

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

Finova Capital Private Limited (இனி “நிறுவனம்” அல்லது “Finova” என குறிப்பிடப்படும்) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் பதிவு செய்யப்பட்ட வைப்பு ஏற்காத NBFC ஆகும். வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் பரிவர்த்தனை செய்வதை உறுதி செய்வதற்காக Finova பின்பற்றும் நடைமுறைகளின் விவரங்களை இக்குறியீடு வழங்குகிறது. இது அவ்வப்போது திருத்தப்படும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct Directions, 2025 விதிமுறைகளுக்கு இணங்குகிறது.

இக்குறியீடு ஊழியர்கள் சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்கவும், வாடிக்கையாளர்களுடனான வணிகப் பரிவர்த்தனைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையைப் பேணவும் உதவும்.

குறியீட்டின் பயன்பாடு

இக்குறியீடு நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும், நிறுவனத்தின் வணிக நடவடிக்கைகளில் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிற நபர்களுக்கும் பொருந்தும்.

உறுதிப்பாடு

நிதித் துறையில் நிலவும் தரநிலை நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப, நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை என்ற நெறிமுறைகளின் அடிப்படையில், அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமான முறையிலும் செயல்பட நிறுவனம் இக்குறியீட்டைப் பின்பற்றும்.

- வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்துகொள்ளும் வகையில், அவர்கள் விரும்பும் மொழியில் தெளிவான மற்றும் வெளிப்படையான தகவல்களை நிறுவனம் வழங்கும்:
 - i. வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி விகிதம் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் உட்பட.
 - ii. வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் நன்மைகள்.

- நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளை எழுத்திலும் அதன் நோக்கத்திலும் பூர்த்தி செய்யும்.
- தவறுகளை விரைவாகச் சரிசெய்து, வாடிக்கையாளர்கள் அளிக்கும் புகார்களை நிறுவனம் உடனடியாக கவனிக்கும்.
- வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது மாற்றுத்திறன் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வருங்கால/தற்போதைய வாடிக்கையாளர்களிடையே நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது.
- இக்குறியீட்டின் ஒரு பிரதி நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் ஒவ்வொரு கிளை அலுவலகத்திலும் தெளிவாகத் தெரியும் இடத்திலும் வைக்கப்படும்.
- எந்தவொரு வருங்கால அல்லது தற்போதைய வாடிக்கையாளரும் கோரினால் இக்குறியீட்டின் ஒரு பிரதி வழங்கப்படலாம்.

(i) கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அவருக்கான அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் விளக்கப்படும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், கடன் பெறுபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் இடம்பெறும்; இதன் மூலம் அவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
- அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதல் கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்கத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பிக்கும் நேரத்தில் நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், அதனை வழங்குமாறு வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்ட விவரங்களை, தேவையானதாக கருதப்பட்டால், நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களின் மூலம் அவரது/அவரது இல்லம் மற்றும்/அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்களில் தொடர்புகொள்வதன் மூலமும், மற்றும்/அல்லது அவரது/அவரது இல்லம் மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளுக்கு நேரில் சென்று சரிபார்க்கலாம்.

(ii) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- ஒவ்வொரு கடன் ஒப்புதலும் கடன் பெறுபவருக்கு ஒப்புதல் கடிதம் (Sanction Letter) மூலம் தெரிவிக்கப்படும். இதில் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, செயலாக்கக் கட்டணம், வருடாந்திர வட்டி விகிதம்,

கடன் காலம், அபராதக் கட்டணங்கள் போன்ற முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இடம்பெறும். அதன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் விளக்கப்படும்.

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பிரதி பதிவிற்காக கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்பட்டு, அதன் உள்ளடக்கங்கள் அவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் விளக்கப்படும்.

(iii) கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

- முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பின்பற்றாததற்கான அபராதம் “அபராதக் கட்டணமாக” கருதப்படும்; அது மூலதனமாக்கப்படாது.
- வணிகம் அல்லாத நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் பெறுபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்களில், முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் இதேபோன்ற மீறலுக்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் பெறுபவர்களுக்கு பொருந்தும் அபராதக் கட்டணத்தை விட அதிகமாக அபராதக் கட்டணம் இருக்காது.
- அபராதக் கட்டணங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்திலும், மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளிலும் நிறுவனம் வெளிப்படுத்தும்; மேலும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்படும்.

(iv) கடன் வழங்குதல் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், மாற்றப்பட்ட விதிமுறைகளை குறிப்பிடும் அறிவிப்பு கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வழங்கப்படும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே அமல்படுத்தப்படும்.
- பணத்தைத் திரும்பப் பெறுதல்/கட்டணத்தை விரைவுபடுத்துதல் அல்லது செயல்படுத்துதல் தொடர்பான எந்த முடிவும் கடன் ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்துப்போகும்.
- அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளும் செலுத்தப்பட்டதும் அல்லது நிலுவைத் தொகை வசூலிக்கப்பட்டதும், நிறுவனத்தின் சட்டபூர்வ உரிமை அல்லது பிற கோரிக்கைக்கான உரிமை பாதிக்கப்படாத வரையில், அனைத்து பத்திரங்களும் விடுவிக்கப்படும். இத்தகைய set-off பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமெனில், முழு விவரங்களுடன் கடன் பெறுபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

(v) கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்வு செய்த பிறகு அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

- கடன் கணக்கு முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட/தீர்வு செய்யப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் நிறுவனம் விடுவிக்கும்.
- ஆவணங்கள் திருப்பி வழங்கப்படும் காலக்கெடு மற்றும் இடம், கிளையிலா அல்லது தலைமை அலுவலகத்திலா என்பது, கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்படும்.
- கூட்டு அல்லது தனிநபர் கடன் பெறுபவர் இறந்தால், சட்ட வாரிசுகளுக்கு ஆவணங்களைத் திருப்பி வழங்குவதற்கான முறையான நடைமுறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும்; அந்த நடைமுறை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், தாமதத்திற்கான காரணத்தை வாடிக்கையாளருக்கு தொலைபேசி, SMS அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் நிறுவனம் தெரிவித்து, அவரை நிலைமையைப் பற்றி அறிந்திருக்கச் செய்யும்.

(vi) பொது

- ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர, முன்பு கடன் பெறுபவர் வெளிப்படுத்தாத புதிய தகவல் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரையில், கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் FINOVA தலையிடாது.
- கடன் பெறுபவரிடமிருந்து Balance Transfer கோரிக்கை பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு கோரிக்கை பெறப்பட்ட 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய மாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்கும் வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி செய்யப்படும்.
- நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிப்பதற்காக Finova தேவையற்ற தொந்தரவை மேற்கொள்ளாது. கடன் பெறுபவர்களிடம் உரிய முறையில் நடந்து கொள்வதை உறுதி செய்வதற்காக களப் பணியாளர்களுக்கு முறையான பயிற்சி வழங்கப்படும்.
- நிறுவனத்தின் வாரியம் குறைதீர் நடவடிக்கைகளை முறையான இடைவெளிகளில் பரிசீலிக்கும். அனைத்து புகார்களின் நிலை குறித்த விவரங்கள் நிர்வாகத்தால் முறையான இடைவெளிகளில் வாரியத்தின் முன் வைக்கப்படும்.

- குறைதீர் அதிகாரியின் (Grievance Redressal Officer) விவரங்கள், பெயர், முகவரி, தொடர்பு எண், மின்னஞ்சல் முகவரி போன்றவை, கிளைகளில் முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்தப்பட்டு, நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்படும்.
- புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 1 மாதத்திற்கும் மேலாக தீர்வு வழங்க தாமதமானால், அல்லது தெரிவிக்கப்பட்ட தாமதத்திற்கான காரணங்களில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், <https://cms.rbi.org.in> என்ற Ombudsman புகார் பதிவு தளம் மூலமாகவோ அல்லது மின்னஞ்சல்/நேரடி முறையிலோ NBFC Ombudsman-க்கு புகார் அளிக்கலாம்:

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது
மற்றும் செயலாக்க
மையம்,
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4-
வது தளம், செக்டார் 17,
சண்டிகர் - 160017
கட்டணமில்லா எண்: 14448
மின்னஞ்சல்: CRPC@rbi.org.in

ரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்களின் சுயவிவரத்தைப் புரிந்துகொண்டு தனது வணிகத்தை நடத்துவதற்கு தொடர்புடையதும் தேவையானதுமான தனிப்பட்ட தகவல்களை நிறுவனம் சேகரிக்கும். வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் நிறுவனம் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கையாளும்; சட்டம் அல்லது அரசு அதிகாரிகள், ஒழுங்குமுறை அமைப்புகள் அல்லது கடன் நிறுவனங்கள் கோரும் சந்தர்ப்பங்களில் அல்லது வாடிக்கையாளர் தகவலைப் பகிர அனுமதி வழங்கியிருக்கும் சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, எந்த மூன்றாம் நபருக்கும் தகவலை வெளியிடாது. ஆதரவு சேவைகளை வழங்க நிறுவனம் ஏதேனும் மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பயன்படுத்தினால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை இதே அளவிலான ரகசியத்தன்மையுடன் கையாள வேண்டும் என்று நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

- அனைத்து விளம்பர மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும்

தெளிவாகவும் தவறாக வழிநடத்தாத வகையிலும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

- நிறுவனம் அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்கள் பெற்றுள்ள தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை அவர்களுக்கு தெரிவிக்கலாம். பிற தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், அத்தகைய தகவல்/சேவையைப் பெற அவர்/அவர் ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

உத்தரவாததாரர்கள் (Guarantors)

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாததாரராக கருதப்படும் போது, நிறுவனம் அவருக்கு/அவருக்கு பின்வருவனவற்றை ஒப்புதலுடன் தெரிவிக்கும்:

- உத்தரவாததாரராக அவருடைய பொறுப்பின் விதிமுறைகளை குறிப்பிடும் உத்தரவாதக் கடிதம்/பத்திரம்.
- அவர்/அவர் உத்தரவாதம் அளித்துள்ள கடன் பெறுபவர் கடன் சேவையில் ஏதேனும் தவறுதல் செய்தால், நிறுவனம் அவருக்கு/அவருக்கு தொடர்ந்து தகவல் அளிக்கும்.

கிரெடிட் பியூரோ / குறிப்பு நிறுவனங்கள்

- பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் குறித்து நிறுவனம் Credit Bureau / Reference agencies-க்கு தகவல் வழங்கலாம்:
 - ✓ வாடிக்கையாளர் தனது பணம் செலுத்துதலில் பின்தங்கியிருந்தால்.
 - ✓ நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக சட்ட நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்பட்டிருந்தால்.
 - ✓ வாடிக்கையாளருக்கு எதிரான சட்ட நடவடிக்கைகள் மூலம் கடன்கள் தீர்வு செய்யப்பட்டிருந்தால்.
 - ✓ அத்தகைய அனைத்து வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களையும் Credit Bureau-க்கு வழங்குவது சட்டம்/ஒப்பந்தத்தால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்டிருந்தால். Credit Bureaus-க்கு தனது கடன் தொடர்பான தகவலைப் பகிர வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதலைப் பெறும் வகையில், இந்த நோக்கத்திற்கான ஒரு விதி கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்பட்டுள்ளது.