

**பூனாவல்லா  
ஃபின்கார்ப் லிமிடெட்**

அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும்,  
குறிப்பாக  
வாடிக்கையாளர்கள்/கடன்  
வாங்குபவர்களுக்கு, பூனாவல்லா  
ஃபின்கார்ப் லிமிடெட் ("PFL/  
நிறுவனம்") அதன்  
வாடிக்கையாளர்கள்/கடன்  
வாங்குபவர்களுக்கு PFL  
வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும்  
சேவைகள் தொடர்பாக.

**நியாயமான  
நடைமுறைக்  
குறியீடு**

நியாயமான  
நடைமுறைக்  
குறியீடு

அறிமுகம் .....	3
குறிக்கோள் .....	3
கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம் .....	3
கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் .....	4
கடன்களை வழங்குதல் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் .....	4
கடன் திரும்பப் பெறுதல் .....	4
பத்திரங்களின் வெளியீடு .....	4
பொது உட்பிரிவுகள் .....	5
பாதுகாப்பை திரும்பப் பெறுதல் .....	5
இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு .....	6
குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை .....	7
ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 .....	8
நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களை திரும்பப் பெறுதல் ...	8
வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயத்தின் தரம் .....	8

## **அறிமுகம்:**

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (இனி 'குறியீடு' என குறிப்பிடப்படுகிறது) அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும், குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதி சம்பந்தமாக பூனவல்லா ஃபின்கார்ப் லிமிடெட் (இனி 'கம்பெனி/பிஎஃப்எல்' என குறிப்பிடப்படுகிறது) பின்பற்றும் நடைமுறைகளின் பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. நிறுவனம் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் வசதிகள் மற்றும் சேவைகள்.

## **குறிக்கோள்:**

இந்த குறியீடு உருவாக்கப்பட்டது:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் நம்பிக்கைக்குரிய நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்;
- நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்களுடனான நடவடிக்கைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்துதல்;
- சட்டத்திற்கு இணங்குவதை உறுதி செய்யமுன்னேற்றங்களை மீட்டெடுப்பது தொடர்பான விஷயங்களில் விதிமுறைகள்;
- நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகளில் நியாயமான முறையில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்கள் நன்கு புரிந்து கொள்ள உதவுதல்;
- போட்டியின் மூலம் சந்தை சக்திகளைக் கணக்கிடுதல் மற்றும் உயர் இயக்கத் தரங்களை அடைய முயலுதல்;
- வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்.

## **கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்:**

- i. அனைத்து கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களிலும் கடனை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் எங்கள் மதிப்புமிக்க வாடிக்கையாளர்களின் நலன்களைப் பாதிக்கும் பிற தொடர்புடைய தகவல்கள் தொடர்பான விரிவான தகவல்கள் இருக்கும். இந்த படிவங்களில் நிலையான ஆவணங்களின் விவரங்களும் இருக்க வேண்டும்விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டும். எவ்வாறாயினும், கடன் எழுத்துறுதித் தேவைகளைப் பொறுத்து நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பிற ஆவணங்களைத் தேவைப்படலாம்.
- ii. நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல்வேறு கடன் ஆவணங்களின் உள்ளடக்கங்களை உள்ளூர் மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட மொழியில் விளக்குகிறது மற்றும் மேலும் வாடிக்கையாளர் கடனை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை புரிந்துகொள்வதை உறுதி செய்கிறது.
- iii. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப்

பாதிக்கும் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்கும், இதனால் மற்ற NBFC கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு, கடன் வாங்கியவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.

- iv. நிறுவனம் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களின் ரசீதுக்கான ஒப்புக்கையை அனுப்பும். நிறுவனம் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து ஆவணங்கள் மற்றும் வழங்கப்பட்ட தகவல்களை பரிசீலிக்கும், வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதியை சரிபார்த்து, அதன் சொந்த விருப்பத்தின்படி திட்டத்தை மதிப்பீடு செய்யும். எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடு, கடன் விண்ணப்பங்கள் அனைத்து விதங்களிலும் பூர்த்தி செய்யப்படும் மற்றும் தேவையான அனைத்து ஆவணங்களுடன் அப்புறப்படுத்தப்படும், கடன் விண்ணப்பங்களின் ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்படும். வாடிக்கையாளர் தனது கடன் விண்ணப்பத்தின் நிலை குறித்த புதுப்பிப்பைப் பெற வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவையும் தொடர்பு கொள்ளலாம்.
- v. பூர்த்தி செய்யப்பட்ட கடன் விண்ணப்பப் படிவம், கடன் வாங்குபவரின் வட்டியைப் பாதிக்கும் தகவல், பொருந்தக்கூடிய வருடாந்திர வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்), விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்கத் தேவையான ஆவணங்கள் போன்றவற்றைக் குறிக்கும்.

### **கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்:**

- i. நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு வடமொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொண்ட பிற மொழியில், ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, பின்வரும் விவரங்களை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும்:
  - இணை சொத்துக்கள்/சொத்து விவரங்கள், ஏதேனும் இருந்தால்;
  - அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை;
  - வசூலிக்கப்படும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம்;
  - தண்டனைக் குற்றச்சாட்டுகள்;
  - பௌன்சிங் பெனால்டியை சரிபார்க்கவும்;
  - கடன் காலம்;
  - தவணைத் தொகை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் அதிர்வெண்;
  - EMI தொடங்கும் தேதி;
  - முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால்.
- ii. வாடிக்கையாளர் (கள்) அனுமதி கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மேற்கூறிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை நிறுவனம் ஏற்றுக் கொள்ளும்.
- iii. கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் நிறுவனம் வழங்க வேண்டும்.
- iv. கடன் ஒப்பந்தத்தில், தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை நிறுவனம் தடிமனாகக் குறிப்பிட வேண்டும்.

### **கடன் வழங்கல் மற்றும் மாற்றங்கள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்:**

வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், பாதுகாப்பு மற்றும் வாடிக்கையாளரின் உறவில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் தெரிவிக்க வேண்டும். நிறுவனத்துடன். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.

### **கடனை திரும்பப் பெறுதல்:**

கடனை திரும்பப் பெறுதல் அல்லது திருப்பிச் செலுத்துவதை விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுதல் தொடர்பான எந்தவொரு முடிவும், கடன் வாங்குபவருடன் தொடர்புடைய கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள தொடர்புடைய விதிகள் மற்றும் அதில் செய்யப்பட்ட திருத்தங்களின்படி கண்டிப்பாக எடுக்கப்படும்.

### **பத்திரங்கள் வெளியீடு:**

- i. நிறுவனம் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும் போது அல்லது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது பிற உரிமைகோரல்களுக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்ததும் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள மற்றும்/அல்லது திரும்பப் பெறுவதற்கு நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் அதைப் பற்றி அறிவிக்கப்படும். மொத்த நிலுவைத் தொகைகள் கடனாளியால் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும்.

- ii. கடன் வாங்கியவரால் வழங்கப்படும் எந்தப் பத்திரத்தின் மீதான கட்டணத்தையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்பின்வரும் நிகழ்வுகளில் ஏதேனும் நிகழும்போது, கடன் வாங்குபவருக்கு எதிரான வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரல் அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு, கைவிடப்பட்டது:
- கடனாளியின் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் செலுத்துதல்;
  - கணக்கின் பரிமாற்றம் மற்றும் அதன் விளைவாக நிலுவையில் உள்ள அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளின் தீர்வு;
  - கடன் கணக்கைத் தீர்ப்பதற்குப் பிறகு உரிய நேரத்தில் கடன் கணக்கை மூடுதல்; மற்றும்/ அல்லது
  - வேறு ஏதேனும் உரிமை அல்லது உரிமை இருந்தால், கடன் வாங்குபவருக்கு அதன் முழு விவரங்களுடன் அதைப் பற்றி அறிவிக்கப்படும்.

### **பொது விதிகள்:**

#### **A. குறுக்கிடாதது:**

- i. கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சூழ்நிலைகளின் கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ளதைத் தவிர, நிறுவனம் அல்லது நிறுவனத்தின் பணியாளர்களில் எவரும் கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிட மாட்டார்கள்.
- ii. கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத ஏதேனும் புதிய தகவல் அல்லது கண்டுபிடிப்புகள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தால், மேற்கண்ட கட்டுப்பாடு பொருந்தாது.

#### **B. கணக்கு பரிமாற்றம்:**

கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை வரும்போதெல்லாம், கோரிக்கையைப் பெற்ற 21 (இருபத்தி ஒன்று) நாட்களுக்குள் நிறுவனம் அதற்கு பதிலளிக்கும். அதை ஏற்றுக்கொள்வது அல்லது மறுப்பது கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளுக்கு ஏற்ப இருக்க வேண்டும்.

#### **C. மீட்பு செயல்முறை:**

ஏதேனும் மீட்பு நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்பட வேண்டும் என்றால், கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட உரிமைகள் மற்றும் சட்டப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகளின்படி இவை நடத்தப்படும். கடன் வாங்குபவரை (களை) சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு நிறுவனம் அதன் ஊழியர்களுக்கு போதுமான பயிற்சியை உறுதி செய்யும். கடனாளியிடமிருந்து கடன் தொகையை வசூலிப்பதற்காக நிறுவனம் கட்டாய நடவடிக்கைகளை (ஒற்றைப்படை நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல், முரட்டுத்தனமான நடத்தை அல்லது நிறுவனத்தின் ஊழியர்களில் எவரிடமிருந்தும் துன்புறுத்தல் போன்றவை) மேற்கொள்ளாது.

#### **D. ஃப்ளோட்டிங் ரேட் டேர்ம் லோன்களில் முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்/ முன்பணம் செலுத்தும் அபராதங்கள்:**

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பின் ஒரு நடவடிக்கையாக மற்றும் நிறுவனத்தின் கடன் வாங்குபவர்களால் கடன்களை முன்கூட்டியே

செலுத்துவதில் சீரான தன்மையைக் கொண்டுவருவதற்காக, நிறுவனம் முன்கூட்டியே வசூலிக்க வேண்டும். ஆர்பிஐயால் வெளியிடப்பட்ட 2016 ஆம் ஆண்டு வங்கி அல்லது வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அமைப்புரீதியாக முக்கியமான டெபாசிட் எடுக்காத நிறுவனம் மற்றும் டெபாசிட் எடுக்கும் நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது அதில் ஏதேனும் திருத்தம் செய்தல் ஆகியவற்றின் முதன்மை வழிகாட்டுதலின் பாரா 31 இன் படி கட்டணங்கள் / முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதங்கள் நேரம்.

**பாதுகாப்பை திரும்பப் பெறுதல்:**

- i. நிலுவையில் உள்ள நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு கடன் வாங்குபவருக்கு 7 (ஏழு) நாட்களுக்கு முன்னறிவிப்பதன் மூலம் சொத்தை (களை) கையகப்படுத்த அல்லது கடன் ஆவணங்களின் விதிமுறைகளின்படி சொத்தை கையகப்படுத்த நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டு, பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் அத்தகைய அறிவிப்பு வழங்கப்பட வேண்டியதில்லை:
  - a. கடன் வாங்கியவர் அத்தகைய அறிவிப்பைத் தள்ளுபடி செய்ய ஒப்புக் கொள்ளும்போது;
  - b. கடன் வாங்கியவர் தனது சொத்தின் உடைமையை தானாக முன்வந்து ஒப்படைப்பதற்கான விருப்பத்தை வெளிப்படுத்திய போது;



- c. நிறுவனம் மற்றும்/ அல்லது அதன் அதிகாரிகள்/முகவர்களுக்கு நியாயமான அச்சம் இருந்தால், அத்தகைய அறிவிப்பு ஏதேனும் தவறான விளையாட்டு மற்றும்/ அல்லது கடனாளி/ உத்தரவாததாரரின் பலவந்த எதிர்ப்பின் காரணமாக சொத்தை கையகப்படுத்துவதைத் தோற்கடிக்கக்கூடும்;
  - d. சொத்து போதுளந்தவொரு காரணத்திற்காகவும் கடன் வாங்கியவரால் கைவிடப்பட்டதாக இருக்கும்;
  - e. கடன் வாங்கியவர் இல்லாதபோது;
  - f. கடன் வாங்கியவர் அவரிடமிருந்து/அவரிடமிருந்து மொத்த நிலுவைத் தொகையை திரும்பப் பெறுவதைத் தடுக்கும் நோக்கில் தலைமறைவாக இருக்கும்போது;
  - g. இதேபோன்ற வேறு ஏதேனும் காரணங்களுக்காக, நிறுவனத்தின் சொத்தை அமைதியான முறையில் கையகப்படுத்துவதற்கு வசதியாக; மற்றும்/ அல்லது
  - h. நிறுவனத்திற்கும் கடனாளிக்கும் இடையே நிறைவேற்றப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மற்ற நிபந்தனைகளின் மீது.
- ii. சொத்தை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறைஅடங்கும்:
    - a. மேலே குறிப்பிடப்பட்ட அறிவிப்பில் கூறப்பட்டுள்ள கோரிக்கையை கடன் வாங்குபவர் பின்பற்றத் தவறினால், ஆணையர் அல்லது பெறுநரின் மூலம் பொருத்தமான வழிகளில் சொத்தை கையகப்படுத்துவதற்கான உத்தரவிற்கு நிறுவனம் பொருத்தமான மன்றத்தை அணுகலாம்;
    - b. நிறுவனத்திற்கு வசதியான இடத்தில் சொத்தை ஒப்படைக்குமாறு கடன் வாங்குபவரிடம் தனிப்பட்ட முறையில் கேட்பதன் மூலம்; மற்றும்/ அல்லது
    - c. கடனாளியின் சொத்தைப் பயன்படுத்துவதைத் தடுக்கும் வகையில், கடன் வாங்குபவரை அதிகாரிகள் மூலம் உடைமை ஒப்படைக்குமாறு கட்டாயப்படுத்துவதன் மூலம்.
  - iii. மேற்கூறிய இரண்டு உட்பிரிவுகள் (i மற்றும் ii) கடன் வாங்கியவர் தானாக முன்வந்து சொத்தை ஒப்படைக்கும் வழக்குகளுக்குப் பொருந்தாது.
  - iv. நிலுவைத் தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் இறுதி வாய்ப்பு தொடர்பான ஏற்பாடுசொத்து விற்பனை / ஏலத்திற்கு முன் நிலுவைத் தொகை:
    - a. விற்பனை, வாடகை மற்றும் சொந்த உபயோகத்திற்காக மாற்றுதல் போன்ற எந்தவொரு வடிவத்திலும் மாற்றுவதற்கு நிறுவனம் உரிமையுள்ளது நிறுவனம் மற்றும்கடன் வாங்கியவர் மற்றும் உத்தரவாததாரர், 7 (ஏழு) நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தின் வசதிக்கேற்ப அத்தகைய அறிவிப்பின் சேவை முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றில் நிலுவையில் உள்ள பாக்கிகளை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அறிவிப்பைப் பின்பற்றத் தவறினால், கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து திருப்பிச் செலுத்துதல்/பாக்கிகளுக்கு அதன் வருமானம் பொருத்தமானது. , இந்த பிரிவின் கீழ் இடமாற்றத்தைத்

தவிர்ப்பதற்கான இறுதி வாய்ப்பாக. மாற்றுவதற்கான இந்த உரிமையானது, பொருத்தமான சந்தர்ப்பங்களில் சொத்தின் உடைமையைத் திரும்பப் பெறுவதற்கான நிறுவனத்தின் முழு விருப்பத்தையும் பறிக்காது.

- v. அத்தகைய விற்பனை வருமானம் முழு நிலுவைத் தொகையையும் செலுத்த போதுமானதாக இல்லாவிட்டால், நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர் மற்றும்/அல்லது உத்தரவாததாரருக்கு எதிராக மேலும் நடவடிக்கை எடுக்கும். எவ்வாறாயினும், கடன் வாங்குபவர் மற்றும்/அல்லது உத்தரவாததாரருக்கு எதிராக நேரடியாகத் தொடர, பாதுகாப்பு/சொத்துக்கு எதிரான நடவடிக்கைகளைத் தவிர்த்து, மேலே உள்ள உரிமை நிறுவனத்திற்குத் தடையாக இருக்காது.
- vi. கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து அனைத்து வகையான செலவுகளையும் முழு இழப்பீட்டு அடிப்படையில் மீட்டெடுக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு, சொத்தின் இருப்பிடத்தைக் கண்டறிவதில் நிறுவனத்தின் சார்பாக அல்லது சொத்துக்களை கையகப்படுத்துதல், கேரேஜிங் செய்தல், காப்பீடு செய்தல், போக்குவரத்து செய்தல் மற்றும் விற்பனை செய்தல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தம் தொடர்பான பிற சட்ட நடவடிக்கைகளுக்கு.

#### **இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு:**

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு அல்லது அதன் குழு, நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை அமைக்கும். அத்தகைய பொறிமுறையானது அனைத்தையும் உறுதிப்படுத்த வேண்டும்

நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் சர்ச்சைகள் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுகின்றன. நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைகள் கோட்பாட்டின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மறுஆய்வு செய்வதற்கும் இயக்குநர்கள் குழுவின் மூலமாகவோ அல்லது அதன் குழு மூலமாகவோ வழங்க வேண்டும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையானது, சரியான இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

### **குறை தீர்க்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை:**

வாடிக்கையாளர் சேவை என்பது நிறுவனத்தின் முக்கிய கவனம் செலுத்தும் பகுதியாகும். வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கையாளும் போது நிறுவனம் ஒருமைப்பாடு, நல்ல நிர்வாகம், தொழில்முறை, வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தி ஆகியவற்றை நம்புகிறது.

கடன் வாங்கியவர் (கள்) அவரது/அவள்/அதை பதிவு செய்யலாம்பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் புகார்.

- கிளை - வாடிக்கையாளர்கள் PFL இன் தற்போதைய கிளைகள் மற்றும் நாங்கள் அவ்வப்போது திறக்கும் எந்த கூடுதல் கிளைகளுக்கும் செல்லலாம்:
  - ✓ **திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை - காலை 10:00 முதல் மாலை 6:00 மணி வரை**
  - ✓ **சனிக்கிழமை- ஒரு மாதத்தின் நான்காவது மற்றும் ஐந்தாவது (ஏதேனும் இருந்தால்) - காலை 10:00 முதல் மாலை 6:00 மணி வரை**
- இணையதளம் – <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> – இணையதளத்தில் உள்ள படிவத்தைப் பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர்கள் எங்களை அணுகலாம்.
- மின்னஞ்சல் - வாடிக்கையாளர் அஞ்சல் அனுப்பலாம் [customercare@poonawallafincorp.com](mailto:customercare@poonawallafincorp.com)
- தொலைபேசி அழைப்பு - வாடிக்கையாளர்கள் PFL ஐ டோல் ஃப்ரீ எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளலாம்: 1800-266-3201
- கடிதம்/அஞ்சல் - வாடிக்கையாளர் கடிதத்தை அனுப்பலாம்: **பூனாவல்லா ஃபின்கார்ப் லிமிடெட்**  
**201 மற்றும் 202, 2வது தளம், AP81, கோரேகான் பார்க் அனெக்ஸ், முந்தவா, புனே - 411 036**

நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மை (CRM) கையேடு, வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வது தொடர்பாக SLA (TAT) ஐக் குறிப்பிடுகிறது. வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கண்காணித்து, ஏதேனும் குறைபாடுகள் இருந்தால், அவற்றை நிவர்த்தி செய்வதற்குத் தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்க நிறுவனம் ஒரு வலுவான பொறிமுறையைக்

கொண்டுள்ளது. நியமிக்கப்பட்ட நிர்வாகியால் புகாரை நிவர்த்தி செய்யாத பட்சத்தில், அத்தகைய புகார் (கள்) கடனாளியின் குறையை விரைவாக தீர்க்கும் வகையில், கடனாளிகளுக்குத் தெரிவிக்கப்பட்ட விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸைப் பயன்படுத்தி அதிகரிக்கப்படும். நிறுவனம் அதன் அனைத்து கிளைகளிலும்/வணிகம் நடைபெறும் இடங்களிலும் அதன் இணையதளத்திலும் பின்வருவனவற்றை வெளியிட வேண்டும்:

- a. நிறுவனத்தின் மீதான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கு பொதுமக்கள் அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/ மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி).
- b. குறை தீர்க்கும் நிலை மற்றும் முக்கிய பணியாளர் விவரங்களுக்கு (நோடல் அதிகாரி/ முதன்மை நோடல் அதிகாரி) குறை தீர்க்கும் கொள்கையைப் பார்க்கவும்.
- c. ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார்/தகராறு தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் RBI இன் DNBS இன் பிராந்திய அலுவலகத்தின் அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

## **ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021:**

- i. ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ் நோடல் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் நியமனம், நிறுவனம் நோடல் அதிகாரிகளை (NOs) நியமித்துள்ளது, அவர்கள் நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், நிறுவனத்திற்கு எதிராக தாக்கல் செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக குறைதீர்ப்பாளரிடம் தகவல்களை வழங்குவதற்கும் பொறுப்பானவர்கள். முதன்மை நோடல் அதிகாரி (PNO) மற்றவற்றிற்கு இடையே, திட்டத்தின் கீழ் ஒம்புட்ஸ்மேன் மற்றும் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் உள்ளடக்கப்பட்ட நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்குப் பொறுப்பாவார். வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை (CEPD), RBI, மத்திய அலுவலகத்துடன் ஒருங்கிணைப்பதற்கும் தொடர்புகொள்வதற்கும் முதன்மை நோடல் அதிகாரி பொறுப்பாவார்.
- ii. வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் கிளைகள்/ இடங்களில், பிஎன்ஓக்கள்/என்ஓக்கள்/ஜிஆர்ஓக்களின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரிகள்) மற்றும் ஒம்புட்ஸ்மேனின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் வாடிக்கையாளர் அணுகலாம். இந்தத் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் (ஆங்கிலம், ஹிந்தி மற்றும் வடமொழியில்) அவர்களின் அனைத்து அலுவலகங்கள் மற்றும் கிளைகளில், அலுவலகம் அல்லது கிளைக்கு வருகை தரும் நபர் தகவல்களை எளிதாக அணுகும் வகையில் முக்கியமாகக் காட்டப்பட வேண்டும்.
- iii. ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் விவரங்கள், நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரி(கள்) மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரி/குறை தீர்க்கும் அலுவலர் ஆகியோரின் பெயர்கள் இணையதளத்தில் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.

## **நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களை திரும்பப் பெறுதல்:**

நிறுவனத்தின் கடன் ஒப்பந்தம், அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்படும் அதன் தொடர்புடைய விவரங்களுடன் தேவையான மீள்பெறுதல் பிரிவுகளைக் கொண்டிருக்கும்.

## **வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் தரம்ஆபத்து:**

இந்த நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவதன் நோக்கம், வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் நியாயத்தன்மையின் தரநிலைக்கான அணுகுமுறையுடன், கடன் வாங்குபவருக்கு வருடாந்திர வட்டி விகிதத்தைத் தெரிவிப்பதாகும். வாடிக்கையாளர்களுடன் வெளிப்படையான வர்த்தகம் மற்றும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க பல்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு.

## **வட்டி விகிதம்:**

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் அவ்வப்போது அங்கீகரிக்கப்பட்ட நிறுவனத்தின் கொள்கைகளுக்கு ஏற்ப பின்பற்றப்படும். வரும் வட்டி விகிதம், நிதிகளின் சராசரி செலவு, நிர்வாகச் செலவுகள், ரிஸ்க் பிரீமியம் மற்றும் லாப வரம்பு ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் அமையும்.

#### அபாயத்தின் தரம்

கடனை வழங்குவதற்கான முடிவு மற்றும் ஒவ்வொரு கடன் கணக்கிற்கும் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம், நிதியளிக்கப்படும் சொத்தின் வகை, கடன் வாங்குபவரின் சுயவிவரம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன், கடனாளியின் பிற நிதிக் கடப்பாடுகள் போன்ற பல அளவுருக்களின் அடிப்படையில் வழக்கு அடிப்படையில் மதிப்பிடப்படும். திருப்பிச் செலுத்தும் பதிவு ஏதேனும் இருந்தால், அடிப்படைச் சொத்துக்களால் குறிப்பிடப்படும் கடனுக்கான பாதுகாப்பு, கடன் மதிப்பு விகிதம், செலுத்தும் முறை, கடனின் காலம், கடனாளியின் புவியியல் (இருப்பிடம்), சொத்தின் இறுதிப் பயன்பாடு போன்றவை.

சூழ்நிலைக்கு ஏற்ப வட்டி விகிதம் மாற்றத்திற்கு உட்பட்டது மற்றும் வழக்குக்கு-வழக்கு அடிப்படையில் நிறுவனத்தின் விருப்பத்திற்கு உட்பட்டது. அறிவிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதங்கள் ஆகும்

கடன் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்கள் பற்றி கடன் வாங்கியவர் அறிந்திருக்கிறார். நிறுவனம் அதன் இணையதளத்தில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரம் ஆகியவற்றை வெளியிடும்.

**விமர்சனம்:**

தணிக்கைக் குழு கோட் செயல்படுத்துவதை மேற்பார்வையிடும் மற்றும் அதன் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும். தணிக்கைக் குழுவால் முன்மொழியப்பட்ட எந்த மாற்றங்களும் வாரியத்தின் ஒப்புதலுக்காக முன் வைக்கப்படும்.