

கிரெட்ரைட் ஃபைனான்ஸ்
நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை

ஆவண கட்டுப்பாடு (Document Control)	
தலைப்பு	நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை
ஆவண எண்	CRF/Corporate/004
கொள்கை உரிமையாளர்	Corporate
பதிப்பு எண்	1.1
மறுபரிசீலனை செய்தவர்	CEO
அங்கீகரித்தவர்	Board of Directors

பதிப்பு	புதுப்பிப்புகள்	மதிப்பாய்வு தேதி	துறை / குழு	அங்கீகரித்தவர்
1.0	முதல் வெளியீடு	(28 அக்டோபர் 2022)	Corporate	Board of Directors
1.1	மறுபரிசீலனை	(4 ஜனவரி 2024)	Corporate	Board of Directors

உள்ளடக்கம்

1. நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை.....	4
2. எங்கள் முக்கிய உறுதிமொழிகள்.....	4
3. இந்த விதிமுறையின் பயன்பாட்டு பகுதிகள்.....	4
4. கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் செயலாக்கம்.....	5
5. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்.....	5
6. கடன் வழங்கல் மற்றும் மாற்றங்கள்.....	5
7. வட்டி விகிதம்.....	6
8. கடன் வழங்கப்பட்ட பிந்தைய கண்காணிப்பு.....	6
9. ரகசியத்தன்மை	6
10. பொதுத் தகவல்.....	6
11. புகார் தீர்வு அமைப்பு.....	7

1. நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை

CredRight Finance Private Limited ("நிறுவனம்") வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, நியாயமான நடைமுறைகளை பின்பற்றி, போட்டியை ஊக்குவித்து, உயர்ந்த செயல்திறன் தரங்களை அடைய இந்த விதிமுறையை உருவாக்கியுள்ளது.

இந்த விதிமுறை நிறுவனத்தின் அனைத்து தயாரிப்புகள், சேவைகள் மற்றும் பணியாளர்களுக்கு பொருந்தும்.

2. எங்கள் முக்கிய உறுதிமொழிகள்

எங்கள் அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும், பொருத்தமான முறையிலும் செயல்படுவோம்:

- இந்தக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிமொழிகள் மற்றும் நாங்கள் வழங்கும் சேவைகள், எங்கள் பணியாளர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகளை பூர்த்தி செய்வோம்.
- எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க இருப்பதை உறுதி செய்வோம்.
- உங்களுடன் மேற்கொள்ளும் எங்கள் அனைத்து தொடர்புகளும் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படத்தன்மை ஆகிய நெறிமுறைகளின் அடிப்படையில் இருக்கும்.

எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை புரிந்துகொள்ள உதவுவது:

- எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து எளிய ஹிந்தி மற்றும்/அல்லது ஆங்கிலம் மற்றும்/அல்லது உள்ளூர் மொழியில் தகவல் வழங்குவோம்.
- அவற்றின் நிதி விளைவுகளை தெளிவாக விளக்குவோம்.

பிரச்சினைகள் ஏற்பட்டால் விரைவாகவும், அனுதாபத்துடனும் செயல்படுவது:

- தவறுகளை உடனடியாக சரிசெய்வோம்.
- வாடிக்கையாளர் புகார்களை திறம்பட தீர்ப்போம்.
- நீங்கள் திருப்தியில்லையெனில், உங்கள் புகாரை எவ்வாறு மேல்நிலைக்கு கொண்டு செல்லலாம் என்பதை விளக்குவோம்.
- எங்கள் தவறால் விதிக்கப்பட்ட வங்கி கட்டணங்களை திருப்பிச் செலுத்துவோம்.

3. நியாயமான நடைமுறை குறியீடு (Fair Practice Code) கீழ்க்கண்ட பகுதிகளில் பொருந்தும்:

- கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்
- கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்
- கடன் வழங்கல் (Disbursement) மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்
- வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம்
- கடன் வழங்கப்பட்ட பிந்தைய கண்காணிப்பு

f. ரகசியத்தன்மை

g. பொது தகவல்கள்

h. வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்வு

4. கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் செயலாக்கம்

a. கடன் பெறுநருடன் மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து தொடர்புகளும், அவருக்கு புரியும் தாய்மொழியில் அல்லது அவருக்கு புரியும் மொழியில் இருக்கும்.

b. கடனை பெறும் போது, எங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடம் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தை நிரப்புமாறு கேட்டுக்கொள்வோம். அந்த படிவத்தில் செயலாக்க கட்டணம் (processing fees), முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்தல் (prepayment) விருப்பங்கள் மற்றும் கடன் பெறுநரின் நலன்களை பாதிக்கும் பிற விவரங்கள் இடம்பெறும்.

c. கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில், விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் விவரங்களும் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

d. எங்கள் கடன் வழங்கும் செயல்பாடுகளின் ஒரு பகுதியாக, வாடிக்கையாளர்களின் வணிக தேவைகளுக்காக கடன்களை வழங்குவோம். இது சிறிய மற்றும் நடுத்தர தொழில் நிறுவனங்கள் (SMEs) உட்பட பல்வேறு வாடிக்கையாளர்களை உள்ளடக்கும். மேலும், வாடிக்கையாளர் தேர்வு மற்றும் அந்த பிரிவிற்கான அபாய மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில் கடன் வழங்கக்கூடிய இலக்கு வாடிக்கையாளர்களை அடையாளம் காணும் செயல்முறையும் இருக்கும்.

e. கடன் விண்ணப்பங்களை நியாயமான காலத்திற்குள் சரிபாரிப்போம். கூடுதல் தகவல்கள் அல்லது ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அவை உடனடியாக கடன் பெறுநருக்கு அறிவிக்கப்படும்.

f. தேவையான பரிசீலனையின் பின்னர், கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டால், அதற்கான முக்கிய காரணங்களை எழுத்து மூலமாக தெரிவிப்போம்.

g. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் நிறுவனம் அங்கீகார ரசீது (Acknowledgement Receipt) வழங்கும். மேலும், கடன் விண்ணப்பம் முடிவு செய்யப்படும் காலக்கெடு அந்த ரசீதிலேயே குறிப்பிடப்படும்.

5. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்

a. கடனாளர்களிடமிருந்து பெறப்படும் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் சரியான கடன் மதிப்பீட்டை மேற்கொள்வோம். இது எங்கள் கடன் கொள்கை மற்றும் Reserve Bank of India (RBI) அல்லது பிற சட்டப்பூர்வ அதிகாரிகள் வெளியிட்டுள்ள பொருத்தமான வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க செய்யப்படும்.

b. கடனாளருக்கு புரியும் உள்ளூர் மொழியில், அனுமதி கடிதம் (Sanction Letter) அல்லது வேறு வழியில், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றி தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு கடனாளரின் எழுத்து மூலம் ஒப்புதல் பெறப்படும்.

c. கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் (enclosures) நகல்கள், அதில் முக்கிய தகவல் அறிக்கை (Key Facts

Statement - KFS) உட்பட, கடன் அனுமதி / பணம் வழங்கும் (disbursement) நேரத்தில் கடனாளருக்கு வழங்கப்படும்.

d. அனுமதி கடிதம் அல்லது கடன் ஒப்பந்தத்தில், கடன் வசதிகள் முழுமையாக CredRight Finance நிறுவனத்தின் விருப்பப்படி வழங்கப்படுகின்றன என்று குறிப்பிடப்படும்.

6. கடன் வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகளில் மாற்றங்கள்

a. அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களை, அதற்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க, காலத்திற்கு உட்பட்டு வழங்குவதை உறுதி செய்வோம்.

b. வட்டி விகிதம், சேவை கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்த மாற்றங்களையும், கடனாளருக்கு புரியும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவருக்கு புரியும் மொழியில், காலந்தோறும் அறிவிப்போம்.

7. CredRight Finance நிறுவனம் வசூலிக்கும் வட்டி விகிதம்

a. வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணம் (Processing Fees) மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிக்க, நாங்கள் பொருத்தமான உள்கட்டமைப்பு கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை உருவாக்குவோம்.

b. நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு (Board of Directors), கடன் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்களை நிர்ணயிக்கும் கொள்கை/மாதிரியை (Policy/Model) ஏற்றுக்கொள்வார்கள். இது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

c. விண்ணப்பப் படிவம், ஒப்புதல் கடிதம் (Sanction Letter) மற்றும் KFS (Key Fact Statement) ஆகியவற்றில், வட்டி விகிதம், அபாய நிலை (Risk) அடிப்படையிலான வகைப்படுத்தல் முறை மற்றும் வேறு வேறு கடனாளர்களுக்கு வேறு வட்டி விகிதங்கள் விதிப்பதற்கான காரணங்கள் தெளிவாக வெளியிடப்படும்.

d. வட்டி விகிதங்கள் ஆண்டு அடிப்படையில் (Annualized Rates) கணக்கிடப்படும். இதன் மூலம், கடனாளர்கள் தங்களது கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான வட்டி விகிதத்தை தெளிவாக அறிந்துகொள்ள முடியும்.

8. கடன் வழங்கப்பட்ட பிந்தைய கண்காணிப்பு

a. நாங்கள், கடன் வழங்கப்பட்ட பிந்தைய கண்காணிப்பை வழக்கமான வங்கி நடைமுறைகள், ஒப்புதல் (sanction) நிபந்தனைகள் மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) காலத்திற்குக் காலம் வெளியிடும் வழிகாட்டுதல்களின் படி மேற்கொள்வோம்.

9. ரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்கள் / கடன் பெறுநர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை, அவர்கள் இனி வாடிக்கையாளராக இல்லாத நிலையிலும் கூட, நாங்கள் தனிப்பட்டதும் ரகசியமானதுமாக பாதுகாப்போம். கீழ்க்கண்ட நான்கு விதிவிலக்கான சூழ்நிலைகளைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் அல்லது அவர்களின் கணக்கு விவரங்களை எந்த மூன்றாம் தரப்பிற்கும் வெளியிடுவதற்கு மாட்டோம்:

a. சட்டப்படி அவசியமானபோது.

- b. பொதுமக்கள் நலனுக்காக தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டிய கடமை இருப்பின்.
- c. எங்கள் நலனுக்காக தகவலை வழங்க வேண்டிய நிலை ஏற்பட்டால் (உதாரணமாக மோசடியைத் தடுப்பதற்காக); ஆனால் இதை காரணமாகக் கொண்டு, உங்கள் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட, உங்கள் தகவல்கள் அல்லது கணக்கு விவரங்களை வேறு யாருக்கும் வழங்கமாட்டோம்.
- d. வாடிக்கையாளரின் அனுமதி பெற்றிருந்தால்.

10. பொதுத் தகவல்

- a. கடன் வசூல் செய்யும் போது, தேவையற்ற தொந்தரவு அல்லது அழுத்தம் வழங்கும் முறைகளை நாம் பயன்படுத்தமாட்டோம்.
- b. கடன் வழங்கும் போது, பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் போன்ற அடிப்படைகளில் எவ்வித பாகுபாடும் செய்யமாட்டோம்.
- c. கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை (borrower அல்லது மற்ற நிதி நிறுவனம் மூலம்) பெறப்பட்டால், அந்த கோரிக்கைக்கு ஒப்புதல் அல்லது எதிர்ப்பு (இருந்தால்) 21 நாட்களுக்குள் அறிவிக்கப்படும்.
- d. காலத்திற்கேற்ப திருத்தப்பட்ட Fair Practice Code நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

11. குறைதீர் தீர்வு செயல்முறை

- a. நிறுவனத்தின் இயக்குநர் வாரியம் (Board of Directors), வாடிக்கையாளர்கள் எழுப்பும் புகார்கள் மற்றும் விவாதங்களை தீர்க்கும் வகையில், நிறுவனத்தின் உள்ளகத்தில் பொருத்தமான குறைதீர் தீர்வு செயல்முறையை அமைத்துள்ளது.
- b. நிறுவனத்தில் பின்பற்றப்படும் குறைதீர் செயல்முறை, குறைதீர் அதிகாரியின் விவரங்கள் மற்றும் Reserve Bank of India (RBI) பிராந்திய அலுவலகத்தின் விவரங்கள் ஆகியவை, வாடிக்கையாளர்களின் பயன்பாட்டிற்காக, வணிகம் நடைபெறும் எங்கள் அலுவலகத்தில் காண்பிக்கப்படும்:

வெது தளம், வாசவி ஸ்கை சிட்டி, டவர் 1, அலகுகள் எண்.604 முதல் 605, கச்சிபெளலி, செரி லிங்கம்பள்ளி, கே.வி.ரங்காரெட்டி, தெலுங்கானா, இந்தியா, 500032

மின்னஞ்சல்: grievance@credright.com.

- c. நாட்களுக்குள் புகார்/விவாதம் தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் முதன்மை நொடல் அதிகாரி (Principal Nodal Officer) திரு. Siva Krishna Paruchuri அவர்களை கீழே உள்ள மின்னஞ்சல் மூலம் தொடர்புகொள்ளலாம்: pno@credright.com.
- d. ஒரு மாதத்திற்குள் புகார்/விவாதம் தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் கீழ்க்கண்ட முறைகளில் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

- வாடிக்கையாளர் தங்களது புகாரை RBI CMS இணையதளத்தில் பதிவு செய்யலாம்:

<https://cms.rbi.org.in>

- திட்டத்தில் உள்ள இணைப்பு 'A'-வில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள படிவத்தில் நேரடிப் புகாரை (கடிதம்/தபால் மூலம்) மத்தியப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், 4வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, செக்டர் -17, சென்ட்ரல் விஸ்டா, சண்டிகர் - 160017
- என்ற முகவரிக்கு அனுப்பவும். முழுமையான விவரங்களுடன் மின்னஞ்சல் மூலம் அனுப்பலாம்:
புகார்
crpc@rbi.org.in

e. பெறப்பட்ட புகாரை 2 வேலை நாட்களுக்குள் உறுதிப்படுத்தி, 7 வேலை நாட்களுக்குள் பதில் வழங்கப்படும்.

f. கடன் பெறுநர்களுக்கு மதிப்பு மற்றும் பொருத்தத்தை மேம்படுத்தும் நோக்கில், இந்தக் கொள்கை காலந்தோறும் மறுபரிசீலனை செய்யப்படும். எனவே, மேம்பாட்டிற்கான உங்கள் பரிந்துரைகளை நாங்கள் மகிழ்ச்சியுடன் வரவேற்கிறோம்.