

True Credits Private Limited



நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு

ஆவண எண்: TC-FPC

(இந்தக் கொள்கை நவம்பர் 17, 2023 அன்று நடைபெற்ற இயக்குநர்கள் குழுவின் கூட்டத்தில் அவர்களால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டது.)

ஆவண விவரங்கள்

குறிப்பிட்ட விவரங்கள்	விவரங்கள்
தலைப்பு	நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு
பதிப்பு	v0.5
வகைபாடு	பொதுஜனம்
விவரிப்பு	ட்ரூ க்ரெடிட்ஸின் நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு
மதிப்பாய்வு தேதி	நவம்பர் 17, 2023
பொறுப்பாளர்	சட்டம், இணக்கம் மற்றும் ஒழுங்குமுறை விவகாரத் துறை
ஒப்புதல் அளித்து/மதிப்பாய்வு செய்தவர்	குழு
உரிமையாளர்	சட்டம், இணக்கம் மற்றும் ஒழுங்குமுறை விவகாரத் துறை

பொருளடக்க அட்டவணை

வ. எண்.	விவரங்கள்	பக்க எண்
1.	அறிமுகம்	4
2.	நோக்கம்	4
3.	முக்கிய கடப்பாடுகள்	4
4.	தகவல்கள்	5
5.	கடனுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்	5
6.	கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்	5
7.	கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்	6
8.	விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன் விநியோகம்	6
9.	பொதுவான தகவல்கள்	6
10.	இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு	7
11.	குறையுற்றோர் குறை தீர்த்தல்	7
12.	வங்கி-சாராத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம்	8
13.	இணையதளத்தில் பதிவிடுதல்	8
14.	அதிக வட்டி வசூலிப்பை முறைமைப்படுத்துதல்	8
15.	நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் மதிப்பாய்வு	9

1. அறிமுகம்

- a. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் ("RBI") பதிவுசெய்யப்பட்ட வங்கி சாராத வைப்புத்தொகை பெறாத நிறுவனமான ட்ரூ கிரெடிட்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், அதன் சில்லறை வாடிக்கையாளர்களுக்கு பிணையமற்ற தனிநபர் கடன்களை வழங்கும் வணிகத்தில் தற்போது ஈடுபட்டுள்ளது. அத்தகைய கிரெடிட் வசதிகள்/கடன்கள் தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு மட்டுமே வழங்கப்படுகின்றன.
- b. ட்ரூ கிரெடிட்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("நிறுவனம்") இந்த நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பை ("விதித்தொகுப்பு") RBI ஆணைகளின்படி நடைமுறைப்படுத்தியுள்ளது மற்றும் இது இயக்குநர்கள் குழுவால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளவது தொடர்பான நியாயமான நடைமுறைகள் / நியமங்களுக்கான கொள்கைகளை நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பை அமைத்து வழங்குகிறது.
- c. கடன் பெறுபவர்கள் அனைவருக்கும் நியாயமான பரிவர்த்தனை மற்றும் வணிக பரிவர்த்தனைகளில் வெளிப்படைத்தன்மைக்கான உறுதிப்பாட்டை வழங்கும் நோக்கத்துடன், நிறுவனம் தனது கடன் நடவடிக்கைகளுக்காக இந்த நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பை ஏற்றுக்கொண்டு, அதை செயல்படுத்தி வருகிறது. நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து வகைத் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் இந்த விதித்தொகுப்பு பொருந்தும்.

2. நோக்கம்

- a. வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதற்காக குறைந்தபட்ச நியமங்களை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேற்கொள்ளுதல்;
- b. வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிசெய்வதன் மூலம், எங்கள் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த நியாயமான எதிர்பார்ப்பு என்ன என்பதைப் பற்றி வாடிக்கையாளர் நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்;
- c. வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்துக்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை ஏற்படுத்துதல்.

3. முக்கிய கடப்பாடுகள்

வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தின் தரப்பிலான முக்கிய கடப்பாடுகள்:

- a. பின்வரும் வழிகளில், வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து செயல்பாடுகளிலும் நியாயமாகவும் நல்ல முறையிலும் செயல்படுதல்:
 - i. நிறுவனம் வழங்கும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் ஆகியவற்றுக்கு அதன் பணியாளர்கள்/ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகளில் விதித்தொகுப்பில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடப்பாடுகள் மற்றும் நியமங்களுக்கு இணங்குதல்;
 - ii. நிறுவனத்தின் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் ஆகியவை, இந்தியாவில் நடைமுறையில் உள்ள பொருத்தமான சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதிசெய்தல்;
 - iii. வாடிக்கையாளர்களுடன் நிறுவனம் மேற்கொள்ளும் பரிவர்த்தனைகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் அமைந்திருக்கும்.
- b. ஒரு நிறுவனத்தின் திட்டம் எவ்வாறு செயல்படுகிறது என்பதைப் வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்துகொள்வதற்காக, அவற்றின் நிதிசார் தாக்கங்களை விளக்கிக் கூறுதல்.
- c. தவறு நடக்கும் போது பின்வரும் வழிகளில் விரைவாகவும் அனுதாபத்துடனும் கையாளுங்கள்:

- i. தவறுகளைத் திருத்துதல்;
 - ii. வாடிக்கையாளரின் புகார்களைக் கையாளுதல்;
 - iii. வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு திருப்தி ஏற்படவில்லை என்றால், அவர்களின் புகாரை எவ்வாறு முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்வது என்று கூறுதல்.
- d. அதை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வைப்பதுடன், வாடிக்கையாளர்கள் கோரினால் வழங்குவதற்காக பிரதிகளை வைத்திருங்கள்.

4. தகவல்கள்

- a. வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்வு செய்ய அவர்களுக்கு உதவுவதுடன், அவர்கள் ஆர்வம் காட்டும் சேவைகள் மற்றும் திட்டங்களின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தெளிவான தகவல்களை வழங்குதல்.
- b. வாடிக்கையாளரின் உண்மையான அடையாளம் மற்றும் முகவரியை உறுதிப்படுத்த நிறுவனத்திற்குத் தேவையான ஆவணங்கள் மற்றும் மற்றும் சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்குவதற்கான பிற ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்களைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவித்தல்.

5. கடனுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்:

- a. கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும் அனைத்து தகவல்களும் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்.
- b. நிறுவனத்தின் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் பெறுபவருக்குத் தேவைப்படும் அவசியமான தகவல்கள் இருக்கும், இதனால் மற்ற NBFC-கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, கடன் பெறுபவர் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க முடியும். நிறுவனத்திற்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களை கடன் பயணம்/விண்ணப்பப் படிவம் குறிப்பிடும்.
- c. நிறுவனம் கடன் வழங்கும் முன், கடன் பெறுபவரின் கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை மதிப்பிடும்.
- d. கடன் விண்ணப்பங்களைப் பெறுவதற்கான ஒப்புக்கை வழங்கும் முறையை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது. கடன் விண்ணப்பங்கள் /பயணம் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் வழங்கப்படும்/ முடிக்கப்படும் என்பது ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்படும்.

6. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் /நிபந்தனைகள்:

- a. நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ, ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, வருடாந்தர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கடன் தொகையை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும், அத்துடன் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெறுபவர் ஏற்றுக்கொண்டதன் பதிவை வைத்திருக்க வேண்டும்
- b. கடன் வழங்கல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் ஒன்றை உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ, கடன் வழங்கல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் கடன் வழங்கும் நேரத்தில் கடன் பெறுபவர்கள் அனைவருக்கும் நிறுவனம் வழங்கும்.

7. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

- a. தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துதல் மற்றும்/ அல்லது வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறும் வேறு எதற்கும் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணத்தை, முக்கிய உண்மைத்தகவல் அறிக்கை (KFS), ஒப்புதல் கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் இணையதளத்தில் தடிமனான எழுத்துக்களில் நிறுவனம் குறிப்பிடும்.
 - b. அபராதக் கட்டணங்களை மூலதனமாக கருதுவதில்லை என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும், அதாவது, கட்டணங்களின் மீது மேலதிக வட்டி கணக்கிடப்படுவதில்லை, அத்துடன் இது கடன் கணக்கில் வட்டியை கூட்டுவதற்கான வழக்கமான நடைமுறைகளையும் பாதிக்காது.
 - c. வட்டி விகிதத்தில் கூடுதல் கூறுகள் எதையும் அறிமுகப்படுத்தாமல் இருப்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
 - d. அபராதக் கட்டணங்கள் அல்லது கடன்களுக்கான இதே போன்ற கட்டணங்கள், அவை எந்த பெயரில் அழைக்கப்பட்டாலும், அது குறித்த குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கை இருப்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
 - e. ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / திட்ட வகைக்குள் பாரபட்சம் காட்டாமல், அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு ஏற்றதாகவும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
 - f. கடனுக்கான பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களுடன் கடன் பெறுபவர்களுக்கு அனுப்பப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டிருப்பதும், அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்
8. **விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன் விநியோகம்:**
- a. விநியோக அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்சூட்டியே செலுத்துதற்கான கட்டணங்கள் (பொருந்தினால்) முதலியன உள்ளிட்ட பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், கடன் பெறுபவருக்கு உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் பெறுபவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ நிறுவனம் அறிவிப்பை வழங்கும். அதில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும் என்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது தொடர்பான பொருத்தமான நிபந்தனை ஒன்று கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.
 - b. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துவதையோ அல்லது செயல்பாட்டையோ திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவை தொடர்பான முடிவுகள் கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி அமைந்திருக்கும்.
 - c. கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் வேறு எந்த சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது பொறுப்புக்கு உட்பட்டு, நிலுவைத் தொகைகள் அல்லது கடனின் நிலுவைத் தொகை அனைத்தும் திரும்பப் பெற்றவுடன் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் (ஏதேனும் இருந்தால்) நிறுவனம் திரும்ப வழங்கி விடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், கடன் பெறுபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட கோரல் தீர்க்கப்படும் வரை/ செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள நிறுவனத்திற்கு உரிமையுள்ள நிபந்தனைகள் குறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.
9. **பொதுவான தகவல்கள்**
- a. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்கும் (கடன் பெறுபவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வரும் பட்சத்தில்).
 - b. கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை

பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக, அதாவது, பொருந்தக்கூடிய NBFC-இன் ஆட்சேபணை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் அது தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய இடமாற்றம், சட்டத்திற்கு உட்பட்டு, வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

- c. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தல் செய்யாது, அதாவது பொருத்தமற்ற நேரங்களில் கடன் பெறுபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு அடியாட்களைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் கடுமையாக நடந்து கொள்வதைத் தவிர்க்க, வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- d. தற்போது, நிறுவனம் நிலையான வட்டி விகிதங்களில் மட்டுமே கடன்களை வழங்குகிறது, எனவே, மிதக்கும் விகித கால கடன்களுக்கு முன்கூட்டியே கட்டணம் / முன்பணம் செலுத்துவதற்காக அபராதம் விதிக்கப்படாது என்ற ஒழுங்குமுறை ஆணை பொருந்தாது. முன்னறிவிப்பு கட்டணங்கள் / முன்பணம் செலுத்துவதற்கான அபராதம் ஆகியவை தற்போதைய அறிவுறுத்தல்களுக்கு உட்பட்டு நிறுவனத்தால் பின்பற்றப்பட வேண்டும்

10. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு:

- a. நிறுவனத்திற்குள் தகுந்த குறைகளைத் தீர்க்கும் இயக்கமுறையை ட்ரூ கிரெடிட்ஸின் இயக்குநர்கள் குழு வகுத்துள்ளது. கடன் வழங்கும் நிறுவனங்களின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலுள்ள அதிகாரியால் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை இந்த பொறிமுறை உறுதி செய்கிறது.
- b. நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பிற்கான இணக்கம் மற்றும் குறைதீர்க்கும் இயக்கமுறையின் செயல்பாட்டை இயக்குநர்கள் குழு அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்கிறது. அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை தணிக்கைக் குழு (ஏதேனும் இருந்தால்) மற்றும் / அல்லது குழுமத்திற்கு காலாண்டு அடிப்படையில் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

11. குறையற்றோர் குறை தீர்த்தல்

வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகள் / இடங்கள் எல்லாவற்றிலும் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக பின்வரும் தகவல்கள் எல்லோருக்கும் தெரியும் வகையில் வைக்கப்பட்டிருக்கும்:

- a. நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக பொதுமக்கள் / வாடிக்கையாளர்களால் அணுகப்படும் குறைதீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி / மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி).
- b. வாடிக்கையாளர் புகார் எழுப்பிய தேதியிலிருந்து ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்தால் புகார் / தகராறு தீர்க்கப்படாவிட்டால், குறை தீர்ப்பதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களுடன், நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் RBI-யின் DNBS-இன் எந்த பிராந்திய அலுவலகத்தின் அதிகார வரம்பிற்கு உட்பட்டதோ அங்குள்ள பொறுப்பான அலுவலரிடம் வாடிக்கையாளர் முறையிடலாம்.

மேலும், இந்த விதித்தொகுப்பின் கீழ் நியமிக்கப்படும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி, செப்டம்பர் 02, 2022 அன்று RBI-யால் வழங்கப்பட்ட டிஜிட்டல் லெண்டிங் குறித்த வழிகாட்டுதல்களின் நோக்கத்திற்காக நோடல் குறைதீர்க்கும் அதிகாரியாகவும் செயல்பட வேண்டும், மேலும் அது தொடர்பான அனைத்து வினவல்கள் / புகார்களையும் கையாளும் பொறுப்பைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

12. வங்கி-சாராத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம்:

- a. ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம் 2021-ன் கீழ், நிறுவனம் ஒரு முதன்மை நோடல் அதிகாரியை (PNO) நியமித்துள்ளது, அவர் நிறுவனத்தின் பிரதிநிதியாக செயல்படுவதுடன், நிறுவனத்திற்கு எதிராகப் பதிவு செய்யப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பான தகவல்களை குறைதீர்ப்பாளரிடம் வழங்குவதற்கும் பொறுப்பாவார்.
 - b. வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் கிளைகள்/ இடங்களில், PNO-இன் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/ மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல்) மற்றும் குறைதீர்ப்பாணைய புகார் பதிவு போர்ட்டலின் விவரங்கள் (<https://cms.rbi.org.in>) வைத்திருக்கப்படும்.
 - c. அலுவலகம் அல்லது கிளைக்கு (ஏதேனும் இருந்தால்) வருகை தரும் நபருக்கு திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்களை தெரிவிக்கும் வகையில் அலுவலகம் மற்றும் கிளைகளில் (ஏதேனும் இருந்தால்) திட்டம் குறித்த போதுமான தகவல்கள் பிரதானமான முறையில் வைத்திருக்கப்படும்.
 - d. குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் இணையதளத்தில் பிரதானமான முறையில் காட்டப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படும்.
- (குறிப்பு: ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம், 2021 நவம்பர் 12, 2021 தேதியிட்டது)

13. இணையதளத்தில் பதிவிடுதல்

- a. நியாயமான நடைமுறைகள் விதித்தொகுப்பு, உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வைக்கப்பட்டுள்ளது.

14. அதிக வட்டி வசூலிப்பை முறைமைப்படுத்துதல்:

- a. நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் ஆகியவற்றில் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்கான ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை இயக்குநர்கள் குழு ஏற்றுக்கொண்டது. வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் பெறுபவர்களுக்கு பல்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் நியமங்களுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்பப் படிவத்திலும், மற்றும் கடன் வழங்கல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- b. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை குறித்து நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காணலாம். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வேறு வகையில் வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள், அபாயங்களின் தரப்படுத்தல் அணுகுமுறையில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
- c. கடன் பெறுபவர் கடன் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களைப் பற்றி அறிந்திருக்கும் விதத்தில் கடன் ஒப்புதல் மற்றும் கடன் உடன்படிக்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும்.
- d. பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களைக் கருத்தில் கொண்டு, வெளிப்படாத தன்மை மற்றும் கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பொறுத்து, வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயித்தல் தொடர்பாக இயக்குநர்கள் குழு பொருத்தமான உள்ளக கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்துள்ளது.

15. நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் மதிப்பாய்வு

- a. நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு ஆண்டுதோறும் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டும், மேலும் தேவைக்கேற்ப, RBI-யின் ஒழுங்குமுறைகள், சட்டங்கள் மற்றும் நடைமுறையில் உள்ள சந்தை நடைமுறைகளில் அவ்வப்போது திருத்தம் ஏற்படும் போதெல்லாம் செய்யப்பட வேண்டும்.