

ஆக்சிஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (AFL)

நேரிய நடத்தை விதிகள்

நிதியாண்டு 2025-26

ஜனவரி 2026 இல் புதுப்பிக்கப்பட்டது

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) அதன் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 மூலம் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான (NBFCs) நேரிய நடத்தை விதிகள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டுள்ளது. இதன்படி நிறுவனமானது தங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்ளும்போது பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான வணிகம் மற்றும் பெருநிறுவன நடைமுறைகளுக்கான தராதரங்களை வகுத்துள்ளது.

ஆக்சிஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ("நிறுவனம்/AFL") இதன்மூலம் RBI வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களின்படி நேரிய நடத்தை விதிகளை ("FPC") வழங்குகிறது. அவ்வப்போது சுற்றறிக்கைகள் மூலம் RBI பரிந்துரைக்கும் தராதரங்களை உறுதிப்படுத்த அவ்வப்போது நிறுவனம் FPC இல் உரிய திருத்தங்களைச் செய்யும். நிறுவனம் கடன் வழங்கும்போது பின்பற்ற வேண்டிய நேரிய நடத்தை விதிகள் பின்வருமாறு.

இதில் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்ளும்போது நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய குறைந்தபட்ச நேரிய நடத்தை தராதரங்கள் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன. இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு தேவையான தகவல்களைத் தருவதோடு, அன்றாடச் செயல்பாடுகளில் நிறுவனம் அவர்களிடம் எவ்வளவு நேர்மையாகவும், வெளிப்படையாகவும் நடந்து கொள்ள வேண்டும் என்பதையும் விளக்குகிறது.

இந்த விதிகளின் நோக்கம்

விதிகள் பின்வரும் நோக்கத்திற்காக உருவாக்கப்பட்டுள்ளன:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் ஈடுபடும்போது நேர்மையான மற்றும் நியாயமான முறையில் நடந்துகொள்வதை உறுதி செய்தல்.
- கடன் திட்டங்கள் குறித்து கூடுதல் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் தகவல்களைத் தருவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் நன்கு ஆராய்ந்து ஒப்பிட்டுப் பார்த்துத் தெளிவான முடிவுகளை எடுக்க உதவுதல்.
- நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளருக்கு நம்பிக்கையை ஏற்படுத்துதல்

(i) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றைப் பரிசீலிக்கும் முறை

- a. கடன் பெறுபவருக்கு அனைத்து தகவல்களையும் ஆங்கிலத்தில் வழங்குவோம். வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கிலம் புரியவில்லை என்றால் அவருக்குத் தெரிந்த உள்ளூர் மொழியில் அதை விளக்கி கூறுவோம்.
- b. கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் பெறுபவர் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய அனைத்து தகவல்களும் இடம்பெற்றிருக்கும். வாடிக்கையாளர்கள் பிற வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் (NBFCs) வழங்கும் கடன் திட்டங்களின் விதிமுறைகளோடும் நிபந்தனைகளோடும் எங்களது திட்டத்தை எளிதாக ஒப்பிட்டுப் பார்த்து, அதன் அடிப்படையில் ஒரு தெளிவான முடிவை எடுப்பதற்குத் தேவையான அனைத்து விபரங்களையும் AFL வெளிப்படையாக வழங்கும்.
- c. கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலும் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்
- d. AFL நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பத்தை பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதலை கடன் பெறுபவருக்கு வழங்குகிறது. தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் முழுமையாகப் பெற்றுக்கொண்ட தேதியிலிருந்து ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் AFL கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலனை செய்து அதன் முடிவை கடன் பெறுபவருக்கு தெரிவிக்கும்

(ii) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்

வருடாந்திர தள்ளுபடி விகிதம் / வட்டி மற்றும் வட்டி கணக்கிடப்படும் முறை உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கடன் ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ கடன் பெறுபவருக்கு AFL எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும். ஒருவேளை வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கிலம் புரியவில்லை என்றால், அவருக்குத் தெரிந்த உள்ளூர் மொழியில் கடன் குறித்த விபரங்கள் தெளிவாக விளக்கிச் சொல்லப்படும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெறுபவர் முழு

சம்மதத்துடனும் அறிவுடனும் ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதலை AFL அதன் பதிவில் வைத்திருக்கும். கடன் தொகைக்கான தவணையை தாமதமாக செலுத்தும்போது வசூலிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணம் தொடர்பான எந்தவொரு விதிமுறையும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படும். கடன் ஒப்பளிப்பு / பட்டுவாடா செய்யும்போது, கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் கடன் பெறுபவருக்குத் தெரிந்த மொழியில் AFL அவரிடம் வழங்கும்.

(iii) கடன் கணக்குகளில் அபராத கட்டணங்கள்

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு விதிக்கப்படும் அபராதத் தொகையானது 'அபராதக் கட்டணமாகவே' கருதப்படும். இது கடன் தொகைக்கு வழக்கமாக வசூலிக்கப்படும் சாதாரண வட்டியுடன் சேர்த்து வசூலிக்கப்படும் அபராத வட்டியாகக் கருதப்படாது; மாறாக, இது ஒரு தனிப்பட்ட அபராதக் கட்டணமாகவே வசூலிக்கப்படும். இத்தகைய அபராதக் கட்டணங்களுக்கு மேல் மீண்டும் வட்டி கணக்கிடப்பட மாட்டாது. இருப்பினும், கடன் கணக்கில் வட்டிக்கு வட்டி கணக்கிடும் வழக்கமான நடைமுறைகளில் இந்த அபராதக் கட்டணம் எந்த மாற்றத்தையும் ஏற்படுத்தாது.
- வட்டித் தொகையைச் செலுத்தத் தவறினால் (தவணைத் தொகை உட்பட), அந்த நிலுவைத் தொகை முழுமையாகச் செலுத்தி முடிக்கப்படும் வரை, AFL கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள சாதாரண வட்டி விகிதத்தையே வசூலிக்கும்; மாறாக, இதற்காகத் தனியாக அபராத வட்டி விகிதம் ஏதும் விதிக்கப்பட மாட்டாது.

குறிப்புகள்:

(i) கடன் தவணையைத் திரும்பச் செலுத்துவதில் ஏற்படும் தாமதமும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காத ஒரு செயலாகவே கருதப்படும். இத்தகைய சூழலில் விதிக்கப்படும் அபராதம் 'அபராதக் கட்டணமாகவே' வசூலிக்கப்படும்; அபராத வட்டியாக அல்ல. இந்தக் கட்டணங்கள் நியாயமானதாகவும், இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் சமமான முறையிலும், நிலுவைத் தொகைக்கு மட்டும் பொருந்தும் வகையிலும் AFL நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும். மேலும், இந்த அபராதக் கட்டணங்களுக்கு மேல் மீண்டும் வட்டி கணக்கிடப்பட மாட்டாது என்பது உறுதி செய்யப்படும்

(ii) ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ள அபராதக் கட்டணங்கள் மீது மீண்டும் கூடுதலாகவோ அல்லது புதிய அபராதக் கட்டணங்களோ விதிக்கப்பட மாட்டாது.

(iii) அபராதக் கட்டணங்கள் மீது ஜிஎஸ்டி (GST) விதிப்பது குறித்து மத்திய மறைமுக வரிகள் மற்றும் சுங்க வாரியம் (CBIC) அவ்வப்போது வழங்கும் அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் விளக்கங்களை AFL முறையாகப் பின்பற்றும்.

- AFL நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் கூடுதலாக எந்தக் கட்டணங்களையும் மறைமுகமாகச் சேர்க்காது. மேலும், இந்த வழிகாட்டுதல்களின் நோக்கம் சிதையாமல், அவற்றை முழுமையான அர்ப்பணிப்புடன் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்யும்.
- AFL இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட அபராத கட்டணங்கள் குறித்த தனிப்பட்ட கொள்கையை வகுத்துள்ளது.
- விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணத்தின் அளவு நியாயமானதாகவும், ஒரு வாடிக்கையாளர் செய்த விதிமுறை மீறலின் தன்மைக்கு ஏற்றவாறும் அமைந்திருக்கும். மேலும், ஒரே வகையான கடன் திட்டத்தின் கீழ் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையே எந்தவிதப் பாகுபாடும் காட்டாமல், அனைவருக்கும் சமமான முறையிலேயே இந்த அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும்.
- வணிக நோக்கத்திற்காக அல்லாமல், பிற தேவைகளுக்காகக் கடன் வாங்கியுள்ள தனிநபர் வாடிக்கையாளர்கள், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காத சூழலில் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணமானது, அதே போன்ற விதிமுறை மீறல்களைச் செய்யும் வணிக நிறுவனங்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணத்தை விடக் கூடுதலாக இருக்காது..
- அபராத கட்டணங்கள் எவ்வளவு மற்றும் என்னென்ன காரணங்களுக்காக அபராதம் விதிக்கப்படும் போன்ற விவரங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றில் AFL ஆல் தெளிவாக தெரிவிக்கப்படும், கூடுதலாக AFL இன் வலைத்தளங்களில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் என்ற தலைப்பின் கீழ் காண்பிக்கப்படும்.

கடனுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் பெறுபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும்போதெல்லாம் அபராத கட்டணங்கள் குறித்தும் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், ஏதேனும் சமயத்தில் அபராத கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டிருந்தால் அது குறித்தும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்

(iv) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட, கடன் தொகையை பட்டுவாடா செய்தல்

- கடன் பட்டுவாடா அட்டவணை வட்டி விகிதம், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தலுக்கான கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட கடன் ஒப்புதலின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், AFL அதனைத் தனது இணையதளத்தின் வாயிலாகவோ அல்லது தேவைப்படும் இடங்களில் அந்தந்தப் பிராந்திய மொழிகளிலோ அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் அல்லது குறிப்பிட்ட வாடிக்கையாளருக்கும் அறிவிக்கும், AFL அதன் அனைத்து கடன் பெற்றவர்களுக்கும் முதலியன குறித்து அறிவிப்பை வழங்கும், தள்ளுபடி / வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திலிருந்து மட்டுமே அமல்படுத்தப்படுவதை AFL உறுதி செய்யும். இது தொடர்பாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்
- வழங்கப்பட்ட கடனைத் திரும்பக் கோருவது அல்லது ஒப்பந்தப்படி செலுத்த வேண்டிய தொகையை முன்கூட்டியே செலுத்துமாறு வலியுறுத்துவது தொடர்பான முடிவுகள், அந்தந்தக் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள விதிமுறைகளுக்கு இணங்கவே எடுக்கப்படும்
- கடன் பெற்றவர் தான் செலுத்த வேண்டிய அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் முறையாகச் செலுத்தி முடித்த பிறகு, அல்லது அவர் பயன்படுத்திய கடன் வரம்பு முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட பிறகு, அவரிடம் பெறப்பட்ட பிணையச் சொத்தின் ஆவணங்கள் அனைத்தையும் AFL நிறுவனம் திரும்ப கடன் பெற்றவரிடம் ஒப்படைக்கும். இருப்பினும், அதே வாடிக்கையாளரிடம் AFL நிறுவனத்திற்கு வேறு ஏதேனும் நியாயமான கோரிக்கைகளோ அல்லது சட்டப்பூர்வமான நிலுவைகளோ இருந்தால், அந்த உரிமையைப் பயன்படுத்தி அந்த ஆவணங்களைத் தொடர்ந்து தன்வசம் வைத்துக்கொள்ள நிறுவனத்திற்கு அதிகாரம் உண்டு. அவ்வாறு செட்-ஆஃப் எனப்படும் ஈடு செய்யும் உரிமையை AFL பயன்படுத்த நேரிட்டால், அது குறித்த முழு விவரங்களையும், எந்தக் காரணத்திற்காக அந்த ஆவணங்கள் உரிமையாளரிடம் ஒப்படைக்கப்படாமல் நிறுத்தி வைக்கப்பட்டுள்ளன என்பதையும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்பதோடு, சம்பந்தப்பட்ட நிலுவைகள் அனைத்தும் முழுமையாகச் செலுத்தி முடிக்கப்படும் வரை அந்த ஆவணங்களைத் தன்வசமே வைத்திருக்க AFL-க்கு உரிமை உண்டு என்பதை விளக்கி உரிய அறிவிப்பு முறையாக வழங்கப்படும்.

(v) பொறுப்பான கடன் வழங்கல் நடைமுறை- தனிநபர் கடன்களை அடைக்கும்போது / செட்டில்மென்ட் செய்யும்போது அசையும் / அசையா சொத்துகளின் ஆவணங்களை விடுவித்தல்

- கடன் தொகையை முழுவதுமாக அடைத்த / செட்டில்மென்ட் செய்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் AFL அனைத்து அசையும் / அசையா சொத்துகளின் அசல் ஆவணங்களையும் திருப்பித் தருவதோடு, பதிவு அலுவலகத்தில் சொத்தின் மீது பதிவு செய்யப்பட்ட பற்றுரிமையை நீக்கும்.
- கடன் பெறுபவர் தனது விருப்பப்படி, அசையும் / அசையா சொத்துகளின் அசல் ஆவணங்களை கடன் வழங்கப்பட்ட வங்கி அவுட்லெட் / கிளை அல்லது ஆவணங்களை வைத்துள்ள AFL இன் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்தும் பெற்றுக்கொள்ளும் வாய்ப்பு வழங்கப்படும்
- அசையும் / அசையா சொத்துகளின் அசல் ஆவணங்களை திருப்பித் தருவதற்கான கால அவகாசம் மற்றும் இடம் குறித்த விவரங்கள், டிசம்பர் 01, 2023 அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்படும் கடன் ஒப்புதல் கடிதங்களில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.
- ஒரே கடன் பெறுபவர் அல்லது கூட்டு கடன் பெறுபவர்களின் எதிர்பாராத மரணத்தின்போது சிக்கலை சரிசெய்வதற்காக, அசையும் / அசையா சொத்துகளின் அசல் ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு திருப்பித் தருவதற்கான நடைமுறையை AFL வகுத்துள்ளது. அத்தகைய நடைமுறை குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு தெரியப்படுத்துவதற்காக AFL இன் வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளது.

▪ அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு

- கடனை முழுமையாக அடைத்த/செட்டில்மென்ட் செய்த 30 நாட்களுக்குப் பிறகும் அசையும் / அசையா சொத்துகளின் அசல் ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட பதிவு அலுவலகத்தில் பற்றுரிமையை நீக்க படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், அத்தகைய

தாமதத்திற்கான காரணங்களை AFL கடன் பெறுபவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். அத்தகைய தாமதத்திற்கு AFL காரணமாக இருக்கும்பட்சத்தில், கடன் பெறுபவருக்கு அவ்வாறு தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கு ரூ.5,000 என்ற கணக்குப்படி இழப்பீடு வழங்கப்படும்.

- o அசையும் / அசையா சொத்துகளின் அசல் ஆவணங்கள் முழுவதும் அல்லது பாதிளவு தொலைந்துபோனால் சேதமடைந்தால், அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல் / சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெற AFL கடன் பெறுபவருக்கு உதவும் மற்றும் அதற்காகும் செலவுகளையும் ஏற்கும், இதுபோன்ற சமயங்களில் இழப்பீடு வழங்குவதோடு, இதனை செய்துமுடிக்க AFL க்கு கூடுதல் காலஅவகாசமாக 30 நாட்கள் வழங்கப்படும் மற்றும் அதன் பிறகே தாமதத்திற்கான அபராதம் கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு). இந்த இழப்பீடு ஒரு கூடுதல் சலுகையான தவிர, நடைமுறையில் உள்ள பிற சட்டங்களின்படி கடன் பெறுபவருக்குக் கிடைக்க வேண்டிய வேறு எந்த உரிமைகளையோ அல்லது இழப்பீடுகளையோ இது எவ்விதத்திலும் கட்டுப்படுத்தாது

(vi) சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்கள் மீதான ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தை மாற்றியமைத்தல்

இந்த விதிமுறைகளைச் சரியாகச் செயல்படுத்தவும், அதை முறைப்படி பின்பற்றுவதற்கும் தேவையான ஒரு தெளிவான திட்டத்தை AFL நிறுவனம் உருவாக்கி வைத்துள்ளது. அதன் முக்கிய அம்சங்கள் இதோ:

a) கடனுக்கு ஒப்புதல் அளிக்கும் சமயத்தில் கடனுக்கான பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படக்கூடிய மாற்றத்தினால் இளம்ஐ மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் மாற்றங்கள் பற்றி AFL கடன் பெறுபவர்களுக்கு தெளிவாக தெரிவிக்கும். அதன் பிறகு, மேற்கூறிய காரணங்களால் இளம்ஐ / தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு ஏற்பட்டால், அது குறித்துச் சரியான ஊடகங்கள் வாயிலாக உடனடியாக கடன் பெறுபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும்

b) வட்டி விகிதங்களை மாற்றியமைக்கும் நேரத்தில், இயக்குநர் குழு அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்திலிருந்து ஒரு நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான வாய்ப்பு கடன் பெறுபவர்களுக்கு AFL வழங்கும். இந்தக் கொள்கையானது, கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது ஒரு கடன் பெறுபவர் எத்தனை முறை வரைக்கும் இவ்வாறு வட்டி விகித முறையை மாற்றிக்கொள்ள அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதையும் விரிவாக குறிப்பிட்டுள்ளது.

c) கடன் பெறுபவர்களுக்கு (a) இளம்ஐ தொகையை அதிகரித்தல் அல்லது தவணைக்காலத்தை நீட்டித்தல் அல்லது இரண்டையும் தேர்வு செய்வதற்கான வாய்ப்பும் வழங்கப்படும். மற்றும், (b) தற்போது நடைமுறையிலுள்ள அறிவுறுத்தல்களுக்கு உட்பட்டு ஃபோர்டுளோசர் கட்டணங்கள்/ முன்கூட்டியே கடனை அடைத்தலுக்கான அபராதம் வசூலிக்கப்படும்.

d) வீட்டுக் கடன் போன்ற ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் பிரிவில் உள்ள அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும், பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகித உயர்வின் காரணமாக வட்டி விகிதங்கள் மாற்றியமைக்கப்படும்போது, AFL நிறுவனம் கடன் பெற்றவர்களுக்குப் பின்வரும் வாய்ப்புகளை வழங்கும்:

(i) இளம்ஐ தொகையை அதிகரித்தல் அல்லது இளம்ஐ தொகையை அதிகரிக்காமல் தவணைக்காலத்தை நீட்டித்தல் அதாவது இளம்ஐ எண்ணிக்கையை அதிகரித்தல், அல்லது இரண்டையும் தேர்வு செய்வது (ii) ஒருவேளை நிலையான வட்டி விகித முறைக்கு மாற்றிக்கொள்ளும் வசதி இருந்தால், மீதமுள்ள கடன் காலத்திற்கு அவ்வாறு மாறிக் கொள்வது (iii) கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே கடனை அடைப்பது.

ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகித முறைக்கு மாறுவதற்கான கட்டணங்கள் மற்றும் இந்தத் வாய்ப்புகளைப் பயன்படுத்துவதால் ஏற்படும் இதர சேவை அல்லது நிர்வாகக் கட்டணங்கள் அனைத்தும், கடன் ஒப்புதல் கடிதத்திலும், அவ்வப்போது அந்தக் கட்டணங்கள் மாற்றப்படும்போதும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

இந்தக் கட்டணங்கள் அனைத்தும் நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டு, வலைத்தளத்தில் வாடிக்கையாளர்களின் பார்வைக்காகத் தெளிவாகக் கொடுக்கப்படும்

ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகித கடனைப் பொறுத்தவரையில் தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது கடனை அடைப்பதில் எவ்வித பாதிப்பும் ஏற்படுத்தாது என்பதை AFL உறுதி செய்யும்.

AFL ஆனது கடன் பெறுபவர்களுக்குத் தகுந்த சேனல்கள் மூலம், ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும், குறைந்தபட்சம் இதுவரை வசூலிக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, இளம்ஐ தொகை, மீதமுள்ள இளம்ஐ-களின் எண்ணிக்கை மற்றும் கடனின் முழு தவணைக்காலத்திற்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதம் / வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவற்றைக் கொண்ட ஒரு அறிக்கையை பொருத்தமான சேனல்கள் மூலம் கடன் பெறுபவர்களுக்கு பகிரும்/கிடைக்கச் செய்யும். அறிக்கைகள் எளிமையாகவும் கடன் பெறுபவரால் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும் இருப்பதை AFL உறுதி செய்யும். வெறும் சமமான மாதாந்திர தவணைக் கடன்களுக்கு மட்டுமல்லாமல், இந்த அறிவுறுத்தல்கள் தேவையான மாறுதல்களுடன் வாராந்திர அல்லது காலாண்டு எனப் பல்வேறு கால இடைவெளிகளைக் கொண்ட அனைத்து சமமான தவணைக் கடன்களுக்கும் பொருந்தும். மேலும் அந்த கடன்களுக்கான வட்டி விகிதங்கள் வெளிப்புற பெஞ்மார்க் அல்லது உட்புற பெஞ்மார்க் என எதனுடன் இணைக்கப்பட்டிருந்தாலும் அதைப்பொருட்படுத்த வேண்டியதில்லை. மேலே கூறப்பட்டுள்ளவை அனைத்தும், கீழ்காணும் இளம்ஐ அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களுக்குப் பொருந்தும்-

“தனிநபர் கடன்கள்” என்பது தனிப்பட்ட நபர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்களைக் குறிக்கும்; இதில் (a) நுகர்வோர் கடன், (b) கல்விக் கடன், (c) அசையாச் சொத்துக்களை உருவாக்குவதற்காக அல்லது மேம்படுத்துவதற்காக வழங்கப்படும் கடன்கள் (உதாரணமாக வீடு போன்றவை), மற்றும் (d) நிதிச் சொத்துக்களில் முதலீடு செய்வதற்காக வழங்கப்படும் கடன்கள் (உதாரணமாக பங்குகள் மற்றும் கடன் பத்திரங்கள் போன்றவை) ஆகிய அனைத்தும் அடங்கும்.

மேற்கூறிய சுற்றறிக்கையின்படி “நுகர்வோர் கடன்” என்பது தனிப்பட்ட நபர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்களைக் குறிக்கும்; இதில் (a) வீட்டு உபயோகப் பொருட்கள் வாங்குவதற்கான கடன்கள், (b) கிரெடிட் கார்டு மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள், (c) சொந்த பயன்பாட்டிற்காக வாங்கப்படும் வாகனக் கடன்கள் (வணிக நோக்கத்திற்காக அல்லாமல்), (d) தங்கம், தங்க நகைகள், அசையாச் சொத்துக்கள், வங்கி நிலையான வைப்புத் தொகைகள் (FCNR(B) உட்பட), பங்குகள் மற்றும் கடன் பத்திரங்கள் போன்றவற்றை அடமானமாக வைத்து (வணிக நோக்கத்திற்காக அல்லாமல்) பிற தனிப்பட்ட தேவைகளுக்காகப் பெறப்படும் கடன்கள் (e) சுயதொழில் செய்யும் நிபுணர்களுக்கு (அவர்களின் தொழில் தேவைகளுக்காக அல்லாமல்) வழங்கப்படும் கடன்கள், மற்றும் (f) இதர நுகர்வுத் தேவைகளுக்காக (சமூக விழாக்கள், பண்டிகைகள் போன்றவை) வழங்கப்படும் கடன்கள் ஆகிய அனைத்தும் அடங்கும்

(vii) கடன் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கிய தகவல் அறிக்கை

AFL நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து சில்லறை மற்றும் சிறு, குறு, நடுத்தர தொழில் நிறுவனங்களுக்கான தவணை முறை கடன் திட்டங்களுக்கும் பின்வருபவை பொருந்தும் -

(1) வருங்கால கடன் பெறுபவர்கள் அனைவரும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கையெழுத்திடுவதற்கு முன்பே ஒரு தெளிவான முடிவை எடுக்க உதவும் வகையில், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வகுத்துள்ள முறையான வடிவத்தில் ஒரு KFS-ஐ அவர்களுக்கு AFL வழங்கும். இந்த KFS கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் எளிய மொழியில் இருப்பதோடு அறிக்கையில் உள்ள விவரங்கள் கடன் பெறுபவருக்குத் தெளிவாக விளக்கப்படும், மேலும் அவர்கள் அதனை முழுமையாகப் புரிந்துகொண்டார்கள் என்பதற்கான ஒப்புதலும் அவர்களிடம் பெறப்படும்.

(2) ஒவ்வொரு KFS-யிலும் ஒரு தனித்துவமான விண்ணப்ப எண் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்; ஏழு நாட்கள் அல்லது அதற்கு மேலான கால அளவு கொண்ட கடன்களுக்குக் குறைந்தது மூன்று வேலை நாட்களும், ஏழு நாட்களுக்குக் குறைவான கால அளவு கொண்ட கடன்களுக்கு ஒரு வேலை நாளும் என இந்த அறிக்கை செல்லுபடியாகும் கால அவகாசத்தைக் கொண்டிருக்கும்.

விளக்கம்: KFS-ஐ AFL வழங்கிய பிறகு, அதில் உள்ள கடன் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதற்கு கடன் பெறுபவருக்கு அளிக்கப்படும் கால அவகாசமே இந்தச் செல்லுபடியாகும் காலமாகும். இந்த இடைப்பட்ட காலத்திற்குள் கடன் பெறுபவர் தனது சம்மதத்தைத் தெரிவித்துவிட்டால், அந்த KFS-இல் குறிப்பிட்டுள்ள அதே கடன் விதிமுறைகளின்படி செயல்பட AFL நிறுவனம் கடமைப்பட்டுள்ளது.

(3) இந்த KFS-இல், வருடாந்திர சதவீத விகிதக் (APR) கணக்கீடு மற்றும் தவணைக் காலம் முழுமைக்குமான தவணைத் தொகை, கட்ட வேண்டிய தேதி, நிலுவைத்தொகைகள் உள்ளிட்ட கடன் திருப்பிச்செலுத்தல் அட்டவணையும் இடம் பெற்றிருக்கும். AFL வசூலிக்கும் அனைத்துக் கட்டணங்களும் இந்த APR கணக்கீட்டில் சேர்க்கப்பட்டிருக்கும்

(4) காப்பீட்டுக் கட்டணங்கள் அல்லது சட்டரீதியான கட்டணங்கள் என மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களுக்காக, AFL நிறுவனம் கடன் பெறுபவரிடமிருந்து வசூலிக்கும் அசல் செலவழிக்கப்பட்ட

தொகையும் இந்த APR கணக்கீட்டில் சேர்க்கப்பட்டிருப்பதோடு, அவை தனியாகவும் காட்டப்படும். இவ்வாறு மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களின் கட்டணங்களை வசூலிக்கும்போதெல்லாம், அதற்கான ரசீதுகள் மற்றும் ஆவணங்கள் ஒவ்வொன்றையும் ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் கடன் பெறுபவரிடம் AFL ஒப்படைக்கும்.

(5) கடன் பெறுபவரின் தெளிவான சம்மதத்தைப் பெறாமல், KFS இல் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு கட்டணத்தையோ அல்லது இதர செலவுகளையோ கடனின் தவணைக் காலத்தின்போது எந்தவொரு கட்டத்திலும் கடன் பெறுபவரிடம் AFL வசூலிக்காது.

(6) இந்த KFS கடனின் முக்கிய விவரங்களைச் சுருக்கமாகக் காட்டும் ஒரு தகவல் பெட்டி போல கடன் ஒப்பந்தத்தில் ஒரு பிரிவாக இடம் பெறும்

(viii) பொதுவான தகவல்கள்

- சம்பந்தப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காரணங்களைத் (கடன் பெறுபவர் ஆரம்பத்தில் தெரிவிக்காத தகவல்கள் AFL இன் கவனத்திற்கு வந்திருந்தால், கடன் பெறுபவரிடமிருந்து தேவையான தகவல்களைக் கேட்டுப் பெறுவதற்கும் தன்னுடைய நலனைப் பாதுகாப்பதற்கான நடவடிக்கையைத் தொடங்குவதற்கும் AFL க்கு உரிமை உண்டு) தவிர, வேறு எதற்காகவும் கடன் பெறுபவரின் தனிப்பட்ட விவகாரங்களில் AFL தலையிடாது.
- கடன் பெறுபவரின் கணக்கை டிரான்ஸ்ஃபர் செய்வதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அதற்கான ஒப்புதல் அல்லது வேறு ஏதேனும் அதாவது கணக்கை டிரான்ஸ்ஃபர் செய்வதற்கு AFL க்கு ஆட்சேபனை இருந்தால் பொதுவாக கடன் பெறுபவரின் கோரிக்கையை பெற்றுக்கொண்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் அது குறித்து கடன் பெறுபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய கடன் கணக்கு டிரான்ஸ்ஃபர் அனைத்தும், நடைமுறையில் உள்ள சட்டங்களுக்கு உட்பட்டும் ஒப்பந்தத்தில் கூறப்பட்டுள்ள வெளிப்படையான விதிகளின்படியும் நடைபெறும்.
- கடன் பெறுபவரின் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும்போது, தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களில் AFL ஈடுபடுவதில்லை, அதாவது நேரங்கெட்ட நேரத்தில் கடன் பெற்றவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடன்கள் / நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிப்பதற்கு உடல் பலத்தைக் காட்டி அச்சுறுத்தல் போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களிடம் கண்ணியமாக நடந்துகொள்வதற்கும், எவ்விதமான கனிவற்ற நடத்தையையும் வெளிப்படுத்தாமல் இருப்பதற்கும் ஊழியர்களுக்குத் தகுந்த பயிற்சிகள் வழங்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

(ix) கடனை முன்கூட்டியே அடைத்தலுக்கான கட்டணங்கள்

ஜனவரி 1, 2026 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட அனைத்துக் கடன்களுக்கும் பின்வரும் விதிமுறைகள் பொருந்தும் (இதில் முதல் விதிமுறை மட்டும் ஏற்கனவே நடைமுறைக்கு வந்துவிட்டது):

1. தனிநபர் ஒருவர் தொழில் நிமித்தம் அல்லாமல் தனது சொந்தத் தேவைகளுக்காக வாங்கிய ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதக் கடன்களை, முன்கூட்டியே அடைக்கும்போது, அவரோடு இணைப் பிணையாளர் இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், அதற்காக AFL நிறுவனம் எந்தவொரு ஃபோர்குலோஸர் கட்டணங்களையோ/அபராதக் கட்டணங்களையோ வசூலிக்காது.
2. தனிநபர்கள் அல்லது சிறு, குறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்கள் தங்களின் தொழில் தேவைக்காக வாங்கிய ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதக் கடன்களை (தவணைக்கால கடன்கள் மற்றும் கேட்கும்போது திருப்பிச் செலுத்தும் கடன்கள் உட்பட) முன்கூட்டியே அடைக்கும்போது, கடன் தொகை எவ்வளவு இருந்தாலும் அல்லது இணைப் பிணையாளர் இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், அதற்காக AFL நிறுவனம் எந்தவொரு ஃபோர்குலோஸர் கட்டணங்களையோ/அபராதக் கட்டணங்களையோ வசூலிக்காது.
3. கடனை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ அடைப்பதற்குப் பயன்படுத்தப்படும் பணம் எந்த முறையில் வந்திருந்தாலும் சரி இந்த விதிமுறைகள் 1 மற்றும் 2 பொருந்தும்; மேலும், கடனை அடைப்பதற்கான குறைந்தபட்ச கால அவகாசம் என எதுவும் இல்லை.
4. கலப்பு/சிறப்பு வட்டி விகிதத்தில் (நிலையான மற்றும் ஃப்ளோட்டிங் ஆகிய இரண்டும் கலந்த சிறப்புத் திட்டம்) கடன் பெற்றிருந்தால், கடனை முன்கூட்டியே அடைக்கும் சமயத்தில் ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதம் வசூலிக்கப்படுகிறதா என்பதைப் பொறுத்தே மேலே சொன்ன 1 மற்றும் 2 ஆகிய விதிமுறைகள் பொருந்தும்.
5. மேலே 1 மற்றும் 2 ஆகிய பிரிவுகளில் குறிப்பிடப்படாத பிற கடன் வகைகளுக்கு, முன்கூட்டியே கடன் அடைத்தலுக்கான கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவை AFL நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கைகளின்படி வசூலிக்கப்படும். இருப்பினும், தவணைக் கடன்களைப் பொறுத்தவரை,

அத்தகைய கட்டணங்கள் முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகையில் கணக்கிடப்படும். ஓவர் டிராஃப்ட் வசதிகளாக இருந்தால், குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவிற்கு முன்னரே அந்த வசதியை முடிக்கும்போது, இத்தகைய கட்டணங்கள், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் வரம்பை தாண்டாமல் முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகையில் கணக்கிடப்படும்.

6. ஓவர் டிராஃப்ட் வசதியைப் பொறுத்தவரை, அந்த வசதியை இனி புதுப்பிக்க விரும்பவில்லை என்பதை ஒப்பந்தத்தில் கூறப்பட்டுள்ள காலத்திற்கு முன்னரே கடன் பெறுபவர் AFL நிறுவனத்திற்குத் தெரிவித்து, குறிப்பிட்ட தேதியில் கணக்கை முடித்துக்கொண்டால், அதற்கு எவ்வித அபராதக் கட்டணமும் விதிக்கப்படமாட்டாது.
7. கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துமாறு AFL நிறுவனமே கேட்டுக்கொண்டதன்பேரில் ஒரு கடன் அடைக்கப்பட்டால், அதற்கு நிறுவனம் எந்தவொரு கட்டணத்தையும் வசூலிக்காது.
8. கடனை முன்கூட்டியே அடைக்கும் சமயத்தில், இதற்கு முன்பு எப்போதேனும் AFL நிறுவனத்தால் தள்ளுபடி செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை இப்போது செலுத்துங்கள்" என்று பழைய கணக்கைக் காட்டி AFL மீண்டும் வசூலிக்காது.
9. கடனை முன்கூட்டியே அடைத்தலுக்கான கட்டணங்கள் பொருந்துமா இல்லையா என்பது குறித்த விவரங்கள் கடன் ஒப்புதல் கடிதம், KFS மற்றும் கடன் ஒப்பந்தம் ஆகியவற்றில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும். இதில் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு அபராதக் கட்டணத்தையும் AFL நிறுவனம் வசூலிக்காது

(x) வட்டி வசூலித்தல்

வட்டி வசூலிப்பது தொடர்பாக AFL கீழேயுள்ள விதிமுறைகளைப் பின்பற்றும் -

- வாடிக்கையாளருக்கு காசோலை வழங்கிய தேதியிலிருந்து வட்டி வசூலித்தல்
- கடன் நிலுவையில் இருந்த காலத்திற்கு மட்டுமே வட்டி வசூலித்தல், முழு மாதத்திற்கும் அல்ல
- முன்கூட்டிய செலுத்திய தவணைகளை கழித்து கிடைக்கும் நிகர கடன் தொகையில் வட்டி வசூலித்தல்

(xi) வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை சரிசெய்தல்

- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கடன் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் AFL பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்துள்ளது.
- கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்காக கடனுக்கான நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் இடர் பிரீமியம் ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு AFL ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை பின்பற்றுகிறது.
- வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதமானது கடன் பெறுபவரின் இடர்பாட்டின் அளவு. அதாவது நிதி நிலைமை, வணிகம் வணிகத்தைப் பாதிக்கும் ஒழுங்குமுறைச் சூழல், போட்டி, கடன் பெறுபவரின் கடந்தகால வரலாறு போன்றவற்றைப் பொறுத்ததாகும்..
- வட்டி விகிதம் மற்றும் இடர்பாட்டின் அளவை கணக்கிடும் அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகை கடன் பெறுபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியன கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்ப படிவத்திலும் கடன் ஒப்புதல் கடிதத்திலும் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர்பாட்டின் அளவை கணக்கிடும் அணுகுமுறை ஆகியவையும் வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்படும்
- வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம், வலைத்தளத்தில் அல்லது வேறு வழியில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும். வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதத்தில் இருக்க வேண்டும். இதனால் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் துல்லியமான வட்டியை கடன் பெறுபவர் அறிந்துக்கொள்ள முடியும்.

(xii) டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் வாயிலாக பெறப்படும் கடன் விண்ணப்பங்கள் -

டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் வாயிலாக NBFCs பெறும் கடன் விண்ணப்பங்கள் தொடர்பாக, நவம்பர் 28, 2025 அன்று ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் வழங்கும் கடன் வசதி) வழிகாட்டுதல்கள் 2025-இன்படி RBI வெளியிட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழிகாட்டுதல்களை AFL நிறுவனம் முழுமையாகப் பின்பற்றி நடக்கும். இந்த விதிமுறைகளின்படி, குறிப்பாகக் கீழே உள்ள அம்சங்களை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்:

கடனை வசூலிக்கும் முகவராகச் செயல்படும் கடன் சேவை வழங்கும் நிறுவனங்கள் (LSP) தங்கள் பணிகளைப் பொறுப்புடன் மேற்கொள்வதற்குத் தேவையான ஆலோசனைகளை AFL வழங்கும்;

அதோடு, அந்த முகவர்கள் ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான பொறுப்பான வணிக நடத்தை விதிமுறைகள்) வழிகாட்டுதல்கள் 2025 மற்றும் அவ்வப்போது பிறப்பிக்கப்படும் உத்தரவுகளை முறையாகக் கடைப்பிடிப்பதை AFL உறுதி செய்யும்.

ஒரு மேலோங்கிய கொள்கையாக, LSP உடன் AFL மேற்கொள்ளும் எந்தவொரு அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தமும், சட்டரீதியான அல்லது ஒழுங்குமுறை விதிகளின் கீழ் AFL நிறுவனத்திற்கு இருக்கும் கடமைகளை எவ்விதத்திலும் குறைக்காது அல்லது அந்தப் பொறுப்புகளிலிருந்து AFL நிறுவனத்தை விடுவிக்காது; எனவே, அந்த முகவர்களின் அனைத்துச் செயல்பாடுகளுக்கும் அல்லது தவறுகளுக்கும் AFL நிறுவனமே முழுமையான பொறுப்பையும் சட்ட ரீதியான கடமையையும் எப்போதும் கொண்டிருக்கும்.

கடன் பெறுபவர்களுக்கு வழங்கப்பட வேண்டிய தகவல்கள்

(1) ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான பொறுப்பான வணிக நடத்தை விதிமுறைகள்) வழிகாட்டுதல்கள் 2025-இன் படி, கடன் குறித்த முக்கியத் தகவல் அறிக்கையை (KFS) AFL வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும்.

(2) அபராதக் கட்டணங்கள் வசூலிப்பதிலும், ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான பொறுப்பான வணிக நடத்தை விதிமுறைகள்) வழிகாட்டுதல்கள் 2025-ஐ AFL பின்பற்றும்

(3) கடன் ஒப்பந்தம் அல்லது பரிவர்த்தனைகளை கையெழுத்திட்டு முடித்தவுடன், (AFL நிறுவனத்தின் அதிகாரப்பூர்வ லெட்டர்ஹெட்டில்) டிஜிட்டல் கையொப்பமிட்ட ஆவணங்களான KFS, கடன் திட்டத்தின் சுருக்கம், கடன் ஒப்புதல் கடிதம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், கணக்கு அறிக்கைகள் மற்றும் கடன்பெறுபவர்களின் தரவுகளைச் சேமித்தல் மற்றும் பயன்படுத்துதல் தொடர்பான AFL/ LSP இன் தனியுரிமைக் கொள்கைகள் ஆகியவை வாடிக்கையாளரின் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அல்லது குறுஞ்செய்தியாக தானாகவே அனுப்பப்படுவதை AFL உறுதி செய்யும்.

குறிப்பு: டிஜிட்டல் கையொப்பமிட்ட ஆவணங்கள் அனைத்தும் தகவல் தொழில்நுட்பச் சட்டம் 2000-ன் விதிகளுக்கும், அவ்வப்போது அதில் கொண்டுவரப்படும் திருத்தங்களுக்கும் உட்பட்டே அமைந்திருப்பதை AFL நிறுவனம் உறுதி செய்யும்

(4) வாடிக்கையாளர்கள் எளிதில் காணும் வகையில், AFL நிறுவனம் தனது வலைத்தளத்தின் ஒரு குறிப்பிட்ட முக்கியப் பகுதியில் கீழ்க்கண்ட விவரங்களைத் தெளிவாக வெளியிடும்:

(i) நிறுவனத்தின் அனைத்து டிஜிட்டல் கடன் திட்டங்கள் மற்றும் அவற்றுக்கான செயலிகள் (DLAs) குறித்த முழுமையான தகவல்கள் இதில் இடம்பெறும்

(ii) AFL நிறுவனத்துடன் இணைந்து பணியாற்றும் கடன் சேவை வழங்கும் நிறுவனங்கள் (LSPs), அவர்களின் செயலிகள் (DLAs) மற்றும் அவர்கள் எந்தெந்தப் பணிகளுக்காக நியமிக்கப்பட்டிருக்கிறார்கள் என்ற விவரங்களும் வெளிப்படையாக அறிவிக்கப்படும்.

(iii) AFL இன் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தைத் தொடர்பு கொள்ளும் விதம் மற்றும் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான நிறுவனத்தின் குறைத்தீர்ப்பு நடைமுறைகள் குறித்த தகவல்களும் அங்கே எளிதாகக் கிடைக்கும்படி வைக்கப்படும்.

(iv) மேலும், ரிசர்வ் வங்கியின் புகார் மேலாண்மை அமைப்பு (CMS) மற்றும் சச்செட் வலைத்தளத்திற்கான நேரடி இணைப்புகளும் வழங்கப்பட்டிருக்கும்.

(v) ரிசர்வ் வங்கியின் தற்போதைய வழிகாட்டுதல்களின்படி அவசியமான தனியுரிமைக் கொள்கைகள் மற்றும் பிற முக்கிய விவரங்களும் அதே இடத்தில் பொதுமக்களின் பார்வைக்குக் கிடைக்கும்

(5) AFL நிறுவனத்தின் அதிகாரப்பூர்வ இணையதளத்திற்கான நேரடி இணைப்புகள், அதன் DLAs மற்றும் LSPs ஆகியவற்றில் இடம்பெறுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

(6) ஒரு கடன் பெறுபவர் நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்தத் தவறும்பட்சத்தில், அதை வசூலிப்பதற்காகப் புதிய வசூல் முகவர் நியமிக்கப்பட்டாலோ அல்லது ஏற்கனவே உள்ள முகவர் மாற்றப்பட்டாலோ, அது குறித்த விவரங்கள் கடன் பெறுபவருக்கு தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும். சம்பந்தப்பட்ட வசூல் முகவர் கடன் பெறுபவரைத் தொடர்புகொள்வதற்கு முன்பாகவே, அந்த முகவரைப் பற்றிய முழுமையான தகவல்கள் மின்னஞ்சல் அல்லது குறுஞ்செய்தி வாயிலாகக் கடன் பெறுபவருக்கு முறையாக அனுப்பி வைக்கப்படுவதை AFL உறுதி செய்யும்.

7. கூலிங்-ஆஃப் பீரியட் / கால அவகாசம்

(1) கடன் பெறுபவர்கள், டிஜிட்டல் கடனைப் பெற்றபின் அதிலிருந்து வெளியேறுவதற்கான ஒரு குறிப்பிட்ட கால அவகாசம் அதாவது "கூலிங்-ஆஃப் பீரியட்" வழங்கப்படும். இந்தக் காலப்பகுதியில் கடனிலிருந்து விலக விரும்பினால், கடனுக்கான அசல் தொகை மற்றும் அதற்குரிய விகிதாச்சார வருடாந்திர வட்டி விகிதத்தை (APR) மட்டும் செலுத்தினால் போதுமானது; இதற்கு எவ்வித அபராதமும் வசூலிக்கப்படாது. இந்தக் கால அவகாசத்தை AFL தனது கொள்கைகளின்படி தீர்மானிக்கும், ஆனால் அது ஒரு நாளுக்குக் குறையாமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இந்தக் கால அவகாசம் முடிந்த பின்னரும் கடனைத் தொடரும் வாடிக்கையாளர்கள், இடையில் கடனை முழுமையாக அடைக்க விரும்பினால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான பொறுப்பான வணிக நடத்தை விதிமுறைகள், 2025-இன்படி கடனை அடைக்க அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.

(2) மேலும், ஒரு வாடிக்கையாளர் இந்த கூலிங்-ஆஃப் பீரியட் எனப்படும் குறிப்பிட்ட கால அவகாசத்திற்குள் கடனிலிருந்து வெளியேறினால், நியாயமான ஒன்-டைம் செயலாக்க கட்டணத்தை மட்டும் AFL எடுத்துக் கொள்ளலாம். இது குறித்த விவரங்கள் KFS-இல் வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும்

8. குறைதீர்ப்பு நடைமுறை

(1) AFL நிறுவனம் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடித் தொடர்பில் இருக்கும் அதன் LSP ஆகிய இரண்டும், டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் எழுப்பும் பிரச்சனைகளைக் கையாள்வதற்காகத் தனிப்பட்ட நோடல் குறைதீர்ப்பு அதிகாரிகளை நியமிக்கும்.

(2) இந்த நோடல் குறைதீர்ப்பு அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள் AFL நிறுவனத்தின் வலைத்தளம், அதன் கூட்டாளியான LSP-இன் வலைத்தளம் மற்றும் DLA ஆகியவற்றில் வாடிக்கையாளர்கள் எளிதில் காணும் வகையில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும். மேலும், கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும் KFS-யிலும் இந்த விவரங்கள் கட்டாயம் இடம்பெற்றிருக்கும்.

(3) DLA மற்றும் AFL-இன் அதிகாரப்பூர்வ வலைத்தளத்திலும் புகார்களைப் பதிவு செய்யும் வசதி செய்யப்படும், வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை முழுமையாகத் தீர்த்து வைப்பதற்கான இறுதிப் பொறுப்பு எப்போதும் AFL நிறுவனத்தையே சாரும்.

(4) AFL நிறுவனம் அல்லது அதன் சார்பாக செயல்படும் LSP மீது கடன் பெறுபவர் அளிக்கும் புகாரானது முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டால், அல்லது வழங்கப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தி இல்லையெனில், அல்லது புகார் அளித்த 30 நாட்களுக்குள் AFL நிறுவனத்திடமிருந்து எந்தப் பதிலும் கிடைக்கப் பெறவில்லை என்றால், சம்பந்தப்பட்ட வாடிக்கையாளர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பு நெறிமுறைகளின்படி புகார் அளிக்கலாம். இதற்காக, ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டத்தின் கீழ் உள்ள புகார் மேலாண்மை அமைப்பு (CMS - <https://cms.rbi.org.in/>) என்ற வலைத்தள போர்ட்டல் வாயிலாகப் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம் அல்லது "மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், 4 வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, செக்டர் 17, சென்ட்ரல் விஸ்டா, சண்டிகர் 160017" என்ற முகவரிக்குத் தபால் மூலமாகவும் தனது புகாரை அனுப்பி வைக்கலாம். இந்தத் தகவல்கள் அனைத்தும் கடன் பெறுபவருக்குச் சரியான முறையில் முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்

(xiii) குறை தீர்ப்பு அமைப்பு

புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக நிறுவனத்திற்குள் குறை தீர்ப்பு அமைப்பை நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு வகுத்துள்ளது.

இந்த அமைப்பு பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்கிறது:

- கடன் வழங்கும் நிறுவனங்களின் அதிகாரிகளின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து புகார்களும் குறைந்தபட்சம் அதற்கடுத்த உயர் மட்டத்தில் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுகின்றன.
- அவுட்சோர்சிங் ஏஜென்சியால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான பிரச்சினைகள் உட்பட நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் / புகார்களும் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுகின்றன

புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாள்வதற்கான நிறுவனத்தின் நடைமுறைகள் குறித்த விவரங்களை எங்கு காணலாம் என்பது வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர் புகார் அளிக்க விரும்பினால், அவருக்கு பின்வருவன குறித்து தெரிவிக்க வேண்டும்:

- புகார் அளிப்பது எப்படி
- எங்கு புகார் அளிக்கலாம்
- எப்போது பதிலை எதிர்பார்க்கலாம்
- குறைத்தீர்ப்புக்கு யாரை அணுக வேண்டும்
- முடிவில் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தியில்லை என்றால் என்ன செய்ய வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு ஏதேனும் கேள்விகள் இருந்தால் எங்கள் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளருக்கு உதவுவார்கள்

நிலை 1: உங்கள் புகாரைப் பதிவு செய்தல்

டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான குறைகள் மற்றும் அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சிகள் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான குறைகள் உள்ளிட்ட எந்தவொரு புகாருக்கும் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் சேனல்கள் மூலம் வாடிக்கையாளர் எங்களை அணுகலாம்:

1. எங்கள் வலைத்தளத்தில் (www.axisfinance.in) கொடுக்கப்பட்டுள்ள எண்களில் எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளுங்கள், தொலைபேசி எண்: 1800 419 0094. (திங்கள் முதல் சனி வரை, காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 6.00 மணி வரை)
2. கீழ்காணும் முகவரிகளில் எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பங்கள்: customer.support@axisfinance.in, grievance@axisfinance.in & axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in
3. புகார் கருத்து படிவத்தை சமர்ப்பிக்க ஆக்சிஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் வலைத்தளத்தைப் பார்க்கவும்: <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/customer-complaints-and-feedback>
4. வாடிக்கையாளர் www.axisfinance.in எனும் வாடிக்கையாளர் போர்ட்டலில் லாக்இன் செய்யலாம். லாக்இன் மெனுவில் உள்ள வாடிக்கையாளர் பிரிவைத் தேர்ந்தெடுக்க வேண்டும்
5. எங்கள் நிறுவனத்திற்கு வரவும், எங்கள் கிளைகளில் ஏதேனும் ஒன்றில் உங்கள் புகார்கள் / குறைகளை சமர்ப்பிக்கவும். (வேலை நேரம் காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 5:30 மணி வரை திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை) (மாதத்தின் 1வது & 2வது சனிக்கிழமை தவிர);
6. கீழே உள்ள முகவரிக்கு நேரடியாக எழுதவும் -

ஆக்சிஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

ஆக்சிஸ் ஹவுஸ், தரை தளம்,

பாண்டிராங் புத்கர் மார்க், வோர்லி,

மும்பை - 400025

குறை தீர்ப்பு அமைப்பில் பதிவு செய்யப்படும் ஒவ்வொரு புகாருக்கும் ஒப்புதல் மற்றும் சேவை ஐடி வழங்கப்படுகிறது

நிலை 2: குறை தீர்ப்பு அதிகாரியிடம் புகாரளித்தல்

வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்பட்ட பதிலில் அவருக்கு திருப்தியில்லை என்றால், அல்லது 10 வேலை நாட்களுக்குள் எந்த பதிலையும் பெறவில்லை என்றால், அவர் நிறுவனத்தின் குறை தீர்ப்பு அதிகாரிக்கு தனது புகாரை எழுதி அனுப்பலாம், மின்னஞ்சல் செய்யலாம் அல்லது தொலைபேசியில் அழைக்கலாம்:

செல்வி மங்கள் சாரங்

ஆக்சிஸ் ஹவுஸ், தரை தளம்,

பாண்டிராங் புத்கர் மார்க், வோர்லி, மும்பை - 400025

தொலைபேசி எண்: 022- 6226 0049

மின்னஞ்சல்: grievance@axisfinance.in

நிலை 3: முதன்மை நோடல் அதிகாரியிடம் புகாரளித்தல்

குறை தீர்ப்பு அதிகாரி வழங்கிய முடிவில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அல்லது 20 வேலை நாட்களுக்குள் எந்த பதிலையும் பெறவில்லை என்றால், அவர் நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு தனது புகாரை எழுதி அனுப்பலாம், மின்னஞ்சல் செய்யலாம் அல்லது தொலைபேசியில் அழைக்கலாம்:

செல்வி. ப்ரீத்தி சிங்

ஆக்சிஸ் ஹவுஸ், தரை தளம்,

பாண்டிரங் புத்கர் மார்க், வோர்லி, மும்பை - 400025

தொலைபேசி எண்: 022- 6226 0248

மொபைல் எண்.: +91 8655749343

மின்னஞ்சல்: axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

நிலை 4: ஒம்புட்ஸ்மேன்

- 30 நாட்களுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு AFL நிறுவனத்திடமிருந்து திருப்திகரமான பதில் கிடைக்கவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 இன் கீழ் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தை அணுகி புகார் அளிக்கலாம்..
- வாடிக்கையாளர் ஒம்புட்ஸ்மேனின் புகார் பதிவு போர்ட்டலைப் பயன்படுத்தலாம்: புகாரை <https://cms.bl.org.in> மூலம் மின்னணு முறையில் (மின்னஞ்சல்) பதிவு செய்யலாம் மற்றும் அஞ்சல் மற்றும் கையால் வழங்கப்படும் புகார்கள் உட்பட நேரடியாக அளிக்கப்படும் புகார்கள் முகவரியிடப்பட்டு மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4 வது தளம், செக்டர் 17, சண்டிகர் 160017 என்ற முகவரிக்கு அனுப்பப்படும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 மற்றும் அந்தத் திட்டத்தின் முக்கிய சிறப்பம்சங்கள் குறித்த விவரங்களை <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/ombudsman-scheme-for-NBFC's> என்ற இணையதள முகவரியில் காணலாம்

(xiv) காப்பீட்டு வணிகம்

AFL ஆனது காப்பீட்டுத் திட்டங்களை விநியோகிப்பதற்கான கூட்டு நிறுவன முகவராக இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையம் (IRDAI) இல் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது. அதன்படி, காப்பீட்டு தொடர்பான பிரச்சினைகளைத் தீர்க்க குறை தீர்ப்பு வழிகளும் இருக்கும்.

(xv) உடல் ஊனமுற்றோர் / கண்பார்வை குறைபாடுள்ளோருக்கான கடன் வசதிகள்

மாற்றுத்திறனாளி விண்ணப்பதாரர்களுக்கு அவர்களின் உடல் குறைபாட்டினை ஒரு காரணமாகக் காட்டி, கடன் வழங்குவதிலோ அல்லது இதர வங்கி சேவைகளை அளிப்பதிலோ AFL நிறுவனம் எந்தவிதமான பாகுபாட்டையும் காட்டாது. AFL நிறுவனத்தின் கிளைகள் அனைத்திலும், மாற்றுத்திறனாளிகள் பல்வேறு வணிகக் கடன் திட்டங்களை தடையின்றிப் பெறுவதற்குத் தேவையான அனைத்து உதவிகளும் முழுமையாக வழங்கப்படும். சட்டப்படியும் சர்வதேச உடன்படிக்கைகளின் படியும் மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு வழங்கப்பட்டுள்ள உரிமைகளை நிறுவனத்தின் அனைத்து நிலை ஊழியர்களும் உணர்ந்துகொள்ளும் வகையில், அவர்களுக்கான பயிற்சித் திட்டங்களில் இது குறித்த சிறப்புப் பாடப்பிரிவுகளை AFL சேர்க்கும். மேலும், மாற்றுத்திறனாளிகள் எதிர்கொள்ளும் புகார்கள் அல்லது குறைகளை தற்போது நடைமுறையில் உள்ள குறைதீர்ப்பு அமைப்பின் மூலமாகவே விரைந்து தீர்க்க AFL உரிய நடவடிக்கை எடுக்கும்.

மிக முக்கியமாக, ஒருவருக்கு உடல் அல்லது கண்பார்வை குறைபாடு இருக்கிறது என்ற ஒரே காரணத்திற்காக அவருக்குக் கடன் வழங்க AFL நிறுவனம் ஒருபோதும் மறுப்பு தெரிவிக்காது.

(xvi) நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (DSA), நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவர்கள் (DMA) மற்றும் கடன் வசூல் முகவர்கள் ஆகியோரின் பொறுப்புகள்

தங்களின் பொறுப்புகளை மிகுந்த கவனத்துடனும், வாடிக்கையாளர்களின் உணர்வுகளுக்கு மதிப்பளிக்கும் வகையிலும் கையாளுவதற்குத் தேவையான முறையான பயிற்சிகளை AFL நிறுவனம் தனது DSA, DMA மற்றும் கடன் வசூல் முகவர்களுக்கு வழங்குவதை உறுதி செய்யும். குறிப்பாக, புதிய வாடிக்கையாளர்களைத் தேடி அணுகுதல், அவர்களைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய உகந்த நேரங்களைக் கடைப்பிடித்தல், வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களின் இரகசியத்தைப் பாதுகாத்தல் மற்றும் நிறுவனத்தின் திட்டங்கள் குறித்த சரியான விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் ஒளிவுமறைவின்றித் தெரிவித்தல் போன்ற முக்கிய அம்சங்களில் அவர்கள் நெறிமுறையோடு செயல்படப் பயிற்றுவிக்கப்படுவார்கள்

நிறுவனத்தின் நேரிய நடத்தை விதிகளை முழுமையாகப் பின்பற்றுவோம் என்று DSA, DMA மற்றும் கடன் வசூல் முகவர்களிடமிருந்து AFL உரிய உறுதிமொழியைப் பெறும். அதிலும் குறிப்பாக, கடன் வசூல் முகவர்கள் AFL-இன் நேரிய நடத்தை விதிகளையும், நிலுவைத் தொகையை வசூலித்தல் மற்றும் பிணையச் சொத்துக்களை மீட்டெடுத்தல் தொடர்பான நிறுவனத்தின் பிரத்யேக விதிமுறைகளையும் மிகச்சரியாகப் பின்பற்றுவார்கள். மேலும், கடன் வசூல் முகவர்கள் AFL நிறுவனத்தின் நற்பெயருக்கும் கண்ணியத்திற்கும் களங்கம் விளைவிக்கும் எந்தவொரு செயலிலும் ஈடுபடக் கூடாது என்பதும், வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களை மிகவும் இரகசியமாகப் பாதுகாக்க வேண்டும் என்பதும் மிக அவசியமான ஒன்றாகும்.

கடன் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் பணிகளில் ஈடுபடும்போது, AFL நிறுவனமோ அல்லது அதன் சார்பில் செயல்படும் முகவர்களோ எந்தவிதமான மிரட்டல்களுக்கோ அல்லது துன்புறுத்தல்களுக்கோ இடமளிக்கக் கூடாது என்பதில் நிறுவனம் மிகத் தீவிரமான உறுதியைக் கொண்டுள்ளது. இது வாய்மொழி ரீதியான வசையாகவோ அல்லது உடல் ரீதியான அச்சுறுத்தலாகவோ கூட இருக்கக்கூடாது. குறிப்பாக, கடன் பெற்றவர்களைப் பொதுவெளியில் அவமானப்படுத்துவது, அவர்களது குடும்ப உறுப்பினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது அவர்களுக்கு கடன் வழங்குபரிந்துரைத்தவர்களின் தனிப்பட்ட வாழ்க்கையில் தலையிடுவது போன்ற அநாகரிகமான செயல்கள் முற்றிலுமாகத் தவிர்க்கப்பட வேண்டும். மேலும், மொபைல் போன் அல்லது சமூக வலைதளங்கள் வாயிலாகத் தரமற்ற அல்லது முறையற்ற செய்திகளைப் பரப்புவது, அநாமதேயமான முறையில் அழைப்புகளைச் செய்வது மற்றும் மிரட்டல் விடுப்பது போன்ற செயல்களில் ஈடுபடக்கூடாது. நிலுவைத் தொகையைத் திரும்பப் பெறுவதற்காகக் கடன் பெற்றவரைத் தொடர்ந்து அழைத்து மன உளைச்சலுக்கு ஆளாக்குவதைத் தவிர்க்க வேண்டும்; இதற்கென நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரமான காலை 8:00 மணிக்கு முன்பாகவும், மாலை 7:00 மணிக்கு பின்பாகவும் எக்காரணம் கொண்டும் அவர்களைத் தொடர்பு கொள்ளக்கூடாது. அதுமட்டுமல்லாமல், கடன் வசூலிப்பின் போது பொய்யான அல்லது தவறாக வழிநடத்தக்கூடிய எந்தவொரு தகவலையும் வாடிக்கையாளரிடம் வழங்கக்கூடாது என்பதில் நிறுவனம் மிகவும் கண்டிப்பாக உள்ளது

AFL நிறுவனமானது

(1) இந்திய அரசின் தொலைத்தொடர்புத் துறையிடம் (DoT) முறையான மற்றும் செல்லுபடியாகும் பதிவுச் சான்றிதழ் பெறாத எந்தவொரு சந்தைப்படுத்துதல் முகவர்களையும் அதாவது டெலிமார்க்கெட்டர்ஸையும் பணியில் அமர்த்தாது. தனது அனைத்து விளம்பரங்கள் மற்றும் சந்தைப்படுத்துதல் பணிகளுக்காக, இந்தியத் தொலைத்தொடர்பு ஒழுங்குமுறை ஆணையம் (TRAI) அவ்வப்போது வழங்கும் வழிகாட்டுதல்களின்படி பதிவு செய்யப்பட்ட டெலிமார்க்கெட்டர்ஸை மட்டுமே AFL பயன்படுத்தும்; (2) நிறுவனம் தனது சந்தைப்படுத்துதல் பணிகளுக்காகப் பயன்படுத்தும் டெலிமார்க்கெட்டர்ஸின் (DSAs/DMA) முழுப் பட்டியலையும், அவர்கள் வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்பு கொள்ளப் பயன்படுத்தும் பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி எண்களுடன் இணைத்து முறையாக TRAI அமைப்பிடம் சமர்ப்பிக்கும்; மற்றும்

(3) தற்போது நிறுவனத்திற்காகப் பணிபுரிந்து வரும் அனைத்து டெலிமார்க்கெட்டர்ஸும், தொலைத்தொடர்புத் துறையிடம் (DoT) தங்களைச் டெலிமார்க்கெட்டர்ஸாக முறையாகப் பதிவு செய்துள்ளதை AFL உறுதி செய்யும்.

(xvii) மறுஆய்வு-

கடன் பெறுபவர்கள் மற்றும் பல்வேறு பங்குதாரர்களுக்கு தெரிவிப்பதற்காக நேரிய நடத்தை விதிகள், நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் காணக்கிடைக்கும். மேலும் எதிர்காலத்தில் இந்த விதிகளின் வரம்பில்

சேர்க்கப்படும் கூடுதல் விதிகள் அல்லது மாற்றங்களும் அவ்வப்போது அதே வலைத்தளத்தில் உடனுக்குடன் பதிவேற்றப்படும்

மேற்கூறிய கொள்கை நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவினால் ஆண்டுதோறும் முறையாக மறுஆய்வு செய்யப்படும். அதுமட்டுமல்லாமல், வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்க்கும் முறையில் ஏதேனும் புதிய மாற்றங்களை AFL நிறுவனம் கொண்டுவரும் போதோ அல்லது குறைகளைத் தெரிவிக்கப் புதிய வழிமுறைகளை அறிமுகப்படுத்தும் போதோ, இந்த ஆவணம் மீண்டும் ஒருமுறை விரிவாகப் பரிசீலிக்கப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படும்.

---XX---