



உஷா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் (UFSL)

நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடு

14 டிசம்பர் 2024 தேதியன்று புதுப்பிக்கப்பட்டது

பதிவு அலுவலகம்: 330, மெஸ் ஸனைன் ஃப்ளோர், ஃபங்ஷனல் இண்டஸ்ட்ரியல் எஸ்டேட்,  
பட்பார்கஞ்ச், டில்லி -110092  
CIN: L74899DL1995PLC068604

—

கொள்கை சுருக்கத் தொகுப்பு

கொள்கை பெயர்	நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடு
ஓப்புதலளிப்பவர்	இயக்குநர்கள் குழு
மீளாய்வு கால இடைவெளி	வருடாந்திரம்
கடைசியாக மீளாய்வு செய்யப்பட்ட தேதி	30.04. 2024
தற்போது மீளாய்வு செய்யப்பட வேண்டிய தேதி	14.12.2024
அடுத்த மீளாய்வு தேதி	ஏப்ரல், 2025
உரிமையாளர் / தொடர்பு	இணக்கம் / செயலாண்மைத் துறை
இணைப்புகள்	பொருந்தாது

**அட்டவணை**

<b>வரி சை எண்</b>	<b>விவரங்கள்</b>
1	அத்தியாயம் I – அறிமுகம்
2	அத்தியாயம் II – கோட்பாட்டின் குறிக்கோள்
3	அத்தியாயம் III-கோட்பாட்டின் செயலாக்கம்
4	அத்தியாயம் IV- நிறுவனத்தின் முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்
5	அத்தியாயம் V- NBFCs -களுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாடுகள்
	1. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்
	2. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்
	3. கடன் கணக்குகளுக்கான அபராத கட்டணங்கள்
	4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மேற்கொள்ளப்படும் மாற்றங்கள் உட்படக் கடன் தொகை வழங்கல்
	5. கடன் தொகை வழங்கலுக்குப் பிறகான நடைமுறைகள்
	6. இரகசியத்தன்மை:
	7. பொது வழங்கல்கள்
	8. நிலுவைத் தொகைகள் மீட்டெடுப்பு / வசூலித்தல்
	9. குறைதீர் நடைமுறைகள்
	10. NBFC -க்கள் வசூலிக்கும் அதிகளவு வட்டி விகித ஒழுங்குமுறை விதிகள்

### **அத்தியாயம் I- அறிமுகம்**

உஷா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் ("நிறுவனம்" அல்லது "UFSL") என்பது ஒரு வைப்பு நிதி பெறாத, வரையறுக்கப்பட்ட சொத்து மதிப்புடன் கூடிய (500 கோடிகளுக்கும் கீழான) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் பதிவு செய்யப்பட்ட ஒரு நிறுவனம். நிறுவனமானது நியாயமான நடத்தை கோட்பாட்டை ("கோட்பாடு அல்லது "FPC") வகுத்தமைத்து பின்பற்றி வருகிறது, அதில் தனது வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் சட்ட அமைப்புகளுடனான ஈடுபாடுகளின்போது கடைப்பிடிக்கும் நியாயமான நடத்தைக்கான வரையறைகளை வகுத்தமைத்துள்ளது. நிறுவனம், மீளாய்வு செய்து RBI வகுத்துரைத்த கொள்கை வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற முயற்சிகளை மேற்கொள்ளும்.

இந்த கோட்பாடானது நிறுவனத்தின் நிர்வாகக் குழுவால் வகுத்துரைக்கப்பட்டு, ஒப்புதலளிக்கப்பட்டது மற்றும் அவ்வப்போது மீளாய்வு செய்யப்படுகிறது. ரிசர்வ் பேங்க் ஆப் இந்தியா (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - அளவீட்டு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை விதிகள்) -இன் முக்கிய வழிகாட்டுதல்கள் 2023, -அத்தியாயம் VII, RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10 -இன் படி திருத்தப்பட்டுள்ளது. 119/ 2023-24 - அக்டோபர் 19, 2023 -இன் படி திருத்தியமைக்கப்பட்டுள்ளது.

### **அத்தியாயம் II - கோட்பாட்டின் குறிக்கோள்**

**இந்த கோட்பாடு பின்வருவனவற்றை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது:**

1. வாடிக்கையாளர்களுடனான ஈடுபாடுகளின்போது குறைந்தபட்ச சேவை வரையறைகளை வகுத்தமைத்து நியாயமான நிதியுதவி வழங்கும் நடைமுறைகளை மேம்படுத்துவது;
2. வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்தல், கடன் திட்டங்கள் பற்றிச் சிறப்பாக புரிந்துகொள்ளவும் நிறுவனத்தின் சேவைகள் மூலமாக ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்க முறையில் எதை எதிர்பார்க்கலாம் என்பதன் அடிப்படையில் அறிவுப்பூர்வமான முடிவுகளை எடுக்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுகிறது
3. மேம்பட்ட செயல்பாட்டு தர நிலைகளை அடைய போட்டியின் மூலம் சந்தை இயக்கத்தை ஊக்குவித்தல்;
4. வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் நிறுவனத்திற்கு இடையே நியாயமான மற்றும் இணக்கமான உறவைப் பேணி மேம்படுத்தல்;
5. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து தொடர்ந்து பின்னூட்டங்கள்/குறைகளைப் பெறுவதற்கான ஒரு இயக்க அமைப்பின் மூலம் நிறுவனத்தின் மீதான வாடிக்கையாளரின் நம்பகத்தன்மையை வளர்த்தல் மற்றும் அத்தகைய குறைகளுக்கு முறையாகவும் தெளிவாகவும் தீர்வு காண்பதையும் குறிக்கோளாகக் கொண்டுள்ளது.

### **அத்தியாயம் III - கோட்பாட்டின் செயலாக்கம்**

1. இந்த கோட்பாடு நிறுவனத்தின் அனைத்து பணியாளர்கள், அதன் முகவர்கள்/பிரதிநிதிகள், /மூன்றாம் தரப்பு விற்பனையாளர்கள்/சேவை வழங்குநர்கள் மற்றும் அதன் வணிக நடைமுறைகளில் பிரதிநிதியாக செயல்பட அங்கீகரிக்கப்பட்ட இதர நபர்கள் அனைவருக்கும் பொருந்தும்.
2. தேசம் முழுவதும் தொலைபேசி, அஞ்சல், இதர தகவல் தொடர்பு வழிமுறைகளின் வாயிலாக, ஊடாடும் எலக்ட்ரானிக் கருவிகள் மூலமாக பிணையம் அல்லது வேறு ஏதேனும் வழியில் நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளைக் கையாளும் சந்தர்ப்பங்களுக்கு இந்த கோட்பாடு பொருந்தும்.
3. இந்த கோட்பாடு நமது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடனான ஈடுபாட்டின்போது (இதன் சூழமைவுக்குப் பொருந்தும் வகையில் நமது எதிர்கால வாடிக்கையாளர்கள், நம்மிடம் கடன் கோரி விண்ணப்பித்த வாடிக்கையாளர்கள் ஆனால் ஒப்புதல்/வழங்கல் அளிக்கப்படாதவர்கள் கூடுதலாக நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் பெற்ற வாடிக்கையாளர்கள் அனைவரையும் உள்ளடக்கும்) அனைவருக்கும் பொருந்தும்

### **அத்தியாயம் IV - நிறுவனத்தின் முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்**

1. நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுடனான ஈடுபாடுகளின்போது அனைத்து நேரங்களிலும் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை கொள்கைகளுக்கு இணங்க எப்போதும் நியாயமாகவும் மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்க முறையிலும் செயல்படும்.
2. நிறுவனம் வேண்டப்படும் எந்த ஒரு திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கும், இந்த கோட்பாட்டில் வழங்கப்பட்டுள்ள அனைத்து சட்டப்பூர்வ மற்றும் ஒழுங்குமுறை விதிகளையும் நிறைவு செய்து வரையறைகளைப் பூர்த்தி செய்யும்.
3. நிறுவனத்தின் விளம்பரங்கள் மற்றும் மேம்பாட்டு நடவடிக்கைகள் அனைத்தும் தெளிவாக இருப்பதையும் எந்த ஒரு தவறான வழிகாட்டுதல்களும் இல்லாமலிருப்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
4. நிறுவனம் அதன் தகவல் தொடர்புகள் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் இருப்பதை உறுதி செய்யும் மற்றும் வட்டி

விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள் குறித்த தகவல்களைக் கடன் ஆவணத்தில் அல்லது அதன் வலைத்தளத்தில் குறிப்பிடும்.

5. நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்கள் பெற்ற/ பெறப்போகிற அதன் திட்டங்கள் /சேவைகளின் பல்வேறு சிறப்பம்சங்கள் குறித்த தகவல்கள், மூன்றாம் தரப்பினர் வழங்கும் திட்டங்கள் /சேவைகள் அல்லது மேம்பாட்டுச் சலுகைகள் உட்பட அனைத்து தகவல்களையும் வாடிக்கையாளருக்கு அவரது முன் அனுமதியைப் பெற்று அவ்வப்போது வழங்கும்.
6. நிறுவனம் இந்த கோட்பாட்டிற்கு இணங்க அதன் அடிப்படையில் தனது நேரடி விற்பனை முகமை / முகவர்கள் (DSAs) /நேரடி விற்பனைக் குழுக்கள் (DSTs)/டெலி காலர்களுக்கு வெளிப்படையான நன்னடத்தைக் கோட்பாட்டை நடைமுறைப்படுத்தும்.
7. நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் வழங்கிய அவரது தனிநபர் தகவல்களின் தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மையை எப்போதும் பாதுகாக்கும்
8. ரிசர்வ் பேங்க் ஆப் இந்தியா வகுத்துரைத்த ஒழுங்குமுறை விதிகள் தொடர்பானவற்றிற்கு இணக்கமாக இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

### **அத்கியாயம் V - NBFC -களுக்கான நியாயமான நடைமுறை வழிகாட்டுதல்கள்**

#### **1. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்**

- i. வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கிலத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் இருக்கும்.
- ii. கடன் தொகையைப் பெறும்போது அந்த கடன் தொடர்பான, வட்டி எந்த ஒரு சந்தாக்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் உட்பட வருடாந்திர அடிப்படையில் வசூலிக்கப்படும் எந்த ஒரு வருடாந்திர வட்டி விகிதம் (ROI) வருடாந்திர சதவிகித வீதம் (APR) குறித்த எடுத்துக்காட்டு வீச்சளவுகளையும் அத்துடன் சேர்த்து வட்டி விகிதத்தை கணக்கிடும் முறை (அதாவது கடன் வசதி மற்றும் விலை நிர்ணய ஆபத்து காரணிகள்) முன் செலுத்தும் விருப்பத்தேர்வுகள், சந்தாக்கள், நிதி கட்டணங்கள், அபராத கட்டணங்கள் மற்றும் இதர கட்டணங்கள் ஏதாவது இருந்தால் அவை குறித்தும் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கும் வேறு எந்த ஒரு இருக்கக்கூடிய தகவல்களையும் நிறுவனம் வழங்கும் அதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் இதர கடன் வழங்குநர்களின் திட்டங்களுடன் ஒப்பிட்டுப் பார்த்து தகவலளிக்கப்பட்ட முடிவை எடுக்க அவருக்கு அது உதவிகரமாக இருக்கும்.
- iii. வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பிக்கும் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சேர்த்துச் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய தேவைப்படும் ஆவணங்களின் ஒரு முழுமையான சரிபார்ப்புப் பட்டியல் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கொடுக்கப்பட வேண்டும். அதில் வாடிக்கையாளர் சம்பந்தப்பட்ட விவரங்கள் மற்றும் அவர்களின் வட்டி விகிதத்தைப் பாதிக்கக்கூடிய அவர்களால் கோரப்படும் கடன் திட்டம் குறித்த தகவல்கள் அடங்கியிருக்க வேண்டும்.
- iv. அனைத்து வகையிலும் முழுமையாகப் பூர்த்தி செய்யப்பட்டு பெறப்படும் ஒவ்வொரு விண்ணப்பப் படிவத்திற்கும் நிறுவனத்தின் அங்கீகாரம் பெற்ற பணியாளரால் ஏற்பிசைவு வழங்கப்படும். அனைத்து வகையிலும் முழுமையாகப் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவத்தின் மீது முடிவெடுக்கத் தேவைப்படும் தோராயமான கால அவகாசம் குறித்த தகவலையும் நிறுவனம் குறிப்பிடும். (அதாவது கடன் விண்ணப்பம் தொடர்பான நிறுவனத்தின் முடிவை வாடிக்கையாளர் தெரிந்து கொள்வதற்கான கால அவகாசம்)

#### **2. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்**

- i. கடன் விண்ணப்பத்தை மதிப்பீடு செய்யும் மற்றும்/அல்லது செயலாக்கம் செய்யும் நோக்கத்திற்காக தேவையான அனைத்து தகவல்கள் மற்றும் ஆவணங்களை, விண்ணப்பம் சமர்ப்பிக்கப்படும் அதே சந்தர்ப்பத்தில் அல்லது மேலும் தேவைப்படும் சந்தர்ப்பங்களில் ஒரு குறிப்பிட்ட குறுகிய காலத்துக்குள் நிறுவனம் பெற்று சேகரிக்கும். கடன் வசதி மற்றும் ஆபத்து மதிப்பீடு தொடர்பாகக் கூடுதல் தகவல் தேவைப்படும்பட்சத்தில் வாடிக்கையாளர் மீண்டும் உடனடியாக தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
- ii. வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதியைத் தீர்மானிக்க நிறுவனத்தின் கடன் தகுதி கொள்கைகள் , விதிமுறைகள் மற்றும் அது தொடர்பான இதர நடைமுறைகளுக்கு இணங்க தேவையான அனைத்து முயற்சிகளையும் நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.
- iii. நிறுவனம் வழங்க ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை அத்துடன் சேர்த்து வருடாந்திர வட்டி விகிதம், செயல்படுத்தும் முறை EMI கட்டமைப்பு மற்றும் வேறு ஏதேனும் சந்தாக்கள் அல்லது கட்டணங்கள் ஏதாவது

இருந்தால் அவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்த தகவலை ஆங்கிலம் அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளக் கூடிய உள்ளூர் மொழியில் எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதல் கடிதத்தின் மூலமாக அல்லது இதரவகையில், வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கும் மற்றும் இந்த அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு வாடிக்கையாளர் ஒப்புக்கொண்ட தகவலை அதன் பதிவேடுகளில் சேமித்து வைக்கும்.

- iv. பல்வேறு வகையான தவணை தவறிய நிகழ்வுகள், காலம் தாழ்த்தி தொகை செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் அல்லது வேறு ஏதேனும் தவணை தவறியதற்கான இதர கட்டணங்கள் போன்றவற்றுக்கான அபராத கட்டணங்கள் குறித்த தகவல்கள் அனைத்தும் ஒப்புதல் கடிதங்கள் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தங்களில் தெளிவாக குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும், மேலும் உரிய காலத்தில் தவணைகளைச் செலுத்தத் தவறுவது மற்றும்/அல்லது வேறு ஏதேனும் வகையில் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தின் விதிமுறைகளை மீறுவதன் விளைவுகள் குறித்தும், தவணை தவறி காலம் தாழ்ந்து செலுத்தப்படும் தொகை மீதான அபராத கட்டணங்கள் குறித்தும் வாடிக்கையாளருக்கு வலியுறுத்தி அறிவிக்கும் வகையில் பெரிய எழுத்துக்களில் தடிமனாக முன்னிலைப்படுத்தப்பட்டிருக்கும்.
- v. கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றியதைத் தொடர்ந்து நிறுவனத்தால் வழங்கப்பட்ட ஒப்புதல் கடிதத்தின் நகல் மற்றும் நிறைவேற்றப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல்கள் அத்துடன் சேர்த்து அது தொடர்பாகக் கடன் ஒப்பந்தம் /ஆவணங்களில் குறிப்பிடப்பட்ட இணைப்புகள் ஒவ்வொன்றின் நகல்களையும் ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் கடன் வழங்கப்பட்ட பிறகு நிறுவனம் வழங்கும்.

### 3. கடன் கணக்குகளுக்கான அபராத கட்டணங்கள்

- i. வாடிக்கையாளர் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கண்டுள்ள பொருள் சார்ந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காதபட்சத்தில் வசூலிக்கப்படும் தண்ட கட்டணங்கள் ஏதாவது இருந்தால், அது "அபராத கட்டணங்கள்" என்று குறிப்பிடப்படும் மற்றும் அத்தகைய கட்டணங்கள் வழங்கப்பட்ட தொகை மீதான வட்டி விகிதத்துடன் சேர்த்து "அபராத வட்டி" என்ற வகையில் வசூலிக்கப்படாது. அத்தகைய அபராத கட்டணங்கள் மூலதன மதிப்பாக்கப்படாது அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்கள் மீது மேற்கொண்டு எந்த ஒரு வட்டித் தொகையும் சேர்த்துக் கணக்கிடப்படாது. மேலும் வட்டி விகிதத்தில் வேறு எந்த ஒரு கூடுதல் உட்கூறுகளும் அறிமுகப்படுத்தப்படாது. இருப்பினும் கடன் கணக்கின் மீதான வழக்கமான கூட்டு வட்டி நடைமுறைகளின் மீது இது எந்தவித தாக்கத்தையும் விளைவிக்காது.
- ii. அபராத கட்டணத்தின் அளவு ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்க வகையில் மற்றும் இணக்கமாக நடக்காததற்கு உகந்த ஒப்பிடத்தக்க வகையிலும் இருக்கும், தவிர ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / திட்ட வகைபிரிவு சம்பந்தமாக எந்த ஒரு பாகுபாடுமின்றி இருக்கும்.
- iii. நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் அபராத கட்டண அளவு மற்றும் அதற்கான காரணங்கள் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் என்ற பிரிவின் கீழ் வெளியிடப்பட்டிருக்கும் அத்துடன் கூடுதலாக கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / முக்கிய தகவல் அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றிலும் பொருந்தும் வகையில் நிறுவனத்தால் தெளிவாக தெரிவிக்கப்பட்டிருக்கும்.
- iv. வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் வசதி தொடர்பான பொருள் சார்ந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காதிருப்பது குறித்த நினைவுட்டல்கள் அளிக்கப்படும் அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும் அவ்வாறு விதிக்கப்படும் பொருந்தும் அபராத கட்டணங்கள் குறித்த தகவல்கள் அளிக்கப்படும். மேலும் அபராத கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்த ஒரு சந்தர்ப்பத்திலும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

### 4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மேற்கொள்ளப்படும் மாற்றங்கள் உட்படக் கடன் தொகை வழங்கல்

- i. கடன் ஒப்பந்தம்/ஒப்புதல் கடிதத்தில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட அட்டவணை மற்றும் /அல்லது விதிமுறைகளுக்கு இணங்க கடன் தொகையை நிறுவனம் வழங்கும்.
- ii. கடன் தொகை வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதம், சேவைக் கட்டணங்கள் முன் தொகை செலுத்தல் கட்டணங்கள் போன்றவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மேற்கொள்ளப்படும் எந்த ஒரு மாற்றங்கள் குறித்தும் வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கிலம் அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளக் கூடிய உள்ளூர் மொழியில் எழுத்துப்பூர்வ அறிக்கையை நிறுவனம் வழங்கும். மேலும் வட்டி விகித மாற்றங்கள் மற்றும் இதர கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் எதிர்கால அடிப்படையில் வாடிக்கையாளருக்கு முன்னறிவித்து மேற்கொள்ளும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இதற்கான ஒரு பொருந்தத்தக்க நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ளடக்கப்படும்.

### 5. கடன் தொகை வழங்கலுக்குப் பிறகான நடைமுறைகள்

- i. இந்த கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கடனை திரும்பப் பெறுதல் / தொகை செலுத்தல்கள் அல்லது செயல்பாடுகளை விரைவுபடுத்தல் அல்லது கூடுதல் பிணைகளை கோருதல் போன்றவை தொடர்பாக நிறுவனம் எடுக்கும் எந்த ஒரு முடிவும் இந்த ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க ஒத்திசைந்து வாடிக்கையாளருக்கு அறிக்கை அளித்த பிறகே மேற்கொள்ளப்படும்.
- ii. கடன் தொகை தொடர்பான அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளும் முழுமையாகச் செலுத்தி முடிக்கப்பட்ட பிறகு அல்லது நிறுவனத்தால் தொகை பெறப்பட்டு நிறைவு செய்யப்பட்ட பிறகு அனைத்து பிணைகள் / இணைப்பிணைகள் முழுவதையும் நிறுவனம் திருப்பி வழங்கிவிடும், இருப்பினும், வாடிக்கையாளர்/கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனத்திடம் இருக்கக் கூடிய எந்த ஒரு சட்டப்படியான உரிமை கோரல் அல்லது பற்றுறுதிக்கு உட்பட்டு அத்தகைய திருப்பி வழங்கல் இருக்கும். அத்தகைய சரிசெய்து கொள்ளும் உரிமை செயல்படுத்தப்படும் பட்சத்தில் அது குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்படும் அதில் மீதமிருக்கும் உரிமை கோரல் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்த விவரங்களுடன் அத்தகைய உரிமை கோரல் முடித்து வைக்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை அதன் கீழ் அத்தகைய பிணைகளை தக்கவைத்துக்கொள்ள நிறுவனத்திற்கு இருக்கக் கூடிய உரிமைகள் குறித்த விவரங்கள் அடங்கியிருக்கும்.

#### 6. இரகசியத்தன்மை:

நிறுவனம் பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர வேறு எந்த ஒரு சந்தர்ப்பத்திலும் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் அல்லது இதர பரிவர்த்தனை விவரங்கள் எதனையும் யார் ஒருவருக்கும் தெரிவிக்காது:

1. ஏதேனும் பொருத்தமான ஒழுங்குமுறை விதிகள், வழிகாட்டுதல்கள் தொடர்பாக மற்றும் வெளிப்படுத்த வேண்டியவை அல்லது வேறு எந்த ஓர் அரசு அதிகாரிக்கும் தேவைப்படும் சந்தர்ப்பங்கள்.
2. அத்தகைய தகவல்களின் இரகசியத்தன்மையை பாதுகாக்கும் கடமையை கொண்ட எந்த ஒரு கணக்குத் தணிக்கையாளர், தொழில் முறை ஆலோசகர்கள், முகவர்கள் அல்லது வேறு ஒரு மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்கள் போன்றவர்களுக்கு தேவைப்படும் சந்தர்ப்பங்கள்.
3. இந்த நிதி வழங்குநர் எந்த இதர நபருடனும் மேற்கொண்டதற்காக எந்த ஒரு ஒதுக்கீடு, பங்கேற்பு அல்லது இதர ஒப்பந்தங்களின் அடிப்படையில் அத்தகைய தகவல்கள் அந்த இதர நபர்களுக்கும் தேவைப்படும் சந்தர்ப்பங்களில்.
4. இந்த கடன் வாங்குபவர் ஏதேனும் கடன் வசதியைப் பெற்ற இதர வங்கிகளுக்கு அல்லது கடன் தகவல் ஆணையத்திற்கு (கிரடிட் இன்ஃபர்மேஷன் பீரோ) அத்தகைய தகவல்கள் தேவைப்படும் சந்தர்ப்பங்களில்.

#### 7. பொது வழங்கல்கள்

- i. இந்த கடன் ஒப்பந்தத்தில் கண்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் அடிப்படையிலான நோக்கங்கள் தவிர வேறு எந்தவித நோக்கத்திற்காகவும் (இருப்பினும் கடன் வாங்கியவரால் ஏற்கனவே வழங்கப்பட்ட தகவல்களுக்கு மேலாக ஏதேனும் புதிய தகவல் நிறுவனத்திற்குத் தெரியவந்தாலே தவிர) நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்/கடன் வாங்கியவர்களின் விஷயங்களில் எந்த வகையிலும் குறுக்கிடாது.
- ii. நிறுவனம் இதன் கீழ் கொடுக்கப்பட்டுள்ள வகைகளில் இந்த கோட்பாட்டை விளம்பரப்படுத்துதல்:
  - o இந்த கோட்பாட்டின் நகல் ஒன்றை தற்போதுள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர் கோரும் சந்தர்ப்பங்களில் எல்லாம் வழங்கும்;
  - o நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் இந்த கோட்பாட்டை வெளியிடும்; மற்றும்
  - o வாடிக்கையாளரை எதிர்கொள்ளும் அனைத்து அலுவலர்களுக்கும் இந்த கோட்பாட்டில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும் நியாயமான வணிக நடைகூறைகள் தொடர்பான பயிற்சியைக் குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில் அளிக்கும்.
- iii. நிறுவனம் தனது வணிகம் மற்றும் ஒழுங்குமுறை விதி தேவைகளின் அடிப்படையில் இந்த கோட்பாட்டை குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில் மீளாய்வு செய்யும்.
- iv. வாடிக்கையாளர்/கடன் வாங்குபவர்களின் புகார்கள் தொடர்பான அறிக்கை ஒன்றை (பெறப்பட்ட புகார்களின் எண்ணிக்கை மற்றும் தன்மை, புகார்களின் கால அளவு TAT -க்கு இணக்கமாக நடந்த தன்மை, புகார்களுக்கான அடிப்படைக் காரணங்கள் குறித்த சேவை குறைபாடுகள் காணப்பட்ட விவரங்கள் அடங்கிய) குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில் இயக்குநர் குழு/தணிக்கை அறிக்கை குழுவிடும் நிறுவனம் சமர்ப்பிக்கும்.

#### 8. நிலுவைத் தொகைகள் மீட்டெடுப்பு/ வசூலித்தல்:

- i. வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்கும் சந்தர்ப்பத்தில் தவணைத் தொகை, கால அளவு, மறுக்கப்படும்

காசோலை கட்டணங்கள், அபராத கட்டணங்கள், இதர கட்டணங்கள் மற்றும் தொகை செலுத்தப்பட வேண்டிய கால இடைவெளிகள் உட்பட அவருக்கு கடனை திருப்பிச்செலுத்தும் நடைமுறைகள் குறித்த அனைத்து தகவல்களையும் நிறுவனம் தெளிவாக விளக்கும். இருப்பினும் வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையின் படி உரிய காலத்தில் செலுத்த தவறினால் அத்தகைய கடன் நிலுவைத் தொகைகளை மீட்டெடுக்க நாட்டின் சட்டங்களுக்கு இணங்க ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட சட்ட நடைமுறைகளைப் பின்பற்றி நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு அளித்து அல்லது நேரடியாக தனிப்பட்ட வருகைகளை மேற்கொண்டு நினைவூட்டுதல்கள் வழங்குவது மற்றும் /அல்லது பிணைகளை, ஏதாவது இருந்தால் மீள் கைப்பற்றும் நடவடிக்கைகள் அத்தகைய நடைமுறைகளில் உள்ளடங்கும்.

ii. வாகனங்களுக்கு எதிராக நிறுவனம் நிதியுதவி அளித்திருந்தால் அதை மீள் கையகப்படுத்தும் நடைமுறைகள்: பிணை மீதான வட்டியை அமல்படுத்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும்/அல்லது இணைப்பிணை சொத்து ஏதாவது இருந்தால் மீள் கையகப்படுத்துதல் ஆகியவை குறித்து கடன் அல்லது பிணை தொடர்பான ஆவணத்தில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்யும் வகையில் அந்த குறிப்பிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்வருபவற்றைத் தெரிவிக்கும்: (a) கையகப்படுத்துவதற்கான முன் அறிவிப்பு கால அளவு; (b) அத்தகைய முன் அறிவிப்பு கால வரையறை விட்டுத்தரப்படுவதற்கான சூழமைவு; (c) பிணையை கைப்பற்ற வழங்கப்பட்ட நடைமுறைகள்; (d) சொத்து விற்பனை /ஏலம் விடப்படுவதற்கு முன்பாக கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த வாடிக்கையாளருக்கு இறுதி வாய்ப்பளிக்கும் வழங்கல்கள்; (e) சொத்தை வாடிக்கையாளரிடம் திருப்பி ஒப்படைப்பதற்கான நடைமுறைகள்; மற்றும் (f) சொத்தை விற்பனை /ஏலத்திற்கு உட்படுத்துவதற்கான நடைமுறைகள்.

iii. கடன் தொகையை மீட்டெடுப்பதற்கான நடைமுறைகளின்போது நிவாரணம் பெறும் பொருட்டு நிறுவனத்துக்கு இருக்கக் கூடிய சட்டப்பூர்வ நியாயமான வழிமுறைகளில் மட்டுமே நிறுவனம் அல்லது அதன் முகவர்கள் ஈடுபடுவார்கள் மற்றும் கடன் மீட்டெடுக்கும் நடவடிக்கைகளின்போது எந்தவொரு வகையான வாய் மொழி அல்லது உடல் ரீதியான அச்சுறுத்தல் அல்லது துன்புறுத்தல் நடவடிக்கைகளிலும் ஈடுபட மாட்டார்கள் பொதுவெளியில் அவமானப்படுத்தும் நோக்கத்துடன் கடன் வாங்கியவர், அவரது குடும்பத்தினர், பரிந்துரை செய்தவர்கள், நண்பர்கள் போன்ற, எந்த நபருக்கும் எதிராகவும் அவர்கள் தனியுரிமையில் குறுக்கீடு செய்வது உட்பட மொபைல் ஃபோன் அல்லது சமூக ஊடகங்கள் மூலம் முறையற்ற செய்திகளை அனுப்புவது, அச்சுறுத்தும் வகையில் அல்லது அடையாளம் தெரியாத முறையில் தொலைபேசியில் அழைத்து பேசுவது, கடன் வாங்கியவரை இடைவிடாது தொடர்ந்து அழைப்பது மற்றும் அல்லது காலை 8 மணிக்கு முன்பாக மற்றும் மாலை 7 மணிக்கு பின்பாக அழைப்பது, தவறான மற்றும் திசைதிருப்பும் தகவல்களை அளிப்பது மற்றும் கடனை திருப்பி பெறுவதற்கு உடல்ரீதியான பலப்பிரயோகம் செய்தல் போன்ற எந்த ஒரு முறையற்ற நடவடிக்கைகளிலும் நிறுவனம் ஈடுபடாது. நிறுவனத்தின் அலுவலர்கள் அனைவரும் வாடிக்கையாளர்களுடன் முறையான நடத்தையில் ஈடுபடுவதை உறுதி செய்யத் தேவையான பயிற்சியை போதுமான அளவில் வழங்க அனைத்து முயற்சிகளையும் நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.

## 9. குறைதீர் நடைமுறை:

வாடிக்கையாளர்கள் / கடன் வாங்கியவர்கள் கடன்கள் அல்லது வேறு எந்த ஒன்று குறித்தும் தங்களுக்குள்ள குறைகள் தொடர்பாக அளிக்கும் புகார்களுக்கான தீர்வை வழங்க நிறுவனம் உள்ளகத்தில் ஒரு முறையான குறைதீர் நடைமுறையை வகுத்தமைத்திருக்கிறது. நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறைதீர் நடைமுறை எவ்வாறு செயல்படுகிறது என்பதை நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுவும் குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில் மீளாய்வு செய்யும் அத்தகைய மீளாய்வுகளின் ஒரு தொகுக்கப்பட்ட அறிக்கை ஒன்று குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில் நிர்வாகக் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும். RBI -இன் கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ளவற்றின் தேவைகளுக்கு இணங்க நிறுவனம் சார்பாக வெளிப்புற சேவை வழங்கும் முகமைகள்/நிறுவனங்கள் தொடர்பான புகார்களுக்கும் அந்த குறை தீர் நடைமுறைகள் தீர்வு காணும்.

கீழே விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளுக்குத் தீர்வு காண ஒரு விரிவான மூன்று (3) அடுக்கு அணுகுமுறையை நிறுவனம் பின்பற்றுகிறது:

### 1. நிலை 1:

- எந்தவித சேவைக்கான கோரல் / புகார்களைப் பொறுத்தவரையில், வாடிக்கையாளர் ஈடுபாட்டுக் குழு / வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவை கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள தொடர்பு மையங்களில் வாடிக்கையாளர் / கடன் வாங்கியவர் தொடர்பு கொள்ளலாம்:  
மின்னஞ்சல்: info@ushafinancial.com / usha.nbfc@gmail.com/legal@cashsuvidha.com  
இந்தியாவிலிருந்து அழைப்பவர்களுக்கான இலவச அழைப்பு எண்: 18001032348  
பதிவு அலுவலக தரை வழி இணைப்பு தொலைபேசி எண் : 011-47019079  
வலைத்தளம்: [www.ushafinancial.com](http://www.ushafinancial.com)



**எழுத்துப் பூர்வ கோரிக்கை அனுப்புவதற்கான முகவரி:**

வாடிக்கையாளர் சேவைப்பிரிவு

உஷா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்

330, மெஸ் ஸுனைன் ஃப்ளோர், இண்டஸ்ட்ரியல் எஸ்டேட், பட்டார்கஞ்ச்,

டில்லி - 110092

- ii. நிறுவனத்தால் அத்தகைய நிலையில் போதுமான அளவில் விசாரணைகளை மேற்கொண்டு பிரச்சனையை ஆய்வு செய்யமுடியும் பட்சத்தில் அது குறித்து 14 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்க நிறுவனம் முயற்சிகளை மேற்கொள்ளும்.
- iii. இருப்பினும் அத்தகைய குற்றமிழைத்தவரை அடையாளம் காண, அடிப்படை காரணத்தை பகுப்பாய்வு செய்ய சட்டப்பூர்வ நடவடிக்கைக்கு உட்படுத்த (உள்ளூர் காவல் அதிகாரிகளிடம் நிலுவையிலுள்ளவை உட்பட), ஒரு விரிவான விசாரணை மற்றும் அல்லது வாடிக்கையாளரின் ஆதரவு தேவைப்படும் பட்சத்தில் அத்தகைய புகார்களுக்குப் பதிலளிக்க மற்றும் தீர்வு காண TAT - க்கு 14 நாட்களுக்கும் மேலான கால அவகாசம் தேவைப்படும்.
- iv. வாடிக்கையாளர் ஈடுபாடு குழுக்கள் வழங்கிய தீர்வு/பதில் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தியளிக்கவில்லை எனும்பட்சத்தில் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள முறையில் அந்த புகாரை நிலை 2 -க்கு வாடிக்கையாளர் மேலெடுத்துச் செல்லலாம்.

**2. நிலை 2**

- i. ஒரு வேளை வாடிக்கையாளரின் கோரல் / புகார், 14 நாட்களுக்குள் தீர்வு காணப்படாமல் நிலுவையில் இருந்தால் அல்லது நிலை 1 -இல் வழங்கப்பட்ட தீர்வு குறித்து வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையாதிருந்தால் அல்லது மேலே குறிப்பிட்ட வழிமுறை /நிலையில் குறிப்பிட்ட காலத்துக்குள்ளாக பதில் வழங்கப்படாமல் இருந்தால், அத்தகைய புகார்களை நிறுவனத்தின் குறைதீர் அதிகாரியிடம் (GRO) அடுத்த நிலைக்கு எடுத்துச் செல்லலாம். அவரது விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது:

**கனிவான கவனத்திற்கு:** திரு. பிரனாய் தோண்டியால்

**குறைதீர் அதிகாரி (GRO)**

**உஷா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட்**

330, மெஸ் ஸுனைன் ஃப்ளோர், இண்டஸ்ட்ரியல் எஸ்டேட், பட்டார்கஞ்ச்,

டில்லி - 110092

மின்னஞ்சல்: [pranaydhondiyal@ushafinancial.com](mailto:pranaydhondiyal@ushafinancial.com)

தொலைபேசி: 011-47019079

இந்த நிலையில் நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் அளித்த புகாரின் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காண தீவிர முயற்சிகளைச் சிறப்பாக மேற்கொள்ளும்.

**3. நிலை 3:**

- i. புகாருக்கான தீர்வு 30 நாட்களுக்குள் எட்டப்படவில்லை என்றால் அல்லது நிலை 2 -இல் வழங்கப்பட்ட தீர்வு வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தியளிக்கவில்லை என்றால் அப்போது வாடிக்கையாளர் அதை முன்னெடுத்துச் சென்று CMS தளத்தின் மூலமாக / கீழே அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்ட நடைமுறைகளை பின்பற்றி நேரடியாக தாள் வடிவ முறையில் ஆம்புட்ஸ்மேன் இடம் சமர்ப்பிக்கலாம்:

வரிசை எண்	விவரங்கள்	இணைப்பில் கிளிக் செய்யவும்
A.	நிறுவனத்தின் சிறப்பு அம்சங்கள் ஆம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்	<a href="https://www.ushafinancial.com/policies.html">https://www.ushafinancial.com/policies.html</a>
B.	ஆம்புட்ஸ்மேன் இடம் புகாரளிப்பதற்கான வடிவம்	<a href="https://www.ushafinancial.com/policies.html">https://www.ushafinancial.com/policies.html</a>
C.	UFSL / நிறுவன நோடல் அதிகாரிகளைத் தொடர்பு கொள்ள	<a href="https://www.ushafinancial.com/contact.html">https://www.ushafinancial.com/contact.html</a>
D.	CMS இயங்குதளம்	<a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> , வாடிக்கையாளர் உதவி மைய எண்: 14440

- ii. புகார் தொடர்பாக ஆம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தால் வழங்கப்பட்ட தீர்வு அல்லது நிராகரிப்பு குறித்து வாடிக்கையாளர் /கடன் வாங்கியவர் மனக்குறையுற்றால், அவர் அந்த தீர்வு /நிராகரிப்பு உத்தரவை பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் கீழே குறிப்பிட்டவரிடத்தில் மேல்முறையீடு செய்யலாம் -

செயல் இயக்குநர்  
நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு துறை (CEPD)  
ரிசர்வ் பாங்க் ஆப் இந்தியா  
6 சன்சத் மார்க்,  
புது டெல்லி -110001  
மின்னஞ்சல்: [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in)  
வாடிக்கையாளர் உதவி மைய எண்: 14448

மேல்முறையீட்டு ஆணையம் வரையறுக்கப்பட்ட கால அவகாசத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கான தகுந்த காரணங்கள் புகாரளித்தவருக்கு இருப்பதாக கருதும்பட்சத்தில் கூடுதலாக 30 நாட்களுக்கு மிகாத கால அவகாசத்தை வழங்கும்.

#### 10. NBFC -க்கள் வசூலிக்கும் அதிகளவு வட்டி விகித ஒழுங்குமுறை விதிகள்

- i. நிதி விலை, மார்க்ஜின் மற்றும் ஆபத்து பிரீமியம் போன்ற பொருத்தமான காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை நிறுவன நிர்வாகக் குழு பின்பற்ற வேண்டும் மற்றும் கடன்கள் மற்றும் நிதி வழங்கல்களுக்கான வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்க வேண்டும். வட்டி விகிதம் மற்றும் ஆபத்து படிநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகை பிரிவைச் சேர்ந்த வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல்வேறு வட்டி விகிதத்தை வசூலிப்பதற்கான உள்ளார்ந்த காரணம் குறித்த தகவல்கள் கடன் வாங்கியவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்தும் வகையில் விண்ணப்பப் படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தகவல் தெரிவிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
- ii. மேலும் வட்டி விகிதம் மற்றும் ஆபத்து படிநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை குறித்த தகவல்கள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும் அல்லது பொருத்தமான செய்தித்தாள்களில் விளம்பரப்படுத்தப்பட வேண்டும். வலைத்தளம் அல்லது வேறு எந்த வகையிலும் பிரசுரிக்கப்பட்ட தகவலை வட்டி விகிதத்தில் மாற்றம் ஏற்படும் எந்த ஒரு கட்டத்திலும் உடனடியாக புதுப்பிக்க வேண்டும்.
- iii. வட்டி விகிதமானது வருடாந்திர வட்டி விகிதத்தின் படி இருக்கும் அப்போதுதான் கடன் கணக்கின் மீது வசூலிக்கப்படும் சரியான வட்டி விகிதம் குறித்து கடன் வாங்கியவர் விழிப்புணர்வுடன் இருக்க முடியும்.