

**முத்தூட் ஹோம்:பின் (இந்தியா)
லிமிடெட் நியாயமான
நடைமுறைகள் நெறிமுறை**

முத்தூட் ஹோம்:பின் (இந்தியா) லிமிடெட் (MHIL அல்லது; நிறுவனம்) வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் பரிவர்த்தனைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை வழங்குவதற்காக நியாயமான நடைமுறை ("நெறிமுறை") ஏற்றுக்கொண்டது. MHIL நெறிமுறை மூலம் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்குப் பாதுகாப்பை நீட்டிக்க எண்ணுகிறது, நிறுவனம் மற்றும் அதன் பிரதிநிதிகள் அன்றாட நடவடிக்கைகளின் போது அவர்களை எவ்வாறு எதிர்கொள்வார்கள் என்பதை விளக்குகிறது. தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறையை குறித்து வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் நெறிமுறை தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது.

1. நெறிமுறையின் நோக்கங்கள்

நெறிமுறைகள் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது

1. கடன் வாங்குபவர்களுடன் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரங்களை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்,
2. வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலம், கடன் வாங்குபவர்கள் அவர்/அவள் சேவைகளில் நியாயமான முறையில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்.
3. சந்தை சக்திகளை, போட்டியின் மூலம், உயர் செயல்பாட்டு தரத்தை அடைய ஊக்குவிக்கவும்.
4. கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் MHL க்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் நல்ல உறவை ஊக்குவித்தல், மற்றும்
5. வீட்டு நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது.

2. நெறிமுறை பயன்பாடு

இந்த நெறிமுறை அனைத்து பகுதிகளும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பொருந்தும், அவை MHIL அல்லது துணை நிறுவனங்களால் வழங்கப்பட்டாலும், தொலைபேசி மூலமாகவோ, தபால் மூலமாகவோ, இணையத்தில் ஊடாடும் எலக்ட்ரானிக் டிவைஸ் மூலமாகவோ அல்லது வேறு எந்த முறை மூலமாகவோ.

3. கடன் வாங்குபவர்களுடனான அனைத்துப் பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமாகவும் செயல்படுவது, அதை உறுதி செய்வதன் மூலம்

1. நாங்கள் வழங்கும் தயாரிப்பு மற்றும் சேவைகள் மற்றும் எங்கள் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளில் இந்த குறியீட்டில் உள்ள கடமைகள் மற்றும் தரநிலைகளை நாங்கள் நாங்கள் பின்பற்றுகிறோம்.

2. எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய நெறிமுறைகள் மற்றும் விதிமுறைகளை கடிதம் மற்றும் வடிவம் ஒழுங்குமுறைகளை பூர்த்தி செய்கின்றன
3. கடன் வாங்குபவர்களுடனான எங்கள் பரிவர்த்தனைகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளில் தங்கியுள்ளது

4. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

1. அனைத்து விளம்பர மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவாக இருப்பதையும், தவறாக வழிநடத்தாமல் இருப்பதையும் உறுதி செய்வோம்
2. வட்டி விகிதத்தைக் குறிப்பிடும்போது, பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதையும், கோரிக்கையின் பேரில் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கிடைக்கும் என்பதையும் நாங்கள் குறிப்பிடுவோம்.
3. வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை எங்கள் கிளைகளில், தொலைபேசி அல்லது ஹெல்ப்லைன் மூலம், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில், நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள்/உதவி மையம் மூலம் அல்லது சேவை வழிகாட்டி/கட்டண அட்டவணையை வழங்குவதன் மூலம் வழங்குவோம்.
4. ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளை நாங்கள் பெற்றால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் கடனாளியின் தனிப்பட்ட தகவலை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) MHIL இன் அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்போடு கையாள வேண்டும்.
5. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களைப் பற்றி நாம் அவ்வப்போது அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கலாம்.
தயாரிப்புகள், சேவைகள் தொடர்பான பிற தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், அத்தகைய தகவலைப் பெறுவதற்கு அவர் அல்லது அவள் ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் அஞ்சல் மூலம் அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது கடன் வாங்கியவரின் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்தல் மூலம் தெரிவிக்கப்படும்.
6. நேரடியாகவோ அல்லது தொலைபேசி மூலமாகவோ பொருட்களை விற்பனை செய்வதற்காக கடன் வாங்குபவர்களை அணுகும்போது அவர்கள் தங்களை அடையாளம் காண வேண்டிய மற்ற விஷயங்களில் சந்தை தயாரிப்புகள், சேவைகளுக்குப் பயன்படுத்தப்படும் எங்கள் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (DSAs) நடத்தை நெறிமுறைகளை நாங்கள் பரிந்துரைப்போம்.

7. MHIL இன் பிரதிநிதிகள் / கொரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டிருந்தால் அல்லது இந்த நெறிமுறை மீறி செயல்பட்டால், கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் கிடைத்தால், புகாரைக் கையாள்வதற்கும் இழப்பைச் சரிசெய்வதற்கும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.

5. கடன்கள்

(i) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்.

1. கடன் தயாரிப்பைப் பெறும்போது, பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கத்திற்குச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணம்/கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால் மற்றும் வட்டியைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயங்கள் பற்றிய தகவல்களை நாங்கள் வழங்குவோம். கடன் வாங்குபவர்கள், மற்ற HFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள உடன்படிக்கையை உருவாக்கலாம் மற்றும் கடன் வாங்கியவரால் தகவலறிந்த முடிவு எடுக்க முடியும்.

2. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கு ஒப்புக்கொடுக்க வழங்கும் முறையை நாங்கள் பின்பற்றுவோம். முன்னுரிமை, கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த நேரத்திலிருந்து அகற்றப்படும் என்பதும் ஒப்புக்கொடுக்கப்படும், கடன் அளவை மனதில் கொண்டு முன்மொழிவு இறுதி அதிகாரத்தின் முடிவுக்காக அனுப்பப்படும்

(ii) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்.

1. பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தின் போது MHIL ஆல் சேகரிக்கப்படும். எங்களுக்கு ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், கடன் வாங்குபவர்கள் அவரை உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளுமாறு கூறப்படும்.

2. MHIL கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக கடன் அனுமதியை அதன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் தெரிவிக்க வேண்டும்.

3. MHIL கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் ஒவ்வொரு கடனாளிக்கும் கடன்களை அனுமதிக்கும் போது அல்லது வழங்கும்போது வழங்க வேண்டும்.

(iii) கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான தொடர்பு:

கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை (ங்களை) MHIL எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும்.

(iv) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடனை வழங்குதல்.

1.கடன் ஒப்பந்தம்/அனுமதியில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள பட்டுவாடா அட்டவணையின்படிவிநியோகம் செய்யப்பட வேண்டும்.

2.கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக்கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய பிறவிதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் அதைஅறிவிப்போம். கட்டணம்/ கட்டணங்கள் முதலியன நாங்கள் வேண்டும் மேலும் உறுதி அந்தமாற்றங்கள் உள்ளே வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் வருங்காலத்தில்மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடனில்இணைக்கப்பட வேண்டும்.

3. அத்தகைய மாற்றம் கடன் வாங்குபவருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர்/அவள் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் முன்னறிவிப்பின்றி தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணம் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் மாற்றலாம்.

4. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் /விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுவதற்கு முன், கடனுடன்இணக்கமாக கடன் வாங்குபவருக்கு நாங்கள் அறிவிப்பை வழங்குவோம்.

5. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நாம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து கொள்ளும்போது அனைத்துப் பத்திரங்களையும் விடுவிப்போம். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத்

தக்கவைத்துக்கொள்ள எங்களுக்கு உரிமையுள்ள நிபந்தனைகள் குறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

6. உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்

ஒருநபர் கடனுக்கு உத்தரவாதமளிப்பவராக கருதும் போது, அவருக்கு/அவளுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்

1. அவரது/அவள் உத்தரவாதம் அளிப்பவரின் பொறுப்பு
2. அவன்/அவள் அவனை/அவளுக்குச் செய்யும் பொறுப்பின் அளவு நிறுவனம்;
3. அவரது/அவளுக்கு பணம் செலுத்தும்படி நாம் அவரை/அவளை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள் பொறுப்பு;
4. அவர்/அவள் உத்தரவாததாரராகச் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள அவனது/அவளுடைய மற்றப் பணத்தை நாங்கள் பெறுகிறோமா/ உதவியிருக்கிறோமா

5. ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவளுடைய பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட குவாண்டத்திற்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா; மற்றும்

6. உத்தரவாததாரராக அவர்/அவளுடைய பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் இதைப் பற்றி அவருக்கு/அவளுக்கு நாம் தெரிவிக்கும் முறை இது கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பொருள் பாதகமான மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் அவருக்கு/அவளுக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பதாக இருக்கும்.

7. தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை:

கடன் வாங்குபவர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்ட மற்றும் இரகசியமானதாகக் கருதப்படும் (கடன் வாங்குபவர்கள் இனி கடன் வாங்குபவர்களாக இல்லாவிட்டாலும்), மேலும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும். பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, கடன் வாங்கியவர்களால் வழங்கப்பட்ட அல்லது மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட, அவர்களின் குழுவில் உள்ள உரிமைகள், கடன் வாங்குபவர்களின்

கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை நாங்கள் வெளிப்படுத்த மாட்டோம்.

1. தகவல் சட்டத்தால் கொடுக்கப்பட வேண்டும் என்றால்.

2. பொதுமக்களுக்கு தகவல்களை வெளிப்படுத்தும் கடமை இருந்தால்.

3. அவர்களின் நலனுக்காக அவர்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க) ஆனால் மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும் கடன் வாங்குபவர் அல்லது கடன் வாங்குபவர் கணக்குகள் (கடன் வாங்கியவரின் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக, குழுவில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும் பற்றிய தகவலை வழங்குவதற்கு அது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படக்கூடாது.

4. கடன் வாங்கியவர் எங்களிடம் தகவலை வெளிப்படுத்தும்படி கேட்டால், அல்லது கடன் வாங்கியவரின் அனுமதியுடன்.

5. கடன் வாங்குபவர்களைப் பற்றிக் குறிப்பிடும்படி எங்களிடம் கேட்கப்பட்டால், கொடுப்பதற்கு முன் அவருடைய எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெறுவோம்

6. கடன் வாங்குபவருக்கு அவரைப் பற்றி நாங்கள் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கு தற்போதுள்ள சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் அவரது உரிமைகளின் அளவுதெரிவிக்கப்படும்

7. கடனாளியின் தனிப்பட்ட தகவலை நாங்கள் உட்பட எவரும் சந்தைப்படுத்தல்

நோக்கங்களுக்காக கடன் வாங்கியவர் குறிப்பாக அங்கீகரிக்கும் வரை பயன்படுத்த மாட்டோம்.

8. கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகள்

1. கடன் வாங்குபவர் ஒரு கணக்கைத் திறக்கும் போது, அவர்/அவளுடைய கணக்கு விவரங்களைக் கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு எப்போது அனுப்பலாம் என்றும் மற்றும் அவர்களுடன் நாம் ஏற்படுத்தக்கூடிய தடைகளே நாங்கள் அவருக்குத் தெரிவிப்போம்.

2. கடன் பெறுபவர் அவர்களுக்கு செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் குறித்த தகவல்களை நாங்கள் கடன் குறிப்பு முகமைகளுக்கு வழங்கலாம் என்றால்:

i. கடன் வாங்கியவர் அவர்/அவள் பணம் செலுத்துவதில் பின்தங்கிவிட்டார்

ii. செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சைக்குரியதாக இல்லை; மற்றும்

iii. எங்கள் முறையான கோரிக்கையைப் பின்பற்றி, கடன் வாங்கியவர், அவருடைய/அவளுடைய கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக, நாங்கள் திருப்தியடையும் திட்டங்களைச் செய்யவில்லை.

3. இவ்வாறான சந்தர்ப்பங்களில், கடன் பெறுபவர் அவர்களுக்குக் கொடுக்க வேண்டிய கடன்களைப் பற்றிய தகவலைக் கடன் குறிப்பு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு வழங்கத் திட்டமிட்டுள்ளோம் என்று கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிப்போம். அதே நேரத்தில், கடன் பெறுபவருக்கு கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளின் பங்கு மற்றும் அவர்கள் வழங்கும் தகவல்கள் கடனாளியின் கடன் பெறும் திறனைப் பற்றி விளக்குவோம்.

4. கடன் பெறுபவர் தனது அனுமதியை அவர்களுக்கு வழங்கியிருந்தால், கடன் பெறுபவரின் கணக்கைப் பற்றிய பிற தகவல்களை நாங்கள் கடன் குறிப்பு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு வழங்கலாம்.

5. கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளுக்கு கொடுக்கப்பட்ட தகவலின் நகல் அவ்வாறு கோரினால் அதனை கடன் வாங்குபவருக்கு எங்களால் வழங்கப்பட வேண்டும்,

9. நிலுவைத் தொகை வசூல்

கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், கடன் வாங்கியவருக்குத் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையின் தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு ஆகியவற்றின் மூலம் விளக்குவோம். எவ்வாறாயினும், கடன் வாங்கியவர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கப் பின்பற்றப்படும். கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும்/அல்லது பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது இந்த செயல்முறையை உள்ளடக்கும்.

எங்கள் சேகரிப்பு கொள்கையானது மரியாதை, நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் வற்புறுத்தலின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட வேண்டும். கடன் வாங்குபவரின் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். எங்களுடைய பணியாளர்கள் அல்லது எங்களுடைய பாக்கிகள் அல்லது/ மற்றும் பாதுகாப்பு மறுபரிசீலனைகளில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் தன்னை அடையாளம் கண்டுகொண்டு, எங்களால் வழங்கப்பட்ட அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பிக்க வேண்டும். . நாங்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை

தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்குவோம் மற்றும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிப்போம்.

அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது சேகரிப்பு அல்லது/மற்றும் பாதுகாப்பு மறுபரிசீலனையில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட வேறு எந்த நபரும் கீழே உள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

1. கடன் வாங்கியவர் அவர்/அவள் விரும்பும் இடத்திலும், அவர்/அவள் வசிக்கும் இடத்தில் குறிப்பிட்ட இடம் இல்லாத போதும், அவருடைய/அவள் இல்லத்தில், வணிக/தொழில் செய்யும் இடத்திலும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
2. MHIL ஐ பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கான அடையாளமும் அதிகாரமும் முதல் நிகழ்வில் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரியப்படுத்தப்படும்.
3. கடன் வாங்குபவரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.
4. கடன் வாங்குபவருடனான தொடர்பு சிவில் முறையில் இருக்க வேண்டும்.
5. எங்கள் பிரதிநிதிகள் கடன் வாங்குபவர்களை 0700 மணி முதல் 1900 மணி வரை தொடர்பு கொள்ள வேண்டும், கடன் வாங்குபவரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் வேறுவிதமாக தேவைப்படாவிட்டால்.
6. ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க கடன் வாங்குபவரின் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
7. அழைப்புகளின் நேரம் மற்றும் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கங்கள் ஆவணப்படுத்தப்படும்.
8. நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான சச்சரவுகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.
9. நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக கடன் வாங்குபவரின் இடத்திற்குச் செல்லும் போது, கண்ணியம் மற்றும் அலங்காரம் பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.
10. குடும்பத்தில் ஏற்படும் துக்கம் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள் அல்லது பிற பேரிடர் சந்தர்ப்பங்களில் நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக அழைப்புகள்/வருகைகள் செய்வது தவிர்க்கப்பட வேண்டும்.

10. புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

உள் நடைமுறைகள்.

1. எங்களின் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும், தீர்வு காண்பதற்கும் ஒரு அமைப்பும் நடைமுறையும் இருக்கும்.

2. MHIL இன் இயக்குநர்கள் குழு புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை இணைக்க வேண்டும்.

3. MHIL இன் புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாள்வதற்கான விவரங்களை எங்கிருந்து பெறுவது என்று கடன் வாங்குபவருக்கு கூறப்படும்.

4. கடன் வாங்கியவர் புகார் செய்ய விரும்பினால், அவரிடம் கூறப்படும் விவரங்கள்.

I. இதை எப்படி செய்வது

II. எங்கு புகார் செய்யலாம்

III. எப்படி புகார் செய்ய வேண்டும்

IV. பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்க வேண்டும்

V. பரிகாரத்திற்காக யாரை அணுக வேண்டும்

VI. கடன் வாங்கியவர் முடிவைப் பற்றி மகிழ்ச்சியடையவில்லை என்றால் என்ன செய்வது.

VII. MHIL ன் ஊழியர்கள் கடன் வாங்கியவருக்கு ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால் கடன் வாங்குபவருக்கு உதவுவார்கள்

5. கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் பெறப்பட்டால், ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு/அவளுக்கு ஒப்புக்கை / பதிலை அனுப்ப முயற்சிப்போம். அந்த ஒப்புக்கையில் குறையைச் சமாளிக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் அவரின் பதவியும் குறிப்பிடப்பட்டிருக்குமானால் எங்களால் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையத்திலோ அல்லது கடன் வாங்குபவரின் சேவை எண்ணிலோ புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், கடன் வாங்குபவருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.

6. விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, கடன் வாங்குபவருக்கு அதன் இறுதிப் பதிலை அனுப்புவோம் அல்லது பதிலளிப்பதற்கு அதிக அவகாசம் ஏன் தேவை என்பதை விளக்கி, புகார் கிடைத்த ஆறு வாரங்களுக்குள் அதைச் செய்ய முயற்சிப்போம்,

மேலும் அவருடைய/ அவர்/அவள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அவர் /அவளது புகார் மேல்.

7. அதன் குறை தீர்க்கும் நடைமுறையை நாங்கள் விளம்பரப்படுத்துவோம் மற்றும் அது அதன் இணையதளத்தில் குறிப்பாகக் கிடைக்கப்பெறுவதை உறுதி செய்வோம்.

11. பொதுவாக

கடன் வாங்குபவருக்கு நாங்கள் தகவலை வழங்குவோம்:

1. கடன் விண்ணப்பத்தில் அவர் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களைச் சரிபார்த்து, அவரை/அவளை அவரது இல்லத்தில் தொடர்பு கொண்டு மற்றும்/ அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்கள் மற்றும் / அல்லது அவரது/அவரது இல்லம் மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரியை உடல் ரீதியாக இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலம் நேரில் பார்வையிடுவது, எங்களால் தேவை என்று கருதினால்.

2. கடனாளியின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையைபற்றி நாம் விசாரிக்க வேண்டும் என்றால் மற்றும் போலீஸ்/பிற புலனாய்வு ஏஜென்சிகளுடன், நாம் அவர்களை ஈடுபடுத்த வேண்டும் என்றால் ஒத்துழைக்குமாறு கடனாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

3. கடன் வாங்கியவர் மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அவருடைய கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே பொறுப்பாவார் என்றும், கடன் வாங்கியவர் நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டால், இதனால் நஷ்டம் ஏற்பட்டால், கடனாளியே அதற்குப் பொறுப்பாகலாம் என்றும் நாங்கள் அறிவுறுத்துவோம்.

4. பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழிகளால் தெரிந்துகொள்ளலாம்.

5. கடன் கொடுக்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம். எவ்வாறாயினும், இது சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்தோ அல்லது அதில் பங்கேற்பதையோ தடுக்காது.

6. கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திலிருந்தோ கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கைகளை சாதாரண போக்கில் செயல்படுத்துவோம்.

7. நெறிமுறை விளம்பரப்படுத்த நாம்:

1. கோரியிருந்தால், ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நெறிமுறை நகலை வழங்கவும்.

2. இந்த நெறிமுறை கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்;

3. இந்த நெறிமுறை ஒவ்வொரு கிளையிலும் அவர்களின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்; மற்றும்

4. நெறிமுறையைப் பற்றிய தொடர்புடைய தகவலை வழங்குவதற்கும், நெறிமுறை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் எங்கள் ஊழியர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.

8. இந்த நெறிமுறை வருடாந்தர இடைவெளியில் அல்லது MHIL இன் இயக்குநர்கள் குழுவால் தேவைப்படும்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.