Nestavia Home Finance Private Limited

நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாடு - தமிழ்

கொள்கையின் பெயர்: நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாடு

கொள்கை எண்: FPC-ENG-03/2026 (தமிழ் மொழிபெயர்ப்பு)

முன்னுரை

நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (இனிமேல் "நிறுவனம்" அல்லது "**நெஸ்டாவியா**" என குறிப்பிடப்படும்) வாடிக்கையாளரை முதன்மையாகக் கருதும் அணுகுமுறையின் மூலம் சிறந்த வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை வழங்குவதில் உறுதியாக உள்ளது.

வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் விஷயத்தில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துவது நிறுவனத்தின் பொறுப்பு என்பதை நிறுவனம் ஏற்றுக்கொள்கிறது. இதன் அடிப்படையில், வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் நல்லுறவை மேம்படுத்த தெளிவான வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் செயல்முறைகளை நிறுவுவதற்காக இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டை நிறுவனம் அமல்படுத்தியுள்ளது. இதன் மூலம் நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளரின் நம்பிக்கை மற்றும் உறுதியை மேம்படுத்த முடியும்.

இந்தக் கொள்கை, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்கள்) உத்தரவுகள், 2025 மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்புள்ள வணிக நடத்தை) உத்தரவுகள், 2025 (அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டவாறு) இணங்கும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

பொறுப்பு ஒதுக்கீட்டு அட்டவணை

செயல்படுத்துவதற்கான பொறுப்பு	அந்தந்த இடங்களின் கிளை மேலாளர்
குறை தீர்வுக்கான பொறுப்பு	நிலை 1 - குறை தீர்வு அதிகாரி நிலை 2 - நோடல் அதிகாரி

அங்கீகார விவரங்கள்

தயாரித்து முன்மொழிந்தவர்	தலைமை வணிக அதிகாரி
மறுஆய்வு செய்து பரிந்துரைத்தவர்	நிர்வாக இயக்குநர் மற்றும் தலைமை நிர்வாக அதிகாரி
அங்கீகரித்தவர்	இயக்குநர்கள் குழு
அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதி	22-ஜூலை-2026

பதிப்புக் கட்டுப்பாடு

பதிப்பு எண்	**இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதி**	**முக்கிய சிறப்பம்சங்கள்/மாற்றங்கள்**
1.0	13-டிசம்பர்-2024	கொள்கை அறிமுகப்படுத்தப்பட்டது
2.0	23-ஏப்ரல்-2025	கொள்கையின் ஆண்டு மறுஆய்வு
3.0	30-ஏப்ரல்-2026	கொள்கையின் ஆண்டு மறுஆய்வு
4.0	22-ஜூலை-2026	கொள்கையின் ஆண்டு மறுஆய்வு

பொருளடக்கம்

1. நோக்கம்
2. வரம்பு மற்றும் பொருந்தும் தன்மை
3. வெளிப்படையான கடன் தயாரிப்புகள் மற்றும் விதிமுறைகள்
   - கடன் தகவல் வெளிப்படுத்தல்
   - கடன் ஒப்பந்தம்
   - மறைமுக கட்டணங்கள் இல்லை
   - விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை
4. நியாயமான கடன் வழங்கல் நடைமுறைகள்
   - திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை மதிப்பீடு செய்தல்
   - பாகுபாடற்ற நடைமுறைகள்
   - கடன் விண்ணப்ப செயலாக்கம்
   - கடன் மதிப்பீடு
   - கடன் வழங்கல்
5. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள்
   - வட்டி விகித வெளிப்படுத்தல்
   - வட்டி விகிதங்களின் வகைகள்
   - வட்டி விகிதங்களை மறுசீரமைத்தல்
   - கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களின் தெளிவான வெளிப்படுத்தல்
   - முன்கூட்டிய மூடல் கட்டணங்கள்
   - அபராதங்கள்
6. வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மற்றும் சேவை
   - தெளிவான தொடர்பு
   - சரியான நேரத்தில் புதுப்பிப்புகள்
   - புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்வு
7. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை
   - வாடிக்கையாளர் தகவலின் இரகசியத்தன்மை
   - தரவு பாதுகாப்பு
8. மீட்பு நடைமுறைகள்
   - நெறிமுறை வசூல் நடைமுறைகள்
   - மீட்பு செயல்முறை குறித்த தெளிவான தொடர்பு
   - கடன் வசூல்
9. அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்
   - ஒரே/கூட்டு சொத்துடையவரின் மறைவு ஏற்பட்டால் ஆவணங்களை விடுவிப்பதற்கான செயல்முறை

- சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு

10. பொறுப்புள்ள கடன் வழங்கல்
    - அதிகப்படியான கடன் சுமையைத் தடுத்தல்
    - வாடிக்கையாளர் கல்வி
    - கடன் விதிமுறைகளின் நெகிழ்வுத்தன்மை
11. ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணக்கம்
    - ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களைக் கடைபிடித்தல்
    - கோட்பாட்டைப் பரப்புதல்
    - இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு
    - வழக்கமான தணிக்கைகள் மற்றும் மறுஆய்வுகள்
12. கண்காணிப்பு மற்றும் மறுஆய்வு
    - வழக்கமான கண்காணிப்பு
    - ஆண்டு மறுஆய்வு
13. தொடர்பு தகவல்

நோக்கம்

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டின் (FPC) நோக்கம், **நெஸ்டாவியா** ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் கடன் வழங்கும் செயல்பாடுகளில் நெறிமுறை, வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் வாடிக்கையாளர் மையப்படுத்தப்பட்ட நடைமுறைகளின் கட்டமைப்பை நிறுவுவதாகும். வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள் பாதுகாக்கப்படுவதையும், அனைத்து பரிவர்த்தனைகளும் நேர்மை, நியாயம் மற்றும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க நடத்தப்படுவதையும் உறுதி செய்யும் வகையில் இந்தக் கோட்பாடு வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

வரம்பு மற்றும் பொருந்தும் தன்மை

இந்தக் கோட்பாடு, சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் உறவு, வீட்டுவசதி நிதி தயாரிப்புகளின் தோற்றம், சேவை வழங்கல், வசூல் மற்றும் மேலாண்மை உள்ளிட்ட செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களிலும் ஈடுபட்டுள்ள **நெஸ்டாவியா** ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்கள், அதிகாரிகள், முகவர்கள் மற்றும் பிரதிநிதிகளுக்கும் பொருந்தும்.

நிறுவனம் தற்போது தனது வணிகத்தின் போது கவுன்டரில், தொலைபேசி மூலம், அஞ்சல் மூலம், மின்னணு சாதனங்கள் மூலம், இணையத்தில் அல்லது வேறு ஏதேனும் முறையில் வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளையும் இது உள்ளடக்கியது.

வெளிப்படையான கடன் தயாரிப்புகள் மற்றும் விதிமுறைகள்

கடன் தகவல் வெளிப்படுத்தல்

வீட்டுக் கடன்கள், அடமானக் கடன்கள் மற்றும் பிற நிதி தயாரிப்புகள் உள்ளிட்ட அனைத்து வீட்டுவசதி நிதி தயாரிப்புகளும், கடன் வாங்குபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய பிராந்திய மொழியில் அல்லது மொழியில் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவாக விளக்கப்பட்டு தெரிவிக்கப்படுவதை நாங்கள் உறுதி செய்கிறோம். கடனை செயலாக்குதல் மற்றும் அனுமதி வழங்குதலில் ஈடுபடும் அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'மொத்த செலவினத்தை' வெளிப்படையான முறையில் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படுத்துவதையும் நாங்கள் மேலும் உறுதி செய்கிறோம்.

எந்தவொரு ஒப்பந்தத்திலும் நுழைவதற்கு முன், பின்வருவை உள்ளிட்ட மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாக வெளிப்படுத்தப்படும்:

- கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள்
- கடன் அனுமதிக்கப்படாத/ஒப்புதல் அளிக்கப்படாத நிலையில், பொருந்தினால், திரும்பப் பெறத்தக்க தொகை
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கணக்கிடும் முறை
- நிலையான வட்டியிலிருந்து மாறும் வட்டிக்கு அல்லது நேர்மாறாக மாறுவதற்கான மாற்றுக் கட்டணங்கள், பொருந்தினால்
- திருப்பிச் செலுத்தும் விதிமுறைகள், EMI, தவணை தவறுதல் அல்லது தாமதமான செலுத்துதலுக்கான அபராதங்கள், கடன் ஒப்பந்த விதிமுறைகளை பின்பற்றாமை, முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், வட்டி மறுசீரமைப்பு விதி இருப்பது போன்றவை

கடன் ஒப்பந்தம்

வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் எழுதப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தம் வழங்கப்படும். கடன் தொகை, காலஅளவு, EMI, வட்டி விகிதம், பொருந்தும் கட்டணங்கள், தவறுதல் அல்லது தாமதமான செலுத்துதலுக்கான அபராதங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் போன்ற அனைத்து முக்கிய விவரங்களும் அதில் இடம்பெறும். கடன் ஒப்பந்த விதிமுறைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திற்கு மட்டுமே செல்லுபடியாகும் என்பதை உறுதிப்படுத்தும் பொருத்தமான விதி கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ளது.

மறைமுக கட்டணங்கள் இல்லை

மறைமுக கட்டணங்கள் எதுவும் இல்லை என்பதை நாங்கள் உறுதி செய்கிறோம். செயலாக்கக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற பொருந்தும் கட்டணங்கள் அனைத்தும் கடன் தோற்றத்தின் போது தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

சிற்றேடுகள், சுவரொட்டிகள், துண்டுப் பிரசுரங்கள், செய்திமடல்கள் உள்ளிட்ட எங்கள் விளம்பர மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள், மற்றும் எங்கள் இணையதளம் மற்றும் ஃபேஸ்புக், லிங்க்டு-இன், ட்விட்டர் மற்றும் X உள்ளிட்ட (இவற்றுக்கு மட்டும் மட்டுப்படுத்தப்படாமல்) சமூக ஊடக தளங்களில் காட்சிப்படுத்தப்படும் விளம்பர மற்றும் ஊக்குவிப்புச் செய்திகள் தெளிவாகவும், தெளிவற்ற தன்மையின்றியும், தவறாக வழிநடத்தாமலும் இருப்பதை நாங்கள் உறுதி செய்கிறோம்.

ஒரு நிதி தயாரிப்பின் மீது கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதம் பற்றிய குறிப்பை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு விளம்பர பிரசுரம் அல்லது தளமாக இருந்தாலும், பிற கட்டணங்களும் கட்டணங்களும் பொருந்துமா என்பதை நாங்கள் குறிப்பிடுவோம்.

அலுவலக வளாகங்கள்/கிளைகளில் அறிவிப்புகள் காட்சிப்படுத்துவதன் மூலம், உதவிஎண்கள், நிறுவனத்தின் இணையதளம் அல்லது நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் மூலம் வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவலை வழங்குவதை நாங்கள் உறுதி செய்கிறோம். நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் தொடர்பான ஊக்குவிப்பு சலுகைகள் பற்றிய எந்தவொரு தகவலும், மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ, அந்த தகவல்/சேவையைப் பெற வாடிக்கையாளர்களின் ஒப்புதலுடன் மட்டுமே தெரிவிக்கப்படும்.

நியாயமான கடன் வழங்கல் நடைமுறைகள்

திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை மதிப்பீடு செய்தல்

நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், வருமானம், கடன் வரலாறு மற்றும் பிற நிதிக் கடமைகளின் அடிப்படையில் கடன் வாங்குபவரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை மதிப்பீடு செய்யும். வாடிக்கையாளர் கடனை திருப்பிச் செலுத்தும் நோக்கமும் திறனும் கொண்டுள்ளார் என்று நாங்கள் உறுதியாக நம்பும் இடங்களில் மட்டுமே கடன் வழங்குவோம்.

பாகுபாடற்ற நடைமுறைகள்

நிறுவனம் தனது கடன் வழங்கும் முடிவுகளில் நியாயமான மற்றும் பாகுபாடற்ற நடைமுறைகளைப் பின்பற்றும், சாதி, மதம், பாலினம் அல்லது சமூக-பொருளாதார பின்னணியைப் பொருட்படுத்தாமல் அனைத்து விண்ணப்பதாரர்களும் நியாயமான முறையில் நடத்தப்படுவதை உறுதி செய்யும். மேலும், பார்வைக் குறைபாடு அல்லது உடல் ஊனமுற்றவர்களை அவர்களது ஊனத்தின் அடிப்படையில் தயாரிப்புகளை வழங்குவதில் நாங்கள் பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம். ஊழியர்களுக்கு வழங்கப்படும் பயிற்சித் திட்டத்தில், சட்டம் மற்றும் சர்வதேச உடன்படிக்கைகளால் ஊனமுற்றோருக்கு உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்ட உரிமைகள் குறித்த ஒரு பாடப்பகுதி இடம்பெறும்.

கடன் விண்ணப்ப செயலாக்கம்

கடன் விண்ணப்ப செயல்முறை எளிமையாகவும், வெளிப்படையாகவும், விரைவாகவும் இருக்கும். கடன் விண்ணப்பம், வாடிக்கையாளரின் நலன்களைப் பாதிக்கும் தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் கொண்டிருக்கும், மேலும் வாடிக்கையாளர் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஒப்பிட்டு, தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க முடியும். வாடிக்கையாளர்களின் கோரிக்கையின் பேரில், கடன் விண்ணப்பத்தை நிரப்புவதிலும் அதன் விதிமுறைகளைப் புரிந்துகொள்வதிலும் உதவி செய்வோம். கடன் விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களின் குறிப்புப் பட்டியலையும் நாங்கள் வழங்குவோம். கடன் விண்ணப்பம் தீர்க்கப்படும் காலஅளவுடன், அனைத்து

விண்ணப்பதாரர்களுக்கும் கடன் விண்ணப்பம் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புகை வழங்கப்படும்.

விண்ணப்பங்களை சரியான நேரத்தில் மற்றும் திறமையாக செயலாக்குவதையும், ஒவ்வொரு கட்டத்திலும் நிலைமையை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிப்பதையும் நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

கடன் மதிப்பீடு

விண்ணப்பத்தை செயலாக்க தேவையான அனைத்து விவரங்களையும் ஆவணங்களையும் விண்ணப்பிக்கும் நேரத்திலேயே நாங்கள் சேகரிப்போம் என்பதையும், கூடுதல் தேவைகள் இருந்தால் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள் என்பதை வாடிக்கையாளர்களுக்கு உடனடியாகத் தெரிவிப்போம் என்பதையும் உறுதி செய்வோம்.

ஒவ்வொரு கடன் வாங்குபவருக்கும், கடன் அனுமதி/வழங்கல் நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்பின் நகலுடன் சேர்த்து கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் ஒப்புகைக்கு எதிராக வழங்கப்படும்.

கடன் வழங்கல்

கடன் ஒப்பந்தம்/அனுமதி கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள வழங்கல் அட்டவணையின்படி கடன் தொகையை வழங்குவதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள்

வட்டி விகித வெளிப்படுத்தல்

நிதி செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் இடர் அபராதம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு, நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகித மாதிரியை நிறுவனம் பின்பற்றி, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு விதிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும்.

வழங்கப்படும் வட்டி விகிதங்கள் போட்டித்தன்மை கொண்டதாக இருக்கும், மேலும் கடன் விண்ணப்ப நேரத்திலேயே தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும். விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் பொருந்தும் சந்தை விகிதத்தை அடிப்படையாகக் கொண்டதாக இருக்கும், மேலும் வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை உள்ளடக்கிய ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR) உட்பட, வெளிப்படையான முறையில் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

வட்டி விகிதம் மற்றும் இடர் வகைப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை, மற்றும் வெவ்வேறு பிரிவு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதம் விதிப்பதற்கான காரணம், கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்தப்பட்டு, கடன் அனுமதிக் கடிதத்தில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும், மேலும் இது நிறுவனத்தின்

இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட்டு, மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள், வட்டி மற்றும் அசலுக்கு இடையிலான பிரிவினையை தெளிவாகக் குறிப்பிடும். வட்டி விகிதத்தில் கூடுதல் கூறு எதையும் அறிமுகப்படுத்த மாட்டோம் என்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

வட்டி விகிதங்களின் வகைகள்

கடன் நிலையான அல்லது மாறும் வட்டி விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதையும், விகிதங்கள் திருத்தப்படக்கூடிய நிபந்தனைகளையும் **நெஸ்டாவியா** ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் தெளிவாகக் குறிப்பிடும்.

வட்டி விகிதங்களை மறுசீரமைத்தல்

வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் காரணமாக EMI அல்லது கடன் காலஅளவு அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் அதிகரிப்பு குறித்து தெரிவிப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி, நிலையான வட்டிக்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்குவோம், மேலும் கடன் காலஅளவில் கடன் வாங்குபவர்கள் மாறுவதற்கு அனுமதிக்கப்படும் முறைகளின் எண்ணிக்கை அனுமதி கடிதம் மற்றும் MITC-ல் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படும்.

கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகளின் தெளிவான வெளிப்படுத்தல்

செயலாக்கக் கட்டணங்கள், கருவி நிராகரிப்பு கட்டணங்கள், அபராதங்கள் போன்ற பொருந்தும் அனைத்து கட்டணங்களும் செலவுகளின் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முன்கூட்டியே வெளிப்படுத்தப்படும். வாடிக்கையாளரின் முன் அறிவிப்பின்றி கூடுதல் கட்டணங்கள் எதுவும் விதிக்கப்படாது.

முன்கூட்டிய கடன் முடித்தல் கட்டணங்கள்

முன்கூட்டியே செலுத்துதல்/முன்கூட்டிய கடன் முடித்தல் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பது அனுமதி கடிதம், MITC மற்றும் KFS-ல் விரிவாகக் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

அபராதங்கள்

கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் பின்பற்றாத நிலையில் விதிக்கப்படும் அபராதம் ஏதேனும் இருப்பின், அது 'அபராதக் கட்டணம்' எனக் கருதப்படும், மேலும் முன்பணங்களுக்கு விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவில் விதிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்களுக்கு எந்தவொரு மூலதனமாக்கலும் இருக்காது.

அபராதக் கட்டணங்களின் அளவும் காரணமும், இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்துவதற்கு கூடுதலாக, கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்/முக்கிய தகவல் அறிக்கை (KFS) பொருந்தும் இடங்களில், கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும்.

கடன் தொடர்பான முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாமைக்காக நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போது, பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நிகழ்வும், அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மற்றும் சேவை

தெளிவான தகவல் பரிமாற்றம்

வாடிக்கையாளருடனான அனைத்து தொடர்பும் தெளிவாகவும், முழுமையாகவும், எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியிலும் இருப்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம். வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், வழங்கல் அட்டவணை, திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை, முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாமைக்கான அபராதங்கள், பிற பொருந்தும் கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டியில் மாற்றத்தால் EMI மற்றும்/அல்லது காலஅளவில் ஏற்படக்கூடிய தாக்கம் ஆகியவை உட்பட, ஆனால் இவற்றுக்கு மட்டுப்படுத்தப்படாமல், கடன் விதிமுறைகள் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனுமதி வழங்கும் நேரத்தில் தெரிவிக்கப்படும்.

மேற்கூறிய கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், வட்டி விகிதங்கள் அல்லது கட்டணங்கள் அல்லது கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திற்கு மட்டுமே செல்லுபடியாகும் என்பதை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிப்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம். இத்தகைய மாற்றம் ஏதேனும் வாடிக்கையாளருக்குப் பாதகமாக இருந்தால், கூடுதல் கட்டணம் அல்லது வட்டி செலுத்தாமல் தங்கள் கடன் கணக்கை மாற்ற அல்லது மூட வாடிக்கையாளருக்கு 30 நாட்கள் அவகாசம் வழங்கப்படும்.

பொருந்தும் இடங்களில் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்/முக்கிய தகவல் அறிக்கை (KFS), நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் என்ற பிரிவின் கீழ் காட்சிப்படுத்தப்படும். முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாத எந்தவொரு நிகழ்வும், பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களுடன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நினைவூட்டப்படும்.

அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நிகழ்வும், காரணத்துடன் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

இதுவரை வசூலிக்கப்பட்ட தவணை, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMI-களின் எண்ணிக்கை மற்றும் முழு கடன் காலஅளவுக்கான ஆண்டு வட்டி விகிதம்/ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவற்றை எளிமையாகவும் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய முறையிலும் பட்டியலிடும் கணக்கு அறிக்கையை வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் மொபைல் செயலியில் பார்க்க முடியும்.

சரியான நேரத்தில் புதுப்பிப்புகள்

கடன் விண்ணப்ப செயல்முறையின் ஒவ்வொரு கட்டத்திலும், அனுமதி, வழங்கல் மற்றும் அவர்களது கடன் விதிமுறைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் உள்ளிட்ட, வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். கடன் விண்ணப்பத்தின் நிலை உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும். கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டால், கடன் அனுமதி நிராகரிக்கப்பட்டதற்கான காரணங்களை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்போம்.

புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்வு

புகார்களைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும், தீர்ப்பதற்கும் தெளிவான, அணுகக்கூடிய மற்றும் திறமையான குறை தீர்வு வழிமுறை இருக்கும். எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தொலைபேசி மூலமாகவோ பெறப்படும் அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களும் 2 வேலை நாட்களுக்குள் ஒப்புகை அளிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்பட்டு, முன்னேற்றம் குறித்து தொடர்ந்து தெரிவிக்கப்படும். அனைத்து புகார்களையும், பொதுவாக 30 வேலை நாட்களுக்குள், விரைவாக தீர்ப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். தீர்வுச் செயல்முறை மற்றும் மேல்முறையீட்டு நடைமுறை குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளபடி, MITC மற்றும் கடன் அனுமதி கடிதத்தில் விரிவான குறை தீர்வு கொள்கை குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது:

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை தீர்த்துக்கொள்ள பின்வரும் விருப்பங்களைக் கொண்டுள்ளனர்

மேல்முறையீட்டு நிலைகள்:

நிலை 1: வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு

வாடிக்கையாளர்கள் பின்வரும் முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் புகார்களை பதிவு செய்யலாம்:

நேரடியாக: கிளை அலுவலகத்தில் அல்லது நே நெஸ்டாவியாவின் வேறு எந்த அலுவலகத்திலும்

- மின்னஞ்சல் மூலம்: customerfirst@nestaviahomefin.com
- கட்டணமில்லா வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு எண்: 1800 569 7070
- இணையதளம் மூலம்: https://www.nestaviahomefin.com/contact/

- குறை பெட்டி: எழுத்துப்பூர்வ சமர்ப்பணங்களுக்கு ஒவ்வொரு கிளையிலும் கிடைக்கும்

புகார்கள் 2 வேலை நாட்களுக்குள் ஒப்புகை அளிக்கப்படும்.

நிலை 2: குறை தீர்வு அதிகாரி (GRO)

நிலை 1-ல் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலஅளவுக்குள் ஒரு புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் அதை நிறுவனத்தின் குறை தீர்வு அதிகாரிக்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

- பெயர்: கல்யாணசுந்தரம் சி
- பதவி: நிர்வாக இயக்குநர் மற்றும் தலைமை செயல்பாட்டு அதிகாரி
- மின்னஞ்சல்: customercare@nestaviahomefin.com
- தொலைபேசி: +914446065151
- முகவரி: யூனிட் 005 - கவ்ர்க்ஸ், 2வது தளம், 2வது பிரிவு, ஸ்டெர்லிங் டெக்னோபோலிஸ், எண். 4/293, OMR, பெருங்குடி, சென்னை - 600096.

விவகாரத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு தனது இறுதி பதிலை அனுப்பும் அல்லது பதிலளிக்க கூடுதல் நேரம் தேவை என்பதற்கான காரணத்தை விளக்கும், மேலும் புகார் பெறப்பட்ட முப்பது வேலை நாட்களுக்குள் இதைச் செய்ய முயற்சிக்கும்.

நிலை 3: NHB - குறை தீர்வு

தமது புகார் தேதியிலிருந்து நியாயமான காலம் (அதாவது முப்பது வேலை நாட்கள்) காத்திருந்த பிறகு, வாடிக்கையாளர் தமது குறை திருப்திகரமாக தீர்க்கப்படவில்லை என்று உணர்ந்தால், அல்லது குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதில் பெறவில்லை என்றால், அவர் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியை (NHB) பின்வரும் முகவரியில் அணுகலாம்:

பெறுநர்: தி ஜெனரல் மேனேஜர் நேஷனல் ஹவுசிங் வங்கி - புகார் தீர்வுக் குழு 4வது தளம், கோர் 5A, இந்தியா ஹேபிடேட் சென்டர், லோதி சாலை, புது டெல்லி - 110003

மாற்றாக, வாடிக்கையாளர், 'GRIDS' (குறை பதிவு மற்றும் தகவல் தரவுத்தள அமைப்பு) எனப்படும் NHB-யின் ஆன்லைன் குறை பதிவு அமைப்பு மூலமாகவும், https://grids.nhbonline.org.in/ என்ற இணைப்பின் மூலம் புகார் பதிவு செய்யலாம்.

தீர்வுக் காலஅளவுகள்:

புகாரின் தன்மை	எதிர்பார்க்கப்படும் தீர்வு நேரம்
பொது விசாரணை அல்லது பிரச்சினை	2 வேலை நாட்களுக்குள்
கடன் வழங்கல் அல்லது EMI தொடர்பான பிரச்சினை	3 முதல் 7 வேலை நாட்களுக்குள்
NOC, முன்கூட்டிய மூடல், அசல் ஆவணங்களைத் திரும்பப் பெறுதல் போன்றவை	7 முதல் 10 வேலை நாட்களுக்குள்
சிக்கலான அல்லது சட்ட விவகாரங்கள்	30 வேலை நாட்கள் வரை

நிறுவனத்தின் கட்டுப்பாட்டிற்கு அப்பாற்பட்ட சூழ்நிலைகள் மற்றும் நிலைமையின் அடிப்படையில் நீண்ட தீர்வு நேரம் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு வழக்கமான இடைக்கால புதுப்பிப்புகள் வழங்கப்படும்.

புகார்கள் பதிவு செய்யப்படக்கூடிய மின்னஞ்சல் அடையாளம் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட உதவி மைய எண், பிரச்சினையைத் தீர்ப்பதற்கான காலஅளவு, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கிக்கு மேல்முறையீடு செய்வதற்கான நடைமுறை போன்றவை உள்ளிட்ட குறை தீர்வு நடைமுறையை, எங்கள் அலுவலக வளாகங்கள், அனைத்து கிளைகள் மற்றும் எங்கள் இணையதளத்திலும் வெளியிடுவதையும் நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர் தகவலின் இரகசியத்தன்மை

எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமையை நாங்கள் மதிக்கிறோம். அனைத்து தனிப்பட்ட மற்றும் நிதி தரவும் இரகசியமாக வைக்கப்படும், மேலும் சட்டத்தால் தேவைப்படும் அல்லது பொதுமக்களுக்கான கடமையால் தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டிய நிலையைத் தவிர, வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதலின்றி மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வெளிப்படுத்தப்படாது. நிறுவனம் அவர்களைப் பற்றி வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதைய சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் அவர்களது உரிமைகளின் அளவை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

தரவு பாதுகாப்பு

பொருந்தும் தரவு பாதுகாப்பு சட்டங்களுக்கு ஏற்ப, வலுவான பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகள் மூலம் வாடிக்கையாளர் தரவு பாதுகாக்கப்படுவதை நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் உறுதி செய்யும். அங்கீகரிக்கப்படாத அணுகல் அல்லது தவறான பயன்பாட்டைத் தடுக்க, முக்கியமான வாடிக்கையாளர் தரவு மிகுந்த கவனத்துடன் கையாளப்படும்.

வசூல் நடைமுறைகள்

எங்கள் வசூல் கொள்கை மரியாதை, நியாயமான நடத்தை மற்றும் வற்புறுத்தலின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்டகால உறவை வளர்ப்பதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். நிலுவைத் தொகைகள் மற்றும்/அல்லது பாதுகாப்பு மீள்கையகப்படுத்துதல் ஆகியவற்றை வசூலிப்பதில் எங்களை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எங்கள் ஊழியர் அல்லது எந்தவொரு நபரும் தன்னை அடையாளப்படுத்திக் கொண்டு, நாங்கள் வழங்கிய அதிகார கடிதத்தைக் காண்பித்து, கோரிக்கையின் பேரில் நாங்கள் அல்லது எங்கள் அதிகாரத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட அடையாள அட்டையை வாடிக்கையாளருக்குக் காண்பிப்பார். நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குவோம், மேலும் நிலுவைத் தொகைகளைச் செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிப்போம்.

நெறிமுறை சார்ந்த வசூல் நடைமுறைகள்

கடன் தவறுதல் ஏற்பட்டால், மீட்பு நியாயமான, வெளிப்படையான மற்றும் மரியாதைக்குரிய முறையில் மேற்கொள்ளப்படும். எந்தச் சூழ்நிலையிலும் துன்புறுத்தல் அல்லது வற்புறுத்தும் தந்திரோபாயங்கள் பயன்படுத்தப்படாது.

வசூல் செயல்முறை குறித்த தெளிவான தொடர்பு

நாங்கள் கடன் வழங்கும் போதெல்லாம், தொகை, காலஅளவு மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் அதிர்வெண் வழியாக திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை வாடிக்கையாளருக்கு விளக்குவோம். எனினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றாவிட்டால், நிலுவைத் தொகைகளை மீட்பதற்கு நாட்டின் சட்டங்களுக்கு ஏற்ப வரையறுக்கப்பட்ட ஒரு செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இதில் அறிவிப்புகள் அனுப்புவதன் மூலமாகவோ அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும்/அல்லது பாதுகாப்பு (ஏதேனும் இருந்தால்) கைப்பற்றுவதன் மூலமாகவோ வாடிக்கையாளருக்கு நினைவூட்டுவது அடங்கும்.

நிலுவையிலுள்ள கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், தொலைபேசி அழைப்புகள்/மின்னஞ்சல்கள் மூலமாகவோ/எழுத்துப்பூர்வமாக அறிவிக்கப்படுவதன் மூலமாகவோ வாடிக்கையாளர்களுக்கு நினைவூட்டப்படும், மேலும் பிரச்சினையை தீர்ப்பதற்கு போதுமான நேரம்

வழங்கப்படும். மறுசீரமைப்பு அல்லது மறுநிதியளிப்பு விருப்பங்கள் போன்ற பரஸ்பர ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய தீர்வுகளைக் கண்டறிய வாடிக்கையாளர்களுடன் நாங்கள் இணைந்து பணியாற்றுவோம்.

கடன் வசூல்

மீட்புக்காக வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்பு கொள்ளும் போது அனைத்து ஊழியர்களும் நெறிமுறை மற்றும் சட்டப்பூர்வ நடைமுறைகளைக் கடைபிடிப்பார்கள், மேலும் எந்தவொரு மீட்பு நடவடிக்கைக்கும் முன் வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வ அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

மீட்புக்காக வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்பு கொள்ளும் போது நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகளும் பின்வரும் நடைமுறைகளைக் கடைபிடிப்பார்கள்:

- வாடிக்கையாளர் வேறுவிதமாகக் கோராத வரை, காலை 07.00 மணி முதல் மாலை 19.00 மணி வரை வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள்.
- குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்குமாறு வாடிக்கையாளர்களின் கோரிக்கை மதிக்கப்படும்.
- அழைப்புகளின் நேரம், எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கம் ஆவணப்படுத்தப்படும்.
- நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கான அடையாளமும் அதிகாரமும் முதல் சந்தர்ப்பத்திலேயே வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்தப்படும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் பொதுவாக அவர்கள் விரும்பும் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள், குறிப்பிட்ட இடம் இல்லாத நிலையில் அவர்களது இருப்பிடத்திலும், அங்கு கிடைக்கவில்லை எனில் அவர்களது வணிக/தொழில் இடத்திலும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள்.
- அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும், வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமை மதிக்கப்படுவதையும், அவர்களுடனான தொடர்பு நாகரிகமான முறையில் இருப்பதையும் நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

- நிறுவனம், கடன் வாங்குபவர் மீது நிறுவனத்திற்கு இருக்கக்கூடிய வேறு எந்தக் கோரிக்கைக்கும் சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமத்திற்கு உட்பட்டு, அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்திய பிறகு அல்லது கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்த பிறகு 30 நாட்களுக்குள் அனைத்து அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் விரைவாக விடுவித்து, எந்தவொரு பதிவகத்திலும் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை நீக்கும். இத்தகைய நிலுவைத் தள்ளுபடி உரிமையை பயன்படுத்த வேண்டியிருந்தால், மீதமுள்ள

கோரிக்கைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடனும், தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை பாதுகாப்புகளை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகளுடனும் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

- சொத்து உரிமையாளர்/கடன் வாங்குபவர்(கள்), கடன் சேவை செய்யப்பட்ட கிளையிலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கும் நிறுவனத்தின் வேறு எந்த அலுவலகத்திலிருந்தோ, தமது விருப்பப்படி, தமது அசல் உரிமை ஆவணங்களைப் பெறும் விருப்பத்தைக் கொண்டிருப்பார்கள்.

தனி /கூட்டு சொத்துடையவரின் மறைவு ஏற்பட்டால் ஆவணங்களை விடுவிப்பதற்கான செயல்முறை

ஒரே கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டு கடன் வாங்குபவர்களின் மறைவால் ஏற்படும் தற்செயல் நிலையை எதிர்கொள்ள, சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு அசல் அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்துத் திருப்பித் தருவதற்கு, தகுதிவாய்ந்த நீதிமன்ற உத்தரவு அல்லது நடைமுறையிலுள்ள பொருந்தும் சட்ட செயல்முறைக்கு ஏற்ப, நிறுவனம் நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட ஒரு நடைமுறையை நிறுவியுள்ளது.

சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு

நிறுவனம் தாமதத்திற்கு, ஏதேனும் இருந்தால், பின்வருமாறு இழப்பீடு வழங்கும்:

- i. கடனை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்வு செய்த பிறகு 30 நாட்களுக்கு மேல் அசல் சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது தொடர்புடைய பதிவகத்தில் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கும். தாமதம் நிறுவனத்தால் மட்டுமே ஏற்பட்டதாக இருந்தால், நிறுவனம் தாமதமான ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ₹5,000/- விகிதத்தில் கடன் வாங்குபவருக்கு இழப்பீடு அளிக்கும்.
- ii. அசல் அசையா சொத்து ஆவணங்களின் இழப்பு/சேதம், முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ ஏற்பட்டால், நகல்/சான்றிதழ் பெற்ற அசையா சொத்து ஆவணங்களைப் பெறுவதில் நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு உதவும், மேலும் மேலே உபபிரிவு (i)-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துவதற்குக் கூடுதலாக, தொடர்புடைய செலவுகளை ஏற்கும். எனினும், இத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை நிறைவு செய்ய நிறுவனத்திற்கு கூடுதலாக 30 நாட்கள் நேரம் கிடைக்கும், மேலும் தாமதமான காலத்திற்கான அபராதம் அதற்குப் பிறகே (அதாவது மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு) கணக்கிடப்படும்.

- iii. இந்த வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு, வேறு எந்த நிவாரணத்தையும் பெறுவதற்கான கடன் வாங்குபவரின் உரிமைகளுக்கு பாதகம் விளைவிக்காது.

பொறுப்புள்ள கடன் வழங்கல்

அதிகப்படியான கடன் சுமையைத் தடுத்தல்

போதுமான பணப்புழக்கத்தின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளரின் திருப்பிச் செலுத்தும் நோக்கத்தையும் திறனையும் முழுமையாக மதிப்பீடு செய்த பிறகே கடன்கள் வழங்கப்படுவதை நேஸ்தாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர் ஏற்கனவே கடன் சுமையால் அதிகமாக பாதிக்கப்பட்டிருந்தால் அல்லது கடன் நிதி நெருக்கடிக்கு வழிவகுக்கும் எனில் கடன் வழங்கப்படாது. குறிப்பாக, EMI அடிப்படையிலான மாறும் வட்டி வீட்டுக் கடன்களை வழங்கும் போது, கடன் காலஅளவில் வட்டி விகிதங்கள் அதிகரிக்கும் சாத்தியம் ஏற்பட்டால், காலஅளவை நீட்டிக்க மற்றும்/அல்லது EMI-ஐ அதிகரிக்க போதுமான இடைவெளி/வரம்பு கிடைக்கிறதா என்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

வாடிக்கையாளர் கல்வி

வாடிக்கையாளர்கள் மேற்கொள்ளும் நிதிக் கடமை குறித்து அவர்களுக்கு முன்கூட்டியே கல்வி அளிப்போம். கடன் திருப்பிச் செலுத்துதல்கள் பற்றிய தகவல், கடன்களுடன் தொடர்புடைய இடர்கள் மற்றும் தாமதமான செலுத்துதல்களின் தாக்கம் ஆகியவை வெளிப்படையான முறையில் தெரிவிக்கப்படும்.

கடன் விதிமுறைகளின் நெகிழ்வுத்தன்மை

முடிந்தவரை, பொருந்தும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்கும் வரையில், நிதி சிரமங்களை எதிர்கொள்ளும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் மறுசீரமைப்பு அல்லது தவணை நிறுத்தம் போன்ற விருப்பங்களை நிறுவனம் வழங்கும்.

ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணக்கம்

ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களைக் கடைபிடித்தல்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI), தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி (NHB) மற்றும் பிற தொடர்புடைய அதிகாரிகளால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் உள்ளிட்ட, பொருந்தும் அனைத்து சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கும் முழுமையாக இணங்குவதில் நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் உறுதியாக உள்ளது.
வீட்டுவசதி நிதி தயாரிப்புகளின் தோற்றம், சேவை வழங்கல், வசூல் மற்றும் மேலாண்மையில் ஈடுபட்டுள்ள எங்கள் அனைத்து ஊழியர்கள், அதிகாரிகள்,

முகவர்கள் மற்றும் பிரதிநிதிகளும், இந்தக் கோட்பாடு பற்றிய தொடர்புடைய தகவலை வழங்கவும், கோட்பாட்டை நடைமுறைப்படுத்தவும் நன்கு பயிற்சி பெற்றவர்களாக இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

கோட்பாட்டைப் பரப்புதல்

இந்தக் கோட்பாட்டை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தி, அனைத்துக் கிளைகளிலும் வைத்திருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர்களின் கோரிக்கையின் பேரில், கவுன்டரில் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாக இந்தக் கோட்பாட்டின் நகலை நாங்கள் வழங்குவோம்.

இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டின் இணக்கம் மற்றும் மேலாண்மையின் பல்வேறு நிலைகளில் குறை தீர்வு வழிமுறையின் செயல்பாடு குறித்த அவ்வப்போதைய மறுஆய்வை இயக்குநர்கள் குழு வழங்கும். இந்தக் கோட்பாட்டின் பொருத்தத்தையும் செயல்திறனையும் உறுதி செய்வதற்காக இது ஆண்டுதோறும் மறுஆய்வு செய்யப்படும்.

வழக்கமான தணிக்கைகள் மற்றும் மறுஆய்வுகள்

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டிற்கு இணங்குவதை உறுதி செய்யவும், தேவைப்படும் போது திருத்த நடவடிக்கை எடுக்கவும், நிறுவனம் வழக்கமான உள் தணிக்கைகளையும் அவ்வப்போதைய மறுஆய்வுகளையும் நடத்தும். இது தொடர்பான ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, இயக்குநர்கள் குழு இது தொடர்பாக நிர்ணயிக்கக்கூடிய இடைவெளிகளில், அவ்வப்போது இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

கண்காணிப்பு மற்றும் மறுஆய்வு

தொடர்ச்சியான கண்காணிப்பு

அனைத்து ஊழியர்களும் முகவர்களும் இதன் கொள்கைகளை கடைபிடிப்பதை உறுதி செய்ய, இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டின் நடைமுறைப்படுத்தலை நிறுவனம் தொடர்ந்து கண்காணித்து மறுஆய்வு செய்யும். ஏதேனும் விலகல்கள் அல்லது புகார்கள் உடனடியாக கவனிக்கப்படும்.

ஆண்டு மறுஆய்வு

வீட்டுவசதி நிதித் துறையில் சட்டங்கள், ஒழுங்குமுறைகள் அல்லது சிறந்த நடைமுறைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்களைப் பிரதிபலிக்கும் வகையில்,

நிறுவனம் இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டை ஆண்டுதோறும் மறுஆய்வு செய்து, தேவையான திருத்தங்களைச் செய்யும்.

தொடர்பு தகவல்

எங்கள் சேவைகள் அல்லது நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாடு தொடர்பான ஏதேனும் கேள்விகள், கவலைகள் அல்லது புகார்களுக்கு, வாடிக்கையாளர்கள் எங்களை பின்வருமாறு தொடர்பு கொள்ளலாம்:

- நேரடியாக: கிளை அலுவலகத்தில் அல்லது நேஸ்தாவியாவின் வேறு எந்த அலுவலகத்திலும்
- மின்னஞ்சல் மூலம்: customerfirst@nestaviahomefin.com
- கட்டணமில்லா வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு எண் மூலம்: 1800 569 7070
- இணையதளம் மூலம்: https://www.nestaviahomefin.com/contact/
- குறை பெட்டி மூலம்: எழுத்துப்பூர்வ சமர்ப்பணங்களுக்கு ஒவ்வொரு கிளையிலும் கிடைக்கும்

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டைக் கடைபிடிப்பதன் மூலம், நெஸ்டாவியா ஹோம் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், தனது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடனும் நம்பிக்கை, நியாயம் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையை அடிப்படையாகக் கொண்ட நீடித்த உறவுகளை நிறுவ முயல்கிறது.