

நியாய நடைமுறை விதிமுறை கொள்கை

நியாய நடைமுறை விதிமுறை

Cent Bank Home Finance Limited என்பது, நிறுவனங்கள் சட்டம், 1956-இன் கீழ் ஒன்றிணைக்கப்பட்ட Central Bank of India-வின் துணை நிறுவனமாகும். நிறுவனத்தின் முக்கிய நோக்கம், அசையாக் குடியிருப்பு சொத்துக்கள் சார்ந்த கட்டுமானம்/ வாங்குதல்/ நீட்டிப்பு/ பழுதுபார்த்தல்/ புதுப்பித்தல் ஆகியவற்றிற்கு நீண்ட காலக் கடன்களை வழங்குவதாகும்.

நோக்கங்கள் மற்றும் பயன்பாடு:

இந்த விதிமுறை இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட பிப்ரவரி 17, 2021 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கை எண் RBI/2020-21/73/DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21-இல் கண்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

பின்வருவனவற்றுக்காக இந்த விதிமுறை உருவாக்கப்பட்டுள்ளது

- வாடிக்கையாளர்களுடனான பரிவர்த்தனைகளில் குறைந்தபட்ச தரவரையறைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்;
- சேவைகளை வாடிக்கையாளர் நன்கு புரிந்து கொள்ளக்கூடிய விதத்தில் அவற்றின் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்தல்;
- வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்துக்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை ஊக்குவித்தல். நிறுவனத்தின் சேவைகளைப் பயன்படுத்தும் அனைத்து நபர்களுக்கும் இந்த விதிமுறை பொருந்தும்.

கடன்கள்:

கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்

- கடன் பெறுபவர் மற்ற HFC வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, தகவலறிந்த முடிவை எடுக்கக்கூடிய விதத்தில், நிறுவனம் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் பெறுபவருடைய விருப்பத்தில் தாக்கம் ஏற்படுத்தக்கூடிய அவசியமான தகவல்களைச் சேர்க்கும்.
- அனைத்துக் கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் நிறுவனம் அவற்றைப் பெற்றுக்கொண்டதற்கான முறையான ஒப்புக்கையை வழங்கும்.
- ஆன்லைன் டிராக்கிங் வசதியுடன், எங்கள் இணையதளத்தில் பொருத்தமான இணைப்புகளை உருவாக்குவதன் மூலம், கடன் விண்ணப்பங்களை ஆன்லைனில் தாக்கல் செய்வதற்கான ஏற்பாட்டை விரைவில் செய்வோம்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவைப்படும் எந்தத் தகவலையும் பெறுவதற்காக நிறுவனம் கடன் பெறுபவருடன் விரைவான முறையில் தொடர்புகொள்ளும்.
- அனுமதியளிக்கப்பட்ட கடன் அளவு, பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI கட்டமைப்பு, முன்கூட்டி பணம் செலுத்துதல் கட்டணங்கள், பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அடங்கிய கடிதம் மூலம் நிறுவனம் அனுமதியளித்தலைத் தெரிவிக்கும். அத்தகைய கடிதத்தின் முறையாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நகல் ஆவணப் பதிவாக வைக்கப்படும்.
- நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை மற்ற இணைப்புகளின் நகலுடன் கடன் பெறுபவருக்கு

வழங்கும்.

கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிப்பு குறித்த தகவல்

- கடன் கோரிக்கையை நிராகரிப்பதற்கான காரணங்களை நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பதாரருக்குத் தெரிவிக்கும்.

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்கள் விநியோகம்

- அனுமதியளித்தல்/கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளின்படி நிறுவனம் அனுமதியளிக்கப்பட்ட தொகையை வழங்கும்.
- விநியோக அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டிப் பணம் செலுத்துதல் கட்டணம் போன்றவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கும்.
- அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்குப் பாதகமாக இருந்தால், அவர் 60 நாட்களுக்குள் முன்னறிவிப்பு ஏதுமின்றி, கூடுதல் கட்டணமோ அல்லது வட்டியோ ஏதுவும் செலுத்தாமல் தனது கணக்கை முடித்துக்கொள்ளலாம்.
- ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்பாடுகளைத் திரும்பப் பெறுதல்/விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களை வேண்டுகல் ஆகியவற்றுக்கான தீர்மானம் கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க எடுக்கப்படும்.
- அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது ஏதேனும் பிற உரிமைகோரலுக்கான பற்றுரிமைக்கு உட்பட்டு நிலுவைத் தொகையைப் பெற்றதும் நிறுவனம் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு அதைப் பற்றிய அறிவிப்பை முழு விவரங்களுடன் வழங்கும்.

உத்தரவாதம் அளிப்பவர்

கடனுக்கான உத்தரவாதம் அளிப்பதை ஒருவர் பரிசீலிக்கும்போது, அவருக்கு பின்வருவன குறித்து தெரிவிக்கப்படும்:

- உத்தரவாதமளிப்பவராக அவரது கடப்பாடு;
- அவர் நிறுவனத்திற்கு உறுதியளிக்கும் கடப்பாட்டின் அளவு;
- அவரது கடப்பாட்டைச் செலுத்தும்படி HFC அவரிடம் கேட்டுக்கொள்ளும் சூழ்நிலைகள்.
- உத்தரவாதமளிப்பவராக அவர் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள அவரது மற்ற பணத்தை தன் பொறுப்பில் கொண்டுவர HFC-க்கு வழிவகை உள்ளதா என்பது;
- உத்தரவாதமளிப்பவராக அவரது கடப்பாடுகள் ஒரு குறிப்பிட்ட சிறிய தொகைக்கு வரையறுக்கப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா என்பது;
- உத்தரவாதமளிப்பவராக அவரது கடப்பாடுகள் விடுவிக்கப்படும் நேரமும் சூழ்நிலைகளும் மற்றும் நிறுவனம் அவருக்கு இது குறித்து அறிவிக்கும் விதம்.

கடன் பெறுபவரின் நிதி நிலையில் பொருள் ரீதியான பாதகமான மாற்றங்கள் ஏதேனும் ஏற்பட்டால் நிறுவனம் உத்தரவாதமளிப்பவருக்குத் தெரிவிக்கும்.

தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்களின் எல்லாத் தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமானதாகவும் [வாடிக்கையாளர்கள் வாடிக்கையாளர்களாகத் தொடராதபோதும்] கருதப்பட்டு, பின்வரும்

கோட்பாடுகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும். பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, நிறுவனம் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள்/அமைப்புகள் உள்ளிட்ட யாருக்கும் வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்ட அல்லது பிற விதங்களில் பெறப்பட்ட, வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவுகளை வெளிப்படுத்தாது:

- சட்டப்படி கொடுக்கப்பட வேண்டிய தகவல் எனில்
- பொதுமக்களுக்காக தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டிய ஒரு கடமை இருந்தால்
- நிறுவனத்தின் நலன் கருதி அத்தகவலைக் கொடுக்க வேண்டியிருந்தால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க), ஆனால் வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் [வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட] குறித்த விவரங்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக குழுமத்திலுள்ள மற்ற நிறுவனங்களை உள்ளிட்ட வேறு எவருக்கும் வழங்குவதற்கு இது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படாது.
- தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு வாடிக்கையாளரே நிறுவனத்திடம் கேட்டுக்கொண்டால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்
- வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய சுட்டியுரைக்கும் குறிப்பீடு கொடுக்குமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்கப்பட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன் அவருடைய எழுத்துப்பூர்வ அனுமதி பெறப்படும்
- நிறுவனம் வாடிக்கையாளரைப் பற்றி வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவை அணுகுவது சார்ந்து, தற்போதைய சட்ட ரீதியான கட்டமைப்பின் கீழ் அவரது உரிமைகளின் வரம்பு குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை, யார் மூலமாகவும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்துவதற்கு, வாடிக்கையாளர் அவ்வாறு செய்ய நிறுவனத்தை அங்கீகரிக்காத பட்சத்தில், நிறுவனம் முனையாது.

கடன் குறிப்பீட்டு முகமைகள்

- வாடிக்கையாளர் ஒரு கணக்கைத் திறக்கும்போது, நிறுவனம் அவருடைய கணக்கு விவரங்களை கடன் குறிப்பீட்டு முகமைகளுக்கு எப்போது வழங்கலாம் என்பதையும் நிறுவனம் அவர்களிடம் மேற்கொள்ளக்கூடிய சோதனைகள் குறித்தும் அவருக்குத் தெரிவிக்கும்.
 - வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்குச் செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் குறித்த தகவலை பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் நிறுவனம் கடன் குறிப்பீட்டு முகமைகளுக்கு வழங்கலாம்.
1. வாடிக்கையாளர் பணம் திருப்பிச் செலுத்துவதில் கால தாமதம் செய்திருக்கிறார்;
 2. செலுத்த வேண்டிய தொகை தொடர்பாக முரண்பாடு ஏதுமில்லை; மற்றும்
 3. வாடிக்கையாளர், தனது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவது தொடர்பாக நிறுவனம் முறையாகக் கேட்டுக்கொண்ட விதத்தில், நிறுவனம் திருப்தியடையத்தக்க முன்மொழிதல்களைச் செய்யவில்லை.
- இந்தச் சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்குக் கொடுக்க வேண்டியுள்ள கடன்கள் குறித்த தகவலை கடன் குறிப்பீட்டு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு வழங்க நிறுவனம் திட்டமிட்டுள்ளதாக நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும். அதே நேரத்தில், கடன் குறிப்பீட்டு முகவர் நிறுவனங்களின் பொறுப்பு குறித்தும் வழங்கப்பட்ட தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் திறனில் ஏற்படுத்தும் தாக்கம் குறித்தும் நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கமளிக்கும்.
 - வாடிக்கையாளரின் கணக்கைப் பற்றிய பிற தகவல்களை, வாடிக்கையாளர் அதற்கான அனுமதியை நிறுவனத்திற்கு வழங்கியிருந்தால், நிறுவனம் கடன் குறிப்பீட்டு முகமைகளுக்கு வழங்கலாம்.
 - கடன் குறிப்பீட்டு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு கொடுக்கப்பட்ட தகவலின் நகல், வாடிக்கையாளர் கோரினால், நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும்.

உறுதிமொழி:

- நிறுவனம் நாணயமும் வெளிப்படைத்தன்மையும் கொண்ட நெறிமுறைக் கொள்கைகளைக் கடைபிடித்து, தொழில்துறையில் நிலவும் நிலையான நடைமுறைகளுக்கு இணங்குவதுடன், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களையும் பின்பற்றும்.
- நிறுவனம் தனது தயாரிப்புகள், சேவைகள், வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள், நிறுவனத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் போன்றவை குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தேவையான தகவல்களை வழங்கும்.
- எல்லா நபர்களும் இந்த விதிமுறையின் எளிதாக அணுகுவதற்குத் தேவையான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் நிறுவனம் மேற்கொள்ளும். விதிமுறையின் நகல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கும்.
- வாடிக்கையாளர்களுடன் எந்தவொரு **உலிங்கிலும்** ஈடுபடும் முன், வசூலிக்கவிருக்கும் வட்டி விகிதம், வட்டி வசூலிக்கும் முறை, முன்கூட்டி முடித்தல் கட்டணங்கள் போன்ற அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்தும் நிறுவனம் விளக்கமளிக்கும். சிற்றேடுகள், துண்டுப் பிரசுரங்கள் அல்லது வாடிக்கையாளர்களுடன் நேருக்கு நேர் தொடர்பு மூலம் தகவல் வழங்கப்படும்.
- வட்டி விகிதத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளரை நிதி ரீதியாகப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளிலோ ஏற்படும் மாற்றங்களை நிறுவனம் கடிதங்கள் மூலமாகவோ, செய்தித்தாள்களில் வெளியிடுதல் மூலமாகவோ அல்லது எங்கள் இணையதளம் மூலமாகவோ தொடர்ந்து தெரிவிக்கும்.
- டெபாசிட்டுகளைப் பொறுத்தவரை, நிறுவனம் வாடிக்கையாளருடன் பரிவர்த்தனையில் ஈடுபடும் முன், டெபாசிட்டிற்கான விதிமுறைகள், வட்டி விகிதம், புதுப்பித்தலுக்கான விதிமுறைகள், முன்கூட்டியே திரும்பப் பெறுதல், தேவைப்பாட்டுக் கடன்கள் போன்ற தேவையான அனைத்துத் தகவல்களையும் வழங்கும்.
- நிறுவனம் பின்பற்றும் செயல்முறைகளையும் நடைமுறைகளையும் நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.
- 'உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்துகொள்ளுங்கள்' வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதில் நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவும்.

நிலுவைத் தொகையை வசூலித்தல்:

உரிய நேரத்தில் மாதாந்திர EMI செலுத்துவதற்கான அனைத்து விவரங்களையும் அட்டவணையையும் நிறுவனம் வழங்கும். திருப்பிச் செலுத்துவதில் தவறியதற்காக கடன் பெறுபவர் ஏற்க வேண்டிய கட்டணங்களையும், வழக்கு கடன் வசூலிப்பு முகவர்களிடம் ஒப்படைக்கப்படும் பட்சத்தில், கடன் வசூலிப்பு முகமையின் கட்டணங்களையும் நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.

கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறும் பட்சத்தில், கடன் பெறுபவர்களிடம் இருந்து நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காகப் பின்பற்றப்படும் நடவடிக்கையையும் நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.

புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

- நிறுவனம் அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் ஆன்லைன் மூலமாகவும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுதல், பதிவு செய்தல் மற்றும் தீர்வு காணும் செயல்முறையைக் கொண்டுள்ளது.
- எழுத்துப்பூர்வமாகப் பெறப்பட்ட புகாருக்கு நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வமாகப் பதிலளிக்கும்.
- நிறுவனம் தனது அலுவலகங்களிலும் இணையதளத்திலும் குறை தீர்ப்பு நடைமுறை மற்றும் NHB இணைய புகார் தள விவரங்கள் உள்ளிட்ட புகார் எழுப்புதல் கட்டமைப்பைக் காட்சிப்படுத்தும்.

நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் தகவல்களை அளிக்கும்:

- நிறுவனம் அவசியம் என்று கருதினால், கடன் விண்ணப்பத்தில் அவர் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களை அவரது இல்லத்தில் மற்றும்/அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்கள் மூலமாக மற்றும்/அல்லது இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட முகவர் நிறுவனங்கள் மூலம் அவரது குடியிருப்பு மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளுக்கு நேரடியாகச் சென்று பார்வையிடுவதன் மூலம், அவரைத் தொடர்புகொண்டு சரிபார்க்கும்.
- வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை நிறுவனம் விசாரிக்க வேண்டும் என்றால் மற்றும் போலீஸ்/இதர புலனாய்வு முகமைகளை நிறுவனம் ஈடுபடுத்த வேண்டும் எனும் பட்சத்தில் அவர்களுடன் ஒத்துழைக்குமாறு வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளர் மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அவரது கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே பொறுப்பாவார் என்றும், வாடிக்கையாளர் நியாயமான கவனம் இல்லாமல் செயல்பட்டாலோ, அதன் காரணமாக நஷ்டம் ஏற்பட்டாலோ, வாடிக்கையாளரே அதற்குப் பொறுப்பாவார் என்றும் நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்தும்.
- தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றி, பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது தகுந்த உள்ளூர் மொழி.
- கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்தோ அல்லது அதில் பங்கு பெறுவதிலிருந்தோ இது நிறுவனத்தைத் தடுக்காது.
- கடன் பெறுபவரிடமிருந்தோ அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திலிருந்தோ கடன் கணக்கை டிரான்ஸ்ஃபர் செய்வதற்கென பெறும் கோரிக்கைகளை நிறுவனம் இயல்பான போக்கில் செயல்படுத்தும்.
- விதிமுறையைப் பரப்புவதற்காக, நிறுவனம்:
 1. ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு விதிமுறையின் நகலை வழங்கும்.
 2. கோரிக்கையின் பேரில் மேசையில் அல்லது மின்னணுத் தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் விதிமுறையைக் கிடைக்கச் செய்யும்;
 3. இந்த விதிமுறையை ஒவ்வொரு கிளையிலும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யும்; மற்றும்
 4. ஊழியர்கள் தொடர்புடைய தகவல்களையும் விதிமுறையையும் வழங்குவதற்குப் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்து, விதிமுறையை நடைமுறைப்படுத்தும்.
- நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாய நடைமுறைச் சட்டத்தைப் பின்பற்றுவதையும் குறை தீர்ப்பு இயக்கமுறையின் செயல்பாட்டையும் குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில் மதிப்பாய்வு செய்வதை நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு உறுதி செய்யும்.

வட்டி விகிதம், செலவினங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்

நிறுவனம் வாடிக்கையாளருடன் பரிவர்த்தனையில் ஈடுபடுவதற்கு முன், கடன் பெறுபவர்கள்/டெபாசிட் செய்பவர்கள் தேர்ந்தெடுத்துள்ள திட்டத்திற்கான பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதத்தை வழங்க வேண்டும்.

வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றங்களைத் தொடர்ந்து அவை கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

- லாக்-இன் கட்டணம்:- ரூ.5000+ பொருந்தக்கூடிய வரிகள்,
- செயலாக்கக் கட்டணம்:- இணைக்கப்பட்டுள்ள இணைப்பில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி 2% வரை (செலுத்தப்பட்ட லாக்-இன் கட்டணங்கள் உட்பட),
- ஆய்வுக் கட்டணங்கள் விண்ணப்பதாரரால் ஏற்கப்படும்,
- ROI கன்வெர்ஷன் கட்டணங்கள்/ உறுதிப்பாட்டுக் கட்டணங்கள்:- கன்வெர்ஷன் செய்யப்பட்ட

தேதியன்று நிலுவையில் உள்ள தொகையில் 2%.

- தாமதமாகப் பணம் செலுத்துதலுக்கான கட்டணம்:- தாமதமான EMI/PEMIS-இல் மாதத்திற்கு 2%
- முத்திரைக் கட்டணம் மற்றும் EM-ஐ உருவாக்குவதற்கான பிற கட்டணங்கள் விண்ணப்பதாரரால் ஏற்கப்படும்.
- காசோலை பணமாகாமல் திரும்புதல் கட்டணங்கள்:
- 1வது காசோலை பணமாகாமல் திரும்புதல்:- ரூ.250/- மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வரிகள்,
- 2வது காசோலை பணமாகாமல் திரும்புதல்:- ரூ.400/- மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வரிகள்,
- 3வது காசோலை பணமாகாமல் திரும்புதல் & அதன் பிறகு:- ரூ.750/- மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வரிகள்,
- முன்கூட்டி முடித்தல் கட்டணங்கள்:- வீட்டுக் கடன்கள்: ஃப்ளோட்டிங் விகிதங்களில் பெறும் கடன்களுக்குக் கட்டணங்கள் இல்லை. நிலையான விகிதங்களில் உள்ள கடன்களுக்கு, பிற FI பொறுப்பேற்கும் பட்சத்தில் முன்கூட்டி முடித்தல் கட்டணம் @3%. சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து பணம் செலுத்தினால் கட்டணம் இல்லை.
- வீடு-அல்லாதவற்றுக்கான கடன்கள்: முன் செலுத்திய தொகையில் 3%. ஃப்ளோட்டிங் விகிதங்களில் பெறும் கடன்களுக்குக் கட்டணம் இல்லை.
- ஆவணங்களைத் திரும்பப் பெறுவதற்கான கட்டணங்கள்: - ரூ.2500/- மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வரிகள்.
- ஆவணங்களின் பட்டியல் வழங்குவதற்கான கட்டணங்கள்: - ரூ.500/- மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வரிகள்.
- உரிமைப் பத்திரத்தின் நகல்: - ரூ.1000/- மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வரிகள்.
- கணக்கு அறிக்கை கட்டணங்கள்: - ரூ.200/- மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வரிகள்.
- முன்கூட்டி முடித்தல் அறிக்கை /கடிதக் கட்டணங்கள்: - ரூ.500/- மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வரிகள்.
- தாமதமாக EMI பணம் செலுத்துதல் கட்டணங்கள்/ காலங்கடந்த நிலுவைக்கான கட்டணங்கள்: - **தாமதமான காலத்தின்** எண்ணிக்கைக்கென நிலுவைத் தொகையில் மாதத்திற்கு 2%.
 - திரும்பப் பெறுதல் கட்டணங்கள்:- செலவுகள், தற்செயல் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட கட்டணங்கள். குறைந்தபட்ச கட்டணங்கள் ரூ.500/- மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வரிகளாக இருக்கும்.
 - CERSAI கட்டணங்கள்: - Rs100/- மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வரிகள்.

'உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்துகொள்ளவும்' (KYC) வழிகாட்டுதல்கள்

அடையாளச் சரிபார்ப்பிற்காகவும், முகவரிச் சரிபார்ப்பிற்காகவும் ஆதார் அட்டை, பாஸ்போர்ட், PAN கார்டு போன்ற தேவையான ஆதாரங்களைச் சமர்ப்பிக்குமாறு வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவுறுத்தப்படும். KYC விதிமுறைகளுக்கு இணங்க மேற்கூறியவை தேவைப்படும்.

உரிமைப் பத்திரங்களைத் திருப்பியளித்தல்

கடன் பெறுபவர் சமர்ப்பித்த அசல் உரிமைப் பத்திரங்கள், கடன் பெறுபவர்கள்/ உத்தரவாதமளிப்பவர்களின் முழுப் பொறுப்பும் தீர்க்கப்பட்ட பிறகு, கடன் பெறுபவருக்கு/ அவர்களது சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பித் தரப்படும்.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பர உள்ளடக்கங்களும் தெளிவாக இருப்பதையும் தவறாக வழிநடத்தாமல் இருப்பதையும், கோரிக்கையின் பேரில் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்களும் கிடைப்பதையும் நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும். கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான செலவினங்கள், கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை நிறுவனம் தெரிவிக்கும். நிறுவனம், அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைத்துள்ள தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் பல்வேறு அம்சங்களை அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

| இணைப்பு (செயலாக்கக் கட்டணக் கட்டம்) | | | | | |
|---|--------------------------|------------------|-------------|----------------------------------|-------------------------|
| குறிப்பீடு | வருமான அடிப்படை யி லானது | வருமான மதிப்பீடு | குறைந்த LTV | ஓய்தியத்திற்குப் பிந்தைய திட்டம் | குறைந்த வருமானப் பிரிவு |
| குடியிருப்புக்குத் தயாராக உள்ள/ கட்டுமானத்தில் உள்ள பில்டர்/சொஸைட்டியின் சொத்து | 1.00% | 1.50% | 1.50% | 1.50% | 1.50% |
| மறுவிற்பனை (சொத்து வாங்குதல்- முழுமையாக & பகுதியளவில் கட்டப்பட்டது) | | | | | |
| சுய கட்டுமானம் | | | | | |
| கூட்டுக் கடன் (P+C) - குடியிருப்புக்குரியது | | | | | |
| வீட்டை மேம்படுத்துதல் / பழுதுபார்த்தல் புதுப்பித்தல் | | | | | |
| பொறுப்பேற்றல் (BT) | 1.00% | 1.50% | 1.50% | 1.50% | NA |
| பொறுப்பேற்றல் & டாப் அப் (BT + டாப் அப்) | | | | | |
| டாப் அப் (ஏற்கனவே நிதியளிக்கப்பட்ட சொத்து மீதான கூடுதல் கடன்) | | | | | |
| NRI-க்கு வீட்டுக் கடன் | 1.50% | NA | 1.50% | NA | NA |
| திருப்பிச் செலுத்துதல் (9 மாதங்களுக்குள்) | 1.00% | 1.50% | | 1.50% | |
| 'குடியிருப்புக்குரிய' சொத்துக்கு எதிரான LAP | 1.00% | | | 1.50% | |
| 'வணிகத்துக்குரிய' சொத்துக்கு எதிரான LAP | 1.00% | | | 1.50% | |
| வணிகத்துக்குரிய சொத்து | 1.50% | | | 1.50% | |
| அரசு அமைப்பிடமிருந்து பெற்ற குடியிருப்புக்குரிய/ வணிகத்துக்குரிய நிலம் | 1.50% | | | 1.50% | |

இணைப்புக்கான குறிப்புகள்:

- 1) ஏற்கனவே உள்ள கடனுக்கும் டாப் அப் கடனுக்கும் இடையிலான கால இடைவெளி 6 மாதங்களுக்கும் குறைவானதாக இருந்தால் (6 EMI-கள்) 0.50% கூடுதல் செயலாக்கக் கட்டணங்கள் (PF) பொருந்தும். ஆனால் இடைவெளி 3 மாதங்களுக்குக் குறைவானதாக இருக்கக்கூடாது (3 EMI-கள்).
- 2) கோப்புகளை லாக்-இன் செய்யும்போது குறைந்தபட்ச செயலாக்கக் கட்டணம் ரூ. 5,000/- மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வரி 'லாக்-இன் கட்டணமாக' வசூலிக்கப்படும். அது திரும்பத் தரப்படாது.
- 3) மேலே குறிப்பிட்டுள்ள 'NA' அந்த சந்தர்ப்பங்களில் "திட்டம் மற்றும் தயாரிப்பு" சேர்மானங்கள் அனுமதிக்கப்படாது என்பதைக் குறிக்கிறது.

சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல்

- நிறுவனம் (CBHFL) கடன் கணக்கை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்த 30 நாட்களுக்குள் அனைத்து அசல் அசையாச் சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவித்து, எந்தவொரு பதிவேட்டிலும் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களையும் நீக்க வேண்டும்.
- நிறுவனம் (CBHFL) கடன் பெறுபவருக்கு அசல் அசையும் சொத்து ஆவணங்களை அவரது விருப்பப்படி வங்கிச்சேவை மையம்/கடன் கணக்கு சேவை வழங்கப்பட்ட கிளை அல்லது ஆவணங்கள் இருக்கும் நிறுவனத்தின் (CBHFL) வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்து பெற்றுக்கொள்ளும் தெரிவை வழங்க வேண்டும்.
- ஒரே கடன் பெறுபவரோ அல்லது கூட்டுக் கடன் பெறுபவர்களோ எதிர்பாராத விதமாக மரணம் அடைந்தால், நிறுவனம் (CBHFL) அசல் அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை எஞ்சியிருக்கும் கடன் பெறுபவர்களுக்கும் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கும் மட்டுமே திருப்பி அளிக்கும். கூட்டுக் கடன் கணக்கில் கடன் பெறுபவர் ஒருவர் இறந்து விட்டால், நிறுவனம், எஞ்சியிருக்கும் கடனாளியுடன், இறந்த கடனாளியின் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கும் ஆவணங்களைத் திருப்பித் தரும். ஆவணங்கள் சொத்து உரிமையாளரிடம் அல்லது சொத்து உரிமையாளர்களின் சட்டப்பூர்வ வாரிசிடம் மட்டுமே ஒப்படைக்கப்படும்.

அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு

- அசல் சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டாலோ, அல்லது கடனை முழுவதும் திருப்பிச் செலுத்தி/ கடனைத் தீர்த்த பின் 30 நாட்களுக்கு மேல் சம்பந்தப்பட்ட பதிவேட்டில் கட்டண திருப்பிப் படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினாலோ, நிறுவனம் (CBHFL) அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணத்தை கடன் பெறுபவருக்குத் தெரிவிக்கும். நிறுவனத்தால் (CBHFL) தாமதம் ஏற்படும் பட்சத்தில், அது தாமதமான ஒவ்வொரு நாளிற்கும் ₹5,000/- வீதத்தில் கடன் பெறுபவருக்கு இழப்பீடு அளிக்கும்.
- அசல் சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்படும் பட்சத்தில், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ, நிறுவனம் (CBHFL) கடன் பெறுபவருக்கு சொத்து ஆவணங்களின் டூப்ளிகேட்/ சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு உதவுகிறது. அத்துடன், மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துவதோடு தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு (CBHFL) 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும் மற்றும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு) கணக்கிடப்படும்.

- இந்த வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு, பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி வேறு எந்த இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கான கடன் வாங்குபவரின் உரிமைகளுக்கு அப்பாற்பட்டதாக இருக்க வேண்டும்.

கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

- கடன் பெறுபவர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான அபராதம் 'அபராதக் கட்டணங்கள்' எனக் கருதப்படும். அது முன்பணத்தின் மீது வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவத்தில் விதிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது, மேற்கொண்டு அத்தகைய கட்டணங்களின் மீது வட்டி கணக்கிடப்படாது. நிறுவனம் (CBHFL) வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது.
- கடனுக்கான முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் பெறுபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும். பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்தவொரு சந்தர்ப்பமும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் SOA-இல் தெரிவிக்கப்படும்.

| வாடிக்கையாளர் சேவை & குறை தீர்ப்பு வழிமுறைகள் | | | |
|--|-----------------|--|--|
| வாடிக்கையாளர் சேவை வழிமுறைகள்: | | | |
| சேவை முனைகள் | பயன்முறை | நேரம் | தொடர்பு விவரங்கள் |
| கிளை | வருகை | காலை 10:00 முதல் மாலை | கிளை முகவரி & தொலைபேசி எண் |
| | தொலைபேசி | 06:00 மணி வரை | |
| | எழுதுதல் | (வார இறுதி நாள் மற்றும் விடுமுறை நாள் தவிர) | |
| தலைமை அலுவலகம் | கட்டணமில்லா எண் | | 1800 8896 606 |
| | மின்னஞ்சல் | | customer.care@cbhfl.com |
| | இணையதளம் | | (எங்களை அணுகவும் - எங்களைத் தொடர்புகொள்ளவும்) www.cbhfl.com |
| | தொடர்புக்கு | | வாடிக்கையாளர் சேவை செல் Cent Bank Home Finance Limited, Central Bank of India கட்டிடம், MMO, 6வது தளம், MG சாலை, ஃப்ளோரா ஃபவுண்டன், ஹூதாத்மா செளக், மும்பை- 400023. |
| குறை தீர்ப்பு வழிமுறைகள்: சேவை குறைபாடு மீதான புகாரைப் பதிவு செய்ய விரும்பினால் | | | |

| | | |
|---|--|--|
| நிலை 1 | கிளை மேலாளர் | காலை 10:00 முதல் மாலை 06:00 மணி வரை (வார இறுதி நாள் மற்றும் விடுமுறை நாள் தவிர) |
| | குறை தீர்ப்பு பிரிவு | குறை தீர்ப்பு பிரிவு Cent Bank Home Finance Limited, Central Bank of India கட்டிடம், MMO, 6வது தளம், MG சாலை, ஃப்ளோரா ஃபவுண்டன், ஹூதாத்மா செளக், மும்பை- 400023. |
| நிலை 2 | பொறுப்பு அதிகாரி வாடிக்கையாளர் சேவை | grievanceredressal@cbhfl.com |
| நிலை 3 | மத்திய நோடல் அதிகாரி | பெயர்: மத்திய நோடல் அதிகாரி Cent Bank Home Finance Limited, Central Bank of India கட்டிடம், MMO, 6வது தளம், MG சாலை, ஃப்ளோரா ஃபவுண்டன், ஹூதாத்மா செளக், மும்பை- 400023. |
| <p>புகார் 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், உங்கள் புகாரை பின்வரும் வழிகளில் பதிவு செய்யலாம்:</p> <p>தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி (NHB) ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வைத் துறை (புகார் தீர்ப்புப் பிரிவு) 4வது தளம், கோர்-5A, இந்திய வாழ்விட மையம், லோதி சாலை, புது தில்லி - 110 003. இணையதளம்: grids.nhbonline.org.in</p> | | |

வாடிக்கையாளர் புகாரைக் கையாள்வதற்கான உள்ளக இயக்குமுறைகள்:

- கிளை மற்றும்/அல்லது தலைமை அலுவலகத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு வெவ்வேறு சேவைகள் அல்லது அனைத்து சேவைகளுக்கும் வெவ்வேறு வழிமுறைகள் கிடைக்கின்றன. இருப்பினும், நிறுவனம் வழங்கும் சேவை/(கள்) மூலம் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் தொலைபேசி மூலமாக வாய்மொழியாகவோ அல்லது எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது மின்னணு ரீதியாகவோ (மின்னஞ்சல், இணையதளம்) புகார் எழுப்பலாம்.
- நிலை 1: வாடிக்கையாளர் கிளையில் உள்ள "கிளை மேலாளரிடம்" புகார் அளிக்கலாம் அல்லது கார்ப்பரேட் அலுவலகத்தில் உள்ள "குறை தீர்ப்புப் பிரிவுக்கு" எழுதலாம் (முகவரி: குறை தீர்ப்புப் பிரிவு, Cent Bank Home Finance Limited, Central Bank of India கட்டிடம், MMO, 6வது தளம், MG சாலை, ஃப்ளோரா ஃபவுண்டன், ஹூதாத்மா செளக், மும்பை- 400023).
- நிலை 2: 'நிலை 1' இல் புகார் அளித்த 10 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் தனது புகாருக்கு பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் grievanceredressal@cbhfl.com மின்னஞ்சல் முகவரியில் "பொறுப்பு அதிகாரி - வாடிக்கையாளர் சேவை" க்கு எழுதலாம்.
- நிலை 3: "பொறுப்பு அதிகாரி - வாடிக்கையாளர் சேவை" க்கு எழுதி 10 நாட்களுக்குப் பிறகும் அவரது புகார் மீது நடவடிக்கை எடுக்கப்படாவிட்டால் / திருப்திகரமான விதத்தில் நடவடிக்கை எடுக்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் மேலே குறிப்பிட்டுள்ள முகவரியில் (பத்தி 2) "மத்திய நோடல் அதிகாரி" க்கு எழுதலாம். (grievanceredressal@cbhfl.com) (நிலை 2).