



## SATIN Creditcare Network Limited

### Document Control

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Document Name</b>             | <b>Policy on Fair Practices Code (FPC)</b>      |
| <b>Document Reference Number</b> | 19  |
| <b>Version Number</b>            | 6.2   |
| <b>Created by</b>                | Pravupada Pandit, Saurabh Mishra, Binayak Lenka |
| <b>Reviewed by</b>               | Vikas Umrao                                     |
| <b>Approved by</b>               | Anil Kwatra, Dhiraj Jha                         |
| <b>Date of Board Approval</b>    | 22/03/2024                                      |
| <b>Effective From</b>            | 01/04/2024                                      |

### Revision History

| Date       | Version | Description (First Release/Revision) | Created by                  | Reviewed by  | Approved by                               | Board Approval |
|------------|---------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------|---|----------------|
| 15/02/2024 | 6.2     | Policy on Fair Practices Code        | Pravupada, Saurabh, Binayak | Vikas Umrao  | Anil Kwatra, Dhiraj Jha                   | 22/03/2024     |
| 23/03/2023 | 6.1     | Policy on Fair Practices Code        | Pravupada, Shalini          | Vikas Umrao  | Anil Kwatra, Dhiraj Jha                   | 27/03/2023     |
| 21/03/2022 | 6.0     | Policy on Fair Practices Code        | Bhawna, Shalini, Prashant   | Divyam Gupta | K<br>Thangaraju, Divakar Jha, Anil Kwatra | 23/03/2022     |



### Statement of Confidentiality

This document is confidential in nature and contains information that is proprietary and confidential to Satin Creditcare Network Limited (SCNL) which shall not be disclosed outside SCNL, transmitted, or duplicated, used in whole or in part for any purpose other than its intended purpose. Any use or disclosure in whole or in part of this information without explicit written permission of Satin Creditcare Network Ltd is prohibited.

Classification | INTERNAL



சாடின் கிரெடிட்கேர் நெட்வொர்க் லிமிடெட்டின் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (FPC).

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஒரு சுற்றறிக்கையை வெளியிட்டுள்ளது. RBI/2011-12/470 DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 மார்ச் 26, 2012 தேதியிட்ட நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (FPC) தொடர்பான அனைத்து NBFCக்களும் கடன் வழங்கும் வணிகத்தைச் செய்ய வேண்டும். Satin Creditcare Network Ltd (Company) இல் உள்ள நாங்கள், கட்டுப்பாட்டாளரால் வழங்கப்பட்ட உத்தரவின்படி கூறப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைகளுக்கு இணங்க உறுதியூண்டுள்ளோம். RBI/DNBR/2016-17/45 முதன்மை திசையின்படி நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு ஆவணம் மேலும் புதுப்பிக்கப்பட்டது. . PD. 008/03.10.119/2016-17 தேதி செப்டம்பர் 01, 2016,

வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அமைப்பு ரீதியாக முக்கியமான டெபாசிட் எடுக்காத நிறுவனம் மற்றும் டெபாசிட் எடுக்கும் நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) திசைகள், 2016 இன் படி நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு மேலும் புதுப்பிக்கப்பட்டது.

சமீபத்திய RBI சுற்றறிக்கையின்படி, முதன்மை திசை - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (நுண்நிதி கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) திசைகள், 2022 சுற்றறிக்கை, எண். RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 சிறுநிதி கடன் வாங்குபவர்களிடம் நடத்தைக்கான கூடுதல் வழிகாட்டுதல்களைக் குறிப்பிட்டுள்ளது.

நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு பின்வருமாறு:

A (I) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

a) அ) கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.



- b) கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் அவசியமான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும், இதனால் மற்ற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு, கடனாளியால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவம் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களைக் குறிக்கும்.
- c) நிறுவனம் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும் முறையை உருவாக்க வேண்டும். முன்னுரிமை, கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் என்பதும் ஒப்புதலையில் குறிப்பிடப்படும்.
- d) SCNL ஒரு வருங்கால கடன் வாங்குபவருக்கு விலை நிர்ணயம் தொடர்பான தகவல்களை தரப்படுத்தப்பட்ட எளிமைப்படுத்தப்பட்ட தாள் ஒன்றில் வெளியிடும். SCNL மற்றும்/ அல்லது அதன் பங்குதாரர்/ முகவரால் கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்படும் எந்தவொரு கட்டணமும் உண்மைத் தாளில் வெளிப்படையாக வெளியிடப்படும். உண்மைத் தாளில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படாத எந்தத் தொகையும் கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்படாது.

(II) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

நிறுவனம் கடன் வாங்கியவருக்குப் புரியும் வடமொழியில், கடன் வாங்கியவருக்கு ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, கடன் தொகையை, ஆண்டு வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்கியவர் தனது பதிவில் ஏற்றுக்கொள்வது. நிறுவனம் தனது கடனாளிகளிடமிருந்து தாமதமான பணம் செலுத்துவதற்கு அபராத வட்டி எதுவும் வசூலிக்காது. ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாகச் செலுத்துவதற்கான அபராதம், முழு கடன் தொகையின் மீதும் அல்லாமல், காலாவதியான தொகைக்கு விதிக்கப்படும், மேலும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள

தடிமனான கடிதங்கள் மூலம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அது தெரிவிக்கப்படும்.

கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளும் விதத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகலுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் கடன்களை அனுமதிக்கும் / வழங்கும் நேரத்தில் வழங்க வேண்டும்.

(III) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

a) கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் வகையில், கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் வகையில், கடன் வாங்குபவருக்கு, கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணம் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அந்த நிறுவனமானது வட்டியில் ஏற்படும் மாற்றங்களை உறுதி செய்யும். விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே பாதிக்கப்படும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது

b) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறன் திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.

c) நிறுவனம் பெற்ற கடன்களுக்கு எதிராக ஏதேனும் பாதுகாப்பை ஏற்றுக்கொண்டால், அது அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திரும்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடனைத் திரும்பப் பெறும்போது விடுவிக்கப்படும். கடன் வாங்குபவர். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு

(III) பொது



- a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்க வேண்டும் (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள், எங்கள் கவனத்திற்கு வராத வரை).
- b) கடனாளியின் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- c) SCNL ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சியின் பணியாளர்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) முறையற்ற நடத்தைக்கு SCNL பொறுப்பேற்க வேண்டும் மற்றும் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு சரியான நேரத்தில் குறை தீர்க்கும். வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு பணியாளர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- d) வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பின் ஒரு நடவடிக்கையாகவும், வங்கிகள் மற்றும் NBFC களில் கடன் வாங்குபவர்கள் பல்வேறு கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்துவது தொடர்பாக ஒரே சீரான தன்மையைக் கொண்டு வருவதற்காக, NBFC கள், அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து மிதக்கும் விகிதக் கடன்களுக்கும் முன்கூட்டியே கட்டணம் / முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்கக்கூடாது என்று அறிவுறுத்தப்படுகிறது. தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு SCNL வழங்கும் கடன்களுக்கு முன்பணம் செலுத்தும் அபராதம் எதுவும் இருக்காது. ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாகச் செலுத்துவதற்கான அபராதம், முழு கடன் தொகையின் மீதும் அல்லாமல், காலாவதியான தொகைக்கு விதிக்கப்படும்.



#### (IV) இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

இது சம்பந்தமாக எழும் சர்ச்சைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வகுத்துள்ளது. அத்தகைய பொறிமுறையானது, நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும். நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்வதற்கும் இயக்குநர்கள் குழு வழங்க வேண்டும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை, வாரியத்தால் பரிந்துரைக்கப்படும்படி, சீரான இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

#### (V) குறை தீர்க்கும் அலுவலர்

a) செயல்பாட்டு மட்டத்தில், நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, அதன் கிளைகள்/வணிகம் நடைபெறும் இடங்களில் பின்வரும் தகவல்களை முக்கியமாகக் காண்பிக்க வேண்டும்: நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக பொதுமக்கள் அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி / மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி).

#### (V) நோடல் அதிகாரி/ முதன்மை நோடல் அதிகாரி

வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ரிசர்வ் வங்கியின் ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ், 2018-ன் கீழ் உள்ளதால், நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையை ஆர்பிஐ குறைதீர்க்கும் பொறிமுறையை புதுப்பித்து, ஆர்பிஐ ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களை





உள்ளடக்கி, திட்டத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட வழிகாட்டுதலின்படி நோடல் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமிக்க வேண்டும். . இது நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்படும்

(VI) NBFCகளால் விதிக்கப்படும் அதிக வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

a) நிறுவனத்தின் வாரியமானது நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொள்ள வேண்டும் மற்றும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிக்க வேண்டும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்பப் படிவத்தில் வெளிப்படுத்தப்பட்டு அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

b) வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாளில் வெளியிடப்படும். அவ்வாறு வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

c) வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும். வட்டி விகிதத்தில் அல்லது வேறு ஏதேனும் கட்டணத்தில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், கடன் வாங்குபவருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் இந்த மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கு மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும்.

(VI) NBFCகள் வசூலிக்கும் அதிகப்படியான வட்டி பற்றிய புகார்கள்





நிறுவனம் அதிகப்படியான விகிதங்களை வசூலிக்காது மற்றும் அதன் கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து நிறுவனம் வசூலிக்கும் விகிதங்கள் நடைமுறையில் உள்ள சந்தை நிலைமைகள், நிதியின் செலவு, இயக்க செலவுகள் மற்றும் கட்டுப்பாட்டாளரின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டதாக இருக்கும். நிறுவனத்தின் வாரியமானது வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை அமைக்கும். இது சம்பந்தமாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான வெளிப்படைத்தன்மை பற்றி நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டில் சுட்டிக்காட்டப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் பார்வையில் வைக்கப்பட வேண்டும்.

B. மேலே உள்ள பொதுவான கொள்கைகளுக்கு கூடுதலாக, நிறுவனம் அதன் கடன் வணிகம் மற்றும் ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பிற்கு குறிப்பிட்ட பின்வரும் நியாயமான நடைமுறைகளை பின்பற்ற வேண்டும்.

i. நான். பொது

a) நிறுவன அலுவலகம், பிராந்திய மற்றும் கிளை வளாகங்கள் உட்பட அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் உள்ளூர் மொழியில் FPC காண்பிக்கப்படும். பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக இது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வைக்கப்படும்.

b) வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கான அதன் உறுதிப்பாட்டை வெளிப்படுத்தும் வகையில், வட்டார மொழியில் அறிக்கை வெளியிடப்பட்டு, நிறுவனத்தால் அதன் வளாகத்திலும் கடன் அட்டைகளிலும் காட்டப்படும்.

c) வருமானம், செலவுகள் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் தற்போதைய கடன் குறித்து தேவையான விசாரணைகளை மேற்கொள்ள களப்பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும்.



d) கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஏதேனும் பயிற்சி அளிக்கப்பட்டால், அது இலவசமாக வழங்கப்படும். அத்தகைய பயிற்சியை வழங்க களப்பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படுவதோடு, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கடன் I இதர தயாரிப்புகள் தொடர்பான செயல்முறை மற்றும் அமைப்புகளை முழுமையாக அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.

e) பயனுள்ள வட்டி விகிதம் மற்றும் நிறுவனத்தால் அமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் முறை ஆகியவை அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் அது வெளியிடும் இலக்கியங்களிலும் (வழக்கமான மொழியில்) மற்றும் அதன் இணையதளத்தில் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.

f) RBI இன் KYC வழிகாட்டுதல்கள் இணங்க வேண்டும். கடனாளிகளின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை உறுதி செய்ய உரிய விடாமுயற்சி மேற்கொள்ளப்படும்.

g) கடன் அல்லாத தயாரிப்புகளை வழங்குவது கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்க வேண்டும் மற்றும் அத்தகைய தயாரிப்புகளுக்கான கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே கடன் வாங்கியவருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

h) அனைத்து தடைகள் மற்றும் கடன்களை வழங்குதல் ஆகியவை ஒரு மைய இடத்தில் மட்டுமே செய்யப்பட வேண்டும் மற்றும் இந்த செயல்பாட்டில் ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட தனிநபர்கள் ஈடுபட வேண்டும். கூடுதலாக, வழங்கல் செயல்பாட்டின் நெருக்கமான மேற்பார்வை இருக்க வேண்டும்

i) கடனுக்கு விண்ணப்பிப்பதற்கான நடைமுறை சிக்கலானதாக இல்லை என்பதையும், முன்கூட்டியே நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரக் கட்டமைப்பின்படி கடன் வழங்கப்படுவதையும் உறுதிசெய்ய போதுமான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்பட வேண்டும்

ii. குழு கடன் விண்ணப்பப் படிவம் / கடன் அட்டையில் வெளிப்படுத்துதல்



a) நிறுவனம் போர்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட, நிலையான கடன் ஒப்பந்தத்தின் படிவத்தைக் கொண்டிருக்க வேண்டும். கடன் ஒப்பந்தம் வட்டார மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

b) கடன் ஒப்பந்தத்தில் பின்வருபவை வெளிப்படுத்தப்படும்.

1. கடனுக்கான அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்,

2. கடனுக்கான விலை நிர்ணயம் குறித்த கொள்கையில்

தனித்தனியாக வழங்கப்பட்டுள்ளது.

3. ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாகச் செலுத்துவதற்கான அபராதம்,

முழு கடன் தொகையின் மீதும் அல்லாமல், காலாவதியான

தொகைக்கு விதிக்கப்படும்.

4. கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து பாதுகாப்பு வைப்பு/மார்ஜின் எதுவும் வசூலிக்கப்படவில்லை,

5. கடனை வழங்குவதற்கும் முதல் தவணையை திருப்பிச் செலுத்தும்

தேதிக்கும் இடைப்பட்ட கால அவகாசம்.

6. கடன் வாங்குபவரின் தரவுகளின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும் என்ற உத்தரவாதம்.

c. கடன் அட்டை பின்வரும் விவரங்களைப் ரதிபலிக்கும்:

1. பயனுள்ள வட்டி விகிதம் (ROI) வசூலிக்கப்படுகிறது

2. கடனுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள மற்ற அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

3. பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி டிஸ்சார்ஜ் உட்பட

அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களின் நிறுவனத்தால் கடன்

வாங்கியவர் மற்றும் ஒப்புக்கொள்ளுபவரின் அளவில் அடையாளம் காணும் தகவல்.

4. கடன் அட்டை நிறுவனத்தால் அமைக்கப்பட்டுள்ள குறை தீர்க்கும் முறையை முக்கியமாகக் குறிப்பிட வேண்டும்

மேலும் நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண்

5. கடன் அல்லாத பொருட்கள் கடன் வாங்குபவர்களின் முழு

ஒப்புதலுடன் இருக்க வேண்டும் மற்றும் கட்டண அமைப்பு கடன்

அட்டையிலேயே தெரிவிக்கப்படும்.

6. கடன் அட்டையில் உள்ள அனைத்து உள்ளீடுகளும் வடமொழி

மொழியில் இருக்க வேண்டும்.



iii மீட்புக்கான கட்டாயமற்ற முறைகள்

a) மீட்பு பொதுவாக ஒரு மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் மட்டுமே செய்யப்பட வேண்டும். 2 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் கடன் வாங்கியவர் மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் ஆஜராகத் தவறினால் மட்டுமே, அவர் வசிக்கும் இடத்தில் அல்லது பணிபுரியும் இடத்தில் களப் பணியாளர்கள் மீட்க அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.

b) களப் பணியாளர்கள் மற்றும் அவர்களின் ஆட்சேர்ப்பு, பயிற்சி மற்றும் மேற்பார்வைக்கான அமைப்புகளின் நடத்தை விதிகள் தொடர்பாக வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கை நடைமுறையில் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். நிறுவனம் களப்பணியாளர்களுக்குத் தேவையான குறைந்தபட்ச தகுதிகளை வகுத்து, வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதற்குத் தேவையான பயிற்சிக் கருவிகளைக் கண்டறிந்து வைத்திருக்க வேண்டும். களப் பணியாளர்களுக்கான பயிற்சியானது, கடன் வாங்குபவர்களிடம் முறைகேடான அல்லது கட்டாயக் கடன் வசூல் I மீட்பு நடைமுறைகளைப் பின்பற்றாமல், தகுந்த நடத்தையை வளர்ப்பதற்கான திட்டங்களை உள்ளடக்கும்.

c) ஊழியர்களுக்கான இழப்பீட்டு முறைகள், திரட்டப்பட்ட கடன்களின் எண்ணிக்கை மற்றும் வசூலிக்கும் விகிதத்தை விட, சேவை மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் திருப்திக்கு அதிக முக்கியத்துவம் கொடுக்க வேண்டும். களப் பணியாளர்கள் நடத்தை விதிகளுக்கு இணங்காத வழக்குகளிலும் அபராதம் விதிக்கப்படும். பொதுவாக, உணர்திறன் வாய்ந்த பகுதிகளில் மீட்புக்கு பணியாளர்கள் மற்றும் அவுட் சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட மீட்பு முகவர்கள் மட்டுமே பயன்படுத்தப்படுவார்கள்.

d) கடனை திருப்பிச் செலுத்துதல் தொடர்பான சிரமங்களை எதிர்கொள்ளும் கடனாளிகளை அடையாளம் காணவும், அத்தகைய கடன் வாங்குபவர்களுடன் ஈடுபடவும், அவர்களுக்குத் தேவையான



உதவித்தொகையைப் பற்றி அவர்களுக்குத் தேவையான வழிகாட்டுதலையும் SCNL கொண்டுள்ளது. இந்த பொறிமுறையின் விவரங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் வழங்கும் நேரத்தில் வழங்கப்படும்.

e) கடன்களை திரும்பப் பெறுவது தொடர்பான வழிகாட்டுதல்களை SCNL பின்பற்றும். கடனாளிகள் & RE உடன் பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட மையமாக நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் மீட்பு நடக்கும் (கடன் வாங்கியவர் இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தொடர்ச்சியான சந்தர்ப்பங்களில் மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் தோன்றத் தவறினால், வீட்டு வாசலில் திரும்பப் பெறலாம்). SCNL மீட்பை நோக்கிய கடுமையான முறைகளில் ஈடுபடாது.

மேற்கூறியவற்றின் பொதுவான பயன்பாட்டைக் கட்டுப்படுத்தாமல், பின்வரும் நடைமுறைகள் கடுமையானதாகக் கருதப்படும்:

☒ அச்சுறுத்தும் அல்லது தவறான மொழியைப் பயன்படுத்துதல்

☒ கடனாளியை தொடர்ந்து அழைப்பது மற்றும்/ அல்லது கடனாளியை காலை 9:00 மணிக்கு முன் மற்றும் மாலை 6:00 மணிக்குப் பிறகு அழைப்பது.

☒ கடன் வாங்கியவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துதல்

☒ கடன் வாங்குபவர்களின் பெயரை வெளியிடுதல்

☒ கடனாளி அல்லது கடன் வாங்குபவரின் குடும்பம்/சொத்துக்கள்/ நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிப்பதற்காக வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்துதல் அல்லது அச்சுறுத்தல்

☒ கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததால் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்கியவரை தவறாக வழிநடத்துதல்

iii வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு முயற்சிகள்

a) ஜேஎல்ஜியை உருவாக்குவதில் தொழில்முறை உள்ளீடுகளுக்கு அதிக வளங்கள் ஒதுக்கப்படுவதையும், குழுக்களை உருவாக்கிய பிறகு திறன் மேம்பாடு மற்றும் அதிகாரமளிப்பதற்கான பொருத்தமான பயிற்சி மற்றும் திறன் மேம்பாட்டு நடவடிக்கைகளையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.



b) பி. நிறுவனம் அதன் கடன் வழங்கும் செயல்பாட்டில் விவேகமாகவும் பொறுப்பாகவும் இருக்க வேண்டும், மேலும் அதன் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வீணான வெளிப்படையான நுகர்வு அபாயங்கள் குறித்து கற்பிக்க வேண்டும். மேற்கூறிய செயல்பாட்டில் ஏதேனும் குறைபாடு இருந்தால், சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்கள் மீது கடுமையான ஒழுங்கு நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

சிஓஓ தலைமை - செயல்முறை மற்றும் கொள்கை தலைமை - செயல்பாட்டு றப்பு & புதுமை

| Name        | Designation                              | Signature |
|-------------|--|-----------|
| Anil Kwatra | Head-Operational Excellence & Innovation |           |
| Dhiraj Jha  | Chief Risk Officer                       |           |