

## நியாய நடைமுறைக் குறியீடு

(பொறுப்பான நிதிசார்ந்த தயாரிப்புகள் & சேவைகள் மற்றும் சந்தைப்படுத்துதல் தொடர்பானவை)

### அறிமுகம்

வங்கி வசதியை முறையாகப் பெறாதவர்கள் நிதிவசதி பெற உதவுவதை நோக்கமாகக் கொண்டு நார்தெர்ன் ஆர்க் கேப்பிட்டல் லிமிடெட், திறம்பட, கோரிக்கைகளை நிறைவேற்றும் வகையில், நம்பகத்தன்மையோடு செயல்படுகிறது. நார்தெர்ன் ஆர்க் குரூப் நார்தெர்ன் ஆர்க் கேப்பிட்டல் லிமிடெட் மற்றும் அதன் துணை நிறுவனங்கள் ஆன்லைன், ஆஃப்லைன் மூலமும் நேரடியாகவும் மூன்றாம் தரப்பினர் மூலமாகவும் நிதிசார்ந்த தயாரிப்புகளையும் சேவைகளையும் வழங்குகின்றன. நார்தெர்ன் ஆர்க் குரூப்பைச் சேர்ந்த நாங்கள் எங்கள் வணிகத்தைப் பொறுப்பான முறையில் அர்ப்பணிப்போடு செய்கிறோம்.

### நோக்கெல்லை

தன் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் (கீழே வரையறுக்கப் பட்டுள்ளதுபோல்) பிற சேவைப்பயனர்களுக்கும் (கிளையன்கள்) மூன்றாம் தரப்பினரின் நிதிசார்ந்த தயாரிப்புகளையும் சேவைகளையும் ஆஃப்லைன் அல்லது ஆன்லைன் மூலம் நேரடியாக அல்லது மூன்றாம் தரப்பினர் மூலம் மட்டுமல்லாமல் அத்தகைய நிதிசார்ந்த தயாரிப்புகளையும் சேவைகளையும் சந்தைப்படுத்துதல் அல்லது விற்றல் உட்பட நிதிசார்ந்த தயாரிப்புகளையும் சேவைகளையும் வழங்கும்போது கீழே பின்னிணைப்பில் கோடிட்டுக் காட்டியுள்ள சேவைப்பயனர் (கிளையன்ட்) பாதுகாப்பு கொள்கைகளைப் பொருத்தமான முறையில் நார்தெர்ன் ஆர்க் குரூப் பயன்படுத்தும்.

கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள நியாய நடைமுறைக் குறியீடு நார்தெர்ன் ஆர்க் கேப்பிட்டல் லிமிடெட்டின் கடன்வழங்கும் செயல்பாடுகளை ஆளுகை செய்யும்.

### பொருந்தும் தன்மை

நேரடியாகவோ அல்லது ஆன்லைன்/ ஆஃப்லைன் மூலமாகவோ வழங்கப்படும் கடன் வசதிகள் உட்பட நிதிசார்ந்த தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் அனைத்துக்கும் இந்தக் கொள்கை பொருந்தும்.

### நியாய நடைமுறைக் குறியீடு

இந்த நியாய நடைமுறைக் குறியீட்டுப் பிரிவின் நோக்கத்துக்காக பின்வரும் கூற்றுகளுக்கு அர்த்தங்கள் கீழ்வருமாறாகும்.

- ஆண்டு வட்டி வீதம் (APR) என்பது கடன் வசதி அனுமதிக்கப்பட்ட நாளில் அளவிடப்படும் கடன்பெறுபவருக்கு விதிக்கப்பட்ட அனைத்தையும் உள்ளடக்கிய பயனுள்ள மொத்த ஆண்டுக் கட்டணம் ஆகும்
- நிறுவனம் (Company) என்பது நார்தெர்ன் ஆர்க் கேப்பிட்டல் லிமிடெடெக் குறிக்கிறது.
- நுகர்வோர் கடன் (Consumer Credit) என்பது தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன் வசதிகள். அதில் அடங்குவன (a) நுகர் பொருளுக்கான கடன் (b) கிரெடிட் கார்டு ரிசிவபிள்ஸ், (c) ஆட்டோ கடன் (வணிக நோக்கத்துக்கு கொடுக்கும் கடன் தவிர), (d) தங்கம், தங்க நகை, அசையாச் சொத்து, ஃபிக்சட் டெப்பாசிட் (FCNR(B) உட்பட, பங்குகள் மற்றும் பத்திரங்கள் போன்றவை (வியாபாரம்/ வணிக நோக்கம் அல்லாதவை), (e) தொழில் வல்லுநர்களுக்கு தனிநபர்க்கடன் (வணிக நோக்கத்துக்கான கடன்

தவிர்ந்து), (f) பிற நுகர்வு நோக்கங்களுக்காக வழங்கப்படும் கடன்கள் (உ.ம்., சமூக விழா போன்றவை), மற்றும் (g) லைன் ஆஃப் கிரெடிட். இருப்பினும், இதில் அடங்காதவை (a) கல்விக்கடன், (b) அசையா சொத்துக்களை உருவாக்குதல்/ மேம்படுத்துதலுக்கு வழங்கப்படும் கடன்கள் (உ.ம்., வீடு போன்றவை), (c) நிதிசார் சொத்துக்களில் முதலீடு செய்ய வழங்கப்படும் கடன்கள் (பங்குகள், டிபஞ்சர்கள், போன்றவை.), மற்றும் (d) KCC யின் கீழ் விவசாயிகளுக்கு வழங்கும் நுகர்பொருள் கடன். மேலும் அவ்வப்போது ஒழுங்குமுறைப்படி அங்கீகரிக்கப்படும் பிற கடன் வகைகள்.

- **கிரெடிட் வசதிகளில் அடங்குபவை:** கடன்கள், லைன்ஸ் ஆஃப் கிரெடிட், நடப்பு முதல் மற்றும் இதுபோன்ற பணம்சார்ந்த மற்றும் பணம்சாராத கடன் வசதிகள்.
- **வாடிக்கையாளர்கள்** என்பவர்கள் கடன்பெறுபவர்கள். இவர்களில் கடன் வசதிக்கு விண்ணப்பிப்பவர்களும் அடங்குவர். மேலும் வாடிக்கையாளர் என்ற சொல் அதற்கேற்றபடி பொருள்கொள்ளப்படும்.
- தனிநபர்க்குக் கொடுக்கப்படும் கடன் வசதியை தனிநபர்க்கடன் என்பது குறிக்கிறது. அதில் அடங்கி இருப்பவை (a) நுகர்பொருள் கடன், (b) கல்விக் கடன், (c) அசையா சொத்துக்களை உருவாக்க/ மேம்படுத்த வழங்கப்படும் கடன்கள் (உ.ம்., வீடு போன்றவை.), மற்றும் (d) நிதிசார் சொத்துக்களில் முதலீடு செய்ய வழங்கப்படும் கடன்கள் (பங்குகள், டிபஞ்சர்கள், போன்றவை).

#### கடன் வசதிகளுக்கான விண்ணப்பமும் அவற்றின் செயல்முறையும்

வாடிக்கையாளருக்கான அனைத்துத் தகவல்தொடர்புகளும் வட்டாரப் பேச்சுமொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் வாடிக்கையாளரின் நலனைப் பாதிப்பது பற்றிய இன்றியமையாத தகவல்கள் இருக்கவேண்டும். இதன் மூலம் பிற NBFC-களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளோடு ஒப்பீடு செய்து வாடிக்கையாளரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.

விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களைக் கடன் விண்ணப்பப் படிவம் குறிப்பிட்டுக் காட்டும்.

அனைத்துக் கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெற்று ஒப்புக்கொடுக்க வழங்கும் முறை வகுக்கப்பட வேண்டும் மேலும் கடன் விண்ணப்பங்கள் மேல் எந்தக் காலக்கெடுவிற்குள் முடிவுகள் மேற்கொள்ளப்படும் என்பதும் ஒப்புக்கொடுக்க குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

#### கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

ஆண்டு வட்டி வீதம் மற்றும் விதிக்கப்படும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக வட்டாரப் பேச்சு மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியில் ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ தெரிவிக்கப்படும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர் ஏற்றுக்கொண்டதற்கான சான்று பதிவு செய்து வைக்கப்படும். APR வடிவில் இருக்கும் கடனின் மொத்தக் கட்டணத்தைக் கணக்கிடும்போது அதில் வட்டி வீதம் மட்டுமல்லாது கடன்பெறுவருக்கு விதிக்கப்படும் பிற கட்டணங்களும் அடங்கும்; அது வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக வாங்கும் தனிநபர்க் கடனைப் பொறுத்தவரையில் முன்கூட்டியே வெளிப்படுத்தப்படும்.

தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துகளில் குறிப்பிடப்படும்.

வட்டாரப் பேச்சு மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியில் இருக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின்

நகல்களையும் இணைத்து கடன்களை அனுமதிக்கும் / வழங்கும்போது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்கப்படும்.

### கடன் வசதி கட்டண நிர்ணய மாதிரி

பயனளிக்கும் APR இன் அடிப்படையில் அளவிடப்படும் கடன் வசதிகளின் கட்டண நிர்ணயம் அவ்வப்போது கடன் அங்கீகார அதிகார அமைப்பால் ஏற்கப்படும். அது மற்றவற்றிற்கு இடையில் பின்வருபவைகளின் அடிப்படையில் தீர்மானிக்கப்படும்:

- வட்டி
- கடன் வசதியுடன் இணைக்கப்பட்டு கடன்பெறுபவருக்கு விதிக்கப்படும் கட்டாய அல்லது கட்டாயமல்லாத ("வெளியேறும்" அடிப்படையில்) காப்பீட்டுக் கட்டணம்
- கடன்பெறுபவருக்கு விதிக்கப்பட்டு எந்தப் பெயரிலும் அழைக்கப்படும் எந்த ஒரு கட்டணம்

APR ஐக் கணக்கிடும்போது பின்வரும் கூறுகளைச் சேர்க்கக் கூடாது:

- முன்முடித்தல் / முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்
- அபராதக் கட்டணங்கள்
- கடன் வசதியுடன் இணைக்கப்பட்டு கடன்பெறுபவருக்கு விதிக்கப்படும் கட்டாய அல்லது கட்டாயமல்லாத ("வெளியேறும்" அடிப்படையில்) காப்பீட்டுக் கட்டணம்; மற்றும்
- APR இன் எந்த ஒரு கூறுகளின் மீதான வரிகள்

APR கணக்கீடு:

- வழங்கப்பட்ட நிகரத் தொகையின் மீது IRR அணுகுமுறையையும் குறையும் இருப்புத்தொகை முறையையும் பயன்படுத்தி APR கணக்கிடப்படும்.

நிறுவனத்தின் வட்டி வீத மாதிரி, நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற காரணிகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது ஆகும். கடன்கள் மற்றும் அட்வான்ஸ்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி வீதத்தை நிர்ணயிக்கும் உரிமை நிறுவனத்தின் கடனை அங்கீகரிக்கும் அமைப்புக்கு அளிக்கப்பட்டுள்ளது.

கடன் வாங்கப்படும் நிதிகளின் கிரயம், பொருந்தக்கூடிய தவணைக்காலச் செலவு, சந்தைப் பணப்புழக்கம், கிரெடிட் ஃப்ளோ மீதான RBI கொள்கைகள், போட்டியின் மூலம் வழங்குதல், சந்தையில் இருக்கும் நற்பெயர், செயல்பாட்டுச் செலவு, பட்டுவாடாக்கள், தேவைப்படும் மூலதனத்தின் விலைமதிப்பு, எதிர் தரப்பு மற்றும் தயாரிப்புகளின் உள்ளார்ந்த கடன் மற்றும் கட்டத்தவறும் ஆபத்து, தொழில்துறை போக்குகள், சரிவிகிதப் பங்கின் எதிர்பார்க்கப்படும் வருவாய் போன்றவைகளை உள்ளிட்ட பல்வேறு காரணிகளைப் பொறுத்து நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் வட்டி வீதங்கள் அமையும். ஒரே மாதிரியான கடன்காலம் கொண்ட ஒரே மாதிரியான தயாரிப்புகளுக்கு வெவ்வேறு வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி வீதங்கள் விதிக்கப்படலாம், பின்வருபவைகளை உள்ளடக்கிய ஆனால் அவை மட்டும் அல்லாமல் பல்வேறு காரணிகளை கருத்தில் கொண்டு அல்லது அவற்றின் கலவையின் அடிப்படையில் வட்டி வீதங்கள் மாறக்கூடும்:

- தொடர்புடைய வணிகப் பிரிவில் கடன் மற்றும் கட்டத்தவறும் ஆபத்து
- ஒரே மாதிரியான வாடிக்கையாளர்களின் வரலாற்று ரீதியான செயல்திறன்
- விண்ணப்பதாரரின் சுயவிவரம்
- தொழில்துறை பிரிவு
- விண்ணப்பதாரர் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்திய பதிவு
- இணை பிணையத்தின் தன்மை மற்றும் மதிப்பு
- பிணையக் கடன் எதிர் பிணையம் இல்லாத கடன்
- கடனின் சீனியாரிட்டி
- கடன் டிக்கெட் அளவு

- விண்ணப்பதாரர் மற்றும் கார்ப்பரேட் உத்தரவாததாரரின் கடன் மதிப்பீடு, ஏதேனும் இருந்தால்
- கடனின் கால அளவு
- லொகேஷன் டெலின்கொன்சி மற்றும் வசூல் செயல்திறன் (ரீடெலுக்குப் பொருந்தும்)
- விண்ணப்பதாரரின் பிற கடன்

கடன் அனுமதியின் போது வட்டி வீதங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் வட்டியையும் அசலையும் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும். நிலுவையில் உள்ள அசலுக்கு மட்டும், அத்தகைய அசல் தொகை நிலுவையில் இருக்கும் காலத்திற்கு மட்டுமே வட்டி விதிக்கப்படும். காசோலைகள் மூலம் கடன்கள் வழங்கப்பட்டால், காசோலையை வாடிக்கையாளரிடமோ அல்லது வாடிக்கையாளரின் நாமினியிடமோ ஒப்படைத்த நாளில் இருந்து மட்டுமே வட்டி விதிக்கப்படும்.

வட்டி தவிர பிற நிதிக் கட்டணங்களான செயலாக்கக் கட்டணம், தாமதமாக பணம் செகுத்துவதற்கான கட்டணம், RTGS / பிற பணம் அனுப்பும் கட்டணங்கள் போன்றவை கடன் ஆவணங்களில் சுட்டிக்காட்டப் பட்டுள்ளதுபோல் நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படலாம்.

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும் மற்றும் அதற்கான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும். வாடிக்கையாளரின் வெளிப்படையான ஒப்புதலுடன் மட்டுமே கடன் வரம்புகளில் ஏதாவது அதிகரிப்பு செய்யப்பட வேண்டும்.

இணை-கடன்பெறுபவருடனோ இல்லாமலோ தனிநபர் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வணிகம் தவிர்த்த பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்படும் எந்த ஒரு மிதக்கும் வட்டியுடன் கூடிய காலக்கடன் மீது முன்முடித்தல் கட்டணங்கள் / முன்சுட்டியே செலுத்துவதற்கான அபராதங்களை நிறுவனம் விதிக்காது.

#### கடன் வசதிகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய தொகையை செலுத்தாமல் அல்லது கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காமல் இருந்தால் கடனைக் கட்டுவதில் ஓர் ஒழுங்குணர்வை ஏற்படுத்தி வேண்டுகொண்டே கட்டாமல் இருக்கும் எண்ணம் தோன்றாமல் தடுக்கவும் கடனை உரிய நேரத்தில் கட்டும்படி தூண்டவும் நிறுவனம் ஓர் அபராதத்தை அபராதக் கட்டணம் என்ற வகையில் விதிக்கலாம்.

- கடன் வசதிக்கு விதிக்கப்படும் வட்டி வீதத்தோடு சேர்க்கப்படும் அபராத வட்டி ஒரு கடனைக் கட்டுப்படுத்தும் எந்த ஒரு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கும் வாடிக்கையாளர் இணங்காததற்கு விதிக்கப்பட மாட்டாது.
- தொடர்புடைய கடன் ஆவணத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி பணம் செலுத்தத் தவறுவதற்கும் பிற முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காமல் இருப்பதற்கும் அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படலாம்.
  - பணம் செலுத்தத் தவறும்போது அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் பட்சத்தில் செலுத்தத் தவறிய தொகைக்கு ஆண்டுக்கு 36% வரை அபராதக் கட்டணம் விதிக்கப்படலாம்.
  - பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காத பட்சத்தில், நிலுவையில் இருக்கும் அசலுக்கு 5% க்கு மிகாமல் இருக்கும் ஒரு தொகை.
- அபராதக் கட்டணங்களை அசலாக மாற்றக்கூடாது மற்றும் அத்தகைய அபராதக் கட்டணங்களுக்கு வட்டி விதிக்கக்கூடாது. இருப்பினும் வட்டியோடு வட்டியைக் கூட்டுவது அனுமதிக்கப்படுகிறது என்று தெளிவுபடுத்தப்படுகிறது.
- தகுதியான நேர்வுகளில் அத்தகைய அபராதக் கட்டணத் தொகையைக் குறைக்கலாம் அல்லது கடன் குழுவால் அல்லது அவ்வப்போது அதிகாரம் அளிக்கப்படும் குழுவால் தள்ளுபடி செய்யப்படலாம்.
- பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்கள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

முற்கூறப்பட்டதன் நோக்கத்துக்காக, ஒரு கடன் சம்பந்தப்பட்ட முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஒரு கடனைக் கட்டுப்படுத்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் குறிக்கும். இதில் நிலுவையில்

இருக்கும் செலுத்தவேண்டிய தொகைகளை உரிய நேரத்தில் செலுத்துவது அடங்கும். அவ்வாறு செய்யத் தவறினால் நிலுவையில் இருக்கும் செலுத்த வேண்டிய கடனோடு தொடர்புடைய அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளும் உடனடியாக அல்லது நிறுவனத்தின் விருப்பப்படி செலுத்தப்பட வேண்டும்.

கடன் அங்கீகார அதிகாரிகளால் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அடிப்படை கொள்கைகள் கீழே கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ளபடி அமையும்.

- அபராதக் கட்டணங்களின் தொகை நியாயமானதாகவும், ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல் கடன் வசதியின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காமைக்கு ஈடுசெய்வதாகவும் இருக்கும்.
- 'தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு, வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக' அனுமதிக்கப்பட்ட கடனுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காத தனிநபர் அல்லாத வாடிக்கையாளர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
- அபராதக் கட்டணங்கள் ஒரு தவணை தவறிய காலகட்டத்துக்கு ஒரு முறை மட்டுமே விதிக்கப்படும் மேலும் அதனால் அது அசலாக மாற்றப்பட அனுமதிக்கப்படாது.

அபராதக் கட்டணங்களின் தொகை மற்றும் காரணம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பொருந்தும் வகையில் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கிய விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் / முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கையில் தெளிவாகக் காட்டப்படுவதோடு நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் காட்சிப்படுத்தப்படுகிறது.

கடனுக்கான முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டதற்கான ஏதாவது நிகழ்வு மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

#### விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றம் உட்பட கடன் வழங்கல்

வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி வீதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தும் கட்டணம் போன்றவை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு வட்டாரப் பேச்சு மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியில் எளிமையான முறையில் அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கடனை திருப்பிச் செலுத்துமாறு கூறுதல் அல்லது விரைவாக செலுத்தக் கூறுதல் அல்லது செயல்திறன் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி இருக்க வேண்டும்.

#### பற்றுரிமை மற்றும் எதிரிடைவாதம்

வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக வேறு எந்த ஓர் உரிமைகோரலுக்காகவும் எந்த ஒரு சட்டபூர்வ உரிமை அல்லது பற்றுரிமை இல்லாதபட்சத்தில் அனைத்து நிலுவைத் தொகையும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டால் அல்லது கடனின் நிலுவைத் தொகை கைவரப்பெற்றால் நிறுவனம் அனைத்துப் பிணையங்களையும் விடுவிக்கும். அத்தகைய பற்றுரிமை பிரயோகிக்கப்பட வேண்டுமென்றால், அதைப் பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு எஞ்சியிருக்கும் உரிமைகோரல்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்வுசெய்யப்படும்/ செலுத்தப்படும்வரை பிணையங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள நிறுவனத்துக்கு இருக்கும் நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் அறிவிப்பு அளிக்கப்பட வேண்டும்.

தனிநபர்க் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும்போது/ தீர்வு செய்யும்போது அசையும்/ அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

கடன் கணக்கை முழுமையாக செலுத்தி/தீர்வுசெய்து 30 நாட்களுக்குள் அனைத்து அசையும்/ அசையா



சொத்துக்களின் மூல பத்திரங்களையும் விடுவித்து எந்த ஒரு பதிவு அலுவலகத்தில் பதிவுசெய்யப்பட்டுள்ள பற்றுப்பொறுப்புகளையும் (charges) நிறுவனம் நீக்கும்.

வாடிக்கையாளர் தனது விருப்பப்படி, அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் மூல ஆவணங்களைக் கடன் கணக்கு இருக்கும் கிளை அல்லது ஆவணங்கள் இருக்கும் நிறுவனத்தின் வேறு ஏதாவது அலுவலகத்தில் இருந்து சேகரிக்கும் விருப்பம் அளிக்கப்படும்.

அசையும்/அசையா சொத்தின் மூல ஆவணங்களைத் திருப்பிக் கொடுக்கும் காலக்கெடு மற்றும் இடம் ஆகியவை செயல்படுத்தப்படும் தேதியில் அல்லது அதற்குப் பின் வழங்கப்படும் கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.

ஒரே வாடிக்கையாளர் அல்லது இணை வாடிக்கையாளர்களின் தற்செயலான மரண நிகழ்வைக் கையாளுதற்காக, சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு அசையும் / அசையாச் சொத்தின் மூல ஆவணங்களைத் திருப்பித் தருவதற்கான நன்கு திட்டமிடப்பட்ட செயல்முறை வகுக்கப்பட்டு அதனுடன் இதே போன்ற பிற கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள், ஏதாவது இருந்தால் அது வாடிக்கையாளருக்கு தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்சிப் படுத்தப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் உரிமைகளுக்கு பாரபட்சம் இல்லாமல் எந்த ஒரு பொருந்தும் சட்டத்தின் படியும் வாடிக்கையாளர் இழப்பீடு பெறும் உரிமைக்கு மேலதிகமாக (i) கடனை முழுமையாகச் செலுத்தி/ தீர்த்து 30 நாட்களுக்குள் அசையும்/ அசையா சொத்தின் மூல பத்திரத்தை விடுவிக்கவில்லை என்றாலோ அல்லது சம்பந்தப்பட்ட பதிவு அலுவலகத்துக்கு பற்றுப் பொறுப்பு தீர்வு படிவத்தைத் (charge satisfaction form) தாக்கல் செய்யாவிட்டாலோ, நிறுவனம் அத்தகைய தாமதத்துக்கான காரணத்தை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும் மேலும் தாமதத்துக்குக் காரணம் நிறுவனம் என்றால் ஒவ்வொரு நாள் தாமதத்துக்கும் நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு ரூ 5000/- வீதம் இழப்பீடு வழங்க வேண்டும் (ii) ஒருவேளை அசையும்/ அசையா சொத்து மூல ஆவணங்களுக்கு பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ இழப்பு ஏற்பட்டால் அசையும்/ அசையா சொத்து மூல ஆவணங்களின் நகல்/ சான்றளிக்கப்பட்ட ஆவணங்களைப் பெற நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு உதவவேண்டும் மேலும் இந்த பத்தியின் பிரிவு (i) இல் சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ள இழப்பீட்டுக்கு மேலதிகமாக கூடுதல் செலவுகளையும் நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்க வேண்டும். இருப்பினும் இத்தகைய நேர்வுகளில் இந்த தாமத கால அபராதம் இந்தப் பத்தியின் பிரிவு (i) இல் சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ளதற்கு மாறாக 30 நாட்களுக்குப் பதிலாக 60 நாட்களுக்குப் பின் கணக்கிடப்படும்.

**சம காலமுறை தவணை அடிப்படையிலான மிதக்கும் வீத தனிநபர் கடன்களுக்கான மிதக்கும் வட்டி வீதத்தை மீளமைத்தல்**

சம கால தவணை அடிப்படையிலான மிதக்கும் வீத தனிநபர் கடன்களை அனுமதிக்கும் நேரத்தில், சம தவணைகள் மற்றும்/அல்லது கடன்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும் கடனுக்கான அளவுகோல் வட்டி வீதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு அனுமதிக்க கடிதத்தின் மூலம் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும். . அளவுகோல் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் காரணமாக சம தவணைகள்/கடன்காலம் அல்லது இரண்டும் அதிகரிப்பது குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

வட்டி வீதங்களை மீளமைக்கும் நேரத்தில் ஒரு நிலையான வீதத்திற்கு மாறுவதற்காக முதன் முதலாக நிர்ணயிக்கப்பட்ட கடன் காலத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு முறை விருப்பத்தேர்வு வழங்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர்களுக்கு (i) சம தவணையில் விரிவாக்கம் அல்லது தவணை நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டின் கலவையையும் தேர்வு செய்வதற்கான விருப்பத்தேர்வு வழங்கப்படும்; மற்றும், (ii) கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்சுட்டியே செலுத்தும் விருப்பத்தேர்வு வழங்கப்படும். தனி வாடிக்கையாளர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்படும் மிதக்கும் வீதக் காலக் கடனுக்கு முன்முடித்தல் கட்டணம்/முன்சுட்டியே பணம் செலுத்துவதற்கு அபராதம் விதிக்கப்படுவதில்லை.

கடன்களை மிதவை வீதத்தில் இருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாற்றுவதற்கான கட்டணங்கள் மற்றும் மேற்கூறிய விருப்பத் தேர்வுகளைப் பயன்படுத்துவதற்கு இடைப்பட்ட வேறு ஏதாவது சேவைக் கட்டணங்கள்/நிர்வாகச் செலவுகள் இருந்தால், அனுமதிக்கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும். மேலும் திருத்தத்தின் போது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அத்தகைய கட்டணத் திருத்தம் குறித்தும் தெரிவிக்கப்படும்.

பணமதிப்பிழப்பு எதிர்மறையானதாக இருக்கும்போது மிதவை வீத கடனைப் பொறுத்தவரையில் கடன்கால நீட்டிப்பு ஏற்படாது என்பது உறுதிப்படுத்தப்படும்.

(வாடிக்கையாளர் எளிமையாகவும் எளிதாகவும் புரிந்து கொள்ளும் வகையில்) நிறுவனம் பகிர்ந்து கொள்ளும் / வாடிக்கையாளர் அணுகலுக்கு வழங்கும். அந்த அறிக்கையில் குறைந்தபட்சம் நாளது தேதிவரையில் எஞ்சி இருக்கும் அசல் மற்றும் மீட்டெடுக்கப்பட்ட வட்டி, மீதமுள்ள சம தவணைகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் ஆண்டு வட்டி வீதம் / கடனின் முழு தவணைக்காலத்திற்கான ஆண்டு வட்டி வீதம் (APR) ஆகியவை கணக்கிட்டு வழங்கப்படும்.

### பொதுவானவை

நியாயமான மற்றும் நெறிமுறையான தொடர்புகள் மூலம் வாடிக்கையாளரின் கண்ணியத்தைப் பராமரிக்கும் அதே வேளையில், கடனை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அமல்படுத்தும் நோக்கங்களுக்காக தவிர, வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட விவகாரங்களில் தலையிடுவதைக் நிறுவனம் தவிர்க்கும்.

கடன் கணக்கை மாற்றும்படி வாடிக்கையாளர் கோரும்போது நிறுவனத்தின் ஒப்புதலுக்கு ஆட்சேபனை ஏதாவது இருந்தால், அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளில் இருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

கடன்களை வசூலிக்கும் நடைமுறையில் நிறுவனத்தின் சார்பாக நேரடியாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ செயல்படும் கடன்மீட்பு முகவர்கள் வசூல்/விற்பனை செய்யும் போது எந்தவொரு நபருக்கும் எதிராக வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல் ரீதியாகவோ எந்தவிதமான மிரட்டல் அல்லது துன்புறுத்தலை நாடாது மற்றும் கடன்பெறுபவரின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், அண்டை வீட்டார் மற்றும் நண்பர்களின் தனியுரிமையை பகிரங்கமாக அவமானப்படுத்தும் அல்லது ஊடுருவும் நோக்கத்தில் செயல்களை செய்வதோ, மொபைல் அல்லது சமூக ஊடகங்கள் மூலம் தகாத செய்திகளை அனுப்புதல், அச்சுறுத்தல் மற்றும் அநாமதேய அழைப்புகள் செய்தல் அல்லது வாடிக்கையாளரை தொடர்ந்து அழைப்பதோ மற்றும்/ அல்லது தவணை தவறிய கடன்களைத் திரும்பப் பெறுவதற்காக வாடிக்கையாளரை காலை 8:00 மணிக்கு முன்னும் இரவு 7:00 மணிக்குப் பின்னும் அழைக்கவோ செய்யாது என்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்கிறது.

கடன்களை வசூல் செய்யும் பணியில் ஈடுபடும் அத்தகைய முகவர்கள் அல்லது பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளர்களைத் தகுந்த முறையில் கையாள போதிய பயிற்சி பெற்றவர்களாய் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்யும்.

### குறைதீர்க்கும் அமைப்பு

நிறுவனத்திற்கு எதிராக அல்லது நிறுவனத்தின் சார்பாக நேரடியாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ செயல்படும் எந்தவொரு நபருக்கும் எதிராக நிறுவனம் பெறும் வாடிக்கையாளர் புகார்களின் பதிவை பராமரிக்க, நிறுவனம் ஒரு குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை ("GRO") நியமிக்கும். அத்தகைய புகார்களைப் பெற்று 15 நாட்களுக்கு அவற்றைத் தீர்க்க GRO முயற்சி செய்யும்.

புகாருக்குத் தீர்வு காண கால அவகாசம் தேவைப்பட்டால், அது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். GRO மூலம் புகாரின் நிலை குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு அவ்வப்போது தெரிவிக்கப்படும்.

நிறுவனத்திற்குள் இருக்கும் எந்தவொரு அலுவலரின் நடவடிக்கை / தவறான நடத்தை காரணமாக எழும்

புகார்கள் குறித்த தீர்வுகளை உருவாக்குவதற்கும் செயல் முடிப்பதற்கும் GRO பார்வையிடுவதை உள்ளகக் குறை தீர்க்கும் அமைப்பு உறுதி செய்யும்.

எந்த ஒரு புகார்கள் / குறைகள் இருந்தால் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியைத்

தொடர்புகொள்ளவும்: பெயர்: திரு. மதன் மோகன் கே

முகவரி: இன்டிகியூப் கோல்ஃப் வியூ ஹோம்ஸ், 6வது மாடி, டவர் B, 3வது கிராஸ் ரோட், S R லேயவுட், முருகேஷ் பாளையா,

பெங்களூரு - 560017

இலவச எண்: 1800 419 8766

மின்னஞ்சல் ID: [gro@northernarc.com](mailto:gro@northernarc.com)

குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பதில் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தி அளிக்கவில்லை என்றாலோ அல்லது 15 (பதினைந்து) நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றாலோ, வாடிக்கையாளர் புகாரை நோடல் அலுவலரிடம் தெரிவிக்கலாம்:

பெயர்: செல்வி தீபா நாயர்

முகவரி: இன்டிகியூப் கோல்ஃப் வியூ ஹோம்ஸ், 6வது மாடி, டவர் B, 3வது கிராஸ் ரோட், S R லேயவுட், முருகேஷ் பாளையா,

பெங்களூரு - 560 017

இலவச எண்: 1800 258 7010

மின்னஞ்சல் ID: [nodal.officer@northernarc.com](mailto:nodal.officer@northernarc.com)

வாடிக்கையாளருக்கு உரிய தகவலை அளித்துவிட்டு, ஒரு குறிப்பிட்ட புகாரைத் தீர்க்கும் பணியை அவர் தமது குழுவக்கு ஏற்றவாறு முறையாக வழங்கலாம்.

### குறைதீர்க்கும் அமைப்பின் முதன்மை நோடல் அதிகாரி

ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2021 ("திட்டம்") இன் கீழ் நிறுவனம் செயல்படும் அனைத்து இடங்களுக்குமான குறைதீர்க்கும் அமைப்பின் முதன்மை நோடல் அதிகாரியாக ("PNO") திருமதி தீபா நாயர் நியமிக்கப்பட்டுள்ளார். இத்திட்டத்தின் கீழ் நிறுவனத்திற்கு எதிராக தாக்கல் செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக குறைதீர்த்தல் மற்றும் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தி நிறுவனத்தின் சார்பாகத் தகவலை வழங்குவது இவரது பொறுப்பு ஆகும். இத்திட்டத்தின் சிறப்பு அம்சங்கள் இத்துடன் இணைக்கப்பட்டுள்ளன.

முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் பின்வருமாறு: பெயர்: செல்வி தீபா நாயர்

முகவரி: இன்டிகியூப் கோல்ஃப் வியூ ஹோம்ஸ், 6வது மாடி, டவர் B, 3வது கிராஸ் ரோட், S R லேயவுட், முருகேஷ் பாளையா,

பெங்களூரு - 560 017

இலவச எண்: 1800 258 7010

மின்னஞ்சல் ID: [nodal.officer@northernarc.com](mailto:nodal.officer@northernarc.com)

### குறைதீர்க்கும் அமைப்பிடம் அளிக்கப்படும் புகார்கள்

நிறுவனத்திடம் புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளில் இருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி அல்லது நோடல் அதிகாரியிடம் இருந்து வாடிக்கையாளர் பதில் பெறவில்லை என்றால் அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தி இல்லை என்றால், புகாருக்குள்ளான நிறுவனத்தின் அலுவலகம் எந்த குறைதீர்க்கும் அதிகாரியின் அதிகார எல்லைக்குள் இருக்கிறதோ அவரிடம் 'பாரத ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2021' ("குறைதீர்க்கும் திட்டம்") ற்கு இணங்க புகார் அளிக்கலாம். புகார் அளிப்பவர்கள் தங்கள் புகார்களை ரிசர்வ் வங்கியின் <https://cms.rbi.org.in> என்ற இணையதளத்தில் இத்திட்டத்தின் கீழ் பதிவு செய்யலாம். [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புவதன் மூலமும்



புகார்களைப் பதிவு செய்யலாம். அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது மாடி, செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160017 இல் அமைந்துள்ள 'சென்ட்ரலைஸ்டு ரிசிப்ட் மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு' திட்டத்தில் பரிந்துரைக்கப்பட்ட படிவத்தில் ([format](#)) நேரடியாக புகாரை அனுப்பலாம்.. 'ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2021' இன் ஒரு நகல் முதன்மை நோடல் அதிகாரியிடம் உள்ளது. திட்டத்தின் ([Scheme](#)) ஒரு நகல் RBI இணையதளத்திலும் CMS போர்ட்டலிலும் (<https://cms.rbi.org.in>) கிடைக்கும்.

### மைக்ரோஃபைனான்ஸ் வாடிக்கையாளர்கள் குறித்த நடத்தைகளுக்கான வழிகாட்டுதல்கள்

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களைப் பொறுத்தவரையில் மாஸ்டர் டைரக்ஷன் - பாரத ரிசர்வ் வங்கி (மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) டைரக்ஷன்ஸ், 2022 மற்றும் அவ்வப்போது வழங்கப்படும் பிற பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகளின்படி கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தேவைகளுக்கு இணங்க நிறுவனம் அதன் செயல்பாடுகளைச் செய்யும்.

ஒவ்வொரு மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடனை வழங்கும் போதும் கடனுக்கு விண்ணப்பித்துள்ளவருக்கு வாரம், மாதமிருமுறை அல்லது மாதாந்திரம் ஆகியவற்றில் குறைந்தபட்சம் இரண்டு திருப்பிச் செலுத்தும் முறைகளுக்கான விருப்புரிமையை வழங்க வேண்டும்.

அனைத்தையும் உள்ளடக்கிய வட்டி வீதத்தைப் பற்றிய ஒரு முடிவுக்கு வர நன்கு ஆவணப்படுத்தப்பட்ட வட்டி வீத மாதிரி/ அணுகுமுறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்க வேண்டும். நிறுவனம் அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும், அதன் வெளியீடுகளிலும் (தகவல் கையேடுகள் / துண்டுப் பிரசுரங்கள்) மற்றும் அதன் இணையதளத்திலும் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கு விதிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி வீதங்களைத் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

வட்டி வீதத்தில் ஏதாவது மாற்றம் அல்லது வேறு ஏதாவது கட்டணம் இருந்தால் வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் இந்த மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும்.

பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவமைப்பின்படி தரப்படுத்தப்பட்ட எளிமைப்படுத்தப்பட்ட ஒரு ஃபேக்ட்ஷீட்டில் எதிர்கால வாடிக்கையாளருக்கு விலை தொடர்பான தகவலை நிறுவனம் வெளிப்படுத்த வேண்டும்.

நிறுவனம் மற்றும்/ அல்லது அதன் பங்குதாரர்/ முகவரால் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் வாடிக்கையாளரிடம் வசூலிக்கப்படும் எந்தக் கட்டணமும் ஃபேக்ட் ஷீட்டில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். ஃபேக்ட் ஷீட்டில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படாத எந்தத் தொகையும் வாடிக்கையாளரிடம் வசூலிக்கப்படாது.

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கு நிறுவனம் எந்த முன்கூட்டியே பணம் செலுத்துவதற்கான அபராதத்தையும் வசூலிக்காது. தாமதமாகச் செலுத்துவதற்காக ஏதாவது அபராதம் இருந்தால் அது முழு கடன் தொகையின் மீது அல்லாமல் கட்டுவதற்கு தாமதமான தொகைக்கு விதிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்படும் மொழியில் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான கடன் ஒப்பந்தத்தின் தரநிலையான வடிவம் இருக்க வேண்டும்.

நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு கடன் அட்டையை வழங்கும். அதில் பின்வரும் தேவைகள் உள்ளன. கடன் அட்டையில் உள்ள அனைத்து பதிவுகளும் வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்:

- வாடிக்கையாளரை போதுமான வகையில் அடையாளம் காணும் தகவல்
- பிரைசிங் பற்றிய எளிமையான ஃபேக்ட்ஷீட்
- கடனோடு இணைந்த மற்ற அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
- பெறப்பட்ட தவணைகள் உட்பட அனைத்துத் தவணைகள் மற்றும் இறுதி விடுவிப்பு குறித்து நிறுவனத்தின் அங்கீகாரம்
- நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உட்பட குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் விவரங்கள்

கடன் அல்லாத பிற தயாரிப்புகளை வழங்குவது வாடிக்கையாளர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்க வேண்டும் மற்றும் அத்தகைய தயாரிப்புகளுக்கான கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே

வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏதாவது பயிற்சிகள் அளித்தால் அது இலவசப் பயிற்சியாகவே இருக்கவேண்டும். அனைத்து கள ஊழியர்களும் அத்தகைய பயிற்சியை வழங்குவதற்கு பயிற்சியளிக்கப்படுவார்கள். கடன் / பிற தயாரிப்புகள் தொடர்பான செயல்முறை மற்றும் அமைப்புகளை வாடிக்கையாளர் முழுமையாக அறிந்து கொள்ள ஆவன செய்யவேண்டும். வாடிக்கையாளர்களின் தற்போதைய கடன் தொடர்பாக தேவையான விசாரணைகளை மேற்கொள்ள நிறுவனத்தின் களப் பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்க வேண்டும்.

ஊழியர்களின் பொருத்தமற்ற நடத்தையைத் தடுப்பதற்கும் வாடிக்கையாளரின் குறைகளை சரியான நேரத்தில் நிவர்த்தி செய்வதற்கும் நிறுவனம் பொறுப்பேற்க வேண்டும். மேற்கூறிய அறிவிப்பு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்திலும் அதன் அலுவலகம்/கிளை வளாகத்திலும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

வாடிக்கையாளரும் நிறுவனமும் ஆகிய இருதரப்பாலும் ஒத்துக்கொள்ளப்படும் ஒரு தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட/ மையமாகத் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட இடத்தில் வசூல் மேற்கொள்ளப்படும். இருந்தாலும் வாடிக்கையாளர் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட/ மையமாகத் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட இடத்திற்குத் தொடர்ந்து இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தடவைகள் வரவில்லை என்றால் களப்பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளரின் வீட்டிற்கு அல்லது அலுவலகத்துக்குச் சென்று வசூல்செய்ய அனுமதிக்கப்படுவார்கள். நிறுவனம் அல்லது அதன் முகவர் வசூல் செய்வதற்காக முரட்டுத்தனமான முறைகளில் ஈடுபடக்கூடாது. மேற்கூறியவைகளைப் பொதுவானமுறையில் செயல்படுத்துவதைக் கட்டுப்படுத்தாமல் பின்வரும் நடவடிக்கைகள் முரட்டுத்தனமானவை என்று கருதப்படும்:

- மிரட்டும் அல்லது தகாத வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்துதல்
- தொடர்ந்து வாடிக்கையாளரை அழைத்தல் மற்றும்/அல்லது காலை 9 மணிக்கு முன்னரும் மாலை 6 மணிக்குப் பின்னரும் வாடிக்கையாளரை அழைத்தல்
- வாடிக்கையாளரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களுக்கு தொல்லை கொடுத்தல்
- வாடிக்கையாளரின் பெயரை வெளியிடுதல்
- வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளரின் குடும்பம்/ சொத்துக்கள்/ புகழுக்கு வன்முறை அல்லது பிற அதுபோன்ற வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்தி தீங்கு விளைவித்தல்
- கடன் தொகை அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாவிட்டால் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்து தவறான தகவலை அளித்தல்.

வசூல் முகமையை எந்த வகையில் ஈடுபடுத்தினாலும் அது மற்றவற்றுக்கு இடையில், வசூல் செயல்முறையில் ஈடுபட்டுள்ள தனிநபர்களின் செயல்பாடு, நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள தேவையான விடாமுயற்சி செயல்முறைக்கு இணங்க அமைய வேண்டும். தன்னால் ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள வசூல் முகவர்கள் தங்கள் ஊழியர்களின் முன்செயல்பாடுகளை ஆண்டதோறும் சரிபார்க்கிறார்களா என்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்ய வேண்டும். தன்னால் அமர்த்தப்படும் முகவர்கள் தங்கள் செயல்பாடுகளைத் தொடங்கும் முன் காவல்துறை சரிபார்ப்புக்கு உட்படுத்தப்பட்டுள்ளார்களா என்பதையும் நிறுவனம் உறுதிசெய்யும்.

உரிய அறிவிப்பையும் பொருத்தமான அங்கீகாரத்தையும் உறுதிப்படுத்துவதற்காக வசூல் செயல்பாட்டைத் தொடங்கும்போது வாடிக்கையாளருக்கு வசூல் முகமையின் விவரங்களை நிறுவனம் அளிக்கவேண்டும். வசூலில் ஈடுபடும் ஊழியர்கள் அறிவிப்பு மற்றும் நிறுவனத்தின் கடிதம் ஆகியவற்றின் நகலையும் (வசூல் முகமை மற்றும் நிறுவனத்தின் தொடர்பு விவரங்களுடன் பிற விவரங்களும் இதில் அடங்கும்), நிறுவனம் அல்லது முகமையால் வழங்கப்பட்ட அடையாள அட்டையையும் எடுத்துச் செல்வதை உறுதிசெய்ய வேண்டும் என்று நிறுவனம் வசூல் முகமைக்கு அறிவுறுத்த வேண்டும். வசூல் செயல்முறையின் போது நிறுவனத்தால் வசூல் முகமை மாற்றப்பட்டால் வாடிக்கையாளருக்கு அதை அறிவிப்பதோடு மேற்கூறிய தேவைகளை புதிய முகமை கடைப்பிடிப்பதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்கள் தொடர்பாக நிறுவனம் ஈடுபடுத்தியுள்ள வசூல் முகமைகளின் சமீபத்திய

விரைங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

#### டிஜிட்டல் கடன்வழங்கும் தளங்கள் மூலம் நிதியாதாரத்தைத் திரட்டுதல்

டிஜிட்டல் கடன்வழங்கும் தளங்கள் மூலம் நிறுவனம் கடன் ஆதாரங்களைத் திரட்டினால் பின் வரும் கூடுதல் படிகளை நிறுவனம் மேற்கொள்ள வேண்டும்:

- முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள அனைத்து டிஜிட்டல் கடன்வழங்கும் முகவர்களின் பெயர்களும் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
- எந்த நிறுவனத்தின் சார்பாக தாங்கள் வாடிக்கையாளருடன் இடைபடுகிறார்கள் என்பதை அனைத்து டிஜிட்டல் கடன்வழங்கும் தளங்களும் வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்குமாறு அறிவுறுத்தப்படும்.
- அனுமதி வழங்கப்பட்ட உடன் ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன், நிறுவனத்தின் லெட்டர்ஹெட்டில் வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புதல் கடிதம் வழங்கப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலுடன் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் கடனை அனுமதிக்கும்/ வழங்கும் நேரத்தில் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்க வேண்டும்.
- நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் மேல் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.
- நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்குவதற்கு போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

#### நிதியுதவி வழங்கப்பட்டுள்ள வாகனங்களின் மறுவுடைமையாக்கம்

வாடிக்கையாளருடனான கடன் ஒப்பந்தங்களைப் பொறுத்தவரையில் அந்த ஒப்பந்தம்/ கடன் உடன்படிக்கையில் சட்டப்பூர்வமாக செயல்படுத்தக்கூடிய மறுவுடைமை விதியைக் கொண்டிருக்க வேண்டும். ஒப்பந்தம்/கடன் உடன்பாட்டின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இது தொடர்பான விதிகளையும் கொண்டிருக்கும்:

- உடைமையாக்குவதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்
- அறிவிப்புக் காலத்தைத் தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய துழைநிலைகள்
- பிணையத்தைக் கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை
- சொத்தை விற்பதற்கு/ ஏலம் விடுவதற்கு முன் வாடிக்கையாளருக்கு கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான இறுதி வாய்ப்பைப் பற்றிய விதி
- வாடிக்கையாளருக்கு மீண்டும் உரிமையை வழங்குவதற்கான நடைமுறை
- சொத்தின் விற்பனை/ஏலத்திற்கான நடைமுறை

#### மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு (உடல்/பார்வை) கடன் வசதிகள்

மாற்றுத்திறனாளி விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை விரிவுபடுத்துவதில் நிறுவனம் பாரபட்சம் காட்டாது. நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளும் அத்தகைய நபர்களுக்கு பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் செய்யும். சட்டம் மற்றும் சர்வதேச உடன்படிக்கைகள் மூலம் உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்டுள்ள மாற்றுத்திறனாளி நபரின் உரிமைகள் குறித்து நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் தகுந்த பயிற்சி பெற்றிருப்பது உறுதி செய்யப்படும்.

#### காலமுறை மீள்பார்வை

நியாய நடைமுறைக் குறியீட்டுடன் இணங்குவது மற்றும் குறைதீர்க்கும் அமைப்பின் செயல்பாடு ஆகியவை நிறுவனத்தின் மூத்த நிர்வாகத்தால் அவ்வப்போது மீள்பார்வை செய்யப்படும் மற்றும் அத்தகைய மீள்பார்வைகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை காலாண்டு அடிப்படையில் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

#### குறியீட்டை மீள்பார்வை செய்தல்

நியாய நடைமுறைக் குறியீடு ஒவ்வொரு ஆண்டும் அல்லது அதை நிர்வகிக்கும் சட்டத்தில் குறிப்பிடத்தக்க மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் மீள்பார்வை செய்யப்படும்.

## சேவைப்பயனர் (CLIENT) பாதுகாப்புக் கொள்கைகள்

### A. தயாரிப்புகள், சேவைகள் மற்றும் வழங்கல் வழிமுறைகள் பற்றிய பொருத்தமான வடிவமைப்பு

தயாரிப்புகள், சேவைகள் மற்றும் வழங்கல் வழிமுறைகள் சேவைப்பயனர்களுக்கு தீங்கு விளைவிக்காத வகையில் வடிவமைக்கப்பட வேண்டும். தயாரிப்புகள், சேவைகள் மற்றும் வழங்கல் வழிமுறைகளை வடிவமைப்பதில் சேவைப்பயனரின் குணாதிசயங்களை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு சேவைப்பயனர் கருத்துகளின் அடிப்படையில் அவற்றை செம்மைப்படுத்துதல் அல்லது மேம்படுத்துதல்.

**பொருந்தும்தன்மை.** சேவைப்பயனரின் தேவைகள் மற்றும் சேவைப்பயனரின் நிதி நிலைமைகளின் மதிப்பீடு மற்றும் பொருத்தமான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை (கடன் மற்றும் முதலீடு ஆகிய இரண்டும்) வழங்குவதில் புரிந்துணர்வும், அதன் விநியோக வழிகளும் கருத்தில் கொள்ளப்படும். தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் வழங்கப்படும் செயல்முறைகள் மற்றும் தொழில்நுட்பம், அதன் பயன்பாடு மற்றும் ஆதரவு ஆகியவை முழு சேவைப்பயனர் அனுபவத்தையும் உள்ளடக்கியதாக கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ளப்படும். மூன்றாம் தரப்பினர் மூலம் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் வழங்கப்படும் போது வழங்கல் பொருத்தம் கருத்தில் கொள்ளப்படும். மக்கள்தொகையின் குறைந்த வருமானப் பிரிவினருக்கு உறுதியான சொத்துக்கள் இல்லாததால், அத்தகைய மக்கள் தொகைப் பிரிவினருக்கு கடன் தயாரிப்புகளை வடிவமைக்கும் போது அதைக் கருத்தில் கொள்ளவேண்டும்.

**எளிமை.** பொதுமக்களுக்கான இன்றியமையாத கடன்வசதிகள் எளிமையான, வெளிப்படையான மற்றும் புரிந்துகொள்ள எளிதான வடிவத்தில் கிடைக்க வேண்டும். சிக்கல் நிறைந்த தயாரிப்புகள் ஆற்றும் ஒரு பங்கு உண்டு என்றாலும், இன்றியமையாத அடிப்படை தேவைகளைப் பூர்த்திசெய்யும் எளிய நிதிசார்ந்த தயாரிப்புகளின் ஒரு தொகுதி நிதிசார்ந்த சந்தையை வழிநடத்தும் பொதுமக்கள் சந்தைக்கான கடன் தயாரிப்புகளின் சேவைப்பயனருக்கு உதவ தேவைப்படுகிறது. முதலீடு சார்ந்த தயாரிப்புகளை வழங்கும்போது சேவைப்பயனரின் அபாய விவரங்கள் கருத்தில் கொள்ளப்பட வேண்டும்.

**சேவைப்பயனரின் உரிமைகளுக்கு உரிமைவிடுப்புகள் (waivers) இல்லை.** வழக்குத் தொடரும் உரிமை, தகவல் பெறும் உரிமை, ஆதரவளிக்கும் உரிமை, தனியுரிமைக்கான உரிமை போன்ற உரிமைகளை வாடிக்கையாளரிடம் கைவிடுமாறு கேட்கக் கூடாது. தள்ளுபடி இல்லாமல் ஒரு தயாரிப்பு அல்லது சேவையை வழங்குவது சாத்தியமில்லை என்றால் அதை சேவைப்பயனருக்கு தெளிவுபடுத்த வேண்டும்.

**ஒருதலையான மாற்றங்கள்.** நிதிசார்ந்த தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பொறுத்தவரையில் சேவைப்பயனரின் ஒப்புதலோடுதான் மாற்றம் செய்யப்பட வேண்டும்.

**செலவைத் தாங்கும் திறன்.** வட்டி வீதங்கள், கட்டணங்கள், கிரையங்கள் போன்ற வடிவங்களிலான சேவைப்பயனரின் செலவு மற்றும் தயாரிப்பின் அளவு மற்றும் அதில் அடங்கியுள்ள காலமுறை செலுத்தும் தொகை ஆகியவை சேவைப்பயனரின் பணம்செலுத்தும் திறனுக்குள் சேவைப்பயனரின் ஒட்டுமொத்த நிதிநிலையை கணக்கில் எடுக்கும்போது நியாயமான முறையில் பொருந்தவேண்டும். 'மிகைக்கடனை தடுத்தல்' என்ற கொள்கையின் கீழ் பின்வருபவைகளுக்கு இணங்க மிகைக்கடனை தடுக்கும் வகையில் கடன் தயாரிப்புகள் வடிவமைக்கப்பட வேண்டும்.

**தணிப்பு காலம்.** அழுத்தத்தின் கீழ் முடிவை எடுப்பதையும், தயாரிப்புக்கும் சேவைப்பயனருக்கும் பொருத்தமில்லாத காரணத்தால் கடன் தவணையைக் கட்டத் தவறுவதையும் தடுக்க ஒப்பந்தத்தைக் கையொப்பமிட்ட பின்னர் அபராதமின்றி ஒப்பந்தத்தை ரத்து செய்ய சிறிதளவு கால அவகாசம் அளிக்கும் கடன் அளவிலும் விதிமுறைகளிலும் சில கடன் தயாரிப்புகளுக்கும் சில வகை சேவைப்பயனருக்கும் தணிப்பு காலம் வடிவமைக்கப்படுகிறது.



வடிவமைப்பின் மூலம் நுகர்வோர் பாதுகாப்பு. டிஜிட்டல் தயாரிப்புகளுக்கு, பாலினம், மதம் மற்றும் பிற உணர்திறன் மாறுபாடுகளின் அடிப்படையில் பாகுபாடு தவிர்க்கப்படும் வகையில் டிஜிட்டல் இடைமுகங்கள் மற்றும் சேனல்களில் அவற்றைப் பொருத்துவதற்கு சேவைப்பயனர் பாதுகாப்புக் கொள்கைகள் கருத்தில் கொள்ளப்படும்; வெளிப்படாதத்தன்மை, தரவு தனியுரிமை மற்றும் பாதுகாப்பு, புகார்களைக் கையாளுதல் போன்றவை... ஆதரிக்கப்படுகின்றன; மற்றும் தயாரிப்புகளின் விதிமுறைகள், நிபந்தனைகள் மற்றும் பயன்பாடு ஆகியவை சேவைப்பயனர்களுக்கு டிஜிட்டல் இடைமுகம் மூலம் தெளிவுபடுத்தப்பட்டு, சேவைப்பயனர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க அனுமதிக்கின்றன. தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் வடிவமைக்கப்பட்ட அல்லது மூன்றாம் தரப்பினர் மூலம் வழங்கப்படும் போது வடிவமைப்பு மற்றும் விநியோக பொருத்தத்தை கருத்தில் கொள்ள. இணைக்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை வழங்கும்போது, பெற வேண்டிய தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளைத் தேர்ந்தெடுக்க சேவைப்பயனர்களுக்கு "விலகுதல்" அம்சத்திற்கு பதிலாக "தேர்வுசெய்தல்" அம்சம் வழங்கப்பட வேண்டும்.

சேவை வழங்குநர் தேர்வு. பொறுப்பான முறையில் நிதிவழங்கும் தங்கள் உறுதிப்பாட்டுக்கு இணங்கும் மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநரை கவனமாகப் பரிசீலிக்க. தயாரிப்புகளும் சேவைகளும் மூன்றாம் தரப்பினரால் வடிவமைக்க அல்லது வழங்கப்படும்போது வடிவமைப்பு மற்றும் வழங்கல் பொருத்தத்தை பரிசீலிக்க.

#### B. மிகைக் கடனைத் தடுத்தல்

*சேவைப்பயனர்களுக்கு மிகைக்கடன் பளுஇல்லாமல் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் உள்ளது என்பதைத் தீர்மானிக்க, கடன் செயல்முறைகளில் போதுமான கவனம் செலுத்துங்கள்.*

கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக ஒரு வாடிக்கையாளர் தனது வாழ்க்கைத் தரம் அல்லது அதன் வணிக நடைமுறைகளில் குறிப்பிடத்தக்க தியாகங்களைச் செய்ய வேண்டிய நிலைதான் மிகைக் கடன் ஆகும்.

வாடிக்கையாளரின் பணப்புழக்கத்திற்கு ஏற்ப கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணைகள். விவசாயிகள் போன்ற பருவகால பணப்புழக்கங்களைக் கொண்ட சேவைப்பயனர்களின் தேவைகளையும் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும். சேவைப்பயனர்கள் தங்கள் நிதி தயாரிப்புகளுக்கு பணம் செலுத்துவதற்காக அவர்களின் வாழ்க்கைத் தரம் அல்லது வணிக நடவடிக்கைகளில் குறிப்பிடத்தக்க தியாகங்களைச் செய்ய வேண்டியதாக இருக்கக்கூடாது. ஒரு சேவைப்பயனரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனுடன் கடன் அளவை சமநிலைப்படுத்தும் தகுதி அளவுகோல்கள் மற்றும் பிற விதிமுறைகள் மூலம் தயாரிப்பு வடிவமைப்பில் மிகைக் கடன் பெறுதல் தவிர்க்கப்பட வேண்டும்.

சேவைப்பயனர் ஒப்புறுதிசெய்தல் (underwriting) செயல்முறை. கடன் தயாரிப்புகளுக்கு சேவைப்பயனரின் கடன்பெறும் தகுதி மதிப்பிடப்பட வேண்டும். பிணைச்சொத்து மற்றும் உத்தரவாதங்களைத் திருப்பிச்செலுத்துவதற்கான இரண்டாம் நிலை ஆதாரமாகவும் திருப்பிச்செலுத்துவதற்கான வாடிக்கையாளரின் உறுதியளிப்பாகவும் பயன்படுத்தப்படலாமே தவிர கடன் ஒப்புதலுக்கான அடிப்படையாகப் பயன்படுத்த முடியாது. இருக்கும் பணப்புழக்கத்தையும் கடன் சேவை பணம் செலுத்துதலையும் அடிப்படையாகக் கொண்டு தவறுகள் மற்றும் எதிர்பாராத செலவுகளைக் கணக்கில் கொண்டு கடன் தொகையைத் தீர்மானிக்க. பிணைச்சொத்து அல்லது உத்தரவாதம் இருப்பது முதன்மை கடன் ஒப்புதல் அளவுகோலாக இருக்கக்கூடாது.

தகவல் சரிபார்ப்பு. சேவைப்பயனர் மற்றும் கடன் தயாரிப்பின் வகையைப் பொறுத்து, விண்ணப்பதாரர் வழங்கிய குறிப்புச் சரிபார்ப்புகள் மற்றும் தள வருகைகள் போன்ற தகவலை உறுதிப்படுத்துவதன் மூலம் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான சாத்தியமான விருப்பம் மதிப்பிடப்படும்.

கடன் பணியகங்களின் பயன்பாடு. ஒப்புறுதிசெய்தல் செயல்முறையின் போது கடன் பணியகங்களைப் பயன்படுத்துதல் மற்றும் சட்டத்தில் வழங்கப்பட்டுள்ளபடி வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய சரியான நேரத்தில் மற்றும் முழுமையான தகவலை கடன் பணியகங்களுக்கு தெரிவிக்க.

கடன் புதுப்பித்தல், மறுநிதியளிப்பு மற்றும் மறுஅட்டவணைப்படுத்தல். மிகைக் கடனைத் தடுப்பதற்கான இந்த முயற்சி, கடன் புதுப்பித்தல் (தானாகவே கடன் புதுப்பித்தல் உட்பட) மற்றும் மறுநிதியளிப்பு நேரத்திலும் பயன்படுத்தப்படும் மற்றும் சேவைப்பயனரின் வேண்டுகோளின்படி அதிகக் கடனைக் குறைக்கும் அணுகுமுறையாக மறு திட்டமிடலைக் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும்.

கண்காணித்தல். கடன்வழங்கும் துறைகள் அவற்றின் கடன் மற்றும் கடன் அழுத்தத்தின் அளவை அளவிடுவதற்கு அவ்வப்போது கண்காணிக்கப்படும்.

### C. வெளிப்படைத்தன்மை

*சேவைப்பயனர்கள் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மற்றும் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்கக்கூடிய விதத்திலும் மொழியிலும் தெளிவான, போதுமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் தகவல் தொடர்பு.*

முறையான நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் அவற்றின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றி அறிமுகமில்லாத குறைந்த அளவிலான கல்வி அல்லது எழுத்தறிவு கொண்ட சேவைப்பயனர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது தகவல்தொடர்பு சேவைப்பயனர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய வகையில் இருக்க வேண்டும். அதாவது உள்ளூர் மொழியைப் எளிய முறையில் பயன்படுத்துதல், மற்றும் சில சந்தர்ப்பங்களில் வாய்வழியாகவோ அல்லது படங்களைப் பயன்படுத்தியோ தொடர்புகொள்வது. அத்தகைய சேவைப்பயனர்களுக்கு டிஜிட்டல் கடன் வழங்குதல் (அதாவது, தொலைநிலை மற்றும் தன்னியக்கக் கடன் வழங்கும் செயல்முறை), கடன் தொகை, வட்டி விகிதம், ஆண்டு வட்டி சதவீதம், கட்டணங்கள், கிரயங்கள், பிரீமியங்கள், அபராதத் தொகைகள்/விகிதங்கள் மற்றும் முன்கூட்டியே செலுத்தும் பிரீமியத்தின் முழு விவரங்கள் ஆகியவற்றை ஒரு 'முக்கிய உண்மை அறிக்கை' அல்லது அது போன்ற ஒரு முறையில் கிடைக்கச் செய்தல்.

டிஜிட்டல் சேனல்கள் மூலம் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்கும்போது, பயனர் இடைமுகங்களின் வடிவமைப்பு சேவைப்பயனர் புரிந்துகொள்வதற்கும் இயக்குவதற்கும் எளிதாக இருக்கவேண்டும். அதே நேரத்தில் இன்றியமையாத விதிமுறைகள் தெரிவிக்கப்படவேண்டும். மேலும் அது சேவைப்பயனர்களால் எந்த நேரத்திலும் அணுகக்கூடியதாக இருப்பதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

மூன்றாம் தரப்பினர் மூலம் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் வழங்கப்பட்டால் நார்தர்ன் ஆர்க் குரூப்பில் உள்ள தொடர்புடைய நிறுவனத்தின் குறைதீர்க்கும் அமைப்பின் விவரங்கள் சேவைப்பயனர்களுக்குக் கிடைக்கச் செய்யவேண்டும். இது சேவைப்பயனர்களுக்கு விசாரிக்க அல்லது புகார்களை அளிக்க உதவுகிறது.

இந்த அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி சேவைப்பயனர்களுக்கு உரிமைகள் உள்ளன. சேவைப்பயனர்களின் மேற்கூறப்பட்ட உரிமைகள் சேவைப்பயனர்களுக்கு கிடைக்க வேண்டும். இதனால் சேவைப்பயனர்கள் பொறுப்புடன் நடத்தப்படாதபோது அவர்களால் குறைகளைப் பற்றி புகார் அளிக்க முடியும்.

முதலீட்டுத் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பொறுத்தவரை, கிரீன்வாஷிங், சஸ்டெயினபிலிட்டி வாஷிங், இம்பேக்ட் வாஷிங் மற்றும் இதுபோன்ற பலவற்றின் அபாயங்கள் தெளிவான, கவனமான மற்றும் போதுமான தகவல்தொடர்பு மூலம் குறைக்கப்பட வேண்டும்.

### D. பொறுப்பான விலைநிர்ணயம்

*விலை நிர்ணயம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் சேவைப்பயனர்களுக்குக் கட்டுப்படியாகக்கூடிய வகையில் அமைக்கப்படும் அதே வேளையில் நிதிநிறுவனங்களின் நிலைத்தன்மையையும் அனுமதிக்கும்.*

குறைந்த பட்சம், சேவைப்பயனர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்கும் வகையில் விற்பனையாளர்கள் முழுமையாக வெளிப்படுத்துவதை பொறுப்பான விலை நிர்ணயம் சார்ந்துள்ளது. மறைமுகக் கட்டணங்கள் எதுவும் இருக்கக்கூடாது. அதாவது, தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் உண்மையான விலையை முன்னர்

வெளிப்படுத்தப்படாத கட்டணங்களை சேவைப்பயனர்களிடம் வசூலிப்பதன் மூலம் மறைக்கக்கூடாது. கட்டணம் விதிக்கப்படும் செயல்பாட்டின் நேரடி விளைவாக ஏற்படும் செலவுகளின் நியாயமான மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில் வசூலிக்கப்படும் எந்தவொரு கட்டணமும் இருக்க வேண்டும். அனைத்து இயக்கச் செலவுகளையும் ஈடுகட்டும் வகையில் விலைநிர்ணயம் நிலைத்தன்மை கொண்டதாக இருக்கும் அதேவேளையில் முழு விலையையும் செலுத்திய பின்னும் அந்த தயாரிப்பு மற்றும் சேவையில் இருந்து ஒரு நிகர நன்மை சேவைப்பயனருக்குக் கிடைப்பதே சேவைப்பயனருக்கு கட்டுப்படியான விலை என்பதன் பொருளாகும்.

#### E. சேவைப்பயனரை நியாயமாகவும் மரியாதையாகவும் நடத்துதல்

*சேவைப்பயனர்கள் நியாயமாகவும் மரியாதையுடனும் நடத்தப்பட வேண்டும் மற்றும் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது. குறிப்பாக விற்பனை மற்றும் கடன் வசூலின் போது, ஊழியர்கள் மற்றும் முகவர்கள் சேவைப்பயனர்களிடம் மோசடியாகவோ, முரட்டுத்தனமாகவோ அல்லது தவறாகவோ நடந்துகொண்டால் அவற்றைக் கண்டறிந்து சரிசெய்வதற்கு போதுமான பாதுகாப்புகள் உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.*

இனம், இனவியம், பாலினம், அரசியல் சார்பு, ஊனம், மதம், சாதி, வட்டாரம், நோக்குநிலை அல்லது வயது ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் சேவைப்பயனர் தேர்வு மற்றும் நடத்தை பாகுபாட்டை உள்ளடக்கியதாக இருக்கக்கூடாது.

சேவைப்பயனர்களுக்கும் ஊழியர்களுக்கும் இடையிலான ஒவ்வொரு நேரடி தொடர்பும் நேர்மையானதாகவும், நியாயமானதாகவும் மரியாதையானதாகவும் இருக்க வேண்டும். சேவைப்பயனர்கள் சில சமயங்களில் மரியாதைக்குரிய நடத்தைக்கு உரியவர்கள் அல்ல என்று தோன்றினாலும் கடன் வசூலின் போது அவர்களை மரியாதையுடன் நடத்துவது மிகவும் முக்கியமானது ஆகும்.

எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை முறையாக விற்பனை செய்ய எங்கள் விற்பனை குழுக்களுக்கு உதவ அவற்றைப் பற்றிய அறிவையும் அதற்கான திறன்களையும் அவர்களுக்கு வழங்குவதற்கான பயிற்சித் திட்டங்கள்.

நடத்தை விதிகள் மற்றும் நெறிமுறைகளை கடைப்பிடித்தல். நடத்தை விதிகள் மற்றும் நெறிமுறைகளை கடைபிடிப்பது நிறுவன மட்டத்தில் ஒரு கட்டப்பாடாகும், மேலும் ஊழியர்கள் அதை கடைபிடிக்க வேண்டியது கட்டாயமாகும். மோசடி செய்தல், பிரதிபலன்களைப் பெறுதல், பிறர் கோரும் சலுகைகளை வழங்குதல் அல்லது பிறரிடம் சலுகைகளைக் கோருதல் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கிய செயல்களில் நிர்வாகம், ஊழியர்கள், அல்லது முகவர்கள் ஈடுபட்டால் கடுமையான நடவடிக்கைக்கு உள்ளாவார்கள்.

பொருத்தமான ஊக்கத்தொகை கட்டமைப்பு மற்றும் விற்பனை நடைமுறைகள். சேவைப்பயனரின் தேவைகளையும் திருப்தியையும் முன்னிலையில் வைக்கும் சேவைப்பயனரை மையமாகக்கொண்ட அணுகுமுறையின் முக்கியத்துவம் ஊக்குவிக்கப்படும். சேவைப்பயனரின் நலன்களில் அனைத்து ஊழியர்களும் கட்டாயமாகக் கவனம் செலுத்தவேண்டும். சேவைப்பயனருக்குப் பொருத்தமானதா இல்லையா என்பதைக் கருத்தில் கொள்ளாமல், தவறாக விற்பனை செய்தல், தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை தவறாகப் பண்டலிங் செய்தல் அல்லது சேவைப்பயனர்களுக்கு சிறந்த மதிப்பை அளிக்கும் அல்லது மிகப்பொருத்தமான தயாரிப்புகளைத் தவிர்த்து குறிப்பிட்ட தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை நோக்கி ஊக்குவித்தல் போன்ற சேவைப்பயனரின் நலனுக்கு உகந்தது அல்லாத நடத்தை.

சேவைப்பயனர் பின்னூட்டம். நிகர ஊக்குவிப்பாளர் மதிப்பெண் மற்றும் சேவைப்பயனர் திருப்தி மதிப்பெண்ணைப் பெற சேவைப்பயனர்களிடம் ஆய்வுகள் நடத்தப்படும் மற்றும் முடிவுகள் பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டு சேவைப்பயனர்களிடம் பொறுப்பாக நடந்துகொள்ளும் போக்கை வளர்ப்பதற்கும் செயல்பாடுகள் மற்றும் சேவைப்பயனர் திருப்தியை மேம்படுத்துவதற்கும் பயன்படுத்தப்படும்.

பொருத்தமான வசூல் நடைமுறைகள் மற்றும் முகவர்களைப் பொறுப்பாகப் பயன்படுத்துதல். பொருத்தமற்ற முறையில் வசூல் நடவடிக்கைகளில் ஈடுபட்டால் அதற்குரிய தண்டனை கூறப்பட வேண்டும்.

பலவந்தமான வசூல் நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடக்கூடாது. வசூல் நடவடிக்கைகளில் மூன்றாம் தரப்பினர் ஈடுபடுத்தப்பட்டாலும் அவர்களும் இந்தச் செயல்முறையைக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும். சேவைப்பயனர்களை மிரட்டவோ துன்புறுத்தவோ கூடாது.

#### F. சேவைப்பயனர் தரவின் தனியுரிமை, பாதுகாப்பு மற்றும் முழுமை

தனிப்பட்ட சேவைப்பயனர் தரவின் தனியுரிமை மதிக்கப்பட வேண்டும். சேவைப்பயனர் தரவு அங்கீகரிக்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக சேவைப்பயனர் ஒப்புதலுடன் மட்டுமே பயன்படுத்தப்பட வேண்டும். சேவைப்பயனர் தரவை முறையற்ற வகையில் அல்லது தவறாகப் பயன்படுத்துவதைத் தடுக்கவும் சேவைப்பயனர்களை மோசடிக்காரர்களின் செயலில் இருந்து பாதுகாக்கவும் ஊழியர்கள், பங்காளர் நிறுவனங்கள் அடங்கிய அமைப்பை அமைக்க வேண்டும்.

தரவு தனியுரிமைக்கான சேவைப்பயனர்களின் உரிமை நிலைநாட்டப்பட வேண்டும். டிஜிட்டல் பயணத்தின் ஒவ்வொரு கட்டத்திலும், தனிப்பட்ட தகவல்களைச் சேகரிப்பதன் நோக்கம் வாடிக்கையாளருக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட்டு, வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து ஒப்புதல் பெறப்படும். சேகரிக்கப்படும் சேவைப்பயனர்களின் தனிப்பட்ட தகவலின் வகை மற்றும் அவற்றின் பயன்பாட்டின் நோக்கம் சேவைப்பயனர்களுக்கு வெளிப்படுத்தப்படும். தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை வழங்குவதற்கு நேரடியாகத் தேவைப்படும் தனிப்பட்ட தகவல்கள் அல்லது சட்டத்தின் கீழ் தேவைப்படுபவை மட்டுமே சேகரிக்கப்படும் மற்றும் தேவைப்படும் போது மட்டுமே தக்கவைக்கப்படும்.

அத்தகைய தனிப்பட்ட தகவலில் குறைந்தபட்சம் சட்டத்தின் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பாதுகாப்பு நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகள் பயன்படுத்தப்படும். சேவைப்பயனரின் முன் அனுமதியின்றி, அவர்களின் தனிப்பட்ட தகவல் அத்தகைய வெளிப்படுத்தல் ஒப்பந்தத்தின் அடிப்படையில் அனுமதிக்கப்படாவிட்டால் அல்லது சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படுத்த வேண்டியது இருந்தாலொழிய எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினருக்கும் வெளியிடப்படாது. பொருந்தக்கூடிய சட்டத்திற்கு உட்பட்டே எந்த ஒரு பயோமெட்ரிக் தகவலும் சேமிக்கப்படும். சேவைப்பயனர் தரவிவிற்கான அணுகல் தெரிந்து கொள்ள வேண்டிய அடிப்படையில் மட்டுமே வழங்கப்படும். சேவைப்பயனர் தரவைப் பொறுத்தவரை தரவு பாதுகாப்பு மற்றும் தனியுரிமைக் கலாச்சாரம் வளர்க்கப்படும்.

தரவு தனியுரிமைக் கொள்கை. சேவைப்பயனர் தரவின் சேகரிப்பு, கையாளுதல், சேமித்தல், பாதுகாத்தல் மற்றும் பகிர்தல் ஆகியவற்றை நிர்வகிக்க தரவு தனியுரிமைக் கொள்கை மற்றும் அதற்குத் தொடர்புடைய நடைமுறைகள் இருக்க வேண்டும்.

#### G. புகார் தீர்க்கும் அமைப்பு

சேவைப்பயனர்களுக்கான புகார்கள் மற்றும் சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதற்கான சரியான நேரத்தில் பதிலளிக்கக்கூடிய வழிமுறைகள் நடைமுறையில் இருக்க வேண்டும். மேலும் இதுபோன்ற வழிமுறைகள் குறைகளைத் தீர்க்கவும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை மேம்படுத்தவும் பயன்படுத்தப்படும்.

சேவைப்பயனரால் எளிதாகப் பயன்படுத்தக்கூடிய குறை தீர்க்கும் வழிமுறைகள் நடைமுறையில் இருக்க வேண்டும். இலவச தொலைபேசி எண்கள், மின்னஞ்சல் ஐடிகள், ஆன்லைன் புகார் பதிவு அமைப்பு போன்ற புகாரளிக்கும் பல்வேறு சேனல்கள் இருக்க வேண்டும். சேவைப்பயனருக்கு புகார் அளிக்கும் உரிமை மற்றும் புகார் செய்வதற்கான வழிமுறை குறித்து தெரியப்படுத்த வேண்டும். சேவைப்பயனர்களின் குறைகள் விரைவாகவும் திறமையாகவும் தீர்க்கப்படவேண்டும். மேலும் அத்தகைய புகார்கள் செயல்பாடுகளை மேம்படுத்துவதற்கான பின்னூட்டமாகப் பயன்படுத்தப்படும். நார்தர்ன் ஆர்க் குரூப்பால் வழங்கப்படும் ஒவ்வொரு தயாரிப்பு மற்றும் சேவைக்கும் சேவைப்பயனர்களை மையமாகக் கொண்ட அணுகுமுறையைப் பயன்படுத்துவதற்காக அமைக்கப்பட்ட மூத்த நிர்வாகத்தை உள்ளடக்கிய குழுவால், குறை தீர்க்கும் வழிமுறைகளின் செயல்பாடுகள் காலாண்டு அடிப்படையில் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும். சேவைப்பயனர் அனுபவத்தை மேம்படுத்தவும் சேவைப்பயனர் ஆர்வத்தைப் பாதுகாக்கவும் நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

### பொறுப்பான விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல்

எங்கள் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் விற்பனையும் சந்தைப்படுத்தலும் நெறிமுறைப்படி செய்யப்படுவதை உறுதிசெய்ய நாங்கள் முயற்சி செய்கிறோம். எங்கள் விற்பனையும் சந்தைப்படுத்தலும் ஒருபோதும் சேவைப்பயனர்களை தவறாக சித்தரிக்கவோ ஏமாற்றவோ அல்லது தவறாக வழிநடத்தவோ செய்யாது. சேவைகளையும் தயாரிப்புகளையும் சந்தைப்படுத்துவதும் அவற்றை விளம்பரம் செய்வதும் உண்மையாகவும் துல்லியமாகவும் இருக்க வேண்டும். சேவைப்பயனர்கள் மற்றும் பொதுமக்களின் கலாச்சாரத்திற்கு நாம் எப்போதும் பொருத்தமானவர்களாகவும் உணர்திறன் உடையவர்களாகவும் இருக்க வேண்டும்.

### வெளிப்படைத்தன்மையும் தெளிவும்

சேவைப்பயனர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவியாக எங்கள் சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் தயாரிப்பு குறித்த தகவலை முழுமையாகவும், சமநிலையோடும், தெளிவாகவும் புரிந்துகொள்ளக்கூடியதும் எளிதில் ஒப்பிடக்கூடியதுமான வகையில் வழங்க நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம்.

### எளிமையான வகையில் நியாயமாக விலைநிர்ணயித்தல்

எங்களுடைய அனைத்து தயாரிப்புகளும் சேவைகளுக்கும்மான கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டி வீதங்கள் பற்றிய வெளிப்படையான மற்றும் ஒப்பிடக்கூடிய தகவலை நாங்கள் வழங்குகிறோம். விலை பற்றிய தகவல் புதுப்பித்த நிலையில் இருப்பதையும் எங்கள் சேவைப்பயனர்களுக்கு எளிதில் அணுகக்கூடியதாக இருப்பதையும் உறுதிசெய்கிறோம். எங்கள் சேவைப்பயனர்களின் பயன்பாட்டு நடத்தையின் அடிப்படையில் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய விலைக் கட்டமைப்புகளை வழங்குவதை நாங்கள் மதிக்கிறோம்.

### விளம்பர மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் முன்னெடுப்புகளில் பன்முகத்தன்மை

நாங்கள் பன்முகத்தன்மையை நாடுகிறோம். விளம்பர மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் முன்னெடுப்புகளில் ஒரே மாதிரியாக தகவல் பரிமாற்றம் செய்வதில்லை.

### தேர்வு சுதந்திரம்

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் அல்லது சேவை விற்பனை மூலம் சேவைப்பயனர்களுக்கான தேர்வு சுதந்திரம் கட்டுப்படுத்தப்படாத வகையில் பொருத்தமான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும், அதாவது, தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் ஒரு பொறுப்பான முறையில் செய்யப்படும். இதன் மூலம் சேவைப்பயனர்கள் ஒரு குறிப்பிட்ட நோக்கில் வழிநடத்தப்பட மாட்டார்கள்; சேவைப்பயனர்களுக்கு சிறந்த மதிப்பு வழங்கும் அல்லது அவர்களுக்கு மிகவும் பொருத்தமான தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை நோக்கியே அவர்கள் வழிநடத்தப்படுவார்கள்.

### விளம்பரத்தை அடையாளம் காணுதல்

இந்தியாவின் விளம்பரச் சட்டங்கள் மற்றும் தரநிலைகளுக்கு இணங்க அச்சு ஊடகங்களிலும் ஆன்லைனிலும் விளம்பரங்களைத் தெளிவாக வழங்குவோம்

### தொழில்நுட்ப மற்றும் சமூக திறன்களின் வளர்ச்சி

நிபுணத்துவ அறிவைத் தவிர எங்கள் விற்பனையில் சமூகத் திறன்கள் முக்கிய பங்கு வகிக்கின்றன - சக ஊழியர்களுடன் தொடர்புகொள்வது மற்றும் எங்கள் சேவைப்பயனர்களுக்கு ஆலோசனை வழங்குவது. பயிற்சி, தொடர் கல்வித் திட்டங்கள் மற்றும் வழக்கமான பின்னூட்டங்கள் மூலம் எங்கள் மதிப்புகள் மற்றும் வணிக நெறிமுறைகளை எங்கள் ஊழியர்களுக்குத் தெரிவிக்க நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம்.

### தரக் கட்டுப்பாடு



விற்பனையோடு சம்பந்தப்பட்ட பிறவற்றோடு நிறுவனத்தின் அக்கக் கட்டுப்பாட்டு அமைப்புகள், வழக்கமான சேவைப்பயனர் மனநிறைவு பகுப்பாய்வுகள் ஆகியவை நாங்கள் பின்பற்றும் கொள்கைகளுக்கும் வழிகாட்டுதல்களுக்கும் ஏற்ப எங்கள் சேவைகள் அமைவதை உறுதி செய்கின்றன.

### நியாயமான நடத்தை

எங்கள் விற்பனைப் பணியாளர்கள் எங்கள் சேவைப்பயனர்களிடம் நேர்மையாகவும் நியாயமாகவும் நடந்துகொள்வதை எங்கள் நடத்தை விதிகள் மற்றும் நெறிமுறைகள் உறுதி செய்கின்றன. எங்கள் சேவைப்பயனர்களின் நலன்கள் எப்பொழுதும் பாதுகாக்கப்படுவதை உறுதிசெய்வது எங்களுடைய மிக முக்கிய முன்னுரிமையாகும்.

## னர் உரிமைகள்

### நியாயமாக நடத்தப்படுவதற்கான உரிமை சேவைப்பய

சேவைப்பயனர்கள் மரியாதையுடனும் கண்ணியத்துடனும் நடத்தப்பட வேண்டும். இது அவர்களது உரிமை. நிதி சார்ந்த பொருட்கள் அல்லது சேவைகளை வழங்கும்போது சேவைப்பயனர்களிடம் பாலினம், பாலின நோக்கு, வயது, மதம், இனம், சாதி, திருமண நிலை, மற்றும் உடல் திறன் போன்ற அடிப்படையில் நியாயமற்ற முறையில் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது.

### வெளிப்படைத்தன்மையுடனும், நியாயமாகவும், நேர்மையாகவும் கையாளப்படுவதற்கான உரிமை

தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தெளிவான தகவல்கள்; விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்; கடன் தொகை, வட்டி வீதம், ஆண்டு வட்டி வீதம், கட்டணங்கள், கிரயங்கள், பிரீமியங்கள், அபராதத் தொகைகள்/விகிதங்கள் மற்றும் முன்கூட்டியே செலுத்தும் பிரீமியம் ஆகியவற்றின் முழுமையான விவரங்களைப் பற்றி எளிமையான மற்றும் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் போதுமான தகவலைப் பெற சேவைப்பயனாருக்கு உரிமை உண்டு. இதன் மூலம் தயாரிப்புகள் சரியான மற்றும் தகவலறிந்த முறையில் தேர்வு செய்ய முடியும். விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் நியாயமானதாக இருக்க வேண்டும், மேலும் உரிமைகள், பொறுப்புகள் மற்றும் கடமைகள் முடிந்தவரை தெளிவாகவும் எளிமையான மொழியில் கூறப்பட வேண்டும்.

### பொருந்தும்தன்மைக்கான உரிமை

சேவைப்பயனாளரின் நிதி நிலைமைகள் மற்றும் புரிதலை மதிப்பீட்டு அதன் அடிப்படையில், சேவைப்பயனாளர்களுக்கு அவர்களது தேவைகளுக்குப் பொருத்தமான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை பெறும் உரிமை உண்டு. சேவைப்பயனாருக்கு வழங்கப்படும் எந்தவொரு தயாரிப்பு அல்லது சேவைக்கும் மறுபயனாக (quid-pro-quo) எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் உட்பட வேறு எந்த தயாரிப்பு அல்லது சேவையையும் பெறுவதற்கு வற்புறுத்தக் கூடாது என்பது சேவைப்பயனாளர்களின் உரிமை ஆகும்.

### தரவு தனியுரிமைக்கான உரிமை

தரவு தனியுரிமைக்கான சேவைப்பயனாளர்களின் உரிமை உறுதிப்படுத்தப்படும். சேகரிக்கப்படும் சேவைப்பயனாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவலின் வகை மற்றும் அவற்றின் பயன்பாட்டின் நோக்கம் சேவைப்பயனாளர்களுக்கு வெளிப்படுத்திக் கூறப்படும். அத்தகைய தனிப்பட்ட தகவல்களில் குறைந்தபட்சம் சட்டத்தின் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பாதுகாப்பு நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகள் பயன்படுத்தப்படும். எங்கள் சேவைப்பயனாளர்களின் முன் அனுமதியின்றி, அவர்களின் தனிப்பட்ட தகவல் வெளிப்படுத்தல் ஒப்பந்தப்படி அனுமதிக்கப்பட்டால் அல்லது சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படுத்தல் தேவை என்றாலொழிய, எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினருக்கும் வெளியிடப்படாது.

### குறை தீர்க்கப்பட வேண்டிய உரிமை

சேவைப்பயனாளர்களின் குறைகள் தீர்க்கப்படவேண்டும் என்ற உரிமை அவர்களுக்கு உண்டு. சேவைப்பயனாளர்களுக்கு அது தொடர்பான தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகள் வழங்கப்படும் மூன்றாம் தரப்பினருக்கு எதிராக விசாரணை அல்லது புகார்களை பதிவு செய்ய சேவைப்பயனாளர்களுக்கு தகுந்த குறை தீர்க்கும் அமைப்பை உருவாக்க வேண்டும்..

## ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2021 சிறப்பு

### அம்சங்கள்

#### நோக்கம்

NBFC களுக்கு நடுவில் ஒரு சாதகமான கடன் கலாச்சாரத்தை மேம்படுத்துவதற்கும், நாட்டின் கடன் முறையை அதன் நன்மைக்காக ஒழுங்குபடுத்துவதற்கும், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") வைப்புத்தொகை, கடன்கள் மற்றும் முன்பணக்கடன் சேவைகள் மற்றும் பிற குறிப்பிட்ட விஷயங்களில் உள்ள குறைபாடுகளுக்கு எதிரான புகார்களை நிவர்த்தி செய்யும் முறையை வழங்கியுள்ளது. இந்த நோக்கத்திற்காக, RBI ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2021 ("திட்டம்") ஐ அறிவித்தது.

இத்திட்டத்தின் அடிப்படையில், ரிசர்வ் வங்கியால் நியமிக்கப்பட்ட ஒரு குறைதீர்ப்பாளர்:

- குறைதீர்க்கும் திட்டத்தின் பிரிவு 9 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதாவது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவற்றின் அடிப்படையில் தாக்கல் செய்யப்படும் சேவைகளில் உள்ள குறைபாடுகள் தொடர்பான புகார்களைப் பெற்று பரிசீலிப்பார்
- தொடர்புடைய NBFC க்கும் பாதிக்கப்பட்ட தரப்புக்கும் இடையில் திருப்தி ஏற்பட உதவுதல் அல்லது உடன்படிக்கை அல்லது சமாதானம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் தீர்வுகாணல் அல்லது ஒரு தீர்வுளித்தல்

#### ஒரு வாடிக்கையாளரின் புகாரை பதிவு செய்வதற்கான காரணங்கள்

ஒரு செயலைச் செய்வதனால் அல்லது செய்யாமல் விடுவதனால் சேவையில் ஏற்படும் குறைபாட்டால் பாதிப்படையும் எந்த ஒரு வாடிக்கையாளரும் இத்திட்டத்தின் கீழ் நேரடியாகவோ அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு பிரதிநிதி மூலமாகவோ ஒரு புகாரைத் தாக்கல் செய்யலாம்.

நிறுவனத்தி் புகார் அளித்த நாளில் இருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் NBFC களின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி அல்லது நோடல் அலுவலரிடம் இருந்து வாடிக்கையாளர் பதிலைப் பெறவில்லை என்றாலோ அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ, புகார் அளிக்கப்பட்ட. நிறுவனத்தின் அலுவலகம் யாருடைய அதிகார வரம்பிற்குள் இருக்கிறதோ அந்த குறைதீர்ப்பாளருக்கு புகார் அளிக்கலாம்.

#### குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கும் நடைமுறை

- இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட இணையதளம் மூலம் (<https://cms.rbi.org.in>) புகாரை ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம்.
- ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட சென்ட்ரலைஸ்டு ரெசிப்ட் அண்ட் புராசசிங் சென்ட்ரலுக்கு மின்னணு முறை மூலமாக அல்லது காகித வடிவில் புகாரைச் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.
- காகித வடிவத்தில் புகார் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால் முறைப்படி புகார்தாரர் அல்லது அவரது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி அதில் கையொப்பமிடப்பட வேண்டும். புகார் மின்னணு அல்லது காகித வடிவில் ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தகவலைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

#### குறைதீர்ப்பாளர் எவ்வாறு முடிவெடுக்கிறார்

கீழ்க்காணப்படும் நிலைகளில் புகார் குறைதீர்ப்பாளரால் தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும்:

- குறைதீர்ப்பாளரின் தலையீட்டின் பேரில் புகார்தாரருடன் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் தீர்வு செய்யப்படுதல்; அல்லது
- புகார் அளித்தவர் எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ (பதிவு செய்யப்படலாம்) குறையைத் தீர்ப்பதற்கான முறை மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக இருப்பதாக ஒப்புக்கொள்ளுதல்;

அல்லது

- புகார்தாரர் தானாக முன்வந்து புகாரை வாபஸ் பெறுதல்

குறைதீர்ப்பாளர் அளித்த முடிவில் திருப்தி இல்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்யலாம்

புகார்தாரர், குறைதீர்ப்பாளர் அளித்த தீர்ப்பால் அல்லது நிராகரிப்பால் பாதிக்கப்பட்டால், தீர்ப்பு கிடைத்த அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட நாளில் இருந்து 30 நாட்களுக்குள் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தில் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

**திட்டத்தைப் பற்றிய மேலும் விவரங்களுக்கு [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ஐப் பார்க்கவும்**