

ஆவண குறிப்பு ஐடி: FPC_VVPL_1.5	பதிப்பு எண்: 1.5	தற்போதைய பக்கம்- 1, மொத்த பக்கங்கள்: 11
-----------------------------------	------------------	---

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்

லோன்ஃபிரண்ட்

www.loanfront.in
www.vaibhav-vyapaar.com

இந்த ஆவணத்தின் எந்த பகுதியையும், வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் வாரியத்தின் (Board) வெளிப்படையான எழுத்து அனுமதி இல்லாமல், எந்தவொரு நோக்கத்திற்காகவும் மின்னணு அல்லது இயந்திர முறையில், புகைப்பட நகலெடுப்பு அல்லது பதிவு உள்ளிட்ட எந்த வடிவத்திலும் நகலெடுக்கவோ அல்லது பரிமாறவோ முடியாது.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்
------------------------------	----------------------------------

ஆவண குறிப்பு ஐடி: FPC_VVPL_1.5	பதிப்பு எண்: 1.5	தற்போதைய பக்கம்- 2, மொத்த பக்கங்கள்: 11
-----------------------------------	------------------	---

ஆவண சுருக்கம்

ஆவண குறிப்பு எண்	FPC_VVPL_1.5
பதிப்பு எண்	1.5
ஆவண வகை	நிறுவன கொள்கை
ஆசிரியர்	திரு. கணேஷ்பிரசாத் ரவீந்திர பாவஸ்கர்
மதிப்பாய்வு செய்தவர்	திரு. ஆதித்ய சிங் சோலங்கி
அங்கீகரித்தவர்	இயக்குநர் குழு
வெளியீட்டு தேதி	2026 ஏப்ரல் 6

திருத்த வரலாறு

பதிப்பு	தேதி	ஆசிரியர்	முக்கிய மாற்றங்கள்	மூலம்
V.1.0	30/10/2019	ஒழுங்குமுறை துறை	FPC பரிசீலனை	ஆர்.பி.ஐ முதன்மை அறிவுறுத்தல்
V.1.1	02/04/2020	ஒழுங்குமுறை துறை	FPC பரிசீலனை	ஆர்.பி.ஐ முதன்மை அறிவுறுத்தல்
V.1.2	01/04/2023	ஒழுங்குமுறை துறை	FPC பரிசீலனை	ஆர்.பி.ஐ முதன்மை அறிவுறுத்தல்
V.1.3	20/03/2024	ஒழுங்குமுறை துறை	FPC இன் திருத்தம்	ஆர்.பி.ஐ சமீபத்திய முதன்மை அறிவுறுத்தல்
V.1.4	02/01/2026	ஒழுங்குமுறை துறை	FPC இன் திருத்தம்	ஆர்.பி.ஐ சமீபத்திய முதன்மை அறிவுறுத்தல்
V.1.5	06/04/2026	ஒழுங்குமுறை துறை	FPC இன் திருத்தம்	ஆர்.பி.ஐ சமீபத்திய முதன்மை அறிவுறுத்தல்

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்
------------------------------	----------------------------------

ஆவண குறிப்பு ஐடி: FPC_VVPL_1.5	பதிப்பு எண்: 1.5	தற்போதைய பக்கம்- 3, மொத்த பக்கங்கள்: 11
-----------------------------------	------------------	---

அறிமுகம்

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு (Fair Practices Code) வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட் ("நிறுவனம்" அல்லது "VVPL" அல்லது "லோன்ஃபிரண்ட்" அல்லது "நாங்கள்" அல்லது "எங்களை") வழங்கும் எந்தவொரு கடன் மற்றும்/அல்லது தொடர்புடைய சேவைகளுக்கும் பொருந்தும்.

வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட், இந்த நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டை ("FPC" அல்லது "Fair Practices Code" அல்லது "குறியீடு") இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") வெளியிட்ட கீழ்க்கண்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப, அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டவாறு ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது:

- இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 ("RBC Directions, 2025");
- இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் – கடன் வசதிகள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025; மற்றும்
- இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் – வெளிப்புற ஒப்பந்தங்களில் ஆபத்து மேலாண்மை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025.

இந்த நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டின் நோக்கம், நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் கடன் வசதிகள் மற்றும் தொடர்புடைய சேவைகள் குறித்து பின்பற்றப்படும் நடைமுறைகளின் தெளிவான பார்வையை கடன் விண்ணப்பதாரர்களுக்கு வழங்குவதாகும். நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு நெறிமுறையுடனும் நம்பகத்தன்மையுடனும் சேவைகளை வழங்க உறுதியாக உள்ளது.

நிறுவனம், RBI நிர்ணயிக்கும் தரநிலைகளுக்கு ஏற்ப இந்த FPC-யை அவ்வப்போது புதுப்பிக்கும். RBC வழிகாட்டுதல்களின் நோக்கத்தையும், நிறுவனத்தின் வணிகத்திற்கு அதன் பொருந்துதலையும் பின்பற்றி நிறுவனம் இந்த FPC-யை கடைபிடிக்கும்.

குறியீட்டின் நோக்கம்

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (FPC) பின்வரும் நோக்கங்களுக்காக உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

1. நடைமுறையில் உள்ள விதிமுறைகள், ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் நிறுவன நிர்வாகக் கொள்கைகளுக்கு இணங்க வணிகத்தை மேற்கொள்வது.
2. கடனாளர்கள்/வாடிக்கையாளர்கள் சேவைகளிடமிருந்து நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை சிறப்பாகப் புரிந்துகொள்ளும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்துவது.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்
------------------------------	----------------------------------

ஆவண குறிப்பு ஐடி: FPC_VVPL_1.5	பதிப்பு எண்: 1.5	தற்போதைய பக்கம்- 4, மொத்த பக்கங்கள்: 11
-----------------------------------	------------------	---

3. வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையில் நியாயமான மற்றும் நல்லுறவான உறவை உறுதி செய்து பராமரிப்பது.
4. வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான போதுமான அமைப்புகளை உருவாக்கி பராமரிப்பது.

முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்

1. வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமான முறையிலும் செயல்படுவது:
 - a. நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்காக இந்தக் குறியீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளையும், அதன் பணியாளர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகளையும் கடைப்பிடித்தல்.
 - b. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் இந்தியாவில் அமலில் உள்ள தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்க இருப்பதை உறுதி செய்தல்.
 - c. வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து தொடர்புகளையும் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை என்ற ஒழுக்க நெறிகளின் அடிப்படையில் மேற்கொள்ளுதல்.
2. நிறுவனத்தின் கடன் தயாரிப்புகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதையும் அவற்றின் நிதி விளைவுகளையும் விளக்கி, வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்துகொள்ள உதவுதல்.
3. பிரச்சினைகளை உடனடியாகவும் அக்கறையுடனும் கையாளுதல்:
 - a. பிழைகளை விரைவாகச் சரிசெய்தல்.
 - b. வாடிக்கையாளர் குறைகளை அவசரத்துடன் கையாளுதல்.
 - c. தீர்வில் திருப்தியில்லாத வாடிக்கையாளர்களுக்கு, தங்களின் புகாரை மேலும் எவ்வாறு உயர்த்திச் செல்லலாம் என்பது குறித்து வழிகாட்டுதல் வழங்குதல்.
4. இந்தக் குறியீட்டைப் பற்றிய விழிப்புணர்வை மேம்படுத்துவதற்காக, அதை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தி, கோரிக்கையின் பேரில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன் நகல்களை வழங்குதல்.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்
------------------------------	----------------------------------

ஆவண குறிப்பு ஐடி: FPC_VVPL_1.5	பதிப்பு எண்: 1.5	தற்போதைய பக்கம்- 5, மொத்த பக்கங்கள்: 11
-----------------------------------	------------------	---

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

அனைத்து விளம்பர மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாகவும் தவறான வழிகாட்டுதல் இல்லாதவையாகவும் இருப்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

1. எந்தவொரு ஊடகத்திலும் விளம்பரம் செய்யும்போது அல்லது ஒரு சேவை/தயாரிப்பை விளக்கும் விளம்பரப் பொருட்களில் வட்டி விகிதம் குறிப்பிடப்பட்டால், அதற்கு கூடுதல் கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் இருந்தால் அவையும் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கோரிக்கையின் பேரில் வழங்கப்படும் என்பதையும் தெரிவிக்க வேண்டும்.
2. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்கள் எங்கள் இணையதளம்/மொபைல் பயன்பாடு அல்லது நிறுவனத்தின் விருப்பப்படி பிற பொருத்தமான வழிகளின் மூலம் வழங்கப்படும்.
3. வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவி சேவைகள் வழங்க நிறுவனத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகள் பயன்படுத்தப்பட்டால், அத்தகைய அங்கீகரிக்கப்பட்ட மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளர் தனிப்பட்ட தகவல்களை நிறுவனத்துக்கு இணையான ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாளுவதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.
4. வாடிக்கையாளர்கள் பயன்படுத்தும் எங்கள் தயாரிப்புகளின் அம்சங்களைப் பற்றி அவ்வப்போது தகவல்கள் வழங்கப்படலாம். பிற தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பர சலுகைகள் தொடர்பான தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதலுடன் மட்டுமே (மின்னஞ்சல், தொலைபேசி, இணையதளம்/விண்ணப்பப் படிவம் அல்லது பிற எழுத்து வடிவங்கள் மூலம்) வழங்கப்படும்.
5. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள்/சேவைகளை சந்தைப்படுத்த பயன்படுத்தப்படும் Direct Selling Agencies (DSAs)/Direct Selling Teams (DSTs)/Tele-callers க்கான நடத்தை விதிமுறை வகுக்கப்பட்டுள்ளது. அவர்கள் வாடிக்கையாளர்களை நேரடியாக அல்லது தொலைபேசி மூலம் தொடர்பு கொள்ளும் போது தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும்.
6. நிறுவன பிரதிநிதி அல்லது DSA தவறான நடத்தை செய்ததாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார் வந்தால், அதனை விசாரித்து உரிய முறையில் முடிக்க தேவையான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.

கடன் விண்ணப்ப செயல்முறை

1. நிறுவனத்தின் அனைத்து தொடர்புகளும் கடனாளருக்கு ஆங்கில மொழியில் வழங்கப்படும். ஆனால் கடனாளரின் புரிதலுக்கு ஏற்ற அவருக்கு ஏற்ற மொழியை தேர்வு செய்யும் வாய்ப்பை நிறுவனம் வழங்கும். கடன் விண்ணப்பிக்கும் நேரத்தில் கடனாளர் தனது விருப்ப மொழியை நிறுவனத்திற்கு தெரிவிக்கலாம்.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்
------------------------------	----------------------------------

ஆவண குறிப்பு ஐடி: FPC_VVPL_1.5	பதிப்பு எண்: 1.5	தற்போதைய பக்கம்- 6, மொத்த பக்கங்கள்: 11
-----------------------------------	------------------	---

2. நிறுவனம் வழங்கும் கடன் தயாரிப்புகள்/கடன் வசதிகள்/சேவைகள் தொடர்பாக தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் கடனாளர்களுக்கு வழங்கும். இதன் மூலம், அவர்கள் மற்ற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகளுடன் ஒப்பிட்டு அறிவார்ந்த முடிவெடுக்க முடியும்.
3. கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில், விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் தெளிவாக குறிப்பிடப்படும்.
4. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஜாதி, மதம் அல்லது நம்பிக்கையைப் பொருட்படுத்தாமல் டிஜிட்டல் அங்கீகாரம் வழங்கப்படும். கடன் விண்ணப்பங்களை செயலாக்கும் காலஅளவை நிறுவனம் தெரிவிக்க முயற்சி செய்யும்.

நிறுவனம் RBC Directions, 2025 இன் கீழ் உள்ள "Key Facts Statement (KFS)" தொடர்பான அறிவுறுத்தல்களை அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும் வகையில் பின்பற்றும். கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் அதில் குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்கள், KFS உட்பட, கடன் ஒப்புதல்/விநியோக நேரத்தில் அனைத்து கடனாளர்களுக்கும் வழங்கப்படும்.

கடன் விநியோகம் மற்றும் விதிமுறைகள் மாற்றங்கள் (Disbursement of Loans and Changes in Terms and Conditions)

1. கடன் விநியோக அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், தண்டனை கட்டணங்கள், முன்கூட்டிய செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் எந்த மாற்றமும் இருந்தால், அது கடனாளருக்கு ஆங்கிலத்தில் அல்லது அவருக்கு புரியும் மொழியில் அறிவிக்கப்படும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்துக்கு மட்டுமே (prospective basis) அமல்படுத்தப்படும். இதற்கான உரிய விதி கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும். இவ்வாறு மாற்றங்கள், கடன் ஒப்பந்தத்தில் அனுமதி இருந்தால் மட்டுமே செய்யப்படும்.
2. கடன் ஒப்பந்த விதிகளுக்கு ஏற்ப இருந்தால் மட்டுமே, கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதை வேகப்படுத்துதல் அல்லது கடனை மீள அழைப்பது (recall/accelerate) தொடர்பான முடிவுகள் எடுக்கப்படும்.
3. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகள் முழுமையாக செலுத்தப்பட்ட பிறகு அல்லது கடன் தொகை முழுமையாக வசூலிக்கப்பட்ட பிறகு, கடனாளரின் அனைத்து பாதுகாப்பு சொத்துகளும் (securities) விடுவிக்கப்படும். இருப்பினும், நிறுவனத்திற்கு கடனாளருக்கு எதிராக ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது லியன் இருந்தால், அதற்கு உட்பட்டதாக இது இருக்கும். செட்-ஆஃப் உரிமை பயன்படுத்தப்பட்டால், மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் மற்றும் பாதுகாப்பு சொத்துகளை வைத்திருக்கும் நிபந்தனைகள் முழுமையாக தெரிவித்து கடனாளருக்கு முன்கூட்டியே அறிவிக்கப்படும்.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்
------------------------------	----------------------------------

ஆவண குறிப்பு ஐடி: FPC_VVPL_1.5	பதிப்பு எண்: 1.5	தற்போதைய பக்கம்- 7, மொத்த பக்கங்கள்: 11
-----------------------------------	------------------	---

வட்டி விகிதம்

1. வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்க கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிக்க, நிறுவனம் பொருத்தமான மற்றும் விரிவான வட்டி விகித மற்றும் தண்டனை கட்டணக் கொள்கையை உருவாக்கியுள்ளது. இதில் நிதி செலவு, லாப விகிதம் (margin) மற்றும் அபாய பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய அம்சங்கள் கருத்தில் கொள்ளப்படுகின்றன.
2. கடன் விண்ணப்பிக்கும் அல்லது கடன் அனுமதி வழங்கும் நேரத்தில், கடனாளருக்கு விதிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதம் KFS (Key Facts Statement) மற்றும் அனுமதி கடிதத்தில் (Sanction Letter) தெரிவிக்கப்படும்.
3. வட்டி விகிதம் மற்றும் அபாய மதிப்பீட்டு (risk gradation) முறைகள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கின்றன. வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் புதுப்பிக்கப்படும்.
4. வட்டி விகிதம் ஆண்டு அடிப்படையில் (annualized rate) தெரிவிக்கப்படும், இதனால் கடனாளர் தனது கணக்கில் விதிக்கப்படும் சரியான விகிதத்தை அறிந்திருப்பார்.
5. நிறுவனம் தனது கடனாளர்களிடம் அதிகப்படியான அல்லது அநியாயமான வட்டி விகிதங்களை விதிக்காது என்பதை உறுதி செய்கிறது. வட்டி விகிதம் நிர்ணயிக்கும்போது, வாடிக்கையாளரின் அபாய நிலை, சந்தை வட்டி விகித மாற்றங்கள், கடன் செலவு, வழங்கப்பட்ட பிணை (collateral/security), ஒப்பந்த அமைப்பு மற்றும் வாடிக்கையாளரின் முந்தைய கடன் வரலாறு போன்ற காரணிகள் கருத்தில் கொள்ளப்படுகின்றன.

தண்டனை கட்டணங்கள்

தண்டனை கட்டணங்கள், பொருந்துமானால், நிலுவைத் தொகையின் மீது மட்டுமே விதிக்கப்படும்; முழு கடன் நிலுவைத் தொகையின் மீது அல்ல. இவை மூலதனமாக்கப்படாது (capitalized செய்யப்படாது) மற்றும்

KFS (Key Facts Statement), அனுமதி கடிதம் (Sanction Letter) மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் முன்கூட்டியே தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும்.

தண்டனை கட்டணங்கள், வாரியத்தால் (Board) அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதம் மற்றும் தண்டனை கட்டணக் கொள்கையின் படி விதிக்கப்படும் மற்றும் அவை காலக்காலமாக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் புதுப்பிக்கப்படும்.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்
------------------------------	----------------------------------

ஆவண குறிப்பு ஐடி: FPC_VVPL_1.5	பதிப்பு எண்: 1.5	தற்போதைய பக்கம்- 8, மொத்த பக்கங்கள்: 11
-----------------------------------	------------------	---

உடல் / பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கான கடன்கள்

உடல் அல்லது பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகளை வழங்குவதில் நிறுவனம் எந்தவிதமான பாடுபாடும் செய்யாது.

உடல் அல்லது பார்வை குறைபாடு மட்டுமே காரணமாகக் கொண்டு அவர்களின் விண்ணப்பங்கள் நிராகரிக்கப்படமாட்டாது; ஆனால் சாதாரண கடன் மதிப்பீட்டிற்கு உட்பட்ட நிலையில், ஆவண செயல்முறைகளில் தேவையான நியாயமான உதவி வழங்கப்படும்.

மாற்றுத் திறனாளிகளின் புகார்கள் நிறுவனத்தின் கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ள குறைதீர் (Grievance Redressal) அமைப்பின் மூலம் சரியாக பரிசீலிக்கப்பட்டு தீர்க்கப்படும்.

தகவல்

1. நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளுக்கு ஏற்ப பொருத்தமான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை தேர்வு செய்ய உதவுவதில் உறுதியாக உள்ளது. நிறுவனத்தின் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்கள் குறித்த தெளிவான தகவல்கள் KFS, கடன் ஆவணங்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும்.
2. வாடிக்கையாளர்களின் உண்மை அடையாளம் மற்றும் முகவரியை உறுதிப்படுத்த நிறுவனத்தால் தேவையான ஆவணங்கள், மேலும் சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை "Know Your Customer (KYC)" தேவைகளை பூர்த்தி செய்ய வேண்டிய பிற ஆவணங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல் வழங்கப்படும்.
3. வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் பிற செலவுகள் தொடர்பான தகவல்கள் கீழ்க்கண்ட வழிகளில் பகிரப்படும்:
 - a. தொலைபேசி அல்லது உதவி எண்கள் மூலம்
 - b. நிறுவன அலுவலகத்தில் நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள் / உதவி மேசை மூலம்
 - c. நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியீடு மூலம்
 - d. KFS / அனுமதி கடிதம் (Sanction Letter) மூலம்
 - e. கடன் ஆவணங்கள் மூலம்

பொது விதிமுறைகள்

1. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்கு அப்பால், (முன்னதாக கடனாளரால் வெளிப்படுத்தப்படாத தகவல் கண்டறியப்பட்ட நிலையை தவிர) நிறுவனம் கடனாளரின் செயல்பாடுகளில் தலையிடாது.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்
------------------------------	----------------------------------

ஆவண குறிப்பு ஐடி: FPC_VVPL_1.5	பதிப்பு எண்: 1.5	தற்போதைய பக்கம்- 9, மொத்த பக்கங்கள்: 11
-----------------------------------	------------------	---

கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை கடனாளரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், அந்த கோரிக்கை கிடைத்த நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு (எதுவாக இருந்தாலும்) தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய மாற்றங்கள் சட்டத்திற்கிணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின் அடிப்படையில் மேற்கொள்ளப்படும்.

2. கடன் வசூல் தொடர்பாக, நிறுவனம் தேவையற்ற தொந்தரவு செய்வதில்லை. உதாரணமாக, தவறான நேரங்களில் தொடர்ச்சியாக கடனாளரை தொடர்பு கொள்வது அல்லது பலவந்த முறைகளைப் பயன்படுத்தி கடன் வசூல் செய்வது போன்றவை செய்யப்படமாட்டாது.

நிறுவனத்தின் பணியாளர்கள்/ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களை சரியான மற்றும் தொழில்முறை முறையில் நடத்துவதற்கான தேவையான பயிற்சியை பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

புகார் தீர்வு முறை

எந்தவொரு புகார்/குறை இருந்தாலும், கடனாளர்கள் கீழ்க்கண்ட நிறுவனத்தின் பிரதான நோடல் புகார் தீர்வு அதிகாரியை தொடர்பு கொள்ளலாம்:

பெயர்: திரு. சத்யா மல்லிடி
பதவி: புகார் தீர்வு அதிகாரி
தொலைபேசி எண்: 6366828598
மின்னஞ்சல்: satya@vaibhav-vyapaar.com

மேற்கண்ட தகவல் கிளைகளில் தெளிவாக காட்சிப்படுத்தப்படும் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கும்.

புகார்/தகராறு ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் கீழ்க்கண்ட அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

அதிகாரி-இன்-சார்ஜ்
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, வங்கியல்லாத மேற்பார்வை துறை
15, நேதாஜி சபாஷ் ரோடு
கொல்கத்தா – 700 001
மின்னஞ்சல்: cms.odtkolkata@rbi.org.in ,
தொலைபேசி: 033-22304982

நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு (Board of Directors) புகார் தீர்வு செயல்முறையை முறையான இடைவெளிகளில் பரிசீலிக்கும். புகார்களின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையும் நிர்வாகத்தால் காலக்காலமாக இயக்குநர் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்
------------------------------	----------------------------------

ஆவண குறிப்பு ஐடி: FPC_VVPL_1.5	பதிப்பு எண்: 1.5	தற்போதைய பக்கம்- 10, மொத்த பக்கங்கள்: 11
-----------------------------------	------------------	--

ஓம்புட்ஸ்மன் திட்டம்

புகார் 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், அல்லது கிடைத்த பதிலில் கடனாளர் திருப்தியடையாவிட்டால், அவர் RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (பொருந்துமானால்) கீழ் புகார் அளிக்கலாம். இதை RBI Complaint Management System (CMS) போர்டல் <https://cms.rbi.org.in> மூலம் ஆன்லைனில் அல்லது பின்வரும் முகவரிக்கு அஞ்சல் மூலம் அனுப்பலாம்:

Centralised Receipt and Processing Centre
4வது மாடி, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி
செக்டர்-17, சென்ட்ரல் விஸ்டா, சண்டிகர் - 160017

RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 பொருந்தாத சூழலில், கடனாளர் தொடர்புடைய RBI பிராந்திய அலுவலகத்தின் Consumer Education and Protection Cell (CEPC) ஐ அணுகலாம்.

RBI CMS போர்டலுக்கான இணைப்பு நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் தெளிவாக காட்சிப்படுத்தப்படும்.

நிறுவனத்தின் Grievance and Redressal Policy கீழ்க்கண்ட இணையப்பக்கத்தில் கிடைக்கிறது:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html>

தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை

நாங்கள் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களுக்கு மிக உயர்ந்த தரமான தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மையைப் பேணுகிறோம். தகவல்களின் சேகரிப்பு, செயலாக்கம் மற்றும் வெளிப்படுத்தல் ஆகியவை நிறுவனத்தின் கொள்கைகளுக்கு ஏற்ப கடுமையாக கட்டுப்படுத்தப்படுகின்றன.

மேலும் விவரங்களுக்கு நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ள கீழ்க்கண்ட பக்கத்தைப் பார்க்கவும்:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html>

இயக்குநர் குழுவின் பொறுப்பு

1. FPC (Fair Practices Code) நடைமுறைப்படுத்தலை மேற்பார்வை செய்து, அதன் செயல்திறனை மதிப்பாய்வு செய்து, ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்க இருப்பதை உறுதி செய்வது.
2. FPC-யை கடைபிடிக்க தேவையான வளங்கள் மற்றும் ஆதரவுகளை வழங்கி, வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் திருப்தியை பேணுவது.
3. Fair Practice Code-ஐ குறைந்தது ஆண்டுக்கு ஒருமுறை பரிசீலனை செய்வது.

\

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்
------------------------------	----------------------------------

ஆவண குறிப்பு ஐடி: FPC_VVPL_1.5	பதிப்பு எண்: 1.5	தற்போதைய பக்கம்- 11, மொத்த பக்கங்கள்: 11
-----------------------------------	------------------	--

FPC உடன் இணக்கம்

Fair Practice Code உடன் இணக்கத்தை உறுதி செய்ய ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு நடத்தப்படும். அந்த மதிப்பாய்வின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை ஆண்டுதோறும் இயக்குநர் குழுவிற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர் பயன்பாட்டிற்காக அனைத்து அலுவலகங்களிலும் கொள்கைகளின் அச்சுப் பிரதிகள் வைக்கப்படும். மேலும் அவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கும்:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code.html>

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்
------------------------------	----------------------------------