

WORTGAGE FINANCE PRIVATE LIMITED
நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

உள்ளடக்கம்

முக்கியமான வரையறைகள்	3
நோக்கம்	3
குறிக்கோள்	3
அர்ப்பணிப்பு	4
கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதன் செயலாக்கம்	4
கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்	5
கடன்களின் வழங்குதல் (விதிமுறை மற்றும் நிபந்தனை மாற்றங்கள் உட்பட).....	6
மற்ற வழிகாட்டுதல்கள்	7
குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை	8
நோக்கம்/முக்கிய உறுதிகள்	8
வாடிக்கையாளரின் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள்வதற்கான இயந்திரங்கள்	9

முக்கியமான வரையறைகள்

முக்கியமான வரையறைகள்

1. நிறுவனம்: இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு உருவாக்கப்பட்ட 'Wortgage Finance Private Limited' ("Wortgage Finance") என்ற அமைப்பைக் குறிக்கும்.
2. வாரியம்: WORTGAGE FINANCE இன் இயக்குநர்கள் குழு என்று பொருள்படும்.
3. குறியீடு: இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டைக் குறிக்கும், காலத்துக்குக் காலம் திருத்தம் செய்யப்படுகிறது.
4. கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளர்: WORTGAGE FINANCE இன் ஏற்கனவே உள்ள அல்லது வருங்கால கடன் வாங்குபவர்கள்/வாடிக்கையாளர்களைக் குறிக்கும்.

நோக்கம்

இது RBI சுற்றறிக்கை எண். <RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 13> தேதியிட்ட 01 ஜூலை 2015, இதில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) NBFCகளுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் வழிகாட்டுதல்களை ("வழிகாட்டுதல்கள்") திருத்தியுள்ளது. மேற்கூறிய வழிகாட்டுதல்கள் முதன்மை வழிமுறையின் ஒரு பகுதியாக இணைக்கப்பட்டுள்ளன - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - முறையாக முக்கியமான டெபாசிட் எடுக்காத நிறுவனம் மற்றும் டெபாசிட் எடுக்கும் நிறுவன வழிமுறைகள், 2016 செப்டம்பர் 01, 2016 வெளியிடப்பட்டது (பிப்ரவரி 22, 2019 புதுப்பிக்கப்பட்டது) ('RBI முதன்மை வழிமுறைகள்')

கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, மேற்கூறிய RBI முதன்மை வழிமுறைகளில் உள்ள NBFCகளுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த இந்த வழிகாட்டுதல்களுடன் இணங்குகிறது. வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது, நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய குறைந்தபட்ச நியாயமான நடைமுறை தரநிலைகளை குறியீடு அமைக்கிறது. இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல்களை வழங்குகிறது மற்றும் நிறுவனம் நாளுக்கு நாள் அவர்களுடன் எவ்வாறு சமாளிக்க எதிர்பார்க்கப்படுகிறது என்பதை விளக்குகிறது.

இந்தக் குறியீடு அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும், சமூக ஊடகங்களில்/வேறு ஏதேனும் ஊடகங்களில் ஏதேனும் புகார்கள்/விசாரணைகள் உள்ளவர்கள் உட்பட, தேவைக்கேற்ப அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் கீழே உள்ள தளங்களைத் தொடர்புகொள்ளுமாறு நிறுவனம் ஊக்குவிக்கிறது.

குறிக்கோள்

இந்த குறியீடு பின்வரும் நோக்கங்களுடன் உருவாக்கப்பட்டது:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை மேம்படுத்துவதற்காக அவர்களுடன் கையாளும் போது நியாயமான நடைமுறைகளை உறுதி செய்தல்;
- அதிக வெளிப்படைத்தன்மை வாடிக்கையாளர்களுக்கு தயாரிப்பு பற்றிய சிறந்த புரிதல் மற்றும் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவும்;
- நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளரின் நம்பிக்கையை உருவாக்குதல்;
- வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் நியாயமான தரங்களை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான வணிக நடைமுறைகளைப் பின்பற்றவும்;
- சந்தை சக்திகளை, நியாயமான போட்டியின் மூலம், உயர் இயக்கத் தரங்களை அடைய ஊக்குவிக்கவும்;

- மீட்பு மற்றும் அமலாக்கம், தேவையான இடங்களில், சட்டத்தின் சரியான செயல்முறையைப் பின்பற்றி நடத்தப்படுகிறது.
- கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்;

அர்ப்பணிப்பு

- WORTGAGE FINANCE எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்படவும் மற்றும் தொழில்துறையில் நடைமுறையில் உள்ள நிலையான நடைமுறைகளைப் பூர்த்தி செய்யவும் தன்னால் முடிந்ததைச் செய்யும்.
- WORTGAGE FINANCE அனைத்து தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்குக் கட்டுப்பட்டு, கடன் வாங்குபவர்களுடனான அதன் தொடர்புகளின் போது ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளைப் பூர்த்தி செய்யும்.
- வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது, பின்வருவனவற்றைப் பற்றி ஆங்கிலம் அல்லது இந்தியில் அல்லது பொருத்தமான வட்டார மொழியில் தெளிவான தகவலை வழங்குவதற்கு தேவையான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் நிறுவனம் எடுக்கும்:
 - i. அதன் பல்வேறு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள்;
 - ii விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி விகிதங்கள்/சேவைக் கட்டணங்கள்;
 - iii வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கும் நன்மைகள் மற்றும் பாதிப்புகள் ஏதேனும் இருந்தால்;
 - iv. ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால், அவற்றை நிவர்த்தி செய்வதற்கான நடவடிக்கைகளின் தொடர்பு விவரங்கள்;
- குறியீடு அதன் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.
- WORTGAGE FINANCE கடன் வாங்குபவர்கள் தொடர்பான தகவல்களை கண்டிப்பாக ரகசியமாக கருதுகிறது மற்றும் சட்டத்தின் கீழ் தேவைப்படும் அல்லது கடன் வாங்கியவரால் தள்ளுபடி செய்யப்படும் அல்லது அனுமதிக்கப்படும் வரை எந்த தகவலையும் பகிர்ந்து கொள்ளாது.
- WORTGAGE FINANCE கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அவர்களின் கணக்கு மற்றும் அவர்களுக்கு கிடைக்கும் வசதிகள் பற்றிய தகவல் உரிமையை தெரிவிக்க தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்க வேண்டும்.
- WORTGAGE FINANCE எந்தவொரு பரிவர்த்தனையிலும் நுழைவதற்கு முன்பு வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள், கணக்கிடும் முறை போன்ற அனைத்து நிதித் தகவல்களையும் கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- WORTGAGE FINANCE அதன் தளத்தின் மூலம் தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல்வேறு கடன் தயாரிப்புகளை வழங்குகிறது.
- WORTGAGE FINANCE வணிகத்தின் இயல்பான போக்கில், அதன் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கடனைப் பெறுவதற்கு பின்பற்ற வேண்டிய செயல்முறை மற்றும் நடைமுறை பற்றி

வழிகாட்டுவதற்கு எல்லா நேரங்களிலும் முயற்சிக்கும். WORTGAGE FINANCE கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பல்வேறு கடன் ஆவணங்களின் உள்ளடக்கங்களை உள்ளூர் மொழியில் விளக்குகிறது மற்றும் கடன் வசதியை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்கிறார் என்பதை உறுதிப்படுத்துகிறது.

- WORTGAGE FINANCE இன் 'கடன் விண்ணப்பப் படிவம்/பொருத்தமான ஆவணங்கள்' கடன் வாங்குபவர் சமர்ப்பிக்கத் தேவையான அனைத்துத் தகவல்களையும் உள்ளடக்கியிருக்கும் மற்றும் கடன் வசதியை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் நலனைப் பாதிக்கும் தொடர்புடைய தகவல்கள் தொடர்பான விரிவான தகவல்களைக் கொண்டிருக்கும். மற்ற வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் (NBFCs) வழங்கும் இதே போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்வதற்கும், மேற்கூறிய ஒப்பீட்டின் அடிப்படையில் தகவலறிந்த முடிவெடுப்பதற்கும் கடன் வாங்குபவருக்குத் தேவையான தகவல் WORTGAGE FINANCE மூலம் வழங்கப்படும்.

- WORTGAGE FINANCE இன் 'கடன் விண்ணப்பப் படிவம்/ பொருத்தமான ஆவணங்கள்' கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் கடன் வாங்குபவர்கள் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலையும் குறிப்பிடலாம்.

- கடன் வாங்குபவரால் சமர்ப்பிக்கப்படும் ஒவ்வொரு கடன் விண்ணப்பப் படிவமும் தகுதியின் அடிப்படையில் சுயாதீனமாக பரிசீலிக்கப்படும், அனைத்துத் தகவல்களையும், சொத்தின் தலைப்பு, நபரின் அடையாளம், நிறுவனம் மற்றும் உத்தரவாதங்கள் உட்பட வழங்கப்பட வேண்டிய பாதுகாப்பை சரிபார்ப்பதற்குத் தேவையான ஆவணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால்.

- WORTGAGE FINANCE கடன் வாங்குபவரின் கடன் தகுதியைக் கண்டறிய கடன் வாங்குபவரின் உரிய விடாமுயற்சியை மேற்கொள்ளும், இது எந்தவொரு கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தையும் அனுமதிக்கும் அல்லது நிராகரிக்கும் முன் விண்ணப்பத்தைத் தீர்மானிப்பதில் முக்கியமான அளவுருவாக இருக்கும்.

- WORTGAGE FINANCE ஆனது கடனைப் பெறுவதற்காக கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தைப் பெறுவதற்கான ஒப்புக்கையை வழங்கும் ஒரு வழிமுறையைக் கொண்டுள்ளது. WORTGAGE FINANCE கடன் வாங்குபவருக்குத் தேவையான அனைத்துத் தகவல்களையும் முழுமையாகப் பெற்ற தேதியிலிருந்து நியாயமான காலத்திற்குள் அதன் முடிவைத் தெரிவிக்கும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- WORTGAGE FINANCE கடன் வாங்குபவருக்கு ஒரு ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, ஆண்டுதோறும் வரும் தள்ளுபடி/வட்டி, EMI தேதி, மாதாந்திர EMI தொகை மற்றும் கட்டமைப்பு, வட்டி செலுத்த வேண்டிய தேதிகள், கடன் காலம், அல்லது கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் மற்றும் அதைப் பயன்படுத்தும் முறை மற்றும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வது அல்லது கடன் வாங்கியவர் ஒப்புதல் கடிதத்தை WORTGAGE ஃபைனான்ஸ் பதிவேட்டில் வைத்திருப்பது போன்ற பிற தகவல்கள் உட்பட அனுமதிக்கப்பட்ட வரம்புத் தொகையை எழுத்துப்பூர்வமாக கடன் வாங்குபவருக்கு மூலம் தெரிவிக்க வேண்டும். Wortgage Finance கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தின் ஒப்புக்கை ரசீதை கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தீர்த்து வைக்கப்படும் என்பதை வழங்கும்.

- Wortgage Finance மேற்கூறிய விவரங்களை கடன் வாங்குபவருக்கு வடமொழியில் தெரிவிக்க வேண்டும் அல்லது விளக்க வேண்டும் மற்றும் அலுவலக பதிவுகளுக்கான அழைப்பு பதிவுகளை பாதுகாக்கும். Wortgage Finance, கடன் வாங்குபவரால் அவன்/அவள்/அவர்களுடைய மொழியில் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வது தொடர்பான வட்டார மொழி அறிவிப்பையும் சேகரிக்கும்.
- தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டி தொடர்பான எந்தப் பிரிவும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனாகக் குறிப்பிடப்படும்.
- WORTGAGE FINANCE கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் சேர்த்து, கடன் வாங்குபவர்கள் அனைவருக்கும் கடன் ஒப்புதல்/விநியோகத்தின் போது வழங்க வேண்டும்.

கடன் வழங்குதல் (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட)

- Wortgage Finance, கடன் வாங்குபவர்கள் மீது விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் அதிகமாக இல்லை என்பதை தீர்மானிப்பதற்கும், உறுதி செய்வதற்கும் உள் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் நடைமுறைகளை உருவாக்கும். கடன் வாங்குபவர்கள் கடனை அனுமதிக்கும் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்குவதன் மூலம் வழங்கல் தொடங்கப்படும். அதன் வெளியிடப்பட்ட இணையதளம் மூலம் அல்லது பொருத்தமான வாடிக்கையாளருக்கு, WORTGAGE FINANCE அதன் கடன் வாங்குபவருக்கு, கடனின் வசதி, வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்சூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்றவை உட்பட ஆனால் அவை மட்டும் அல்ல, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அதன் கடன் வாங்குபவருக்கு, உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அறிவிப்பை வழங்கும். கடன் ஒப்பந்தத்தில் சரியான குறிப்பு தேவைப்படும் போது WORTGAGE FINANCE தள்ளுபடி/வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் ஒழுங்குமுறை அறிவுறுத்தல்களால் எழும் சூழ்நிலைகளைத் தவிர, எதிர்காலத்தில் மட்டுமே பாதிக்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.
- WORTGAGE FINANCE இன் முடிவு திரும்பப்பெறுதல்/முடுக்கம் செலுத்துதல் அல்லது ஒப்பந்தத்தின் கீழ் செயல்படும் கடன் ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்துப்போகும்.

பத்திரங்களின் வெளியீடு மற்றும் நிலுவைத் தொகைகளை வசூலித்தல்

- WORTGAGE FINANCE வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்துத் தகவல்களையும் வழங்குவதோடு, அதைச் செலுத்துவதற்கான நியாயமான நேரத்தையும் வழங்கும்.
- WORTGAGE FINANCE அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும் போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது காப்புரிமைக்கு உட்பட்ட கடன் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய செட்-ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த

பத்திரங்களைத் தக்கவைக்க WORTGAGE FINANCE உரிமையுடைய நிபந்தனைகள் குறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

• ஏதேனும் மீட்பு நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்பட வேண்டும் என்றால், கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட உரிமைகள் மற்றும் சட்டப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகளின்படி இவை நடத்தப்படும். WORTGAGE FINANCE அதன் வட்டியைப் பாதுகாக்கும் அதே வேளையில், அதன் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் நோக்கத்திற்காக வற்புறுத்தும் முறைகளைப் பயன்படுத்துவது உட்பட, கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவர்களிடமிருந்து அதன் நிலுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்கு நியாயமான மற்றும் சட்டப்பூர்வமான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும். WORTGAGE FINANCE கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு கட்டாய நடவடிக்கைகளை (ஒற்றைப்படை நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல், முரட்டுத்தனமான நடத்தை அல்லது நிறுவனத்தின் ஊழியர்களில் எவரிடமிருந்தும் துன்புறுத்தல் போன்றவை) மேற்கொள்ளக் கூடாது.

• WORTGAGE FINANCE ஆனது வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு பணியாளர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்யும்.

• WORTGAGE FINANCE, தவறிய வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களால் வழங்கப்படும் பாதுகாப்பைச் செயல்படுத்த ஏற்பாடு செய்யலாம். இதுபோன்ற எல்லா நிகழ்வுகளிலும், Wortgage Finance அதன் பாதுகாப்பு, மதிப்பீடு மற்றும் அதை செயல்படுத்துவதற்கான முழு செயல்முறையும் நியாயமானது மற்றும் வெளிப்படையானது என்பதை உறுதி செய்யும்.

பிற வழிகாட்டுதல்கள்

• அந்தந்த கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, WORTGAGE FINANCE அதன் கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (புதிய தகவல், கடன் வாங்குபவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத வரை, இது WORTGAGE FINANCE இன் கவனத்திற்கு வரலாம்) .

• கடன் வாங்குபவரின் கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து பெற்றால், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது, WORTGAGE FINANCE க்கான ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், பொதுவாக கடன் பெற்ற நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் அத்தகைய கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் அதை ஏற்றுக்கொள்வது அல்லது மறுப்பது ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும். அத்தகைய பரிமாற்றம் வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி பொருந்தக்கூடிய அனைத்து சட்டங்களுடனும் இணக்கமாக இருக்கும்.

• தனிப்பட்ட கடனாளிகளுக்கு அனுமதியளிக்கப்பட்டால், ஃப்ளோட்டிங் ரேட் டேர்ம் லோன்களுக்கு WORTGAGE FINANCE எந்த முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்-பணம் செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்காது.

• கூலிங் ஆஃப்/லுக்-அப் காலம் என்பது, கடன் வாங்குபவர் கடனைத் தொடர வேண்டாம் என முடிவு செய்தால், டிஜிட்டல் லோன்களில் இருந்து வெளியேறுவதற்கு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் நேர சாளரம் ஆகும். கூலிங் ஆஃப்/லுக்-அப் ஏழு நாட்கள் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தவணைக்காலம் கொண்ட கடன்களுக்கு மூன்று நாட்கள்

மற்றும் ஏழு நாட்களுக்குக் குறைவான தவணைக்காலம் கொண்ட கடன்களுக்கு ஒரு நாள். லுக்-அப் காலத்திற்குப் பிறகும் கடனைத் தொடரும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு,

பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும்/அல்லது ரிசர்வ் வங்கி வழிகாட்டுதல்களின்படி முன்பணம் செலுத்துதல் தொடர்ந்து அனுமதிக்கப்படும். கூலிங் ஆஃப்/லூக்-அப் காலத்தில் எந்தவித அபராதமும் இல்லாமல் அசல் மற்றும் விகிதாசார வருடாந்திர சதவீத விகிதத்தை ("APR") செலுத்துவதன் மூலம் டிஜிட்டல் கடனில் இருந்து வெளியேறும் விருப்பத்தை Wortgage Finance வழங்கும்.

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

தற்போதைய போட்டி சூழ்நிலையில், நீடித்த வணிக வளர்ச்சிக்கு சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை ஒரு முக்கியமான கருவியாகும். எந்தவொரு கார்ப்பரேட் நிறுவனத்திலும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் வணிக வாழ்க்கையின் ஒரு பகுதியாகும்.

WORTGAGE FINANCE இல், வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் திருப்தியே பிரதான கவனம் செலுத்துகிறது. புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமல்லாமல், ஏற்கனவே உள்ள வாடிக்கையாளர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்வதற்கும் உடனடி மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது அவசியம் என்று Wortgage Finance நம்புகிறது. WORTGAGE FINANCE ஆனது, எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு மேம்பட்ட அனுபவத்தை வழங்கும் நோக்கில் சிறந்த வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தையும் திறமையான குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறையையும் வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்ட பல முன்முயற்சிகளுடன் வந்துள்ளது.

WORTGAGE FINANCE இன் பரிகார பொறிமுறையை மிகவும் அர்த்தமுள்ளதாகவும் பயனுள்ளதாகவும் மாற்ற, ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட அமைப்பு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த அமைப்பு, கோரப்படும் தீர்வு நியாயமானது மற்றும் கொடுக்கப்பட்ட விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் கட்டமைப்பிற்குள் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.

நோக்கம்/முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்

WORTGAGE FINANCE ன் வாடிக்கையாளர்களுக்கான முக்கிய பொறுப்புகள்:

- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களிடமும் நியாயமான முறையில் நடத்தப்படுவதை உறுதி செய்தல்;
- குறைகள் மற்றும் புகார்களை சரியான நேரத்தில் தீர்க்க;
- வாடிக்கையாளர்களின் கேள்விகளை முழுமையாகப் புரிந்துகொள்வதற்கும், முடிந்தவரை மிகவும் பயனுள்ள வகையில் பதிலளிப்பதற்கும் நேரம் ஒதுக்குதல்;
- சிக்கல்கள்/புகார்களைத் தீர்ப்பதற்குத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய நியமிப்பு வழிமுறைகள் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகளைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கற்பித்தல்.

முக்கியமாக, WORTGAGE FINANCE எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமை மற்றும் கண்ணியத்தை மிகவும் தீவிரமாக எடுத்துக்கொள்கிறது, மேலும் அதன் வாடிக்கையாளர்களை எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமான மற்றும் மரியாதையான முறையில் நடத்துகிறது.

கருத்து தெரிவிக்க அல்லது தங்கள் புகார்களை அனுப்ப விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள், திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை (தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர) காலை 10:00 மணி முதல் இரவு 7:00 மணி வரை பின்வரும் சேனல்களைப் பயன்படுத்தலாம்.

1) வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாள உள் இயந்திரங்கள்

i) எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை ஹெல்ப்லைனை 08046972336 என்ற எண்ணில் அழைக்கவும் (காலை 10:00 முதல் மாலை 7:00 மணி வரை - திங்கள் முதல் சனி வரை, தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர)

ii) grievances@wortgagefinance.com இல் எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்

iii) குறிப்பிடப்பட்ட முகவரியில் எங்களுக்கு எழுதவும்:

Wortgage Finance Private Limited

2nd Floor, No. 251, 17th Cross, 5th Main Road, HSR Layout Sector 6,
Bangalore, Karnataka - 560102

2) கொடுக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது WORTGAGE FINANCE வழங்கிய தீர்வில் அவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் நோடல் அதிகாரி மற்றும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை அணுகலாம்:

பெயர்	ராஜா முகமது
பதவி	நோடல் அதிகாரி மற்றும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி
தொடர்பு எண்	+91-8065185500 - திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 10.30 முதல் மாலை 6.00 வரை, தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர
மின்னஞ்சல் ஐடி	nodalofficer@wortgagefinance.com

அனைத்து வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளையும் பெற அலுவலக நேரங்களில் குறை தீர்க்கும் அலுவலர் இருப்பார். குறை தீர்க்கும் அதிகாரி இல்லாத பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக் குழுவின் தலைவர் வாடிக்கையாளரை சந்திக்க வேண்டும்.

குறையை ஆராய்ந்த பிறகு, புகார்/குறை கிடைத்த 30 வேலை நாட்களுக்குள் குறை தீர்க்கும் அலுவலர் இறுதிப் பதிலை அனுப்புவார். இந்த நேரத்தில், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளின் நிலையைச் சரிபார்க்க எங்களுக்கு எழுதலாம், மேலும் முடிந்தவரை விரைவாக அவர்களுக்குப் பதிலளிக்க நாங்கள் முயற்சிப்போம்.

ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார்/சச்சரவு தீர்க்கப்படாவிட்டால், WORTGAGE FINANCE இன் பதிவு

Page 9

செய்யப்பட்ட அலுவலகம் RBI இன் வங்கி சாரா மேற்பார்வைத் துறையின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் எந்த அதிகாரியிடம் அதிகார வரம்பிற்கு வருகிறதோ, அவர்களிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம். DNBS இன் விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

1. கட்டாய காட்சி தேவைகள்

WORTGAGE FINANCE அதன் அனைத்து கிளைகளிலும் பின்வருவனவற்றைக் கொண்டுள்ளது:

- புகார்கள் மற்றும் ஆலோசனைகளைப் பெறுவதற்குத் தகுந்த ஏற்பாடு.
- புகார் நிவர்த்தி அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் ஆகியவற்றின் காட்சி

குறை தீர்க்கும் பிரிவின் செயல்முறை வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்கு அனைத்து புகார்களுக்கும் தீர்வு காண்பதை உறுதி செய்யும்.

அவர்களின் மட்டத்தில் தீர்வு காண முடியாத பட்சத்தில் புகார் உரிய நிலைக்கு உயர்த்தப்படுவதை அவர்கள் உறுதி செய்வார்கள். இறுதி முயற்சியாக இருக்கும் அதே வேளையில், எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பயனுள்ள தீர்வு கிடைக்க, மூத்த நிர்வாகத்திடம் புகார் செய்ய வேண்டிய அவசியமில்லாத சூழ்நிலையை நாங்கள் அடைவதை உறுதி செய்வதே ஆகும். இந்தப் புகார்களைக் கையாளவும், புகாருக்கான காரணங்களைப் புரிந்துகொண்டு அவற்றை மறுபரிசீலனை செய்வதற்கான ஒரு வலுவான பொறிமுறையை நாங்கள் அமைத்துள்ளோம்.

2. கால அளவு

புகார்களைப் பதிவு செய்ய, வாடிக்கையாளர்கள் மேலே குறிப்பிட்டுள்ள சேனல்களில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பயன்படுத்தலாம் (வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாள உள் இயந்திரத்தில் உள்ள புள்ளி (a) ஐப் பார்க்கவும்). புகார் எழுத்துப்பூர்வமாக பெறப்பட்டால், WORTGAGE FINANCE ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புக்கொடுப்பதை அனுப்ப முயற்சிக்கும். விஷயத்தை ஆய்வு செய்தவுடன், வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதிலை அனுப்ப அல்லது புகாரைப் பெற்ற ஒரு மாதத்திற்குள் கூடுதல் அவகாசம் கோரி அறிவிப்பை அனுப்ப WORTGAGE FINANCE முயற்சிக்கிறது.

எங்கள் முடிவில் பெறப்படும் புகார்கள் சரியான கண்ணோட்டத்தில் பார்க்கப்படும் மற்றும் இருக்கும் சாத்தியமான அனைத்து கோணங்களிலிருந்தும் பகுப்பாய்வு செய்யப்படும். எந்தவொரு பிரச்சினையிலும் WORTGAGE FINANCE இன் நிலைப்பாட்டின் தொடர்பு வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும். சம்பந்தப்பட்ட பிரச்சனைகளை ஆய்வு செய்ய சிறிது கால அவகாசம் தேவைப்படும் புகார்கள் உடனடியாக ஒப்புக்கொள்ளப்படும்.

சம்பந்தப்பட்ட நடவடிக்கைகளின் தன்மை காரணமாக சில வகையான வழக்குகளுக்கு கூடுதல் நேரம் தேவைப்படலாம், உதாரணமாக, ஆவணங்களை மீட்டெடுப்பதற்கு. WORTGAGE FINANCE அத்தகைய தாமதத்தை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும் மற்றும் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுவை வழங்கும்.

Page 10

வாடிக்கையாளரின் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள்வதில் WORTGAGE FINANCE ஆல் இணைக்கப்பட்ட புதிய மாற்றங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், மேற்கூறிய குறியீடு அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்/திருத்தப்படும்.

வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

இந்தக் குறியீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடன் வழிகாட்டுதல்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் வெளிப்படைத்தன்மையைக் கருத்தில் கொண்டு வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் வகுத்துள்ளது. கடன் வாங்குபவர்களின் வெவ்வேறு வகைகளுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் காரணம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விண்ணப்பம் செய்யும் போது அல்லது அனுமதிக்கப்பட்ட கடிதத்தை வழங்கும் போது வெளிப்படுத்தப்படும். வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம், கடன் வாங்குபவரின் அபாயத்தின் தரத்தைப் பொறுத்தது மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களின் இடர் விவரம், பணச் சந்தையில் நிலவும் வட்டி விகிதப் போக்குகள், செலவு போன்ற பரந்த அளவுருக்களை கணக்கில் எடுத்துக் கொள்ளப்படும். வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களால் வழங்கப்படும் கடன்கள், முதன்மை மற்றும் இணை பாதுகாப்பு (ஏதேனும் இருந்தால்), ஒப்பந்தத்தின் அமைப்பு, போட்டியாளர்களால் விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதம், நிதி வலிமை, வணிகம், வணிகத்தை பாதிக்கும் ஒழுங்குமுறை சூழல், போட்டி, கடன் வாங்கியவரின் கடந்தகால வரலாறு போன்றவை. கடனின் முழு காலப்பகுதியில் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் மற்றும் மொத்த வட்டித் தொகை ஆகியவை வருடாந்திர விகிதங்களாக இருக்க வேண்டும், மேலும் கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்படும் சரியான வட்டிப் பொறுப்பு குறித்து கடன் வாங்குபவர் அறிந்திருக்க வேண்டும். இது WORTGAGE FINANCE இன் இணையதளத்தில் கிடைக்கும் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். இணையதளத்திலோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ வெளியிடப்பட்ட தகவல் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

வாரியத்தின் பங்கு

நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயம் செய்யும் வட்டி விகித மாதிரியை வாரியம் ஏற்றுக்கொள்ளும்.

மேலும், வார்ட் கேஜ் ஃபைனான்ஸ் வாரியம் அல்லது அதன் குழு அமைப்புக்குள் தகுந்த குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை அமைக்க வேண்டும். Wortgage Finance இன் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை அத்தகைய வழிமுறை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.

நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு குறித்து வாரியம் வருடாந்திர மதிப்பாய்வை நடத்த வேண்டும். குறை தீர்க்கும் அலுவலர் ஆறு மாதங்களுக்கு ஒருமுறை இந்தக் குறியீட்டின் இணக்கத்தை மதிப்பாய்வு செய்வார் மற்றும் அத்தகைய மதிப்பாய்வின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.