

1. அறிமுகம்

வீட்டு கடன் வழங்கும் நிறுவனங்களுக்கான நியாய நடைமுறைகள் குறியீட்டின் மீதான வழிகாட்டுதல்கள் என்பது சாத்தியமான/தற்போதைய வாடிக்கையாளர்களுடனான தொடர்புகளைக் கையாளும்/கட்டமைக்கும் போது பின்பற்றப்படும் நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான தரநிலைகளை வரையறுக்கிறது. இது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வீட்டு கடன் வழங்கும் நிறுவனங்கள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 (இனி "HFC வழிகாட்டுதல்கள், 2025 எனப்படும்") புரிதலுக்காக அவ்வப்போது திருத்தி அமைக்கப்படும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025, 28 நவம்பர், 2025 தேதியிட்டது (இனி "பொறுப்பான வணிக நடத்தை வழிகாட்டுதல்கள், 2025" என்று அழைக்கப்படும்). இந்த வழிகாட்டுதல்கள்துறைக்குள் சிறப்பான கார்பரேட் நடைமுறையைப் பின்பற்றுவதற்காக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது. மேற்கண்ட வழிகாட்டுதல்களுடன் பொருந்தும் வகையில், ஆவாஸ் பைனான்சியர்ஸ் லிமிடெட் ("ஆவாஸ் (Aavas)") ஒரு "நியாய நடைமுறை குறியீட்டை" வடிவமைத்து & செயல்படுத்தியுள்ளது. நியாய நடைமுறைகள் குறியீட்டின் அடிப்படை கருத்து என்பது ஆவாஸ் மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்கள் என இருவருக்கும் உதவி செய்வதே.

2. குறியீட்டைச் செயல்படுத்துதல்

இது ஆவாஸ்-ன் அதாவது, கிளை, மண்டலம் & கார்பரேட் அலுவலகங்களின் அனைத்து செயல்படும்/சேவை மையங்களில் வழங்கப்படும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பொருந்துகிறது. குறியீடு என்பதை அங்கீகரிக்கப்பட்ட அனைத்து செயல் அலுவலர்கள், ஆலோசகர்(கள்), கூட்டாளர்(கள்), துணை நிறுவனம்/கள் மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் அளிக்கும் தளங்களின் (சொந்த நிறுவனம் மற்றும்/அல்லது அவுட்சோர்சிங் அமைப்பு) கவுண்ட்டர், போன், தபால், ஊடாடும் எலக்ட்ரானிக் சாதனங்கள் என இணையதளம் அல்லது வேறு ஏதேனும் முறையிலும் கடுமையாகப் பின்பற்றப்பட வேண்டும்.

3. கடன்கள் மற்றும் அவற்றை செயல்படுத்துவதற்கான விண்ணப்பங்கள்

a) கடன் பெறுபவருக்கான அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் பொதுவான மொழி அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அளிக்கப்பட வேண்டும்.

b) ஆவாஸ், கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்காக செலுத்த

வேண்டிய கட்டணங்கள்/செலவுகள், கடன் தொகை வழங்கப்படவில்லை/கொடுக்கப்படவில்லை அல்லது நிராகரிக்கப்பட்டது என்றால் திரும்ப அளிப்பது, முன்கூட்டியே பேமெண்ட்டுக்கான விருப்பங்கள் மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமான ரீபேமெண்ட்டுக்கான அபராதம் ஏதேனும் இருந்தால், நிலையான வீதங்களில் இருந்து மாறுபடும் வீதங்கள் கொண்ட கடனுக்கு மாறுவதற்கான மாறுதல் கட்டணங்கள் அல்லது அதன் நேர்மாறாக, நடப்பில் உள்ள ஏதேனும் வட்டி வீதத்தை மாற்றுதல் மற்றும் கடன் பெறுபவர்(கள்) வட்டியைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயம் தொடர்பான அனைத்து விவரங்களையும் கடன் பெறுபவர்(களுக்கு) வெளிப்படையாக அறிவித்திடும். வேறு வகையில், ஆவாஸ் ஒரு வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவது/வழங்கலில் உள்ளடக்கப்படும் அனைத்து கட்டணங்களுக்கான "மொத்த செலவை" வெளிப்படுத்தலாம். அது அத்தகைய செலவுகள்/கட்டணங்கள் நியாயமாக இருக்கின்றன என்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

- c) ஆவாஸ் உடல் ஊனமுற்றோர், உடலில் ஊனமுள்ளவர்/மாற்றுத்திறனாளி அல்லது பார்வையற்றோர் இவர்களைக் கையாளும்போது எந்த வகையிலும் பாசுபாடு காட்டக்கூடாது. ஆவாஸ் அத்தகைய நபர்களை மனிதாபிமானத்தோடு நடத்த வேண்டும். மேலும், கிளையில் அத்தகைய நபர்களின் கேள்விகள்/விண்ணப்பத்தை அணுகுவதில் பிற வருகை புரியும் வாடிக்கையாளர்களை விட முன்னுரிமை அளிக்க வேண்டும். மேலும், ஆவாஸ் மூத்த குடிமக்கள், உடல் ஊனமுற்றோர், மாற்றுத்திறனாளி அல்லது பார்வையற்றோர் மற்றும் கல்வி அறிவு இல்லாத வாடிக்கையாளர்களுக்கு சேவை அளிக்கும் போது அதை சுலபமாக மற்றும் வசதியாக மாற்றுவதற்கான தனித்துவமான முயற்சிகளை மேற்கொள்ள வேண்டும்.
- d) கடன் விண்ணப்பம் படிவங்கள், கடன் பெற்றவரின் வட்டியைப் பாதிக்கக்கூடிய தேவையான தகவலை கொண்டிருக்கலாம். எனவே, மற்றவர்களால் வழங்கப்படும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடாக உள்ளது. நிறுவனங்கள் உருவாக்கலாம் மற்றும் கடன் பெறுபவர் தகவல் அறிந்த முடிவை எடுக்கலாம். கடன் விண்ணப்பம் படிவம் விண்ணப்ப படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலைக் குறிப்பிடலாம்.
- e) ஆவாஸ் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஒப்புதல் ரசீதை வழங்கும் ஒரு அமைப்பை உருவாக்கலாம். குறிப்பாக, ஒப்புதல் கடிதத்தில் கடன் விண்ணப்பங்கள் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும் காலவரம்பும் குறிப்பிடப்படலாம்.

விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் நிராகரித்தல் தொடர்பான தகவல் தொடர்பு

- பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்க தேவையான அனைத்து விவரங்களையும் விண்ணப்பிக்கும் போது ஆவாஸால் பெற்றுக்கொள்ளப்படலாம். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்படும் நிகழ்வில், வாடிக்கையாளர் உடனடியாக தொடர்பு கொள்ளுமாறு கேட்டுக் கொள்ளப்படலாம்.
- ஆவாஸ் பொதுவான மொழி அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்து கொள்ளும் ஒரு மொழியில் எழுத்து வடிவத்தில் வழங்கல் கடிதம் அல்லது வேறு வகையில் தெரிவிக்கலாம், வழங்கப்பட்ட கடன் தொகை உடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் கொண்டிருக்கலாம். அதில் ஆண்டு வட்டி வீதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள். அபராதக் கட்டணம் மற்றும் ஆவணப்படுத்தலுக்காக வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து இந்த விதிமுறைகள் நிபந்தனைகளின் எழுத்துப்பூர்வமான ஒப்புதலைப் பெறலாம்.
- ஆவாஸ் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் தாமதமான ரீபேமெண்ட்டுக்காகப் வசூலிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணத்தைக் குறிப்பிடலாம்.
- ஆவாஸ், ஒப்புதலுக்கு எதிராக ஒவ்வொரு நிகழ்விலும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகல் உடன் கடன்கள் வழங்கல்/ அளிக்கப்படும் போது ஒவ்வொரு கடன் பெறுபவருக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு ஆவணங்களின் ஒரு நகலை அளிக்கலாம்.
- கடன் ஒப்பந்தம் நிராகரிக்கப்படும் நிகழ்வில், வாடிக்கையாளர் அவர்களது கடன் நிராகரிக்கப்பட்டதற்கான காரணங்களுடன் ஆவாஸ்-ஆல் கடன் வழங்க முடியாத நிலையை எழுத்துப்பூர்வமாக பெறுவார்கள்.

5. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றம் உட்பட கடன்கள் வழங்குதல்

- ஆவாஸ், கடன் ஒப்பந்தம்/ வழங்கல் கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள ஒப்புக்கொண்ட வழங்கல் அட்டவணையின் (அசல் அல்லது திருத்தப்பட்டது) படி வழங்கல் அளிக்கப்படுகிறது என்பதை உறுதி செய்கிறது.
- ஆவாஸ், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்,

வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி வீதம், அபராதக் கட்டணம், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள், பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள்/செலவுகள் உட்பட அனைத்தையும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு பொதுவான மொழி அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் முன்கூட்டியே அறிவிக்கலாம். மேலும், ஆவாஸ் வட்டி வீதங்களில் மாற்றங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் எதிர்காலத்தை கருத்தில் கொண்டே செயல்படுத்தப்படுகிறது என்பதையும் இது தொடர்பாக கடன் ஒப்பந்தத்தில் தேவையான பிரிவு சேர்க்கப்பட்டுள்ளது என்பதையும் உறுதி செய்கிறது.

- c) மாற்றங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர்கள் ஏதேனும் கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது திருத்தப்பட்ட வட்டியைச் செலுத்த வேண்டிய தேவை இல்லாமல் 60 (அறுபது) நாட்களுக்குள் எந்த நேரத்திலும் (அறிவிக்காமல்) அவர்களது கணக்கை மூடலாம் அல்லது மாற்றிக் கொள்ளலாம்.

இணையதளத்தில் உள்ளவாறு குழு அங்கீகரித்த ROI மாற்றம்/மாறுதலுக்கான பாலிசியின் படி தற்போதைய அனைத்து கடன் பெற்றவர்களும் முந்தைய மார்க்கினை நடப்பில் உள்ள மார்க்கினுக்கு மாற்றிக் கொள்வதற்கான ஒரு விருப்பம் உள்ளது. அனைத்து பகுதியளவு அல்லது முழுமையான வழங்கல் நிகழ்வுகளில், சுவிட்ச்/மாறுதலைப் பெற சுவிட்ச்/ மாறுதலுக்கான செலுத்த வேண்டிய கட்டணம் குறிப்பிடப்பட்டு இருக்கும் மற்றும் அது கட்டணங்களுக்கான அட்டவணை மற்றும் MITC-யின் படி இருக்கும். மேலும், அந்த வசதியைப் பெறும் சமயத்தில் நிலுவைத் தொகை (POS) மீது விதிக்கப்படும். பெற்ற மொத்த கடனிலிருந்து வழங்கப்படாத கடன் தொகை மீது எந்த மாறுதல் கட்டணமும் விதிக்கப்படாது. இந்த வசதி கடன் கணக்கில் பூஜ்ஜிய EMI/PEMI உள்ள முறையாக கடன் செலுத்தும் கடன் பெற்றவருக்கு கிடைக்கும். மேலும், தேவையான ஆவணங்களுடன் கடன் பெற்றவர்கள் மற்றும் ஆவாஸ் இடையேயான பரஸ்பர ஒப்புதலின் படி செயல்படுத்தப்படும். கடன் பெற்றவர்கள் அவரது மீதமுள்ள தவணை காலத்தை மாற்றாமல் அவரது EMI-யைக் குறைத்தல் அல்லது அவரது EMIயை மாற்றாமல் அவரது மீதமுள்ள தவணை காலத்தைக் குறைத்தலுக்கான விருப்பம் உள்ளது. மீதமுள்ள மார்க்கின் மாற்றத்திற்கான தேதியிலிருந்து பின்வரும் மாதத்தின் அடுத்த சுழற்சி தேதியிலிருந்து அமல்படுத்தப்படும்.

- d) ஆவாஸ், பேமெண்ட்டைத் திரும்ப பெறுதல்/அதிகப்படுத்துதல்

அல்லது ஒப்பந்தத்தின் கீழ் செயல்திறன் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைக் கோருதல் தொடர்பான முடிவில், ஆவாஸ், கடன் ஒப்பந்தத்தின் படி இருக்கும் என்பதை உறுதி செய்கிறது.

- e) ஆவாஸ் கடன் பெற்றவருக்கு எதிராக உள்ள சட்டப்படியான உரிமையின் படி உள்ள கடன் நிலவைத் தொகை அல்லது வேறு ஏதேனும் கோரல் தொடர்பான உரிமை அல்லது என்பதை அறிந்த உடனே அனைத்து பத்திரங்களையும் ஆவாஸ் விடுவிக்கலாம். கடன் குறைப்பு செயல்படுத்தப்பட வேண்டும் என்றால், கடன் பெற்றவருக்கு மீதமுள்ள கோரல்கள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கீழ் தொடர்புடைய கோரல் செலுத்தப்படும்/பெறப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்க வைப்பதற்கான உரிமையை ஆவாஸ் கொண்டுள்ளது என்பது தொடர்பான முழு விவரங்கள் கொண்ட அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

6. இயக்குனர் குழுவின் பொறுப்பு

- a) ஆவாஸ் இயக்குனர்கள் குழு புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக முறையான குறை தீர்வு வழிமுறையை நிறுவனத்திற்குள் அமைத்துள்ளனர். வழிமுறை, கடன் வழங்கும் நிறுவனங்களின் அலுவலர்கள் எடுக்கும் முடிவுகள் தொடர்பான அனைத்து வழக்குகளையும் எடுத்துக்கொள்கிறது மற்றும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்ட அளவிற்கு தீர்ப்பதை உறுதி செய்கிறது.
- b) ஆவாஸ் இயக்குனர்கள் குழு நியாய நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல மட்டங்களில் குறை தீர்வு வழிமுறையின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யலாம்.

7. புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்வு

- ஆவாஸ், இணையத்தில் தரப்படும் புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்வுகளுடன் அதன் ஒவ்வொரு அலுவலங்களிலும் புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்வுகளைப் பெறுதல், பதிவு செய்தல் மற்றும் தீர்ப்பதற்காக ஒரு அமைப்பு மற்றும் ஒரு செயல்முறையைக் கொண்டுள்ளது.

எங்களது வாடிக்கையாளர் குறை தீர்வு வழிமுறை பின் வருமாறு;

படி 1:

அருகிலுள்ள ஆவாஸ் பைனான்சியர்ஸ் லிமிடெட் கிளையை அணுகி
கடைசி புதுப்பிப்பு: 05 பிப்ரவரி 2026

கிளைகளில் (திங்கள் முதல் சனி வரை வேலை நேரங்கள் ஆன காலை 9.30 முதல் மாலை 6.30 வரை) பராமரிக்கப்படும் "புகார் & குறை தீர்வு பதிவேட்டில்" உங்களது புகார்கள்/ குறைதீர்வைப் பதிவு செய்திடுங்கள்

அல்லது நீங்கள் எழுதலாம், மின்னஞ்சல் செய்யலாம் அல்லது அழைக்கலாம்:

நிறுவனத்தின் மத்திய வாடிக்கையாளர் சேவை மைய மேலாண்மை (CRM) பிரிவிற்குப் பின்வரும் முறைகளின் வாயிலாக செய்யலாம்
வாடிக்கையாளர் சேவை மைய எண்: - +91-0141-6618888
வாடிக்கையாளர் சேவை மைய மின்னஞ்சல் ஐடி: - customercare@aavas.in

www.aavas.in இணையதளத்தில் பதிவு செய்வதன் வாயிலாக:

உங்கள் புகார்களுக்கு நாங்கள் 15 நாட்களுக்குள் பதில் அளிப்போம்.

படி 2:

அப்போதும் நீங்கள் பெற்ற தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அல்லது நீங்கள் ஏதேனும் பதிவை 15 நாட்களுக்குள் பெறவில்லை என்றால், நீங்கள் நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரிக்கு எழுதலாம் மின்னஞ்சல் ஃபேக்ஸ் அல்லது அழைக்கலாம்:

மிஸ். பிரதீபா சர்மா

(நோடல் அலுவலர்)

ஆவாஸ் பைனான்சியர்ஸ் லிமிடெட்

201-202, 2வது தளம், செளத்எண்ட் ஸ்கோயர் மானசரோவர் தொழிற்பேட்டை பகுதி, ஜெய்ப்பூர்-302020 மின்னஞ்சல் ஐடி: pratibha.sharma@aavas.in

அலுவலகம்: +91 141-4659230

மொபைல்: +91 8003999547

விவகாரத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு எங்களது இறுதி பதிவை அனுப்புவோம் அல்லது அதற்கு ஏன் அதிக நேரம் தேவை என்பதை விளக்குவோம் மற்றும் 15 நாட்களுக்குள் அதை சரி செய்வதற்கு முயற்சிப்போம்.

படி 3:

உங்களது புகார் ஒரு மாதத்திற்கும் மேலாக தீர்க்கப்படாமல் இருக்கிறது என்றால், நீங்கள் நேரடியாக வீட்டுக் கடன் நிறுவனங்களுக்கான ஒழுங்குமுறை ஆணையத்தை அணுகலாம், கீழ்க்கண்ட முகவரியில் உள்ள தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியில் உங்கள் புகார்களுக்கு தீர்வை நாடலாம்:

தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி,

கடைசி புதுப்பிப்பு: 05 பிப்ரவரி 2026

ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேற்பார்வைத் துறை,
(புகார் குறைதீர்வு பிரிவு)

4வது தளம், கோர்- 5A, இந்தியா ஹாபிடட் மையம், லோதி சாலை, புது தில்லி – 110 003

புகார்தாரர் அவரது புகாரை <https://grids.nhbonline.org.in> இணைப்பிலும் பதிவு செய்தும் குறைதீர்வு பிரிவை அணுகலாம்

- ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக ஒரு புகார் பெறப்படுகிறது எனில், ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு ஒரு ஒப்புதல்/ பதிவை அனுப்புவதற்கு ஆவாஸ் முயற்சி செய்கிறது. குறைதீர்வுடன் தொடர்புடைய அதிகாரியின் பெயர் & பதவியை ஒப்புதல் கடிதம் கொண்டிருக்கலாம். ஒரு புகார் ஆவாஸின் தனிப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்திற்குத் தெரிவிக்கப்படுகிறது என்றால், வாடிக்கையாளர் ஒரு புகார் குறிப்பு எண்ணைப் பெறுவார் மற்றும் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் அதன் மீதான செயல்பாட்டைப் பற்றி அறிவிக்கப்படுவார்.
- விவகாரத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, ஆவாஸ் வாடிக்கையாளருக்கு அதன் இறுதி பதிவை அனுப்பும் அல்லது அதற்கு ஏன் அதிக நேரம் தேவைப்படுகிறது என்பதை விளக்கும். மேலும் ஒரு புகார் பெறப்பட்ட ஆறு வார காலத்திற்குள் அதை தீர்க்க முயற்சிக்கும் மற்றும் அப்போதும் வழங்கப்பட்ட தீர்வில் அவர்களுக்கு திருப்தி இல்லை என்றால் அதை மேற்கொண்டு என்ன செய்வது என்பதை பற்றி விளக்கப்படும்.
- குறையுள்ள கடன் பெற்றவர் புகார்களை பதிவு செய்வதற்காக, ஆவாஸ் அதன் குறைதீர் செயல்முறையை வெளிப்படையாக அறிவித்துள்ளது (புகார்கள் பதிவு செய்வதற்கான மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான டர்ன் அரெளண்ட் டைம், எஸ்கேலேஷன் செய்வதற்கான மேட்ரிக்ஸ் போன்றவை). மேலும், அது தனித்துவமாக அதன் வலைதளத்தில் கிடைப்பதை உறுதி செய்துள்ளது.
- புகார்தாரர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் ஆவாஸிடமிருந்து பதில் பெறவில்லை அல்லது பெற்ற பதில் மீது திருப்தி இல்லை என்றால், ஆவாஸ் அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளைகளில் மற்றும் இணையதளத்தில் தெளிவாக காட்சிப்படுத்தலாம், புகார்தாரர் தேசிய வீட்டு வசதி வங்கியின் புகார் குறைதீர்வு பிரிவை அணுகி அவரது புகாரை NHB-யின் வலைத்தளத்தில் இணையம் வாயிலாகவோ அல்லது அஞ்சல் மூலம் NHB, புது தில்லிக்கு அனுப்பலாம்.

8. மொழி மற்றும் நியாய நடைமுறை குறியீட்டை அறிவிக்கும் முறை

- a) அவர்களது இயக்குனர் குழுவின் ஒப்புதலுடன் ஆவாஸ் மேற்கண்ட வரையறுக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் அடிப்படையில் நியாய நடைமுறைகள் குறியீடு (பொதுவான மொழி) வைத்திடலாம்.
- b) பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக ஆவாஸ் இணையதளத்திலும் இவை வழங்கப்படலாம்.

9. ஆவாஸ் வசூலுக்கும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்தல்

- a) ஆவாஸ் இயக்குனர்கள் குழு ஒரு வட்டி வீத மாதிரி உடன் தொடர்புடைய காரணிகளான நிதிகளுக்கான செலவு, மார்ஜின் மற்றும் அபாயத்திற்கான பிரீமியம் போன்றவற்றை ஏற்றுக்கொண்டு கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்காக வசூலிக்கப்படும் வட்டி வீதத்தைத் தீர்மானிக்கிறது. வட்டி வீதம் மற்றும் அபாயத்திற்கான அளவீட்டு அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வகைகளில் கடன் பெறுபவர்களுக்காக வசூலிக்கப்படும் வெவ்வேறு வட்டி வீதங்களுக்கான காரணம் விண்ணப்ப படிவத்திலும் வழங்கல் கடிதத்திலும் வெளியிடப்படக்கூடிய கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- b) ஆவாஸின் இயக்குனர் குழு அபராதக் கட்டணம்/ பிற கட்டணங்களுக்காகவும் (ஏதேனும் இருந்தால்) தெளிவான பாலிசியை வகுத்துள்ளது.
- c) வட்டி வீதங்கள் மற்றும் அபாயங்களை அளவிடுவதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் அபராத கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்) அவை நிறுவனங்களின் வலைதளத்திலும் வெளியிடப்படும் அல்லது பொருத்தமான நாளேடுகளில் வெளியிடப்படும். வட்டி வீதங்களில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், வலைதளம் அல்லது வேறு வகையில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.
- d) வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராத கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்) ஆண்டு விகிதத்தில் குறிப்பிடப்படும். எனவே, வங்கிக் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் உண்மையான வீதங்கள் பற்றி கடன் பெறுபவர் அறிந்திருப்பார்.
- e) கடன் பெற்றவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் வட்டி மற்றும் அசலுக்கு இடையேயான பகுப்பைத் தெளிவாக குறிப்பிட வேண்டும்.

10. ஆவாசால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டி

- பொறுப்பான வணிக நடத்தை வழிகாட்டுதல்கள், 2025 பத்தி 25 விதிகளோடு ஆவாஸ் இணங்குகிறது.
- ஆவாஸ், வட்டி வீதங்கள் மற்றும் செயலாக்க மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் (அபராதக் கட்டணங்கள் உட்பட, ஏதேனும் இருந்தால்) தீர்மானிப்பதில் பொருத்தமான உலக கொள்கைகள் மற்றும் செயல்முறைகளை வகுக்கலாம். இது தொடர்பாக கடன்கள் பொறுத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் வெளிப்படை தன்மை பற்றி நியாய நடைமுறைகள் குறியீட்டில் உள்ள வழிகாட்டுதல்களைக் காட்சிப்படுத்தலாம். ஆவாஸ், கடன் பெற்றவர்கள் உடனான தகவல் தொடர்பில் போதுமான வெளிப்படை தன்மையை உறுதி செய்ய, செயல்முறை மற்றும் செயல்பாடுகளை கண்காணிப்பதற்காக ஒரு உள்ளக வழிமுறையை வகுக்கலாம்.

11. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

ஆவாஸ், அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும் 'நியாயமான கடன் வழங்கல் நடைமுறை - கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்' மீதான பொறுப்பான வணிக நடத்தை வழிகாட்டுதல்கள், 2025 பத்தி 30 உள்ள அறிவுரைகளுடன் இணங்குகிறது

12. சமமான மாத தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்கள் மீதான மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தைத் திருத்தி அமைத்தல்

ஆவாஸ், அவ்வப்போது திருத்தி அமைக்கப்படும் சமமான மாதத் தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்கள் மீதான மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தைத் திருத்தி அமைப்பது தொடர்பான (பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 பத்தி 31 முதல் 32 உள்ள அறிவுரைகளுடன் இணங்குகிறது

13. பொறுப்பான கடன் வழங்குதல் நடத்தை - தனிநபர் கடன்கள் மீதான ரீபேமெண்ட்/ செட்டில்மெண்ட் நிகழ்வில் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

ஆவாஸ், அவ்வப்போது திருத்தப்படும் பொறுப்பான வணிக நடத்தை வழிகாட்டுதல்கள், 2025 பத்திகள் 35 முதல் 41-ல் உள்ள அறிவுரைகளுடன் இணங்குகிறது.

14. விளம்பரப்படுத்தல், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

ஆவாஸ் உறுதி செய்வது:

- ஆவாஸ், அனைத்து விளம்பரப்படுத்தல் மற்றும் புரோமோஷனல் பொருள் தெளிவாகவும் உண்மையாகவும் இருப்பதற்கான அதிகபட்ச படிகளைச் செயல்படுத்துகிறது.
- ஒரு வட்டி வீதத்திற்கு ஒரு குறிப்பை உள்ளடக்கும் வகையில் ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பு மீது கவனத்தை ஈர்க்கும் ஏதேனும் ஊடகத்தில் வெளியாகும் ஏதேனும் விளம்பரப்படுத்தல் மற்றும் புரோமோஷனல் லிட்ரேச்சரில், ஆவாஸ் பிற கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் பொருந்துமா என்பதை அறிவித்து கோரிக்கையின் பேரில் அல்லது இணையதளத்தில் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்களையும் வழங்க வேண்டும்.
- இது வட்டி வீதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் தொடர்பான தகவலை அவர்களது கிளைகளில் அறிவிப்புகள் மூலம், தொலைபேசிகள் அல்லது உதவி மைய எண்கள் வாயிலாக, ஆவாஸ் இணையதளத்தில், தனிப்பட்ட பணியாளர்/ உதவி மையம் அல்லது சேவை கையேடு/கட்டண அட்டவணை வாயிலாக அளிக்க வேண்டும்.
- ஆதரவு சேவைகளை வழங்கும் நோக்கத்திற்காக மூன்றாம் தரப்பு/கள் ஈடுபடுத்தப்படும் நிகழ்வில், ஆவாஸ் அதன் சொந்த பொறுப்பில் கையாளுவது போல மூன்றாம் தரப்பு/கள் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை அதே அளவிலான தனி உரிமை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாளுகிறது என்பதை ஆவாஸ் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- ஆவாஸ், அவ்வப்போது அதன் வாடிக்கையாளர்களிடம் அவர்கள் பெற்ற ஆவாஸின் தயாரிப்புகளுக்கான பல்வேறு அம்சங்கள் பற்றி கூற வேண்டும். தயாரிப்புகள்/சேவைகள் பொறுத்து அவர்களது பிற தயாரிப்புகள் மற்றும் புரோமோஷனல் சலுகைகள் தொடர்பான தகவலை வாடிக்கையாளர்கள் அத்தகைய தகவல்/சேவை பெறுவதற்கான தங்கள் ஒப்புதலை மின்னஞ்சல் வாயிலாகவோ அல்லது அதற்காக இணையதளத்தில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிலோ பதிவு செய்து ஒப்புதலை வழங்கி இருந்தால் மட்டுமே வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- ஆவாஸ் அவர்களது நேரடி விற்பனை முகவர்கள்/ நேரடி சந்தைப்படுத்துதல் முகவர்களுக்கு நடத்தைக் குறியீட்டை செயல்படுத்தலாம்/பரிந்துரைக்கலாம், ஏதேனும் இருந்தால், தயாரிப்புகள்/சேவைகளைச் சந்தைப்படுத்துவதற்காக பெறப்பட்ட அவர்களது சேவைகள். அவற்றில், தனிப்பட்ட ரீதியாக அல்லது தொலைபேசி வாயிலாக தயாரிப்புகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு விற்க அணுகும் போது அவர்களைத் தாங்களாவே அடையாளப்படுத்தும் பிற விஷயங்கள் தேவைப்படுகின்றன.

- வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து ஏதேனும் புகார் ரசீது பெறப்படும் நிகழ்வில், ஆவாஸ் பிரதிநிதி/கூரியர் அல்லது சந்தைப்படுத்துதல் முகவர்கள் இந்தக் குறியீட்டின் ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தை அல்லது இந்தக் குறியீட்டை மீறும் செயல்பாட்டில், புகார்/குறைத்தீர்வை விசாரித்து கையாளுவதற்குத் தேவையான சரியான பொருத்தமான படியால் தொடங்கப்பட்டு விசாரணை மேற்கொள்ளப்படும்.

15. உத்திரவாதம் அளிப்பவர்கள்

ஒரு கடனுக்கான உத்தரவாதம் அளிப்பவராக கருதப்படும் நபருக்கு பின்வரும் தகவலை தெரிவிக்க வேண்டும்,

- உத்திரவாதம் அளிப்பவராக அவரது பொறுப்பு,
- ஆவாஸிடம் அவர்கள் ஒப்புக்கொள்ளும் தொகைக்கான அவர்களது பொறுப்பு;
- அவரது பொறுப்பை செலுத்துமாறு அவருக்கு ஆவாஸ் அழைத்திடும் சூழல்கள்:
- அவர் ஒரு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக பணம் செலுத்துவதில் தோல்வி அடையும் பட்சத்தில், ஆவாஸில் உள்ள பிற பணங்களை அவருக்கு ஆவாஸ் வழங்கி உதவி செய்யலாம்:
- ஒரு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவரது பொறுப்புகள் ஒரு தனிப்பட்ட குவாண்டமிற்கு வரையறுக்கப்படுகிறது அல்லது அவர்கள் வரையறுக்கப்படவில்லை; மேலும், ஒரு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவரது பொறுப்புகள் விலக்கப்படும் காலம் மற்றும் சூழல்களில் அவருக்கு இதைப் பற்றி ஆவாஸ் தெரிவிக்கும் முறை.
- நிலுவை தொகைகளைச் செலுத்தும் அளவிற்கு போதுமான ஆதாரங்கள் உள்ளது என்றாலும், ஆவாஸ் வைத்திடும் கோரிக்கை மீது உத்தரவாதம் அளித்தவர் இணங்க மறுக்கும் நிகழ்வில், உத்தரவாதம் அளித்தவரும் வேண்டுமென்றே ஒரு கடன் செலுத்தாதவராக கருதப்படுவார்.

ஆவாஸ், கடன் பெற்றவரின் நிதி நிலை தொடர்பான ஏதேனும் பொருள் சார்ந்த பெரிய மாற்றங்கள் பற்றி உத்தரவாதம் அளிப்பவராக இருப்பவருக்குத் தெரிவித்திடும்.

16. தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்களின் (தற்போதைய மற்றும் முந்தைய) அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை கொண்டதாக கருதப்பட வேண்டும். ஆவாஸ், ஒரு மூன்றாம் தரப்பிற்கு அதன் குழுவில் உள்ள நிறுவனங்கள் உட்பட வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான பரிவர்த்தனை விவரங்களை வழங்காது, பின்வரும்

விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளில் அதை செய்ய ஆவாசிற்ரு உரிமை உள்ளது:

- சட்டப்படியாக ஆவாஸ் தகவலை வழங்க வேண்டும் எனில்;
- தகவலைப் பொதுவெளியில் வெளிப்படுத்துவது ஒரு கடமை எனில்;
- ஆவாஸ் தகவலை அளிக்க விரும்புகிறது எனில் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க). ஆனால் அதன் வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர்கள் கணக்குகள் தொடர்பான விவரங்களை [பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட] வேறு எவருக்கும் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உட்பட சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக அளிப்பதற்கான காரணமாக இதை பயன்படுத்தக்கூடாது.

வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு கேட்டால் அல்லது ஆவாஸ் அத்தகைய தகவலை பிற நிதி சேவை தயாரிப்புகளை வழங்குவதற்காக குழு/ கூட்டாளர்/ நிறுவனங்கள் அல்லது பிற நிறுவனங்களுடன் ஒப்பந்தத்தை ஏற்படுத்தும் போது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியை ஆவாஸ் கொண்டிருக்கும் நிகழ்வில்;

- வாடிக்கையாளரிடமிருந்து சாத்தியமான வாடிக்கையாளர் தொடர்பான குறிப்பை வழங்க எழுத்துப்பூர்வமான ஒப்புதல் பெறப்பட்டிருந்தால்;

17. பொதுவானவை

- அவ்வப்போது திருத்தப்படும் பொறுப்பான வணிக நடத்தை வழிகாட்டுதல்கள், 2025 பத்தி 18 முதல் 20 மற்றும் 100-ல் உள்ள அறிவுரைகளுடன் ஆவாஸ் இணங்க வேண்டும்.
- ஆவாஸ் கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள நோக்கங்களைத் தவிர கடன் பெற்றவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்க வேண்டும் (கடன் பெற்றவரால் முன்பே வெளிப்படுத்தப்படாத தகவல் அறியப்படும் நிகழ்வைத் தவிர்த்து).
- கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்காக கடன் பெற்றவரின் கோரிக்கை பெறப்படும் நிகழ்வில், ஒப்புதல் அல்லது வேறு விதமாக அதாவது ஆவாஸின் மறுப்பு ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட 21 நாட்களுக்குள் அது தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய மாற்றம் சட்டப்படியான வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின் படி இருக்கும்.

- கடன்கள் வழங்கப்படும் போது, ரீபேமெண்ட் செயல்முறை தொடர்பான கடன் தொகை, தவணைக்காலம் மற்றும் ரீபேமெண்ட் சுழற்சி பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு ஆவாஸ் விளக்க வேண்டும். எனினும், வாடிக்கையாளர் ரீபேமெண்ட் அட்டவணையை பின்பற்றவில்லை என்றால், நிலுவைத் தொகைகளை மீட்பதற்கு சட்டப்படியான விதிகளின் படி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். செயல்முறை வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு அறிவிப்பை அனுப்பி நினைவூட்டுவது அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும்/அல்லது அடமானத்தை மீண்டும் பெறுதல் ஏதேனும் இருந்தால் போன்றவையும் அடங்கும்.
- கடன்கள் மீட்டு விவகாரத்தில், ஆவாஸ் துன்புறுத்தலை நாடக்கூடாது. அதாவது, தேவையற்ற நேரங்களில் கடன் பெற்றவர்களை தொடர்ச்சியாக தொந்தரவு செய்வது, கடன்கள் மீட்பிற்கு ரவுடிகளை பயன்படுத்துவது போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களில் நிறுவனப் பணியாளர்களின் மோசமான நடத்தையும் உள்ளடங்குவதால், ஒரு பொருத்தமான முறையில் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளுவதற்கு பணியாளர்கள் போதுமான பயிற்சியைப் பெற்றுள்ளார்கள் என்பதை ஆவாஸ் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்துவதற்காக அங்கீகரிக்கப்பட்ட பாலிசியை ஆவாஸ் கொண்டுள்ளது.
- ஆவாஸ், பின்வரும் சூழல்களில் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டிய பேமெண்ட் மீதான அபராதம் அல்லது முன்கூட்டியே அடைப்பது மீதான அபராதத்தை விதிக்காது:
 - a) இங்கு வீட்டுக்கடன் மாறுபடும் வட்டி வீதத்தின் அடிப்படையில் உள்ளது மற்றும் ஏதேனும் ஆதாரத்திலிருந்து முன்கூட்டியே அடைக்கப்பட்டுள்ளது
 - b) வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி வீதத்தின் அடிப்படையில் உள்ளது மற்றும் கடன் அவர்களது சொந்த ஆதாரங்களில் இருந்து கடன் பெற்றவரால் முன்கூட்டியே அடைக்கப்பட்டது.

நோக்கத்திற்கான வெளிப்பாடு "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்பது வங்கி/ HFCs/ NBFC மற்றும்/அல்லது ஒரு நிதி நிறுவனத்திடம் இருந்து கடன் பெறாமல் வேறு ஏதேனும் ஆதாரத்தில் இருந்து பெறுவது ஆகும்.

- அனைத்து இரட்டை/ சிறப்பு வீதம் (நிலையான மற்றும் மாறுபடும் இவற்றின் கூட்டு) உள்ள வீட்டுக் கடன்கள் முன்கூட்டியே செலுத்தும் நேரத்தில் கடன் நிலையான வட்டி அல்லது மாறுபடும் வட்டியின் கீழ் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து நிலையான/ மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திற்குப் பொருந்தக்கூடிய முன்கூட்டியே அடைத்தல் தொடர்பான விதிகளை ஈர்க்கும். இரட்டை/ சிறப்பு வீதம் கொண்ட வீட்டுக் கடன்கள்

நிகழ்வில், மாறுபடும் விதத்திற்கான முன்கூட்டியே அடைத்தலுக்கான விதி, நிலையான வட்டி விகித காலம் காலாவதியான பிறகு, கடன் மாறுபடும் விதத்திற்கு மாற்றப்பட்ட உடன் பொருந்தும். இது இதற்கு பின் முன்கூட்டியே அடைக்கப்படும் அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு வீதம் உள்ள வீட்டுக் கடன்களுக்குப் பொருந்தும். ஒரு நிலையான வீதம் கொண்ட கடன் என்பது கடன் காலம் முழுவதும் நிலையாக உள்ள வீதத்தை குறிக்கும் என்பது தெளிவுபடுத்தப்படுகிறது.

- ஆவாஸ், துணை- ஜாமீன்தாரர்கள் உடனோ அல்லது இல்லாமலோ தனிப்பட்ட கடன் பெற்றவர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக வழங்கப்பட்ட டேர்ம் லோன் மீதான மாறுபடும் வீதத்தின் மீது முன்கூட்டியே அடைப்பதற்கான கட்டணங்கள்/ முன்கூட்டிய பேமெண்டிற்கான அபராதங்களை விதிக்காது. ஆவாஸ், அவ்வப்போது திருத்தப்படும் பொறுப்பான வணிக நடத்தை வழிகாட்டுதல்கள், 2025 பத்தி 33 முதல் 34-ல் உள்ள அறிவுரைகளுடன் இணங்குகிறது என்பதை உறுதி செய்கிறது.
- ஆவாஸ், அவ்வப்போது திருத்தப்படும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள் மீதான முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கைக்கான பொறுப்பான வணிக நடத்தை வழிகாட்டுதல்கள், 2025 பத்தி 29-ல் உள்ள அறிவுரைகளுடன் இணங்குகிறது.
- ஆவாஸ் மற்றும் தனிப்பட்ட கடன் பெற்றவர் இடையே வீட்டுக் கடன் தொடர்பாக ஒப்புக்கொண்ட முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாக, நன்கு புரிந்துகொள்ள, ஆவாஸ் அனைத்து நிகழ்வுகளிலும் அத்தகைய கடனின் மிக முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) உள்ள ஒரு ஆவணத்தைப் பெறலாம். ஆவாஸ் மற்றும் கடன் பெற்றவர் இடையே செயல்படுத்தப்பட்ட போலி நகல் ஒப்புதலின் கீழ் கடன் பெற்றவரிடம் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- ஆவாஸின் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படுத்தன்மையை ஊக்குவிக்க பல்வேறு முக்கிய அம்சம் அதாவது சேவை கட்டணங்கள், வட்டி வீதங்கள், அபராத கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்), அளிக்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்பு தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் குறைதீர்வு வழிமுறை மீதான நேர வரையறைகள் போன்றவற்றை காட்சி படுத்துவது அவசியம்.
- ஆவாஸ் அவர்களது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை பின்வரும் ஏதேனும் அல்லது பல மொழிகளில் காட்சிப்படுத்தலாம்: ஹிந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.
- ஆவாஸ், கடன் வழங்குதலில் பாலினம், ஜாதி மற்றும் மதம் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், ஆவாஸ் பார்வை குறைபாடு உள்ள அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களிடம் நீட்டிக்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் சேவைகள் மற்றும் வசதிகள் போன்றவை தொடர்பாக

பாகுபாடு காட்டாது. எனினும், இது சமூகத்தின் வெவ்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களில், ஆவாசின் நிறுவதல் அல்லது பங்கேற்பில் இருந்து விலக்காது.

• **குறியீட்டை வெளிப்படையாக அறிவிக்க ஆவாஸ்:**

- i. பழைய மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறியீட்டின் ஒரு நகலை வழங்கலாம்
- ii. கவுண்டரிலோ அல்லது மின்னணு தகவல் தொடர்பிலோ அல்லது மின்னஞ்சலிலோ கோரிக்கையின் பெயரில் இந்தக் குறியீட்டைக் கிடைக்க செய்திட வேண்டும்.
- iii. இந்தக் குறியீட்டை ஒவ்வொரு கிளை மற்றும் அவர்களது இணையதளத்தில் கிடைப்பதை உறுதி செய்யுங்கள்; மற்றும்
- iv. இவர்களது அனைத்து ஊழியர்களும் குறியீட்டுடன் தொடர்புடைய தகவல்களை அளித்து குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கான பயிற்சியைப் பெற்றுள்ளார்கள் என்பதை உறுதி செய்யுங்கள்.

குழு அங்கீகரித்த தேதி: மார்ச் 10, 2012

குழுவால் மதிப்பாய்வு/திருத்தம் செய்யப்பட்ட தேதி: February 05, 2026

பதிப்பு:1.4