நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைகள்

+91-44-46065151
Nestavia Home Finance Private Limited
Unit 005 - Cowrks, 2nd Floor, 2nd Wing, Sterling Technopolis, No. 4/293, OMR, Perungudi, Chennai - 600096.
www.nestaviahomefin.com
contactus@nestaviahomefin.com
CIN No. U64920TN2024PTC174499
GST No. 33AAJCN9653N1ZR

கொள்கையின் பெயர்: நியாயமான நடைமுறைகள் (FAIR PRACTICES CODE)

கொள்கை எண்: FPC-TAM-01/2025

முன்னுரை

நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (இனிமேல் "நிறுவனம்" அல்லது "நெஸ்டாவியா" என்று குறிப்பிடப்படும்). வாடிக்கையாளர் நலனில் மையம்கொண்ட அணுகுமுறை மூலம் சிறந்த வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை வழங்க உறுதியளிக்கிறது.

வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நெறிமுறைகளுடன் கூடிய நியாயமான செயல்முறைகளை மேம்படுத்தும் பொறுப்பை நிறுவனம் ஏற்கிறது.. வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் சுமூகமான உறவை உருவாக்கவும், நிறுவனத்தின் மீதான வாடிக்கையாளரின் நம்பிக்கையை வளர்க்கவும், தெளிவான வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் செயல்முறைகளுடன் இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை நிறுவனம் செயல்படுத்தியுள்ளது. இந்தக் கொள்கை, ஜூலை 01, 2019 அன்று வெளியிடப்பட்ட தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் முதன்மை சுற்றறிக்கையை அடிப்படையாகக் கொண்டு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இது "வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் – வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிமுறைகள், 2021" என்ற **RBI முதன்மை வழிமுறைகள்** என்பதின் XIII அத்தியாயத்தின்படி (அவ்வப்போது திருத்தத்தப்பட்டு) தயாரிக்கப்பட்டதாகும்.

தயாரித்து முன்மொழிந்தவர்	தலைமை வணிக அதிகாரி (CBO)
மதிப்பாய்வு செய்து பரிந்துரைத்தது	நிர்வாக இயக்குநர் & தலைமை நிர்வாக அதிகாரி (MD & CEO)
அங்கீகரித்தவர்	இயக்குநர்கள் குழு (Board of Directors)
ஒப்புதல் தேதி	09-Sep-2025

பொறுப்பு ஒதுக்கீட்டு அணி

செயல்படுத்தலுக்கான பொறுப்பு	அந்தந்த இடங்களின் கிளை மேலாளர்
குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான பொறுப்பு	நிலை 1 - குறை தீர்க்கும் அதிகாரி நிலை 2 - நோடல் அதிகாரி

பதிப்பு கட்டுப்பாடு

பதிப்பு எண்.	**இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதி**	**முக்கிய சிறப்பம்சங்கள்/மாற்றங்கள்**
1.0 தமிழ்	09-Sep-2025	கொள்கை வெளியீடு

பொருளடக்கம்

1. குறிக்கோள் 4
2. நோக்கம் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய தன்மை 4
3. வெளிப்படையான கடன் தயாரிப்புகள் & விதிமுறைகள் 4

கடன் தகவல் வெளிப்படுத்தல் 4

கடன் ஒப்பந்தம் 5

மறைக்கப்பட்ட கட்டணங்கள் இல்லை 5

4. நியாயமான கடன் நடைமுறைகள் 6

திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் மதிப்பீடு 6

பாகுபாடு காட்டாத நடைமுறைகள் 6

கடன் விண்ணப்ப செயலாக்கம் 6

5. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் 7

வட்டி விகித வெளிப்பாடு 7

வட்டி விகிதங்களின் வகைகள் 8

கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை தெளிவாக வெளிப்படுத்துதல் 8

6. வாடிக்கையாளர் தொடர்பு & சேவை 9

தெளிவான தொடர்பு 9

சரியான நேரத்தில் புதுப்பிப்புகள் 10

புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் சேவை 10

7. தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை 11

வாடிக்கையாளர் தகவலின் ரகசியத்தன்மை 11

தரவு பாதுகாப்பு 12

8. மீட்பு நடைமுறைகள் 12

நெறிமுறை சேகரிப்பு நடைமுறைகள் 13

மீட்பு செயல்முறை குறித்த தெளிவான தகவல் தொடர்பு 13

கடன் வசூல் 13

9. அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல் 14

ஒரே சொத்து/கூட்டு சொத்து வைத்திருப்பவரின் மறைவு ஏற்பட்டால் ஆவணங்களை வெளியிடுவதற்கான செயல்முறை. 15

சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு 15

10. பொறுப்பான கடன் 15

அதிகப்படியான கடனைத் தடுத்தல் 15

வாடிக்கையாளர் கல்வி 16

கடன் விதிமுறைகளின் நெகிழ்வுத்தன்மை 16
11. ஒழுங்குமுறை தேவைகளுடன் இணங்குதல் 16
ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுதல்... 16
வழக்கமான தணிக்கைகள் & மதிப்புரைகள் 17
12. கண்காணிப்பு மற்றும் மதிப்பாய்வு... 17
வழக்கமான கண்காணிப்பு.. 17
வருடாந்திர மதிப்பாய்வு 17
13. தொடர்புத் தகவல்.. 17

1. குறிக்கோள்

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (FPC) என்பது, நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் தனது கடன் நடவடிக்கைகள் நெறிமுறையுடன் கூடிய, வெளிப்படையான மற்றும் வாடிக்கையாளர் மையம்கொண்ட நடைமுறைகளை நிலைநாட்டும் நோக்கத்துடன் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள் முழுமையாக பாதுகாக்கப்படும் வகையில், மற்றும் அனைத்து பரிவர்த்தனைகளும் நேர்மை, நியாயம் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை பின்பற்றி நடைபெறும் வகையில், இந்த குறியீடு வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

2. நோக்கம் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய தன்மை

இந்த விதிகள், சந்தைப்படுத்தல், வாடிக்கையாளர் உறவுகள், வீட்டு நிதி தயாரிப்புகளின் வடிவமைப்பு, சேவை, வசூல் மற்றும் மேலாண்மை உள்ளிட்ட அனைத்து செயல்பாடுகளிலும் ஈடுபடும், நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்டின் ஊழியர்கள், அதிகாரிகள், முகவர்கள் மற்றும் பிரதிநிதிகள் அனைவருக்கும் பொருந்தும்.

இந்தக் கொள்கை, நிறுவனம் தனது வணிக நடவடிக்கைகளின் போது நேரடி தொடர்பு; தொலைபேசி, தபால், மின்னணு சாதனங்கள், இணையம் அல்லது வேறு எந்தத் தளங்களின் வழியாக வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளையும் உள்ளடக்கியதாகும்.

3. வெளிப்படையான கடன் தயாரிப்புகள் & விதிமுறைகள்

கடன் தகவல் வெளிப்படுத்தல்

வீட்டு கடன்கள், சொத்து அடமானக் கடன்கள் மற்றும் பிற கடன்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குப் புரியும் உள்ளூர் மொழியில் தெளிவாக விளக்கப்பட்டு, அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும் என்பதை நாங்கள் உறுதிசெய்கிறோம்.

- மேலும், கடனின் செயலாக்கம் மற்றும் அனுமதிப்பில் ஏற்படும் அனைத்து கட்டணங்களை உள்ளடக்கிய அனைத்து செலவுகள் பற்றிய தகவல்களும், எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படையான முறையில் வெளியிடப்படும் என்பதை நாங்கள் உறுதிசெய்கிறோம். எந்தவொரு ஒப்பந்தம் செய்யும் முன், அதனை சார்ந்த முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவாகவும், முழுமையாகவும் தெரிவிக்கப்படும்; அவை பின்வருமாறு:

- கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலனை செய்ய விதிக்கப்படும் கட்டணங்கள் கடன் அங்கீகரிக்கப்படாத நிலையில், தேவையெனில், திரும்பப் பெற வேண்டிய கட்டணங்கள் அல்லது தொகைவட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கணக்கிடும் முறை
- வாடிக்கையாளர், நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மாறும் வட்டி விகிதத்திற்கோ அல்லது மாறும் விகிதத்திலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கோ கடனை மாற்ற விரும்பினால், அதற்கான மாற்று கட்டணங்கள் பொருந்தும்சார்பில் வசூலிக்கப்படும்.
- திருப்பிச் செலுத்தும் விதிமுறைகள்;
- EMI தவணைகளை தவறவிடுதல் அல்லது தாமதமாக செலுத்துவதற்கான அபராதங்கள்;
- கடன் ஒப்பந்த விதிமுறைகளுக்கு ஒத்துப்போவாத செயல்பாடுகள்;
- முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள்;
- ஏதேனும் வட்டி மீட்டமைப்பு விதிகளின் இருப்பு.

கடன் ஒப்பந்தம்

வாடிக்கையாளருக்கு எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் எழுதப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தம் வழங்கப்படும். இதில் கடன் தொகை, தவணைக்காலம், மாதாந்திர தவணை தொகை, வட்டி விகிதம், பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள், தவணை தவறிய அல்லது தாமதமாக செலுத்துதல் காரணமாக விதிக்கப்படும் அபராதங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் அவற்றுடன் தொடர்புடைய கட்டணங்கள் போன்ற அனைத்து விவரங்களும் தெளிவாக அடங்கும். மேலும், கடன் ஒப்பந்த விதிமுறைகளில் ஏற்படும் ஏதேனும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைக்கு வருவதாக உறுதிப்படுத்தும் பிரிவு இதில் சேர்க்கப்பட்டுள்ளது.

மறைக்கப்பட்ட கட்டணங்கள் இல்லை:

மறைக்கப்பட்ட எந்தவொரு கட்டணமும் (Hidden Charges) இல்லை என்பதை நாங்கள் உறுதிப்படுத்துகிறோம். மேலும், செயலாக்கக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற பொருந்தக்கூடிய அனைத்து கட்டணங்களும் கடன் தொடங்கும் பொழுது முழுமையாக தெளிவுபடுத்தப்படும்.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:

எங்கள் வலைத்தளம் மற்றும் சமூக ஊடக தள பக்கங்களில் (ஃபேஸ்புக், லிங்க்ட்இன், ட்விட்டர், எக்ஸ் உள்ளிட்ட) காட்டப்படும் பிரசுரங்கள், சுவரொட்டிகள், துண்டுப்பிரசுரங்கள், செய்திமடல்கள், விளம்பரங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய பிற விளம்பரப் பொருட்கள் அனைத்தும் தெளிவானவை, தவறான வழிகாட்டுதல்கள் தராததவையாகவும், குழப்பத்தையும் ஏற்படுத்தாதவையாகவும் இருப்பதை நாங்கள் உறுதிப்படுத்துகிறோம்.

ஒரு நிதி தயாரிப்பின் விளம்பர இலக்கியம் அல்லது இணையதளம், குறிப்பாக வட்டி விகிதம் அல்லது பிற சிறப்பு அம்சங்களைப் பற்றிய விளக்கங்கள் ஆகியவற்றில், பிற கட்டணங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதையும் தெளிவாக குறிப்பிடுவதாக நாங்கள் உறுதிப்படுத்துகிறோம். அலுவலக வளாகங்கள் / கிளைகள், உதவி தொலைபேசி எண்கள், நிறுவனத்தின் வலைத்தளம் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் மூலம் அறிவிப்புகள் கொடுத்தல் மூலம் வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய அனைத்து கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை வழங்குவதை நாங்கள் உறுதிப்படுத்துகிறோம். மேலும், நிறுவனத்தின் கடன் விளம்பர சலுகைகள், வாடிக்கையாளர்களின் ஒப்புதல் பெற்ற பிறகு மட்டுமே, அத்தகைய தகவல்கள் அல்லது சேவைகள் மின்னஞ்சல், இணையதள பதிவுகள் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கப்படும்.

---

4. நியாயமான கடன் நடைமுறைகள்

திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் மதிப்பீடு

நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் கடன் வரலாறு மற்றும் பிற நிதி உறுதிமொழிகளின் அடிப்படையில் கடன் வாங்குபவரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை மதிப்பிடும். வாடிக்கையாளருக்கு கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் எண்ணமும் திறனும் இருப்பதாக நாங்கள் உறுதியாக நம்பினால் மட்டுமே நாங்கள் கடன் வழங்குவோம்.

பாகுபாடு காட்டாத நடைமுறைகள்

நிறுவனம் தனது கடன் முடிவுகளில் நியாயமான மற்றும் பாகுபாடற்ற நடைமுறைகளை பின்பற்றி, சாதி, மதம், பாலினம், சமூக-பொருளாதார பின்னணி உள்ளிட்ட எந்தவொரு அடிப்படையிலும் வித்தியாசம் காட்டாமை உறுதி செய்கிறது. மேலும், தயாரிப்புகளை வழங்குவதில் இயலாமை காரணமாக பார்வைக் குறைபாடு அல்லது உடல் ரீதியான சவால் உள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு எங்களால் பாகுபாடு செய்யப்படாது என்பதை நாங்கள் உறுதி செய்கிறோம்.

கடன் விண்ணப்ப செயலாக்கம்

கடன் விண்ணப்ப செயல்முறை எளிதானது, வெளிப்படையானது மற்றும் விரைவானது ஆக இருக்கும். கடன் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளரின் நலன்களை பாதிக்கும் தேவையான அனைத்து தகவல்களும் இடம்பெறும். மேலும், வாடிக்கையாளர் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஒப்பீட்டு, தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்கவைக்கும் விதமாக இருக்கும்.

வாடிக்கையாளர்களின் கோரிக்கையின் பேரில், கடன் விண்ணப்ப விதிமுறைகளை நிரப்புவதிலும் புரிந்துகொள்வதிலும் நாங்கள் உதவி வழங்குவோம்.

கடன் விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் அறிகுறிப் பட்டியலையும் நாங்கள் வழங்குவோம். கடன் விண்ணப்பம் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதல் அனைத்து விண்ணப்பதாரர்களுக்கும் வழங்கப்படும். இதில் கடன் விண்ணப்பம் தீர்க்கப்படும் காலக்கெடு அடங்கும். விண்ணப்பங்களை சரியான நேரத்திலும் திறமையாகவும் செயலாக்குவதை நாங்கள் உறுதி செய்கிறோம். மேலும் ஒவ்வொரு கட்டத்திலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலைமையைத் தெரிவிப்போம்.

கடன் மதிப்பீடு:

விண்ணப்பிக்கும் போது, விண்ணப்பத்தை செயலாக்க தேவையான அனைத்து விவரங்களையும் ஆவணங்களையும் நாங்கள் சேகரிப்பதை உறுதி செய்வோம்; மேலும், கூடுதல் தேவைகள் இருப்பின், வாடிக்கையாளர்களுக்கு உடனடியாக தெரிவித்து, மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள். கடன்கள் அனுமதிக்கப்படும்போது/வழங்கப்படும் போது, கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்புகளின் நகலோடு, கடன் ஒப்பந்தத்தின் முழு நகலும் ஒவ்வொரு கடனாளிக்கும் வழங்கப்படும்..

பணம் செலுத்துதல்:

கடன் ஒப்பந்தம் அல்லது ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்ட பண வழங்கல் அட்டவணையின் படி, கடன் தொகை வழங்கப்படுவதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

---

5. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள்

வட்டி விகித வெளிப்பாடு

நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் உள்ளிட்ட தொடர்புடைய காரணிகளை கருத்தில் கொண்டு, அதன் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகித மாதிரியை நிறுவனம் ஏற்றுக்கொள்வதோடு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தையும் தீர்மானிக்கும்.

வழங்கப்படும் வட்டி விகிதங்கள் போட்டித் திறனுடன் இருக்கும் மற்றும் கடன் விண்ணப்பிக்கும் நேரத்தில் தெளிவாக வெளியிடப்படும். வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் பொருந்தக்கூடிய சந்தை விகிதத்தை

அடிப்படையாகக் கொண்டிருக்கும், மேலும் வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள் மற்றும் வசூலிக்கப்படும் பிற கட்டணங்களை உள்ளடக்கிய வருடாந்த பரிசீலனை விகிதம் (APR) உட்பட, அனைத்து விவரங்களும் கடனாளிக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

வட்டி விகிதம், அபாய மதிப்பீட்டிற்கான அணுகுமுறை, மற்றும் பல்வேறு வகை கடனாளர்களிடமிருந்து வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணங்கள் ஆகியவை, கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும், மேலும் ஒப்புதல் கடிதத்திலும் சுட்டிக்காட்டப்படும். இது நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் வெளியிடப்படும் மற்றும் மாற்றங்கள் ஏற்படும் போதெல்லாம் உடனடியாக புதுப்பிக்கப்படும்.

கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள், வட்டிக்கான பகுதி மற்றும் அசலுக்கான பகுதி ஆகியவற்றின் பிரிவை தெளிவாகக் குறிப்பிடும். வட்டி விகிதத்தில் முந்தைய தகவல்களுக்கு மாற்றமாக எந்தவொரு கூடுதல் கட்டணத்தையோ கூறுகளையோ அறிமுகப்படுத்தாமல் இருப்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

வட்டி விகிதங்களின் வகைகள்:

நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் வழங்கும் கடன் நிலையான வட்டி விகிதத்தில் உள்ளதா அல்லது மாறும் வட்டி விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதை, மேலும் வட்டி விகிதங்கள் எந்நிலையில் மாற்றப்படக்கூடும் என்பதைப் பற்றிய நிபந்தனைகளையும், வாடிக்கையாளருக்குத் தெளிவாக விளக்கும்..

வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைத்தல்

வட்டி விகிதங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் காரணமாக மாதாந்திர தவணை தொகை, கடன் தவணைக் காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றம் ஏற்படும் நிலையில், நிறுவனம் அத்தகவலை வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெளிவாக அறிவிக்கும் என்பதை உறுதிசெய்யும். வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கைக்கு அமைய, நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும். மேலும், கடன் தவணைக் காலத்தில் கடன் வாங்குபவர்கள் எத்தனை முறை விகித மாற்றம் மேற்கொள்ள அனுமதிக்கப்படுகிறார்கள் என்பதையும் நிறுவனத்தால் தெளிவாக தெரிவிக்கப்படும். கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை தெளிவாக வெளிப்படுத்துதல்

செயலாக்கக் கட்டணங்கள், பவுன்ஸ் கட்டணங்கள், அபராதங்கள் போன்ற அனைத்து கட்டணங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு முன் அறிவிப்பு வழங்காமல் எந்தவொரு கூடுதல் கட்டணமும் விதிக்கப்படாது.

கடன் முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள்

பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில், நிறுவனம் முன்கூட்டிய கடன் செலுத்துவதற்கான (prepayment) கட்டணங்களை வசூலிக்காது:

(A) கடன் மாறும் வட்டி விகித (floating) அடிப்படையில் வழங்கப்பட்டிருந்தால், மற்றும் எந்த மூலத்திலிருந்தும் கடன் முன்கூட்டியே அடைக்கப்பட்டால்; அல்லது
(B) கடன் நிலையான (fixed) வட்டி விகித அடிப்படையில் வழங்கப்பட்டிருந்தாலும், கடன் வாங்குபவர் தங்கள் சொந்த நிதி மூலங்களிலிருந்து முன்கூட்டியே அடைக்கப்பட்டால்;

தண்டனைகள்

கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெறுநர் மீறினால், விதிக்கப்படும் அபராதங்கள் "தண்டனைக் கட்டணங்கள்" என வகைப்படுத்தப்படும்.. இத்துடன், அபராதங்கள் எந்தவிதமான "தண்ட வட்டி" (penal interest) விதத்தில் முன்பண வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்கப்படும் முறையில் வசூலிக்கப்படமாட்டாது. மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் மீது கூடுதல் வட்டி (interest on penalty) எதுவும் விதிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்களின் தொகையும் விதிக்கும் காரணமும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாக குறிப்பிடப்படும். இது முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) மற்றும் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் பொதுவாகக் காணக்கூடியதாக இருக்கும். கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறியதற்கான ஒவ்வொரு நினைவூட்டலோடும் (reminder), பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படும். மேலும், எந்தவொரு அபராதமும் விதிக்கப்படும் நிலையில், அதற்கான தெளிவான காரணம் கடன் பெறுநருக்கு அறிவிக்கப்படும்.

---

6. வாடிக்கையாளர் தொடர்பு & சேவை

தெளிவான தொடர்பு

வாடிக்கையாளருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் தெளிவாகவும், முழுமையாகவும், எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் வழங்கப்படும் என்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.. வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டிய கடன் செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள், பணம் திருப்பி செலுத்தும் அட்டவணை, முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மீறப்பட்டதற்கான அபராதங்கள், பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டியில் ஏற்படும் மாற்றங்களின் சாத்தியமான தாக்கம் ஆகியவை, மாதாந்திர தவணை தொகை மற்றும் / அல்லது தவணைக் காலத்தில் மாற்றங்களை ஏற்படுத்தக்கூடியவையாக இருந்தால், ஒப்புதல் நேரத்தில் உட்பட வாடிக்கையாளருக்குத் தெளிவாக தெரிவிக்கப்படும்..

மேலே குறிப்பிட்ட கடன் விதிமுறைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றமும் எதிர்காலத்திலேயே நடைமுறைக்கு வரும் என்பதை வாடிக்கையாளருக்குத் தெளிவாக அறிவிப்பதை நாங்கள் உறுதி செய்கிறோம்.. மேற்கண்ட மாற்றங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமானவை என்றால், அவர்கள் மாற்றங்களுக்கான எந்தவித கூடுதல் கட்டணமோ அல்லது வட்டியோ, இழப்பின்றி தங்கள் கடன் கணக்கை முடித்துக்கொள்ளவோ அல்லது /மாற்றிக்கொள்ளவோ 30 நாட்கள் கால அவகாசம் வழங்கப்படும்.

முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) மற்றும் அதில் குறிப்பிடப்பட்ட முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் “வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள்” பிரிவில் தெளிவாகக் காண்பிக்கப்படும்.. முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மீறப்பட்டால், அதற்கேற்ப விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு நினைவூட்டல் வழங்கப்படும். எந்தவொரு அபராதமும் விதிக்கப்படும் சூழ்நிலையில், அதற்கான காரணம் தெளிவாக வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்..

ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும், அன்றுவரை வசூலிக்கப்பட்ட அசல் தொகை மற்றும் வட்டி, செலுத்தப்பட்ட மாதாந்திர தவணை தொகை, மீதமுள்ள எண்ணிக்கை, வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் கடனுக்கான முழு காலத்திற்குமான வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவற்றை தெளிவான மற்றும் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய அறிக்கையாகக் கணக்கிட்டு, வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

சரியான நேரத்தில் புதுப்பிப்புகள்.

கடன் விண்ணப்ப செயல்முறையின் ஒவ்வொரு கட்டத்திலும், ஒப்புதல் நிலை, பணம் வழங்கல் மற்றும் கடன் விதிமுறைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றமும் உள்ளிட்ட தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நேரத்தோடு மற்றும் தெளிவாக தெரிவிக்கப்படும்.. வாடிக்கையாளர் கடன் விண்ணப்பத்தின் தற்போதைய நிலையை உடனடியாக மற்றும் தவறாமல் தெரிந்து கொள்ளக் கூடிய வகையில் தகவல் வழங்கப்படும். கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டால், நிராகரிப்புக்கான காரணங்கள் தெளிவாகவும், எழுதப்பட்ட வடிவிலும் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் சேவை

வாடிக்கையாளரின் புகார்களை பெற, பதிவு செய்ய மற்றும் தீர்வு காண, தெளிவான, அணுகக்கூடிய மற்றும் பயனுள்ள குறை தீர்க்கும் நடைமுறை நிறுவனம் அமைத்திருக்கும். நிறுவனம் நியமித்த தொலைபேசி உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில், எழுத்துப் பின்னூட்டமாக அல்லது தொலைபேசியின் மூலம் பெறப்படும் அனைத்து புகார்களும் 24 மணி நேரத்திற்குள் பதிவு செய்யப்படும், மேலும் அவற்றைப் பொறுப்பேற்கும் அதிகாரியின் பெயரும் பதவியும் குறிப்பிடப்படும். ஒவ்வொரு புகாருக்கும்

தனிப்பட்ட குறிப்பு எண் வாடிக்கையாளருக்குத் தரப்படும். அதன் முன்னேற்ற நிலைபற்றி வாடிக்கையாளருக்கு தொடர்ச்சியான தகவல் வழங்கப்படும்.. அனைத்து புகார்களும் சாத்தியமானவாறு விரைவில், பொதுவாக 30 வேலை நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். தீர்வு செயல்முறை மற்றும் மேல்முறையீட்டு முறைகள் பற்றிய முழுமையான தகவல்கள் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.வாடிக்கையாளர், புகார் அளித்த நாள் முதல் முப்பது வேலை நாட்கள் காத்திருந்தும் குறை திருப்திகரமாக தீர்க்கப்படவில்லை என்று எண்ணினால், அல்லது குறித்த காலத்திற்குள் பதில் பெறவில்லை என்றால், National Housing Bank (NHB) கீழ்காணும் முகவரியில் தொடர்புகொள்ளலாம்::

The General Manager
National Housing Bank
Complaint Redressal Cell
4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre,
Lodhi Road,
New Delhi-110003

மாற்றாக, வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் குறைகளை, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் ஆன்லைன் குறை பதிவு முறைமையான GRIDS (குறைகளைப் பதிவு செய்தல் மற்றும் தகவல் தரவுத்தள அமைப்பு) வழியாக நேரடியாக தெரிவிக்கலாம். இதற்காக, வாடிக்கையாளர்கள் https://grids.nhbonline.org.in/ என்ற இணையதள முகவரியில் தொடர்புகொள்ளலாம்.

எங்கள் அலுவலக வளாகங்களில், அனைத்து கிளைகளிலும் மற்றும் எங்கள் வலைத்தளத்தில், வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களை பதிவு செய்யக்கூடிய மின்னஞ்சல் முகவரி, நியமிக்கப்பட்ட உதவி மைய எண், குறை தீர்க்கும் நடைமுறை, பிரச்சினைகளைத் தீர்க்க ஏற்கப்படும் கால அளவு, மற்றும் தேசிய வீடு வசதி வங்கிக்கு மேல்முறையீடு செய்யும் நடைமுறை ஆகியவை தெளிவாக வெளியிடப்பட்டிருக்கும் என்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

7. தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர் தகவலின் ரகசியத்தன்மை

எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமை மற்றும் தகவல் பாதுகாப்பை நாங்கள் மிகுந்த முக்கியத்துவத்துடன் மதிக்கிறோம்.

வாடிக்கையாளரின் அனைத்து தனிப்பட்ட மற்றும் நிதி தொடர்புடைய தகவல்களும் ரகசியமாக பாதுகாக்கப்படும். இந்த தகவல்கள்,

- சட்டபூர்வமான தேவை ஏற்படும் சந்தர்ப்பங்களில், அல்லது

- பொதுநலத்திற்காக தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டிய கட்டாயம் ஏற்பட்டால் மட்டுமே, வாடிக்கையாளரின் முந்தைய எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதல் இல்லாமல் மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிரப்படாது.

மேலும், வாடிக்கையாளர்கள், நிறுவனத்தால் வைத்திருக்கும் தங்கள் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகும் உரிமைகள், மற்றும் அது தொடர்பான தற்போதைய சட்ட கட்டுப்பாடுகள் பற்றி அவர்களுக்கு தெளிவாக அறிவிக்கப்படும்.

தரவு பாதுகாப்பு

நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், பொருந்தக்கூடிய தேசிய மற்றும் மாநில தரவுக்காப்பு சட்டங்கள் மற்றும் நெறிமுறைகள் அடிப்படையில், வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களை பாதுகாப்பதற்காக வலுவான தகவல் பாதுகாப்பு நடைமுறைகளை பின்பற்றும்.

வாடிக்கையாளரின் உணர்திறனுள்ள தனிப்பட்ட மற்றும் நிதி தரவுகள் அங்கீகரிக்கப்படாத அணுகலிலிருந்து பாதுகாக்கப்பட்டு, தவறான பயன்பாடு, இழப்பு அல்லது களவாடல் ஆகியவற்றைத் தடுக்கும் விதமாக, மிகுந்த பாதுகாப்புடன் கையாளப்படும்.

தரவின் பாதுகாப்பு உறுதி செய்யப்படும் வகையில், உள்நாட்டிலும், தகவல் தொழில்நுட்ப அடிப்படையிலும் தகவல் பாதுகாப்பு கட்டுப்பாடுகள் மற்றும் தொழில்நுட்ப பரிசோதனைகள் நடைமுறைப்படுத்தப்பட்டிருக்கும்.

---

8. மீட்பு நடைமுறைகள்

எங்கள் வசூல் கொள்கை மரியாதை, நியாயம் மற்றும் வற்புறுத்தலற்ற அணுகுமுறையின் அடிப்படையில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

நாங்கள் வாடிக்கையாளருடன் நம்பிக்கையும், நீண்டகால உறவுகளும் வளரவேண்டும் என்பதில் உறுதியுடன் இருக்கின்றோம்.

எங்கள் ஊழியர்கள் அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும், அல்லது / மற்றும் எங்களை பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர்கள், தங்களை அடையாளம் காண்பதுடன், எங்களால் வழங்கப்பட்ட அதிகாரக் கடிதத்தையும் வாடிக்கையாளரிடம் காண்பிக்க வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் பேரில், எங்கள் சார்பில் வழங்கப்பட்ட அடையாள அட்டையை காண்பிக்க வேண்டியது கட்டாயம்.

நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தேவையான விவரங்களும் வாடிக்கையாளருக்கு தெளிவாக வழங்கப்படும். மேலும், நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கான போதிய முன்னறிவிப்புடன் நாங்கள் தகவல் வழங்குவதை உறுதி செய்வோம்.

நெறிமுறை சேகரிப்பு நடைமுறைகள்

வாடிக்கையாளர் கடன் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறினால், வசூல் நடவடிக்கைகள் நியாயமான, வெளிப்படையான மற்றும் மரியாதையுடன் கூடிய முறையில் மேற்கொள்ளப்படும்.

எந்த சூழ்நிலையிலும், துன்புறுத்தும் அல்லது வற்புறுத்தும் செயல்கள், அச்சுறுத்தல், உடல் அல்லது மன அழுத்தம் விளைவிக்கும் அணுகுமுறைகள், அல்லது ஏதேனும் அநாகரிகமான நடைமுறைகள் பயன்படுத்தப்படமாட்டாது.

மீட்பு செயல்முறை குறித்த தெளிவான தகவல் தொடர்பு

எங்களால் கடன் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறை பற்றி தெளிவாக விளக்கப்படும். இதில், திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய தொகை, திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு (EMI) மற்றும் மொத்த காலக்கெடுவின் விவரம் ஆகியவை அடங்கும்.

இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை பின்பற்றத் தவறினால், பொருந்தக்கூடிய சட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் ஒழுங்குநிலை அமைப்புகளின்படி, நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க நிறுவனம் தீர்மானிக்கப்பட்ட நடைமுறைகளை பின்பற்றும்.

இந்த நடைமுறைகளில், வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப் வடிவ அறிவிப்புகள் அனுப்புதல், தொலைபேசி மூலம் தொடர்பு கொள்ளுதல், தனிப்பட்ட வருகைகள் மூலம் நினைவூட்டுதல், மற்றும் அவ்வாறானவற்றுக்கு உரிய வகையில் பாதுகாப்பு ஆவணங்கள் (இருந்தால்) கைப்பற்றுதல் போன்றவை அடங்கும்.

வாடிக்கையாளர்களுக்கு, நிலுவையில் உள்ள தொகைகள் குறித்து தொலைபேசி அழைப்புகள் மற்றும் / அல்லது மின்னஞ்சல்கள் மூலமாக நினைவூட்டங்கள் அனுப்பப்படும். தேவையானபோது, எழுத்துப்பூர்வ அறிவிப்புகளும் வழங்கப்படும். வாடிக்கையாளரால் சிக்கல் தீர்க்க போதிய நேரம் வழங்கப்படும். நிலுவையை தீர்க்கும் முயற்சியில், மறுசீரமைப்பு (restructuring) அல்லது மறுநிதியளிப்பு (refinancing) போன்ற பரஸ்பரம் ஏற்கத்தக்க தீர்வுகளை கண்டறிய, வாடிக்கையாளர்களுடன் நாங்கள் இணைந்து செயல்படுவோம்.

கடன் வசூல்

வாடிக்கையாளர்களிடம் மீட்டெடுப்பு நோக்கில் தொடர்பு கொள்ளும் அனைத்து ஊழியர்களும், துறையியல் நெறிமுறைகள் மற்றும் சட்டப்படி

நிர்ணயிக்கப்பட்ட நடைமுறைகளை பின்பற்றுவார்கள். எந்தவொரு மீட்பு நடவடிக்கையும் மேற்கொள்ளப்படுவதற்கு முன், வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமான முன் அறிவிப்பு வழங்கப்படும். வாடிக்கையாளர்களை மீட்டெடுப்பதற்காக தொடர்பு கொள்ளும் போது, நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகளும், கீழ்க்கண்ட நடைமுறைகளை கட்டாயமாக பின்பற்றுவார்கள்:

a) வாடிக்கையாளரின் விருப்பம் வேறுவிதமாக இல்லாவிட்டால், அவர்கள் காலை 7.00 மணி முதல் மாலை 7.00 மணி வரை மட்டுமே தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள்.
b) ஒரு குறிப்பிட்ட நேரம் அல்லது இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க வாடிக்கையாளர் கோரினால், அந்தக் கோரிக்கை மரியாதையுடன் மதிக்கப்படும்.
c) மேற்கொள்ளப்படும் ஒவ்வொரு அழைப்பின் நேரம், எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் முக்கிய அம்சங்கள் ஆவணமாக பதிவு செய்யப்படும். நிறுவனத்தின் சார்பில் செயற்படுவோரின் அடையாளம் மற்றும் அதிகாரம், வாடிக்கையாளருக்கு முதல் தொடர்பு நேரத்தில் எளிமையாகவும் தெளிவாகவும் தெரிவிக்கப்படும்.
d) வாடிக்கையாளர்களுடன் வழக்கமாக அவர்கள் விரும்பும் இடத்திலும், அவர்கள் வசிக்கும் இடம் குறிப்பிடப்படவில்லை என்றால், தேவையின் பேரில் தொழில் அல்லது வணிக நடவடிக்கைகள் நடைபெறும் இடத்திலும் தொடர்பு கொள்ளப்படும்.

அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும் வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமை பூரணமாகக் காக்கப்படும்; மேலும், அவர்களுடன் மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து தொடர்புகளும் நாகரிகமும் மரியாதையும் பொருந்திய முறையில் இருக்கும் என்பதை நாங்கள் உறுதி செய்கிறோம்.

9. அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல்

a) நிறுவனம், அனைத்து அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் நிலுவைத் தொகைகளை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தியதும் உடனடியாக, அல்லது அதிகபட்சமாக 30 நாட்களுக்குள், கடன் வாங்குபரிடம் ஒப்படைக்க வேண்டும். இதற்காக, எந்தவொரு பதிவேட்டிலும் பதிவுசெய்யப்பட்ட கட்டணங்களும், நிறுவனம் வைத்திருக்கும் உரிமைகளும், கடன் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டதும் நீக்கப்பட வேண்டும்.

b) நிறுவனத்திற்கு கடன் வாங்குபருக்கு எதிராக ஏதேனும் உரிமை அல்லது உரிமைகோரல் இருந்தால், அந்த உரிமைகளைச் செலுத்தும் வரை பத்திரங்களை தக்க வைத்துக்கொள்ள முடியும்.

c) இத்தகைய உரிமைக்கோரலை நிறுவனம் பயன்படுத்த விரும்பினால், காரணம் மற்றும் உரிமையின் தன்மை உள்ளிட்ட முழுமையான விவரங்களை எழுத்துப்பூர்வமாக கடன் வாங்குபருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். சொத்து உரிமையாளர் / கடன் வாங்குபவர்கள், தங்கள் அசல் உரிமை ஆவணங்களை, கடன் வழங்கிய கிளையிலிருந்தோ அல்லது வேறு ஏதாவது தங்களுக்கு அருகிலுள்ள கிளையிலிருந்தோ கேட்டு பெறும் வாய்ப்பை பெற்றிருப்பார்கள்.

ஒரே சொத்து உரிமையாளர் அல்லது கூட்டு உரிமையாளரின் மறைவுக்குப் பிந்தைய ஆவணங்கள் வெளியீட்டு நடைமுறை

ஒரே கடன் வாங்குபர் அல்லது கூட்டு கடன் வாங்குபர்களில் யாரேனும் தற்செயலாக இறந்துவிட்டால், அசல் அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு திருப்பி வழங்க நிறுவனத்திடம் நன்கு வகைப்படுத்தப்பட்ட நடைமுறை உண்டு. இந்த நடைமுறை, வாடிக்கையாளர் தகவலுக்கான பிற தொடர்புடைய கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன், நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் தெளிவாகக் காண்பிக்கப்படுகிறது.

சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு

தாமதம் ஏற்பட்டால், நிறுவனம் அதற்கு இழப்பீடு வழங்கும், பின்வருமாறு:

i. அசல் சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டாலோ, அல்லது கடன் தொகை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டு 30 நாட்கள் கடந்த பிறகு சம்பந்தப்பட்ட பதிவேட்டில் கட்டண திருப்தி படிவம் தாக்கல் செய்யப்படத் தவறினாலோ, அதற்கான காரணங்களை நிறுவனம் கடன் வாங்குபருக்கு அறிவிக்கும். இத்தகைய தாமதம் நிறுவனத்தின் தவறால் ஏற்பட்டிருந்தால், அந்த தாமதத்துக்கான ஒவ்வொரு நாளுக்கும் கடன் வாங்குபருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படும். அசல் அசையா சொத்து ஆவணங்களில் முழுவதுமோ அல்லது பகுதியளவிலோ இழப்பு அல்லது சேதம் ஏற்பட்டால், அத்தகைய ஆவணங்களின் நகல்கள்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்காக நிறுவனம் கடன் வாங்குபருக்கு தேவையான உதவிகளை வழங்கும்.

ii. மேலும், மேற்கண்ட துணைப் பிரிவு (i)-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவாறு, நிறுவனம் பொருந்தக்கூடிய இழப்பீட்டை வழங்குவதோடு தொடர்புடைய அனைத்து செலவுகளையும் ஏற்கும்.

iii. இத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், நடைமுறையை நிறைவேற்ற நிறுவனத்திற்கு கூடுதலாக 30 நாட்கள் கால அவகாசம் வழங்கப்படும். இக்கால அவகாசம் முடிந்த பின்னரே தாமதத்திற்கான அபராதம் கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தமாக 60 நாட்கள் கழித்துப் பிறகு).

iv. இந்த வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு, கடன் வாங்குபரின் வேறு எந்த இழப்பீட்டிற்கான உரிமைகளையும் பாதிக்காது, மேலும் அவருக்கு உள்ள சட்டப்பூர்வ உரிமைகளுக்கு எந்தவிதத் தடையுமாக இருக்காது..

---

10. பொறுப்பான கடன்

அதிகப்படியான கடனைத் தடுத்தல்

நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், வாடிக்கையாளரின் தேவையையும், போதுமான பணப்புழக்கத்தின் அடிப்படையில் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனையும் முழுமையாக மதிப்பீடு செய்த பின்னரே கடன்கள் வழங்குவதை உறுதி செய்கிறது. வாடிக்கையாளர் ஏற்கனவே கடன்

சுமையால் பாதிக்கப்பட்டிருந்தால், அல்லது புதிய கடன் அவர் நிதிநிலையை பாதிக்கக்கூடும் என்றால், அத்தகைய சூழ்நிலையில் கடன் வழங்கப்படாது.

குறிப்பாக, EMI அடிப்படையிலான மாறும் வட்டி விகித வீட்டுக் கடன்களை வழங்கும் போது, கடன் காலத்தில் வட்டி விகிதங்கள் அதிகரிக்கும் சாத்தியம் இருந்தால், தவணைக் காலத்தை நீட்டிக்கும் மற்றும்/அல்லது EMI அதிகரிக்கும் தேவைக்கேற்ப, வாடிக்கையாளரின் பொருளாதார நிலையில் போதுமான (headroom/margin) இருப்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

வாடிக்கையாளர் விழிப்புணர்வு மற்றும் கல்வி

வாடிக்கையாளர்கள் மேற்கொள்ளும் நிதி உறுதிமொழிகள் தொடர்பாக, நாங்கள் அவர்களுக்கு முன்கூட்டியே தேவையான விழிப்புணர்வையும் கல்வியையும் வழங்குவோம். குறிப்பாக, கடன் திருப்பிச் செலுத்தல், கடன்களுடன் தொடர்புடைய அபாயங்கள் மற்றும் தாமதமாக பணம் செலுத்தும் சூழ்நிலைகளில் ஏற்படக்கூடிய விளைவுகள் குறித்து வெளிப்படையாகவும் தெளிவாகவும் தகவல் வழங்கப்படும்.

கடன் விதிமுறைகளின் நெகிழ்வுத்தன்மை

சாத்தியமான சூழ்நிலைகளில், நிதிச் சிக்கல்களை எதிர்கொள்கிற வாடிக்கையாளர்களுக்கு, பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் தகுதிச்சட்டங்கள் அடிப்படையில், கடன் மறுசீரமைப்பு (restructuring) அல்லது தடைக்காலம் (moratorium) போன்ற விருப்பங்களை நிறுவனம் வழங்கும்.

---

11. ஒழுங்குமுறை தேவைகளுடன் இணங்குதல்

ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுதல்

நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI), தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி (NHB) மற்றும் பிற தொடர்புடைய ஆணையங்கள் வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களுடன் சேர்ந்து, பொருந்தக்கூடிய அனைத்து சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை முழுமையாக பின்பற்றுவதற்கு உறுதிபூண்டுள்ளது.

இந்நிறுவனம், வீட்டு நிதி தயாரிப்புகளின் துவக்கம், பராமரிப்பு, வசூல் மற்றும் மேலாண்மை போன்ற பணிகளில் ஈடுபட்டுள்ள எங்கள் அனைத்து ஊழியர்கள், அதிகாரிகள், முகவர்கள் மற்றும் பிரதிநிதிகள் ஒழுக்கக் குறியீடு (Code of Conduct) பற்றிய தொடர்புடைய தகவல்களை வழங்கவும், அந்த ஒழுக்கக் குறியீட்டைப் பின்பற்றும் வகையில் செயல்படவும் தேவையான பயிற்சியை நன்கு பெறுவதை உறுதி செய்யும்.

ஒழுக்கக் குறியீட்டை பிரசாரம் செய்வது

இந்நிறுவனம், இந்த ஒழுக்கக் குறியீட்டை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடுவதையும், அனைத்து கிளைகளிலும் வைத்திருப்பதையும் உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர்கள் கேட்டுக்கொண்டால், இந்த ஒழுக்கக்

குறியீட்டின் ஒரு பிரதியை நேரடியாக (கண்காணிப்பு மேசையில்) அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் வழங்குவோம்.

இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடு குறித்து இயக்குநர்கள் குழு அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும். அதன் பொருத்தத்தையும் செயல்திறனையும் உறுதி செய்வதற்காக இந்த குறியீடு ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

வழக்கமான தணிக்கைகள் & மதிப்புரைகள்

இந்த நியாயமான நடைமுறை விதிகளுடன் நிறுவனத்தின் ஒழுங்கமைவான இணக்கத்தைக் கடைபிடிப்பதற்காக, நிறுவனம் தவறாது வழக்கமான உள் தணிக்கைகள் மற்றும் காலமுறை மதிப்பாய்வுகளை மேற்கொள்ளும். அவற்றில் கண்டுபிடிக்கப்படும் குறைகளுக்கு ஏற்ப, தேவையான திருத்த நடவடிக்கைகள் உடனடியாக மேற்கொள்ளப்படும். இத்தகைய தணிக்கைகள் மற்றும் மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, வாரியத்தால் பரிந்துரைக்கப்படும் முறையில், காலந்தோறும் இயக்குநர்கள் குழுவிற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.

---

12. கண்காணிப்பு மற்றும் மதிப்பாய்வு

வழக்கமான கண்காணிப்பு

அனைத்து ஊழியர்களும் மற்றும் முகவர்களும் இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் கொள்கைகளை முழுமையாகப் பின்பற்றுவதை உறுதிப்படுத்த, நிறுவனத்தால் இந்தக் குறியீட்டின் செயல்பாடு தொடர்ந்து கண்காணிக்கப்பட்டு மதிப்பாய்வு செய்யப்படும். ஏதேனும் விலகல்கள் அல்லது புகார்கள் ஏற்பட்டால், அவை நேர்மையான மற்றும் நேரத்திற்குள் தீர்வுக்குரிய முறையில் கையாளப்படும்.

வருடாந்திர மதிப்பாய்வு

நிறுவனம் இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யும். வீட்டு நிதித் துறையில் சட்டங்கள், ஒழுங்குமுறைகள் அல்லது சிறந்த நடைமுறைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்களைப் பிரதிபலிக்கும் வகையில், தேவையான திருத்தங்கள் மேற்கொள்ளப்படும்.

---

13. தொடர்புத் தகவல்

எங்கள் சேவைகள் அல்லது நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு தொடர்பாக ஏதேனும் கேள்விகள், கவலைகள் அல்லது புகார்கள் இருந்தால்,

வாடிக்கையாளர்கள் பின்வரும் விவரங்களின் மூலம் எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

- வாடிக்கையாளர் சேவை மின்னஞ்சல்: customerfirst@nestaviahomefin.com
- வாடிக்கையாளர் சேவை தொலைபேசி எண்: +914446065151 என்ற எண்ணுக்கு அழைக்கவும், அல்லது தனி இலவச டோல் 1800 1800 569 7070 என்ற எண்ணுக்கு அழைக்கலாம்.
- எங்களைத் தொடர்பு கொள்ள வலைத்தளத்தின் பிரிவு: https://www.nestaviahomefin.com/contact/ இல் பார்வையிடவும்.

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டைப் பின்பற்றுவதன் மூலம், நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், தனது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடனும் நம்பிக்கை, நியாயம் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையை அடிப்படையாகக் கொண்டு நீடித்த உறவுகளை உருவாக்க முயற்சிக்கிறது.