

## SUNDARAM HOME FINANCE LIMITED

### FAIR PRACTICE CODE

#### நியாயமான நடைமுறைகள் விதிகள்

##### A. குறிக்கோள்கள்

நிறுவனம் அதன் வாடிக்கையாளர்களை கையாளும் போது நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான வணிக நடைமுறைகளுக்கான தரநிலைகளை உருவாக்கி, அதை தொடர்ச்சியாக மேம்படுத்துவதே இந்த விதிகளின் நோக்கம். (வாடிக்கையாளர்கள் என்றால் நிறுவனத்திடம் கடன் வாங்குபவர்கள், நிறுவனத்தின் பணத்தை இட்டு வைப்பவர்கள் மற்றும் கடனுக்கான உத்தரவாதம் கொடுப்பவர்கள் ஆகியோர் அடங்குவர்)

##### B. பொருந்தக்கூடிய தன்மை

இந்த விதிமுறைகள் நிறுவனத்தின் அனைத்து புராடக்டுகள் மற்றும் அதன் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும், மேலும் இந்த விதிகளை நிறுவனம், நிறுவனத்தின் வணிகத்தில் கவுண்டரிலோ, தொலைபேசி வாயிலாகவோ, மின்னணு கருவிகள் மூலமோ, இணையத்தின் வழியாகவோ அல்லது பிற வழிமுறைகள் மூலமாகவோ அதனை பிரதிநிதிப்படுத்த அனுமதியளிக்கப்பட்டுள்ள பணியாளர்கள் மற்றும் பிற நபர்கள் தவறாது கடைப்பிடிக்க வேண்டும்.

##### C. அர்ப்பணிப்பு

1. நிறுவனம் ஆளும் சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு கட்டுப்பட வேண்டும்
2. நிறுவனம் தனது கொள்கைகள் மற்றும் செயல்பாடுகளில் பாலினம், மதம், சாதி, மதம், நிறம் அல்லது உடல் / பார்வை குறைபாடு ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது.

##### D. தகவல் மற்றும் வெளிப்படுத்தல்

1. கடன் பெறுபவருக்கு நிறுவனம் வெளிப்படையாக தெரிவிக்க வேண்டும்:
  - a. கடன் விண்ணப்பத்தின் பரிசீலனைக்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள் பற்றிய அனைத்து தகவல்களும்
    - கடன் தொகை வழங்கப்படவில்லை என்றால் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பி தர வேண்டிய கட்டண தொகை

- முன் கூட்டியே கட்டளை திரும்ப செலுத்தும் வசதி மற்றும் அதற்குரிய கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால்
  - வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள், திருப்பிச் செலுத்தும் விதிமுறைகள், கணக்கிடும் முறை மற்றும் தாமதமாகப் பணம் செலுத்துவதற்கான அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால்
  - மறுமதிப்பீட்டு கட்டணம், ஏதேனும் இருந்தால்
  - கடன் தொகையை நிலையான வட்டியிலிருந்து ப்ளோட்டிங் விகிதமாக மாற்றுவதற்கான கட்டணம்
  - கடனாளியின் நலனைப் பாதிக்கும் எந்தவொரு வட்டி மறு-தொகுப்பு விதி மற்றும் வேறு எந்த விஷயமும் இருந்தால்
- b. கடனை பரிசீலித்தல் மற்றும் வழங்குதலில் அடங்கியுள்ள அனைத்து கட்டணங்களையும் கடன் வாங்குபவர் அறிந்து கொள்ளும் வகையில் நிறுவனத்தின் வெளிப்படுத்துதல் இருக்க வேண்டும்
2. வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தேவையான தெளிவான தகவல்களை ஆங்கிலத்தில் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழியில் வழங்குவதற்கு தேவையான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் நிறுவனம் எடுக்க வேண்டும்
3. நிறுவனம்
- வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதில் நியாயமாகவும் வெளிப்படைத்தன்மையுடனும் செயல்பட முயற்சி செய்ய வேண்டும்
  - தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவான தகவல்களை தரவும், தனது பல்வேறு புராட்க்டுகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்யவும், நிறுவனத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்தும், ஒரு கடனை பரிசீலிக்கும் போது தேவையான தகவல்கள், கட்டணங்கள் ஆகியவற்றைப் பற்றி வாடிக்கையாளர் தெரிந்து கொள்ள யாரை தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் என்பன போன்ற தகவல்களையும் நிறுவனம் தெரிவிக்க வேண்டும்.
  - நிறுவனத்தின் அறிவிப்புப் பலகை / அதிகாரப்பூர்வ வலைத்தளத்தில் தகவல்களைக் காண்பிக்க வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுடனான சந்திப்பின் போது அல்லது வாடிக்கையாளருடன் எந்தவொரு பரிவர்த்தனையிலும் நுழைவதற்கு முன்பு இதுபோன்ற பிற தகவல் தொடர்பு முறைகளைத் தேர்ந்தெடுக்க வேண்டும்.
4. சட்டரீதியான கடமைகளை நிறைவேற்றும் வகையில் வாடிக்கையாளர்களின் KYC விவரங்களைப் நிறுவனம்பெற்று பணமோசடிக்கு எதிரான வழிகாட்டுதல்களை தெரியப்படுத்த வேண்டும். நிறுவனம் கோரும் விவரங்களை தர வாடிக்கையாளர் தவறினால் அவருக்கு தனது புராட்க்டுகளையும், சேவைகளையும் வழங்க நிறுவனம் மறுக்கலாம்

5. கடன் மற்றும் வைப்புத் தொகைக்கான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்களைப் பற்றி தனிப்பட்ட தகவல்தொடர்பு, பொது அறிவிப்பு, வலைத்தள அறிவிப்பு போன்றவற்றின் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்
6. நிறுவனத்தில் வாடிக்கையாளர் வைத்திருக்கும் கணக்குகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் தகவல் தெரிந்து கொள்ளும் உரிமைகள் மற்றும் அவர்களின் கோரிக்கைக்கு ஏற்றபடி அவர்களுக்கு வழங்கப்படும் வசதிகள் போன்றவற்றைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரியப்படுத்த வேண்டும்
7. நிறுவனத்தின் வணிகம் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களிடம் பெறும் தனிப்பட்ட தகவல்களை வெளிப்படுத்தாமல் இரகசியமாக வைத்திருக்க வேண்டும்
  - சட்டம், நீதித்துறை ,நீதிமுறை சார்புடைய அமைப்புகள் அல்லது ஒழுங்குமுறை ஆணையம் போன்றவை கோரும் படி
  - பொதுநலன் கருதி நிறுவனம் அவற்றை வெளிப்படுத்தலாம்
  - நிறுவனத்தின் நலனுக்காக தேவைப்பட்டால் வெளிப்படுத்தலாம்
  - வாடிக்கையாளர் தகவல்களை வெளிப்படுத்த ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் வெளிப்படுத்தலாம்
  - வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றியவிவரங்களை வழங்குமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்கப்பட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன் அவர்கள் வாடிக்கையாளர்களிடம் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெற வேண்டும்.

**E. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:**

1. அதன் விளம்பரம் மற்றும் விளம்பர வாசகங்கள் மற்றும் பிற விளம்பரப் பொருட்கள் தவறாக வழிநடத்தாதவாறு இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்
2. வட்டி விகிதங்களைப் பற்றி தெரிவிக்கும் சேவை அல்லது ஒரு புராடக்ட் குறித்த விளம்பரம் அல்லது விளம்பர வாசகங்களில் நிறுவனம் அதனோடு தொடர்புடைய கட்டணங்களைப் பற்றி தெரிவிக்க வேண்டும். மேலும் தொடர்புடைய நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகளைப் பற்றிய முழு விவரங்களை வாடிக்கையாளர் கோரினால் தெரியப்படுத்த வேண்டும்.
3. ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளை நிறுவனம் பெற்றால், அவர்கள் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை ( மூன்றாம் தரப்பினருக்கு அத்தகைய தகவல்கள் கிடைத்தால்) நிறுவனம் கையாளும் அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்போடு கையாள வேண்டும் என்று நிறுவனம் கோர வேண்டும்
4. வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவலை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்தக்கூடாது.

5. நிறுவனம் அதன் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (DSAs) ஒரு பரிந்துரைக்கப்பட்ட நடத்தை நெறிமுறையைக் கொண்டுள்ளது, அதன் சேவைகளை நிறுவனம் தனது புராடக்டுகள்/சேவைகளை சந்தைப்படுத்துவதற்குப் பெறலாம். அவர்கள் வாடிக்கையாளர்களை நிறுவனத்தின் புராடக்டுகளை விற்கும் நோக்கத்துடன் நேரடியாக அல்லது தொலைபேசி மூலம் அணுகும்போது நிறுவனத்தின் விற்பனை முகவர்களாக மட்டுமே தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும்
6. நிறுவனத்தின் சார்பாக செயல்படும் அல்லது நிறுவனத்தின் புராடக்டை விற்கும் எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினரும் அல்லது முகவரும் நடத்தை விதிகளுக்கு இணங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
7. DSA அல்லது நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிக்கு எதிராக புகார் பெறப்பட்டால் நிறுவனம் தகுந்த நடவடிக்கைகளை எடுக்க வேண்டும்.

#### F. கடன்கள்

1. விண்ணப்பத்தின் போது கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலிக்கத் தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் நிறுவனம் சேகரிக்கும். அதேபோல விண்ணப்பத்தை மதிப்பிடும் போது கூடுதல் தகவல்கள் தேவைப்பட்டால் கேட்டுப்பெறலாம். கடன் விண்ணப்ப படிவம் விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலை குறிப்பிடலாம்.
2. கடன் விண்ணப்பத்தை பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதலை நிறுவனம் வழங்குவதோடு, உரிய அக்கறையுடன் விண்ணப்பம் எப்போது முடித்து வைக்கப்படும் என்பதற்கான கால அளவையும் குறிப்பிட வேண்டும்.
3. கோரப்படும் கடன் நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கைகள், சட்ட, தொழில்நுட்ப தேவைகளை பூர்த்தி செய்கிறதா என்பதை சரிபார்க்க விண்ணப்பத்தை உரிய அக்கறையுடன் பரிசீலிக்க வேண்டும்
4. கடனுக்கான வட்டி விகிதம், ஈ.எம்.ஐ. கட்டமைப்பு மற்றும் கடனின் பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை குறித்த விவரங்களுடன் கடன் வழங்கல் கடிதத்தை நிறுவனம் வழங்க வேண்டும்
5. கடன் ஒப்புதல்/வழங்குதலுக்குப் பின்னர் நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை தொடர்புடைய அனைத்து பின்னிணைப்புகளுடன் சேர்த்து அதனுடன் இணைக்க வேண்டும்.
6. விண்ணப்பதாரர் நிறுவனத்தின் விதிமுறைகளை பூர்த்தி செய்யாத பட்சத்தில், அவரது கடனை நிராகரித்ததைப் பற்றி, விண்ணப்பதாரருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக நிறுவனம் தெரிவிக்க வேண்டும்.
7. கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கு கடனாளியிடம் இருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால் அதற்கான ஒப்புதல் கோரிக்கை பெறப்பட்ட 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்

8. வாராக் கடன்களை வசூலிக்கும் போது கடன் வாங்கியவர்கள் மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடையவர்களை துன்புறுத்துதல் அல்லது வற்புறுத்துதல் போன்ற நடைமுறைகளை பின்பற்றாமல் சட்டப்பூர்வமான வழிகளை , நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டும்.

#### G. உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்

கடனுக்கு நிறுவனத்தின் உத்தரவாதம் தேவைப்படும் பட்சத்தில், உத்தரவாதம் அளிப்பவரின் கடமைகள் மற்றும் உத்தரவாதம் திரும்பப் பெறப்படும் சூழ்நிலைகள் போன்றவற்றைப் பற்றி உத்தரவாதம் அளிப்பவரால் வழங்கப்படும் உத்தரவாத கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

#### H. கடன் வழங்கல்

1. கடன் ஒப்பந்தம்/கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி கடன் தொகை விநியோகம் செய்யப்பட வேண்டும்.
2. வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்களை நிறுவனம் தெரியப்படுத்த வேண்டும். இது குறித்த தகவல்கள் நிறுவனத்தின் அறிவிப்புப் பலகையில்/அதிகாரப்பூர்வ இணையதளத்தில் தகவல்களைக் காண்பிக்கலாம் மற்றும் அத்தகைய மாற்றங்களைத் தெரிவிக்கத் தகுந்ததாகக் கருதும் பிற தொடர்பு முறைகளையும் தேர்ந்தெடுக்கலாம்..
3. அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருக்கும் பட்சத்தில் அவர் மாற்றத்தை அறிவித்த 60 நாட்களுக்குள் தனது கணக்கை மூடலாம்.
4. கடனை திரும்ப பெறுதல் அல்லது கூடுதல் கடன் பத்திரங்களை கோருதல் போன்றவை கடன் உடன்படிக்கைக்கு ஏற்ப இருக்க வேண்டும்.
5. அனைத்துக் கடன்களையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகையை எந்த சட்டப்பூர்வமான உரிமைக்கோ அல்லது கடனாளிக்கு எதிராக நிறுவனம் கொண்டிருக்கும் வேறு உரிமைக்கோ உட்பட்டு நிறுவனம் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும், இது கடன் வாங்கியவருக்கு முறையாக தெரிவிக்கப்படும்.

#### I. வைப்புத்தொகை

நிறுவனத்தின் இணையதளம் மற்றும் வைப்புத் தொகை விண்ணப்ப படிவங்கள் வைப்புத் தொகைகளை ஏற்கும் விதிமுறைகள் குறித்த விவரங்களை வழங்கும், வைப்புத் தொகைகள் ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் காலங்கள் உட்பட வழங்கப்படும் வட்டி விகிதங்கள், நியமனம், புதுப்பிப்பு, முன்கூட்டியே பணத்தை திரும்பப் பெறுதல், மற்றும் வைப்புத் தொகைக்கு எதிராக கிடைக்கக்கூடிய கடன்கள் போன்ற விவரங்களை வழங்கும்

#### J. கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கான வெளிப்படுத்தல்

நிறுவனம் இதை உறுதி செய்ய வேண்டும்

1. வாடிக்கையாளரின் கணக்கின் விவரங்கள் கிரெடிட் ரெஃபரென்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு அனுப்பப்படும் என்று வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்
2. வாடிக்கையாளர் அனுமதி அளித்திருந்தால் நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் கணக்கு பற்றிய பிற தகவல்களை கிரெடிட் ரெபரென்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு வழங்கலாம்.
3. வாடிக்கையாளர் கேட்டுக்கொண்டால் கிரெடிட் ரெபரென்ஸ் ஏஜென்சிகளிடம் சமர்ப்பித்த தகவல்களின் நகலை நிறுவனம் வழங்க வேண்டும்.

#### K. புகார்கள் & குறைகள்

1. இந்த நிறுவனம் தனது குறை தீர்க்கும் நடைமுறை, குறைகளை கொண்டு செல்வதற்கான படிநிலைகள் போன்ற விவரங்களை அதன் அனைத்து கிளைகள் மற்றும் அதன் வலைத்தளத்தில் இருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்
2. இந்த நிறுவனம் தனது ஒவ்வொரு கிளையிலும், அலுவலகத்திலும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள் / குறைகள் ஏதேனும் இருப்பின் பதிவு செய்யவும் / சமர்ப்பிக்கவும் வசதி செய்து கொடுக்கும்.
3. புகார் பெறப்பட்ட 45 நாட்களுக்குள் அனைத்து புகார்கள் / குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய / பதிலளிக்க நிறுவனம் முயற்சிக்க வேண்டும். புகார்கள் / குறைகளின் நிவர்த்தி செய்யும் நிலை குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அடுத்த கட்டமாக புகாரை எந்த நிலைக்கு கொண்டு செல்வது என்பது குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
4. புகார் பெறப்பட்ட மூன்று நாட்களுக்குள் நிறுவனம் ஒப்புதல்/இடைக்கால பதில் அனுப்ப வேண்டும்

#### L. விதிமுறைகளின் நகல்கள்

இந்த விதிமுறைகள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும், மேலும் அதன் கார்ப்பரேட் மற்றும் பிற அலுவலகங்களிலிருந்தும் இதன் நகல்களைப் பெறலாம்.