

நடுவுநிலை கெடா நடைமுறை செயல் விதிகள்

எடெல்வைஸ் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்
CIN: U65922MH2008PLC182906
எடெல்வைஸ் ஹவுஸ், சி.எஸ்.டி. சாலை அருகே, கலினா, மும்பை - 400098;
தொலைபேசி: +91 22 40094400;
இணையதளம்: www.edelweisshousingfin.com

*ஜனவரி 16, 2012 அன்று நடைபெற்ற நிர்வாகக் குழு கூட்டத்தில் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது,
ஜூன் 04, 2021 அன்று நடைபெற்ற நிர்வாகக் குழு கூட்டத்தில் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது*

நடுவுநிலை கெடா நடைமுறை செயல்விதிகள்

எடெல்வைஸ் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (EHFL/நிறுவனம்) என்பது தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியில் (NHB) பதிவுசெய்யப்பட்ட ஒரு வீட்டு நிதிக் கடன் நிறுவனமாகும், மேலும் இந்நிறுவனம் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வீட்டுக் கடன்கள் மற்றும் பிற கடன்களை வழங்கும் வணிகத்தில் ஈடுபட்டுள்ளது. தனிநபர்கள், கூட்டுப் பங்கு நிறுவனங்கள், நிறுவனங்கள் மற்றும் பிற பெரு நிறுவனங்கள்/சட்ட நிறுவனங்களை உள்ளடக்கிய பல்வேறு வகையான வாடிக்கையாளர்களுக்கு இத்தகைய கடன் வசதி வழங்கப்படுகிறது.

வாடிக்கையாளர்களுடன் செயல் தொடர்பு கொள்ளும் போது நடுவுநிலை பிறழாத நடைமுறை தரங்களுக்கான நெறிமுறைகளை அமைக்கும் நடுவுநிலை கெடா நடைமுறை செயல்விதிகளை நிறுவனம் வடிவமைத்து ஏற்றுக்கொண்டது மற்றும் பல்வேறு சேனல்கள் மற்றும் முறைகள் மூலமாகவோ நிறுவனத்தின் மூலமாகவோ வழங்கப்படும் அனைத்துத் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். ஜூலை 1, 2016 அன்று தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட நடுவுநிலை கெடா நடைமுறை செயல்விதிகள் குறித்த முதன்மை சுற்றறிக்கையின் அடிப்படையில் இந்த விதிகள் அமைக்கப்பட்டு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது மற்றும் பிப்ரவரி 17, 2021 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை அறிவுரைகள் வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) அறிவுரைகள், 2021-இன் அடிப்படையில் அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டு மதிப்பாய்வு செய்யப்படுகிறது.

1 செயல் விதியின் நோக்கம்

பின்வருவற்றிற்காக இவ்விதிகள் உருவாக்கப்பட்டுள்ளன:

- (a) வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் செயல்முறைகளில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் சிறந்த மற்றும் நடுவுநிலை கெடா நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்;
- (b) வழங்கப்படும் சேவைகளை அறிந்து முறையான எதிர்பார்ப்பை வாடிக்கையாளர்கள் அமைக்கும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்தல்;
- (c) உயர் செயல்பாட்டுத் தரத்தை அடைய போட்டி மனப்பாங்குடன் கூடிய சந்தைத் திறன்களை ஊக்குவித்தல்,
- (d) வாடிக்கையாளர்களுடன் நடுநிலையான மற்றும் சுமுக உறவை ஊக்குவித்தல்;

(e) வீட்டு நிதிக்கடன் அமைப்பில் நம்பிக்கையை ஊக்குவித்தல்.

2 செயல்விதிகளின் பயன்பாடு

அனைத்துத் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும், அவை நிறுவனம் அல்லது துணை நிறுவனங்கள் மூலமாக கவுண்டரில் நேரடியாக, தொலைபேசி மூலமாக, தபால் மூலமாக, ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலமாக, இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறை மூலமாக வழங்கப்பட்டாலும் இச் செயல்விதிகளின் அனைத்துப் பகுதிகளும் பொருந்தும்,

3 இவை மூலம் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து செயல்

நடவடிக்கைகளிலும் முறையாகவும் நியாயமாகவும் செயல்படுவதற்காக:

- (a) நாங்கள் வழங்கும் தயாரிப்புகள், சேவைகள் மற்றும் எங்கள் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் செயல்முறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் இச் செயல்விதிகளில் உள்ள உள்ள உறுதியளிப்பு மற்றும் தரநிலைகளைப் பூர்த்தி செய்தல்;
- (b) எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை முழுமையாகப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்தல்;
- (c) வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்கள் பரிவர்த்தனைகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் ஒழுங்கு நெறிமுறைகளுக்கு ஒத்திருப்பதை உறுதி செய்தல்;

4 விளம்பரம், சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பனை

- (i) அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பர சலுகை பொருள் வகைகளும் தெளிவாகவும், உண்மையாகவும், தவறாக வழிநடத்தாததாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்வோம்.
- (ii) எந்தவொரு ஊடகம் மற்றும் விளம்பர இலக்கியங்களில் உள்ள ஏதேனும் விளம்பரங்களில், கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தைக் குறிப்பாக உள்ளடக்கிய ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பின் மீது, பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருப்பின் அவை பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கும் அல்லது இணையதளத்தில் உள்ளன என்பதையும் நாங்கள் குறிப்பிடுவோம்.
- (iii) எங்கள் கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலம், தொலைபேசி அல்லது

உதவி இணைப்புகள் மூலம்; எங்கள் இணையதளத்தில்; நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் / உதவி பிரிவு மூலம்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி / கட்டண அட்டவணை மூலம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை வழங்குவோம்; .

- (iv) ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளை நாங்கள் உபயோகித்தால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருடன் ஏதேனும் இருந்தால்) நாங்கள் கையாளும் அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்போடு அவற்றைக் கையாளுவதை உறுதி செய்வோம்.
- (v) வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் எங்கள் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை நாங்கள், அவ்வப்போது அவர்களுக்குத் தெரிவிப்போம். அவர் அத்தகைய தகவலை/சேவையை அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ வாடிக்கையாளர் சேவை எண் மூலமாகவோ பெறுவதற்கு ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே எங்கள் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- (vi) தயாரிப்புகள் / சேவைகளைச் சந்தைப்படுத்துவது சார்ந்து தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் பொருட்களை விற்பனை செய்வதற்காக எங்களின் நேரடி விற்பனை ஏஜென்சிகள் (DSAகள்) வாடிக்கையாளரை அணுகும் போது அவர்கள் தங்களை அடையாளம் கண்டுகொள்ள வேண்டிய நிலையில் அவர்கள் பின்பற்ற வேண்டிய நடத்தை விதிகளை நாங்கள் குறிப்பிடுவோம்.
- (vii) எங்கள் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது DSA எவரேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இச் செயல்விதிகளை மீறிச் செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் பெறப்பட்டால், புகாரை விசாரித்து அதைக் கையாள்வதற்கும் வாடிக்கையாளருக்கு ஏதேனும் இழப்பு இருந்தால் அதைச் சரிசெய்வதற்கும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.

5 கடன்கள்

(i) கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- (a) கடன் தயாரிப்பு குறித்து கோரும்போது, பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கத்திற்குச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணம்/செலவுத் தொகைகள் ஏதேனும் இருந்தால் அவை, முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால் அவை மற்றும் கடன் பெறுபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் பிற விஷயங்களைப் பற்றிய தகவல்களை நாங்கள் வழங்குவோம். இது மற்ற கடன் வழங்குபவர்களுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு மேற்கொள்ளவும் கடன் வாங்கியவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்கவும் உதவும்.
- (b) கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்குச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணம் / செலவுத் தொகைகள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால் / வழங்கப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால் அவை, தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதம் ஏதேனும் இருந்தால் அவை, கடனை நிலையான வட்டியிலிருந்து மிதக்கும் விகிதங்களுக்கு மாற்றுவதற்கான அல்லது அதற்கு நேர்மாறான மாற்றங்களுக்கான மாற்றக் கட்டணங்கள், ஏதேனும் வட்டி மறுசீரமைப்பு விதி இருப்பின் அது குறித்த தகவல் மற்றும் கடன் பெறுபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் பற்றிய அனைத்து தகவல்களையும் கடன் பெறுபவருக்கு வெளிப்படையாக வழங்குவோம். அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுத் தொகைகள் பாரபட்சமற்றவை என்பதையும் நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.
- (c) கடன் பெறுபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் அனைத்துத் தகவல்களையும் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் உள்ளடக்கியுள்ளன, இதனால் கடன் பெறுபவர் மற்ற HFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் பொருத்தமான ஒப்பீடுசெய்து தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியல் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது.
- (d) அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஒப்புக்கை ரசீதை வழங்குவோம். முழுமையாகப் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவம் பெறப்பட்ட

நாளிலிருந்து கடன் பெறுபவருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையில் பரஸ்பரம் உடன்பாடு கொண்ட காலத்திற்குள் கடன் விண்ணப்பங்கள் மீது நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்படும்.

(ii) **கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்**

- (a) கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் பொதுவாக விண்ணப்பம் சமர்ப்பிக்கும்போதே எங்களால் சேகரிக்கப்படும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவீர்கள் என வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்தப்படும்.
- (b) ஒப்புதலுறுதி வழங்கப்பட்ட கடன் தொகை அல்லது மற்றபடி, ஆண்டு வட்டி விகிதம், விதிக்கப்படும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணம் போன்றவை உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒப்புதலுறுதி வழங்கப்பட்ட கடன் தொகை ஆகியவை குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக அல்லது மின்னணு முறையிலோ தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு வாடிக்கையாளர்களின் ஒப்புதல் பெறப்படும்.
- (c) தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டி கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனான எழுத்துக்களில் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது.
- (d) கடன் ஆவணத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களுடன் வாடிக்கையாளரால் செயல்படுத்தப்பட்ட அனைத்து கடன் ஆவணங்களின் நகல்களையும் கடன் ஒப்புதலுறுதி வழங்கும்போது / விநியோகிக்கும்போது வழங்குவோம்.

(iii) **கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிப்பு குறித்த தகவல்**

நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்கும் நிலையில் இல்லை என்றால், நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை (களை) கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது மின்னணு முறை மூலமாகவோ நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.

(iv) **விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் குறித்த தகவல் மற்றும் கடன்களை பட்டுவாடா செய்தல்**

- a) வாடிக்கையாளர் வழங்கும் பணம் வழங்கல் கோரிக்கை அல்லது கடன்

ஒப்பந்தம்/ஒப்புதலுறுதிக் கடிதத்தில் வழங்கப்பட்டுள்ள பட்டுவாடா அட்டவணையின்படி நாங்கள் கடன்களைப் பட்டுவாடா செய்வோம்.

- b) பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்துதலுக்கான கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணம்/செலவுத் தொகைகள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்போம். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள்இனி வரும் தேதியிலிருந்து மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதி செய்வோம். . இதனுடன் தொடர்புடைய பொருந்தும் நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.
- c) அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமான சூழலை ஏற்படுத்தும் நிலையில், அத்தகைய மாற்றம் மேற்கொள்ளப்பட்ட 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் எந்த அறிவிப்பும் இன்றியும் கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமலும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கணக்கை மூடலாம் அல்லது மாற்றலாம்.
- d) தொகையைத் திரும்பப் பெறுதல் / விரிவுபடுத்துதல் அல்லது ஒப்பந்தத்தின் கீழ் செயலாக்கம் அல்லது கூடுதல் கடனீட்டு ஆவணங்களைக் கோரும் முன்னர், கடன் ஒப்பந்தத்துக்கு இணங்க கடன் பெறுபவர்களுக்கு நாங்கள் முறையான அறிவிப்பு வழங்குவோம்.
- e) அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்திய பின்னர் அல்லது கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக நாங்கள் கொண்டுள்ள எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது பற்றுரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை வசூல் செய்தவுடன் முறையான காலக்கெடுவிற்குள் அனைத்து கடனீட்டு ஆவணங்களையும் விடுவிப்போம். கடனாளி அல்லது கடனுக்கு உத்தரவாதமளிப்பவரிடமிருந்து நிதியைப் பெறுவதற்கான சட்டப்பூர்வ உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டிய நிலையில், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை கடனீட்டு ஆவணங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள எங்களுக்கு உள்ள உரிமை பற்றிய நிபந்தனைகளுடன் கூடிய முழு விவரங்களுடன் கடன் பெறுபவருக்கு முன்னறிவிப்புவழங்கப்படும்.
- f) சட்டப் பூர்வமான பிணைப்பு(கள்) உடன் அல்லது இன்றி, வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக ஒப்புதலுறுதி வழங்கப்பட்ட தனிப்பட்ட கடன் பெறுபவர்களுக்கு எந்தவொரு மிதவை விகிதக் கால கடனுக்கும் நிறுவனம்

முன்முடிப்புக்கட்டணம்/முன் செலுத்தல் அபராதம் விதிக்காது.

6 உத்திரவாதமளிப்பவர்கள்

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்திரவாதமளிப்பவராக இருக்கத் திட்டமிடும் நிலையில், அவருக்கு பின்வருவன குறித்து அறிவிக்கப்படும்:

- (a) உத்திரவாதமளிப்பவர் என்ற வகையில் அவரது பொறுப்பு;
- (b) நிறுவனத்துக்கு அவர் உறுதியளிக்கவுள்ள கடன்பொறுப்புத் தொகை;
- (c) அவரது கடன் பொறுப்பைச் செலுத்தும்படி நாங்கள் அவரை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
- (d) உத்திரவாதமளிப்பவர் என்ற வகையில் அவர் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள அவரது மற்ற பணம்/கடனீட்டு ஆவணங்கள் மீது நாங்கள் உரிமை கொண்டுள்ளோமா
- (e) உத்திரவாதமளிப்பவர் என்ற வகையில் அவரது பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட பங்கு மட்டும் கொண்டுள்ளதா அல்லது வரம்பற்றதா;
- (f) உத்திரவாதமளிப்பவர் என்ற வகையில் அவரது பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் இது குறித்து அவருக்குத் அறிவிக்கப்படும் விதம்; மற்றும்
- (g) நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்த போதுமான வழிகள் இருந்தும், கடனளிப்பவர்/கடன் வழங்குபவர் விடுத்த கோரிக்கைக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவர் இணங்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாததாரர் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகக் கருதப்படுவார்.

அவர் உத்திரவாததாரராக இருக்கும் கடன்பெறுபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் கவனிக்கத்தக்க பாதகமான மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் அவருக்கு நாங்கள் அதைத் தெரியப்படுத்துவோம்.

7 தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமானதாகவும் கருத்தில் கொள்ளப்படும் [வாடிக்கையாளர்கள் இனி வாடிக்கையாளர்களாக இல்லாதபோதும்] மற்றும் பின்வரும் நெறிமுறைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும். பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களில் தவிர, எங்கள் குழுமத்தில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் /

ஸ்தாபிதங்கள் உட்பட, வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டிருந்தாலும் அல்லது வேறு விதமாகப் பெற்றிருந்தாலும், வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை நாங்கள் எவருக்கும் வெளிப்படுத்த மாட்டோம்:

- (a) சட்ட காரணங்களுக்காக தகவல் வழங்கப்படவேண்டிய நிலை;
- (b) பொதுமக்களின் பார்வைக்கு இந்தத் தகவல்களை வெளிப்படுத்த வேண்டிய கடமை நேரிட்டால்;
- (c) எங்கள் உரிமை சார்ந்து அவர்கள் தகவலை வழங்க வேண்டிய நிலை ஏற்பட்டால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க) ஆனால் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் [வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட] சார்ந்த தகவல்களை மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு யாருக்கும் வழங்குவதற்கு இது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படாது.
- (d) வாடிக்கையாளர் எங்களிடம் தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு கோரினால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்;
- (e) வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய குறிப்பை அளிக்குமாறு எங்களிடம் கேட்கப்பட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன் அவருடைய எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெறுவோம்;
- (f) வாடிக்கையாளர் குறித்து நாங்கள் கொண்டுள்ள தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கு தற்போதைய சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் அவர் கொண்டுள்ள உரிமைகளின் அளவு குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்; மற்றும்
- (g) வாடிக்கையாளர் எங்களை அவ்வாறு செய்ய குறிப்பாக அங்கீகரிக்கும் வரை வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை நாங்கள் உட்பட எவரும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்த மாட்டோம்.

8 வசூலிக்கப்படும் வட்டி மீதான ஒழுங்குவிதி:

- (a) நிதிசார் செலவு, லாபம் மற்றும் வருநிலை இழப்பு பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் கொண்டு கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் ஆகியவற்றில் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தைத் தீர்மானிப்பதற்கான வட்டி விகித மாதிரியை இயக்குநர்கள் குழு ஏற்றுக்கொண்டது. வட்டி விகிதம் மற்றும் வருநிலை இழப்புத் தரநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகையான

கடன்தாரர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான உள்ளார்ந்த காரணம் ஆகியவை கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்பப் படிவத்தில் தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட வட்டி விகிதம் ஒப்புதலளிப்புக் கடிதத்தில் வெளியிடப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

- (b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் வருநிலை இழப்புகளைத் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ள அல்லது வேறுவிதங்களில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள், வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் வேளைகளில் புதுப்பிக்கப்படும்.
- (c) கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை கடன் பெறுபவர் முறையாகப் புரிந்து கொள்ள ஏதுவாக, வழங்கப்படும் வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதங்களாக இருக்கும்.

9 நிலுவைத் தொகை வசூலித்தல்

- (i) கடன்கள் வழங்கப்படும் அனைத்து வேளைகளிலும், தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு போன்றவை கொண்ட பணம் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை வாடிக்கையாளருக்கு விளக்குவோம். வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைக் கடைபிடிக்காத நிலையில், நிலுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்கு இந்நாட்டு சட்டங்களின்படி வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவது அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது மற்றும் / அல்லது கடனீட்டு ஆவணங்களை மீண்டும் கைப்பற்றுதல் ஆகியன இச் செயல்முறையில் அடங்கும்.
- (ii) எங்களின் வசூலிப்புக் கொள்கையானது நயப் பண்பு, நியாயமான நடத்தை மற்றும் இணங்குவித்தலின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்படும். வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். நிலுவைத் தொகை அல்லது/மற்றும் கடனீட்டு ஆவணங்களை மீண்டும் கைப்பற்றுதலில் எங்களின் பணியாளர்கள் அல்லது எங்களை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏதேனும் நபர் தன்னை அடையாளப்படுத்திக் கொண்டு எங்களால் வழங்கப்பட்ட அடையாள அட்டை அல்லது நிறுவனத்தால் வழங்கப்பட்ட அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பிப்பார்.

நாங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்குவோம், மேலும் நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்துவதற்கு போதுமான முன்அறிவிப்பை வழங்க ஆவண செய்வோம்.

(iii) வசூலிப்பு மற்றும்/அல்லது கடனீட்டு ஆவணங்களை மீண்டும் கைப்பற்றுதல் சார்ந்து அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் கீழே உள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

- (a) வாடிக்கையாளர்கள் அவர் விரும்பும் இடத்திலும், குறிப்பிட்ட இடம் இல்லாத நிலையில் அவர் வசிக்கும் இடத்திலும், அவருடைய இல்லத்தில் இல்லாத நிலையில், வணிகம்/தொழில் செய்யும் இடத்திலும் தொடர்பு கொள்ளப்படவேண்டும்.
- (b) எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் நிகழ்விலேயே தெரியப்படுத்தப்படவேண்டும்.
- (c) வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.
- (d) வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு நாகரீகமான முறையில் இருக்க வேண்டும்.
- (e) வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்புச் சூழ்நிலைகள் சார்ந்து மாறுபட்ட தொடர்பு நேரங்களுக்கு அவசியம் ஏற்படாத நிலையில், எங்கள் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை 0700 மணி முதல் 1900 மணிக்குள் தொடர்புகொள்ளப்பட வேண்டும்
- (f) ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் சந்திப்பதைத் தவிர்க்க வாடிக்கையாளர் அளிக்கும் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்பட வேண்டும்.
- (g) நேரம் மற்றும் அழைப்புகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கங்கள் ஆவணப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
- (h) பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான சர்ச்சைகள் அல்லது வேறுபாடுகளைத் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- (i) நிலுவைத் தொகை வசூலிப்பதற்கான வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்கு

வருகை தரும் போது, கண்ணியம் மற்றும் மரபொழுங்கு
பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.

- (j) குடும்பத்தில் ஏற்படும் துக்கங்கள் அல்லது பிற பேரிடர் சந்தர்ப்பங்கள்
போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்களின் போது நிலுவைத் தொகையை
வசூலிப்பதற்காக அழைப்புகள்/வருகைகளை மேற்கொள்வது
தவிர்க்கப்பட வேண்டும்.

1) புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

உள் நடைமுறைகள்

- (a) புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும்
அவற்றைத் தீர்ப்பதற்குமான அமைப்பு மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் அதன்
ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் கொண்டிருக்க வேண்டும்
- (b) புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்க்க வேண்டி குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை
நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு வகுத்துள்ளது.
இத்தகைய பொறிமுறையானது கடன் வழங்கும் நிறுவனங்களின்
செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும்
குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி
செய்கிறது.
- (c) அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ஏஜென்சி வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்கள்
உட்பட, நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து
சர்ச்சைகள் / புகார்கள் அவர்களின் கவனத்திற்குக் கொண்டு வரப்பட்ட பிறகு
கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படும்.
- (d) புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாள்வதற்கான நிறுவனத்தின்
நடைமுறை விவரங்களை எங்கே காணமுடியும் என்ற தகவல் வாடிக்கையாளருக்கு
வழங்கப்பட வேண்டும்.
- (e) வாடிக்கையாளர் புகார் செய்ய விரும்பினால், பின்வருவன குறித்து
வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்:
- எப்படிச் செய்ய வேண்டும்
 - எங்கே புகாரளிக்க வேண்டும்
 - எப்படி புகார் அளிக்க வேண்டும்

- iv. பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம்
- v. குறை தீர்க்க யாரை அணுகுவது
- vi. முடிவு குறித்து வாடிக்கையாளர் மகிழ்ச்சியடையவில்லை என்றால் என்ன செய்வது.
- vii. வாடிக்கையாளருக்கு ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால் எங்கள் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளருக்கு உதவுவார்கள்.

(f) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், அவருக்கு ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புதல் / பதிலை அனுப்ப முயற்சிக்க வேண்டும். அந்த ஒப்புதலில் குறையைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயரும் பதவியும் இருக்க வேண்டும். நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிலோ புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்பட வேண்டும் மற்றும் முறையான காலத்திற்குள் புகாரின் நிலை குறித்து தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

(g) புகாரைப் பெற்ற ஆறு வாரங்களுக்குள் விஷயத்தை ஆராய்ந்து, வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதிலை அனுப்ப அல்லது பதிலளிப்பதற்கு ஏன் அதிக நேரம் தேவை என்பதை விளக்க ஆவண முயற்சி செய்யப்பட வேண்டும். வழங்கப்பட்ட பதிலில் அவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவரது புகாரை அடுத்த நிலைக்கு எப்படி எடுத்துச் செல்வது என்பதை அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

குறை தீர் நடைமுறை

ஏதேனும் புகார்/குறை இருப்பின், வாடிக்கையாளர் எங்கள் நிறுவன அலுவலகத்தை பின்வரும் சேனல்கள் மூலம் தொடர்பு கொள்ளலாம்

தொலைபேசி: 022 – 4272 2554;

கட்டணமில்லா சேவை : 1-800-1026371

மின்னஞ்சல்/கடிதம் இவரது கவனத்திற்குக் குறிக்கப்படவேண்டும்:

குமாரி. சிவாஜி ஷிண்டே (குறை தீர் அதிகாரி)

மின்னஞ்சல்: homeservice@edelweissfin.com

அஞ்சல்: எடெல்வைஸ் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ், எடெல்வைஸ் ஹவுஸ், சி.எஸ்.டி. சாலை அருகே, கலினா, மும்பை - **400098**.

விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, அத்தகைய புகார்/குறையைப் பெற்ற ஆறு (6) வாரங்களுக்குள் எங்கள் பதிவை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்க ஆவண முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

வாடிக்கையாளர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிவைப் பெறவில்லை எனில் அல்லது பெறப்பட்ட பதில் அதிருப்தி தருவதாக இருந்தால், புகார்தாரர் தனது புகாரை ஆன்லைன் முறையில் <http://grids.nhbonline.org.in> என்ற இணைப்பில் பதிவு செய்வதன் மூலம் அல்லது ஆஃப்லைன் முறையில் [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01bap4hmybh1sno\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01bap4hmybh1sno))/Complainant/Default.aspx) கிடைக்கும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் அஞ்சல் மூலம் பின்வரும் முகவரி: தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வைத் துறை (புகார் நிவர்த்தி செல்), 4வது தளம், கோர்-5A, இந்தியா ஹேபிடட் சென்ட்டர், லோதி ரோடு, புது தில்லி - 110 003-க்கு அனுப்புவதன் மூலம் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார் நிவர்த்திப் பிரிவை அணுகலாம்.

11 பொதுவானவை

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்க வேண்டும் (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல்கள் கவனிக்கப்படாவிட்டால்).
- கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திடமிருந்தோ கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கைகளை சாதாரண போக்கில் செயல்படுத்துவோம். நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது மற்றபடி அதாவது ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் துன்புறுத்தலை நாடக்கூடாது, அதாவது. ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் புகார்களில் நிறுவன ஊழியர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தையும் உள்ளதால், வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள்

போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். முறை.

- (d) தேவை என நாங்கள் நினைத்தால், வாடிக்கையாளர் மூலம் கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களை அவரது / அவள் வசிப்பிடம் & / அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்கள் & / அல்லது பணியாளர்கள் மூலம் அவரது / அவள் இருப்பிடம் & / அல்லது வணிக முகவரிகளை உடல் ரீதியாகப் பார்வையிட்டு சரிபார்ப்போம். அல்லது இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலம், எங்களால் தேவை என்று கருதினால்.
- (e) வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை நாங்கள் விசாரிக்க வேண்டும் என்றால் மற்றும் போலீஸ் / பிற புலனாய்வு முகவர்களுடன் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் என்றால், ஒத்துழைக்குமாறு வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்போம்.
- (f) வாடிக்கையாளர் மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அவரது கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே பொறுப்பாவார் என்றும், வாடிக்கையாளர் முறையான கவனம் இன்றிசெயல்பட்டால் மற்றும் இதனால் இழப்புகள் ஏற்பட்டால் அதற்கு வாடிக்கையாளரே பொறுப்பாவார் என்றும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்போம்.
- (g) பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி காட்சிப்படுத்துவோம்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.
- (h) கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம். மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை வழங்குவதில் பார்வையற்ற அல்லது மாற்றுத் திறனாளி விண்ணப்பதாரர்களுக்கு ஊனத்தை காரணமாகக் கொண்டு நாங்கள் பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம். இருப்பினும், சமூகத்தின் வெவ்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்தோ அல்லது அதில் பங்கேற்பதிலிருந்தோ இது எங்களைத் தடுக்காது.
- (i) நிறுவனத்திற்கும் தனிப்பட்ட கடன் பெறுபவருக்கும் இடையே ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனுக்கான முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் முழுமையாகவும் புரிந்துகொள்வதற்கு வசதியாக, அத்தகைய கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) அடங்கிய ஆவணத்தை நிறுவனம் அனைத்து

நிகழ்வுகளிலும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் பெற வேண்டும். தற்போதுள்ள கடன் மற்றும் நிறுவனத்தால் பெறப்படும் கடணீட்டு ஆவணங்களுக்கு மேலாக இந்த ஆவணம் கூடுதலாக இருக்கும். ஒப்புக்கையின் கீழ் நிறுவனத்திற்கும் கடன் பெற்றவருக்கும் இடையே முறையாக செயல்படுத்தப்பட்ட நகல் (தேவைப்பட்டால் கடன் வாங்கியவருக்குப் புரியும் மொழியில்) கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

(j) பின்வரும் சூழ்நிலைகளின் கீழ் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே நிறைவு செய்வதற்கு முன்-கட்டணம் அல்லது அபராதம் விதிக்கப்படாது:

- i. வீட்டுக் கடன் மிதவை வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் இருந்து மாறும் எவ்விதமான நிதி ஆதாரங்களைக் கொண்டும் முன்கூட்டியே நிறைவு செய்தால்.
- ii. வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் இருந்தால் மற்றும் கடன் பெற்றவர் தனது சொந்த நிதி ஆதாரங்களில் இருந்து முன்கூட்டியே கடன் அடைத்தால்.

இங்கு "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்பது வங்கி/HFC/ NBFC மற்றும்/அல்லது நிதி நிறுவனத்தில் இருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த ஆதாரத்தைக் குறிக்கிறது.

(k) அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு விகித (நிலையான மற்றும் மிதவையின் கூட்டு) வீட்டுக் கடன்கள், நிறைவு செய்வதற்கு முன்பு கடன் நிலையான அல்லது மிதவை விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, நிலையான/ மிதவை விகிதத்திற்குப் பொருந்தும் நிறைவு செய்வதற்கு முந்தைய விதிமுறைகளை ஈர்க்கும். இரட்டை/சிறப்பு விகித வீட்டுக் கடன்களின் விஷயத்தில், நிலையான வட்டி விகித காலம் முடிவடைந்த பிறகு, மிதவை விகித கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன், மிதவை விகிதத்திற்கான முன்கூட்டிய மூடல் விதிமுறை பொருந்தும். இனிவரும் காலங்களில் முடக்கப்படும் அத்தகைய இரட்டை/சிறப்பு விகித வீட்டுக் கடன்கள் அனைத்திற்கும் இது பொருந்தும். நிலையான விகிதக் கடன் என்பது கடனின் முழு காலத்திற்கும் நிர்ணயிக்கப்பட்ட விகிதத்தைக் கொண்டிருக்கும் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது.

(l) இச் செயல்விதிகளை விளம்பரப்படுத்த நாங்கள்:-

- முன்பே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு செயல்விதிகளின்

நகலை வழங்குவோம்;

- கோரிக்கையின் பேரில் இச் செயல் விதிகளை நேரடியாக கவுண்டரிலோ அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் கிடைக்கச் செய்வோம்;
- இச் செயல்விதிகளை ஒவ்வொரு கிளையிலும் மற்றும் எங்கள் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்வோம். இது <https://www.edelweisshousingfin.com>-இல் கிடைக்கிறது; மற்றும்
- செயல்விதிகளைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவலை வழங்குவதற்கும், இவ்விதிகளை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் எங்கள் ஊழியர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்வோம்.

(m) ஆண்டுக்கொருமுறை அல்லது ஒழுங்குமுறைகளில் ஏதேனும் மேம்பாடு இருக்கும் போது அல்லது விதிகளை மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டிய அவசியம் இருப்பதாக நிர்வாகக் குழு கருதும் சமயங்களில் இச் செயல்விதிகள் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

(n) இணங்குதல் துறை மற்றும் பிற தொடர்புடைய பங்குதாரர்கள், எவரேனும் இருந்தால், ஆகியோரின் பரிந்துரையின் அடிப்படையில் இச்செயல்விதிகள் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும் மற்றும் நிர்வாகக் குழுவின் அங்கீகாரம் பெற்றவுடன் இறுதி வடிவம் பெறும்.