

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (எஃப் பி சி)

இன்

எக்ரோ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

உள்ளடக்கம்

1. பின்னணி, நோக்கங்கள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய தன்மை.....3
 - 1.1 பின்னணி.....3
 - 1.2 எஃப் பி சி இன் நோக்கம்.....
 - 1.3 எஃப் பி சி இன் பொருந்தக்கூடிய தன்மை.....3
2. நிறுவனத்தின் அனைத்து கடன் நடவடிக்கைகளுக்கும் பொருந்தக்கூடிய சீருடை குறியீடுகள்.....3
 - 2.1 கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்.....3
 - 2.2 கடன் மதிப்பீட்டு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.....4
 - 2.3 கடன் வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்4
 - 2.4 வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை.....4
 - 2.5 எஃப் பி சி ஐ தொடர்பு கொள்ளும் மொழி மற்றும் முறை.....4
 - 2.6 வட்டி விகிதம் தொடர்பான குறியீடு.....5
 - 2.7 குறைதீர்ப்பாளரின் திட்டம்.....5
 - 2.8 எஃப் பி சி இன் பிற கூறுகள்.....5
3. டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளத்திலிருந்து பெறப்பட்ட கடன்களுக்கான கூடுதல் விதிமுறைகள்.....6

- 3.1 டிஜிட்டல் கடன் தளம் மூலம் நிறுவனத்தால் பெறப்படும் கடன்களுக்கான
விதிமுறைகள்.....6
- 3.2 டிஜிட்டல் கடன் வணிகத்திற்கு பின்பற்ற வேண்டிய
விதிமுறைகள்.....6
4. இயக்குநர்கள் குழுவின்
பொறுப்பு.....8
5. எஃப் பி சி இன்
மதிப்பாய்வு.....8
6. வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்க்கும்
வழிமுறை.....8

1. பின்னணி, நோக்கங்கள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய தன்மை

1.1 பின்னணி

ஈடி ஜிஆர் ஓ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("நிறுவனம்") என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கிச் சட்டம், 1934 இன் பிரிவு 45-IA இன் கீழ் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் ('ஆர்பி ஐ') பதிவுசெய்யப்பட்ட ஒரு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் ("என் பி எப் சி") ஆகும்.

அடிப்படை அடுக்கு என் பி எப் சி ஆக, நிறுவனம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) முதன்மை உத்தரவு, 2023 க்கு இணங்க வேண்டும்.

ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின் கீழ், 'நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்' ("எஃப் பி சி குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்") பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ளன. மேலும், செப்டம்பர் 02, 2022 தேதியிட்ட அறிவிப்பின் மூலம் ரிசர்வ் வங்கி 'டிஜிட்டல் கடன் வழங்குவதற்கான வழிகாட்டுதல்களை' பரிந்துரைத்துள்ளது. அதன்படி, டிஜிட்டல் கடன் வழங்குவதில் ஈடுபட்டுள்ள ஒரு என் பி எப் சி ஆக, நிறுவனம் ஆர்பி ஐ வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்குவதற்கான வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வேண்டும்.

மேற்கண்ட ஒழுங்குமுறை தேவைகளைக் கருத்தில் கொண்டு, நிறுவனம் இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை ("எஃப் பி சி") அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ("வாரியம்") ஒப்புதலுடன் ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது.

1.2 எஃப் பி சி இன் நோக்கம்

எஃப் பி சி இன் நோக்கங்கள் பின்வருமாறு:

- வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுடன் கையாளும் போது நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான வணிக நடைமுறைகளை செயல்படுத்துதல்.
- நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள்/சேவைகளை வாடிக்கையாளர்கள் நன்கு புரிந்துகொள்ளும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்க.
- கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களை வசூலிக்கும்போது ஒப்பந்தக் கடமைகள் மற்றும் சட்டப்பூர்வமாக செல்லுபடியாகும் நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்தல்.

1.3 எஃப் பி சி இன் பொருந்தக்கூடிய தன்மை

இந்த எஃப் பி சி, டிஜிட்டல் கடன், சந்தைப்படுத்தல், கடன் உருவாக்கம், செயலாக்கம், சேவை செய்தல், வசூல் நடவடிக்கைகள் உள்ளிட்ட நிறுவனத்தின் கடன் வணிக நடவடிக்கைகளின் அனைத்து அம்சங்களிலும்

பொருந்தும். எஃப் பி சி இன் இந்தப் பதிப்பு, வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்டவுடன், எஃப் பி சி இன் அனைத்து முந்தைய பதிப்புகளையும் (ஏதேனும் இருந்தால்) மாற்றும்.

2. நிறுவனத்தின் அனைத்து கடன் நடவடிக்கைகளுக்கும் பொருந்தக்கூடிய சீருடை குறியீடுகள்

2.1 கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

1. நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு மேற்கொள்ளும் அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கில மொழியிலோ அல்லது நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளரால் புரிந்துகொள்ளப்படும் மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்.
2. விண்ணப்ப கட்டத்தில், அதன் வாடிக்கையாளர்களுடன் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் நலனைப் பாதிக்கும் அனைத்துத் தேவையான தகவல்களையும் வழங்கும். அத்தகைய தகவல்கள் (விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குச் செலுத்த வேண்டிய தேவையான கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், கடன் முன்மொழிவு நிராகரிக்கப்பட்டால் திருப்பிச் செலுத்த முடியாத கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் போன்றவை இதில் அடங்கும்) வழங்கப்பட வேண்டும், இதனால் பிற என் பி எப் சிகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்ய முடியும் மற்றும் வாடிக்கையாளரால் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க முடியும்.
3. கடன் விண்ணப்பம் கிடைத்தவுடன், கடன் விண்ணப்பங்கள் எவ்வளவு காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படும் என்பதைக் குறிக்கும் ஒப்புதலை நிறுவனம் வழங்கும்.
- 4.
5. விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களை நிறுவனம் விண்ணப்பிக்கும் கட்டத்தில் குறிப்பிடுகிறது.
6. தேவைப்படும் போதெல்லாம், வாடிக்கையாளருக்கு அவரது/அவளுடைய கடன் விண்ணப்பத்தின் நிலை குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.

2.2 கடன் மதிப்பீட்டு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

1. வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பித்த தகவலை மதிப்பாய்வு செய்த பிறகு, கடன் விண்ணப்பத்தை விரைவாக தீர்ப்பதற்கு வசதியாக, தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் கூடுதல் தரவு/தகவல்களை உடனடியாகப் பெற வேண்டும்.

2. நிறுவனம் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாகவோ, ஆங்கிலத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியிலோ, ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறு எந்த வடிவத்திலோ எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும், அதில் பின்வருவன அடங்கும்:
 - a) வருடாந்திர வட்டி விகிதம் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படுகிறது.
 - b) அபராத வட்டி விகிதம் (ஆண்டு அடிப்படையில்) மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கடன் கணக்கு மற்றும் அதைப் பயன்படுத்தும் முறை தொடர்பாக செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்.
 - c) வாடிக்கையாளர் கடனைப் பெற விரும்பினால், அனுமதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டதாக அவர்/அவள் தெரிவிக்க வேண்டும். விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டது நிறுவனத்தால் பதிவு செய்யப்படும்.
3. கடனை தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்படும்.
4. கடன் ஒப்புதல்/வழங்கல் நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து தொடர்புடைய இணைப்புகளின் நகலுடன் சேர்த்து, நிறுவனம் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கும்.

2.3 கடன் வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

1. கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், நிறுவனம் அதன் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஆங்கிலத்திலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ அறிவிப்பை வழங்கும்.
2. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் அமலுக்கு வரும். இது தொடர்பாக ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில், பொருந்தக்கூடிய வகையில் இணைக்கப்படும்.
3. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல்/விரைவுபடுத்துதல் என்ற முடிவு கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இசைவாக இருக்கும்.
4. நிறுவனம் அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் நிலுவைத் தொகையை அடைந்தவுடன், கடன் வாங்கியவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கக்கூடிய வேறு

ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கு சட்டப்பூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு அனைத்து பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும். அத்தகைய ஈடுசெய்யும் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை நிறுவனம் பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள உரிமையுள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு அது குறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

2.4 வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை-நிறுவனம், அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கையை ஏற்றுக்கொள்ளும், இது நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை வரையறுக்கும். அத்தகைய வழிமுறை நிறுவனம் ஈடுபட்டுள்ள எந்தவொரு அவுட்சோர்ஸ் நிறுவனமும் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்களையும் கையாளும்.

2.5 எஃப் பி சி-ஐ தொடர்பு கொள்ளும் மொழி மற்றும் முறை: நிறுவனம் எஃப் பி சி-ஐ ஆங்கில மொழியில் அமைக்கும். இருப்பினும், தேவைப்படும் இடங்களில், ஆங்கில மொழியைப் புரிந்து கொள்ள முடியாத மற்றும் உள்ளூர் மொழியில் எஃப் பி சி-ஐ கோரும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு, நிறுவனம் எஃப் பி சி-ஐ பிராந்திய/வடமொழி மொழிகளிலும் கிடைக்கச் செய்யும்.

2.6 வட்டி விகிதம் தொடர்பான குறியீடு:

1. நிறுவனம், அதன் வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன், நிதிகளின் விலை, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொள்ளும் மற்றும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிக்கும்.
2. நிறுவனம், விண்ணப்பப் படிவத்திலும், ஒப்புதல் கடிதத்திலும், கடன் வாங்குபவரின் வட்டி விகிதம், அபாயத்தை மதிப்பிடுவதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான நியாயத்தை வெளிப்படுத்த வேண்டும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயத்தை மதிப்பிடுவதற்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.
3. நிறுவனம் தனது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, அந்தந்த கடன் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களைப் பற்றித் தெரியப்படுத்த, வருடாந்திர விகிதத்தை தெரிவிக்கும்.

2.7 குறைதீர்ப்பாளரின் திட்டம்: 'ரிசர்வ் வங்கி- ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம், 2021' நிறுவனத்திற்குப் பொருந்தும்போது, அதற்கு இணங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

2.8 எஃப் பி சி இன் பிற கூறுகள்:

1. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர (கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல்கள் கவனிக்கப்படாவிட்டால்) தவிர, கடன் வாங்கியவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும்.
2. கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக, அதாவது நிறுவனத்திடமிருந்து ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுக்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.
3. வாடிக்கையாளர் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றவில்லை என்றால், பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின்படி வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கப் பின்பற்றப்படும். இந்தச் செயல்பாட்டில் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலமோ அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மூலமோ நினைவூட்டுதல் மற்றும்/அல்லது ஏதேனும் இருந்தால் பாதுகாப்பை மீண்டும் பெறுதல் போன்ற நடவடிக்கைகள் அடங்கும். தவறும் பட்சத்தில், நிறுவனம் வழக்கை ஒரு மீட்பு முகவருக்கு பரிந்துரைக்கலாம். அதன் மீட்பு செயல்முறை வாடிக்கையாளரைத் துன்புறுத்துவதை உள்ளடக்கியதாக இல்லை என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
4. வாடிக்கையாளர்களுடன் பொருத்தமான முறையில் கையாள்வதற்கு அதன் ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
5. வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு மிதக்கும் விகித காலக் கடன்களுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள்/ முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தும் அபராதங்களை வசூலிக்காது.
6. வாடிக்கையாளரின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் ரகசியமாக இருக்கும், மேலும் வாடிக்கையாளரால் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புக் கொள்ளப்படாவிட்டால் எந்த மூன்றாம் தரப்பினருக்கும் வெளியிடப்படாது. இருப்பினும், பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் ஏதேனும் ஒன்றில் நிறுவனம் அத்தகைய வாடிக்கையாளர் தகவலைப் பகிரலாம்/வெளிப்படுத்தலாம்:
 - a) எந்தவொரு நீதிமன்றம், சட்ட அமலாக்க நிறுவனம், கடன் தகவல் நிறுவனங்கள், ரிசர்வ் வங்கி, வங்கிகள், பிற நிதி நிறுவனம்/ நிறுவனம் மற்றும் வேறு ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ பிற ஒழுங்குமுறை ஆணையம்/ அமைப்பு ஆகியவற்றால் தரவு/தகவல் கோரப்பட்டால்.

- b) நிறுவனம் ஏதேனும் சட்ட/சட்டப்பூர்வ/ஒழுங்குமுறை கடமைகளுக்கு இணங்க/பின்பற்ற தகவல்களைப் பகிர/வெளிப்படுத்த வேண்டியிருந்தால்.
- c) பொது நலன் கருதி தகவலை வெளியிடுவது என்றால்.
- d) பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி நிறுவனம் தனது நலனைப் பாதுகாக்க தகவலைப் பகிர/வெளிப்படுத்த வேண்டியிருந்தால்.

3. டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளத்திலிருந்து பெறப்பட்ட கடன்களுக்கான கூடுதல் விதிமுறைகள்

3.1 டிஜிட்டல் கடன் தளத்தின் மூலம் நிறுவனத்தால் பெறப்படும் கடன்களுக்கான விதிமுறைகள்-நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களை ஆதாரமாகக் கொண்டு/அல்லது எந்தவொரு டிஜிட்டல் கடன் தளத்தின் மூலமும் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் பட்சத்தில் (அது சொந்த டிஜிட்டல் கடன் தளமாக இருந்தாலும் சரி அல்லது அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட தளமாக இருந்தாலும் சரி), நிறுவனம் இந்த எஃப் பி சி மற்றும் நிதி சேவைகள் மற்றும் IT சேவைகளை அவுட்சோர்ஸ் செய்வது குறித்த ஒழுங்குமுறை வழிமுறைகளை எழுத்துப்பூர்வமாகக் கடைப்பிடிக்கும். கடன் வாங்குபவர்களை ஆதாரமாகக் கொண்டு வருவதற்கும்/அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கும் நிறுவனம் ஏதேனும் டிஜிட்டல் கடன் தளத்தை அதன் முகவராக ஈடுபடுத்தினால், நிறுவனம் பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்யும்:

1. முகவர்களாக ஈடுபடும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
2. முகவர்களாக ஈடுபடும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள், வாடிக்கையாளருடன் எந்த நிறுவனத்தின் சார்பாக தொடர்பு கொள்கிறார்களோ, அந்த நிறுவனத்தின் பெயரை முன்கூட்டியே தெரிவிக்க வேண்டும்.
3. ஒப்புதல் அளித்த உடனேயே ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்படுவதற்கு முன்பு, ஒப்புதல் கடிதம் கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனத்தின் லெட்டர் ஹெட்டில் வழங்கப்படும்.
4. கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களும் கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும்போது அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கப்படும்.
5. நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்படும்.
6. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

3.2 டிஜிட்டல் கடன் வணிகத்திற்கு பின்பற்ற வேண்டிய விதிமுறைகள்-நிறுவனம் அதன் டிஜிட்டல் கடன் வணிகத்திற்கான பின்வரும் கூடுதல் விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்யும்:

- ஆண்டு சதவீத விகிதம் (ஏ பி ஆர்):** டிஜிட்டல் கடனின் கடன் வாங்குபவருக்கு விதிக்கப்படும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் ஏ பி ஆர் ஆகும். ஏ பி ஆர் என்பது நிதிச் செலவு, கடன் செலவு மற்றும் இயக்கச் செலவு, செயலாக்கக் கட்டணம், சரிபார்ப்புக் கட்டணங்கள், பராமரிப்புக் கட்டணங்கள் போன்றவற்றை உள்ளடக்கிய அனைத்தையும் உள்ளடக்கிய செலவு மற்றும் லாபத்தின் அடிப்படையில் இருக்க வேண்டும், மேலும் அபராதக் கட்டணங்கள், தாமதமாகச் செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்ற தற்செயல் கட்டணங்களைத் தவிர்க்க வேண்டும்.
- குளிர்விப்பு/பார்வை காலம்:** கடன் வாங்குபவர் கடனைத் தொடர வேண்டாம் என்று முடிவு செய்தால், டிஜிட்டல் கடன்களிலிருந்து வெளியேறுவதற்கு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும், மறுசீரமைப்பு வாரியத்தால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட கால அளவு கூலிங் ஆஃப்/லக்-அப் காலம் ஆகும்.
- டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் செயலிகள்/தளங்கள் (டி எல் ஏக்கள்):** டிஜிட்டல் கடன் சேவைகளை எளிதாக்கும் பயனர் இடைமுகத்துடன் கூடிய மொபைல் மற்றும் வலை அடிப்படையிலான பயன்பாடுகள். ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட தற்போதைய அவுட்சோர்சிங் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க எந்தவொரு கடன் வசதி சேவைகளையும் விரிவுபடுத்துவதற்காக ஒழுங்குமுறை நிறுவனங்களின் (ஆர் ஈஸ்) பயன்பாடுகள் மற்றும் ஆர் ஈஸ் ஆல் ஈடுபடுத்தப்பட்ட கடன் சேவை வழங்குநர்களால் (எல் எஸ் பிஸ்) இயக்கப்படும் பயன்பாடுகள் டி எல் ஏ-களில் அடங்கும்.
- கடன் சேவை வழங்குநர் (எல் எஸ் பி):** ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட அவுட்சோர்சிங் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, வாடிக்கையாளர் கையகப்படுத்தல், காப்பீட்டு ஆதரவு, விலை நிர்ணய ஆதரவு, சேவை, கண்காணிப்பு, குறிப்பிட்ட கடன் அல்லது கடன் இலாகாவை மீட்டெடுப்பதில் கடன் வழங்குநரின் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட செயல்பாடுகளை அல்லது அதன் ஒரு பகுதியைச் செய்யும் ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் முகவர்.
- முக்கிய உண்மை அறிக்கை ("கே எப் எஸ்"):** ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்படுவதற்கு முன்பு, கடன் வாங்குபவருக்கு ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட நிலையான வடிவத்தில், நிறுவனம் ஒரு கே எப் எஸ் ஐ வழங்கும். முக்கிய உண்மை அறிக்கையில் (கே எப் எஸ்) அபராத வட்டி வருடாந்திர அடிப்படையில் கடனாளிக்கு முன்கூட்டியே வெளியிடப்படும். கே எப் எஸ், பிற தேவையான தகவல்களைத் தவிர, பின்வருவனவற்றைக் கொண்டிருக்கும்:
 - கடன் வாங்குபவருக்கான டிஜிட்டல் கடன்களின் அனைத்தையும் உள்ளடக்கிய செலவாக ஏ பி ஆர் விவரங்கள்
 - மீட்பு வழிமுறை,

- c) டிஜிட்டல் கடன்/ நிதி தொழில்நுட்பம் தொடர்பான விஷயங்களைக் கையாள்வதற்காக பிரத்யேகமாக வடிவமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் விவரங்கள்,
- d) தற்போது வழங்கப்படும் கூலிங்-ஆஃப்/லாக்-அப் காலம், பணம் வழங்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 15 நாட்களுக்கு வழங்கப்படுகிறது.
6. **கடன் வழங்கல், சேவை செய்தல் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்துதல்-** அனைத்து கடன் சேவை, திருப்பிச் செலுத்துதல் போன்றவையும் கடன் வாங்குபவரால் நேரடியாக நிறுவனத்தின் வங்கிக் கணக்கில் நிறைவேற்றப்பட வேண்டும். கடன் நேரடியாக பயனாளியின் வங்கிக் கணக்கில் வழங்கப்பட்டால், சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை ஆணையின் (ரிசர்வ் வங்கி அல்லது வேறு எந்த ஒழுங்குமுறை ஆணையின்) கீழ் அல்லது இணை-கடன் ஏற்பாட்டின் கீழ் அல்லது குறிப்பிட்ட இறுதி பயன்பாட்டிற்கான விநியோகங்களைத் தவிர, கடன் எப்போதும் கடன் வாங்குபவரின் வங்கிக் கணக்கில் செலுத்தப்படும்.
7. **கட்டணம்/கட்டணங்கள் செலுத்துதல்:** நிறுவனம் அதன் கடன் சேவை வழங்குநருக்கு ("எல் எஸ் பி") செலுத்த வேண்டிய எந்தவொரு கட்டணங்கள், கட்டணங்கள் போன்றவற்றையும் நிறுவனம் நேரடியாக எல் எஸ் பி-க்கு செலுத்த வேண்டும். கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டி/கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், கடனின் நிலுவைத் தொகையை அடிப்படையாகக் கொண்டிருக்கும்.
8. **செயல்படுத்தப்பட்ட ஆவணங்களின் நகல் வாடிக்கையாளருடன் பகிர்ந்து கொள்ளப்பட வேண்டும்-** கடன் ஒப்பந்தம்/பரிவர்த்தனைகளை நிறைவேற்றியவுடன், டிஜிட்டல் முறையில் கையொப்பமிடப்பட்ட ஆவணங்கள் (அதன் லெட்டர் ஹெட்டில்) அதாவது கே எப் எஸ், கடன் தயாரிப்பு சுருக்கம், ஒப்புதல் கடிதம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், கணக்கு அறிக்கைகள் போன்றவை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அவர்களின் பதிவு செய்யப்பட்ட மற்றும் சரிபார்க்கப்பட்ட மின்னஞ்சல்/ குறுஞ்செய்தி மூலம் தானாகவே சென்று சேரும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
9. **எல் எஸ் பி-களின் பட்டியல்-** நிறுவனம், அதன் வலைத்தளத்தில், அவர்கள் ஈடுபட்டுள்ள செயல்பாடுகளின் விவரங்களுடன், அதன் மூலம் ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் செயலிகள் ("டி எல் ஏக்கள்")/எல் எஸ் பிகளின் பட்டியலை வெளியிடும்.
10. **தயாரிப்பு தகவல்-** நிறுவனம், அதன் மூலம் ஈடுபடுத்தப்படும் டி எல் ஏக்கள், ஆன்-போர்டிங்/பதிவு நிலையின் போது, தயாரிப்பு அம்சங்கள், கடன் வரம்பு மற்றும் செலவு போன்ற தகவல்களை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு முக்கியமாகக் காண்பிப்பதை உறுதி செய்யும்.
11. **மீட்பு முகவரின் விவரங்கள்-** கடன் வழங்கும் நேரத்திலும், கடன் மீட்புப் பொறுப்புகளை ஒரு எல் எஸ் பி-யிடம் ஒப்படைக்கும் நேரத்திலும் அல்லது

மீட்புக்குப் பொறுப்பான எல் எஸ் பி-யில் மாற்றம் ஏற்படும் நேரத்திலும், கடன் வாங்குபவரை மீட்டெடுப்பதற்காக அணுக அங்கீகரிக்கப்பட்ட எல் எஸ் பி மீட்பு முகவராகச் செயல்படும் விவரங்களை நிறுவனம் கடன் வாங்குபவரிடம் தெரிவிக்கும்.

12. **நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திற்கான இணைப்பு-நிறுவனம்**, அதன் மூலம் ஈடுபடுத்தப்படும் டி எல் ஏக்கள்/எல் எஸ் பிகள், கடன் தயாரிப்புகள், கடன் வழங்குபவர், எல் எஸ் பி, வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு விவரங்கள், தனியுரிமைக் கொள்கைகள், ஆர்பி ஐ இன் Sachet போர்ட்டலுக்கான இணைப்பு போன்றவற்றைப் பற்றிய கூடுதல்/விரிவான தகவல்களை அதன் வலைத்தளத்திற்கான இணைப்பை வழங்குவதை உறுதி செய்யும்.
13. **மூன்றாம் தரப்பினருடன் தரவு சேகரிப்பு, பயன்பாடு மற்றும் பகிர்வு-நிறுவனம்**, அதன் கீழ் ஈடுபட்டுள்ள டி எல் ஏக்கள்/எல் எஸ் பிகள் எடுக்கும் எந்தவொரு தரவு/தனிப்பட்ட தகவலும் தேவையின் அடிப்படையில் மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் முன் மற்றும் வெளிப்படையான ஒப்புதலுடன் இருப்பதை உறுதி செய்யும். மேலும், கடன் வாங்குபவர்களின் ஒப்புதலைப் பெறுவதற்கான நோக்கம் வெளியிடப்படும். குறிப்பிட்ட தரவைப் பயன்படுத்துவதற்கான ஒப்புதலை வழங்க அல்லது மறுக்க, மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வெளியிடுவதை கட்டுப்படுத்த, தரவு தக்கவைப்பு, தனிப்பட்ட தரவைச் சேகரிக்க ஏற்கனவே வழங்கப்பட்ட ஒப்புதலை ரத்து செய்ய மற்றும் தேவைப்பட்டால், பயன்பாட்டை தரவை நீக்க/மறக்கச் செய்ய ஒரு விருப்பம் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
14. **நிறுவனம்** அதன் கடன் வாங்குபவரின் மொபைல் போன் வளங்களை (கடன் வாங்குபவரின்) கோப்புகள், ஊடகங்கள், தொடர்பு பட்டியல், அழைப்பு பதிவுகள், தொலைபேசி செயல்பாடுகள் போன்றவற்றை அணுகுவதைத் தவிர்ப்பதை உறுதிசெய்ய, அதன் டி எல் ஏ-களை பிணைக்கும். இருப்பினும், கேமரா, மைக்ரோஃபோன், இருப்பிடம் அல்லது ஆன்-போர்டிங்/ KYC தேவைகளுக்குத் தேவையான வேறு எந்த வசதிக்கும் கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து ஒரு முறை அணுகல் எடுக்கப்படலாம், கடன் வாங்குபவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதலுடன் மட்டுமே. சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை தேவைகளின்படி அத்தகைய பகிர்வு தேவைப்படும் சந்தர்ப்பங்களில் தவிர, எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினருடனும் தனிப்பட்ட தகவல்களைப் பகிர்வதற்கு முன்பு கடன் வாங்குபவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் பெறப்படும்.
15. **விரிவான தனியுரிமைக் கொள்கை-நிறுவனம்**, அதன் கீழ் ஈடுபட்டுள்ள டி எல் ஏ-க்கள் மற்றும் எல் எஸ் பி-கள் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் ஆர்பி ஐ வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கும் விரிவான தனியுரிமைக் கொள்கையைக் கொண்டிருப்பதையும், அத்தகைய தனியுரிமைக் கொள்கை பொதுவில் கிடைப்பதையும் உறுதி செய்யும். டி எல் ஏ மூலம் தனிப்பட்ட தகவல்களைச் சேகரிக்க அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினரின்

விவரங்களும் (பொருந்தக்கூடிய இடங்களில்) தனியுரிமைக் கொள்கையில்
வெளியிடப்படும்.

16. **கடன் வரம்பில் தானியங்கி அதிகரிப்பு இல்லை**-ஒவ்வொரு அதிகரிப்புக்கும் கடன் வாங்குபவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் பதிவு செய்யப்படாவிட்டால், கடன் வரம்பில் தானியங்கி அதிகரிப்பு ஏற்படாமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
17. **நோடல் அதிகாரி மற்றும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி**-நிறுவனம் மற்றும் அவர்களால் ஈடுபடுத்தப்பட்ட எல் எஸ் பிகள், கடன் வாங்குபவர்களால் எழுப்பப்படும் நிதி தொழில்நுட்பம்/ டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள்/ பிரச்சினைகளைக் கையாள்வதற்கு ஒரு பொருத்தமான நோடல் அதிகாரி மற்றும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி இருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும். குறை தீர்க்கும் அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளங்கள், அதன் எல் எஸ் பிகள் மற்றும் டி எல் ஏகள் மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் கே எப் எஸ் ஆகியவற்றில் முக்கியமாகக் காட்டப்பட வேண்டும். மேலும், புகார்களை பதிவு செய்யும் வசதி டி எல் ஏ மற்றும் அந்தந்த வலைத்தளங்களிலும் கிடைக்கச் செய்யப்பட வேண்டும். நிறுவனத்தின் புதுப்பிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை இணைப்பு-1 உடன் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.
18. **தொழில்நுட்ப தரநிலைகள்**-டிஜிட்டல் கடன் வழங்குவதற்கு, ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் பிற நிறுவனங்களால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட அல்லது அவ்வப்போது குறிப்பிடப்படும் சைபர் பாதுகாப்பு குறித்த பல்வேறு தொழில்நுட்ப தரநிலைகள்/ தேவைகளுக்கு இணங்குவதை நிறுவனம் மற்றும் அவர்களால் ஈடுபடுத்தப்படும் எல் எஸ் பிகள் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
19. **கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு ("CIC") புகாரளித்தல்**-நிறுவனம் தங்கள் டி எல் ஏ-க்கள் மற்றும்/அல்லது எல் எஸ் பி-களின் டி எல் ஏ-க்கள் மூலம் செய்யப்படும் எந்தவொரு கடனும், அதன் தன்மை/காலம் எதுவாக இருந்தாலும், CIC-களுக்குத் தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய வேண்டும். குறுகிய கால, பாதுகாப்பற்ற/பாதுகாக்கப்பட்ட கடன்கள் அல்லது ஒத்திவைக்கப்பட்ட கொடுப்பனவுகளை உள்ளடக்கிய ஒரு வணிகத் தளத்தில் நிறுவனம் மற்றும்/அல்லது நிறுவனத்தால் ஈடுபட்டுள்ள எல் எஸ் பி-களால் கட்டமைக்கப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் தயாரிப்புகளின் நீட்டிப்பு, நிறுவனத்தால் CIC-களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
4. **இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு**
இயக்குநர்கள் குழு ஆண்டுதோறும் எஃப் பி சி இன் இணக்கத்தை மதிப்பாய்வு செய்யும், மேலும் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை நுகர்வோர் பாதுகாப்புக் குழு (சி பி சி) அல்லது நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும். இது தொடர்பான ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையை சி பி சி அவ்வப்போது வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

5. எஃப் பி சி இன் மதிப்பாய்வு

எஃப் பி சி, வருடத்திற்கு ஒரு முறையாவது அல்லது ஒழுங்குமுறை திருத்தங்கள் அல்லது வேறுவிதமாக தேவைப்படும்போது வாரியத்தால் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும். இந்த எஃப் பி சி-யில் உள்ள எதையும் பொருட்படுத்தாமல், ஏற்கனவே உள்ள ஏதேனும் விதிகள்/ஒழுங்குமுறைகள், சட்டங்கள் அல்லது அதன் திருத்தம் அல்லது எந்தவொரு புதிய பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின் இயற்றுதல், அத்தகைய சட்டம், விதிகள்/ஒழுங்குமுறைகள் அல்லது சட்டத்தின் கீழ் உள்ள விதிகள் இந்த எஃப் பி சி-ஐ விட மேலோங்கும்.

இணைப்பு 1

வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்க்கும் வழிமுறை

இந்த வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை, நிறுவனம், அதன் ஊழியர்கள் மற்றும் அதன் பிரதிநிதிகளுக்கு, அதன் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் போதும், டிஜிட்டல் கடன் வணிகம் மற்றும் அவுட்சோர்ஸ் சேவைகள் உள்ளிட்ட நிறுவனத்தின் கடன் வணிகம் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்க்கும் போதும் பொருந்தும்.

- புகாரைப் பதிவு செய்வதற்கான சேனல்கள்:** நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கும் குறை அல்லது புகார் இருந்தால், பின்வரும் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் நிறுவனத்திற்கு எழுதலாம்:
 - மின்னஞ்சல்:** info@edஜி ஆர் ஓஃபிசு
 - அழைக்க வேண்டிய எண்:** +91- 7669571400
 - முகவரியில் உள்ள கடிதம்:** வாடிக்கையாளர் சேவைத் துறை, EDஜி ஆர் ஓ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், 2வது தளம், எண்:1614/1615, என்சைம், 7வது குறுக்கு, 19வது பிரதான சாலை, பிரிவு 1, ஹெச் எஸ் ஆர் லேஅவுட், பெங்களூர், கர்நாடகா, 5601012
- புகார் அளிக்க வேண்டிய விதம்:** வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கருத்துக்களை வழங்கும்போது அல்லது நிறுவனத்தில் புகார் அளிக்கும்போது தேவையான கடன் விவரங்கள் அதாவது கடன் கணக்கு எண், கருத்து/பரிந்துரை/புகார் விவரங்கள் மற்றும் தொலைபேசி எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி உள்ளிட்ட செல்லுபடியாகும் தொடர்புத் தகவல்களை வழங்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் எப்போது பதிலை எதிர்பார்க்க வேண்டும்:** ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளரின் வினவலும்/புகாரும் இயற்கையில் தனித்துவமானதாக இருக்கலாம் என்பதால், உள் விசாரணைக்குப் பிறகு புகாரின் தீர்வு 4 வாரங்கள் வரை ஆகலாம். அதிக நேரம் தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு அதைப் பற்றித் தெரிவிக்கும்.
- நிறுவனத்திற்குள் அதிகரிப்பு:** நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக பொதுமக்கள் அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன:
 - குரு பிரசாத்,**
குறை தீர்க்கும் அதிகாரி,
எக்ரோ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்,
2வது தளம், எண்: 1614/1615, என்சைம், 7வது குறுக்கு,
19வது பிரதான சாலை, பிரிவு 1, ஹெச் எஸ் ஆர் லேஅவுட்,
பெங்களூர், கர்நாடகா, 5601012
 - மின்னஞ்சல்:** குரோ@edஜி ஆர் ஓஃபிசு
 - தொலைபேசி:** +91-7669571400

5. ரிசர்வ் வங்கிக்கு விரிவாக்கத்திற்கான சேனல்கள்-புகார்/தகராறு நிறுவனத்தால் ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் பின்வருவனவற்றிற்கு எழுதுவதன் மூலம் ரிசர்வ் வங்கிக்கு தெரிவிக்கலாம்:

- பொது மேலாளர் பொறுப்பு, மேற்பார்வைத் துறை, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 10/3/8, நரூபதுங்க சாலை, பெங்களூரு- 560001; மின்னஞ்சல்: blssmbangalore@ஆர்பி ஐ.org.in
- இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்டல் மூலம் ரிசர்வ் வங்கியில் ஆன்லைனில் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம். (<https://cms.ஆர்பி ஐ.org.in/ வலைத்தளம்>) மற்றும்/அல்லது ஆர்பி ஐ Sachet போர்டல் அதாவது இணைப்பில் கிடைக்கிறது (<https://sachet.ஆர்பி ஐ.org.in/ வலைத்தளம்>).

குறை தீர்க்கும் வழிமுறை மற்றும் ஜி ஆர் ஓ-வின் காட்சி -நிறுவனம் தனது வலைத்தளத்திலும் அதன் ஒவ்வொரு கிளையிலும், நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட மேற்கண்ட குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை காட்சிப்படுத்தும். ஜி ஆர் ஓ இன் தொடர்பு விவரங்கள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளங்கள் மற்றும் கிளைகள், அதன் எல் எஸ் பிக்ஸ் மற்றும் அந்தந்த டிஜிட்டல் கடன் செயலிகள் ("டி எல் ஏக்ஸ்") மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் முக்கிய உண்மை அறிக்கையிலும் முக்கியமாகக் காட்டப்படும். மேலும், புகார்களை பதிவு செய்யும் வசதி டி எல் ஏ மற்றும் அந்தந்த வலைத்தளங்களிலும் கிடைக்கச் செய்யப்படும். படிவத்தின் மேல்

<எஃப் பி சி இன் முடிவு>