



# Chaitanya

சைதன்யா இந்தியா ஃபின் கிரெடிட் பிரைவேட்  
லிமிடெட்  
நிறுவனத்தின்  
நியாய நடைமுறை விதித்தொகுப்பு

பதிப்பு எண்.	FPC /1.3/2021-22
முதலில் மேற்கொள்ளப்பட்ட கொள்கை தேதி	ஏப்ரல் 9, 2012
திருத்தப்பட்ட/மாற்றியமைக்கப்பட்ட கொள்கை தேதி	மார்ச் 28, 2022
கொள்கை உரிமையாளர்	ஆனந்த் ராவ்
ஒப்புதல் அளித்தவர்	இயக்குநர்கள் குழுமம்
கையொப்பம்	

குறிப்பு

: ஜூலை 01, 2015 தேதியிட்ட RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC. எண். 054/03.10.119/2015-16.  
மார்ச் 09, 2017 தேதியிட்ட RBI/DNBR/2016-17/44 CC. எண். DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17  
RBI/DOR/2021-22/89DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22

சைதன்யா இந்தியா ஃபின் கிரெடிட் பிரைவேட் லிமிடெட், நியாய நடைமுறை விதித்தொகுப்பு குறித்த RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி, வணிகப் பரிவர்த்தனைகளைக் கையாள்வதில் பின்வரும் செய்முறைகள்/நடைமுறைகளை வகுப்பதற்காக இந்த நியாய நடைமுறை விதித்தொகுப்பை உருவாக்கியுள்ளது.

RBI செய்த திருத்தம் மற்றும் அதன் பிறகு குழுவும் அளித்த ஒப்புதல் குறித்த விவரங்கள் கீழே உள்ள அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன:

திருத்தம் வ. எண்	RBI திருத்தம் செய்த தேதி	குழுவும் ஒப்புதல் அளித்த தேதி
1	26-மார்ச்-12	09-ஏப்ரல்-12
2	08-பிப்ரவரி-13	11-மார்ச்-13
3	09-மார்ச்-17	26-ஆகஸ்ட்-17
4	14-மார்ச்-22	28-மார்ச்-22 #

# இந்த திருத்தப்பட்ட கொள்கை ஏப்ரல் 1, 2022 முதல் நடைமுறைக்கு வரும்.

## 1. பொதுவானது:

- இந்த FPC சைதன்யா நிறுவனத்தால் அதன் அலுவலகங்களிலும் இணையதளத்திலும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு புரியும் மொழியில் காட்சிப்படுத்தும்.
- சைதன்யா தன்னிடம் கடன் பெறுபவர்களுடன் வெளிப்படைத் தன்மையோடு நியாயமான நடைமுறைகளையும் கடைப்பிடிக்க உறுதி பூண்டுள்ளது. இதனைச் செயல்படுத்தும் விதமாக சைதன்யா கடன் பெறுபவருக்குப் புரியும் மொழியில் இதற்கான அறிக்கையை வெளியிடும். மேலும் அதன் கிளைகள் அனைத்திலும் அதைக் காட்சிப்படுத்தி அனைத்து கடன் பெறுபவர் கடன் அட்டைகளிலும் அதனை அச்சிடும்.
- குடும்பத்தின் வருமானம் மற்றும் ஏற்கனவே உள்ள கடன் குறித்து தேவையான விசாரிப்புகளை மேற்கொள்ள களப்பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது.
- கடன் பெறுபவர்களுக்கு சைதன்யா வழங்கும் அனைத்துப் பயிற்சிகளும் இலவசமானதே. கடன் / பிற உபகரணங்கள் தொடர்பான செயல்முறை மற்றும் நடைமுறைகளைப் பற்றி கடன் பெறுபவர்கள் முழுமையாக அறிந்து கொள்வதற்காக அவர்களைப் பயிற்றுவிக்க சைதன்யா பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது.
- தான் வசூலிக்கின்ற விளைவுறு வட்டி விகிதத்தை சைதன்யா தனது அலுவலகங்கள் அனைத்திலும் காட்சிப்படுத்துகிறது. மேலும் அது வெளியிடும் பிரசுரங்களில் சைதன்யாவின் குறை தீர்க்கும் அமைப்பும் அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் பிரதானமாகக் காட்டப்படும்.
- சைதன்யா நிறுவனம், தனது பணியாளர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ஏஜென்சிகளின் பணியாளர்களின் தவறான நடத்தைத் தடுப்பதற்கு பொறுப்பேற்க வேண்டும் மற்றும் சரியான நேரத்தில் கடன் வாங்குபவருடைய குறையை தீர்க்க வேண்டும். கடன் வாங்குபவருக்கு கொடுக்கப்படும் கடன் ஒப்பந்தத்திலும் மேற்கூறிய அறிவிப்பு இடம்பெறும்.
- சைதன்யா நிறுவனம் RBI-இன் KYC வழிகாட்டுதல்களுக்கு வாடிக்கையாளர்கள் இணங்குவதை உறுதி செய்கிறது. கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை உறுதி செய்வதற்காக கடன் வாங்கும் ஒவ்வொருவரும் உரிய விடாமுயற்சியை மேற்கொள்ள வேண்டும்.
- அனுமதியளித்தல் மற்றும் கடன் வழங்கல் ஆகிய அனைத்தும் மையமான ஒரு இடத்தில் மட்டுமே மேற்கொள்ளப்படுவதுடன், ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட தனிநபர்களும் இச்செயல்பாட்டில் ஈடுபடுவார்கள். மேலும், பணம் வழங்கல் நடவடிக்கையின்போது நெருக்கமான கண்காணிப்பு இருக்கும்.
- கடனுக்கு விண்ணப்பிப்பதற்கான நடைமுறை எளிதில் கையாள முடியாததல்ல என்பதையும், முன்பே தீர்மானிக்கப்பட்ட நேரக் கட்டமைப்பின்படி கடன் பட்டுவாடா செய்யப்படுவதையும் சைதன்யா நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காகத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் சைதன்யா நிறுவனம் தலையிடாது (கடன் வாங்குபவர் முன்னர்தெரியப்படுத்தாத புதிய தகவல்கள், சைதன்யாவின் கவனத்திற்கு வந்தாலொழிய).
- கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து கணக்கை மாற்றுவதற்கான (அக்கவுண்ட் ட்ரான்ஸ்ஃபர்) கோரிக்கையை பெறும் பட்சத்தில், சைதன்யா நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு, ஏதேனும் இருப்பின், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய ட்ரான்ஸ்ஃபர் சட்டத்திற்கு இணங்கும் வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், அகால நேரங்களில் கடன் பெறுபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு பலப் பிரயோகம் செய்தல் போன்ற அநாவசியமான துன்புறுத்தல்களில் சைதன்யா இறங்காது.
- சைதன்யா நிறுவனம் அனைத்து மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கும் முன்சூட்டியே கட்டணங்கள்/முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதம் எதுவும் விதிக்காது.
- திருப்பிச் செலுத்துதல் தொடர்பான சிரமங்களுக்கு ஆளாகும் கடன் வாங்குபவர்களைக் கண்டறிவதற்கான ஒரு பொறிமுறையை சைதன்யா நிறுவனம் அமைக்கும் மற்றும் அத்தகைய கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்புகொண்டு, கிடைக்கும் உதவியைப் பற்றி தேவையான வழிகாட்டுதலை வழங்கும்.

## 2. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றை செயல்படுத்துதல்

- கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் அவசியமான தகவல்கள் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் இருக்கும், இதனால் மற்ற NBFC-கள்-MFI வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு, கடன் வாங்குபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவம் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களைக் சுட்டிக்காட்டுகிறது.
- அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புக்கையை சைதன்யா நிறுவனம் வழங்குகிறது. கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் செய்து முடிக்கப்படும் என்பதும் ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது.

### 3. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- a. சைதன்யா, அனுமதியளிக்கப்பட்ட கடன் தொகையை அனுமதிக்கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ கடன் பெறுபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக, வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதனைப் பயன்படுத்தும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் தெரிவிக்கும். அத்துடன் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெறுபவர் ஏற்றுக்கொள்வதையும் அதன் பதிவில் வைத்திருக்கும்.
- b. சைதன்யா நிறுவனம் தனது விருப்பப்படி, தாமதமாகப் பணம் செலுத்துவதற்காக, தவணை கடந்த தொகைக்கு மட்டுமே அபராதம் விதிக்கும்.
- c. கடன் விநியோக சமயத்தில் கடன் பெறுபவர்கள் அனைவருக்கும் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் சேர்த்து, கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை சைதன்யா வழங்கும். கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள விவரங்கள்/உட்கூறுகள் கடன் பெறுபவர்களுக்குப் புரியும் மொழியில் கிளை மேலாளரால் வாய்மொழியாக விளக்கப்படும்.

### 4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை பட்டுவாடா செய்தல்

- a. கடன் விநியோக அட்டவணை, விலை நிர்ணயம் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் சைதன்யா கடன் பெறுபவருக்கு அறிவிக்கும்.
- b. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும் என்பதை சைதன்யா நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது தொடர்பாக பொருந்தும் நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.
- c. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதலை அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல்/துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்கும்.
- d. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக சைதன்யா நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமைகோரல் அல்லது பற்றுரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை முழுமையாக திரும்ப பெற்றதும் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் சைதன்யா நிறுவனம் விடுவித்துவிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைச் செலுத்த வேண்டுமென்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள சைதன்யா நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு என்பது குறித்த விவரங்கள் வழங்கப்பட வேண்டும்.

### 5. கடன் ஒப்பந்தம்/கடன் அட்டையில் உள்ள வெளிப்படுத்தல்கள்

- I. வாரியம் அங்கீகரித்துள்ள தரநிலைப்படுத்தப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தை சைதன்யா கொண்டுள்ளது. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளும் உட்கூறுகளும் கடன் பெறுபவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கிளை மேலாளரால் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வாய்மொழியாக விளக்கப்படுகிறது.
- II. கடன் ஒப்பந்தத்தில் பின்வருபவை வெளிப்படுத்தப்பட்டுள்ளன:
  - a. கடனுக்கான அனைத்து விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும்.
  - b. கடனுக்கான விலை நிர்ணயமானது, இருப்பு முறையைக் குறைப்பதற்கான IRR அணுகுமுறையைப் பயன்படுத்தி நிகர விநியோகத் தொகையின் மீது கணக்கிடப்பட்ட விளைவுறு வட்டி விகிதத்தை (EIR) அடிப்படையாகக் கொண்டது.
  - c. கடன் பெறுபவரிடம் வசூலிக்கப்படும் கட்டணம் எதுவானாலும், அது கடன் அட்டை / உண்மைவிவரத் தாளில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
  - d. கடன் அட்டை / உண்மைவிவரத் தாளில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படாத தொகை எதுவும் கடன் பெறுபவரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படாது.
  - e. கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து பிணை வைப்புத் தொகை / மார்ஜின் எதுவும் வசூலிக்கப்படவில்லை.
  - f. கடனின் மானியத்திற்கும் முதல் தவணையை திருப்பிச் செலுத்தும் தேதிக்கும் இடைப்பட்ட கடன் தவணையுரிமை காலம் (NBFC-MFI-கள் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல்கள், 2011 வழிகாட்டுதலின்படி)
  - g. கடன் வாங்குபவருடைய தரவின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும் என்ற உத்தரவாதம்.
- III. கடன் அட்டை / உண்மைவிவரத் தாள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களைப் பிரதிபலிக்கும்:
  - a. நிகர வட்டி விகிதம் வசூலிக்கப்படுகிறது
  - b. விலை நிர்ணயம் பற்றிய எளிமைப்படுத்தப்பட்ட உண்மை விவரத் தாள்

- c. கடனுடன் தொடர்புடைய மற்ற அனைத்து விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும்
- d. கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவு அடையாளம் காட்டும் தகவல்கள்
- e. கடன் தொகையின் இறுதி விநியோகம் குறித்து சைதன்யாவின் ஒப்புதல்கள்
- f. கடன் அட்டையில் சைதன்யா நிறுவனத்தால் அமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் அமைப்பு மற்றும் ஒருங்கிணைப்புக்குரிய அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் ஆகியவை முக்கியமாக குறிப்பிடப்படும்.
- g. கடன் அல்லாத உபகரணங்கள் கடன் பெறுபவரின் முழு ஒப்புதலுடன் வழங்கப்படும். அத்துடன் கட்டண முறையும் கடன் அட்டையிலேயே தெரிவிக்கப்படும்

**6. இயக்குநர்கள் குழுமத்தின் பொறுப்பு**

- a. சைதன்யா நிறுவன இயக்குநர்கள் குழுமம், இது தொடர்பாக எழும் சச்சரவுகளுக்குத் தீர்வு காண நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வகுத்துள்ளது. நிறுவனத்தில் பணியாற்றுவவர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சச்சரவுகளையும் கேட்டு குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது தீர்வு காண்பதை உறுதி செய்வதற்காக குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை அமைக்கப்பட்டுள்ளது.
- b. நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாய நடைமுறைகள் விதித்தொகுப்பு மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு ஆகியவற்றின் இணக்கம் குறித்து அவ்வப்போது ஆய்வு செய்யவும் இயக்குநர்கள் குழுமம் ஏற்பாடு செய்யும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை, குழுமத்தால் பரிந்துரைக்கப்பட்டபடி, அவ்வப்போது சமர்ப்பிக்கப்படும்.

**7. குறை தீர்க்கும் அதிகாரி**

செயல்பாட்டு மட்டத்தில், சைதன்யா நிறுவனம் பின்வரும் தகவல்களை வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, எங்கள் கிளைகளில்/வணிகப் பரிவர்த்தனிகள் நடைபெறும் இடங்களில் முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்தும்:

- i. நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களுக்கு தீர்வு காண்பதற்கு பொதுமக்கள் அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி).
- ii. ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார்/சச்சரவுக்கு தீர்வு காணப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் RBI இன் DNBS பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பிலுள்ள அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம், கீழ் காணும் சைதன்யா நிறுவன பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் அவருடைய அதிகார வரம்பிற்கு உட்பட்டது:

**இந்திய ரிசர்வ் வங்கி DNBS துறையின் பொறுப்பிலுள்ள அதிகாரி,  
10/3/8, நிருபதுங்கா சாலை, அஞ்சல் பை எண். 5467, பெங்களூர்-560 001  
தொலைபேசி: 2275020. தொலைநகல்: 2210185**

**8. நியாய நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் தகவல்தொடர்பு மொழி மற்றும் முறை**

நியாயமான நடைமுறைகள் நியமங்கள் கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருப்பதுடன், இந்த சுற்றறிக்கை வெளியிடப்பட்ட தேதியிலிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள், அதாவது மார்ச் 15, 2022-க்குள், வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன் நடைமுறைப்படுத்தப்படும்,

**9. சைதன்யா நிறுவனம் வசூலிக்கும் வட்டி**

சைதன்யா நிறுவன குழுமம் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கோட்பாடுகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்துள்ளது. இது தொடர்பாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் வெளிப்படைத்தன்மை குறித்து நியாய நடைமுறைகள் விதித்தொகுப்பில் சுட்டிக்காட்டப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களும் கருத்தில் கொள்ளப்பட்டுள்ளன.

**10. NBFC-களால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குமுறைப்படுத்துதல்**

- a. சைதன்யா நிறுவன குழுமம், நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு வட்டி விகித மாடலை பின்பற்றி, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான இடர் மற்றும் பகுத்தறிவுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை குறித்து விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- b. வட்டி விகிதங்கள் சைதன்யா நிறுவன இணையதளத்தில் கிடைக்கும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.
- c. வட்டி விகிதம் வருடாந்திர அடிப்படையிலானதாகும், எனவே கடன் வாங்குபவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள முடியும்.

## 11. வசூலிப்புக்கான கட்டாயமற்ற முறைகள்

- a. வசூலித்தல் அனைத்தும் பொதுவாக கடன் பெறுபவர் மற்றும் நிறுவனத்தால் பரஸ்பரம் தீர்மானிக்கப்பட்ட, மையமான, ஒரு நியமனம் செய்யப்பட்ட இடத்தில் மட்டுமே மேற்கொள்ளப்படும். 2 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் கடன் பெறுபவர் அந்த மையமான, நியமனம் செய்யப்பட்ட இடத்தில் வரத் தவறினால் மட்டுமே, அவர் வசிக்கும் இடத்தில் அல்லது பணிபுரியும் இடத்தில் வசூலிப்பதற்கு களப் பணியாளர்கள் அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.
- b. சைதன்யா நிறுவனத்தில் களப் பணியாளர்களுக்கான விதித்தொகுப்பு மற்றும் களப் பணியாளர்களுக்கான ஆட்சேர்ப்பு, பயிற்சி மற்றும் மேற்பார்வைக்கான அமைப்புகளின் தொடர்பாக குழுமத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கை உள்ளது. இந்த விதித்தொகுப்பு களப் பணியாளர்களுக்கு தேவையான குறைந்தபட்ச தகுதிகளை வகுத்துள்ளது மற்றும் வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதற்கு அவர்களுக்கு தேவையான பயிற்சி முறைகளை அடையாளம் காண்கிறது. களப் பணியாளர்களுக்கான பயிற்சியில், கடன் வாங்குபவரிடம் முறைகேடான அல்லது கட்டாயக் கடன் வசூலிப்பு/மீட்பு நடைமுறைகளைக் கடைப்பிடிக்காமல் தகுந்த நடத்தையை மனதில் ஆழப் பதியவைப்பதற்கான திட்டங்கள் உள்ளடங்கும். பணியாளர்களுக்கான இழப்பீட்டு முறைகள், திரட்டப்பட்ட கடன்களின் எண்ணிக்கை மற்றும் வசூலிப்பு விகிதத்தைக் காட்டிலும், சேவை மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் மனநிறைவுக்கு அதிக முக்கியத்துவம் அளிக்கும். களப்பணியாளர்கள் நடத்தை விதித்தொகுப்புகளை கடைபிடிக்காத பட்சத்தில் அபராதம் விதிக்கப்படும். சைதன்யா நிறுவனம் உணர்திறனுள்ள பகுதிகளில் வசூலிப்பு பணிகளுக்கு மட்டுமே பணியாளர்களை பயன்படுத்தும்

## 12. வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு முன்முயற்சிகள்

- a. JLG உருவாக்கத்தில் தொழில்முறை உள்ளீடுகளுக்கு அதிக ஆதார வளங்கள் ஒதுக்கப்படுவதையும் மற்றும் குழுக்களை உருவாக்கிய பிறகு திறன் மேம்பாடு மற்றும் அதிகாரமளித்தலுக்கு பொருத்தமான பயிற்சி மற்றும் திறன் மேம்பாட்டு நடவடிக்கைகளை சைதன்யா நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- b. சைதன்யா நிறுவனம் கடன் வழங்கும் செயல்பாட்டில் அறிவுநுட்பத்துடனும் பொறுப்புடனும் இருக்கும், அத்துடன் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வீணான பகட்டான நுகர்வுகளின் ஆபத்துகள் குறித்தும் கற்பிக்கும்.

## 13. உள் கட்டுப்பாட்டு அமைப்பு:

FPC உடன் இணங்குவதற்கான பொறுப்பு நிறுவனத்தின் தணிக்கை மேலாளருக்கு ஒதுக்கப்பட்டுள்ளது. சைதன்யா நிறுவனத்தில் உள்ள உள் தணிக்கை பிரிவு, FPC உடனான இணக்கத்தை சரிபார்க்க செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களையும் அவ்வப்போது தணிக்கை செய்கிறது.

\*\*\*\*\*