



APAC FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED
(“APAC FS” or “the Company”)
FAIR PRACTICES CODE (“FPC”)

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

அறிமுகம்

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட "முதன்மை திசை - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - முறையாக முக்கியமான டெபாசிட் அல்லாத நிறுவனம் மற்றும் டெபாசிட் எடுக்கும் நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) திசைகள், 2016" ஆகியவற்றுக்கு இணங்கத் தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது. ரிசர்வ் வங்கி") மற்றும் நிறுவனம் கடைபிடிக்கும் நடைமுறைகள் பற்றிய பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை எங்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்குவதையும், நிறுவனம் வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து கடன் வாங்குபவர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுப்பதையும் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. கடனுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களுடன் கையாளும் போது பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறைகள் குறித்த போதுமான வெளிப்பாடுகள் குறித்த பொதுவான கொள்கைகளை குறியீடு உள்ளடக்கியது. APAC ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("APAC FS" அல்லது "கம்பெனி") வழங்கும் அனைத்து வகை தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் குறியீடு பொருந்தும்.

இந்தக் கொள்கைக்கும், ரிசர்வ் வங்கியின் விதிமுறைகள், விதிகள், வழிகாட்டுதல்கள், அறிவிப்புகள், தெளிவுபடுத்தல்கள், சுற்றறிக்கைகள், முதன்மைச் சுற்றறிக்கைகள்/ திசைகள் ஆகியவற்றுக்கு இடையே ஏதேனும் ஒரு புள்ளியில் விளக்கம் / தகவல் முரண்பட்டால், அத்தகைய விதிமுறைகள், விதிகள், வழிகாட்டுதல்கள், அறிவிப்பு, தெளிவுபடுத்தல்கள், ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட சுற்றறிக்கைகள், முதன்மை சுற்றறிக்கைகள் / திசைகள் மேலோங்கும்.

குறியீட்டின் நோக்கங்கள்

இந்த குறியீட்டின் முதன்மை நோக்கங்கள் பின்வருமாறு:

நான். இனம், சாதி, நிறம், மதம், பாலினம், திருமண நிலை, வயது, பாலின நாட்டம் அல்லது ஊனமுற்றோர் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் எந்தப் பாகுபாடும் இல்லாமல், தகுதியான அனைத்து விண்ணப்பதாரர்களுக்கும் எங்கள் நிதித் தயாரிப்புகள் அனைத்தும் கிடைக்கச் செய்ய.

ii கடன் வாங்குபவர்களுடன் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை ஊக்குவிக்கவும்.

iii கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் நல்ல உறவை வளர்ப்பது. நிறுவனம் அதன் FPC ஐ அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன் இணையதளத்தில் அனைவருக்கும் கிடைக்கச் செய்வதன் மூலம் மற்றும் நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளிலும் காண்பிக்கும்.

iv. வாடிக்கையாளர் இடைமுகம் தொடர்பான ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்ய.

v. வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்.

முக்கிய பொறுப்புகள்

நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் பரிவர்த்தனைகளில் பின்பற்றுவதாக உறுதியளிக்கும் முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்:

நிறுவனம் அதன் FPC ஐ அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன் இணையதளத்தில் அனைவருக்கும் கிடைக்கச் செய்து அதன் அனைத்து கிளைகளிலும் FPC ஐக் காண்பிக்கும். கூறப்பட்ட FPC இன் நகல் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கும் மற்றும் ஆங்கிலம் மற்றும்/அல்லது நிறுவனம் செயல்படும் குறிப்பிட்ட மாநிலத்தில் உள்ள உள்ளூர் மொழியில் வழங்கப்படும்.

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவும் நிர்வாகக் குழுவும் நியாயமான நடைமுறைகளை இனி விரிவாக செயல்படுத்துவதற்கும், அதன் நடைமுறைகள் அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும் நியாயமான மற்றும் சமமான முறையில் பல்வேறு நிதிச் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகள் மற்றும் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் வழங்குவதற்கான உறுதியான உறுதிப்பாட்டை பிரதிபலிக்கும் பொறுப்பாகும். இந்த அர்ப்பணிப்பை அறிந்திருக்கிறார்கள்.

நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதைக் கையாள்வதில் சிக்கல் இல்லாத அனுபவம் இருப்பதை உறுதிசெய்ய எல்லா முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும்; ஆனால் கமிஷன் மற்றும் புறக்கணிப்பு பிழைகள் விஷயத்தில், நிறுவனம் அதை விரைவாகவும் அனுதாபமாகவும் கையாளும்.

கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

நிறுவனம் கடன் வழங்கும் வணிகத்தில் உள்ளது மற்றும் பல்வேறு தயாரிப்புகளை (கடன் மற்றும் கடன் தொடர்பான பொருட்கள்) வழங்குகிறது. நிறுவனம் வழங்கும் ஒவ்வொரு தயாரிப்புக்கான விண்ணப்பப் படிவங்களும் ஒவ்வொரு தயாரிப்புக்கான தகவலுக்கான தேவையைப் பொறுத்து வேறுபட்டதாக இருக்கும்.

கடன் வாங்குபவருக்கு அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கிலம் மற்றும்/அல்லது கடன் வாங்கியவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும். கடன் வாங்குபவர்கள் கடன் தொடர்பான அனைத்து கடிதங்கள், கடன்

ஆவணங்கள், திரும்ப அழைக்கும் அறிவிப்புகள் போன்றவற்றை ஆங்கிலம் அல்லது கடனாளிகள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் பெற விருப்பம் இருக்கும். இந்த நோக்கத்திற்காக, கடன் வாங்குபவர்கள் தகுந்த விருப்பத்தைத் தேர்ந்தெடுப்பதன் மூலம் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் அவருடைய/அவள்/அதன் விருப்பத்தை குறிப்பிட வேண்டும்.

கடன் தயாரிப்புக்கான எந்தவொரு விண்ணப்பத்தின் போதும், நிறுவனம் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள் பற்றிய தகவல்களை வழங்கும். கடன் வாங்குபவரின் நலன்களை பாதிக்கும்.

கடன் பெறுபவர்களின் வட்டியைப் பாதிக்கும் கடன்/கடன் வசதி தொடர்பான அனைத்துத் தகவல்களும், விண்ணப்பித்துக் கொண்டிருக்கும் நிதி வசதி தொடர்பாக, தொடர்புடைய கடன் விண்ணப்பப் படிவத்திலோ அல்லது காலக்கெடு/அனுமதிக்கடிதங்கள் மூலமாகவோ கிடைக்கும். மற்ற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்படலாம் மற்றும் கடன் வாங்கியவர் ஒரு தகவலறிந்த முடிவை எடுக்கலாம். கடன் விண்ணப்பப் படிவம், முறையாகப் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய பல்வேறு ஆவணங்களின் விவரங்களையும் குறிக்கும்.

கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தும் வட்டி விகிதம், கடனாளிகளின் சுயவிவரம், கடன் தொகை கடன் வகை, கடனாளிகளின் நிதி வலிமை, வழங்கப்படும் பாதுகாப்பு/இணை, நிறுவனத்தின் நிதிச் செலவு போன்ற பல காரணிகளின் அடிப்படையில் அமையும். நிதிச் செலவு, வரம்பு, போட்டி நிலப்பரப்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் நிறுவனம் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை அமைக்கும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்கும், இதனால் கடன் பெறுபவர்கள் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்வார்கள்.

நிறுவனம் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும். விண்ணப்பதாரர்கள் இது தொடர்பாக ஒப்புக்கையை வலியுறுத்த வேண்டும். கடன் விண்ணப்பத்தின் நிலையைக் கண்டறிய விண்ணப்பதாரர் அதன் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகத்தில் நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய தோராயமான காலக்கெடுவையும் ஒப்புக்கை குறிப்பிடும்.

நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பங்களை நியாயமான காலத்திற்குள் சரிபார்த்து, கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அது கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தின் போது நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். நிறுவனத்திற்கு ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், கடன் வாங்கியவருக்கு உரிய முறையில் தெரிவிக்கப்படும்.

கடன் வாங்கியவர்களால் செய்யப்படும் கடன் விண்ணப்பங்களின் சரியான மதிப்பீடு இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் உள் கடன் கொள்கைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப இருக்கும்.

நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது ஆங்கிலம் மற்றும்/அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில், கடனின் அளவு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் முறை உள்ளிட்டவற்றை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும். EMI அமைப்பு, ஏதேனும் இருந்தால், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை நிறுவனத்தின் பதிவேட்டில் ஏற்றுக்கொள்வதாக வைத்திருத்தல். நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை ஆங்கிலம் மற்றும்/அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வழங்கும் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் கடனை அனுமதிக்கும்/விநியோகிக்கும் போது வழங்கும்.

வாடிக்கையாளர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம், நிதிச் செலவு, கடன் தொகை வரம்பு மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற காரணிகளைச் சார்ந்தது மற்றும் கடனாளிகளின் பின்னணி போன்ற பல காரணிகளால் மாறுபடும் வழக்கின் ஆபத்து விவரத்தில் தீர்மானிக்கப்படும் ஒரு பரவல். தொழில் அபாய விவரம், இணைக் கடன் வாங்குபவரின் நிதி வலிமை, கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன், கடன் வரலாறு, வழங்கப்பட்ட பிணையம் அல்லது கொடுக்கப்படாதது, கடன் எழுத்துறுதி மற்றும் சேவையுடன் தொடர்புடைய செலவுகள் போன்றவை. அபராத வட்டி, ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் கடன் ஒப்பந்தம், அனுமதி கடிதம் போன்றவற்றில் திருப்பிச் செலுத்துதல் போன்றவை தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்படும். அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொள்வது நிறுவனத்தால் தக்கவைக்கப்படும்.

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

நான். வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணம் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனம் அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கேற்ப செயல்படுத்தப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை அனுமதி கடிதம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.

ii நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, மின்னணு அல்லது உடல் காசித நகலுடன், கடனை வழங்கும்போது அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கும். வாடிக்கையாளர் மின்னணு அல்லது தபால் மூலம் நகலைப் பெறவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் உள்ளூர் கிளையிலிருந்து சேகரிக்குமாறு தெரிவிக்கப்படுவார்

iii ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவற்றின் முடிவு, நிறுவனத்துடன் கடன் வாங்கியவர் செயல்படுத்திய கடன் ஆவணங்களுடன் ஒத்துப்போகிறது.

iv. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்துகொள்ளும் போது நிறுவனம் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழுத் தகவலுடன் அதைப் பற்றி அறிவிக்கப்படும். மற்ற நிலுவைத் தொகைகளுடன் கடன்களை முழுமையாகவும் இறுதியாகவும் செலுத்தும் பட்சத்தில், கடன் வாங்கியவர்/வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கோரிக்கையைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 1 மாதத்திற்குள் “நிலுவைத் தொகை இல்லை” என்ற சான்றிதழை நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும்.

ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர் (ies)

இயலாமையின் அடிப்படையில் உடல்/பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட பொருட்கள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் நிறுவனம் பாரபட்சம் காட்டாது. அவர்கள் மற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு இணையாக கருதப்படுவார்கள் மற்றும் அவர்களின் விண்ணப்பம் நிறுவனத்தின் கடன் செயல்முறை மற்றும் கொள்கையின்படி தகுதியின் அடிப்படையில் கையாளப்படும். மாற்றுத்திறனாளிகள் (ies) விண்ணப்பதாரர்கள் புரிந்து கொள்ளவும், தேர்ந்தெடுக்கவும் மற்றும்

பொருத்தமான தயாரிப்பு அல்லது கடன் வசதியைப் பெறவும் சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.

பொது

i.நான். கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்கும் (கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வரவில்லை/ கவனிக்கப்படாவிட்டால்)

ii கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை கடனாளரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது APAC இன் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

iii கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் தனக்கு சட்டப்பூர்வமாகவும் சட்டப்பூர்வமாகவும் கிடைக்கக்கூடிய பரிகாரங்களை மட்டுமே நாடுகிறது மற்றும் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நாடாது. ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களை விடாப்பிடியாக தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு அதன் பணியாளர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதற்கு நிறுவனம் அனைத்து முயற்சிகளையும் எடுக்கும்.

iv. வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பின் ஒரு நடவடிக்கையாக மற்றும் வங்கிகள் மற்றும் NBFC களில் கடன் வாங்குபவர்கள் பல்வேறு கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்துவதில் சீரான தன்மையைக் கொண்டு வருவதற்காக, நிறுவனம் மற்ற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து மிதக்கும் விகிதக் கடன்களுக்கும் முன்கூட்டியே கட்டணம் / முன்கூட்டியே செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்காது. "தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு" இணை-கடமையுடன் அல்லது இல்லாமல் வணிகத்தை விட.

v. கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் ஊனத்தின் அடிப்படையில் உடல்/பார்வை ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்கள் உட்பட பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் பாசுபாடு காட்டக்கூடாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் நலிந்த பிரிவினருக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட கடன்-இணைக்கப்பட்ட திட்டங்களில் பங்கேற்பதில் இருந்து இது நிறுவனத்தை தடுக்காது.

ஒரு பயனுள்ள குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை நோக்கி இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறையையும் அமைக்கும்.

அத்தகைய பொறிமுறையானது அதன் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் மதிப்பாய்வு

ஒழுங்குமுறை மாற்றங்களுக்கு விரைவில் கொள்கை மறுஆய்வு தேவைப்படும் பட்சத்தில், FPC மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும் இணங்குதல் வாரியத்தால் ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

படை Majeure

APAC ஆல் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்ட மற்றும் செய்யப்பட்ட பல்வேறு உறுதிப்பாடுகள் இயல்பான இயக்கச் சூழலில் பொருந்தும். Force Majeure நிகழ்வில், நிறுவனம் அதன் வாடிக்கையாளர்களின் அல்லது மற்ற பங்குதாரர்களின் முழு திருப்திக்காக FPC இன் கீழ் அதன் கடமைகளை நிறைவேற்ற முடியாமல் போகலாம்.

அவுட்சோர்சிங்

நிறுவனத்தின் எந்தவொரு செயலையும் அவுட்சோர்சிங் செய்வது அதன் கடமைகளைக் குறைக்காது, ஏனெனில் ஒழுங்குமுறை வழிமுறைகளுக்கு இணங்குவதற்கான பொறுப்பு நிறுவனத்தை மட்டுமே சார்ந்துள்ளது. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு மற்றும்/ அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க, டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களை நிறுவனம் தங்கள் முகவர்களாக எங்கெல்லாம் ஈடுபடுத்துகிறதோ, அங்கெல்லாம் APAC பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

அ. முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

பி. முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் லெண்டிங் தளங்கள் வாடிக்கையாளரிடம், யாருடைய சார்பாக அவருடன் தொடர்பு கொள்கின்றனரோ அந்த நிறுவனத்தின் பெயரை முன்கூட்டியே தெரிவிக்குமாறு அறிவுறுத்தப்படும்.

ச. அனுமதியளித்த உடனேயே ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன், நிறுவனத்தின் கடிதத் தலைப்பில் கடன் வாங்குபவருக்கு ஒப்புதல் கடிதம் வழங்கப்படும்.

ஈ. கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் கடனை வழங்கிய பிறகு அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கப்பட வேண்டும்.

இ. நிறுவனம் ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.

f. குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்குவதற்கு போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறை

FPC ஐ செயல்படுத்துவது நிறுவனத்தின் பொறுப்பாகும். கடன் வாங்குபவர்கள்/வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வது சுமுகமாகவும், தொந்தரவின்றியும் இருப்பதை உறுதிசெய்ய நிறுவனம் எல்லா முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும். கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளரால் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்குக் கொண்டுவரப்படும் எந்தவொரு புகாரும் விரைவாகக் கையாளப்படும்.

நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து தகராறுகள் / புகார்கள் அவர்களின் கவனத்திற்குக் கொண்டு வரப்பட்ட பிறகு குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படும். எனவே, பின்வரும் 'குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறை' அமைக்கப்பட்டுள்ளது.

படி 1: கிளை/இடம் (வணிகம் நடத்தப்படும் இடம்) நிலை மதிப்பாய்வு

ஒரு வாடிக்கையாளர் சம்பந்தப்பட்ட கிளை மேலாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் அளிக்க வேண்டும் (நிறுவனத்தின் கிளைகள் / வணிகம் நடைபெறும் இடத்திற்கான தொடர்பு விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ளன, அலுவலக நேரத்தில் (9:30) நிறுவனத்தை [+91 22 6666 8169 என்ற எண்ணில் அழைக்கவும். காலை முதல் மாலை 6:00 மணி வரை)], அல்லது கம்பனிக்கு புகார்

நான். கணக்கு எண்;

ii புகாரின் சுருக்கமான சுருக்கம்;

iii புகார்தாரரின் முழுமையான தொடர்பு முகவரி/தொலைபேசி எண்.

புகார் அளிக்கப்பட்ட 7 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளரின் புகாருக்கு ஆரம்ப பதிவை வழங்க வணிகம் செய்யப்படும் கிளை / இடம் முயற்சிக்கும்.

படி 2: குறை தீர்க்கும் அலுவலர் மதிப்பாய்வு

படி 1 இல் பெறப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அதாவது வணிகம் நடைபெறும் கிளை/இடத்தில், வாடிக்கையாளர் சேவையை செயல்படுத்துவதற்காக நிறுவனம் நியமித்துள்ள APAC இன் குறை

தீர்க்கும் அதிகாரியிடம் புகார் தெரிவிக்கலாம். புகார் கையாளுதல். குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் முழுமையான தொடர்பு விவரங்கள் பின்வரும் பக்கத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

திருமதி. ஷ்ரத்தா திகே

முகவரி (அலுவலகம்): முதல் தளம், ஆஷ்டிபோர்ட் மையம்,

சங்கர் ராவ் நரம் மார்க்,

லோயர் பரேல் - மேற்கு, 400 013,

மும்பை, மகாராஷ்டிரா

மின்னஞ்சல் ஐடி: shraddha.dighe@apacfin.com

லேண்டலைன் எண் (91) 22 6666 8169.

நிறுவனத்தின் எந்த வேலை நாட்களில் அலுவலக நேரத்தில் (காலை 9:30 முதல் மாலை 6:00 மணி வரை) குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை தொடர்பு கொள்ளலாம்.

புகார் தீவிரமடைந்தவுடன், புகார் குறை தீர்க்கும் அலுவலரை அடைந்த 7 வேலை நாட்களுக்குள் பதில் கிடைக்கும்.

படி 3: கூட்டு தலைமை நிர்வாக அதிகாரி மதிப்பாய்வு

வாடிக்கையாளர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது அவர்/அவள் முதல் புகார் அளித்த நாளிலிருந்து 15 நாட்களுக்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், அவர்/அவள் நிறுவனத்தின் இணை தலைமைச் செயல் அதிகாரியை மின்னஞ்சல் ஐடி சிஇஓவில் தொடர்பு கொள்ளலாம். apacnbf@apacfin.com அல்லது தொலைபேசி எண் (0)22-6666 8169. அலுவலக நேரத்தில் (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை)

இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, கடன் வாங்குபவர் / விண்ணப்பதாரருக்கு எங்கள் இறுதி அல்லது பிற பதிலை இரண்டு (2) வாரங்களுக்குள் மற்றும் அதிகப்பட்சம் நான்கு (4) வாரங்களுக்குள் அத்தகைய புகார்/குறையைப் பெறுவதே எங்கள் முயற்சியாக இருக்கும். .

புகார் 1 மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால் அல்லது அனைத்து நிலைகளிலும் பெறப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரர் பின்வரும் முகவரியில் ceo.apacnbf க்கு CC உடன் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியை அணுகலாம். @apacfin.com:

பொது மேலாளர்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி

டிஎன்பிஎஸ், மும்பை மண்டல அலுவலகம்,

ஆர்பிஐ கட்டிடம், 3வது தளம்,
எதிர் மும்பை மத்திய ரயில் நிலையம்,
மும்பை-400 008.

தொலைபேசி: - 022 23084121/2302 8436

மின்னஞ்சல்- helpdnbs@rbi.org.in

ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்

ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 நவம்பர் 12, 2021 முதல் அமலுக்கு வருகிறது. RBI குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தின் அதிகார வரம்பை நடுநிலையாக்குவதன் மூலம் இந்தத் திட்டம் 'One Nation One Ombudsman' அணுகுமுறையைப் பின்பற்றுகிறது. இது ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதைய மூன்று ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டங்களை ஒருங்கிணைக்கிறது, அதாவது, (i) வங்கி குறைதீர்க்கும் திட்டம், 2006; (ii) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2018; மற்றும் (iii) டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2019. தொடர்புடைய விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் <https://apacfin.com/> இல் வெளியிடப்பட்டுள்ளன

வாரியமானது FPC உடன் இணங்குவதையும், குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டையும் குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் மதிப்பாய்வு செய்யும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை வழக்கமான இடைவெளியில் இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.