

நேர்மையான நடைமுறைகள் குறியீடு

பதிப்பு எண்	FPC/1.0/2025-2026
பதிப்பு கட்டுப்பாடு	6
கொள்கை முதன்முதலில் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தேதி	ஜூலை 1, 2015
கடைசி திருத்தம் / மாற்றப்பட்ட தேதி	ஜனவரி 20, 2026
கொள்கை உரிமையாளர்	Speel Finance Company Private Limited - இணக்கக் குழு
ஒப்புதல் அளித்தவர்	இயக்குநர் குழு
கொள்கை மறுஆய்வு சுழற்சி	ஆண்டுதோறும்

அறிமுகம்

Speel Finance Company Private Limited ('Speel' அல்லது 'நிறுவனம்') என்பது Reserve Bank of India (RBI)-ல் பதிவு செய்யப்பட்ட வைப்புத்தொகை பெறாத அடிப்படை அடுக்கு சாரா-வங்கி நிதி நிறுவனம் (NBFC) ஆகும். தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் சட்டப்பூர்வ நிறுவனங்களுடன் கையாளும் போது நேர்மையான நடைமுறைத் தரங்களை நிர்ணயிக்கும் நேர்மையான நடைமுறைகள் குறியீட்டை ("குறியீடு") நிறுவனம் உருவாக்கி ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது.

இந்தக் குறியீடு, 28, நவம்பர் 2025 தேதியிட்ட RBI முதன்மை வழிகாட்டுதல் - Reserve Bank of India (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025, RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26-ன் அத்தியாயம் III - பொறுப்பான கடன் வழங்கும் நடத்தை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது.

Speel Finance Company Private Limited-ன் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, நிறுவனத்தால் பின்பற்றப்படும் நடைமுறைகள் பற்றிய பயனுள்ள மேலோட்டத்தை வழங்கவும், நிறுவனம் வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து கடன் வாங்குபவர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க வகைசெய்யவும் இந்தக் குறியீடு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

நிறுவனம் அவ்வப்போது RBI-ஆல் பரிந்துரைக்கப்படும் அனைத்து சிறந்த நடைமுறைகளையும் பின்பற்றும் மற்றும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட தரநிலைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்ய தேவையான பொருத்தமான மாற்றங்களை இந்தக் குறியீட்டில் மேற்கொள்ளும்.

அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் சீராகவும் நேர்மையாகவும் நடத்துவதே நிறுவனத்தின் கொள்கையாகும்.

நிறுவனத்தின் நேர்மையான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள் சந்தைப்படுத்தல், கடன் உருவாக்கம், செயலாக்கம் மற்றும் சேவை மற்றும் வசூல் நடவடிக்கைகள் உட்பட அதன் செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும் பொருந்தும்.

1. நேர்மையான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் நோக்கங்கள்

இக்குறியீட்டின் நோக்கங்களாவன:

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நேர்மையான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்;
- வாடிக்கையாளர்கள் சேவைகளிலிருந்து நியாயமான முறையில் எதை எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை நன்கு புரிந்துகொள்ளும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்தல்;
- உயர்ந்த செயல்பாட்டுத் தரங்களை அடைவதற்கு, போட்டியின் மூலம் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல்;
- வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நேர்மையான மற்றும் இணக்கமான உறவை மேம்படுத்துதல்;
- வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பாக ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்;
- வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்.

2. உடல் ரீதியாக / பார்வை சவால்கள் உள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வழங்குவதற்கான வசதி

Speel அனைத்து நபர்களுக்கும் சமமான கடன் வசதியை வழங்க உறுதிபூண்டுள்ளது மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களிடையே பாலினம், உடல் திறன், இனம் அல்லது மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. NBFC-களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பிற்கு இணங்க, உடல் அல்லது பார்வை குறைபாட்டின் அடிப்படையில் எந்தவொரு விண்ணப்பதாரருக்கும் பாகுபாடு காட்டப்படமாட்டாது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்கிறது.

கடன் வசதிகள் அல்லது வேறு ஏதேனும் நிதி தயாரிப்புகளை வழங்குவதில் உடல் ரீதியாக அல்லது பார்வை சவால்கள் உள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு எதிராக நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கை மற்றும் விண்ணப்பதாரரின் கடன் தகுதி ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் மட்டுமே கண்டிப்பாக மதிப்பீடு செய்யப்படும்.

டிஜிட்டல் கடன் வழங்குவதில் கவனம் செலுத்தும் ஒரு நிறுவனமாக, டிஜிட்டல் விண்ணப்ப செயல்முறையைப் பயன்படுத்துவதில் சவால்களை எதிர்கொள்ளும் விண்ணப்பதாரர்களுக்கு உதவ, எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை சேனல்கள் (மின்னஞ்சல்/தொலைபேசி/வாட்ஸ்அப்) மூலம் பிரத்யேக ஆதரவை வழங்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.

வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாளுவதற்கு ஊழியர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

3. தகவல்தொடர்பு மொழி

விண்ணப்பதாரர் அல்லது கடன் வாங்குபவருக்குத் தேவையான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் வட்டார மொழியில் அல்லது விண்ணப்பதாரர் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

4. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள், கடன் வாங்குபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுப்பதற்கு ஏதுவாக, கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்கும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் குறித்து விண்ணப்பப் படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் நிறுவனம் ஒரு ஒப்புதல் கடிதத்தை வழங்கும். அனைத்து வகையிலும் முழுமையான கடன் விண்ணப்பங்கள் பரிசீலிக்கப்படும் சாதாரண கால அளவு, கடன் விண்ணப்பங்களுக்கான ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்படும்.

கடன் ஒப்பந்தம் கையெழுத்தாவதற்கு முன்னதாக, நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR), திருப்பிச் செலுத்தும்



SPEEL FINANCE COMPANY PRIVATE LIMITED

CIN: U65920MH1995PTC090558

இணையதளம்: www.speelfinance.com

மின்னஞ்சல்: company@speelfinance.com

பதிவு அலுவலகம்: 2,3 சல் காம்ப்ளக்ஸ், சத நாக்பூர் - 440001

அட்டவணை, கடனுக்கான மொத்த செலவு, அனைத்துக் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற முக்கிய கடன் விதிமுறைகளைக் கொண்ட ஒரு முக்கிய தகவல் அறிக்கை (KFS)-ஐ வழங்கும்.

ஏதேனும் கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அது குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

நிறுவனம் அதன் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் செயலியான - Pocketly மூலம் கடன் விண்ணப்பங்களை ஏற்றுக் கொள்கிறது.

அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் நிறுவனத்தின் உள் கடன் கொள்கைகள் மற்றும் மதிப்பீட்டு செயல்முறைகளின்படி மதிப்பீடு செய்யப்படும்.

5. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

நிறுவனம் கடன் வாங்குபவரின் கடன் தகுதி குறித்து முறையான ஆய்வை மேற்கொள்ளும், இது விண்ணப்பத்தின் மீது முடிவெடுப்பதற்கான ஒரு முக்கியமான காரணியாக இருக்கும். இந்த மதிப்பீடு, இது தொடர்பான நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப அமையும்.

அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை அல்லது பிற விவரங்கள் குறித்து, நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு ஆங்கிலத்தில் அல்லது கடன் வாங்குபவரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்டு உறுதிப்படுத்தப்பட்ட மொழியில், எழுத்துப்பூர்வமான ஒப்புதல் கடிதம் மூலம் தெரிவிக்கும். குறிப்பிட்ட அந்த கடிதத்தில், வட்டி கணக்கிடும் முறை அதாவது வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR) கணக்கீடு உட்பட ஆண்டு வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இடம் பெற்றிருக்கும். ஒப்புதல் கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் இணைப்புகளுடன் கூடிய முக்கிய தகவல் அறிக்கை ஆகியவை கடன் அனுமதி/வழங்கப்படும் நேரத்தில் மின்னஞ்சல் மற்றும் SMS மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு பகிரப்படும், மேலும் அவை செயலியில் பதிவிறக்கம் செய்யவும் கிடைக்கும். ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கான வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதலை, மொபைல் OTP அங்கீகாரம் மூலம் ஆவணத்தில் இணைக்கப்படும் டிஜிட்டல் கையொப்பம் வழியாக நிறுவனம் பெறும்; இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கான ஒப்புதலை நிறுவனம் அதன் பதிவுகளில் வைத்திருக்கும்.

தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனான எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்படும்.

6. கடன் வழங்குதல் (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட)

கடன் வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், அது குறித்து நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாக அறிவிப்பு வழங்கும்.

மாற்றங்கள் வருங்கால நடைமுறைக்கு மட்டுமே அமல்படுத்தப்படுவது உறுதி செய்யப்படும்.

ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கடனைத் திரும்பப் பெறுதல் / செலுத்துதலை விரைவுபடுத்துதல் ஆகிய முடிவுகள் கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க இருக்கும்.

7. பொதுவான நிபந்தனைகள்:

கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் கீழ் தவிர, கடன் வாங்குபவர்களின் வணிகத்தில் நிறுவனம் தலையிடாது (கடன் வாங்குபவரால் முன்னதாகத் தெரிவிக்கப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தால் ஒழிய);

கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், அதற்கான ஒப்புதல் அல்லது நிறுவனத்தின் ஏதேனும் ஆட்சேபனை, கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய மாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களை முறையற்ற நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடன் வசூலுக்காக பலப்பிரயோகம் செய்வது போன்ற தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களில் ஈடுபடாது.

8. தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை

நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் தகவல்களின் தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மையைப் பாதுகாப்பதில் உறுதியுடன் உள்ளது மேலும் டிஜிட்டல் தனிநபர் தரவுப் பாதுகாப்புச் சட்டம், 2023 இன் விதிகள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய பிற ஒழுங்குமுறைத் தேவைகள் உட்பட நடைமுறையிலுள்ள சட்டங்களுக்கு இணங்க தனிப்பட்ட தரவைச் செயலாக்கும்.

கடன் வரலாறு, பணம் செலுத்திய பதிவுகளை கடன் தகவல் நிறுவனங்களுடன் பகிர்தல்:

- a) ஒழுங்குமுறை வழிமுறைகள்/வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது நிறுவனத்தின் உள் கொள்கைகளின்படி, கடன் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்துதல் விவரங்கள், கடன் வாங்குபவர்களின் பதிவுகளை நிறுவனம் கடன் தகவல் நிறுவனங்களுடன் பகிரலாம்.
- b) வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் குறித்த தகவல்களை நிறுவனம் பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் கடன் தகவல் நிறுவனங்களுடன் பகிரலாம்:
 - i. வாடிக்கையாளர் தனது தவணைகளைச் செலுத்துவதில் பின் தங்கியிருந்தால்;
 - ii. நிலுவையில் உள்ள தொகை குறித்து எந்தத் தகராறும் இல்லாதபோது;
 - iii. நிலுவைத் தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான எங்களின் முறையான கோரிக்கையைத் தொடர்ந்து வாடிக்கையாளர் பணம் செலுத்தவில்லை என்றால்.
- c) அதே நேரத்தில், நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு CICs-ன் பங்கு குறித்தும், அவர்கள் வழங்கும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் கடன் மதிப்பீடு மற்றும் கடன் பெறும் திறனில் ஏற்படுத்தக்கூடிய தாக்கம் குறித்தும் விளக்குவார்கள்.
- d) வாடிக்கையாளர் தனது அனுமதியை வழங்கியிருந்தால் அல்லது சட்டப்பூர்வ/ஒழுங்குமுறைத் தேவைகள் அவ்வாறு அறிவுறுத்தினாலன்றி, நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் கணக்கு பற்றிய தகவல்களை CICs-க்கு வழங்கும்.
- e) வாடிக்கையாளர் கோரும் பட்சத்தில், CICs-க்கு வழங்கப்பட்ட தொடர்புடைய தகவல்களை நிறுவனம் வழங்கும்.

பிற தகவல்களைப் புகிர்தல்

- a) வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளராகத் தொடராத போதும், அவரது தனிப்பட்ட தகவல்களை நிறுவனம் ரகசியமாகவும் தனிப்பட்டதாகவும் கருதும். மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி மற்றும் பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களில் தவிர, வாடிக்கையாளரின் தரவு அல்லது தகவல்களை நிறுவனம் யாருக்கும் வெளிப்படுத்தாது:
- சட்டத்தால் தேவைப்படும் போது;
 - தகவல்களை வெளிப்படுத்துவது பொதுமக்களுக்கான கடமையாக இருக்கும் போது;
 - தகவல்களை வழங்குவது நிறுவனத்தின் நலனுக்குத் தேவைப்படும் போது;
 - வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நிறுவனத்திற்கு ஒப்புதல் / அனுமதி இருக்கும் போது;
- b) நிறுவனம் தன்னிடமுள்ள வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட பதிவுகளைப் பார்ப்பதற்கான இந்தியச் சட்டங்களின் கீழ் அவருக்குள்ள உரிமைகள் / பொறுப்புகள் குறித்து நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்பார்கள்;
- c) வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக எங்களுக்கு அங்கீகாரம் வழங்காதவரை, நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்தாது.

தரவுத் தக்கவைப்பு

தனிப்பட்ட தரவுகளை அதன் தனியுரிமைக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காகவும், டிஜிட்டல் தனிநபர் தரவுப் பாதுகாப்புச் சட்டம், 2023 உட்பட பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுக்கு இணங்கவும் தேவையான காலம் வரை மட்டுமே நிறுவனம் வைத்திருக்கும்.

பின்வரும் தேவைகளுக்காக நிறுவனம் தனிப்பட்ட தரவை அவசியமான அளவிற்கு வைத்திருக்கும் மற்றும் பயன்படுத்தும்:

- சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை கடமைகளுக்கு இணங்குதல்;
- தகராறுகளைத் தீர்த்தல்; மற்றும்

- அதன் சட்டப்பூர்வ ஒப்பந்தங்கள் மற்றும் கொள்கைகளை அமல்படுத்துதல்.

உள் பகுப்பாய்வு நோக்கங்களுக்காக நிறுவனம் சில பயன்பாட்டுத் தரவுகளையும் வைத்திருக்கலாம். பாதுகாப்பை வலுப்படுத்தவோ, சேவை செயல்பாட்டை மேம்படுத்தவோ அல்லது அத்தகைய தரவுகளை நீண்ட காலத்திற்கு வைத்திருக்க நிறுவனம் சட்டப்பூர்வமாகக் கடமைப்பட்டிருந்தாலோ ஒழிய, இத்தகைய தரவுகள் பொதுவாகக் குறுகிய காலத்திற்கு மட்டுமே வைத்திருக்கப்படும்.

கடன் வாங்குபவர்களின் அடையாளம் மற்றும் முகவரி தொடர்பான பதிவுகளை, கணக்கு தொடங்கும் போதும் மற்றும் வணிக உறவின் போதும் பெறப்பட்டவற்றை, வணிக உறவு முடிந்த பிறகு குறைந்தது ஏழு (7) ஆண்டுகள் வரை அல்லது பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின் கீழ் தேவைப்படும் நீண்ட காலத்திற்கு நிறுவனம் பராமரிக்கும்.

9. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

நிறுவனம் இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் வழிமுறையைக் கொண்டுள்ளது. இத்தகைய வழிமுறை, கடன் வழங்கும் வணிகத்தின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்துத் தகராறுகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்தில் விசாரிக்கப்பட்டுத் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறது. இது குறித்த விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளமான <https://www.speelfinance.com>-ல் வெளியிடப்பட்டுள்ளன; குறை தீர்க்கும் செயல்முறை மற்றும் நிறுவனம் பின்பற்றும் மேல்முறையீட்டு வரிசை தொடர்பான விவரங்களுக்கு இதனைப் பார்க்கலாம்.

நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில், நேர்மையான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடு குறித்து இயக்குநர் குழு அவ்வப்போது ஆய்வு செய்யும். இத்தகைய ஆய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, இயக்குநர் குழுவால் பரிந்துரைக்கப்படும் வழக்கமான இடைவெளிகளில் அவர்களிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக ஏதேனும் குறை/புகார்/கருத்து உள்ள எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் ஆதரவு அல்லது குறை தீர்க்கும் சேனல்களுக்கு எழுதலாம்.

10. வட்டி மற்றும் இதர கட்டணங்கள்

வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நிறுவனம் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு அதிகப்படியான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை வசூலிக்கவில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்த, நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு வட்டி விகிதக் கொள்கையை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது; இது வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளது.

11. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

கடன் கணக்குகளில் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் தொடர்பாக, நிறுவனம் Reserve Bank of India (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025

12. மறுஆய்வு

நேர்மையான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடு குறித்த அவ்வப்போதைய மறுஆய்வு பற்றி நிர்வாகத்திற்குத் தெரிவிக்கப்படும்; மேலும் இத்தகைய மறுஆய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, தேவைப்படும் போது வழக்கமான இடைவெளிகளில் ஆணையத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும். இந்தக் குறியீடு இயக்குநர்கள் குழுவால் ஆண்டுதோறும் மறுஆய்வு செய்யப்படும், மேலும் இது தொடர்பான பிற ஒழுங்குமுறை மாற்றங்கள் அவ்வப்போது இந்தக் குறியீட்டில் புதுப்பிக்கப்படும்.