

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு கொள்கை

கொள்கையின் பெயர்:	நேர்மையான நடைமுறைகள் குறியீடு
பதிப்பு	வி 3
ஒப்புதல் அளித்தது:	ஜூன் 14, 2024 அன்று இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டது

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) வழங்கிய வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான (NBFC) நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டின் வழிகாட்டுதல்களின்படி இந்த நியாயமான கையாளுதல் குறியீடு தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது. இது அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படுகிறது. இந்த விதித்தொகுப்பு ஒப்புதலுக்காக Profagin Private Limited (முன்னர் Hytone Holdings Private Limited என அறியப்பட்டது) இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்பட்டது.

பொருந்தக்கூடிய பகுதி

நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக பின்பற்றப்படும் நடைமுறைகளைப் பற்றி பங்குதாரர்கள் அனைவருக்கும், குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு திறம்பட தெரிவிக்கும் வகையில் இந்த விதித்தொகுப்பு வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

குறி

- வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் சிறந்த வணிக தரங்களை ஊக்குவித்தல் மற்றும் உறுதிப்படுத்துதல்.
- வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான உறவை ஏற்படுத்துங்கள்.
- கடன் மீட்பு தொடர்பான சட்ட தரங்களுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்.
- வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அமைப்பை வலுப்படுத்துதல்.

கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறை

- வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் அவர்களின் தாய்மொழியில் அல்லது அவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் செய்யப்படும்.
- நிறுவனத்தால் வழங்கப்பட்ட கடன் விண்ணப்ப படிவங்கள் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்கும், இது வாடிக்கையாளர்களின் ஆர்வத்தை பாதிக்கிறது, இதனால் மற்ற NBFC-கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அர்த்தமுள்ள வகையில் ஒப்பிடலாம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.

3. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புதல் முறையை நிறுவனம் அமைக்கும். கடன் விண்ணப்பங்களை முடிப்பதற்கான காலக்கெடுவும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்படும்.
4. கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் விண்ணப்ப படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் பற்றிய தகவல்கள் இருக்கும்.
5. ஏதேனும் கூடுதல் தகவல்/ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அது உடனடியாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
6. DLA மற்றும்/அல்லது LSP மூலம் வழங்கப்படும் கடன் தயாரிப்புகள் பின்வரும் கூடுதல் வெளிப்படுத்தல்கள்/வெளிப்படுத்தல்களுக்கு உட்பட்டவை: தேவைகள் இதற்கு உட்பட்டவை:
 - a. டிஜிட்டல் கடன் தயாரிப்பு தொடர்பாக, 2 செப்டம்பர் 2022 அன்று இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) வழங்கிய டிஜிட்டல் கடன் வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வழங்கப்பட்ட வடிவத்தில் ஒரு முக்கிய உண்மை அறிக்கை கடன் ஒப்புதல் மற்றும் பட்டுவாடாவுக்கு முன்னர் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.
 - b. டிஜிட்டல் கடன் தயாரிப்புக்கான ஒட்டுமொத்த செலவு 'வருடாந்திர சதவீத விகிதம்' ("APR") ஆக வெளிப்படுத்தப்படும். APR என்பது டிஜிட்டல் கடன்களுக்காக கடன் வாங்குபவருக்கு வசூலிக்கப்படும் பயனுள்ள வருடாந்திர விகிதமாகும். APR ஆனது ஒட்டுமொத்த செலவு மற்றும் மார்ஜின் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கும், இதில் நிதி செலவு, கடன் செலவு, இயக்க செலவு, செயலாக்க கட்டணம், சரிபார்ப்பு கட்டணம், பராமரிப்பு கட்டணம் போன்றவை அடங்கும், அதே நேரத்தில் அபராதம் கட்டணங்கள், தாமத கட்டணம் போன்ற தற்செயலான கட்டணங்கள் சேர்க்கப்படாது.
 - c. நிறுவனம் LSP மற்றும் DLA இன் பெயர்கள், டிஜிட்டல் கடன் தயாரிப்பு தகவல், மீட்பு முகவராக செயல்படும் LSP இன் விவரங்கள் போன்றவற்றை அதன் இணையதளத்தில் வெளியிடும்.
 - d. நிறுவனம் LSP களின் உரிய விடாமுயற்சியை மேற்கொள்ளும் மற்றும் அவற்றை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும்.
 - e. LSP / LSP கடன் வாங்குபவர்களின் முன் வெளிப்படையான ஒப்புதல் இல்லாமல் எந்த தகவலும் (தனிப்பட்ட தகவல் அல்லது தரவு உட்பட) DLA ஆல் சேகரிக்கப்படாது.
 - f. LSP/LSP/LSP கிடைக்கவில்லை என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். DLA கடன் வாங்குபவர்களின் தரவு (தனிப்பட்ட தரவு மற்றும் தகவல் உட்பட) சேகரிப்பு தொடர்பாக பொருந்தக்கூடிய அனைத்து சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணங்கும் ஒரு விரிவான கொள்கையை ஏற்றுக்கொள்ளுங்கள்.
 - g. நிறுவனம் சேகரிக்கும் அனைத்து தரவுகளும் இந்தியாவில் அமைந்துள்ள சேவையகங்களில் சேமிக்கப்படும்.

கடன் மதிப்பீடு & விதிமுறைகள்

1. வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதியை சரிபார்க்க நிறுவனம் சரியான விடாமுயற்சியை மேற்கொள்ளும், இது கடன் விண்ணப்ப செயல்முறையை தீர்மானிப்பதில் ஒரு முக்கிய காரணியாக இருக்கும். நிறுவனத்தின் உள் கொள்கைகள், தரநிலைகள் மற்றும் நடைமுறைகளின்படி மதிப்பீடு மேற்கொள்ளப்படும்.
2. கடன் அனுமதிக்கப்பட்டவுடன், நிறுவனம் விண்ணப்பதாரருக்கு கடன் தொகை, பொருந்தக்கூடிய வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றி ஒரு ஒப்பந்தத்தின் மூலம் - ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறுவிதமாக தெரிவிக்கும்.
3. நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து கடனின் விதிமுறைகளை ஏற்றுக்கொள்வதைப் பெறும், மேலும் இந்த ஒப்புதலின் பதிவை பராமரிக்கும்.
4. கடன் ஒப்பந்தத்தில் பொருந்தக்கூடிய அபராத வட்டி விகிதத்தை நிறுவனம் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிட வேண்டும்.
5. கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் வழங்கும் நேரத்தில் அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைக்கப்பட்ட ஆவணங்களையும் நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும்.
6. டிஜிட்டல் கடன் தயாரிப்புகளைப் பொறுத்தவரை, நிறுவனம் பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்யும்:
 - a. எந்தவொரு கடன் வழங்கலுக்கும் முன்னர் வாடிக்கையாளர்களின் நிதி சுயவிவரத்தை (வயது, தொழில், வருமானம் போன்றவை) நிறுவனம் அதன் சொந்த DLA மற்றும்/அல்லது LSP மூலம் பதிவு செய்யும், இதனால் வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதியை தணிக்கை செய்யக்கூடிய முறையில் மதிப்பீடு செய்ய முடியும்.
 - b. வாடிக்கையாளரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் இல்லாமல் அவர்களின் கடன் வரம்பில் தானாகவே அதிகரிப்பு செய்யப்படாது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

கடன் வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகளில் மாற்றங்கள்

1. கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்படும் எந்த மாற்றங்களையும் நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்கள் அனைவருக்கும் தெரிவிக்கும், இதில் பின்வருபவை அடங்கும், ஆனால் அவை மட்டுமே அல்ல: (i) கடன் வழங்கல் அட்டவணை; (ii) வட்டி வீதங்கள்; (iii) சேவைக் கட்டணங்கள் (iv) முன்கூட்டியே செலுத்தல் கட்டணங்கள் போன்றவை.
2. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் செய்யப்படும் எந்த மாற்றங்களும் எதிர்கால காலங்களுக்கு மட்டுமே பொருந்தும் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் பதிவு செய்யப்படும் என்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றம் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும் அல்லது மின்னணு வழிமுறைகள், மின்னஞ்சல் அல்லது அவர்களின் பதிவு செய்யப்பட்ட

முகவரிக்கு அறிவிப்பு அனுப்புவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

3. நிறுவனத்திற்கு ஆதரவாக வைத்திருக்கும் அனைத்து பத்திரங்களும் கடனின் முழு மற்றும் இறுதி செலுத்துதலைப் பெற்றவுடன் விடுவிக்கப்படும், ஆனால் நிறுவனத்திற்கு எந்தவொரு சட்டபூர்வமான உரிமையும், குத்தகை உரிமை அல்லது வாடிக்கையாளர்களுக்கு எதிராக ஈடுசெய்யும் உரிமை இல்லை. இந்த சரிசெய்தல் உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டும் என்றால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்களின் முழு விளக்கம் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பிணையத்தை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் உட்பட வாடிக்கையாளர்களுக்கு அது பற்றி அறிவிக்கப்படும்.

வட்டி கட்டணங்கள்

1. வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்க கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் வகுத்துள்ளது.
2. நிறுவனம் ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொள்ளும், இதில் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் நிதிகளின் செலவு, மார்ஜின்கள், ஆபத்து பிரீமியங்கள் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொள்வதன் மூலம் தீர்மானிக்கப்படும்.
3. நிறுவனம் வழங்கும் டிஜிட்டல் கடன் தயாரிப்புகளின் கீழ், வட்டி மற்றும் பிற அனைத்து செலவுகள் மற்றும் கட்டணங்கள் வருடாந்திர சதவீத விகிதத்தின் (ஏபிஆர்) வடிவத்தில் வெளிப்படுத்தப்படலாம்.
4. நிறுவனத்தால் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் தொடர்பான கூடுதல் தகவல்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும் வட்டி விகித கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன.

திரும்புதல் மற்றும் மறுசீரமைப்பு

நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுடன் கையெழுத்திட்டுள்ள கடன் ஒப்பந்தத்தில் ஒரு மறுசீரமைப்பு பிரிவை இணைத்துள்ளது, இது சட்டபூர்வமாக செயல்படுத்தப்படும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்ய, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்வரும் விதிகளை உள்ளடக்கும்:

1. கையகப்படுத்துவதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்;
2. அறிவிப்பு காலம் தள்ளுபடி செய்யப்படக்கூடிய சூழ்நிலைகள்;
3. பிணையம் வைத்திருக்கும் செயல்முறை;
4. சொத்து விற்பனை/ஏலத்திற்கு முன்னர் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான கடைசி வாய்ப்பை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவதற்கான ஏற்பாடு;

5. வாடிக்கையாளர்களுக்கு சொத்துக்களை மீண்டும் ஒதுக்கும் செயல்முறை; மற்றும்
6. சொத்து விற்பனை / ஏலம் செயல்முறை.

குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

1. நிறுவனம் சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது மற்றும் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை கொள்கையின்படி ஒரு வலுவான மற்றும் பயனுள்ள வாடிக்கையாளர் சேவை தளத்தை உருவாக்க தொடர்ந்து முயற்சி செய்து வருகிறது.
2. வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, குறை தீர்க்கும் வழிமுறை தொடர்பான பல்வேறு தொடர்பு புள்ளிகளின் விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
3. DLA / DLA ஒரு DLA அல்ல என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். ஃபின்டெக் / டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பாக கடன் வாங்குபவர்கள் எழுப்பிய குறைகள் / சிக்கல்களைக் கையாளக்கூடிய பொருத்தமான நோடல் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை LSP நியமித்தல். அத்தகைய அதிகாரியின் பெயர், விவரங்கள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் நடைமுறை ஆகியவை LSP/DLA இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.

தொழில்நுட்ப இணக்கம்

RBI இன் வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப, நிறுவனம் பின்வரும் தேவைகளை ஏற்றுக்கொண்டு செயல்படுத்தியுள்ளது:

1. தன்னால் நியமிக்கப்பட்ட LSP/LSP ஒப்படைக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். டி.எல்.ஏ வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சேமிக்காது, அவற்றின் செயல்பாட்டிற்கு தேவையான சில அத்தியாவசிய குறைந்தபட்ச தரவு (பெயர், முகவரி, தொடர்பு விவரங்கள் போன்றவை) தவிர.
2. LSP மற்றும் DLA மூலம் கடன் வாங்குபவர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களின் ரகசியத்தன்மையையும் பாதுகாப்பையும் பராமரிக்கும் பொறுப்புடன் இணங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
3. குறிப்பிட்ட தரவின் பயன்பாட்டிற்கு ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு, மூன்றாம் தரப்பினருக்கு தரவை வெளிப்படுத்துவதை கட்டுப்படுத்துதல், தரவு சேகரிப்பு காலத்தை அமைத்தல், முன்பு வழங்கப்பட்ட ஒப்புதலைத் திரும்பப் பெறுதல் மற்றும் தேவைப்பட்டால், பயன்பாட்டிலிருந்து தரவை அகற்றுதல்/அகற்றுதல் ஆகிய விருப்பங்கள் நிறுவனத்திற்கு வழங்கப்படும். மறக்கச் சொல்லுங்கள்.
4. வாடிக்கையாளர்களின் முன்கூட்டிய மற்றும் வெளிப்படையான ஒப்புதலுடன், தணிக்கைத் தடயம் கிடைப்பதன் மூலம், தேவைக்கேற்ப மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் DLAக்கள் மற்றும் DLAக்களால் தரவு சேகரிப்பு செய்யப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். கோப்புகள்

- மற்றும் மீடியா, தொடர்பு பட்டியல்கள், அழைப்பு பதிவுகள், தொலைபேசி செயல்பாடுகள் போன்ற மொபைல் போன் வளங்களை அணுகுவதை டி.எல்.ஏ தவிர்க்கிறது என்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
5. குறிப்பிட்ட தரவின் பயன்பாட்டிற்கு ஒப்புதல் அளிக்கவோ அல்லது மறுக்கவோ, மூன்றாம் தரப்பினருக்கு தரவு வெளிப்பாட்டைக் கட்டுப்படுத்தவும், தரவு சேகரிப்பைக் கட்டுப்படுத்தவும், முன்னர் வழங்கப்பட்ட ஒப்புதலைத் திரும்பப் பெறவும், தேவைப்பட்டால், பயன்பாட்டிலிருந்து தரவை அகற்ற/நீக்கவும் வாடிக்கையாளருக்கு சுதந்திரம் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்யும். மறந்து விடும் விருப்பம்.
 6. கடன் பெறுபவர்களின் ஒப்புதலைப் பெறுவதற்கான நோக்கம் ஒவ்வொரு இடைமுக கட்டத்திலும் தெளிவாகக் கூறப்படும்.
 7. சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை தேவைகளின்படி அவ்வாறு செய்வது கட்டாயமாக இருக்கும் சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினருடனும் தனிப்பட்ட தகவல்களைப் பகிர்வதற்கு முன்பு கடன் பெறுபவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் பெறப்படும்.
 8. சேமிக்கப்பட வேண்டிய தரவு வகை, தரவு சேமிப்பின் காலம், தரவுப் பயன்பாட்டின் மீதான கட்டுப்பாடுகள், தரவு அழிப்பு செயல்முறைகள், பாதுகாப்பு மீறல்களைக் கையாள்வதற்கான தரநிலைகள் போன்றவை உள்ளிட்ட வாடிக்கையாளர் தரவைச் சேமிப்பது தொடர்பான தெளிவான கொள்கை வழிகாட்டுதல்கள் நடைமுறைப்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதிசெய்யவேண்டும். இந்த தகவல் எப்போதும் நிறுவனம் மற்றும் அதன் LSP பயன்படுத்தும் DLA இன் வலைத்தளம் மற்றும் பயன்பாட்டில் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.
 9. நிறுவனம் அதன் DLA/DLA கிடைக்கவில்லை என்பதை உறுதி செய்யும். LSP உடன் இணைக்கப்பட்ட கணினியில் எந்த பயோமெட்ரிக் தரவையும் சேமிக்க / சேமிக்க முடியாது. தற்போதுள்ள சட்ட வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் அனுமதிக்கப்பட்டாலன்றி சேகரிக்கப்படக்கூடாது.
 10. டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான சைபர் பாதுகாப்புக்காக ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் பிற ஏஜென்சிகளால் வகுக்கப்பட்ட தொழில்நுட்ப தரநிலைகள் / தரநிலைகளுக்கு இணங்குவதை நிறுவனமும் அதனால் நியமிக்கப்பட்ட LSP யும் உறுதி செய்யும். தேவைகளைப் பின்பற்றவும்.
 11. அனைத்து தரவுகளும் (வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் மற்றும் தரவு உட்பட) இந்தியாவில் சேமிக்கப்படும்.

பொது வழிகாட்டுதல்கள்

1. கடன் ஒப்பந்தத்தில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர, வாடிக்கையாளரால் முன்னர் அறிவிக்கப்பட்ட புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தாலொழிய, வாடிக்கையாளரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது;
2. வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கடன் கணக்கு பரிமாற்றத்திற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அதற்கான ஒப்புதல் கோரிக்கை பெறப்பட்ட

- தேதியிலிருந்து 21 (இருபத்தி ஒன்று) நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தால் தெரிவிக்கப்படும். கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி பரிமாற்றம் இருக்கும்;
3. கடன் வசூல் ஏற்பட்டால், பரிந்துரைக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் நடைமுறையில் உள்ள விதிகளின்படி வழக்கமான நடவடிக்கைகளை நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டும் மற்றும் சட்ட கட்டமைப்பிற்குள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க செயல்படும்;
 4. ஒழுங்கற்ற நேரங்களில் வாடிக்கையாளரைத் தொடர்ந்து துன்புறுத்துதல், கடனை வசூலிக்க உடல் பலத்தைப் பயன்படுத்துதல் போன்ற தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நிறுவனம் மேற்கொள்ளாது. இது சம்பந்தமாக, நிறுவனம் ஒரு நிறுவப்பட்ட நடத்தை நெறிமுறையை உருவாக்கியுள்ளது, இதில் நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் அல்லது கடன் வசூலிப்பதற்காக நிறுவனத்தின் சார்பாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் விரிவாக பயிற்சி பெறுகிறார்கள்;
 5. நிறுவனத்தின் மீட்புக் கொள்கை நிதானம், சரியான சிகிச்சை மற்றும் தூண்டுதல் ஆகியவற்றை அடிப்படையாகக் கொண்டது. வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்டகால உறவுகளை நாங்கள் நம்புகிறோம். எங்கள் ஊழியர்கள் அல்லது கடன் வசூல் / பாதுகாப்பு மறு கையகப்படுத்தலுக்காக எங்களை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் தங்களை அடையாளம் கண்டு எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் மரியாதையான முறையில் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்;
 6. நிறுவனம் தனது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் அவர்களின் நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்கும், மேலும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்கான போதுமான தகவல்களை வழங்கும். அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் பொதுவாக அவர்களால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட இடத்தில், வாடிக்கையாளரின் இல்லத்தில், நியமிக்கப்பட்ட இடம் இல்லை என்றால், மற்றும் வாடிக்கையாளர் தங்குமிடத்தில் கிடைக்கவில்லை என்றால் வாடிக்கையாளரின் வணிக / வணிக இருப்பிடத்தில்;
 7. நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமையை மதிக்கும், மேலும் அனைத்து தொடர்புகளும் மரியாதையான முறையில் நடைபெறும். பரஸ்பர ஒப்புதலுடன் நிலுவைத் தொகை தொடர்பான ஏதேனும் வேறுபாடுகள் அல்லது சர்ச்சைகளைத் தீர்க்க எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்;
 8. வணிகத்திற்காக அல்லாத எந்தவொரு ஃப்ளோட்டிங் விகித காலக் கட்டுக்கும் நிறுவனம் தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் கட்டணங்கள் மற்றும் / அல்லது முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை வசூலிக்காது.

விமர்சனம்

1. நியாயமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பு மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறைக் கொள்கை ஆகியவை பல்வேறு நிர்வாக நிலைகளில் நிறுவனத்தால் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்;
2. நிறுவனம் இந்த நியாயமான நடைமுறை நெறியை நெறியின் உணர்வுக்கு ஏற்பவும், அதன் வணிகத்திற்கு பொருந்தக்கூடிய விதத்தின்படியும் பின்பற்ற வேண்டும்;
3. பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நியாயமான நடைமுறை நெறியை நிறுவனம் அதன் இணையதளத்தில் வெளியிடும். நிறுவனம் தனது அனுபவம் மற்றும் இது தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்படும் புதிய வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில், தேவைக்கேற்ப இந்த குறியீட்டை மதிப்பாய்வு செய்து திருத்தும். நியாயமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பு மற்றும் குறை தீர்க்கும் அமைப்பு ஆகியவை அவ்வப்போது மறு ஆய்வு செய்யப்படும்.

நடைமுறைப்படுத்தல்

வாரியத்தின் ஒப்புதல் நாளிலிருந்து இந்த கொள்கை நடைமுறைக்கு வரும்.

திருத்தம்

இக்கொள்கை அவ்வப்போது திருத்தியமைக்கப்பட்டு, இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து நடைமுறைக்கு வரும்.