

தானி லோன்ஸ் அண்ட்
சர்வீசஸ் லிமிடெட்
(CIN:U74899DL1994PLC062407)

நியாயமான நடைமுறைகள்
குறியீடு

(26-05-2023 அன்று நடைபெற்ற கூட்டத்தில்
வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்டது)

அக்டோபர் 16, 2006 அன்று நடைபெற்ற கூட்டத்தில் மல்பானி செக்யூரிட்டீஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்டின் இயக்குநர்கள் குழுவால் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு முதலில் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது. மல்பானி செக்யூரிட்டீஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் பின்னர் ஷிவ்சக்தி பைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் என்று பெயரிடப்பட்டது, பின்னர் IVL ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நுகர்வோர். இது பின்னர் தானி கடன்கள் மற்றும் சேவைகள் லிமிடெட் என மறுபெயரிடப்பட்டது. தானி லோன்ஸ் அண்ட் சர்வீசஸ் லிமிடெட் (DLSL அல்லது இங்கு கம்பெனி என குறிப்பிடப்படுகிறது) ஏற்றுக்கொண்ட தற்போதைய நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (FPC) RBI முதன்மை திசையின் அத்தியாயம் VI இன் படி NBFC எடுக்கும் முறையான முக்கியமான டெபாசிட்களுக்குப் பொருந்தும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க உள்ளது. DNBR (PD). 008/03.10.119/2016-17 மற்றும் அதன் புதுப்பிப்புகளுடன்). நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு பின்வருமாறு:

நியாயமான நடைமுறைகள்
குறியீடு

சீனியர் சரி.	உள்ளடக்கம்
1	குறிக்கோள்கள் மற்றும் பயன்பாடு
2	வாடிக்கையாளர்களுக்கு அர்ப்பணிப்பு
3	வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை
4	விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை
5	தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை
6	நிலுவைத் தொகை வசூல்
7	புகார்கள் மற்றும் குறைகள்
8	உங்கள் வாடிக்கையாளர் வழிகாட்டுதல்களை அறிந்து

	கொள்ளுங்கள்
9	வைப்பு கணக்கு
10	கடன்கள்
11	உத்தரவாதம் அளிப்பவர்
12	பொது

1. நோக்கங்கள் & விண்ணப்பம்

1.1 குறியீட்டின் நோக்கங்கள்

தானி லோன்ஸ் அண்ட் சர்வீசஸ் லிமிடெட் (இங்கு DLSL/நிறுவனம் என குறிப்பிடப்படுகிறது) சிறந்த கார்ப்பரேட் நடைமுறைகளைத் தொடரவும், சர்வதேச அளவில் கடைபிடிக்கப்படும் வணிக நடைமுறைகளில் மிகுந்த வெளிப்படைத்தன்மையைக் கொண்டு வரவும் அதன் மூலம் நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை வளர்க்கவும் அதன் நோக்கத்தை அமைத்துள்ளது. அதன்படி, தற்போதைய குறியீடு பின்வருமாறு அமைக்கப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்.
- வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் அவர்/அவள் நியாயமான முறையில் எங்கள் நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகளில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்.
- போட்டியின் மூலம் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்து, உயர் செயல்பாட்டு தரத்தை அடைய; மற்றும்
- வலுவான வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்துக்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் நல்லுறவு கொண்ட உறவை ஊக்குவித்தல், இதன் மூலம் பிந்தையவர்கள் மீது நம்பிக்கையை வளர்ப்பது.

1.2 குறியீட்டின் பயன்பாடு

இந்தக் குறியீட்டின் அனைத்துப் பகுதிகளும் தற்போது வழங்கப்பட்டு வரும் அல்லது இனி அறிமுகப்படுத்தப்படக்கூடிய அனைத்து கடன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்குப் பொருந்தும் அல்லது நிறுவனத்தின் முகவர்கள் மூலமாக அல்லது வேறு எந்த முறையிலும். நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் நகல் நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளைகளிலும் காட்டப்படும். FPC இன் நகலும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும், இது பொது-பொது உறுப்பினர்களுக்கும் மற்றும் அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும் நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட குறியீடுகளைப் பற்றி அறிவிக்கும்.

2. வாடிக்கையாளர்களுக்கு எங்கள் அர்ப்பணிப்புகள்

2.1 இதை உறுதி செய்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்பட:

நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளில் இந்த குறியீட்டில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளை நிறுவனம் பூர்த்தி செய்யும். அனைத்து தயாரிப்புகளும் சேவைகளும் கடிதம் மற்றும் ஆவியில் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை பூர்த்தி செய்யும்; மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுடனான பரிவர்த்தனைகள் மற்றும் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளில் தங்கியிருக்கும்.

2.1.1 வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது, நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும்.

2.1.2 நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களிடம் அதிக வட்டி வசூலிக்கக் கூடாது. ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தின் பகுத்தறிவு விளக்கப்பட வேண்டும். அனைத்து விகிதங்களும் கட்டணங்களும் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்திலும் அனுமதி கடிதத்திலும் குறிப்பிடப்படும்.

2.1.3 வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.

2.1.4 கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது இல்லையெனில், நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

2.2 எங்கள் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவ:

- i) விளம்பரங்கள் மற்றும் விளம்பர இலக்கியங்களின் உள்ளடக்கங்கள் முடிந்தவரை தெளிவாக இருக்கும் மற்றும் தவறாக வழிநடத்தும். கடன் ஒப்பந்தத்தின் செயல்பாடு மற்றும் கடன் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர் கையொப்பமிடத் தேவைப்படும் மற்றும் பிற ஆவணங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும், அதனால், எங்களிடமிருந்து சேவைகளைப் பெறும்போது தகவலறிந்த முடிவு எடுக்கப்படுகிறது.
- ii) முதல் நிகழ்வில், வாடிக்கையாளர்களுக்கு விளக்கப்பட்டு, தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்களைக் கொண்ட தொடர்புடைய ஆவணங்கள் போன்றவை பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழியில் வழங்கப்படும். முழுமையான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, வாடிக்கையாளர்களுக்கு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் தன்மை,

அவற்றின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், ஆண்டுக்கான வட்டி விகிதங்கள் / சேவைக் கட்டணங்கள், கடன் தயாரிப்பின் சேவைக்காக செலுத்த வேண்டிய EMI, சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் பற்றிய தெளிவான தகவல்கள் வழங்கப்பட வேண்டும். பொருந்தக்கூடிய தயாரிப்புகளுக்கான நிறுவனம் போன்றவை.

- iii) வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் பலன்கள், அத்தகைய பலன்களை அவர் எவ்வாறு பெறலாம், அவற்றின் நிதித் தாக்கங்கள் மற்றும் அவரது கேள்விகளுக்கு ஏதேனும் சந்தேகம் ஏற்பட்டால் அவர் யாரைத் தொடர்புகொள்ளலாம் என்பதைப் பற்றிய முழுத் தகவலையும் வழங்கவும்.
- iv) மேற்கூறியவற்றை உறுதிப்படுத்த உதவ, நிறுவனம் உதவி வரியை வழங்கும், இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்த விஷயத்தில் பொருத்தமான வழிகாட்டுதலை வழங்கும். மேற்கூறியவற்றைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்குப் பொறுப்பானவர்/அவர்களுடைய தொடர்பு விவரங்களுடன் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரி(கள்) பெயர் வழங்கப்படும்.

2.3 வழங்குவதன் மூலம் எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பயன்படுத்த வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவ:

- i. கடன் வாங்குபவருக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் விவரங்களைக் குறிக்கும் முறையாக கையொப்பமிடப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை வழங்கவும். நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழக்கமான, பொருத்தமான புதுப்பிப்புகளை ஊடாடும் சந்திப்பு மூலமாகவோ, இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்துவதன் மூலமாகவோ அல்லது மின்னஞ்சல்/அச்சிடப்பட்ட கடிதங்களை அனுப்புவதன் மூலமாகவோ உறுதிசெய்து, ஏற்பாடு செய்து வழங்கும்.
- ii. வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் பலவற்றில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் பற்றிய தகவல்களைப் பரப்புதல். மேலும், நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனாக தாமதமாக செலுத்துவதற்கான அபராத வட்டி விகிதத்தை குறிப்பிடும்.
- iii. வட்டியில் மாற்றம் அதன் விண்ணப்பத்திற்கு முன் முன்கூட்டியே அறிவிப்புடன் நெருக்கமாக இருக்கும். வட்டி விகிதம் அல்லது சேவைக் கட்டணங்களின் திருத்தம் வருங்காலத்தில் மட்டுமே பொருந்தும்.

2.4 எந்த நிலையிலும் தவறாக நடக்கக்கூடிய விஷயங்களை விரைவாகவும் அனுதாபத்துடனும் கையாள்வது:

- i. நிறுவனத்தின் தரப்பில் ஏதேனும் தவறு இருந்தால், அதன் தாக்கத்தைத் தணிக்க உடனடி மற்றும் பொருத்தமான நடவடிக்கை எடுத்தல்.
- ii. வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை உடனுக்குடன் கையாளுதல்.
- iii. நிறுவனத்தில் இருக்கும் அமைப்புகள் மற்றும் நடைமுறைகளைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும், அதைப் பின்பற்றுவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை நிறுவனத்தின்

அதிகாரிகளுடனான அவர்களின் ஆரம்ப இடைமுகத்தின் மூலம் போதுமான அளவு நிவர்த்தி செய்யாவிட்டால் உயர் அதிகாரிகளை அணுகலாம்.

- iv. எந்தவொரு தொழில்நுட்ப தோல்வியினாலும் ஏற்படக்கூடிய எந்தவொரு பிரச்சனையையும் எதிர்கொள்ள தகுந்த ஏற்பாடுகளை செய்தல்.

2.5 வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்ட மற்றும் ரகசியமானதாக கருதுதல்

நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம், மேலும் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்ட மற்றும் மிகவும் ரகசியமான விஷயமாக கருதுவோம், இருப்பினும், கீழே உள்ள பத்தி 5 க்கு உட்பட்டு.

2.6 குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்த, எங்கள் நிறுவனம்:

- i. எங்கள் தற்போதைய மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறியீட்டைப் பற்றி தெரிவிக்கவும்
- ii. இந்த குறியீட்டை கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தொடர்பு மூலம் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்.
- iii. இந்த குறியீட்டை நிறுவனத்தின் ஒவ்வொரு கிளையிலும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்; மற்றும்
- iv. குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவலை வழங்குவதற்கும், குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் நன்கு பயிற்சி பெற்றுள்ளனர் என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்.

2.7 பாரபட்சமற்ற கொள்கையை ஏற்று நடைமுறைப்படுத்துதல்

எங்கள் நிறுவனம் வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது.

2.8 மூத்த குடிமக்கள் மற்றும் உடல் ஊனமுற்ற நபர்களுக்கு சிறப்பு கவனிப்பு

மூத்த குடிமக்கள், உடல் ஊனமுற்றோர் மற்றும் கல்வியறிவற்ற நபர்கள் போன்ற எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு எங்களுடன் பழகுவதை எளிதாக்கவும் வசதியாகவும் செய்ய எங்களால் முடிந்த முயற்சிகளை மேற்கொள்வோம்.

3. வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

3.1 எங்கள் நிறுவனம் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் முழுமையான வெளிப்பாடுகள் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையை நம்புகிறது. வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் உட்பட அனைத்து சாத்தியமான வழிகளிலும் நிறுவனம் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையேயான பரிவர்த்தனைகளில் ஏதேனும் தாக்கத்தை ஏற்படுத்தக்கூடிய அனைத்து காரணிகளையும் பற்றிய முழுமையான தகவலை நாங்கள் வழங்குவோம்:

- i. கிளைகளில் நோட்டீஸ் ஒட்டுதல்

- ii. தொலைபேசி அல்லது ஹெல்ப்லைன்கள் மூலம்.
- iii. நிறுவனத்தின் இணையதளம் மூலம்.
- iv. நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள்/உதவி மேசை மூலம்.
- v. சேவை வழிகாட்டி / கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்; மற்றும்
- vi. முடிந்தவரை அனைத்து தொடர்புடைய விவரங்களும் தயாரிப்புக்கான பரிந்துரைக்கப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவத்தில் இணைக்கப்படும்.

3.2 வருங்கால வாடிக்கையாளர்களைப் பொறுத்தவரை நிறுவனம்:

- i. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் வாடிக்கையாளர்கள் ஆர்வமாக இருக்கும் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தெளிவான தகவலை வழங்கவும், இது கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும், இதனால் மற்ற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்ய முடியும். மற்றும் அங்கு தகவலறிந்த முடிவை கடன் வாங்குபவர் எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பமானது விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களைக் குறிக்கும். விண்ணப்பதாரருக்கு ஒரு அங்கீகாரம் வழங்கப்படும்.
- ii. வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளுக்கு ஏற்ற தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்ந்தெடுப்பதில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுங்கள்.
- iii. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் வழங்கும் பல்வேறு வழிகளைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும் [உதாரணமாக, இணையம், தொலைபேசி, கிளைகள் மற்றும் பலவற்றில்] இந்த தயாரிப்புகளைப் பற்றிய கூடுதல் தகவல்களைப் பெறுவதற்கான ஆதாரங்கள் மற்றும் வழிமுறைகளைப் பற்றி அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும். சேவைகள்.
- iv. சட்ட, ஒழுங்குமுறை மற்றும் உள் கொள்கைத் தேவைகளுக்கு இணங்க, அவரது / அவள் அடையாளம் மற்றும் முகவரியை நிரூபிக்க, அவரிடமிருந்து தேவையான தகவல்கள் மற்றும் ஆவணங்களைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும்.

3.3 வாடிக்கையாளர்களாக மாறியவர்களுக்கு, நிறுவனம்:

- i. பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள் / கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் உட்பட, தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்கள் தொடர்பாக நிறுவனத்தால் உருவாக்கப்படும், உருவாக்கப்படும் அல்லது பெறப்பட்ட புதுப்பிக்கப்பட்ட தகவலை வழங்கவும்.
- ii. வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் பற்றிய கூடுதல் மற்றும் புதுப்பிக்கப்பட்ட தகவல்களை வழங்கவும்.
- iii. வாடிக்கையாளரின் பெயரை 'அழைக்காதே' சேவையின் கீழ் தானாகப் பதிவுசெய்து, இந்தத் தகவல்/சேவையைப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர்கள் எழுத்துப்பூர்வமாக நிறுவனத்திற்குத் தெரிவிக்கும் வரை, தொலைபேசி அழைப்புகள்/ SMSகள்/ மின்னஞ்சல்கள் மூலம் எந்தப் புதிய தயாரிப்பு/ சேவையையும் தெரிவிக்கவோ/ நீட்டிக்கவோ கூடாது. .

3.4 வட்டி விகிதங்கள்:

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் DLSL பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்துள்ளது. நிறுவனத்தின் வாரியம் வகுத்துள்ள கோட்பாட்டின்படி, நிறுவனத்தின் ALCO அவ்வப்போது கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை நிர்ணயிக்கும். நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தேவையான தகவல்களை வழங்கும் -

- i. அவனது/அவளுடைய கடன் கணக்குகளுக்குப் பொருந்தும் வருடாந்திர விகிதத்தில் கணக்கிடப்படும் வட்டி விகிதங்கள்.
- ii. அவனது/அவளுடைய கணக்கிற்கு வட்டி எவ்வாறு பயன்படுத்தப்படுகிறது மற்றும் வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய EMI மற்றும் கடனைத் தாமதமாக/தாமதமாக செலுத்தினால் பொருந்தக்கூடிய அபராத வட்டி உட்பட வட்டியைக் கணக்கிடும் முறை.

3.5 வட்டி விகிதங்களில் மாற்றங்கள்

நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மீதான வட்டி விகிதங்களில் மாற்றங்களைச் செய்வதற்கான அதன் முடிவைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனம் முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும் மற்றும் வட்டி விகிதங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் பொருந்தும்.

3.6 கட்டணம் & கட்டணங்கள்

- i. நிறுவனம் அதன் அனைத்து கிளைகளிலும், வாடிக்கையாளர்கள் இலவசமாகப் பார்க்க அனுமதிக்கப்படும் கட்டண அட்டவணை பற்றிய அறிவிப்பை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காண்பிக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகளின் பட்டியலும் இலவசமாக வழங்கப்படும்.
- ii. அவர் தேர்ந்தெடுத்த தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் கட்டண அட்டவணையில் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் பற்றிய அனைத்து விவரங்களும் இருக்க வேண்டும், மேலும் வாடிக்கையாளர்களால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டியிருக்கும்.
- iii. வாடிக்கையாளர்களால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட தயாரிப்பு/சேவைகளை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் ஒன்றை கடைபிடிக்காத/ மீறினால், அவர் மீது விதிக்கப்படும் அபராதங்கள் பற்றிய தகவல்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்க வேண்டும்.

3.7 முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்

ரிசர்வ் வங்கியின் படி மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தின் கீழ் டேர்ம் லோன் வாங்கிய தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து நிறுவனம் முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதத்தை விதிக்காது.முதன்மை திசைகள் DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 செப்டம்பர் 01, 2016 தேதியிட்டது மற்றும் அதன் மேம்படுத்தல்கள். எவ்வாறாயினும், ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களில் ஏற்பட்ட மாற்றத்தின்

காரணமாக கடன் கணக்குகளை முன்கூட்டியே அடைப்பது தொடர்பான எங்கள் கொள்கையில் மாற்றம் ஏற்பட்டால், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட கடன் கணக்கை முன்கூட்டியே முடக்கும் தேதியில் நடைமுறையில் உள்ள கொள்கையின்படி முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம் விதிக்கப்படும். அனைத்து பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக.

3.8 கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள்

இந்தக் கட்டணங்களில் ஏதேனும் ஒன்றை அதிகரிக்க அல்லது புதிய கட்டணத்தை அறிமுகப்படுத்த நிறுவனம் முடிவு செய்தால், திருத்தப்பட்ட கட்டணங்கள்/புதிய கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும்/செயல்படுவதற்கு ஒரு மாதத்திற்கு முன்பே அறிவிக்கப்படும்.

3.9 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

- i. முதல் முறையாக ஒரு தயாரிப்பு/சேவையைப் பெறும் வாடிக்கையாளருக்கு, அவர்/அவள் நிறுவனத்திடம் கேட்ட தயாரிப்புகள்/சேவைகளுக்கான தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து நிறுவனம் தகுந்த முறையில் ஆலோசனை வழங்கும்.
- ii. எங்கள் நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் நியாயமானதாக இருக்க வேண்டும் மற்றும் அந்தந்த உரிமைகளை குறிப்பாக பரிந்துரைக்கும் வாடிக்கையாளர்களின் உரிமையை அமைக்க வேண்டும். கூறப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பொறுப்புகள் மற்றும் கடமைகளை தெளிவாக குறிப்பிட வேண்டும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எளிய மற்றும் எளிமையான மொழியில் தயாரித்து வழங்க முயற்சி மேற்கொள்ளப்படும். கடன் வாங்கியவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டதை நிறுவனம் பதிவு செய்யும்.

3.10 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்த மாற்றமும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பின்வரும் சேனல்கள் மூலம் தெரிவிக்கப்படும்:

- i. தனிப்பட்ட தகவல்.
- ii. ஒவ்வொரு கிளையிலும் அறிவிப்பு பலகை.
- iii. மின்னஞ்சல் மற்றும் இணையதளம் உட்பட இணையம்.
- iv. செய்தித்தாள், தேவைப்படும் போதெல்லாம்.
- v. பொதுவாக, வருங்கால விளைவுகளுடன் மாற்றங்கள் செய்யப்படும் மற்றும் அத்தகைய மாற்றங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு முன்கூட்டியே அறிவிக்கப்படும்.
- vi. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்படுவது குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்க முடியாவிட்டால்

மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு முன்சூட்டியே அறிவிக்காமல் மாற்றம் செய்யப்பட்டால், அவ்வாறு செய்யப்பட்ட மாற்றம் 30 நாட்களுக்குள் முறையாக அறிவிக்கப்படும். அத்தகைய மாற்றங்களைச் செய்த பிறகு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், அதாவது, வாடிக்கையாளருக்கு முன்னறிவிப்பு வழங்காமல் செய்த மாற்றங்கள், எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கும் பாதகமாக இருந்தால், அத்தகைய வாடிக்கையாளர் 60 நாட்களுக்குள் எந்த அறிவிப்பும் தெரிவிக்காமல் தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது மாற்றலாம். கூடுதல் கட்டணம் அல்லது வட்டி செலுத்த வேண்டும்.

- vii. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் பெரிய மாற்றம் அல்லது சிறிய மாற்றங்கள் இருந்தால், வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின் பேரில், வாடிக்கையாளருக்கு முறையாகத் தெரிவிக்கப்பட்டு, புதிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும். அல்லது மாற்றங்களின் சுருக்கம்.

4. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

4.1 நிறுவனம்:

- i. நிறுவனத்தால் வெளியிடப்படும் அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாக இருப்பதையும், தவறாக வழிநடத்தாமல் இருப்பதையும் உறுதிசெய்ய அதன் முயற்சிகளை மேற்கொள்ளுங்கள்.
- ii. ஊடகங்கள் மற்றும்/அல்லது விளம்பர இலக்கியங்களில் வெளியிடப்படும் எந்தவொரு விளம்பரமும், எங்கள் நிறுவனத்தின் எந்தவொரு சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கும் கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தைப் பற்றிய குறிப்பை உள்ளடக்கியது, அத்தகைய தயாரிப்புக்கு பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களையும் குறிப்பிட வேண்டும். அல்லது சேவை மற்றும் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கும்.
- iii. எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவையும் ஆதரவு சேவைகளை வழங்கப் பயன்படுத்தப்படும் போதெல்லாம், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்போடு கையாளுவதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.
- iv. நிறுவனம், அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் அதன் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கலாம். தயாரிப்புகள் / சேவைகள் தொடர்பான பிற தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும், அவர் / அவள் அத்தகைய தகவல் / சேவையைப் பெறுவதற்கு அவர் / அவள் ஒப்புதல் அளித்திருந்தால், அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது அதைப் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ வாடிக்கையாளர் சேவை எண்.
- v. நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (டிஎஸ்ஏக்கள்) ஒரு நடத்தை

நெறிமுறையை நாங்கள் பரிந்துரைப்போம், அதன் சேவைகளை சந்தைப்படுத்த தயாரிப்புகள்/சேவைகளைப் பெறலாம், மற்ற விஷயங்களில் அவர்கள் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் பொருட்களை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளர்களை அணுகும்போது அவர்கள் தங்களை அடையாளம் கண்டுகொள்ள வேண்டும்.

- vi. நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறிச் செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், புகாரை விசாரிக்கவும், புகாரைக் கையாளவும், வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு வழங்கவும் தகுந்த நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும். பொருத்தமானது.

5. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

5.1 வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதப்படும் [வாடிக்கையாளர்கள் இனி வாடிக்கையாளர்களாக இல்லாவிட்டாலும்] மேலும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும். பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, எங்கள் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உட்பட, வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்ட அல்லது வேறு எவருக்கும் வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவை நிறுவனம் வெளிப்படுத்தாது:

- i. தகவல் சட்டத்தின் மூலமாகவோ அல்லது கட்டுப்பாட்டாளர்/களின் வழிகாட்டுதலின் மூலமாகவோ வழங்கப்பட வேண்டும் என்றால்.
- ii. பொதுமக்களிடம் கடமை இருந்தால், தகவல் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- iii. நிறுவனத்தின் நலன்கள் அவர்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க) ஆனால் வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் [வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட] பற்றிய தகவலை வேறு எவருக்கும் வழங்குவதற்கு இது ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படாது.
- iv. வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு கேட்டால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.
- v. நிறுவனம் தனது எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியுடன் வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய குறிப்பைக் கொடுக்குமாறு கேட்டால்.
- vi. வாடிக்கையாளருக்கு அவரைப் பற்றிய தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதைய சட்ட கட்டமைப்பின் கீழ் அவரது உரிமைகளின் அளவு தெரிவிக்கப்படும்.
- vii. வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அவ்வாறு செய்ய அங்கீகரிக்கும் வரை, வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவலை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக நிறுவனம் யாராலும் பயன்படுத்தாது.

5.2 கடன் குறிப்பு முகவர்

- i. ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒரு கணக்கைத் திறக்கும்போது, நிறுவனம்

அவருடைய/அவளுடைய கணக்கு விவரங்களைக் கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளுக்கு எப்போது அனுப்பலாம் மற்றும் அவர்களுடன் செய்யக்கூடிய காசோலைகளை நிறுவனம் அவருக்குத் தெரிவிக்கும்.

ii. வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்கு செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் குறித்த தகவலை நிறுவனம் கடன் குறிப்பு முகமைகளுக்கு வழங்கலாம்:

- வாடிக்கையாளர் தனது பணம் செலுத்துவதில் பின்தங்கியுள்ளார்.
- செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சைக்குரியதாக இல்லை; மற்றும்

iii. வாடிக்கையாளர் தனது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு நிறுவனம் திருப்திகரமாக இருப்பதாக முன்மொழிவுகளை முன்வைக்கவில்லை, இந்த சந்தர்ப்பங்களில் நிறுவனத்தின் முறையான கோரிக்கையைப் பின்பற்றி, வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய கடன்கள் குறித்த தகவல்களை வழங்கத் திட்டமிட்டுள்ளதாக நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும். நிறுவனம் கடன் குறிப்பு முகவர். அதே நேரத்தில், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளின் பங்கு மற்றும் அவர்கள் வழங்கும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் திறனைப் பாதிக்கும் என்பதை விளக்க வேண்டும்.

iv. வாடிக்கையாளர் தனது அனுமதியை வழங்கியிருந்தால், வாடிக்கையாளரின் கணக்கைப் பற்றிய பிற தகவல்களை நிறுவனம் கடன் குறிப்பு முகமைகளுக்கு வழங்கலாம். கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு கொடுக்கப்பட்ட தகவலின் நகலை, நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு கோரினால், அவருக்கு வழங்கப்படும்.

6. பாக்கிகள் வசூல்

6.1 கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையின் அளவு, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் ஆகியவற்றின் மூலம் விளக்கப்படும். வாடிக்கையாளர் நிர்ணயிக்கப்பட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைப்பிடிக்கத் தவறினால், நிலச்சட்டங்களின்படி நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க உரிய நடவடிக்கை எடுக்கப்படும் மற்றும் தேவையற்ற துன்புறுத்தல்கள் எதுவும் மேற்கொள்ளப்படாது.

6.2 DLSL அடிப்படையில் வசூல் கொள்கையை வகுத்துள்ளதுமரியாதை, நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் வற்புறுத்தல். வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதில் நிறுவனம் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளது. நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதில் அல்லது/ மற்றும் பாதுகாப்பு மீளப் பெறுவதில் நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கு அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் அல்லது எந்தவொரு நபரும் தன்னை அடையாளம் கண்டு, நிறுவனம் வழங்கிய அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பிக்க வேண்டும். அவர்/அவள் வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின் பேரில், நிறுவனம் அல்லது நிறுவனத்தின் அதிகாரத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட அவரது அடையாள அட்டையைக் காண்பிக்க வேண்டும். நிறுவனம்

வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்கும் மற்றும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்கும்.

6.3 அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் சேகரிப்பு அல்லது / மற்றும் பாதுகாப்பு மீட்டெடுப்பில் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள குறியீடுகளை கண்டிப்பாக பின்பற்ற வேண்டும்:

- i. வாடிக்கையாளரை அவர்/அவள் விரும்பும் இடத்திலும், அவர்/அவள் வசிக்கும் இடத்தில் குறிப்பிட்ட இடம் எதுவும் இல்லாத போதும், அவருடைய/அவள் இல்லத்தில், வணிக/தொழில் செய்யும் இடத்திலும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
- ii. நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் நிகழ்விலேயே தெரியப்படுத்தப்படும்.
- iii. வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.
- iv. வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு சிவில் முறையில் இருக்க வேண்டும். உரையாடலின் போது மொழியைப் பயன்படுத்துவதில் மிகுந்த கவனம் செலுத்தப்பட வேண்டும், இதனால் எந்த நேரத்திலும் வாடிக்கையாளர் காயப்படக்கூடாது / மரியாதையற்ற நடத்தையை உணரக்கூடாது. பெண் கடன் வாங்குபவர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது, இந்திய கலாச்சாரம் மற்றும் பாரம்பரியத்தின்படி உரிய மரியாதை பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.
- v. வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்புச் சூழ்நிலைகள் இல்லையெனில், நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை 07:00 மணி முதல் 19:00 மணி வரை தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.
- vi. ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
- vii. நேரம் மற்றும் அழைப்புகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கங்கள் ஆவணப்படுத்தப்படும்.
- viii. நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான சச்சரவுகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.
- ix. வாடிக்கையாளரின் நிலுவைத் தொகை வசூலிப்பதற்கான வருகையின் போது, கண்ணியம் மற்றும் அலங்காரம் பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.
- x. குடும்பத்தில் ஏற்படும் இழப்பு அல்லது பிற பேரிடர் நிகழ்வுகள் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள், நிறுவனத்திற்குத் தெரிந்தால், சட்டப்பூர்வ இணக்கத்தை சந்திப்பதற்குத் தேவைப்படாவிட்டால், நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க அழைப்புகள்/வருகைகள் செய்வது தவிர்க்கப்படும்.

6.4 கருதுகோள்/உரிமை சொத்துக்களை திரும்பப் பெறுதல்

கடன் ஒப்பந்தம் கடன் வாங்குபவருடன் ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் சட்டப்பூர்வமாக அமலாக்கக்கூடிய மறு-உடைமை விதியைக் கொண்டிருக்கும். ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி மறு செயலாக்க செயல்முறை வெளிப்படையாக மேற்கொள்ளப்படும் மற்றும் இது தொடர்பான செயல்முறை பின்பற்றப்படும்:

- i. கையகப்படுத்துவதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்.
- ii. அறிவிப்பு காலம் தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள்.
- iii. பாதுகாப்பை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை.
- iv. சொத்து விற்பனை / ஏலத்திற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான இறுதி வாய்ப்பு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- v. கடன் வாங்குபவருக்கு மீண்டும் உரிமை வழங்குவதற்கான நடைமுறை, மற்றும்
- vi. சொத்து விற்பனை / ஏலத்திற்கான நடைமுறை. அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலுடன், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதி/விநியோகத்தின் போது, கடன் வாங்குபவர்களுக்குக் கிடைக்கும். அத்தகைய ஒப்பந்தங்கள்/கடன் ஒப்பந்தங்களின் முக்கிய அங்கம்.

7. புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

வாடிக்கையாளர் புகார்கள் / குறைகளைக் கையாள உள் இயந்திரங்கள்:

புகார் பதிவு:

ஒரு வாடிக்கையாளர் DLSL வழங்கும் சேவைகளில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், தொலைபேசி மூலமாகவோ, எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது மின்னணு முறை மூலமாகவோ புகார் அளிக்கலாம். புகார்கள் மற்றும் ஆலோசனைகளை பெறுவதற்கான ஏற்பாடுகள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன. வாடிக்கையாளர்கள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஹெல்ப்லைன் எண்கள் மூலமாகவும் அழைக்கலாம். பதிவு செய்ய எஸ்கலேஷன் கிரிட்டில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள மேட்ரிக்ஸின் படி அவனது புகார் அல்லது அவன்/அவள் கவலையை மேலும் அதிகரிக்கலாம். புகார் அழைப்பு அல்லது அஞ்சல் வரும்போதெல்லாம், அனுப்புநர் தனது புகாரை ஒப்புக்கொண்டு மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் பதிலைப் பெறுவார்.

ஹெல்ப்லைன் எண்கள்:

வாடிக்கையாளர் எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தை காலை 8:00 மணிக்குள் தொடர்பு கொள்ளலாம். இரவு 8:00 மணி வரை 0124-6555555 இல்.

மேலும், எந்தவொரு புகாரும் ஹார்ட் நகல் வடிவில் அதாவது ஏதேனும் கடிதம் மூலமாக பெறப்பட்டால், அது பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்படும். இதுபோன்ற எல்லா நிகழ்வுகளிலும், வாடிக்கையாளரின் புகாரின் சரியான தன்மையைக் கண்டறிய, எங்கள் பிரதிநிதி விரைவில் வாடிக்கையாளரை அழைக்கிறார்/தொடர்பு கொள்ளவும்.

கட்டுப்பாட்டாளர்கள் மூலம் பெறப்படும் அனைத்து புகார்கள் தொடர்பாகவும், அத்தகைய புகார்கள் அனைத்தையும் புகார் பதிவேட்டில் பதிவு செய்கிறோம். அத்தகைய புகார்களைப் பெற்று, பதிவு செய்த பிறகு, எங்கள் பிரதிநிதிகள்

வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்புகொண்டு, புகாரின் உண்மைகளைக் கண்டறிந்து அவற்றை அவசர அடிப்படையில் தீர்க்கவும்.

நேரில் வரும் புகார்கள்:

கிளைகளில் புகார் புத்தகம் உள்ளது. ஒரு வாடிக்கையாளர் அதை கிளையில் இருந்து பெற்று அதில் தனது குறைகளை பதிவு செய்யலாம். எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை மேம்படுத்துவதற்கான ஏதேனும் கருத்து/பரிந்துரைகளுக்கு கிளையில் வைக்கப்பட்டுள்ள புகார்/பார்வையாளர் புத்தகத்தை வாடிக்கையாளர் பயன்படுத்தலாம்.

அஞ்சல்/மின்னஞ்சல் மூலம் புகார்கள்:

வாடிக்கையாளர்கள் தபால் மூலமாகவோ அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ புகார் அளிக்கலாம். மின்னஞ்சல் மூலம் பெறப்படும் புகார்கள் மின்னஞ்சல் மூலம் ஒப்புக் கொள்ளப்படும். புகார் அழைப்பு வரும்போதெல்லாம், அனுப்புநர் தனது புகாரை ஒப்புக்கொண்டதை உறுதிப்படுத்தும் பதிலைப் பெறுவார். DLSL இன் மின்னஞ்சல் ஐடியிலும் புகார்களை பதிவு செய்யலாம்: grievance@dhani.com.

குறைகளுக்குத் தீர்வு:

மனப்பான்மை அம்சங்கள் தொடர்பான குறைகள்:

இத்தகைய புகார்கள் மரியாதையுடனும், அனுதாபத்துடனும், எல்லாவற்றிற்கும் மேலாக விரைவாகவும் கையாளப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளர்களிடம் தவறான நடத்தை/ முரட்டுத்தனமான நடத்தை ஜீரோ டாலரன்ஸ் அளவில் நடத்தப்பட்டு உடனடி நடவடிக்கை எடுக்கப்பட வேண்டும். DLSL, எந்த சூழ்நிலையிலும், பணியாளர்கள் எந்த ஒரு பட்டத்தின் தவறான நடத்தையையும் பொறுத்துக்கொள்ள முடியாது.

பரிவர்த்தனைகள் / செயல்பாடுகள் தொடர்பான குறைகள்:

முதன்மையாக, இந்தப் பிரிவில் உள்ள புகார்கள்/குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு கிளை பொறுப்பாகும். நுழைவு / பரிவர்த்தனை திருத்தம் அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தியை உறுதிப்படுத்துவதற்கு கிளை பொறுப்பாகும். வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்காக புகார் தீர்க்கப்படுவதைப் பார்ப்பது கிளையின் முதன்மையான கடமையாகும், மேலும் அவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், சிக்கலை அதிகரிக்க மாற்று வழிகளை அவருக்கு வழங்க வேண்டும். கிளை மட்டத்தில் அது தீர்க்கப்படாவிட்டால், வழிகாட்டுதல்/தீர்வுக்காக அவர்கள் வழக்கை தலைமை அலுவலகத்திற்குப் பரிந்துரைக்கலாம்.

30 நாட்களுக்குள் DLSL வழங்கும் தீர்வுகளில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்/அவள் ரிசர்வ் வங்கியால் அமைக்கப்பட்டுள்ள வங்கி அல்லாத குறைதீர்க்கும் அலுவலகத்தையும் அணுகலாம். தொடர்பு விவரங்கள் ஒவ்வொரு கிளையிலும் காட்டப்படும்.

நவம்பர் 12 அன்று ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட NBFCகளுக்காக ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2021 இன் அத்தியாயம் IV இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட காரணங்களுக்காக நிறுவனத்திற்கு எதிராக புகார் உள்ள எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும்^{வது}. கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ள முறையில் ஒருங்கிணைந்த

குறைதீர்ப்பாளன்.

கால அளவு:

புகார்கள் சரியான கண்ணோட்டத்தில் பார்க்கப்பட வேண்டும், ஏனெனில் இவை மறைமுகமாக நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டில் தொடர்ச்சியான முன்னேற்றத்திற்கு வழிவகுக்கும். பெறப்படும் புகார்கள் சாத்தியமான அனைத்து கோணங்களிலும் ஆய்வு செய்யப்படும். ரசீது கிடைத்த மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் ஒப்புக்கொண்ட அனுப்ப DLSL முயற்சிக்கும். புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து அதிகபட்சம் 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்பட வேண்டும்.

புகார்களின் பல்வேறு இயல்புகளுக்கான அதிகரிப்பு மேட்ரிக்ஸுடன் புகார் நிவர்த்தி செயல்முறையை கையாள்வதற்கான டைம் மேட்ரிக்ஸ் இணைப்பு-அதிகரிப்பு கட்டத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் துறைகள்/அதிகாரிகள் அதைக் கண்டிப்பாகக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்.

புகாரின் மீது அவ்வப்போது எம்ஜிஎஸ் உருவாக்கப்பட்டு, நிறுவனத்தின் மூத்த அதிகாரிகளுக்கு அவர்களின் அறிவு மற்றும் மேலதிக அறிவுறுத்தல்கள் ஏதேனும் இருந்தால் அவர்களுக்கு விநியோகிக்கப்படுகிறது.

மறுஆய்வு பொறிமுறை

வாடிக்கையாளர்களின் குறைகள்/ இடர் மேலாண்மைக் குழுவின் வாடிக்கையாளர் சேவை மதிப்பாய்வு

நிர்வாகத்தின் ஒரு குறிப்பிட்ட சேவைக் குழு உள்ளது, இது வாடிக்கையாளர் குறைகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவையை மேம்படுத்த எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகளின் முக்கிய பகுதிகளை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்கிறது. இந்த குழு தீர்க்கப்படாத புகார்கள்/குறைகளை பரிசீலித்து அதன் ஆலோசனைகளை வழங்கலாம்.

ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின்படி குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான நோடல் அதிகாரி:

பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது குறைகளை முதன்மை நோடல் அலுவலருக்கு பின்வரும் முகவரியில் நேரடியாக எழுதலாம்:

செய்ய,

திரு. சஞ்சீவ் காஷ்யப்

முதன்மை நோடல்

அதிகாரி

தானி கடன்கள் மற்றும்

சேவைகள் லிமிடெட்

பிளாட் எண் 108, 5வது தளம்,

உத்யோக் விஹார், முதல் கட்டம்,

குருகிராம் - 122016

Ph.:0124-6037111

மின்னஞ்சல்: nodal@dhani.com

கட்டாய காட்சி வைங்க:

DLSL வழங்குகிறது:

- புகார்கள் மற்றும் பரிந்துரைகளைப் பெறுவதற்கு பொருத்தமான ஏற்பாடு.
- நோடல் அதிகாரி / கிளைத் தலைவர்களின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கான DLSL இன் கடமைகளின் குறியீடு/நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு. .
- ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்களின்படி, வாடிக்கையாளரால் அணுகப்படும் ஒம்புட்ஸ்மேனின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்
- கிளைகளில் வாடிக்கையாளர் சேவைகள் தொடர்பான கொள்கைகள், ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் பிற அதிகாரிகளால் அறிவுறுத்தப்பட்ட ஆவணங்கள் போன்றவற்றை உள்ளடக்கிய விரிவான அறிவிப்பு பலகை/புத்தகத்தின் காட்சி.

வாடிக்கையாளர்களுடனான தொடர்பு:

வாடிக்கையாளரின் எதிர்பார்ப்பு/தேவை/குறைகள் வாடிக்கையாளர்களுடனான தனிப்பட்ட தொடர்பு மூலம் அவர்களின் ஊழியர்களால் சிறப்பாகப் பாராட்டப்படும் என்பதை DLSL அங்கீகரிக்கிறது. வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் சேவைகள் பற்றிய விழிப்புணர்வு இல்லாததால் பல புகார்கள் எழுகின்றன, மேலும் இதுபோன்ற தொடர்புகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அத்தகைய சேவைகளைப் பெற உதவுகின்றன, மேலும் இது கேள்விகள்/புகார்களின் எண்ணிக்கையை பிற்காலத்தில் குறைக்கிறது.

சேவையில் முன்னேற்றம் மற்றும் புகார்களைக் கையாள்வதற்காக இயக்க ஊழியர்களை உணர்தல்:

- 1.1 பொருட்கள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய அறிவு மற்றும் விழிப்புணர்வு இல்லாததால் புகார்கள் அடிக்கடி நிகழ்கின்றன. மையப் பயிற்சி மையங்களுக்கு பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள ஊழியர்களின் பயிற்சித் தேவைகள் குறித்து நோடல் அதிகாரி கருத்துத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- 1.2 வெவ்வேறு பிரிவுகளைச் சேர்ந்த வாடிக்கையாளர்களுடன் DLSL கையாள்கிறது, இது கருத்து வேறுபாடு மற்றும் உராய்வு பகுதிகளுக்கு வழிவகுக்கும். வாடிக்கையாளர்களை நேர்மறையான அணுகுமுறை மற்றும் வாடிக்கையாளர் நட்பு நடத்தையுடன் கையாள்வதற்கு, முன் வரிசை ஊழியர்களின் தேர்வு கவனமாக செய்யப்பட வேண்டும். திறந்த மனது மற்றும் முகத்தில் புன்னகையுடன், ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை வெல்ல முடியும். கோபமடைந்த வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளுவதற்குத் தேவையான மென்மையான திறன்களை வழங்குதல், பயிற்சித் திட்டங்களின் ஒருங்கிணைந்த பகுதியாக இருக்க வேண்டும். புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள்வதற்கான உள் இயந்திரம் அனைத்து மட்டங்களிலும் சீராகவும் திறமையாகவும் செயல்படுவதை உறுதி செய்வது நோடல் அதிகாரியின் பொறுப்பாகும்.

இணைப்பு- விரிவாக்கம் கட்டம்

<p>முதல் நிலை</p>	<p>வாடிக்கையாளர்கள் DLSL இன் அருகிலுள்ள கிளையைப் பார்வையிடவோ, அழைக்கவோ அல்லது எழுதவோ கேட்டுக் கொள்ளப்படுகிறார்கள். கிளைத் தலைவரின் பெயர்: தொடர்பு விவரங்கள்: தொலைபேசி, மின்னஞ்சல் மற்றும் முழு முகவரி: அல்லது மின்னஞ்சல் அனுப்பவும் support@dhani.com</p>
<p>இரண்டாம் நிலை</p>	<p>7 வேலை நாட்களுக்குள் கலந்து கொள்ளவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் உதவி எண்கள் மூலம் புகார் அளிக்கவும். கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது:</p> <p>வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தை 0124-6555555 என்ற எண்ணில் காலை 8:00 மணி முதல் இரவு 8:00 மணி வரை தொடர்பு கொள்ளலாம்.</p> <p>அல்லது மின்னஞ்சல் அனுப்பவும் grievance@dhani.com</p>
<p>மூன்றாம் நிலை</p>	<p>15 வேலை நாட்களுக்குள் புகார் திருப்திகரமாக தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் எங்கள் முதன்மை நோடல் அலுவலரை இங்கு தொடர்பு கொள்ளலாம்:</p> <p>திரு. சஞ்சீவ் காஷ்யப் முதன்மை நோடல் அதிகாரி தானி கடன்கள் மற்றும் சேவைகள் லிமிடெட் பிளாட் எண் 108, 5வது தளம், உத்யோக் விஹார், கட்டம்-I, குருகிராம் - 122016 தொலைபேசி 0124-6037111, மின்னஞ்சல்: nodal@dhani.com</p>
<p>நான்காம் நிலை</p>	<p>நவம்பர் 12, 2021 அன்று இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வழங்கிய “ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021” மற்றும் அதன் புதுப்பிப்புகளின்படி, 30 நாட்களுக்குள் புகார் திருப்திகரமாகத் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் அந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்டல் மூலம் ஆன்லைனில் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம். அதாவது https://cms.rbi.org.in.</p> <p>புகாரை மின்னணு அல்லது இயற்பியல் முறையின் மூலம் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு பின்வரும் முறையில் சமர்ப்பிக்கலாம் -</p> <p><u>மின்னணு முறை</u> மின்னஞ்சல் முகவரி-crpc@rbi.org. in அஞ்சல் முகவரி மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டர் 17, சண்டிகர் -160017 கட்டணமில்லா எண்: 14448 (விசாரணைக்கு)</p>

* வாரியத்தின் இயக்குநர்கள் குழு/குழு, குறை தீர்க்கும் செயல்முறையை

அவ்வப்போது மறுபரிசீலனை செய்வதுடன், வாடிக்கையாளர் தனது குறைகளுக்கு விரைவான மற்றும் நியாயமான தீர்வுகளைப் பெறுவதற்காக இந்த விஷயத்தில் அறிவுறுத்தல்களை வழங்குதல்.

8. உங்கள் வாடிக்கையாளர் (KYC) வழிகாட்டுதல்களை அறிந்து கொள்ளுங்கள்

8.1 எந்தவொரு கடன் வசதி அல்லது கடனையும் நீட்டிப்பதற்கு முன் உங்கள் வாடிக்கையாளர் (KYC) வழிகாட்டுதல்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டியதன் கீழ், பின்வரும் அம்சங்களை உள்ளடக்கிய சில சட்டப்பூர்வ தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய உரிய விடாமுயற்சி பயிற்சி மேற்கொள்ளப்படும்:

- i. வாடிக்கையாளர் தனது அடையாளத்திற்கான தேவையான ஆவணங்கள் அல்லது சான்றுகளை வழங்க வேண்டும்.
- ii. வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தின் KYC, பணமோசடி எதிர்ப்பு அல்லது வேறு ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யத் தேவையான தகவல்களை வழங்க வேண்டும். மேலும், வாடிக்கையாளர் தானாக முன்வந்து வழங்கக்கூடிய சில கூடுதல் தகவல்கள் கோரப்படலாம். வாடிக்கையாளர் தனது அடையாளம் மற்றும் முகவரிக்கான புதுப்பிக்கப்பட்ட ஆதாரத்தை அவ்வப்போது வழங்குவது வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பாகும்.
அவருடைய/அவள் பதிவு செய்யப்பட்ட முகவரியில் மாற்றம் ஏற்பட்டால், நிறுவனத்திற்கு உடனடி அறிவிப்பை வழங்கவும்.
- iii. கணக்கு திறப்பு படிவங்கள் மற்றும் பிற பொருட்கள் வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும். KYC தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதற்காக சரிபார்ப்பு மற்றும்/அல்லது பதிவுக்காக சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய அத்தியாவசியத் தகவல்களின் விவரங்கள் மற்றும் ஆவணங்கள் இதில் இருக்கும்.
- iv. கணக்கைத் திறப்பதற்கான நடைமுறை முறைகள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு முறையாக விளக்கப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு தேவையான அனைத்து விளக்கங்களும் அவர்/அவள் கோரலாம்.

9. டெபாசிட் கணக்குகள்

நிறுவனத்தின் எந்த ஒரு ஊழியரும் பொதுமக்களிடம் இருந்து டெபாசிட் பெறவோ/ஏற்றுக்கொள்ளவோ கூடாது

10. கடன்கள்

10.1 எந்தவொரு பணத்தையும் கடனாக வழங்குவதற்கு முன், நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதி மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை சரியாக மதிப்பீடு செய்ய வேண்டும்.

i) கடன் விண்ணப்பத்தை தீர்ப்பதற்கான கால அளவு

முன்மொழிவு சமர்ப்பிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் தேவையான அனைத்து ஆவணங்களுடன் முழுமையாக பூர்த்தி செய்யப்பட்ட கடன் விண்ணப்பத்தை நிறுவனம் தள்ளுபடி செய்யும். எந்தவொரு

காரணத்திற்காகவும் வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்க வேண்டாம் என்று நிறுவனம் முடிவு செய்தால், கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும்..

ii) கடன் வாங்கியவரின் சார்பாக உத்தரவாதங்களை ஏற்றுக்கொள்வது

வாடிக்கையாளர் தனது பொறுப்புகளுக்கு ஒருவரிடமிருந்து உத்தரவாதம் அல்லது பிற பாதுகாப்பை ஏற்க விரும்பினால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளரிடம் தனது நிதி குறித்த ரகசியத் தகவலை உத்தரவாதம் அல்லது பிற பாதுகாப்பு அல்லது அவர்களின் சட்ட ஆலோசகரிடம் வழங்குவதற்கான அனுமதியைக் கேட்கலாம். . நிறுவனம் செய்யும்:

- வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுடைய அர்ப்பணிப்பு மற்றும் அவர்களின் முடிவின் சாத்தியமான விளைவுகளைப் புரிந்துகொள்வதை உறுதிசெய்ய, சுயாதீனமான சட்ட ஆலோசனையைப் பெற அவர்களை ஊக்குவிக்கவும் (பொருத்தமானால், நாங்கள் அவர்களிடம் கையொப்பமிடும் ஆவணங்களில் தெளிவான மற்றும் தெளிவான அறிவிப்பாக இந்தப் பரிந்துரை இருக்கும்).
- உத்தரவாதம் அல்லது பிற பாதுகாப்பை வழங்குவதன் மூலம் அவர்கள் அவருக்குப் பதிலாக அல்லது அதற்குப் பதிலாக பொறுப்பாகலாம் என்று வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சொல்லுங்கள்; மற்றும்
- அவர்களின் பொறுப்பு என்ன என்று சொல்லுங்கள்.

10.2 கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- i. கடன் தயாரிப்பைப் பெறும்போது, நிறுவனம் பொருந்தக்கூடிய வருடாந்தர வட்டி விகிதங்களைப் பற்றிய தேவையான தகவலை வழங்கும், மேலும் செயலாக்கத்திற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணம்/கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால் மற்றும் வேறு ஏதேனும் விஷயங்கள் இருந்தால். நலனில் இருக்கும் கடன் வாங்குபவர், வாடிக்கையாளரை மற்ற நிறுவனங்களுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, தகவலறிந்த முடிவெடுக்க உதவுகிறது.
- ii. நிறுவனம் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களின் ரசீதுக்கான ஒப்புதலை வழங்கும். விண்ணப்பத்தை ஏற்றுக்கொள்ளும் போது கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தீர்வு செய்யப்படும் என்பது குறித்து விண்ணப்பதாரருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- iii. பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தின் போது நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளரை உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளுமாறு கூறப்படும்.
- iv. நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட கடனை அதன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் தெரிவிக்கும். நிறுவனத்தின் விலையில் வாடிக்கையாளரால் செயல்படுத்தப்பட்ட அனைத்து கடன் ஆவணங்களின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நகல்களையும், கோரிக்கையின் பேரில்

கடன் ஆவணத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் நிறுவனம் வழங்கும்.

- v. கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் எந்த வாடிக்கையாளரும் பாசுபாடு காட்டக்கூடாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்தோ அல்லது அதில் பங்கு பெறுவதிலிருந்தோ இது நிறுவனத்தைத் தடுக்காது.

10.3 கடன் விண்ணப்பத்தை ஏற்காதது

ஏதேனும் ஒரு காரணத்தினால், எழுத்துப்பூர்வ விண்ணப்பத்தை வழங்கிய நிறுவனத்தால் கடனை அனுமதிக்க முடியவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளருக்கு அதற்கான காரணத்துடன் எழுத்துப்பூர்வமாக அறிவுறுத்தப்படும்.

10.4 கடன் தொகையை திரும்பப் பெறுவது அல்லது திருப்பிச் செலுத்துவதை துரிதப்படுத்துவது

ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் அல்லது ஏதேனும் காரணத்திற்காக கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுவதற்கு முன், நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அறிவிப்பை வழங்கும்.

10.5 கடன் கணக்கை மூடுதல் மற்றும் பத்திரங்கள்/ஆவணங்களை வெளியிடுதல்

அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிரான நிறுவனத்தின் வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கு ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு கடன் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்தவுடன் நிறுவனம் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் உடனடியாக வெளியிடும். நிறுவனம் தனது செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த முடிவு செய்யும் போது, கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு.

10.6 மோசடி பரிவர்த்தனைகள் பற்றிய விசாரணை

வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் பரிவர்த்தனையின் ஏதேனும் விசாரணை தேவைப்படும் பட்சத்தில், நிறுவனம் அவர்களை ஈடுபடுத்த வேண்டும் என்றால், வாடிக்கையாளர் நிறுவனம் மற்றும் காவல்துறை / பிற புலனாய்வு அமைப்புகளுடன் விசாரணையில் ஒத்துழைக்குமாறு அறிவுறுத்தப்படுவார்/கோரப்படுவார். வாடிக்கையாளர் மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அவரது கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே பொறுப்பாவார் என்றும், வாடிக்கையாளர் நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டால், அதனால் இழப்பு ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளர் அதற்குப் பொறுப்பேற்கலாம் என்றும் நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்தும்.

11. உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்

- i. ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாதமாக இருக்கும்போது, அவர்/அவள் பின்வருவனவற்றைப் பற்றி தெரிவிக்கப்படுவார்:
 - உத்தரவாதமாக அவரது/அவள் பொறுப்பு.
 - அவர்/அவள் நிறுவனத்திற்கு அவர்/அவள் செய்யும் பொறுப்பு அளவு.
 - நிறுவனம் அவனது/அவளுடைய பொறுப்பை செலுத்தும்படி அவரை/அவளை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்.
 - அவர்/அவள் உத்தரவாததாரராகச் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள அவனது/அவளுடைய மற்றப் பணத்தை நிறுவனம் பயன்படுத்துகிறதா.
 - ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவள் பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட குவாண்டம் வரை வரையறுக்கப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா; மற்றும்
- ii. உத்தரவாததாரராக அவர்/அவளுடைய பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் நிறுவனம் அவருக்கு/அவளுக்கு இதைப் பற்றி அறிவிக்கும் விதம். கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பொருள் பாதகமான மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் நிறுவனம் அவருக்கு/அவளுக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பதாக இருக்கும்.

12. பொது

நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தேவையான தகவல்களை வழங்கும்:

- i. மிக முக்கியமான ஆவணத்தின் மூலம் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் உட்பட அதன் கடன் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்குகிறது.
- ii. வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்பிப்பதற்கு என்ன தகவல்/ஆவணங்கள் தேவை என்று வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆலோசனை வழங்குதல். வாடிக்கையாளரின் அடையாளம், முகவரி, வேலை போன்றவற்றிற்குத் தேவைப்படும் ஆவணங்கள் மற்றும் சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்க சட்டப்பூர்வ அதிகாரிகளால் (எ.கா., PAN விவரங்கள்) விதிக்கப்படும் பிற ஆவணங்கள் குறித்தும் அறிவுறுத்தப்படும்.
- iii. வாடிக்கையாளரின் கடன் விண்ணப்பத்துடன் வாடிக்கையாளர் வழங்கிய தகவலை தொலைபேசி மூலமாகவோ அல்லது வாடிக்கையாளர் வழங்கிய முகவரியில் அவர் வசிக்கும் இடம் அல்லது அலுவலகத்திற்குச் சென்று சரிபார்த்துக் கொள்ள முடியும் என்பதை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவித்தல்.
- iv. வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை நிறுவனம் விசாரிக்க வேண்டும் என்றால் மற்றும் போலீஸ்/ பிற புலனாய்வு ஏஜென்சிகளுடன், நிறுவனம் அவர்களை ஈடுபடுத்த வேண்டும் என்றால் ஒத்துழைக்குமாறு வாடிக்கையாளருக்கு ஆலோசனை வழங்குதல்.
- v. வாடிக்கையாளர் மோசடியாக செயல்பட்டால், அவரது கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே பொறுப்பாவார், மேலும்

வாடிக்கையாளர் நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டால், அது நஷ்டத்தை ஏற்படுத்தினால், வாடிக்கையாளர் அதற்குப் பொறுப்பாகலாம்.

- vi. ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பின் கீழ் தேவைக்கேற்ப எங்கள் பெயரை வெளிப்படுத்தவும், குறை தீர்க்கும் வழிகளை வழங்கவும் கடன் வழங்கும் தளங்கள்.
- vii. நிதிச் சேவைகளின் அவுட்சோர்சிங் மற்றும் அவ்வப்போது ஒழுங்குமுறை அதிகாரியால் வழங்கப்படும் பிற நியாயமான நடைமுறை வழிகாட்டுதல்களை உன்னிப்பாகக் கடைப்பிடித்தல்.
- viii. நிறுவனம் அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட அனைத்து ஏஜென்சிகளும் ஒழுங்குமுறை வழிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்யும். கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும்/ அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க, டிஜிட்டல் லெண்டிங் தளங்களை தங்கள் முகவர்களாக நிறுவனம் ஈடுபடுத்தும் இடங்களில், அவர்கள் பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

- a) முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்
- b) முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் லெண்டிங் தளங்கள் வாடிக்கையாளர், DLSL நிறுவனத்தின் பெயரை யாருடைய சார்பாக அவருடன் தொடர்பு கொள்கிறார்கள் என்பதை முன்கூட்டியே தெரிவிக்குமாறு அறிவுறுத்தப்படும்.
- c) அனுமதி வழங்கப்பட்ட உடனேயே ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன், DLSL இன் லெட்டர் ஹெட்டில் கடன் வாங்குபவருக்கு அனுமதி கடிதம் வழங்கப்படும்.
- d) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் சேர்த்து, கடன் வாங்குபவர்கள் அனைவருக்கும் கடன்களை அனுமதிக்கும்போது/வழங்கும்போது வழங்க வேண்டும்.
- e) DLSL ஆல் ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.
- f) புகார்களை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையைப் பற்றிய போதிய விழிப்புணர்வை உறுதி செய்ய நிறுவனம்.

விமர்சனம்

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு மற்றும் அதன் அமலாக்கம் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

நிறுவனத்தின் நலனைக் கருத்தில் கொண்டு வாடிக்கையாளருடன் எப்போதும் நல்லுறவைப் பேணுவது நிறுவனத்தின் அனைத்து பணியாளர்கள் மற்றும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகளின் பொதுவான முயற்சியாக இருக்கும். நிறுவனத்துடன் ஒப்பந்தம்/ஒப்பந்தம் செய்து கொள்வதற்கு முன் வாடிக்கையாளர் விளக்கத்தில் முழுமையாக திருப்தி அடைந்து அனைத்து

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் ஏற்கும் வரை தயாரிப்புகள்
பற்றிய அனைத்து தகவல்களும் அவருக்கு வழங்கப்படும்.
