

நியாயமான நடைமுறை விதிகள்

இயக்குநர்கள் குழுமத்தால் ஏப்ரல் 28, 2026 அன்று ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டது

Five-Star Business Finance Limited ('நிறுவனம்') என்பது நிறுவனங்கள் சட்டம், 1956-இன் கீழ் இணைக்கப்பட்டு, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் உத்தரவுகளால் கட்டுப்படுத்தப்படும் ஒரு பட்டியலிடப்பட்ட பொது லிமிடெட் நிறுவனமாகும். இந்த குறியீடு முதன்மை இயக்கத்தின் அத்தியாயம் VII (பொருந்தக்கூடிய NBFC-க்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு) இன் படி உருவாக்கப்பட்டது, "முதன்மை இயக்கம் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிமுறைகள், 2023 (RBI/DoR/2023-24/106 முதன்மை இயக்கம் DoR.FIN.REC.NO.45/03.10.119/2023-24 அக்டோபர் 19, 2023) மற்றும் அவ்வப்போது திருத்தப்படும்.

I நோக்கம்

சிறு வணிகங்களை அமைப்பதற்காக அல்லது ஏற்கனவே உள்ள வணிகங்களை மேம்படுத்துவதற்காக தனிநபர்கள் / சிறு வணிக உரிமையாளர்களுக்கு கடன்களை வழங்குவதே நிறுவனத்தின் முக்கிய வணிகமாகும். எங்கள் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடனும் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான பரிவர்த்தனைகளை உறுதி செய்வதே இந்த குறியீட்டின் முதன்மையான நோக்கமாகும். இது வாடிக்கையாளர்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் பல்வேறு கட்டணங்கள் குறித்து சிறந்த புரிதலைப் பெற உதவும். கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை நிறுவனம் பின்பற்றும். குறியீட்டின் முக்கிய நோக்கங்கள்:

- வாடிக்கையாளர் உறவுகளுக்கான குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்;
- வாடிக்கையாளர் சேவைகளில் இருந்து நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை முழுமையாகப் புரிந்துகொள்ளும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்தல்;
- வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை மேம்படுத்துதல்; மற்றும்
- வாடிக்கையாளர்களிடம் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது.

II குறியீட்டின் பயன்பாடு

இந்த குறியீடு, கட்டாய நிலைமைகள் ஏதேனும் ஏற்பட்டால் தவிர, சாதாரண இயக்க தூழலில் நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். மேலும் குறியீடு ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய அறநெறிகளை அடிப்படையாகக் கொண்டது; மேலும் நிறுவனத்தின் அனைத்து செயல்பாடுகளும் பரிவர்த்தனைகளும் குறியீட்டின் நோக்கத்தைப் பின்பற்றியே அமையும்.

- A. நிறுவனம், அதன் சிறந்த திறனுக்கு ஏற்றவாறு, வாடிக்கையாளருடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமான மற்றும் பொருத்தமான முறையில் செயல்படும், நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் மற்றும் எப்போதும் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை எழுத்துப்பூர்வமாகவும் மனப்பூர்வமாகவும் பின்பற்றும்.
- B. நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாக விளக்கி, அவர்கள் முழுமையாக புரிந்துகொள்ளுமாறு உறுதி செய்யும்.
- C. கடன் ஒப்பந்தம், KFS மற்றும் தகவல் தொடர்புகள் உள்ளிட்ட அனைத்து முக்கிய ஆவணங்களும் கடன் பெறுபவருக்குப் புரியும் மொழியில் அளிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- D. வாடிக்கையாளரின் எந்தவொரு கேள்விகளுக்கும், பொறுப்பான கிளையே முதல் தொடர்பு புள்ளியாக இருக்கும்.
- E. வாடிக்கையாளர்கள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம், சேவைக் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் மற்றும் அவர்களின் நிதி தாக்கங்களுடன் பெறக்கூடிய சலுகைகளையும் புரிந்துகொள்ள பொறுப்புள்ள அதிகாரிகள்/கிளை உதவியாக இருக்கும்.
- F. சட்டத்தால் தேவைப்படாவிட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளர் சலுகைகளில் கையொப்பமிட்டிருந்தால் தவிர, நிறுவனம் அனைத்து வாடிக்கையாளர் தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதும்.

III விளம்பரம், சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பனை:

- நிறுவனம், விளம்பரங்களில் தெளிவாக தகவல் வழங்கி, தவறான அல்லது குழப்பம் தரும் தகவல்களை தவிர்க்கும்.

- நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான எந்த செயல்பாடுகளும் வெளியாருக்கு ஒப்படைக்கப்படவில்லை. இருப்பினும், வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த சேவையை வழங்கும் நோக்கில் சில செயல்பாடுகள் வெளியாரிடம் ஒப்படைக்கப்பட வேண்டியிருந்தால், அவ்வாறான மூன்றாம் தரப்பினருடன் தகவல் பகிர்வு செய்ய வேண்டிய துழ்நிலை ஏற்படலாம். அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் (அவர்களுடன் பகிரப்பட்டிருந்தால்) நிறுவனத்தால் பாதுகாக்கப்படும் ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பு தரத்துக்கு இணையாகவே கையாளப்பட வேண்டும் என்பதை நிறுவனம் அவர்களுக்கு அறிவித்து உறுதி செய்யும்.
- வழங்கப்படும் அனைத்து கடன் திட்டங்களும் கடன் பெறுபவரின் தேவைகளுக்கும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனுக்கும் ஏற்றதாக இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். நிறுவனம் தவறான விற்பனை செய்வதிலோ அல்லது கடன் திட்டங்களை வலுக்கட்டாயமாக ஒன்றிணைப்பதிலோ ஈடுபடக்கூடாது, மேலும் அனைத்து விதிமுறைகளும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- மீட்பு முகவர்கள் உட்பட, பணியமர்த்தப்பட்ட வெளி முகவர் நிறுவனங்களும் நியாய நடைமுறைக் கோட்பாடு மற்றும் இந்திய RBI வழிகாட்டுதல்களைக் கடைப்பிடிப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். அவர்கள் முறையாகப் பயிற்சி பெற்றிருப்பதையும், துன்புறுத்தல் அல்லது நியாயமற்ற நடைமுறைகளில் ஈடுபடாதிருப்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

IV கடன்கள்

i) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்

- a. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் அனைத்துத் தேவையான தகவல்களையும் கொண்டிருக்கும், இதனால் மற்ற NBFC-கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து கடன் வாங்குபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலும் குறிப்பிடப்படும்.
- b. பெறப்படும் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதல் வழங்கப்படும். அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் பொதுவாக பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து நான்கு வாரங்களுக்குள் பரிசீலித்து முடிவு செய்யப்படும். இந்த தகவல் ஒப்புதல் ஆவணத்தில் குறிப்பிடப்படும்.

ii) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- a. பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலிப்பதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பம் பெறப்பட்ட ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால்; அது விண்ணப்பதாரர்கள் / கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கும்.
- b. நிறுவனம் எந்தவொரு பாதுகாப்பு மற்றும் மார்ஜின் நிபந்தனையையும் விதித்திருந்தாலும், விண்ணப்பதாரர்களின் கடன் தகுதி குறித்து நிறுவனம் சரியான முயற்சியை மேற்கொள்ளும்.
- c. இந்த நோக்கத்திற்காக நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் தகவல் / கணக்கு விவரங்களை கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் / மூன்றாம் தரப்பு நிறுவனங்கள் / பிற நிறுவனங்களுக்கு அனுப்பும்.
- d. நிறுவனம், வருடாந்திர வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன், அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு, ஒப்புதல் கடிதம் / மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும், மேலும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டதை பதிவில் வைத்திருக்கும்.

கடன் ஒப்பந்தத்தைச் செயல்படுத்துவதற்கு முன்னதாக, நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு 'முக்கிய விவர அறிக்கை'யை (KFS) வழங்க வேண்டும். இந்த அறிக்கையில் வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR), கடன் பெறுவதற்கான மொத்தச் செலவு, பொருந்தக்கூடிய அனைத்துக் கட்டணங்கள், கடன் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான கால அட்டவணை மற்றும் பிற முக்கிய நிபந்தனைகள் ஆகியவை இடம்பெற்றிருக்க வேண்டும். கடன் பெறுபவரிடமிருந்து இந்த அறிக்கை குறித்த தெளிவான ஒப்புக்கையைப் பெறாமல் கடன் தொகை வழங்கப்படக்கூடாது.

- e. கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் ஒப்புதல்/வழங்கலின் போது ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட MITC-ஐ நிறுவனம் வழங்கும், மேலும் RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி MITC-யின் நகல் நகலில் அவரது ஒப்புதலைப் பெறும்.
- f. கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் (உள்ளூர் மொழியில்) மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களும், கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும்போது ஒவ்வொரு கடனாளிக்கும் வழங்கப்படும்.

iii) **கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டதற்கான தகவல் தொடர்பு**

எந்தவொரு கடன் விண்ணப்பமும் நிராகரிக்கப்படும் போதெல்லாம், கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டதற்கான காரணம்(கள்) குறித்து எழுத்துப்பூர்வமாக ஒரு தகவல் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும்.

iv) **கடன்களை வழங்குதல் மற்றும் கடமைகளை விடுவித்தல்**

a. கடன் வாங்கியவர்/கள்/உத்தரவாததாரர்கள் ஒப்புதல் கடிதத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒத்துப்போவதையும், அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்குவதையும் சரியான நேரத்தில் வழங்குவது உறுதி செய்யப்படும்.

b. அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்திய 30 நாட்களுக்குள் அல்லது நிலுவைத் தொகை வசூலிக்கப்பட்டவுடன், நிறுவனம் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும் மற்றும் எந்தவொரு பதிவேட்டிலும் பதிவுசெய்யப்பட்ட கட்டணங்களையும் நீக்கும். இருப்பினும், கடன் வாங்கியவருக்கு எதிராக நிறுவனம் கொண்டிருக்கக்கூடிய வேறு எந்த உரிமைகோரலுக்கும் இது எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமைக்கும் உட்பட்டது. அத்தகைய ஈடுசெய்யும் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை நிறுவனம் பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள உரிமையுள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு இது குறித்து அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

c. மேற்கூறிய 30 நாட்களுக்குள் பத்திரங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம்/தோல்வி ஏற்பட்டால் மற்றும்/அல்லது பதிவுசெய்யப்பட்ட கட்டணங்களை நீக்கினால் (மேலே குறிப்பிட்டபடி தக்கவைப்பு அனுமதிக்கப்பட்ட இடங்களைத் தவிர), குறிப்பிட்ட காலத்தைத் தாண்டி தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் நிறுவனம் ஒரு நாளைக்கு ₹5,000 (ரூபாய் ஐந்தாயிரம் மட்டும்) அபராதம் செலுத்த வேண்டியிருக்கும்.

v) **கடன் வசூல் நடைமுறை**

a. வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்திடமிருந்து எந்த நினைவூட்டலும் இல்லாமல், அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டபடி, உரிய தேதியில் அல்லது அதற்கு முன் EMI-களை உடனடியாகத் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டும்.

b. வாடிக்கையாளர் EMI செலுத்தத் தவறும் போது வசூல் செயல்முறை தொடங்கும்.

c. உரிய தேதிக்கு மேல் திருப்பிச் செலுத்துவதில் ஏதேனும் தவறு ஏற்பட்டால், அதிகாரியும் கிளை மேலாளரும் வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பு கொண்டு, தாமதத்திற்கான காரணங்களைப் புரிந்துகொள்ள முயற்சிப்பார்கள்.

d. தாமதம் நிஜமான காரணங்களால் ஏற்பட்டிருந்தால், கிளை மேலாளர் வாடிக்கையாளருடன் சிறப்பான முறையில் தொடர்பு கொண்டு இருபுறமும் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய புதிய திருப்பித் தொகை திருப்பி செலுத்தும் தேதியை நிர்ணயிப்பார்.

e. வாடிக்கையாளர் இன்னும் EMI-யை தவறவிட்டிருந்தால் மற்றும் திருத்தப்பட்ட கட்டணத் தேதிக்கு கொடுத்த உறுதிப்பத்திரத்தை பின்பற்றவில்லையெனில், அதிகாரி மற்றும் கிளை மேலாளர் வாடிக்கையாளரை தொடர்ந்து அழைப்புகள் / நேர்காணல்கள் / SMS வழியாக தொடர்பு கொண்டு, தவறான தொகையை விரைவில் செலுத்துமாறு கேட்டுக்கொள்வார்கள். இதனால் அபராதச் செலவும் குறையும்.

f. தவணை தவறுதல் தொடர்ந்து ஒரு மாதத்தைக் கடந்தால், அடுத்த கட்ட மேற்பார்வை பின்தொடர்தல் தொடங்கும். வசூல் செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாக, வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வ உறுதிமொழியை வலியுறுத்தலாம் மற்றும் பெறலாம்.

g. தொலைபேசி / நேரில் சந்திப்பு / SMS மூலம் 2 முறை நினைவூட்டியும் வாடிக்கையாளர் பணம் செலுத்தாமல் இருந்தால், மேலும் அவர் எழுத்தில் கொடுத்த வாக்குறுதியையும் காப்பாற்றவில்லை என்றால், நிலுவைத் தொகையை உடனடியாக செலுத்துமாறு தலைமையகத்திலிருந்து சட்டப்பூர்வ அறிவிப்பு அனுப்பப்படும். பணம் செலுத்தப்படாவிட்டால், கடனை முழுமையாக திரும்பப்பெறும் நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்படும்.

- h. வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் தவணை நிலுவையில் உள்ள நிலையிலும், அடமானமாக வைத்துள்ள சொத்தை மோசடியாக விற்பனை செய்ய முயன்றாலும், அந்தச் சொத்தில் நிறுவனத்தின் உரிமை இருப்பதை பாதுகாக்கும் நோக்கில், நிறுவனத்துக்கு தனது உரிமையை வெளிப்படுத்தும் அதிகாரம் இருப்பதாகக் கருதப்படும்.
- i. எப்போதும் போல, தவறு நடந்தால் எந்த நேரத்திலும் சட்டப்பூர்வ நடவடிக்கையைத் தொடர நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு.
- j. எல்லா நேரங்களிலும், வாடிக்கையாளருடனான தொடர்புகள் மரியாதையுடனும், சரியான நடத்தையுடனும், ஒழுக்கத்துடனும் நடத்தப்படும். வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தின் ஊழியர்களிடம் தவறாக நடந்து கொண்டால், வாடிக்கையாளருக்கு தகுந்த முறையில் எச்சரிக்கப்படலாம். இது குறித்து தலைமை அலுவலகத்திற்கும் தெரிவிக்கப்படும்.
- k. எந்தவொரு ஊழியர் உறுப்பினரும் வாடிக்கையாளரிடம் தவறாக நடந்து கொண்டாலோ அல்லது நிறுவனம் நிர்ணயித்த சரியான வசூல் நடைமுறையைப் பின்பற்றவில்லை என்றாலோ, வாடிக்கையாளர் அதை கிளை மேலாளர்/ மேற்பார்வை அதிகாரிகள்/ வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு அல்லது குறை தீர்க்கும் அதிகாரியிடம் தெரிவிக்க உரிமை உண்டு. புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு எழுதலாம்/பேசலாம். நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குப் பிறகும் தீர்க்கப்படாத எந்தவொரு புகாரும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கிக்கு மேலும் தெரிவிக்கப்படலாம். இந்த அனைத்து தொடர்பு மையங்களின் தொடர்பு விவரங்களும் ஒவ்வொரு கிளையிலும் கிடைக்கும்படி செய்யப்படும்.

v பொதுவானவை

1. கடன் வழங்கப்பட்ட பிறகு கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு முறையாகத் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அனைத்து மாற்றங்களும் வருங்கால அடிப்படையில் மட்டுமே அமலுக்கு வரும்.
2. நிறுவனம் அனைத்து கடன் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களையும் அதன் வலைத்தளமான <http://www.fivestargroup.in> இல் வெளியிடும்.
3. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாய மதிப்பீட்டு நடைமுறை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கக் கூடியதாக இருக்கும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்பட்டால், இணையதளத்தில் தகவல் புதுப்பிக்கப்படும்.
4. நிறுவனக் கடன் மற்றும் சொத்து ஆவணங்கள், தீயணைப்பு இல்லாத சூழலுடன் கூடிய மையப்புள்ளிகளில் சேமிக்கப்படும். இது நிறுவன வளாகத்திலோ அல்லது ஒப்பந்தப்படி வெளி நிறுவன வளாகங்களிலோ இருக்கலாம்.
5. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர (கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராவிட்டால்), கடன் வாங்கியவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடுவதைத் தவிர்க்க வேண்டும்.
6. கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் நிறுவனம் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் அல்லது வேறு எந்த அடிப்படையிலும் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் பலவீனமான பிரிவினருக்காக உருவாக்கப்பட்ட கடன்-இணைக்கப்பட்ட திட்டங்களில் நிறுவனம் பங்கேற்பதை இது தடுக்காது.
7. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், அதன் கொள்கைக்கு இணங்க, நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நாடாது, அதாவது ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடன்களை வசூலிக்க ஆள் பலத்தைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. இருப்பினும், கடன் வாங்குபவர்களால் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதில் தாமதம் அல்லது தவறு ஏற்பட்டால், கடன் வாங்குபவர் மீது தேவையான சட்ட அல்லது பிற வசூல் தொடர்பான நடவடிக்கைகளை எடுக்க நிறுவனம் தடையாக இருக்காது.

8. கடன் வழங்குவதற்கு முன்னும் பின்னும், வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் சரியான முறையில் செயல்பட நிறுவனத்தின் அதிகாரிகள் முறையாகப் பயிற்சி பெற்றிருக்க வேண்டும்.
9. ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்திலோ அல்லது அதற்குப் பிறகு எந்த நேரத்திலோ, கடன் தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையின் கால அளவு போன்றவற்றைக் குறிப்பிட்டு ஒப்புதல் தொடர்பு மூலம் நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும். இருப்பினும், கடன் வாங்குபவர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றவில்லை என்றால், நிறுவனம் SMS எச்சரிக்கைகள், தொலைபேசி அழைப்புகள், மின்னஞ்சல்கள், வாடிக்கையாளரின் வீடு / அலுவலகத்தைப் பார்வையிடுதல், மீண்டும் சொத்துரிமை பெறுதல், சொத்தின் மீதான நிறுவனத்தின் அடமானத்தை விளம்பரப்படுத்துதல் உள்ளிட்ட சாதாரண சட்டபூர்வமான மீட்பு நடைமுறைகளைப் பின்பற்றும். தேவையற்ற வற்புறுத்தலுக்கு ஆளாகாமல். நிறுவனத்தின் வலைத்தளம் / செய்தித்தாள் மற்றும் பிற அச்சு / மின்னணு ஊடகங்களில் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாத கடன் வாங்குபவர்கள் / உத்தரவாததாரர்களின் புகைப்படங்களை வெளியிடுவதற்கு நிறுவனத்திற்கு சுதந்திரம் உள்ளது.
10. கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக, அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.

vi இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

- A. நிறுவனத்தின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து தகராறுகளும் முறையாகக் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக ஒரு குறை தீர்க்கும் வழிமுறை நிறுவப்பட்டதன் மூலம், நிறுவனம் குறை தீர்க்கும் கொள்கையை வகுத்துள்ளது.

புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறை

வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏதேனும் குறைகள் இருந்தால், அவர்கள் சம்பந்தப்பட்ட கிளை மேலாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் அளிக்கலாம் அல்லது customercare@fivestargroup.in / 044-2346 0957 / 044-2346 0958 / 78258 55555 என்ற எண்களில் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்புத் துறைக்கு மின்னஞ்சல் / அழைப்பு மூலம் கடன் கணக்கு எண் மற்றும் புகாரின் சாராம்சத்தை மேற்கோள் காட்டலாம். 10 நாட்களுக்குள் குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகாரின் நகலை ஒப்புதலுடன் திரு. Raghuram K, குறை தீர்க்கும் அதிகாரி, Five-Star Business Finance Ltd, பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் - புதிய எண். 27, பழைய எண். 4, டெய்லர்ஸ் சாலை, கீழ்ப்பாக்கம், சென்னை - 600 010 என்ற முகவரிக்கு அனுப்பலாம் அல்லது raghuram.k@fivestargroup.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம் அல்லது தொலைபேசி எண்: 044-4008 7237 என்ற எண்ணில் அழைக்கலாம்.

புகாரை ஆய்வு செய்த பிறகு, குறை தீர்க்கும் அதிகாரி வாடிக்கையாளருக்கு பதிலை அனுப்புவார் அல்லது பதிலளிக்க ஏன் அதிக நேரம் தேவைப்படுகிறது என்பதை விளக்குவார், மேலும் 10 வேலை நாட்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிப்பார்.

மேற்கூறிய காலக்கெடுவிற்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகார்தாரர் நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரி திரு. Srikanth G Menon, Five-Star Business Finance Limited, புதிய எண். 27, பழைய எண். 4, டெய்லர்ஸ் சாலை, கீழ்ப்பாக்கம், சென்னை - 600 010 என்ற முகவரிக்கு எழுதலாம் அல்லது pno@fivestargroup.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம் அல்லது தொலைபேசி எண்: 044-23460963 என்ற எண்ணில் அழைக்கலாம்.

புகாரை ஆய்வு செய்த பிறகு, குறை தீர்க்கும் அதிகாரி வாடிக்கையாளருக்கு பதிலை அனுப்புவார் அல்லது பதிலளிக்க ஏன் அதிக நேரம் தேவைப்படுகிறது என்பதை விளக்குவார், மேலும் 10 வேலை நாட்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிப்பார்.

மேற்கண்ட ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார்/தகராறு தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் மேற்பார்வைத் துறையின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளர், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, ஃபோர்ட் கிளாசிஸ், 16 ராஜாஜி சாலை, சென்னை 600 001, தமிழ்நாடு ஆகியோரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம், நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் அதன் அதிகார வரம்பிற்கு உட்பட்டது.

B. நிறுவனம் நியாயமான நடைமுறை விதிகளின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடு குறித்து வருடாந்திர மதிப்பாய்வை நடத்தி, அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையை இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும். டிசம்பர் மாதத்துடன் முடிவடைந்த ஆண்டிற்கான மதிப்பாய்வு அடுத்த ஆண்டு மார்ச் மாத இறுதிக்குள் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

VII NBFC-களுக்கான குறைதீர்ப்பாளன்

A. ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம், 2026

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை (இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள் குறைதீர்ப்பாளன்) வழிகாட்டுதல்கள், 2023-இன் கீழ்) இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) மூலமாகவோ அல்லது ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்டபடி மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் மின்னணு அல்லது நேரடி முறை மூலமாகவோ பதிவு செய்யலாம்.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - உள் குறைதீர்ப்பாளர்) விதிகளின் படி புகார் செய்யும் முன், வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வ புகார் செய்ய வேண்டும். நிறுவனம் அந்த புகாரை முழுமையாக அல்லது பகுதியளவில் நிராகரித்திருக்க வேண்டும், அல்லது 30 நாட்களுக்குள் பதில் பெறவில்லை என்றால் மட்டும் வாடிக்கையாளர் ரிசர்வ் வங்கிக்கு புகார் செய்யலாம்.

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2026-இன் கீழ், திரு. Srikanth G Menon நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரியாக உள்ளார். நிறுவனத்திற்கு எதிராகப் பதிவு செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும் நிறுவனத்தின் சார்பாகத் தகவல்களை வழங்குவதற்கும் முதன்மை நோடல் அதிகாரி பொறுப்பாவார்.

B. உள் குறைதீர்ப்பாளரின் நியமனம்

இந்த நிறுவனம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட, நவம்பர் 15, 2021 தேதியிட்ட “வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களால் உள் குறைதீர்ப்பாளரை நியமித்தல்” என்ற சுற்றறிக்கையின் பொருந்தக்கூடிய தன்மைக்குள் வருகிறது. மேலும், இந்த சுற்றறிக்கையின் கீழ் உள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுவதற்காக, நிறுவனத்தின் தலைமை அலுவலகத்தில் ஒரு உள் குறைதீர்ப்பாளரை நியமித்துள்ளது.

VIII வட்டி விகிதம் & கணக்கீட்டு முறை

a. அனைத்து கடன்களுக்கான வட்டி விகிதம் அவ்வப்போது முடிவு செய்யப்படும். கடனின் முழு காலத்திற்கும் வட்டி விகிதம் நிர்ணயிக்கப்படும். மாறும் வட்டி விகிதக் கடன்கள் அறிமுகப்படுத்தப்படும் பட்சத்தில், வட்டி விகிதங்கள் மாற்றியமைக்கப்படும் நேரத்தில், RBI-யின் (NBFC - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டல்கள், 2025, 'மாறும் வட்டி விகிதத்தை மாற்றியமைத்தல்' குறித்த வழிகாட்டுதல்களின்படி நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான ஒரு தெரிவை நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கும்.

b. வட்டி விகிதம் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகித மாதிரியை அடிப்படையாகக் கொண்டது. வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் எந்த மாற்றங்களும் அவ்வப்போது வட்டி விகித மாதிரியில் புதுப்பிக்கப்படும். வட்டி விகித மாதிரி நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கும்.

- c. கடன் தொகை உள்ளபடியாக வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்தே வட்டி வசூலிக்கப்படும்; கடன் அனுமதியளிக்கப்பட்ட தேதியிலோ அல்லது கடன் ஒப்பந்தம் கையெழுத்தான தேதியிலோ வட்டி வசூலிக்கப்படாது. கடன் நிலுவையில் உள்ள உண்மையான நாட்களுக்கு, 'நாள்தோறும் குறையும் நிலுவைத் தொகை' அடிப்படையில் வட்டி கணக்கிடப்படும்.
- d. மாத இறுதிக்குள் கடன் முடிக்கப்பட்டால், மாத இடைவெளியில் மற்றும் கடன் முடிக்கும் நேரத்தில் வட்டி அனைத்து கடன் கணக்குகளுக்கும் பற்று வைக்கப்படும்.
- கடன் தொகை வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து முதல் EMI தேதி வரை உள்ள காலத்திற்கு "பிரோகன் பீரியட் வட்டி" வசூலிக்கும் உரிமை நிறுவனத்திற்கு உள்ளது. அதாவது, முதல் EMI-இன் வட்டி தொகை மற்றும் இந்த பிரோகன் பீரியட் வட்டி சேர்த்து கணக்கிடும் போது, கடன் வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து முதல் EMI தேதி வரை உள்ள காலத்திற்கான மொத்த வட்டி தொகைக்கு சமமாக வசூலிக்கப்படும்.

IX கட்டண அட்டவணை

வரிசை எண்	கட்டணங்கள்	பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள்
1	செயலாக்க கட்டணம்	அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகையின் 2%-க்கு கூடுதலாக, பொருந்துமானால் GST வசூலிக்கப்படும்.
2	சட்ட மற்றும் ஆய்வு கட்டணங்கள் (திரும்பப் பெற முடியாது; விண்ணப்ப பதிவு செய்யும் போது செலுத்த வேண்டியது)	ஒரு கடனுக்கு ரூ. 2,000 வரை (பொருந்தினால், GST உட்பட).
3	ஆவணக் கட்டணங்கள் (பணம் செலுத்தும் நேரத்தில் செலுத்த வேண்டும்)	ஒரு கடனுக்கு ரூ. 2,000 வரை (பொருந்தினால், GST உட்பட).
4	ஆவண கையாளுதல் கட்டணங்கள்	ஒரு கடனுக்கு ரூ. 500 (பொருந்தினால், GST உட்பட)
5	காசோலை/ ECS/ NACH பவுன்ஸ் கட்டணங்கள்	மார்ச் 31, 2023 வரை ஒவ்வொரு வருமானத்திற்கும் ரூ.300. ஏப்ரல் 01, 2023 முதல் ஒவ்வொரு வருமானத்திற்கும் ரூ.500 மற்றும் பொருந்தினால் GST.
6	வசூல் சேகரிப்பு கட்டணங்கள் / மீட்பு வருகை கட்டணங்கள்	ஒவ்வொரு வருகைக்கும் ரூ. 100 (பொருந்துமானால் GST உட்பட).
7	ரொக்க வசதிக் கட்டணங்கள் - வாடிக்கையாளர் தனது கடன் கணக்கில் செய்யும் எந்தவொரு பணப் பரிவர்த்தனைக்கும் - ஜனவரி 1, 2024 முதல் அமலுக்கு வரும்.	ஒவ்வொரு பரிவர்த்தனைக்கும் ரூ. 100 (பொருந்துமானால் GST உட்பட).
8	தாமதமாக பணம் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள்	தாமதமான காலத்திற்கு தாமதமான தொகைக்கு பொருந்தினால், 3% PM (36% PA) மற்றும் GST. (மாதாந்திர அடிப்படையில் வசூலிக்கப்படும்) இந்நிறுவனம் அபராதக் கட்டணங்களை (அபராத வட்டி அல்ல) விதிக்கும். RBI-இன் (NBFC - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) 2025-ஆம் ஆண்டிற்கான வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, இத்தகைய கட்டணங்கள் மூலதனமயமாக்கப்பட மாட்டாது மற்றும் இத்தகைய கட்டணங்கள் மீது கூடுதல் வட்டி எதுவும் கணக்கிடப்படாது.
9	MOD பதிவு செலவுகள் மற்றும் மற்ற தொடர்புடைய செலவுகள்	வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய உண்மையான செலவுகள் மற்றும் பொருந்துமானால் GST.
10	வில்லங்கச் சான்றிதழ்	வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய உண்மையான செலவுகள் மற்றும் பொருந்துமானால் GST.
11	முத்திரை வரி	வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய உண்மையான செலவுகள் மற்றும் பொருந்துமானால் GST.
12	காப்பீட்டு பிரீமியம்	வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய உண்மையான

		செலவுகள் மற்றும் பொருந்துமானால் GST.
13	கடன் வழங்குவதற்கான DD	DD வெளியீட்டுக்கான உண்மையான கட்டணம் மற்றும் பொருந்துமானால் GST.
14	சட்டப்பூர்வ / பிற கட்டணங்கள் - வசூல், மீட்டி, நடுநிலைத் தீர்வு உள்ளிட்ட செயல்பாடுகளுக்கு தொடர்புடையவை	வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய உண்மையான செலவுகள் மற்றும் பொருந்துமானால் GST.
15	முன்கூட்டியே மூடுவதற்கான கட்டணம்	கடன் வழங்கப்பட்ட 12 மாதங்களுக்குள், நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகையில் 1% மற்றும் பொருந்தினால் GST. மாறும் வட்டி வீதக் கடன்களின் எந்தவொரு முன்னிலை கட்டணத்திற்கும் முன்கூட்டிய தொகை செலுத்தும் போது கட்டணம் வசூலிக்கப்படாது.

நிறுவனம் இந்த குறியீட்டின் நகலை வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின் பேரில் வழங்கும். இந்த குறியீடு அதன் வலைத்தளத்திலும், அதன் பெருநிறுவன மற்றும் கிளை அலுவலகங்களில் கண்காணிக்க மற்றும் அணுகக் கூடிய வகையில் வைக்கப்படும்.