



நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

உடைய

எம்போக்கெட் நிதி சேவைகள் தனியார் லிமிடெட்

தகவல்கள்

ஒரு. அறிமுகம்.....	3
B. குறிக்கோள்கள்	5
C. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு.....	5
1. வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படுத்தல்:	7
2. கடனுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்	7
3. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்	8
4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்.....	9
5. கடனை மீளப்பெறுதல்	10
D. பொதுவான	12
E. குறை தீர்க்கும் அலுவலர்.....	16
F. உங்கள் வாடிக்கையாளர் வழிகாட்டுதல்களை அறிந்து கொள்ளுங்கள்	19
G. வசூலிக்கப்படும் வட்டி:.....	19
H. பரந்த பரவல் மற்றும் காலமுறை மீளாய்வு.....	20

A. அறிமுகம்

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (FPC) அதன் கடன் பெறுபவர்களுக்கு நிறுவனத்தால் பின்பற்றப்படும் நடைமுறைகள் பற்றிய பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை வழங்குவதையும், நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக கடன் பெறுபவர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுவதையும் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களைக் கையாளும் போது பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறைகள் குறித்த போதுமான வெளிப்பாடுகள் குறித்த பொதுவான கொள்கைகளை இந்த விதி உள்ளடக்கியது.

Mpokket Financial Services பிரைவேட் லிமிடெட் ("MF SPL" அல்லது "நிறுவனம்") என்பது நிறுவனங்கள் சட்டம், 2013 இன் விதிகளின் கீழ் இணைக்கப்பட்ட ஒரு நிறுவனமாகும். இது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் ("ரிசர்வ் வங்கி") பதிவு செய்யப்பட்ட வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் ("என்.பி.எஃப்.சி") ஆகும், இது தற்போது டிஜிட்டல் கடன் பயன்பாடு "எம்போக்கெட்" மூலம் அதிக கிரெடிட் ஸ்கோர் இல்லாத தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு

பாதுகாப்பற்ற தனிநபர் கடன்களை வழங்கும் வணிகத்தில் ஈடுபட்டுள்ளது.

நிறுவனம் இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை ("குறியீடு" அல்லது "எஃப்.பி.சி") வடிவமைத்து ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது , இது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ரிசர்வ் வங்கி") வழிகாட்டுதலின்படி வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் போது நியாயமான நடைமுறை தரங்களுக்கான கொள்கைகளை வகுத்துள்ளது - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடத்தை) குறித்த வழிகாட்டுதல்கள், 2025 (அவ்வப்போது திருத்தப்படும்படி) ("ஆர்பிஐ மாஸ்டர் வழிகாட்டுதல்கள்"). அதனடிப்படையில், வங்கியின் பணிப்புரைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்காக, பணிப்பாளர் சபையினால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட விதிகள் அமுல்படுத்துவதற்காக ஏற்றுக்கொள்ளப்படுகின்றன. இந்த FPC டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளத்தின் மூலம் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அனைத்து வகையான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும் (தற்போது வழங்கப்படுகிறது அல்லது எதிர்கால தேதியில் அறிமுகப்படுத்தப்படலாம்).

இக்கொள்கையானது வாரியத்தின் ஒப்புதலின் பேரில் இருந்து நடைமுறைக்கு வருவதுடன், ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகளால் அவ்வப்போது வெளியிடப்படும் ஒழுங்குமுறைகள், சுற்றறிக்கைகள், அறிவிக்கைகள் போன்றவற்றிற்கு ஏற்ப திருத்தங்களுக்கு உட்பட்டதாக இருக்கும். இக்கொள்கையின் ஏற்பாடுகளில் ஏதேனும் முரண்பாடுகள் இருப்பின், சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகளால் வெளியிடப்பட்ட ஏதேனும் திருத்தங்கள், சுற்றறிக்கைகள், தெளிவுபடுத்தல்கள் போன்றவற்றுடன், அத்தகைய திருத்தங்கள் இக்கொள்கையின் ஏற்பாடுகளின் அடிப்படையில் பொருந்தும்.

அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்படும் தரநிலைகளுக்கு இணங்க நிறுவனம் எஃப்.பி.சியில் (தேவைப்படும்போது) பொருத்தமான மாற்றங்களைச் செய்யும்.

B. குறிக்கோள்கள்

குறியீடு ஒரு நோக்கத்துடன் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச நியமங்களை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் நம்பகமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு தயாரிப்பு பற்றிய சிறந்த புரிதல், தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுத்தல் மற்றும் சேவைகளை நியாயமாக எதிர்பார்ப்பதில் அதிக வெளிப்படைத்தன்மையை ஏற்படுத்துதல்.
- முன்பணங்களை மீட்பது தொடர்பான விடயங்களில் சட்ட விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்.
- நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை கட்டியெழுப்புவதை உறுதி செய்தல்.
- வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையில் நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை ஊக்குவித்தல்.
- வாடிக்கையாளரின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்.

C. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

செயல்திறன், வாடிக்கையாளர் நோக்குநிலை மற்றும் பெருநிறுவன ஆளுகைக் கொள்கைகளில் உரிய கவனம் செலுத்தி, நடைமுறையில் உள்ள சட்டரீதியான மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு ஏற்ப நிறுவனத்தின் வணிகம் நடத்தப்படும். கூடுதலாக, நிறுவனம் அதன் செயல்பாட்டில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டைக்

கடைப்பிடிக்கும் மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கான முக்கிய கடமைகள் பின்வருமாறு:

வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நிறுவனம் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்படும்:

- நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் / ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளில், இந்த குறியீட்டில் உள்ள கடமைகள் மற்றும் தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்தல்;
- நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் இந்தியாவில் நடைமுறையில் உள்ள பொருத்தமான சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை பூர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்தல்;
- வாடிக்கையாளர்களுடனான நிறுவனத்தின் நடவடிக்கைகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டிருக்கும்
- தவறு நடக்கும் விஷயங்களை விரைவாகவும் அனுதாபத்துடனும் கையாளுங்கள்:
- தவறுகளை திருத்துதல்;
- வாடிக்கையாளரின் குறைகளை விரைந்து கையாளுதல்; மற்றும்
- வாடிக்கையாளர்கள் இன்னும் தீர்மானத்தில் திருப்தியடையவில்லை என்றால் அவர்களின் புகாரை எவ்வாறு முன்னெடுத்துச் செல்வது என்பதைச் சொல்வது.
- நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் (www.mpokket.in) காண்பிப்பதன் மூலம் இந்த குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்தவும், வேண்டுகோளின் பேரில் வாடிக்கையாளருக்கு நகல்கள் கிடைக்கவும்.

1. வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படுத்தல்:

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்வுசெய்ய நிறுவனம் உதவும், மேலும் அவர்கள் ஆர்வமுள்ள நிறுவனத்தின் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தெளிவான தகவல்களை அவர்களுக்கு வழங்கும். நிறுவப்பட்ட வாடிக்கையாளரின் உண்மையான அடையாளம் மற்றும் முகவரி மற்றும் , "உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள்" என்பதற்கு இணங்க சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்க பிற ஆவணங்களுக்கு நிறுவனத்திடமிருந்து தேவைப்படும் ஆவணத் தகவல்களை இது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும். இது வருடாந்திர வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை வழங்கும்

2. கடனுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

கடன் விண்ணப்ப படிவங்களில் தேவையான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும், இது கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கிறது, இதனால் பிற வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்ய முடியும் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். கடன் பெறுபவருக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவரால் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்க வேண்டும். டிஜிட்டல் கடன் தயாரிப்புகளைப் பொறுத்தவரை, ஒப்புதல் கடிதத்துடன் தரப்படுத்தப்பட்ட முக்கிய உண்மை அறிக்கை (கே.எஃப்.எஸ்) இருக்கும், இது ஏ.பி.ஆர் பற்றிய தகவல்கள், மீட்பு பொறிமுறை, குறை தீர்க்கும்

விவரங்கள் மற்றும் முன்மொழியப்பட்ட கடன் தொடர்பான பல்வேறு பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை வழங்கும்.

MFSPL அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கு ஒப்புக்கொள்வதற்கும் முறையை உருவாக்கும். கடன் வழங்குவதற்கு முன்பு நிறுவனம் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான கடன் வாங்குபவரின் திறனை மதிப்பிடும், அவ்வாறு செய்ய அது சமர்ப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து ஆவணங்களையும் வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதியை சரிபார்க்க வழங்கப்பட்ட தகவல்களையும் பரிசீலிக்கும், இது கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதில் முடிவெடுப்பதற்கான ஒரு முக்கிய அளவுகோலாக இருக்கும் மற்றும் முன்மொழிவை அதன் சொந்த விருப்பப்படி மதிப்பீடு செய்யும். அது தொடர்பான நிறுவனத்தின் உள்ளகக் கொள்கைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு இணங்க. பொதுவாக, மற்றும் கொள்கை மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் விஷயமாக, கடன் விண்ணப்பங்கள் உடனடியாக அனுமதிக்கப்படுகின்றன / நிராகரிக்கப்படுகின்றன.

3. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்

கடன் பெறுபவருக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவரால் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்கும். MFSPL கடன் பெறுபவருக்கு ஆங்கிலத்தில் அல்லது எந்தவொரு உள்ளூர் மொழியிலும் ஒரு மின்னஞ்சல் மூலம் முக்கிய உண்மை அறிக்கை, கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு, வருடாந்திர வட்டி விகிதம், கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்கள், அபராத கட்டணங்கள், கடனின் காலம் உள்ளிட்ட மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் குறிக்கும் வகையில் தெரிவிக்க வேண்டும். தொடக்க தேதி, திருப்பிச் செலுத்தும் தவணைகள், திருப்பிச் செலுத்தும் தேதி போன்றவை மற்றும் இந்த

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் தனது பதிவேட்டில் வைத்திருக்க வேண்டும்.

MFSPPL கடன் விண்ணப்பங்களை நியாயமான காலத்திற்குள் சரிபார்க்கும், மேலும் கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அது கடன் வாங்கியவர்களுக்கு உடனடியாக தெரிவிக்கும்.

MFSPPL டிஜிட்டல் முறையில் கையொப்பமிடப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை கடன் பெறுபவருக்கு புரியும் வகையில் வட்டார மொழியிலோ அல்லது ஆங்கில மொழியிலோ கடன் வழங்கும் போது அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து நகல்களின் நகலையும் வழங்க வேண்டும். கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றியவுடன், டிஜிட்டல் முறையில் கையொப்பமிடப்பட்ட ஆவணங்களான KFS, கடன் விண்ணப்ப படிவம், ஒப்புதல் கடிதம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், DLA இன் LSP இன் தனியுரிமைக் கொள்கைகள் ஆகியவற்றை கடன் பெறுபவரின் பதிவுசெய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் / குறுஞ்செய்தியுடன் பகிர்ந்து கொள்ளும்.

இது கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களைக் குறிப்பிட வேண்டும், மேலும் ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது கே.எஃப்.எஸ் இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதைத் தவிர வேறு எந்த வட்டி, கட்டணம் அல்லது கட்டணமும் கடன் பெறுபவருக்கு விதிக்கப்படாது மற்றும் பிணைக்கப்படாது.

4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

MFSPPL இல், அமைப்பில் வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையை நாங்கள் மதிக்கிறோம். வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி வீதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள், சேவைக்

கட்டணங்கள், முன்செலுத்தல் கட்டணங்கள் மற்றும் MFSPPL உடனான வாடிக்கையாளரின் உறவில் பிற மாற்றங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், கடன் பெறுபவரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட மொழியில் நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டால், முன்கூட்டியே செயல்படுத்தப்படும் மற்றும் சாதகமான அறிவிப்பு வழங்கப்படும். இது தொடர்பாக உரிய ஏற்பாடு கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும். பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் அல்லது சட்டத்தின் கீழ் அனுமதிக்கப்படாவிட்டால் அல்லது தேவைப்பட்டால் தவிர, கடன் தொகையை முழுமையாக கடன் வாங்குபவரின் வங்கிக் கணக்கில் எந்த பாஸ்-த்ரு கணக்குகளும் இல்லாமல் கண்டிப்பாக வழங்க வேண்டும்.

5. கடனை மீள்பெறுதல்

கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், ஈஎம்ஐ அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தொகை, கால அளவு மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு ஆகியவற்றின் மூலம் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கும். எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணைக்கு இணங்கவில்லை என்றால், நிலுவைத் தொகையை மீட்பதற்காக நாட்டின் சட்டங்களுக்கு இணங்க வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது அழைப்புகள் அல்லது குறுஞ்செய்தி மூலமாகவோ கடன் பெறுபவருக்கு அறிவிப்புகளை அனுப்புவதன் மூலமோ அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட சேகரிப்பு முகவர்களிடமிருந்து வசூல் முகவர்களை ஏற்படுத்துவதன் மூலமோ வாடிக்கையாளருக்கு நினைவூட்டுவது இந்த செயல்முறையில் அடங்கும் (அவர்களின் தகவல்கள் அத்தகைய வாடிக்கையாளர்களுக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும்)..

கம்பனி ஊழியர்கள் அல்லது கம்பனியைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கு அதிகாரமளிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் அல்லது எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினரும் தன்னை நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியாக அடையாளப்படுத்திக் கொள்வதுடன், வேண்டுகோளின் பேரில், கம்பனியால் வழங்கப்பட்ட / அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர் / முகவர் நிறுவனத்தின் அதிகாரத்தின் கீழ் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர் / முகவர் என்பவற்றைக் காண்பிக்க வேண்டும்.

நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்கும். வாடிக்கையாளர்களை தகுந்த முறையில் கையாள ஊழியர்களுக்கு போதிய பயிற்சி அளிக்கப்பட வேண்டும். எந்தவொரு திருப்பிச் செலுத்துதல், சேகரித்தல் அல்லது மீட்டெடுப்பு ஆகியவை நிறுவனத்தால் வாடிக்கையாளரின் பதிவு செய்யப்பட்ட தொடர்புக்கு அனுப்பப்படும் எம்பாக்கெட் பயன்பாடு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தும் இணைப்பு மூலம் மட்டுமே செய்யப்படும், அதாவது நிறுவனத்தின் வங்கிக் கணக்கில் உள்ள தொகை, எந்த பாஸ்-த்ரு கணக்குகளும் இல்லாமல்.

நிலுவைத் தொகை வசூல் அல்லது /மற்றும் பாதுகாப்பு உடைமை / திரும்பப் பெறுவதற்காக நிறுவனத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபரால் வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்கு வருகை தரும் போது பின்வரும் வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்பட வேண்டும்:

- வாடிக்கையாளரை அவர் விரும்பும் இடத்திலும், அவர் வசிக்கும் இடத்திலும், தொழில் / தொழில் செய்யும் இடத்திலும் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.
- நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கான அடையாளம் மற்றும் அதிகாரம் முதலில் வெளிப்படுத்தப்படும்.
- வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்பட வேண்டும்.

- வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு சிவில் முறையில் இருக்க வேண்டும்.
- நிறுவனமோ அல்லது அதன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபரோ அச்சுறுத்தும் அல்லது தவறான மொழியைப் பயன்படுத்த மாட்டார்கள் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் அல்லது கடன் வாங்குபவரின் குடும்பம் / கழுதை / நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிக்க வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிகளைப் பயன்படுத்துவதாக அச்சுறுத்த மாட்டார்கள். நிறுவனமோ அல்லது அதன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபரோ கடன் பெறுபவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியரை துன்புறுத்த மாட்டார்கள்.
- வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் தேவைப்பட்டால் நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகள் காலை 08.00 மணி முதல் மாலை 7.00 மணி வரை வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.
- கடன் வாங்கியவர்களின் பெயரை நிறுவனம் வெளியிடாது.
- முரண்பாடுகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- நிலுவைத் தொகை வசூலிப்பதற்காக வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்குச் செல்லும்போது, கண்ணியமும் கண்ணியமும் பராமரிக்கப்பட வேண்டும்.
- நிறுவனத்தின் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட சேகரிப்புக் கொள்கை சேகரிப்பு செயல்பாட்டில் கடைப்பிடிக்கப்படும்.

D. பொதுவான

A. குறுக்கீடு இல்லை:

கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர (கடன் வாங்குபவரால் முன்னர் வெளிப்படுத்தப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராவிட்டால்) தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்க வேண்டும்.

அவுட்சோர்சிங் ஏஜென்சியின் ஊழியர்கள் அல்லது ஊழியர்களின் முறையற்ற நடத்தைக்கு நிறுவனம் பொறுப்பேற்கும் மற்றும் சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும்

B. மீட்பு செயல்முறை:

ஏதேனும் மீட்பு நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்பட வேண்டும் என்றால், அவை ஒப்பந்தத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் உரிமைகளுக்கு இணங்கவும், சட்டப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகளுக்கு இணங்கவும் நடத்தப்பட வேண்டும். MFSPIL ஊழியர்கள் அல்லது நிறுவனத் தொகையைச் சேகரிப்பதில் கடன் வழங்கும் சேவை வழங்குநர் "LSP" உட்பட கம்பனியைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அதிகாரமளிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் தன்னை அடையாளப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும். கடன்களை மீளப்பெறும் விடயத்தில், கம்பனி, அதன் முகவர்கள் மற்றும் அதன் ல.ச.ச.க ஆகியோர் கடன் வசூல் முயற்சிகளில் எந்தவொரு நபருக்கும் எதிராக வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல்ரீதியாகவோ எந்தவொருவிதமான அச்சுறுத்தல் அல்லது துன்புறுத்தலை மேற்கொள்ளவில்லை என்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும், இதில் பகிரங்கமாக அவமானப்படுத்தும் அல்லது கடன் வாங்கியவரின் குடும்ப உறுப்பினர்களின் தனியுரிமையில் தலையிடுவதை நோக்கமாகக் கொண்ட செயல்கள் அடங்கும். நடுவர்கள் மற்றும் நண்பர்கள், மொபைல் அல்லது சமூக ஊடகங்கள் மூலம் பொருத்தமற்ற செய்திகளை அனுப்புதல், அச்சுறுத்தல் மற்றும் / அல்லது அநாமதேய அழைப்புகளை

மேற்கொள்வது, கடன் வாங்குபவரை தொடர்ந்து காலை 8:00 மணி மற்றும் இரவு 7:00 மணிக்குப் பிறகு அழைப்பது, நிலுவையில் உள்ள கடன்களை வசூலிப்பதற்காக கடன் வாங்குபவரை அழைப்பது, தவறான மற்றும் தவறான பிரதிநிதித்துவங்களைச் செய்வது போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களை பொருத்தமான முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்பட்டுள்ளதா என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

C. பின்வரும் சூழ்நிலைகளைத் தவிர, கடன் பெறுவோரின் பரிவர்த்தனை விவரங்களை நிறுவனம் வேறு எந்த நபருக்கும் வெளிப்படுத்தக்கூடாது:

- பொருந்தக்கூடிய எந்தவொரு சட்டம், எந்தவொரு வழிகாட்டுதல், கோரிக்கை அல்லது அரசாங்க அதிகாரத்தின் தேவை ஆகியவற்றால் தகவல்கள் வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
- தணிக்கையாளர், தொழில்முறை ஆலோசகர்கள், முகவர்கள் அல்லது இரகசியத்தன்மையின் கீழ் உள்ள கடன் வழங்குநர்களின் மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களுக்கு இந்த தகவல் தேவைப்படுகிறது.
- கடன் வழங்குபவர் எந்தவொரு பரிமாற்றம், நியமனம், பங்கேற்பு அல்லது பிற ஒப்பந்தங்களில் ஈடுபடக்கூடிய எந்தவொரு நபருக்கும் தகவல் தேவைப்படுகிறது.
- கடன் பெறுபவர் தங்களிடமிருந்தோ அல்லது ஏதேனும் கடன் தகவல் பணியகத்திடமிருந்தோ ஏதேனும் வசதியைப் பெற்றிருந்தால் பிற வங்கிகளுக்கு தகவல் தேவைப்பட்டால்.

D. டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்களைப் பொறுத்தவரை, நிறுவனம் பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்யும் -

- முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்;

- முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் நிறுவனத்தின் சார்பாக வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பு கொள்வதை வாடிக்கையாளரிடம் வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்த வேண்டும்;
- ஒப்புதல் அளித்த உடனேயே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை செயல்படுத்துவதற்கு முன்பு, நிறுவனத்தின் கடிதத் தலைப்பில் கடன் பெறுபவருக்கு ஒப்புதல் கடிதம் வழங்கப்படும்;
- நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மீது பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்படும்;
- நிறுவனம் தனது குறை தீர்க்கும் முறை குறித்து விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த நடவடிக்கை எடுக்கும்.

ஃப்ளோட்டிங் ரேட் காலக் கடன்களுக்கு முன்கூட்டிய கட்டணங்கள் / முன்-பணம் செலுத்தும் அபராதங்கள்:

வாடிக்கையாளரின் பாதுகாப்பின் ஒரு நடவடிக்கையாகவும், கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவது தொடர்பாக சீரான தன்மையைக் கொண்டுவருவதற்காகவும், தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட அனைத்து மிதக்கும் விகித காலக் கடன்களுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டிய கட்டணங்கள் / முன்-கட்டண அபராதங்களை வசூலிக்காது.

பாகுபாடு இல்லாதது:

தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை விரிவுபடுத்துவதில் இயலாமையின் அடிப்படையில் பாலினம், சாதி அல்லது மதம், பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்கள் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது. அத்தகைய நபர்களுக்கு அதன் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கைகள் மற்றும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கி / வழிகாட்டுதல்கள், வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வழங்கப்படும் கடன்

வசதிகளைப் பெறுவதற்கு சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் அது வழங்கும்.

E. குறை தீர்க்கும் அலுவலர்

இது தொடர்பாக எழும் சர்ச்சைகளைத் தீர்ப்பதற்காக நிறுவனத்திற்குள் ஒரு குறை தீர்க்கும் அமைப்பு அமைக்கப்பட்டுள்ளது. நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது விசாரிக்கப்பட்டு தீர்வு காணப்படுவதை இந்த பொறிமுறை உறுதி செய்யும். குறை தீர்க்கும் கொள்கை மற்றும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் விவரங்கள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளமான "<https://www.mpokket.in/grievance-redressal-policy>" இல் கிடைக்கின்றன, மேலும் அதன் இணைப்பு கடன் வாங்கியவர்களுக்கு மின்னஞ்சல் மூலம் அனுப்பப்படும். நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அலுவலரின் (ஜி.ஆர்.ஓ) பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன மற்றும் வணிகம் நடைபெறும் நிறுவனத்தின் அலுவலகங்கள் / கிளைகளில் முக்கியமாக காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்:

குறை தீர்க்கும் அலுவலர்	:	ரக்திம் அத்யா
முகவரி	:	பிளஸ் ஸ்ரீஜன் கார்ப்பரேட் பார்க், யூனிட் -1204, டவர் -1, பிளாட் ஜி -2, தெரு எண் 25, ஜிபி பிளாக், செக்டார் 5, கொல்கத்தா - 700091
தொலைபேசி எண்.	:	+91-9748528353

மின்னஞ்சல் ஐடி	:	grievance@mpokket.com
-------------------	---	--

ஒரு மாத காலத்திற்குள் குறைகள் / புகார்கள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் ரிசர்வ் வங்கியின் டி.என்.பி.எஸ் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பதிகாரி 15, நேதாஜி சுபாஷ் சாலை, கொல்கத்தா-700 001 எஸ்.டி.டி குறியீடு: 033- 22304981 என்ற முகவரியில் முறையிடலாம்.

நிறுவனம் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் 2026 ஐ ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது, மேலும் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்களுடன் <https://www.mpokket.in/ombudsman-scheme#policy> நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கிறது,

நிறுவனத்தின் முதன்மை ஒருங்கிணைப்பு அலுவலரின் (பி.என்.ஓ) பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன மற்றும் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்களில் முக்கியமாக வெளிப்படுத்தப்பட்டுள்ளன மற்றும் வணிகம் நடைபெறும் நிறுவனத்தின் அலுவலகங்கள் / கிளைகளில் காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ளன:

முதன்மை ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரி	:	சுமந்தா முகர்ஜி
முகவரி	:	பிஎஸ் ஸ்ரீஜன் கார்ப்பரேட் பார்க், யூனிட் -1204, டவர் -1, பிளாட் ஜி -2, தெரு எண் 25, ஜிபி பிளாக், செக்டார் 5, கொல்கத்தா - 700091

தொலைபேசி எண்.	:	+91-7605057586
மின்னஞ்சல் ஐடி	:	nodal@mpokket.com

ஓம்புட்ஸ்மன் மீது புகார்கள்

கடன் வழங்குநரிடம் முறையிட்ட நாளிலிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி அல்லது ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரியிடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், அல்லது அவ்வாறு பெறப்பட்ட பதிலில் கடன் பெறுபவர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், கடன் வழங்குநரின் அலுவலகம் புகார் அளித்த ஓம்பியூட்ஸ்மேனுக்கு 'ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2026' ("ஓம்புட்ஸ்மன் திட்டம்") படி புகார் அளிக்கப்படலாம். அமைந்துள்ளது.

ஓம்புட்ஸ்மன் பற்றிய விவரங்களை போர்ட்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) மூலம் ஆன்லைனில் தொடர்பு கொள்ள அல்லது மின்னணு அல்லது இயற்பியல் முறையில் மத்திய ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் 4 வது மாடி, செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160017. 14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை) என்ற கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளலாம். குறைதீர்ப்பான் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்களுக்கு, மேலே குறிப்பிட்டுள்ள எங்கள் இணையதள இணைப்பை பார்க்கவும். ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் நகல் www.rbi.org.in இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கிறது மற்றும் எங்கள் வலைத்தளத்திலும் காண்பிக்கப்படுகிறது.

டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள் / கடன் வாங்குபவர்களால் எழுப்பப்படும் பிரச்சினைகளைக் கையாள நிறுவனம் மற்றும் அதில் ஈடுபடுத்தப்பட்ட எல்.எஸ்.பி.க்கள் பொருத்தமான குறைதீர்ப்பு

அதிகாரியைக் கொண்டிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்கிறது. அத்தகைய குறைதீர்ப்பு அலுவலர் அந்தந்த டி.எல்.ஏ.க்களுக்கு எதிரான புகார்களையும் கையாள வேண்டும். அத்தகைய அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளம், அதன் எல்.எஸ்.பி.க்கள் மற்றும் டி.எல்.ஏ.க்கள் மற்றும் கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்பட்ட கே.எஃப்.எஸ் ஆகியவற்றில் காண்பிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், புகார் அளிக்கும் முறை குறித்த தகவல்களும் டி.எல்.ஏ மற்றும் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறுப்பும் நிறுவனத்திடம் தொடரும் என்று மீண்டும் வலியுறுத்தப்படுகிறது.

F. உங்கள் வாடிக்கையாளர் வழிகாட்டுதல்களை அறிந்து கொள்ளுங்கள்

MFSPPL அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு KYC வழிகாட்டுதல்களின் தேவைகளை விளக்கும் மற்றும் கடன் ஒப்புதல், கணக்குத் திறத்தல் மற்றும் செயல்பாட்டிற்கு முன் வாடிக்கையாளரின் அடையாளத்தை நிறுவ தேவையான ஆவணங்களைப் பற்றி அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

இது நிறுவனத்தின் KYC, பணமோசடி எதிர்ப்பு அல்லது வேறு ஏதேனும் சட்டரீதியான தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய மட்டுமே அத்தகைய தகவல்களைப் பெறும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல்கள் கேட்கப்பட்டால், அது தனியாக கோரப்படும் மற்றும் அத்தகைய கூடுதல் தகவல்களைப் பெறுவதற்கான நோக்கத்தைக் குறிப்பிட வேண்டும்.

G. வசூலிக்கப்படும் வட்டி

வாடிக்கையாளர்களிடம் நிறுவனத்தால் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள் மீது அதிகப்படியான வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படாமல் இருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனத்தின்

வாரியம் வட்டி வீதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை தீர்மானிப்பதற்கான ஒரு கொள்கையை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது.

வட்டி விகிதம் மற்றும் இடர்களை தரம் பிரிப்பதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான நியாயம் ஆகியவை வட்டி விகிதக் கொள்கையின் படி இருக்க வேண்டும். வட்டி விகித பாலிசியை <https://www.mpokket.in/interest-rate-policy> பெறலாம்.

நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணம் கடன் ஒப்பந்தம் உள்ளிட்ட கடன் ஆவணங்களில் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது, இது நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கிறது.

வட்டி வீதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை தீர்மானிப்பதில் நிறுவனம் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்துள்ளது.

நிதியின் செலவு, விளிம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு நிறுவனம் ஒரு வட்டி விகித மாதிரியைப் பின்பற்றும், மேலும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிக்கும்.

H. பரந்த பரவல் மற்றும் காலமுறை மீளாய்வு

மேலே கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள மேற்கண்ட நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை நிறுவனம் தனது வலைத்தளத்தில், பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவல்களுக்காக வைக்கும். நிறுவனம் அவ்வப்போது தேவைப்படக்கூடிய குறியீட்டை மதிப்பாய்வு செய்து செம்மைப்படுத்தும் - அதன் சொந்த அனுபவம் மற்றும் புதிய வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில், இது தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்படும்.

இயக்குநர் குழு ஆண்டுதோறும் நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறையின் இணக்கத்தை மறுஆய்வு செய்யும் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை காலாண்டு மறுஆய்வு வாரியம் மேற்கொள்ளும். அவ்வாறான மீளாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை சீரான கால இடைவெளியில் சபைக்கு சமர்ப்பிக்கப்படல் வேண்டும்.