AVANTI MICROFINANCE PRIVATE LIMITED

(அவந்தி மைக்ரோஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்)

FAIR PRACTICE CODE

நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறை

ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்ட நாள்: **அக்டோபர் *18, 2016***

முதல் திருத்தம் செய்யப்பட்ட நாள்: **செப்டம்பர் *30, 2022***

முன்னுரை

இந்த நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறை (இந்த "**நெறிமுறை**") அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவந்தி மைக்ரோஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("**நிறுவனம்**") நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக, நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகளின் பயனுள்ள மேலோட்டத்தை வழங்கும் நோக்கத்தில் அளிக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த நெறிமுறை வாடிக்கையாளர்களுக்கு, அவர்கள் நிறுவனத்திலிருந்து பெற வேண்டிய நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவும் மற்றும் நிறுவனம் அனுமதிக்கும் மற்றும் வழங்கக்கூடிய எந்தவொரு கடனுக்கும் பொருந்தும்.

1. நெறிமுறையின் குறிக்கோள்

இந்த நெறிமுறை உருவாக்கப்பட்டதன் நோக்கம்:

(a) வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் நம்பகமான நடைமுறைகளை ஊக்குவிக்கவும்.

(b) வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமான முறையில் சேவைகளில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்கவும்.

(c) போட்டியின் மூலம் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்து, உயர் செயல்பாட்டுத் தரத்தை அடைதல் மற்றும்

(d) வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் நல்லுறவு உறவை ஊக்குவித்தல்.

2. முக்கிய தகவல் தொடர்பு மற்றும் உறுதிமொழி

நாங்கள் எங்களின் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடனும் கையாள்வதில் திறமையாகவும், நியாயமாகவும், விடாமுயற்சியுடன் செயல்படுவோம்:

- நாங்கள் வழங்கும் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளிலும், எங்கள் பணியாளர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கான இந்த நெறிமுறையில் உள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்தல்.

- அனைத்து நிதிச் சேவைகளும் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளை பூர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்தல்.

- தொழில்முறை, மரியாதையான உபசரணை மற்றும் விரைவான சேவைகளை வழங்குதல்; மற்றும்

- நிதி பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், செலவுகள், உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் பற்றிய துல்லியமான மற்றும் சரியான

நேரத்தில் வெளிப்படுத்துதல்.

- வாடிக்கையாளர்களுக்கு எங்கள் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள உதவுவோம்:

- கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் உள்ளூர் வட்டார மொழி மற்றும் / அல்லது இந்தி மற்றும் / அல்லது ஆங்கிலம் மொழியில் நிதித் திட்டங்களைப் பற்றிய வாய்மொழி தகவலை வழங்குதல்.

- எங்கள் விளம்பரம் மற்றும் விளம்பர ஆவண மொழி தெளிவாக இருப்பதையும், தவறாக வழிநடத்தாமல் இருப்பதையும் உறுதி செய்தல்.

- வாடிக்கையாளருக்கு பரிவர்த்தனைகளின் நிதி தாக்கங்களை விளக்குதல்.

- வாடிக்கையாளருக்கு நிதித் திட்டத்தைத் தேர்ந்தெடுக்க உதவுதல்.

நாங்கள் தவறாக நடக்கும் விஷயங்களை விரைவாகவும் செயலூக்கமாகவும் கையாளுவோம்:

a) தவறுகளை விரைவாக சரிசெய்தல்.

b) வாடிக்கையாளர் புகார்களை விரைவாகக் கவனித்தல்.

c) வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் உதவியில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்களின் புகாரை எவ்வாறு முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்வது என்பதை எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கூறுதல்; மற்றும்

d) எங்கள் தவறு காரணமாக நாங்கள் விண்ணப்பிக்கும் எந்த கட்டணத்தையும் திரும்பப் பெறச் செய்தல்.

3. <u>பாகுபாடு அல்லாத செயல் திட்டம்</u>

நாங்கள் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடையே பாலினம், இனம் அல்லது மதத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம்.

4. <u>கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்</u>

a) கடன் வாங்குபவர்களுக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் செய்யப்பட வேண்டும்.

b) நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் அளவிற்கு தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்கும், இதனால் மற்ற வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் ("NBFCகள்") வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, தகவலறிந்த முடிவை கடன் வாங்கியவரால் எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் விண்ணப்ப படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய தேவையான ஆவணங்களையும் சேர்த்து குறிக்கும்.

c) நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் முன் அனுமதியுடன் மட்டுமே தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் வாடிக்கையாளர்களிடம் இருந்து சேகரிக்கும் மற்றும் கடன் வாங்கியவருக்கு குறிப்பிட்ட தரவைப் பயன்படுத்துவதற்கான ஒப்புதலை வழங்க அல்லது மறுக்க, மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வெளிப்படுத்துவதை கட்டுப்படுத்துதல், தரவு வைத்திருத்தல், ஒப்புதலை திரும்பப் பெறுதல் ஆகியவற்றுக்கான விருப்பம் வழங்கப்படும்.

d) நிறுவனம் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஒப்புகை ரசீதை வழங்கும். கடன் விண்ணப்பத்திற்கு தேவையான அனைத்து ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்களும் பெறப்பட்ட பிறகு, அனைத்து விதங்களிலும் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவம் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் அப்புறப்படுத்தப்படும். நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் / விண்ணப்பதாரரின் விண்ணப்பத்தின் நிலை குறித்து அவ்வப்போது தெரிவிக்க முயற்சிக்கும். வாடிக்கையாளர் விண்ணப்பத்தின் நிலையைப் பற்றிய புதுப்பிப்பைப் பெற வாடிக்கையாளர் பரிந்துரைக்கப்பட்ட கட்டணமில்லா எண் அல்லது மின்னஞ்சல் ஐடியில் நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

e) ஏதேனும் கூடுதல் விவரங்கள்/ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், கடன் வாங்கியவர்களுக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்

5. **<u>கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்</u>**

- நிறுவனம் கடன் வாங்குபவரின் கடன் தகுதி குறித்து உரிய விடாமுயற்சியை மேற்கொள்ளும், இது விண்ணப்பத்தின் மீது முடிவெடுப்பதற்கான முக்கியமான அளவுருவாக இருக்கும். மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் அது தொடர்பான நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப இருக்கும்.

- நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் வணிகம், வீட்டு வருமானம், தற்போதைய கடன் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் கடன் தேவை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் ஆகியவற்றின் கீழ் அதன் பங்குதாரர் மூலம் மதிப்பீடு செய்யும்.

- கடன் வாங்கியவருக்கு நிறுவனம் அவருடைய கடன் விண்ணப்பத்தில் அவர்/அவள் வழங்கியஇருந்த தொலைபேசி எண்ணில் எஸ்எம்எஸ் மூலமாக அனுமதிக்கப்பட்ட தொகையின் அளவு அல்லது மற்ற முடிவை கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் உள்ளூர் வட்டார மொழியில் அல்லது அவருக்கு புரியும் மொழியில் அனுப்பும். குறிப்பிடப்பட்ட தகவல்தொடர்புகளில் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதைப் பயன்படுத்தும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இருக்கும்.

- நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு கடனை ஏற்க அல்லது நிராகரிக்க நெகிழ்வுத்தன்மையை வழங்கும்.

- நிறுவனம், கடன் வாங்குபவர்களின் கடன் ஒப்பந்தம்/ பரிவர்த்தனைகள் நிறைவேற்றப்பட்டவுடன், அவர்களின் டிஜிட்டல் கையொப்பமிடப்பட்ட ஆவணம், முக்கிய உண்மைத் தாள், கடன் தயாரிப்பின் சுருக்கம், அனுமதி கடிதம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், கணக்கு அறிக்கைகள், கடன் வாங்குபவர்களின் தரவு தொடர்பான பங்குதாரரின் தனியுரிமைக் கொள்கைகள் போன்றவை தானாகவே கடன் வாங்குபவர்களுக்குச் அவர்களின் பதிவுசெய்யப்பட்ட மற்றும் சரிபார்க்கப்பட்ட மின்னஞ்சல் அல்லது SMSக்கு செல்வதை உறுதி செய்யும்.

- நிறுவனம் சட்டப்பூர்வ அமலாக்கத்திற்காக, பொருந்தக்கூடிய இடங்களில், ஒப்பந்தம் / கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ளமைக்கப்பட்ட மீண்டும் கைப்பற்றுதல் விதியைக் கொண்டிருக்கும்.

- கடன் வாங்கியவர் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட SHG/JLG இல் உறுப்பினராக இருக்க முடியாது என்பதை நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

- கடனை வழங்குவதற்கும் முதல் தவணையை திருப்பிச் செலுத்தும் தேதிக்கும் இடைப்பட்ட கால அவகாசம் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப இருக்க வேண்டும்.

- கடன் வாங்குபவரின் தரவின் தனியுரிமை எப்போதும் மதிக்கப்படும்

- கடனை மூடுவதற்கான லாக் இன் காலகட்டம் எதுவும் நிறுவனத்திற்கு இல்லை, வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் விருப்புரிமைபடி கடனை முடித்துக் கொள்ளலாம்.

6. **<u>விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்கள் வழங்குதல்</u>**

a) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் அதிகமாக இல்லை என்பதை தீர்மானிப்பதற்கும் உறுதி செய்வதற்கும் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் உருவாக்கும் . கடன் வழங்கப்படும் நேரத்தில் கடனுக்கான வட்டி விகிதம் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் மேலே குறிப்பிடப்பட்ட உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு கண்டிப்பாக பின்பற்றப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

b) கடனாளியின் அனுமதியின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்கும்போது உடனடியாக பணம் வழங்கப்படும்..

c) கடன் வாங்குபவருக்கு உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில், கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் நிறுவனம் அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கேற்ப மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதையும் உறுதிசெய்யும். இதற்கான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டு இருக்கும்..

d) கடன் வாங்குபவருக்கு உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் ஒரு முக்கிய உண்மை அறிக்கையை (KFS) போன்ற தகவல்களை உள்ளடக்கிய அனைத்து கடன் தயாரிப்புகளுக்கும் தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்தில் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன் நிறுவனம் வழங்கும்.

I. அடிப்படை வாடிக்கையாளர் விவரங்கள்.

II. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்,

III. நிறுவனத்தின் நோடல் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உட்பட, குறை தீர்க்கும் முறையின் விவரங்கள்.

e) சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை ஆணையின் (RBI அல்லது பிற ஒழுங்குமுறை ஆணையத்தின்) பிரத்தியேகமாக உள்ளடக்கப்பட்ட கடன் தொகைகளைத் தவிர, நிறுவனம் மற்றும் பங்குதாரருக்கு இடையே இணை கடன் பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் விநியோகங்களுக்கு இடையேயான பணப் பரிவர்த்தனைகள் தவிர, கடன் பெறுபவரின் வங்கிக் கணக்கில் அனைத்து கடன்களையும் நிறுவனம் செலுத்தும். குறிப்பிட்ட இறுதிப் பயன்பாட்டிற்காக, இறுதிப் பயனாளியின் வங்கிக் கணக்கில் நேரடியாக கடன் செலுத்தப்படும்.

f) கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப்பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் போன்ற எந்தவொரு முடிவும் கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்கும்.

g) கடன் வாங்கியவர் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது வேறு எந்த கோரிக்கைக்கும் உரிமைக்கு உட்பட்ட

கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து கொள்ளும்போது கடன் வாங்கியவர் வழங்கிய அனைத்து பத்திரங்களையும் நிறுவனம் திருப்பிக் கொடுக்க வேண்டும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் அதைப் பற்றி அறிவிக்க வேண்டும்..

(7) <u>கடன்கள் மீட்பு தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள்</u>

a. கடன்களை திரும்பப் பெறும் விஷயத்தில், நிறுவனம் அகால நேரங்களில் கடன் வாங்கியவர்களை தொந்தரவு செய்வது, உடல் வலிமையை பயன்படுத்துவது போன்ற அனாவசியமான தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களை நாடாது, வாடிக்கையாளர்களிடம் முரட்டுத்தனமாக நடந்து கொள்ளாமல் இருக்க, வாடிக்கையாளர்களுடன் தகுந்த முறையில் கையாள்வதற்கு அதன் ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

b. நிறுவனம் அல்லது அதன் பங்குதாரர், மேற்கூறியவற்றின் பொதுவான பயன்பாட்டைக் கட்டுப்படுத்தாமல், மீட்புக்கான எந்தவொரு கடுமையான முறைகளிலும் ஈடுபடக்கூடாது. பின்வரும் நடைமுறைகள் கடுமையானதாகக் கருதப்படும்:

i. அச்சுறுத்தும் அல்லது தவறான மொழியைப் பயன்படுத்துதல்.

ii. கடன் வாங்கியவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துதல்

iii. கடன் வாங்கியவர்களின் பெயரை வெளியிடுதல்

iv. கடனாளி அல்லது கடன் வாங்குபவரின் குடும்பம்/சொத்துக்கள்/ நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிக்க வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்துதல் அல்லது அச்சுறுத்தல்

v. கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததால் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்கியவரை தவறாக வழிநடத்துதல்.

c. கடன் வாங்குபவரின் வணிகத்தின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் குறிப்பிடப்பட்ட நேரத்திற்கு வெளியே அவர்களை அழைக்க வேண்டும் எனில் தவிர, நிறுவனம் பொதுவாக 0900 மணி முதல் 1800 மணிக்கு இடைப்பட்டநேரத்தில் மட்டுமே வாடிக்கையாளர்களை அழைக்கும்.

d. தேவைப்படும் பட்சத்தில், கடன் தொகையை திரும்ப கட்ட முடியாத கடனாளிகளிடமிருந்து நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதை மட்டுமே நோக்கமாகக் கொண்டு, வினோதமான சொத்து மதிப்பில் ஈடுபடாமல் நிறுவனம் அதன் பாதுகாப்பை செயல்படுத்துவதற்கான முழு செயல்முறையும் உறுதி செய்யும்.

e. நிறுவனம் அதன் பாதுகாப்பு, மதிப்பீடு மற்றும் அதன் உணர்தல்

ஆகியவற்றைச் செயல்படுத்துவதற்கான முழு செயல்முறையும் நியாயமானதாகவும் வெளிப்படையானதாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.

f. கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையைப் பெற்றால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது மற்றபடி அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

g. தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து மிதக்கும் விகித கால கடன்களுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே மூடும் கட்டணம் / முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்காது.

(8) **<u>மீட்பு முகவரின் ஈடுபாடு</u>**

a) மீட்பு முகவர்கள் என்பது கடன் வாங்கியவர்கள் மற்றும் இந்த ஏஜென்சிகளின் ஊழியர்களிடமிருந்து நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக நிறுவனத்தால் ஈடுபட்டுள்ள முகவர்கள் என்று பொருள்படும்.

b) மீட்பு முகவர்களின் ஈடுபாட்டிற்கு நிறுவனம் உரிய விடாமுயற்சி செயல்முறையைக் கொண்டிருக்க வேண்டும், இது மற்றவற்றுடன், மீட்பு செயல்பாட்டில் ஈடுபட்டுள்ள நபர்களை உள்ளடக்கும்.

c) மீட்புக்காக அவர்களால் ஈடுபடுத்தப்பட்ட பங்குதாரர் தங்கள் ஊழியர்களின் முன்னோடிகளின் சரிபார்ப்பை மேற்கொள்வதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும், இதில் போலீஸ் சரிபார்ப்பு மற்றும் அவர்களின் கால இடைவெளி ஆகியவை அடங்கும்.

d) மீட்பு செயல்முறையைத் தொடங்கும் போது, கடன் வாங்குபவருக்கு மீட்பு முகவர்களின் பெயர், முகவரின் தொடர்பு எண் மற்றும் கூட்டாளியின் பெயர் போன்ற விவரங்களை நிறுவனம் வழங்கும்.

(9) <u>பணியாளர்களின் பயிற்சி திட்டம்</u>

a) ஊழியர்களின் நடத்தை மற்றும் அவர்களின் ஆட்சேர்ப்பு, பயிற்சி மற்றும் கண்காணிப்பு அமைப்பு தொடர்பான குழு அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை நிறுவனம் கொண்டிருக்க வேண்டும். கடன் வாங்குபவர்களுடன் கையாளும் கூட்டாளர் ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்

b) குடும்பத்தின் வருமானம் மற்றும் தற்போதுள்ள கடன் குறித்து தேவையான விசாரணைகளை மேற்கொள்ள களப்பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும்.

(10) <u>புகார் நிவர்த்தி பொறிமுறை</u>

வாடிக்கையாளர்களின் ஆர்வத்தை முதன்மைப்படுத்துவதும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு சரியான நிதி தீர்வுகளை வழங்குவதும் நிறுவனத்தின் தொடர்ச்சியான முயற்சியாகும். அதன் வாக்குறுதிக்கு இணங்க, நிறுவனம் அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நேர்மறை மற்றும் எதிர்மறையான கருத்துக்களைப் பெறுவதை எதிர்நோக்குகிறது. வாடிக்கையாளர்களின் குறைகள் பின்வரும் முறையில் நிவர்த்தி செய்யப்படும்.

i. பங்குதாரர் கிளைகள் / தலைமை அலுவலகம் / இணையதளம் மற்றும் நிறுவனத்தின் வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் வேறு எந்த இடத்திலும் வாடிக்கையாளர் மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் கட்டணமில்லா எண் மூலம் குறைகளை பதிவு செய்யலாம்.

ii இந்த விஷயத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, வாடிக்கையாளருக்கு அதன் பதிலை விரைவாக அனுப்ப நிறுவனம் முயற்சிக்கும் மற்றும் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், புகாரை உயர் மட்டத்திற்கு எவ்வாறு தெரிவிப்பது என்பதை நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கும்.

iii வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையும் வகையில் குறை தீர்க்கப்பட்டதா இல்லையா என்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும். வாடிக்கையாளர் கட்டணமில்லா எண் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் பதிலளிக்கவில்லை என்றால், புகார் மூடப்பட்டதாகக் கருதப்படும்.

iv. நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்க்க வாடிக்கையாளர் யாரை அணுகலாம் என்பதைப் பற்றி அனைத்து பங்குதாரர் கிளைகள் / தலைமை அலுவலகம் / நிறுவனத்தின் வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் வேறு எந்த இடத்திலும், வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு நிர்வாகிகள், அதிகரிப்பு பொறிமுறை மற்றும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி (பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் உட்பட பதிவுசெய்தல் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பது) பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கும் அறிவிப்பு வெளியிடப்பட்டிருக்கும்.

v. மின்னஞ்சல் ஐடி: helpdnbs@rbi.org.in. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் அத்தகைய அதிகாரியின் முழுமையான தொடர்பு விவரங்கள் அனைத்து பங்குதாரர் கிளைகள் / தலைமை அலுவலகம் / இணையதளம் அல்லது நிறுவனத்தின் வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் வேறு எந்த இடத்திலும் வழங்கப்படம்..

vi. நிறுவனம் வாடிக்கையாளரிடம் அளிக்கப்பட்ட சேவைகள் குறித்து கருத்து தெரிவிக்குமாறு கேட்டுக்கொள்ளும். ஊழியர்களின் நேரடித் தொடர்பு மூலமாகவோ அல்லது அவ்வப்போது நடத்தப்படும் குறிப்பிட்ட வாடிக்கையாளர் திருப்தி ஆய்வுகள் மூலமாகவோ இதைச் செய்யலாம்.

vii. நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறை மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு குறித்த காலமுறை மதிப்பாய்வை நிறுவனம் மேற்கொள்ளும் மற்றும் அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை வழக்கமான இடைவெளியில் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவிடம் வாரியத்தால் அவ்வப்போது பரிந்துரைத்த முறைப்படி சமர்ப்பிக்கப்படும்.

(11) இந்தக் நெறிமுறையை தொடர்பு கொள்ளும் மொழி மற்றும் பயன்முறை

a) கடன் வாங்குபவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் வகையில் இந்த நெறிமுறையை எந்த வட்டார மொழியிலும் அல்லது பிற மொழியிலும் மொழிபெயர்க்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.

b) இந்த நெறிமுறை அதன் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும், இதனால் இந்த நெறிமுறையில் உள்ள தகவல்கள் அனைத்து பங்குதாரர்களும் அணுகக்கூடியதாக இருக்கும்.

(12) வட்டி வீதம், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான கொள்கை

a) வாடிக்கையாளர்களிடம் அதிக வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் நிறுவன **கடன்களுக்கான** அதிக கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படுவதில்லை என்பதை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் ("வட்டி விகிதக் கொள்கை") நிர்ணயம் செய்ய, நிதிச் செலவு, விளிம்பு, ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு வட்டி விகித மாதிரியை பின்பற்றும்.

(13) பொது

a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரையில், கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.

b) நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் தங்கள் கூட்டாளியின் தேவையான விவரங்களை நிறுவனம் காண்பிக்கும்..

c) நிறுவனம் அவர்களால் ஈடுபட்டுள்ள பங்குதாரர்கள் அவர்களது செயல்பாடுகளைச் செய்வதற்குத் தேவைப்படும் சில அடிப்படைத் தரவுகள் (பெயர், முகவரி, வாடிக்கையாளரின் தொடர்பு விவரங்கள் போன்றவை) தவிர, கடன் வாங்குபவர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களைச் சேமிப்பதில்லை என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்..

d) நிறுவனம் நேரடியாகவோ அல்லது அதன் பங்குதாரர் மூலமாகவோ செய்யப்படும் எந்தவொரு கடனையும் பதவிக்காலம் மற்றும் தன்மையைப் பொருட்படுத்தாமல் கடன் தகவல் குழுவிடம் தெரிவிக்கப்படும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்..

e) நிறுவனம் அதன் வணிகத்திற்குப் பொருந்தக்கூடிய விதத்தில் இந்தக் நெறிமுறையின் உணர்வைப் பின்பற்றி இந்தக் நெறிமுறைக்குக் கீழ்ப்படியும் .

f) கொள்கையானது அவசியத்தின் போது திருத்தத்திற்கு உட்பட்டது.

(14) **<u>செயல் திட்டம் மதிப்பாய்வு மற்றும் புதுப்பிப்புகள்</u>**

இந்த கொள்கை செயல்முறை செயல்படுவது நிறுவனத்தின் வாரியத்தால் அவ்வப்போது கண்காணிக்கப்பட்டு மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

இந்தக் கொள்கை:

(i) நிறுவனத்தின் சார்பில் வரைவு: திருமதி ஷர்மிளா குங்குமா, தலைமை தணிக்கை அதிகாரி, அவந்தி மைக்ரோஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்
(ii) உள் மதிப்பாய்வு செய்தவர்: திரு. ராகுல் குப்தா, CEO, அவந்தி மைக்ரோஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்
(iii) அக்டோபர் 18, 2016 அன்று நிறுவனத்தின் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்டது, செப்டம்பர் 30, 2022 அன்று திருத்தப்பட்டது.

இந்த திருத்தப்பட்ட கொள்கை வாரியத்தின் ஒப்புதல் தேதியிலிருந்து அமலுக்கு வருகிறது.