

எலக்ட்ரானிகா ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

பொருளடக்கம்

வரிசை. எண்.	விவரங்கள்	பக்க எண்.
1	முன்னுரை	3
2	முக்கியமான வரையறைகள்	3
3	குறிக்கோள்	3
4	பொருந்தக்கூடிய தன்மை	3
5	கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்	4
6	கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்	4
7	நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உள்ளிட்ட கடன்களை வழங்குதல்	5
8	பாரபட்சமற்ற கொள்கை	5
9	விளம்பரம், சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பனை	5
10	பொதுவான விதிகள்	5-6
11	நிதியளிக்கப்பட்ட சொத்துக்களை திரும்பப் பெறுதல்	6
12	குறை தீர்க்கும் வழிமுறை	6-7
13	வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்	7
14	அவுட்சோர்ஸ் சார்ந்த பணிகள்	7
15	குறியீட்டின் பரப்புதல்	7
16	குறியீடு மற்றும் தொடர்புடைய அம்சங்களின் மதிப்பாய்வு	7

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

1. முன்னுரை

எலெக்ட்ரானிகா ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (இனி "EFL" அல்லது "நிறுவனம்" என்று குறிப்பிடப்படுகிறது) என்பது நிறுவனங்கள் சட்டத்தின் விதிகளின் கீழ் இணைக்கப்பட்ட ஒரு பொது லிமிடெட் நிறுவனமாகும், இது 1956 இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் (ஆர்பிஐ) என்பிஎஃப்சியாக பதிவுசெய்யப்பட்டது, இது அமைப்பியல் ரீதியாக முக்கியமான நிதி நிறுவனமாக டெபாசிட் அல்லாததாக வகைப்படுத்தப்பட்டது.

குறு, சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்கள் மற்றும் சிறு வணிகங்களுக்கு பல்வேறு தேவைகளுக்காக கடன்களை வழங்கும் வணிகத்தில் EFL ஈடுபட்டுள்ளது.

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (குறியீடு) வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களின்படி உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, அதன் முதன்மை சுற்றறிக்கை எண்.RBI/2014-15/34 DNBS (PD) CC எண்.388/03.10.042/2014-15 தேதியிட்ட 1 ஜூலை 2014 தேதியிட்டது. இதில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்பிஐ) என்பிஎஃப்சிகளுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்களை சுருக்கமாகக் கூறியுள்ளது மற்றும் முதன்மை திசையின்படி - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - முறையாக முக்கியமான டெபாசிட் எடுக்காத நிறுவனம் மற்றும் டெபாசிட் எடுக்கும் நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) திசைகள், 2016 என அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது.

இந்த குறியீடு பின்வரும் பகுதிகளை உள்ளடக்கும் நோக்கம் கொண்டது:

- கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்
- கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்
- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்
- பொதுவான விதிகள்
- குறை தீர்க்கும் வழிமுறை, மற்றும்
- வட்டி கட்டணம்

2. முக்கியமான வரையறைகள்

- a. நிறுவனம்/EFL: இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு உருவாக்கப்பட்ட 'எலக்ட்ரானிகா ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்' ("EFL") என்ற அமைப்பைக் குறிக்கும்.
- b. குழு: EFL இன் இயக்குநர்கள் குழு என்று பொருள்படும்.
- c. குறியீடு: அவ்வப்போது திருத்தப்படும் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டைக் குறிக்கும்.
- d. கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளர்: EFL இன் தற்கால அல்லது வருங்கால கடன் வாங்குபவர்கள்/வாடிக்கையாளர்களைக் குறிக்கும்.

3. குறிக்கோள்

- வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் நம்பகமான நடைமுறைகளை ஊக்குவிக்கவும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமான முறையில் சேவைகளில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்கவும்.

- வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் அன்பான உறவை ஊக்குவிக்க வேண்டும்.
- நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை உருவாக்க வேண்டும்;
- சட்டத்தின் சரியான செயல்முறையைப் பின்பற்றி மீட்பு மற்றும் நடைமுறைப்படுத்தல், ஆகியவை தேவையான இடங்களில் நடத்தப்படுகிறது.

4. பொருந்தக்கூடிய தன்மை

இந்த குறியீடு நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பொருந்தும் மற்றும் நிறுவனம் மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் மற்றும் அதன் வணிகத்தின் போக்கில் நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிற நபர்களால் கடைப்பிடிக்கப்பட வேண்டும்.

5. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- a. கடனாளிக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் காகிதம் அல்லது டிஜிட்டல் வடிவத்திலும், உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- b. நிறுவனம் நடைமுறையில் உள்ள சட்டப்பூர்வ மற்றும்/அல்லது ஒழுங்குமுறை அறியும்-உங்கள்-வாடிக்கையாளர் மற்றும் பணமோசடி தடுப்பு வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் அதன் கடமைகளைச் சந்திக்கத் தேவையான தகவல்களை தனது வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெற வேண்டும்; மற்றும் நிறுவனத்தின் திருப்திக்குத் தேவையான தகவலை வாடிக்கையாளர் வழங்கத் தவறும் பட்சத்தில், அது அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை சம்பந்தப்பட்ட நபருக்கு வழங்க மறுக்கலாம்.

- c. எந்தவொரு கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தையும் அனுமதிப்பதற்கு அல்லது நிராகரிப்பதற்கு முன் விண்ணப்பத்தின் முடிவை எடுப்பதில் முக்கியமான அளவுருவாக இருக்கும் கடனாளியின் கடன் தகுதியைக் கண்டறிய கடன் வாங்குபவரின் உரிய சிரத்தை நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.
- d. கடன்/கடன் வசதி தொடர்பான அனைத்து தொடர்புடைய தகவல்களும் தொடர்புடைய கடன் விண்ணப்பப் படிவம் (கள்) அல்லது பிற முறைகள் (தவணை படிவம், அனுமதி கடிதம் போன்றவைகள்) மூலம் கிடைக்கும். இந்த கடன் விண்ணப்பப் படிவம், முறையாகப் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கத் தேவையான ஆவணங்கள் மற்றும் தேவையான ஆவணங்களைப் பெறுவதற்கு உட்பட்டு, விண்ணப்பம் அப்புறப்படுத்தப்படும் காலக்கெடுவையும் குறிக்கும்/கொண்டிருக்கும். கடன் வாங்குபவர், கடன் தொடர்பான அனைத்து கடிதங்கள், கடன் ஆவணங்கள், திரும்பப்பெறுதல் அறிவிப்புகள் போன்றவற்றை உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் பெறுவதற்கான விருப்பம் இருக்கும். இந்த நோக்கத்திற்காக, கடன் வாங்குபவர் தனது/அவள்/அதன் விருப்பத்தை கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் பொருத்தமான விருப்பத்தைத் தேர்ந்தெடுப்பதன் மூலம் குறிப்பிட வேண்டும்.
- e. பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவங்களின் ரசீது உரிய காலக்கெடுவுக்குள் முறையாக அங்கீகரிக்கப்படும்.

6. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- a. நிறுவனத்தின் கடன் மதிப்பீட்டு செயல்முறை மற்றும் கொள்கைகளுக்கு ஏற்ப கடன் விண்ணப்பங்கள் மதிப்பிடப்படும். கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் விண்ணப்பத்தின் ஒப்புதலில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடன் விண்ணப்பத்தை மதிப்பிடுவதற்கான

காலத்திற்குள் கடன் மதிப்பீட்டின் (ஒப்புதல்/நிராகரிப்பு) முடிவு குறித்து உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அறிவுறுத்தப்படும்.

- b. கடனின் ஒப்புதலுக்குப் பிறகு, நிறுவனம் கடனாளிக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு, வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் பிற முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது கடிதப் பரிமாற்றத்திற்கான விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்கியவர் தேர்ந்தெடுத்த மொழியில் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- c. தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு அபராத வட்டி, ஏதேனும் இருந்தால், நிறுவனம் அதனை வசூலிக்க வேண்டும், என்பன போன்றவை கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனாக குறிப்பிடப்படும். அத்தகு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வது நிறுவனத்தால் தக்கவைக்கப்படும்.
- d. நிறுவனம் கடன் வாங்கியவருடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன், அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு, பொருந்தக்கூடிய வருடாந்திர வட்டி விகிதம் ஆகியவற்றைக் குறிக்கும் ஒப்பந்தத்தில் ஈடுபடும். கடன் வாங்குபவருக்கு இந்த ஒப்பந்தத்தின் நகல் அட்டவணை(கள்) மற்றும் ஒப்பந்தத்தின் இணைப்பு(கள்) ஆகியவற்றுடன் கடன் வாங்கியவர் விரும்பும் மொழியில் வழங்கப்படும்.

7. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- a. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள், வட்டி விகிதங்கள், குறிப்பிட்ட கணக்கு மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தனித்தனியாக தெரிவிக்கப்படும், மற்றவர்கள்

விஷயத்தில், அவை நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் / கார்ப்பரேட் அலுவலகத்தில் அல்லது இணையதளத்தில் கிடைக்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் வரும் காலங்களில் செயல்படுத்தப்படும். இதற்கான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்.

- b. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவற்றின் முடிவு, நிறுவனத்துடன் கடன் வாங்கியவர் செயல்படுத்திய கடன் ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு இணங்க வேண்டும்.
- c. கடன் தொடர்பான அனைத்துப் பத்திரங்கள்/சொத்துக்கள், கடன்களின் முழு மற்றும் இறுதிச் செலுத்துதலின் ரசீதில் அவை வெளியிடப்படும், எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒப்பந்த உரிமை அல்லது உரிமை அல்லது நிறுவனத்தை நிறுத்துவதற்கான உரிமைக்கு உட்பட்டு அல்லது வேறு யாரேனும் ஒருவர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு எதிரான கடன் ஆவணங்களின் கீழ் வைத்திருக்கலாம்.
- d. சொத்துக்களை அமைக்கும் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு அதைப் பற்றி அறிவிக்கப்பட்டு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் பத்திரங்கள்/விற்பனை மூலம் பெறப்படும் பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ளும் அல்லது நிறுத்துவதற்கான உரிமை அல்லது பத்திரங்கள் அல்லது விற்பனைத் தொகையை மாற்றுவதற்கான உரிமை ஆகியவை நிறுவனத்தால் பயன்படுத்தப்படும்.
- e. கடனைப் பற்றிய அனைத்து அறிவிப்புகளும், கடிதப் பரிமாற்றங்களும், கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழி அல்லது உள்ளூர் மொழியில் செய்யப்படும்.

8. பாரபட்சமற்ற கொள்கை

நிறுவனம் இயலாமையின் அடிப்படையில் உடல்/பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட பொருட்கள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் பாரபட்சம் காட்டாது. அவர்கள் மற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு இணையாக கருதப்படுவார்கள் மற்றும் அவர்களின் விண்ணப்பம் நிறுவனத்தின் கடன் செயல்முறை மற்றும் கொள்கையின்படி தகுதியின் அடிப்படையில் கையாளப்படும். மாற்றுத்திறனாளி (கள்) விண்ணப்பதாரர்கள் பொருத்தமான தயாரிப்பு அல்லது கடன் வசதியைப் பெறவும் புரிந்து கொண்டு, தேர்ந்தெடுக்க சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.

9. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:

- a. அதன் விளம்பரம் மற்றும் விளம்பர இலக்கியங்கள் மற்றும் பிற பொருட்கள் தவறாக வழிநடத்தப்படாமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- b. ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கு கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தை உள்ளடக்கிய எந்தவொரு விளம்பரம் மற்றும் விளம்பர இலக்கியங்களில், மற்ற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதை நிறுவனம் குறிப்பிடும், மற்றும் கடனுக்கான இறுதி அனுமதியானது தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை நிறைவேற்றுவதற்கு உட்பட்டதாக இருக்கும் என்பதை வெளிப்படுத்தும்.
- c. நிறுவனம் வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட்டாலன்றி, வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவலைச் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்தாது.

10. பொதுவான விதிகள்

- a. தங்களது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்துத் தகவல்களையும் வழங்குவதோடு, அதைச் செலுத்துவதற்கு நியாயமான நேரத்தை EFL வழங்கும்.
- b. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக அவர்கள் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து கொள்ளும்போது EFL அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும்.
- c. அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைக்க EFL உரிமை பெற்றுள்ள நிபந்தனைகள் குறித்த அறிவிப்பு கொடுக்கப்படும்.
- d. EFL அதன் வட்டியைப் பாதுகாக்கும் அதே நேரத்தில், அதன் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் நோக்கத்திற்காக வற்புறுத்தும் முறைகளைப் பயன்படுத்துவது உட்பட, கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவர்களிடமிருந்து அதன் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க நியாயமான மற்றும் சட்டப்பூர்வமான நடவடிக்கைகளை அது மேற்கொள்ளும்.
- e. வாடிக்கையாளர்களை ஊழியர்கள் சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை EFL உறுதி செய்யும்.
- f. கடன் ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர அல்லது கடன்

வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரை, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்க வேண்டும்.

- g. கடன் வாங்கியவர் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையைப் பெற்றால், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக, அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருப்பின், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும்.
- h. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், கடன்களை வசூலிப்பதற்காக நிறுவனம் எந்தவிதமான துன்புறுத்தலையும் (அதாவது அவசியமற்ற நேரங்களில் கடனாளியைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவைகளை) மேற்கொள்ளக் கூடாது. வாடிக்கையாளர்களை தகுந்த முறையில் கையாள்வதற்கு பணியாளர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய பயிற்சி அளிக்கப்படும்.
- i. நிறுவனம் வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு இணை-கடமையாளர்(கள்) அல்லது இல்லாமல், அனுமதிக்கப்பட்ட எந்த மிதக்கும் விகிதக் கடனுக்காகவும் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்-பணம் செலுத்துதல் போன்ற எவ்வித அபராதங்களையும் வசூலிக்காது. முன்னெச்சரிக்கை கட்டணங்கள் அவ்வப்போது வழங்கப்படும் ஒழுங்குமுறை உத்தரவுகளின்படி பயன்படுத்தப்பட வேண்டும்.
- j. நிறுவனம் நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும் வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொள்ளும்.

k. அனுமதி கடிதம் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதைப் பயன்படுத்துவதற்கான முறை ஆகியவற்றைக் குறிக்கும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களைப் பற்றி அறிந்திருப்பார்.

11. நிதியளிக்கப்பட்ட சொத்துக்களை திரும்பப் பெறுதல்

பொருந்தினால் மட்டுமே, நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருடன் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மறு-உடைமை விதியைக் கொண்டிருக்கும், அது சட்டப்பூர்வமாக செயல் முறைப்படுத்தப்படும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் சொத்துக்களை திரும்பப் பெறுதல் மற்றும் அதன் மறுவிற்பனை/ஏலம் தொடர்பான விதிகளைக் கொண்டிருக்கும்.

12. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை செயல்படுத்துவது நிறுவனத்தின் பொறுப்பாகும். கடன் வாங்குபவர்கள்/வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வது சுமுகமாகவும், தொந்தரவின்றியும் இருப்பதை உறுதிசெய்ய நிறுவனம் எல்லா முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும். கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளரால் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்குக் கொண்டுவரப்படும் எந்தவொரு புகாரும் விரைவாகக் கையாளப்படும்.

நிறுவனத்தால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள புகார் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வழிகாட்டுதல்கள் முறையே பின்பற்றப்படும்.

13. வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

நிறுவனம் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்துள்ளது. வாடிக்கையாளர்களிடம் அதிக வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படுவதில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்த, நிறுவனம் "வட்டி விகிதக் கொள்கையை" ஏற்றுக்கொண்டது. அத்தகைய கொள்கை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.

வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம், நிதி வலிமை, வணிகம், வணிகத்தைப் பாதிக்கும் ஒழுங்குமுறைச் சூழல், போட்டி, கடனாளியின் கடந்தகால வரலாறு போன்றவற்றின் அடிப்படையில் கடன் வாங்குபவரின் அபாயத்தின் தரத்தைப் பொறுத்தது.

கடனாளியிடம் கடனுக்கான வட்டி விகிதமும் மொத்த வட்டித் தொகையும் தெரிவிக்கப்படும், இதன் மூலம் கடனாளியிடம் வசூலிக்கப்படும் சரியான வட்டி கடன்பாடு குறித்து கடனாளருக்குத் தெரியும்.

வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் அல்லது வேறுவிதமாக கூறப்படும் தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும். EFL வாரியம் வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்துள்ளது.

14. அவுட்சோர்ஸ்ட் நடவடிக்கைகளுக்கான பொறுப்புகள்:

- a. நிறுவனம் எந்த ஒரு நடவடிக்கையை அவுட்சோர்சிங் செய்யும் பட்சத்தில், குறியீடு மற்றும் தொடர்புடைய ஆர்பிஐ

வழிமுறைகளுக்கு இணங்க வேண்டிய பொறுப்பு நிறுவனத்தையே சாரும்.

- b. நிறுவனம் அதன் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சியின் ஊழியர்களால் ஏதேனும் பொருத்தமற்ற நடத்தைக்கு வாடிக்கையாளருக்கு பொறுப்புக் கூற வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு சரியான நேரத்தில் குறை தீர்க்கும்.

15. குறியீட்டின் பரப்புதல்

இந்த குறியீடு நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும், மேலும் அதன் நகல்களை அதன் கார்ப்பரேட் மற்றும் பிற அலுவலகங்களிலிருந்தும் பெற்றுக் கொள்ளலாம்.

16. குறியீடு மற்றும் தொடர்புடைய அம்சங்களின் மதிப்பாய்வு

இந்த குறியீடு ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, இயக்குநர்கள் குழுவின் முன் மாற்றங்களுக்கான ஒப்புதலுக்காக வைக்கப்படும். சட்டத்திற்கு இணங்குவது தொடர்பான அரையாண்டு உறுதிப்படுத்தல், அரையாண்டு முடிந்தவுடன் உடனடியாக நடத்தப்படும். இது இயக்குநர்கள் குழுவின் கூட்டத்திற்கு முன் வைக்கப்படும்.

குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் வழிமுறையின் செயல்பாடு குறித்த ஒரு அரையாண்டு அறிக்கை இயக்குநர்கள் குழுவிடம் (அல்லது இயக்குநர்கள் குழு) சமர்ப்பிக்கப்படும்.

.....XXX.....