

உள்ளடக்கம்

1	நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	3
2	முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்	3
3	விண்ணப்பங்கள் க்கு கடன்கள் & கடன் விண்ணப்பம் செயலாக்கம்	3
4	கடன் மதிப்பீடு & விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்	4
5	தண்டனை கட்டணம் உள்ளே கடன் கணக்குகள்	4
6	விநியோகம் இன் கடன்கள் உட்பட மாற்றங்கள் இல் விதிமுறை & நிபந்தனைகள்	5
8	பொறுப்பான கடன் நடத்தை - அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல் அன்று திருப்பிச் செலுத்துதல்/ தீர்வு இன் தனிப்பட்ட கடன்கள்	5
9	மீட்டமை இன் மிதக்கும் ஆர்வம் மதிப்பிடவும் அன்று EMI அடிப்படையில் தனிப்பட்ட கடன்கள்	6
10	பொது	7
11	மனக்குறை பரிகாரம் கொள்கை	7
12	ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்	8
13	கொள்கை க்கான தீர்மானிக்கிறது ஆர்வம் விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் மற்றவை கட்டணங்கள்	8
14	கடன் வசதிகள் செய்ய தி உடல்/காட்சி சவால்	9
15	படை மஜூர்	9

1 நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

HDFC கிரெடிடா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் (இனி "கம்பெனி" என்று குறிப்பிடப்படுகிறது) என்பது இந்தியாவிலும் வெளிநாட்டிலும் உள்ள மாணவர்களுக்கு கல்விக் கடன்களை வழங்கும் முறையாக முக்கியமான NBFC ஆகும். இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு ("**FPC**" அல்லது "**குறியீடு**") இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வடிவமைக்கப்பட்டு திருத்தப்பட்டுள்ளது வங்கி நிதி நிறுவனம் - அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) திசைகள், 2023 அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது.

இனம், சாதி, நிறம், மதம், பாலினம், திருமண நிலை, வயது அல்லது ஊனம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு இல்லாமல், தகுதியான அனைத்து விண்ணப்பதாரர்களுக்கும் அதன் அனைத்து நிதி தயாரிப்புகளையும் கிடைக்கச் செய்வது நிறுவனத்தின் கொள்கையாகும். அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் நியாயமாக நடத்துவதே நிறுவனத்தின் கொள்கை. நிறுவனம் இந்த குறியீட்டை தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன் இணையதளத்தில் கிடைக்கச் செய்வதன் மூலம் அதன் அனைத்து கிளைகளிலும் அதைக் காண்பிக்கும். மேலும், கோரிக்கையின் பேரில், கூறப்பட்ட குறியீட்டின் நகல் கிடைக்கப்பெறுவதோடு, நிறுவனம் செயல்படும் மாநிலத்தில் உள்ள அந்தந்த பிராந்திய மொழியிலும் வழங்கப்படும்.

FPC ஐ செயல்படுத்துவது முழு நிறுவனத்தின் பொறுப்பாகும். நிறுவனத்தின் நியாயமான கடன் நடைமுறைகள் சந்தைப்படுத்தல், கடன் தோற்றுவித்தல், செயலாக்கம், சேவை மற்றும் சேகரிப்பு நடவடிக்கைகள் உட்பட அதன் செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களிலும் பொருந்தும்.

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு மற்றும் நிர்வாகக் குழு இந்த குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு பொறுப்பாகும், மேலும் அதன் நடைமுறைகள் அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும் நியாயமான மற்றும் சமமான முறையில், பல்வேறு நிதிச் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளை வழங்குவதற்கான உறுதியான உறுதிப்பாட்டை பிரதிபலிக்கிறது மற்றும் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் தெரியும். இந்த அர்ப்பணிப்பு.

2 முக்கிய பொறுப்புகள்

நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் பரிவர்த்தனைகளில் பின்பற்ற ஒப்புக்கொள்ளும் முக்கிய கடமைகள்:

- அதை உறுதி செய்வதன் மூலம் அதன் வாடிக்கையாளர்(கள்) உடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்பட:
 - a. அதன் தயாரிப்புகள், சேவைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் இந்த குறியீட்டில் உள்ள கடமைகள் மற்றும் தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்யும்.
 - b. அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பொருத்தமான சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளைப் பூர்த்தி செய்யும்.
 - c. அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் பரிவர்த்தனைகள் அதன் நேர்மை, ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகியவற்றின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் இருக்கும்.
- அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் தன்மையைப் புரிந்துகொள்வதில் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவ:
 - a. அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்களை அதன் வாடிக்கையாளர்(கள்) புரிந்து கொள்ளும் வகையில் மொழியிலும் முறையிலும் வழங்குதல்
 - b. அவற்றின் நிதி தாக்கங்களை விளக்குதல்
- அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தொந்தரவில்லாத அனுபவத்தை உறுதி செய்வதற்காக, கமிஷன் அல்லது தவறினால் ஏதேனும் பிழைகள் ஏற்பட்டால், நிறுவனம் அதை விரைவாகவும் அனுதாபத்துடனும் கையாளும்.

3 கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் கடன் விண்ணப்ப செயலாக்கம்

1. நிறுவனத்தின் இணையதளம் மற்றும் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கும் (வருடாந்திர வட்டி விகிதம், முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள், கட்டணங்கள், நிதி மற்றும் பிற கட்டணங்கள் போன்றவை) இது கடன் வாங்குபவரின் (கள்) ஆர்வத்தை பாதிக்கும். மற்ற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை உருவாக்கலாம் மற்றும் கடனாளிகளால் (கள்) தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
2. கடன் வாங்குபவருக்கு (கள்) அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
3. இணையதளம் மற்றும் கடன் விண்ணப்பப் படிவம் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களையும் குறிக்கும்.
4. கடன் விண்ணப்பங்களைப் பெறுவதற்கு நிறுவனம் பொருத்தமான ஒப்புதலை வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் என்பதும் ஒப்புதலையில் குறிப்பிடப்படும்.

4 கடன் மதிப்பீடு & விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

1. கடன் வாங்கியவருக்குப் புரியும் வகையில், கடன் வாங்கியவருக்குப் புரியும் வகையில், ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை மற்றும் பதிவு உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கடன் வாங்கியவருக்கு நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும். கடன் வாங்கியவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வது.
2. கடன் ஒப்பந்தத்தில், தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராதங்களையும் நிறுவனம் குறிப்பிடும்.
3. கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் சேர்த்து கடன் வாங்குபவர்கள் புரிந்து கொண்டபடி கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் கடன் அனுமதி/விநியோகத்தின் போது நிறுவனம் வழங்கும்.

5 கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

1. கடன் வாங்குபவர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'அபராதக் கட்டணங்கள்' எனக் கருதப்படும், மேலும் விகிதத்தில் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவத்தில் விதிக்கப்படாது. முன்பணங்களுக்கு வட்டி வசூலிக்கப்படுகிறது. அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களின் மீதான வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், கடன் கணக்கில் கூட்டு வட்டிக்கான வழக்கமான நடைமுறைகளை இது பாதிக்காது.
2. நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் கடிதம் மற்றும் ஆவி இரண்டிலும் இந்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்யும்.
3. நிறுவனம் தற்போதுள்ள வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கையை அபராதக் கட்டணங்கள் அல்லது கடன்களுக்கான இதே போன்ற கட்டணங்களில் புதுப்பிக்க வேண்டும்.
4. அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானது மற்றும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாரபட்சமாக இல்லாமல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு ஏற்றதாக இருக்கும்.

5. 'தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக' அனுமதிக்கப்பட்ட கடனுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
6. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் அனுப்பப்படும் போதெல்லாம் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்த நிகழ்வும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.
7. அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணத்தை நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் (எம்ஐடிசி)/ முக்கிய உண்மை அறிக்கை (கேஎஃப்எஸ்) ஆகியவற்றில் தெளிவாக வெளிப்படுத்த வேண்டும், மேலும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்களின் கீழ்.
8. பத்தி 5 (1) முதல் 5 (8) வரை 1 ஏப்ரல் 2024 முதல் நடைமுறைக்கு வரும். நிறுவனம் பாலிசி கட்டமைப்பில் தகுந்த திருத்தங்களைச் செய்து, பெறப்பட்ட/புதுப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து புதிய கடன்கள் தொடர்பான வழிமுறைகளை செயல்படுத்துவதை உறுதி செய்யும். நடைமுறைப்படுத்திய தேதி. ஏற்கனவே உள்ள கடன்களின் விஷயத்தில், புதிய அபராதக் கட்டண முறைக்கு மாறுவது அடுத்த மறுஆய்வு அல்லது புதுப்பித்தல் தேதி அல்லது அறிவுறுத்தல்கள் நடைமுறைக்கு வரும் தேதியிலிருந்து ஆறு மாதங்களில், எது முந்தையதோ அது உறுதி செய்யப்படும்.

6 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

1. கடன் வாங்குபவருக்கு, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் புரியும் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்கியவர்களால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட மொழியிலோ, கொடுக்கல் வாங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்துதல் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்படும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கு மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது தொடர்பான பொருத்தமான நிபந்தனை ஏற்கனவே கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.
2. நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, மின்னணு அல்லது உடல் காகித நகலாக, கடனை வழங்கும்போது அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கும்.
3. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவற்றின் நிறுவனத்தின் முடிவு கடன் ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்துப்போகிறது.
4. நிறுவனம் அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து கொள்ளும்போது அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு.

7 பொறுப்பான கடனளிப்பு நடத்தை - தனிநபர் கடனை திருப்பிச் செலுத்துதல்/ செட்டில்மென்ட் மீது அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

வாடிக்கையாளர் குறைகள் மற்றும் தகராறுகளைத் தவிர்ப்பதற்காக, முழுத் திருப்பிச் செலுத்துதல் மற்றும் கடன் கணக்கை முடித்தவுடன், அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் நிறுவனம் சிறந்த நடைமுறைகளைக் கடைப்பிடிக்கும். கடன் வாங்குபவர்கள் எதிர்கொள்ளும் சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதற்கும் பொறுப்பான கடனை ஊக்குவிப்பதற்காகவும், பின்வரும் வழிமுறைகள் வழங்கப்படுகின்றன:

A. அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

1. நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிட வேண்டும் மற்றும் கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில் செய்த 30 நாட்களுக்குள் எந்தவொரு பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களையும் நீக்க வேண்டும்.
2. கடனாளியின் அசல் அசையும்/ அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை வங்கிக் கடையில்/கிளையில் இருந்து கடன் கணக்கு சர்வீஸ் செய்யப்பட்ட இடத்திலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் இருக்கும் NBFC யின் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்தோ அவளது விருப்பப்படி சேகரிக்கும் விருப்பம் அளிக்கப்படும்.
3. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் காலக்கெடு மற்றும் இடம் ஆகியவை நடைமுறைக்கு வரும் தேதி அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்பட்ட கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
4. ஒரே கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டுக் கடன் வாங்குபவர்களின் தற்செயல் நிகழ்வை நிவர்த்தி செய்ய, சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைத் திருப்பித் தருவதற்கு நிறுவனம் நன்கு திட்டமிடப்பட்ட நடைமுறையைக் கொண்டிருக்கும். அத்தகைய நடைமுறை, வாடிக்கையாளர் தகவலுக்கான பிற ஒத்த கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.

B. அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் இழப்பீடு

1. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது 30 நாட்களுக்கு மேல் கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தி/செட்டில் செய்த பிறகு சம்பந்தப்பட்ட பதிவேட்டில் கட்டண திருப்பிப் படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணத்தை கடன் வாங்கியவருக்கு நிறுவனம் தெரிவிக்கும். தாமதம் நிறுவனத்திற்குக் காரணமாக இருக்கும் சந்தர்ப்பங்களில், அது கடனாளிக்கு ரூ. தாமதத்தின் ஒவ்வொரு நாளுக்கு 5000.
2. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ, அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு உதவுகிறது மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளை ஏற்கும். மேலே பாரா (1) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துதலுடன் கூடுதலாக. இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும் மற்றும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).
3. இந்த வழிகாட்டுதலின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு, பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி வேறு எந்த இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கு கடன் வாங்குபவரின் உரிமைகளுக்கு பாரபட்சம் இல்லாமல் இருக்க வேண்டும்.

8 EMI அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களுக்கான மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைக்கவும்

1. EMI அடிப்படையிலான மிதக்கும் விகித கல்விக் கடன்களை அனுமதிக்கும் போது கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை நிறுவனம் பரிசீலிக்கும். கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது வட்டி விகிதங்களில்.

செயல்படுத்தல் மற்றும் இணக்கத்திற்கான பின்வரும் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய நிறுவனம் பொருத்தமான கொள்கை கட்டமைப்பை உருவாக்கியுள்ளது:

 - (i) அனுமதியின் போது, EMI/தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும் கடனுக்கான வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிறுவனம் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். பின்னர், மேற்கூறியவற்றின் அடிப்படையில் EMI/ தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு இருந்தால், அதற்கான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
 - (ii) வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில், நிறுவனம் தங்கள் வாரிய அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி ஒரு நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விருப்பத்தை வழங்கும். பாலிசி, மற்றவற்றிற்கு இடையே, கடனுக்கான காலக்கெடுவின் போது கடன் வாங்குபவர் எத்தனை முறை மாற அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதையும் குறிப்பிடலாம்.
 - (iii) கடன் வாங்குபவர்களுக்கு EMI இல் (a) விரிவாக்கம் அல்லது தவணை நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டு விருப்பங்களின் கலவையையும் தேர்வு செய்வதற்கான விருப்பம் வழங்கப்படும்; மற்றும் (b) கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்த வேண்டும். முன்கூட்டியே செலுத்துதல் கட்டணங்கள்/முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதம் ஆகியவை தற்போதைய அறிவுறுத்தல்களுக்கு உட்பட்டது.
 - (iv) கடன்களை மிதவையிலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாற்றுவதற்கான அனைத்து பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் மேற்கூறிய விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு இடைப்பட்ட வேறு ஏதேனும் சேவைக் கட்டணங்கள்/நிர்வாகச் செலவுகள் ஆகியவை அனுமதிக்கடித்தலும், அத்தகைய கட்டணங்களைத் திருத்தும்போதும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும். / அவ்வப்போது நிறுவனத்தின் செலவுகள்.
 - (v) மிதக்கும் விகிதக் கடனுக்கான தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது எதிர்மறையான கடனைத் தராது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
 - (vi) நிறுவனம், தகுந்த வழிகள் மூலம், ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும் ஒரு அறிக்கையைப் பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டும் / அணுகச் செய்யும் கடனின் முழு தவணைக்காலத்திற்கான வட்டி விகிதம் / வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR). அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் வாங்குபவரால் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
2. EMI கடன்களைத் தவிர, வெவ்வேறு காலகட்டங்களின் சமமான தவணை அடிப்படையிலான கடன்களுக்கும் இந்த வழிமுறைகள் பொருந்தும்.
3. தற்போதுள்ள அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் தங்களுக்குக் கிடைக்கும் விருப்பங்களைத் தெரிவிக்கும் வகையில் பொருத்தமான வழிகள் மூலம் தகவல் அனுப்பப்படும்.

9 பொது

1. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்கும் (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வரவில்லை என்றால்).
2. கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கு கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது மற்றபடி அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றமானது, சட்டத்திற்கு இணங்க கடன் வாங்குபவருடன் ஏற்படுத்தப்பட்ட வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.
3. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் அல்லது அதன் முகவர்கள் சட்டப்பூர்வமாகவும் சட்டப்பூர்வமாகவும் கிடைக்கக்கூடிய தீர்வுகளை மட்டுமே நாடுவார்கள், மேலும் எந்தவொரு நபருக்கும் எதிராக வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல் ரீதியாகவோ மிரட்டல் அல்லது துன்புறுத்தலை நாட மாட்டார்கள். கடன் வசூலிப்பு முயற்சிகள், கடனாளிகளின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், நடுவர்கள் மற்றும் நண்பர்களின் தனியுரிமையை பொதுவில் அவமானப்படுத்துதல் அல்லது ஊடுருவுதல், மொபைல் அல்லது சமூக ஊடகங்கள் மூலம் தகாத செய்திகளை அனுப்புதல், மிரட்டல் மற்றும்/அல்லது அநாமதேய அழைப்புகள், கடனாளியை தொடர்ந்து அழைப்பது மற்றும் / அல்லது கடன் வாங்கியவரை காலை 8:00 மணிக்கு முன்பும் இரவு 7:00 மணிக்குப் பிறகும் அழைக்கலாம். காலாவதியான கடன்களை திரும்பப் பெறுதல், தவறான மற்றும் தவறான பிரதிநிதித்துவங்களைச் செய்தல் மற்றும் கடன்களை வசூலிக்க தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துவதில்லை.
4. ஒழுங்குமுறைத் தேவைக்கு ஏற்ப, தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகத்தைத் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்படும் எந்தவொரு மிதக்கும் விகித கால கடனுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்-பணம் செலுத்துதல் அபராதங்களை விதிக்காது.

10 குறை நிவர்த்தி கொள்கை

நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து தகராறுகளும் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக நிறுவனம் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வகுத்துள்ளது.

நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் கோட் மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை இயக்குநர்கள் குழு அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும்.

அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

நிலை 1 -

கல்விக் கடனின் வாழ்க்கைச் சுழற்சியின் போது எந்த நேரத்திலும் நிறுவனம் வழங்கிய சேவைகளில் திருப்தி அடையாத எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், பிரச்சினை தொடர்பான விவரங்களைக் குறிப்பிட்டு support@hdfccredila.com க்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புவதன் மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.

இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, HDFC கிரெடிடா , புகார்தாரரின் கவலைகளைத் தீர்க்க முயற்சிக்கும். புகாரளிப்பவர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்கள் வணிக நடைமுறைகள், கடன் வழங்குதல் முடிவுகள், கடன் மேலாண்மை, காப்பீடு, அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ஏஜென்சி மற்றும் மீட்டெடுப்பு தொடர்பான எந்தவொரு விஷயத்திலும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய, குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை அணுகலாம்.

நிலை - 2

பின்னர், குறை தீர்க்கும் அலுவலர், மூத்த நிர்வாக அதிகாரிகளுடன் கலந்தாலோசித்து, குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை மேற்பார்வையிட்டு, புகார்தாரரின் குறை/கவலையைத் தீர்ப்பார். குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (எங்கள் இணையதளத்திலும் காட்டப்பட்டுள்ளது) இங்கே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது:

திருமதி. வைஜயந்தி அல்பல் ஷர்மா குறை தீர்க்கும் அதிகாரிHDFC கிரெடிடா நிதிச் சேவைகள் லிமிடெட் B 301, சிட்டி பாயின்ட், கோஹினூர் கான்டினென்டல், அந்தேரி-குர்லா சாலைக்கு அருகில் (கிழக்கு), மும்பை - 400 059, மகாராஷ்டிரா, இந்தியா மின்னஞ்சல்: grievance@hdfccredila.com | தொலைபேசி: +91-253-6715408

நிலை - 3

ஒரு மாத காலத்திற்குள் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியால் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகார்தாரர் பின்வரும் வழிகளில் புகார் அளிக்கலாம்:

இணையதளம்: <https://cms.rbi.org.in>

மின்னஞ்சல்: CRPC@rbi.org.in

தொடர்பு மையம் (கட்டணமில்லா எண்): 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை)

மாற்றாக, புகார்கள் இயற்பியல் முறையில் அனுப்பப்படலாம்:

"மையப்படுத்தப்பட்ட ரீதுகள் மற்றும் செயலாக்க மையம்"

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம்,

பிரிவு 17, சண்டிகர் - 166 017

*நிலை 1 (வாடிக்கையாளர் சேவை) மற்றும் நிலை 2 (குறை தீர்க்கும் அலுவலர்) ஆகியவை சிக்கலைத் தீர்க்க முடியாமல் போன பிறகுதான் விரிவாக்கம் செய்ய முடியும்.

11 ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்

நிறுவனம், அதன் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, அதன் கிளைகளில்/வணிகம் நடைபெறும் இடங்களில், முதன்மை நோடல் அதிகாரி/நோடல் அதிகாரிகள்/குறை நிவர்த்தி அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை (தொலைபேசி/செல்பேசி எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரிகள்) முக்கியமாகக் காண்பிக்கும். மற்றும் வாடிக்கையாளரால் அணுகக்கூடிய ஒம்புட்ஸ்மேனின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்.

நிறுவனம் அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் கிளைகளிலும் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்களை (ஆங்கிலம், ஹிந்தி மற்றும் வடமொழியில்) முக்கியமாகக் காண்பிக்கும், இதனால் அலுவலகம் அல்லது கிளைக்கு வருகை தரும் நபர் தகவல்களை எளிதாக அணுக முடியும்.

நிறுவனம் உள் ஒம்புட்ஸ்மேனை நியமித்து, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுகிறது.

12 கொள்கை க்கான தீர்மானிக்கிறது ஆர்வம் விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் மற்றவை கட்டணம்

வாடிக்கையாளர்களிடம் அதிக வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் நிறுவனத்தால் கடன்கள் மற்றும் முன்பணம் வசூலிக்கப்படுவதில்லை என்பதை உறுதிசெய்ய, நிறுவனத்தின் வாரியமானது வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை ("வட்டி விகிதம்" நிர்ணயம் செய்வதற்கான மாதிரியை உள்ளடக்கிய ஒரு வட்டி விகிதக் கொள்கையை ஏற்றுக்கொள்ளும். கொள்கை")

மேலும் நிறுவனத்தின் வாரியமானது வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான மேற்கூறிய கொள்கையை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும்.

வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனங்களின் இணையதளத்தில் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.

13 புகார்கள் பற்றி அதிகப்படியான ஆர்வம் விதிக்கப்படும் மூலம் NBFCகள்

நிறுவனத்தின் வாரியம் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை அமைக்க வேண்டும். இது சம்பந்தமாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான வெளிப்படாதத் தன்மை பற்றி நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டில் சுட்டிக்காட்டப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் பார்வையில் வைக்கப்பட வேண்டும்.

14 கடன் வசதிகள் செய்ய திட உடல்/காட்சி சவால் விடுத்தார்

இயலாமையின் அடிப்படையில் உடல்/பார்வை ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட பொருட்கள் மற்றும் வசதிகளை விரிவுபடுத்துவதில் நிறுவனம் பாரபட்சம் காட்டாது. நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளும் அத்தகைய நபர்களுக்கு பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் செய்யும். சட்டம் மற்றும் சர்வதேச மரபுகள் மூலம் அவர்களுக்கு உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்ட ஊனமுற்ற நபர்களின் உரிமைகள் அடங்கிய பொருத்தமான தொகுதியை நிறுவனம் அனைத்து மட்டங்களிலும் அதன் ஊழியர்களுக்காக நடத்தப்படும் அனைத்து பயிற்சித் திட்டங்களிலும் சேர்க்க வேண்டும். மேலும், குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் கீழ் ஊனமுற்ற நபர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

15 படை மஜ்யூரே

HDFC கிரெடிடாலாவால் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்ட மற்றும் செய்யப்பட்ட பல்வேறு பொறுப்புகள் இயல்பான இயக்கச் சூழலில் பொருந்தும். Force Majeure நிகழ்வில், வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் பிற பங்குதாரர்களின் முழு திருப்திக்காக FPC இன் கீழ் உள்ள கடமைகளை HDFC Credila ஆல் நிறைவேற்ற முடியாது.