

கோட்ரெஜ்ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

நியாயமானநடைமுறை
விதிமுறைகள்

பின்னணி

கோட்ரெஜ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ("GFL" அல்லது "நிறுவனம்"), ஒரு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனமாக, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் காலத்திற்கேற்ப திருத்தப்படும் பிற பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகளின் கீழ் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") வெளியிட்ட 'நியாயமான நடைமுறை விதிகள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களை' பின்பற்ற வேண்டியுள்ளது. அதன்படி, இயக்குநர் குழுவின் அனுமதியுடன் நியாயமான நடைமுறை விதிகளை ஏற்றுக்கொள்ள முன்மொழியப்படுகிறது.

நோக்கங்கள்

- வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளுவதில் குறைந்தபட்ச தரங்களை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவிக்க,
- வாடிக்கையாளர் தாம் எதிர்பார்க்கக்கூடிய சேவைகளை சிறப்பாக புரிந்துகொள்ளும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்க,
- வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் நல்லிணக்கமான உறவை ஊக்குவிக்க.

கடன் செயல்முறையில் நியாயமான நடைமுறை விதிகளை கடைப்பிடித்தல்

கடன் வாங்குபவருக்கு அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் அவரது வட்டார மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வழங்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

கடன் விண்ணப்பம்

- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன் வாங்குபவரின் நலனை பாதிக்கும் அவசியமான தகவல்கள் இடம்பெற வேண்டும், இதனால் மற்ற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து கடன் வாங்குபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்,
- கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் குறிப்பிடப்படும்,
- அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெற்றதற்கான ஒப்புக்கை வழங்கும் முறையை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது.
- முன்னுரிமையாக, கடன் விண்ணப்பங்கள் எத்தனை நாட்களில் முடிவு செய்யப்படும் என்ற காலக்கெடுவும் ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்படும்.

கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்

நிறுவனம் பின்வருவனவற்றை செய்யும்:

- அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை மற்றும் ஆண்டு வட்டி விகிதம் மற்றும் அதன் கணக்கீட்டு முறை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும்

நிபந்தனைகளை, அனுமதி கடிதம் அல்லது வேறு வழிமுறைகள் மூலம், கடன் வாங்குபவரின் வட்டார மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும், மேலும் இந்த விதிமுறைகளை கடன் வாங்குபவர் ஏற்றுக்கொண்டதை பதிவில் வைத்திருக்கும்,

- தாமதமான திருப்பிச் செலுத்துதலுக்கான அபராத கட்டணத்தை கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்தில் குறிப்பிடும்,
- கடன் வழங்கும் நேரத்தில் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் அதில் குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களையும் நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் போர்ட்டல் மூலம் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கும்.

நிறுவனம் வசூலிக்கும் வட்டி

- நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு, நிதி செலவு, இலாப வரம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் கொண்டு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொள்ளும், இது கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்க உதவும்,
- நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்க மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுக்கும். இதில் கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான வெளிப்படைத்தன்மை குறித்த நியாயமான நடைமுறை விதிகளின் வழிகாட்டுதல்கள் கவனத்தில் கொள்ளப்படும்,
- வட்டி விகிதம் மற்றும் இடர் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதம் வசூலிப்பதற்கான காரணம் விண்ணப்பப் படிவத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும் மற்றும் அனுமதி கடிதத்தில் தெளிவாக தெரிவிக்கப்படும்,
- வட்டி விகிதம் ஆண்டு விகிதமாக இருக்கும், இதனால் கடன் வாங்குபவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்திருப்பார்,
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கும்,
- வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும்போதெல்லாம் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.

கடன் கணக்குகளில் அபராத கட்டணங்கள்

- கடன் வாங்குபவர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறியதற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'அபராத கட்டணம்' என கருதப்படும், மேலும் முன்பணங்களுக்கு

வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவில் விதிக்கப்படாது,

- அபராத கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது (அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது),
- வட்டி விகிதத்தில் கூடுதல் கூறு எதுவும் இருக்காது,
- முன்பு நிலுவையில் உள்ள அபராத கட்டண தொகையின் மீது கூடுதல் / புதிய அபராத கட்டணங்கள் விதிக்கப்படாது,
- அபராத கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறியதற்கு ஏற்றதாகவும் இருக்கும், மேலும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகையில் பாரபட்சமாக இருக்காது,
- 'வணிகம் அல்லாத நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' வழங்கப்படும் கடன்களில் அபராத கட்டணங்கள், அதே மீறல்களுக்கு தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பொருந்தும் அபராத கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது,
- அபராத கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணம் கடன் ஒப்பந்தத்திலும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / முக்கிய உண்மை அறிக்கையிலும் (KFS) வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும், மேலும் NBFCகளின் இணையதளங்களில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் பிரிவின் கீழ் காட்டப்படும்,
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறியதற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும்போது, கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் பட்சத்தில் நிறுவனம் பொருந்தக்கூடிய அபராத கட்டணங்கள் மற்றும் அதற்கான காரணத்தை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தெரிவிக்கும்.

கடன் வழங்குதல் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

- கடன் வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெரிவிக்கப்பட்ட வழிமுறைகள் மூலம் நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கும்,
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும், மேலும் இது தொடர்பான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்,

- ஒப்பந்தத்தின் கீழ் திருப்பிச் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுவது / முடுக்கிவிடுவது என்ற முடிவு கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க இருக்கும்,
- அனைத்து நிலுவைகளும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டவுடன் அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகை வசூலிக்கப்பட்டவுடன், நிறுவனத்திற்கு கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக இருக்கக்கூடிய வேறு எந்த சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கோரல் இருந்தாலும் தவிர, நிறுவனம் அனைத்து பாதுகாப்புகளையும் வெளியிடும்,
- இத்தகைய தகர்ப்பு உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டும் என்றால், மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் மற்றும் தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை நிறுவனம் பாதுகாப்புகளை தக்கவைத்துக்கொள்ள உரிமை பெற்றிருக்கும் நிபந்தனைகள் குறித்த முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

சம மாதாந்திர தவணை (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களில் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்

- அனுமதி வழங்கும் நேரத்தில் கடன் வாங்குபவருக்கு சாத்தியமான விகித மாற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும், மேலும் வட்டி விகிதம் மீட்டமைக்கப்படும் நேரத்தில் கடன் வாங்குபவருக்கு பின்வரும் விருப்பங்கள் வழங்கப்படும்:
 - EMI அதிகரிப்பு அல்லது
 - கடன் காலம் நீட்டிப்பு அல்லது
 - இரண்டு விருப்பங்களின் கலவை
 - கடன் காலத்தில் எந்த நேரத்திலும் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்துதல்
- இருப்பினும், நிலையான விகிதத்திற்கு மாறும் விருப்பம் நிறுவனத்தின் விருப்பப்படி மற்றும் நடைமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வழங்கப்படலாம்.
- கடன் வாங்குபவர், நிறுவனத்தின் விருப்பப்படி மற்றும் நடைமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, கடன் காலத்தில் எத்தனை முறை வேண்டுமானாலும் வட்டி விகிதங்களை மாற்றிக்கொள்ள அனுமதிக்கப்படலாம். மாற்றம் / மாறுதல் / முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணங்கள் கட்டண அட்டவணைப்படி பொருந்தும்.
- மிதக்கும் வட்டி விகித கடன்களில் கடன் காலம் நீட்டிப்பு எதிர்மறை கடன் தணிப்பில் (negative amortisation) முடியாமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிடப்பட்ட விவரங்களை நிறுவனம் காலாண்டு அடிப்படையில் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கும்.

அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல்

- கடன் கணக்கு முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட / தீர்வு செய்யப்பட்ட பிறகு 30 நாட்களுக்குள் அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிட்டு பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை நீக்கும்.
- கடன் வாங்குபவரின் விருப்பப்படி வீட்டு கிளை அல்லது வேறு எந்த கிளையிலும் சொத்து ஆவணங்களை சேகரிக்கும் விருப்பத்தை நிறுவனம் வழங்கும்.
- அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை திரும்பப் பெறும் காலக்கெடு மற்றும் இடம் நடைமுறை தேதியன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்படும் கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- தனி கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டு கடன் வாங்குபவர்களின் மரணம் என்ற தற்செயல் நிகழ்வை கையாள, சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை திரும்பப் பெறுவதற்கான நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட நடைமுறையை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது. இத்தகைய நடைமுறை வாடிக்கையாளர் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பிற கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன் காட்டப்படும்.
- கடன் முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட / தீர்வு செய்யப்பட்ட பிறகு 30 நாட்களுக்கு அப்பால் அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது தொடர்புடைய பதிவேட்டில் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு தாமதத்திற்கான காரணங்களை தெரிவிக்கும். தாமதம் NBFC-க்கு காரணமாக இருந்தால், நடைமுறை விதிமுறைகளின்படி கடன் வாங்குபவருக்கு இழப்பீடு வழங்கும்.
- அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்கள் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக தொலைந்து போனால் அல்லது சேதமடைந்தால், நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு நகல் / சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களை பெற உதவும் மற்றும் தொடர்புடைய செலவுகளை ஏற்கும், மேலும் நடைமுறை விதிமுறைகளின்படி இழப்பீடும் வழங்கும்.

பொது வழிகாட்டுதல்கள்

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவர் முன்பு வெளிப்படுத்தாத புதிய தகவல் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தால் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவது இருக்காது,
- கடன் வாங்குபவரின் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை கிடைத்தால், நிறுவனத்தின் சம்மதம் அல்லது ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை கிடைத்த தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள்

தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய மாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்,

- கடன் வசூலிப்பில், ஒழுங்கற்ற நேரங்களில் தொடர்ந்து கடன் வாங்குபவர்களை தொந்தரவு செய்வது, கடன் வசூலிப்பிற்கு வலிமை பயன்படுத்துவது போன்ற அதிகப்படியான துன்புறுத்தல் கண்டிப்பாக தடைசெய்யப்பட்டுள்ளது மற்றும் நிறுவனத்தின் நடத்தை விதிகளுக்கு எதிரானது. வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் வாடிக்கையாளர்களுடன் சரியான நடத்தை குறித்த வழக்கமான பயிற்சி ஏற்பாடு செய்யப்படும்,
- நிறுவனம் நிர்ணயிக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின்படி முன்கூட்டிய மூடல் கட்டணங்கள் / முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் அபராதங்களை வசூலிக்கும்.
- நிறுவனம் எந்த நுண்ணிதி கடன் வாங்குபவருக்கும் கடன் வழங்குவதில்லை.

01ஆம் தேதி ஜனவரி 2026க்கு பிறகு முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் அபராதங்கள்

01ஆம் தேதி ஜனவரி 2026 முதல் முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் குறித்த பின்வரும் வழிகாட்டுதல்கள் பொருந்தும்:

அனைத்து **மிதக்கும் வட்டி விகித** கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணங்கள் விதிப்பது தொடர்பான பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களை நிறுவனம் பின்பற்றும்:

(i) கூட்டு கடமையாளர்(கள்) உடன் அல்லது இல்லாமல், வணிகம் அல்லாத நோக்கங்களுக்காக தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் அனைத்து கடன்களுக்கும், நிறுவனம் முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணங்களை விதிக்காது;

(ii) கூட்டு கடமையாளர்(கள்) உடன் அல்லது இல்லாமல், வணிக நோக்கங்களுக்காக தனிநபர்களுக்கும் சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்களுக்கும் (MSEs) வழங்கப்படும் அனைத்து கடன்களுக்கும், ₹50 லட்சம் வரை அனுமதிக்கப்பட்ட தொகை / வரம்பு கொண்ட கடன்களுக்கு நிறுவனம் எந்த முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணங்களையும் விதிக்காது.

- மேற்கண்ட வழிகாட்டுதல்கள் கடன்களை ஓரளவு அல்லது முழுமையாக முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு பயன்படுத்தப்படும் நிதி ஆதாரத்தைப் பொருட்படுத்தாமல் மற்றும் எந்த குறைந்தபட்ச பூட்டு காலமும் இல்லாமல் பொருந்தும்.
- இரட்டை / சிறப்பு விகித (நிலையான மற்றும் மிதக்கும் விகிதத்தின் கலவை) கடன்களுக்கு மேற்கண்ட வழிகாட்டுதல்களின் பொருந்தக்கூடிய தன்மை, முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல்

நேரத்தில் கடன் மிதக்கும் விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்திருக்கும்.

- முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணங்கள் முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தப்படும் தொகையின் அடிப்படையில் இருக்கும்.
- நிறுவனம் தனது வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள் கொள்கையின்படி எந்த ஆதாரத்திலிருந்தும் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக செலுத்தப்படும் எந்த தொகைக்கும் முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்கலாம்.
- நிறுவனம் தன் சொந்த முயற்சியில் முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் நடைபெறும் இடத்தில் எந்த கட்டணமும் விதிக்காது.
- முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணங்கள் பொருந்துமா இல்லையா என்பது அனுமதி கடிதத்திலும் கடன் ஒப்பந்தத்திலும் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும். மேலும், முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) வழங்கப்பட வேண்டிய கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களில், அதுவும் KFS-ல் குறிப்பிடப்படும். இங்கு குறிப்பிட்டபடி வெளிப்படுத்தப்படாத எந்த முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணங்களும் நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படாது.
- நிறுவனம் முன்பு தள்ளுபடி செய்த கட்டணங்கள் / கட்டணங்களை கடன்களை முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் நேரத்தில் பின்னோக்கி விதிக்காது.

இயக்குநர் குழுவின் பொறுப்பு

- நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு புகார்கள் மற்றும் குறைகளை தீர்க்க நிறுவனத்திற்குள் ஒரு குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை வகுத்துள்ளது, இது நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையில் விளக்கப்பட்டுள்ளது.
- இந்த வழிமுறை நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்தில் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.
- இயக்குநர் குழு நியாயமான நடைமுறை விதிகளின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடு குறித்து ஆண்டு மதிப்பாய்வு நடத்தும்.

புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

புகார் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறைக்கான வழிகாட்டுதல்கள் நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுவால் அனுமதிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் கொள்கையில் உள்ளன.

நியாயமான நடைமுறை விதிகளை தெரிவிக்கும் மொழி மற்றும் முறை

நியாயமான நடைமுறை விதிகள் பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் நிறுவன இணையதளம் மூலம் பரப்பப்படுகிறது.

நிறுவனத்தால் உடல் / பார்வை குறைபாடுள்ளவர்களுக்கு கடன் வசதிகள்

- உடல் / பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உட்பட தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் நிறுவனம் குறைபாட்டின் அடிப்படையில் பாரபட்சம் காட்டாது. நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளும் இத்தகைய நபர்களுக்கு பல்வேறு வணிக வசதிகளை பெறுவதில் அனைத்து சாத்தியமான உதவிகளையும் வழங்கும்.
- நிறுவனம் அனைத்து மட்டங்களிலும் ஊழியர்களுக்கு நடத்தப்படும் அனைத்து பயிற்சி திட்டங்களிலும் சட்டம் மற்றும் சர்வதேச மாநாடுகளால் உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்ட மாற்றுத்திறனாளிகளின் உரிமைகளை கொண்ட பொருத்தமான தொகுதியை சேர்க்கும்.
- மேலும், நிறுவனம் ஏற்கனவே அமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் கீழ் மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகளை தீர்ப்பதை உறுதி செய்கிறது.

வேண்டுமென்றே தவறிழைத்தல் (Wilful Default) வழக்கில் உத்தரவாதம் அளிப்பவரின் பொறுப்பு

- ஒரே குழுவில் உள்ள நிறுவனங்கள் வேண்டுமென்றே தவறிழைக்கும் அலகுகளின் சார்பாக வழங்கிய உத்தரவாதங்கள் நிறுவனத்தால் கோரப்படும்போது நிறைவேற்றப்படாவிட்டால், அதே குழுவில் உள்ள அத்தகைய நிறுவனங்களும் வேண்டுமென்றே தவறிழைப்பவர்களாக கருதப்படும்.
- உத்தரவாதம் அளிப்பவர்கள் தொடர்பாக, இந்திய ஒப்பந்தச் சட்டம், 1872-ன் பிரிவு 128-ன்படி, ஒப்பந்தத்தில் வேறுவிதமாக குறிப்பிடப்படாவிட்டால், உத்தரவாதம் அளிப்பவரின் பொறுப்பு முதன்மை கடனாளியின் பொறுப்புக்கு இணையானது. எனவே, முதன்மை கடனாளி திருப்பிச் செலுத்துவதில் தவறிழைக்கும்போது, நிறுவனம் முதன்மை கடனாளிக்கு எதிரான தீர்வுகளை தீர்ந்தாய்வு செய்யாமலேயே உத்தரவாதம் அளிப்பவர் / ஜாமீன்தாருக்கு எதிராக நடவடிக்கை எடுக்க முடியும்.
- எனவே, முதன்மை கடனாளியின் தவறிழைப்பின் காரணமாக நிறுவனம் உத்தரவாதம் அளிப்பவர் மீது கோரிக்கை வைத்திருக்கும் இடத்தில், உத்தரவாதம் அளிப்பவரின் பொறுப்பு உடனடியானது. குறிப்பிட்ட உத்தரவாதம் அளிப்பவர் நிறுவனத்தின் கோரிக்கைக்கு இணங்க மறுத்தால், நிலுவைகளை செலுத்த போதுமான வழிவகைகள்

இருந்தும், அத்தகைய உத்தரவாதம் அளிப்பவரும் வேண்டுமென்றே தவறிழைப்பவராக கருதப்படுவார்.

தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

- தற்போதைய மற்றும் முன்னாள் கடன் வாங்குபவர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமாகவும் கருதப்படும் மற்றும் பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளால் வழிநடத்தப்படும். நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்ட அல்லது வேறுவிதமாக பெறப்பட்ட கடன் வாங்குபவர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்கள் அல்லது தரவை பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களில் தவிர வேறு யாருக்கும், நமது துணை நிறுவனங்கள் உட்பட, வெளிப்படுத்தாது:
 - நிறுவனம் எந்தவொரு சட்டரீதியான அல்லது ஒழுங்குமுறை அமைப்பிற்கும் தகவல் வழங்க வேண்டும் என்று தேவைப்பட்டால் அல்லது வேறு எந்த சட்டத்தின் கீழும் தேவைப்பட்டால்,
 - தகவலை வெளிப்படுத்த பொதுமக்களுக்கு கடமை இருந்தால்,
 - நிறுவனத்தின் நலன்கள் தகவல் வழங்க தேவைப்பட்டால் (எடுத்துக்காட்டாக, மோசடியை தடுக்க). இருப்பினும், சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு யாருக்கும் கடன் வாங்குபவர் அல்லது கடன் வாங்குபவரின் கணக்குகள் (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) பற்றிய தகவல் வழங்குவதற்கான காரணமாக இது பயன்படுத்தப்படாது,
 - கடன் வாங்குபவர் நிறுவனத்தை தனது குழு / துணை / நிறுவனங்கள் அல்லது நிறுவனங்கள் அல்லது குறிப்பாக ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட எந்தவொரு நபர் / நிறுவனத்திற்கும் அத்தகைய தகவல் வழங்க அங்கீகரித்திருந்தால்,
 - கடன் வாங்குபவரைப் பற்றி குறிப்பு வழங்குமாறு கேட்கப்பட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன் அவரது / அவளது எழுத்துப்பூர்வ அனுமதி பெறப்படும்,
 - GFL தன்னிடம் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தனது உரிமைகளின் அளவை இணையதளத்தில் கிடைக்கும் தனியுரிமை கொள்கை மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும்,
 - நிறுவனம் உட்பட யாரும் வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அங்கீகரிக்காவிட்டால் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை பயன்படுத்தாது.

டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் (DLP) மூலம் வழங்கப்படும் கடன் வசதிகள்

கடன் வாங்குபவர்களை கண்டறிவதற்கும் / நிறுவனங்களை வகுப்பதற்கும் DLP மூலம் வழங்கப்படும் கடன்களுக்கு, நிறுவனம் பின்வரும் வழிமுறைகளை பின்பற்றும்:

- முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும்,
- முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் தாங்கள் யாரது சார்பாக வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பு கொள்கிறார்கள் என்ற நிறுவனத்தின் பெயரை வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே வெளிப்படுத்துமாறு வழிகாட்டப்படும்,
- அனுமதி வழங்கப்பட்ட உடனே ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் செயல்படுத்தப்படுவதற்கு முன்பு, அனுமதி கடிதம் நிறுவனத்தின் கடிதத்தாளில் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்,
- கடன் வழங்கும் / அனுமதி வழங்கும் நேரத்தில் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் அதில் குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களும் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கப்படும்,
- நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மீது பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்படும்,
- நிறுவனம் தனது குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை புதுப்பித்து அதில் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளத்தையும் சேர்க்கும்.

கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS)

- நிறுவனம் / நிறுவனங்களின் குழு மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு இடையேயான கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய உண்மைகள் என்பது கடன் வாங்குபவருக்கு தகவலறிந்த நிதி முடிவை எடுக்க உதவுவதற்கு தேவையான அடிப்படை தகவல்களை பூர்த்தி செய்யும் சட்டரீதியாக முக்கியமான மற்றும் தீர்மானிக்கும் உண்மைகளாகும்.
- முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) என்பது கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய உண்மைகளின் அறிக்கையாகும், இது நவம்பர் 28, 2025 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025-ல் விவரிக்கப்பட்ட தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்தில் எளிய மற்றும் புரிந்துகொள்ள எளிதான மொழியில் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படுகிறது.
- நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தை செயல்படுத்துவதற்கு முன்பு தகவலறிந்த கருத்தை எடுக்க உதவ அனைத்து சாத்தியமான கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் அனுமதி கடிதத்துடன் KFS வழங்கும். KFS அத்தகைய கடன் வாங்குபவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில்

எழுதப்படும். KFS-ன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு விளக்கப்படும் மற்றும் அவர் / அவள் புரிந்துகொண்டதாக ஒப்புக் கொள்ளப்படும்.

- KFS-ல் கடன் எண் (தனித்துவமான முன்மொழிவு எண்) இருக்கும் மற்றும் ஏழு நாட்கள் அல்லது அதிகமான காலம் கொண்ட கடன்களுக்கு குறைந்தபட்சம் மூன்று வேலை நாட்கள் மற்றும் ஏழு நாட்களுக்கும் குறைவான காலம் கொண்ட கடன்களுக்கு ஒரு வேலை நாள் செல்லுபடியாகும் காலம் இருக்கும்.
- செல்லுபடியாகும் காலம் என்பது நிறுவனம் KFS வழங்கிய பிறகு கடன் வாங்குபவருக்கு கடனின் விதிமுறைகளை ஒப்புக்கொள்ள கிடைக்கும் காலத்தை குறிக்கிறது. செல்லுபடியாகும் காலத்தில் கடன் வாங்குபவர் ஒப்புக்கொண்டால் KFS-ல் குறிப்பிடப்பட்ட கடனின் விதிமுறைகளால் நிறுவனம் கட்டுப்படும்.
- வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR) என்பது வட்டி விகிதம் மற்றும் கடன் வசதியுடன் தொடர்புடைய அனைத்து பிற கட்டணங்கள் உட்பட கடன் வாங்குபவருக்கான கடனின் வருடாந்திர செலவாகும், இது KFS-ல் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- காப்பீட்டு கட்டணங்கள், சட்ட கட்டணங்கள் போன்ற மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களின் சார்பாக நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து உண்மையான அடிப்படையில் வசூலிக்கும் கட்டணங்கள் APR-ன் ஒரு பகுதியாக இருக்கும் மற்றும் தனியாக வெளிப்படுத்தப்படும். NBFC இத்தகைய கட்டணங்களை வசூலிப்பதில் ஈடுபட்டிருக்கும் அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும், ஒவ்வொரு செலுத்துதலுக்கும் ரசீதுகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் நியாயமான காலத்திற்குள் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- KFS-ல் குறிப்பிடப்படாத எந்த கட்டணங்கள், கட்டணங்கள் போன்றவையும் கடன் வாங்குபவரின் வெளிப்படையான சம்மதம் இல்லாமல் கடனின் காலத்தில் எந்த கட்டத்திலும் நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படாது.
- KFS கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக காட்டப்படும் சுருக்கப் பெட்டியாகவும் சேர்க்கப்படும்.

இயற்கை சீற்றம் பாதிக்கப்பட்ட பகுதிகளில் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல்வேறு கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை தள்ளுபடி / குறைப்பு

நிறுவனம் தனது முழு விருப்பப்படி, பொருந்தக்கூடிய DOP-ன்படி கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை தள்ளுபடி / குறைப்பு போன்ற நிவாரண நடவடிக்கைகளை வழங்கலாம்.

விதிகளின் மதிப்பாய்வு

- விதிகள் இயக்குநர் குழுவால் ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.
- இயக்குநர் குழு எந்த நேரத்திலும் கொள்கையின் முழுமையையோ அல்லது எந்தவொரு பகுதியையோ மாற்றலாம் அல்லது திருத்தலாம்.
- நியாயமான நடைமுறை விதிகளுடன் இணக்கம் குறித்த அறிக்கை ஆண்டு அடிப்படையில் இயக்குநர் குழுவிற்கு வழங்கப்படும்.
- குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த அரையாண்டு அறிக்கை இயக்குநர் குழுவிற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.

-----***-----