



இன்கிரெட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் ('INCREDE')
(முன்னர் கேகேஆர் இந்தியா பைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் என்று
அழைக்கப்பட்டது)

நியாயமான நடைமுறைகளின் குறியீடு

ஒப்புதல்/மாற்றம் செய்யப்பட்ட தேதி: அக்டோபர் 27, 2023

இயக்குநர்கள் குழுவால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டது

பாலிசியின் உரிமையாளர்: காம்ப்ளியன்ஸ் துறை

பதிப்புக் கட்டுப்பாடு: 3

கொள்கை மறுஆய்வு சுழற்சி: ஆண்டுதோறும்

கடைசியாக மீள்பார்வை செய்யப்பட்ட தேதி: அக்டோபர் 27, 2023

இன்கிரெட் ஃபைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறை விதி

இன்கிரெட் ஃபைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் (ஐஎஃப்எஸ்எல் அல்லது 'நிறுவனம்') இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் பதிவுசெய்யப்பட்ட ஒரு வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் (என்பிஎஃப்சி) ஆகும். நிறுவனமானது தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் சட்ட நிறுவனங்களைக் கையாளுவதற்கான நியாயமான நடைமுறை தரநிலைகளை அமைக்கும் நியாயமான நடைமுறை விதியைக் ("விதி") கட்டமைத்து ஏற்றுள்ளது. இந்த விதியானது ஆர்பிஐ ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம்) அக்டோபர் 19, 2023 தேதியிட்ட வழிகாட்டுதல்கள், 2023, RBI/ DoR/ 2023-24/ 105n DoR. FIN. REC. No.45 /03. 10. 119/ 2023-24 dated October 19, 2023 அத்தியாயம் VII இன் அடிப்படையில் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது பரிந்துரைக்கப்படும் சிறந்த நடைமுறைகளை நிறுவனம் ஏற்கும் மற்றும் அவ்வாறு பரிந்துரைக்கப்பட்ட தரநிலைகளுக்கு இணங்க, தேவைப்பட்டால் இந்த விதியில் பொருத்தமான மாற்றங்களை செய்யும். வாடிக்கையாளர்களைச் சீராகவும் நியாயமாகவும் நடத்துவதுதான் நிறுவனத்தின் கொள்கையாகும். நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் உதவி, ஊக்கம் மற்றும் சேவையை நியாயமான, சமத்துவமான மற்றும் சீரான முறையில் வழங்குவார்கள். விதியை நடைமுறைப்படுத்துவது முழு அமைப்பின் பொறுப்பு என்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்யும். நிறுவனத்தின் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள் சந்தைப்படுத்துதல், கடன் துவக்கம், செயலாக்கம் மற்றும் சேவை மற்றும் வசூல் செயல்பாடுகள் உள்ளடங்கிய அதன் செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும் பொருந்தும்.

1. நியாயமான நடைமுறை விதியின் நோக்கங்கள்

இவ்விதி பின்வருவனவற்றுக்காக ஏற்கப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் சிறந்த மற்றும் நேர்மையான நடைமுறையை ஊக்குவித்தல்;
- சேவைகளில் இருந்து வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பது குறித்த சிறந்த புரிதலுக்காக வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்தல்;
- போட்டியின் மூலம் சந்தைக் காரணிகளை ஊக்குவிக்கவும், உயர் இயக்கத் தரநிலைகளை அடைதல்;
- வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் நிறுவனத்திற்கு இடையே நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை ஊக்குவித்தல்.

2. பொருந்தும் தன்மை

இவ்விதியானது நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்கள், அதன் முகவர்கள்/பிரதிநிதிகள்/மூன்றாம் தரப்பு விற்பனையாளர்கள்/சேவை வழங்குனர்கள் மற்றும் அதன் வணிகத்தின் போக்கில் அதைப் பிரிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிற நபர்களுக்குப் பொருந்தும்.

3. பாகுபாடு காட்டாத கொள்கை

நிறுவனம் பாலினம், உடல்நீதியான திறன், இனம் அல்லது மதத்தின் அடிப்படையில் தன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையில் பாகுபாடு பார்ப்பதில்லை. பொருட்கள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை நீட்டிப்பதில் இயலாமை அடிப்படையில் பார்வை குறைபாடுள்ள அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களிடம் நிறுவனம் பாகுபாடு பார்க்காது. இருப்பினும், இது சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதில் அல்லது பங்கேற்பதில் இருந்து நிறுவனத்தைத் விலக்காது.

4. தொடர்புகொள்வதற்கான மொழி

கடன் வாங்குபவருக்கான நிறுவனத்தின் அனைத்துத் தகவல்தொடர்புகளும் கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் (ஆங்கிலம் அல்லது பிராந்திய மொழி) இருக்கும்.

5. கடனுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றை செயலாக்குதல்

- கடன் வாங்குபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க வசதியாக கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன் வாங்குபவரின் நலனில் விளைவை ஏற்படுத்தும் அனைத்துப் பொருத்தமான தகவல்களும் உள்ளடக்கப்படும். விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலும் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.
- நிறைவுசெய்யப்பட்ட விண்ணப்பங்களைப் பெற்றவுடன் நிறுவனம் உரியமுறையில் ஏற்பு தெரிவிக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் அவரது விண்ணப்பம் குறித்து நிறுவனத்திடமிருந்து தகவல் பெறக்கூடிய தோராயமான காலவரையையும் குறிப்பிடப்படும்.

6. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும்

- அனைத்துக் கடன் விண்ணப்பங்களும் நிறுவனத்தின் உள்ளகக் கடன் கொள்கைகள் மற்றும் மதிப்பீட்டுச் செயல்முறையின்படி மதிப்பிடப்படும்;
- கடனுக்கு ஒப்புதல் அளித்த பிறகு, ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை குறிப்பிடப்பட்ட அனுமதிக்க கடிதம், பொருந்தும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம்,

இன்கிரெட் ::பைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

- அதனைப் பயன்படுத்தும் முறையுடன் கூட பிற முக்கிய விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கப்படும்;
- c) தாமதமாக செலுத்தப்படும் தவணைக்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணத்தை நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான விதி கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது;
- d) கடன் ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்பட்ட பிறகு, அனைத்துக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் கடன் ஒப்பந்த நகலுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட ஒவ்வொரு இணைப்பின் நகலும் வழங்கப்படும்..

7. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களின் விநியோகம்

- a) வட்டி விகிதம், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணம், திருப்பிச் செலுத்துதல்/வழங்கல் அட்டவணை போன்றவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள மாற்றங்கள் எதுவாயினும் எழுத்துப்பூர்வமாக கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்;
- b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் (கடன் வாங்குபவருக்கு சாதகமற்ற எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும்.; எந்தக் கடைனயும் திரும்பப் பெறுதல்/திருப்பிச் செலுத்துவைத
- c) விரைவாக்குதல் குறித்த தீர்மானம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு ஏற்ப செய்யப்படும்;
- கடன் வாங்குபவரின் வேண்டுகோளின்படி, கடன் ஒப்பந்தத்தின்
- d) நிபந்தனைகளின்படி கடைன முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய பிறகு எதேனும் உரிமை/பற்றுடைம பயன்படுத்தப்படுவதற்கு உட்பட்டு அனைத்து அடிப்படை ஈட்டாவணங்களும் விடுவிக்கப்படும். அதற்கான முழு விவரங்கள் கண்ட அறிவிப்பு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.

8. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

1. கடன் பரிந்துரை முகமைகள்/ கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (CICகள்)
- a) நிறுவனமானது ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது நிறுவனத்தின் உள்ளகக் கொள்கைகளின்படி, அதனிடம் கடன் வாங்குபவர்களின் கடன் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் வரலாறு குறித்த விவரங்களைக் கடன் தகவல் நிறுவனங்களிடம் பகிரலாம் .
- b) நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் அதற்கு செலுத்த வேண்டிய தனிநபர் கடன்கள் குறித்து கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்குப் பின்வரும் சூழலில் தகவலைப் பகிரலாம்:
- வாடிக்கையாளர் அவரது கடன்களை உரிய நேரத்தில் செலுத்தவில்லை
 - செலுத்த வேண்டிய தொகை குறிந்த எந்தச் சர்ச்சையும் இல்லை
 - நிலுவையைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான எங்கள் முறையான கோரிக்கையைத் தொடர்ந்து வாடிக்கையாளர் பணம் செலுத்தவில்லை.

- c) அதே நேரம், நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு CICகளின் பங்கு மற்றும் அவர்கள் அளிக்கும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் கடன் மதிப்பெண் மற்றும் கடன் பெறும் திறன் ஆகியவற்றில் ஏற்படுத்தும் விளைவை விளக்குவார்கள்.
- d) வாடிக்கையாளர் அவ்வாறு அவரின் அனுமதியை வழங்கியிருந்தால் அல்லது சட்டரீதியான/ஒழுங்குமுறை தேவைகள் அவ்வாறு பரிந்துரைத்தால் நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் கணக்கு குறித்த தகவலை CICகளுக்கு வழங்கும்.
- e) CICகளுக்கு வழங்கிய தொடர்புடைய தகவலை வாடிக்கையாளர் கோரினால் நிறுவனம் வழங்கும்.

2. தகவல் பகிர்வு

- a) கடன் விண்ணப்பம்/அனுமதி கடிதம்/மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்/கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் தன் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அனுமதி/ஒப்புதல் பெற்ற தகவல்களை நிறுவனம் தன் குழு/இணை நிறுவனங்களுக்கு வழங்கலாம்.
- b) வாடிக்கையாளர் மேற்கொண்டு நிறுவனத்தின் சேவையைப் பயன்படுத்தாவிட்டாலும், நிறுவனம் அவரின் தனிப்பட்ட தகவலை தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமாகவும் வைத்திருக்கும். மேலே வழங்கியுள்ளபடியும் பின்வரும் விதிவிலக்கான சூழல்களையும் தவிர நாங்கள் வாடிக்கையாளரின் தரவு அல்லது தகவலை வெளிப்படுத்த மாட்டோம்.
 - i. சட்டத்தின்படி கேட்கப்படாமல்;
 - ii. தகவலை வெளிப்படுத்துவதற்கான பொதுமக்களை நோக்கிய கடைம;
 - iii. நிறுவனத்தின் நலனுக்கு ஏற்ப தகவலை வெளிப்படுத்துவது தேவை;
 - iv. நிறுவனத்திடம் வாடிக்கையாளர்களின் ஒப்புதல்/அனுமதி இரப்பின;
- c) நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி வாடிக்கையாளரிடம் அவரைப் பற்றி நிறுவனம் தக்கவைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுக இந்தியச் சட்டங்களின் கீழ் அவருடைய உரிமைகள்/கடமைகள் குறித்து தெரிவிப்பார்;
- d) வாடிக்கையாளர் அவரது தனிப்பட்ட தகவலைச் சந்தைப்படுத்துதல் நோக்கத்திற்கு பயன்படுத்த, குறிப்பாக அங்கீகரித்திருந்தால் தவிர நிறுவனம் அவ்வாறு பயன்படுத்தாது.

9. பொது விதிகள்

- a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் கீழ் தவிர கடன் வாங்குபவர்களின் வியாபாரத்தில் குறுக்கீடு செய்வதை நிறுவனம் தவிர்க்கும் (கடன் வாங்குபவர் வெளிப்படுத்தாத, முன்னர் வெளிப்படுத்தாத தகவல் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வரும் வரை);

- b) கடனை இடமாற்றுமாறு வாடிக்கையாளர் வலியுறுத்தும் சூழலில், கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து அத்தகைய கோரிக்கையைப் பெற்ற 21 நாட்களுக்குள் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக எதிர்ப்பு ஏதேனும் இருந்தால் அது வாடிக்கையாளரிடம் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றங்கள் சட்டத்திற்கு இணங்கி கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி இருக்கும்.
- c) கடனை வசூலிக்க, நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை கையாளாது மற்றும் பொருந்தக்கூடிய சட்டபடியான கட்டமைப்பிற்குள் நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நடைமுறைகளைப் பின்பற்றும்
- d) தனிநபர்களுக்கு வழங்கிய வணிகம் தவிர பிற நோக்கங்களுக்காக ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட எந்த மாறக்கூடிய விகிதம் கொண்ட பருவக் கடனின் மீது நிறுவனம் கடனை முன்பே முடிப்பதற்கான கட்டணம்/முன்பே செலுத்துவதற்கான அபராதங்களை விதிக்காது.
- e) வாடிக்கையாளர்களைப் பொருத்தமான முறையில் கையாளப் போதுமான அளவுக்குப் பணியாளர்கள் பயிற்றுவிக்கப்படுகிறார்கள் என்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்கிறது.

10. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

நிர்வாகக்குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பாளர் அமைப்பு நிறுவனத்தில் உள்ளது. குறைந்தது அடுத்த உயர் மட்ட அளவில் கடன் வழங்கும் வணிகத்தில் எடுக்கும் முடிவுகளால் ஏற்படும் அனைத்து தகராறுகளும் கேட்கப்பட்டு முடிவுகட்டப்பட வேண்டும் என்பதை அந்த அமைப்பு உறுதி செய்கிறது. இது நிறுவனத்தின் <https://www.incred.com> என்ற வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. குறை தீர்க்கும் செயல்முறை பற்றிய விவரங்களையும் நிறுவனம் பின்பற்றும் மேலெடுத்துச் செல்லும் வழிமுறையையும் இதில் பார்க்கலாம்.

நிறுவனத்தின் சார்பாக முகமையங்களால் வழங்கப்படும் வெளிச் சேவைகள் குறித்த புகார்களையும் நவம்பர் 09, 2017 தேதியிட்ட ஆர்பிஐ சுற்றறிக்கை DNBR. PD.CC. No. 090/03.10.001/2017-18 இன் படி தேவைப்படுவதுபோல இந்தக் குறைதீர்க்கும் அமைப்பு புகார்களைத் தீர்க்கும்

நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் நியாயமான நடத்தைக் குறியீடுகளின் இணக்கத்தையும் குறைதீர்க்கும் அமைப்பின் செயல்பாடுகளையும் நிர்வாகக்குழு இயக்குநர்கள் குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு ஒருமுறை மீள்பார்வை செய்வார்கள். நிர்வாகக் குழுவால் பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ள முறையான இடைவெளிகளில் அத்தகைய மீள்பார்வைகளின் தொகுப்பறிக்கை சமர்ப்பிக்கப்படும்.

மேலும் வங்கித்தொழில் அல்லாத நிதிநிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் 2018 க்கு இணங்கவும் அதில் பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ள வழிகாட்டலுக்கு இணங்கவும் நிறுவனம் நோடல் அதிகாரி/ முதன்மை நோடல் அதிகாரியை

நியமிக்கவும் வேண்டும். இதைக் குறைதீர்ப்பாளரின் பெயருடனும் அவரது தொடர்புகொள்ளும் தகவலுடனும் அதன் வலைத்தளத்திலும், அதன் கிளைகளிலும், வணிகம் செய்யப்படும் இடங்களிலும் நிறுவனத்துக்கு எதிரான புகார்களின் தீர்வுக்காக அணுக உதவியாக காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

i)வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2006, (ii) வங்கித்தொழில் அல்லாத நிதிநிறுவனங்களுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2018 (iii) டிஜிட்டல் பரிமாற்றங்களுக்கான குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2019 ஆகிய தற்போது நடைமுறையில் இருக்கும் மூன்று குறைதீர்க்கும் திட்டங்களை ஆர்பிஐ அதன் பத்திரிக்கைக் குறிப்பு மற்றும் நவம்பர் தேதியிட்ட அறிவிக்கை பார்வை CEPD. PRD. No .S873/13.01.001/2021-22 மூலம் ஒன்றிணைத்து, ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தை அறிமுகப்படுத்தியது. ஆர்பிஐஐயால் முறைப்படுத்தப்படும் நிறுவனங்கள் அளிக்கும் சேவைகளில் ஏற்படும் குறைபாடுகள் வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்கு ஏற்ப தீர்க்கப்படவில்லை என்றால் அல்லது முறைப்படுத்தப்படும் நிறுவனத்தால் 30 நாட்களுக்குள் அவற்றிற்குப் பதில் அளிக்கப்படவில்லை என்றால் அது குறித்த வாடிக்கையாளரின் புகார்களை இலவசமாக தீர்ப்பது இதன் நோக்கமாகும்.

ஆர்பிஐ-யின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறைக்குப் பொறுப்பாக இருக்கும் செயல் இயக்குநர் இந்தத் திட்டத்தின் மேல்முறையீட்டு அதிகாரியாக இருப்பார். இந்தத் திட்டத்தின் நகல், முதன்மை நோடல் அதிகாரி விவரங்கள் மற்றும் திட்டத்தின் சிறப்பு அம்சங்கள் ஆகியவை கிளைகளிலும் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் உள்ளன. வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ள குறைதீர்ப்பாளர் அமைப்பில் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் விவரங்களும் பல்வேறு முறைகளில் ஆர்பிஐ-யில் புகார் அளிக்கும் விவரங்களும் அடங்கியுள்ளன (390)

நிறுவனம் வடிங்கும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த குறை/புகார்/பின்னூட்டம் உள்ள வாடிக்கையாளர் யாரும் நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை/பராமரிப்புத் துறைக்கு பின்வரும் வழிகளின் மூலம் கடிதம் எழுதலாம்.

- ✓ 18001022192 என்ற எண்ணில் அழைக்கவும்
- ✓ மின்னஞ்சல்- care@incred.com
- ✓ இந்த முகவரிக்குக் கடிதம் எழுதலாம் - இன்கிரெட் ஃபைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட், 1203,12^{வது} தளம், பி விங், தி கேபிடல், பாந்த்ரா குர்லா காம்ப்ளெக்ஸ், மும்பை - 400 051
- ✓ வலைத்தளம்- www.incred.com

புகாரை எப்படி எழுப்புவது:

இன்கிரெட் ஃபைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

நிறுவனத்திடம் புகார் தெரிவிக்கும் சமயம் தேவையான கடன் தகவல்களைக் கட்டாயமாக வழங்குமாறு வாடிக்கையாளர்கள் கோரப்படுகிறார்கள் அதாவது கடன் கணக்கு எண், பின்னூட்டம்/பரிந்துரை/புகார் விவரங்கள் மற்றும் தொலைபேசி எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி உள்ளிட்ட சரியான தொடர்புத் தகவல்.

எப்போது பதிலை எதிர்பார்க்கலாம்

நிறுவனம் நியாயமான காலத்திற்குள் அனைத்து கேள்விகள்/குறைகளை தீர்க்க/அவற்றுக்கு பதிலளிக்க முயற்சி செய்யும் மற்றும் அவர்களின் புகாரின் நிலை குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும். ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளரின் கேள்வி/புகார் தனிப்பட்ட இயல்புடன் இருக்கும் காரணத்தால், விசாரணைக்குப் பிறகு முழுமையான முடிவை வழங்க முப்பது நாட்கள் வரை எடுக்கலாம்.

குறைகளுக்குத் தீர்வு பெற யாரை அணுகவேண்டும்:

வாடிக்கையாளர்கள் முதலில் தங்கள் குறைகளை மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதாவது ஒரு முறையில் எழுப்ப கேட்டுக்கொள்ளப்படுகிறார்கள். மேலும் அது 5 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படவில்லை எனில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை பராமரிப்பு வழங்கிய தீர்மானம் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தியளிக்கவில்லை எனில், பிரிவ வாடிக்கையாளர் தங்கள் குறைகளைத் தீர்க்க பின்வரும் வழிமுறைகளை அணுகலாம்,

செல்வி. ரோஸி டிசூஸா
தொடர்பு எண்: 022-42117799
மின்னஞ்சல் முகவரி care@incred.com

புகார் 5 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படவில்லை எனில் அல்லது செல்வி. ரோஸி டிசூஸா வழங்கிய தீர்மானம் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தியளிக்கவில்லை எனில் பின்னர் வாடிக்கையாளர் கீழே குறிப்பிட்டுள்ளவாறு 2^{வது} மட்ட குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம்

பெயர்: நோடல் அதிகாரி
தொடர்பு எண்: 022-42117777
மின்னஞ்சல் முகவரி : South.Nodal@incred.com

இரண்டாம் நிலை

புகார் 5 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படவில்லை எனில் அல்லது நோடல் அதிகாரி வழங்கிய தீர்மானம் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தியளிக்கவில்லை எனில் பின்னர் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை அணுகலாம். குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயரும் தொடர்பு விவரமும் பின்வருமாறு:

குறைதீர்க்கும் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரி (பிஎன்ஓ) பெயர்:

இன்கிரெட் ::பைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

திரு. வைத்யநாதன் ராமமூர்த்தி

மின்னஞ்சல் முகவரி: incred.grievance@jncrc.com

தொலைபேசி எண்.: 022- 42117777

முகவரி: இன்கிரெட் ஃபைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் ,1203,12 வது தளம், பி விங், தி கேபிடல், பாந்த்ரா குர்லா காம்ப்ளெக்ஸ், மும்பை - 400 051
மூன்றாம் நிலை

வழங்கப்பட்ட தீர்வு வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தி அளிக்கவில்லை என்றால் அல்லது வாடிக்கையாளர் எங்களிடம் இருந்து 30 நாட்களில் பதிவைப் பெறவில்லை என்றால், அவர் தனது புகாரை ஆர்பிஐ சிஎம்எஸ் வலைத்தளமான <https://cms.rbi.org.in> இல் பதிவு செய்யலாம் அல்லது அதற்கென ஒதுக்கப்பட்டுள்ள crpc@rbi.org.in என்ற மின்னஞ்சல் மூலம் அவர்களை அணுகலாம் அல்லது உங்கள் புகார்ப் படிவத்தை (வலைத்தளத்தில் ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2022 இன் கீழ் படிவம் கிடைக்கும்) கீழ்க்காணும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்:

பொறுப்பதிகாரி,

செண்ட்ரலைஸ்ட் ரிசிப்ட் அண்ட் புராசசிங் செண்டர், ரிசர்வ் பேங்க் ஆப்

இந்தியா, 4 வது மாடி, செக்டார் 17, சண்டிகார்-160017

தொடர்பு மைய இலவச எண்- 14448

(நேரம்- காலை 9:30-மாலை 5:15)

11. வட்டிக் கட்டணங்கள்

- வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நிறுவனம் அதிக வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணத்தின் மீது கட்டணங்கள் வசூலிக்காமல் இருப்பதை உறுதி செய்ய, நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு வட்டி விகித மாதிரி மீதான கொள்கை மற்றும் வட்டி விகிதங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை ஏற்றுள்ளது. இவை வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன.
- நிறுவனத்தின் வட்டி விகித மாதிரி குறித்த தகவல், விண்ணப்பப் படிவம் மற்றும் அனுமதிக்கடித்திலும் கூட வெளிப்படுத்தப்படும்.

12. மீட்டுப் பெறுகை, வாகனத்திற்கு நிறுவனம் நிதியளித்திருந்தால்

கடன் வாங்குபவருடனான கடன் ஒப்பந்தத்தில் சட்ட ரீதியாக அமல்படுத்தக்கூடிய மீட்டுப்பெறுகை நிபந்தனையை விவரிப்பதில் நிறுவனம் கொண்டிருக்கும் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிசெய்ய, பின்வரும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் வழங்கப்படும்:

- மீட்டுப் பெறுகைக்கு முன்பான அறிவிப்புக் காலம்;
- எந்தச் சூழல்களில் அறிவிப்புக் காலத்தைத் தள்ளுபடி செய்யலாம்;

இன்கிரெட் ஃபைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

- c) பிணையை மீட்டுப் பெறுவதற்கான செயல்முறை;
- d) விற்பனை/ஏலத்திற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக கடன் வாங்குபவருக்கு இறுதி வாய்ப்பு வழங்குவதற்கான விதி;
- e) மீட்டுப் பெறுகையை கடன் வாங்குபவரிடம் கொடுப்பதற்கான செயல்முறை;
- f) சொத்தை விற்க/ஏலம் விடுவதற்கான செயல்முறை.

13. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

கடன் கணக்குகளில் நியாயமான கடன்வழங்கும் நடைமுறை - அபராதக் கட்டணங்களைப் பொறுத்தவரையில் நிறுவனம் ஆகஸ்ட் 18, 2023 தேதியிட்ட ஆர்பிஐ-யின் சுற்றறிக்கையைக் கடைப்பிடிக்கும்.

14. சம மாதத் தவணை (இஎம்ஐ) அடிப்படையிலான தனிநபர்க் கடன்களுக்கு மிதவை வட்டி வீதத்தை மாற்றியமைத்தல்

சம மாதத் தவணை (இஎம்ஐ) அடிப்படையிலான தனிநபர்க் கடன்களுக்கு மிதவை வட்டி வீதத்தை மாற்றியமைத்தல் தொடர்பாக நிறுவனம் ஆகஸ்ட் 18, 2023 தேதியிட்ட ஆர்பிஐ சுற்றறிக்கையைக் கடைப்பிடிக்கும்.

15. பொறுப்பான கடன்வழங்கும் நடத்தை - தனிநபர்க் கடன்கள் திருப்பிச்செலுத்தப்படும்போது/ கடன்தீர்வுசெய்யப்படும்போது அசையும்/அசையாச் சொத்துப் பத்திரங்களை விடுவித்தல்

பொறுப்பான கடன்வழங்கும் நடத்தை - தனிநபர்க் கடன்கள் திருப்பிச்செலுத்தப்படும்போது/ கடன்தீர்வுசெய்யப்படும்போது அசையும்/அசையாச் சொத்துப் பத்திரங்களை விடுவித்தல் பற்றிய செப்டம்பர் 13, 2023 தேதியிட்ட ஆர்பிஐ சுற்றறிக்கையை நிறுவனம் கடைப்பிடிக்கும்.

16. மதிப்பாய்வு

நியாயமான நடைமுறை விதியின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் குறைகளைத் தீர்க்கும் இயந்திரநுணுக்கத்தின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது ஆய்வு செய்வது குறித்து குழுவிடம் தகவல் தெரிவிக்கப்படும். மேலும் அந்த மதிப்புரைகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் மற்றும் தேவைப்படும்போது குழுவிற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும். இவ்விதி இயக்குனர் குழுவால் ஒவ்வொரு வருடமும் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, ஏற்கப்படும் வேறு எந்த ஒழுங்குமுறை மாற்றங்களும் அவ்வப்போது விதியில் புதுப்பிக்கப்படும்.

ஆவணத் திருத்த வரலாறு

திருத்தம்	திருத்தியவர்	தேதி	விளக்கம்
1.0	நிறுவனச் செயலர் & இணக்க அலுவலர்	ஆகஸ்ட் 09, 2022	பிரிக்கப்பட்டதைத் தொடர்ந்து நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை ஏற்றுக்கொள்ளுதல்
2.0	தலைமை இணக்க அலுவலர்	ஆகஸ்ட் 02, 2023	ஆண்டு மீள்பார்வைக்குப் பின் பதிப்பு புதிப்பிக்கப்பட்டது
3.0	தலைமை இணக்க அலுவலர்	அக்டோபர் 27, 2023	ஆர்பிஐ அறிவிக்கைகளின்படி பதிப்பு புதிப்பிக்கப்பட்டது - a) ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) அக்டோபர் 19, 2023 தேதியிட்ட வழிகாட்டுதல்கள் b) ஆகஸ்ட் 18, 2023 தேதியிட்ட நியாயமாகக் கடன்வழங்கும் நடத்தை

			<p>- கடன் கணக்குகளுக்கு அபராதக் கட்டணங்கள்</p> <p>c) செப்டம்பர் 13, 2023 தேதியிட்ட பொறுப்பான கடன்வழங்கும் நடத்தை -தனிநபர்க் கடன்கள் திருப்பிச்செலுத்தப்படும்போது/ கடன்தீர்வுசெய்யப்படும்போது அசையும்/அசையாச் சொத்துப் பத்திரங்களை விடுவித்தல்</p> <p>d) ஆகஸ்ட் 18, 2023 தேதியிட்ட சம மாதத் தவணை (இஎம்ஐ) அடிப்படையிலான தனிநபர்க் கடன்களுக்கு மிதவை வட்டி வீதத்தை மாற்றியமைத்தல்</p> <p>நோடல் அதிகாரி & முதன்மை நோடல் அதிகாரி தொடர்பு விவரங்களில் மாற்றங்கள்</p>
--	--	--	--