PIRAMAL CAPITAL & HOUSING FINANCE LIMITED

பிராமல் கேபிட்டல் & ஹவுஸிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

Policy:	**Fair Practice Code**
கொள்கை:	**நியாயமான நடைமுறை குறியீடு**
First Approved Date:	**October 7, 2021**
முதல் அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதி:	**7 அக்டோபர், 2021**
Revision Date:	**January 29, 2024**
புதுப்பிப்பு தேதி:	**29 ஜனவரி, 2024**
Version:	**4**
பதிப்பு:	**4**
Approving Authority:	**Board of Directors**
அங்கீகரிக்கும் அதிகாரம்:	**இயக்குநர்கள் குழு**

FAIR PRACTICE CODE
நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

I. Intent and Content
நோக்கம் மற்றும் உள்ளடக்கம்

This Code has been formulated by Piramal Capital & Housing Finance Ltd ("The Company/PCHFL") pursuant to Chapter XIII "Fair Practice Code (FPC)" of Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021 issued by Reserve Bank of India("RBI") vide RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 dated February 17,2021.
இந்த குறியீடு இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்பிஐ) யினால் வழங்கப்பட்ட "முக்கிய வழிகாட்டுதல் அத்தியாயம் XIII க்கு இணங்க - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல்கள், 2021" இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ஆர்பிஐ") RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 தேதி 17 பிப்ரவரி, 2021 படி பிராமல் கேபிட்டல் & ஹவுஸிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ("கம்பெனி/ PCHFL") -னால் உருவாக்கப்பட்டது

PCHFL being a Housing Finance Company registered with the Reserve Bank of India shall adopt all the best practices prescribed by RBI/NHB from time to time and shall make appropriate modifications if any necessary to this Code to conform to the standards so prescribed. The Company's policy is to treat all the clients consistently and fairly. The employees of the Company will offer assistance, encouragement and service in a fair, equitable and consistent manner.
PCHFL இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் ஒரு வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனமாக பதிவு செய்யப்பட்டிருப்பதால் அவ்வப்போது ஆர்பிஐ/என்ஹெச்பி-யினால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட அனைத்து சிறந்த நடைமுறைகளையும் பின்பற்றி, பரிந்துரைக்கப்பட்ட தரநிலைகளுக்கு இணங்க இந்த குறியீட்டிற்குத் தேவையான பொருத்தமான அனைத்து மாற்றங்களையும் மேற்கொள்ளும். இந்த நிறுவனத்தின் கொள்கை அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் தொடர்ந்து நியாயமாக நடத்துவதாகும். நிறுவனத்தின் பணியாளர்கள் நியாயமான, சமமான மற்றும் தொடர்ச்சியான முறையில் உதவி, ஊக்கம் மற்றும் சேவையை வழங்குவார்கள்.

The Company will ensure that the implementation of the FPC is the responsibility of the entire organisation. The Company's fair lending practices shall apply on all its products and services, whether they are provided by PCHFL, its subsidiaries or Digital Lending Platforms (self-owned and/or under an outsourcing arrangement) across the counter, over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other method and across all aspects of its operations including marketing, loan origination, processing, servicing, and collection activities.
நியாயமான நடைமுறை குறியீடை செயல்படுத்துவது மொத்த அமைப்பின் பொறுப்பாக இருப்பதை நிறுவனம் உறுதிப்படுத்துகிறது. PCHFL நிறுவனம், அதன் துணை நிறுவனங்கள் அல்லது டிஜிட்டல் முறையில் கடன் வழங்கும் தளங்கள் (சுயமாக சொந்தமான/மற்றும் அல்லது அவுட்சோர்ஸிங் ஏற்பாட்டின் கீழ்) கவுன்டர் வழி, தொலைபேசி மூலம், அஞ்சல் வழி, ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் வழி, இணையதளம் அல்லது வேறு ஏதேனும் டெலிவரி மூலம் வழங்கப்பட்டாலும், மற்றும் சந்தைப்படுத்தல், கடன் உருவாக்குதல், செயல்முறைப்படுத்தல், சேவை மற்றும் வசூல் செயல்பாடுகள் உள்ளிட்ட அனைத்து தனது திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் மீது நிறுவனத்தின் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறையை பொருந்தச் செய்யும்.

II. Objectives
நோக்கங்கள்

a) Follow good, fair and transparent business practices by setting reasonable standards;
நியாயமான தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் சிறந்த, நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான வர்த்தக நடவடிக்கைகளைப் பின்பற்றுதல்;

b) Encourage market forces, through fair competition, to achieve higher operating standards;
உயர் இயக்கத் தரநிலைகளை அடைய நியாயமான போட்டியின் மூலம், சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல்;

c) Relate to the customer in such manner so as to promote a fair and cordial relationship;
நியாயமான மற்றும் அன்பான உறவை மேம்படுத்தும் வகையில் வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பு கொள்ளல்

d) Set such standards and practices so as to foster confidence in the housing finance system;
வீட்டுவசதி நிதியுதவி முறையில் நம்பிக்கையை வளர்ப்பதற்கு உரிய தரநிலைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை அமைத்தல்;

e) Recovery and enforcement, where necessary, is conducted following due process of law;
வசூல் மற்றும் அமலாக்கம் என்னும்போது தேவையான இடங்களில் சட்டப்படியான செயல்முறைகளை பின்பற்றி செயல்படுதல்;

f) Promote a fair and cordial relationship between customer and the Company. Foster confidence in the housing finance system.
வாடிக்கையாளர் மற்றும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் அன்பான உறவை ஊக்குவித்தல். வீட்டுவசதி நிதியுதவி முறையில் நம்பிக்கையை வளர்த்தல்.

III. Application for loans and their processing
கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

a) All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.
கடன்தாரருடனானஅனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் வட்டார மொழியில் அல்லது கடன்தாரர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

b) The Company shall transparently disclose to the borrower all information about fees/ charges payable for processing the loan application, the amount of fees refundable if loan amount is not sanctioned/ disbursed, pre-payment options and charges, if any, penal charges/ penalty for delayed repayment, if any, conversion charges for switching loan from fixed to floating rates or

vice-versa, existence of any interest reset clause and any other matter which affects the interest of the borrower. The Company shall disclose 'all in cost' inclusive of all charges involved in processing/ sanctioning of loan application in a transparent manner. It shall also be ensured that such charges/ fees are non-discriminatory.
நிறுவனம் கட்டணங்கள்/ கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்கக் கட்டணங்கள், கடன் அங்கீகரிக்கப்படாத நிலையில் திருப்பித்தரத்தக்க / திருப்பி அளிக்கப்படாத கட்டணங்கள், முன்கூட்டி செலுத்துவதற்கான விருப்பத்தேர்வுகள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், அபராதக் கட்டணம் / தாமதித்து செலுத்துவதற்கான அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால், நிலையான வட்டியிலிருந்து மாறுபடும் விகிதங்களுக்கு கடனை மாற்றிக்கொள்வதற்கான கட்டணங்கள் அல்லது அதற்கு நேர்மாறாக, ஏதேனும் வட்டி மீட்டமைப்பு விதி இருப்பது, மற்றும் கடன் பெறுபவரை பாதிக்கும் வேறு எந்த விஷயங்கள் குறித்த அனைத்து தகவலையும் கடன்தாரருக்கு வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்தும். நிறுவனம் செயலாக்கம் / ஒப்புதல் அளிப்பதில் ஈடுபட்டுள்ள அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'மொத்த செலவையும்' வெளிப்படையான முறையில் வெளிப்படுத்தும். மேலும் நிறுவனம் செலவினங்கள் / கட்டணங்கள் அனைத்தும் பாரபட்சமற்றவை என்பதை உறுதி செய்யும்.

c) Loan application forms should include necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other can be made and informed decision can be taken by the borrower. The loan application form may indicate the list of documents required to be submitted with the application form.
கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன்தாரர் நலனை பாதிக்கக்கூடிய அவசியமான தகவல்கள் உள்ளடங்கி இருக்க வேண்டும், இதனால் மற்றவர்களால் வழங்கப்படும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீட்டை செய்துகொள்ள முடியும். மேலும் கடன்தாரர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவம் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய தேவையான ஆவணங்களின் பட்டியல் குறிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

d) The Company shall provide acknowledgement for receipt of completed loan applications. The Company shall inform the borrower about its decision within a reasonable period of time from the time of all required information in full.
பூர்த்தி செய்யப்பட்ட கடன் விண்ணப்பங்களைப் பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதலை நிறுவனம் வழங்கும். நிறுவனம், தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் கடன் வாங்குபவர் முழுமையாக வழங்கிய நேரத்திலிருந்து நியாயமான காலத்திற்குள் கடன் பற்றி தன் முடிவை தெரிவிக்கும்.

IV. Loan appraisal, terms/ conditions and communication of rejection of loan application
கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிப்புக்கான தகவல் தொடர்பு

a) Normally all particulars required for processing the loan application shall be collected by the Company at the time of application. In case it needs any additional information, the customer should be told immediately that he would be contacted again.
பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்முறைப்படுத்த தேவையான அனைத்து விவரங்களையும் விண்ணப்பத்தைப் பெற்றுக்கொள்ளும் சமயத்தில் சேகரிக்கப்படும். மேலும் ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்பட்டு உடனடியாக தெரிவிக்கப்படும்.

b) The Company shall convey in writing to the borrower in the vernacular language or a language as understood by the borrower by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with all terms and conditions including annualized rate of interest, method of application, EMI Structure, prepayment charges, penal charges (if any) and keep the written acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record.
நிறுவனம் எழுத்து மூலம் கடன்தாரருக்கு வட்டார மொழியில் அல்லது கடன்தாரரால் புரிந்துகொள்ளத்தக்க ஒரு மொழியில் ஓர் ஒப்புதல் கடிதம் மூலம் அல்லது வேறுவகையில்

வருடாந்திர வட்டி விகிதம், பயன்படுத்தப்படும் முறை, மாதத்தவணை கட்டமைப்பு, முன் திருப்பிச் செலுத்தலுக்கான கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணம் (ஏதேனும் இருந்தால்), உட்பட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கடன் ஒப்புதல் வழங்கப்பட்ட தொகையை தெரிவிக்கும். வேண்டும். மேலும் கடன்தாரர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துபூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டதை பதிவில் வைத்திருக்க வேண்டும்.

c) The Company shall mention the penal charges for late repayment in bold in the loan agreement.
நிறுவனம் தாமதமான திருப்பிச் செலுத்தத்திற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டியை "தடித்த" எழுத்துக்களில் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடும்.

d) The Company shall furnish a copy of the loan agreement along with a copy of each of the enclosures quoted in the loan agreement to every borrower at the time of sanction/ disbursement of loans, against acknowledgement.
நிறுவனம் ஒப்புகை பேரில் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை அனைத்து இணைப்பு நகல்களுடன் கடன்களுக்கு ஒப்புதல் வழங்கும் / விநியோகிக்கும் நேரத்தில் வழங்கும்.

e) If the Company cannot provide the loan to the customer, it shall communicate in writing the reason(s) which, in the opinion of the Company after due consideration, have led to rejection of the loan applications. In case the proposal does not meet the internal risk parameters of the Company, the borrower would be intimated accordingly.
நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், உரிய பரிசீலனைக்குப் பிறகு நிறுவனத்தின் கருத்துப்படி, கடன் விண்ணப்பங்கள் நிராகரிக்கப்படுவதற்கான காரணத்தை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும். முன்மொழிவு நிறுவனத்தின் உள்நிறுவன இடர் நிபந்தனைகளை பூர்த்தி செய்யவில்லை என்றால், கடன் வாங்கியவருக்கு அதற்கேற்ப தெரிவிக்கப்படும்.

V. Disbursement of loans including changes in terms and conditions
விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

a) Disbursement shall be made in accordance with the disbursement schedule given in the Loan Agreement/ Sanction Letter.
கடன் ஒப்பந்தம்/அனுமதிக் கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள பட்டுவாடா அட்டவணையின்படி பணம் வழங்கப்பட வேண்டும்.

b) The Company should give notice to the borrower in the vernacular language or a language as understood by the borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, penal charges (if any), service charges, prepayment charges, other applicable fee/ charges etc. The Company should also ensure that changes in interest rates and charges are effectedonly prospectively. A suitable condition in this regard should be incorporated in the loan agreement.

நிறுவனம் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணம், (ஏதேனும் இருப்பின்), சேவைக் கட்டணங்கள், முன்செலுத்தக் கட்டணங்கள், இதர பொருந்தும் கட்டணங்கள்/செலவுகள் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள், ஆகியவற்றை கடன்தாரருக்கு வட்டார மொழியில் அல்லது கடன்தாரரால் புரிந்துகொள்ளத்தக்க ஒரு மொழியில் கடன்தாரருக்கு அறிவிப்பு கொடுக் வேண்டும். நிறுவனம் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட வேண்டும்.

c) If such change is to the disadvantage of the customer, he/she may within 60 days and without notice close his / her account or switch it without having to pay any extra charges or interest.

இத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருக்குமானால், அவர் 60 நாட்களுக்குள்ளாக மற்றும் அறிவிப்பு இன்றி தனது கணக்கை முடித்துவிடலாம் அல்லது எந்த கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது வட்டி செலுத்தம் ஏதுமின்றி மாற்றிக் கொள்ளலாம்.

d) Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities, shall be in consonance with the loan agreement.

ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் திரும்பப்பெறுதல் / செலுத்தத்தை துரிதப்படுத்துதல் அல்லது செயல்திறன் அல்லது கூடுதல் பிணையங்களை நாடுதல் குறித்த முடிவு கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.

e) The Company shall release all securities on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim the Company may have against borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which The Company are entitled to retain the securities till the relevant claim is settled /paid.

கடன் தொடர்புடைய அனைத்து பத்திரங்களும் கடன் தொகையை முழுமையாக செலுத்தத்தின் பேரில் அல்லது கடன்தாரருக்கு எதிராக எந்தவொரு சட்டபூர்வ உரிமை அல்லது எந்த கோருரிமைக்கான பற்றுரிமைக்கு உட்பட்டு கடன் நிலுவை தொகை தீர்க்கப்பட்ட உடன் அனைத்து பிணையங்களையும் விடுவிக்கும். அவ்வாறு எதிரீடு உரிமை நிறைவேற்றப்படும் நிலையில், அது குறித்து கடன்தாரருக்கு அறிவிப்பு கொடுக்கப்பட வேண்டும், இதில் மீதமுள்ள கோருரிமைகள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் எந்த நிபந்தனையின் கீழ் நிறுவனம் இத்தகைய பத்திரங்களை தொடர்புடைய கோருரிமைகள் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை தக்க வைத்துக்கொள்ள உரிமை பெற்றுள்ளது என்பது குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

VI. Loans sourced over Digital Lending Platforms

டிஜிட்டல் லெண்டிங் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்

Outsourcing of any activity by PCHFL does not diminish its obligations, as the onus of compliance with regulatory instructions rests solely with the Company. Wherever PCHFL engage digital lending platforms as their agents to source borrowers and/ or to recover dues, it shall adhere to

the following instructions:

PCHFL நிறுவனம் அவுட்சோர்சிங் செய்யும் எந்தவொரு செயலும் அதன் பொறுப்புகளை குறைப்பதாகாது, ஏனெனில் ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதற்கான பொறுப்பு முற்றிலுமாக நிறுவனத்தை மட்டும் சார்ந்துள்ளது. PCHFL டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் கடன்தாரர்களை பெறுவதற்காக மற்றும் / அல்லது நிலுவை தொகையை வசூலிப்பதற்காக எங்கெல்லாம் தங்களுடைய முகவர்களை ஈடுபடுத்தி இருக்கிறார்களோ அங்கு பின்வரும் வழிமுறைகள் கடைபிடிக்கப்படும்.

a) Names of digital lending platforms engaged as agents shall be disclosed on the website of the Company.
முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்.

b) Digital lending platforms engaged as agents shall be directed to disclose upfront to the customers, that they are interacting the name of the Company on whose behalf they are interacting with.
முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள கடன் வழங்கும் தளங்கள் வாடிக்கையாளரிடம் நேரிடையாக, எந்த நிறுவனத்தின் சார்பாக தொடர்பு கொள்கிறார்கள் என்பதை வெளிப்படுத்த வேண்டும்.

c) Immediately after sanction but before execution of the loan agreement, the sanction letter shall be issued to the borrower on the letter head of the Company.
ஒப்புதல் வழங்கப்பட்ட உடனேயே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன்பாக தொடர்புடைய நிறுவனத்தின் பெயர் தாங்கிய தாளில் கடன்தாரருக்கு ஒப்புதல் கடிதம் வழங்கப்பட வேண்டும்.

d) A copy of the loan agreement along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement shall be furnished to all borrowers at the time of sanction/ disbursement of loans
கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் கடனுக்கான ஒப்புதல் / பட்டுவாடா செய்யப்படும் நேரத்தில் கடன்தாரர்களுக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

e) Company shall ensure effective oversight and monitoring over the digital lending platforms engaged by it.
நிறுவனம் அதனால் ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் தகுந்த முறையான மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பை உறுதி செய்யும்.

f) Adequate efforts shall be made towards creation of awareness about the grievance redressal mechanism.
குறை தீர்க்கும் வழிமுறை பற்றிய வழிப்புணர்வை உருவாக்குவது குறித்து போதிய முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

g) Company shall ensure that a suitable nodal grievance redressal Officer is appointed by it and the LSPs engaged by it which has customer interface to deal with FinTech/ digital lending related complaints/ issues raised by the borrowers. Contact details of grievance redressal officers shall be prominently displayed on the websites of the Company, its LSPs and on DLAs

and also in the KFS provided to the borrower. Company shall also ensure that the facility of lodging complaint is made available on the DLA and on the website of the Company.

ஃபின்டெக்/டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள்/ கடன் வாங்குபவர்கள் எழுப்பும் பிரச்சினைகள் ஆகியவற்றை கையாள்வதற்காக தகுந்த நோடல் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி நியமிக்கப்படுவதை மற்றும் அதனால் ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள இன்டர்ஃபேஸ் கொண்ட எல்எஸ்பிகள் இருப்பவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். புகார்களுக்கான தீர்வு அளிக்கும் அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளங்கள், மற்றும் அதன் எல்எஸ்பிகள் மற்றும் டிஎல்ஏக்கள் மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் கேஎஃப்எஸ் ஆகியவற்றில் முக்கியமாகக் காட்டப்படும். அதோடு புகார் அளிக்கும் வசதி டிஎல்ஏ-ல் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைப்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

h) The responsibility of grievance redressal shall continue to remain with the Company.
குறை தீர்ப்பு செயல்முறையின் பொறுப்பு தொடர்ந்து நிறுவனத்தின் வசம் இருக்கும்

VII. Guarantors
உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்

When a person is considered to be a guarantor to a loan, the Company shall inform him/her the following:

ஒருவர் ஒரு கடனுக்கு உத்தரவாத ஒப்புதல் அளிக்கும்போது, அவருக்கு பின்வருபவை பற்றி விரிவாக தெரிவிக்கப்படும்:

a. his/her liability as guarantor.
உத்தரவாதமளிப்பவராக அவருடைய பொறுப்பு;
b. the amount of liability he/ she will be committing him/herself to the company;
அவர் நிறுவனத்திற்கு ஈடுபாடுடன் ஏற்றுக்கொள்ளும் பொறுப்பின் அளவு;
c. circumstances in which the Company will call on him/her to pay up his/ her liability;
நிறுவனம் அவருடைய பொறுப்பை செலுத்தும்படிக்கு அவரை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
d. whether the Company has recourse to his/her other monies in the company if he/ she fail to pay up as a guarantor;
அவர் உத்தரவாதமளிப்பவராக செலுத்தத் தவறும்பட்சம் நிறுவனத்தில் உள்ள அவருடைய மற்ற பணத்தை நிறுவனம் பயன்படுத்திக்கொள்ளுமா;
e. whether his/her liabilities as a guarantor are limited to a specific quantum or are they unlimited; and
ஓர் உத்தரவாதமளிப்பவராக அவருடைய பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவிற்கு வரையறுக்கப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா; மற்றும்
f. time and circumstances in which his/ her liabilities as a guarantor will be discharged as also the manner in which the Company will notify him/ her about this.
ஓர் உத்தரவாதமளிப்பவராக அவருடைய பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள், மேலும் இது பற்றி நிறுவனம் அவருக்கு தெரிவிக்கும் முறை;
g. The Company shall keep him/her informed of any default in servicing of the loan by the borrower to whom he/she stands as a guarantor.
அவர் உத்தரவாதமளிப்பவராக இருக்கும் கடன்தாரரால் கடனைச் செலுத்துவதில் ஏதேனும் தவறுகள் இருந்தால் நிறுவனம் அவருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்;
h. The Company shall keep him/her informed that in case the guarantor refuses to comply with the demand made by the Company despite having sufficient means to make payment of the dues, he/she would also be treated as wilful defaulter.
உத்தரவாதமளிப்பவர் வசம் நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்த போதுமான வழிகள் இருந்தும் நிறுவனத்தினால் செய்யப்பட்ட கோரிக்கைக்கு இணங்க மறுத்தால், அவர் வேண்டும்என்றே

கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராக கருதப்படுவார் என்பதை நிறுவனம் அவருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

i. The Company shall keep him/her informed of any material adverse changes in the financial position of the borrower to whom he/she stands as a guarantor.
அவர் உத்தரவாதமளிப்பவராக இருக்கும் கடன்தாரரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் முக்கிய பாதகமான மாற்றங்கள் இருந்தால், அதை நிறுவனம் அவருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

VIII. Rate of interest /policy
வட்டி விகிதம் / கொள்கை

a) To be applicable to all persons offering the Products and Services of the Company as an employee or otherwise in any manner and/or by any mode. The Code is based on ethical principles of integrity and transparency and all actions and dealings shall follow the spirit of the Code.
நிறுவனத்தின் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளை எந்த முறையிலும மற்றும்/அல்லது எந்த வகையிலும் வழங்கப்படுவது அனைத்து நபர்களுக்கும் போருந்தும். இந்த குறியீடு நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறை கொள்கைகளின் அடிப்படையில் அளமந்தது. மேலும் அனைத்து செயல்பாடுகளும் பரிவர்த்தனைகளும் குறியீட்டின் உணர்வை பின்பற்றுவதாக இருக்க வேண்டும்.

b) The rate of interest and the approach for gradation of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter. The Board of shall also have clearly laid down policy for penal charges/ charges (if any).
வட்டி விகிதம் மற்றும் கடன்தாரர்களின் வெவ்வேறு வகைகளுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை விதிப்பதற்கான ஆபத்தின் தரநிலைக்கான அணுகுமுறை மற்றும் பகுத்தறிவு விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன்தாரருக்கு / வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்த வேண்டும் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். மேலும் குழு அபராதக் கட்டணம் / கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருப்பின்) கொள்கையகல் தெளிவாக வகுக்க வேண்டும்.

c) The rates of interest and the approach for gradation of risks, and penal charges (if any) shall also be made available on the website of the PCHFL or published in the relevant newspapers. The information published in the website or otherwise published shall be updated whenever there is a change in the rates of interest.
வட்டி விகிதம் மற்றும் ஆபத்தின் தரநிலைக்கான அணுகுமுறை, மற்றும் அபராத வட்டி (ஏதேனும் இருப்பின்) PCHFL -ன் இணையதளத்தில் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிட வேண்டும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட தகவல் அல்லது இல்லையெனில் வெளியிடப்பட்ட தகவல் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

d) The rate of interest must be annualised rate so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.
வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.

e) Instalments collected from borrowers should clearly indicate the bifurcation between interest and principal.
கடன்தாரர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் வட்டி மற்றும் அசலுக்கு இடையே உள்ள பிரிவை தெளிவாக சுட்டிக்காட்ட வேண்டும்.

IX. Excessive Interest Charged by the Company
நிறுவனத்தினால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டி

The Company shall lay out appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges (including penal charges, if any). In this regard the directions in the Fair Practices Code about transparency in respect of terms and conditions of the loans are to

be kept in view. The Company will also put in place an internal mechanism to monitor the process and the operations so as to ensure adequate transparency in communications with the borrowers.
நிறுவனம் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் இதர கட்டணங்கள் (அபராதக் கட்டணம் உட்பட ஏதேனும் இருப்பின்) நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுக்க வேண்டும். இது குறித்து கடன்களின் விதிமுறைகள் நிபந்தனைகள் தொடர்பான வெளிப்படைத்தன்மை குறித்து நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டில் உள்ள வழிமுறைகள் கருத்தில் வைக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும். நிறுவனம் செயல்முறை மற்றும் செயல்பாடுகளை கண்காணிப்பதற்கு ஒரு உள் வழிமுறையை கொண்டிருக்க வேண்டும், இதனால் கடன்தாரர்களுடனான தகவல் தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்திக்கொள்ள முடியும்.

X. Privacy and Confidentiality
தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

i. All personal information of customers, both present and past, shall be treated as private and confidential and shall be guided by the following principles and policies.
வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும், தற்போதைய மற்றும் கடந்தகால இரண்டும், தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை யுடையதாக கருதப்பட வேண்டும் மற்றும் பின்வரும் நியமங்கள் மற்றும் கொள்கைகள் படி வழிநடத்தப்ப வேண்டும்.

ii. The Company shall not reveal information or data relating to customer accounts, whether provided by the customers or otherwise, to anyone, including other companies/ entities in their group, other than in the following exceptional cases:
நிறுவனம் பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்கள் தவிர, வாடிக்கையாளர்களால் அல்லது இல்லையெனில், அவர்களுடைய குழுமத்தில் உள்ள இதர நிறுவனங்கள்/அமைப்புகள் உட்பட வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்புடைய தகவல் அல்லது தரவுகளை வெளிப்படுத்தாது:

a. If the information is to be given by law.
சட்டப்படி தகவல் கொடுக்கப்பட வேண்டும் என்றால்

b. If there is a duty towards the public to reveal the information.
பொதுமக்கள் நலன் குறித்து தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டும் என்றால்

c. If the Company interests require them to give the information (for example, to prevent fraud). However, it should not be used as a reason for giving information about customer orcustomer accounts (including customer name and address) to anyone else, including other companies in the group, for marketing purposes.
நிறுவனத்தின் நலன்கள் காக்கப்பட தகவல் அளிக்கப்பட வேண்டும் என்றால் (எடுத்துக்காட்டாக, மோசடியைத் தடுக்க). இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) பற்றிய தகவலை சந்தைப்படுத்தும் நோக்கங்களுக்காக குழுமத்தில் பிற நிறுவனங்களுக்கு உட்பட, யாருக்கும் வழங்க ஒரு காரணமாக பயன்படுத்தக்கூடாது.

d. If the customer asks the Company to reveal the information, or with the customer's permission.
வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு கேட்டுக்கொண்டால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.

e. If the Company is asked to give a reference about customers, they shall obtain his/ her written permission before giving it.
நிறுவனத்திடம் வாடிக்கையாளர் பற்றிய தகவலை அளிக்குமாறு கேட்டுக்கொள்ளப்பட்டால், அதை அளிப்பதற்கு முன் நிறுவனம் அவரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வ அனுமதி பெற வேண்டும்.

iii. The customer shall be informed the extent of his/ her rights under the existing legal framework for accessing the personal records that the Company holds about him/ her.
நிறுவனம் வாடிக்கையாளரைப் பற்றி வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதைய சட்ட கட்டமைப்பு கீழ் அவருடைய உரிமைகளைப் பற்றிய அளவை தெரிவிக்க

வேண்டும்.

iv. The Company shall not use customer's personal information for marketing purposes by anyone including the Company, unless the customer specifically authorizes them to do so.
நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை சந்தைப்படுத்தும் நோக்கங்களுக்காக, அவ்வாறு செய்ய வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்டு அங்கீகாரம் அளித்தால் அன்றி நிறுவனம் உட்பட எவராலும் பயன்படுத்தப்படக் கூடாது.

XI. General
பொது விவரங்கள்:

i. The Company shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless information, not earlier disclosed by the borrower, has been noticed).
நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்கள் தவிர கடன்தாரரின் விவகாரங்களில் குறுக்கிடாது (கடன்தாரர் முன்பு வெளிப்படுத்தாத தகவல் கவனிக்கப்பட்டால் அன்றி).

ii. In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrowal account, the consent or otherwise i.e. objection of the Company if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.
கடன்தாரரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது மறுப்பு ஏதேனும் இருப்பின், அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாள் முதல் 21 நாட்களுக்குள்ளாக தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். இத்தகைய மாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின் படி இருக்க வேண்டும்.

iii. Whenever loans are given, the Company shall explain to the customer the repayment process by way of amount, tenure and periodicity of repayment. However, if the customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land shall be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending him/ her notice or by making personal visits and/or repossession of security if any.
கடன் வழங்கப்படும்போதெல்லாம், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு தொகையை திருப்பிச் செலுத்தும் முறை, காலஅளவு மற்றும் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான கால அளவு இவற்றை விளக்கிக் கூற வேண்டும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்க வில்லை என்றால், நாட்டின் சட்டங்களின்படி நிலுவை தொகையை வசூலிப்பதற்கு, ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்பட வேண்டும். இந்த செய்முறையில், வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புதல், அல்லது தனிப்பட்ட முறையில் வருகைபுரிதல் மற்றும் அல்லது பிணையத்தை ஏதேனும் இருந்தால் மீண்டும் கையகப்படுத்தல் மூலம் நினைவூட்டுவது அடங்கும்.

iv. In the matter of recovery of loans, the Company shall not resort to harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use muscle power for recovery of loans etc. As complaints from customers also include rude behavior from the staff of the companies, the Company shall ensure that the staff is adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.
கடன்களை வசூலிக்கும் முறையில் நிறுவனம் துன்புறுத்தலை நாடக் கூடாது, அதாவது அகால வேளைகளில் வாடிக்கையாளருக்கு தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், தசை வலிமையை காட்டி கடனை வசூல் செய்ய முயற்சித்தல் முதலியவை. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் புகார்களில் நிறுவனங்களின் பணியாளர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தை உள்ளடங்கி இருப்பதால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுடன் பொருத்தமான முறையில் கையாள்வதற்கு பணியாளர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றவர்கள் என்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.

v. The Company shall not charge pre-payment levy or penalty on pre-closure of housing loans under the following situations:

பின்வரும் சூழ்நிலைகளின் கீழ், வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்தி முடிப்பதற்கு நிறுவனம் முன்பணம் செலுத்துவதற்கு கட்டணம் அல்லது அபராதம் ஏதும் விதிக்காது:

a) Where the housing loan is on floating interest rate basis and pre-closed from any source.
வீட்டுக்கடன் மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தில் உள்ள நிலையில், எந்த மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே மூடப்பட்டது.

b) Where the housing loan is on fixed interest rate basis and the loan is pre-closed by the borrower out of their own sources.
வீட்டுக்கடன் நிலையான வட்டி விகிதத்தில் உள்ள நிலையில், கடன்தாரர் தங்கள் சொந்த ஆதாரத்திலிருந்து கடனை முன்கூட்டி அடைக்கிறார்.

The expression "own sources" for the purpose means any source other than by borrowing from a bank/ HFC/ NBFC and/or a financial institution.

இந்த நோக்கத்திற்கான "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்பது ஒரு வங்கி/ HFC/ NBFC மற்றும் / அல்லது நிதி நிறுவனங்களிலிருந்து கடன் பெறுவது தவிர வேறு எந்த ஆதாரமும் ஆகும்.

vi. All dual/ special rate (combination of fixed and floating) housing loans will attract the pre-closure norms applicable to fixed/ floating rate depending on whether at the time of pre-closure, the loan is on fixed or floating rate. In case of a dual/ special rate housing loans, the pre-closure norm for floating rate will apply once the loan has been converted into floating rate loan, after the expiry of the fixed interest rate period. This applied to all such dual/ special rate housing loans being foreclosed hereafter. It is also clarified that a fixed rate loan is one where the rate is fixed for entire duration of the loan.

அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு விகிதங்கள் (நிலையான மற்றும் மாறுபடுவதன் கூட்டு) கொண்ட வீட்டுக் கடன்கள், வீட்டுக் கடன்களை மூடுவதற்கு முன்பான நேரத்தில் கடன் நிலையான மற்றும் மாறுபடும் விகிதத்தில் இருந்ததா என்பதைப் பொறுத்து நிலையான மற்றும் மாறுபடும் விகிதத்திற்கு பொருந்துவதாகும். இரட்டை/சிறப்பு விகித வீட்டுக் கடன்கள் என்னும் நிலையில், நிலையான வட்டி விகித காலம் முடிவடைந்த பிறகு, கடன் மாறுபடும் விகிதத்திற்கு மாற்றப் பட்டிருந்தால் முன்கூட்டி முடிப்பதற்கு மாறுபடும் விகிதம் பொருந்தும். இதன் பிறகு இத்தகைய அனைத்து முன் மூடப்படும் இரட்டை/சிறப்பு விகித வீட்டுக் கடன்களுக்கும் இது பொருந்தும். ஒரு நிலையான விகிதக் கடன் என்பது கடனின் முழு காலவரைக்கும் நிலையான விகிதம் என்பது தெளிவுபடுத்தப்படுகிறது.

vii. The Company shall not impose foreclosure charges/ pre-payment penalties on any floating rate term loan sanctioned for purposes other than business to individual borrowers, with or without co-obligant(s).

இணை பொறுப்பாளர்களுடனோ அல்லது இல்லாமலோ, தனிப்பட்ட கடன்தாரர்களுக்கு வணிகம் தவிர இதர நோக்கங்களுக்காக ஒப்புதல் வழங்கப்படும் எந்த ஒரு மாறுபடும் வட்டிவிகித காலக் கடனிற்காக நிறுவனம் முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கான கட்டணம் /முன்பணம் செலுத்துவதற்கான அபராதங்களை விதிக்காது.

viii. To facilitate quick and good understanding of the major terms and conditions of housing loan agreed upon between the Company and the individual borrower, the Company shall obtain a document containing the most important terms and conditions (MITC) of such loan in all cases. The document will be in addition to the existing loan and security documents being obtained by the Company. The Company is advised to prepare the said document in duplicate and in the language understandable by the borrower. Duplicate copy duly executed between the Company and the borrower should be handed over to the borrower under acknowledgement.

நிறுவனம் மற்றும் தனிப்பட்ட கடன்தாரர் இடையே ஒத்துக்கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் நல்ல முறையிலும் புரிந்துகொள்வதற்கு வசதியாக, அனைத்து சந்தர்ப்பங்களில் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) அடங்கிய ஆவணத்தை நிறுவனம் பெற வேண்டும். நிறுவனத்தினால் பெறப்படும் இந்த ஆவணம் தற்போதுள்ள கடன் மற்றும் பிணைய ஆவணங்கள் தவிர கூடுதலானதாகும். நிறுவனம் இந்த ஆவணத்தை நகல் வழி மற்றும் வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளத்தக்க மொழியில் தயாரிக்க வேண்டும். நிறுவனம் மற்றும் கடன்தாரர் இடையே முறையாக நிறைவேற்றப்பட்ட நகல் பிரதியை ஒப்புகையின் கீழ் கடன்தாரரிடம் ஒப்படைக்கப்பட வேண்டும்.

ix. Display of various key aspect such as service charges, interest rates, Penal charges (if any), services offered, product information, time norms for various transactions and grievance redressal mechanism, etc. is required to promote transparency in the operations of the Company. The Company shall follow the instructions on “Notice Board”, “Booklets/ Brochures”, “Website”, “Other Modes of Display” and on “Other Issues” as per mentioned in the Master Direction NBFC-HFC Direction 2021.

சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணம் (ஏதேனும் இருப்பின்), வழங்கப்படும் சேவைகள், திட்டம் பற்றிய தகவல், பலவித பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள், மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறை போன்ற பல முக்கியமான அம்சங்கள் அடங்கிய காட்சிப்படைப்பு நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளின் ஊக்கப்படுத்தலுக்கு இந்த வெளிப்படைத்தன்மை தேவைப்படுகிறது. நிறுவனம் “அறிவிப்புப் பலகை”, “சிற்றேடுகள்/பிரசுரங்கள்”, “இணையதளம்”, “காட்சிபடுத்தும் இதர வகைகள்”, மற்றும் “மற்ற பிரச்சனைகள்” ஆகியவற்றின் பேரில் NBFC/HFC விதிமுறைகள் 2021 -ல் குறிப்பிட்டுள்ள படி பின்பற்ற வேண்டும்.

x. The Company shall display about their products and services in any one or more of the following languages: Hindi, English or the appropriate local language.

நிறுவனம், தங்கள் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய விவரங்களை பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.

xi. The Company shall not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending. Further, the Company shall also not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude the Company from instituting or participating in schemes framed for different sections of the society.

நிறுவனம் கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், நிறுவனம் திட்டங்கள், சேவைகள், வசதிகள் முதலியவற்றை விரிவாக்கம் செய்வதில் இயலாமையின் அடிப்படையில் பார்வையற்ற, அல்லது மாற்றுத்திறனுடைய விண்ணப்பதாரர்களை பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், இது சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வெவ்வேறு பிரிவினருக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை உருவாக்குவதிலிருந்தோ அல்லது அவற்றில் பங்கேற்பதிலிருந்தோ நிறுவனத்தை தடுக்காது.

XII. Complaints and Grievances Redressal

புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறை

a) The Company has a grievance redressal mechanism in place to resolve complaints and grievances. Such a mechanism ensures that all disputes arising out of the decisions of lending institution’s functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.

புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனம் ஒரு குறை தீர்க்கும் வழிமுறையைக் கொண்டுள்ளது. அத்தகைய வழிமுறையானது கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர்

மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு அகற்றப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.

b) The Company has a system and a procedure for receiving, registering and disposing of complaints and grievances in each of its offices, including those received on-line.
நிறுவனம் அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் ஆன்லைன் மூலம் பெறப்பட்டவை உட்பட புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும் அகற்றுவதற்கும் ஒரு அமைப்பு மற்றும் செயல்முறை உள்ளது.

c) If a complaint has been received in writing from a customer, the Company shall endeavor to send him/ her an acknowledgement/ response within a week. The acknowledgement should contain the name & designation of the official who will deal with the grievance. If the complaint is relayed over phone at the Company's designated telephone helpdesk or customer service number, the customer shall be provided with a complaint reference number and be kept informed of the progress within a reasonable period of time.
வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஒரு புகார் எழுத்து மூலமாகப் பெறப்பட்டால், அவருக்கு ஒரு வாரத்திற்குள்ளாக ஒப்புகை/பதிலை அனுப்ப நிறுவனம் முயற்சிக்க வேண்டும். அந்த ஒப்புகையில் குறையை சமாளிக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி அடங்கி இருக்க வேண்டும். புகார் நிறுவனத்தில் அமைக்கப்பட்ட தொலைபேசி ஹெல்ப்டெஸ்க் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பெறப்பட்டிருக்கும் பட்சம், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்பட வேண்டும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள்ளாக முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

d) After examining the matter, the Company shall send the customer its final response or explain why it needs more time to respond and shall endeavor to do so within six weeks of receipt of a complaint and he/ she should be informed how to take his/ her complaint further if he/ she is still not satisfied.
நிறுவனம் விஷயத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, அதன் இறுதி பதிலை வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்ப வேண்டும் அல்லது பதில் அளிப்பதற்கு ஏன் அவகாசம் தேவைப்படுகிறது என்பதை விளக்க வேண்டும் மற்றும் புகார் பெற்ற ஆறு வாரங்களுக்குள்ளாக இதைச் செய்து முடிக்க வேண்டும். அவருக்கு பதில் திருப்தி அளிக்கவில்லை என்றால் அவர் புகாரை மேற்கொண்டு எப்படி எடுத்துச் செல்ல வேண்டும் என்று தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

e) The Company shall publish the updated Customer Grievance Redressal Mechanism on its website and each of its branches which will provide e-mail id and other contact details at which the complaints can be lodged, turnaround time for resolving the issue, matrix for escalation, etc. for lodging the complaints by the aggrieved borrower.
நிறுவனம் அதன் இணையதளத்திலும் அதன் ஒவ்வொரு கிளையிலும் புதுப்பிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் செயல்றமுறையை வெளியிட வேண்டும், இது மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் புகார்களை பதிவு செய்யக்கூடிய பிற தொடர்பு விவரங்களை வழங்கும், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான நேரம், விரிவாக்கத்திற்கான மேட்ரிக்ஸ், பாதிக்கப்பட்ட கடன் வாங்குபவரின் புகார்களை பதிவு செய்தல் போன்றவை.

f) In case the complainant does not receive response from the Company within a period of one month or is dissatisfied with the response received, the complainant may approach the Complaint Redressal Cell of National Housing Bank by lodging its complaints online on the website of NHB or through post to NHB, New Delhi.
புகார்தாரர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரர் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார் தீர்க்கும் பிரிவை அணுகி அதன் புகார்களை NHB இணையதளத்தில் ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம் அல்லது NHB, புது தில்லிக்கு தபால் மூலம்.

XIII. Advertising, Marketing and Sales
விளம்பரப்படுத்தல், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

a) The Company shall ensure that all advertising and promotional material is clear, and factual.

அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாகவும், உண்மையாகவும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

b) In any advertising in any media and promotional literature that draws attention to a service or product and includes a reference to an interest rate, the Company shall also indicate whether other fees and charges will apply and that full details of the relevant terms and conditions are available on request or on the website.

நிறுவனம் எந்த ஊடக மற்றும் விளம்பரச் சிற்றேடுகளில் சேவை அல்லது திட்டத்திற்கு கவனம் ஈர்க்கும் எந்தவொரு விளம்பரத்திலும் வட்டி விகிதம் குறித்து மற்றும் இதர கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்ற விவரத்தையும் சுட்டிக்காட்ட வேண்டும், பொருத்தமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் விவரங்களை குறிப்பிட வேண்டும், கோரிக்கை பேரில் அல்லது இணையதளத்தில் கிடைக்க வேண்டும்.

c) The Company shall provide information on interest rates, common fees and charges (including penal charges, if any) through putting up notices in their branches; through telephone or help-lines; on the company's website; through designated staff/ help desk; or providing service guide/ tariff schedule.

நிறுவனம் தங்கள் கிளைகளில் அறிவிப்புகள் வைப்பதன் மூலம், வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் (அபராதக் கட்டணம் உட்பட) பற்றிய தகவலை வழங்க வேண்டும்; தொலைபேசி அல்லது ஹெல்ப்லைன் மூலம்; நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில்; நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள்/ஹெல்ப் டெஸ்க் மூலம்; அல்லது சேவை வழிகாட்டி / கட்டண அட்டவணை மூலம் வழங்க வேண்டும்.

d) If the Company avails services of third parties for providing support services, the Company will endeavour that such third parties handle customer's personal information (if any available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as the Company would.

நிறுவனம் ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பெற்றால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) நிறுவனம் செய்யும் அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பைக் கையாள நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.

e) The Company will, if felt appropriate, communicate to customers various features of their products availed by them from time to time. Information about their other products or promotional offers in respect of products/ services, may be conveyed to customers only if he/ she has given his/ her consent to receive such information/ service either by mail or by registering for the same on the website or on customer service number.

நிறுவனம், தகுந்ததாக கருதினால், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் திட்டங்களின் பல்வேறு அம்சங்களை அவ்வப்போது தெரிவிக்கும். திட்டங்ககள்/சேவைகள் தொடர்பான அவர்களின் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பரச் சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், அவர்/அவள் அத்தகைய தகவலை/சேவையைப் பெறுவதற்கு ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே, அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில்.

f) Company has prescribed a code of conduct for their Direct Selling Agencies (DSAs) whose services are availed to market products/ services which amongst other matters require them to identify themselves when they approach the customer for selling products personally or through phone.

நிறுவனம் தங்கள் நேரடி விற்பனை முகமைகளுக்கு (டிஎஸ்ஏக்கள்) ஒரு நடத்தை நெறிமுறையை பரிந்துரைத்துள்ளது, அதன் சேவைகள் சந்தை தயாரிப்புகள் / சேவைகளுக்குப் பயன்படுத்தப்படுகின்றன, மற்ற விஷயங்களில் அவர்கள் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் பொருட்களை விற்க வாடிக்கையாளர்களை அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காண வேண்டும்.

g) In the event of receipt of any complaint from the customer that the Company's representative/ courier or DSA has engaged in any improper conduct or acted in violation of this Code, appropriate steps shall be initiated to investigate and to handle the complaint and to make good the loss.

வாடிக்கையாளரிடமிருந்து நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறைதவறிய வகையில் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறி செயல்பட்டதாகவோ எந்த புகாரும் பெறும் நிலையில், அதனை விசாரிக்க மற்றும் கையாள மற்றும் இழப்பிற்கு ஈடு செய்ய உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்பட வேண்டும்.

XIV. Process for release of securities/property documents in the event of demise of sole/joint borrowers

கடன் வாங்கிய ஒருவரோ/இணைந்து கடன் வாங்கியவரோ இறந்தால் பத்திரங்கள்/சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதற்கான நடைமுறை

In case of contingent event of demise of sole/joint borrower, the Company shall return original property documents to the nominee/legal heirs.

கடன் வாங்கிய ஒருவரோ/இணைந்து கடன் வாங்கியவரோ தற்செயலாக மரணம் அடைந்தால், நிறுவனம் அசல் சொத்து ஆவணங்களை நாமினி/சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பித் தரும்.

In case of obtaining original documents of deceased customers, the following documents of nominee/legal heirs shall be verified by the Company:

இறந்த வாடிக்கையாளரின் அசல் ஆவணங்களைப் பெறுவதில், பின்வரும் நாமினி/சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளின் ஆவணங்கள் நிறுவனத்தால் சரிபார்க்கப்படும்:

i. Customers Death certificate
   வாடிக்கையாளர் இறப்பு சான்றிதழ்
ii. Document establishing relationship as per existing KYC norms.
   தற்போதுள்ள KYC விதிமுறைகளின்படி உறவை உறுதிப்படுத்தும் ஆவணம்.
iii. Legal Heir Certificate/Succession Certificate/Letter of Administration
   சட்டப்பூர்வ வாரிசுச் சான்றிதழ்/வாரிசுச் சான்றிதழ்/நிர்வாகக் கடிதம்
iv. Nominee /legal heir photo ID proof
   நாமினி / சட்டப்பூர்வ வாரிசு புகைப்பட அடையாளச் சான்று
v. Nominee/Legal Heir Photo & Signature ID proof
   நாமினி / சட்டப்பூர்வ வாரிசு புகைப்பட அடையாளம் மற்றும் கையெழுத்துச் சான்று
vi. If all legal Heirs are not present at the time of document collection: POA from each of them to be obtained in format as desired by the company.
   ஆவணம் சேகரிக்கும் நேரத்தில் அனைத்து சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளும் இல்லை என்றால்: அவர்கள் ஒவ்வொருவரிடமிருந்தும் நிறுவனம் விரும்பும் வடிவத்தில் POA பெறப்பட வேண்டும்.

XV. Guidelines on conduct towards microfinance borrowers
மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்தாரர்களிடம் நடத்தை பற்றிய வழிகாட்டுதல்கள்

In addition, the Company shall also abide by the guidelines on conduct towards microfinance borrowers detailed as Annexure I as required under RBI's Master Direction – Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 dated 14th March 2022.

நிறுவனம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியினால் வழங்கப்பட்ட 'முக்கிய வழிகாட்டுதல் -இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) வழிகாட்டுதல்கள், 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 தேதி 14 மார்ச், 2022 கீழ் தேவைப்படும் இணைப்பு 1 -ல் விவரிக்கப்பட்டுள்ள மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன் பெறுபவர்களுக்கான நடத்தை குறித்த வழிகாட்டுதல்களையும் கடைபிடிக்கும்.

XVI. Review of the Code
குறியீட்டின் மதிப்பாய்வு

The Board of Directors shall conduct annual review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management.

இயக்குநர்கள் குழு, நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறை குறியீடு குறித்த இணக்கம் மற்றும் குறைகளை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடுகள் குறித்து ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யும்.

Annexure I
இணைப்பு 1

In addition to Fair Practice Code formulated by Piramal Capital & Housing Finance Ltd ("The Company/PCHFL") pursuant to Chapter XIII "Fair Practice Code (FPC)" of Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021 issued by Reserve Bank of India ("RBI") vide RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No. 120/ 03.10.136 /2020-21 dated February 17,2021, the Company shall also abide by the following Code of Conduct detailed as under pursuant to RBI's Master Direction – Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 dated 14th March 2022

பிராமல் கேபிட்டல் & ஹவுஸிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் / "நிறுவனத்தின்" நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டின் இணைப்பு பிராமல் கேபிட்டல் & ஹவுஸிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ("கம்பெனி/ PCHFL") -னால் உருவாக்கப்பட்ட, நியாயமான நடைமுறை குறியீடுடன் கூடுதலாக "முக்கிய வழிகாட்டுதல் அத்தியாயம் XIII "நியாயமான நடைமுறை குறியீடு (FPC)க்கு இணங்க - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல்கள், 2021" இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ஆர்பிஐ") RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. No.120/03.10.136/2020-21 தேதி 17 பிப்ரவரி, 2021 படியும் செயல்படும். மேலும் நிறுவனம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதலின் கீழ் விவரிக்கப்பட்டுள்ள 'முக்கிய வழிகாட்டுதல் -இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) வழிகாட்டுதல்கள், 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 தேதி 14 மார்ச், 2022 கீழ் தேவைப்படும் நெறிமுறைகளையும் கடைபிடிக்கும்.

Application for loans and their processing
கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

The Company extends microfinance loan i.e., collateral-free loan to a household having annual household income up to ₹3,00,000 irrespective of end use and mode of application/ processing/ disbursal (either through physical or digital channels). The household shall mean an individual family unit, i.e., husband, wife, and their unmarried children.

நிறுவனம் நுண்நிதிக் கடனை வழங்குகிறது, அதாவது, இறுதிப் பயன்பாடு/செயலாக்குதல்/விநியோக முறை (உடல் அல்லது டிஜிட்டல் வழிகள் மூலம்) ஆகியவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல், குடும்ப ஆண்டு வருமானம் ₹3,00,000 வரை உள்ள குடும்பத்திற்கு இணை-இல்லாத கடனை வழங்குகிறது. குடும்பம் என்பது ஒரு தனிப்பட்ட குடும்ப அலகு, அதாவது கணவன், மனைவி மற்றும் அவர்களது திருமணமாகாத குழந்தைகள்.

Furthermore, such microfinance loans shall not be linked with a lien on any deposit account of the borrower.

மேலும், அத்தகைய மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்கள் கடன்தாரரின் எந்தவொரு வைப்புக் கணக்கின் மீதும் பற்றுரிமை கொண்டதாக இணைக்கப்படாது.

Privacy and Confidentiality
தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

The Company shall mandatorily submit information regarding household income to the Credit Information Companies (CICs) and the reasons for any divergence between the already reported household income and assessed household income shall be specifically ascertained from the borrower/s before updating the assessed household income with CICs.

நிறுவனம் வீட்டு வருவாய் தொடர்பான தகவல்களை கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு (CICs) கட்டாயமாக சமர்ப்பிக்க வேண்டும் மற்றும் ஏற்கனவே தெரிவிக்கப்பட்ட குடும்ப வருவாய் மற்றும் மதிப்பிடப்பட்ட வருவாய்க்கும் இடையே உள்ள வேறுபாட்டிற்கான காரணங்களை கடன் தகவல் நிறுவனங்களுடன் மதிப்பிடப்பட்ட குடும்ப வருவாயை புதுப்பிக்கும் முன்பாக கடன்தாரர்/களிடமிருந்து கண்டறியப்பட வேண்டும்.

The Company will ensure to provide timely and accurate data to the CICs and use the data available with them to ensure compliance with the level of indebtedness. Besides, the Company shall also ascertain the same from other sources such as declaration from the borrowers, their bank account statements and local enquiries.
நிறுவனம் கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு சரியான நேரத்தில் மற்றும் துல்லியமான தகவலை வழங்குவதை உறுதி செய்யும் மற்றும் கடன்பட்டுள்ள அளவிற்கு இணங்குவதை அவர்களிடம் கிடைக்கும் தகவலை பயன்படுத்துகிறது. தவிரவும், கடன்தாரர்களிடமிருந்து, அவர்களின் வங்கிக்கணக்கு மற்றும் உள்ளூர் விசாரணைகள் ஆகிய மற்ற ஆதாரங்களிலிருந்தும் அதை கண்டறியும்.

Rate of interest /policy
வட்டி விகிதம் மற்றும் கொள்கை

The Company shall put in place a board-approved policy regarding pricing of microfinance loans which shall, inter alia, cover the interest rate model/ approach for arriving at the all-inclusive interest rate, delineation of the components of the interest rate such as cost of funds, risk premium and margin, etc., the range of spread of each component for a given category of borrowers; and a ceiling on the interest rate and all other charges applicable to the microfinance loans. The Company will make certain that the applicable interest rates and other charges/ fees on microfinance loans will not be usurious.
நிறுவனம் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்கள் குறித்து நிர்ணயம் தொடர்பான குழு அங்கீகரித்த கொள்கையை வைக்கும், இது மற்றவற்றிற்கிடையே வட்டி விகித மாதிரி/ அனைத்தையும் உள்ளடக்கிய வட்டி விகித்தை பெறுவதற்கான அணுகுமுறை, சேலவுகள், ஆபத்து பிரீமியம், மார்ஜின் போன்ற வட்டி விகிதத்தின் கூறுகளை வரையறுத்தல், கொடுக்கப்பட்ட வகை கடன்தாரர்களுக்கு ஒவ்வொரு கூறுகளையும் பரவலாக்குதல்; மற்றும் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கு வட்டி விகிதத்தின் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய அனைத்து கட்டணங்கள் மீது வரம்பு அமைத்தல். நிறுவனம் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் மீதான பொருந்தும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பிற செலவுகள் / கட்டணங்கள் கந்து வட்டியாக இருக்காது என்பதை உறுதி செய்யும்.

The Company shall disclose pricing related information to a prospective borrower in a standardised simplified factsheet which will contain critical details related to the microfinance loan, any other collateralized loan and fees to be charged to the microfinance borrower. There shall be no pre-payment penalty on microfinance loans.
நிறுவனம் எதிர்கால கடன் பெறுபவருக்கு கட்டணம் தொடர்பான தகவலை தரப்படுத்தப்பட்டு எளிதாக்கப்பட்ட உண்மைத்தாளை வெளியிடும். அதில் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் குறித்த விவரங்கள், வேறு இதர இணைக் கடன், மற்றும் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்தாரர்களுக்கு விதிக்கப்படும் கட்டணங்கள் அடங்கி இருக்கும். மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கு முன்கூட்டி செலுத்துவதற்காக அபராதம் ஏதும் இல்லை.

The Company shall prominently display the minimum, maximum and average interest rates charged on microfinance loans in all its offices, in any literature issued by it for related loans and on its website.
நிறுவனம் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்கள் மீது விதிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்கள் ஆகிய விவரங்களை தனது அனைத்து அலுவலகங்களிலும், கடன்கள் தொடர்பாக வழங்கப்படும் எந்த சிற்றேட்டிலும் மற்றும் அதன் இணையாளத்திலும் முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

The Company shall inform any change in interest rate or any other charge well in advance to the borrower and these changes shall be effective only prospectively.
நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் அல்லது வேறு கட்டணத்தில் மாற்றம் ஏற்பட்டால் கடன்தாரருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும். மேலும் இந்த மாற்றங்கள் வருங்காலத்திலிருந்து மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும்.

Disbursement of loans including changes in terms and conditions
விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்கள் வழங்குதல்

The Company shall design a standard form of loan agreement for microfinance loans in a language understood by the borrower.
நிறுவனம் மைக்ரோ·ஃபைனான்ஸ் கடன்கள் குறித்த கடன் ஒப்பந்தத்தின் தரநிலையான படிவத்தை கடன்தாரரால் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வடிவமைக்கும்.

The Company shall provide a loan card to the borrower in a language understood by the borrower containing the following information:
நிறுவனம் கடன்தாரர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் பின்வரும் தகவல்களைக் கொண்ட கடன் அட்டையை கடன்தாரருக்கு வழங்கும்:

(i) Information which adequately identifies the borrower;
கடன் பெறுபவரை போதுமான அளவு அடையாளம் காணும் தகவல்
(ii) Simplified details related to pricing of the loan
கடனுக்கான விலை நிர்ணயம் தொடர்பான எளிமைப்படுத்தப்பட்ட விவரங்கள்
(iii) All other terms and conditions attached to the loan;
கடனுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள மற்ற அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
(iv) Acknowledgements towards all repayments including instalments received and the final discharge; and
பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி டிஸ்சார்ஜ் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்தலுக்கான ஒப்புகை, மற்றும்
(v) Details of the grievance redressal system, including the name and contact number of the nodal officer
நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உட்பட குறை தீர்க்கும் முறையின் விவரங்கள்

The Company shall ensure that any issuance of non-credit products shall be done with full consent of the borrowers and fee structure for such products shall be explicitly communicated to the borrower in the loan card itself.
நிறுவனம் கடன் அல்லாத திட்டங்களை வழங்குவது கடன் பெறுபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் செய்யப்படுவதை உறுதி செய்யும். மேலும் கடன்தாரருக்கு இத்தகைய திட்டங்களுக்கான கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும்.

General
பொது விவரங்கள்

It is implied that outsourcing of any activity by the Company will not diminish its obligations and the onus of compliance with these directions shall rest solely with the Company.
நிறுவனத்தின் எந்த செயல்பாட்டையும் அவுட்சோர்ஸிங் செய்யும்போது அதன் பொறுப்புகளை குறைப்பதாகாது மற்றும் இந்த வழிமுறைகளுக்கு இணக்கமாக இருக்கும் பொறுப்பு முற்றிலும் நிறுவனத்தைச் சார்ந்தது ஆகும்.

The Company shall have a policy regarding the conduct of employees and system for their recruitment, training and monitoring which shall lay down guidelines on the minimum qualifications for recruitment and necessary training tools to carry out day to day activities. The Conduct of employees towards customers shall also be incorporated appropriately in their compensation matrix. Additionally, the staff shall be trained on assessment / enquiries regarding the income and existing debt of the household of the prospective borrowers of Microfinance loans. Any training offered to the borrowers, shall be free of cost.
நிறுவனம் பணியாளர்களின் நடத்தை மற்றும் அவர்களின் ஆட்சேர்ப்புக்கான முறை, பயிற்சி மற்றும் கண்காணிப்புக்கான கொள்கை கொண்டிருக்கும், இதில் ஆட்சேர்ப்புக்கான குறைந்தபட்ச தகுதி மற்றும் அன்றாட செயல்பாடுகளை மேற்கொள்ளத் தேவையான பயிற்சி கருவிகள் பற்றிய வழிகாட்டுதல்கள் இடம் பெற்றிருக்கும். வாடிக்கையாளர்களிடம் பணியாளர்கள் நடத்தை அவர்களுடைய இழப்பீட்டு மேட்ரிக்ஸில்

பொருத்தமாக இணைக்கப்பட்டிருக்கும். கூடுதலாக, மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்களை எதிர்காலத்தில் பெறுபவர்களுக்காக குடும்பத்தின் வருவாய் மற்றும் தற்போதைய கடன் தொடர்பான மதிப்பீடு/விசாரணைகள் குறித்து பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும். கடன்தார்களுக்கு அளிக்கப்படும் எந்தப் பயிற்சியும் இலவசமாக வழங்கப்படும்.

Complaints and Grievances Redressal
புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறை

The Company shall proactively inform the details of the grievance redressal system, including the name and contact number of the nodal officer to the borrower of such loans.
நிறுவனம் கடன்களைப் பெறும் கடன்தாரர்களுக்கு நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உட்பட குறை தீர்க்கும் முறையின் விவரங்களை முன்னதாகவே தெரிவிக்க வேண்டும்.

The Company shall put in place a mechanism for identification of the borrowers facing repayment related difficulties, engagement with such borrowers and providing them necessary guidance about the recourse available.
கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு தொடர்புடைய சிரமங்களை எதிர் கொள்ளும் கடன்தாரர்களை அடையாளம் காண, இத்தகைய கடன்தாரர்களை சந்தித்து அவர்களுக்கு தேவையான உதவி வழிகாட்டுதல்களை வழங்க ஒரு வழிமுறையை அமைக்கும்.

The Company shall have a dedicated mechanism for redressal of recovery related grievances and the details of this mechanism shall be provided to the borrower at the time of loan disbursal.
நிறுவனம் வசூல் தொடர்பான குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு ஓர் அர்ப்பணிக்கப்பட வழிமுறையைக் கொண்டுள்ளது மற்றும் இந்த வழிமுறைகள் பற்றிய விவரங்களை கடன் பெறுபவருக்கு கடன் வழங்கும் நேரத்தில் வழங்கும்.

The Company will agree vide a declaration in the loan agreement / displayed in its website /offices / branch premises, that they shall be accountable any inappropriate behaviour by its employees or employees of the outsourced agency and shall provide timely grievance redressal to any such matters thatare brought to its notice.
நிறுவனம் அதன் பணியாளர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் வழங்கப்பட்ட முகமைகளின் பணியாளர்களின் வரம்பு மீறிய நடத்தைக்கு பொறுப்பேற்கும் என்று கடன் ஒப்பந்தத்தில் அறிவிக்கும்/ இணையதளத்தில்/ அலுவலகங்களில்/ கிளை வளாகத்தில் காட்சிப்படுத்தும். மேலும் அதன் கவனத்திற்கு கொண்டு வரப்படும் இத்தகைய குறை சார்ந்த விஷயங்களை சரியான நேரத்தில் தீர்த்து வைக்கப்படும்.

Recovery of Loans
கடன்களை வசூலித்தல்

The Company shall put in place a mechanism for identification of the borrowers facing repayment related difficulties, engagement with such borrowers and providing them necessary guidance about the recourse available.

கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு தொடர்புடைய சிரமங்களை எதிர் கொள்ளும் கடன்தாரர்களை அடையாளம் காண, இத்தகைய கடன்தாரர்களை சந்தித்து அவர்களுக்கு தேவையான உதவி வழிகாட்டுதல்களை வழங்க ஒரு வழிமுறையை அமைக்கும்.

The recoveries of such loans be made at a designated/ central designated place decided mutually by the borrower and the Company. The field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower if the borrower fails to appear at the designated/ central designated place on two or more successive occasions.

இத்தகைய கடன்களின் வசூல்கள் கடன்தாரர் மற்றும் நிறுவனம் பரஸ்பரம் தீர்மானித்துக்கொண்டு நியமிக்கப்பட்ட/ மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் மேற்கொள்ளப்படும். இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் நியமிக்கப்பட்ட/ மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் கடன்தாரர் வருகைபுரியத் தவறினால், அவர் குடியிருக்கும் இடத்தில் அல்லது பணிபுரியும் இடத்தில் களப் பணியாளர்கள் வசூல் செய்ய அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.

The Company or its agent shall not engage in any harsh methods towards recovery and will follow the guidelines laid down in the Company's Policy for recoveries of dues in general while engaging with such borrowers. It shall be ensured that:

நிறுவனம் அல்லது அதன் முகவர் கடன் வசூலுக்காக எந்தவொரு கடினமான முறைகளிலும் ஈடுபட மாட்டார்கள் மற்றும் அத்தகைய கடன் வாங்கியவர்கள் உடனான நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடும்போது பொதுவாக பாக்கித் தொகையை வசூலிப்பதற்காக நிறுவனத்தின் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுவார்கள். இது கீழ்க்கண்டவாறு உறுதி செய்யப்படும்:

i. There is no use of threatening or abusive language
அச்சுறுத்தும் அல்லது தவறான வார்த்தைகள் பயன்படுத்தப்படாது.

ii. Recovery Agent shall not persistently call the borrower and/ or call the borrower before 9:00 a.m.and after 6:00 p.m.
வசூல் முகவர் கடன் வாங்கியவரை தொடர்ந்து போனில் அழைக்க மாட்டார் மற்றும்/ அல்லது கடன் வாங்கியவரை காலை 9:00 மணிக்கு முன் மற்றும் மாலை 6:00 மணிக்குப் பிறகு அழைக்க மாட்டார்.

iii. Recovery Agent shall not harass relatives, friends, or co-workers of the borrower
வசூல் முகவர் கடன் வாங்கியவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்த மாட்டார்.

iv. Shall not publish the name of borrowers
கடன் வாங்கியவர்களின் பெயர்களை வெளியிட மாட்டார்.

v. There is no use or threat of use of violence or other similar means to harm the borrower or borrower's family/ assets/ reputation
கடன் வாங்கியவரின் குடும்பம்/சொத்துக்கள்/ நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிக்கும் நோக்கத்தில் வன்முறை அல்லது அது போன்ற இதர வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்துவதால் எந்தப் பயனும் அல்லது அச்சுறுத்துவதால் எந்தப் பயனும் இல்லை.

vi. Recovery Agent shall not mislead the borrower about the extent of the debt or the consequences of non-repayment
கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாமையால் ஏற்படும் விளைவுகள் தொடர்பான விஷயங்களில், கடன் வாங்கியவரை கடன் வசூல் முகவர் தவறாக வழிநடத்த மாட்டார்.

The Company shall have a due diligence process in place for engagement of recovery agents. The Company shall ensure that the nominated recovery agents engaged by them carry out verification of the antecedents of their employees.

வசூல் முகவர்களை ஈடுபடுத்துவதில் நிறுவனம் உரிய விடாமுயற்சி செயல்முறையைக் கொண்டிருக்கும். நிறுவனத்தினால் நியமிக்கப்படும் வசூல் முகவர்கள் அவர்களின் பணியாளர்களின் முந்திய நிகழ்ச்சிகள் சரிபார்ப்பதை மேற்கொள்ளும் என்பதை உறுதி செய்யும்.

The recovery agent shall carry a copy of the notice and the authorization letter from the Company along with the identity card issued to him.

வசூல் செய்யும் முகவர் அறிவிப்பின் நகல், மற்றும் அவருக்கு வழங்கப்பட்ட அடையாள அட்டையுடன் நிறுவனம் வழங்கிய அங்கீகார மடலையும் எடுத்துச் செல்ல வேண்டும்.

The Company shall host a detailed list of recovery agencies engaged by them on their website which will be updated on periodical basis.

நிறுவனம் அவர்களால் ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள வசூல் முகவைகளின் விரிவான பட்டியலை இணையதளத்தில் வெளியிடும், இது அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும்.