

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

ஃபினோவா கேப்பிட்டல் பிரைவேட் லிமிடெட் (இனிமேல் நிறுவனம் அல்லது ஃபினோவா என குறிப்பிடப்படும்) என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் பதிவுசெய்யப்பட்ட ஒரு வைப்புத்தொகை பெறாத NBFC ஆகும். இந்த ஆவணம் ஃபினோவா தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான பரிவர்த்தனைகளை உறுதி செய்ய பின்பற்றும் நடைமுறைகளின் விவரங்களை வழங்குகிறது மற்றும் மாஸ்டர் டைரக்டன் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம்- அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2023 உடன் இணங்குகிறது.

இந்த குறியீடு ஊழியர்களுக்கு சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்கவும், அதன் வாடிக்கையாளர்களுடன் வணிக நடவடிக்கைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை பராமரிக்கவும் உதவும்.

குறியீட்டின் பயன்பாடு

இந்த விதித்தொகுப்பு நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும், அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பொறுத்து அதன் வணிகத்தின் போக்கில் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிற நபர்களுக்கும் பொருந்தும்.

அர்ப்பணிப்பு

நிதித் துறையில் நடைமுறையில் உள்ள நிலையான நடைமுறைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் வகையில், நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை என்ற நன்னெறிக் கோட்பாட்டின் அடிப்படையில், அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்பட நிறுவனம் இந்த நெறியைப் பின்பற்றும்.

- வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் வகையில் அவர்களின் விருப்பத்தின் மொழியில் தெளிவான மற்றும் வெளிப்படையான தகவல்களை நிறுவனம் வழங்கும்:
 - i. வட்டி விகிதம் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் உட்பட வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.
 - ii. வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கும் நன்மைகள்.

This document is the property of Finova Capital Private Limited. This document should not be quoted or reproduced or circulated in any form or means including electronic, mechanical, photocopying or otherwise. Any unauthorised use of the document or contents of the same is strictly prohibited.

- நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் கடிதம் மற்றும் உணர்வு இருவரும் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகள் சந்திக்க வேண்டும்.
- தவறுகளை சரிசெய்வதிலும், வாடிக்கையாளர்கள் அளிக்கும் புகார்களை கவனிப்பதிலும் நிறுவனம் விரைவாக செயல்படும்.
- வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் அதன் வருங்கால / தற்போதுள்ள வாடிக்கையாளர்களிடையே பாகுபாடு காட்டாது.
- குறியீட்டின் நகல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும், ஒவ்வொரு கிளை அலுவலகத்திலும் காணக்கூடிய இடத்தில் வெளியிடப்படும்.
- எந்தவொரு வருங்கால அல்லது தற்போதுள்ள வாடிக்கையாளருக்கும் கோரிக்கையின் பேரில் குறியீட்டின் நகல் வழங்கப்படலாம்.

(i) கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறை

- கடன் பெறுபவருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் பெறுபவருக்கு விளக்கப்படும்.
- கடன் விண்ணப்ப படிவங்கள் கடன் பெறுபவரின் நலனை பாதிக்கும் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும் மற்றும் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்
- அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெற்றதற்கான ஒப்புக்கை கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்க தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தின் போது நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், அதை வழங்குமாறு வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளரால் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களை அவரது / அவள் இல்லத்தில் மற்றும்/அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்களில் தொடர்பு கொள்வதன் மூலம் மற்றும்/அல்லது தேவைப்பட்டால், இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலம் அவரது / அவள் இல்லம் மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளுக்கு நேரடியாக வருகை தருவதன் மூலம் நிறுவனம் சரிபார்க்கலாம்.

(ii) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்

- ஒவ்வொரு கடன் ஒப்புதலும் ஒப்புதல் கடிதம் மூலம் கடன் பெறுபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும், இதில் ஒப்புதலளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, செயலாக்கக் கட்டணம், வருடாந்திர வட்டி விகிதம், கடனின் தவணைக்காலம், அபராத கட்டணங்கள் போன்றவை உள்ளிட்ட கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அடங்கும். கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் பெறுபவருக்கு உள்ளடக்கங்கள் விளக்கப்படும்.

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் கடன் பெறுபவருக்கு பதிவுகள் மற்றும் கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் விளக்கப்பட்ட உள்ளடக்கங்களுக்காக வழங்கப்படும்.

(iii) கடன் கணக்குகளில் அபராத கட்டணங்கள்

- பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான அபராதம் தண்டனைக் கட்டணங்களாகக் கருதப்படும் மற்றும் மூலதனமாக்கப்படாது.
- தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களின் அபராத கட்டணங்கள், வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறியதற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பொருந்தக்கூடிய அபராத கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
- கடன் ஒப்பந்தத்தில் அபராத கட்டணங்கள், மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை நிறுவனம் வெளிப்படுத்தும் மற்றும் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் காண்பிக்கப்படும்.

(iv) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், விதிமுறைகளின் மாற்றத்தைக் குறிப்பிட்டு கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் ஒரு அறிவிப்பு வழங்கப்படும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும்.
- பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் தொடர்பான எந்தவொரு முடிவும் கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க இருக்கும்.
- நிறுவனத்தின் சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான உரிமை மீறப்படாத வரை அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது நிலுவைத் தொகையை உணரும்போது அனைத்து பத்திரங்களும் விடுவிக்கப்படும். அத்தகைய செட்-ஆஃப் செயல்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு முழு விவரங்களுடன் அதைப் பற்றிய அறிவிப்பை வழங்கும்.

(v) கடன்களை திருப்பிச் செலுத்தும்போது / தீர்க்கும்போது அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல்:

- கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்துதல் / தீர்வு செய்த பிறகு 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடும்;

- கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தில் ஒரு கிளை அல்லது HO வில் ஆவணங்களை திருப்பி அனுப்புவதற்கான காலக்கெடு மற்றும் இடம் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்;
- கூட்டு அல்லது ஒற்றை கடன் வாங்குபவர் இறக்க நேரிட்டால், சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு ஆவணங்களைத் திருப்பித் தருவதற்கு நிறுவனம் நன்கு அமைக்கப்பட்ட நடைமுறையைக் கொண்டிருக்கும், மேலும் அத்தகைய நடைமுறை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்
- சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்க நிறுவனம் தாமதத்திற்கான காரணத்தை அழைப்பு, எஸ்எம்எஸ் அல்லது மெயில் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கும்.

(vi) பொதுவான

- ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் ஃபினோவா தலையிடாது, கடன் பெறுபவரால் முன்னதாக வெளிப்படுத்தப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தாலொழிய.
- கடன் பெறுபவரிடமிருந்து பெறப்பட்ட பேலன்ஸ் டிரான்ஸ்ஃப்ரூக்கான எந்தவொரு கோரிக்கைக்கும், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக கோரிக்கை பெறப்பட்ட 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.
- நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக ஃபினோவா தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களை நாடாது. கடன் வாங்கியவர்கள் சரியான முறையில் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்ய களப் பணியாளர்களுக்கு முறையான பயிற்சி வழங்கப்படும்.
- நிறுவனத்தின் வாரியம் குறைகளை சீரான இடைவெளியில் மறுஆய்வு செய்யும். நிர்வாகம் அனைத்து புகார்களின் நிலையையும் சரியான இடைவெளியில் வாரியத்தின் முன் வைக்க வேண்டும்.
- குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் விவரங்கள் (பெயர், முகவரி, தொடர்பு எண், மின்னஞ்சல் ஐடி போன்றவை உட்பட) வங்கிக் கிளைகளில் தெளிவாகக் காட்டப்படும் மற்றும் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்படும்.
- புகாரின் தீர்வு பெறப்பட்ட 1 மாதத்திற்கு அப்பால் தாமதமானால், அல்லது அவருக்கு / அவளுக்கு தெரிவிக்கப்பட்ட தாமதத்திற்கான காரணங்களில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்/அவள் NBFC குறைதீர்ப்பாணையத்திடம் <https://cms.rbi.org.in> என்ற எண்ணில் குறைதீர்ப்பாணையத்தின் புகார் பதிவு போர்ட்டில் மூலமாகவோ அல்லது பின்வரும் முகவரியில் மின்னஞ்சல் அல்லது

நேரடியாகவோ புகார் அளிக்கலாம்:

சென்ட்ரலைஸ்டு ரசீது மற்றும்
செயலாக்க மையம், இந்திய
ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம்,
செக்டர் 17, சண்டிகர் - 160017
கட்டணமில்லா தொலைபேசி
எண் 14448 (காலை 9:30 மணி
முதல் மாலை 5:15 மணி வரை)
மின்னஞ்சல்: CRPC@rbi.org.in

இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளரின் சுயவிவரங்களைப் புரிந்துகொள்வதற்கும் அதன் வர்த்தகத்தை நடத்துவதற்கும் பொருத்தமானது என்று நம்பும் மற்றும் தேவைப்படும் தனிப்பட்ட தகவல்களை நிறுவனம் சேகரிக்கும். வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் நிறுவனம் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமானதாகவும் கருதும், மேலும் ஒழுங்குபடுத்துபவர்கள் அல்லது கடன் முகமைகள் உள்ளிட்ட எந்தவொரு சட்டமும் அல்லது அரசாங்க அதிகாரிகளும் கோரினால் தவிர அல்லது தகவல் பகிர்வு அனுப்பப்பட்டால் தவிர மூன்றாம் நபருக்கு எந்தத் தகவலையும் வெளியிடாது வாடிக்கையாளர். ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக நிறுவனம் ஏதேனும் மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பெற்றால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை அதே அளவு ரகசியத்தன்மையுடன் கையாள வேண்டும் என்று நிறுவனம் கோரும்.

விளம்பரப்படுத்தல், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

- அனைத்து விளம்பர மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவாக இருப்பதையும், தவறாக வழிநடத்தவில்லை என்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- நிறுவனம், அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்கள் பெறும் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கலாம். தயாரிப்புகள் / சேவைகள் தொடர்பான அவர்களின் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், அத்தகைய தகவல் / சேவையைப் பெற வாடிக்கையாளர்கள் / அவள் ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே தெரிவிக்கப்படும்.

உத்தரவாதம் அளிப்பவர்கள்

ஒரு நபர் கடனுக்கு உத்தரவாதமளிப்பவராக கருதப்படும்போது,

This document is the property of Finova Capital Private Limited. This document should not be quoted or reproduced or circulated in any form or means including electronic, mechanical, photocopying or otherwise. Any unauthorised use of the document or contents of the same is strictly prohibited.

ஒப்புதலின் கீழ் நிறுவனம் அவருக்கு / அவளுக்கு பின்வருவனவற்றை தெரிவிக்க வேண்டும்:

- உத்தரவாதம் அளிப்பவராக பொறுப்பின் விதிமுறைகளைக் குறிப்பிடும் கடிதம்/ உத்தரவாத பத்திரம்.
- அவர் / அவள் உத்தரவாதம் அளிப்பவராக நிற்கும் கடன் பெறுபவரால் கடனைச் செலுத்துவதில் ஏதேனும் தவறுகை ஏற்பட்டால் நிறுவனம் அவருக்கு / அவளுக்கு தெரிவிக்கும்.

கடன் பணியகம் / உசாத்துணை முகவர் நிலையங்கள்

- நிறுவனம் கிரெடிட் பீரோ / குறிப்பு ஏஜென்சிகளுக்கு தனிப்பட்ட கடன்கள் பற்றிய தகவல்களை வழங்கலாம், வாடிக்கையாளர் அதற்கு கடன்பட்டிருந்தால்:
 - ✓ வாடிக்கையாளர் தனது / அவள் கொடுப்பனவுகளுடன் பின்தங்கியுள்ளார்
 - ✓ நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக சட்ட நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்பட்டுள்ளன.
 - ✓ வாடிக்கையாளருக்கு எதிரான சட்ட உதவிகள் மூலம் கடன்கள் தீர்க்கப்படுகின்றன.
 - ✓ அத்தகைய வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களை அத்தகைய ஏஜென்சிகளுக்கு வழங்குவது கிரெடிட் பீரோவுடனான சட்டம்/ஏற்பாட்டால் கட்டாயமாக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதலைக் கோரும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் இதற்கான ஒரு உட்பிரிவு சேர்க்கப்பட்டுள்ளது.