

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (FPC)

(A) அறிமுகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, NBFCகளுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் (FPC) இறுதி வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டுள்ளது, நியாயமான நடைமுறைகளைச் செயல்படுத்தவும், பங்குதாரர்களின் தகவல் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய இணையதளங்களில் வெளியிடவும் கேட்டுக்கொள்கிறது. வாடிக்கையாளர்களுடன் பழகும்போதும், நிறுவனத்தின் சிறந்த நலன்களுக்காகச் சேவை செய்யும்போதும் நியாயமான நடைமுறைத் தரங்களைக் குறியீடு பரிந்துரைக்கிறது. நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும் குறியீடு பொருந்தும். எந்தவொரு பாகுபாடும் இல்லாமல் தகுதிவாய்ந்த விண்ணப்பதாரர்கள் அனைவருக்கும் எங்கள் சேவைகள் கிடைக்கச் செய்வதும் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை நியாயமாக நடத்துவதும் எங்கள் கொள்கையாக இருக்கும். நாங்கள் அனைத்து வகையான உதவிகளையும் ஊக்கத்தையும் நியாயமான, சமமான மற்றும் நிலையான முறையில் வழங்குகிறோம்.

தற்போதுள்ள மற்றும் வருங்கால கடன் வாங்குபவர்களுக்கு எங்களது கட்டணங்கள் முறையாகவும் சரியான நேரத்தில் தெரிவிக்கப்படுவதையும் உறுதிசெய்ய நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம். சர்ச்சைகள், ஏதேனும் இருந்தால்; எங்கள் குறை தீர்க்கும் துறை மூலம் தீர்க்கப்படும். எங்கள் செயல்பாடுகளின் அனைத்து நிலைகளிலும் பணியாளர் பொறுப்புணர்வை உறுதி செய்வோம். வாரியமும் மூத்த நிர்வாகமும் நியாயமான மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான எங்கள் அர்ப்பணிப்பை உறுதிசெய்வதற்கும் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உயர்தர சேவைகளை உறுதி செய்வதற்கும் பொறுப்பாகும்.

தலைமை அலுவலகம், பிராந்திய அலுவலகம் மற்றும் கிளைகள் உட்பட நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்களுக்கும் FPC பொருந்தும்.

நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்கள் மற்றும் அதிகாரிகள் மீது FPC கட்டுப்படும்.

(B) நோக்கங்கள்

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் நோக்கங்கள் பின்வருமாறு:

1. வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் சிறந்த நடைமுறைகளை பின்பற்றவும்.
2. சவாலான அளவுகோல்களை அமைத்து, வாடிக்கையாளர் திருப்தியை உறுதி செய்வதற்காக உயர் செயல்பாட்டுத் தரங்களை அடைய முயல்க.
3. வணிகத்தை நடத்தும் போது வெளிப்படையான, நியாயமான, நெறிமுறை மற்றும் சட்டப்பூர்வமாக உறுதியான நடைமுறைகளைப் பின்பற்றவும்.
4. வாடிக்கையாளர்கள் / வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் உள்ளீடுகளையும் வழங்குதல் மற்றும் பரஸ்பர நன்மை பயக்கும் நீண்ட கால உறவை மேம்படுத்துதல்.
5. சந்தேகத்திற்கிடமான நற்சான்றிதழ்கள் அல்லது குற்றப் பின்னணி உள்ள வாடிக்கையாளர்களைப் பெறுவதை கவனமாகத் தவிர்க்கும் அதே வேளையில்,

திருப்திகரமான வாடிக்கையாளர்களின் தொடர்ச்சியாக வளர்ந்து வரும் தளத்தை எளிதாக்குதல்.

முக்கிய பொறுப்புகள்

- அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் திறமையான, தொழில்முறை மற்றும் மரியாதையான சேவைகள் மூலம் முழு வாடிக்கையாளர் திருப்தியை உறுதி செய்ய.
- அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பொருத்தமான சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை கடிதம் மற்றும் ஆவியுடன் பூர்த்தி செய்யும் என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்.
- நேர்மை, ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படத்தன்மை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களை நெறிமுறையாகவும் கையாளவும்.
- மதம், சாதி, பாலினம் அல்லது மொழியின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களை பாசுபாடு காட்டுவதைத் தவிர்க்க.
- அதன் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவ:
 - ஆங்கிலம்/இந்தி அல்லது உள்ளூர் மொழியில் தகவல்களை வழங்குதல்
 - அவற்றின் நிதி தாக்கங்களை விளக்குதல்
 - வாடிக்கையாளரின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் ஒன்றைத் தேர்வுசெய்ய உதவுதல்.
- அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பரிவர்த்தனைகளில் சிக்கலற்ற அனுபவம் இருப்பதை உறுதிசெய்து, தவறுதல்கள்/கமிஷன்கள்/பிழைகளை அனுதாபத்துடனும் விரைவாகவும் சரி செய்யவும்.
- உள்நாட்டில் அமைக்கப்பட்டுள்ள அளவுகோல்கள் மற்றும் நடைமுறைகளை சந்தித்து மேம்படுத்துதல் மற்றும் தொழில்துறையில் நிலவும் தரநிலைகளை விட முன்னோடியாக இருத்தல்.
- நிறுவனம் FPC ஐ அதன் இணையதளத்தில் காண்பிக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் பேரில், FPC இன் நகலை தேவைக்கேற்ப வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும்.

நியாயமான நடைமுறைகள்

(C) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள்

- கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து முக்கிய தகவல்தொடர்புகளும் / வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்படும் மொழியில் இருக்க வேண்டும். கிளை மேலாளர்/கிளை பொறுப்பாளர், கிளை அமைந்துள்ள மாநிலத்தின் வட்டார மொழியிலிருந்து வேறுபட்ட மொழிகளைப் பேசும் வாடிக்கையாளர்கள், அத்தகைய வாடிக்கையாளர்களின் மொழிகளைப் புரிந்துகொள்ளும்/பேசும் அதிகாரிகள்/ஊழியர்களால் கையாளப்படுவதை உறுதிசெய்ய முடியும். கடன் விண்ணப்ப செயல்முறை, ஒப்புதல் செயல்முறை மற்றும் பணம் சேகரிப்பு போன்ற வாடிக்கையாளர்கள் சிறப்பு கவனம் செலுத்த வேண்டும். விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அதிகாரிகள்/ஊழியர்கள் தவறாமல் தெளிவாக தெரிவிக்க வேண்டும்.

2. அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர் ஐடி வழங்கப்படும்.

கடன் விண்ணப்பப் படிவம் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களைக் குறிக்கும். தகுதியான கடன் தொகை, வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள், அபராதம்/தாமதமான வட்டி, வட்டி கணக்கிடும் முறை, வட்டி மீதான தள்ளுபடி போன்றவை அல்லது கடன் வாங்குபவரின் வட்டியைப் பாதிக்கும் என நம்பப்படும் வேறு தகவல்கள் என அதிகாரிகள் தேவையான தகவல்களைத் தெரிவிக்க வேண்டும். அத்தகைய நடைமுறையானது வாடிக்கையாளர் / வருங்கால வாடிக்கையாளருக்கு தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க உதவும். கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன் வாங்குபவரின் வட்டியைப் பாதிக்கும் தேவையான அனைத்து தகவல்களும் இருக்க வேண்டும். அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களிலும் பின்வரும் தகவல்கள் இருக்க வேண்டும்:

- தொலைபேசி எண்கள் மற்றும் அடையாளங்களுடன் கடன் வாங்கியவரின் பெயர் & முகவரி
- கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான பத்திரமாக உறுதியளிக்கப்பட்ட/கொடுக்கப்பட்ட சொத்தின் விளக்கம்
- கடன் வாங்குபவரின் அடையாளச் சான்று & முகவரிச் சான்று (பாஸ்போர்ட், வாக்காளர் அடையாள அட்டை, ஓட்டுநர் உரிமம், ரேஷன் அட்டை போன்றவை), பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள்/விதிமுறைகளின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்படுகிறது.
- முறையாக பூர்த்தி செய்யப்பட்ட அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புக்கை வழங்கும் முறையை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது.

கிளை மேலாளர்/உதவி மேலாளர் அல்லது அவர்கள் இல்லாத பட்சத்தில், கிளையினால் பெறப்பட்ட கடன் விண்ணப்பத்திற்கு அவரால் கையொப்பமிடப்பட்ட ஒப்புக்கையை உடனடி துணை அதிகாரி வழங்க வேண்டும். வாடிக்கையாளரின் வசதியைக் கருத்தில் கொண்டு, கடன் விண்ணப்பங்கள் ஏற்றுக்கொள்ளப்படும்/நிராகரிக்கப்படும் என எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுவை ஒப்புக்கைக் கொண்டிருக்கும்.

(D) கடன் செயலாக்கம் மற்றும் விதிமுறைகள்/ நிபந்தனைகள்

- வருமானம், செலவுகள், கடன் தேவைகள் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் உள்ளிட்ட கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையை, கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து முழுமையான தகவல் சேகரிப்பு, குழு கடன் வாங்குபவரின் பரிந்துரைகள், கடன் தகவல் அறிக்கைகள் (CIR) மற்றும் கள அளவிலான நுண்ணறிவு ஆகியவற்றைப் பயன்படுத்துவதன் மூலம் நாங்கள் கவனமாக மதிப்பீடு செய்வோம். கடன் வழங்கல்.
- கடன் வாங்குபவரின் தகுதி மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனுடன் சீரமைக்கப்படுவதை உறுதிசெய்து, கடனாளியின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனுக்கு ஏற்றவாறு, அவர்கள் தேவையற்ற சுமையைச் சுமக்காமல் இருப்பதை உறுதிசெய்து, கடன்களை நாங்கள் வடிவமைப்போம்.

3. சிறு நிதிக் கடன்களுக்கு, கடனாளியின் திருப்பிச் செலுத்தும் கடமைகள் அவர்களின் மாதாந்திர குடும்ப வருமானத்தில் 50% ஐத் தாண்டாமல் இருப்பதை உறுதி செய்வோம், பிணையமில்லாத சிறுநிதிக் கடன்கள் மற்றும் பிற பாதுகாக்கப்பட்ட கடன்கள் உட்பட, தற்போதுள்ள அனைத்து கடன்களுக்கான அசல் மற்றும் வட்டி செலுத்துதல்களை உள்ளடக்கியது.
4. கடன் ஒப்புதல் மற்றும் முதல் தவணை திருப்பிச் செலுத்தும் தேதி ஆகியவை வாடிக்கையாளருக்கு கடன் விண்ணப்ப செயல்முறையின் போது தெரிவிக்கப்படும், இது கடன் விதிமுறைகளில் தெளிவு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையை வழங்குகிறது.

(E) வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

1. கடன் விண்ணப்பம்/அனுமதி கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம், அடகு டிக்கெட் மற்றும் கடன் அட்டை போன்ற கடன் ஆவணங்கள் மூலம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பின்வரும் விவரங்கள் உட்பட விரிவான தகவல்களை வழங்குவோம்:
 - கடன் விவரக்குறிப்புகள் (தகுதியான கடன் தொகை, கடன் திட்டங்கள், பதவிக்காலம், திருப்பிச் செலுத்தும் அதிர்வெண்/தொகை, வருடாந்திர வட்டி விகிதம், பயனுள்ள வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணம், தாமதமான வட்டி, முன்கூட்டியே செலுத்துதல்/முன்-பணம் செலுத்துதல், வட்டி கணக்கீட்டு முறை, தள்ளுபடிகள், செலுத்த வேண்டிய மொத்தத் தொகை, காப்பீட்டு கவரேஜ் விவரங்கள் மற்றும் பிற முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்).
 - நிறுவனத்தின் அடையாளம், முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்.
 - கடன் வாங்குபவரின் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் விவரங்கள்.

கூடுதலாக, இணைக் கடன்களைப் பெறும் குறைந்த வருமானம் கொண்ட குடும்பங்கள் நுண்நிதிக் கடன்களுடன் ஒரு உண்மைத் தாளைப் பெறுவார்கள்.

2. அனைத்து விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அவர்களின் மொழி அல்லது அவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதி செய்வோம்.
3. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஒப்புக்கை வழங்குவதன் மூலமும், கடன் நிராகரிப்புகள் ஏதேனும் இருந்தால் உடனடியாகத் தெரிவிப்பதன் மூலமும் கடன் வாங்குபவர்களுடன் வெளிப்படையான தொடர்பை உறுதி செய்வோம்.
4. தாமதமாகப் பணம் செலுத்துவதற்கான அபராதம், கடனாளிகளுக்குத் தெளிவை உறுதிசெய்து, கடன் ஒப்பந்தங்களில் குழப்பத்தைத் தவிர்க்கும் வகையில், காலாவதியான தொகைக்கு மட்டுமே விதிக்கப்படும்.
5. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணைகள், வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்தல் மற்றும் தகவலறிந்த முடிவெடுப்பதை செயல்படுத்துதல் உள்ளிட்ட கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு உடனடியாக அறிவிக்கப்படும்.
6. கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து பெறப்பட்ட ஒவ்வொரு கட்டணத்தையும் நாங்கள் ஒப்புக்கொள்வோம், மேலும் தெளிவு மற்றும் பதிவுசெய்தல் நோக்கங்களுக்காக SMS போன்ற மின்னணு ரசீதுகளை வழங்குவோம்.
7. கடன் வாங்கியவரின் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையின் போது, பால்மாவின் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும், இது வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் சட்டத் தேவைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்யும். கூடுதலாக, நாங்கள் உறுதி செய்வோம்:

- MFI கடன்களுக்கான பிணையம் இல்லாமல் கடன்கள் வழங்கப்படுகின்றன, அதே சமயம் MFI அல்லாத கடன்களுக்கான பத்திரங்கள் முறையான உரிமைகோரல்களுக்கு உட்பட்டு, நிலுவைத் தொகையை திருப்பிச் செலுத்தி அல்லது உணர்ந்தவுடன் விடுவிக்கப்படும்.
- பயிற்சி மற்றும் குறிப்பிட்ட கால இடைவினைகள் உள்ளிட்ட நிதி கல்வியறிவு முயற்சிகள், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கடன் விதிமுறைகளைப் புரிந்துகொள்ள உதவும்.
- பயனுள்ள வட்டி விகிதமும், குறை தீர்க்கும் முறையும் முக்கியமாகக் காட்டப்பட்டு, கடன் வாங்குபவரின் விழிப்புணர்வை உறுதி செய்யும்.
- வெவ்வேறு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணங்கள் வெளிப்படைத்தன்மையை ஊக்குவிக்கும்.
- தங்கம் அடமானம் மதிப்பீடு செய்யப்பட்டு சான்றளிக்கப்பட்டு, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தெளிவு மற்றும் உத்தரவாதம் அளிக்கப்படும்.

(F) வட்டி விகிதக் கொள்கை

- அதிக வட்டி வசூலிக்கப்படுவது குறித்த புகார்களைத் தவிர்ப்பதற்காக, கடன்களுக்கான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பிற செயலாக்கக் கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் நிறுவனம் வட்டி விகிதக் கொள்கையை வகுத்துள்ளது.
- அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்தும் பொருட்டு, நிறுவனத்தின் வாரியமானது நிதிச் செலவு, மார்க்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்களுக்கான வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும் மற்றும் முன்னேற்றங்கள். கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பொருந்தும் வட்டி விகிதம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெரிவிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதங்களாக இருக்கும், இதனால் கடன் வாங்குபவர் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.
- நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள்/கிளைகள் இந்த FPC மற்றும் வட்டி விகிதம், NPA, நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கைகளின்படி வட்டிகள் வசூலிக்கப்படுவதையும் வசூலிக்கப்படுவதையும் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

(G) இதர

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர, நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்க வேண்டும். (கடனாளரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரை).
- விண்ணப்பதாரர்/வாடிக்கையாளரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் நிறுவனம் கடன் மதிப்பெண்கள், மதிப்பீட்டு அறிக்கைகள் அல்லது கடன் காலம் முழுவதும் மற்ற வழிகளின் அடிப்படையில் மதிப்பிடப்படும். விண்ணப்பதாரர்/வாடிக்கையாளர் தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் தெளிவான மற்றும் உண்மையான முறையில் வெளிப்படுத்துவார் என எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. ஏதேனும் வேண்டுமென்றே தவறான அறிக்கைகள், மோசடிகள் போன்றவை பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின்படி கையாளப்படும்.
- கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள்/வசூல் முகவர்கள் தேவையற்ற துன்புறுத்தல், தசை வலிமை, ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடனாளியைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்யக்கூடாது. 2 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில்/கிளையில் தோன்றும். இது தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கியின் விதிமுறைகளுக்கு ஏற்ப,

- வாடிக்கையாளர்களை தகுந்த முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
4. கடன் அசல் மற்றும்/அல்லது வட்டியை முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு முன்கூட்டியே கட்டணம் வசூலிக்கப்படாது.
 5. HO/RO இல் உள்ள கடன் துறையானது கிளைகள்/அலுவலகங்களின் திடீர் ஆய்வுக்கு பொறுப்பாக இருக்கும், நடைமுறைகள் கண்டிப்பாக கடைபிடிக்கப்பட்டுள்ளதா என்பதை உறுதிசெய்து, தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர்களின் உண்மைத்தன்மையை உறுதிசெய்ய அவர்கள் ஆரம்ப விசாரணைகளை மேற்கொள்ளலாம்.
 6. தங்கம்/அடிப்படைப் பாதுகாப்பு கிளைத் தலைவர்கள் அல்லது அதிகாரிகளால் பரிசோதிக்கப்பட்டால், தங்கம்/அடிப்படைப் பாதுகாப்பு போலியானது அல்ல என்பதை உறுதிப்படுத்த அவர்கள் எல்லா வழிகளையும் எடுக்க வேண்டும், மேலும் ஏதேனும் சந்தேகத்திற்குரிய/சந்தேகத்திற்கிடமான பரிவர்த்தனைகள் நடந்தால் H.O/ROவைத் தொடர்புகொள்ள வேண்டும்.
 7. தங்கம்/பாதுகாப்பை மதிப்பீடும் கிளை மேலாளர்கள்/அதிகாரிகளின் அலட்சியத்தால் நிறுவனம் நஷ்டம் அடைந்தால், அத்தகைய இழப்புகளுக்கு அவர்கள் நிர்வாகத்திடம் பொறுப்பாவார்கள், மேலும் அவர்கள் நிறுவனத்திற்கு ஏற்பட்ட நஷ்டத்தை ஈடுகட்ட வேண்டியிருக்கும்.
 8. தவறிய வாடிக்கையாளர்களால் செலுத்தப்படும் எந்தப் பணமும் முதலில் அபராதம், வட்டிகள் மற்றும் அசல் தொகைக்கு எதிராக சரிசெய்யப்படும்/கட்டணம் விதிக்கப்படும்.
 9. ஒரு வாடிக்கையாளர் மோசடி செய்ததாக அல்லது தகவல்களை மறைத்து அல்லது போலி தங்கம், போலி ஆவணங்கள் போன்றவற்றை வழங்குவதன் மூலம் நிறுவனத்தை ஏமாற்றுவது கண்டறியப்பட்டால், பொருந்தக்கூடிய கொள்கைகளின்படி நிறுவனம் அவருக்கு எதிராக தொடரலாம். வட்டி விகிதம், திருப்பிச் செலுத்தும் இடைவெளிகள், கடன் தொகைகள், அபராதம் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் கொண்ட எந்தவொரு முறையான/எழுத்துப்பட்ட ஒப்பந்தமும் வாடிக்கையாளர் மற்றும் நிறுவனத்திற்கு இடையே கையெழுத்திடுவதன் மூலம் இறுதியானது. கடனுக்கான விண்ணப்பம், கடன் வழங்குதல் அல்லது வேறு எந்த சூழ்நிலையிலும் வாடிக்கையாளர் கையொப்பமிடப்பட்ட ஒப்பந்தம், ஆவணங்கள் மற்றும் அறிவிப்புகள், குறிப்பிட்ட கடன் திட்டத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு அறிவுடன் கையொப்பமிடப்படும்.
 10. நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம், பிராந்திய அலுவலகம் மற்றும் நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகங்களில் காட்டப்படும்.
 11. அனைத்து கடன் அல்லாத தயாரிப்புகளும் தன்னார்வமானது மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்க வேண்டும்

(H) குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

இது சம்பந்தமாக எழும் சர்ச்சைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கையை வகுத்துவிடும். அத்தகைய பொறிமுறையானது கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும். நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும்

குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்வதற்கும் இயக்குநர்கள் குழு வழங்கும்.

1. கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகள்/புகார்களைத் தீர்க்க நிறுவனம் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை உருவாக்கியுள்ளது. நிறுவனத்தின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் அடுத்த உயர் மட்டத்தில் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுகின்றன. செயல்பாட்டு மட்டத்தில், நிறுவனம் எங்கள் அனைத்து கிளைகளிலும் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக பின்வரும் தகவல்களை முக்கியமாகக் காண்பிக்கும்.
2. நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நட்பாக இருப்பதையும், முரட்டுத்தனமான, தகாத அல்லது நெறிமுறையற்ற நடத்தையை நாடாதிருப்பதையும் உறுதிசெய்ய, நிறுவனம் ஒரு பயனுள்ள பயிற்சி முறையை வைக்கும்.
3. குறை தீர்க்கும் அலுவலர் காலாண்டுக்கு ஒருமுறை குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை மதிப்பாய்வு செய்வார். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையும் இயக்குநர்கள் குழுவிற்கு அரையாண்டு அடிப்படையில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.
4. புகார்களைத் தீர்க்கும் செல்/அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் மற்றும் நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகங்களில் காட்டப்படும்.
5. நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி திரு. சிபின் ஜான்சன், உதவி கணக்கு மேலாளர். அவரை அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது தொலைபேசி மூலமாகவோ தொடர்பு கொள்ளலாம்

மின்னஞ்சல்: co@palmamicrofin.com

மொபைல்: +919539903099

6. 30 நாட்களுக்குள் நிவர்த்தி செய்யப்படாத குறைகளை பின்வரும் முகவரிக்கு தெரிவிக்கலாம்:

OFFICER-IN-CHARGE, DEPARTMENT OF SUPERVISION, RESERVE BANK OF INDIA, FORT GLASIC 16, RAJAJI ROAD, FORT ST.GEORGE, CHENNAI, TAMIL NADU, INDIA, PIN:600001.

7. விரிவான வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கை இணையதளத்திலும் கிளை மேலாளர்களிடமும் உள்ளது.

(I) இரகசியத்தன்மை

கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து KYC ஆவணங்களின் டிஜிட்டல் நகல்களைப் பெறுவோம் மற்றும் RBI விதிமுறைகளின்படி அதைச் சரிபார்ப்போம். நிறுவனம் தனது கடன் வாங்குபவர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்ட மற்றும் ரகசியமானதாகக் கருதுகிறது மற்றும் வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட்டால் தவிர, வேறு எந்த நிறுவனத்திற்கும் எந்த தகவலையும் வெளியிடாது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அல்லது/கிரெடிட் தகவல் நிறுவனங்கள் மற்றும் RBI ஆல் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வேறு எந்த நிறுவனத்திற்கும் இந்த சார்பாக அல்லது நீதிமன்றத்தின் உத்தரவின் பேரில் அல்லது நிறுவனம் வழக்கமாக இணங்கும் எந்தவொரு தகுதிவாய்ந்த ஒழுங்குமுறை அல்லது சட்டப்பூர்வ அல்லது மேற்பார்வை அதிகாரியின் வேண்டுகோளின்படி.

கருத்து மற்றும் பரிந்துரைகள்

எங்கள் சேவைகளை மேம்படுத்த எங்களுக்கு உதவ, எங்கள் சேவையைப் பற்றிய கருத்துக்களை வழங்குமாறு எங்கள் வாடிக்கையாளர்களைக் கேட்டுக்கொள்கிறோம்.

For பால்மா டெவலப்மென்ட் பைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

Sd/-

டைரக்டர்
