

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு

கொள்கை ஆவணம் – 009

பதிப்பு எண். 12.0, ஜனவரி 27, 2026 அன்று அங்கீகரிக்கப்பட்டது.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு குறித்த கொள்கை

செயல்	நிறுவனம்	கையொப்பம்
உருவாக்கியவர்	இணக்கம்	
மதிப்பாய்வு செய்தவர்	செயல்பாடுகள், தயாரிப்பு மற்றும் தலைமை நிர்வாக அதிகாரி	
அங்கீகரித்தவர்	இடர் மேலாண்மை குழு	
அங்கீகரித்தவர்	பலகை	
வெளியீட்டு தேதி	ஜனவரி 27, 2026	
பதிப்பு	12.0 தமிழ்	

உள்ளடக்கங்கள்

பிரிவு	விவரங்கள்
1	அறிமுகம்
2	நியாயமான நடைமுறை குறியீடு தொடர்பு கொள்ளும் மொழி மற்றும் முறை
3	கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்
4	கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்
5	கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்
6	விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்
7	கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல் / தீர்வு செய்தல் தொடர்பான அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்.
8	நிலுவைத் தொகை வசூல்
9	தகவல் ரகசியம்
10	அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்
11	டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்
12	தங்க நகைகளின் பிணையத்திற்கு எதிராக கடன் வழங்குவதற்கான கூடுதல் விதிமுறைகள்
13	ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்தொடர்புகளின் தரப்படுத்தல்
14	நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களை மீண்டும் கையகப்படுத்துதல்
15	குறை தீர்க்கும் வழிமுறை (GRM)
16	உடல் / பார்வை குறைபாடு உள்ளவர்களுக்கு கடன் வசதிகள்
17	பெரியோடிக் விமர்சனம்
18	நோடல் அதிகாரி/ முதன்மை நோடல் அதிகாரி நியமனம்

19	கடன் மீட்பு நடைமுறைகள், தேவையற்ற துன்புறுத்தலைத் தடுத்தல் மற்றும் கடன் கணக்குகளை மாற்றுவதற்கான கடன் வாங்குபவர் கோரிக்கைகளைக் கையாளுதல்.
20	அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு

1. அறிமுகம்

நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது சிறந்த நடைமுறைகளை ஒத்திசைக்கும் நோக்கத்துடன், ஆர்கா ஃபின்கேப் லிமிடெட் ("AFL" / "கம்பெனி") நிறுவனத்தால் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு ("FPC") உருவாக்கப்பட்டது. இது வாடிக்கையாளர்களுக்கான AFL இன் முயற்சியாகும், இதில் அவர்களின் வணிகங்கள் செயல்படும் சமூகங்களுக்கான அர்ப்பணிப்பும், அந்த வணிகங்கள் மிக உயர்ந்த சட்ட மற்றும் நெறிமுறை தரநிலைகளின்படி செயல்படுவதை உறுதி செய்வதற்கான பொறுப்பும் அடங்கும்.

இந்த நியாயமான கடன் நடைமுறைகள் சந்தைப்படுத்தல், கடன் வழங்குதல், செயலாக்கம், சேவை மற்றும் வசூல் நடவடிக்கைகள் உள்ளிட்ட செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களிலும் பொருந்தும். நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டிற்கான AFL இன் அர்ப்பணிப்பு, பணியாளர் பொறுப்புக்கூறல், கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கைத் திட்டங்கள், பயிற்சி மற்றும் தொழில்நுட்பம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிரூபிக்கப்படும். இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு AFL வழங்கும்/வழங்கப்படும் அனைத்து வகை தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். FPC மற்றவற்றுடன், கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்த போதுமான வெளிப்பாடுகள் மற்றும் கட்டாயமற்ற மீட்பு முறையை ஏற்றுக்கொள்வது குறித்த பொதுவான கொள்கைகளை உள்ளடக்கியது.

FPC இன் சாராம்சம் பின்வருவனவற்றில் உள்ளது மற்றும் AFL அவற்றைப் பின்பற்ற பாடுபடும்:

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் நியாயமான நடைமுறை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்தல் மற்றும் அவ்வப்போது நியாயமான நடைமுறை குறித்த ரிசர்வ் வங்கி/சட்டப்பூர்வ வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுவதல்;
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு தயாரிப்பு பற்றிய புரிதல், கடன்களுக்கு விண்ணப்பித்தல், தகவலறிந்த முடிவை எடுத்தல், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து அவர்களுக்குத் தெரியப்படுத்துதல் ஆகியவற்றில் உதவி வழங்குதல்;

- மதம், சாதி அல்லது மொழி அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களை பாகுபாடு காட்டக்கூடாது.
- வாடிக்கையாளர்களுடனான ஏதேனும் தகராறுகள் அல்லது கருத்து வேறுபாடுகளைத் தீர்க்க நல்லெண்ணத்துடன் முயற்சித்தல்;
- கடன் வாங்குபவர்களைக் கையாள்வதில் அதிக வெளிப்படைத்தன்மை;
- அனைத்து ஒழுங்குமுறை தேவைகளையும் நல்லெண்ணத்துடன் பின்பற்றுதல்
- வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை மேம்படுத்துதல் மற்றும் அவர்களுக்கு ஆதரவளித்தல்; மற்றும்
- AFL இன் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கு (NBFC) RBI ஆல் நிர்ணயிக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்படக்கூடிய நியாயமான நடைமுறைகள் தொடர்பான இந்திய சட்டங்களுடன் இணங்குவதை உறுதி செய்தல்.

2. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்:

- i) கடன் வாங்குபவருக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ இருக்க வேண்டும் .
- ii) கடன் வாங்குபவருக்கு ஆங்கிலம் பேசத் தெரியாவிட்டால், விண்ணப்பப் படிவத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் புரிந்துகொண்டதாகவும், அதற்குக் கட்டுப்படுவதாகவும் பிராந்திய மொழியில் ஒரு கடிதத்தை கடன் வாங்குபவர் வழங்க வேண்டும். மேலும், கடன் வாங்குபவர் தனது கட்டைவிரல் ரேகை அல்லது கையொப்பத்தை ஆங்கிலம் அல்லாத வேறு எந்த மொழியிலும் பயன்படுத்தப் போகிறார் என்றால், அதற்கான உறுதிமொழியை அவர் வழங்க வேண்டும்.
- iii) கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் , கடனாளியின் நலனைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும், இதனால் மற்ற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு எடுக்க முடியும், மேலும் கடன் வாங்குபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும், மேலும் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களைக் குறிக்கும் . செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாக, AFL, காலவரை தாள்/விண்ணப்பத்துடன் வாடிக்கையாளருக்குத் தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்குகிறது, ஏனெனில் செயலாக்கத்திற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், விண்ணப்பம் ஏற்றுக்கொள்ளப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்தக்கூடிய அத்தகைய கட்டணங்களின் அளவு, முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் நலனைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயம் போன்றவை இருக்கலாம், இதனால் வாடிக்கையாளரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
- iv) தொடர்புடைய தயாரிப்புகளின் விவரங்களுடன், கடனை அனுமதித்தல், வழங்குதல் மற்றும் முடித்தல் வரையிலான செயல்முறைகளின் இறுதி முதல் இறுதி வரையிலான விவரங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு விளக்கப்படும்.

- v) வாடிக்கையாளருக்கு அலுவலகத்தின் பெயர்கள், தொலைபேசி எண்கள் மற்றும் அவரது தேவைகளுக்கு ஏற்ப கடன்களைப் பெற அவர் தொடர்பு கொள்ளக்கூடிய நபர்கள் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.
- vi) கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தீர்க்கப்பட வேண்டும் என்பதை AFL வரையறுக்கும், இது ஒப்புதல்/கால தாள் அல்லது அது போன்ற ஆவணத்தில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- vii) AFL, கடனுக்கான வட்டியை, உண்மையான கடன் தொகை வழங்கப்பட்ட நாளிலிருந்து, அதாவது நிதி பரிமாற்றம் செய்யப்பட்ட நாளிலிருந்து அல்லது வாடிக்கையாளர் சார்பாக காசோலை/கருவியை மூன்றாம் தரப்பினரிடம் ஒப்படைக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து, வழக்குக்கேற்ப வசூலிக்கும்.
- viii) கடன் நிலுவையில் இருக்கும் காலத்திற்கு மட்டுமே AFL வட்டி வசூலிக்கும்.
- ix) AFL முன்கூட்டியே EMI(களை) எடுத்தால், அத்தகைய முன்கூட்டியே EMI(களை) கணக்கிட்ட பிறகு வட்டி வசூலிக்கப்படும்.

3. கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் ஒப்புதல்

- i) AFL, கடன் வாங்குபவருக்கு ஆங்கிலத்திலோ அல்லது உள்ளூர் மொழியிலோ / கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொண்டு உறுதிப்படுத்திய மொழியிலோ, ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறு வழிகள் மூலம் கடன் விண்ணப்பத்தின் நிலையை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும். கடன் அனுமதிக்கப்பட்டால், அனுமதி கடிதத்தில் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதன் விண்ணப்ப முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட வேண்டிய கடனின் அளவு இருக்கும்.
- ii) கடன் வாங்குபவர் தெரிவிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வது AFL ஆல் அதன் பதிவுகளில் பாதுகாக்கப்படும், மேலும் அதன் நகல் கடன் வாங்குபவரின் கோரிக்கையின் பேரில் அவருக்கு வழங்கப்படும்.
- iii) AFL, கடனாளிக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக ஆங்கிலத்திலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் உள்ளூர் மொழியிலோ, மாதாந்திர/காலாண்டு/ஆண்டு வட்டி விகிதம் (ஏதேனும் இருந்தால்) மற்றும் அதன் பயன்பாட்டு முறை உள்ளிட்ட நிபந்தனைகளை தெரிவிக்கும். மேலும், கடன் வாங்குபவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டதை அதன் பதிவில் வைத்திருக்கும்.
- iv) கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலுடனும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை ஆங்கிலத்திலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ AFL வழங்கும்.
- v) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் AFL தலையிடுவதைத் தவிர்க்க வேண்டும், கடன் வாங்குபவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள் அதன் கவனத்திற்கு வராவிட்டால். வாடிக்கையாளர் சுற்றுச்சூழல், பொது சுகாதாரம், பாதுகாப்புக்கு தீங்கு விளைவிக்கும் செயல்களில் ஈடுபடுவது, பொருந்தக்கூடிய தேசிய, மாநில மற்றும் உள்ளூர் தொழிலாளர் சட்டங்களுக்கு இணங்க உறுதியளிக்காதது;

ஊழியர்களுக்கு போட்டி ஊதியங்கள் மற்றும் சலுகைகளை வழங்குவதற்கு ஆதரவளிக்காதது மற்றும் தேசிய மற்றும் உள்ளூர் சட்டங்களுக்கு இணங்க பாதுகாப்பான மற்றும் ஆரோக்கியமான பணியிடத்தை வழங்காதது; அல்லது குழந்தை உழைப்பு அல்லது கட்டாய உழைப்புக்கு நிதி பயன்படுத்தப்படுவதைக் கண்டறிந்தால், கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்படும்.

- vi) AFL, கடன் தொகை, வாடிக்கையாளர்கள் செலுத்த வேண்டிய அபராதக் கட்டணங்கள் பற்றிய விவரங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் AFL வழங்கிய கடனை நிர்வகிக்கும் பிற எச்சரிக்கைகள், பரிவர்த்தனை மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து தரப்பினரின் பார்வையில் இருந்து பொருத்தமான அனைத்து தகவல்களையும் ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறு வழியில் வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும்.
- vii) அனைத்து கட்டணங்கள் / கட்டணங்கள் / வட்டி ஆகியவை பரஸ்பர ஒப்பந்தத்தின்படி செலுத்தப்படும். தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், AFL ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடும்.
- viii) கடன்களைப் ¹பொறுத்தவரை, பின்வரும் கூடுதல் விதிமுறைகள் பின்பற்றப்பட வேண்டும்:
- கடனுக்கு ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்தில், கடன் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தால், திருப்பிச் செலுத்தும் தவணை மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் மாற்றத்திற்கு வழிவகுக்கும் சாத்தியமான தாக்கம் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்கவும். பின்னர், மேற்கூறிய காரணங்களால் திருப்பிச் செலுத்தும் தவணை / தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு ஏற்பட்டால், அது உடனடியாக பொருத்தமான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
 - வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில், நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பங்கள் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் தவணை நீட்டிப்பு / தவணைக்காலம் / பிறவற்றுக்கு இடையேயான தேர்வு, நிறுவனத்தின் வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படி கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
 - மிதக்கும் விகிதத்திலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு கடன்களை மாற்றுவதற்கான அனைத்து பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்களும், மேற்கண்ட விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதோடு தொடர்புடைய வேறு ஏதேனும் சேவைக் கட்டணங்கள்/ நிர்வாகச் செலவுகளும் ஒப்புதல் கடிதத்திலும், அவ்வப்போது நிறுவனம் அத்தகைய கட்டணங்கள்/ செலவுகளை திருத்தும் போதும் வெளிப்படையாக வெளியிடப்படும்.
 - ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும், குறைந்தபட்சம், அசல் மற்றும் வசூலிக்கப்பட்ட வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் / கடனின் முழு காலத்திற்கும் வருடாந்திர

¹ தனிநபர் கடன்கள் ஜனவரி 04, 2018 தேதியிட்ட "XBRL வருமானம் - வங்கி புள்ளிவிவரங்களின் ஒத்திசைவு" என்ற RBI சுற்றறிக்கை எண். DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி இருக்கும்.

சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவற்றைக் கணக்கிடும் ஒரு அறிக்கையை, பொருத்தமான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பகிர்தல் / அணுகக்கூடியதாக மாற்றுதல். அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் வாங்குபவர் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

- ix) கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றும் போது, AFL, கடன் வாங்குபவருக்கு, பாதுகாப்பு உருவாக்க ஆவணங்கள்/ஒப்பந்தங்களின் நகல்களையும், ஒவ்வொரு பாதுகாப்பு உருவாக்க ஆவணங்கள்/ஒப்பந்தத்திலும் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்புகளின் நகலையும் வழங்கும். இந்த இணைப்புகள் ஆங்கிலம் அல்லது உள்ளூர் மொழியில்/அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் உள்ள இணைப்புகள் உட்பட.

4. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

- i) கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் மீறினால் அபராதம் விதிக்கப்படும் இடங்களில், அது 'தண்டனை கட்டணங்களாக' கருதப்படும், மேலும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'தண்ட வட்டி' வடிவத்தில் விதிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், கடன் கணக்கில் கூட்டு வட்டிக்கான வழக்கமான நடைமுறைகளை இது பாதிக்காது.
- ii) நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்தவொரு கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் இந்த வழிகாட்டுதல்களை எழுத்துப்பூர்வமாகவும் மனப்பான்மையுடனும் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்கிறது.
- iii) தண்டனைக் கட்டணங்களில் ஜிஎஸ்டி பொருந்தக்கூடிய தன்மை தொடர்பாக மத்திய மறைமுக வரிகள் மற்றும் சுங்க வாரியத்தால் (CBIC) வழங்கப்பட்ட அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் தெளிவுபடுத்தல்கள் ஏதேனும் இருந்தால், AFL அவற்றைப் பின்பற்றும்.
- iv) , கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கு ஏற்ப அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், பொருத்தமானதாகவும் இருக்க வேண்டும் .
- v) இதேபோன்ற குறிப்பிடத்தக்க விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதற்கு தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது .
- vi) அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம், நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படுவதோடு, கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தால் தெளிவாக வெளியிடப்படும்.

- vii) கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்தவொரு சந்தர்ப்பமும் அதற்கான காரணமும் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

5. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- i) AFL, வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கிலத்தில் அல்லது உள்ளூர் மொழியில்/ கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில், கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும், மேலும் இது தொடர்பாக ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட வேண்டும்.
- ii) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் குறித்த முடிவு கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இசைவாக இருக்க வேண்டும்.

6. கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல் / தீர்வு செய்தல் தொடர்பான அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல் .

- iii) AFL, அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் நிலுவைத் தொகையை அடைந்தவுடன், AFL கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராகக் கொண்டிருக்கும் வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு அனைத்துப் பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும். மேலும், அத்தகைய ஏதேனும் ஈடுசெய்யும் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை AFL பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் உரிமை பெற்றுள்ளது என்பது பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடனாளிக்கு அது குறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.
- iv) கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்திய பிறகு 30 நாட்களுக்குள் AFL அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிடும் மற்றும் எந்தவொரு பதிவேட்டிலும் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை நீக்கும்.
- v) கடன் வாங்கியவருக்கு, கடன் கணக்கு வழங்கப்பட்ட கிளையிலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கும் AFL இன் வேறு எந்த அலுவலகத்திலிருந்தோ, அவரது/அவரது விருப்பப்படி, அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை சேகரிக்கும் விருப்பம் வழங்கப்படும்.

- vi) அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை திருப்பி அனுப்புவதற்கான காலக்கெடு மற்றும் இடம், அமலுக்கு வரும் தேதி அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்படும் கடன் ஒப்புதல் கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- vii) தனி கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டு கடன் வாங்குபவர்களின் தற்செயலான மறைவை நிவர்த்தி செய்வதற்காக, அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு திருப்பி அனுப்புவதற்கு பின்வரும் நடைமுறை பின்பற்றப்படும் -
கடன் வாங்குபவர்/இணை கடன் வாங்குபவர்கள் இறந்ததாக சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளிடமிருந்து நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வ அறிவிப்பைப் பெற்றவுடன், இறப்புச் சான்றிதழ், சட்டப்பூர்வ வாரிசுச் சான்றிதழ், உயில், வாரிசுச் சான்றிதழ் அல்லது தகுதிவாய்ந்த அதிகார வரம்பின் நீதிமன்ற உத்தரவு போன்ற துணை ஆவணங்களின் நகல்கள்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களுடன், அசல் உரிமை ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு வழங்குவது குறித்த முடிவு சட்டத் தலைவரின் ஒப்புதலுடன் நிறுவனத்தால் எடுக்கப்படும்.
- viii) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், கடன் வாங்கியவருக்கு அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு நிறுவனம் உதவும். மேலும், ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்டபடி, விடுவிப்பதில் தாமதம் அல்லது கட்டண திருப்தி படிவங்களை 30 நாட்களுக்குள் தாக்கல் செய்யத் தவறியதற்காக ஒரு நாளைக்கு ரூ. 5,000 இழப்பீடு வழங்குவதோடு தொடர்புடைய செலவுகளையும் நிறுவனம் ஏற்கும்.
- ix) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 இன் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு, எந்தவொரு பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படியும் வேறு எந்த இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கான கடன் வாங்குபவரின் உரிமைகளுக்கு எந்தவித பாரபட்சமும் இல்லாமல் இருக்கும்.

7. நிலுவைத் தொகை வசூல்:

- i) வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கப் பின்பற்றப்படும். இந்த செயல்முறை சரியான நேரத்தில் நினைவூட்டல்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளருடன் பின்தொடர்தலை உள்ளடக்கியது.
- ii) AFL வசூல் கொள்கை மரியாதை, நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் வற்புறுத்தலின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. இது வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை வளர்ப்பதிலும், நீண்டகால உறவை கடுமையாக பாடுபடுவதிலும் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளது மற்றும் அவற்றை அடைய சிறந்த முயற்சிகளை மேற்கொள்ளும்.
- iii) முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்களும் வாடிக்கையாளருக்குக் கிடைக்கக்கூடும், மேலும் செலுத்த வேண்டிய அபராதம் AFL இன் ஒவ்வொரு வழக்குக்கும் ஒரு கொள்கை மற்றும் நடைமுறையாக பரஸ்பரம் ஒப்புக் கொள்ளப்படும். தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் தவிர வேறு

நோக்கங்களுக்காக, இணை-பொறுப்பாளர்களுடன் அல்லது இல்லாமல் அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு மிதக்கும் விகித காலக் கடனுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே அடைத்தல்/முன்பணம் செலுத்தும் அபராதங்களை வசூலிக்காது.

- iv) *அனுமதிக்கப்பட்ட தொகை அல்லது வரம்பு ரூ. 50 லட்சம் வரை இருந்தால், கூட்டுப் பொறுப்பாளர்களுடன் அல்லது இல்லாமல் தனிநபர்கள் மற்றும் குறு மற்றும் சிறு நிறுவனங்களுக்கு (MSEs) வணிக நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கு AFL எந்த முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்களையும் விதிக்காது.
- v) முன்பணம் செலுத்துவதற்குப் பயன்படுத்தப்படும் நிதியின் மூலத்தைப் பொருட்படுத்தாமல் - பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக இருந்தாலும் - பிரிவுகள் iii மற்றும் iv இன் கீழ் உள்ள விதிகள் பொருந்தும், மேலும் குறைந்தபட்ச பூட்டுதல் காலம் இல்லாமல் நடைமுறையில் இருக்கும். மேற்கூறிய விதிகளின் கீழ் வராத மற்ற எல்லா நிகழ்வுகளிலும், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள் AFL இன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையால் நிர்வகிக்கப்படும்.
- vi) நிலையான மற்றும் மிதக்கும் வட்டி விகிதங்களின் (இரட்டை/சிறப்பு விகிதக் கடன்கள்) கலவையுடன் கட்டமைக்கப்பட்ட கடன்களுக்கு, முன்பணம் செலுத்தும் நேரத்தில் கடன் மிதக்கும் விகித ஆட்சியின் கீழ் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, பிரிவு iii மற்றும் iv இன் கீழ் மேற்கண்ட விதிகளின் பொருந்தக்கூடிய தன்மை தீர்மானிக்கப்படும்.
- vii) கால கடன்களைப் பொறுத்தவரை, ஏதேனும் முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள், பொருந்தினால், முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகையின் அடிப்படையில் கணக்கிடப்படும்.
- viii) முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்களின் பொருந்தக்கூடிய தன்மை அல்லது வேறுவிதம் ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும். மேலும், கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள் விஷயத்தில், முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கை (KFS) MD இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிமுறைகள், 2025 இன் பத்தி 29 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வழங்கப்பட வேண்டும், அதே KFS இல் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். இங்கு குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வெளியிடப்படாத முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள் எதுவும் AFL ஆல் வசூலிக்கப்படாது.
- ix) AFL ஆல் முன்னர் தள்ளுபடி செய்யப்பட்ட கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்தும் போது, AFL எந்தவொரு கட்டணங்களையும் / கட்டணங்களையும் பின்னோக்கிப் பரிசீலிக்காது.

- x) இன் உத்தரவின் பேரில் முன்கூட்டியே பணம் செலுத்துதல் தொடங்கப்படும் சந்தர்ப்பங்களில் முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள் எதுவும் விதிக்கப்படாது .
- xi) கடனைத் திரும்பப் பெறுவதில் AFL, சட்டப்பூர்வமாகவும் சட்டப்பூர்வமாகவும் கிடைக்கக்கூடிய தீர்வுகளை மட்டுமே நாட வேண்டும்.
- xii) AFL அதன் KYC படிவத்தில், கடன் வாங்குபவரைக் கண்டுபிடிக்க முடியாத பட்சத்தில், தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய நபர்களின் தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் சாத்தியமான மணிநேரங்களைக் கொண்ட ஒரு பத்தியைக் கொண்டிருக்கும்.
- xiii) வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை AFL உறுதி செய்யும்.

*இந்த திருத்தத்தில் அறிமுகப்படுத்தப்பட்ட சேர்த்தல்கள் மற்றும் மாற்றங்கள் ஜனவரி 1, 2026 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கும் பொருந்தும்.

8. தகவல் ரகசியம்

வாடிக்கையாளரின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் ரகசியமாக இருக்கும், மேலும் வாடிக்கையாளரால் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புக் கொள்ளப்படாவிட்டால் எந்த மூன்றாம் தரப்பினருக்கும் வெளியிடப்படாது. மூன்றாம் தரப்பினர் என்ற சொல் அனைத்து சட்ட அமலாக்க முகமைகள், கடன் தகவல் பணியகம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, பிற வங்கிகள் மற்றும் நிதி நிறுவனங்கள் மற்றும் வேறு எந்த மாநில, மத்திய அல்லது பிற ஒழுங்குமுறை அமைப்பையும் விலக்குகிறது.

பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் மட்டுமே வாடிக்கையாளர் தகவல் வெளியிடப்படும், அதாவது;

- (i) AFL சட்டத்தால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்டால்
- (ii) தகவலை வெளியிடுவது பொது நலனுக்காக இருந்தால்
- (iii) AFL இன் நலன் வெளிப்படுத்தல் தேவைப்பட்டால்.
- (iv) வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதலின்படி, பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின் விதிகளுக்கு உட்பட்டது.

9. அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்:

- i) நிதிகளின் விலை, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும் வட்டி விகித கட்டமைப்பை இயக்குநர்கள் குழு ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது.
- ii) வட்டி விகிதம், அபாயத்தை மதிப்பிடுவதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்தப்பட்டு, ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- iii) வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதங்களாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்குபவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்வார். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களை தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனங்களின் வலைத்தளங்களில் கிடைக்கச் செய்யப்படும் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும்.
- iv) வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் இயக்குநர்கள் குழு பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுக்கும்.

10. டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்

டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் கடன் வாங்குபவர்களை ஆதாரமாகக் கொண்டு முகவர்களாக ஈடுபடும் இடமெல்லாம் மற்றும்/அல்லது

நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க, நிறுவனம் பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

- i) முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் தளங்களின் பெயர்களை நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் காண்பிக்க.
- ii) முகவர்களாக ஈடுபடும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள், வாடிக்கையாளருக்கு, அவர்கள் யாருடைய சார்பாக தொடர்பு கொள்கிறார்கள் என்ற நிறுவனத்தின் பெயரை முன்கூட்டியே வெளியிட வேண்டும்.
- iii) கடன் ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்படுவதற்கு முன்பு, ஒப்புதல் வழங்கப்பட்ட உடனேயே, நிறுவனத்தின் கடிதத் தலைப்பில் கடன் வாங்குபவருக்கு அனுமதித் தகவல் அனுப்பப்படும்.
- iv) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல் ஆகியவை கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும் நேரத்தில் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும்

- வழங்கப்படும், இது அத்தகைய ஒப்பந்தங்கள்/கடன் ஒப்பந்தங்களின் முக்கிய அங்கமாகும்.
- v) நிறுவனம் ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.
 - vi) குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

11. தங்க நகைகளின் பிணையத்திற்கு எதிராக கடன் வழங்குவதற்கான கூடுதல் விதிமுறைகள்

தனிநபர்களுக்கு தங்க நகைகளை அடமானம் வைத்து கடன் கொடுக்கும்போது, AFL இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையைப் பின்பற்றும், அதில் பின்வருவன அடங்கும்:

- i) ரிசர்வ் வங்கியால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட KYC வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கும், எந்தவொரு கடனையும் வழங்குவதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளரிடம் போதுமான அளவு உரிய கவனம் செலுத்தப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கும் போதுமான நடவடிக்கைகள்.
- ii) பெறப்பட்ட நகைகளுக்கான முறையான மதிப்பீட்டு நடைமுறை,
- iii) தங்க நகைகளின் உரிமையை திருப்திப்படுத்துவதற்கான உள் அமைப்புகள்.
- iv) நகைகளைப் பாதுகாப்பாக வைத்திருப்பதற்கான போதுமான அமைப்புகள், தொடர்ச்சியான அடிப்படையில் அமைப்புகளை மதிப்பாய்வு செய்தல், சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளித்தல் மற்றும் நடைமுறைகள் கண்டிப்பாகக் கடைப்பிடிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய உள் தணிக்கையாளர்களால் அவ்வப்போது ஆய்வு செய்தல். பொதுவாக, நகைகளைச் சேமிக்க பொருத்தமான வசதி இல்லாத கிளைகளால் இத்தகைய கடன்கள் வழங்கப்படாது.
- v) பாதுகாப்பாக ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் நகைகள் உரிய முறையில் காப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும்.
- vi) கடனாளிக்கு போதுமான முன் அறிவிப்புடன் திருப்பிச் செலுத்தாத பட்சத்தில் வெளிப்படையான ஏல நடைமுறை . எந்தவொரு வட்டி மோதல்களும் இருக்கக்கூடாது மற்றும் ஏல செயல்முறை, குழு நிறுவனங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய நிறுவனங்களுடன் உட்பட ஏலத்தின் போது அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் கைக்கு எட்டும் உறவு இருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- vii) ஏலம் குறித்து குறைந்தபட்சம் இரண்டு செய்தித்தாள்களில், ஒன்று உள்ளூர் மொழியிலும் மற்றொன்று தேசிய நாளிதழிலும் விளம்பரங்கள் வெளியிடுவதன் மூலம் பொதுமக்களுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- viii) ஏலம் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏலதாரர்கள் மூலம் மட்டுமே நடைபெறும், மேலும் நிறுவனம் ஏலத்தில் பங்கேற்காது. ஏலம் குறித்து பொதுமக்களுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும், குறைந்தது இரண்டு செய்தித்தாள்களில் ஒன்று உள்ளூர் மொழியிலும் மற்றொன்று தேசிய நாளிதழிலும் விளம்பரங்களை வெளியிட வேண்டும். நடைபெறும் ஏலத்தில் AFL பங்கேற்காது.

- ix) அடமானம் வைக்கப்பட்ட தங்கம், இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏலதாரர்கள் மூலம் மட்டுமே ஏலம் விடப்பட வேண்டும்.
- x) மோசடியைக் கையாள்வதற்கான ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள், திரட்டுதல், செயல்படுத்துதல் மற்றும் ஒப்புதல் ஆகியவற்றின் கடமைகளைப் பிரித்தல் உட்பட, உருவாக்கப்பட வேண்டும். கடன் ஒப்பந்தம் ஏல நடைமுறை தொடர்பான விவரங்களையும் வெளியிடும்.
- xi) அனைத்து கிளைகளிலும் உள்ள ஆவணங்கள் தரப்படுத்தப்பட வேண்டும். 2-3 நிமிடங்களில் கடன்கள் கிடைப்பதாகக் கூறுவது போன்ற தவறான விளம்பரங்களை AFL வெளியிடாது.

12.நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களை மீண்டும் கையகப்படுத்துதல்:

கடன் வாங்குபவருடன் செய்துகொள்ளும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் நிறுவனம் ஒரு உள்ளமைக்கப்பட்ட மறு-கையகப்படுத்தல் பிரிவைக் கொண்டிருக்கும், இது சட்டப்பூர்வமாக அமல்படுத்தப்பட வேண்டும்.

ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்வருவனவற்றைப் பற்றிய விதிகளையும் கொண்டிருக்கும்:

- கையகப்படுத்துவதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்;
- அறிவிப்பு காலத்தை தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள்;
- பாதுகாப்பை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை;
- சொத்தை விற்பனை செய்வதற்கு/ஏலமிடுவதற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் இறுதி வாய்ப்பு தொடர்பான ஏற்பாடு;
- கடன் வாங்கியவருக்கு மீண்டும் சொத்துக்களை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை; மற்றும்
- சொத்தை விற்பனை செய்வதற்கான/ஏலம் விடுவதற்கான நடைமுறை.

13.குறை தீர்க்கும் வழிமுறை (GRM):

AFL-ஐப் பொறுத்தவரை, வாடிக்கையாளர் திருப்தி எப்போதும் முதன்மையான கவனம் செலுத்துகிறது, எனவே AFL தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு போதுமான சேவைகளை வழங்குவதிலும், மிகவும் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நிர்வாக அமைப்புடன் புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதிலும் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளது. AFL-இன் இயக்குநர்கள் குழு (இனிமேல் 'வாரியம்' என்று குறிப்பிடப்படுகிறது) இது தொடர்பாக எழும் சர்ச்சைகளைத் தீர்க்க நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான GRM-ஐ வகுத்துள்ளது. அத்தகைய வழிமுறை, நிறுவனத்தின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.

திரு. நீலோய் மஜும்தர், குறை தீர்க்கும் அதிகாரியாக இருப்பார்.

குறை தீர்க்கும் அதிகாரி தனக்குக் கிடைக்கும் குறைகளைத் தொகுத்து, AFL இன் இடர் மேலாண்மைக் குழுவிடம் சமர்ப்பிப்பார், அதன் பிறகு நிறுவனத்தின் வாரியத்திடம்

சமர்ப்பிப்பார். AFL அதன் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் மற்றும் கிளைகள் மற்றும் வலைத்தளத்தில், குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களைக் காண்பிக்கும். நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்க்க அவரை அணுகலாம்.

பொறுப்பாளரின் தொடர்பு விவரங்களையும் AFL காண்பிக்கும் . புகார்/ தகராறு ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்தால் தீர்க்கப்படாவிட்டால், நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் யாருடைய அதிகார வரம்பிற்குள் வருகிறதோ, அந்த அதிகாரியை அணுகலாம்.

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை செயல்படுத்துவதற்கான விரிவான SOP-ஐ குறை தீர்க்கும் அதிகாரி மற்றும் COO உருவாக்க வேண்டும்.

AFL ஆல் பெறப்படும் புகார்கள் சரியான கண்ணோட்டத்தில் பார்க்கப்பட வேண்டும் மற்றும் அனைத்து சாத்தியமான கோணங்களிலிருந்தும் பகுப்பாய்வு செய்யப்படும்.

16. உடல் / பார்வை குறைபாடு உள்ளவர்களுக்கு கடன் வசதிகள் :

- உடல் ரீதியாகவோ அல்லது பார்வைக் குறைபாடு உள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு, இயலாமையின் அடிப்படையில், கடன் வசதிகள் உட்பட தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் AFL பாகுபாடு காட்டாது.
- AFL இன் அனைத்து கிளைகளும் அத்தகைய மக்களுக்கு பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு அனைத்து சாத்தியமான உதவிகளையும் வழங்கும்.
- அனைத்து மட்டங்களிலும் உள்ள ஊழியர்களுக்காக நடத்தப்படும் அனைத்து பயிற்சித் திட்டங்களிலும், சட்டம் மற்றும் சர்வதேச மரபுகளால் உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்டுள்ளபடி, மாற்றுத்திறனாளிகளின் உரிமைகள் குறித்த பொருத்தமான தொகுதியை AFL சேர்க்கும்.
- AFL ஏற்கனவே அமைத்துள்ள குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் கீழ், மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகளைத் தீர்ப்பதை AFL உறுதி செய்யும்.

17. கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கை:

- கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன், அனைத்து வருங்கால கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் தகவலறிந்த பார்வையைப் பெற உதவும் வகையில், ஒரு NBFC ஒரு KFS ஐ வழங்கும்.

18. நோடல் அதிகாரி/ முதன்மை நோடல் அதிகாரி நியமனம்:

- AFL, தங்கள் தலைமை அலுவலகத்தில் ஒரு முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமிக்க வேண்டும், அவர் பொது மேலாளர் அல்லது அதற்கு சமமான பதவியில் உள்ள அதிகாரியை விடக் குறைவான பதவியில் இருக்கக்கூடாது, மேலும் AFL-ஐப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும் AFL-க்கு எதிராகப் பதிவு செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக AFL சார்பாக தகவல்களை வழங்குவதற்கும் பொறுப்பாவார். செயல்பாட்டுத் திறனுக்கு ஏற்றதாகக் கருதும் முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு உதவ AFL போன்ற பிற நோடல் அதிகாரிகளை நியமிக்கலாம்.

- AFL, தங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் கிளைகள்/இடங்களில், முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி) மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரின் புகார் பதிவு போர்ட்டலின் (<https://cms.rbi.org.in>) விவரங்களுடன் முக்கியமாகக் காண்பிக்கப்படும்.
 - AFL, தனது அனைத்து அலுவலகங்கள், கிளைகள் மற்றும் வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் இடங்களில், திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் பிராந்திய மொழியில் முக்கியமாகக் காட்டப்படுவதை உறுதி செய்யும். இதனால், அலுவலகம் அல்லது கிளைக்கு வருகை தரும் ஒரு நபர் திட்டம் குறித்த போதுமான தகவல்களைப் பெறுவார்.
 - வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின் பேரில் குறிப்புக்காக வழங்குவதற்காக, திட்டத்தின் நகல் அதன் அனைத்து கிளைகளிலும் கிடைப்பதை AFL உறுதி செய்யும்.
 - திட்டத்தின் நகல் மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்களுடன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் AFL இன் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படும்.
19. கடன் மீட்பு நடைமுறைகள், தேவையற்ற துன்புறுத்தலைத் தடுத்தல் மற்றும் கடன் கணக்குகளை மாற்றுவதற்கான கடன் வாங்குபவர் கோரிக்கைகளைக் கையாளுதல்:
- AFL நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களை மேற்கொள்ளாது, அதாவது, குறிப்பிட்ட நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடன்களை வசூலிக்க பலத்தைப் பயன்படுத்துதல், நிறுவனத்தின் அதிகாரிகள்/ஊழியர்களிடமிருந்து முரட்டுத்தனமான நடத்தை போன்றவை.

கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால் , AFL இன் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் கடன் வாங்கியவருடன் உள்ளிடப்பட்ட வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படியும், அவ்வப்போது பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கவும் இருக்கும்.

20. அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு:

நிறுவனத்தின் வாரியம், நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கத்தையும், குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாட்டையும் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும்.

அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையை குறைந்தபட்சம் ஆண்டுதோறும் வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிக்கலாம்.

வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறை விதிகள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் ஆங்கிலத்திலும், உள்ளூர் மொழியிலும் வெளியிடப்படும்.