ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறை விதிகள்	
கடைசியாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட / பரிசீலிக்கப்பட்ட தேதி	மே 29, 2024
பரிசீலனை தேதி	ஆகஸ்ட் 06, 2025
தயாரித்தவர்	திரு. சஞ்சய் குமார் சிங் – CCO
பரிந்துரைத்தவர்	திரு. சஞ்சய் குமார் சிங் – CCO
அங்கீகரித்த அதிகாரம்	இயக்குநர்கள் குழு
பதிப்பு	V1 - 2025

Contents (உள்ளடக்கம்)

1. **Preamble** – முன்னுரை – 3
2. **Objective of the Code** – விதிகளின் நோக்கம் – 3
3. **Application** – பயன்பாடு – 3
4. **IKF Finance's Commitment to Customers** – வாடிக்கையாளர்களுக்கான ஐகேஎஃப் பைனான்ஸின் அர்ப்பணிப்பு – 4
5. **Know Your Customer Policy Guidelines** – உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறியும் கொள்கை வழிகாட்டுதல்கள் – 5
6. **Advertising, Sales and Marketing** – விளம்பரம், விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் – 6
7. **Loans Disclosure and Transparency** – கடன்களின் வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை – 7
8. **Applications for loans and their processing** – கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம் – 7
9. **Loan appraisal, disbursement and changes in terms, conditions, interest rates, charges etc.** – கடன் மதிப்பீடு, வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகள், வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் – 8
10. **Guarantors – Applicability of the Code** – உத்தரவாதக்காரர்கள் – விதிகளின் பொருந்துதல் – 10
11. **Privacy and Confidentiality** – தனியுரிமை மற்றும் ரகசியம் – 10
12. **Credit Reference Agencies** – கடன் குறிப்பு நிறுவனங்கள் – 11
13. **Collection of dues** – பாக்கிகளை வசூல் செய்தல் – 12
14. **Customer Grievances and Redressal** – வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் தீர்வு – 13
15. **Deposit Accounts** – வைப்பு கணக்குகள் – 14
16. **General** – பொது – 15
17. **Office Closure/Change of Location** – அலுவலகம் மூடுதல்/இடம் மாற்றம் – 16
18. **Product-wise Interest Rate Range** – தயாரிப்பு வாரியான வட்டி விகித வரம்பு – 17
19. **Notice to Borrowers** – கடனாளர்களுக்கான அறிவிப்பு – 18

1. முன்னுரை

இந்த நியாயமான நடைமுறை விதிகள் (“விதிகள்”) நல்ல நிறுவன நிர்வாகத்தின் ஒரு பகுதியாகவும், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) வெளியிட்ட நியாயமான நடைமுறைகள் தொடர்பான வழிகாட்டுதல்களுடன் இணைந்து, ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்தால் உருவாக்கப்பட்டுள்ளன. இதன் நோக்கம்: நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல், வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்தல், வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான மற்றும் நட்புறவான உறவை மேம்படுத்தல், வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை வளர்த்தல் ஆகும்.

இந்த ஆவணத்திற்காக, கீழ்க்கண்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சுற்றறிக்கையை மேற்கோள் கொள்ளலாம்.

> இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் NBFCகளுக்கான மாஸ்டர் வழிகாட்டுதல்கள் – “இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (நான்-பேங்கிங் பைனான்ஸ் கம்பனி – அளவுத்தர அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2023” (மே 05, 2025 நிலவரப்படி புதுப்பிக்கப்பட்டது).

2. விதிகளின் நோக்கம்

- வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும் போது குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைத்து, நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்து, வாடிக்கையாளர் கடன் வசதி வழங்கப்படுவதற்கான முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை தெளிவாக புரிந்துகொள்ளும் வகையில் ஏற்படுத்துதல்.
- போட்டியின்மூலம் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்து, உயர் செயல்பாட்டு தரங்களை அடையச் செய்தல்.
- வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் இடையே நியாயமான மற்றும் நட்புறவான உறவை மேம்படுத்துதல்.
- நிறுவனத்தின் கடன் வழங்கும் முறையில் நம்பிக்கையை வளர்த்தல்.

3. விண்ணப்பம்

- (ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ்) வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எந்த விதமாகவோ/எந்த முறையிலோ வழங்கப்பட்டாலும், அவற்றை பெறும் அனைத்து நபர்கள்/அலகுகளுக்கும் பொருந்தும்.

- எந்தவொரு கட்டாய சூழ்நிலைகள் (Force Majeure) தவிர, சாதாரண செயல்பாட்டு சூழ்நிலையில் இந்த விதிகள் பொருந்தும்.
- இந்த விதிகள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய ஒழுக்க நெறி அடிப்படைகளில் அமைந்தவை; அனைத்து நடவடிக்கைகளும் மற்றும் பரிவர்த்தனைகளும் விதிகளின் உண்மைப் பொருளுக்கு இணங்க நடைபெறும்.
- ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் அனைத்து பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க இருக்கும்.
- தோழமை பயிற்சித் திட்டங்கள், கூட்டங்கள், கருத்தரங்குகள், சுற்றறிக்கைகள் மற்றும் பிற தகவல் பரிமாற்ற முறைகளின் மூலம், ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் ஊழியர்களுக்கு இந்த விதிகள் பற்றிய விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்தப்படும்; இதன் மூலம், அனைத்து நிலைகளிலும் உள்ள ஊழியர்களுக்கு நியாயம், தரமான கடன் வழங்கல் மற்றும் திறமையான சேவைகள் வழங்கும் வலுவான உறுதிப்பாடு உருவாக்கப்படும்.
- இந்த விதிகள், அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் அல்லது டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் (சுயக் கட்டுப்பாட்டில் உள்ளவை அல்லது வெளிப்புற ஒப்பந்தத்தின் கீழ் செயல்படுபவை) – கவுன்டரில், தொலைபேசியில், தபாலில், மின்னணு சாதனங்கள், இணையம் அல்லது பிற எந்த முறையிலும் பொருந்தும்.

4. வாடிக்கையாளர்களுக்கான ஐகேஎஃப் பைனான்ஸின் அர்ப்பணிப்பு

- நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை போன்ற ஒழுக்க நெறிகளை பின்பற்றி, வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான மற்றும் நியாயமான முறையில் நடந்து கொள்ளுதல்.
- நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் தன்மை மற்றும் நன்மைகள் குறித்த முக்கியமான மற்றும் தொடர்புடைய தகவல்களை வெளிப்படையாக வழங்குதல்.
- கடன் ஆவணங்களில் குறிப்பிடப்பட்ட முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை, தேவையானபோது, ஆங்கிலத்தில் மற்றும்/அல்லது உள்ளூர் மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் விளக்குதல்.
- ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் பிரதிநிதிகள் எந்த நேரத்திலும் வாடிக்கையாளர்களை உடல்ரீதியாகவோ அல்லது வாய்மொழியாகவோ தொந்தரவு செய்யமாட்டார்கள், மிரட்டமாட்டார்கள், தவறான வார்த்தைகள் அல்லது நடத்தை பயன்படுத்தமாட்டார்கள்.
- ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் பிரதிநிதிகள் எந்தவிதமான உடல்ரீதியான

தொடுதலையும், அசட்டுத் தொந்தரவையும், பாலியல் சார்ந்த கருத்துக்களையும் அல்லது பாலினத்தை பொருட்படுத்தாமல், வாடிக்கையாளர்களுடன் எந்தவிதமான விரும்பப்படாத உடல்/வாய்மொழி/மௌன நடத்தைகளையும் மேற்கொள்ளமாட்டார்கள்.

- வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து தகவல்கள் மற்றும் ஆவணங்களை பெறும்போது “உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்துகொள்ளும் வழிகாட்டுதல்கள் (KYC)” பின்பற்றப்படும். மேலும், பணமோசடி தடுப்பு சட்டம் மற்றும் ஒழுங்குமுறை அமைப்புகள் வெளியிடும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப தேவையான தகவல்கள் பெறப்படும்.
- வாடிக்கையாளர் புகார்களை கருணையுடன் கையாளுதல் மற்றும் அவற்றை தீர்க்க தேவையான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் எடுக்குதல்.
- வயது, இனம், ஜாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது உடல்நலக் குறைபாடு ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களிடையே பாகுபாடு செய்யப்படாது.
- கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கான கட்டணங்கள், முன்கூட்டிய செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள், தவறான கட்டணம் செலுத்தினால் விதிக்கப்படும் அபராதங்கள், நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மிதக்கும் வட்டிக்கு (அல்லது அதற்கு மாறாக) மாற்றும் கட்டணங்கள், வட்டி மறுஅமைப்பு விதிகள் மற்றும் கடனாளியின் நலனுக்கு பாதிப்பு ஏற்படுத்தக்கூடிய அனைத்து விஷயங்களும் அவருக்கு வெளிப்படையாக விளக்கப்படும். இத்தகைய கட்டணங்கள் அனைத்தும் பாகுபாடு இல்லாமல் இருக்கும்.
- வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் செயலாக்கக் கட்டணம் திரும்ப வழங்கப்படாது. மேலும், கடன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிறகு ஆவணப்படுத்தல் கட்டணமும் திரும்ப வழங்கப்படாது. இதற்கான விவரம் விண்ணப்பப் படிவத்தில், அங்கீகார விதிமுறைகளில் மற்றும் MITC-யில் குறிப்பிடப்படும்.
- வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களை (அபராத வட்டி உட்பட) நிர்ணயிக்கும் போது, உள்நாட்டு கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் பின்பற்றும்

5. உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்துகொள்ளும் கொள்கை வழிகாட்டுதல்கள்

ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் பின்வரும் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்

- வாடிக்கையாளரின் கடன் கணக்கைத் திறப்பதற்கு முன்பும் அதைப்

பயன்படுத்தும் போதும், “உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்துகொள்ளுதல் (KYC)” கொள்கைக்கு ஏற்ப தேவையான முழுமையான ஆய்வுகள் (Due Diligence) மேற்கொள்ளப்படும்.

- KYC, பணமோசடி தடுப்பு சட்டம் மற்றும் பிற சட்ட விதிகளுக்கு ஏற்ப, வாடிக்கையாளரிடம் தேவையான ஆவணங்கள்/சான்றுகள் வழங்குமாறு கோரப்படும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு கடன் விண்ணப்பப் படிவம்/கணக்கு திறப்பு படிவங்கள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய ஆவணங்கள் வழங்கப்படும். இவற்றில், KYC தேவைகளுக்கு ஏற்ப வழங்கப்பட வேண்டிய முக்கியமான விவரங்களும், சரிபார்ப்புக்காக சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலும் இடம்பெறும்.
- கடன் கணக்கைத் திறக்கும் போது, தேவையான நடைமுறை விதிமுறைகள் வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கப்பட்டு, அவர் கேட்கும் விளக்கங்கள் வழங்கப்படும்

6. விளம்பரம், விற்பனை மற்றும் சந்தைப்படுத்தல்

- எந்த ஊடகத்திலும் இடம்பெறும் அனைத்து விளம்பர மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவானவையும் வெளிப்படையானவையும் இருக்க வேண்டும்; தவறாக வழிநடத்தக்கூடியவையாக இருக்கக்கூடாது.
- ஏதேனும் ஊடகத்தில் வெளிவரும் விளம்பரம் அல்லது விளம்பரப் பொருளில் சேவை அல்லது தயாரிப்பை வட்டி விகிதத்துடன் இணைத்து குறிப்பிடப்பட்டால், அதனுடன் தொடர்புடைய முழு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கேட்டால் கிடைக்கும் என்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்
- வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் பிற செலவுகள் குறித்த தகவல்கள் கிளைகளின் அறிவிப்புப் பலகையில், தொலைபேசி/உதவி எண், நிறுவனத்தின் இணையதளம், குறிப்பிட்ட உதவி மேசை அல்லது கட்டண விவரக் குறிப்பின் மூலம் வழங்கப்படும்.
- ஆதரவு சேவைகள் வழங்க மூன்றாம் தரப்பு நிறுவனங்களின் சேவைகளை பயன்படுத்தினாலும், அவர்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை, ஐகேஃப் பைனான்ஸ் பின்பற்றும் ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பு தரத்துக்கு இணையாக கையாள வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் பெற்ற தயாரிப்புகள் தொடர்பான பல்வேறு அம்சங்களை அவர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும். தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான விளம்பரங்கள் அல்லது சலுகைகள் குறித்த தகவல்கள், வாடிக்கையாளர் அவற்றை பெற தனது ஒப்புதலை (மின்னஞ்சல்,

இணையதள பதிவு அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண் மூலம்) வழங்கியிருந்தாலேயே தெரிவிக்கப்படும்.

- தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை சந்தைப்படுத்த, ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் நியமிக்கும் நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (DSA)க்கான நடத்தை விதிகள் நிறுவனம் மூலம் வகுக்கப்படும். இதில், வாடிக்கையாளர்களை நேரில் அல்லது தொலைபேசியில் அணுகும் போது அவர்கள் தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும் என்ற கட்டாய விதியும் இடம்பெறும்
- ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் பிரதிநிதி/கூரியர்/DSA ஆகியோரின் தவறான நடத்தை அல்லது நடத்தை விதிமுறைகளை மீறுதல் தொடர்பாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார் வந்தால், அந்த புகார் போதுமான முறையில் விசாரிக்கப்படும். புகாரின் அடிப்படையில் ஏற்படுத்தப்பட்ட நஷ்டத்தை சரிசெய்யவும், தேவையான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்

7. கடன்கள் வெளிப்படுத்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ், வாடிக்கையாளர்களுக்கு தேவையான அனைத்து முக்கியமான தகவல்களையும் வழங்கி, வெளிப்படையாக விளக்கும்.

- எதிர்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு, தனது சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தெளிவான தகவலை வழங்கும்.
- வட்டி விகிதங்கள், அபாய மதிப்பீட்டு முறை மற்றும் அபராத வட்டி போன்றவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்

8. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- கடனாளிக்கு வழங்கப்படும் அனைத்து தகவல்களும் அவரது தாய்மொழியிலோ அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியிலோ வழங்கப்படும்.
- கடன் விண்ணப்பத்தில், விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கான கட்டணங்கள், கடன் அங்கீகரிக்கப்படாத/வழங்கப்படாத நிலையில் திரும்ப வழங்கப்பட வேண்டிய கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள், தாமதமான செலுத்துதலுக்கான அபராதங்கள்/அபராத வட்டி, நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மிதக்கும் வட்டி விகிதத்திற்கு (அல்லது மாறாக) மாற்றும் கட்டணங்கள், வட்டி மறுஅமைப்பு விதிகள் மற்றும் கடனாளியின் நலனில் பாதிப்பை ஏற்படுத்தக்கூடிய பிற விஷயங்கள் உள்ளிட்ட அனைத்து தகவல்களும் இடம்பெற வேண்டும். மேலும்,

இத்தகைய கட்டணங்கள்/கட்டண விதிகள் பாகுபாடற்றவையாக இருக்க வேண்டும்.

- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், வாடிக்கையாளரின் நலனுக்கு பாதிப்பை ஏற்படுத்தக்கூடிய தேவையான தகவல்கள் இடம்பெற வேண்டும். இதன் மூலம், பிற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் பொருத்தமான ஒப்பீடு செய்து, வாடிக்கையாளர் அறிவார்ந்த முடிவு எடுக்கக்கூடும். மேலும், விண்ணப்பப் படிவத்தில் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலும் குறிப்பிடப்படலாம்.
- அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் பெறப்பட்டதும் வாடிக்கையாளருக்கு ரசீது (Acknowledgement) வழங்கப்படும்.

9. கடன் மதிப்பீடு, வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகள், வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்களில் மாற்றங்கள்

- பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்க தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பிக்கும் போது சேகரிக்கப்படும். கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு அவர் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் என்று தெரிவிக்கப்படும்.

- வட்டி விகிதம், அபாய மதிப்பீட்டுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகையான கடனாளர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்கள் விதிக்கப்படுவதற்கான காரணங்கள் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் வெளிப்படையாக குறிப்பிடப்பட்டு, அங்கீகாரக் கடிதத்தின் மூலம் தெளிவாக தெரிவிக்கப்படும். (வெளிப்படைத்தன்மையின் ஒரு பகுதியாக).

- கடன் காலப்பகுதியில், ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் கடனை கண்காணிக்கும்; கடனாளியின் நற்பெயர் (Credit Profile) குறைந்தால், அதற்கேற்ப வட்டி/விலைகளில் மாற்றம் செய்யப்படும், மேலும் அதைப் பற்றிய தகவல் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

- வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய தாய்மொழியில் அல்லது பிற மொழியில், அங்கீகாரக் கடிதம் அல்லது பிற முறையின் மூலம், அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் தொகை மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய அனைத்து விதிமுறைகளும் (ஆண்டு வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணம் ஆகியவை உட்பட) எழுதித் தெரிவிக்கப்படும். இவ்விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர் எழுத்து மூலமாக ஒப்புக்கொண்டதும், அவை ஐகேஎஃப் பைனான்ஸின் பதிவுகளில் சேமிக்கப்படும்.

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலும் அதனுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களும், கடன் அங்கீகாரம்/வழங்கும் நேரத்தில்

வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

- கடன் ஒப்பந்தத்தில், தாமதமான செலுத்துதலுக்கான அபராத வட்டி தெளிவாக (தடித்த எழுத்தில்) குறிப்பிடப்படும்.
- கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டால், அதற்கான காரணங்களை விளக்கும் எழுத்து மூலத் தகவல் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.
- கடன் வழங்கல், ஒப்பந்தம்/அங்கீகாரக் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்ட வழங்கல் அட்டவணைக்கிணங்க செய்யப்படும்.
- வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அதைப் பற்றிய அறிவிப்பு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும். இத்தகைய மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திலேயே அமல்படுத்தப்படும். அறிவிப்பு, தனிப்பட்ட தகவல், கிளை அறிவிப்புப் பலகை, இணையதளம்/மின்னஞ்சல்/SMS, செய்தித்தாள், தபால்/கூரியர் அல்லது பிற முறையில், ஆங்கிலத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வழங்கப்படும். இதற்கான விதிமுறை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே அமல்படுத்தப்படும். அவை வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர் தனது கணக்கை 60 நாட்களுக்குள் எந்த கூடுதல் கட்டணமும் அல்லது வட்டியும் செலுத்தாமல் மூடவோ அல்லது மாற்றிக்கொள்ளவோ முடியும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ், கடனை முன்கூட்டியே திரும்ப பெறுதல்/விரைவாக செலுத்தச் செய்வது அல்லது கூடுதல் பாதுகாப்பு கோருவது போன்ற முடிவுகள் ஒப்பந்தத்திற்கிணங்க மட்டுமே மேற்கொள்ளப்படும்.
- கடனாளி அனைத்து பாக்கிகளையும் திருப்பிச் செலுத்தியதும், அல்லது நிலுவைக் கடன் தொகை அடைக்கப்பட்டதும், ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் அனைத்து பாதுகாப்புகளையும் விடுவிக்கும். ஆனால், வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக நிறுவனத்துக்கு பிற சட்டபூர்வமான உரிமைகள் அல்லது கோரிக்கைகள் இருந்தால், அவற்றுக்காக பாதுகாப்புகளை வைத்திருக்கும் உரிமை உண்டு. அத்தகைய சூழலில், வாடிக்கையாளருக்கு மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் மற்றும் பாதுகாப்புகள் எவ்வாறு வைக்கப்படும் என்பதற்கான முழுமையான தகவல்களுடன் அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.
- ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் தனது தவணை அட்டவணையின் (Amortization Schedule) மூலம், வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும்/வசூலிக்கப்பட வேண்டிய ஒவ்வொரு தவணையிலும்,

வட்டி மற்றும் மூலதனத்தின் பிரிவினையை வெளிப்படையாகக் காட்டும்.

10. உத்தரவாதக்காரர்கள் – விதிகளின் பொருந்துதல்

ஒருவர் கடனுக்கு உத்தரவாதக்காரராக இருக்க முன்வந்தால், அவருக்கு பின்வரும் விஷயங்கள் தெரிவிக்கப்படும்:

- உத்தரவாதக்காரராக அவருடைய பொறுப்பு.
- ஐகேஎஃப் பைனான்ஸுக்கு அவர் ஏற்கும் பொறுப்பின் (கடன் தொகையின்) அளவு.
- தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான சட்ட அடிப்படையிலான உரிமைகள் எவ்வளவு வரை உள்ளன என்பதை வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ், அவருடைய பிற பணங்களைப் பயன்படுத்தும் உரிமை பெற்றுள்ளதா என்பதும் தெரிவிக்கப்படும்.
- உத்தரவாதக்காரராக அவருடைய பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவில் மட்டுப்படுத்தப்பட்டவையா அல்லது வரம்பற்றவையா என்பதும் விளக்கப்படும்.
- உத்தரவாதக்காரராக அவருடைய பொறுப்புகள் எந்த நேரத்தில், எந்த சூழ்நிலைகளில் முடிவடையும் என்பதும், அதைக் குறித்து ஐகேஎஃப் எவ்வாறு அவருக்கு அறிவிக்கும் என்பதும் தெளிவுபடுத்தப்படும்.
- அவர் உத்தரவாதம் அளித்திருக்கும் கடனாளியின் நிதி நிலைமை மோசமடைந்தால், அதற்கான தகவலும் அவருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- உத்தரவாதக்காரரிடம் போதுமான வசதி இருந்தும், கடன் வழங்குநரின் கோரிக்கையை நிறைவேற்ற மறுத்தால், அந்த உத்தரவாதக்காரரும் 'முயற்சியுடன் தவிர்க்கும் தவறுதலாளி' (Willful defaulter) என கருதப்படுவார்.

11. தனியுரிமை மற்றும் ரகசியம்

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனியுரிமையாகவும் ரகசியமாகவும் கருத வேண்டும். வாடிக்கையாளர் இனி ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் வாடிக்கையாளராக இல்லாவிட்டாலும், வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான எந்தத் தகவல்களும் (வாடிக்கையாளரால் வழங்கப்பட்டதாக இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும்) பிறருக்கு, அல்லது ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் நிறுவனத்தின் பிற பிரிவுகளுக்கும் வெளியிடப்படாது. ஆனால், பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் மட்டும் தகவல்கள் வெளியிடப்படும்:

- சட்டப்படி தகவல் வழங்க வேண்டிய அவசியம் ஏற்பட்டால்.

- அந்தத் தகவலை பொது நலனுக்காக வெளிப்படுத்த வேண்டிய அவசியம் ஏற்பட்டால்
- ஐகேஎஃப் பைனான்ஸின் நியாயமான கருத்து அல்லது நலனுக்காக, அந்தத் தகவலை வழங்க வேண்டிய நிலை ஏற்பட்டால்.
- வாடிக்கையாளர் தனது எழுத்து மூலமான அனுமதியுடன் தகவல் வெளியிடும்படி கேட்டால்.
- வாடிக்கையாளர் அனுமதியுடன் கடன் தகவல் முகவர்களுக்கு (Credit Reference Agencies) தகவல் வழங்கப்பட்டால்.
- வாடிக்கையாளர் தெளிவான அனுமதி வழங்காவிட்டால், அவரின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக பயன்படுத்தப்படமாட்டாது.

12. கடன் குறிப்பு நிறுவனங்கள்

வாடிக்கையாளர் கடன் வசதியைப் பெறும் போது அல்லது அதன் பிற்பாடு எந்த நேரத்திலும், அவருடைய கணக்கு விவரங்கள் கடன் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு (Credit Reference Agencies) பகிரப்படும் வாய்ப்பு உள்ளதையும், அவர்கள் மேற்கொள்ளும் சரிபார்ப்புகளையும் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.. மேலும், பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட கடன்கள் பற்றிய தகவல்கள் கடன் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கப்படும்:

வாடிக்கையாளர் தவணை (EMI) கட்டணங்களை செலுத்த தவறினால்.

- செலுத்த வேண்டிய தொகை தொடர்பாக சிக்கல் நிலவினால், மற்றும்
- ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் அதிகாரப்பூர்வமாக கோரிக்கை விடுத்தபின், வாடிக்கையாளர் திருப்திகரமான திருப்பிச் செலுத்தும் முன்மொழிவு வழங்கவில்லை என்றால்.

மேற்கண்ட சூழ்நிலைகளில், வாடிக்கையாளரின் கடன் விவரங்களை கடன் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கும் நோக்கம் உள்ளதாக எழுத்து மூல அறிவிப்பு வழங்கப்படும். அதே நேரத்தில், அந்த நிறுவனங்களின் பங்கு மற்றும் இத்தகவல்கள் வழங்கப்படுவதால் வாடிக்கையாளரின் எதிர்கால கடன் பெறும் திறனுக்கு ஏற்படும் விளைவுகள் பற்றியும் விளக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர் அனுமதி வழங்கியிருந்தால், அவரைப் பற்றிய கூடுதல் தகவல்களும் கடன் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கப்படலாம். வாடிக்கையாளர் கோரியால், கடன் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தகவல்களின் நகல் அவருக்கு வழங்கப்படும்.

13. பாக்கிகளை வசூல் செய்தல்

கடன் வழங்கும் நேரத்தில், வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறை – அதாவது தொகை, காலஅளவு, தவணை விவரங்கள் ஆகியவை திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையின் அடிப்படையில் விளக்கப்படும். வாடிக்கையாளர் அந்த அட்டவணைக்கு இணங்க செயல்படாவிட்டால், நாட்டின் சட்டங்களுக்கு ஏற்ப வரையறுக்கப்பட்ட நடைமுறை பின்பற்றப்படும். இதில், வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு அனுப்புதல், நேரில் சென்று நினைவூட்டுதல் மற்றும்/அல்லது கொடுக்கப்பட்ட பாதுகாப்புகளை (Security) மீளப்பெறுதல் ஆகியவை அடங்கும்.

ஐகேஎஃப் பைனான்ஸின் வசூல் கொள்கை மரியாதை, நியாயமான அணுகுமுறை மற்றும் வாடிக்கையாளரின் நம்பிக்கையை ஊக்குவிக்கும் விதத்தில் அமைந்துள்ளது. இது நீண்டகால உறவை உருவாக்கும் நோக்கத்தையும் கொண்டுள்ளது. பாக்கிகளை வசூலிக்கவும்/பாதுகாப்புகளை மீளப்பெறவும் அனுமதி பெற்ற ஐகேஎஃப் ஊழியர்கள் அல்லது பிரதிநிதிகள் தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொண்டு, வழங்கப்பட்ட அதிகாரக் கடிதத்தை காட்சிப்படுத்த வேண்டும்; கேட்டால் அடையாள அட்டையையும் காட்ட வேண்டும். மேலும், வாடிக்கையாளருக்கு பாக்கிகள் குறித்த முழு தகவல்களும் வழங்கப்பட்டு, செலுத்துவதற்கான போதுமான நேரம் வழங்கப்பட வேண்டும்

வசூல் செயல்முறையுடன் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் புகார்களை கையாளும் தனி அமைப்பு (Mechanism) ஐகேஎஃப் பைனான்ஸில் உள்ளது. அதன் விவரங்கள் கடனாளிகளுக்கும் தெரிவிக்கப்படும்

வாடிக்கையாளர் கடன் தொகையை செலுத்த தவறினால், ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் மற்றும்/அல்லது அதன் அனுமதி பெற்ற முகவர்கள் பின்வருவனவற்றைச் செய்வார்கள்:

- பொதுவாக, வாடிக்கையாளர் தெரிவிக்கும் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளுவர்; இல்லையெனில், அவரின் வீட்டில் அல்லது அங்கு கிடைக்காவிட்டால், அவரின் தொழில்/வியாபார இடத்தில் தொடர்பு கொள்வர்.
- முதல் சந்திப்பிலேயே, தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொண்டு, ஐகேஎஃப் பைனான்ஸின் பிரதிநிதி என்ற அதிகாரத்தை வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு அனுப்புதல் அல்லது நேரில் சென்று நினைவூட்டுதல் செய்யப்படும்.

- வாடிக்கையாளருக்கு பாக்கிகள் குறித்த முழுமையான தகவல்கள் வழங்கப்பட்டு, அவற்றைச் செலுத்துவதற்கான போதுமான நேரம் வழங்கப்படும்
- சொத்துக்களை (நிலையான/நிலையற்ற) மீளப்பெற சட்டப்படி நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்
- வசூல்/சொத்து மீளப்பெறும் செயல்பாட்டின்போது, ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் மற்றும் அதன் பிரதிநிதிகள் அவமதிப்பான வார்த்தைகள் அல்லது வன்முறை பயன்படுத்தக்கூடாது.
- பொதுவாக, வாடிக்கையாளருடன் காலை 07:00 மணி முதல் மாலை 07:00 மணி வரை, அவரின் வீட்டில் அல்லது இல்லையெனில் தொழில்/வியாபார இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படும். வாடிக்கையாளரின் தொழில் தன்மை காரணமாக மாற்றம் தேவைப்பட்டால் மட்டுமே வேறு நேரத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படும்.
- குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க வேண்டும் என்ற வாடிக்கையாளர் கோரிக்கைகள் இயன்றவரை மதிக்கப்படும்.
- அழைப்புகளின் நேரம், எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கம் பதிவு செய்யப்படும்.
- பாக்கிகளைச் சார்ந்த தகராறுகள் அல்லது வேறுபாடுகளை இருதரப்பும் ஏற்றுக்கொள்ளும் வகையில் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க உதவிகள் வழங்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளர்களின் இடங்களுக்கு செல்லும் போது மரியாதை மற்றும் ஒழுக்கம் காக்கப்படும்.
- குடும்ப துயரங்கள் அல்லது பிற துயரமான சந்தர்ப்பங்களில் பாக்கிகளை வசூலிக்கச் செல்லக்கூடாது.
- வாடிக்கையாளர்களின் பாலினத்தைப் பொருட்படுத்தாமல், உடல்ரீதியான தொடுதல், பாலியல் குறிப்பு, அல்லது விரும்பப்படாத உடல்/வாய்மொழி/மௌன நடத்தைகள் மேற்கொள்ளப்படக்கூடாது.

14. வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் தீர்வு

ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்யும்:

- தனது ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும், தீர்ப்பதற்கும் ஒரு முறையான அமைப்பு மற்றும் செயல்முறை இருக்கும்.
- வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்து மூலமாக புகார் கிடைத்தால், அதற்கு ஒரு வாரத்திற்குள் ரசீது/பதில் அனுப்ப முயற்சிக்கப்படும். அந்த ரசீதில்,

புகாரை கையாளும் அதிகாரியின் பெயரும் பதவியும் இடம்பெறும். புகார், ஐகேஎஃப் பைனான்ஸின் உதவி எண் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணின் மூலம் பெறப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்பட்டு, தீர்வின் முன்னேற்றம் பற்றிய தகவல் உரிய காலத்திற்குள் தெரிவிக்கப்படும்.

- புகாரை ஆய்வு செய்த பிறகு, இறுதி பதில் அனுப்பப்படவோ அல்லது பதிலளிக்க கூடுதல் நேரம் ஏன் தேவைப்படுகிறது என்பதையும் விளக்கவோ செய்யப்படும். இது புகார் பெற்ற நாளிலிருந்து அதிகபட்சம் ஆறு வாரங்களுக்குள் செய்யப்படும். மேலும், வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையாவிட்டால், தனது புகாரை எவ்வாறு மேல்முறையீடு செய்யலாம் என்பதும் தெரிவிக்கப்படும்
- ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் தனது புகார் தீர்வு செயல்முறையை (மின்னஞ்சல் முகவரி, பிற தொடர்பு விபரங்கள், தீர்வு அளிக்கும் நேரக்கட்டம், மேல்முறையீட்டு அட்டவணை போன்றவை) வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கும். இது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் மற்றும் அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளைகளிலும் தெளிவாக காட்சிப்படுத்தப்படும். மேலும், புகார் அளித்த வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு மாதத்திற்குள் பதில் கிடைக்காவிட்டாலும் அல்லது கிடைத்த பதிலில் திருப்தி அடையாவிட்டாலும், அவர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) ஓம்புட்ஸ்மேன் அல்லது தேசிய வீட்டு வங்கி (NHB GRIDS) இணையதளத்தில் ஆன்லைனில் புகார் அளிக்கலாம் என்பதை தெளிவாக தெரிவிக்கப்படும்.
- பொதுவாக, வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை அளிக்க ஒரு மாத காலக்கெடு வழங்கப்படும். புகார் தீர்வு செயல்முறை மற்றும் அதற்கான பதிலளிக்கும் காலக்கட்டம் NBFC இணையதளத்தில் இடப்படும்.
- வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் பாலியல் தொந்தரவு தொடர்பான புகார்களும், வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்வு செயல்முறையின் கீழ் கையாளப்படும். விசாரணை செயல்முறை மற்றும் ஒழுக்க நடவடிக்கைகள் POSH கொள்கைக்கு ஏற்ப மேற்கொள்ளப்படும்.
- ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ், நியாயமான நடைமுறை விதிகளின் பின்பற்றல் மற்றும் புகார் தீர்வு அமைப்பின் செயல்பாடு மேலாண்மை நிலைகளில் எவ்வாறு உள்ளது என்பதை காலம்தோறும் பரிசீலிக்கும்.

15. வைப்பு கணக்குகள்

நிறுவனம் தற்போது பொதுமக்களிடமிருந்து வைப்புகளை ஏற்கவில்லை. எனினும், எதிர்காலத்தில் வைப்பு திட்டங்கள் அறிமுகப்படுத்தப்பட்டால், அவற்றைப் பற்றிய அனைத்து தகவல்களும் (வட்டி விகிதம், வட்டி கணக்கிடும்

முறை, வைப்பு விதிமுறைகள், காலத்திற்கு முன் திரும்பப்பெறுதல், புதுப்பிப்பு, வைப்பு மீது கடன், பரிந்துரைச் சலுகை (Nomination Facility) போன்றவை) கடன் தயாரிப்புகளுக்கு பொருந்தும் விதத்தில் வழங்கப்படும்.

16. பொது

ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்யும்

- வாடிக்கையாளர் கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிட்ட விவரங்களை, தேவையானால், ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் நியமிக்கும் முகவர்கள் மூலம், அவரை வீட்டில் தொடர்பு கொள்ளுதல், வியாபார தொலைபேசி எண் மூலம் தொடர்பு கொள்ளுதல் அல்லது அவரது வீடு/வியாபார முகவரிக்கு நேரில் சென்று உறுதிப்படுத்துதல் போன்ற வழிகளில் சரிபார்க்கும்.
- கடனாளி தனது கணக்கை மாற்றுமாறு கோரிக்கை வைத்தால், அந்த கோரிக்கை கிடைத்த நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் பதில் அளிக்கும். கடன் கணக்கை மாற்றும் கோரிக்கைகள் வழக்கமான முறையில் செயல்படுத்தப்படும்
- வாடிக்கையாளர் கணக்கில் இடம்பெற்ற ஒரு பரிவர்த்தனை குறித்து விசாரிக்க வேண்டிய நிலை ஏற்பட்டால், மற்றும் காவல்துறை/மற்ற விசாரணை அமைப்புகளுடன் வாடிக்கையாளர் ஒத்துழைப்பு தேவைப்பட்டால், அதற்காக வாடிக்கையாளருக்கு தகவல் வழங்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளர் மோசடியில் ஈடுபட்டாலோ, ஊழல், திருட்டு அல்லது பிற தவறான செயல்களில் ஈடுபட்டாலோ, அவர் தனது கணக்கில் ஏற்படும் இழப்புகளுக்குப் பொறுப்பாக இருப்பார். மேலும், கவனக்குறைவாக நடந்துகொள்வதால் இழப்பு ஏற்பட்டால், அதற்கும் வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு ஆவார்.
- தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்கள் ஹிந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழிகளில் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவற்றில் வழங்கப்படும்.
- கடன் வழங்கும் போது பாலினம், ஜாதி, மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு செய்யப்படாது. இருப்பினும், சமுதாயத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக உருவாக்கப்பட்ட திட்டங்களில் ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் பங்கேற்பதற்கு தடையில்லை.
- கடனாளிகள் பெறும் தயாரிப்பு அடிப்படையில், முன்கூட்டியே செலுத்துதல் அல்லது முன் மூடல் கட்டணங்கள் பொருந்தும்; இவை RBI வெளியிடும் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் கொள்கைகளுடன் ஒத்துப்போகும்.
- ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் ஏற்கனவே பெறும் கடன் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆவணங்களுக்கு மேலாக, முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அடங்கிய தனி ஆவணத்தை பெறும்.

- இந்த விதிகளை பின்வரும் வழிகளில் பொதுமக்களுக்கு அறிவிக்கும்:
  - தற்போதைய மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு மின்னணு தகவல் பரிமாற்றம் அல்லது தபால் மூலம் விதிகளின் நகல் வழங்கப்படும்.
    - வாடிக்கையாளர்கள் கோரிக்கை வைத்தால், இந்த விதிகள் கவுன்டரில் அல்லது மின்னணு தகவல் பரிமாற்றம்/தபால் மூலம் வழங்கப்படும்.
    - இந்த விதிகள் ஒவ்வொரு கிளையிலும் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யப்படும்
  - நிறுவனத்தின் ஒவ்வொரு ஊழியரும் இந்த விதிகளை அறிந்திருப்பதை மற்றும் அதை வாடிக்கையாளர்களுக்கு விளக்க பயிற்சி பெறுவதை உறுதி செய்யப்படும்

ஐகேஎஃப் பைனான்ஸின் இயக்குநர்கள் குழு, நிதியின் செலவு, நட்டம் மற்றும் அபாயக் கூடுதல் (Risk Premium) போன்ற காரணிகளை கருத்தில் கொண்டு வட்டி விகித மாடலை உருவாக்கி, கடன்கள் மற்றும் முன்பணம் வழங்குவதற்கான வட்டி விகிதங்களை நிர்ணயிக்கும்.

17. அலுவலகம் மூடுதல் / இடம் மாற்றம்

ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் நிறுவனத்தின் எந்த அலுவலகமும் இடம் மாற்றப்படும்போது அல்லது மூடப்படும்போது, அதனால் பாதிக்கப்படும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு போதுமான முன்னறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

ஐகேஎஃப் பைனான்ஸின் இயக்குநர்கள் குழு, மேலாண்மை நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறை விதிகள் எவ்வாறு பின்பற்றப்படுகின்றன என்பதைக் காலம்தோறும் பரிசீலிக்கும். இத்தகைய பரிசீலனைகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, இயக்குநர்கள் குழுவிற்கு அவ்வப்போது சமர்ப்பிக்கப்படும்.

இந்த ஆவணத்தில் உள்ள தகவல்கள் அனைத்தும் ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் சொத்து. நிறுவனத்தின் முன்கூட்டிய எழுத்து அனுமதி இல்லாமல், இத்தகவல்களை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நகலெடுக்கவோ, பயன்படுத்தவோ, வெளிப்படுத்தவோ, சேமிக்கவோ அல்லது எந்த வடிவத்திலும் (மின்னணு, இயந்திரம், புகைப்பட நகல், பதிவு அல்லது பிற வழிகள்) பரிமாறவோ கூடாது.

18. தயாரிப்பு வாரியான வட்டி விகித வரம்பு

Sl. No	Product (ஆங்கிலம்)	தயாரிப்பு (தமிழ்)	வட்டி விகித வரம்பு (தமிழ்)
1	Commercial Vehicles	வணிக வாகனங்கள்	அதிகபட்சம் 28%
2	Cars and Utility Vehicles	கார்கள் மற்றும் உபயோக வாகனங்கள்	அதிகபட்சம் 28%
3	Material Handling & Construction Equipment	பொருள் கையாளுதல் & கட்டுமான உபகரணங்கள்	அதிகபட்சம் 28%
4	Tractors and Farm Equipment	டிராக்டர்கள் மற்றும் வேளாண் உபகரணங்கள்	அதிகபட்சம் 30%
5	Two and Three Wheelers	இரு மற்றும் மூன்று சக்கர வாகனங்கள்	அதிகபட்சம் 30%
6	Insurance Finance	காப்பீட்டு நிதி	அதிகபட்சம் 30%
7	Term loans for NBFCs	NBFCகளுக்கான காலவரையறுக்கப்பட்ட கடன்கள்	அதிகபட்சம் 18%
8	MSME Loans	சிறு, குறு மற்றும் நடுத்தர தொழில் கடன்கள் (MSME)	அதிகபட்சம் 24%

NB:

குறிப்பு: குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து வட்டி விகிதங்களும் சுட்டுமட்டுமே; ஆண்டு அடிப்படையில் கணக்கிடப்பட்டவை.

உண்மையான கடன் வட்டி விகிதம் ஒவ்வொரு தனிப்பட்ட வழக்கின் அடிப்படையில் மாறுபடும்

சேவை வரி / GST மற்றும் பிற வரிகள் சட்டப்படி பொருந்தியவாறு வசூலிக்கப்படும்.

இந்த வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் எங்கள் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ள FPC கொள்கைக்கு ஏற்பும். https://ikffinance.com/fpc.php#productWiseInterestRange

கடனாளர்களுக்கான அறிவிப்பு

- இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) NBFC ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தை அறிமுகப்படுத்தியுள்ளது. நிறுவனத்தின் நிர்வாகிகளுடன் உங்களுக்குத் தோன்றும் எந்தவொரு புகாருக்கும் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய நொடல் அதிகாரியின் விபரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

  ஐகேஎஃப் பைனான்ஸ் நொடல் அதிகாரி
  கே. எஸ். எஸ். பிரசன்ன கிருஷ்ணா,
  நிலையியல் தொலைபேசி எண்: 0 866-2474644, 2474633
  மின்னஞ்சல்: nodalofficer@ikffinapp.com

- உங்கள் புகார் ஒரு மாதத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், ஒழுங்குமுறை அமைப்பை (RBI) தொடர்பு கொள்ளலாம்.

  பொறுப்பில் உள்ள அதிகாரி, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி
  தொலைபேசி எண்: 0866-2523410
  மின்னஞ்சல்: dosapro@rbi.org.in