

**அவன்ஸ் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்  
ஃபேர் நடைமுறைகள் குறியீடு**

"எந்தவொரு சந்தர்ப்பத்திலும் இந்த கொள்கைக்கும், ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) எந்தவொரு விதிமுறைகள், சட்டதிட்டங்கள், வழிகாட்டுதல்கள், அறிவிப்புகள், தெளிவுபடுத்தல்கள், சுற்றறிக்கைகள், முதன்மை சுற்றறிக்கைகள்/ உத்தரவுகளுக்கும் இடையே விளக்கத்திலோ/ தகவலிலோ முரண்பாடு ஏற்பட்டால், ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட அத்தகைய விதிமுறைகள், சட்டதிட்டங்கள், வழிகாட்டுதல்கள், அறிவிப்புகள், தெளிவுபடுத்தல்கள், சுற்றறிக்கைகள், முதன்மை உத்தரவுகளின் விளக்கமே இறுதியானது.

**உள்ளடக்கம்**

| வரிசை எண் | விவரங்கள்                                                                                                                     | பக்க எண் |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1         | அறிமுகம்                                                                                                                      | 3        |
| 2         | குறியீட்டின் நோக்கங்கள்                                                                                                       | 3        |
| 3         | குறியீட்டின் பயன்பாடு                                                                                                         | 4        |
| 4         | நிறுவனத்தின் முக்கிய வாக்குறுதிகள்                                                                                            | 4        |
| 5         | கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் ப்ராசஸ்                                                                              | 4        |
| 6         | கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்                                                                              | 5        |
| 7         | கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்                                                                                           | 6        |
| 8         | விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்கள் வழங்குதல்                                                          | 6        |
| 9         | கடன் வழங்கிய பின் நடைமுறைகள்                                                                                                  | 7        |
| 10        | பொறுப்பான கடன் நடத்தை – தனிநபர் கடன்களை செட்டில்மென்ட் செய்தல் / தீர்வு கண்ட பின் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல் | 7        |
| 11        | சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களுக்கான மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்                       | 8        |
| 12        | நிலுவைத் தொகைகளை வசூலித்தல்                                                                                                   | 9        |
| 13        | குறை தீர்க்கும் வழிமுறை                                                                                                       | 10       |
| 14        | பொதுவானவை                                                                                                                     | 12       |
| 15        | வட்டி விகிதங்கள், ப்ராசஸ் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான கொள்கை                                        | 13       |
| 16        | உடல்/பார்வை குறைபாடு உள்ளவர்களுக்கான கடன் வசதிகள்                                                                             | 13       |
|           | <b>இணைப்பு A</b> – கடன் நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிப்பதற்கான நடத்தை விதிகள்                                                        | 15       |
|           | <b>இணைப்பு B</b> – டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்களுக்கான விவேகமான நடவடிக்கைகள்                         | 17       |

## 1. அறிமுகம்:

அவன்ஸ் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் (“நிறுவனம்” அல்லது “அவன்ஸ்”) என்பது இந்தியாவில் மற்றும் வெளிநாட்டில் தொழிற்கல்வி, டிஜிட்டல் மற்றும் உயர் கல்வி படிப்புகளை மேற்கொள்ள விரும்பும் ஆர்வமுள்ள மாணவர்களுக்கு கடன் வழங்கும் ஒரு வைப்புத்தொகை பெறாத, முறையாக முக்கியமான வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் (NBFC) ஆகும். மேலும் கல்வி நிறுவனங்களுக்கு (கல்லூரிகள், பள்ளிகள் உட்பட) அவர்களின் கல்வி உள்கட்டமைப்பு மேம்பாட்டிற்காகவும் கடன் வழங்குகிறது. இந்த அமைப்பு தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் பழகும்போது ஃபேர் வணிக நடைமுறைகளை அமைப்பதற்காக RBI வகுத்துள்ள கொள்கை வழிகாட்டுதல்களை மதிப்பாய்வு செய்து பின்பற்ற அமைப்பு முயற்சிக்கிறது. அதன்படி, இந்த ஃபேர் நடைமுறைகள் குறியீடு (“FPC” அல்லது “குறியீடு”) முதன்மை வழிகாட்டுதல் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிமுறைகள், 2023 இன் படி திருத்தப்பட்டுள்ளது. மேலும், RBI அதன் அறிவிப்பு எண். RBI/2019-20/258 DOR (NBFC) (PD) CC. எண்.112/03.10.001/2019-20 தேதியிட்ட ஜூன் 24, 2020, அறிவிப்பு எண். DOR.ORG.REC.65/21.04.158/2022-23 தேதியிட்ட ஆகஸ்ட் 12, 2022 மற்றும் அறிவிப்பு எண். DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23 தேதியிட்ட செப்டம்பர் 02, 2022 ஆகியவற்றின் மூலம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் (டிஜிட்டல் கடன்) மூலம் கடன்களைப் பெறுதல் மற்றும் நிதி சேவைகளை வெளிப்படுத்துதல் - வசூல் முகவர்களைப் பயன்படுத்தும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களின் பொறுப்புகள் மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்குவதற்கான வழிகாட்டுதல்கள் தொடர்பான வழிமுறைகளையும் வெளியிட்டுள்ளது. மேலும், இந்த நிறுவனம் இந்திய டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் சங்கத்தின் உறுப்பினராக உள்ளது, இதில் நிறுவனம் மேற்கூறிய சங்கத்தால் வரையறுக்கப்பட்ட நடத்தை விதிகளைப் பராமரிக்க வேண்டியது அவசியம்.

எனவே, மேலே கூறப்பட்ட வழிமுறைகளுக்கு இணங்க, இந்த குறியீடு அவ்வப்போது நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் உருவாக்கப்பட்டு, அங்கீகரிக்கப்பட்டு, மதிப்பாய்வு செய்யப்படுகிறது. நிறுவனம் அவ்வப்போது சிறந்த வணிக மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை நடைமுறைகளை எப்போதும் பின்பற்றும் மற்றும் இந்த குறியீட்டிற்கு தேவையான பொருத்தமான மாற்றங்களைச் செய்யும்.

இந்த FPC-ஐ செயல்படுத்துவது நிறுவனம் மற்றும் அதன் அனைத்து ஊழியர்களின் பொறுப்பாகும் என்பதை நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் உறுதி செய்யும். ஃபேர் கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள் சந்தைப்படுத்துதல், கடன் தொடங்குதல், ப்ராசஸ் செய்தல், சேவை செய்தல் மற்றும் வசூல் நடவடிக்கைகள் உள்ளிட்ட அதன் ஒட்டுமொத்த வணிக செயல்பாடுகளுக்கும் பொருந்தும். FPC மீதான அதன் அர்ப்பணிப்பு, ஊழியர்களின் பொறுப்புக்கூறல், பயிற்சி, ஆலோசனை, கண்காணிப்பு, தணிக்கை திட்டங்கள், உள் கட்டுப்பாடுகள், தொழில்நுட்பத்தை சிறந்த முறையில் பயன்படுத்துதல் மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளுக்கு சேவை செய்வதில் கருணை போன்றவைகளால் வெளிப்படுத்தப்படும். அதே நேரத்தில், வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தரவுகளின் தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மைக்கான அவர்களின் தேவையை நாங்கள் உணர்ந்து செயல்படுவோம்.

குறிப்பு: 'தனிநபர் கடன்கள்' என்ற சொல், ஜனவரி 04, 2018 தேதியிட்ட 'XBRL ரிட்டர்ன்ஸ் - ஹார்மோனைசேஷன் ஆஃப் பேங்கிங் ஸ்டாட்டிஸ்டிக்ஸ்' சுற்றறிக்கையின் இணைப்பில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள அதே அர்த்தத்தைக் கொண்டிருக்கும்.

## 2. குறியீட்டின் நோக்கங்கள்:

- வாடிக்கையாளருடன் நல்ல மற்றும் ஃபேர் முறையில் பழகுவதற்கும் குறைந்தபட்ச சேவை தரத்தை அமைப்பதற்கும் ஊக்குவித்தல்;
- நிறுவனத்தின் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்தின் சேவைகளிடமிருந்து எதை எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை நன்கு புரிந்துகொள்ளுதல்;
- அதிக சேவை தரத்தை அடைவதற்கு சந்தை சக்திகளையும் போட்டியையும் ஊக்குவித்தல்; மற்றும்
- வாடிக்கையாளருடன் ஃபேர் உறவையும் இணக்கமான உறவையும் மேம்படுத்துதல்.

### 3. குறியீட்டின் பயன்பாடு:

- இந்த குறியீடு, நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். அவை நேரடியாக வாங்குதல், தொலைபேசி மூலம், தபால் மூலம், ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலம், இணையம் மூலம் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் வழங்கப்பட்டாலும் சரி. நிறுவனம் வெளிப்புற ஒப்பந்த அடிப்படையில் இயங்கும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் கடன் வழங்கினாலும் இந்த குறியீடு பொருந்தும் (இணைப்பு B ஐப் பார்க்கவும்).
- இந்த குறியீடு எங்கள் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும் (சூழலுக்கு ஏற்ப, வருங்கால வாடிக்கையாளர்கள், எங்களிடம் கடன் கேட்டு விண்ணப்பித்த மற்றும் கடன் அனுமதிக்கப்படாத / வழங்கப்படாத வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் தொகையைப் பெற்ற வாடிக்கையாளர்கள் ஆகியோரும் இதில் அடங்குவர்).

### 4. நிறுவனத்தின் முக்கிய வாக்குறுதிகள்:

- நிறுவனம் எப்போதும் ஃபேர் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் கொள்கைகளை கடைப்பிடித்து, அதன் வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமாகவும், விவேகமாகவும் செயல்படும்.
- நிறுவனம் எந்தவொரு பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளை விற்கும்போதும் அனைத்து சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளையும் பூர்த்தி செய்யும் மற்றும் இந்த குறியீட்டில் வழங்கப்பட்டுள்ள தரநிலைகளை நிறைவேற்றும்.
- நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து விளம்பர மற்றும் ஊக்குவிப்புப் பொருட்களும் தெளிவாகவும், தவறான தகவல்களைக் கொண்டிருக்காதவாறும் பார்த்துக் கொள்ளும்.
- நிறுவனம் தகவல்தொடர்புகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்யும் மற்றும் கடன் ஆவணம் அல்லது அதன் இணையதளத்தில் வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் இதர செலவுகள் பற்றிய தகவல்களை வழங்கும்.
- நிறுவனம், அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளரிடமிருந்து முன் எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதலைப் பெற்ற பிறகு, மூன்றாம் தரப்பு பொருட்கள்/சேவைகள் அல்லது விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள் உட்பட, அவர்கள் பெறும் பொருட்கள்/சேவைகளின் பல்வேறு அம்சங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கலாம்.
- நிறுவனம் அதன் நேரடி விற்பனை முகவர் நிறுவனங்கள் (DSAs) / நேரடி விற்பனை குழுக்கள் (DSTs) / தொலைபேசி அழைப்பாளர்கள் ஆகியோருக்கான வெளிப்படையான நடத்தை விதிகளை இந்த குறியீட்டிற்கு ஏற்ப செயல்படுத்தும்.
- நிறுவனம் எப்போதும் வாடிக்கையாளர் வழங்கிய தனிப்பட்ட தகவல்களின் தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மையைப் பாதுகாக்கும்.

### 5. கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் ப்ராசஸ்:

- கடன் வழங்கும் நேரத்தில், அவன்ஸ் கடனுக்கான ஆண்டு வட்டி விகிதத்தின் (RoI) தோராயமான வரம்பு மற்றும் RoI கணக்கிடும் முறை (அதாவது கடனுக்கான தகுதி மற்றும் இடர் மதிப்பீட்டை பாதிக்கும் காரணிகள்), முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள், கட்டணங்கள், நிதி கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், மற்றும் வாடிக்கையாளரின் நலனை பாதிக்கும் பிற விஷயங்கள் பற்றிய தகவல்களையும் அவன்ஸ் வழங்கும். இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் மற்ற கடன் வழங்குபவர்களுடன் ஒப்பிட்டுப் பார்த்து நன்கு அறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்

- b) கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில், விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியல் அதில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.
- c) அனைத்து வகையிலும் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட ஒவ்வொரு கடன் விண்ணப்பமும் எங்கள் கிளை அலுவலகங்கள் மற்றும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பணியாளர்களால் முறையாக ஒப்புக்கொள்ளப்படும். அனைத்து வகையிலும் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட கடன் விண்ணப்பங்களை முடிப்பதற்கான காலக்கெடு (TAT), வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அவரது கடன் விண்ணப்பத்தை ப்ராசஸ் செய்ய / மதிப்பிடுவதற்கு தேவையான தகவல்கள் / தரவுகள் கிடைத்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்கள் ஆகும். கடன் விண்ணப்பங்களை முடிப்பதற்கான காலக்கெடு வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- d) வாடிக்கையாளருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கிலத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்படும் மொழியிலோ இருக்கும்.
- e) தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிக நோக்கத்தைத் தவிர மற்ற நோக்கங்களுக்காக வழங்கப்பட்ட மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கு முன்கூட்டியே அடைத்தல் அல்லது முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படாது.

**6. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கை**

- a) ஒரு வழக்கமான ப்ராசஸ் ஆக, விண்ணப்பத்தை ப்ராசஸ் செய்வதற்கு தேவையான அனைத்து தகவல்களும் கடன் விண்ணப்பத்தின் போதே சேகரிக்கப்படும். கடன் மற்றும் இடர் மதிப்பீட்டிற்கு ஏதேனும் கூடுதல் தகவல்கள் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
- b) நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதியை கவனமாக ஆய்வு செய்யும். இது விண்ணப்பத்தின் மீது முடிவெடுப்பதற்கு ஒரு முக்கியமான காரணியாக இருக்கும். இந்த மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் அது தொடர்பான நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப இருக்கும்.
- c) வட்டி விகிதம் (RoI), இடர் நிலைகளின் அடிப்படையில் வட்டி விகிதங்களை நிர்ணயிக்கும் முறை மற்றும் வெவ்வேறு வாடிக்கையாளர் பிரிவுகளுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணிகள் கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் ஒப்புதல் நிலையிலும், நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- d) நிறுவனம் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடனைப் பற்றிய தகவல்களையும், வருடாந்திர RoI, விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு மற்றும் வேறு ஏதேனும் கட்டணங்கள் இருந்தால், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன், ஆங்கிலத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியிலோ எழுத்துப்பூர்வமாக வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும்.
- e) இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அனைத்தையும் வாடிக்கையாளர் எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டதை நிறுவனம் அதன் பதிவுகளில் வைத்திருக்கும். காலமுறை தவணைகளை செலுத்துவதில் ஏற்படும் தாமதம் மற்றும்/அல்லது கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் அனுமதி கடிதத்தின் விதிமுறைகளை மீறுவதால் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு உணர்த்துவதற்காக, அபராதம்/ இயல்புநிலை கட்டணங்கள், தாமதமாக பணம் செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் அல்லது தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதங்கள் ஆகியவை தடிமனான எழுத்துக்களில் முன்னிலைப்படுத்தப்படும்.
- f) கடன் வழங்கப்பட்ட பிறகு, வாடிக்கையாளர் செயல்படுத்திய அனைத்து கடன் ஆவணங்களின் நகல்களையும், கடன் ஆவணத்தின்படி அதன் ஒவ்வொரு இணைப்புகளின் நகலையும் நிறுவனம் ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் வழங்கும்.

9) நிறுவனம் ஏப்ரல் 15, 2024 தேதியிட்ட கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) குறித்து அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட RBI வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்ற வேண்டும்.

**7. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்:**

- (1) கடன் வாங்குபவர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றத் தவறினால் விதிக்கப்படும் அபராதம், 'அபராதக் கட்டணங்கள்' என கருதப்படும். கருதப்படும். மேலும் இது கடன்களின் மீது விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவில் விதிக்கப்படக்கூடாது. அபராதக் கட்டணங்களுக்கு முதலாக்கம் இருக்கக்கூடாது, அதாவது அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேல் மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படக்கூடாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டி கூட்டுவதற்கான சாதாரண நடைமுறைகளை பாதிக்காது.
- (2) நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்தவொரு கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது, மேலும் இந்த வழிகாட்டுதல்களை எழுத்துப்பூர்வமாகவும் மனப்பூர்வமாகவும் பின்பற்றுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- (3) நிறுவனம் கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள் அல்லது அதுபோன்ற கட்டணங்கள் குறித்த தற்போதைய வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கையை புதுப்பிக்கும்.
- (4) அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு பிரிவில் பாகுபாடு இல்லாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கு ஏற்பவும் இருக்க வேண்டும்.
- (5) 'தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, வணிகத்தைத் தவிர மற்ற நோக்கங்களுக்காக' அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களில் அபராதக் கட்டணங்கள், இதேபோன்ற முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கு தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.
- (6) அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம், கடன் ஒப்பந்தத்திலும், பொருந்தக்கூடிய மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் / முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தால் தெளிவாக தெரிவிக்கப்படும், கூடுதலாக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் என்ற பிரிவின் கீழும் இது காட்டப்படும்.
- (7) கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறியதற்காக நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் ஒவ்வொரு நிகழ்வும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.
- (8) இந்த பத்தி 7(1) முதல் 7(8) வரை ஏப்ரல் 01, 2024 முதல் பெறப்பட்ட அனைத்து புதிய கடன்களுக்கும் நடைமுறைக்கு வரும். நிறுவனம் கொள்கை கட்டமைப்பில் பொருத்தமான திருத்தங்களைச் செய்து, நடைமுறைக்கு வரும் தேதியிலிருந்து பெறப்பட்ட/புதுப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து புதிய கடன்களுக்கும் வழிமுறைகளைச் செயல்படுத்துவதை உறுதி செய்யும். ஏற்கனவே உள்ள கடன்களைப் பொறுத்தவரை, புதிய அபராதக் கட்டண முறைக்கு மாறுவது ஏப்ரல் 01, 2024 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு வரும் அடுத்த மறுஆய்வு அல்லது புதுப்பித்தல் தேதியில், ஆனால் ஜூன் 30, 2024 க்குப் பிறகு இல்லாமல் உறுதி செய்யப்படும்.

**8. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்கள் வழங்குதல்:**

- a) கடன் ஒப்பந்தம் / ஒப்புதல் கடிதத்தின்படி வாடிக்கையாளருடன் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட கடன் வழங்கும் அட்டவணை மற்றும்/அல்லது விதிமுறைகளின்படி கடன் வழங்கப்படும்.



- b) கடன் வழங்கும் அட்டவணை, RoI, சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், பொருத்தக்கூடிய பிற கட்டணம் / கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கிலத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியிலோ அறிவிப்பு வழங்கும். RoI மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே அறிவித்த பின்னரே நடைமுறைக்கு வருவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது தொடர்பான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்.
- c) நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு நிதி வழங்கிய உண்மையான தேதியிலிருந்து வட்டி வசூலிக்கும்.
- d) மாதத்தின் நடுவில் கடன்கள் வழங்கப்பட்டாலோ அல்லது திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டாலோ, கடன் நிலுவையில் இருந்த காலத்திற்கு மட்டுமே நிறுவனம் வட்டி வசூலிக்கும்.
- e) நிறுவனம் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தவணைகளை முன்கூட்டியே வசூலித்தால், வட்டி வசூலிப்பதற்காக முழு கடன் தொகையையும் கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ளாது.

#### **9. கடன் வழங்கிய பின் நடைமுறைகள்:**

- a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதலை திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களை கோருதல் போன்ற எந்தவொரு முடிவும் கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு கொடுத்த பின்னரே எடுக்கப்படும்.
- b) வாடிக்கையாளருக்கு எதிரான வேறு ஏதேனும் உரிமை அல்லது பாக்கிக்கான முறையான உரிமை அல்லது பற்றுரிமைக்கு உட்பட்டு, அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகையை அடைத்தவுடன் நிறுவனம் அனைத்து பத்திரங்கள்/ இணையங்களையும் விடுவிக்கும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையை பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், நிலுவையில் உள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை நிறுவனம் பத்திரங்களை வைத்திருக்க தகுதியுடைய நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

#### **10. பொறுப்பான கடன் நடத்தை - தனிநபர் கடன்களை செட்டில்மென்ட் செய்தல் / தீர்வு கண்ட பின் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்.**

எதிர்காலத்தில் வாடிக்கையாளர் குறைகள் மற்றும் சர்ச்சைகளைத் தவிர்ப்பதற்காக, கடன் கணக்கு முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டு மூடப்பட்டவுடன் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் நிறுவனம் சிறந்த நடைமுறைகளைப் பின்பற்றும்.

கடன் வாங்குபவர்கள் எதிர்கொள்ளும் பிரச்சினைகளைத் தீர்ப்பதற்கும், பொறுப்பான கடனை ஊக்குவிப்பதற்கும், பின்வரும் வழிமுறைகள் வழங்கப்படுகின்றன:

#### **A. அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்:**

- (i) நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவிக்கும் மற்றும் கடன் கணக்கை முழுமையாக செட்டில்மென்ட் செய்த / தீர்வு செய்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிவேட்டிலும் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை நீக்கும்.
- (ii) கடன் வாங்குபவர் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை கடன் கணக்கு சேவை செய்யப்பட்ட வங்கி கிளை / அலுவலகத்திலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கும் நிறுவனத்தின் வேறு எந்த அலுவலகத்திலிருந்தோ அவரது விருப்பப்படி பெறும் வாய்ப்பு வழங்கப்படும்.

(iii) அந்த சுற்றறிக்கை அமலுக்கு வந்த தேதியிலோ அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்பட்ட கடன் ஒப்புதல் கடிதங்களில், அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை திருப்பி அனுப்புவதற்கான காலக்கெடு மற்றும் இடம் குறிப்பிடப்படும்.

(iv) தனி கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டு கடன் வாங்குபவர்களின் எதிர்பாராத மரணம் ஏற்பட்டால், அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளிடம் திருப்பி ஒப்படைக்க NBFC-கள் நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட நடைமுறையைக் கொண்டிருக்க வேண்டும். அத்தகைய நடைமுறை வாடிக்கையாளர் தகவலுக்கான பிற ஒத்த கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன் NBFCகளின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.

#### B. அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு:

(i) அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது கடன் முழுமையாக செட்டில்மென்ட் செய்த / தீர்வு செய்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குப் பிறகு தொடர்புடைய பதிவேட்டில் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், நிறுவனம் அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கும். தாமதம் நிறுவனத்தின் காரணமாக இருந்தால், ஒவ்வொரு நாள் தாமதத்திற்கும் ₹5,000 வீதம் கடன் வாங்குபவருக்கு இழப்பீடு வழங்கும்.

(ii) அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்கள் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ தொலைந்துவிட்டாலோ / சேதமடைந்தாலோ, நிறுவனம் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல் / சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு கடன் வாங்குபவருக்கு உதவ வேண்டும் மற்றும் மேலே உள்ள (ii) பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இழப்பீட்டை வழங்குவதோடு தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்க வேண்டும். இருப்பினும், இத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க NBFC-களுக்கு கூடுதல் 30 நாட்கள் அவகாசம் வழங்கப்படும், மேலும் தாமதமான காலத்திற்கான அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).

(iii) இந்த வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு, பொருந்தக்கூடிய எந்தவொரு சட்டத்தின் கீழும் வேறு எந்த இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கான கடன் வாங்குபவரின் உரிமைகளுக்குப் பாதிப்பில்லாமல் இருக்கும்.

#### C. பொருந்தக்கூடிய தன்மை:

மேலே உள்ள பத்தி B இல் உள்ள வழிமுறைகள், அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பது டிசம்பர் 01, 2023 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு வரும் அனைத்து நிகழ்வுகளுக்கும் பொருந்தும்.

#### 11. சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களுக்கான மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்.

(1) சமமான மாதாந்திர தவணை (EMI) முறையில் மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தில் கல்விக் கடன்களை வழங்கும் போது, கடனின் காலம் முழுவதும் வட்டி விகிதங்கள் அதிகரிக்கக்கூடும் என்ற சூழ்நிலையில், தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பதற்கும் மற்றும்/அல்லது EMI தொகையை அதிகரிப்பதற்கும் போதுமான வாய்ப்பு / கூடுதல் தொகை உள்ளதா என்பதை நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை கருத்தில் கொண்டு உறுதி செய்யும்.

செயல்படுத்தல் மற்றும் இணக்கத்திற்கான பின்வரும் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய நிறுவனம் ஒரு பொருத்தமான கொள்கை கட்டமைப்பை உருவாக்கியுள்ளது:

(i) கடன் வழங்கும் நேரத்தில், வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றங்களால் EMI மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டும் மாறக்கூடும் என்பதன் சாத்தியமான தாக்கம் குறித்து நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். அதன் பிறகு, மேற்கூறிய காரணங்களால்



EMI/தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டும் அதிகரித்தால், அது பொருத்தமான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

(ii) வட்டி விகிதங்களை மாற்றியமைக்கும் நேரத்தில், நிறுவனம் தனது வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி, நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கும். இந்த கொள்கை, மற்றவற்றுடன், கடனின் காலம் முழுவதும் ஒரு கடன் வாங்குபவர் எத்தனை முறை மாற அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதையும் குறிப்பிடலாம்.

(iii) கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பின்வரும் விருப்பங்களும் வழங்கப்படும்: (அ) EMI தொகையை அதிகரிப்பது அல்லது கடனின் தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது அல்லது இந்த இரண்டு விருப்பங்களையும் சேர்த்துக்கொள்வது. (ஆ) கடனின் காலம் முடியும் வரை எந்த நேரத்திலும் கடனை பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்துவது. முன்கூட்டியே கடனை அடைப்பதற்கான கட்டணங்கள் / முன்கட்டணம் செலுத்துவதற்கான அபராதம் ஆகியவை தற்போதுள்ள விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டவை.

(iv) மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு கடனை மாற்றுவதற்கான அனைத்து பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் மேற்கூறிய விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கான எந்தவொரு சேவை கட்டணங்கள் / நிர்வாக செலவுகள் ஆகியவை கடன் ஒப்புதல் கடிதத்திலும், நிறுவனம் அவ்வப்போது அத்தகைய கட்டணங்கள் / செலவுகளை மாற்றியமைக்கும் போதும் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும்.

(v) மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடனில் தவணைக்காலம் நீட்டிக்கப்பட்டால், அது நெகட்டிவ் அமார்டைசேஷனுக்கு வழிவகுக்காது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

(vi) நிறுவனம் ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பொருத்தமான வழிகள் மூலம் ஒரு அறிக்கையை வழங்கும் / கிடைக்கச் செய்யும். அந்த அறிக்கையில் குறைந்தபட்சம் இதுவரை வசூலிக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMI களின் எண்ணிக்கை மற்றும் கடனின் முழு தவணைக்காலத்திற்கான ஆண்டு வட்டி விகிதம் / ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவற்றைக் குறிப்பிடும். அறிக்கைகள் எளிமையாகவும் கடன் வாங்குபவர் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

(2) சமமான மாதாந்திர தவணை கடன்களைத் தவிர, இந்த வழிமுறைகள் வெவ்வேறு கால இடைவெளிகளைக் கொண்ட அனைத்து சமமான தவணை அடிப்படையிலான கடன்களுக்கும் பொருத்தமான மாற்றங்களுடன் பொருந்தும்.

(3) மேலே உள்ள வழிமுறைகள் தற்போதுள்ள மற்றும் புதிய கடன்களுக்கு டிசம்பர் 31, 2023 க்குள் பொருத்தமான வகையில் நீட்டிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். தற்போதுள்ள அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும், அவர்களுக்குக் கிடைக்கும் விருப்பங்களைத் தெரிவிக்கும் ஒரு தகவல் தொடர்பு பொருத்தமான வழிகள் மூலம் அனுப்பப்படும்.

## 12. நிலுவைத் தொகைகளை வசூலித்தல்:

- a) வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்கும் போது, அவன்ஸ் நிறுவனம் திருப்பிச் செலுத்தும் ப்ராசஸ், அதாவது தவணைத் தொகை, கடனின் காலம், காசோலை திரும்பினால் ஏற்படும் கட்டணங்கள், அபராத வட்டி, அபராதக் கட்டணங்கள் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு ஆகியவற்றை தெளிவாக விளக்கும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை பின்பற்றவில்லை என்றால், கடன் நிலுவைத் தொகையை மீட்பதற்காக நாட்டின் சட்டங்களுக்குட்பட்ட ஒரு குறிப்பிட்ட ப்ராசஸ் பின்பற்றப்படும். இந்த ப்ராசஸ் இல் வாடிக்கையாளருக்கு நினைவூட்டல் அனுப்புவதல், நேரில் சென்று பேசுதல் மற்றும்/அல்லது பிணையம் ஏதும் இருந்தால் அதை திரும்பப் பெறுதல் ஆகியவை அடங்கும்.

- b) கூடுதலாக, கடன் அல்லது சொத்து பிணையத்தை மீண்டும் கையகப்படுத்துவதற்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கடன் அல்லது பாதுகாப்பு தொடர்பான ஆவணத்தில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, இந்த விதிமுறைகள் பின்வரும் விஷயங்களைப் பற்றி விளக்கும்: (a) சொத்தை கையகப்படுத்துவதற்கு முன்பு வழங்கப்படும் அறிவிப்பு காலம்; (b) அறிவிப்பு காலத்தை எந்த சூழ்நிலைகளில் தள்ளுபடி செய்யலாம்; (c) கடனை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை; (d) சொத்தை விற்பனை செய்வதற்கு / ஏலம் செய்வதற்கு முன்பு கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குவதற்கான இறுதி வாய்ப்பு குறித்த ஏற்பாடு; (e) வாடிக்கையாளருக்கு மீண்டும் சொத்தின் உடைமையை வழங்குவதற்கான முறை; மற்றும் (f) சொத்தை விற்பனை செய்வதற்கு / ஏலம் செய்வதற்கான முறை.
- c) கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனமோ அல்லது அதன் முகவர்களோ சட்டப்பூர்வமாகவும் நியாயமாகவும் தங்களுக்குக் கிடைக்கக்கூடிய தீர்வுகளை மட்டுமே நாடுவார்கள். கடன் வசூலிக்கும் முயற்சிகளில் எந்தவொரு நபருக்கும் எதிராக வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல் ரீதியாகவோ மிரட்டல் அல்லது துன்புறுத்தல் போன்ற எந்தவொரு செயலிலும் ஈடுபட மாட்டார்கள். இதில் பொதுவில் அவமானப்படுத்துவது அல்லது கடன் வாங்கியவர்களின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், பரிந்துரையாளர்கள் மற்றும் நண்பர்களின் தனியுரிமையில் தலையிடுவது, மொபைல் அல்லது சமூக ஊடகங்கள் மூலம் பொருத்தமற்ற செய்திகளை அனுப்புவது, மிரட்டல் மற்றும்/அல்லது அடையாளம் தெரியாத அழைப்புகளை செய்வது, நிலுவையில் உள்ள கடன்களை மீட்பதற்காக கடன் வாங்குபவரை தொடர்ந்து அழைப்பது மற்றும்/அல்லது காலை 8:00 மணிக்கு முன் மற்றும் இரவு 7:00 மணிக்கு பிறகு அழைப்பது, பொய்யான மற்றும் தவறான தகவல்களை வழங்குவது மற்றும் கடன்களை மீட்பதற்காக உடல் பலத்தை பயன்படுத்துவது போன்ற செயல்களில் ஈடுபட மாட்டார்கள். வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு அதன் ஊழியர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்க நிறுவனம் அனைத்து முயற்சிகளையும் எடுக்கும்.
- d. மேற்கூறியவற்றுக்கு ஏற்ப, நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிக்கும்போது கடைப்பிடிக்க வேண்டிய நடத்தை விதிகள் இணைப்பு A இல் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

### 13. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை:

இது தொடர்பாக எழும் பிரச்சினைகளைத் தீர்ப்பதற்காக நிறுவனம் தகுந்த குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை அமைத்துள்ளது. இதன் மூலம் நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளின் முடிவுகளால் ஏற்படும் அனைத்து பிரச்சினைகளும் அடுத்த உயர் மட்டத்தில் கேட்கப்பட்டு தீர்வு காணப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.

மேலும், இயக்குநர்கள் குழு அவ்வப்போது ஃபேர் நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாட்டை ஆய்வு செய்யும். இத்தகைய ஆய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் இயக்குநர்கள் குழுவுக்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.

சிறப்பான சேவைகள் வாடிக்கையாளர்களைப் பெறுவதற்கும், தக்கவைப்பதற்கும் மற்றும் சேவை திறனை மேம்படுத்துவதற்கும் நிறுவனங்களுக்கு உதவுகின்றன. இந்த தத்துவத்தின் அடிப்படையில், வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக நிறுவனம் நான்கு (4) அடுக்கு முறையைப் பின்பற்றுகிறது. அதன் விவரங்கள் கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ளது:

#### 1. நிலை 1:

- (a) ஏதேனும் சேவை கோரிக்கை/புகார்கள் இருந்தால், வாடிக்கையாளர் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொடர்பு முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றில் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவை அணுகலாம்:

- மின்னஞ்சல்: [wecare@avanse.com](mailto:wecare@avanse.com)
- இந்தியாவிலிருந்து அழைக்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கான இலவச எண்: 1800-266-0200
- வெளிநாட்டிலிருந்து அழைக்கும் வாடிக்கையாளர்களின் தொடர்பு எண்: (+91) 22-6680 6464
- கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு எழுத்துப்பூர்வமான கோரிக்கை அனுப்பலாம்:

அவன்ஸ் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

E விங், 4<sup>வது</sup> மாடி,

டைம்ஸ் ஸ்கொயர், அந்தேரி குர்லா சாலை,

காம்தேவி, மரோல்,

அந்தேரி (கிழக்கு),

மும்பை - 400 059, மகாராஷ்டிரா.

- (b) சேவை கோரிக்கை / புகார் கிடைத்தவுடன், 2 வேலை நாட்களுக்குள் மின்னஞ்சல் / தபால் மூலம் கடிதம் / குறுஞ்செய்தி / வாட்ஸ்அப் உட்பட சட்டப்பூர்வமாக செல்லுபடியாகும் வேறு எந்த மின்னணு தொடர்பு முறை மூலமாகவும் வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புதல் அளிக்கப்படும். இந்த நிலையில், நிறுவனம் பிரச்சினையை போதுமான அளவு விசாரித்து ஆராய முடிந்தால், 14 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்க முயற்சிக்கும்.
- (c) இருப்பினும், ஒரு புகாருக்கு விரிவான விசாரணை மற்றும்/அல்லது குற்றவாளியை அடையாளம் காண வாடிக்கையாளரின் ஆதரவு தேவைப்பட்டாலோ, மூல காரணத்தை ஆராய வேண்டியிருந்தாலோ அல்லது வழக்கு நிலுவையில் இருந்தாலோ (உள்ளூர் போலீஸ் அதிகாரிகளிடம் நிலுவையில் உள்ளவை உட்பட), அத்தகைய புகார்களுக்கு பதிலளிப்பதற்கும் தீர்ப்பதற்கும் TAT 14 நாட்களுக்கு மேல் ஆகலாம்.
- (d) மேலே குறிப்பிட்டுள்ள வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவின் தீர்வு / பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளபடி நிலை 2 க்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

## 2. நிலை 2

- (a) வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் சேவை கோரிக்கை/புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக முதலில் மேலே நிலை 1 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவை அணுக வேண்டும். அவர்களின் கோரிக்கை/புகார் 14 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டாலோ அல்லது அவர்கள் வழங்கப்பட்ட தீர்வில் திருப்தியடையாவிட்டாலோ, அவர்கள் நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் பிரிவை தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் என்பதையும் கவனத்தில் கொள்ள வேண்டும்:

கவனத்திற்கு: மூத்த குறை தீர்க்கும் மேலாளர்

அவன்ஸ் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

E விங், 4<sup>வது</sup> மாடி,

டைம்ஸ் ஸ்கொயர், அந்தேரி குர்லா சாலை,

காம்தேவி, மரோல், அந்தேரி (கிழக்கு),

மும்பை - 400 059, மகாராஷ்டிரா.

மின்னஞ்சல்: [grievanceredressalcell@avanse.com](mailto:grievanceredressalcell@avanse.com)

தொலைபேசி : 1800-266-0200

### 3. நிலை 3:

குறை தீர்க்கும் பிரிவின் முடிவில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர் நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை (GRO) அணுகலாம்:

கவனத்திற்கு: திரு. ஜி.டி. பாட்டில்

**குறை தீர்க்கும் அதிகாரி (GRO)**

**அவன்ஸ் ஸ்பைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்**

E விங், 4<sup>வது</sup> மாடி,

டைம்ஸ் ஸ்கொயர், அந்தேரி குர்லா சாலை,

காந்தேவி, மரோல்,

அந்தேரி (கிழக்கு),

மும்பை - 400 059, மகாராஷ்டிரா.

**மின்னஞ்சல்:** [gro@avanse.com](mailto:gro@avanse.com)

**தொலைபேசி:** 022- 6859 9999

இந்த நிலையில் வாடிக்கையாளரின் புகாரை அதன் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்க எங்களால் முடிந்த அனைத்தையும் செய்வோம்.

### 4. நிலை 4:

A. மேலே நிலை 3 இல் உள்ள குறை தீர்க்கும் அதிகாரியிடம் புகார் அளித்த பிறகும் 30 நாட்களுக்குள் தீர்வு கிடைக்கவில்லை என்றாலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் பெறப்பட்ட தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ, கீழே உள்ள அட்டவணைவின் 3.1 வது பிரிவில் (NBFC குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள்) குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நடைமுறையைப் பின்பற்றி CMS போர்டல் அல்லது மின்னணு / நேரடி முறை மூலம் குறைதீர்ப்பாளரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

| #    | விவரங்கள்                                                | இணைப்பைக் கிளிக் செய்யவும்                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1. | NBFC குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள்       | <a href="https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme">https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme</a> |
| 3.2. | குறைதீர்ப்பாளருக்கு புகார் அளிக்கும் முறை                | <a href="https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme">https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme</a> |
| 3.3. | Avanse நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள் | <a href="https://www.avanse.com/ombudsman-scheme/nodal-officers-details">https://www.avanse.com/ombudsman-scheme/nodal-officers-details</a>               |

B. வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பாளரின் தீர்ப்பால் அல்லது குறைதீர்ப்பாளரின் அலுவலகத்தால் புகார் நிராகரிக்கப்பட்டதால் பாதிக்கப்பட்டால், தீர்ப்பு அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்யலாம் –

**நிர்வாக இயக்குநர்**

**நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை**

**இந்திய ரிசர்வ் வங்கி.**

**14. பொதுவானவை:**

- (a) கடன் வழங்கும் விஷயங்களில் நிறுவனம் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது.
- (b) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர (வாடிக்கையாளரால் முன்பு வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரை) கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும்.
- (c) நிறுவனம் கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கைகளை, வாடிக்கையாளரிடமிருந்தோ அல்லது வங்கி / நிதி நிறுவனத்திலிருந்தோ வந்தாலும், சாதாரண முறையில் ப்ராசஸ் செய்யும். அனைத்து கோரிக்கைகளும் 21 வேலை நாட்களுக்குள் ப்ராசஸ் செய்யப்பட்டு, ஆட்சேபனைகள் / கூடுதல் தேவைகள் ஏதேனும் இருந்தால், வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- (d) தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, வணிக நோக்கங்களைத் தவிர மற்ற நோக்கங்களுக்காக வழங்கப்பட்ட எந்தவொரு மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடனுக்கும், இணை கடன் பெற்றவர்கள் இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் / அபராதங்கள் வசூலிக்கப்பட மாட்டாது. இது ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு இணங்க இருக்கும்.
- (e) வாடிக்கையாளரின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் மற்றும் நிறுவனத்துடனான அவர்களின் பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பான தகவல்களும் ரகசியமாக பாதுகாக்கப்படும். வாடிக்கையாளரின் முன் எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதல் மற்றும்/அல்லது சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளால் தேவைப்படுவதைத் தவிர, அவை யாருக்கும் வெளியிடப்படாது.
- (f) நிறுவனம் இந்த குறியீட்டை பின்வருமாறு பொதுவில் தெரியப்படுத்தும்:
  - ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்த குறியீட்டின் நகலை, கேட்கும் போதெல்லாம் வழங்குதல்;
  - இந்த குறியீட்டை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடுதல்; மற்றும்
  - இந்த குறியீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி ஃபேர் வணிக நடைமுறைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களை எதிர்கொள்ளும் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் அவ்வப்போது பயிற்சி அளித்தல்.
- (g) நிறுவனம் அவ்வப்போது அதன் வணிகம் மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளின் அடிப்படையில் இந்தக் குறியீட்டை மதிப்பாய்வு செய்யும்.
- (h) வாடிக்கையாளர் புகார்கள் குறித்த அவ்வப்போது அறிக்கைகள் (பெறப்பட்ட புகார்களின் எண்ணிக்கை மற்றும் தன்மை, புகார்களின் காலம், TATகளை பின்பற்றுதல், சேவை குறைபாடுகள் கண்டறியப்பட்ட புகார்களின் மூல காரண விவரங்கள்) இயக்குநர்கள் குழு/தணிக்கைக் குழுவிற்கு குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

**15. வட்டி விகிதங்கள், ப்ராசஸ் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான கொள்கை:**

வாடிக்கையாளர்களிடம் நிறுவனம் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு அதிகப்படியான வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படுவதில்லை என்பதை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு வட்டி விகிதங்கள், ப்ராசஸ் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான கொள்கையை ("வட்டி விகிதக் கொள்கை") ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. மேலும், வட்டி விகிதங்கள், ப்ராசஸ் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான மேற்கூறிய கொள்கையை நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும்.

**16. உடல்/பார்வை குறைபாடு உள்ளவர்களுக்கான கடன் வசதிகள்:**

உடல் / பார்வைக் குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உட்பட பொருட்கள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் நிறுவனம் ஊனத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளும் பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு இத்தகைய நபர்களுக்கு சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் வழங்கும். அனைத்து நிலைகளிலும் உள்ள தங்கள் ஊழியர்களுக்காக நடத்தப்படும் அனைத்து பயிற்சித் திட்டங்களிலும், சட்டத்தாலும் சர்வதேச உடன்படிக்கைகளாலும் ஊனமுற்ற நபர்களுக்கு உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்டுள்ள உரிமைகள் அடங்கிய பொருத்தமான ஒரு தொகுதியை நிறுவனம் சேர்க்கும். மேலும், குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் கீழ் ஊனமுற்ற நபர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.



### இணைப்பு A

**கடன் நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக வாடிக்கையாளர்களை எந்த வகையிலும் தொடர்பு கொள்ளும் போது, நிறுவனத்தின் அனைத்து அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஊழியர்களும் பின்வரும் நடத்தை விதிகளை கண்டிப்பாக கடைபிடிக்க வேண்டும்:**

1. வசூல் செய்வதற்கான இந்த நடத்தை விதிகளை வசூல் குழுவின் அனைத்து ஊழியர்களும் மற்றும் அதன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட முகவர்களும் கவனமாக பின்பற்ற வேண்டும்.
2. வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை வளர்க்கவும், நீண்ட கால உறவை பேணவும், வாடிக்கையாளர்களுக்கு கண்ணியம் மற்றும் மரியாதையை உறுதிப்படுத்தவும் வேண்டும்.
3. கடன் தொகையை வசூலிப்பதன் அடிப்படை நாகரீகம், ஃபேர் அணுகுமுறை மற்றும் இணக்கமான முறையே ஆகும். கடன் நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதில் முறையற்ற கட்டாய முறைகள் பயன்படுத்தப்படக்கூடாது.
4. பத்திரங்களை திரும்பப் பெறுதல், மதிப்பீடு செய்தல் மற்றும் விற்பனை செய்தல் ஆகியவற்றில் நியாயத்தன்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை இருக்க வேண்டும்.
5. வாடிக்கையாளர்கள் பொதுவாக அவர்கள் விரும்பும் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள். எந்த குறிப்பிட்ட இடமும் குறிப்பிடப்படவில்லை என்றால், அவர்களின் வசிப்பிடத்திலும், அங்கு அவர்கள் இல்லை என்றால், அவர்களின் வணிக / பணிபுரியும் இடத்திலும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள். கடன் வசூலிப்புக்காக வாடிக்கையாளர்களின் இடத்திற்குச் செல்லும் போது, கண்ணியம் மற்றும் ஒழுக்கம் கடைபிடிக்கப்பட வேண்டும்.
6. முதல் சந்திப்பிலேயே அவன்ஸ் நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
7. வாடிக்கையாளர்களின் விவகாரங்களில் எந்தவித தலையீடும் இருக்கக்கூடாது. அவர்களுடன் உரையாடும்போது நாகரீகமான முறையிலேயே இருக்க வேண்டும், கடன் வசூலிப்புக்காக உடல் பலத்தைப் பயன்படுத்தக்கூடாது.
8. அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகள் பொதுவாக வாடிக்கையாளரின் வணிகம் / பணிபுரியும் இடத்தின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் வேறு நேரத்தை தேவைப்படுத்தினால் தவிர, காலை 08:00 மணி முதல் இரவு 07:00 மணி வரை வாடிக்கையாளரைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.
9. ஒரு குறிப்பிட்ட நேரம் / குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க வேண்டும் என்ற வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்பட வேண்டும்.
10. வாடிக்கையாளருக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களும் வழங்க வேண்டும், மேலும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்குத் தேவையான அறிவிப்பும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
11. பாதுகாப்பை திரும்பப் பெறுதல் மற்றும் விற்பனை செய்வதற்கு முன் ஃபேர் அறிவிப்பு வழங்கப்பட வேண்டும்.
12. எல்லா நேரங்களிலும், முடிந்தவரை ஃபேர் முறையில், நிலுவைத் தொகை தொடர்பான சர்ச்சைகள் / வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க முயற்சிக்க வேண்டும்.
13. குடும்பத்தில் துக்கம் அல்லது இதுபோன்ற பேரழிவு நிகழ்வுகள் போன்ற பொருத்தமற்ற சமயங்களில் அழைப்புகள் / வருகைகள் தவிர்க்கப்பட வேண்டும்.

14. வாடிக்கையாளர் தகவல்களின் ரகசியத்தன்மை எல்லா நேரங்களிலும் பாதுகாக்கப்பட வேண்டும்.
15. குற்றவியல் மிரட்டல் அல்லது துன்புறுத்தலில் (சொல் அல்லது உடல் ரீதியான) ஈடுபடுவது போன்ற நடத்தைகள், கடன் வாங்குபவர்கள் / குடும்ப உறுப்பினர்கள் / நண்பர்கள் / பரிந்துரைப்பவர்களை பொதுவில் அவமானப்படுத்த அல்லது அவர்களின் தனிப்பட்ட வாழ்க்கையில் தலையிட முயற்சிக்கும் செயல்கள் கண்டிப்பாக தடை செய்யப்பட்டுள்ளது.
16. மொபைல் அல்லது சமூக ஊடகங்கள் மூலம் தகாத செய்திகளை அனுப்பக்கூடாது.
17. வாடிக்கையாளருக்கு எந்தவிதமான தவறான மற்றும் தவறாக வழிநடத்தும் பிரதிநிதித்துவங்களையும் வழங்கக்கூடாது.
18. நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பது தொடர்பான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் வாடிக்கையாளர் வழங்கிய தொடர்பு விவரங்களில் மட்டுமே மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
19. நிதி பரிவர்த்தனைகளுக்காக சிறுவர்களை தொடர்பு கொள்ளக்கூடாது என்பதில் தேவையான எச்சரிக்கை எடுக்கப்பட வேண்டும். மிக முக்கியமாக, நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பது தொடர்பான தகவல்தொடர்புகள் வாடிக்கையாளர்கள் / கடன் விண்ணப்பதாரர்களுடன் மட்டுமே (அதாவது பெரியவர்களுடன்) இருக்க வேண்டும்.
20. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், வசூல் குழு அல்லது அதன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட முகவர்கள் சட்டப்பூர்வமாகவும் நியாயமாகவும் அவர்களுக்குக் கிடைக்கும் தீர்வுகளை மட்டுமே நாடுவார்கள். மேலும், கடன் வசூலிக்கும் முயற்சியில் எந்தவொரு நபரையும் வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல் ரீதியாகவோ மிரட்டவோ அல்லது துன்புறுத்தவோ மாட்டார்கள். பொதுவில் அவமானப்படுத்த அல்லது கடன் வாங்குபவரின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், பரிந்துரைப்பவர்கள் மற்றும் நண்பர்களின் தனிப்பட்ட வாழ்க்கையில் தலையிடும் நோக்கத்துடன் செயல்கள், மொபைல் அல்லது சமூக ஊடகங்கள் மூலம் பொருத்தமற்ற செய்திகளை அனுப்புதல், மிரட்டல் மற்றும் / அல்லது அடையாளம் தெரியாத அழைப்புகளை மேற்கொள்ளுதல், கடன் வாங்குபவரை தொடர்ந்து அழைத்தல் மற்றும் / அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக காலை 8:00 மணிக்கு முன்பும் இரவு 7:00 மணிக்கு பின்பும் கடன் வாங்குபவரை அழைத்தல், பொய்யான மற்றும் தவறான தகவல்களை தெரிவித்தல் மற்றும் கடன் வசூலிப்புக்காக உடல் பலத்தைப் பயன்படுத்துதல் போன்ற செயல்களில் ஈடுபடக்கூடாது.

## இணைப்பு B

### டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்களுக்கான விவேகமான நடவடிக்கைகள்

- 1) முகவர்களாக நியமிக்கப்பட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- 2) அனைத்து டிஜிட்டல் கடன் தயாரிப்புகளுக்கும் ஒரு நிலையான வடிவத்தில், ஒப்பந்தம் கையெழுத்தாவதற்கு முன்பு, நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு ஒரு முக்கியத் தகவல்கள் அறிக்கையை (KFS) வழங்கும்.
- 3) KFS, பிற தேவையான தகவல்களுடன், APR இன் விவரங்கள், மீட்பு வழிமுறை, டிஜிட்டல் கடன் / ஃபின்டெக் தொடர்பான விஷயங்களைக் கையாள்வதற்காக நியமிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் விவரங்கள் மற்றும் கூலிங்-ஆஃப்/பார்வை காலம் ஆகியவற்றைக் கொண்டிருக்கும்.
- 4) நிறுவனத்துடன் கடன் விண்ணப்பங்களைச் ப்ராசஸ் செய்யும் போது, டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளம் நிறுவனம் சார்பாகத்தான் தொடர்பு கொள்கிறது என்பதை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். அதற்கேற்ப, வாடிக்கையாளர் தொடர்புகளிலும் (ஒப்புதல் கடிதம், கடன் தொகை வழங்கல் உறுதிப்படுத்தல், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் வரவேற்புக் கடிதம்/மின்னஞ்சல் போன்றவை), வாடிக்கையாளர்களின் தகவலுக்காகவும் போதுமான வெளிப்பாடுகளை உறுதி செய்வதற்காகவும் நிறுவனம் கடன் வழங்குபவராகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- 5) கடன் ஒப்பந்தம் செய்வதற்கு முன்பு, கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனத்தின் அதிகாரப்பூர்வ கடிதத் தலைப்பில் ஒப்புதல் கடிதம் வழங்கப்படும்.
- 6) கடன் வாங்குபவர்களுக்கு இந்த அம்சங்களைப் பற்றி அறிந்திருக்கும் வகையில், ஆரம்பத்தில் பதிவு செய்யும் / ஒப்பந்தம் செய்யும் கட்டத்தில், தயாரிப்பு அம்சங்கள், கடன் வரம்பு மற்றும் கட்டணம் போன்ற தகவல்களை அவர்களின் டிஜிட்டல் கடன் செயலிகள் (DLAs) அல்லது அவர்களின் கடன் சேவை வழங்குநர்களின் செயலிகள் (LSPs) தெளிவாகக் காண்பிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- 7) கடன் வாங்குபவருக்கு, கூலிங் ஆஃப்/லுக்-அப் காலத்தில் எந்த அபராதமும் இல்லாமல் அசல் மற்றும் விகிதாசார APR ஐ செலுத்துவதன் மூலம் டிஜிட்டல் கடனிலிருந்து வெளியேற வெளிப்படையான விருப்பம் வழங்கப்படும். கூலிங் ஆஃப் காலம் நிறுவனத்தால் தீர்மானிக்கப்படும். தீர்மானிக்கப்பட்ட காலம் ஏழு நாட்கள் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட கால அளவு கொண்ட கடன்களுக்கு மூன்று நாட்களுக்குக் குறைவாகவும், ஏழு நாட்களுக்குக் குறைவான கால அளவு கொண்ட கடன்களுக்கு ஒரு நாளுக்குக் குறைவாகவும் இருக்கக்கூடாது. லுக்-அப் காலத்திற்குப் பிறகும் கடனைத் தொடரும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, தற்போதைய RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி<sup>6</sup> முன்கூட்டியே செலுத்துவது தொடர்ந்து அனுமதிக்கப்படும்.
- 8) கையெழுத்திடப்பட்ட / ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல், வரவேற்புக் கடிதம் / மின்னஞ்சலுடன் இணைப்பாகவோ அல்லது கடன் வழங்கப்பட்ட பின்னரோ வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும்.
- 9) நிறுவனத்தின் பெயரைப் பயன்படுத்தி ஏதேனும் மோசடி / சந்தேகத்திற்கிடமான செயல்பாடு கண்டறியப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் உடனடியாக 'குறைதீர்க்கும் அதிகாரியிடம்' (GRO) தெரிவிக்க வேண்டும். மேலும், அத்தகைய தளங்கள் / செயலிகளைப் பற்றி ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) 'சச்சேத்' (Sachet) இணையதளத்தைப் (<https://sachet.rbi.org.in>) பயன்படுத்தி புகார் அளிக்க வேண்டும்.
- 10) வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் குறைதீர்க்கும் வழிமுறை ஆகியவை ஃபேர் நடைமுறைக் கொள்கையின்படி (FPC) வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

குறிப்பு: வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான முதல் கட்ட அணுகுமுறை அந்தந்த டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் கூட்டாளர்களாக இருக்கும்.

- 11) கடன் வாங்குபவர்களால் எழுப்பப்படும் ஃபின்டெக் / டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள் / சிக்கல்களைக் கையாள்வதற்கும், அவர்களின் அந்தந்த டிஜிட்டல் கடன் செயலிகள் (DLA) மீதான புகார்களைக் கையாள்வதற்கும் தகுதியான ஒரு பொறுப்பான குறைதீர்க்கும் அதிகாரியை நிறுவனம் மற்றும் அவர்களால் நியமிக்கப்பட்ட கடன் சேவை வழங்குநர் (LSP) கொண்டிருக்க வேண்டும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். மேலும், குறைதீர்க்கும் அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள் நிறுவனம், அதன் கடன் சேவை வழங்குநர் மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் செயலியின் இணையதளங்களில் தெளிவாகக் காட்டப்படும்.
- 12) கடன் வழங்கும் நேரத்தில் மற்றும் வசூல் பொறுப்புகளை LSP க்கு மாற்றும் நேரத்தில் அல்லது வசூலுக்குப் பொறுப்பான LSP இல் மாற்றம் ஏற்படும் நேரத்தில், வசூல் முகவராக செயல்படும் மற்றும் வசூலுக்காக கடன் வாங்குபவரை அணுக அங்கீகாரம் பெற்ற LSP இன் விவரங்களை நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கும்.
- 13) செப்டம்பர் 02, 2022 தேதியிட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் ஜூன் 08, 2023 தேதியிட்ட செட்டில்மென்ட்கள் மற்றும் தொழில்நுட்ப தள்ளுபடிகள் கட்டமைப்பு தொடர்பான சுற்றறிக்கைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின்படி தங்களது அனைத்து DLA மற்றும் LSP-களும் செயல்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.