



ரூபீக் கேபிடல் பிரைவேட்
லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறை
நெறிமுறை மற்றும் குறை
தீர்க்கும் வழிமுறை

மார்ச் 2026

அங்கீகரிக்கும் அதிகாரம்	நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு
மதிப்பாய்வு அதிகாரம்	நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு
கொள்கை வகுக்கும் அமைப்பு	நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு
பயனுள்ள தேதி	மார்ச் 16, 2026
மதிப்பாய்வு சுழற்சி	ஆண்டுதோறும் அல்லது இயக்குநர் குழு பரிந்துரைக்கும் விதத்தில்

உள்ளடக்கங்கள்

1. அறிமுகம் 3 2. நோக்கம் 3 3. வரையறைகள் 3 4. பொருந்தக்கூடிய தன்மை 4 5. நிறுவனத்தின் பொறுப்புகள் 4 6. வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுடனான தொடர்புகள் 5 7. கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் அது தொடர்பான ஆவணங்கள் 6 8. உத்தரவாதம் மற்றும் பாதுகாப்பு/பிணையங்கள் 9 9. நிலுவைத் தொகை வசூலித்தல் 10 10. மீட்பு செயல்முறை 11 11. அபராதக் கட்டணங்கள் 12 12. பொதுவானவை 12 13. புகார்கள் மற்றும் குறைகள் 12 14. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை 13 15. இரகசியத்தன்மை 15 16. நெறிமுறைக் குறியீட்டின் ஆய்வு 15 17. இணைப்பு

- 1 16

1. அறிமுகம்

இந்த நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை ('விதிமுறை') ரூபீக் கேப்பிட்டல் பிரைவேட் லிமிடெட் ('நிறுவனம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் (RBI) வெளியிடப்பட்ட, வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான (NBFCs) பொறுப்பான வணிக நடத்தை வழிகாட்டுதல்கள், 2025-இன் படி, இது 28 அன்று வெளியிடப்பட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பதிவு, விலக்குகள் மற்றும் அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறைக்கான கட்டமைப்பு) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-இன் ஒரு பகுதியாகும். நவம்பர், 2025. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது பரிந்துரைக்கப்படக்கூடிய தரநிலைகளுக்கு இணங்க, நிறுவனம் தனது நியாயமான நடைமுறை விதிகளிலும் அதன் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையிலும் பொருத்தமான மாற்றங்களைச் செய்ய வேண்டும்.

2. நோக்கம்

- 2.1. வாடிக்கையாளர்களுடன் பழகுவதில் நியாயமான தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம், நல்ல, நேர்மையான மற்றும் வெளிப்படையான வணிக நடைமுறைகளைப் பின்பற்றவும்;
- 2.2. நியாயமான போட்டியின் மூலம், உயர்ந்த செயல்பாட்டுத் தரங்களை அடைவதற்குச் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல்;
- 2.3. வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் இணக்கமான உறவுகளை

மேம்படுத்துமாறும், நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை வளர்க்குமாறும் வாடிக்கையாளருடன் உரிய முறையில் பழக வேண்டும்;

- 2.4. தேவைப்படும் இடங்களில், சட்டத்தின் உரிய நடைமுறைகளைப் பின்பற்றி, மீட்பு மற்றும் அமலாக்கத்தை மேற்கொள்ளுதல்; வாடிக்கையாளர் இடைமுகம் தொடர்பான ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்;
- 2.5. நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாகப் பின்பற்றப்படும் நடைமுறைகள் குறித்த பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை அவர்களுக்கு வழங்குதல்;
- 2.6. வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்.

3.வரையறைகள்

வேறுவிதமாக வரையறுக்கப்படாவிட்டாலோ அல்லது சூழலிலிருந்து தெளிவாகத் தெரியாவிட்டாலோ, பின்வரும் சொற்கள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பொருளையே கொண்டிருக்கும், மேலும் தொடர்புடைய சொற்றொடர்களும் அதற்கேற்பவே பொருள் கொள்ளப்படும்:

வாரியம்/இயக்குநரகக் குழு	நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு என்று பொருள்படும்.
குறியீடு	நிறுவனத்தால் வகுக்கப்பட்ட இந்த நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறையைக் குறிக்கும்.
நிறுவனம்	ரூபீக் கேப்பிட்டல் பிரைவேட் லிமிடெட் என்று பொருள்படும்
குறை நிவாரணம் இயந்திரங்கள்	நிறுவனத்தால் அமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் அமைப்புமுறையைக் குறிக்கும்.

குறை குறைதீர்ப்பு அதிகாரி	வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்வதற்காக நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியே இதன் பொருள்.
கடன் மதிப்பு	அனுமதிக்கப்பட்ட கடனுக்கும் அடமானம் வைக்கப்பட்ட பிணையத்தின் மதிப்புக்கும்

விகிதம் (LTV)	உள்ள விகிதத்தைக் குறிக்கும்.
நோடல் அதிகாரி (இல்லை)	இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின்படி நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரியைக் குறிக்கும்.
முதன்மை நோடல் அதிகாரி (PNO)	நிறுவனத்தால் முதன்மை நோடல் அதிகாரியாக நியமிக்கப்பட்ட நோடல் அதிகாரியைக் குறிக்கும்.

4. பொருந்தக்கூடிய தன்மை

- 4.1. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்கும் அல்லது நிறுவனத்தின் சார்பாக ஒரு பணியாளராகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்ளும் அனைத்து நபர்களுக்கும் இந்த விதிமுறை பொருந்தும்.
- 4.2. இந்த நெறிமுறையானது நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய அறநெறிக் கோட்பாடுகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது. மேலும், அனைத்துச் செயல்களும் கொடுக்கல் வாங்கல்களும் இந்த நெறிமுறையின் சாரத்தைப் பின்பற்ற வேண்டும்.
- 4.3. நிறுவனத்தால் உருவாக்கப்பட்டு அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் எந்தவொரு கடன் தயாரிப்புக்கும் இந்த விதிமுறை தொடர்ந்து பொருந்தும்.

5. நிறுவனத்தின் பொறுப்புகள்

- 5.1. நிறுவனம் எல்லா நேரங்களிலும் நேர்மையாகவும், பகுத்தறிவுடனும் செயல்படவும், தொழில்துறையில் நிலவும் தரமான நடைமுறைகளைப் பின்பற்றவும் தன்னால் இயன்றவரை முயற்சி செய்ய வேண்டும்.
- 5.2. நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களுடனான தனது தொடர்புகளின் போது, தொடர்புடைய அனைத்து சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்குக் கட்டுப்பட்டு, நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய நெறிமுறைக் கொள்கைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.
- 5.3. நிறுவனம், கோரிக்கையின் பேரில், இந்த நெறிமுறைத் தொகுப்பின் ஒரு நகலை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்க வேண்டும்.

குறியீடு அதன் இணையதளத்திலும் ஒவ்வொரு கிளை / அலுவலகத்திலும் வழங்கப்படும். 5.4. வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது, நிறுவனம் தெளிவான

ஆவணங்களையும் வெளிப்படையான தகவல்களையும் ஆங்கிலம் அல்லது இந்தி அல்லது பொருத்தமான வட்டார மொழியில் வழங்க வேண்டும்.

5.5. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) கட்டளைப்படி, நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு முக்கியத் தகவல் அறிக்கையை (KFS) வழங்க வேண்டும், அதில் ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR), பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் போன்றவை அடங்கியிருக்க வேண்டும்.

5.6. கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் நிறுவனம் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் நலிந்த பிரிவினருக்காக வகுக்கப்பட்ட கடன் சார்ந்த திட்டங்களில் நிறுவனம் பங்கேற்பதை இது தடுக்காது.

5.7. நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான தகவல்களை மிகவும் இரகசியமானதாகக் கருதும்; மேலும், சட்டப்படி தேவைப்பட்டாலோ அல்லது வாடிக்கையாளரால் விலக்கு அளிக்கப்பட்டாலோ அல்லது அனுமதிக்கப்பட்டாலோ தவிர, வேறு எந்தத் தகவலையும் பகிராது.

5.8. நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் உரிமை குறித்துத் தெரிவிக்கத் தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்க வேண்டும்.

அவர்களின் கணக்கு மற்றும் அவர்களுக்குக் கிடைக்கக்கூடிய வசதிகள் குறித்த தகவல்கள். 5.9. நிறுவனம் சமமானவர்களுக்கு இடையே பாகுபாடு காட்டும் எந்தவொரு செயலிலும் ஈடுபடாது. 5.10. நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு பொருத்தமான உள் கொள்கைகளை வகுக்கும்.

மற்றும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்க மற்றும் இதர கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான நடைமுறைகள். 5.11. நிறுவனம் தனது இயல்பான வணிகச் செயல்பாடுகளின் போது, கடன் பெறுவதற்காகப் பின்பற்றப்பட வேண்டிய செயல்முறை மற்றும் நடைமுறை குறித்து தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு எல்லா நேரங்களிலும் வழிகாட்ட முயற்சிக்கும்.

5.12. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், பல ஆண்டுகளாகத் தனது கொள்கைக்கு இணங்க, நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களில் ஈடுபடாது. அதாவது, கடன் வாங்கியவர்களை ஒற்றைப்படடை நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடன்களை வசூலிக்க உடல் பலத்தைப் பயன்படுத்துவது போன்றவை. கடன் வாங்கியவர்களிடம் கண்ணியமாகவும் பொருத்தமான முறையிலும் நடந்துகொள்வதற்காக, வசூல் அதிகாரிகள் மற்றும் பிற ஊழியர்களுக்கு நிறுவனம் போதுமான பயிற்சி அளிக்கும்.

6.வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுடனான தொடர்புகள்

- 6.1. வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது, நிறுவனம் ஆவணங்களை ஆங்கிலம் அல்லது இந்தி அல்லது பொருத்தமான வட்டார மொழியில் வழங்க வேண்டும். நிறுவனம் தனது எந்தவொரு விளம்பர மற்றும் ஊக்குவிப்புப் பொருட்களிலும் வெளிப்படையாகவும், தவறாக வழிநடத்தாத வகையிலும் இருக்க வேண்டும்.
- 6.2. கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்து தனது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்க நிறுவனம் முயலும். இந்த நோக்கத்திற்காக, கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்றவை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றம் குறித்தும், நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்குக் குறைந்தபட்சம் 30 நாட்கள் முன்னறிவிப்பு வழங்கும். இந்த முன்னறிவிப்பு, கடிதங்கள் மூலமாகவோ அல்லது வேறு ஏதேனும் தகவல் தொடர்பு வடிவத்தின் மூலமாகவோ, ஆங்கிலம் அல்லது வட்டார மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் வேறு ஏதேனும் மொழியிலோ வழங்கப்படும்.
- 6.3. மேலும், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே அமல்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும், அத்துடன் இது தொடர்பாக கடன் ஒப்பந்தத்தில் பொருத்தமான நிபந்தனையையும் சேர்க்க வேண்டும்.
- 6.4. நிறுவனம், கடன் வாங்கியவர்களுக்கு, குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில், குறுஞ்செய்தி (SMS), மின்னஞ்சல்கள் அல்லது வேறு ஏதேனும் தகவல் தொடர்பு முறை மூலமாக, செலுத்த வேண்டிய நிலுவைத் தொகை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் தேதியைத் தெரிவிக்கும்.
- 6.5. நிறுவனம், தனது இணையதளம் ஏதேனும் இருப்பின், அதில் நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகளை வழங்கும் டிஜிட்டல் தளங்களின் பெயர்களை வெளியிட வேண்டும்.
- 6.6. மேலும், நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் வழங்கப்படும் டிஜிட்டல் தளங்கள், வாடிக்கையாளருடன் கணக்கு அடிப்படையிலான உறவில் ஈடுபடுவதற்கு முன்பாகவே, நிறுவனத்தின் பெயரையும் முன்கூட்டியே வெளிப்படுத்துவதை நிறுவனம் உறுதிசெய்ய வேண்டும்.
- 6.7. அத்தகைய டிஜிட்டல் தளங்களின் நியமனம், நிறுவனத்தின்

வெளிப்பணி ஒப்படைப்புக் கொள்கைக்கு இணங்க இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். மேலும், அத்தகைய டிஜிட்டல் தளங்கள், டிஎஸ்ஏக்கள்/டிஎம்ஏக்கள்/மீட்பு முகவர்களுக்கான நடத்தை விதிகளைக் கண்டிப்பாகப் பின்பற்ற வேண்டும். அவற்றின் செயல்பாடுகளை மேற்பார்வையிடுவதும், தொடர்புடைய கொள்கைகள், விதிகள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வதும் நிறுவனத்தின் பொறுப்பாகும்.

6.8.வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுக்கான அனைத்து வெளிச்செல்லும் அழைப்புகளும் (சேவை, வசூல் மற்றும் குறைதீர்த்தல் உட்பட) நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட '1600' தொலைபேசி எண்ணிலிருந்து(களிலிருந்து) (அல்லது நிறுவனத்தால் அவ்வப்போது குறிப்பாக அங்கீகரிக்கப்பட்டு தெரிவிக்கப்படும் வேறு ஏதேனும் எண்ணிலிருந்து(களிலிருந்து)) மட்டுமே செய்யப்படுவதை நிறுவனம் உறுதிசெய்ய வேண்டும். வணிகத் தொடர்ச்சிக்குத் தேவைப்படும் இடங்களிலும், உரிய ஒப்புதல்கள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளுக்கு உட்பட்டும் தவிர, நிறுவனம் தனது தனிப்பட்ட கைபேசி எண்கள் அல்லது பதிவு செய்யப்படாத எண்களிலிருந்து வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்பு கொள்ளாது. மேலும், அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், அழைப்பின் நோக்கம் மற்றும் அழைப்பவரின் அடையாளம் ஆகியவை வாடிக்கையாளர்/கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

6.9.நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளின் தணிக்கை செய்யக்கூடிய பதிவைப் பராமரிக்க வேண்டும். இதில் (i) உள்வரும் மற்றும் வெளிச்செல்லும் அழைப்புப் பதிவுகள் (தேதி, நேரம், பயன்படுத்தப்பட்ட எண் மற்றும் அழைப்பின் முடிவு), மற்றும் (ii) டிஜிட்டல் தகவல்தொடர்புப் பதிவுகள் (குறுஞ்செய்தி, மின்னஞ்சல், செயலி அறிவிப்புகள் மற்றும் பிற மின்னணுத் தகவல்தொடர்புகள் போன்றவை), பொருந்தக்கூடிய வகையில் உள்ளடக்கம்/வார்ப்புரு குறிப்பு, நேர முத்திரைகள் மற்றும் விநியோக நிலை ஆகியவை அடங்கும். அத்தகைய பதிவுகள்/ஆவணங்கள் (மற்றும் மேற்கொள்ளப்பட்ட அழைப்புப் பதிவுகள்) பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள்/ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் நிறுவனத்தின் உள் ஆவணப் பாதுகாப்பு கொள்கையின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலத்திற்குத் தக்கவைக்கப்பட வேண்டும். மேலும், அவை பொருத்தமான அணுகல் கட்டுப்பாடுகளுடன் பாதுகாப்பாகச் சேமிக்கப்பட்டு, பொருந்தக்கூடிய வகையில் தணிக்கை, புகார் கையாளுதல்

மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்காகக் கிடைக்கச் செய்யப்பட வேண்டும்.

7.கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் அது தொடர்பான ஆவணங்கள்

- 7.1. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் வட்டி விகிதங்கள், கடன் காலம், தேவைப்படும் பிணையத்தின் தன்மை (ஏதேனும் இருந்தால்) போன்ற தேவையான தகவல்கள் இடம்பெற்றுள்ளதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களை கடன் விண்ணப்பப் படிவம் குறிப்பாகக் குறிப்பிட வேண்டும்.
- 7.2. ஒவ்வொரு விண்ணப்பமும், அதில் உள்ள அனைத்துத் தகவல்கள், சொத்தின் உரிமைப் பத்திரத்தைச் சரிபார்க்கத் தேவையான ஆவணங்கள், நபர் மற்றும்/அல்லது நிறுவனத்தின் அடையாளம், மற்றும் உத்தரவாதங்கள் உட்பட அளிக்கப்படவிருக்கும் பிணையம் ஆகியவற்றை முழுமையாக ஆய்வு செய்த பின்னர், அதன் தகுதியின் அடிப்படையில் தனித்தனியாகப் பரிசீலிக்கப்படும்.
- 7.3. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புக்கையை நிறுவனம் வழங்க வேண்டும். கடன் விண்ணப்பங்கள் பரிசீலிக்கப்படும் உத்தேச காலக்கெடுவும் அந்த ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- 7.4. எந்தவொரு கடன் விண்ணப்பத்தையும் அனுமதிப்பதற்கு அல்லது நிராகரிப்பதற்கு முன்பு, அந்த விண்ணப்பத்தின் மீது முடிவெடுப்பதில் ஒரு முக்கிய அளவுகோலாக விளங்கும் கடன் வாங்குபவரின் கடன் தகுதியைக் கண்டறிவதற்காக, நிறுவனம் உரிய ஆய்வை மேற்கொள்ளும். இந்த நோக்கத்திற்காக, நிறுவனம் தனது கடன்/கடன் கொள்கையின்படி, மற்றவற்றுடன் பின்வருவனவற்றையும் உள்ளடக்கிய பல்வேறு அளவுகோல்களைக் கருத்தில் கொள்ளும்:
 - கடன்-மதிப்பு விகிதம் (LTV): பிணையத்தின்/ஈட்டப்பட்ட சொத்தின் மதிப்பு போதுமானதா என்பதைத் தீர்மானிப்பதற்காக.
 - கடன்-வருமான விகிதம் அல்லது தவணை-வருமான விகிதம்: தீர்மானிப்பதற்கு கடன் வாங்குபவரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் (தேவைப்பட்டால்)
- 7.5. கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் அனைத்துத் தகவல்களையும், வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனம் பொருத்தமானதாகக் கருதும் முறையிலும் விதத்திலும் வெளியிட வேண்டும்; இதில் பின்வருவன அடங்கும், ஆனால் இவை மட்டுமே அல்ல:

- கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்காகச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/செலவுகள்;
- ஆண்டு வட்டி விகிதம் மற்றும் அதனைப் பயன்படுத்தும் முறை
- கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாத பட்சத்தில், திருப்பிச் செலுத்தப்பட வேண்டிய கட்டணத் தொகை (ஏதேனும் இருந்தால்);
- முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருப்பின்;
- தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதம் ஏதேனும் இருப்பின், அது தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்படும்;
- மாற்றுக் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருப்பின் (கடனை நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திற்கோ அல்லது அதற்கு நேர்மாறாகவோ மாற்றுதல்);
- வட்டி மறுசீரமைப்பு நிபந்தனை ஏதேனும் இருப்பின்;
- பணம் செலுத்தப்படாத பட்சத்தில் ஏல நடைமுறை
- நிறுவனத்தால் முகவராக நியமிக்கப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளத்தின் பெயர்
- நிறுவனத்தில் உள்ள குறை தீர்க்கும் வழிமுறை
- கடன் வாங்குபவர்களின் நலனைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயம்

7.6. கடனைச் செயலாக்குவதிலும் அனுமதிப்பதிலும் உள்ள அனைத்து வட்டி, கட்டணங்கள் மற்றும் வரிகள் குறித்து கடன் வாங்குபவர்கள் அறிந்திருப்பதை உறுதிசெய்யும் வகையில் இந்தத் தகவல் வெளியிடப்பட வேண்டும். 7.7. நிறுவனம், கடன் வாங்குபவருக்கு ஆங்கிலம் அல்லது வேறு ஏதேனும் மொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

கடன் பெறுபவருக்குப் புரியும் வகையில் வட்டார மொழியில் KFS, அனுமதி கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம் அல்லது வேறு வழிகளில் வழங்கப்படும் கடன் தொகை, அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகையுடன் ஆண்டு வட்டி விகிதம் மற்றும் அதனைச் செயல்படுத்தும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைத் தெரிவித்து, கடன் பெறுபவரால் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டதை தனது பதிவேட்டில் வைத்திருக்கவும்.

7.8. அத்தகையகே.எஃப்.எஸ்.ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது விதிமுறைகளைத் தெரிவிக்கும் பிற வழிமுறையானது, நிறுவனத்தின் கடிதத் தாளில் இருக்க வேண்டும் அல்லது நிறுவனத்தின் கடிதத் தாளில் வழக்கமாக அடங்கியுள்ள விவரங்களைத் தெளிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும்.

7.9. தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக விதிக்கப்படும் அபராத வட்டி ஏதேனும் இருப்பின், அதனை நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தம்

- மற்றும் KFS-இல் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிட வேண்டும்.
- 7.10. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள், வருங்காலத் தேதியிலிருந்து நடைமுறைக்கு வருவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். கடன் ஒப்பந்தத்தில் இது தொடர்பான ஒரு தெளிவான நிபந்தனையும் இடம்பெற வேண்டும்.
- 7.11. கடன்கள் அனுமதிக்கப்படும் / வழங்கப்படும் நேரத்தில், நிறுவனம் அனைத்துக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும், கடன் வாங்குபவரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் ஒவ்வொரு நகலையும் வழங்க வேண்டும். அறிவுக் கட்டமைப்பு அறிக்கையும் (KFS) கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாகக் காட்சிப்படுத்தப்படும் ஒரு சுருக்கப் பெட்டியாகச் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.
- 7.12. நிறுவனம், தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்க வேண்டும். 7.13. வட்டி விகிதம், இடர் தரங்களுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகைக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான நியாயங்கள் ஆகியவை பின்வருமாறு இருக்க வேண்டும்:
- விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு, ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், நிறுவனம் தீர்மானிக்கும் பட்சத்தில், அந்தத் தகவல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கச் செய்யப்பட வேண்டும் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்பட வேண்டும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம், இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வேறுவிதமாக வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
- 7.14. வட்டி விகிதமானது ஆண்டு விகிதமாக இருக்க வேண்டும், அப்போதுதான் கடனாளி தனது கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான வட்டி விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள முடியும்.
- 7.15. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதலை அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / முடுக்கிவிடுதல் தொடர்பான முடிவு, கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.
- 7.16. தங்க நகைகளுக்கு ஈடாகக் கடன் வழங்கும் பட்சத்தில், ரூ. 5 (ஐந்து) லட்சத்திற்கும் அதிகமான அனைத்துப் பரிவர்த்தனைகளுக்கும் நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் பான்

- அட்டைகளின் நகலைப் பெற வேண்டும்.
- 7.17. பொருந்தக்கூடிய இடங்களில், நிறுவனம் கடன் ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்தில், அடிப்படை வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தால் EMI மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படக்கூடிய மாற்றங்கள் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். அதைத் தொடர்ந்து, மேற்கூறியவற்றின் காரணமாக EMI/தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் எந்தவொரு அதிகரிப்பும், உரிய வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். வட்டி விகிதங்கள் மறுசீரமைக்கப்படும் நேரத்தில், நிறுவனம் தனது இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படி, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஒரு நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை வழங்க வேண்டும்.
- 7.18. பொருந்தக்கூடிய சூழ்நிலைகளில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு (அ) மாதத் தவணையை அதிகரித்தல் அல்லது தவணைக்காலத்தை நீட்டித்தல் அல்லது இவ்விரண்டின் கலவையைத் தேர்வு செய்வதற்கும்; மற்றும், (ஆ) கடனின் தவணைக்காலத்தில் எந்த நேரத்திலும், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கும் வாய்ப்புகள் வழங்கப்படும். கடனை முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கான கட்டணங்கள் / முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான அபராதம் விதிப்பது, நடைமுறையில் உள்ள அறிவுறுத்தல்களுக்கு உட்பட்டதாகும்.
- 7.19. கடன்களை மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாற்றுவதற்கான பொருந்தக்கூடிய அனைத்துக் கட்டணங்கள் மற்றும் மேற்கண்டவாறு செயல்படுத்துவதோடு தொடர்புடைய வேறு ஏதேனும் சேவைக் கட்டணங்கள்/நிர்வாகச் செலவுகள். விருப்பத்தேர்வுகள் KFS, அனுமதி கடிதம் ஆகியவற்றிலும், மேலும் நிறுவனத்தால் அவ்வப்போது அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகள் திருத்தப்படும்போதும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். 7.20. மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடனின் விஷயத்தில், தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது எதிர்மறைத் திருப்பிச் செலுத்துதலுக்கு வழிவகுக்காது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- 7.21. நிறுவனம், ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும், கடன் வாங்கியவர்களுக்கு உரிய வழிகள் மூலம் ஒரு அறிக்கையைப் பகிர வேண்டும்/அணுகச் செய்ய வேண்டும். அந்த அறிக்கையில், குறைந்தபட்சம், அதுவரை வசூலிக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, மாதத் தவணைத் தொகை, மீதமுள்ள மாதத் தவணைகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் கடனின் முழு காலத்திற்கான ஆண்டு

வட்டி விகிதம்/ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவை பட்டியலிடப்பட்டிருக்க வேண்டும். அந்த அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் வாங்கியவர் எளிதில் புரிந்துகொள்ளும் வகையிலும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். சமமான மாதத் தவணைக் கடன்களைத் தவிர, மற்ற கடன்களுக்கும் இந்த அறிவுறுத்தல்கள் பொருந்தும். *mutatis mutandis* பல்வேறு கால இடைவெளிகளைக் கொண்ட அனைத்து சமமான தவணை அடிப்படையிலான கடன்களுக்கும்.

8. உத்தரவாதம் மற்றும் பாதுகாப்பு/பிணையங்கள்

- 8.1. நிறுவனம், கடன் வழங்குவதற்கு முன்னர், தங்க நகைகள் அல்லது வேறு ஏதேனும் பிணையங்கள்/உரிமைப் பொருட்களின் உரிமையை உறுதி செய்துகொள்வதோடு, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் விதிக்கப்பட்ட KYC வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கும், கடன் வழங்குவதற்கு முன்னர் வாடிக்கையாளர் மீது போதுமான உரிய கவனம் செலுத்தப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கும் தகுந்த நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும்.
- 8.2. தங்கத்தின் உரிமையைத் தீர்மானிக்கும் நோக்கத்திற்காக, நிறுவனம் பின்வரும் சான்றுகளில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பெறலாம்:
 - நகைகள் வாங்கியதற்கான ஆதாரம், அதாவது கொள்முதல் ரசீதுகள், பற்றுச்சீட்டுகள் போன்றவை;
 - உயில்கள் உள்ளிட்ட வாரிசுரிமைச் சான்றுகள்;
 - அன்பளிப்புப் பத்திரங்கள் உட்பட, அன்பளிப்புப் பெற்றதற்கான ஆதாரம்;
 - திருமணப் புகைப்படங்கள் அல்லது பிற அசல் படங்கள் வடிவிலான ஆதாரம்;
 - வாடிக்கையாளர், தங்கம் மற்றும் பிற மதிப்புமிக்க பொருட்களை உள்ளடக்கிய வீட்டுக் காப்பீட்டை வைத்திருந்தால், பாலிசியின் நகல் மற்றும் அது தொடர்பான ஆவணங்கள்;
 - பரிசாகப் பெறப்பட்ட/பரம்பரையாகச் சொந்தமான நகைகள் மறுவடிவமைப்பு செய்யப்பட்டாலோ அல்லது மீண்டும் உருவாக்கப்பட்டாலோ, அது தொடர்பான சான்று;
- 8.3. மேற்கூறிய சான்றுகளைப் பெறுவது சாத்தியமில்லாத பட்சத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் அளித்த சான்றுகள் திருப்திகரமாக இல்லாத பட்சத்தில், தங்க நகைகளின் உரிமை குறித்த சுய அறிவிப்பைப் பெறலாம்.
- 8.4. உத்தரவாததாரர்களால் வழங்கப்படும் உத்தரவாதக் கடிதங்களின் விஷயத்தில், அந்தக் கடிதமானது அவர்களின் கடமைகள்,

பொறுப்புகள் மற்றும் முதன்மை வாடிக்கையாளர்/கடன் வாங்கியவருக்குச் சேர வேண்டிய தொகையைச் செலுத்துமாறு அவர்கள் அழைக்கப்படக்கூடிய சூழ்நிலைகளை உள்ளடக்கியிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

8.5. பிணையமாகப் பெறப்பட்ட தங்க நகைகளுக்கு நிறுவனம் உரிய முறையில் காப்பீடு செய்ய வேண்டும். 8.6. பெறப்பட்ட நகைகளின் மதிப்பீட்டைச் செய்வதற்கு, நிறுவனம் ஒரு முறையான நடைமுறையைக் கடைப்பிடித்து, அதனை நடைமுறையில் வைத்திருக்க வேண்டும்.

8.7. வாடிக்கையாளர்களால் அடமானம் வைக்கப்பட்ட தங்கத்தின் பாதுகாப்பை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனம் போதுமான அமைப்புகளை உறுதிசெய்து, சாத்தியமான மற்றும் நியாயமான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் மேற்கொள்ளும்.

8.8. வாடிக்கையாளர் தங்கத்தை ஒப்படைத்தவுடன், நிறுவனம் ஒரு கடன் அடமான அட்டையை உருவாக்கும். அந்த அடமான அட்டையில் நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட அதிகாரியின் கையொப்பம் இடம்பெற்றிருக்கும், மேலும் அது வாடிக்கையாளரால் அடமானம் வைக்கப்பட்ட பிணையத்திற்கான (தங்கம்) ரசீதாகவும் செயல்படும்.

8.9. பெறப்பட்ட நகைகளைப் பாதுகாப்பாகப் பேணுவதற்கு ஊழியர்களுக்குப் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

8.10. நிறுவனம், சேமிப்பு வசதி/அமைப்புகளைத் தொடர்ச்சியாக மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும், மேலும் நடைமுறையில் உள்ள அமைப்புகள் தொடர்பான வழிகாட்டுதல்களைக் கண்டிப்பாகப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்வதற்காக, உள் அல்லது வெளித் தணிக்கையாளர்களால் குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் ஆய்வும் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

8.11. அனைத்து நிலுவைகளும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டவுடன் அல்லது கடனின் நிலுவைத் தொகை வசூலிக்கப்பட்டவுடன், கடனாளிக்கு எதிராக நிறுவனத்திற்கு இருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான முறையான உரிமை அல்லது பற்றுரிமைக்கு உட்பட்டு, நிறுவனம் அனைத்துப் பிணையங்களையும் விடுவிக்கும். அவ்வாறு ஈடுசெய்வதற்கான உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், அதுகுறித்து கடனாளிக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும். அந்த அறிவிப்பில், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் குறித்த முழு விவரங்களும், சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை பிணையங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள நிறுவனத்திற்கு உள்ள நிபந்தனைகளும் அடங்கியிருக்கும்.

8.12. நிறுவனம், கடன் வாங்குபவருடனான ஒப்பந்தத்தில்,

சட்டப்பூர்வமாக அமல்படுத்தக்கூடிய, உள்ளமைக்கப்பட்ட மீள்பெறுதல் விதியைக் கொண்டுள்ளது. வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் பின்வரும் விதிகள் அடங்கியிருக்கும்: (அ) உடைமையைப் பெறுவதற்கு முன் அறிவிப்புக் காலம்; (ஆ) அறிவிப்புக் காலத்தைத் தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள்; (இ) பிணையத்தின் உடைமையைப் பெறும் செயல்முறை; (ஈ) பிணையத்தை விற்பனை / ஏலம் விடுவதற்கு முன், கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த கடன் வாங்குபவருக்கு அளிக்கப்பட வேண்டிய இறுதி வாய்ப்பு தொடர்பான ஒரு விதி; (உ) கடன் வாங்குபவருக்கு மீள்பெறுதலை வழங்கும் செயல்முறை மற்றும் (ஊ) பிணையத்தை விற்பனை / ஏலம் விடும் செயல்முறை. அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் ஒரு நகல், கடன் வழங்கப்படும் நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் ஒவ்வொரு நகலுடனும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

9.நிலுவைத் தொகை வசூல்

- 9.1. நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சேர வேண்டிய தொகைகள் தொடர்பான அனைத்துத் தகவல்களையும் வழங்குவதோடு, அவற்றைச் செலுத்துவதற்குப் போதுமான கால அவகாசத்தையும் அளிக்க வேண்டும்.
- 9.2. நிறுவனம், தனது நலன்களைப் பாதுகாக்கும் அதே வேளையில், பணம் செலுத்தத் தவறிய வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து தனக்குரிய நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கு, இணங்கவைக்கும் முறைகளைப் பயன்படுத்துவது உட்பட, நியாயமான மற்றும் சட்டப்பூர்வமான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்.
- 9.3. வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்களுக்குப் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- 9.4. வழக்கமான நினைவூட்டல்களுக்கு அப்பாற்பட்ட எந்தவொரு மீட்பு நடவடிக்கையையும் தொடங்குவதற்கு முன்னர், நிறுவனம் கடனாளிக்கு (நேரடியாக மற்றும்/அல்லது மின்னணு முறையில்) ஒரு எழுத்துப்பூர்வ கோரிக்கை அறிவிப்பை வழங்க வேண்டும். அதில் செலுத்த வேண்டிய தொகை, அத்தகைய கோரிக்கைக்கான காரணம், பணம் செலுத்தப்பட வேண்டிய காலக்கெடு மற்றும் பணம் செலுத்தத் தவறினால் ஏற்படும் விளைவுகள் ஆகியவை குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.
- 9.5. நிறுவனம், பொருந்தக்கூடிய இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின்

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு மற்றும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க மீட்பு நடைமுறைகளைக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும், மேலும் மீட்பு முயற்சிகள் சட்டத்தின் உரிய செயல்முறையைப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

- 9.6. வசூல்/மீட்புக்காக நிறுவனம் ஒரு மீட்பு முகவரை அல்லது முகமையை நியமிக்கும் பட்சத்தில், அந்நிறுவனம் அத்தகைய நியமனம் மற்றும் முகவர்/முகமை விவரங்கள் குறித்து உரிய தகவல் தொடர்பு வழிகள் மூலம் கடனாளிக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- 9.7. நிறுவனத்தின் சார்பாக ஈடுபடுத்தப்படும் ஒவ்வொரு மீட்பு முகவரும், நிறுவனம்/முகமையால் வழங்கப்பட்ட செல்லுபடியாகும் அங்கீகாரக் கடிதத்தை வைத்திருக்க வேண்டும், மேலும் ஒவ்வொரு தொடர்பின் தொடக்கத்திலும் தங்களது அடையாளத்தை (பெயர் மற்றும் பணியாளர்/முகமை அடையாளம் உட்பட) வெளிப்படுத்த வேண்டும். கடனாளி கோரும்போது, அத்தகைய முகவர்கள் அங்கீகாரக் கடிதத்தையும் அடையாளச் சான்றையும் சமர்ப்பிப்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்ய வேண்டும்.
- 9.8. பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகளின் கீழ் வெளிப்படையாக அனுமதிக்கப்பட்டாலோ அல்லது கடனாளியால் குறிப்பாகக் கோரப்பட்டாலோ தவிர, மீட்பு தொடர்பான தகவல்தொடர்புகளுக்கான அழைப்பு நேரங்களை நிறுவனம் காலை 08:00 மணி முதல் மாலை 19:00 மணி வரை கட்டுப்படுத்தும்.
- 9.9. ஊழியர்கள், DSA-க்கள்/DMA-க்கள், அல்லது மீட்பு முகவர்கள் ஆகியோரின் எந்தவொரு முறைகேட்டிற்கும், நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு வழிமுறையின் கீழ் மீட்பு நடவடிக்கை தொடர்பான புகார்களை மேல்நிலைக்குக் கொண்டு செல்வது மற்றும் முடிவுக்குக் கொண்டுவருவது உட்பட, ஒரு கண்காணிப்பு மற்றும் ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பை நிறுவனம் பராமரிக்கும்.
- 9.10. நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள், வசூல் முகவர்கள் அல்லது நிறுவனத்தின் சார்பாக நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் பணியில் ஈடுபட்டுள்ள வேறு எந்த நபரும், அத்தகைய வசூல் நோக்கத்திற்காக, கடனாளிகளை ஒற்றைப்படை நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனை வசூலிக்க உடல் பலத்தைப் பயன்படுத்துதல் போன்ற முறையற்ற துன்புறுத்தல்களில் ஈடுபடாமல் இருப்பதையும், நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்பட்ட வசூல் முகவர்களுக்கான நடத்தை விதிகளைக் கடைப்பிடிப்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

10.மீட்பு செயல்முறை

- 10.1. நியாயமான பரிவர்த்தனையின் ஒரு பகுதியாக, நிறுவனத்தின் நலன்கள் பாதகமாகப் பாதிக்கப்படும் எதிர்பாராத அல்லது அசாதாரண சூழ்நிலைகளைத் தவிர, பொதுவாக நிறுவனம் ஆரம்பத்தில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட காலத்திற்கு முன்பாகக் கடனைத் திரும்பப் பெறாது. எடுத்துக்காட்டாக, பிணையத்தின் மதிப்பு கணிசமாகக் குறையும்போது, தங்கத்தின் தரம் ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்கதாக இல்லாதபோது, ஏதேனும் ஒழுங்குமுறை / அரசாங்க உத்தரவுகள் போன்றவற்றின் காரணமாக. இதுபோன்ற எல்லா நிகழ்வுகளிலும், சாதாரண காலம் முடிவடைவதற்கு முன்பாக, கடனைத் திரும்பப் பெறுவது குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு முறையான மற்றும் நியாயமான அறிவிப்பு வழங்கப்படும். பிணையத்தை அப்புறப்படுத்தும் முறையைக் கையாளாமல், வாடிக்கையாளரை நிலுவைத் தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்த வைப்பதற்கு, நிறுவனம் சாத்தியமான அனைத்து மென்மையான அல்லது இணங்கவைக்கும் முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும்.
- 10.2. பிணையப் பொருட்களின் ஏலம்/விற்பனையானது, இந்த நெறிமுறைத் தொகுப்பு மற்றும் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தேவைகளுக்குக் கூடுதலாக, அவ்வப்போது திருத்தப்படும் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏலக் கொள்கையின்படி மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- 10.3. நிறுவனம் பிணையத்தை (தங்கத்தை) வாடிக்கையாளருக்கு உடனடியாக வழங்கும். கடன் அனுமதிக்கப்பட்ட நேரத்தில் இருந்த அதே நிலையில் கடனைத் தீர்ப்பது

11.தண்டனைக் குற்றச்சாட்டுகள்

- 11.1. அபராதக் கட்டணங்களுக்கான (ஏதேனும் இருந்தால்) கொள்கையையும் நிறுவனம் வகுக்கும். அது இணையதளத்திலும் வெளியிடப்படும் மற்றும் குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் புதுப்பிக்கப்படும். அதைக் கருத்தில் கொண்டு, நிறுவனம் அது தொடர்பான ஒரு கொள்கையை வகுத்துள்ளது. அது இத்துடன் பின்வருமாறு இணைக்கப்பட்டுள்ளது.இணைப்பு-1.

12.பொது

- 12.1. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது (கடன் வாங்குபவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல் கவனிக்கப்பட்டாலன்றி).
- 12.2. இணைப் பொறுப்பாளர்கள் இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காகத் தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து மாறுபடும் வட்டி விகிதக் காலக் கடன்களுக்கும், நிறுவனம் ஜப்திக் கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை வசூலிக்கக் கூடாது.
- 12.3. கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்காகக் கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அக்கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 (இருபத்தி ஒன்று) நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு, அதாவது ஏதேனும் ஆட்சேபனை தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய மாற்றம், சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- 12.4. கடன்கள் கிடைப்பது குறித்து நிறுவனம் பொய்யான கூற்றுகளையோ அல்லது தவறான விளம்பரங்களையோ வெளியிடக்கூடாது.
- 12.5. நிறுவனம், அதன் அனைத்துக் கிளைகளிலும் ஆவணப்படுத்தல் சீரானதாகவும், தரப்படுத்தப்பட்ட முறையிலும் மேற்கொள்ளப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- 12.6. நிறுவனம், கடன்களுக்கு அதிக வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதன் மூலமோ அல்லது பாதகமான சந்தை நிலவரங்களைத் தவறாகப் பயன்படுத்திக் கொள்வதன் மூலமோ இலாபம் ஈட்டுவதில் ஈடுபடக் கூடாது. வட்டி விகிதங்கள், நிதிச் செலவு, இடர் முனைமம், கடன் திட்டம், ஒரு கிராமுக்கான கடன், இலாப வரம்பு போன்ற மாறிகளை அடிப்படையாகக் கொண்டிருக்க வேண்டும். மேலும், அவை நிறுவனத்தின் வட்டி விகிதக் கொள்கை மற்றும் அவ்வப்போது வெளியாகும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணக்கமாக இருக்க வேண்டும். அதுமட்டுமின்றி, பெரும்பாலும், அது தொழிற்சாலை நடைமுறைகள் மற்றும் தர அளவுகளுக்கு ஏற்பவும் இருக்க வேண்டும்.

13.புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

- 13.1. நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுவானது, அமைப்புக்குள் பொருத்தமான குறைதீர்ப்பு வழிமுறையை வகுக்க வேண்டும்.
- 13.2. நிறுவனம் அனைத்துப் புகார்கள் மற்றும் குறைகளுக்கு

நியாயமான காலத்திற்குள் தீர்வு காணவும் பதிலளிக்கவும் முயற்சிப்பதோடு, வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் புகார்களின் நிலை குறித்துத் தொடர்ந்து தெரியப்படுத்தவும் வேண்டும்.

13.3. வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் புகார்கள் அல்லது குறைகளைப் பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும்/அல்லது சமர்ப்பிப்பதற்கும், நிறுவனம் தனது ஒவ்வொரு கிளைகளிலும் (ஏதேனும் இருந்தால்) மற்றும் அலுவலகங்களிலும் வசதிகளை ஏற்படுத்தித் தர வேண்டும்.

ஏதேனும்.

13.4. நிறுவனம் தனது குறை தீர்க்கும் நடைமுறையைத் தனது இணையதளத்தில் கிடைக்கச் செய்வதை உறுதி செய்யும். நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் ஏதேனும் டிஜிட்டல் தளம் அல்லது வேறு ஏதேனும் நிறுவனத்தின் இணையதளம் மூலம் வழங்கப்படும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் கையொப்பமிடப்பட்ட ஒப்பந்தத்தின் நகலில், நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த விவரங்கள் இடம்பெற்றிருக்க வேண்டும்.

13.5. உடல் / பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு, ஊனத்தின் அடிப்படையில், கடன் வசதிகள் உட்பட தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது. நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளும் (ஏதேனும் இருந்தால்), அத்தகைய நபர்கள் பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் வழங்க வேண்டும். நிறுவனம், தனது அனைத்து நிலை ஊழியர்களுக்காக நடத்தப்படும் அனைத்து பயிற்சித் திட்டங்களிலும், சட்டம் மற்றும் சர்வதேச உடன்படிக்கைகளால் ஊனமுற்ற நபர்களுக்கு உத்தரவாதமளிக்கப்பட்ட உரிமைகளைக் கொண்ட ஒரு பொருத்தமான தொகுதியைச் சேர்க்க வேண்டும். மேலும், இங்கு வழங்கப்பட்டுள்ள தற்போதைய குறைதீர்ப்பு வழிமுறையின் கீழ், ஊனமுற்ற நபர்களின் குறைகளுக்குத் தீர்வு காண்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

14. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

14.1. புகார்களைப் பதிவு செய்தல்

14.1.1. நிறுவனம் தனது செயல்பாடுகள் நடைபெறும் அனைத்து இடங்களிலும் தனது இருப்பை உறுதிசெய்து, வாடிக்கையாளர் குறைகள்/புகார்களுக்கு உடனடித் தீர்வு காண்பதை உறுதிசெய்ய

ஒரு பிரத்யேக அமைப்பை நிறுவ வேண்டும்.

- 14.1.2. கடன் வாங்குபவர்களால் தெரிவிக்கப்படும் அனைத்துக் குறைகளும், நிறுவனத்தால் அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகம்/கிளைகளிலும் மின்னணு முறையில் பதிவு செய்யப்பட்டுப் பராமரிக்கப்படும்.
- 14.1.3. வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது நிறுவனத்துடனான அனைத்து கடிதப் பரிமாற்றங்களிலும் தங்களது விண்ணப்ப எண்/அனுமதி எண்/கடன் கணக்கு எண்ணைக் குறிப்பிடுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். அநாமதேய புகார்கள் இந்த வழிமுறையின் கீழ் பரிசீலிக்கப்பட மாட்டாது.
- 14.1.4. சம்பந்தப்பட்ட செயல்பாடுகளின் தன்மை காரணமாக, சில வகை வழக்குகளுக்குக் கூடுதல் நேரம் தேவைப்படலாம்; உதாரணமாக, ஆவணங்களை மீட்டெடுத்தல். நிறுவனம் அத்தகைய தாமதம் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவித்து, புகாரைத் தீர்ப்பதற்கான எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுவை வழங்கும்.
- 14.1.5. புகார்கள் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 (முப்பது) நாட்களுக்குள் அவற்றைத் தீர்க்க நிறுவனம் முயலும். ஒரு புகாருக்குக் கூடுதல் நேரம் தேவைப்படும் பட்சத்தில், தாமதத்திற்கான காரணங்களை நிறுவனம் பதிவுசெய்து, தீர்வுக்கான எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுவைப் புகார்தாரருக்குத் தெரிவித்து, நிலைமை குறித்து அவருக்குத் தொடர்ந்து புதுப்பித்துக்கொண்டே இருக்கும்.
- 14.1.6. கிளை/அலுவலகம், வாடிக்கையாளர் சேவைத் தொலைபேசி, மின்னஞ்சல், நிறுவனத்தின் இணையதளம் மற்றும் நிறுவனத்தின் மொபைல் செயலி (பொருந்தும் இடங்களில்) உள்ளிட்ட பல வழிகள் மூலம் புகாரைப் பதிவு செய்வதற்கும் அதைக் கண்காணிப்பதற்கும் நிறுவனம் வழிவகை செய்யும். புகார் தகவல் பெறுதலும் தகவல்தொடர்புகளும், இயன்றவரை, ஆங்கிலம்/இந்தி மற்றும்/அல்லது பொருத்தமான வட்டார மொழியில் கிடைக்கப்பெற வேண்டும்.
- 14.1.7. நிறுவனம், பொருந்தக்கூடிய வகையில், ரிசர்வ் வங்கி புகார் மேலாண்மை அமைப்பு (CMS) இணையதளத்தின் மூலம் ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பாளர்/ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்திற்குப் புகாரைக் கொண்டு செல்வதை எளிதாக்க வேண்டும், மேலும் அது தொடர்பான மேல்நிலைப்படுத்தல் தகவல்களைத் தனது இணையதளத்திலும் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மையங்களிலும் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்/தகவல் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- 14.1.8. நிறுவனம், தனது நிர்வாகச் செயல்முறைகளின்படி, புகார்களின் எண்ணிக்கை, தீர்வுக்கான காலங்கள், மூல காரணங்களின்

கருப்பொருள்கள், புகார்களை மீட்டெடுத்தல், மேல்நிலைக்குக் கொண்டு செல்லுதல் மற்றும் சரிசெய்தல்/தடுப்பு நடவடிக்கைகள் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கிய காலமுறை அறிக்கைகளை இயக்குநர்கள் குழு/இயக்குநர்கள் குழுக் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

14.2. குறைதீர்ப்பு அலுவலர் (GRO)

- 14.2.1. நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுவானது, வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பணியை ஒப்படைக்கப்படும் நிறுவனத்தின் ஊழியர் ஒருவரை, நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு அதிகாரியாக ('GRO') நியமிக்கும்.
- 14.2.2. அனைத்துக் கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளைப் பெறுவதற்காக, GRO அலுவலக நேரங்களில் இருப்பார். GRO இல்லாத பட்சத்தில், நிறுவனத்தின் உடனடி மூத்த அதிகாரி கடன் வாங்குபவரைச் சந்திப்பார்.
- 14.2.3. GRO-வின் தொடர்பு விவரங்கள் பின்வருமாறு:
மனை எண் 45/B, சுபம் காம்ப்ளக்ஸ், 1வது A பிரதானம், தரைத்தளம், முன் பிரிவு(B), சரக்கி இண்டஸ்ட்ரியல் லேஅவுட், ஜே.பி. நகர், பெங்களூர், கர்நாடகா 560078 இந்தியா
தொலைபேசி:18004198000,
நேரம்: காலை 9:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை
(திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை, அரசு விடுமுறை நாட்கள் மற்றும் ஞாயிறு தவிர)
மின்னஞ்சல்: grievance@rupeek.com

14.3. தீர்வு செயல்முறை மற்றும் காலக்கெடுவைக் காண்பித்தல்

- 14.3.1. நிறுவனம், பின்வரும் விவரங்களை, தனது ஒவ்வொரு கிளை அல்லது வணிகம் நடைபெறும் இடங்களிலும், அத்துடன் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் ஒரு முக்கிய இடத்திலும் காட்சிப்படுத்த வேண்டும் –
 - (i) நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களுக்கு முதன்முறையே தீர்வு காண்பதற்காகப் பொதுமக்கள் அணுகக்கூடிய வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தின் தொடர்பு விவரங்கள் (கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் வழி) வழங்கப்பட வேண்டும்.
 - (ii) நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தால் தீர்க்கப்படாத பட்சத்தில், அப்புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காகப் பொதுமக்கள்

அணுகக்கூடிய அரசுப் பதிவாளரின் (GRO) பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்.

14.3.2. வாடிக்கையாளர் சேவை மையம் அல்லது GRO-ஆல் 1 (ஒரு) மாத காலத்திற்குள் புகார்/தகராறு தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் RBI NBFC அலுவலகத்தில் உள்ள NBFC குறைதீர்ப்பாளரிடம் (NBFC Ombudsman) மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், 4வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, செக்டர் - 17, சென்ட்ரல் விஸ்டா, சண்டிகர் - 160017. தொலைபேசி எண்: 0172-2721109, 0172-2721011. தொலைநகல் எண்: 0172-2721880.

மின்னஞ்சல்: <https://cms.rbi.org.in>

14.4. ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரி/முதன்மை ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரி

நிறுவனம் அகில இந்திய அளவில் ஒரு ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரியை (NO) நியமித்துள்ளது. ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரி, அனைத்து மேல்நிலை சிக்கல்களையும் கையாள்வதற்கும், நிறுவனத்திற்கு எதிராகத் தாக்கல் செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக சம்பந்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேல்முறையீட்டு அதிகாரிகளிடம் நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும் பொறுப்பானவர் ஆவார். நிறுவனம் தனது கிளைகள்/அலுவலகங்கள் அல்லது நிறுவனத்தின் வணிகம் நடைபெறும் இடங்களில் ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களைக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

15. ரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளரின் சுயவிவரங்களைப் புரிந்துகொள்வதற்கும், தனது வணிகத்தை நடத்துவதற்கும் பொருத்தமானதும் அவசியமானதும் என நிறுவனம் கருதும் தனிப்பட்ட தகவல்களைச் சேகரிக்கும். நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கருதும். மேலும், ஒழுங்குமுறை அமைப்புகள் அல்லது கடன் முகமைகள் உள்ளிட்ட ஏதேனும் சட்டம் அல்லது அரசாங்க அதிகாரிகளால் தேவைப்பட்டாலோ, அல்லது வாடிக்கையாளரால் தகவல் பகிர்வு அனுமதிக்கப்பட்டாலோ, அல்லது வாடிக்கையாளரின் முன் அனுமதி பெறப்பட்டாலோ தவிர, வேறு எந்தத் தகவலையும் மூன்றாம் நபருக்கு வெளியிடாது. ஆதரவு சேவைகளை

வழங்குவதற்காக நிறுவனம் ஏதேனும் மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பயன்படுத்தினால், அந்த மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை அதே அளவிலான இரகசியத்தன்மையுடன் கையாள வேண்டும் என நிறுவனம் வலியுறுத்தும்.

நிறுவனம், வாடிக்கையாளரின் KYC பதிவுகளையும் அது தொடர்பான ஆவணங்களையும் (அடையாளம், முகவரி சரிபார்ப்பு மற்றும் துணைப் பதிவுகள் உட்பட), பௌதீக அல்லது மின்னணு வடிவில் இருந்தாலும், ஐந்து வருட காலத்திற்குத் தக்கவைத்துக் கொள்ள வேண்டும். மேலும், அத்தகைய பதிவுகளை உரிய அணுகல் கட்டுப்பாடுகளுடன் பாதுகாப்பான முறையில் பராமரிக்க வேண்டும். தக்கவைப்புக் காலம் முடிந்தவுடன், நிறுவனத்தின் உள் பதிவு தக்கவைப்பு மற்றும் தரவு அகற்றும் நடைமுறைகளுக்கு இணங்க, பதிவுகளை அகற்றுதல்/அழித்தல் பாதுகாப்பான மற்றும் தணிக்கைக்குட்பட்ட முறையில் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

16. குறியீட்டின் மதிப்பாய்வு

இயக்குநர் குழுவானது, நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறையின் இணக்கத்தையும், நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் உள்ள குறைதீர்ப்புப் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டையும் காலமுறைப்படி ஆய்வு செய்ய வேண்டும். குறைதீர்ப்பு அலுவலகம் (GRO) இந்த நெறிமுறையின் இணக்கத்தை காலமுறைப்படி ஆய்வு செய்யும், மேலும் அத்தகைய ஆய்வின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

இணைப்பு-1

தண்டனைக் கட்டணங்களுக்கான கொள்கை

கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காத கடன் வாங்குபவர்கள் மீது அபராதம் விதிக்கும்போது ஒரு நிறுவனம் பின்பற்றும் அணுகுமுறையை 'தண்டனைக் கட்டணங்களுக்கான கொள்கை' விவரிக்கிறது.

அ. கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் கடனாளி பின்பற்றத் தவறினால், விதிக்கப்படும் அபராதம் 'தண்டனைக் கட்டணங்களாக' கருதப்படும்; அது, முன்பணத்தின் மீது விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'தண்டனை வட்டி' வடிவில் விதிக்கப்படாது.

மேலே குறிப்பிடப்பட்ட நோக்கத்திற்காக மட்டுமேயான முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் என்பது, கடன் வாங்குபவர்(கள்) தாங்கள் பெற்ற வசதி(கள்) தொடர்பான

நிலுவைத் தொகையை, குறிப்பிட்ட உரிய தேதிக்குள் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டும் எனக் கோரும் நிதியளிப்பு ஆவணங்களில் உள்ள அனைத்து விதிகளையும் குறிக்கும்.

- ஆ. அபராதக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது, அதாவது அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டியைக் கூட்டுவட்டி கணக்கிடுவதற்கான வழக்கமான நடைமுறைகளைப் பாதிக்காது.
- c. அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு, ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதற்கு ஏற்ப நியாயமானதாகவும் பொருத்தமானதாகவும் இருக்க வேண்டும்.
- ஈ. 'வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' வழங்கப்படும் கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை இதேபோன்று மீறும் பட்சத்தில், தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.
- இ. அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணம் ஆகியவை, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் 'வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள்' என்ற தலைப்பின் கீழ் காண்பிக்கப்படுவதுடன், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்/முக்கியத் தகவல் அறிக்கை ஆகியவற்றிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தால் தெளிவாக வெளியிடப்பட வேண்டும்.
- f. கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பின்பற்றாதது குறித்து கடன் வாங்கியவர்களுக்கு நினைவூட்டல்கள் அனுப்பப்படும்போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நிகழ்வும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.