

# நியாய நடைமுறை விதிகள்

ஏப்ரல் 30, 2024 அன்று ஒப்புதலுக்காக இயக்குநர்கள் குழுமத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்பட்டது

ஃபைவ்-ஸ்டார் பிசினஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ('நிறுவனம்') என்பது 1956-ஆம் ஆண்டின் நிறுவனங்கள் சட்டத்தின் கீழ் ஒன்றிணைக்கப்பட்ட ஒரு பப்ளிக் லிமிடெட் நிறுவனமாகும். இவ்விதிகள் பிரதான வழிகாட்டுதல்களின் அத்தியாயம் VII (பொருந்தக்கூடிய NBFC-க்கான நியாய நடைமுறை விதிகள்), "பிரதான வழிகாட்டுதல் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறைகள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2023 (RBI/DoR/2023-24/106 பிரதான வழிகாட்டுதல் DoR.FIN.REC.NO.45/03.10.119/2023-24 அக்டோபர் 19, 2023) ஆகியவற்றின்படி வடிவமைக்கப்பட்டு, அவ்வப்போது திருத்தப்படுவதாகும்.

### I நோக்கம்:

நிறுவனத்தின் முக்கிய வணிகமானது தனிநபர்கள் / சிறு வணிக உரிமையாளர்களுக்கு சிறு வணிகங்களை அமைப்பதற்காகவோ, அல்லது அவர்களின் தற்போதைய வணிகங்களை மேம்படுத்துவதற்காகவோ கடன்களை வழங்குவதாகும். இவ்விதிகளின் நோக்கம் பிரதானமாக எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் அனைவருடனும் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான பரிவர்த்தனைகளை உறுதி செய்வதே. இது தயாரிப்புகளையும் நிறுவனம் விதிக்கும் பல்வேறு கட்டணங்களையும் பற்றி வாடிக்கையாளர்கள் நன்கு புரிந்துகொள்ள உதவும். கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நியாய நடைமுறை விதிகள் நிறுவனத்தால் பின்பற்றப்படும். இவ்விதிகளின் முக்கிய நோக்கங்கள்:

- வாடிக்கையாளர் உறவுகளுக்கான குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்;
- அதிகரித்த வெளிப்படைத்தன்மை. அதனால் தான் நியாயமான முறையில் சேவைகளில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை வாடிக்கையாளர் முழுமையாகப் புரிந்துகொள்வார்;
- வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்துக்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை ஊக்குவித்தல்; மற்றும்
- வாடிக்கையாளர்களிடம் நம்பிக்கையை வளர்த்தல்

### II விதிகளின் பயன்பாடு

இவ்விதிகள், ஏதேனும் கட்டாய நிலைமைகள் தவிர்ந்து, நிறுவனம் வழங்கும் எல்லாத் தயாரிப்புகளுக்கும் சேவைகளுக்கும் சாதாரண இயக்கச் சூழலில் பொருந்தும். விதிகள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை சார்ந்த நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் அமைந்தது. அத்துடன், அனைத்து செயல்பாடுகளும் பரிவர்த்தனைகளும் இவ்விதிகளின் உணர்வைப் பின்பற்றும்.

- A. நிறுவனம், வாடிக்கையாளருடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை சார்ந்த நெறிமுறைக் கொள்கைகளுக்கு இணங்க, நியாயமாகவும் நேர்மையாகவும் செயல்படும். அத்துடன், தொடர்புடைய சட்டங்களையும் ஒழுங்குமுறைகளையும் எப்போதும் அவற்றின் உள்ளார்ந்த அர்த்தத்தை உணர்ந்து பின்பற்றும்.
- B. அதன் அனைத்து தயாரிப்புகளும் சேவைகளும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாக விளக்கப்படுவதை உறுதிசெய்து, முழுமையான புரிதலை உறுதிப்படுத்தும்.
- C. இது பல மொழிகளில் (ஆங்கிலம் மற்றும் உள்ளூர் மொழி) தனித்துறை விவர ஏடுகளைக் கொண்டிருக்கும். அத்துடன், விதிமுறைகள் தெளிவாக இருப்பதையும், தவறாக வழிநடத்தாததாக இருப்பதையும் வாடிக்கையாளரால் நன்கு புரிந்து கொள்ளப்படுவதையும் உறுதிசெய்ய எல்லா முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும்.
- D. வாடிக்கையாளரின் எந்தக் கேள்விகளுக்கும், கிளை பொறுப்பாளரே முதல் தொடர்புப் புள்ளியாக இருப்பார்.
- E. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம்/சேவைக் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணம்/வட்டி மற்றும் அவற்றின் நிதி சார்ந்த விளைவுகளுடன் பெறக்கூடிய நன்மைகள் ஆகியவற்றை வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்துகொள்வதற்கு, அதிகாரிகள்/கிளை பொறுப்பாளர்கள் உதவிகரமாக இருப்பார்கள்.
- F. சட்டப்படி தேவைப்பட்டாலோ அல்லது தளர்த்தப்படுவதாக வாடிக்கையாளரால் முறையாக எழுதப்பட்ட கையொப்பமிடப்பட்ட அறிக்கை இருந்தாலோ தவிர, நிறுவனம் அனைத்து வாடிக்கையாளர் தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதும்.

### III விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:

- நிறுவனம் தனது விளம்பரம் சார்ந்தவையும் விளம்பர உள்ளடக்கமும் தெளிவாக இருப்பதை உறுதிசெய்து, தவறாக வழிநடத்துதலைத் தவிர்க்க வேண்டும்.

- நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை செயல்பாடுகளுக்கான பணிகள் எனவையும் வெளி நிறுவனங்களுக்கு அளித்து பெறப்படவில்லை. இருப்பினும், வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த சேவைகளை வழங்கும் நோக்கில் சில செயல்பாடுகளை வெளி நிறுவனங்களுக்கு அளித்து பெற்றால், இது போன்ற மூன்றாம் தரப்பினருடன் தகவல் பகிர்வு தேவைப்படலாம். நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (இதுபோன்ற மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் கிடைத்தால்) தான் எந்த அளவு ரகசியத்தன்மையுடனும் பாதுகாப்பிடும் கையாளுமோ அதே விதமாகக் கையாளுமாறு தெரிவித்து அவர்களிடம் வலியுறுத்த வேண்டும்.

#### IV கடன்கள்

##### i) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்

- a. கடன் விண்ணப்ப படிவங்களில் தேவையான அனைத்து தகவல்களும் இருக்கும். இது கடன் பெறுபவர் கொண்டுள்ள ஆர்வத்தில் தாக்கத்தை ஏற்படுத்தும். இதனால் பிற NBFC-கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்ய முடிவதுடன், கடன் பெறுபவரால் தகவலறிந்த முடிவையும் எடுக்க முடியும். விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலும் குறிப்பிடப்படும்.
- b. எல்லாக் கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ரசீதுக்கான ஒப்புக்கை வழங்கப்படும். வழக்கமாக அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் ரசீது பெற்ற நாளிலிருந்து நான்கு வாரங்களுக்குள் வழங்கப்பட்டுவிடும். இது ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்படும்.

##### ii) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- a. பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பத்தைப் பெற்றபின் ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். கூடுதல் விவரங்கள்/ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால்; அதற்கிணங்க அது விண்ணப்பதாரர்கள்/கடன் பெறுபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கும்
- b. விண்ணப்பதாரர்களின் கடன் தகுதியின் மீது எந்தவொரு பாதுகாப்பு வரையறையையும் தான் ஈட்டும் மிகைத்தொகையையும் நிர்ணயித்திருந்தாலும், நிறுவனம் முறையான நடைமுறையை மேற்கொள்ளும்.
- c. நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் தகவல்/கணக்கு விவரங்களை இந்த நோக்கத்திற்காக கடன் தகவல் ஏஜென்சிகள்/மூன்றாம் தரப்பு ஏஜென்சிகள்/மற்றவர்களுக்கு அனுப்பும்.
- d. நிறுவனம் அனுமதியளிக்கும் கடிதம் / மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) மூலமாக, ஆண்டு வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டி செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதியளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை ஆகியவற்றை கடன் பெறுபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும். கடன் பெறுபவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டதை ஆவணப் பதிவாக வைத்திருக்கும்.
- e. நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு கடனுக்கு அனுமதியளிக்கும்போது/கடனை வழங்கும்போது ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட MITC-ஐயும் வெளியிட்டு, RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி MITC-ன் நகலில் அவரது ஒப்புதலைப் பெற்றுக்கொள்ளும்.
- f. கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலும் (வட்டார மொழியில்) கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலும் கடன் பெறுபவர் ஒவ்வொருவருக்கும் கடன்களுக்கு அனுமதியளிக்கும் / கடன்களை வழங்கும் நேரத்தில் தரப்படும்.

iii) **கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பது குறித்து தகவலளித்தல்**

எந்தவொரு கடன் விண்ணப்பமும் நிராகரிக்கப்படும்போது, கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான காரணம் (காரணங்கள்) குறித்து எழுத்துப்பூர்வமாக ஒரு விளக்கத்தை நிறுவனம் அளிக்கும்.

iv) **கடன்களை வழங்குதல் மற்றும் கடமைப்பொறுப்புகளை விடுவித்தல்**

a. சரியான நேரத்தில் வழங்குதல் என்பது, அனுமதி கடிதத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கும் கடன் பெறுபவர்(கள்)/உத்தரவாததாரர்கள் அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்குவதற்கும் ஏற்ப இருப்பது உறுதி செய்யப்படும்.

b. அனைத்து தவணைத் தொகைகளும் திருப்பிச் செலுத்தப்படும்போது அல்லது கடன் நிலுவைத் தொகை பெறப்படும்போது, கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கு அல்லது ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது பிணைப்பிற்கு உட்பட்டு நிறுவனம் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய எதிரீட்டு உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்க வைத்துக் கொள்ள நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ளது என்பது பற்றிய முழு விவரங்களுடன் அது குறித்து கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.

v) **வசூல் செயலாக்கம்**

a. வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டபடி, நிறுவனத்திடமிருந்து எந்த நினைவூட்டலும் இன்றி, உரிய தேதியில் அல்லது அதற்கு முன்னதாக EMI-களை உடனடியாகத் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டும்.

b. வாடிக்கையாளர் EMI செலுத்தத் தவறியிருந்தால் வசூல் செயலாக்கம் தொடங்கும்.

c. குறிப்பிட்ட தேதிக்கு அப்பால் திருப்பிச் செலுத்துவதில் ஏதேனும் தவறு ஏற்பட்டால், அதிகாரி மற்றும் கிளை மேலாளர் வாடிக்கையாளருடன் தொடர்புகொண்டு, தாமதத்திற்கான காரணங்களைப் புரிந்துகொள்ள முயற்சி செய்வார்கள்.

d. உண்மையான காரணங்களால் தாமதம் ஏற்படும் சந்தர்ப்பங்களில், கிளை மேலாளர் வாடிக்கையாளருடன் ஆக்கபூர்வமான அடிப்படையில் பேசி பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய திருத்தப்பட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் தேதி குறித்த முடிவுக்கு வருவார்.

e. வாடிக்கையாளர் இன்னும் பணம் செலுத்தத் தவறும் நிலையிலேயே தொடர்ந்து நீடித்து, திருத்தப்பட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் தேதி குறித்து அளித்த உறுதிப்பாட்டைத் தொடரவில்லை என்றால், அதிகாரி மற்றும் கிளை மேலாளர் வாடிக்கையாளரை மீண்டும் மீண்டும் அழைப்புகள் / வருகைகள் / SMS மூலம் தொடர்புகொண்டு, தவறிய தொகையை சீக்கிரம் செலுத்துமாறு கேட்டுக் கொள்வார்கள். இது அபராத வட்டியையும் / அபராத கட்டணங்களையும் குறைக்கும்.

f. பணம் செலுத்தத் தவறுதல் தொடர்ந்து ஒரு மாதத்தைக் கடந்தால், அடுத்த கட்ட கண்காணிப்பு சார்ந்த பின்தொடர்தல் தொடங்கும். வசூல் செயலாக்கத்தின் ஒரு பகுதியாக, வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வ உறுதிமொழி வலியுறுத்தப்பட்டு பெறப்படலாம்.

g. வாடிக்கையாளருக்கு அழைப்புகள் / வருகைகள் / SMS மூலமான மேற்பார்வை சார்ந்த 2 நினைவூட்டல்களுக்குப் பிறகு, வாடிக்கையாளர் தனது எழுத்துப்பூர்வ உறுதிப்பாட்டைக் கடைப்பிடிக்கத் தவறினாலும், பணம் செலுத்தத் தவறினாலும், தலைமை அலுவலகத்திலிருந்து அவருக்கு, உடனடியாக காலங்கடந்த நிலுவைத் தொகையை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான சட்ட ரீதியான அறிவிப்பு அனுப்பப்படலாம். தவறினால் கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கான தெரிவு பயன்படுத்தப்படும்.

- h. நிறுவனத்திற்குப் பணம் செலுத்தத் தவறும் நிலையில், வாடிக்கையாளர் சொத்தை மோசடியாக விற்பனை செய்ய முயன்றால், சொத்தின் மீதான உண்மையான உரிமையைப் பாதுகாக்க, அடமானம் வைக்கப்பட்டுள்ள சொத்தில் அதன் உரிமையை வெளிப்படுத்துவதற்கு நிறுவனம் உரிமைகொண்டுள்ளது.
- i. எப்பொழுதும் போல, பணம் செலுத்தத் தவறும் காலகட்டத்தின்போது எந்த நேரத்திலும் சட்டப்பூர்வ நடவடிக்கையைத் தொடர் நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு.
- j. எல்லா நேரங்களிலும், வாடிக்கையாளருடனான தொடர்புகள் மரியாதையுடனும், முறையான கண்ணியத்துடனும் ஒழுக்கத்துடனும் நடத்தப்படும். வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தின் ஊழியர்களிடம் தவறாக நடந்துகொண்டால், வாடிக்கையாளரை தகுந்த முறையில் எச்சரிக்கலாம். தலைமை அலுவலகத்துக்கு இது தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- k. எந்தவொரு ஊழியரும் வாடிக்கையாளரிடம் தவறாக நடந்துகொண்டாலோ அல்லது நிறுவனம் நிர்ணயித்த சரியான வசூல் நடைமுறையைப் பின்பற்றாவிட்டாலோ, கிளை மேலாளர் / மேற்பார்வை அதிகாரிகள் / வாடிக்கையாளர் கவனிப்பு அல்லது குறை தீர்ப்பு அதிகாரியிடம் அதைத் தெரிவிக்க வாடிக்கையாளருக்கு உரிமை உண்டு. புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் முதன்மை திட்ட அலுவலரிடம் எழுதலாம் / பேசலாம். நிர்ணயிக்கப்பட்ட கால அவகாசத்தைத் தாண்டி இன்னும் தீர்க்கப்படாமல் இருக்கும் புகார்கள், மேற்கொண்டு இந்திய ரிசர்வ் வங்கிக்குத் தெரிவிக்கப்படும். இந்தத் தொடர்புப் புள்ளிகளின் தொடர்பு விவரங்கள் ஒவ்வொரு கிளையிலும் கிடைக்கும்.

## V பொது

1. கடன் வழங்கலுக்குப் பிறகு கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்த மாற்றங்களும் கடன் பெறுபவருக்கு (பெறுபவர்களுக்கு) முறையாகத் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அனைத்து மாற்றங்களும் வருங்கால அடிப்படையில் மட்டுமே செயல்பாட்டுக்கு வரும்.
2. நிறுவனம் எல்லாக் கடன் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களையும் அதன் <http://www.fivestargroup.in> வலைத்தளத்தில் வெளியிடும்.
3. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர்களின் தரப் பிரிவுகள் குறித்த அணுகுமுறை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.
4. நிறுவனம் கடன் ஆவணங்கள்/சொத்து ஆவணங்களை ஒருமுகப்படுத்தப்பட்ட (நெருப்பினால் பாதிக்கப்படாத சூழல்) அதன் வளாகத்திலோ அல்லது அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட வளாகத்திலோ சேமித்துவைக்கும்.
5. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்கள் தவிர, கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்க வேண்டும் (கடன்பெறுபவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்துள்ளது என்றாலன்றி).
6. கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் நலிந்த பிரிவினருக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட கடன்-இணைக்கப்பட்ட திட்டங்களில் பங்கேற்பதில் இருந்து இது நிறுவனத்தைத் தடுக்காது.
7. கடன்களைத் திரும்பப் பெறும் விஷயத்தில், அதன் கொள்கைக்கு இணங்க, நிறுவனம் அகால நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு பலப் பிரயோகம் செய்தல் போன்று தேவையற்ற வகையில் துன்புறுத்தும் விதமாக செயல்படக்கூடாது. இருப்பினும், நிலுவைத் தொகையை கடன் பெறுபவர்(கள்) செலுத்துவதில் தாமதம் ஏற்பட்டாலோ அல்லது செலுத்தத் தவறினாலோ, கடன் பெறுபவர் மீது தேவையான சட்ட அல்லது பிற வசூல் தொடர்பான நடவடிக்கைகளை எடுப்பதிலிருந்து நிறுவனத்தைத் தடுக்க முடியாது.

8. நிறுவனத்தின் அதிகாரிகள் கடன் அனுமதியளிப்பதற்கு முன்பும் பின்பும் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் சரியான முறையில் செயல்பட முறையாக பயிற்சி அளிக்கப்படுவார்கள்.
9. அனுமதியளித்தலின்போது அல்லது அதற்குப் பிறகு எந்த நேரத்திலும், கடனின் அளவு, காலகட்டம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் செயலாக்கத்தின் கால அளவு போன்றவை குறித்து அனுமதியளித்தல் தொடர்பு மூலம் நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும். இருப்பினும், கடன் பெற்றவர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைக் கடைபிடிக்கவில்லை எனில், குறுஞ்செய்தி எச்சரிக்கைகள், தொலைபேசி அழைப்புகள், மின்னஞ்சல்கள், வாடிக்கையாளரின் குடியிருப்பு / அலுவலகத்திற்குச் செல்லுதல், மறு உடைமையாக்குதல், சொத்தின் மீதான நிறுவனத்தின் அடமானத்தை விளம்பரப்படுத்துதல் உள்ளிட்ட இயல்பானதும் சட்டபூர்வமானதுமான மீட்பு நடைமுறைகளை, தேவையற்ற பலவந்தங்களில் ஈடுபடாமல் நிறுவனம் பின்பற்றும். நிறுவனத்தின் இணையதளம் / செய்தித்தாள் மற்றும் பிற அச்சு / மின்னணு ஊடகங்களில் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவர்கள் / உத்தரவாததாரர்களின் புகைப்படங்களை வெளியிட நிறுவனத்திற்கு சுதந்திரம் உள்ளது.
10. கடன் பெற்றவரிடமிருந்து கடன் பெறும் கணக்கை இடமாற்றம் செய்வதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், ஒப்புதலோ அல்லது வேறுவிதமான பதில்வினையோ, அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபணை, ஏதேனும் இருந்தால், அது கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

## VI இயக்குநர்கள் குழுமத்தின் பொறுப்பு

- A. நிறுவனம் குறை தீர்ப்பு கொள்கையை வகுத்துள்ளது. இதன் மூலம் நிறுவனத்தின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் சரியான முறையில் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கென ஒரு குறை தீர்ப்பு இயக்கமுறையை நிறுவியுள்ளது.

## குறைகளும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் இயக்கமுறையும்

வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏதேனும் குறைகள் இருந்தால், கடன் கணக்கு எண்ணையும் புகாரின் சாராம்சத்தையும் மேற்கோள் காட்டி, சம்பந்தப்பட்ட கிளை மேலாளரிடம் புகார் தெரிவிக்கலாம், அல்லது வாடிக்கையாளர் கவனிப்பு துறைக்கு [customercare@fivestargroup.in](mailto:customercare@fivestargroup.in) மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் செய்யலாம், அல்லது 044-2346 0957 / 044-2346 0958 / 78258 55555 தொலைபேசி எண்களில் அழைக்கலாம். 10 நாட்கள் காலக்கெடுவுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகாரின் நகலையும் ஒப்புக்கையையும் கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு அனுப்பலாம்: செல்வி. ஜாலினி B, குறை தீர்ப்பு அலுவலர், ஃபைவ்-ஸ்டார் பிசினஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், பதிவுசெய்யப்பட்ட அலுவலகம் - புதிய எண் 27, பழைய எண் 4, டெய்லர்ஸ் சாலை, கீழ்ப்பாக்கம், சென்னை - 600 010 அல்லது [secretary@fivestargroup.in](mailto:secretary@fivestargroup.in) மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் செய்யலாம், அல்லது 044-4610 6200 தொலைபேசி எண்ணில் அழைக்கலாம்.

புகாரைப் பரிசோதித்தவுடன், குறை தீர்ப்பு அலுவலர் வாடிக்கையாளருக்கு பதிலை அனுப்புவார் அல்லது பதிலளிப்பதற்கு கூடுதல் அவகாசம் எதனால் தேவைப்படுகிறது என்பதை விளக்கி, பின்பு அதனை 10 வேலை நாட்களுக்குள் செய்ய முயற்சி மேற்கொள்வார்.

மேலே குறிப்பிட்ட காலவரையறைக்குள் புகார் தீர்த்துவைக்கப்படாத நிலையில், புகார்தாரர், நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரியான திரு. நவீன் ராஜ் R, தலைமை தணிக்கை அதிகாரிக்கு ஃபைவ்-ஸ்டார் பிசினஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், புதிய எண் 27, பழைய எண் 4, டெய்லர்ஸ் சாலை, கீழ்ப்பாக்கம், சென்னை - 600 010 என்ற முகவரிக்கோ, அல்லது [pno@fivestargroup.in](mailto:pno@fivestargroup.in) என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கோ எழுதலாம், அல்லது 044-4610 6200 என்ற தொலைபேசி எண்ணில் அழைக்கலாம்.

புகாரைப் பரிசோதித்தவுடன், முதன்மை நோடல் அதிகாரி வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதிலை அனுப்புவார் அல்லது பதிலளிப்பதற்கு ஏன் கூடுதல் அவகாசம் தேவைப்படுகிறது என்பதை விளக்கி, அதன்படி 10 வேலை நாட்களுக்குள் செய்ய முயல்வார்.

மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் / தகராறு தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தின் பதிவு அலுவலகத்தைத் தனது அதிகார வரம்பிற்குள் கொண்டுள்ள பொறுப்பு-அலுவலருக்கு, அலுவலர்-பொறுப்பு, கண்காணிப்புத் துறையின் பிராந்திய அலுவலகம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, ஃபோர்ட் கிளாசிஸ், 16 சாலை, சென்னை 600 001, தமிழ்நாடு என்ற முகவரிக்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

B. நிறுவனம் நியாய நடைமுறை விதிகளுடன் உடன்படுதல் மற்றும் குறை தீர்ப்பு இயக்கமுறையின் செயல்பாடுகள் பற்றிய வருடாந்திர மதிப்பாய்வை நடத்தி, அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையை இயக்குநர்கள் குழுமத்தின் முன் வைக்கும். டிசம்பரில் முடிவடைந்த ஆண்டிற்கான மதிப்பாய்வு அடுத்த ஆண்டு மார்ச் இறுதிக்குள் இயக்குநர்கள் குழுமத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

## VII NBFC-க்களுக்கான குறை தீர்ப்பு அலுவலர்

A. ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறை தீர்ப்பு அலுவலர் திட்டம், 2021

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை (பிரதான வழிகாட்டுதல் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள்ளக மத்தியஸ்தர்) வழிகாட்டுதல்கள், 2023-க்கு இணங்க), இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட இணையதளமான (<https://cms.rbi.org.in>) மூலமாகவோ அல்லது மின்னணு முறையிலோ அல்லது நேரடியாகவோ இது தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட ஒருமுகப்படுத்தப்பட்ட பெறுகை மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் பதிவு செய்யலாம்.

பிரதான வழிகாட்டுதல் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள்ளக மத்தியஸ்தர்), வழிகாட்டுதல்கள், 2023-இன் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் அளித்திருக்க வேண்டும், மேலும் அப்புகாரை நிறுவனம் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரித்திருக்க வேண்டும், மேலும் வாடிக்கையாளர் அப்பதிலில் திருப்தி அடையாமலோ, அல்லது நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் பதில் ஏதும் பெறாமலோ இருக்க வேண்டும்.

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட குறை தீர்ப்பு திட்டம், 2021-இன் கீழ் நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரியாக, தலைமை தணிக்கை அதிகாரி திரு. நவீன் ராஜ் R நியமிக்கப்பட்டுள்ளார். நிறுவனத்திற்கு எதிராகத் தாக்கல் செய்யப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பாக நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், நிறுவனத்தின் சார்பாகத் தகவல்களை வழங்குவதற்கும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியே பொறுப்பாளியாவார்.

B. உள் குறை தீர்ப்பு அதிகாரியின் நியமனம்

RBI-ஆல் வெளியிடப்பட்ட நவம்பர் 15, 2021 தேதியிட்ட “வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களால் உள் குறை தீர்ப்பு அதிகாரி நியமனம் செய்யப்படுதல்” என்ற சுற்றறிக்கையின் பொருந்தக்கூடிய தன்மைக்குள் வரும் நிறுவனம், சுற்றறிக்கையின் கீழ் உள்ள வழிகாட்டுதல்களைக் கடைப்பிடிக்க ஒரு உள் குறை தீர்ப்பு அதிகாரியை நிறுவன தலைமை அலுவலகத்தில் நியமித்துள்ளது.

## VIII வட்டி விகிதம் & கணக்கீட்டு முறை

- அனைத்து கடன்களுக்கும் வட்டி விகிதம் அவ்வப்போது தீர்மானிக்கப்படும். கடனின் முழு காலகட்டத்திற்கும் வட்டி விகிதம் நிர்ணயிக்கப்படும்.
- நிறுவனத்தின் நிதிச் செலவினம் அத்தகைய நிதியுதவியின் காலகட்டத்தைச் சார்ந்தது என்பதால் வட்டி விகிதம் கடன் காலகட்டத்தைப் பொறுத்தது. எவ்வாறாயினும், கடன் பெறுபவர்களின் இடர் சுயவிவரத்தைப் பொறுத்து வெவ்வேறான வட்டி விகிதத்தை வசூலிக்கும் உரிமையை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது.
- தினசரி குறைந்துசெல்லும் நிலுவைகள் (DDB) முறையின் கீழ் கடனின் தினசரி தயாரிப்புகளுக்கு மட்டுமே வட்டி வசூலிக்கப்பட்டு மாதந்தோறும் கூட்டப்படுகிறது.

- d. மாத இறுதிக்குள் கடன் தீர்க்கப்பட்டால், மாத இடைவெளியிலும் தீர்க்கப்படும் நேரத்திலும் அனைத்து கடன் கணக்குகளுக்கும் வட்டி பற்று வைக்கப்படுகிறது.
- e. NPA கணக்குகளுக்கு, அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கி அறிவுறுத்தும் வருமான அங்கீகாரம் மற்றும் சொத்து வகைப்பாடு (IRAC) நியமங்களுக்கு / நிறுவனத்தின் கொள்கைக்கு ஏற்ப வட்டி வசூலிக்கப்படுகிறது.

**IX கட்டணங்களின் அட்டவணை**

வரிசை எண்	கட்டண விவரங்கள்	பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள்
1	செயலாக்கக் கட்டணம்	அனுமதியளிக்கப்பட்ட கடன் தொகையில் 2% மற்றும் GST, பொருந்தும் பட்சத்தில்.
2	சட்டபூர்வ மற்றும் சோதனைக் கட்டணங்கள்	ஒரு கடனுக்கு ரூ. 2,000 வரை (பொருந்தும் பட்சத்தில் GST உட்பட).
3	ஆவண கட்டணங்கள்	ஒரு கடனுக்கு ரூ. 2,000 வரை (பொருந்தும் பட்சத்தில் GST உட்பட).
4	ஆவண சேமிப்பு தொடர்பான கட்டணம்	ஒரு கடனுக்கு ரூ. 500 (பொருந்தும் பட்சத்தில் GST உட்பட)
5	காசோலை / ECS / NACH பவுன்ஸ் கட்டணங்கள்	மார்ச் 31, 2023 வரை ரிட்டர்ன் ஒன்றுக்கு ரூ. 300. ஏப்ரல் 01, 2023 முதல் ரிட்டர்ன் ஒன்றுக்கு ரூ. 500 மற்றும் பொருந்தும் பட்சத்தில் GST.
6	வசூல் பிக் அப் கட்டணம் / மீட்பு வருகைக் கட்டணம்	ஒரு வருகைக்கு ரூ. 100 (பொருந்தும் பட்சத்தில் GST உட்பட).
7	ரொக்க வசதிக்கான கட்டணங்கள் - வாடிக்கையாளர் தனது கடன் கணக்கில் மேற்கொள்ளும் எந்தவொரு பணப் பரிவர்த்தனைக்கும் - ஜனவரி 1, 2024 முதல் அமலில் இருப்பது	ஒரு பரிவர்த்தனைக்கு ரூ. 100, பொருந்தும் பட்சத்தில் GST உட்பட.
8	தாமதமாகப் பணம் செலுத்துவதற்கான அபராத வட்டி / கட்டணங்கள் அபராத வட்டி - மார்ச் 31, 2024 வரை அல்லது ஒழுங்குமுறை அதிகாரத்தால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட வேறு தேதி வரை. அபராத கட்டணங்கள் - ஏப்ரல் 1, 2024 முதல் அல்லது ஒழுங்குமுறை அதிகாரத்தால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட வேறு தேதியிலிருந்து.	3% PM (36% PA) மற்றும் GST, தாமதமான காலகட்டத்திற்கான தாமதமான தொகை மீது விதிக்கப்படுவது. (மாதாந்திர இடைவெளியில் கட்டணம் வசூலிக்கப்படும்)
9	MOD பதிவு செலவுகள் மற்றும் தொடர்புடைய பிற செலவுகள்	பொருந்தும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளரால் ஏற்கப்பட வேண்டிய உண்மைத் தொகைகள் மற்றும் GST.
10	வில்லங்கச் சான்றிதழ்	பொருந்தும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளரால் ஏற்கப்பட வேண்டிய உண்மைத் தொகைகள் மற்றும் GST.
11	முத்திரை வரி	பொருந்தும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளரால் ஏற்கப்பட வேண்டிய உண்மைத் தொகைகள் மற்றும் GST.
12	காப்பீட்டு பிரீமியம்	பொருந்தும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளரால் ஏற்கப்பட வேண்டிய உண்மைத் தொகைகள் மற்றும் GST.
13	கடனை வழங்குவதற்கான DD	DD வெளியீட்டிற்கான உண்மையான கட்டணம் மற்றும் பொருந்தும் பட்சத்தில் GST.
14	வசூல்கள்/மீட்பு/மத்தியஸ்தம் போன்றவை தொடர்பான சட்டபூர்வ/பிற கட்டணங்கள்.	பொருந்தும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளரால் ஏற்கப்பட வேண்டிய உண்மைத் தொகைகள் மற்றும் GST.
15	முடித்தலுக்கு முன்பான கட்டணம்	வழங்கப்பட்ட 12 மாதங்களுக்குள், நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகையில் 1% மற்றும் பொருந்தும் பட்சத்தில் GST. வழங்கப்பட்ட 12 மாதங்களுக்கு அப்பால், முடித்தலுக்கு முன்பான கட்டணம் இல்லை.

நிறுவனம் இவ்விதிகளின் நகலை, கோரிக்கையின் பேரில், வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும். விதிகள் அதன் இணையதளத்திலும் அதன் ஒருங்கிணைந்த அலுவலகம் மற்றும் கிளை அலுவலகங்களிலும் காட்சிப்படுத்தப்பட்டிருக்கும்.