

SNAPMINT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

FAIR PRACTICES CODE

Version 7

Document review and approval

Name of the document	Fair Practices Code
Approving Authority	Board of Directors
Date of Approval	29 th December 2025
Review Frequency	Annually and upon need basis
Version No.	7

உள்ளடக்க அட்டவணை

வரிசை எண்	விவரங்கள்	பக்க எண்
1	அறிமுகம்	4
2	குறியீட்டின் நோக்கம்	4
3	கடன் விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்	4
4	கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்	5
5	கடன் கணக்குகளில் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள்	5
6	விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்	5
7	பொதுவானவை	6
8	உடல் ஊனமுற்றோர் / பார்வையற்றோருக்கான கடன் வசதிகள்	6
9	கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கை ("KFS")	6
10	கடன்களுக்கான முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்	6
11	அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்	7
12	கடன்களை வசூலித்தல்	7
13	வசூல் முகவர்களைப் பணியமர்த்துதல்	8
14	நிறுவனத்தின் நேரடி விற்பனை ஏஜென்ட் (DSA) / நேரடி மார்கெட்டிங் ஏஜென்ட் (DMA) மற்றும் வசூல் ஏஜென்ட்களின் பொறுப்புகள்	8
15	டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் வழங்கப்படும் கடன்கள்	8
16	குறை தீர்க்கும் அமைப்பு	9
17	அதிகப்படியான வட்டி வசூலிப்பதைக் கட்டுப்படுத்துதல்	10
18	ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம்	11
19	நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் மறுஆய்வு	11
20	அனைத்தையும் உள்ளடக்கிய குறிப்பு விதி	11

அறிமுகம்:

ஸ்னாப்மின்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (இனிமேல் 'நிறுவனம்' அல்லது 'SFSPL' அல்லது 'ஸ்னாப்மின்ட்' எனக் குறிப்பிடப்படும்), இந்திய ரிசர்வ் வங்கியிடம் ('RBI') பதிவுசெய்யப்பட்ட, வைப்புத்தொகையை ஏற்காத ஒரு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் (முதலீடு மற்றும் கடன் நிறுவனம்) ஆகும். ஸ்னாப்மின்ட் தற்போது அடிப்படை அடுக்கு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனமாக ('NBFC') வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. இந்நிறுவனம் நுகர்வோர் நிதி கடன் மற்றும் தனிநபர் கடன் வழங்கும் தொழிலில் ஈடுபட்டுள்ளது.

நவம்பர் 28, 2025 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 (சமயத்திற்கு ஏற்ப மாற்றியமைக்கப்பட்டு, திருத்தப்பட்டு மற்றும் புதுப்பிக்கப்பட்டவை) ("RBI முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள்"), வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (FPC) தொடர்பான விதிமுறைகளை வகுக்கின்றன.

கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கையானது, மேற்கூறிய ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களில் உள்ள வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கை குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கி உள்ளது. இது வாடிக்கையாளர்களுடன் வணிகத்தின் போது நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய குறைந்தபட்ச நியாயமான நடைமுறைத் தரங்களை நிர்ணயிக்கிறது. இது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தகவல்களை வழங்குவதுடன், நிறுவனம் தினசரி அடிப்படையில் அவர்களுடன் எவ்வாறு நடந்துகொள்ள வேண்டும் என்பதையும் விளக்குகிறது.

இந்தக் கொள்கை, சமூக ஊடகங்கள் அல்லது பிற ஊடகங்களில் புகார்கள்/விசாரணைகளைப் பதிவு செய்தவர்கள் உட்பட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும். மேலும், இந்தக் கொள்கையின்படி எங்களைத் தொடர்புகொள்ளுமாறு அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் நாங்கள் ஊக்குவிக்கிறோம். நிறுவனம் இந்தக் கொள்கையை அனைத்து அலுவலகங்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை மையங்களிலும், அதன் இணையதளத்திலும் அனைத்து நுகர்வோரின் நலனுக்காகத் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தும், மேலும் இதை எழுத்துப்பூர்வமாகவும் அதன் முழு உணர்வோடும் பின்பற்றப்படும்.

நடத்தை நெறிமுறையின் நோக்கம்

இந்த நடத்தை நெறிமுறையானது பின்வரும் நோக்கங்களுடன் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் பழகும்போது நியாயமான நடைமுறைகளை உறுதி செய்தல்
- அதிக வெளிப்படைத்தன்மையை வழங்குவதன் மூலம், வாடிக்கையாளர்கள் தயாரிப்பைப் பற்றி நன்கு புரிந்துகொண்டு, தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுதல்
- நிறுவனம் மீது வாடிக்கையாளர்களுக்கு நம்பிக்கையை ஏற்படுத்துதல்
- வாடிக்கையாளர்களுடனான கொடுக்கல் வாங்கல்களில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம், நல்ல, நியாயமான மற்றும் நம்பகமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்
- முன்பணத்தை வசூலிப்பது தொடர்பான விஷயங்களில் சட்ட விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்

கடன் விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்

- நிறுவனம் நுகர்வோர் நிதி கடன்கள் மற்றும் தனிநபர் கடன்கள் உட்பட பல்வேறு நிதி தயாரிப்புகளை வழங்குகிறது. இருப்பினும், கீழேயுள்ள விதி சில்லறை கடன்களுக்கு மட்டுமே பொருந்தும், அதாவது தனிநபர் கடன், நுகர்வோர் நீடித்துழைக்கும் பொருட்களுக்கான கடன் போன்றவை. இதில் கடன்

வாங்குபவர் ஒரு தனிநபர் ஆவார், மேலும் நிதிச் சந்தை வணிகத்தில் நன்கு அறிந்த மற்றும் திறமையான நடுத்தர மற்றும் பெரிய கார்ப்பரேட் வாடிக்கையாளர்களுடன் ஒப்பிடும்போது இவருக்கு உதவி தேவைப்படும்.

- இந்த ஒவ்வொரு தயாரிப்புகளுக்குமான ஸ்னாப்மின்ட்டின் 'விண்ணப்பப் படிவம் / பொருத்தமான ஆவணங்கள்' ஆகியவை கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் அனைத்துத் தேவையான தகவல்களையும், அத்துடன் கடன் வாங்குபவரால் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய அனைத்து ஆவணங்களின் விவரங்களையும் உள்ளடக்கியிருக்கும்.
- மற்ற வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களால் வழங்கப்படுவதைப் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்வதற்கும், தகவல் அறிந்து முடிவை எடுப்பதற்கும் கடன் வாங்குபவருக்கு வசதியாகத் தேவையான தகவல்களை நிறுவனம் வழங்கும்.
- நிறுவனத்திடம் கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து விண்ணப்பப் படிவத்தைப் பெற்றுக் கொண்டதற்கான ஒப்புகைச் சீட்டை வழங்கும் ஒரு செயல்முறையைக் கொண்டுள்ளது. தேவையான அனைத்துத் தகவல்களும் முழுமையாகப் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து நியாயமான காலத்திற்குள் நிறுவனம் தனது முடிவைப் பற்றி கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கும்.
- கடன் வாங்குபவர்களுடன் அனைத்துத் தொடர்புகளும் ஆங்கிலத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட கோரிக்கையின் பேரில் பிராந்திய மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய ஒரு மொழியில் மேற்கொள்ளப்படும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- நிறுவனம், கடன் பெறுபவருக்குப் புரியும் வட்டார மொழியில், அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறு வகையிலோ, அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் வரம்பின் தொகை, வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதைச் செயல்படுத்தும் முறை, தாமதமான திருப்பிச் செலுத்துதலால் ஏற்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் அல்லது வேறு ஏதேனும் கட்டணங்கள் உட்பட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும்..
- இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெறுபவரால் ஏற்றுக்கொண்டதை நிறுவனத்தின் பதிவில் வைக்கப்படும்.
- கடன் அனுமதிக்கும்/வழங்கும் நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் ஒவ்வொரு நகலையும் நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கும்.

கடன் கணக்குகளில் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள்

- a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்கியவர் பின்பற்றத் தவறினால், விதிக்கப்படும் அபராதம் 'அபராதக் கட்டணங்கள்' எனக் கருதப்படும். இது, வழங்கப்பட்ட கடன்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவத்தில் விதிக்கப்படக்கூடாது. அபராதக் கட்டணங்கள் மீது வட்டி கணக்கிடப்படாது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்கள் மீது மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டிக்கு வட்டி கணக்கிடும் சாதாரண நடைமுறைகளைப் பாதிக்காது.
- b) நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்தவொரு கூடுதல் அம்சங்களையும் அறிமுகப்படுத்தக்கூடாது மற்றும் எழுத்துப்பூர்வமாகவும் அதன் நோக்கத்தின்படியும் இணக்கத்தை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- c) நிறுவனம், கடன்கள் மீதான அபராதக் கட்டணங்கள் அல்லது அதுபோன்ற கட்டணங்கள், அவை எந்தப் பெயரில் அழைக்கப்பட்டாலும் சரி, அது குறித்த ஒரு இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை வகுக்க வேண்டும்.

- d) ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல், அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதற்கு ஏற்ற வகையிலும் இருக்க வேண்டும்.
- e) அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் அதற்கான காரணம் ஆகியவை, வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் பிரிவின் கீழ் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காண்பிக்கப்படுவதுடன், பொருந்தக்கூடிய வகையில் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) / KFS ஆகியவற்றிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தால் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- f) கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறியதற்காகக் கடன் வாங்கியவர்களுக்கு நினைவூட்டல்கள் அனுப்பப்படும்போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்தவொரு நிகழ்வும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- g) 'வணிக நோக்கங்களைத் தவிர மற்ற நோக்கங்களுக்காக, தனிநபர் கடன் வாங்கியவர்களுக்கு' வழங்கப்படும் கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், இதேபோன்ற முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறியதற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்கியவர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.

கடன் வழங்குதல் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள்

- கடன் வழங்கும் அட்டவணையில் ஏற்படும் மாற்றங்கள், வட்டி விகிதம், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்றவற்றில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட, கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றம் குறித்தும், நிறுவனம் தனது கடன் வாங்குபவருக்கு அவரது தாய்மொழியிலோ அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளும் ஒரு மொழியிலோ அறிவிப்பு வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திற்கு மட்டுமே பொருந்தும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துவதை அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுவது/முடுக்கி விடுவது குறித்த முடிவு, அந்தந்த கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க இருக்கும்.
- ஒரு கடன் வாங்குபவர் செலுத்த வேண்டிய அனைத்துத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்திய பின்னரோ, அல்லது கடன் வாங்குபவர் பயன்படுத்திய கடன் வரம்பின் நிலுவைத் தொகை வசூலிக்கப்பட்ட பின்னரோ மட்டுமே, நிறுவனம் தனது கடன் வாங்குபவரின் அனைத்துப் பிணையங்களையும் விடுவிக்கும். இருப்பினும், ஸ்னாப்மின்ட் தனது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராகக் கொண்டிருக்கக்கூடிய வேறு எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது பற்றாமைக்கும் இது உட்பட்டது. அவ்வாறு ஈடுசெய்யும் உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் மற்றும் தொடர்புடைய கோரிக்கை கடன் வாங்குபவரால் தீர்க்கப்படும் அல்லது செலுத்தப்படும் வரை நிறுவனம் பிணையங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள உரிமை பெறும் நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன், அது குறித்து கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும். கூறப்பட்ட விதிமுறைகள் பூர்த்தி செய்யப்பட்டவுடன், முறைகள் முடிந்த 15 வேலை நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு உரிய தடையில்லாச் சான்றிதழ் வழங்கப்படும்.

பொதுவானவை

- அந்தந்த கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, நிறுவனம் தனது கடன் வாங்குபவர்களின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (கடன் வாங்குபவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத, நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வரும்

புதிய தகவல்கள் இருந்தாலன்றி).

- கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் சம்மதம் அல்லது ஆட்சேபணை ஏதேனும் இருந்தால், அது கடன் வாங்குபவரின் கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய பரிமாற்றம், பொருந்தக்கூடிய அனைத்துச் சட்டங்களுக்கும் இணங்க, வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.
- தனது கடன் வாங்குபவரின் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் முறையற்ற துன்புறுத்தல் முறைகளைக் செய்யாது. அதாவது, அகால நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடன்கள்/நிலுவைகளை வசூலிக்க உடல் பலத்தைப் பிரயோகிப்பது போன்றவற்றைச் செய்யாது. வாடிக்கையாளர்களிடம் பொருத்தமான முறையில் நடந்துகொள்ள ஊழியர்களுக்குப் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய பயிற்சி வழங்கப்படும்.
- கடன் வாங்குபவர் நிறுவனம் அல்லது அலுவலகத்துடைய கணக்கை ரத்து செய்யவோ அல்லது முடக்கவோ அல்லது மூடவோ விரும்பினால், அவர் ஸ்னாப்மின்ட்டின் வாடிக்கையாளர் சேவை மையம் வழியாகவோ அல்லது support@snapmintfin.com என்ற இமெயில் முகவரிக்கு இமெயிலை அனுப்புவதன் மூலமாகவோ அதைக் கோரலாம். கடன் வாங்குபவரால் ஏற்கனவே பெறப்பட்ட கடன்கள் செயலில் இருக்கும், மேலும் அவை ஏற்கனவே ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட அந்தந்த வணிக விதிமுறைகளின்படி திருப்பிச் செலுத்தப்பட வேண்டும்.

உடல் ஊனமுற்றோர் / பார்வையற்றோருக்கான கடன் வசதிகள்

நிறுவனம், உடல் ஊனமுற்றோர்/பார்வையற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உட்பட தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில், ஊனத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. நிறுவனத்தின் அனைத்துக் கிளைகளும், அத்தகைய நபர்கள் பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்குத் தேவையான அனைத்து உதவிகளையும் வழங்கும். நிறுவனம், அனைத்து மட்டங்களிலும் உள்ள தனது ஊழியர்களுக்காக நடத்தும் அனைத்துப் பயிற்சித் திட்டங்களிலும், சட்டத்தாலும் சர்வதேச ஒப்பந்தங்களாலும் மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்ட உரிமைகள் குறித்த பொருத்தமான ஒரு பகுதியையும் சேர்க்கும். மேலும், நிறுவனம் ஏற்கனவே அமைத்துள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் முறையின் கீழ், மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகளுக்குத் தீர்வு காண்பதை உறுதி செய்யும்.

கடன் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கியத் தகவல்கள் அறிக்கை (“KFS”)

- ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவமைப்பின்படி, கடன் ஒப்பந்தத்தில் கையெழுத்திடுவதற்கு முன்பு, வருங்காலத்தி் கடன் வாங்குபவர்கள் அனைவரும் தகவலறிந்து முடிவை எடுக்க உதவும் வகையில், நிறுவனம் அவர்களுக்கு ஒரு முக்கியத் தகவல்கள் அறிக்கையை (KFS) வழங்கும். இந்த முக்கியத் தகவல்கள் அறிக்கை, கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் புரியும் மொழியில் எழுதப்பட்டிருக்கும். முக்கியத் தகவல்கள் அறிக்கையின் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு விளக்கப்படும், மேலும் அவர்கள் அதைப் புரிந்துகொண்டதற்கான ஒப்புதல் பெறப்படும்..
- முக்கியத் தகவல்கள் அறிக்கை ஒரு தனித்துவமான பரிந்துரை எண்ணுடன் வழங்கப்படும். ஏழு நாட்கள் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட கால அவகாசம் கொண்ட கடன்களுக்கு இது குறைந்தபட்சம் மூன்று வேலை நாட்கள் செல்லுபடியாகும், மேலும் ஏழு நாட்களுக்கும் குறைவான கால அவகாசம் கொண்ட கடன்களுக்கு ஒரு வேலை நாள் செல்லுபடியாகும்.
- முக்கியத் தகவல்கள் அறிக்கையில், ஆண்டு சதவீத விகிதத்தின் (APR) கணக்கீட்டுத் தாள் மற்றும் கடன் காலத்திற்கான கடனின் தவணை அட்டவணை ஆகியவையும் அடங்கும். ஆண்டு சதவீத விகிதத்தில் (APR) நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அனைத்துக் கட்டணங்களும் அடங்கும்.

- கே.எஃப்.எஸ் (KFS) ஆவணத்தில், வருடாந்திர சதவீத வட்டி விகிதத்திற்கான (APR) கணக்கீட்டுத் தாள் மற்றும் கடன் காலத்திற்கான கடனின் தவணைத் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை ஆகியவையும் அடங்கும். ஏ.பி.ஆர் (APR) என்பது நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அனைத்துக் கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கியது..
- கடன் காலத்தின் எந்த நிலையிலும், கடன் வாங்குபவரின் வெளிப்படையான சம்மதம் இல்லாமல், KFS-இல் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு கட்டணங்களையும், பிற செலவுகளையும் நிறுவனம் வசூலிக்காது.
- KFS ஆனது கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாகக் காட்டப்படும் ஒரு சுருக்கமான பெட்டித்தகவலாகவும் சேர்க்கப்படும்.

கடன் மீதான முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்

- டிசம்பர் 31, 2025 அன்று அல்லது அதற்கு முன்னர் அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட தற்போதைய கடன்களின் விஷயத்தில், வணிக நோக்கங்களைத் தவிர மற்ற நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, இணைப் பொறுப்பாளர்(கள்) உடனோ அல்லது இல்லாமலோ அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு மாறுபடும் வட்டி விகித டேர்ம் லோன்களுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களை வசூலிக்காது.
- ஜனவரி 1, 2026 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள் (டேர்ம் லோன் மற்றும் தேவைக்கேற்ப வழங்கப்படும் கடன்கள்) மீதான முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் வசூலிப்பது தொடர்பாக நிறுவனம் கீழே குறிப்பிட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றும்:
 - a. மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடன்களைத் தவிர மற்ற அனைத்துக் கடன்களுக்கும், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவை நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி இருக்கும். இருப்பினும், தவணைக்கடன்களின் விஷயத்தில், நிறுவனம் முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களை விதித்தால், அது முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகையின் அடிப்படையில் இருக்கும். ரொக்கக் கடன்/ஓவர் டிராஃப்ட் வசதிகளின் விஷயத்தில், உரிய தேதிக்கு முன்பே வசதியை மூடும்போது விதிக்கப்படும் முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், அனுமதிக்கப்பட்ட வரம்பைத் தாண்டாத தொகைக்கு விதிக்கப்படும்..
 - b. ரொக்கக் கடன்/ஓவர் டிராஃப்ட் வசதிகளின் விஷயத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடுவுக்குள் கடன் வாங்கியவர் அந்த வசதியைப் புதுப்பிக்க விரும்பவில்லை என்று நிறுவனத்திற்குத் தெரிவித்தால், முன்கூட்டி செலுத்த வேண்டிய எந்த கட்டணங்களும் பொருந்தாது, ஆனால் அந்த வசதியை உரிய தேதியில் முடிக்க வேண்டும்..
 - c. நிறுவனத்தின் பரிந்துரையால் முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தப்பட்டால், நிறுவனம் எந்தக் கட்டணங்களையும் விதிக்காது.
 - d. முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் பொருந்துமா இல்லையா என்பது, அனுமதி கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், முக்கிய நிதித் தகவல்களை (KFS) வழங்க வேண்டிய கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களின் விஷயத்தில், அது முக்கிய நிதித் தகவல்களிலும் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். இங்கு குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வெளிப்படுத்தப்படாத முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் எதையும் நிறுவனம் வசூலிக்கக் கூடாது.
 - e. கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்தும் நேரத்தில், நிறுவனம் முன்பு தள்ளுபடி செய்திருந்த எந்தவொரு கட்டணங்களையும்/கட்டணத் தொகைகளையும் நிறுவனம் பின்னோக்கிச் சென்று விதிக்கக் கூடாது.

அசையும் / அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை வழங்குதல்

- கடன் கணக்கு முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட அல்லது தீர்க்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள், நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும் / அசையாச் சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவித்து, ஏதேனும் பதிவுகளில் பதிவு செய்யப்பட்டிருந்த அடமானப் பதிவுகளை நீக்கிவிடும்.
- கடன் கணக்கு கையாளப்பட்ட வங்கி கிளை அல்லது ஆவணங்கள் உள்ள நிறுவனத்தின் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்து, கடன் வாங்கியவரின் விருப்பப்படி, அசல் அசையும் / அசையாச் சொத்து ஆவணங்களைப் பெற்றுக்கொள்ளும் விருப்பம் அவருக்கு வழங்கப்படும்.
- அமல்படுத்தும் தேதிக்குப் பிறகு வழங்கப்படும் கடன் அனுமதி கடிதங்களில், ஆவணங்களைத் திரும்ப ஒப்படைப்பதற்கான காலக்கெடு மற்றும் இடம் குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
- சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைத் திருப்பி அளிப்பதற்கான ஒரு நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட நடைமுறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும். வாடிக்கையாளர்களின் தகவலுக்காக, இந்த நடைமுறை மற்ற இதுபோன்ற கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வழங்குவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகளின்படி கடன் வாங்கியவருக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படும்.
- அத்தகைய ஆவணங்கள் தொலைந்துபோனால், அவற்றின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட பிரதிகளைப் பெறுவதற்கு நிறுவனம் கடன் வாங்கியவர்களுக்கு உதவும், மேலும் இது தொடர்பான அனைத்து கூடுதல் செலவுகளையும் நிறுவனமே ஏற்கும்.

கடனை வசூலித்தல்

- கடன் திருப்பிச் செலுத்துவதில் சிரமங்களை எதிர்கொள்ளும் கடன் வாங்கியவர்களைக் கண்டறிவதற்கும், அத்தகைய கடன் வாங்கியவர்களுடன் தொடர்புகொள்வதற்கும், அவர்களுக்குக் கிடைக்கக்கூடிய வழிகளைப் பற்றி தேவையான வழிகாட்டுதலை வழங்குவதற்கும் நிறுவனம் ஒரு வழிமுறையை உருவாக்கும்.
- கடன் வாங்கியவர் மற்றும் நிறுவனத்தால் பரஸ்பரம் தீர்மானிக்கப்பட்ட ஒரு குறிப்பிட்ட/குறிப்பிட்ட மைய்யத்தில் கடன் வசூல் செய்யப்படும். இருப்பினும், கடன் வாங்கியவர் குறிப்பிட்ட/குறிப்பிட்ட மைய்யத்திற்கு இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தொடர்ச்சியான சந்தர்ப்பங்களில் வராத் தவறினால், களப் பணியாளர்கள் கடன் வாங்கியவரின் வசிப்பிடம் அல்லது பணிபுரியும் இடத்தில் வசூல் செய்ய அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.
- நிறுவனமோ அல்லது அதன் முகவரோ கடன் வசூலுக்காக எந்தவொரு கடுமையான முறைகளிலும் ஈடுபடக்கூடாது. மேற்கூறியவற்றின் பொதுவான பயன்பாட்டைக் கட்டுப்படுத்தாமல், கீழே குறிப்பிட்டுள்ள நடைமுறைகள் கண்டிப்பாகத் தடைசெய்யப்பட்டுள்ளன:
 - a. மிரட்டும் அல்லது தவறான வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்துதல்
 - b. கடன் வாங்கியவரைத் தொடர்ச்சியாக அழைப்பது மற்றும்/அல்லது காலை 9:00 மணிக்கு முன்பும் மாலை 7:00 மணிக்கு பின்பும் அழைப்பது
 - c. கடன் வாங்கியவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துதல்
 - d. கடன் வாங்கியவர்களின் பெயர்களை வெளியிடுதல்
 - e. கடன் வாங்கியவர் அல்லது அவரது குடும்பத்தினர்/சொத்துக்கள்/புகழுக்குத் தீங்கு விளைவிக்க வன்முறையைப் பயன்படுத்துதல் அல்லது பயன்படுத்தப்போவதாக மிரட்டுதல்
 - f. கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததற்கான விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்கியவரைத் தவறாக வழிநடத்துதல்

வசூல் ஏஜென்ட்டுகளின் நியமனம்

- வசூல் ஏஜென்ட்டுகள் என்பது, கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்ட் நிறுவனங்களையும், அந்த நிறுவனங்களின் ஊழியர்களையும் குறிக்கும்.
- வசூல் ஏஜென்ட்டுகளை நியமிப்பதற்கு நிறுவனம் உரிய விடாமுயற்சி மேற்கொள்ளும், இதில் வசூல் செயல்பாட்டில் ஈடுபட்டுள்ள தனிநபர்களும் அடங்குவர். தங்களால் நியமிக்கப்பட்ட வசூல் ஏஜென்ட்டுகள், தங்கள் ஊழியர்களின் பின்னணி சரிபார்ப்பை மேற்கொள்வதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும், இதில் காவல்துறை சரிபார்ப்பும் அடங்கும். பின்னணி மறு சரிபார்ப்பு எந்த கால இடைவெளியில் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும் என்பதையும் நிறுவனம் முடிவு செய்யும்.
- கடனை வசூலிக்கும் செயல்முறையைத் தொடங்கும் போது, நிறுவனம் கடன் வாங்கியவருக்கு வசூல் ஏஜென்ட்டுகளின் விவரங்களை வழங்கும். அந்த ஏஜென்ட், நிறுவனத்தால் அல்லது ஏஜென்சியால் தனக்கு வழங்கப்பட்ட அடையாள அட்டையுடன், அறிவிப்பின் நகலையும், நிறுவனத்திடமிருந்து பெற்ற அங்கீகாரக் கடிதத்தையும் உடன் வைத்திருக்க வேண்டும்.
- வசூல் செயல்முறையின் போது நிறுவனம் வசூல் ஏஜென்ட் நிறுவனத்தை மாற்றினால், அந்த மாற்றம் குறித்து கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிப்பதுடன், புதிய ஏஜென்ட் தனது அடையாள அட்டையுடன் அறிவிப்புக் கடிதம் மற்றும் அங்கீகாரக் கடிதத்தையும் வைத்திருக்க வேண்டும்.
- அறிவிப்புக் கடிதம் மற்றும் அங்கீகாரக் கடிதத்தில், மற்ற விவரங்களுடன், வசூல் ஏஜென்ட் நிறுவனம் மற்றும் நிறுவனத்தின் தொடர்பு விவரங்களும் அடங்கியிருக்க வேண்டும்.
- நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட வசூல் ஏஜென்ட் நிறுவனங்களின் புதுப்பிக்கப்பட்ட விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்படும்.

நிறுவனத்தின் நேரடி விற்பனை ஏஜென்ட்டுகள் (DSA) / நேரடி மார்கெட்டிங் ஏஜென்ட்டுகள் (DMA) / மீட்பு ஏஜென்ட்டுகளின் பொறுப்புகள்

- நிறுவனம், டிஎஸ்ஏ / டிஎம்ஏ / மீட்பு ஏஜென்ட்டுகள் தங்களின் பொறுப்புகளைக் கவனத்துடனும் உணர்வுப்பூர்வமாகவும் கையாளும் வகையில், குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்களை அணுகுதல், அழைப்பு நேரங்கள், வாடிக்கையாளர் தகவல்களின் தனியுரிமை மற்றும் வழங்கப்படும் தயாரிப்புகளின் சரியான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைத் தெரிவித்தல் போன்ற அம்சங்களில், அவர்களுக்கு முறையான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.
- நிறுவனம், நடத்தை விதிகளைக் கடைப்பிடிப்பதற்கான உறுதிமொழியை DSA / DMA / மீட்பு ஏஜென்ட்டுகளிடமிருந்து பெறும். கூடுதலாக, மீட்பு ஏஜென்ட்டுகள், NBFC-களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு குறித்த தற்போதைய அறிவுறுத்தல்களையும், நிலுவைத் தொகையை வசூலித்தல் மற்றும் பிணையப் பொருட்களை மீண்டும் கைப்பற்றுவது தொடர்பான நிறுவனத்தின் சொந்த நடத்தை விதிகளையும் பின்பற்ற வேண்டும்.
- நிறுவனமோ அல்லது அதன் ஏஜென்ட்டுகளோ, கடன் வசூல் முயற்சிகளின் போது, எந்தவொரு நபருக்கும் எதிராக வாய்மொழி ரீதியாகவோ அல்லது உடல் ரீதியாகவோ எந்த விதமான மிரட்டல் அல்லது துன்புறுத்தலில் ஈடுபட மாட்டார்கள் என்பதை நிறுவனம் கடுமையாக உறுதி செய்யும். இதில், கடன் வாங்கியவர்களின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், பரிந்துரையாளர்கள் மற்றும் நண்பர்களைப் பொதுவெளியில் அவமானப்படுத்தும் அல்லது அவர்களின் தனியுரிமையில் அத்துமீறும் செயல்கள், கைபேசி அல்லது சமூக ஊடகங்கள் வழியாக பொருத்தமற்ற செய்திகளை அனுப்புதல், மிரட்டல் மற்றும்/அல்லது அநாமதேய அழைப்புகளைச் செய்தல், கடன் வாங்கியவரைத் தொடர்ந்து அழைப்பது மற்றும்/அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடன்களை வசூலிப்பதற்காக காலை 8:00 மணிக்கு முன்பும் மாலை 7:00 மணிக்கு பின்பும் அழைப்பது, தவறான மற்றும் திசைதிருப்பும் தகவல்களை வழங்குவது போன்ற செயல்கள் அடங்கும்.
- இந்திய அரசின் தொலைத்தொடர்புத் துறையிடமிருந்து டெலி

மார்கெட்டர்களுக்கான செல்லுபடியாகும் பதிவுச் சான்றிதழ் இல்லாத டெலி மார்கெட்டர்களை (DSAs / DMAs) நிறுவனம் பணியமர்த்தாது; நிறுவனம் தனது அனைத்து விளம்பர / டெலி மார்கெட்டிங் நடவடிக்கைகளுக்கும், இந்திய தொலைத்தொடர்பு ஒழுங்குமுறை ஆணையத்தால் (TRAI) அவ்வப்போது வெளியிடப்படும் வழிகாட்டுதல்களின்படி பதிவுசெய்யப்பட்ட டெலி மார்கெட்டர்களை மட்டுமே பணியமர்த்தும்.

- நிறுவனம் தங்களால் நியமிக்கப்பட்ட டெலிமார்க்கெட்டர்களின் (DSAs / DMAs) பட்டியலையும், அவர்கள் டெலிமார்க்கெட்டிங் அழைப்புகளைச் செய்யப் பயன்படுத்தும் பதிவுசெய்யப்பட்ட தொலைபேசி எண்களையும் TRAI-க்கு வழங்கும்;
- நிறுவனம், தற்போது தங்களால் பணியமர்த்தப்பட்டுள்ள அனைத்து ஏஜென்ட்டுகளும் தொலைத்தொடர்புத் துறையில் (DoT) டெலிமார்க்கெட்டர்களாகப் பதிவு செய்துகொள்வதை உறுதி செய்யும்.

டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்

கடன் வாங்குபவர்களைக் கண்டறிவதற்கும் மற்றும்/அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் ஏஜென்ட்டுகளாகப் பயன்படுத்தப்படும் இடங்களில், நிறுவனம் கீழே குறிப்பிட்டுள்ள அறிவுறுத்தல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

- அதன் அனைத்து டிஜிட்டல் கடன் வகைகள் மற்றும் அதன் டிஜிட்டல் லோன் ஆப்ஸ் (DLA) பற்றிய விவரங்கள் இணையதளத்தில் ஒரு முக்கிய இடத்தில் இடம்பெற்றிருக்க வேண்டும்;
- கடன் சேவை வழங்குபவர்கள் (LSP) மற்றும் அந்த LSP-களின் டிஜிட்டல் லோன் ஆப்ஸ் பற்றிய விவரங்கள், அத்துடன் அவர்கள் எந்தெந்தச் செயல்களுக்காக நியமிக்கப்பட்டுள்ளனர் என்ற விவரங்களும் இணையதளத்தில் ஒரு முக்கிய இடத்தில் இடம்பெற்றிருக்க வேண்டும்;
- நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் உள் குறை தீர்க்கும் அமைப்பு பற்றிய விவரங்கள் இணையதளத்தில் ஒரு முக்கிய இடத்தில் இடம்பெற்றிருக்க வேண்டும்;
- ரிசர்வ் வங்கியின் புகார் மேலாண்மை அமைப்பு (CMS) மற்றும் சாச்செட் போர்ட்டலுக்கான இணைப்பு இணையதளத்தில் ஒரு முக்கிய இடத்தில் இடம்பெற்றிருக்க வேண்டும்;
- ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதைய வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் தேவைப்படும் தனியுரிமைக் கொள்கைகள் மற்றும் பிற விவரங்கள் இணையதளத்தில் ஒரு முக்கிய இடத்தில் இடம்பெற்றிருக்க வேண்டும்;
- இணையதளத்தில், ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதைய வழிகாட்டுதல்களின்படி தேவைப்படும் தனியுரிமைக் கொள்கைகள் மற்றும் பிற விவரங்கள் ஒரு முக்கிய இடத்தில் இடம்பெற வேண்டும்;
- நிறுவனம், டிஜிட்டல் முறையில் கையொப்பமிடப்பட்ட ஆவணங்களான (நிறுவனத்தின் லெட்டர்ஹெட்டில்) அதாவது, முக்கியத் தகவல் அறிக்கை (KFS), கடன் தயாரிப்பின் சுருக்கம், அனுமதி கடிதம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், கணக்கு அறிக்கைகள், கடன் வாங்குபவர்களின் தகவலைச் சேமித்தல் மற்றும் பயன்படுத்துதல் தொடர்பான நிறுவனம் / கடன் சேவை வழங்குபவரின் தனியுரிமைக் கொள்கைகள் போன்றவை, கடன் ஒப்பந்தம்/பரிவர்த்தனைகள் செயல்படுத்தப்பட்டவுடன், பதிவுசெய்யப்பட்ட மற்றும் சரிபார்க்கப்பட்ட இமேயில்/எஸ்எம்எஸ் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்குத் தானாகவே சென்றடைவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்..
- ஆரம்ப "இடைநிறுத்தக் காலத்தின்(கூலிங் ஆஃப் பீரியட்)" போது, கடன் வாங்குபவருக்கு அசல் தொகையையும் விகிதாசார ஆண்டு சதவீத வட்டியையும் எந்த அபராதமும் இல்லாமல் செலுத்தி டிஜிட்டல் கடனிலிருந்து வெளியேறுவதற்கு ஒரு தெளிவான வாய்ப்பு வழங்கப்பட வேண்டும்.
- கடன் வாங்குபவருடன் தொடர்பு கொள்ளும் நிறுவனமும் கடன் சேவை வழங்குபவர்களும், கடன் வாங்குபவரால் எழுப்பப்படும் டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள்/பிரச்சனைகளைக் கையாள்வதற்காக தொடர்புகொள்ள

குறை தீர்க்கும் அதிகாரிகளை நியமிக்க வேண்டும்.

- நிறுவனத்தால் இணைத்துக்கொள்ளப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் ஏஜென்ட்டுகள் மற்றும் கடன் சேவை வழங்குபவர்களின் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் ஏஜென்ட்டுகளால் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தரவு சேகரிப்பு, தேவை அடிப்படையிலும், தணிக்கைத் தடயத்துடன் கடன் வாங்குபவரின் முன் மற்றும் தெளிவான ஒப்புதலுடனும் இருக்க வேண்டும். குறிப்பிட்ட தகவலைப் பயன்படுத்துவதற்கு ஒப்புதல் அளிக்க அல்லது மறுக்க, மூன்றாம் தரப்பினருக்குத் தகவல்களை வெளியிடுவதைக் கட்டுப்படுத்த, தகவலைத் தக்கவைத்தல், தனிப்பட்ட தகவலைச் சேகரிக்க ஏற்கனவே வழங்கப்பட்ட ஒப்புதலைத் திரும்பப் பெற மற்றும் தேவைப்பட்டால், தகவலை நீக்க/மறக்கச் செய்யுமாறு ஆபீஸுக்கு அறிவுறுத்த, கடன் வாங்குபவருக்கு ஒரு ஆபீஸின் வழங்கப்படும்.
- கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து ஒப்புதல் பெறுவதற்கான நோக்கம், கடன் வாங்குபவர்களுடனான தொடர்பின் ஒவ்வொரு கட்டத்திலும் வெளியிடப்பட வேண்டும். சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறைத் தேவையின்படி அத்தகைய பகிர்வு தேவைப்படும் நேர்வுகளைத் தவிர, வேறு எந்த மூன்றாம் தரப்பினருடனும் தனிப்பட்ட தகவல்களைப் பகிர்வதற்கு முன்பு கடன் வாங்குபவரின் தெளிவான ஒப்புதலை பெற வேண்டும்.
- அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்கள் தொடர்பான விநியோகங்கள், சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை ஆணையின் கீழ் பிரத்தியேகமாக உள்ள விநியோகங்களைத் தவிர, எப்போதும் கடன் வாங்குபவரின் வங்கிக் கணக்கில் மட்டுமே செய்யப்படும். இருப்பினும், கடன்கள் ஒரு குறிப்பிட்ட இறுதிப் பயன்பாட்டிற்காக வழங்கப்பட்டால், கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகளின்படி, அந்தத் தொகை நேரடியாக இறுதிப் பயனாளியின் வங்கிக் கணக்கிற்கு விநியோகிக்கப்படலாம்.
- நிறுவனம், டிஎல்ஏக்கள் / எல்எஸ்பிக்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திற்கான இணைப்புகளைக் கொண்டிருப்பதை உறுதிசெய்ய வேண்டும். கடன் தவறிய பட்சத்தில், வசூலுக்காக ஒரு வசூல் ஏஜென்ட் நியமிக்கப்பட்டாலோ அல்லது ஏற்கனவே நியமிக்கப்பட்ட வசூல் ஏஜென்ட் மாற்றப்பட்டாலோ, வசூலுக்காக கடன் வாங்குபவரை அணுக அதிகாரம் பெற்ற அத்தகைய வசூல் ஏஜென்ட்டின் விவரங்கள், அந்த ஏஜென்ட் கடன் வாங்குபவரைத் தொடர்புகொள்வதற்கு முன்பு மின்னஞ்சல்/எஸ்எம்எஸ் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

குறை தீர்க்கும் அமைப்பு

தற்போதைய போட்டி நிறைந்த சூழலில், சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை என்பது நீடித்த வணிக வளர்ச்சிக்கு ஒரு முக்கிய கருவியாகும். ஸ்னாப்மின்ட்டின், வாடிக்கையாளர் சேவையும் திருப்தியும் எங்கள் முதன்மை நோக்கமாக உள்ளன. புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமல்லாமல், ஏற்கனவே உள்ள வாடிக்கையாளர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்வதற்கும் உடனடி மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது அவசியம் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம். எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு மேம்பட்ட அனுபவத்தை வழங்கும் நோக்குடன், சிறந்த வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தையும் திறமையான புகார்களைத் தீர்க்கும் அமைப்பையும் வழங்குவதை நோக்கிய பல முயற்சிகளை ஸ்னாப்மின்ட் மேற்கொண்டுள்ளது.

ஸ்னாப்மின்ட்டின் குறை தீர்க்கும் அமைப்பை மேலும் அர்த்தமுள்ளதாகவும் திறமையானதாகவும் மாற்றுவதற்காக, ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட அமைப்பு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த அமைப்பு, கோரப்படும் தீர்வு சட்டப்பூர்வமானது மற்றும் நியாயமானது என்பதையும், அது கொடுக்கப்பட்ட விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் வரம்பிற்குள் இருப்பதையும் உறுதி செய்யும். இயக்குநர்கள் குழு, வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கையின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் செயல்திறனை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும்.

வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள்வதற்கான அமைப்பு

கருத்து தெரிவிக்க அல்லது தங்கள் புகாரை அனுப்ப விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள், திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை (தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர) காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 7:00 மணி வரை பின்வரும் வழிகளைப் பயன்படுத்தலாம்.

- +91-22-48931351 என்ற எண்ணில் அழைக்கவும்
- support@snapmintfin.com என்ற முகவரிக்கு இமெயில் அனுப்பவும்
- கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு எங்களுக்கு எழுதவும்:

ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், அலுவலக எண். 201, 2வது தளம், சி-விங், நீலகண்ட் பிசினஸ் பார்க், வித்யாவிஹார் நிலையம் அருகில், வித்யாவிஹார் (மேற்கு), மும்பை – 400086.

கொடுக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டாலோ அல்லது ஸ்னாப்மிண்ட் வழங்கிய தீர்வால் அவர்/அவள் திருப்தி அடையாவிட்டாலோ, வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை அணுகலாம். குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் கீழே குறிப்பிட்டுள்ளவாறு:

திருமதி. சரிதா விஸ்ட்

தொலைபேசி எண்: +91-22-48931351

இமெயில் முகவரி: grievance@snapmintfin.com / nodalofficer@snapmintfin.com

மேற்கூறிய வழிகள் மூலம் பெறப்பட்ட பதில் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், அவர்கள் முதன்மை நோடல் அதிகாரி திரு. விவேக் காலா அவர்களுக்கு pno@snapmintfin.com என்ற முகவரிக்கு எழுதலாம்.

இந்த வழி மூலம் பெறப்படும் கடிதங்கள்/இமெயில்களுக்கு 5 வேலை நாட்களுக்குள் பதில் அளிக்கப்படும் என்று நாங்கள் உறுதியளிக்கிறோம்.

பெறப்பட்ட தீர்வால் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ அல்லது புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து எந்தப் பதிலும் வரவில்லை என்றாலோ, அவர்/அவள் பின்வரும் வழிகளில் தங்கள் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம்:

- i. RBI CMS போர்டல்: <https://cms.rbi.org.in> அல்லது
- ii. உங்கள் புகாரை பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு அனுப்பவும்:

மத்தியப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டார் 17, சண்டிகர் – 160017 கட்டணமில்லா எண் – 14448 அல்லது
- iii. முழு விவரங்களுடன் கூடிய புகார்களை crpc@rbi.org.in என்ற இமெயில் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்..

b. அவசியம் காட்சிப்படுத்த வேண்டிய விதிமுறைகள்

ஸ்னாப்மிண்ட் அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை மையங்களிலும் கீழே குறிப்பிட்டுள்ளவைகளைக் கொண்டிருக்கும்:

- புகார்கள் மற்றும் ஆலோசனைகளைப் பெறுவதற்கான பொருத்தமான ஏற்பாடு.
- குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண்ணைக் காட்சிப்படுத்துதல். குறை தீர்க்கும் பிரிவின் செயல்முறையானது, அனைத்துப்

புகார்களும் வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்கு ஏற்ப தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

ஒரு புகாரை தனது மட்டத்தில் தீர்க்க முடியாவிட்டால், அது பொருத்தமான உயர் மட்டங்களுக்குக் கொண்டு செல்லப்படுவதை அவர்கள் உறுதி செய்வார்கள். எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு பயனுள்ள தீர்வைப் பெறுவதற்காக மூத்த நிர்வாகத்திடம் புகார் செய்ய வேண்டிய அவசியம் இல்லாத ஒரு சூழ்நிலையை அடைவதே எங்களின் இறுதி நோக்கமாக இருந்தாலும், இந்தப் புகார்களைக் கையாள்வதற்கும், புகாருக்கான காரணங்களைப் புரிந்துகொள்வது மற்றும் அது மீண்டும் நிகழாமல் தடுக்கும் நோக்கில் அவற்றை மதிப்பாய்வு செய்வதற்கும் நாங்கள் ஒரு வலுவான பொறிமுறையை உருவாக்கியுள்ளோம்.

c. காலக்கெடு

புகார்களைப் பதிவு செய்ய, வாடிக்கையாளர்கள் மேலே குறிப்பிடப்பட்ட எந்தவொரு வழியையும் பயன்படுத்தலாம் (வாடிக்கையாளர் புகார்களை கையாளுவதற்கான உட்புற செயல்முறை பற்றி (அ)- யில் குறிப்பிட்டதை மேற்கோளாக எடுத்துக் கொள்ளவும்). புகார் எழுத்துப்பூர்வமாகப் பெறப்பட்டால், ஸ்னாப்மின்ட் ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புதல்/பதிலை அனுப்ப முயற்சிக்கும். விஷயம் ஆராயப்பட்டவுடன், ஸ்னாப்மின்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், புகார் பெறப்பட்ட ஒரு மாதத்திற்குள் வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதிலை அனுப்ப அல்லது கூடுதல் நேரம் கோரி ஒரு அறிவிப்பை அனுப்ப முயற்சிக்கும்.

எங்களிடம் பெறப்படும் புகார்கள் சரியான கண்ணோட்டத்தில் பார்க்கப்பட்டு, சாத்தியமான அனைத்து கோணங்களிலிருந்தும் பகுப்பாய்வு செய்யப்படும்.

எந்தவொரு பிரச்சினை குறித்தும் ஸ்னாப்மின்ட்டின் நிலைப்பாடு குறித்த தகவல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும். சம்பந்தப்பட்ட பிரச்சனைகளை ஆராய சிறிது நேரம் தேவைப்படும் புகார்கள் உடனடியாக ஒப்புக்கொள்ளப்படும்.

மேற்கூறிய கொள்கையானது, வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள்வதில் ஸ்னாப்மின்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ஏதேனும் புதிய மாற்றங்களைச் செய்யும்போது, அதாவது புதிய குறை தீர்க்கும் வழிகளை அறிமுகப்படுத்துவது உட்பட, அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்/திருத்தப்படும்

அதிகப்படியான வட்டி வசூலிப்பதைக் கட்டுப்படுத்துதல்

வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து கடன்களுக்கு அதிகப்படியான வட்டி மற்றும் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படுவதில்லை என்பதை உறுதிசெய்ய, ஸ்னாப்மின்ட் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு வட்டி விகிதங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான ஒரு கொள்கையை (வட்டி விகிதக் கொள்கை) ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. இந்தக் கொள்கை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் www.snapmintfin.com என்ற முகவரியில் கிடைக்கிறது. இயக்குநர்கள் குழு இந்தக் கொள்கையை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்கிறது.

இந்தக் கொள்கையானது வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான பொருத்தமான உட்புற கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை உள்ளடக்கியது. கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தைத் தீர்மானிக்க, நிறுவனம் நிதிச் செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொள்ளும் ஒரு வட்டி விகித மாதிரியைப் பயன்படுத்துகிறது. வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதம் கடன் வாங்குபவரின் இடர் விவரத்தைப் பெரிதும் சார்ந்துள்ளது. வட்டி விகிதம் ஆண்டுக்கணக்கில் கணக்கிடப்படும், இதன் மூலம் கடன் வாங்குபவர் தனது கணக்கிலிருந்து வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்துகொள்ள முடியும். வரையறுக்கப்பட்ட கடன் வழங்கும் தேதிக்குப் பிறகு வசூலிக்கப்படும் எந்தவொரு அதிகப்படியான வட்டியும் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்பித் தரப்படும். நிறுவனம் கடன் வாங்குபவரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை முறையாக ஆய்வு செய்யும் மற்றும்

ரிசர்வ் வங்கியின் KYC வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கும்.

இடர்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வகைக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவருக்கு அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தில் தெளிவாகத் தொடர்புகொள்ளப்படும்.

ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம்

ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021, நவம்பர் 12, 2021 முதல் நடைமுறைக்கு வந்துள்ளது. இந்தத் திட்டம், ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பாளர் அமைப்பை அதிகார வரம்பு சார்பற்றதாக மாற்றுவதன் மூலம், 'ஒரே நாடு ஒரே குறைதீர்ப்பாளர்' என்ற அணுகுமுறையைப் பின்பற்றுகிறது. இது ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதுள்ள மூன்று குறைதீர்ப்பாளர் திட்டங்களான, (i) வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2006; (ii) வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2019 ஆகியவற்றை ஒருங்கிணைக்கிறது. இத்திட்டம் தொடர்பான விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளன. நிறுவனம், குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தின்படி வாடிக்கையாளர் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான காலக்கெடுவை கண்டிப்பாகப் பின்பற்றும்.

புகார்/சர்ச்சை ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால் (அதாவது, வாடிக்கையாளரின் புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு, வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் பதில் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ), வாடிக்கையாளர் கீழே குறிப்பிட்டுள்ள வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றில் குறைதீர்ப்பாளர் அல்லது துணை குறைதீர்ப்பாளரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

ஆன்லைன் முறையில் புகார் செய்தல்:

குறிப்பிடப்பட்ட இணையதளத்தின் மூலம் ஆன்லைனில் புகார் அளிக்கலாம், அதாவது <https://cms.rbi.org.in>

எலெக்ட்ரானிக் அல்லது நேரடி முறையில் புகார் செய்தல்:

ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட மத்தியப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு, குறிப்பிட்ட வடிவத்தில் எலெக்ட்ரானிக் அல்லது நேரடி முறையில் புகார் அளிக்கலாம் –

மத்தியப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC) RBI

சென்ட்ரல் விஸ்டா, செக்டர் 17, சண்டிகர் – 160 017 மின்னஞ்சல் – crpc@rbi.org.in
கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் – 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை)

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் மறுஆய்வு

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் ஆண்டுதோறும் மறுஆய்வு செய்யப்படும். மேலும், ரிசர்வ் வங்கி விதிமுறைகள், சட்டங்கள் மற்றும் நடைமுறையில் உள்ள மார்கெட் நடைமுறைகளில் அவ்வப்போது செய்யப்படும் திருத்தங்களுக்கு ஏற்ப, தேவைப்படும்போதும் மறுஆய்வு செய்யப்படும்.

அனைத்தையும் உள்ளடக்கிய குறிப்பு விதி

ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது வெளியிடப்படும் தற்போதுள்ள மற்றும் எதிர்கால முதன்மைச் சுற்றறிக்கைகள்/வழிகாட்டுதல்கள்/அறிவுறுத்தல்கள் ஆகியவை வழிகாட்டும் சக்தியாக இருக்கும், மேலும் அவை இந்தக் கொள்கையின் உள்ளடக்கங்களை மீறும்.

நிறுவனம் இந்தக் குறியீட்டின் உணர்வைப் பின்பற்றி, அதன் வணிகத்திற்குப் பொருந்தக்கூடிய வகையில் இந்தக் குறியீட்டைக் கடைப்பிடிக்கும்.