SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC)
Document Reference No.	14
Version Number	6.4
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao, Gaurav Gupta
Approved by	Anil Kwatra, Vikas Wadhera
Effective From	01/04/2026

ரகசியத்தன்மை அறிக்கை

இந்த ஆவணம் ரகசியத் தன்மை கொண்டது. இதில் *Satin Creditcare Network Limited (SCNL)*-க்கு சொந்தமான மற்றும் ரகசியமான தகவல்கள் உள்ளன. இந்த தகவல்கள் *SCNL* நிறுவனத்திற்கு வெளியே யாரிடமும் பகிரப்படக்கூடாது; அனுப்பப்படக்கூடாது; நகலெடுக்கப்படக்கூடாது; அல்லது அதன் நோக்கத்திற்காக அல்லாத வேறு எந்த பயன்பாட்டிற்காகவும் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியளவிலோ பயன்படுத்தப்படக்கூடாது. *Satin Creditcare Network Limited* நிறுவனத்தின் முன்கூட்டிய எழுத்துப்பூர்வ அனுமதி இல்லாமல், இந்த தகவல்களை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியளவிலோ பயன்படுத்துவது அல்லது வெளியிடுவது கண்டிப்பாகத் தடைசெய்யப்பட்டுள்ளது.

1. சுருக்கச் சொற்கள் அட்டவணை

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கத்திற்காக, கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள சுருக்கச் சொற்கள் (Abbreviations) அவற்றுக்கு ஒதுக்கப்பட்டுள்ள பொருளையே குறிக்கும். சூழ்நிலை வேறு விதமாகக் கோராதவரை, இந்த ஆவணம் முழுவதும் இந்த சுருக்கச் சொற்கள் ஒரே பொருளில் புரிந்துகொள்ளப்பட வேண்டும்.

Abbreviation	Full Form / Description
CIC	Credit Information Company
JLG	Joint Liability Group
MFIN	Microfinance Institutions Network
RBI	Reserve Bank of India
SCNL	Satin Creditcare Network Limited
BGV	Background Verification
KYC	Know Your Customer

2. அறிமுகம்

Satin Creditcare Network Limited (“SCNL” அல்லது “நிறுவனம்”) தனது அனைத்து கடன் வழங்கல் மற்றும் கடன் வசூல் நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமான, வெளிப்படையான மற்றும் நெறிமுறை சார்ந்த செயல்பாடுகளை உறுதி செய்வதற்காக, RBI வெளியிட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க இந்த Fair Practices Code (FPC) கொள்கையை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. Fair Practices Code என்பது NBFC-Microfinance Institutions உட்பட அனைத்து Non-Banking Financial Companies (NBFCs)-க்கும் பொருந்தும் முக்கியமான ஒழுங்குமுறை மற்றும் நிர்வாகத் தேவையாகும். இது கடன் பெறுநர்களின் நலன்களைப் பாதுகாப்பதோடு, பொறுப்பான மற்றும் நிலையான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளை ஊக்குவிப்பதையும் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

இந்தக் கொள்கை, RBI வெளியிட்டுள்ள பொருந்தக்கூடிய சுற்றறிக்கைகள், முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள் (Master Directions) மற்றும் NBFCக்கள் மற்றும் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன் வழங்கலை ஒழுங்குபடுத்தும் விதிமுறைகளின் அடிப்படையில் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இதில் Regulatory Framework for Microfinance Loans மற்றும் Scale Based Regulation Framework ஆகியவை அடங்கும்.

மேலும், இந்தக் கொள்கை தொழில்துறை நடத்தை விதிமுறைகள், வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக் கொள்கைகள் மற்றும் SROக்கள் பரிந்துரைத்த சிறந்த நடைமுறைகளையும் அடிப்படையாகக் கொண்டுள்ளது.

இந்தக் கொள்கையின் மூலம், SCNL வெளிப்படைத்தன்மை, பாகுபாடற்ற அணுகுமுறை, கடன் பெறுநர்களின் கண்ணியம், பொறுப்பான கடன் வழங்கல், நெறிமுறை சார்ந்த கடன் வசூல் நடைமுறைகள் மற்றும் பயனுள்ள குறைதீர் அமைப்பு ஆகியவற்றின் மீதான தனது உறுதிப்பாட்டை மீண்டும் வலியுறுத்துகிறது. தற்போதைய மற்றும் வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும் போது, இந்தக் கொள்கை நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்கள், பிரதிநிதிகள் மற்றும் சேவை வழங்குநர்களுக்கான வழிகாட்டும் கட்டமைப்பாக செயல்படும்.

3. நோக்கம்

இந்த Fair Practices Code (FPC) கொள்கையின் முக்கிய நோக்கம், கடன் பெறுநரை அடையாளம் காணுதல், கடன் மதிப்பீடு, கடன் வழங்குதல், சேவை வழங்குதல், கடன் வசூல் மற்றும் கடன் முடித்தல் உள்ளிட்ட கடன் செயல்முறையின் அனைத்து கட்டங்களிலும் நியாயமான, நெறிமுறை சார்ந்த மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை உறுதிப்படுத்துவதாகும்.

குறிப்பாக, இந்தக் கொள்கை பின்வரும் அம்சங்களை உறுதி செய்வதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது:

- கடன் பெறுநர்கள் சரியான முடிவுகளை எடுக்க உதவும் வகையில், தெளிவான, துல்லியமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் தகவல்கள் வழங்கப்படுதல்;
- கடன் வழங்கும் முடிவுகள், பொறுப்பான கடன் மதிப்பீடு மற்றும் கடன் பெறுநரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை அடிப்படையாகக் கொண்டு எடுக்கப்படுதல், இதன் மூலம் அதிகப்படியான கடன் சுமை ஏற்படுவதைத் தவிர்த்தல்;
- வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள், அபராதங்கள் மற்றும் கடன் வழங்கும் விதிமுறைகள் வெளிப்படையானவையாகவும், நியாயமானவையாகவும், ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகளுக்கு இணங்கவும் இருப்பதை உறுதி செய்தல்;
- கடன் பெறுநர்களின் கண்ணியம், தனியுரிமை மற்றும் தகவல் ரகசியத்தன்மை எப்போதும் மதிக்கப்படுதல்;
- கடன் வசூல் செயல்முறைகள் எந்தவித கட்டாயமும் இன்றி, மரியாதையுடன் மற்றும் நெறிமுறை தரங்களுக்கு ஏற்ப மேற்கொள்ளப்படுதல்; மற்றும்
- புகார்கள் விரைவாகவும், நியாயமான முறையிலும், எளிதில் அணுகக்கூடிய குறைதீர் அமைப்பின் மூலம் தீர்க்கப்படுதல்.

மேலும், இந்தக் கொள்கை SCNL நிறுவனத்தில் பொறுப்புணர்வு (Accountability) கலாச்சாரத்தை மேம்படுத்துவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. இதற்காக, ஊழியர்கள் மற்றும் வெளிப்புற சேவை வழங்குநர்களிடமிருந்து எதிர்பார்க்கப்படும் நடத்தைத் தரநிலைகள் தெளிவாக

Classification | INTERNAL

வரையறுக்கப்படுகின்றன. அதே நேரத்தில், மூத்த நிர்வாகத்தின் உரிய மேற்பார்வையும் உறுதி செய்யப்படுகிறது.

4. வரம்பு மற்றும் பொருந்தும் தன்மை

இந்த Fair Practices Code (FPC) கொள்கை, நிறுவனத்தின் அனைத்து கடன் வழங்கல் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புடைய செயல்பாடுகளுக்கும் பொருந்தும். கடன் தயாரிப்பு வகை, புவியியல் பகுதி, சேவை வழங்கும் முறை அல்லது கடன் பெறுநர்களின் வகை எதுவாக இருந்தாலும், இந்தக் கொள்கை அனைத்திற்கும் பொருந்தும்.

இந்தக் கொள்கை பின்வருவனவற்றிற்கு பொருந்தும்:

- SCNL வழங்கும் அனைத்து கடன் தயாரிப்புகள், அதில் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் (Microfinance) மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய பிற கடன் தயாரிப்புகள் உட்பட;
- நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்கள், அதில் நிரந்தர, ஒப்பந்த மற்றும் தற்காலிக பணியாளர்கள் உட்பட;
- SCNL-ன் சார்பில் செயல்படும் அல்லது SCNL மூலம் நியமிக்கப்பட்ட அனைத்து முகவர்கள், வணிக பிரதிநிதிகள் (Business Correspondents), வெளிப்புற சேவை வழங்குநர்கள் மற்றும் கடன் வசூல் பணியாளர்கள்; மற்றும்
- சாத்தியமான கடன் பெறுநர்கள், தற்போதைய வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் முன்னாள் கடன் பெறுநர்களுடன், வாடிக்கையாளர் உறவு நீடிக்கும் முழு காலத்திலும் மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து தொடர்புகள் மற்றும் செயல்பாடுகள்.

5. நிர்வாகம் மற்றும் கொள்கை மீளாய்வு

இந்தக் கொள்கையின் உரிமையும் நிர்வாகப் பொறுப்பும் Operational Excellence & Process Re-Engineering துறையிடம் இருக்கும். ஒழுங்குமுறை மாற்றங்கள், தணிக்கை (Audit) அறிக்கைகளில் குறிப்பிடப்படும் கருத்துகள் அல்லது செயல்பாட்டு தேவைகளின் அடிப்படையில் தேவையான திருத்தங்கள் மேற்கொள்ளப்படலாம். இத்தகைய திருத்தங்கள், உரிய அதிகாரி அல்லது குழுவின் ஒப்புதலுடன் மட்டுமே நடைமுறைப்படுத்தப்படும்.

இயக்குநர் குழு (Board of Directors) இந்தக் கொள்கையை குறைந்தபட்சம் ஆண்டிற்கு ஒருமுறை மீளாய்வு செய்யும்.

6. நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட Fair Practices Code

நிறுவனம் தனது கடன் வழங்கல் மற்றும் கடன் வசூல் நடவடிக்கைகளை நியாயமான, வெளிப்படையான, நெறிமுறை சார்ந்த மற்றும் வாடிக்கையாளரை மையமாகக் கொண்ட முறையில் மேற்கொள்ள உறுதிபூண்டுள்ளது. இந்த உறுதிப்பாட்டின் ஒரு பகுதியாக, SCNL கீழ்க்காணும் Fair Practices Code (FPC)-ஐ ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. இந்தக் கோட்பாடு, கடன் வழங்கப்பட்ட தருணத்திலிருந்து அது முழுமையாக முடிவடையும் வரை, சாத்தியமான மற்றும் தற்போதைய கடன் பெறுநர்களுடன் மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து தொடர்புகளுக்கும் வழிகாட்டியாக இருக்கும்.

Classification: INTERNAL

6.1. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறை

SCNL, அனைத்து கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களும் முழுமையானதாகவும், கடன் பெறுநரின் நலன்களை பாதிக்கக்கூடிய அனைத்து முக்கிய தகவல்களையும் கொண்டதாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்யும். விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடனின் முக்கிய அம்சங்கள், பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி மற்றும் பிற கட்டண விவரங்கள், மேலும் விண்ணப்பத்தை செயல்படுத்த தேவையான ஆவணங்கள் ஆகியவை தெளிவாக குறிப்பிடப்படும். இதன் நோக்கம், கடன் பெறுநர்கள் சரியான தகவல்களின் அடிப்படையில் முடிவெடுக்கவும், பிற ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களின் கடன் தயாரிப்புகளுடன் பொருத்தமான ஒப்பீடு செய்யவும் உதவுவதாகும்.

பெறப்படும் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் நிறுவனம் முறையான ஒப்புதல் ரசீது (Acknowledgement) வழங்கும் நடைமுறையை பின்பற்றும். அந்த ஒப்புதல் ரசீதியில், விண்ணப்பம் பரிசீலிக்கப்பட்டு முடிவு தெரிவிக்கப்படுவதற்கான மதிப்பிடப்பட்ட கால அவகாசமும் குறிப்பிடப்படும்.

வட்டி மற்றும் கட்டண விவரங்களில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, SCNL அனைத்து சாத்தியமான கடன் பெறுநர்களுக்கும் தரப்படுத்தப்பட்ட மற்றும் எளிமைப்படுத்தப்பட்ட Key Fact Statement (KFS)-ஐ வழங்கும். KFS-ல், கடனின் மொத்த செலவு, வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் SCNL மற்றும்/அல்லது அதன் கூட்டாளர்கள் அல்லது முகவர்களுக்கு செலுத்த வேண்டிய பிற தொகைகள் ஆகியவை தெளிவாக குறிப்பிடப்படும். KFS-ல் வெளிப்படையாக குறிப்பிடப்படாத எந்தக் கட்டணமும் கடன் பெறுநரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படாது.

6.2. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் தொடர்பான தகவல் பரிமாற்றம்

SCNL, கடன் பெறுநரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை கருத்தில் கொண்டு, பொறுப்புடனும் கவனத்துடனும் கடன் மதிப்பீட்டை மேற்கொள்ளும். கடன் ஒப்புதல் வழங்கப்பட்ட பிறகு, ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை மற்றும் பொருந்தக்கூடிய அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், அதில் ஆண்டு அடிப்படையிலான வட்டி விகிதம் (Annualized Rate of Interest) மற்றும் அது எவ்வாறு கணக்கிடப்படும் என்பது உள்ளிட்ட விவரங்கள், கடன் பெறுநருக்கு எழுத்து மூலமாக தெரிவிக்கப்படும். இந்த தகவல்கள் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுநருக்கு புரியும் மொழியில் வழங்கப்படும். கடன் வழங்கப்படுவதற்கு முன், கடன் பெறுநர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டதற்கான உரிய பதிவு மேற்கொள்ளப்படும்.

SCNL, தாமதமாக செலுத்தப்படும் தவணைகளுக்கு அபராத வட்டி (Penal Interest) விதிக்காது. ஏதேனும் அபராதம் பொருந்தினால், அது நிலுவையில் உள்ள தொகைக்கு மட்டுமே விதிக்கப்படும்; முழு கடன் நிலுவைத்

Classification | INTERNAL

தொகைக்கு விதிக்கப்படாது. அத்தகைய அபராதங்கள் தொடர்பான விவரங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாக குறிப்பிடப்பட்டு, தனியாக வலியுறுத்திக் காட்டப்படும்.

கையெழுத்திடப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகல், இயன்றவரை உள்ளூர் மொழியில், அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து ஆவணங்கள் மற்றும் இணைப்புகளுடன், கடன் ஒப்புதல் அல்லது கடன் வழங்கும் நேரத்தில் கடன் பெறுநருக்கு வழங்கப்படும்.

6.3. கடன் வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

கடன் வழங்கல், ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட விதிமுறைகளின்படி மற்றும் உரிய காலத்திற்குள் மேற்கொள்ளப்படும். வட்டி விகிதங்கள், கடன் வழங்கும் கால அட்டவணை, சேவை கட்டணங்கள் அல்லது முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்தல் (Prepayment) தொடர்பான விதிமுறைகள் உள்ளிட்ட கடன் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அது முன்கூட்டியே கடன் பெறுநருக்கு தெரிவிக்கப்படும். இந்த தகவல் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுநருக்கு புரியும் மொழியில் வழங்கப்படும். இத்தகைய மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திற்கு மட்டுமே நடைமுறைப்படுத்தப்படும். இந்த கொள்கை கடன் ஒப்பந்தத்திலும் தெளிவாக இடம்பெறும்.

கடனை திரும்பப் பெறுதல் (Recall of Loan) அல்லது கடன் திருப்பிச் செலுத்துதலை விரைவுபடுத்துதல் (Acceleration of Repayment) தொடர்பான எந்த முடிவும், கடன் ஒப்பந்த விதிமுறைகள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின் அடிப்படையில் மட்டுமே எடுக்கப்படும்.

பொருந்தக்கூடிய சூழ்நிலைகளில், SCNL பெற்றிருக்கும் பாதுகாப்பு (Security) அல்லது உத்தரவாதங்கள், அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளும் முழுமையாக செலுத்தப்பட்டு கணக்கு முடிக்கப்பட்ட பின்னர் முப்பது (30) நாட்களுக்குள் விடுவிக்கப்படும். எனினும், நிறுவனத்திற்குரிய சட்டபூர்வமான Lien அல்லது Set-off உரிமைகள் இருந்தால், அவை பொருந்தும். அத்தகைய உரிமைகள் பயன்படுத்தப்படும் சூழ்நிலையில், அதன் முழு விவரங்களும் கடன் பெறுநருக்கு தெரிவிக்கப்படும். தற்போதைய நடைமுறையின்படி, SCNL தனது கடன் தயாரிப்புகளுக்கு எந்தவித அடமானம் (Collateral) அல்லது பாதுகாப்பு வரம்புத் தொகை (Security Margin) வசூலிப்பதில்லை.

6.4. உடல் / பார்வை குறைபாடு உள்ளவர்களுக்கான கடன் வசதிகள்

உடல் ஊனமுற்றோர் அல்லது பார்வை குறைபாடு உள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உட்பட எந்தவொரு தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை வழங்குவதிலும் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. SCNL-ன் அனைத்து கிளைகளும், இத்தகைய நபர்கள் நிறுவனத்தின் பல்வேறு சேவைகளைப் பெறுவதற்கு தேவையான அனைத்து உதவிகளையும் வழங்கும். SCNL தனது அனைத்து நிலை ஊழியர்களுக்கும் வழங்கப்படும்

Classification | INTERNAL

பயிற்சி திட்டங்களில், மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு சட்டங்களாலும் சர்வதேச ஒப்பந்தங்களாலும் வழங்கப்பட்டுள்ள உரிமைகள் தொடர்பான பொருத்தமான பயிற்சி தொகுதியை (Module) இணைக்கும். மேலும், SCNL ஏற்கனவே அமைத்துள்ள குறைதீர் அமைப்பு (Grievance Redressal Mechanism) மூலம் மாற்றுத்திறனாளிகளின் புகார்கள் உரிய முறையில் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

6.5. பொதுவான நடத்தை விதிமுறைகள்

கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாக குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சூழ்நிலைகள் அல்லது முன்பு தெரிவிக்கப்படாத முக்கியமான தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வரும் சூழ்நிலைகளைத் தவிர, SCNL கடன் பெறுநரின் தனிப்பட்ட விவகாரங்களில் தலையிடாது.

கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான (Loan Account Transfer) கடன் பெறுநர்களின் கோரிக்கைகள் வெளிப்படையான முறையில் பரிசீலிக்கப்படும். அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து இருபத்தி ஒரு (21) நாட்களுக்குள், ஒப்பந்த நிபந்தனைகள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின்படி, நிறுவனம் தனது ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பை (இருந்தால்) கடன் பெறுநருக்கு தெரிவிக்கும்.

ஒழுங்குமுறை அமைப்பின் கீழ் செயல்படும் நிறுவனமாக, SCNL தனது ஊழியர்கள் மற்றும் வெளிப்புற சேவை வழங்குநர்களின் செயல்கள் மற்றும் நடத்தைக்கு முழுமையாக பொறுப்பேற்கும். கடன் பெறுநர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும் அனைத்து பணியாளர்களும் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதையும், வாடிக்கையாளர் குறைகள் சரியான நேரத்தில் மற்றும் பயனுள்ள முறையில் தீர்க்கப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

தனிநபர் கடன் பெறுநர்களுக்கு வழங்கப்படும் மிதக்கும் வட்டி விகித (Floating Rate) அடிப்படையிலான காலக்கெடு கடன்களுக்கு (Term Loans), முன்கூட்டியே முழுமையாக செலுத்துதல் (Foreclosure) அல்லது முன்பணம் செலுத்துதல் (Prepayment) தொடர்பாக SCNL எந்தவித அபராதமும் விதிக்காது. தாமதமாக செலுத்தப்படும் தொகைக்கான அபராதம், நிலுவையில் உள்ள தொகைக்கு மட்டுமே வரையறுக்கப்படும்.

6.6. இயக்குநர் குழுவின் பொறுப்புகள்

Fair Practices Code (FPC) முழுமையாகப் பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கான ஒட்டுமொத்த பொறுப்பு இயக்குநர் குழுவிற்கு (Board of Directors) இருக்கும். SCNL ஊழியர்கள் அல்லது பிரதிநிதிகள் எடுத்த முடிவுகள் அல்லது மேற்கொண்ட நடவடிக்கைகளால் ஏற்படும் பிரச்சினைகள் மற்றும் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக, இயக்குநர் குழு ஒரு பயனுள்ள குறைதீர் அமைப்பை (Grievance Redressal Mechanism) ஏற்படுத்தும். மேலும், அத்தகைய புகார்கள் உரிய உயர்மட்டத்தில் பரிசீலிக்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

நிறுவனம் தனது அனைத்து கிளைகள் மற்றும் வணிக மையங்களில் குறைதீர் அலுவலரின் (Grievance Redressal Officer) பெயர் மற்றும் தொடர்பு

Classification | INTERNAL

விவரங்களை தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தும். ஒரு புகார் ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், சம்பந்தப்பட்ட RBI அலுவலகத்தை அணுகுவதற்கான உரிமை குறித்து கடன் பெறுநர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

NBFC களுக்கான Integrated Ombudsman Scheme, 2021-ன் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க, SCNL இயக்குநர் குழுவின் ஒப்புதலுடன் ஒரு Principal Nodal Officer அல்லது Nodal Officer-ஐ நியமிக்கும். மேலும், குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில் சமர்ப்பிக்கப்படும் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கைகளின் அடிப்படையில், Fair Practices Code பின்பற்றப்படுகிறதா மற்றும் குறைதீர் அமைப்பு திறம்பட செயல்படுகிறதா என்பதை இயக்குநர் குழு காலம்தோறும் பரிசீலிக்கும்.

6.7. அதிகப்படியான வட்டி விகிதங்களை ஒழுங்குபடுத்துதல் மற்றும் புகார்களை கையாளுதல்

SCNL, இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகித மாதிரியை (Interest Rate Model) பின்பற்றும். இந்த மாதிரியில் நிதி திரட்டும் செலவு (Cost of Funds), செயல்பாட்டு செலவுகள், லாப விகிதம் (Margin) மற்றும் ஆபத்து கூடுதல் கட்டணம் (Risk Premium) போன்ற அம்சங்கள் கருத்தில் கொள்ளப்படும். பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் மற்றும் வேறுபட்ட விலை நிர்ணயத்திற்கான காரணங்கள், தேவையான இடங்களில், கடன் விண்ணப்பப் படிவத்திலும் கடன் ஒப்புதல் தொடர்பான தகவல்களிலும் தெளிவாக குறிப்பிடப்படும்.

வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் பிற செலவுகள் நிறுவனத்தின் இணையதளம் மற்றும் பிற பொருத்தமான பொதுத் தகவல் வெளியீடுகள் மூலம் வெளிப்படையாக அறிவிக்கப்படும். அவற்றில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், அவை உடனுக்குடன் புதுப்பிக்கப்படும். அனைத்து வட்டி விகிதங்களும் ஆண்டு அடிப்படையில் (Annualized Basis) தெரிவிக்கப்படும். மேலும், ஏதேனும் மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டால் அவை முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்பட்டு, எதிர்காலத்திற்கு மட்டுமே நடைமுறைப்படுத்தப்படும்.

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் நியாயமானவையாகவும், அளவுக்கு மீறாதவையாகவும் இருப்பதை SCNL உறுதி செய்யும். மேலும், விலை நிர்ணயம் தொடர்பான அனைத்து முடிவுகளும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் சந்தை நிலவரங்களுக்கு ஏற்ப இருக்குமாறு உறுதி செய்யப்படும்.

6.8. பொதுவான நியாயமான நடைமுறைகள்

Fair Practices Code (FPC) ஆனது SCNL நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் உள்ளூர் மொழிகளில் காட்சிப்படுத்தப்படும். வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கல் குறித்த SCNL நிறுவனத்தின் உறுதிப்பாட்டை வெளிப்படுத்தும் அறிவிப்பு அலுவலக வளாகங்களில் காட்சிப்படுத்தப்படும் மற்றும் கடன் அட்டைகளிலும் இடம்பெறும்.

Classification | INTERNAL

கடன் பெறுநர்களின் வருமானம், செலவுகள் மற்றும் கடன் சுமையை சரியாக மதிப்பிடுவதற்காக களப்பணியாளர்களுக்கு (Field Staff) தேவையான பயிற்சி வழங்கப்படும். நிறுவனம் கடன் பெறுநர்களுக்கு வழங்கும் எந்தவொரு கல்வி அல்லது பயிற்சியும் இலவசமாக இருக்கும். நடைமுறையில் உள்ள வட்டி விகிதம் மற்றும் குறைதீர் அமைப்பு தொடர்பான விவரங்கள் அலுவலகங்கள், கடன் பெறுநர்களுக்கான தகவல் ஆவணங்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் தெளிவாக காட்சிப்படுத்தப்படும்.

SCNL, RBI வெளியிட்டுள்ள KYC வழிகாட்டுதல்களை முழுமையாக பின்பற்றும். கடன் சாராத (Non-credit) தயாரிப்புகள் வழங்கப்பட்டால், அவை கடன் பெறுநரின் தெளிவான ஒப்புதலுடன் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய அனைத்து கட்டண விவரங்களும் முழுமையாக தெரிவிக்கப்பட்ட பிறகே வழங்கப்படும். கடன் ஒப்புதல் மற்றும் கடன் வழங்கும் செயல்முறைகள் மையப்படுத்தப்பட்ட கட்டுப்பாடு மற்றும் மேற்பார்வையின் கீழ் செயல்படுத்தப்படும். இதன் மூலம் செயல்பாட்டு நம்பகத்தன்மை மற்றும் சேவைகள் நேரத்திற்குள் வழங்கப்படுவது உறுதி செய்யப்படும்.

6.9. ஒப்புதல் கடிதம், உறுதிமொழி ஆவணம் மற்றும் கடன் அட்டையில் வழங்கப்பட வேண்டிய தகவல்கள்

SCNL, இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட தரநிலையான கடன் ஒப்பந்தத்தை பயன்படுத்தும். இது முடிந்தவரை உள்ளூர் மொழியில் தயாரிக்கப்படும். ஒப்புதல் கடிதம் (Sanction Letter) மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், Key Fact Statement (KFS), வட்டி மற்றும் கட்டண விவரங்கள், நிலுவைத் தொகைக்கு மட்டும் பொருந்தும் அபராதங்கள், ஒத்திவைப்பு காலம் (Moratorium Period), பாதுகாப்பு வைப்பு (Security Deposit) வசூலிக்கப்படவில்லை என்பதற்கான உறுதி மற்றும் கடன் பெறுநரின் தகவல் ரகசியத்தன்மை தொடர்பான உறுதிமொழிகள் ஆகியவை தெளிவாக குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

கடன் அட்டையில் நடைமுறையில் உள்ள வட்டி விகிதம், திருப்பிச் செலுத்தியதற்கான பதிவுகள், கடன் பெறுநரின் அடையாள விவரங்கள் மற்றும் குறைதீர் அமைப்பு தொடர்பான முழு விவரங்கள் இடம்பெற வேண்டும். இதில் Principal Nodal Officer அவர்களின் தொடர்பு விவரங்களும் சேர்க்கப்பட வேண்டும். அனைத்து பதிவுகளும் உள்ளூர் மொழியில் செய்யப்பட வேண்டும்.

6.10. கட்டாயமற்ற கடன் வசூல் நடைமுறைகள்

SCNL எந்தவிதமான அழுத்தமும் இல்லாமல், மரியாதையுடனும் சட்டபூர்வமாகவும் கடன் வசூல் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும். பொதுவாக, கடன் பெறுநர்களுடன் பரஸ்பர ஒப்புதலின் அடிப்படையில் நிர்ணயிக்கப்பட்ட மைய இடங்களில் கடன் வசூல் செய்யப்படும். கடன் பெறுநர் தொடர்ந்து இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட முறை அந்த மைய

Classification | INTERNAL

இடத்திற்கு வரத் தவறினால் மட்டுமே வீடு தேடி சென்று வசூல் செய்யப்படும்.

கடன் வசூல் பணியாளர்களின் ஆட்சேர்ப்பு, பயிற்சி, மேற்பார்வை மற்றும் நடத்தை ஆகியவற்றை ஒழுங்குபடுத்துவதற்காக, இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நடத்தை விதிமுறைகளை (Code of Conduct) நிறுவனம் பின்பற்றும். பணியாளர்களுக்கான ஊதியம் மற்றும் ஊக்கத்தொகை வழங்கும் முறையில், வசூல் தொகையை விட சேவையின் தரத்திற்கும் கடன் பெறுநர்களின் திருப்திக்கும் அதிக முக்கியத்துவம் வழங்கப்படும். கடுமையான, அவமரியாதையான அல்லது தவறாக வழிநடத்தும் வகையிலான வசூல் நடைமுறைகள் கண்டிப்பாகத் தடைசெய்யப்படுகின்றன.

கடன் திருப்பிச் செலுத்துவதில் சிரமம் எதிர்கொள்ளும் கடன் பெறுநர்களை அடையாளம் காணவும், அவர்களுடன் நேர்மறையான முறையில் தொடர்புகொண்டு, கிடைக்கக்கூடிய விருப்பங்கள் குறித்து வழிகாட்டவும் SCNL உரிய அமைப்பை வைத்திருக்கும்.

6.11. கல்வித் தகுதி மற்றும் பின்னணி சரிபார்ப்பு

நிறுவனத்தில் பணியமர்த்தப்படுவதற்காக பரிந்துரைக்கப்படும் அனைத்து விண்ணப்பதாரர்களும், குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியாக தொடர்பு கொள்ளும் பணியிடங்களுக்கான விண்ணப்பதாரர்களும், நிர்ணயிக்கப்பட்ட குறைந்தபட்ச கல்வித் தகுதிகளை பூர்த்தி செய்திருக்க வேண்டும். குறைந்தபட்ச தகுதியாக, அங்கீகரிக்கப்பட்ட கல்வி வாரியம் அல்லது கல்வி நிறுவனத்தில் இருந்து 10+2 அல்லது அதற்கு இணையான கல்வித் தகுதியை வெற்றிகரமாக முடித்திருக்க வேண்டும்.

பணிநியமனம் உறுதி செய்யப்படுவதற்கு முன், விண்ணப்பதாரரின் கல்வித் தகுதிகள், முந்தைய பணியனுபவம் மற்றும் நிறுவனத்தின் உள்கொள்கைகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளின்படி அவசியமாகக் கருதப்படும் பிற சரிபார்ப்புகளை நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.

மேலும், விண்ணப்பதாரரின் பின்னணி மற்றும் கடன் தொடர்பான விவரங்களை மதிப்பீடு செய்வதற்காக Equifax அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிற கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் மூலம் Employee Bureau Check மேற்கொள்ளப்படும். தேவையான அனைத்து சரிபார்ப்புகளும் திருப்திகரமாக நிறைவு செய்யப்பட்ட பின்னரே பணிநியமனம் அல்லது பணிநியமன உறுதிப்படுத்தல் வழங்கப்படும்.

6.12. வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகள்

SCNL தனது கடன் பெறுநர்களின் நலன்களை பாதுகாப்பதற்கு உரிய முக்கியத்துவம் அளிக்கும். JLG (Joint Liability Group) குழுக்களை சரியான முறையில் உருவாக்கி வலுப்படுத்துவதற்காக தேவையான முயற்சிகளையும் வளங்களையும் நிறுவனம் வழங்கும். இதன் ஒரு பகுதியாக, குழு உறுப்பினர்கள் தங்களுடைய பொறுப்புகள், கடன் திருப்பிச்

Classification | INTERNAL

செலுத்தும் ஒழுங்கு மற்றும் குழு உருவான பின் அது திறம்பட செயல்படுவது குறித்து புரிந்துகொள்ள அடிப்படை வழிகாட்டலும் பயிற்சியும் வழங்கப்படும்.

SCNL பொறுப்பான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளைப் பின்பற்றி, கடன் பெறுநரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை மதிப்பீடு செய்த பிறகே கடன் வழங்கும். மேலும், கடனை பொறுப்புடன் பயன்படுத்துவது மற்றும் தேவையற்ற அல்லது அதிகப்படியான கடன் வாங்குவதைத் தவிர்ப்பது குறித்து கடன் பெறுநர்களுக்கு விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்தும். இந்த முயற்சிகள், கடன் பெறுநர்கள் சரியான தகவல்களின் அடிப்படையில் முடிவெடுக்கவும், நிதி ஒழுக்கத்தைப் பேணவும், நீண்டகால நிதி நிலைத்தன்மையை அடையவும் உதவுவதை நோக்கமாகக் கொண்டவை.

Classification | INTERNAL