பூனாவாலா ஃபின்கார்ப் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

அமலுக்கு வரும் தேதி: 05.05.2026

அனுமதி/ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டத் தேதி: 05.05.2026

பதிப்பு எண்: 13.0

அனுமதி/ஒப்புதல் அளித்தவர்: இயக்குனர்கள் குழு:

பாலிசி உரிமையாளர்: வணிகப் பிரிவு, இணக்க செயல்முறை மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவு

பூனாவாலா ஃபின்கார்ப் லிமிடெட் ("PFL/ நிறுவனம்") அதன் வாடிக்கையாளர்கள் / கடனாளிகளுக்கு வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் குறித்த பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும், குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்கள்/ கடனாளிகளுக்கும் வழங்குதல்.

உள்ளடக்கங்கள்

1. அறிமுகம் 3
2. நோக்கம் 3
3. கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம் 3
4. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன்களுக்கான முக்கிய தகவல் அறிக்கை 4
5. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் மற்றும் கடன் வழங்கல்கள் 4
6. கடனைத் திரும்பப் பெறுதல் 5
7. பத்திரங்களை திருப்பி வழங்குதல் 5
8. பொறுப்பான கடன் நடவடிக்கை - தனிப்பட்ட கடன்கள் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டதும் / செட்டில் செய்யப்பட்டதும் அனைத்து அசையும் / அசையா சொத்துகளுக்கான ஆவணங்களை விடுவித்தல் 5
9. சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிப்பட்ட கடன்களுக்கான ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தின் மறுநியமனம் 6
10. பொதுவான உட்பிரிவுகள் 6
11. பிணைய பத்திரத்தை மீண்டும் கைப்பற்றுதல் 7
12. இயக்குனர்கள் குழுவின் பொறுப்புகள் 8
13. குறைகளை தீர்த்தல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை 8
14. ரிசர்வ் வங்கி - இன்டெகிரேட்டடு ஓம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம், 2021 9
15. நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களின் உரிமையை மீண்டும் கைப்பற்றுதல் 11
16. உடல் ரீதியாக / பார்வை குறைபாடு உள்ளவர்களுக்கான கடன் வசதிகள் 11
17. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரங்கள் 11
18. தங்க நகைகளுக்கு ஈடாக கடன் வழங்குதல் 12
19. மற்ற விஷயங்கள் 12
20. மதிப்பாய்வு 12
21. கட்டுபாடு மாற்றம் 12

1. அறிமுகம்

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (இனிமேல் 'குறியீடு' என்று குறிப்பிடப்படும்) அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும், குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு, PFL நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக பூனாவாலா ஃபின்கார்ப் லிமிடெட் (இனிமேல் 'நிறுவனம்/PFL' என்று குறிப்பிடப்படும்) பின்பற்றும் நடைமுறைகள் குறித்த பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

2. நோக்கம்

இந்த குறியீடு உருவாக்கப்பட்டதன் நோக்கம்:

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் தரநிலைகளை அமைத்து நல்ல, நியாயமான மற்றும் நம்பகமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்;
- நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுடனான கொடுக்கல் வாங்கல்களில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்தல்;
- முன்பணங்களை வசூலிப்பது தொடர்பான கணக்குகளில் சட்ட விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்;
- நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகளிலிருந்து வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை நன்கு புரிந்துகொள்ள உதவுதல்;
- போட்டியின் மூலம் சந்தை காரணங்களுடன் இணைந்து, உயர்ந்த செயல்பாட்டுத் தரங்களை அடைய முயற்சித்தல்;
- வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்.

3. கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

i. அனைத்து கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களிலும் கடனை நிர்வகிப்பதற்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான விரிவான தகவல்களும், நம்முடைய மதிப்புமிக்க வாடிக்கையாளர்களின் நலனைப் பாதிக்கும் பிற தொடர்புடைய தகவல்களும் இருக்க வேண்டும். விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சேர்த்து சமர்ப்பிக்க வேண்டிய வழக்கமான ஆவணங்களின் விவரங்களும் இந்தப் படிவங்களில் இருக்க வேண்டும். இருப்பினும், கடன் எழுத்துறுதித் தேவைகளைப் பொறுத்து, நிறுவனம் பொருத்தமாகக் கருதும் பிற ஆவணங்களை வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து கோரலாம்.

ii. நிறுவனம் பல்வேறு கடன் ஆவணங்களின் உள்ளடக்கங்களை உள்ளூர் மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு விளக்குகிறது, மேலும் கடனை நிர்வகிப்பதற்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்வதை உறுதி செய்கிறது.

iii. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடனாளியின் நலனைக் குறிக்கும் தேவையான தகவல்கள் உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும், இதன் மூலம், பிற நிதி நிறுவங்கள் (NBFCs) வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் பொருத்தமான ஒப்பீடு செய்யவும், கடனாளி அறிவார்ந்த முடிவை எடுக்கவும் முடியும்.

iv. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதலை நிறுவனம் அனுப்பும். நிறுவனம் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து ஆவணங்களையும், வழங்கப்பட்ட தகவல்களையும் பரிசீலனை செய்து, வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறுவதற்கான தகுதியைச் சரிபார்த்து, தன்னுடைய தனிப்பட்ட சுய விருப்பத்தின் அடிப்படையில் முன்மொழிவை மதிப்பீடு செய்யும். அனைத்து தேவையான ஆவணங்களுடன் முழுமையாக பூர்த்தி செய்யப்பட்ட கடன் விண்ணப்பங்கள், எவ்வளவு காலத்திற்குள் தீர்வு காணப்படும் என்பது, கடன் விண்ணப்பங்களின் ஒப்புதலில் குறிப்பிடப்படும். வாடிக்கையாளர் அவரது/அவரது/அவர்களது கடன் விண்ணப்பத்தின் நிலை தொடர்பான புதுப்பித்த தகவலை பெற, வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்

v. பூர்த்தி செய்யப்பட்ட கடன் விண்ணப்பப் படிவம் என்பது கடனாளியின் நலனை பாதிக்கும் தகவல்கள், பொருந்தக்கூடிய வருடாந்திர வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்), விண்ணப்பத்தைச் செயல்படுத்தத் தேவையான ஆவணங்கள் போன்றவற்றைக் குறிக்கும்.

4. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன்களுக்கான முக்கிய தகவல் அறிக்கை

i. நிறுவனம், கடனாளி புரிந்துக்கொள்ளும் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது பிற மொழியிலோ, கடன் அனுமதி கடிதம் அல்லது பிற வழிமுறையின் மூலம், கீழ்க்கண்ட விவரங்களை எழுத்து மூலமாக கடனாளிக்கு அறிவிக்கும்:

- பிணையமாக வைக்கப்படும் சொத்துகள்/சொத்து விவரங்கள், ஏதேனும் இருந்தால்;
- அனுமதி/ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை;
- விதிக்கப்பட்ட வருடாந்திர வட்டி விகிதம்;
- அபராதக் கட்டணங்கள்;
- காசோலை பவுன்ஸ் ஆவதற்கான அபராதம்;
- கடனுக்கான காலம்;
- தவணை தொகை மற்றும் கடன் திருப்பி செலுத்துவதற்கான கால எண்ணிக்கை;
- EMI தொடக்க தேதி;
- முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால்.
- மேலும் கடன் வசதிக்கு பொருந்தும் இதர செலவுகள் மற்றும் கட்டணங்கள்.

ii. கடன் அனுமதி கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மேற்கண்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர் ஏற்றுக்கொண்ட பின், நிறுவனம் அவற்றை பதிவாக வைத்திருக்கும்.

iii. கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலுடன் சேர்த்து, அனைத்து கடனாளிகளுக்கும் நிறுவனம் வழங்கும்.

iv. கடன் ஒப்பந்தத்தில் தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை நிறுவனம் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிட்டிருக்கும்.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-ல் பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ள வடிவமைப்பின்படி, 'கடன் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கியத் தகவல் அறிக்கை (KFS)' குறித்த வழிமுறைகளை நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டும்.

<u>கடன் கணக்குகளில் உள்ள அபராதக் கட்டணங்கள்:</u>

கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் கடனாளி பின்பற்றாததற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால் அது ‘அபராதக் கட்டணங்கள்’ எனக் கருதப்படும்; அது முன்பணங்களுக்கு விதிக்கப்படும் வட்டிவிகிதத்தில் சேர்க்கப்படும் ‘அபராத வட்டி’ என்ற வடிவத்தில் விதிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக மாற்றப்படாது; அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், கடன் கணக்கில் கூட்டு வட்டி வசூலிப்பதற்கான வழக்கமான நடைமுறைகளை இது பாதிக்காது. இந்திய ரிசர்வ்

வங்கியின் (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-ல் குறிப்பிட்டுள்ளபடி மற்ற ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகளும் பின்பற்றப்பட வேண்டும்.

5. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் மற்றும் கடன் வழங்கல்கள்

வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், திருப்பிச் செலுத்தும் கால அட்டவணை, வட்டிவிகிதங்கள், பிணைய பத்திரம் மற்றும் நிறுவனத்துடனான வாடிக்கையாளர் உறவைப் பாதிக்கும் பிற மாற்றங்கள் ஏதேனும் ஏற்பட்டால், நிறுவனம் அவற்றை கடனாளி புரிந்துக்கொள்ளும் பிராந்திய மொழியிலோ அல்லது பிற மொழியிலோ வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் எந்த மாற்றங்களும் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே அமல்படுத்தப்படும். இது தொடர்பாக பொருத்தமான ஒரு நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்.

6. கடனைத் திரும்பப் பெறுதல்

கடன்களைத் திரும்பப் பெறுதல் அல்லது திருப்பிச் செலுத்துவதை விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பிணையங்களைக் கோருதல் அல்லது கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழான வேறு ஏதேனும் செயல்பாடு தொடர்பான எந்தவொரு முடிவும், கடன் வாங்குபவருடனான அந்தந்த கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள தொடர்புடைய விதிகள் மற்றும் அதில் செய்யப்பட்ட திருத்தங்களின்படி கண்டிப்பாக எடுக்கப்பட வேண்டும்.

7. பத்திரங்களை திருப்பி வழங்குதல்

i. பிற கோரிக்கைகளுக்காக, கடனாளர்களிடமிருந்து நிறுவனத்திற்கு ஏதேனும் சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது பற்றுரிமை இருந்தால் அதனைத் தவிர்த்து, அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளும் செலுத்தப்பட்டதும் அல்லது கடன் தொகை முழுமையாக வசூலிக்கப்பட்டதும் நிறுவனம் அனைத்து பிணைய பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும். அப்படிப்பட்ட ஒரு உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்று வைத்துக்கொள்வோம். நிறுவனம் அதைப் பயன்படுத்தும் முன் கடனாளருக்கு அதுகுறித்த முழுமையான விவரங்களுடன் ஒரு அறிவிப்பை வழங்க வேண்டும். அதில் மீதமுள்ள கிளைம்கள், மேலும் நிறுவனம் எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் பிணைய பத்திரங்களை வைத்திருக்கும் அல்லது கைப்பற்றும் உரிமை கொண்டுள்ளது என்பதையும் தெளிவாக குறிப்பிட வேண்டும். இது சம்பந்தப்பட்ட கோரிக்கை அல்லது மொத்த நிலுவைத் தொகை கடனாளரால் முழுமையாக செலுத்தப்படும் வரை அமலில் இருக்கும்.

ii. கடனாளியின் மீது நிறுவனத்திற்குப் பிற சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது பற்றுரிமை ஏதேனும் இருந்தால் அதனைத் தவிர்த்து, கீழ்க்காணும் நிகழ்வுகளில் ஏதேனும் ஒன்று நிகழும் போது, கடனாளி வழங்கிய எந்தவொரு பிணைய பத்திரத்தின் மீதான உரிமையை நிறுவனம் விடுவிப்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்:

- நிலுவையில் உள்ள அனைத்து தொகைகளையும் கடனாளி திருப்பி செலுத்துதல்;
- கணக்கு பரிமாற்றம் மற்றும் அதன் விளைவாக நிலுவையில் உள்ள அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் செட்டில் செய்தல்;
- நிலுவை தொகைகளை செலுத்தி கடன் கணக்கை செட்டில் செய்ததைத் தொடர்ந்து, கடன் கணக்கை உரிய நேரத்தில் மூடுதல்; மற்றும்/அல்லது
- வேறு ஏதேனும் உரிமை அல்லது பற்றுரிமை இருந்தாலும், அதுகுறித்த முழுமையான விவரங்களுடன் கடனாளிக்கு அதைப் பற்றி நிறுவனம் அறிவிப்பை வழங்க வேண்டும்.

8. பொறுப்பான கடன் நடவடிக்கை - தனிப்பட்ட கடன்கள் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டதும் / செட்டில் செய்யப்பட்டதும் அனைத்து அசையும் / அசையா சொத்துகளுக்கான ஆவணங்களை விடுவித்தல்

அசையும்/அசையா சொத்துகளுக்கான ஆவணங்களை விடுவித்தல்:
கடன் கணக்கு முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டதும்/செட்டில் செய்யப்பட்டதும், நிறுவனம் அனைத்து அசையும் / அசையா சொத்துகளுக்கான அசல் ஆவணங்களை 30 நாட்களுக்குள் விடுவித்து, ஏதேனும் பதிவேட்டிலும் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ள கட்டணங்களை நீக்க வேண்டும். கடனாளிக்கு, அவரது விருப்பத்திற்கேற்ப அசையும்/அசையா சொத்துகளுக்கான அசல் ஆவணங்களைப் பெறும் ஆப்ஷன் வழங்கப்படும். அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைத் திருப்பித் தரும் காலக்கெடு மற்றும் இடம் ஆகியவை கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
தனிநபர் கடன் வாங்கியவர் அல்லது கூட்டாக கடன் வாங்கியவர்களின் இறப்பு நேரிடும் பட்சத்தில், அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை வாரிசுதாரர்களிடம் ஒப்படைப்பதற்கான தெளிவான நடைமுறையை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது. இது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் <அசல்-சொத்து-ஆவணங்களை-திருப்பி-தருவதற்கான-நடைமுறை> என்ற இணைப்பில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

கடன் முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டதும்/செட்டில் செய்யப்பட்டதும் 30 நாட்கள் கடந்தும் அசையும்/அசையா சொத்துகளுக்கான அசல் ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட பதிவேட்டில் சார்ஜ் சாட்டிஸ்ஃபேக்ஷன் ஃபார்ம்-ஐ தாக்கல் செய்யத் தவறினால், அந்தத் தாமதத்திற்கான காரணங்களை நிறுவனம் கடனாளிக்கு அறிவிக்க வேண்டும். தாமதம் ஏற்பட்டதற்கான காரணம் நிறுவனமாக இருந்தால், அந்தத் தாமதமான ஒவ்வொரு நாளுக்கும் நிறுவனம் கடனாளிக்கு ரூ.5,000 வீதம் இழப்பீடு வழங்க வேண்டும். இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-ல் குறிப்பிட்டுள்ளபடி மற்ற அனைத்து விதிமுறைகளும் பின்பற்றப்பட வேண்டும்.

9. சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிப்பட்ட கடன்களுக்கான ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தின் மறுநியமனம்.

கடனுக்கான அனுமதி/ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்தில், கடன் மீதான முக்கிய வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம், EMI மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும் என்பது குறித்து நிறுவனம் கடனாளிகளுக்கு தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். மேற்கண்ட காரணங்களால் EMI, தவணைக்காலம் அல்லது அதிகரிக்கப்பட்டால், அதுகுறித்து நிறுவனம் கடனாளிக்கு உடனடியாக உரிய வழிகளின் மூலம் அறிவிக்க வேண்டும். இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-ல் குறிப்பிட்டுள்ளபடி மற்ற அனைத்து விருப்பங்களும் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.

10. பொதுவான உட்பிரிவுகள்

குறுக்கீடு இல்லாதிருத்தல்:

i. கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சூழ்நிலைகளைத் தவிர, நிறுவனமோ அல்லது நிறுவனத்தின் ஊழியர்களோ கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடக்கூடாது.
ii. கடன் வாங்கியவர் முன்பே வெளியிடாத ஏதேனும் புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தால், மேற்கண்ட கட்டுப்பாடு எந்த நிலையிலும் பொருந்தாது.

கணக்கு பரிமாற்றம்:
ஒரு கடனாளியிடமிருந்து கணக்கு பரிமாற்றத்திற்கான கோரிக்கை விடுக்கப்பட்டால், நிறுவனம் அந்த கோரிக்கை கிடைத்ததிலிருந்து 21 (இருபத்தியொரு) நாட்களுக்குள் அதற்கு பதில் வழங்க வேண்டும். இத்தகைய மாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

கடன் மீட்பு செயல்முறை:
ஏதேனும் கடன் மீட்பு நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்பட வேண்டியிருந்தால், அவை கடன் ஒப்பந்தத்தில் வழங்கப்பட்டுள்ள உரிமைகளின்படியும் சட்டப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகளின்படியும் மேற்கொள்ளப்படும். கடனாளியிடம் சரியான முறையில் நடந்து கொள்ளும் வகையில் நிறுவனம் தனது ஊழியர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளித்திருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும். கடன் வசூல் செய்யும் முயற்சியில், கடன் வசூல் முகவர்கள் எந்தவொரு நபருக்கும் எதிராக வாய்மொழி அல்லது உடல் ரீதியான அச்சுறுத்தல் அல்லது துன்புறுத்தலில் ஈடுபடாமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். இதில் பகிரங்கமாக அவமானப்படுத்தும் நோக்கம் கொண்ட செயல்கள், கடன் வாங்கியவர்களின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், பரிந்துரையாளர்கள் மற்றும் நண்பர்களின் தனிப்பட்ட வாழ்க்கையில் தலையிடுவது, மொபைல் அல்லது சமூக ஊடகங்கள் மூலம் தகாத செய்திகளை அனுப்புவது, மிரட்டல் மற்றும்/அல்லது பெயரிடப்படாத அழைப்புகளை மேற்கொள்வது, கடன் வாங்கியவரைத் தொடர்ந்து அழைப்பது மற்றும்/அல்லது காலாவதியான கடன்களை வசூலிப்பதற்காக காலை 8:00 மணிக்கு முன்னும் மாலை 7:00 மணிக்கு பின்னும் கடன் வாங்கியவரை அழைப்பது, தவறான மற்றும் தவறாக வழிநடத்தும் தகவல்களைத் தெரிவிப்பது போன்ற செயல்களில் ஈடுபடக்கூடாது.

நிறுவனம் செய்ய வேண்டியவை:
(1) இந்திய அரசின் தொலைத்தொடர்புத் துறையிடம் (DoT) முறையான பதிவுச் சான்றிதழ் இல்லாத தொலைதொடர்பு விற்பனையாளர்களை (DSAs / DMAs) பணியில் அமர்த்தக்கூடாது; வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் (NBFCs) தங்களின் அனைத்து விளம்பர/தொலைதொடர்பு விற்பனை நடவடிக்கைகளுக்கும் அவ்வப்போது TRAI வெளியிடும் வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைதொடர்பு விற்பனையாளர்களை மட்டுமே பணியில் அமர்த்த வேண்டும்.
(2) தாங்கள் பணியில் அமர்த்தியுள்ள தொலைதொடர்பு விற்பனையாளர்களின் (DSAs / DMAs) பட்டியல் மற்றும் அவர்கள் பயன்படுத்தும் பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி எண்களை TRAI-க்கு வழங்க வேண்டும்; மற்றும்
(3) தற்போது பணியில் உள்ள அனைத்து முகவர்களும் தொலைதொடர்பு விற்பனையாளர்களாக DoT-ல் தங்களைப் பதிவு செய்துகொள்வதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

மாறுபடும் வட்டி விகித காலக் கடன்களுக்கான முன்கூட்டியே கடன் முடித்தல் / செலுத்துதல் கட்டணங்கள்:
வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பை உறுதி செய்யவும் மற்றும் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதில் சீரான தன்மையைக் கொண்டு வரவும், தனிநபர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட மாறுபடும் வட்டி விகித காலக் கடன்களுக்கு, நிறுவனம் முன்கூட்டியே கடன் முடித்தல் கட்டணங்கள் அல்லது முன்கூட்டியே செலுத்துதல் கட்டணங்களை வசூலிக்காது. அதேபோல், தனிநபர்கள் மற்றும் குறு மற்றும் சிறு நிறுவனங்களுக்கு (MSEs) வணிக நோக்கத்திற்காக வழங்கப்பட்ட மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கும் (கூட்டுப் பொறுப்பாளர் இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும்), அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை ₹50 லட்சம் வரை இருக்கும் பட்சத்தில் இக்கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படாது. இது ஜனவரி 01, 2026 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட அனைத்துக் கடன்களுக்கும் (காலக் கடன்கள் மற்றும் கோரிக்கை கடன்கள்) பொருந்தும். இது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-ன் படி அமையும்.

11. பிணைய பத்திரத்தை மீண்டும் கைப்பற்றுதல்

iii. கடன் ஆவணங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகளின் படி, திரும்ப செலுத்த வேண்டிய நிலுவைத் தொகைகளைச் செலுத்தவோ அல்லது சொத்தின் உரிமையை ஒப்படைக்கவோ கடனாளிக்கு 7 (ஏழு) நாட்கள் முன்னதாக அறிவிப்பு வழங்கி, நிறுவனம் அந்தச் சொத்து(கள்) மீது உரிமை கொண்டு அதைப் பெறும் உரிமையைக் கொண்டுள்ளது. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டு, பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் அத்தகைய அறிவிப்பு வழங்கப்பட வேண்டியதில்லை:

a. கடனாளி அத்தகைய அறிவிப்பை தவிர்க்க ஒப்புக்கொள்ளும் சமயங்களில்;
b. கடனாளி தானாக முன்வந்து அவரது/அவளது/அவர்களது சொத்தின் உரிமையை ஒப்படைப்பதாகத் தெரிவிக்கும் போது.
c. கடனாளி/உத்தரவாதமளிப்பவரின் தரப்பில் இருந்து ஏதேனும் முறைகேடு மற்றும்/அல்லது வலுக்கட்டாய எதிர்ப்பு காரணமாக சொத்தின் உரிமையைப் பெறுவதை அத்தகைய அறிவிப்பு தோற்கடிக்கக்கூடும் என்ற நியாயமான சந்தேகம் நிறுவனம் மற்றும்/அல்லது அதன் அதிகாரிகள்/முகவர்களுக்கு இருக்கும்போது.
d. ஏதேனும் ஒரு காரணத்தினால் கடனாளி அவருடைய சொத்தை கைவிடப்பட்டிருக்கும் நிலையில்.
e. கடனாளி இல்லாமல் போகும் சமயத்தில்.
f. மொத்த நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதைத் தடுக்கும் நோக்கில் கடனாளி தலைமறைவாக இருக்கும்போது.
g. நிறுவனம் சொத்தின் உரிமையை அமைதியான முறையில் கையகப்படுத்துவதற்கு வசதியாக, இதே போன்ற வேறு ஏதேனும் காரணங்களுக்காக; மற்றும்/அல்லது
h. நிறுவனத்திற்கும் கடனாளிக்கும் இடையே நிறைவேற்றப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிற நிபந்தனைகளின் பேரில்.

iv. சொத்தின் உரிமையைக் கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறையில் பின்வருபவை அடங்கும்:

a. மேலே குறிப்பிடப்பட்ட அறிவிப்பில் உள்ள கோரிக்கையை கடனாளி பின்பற்றத் தவறினால், நிறுவனம் ஒரு கமிஷனர் அல்லது ரிசீவர் மூலம் பொருத்தமான வழிகளில் சொத்தின் உரிமையைக் கையகப்படுத்த உதவும் உத்தரவைப் பெறுவதற்கு பொருத்தமான ஒரு மன்றத்தை அணுகலாம்.
b. கடனாளியிடம் நிறுவனத்திற்கு உகந்த இடத்தில் சொத்தை ஒப்படைக்கச் சொல்வதன் மூலம்; மற்றும்/அல்லது
c. கடனாளி சொத்தைப் பயன்படுத்துவதைத் தடுத்து, அதிகாரிகள் மூலம் உடைமையை நிறுவனத்திடம் ஒப்படைக்க கடனாளியை கட்டாயப்படுத்துவதன் மூலம்.
d. கடனாளி சொத்தை நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட ஒரு ஏஜென்சியிடம் ஒப்படைக்கிறார், அத்துடன் அந்த ஏஜென்சி உரிய நடைமுறைகளைப் பின்பற்றி சொத்தை அமைதியான முறையில் கையகப்படுத்துகிறது.

v. கடனாளி தானாக முன்வந்து சொத்தை ஒப்படைக்கும் நிகழ்வுகளுக்கு மேற்கண்ட இரண்டு உட்பிரிவுகள் (iii மற்றும் iv) பொருந்தாது.

vi. சொத்து விற்பனை/ஏலத்திற்கு முன் நிலுவையில் உள்ள தொகையை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு கடனாளிக்கு வழங்கப்படும் இறுதி வாய்ப்பு வழங்கப்படுவதற்கான ஏற்பாடு:

- மேலே கூறிய அல்லது வேறு எந்தவொரு முறையிலும் உரிமை பெற்ற சொத்தை, நிறுவனம் விரும்பும் வகையில் விற்க, வாடகைக்கு விட அல்லது சொந்த பயன்பாட்டிற்கான மாற்றம் போன்ற எந்தவொரு வடிவிலும் மாற்றுவதற்கான உரிமையை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது. கடனாளியும் உத்தரவாதமளிப்பவரும், நிறுவன வசதிக்கேற்ப அறிவிப்பின் எந்தவொரு சேவை முறையிலும் 7 (ஏழு) நாட்களுக்குள் நிலுவைத் தொகைகளை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அறிவிப்பை பின்பற்றவில்லை என்றால், இந்த வாய்ப்பை கடைசி வாய்ப்பாக கருதி, அந்த சொத்தின் மூலம் பெற்ற வருவாயை கடனாளியின் நிலுவை/கடன் தொகையை திருப்பிச் செலுத்துவதற்காகப் பயன்படுத்தலாம். இந்த மாற்ற உரிமை, தேவையான சூழ்நிலைகளில் சொத்தின் உரிமையை மீண்டும் வழங்குவது தொடர்பான நிறுவனத்தின் முழு விருப்பத்தையும் பறிக்காது.

vii. அத்தகைய விற்பனை வருவாய் முழுமையான நிலுவைத் தொகையை தீர்க்க போதுமானதாக இல்லாத நிலையில், நிறுவனம் கடனாளி மற்றும்/அல்லது உத்தரவாதமளிப்பவருக்கு எதிராக மேற்கொண்டு நடவடிக்கை எடுக்கலாம்; மேலும், விற்பனை வருவாய் நிலுவைத் தொகையை விட

அதிகமாக இருந்தால், மீதத் தொகை கடனாளி அவர்/அவள் கிளைம் செய்யும் போது திரும்ப வழங்கப்படும். இருப்பினும், மேற்கூறிய உரிமை, கடனாளி மற்றும்/அல்லது உத்தரவாதம் அளிப்பவருக்கு எதிராக நேரடியாக வழக்குத் தொடர நிறுவனத்திற்கு எந்தத் தடையும் இல்லை, இது பிணையப் பத்திரம்/சொத்துக்கு எதிரான நடவடிக்கைகளைத் தவிர்க்கிறது.

viii. கடனாளியின் சொத்தின் இருப்பிடத்தைக் கண்டறிதல், அதைப் உடமையாக்குதல், காப்பீடு செய்வது, கேரேஜிங் செய்வது, டிரான்ஸ்போர்ட் செய்வது மற்றும் விற்பனை செய்வது உள்ளிட்ட நடவடிக்கைகள் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்துடன் தொடர்புடைய பிற சட்ட நடவடிக்கைகளுக்காக நிறுவனம் அல்லது அதன் சார்பில் ஏற்படுத்தப்பட்ட அனைத்து செலவுகளையும், நிறுவனம் முழுமையான இழப்பீட்டின் அடிப்படையில் கடனாளியிடமிருந்து வசூலிக்கும் உரிமையைக் கொண்டுள்ளது.

12. இயக்குனர்கள் குழுவின் பொறுப்புகள்

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு அல்லது அதன் கமிட்டி, நிறுவனத்திற்குள் ஒரு பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை வகுக்கும். அத்தகைய ஒரு வழிமுறையால், நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளின் முடிவுகளால் ஏற்படும் அனைத்து பிரச்சினைகளையும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர்ந்த நிலைமட்டத்தில் விசாரிக்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும். நிறுவனத்தின் இயக்குனர் குழு, தானாகவோ அல்லது எந்தவொரு குழு மூலமாகவோ, நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டைப் பின்பற்றுதல் மற்றும் பல்வேறு மேலாண்மை நிலைகளில் குறை தீர்க்கும் செயல்முறையின் செயல்பாடுகளை காலக்கெடு அடிப்படையில் மதிப்பாய்வு செய்வதற்கான ஏற்பாடுகளை செய்ய வேண்டும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, ஒரு சரியான கால இடைவெளியில் வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

13. குறைகளை தீர்த்தல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை

வாடிக்கையாளர் சேவை கவனத்தில் கொள்ள வேண்டிய நிறுவனத்தின் ஒரு முக்கிய பகுதியாகும். வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கையாளும் போது, நேர்மை, ஆளுகை திறன், தொழில்முறை, வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தி ஆகியவற்றை நிறுவனம் முக்கியமாக கருதுகிறது.

கடனாளி(கள்) பின்வரும் எந்த வழிமுறையிலும் அவரது/அவளது/அவர்களது குறைகளை பதிவு செய்யலாம்.

- கிளை - வாடிக்கையாளர்கள் எந்தவொரு PFL கிளை அலுவலகங்களிலும் நேரடியாக சென்று புகார் அளிக்கலாம். மேலும், அவ்வப்போது திறக்கப்படும் கூடுதல் கிளைகளையும் அணுகலாம்.
- ✓ **திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை — 10:00 am முதல் 6:00 pm வரை**
- ✓ **மாதத்தின் வேலை சனிக்கிழமைகள்: காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை இயங்கும்.**
- வெப்சைட் - https://poonawallafincorp.com/contact-us.php - வெப்சைட்டில் இருக்கும் படிவத்தைப் பயன்படுத்தியும் வாடிக்கையாளர்கள் எங்களை அணுகலாம்.
- மின்னஞ்சல் - customercare@poonawallafincorp.com, grievance@poonawallafincorp.com, pno@poonawallafincorp.com **ஆகிய மின்னஞ்சல் முகவரிகளுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.**
- மொபைல் அழைப்பு - வாடிக்கையாளர்கள் PFL டோல்ஃப்ரீ எண்ணில் அழைக்கலாம்: **1800-266-3201.**
- கடிதம்/தபால் - வாடிக்கையாளர் கடிதம் பின்வரும் முகவரிக்கு கடிதம் அனுப்பலாம்:
பூனாவாலா ஃபின்கார்ப் லிமிடெட்
201 மற்றும் 202, 2வது தளம், AP81, கோரேகான் பார்க் அனெக்ஸ், முந்த்வா, புனே - 411 036

நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை (CRM) மேனுவல், எந்தவொரு வாடிக்கையாளர் குறைகளையும் நிவர்த்தி செய்வது தொடர்பான SLA (TAT) ஐக் குறிப்பிடுகிறது. வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கண்காணிக்கவும், ஏதேனும் புகார்கள் இருந்தால் அவற்றை நிவர்த்தி செய்ய தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்கவும் நிறுவனம் ஒரு வலுவான அமைப்பு முறையைக்

கொண்டுள்ளது. குறை தீர்க்க நியமிக்கப்பட்ட நிர்வாகி புகாரை தீர்க்காத பட்சத்தில், கடனாளியின் புகாரை விரைவாக தீர்க்கும் வகையில், கடனாளிக்கு(களுக்கு) தெரிவிக்கப்பட்ட எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸைப் பயன்படுத்தி அதுபோன்ற புகார்(கள்) மேல்முறையீடு செய்யப்படும். நிறுவனம் தனது அனைத்து கிளைகள்/வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் இடங்களிலும், அதன் வெப்சைட்டிலும் பின்வருவனவற்றை வெளியிடும்:

a. நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக பொதுமக்கள் அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி).
b. குறை தீர்க்கும் எஸ்கலேஷன் நடவடிக்கை மற்றும் முக்கிய பணியாளர் விவரங்களை அறிந்துகொள்ள (நோடல் அதிகாரி/ முதன்மை நோடல் அதிகாரி), குறை தீர்க்கும் பாலிசியைப் பார்க்கவும்.
c. புகார்/ சிக்கல் ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் வரையறுக்கப்பட்ட அதிகாரப்பூர்வ பகுதிக்குள் உள்ள RBI-யின் DNBS பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

கடன் தகவல் தொடர்பான தகராறுகள்: இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்பட வேண்டும். இந்த காலக்கெடுவைத் தாண்டி ஏற்படும் தாமதங்களுக்கு, வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு நாளைக்கு ₹100 வீதம் இழப்பீடு வழங்கப்படும். தீர்வு குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். திருப்தி அடையாத பட்சத்தில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - கடன் தகவல் அறிக்கை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-ன் படி, வாடிக்கையாளர்கள் CIC-கள் அல்லது ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பு மன்றங்களை அணுகலாம்.

14. ரிசர்வ் வங்கி - இன்டெகிரேட்டடு ஓம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம், 2021

i. ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ் நோடல் அதிகாரி/ முதன்மை நோடல் அதிகாரி நியமனம் செய்யும்போது, நிறுவனம் நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், நிறுவனத்திற்கு எதிராகப் பதிவு செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக ஓம்புட்ஸ்மேனுக்கு தகவல்களை வழங்குவதற்கும் பொறுப்பான நோடல் அதிகாரிகளை (NOs) நிறுவனம் நியமித்துள்ளது. முதன்மை நோடல் அதிகாரி (PNO), திட்டத்தின் கீழ், ஓம்புட்ஸ்மேன் மற்றும் மேல்முறையீட்டு அதிகாரத்தின் முன் நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், இதர தொடர்புடைய பொறுப்புகளுக்கும் பொறுப்பேற்கிறார். கஸ்டமர் எஜுகேஷன் அண்ட் புரொடெக்ஷன் டிபார்ட்மென்ட் (CEPD), RBI மற்றும் மத்திய அலுவலகம் ஆகியவற்றுடன் ஒருங்கிணைப்பதற்கும் மற்றும் தொடர்பு கொள்வதற்கும் முதன்மை நோடல் அதிகாரி பொறுப்பாவார்.
ii. வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் கிளைகள்/ இடங்களில், PNOக்கள்/NOக்கள்/GROக்களின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரிகள்) மற்றும் வாடிக்கையாளரால் அணுகக்கூடிய ஓம்புட்ஸ்மேன் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள். இந்தத் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் (ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் வட்டார மொழிகளில்) அவர்களின் அனைத்து அலுவலகங்கள் மற்றும் கிளைகளிலும், அலுவலகம் அல்லது கிளை அலுவலகத்திற்கு விசிட் செய்யும் நபர் தகவல்களை எளிதாக அணுகும் வகையில் தெளிவாகக் காட்டப்பட வேண்டும்.
iii. ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் விவரங்கள், நோடல் அதிகாரி(கள்) பெயர் மற்றும் நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரி/ குறை தீர்க்கும் அதிகாரி ஆகியோர் இணையதளத்தில் பிரபலமாகக் காட்டப்படுவார்கள்.

<u>இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - உள் ஓம்புட்ஸ்மேன்) வழிகாட்டுதல்கள், 2026</u>

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களில் கூறப்பட்டுள்ள தகுதிகளைப் பூர்த்தி செய்த பிறகு, நிறுவனம் 'உள் ஓம்புட்ஸ்மேன்' மற்றும் 'துணை உள் ஓம்புட்ஸ்மேன்' ஆகியோரை நியமிக்கும்.

இன்டெர்னல் ஓம்புட்ஸ்மேன், புகார்தாரர்களிடமிருந்தோ அல்லது பொதுமக்களிடமிருந்தோ நேரடியாகப் பெறப்படும் புகார்களைக் கையாளமாட்டார், ஆனால் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் ஏற்கனவே பரிசீலிக்கப்பட்டு, ஆனால் அவர்களால் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களைக் கையாள்வார்.

இன்டெர்னல் ஓம்புட்ஸ்மேன், தன்னுடைய செயல்பாடுகள் தொடர்பான காலக்கெடு அடிப்படையிலான அறிக்கைகளை (குறைச்சல் பகுப்பாய்வும் உட்பட) வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் பாதுகாப்பை கையாளும் குழுவுக்கு வழங்க வேண்டும்; இது அதிகம் காலாண்டு இடைவெளிகளில் வழங்கப்படுவது முறையாகும், ஆனால் குறைந்தது அரையாண்டு இடைவெளிகளில் வழங்கப்பட வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் பாதுகாப்பைக் கவனிக்கும் வாரியக் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு 'நிலையான செயல்பாட்டு நடைமுறை' (SOP) நிறுவனத்திடம் உள்ளது. மேலும், நிறுவனத்தின் உள் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையால் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்கள், இறுதி முடிவுக்காக 20 நாட்களுக்குள் 'உள் குறைதீர்ப்பாளருக்கு' தானாகவே கொண்டு செல்லப்படும் வகையிலான முழுமையான தானியங்கி மென்பொருள் வசதியை நிறுவனம் ஏற்படுத்தும்.

நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் இறுதி முடிவு புகார் அளித்தவருக்கு தெரிவிக்கப்படுவதை இன்டெர்னல் ஓம்புட்ஸ்மேனும் நிறுவனமும் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

நிறுவனம் அவர்களது புகார் மேலாண்மை சாஃப்ட்வேருக்கு வாசிக்க மட்டும் அணுகலை வழங்கும், இதனால் அனைத்து புகார்களும் இன்டெர்னல் ஓம்புட்ஸ்மேனுக்கு அணுகக்கூடியதாக இருக்கும், அவர் நிறுவனத்தில் உள்ள சம்பந்தப்பட்ட துறையுடன் இணைந்து தாமதமான எஸ்கலேட் செய்யப்பட்ட வழக்குகளை பின்தொடர்வார். நிறுவனம் அதன் புகார் மேலாண்மை சாஃப்ட்வேரில் இன்டெர்னல் ஓம்புட்ஸ்மேன்-ஐ அணுகுவதற்கான வசதியை வழங்கும், இதன் மூலம் எஸ்கலேட் செய்யப்பட்ட புகார்கள் குறித்த அவரது முடிவுகளை உள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் சேர்க்க முடியும்.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - உள் ஓம்புட்ஸ்மேன்) வழிகாட்டுதல்கள், 2026-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மற்ற அனைத்து விதிமுறைகளும் பின்பற்றப்படும்.

15. நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களின் உரிமையை மீண்டும் கைப்பற்றுதல்

நிறுவனத்தின் கடன் ஒப்பந்தத்தில், சொத்தை மீண்டும் கையகப்படுத்துதல் தொடர்பான அவசியமான விதிகள் மற்றும் விவரங்கள் இடம் பெற்றிருக்க வேண்டும் (எ.கா: கையகப்படுத்துவதற்கு முன்னதான அறிவிப்பு காலம்; எந்தச் சூழ்நிலையில் அறிவிப்பு காலத்தைத் தவிர்க்கலாம்; பிணையத்தை கையகப்படுத்தும் முறை; சொத்தை ஏலம் விடுவதற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் இறுதி வாய்ப்பு; சொத்தை மீண்டும் அவரிடம் ஒப்படைக்கும் முறை மற்றும் ஏலம் விடும் முறை போன்றவை).

16. <u>உடல் ரீதியாக / பார்வை குறைபாடு உள்ளவர்களுக்கான</u> கடன் வசதிகள்

உடல் ரீதியாக / பார்வை குறைபாடு உள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்குக் கடன் வசதிகள் உட்பட தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்குவதில் ஊனத்தைக் காரணம்காட்டி நிறுவனம் எந்தப் பாகுபாடும் காட்டாது. நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையானது மாற்றுத்திறனாளிகளால் எழுப்பப்படும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வசதியையும் வழங்குகிறது.

17. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரங்கள்

இந்த நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவதன் நோக்கம், வருடாந்திர வட்டி விகிதத்தை கடனாளிக்குத் தெரிவிப்பதும், அபாயத்தை மதிப்பிடுவதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகை கடனாளிகளுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான நியாயத்தை விளக்குவதும், வாடிக்கையாளர்களுடன் வெளிப்படையான வர்த்தகத்தை மேற்கொள்வதும், ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதும் ஆகும்.

வட்டி விகிதம்:
வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள்ளக கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் அவ்வப்போது அங்கீகரிக்கப்பட்ட நிறுவனக் கொள்கைகளுக்கு இணங்குவதற்காகப் பின்பற்றப்படும். கணக்கிடப்பட்ட வட்டி விகிதம், நிதிகளின் சராசரி செலவு, நிர்வாகச் செலவுகள், இடர் பிரீமியம் மற்றும் லாப வரம்பு ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் இருக்கும்.

அபாயங்களின் தரங்கள்
கடன் வழங்குவதற்கான முடிவும் ஒவ்வொரு கடன் கணக்கிற்கும் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதமும், நிதியளிக்கப்படும் சொத்தின் வகை, கடனாளியின் சுயவிவரம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன், கடனாளியின் பிற நிதி உறுதிமொழிகள், கடந்தகால திருப்பிச் செலுத்தும் பதிவு ஏதேனும் இருந்தால், அடிப்படை சொத்துக்களால் குறிப்பிடப்படும் கடனுக்கான பாதுகாப்பு, கடனுக்கான மதிப்பு விகிதம், பணம் செலுத்தும் முறை, கடனின் காலம், கடனாளியின் புவியியல் இருப்பிடம் (இடம்), சொத்தின் இறுதி பயன்பாடு போன்ற பல அளவுருக்களின் அடிப்படையில், ஒவ்வொரு வழக்கு அடிப்படையில் மதிப்பிடப்படும்.

சூழ்நிலைக்கு ஏற்ப வட்டி விகிதம் மாற்றத்திற்கு உட்பட்டது மற்றும் ஒவ்வொரு வழக்கிலும் நிறுவனத்தின் தீர்மானத்திற்கு உட்பட்டதாக இருக்கும். தெரிவிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாகும், இதனால் கடனாளி கடன் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்வார். நிறுவனம் அதன் வெப்சைட்டில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரத்தை வெளியிடும்.

18. தங்க நகைகளுக்கு ஈடாக கடன் வழங்குதல்

தங்க நகைகளை ஈடாக வைத்து தனிநபர்களுக்குக் கடன் வழங்கும்போது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-ஐ நிறுவனம் பின்பற்றும்.

19. மற்ற விஷயங்கள்

கிளை/அலுவலகத்தை மூடுவதற்கு முன்னதான பொது அறிவிப்பு:
ஏதேனும் ஒரு கிளை அல்லது அலுவலகத்தை மூடுவதற்கு குறைந்தபட்சம் மூன்று மாதங்களுக்கு முன்னதாகவே, ஒரு முன்னணி தேசிய செய்தித்தாளிலும் மற்றும் ஒரு முன்னணி உள்ளூர் மொழி செய்தித்தாளிலும் நிறுவனம் பொது அறிவிப்பை வெளியிட வேண்டும். அதில் நோக்கம் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சேவை செய்வதற்கான மாற்று ஏற்பாடுகள் குறித்துக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

20. மதிப்பாய்வு

இந்தக் கொள்கையானது ஆண்டுதோறும் அல்லது மூத்த மேலாண்மை/வாரியத்தால் அவசியமாகக் கருதப்படும் போது ஆய்வு செய்யப்படும். ஆடிட் கமிட்டி, குறியீட்டை

அமலாக்கப்படுவதை மேற்பார்வையிட்டு, அதன் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும். ஆடிட் கமிட்டியால் முன்மொழியப்படும் எந்தவொரு மாற்றங்களும் வாரியத்தின் ஒப்புதலுக்காக சமர்ப்பிக்கப்படும்.

****