

வரசக்தி ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

முன்னுரை:

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு ("குறியீடு") நிறுவனம் மற்றும் அதன் இறுதிப் பயனர்களுக்கு இடையேயான பரிவர்த்தனைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்துவதற்காக வரசக்தி ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("கம்பெனி" அல்லது "வி எச் எஃப் பி எல்") உருவாக்கியுள்ளது. இந்த குறியீடு தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி அவ்வப்போது வழங்கும் "HFCsகளுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் வழிகாட்டுதல்களுடன்" பொருந்துகிறது. இந்த குறியீடு முதலில் ஜூலை 20, 2019 அன்று நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது.

நோக்கங்கள்:

இந்த குறியீடு பின்வரும் நோக்கங்களை அடைய நிறுவனத்தால் உருவாக்கப்பட்டது:

1. வாடிக்கையாளரை கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்;
2. வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்க, வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் இருந்து அவர் எதிர்பார்க்கும் சேவைகளை நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்;
3. போட்டியின் மூலம், அதிக செயல்பாட்டுத் தரத்தை அடைவதற்கு சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல்;
4. நிறுவனத்திற்கும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் நல்ல உறவை மேம்படுத்துதல்; மற்றும்
5. குடும்ப நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையை உருவாக்குதல்

வாய்ப்பு

இந்த குறியீடு நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். கவுண்டர் முழுவதும், தொலைபேசி வழியாக, தபால் மூலம் அல்லது கலந்துரையாடல் மின்னணு சாதனங்கள் அல்லது இணையம் உட்பட, அதன் அலுவலகங்களில் ஏதேனும், எதிர்காலத்தில் செயல்படுத்தப்படும்.

கொள்கை:

செயல்பாடுகளில் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை:

வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் நிறுவனம் நியாயமான முறையில் செயல்பட வேண்டும், அதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

a) இந்த குறியீட்டில் உள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகள் வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் அதன் பணியாளர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் ஆகியவற்றில் பூர்த்தி செய்யப்படுகின்றன.

b) வழங்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் கடிதம் மற்றும் ஆவியில் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை பூர்த்தி செய்கின்றன.

c) வாடிக்கையாளர்களுடனான பரிவர்த்தனைகள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை என்ற கொள்கையாக உள்ளது.

1. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்.

a) கடன் வாங்குபவருக்கு அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

b) அத்தகைய கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதை உறுதி செய்யும் அதே வேளையில், வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல் / அனுமதிப்பதில் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்துக் கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்துச் செலவையும்' நிறுவனம் வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்த வேண்டும்.

c) கடனைப் பெறுவதற்கு பின்பற்ற வேண்டிய செயல்முறை மற்றும் நடைமுறைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழிகாட்ட நிறுவனம் எல்லா நேரங்களிலும் முயற்சிக்கும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் அவசியமான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும், இதனால் மற்ற HFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு, கடனாளியால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் குறிப்பான பட்டியல் கொடுக்கப்படும்.

d) முழுமையான மற்றும் முறையாக பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவத்தைப் பெறுவதற்கு, தேவையான ஆவணங்களுடன் முறையாக கையொப்பமிடப்பட்டு முத்திரையிடப்பட்ட ஒப்புக்கை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

e) நிறுவனத்தால் கடன் விண்ணப்பம் தள்ளுபடி செய்யப்படும் காலக்கெடுவும் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

2 கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

a) கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தின் போதே சேகரிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு அவர்/அவள் உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படும்.

b) ஒவ்வொரு கடன் விண்ணப்பமும் தகுதியின் அடிப்படையில் சுயாதீனமாக மதிப்பிடப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும், சொத்தின் தலைப்பு, நபரின் அடையாளம், உத்தரவாதங்கள் உட்பட வழங்கப்பட வேண்டிய பாதுகாப்பு ஆகியவற்றைச் சரிபார்ப்பதற்குத் தேவையான அனைத்துத் தகவல்களையும்/ஆவணங்களையும் ஆய்வு செய்தபின்.

c) பரிந்துரைக்கப்பட்ட அளவுகோல்களை பூர்த்தி செய்தவுடன், நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக / மின்னஞ்சல்

மூலம் / குறுஞ்செய்தி மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது மற்றபடி, வருடாந்திர வட்டி விகிதம் உட்பட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கடன் தொகையை தெரிவிக்க வேண்டும். விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் மற்றும் கடன் வாங்கியவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொள்வது ஆகியவை அதன் பதிவுகளில் பராமரிக்கப்படும்.

- d) நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் துணிவுடன் தாமதமாக செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டியையும் குறிப்பிட வேண்டும்.
- e) நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட தேவையான இணைப்புகளுடன், கடன்களை அனுமதிக்கும் / வழங்கும் நேரத்தில் வழங்க வேண்டும்,

3 கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பது பற்றிய தகவல்.

கடன் வசதியை நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை எழுத்துப்பூர்வமாக/ மின்னஞ்சல் மூலம்/ SMS மூலம் தொடர்புகொள்வதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- a) கடன் ஒப்பந்தம்/அனுமதிக்கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள விநியோக அட்டவணைப்படி கடன் வழங்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- b) வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணம்/கட்டணங்கள் போன்றவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தனிப்பட்ட தகவல், மின்னஞ்சல் மூலம் உள்ளூர் மொழியில் அறிவிப்பை வழங்கும். , கிளை அலுவலகம் போன்றவற்றில் அறிவிப்பு. அத்தகைய மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில்

மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது கடன் ஆவணங்களில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.

c) அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர் / அவள் 60 நாட்களுக்குள் கிளையை அணுகலாம் மற்றும் அவரது / அவள் கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணம் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் மாற்றலாம்.

f) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்துப்போகின்றன.

e) நிறுவனம் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் 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 வாங்கியவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு.

5. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

A) நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை அமைக்க வேண்டும். அத்தகைய பொறிமுறையானது, நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

b) நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின்

ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையானது குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

6. புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

A) நிறுவனம் அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் ஆன்லைனில் பெறப்பட்டவை உட்பட, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும் அகற்றுவதற்கும் முறையான அமைப்புகளையும் நடைமுறைகளையும் கொண்டுள்ளது.

b) வாடிக்கையாளர் தனது கணக்கை வைத்திருக்கும் வணிக இருப்பிடத்தின் கிளை செயல்பாட்டு மேலாளருக்குத் தேவையான ஆவணங்களுடன் குறையின் தன்மையைத் தெளிவாகக் குறிப்பிடலாம், மேலும் வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும்.

c) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக பெறப்பட்ட புகார்கள் ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புக்கொள்ளப்படும் / பதிலளிக்கப்படும். அந்த ஒப்புக்கையில் குறையைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி இருக்கும். நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.

d) இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு அதன் இறுதிப் பதிலை அனுப்ப வேண்டும் அல்லது அதற்கு ஏன் பதிலளிக்க அதிக அவகாசம் தேவை என்பதை விளக்க வேண்டும், மேலும் புகாரைப் பெற்ற ஆறு வாரங்களுக்குள் அதைச் செய்ய முயற்சிக்க வேண்டும், மேலும் அவரை எப்படி எடுத்துக்கொள்வது என்று அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். /அவர்/அவள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அவருக்கு மேல் இருக்கும் அதிகாரிக்கு தெரிவிக்கலாம்

e) நிறுவனம் அதன் இணையதளத்தில் அதன் குறை தீர்க்கும் நடைமுறையை விளம்பரப்படுத்த வேண்டும் மற்றும் அதன் அலுவலகங்கள்/கிளைகளில் காட்டப்படும்.

h) நியாயமான நேரத்திற்குள் புகார் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரர் அணுகலாம் என்பதையும் நிறுவனம் தெளிவாகக் காண்பிக்கும்:

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி புகார் நிவர்த்திப் பிரிவு,
<https://grids.nhbonline.org.in> என்ற இணைப்பில் ஆன்லைன் முறையில் புகார்களைத் தெரிவிக்கவும்.

அல்லது

தபால் மூலம் ஆஃப்லைன் பயன்முறையில், பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%> என்ற இணைப்பில் கிடைக்கும்.

அல்லது

To

புகார் தீர்வு பிரிவு,

ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வை துறை,

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, 4வது தளம், கோர் 5A,

இந்திய வாழ்விட மையம், லோதி சாலை,

புது தில்லி - 110 003

7. எச்சரிக்கைகளால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

a) நிறுவனம் ஒரு குழு அங்கீகரிக்கப்பட்ட செயல்பாட்டுக் கையேட்டைக் கொண்டுள்ளது, இது தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு வட்டி விகித மாதிரியைக் கொண்டுள்ளது. வட்டி விகிதம் மற்றும் இடர் தரநிலைக்கான அணுகுமுறை மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் வெவ்வேறு வகைகளுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவம் மற்றும் அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும். அபராத

வட்டி/கட்டணங்களுக்கான போர்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட செயல்பாட்டு கையேட்டையும் நிறுவனம் கொண்டுள்ளது.

b) சொல்லப்பட்ட வட்டி விகிதம் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ளது மற்றும் அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும்.

c) வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்) வாடிக்கையாளரின் நலனுக்காக வருடாந்திர விகிதமாக குறிப்பிடப்படும்.

ஈ) கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள், அசலுக்கும் வட்டிக்கும் இடையே உள்ள வேறுபாட்டை தெளிவாகக் குறிக்கும்.

8. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

நிறுவனம் செய்யவேண்டியது

A) அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாகவும், உண்மையாகவும் இருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.

b) சேவை அல்லது தயாரிப்பின் மீது கவனத்தை ஈர்க்கும் எந்தவொரு ஊடகத்திலும் ஏதேனும் விளம்பரம் இருப்பதை உறுதிசெய்யவும். மற்றும் வட்டி விகிதத்தைப் பற்றிய குறிப்பையும் உள்ளடக்கியது, மற்ற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதைக் குறிக்கிறது மற்றும் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் பேரில் அல்லது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.

c) அவர்களின் கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை வழங்க முயற்சிக்கவும்; தொலைபேசி அல்லது உதவி வரிகள் மூலம்; நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில்; நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் / உதவி மேசை மூலம்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி / கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்.

d) எதிர்காலத்தில் ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகள் பெறப்பட்டால், அத்தகைய மூன்றாம்

தரப்பினர் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவலை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பைக் கையாளுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். நிறுவனம் செய்யும். பொருந்தக்கூடிய இடங்களில் மூன்றாம் தரப்பினருடன் ஒரு விரிவான ஒப்பந்தம் செய்துகொள்வதன் மூலம் இது உறுதி செய்யப்படும்.

e) வாடிக்கையாளரால் கிடைக்கும் கடன்வகைகள் பல்வேறு அம்சங்களைப் பற்றி அவ்வப்போது அவர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளவும். கடன்வகைகள்/சேவைகள் தொடர்பான பல்வேறு கடன்வகைகள் அல்லது விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்/அவள் அத்தகைய தகவலை/சேவையைப் பெறுவதற்கு ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது அதைப் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும் என்பதை உறுதிசெய்யவும். இணையதளம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில்.

f) அதன் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (டிஎஸ்ஏக்கள்) (நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்படும் போது) ஒரு நடத்தை நெறிமுறையை பரிந்துரைக்கவும், அதன் சேவைகள் சந்தை கடன்வகைகள் / சேவைகளுக்குப் பயன்படுத்தப்படுகின்றன, இது மற்ற விஷயங்களில் வாடிக்கையாளரை தனிப்பட்ட முறையில் விற்கும்போது தங்களை அடையாளம் காண வேண்டும். தொலைபேசி மூலம். இது DSAக்களுடன் செயல்படுத்தப்பட்ட ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும், பொருந்தக்கூடிய இடங்களில்.

g) நிறுவனம் நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (டிஎஸ்ஏக்கள்)/ நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவர்கள் (டிஎம்ஏக்கள்) ஆகியவற்றுக்கான மாதிரி நடத்தை விதிகளை வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன் ஏற்றுக்கொள்ளும்.

h) நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது இந்தக் குறியீட்டை மீறிச் செயல்பட்டதாகவோ வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், புகாரை விசாரித்து அதைக் கையாள்வதற்கும் அதைச் சரிசெய்வதற்கும் நிறுவனம் உரிய நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.

இழப்பு. இது DSAக்களுடன் செயல்படுத்தப்பட்ட ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும், பொருந்தக்கூடிய இடங்களில்.

9. உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாதமாக இருப்பதைக் கருத்தில் கொள்ளும்போது, நிறுவனம் பின்வருவனவற்றைப் பற்றி தெரிவிக்க முயற்சிக்கும்:

- உத்தரவாதமாக அவனது/அவள் பொறுப்பு;
- அவன்/அவள் அவனை/அவளை நிறுவனத்திடம் ஒப்படைக்கும் பொறுப்பின் அளவு;
- நிறுவனம் அவனது/அவளுடைய பொறுப்பை செலுத்தும்படி அவரை/அவளை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
- அவர்/அவள் உத்தரவாததாரராகச் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்திலுள்ள அவனது/அவளுடைய மற்றப் பணத்தை நிறுவனம் பயன்படுத்துகிறதா
- உத்தரவாததாரராக அவர்/அவளுடைய பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் நிறுவனம் அவருக்கு/அவளுக்கு இதைப் பற்றி அறிவிக்கும் விதம்
- நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்த போதுமான வழிகள் இருந்தும், கடனளிப்பவர்/கடன் வழங்குபவர் விடுத்த கோரிக்கைக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவர் இணங்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாததாரர் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகக் கருதப்படுவார்.

கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பொருள் பாதகமான மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், அவர்/அவள் உத்தரவாதமாக நிற்கும் போது, வாய்மொழியாகவோ அல்லது எழுத்துப்பூர்வமாகவோ தகவல் தெரிவிக்க வேண்டும்.

10. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும், மேலும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும்

கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும். பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டதா அல்லது வேறுவிதமாக, அவர்களது குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள்/நிறுவனங்கள் உட்பட, வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை நிறுவனம் வெளிப்படுத்தாது:

- a) தகவல் தேவைப்பட்டால் சட்ட பூர்வமாக வழங்க படும்
- b) பொதுமக்களுக்கு தகவல் தெரிவிக்க வேண்டிய கடமை இருந்தால்.
- c) நிறுவனத்தின் நலன்கள் அவர்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க) இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) பற்றிய தகவலை வேறு யாருக்கும் வழங்குவதற்கு இது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படக்கூடாது. சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள்.
- d) வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளர் அனுமதியுடன்.
- e) வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய குறிப்பைக் கொடுக்குமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்கப்பட்டால், அது அவருடைய / அவளது முன் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெற்ற பிறகு வழங்கப்படும்.
- f) வாடிக்கையாளருக்கு அவரைப் பற்றி நிறுவனம் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கு தற்போதுள்ள சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் அவரது உரிமைகளின் அளவு குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.
- g) வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக நிறுவனம் பயன்படுத்தக் கூடாது.

11. கடன் குறிப்பு முகவர்

செயல்பாட்டின் ஆரம்ப கட்டத்தில், நிறுவனம் தனது சொந்த பணியாளர்கள் மூலம் வாடிக்கையாளர் விவரங்களை சரிபார்த்து வருகிறது. எதிர்காலத்தில் நிறுவனம் கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளை ஈடுபடுத்தும் பட்சத்தில், பின்வருபவை பொருந்தும்:

- a) ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒரு கணக்கைத் தொடங்கும் போது, அவரது / அவள் கணக்கு விவரங்களைக் கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளுக்கு அனுப்பும்போது நிறுவனம் அவருக்கு / அவளுக்குத் தெரிவிக்கும் மற்றும் அவர்களுடன் நிறுவனம் சரிபார்க்கும்
- b) நிறுவனம் கடன் குறிப்பு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் பற்றிய தகவலை வழங்கலாம்:

1. நான். வாடிக்கையாளர் அவரது/அவள் பணம் செலுத்துவதில் பின்தங்கிவிட்டார்;

2. செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சைக்குரியதாக இல்லை; மற்றும்

3. நிறுவனத்தின் முறையான கோரிக்கையைப் பின்பற்றி, வாடிக்கையாளர் தனது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக, நிறுவனம் திருப்தியடையும் திட்டங்களைச் செய்யவில்லை.

இந்த சந்தர்ப்பங்களில், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக / மின்னஞ்சல் மூலம் / குறுஞ்செய்தி மூலம் வாடிக்கையாளர் கடன் குறிப்பு முகவர்களிடம் வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய கடன்களைப் பற்றிய தகவலை வழங்க திட்டமிட்டுள்ளது. அதே நேரத்தில், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு விளக்குகிறது, கடன் குறிப்பு முகமைகளின் பங்கு மற்றும் அது வழங்கும் தகவல் வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் திறனில் ஏற்படுத்தக்கூடிய விளைவு.

- c) வாடிக்கையாளர் தனது அனுமதியை வழங்கியிருந்தால், வாடிக்கையாளரின் கணக்கைப் பற்றிய பிற தகவல்களை நிறுவனம் கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளுக்கு வழங்கலாம்.
- d) கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு கொடுக்கப்பட்ட தகவலின் நகலை நிறுவனம் கோரினால், வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

12. நிலுவைத் தொகை வசூல்

கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையின் தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு ஆகியவற்றின் மூலம் விளக்க வேண்டும். எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்குப் பின்பற்றப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும் / அல்லது பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது இந்த செயல்முறையில் அடங்கும்.

நிறுவனத்தின் சேகரிப்பு கொள்கையானது மரியாதை, நியாயமாக நடத்துதல் மற்றும் நம்பிக்கையின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்படும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதில் நிறுவனம் நம்புகிறது. நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகள் மற்றும் ஊழியர்கள் தங்களை அடையாளம் கண்டுகொண்டு, நிறுவனம் வழங்கிய அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பிக்க வேண்டும் மற்றும் கோரிக்கையின் பேரில், நிறுவனம் அல்லது நிறுவனத்தின் அதிகாரத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட அவரது அடையாள அட்டையைக் காண்பிக்க வேண்டும். நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்கும் மற்றும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்கும்.

அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் சேகரிப்பு அல்லது / மற்றும் பாதுகாப்பு மீட்டெடுப்பில் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

- a) வாடிக்கையாளரை அவர்/அவள் விரும்பும் இடத்திலும், குறிப்பிடப்பட்ட இடம் இல்லாத போதும், அவர்/அவள் வசிக்கும்

இடத்திலும், இல்லாவிட்டால் அவர்/அவள் வசிக்கும் இடத்திலும், வணிகம்/தொழில் செய்யும் இடத்திலும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.

- b) நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் நிகழ்வினாலேயே தெரியப்படுத்தப்படும்.
- c) வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.
- d) வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு சிவில் முறையில் இருக்க வேண்டும்
- e) வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்புச் சூழ்நிலைகள் இல்லையெனில், நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை காலை 7மணி முதல் மாலை 7 மணி வரை தொடர்பு கொள்ள முயற்சிக்க வேண்டும்.
- f) ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
- g) அழைப்புகளின் நேரம் மற்றும் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கங்கள் ஆவணப்படுத்தப்படும்.
- h) நிலுவைத் தொகை தொடர்பான சர்ச்சைகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்பட வேண்டும்.

i) நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்குச் செல்லும் போது, கண்ணியம் மற்றும் நல்லொழுக்கம் கடைபிடிக்கவேண்டும்

j) குடும்பத்தில் ஏற்படும் துக்கம் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள் அல்லது பிற பேரிடர் சந்தர்ப்பங்களில் நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக அழைப்புகள்/வருகைகள் தவிர்க்கப்பட வேண்டும்.

பொது

- கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக (கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல்

கவனிக்கப்படாவிட்டால்) கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்க வேண்டும்.

- கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையைப் பெற்றால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் சட்டத்தின் இணக்கமான வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும். . கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திலிருந்தோ கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கைகளை நிறுவனம் இயல்பான போக்கில் செயல்படுத்தும்.

- கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை தொகை, பதவிக்காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் ஆகியவற்றின் மூலம் விளக்க வேண்டும். எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்குப் பின்பற்றப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும்/அல்லது பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது இந்த செயல்முறையை உள்ளடக்கும்.

- கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் துன்புறுத்தலை நாடக்கூடாது, அதாவது. ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்கியவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு கை கலப்பில் ஈடுபடக்கூடாது போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் புகார்களில் நிறுவனங்களின் ஊழியர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தையும் உள்ளதால், வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

-மீட்பு முகவர்களுக்கான பொருத்தமான வழிகாட்டுதல்களை நிறுவனம் உருவாக்கும்.

- பின்வரும் சூழ்நிலைகளின் கீழ் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே மூடுவதற்கு நிறுவனம் முன்பணம் செலுத்தும் வரி அல்லது அபராதம் விதிக்காது:

- a. வீட்டுக் கடன் மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் மற்றும் எந்த மூலதனத்தில் முன்கூட்டியே மூடப்பட்டது.

- b). வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் இருக்கும் மற்றும் கடன் வாங்கியவர் அவர்களின் சொந்த பணம் வைத்து முன்கூட்டியே மூடப்பட்டால்.

- இந்த நோக்கத்திற்கான "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்பது வங்கி/ HFC/ NBFC மற்றும்/அல்லது நிதி நிறுவனத்தில் இருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த ஆதாரத்தையும் குறிக்கும்.

- அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு விகிதங்கள் (நிலையான மற்றும் மாறுபடும் கூட்டல்) வீட்டுக் கடன்கள், மூடுவதற்கு முந்தைய நேரத்தில், கடன் நிலையான அல்லது மாறுபடும் விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, நிலையான/ மாறுபடும் விகிதத்திற்கு பொருந்தும் முன் மூடும் விதிமுறைகளை ஈர்க்கும். இரட்டை/சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்களின் விஷயத்தில், நிலையான வட்டி விகிதக் காலம் முடிவடைந்த பிறகு, ஃப்ளோட்டிங் ரேட் கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன், மாறுபடும் விகிதத்திற்கான முன் மூடல் விதிமுறை பொருந்தும். இனிமேல் முடக்கப்படும் அத்தகைய இரட்டை/சிறப்பு வீத வீட்டுக் கடன்கள் அனைத்திற்கும் இது பொருந்தும். ஒரு நிலையான விகிதக் கடன் என்பது கடனின் முழு காலத்திற்கும் நிர்ணயிக்கப்பட்ட விகிதம் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது

- தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்படும் எந்தவொரு மாறுபடும் விகித காலக் கடனுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்-பணம் செலுத்துதல் அபராதங்களை விதிக்காது.

- நிறுவனத்திற்கும் தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையே ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் நல்லதாகவும்

புரிந்துகொள்வதற்கு வசதியாக, அத்தகைய கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) அடங்கிய ஆவணத்தை நிறுவனம் அனைத்து நிகழ்வுகளிலும் பெற வேண்டும். பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவம். தற்போதுள்ள கடன் மற்றும் நிறுவனத்தால் பெறப்படும் பாதுகாப்பு ஆவணங்களுடன் இந்த ஆவணம் கூடுதலாக இருக்கும். மேற்கூறிய ஆவணம் நகல் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் பெறப்பட வேண்டும். நிறுவனத்திற்கும் கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையே முறையாக செயல்படுத்தப்பட்ட நகல் ஒப்புக்கையின் கீழ் கடன் வாங்கியவரிடம் ஒப்படைக்கப்பட வேண்டும்.

- சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், கடன்வகைகள் தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் நெறிமுறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களின் காட்சி வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்த ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளின்படி செய்யப்பட வேண்டும். நிறுவனம் அதன் கிளைகள்/அலுவலகங்களில், நிறுவனத்தின் கடன்வகைகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களை இந்தி பேசும் மாநிலங்களில் இருமொழியிலும் மற்ற மாநிலங்களில் மும்மொழியிலும் NHB க்கு தேவைப்படுவதைக் காண்பிக்கும்.

- கடன் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களை நிறுவனம் அவரது/அவளது இல்லத்தில் மற்றும்/அல்லது வணிகத் தொலைபேசி எண்களில் தொடர்புகொண்டு மற்றும்/அல்லது அவரது/அவள் குடியிருப்பு மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளுக்கு நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலம் நேரடியாகச் சென்று சரிபார்க்க வேண்டும். இந்த நோக்கம், நிறுவனத்தால் அவசியமாகக் கருதப்பட்டால்.

- வாடிக்கையாளரின் கணக்கு மற்றும் காவல்/இதர விசாரணை அமைப்புகளுடன், தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் ஒரு

பரிவர்த்தனையை விசாரிக்க வேண்டும் என்றால், ஒத்துழைக்க வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

- வாடிக்கையாளர் மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அவருடைய கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே பொறுப்பாவார் என்றும், வாடிக்கையாளர் நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டால், அதனால் இழப்பு ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளரே அதற்குப் பொறுப்பேற்கலாம் என்றும் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்தப்படும்.

- கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை விரிவுபடுத்துவதில் ஊனத்தின் அடிப்படையில் பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களை நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், இது சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதில் அல்லது பங்கேற்பதில் இருந்து நிறுவனத்தைத் தடுக்காது. .

நிறுவனம்:குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்த,

- a) ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறியீட்டின் நகலை வழங்கவும்.
- b) இந்த குறியீட்டை கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்;
- c) இந்தக் குறியீட்டை ஒவ்வொரு கிளையிலும் அவர்களின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்தல்; மற்றும்
- d) குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவலை வழங்குவதற்கும், குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் அவர்களது ஊழியர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.