

நானாயசுரபி சுலப வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனம், இந்தியா

CIN: U65990TN2014PLC098180

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு கொள்கை(FPC)

இந்த குறியீடு, ரிசர்வ் வங்கி/NHB (வீட்டு நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு குறித்த தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி) வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களின்படி, நானாயசுரபி சுலப வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனம் (NHFL) ஆல் உருவாக்கப்பட்டது, அதன் முதன்மை சுற்றறிக்கை எண்: NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2018 ஜூலை 2, 2018 தேதியிட்டது. மற்றும் RBI ஆல் வெளியிடப்பட்ட முதன்மை உத்தரவு 2021

நோக்கங்கள்:

இந்தக் குறியீட்டின் முதன்மை நோக்கங்கள் பின்வருமாறு:

1. வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
2. வாடிக்கையாளர் எதிர்பார்க்கப்படும் சேவைகளை நன்கு புரிந்துகொள்ளும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்தல்.
3. நிறுவனத்திற்கும் வாடிக்கையாளருக்கும் இடையே ஒரு நியாயமான உறவை ஊக்குவித்தல்.
4. நியாயமான போட்டி மூலம், உயர் செயல்பாட்டுத் தரங்களை அடைய சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல்.
5. ஒட்டுமொத்த வீட்டு நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது.

இந்தக் குறியீட்டின் பயன்பாடு:

1. இந்த குறியீடு ஒரு பணியாளராகவோ அல்லது வேறு எந்த வகையிலும் மற்றும் / அல்லது எந்த வகையிலும் நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்கும் அனைத்து நபர்களுக்கும் பொருந்தும்.
2. எந்தவொரு கட்டாயத் தடையும் ஏற்பட்டால் தவிர, சாதாரண இயக்க சூழலில் குறியீடு பொருந்தும்.
3. இந்த குறியீடு ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது மற்றும்

அனைத்து செயல்களும் பரிவர்த்தனைகளும் குறியீட்டின் உணர்வைப் பின்பற்றும்.

வாடிக்கையாளர்களுக்கான உறுதிப்பாடு:

1. நிறுவனம் அதன் திறனுக்கு ஏற்றவாறு, நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்படும் வாடிக்கையாளருடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளும், நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளைப் பூர்த்தி செய்தல் மற்றும் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளை எப்போதும் எழுத்துப்பூர்வமாகவும் மனப்பூர்வமாகவும் பின்பற்றுவதில்.

2. நிறுவனம் தனது அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாக விளக்கப்படுவதையும் முழுமையான புரிதலை உறுதி செய்வதையும் உறுதி செய்யும்.

3. பல மொழிகளில் (ஆங்கிலம் மற்றும் தமிழ்) இலக்கியம் இருக்கும், மேலும் விதிமுறைகள் தெளிவாகவும், வாடிக்கையாளரால் தவறாக வழிநடத்தப்படாமலும், புரிந்துகொள்ளப்படாமலும் இருப்பதை உறுதிசெய்ய அனைத்து முயற்சிகளையும் எடுக்கும்.

4. வாடிக்கையாளரின் அனைத்து வினவல்களுக்கும் அதன் விற்பனை அதிகாரிகள் மற்றும் கிளை மேலாளர்கள் முதல் தொடர்பு புள்ளியாக இருப்பார்கள், மேலும் கிளைகளின் தொடர்புத் தகவல்களும் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்படும்.

5. விற்பனை அதிகாரிகள் மற்றும் வணிக மேலாளர்கள் வாடிக்கையாளர்கள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் / சேவை கட்டணங்கள் மற்றும் அவற்றின் நிதி தாக்கங்களுடன் பெறக்கூடிய நன்மைகளைப் புரிந்துகொள்ள உதவுவார்கள்.

6. நிறுவனம் வாடிக்கையாளருடன் நெருங்கிய உறவைப் பேணுவதோடு, தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் அல்லது விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்து அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

7. நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் புகார்களை உடனடியாகக் கையாளும் மற்றும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் புகார்களை முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்ல அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவும்.

8. ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் தொடர்பு விவரங்கள் வழங்கப்படும். குறைகள் மற்றும் புகார்கள் ஏற்பட்டால், இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் வரவேற்பு கருவியின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும், மேலும் கிளைகளிலும் முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

9. தவறுகளை உடனடியாக சரிசெய்வதன் மூலம் தவறுகள் ஏற்படும் விஷயங்களை இது விரைவாகக் கையாளும். தொழில்நுட்பக் கோளாறு ஏற்பட்டால் பொருத்தமான மாற்று வழிகளையும் இது வழங்கும்.

10. சட்டத்தால் தேவைப்படாவிட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளரால் சலுகைகள் கையொப்பமிடப்பட்டிருந்தால் தவிர, நிறுவனம் அனைத்து வாடிக்கையாளர் தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதும்.

11. நிறுவனம் இந்த குறியீட்டின் நகலை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும். இந்த குறியீடு அதன் வலைத்தளத்திலும் அதன் தலைவர் மற்றும் கிளைகளிலும் காட்சிப்படுத்தப்பட்டு கிடைக்கச் செய்யப்படும்.

12. சமூகத்தின் பலவீனமான பிரிவுகளுக்கு உதவுவதற்காக NHB ஆல் ஊக்குவிக்கப்படும் திட்டங்களுக்கு குறிப்பிட்டவை தவிர, வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

NHFL:

1. அனைத்து விளம்பரங்களும் விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவாகவும் தவறாக வழிநடத்தப்படாமலும் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.

2. ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கு கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்திற்கான குறிப்பை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு ஊடகம் மற்றும் விளம்பர இலக்கியத்திலும் உள்ள எந்தவொரு விளம்பரத்திலும், NHFL பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கின்றன என்பதையும் குறிப்பிடுகிறது.

3. வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் குறித்த முறையான தகவல்தொடர்பை வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு NHFL உறுதி செய்யும்

a. வருங்கால வாடிக்கையாளருடன் தனிப்பட்ட கலந்துரையாடல்

b. அதன் கிளைகளில் அறிவிப்புகள்;

c. தொலைபேசி அல்லது உதவித் தொலைபேசிகள் மூலம்;

d. நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில்;

e. மற்றும் அல்லது எழுத்துப்பூர்வ விதிமுறைகள் அல்லது அட்டவணையை வழங்குதல்.

4. காப்பீடு போன்ற ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளை NHFL பெற்றால், NHFL தெரிவிக்கும் மற்றும் NHFL வழங்கும் அதே அளவிலான ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம்

தரப்பினருக்கு ஏதேனும் கிடைக்கச் செய்யப்பட்டிருந்தால்) கையாளுமாறு அவர்களிடம் கேட்கும்.

5. NHFL அவ்வப்போது கூடுதல் தயாரிப்புகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கலாம். அதன் பிறகு தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகள் / சேவைகள் தொடர்பான விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அத்தகைய தகவல் / சேவையைப் பெற ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

6. NHFL ஊழியர்கள் அல்லது பிரதிநிதிகள் ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறிச் செயல்பட்டதாகவோ வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் கிடைத்தால், புகாரை விசாரித்து கையாளவும், இழப்பை ஈடுசெய்யவும் பொருத்தமான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.

கடன்களுக்கான விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல்

1. தேவையான அனைத்து தகவல்களும் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களுடன் வழங்கப்படும், இதனால் மற்ற HFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்ய முடியும் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.

2. கடன் விண்ணப்பப் படிவம் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் குறிப்பான பட்டியலை வழங்கும். NHFL வாடிக்கையாளர் பிரிவின் தன்மை காரணமாக, அவர்கள் முக்கியமாக சுயதொழில் செய்பவர்கள் மற்றும் முறைசாரா பிரிவைச் சேர்ந்தவர்கள் மற்றும் குறிப்பாக வருமானத்தை நிரூபிக்க சாதாரண ஆவணங்கள் இல்லாதவர்கள், NHFL கிடைக்கக்கூடிய ஆவணங்களைச் சேகரிப்பதோடு கூடுதலாக தனிப்பட்ட சரிபார்ப்பு மற்றும் காசோலைகளை நடத்தலாம்.

3. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும் அமைப்பை NHFL கொண்டிருக்கும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

1. பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்கத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் NHFL ஆல் விண்ணப்பத்தின் போது அல்லது NHFL ஆல் நடத்தப்படும் தனிப்பட்ட சரிபார்ப்பின் போது சேகரிக்கப்படும் (குறிப்பாக முறைசாரா துறையைச் சேர்ந்த வாடிக்கையாளர்களின் விஷயத்தில்). NHFL

க்கு ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளரை உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படும் என்று கூறப்படும்.

2. NHFL, வட்டி விகிதம், EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன், அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவை ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறு வழியில் கடனாளிக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும், மேலும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டதை அதன் பதிவில் வைத்திருக்கும்.

3. கடன்கள் வழங்கப்பட்ட பிறகு ஒவ்வொரு கடனாளிக்கும் வழங்கப்பட்ட ஆவணங்களின் பட்டியலின் ஒப்புதலுடன் NHFL கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை வழங்கும்.

செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள்

1. கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள் / கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக பணம் செலுத்துவதற்கான அபராதம் ஏதேனும் இருந்தால், அல்லது கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயம் பற்றிய அனைத்துத் தகவல்களும் விண்ணப்பதாரருக்கு விண்ணப்பத்தின் போது விற்பனை அதிகாரி மற்றும் கடன் அதிகாரியால் வெளியிடப்படும், மேலும் NHFL ஒப்புதல் கடிதத்திலும் எப்போதும் அச்சிடப்படும்.

2. இருப்பினும், சந்தை நிலவரங்கள், வாடிக்கையாளர் தட பதிவு போன்றவற்றின் அடிப்படையில் கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை அவ்வப்போது மாற்றும் உரிமையை NHFL கொண்டுள்ளது. அடிப்படைக் கட்டணங்களில் ஏற்படும் எந்த மாற்றங்களும் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் முழுமையாகவும் வெளிப்படையாகவும் தெரிவிக்கப்படும்.

3. அனைத்து கட்டணங்களும் பொதுவாக விண்ணப்பதாரரால் காசோலை அல்லது டிமாண்ட் டிராஃப்ட் மூலம் செலுத்தப்பட வேண்டும் என்று NHFL கோருகிறது. விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களில் மட்டுமே, விண்ணப்பதாரர் கட்டணங்களை ரொக்கமாக செலுத்த NHFL அனுமதிக்கலாம்.

4. NHFL இன் தற்போதைய கொள்கை, சட்டக் கட்டணங்கள், தொழில்நுட்ப ஆய்வுக் கட்டணங்கள் அல்லது வேறு ஏதேனும் செலவுகளுக்கான கட்டணங்கள் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் செயலாக்கக் கட்டணத்தைத் தவிர வேறு எந்தக் கட்டணங்களையும் விதிக்கக் கூடாது. இருப்பினும், NHFL வாடிக்கையாளர்களுக்கு தாமதமாக பணம் செலுத்துதல் மற்றும் ECS / காசோலை பவுன்ஸ் கட்டணங்களை வசூலிக்கும்.

5. விண்ணப்பதாரர்கள் முதன்மை வீட்டை சொந்தமாக வைத்திருப்பதை ஆதரிப்பதே NHFL இன் நோக்கமாகும், மேலும் கடன் முதலீடு அல்லது ஊக

வாங்குபவர்களுக்கு உதவுவதை நோக்கமாகக் கொண்டிருக்கவில்லை. எனவே, NHFL ஆல் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனில் இருந்து வாங்கப்பட்ட சொத்து வணிக அல்லது வாடகை நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்தப்படுவதாக பின்னர் கண்டறியப்பட்டால் வட்டி விகிதத்தில் 2% அதிகரிப்பு உட்பட கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மாற்ற NHFL உரிமையை வைத்திருக்கும்.

கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பது குறித்த தகவல்

NHFL வாடிக்கையாளருக்கு கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், கடன் நிராகரிக்கப்பட்டதாக எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும், மேலும் மறுப்புக்கான காரணங்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு முடிந்தவரை விளக்கும்.

புகார் மற்றும் குறைகள்

i). உள் நடைமுறைகள்

a. NHFL அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுதல், பதிவு செய்தல் மற்றும் தீர்த்து வைப்பதற்கான ஒரு அமைப்பு மற்றும் நடைமுறையைக் கொண்டுள்ளது. குறை தீர்க்கும் பணியை கார்ப்பரேட் அலுவலகம் கண்காணிக்கும். இந்த நோக்கத்திற்கான வழிமுறை வாரியத்தால் வகுக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின்படி உள்ளது.

b. புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாள்வதற்கான நிறுவனத்தின் நடைமுறையின் விவரங்களை எங்கு காணலாம் என்பது குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

c. வாடிக்கையாளர் புகார் அளிக்க விரும்பினால், அவருக்கு/அவளுக்கு:

i. இதை எப்படி செய்வது

ii. புகார் எங்கு செய்ய முடியும்

iii. புகார் எப்படி அளிக்கப்பட வேண்டும்

iv. எப்போது பதிலை எதிர்பார்க்கலாம்

v. தீர்வுக்காக யாரை அணுகுவது

vi. வாடிக்கையாளர் முடிவைப் பற்றி மகிழ்ச்சியடையவில்லை என்றால் என்ன செய்வது.

vii. வாடிக்கையாளருக்கு ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால் NHFL ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளருக்கு உதவுவார்கள்.

d. ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டிருந்தால், NHFL ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு/அவளுக்கு ஒரு ஒப்புதல் / பதிலை அனுப்பும். அந்த ஒப்புதலில் நடவடிக்கை எடுக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி இருக்கும். புகார் தொலைபேசி மூலம் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும், மேலும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

e. விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, NHFL வாடிக்கையாளருக்கு அதன் இறுதி பதிலை அனுப்பும் அல்லது பதிலளிக்க ஏன் அதிக நேரம் தேவைப்படுகிறது என்பதை விளக்கி, புகார் கிடைத்த 21 நாட்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிக்கும், மேலும் அவர்/அவள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் தனது புகாரை எவ்வாறு மேற்கொண்டு எடுத்துச் செல்வது என்பதை அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

f. NHFL இன் குறை தீர்க்கும் நடைமுறை அதன் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கிறது மற்றும் அதன் அலுவலகங்கள் / கிளைகளில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

g. புகாருக்கு நிறுவனத்திடமிருந்து நியாயமான நேரத்திற்குள் பதில் கிடைக்கவில்லை என்றால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரர் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியை பின்வரும் முகவரியில் அணுகலாம்:

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி,

குறைதீர்ப்புத் துறை (GRD),

4வது தளம், கோர் 5A, இந்தியா வாழ்விட மையம், லோதி சாலை, புது தில்லி – 110 003.

புகாரை crcell@nhb.org.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியிலும் அனுப்பலாம்]

IX. பொது

NHFL வாடிக்கையாளருக்கு பின்வரும் தகவல்களை வழங்கும்:

1. கடன் விண்ணப்பத்தில் அவர் குறிப்பிடும் விவரங்களைச் சரிபார்க்க, அவரது இல்லத்தில் மற்றும் / அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்களில் தொடர்பு கொண்டு / அல்லது HFC அவசியமாகக் கருதினால், இந்த நோக்கத்திற்காக

நியமிக்கப்பட்ட முகவர் மூலம் அவரது இல்லம் மற்றும் / அல்லது வணிக முகவரிகளுக்கு நேரில் சென்று சரிபார்க்கவும்.

2. NHFL வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை விசாரிக்க வேண்டும் மற்றும் காவல்துறை / பிற புலனாய்வு நிறுவனங்களுடன் விசாரிக்க வேண்டும் மற்றும் நிறுவனம் அவர்களை ஈடுபடுத்த வேண்டும் என்றால்.

3. வாடிக்கையாளர் மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அவரது கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவர்/அவள் பொறுப்பாவார் என்றும், வாடிக்கையாளர் நியாயமான அக்கறை இல்லாமல் செயல்பட்டு இதனால் இழப்புகள் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளர் அதற்குப் பொறுப்பேற்கலாம் என்றும் NHFL வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்தும்.

4. NHFL வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றி பின்வரும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில்: தமிழ், ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.

5. கடன் வழங்குவதில் NHFL பாலினம், சாதி மற்றும் மதத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது.

6. கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திடமிருந்தோ கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கைகளை NHFL சாதாரண முறையில் செயல்படுத்தும்.

7. NHFL விளம்பரப்படுத்த வேண்டும்:

a. ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறியீட்டின் நகலை கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்;

c. ஒவ்வொரு கிளையிலும் அவர்களின் வலைத்தளத்திலும் இந்தக் குறியீட்டை கிடைக்கச் செய்யுங்கள்; மற்றும்

d. குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவல்களை வழங்கவும் குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்தவும் தங்கள் ஊழியர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.

8. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடு குறித்து மதிப்பாய்வு செய்ய வாரியம் ஏற்பாடு செய்துள்ளது. அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை ஒவ்வொரு ஆண்டுதோறும் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.