் கடனை மாற்றுவதற்கான மாற்றுக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதத்தை மீண்டும் நிர்ணயிக்கும் ஏதேனும் நிபந்தனை இருத்தல் மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயம் போன்ற அனைத்துத் தகவல்களையும் நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். வேறுவிதமாகக் கூறினால், கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குதல்/அனுமதிப்பதில் உள்ள அனைத்துக் கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'மொத்தச் செலவை' நிறுவனம் வெளிப்படையான முறையில் வெளியிட வேண்டும். மேலும், அத்தகைய கட்டணங்கள் பாகுபாடற்றவை என்பதும் உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.
- iii. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் கடன் வாங்குபவரை பாதிக்கும் தேவையான தகவல்களையும் உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும், இதனால் மற்ற எச்.எப்.சி. கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒப்பீடு செய்து, கடன் வாங்கியவரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவம் அதனுடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலைக் குறிப்பிட வேண்டும்.
- iv. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெற்றதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும் முறையை நிறுவனம் உருவாக்க வேண்டும். கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் என்பதும் ஒப்புதலில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

III. கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரித்ததற்கான தகவல் தெரிவித்தல்.

- i. பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தின் போது நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளரை உடன் அழைத்து அவர் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் என தெரிவிக்க வேண்டும்.
- ii. நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ வேறுவிதமாகவோ, வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை உட்பட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, இ.எம்.ஐ அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்) ஆகியவற்றை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவித்து கடன் வாங்கியவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டதை பதிவில் பாதுகாக்க வேண்டும்.
- iii. கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன், தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவமைப்பின்படி, அனைத்து வருங்கால கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் தகவலறிந்த பார்வையைப் பெற உதவும் வகையில், நிறுவனம் ஒரு முக்கிய உண்மை அறிக்கையை (KFS) வழங்கும். அத்தகைய கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் புரியும் மொழியில் KFS எழுதப்பட வேண்டும். KFS இன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு விளக்கப்படும், மேலும் அவர்/அவள் அதைப் புரிந்துகொண்டதற்கான ஒப்புதலைப் பெற வேண்டும்.
- iv. மேலும், KFS-க்கு ஒரு தனித்துவமான முன்மொழிவு எண் வழங்கப்படும், மேலும் குறைந்தபட்சம் மூன்று வேலை நாட்கள் செல்லுபடியாகும் காலம் இருக்கும். KFS-ல் வருடாந்திர சதவீத விகிதத்தின் (APR) கணக்கீட்டுத் தாள் மற்றும் கடன் காலத்திற்கான கடனின் கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை ஆகியவை அடங்கும். APR-ல் நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அனைத்து கட்டணங்களும் அடங்கும்.
- v. KFS-இல் குறிப்பிடப்படாத எவ்விதக் கூடுதல் கட்டணங்களையும் நிறுவனம் வசூலிக்கக்கூடாது.
- vi. KFS-ஆனது கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாகவும் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.
- vii. நிறுவனம், கடன் ஒப்பந்தத்தில் அபராதக் கட்டணத்தை தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிட வேண்டும்.
- viii. நிறுவனமானது, கடன்களை அனுமதிக்கும்போதோ அல்லது விநியோகிக்கும்போதோ, ஒவ்வொரு கடன் பெறுநருக்கும், ஒப்புதல் கையொப்பம் பெற்றுக்கொண்டு, கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலையும் - அத்துடன் அக்கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்பின் நகலையும் - தவறாமல் வழங்க வேண்டும்.
- ix. நிறுவனத்தால் வாடிக்கையாளருக்குக் கடன் வழங்க இயலாவிடில், நிராகரிப்பிற்கான காரணங்களை அது எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

IV. கடன்களை வழங்குதல் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட

- i. கடன் ஒப்பந்தம்/அனுமதிக்க கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள பட்டுவாடா அட்டவணையின்படி கடன் வழங்கப்பட வேண்டும்.

- ii. கடன் வாங்குபவருக்கு, , கடன் வாங்கியவருக்குப் உள்ளூர் மொழியிலோ அவருக்கு புரியும் மொழியிலோ, கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் செய்யக் கட்டணம்/கட்டணங்கள் போன்றவை அறிவிப்பாக அளிக்கப்பட வேண்டும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கேற்ப மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் பொருத்தமான நிபந்தனைகள் இணைக்கப்பட்டுள்ளதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- iii. அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர்/அவள் 60 நாட்களுக்குள் முன்னறிவிப்பின்றி அவரது/அவளது கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணம், வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் மாற்றலாம்.
- iv. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது திரும்பப் பெறுதல்/ துரிதப்படுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் பெறுதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்தின் படி இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.
- v. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை ஆவணங்களையும், பிணையப் பத்திரங்களையும் கடனின் நிலுவைத் தொகையை பெற்றவுடன் திரும்ப அளிக்கும். அத்தகைய உரிமை ஆவணங்களை இருத்திக்கொள்ள வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு என்னும் விவரத்தை அறிவிக்க வேண்டும்.
- vi. நிறுவனம் உண்மையான கடன் தொகை வழங்கப்பட்ட நாளிலிருந்து கடன் வாங்குபவருக்கு வட்டி வசூலிப்பதை உறுதி செய்யும்.

V. அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

i. விடுதலை ஆவணங்களின் வெளியீடு

- i. கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்தியமைத்த 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிடும் மற்றும் எந்தவொரு பதிவேட்டிலும் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை நீக்கும்.
- ii. கடன் வாங்கியவருக்கு, கடன் கணக்கு வழங்கப்பட்ட கிளையிலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கும் நிறுவனத்தின் வேறு எந்த அலுவலகத்திலிருந்தோ, அவரது விருப்பப்படி, அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை சேகரிக்கும் விருப்பம் வழங்கப்படும்.
- iii. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை திருப்பி அனுப்புவதற்கான காலக்கெடு மற்றும் இடம் ஆகியவை வழங்கப்பட்ட கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- iv. ஒரே கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டு கடன் வாங்குபவர்களின் தற்செயலான மறைவை நிவர்த்தி செய்வதற்காக, அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு திருப்பித் தருவதற்கு நிறுவனம் நன்கு வடிவமைக்கப்பட்ட நடைமுறையைக் கொண்டிருக்கும். அத்தகைய நடைமுறை வாடிக்கையாளர் தகவலுக்கான பிற ஒத்த கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.

ii. அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு:

- a. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டாலோ அல்லது கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்தியமைத்த 30 நாட்களுக்குப் பிறகு தொடர்புடைய பதிவேட்டில் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினாலோ, அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கும். தாமதத்திற்கு நிறுவனம் காரணமாக இருந்தால், தாமதத்தின் ஒவ்வொரு நாளுக்கு ரூ.5,000/- என்ற விகிதத்தில் கடன் வாங்குபவருக்கு இழப்பீடு வழங்கும்.
- b. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெற உதவும் மற்றும் இழப்பீடு செலுத்துவதோடு தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு கூடுதலாக 30 நாட்கள் அவகாசம் கிடைக்கும், மேலும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).
- c. இந்த வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு, எந்தவொரு பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படியும் வேறு எந்த இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கான கடன் வாங்குபவரின் உரிமைகளுக்கு எந்தவித பாரபட்சமும் இல்லாமல் இருக்கும்.

டிசம்பர் 01, 2023 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிட வேண்டிய அனைத்து வழக்குகளுக்கும் மேற்கண்ட உட்பிரிவுகள் பொருந்தும்.

VI. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

- i. நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் முறையை வகுத்துள்ளது. கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது விவாதிக்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை இது உறுதி செய்கிறது.
- ii. நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளைத் தீர்க்கும் முறையின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையானது வாரியத்தால் பரிந்துரைக்கப்பட்டபடி, சீரான இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

VII. புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

- i. நிறுவனம் அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் ஆன்லைனில் பெறப்பட்ட புகார்கள் உட்பட குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும் தீர்ப்பதற்கும் ஒரு அமைப்பு மற்றும் வழிமுறை வைத்துள்ளது. ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், நிறுவனம் ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு ஒப்புதல் / பதிலை அனுப்ப முயற்சிக்கும். ஒப்புதலில் குறையைச் சமாளிக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி இருக்க வேண்டும். நிறுவனம் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிலோ புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.
- ii. இந்த விஷயத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு அதன் இறுதி பதிலை அனுப்பும் அல்லது பதிலளிக்க ஏன் அதிக நேரம் தேவை என்பதை விளக்கும் மற்றும் புகார் பெறப்பட்ட ஆறு வாரங்களுக்குள் அதைச் செய்ய முயற்சிக்கும், மேலும் அவர்/அவள் இன்னும் திருப்தி

- iii. அடையவில்லை என்றால் அவர் / அவளுக்கு எப்படி அடுத்த மட்டத்திற்கு புகாரை எடுத்துசெல்வது என்பதை அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- iv. பாதிக்கப்பட்ட கடனாளியின் புகார்களை பதிவுசெய்வதற்காக நிறுவனம் அதன் குறை தீர்க்கும் நடைமுறையை (மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் புகார்களை பதிவு செய்யக்கூடிய பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான கால நேரம், மேல்முறையீடிற்கான மேட்ரிக்ஸ் போன்றவை) விளம்பரப்படுத்தியுள்ளது. அது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.
- v. நிறுவனம் தனது அனைத்து அலுவலகங்களிலும்/கிளைகளிலும், இணையதளத்திலும், புகார்தாரர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரர் நேஷனல் ஹவுசிங் வங்கியின் குறைத் தீர்க்கும் பிரிவை அணுகலாம். தனது புகார்களை ஆன்லைனில் என்.ஹெச்.பி.யின் இணையதளத்திலோ அல்லது என்.ஹெச்.பி., புது தில்லிக்கு தபால் மூலமாகவோ பதிவு செய்யலாம்.
- v. வாடிக்கையாளர் புகார் செய்ய விரும்பினால், அவர் / அவள் அவ்வாறு செய்யலாம்:

நிலை 1	நிலை 2	நிலை 3	நிலை 4
<ul style="list-style-type: none"> வாடிக்கையாளர் தங்கள் புகாரை தங்கள்கிளை அலுவலகம்/கிளை வணிகத் தலைவரிடம் நேரிடையாக பதிவு செய்யலாம் அல்லது நிறுவனத்தின் இணையதளம் www.pnbhousing.com ல் பதிவு செய்யலாம் 	<ul style="list-style-type: none"> வணிகத் தலைவரால் வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை பிராந்திய குறை தீர்க்கும் அதிகாரிகள் அல்லது GRO-க்களுக்கு (அவர்களின் மின்னஞ்சல் முகவரிகளில்) பதிவு செய்யலாம், அதன் விவரங்கள் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். 	<ul style="list-style-type: none"> தீர்வு இன்னும் வாடிக்கையாளர்களை திருப்திப்படுத்தவில்லை என்றால், அவர்கள் nodalofficer@pnbhousing.com/ executivedirector@pnbhousing.com என்ற முகவரிக்கு எழுதுவதன் மூலம் நோடல் அதிகாரியை அணுகலாம். 	<ul style="list-style-type: none"> மேற்கூறிய அலுவலகத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியரும் படி புகாரை 30 நாட்களுக்கள் கையாளாத பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முகவரியில் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியை அணுகலாம்:
<ul style="list-style-type: none"> புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 7 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு பதிலளிக்க வேண்டும். 	<ul style="list-style-type: none"> புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 10 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு பதிலளிக்க வேண்டும். 	<ul style="list-style-type: none"> புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 10 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு பதிலளிக்க வேண்டும். 	<ul style="list-style-type: none"> National Housing Bank, Grievance Redressal Department, G-27, GNS Plaza, Block No. S-7/1, Site- IV, UPSIDA, Greater Noida, Uttar Pradesh – 201304
<ul style="list-style-type: none"> எங்கள் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மைப் பிரிவை பின்வரும் முறைகள் மூலம் அணுகலாம்: 		<ul style="list-style-type: none"> மாற்றாக, வாடிக்கையாளர்கள் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு இங்கு எழுதலாம்: 	<ul style="list-style-type: none"> புகார்தாரர், https://grids.nhbonline.org.in www.nhb.org.in இல் புகார் செய்வதன் மூலம் இணக்கமான தீர்வுக் குழுவையும் அணுகலாம்.

வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு எண்:18001208800 வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு மின்னஞ்சல் ஐடி: customercare@pnbhousing.com இணையதளம்: www.pnbhousing.com	பி.என்.பி ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் 9வது தளம், அந்தரிசுட் பவன், 22 கஸ்தூரிபா காந்தி மார்க், புது தில்லி - 110001 குறிப்பு: - உறையின் மேல் 'குறை நிவர்த்தி' என்று குறிப்பிடவும்
---	--

VIII. நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் மொழி மற்றும் தொடர்பு முறை
 இங்கு குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (வழக்கமான மொழி அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்) குழுவின் ஒப்புதலுடன் நிறுவனத்தால் வைக்கப்படும். பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக இது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பிரசுரிக்கப்படும்.

IX. எச்.எஃப்.சி.களால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

- நிறுவனத்தின் வாரியமானது, நிதிச் செலவு, இலாபம் மற்றும் அபாய காப்பீடு போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்காக வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகித மாதிரியை நிர்ணயிக்கும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்கள், அபாய தரநிலை நிர்ணய அணுகுமுறை ஆகியவை கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்பப் படிவத்திலும், அனுமதி கடிதத்திலும் வெளியிடப்படாத தெரிவிக்கப்படும். அபராத வட்டி/கட்டணங்களுக்கான (ஏதேனும் இருந்தால்) கொள்கையையும் நிறுவனத்தின் வாரியம் தெளிவாக வகுத்துள்ளது.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை, அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்) ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். இணையதளத்தில் மற்றும் பிற வெளியீடுகளில், வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதமானது ஆண்டு விகிதமாக இருக்க வேண்டும்; இதன் மூலம், தனது கணக்கில் விதிக்கப்படவுள்ள துல்லியமான வட்டி விகிதங்கள் குறித்துக் கடன் பெறுபவர் அறிந்துகொள்ள முடியும்.
- கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகளில் வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையே உள்ள பிளவை தெளிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும்.

IX.A கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் பின்பற்றாததற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'தண்டனைக் கட்டணங்கள்' எனக் கருதப்படும், மேலும் அது முன்பணத்தின் மீது விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'தண்டனை வட்டி' வடிவில் விதிக்கப்படாது. அத்தகைய கட்டணங்களில், தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான கட்டணம்,

திருப்பிச் செலுத்தப்படாததற்கான கட்டணம் மற்றும் கடன் நிபந்தனை/பிணையம் தொடர்பான ஆவணங்களைச் சமர்ப்பிக்காததற்கான கட்டணம் ஆகியவை அடங்கும். தண்டனைக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது, அதாவது அத்தகைய கட்டணங்களுக்குக் கூடுதலாக வட்டி கணக்கிடப்படாது.

- ii. நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் RBI வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்யும்.
- iii. கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள் அல்லது இதே போன்ற கட்டணங்கள் தொடர்பாக, குழு அங்கீகரித்த கொள்கையை நிறுவனம் பின்பற்றும்,
- iv. அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கு ஏற்பவும், குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல் இருக்க வேண்டும்.
- v. 'தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக' அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், இதேபோன்ற குறிப்பிடத்தக்க விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.
- vi. அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம், கடன் ஒப்பந்தத்திலும், பொருந்தக்கூடிய மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் / முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தால் தெளிவாக வெளியிடப்பட வேண்டும், கூடுதலாக நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் என்ற பிரிவில் காட்டப்படும்.
- vii. கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடைபிடிக்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்தவொரு சந்தர்ப்பமும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

IX.B சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களுக்கான மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்

- i. ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்தில், கடன் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தால் EMI மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்து நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். பின்னர், மேற்கூறிய காரணங்களால் EMI தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு ஏற்பட்டால், அது உடனடியாக பொருத்தமான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- ii. வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அவர்களின் வாரியம் அங்கீகரித்த கொள்கையின்படி நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை நிறுவனம் வழங்கும்.
- iii. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு (அ) EMI-யில் அதிகரிப்பு அல்லது தவணைக்கால நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டு விருப்பங்களின் கலவையையும் தேர்வுசெய்யும் வாய்ப்பும் வழங்கப்படும்; மற்றும், (ஆ) கடனின் தவணைக் காலத்தில் எந்த நேரத்திலும், பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக முன்கூட்டியே செலுத்துதல். முன்கூட்டியே அடைக்கும் கட்டணங்கள்/ முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம் விதிக்கப்படுவது நடைமுறையில் உள்ள அறிவுறுத்தல்களுக்கு உட்பட்டது.
- iv. கடன்களை மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாற்றிக்கொள்வதற்கெனப் பொருந்தக்கூடிய அனைத்துக் கட்டணங்களும், அத்தகைய மாற்றங்களைச் செயல்படுத்துவது தொடர்பாக எழும் பிற சேவைக்கட்டணங்கள் அல்லது நிர்வாகச் செலவுகள் ஏதேனும் இருப்பின், அவை

- அனைத்தும் கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்; மேலும், அத்தகைய கட்டணங்கள் அல்லது செலவுகளை நிறுவனம் திருத்தியமைக்கும் நேரத்திலும் அவை வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். பொருந்தக்கூடிய இக்கட்டணங்கள் அனைத்தும் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டவாறே அமைந்திருக்க வேண்டும்; மேலும், அவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்பட வேண்டும்.
- v. மிதக்கும் விகிதக் கடனாக இருந்தால், தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது எதிர்மறை கடன் தள்ளுபடியை ஏற்படுத்தாமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- vi. நிறுவனம் ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும், குறைந்தபட்சம், அசல் மற்றும் வசூலிக்கப்பட்ட வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் / கடனின் முழு காலத்திற்கும் வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவற்றைக் கணக்கிடும் ஒரு அறிக்கையை, பொருத்தமான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பகிரும் / அணுகக்கூடியதாக மாற்றும்.

X. கடன் மீதான முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்

- i. டிசம்பர் 31, 2025 அன்றோ அல்லது அதற்கு முன்னரோ அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கு:

டிசம்பர் 31, 2025 அன்று அல்லது அதற்கு முன்னர் அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட தற்போதைய கடன்களின் விஷயத்தில், இணைப் பொறுப்பாளர்(கள்) இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு மாறுபடும் வட்டி விகித காலக் கடனுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களை விதிக்காது.

- ii. 2026 ஜனவரி 1 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கு:

1. வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காகத் தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட, இணைப் பொறுப்பாளர்(கள்) உள்ளதோ அல்லது இல்லாமலோ அமைந்த அனைத்து மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கும், நிறுவனம் முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்களை வசூலிக்கக்கூடாது.
2. நுண்ணிய, சிறிய மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்கள் மேம்பாட்டுச் சட்டம், 2006-இன் கீழ் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளவாறு, தனிநபர்களுக்கும் மற்றும் நுண்ணிய, சிறிய நிறுவனங்களுக்கும் (MSEs) வணிக நோக்கத்திற்காக வழங்கப்பட்ட, இணைப் பொறுப்பாளர்(கள்) உடனோ அல்லது இல்லாமலோ அமைந்த அனைத்து மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கும், நிறுவனம் எவ்விதமான முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களையும் (pre-payment charges) வசூலிக்கக்கூடாது.
3. மேலே பத்திகள் (1) மற்றும் (2)-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்கள், கடன்களைப் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்துவதற்குப் பயன்படுத்தப்படும் நிதியின் ஆதாரம் எதுவாக இருப்பினும், மற்றும் எவ்விதமான குறைந்தபட்ச 'லாக்-இன்' (lock-in) காலவரையறையும் இன்றியும் பொருந்தும்.
4. இரட்டை அல்லது சிறப்பு விகிதக் கடன்களுக்கு (நிலையான மற்றும் மாறுபடும் விகிதங்களின் கலவை) மேற்கூறிய வழிகாட்டுதல்கள் பொருந்தாமா என்பது, முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் நேரத்தில் அக்கடன் மாறுபடும் விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்திருக்கும்.
5. மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பத்திகள் (1) மற்றும் (2)-இல் உள்ளவற்றைத் தவிர்த்த பிற நேர்வுகளில், முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருப்பின்), நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படியே அமைந்திருக்கும். இருப்பினும், காலக் கடன்களின் (term loans) விஷயத்தில், நிறுவனம் முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்களை வசூலிக்குமாயின், அத்தகைய கட்டணங்கள் முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகையின் அடிப்படையில் நிர்ணயிக்கப்படும்.
6. நிறுவனத்தின் முன்முயற்சியின் பேரில் முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தப்படும் நேர்வுகளில், நிறுவனம் எவ்விதக் கட்டணங்களையும் வசூலிக்கக்கூடாது.

7. முன்கூட்டியே கடன் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் (Pre-payment charges) பொருந்துமா அல்லது பொருந்தாதா என்பது, கடன் ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தம் ஆகியவற்றில் தெளிவாக வெளியிடப்பட வேண்டும். மேலும், 'முக்கிய விவர அறிக்கை' (Key Facts Statement - KFS) வழங்கப்பட வேண்டிய கடன் மற்றும் முன்பணங்களின் நேர்வுகளில், இவ்விவரம் அந்த KFS-இலும் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். இங்கு குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவாறு வெளியிடப்படாத எவ்விதமான முன்கூட்டியே கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் கட்டணங்களையும், நிறுவனம் வசூலிக்கக்கூடாது.
8. கடன்களை முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் சமயத்தில், நிறுவனம் முன்னரே தள்ளுபடி செய்திருந்த எவ்விதக் கட்டணங்களையும் அல்லது வரிகளையும், பின்னேற்பு அடிப்படையில் வசூலிக்கக்கூடாது.

XI. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

நிறுவனம் பின் வருவனவற்றை உறுதி செய்யும்;

- i. அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாகவும், உண்மையாகவும் இருக்கும்.
- ii. கவனத்தை ஈர்க்கும் வட்டி விகிதத்தை உள்ளடக்கிய ஒரு சேவை அல்லது திட்டம் ஊடகம் மற்றும் விளம்பர அறிவிப்புகளில் வெளியிடப்படும் போது பிற கட்டணங்கள் செலவினங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் தரப்பட்டுள்ளனவா, அவை கோரிக்கையின் பேரில் அல்லது இணையதளத்தில் வழங்கப்படுமா என்பதையும் நிறுவனம் குறிப்பிட வேண்டும்.
- iii. நிறுவனம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் செலவினங்கள் (அபராத வட்டி, ஏதேனும் இருந்தால்) பற்றிய தகவல்களை தங்கள் கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலம்; தொலைபேசி அல்லது உதவி தொடர்பு எண்கள் மூலம்; நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில்; நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள்/உதவி சேவை மூலம்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி/கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல் மூலம் தெரிவிக்கும்.
- iv. ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக நிறுவனம் மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பெற்றால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் விவரங்கள் அளித்து இருந்தால்) நிறுவனம் செய்யும் அதே அளவு ரகசியத்தன்மையுடனும் பாதுகாப்புடனும் கையாள வேண்டும்.
- v. நிறுவனம், அவ்வப்போது வாடிக்கையாளருக்குத் அவர்கள் பயன்படுத்தும் சேவைகள் பற்றிய அம்சங்களைத் தெரிவிக்கலாம். அவர்களின் பிற திட்டங்கள் அல்லது விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்/அவள் அத்தகைய தகவலை/சேவையைப் பெறுவதற்கான சம்மதத்தை அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில், வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்திருந்தால் மட்டுமே தெரிவிக்க வேண்டும்.
- vi. நிறுவனம் தங்கள் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (டி.எஸ்.ஏக்கள்) நடத்தை நெறிமுறையைப் பயன்படுத்த/பரிந்துரைக்க வேண்டும், அவர்கள் திட்டங்கள்/சேவைகளை சந்தை படுத்த உதவுகின்றனர். பிற விஷயங்களுக்கிடையில் அவர்கள் நேரடியாக அல்லது தொலைபேசி மூலம் திட்டங்களை விற்க வாடிக்கையாளர்களை அணுகும்போது தங்களை அடையாளப் படுத்துதல்கொள்ள வேண்டும்.
- vii. குழுவின் ஒப்புதலின்படி நிறுவனம் நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (டி.எஸ்.ஏக்கள்)/ நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவர்களுக்கான (டி.எம்.ஏக்கள்) மாதிரி நடத்தை விதிகளை நடைமுறைப்படுத்தும்.
- viii. டி.எம்.ஏக்கள் களின் நடத்தையை நிறுவனம் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும். நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது டி.எஸ்.ஏக்கள் ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது விதிகளை மீறிச் செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார் வந்தால், புகாரை விசாரித்து அதைக் கையாள்வதற்கும், அதைச் சரிசெய்வதற்கும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்பட்டு அவர்களால் ஏற்பட்ட இழப்பை ஈடுசெய்ய முயலும்.

XII. உத்தரவாதம் அளிப்பவர்

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாதமளிக்க வேண்டும் என்று கருதும் போது, அவர்/அவள் தெரிந்துக் கொள்ள வேண்டியவை

- i. உத்தரவாதமளிப்பவராக அவரது/அவள் பொறுப்பு;
- ii. அவன்/அவள் நிறுவனத்திடம் உத்தரவாதமளிப்பதன் மூலம் ஏற்க்கும் பொறுப்பின் அளவு;
- iii. அவனது/அவளுடைய பொறுப்பை செலுத்தும்படி நிறுவனம் அவரை/அவளை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
- iv. அவர்/அவள் உத்தரவாததாரராகச் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள அவனது/அவளுடைய மற்றப் பணத்தை நிறுவனம் ஈடாக நாடும் நிலை;
- v. ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவளுடைய பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவிற்கு மட்டும் உட்படுத்தப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா; மற்றும்
- vi. உத்தரவாததாரராக அவர்/அவளுடைய பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் நிறுவனம் அவருக்கு/அவளுக்கு இதைப் பற்றி அறிவிக்கும் விதம்.
- vii. நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்த போதுமான வழிகள் இருந்தும், கடன் வழங்குபவர்/கடன் வழங்குபவர் விடுத்த கோரிக்கைக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவர் இணங்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாததாரரும் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகக் கருதப்படுவார்.

கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பாதகமான மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் நிறுவனம் உத்தரவாதம் அளிப்பவர் அவருக்கு/அவளுக்கு உடன் தெரிவிக்கும்.

XIII. தனியுரிமை & இரகசியத்தன்மை

தற்போதைய மற்றும் கடந்தகால வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்ட மற்றும் ரகசியமாக கருதப்படும் மற்றும் பின்வரும் கொள்கைகள் பின்பற்றப்படும். பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை நிறுவனம் வேறு எவருக்கும் வெளிப்படுத்தாது:

- I. தகவல் சட்டப்படி கொடுக்கப்பட வேண்டும் என்றால்.
- II. பொதுமக்களிடம் தகவல் தெரிவிக்க வேண்டிய கடமை இருந்தால்.
- III. நிறுவனத்தின் நலன்கள் மோசடி போன்றவற்றைத் தடுப்பதற்காக தகவலைத் தர வேண்டிய சூழல் ஏற்பட்டால் அன்றி வாடிக்கையாளரின் தகவல் அவருடைய/அவள் அனுமதியின்றி, சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக யாருக்கும் வழங்கப்படாது.
- IV. வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் தகவலை வெளிப்படுத்தும்படி கேட்டால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.
- V. ஒரு வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய குறிப்பைக் கொடுக்குமாறு நிறுவனத்தைக் கேட்டால், நிறுவனம் கொடுப்பதற்கு முன் அவரிடம்/ அவளிடம் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதி பெறும்.

வாடிக்கையாளருக்கு அவரைப் பற்றி நிறுவனம் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதைய சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் அவரது உரிமைகளின் அளவு தெரிவிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை நிறுவனம் உட்பட எவராலும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக நிறுவனம் பயன்படுத்தாது, வாடிக்கையாளர் அவ்வாறு செய்ய குறிப்பாக அங்கீகரிக்கும் வரை.

XIII. நிலையான வைப்பு

- a. அனைத்து வகையான வைப்புத்தொகைகளுக்கும் குறைந்தபட்ச லாக்-இன் காலம் 3 மாதங்கள். வைப்புத்தொகையை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான வட்டி விகிதங்கள் பின்வருமாறு:

S. No.	வைப்புத்தொகை முதிர்வடைந்த காலம்	வட்டி விகிதம்
1.	மூன்று மாதங்களுக்குள், 'லாக்-இன்' காலத் தேவைகளுக்கு உட்பட்டு	<p>வட்டி ஏதுமில்லை. இருப்பினும், ஒரு வைப்புத்தொகையாளர் இறக்கும் பட்சத்தில், நிறுவனம் பொது வைப்புத்தொகையை முன்கூட்டியே, முடக்கக் காலத்திற்குள்ளாகவே, திருப்பிச் செலுத்தும். அவ்வாறு திருப்பிச் செலுத்தப்படுவது, வாரிசுரிமை நிபந்தனையுடன் கூடிய கூட்டு வைப்புத்தொகை விஷயத்தில், உயிருடன் இருக்கும் வைப்புத்தொகையாளர்(களுக்கு) அல்லது இறந்த வைப்புத்தொகையாளரின் நியமனதாரர் அல்லது சட்டப்பூர்வ வாரிசு(களுக்கு), உயிருடன் இருக்கும் வைப்புத்தொகையாளர்(கள்)/ நியமனதாரர்/ சட்டப்பூர்வ வாரிசு(களின்) கோரிக்கையின் பேரில், நிறுவனத்தின் திருப்திக்கு ஏற்ப இறப்புக்கான ஆதாரத்தைச் சமர்ப்பித்தால் மட்டுமே, திருப்பிச் செலுத்தும் தேதி வரையிலான ஒப்பந்த வட்டி விகிதத்தில் இருக்கும்.</p> <p>மேலும், திருப்தியடைந்தவுடன், சில அவசரத் தேவைகளைச் சமாளிப்பதற்காக, வைப்புத்தொகை ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நாளிலிருந்து 3 மாதங்கள் முடிவதற்குள், அசல் தொகையில் 50% அல்லது ரூ. 5 லட்சம், இதில் எது குறைவோ, அந்தத் தொகையை வட்டியின்றிச் செலுத்தலாம்.</p> <p>மேலும், கடுமையான நோய் ஏற்பட்டால் (IRDAI (சுகாதாரக் காப்பீடு) ஒழுங்குமுறைகள், 2016-இன் படி), அசல் தொகையில் 100%-ஐ வட்டியின்றி முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தலாம்.</p> <p>விளக்கம்: அவசரத் தன்மை கொண்ட செலவினங்களில், சம்பந்தப்பட்ட அரசு/அதிகார அமைப்பால் அறிவிக்கப்படும் மருத்துவ அவசரநிலைச் செலவுகள் அல்லது இயற்கை சீற்றங்கள்/பேரிடர்களால் ஏற்படும் செலவுகள் அடங்கும்.</p>
2.	மூன்று மாதங்களுக்குப் பிறகு, ஆனால் ஆறு மாதங்களுக்கு முன்னரே அல்லது அதுவரையோ	<p>தனிப்பட்ட வைப்பாளருக்குச் செலுத்தப்படக்கூடிய அதிகபட்ச வட்டி விகிதம் ஆண்டிற்கு நான்கு சதவீதமாகும்; பிற வைப்பாளர்களுக்கு வட்டி ஏதும் செலுத்தப்படாது.</p>

3.	ஆறு மாதங்களுக்குப் பிறகு, ஆனால் முதிர்வுத் தேதிக்கு முன்	செலுத்தப்பட வேண்டிய வட்டியானது, வைப்புத்தொகை நடைமுறையில் இருந்த காலத்திற்குப் பொருந்தக்கூடிய பொது வைப்புத்தொகைக்கான வட்டி விகிதத்தை விட ஒரு சதவீதம் குறைவாக இருக்க வேண்டும்; அல்லது அக்காலத்திற்கு எவ்வித வட்டி விகிதமும் குறிப்பிடப்படாவிடில், அந்நிறுவனம் பொது வைப்புத்தொகைகளை ஏற்றுக்கொள்ளும் குறைந்தபட்ச வட்டி விகிதத்தை விட இரண்டு சதவீதம் குறைவாக இருக்க வேண்டும்.
----	--	---

- b. நிறுவனத்தால் வைப்புத்தொகைகள் ஒரு குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு ஏற்றுக்கொள்ளப்படுகின்றன; இந்த வைப்புத்தொகையை அவ்வப்போது புதுப்பிப்பது வைப்புதாரரின் பொறுப்பாகும். வைப்புத்தொகையைப் புதுப்பிப்பது குறித்த எவ்வித அறிவுறுத்தல்களும் இல்லாத பட்சத்தில், அத்தொகை வைப்புதாரரின் வங்கிக் கணக்கிற்குத் திருப்பியனுப்பப்படும். இருப்பினும், அவ்வாறு அனுப்பப்பட்ட தொகை திரும்பப் பெறப்பட்டு, 7 ஆண்டுகளுக்குள் எவராலும் உரிமை கோரப்படாமல் இருக்குமாயின், வைப்புத்தொகையின் முதிர்வுத் தேதிக்குப் பிந்தைய 7 ஆண்டுகள் நிறைவடைந்ததும், நிலுவையில் உள்ள அவ்வைப்புத்தொகை 'முதலீட்டாளர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு நிதிக்கு' (IEPF) மாற்றப்படும்; அதன் பிறகு, வைப்புதாரர் தனது வைப்புத்தொகையைத் திருப்பியளிக்குமாறு நேரடியாக IEPF-இடமே கோரலாம்.
- c. நில வைப்புகளுக்கு எதிரான கடன்கள் பொது வைப்புத்தொகை செலுத்தப்பட்ட நாளிலிருந்து மூன்று மாதங்கள் நிறைவடைந்த பிறகு, வைப்பாளர் ஒருவருக்கு, அந்த வைப்புத்தொகைக்குச் செலுத்தப்படக்கூடிய வட்டி விகிதத்தை விட இரண்டு சதவீதப் புள்ளிகள் அதிகமான வட்டி விகிதத்தில், பொது வைப்புத்தொகையின் மதிப்பில் 75 சதவீதம் வரையிலான கடனை நிறுவனம் வழங்கலாம்.

XIV. உடல்/பார்வை சவால் உள்ளவர்களுக்கான கடன் வசதிகள்

பார்வை சவால் கொண்ட விண்ணப்பதாரர்களுக்குக் கடன் வசதிகளை வழங்குவதற்கு, நிறுவனம் பின்வரும் விளக்க வழிகாட்டுதல்களைக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்.

- a. நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அனைத்துத் தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் உள்ளிட்டவை பார்வைக் குறைபாடுடைய நபர்களுக்குக் கிடைக்கச் செய்யப்பட வேண்டும்; மேலும், இவை நிறுவனத்தின் அனைத்துக் கிளைகள் மற்றும் அலுவலகங்களிலும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- b. அனைத்துத் தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் உள்ளிட்டவை, பிற வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படுவதைப் போலவே பார்வைக் குறைபாடுடைய வாடிக்கையாளர்களுக்கும் கிடைக்கச் செய்யப்பட வேண்டும்; மேலும், கடன் வழங்குவதற்கோ அல்லது மறுப்பதற்கோ அவர்களின் பார்வைக் குறைபாடு ஒரு அளவுகோலாக அமையக்கூடாது.
- c. நிறுவனம், ஒரு பார்வைத்திறன் குறைபாடுடைய வாடிக்கையாளருக்கு, வேறு எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கும் வழங்குவதைப் போன்றே அதே வசதிகளை வழங்க வேண்டும்.
- d. நிறுவனமானது, தான் வழங்கும் தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை ஒரு பார்வைக் குறைபாடுடைய வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குவதற்கும், தனது பிற வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவதற்கும் கடைப்பிடிக்கும் அதே நடைமுறையையே பின்பற்ற வேண்டும்.

- e. பார்வையற்ற வாடிக்கையாளர் மீது வட்டி செலுத்துதல், பிணையம் மற்றும் பிற நிபந்தனைகள் தொடர்பான எவ்விதக் கூடுதல் சமையம் சமத்தப்படாது.
- f. நிறுவனம், பார்வைக் குறைபாடுடைய வாடிக்கையாளர்களை எழுத்தறிவுற்ற வாடிக்கையாளர்களுடன் சமமாகக் கருதக்கூடாது.
- g. பார்வை குறைபாடுடைய வாடிக்கையாளர்கள் — அவர்களில் கைவிரல் ரேகையைப் பயன்படுத்துபவர்களும் உட்பட — எவருக்கும் நிறுவனம் எவ்விதச் சேவைகளையும் மறுக்கக்கூடாது. தேவைப்படின், நிறுவனம் தனது சொந்த விருப்பத்தின் பேரில், பார்வை குறைபாடுடைய வாடிக்கையாளரிடமிருந்து 'கைவிரல் ரேகை குறித்த உறுதிமொழி' (Declaration of Thumb Impression) ஒன்றை ஒரு கூடுதல் ஆவணமாகப் பெற்றுக்கொள்ளலாம்.
- h. பார்வையற்ற வாடிக்கையாளருக்குப் படிவங்கள், சீட்டுகள் போன்றவற்றை வாசித்துப் பூர்த்தி செய்தல் போன்ற கூடுதல் வசதிகள் வழங்கப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளர் கோரினால், கிளை அல்லது அலுவலகத்தின் அதிகாரி/மேலாளர், ஒரு சாட்சியின் முன்னிலையில் வணிக விதிகள் மற்றும் பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாசித்துக் காட்ட வேண்டும்.
- i. பார்வையற்ற வாடிக்கையாளர், தாம் விரும்பும் எவருடனும் — பார்வையற்ற நபர்கள் உட்பட — இணைந்து கடன் பெறவோ அல்லது நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் வேறு ஏதேனும் வசதிகளைப் பயன்படுத்திக்கொள்ளவோ நிறுவனம் அனுமதிக்க வேண்டும்.
- j. பார்வையற்ற வாடிக்கையாளர்கள் விரும்பினால், தங்கள் கணக்கை இயக்குவதற்காக, ஒரு நபரையோ அல்லது பலரையோ தங்கள் 'முகவர்' (Power of Attorney) அல்லது 'அதிகாரப் பெற்றவர்' (Mandate Holder) ஆக நியமிக்க அனுமதிக்கப்படுவர்.
- k. கிளை அல்லது அலுவலகத்தின் அதிகாரி அல்லது மேலாளர், ஒரு பார்வைத் திறன் குறைபாடுடைய வாடிக்கையாளருக்கோ அல்லது வருங்கால வாடிக்கையாளருக்கோ ஒரு சேவையை வழங்குவதற்கு முன்னதாக, அவரது உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- l. பார்வையற்ற ஒரு வாடிக்கையாளருக்கான ஆவணத் தேவைகள், மற்ற எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கும் உள்ளதைப் போன்றவையே ஆகும். கணக்கானது, "கணக்கு வைத்திருப்பவர் பார்வையற்றவர்" எனத் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
- m. தேவைப்படின், கண்பார்வையற்ற வாடிக்கையாளருக்கு அனைத்து ஆவணங்களின் நகலை நிறுவனம் மின்னணு வடிவத்திலும் வழங்க வேண்டும்.
- n. பார்வையற்ற வாடிக்கையாளர்கள் விரும்பினால், நிறுவனம் அவர்களுக்கு KFS மற்றும் பொருந்தக்கூடிய பிற 'மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்' (MITC) நகலை, பிரெய்ல் வடிவத்திலோ அல்லது வாசிக்கக்கூடிய PDF வடிவத்திலோ வழங்க வேண்டும்.
- o. நிறுவனம், பார்வைத்திறன் குறைபாடுடைய வாடிக்கையாளருக்கு முன்னுரிமை அடிப்படையில் மின்னணு தீர்வுச் சேவை (ECS) வசதியை வழங்க வேண்டும்.

XV. பொது

- i. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்கும் (கடன் வாங்கியவரால் முன்னர்

- வெளியிடப்படாத தகவல் கவனிக்கப்படாவிட்டால்).
- ii. கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையைப் பெற்றால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.
 - iii. கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையின் தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு ஆகியவற்றை விளக்கும். எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், சட்டப்படி வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்குப் பின்பற்றப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு அவர்/அவளுக்கு அறிக்கை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது நேரடியாக /அல்லது பிணைய பொருளை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் நினைவூட்டும். இதுவே நிறுவனம் பின்பற்றும் செயல்முறையாகும்.
 - iv. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் நேரமற்ற நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு ஆள் பலத்தை பயன்படுத்துதல் போன்ற துன்புறுத்தலான வழிகளை நாடாது. வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
 - v. நிறுவனம் மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்துவதற்கான கொள்கையை உருவாக்க வேண்டும்.
 - vi. பின்வரும் சூழ்நிலைகளின் கீழ், வீட்டுக் கடன்களை முன்சூட்டியே அடைப்பதற்கு நிறுவனம் முன்பணம் செலுத்தும் வரி அல்லது அபராதம் விதிக்காது:
 - o வீட்டுக் கடன் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் இருந்து மற்றும் எந்த வித ஆதாரங்கள் மூலமாகவும் முன்சூட்டியே அடைத்தால்.
 - o வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் இருந்து மற்றும் கடன் வாங்கியவர் தனது சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து கடனை முன்சூட்டியே அடைத்தால்.

"சொந்த ஆதாரங்கள்" என்பது வங்கி/ எச்.எப்.சி (HFC)/ என்.பி.எப்.சி (NBFC) மற்றும்/அல்லது நிதி நிறுவனத்தில் இருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு பிற ஆதாரங்களை குறிக்கும்.

அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு விகிதங்கள் நிலையான மற்றும் மிதக்கும் கூட்டு வீட்டுக் கடன்கள், முன்சூட்டியே அடைக்கப்படும் நேரத்தில், கடன் நிலையான அல்லது மிதக்கும் விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, நிலையான/ மிதக்கும் விகிதத்திற்கு பொருந்தும், முன் மூடும் விதிமுறைகளை ஈர்க்கும். இரட்டை/சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்களின் விஷயத்தில், நிலையான வட்டி விகிதக் காலம் முடிவடைந்த பிறகு, மிதக்கும் கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன், மிதக்கும் விகிதத்திற்கான முன் மூடல் விதிமுறை பொருந்தும். இனிமேல் அடைக்கப்படும் அத்தகைய இரட்டை/சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்கள் அனைத்திற்கும் இது பொருந்தும். ஒரு நிலையான விகிதக் கடன் என்பது கடனின் முழு காலத்திற்கும் நிர்ணயிக்கப்பட்ட விகிதம் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்படுகிறது.

- vii. நிறுவனத்திற்கும் தனிநபர் கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் தெளிவாகவும் புரிந்துகொள்வதை எளிதாக்கும் வகையில், நிறுவனம் அத்தகைய கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் (MITC) கொண்ட ஓர் ஆவணத்தைப் பெறும். இந்த ஆவணம், நிறுவனத்தால் ஏற்கனவே பெறப்பட்டு வரும் கடன் மற்றும் பிணைய ஆவணங்களுக்குக் கூடுதலாக இருக்கும். நிறுவனம், மேற்கூறிய ஆவணத்தை இரண்டு பிரதிகளில், கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியில் தயாரிக்கும். நிறுவனத்திற்கும் கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையில் முறையாக

- கையொப்பமிடப்பட்ட நகல், ஒப்புக்கையுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும். ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க MITC-யின் நிலையான வடிவமும் இணையதளத்தில் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.
- viii. நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்தும் பொருட்டு, சேவைக்கட்டணங்கள், வட்டி, விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருப்பின்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல்கள், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான கால வரம்புகள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறைகள் போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களை வெளிப்படுத்துவது அவசியமாகும். எனவே, நிறுவனம் இத்தகைய அறிவுறுத்தல்களைத் தனது "கிளை அறிவிப்புப் பலகை", "சிறீறேடுகள்/விளம்பரத் துண்டறிக்கைகள்", "இணையதளம்" மற்றும் "பிற காட்சிப்படுத்தல் முறைகள்" ஆகியவற்றில் கட்டாயம் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.
- ix. நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த விவரங்களை, பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றில் நிறுவனம் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது உரிய உள்ளூர் மொழி.
- x. நிறுவனமானது இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது மாற்றுத்திறன் (பார்வைத் திறன் குறைபாடு அல்லது உடல்சார் சவால்) ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் எவ்விதப் பாகுபாட்டையும் காட்டாது. இருப்பினும், கடன் திட்டங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கட்டுப்பாடுகள் தொடர்ந்து பொருந்தும்.
- xi. கடன் செயலாக்கத்தின் ஒவ்வொரு கட்டத்திலும், கட்டண விவரங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் போன்றவற்றை உள்ளடக்கிய புதுப்பிக்கப்பட்ட FPC/MITC/KFS ஆவணங்களை, நிறுவனம் தனது அதிகாரப்பூர்வ இணையதளமான www.pnbhousing.com-இல் வெளியிடுவதுடன், கிளை அலுவலகத்தின் அறிவிப்புப் பலகையிலும் காட்சிப்படுத்தும். கோரிக்கை விடுக்கப்படும் பட்சத்தில், நிறுவனம் இவ்வாணத்தின் நகலை நேரடியாக (கவுண்டர் வாயிலாகவோ), மின்னணுத் தொடர்பு வாயிலாகவோ அல்லது மின்னஞ்சல் வாயிலாகவோ வழங்கும். இருப்பினும், சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவினருக்காக வடிவமைக்கப்படும் திட்டங்களைச் செயல்படுத்துவதிலிருந்தோ அல்லது அவற்றில் பங்கேற்பதிலிருந்தோ இந்நடைமுறை நிறுவனத்தைத் தடுக்காது.
- xii. வாடிக்கையாளரின் குறிப்பிட்ட கோரிக்கையின் பேரில், கடன் தொகையை NEFT/RTGS வாயிலாகப் பயனாளியின்/கட்டுமான நிறுவனத்தின்/விற்பனையாளரின் மற்றும் நிறுவனத்தின் கணக்கிற்கு மின்னணு முறையில் மாற்றும் வசதியை நிறுவனம் வழங்கும்.
- xiii. நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வாடிக்கையாளர் இணையவாயில் (Customer Portal) வசதி உள்ளது; வாடிக்கையாளர்கள் உரிய கடவுச்சொற்களைப் பதிவு செய்வதன் மூலம், வருமான வரி சார்ந்த தேவைகளுக்கான தற்காலிக அல்லது இறுதி வட்டி செலுத்திய சான்றிதழ்கள், கணக்கு விவர அறிக்கைகள் போன்றவற்றைப் பெறுவதற்கு இந்த வசதியைப் பயன்படுத்திக்கொள்ளலாம்.
- xiv. வாடிக்கையாளரின் எந்தவொரு கணக்கு தொடர்பான அனைத்துத் தரவுகளும்/ ஆவணங்களும், வணிக உறவு முடிவடைந்த பிறகு குறைந்தது 5 ஆண்டுகளுக்குப் பாதுகாக்கப்பட வேண்டும்.
- xv. எங்கள் இணையதளத்தில் அவ்வப்போது வெளியிடப்படும் 'வாடிக்கையாளரை அறிதல்' (KYC) மற்றும் 'பணமோசடித் தடுப்பு' (AML) தொடர்பான விதிமுறைகளை வாடிக்கையாளர் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்.
- xvi. கடன் பெறுபவர்கள் எதிர்கொள்ளக்கூடிய, 'கடன் வழங்குநர் சார்ந்த' எத்தகைய நியாயமான சிரமங்களையும் இந்நிறுவனம் உடனடியாகக் கவனித்துத் தீர்த்து வைக்கும். கடனை அனுமதிப்பதிலும் அதனை விநியோகிப்பதிலும் மட்டுமே இந்நிறுவனம் கவனம் செலுத்துமே தவிர, சொத்து குறித்தோ அல்லது சொத்து சார்ந்த விவகாரங்கள் குறித்தோ எவ்வித உத்தரவாதத்தையும் வழங்காது; எனவே, சொத்தின் உரிமை (Title), கட்டுமானத்தின் தரம், திட்டத்தின் முன்னேற்றம் போன்ற அம்சங்கள் குறித்துக் கடன் பெறுபவரே முழுமையாகத் திருப்தி அடைந்து உறுதிப்படுத்திக்கொள்ள வேண்டும்.
- xvii. சரியான அஞ்சல் முகவரி, மின்னஞ்சல் முகவரி, தொலைபேசி எண், அலைபேசி எண் மற்றும் பிற தொடர்புச் சாதன விவரங்களைப் நிறுவனத்திடம் பதிவு செய்வது கடன் பெறுபவரின் பொறுப்பாகும்.
- xviii. கடன் பெற்றவர் தனது கடனை மொத்தமாகவோ அல்லது கணிசமான

தொகையாகவோ முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் பட்சத்தில், கடனுக்கான தவணைக்காலத்தை மாற்றாமல் அதே நிலையில் தக்கவைத்துக்கொண்டு, மாதத் தவணைத் தொகையை (EMI) விகிதாசார அடிப்படையில் குறைக்குமாறு அவர் விசேஷமாகக் கோரினால், அக்கோரிக்கை பரிசீலிக்கப்படும். முன்கூட்டியே கடன் திருப்பிச் செலுத்துவது தொடர்பான சூழல்களில், அத்தொகையானது குறைந்தபட்சம் 5 மாதத் தவணைகளுக்கு இணையானதாக இருக்கும் நேர்வுகளில் மட்டுமே, மாதத் தவணைத் தொகையைக் குறைத்துக்கொள்ளும் வாய்ப்பு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

xix. வட்டி விகிதத்தில் (ROI) எப்போதெல்லாம் மேல்நோக்கிய திருத்தம் செய்யப்படுகிறதோ, அப்போதெல்லாம் நிறுவனம் கடன் கால அளவை, அனுமதிக்கப்பட்ட அதிகபட்ச வயது வரம்பு வரை நீட்டிக்கும். கடன் கணக்கு மற்றும் எஞ்சியுள்ள கடன் கால அளவு ஆகியவற்றில் ஏற்பட்டுள்ள மாற்றங்கள் குறித்து, நிறுவனம் கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்கும். கடன் வாங்கியவர் பின்வரும் விருப்பத் தேர்வுகளைக் கொண்டிருப்பார் -

- i. பொருந்தக்கூடிய உயர்த்தப்பட்ட EMI-ஐ வருங்காலத்தில் செலுத்துவதற்கு அல்லது
- ii. பொருந்தக்கூடிய மொத்த முன்பணத்தைச் செலுத்தி, அதே EMI-ஐத் தொடரவும் அல்லது
- iii. அதே EMI-ஐத் தொடருங்கள் மற்றும் கடனின் கால அளவை நீட்டிக்கவும்.
- iv. பொருந்தக்கூடிய கட்டணத்துடன் நிலையான விகிதக் கட்டமைப்புக்கு மாறுவதற்கு

வட்டி விகிதம் தொடர்பான தகவல் அல்லது மாற்றங்கள் தெரிவிக்கப்பட்ட பிறகு, மேற்கூறியவற்றில் எதற்கேனும் கிளையை நேரில் சென்று அணுகுவது அல்லது தொடர்புகொள்வது கடன்பெற்றவரின் பொறுப்பாகும்.

xx. கடன்களுக்கான வட்டி விகிதத்தில் (Card Rates) எப்போதெல்லாம் குறைப்பு செய்யப்படுகிறதோ, அக்குறைப்பு இனிவரும் காலத்தில் வழங்கப்படும் புதிய கடன்களுக்குப் பொருந்தும். பழைய கடன்களைப் பொறுத்தவரை, பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டு, கடன்பெற்றவர்கள் ஒரு சிறிய கட்டணத்தைச் செலுத்தி, சில நடைமுறைகளை நிறைவு செய்வதன் மூலம் - நிறுவனத்தின் தற்போதைய வீட்டு வசதி நிதிக் கடன் வட்டி விகிதத்திற்கு (PNBRRR) மாறி, வட்டி விகித நிர்ணய முறையை (ROI mode) மறுசீரமைத்துக்கொண்டு - குறைக்கப்பட்ட வட்டி விகிதத்தின் பலனைப் பெறும் வாய்ப்பைப் பெறுவர்.

xxi. இக்கொள்கையானது, நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் ஆண்டுதோறும் அல்லது அதற்கு முன்னரான இடைவெளிகளில் மறுஆய்வு செய்யப்படும்.

xxii. இத்தொகுப்பை விளம்பரப்படுத்த, நிறுவனம் பின்வருவனவற்றைச் செய்ய வேண்டும்:

- தற்போதைய மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு FPC-யின் நகலை வழங்கவும்.
- இக்கோட்-ஐ, கோரிக்கையின் பேரில், நேரடியாவோ (over the counter), மின்னணுத் தொடர்பு வாயிலாகவோ அல்லது அஞ்சல் மூலமாகவோ கிடைக்கச் செய்யவும்.
- இந்த நெறிமுறையை ஒவ்வொரு கிளை அலுவலகத்திலும் மற்றும் அவர்களின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும்; மற்றும்
- அவர்களின் பணியாளர்கள், இக்கோட் (Code) குறித்த பொருத்தமான தகவல்களை வழங்கவும், இக்கோடை நடைமுறைப்படுத்தவும் பயிற்சி பெற்றுள்ளதை உறுதிசெய்யவும்.