

ஸ்ட்ரைட் ஒன் கேபிடல் பிரைவேட் லிமிடெட்

(முன்னாள் ரைசிங் ஸ்ட்ரெய்ட்ஸ் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்)

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

பதிப்பு 1.3

ஒப்புதல் தேதி:12.11.2025

நிலைமை

திருத்தப் பதிப்பு			
பதிப்பு	திருத்த தேதி	திருத்தப்பட்டது	திருத்த விளக்கம்
1.0 தமிழ்	NA	NA	கொள்கையை ஏற்றுக்கொள்வது
1.1	26.04.2023 (செவ்வாய்க்கிழமை)	அங்கூர் சோதானி	வருடாந்திர கொள்கை மதிப்பாய்வு
1.2	19.04.2024	அங்கூர் சோதானி	வருடாந்திர கொள்கை மதிப்பாய்வு
1.3	12.11.2025 (செவ்வாய்)	தபஸ் ஜனா	வருடாந்திர கொள்கை மதிப்பாய்வு

உள்ளடக்கம்

1. அறிமுகம்.....	2
2. குறிக்கோள்கள்.....	3
3. முக்கிய உறுதிமொழிகள்.....	3

4.	நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டின் பயன்பாடு	4
5.	கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்	4
6.	கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்.....	4
7.	விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்.....	5
8.	கடனை திரும்பப் பெறுதல்.....	5
9.	கடன் கணக்கை மூடுதல் மற்றும் பத்திரங்கள்/ ஆவணங்களை விடுவித்தல்	6
10.	நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்.....	6
11.	அடமானம்/பத்திர சொத்துக்களை மீண்டும் கையகப்படுத்துதல்.....	6
12.	குறை தீர்க்கும் வழிமுறை	7
13.	பொது.....	7
14.	மதிப்பாய்வு மற்றும் அதிகாரம்	10

1. அறிமுகம்

ரைசிங் ஸ்ட்ரெய்ட்ஸ் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("நிறுவனம்") பிப்ரவரி 25, 2009 முதல் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் ("RBI") முறைமை ரீதியாக முக்கியத்துவம் அற்ற, வைப்பில்லா வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் ("NBFC – ND – NSI") பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது, இது NBFC பதிவு எண் B-14.03181 ஐக் கொண்டுள்ளது. இந்த நிறுவனம் முதன்மையாக தனிநபர்கள், உரிமையாளர்கள், கூட்டாண்மைகள் மற்றும் தனியார் / பொது நிறுவனங்களுக்கு கடன் வசதிகளை வழங்கும் தொழிலில் ஈடுபட்டுள்ளது.

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு ("FPC") நிறுவனத்தால் முதன்மை வழிமுறைகள் - முறைமை ரீதியாக முக்கியத்துவம் அற்ற, வைப்பில்லா நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிமுறைகள், 2016 ("முதன்மை

வழிமுறைகள்") இன் படி உருவாக்கப்பட்டது. இயக்குநர்கள் குழு ("வாரியம்") இந்தக் கொள்கையை பிப்ரவரி 01, 2022 அன்று அங்கீகரித்து நடைமுறைப்படுத்தியுள்ளது.

இந்த நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு, நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் குறித்த பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும், குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

2. குறிக்கோள்கள்

வணிக நடைமுறையில் மிகுந்த வெளிப்படைத்தன்மையைக் கொண்டு வருவதன் மூலம் சிறந்த நிறுவன நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவதையும், நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை வளர்ப்பதையும் நிறுவனம் தனது நோக்கமாக நிர்ணயித்துள்ளது. அதன்படி, இந்த FPC இன் நோக்கங்கள் பின்வருமாறு:

- நிறுவனத்தின் கடன் வாங்குபவர்களுடன் ("வாடிக்கையாளர்கள்") கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் நம்பகமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்;
- வாடிக்கையாளர்கள் சேவையிலிருந்து நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை நன்கு புரிந்துகொள்ளவும், வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான உறவை ஊக்குவிக்கவும் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்க; மற்றும்
- வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வலுவான வழிமுறைகளை உருவாக்குதல். வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நேர்மையின் அடிப்படைக் கொள்கைகளைப் பின்பற்றுவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகளுக்கு விரைவான மற்றும் திறமையான தீர்வை உறுதி செய்தல், இதன் மூலம் நிறுவனத்தின் மீதான நம்பிக்கையை வளர்ப்பது.

3. முக்கிய உறுதிமொழிகள்

வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் பரிவர்த்தனைகளில் நிறுவனம் திறமையாகவும், நியாயமாகவும், விடாமுயற்சியுடனும் செயல்படுவதன் மூலம்:

- நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான FPC-யில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிமொழிகள் மற்றும் தரநிலைகளைப் பூர்த்தி செய்தல் மற்றும் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் செயல்முறைகள், நடைமுறைகள் ஆகியவற்றைச் சிறப்பாகச் செயல்படுத்தல்.
- நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் ரிசர்வ் வங்கியின் பொருந்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் ஒழுங்குகளுக்கு ஏற்ப இருப்பதை உறுதி செய்தல்.
- நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், செலவுகள், உரிமைகள், தாக்கங்கள் போன்ற தொழில்முறை சேவைகள் மற்றும் துல்லியமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் தகவல்களை வழங்குதல்.
- நிறுவனம் வழங்கும் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் வகையில் ஆங்கிலம்/இந்தி/அல்லது உள்ளூர் மொழியில் புரிந்துகொள்ள உதவுவதுடன், விளம்பரங்களும் விளம்பர இலக்கியங்களும் தவறாக வழிநடத்துவதில்லை என்பதை உறுதி செய்தல்.
- கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி, பிராந்தியம் மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களைப் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது.

4. நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டின் பயன்பாடு

இந்த FPC, நிறுவனம் தற்போது வழங்கும் அல்லது எதிர்காலத்தில் நிறுவனத்தால் அறிமுகப்படுத்தப்படக்கூடிய அனைத்து கடன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும், அத்தகைய தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் நிறுவனம் வழங்கும் முறை மற்றும் ஊடகத்தைப் பொருட்படுத்தாமல்.

நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளைகளிலும் ஆங்கிலம், வட்டார மொழி மற்றும் பிராந்திய மொழிகளில் FPC இன் நகல் காட்சிப்படுத்தப்படும், மேலும் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் வெளியிடப்படும்.

FPC-ஐ விளம்பரப்படுத்த, நிறுவனம்:

- FPC பற்றி ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும்;
- கோரிக்கையின் பேரில் கவுண்டரில் நேரடியாகவோ, அல்லது மின்னணு தகவல் பரிமாற்றம் / மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ இந்த FPC வழங்கப்படும்;
- இந்த FPC-ஐ நிறுவனத்தின் ஒவ்வொரு கிளையிலும், நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்; மற்றும்
- நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் FPC பற்றிய பொருத்தமான தகவல்களை வழங்குவதற்கும் FPC-ஐ நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் நன்கு பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.

5. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்துகொள்ளப்பட்ட மொழியிலோ இருப்பதை உறுதிசெய்ய நிறுவனம் பாடுபடும்.

நிறுவனத்தின் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், கடன்களை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான தேவையான தகவல்களும், வாடிக்கையாளர்களின் நலனைப் பாதிக்கும் பிற தொடர்புடைய தகவல்களும் இருக்கும். இதனால், பிற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, வாடிக்கையாளரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.

நிறுவனத்தின் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில், விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் மற்றும்/அல்லது கடனைப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளரால் கையொப்பமிடப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும். வருங்கால வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்துடன் கடன் ஒப்பந்தத்தில் நுழைவதற்கு முன்பு அவர்களின் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகளை அறிந்து புரிந்துகொள்ள வசதியாக, அத்தகைய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.

கடன் விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய அனைத்து கடன் விண்ணப்ப ஆவணங்களையும் பெறுவதற்கு ஒப்புதல் அளிக்கும் முறையை நிறுவனம் உருவாக்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தீர்க்கப்படும் என்பதும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்படும்.

6. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்

நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதி குறித்து உரிய ஆய்வு மேற்கொள்ளும், இது கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவது குறித்து முடிவெடுப்பதற்கு ஒரு முக்கியமான அளவுருவாக இருக்கும். இந்த மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் உள் கொள்கைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் கடன் மதிப்பீட்டைப் பொறுத்தவரை நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப இருக்கும்.

நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வமாக (வாடிக்கையாளர் கோரினால், உள்ளூர் மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியில்), ஒப்பந்தம் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறுவிதமாக விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும், அதாவது:

- கடன் தொகை;
- வசூலிக்கப்படும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை;
- காலாவதியான வட்டி;
- காசோலை பவுன்ஸ் ஆனதற்கான தண்டனை;
- கடன் காலம்;
- தவணைத் தொகை மற்றும் அமைப்பு, திருப்பிச் செலுத்தும் சுழற்சி உட்பட;
- தொடக்க தேதி; மற்றும்
- முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் மற்றும் அபராதம்.

கூடுதலாக, கடன் ஒப்பந்தத்தில் 'தடித்த' எழுத்துக்களில் கடனை தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் பொருந்தக்கூடிய அபராத வட்டியையும் நிறுவனம் தெளிவாகக் குறிப்பிடும்.

நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை (கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளுடன் சேர்த்து) வாடிக்கையாளருக்கு கடன் அனுமதிக்கும்/வழங்கும்போது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியில் அல்லது உள்ளூர் மொழியில் வழங்கும்.

கடன் விதிமுறைகளுக்கு வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நிறுவனம் ஏற்புரையைப் பெற்று, அத்தகைய ஏற்புக்கான பதிவைப் பராமரிக்கும்.

7. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

வாடிக்கையாளர் தேவையான ஆவணங்களைச் செயல்படுத்தி தேவையான சம்பிரதாயங்களை பூர்த்தி செய்த பின்னரே கடன் வழங்கப்படும். கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றத்தையும் நிறுவனம் தனது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் (கோரப்பட்டால், உள்ளூர் மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளர்களுக்குப் புரியும் மொழியில்) அறிவிக்கும், இதில் அடங்கும், ஆனால் இவை மட்டும் அல்ல:

- பணமளிப்பு அட்டவணை;
- வட்டி விகிதங்கள்;
- சேவை கட்டணங்கள்;
- முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்; முதலியன.

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும், மேலும் அது கடன் ஒப்பந்தத்தில் பதிவு செய்யப்படும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் வலைத்தளம்/ மின்னஞ்சல்/ அஞ்சல்கள்/ எஸ்எம்எஸ்/ பிற தனிப்பட்ட தகவல் வடிவங்கள் மூலம் தெரிவிக்கப்படும்.

8. கடனை திரும்பப் பெறுதல்

கடனை திரும்பப் பெறுவது அல்லது பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை விரைவுபடுத்துவது அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுவது போன்ற நிறுவனத்தின் எந்தவொரு முடிவும் வாடிக்கையாளரால் நிறைவேற்றப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இசைவாக இருக்கும்.

9. கடன் கணக்கை மூடுதல் மற்றும் பத்திரங்கள்/ ஆவணங்களை விடுவித்தல்

கடனின் கீழ் நிறுவனத்திற்கு ஆதரவாக உருவாக்கப்பட்ட அனைத்து பத்திரங்களும் (ஏதேனும் இருந்தால்) அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் அல்லது கடன்களின் முழுமையான மற்றும் இறுதி கட்டணத்தைப் பெற்றவுடன் விடுவிக்கப்படும், நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு எதிராக வைத்திருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கும் உட்பட்டது. அத்தகைய செட்-ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை நிறுவனம் பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள உரிமையுள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அது குறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும். கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்வு செய்த 30 நாட்களுக்குள், அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவித்து, எந்தவொரு பதிவேட்டிலும் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை நீக்கவும்.

10. நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

நிதிகளின் விலை, லாப வரம்பு மற்றும் ஆபத்து பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும் வட்டி விகித மாதிரியை இயக்குநர்கள் குழு ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது.

வட்டி விகிதம், அபாயத்தை மதிப்பிடுவதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்தப்பட்டு, அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களை தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலோ அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களிலோ வெளியிடப்படும், மேலும் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதங்களாக இருக்கும், இதனால் வாடிக்கையாளர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்வார்.

வாடிக்கையாளர்களிடம் நிறுவனம் அதிகப்படியான வட்டி விகிதம் மற்றும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு கட்டணங்கள் வசூலிக்காமல் இருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்துள்ளது.

11. அடமானம்/பத்திர சொத்துக்களை மீண்டும் கையகப்படுத்துதல்

வாடிக்கையாளர்களுடனான கடன் ஒப்பந்தத்தில் சட்டப்பூர்வமாக அமல்படுத்தக்கூடிய மீள்கையகப்படுத்தும் பிரிவை நிறுவனம் சேர்த்துள்ளது. வெளிப்படாதத் தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்வருவனவற்றைப் பற்றிய விதிகளை உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும்:

- கையகப்படுத்துவதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்
- அறிவிப்பு காலத்தைத் தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள்

- c. சொத்தை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை
- d. சொத்தை விற்பனை செய்வதற்கு/ஏலமிடுவதற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் இறுதி வாய்ப்பு குறித்த ஒரு விதி.
- e. வாடிக்கையாளருக்கு மீண்டும் கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை; மற்றும்
- f. சொத்தை விற்பனை/ஏலமிடுவதற்கான நடைமுறை.

12. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

நிறுவனம் சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது மற்றும் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் பொறிமுறைக் கொள்கையின்படி ஒரு வலுவான மற்றும் திறமையான வாடிக்கையாளர் சேவை தளத்தை உருவாக்குவதில் தொடர்ந்து பாடுபட வேண்டும்.

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு ("வாரியம்") நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் முறையை வகுத்துள்ளது. அத்தகைய வழிமுறை, நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து தகராறுகளையும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்டுத் தீர்த்து வைப்பதை உறுதி செய்யும்.

வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான நிறுவனத்தின் கொள்கை மற்றும் நடைமுறை, நிறுவனத்தின் "குறைகள் நிவர்த்தி கொள்கையில்" தனித்தனியாக அமைக்கப்பட்டுள்ளது, அதை இங்கே அணுகலாம்: [*].

நிறுவனம் தேவையான திறன்கள் மற்றும் தொடர்புடைய அனுபவத்துடன் ஒரு குறை தீர்க்கும் அதிகாரி மற்றும் நோடல் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமித்துள்ளது.

குறைதீர்ப்பு அதிகாரியால் புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 1 (ஒரு) மாத காலத்திற்குள் புகார் தகராறு தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் ரிசர்வ் வங்கியின் வங்கிசாரா மேற்பார்வைத் துறையின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம், அவருடைய தொடர்பு விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

பொது மேலாளர்,
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,
வங்கி சாரா மேற்பார்வைத் துறை,
6, சன்சாத் மார்க், சன்சாத் மார்க் ஏரியா, புது தில்லி, டெல்லி - 110001
தொடர்பு எண் : +91-11-23711333
மின்னஞ்சல் முகவரி : rdnewdelhi@rbi.org.in

13. பொது

குறுக்கீடு இல்லாமை

வாடிக்கையாளரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தாலொழிய, கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.

கொடை பரிமாற்றம்

கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை வாடிக்கையாளரிடமிருந்தோ அல்லது கணக்கை கையகப்படுத்த முன்மொழியும் வங்கி/நிதி நிறுவனத்திடமிருந்தோ பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 (இருபத்தி ஒன்று) நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தால் தெரிவிக்கப்படும். கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் பொருத்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி பரிமாற்றம் செய்யப்படும்.

மீட்பு செயல்முறை

கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் வசூலிக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் ஏற்கனவே உள்ள விதிகளின்படி வழக்கமான நடவடிக்கைகளைப் பின்பற்றும், மேலும் சட்ட கட்டமைப்பிற்குள் மற்றும் பொருத்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க செயல்படும்.

நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை மேற்கொள்ளாது, அதாவது, வாடிக்கையாளர்களை எதிர்பாராத நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடன்களை வசூலிக்க பலத்தைப் பயன்படுத்துதல், முரட்டுத்தனமான நடத்தை போன்றவை. இது சம்பந்தமாக, கடன் வசூலிப்பதற்கான ஒரு நிறுவப்பட்ட நடத்தை விதிகளை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது, இதில் நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதில் நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் விரிவான பயிற்சி பெற்றவர்கள்.

நிறுவனத்தின் வசூல் கொள்கை மரியாதை, நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் வற்புறுத்தலின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்டகால உறவில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். எங்கள் ஊழியர்கள் அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதில் அல்லது/மற்றும் பாதுகாப்பு மீட்புப் பணியில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் தங்களை அடையாளம் கண்டுகொண்டு எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் மரியாதையான முறையில் தொடர்புகொள்வார்கள்;

நிறுவனம் தனது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்கும் மற்றும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்கும். அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் வழக்கமாக அவர்கள் விரும்பும் இடத்தில், வாடிக்கையாளரின் இல்லத்தில் குறிப்பிட்ட இடம் இல்லாத நிலையில் மற்றும் வாடிக்கையாளர் இல்லத்தில், வாடிக்கையாளரின் வணிகம்/தொழில் இடத்தில் கிடைக்கவில்லை என்றால் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள்;

நிறுவனம் தனது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமையையும் மதிக்கும், மேலும் அனைத்து தொடர்புகளும் நாகரீகமான முறையில் இருக்கும். நிலுவைத் தொகை தொடர்பாக ஏதேனும் வேறுபாடுகள் அல்லது தகராறுகள் இருந்தால், அவற்றை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய முறையில் தீர்க்க எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.

மிதக்கும் விகித கால கடன்களுக்கான முன்கூட்டியே அடைக்கும் கட்டணங்கள்/ முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்கள்

தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, இணை-பொறுப்பாளர்களுடன் அல்லது இல்லாமல் அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு மிதக்கும் விகித காலக் கடன்களுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் கட்டணங்கள் மற்றும்/அல்லது முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தும் அபராதங்களை வசூலிக்காது.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

a. நிறுவனம் தனது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக வழங்கும் அனைத்து அனைத்து விளம்பரங்கள், வேறு எந்த விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவாகவும் தவறாக வழிநடத்தாமலும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். விளம்பரம் பொருத்தமான ஊடகங்கள் மூலம் பொதுமக்களுக்கு அனுப்பப்படும்.

வழங்கப்படும் எந்தவொரு தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் விளம்பரத்தில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படும்.

- b. எந்தவொரு ஆதரவு சேவைகளையும் வழங்குவதற்கு நிறுவனம் ஏதேனும் மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பயன்படுத்தினால், NBFCகளால் நிதிச் சேவைகளை அவுட்சோர்ஸ் செய்வதில் அபாயங்களை நிர்வகித்தல் மற்றும் நடத்தை விதிகள் குறித்த RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி வாடிக்கையாளரின் ரகசிய மற்றும் தனிப்பட்ட தகவல்கள் (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்குக் கிடைத்தால்) பாதுகாக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- c. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான வேறு ஏதேனும் தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், வாடிக்கையாளர் அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அத்தகைய தகவல்/சேவையைப் பெற ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- d. நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி/ கூரியர் அல்லது நேரடி விற்பனை முகவர் ("DSA") எந்தவொரு முறையற்ற நடத்தையிலும் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது இந்த FPC ஐ மீறிச் செயல்பட்டதாகவோ வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் கிடைத்தால், புகாரை விசாரித்து கையாளவும், பொருத்தமானதாகக் கண்டறியப்பட்டால் வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கவும் பொருத்தமான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.
- e. இது தொடர்பாக ஏதேனும் புகார்கள் இருந்தால், அவை நேரடியாகக் கையாளப்பட்டு, புகாரைக் கையாள உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.

தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை

- a. வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும் (வாடிக்கையாளர்கள் இனி வாடிக்கையாளர்களாக இல்லாவிட்டாலும் கூட), மேலும் பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, அவர்களின் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்களின் நிறுவனங்கள் உட்பட யாருக்கும் வெளிப்படுத்தப்படாது:
 - i. தகவல் சட்டத்தின்படி அல்லது நிதி ஒழுங்குமுறை ஆணையத்தின் வழிகாட்டுதலின் கீழ் வழங்கப்பட வேண்டும் என்றால்;
 - ii. NBFC-களால் நிதிச் சேவைகளை அவுட்சோர்ஸ் செய்வதில் அபாயங்களை நிர்வகித்தல் மற்றும் நடத்தை விதிகள் குறித்த RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி நிறுவனம் ஒரு அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டில் நுழைந்து, அந்த வழிகாட்டுதல்களின்படி 'தெரிந்து கொள்ள வேண்டிய' அடிப்படையில் சேவை வழங்குநருக்கு தகவல்களை வழங்கினால்;
 - iii. பொதுமக்களுக்கு தகவல்களை வெளியிட வேண்டிய கடமை இருந்தால்;
 - iv. நிறுவனத்தின் நலன்களுக்காக அவர்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்று கோரினால் (எடுத்துக்காட்டாக, மோசடியைத் தடுக்க) ஆனால் வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் பற்றிய தகவல்களை [வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட] வேறு யாருக்கும் வழங்குவதற்கு அது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படாது;
 - v. வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் தகவலை வெளியிடக் கோரினால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்;
 - vi. வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அங்கீகாரம் அளித்தாலன்றி, வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக நிறுவனம் பயன்படுத்தாது.
- b. வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவித்த பிறகு, வாடிக்கையாளரின் கணக்கின் நடத்தை பற்றிய தகவலை நிறுவனம் கடன் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கலாம்.

- c. திவாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்கு செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் பற்றிய தகவல்களை நிறுவனம் கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு வழங்கலாம்:
- வாடிக்கையாளர் தனது பணம் செலுத்துவதில் தாமதம் அடைந்துள்ளார்;
 - செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சையில் இல்லை; மற்றும்
 - நிறுவனத்தின் முறையான கோரிக்கையைத் தொடர்ந்து, வாடிக்கையாளர் தனது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு நிறுவனம் திருப்தி அடையும் திட்டங்களைச் சமர்ப்பிக்கவில்லை.
- d. இந்த சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்கு செலுத்த வேண்டிய கடன்கள் பற்றிய தகவல்களை கடன் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்க திட்டமிட்டுள்ளதாக நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வமாக வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும்.
- அதே நேரத்தில், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு கடன் குறிப்பின் பங்கை விளக்கும். முகவர் நிறுவனங்கள் மற்றும் அவை வழங்கும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் தகவல்களைப் பெறும் திறனில் ஏற்படுத்தும் தாக்கம் கடன்.
- e. நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் பற்றிய பிற தகவல்களை கடன் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கலாம் வாடிக்கையாளர் அவ்வாறு செய்ய அனுமதி அளித்திருந்தால், கணக்கு. கடன் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தகவலின் நகல், வாடிக்கையாளருக்கு தேவைப்பட்டால், நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும்.

உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறியும் (KYC) முதன்மை வழிமுறைகள்

NBFC-களுடன் KYC விதிமுறைகளைப் பின்பற்றுவதற்காக வழங்கப்பட்ட முதன்மை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, வாடிக்கையாளருக்கு எந்தவொரு நிதி உதவியையும் வழங்குவதற்கு முன்பு, வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து அடையாளச் சான்று உட்பட சில ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்களை நிறுவனம் சேகரிக்க வேண்டும்:

- புதுப்பித்த அடையாளச் சான்று மற்றும் முகவரிச் சான்று உட்பட தேவையான ஆவணங்களை வழங்குவது வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பாகும், மேலும் பதிவுசெய்யப்பட்ட முகவரி அல்லது பிற விவரங்களில் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அத்தகைய மாற்றம், தேவையான ஆதார ஆவணங்களுடன் நிறுவனத்தின் உடனடி கவனத்திற்குக் கொண்டுவரப்படும்; மற்றும்
- நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் மற்றும் பிற பொருட்களில், KYC விதிமுறைகளின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரால் சரிபார்ப்புக்காக வழங்கப்பட வேண்டிய மற்றும் அல்லது சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய தேவையான தகவல்கள் மற்றும் ஆவணங்களின் விவரங்கள் இருக்கும்.

14. மதிப்பாய்வு மற்றும் அதிகாரம்

நியாயமான நடைமுறைகள் விதிகள் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடுகள் குறித்த ஒரு குறிப்பிட்ட கால மதிப்பாய்வை நிறுவனம் மேற்கொள்ளும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, பொருத்தமான இடைவெளியில் வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

நிறுவனம் இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் நோக்கத்தைப் பின்பற்றி, அதன் வணிகத்திற்குப் பொருந்தக்கூடிய விதத்தில் அதைக் கடைப்பிடிக்கும்.

மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை, பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக, நிறுவனம் உள்ளூர் மொழிகளிலும் அதன் வலைத்தளத்திலும் வெளியிடும்.

இந்தக் கொள்கை வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்படும்/திருத்தப்படும்/ மதிப்பாய்வு செய்யப்படும் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, அதன் சொந்த அனுபவம் மற்றும் இது தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கி வெளியிடும் புதிய

வழிகாட்டுதல்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவற்றின் அடிப்படையில், ஆண்டுதோறும் குறியீட்டை மதிப்பாய்வு செய்து செம்மைப்படுத்தும்.

---XXX---