

பிராஞ்ச் இன்டர்நேஷனல் :பைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்
வரையறுக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

பதிப்பு கட்டுப்பாடு

பதிப்பு	ஒப்புதல்/திருத்த தேதி	மூலம் அங்கீகரிக்கப்பட்டது
V 1.0	May 08, 2019	இயக்குநர்கள் குழு
V 2.0	August 07, 2020	இயக்குநர்கள் குழு
V 3.0	September 30, 2022	இயக்குநர்கள் குழு
V 4.0	August 30, 2023	இயக்குநர்கள் குழு
V 5.0	March 26, 2026	இயக்குநர்கள் குழு

உள்ளடக்க அட்டவணை

1. அறிமுகம்	3
2. குறிக்கோள்கள்	3
3. வரையறை	3
4. விண்ணப்பம்	3
5. அர்ப்பணிப்பு	3
6. Loan விண்ணப்பம் மற்றும் loan மதிப்பீடு	5
7. Loan ஒப்பந்தம் மற்றும் ஆவணம்	6
8. வட்டி விகிதம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்	7
9. நிலுவைத் தொகை வசூல்	8
10. பொதுப்படையான	8
11. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு	9
12. புகார்கள் மற்றும் குறைகள்	9
13. பயிற்சி மற்றும் விழிப்புணர்வு	10
14. குறியீட்டின் மதிப்பாய்வு	10

பிராஞ்ச் இன்டர்நேஷனல் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

1. அறிமுகம்

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு ("குறியீடு") பிரான்ச் இன்டர்நேஷனல் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("நிறுவனம்") மூலம் உருவாக்கப்பட்டு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது, இது (RBI) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (பாங்க் அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) 2025 அறிவுறுத்தல்களின் பாகம் 7ன் அடிப்படையில் அமைகிறது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) அவ்வப்போது பரிந்துரைக்கும் தரநிலைகளுக்கு இணங்க, நிறுவனம் அவ்வப்போது இந்தக் குறியீட்டில் பொருத்தமான மாற்றங்களைச் செய்யும்.

2. குறிக்கோள்கள்

- 2.1. வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் நியாயமான தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான வணிக நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுங்கள்;
- 2.2. நியாயமான போட்டியின் மூலம், உயர்ந்த செயல்பாட்டுத் தரங்களை அடைய சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல்;
- 2.3. நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை ஊக்குவிக்கும் வகையில் வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்;
- 2.4. தேவையான இடங்களில், சட்ட நடைமுறைகளைப் பின்பற்றி, மீட்பு மற்றும் அமலாக்கத்தை மேற்கொள்ளுங்கள்.

3. வரையறை

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கத்திற்காக, வாடிக்கையாளர் என்பது நிறுவனத்தின் loan தயாரிப்புகளில் குறைந்தபட்சம் ஒன்றைப் பெற்ற அல்லது பெற்றுக்கொண்டிருக்கும் எந்தவொரு நபராகவும் வரையறுக்கப்படுகிறார்.

4. விண்ணப்பம்

- 4.1. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்கும் அல்லது ஒரு பணியாளராகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ எந்த விதத்திலும் மற்றும்/அல்லது எந்த முறையிலும் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்ளும் அனைத்து நபர்களுக்கும் இந்த விதிமுறை பொருந்தும்.
- 4.2. எந்தவொரு கட்டாய அச்சுறுத்தலும் ஏற்பட்டால் தவிர, இந்த விதித்தொகுப்பு சாதாரண இயக்க சூழலில் பொருந்தும்.
- 4.3. இந்த நெறிமுறைச் சட்டம் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படையான ஆகிய நெறிமுறைக் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது, மேலும் அனைத்து செயல்களும் பரிவர்த்தனைகளும் குறியீட்டின் உணர்வைப் பின்பற்றும்.

5. அர்ப்பணிப்பு

- 5.1. நிறுவனம் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாகவும், நியாயமாகவும் செயல்படவும், அது செயல்படும் துறையில் நிலவும் நிலையான நடைமுறைகளைப் பூர்த்தி செய்யவும் தன்னால் முடிந்த அனைத்தையும் செய்யும்.
- 5.2. வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் தொடர்புகளின் போது, நிறுவனம் அனைத்து தொடர்புடைய சட்டங்கள், ஒழுங்குமுறைகளுக்குக் கட்டுப்பட்டு, நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளைப் பூர்த்தி செய்யும்.
- 5.3. Loan வழங்கும் விஷயத்தில் நிறுவனம் பாலினம், சாதி மற்றும் மதத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், உடல்/பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு loan வசதிகள் உள்ளிட்ட அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது.
- 5.4. நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான தகவல்கள் அல்லது தரவுகளை மிகவும் இரகசியமாகப் பாதுகாக்கும். மேலும், சட்டப்படி தேவைப்பட்டாலோ அல்லது வாடிக்கையாளரால் விலக்கு அளிக்கப்பட்டாலோ அல்லது அனுமதிக்கப்பட்டாலோ தவிர, நிறுவனத்தின் தனியுரிமைக் கொள்கையில் மேலும் தெளிவாக விளக்கப்பட்டுள்ள எந்தவொரு தகவலையும் அல்லது தரவையும் பகிராது.
 - i. நிறுவனம், வாடிக்கையாளர் தொடர்பான தகவல்களைக் கடன் பரிவர்த்தனைகளுக்காகவும், தனியுரிமைக் கொள்கையில் விரிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காகவும் மட்டுமே சேகரித்துப் பயன்படுத்தும். மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிரப்படும் தகவல்கள் தேவை அடிப்படையிலானதாகவும், வாடிக்கையாளரின் முன் மற்றும் வெளிப்படையான ஒப்புதலுடனும் இருக்க வேண்டும்.
- 5.5. நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் கணக்கு பற்றிய தகவல்களைப் பெறும் உரிமை மற்றும் அவர்களுக்குக் கிடைக்கும் வசதிகள் குறித்துத் தெரிவிக்க தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.
- 5.6. நிறுவனம் அதன் விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் எதிலும் தெளிவாகவும் தவறாக வழிநடத்தாமலும் இருக்க வேண்டும்.
- 5.7. எந்தவொரு பரிவர்த்தனையிலும் ஈடுபடுவதற்கு முன்பு, நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள், கணக்கிடும் முறை போன்ற அனைத்து நிதித் தகவல்களையும் KFS, பிரசுரங்கள், சுவரொட்டிகள் அல்லது வாடிக்கையாளர்களுடனான சந்திப்பின் போது போன்றவற்றின் மூலம் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- 5.8. வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு உள்ளூர் மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியில் அறிவிப்பை வழங்கும்.
- 5.9. வாடிக்கையாளரின் நலனைப் பாதிக்கும் அனைத்து தகவல்களையும் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனம்

பொருத்தமான முறையில் மற்றும் பொருத்தமான முறையில் வெளியிடும், ஆனால் இவை மட்டும் அல்ல:

- i. Loan விண்ணப்பத்தை பரிசீலிப்பதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள்;
 - ii. வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதைப் பயன்படுத்தும் முறை
 - iii. Loan தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால், ஏதேனும் இருந்தால், திருப்பிச் செலுத்தக்கூடிய கட்டணத் தொகை;
 - iv. முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால்;
 - v. தாமதமான திருப்பிச் செலுத்துதலுக்கான அபராதம், தடித்த எழுத்துக்களில், ஏதேனும் இருந்தால்;
 - vi. மாற்று கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால் (கடனை நிலையான விகிதத்திலிருந்து மிதக்கும் விகிதத்திற்கு மாற்றுதல் அல்லது நேர்மாறாக);
 - vii. வட்டி மறு-அமைவு பிரிவு ஏதேனும் இருந்தால்;
 - viii. வாடிக்கையாளரின் நலனைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயம்.
- 5.10. கடனை செயலாக்குதல் மற்றும் அனுமதிப்பதில் உள்ள அனைத்து வட்டி, கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் அறிந்திருப்பதை உறுதி செய்யும் வகையில் இந்த வெளிப்படுத்தல் செய்யப்பட வேண்டும். நிறுவனம் சமமானவர்களிடையே பாகுபாடு காட்டும் எந்தவொரு செயலிலும் ஈடுபடாது.

6. Loan விண்ணப்பம் மற்றும் loan மதிப்பீடு

- 6.1. நிறுவனம் தனது வழக்கமான வணிகத்தின் போது, loan பெறுவதற்கான செயல்முறை மற்றும் நடைமுறை குறித்து தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழிகாட்ட எல்லா நேரங்களிலும் முயற்சிக்கும்.
- 6.2. ஒவ்வொரு விண்ணப்பமும் தகுதியின் அடிப்படையில், அனைத்து தகவல்களையும், நபரின் மற்றும்/அல்லது நிறுவனத்தின் அடையாளத்தையும் ஆய்வு செய்த பிறகு சுயாதீனமாக பரிசீலிக்கப்படும்
- 6.3. எந்தவொரு loan விண்ணப்பத்தையும் அனுமதிப்பதற்கு அல்லது நிராகரிப்பதற்கு முன்பு, விண்ணப்பத்தின் மீது முடிவெடுப்பதில் ஒரு முக்கியமான அளவுருவாக இருக்கும் வாடிக்கையாளரின் loan தகுதியை உறுதிப்படுத்த நிறுவனம் வாடிக்கையாளரிடம் உரிய விடாமுயற்சியை மேற்கொள்ளும். பரிந்துரைக்கப்பட்ட இடர் அடிப்படையிலான மதிப்பீட்டு நடைமுறைகள் மற்றும் நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கைக்கு இணங்க, ஒவ்வொரு விண்ணப்பமும் அத்தகைய இடர் மதிப்பீடு மற்றும் எங்களின் தற்போதைய வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் மதிப்பீடு செய்யப்படும். நிறுவனம் எந்தவொரு கடனையும் வழங்குவதற்கு முன்னர், வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதியை தணிக்கை செய்யக்கூடிய வகையில் மதிப்பீடும் நோக்கில், வாடிக்கையாளரின் பொருளாதார விவரங்களை (வயது, தொழில், வருமானம் போன்றவை) கருத்தில் கொண்டு பதிவு செய்ய வேண்டும்.

- 6.4. அத்தகைய ஒவ்வொரு அதிகரிப்புக்கும் வாடிக்கையாளரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் பதிவு செய்யப்படாவிட்டால், loan வரம்பில் தானியங்கி அதிகரிப்பு ஏற்படாமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- 6.5. அனைத்து loan விண்ணப்பங்களையும் பெற்றதற்கான ஒப்புதலை நிறுவனம் வழங்கும். Loan விண்ணப்பங்கள் எவ்வளவு காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படும் என்பதற்கான காலக்கெடுவும் ஒப்புதலில் குறிப்பிடப்படும்.
- 6.6. Loan விண்ணப்பப் படிவத்தில் வாடிக்கையாளரின் நலனைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும், இதனால் வாடிக்கையாளர் மற்ற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அர்த்தமுள்ள முறையில் ஒப்பிட்டு, தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
- 6.7. நிறுவனம், வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக ஆங்கிலத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் வேறு எந்த வட்டார மொழியிலோ, ஒப்புதல் கடிதம், loan ஒப்பந்தம் அல்லது வேறுவிதமாக, அனுமதிக்கப்பட்ட loan தொகை, வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதன் விண்ணப்ப முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் தெரிவிக்கும், மேலும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர் ஏற்றுக்கொண்டதை அதன் பதிவில் வைத்திருக்கும்.
- 6.8. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (Bank அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-இன் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிற தகவல்களுடன், அனைத்து டிஜிட்டல் கடன் தயாரிப்புகளுக்கும் ஒரு தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்தில் முக்கிய உண்மை அறிக்கையை (KFS) நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்க வேண்டும். முக்கிய உண்மை அறிக்கையில் (KFS) குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு கட்டணங்கள், வரிகள் போன்றவற்றையும் கடனின் காலக்கட்டத்தில் எந்த நிலையிலும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் வழங்குநர்கள் (RES) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வசூலிக்கக் கூடாது.
- 6.9. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அனுமதிக்கப்பட்டபடி, திருப்பிச் செலுத்துதல்களைப் பெறுவதற்கு நிறுவனம் பணம் செலுத்தும் ஒருங்கிணைப்பாளர்களைப் பயன்படுத்திக்கொள்ளலாம் என்ற நிபந்தனையுடன், அனைத்துத் திருப்பிச் செலுத்துதல்களும் எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினரின் இடைவழி கணக்கு/கூட்டு கணக்குமின்றி, நிறுவனத்தின் வங்கிக் கணக்கில் நேரடியாகப் பெறப்படும். சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை ஆணையின் கீழ் பிரத்தியேகமாக உள்ளடக்கப்பட்ட பணம் செலுத்துதல்களைத் தவிர, பணம் செலுத்துதல்கள் எப்போதும் வாடிக்கையாளரின் வங்கிக் கணக்கில் செய்யப்படும்.
- 6.10. Loan விண்ணப்பப் படிவத்தில், விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.
- 6.11. வாடிக்கையாளருடன் பகிர்ந்து கொள்ளப்பட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை, loan ஆவணத்தில் வழங்கப்பட்டுள்ளபடி வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையிலான பிரிவைத் தெளிவாகக் குறிக்கும்.

7. Loan ஒப்பந்தம் மற்றும் ஆவணம்

- 7.1. Loan ஒப்பந்தம் மற்றும் ஆவணம் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், loan ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் நிறுவனம் குறிப்பிடும்.
- 7.2. Loan ஒப்பந்தத்தில் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான சரியான காலக்கெடு, திருப்பிச் செலுத்தும் அதிர்வெண், அசல் மற்றும் வட்டிக்கு இடையிலான முறிவு, SMA/NPA வகைப்பாடு தேதிகளின் எடுத்துக்காட்டுகள் போன்றவற்றை நிறுவனம் தெளிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும். மேலும், loan ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்திலும், கடனை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தும் வரை, அனுமதி விதிமுறைகள்/loan ஒப்பந்தத்தில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு இது குறித்து தெரிவிக்கப்படும். Loan தடைக்காலம் உள்ள loan வசதிகளின் சந்தர்ப்பங்களில், திருப்பிச் செலுத்தத் தொடங்கும் சரியான தேதியும் loan ஒப்பந்தங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- 7.3. Loan ஆவணங்களில் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு கட்டணங்கள், கட்டணங்கள் போன்றவற்றை, loan காலத்தின் எந்த நிலையிலும் நிறுவனம் வாடிக்கையாளரிடம் வசூலிக்காது.
- 7.4. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் ஒரு வருங்கால தேதியிலிருந்து அமலுக்கு வருவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது தொடர்பாக ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை loan ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்
- 7.5. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல்/விரைவுபடுத்துதல் என்ற முடிவு loan ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்துப்போகும்.
- 7.6. கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும்போது, வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொண்ட loan ஒப்பந்தத்தின் நகல் அல்லது loan ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல் ஆகியவற்றை நிறுவனம் பதிவிறக்கம் செய்யக்கூடிய இணைப்பு வழியாக அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்கும்.

8. வட்டி விகிதம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்

- 8.1. நிதிகளின் விலை, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயித்து, நிறுவனம் ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது.
- 8.2. வட்டி விகிதம், அபாயத்தை மதிப்பிடுவதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்பப் படிவத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும், மேலும் மொபைல் அடிப்படையிலான விண்ணப்பம் மூலம் அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும், மேலும்

நிறுவனம் முடிவு செய்யக்கூடியபடி, நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்பட வேண்டும். நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வேறுவிதமாக வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் வட்டி விகிதத்தில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

- 8.3. வட்டி விகிதங்கள்/கட்டணங்கள் போன்றவற்றில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றத்தையும், அவ்வப்போது கடிதங்கள் அல்லது வேறு ஏதேனும் பொது அல்லது பொது அறிவிப்பு அல்லது காட்சிப்படுத்தல்கள் மூலம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.
- 8.4. வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுக்கும். ஒரு வாடிக்கையாளரிடம் விதிக்கப்படும் கட்டணங்களின் முறை, வகைகள் மற்றும் விகிதங்கள், நிறுவனத்தின் வட்டி விகிதக் கொள்கை, அதன் செயல்முறை மற்றும் இதர கட்டணங்கள் ஆகியவற்றின்படி அமையும்.
- 8.5. கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர் கடைப்பிடிக்கத் தவறினால், விதிக்கப்படும் அபராதம் 'தண்டனைக் கட்டணங்கள்' என்றே கருதப்படும். மேலும், அது முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'தண்டனை வட்டி' என்ற வடிவில் விதிக்கப்படாது. தண்டனைக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்குக் கூடுதலாக வட்டி கணக்கிடப்படாது.
- 8.6. அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு, ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதற்கு ஏற்ப நியாயமானதாகவும் பொருத்தமானதாகவும் இருக்க வேண்டும்.
- 8.7. அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம், loan ஒப்பந்தம், முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) மற்றும் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் (வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்களின் கீழ்) வாடிக்கையாளர்களுக்கு / வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தால் தெளிவாக வெளியிடப்படும்.
- 8.8. கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கான நினைவூட்டல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு சந்தர்ப்பமும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.
- 8.9. தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், தனிநபர் அல்லாத வாடிக்கையாளர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது, ஏனெனில் இது போன்ற குறிப்பிடத்தக்க விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக.
- 8.10. தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, இணை-பொறுப்பாளர்களுடன் அல்லது இல்லாமல்

அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து மிதக்கும் விகித கால கடன்களுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே அடைப்பு கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை வசூலிக்காது.

9. நிலுவைத் தொகை வசூல்

- 9.1. நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்குவதோடு, அதைச் செலுத்துவதற்கு நியாயமான கால அவகாசத்தையும் வழங்கும்.
- 9.2. நிறுவனம் தனது நலனைப் பாதுகாக்கும் அதே வேளையில், செலுத்தத் தவறும் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து தனது நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க நியாயமான மற்றும் சட்டப்பூர்வமான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும், இதில் தனது நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க வற்புறுத்தும் முறைகளைப் பயன்படுத்துவதும் அடங்கும், மேலும் RBIயின் சட்ட கட்டமைப்பிற்குள் மற்றும் நிறுவனத்தின் வசூல் கொள்கையின்படி செயல்படும்.
- 9.3. நிறுவனத்தின் கடன் வசூல் நடைமுறைகள் கண்ணியம், நியாயமான அணுகுமுறை மற்றும் இணங்குதல் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் அமைந்துள்ளன. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல்ரீதியாகவோ எந்த விதமான மிரட்டலிலோ அல்லது துன்புறுத்தலிலோ ஈடுபடாது; அதாவது, வாடிக்கையாளர்களை அசாதாரண நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடன்களை வசூலிக்க உடல் பலத்தைப் பயன்படுத்துவது போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்களுக்குப் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- 9.4. கடன் அனுமதிக்கப்படும்போதும், வசூல் பொறுப்புகளை ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட சேவை வழங்குநரிடம் (LSP) ஒப்படைக்கும்போதும் அல்லது முன்னரே தெரிவிக்கப்படாத வகையில் வசூலுக்குப் பொறுப்பான LSP-யில் மாற்றம் ஏற்படும்போதும், வசூலுக்காக வாடிக்கையாளரை அணுக அங்கீகரிக்கப்பட்ட, வசூல் முகவராகச் செயல்படும் LSP-யின் விவரங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு (குறுஞ்செய்தி/மின்னஞ்சல் மூலம்) தெரிவிக்கப்படும்.

10. பொதுப்படையான

- 10.1. வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது, நிறுவனம் ஆங்கிலம் அல்லது இந்தி அல்லது பொருத்தமான வட்டார மொழி அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியில் தெளிவான தகவல்களை வழங்க தேவையான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் எடுக்கும்:

- i. அதன் பல்வேறு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள்;

- II. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி விகிதங்கள்/சேவை கட்டணங்கள்;
 - III. வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் நன்மைகள் மற்றும் தாக்கங்கள், ஏதேனும் இருந்தால்;
 - IV. ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால், அவற்றை நிவர்த்தி செய்ய தொடர்பு கொள்ளவும்;
 - V. வாடிக்கையாளர்களுடனான தொடர்பு, ஏதேனும் இருந்தால்.
- 10.2. Loan ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர (வாடிக்கையாளரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல்கள் கவனிக்கப்படாவிட்டால்) தவிர, வாடிக்கையாளரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும்.
 - 10.3. நிறுவனம் தனது DSA/DMA/DRA ஆகியவை, தன்னால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நடத்தை நெறிமுறைகளைப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
 - 10.4. கடன் கணக்கை மாற்றுவது தொடர்பாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஒரு கோரிக்கை பெறப்பட்டால்,, நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக, அதாவது ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.
 - 10.5. வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின் பேரில், நிறுவனம் இந்தக் குறியீட்டின் நகலை அவருக்கு வழங்கும். இந்தக் குறியீடு அதன் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.
 - 10.6. இந்திய தொலைத்தொடர்பு ஒழுங்குமுறை ஆணையம் (TRAI) அவ்வப்போது வெளியிடும் வழிகாட்டுதல்களின்படி பதிவுசெய்யப்பட்ட டெலிமார்க்கெட்டர்களை, நிறுவனம் தனது அனைத்து விளம்பர / டெலிமார்க்கெட்டிங் நடவடிக்கைகளுக்கும் ஈடுபடுத்தும். மேலும், சேவை/பரிவர்த்தனை அழைப்புகளுக்கு 1600 எண் தொடரிலிருந்தும், விளம்பர அழைப்புகளுக்கு 140 எண் தொடரிலிருந்தும் அழைப்பது போன்ற விளம்பர அழைப்புகள் மற்றும் சேவை/பரிவர்த்தனை அழைப்புகள் தொடர்பாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) மற்றும் TRAI வெளியிடும் அனைத்து வழிகாட்டுதல்களையும் நிறுவனம் கடைப்பிடிக்கும்.

11. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

- 11.1. நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக நிறுவனத்திற்குள் ஒரு குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வகுத்துள்ளது, இது நிறுவனத்திற்கான குறை தீர்க்கும் கொள்கையில் கூறப்பட்டுள்ளது.

- 11.2. இந்த வழிமுறை, நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து தகராறுகளையும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்டுத் தீர்த்து வைப்பதை உறுதி செய்கிறது.
- 11.3. நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு குறித்து இயக்குநர்கள் குழு அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்ய ஏற்பாடு செய்யும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை ஆண்டுதோறும் வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.

12. புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

- 12.1. நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நிறுவனத்திற்குள் ஒரு பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை வகுத்துள்ளது. அத்தகைய வழிமுறை, நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து தகராறுகளையும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்டுத் தீர்த்து வைப்பதை உறுதி செய்கிறது.
- 12.2. நிறுவனம், குறை தொடர்பான முழு விவரங்களையும் பெற்ற நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் அனைத்துப் புகார்கள் மற்றும் குறைகளுக்கும் தீர்வு காணவும், பதிலளிக்கவும், அவற்றை முடித்து வைக்கவும் முயற்சிப்பதோடு, வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் புகார்களின் நிலை குறித்தும் தொடர்ந்து தெரிவிக்கும்.
- 12.3. குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான விரிவான விதிகள், நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறைக் கொள்கையில் சேர்க்கப்பட்டுள்ளன.
- 12.4. நிறுவனம் தனது குறை தீர்க்கும் நடைமுறையை அதன் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கச் செய்வதை உறுதி செய்யும்.
- 12.5. உடல் ரீதியாக / பார்வை குறைபாடு உள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு மாற்றுத்திறனாளிகள் என்ற அடிப்படையில் loan வசதிகள் உள்ளிட்ட தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், இங்கு வழங்கப்பட்டுள்ள தற்போதைய குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் கீழ் மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகளைத் தீர்ப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

13. பயிற்சி மற்றும் விழிப்புணர்வு

- 13.1. வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினர் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும். வாடிக்கையாளர்களிடம் சரியான நடத்தையை வளர்ப்பதற்கான திட்டங்களை ஊழியர்களுக்கான பயிற்சி உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளர்களிடம் ஊழியர்களின் நடத்தை அவர்களின் இழப்பீட்டு மேட்ரிக்ஸிலும் சரியான முறையில் இணைக்கப்பட வேண்டும்.

13.2. வாடிக்கையாளர்களிடையே விழிப்புணர்வை அதிகரிக்கும் நோக்கில், நிலுவைத் தேதி, SMA மற்றும் NPA வகைப்பாடு மற்றும் தரம் உயர்த்துதல் ஆகிய கருத்துக்களை, குறிப்பாக நாள்-இறுதி செயல்முறையைக் குறிப்பிட்டு, எடுத்துக்காட்டுகளுடன் விளக்கும் நுகர்வோர் கல்வி இலக்கியங்களை நிறுவனம் தனது இணையதளங்களில் வெளியிட வேண்டும். மேலும், நிறுவனம் அத்தகைய நுகர்வோர் கல்வி இலக்கியங்களை பொருத்தமான ஊடகங்கள் மூலம் தனது இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்த வேண்டும். அதுமட்டுமின்றி, கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும்/புதுப்பிக்கும் நேரத்தில், வாடிக்கையாளர்கள் பெற்ற கடன்கள் தொடர்பாக இந்த அனைத்துக் கருத்துக்களையும் தனது களப்பணியாளர்கள் அவர்களுக்குக் கற்பிப்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

14. குறியீட்டின் மதிப்பாய்வு

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு குறித்து இயக்குநர்கள் குழு ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யும். GRO இந்த நெறிமுறையின் இணக்கத்தை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்வார், மேலும் அத்தகைய மதிப்பாய்வின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.