

ரெப்கோ ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்டின் நியாயமான நடைமுறை விதிகள் (FPC)

(ஜூலை 15, 2022 அன்று நடைபெற்ற இயக்குநர்கள் குழுவால் அதன் 113வது கூட்டத்தில்

(முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்டது)

ரெப்கோ ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்டின் (இனி "நிறுவனம்" என்று அழைக்கப்படும்) நியாயமான நடைமுறை விதிகள் கீழே விரிவாகக் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

1. விதிகளின் நோக்கம்

அ) வாடிக்கையாளர் உறவுகளுக்கான குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்;

ஆ) அதிகப்பட்ட வெளிப்படைத்தன்மை, இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் சேவைகளில் அவர்/அவள் நியாயமாக எதை எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை முழுமையாகப் புரிந்துகொள்ளுதல்

இ) போட்டி மூலம், உயர் செயல்பாட்டுத் தரங்களை அடைய சந்தைச் சக்திகளை ஊக்குவித்தல்;

ஈ) வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் இணக்கமான உறவை ஊக்குவித்தல்; மற்றும்

உ) வீட்டு கடன் அமைப்பின் மீது நம்பிக்கையை வளர்த்தல்.

2. விதிகளின் பயன்பாடு:

அ) இந்தக் விதிகள், நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அனைத்து நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும், அல்லது டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் (சுய-சொந்தமான மற்றும்/அல்லது ஒரு வெளி ஆதார ஒப்பந்தத்தின் கீழ்) மூலமாக, நேரில், தொலைபேசி வழியாக, அஞ்சல் மூலம், ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் வழியாக, இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் வழங்கப்பட்டாலும் பொருந்தும்.

ஆ) இந்த விதிகள், எந்தவொரு தவிர்க்க முடியாத சூழ்நிலையைத் தவிர, இயல்பான செயல்பாட்டுச் சூழலில் பொருந்தும்.

இ) இந்த விதிகள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறை கோட்பாடுகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது, மேலும் அனைத்துச் செயல்களும் பரிவர்த்தனைகளும் இந்த விதிகளின் உணர்வைப் பின்பற்றும்.

3. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- a) கடன் வாங்குபவருக்கான அனைத்துத் தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கிலத்தில் அல்லது கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் ஒரு வட்டார மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- b) கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்கான கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாத/வழங்கப்படாத பட்சத்தில் திரும்பப் பெறக்கூடிய கட்டணங்களின் தொகை, முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), தாமதமான திருப்பிச் செலுத்துதலுக்கான அபராத வட்டி/தண்டனை (ஏதேனும் இருந்தால்), நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மாறும் வட்டி விகிதத்திற்கு அல்லது மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு கடனை மாற்றுவதற்கான மாற்றுக் கட்டணங்கள், ஏதேனும் வட்டி மறுசீரமைப்பு விதி இருப்பு மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் வேறு எந்த விஷயம் பற்றிய அனைத்துத் தகவல்களையும் நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கும்.
- c) நிறுவனம், கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்கும்/அங்கீகரிப்பதற்கும் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்துக் கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'மொத்தச் செலவை' வெளிப்படையான முறையில் வெளியிட வேண்டும். அத்தகைய கட்டணங்கள்/கட்டண விகிதங்கள் பாகுபாடற்றவையாக இருப்பதை அது உறுதி செய்யும்.
- d) கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் இடம்பெற வேண்டும், இதன் மூலம் நிறுவனம் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீட்டைச் செய்ய முடியும் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலை கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.
- e) நிறுவனம் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெற்றுக் கொண்டதற்கான ஒப்புக்கேள் சீட்டை வழங்க வேண்டும்.

4. கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டதை தெரிவித்தல்

- a) பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் நிறுவனத்தால் விண்ணப்பிக்கும்போதே சேகரிக்கப்படும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

b) நிறுவனம், கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் ஆங்கிலம் அல்லது ஒரு வட்டார மொழியில், அனுமதி கடிதத்தின் மூலம், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI கட்டமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்) உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும், மேலும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டதை தனது பதிவேட்டில் வைத்திருக்க வேண்டும்.

c) தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராத வட்டியை நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிட வேண்டும்.

d) நிறுவனம், கடன் அனுமதி/வழங்கும் நேரத்தில், ஒவ்வொரு கடன் வாங்குபவருக்கும், ஒப்புகைச் சீட்டு பெற்றுக்கொண்டு, கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலையும், அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்புகளின் நகலையும் தவறாமல் வழங்க வேண்டும்.

e) நிறுவனத்தால் வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்க முடியாவிட்டால், நிராகரிப்பிற்கான காரணத்தை(களை) எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

5. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

a) கடன் ஒப்பந்தம்/அனுமதி கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள விநியோக அட்டவணைக்கு ஏற்ப கடன் வழங்கப்படும்.

b) விநியோக அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவை கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், செயல்பாட்டு வசதிக்காக நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்/உத்தரவாதிக்கு ஆங்கிலத்தில் அறிவிப்பு வழங்க வேண்டும். முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணங்கள் போன்றவை. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைப்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

c) அத்தகைய மாற்றங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர்/அவள் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் எந்தவித முன்னறிவிப்பும் இன்றி, தனது கணக்கை மூடுவதற்கோ அல்லது எந்தவொரு கூடுதல் கட்டணமோ அல்லது வட்டியோ செலுத்தாமல் மற்றொரு கணக்கிற்கு மாற்றுவதற்கோ ஒரு வாய்ப்பு வழங்கப்படும்.

d) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துவதை அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல்/முடிக்கிவிடுதல் அல்லது கூடுதல் பிணையங்களைத் தேடுவது போன்ற முடிவுகள் கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க இருக்கும்.

e) அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டதும் அல்லது கடனின் நிலுவைத் தொகை வசூலிக்கப்பட்டதும், கடன் வாங்கியவருக்கு எதிராக நிறுவனத்திற்கு இருக்கக்கூடிய வேறு எந்த உரிமைகோரலுக்கான சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது பற்றாமைக்கு உட்பட்டு, நிறுவனம் அனைத்துப் பிணையங்களையும் விடுவிக்கும். அவ்வாறு ஈடுசெய்யும் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டியிருந்தால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை பிணையங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்கியவருக்கு அது குறித்து அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

6. டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் வழங்கப்படும் கடன்கள்:

தற்போது, நிறுவனம் எந்தக் கடன்களையும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் வழங்குவதில்லை. இருப்பினும், எதிர்காலத்தில் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் கடன்களை வழங்க நிறுவனம் விரும்பினால், பின்வருவனவற்றை நிறுவனம் கடைப்பிடிக்கும்.

a) முகவர்களாகப் பயன்படுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

b) முகவர்களாகப் பயன்படுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள், தாங்கள் யாருடைய சார்பாக வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பு கொள்கிறார்கள் என்ற நிறுவனத்தின் பெயரை முன்கூட்டியே வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்க அறிவுறுத்தப்படும்.

c) கடன் ஒப்புதல் அளித்த உடனேயே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் செயல்படுத்தப்படுவதற்கு முன்பு, நிறுவனத்தின் லெட்டர்ஹெட்டில் கடன் வாங்கியவருக்கு ஒப்புதல் கடிதம் வழங்கப்படும்.

d) கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களுடன் கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலும், கடன் ஒப்புதல்/வழங்கும் நேரத்தில் அனைத்து கடன் வாங்கியவர்களுக்கும் வழங்கப்படும்.

e) நிறுவனத்தால் பயன்படுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மீது திறமையான மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்படும்.

f) குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துவதற்குப் போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

7. புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்த்தல்

a) நிறுவனம் தனது ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும், ஆன்லைன் அல்லது மின்னஞ்சல் வழியாகப் பெறப்படும் புகார்கள் உட்பட, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும் தீர்ப்பதற்கும் ஒரு அமைப்பு மற்றும் நடைமுறையைக் கொண்டிருக்கும்.

b) ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாகப் புகார் பெறப்பட்டால், நிறுவனம் அவருக்கு ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புக்க/பதிலை அனுப்ப முயற்சிக்கும். அந்த ஒப்புக்கையில், குறையை விசாரிக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவிப் பெயர் ஆகியவை இடம்பெற்றிருக்கும். நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தொலைபேசி மூலம் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும், மேலும் நியாயமான காலத்திற்குள் அதன் முன்னேற்றம் குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

c) விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு தனது இறுதிப் பதிலை அனுப்பும் அல்லது பதிலளிக்க ஏன் அதிக நேரம் தேவைப்படுகிறது என்பதை விளக்கும், மேலும் ஒரு புகார் பெறப்பட்ட ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிக்கும். அவர்/அவள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், தனது புகாரை எவ்வாறு அடுத்த கட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்வது என்பது குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

d) பாதிக்கப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்கள் புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்காக, நிறுவனம் தனது குறை தீர்க்கும் நடைமுறையை (புகார்களைப் பதிவு செய்யக்கூடிய மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான காலக்கெடு, அடுத்த கட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்வதற்கான வழிமுறை போன்றவை) விளம்பரப்படுத்தும், மேலும் அது தனது இணையதளத்தில் கிடைப்பதை குறிப்பாக உறுதி செய்யும்.

e) புகார்தாரர் நிறுவனத்திடமிருந்து ஒரு மாத காலத்திற்குள் பதில் பெறவில்லை என்றாலோ அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ, புகார்தாரர் தனது புகார்களை NHB-யின் இணையதளத்தில் ஆன்லைனில் அல்லது NHB, புது டெல்லிக்கு அஞ்சல் மூலம் அனுப்பி தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் குறை தீர்க்கும் பிரிவு / GRIDS போர்ட்டலை அணுகலாம் என்பதை நிறுவனம் தனது அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளைகளிலும் மற்றும் இணையதளத்திலும் தெளிவாகக் காண்பிக்கும்.

f) நிறுவனம், தங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, தங்கள் கிளைகள்/வணிகம் நடைபெறும் இடங்களில், வாடிக்கையாளர்கள் அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரிகளின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை (தொலைபேசி/கைபேசி எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரிகள்) முக்கியமாகக் காண்பிக்கும்.

8. நியாயமான நடைமுறை விதிகளை தெரிந்து கொள்வதற்கான மொழி மற்றும் முறை

a) மேலே கோடிட்டுக் காட்டப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் அமைந்த நியாயமான நடைமுறை விதிகளை, நிறுவனத்தால் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன் நடைமுறைப்படுத்தப்படும். அதன் முக்கிய அம்சங்கள் பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

9. நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

a) RHFL-இன் இயக்குநர்கள் குழு, நிதிச் செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தைத் தீர்மானிக்கும். வட்டி விகிதம், இடர் மதிப்பீட்டிற்கான அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான நியாயங்கள் ஆகியவை கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். விண்ணப்பப் படிவத்திலும் மற்றும் அனுமதி கடிதத்திலும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். RHFL வாரியம் அபராத வட்டி/கட்டணங்களுக்கான (ஏதேனும் இருந்தால்) கொள்கையையும் தெளிவாக வகுத்திருக்க வேண்டும்.

b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர் தர நிர்ணயத்திற்கான அணுகுமுறை, மற்றும் அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்) ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் பிரசுரிக்கப்பட வேண்டும். இணையதளத்தில் அல்லது வேறுவிதமாக வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள், வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும்போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

c) வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்) ஆகியவை ஆண்டு விகிதமாக இருக்க வேண்டும், அப்போதுதான் கடன் வாங்குபவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்துகொள்ள முடியும்.

d) கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகளில் வட்டி மற்றும் அசல் தொகைக்கு இடையேயான பிரிப்பு தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

10. நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டி

a) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்க மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் (அபராத வட்டி உட்பட, ஏதேனும் இருந்தால்) தீர்மானிப்பதில் நிறுவனம் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுக்க வேண்டும்.

b) கடன் வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, செயல்முறை மற்றும் செயல்பாடுகளைக் கண்காணிக்க நிறுவனம் ஒரு உள் வழிமுறையை ஏற்படுத்த வேண்டும்.

11. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

a) அனைத்து விளம்பர சாதனங்களும் தெளிவாகவும், உண்மையாகவும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

b) எந்தவொரு ஊடகத்திலும் செய்யப்படும் விளம்பரம் மற்றும் ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பின் மீது கவனத்தை ஈர்க்கும் விளம்பர இலக்கியங்களில், வட்டி விகிதம் பற்றிய குறிப்பு இருந்தால், நிறுவனம் மற்ற கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கோரிக்கையின் பேரில் அல்லது இணையதளத்தில் கிடைக்கும் என்பதையும் குறிப்பிட வேண்டும்.

c) நிறுவனம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் (அபராத வட்டி உட்பட, ஏதேனும் இருந்தால்) பற்றிய தகவல்களைத் தங்கள் கிளைகளில் அறிவிப்புகளை ஒட்டுவதன் மூலமும்; தொலைபேசி அல்லது உதவி எண்கள் மூலமும்; நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும்; நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள்/உதவி மையம் மூலமாகவும்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி/கட்டண அட்டவணையை வழங்குவதன் மூலமும் வழங்க வேண்டும்.

d) துணை சேவைகளை வழங்குவதற்காக நிறுவனம் மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பயன்படுத்தினால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்குக் கிடைக்கும் பட்சத்தில்) நிறுவனம் கையாள்வது போன்ற அதே அளவு இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாள வேண்டும் என்று நிறுவனம் கோர வேண்டும்.

e) நிறுவனம் அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்கள் பெற்றுள்ள நிதி வசதிகளின் பல்வேறு அம்சங்கள் குறித்து அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கலாம். மற்ற நிதிவசதி

அல்லது சேவைகள் தொடர்பான விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள் வாடிக்கையாளருக்கு அவர்/அவள் விரும்பினால் மட்டுமே தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய தகவல்/சேவைகளை அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ பெறுவதற்கு அவர்/அவள் தனது சம்மதத்தை அளித்துள்ளார்.

f) நிறுவனம், நிதிவசதி/சேவைகளை சந்தைப்படுத்தப் பயன்படுத்தப்படும் அதன் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கான (DSA) நடத்தை விதிகளை வகுக்கும், இது மற்ற விஷயங்களுடன், நிதி வசதிகளை தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் விற்க வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காட்டிக்கொள்ள வேண்டும் என்றும் கோருகிறது.

g) எங்கள் வாரியம், 13 நவம்பர் 2020 அன்று நடைபெற்ற அதன் 103வது கூட்டத்தில், DSA-களுக்கான மாதிரி நடத்தை விதிகளைத் திருத்தியுள்ளது. வாரியத்தால் அவ்வப்போது திருத்தப்படும் மாதிரி நடத்தை விதிகள், நிறுவனத்தின் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் ஒரு பகுதியாகவும் இருக்கும்.

h) நிறுவனப் பிரதிநிதி/கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது இந்தக் குறியீட்டை மீறிச் செயல்பட்டதாகவோ வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் பெறப்பட்டால், புகாரை விசாரிக்கவும், கையாளவும் மற்றும் இழப்பை ஈடுசெய்யவும் தகுந்த நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.

12. உத்தரவாததாரர்கள்

ஒருவர் கடனுக்கு உத்தரவாததாரராக இருப்பதைப் பரிசீலிக்கும்போது, அவருக்கு/அவளுக்கு பின்வருவன பற்றித் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்:

a) உத்தரவாததாரராக அவரது/அவளது பொறுப்பு;

b) நிறுவனத்திற்கு அவர்/அவள் ஏற்றுக்கொள்ளும் பொறுப்பின் தொகை;

c) அவர்/அவளது பொறுப்பைச் செலுத்துமாறு நிறுவனம் அவரை/அவளை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்; d) ஒரு உத்தரவாததாரராக அவர்/அவள் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள அவரது/அவளது மற்ற பணத்தை நிறுவனம் பயன்படுத்திக்கொள்ள முடியுமா;

e) ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவளது பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவிற்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது வரம்பற்றதா; மற்றும்

f) ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவளது பொறுப்புகள் எப்போது மற்றும் எந்தச் சூழ்நிலைகளில் விடுவிக்கப்படும், மேலும் இது குறித்து நிறுவனம் அவருக்கு/அவளுக்குத் தெரிவிக்கும் முறை.

g) கடன் கொடுத்தவர்/கடன் வழங்குபவர் விடுத்த கோரிக்கையை, செலுத்த போதுமான வசதிகள் இருந்தபோதிலும், உத்தரவாததாரர் ஏற்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாததாரரும் வேண்டுமென்றே தவறியவராகக் கருதப்படுவார்.

யார் ஒருவருக்கு அவர்/அவள் உத்தரவாததாரராக இருக்கிறாரோ, அந்த கடன் வாங்கியவரின் நிதி நிலையில் ஏற்படும் ஏதேனும் குறிப்பிடத்தக்க பாதகமான மாற்றங்கள் குறித்து நிறுவனம் அவருக்கு/அவளுக்குத் தொடர்ந்து தெரிவிக்கும்.

13. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

தற்போதைய மற்றும் முந்தைய வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கருதப்படும் மற்றும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் கோட்பாடுகளால் வழிநடத்தப்படும்.

பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்களையோ அல்லது தரவுகளையோ, அவை வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டவையாக இருந்தாலும் அல்லது வேறுவிதமாகப் பெறப்பட்டவையாக இருந்தாலும், தங்கள் குழுமத்தில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள்/நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும் நிறுவனம் வெளியிடக்கூடாது:

அ) சட்டப்படி தகவலை வழங்க வேண்டியிருந்தால்.

ஆ) தகவலை வெளியிடுவது பொதுமக்களுக்கு ஒரு கடமையாக இருந்தால்.

இ) நிறுவனத்தின் நலன்கள் தகவலை வழங்க வேண்டியிருந்தால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க). இருப்பினும், சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக, வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் பற்றிய தகவல்களை (வாடிக்கையாளரின் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) குழுமத்தில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும் வழங்குவதற்கு இது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படக்கூடாது.

ஈ) வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளியிட நிறுவனத்திடம் கேட்டால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.

உ) வாடிக்கையாளர்கள் குறித்துப் பரிந்துரை வழங்குமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்கப்பட்டால், அவர்கள் பரிந்துரை வழங்குவதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெற வேண்டும்.

தன்னைப் பற்றி நிறுவனம் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கு, தற்போதுள்ள சட்டக் கட்டமைப்புக்குக் கீழ் வாடிக்கையாளருக்கு உள்ள உரிமைகளின் அளவு குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளர் வெளிப்படையாக அனுமதித்தால் தவிர, நிறுவனம் உட்பட வேறு எவரும் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்தக்கூடாது.

14. பொதுவானவை

அ) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்கியவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடக்கூடாது (கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல் கவனிக்கப்பட்டால் தவிர).

ஆ) கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் சம்மதம் அல்லது ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

இ) கடன்கள் வழங்கப்படும்போதெல்லாம், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்பிச் செலுத்தும் தொகை, தவணைக்காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு ஆகியவற்றின் மூலம் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை விளக்க வேண்டும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைக் கடைப்பிடிக்கத் தவறினால், உள்ளூர் சட்டங்களின்படி நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இந்தச் செயல்முறையில் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு அனுப்புவதன் மூலமோ அல்லது நேரில் சந்திப்பதன் மூலமோ நினைவூட்டுவது மற்றும்/அல்லது ஏதேனும் பிணையம் இருந்தால் அதைப் பறிமுதல் செய்வது ஆகியவை அடங்கும்.

ஈ) கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் துன்புறுத்தல் போன்ற செயல்களில் ஈடுபடக்கூடாது. கடன் வாங்கியவர்களை ஒவ்வாத நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடன்களை வசூலிக்க தசைபலத்தைப் பயன்படுத்துவது போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் புகார்களில், ஊழியர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தையும் அடங்கும்.

நிறுவனங்கள், வாடிக்கையாளர்களிடம் பொருத்தமான முறையில் நடந்துகொள்ள ஊழியர்களுக்குப் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

e) RHFL-இன் இயக்குநர்கள் குழு, மீட்பு முகவர்களைப் பணியமர்த்துவதற்கான கொள்கை வழிகாட்டுதல்களை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. இயக்குநர்கள் குழுவால் அவ்வப்போது திருத்தப்படும் மீட்பு முகவர்களைப் பணியமர்த்துவது குறித்த கொள்கை வழிகாட்டுதல்களும் நிறுவனத்தின் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும்.

f) பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே முடிக்கும்போது, நிறுவனம் முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணம் அல்லது அபராதம் விதிக்காது:

i. வீட்டுக் கடன் மாறுபடும் வட்டி விகித அடிப்படையில் இருந்து, எந்தவொரு மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே முடிக்கப்படும்போது.

ii. வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி விகித அடிப்படையில் இருந்து, கடன் வாங்கியவர்களால் அவர்களின் சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து முன்கூட்டியே முடிக்கப்படும்போது.

iii. இதற்காக "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்ற சொல், வங்கி/HFC/NBFC மற்றும்/அல்லது ஒரு நிதி நிறுவனத்திடம் கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த ஆதாரத்தையும் குறிக்கும்.

iv. அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு விகித நிலையான மற்றும் மாறுபடும் வட்டி விகிதங்களின் கலவை) வீட்டுக் கடன்களுக்கும், முன்கூட்டியே முடிக்கும் நேரத்தில் கடன் நிலையான விகிதத்திலோ அல்லது மாறுபடும் விகிதத்திலோ உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, நிலையான/மாறுபடும் விகிதத்திற்குக் பொருந்தக்கூடிய முன்கூட்டியே முடிக்கும் விதிமுறைகள் பொருந்தும். இரட்டை/சிறப்பு விகித வீட்டுக் கடன்களின் விஷயத்தில், நிலையான வட்டி விகிதக் காலம் முடிந்த பிறகு, கடன் மாறுபடும் விகிதக் கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன், மாறுபடும் விகிதத்திற்கான முன்கூட்டியே முடிக்கும் விதிமுறை பொருந்தும். இது இனிமேல் முன்கூட்டியே முடிக்கப்படும் அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு விகித வீட்டுக் கடன்களுக்கும் பொருந்தும். ஒரு நிலையான விகிதக் கடன் என்பது, கடனின் முழு காலத்திற்கும் வட்டி விகிதம் நிலையாக நிர்ணயிக்கப்பட்டிருக்கும் கடன் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்படுகிறது.

g) நிறுவனம், தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, இணைப் பொறுப்பாளர்(கள்) உடனோ அல்லது இல்லாமலோ, வணிக நோக்கங்களைத் தவிர மற்ற நோக்கங்களுக்காக வழங்கப்பட்ட எந்தவொரு மாறுபடும் விகித காலக் கடன்களுக்கும் முன்கூட்டியே முடிக்கும் கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை விதிக்காது.

h) நிறுவனம் மற்றும் தனிநபர் கடன் வாங்குபவருக்கு இடையே ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் நன்றாகவும் புரிந்துகொள்வதற்கு வசதியாக, நிறுவனம் அனைத்து வழக்குகளிலும் இணைப்பு-1 இல் உள்ள வடிவத்தின்படி, அத்தகைய கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் கொண்ட ஒரு ஆவணத்தைப் பெறும். இந்த ஆவணம், நிறுவனம் தற்போது பெற்றுவரும் கடன் மற்றும்

பாதுகாப்பு ஆவணங்களுக்குக் கூடுதலாக இருக்கும். இந்த ஆவணம் இரண்டு பிரதிகளில், கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியில் தயாரிக்கப்பட வேண்டும். நிறுவனம் மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு இடையே முறையாகச் செயல்படுத்தப்பட்ட நகல், ஒப்புதல் கையொப்பத்துடன் கடன் வாங்குபவரிடம் ஒப்படைக்கப்பட வேண்டும். i) நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்துவதற்காக, சேவை கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல்கள், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான கால வரம்புகள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் செயல்முறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களைக் காட்சிப்படுத்துவது அவசியமாகும்.

j) நிறுவனம், கட்டண அட்டவணை, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் போன்றவற்றை உள்ளடக்கிய, அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு/மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆவணத்தை, நிறுவனத்தின் அதிகாரப்பூர்வ இணையதளமான www.repcohome.com-இல் வெளியிடும், மேலும் அதை கிளை அலுவலகத்தின் அறிவிப்புப் பலகையிலும் காட்சிப்படுத்தும். நிறுவனம் கோரிக்கையின் பேரில், நேரடியாகவோ அல்லது மின்னணுத் தொடர்பு அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அதன் ஒரு நகலையும் வழங்கும்.

k) நிறுவனம் தனது நிதிவசதிகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த தகவல்களை பின்வரும் மொழிகளில் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காட்சிப்படுத்தும்: ஆங்கிலம், இந்தி அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.

l) கடன் வழங்குவதில் நிறுவனம் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், நிதிவசதிகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை வழங்குவதில், நிறுவனம் பார்வைக் குறைபாடுள்ள அல்லது மாற்றுத்திறனாளி விண்ணப்பதாரர்களிடம் ஊனத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், இது சமூகத்தின் வெவ்வேறு பிரிவினருக்காக வகுக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவனம் நிறுவுவதற்கோ அல்லது அவற்றில் பங்கேற்பதற்கோ தடையாகாது.

m) பொதுவாக, வாடிக்கையாளரின் எந்தவொரு கணக்கு தொடர்பான அனைத்து தரவுகள்/ஆவணங்களும் கடன்/கணக்கு மூடப்பட்ட 5 ஆண்டுகளுக்குப் பிறகு நீக்கப்படும், மேலும் 5 ஆண்டுகளுக்குப் பிறகு அத்தகைய கணக்குகளின் எந்தவொரு தகவல்/தரவையும் வழங்குவதற்கான எந்தவொரு கோரிக்கையையும் நிறுவனத்தால் ஏற்க இயலாது.

15. வாடிக்கையாளர்களின் கடமைகள்:

a) கடன் வழங்கப்பட்ட பிறகு மற்றும் கடன் வாங்குபவர்/விற்பனையாளர் பெயரில் காசோலை வழங்கப்பட்ட பிறகு, ஏதேனும் காரணங்களால் கொள்முதல் பரிவர்த்தனை நிறைவடையவில்லை மற்றும் காசோலை கடன் கணக்கில் மீண்டும் வரவு வைக்கப்பட்டால், கடன் கணக்கில் பற்று வைக்கப்பட்ட தேதிக்கும் கடன் மூடப்பட்ட தேதிக்கும் இடைப்பட்ட காலத்திற்கு, கடன் வாங்குபவர் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதத்தில் வட்டியைச் செலுத்த வேண்டும்.

b) வாடிக்கையாளர், எங்கள் இணையதளத்தில் அவ்வப்போது வெளியிடப்படும் 'உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்துகொள்ளுங்கள்' (KYC), பணமோசடி தடுப்பு (AML) மற்றும் வாடிக்கையாளர் ஏற்புக் கொள்கை ஆகியவற்றின் விதிகளுக்கு இணங்க வேண்டும்.

c) நிறுவனம் கடனை அனுமதிப்பது மற்றும் வழங்குவதில் மட்டுமே கவனம் செலுத்தும், ஆனால் சொத்து/சொத்து தொடர்பான சிக்கல்களுக்கு எந்த உத்தரவாதமும் அளிக்காது. மேலும், கடன் வாங்குபவர் சொத்தின் உரிமை, கட்டுமானத்தின் தரம், திட்டத்தின் முன்னேற்றம் போன்றவற்றைத் தாமே சரிபார்த்து திருப்தி அடைவது எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

d) சரியான அஞ்சல் முகவரி, மின்னஞ்சல் முகவரி, தொலைபேசி எண் மற்றும் கைபேசி எண் மற்றும் நிறுவனத்தின் தகவல்தொடர்புக்கான பிற விவரங்களைப் பதிவு செய்வது கடன் வாங்குபவரின் பொறுப்பாகும்.

e) கடன் வாங்குபவர் கடனை மொத்தமாக/ஒரே தவணையாக முன்கூட்டியே செலுத்துவதன் காரணமாக, கடனின் கால அளவை மாற்றாமல், மாதாந்திரத் தவணைத் தொகையில் விகிதாசாரக் குறைப்பு செய்யுமாறு குறிப்பிட்ட கோரிக்கை விடுத்தால், மாதாந்திரத் தவணையைக் குறைப்பதற்கான கோரிக்கை பரிசீலிக்கப்படும். இத்தகைய கோரிக்கைகள் ஒரு நிதியாண்டில் ஒரு முறை மட்டுமே ஏற்றுக்கொள்ளப்படும்.

16. நியாயமான நடைமுறை விதிகள், நிறுவனத்தின் வணிக, செயல்பாட்டு அல்லது ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளின் அடிப்படையில் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும், ஆனால் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதல் பெற்ற தேதியிலிருந்து 3 ஆண்டுகளுக்குப் பிறகு அல்ல. கொள்கைக்கும்

பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை விதிமுறைக்கும் இடையே ஏதேனும் முரண்பாடு ஏற்பட்டால், ஒழுங்குமுறை விதிமுறையே மேலோங்கும்.

17. நிர்வாக இயக்குநர் மற்றும் தலைமைச் செயல் அதிகாரிக்கு, செயல்பாட்டு முடிவுகளை எடுப்பதற்கும், ஏதேனும் செயல்பாட்டு நடைமுறைகள்/வழிகாட்டுதல்களை அங்கீகரிப்பதற்கும், கொள்கை ஆவணங்களை விளக்குவதற்கும் மற்றும் விளக்கங்களை வழங்குவதற்கும், மேலும் ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் பிற முகமைகளால் அவ்வப்போது வெளியிடப்படும் வேறு ஏதேனும் ஒழுங்குமுறை/பிற வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதற்காக மேற்கூறிய கொள்கை ஆவணத்தில் மேலும் மாற்றங்களைச் செய்வதற்கும் அதிகாரம் வழங்கப்பட்டுள்ளது. இந்தக் கொள்கையானது நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டிற்கான ஒரு மூலோபாய மேலோட்டத்தை உருவாக்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது, மேலும் தேவைப்படும் இடங்களில், இந்தக் கொள்கையை திறம்பட செயல்படுத்துவதற்கான விதிகளை வகுக்க நிர்வாக இயக்குநர் மற்றும் தலைமைச் செயல் அதிகாரிக்கு அதிகாரம் வழங்கப்பட்டுள்ளது.

18. இந்த விதிகளை பிரபலப்படுத்த, நிறுவனம் பின்வருவனவற்றைச் செய்ய வேண்டும்:

- I. தற்போதுள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்தக் விதிகளின் ஒரு நகலை வழங்குதல்;
- II. இந்த விதிகளை கோரிக்கையின் பேரில் நேரடியாகவோ அல்லது மின்னணுத் தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலமாகவோ கிடைக்கச் செய்தல்;
- III. இந்தக் விதிகளை ஒவ்வொரு கிளையிலும் மற்றும் அதன் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்தல்; மற்றும்
- IV. அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் இந்த விதிகள் பற்றிய தொடர்புடைய தகவல்களை வழங்கவும், விதிகளை நடைமுறைப்படுத்தவும் பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை உறுதி செய்தல்.