



சுபம் ஹவுசிங் டெவலப்மென்ட்
ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

பதிப்பு கட்டுப்பாடு				
பாலிசி உரிமையாளர் (தயாரித்தவர்)	கடைசி திருத்தம்	தற்போதைய விமர்சனம்	பதிப்பு	ஒப்புதல் அளிக்கும் அலுவலர்
வாடிக்கையாளர் சேவை குழு	09.08.2022	09.02.2024	பிப்ரவரி'24	இயக்குநர்கள் குழு
வட்டி வசூலிப்பது குறித்த FPC வழிகாட்டுதல்கள்	09.02.2024	16.05.2024	மே'24	இயக்குநர்கள் குழு

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

சுபமின் நியாயமான நடைமுறை குறியீடுகளைப் பற்றி இங்கே தெரிந்து கொள்ளுங்கள்.

சுபம் ஹவுசிங் டெவலப்மென்ட் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி லிமிடெட். ("சுபம்" அல்லது "நிறுவனம்") ஒரு வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனமாக இருப்பதால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") வழங்கிய 'நியாயமான நடைமுறை குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு' இணங்க வேண்டும்.

இந்த ஆவணம் கடனைப் பெறுவதற்காக நிறுவனத்தை அணுகும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான கொடுக்கல் வாங்கல்களை உறுதி செய்வதற்கும் கடன் வழங்கப்பட்ட பின்னர் வாடிக்கையாளர்களுடன் கொடுக்கல் வாங்கல்களை உறுதி செய்வதற்கும் நிறுவனத்தால் பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறைகளின் விவரங்களை வழங்குகிறது. இந்த குறியீடு ஊழியர்களுக்கு சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்கவும், அதன் வாடிக்கையாளர்களுடன் வணிக நடவடிக்கைகளில் வெளிப்படையான தன்மையை பராமரிக்கவும் உதவும். விதித் தொகுப்பு பின்வரும் முக்கிய அம்சங்களைக் கொண்டுள்ளது.

குறியீட்டின் பயன்பாடு

இந்த குறியீடு அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும், அவை நிறுவனம், அதன் துணை நிறுவனங்கள் அல்லது டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் (சுய-சொந்தமான மற்றும் / அல்லது அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டின் கீழ்) கவுண்டர் முழுவதும், தொலைபேசியில், தபால், ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலம், இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் வழங்கப்படுகின்றன.

இந்த விதித் தொகுப்பு நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும், அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பொறுத்தவரை அதன் வணிகத்தின் போக்கில்

பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிற நபர்களுக்கும் பொருந்தும். நியாயமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பின் நகல் நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்கள் / கிளைகளில் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும். FPC இன் நகல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

விதித் தொகுப்பின் நோக்கங்கள்

- வாடிக்கையாளருடன் பழகுவதில் குறைந்தபட்ச தரங்களை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்க, இதனால் வாடிக்கையாளர் சேவைகளிலிருந்து அவர் / அவள் நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்துகொள்ள முடியும்,
- உயர்ந்த செயல்பாட்டு தரங்களை அடைவதற்காக, போட்டியின் மூலம், சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல்.
- வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை ஊக்குவித்தல்.
- வீட்டுவசதி நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது.

அர்ப்பணிப்பு

வீட்டுவசதி நிதித் தொழிலில் நடைமுறையில் உள்ள நிலையான நடைமுறைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் வகையில், நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை என்ற நன்னெறிக் கோட்பாட்டின் அடிப்படையில், அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்பட நிறுவனம் இந்த நெறிமுறைகளைப் பின்பற்றும்.

வட்டி விகிதம் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் உட்பட வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவான மற்றும் வெளிப்படையான தகவல்களை நிறுவனம் வழங்கும்.

வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கும் நன்மைகள்.

நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் கடிதம் மற்றும் உணர்வு இரண்டிலும் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை சந்திக்கும்.

தவறுகளைத் திருத்துவதில் நிறுவனம் விரைவாக செயல்படும் மற்றும் இந்த விதித்தொகுப்பின் நோக்கங்களின் வெளிச்சத்தில் அதன் வாடிக்கையாளர்கள் அளிக்கும் புகார்களைக் கவனிக்கும்.

வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் அதன் வருங்கால / தற்போதைய வாடிக்கையாளர்களிடையே பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், வீட்டுக் கடன் தயாரிப்புகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கட்டுப்பாடுகள் ஏதேனும் இருந்தால், அவை தொடர்ந்து பொருந்தும்.

தற்போதுள்ள எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கும் கோரிக்கையின் பேரில் குறியீட்டின் நகல் வழங்கப்படலாம். புதுப்பிக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பின் ஒரு முறை நகல் அது நடைமுறைக்கு வந்தவுடன் தற்போதுள்ள அனைத்து வாடிக்கையாளருக்கும் (களுக்கு) வழங்கப்படும்.

வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை நிறுவனம் இதன் மூலம் வழங்கும்:

கிளைகளில் நோட்டீஸ் ஒட்டுதல்

வேண்டுகோள் விடுக்கப்படும் போதெல்லாம் கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்.

நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தின் மூலம்

நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் மூலம்

இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளரின் சுயவிவரங்களைப் புரிந்துகொள்வதற்கும் அதன் வணிகத்தை நடத்துவதற்கும் பொருத்தமானது மற்றும் தேவைப்படும் என்று நிறுவனம் நம்பும் தனிப்பட்ட தகவல்களை சேகரிக்கும்.

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் நிறுவனம் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமானதாகவும் கருதும், மேலும் ஒழுங்குபடுத்துபவர்கள் அல்லது கடன் முகமைகள் உள்ளிட்ட எந்தவொரு சட்டத்தால் அல்லது அரசாங்க அதிகாரிகளால் அல்லது வாடிக்கையாளரால் தகவல்களைப் பகிர்வது அனுமதிக்கப்பட்டால் தவிர தவிர எந்தவொரு தகவலையும் மூன்றாம் நபருக்கு வெளிப்படுத்தாது. ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக நிறுவனம் ஏதேனும் மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பெற்றால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை அதே அளவு ரகசியத்தன்மையுடன் கையாள வேண்டும் என்று நிறுவனம் கோரும்.

கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறை

- கடன் பெறுபவருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்கும்.
- கடன் ஒப்பந்தம் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் மற்றும் செயல்முறை கட்டணம், காசோலை பவுன்ஸ் கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால் / வழங்கப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்தக்கூடிய கட்டணங்களின் அளவு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதம் / அபராதம் போன்ற கடன் தொடர்பான பிற கட்டணங்களையும் வெளிப்படுத்துகிறது.
- வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலிப்பதில் / ஒப்புதல் அளிப்பதில் சம்பந்தப்பட்ட

- அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்து செலவையும்' நிறுவனம் வெளிப்படுத்த வேண்டும். அத்தகைய கட்டணங்கள் / கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதையும் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- d. கடன் விண்ணப்ப படிவங்கள் கடன் பெறுபவரின் நலனை பாதிக்கும் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கும், இதனால் மற்ற எச்.எஃப்.சி.க்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்படலாம் மற்றும் கடன் பெறுபவரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
- e. கடன் விண்ணப்ப படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலை கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் குறிப்பிடலாம்.
- f. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புக்கை வழங்கப்படும். முன்னுரிமை, கடன் விண்ணப்பங்கள் தீர்க்கப்படும் கால அளவும் ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- g. நிறுவனம் ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் கடன் விண்ணப்பங்களை சரிபார்க்கும்.

கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரித்தல் பற்றிய தகவல்.

- a. பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்க தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தின் போது நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், அதை வழங்குமாறு வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- b. வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகையை ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறுவிதமாக நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும் மற்றும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும்

- நிபந்தனைகளை கடன் பெறுபவர் எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொள்வதை அதன் பதிவில் வைத்திருக்கும்.
- c. கடன் ஒப்புதல்/பட்டுவாடா நிராகரிக்கப்பட்டால், முடிவு கடன் பெறுபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும். நிராகரிப்புக்கான காரணமும் எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும். முன்மொழிவு நிறுவனத்தின் உள் தயாரிப்பு அளவுருக்களை பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றால், கடன் வாங்கியவருக்கு அதற்கேற்ப தெரிவிக்கப்படும்.
- d. தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணத்தை கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் நிறுவனம் குறிப்பிடும்.
- e. கடன் ஒப்பளிப்பு / பட்டுவாடா நேரத்தில் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலுடன் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும் பெற கடன் பெறுபவருக்கு உரிமை உண்டு.

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- a. கடன் ஒப்பந்தம் / ஒப்புதல் கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்ட பட்டுவாடா அட்டவணைக்கு ஏற்ப பணப் பட்டுவாடா செய்யப்பட வேண்டும்.
- b. ஒரு காசோலை அல்லது ஊதிய ஆணை அல்லது "கணக்கு / சி பணம் பெறுபவர் மட்டும்" என கடக்கப்பட்ட டிமாண்ட் டிராஃப்ட் அல்லது நியமிக்கப்பட்ட வங்கிக் கணக்கில் மின்னணு வரவு மூலம் வழங்குவதன் மூலம் சுபம் மூலம் பட்டுவாடா செய்யப்படும், இதன் விவரங்கள் அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன. காசோலை ஒப்படைக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து கடன் வழங்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும் அல்லது, மின்னணு / ஆன்லைன் பரிமாற்றம் ஏற்பட்டால், அத்தகைய பரிமாற்றத்தின் தேதி, மற்றும் கடன் பெறப்பட்ட தொகை உண்மையில் கடன் பெறுபவரால் திரும்பப் பெறப்பட்டதா இல்லையா அல்லது சுபம் ஒப்படைத்த காசோலை / ஊதிய ஆணை / டிமாண்ட் டிராஃப்ட் ஆகியவற்றைப்

பொருட்படுத்தாமல் மேற்கூறிய தேதியிலிருந்து கடனுக்கான வட்டி சுபமுக்கு ஆதரவாக சேரத் தொடங்கும் பணமாக்கப்பட்டதோ இல்லையோ.

- c. பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் போன்றவை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அறிவிப்பு அளிக்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே பாதிக்கப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- d. அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர் / அவள் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் முன்னறிவிப்பின்றி அவரது / அவள் கணக்கை மூடலாம் அல்லது அதை மாற்றலாம்.
- e. அத்தகைய அதிகரிப்புக்கு ஒப்புக் கொள்ளவில்லை என்ற காரணத்திற்காக வாடிக்கையாளர் 60 நாட்களுக்குள் கடனை முன்கூட்டியே அடைத்தால், கூடுதல் வட்டி விதிக்கப்படாது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- f. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பிணையங்களைக் கோருதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க இருக்க வேண்டும்.
- g. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் அல்லது நிலுவையில் உள்ள வீட்டுவசதி நிதி மற்றும் கடன் தொகையை வசூலித்தவுடன் கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக நிறுவனத்திற்கு இருக்கக்கூடிய வேறு எந்த உரிமைகோரலுக்கும் ஏதேனும் சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைகோரலுக்கு உட்பட்டு நிறுவனம் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும். அத்தகைய ஈடுசெய்யும் உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், கடன் பெறுபவருக்கு மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடனும், தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை பிணையங்களை

வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு என்ற நிபந்தனைகளுடன் அதைப் பற்றிய அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

முறைப்பாடுகளும் மனக்குறைகளும்

- a. ஆன்லைனில் பெறப்பட்டவை உட்பட புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுதல், பதிவு செய்தல் மற்றும் அகற்றுவதற்கான ஒரு அமைப்பு மற்றும் நடைமுறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும்.
- b. புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் அமைப்பை நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு வகுக்க வேண்டும். கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்தில் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை அத்தகைய பொறிமுறை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- c. சட்டம், ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளின் கட்டமைப்பிற்கு உட்பட்டு வாடிக்கையாளர் திருப்திக்காக நிறுவனம் பாடுபடும்.
- d. ஏதேனும் குறைகள் இருந்தால், வாடிக்கையாளர் அவர் / அவள் கணக்கு உள்ள வணிக இருப்பிடத்தின் பொறுப்பாளரை அணுகலாம் மற்றும் பொறுப்பாளரிடம் கிடைக்கும் 'புகார் பதிவேட்டில்' புகாரை பதிவு செய்யலாம். புகாரைப் பதிவு செய்தவுடன், வாடிக்கையாளர் எதிர்கால குறிப்புக்காக புகார் எண் மற்றும் தேதியைப் பெற வேண்டும்.
- e. அனைத்து அலுவலகங்கள் / கிளைகள் அலுவலக முகவரி, மின்னஞ்சல் ஐடி, தொலைபேசி எண் போன்றவற்றை எங்கு புகார் செய்யலாம் மற்றும் புகார் அளிக்கக்கூடிய அதிகாரம் ஆகியவற்றைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
- f. புகார் பெறப்பட்ட ஒரு மாதத்திற்குள் புகாரைத் தீர்க்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.

- g. பதில் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால் அல்லது எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றால், புகார் கடன் மற்றும் சேவைத் தலைவருக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- h. ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு / அவளுக்கு ஒரு ஒப்புக்கை / பதிலை அனுப்ப நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.
- i. ஒப்புக்கை சீட்டில் குறைகளைக் கையாளும் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் பதவி இருக்க வேண்டும்.
- j. புகார் தொலைபேசியில் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.
- k. நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் எந்தவொரு சர்ச்சையும் தலைவர் வாடிக்கையாளர் சேவைகளால் தீர்க்கப்படும்

பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களுக்கும் பின்வரும் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை பின்பற்றப்படும்.

நிலை 1- சுபம் கிளை/கட்டணமில்லா எண்/மின்னஞ்சல்/இணையதளங்கள்

ஒரு வாடிக்கையாளர் கிளைக்கு வருகை தரலாம் அல்லது 1800-258-2225 என்ற எண்ணை அழைத்து தங்கள் புகாரை பதிவு செய்யலாம். புகாரை customercare@shubham.co என்ற மின்னஞ்சலிலும் அனுப்பலாம்.

நிலை 2- குறை தீர்க்கும் அதிகாரி

புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

குறை தீர்க்கும் அலுவலர்

திருமதி கனிகா ஷர்மா

மின்னஞ்சல்-GRO@shubham.co,

தொலைபேசி எண்- 0124-6631140

சுபம் வீடு, 425,

உத்யோக் விஹார் கட்டம்-IV, குர்கான்,

ஹரியானா - 122015

ஒரு மாத காலத்திற்குள் வாடிக்கையாளர் சுபமிடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால் அல்லது சுபம் வழங்கிய தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர் தனது புகாரைப் பதிவு செய்து தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார் தீர்வு பிரிவை அணுகலாம்.

- a. இணைப்பில் ஆன்லைன் பயன்முறையில் <https://grids.nhbonline.org.in>
- b. தபால் மூலம் ஆஃப்லைன் பயன்முறையில், பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் இணைப்பில் கிடைக்கிறது https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf, புகார் தீர்வு பிரிவு, ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வைத் துறை, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, 4 வது தளம், கோர் 5 ஏ, இந்தியா வாழ்விட மையம், லோதி சாலை, புது தில்லி - 110 003

நியாயமான நடைமுறை நெறியை மொழி மற்றும் தகவல்பரிமாற்ற முறை

மேலே விவரிக்கப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் நியாயமான நடைமுறைகள் விதித் தொகுப்பு (இது முன்னுரிமை உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்) நிறுவனம் தனது இயக்குநர் குழுமங்களின் ஒப்புதலுடன் நடைமுறைப்படுத்தப்படும். நேர்மையான நடைமுறைகள் விதித் தொகுப்பை உருவாக்குவதற்கான சுதந்திரத்தை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும், இது வழிகாட்டுதல்களின் நோக்கத்தை விரிவுபடுத்தும், ஆனால் மேற்கண்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு அடிப்படையாக உள்ள உணர்வை எந்த வகையிலும் தியாகம் செய்யாது. பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக இது அவர்களின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்.

நிதியின் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் இடர் கட்டுப்பணம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு கம்பனியின் பணிப்பாளர் சபை வட்டி வீத மாதிரியொன்றை பின்பற்றுவதுடன் கடன்கள் மற்றும் முற்பணங்களுக்காக

அறவிடப்பட வேண்டிய வட்டி வீதத்தையும் தீர்மானிக்கும். வட்டி விகிதம் மற்றும் இடர்பாட்டை தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகை கடன் பெறுபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்ப படிவத்தில் கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அபராத கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) குறித்து வாரியம் தெளிவாக வசூலிக்கப்பட்ட கொள்கையையும் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர்களை வகைப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை, மற்றும் அபராத கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) ஆகியவை இணையதளத்தில் கிடைக்கும் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்

வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராத கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்) வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரியும்.

கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்பட்ட தவணைகள் வட்டி மற்றும் அசலுக்கு இடையிலான பிரிவை தெளிவாகக் குறிக்க வேண்டும்.

அதிகப்படியான வட்டி வசூலிக்கப்படுகிறது.

ஒரு குறிப்பிட்ட நிலைக்கு மேல் வட்டி விகிதங்கள் மிகையாக இருப்பதைக் காணலாம் மற்றும் அவை நிலையானதாகவோ அல்லது சாதாரண நிதி நடைமுறைக்கு இணங்கவோ முடியாது. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் (அபராத கட்டணம் ஏதேனும் இருந்தால்) ஆகியவற்றைத் தீர்மானிப்பதில் பொருத்தமான உள்

கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் வகுக்கும். இது தொடர்பாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான வெளிப்படைத்தன்மை குறித்த நியாயமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பில் உள்ள வழிகாட்டுதல்கள் கவனத்தில் கொள்ளப்பட வேண்டும். கடன் பெறுபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக செயல்முறை மற்றும் செயல்பாடுகளை கண்காணிக்க ஒரு உள் பொறிமுறையை சபம் வைக்க வேண்டும்.

அபராத கட்டணம்

கட்டண அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி நிறுவனம் அபராத கட்டணத்தை விதிக்கும்.

விளம்பரப்படுத்தல், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

- அனைத்து விளம்பர மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவானவையாகவும், தவறாக வழிநடத்தாதவையாகவும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது இந்த விதித்தொகுப்பு பொருந்தும் அளவிற்கு நிறுவனத்தின் விற்பனை கூட்டாளர்கள் / பிரதிநிதிகளுக்கு பொருந்தும்.
- நிறுவனம், அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்கள் பெறும் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கலாம். தயாரிப்புகள் / சேவைகள் தொடர்பான அவர்களின் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள் அத்தகைய தகவல் / சேவையைப் பெற வாடிக்கையாளர்கள் ஒப்புதல் அளித்தால் மட்டுமே தெரிவிக்கப்படலாம்.
- நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி / டிஎஸ்ஏ ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டுள்ளார் அல்லது இந்த விதித்தொகுப்பை மீறி செயல்பட்டுள்ளார் என்று வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகாரைப் பெற்றால், புகாரை விசாரிக்கவும் கையாளவும் மற்றும் இழப்பை ஈடுசெய்யவும் பொருத்தமான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.

- d. ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்கு எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளும் பயன்படுத்தப்படும் போதெல்லாம், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் கிடைத்தால்) நிறுவனம் கையாளும் அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாளுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- e. நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (டிஎஸ்ஏக்கள்) நிறுவனம் ஒரு நடத்தை நெறிமுறையை பரிந்துரைக்கும், அவற்றின் சேவைகளை நிறுவனம் சந்தைப்படுத்த தயாரிப்புகள் / சேவைகளைப் பெறலாம், மற்ற விஷயங்களுக்கிடையில் அவர்கள் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் தயாரிப்புகளை விற்பனை செய்ய வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காண வேண்டும்.
- f. ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கு கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்திற்கான குறிப்பை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு ஊடகம் மற்றும் விளம்பர இலக்கியத்திலும் உள்ள எந்தவொரு விளம்பரத்திலும், பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கோரிக்கையின் பேரில் அல்லது இணையதளத்தில் கிடைக்கின்றன என்பதையும் நிறுவனம் குறிப்பிட வேண்டும்.
- g. நிறுவனம் தங்கள் கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (அபராதம் ஏதேனும் இருந்தால் உட்பட) பற்றிய தகவல்களை வழங்கும்; தொலைபேசி அல்லது ஹெல்ப்லைன்கள் மூலம்; நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில்; நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் / உதவி மேசை மூலம்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி / கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்
- h. நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது டிஎஸ்ஏ ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டுள்ளார் அல்லது இந்த விதித்தொகுப்பை மீறி செயல்பட்டுள்ளார் என்று வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகாரைப் பெற்றால், புகாரை விசாரிக்கவும் கையாளவும் மற்றும் இழப்பை ஈடுசெய்யவும் பொருத்தமான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.
- i. நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கான மாதிரி நடத்தை விதிகளை நிறுவனம் பின்பற்றும்

வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன் (DSAs) / நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவர்கள் (DMAs)

உத்தரவாதம் அளிப்பவர்கள்

ஒரு நபர் கடனுக்கு உத்தரவாதமளிப்பவராக கருதப்படும்போது, ஒப்புதலின் கீழ் நிறுவனம் அவருக்கு / அவளுக்கு பின்வருவனவற்றை தெரிவிக்கும்:

- உத்தரவாதம் அளிப்பவராக பொறுப்பு விதிமுறைகளைக் குறிப்பிடும் உத்தரவாத கடிதம்/பத்திரம்.
- அவர் / அவள் உத்தரவாதம் அளிப்பவராக நிற்கும் கடன் பெறுபவரால் கடனைச் செலுத்துவதில் ஏதேனும் தவறுகை ஏற்பட்டால் நிறுவனம் அவருக்கு / அவளுக்கு தெரிவிக்கும்.
- அவர் உத்தரவாதம் அளிப்பவராக நிற்கும் கடன் பெறுபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பொருள் பாதகமான மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் நிறுவனம் அவருக்கு / அவளுக்கு தெரிவிக்கும்.
- அவர் / அவள் நிறுவனத்திற்கு உறுதியளிக்கும் பொறுப்பின் அளவு.
- அவரது / அவள் பொறுப்பை செலுத்த நிறுவனம் அவரை / அவளை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்.
- அவர் உத்தரவாதமளிப்பவராக பணம் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனம் அவரது / அவளது பிற பணத்தை நிறுவனத்தில் தங்கியுள்ளதா
- ஒரு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவரது / அவள் பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட தொகைக்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றவையா; மற்றும்
- ஒரு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவரது / அவள் பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் இதைப் பற்றி நிறுவனம் அவருக்கு / அவளுக்கு அறிவிக்கும் முறை.
- உத்தரவாதம் அளிப்பவர் கடன் வழங்குபவர் / கடனளிப்பவர் செய்த கோரிக்கைக்கு இணங்க மறுத்தால், நிலுவைத் தொகையை செலுத்த போதுமான வழிமுறைகள் இருந்தபோதிலும், அத்தகைய உத்தரவாதம் அளிப்பவரும் வேண்டுமென்றே தவறியவராக கருதப்படுவார்.

தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதப்படும் (வாடிக்கையாளர்கள் இனி வாடிக்கையாளர்களாக இல்லாவிட்டாலும் கூட) மற்றும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும். பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை, வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டாலும் அல்லது வேறுவிதமாக இருந்தாலும், நிறுவனம் யாருக்கும் வெளிப்படுத்தாது.

- தகவல் சட்டத்தால் அல்லது கட்டுப்பாட்டாளரின் வழிகாட்டுதலால் வழங்கப்பட வேண்டும் என்றால்.
- தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டிய கடமை பொதுமக்களுக்கு இருந்தால்
- நிறுவனத்தின் நலனுக்கு அவர்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்று கோரினால் (எடுத்துக்காட்டாக, மோசடியைத் தடுப்பது) வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் பற்றிய தகவல்களை வேறு யாருக்கும் வழங்குவதற்கான ஒரு காரணமாக அது பயன்படுத்தப்படாது.
- வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு கேட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.
- வாடிக்கையாளருக்கு அவரைப் பற்றிய தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதுள்ள சட்ட கட்டமைப்பின் கீழ் அவரது / அவள் உரிமைகளின் அளவு தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட அளவிற்கு மட்டுமே நிறுவனம் தனிப்பட்ட தகவல்களைப் பயன்படுத்தும்.
- வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றி ஒரு குறிப்பை வழங்குமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்கப்பட்டால், அவர்கள் அதை வழங்குவதற்கு முன்பு அவரது / அவளுக்கு எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெற வேண்டும்.

வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை நிறுவனம் உட்பட எவரும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக

பயன்படுத்தக்கூடாது, வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அவ்வாறு செய்ய அங்கீகரிக்காவிட்டால்.

கடன் பணியகம் / குறிப்பு முகவர் நிலையங்கள்.

நிறுவனம் கிரெடிட் டீரோ / குறிப்பு ஏஜென்சிகளுக்கு தனிப்பட்ட கடன்கள் பற்றிய தகவல்களை வழங்கலாம், வாடிக்கையாளர் அதற்கு கடன்பட்டிருந்தால்:

- a. வாடிக்கையாளர் தனது கொடுப்பனவுகளில் பின்தங்கியுள்ளார்.
- b. நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக சட்ட நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்பட்டுள்ளன.
- c. வாடிக்கையாளருக்கு எதிரான சட்ட உதவிகள் மூலம் கடன்கள் தீர்க்கப்படுகின்றன.
- d. அத்தகைய வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தகவல்களையும் அத்தகைய ஏஜென்சிகளுக்கு வழங்குவது சட்டத்தால் கட்டாயமாக்கப்பட்டுள்ளது. தேசிய கடன் வங்கியால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் பணியகங்களுடன் தனது கடன் பற்றிய தகவல்களைப் பகிர்ந்து கொள்ள வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதலைக் கோரும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் இது தொடர்பான ஒரு பிரிவு சேர்க்கப்பட்டுள்ளது.
- e. அதே நேரத்தில், சுபம் வாடிக்கையாளருக்கு கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளின் பங்கு மற்றும் அவர்கள் வழங்கும் தகவல் வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் திறனில் ஏற்படுத்தும் தாக்கத்தை விளக்க வேண்டும்.
- f. வழங்கப்பட்ட ஒப்புதலின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளரின் கணக்கு பற்றிய பிற தகவல்களை சுபம் கடன் குறிப்பு முகமைகளுக்கு வழங்கலாம்.
- g. கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளுக்கு வழங்கப்பட்ட தகவலின் நகல் ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும், அவ்வாறு கோரப்பட்டால்.

பொதுவான

கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (கடன் பெறுபவரால் முன்னர் வெளிப்படுத்தப்படாத தகவல்கள் கவனிக்கப்படாவிட்டால்)

கடன் பெறுபவரின் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை கடன் பெறுபவரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது வேறு, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி சட்டத்திற்கு இணங்க இருக்கும்.

நிலுவை மாற்றம் தவிர கடன் முடித்தல் கோரிக்கைகள் பெறப்பட்டால், கடன் பெறுபவர் தனது நடப்புக் கடனை இயங்கும் மாதத்தின் 25 ஆம் தேதிக்கு முன்னர் எந்த நாளிலும் அதே அல்லது அருகிலுள்ள கிளைக்குச் சென்று கோரிக்கையை வழங்குவதன் மூலம் முடிக்கக் கோரலாம். விண்ணப்பத்தை ஏற்றுக்கொண்ட 15 நாட்களுக்குள் கடன் முடிக்கப்படும் மற்றும் அசல் சொத்து ஆவணங்கள் SPDC களுடன் (ஏதேனும் இருந்தால்) கடன் மூடப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் ஒப்படைக்கப்படும்.

பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே அடைப்பதற்கு நிறுவனம் முன்கூட்டியே செலுத்தும் வரி அல்லது அபராதம் வசூலிக்காது:

- வீட்டுக் கடன் ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகித அடிப்படையில் மற்றும் எந்தவொரு மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே அடைக்கப்பட்டிருந்தால்.
- வீட்டுக் கடன் ஒரு நிலையான வட்டி விகித அடிப்படையில் இருந்தால் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் தங்கள் சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து முன்கூட்டியே கடன் அடைக்கப்பட்டிருந்தால். இந்த நோக்கத்திற்காக "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்ற வெளிப்பாடு ஒரு வங்கி/HFC/NBFC மற்றும்/அல்லது ஒரு நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த ஆதாரத்தையும் குறிக்கிறது.

- அனைத்து இரட்டை / சிறப்பு விகித (நிலையான மற்றும் மிதக்கும் கலவை) வீட்டுக் கடன்கள் முன்கூட்டியே மூடும் நேரத்தில், கடன் நிலையான அல்லது ஃப்ளோட்டிங் விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து நிலையான / ஃப்ளோட்டிங் விகிதத்திற்கு பொருந்தக்கூடிய முன்-மூடல் விதிமுறைகளை ஈர்க்கும். இரட்டை / சிறப்பு விகித வீட்டுக் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, நிலையான வட்டி விகித காலம் காலாவதியான பிறகு, கடன் ஃப்ளோட்டிங் விகிதக் கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன், ஃப்ளோட்டிங் விகிதத்திற்கான முன்கூட்டிய மூடல் விதிமுறை பொருந்தும். இது இனிமேல் முன்கூட்டியே அடைக்கப்படும் அனைத்து இரட்டை / சிறப்பு விகித வீட்டுக் கடன்களுக்கும் பொருந்தும். ஒரு நிலையான விகித கடன் என்பது கடனின் முழு காலத்திற்கும் விகிதம் நிர்ணயிக்கப்படும் ஒன்றாகும் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது.
- தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகத்தைத் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு ஃப்ளோட்டிங் விகித கால கடனுக்கும், இணை-கடமை(கள்) உடன் அல்லது இல்லாமல் முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம் விதிக்காது.
 - a. தேவைப்பட்டால், சுபம் வாடிக்கையாளரால் கடனில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களை அவரது / அவள் இல்லத்தில் மற்றும்/அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்களில் தொடர்பு கொள்வதன் மூலம் மற்றும்/அல்லது இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலம் அவரது / அவள் வீடு மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளுக்கு நேரடியாக வருகை தருவதன் மூலம் சரிபார்க்கலாம்.
 - b. காவல்துறை / பிற விசாரணை நிறுவனங்களுடன் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை சுபம் விசாரிக்க வேண்டும் என்றால் ஒத்துழைக்குமாறு வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும். வாடிக்கையாளர் மோசடியாக செயல்பட்டால், அவர் / அவள் கணக்கில் உள்ள அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவர் / அவள் பொறுப்பாவார், மேலும் வாடிக்கையாளர் நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டால் மற்றும் இது இழப்புகளை ஏற்படுத்தினால், வாடிக்கையாளர் அதற்கு பொறுப்பேற்கலாம்.

- c. நியாயமான நடைமுறைகள் விதிமுறைக்கு இணங்குவது மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு குறித்து சுபம் ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையை வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிக்கலாம்.
- d. சுபம் மற்றும் தனிநபர் கடன் பெறுபவர் இடையே ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் நன்கு புரிந்துகொள்வதற்கும், சுபம் எல்லா சந்தர்ப்பங்களிலும் அத்தகைய கடனுக்கான மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் (எம்ஐடிசி) கொண்ட ஒரு ஆவணத்தைப் பெறுவார். சுபம் மற்றும் கடன் பெறுபவருக்கு இடையில் முறையாக எழுதப்பட்ட நகல் நகல் ஒப்புக்கொண்ட சீட்டுடன் கடன் பெறுபவரிடம் ஒப்படைக்கப்பட வேண்டும்.
- e. செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை ஊக்குவிக்க சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்பு தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களைக் காட்சிப்படுத்துவது தேவைப்படுகிறது மற்றும் சுபம் "அறிவிப்பு பலகை", "கையேடுகள் / பிரசுரங்கள்", "வலைத்தளம்" ஆகியவற்றில் உள்ள வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.
- f. நிறுவனம் தங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி பின்வரும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காண்பிக்கும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.
- g. கோரிக்கை அல்லது கோரிக்கை இல்லாமல் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு நியாயமான நடைமுறை நெறியின் நகலை நிறுவனம் வழங்கும். இது தவிர, நியாயமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பின் நகலைக் கோரும் எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கும், அவர் புதியவராக இருந்தாலும் அல்லது ஏற்கனவே இருப்பவராக இருந்தாலும், நேரடி

வடிவத்தில் அல்லது மின்னணு தகவல்தொடர்பு மூலம் வழங்கப்பட வேண்டும்.

- h. நியாயமான நடைமுறை குறியீடு ஒவ்வொரு கிளையிலும் கிடைக்கும், மேலும் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் நிறுவனத்தின் நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறைகளில் பயிற்சி அளிக்கப்படும்.