



SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC) - Tamil
Document Reference Number	17
Version Number	6.3
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao
Approved by	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Kumar Gupta
Effective From	01/04/2025

Revision History

Date	Version	Description (First Release/Revision)	Created By	Reviewed by	Approved by	Board Approval
10/12/2024	6.3	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Gupta	12/03/2025
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 Thangaraju, Divakar Jha, Anil Kwatra	23/03/2022

இரகசியத்தன்மை அறிக்கை

இந்த ஆவணம் இயற்கையில் ரகசியமானது மற்றும் Satin கிரெடிட்கேர் நெட்வொர்க் லிமிடெட் (SCNL) க்கான தனியுரிமை மற்றும் இரகசியமான தகவல்களைக் கொண்டுள்ளது, இது SCNL க்கு வெளியே வெளியிடப்படவோ, அனுப்பப்படவோ அல்லது நகலெடுக்கப்படவோ, அதன் நோக்கம் தவிர வேறு எந்த நோக்கத்திற்காகவும் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ பயன்படுத்தப்படவோ கூடாது. Satin கிரெடிட்கேர் நெட்வொர்க் Ltd இன் வெளிப்படையான எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியின்றி இந்தத் தகவலை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ பயன்படுத்துவது அல்லது வெளிப்படுத்துவது தடைசெய்யப்பட்டுள்ளது.

அறிமுகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) 26 மார்ச் 2012 அன்று சுற்றறிக்கை எண். RBI/2011-12/470 ஐ வெளியிட்டது, இது கடன் வழங்குவதில் ஈடுபட்டுள்ள அனைத்து வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கும் (NBFCs) நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை (FPC) கோட்டுக் காட்டுகிறது. 1 செப்டம்பர் 2016 தேதியிட்ட RBI இன் முதன்மை வழிகாட்டல் DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 இன் படி FPC ஆவணம் புதுப்பிக்கப்பட்டது, இது அமைப்பு ரீதியான முக்கியமான NBFC களுக்கான 2016 வழிகாட்டல்களின்படி மேலும் திருத்தப்பட்டது.

சிறு நிதிக் கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறைக் கட்டமைப்பின் (2022) சமீபத்திய RBI சுற்றறிக்கையின்படி, சிறுநிதி கடன் வாங்குபவர்களுக்கான நடத்தைக்கான கூடுதல் வழிகாட்டுதல்கள் வழங்கப்பட்டுள்ளன. RBI ஆனது 2023 ஆம் ஆண்டில் அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை (SBR) கட்டமைப்பையும் அறிமுகப்படுத்தியது, இது NBFC களை அளவு, செயல்பாடு மற்றும் இடர் சுயவிவரத்தின் அடிப்படையில் வகைப்படுத்தி, மிகவும் வடிவமைக்கப்பட்ட ஒழுங்குமுறை அணுகுமுறைக்காக வகைப்படுத்துகிறது.

Satin கிரெடிட் கேர் நெட்வொர்க் Ltd (நிறுவனம்) இந்த வழிகாட்டுதல்களைக் கடைப்பிடிக்க உறுதிபூண்டுள்ளது. Satin கிரெடிட் கேர் நெட்வொர்க் லிமிடெட் (SCNL) ஏற்றுக்கொண்ட நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடுகள் கீழே உள்ளன:

1. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- **கடன் விண்ணப்பத் தகவல்:** கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடனாளியின் வட்டியைப் பாதிக்கும் தேவையான அனைத்துத் தகவல்களும் இருக்கும். கடன் வாங்குபவர்கள் மற்ற NBFC கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடுகளைச் செய்து, தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுப்பதை இது உறுதி செய்கிறது. விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களையும் படிவம் குறிப்பிடும்.
- **ஒப்புக் கொள்ளு முறை:** அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களின் ரசீதை ஒப்புக்கொள்ளும் முறையையும் SCNL செயல்படுத்தும். கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் செயல்படுத்தப்படும் என்பதையும் ஒப்புக் கொள்ளு குறிப்பிடும்.
- **விலை நிர்ணயம்:** வருங்கால கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தரப்படுத்தப்பட்ட, எளிமைப்படுத்தப்பட்ட தாள்களில் விலை நிர்ணயம் தொடர்பான தகவல்களை SCNL வழங்கும். SCNL மற்றும்/அல்லது அதன் கூட்டாளர்கள்/முகவர்களால் வசூலிக்கப்படும் எந்தவொரு கட்டணமும் உண்மைத் தாளில் (KFS) வெளிப்படையாக வெளியிடப்படும். உண்மைத் தாளில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படாத எந்தத் தொகையும் கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்படாது.

ஆவண வகைப்பாடு: **உள்** | பதிப்பு: **6.3** | செயல்முறை மற்றும் கொள்கை

2. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- **கடன் விதிமுறைகளின் தகவல்தொடர்பு:** SCNL அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை மற்றும் அதன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதன் விண்ணப்ப முறை உட்பட, கடன் வாங்குபவருக்கு வடமொழி அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும். இது அனுமதி கடிதம் அல்லது பிற வழிகளில் செய்யப்படும், மேலும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்கியவர் ஏற்றுக்கொண்டது பதிவு செய்யப்படும்.
- **அபராத வட்டி மற்றும் அபராதங்கள்:** தாமதமான பணம் செலுத்துவதற்கு SCNL அபராத வட்டி வசூலிக்காது. காலதாமதமாகப் பணம் செலுத்துவதற்கான எந்தவொரு அபராதமும் காலாவதியான தொகைக்கு மட்டுமே பயன்படுத்தப்படும், முழு கடன் தொகைக்கும் அல்ல. இது கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள கடனாளிகளுக்கு தடித்த எழுத்துக்களில் தெரிவிக்கப்படும்.
- **கடன் ஒப்பந்த ஆவணம்:** கடன் ஒப்புதல்/வழங்கல் நேரத்தில், ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, முன்னுரிமையாக உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் SCNL வழங்கும்.

3. கடன்களை வழங்குதல் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

- **மாற்றங்களின் அறிவிப்பு:** SCNL, கடன் வாங்குபவருக்கு, கடன் வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்து, உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ தெரிவிக்கும். இந்த மாற்றங்கள் எதிர்கால நோக்கில் செயல்படுத்தப்படும், மற்றும் இந்த நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும். ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது திரும்பப்பெறுதல் அல்லது செயல்திறன் விரைவுபடுத்துதல் போன்ற எந்தவொரு முடிவும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.
- **பாதுகாப்பு வெளியீடு:** கடனுக்கான எந்தவொரு பாதுகாப்புப் பத்திரங்களையும் SCNL ஏற்றுக்கொண்டால், அது 30 நாட்களுக்குள் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் முழுமையாகச் செலுத்திய பிறகு அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகையைத் தீர்த்த பிறகு திருப்பித் தரப்படும். இது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக SCNL கொண்டிருக்கும் வேறு ஏதேனும் கோரிக்கைக்கான எந்தவொரு சட்டப்பூர்வமான பொறுப்பு அல்லது உரிமைக்கும் உட்பட்டது. செட்-

ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் பற்றிய முழு விவரங்களும், தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் வரை அல்லது செலுத்தப்படும் வரை SCNL பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் உரிமை கோருகிறது என்பதும் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிக்கப்படும். தற்போது SCNL எந்தவொரு கடனுக்கும் எதிராக எந்த பிணையம்/பாதுகாப்பு லாபம்/வரம்பையும் எடுப்பதில்லை.

4. பொது

- **குறுக்கீடு செய்யாதது:** கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை SCNL தவிர்க்கும். கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள் நம் கவனத்திற்கு வரும் சூழ்நிலைகளும் இதில் அடங்கும்.
- **கணக்குப் பரிமாற்றக் கோரிக்கைகள்:** கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து தங்கள் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையைப் பெற்றவுடன், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் SCNL அதன் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபணையை தெரிவிக்கும். அத்தகைய மாற்றங்கள் சட்டத்தின்படி வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி நடத்தப்படும்.
- **கண்ணியம் மற்றும் கடமை:** ஒரு ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனமாக, SCNL அதன் ஊழியர்கள் மற்றும் அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ஏஜென்சியின் செயல்கள், நடவடிக்கைகள் மற்றும் நடத்தை ஆகியவற்றிற்கு கண்ணியமாகவும் பொறுப்பாகவும் இருக்கும். SCNL சரியான நேரத்தில் குறைகளைத் தீர்ப்பதை உறுதி செய்யும் மற்றும் அனைத்து ஊழியர்களும் வாடிக்கையாளர்களுடன் சரியான முறையில் தொடர்புகொள்வதற்கு போதுமான பயிற்சி பெற்றுள்ளனர்.
- **முன்கூட்டியே செலுத்துதல் மற்றும் அபராதம்:** வாடிக்கையாளர்களைப் பாதுகாக்க, வங்கிகள் மற்றும் பிற NBFC களுடன் சீரான தன்மையை உறுதிப்படுத்த, SCNL தனிப்பட்ட கடனாளிகளுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து மிதவை விகித காலக் கடன்களுக்கும் முன்கூட்டிய கட்டணம் அல்லது முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம் விதிக்காது. SCNL வழங்கும் கடன்களுக்கு முன்பணம் செலுத்தும் அபராதம் எதுவும் இருக்காது. காலதாமதமாகப் பணம் செலுத்துவதற்கான எந்தவொரு அபராதமும் காலாவதியான தொகைக்கு மட்டுமே பயன்படுத்தப்படும், முழு கடன் தொகைக்கும் அல்ல.

5. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

ஆவண வகைப்பாடு: **உள்** | பதிப்பு: **6.3** | செயல்முறை மற்றும் கொள்கை

- **குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை நிறுவுதல்:** SCNL இன் இயக்குநர்கள் குழு, சர்ச்சைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் ஒரு பயனுள்ள குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை நிறுவும். இந்த பொறிமுறையானது SCNL செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளில் இருந்து எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.
- **குறை தீர்க்கும் அலுவலர்:** வாடிக்கையாளர் நலனுக்காக SCNL அனைத்து கிளைகளிலும் வணிக இடங்களிலும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை தொலைபேசி/மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி) முக்கியமாகக் காண்பிக்கும். ஒரு மாதத்திற்குள் புகார் அல்லது தகராறு தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் RBI இன் DNBS இன் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பான அதிகாரியிடம், முழு தொடர்பு விவரங்களுடன் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
- **முதன்மை நோடல் அதிகாரி/நோடல் அதிகாரி:** வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான RBI இன் ஒருங்கிணைந்த குறை தீர்க்கும் திட்டத்தின் கீழ், 2021, SCNL ஒரு முதன்மை நோடல் அதிகாரி/நோடல் அதிகாரியை, திட்டத்தின் வழிகாட்டுதலின்படி நியமிக்கும், இந்த நியமனம் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டது.
- **கால வழக்கமுறை மதிப்பாய்வுகள் மற்றும் அறிக்கையிடல்:** பல்வேறு நிர்வாக நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு ஆகியவற்றுடன் இணங்குதல் குறித்து வாரியம் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும். இந்த மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை, குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

6. அதிகப்படியான வட்டி மற்றும் புகார்களை ஒழுங்குபடுத்துதல்

- **வட்டி விகித மாதிரி:** நிதிச் செலவு, வரம்பு மற்றும் ஆபத்து பிரீமியம் போன்ற காரணிகளின் அடிப்படையில் குழு-அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகித மாதிரியை SCNL உருவாக்கும். இந்த மாதிரி கடன்களுக்கான வட்டி விகிதங்களை நிர்ணயிக்கும். பல்வேறு கடன் வாங்குபவர்களுக்கான வட்டி விகிதம் மற்றும் வெவ்வேறு விகிதங்களுக்கான காரணங்கள் விண்ணப்பப் படிவம் மற்றும் அனுமதி கடிதத்தில் பகிரப்படும்.
- **வட்டி விகிதங்களில் வெளிப்படைத்தன்மை:** வெவ்வேறு விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களுக்கான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் காரணங்கள் SCNL இன் இணையதளம் அல்லது செய்தித்தாள்களில் கிடைக்கும். மாற்றங்கள் ஏற்படும் போதெல்லாம் இந்தத் தகவல் புதுப்பிக்கப்படும்.
- **வருடாந்திர வட்டி விகிதம்:** வட்டி விகிதம் வருடாந்திரமாக கணக்கிடப்படும், இதனால் கடன் வாங்குபவர்கள் சரியான

விகிதங்களை அறிவார்கள். வட்டி விகிதங்கள் அல்லது கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும், மேலும் அது முன்னோக்கி மட்டுமே பொருந்தும்.

- **நியாயமான வட்டி விகிதங்கள்:** SCNL அதிக கட்டணங்களை வசூலிக்காது. சந்தை நிலைமைகள், செலவு மற்றும் ஒழுங்குமுறை நிலைமைகளை விலைகள் பிரதிபலிக்கும். வட்டி விகிதங்கள், செலவுகள் மற்றும் கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கும், வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்கும் வாரியம் உள் விதிகளை அமைக்கும்.

7. பொது நியாயமான நடைமுறைகள்

- **FPC இன் காட்சிப்படுத்தல்:** நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (FPC) அனைத்து SCNL அலுவலகங்களிலும் அதிகாரப்பூர்வ இணையதளத்திலும் உள்ளூர் மொழிகளில் காட்டப்படும்.
- **வெளிப்படைத்தன்மைக்கான அர்ப்பணிப்பு:** வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கான அர்ப்பணிப்பைக் காட்டும் ஒரு அறிக்கை, அலுவலக வளாகங்கள் மற்றும் கடன் அட்டைகளில் உள்ளூர் மொழிகளில் காட்டப்படும்.
- **பணியாளர் பயிற்சி:** கடனாளிகளின் வருமானம், செலவுகள் மற்றும் ஏற்கனவே உள்ள கடனை சரிபார்க்க கள ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும். கடன் வாங்குபவர்களுக்கு எந்தவொரு பயிற்சியும் இலவசமாக இருக்கும், இது அவர்கள் கடன் நடைமுறைகளைப் புரிந்துகொள்வதை உறுதிசெய்யும்.
- **வட்டி விகிதம் மற்றும் குறை நிவர்த்தி காட்சிப்படுத்தல்:** பயனுள்ள வட்டி விகிதம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறை அனைத்து அலுவலகங்களிலும் சொற்களிலும் (உள்ளூர் மொழிகளில்) மற்றும் இணையதளத்திலும் காட்டப்படும்.
- **பொறுப்புக்கூறல் பிரகடனம்:** SCNL, அலுவலகங்களில் காட்டப்படும் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் FPC ஆகியவற்றில் ஊழியர்களின் பொருத்தமற்ற நடத்தையைத் தடுப்பதற்கும், சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கும் அதன் பொறுப்பை அறிவிக்கும்.
- **KYC இணக்கம்:** RBI இன் KYC வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும். கடனாளிகளின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை மதிப்பிடுவதற்கு உரிய கவனம் செலுத்தப்படும்.
- **கடன் அல்லாத தயாரிப்புகள்:** கடன் அல்லாத தயாரிப்புகளை வழங்குவதற்கு கடன் வாங்குபவர்களின் ஒப்புதல் தேவைப்படும், மேலும் கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- **மையப்படுத்தப்பட்ட கடன் வழங்கல்:** அனைத்து கடன் ஒப்புதல்களும் வழங்கல்களும் பல நபர்களை உள்ளடக்கிய ஒரு மைய இடத்தில் செய்யப்படும், இது ஒரு நெருக்கமான மேற்பார்வையை உறுதி செய்யும்.

- **திறமையான கடன் விண்ணப்ப செயல்முறை:** கடன் விண்ணப்ப செயல்முறை எளிமையாக இருப்பதையும், கடன் தொகை சரியான நேரத்தில் வழங்கப்படுவதையும் SCNL உறுதி செய்யும்.

8. ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் உறுதிமொழி குறிப்பு/கடன் அட்டையில் உள்ள வெளிப்பாடுகள்

- **நிலையான கடன் ஒப்பந்தம்:** வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் நிலையான வடிவத்தை SCNL கொண்டிருக்க வேண்டும். கடன் ஒப்பந்தம் வட்டார மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- **கடன் ஒப்பந்தம் & அனுமதி கடிதம் விவரங்கள்:** கடன் ஒப்பந்தத்தில் கடனின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS), SCNL விலை நிர்ணயக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விலை விவரங்கள் மற்றும் தாமதமான பணம் செலுத்துதலுக்கான அபராத விவரங்கள் ஆகியவை அடங்கும், இது முழு கடன் தொகைக்கும் அல்ல, காலாவதியான தொகைக்கு மட்டுமே பொருந்தும். கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து பாதுகாப்பு வைப்புத்தொகை/மார்ஜின் எதுவும் வசூலிக்கப்படவில்லை என்பதையும், கடன் வழங்குதலுக்கும் முதல் திருப்பிச் செலுத்தும் தேதிக்கும் இடைப்பட்ட கால அவகாசத்தைக் குறிப்பிடுவதுடன், கடனாளியின் தரவின் தனியுரிமையை இது உறுதி செய்யும்.
- **கடன் அட்டை விவரங்கள்:** வசூலிக்கப்படும் பயனுள்ள வட்டி விகிதம் (ROI), கடனுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் கடனாளியை அடையாளம் காணும் தகவல்களுடன் தவணை மற்றும் இறுதி வெளியேற்றம் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களின் ஒப்புக்களையும் கடன் அட்டை பிரதிபலிக்கும். முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உட்பட, குறை தீர்க்கும் முறையை SCNL முக்கியமாகக் குறிப்பிடும். வழங்கப்பட்ட எந்தவொரு கடன் அல்லாத தயாரிப்புகளுக்கும் கடன் வாங்குபவரின் முழு ஒப்புதல் தேவைப்படும், மேலும் கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையில் தெரிவிக்கப்படும். கடன் அட்டையில் உள்ள அனைத்து உள்ளீடுகளும் வட்டார மொழியில் இருக்கும்.

9. கட்டாயப்படுத்தப்படாத மீட்பு முறைகள்

- **மையப்படுத்தப்பட்ட மீட்பு செயல்முறை:** மீட்பு பொதுவாக நியமிக்கப்பட்ட மைய இடத்தில் நடத்தப்படும். தொடர்ந்து இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் கடன் வாங்கியவர் மைய இடத்தில் தோன்றத் தவறினால் மட்டுமே களப் பணியாளர்கள் கடனாளியின் இல்லத்திலோ அல்லது பணியிடத்திலோ பணம் வசூலிக்கலாம்.

- **நடத்தை விதிகள் மற்றும் பயிற்சி:** நிறுவனம், களப் பணியாளர்களுக்கான நடத்தை விதிகள், அவர்களின் ஆட்சேர்ப்பு, பயிற்சி மற்றும் மேற்பார்வை உட்பட, வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையைப் பராமரிக்கும். களப்பணியாளர்களுக்கான குறைந்தபட்ச தகுதிகள் நிறுவப்பட்டு, அதற்கான பயிற்சி கருவிகள் அடையாளம் காணப்படும். பயிற்சித் திட்டங்கள் கடன் வாங்குபவர்களிடம் மரியாதைக்குரிய நடத்தையை வளர்ப்பதில் கவனம் செலுத்தும் மற்றும் தவறான அல்லது கட்டாயக் கடன் வசூல் நடைமுறைகளைத் தவிர்க்கும்.
- **பணியாளர் இழப்பீடு மற்றும் அபராதம்:** திரட்டப்பட்ட கடன்களின் எண்ணிக்கை மற்றும் மீட்பு விகிதங்களை விட, பணியாளர்களின் சேவைத் தரம் மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் திருப்திக்கு முன்னுரிமை அளிக்கும். நடத்தை விதிகளை கடைபிடிக்காததற்காக அபராதம் விதிக்கப்படும். பொதுவாக, ஊழியர்கள் மட்டுமே முக்கியமான பகுதிகளில் மீட்புக்கு பயன்படுத்தப்படுவார்கள், அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட மீட்பு முகவர்கள் அல்ல.
- **சிரமங்களை எதிர்கொள்ளும் கடனாளிகளுக்கான ஆதரவு:** திருப்பிச் செலுத்தும் சிரமங்களை எதிர்கொள்ளும் கடன் வாங்குபவர்களைக் கண்டறிந்து, அவர்களுடன் இணைந்து, கிடைக்கக்கூடிய உதவி குறித்து தேவையான வழிகாட்டுதலை வழங்க SCNL ஒரு பொறிமுறையைக் கொண்டுள்ளது. இந்த வழிமுறையின் விவரங்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கடன் வழங்கும் நேரத்தில் வழங்கப்படும்.
- **கடன் மீட்புக்கான வழிகாட்டுதல்கள்:** கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் மீட்பு நிர்வாகி (RE) ஆகியோருடன் பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொண்ட மையமாக நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் மீட்பு நடைபெறும். கடன் வாங்கியவர் இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் மைய இடத்தில் தோன்றத் தவறினால், அவர்களின் வீட்டில் நடத்தப்படலாம். SCNL கடுமையான மீட்பு முறைகளில் ஈடுபடாது. பின்வரும் நடைமுறைகள் கடுமையானதாகக் கருதப்படுகின்றன மற்றும் அவை தடைசெய்யப்பட்டுள்ளன:
 - a) அச்சுறுத்தும் அல்லது தவறான மொழியைப் பயன்படுத்துதல் & கடன் வாங்கியவர்களின் பெயர்களை வெளியிடுதல்.
 - b) கடன் வாங்குபவரை தொடர்ந்து அழைப்பது அல்லது காலை 9:00 மணிக்கு முன் மற்றும் மாலை 6:00 மணிக்குப் பிறகு அழைப்பது.
 - c) கடன் வாங்கியவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துதல்.
 - d) கடனாளி அல்லது அவர்களது குடும்பம்/ சொத்துக்கள்/ நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிக்க வன்முறை அல்லது பிற வழிகளைப் பயன்படுத்துதல் அல்லது அச்சுறுத்தல்.

- e) கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததால் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்கியவரை தவறாக வழிநடத்துதல்.

10. வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு முயற்சிகள்

- **JLG களின் உருவாக்கம் மற்றும் அதிகாரமளித்தல்:** SCNL ஆனது JLG களை உருவாக்குவதில் தொழில்முறை உள்ளீடுகளுக்கு அதிக வளங்கள் ஒதுக்கப்படுவதையும், குழுக்கள் உருவான பிறகு அதிகாரமளித்தலுக்கான பொருத்தமான பயிற்சி மற்றும் திறன் மேம்பாட்டு நடவடிக்கைகளையும் அது உறுதி செய்யும்.
- **பொறுப்பான கடன் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் கல்வி:** SCNL பொறுப்புடன் பணத்தைக் கடனாகக் கொடுக்கும் மற்றும் தேவையற்ற செலவினங்களின் அபாயங்களைப் பற்றி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அறிவுரை வழங்கி, புத்திசாலித்தனமான நிதி முடிவுகளை எடுக்க அவர்களை ஊக்குவிக்கும்.

மேற்கூறிய கொள்கையிலிருந்து ஏற்படும் ஏதேனும் விலகல் சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்களுக்கு எதிராக கடுமையான ஒழுங்கு நடவடிக்கைகளுக்கு வழிவகுக்கும்.

Approval Authorities Details & Signature		
Anil Kwatra	Dhiraj Jha	Gaurav Gupta
Chief Business Officer	Chief Risk Officer	Head- Process & Policy

முடிவு ***