

**KINARA CAPITAL PRIVATE LIMITED**

*(formerly known as Visage Holdings and Finance Private Limited)*

RBI Registration: B-02.00255 | CIN: U74899KA1996PTC068587

**KINARA**<sup>®</sup>  
CAPITAL

**KINARA**<sup>®</sup>  
CAPITAL

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

**Table of Contents**

1.	முன்னுரை	2
2.	அறிமுகம்	2
3.	நோக்கம்	2
4.	முக்கிய கருத்துகள்	2
5.	நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	2
6.	செயல்முறை மற்றும் வழிகாட்டுதல்கள்	3
	a) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்	3
	b) கடனுக்கான மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்	3
	c) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் இருக்கும் மாற்றங்களுக்கு உட்பட்டு கடன்களை வழங்குதல்	3
	d) பொதுவான தலைப்புகள்	3
	e) இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு	4
	f) குறை தீர்க்கும் அதிகாரி	4
	g) நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை தொடர்பு கொள்வதற்கான மொழி மற்றும் முறை	5
	h) அவ்வப்போது மேற்கொள்ளப்படும் மதிப்பாய்வு	5
	i) நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்	5
	j) நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்டு அடகுவைக்கப்பட்ட சொத்துக்கள் தொடர்பான விளக்கம்	5
	k) வாடிக்கையாளரின் புகார்கள் மற்றும் குறைகள்	6
	மதிப்பாய்வு	7

**1. முன்னுரை**

கினாரா கேப்பிட்டல் என்பது சிறு தொழில் முனைவோர்களுக்காக பிணையக் கடன்களை விரைவாகவும் மற்றும் வசதியாகவும் இலவசமாக வழங்கக்கூடிய ஒரு முன்னோடியான ஃபின்டெக் என் பிஎஃப்ஸி (NBFC) ஆகும், எனவே இந்தியாவின் பின்தங்கிய எம்எஸ்எம்இ (MSME) துறையின் நிதிச் சேர்க்கைக்கான உந்துதலாக இது இருக்கிறது. வேலைக்கான மூலதனம் மற்றும் இயந்திரங்கள் கொள்முதல் போன்ற தேவைகளுக்கான ரூபாய் 1-30 லட்சங்கள் வரை கினாரா கேப்பிட்டல் ஆனது கடன்களை வழங்குகிறது. எம்எஸ்எம்இ (MSME) துறையில் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் மற்றும் வணிக மூலதனம் இடையே உள்ள விடுபட்ட தொடர்பை கினாரா கேப்பிட்டல் நிவர்த்தி செய்கிறது. அத்தகைய கடன்களுக்கான நிதியானது, சாத்தியமான கடனாளிகளுக்கு கடன் வழங்குவதற்காக வங்கிகள் மற்றும் பிற நிதி நிறுவனங்களிடமிருந்து கடன் வாங்கப்படுகிறது.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) முதன்மை சுற்றறிக்கை டிஎன்பிஆர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிமுறைகள், 2023 அக்டோபர் 19, 2023 தேதியிட்டது, இன் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு, வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கு என்பிஎஃப்ஸி (NBFCs) வழங்கப்பட்டது, விசேஜ் ஹோல்டிங்ஸ் மற்றும் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("கம்பெனி") க்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை இயக்குநர்கள் குழுவானது ஏற்றுக்கொண்டது.

## 2. அறிமுகம்

கடன் கொடுக்கும் தொழிலை செய்யும் போது செப்டம்பர் 28, 2006 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கையை ரிசர்வ் வங்கி பார்வையிடுவதன் மூலம் அனைத்து என்பிஎஃப்ஸி (NBFC) களுக்கும் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு எஃப்ஃபிசி (FPC) பற்றிய வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டது. இதில் கடனுக்கான வழிகாட்டுதல்கள், ஒன்றுக்கொன்று தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் போதுமான வெளிப்பாடுகள் பற்றிய பொதுவான கொள்கைகளை உள்ளடக்கியது. சமீபத்திய முன்னேற்றங்கள் மற்றும் என்பிஎஃப்ஸி (NBFC) களின் விரைவான வளர்ச்சிக்கான பார்வையின் அடிப்படையில் அதே திருத்தம் செய்யப்பட்டது.

## 3. நோக்கம்

விசேஜ் ஹோல்டிங்ஸ் அண்ட் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்டின் ('கம்பெனி') முக்கிய நோக்கமானது தனிநபர்கள் மற்றும் சிறு வணிக தொழில்முனைவோருக்கு அவர்களின் தொழில்களை அமைப்பதற்காகவும் அல்லது தற்போதுள்ள வணிகங்களை மேம்படுத்துவதற்காகவும் கடன்களை வழங்குவதாகும். இந்தக் குறியீட்டின் முதன்மை நோக்கமானது எங்களின் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடனும் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான பரிவர்த்தனைகளை உறுதி செய்வதாகும். தயாரிப்புகள் பற்றியும் மற்றும் நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் பல்வேறு கட்டணங்கள் பற்றியும் நன்கு புரிந்து கொள்ள இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வசதியாக இருக்கும்.

கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு ஆனது நிறுவனத்தால் பின்பற்றப்படும். இந்தக் குறியீட்டின் முக்கிய நோக்கங்கள் ஆனது:

- வாடிக்கையாளர் உறவுகளுக்கான குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்;
- அதிகப்படியான வெளிப்படாத்தன்மை இருப்பதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் அவர் அல்லது அவர் நிறுவனத்தின் சேவைகளில் நியாயமான முறையில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை முழுமையாகப் புரிந்துகொள்வார்;
- போட்டியின் வாயிலாக, உயர் செயல்பாட்டுத் தரத்தை அடைவதற்கு, சந்தைகளின் சக்தியை ஊக்குவித்தல்;
- வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்துக்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் ஒத்துப்போகும் உறவை மேம்படுத்துதல்; மற்றும்
- வாடிக்கையாளர்களிடம் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது

## 4. முக்கிய கருத்துகள்

கீழே கொடுக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடானது, மேற்கூறிய ஆர்பிஐ (RBI) சுற்றறிக்கையில் உள்ள என்பிஎஃப்ஸி (NBFC) களுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்களுடன் இணங்குகிறது.

## 5. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

நிறுவனத்தின் வணிகமானது நடைமுறையில் உள்ள சட்டப்பூர்வ மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு ஏற்ப, வாடிக்கையாளரின் போக்கு மற்றும் நிறுவன நிர்வாகக் கொள்கைகள் உடன் செயல்திறனில் உரிய கவனம் செலுத்தி நடத்தப்படும். கூடுதலாக, நிறுவனம் அதன் செயல்பாட்டில் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டைக் கடைப்பிடிக்கும்.

## 6. செயல்முறை மற்றும் வழிகாட்டுதல்கள்

இதன் முக்கிய கூறுகள் பின்வருமாறு:

**a) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்**

- கடன் வாங்குபவருக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும், இது எந்த கடன் வாங்குகிறவரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கும் என்பதையும், இதனால் மற்ற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு மேலும் இந்த தகவலை அறிந்து கடன் வாங்கியவர் அதற்கான முடிவை எடுக்க முடியும். விண்ணப்ப படிவத்துடன் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் தேவைப்படும் ஆவணங்களை சமர்ப்பிப்பது பற்றிக் குறிக்கப்பட்டிருக்கலாம்.
- அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களின் ரசீதுக்கான ஒப்புக்கையானது டிஜிட்டல் முறையில் வழங்கப்படுகிறது.
- கடன் விண்ணப்பப்படிவங்களை ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் கம்பெனியானது சரிபார்க்கும்.
- அவர் அல்லது அவளின் விண்ணப்பத்தினை நிராகரித்ததற்கான காரணத்தை விண்ணப்பத்திலேயே தெரிவிக்கும்.

**b) கடனுக்கான மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்**

ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது பிறவகையிலோ வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதைப் பயன்படுத்தும் முறை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு பற்றி கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரியப்படுத்த உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடனாளி புரிந்து கொள்ளும் மொழியிலோ, எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். கூடுதலாக, விதிக்கப்படும் எந்த அபராத வட்டியும் கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படும். நிறுவனமானது கடன் வாங்கியவரால் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகள் பற்றிய நிறுவனத்தின் கோப்புகளை வைத்திருக்கும்.

கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெரிவிக்கப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலுடன், கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொண்டபடி கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் வாங்குபவர்கள் அனைவருக்கும் கடன் அனுமதி/விநியோகத்தின் போது நிறுவனம் வழங்க வேண்டும்.

**c) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் இருக்கும் மாற்றங்களுக்கு உட்பட்டு கடன்களை வழங்குதல்**

வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்துதல் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், கடன் வாங்குபவர்கள் அனைவருக்கும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அறிவிப்புகளை நிறுவனம் அளிக்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்களானது வருங்காலத்தில் மட்டுமே பாதிக்கப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது சம்பந்தமாக ஒரு பொருத்தமான ஏற்பாடு கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட வேண்டும்.

ஒப்பந்தத்தின் கீழ் திரும்ப அழைப்பது அல்லது விரைவாகப் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை விரைவுபடுத்துதல் போன்றவை கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.

நிறுவனம் அதன் முழு நிலுவைத் தொகையையும் செலுத்தும் போது அல்லது கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து எந்தவொரு முறையான உரிமை அல்லது வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கு உட்பட்டு, அதன் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு எதிராக அனைத்து பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அவ்வாறு ஈடு செய்வதற்கான ஒதுக்கீடு உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை அல்லது செலுத்தப்படும் வரை மீதமுள்ள உரிமைகோரல்களைப் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் மேலும் பத்திரங்களைத் தக்கவைக்க நிறுவனத்திற்கு உள்ள உரிமை நிபந்தனைகள் பற்றி கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

**d) பொதுவான தலைப்புகள்**

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் கொடுக்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்க வேண்டும். (புதிய தகவல் இல்லாவிடிலாவும், கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல் ஆனது, நிறுவனத்தில் சுவனத்திற்கு வந்துள்ளது).
- கடன் வழங்கப்பட்ட பின்னர் கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் அதனை கடன் வாங்குபவருக்கு (களுக்கு) முறையாகத் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அனைத்து மாற்றங்களுமே வருங்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படக்கூடியதாக இருக்கும்.
- அனைத்து கடனுக்கான முக்கியமான அம்சங்களையும் நிறுவனமானது அதனுடைய இணையதளத்தில் வெளியிடும்.

- வட்டி, விகிதங்கள் மற்றும் சிக்கல்களை கையாள்வதற்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள். வட்டி, விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போது எப்போது வேண்டுமானாலும் புதுப்பிக்கப்படும்.
- நிறுவனத்தின் கடன் ஆவணங்கள் அல்லது சொத்து ஆவணங்கள் போன்றவை மையப்படுத்தப்பட்ட இடங்களில் (தீ தடுப்பு சூழல்) இல் சேமிக்கப்படும்.
- கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் எந்த பாகுபாடும் காட்டுவதில்லை.
- கடன் வழங்குவதற்கான அனுமதிக்கு முன்பும் மற்றும் பின்னரும் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் தகுந்த முறையில் செயல்படுவதற்காக நிறுவனத்தின் அதிகாரிகள் முறையாகப் பயிற்றுவிக்கப்படுவார்கள்.
- கடன் வாங்கிய கணக்கை மாற்றுவதற்கு கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால் - எந்தவொரு கோரிக்கையும் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் கடன் வாங்குவதற்கு தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- கடன்களை திரும்பப் பெறும் விஷயத்தில், அதன் கொள்கைக்கு இணங்க, அதாவது வழக்கமில்லாத நேரங்களில் கடன் வாங்குவதற்கான தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்ற எந்தவொரு துன்புறுத்தலையும் நிறுவனமானது மேற்கொள்ளாது. இருப்பினும், கடன் வாங்கியவர் (கள்) நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது கட்டத்தவறும் போது, கடன் வாங்கியவர் (கள்) மீது நிறுவனமானது தேவையான சட்ட அல்லது பிற வசூல் தொடர்பான நடவடிக்கைகளை எடுப்பதை தவிர்க்கமுடியாது.
- தவறான நடக்கும் விஷயங்களை நிறுவனமானது விரைவாகக் கையாளும் மற்றும் செயல்திறனுடன் சரிசெய்யும்:
  - தவறுகளை விரைவாகச் சரிசெய்தல்;
  - நிறுவனத்தால் வசூல்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின்படி வாடிக்கையாளர் புகார்களை விரைவாகக் கவனித்தல்;
  - எங்கள் உதவியில் வாடிக்கையாளர்கள் இன்னும் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அவர்களின் புகாரை எவ்வாறு முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்வது என்று எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு சொல்லுதல்;
  - எங்கள் தவறு காரணமாக நாங்கள் விண்ணப்பிக்கும் எந்த கட்டணத்தையும் மாற்றியமைத்தல்.
- தனிநபர் கடன் பெறுபவர்கள் அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து மிதக்கும் விகித காலக் கட்டணத்திற்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே நிறைவு செய்தல் கட்டணம்/பீ-பேமெண்ட் அபராதம் விதிக்கப்படமாட்டாது.

#### e) இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை நிறுவனத்திற்குள்ளேயே வைத்திருக்க வேண்டும். அத்தகைய பொறிமுறையானது நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளையும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் நிலையிலாவது கேட்கப்பட்டு அகற்றப்படும் என்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும். நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் இருக்கும் நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும் குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு போன்றவை இயக்குநர்கள் குழுவானது சமகால மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையின்படி வாரியத்தால் பரிந்துரைக்கப்பட்டபடி, சீரான இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

#### f) குறை தீர்க்கும் அதிகாரி

நிறுவனமானது தங்களின் கிளைகள் அல்லது இடங்களில் எங்கே வணிகம் நடைபெறுகிறது என்பதை காண்பிக்க வேண்டும்:

- குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய விபரங்கள்
- ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் அல்லது விவாதம் தீர்க்கப்படாவிட்டால், கீழே உள்ள பத்தியின் (எல்) படி வாடிக்கையாளர் புகாரை அதிகரிக்கலாம் மற்றும் புகார்தாரர் தீர்மானத்தில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் ஆர்பிஐ (RBI) யின் பிராந்திய கண்காணிப்பு அலுவலகத்தின் என்பிஎஃப்சி (NBFCs) அதிகாரியிடம், நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் யாருடைய அதிகார வரம்பிற்கு உட்பட்டதோ அல்லது அந்த நோக்கத்திற்காக ஆர்பிஐ (RBI) ஆல் நியமிக்கப்பட்ட என்பிஎஃப்சி (NBFC) தீர்ப்பாயத்தில் மேல்முறையீடு செய்யலாம்

#### g) நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை தொடர்பு கொள்வதற்கான மொழி மற்றும் முறை

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடானது (வழக்கமான மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்) மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் அனைத்து என்பிஎஃப்சி (NBFC) களும் இந்த சுற்றறிக்கை வெளியிடப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் தங்கள் வாரியங்களின் ஒப்புதலுடன் வைக்கப்பட வேண்டும்.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை உருவாக்குவதற்கும் வழிகாட்டுதல்களின் நோக்கத்தை மேம்படுத்துவதற்கு என்பிஎஃப்சி (NBFCs) கள் சுதந்திரத்தைக் கொண்டுள்ளது, ஆனாலும் மேலே உள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் எந்த விதத்திலும் ஒத்துப்போவதில்லை. பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக, ஏதேனும் இருப்பின், அவர்களின் இணையதளத்தில் இதைப் போட வேண்டும்.

#### h) அவ்வப்போது மேற்கொள்ளப்படும் மதிப்பாய்வு

பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக, மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை நிறுவனம் அதன் இணையதளத்தில் வைக்க வேண்டும். நிறுவனம், அதன் சொந்த அனுபவம் மற்றும் புதிய வழிகாட்டுதல்கள், ஏதேனும் இருந்தால், இது தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்டால், அவ்வப்போது தேவைப்படும் குறியீட்டை மதிப்பாய்வு செய்து செம்மைப்படுத்தும்.

#### i) நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

வட்டி விகிதங்களை தீர்மானித்தல் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவை மிகையாக இல்லை என்பதை உறுதிசெய்வதில் பொருத்தமான உள்ள கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் வகுக்கும்.

வட்டி விகிதம் மற்றும் தரநிலைகளை அணுகுவதில் இருக்கும் சிக்கல், அதாவது அதிகமான நிதி, வணிகம், வணிகத்தைப் பாதிக்கும் ஒழுங்குமுறை சூழல், போட்டி, கடன் வாங்கியவரின் கடந்தகால வரலாறு போன்றவை மேலும் வெவ்வேறு வகைகளில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கான வெவ்வேறு வகையான வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம், விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு, அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை சிக்கல் ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.

வட்டி விகிதமானது வருடாந்திர விகிதங்களாக இருக்க வேண்டும் அதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களைப் பற்றி அறிந்திருப்பார்.

#### j) நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்டு அடகுவைக்கப்பட்ட சொத்துக்கள் தொடர்பான விளக்கம்

நிறுவனம் ஆனது கடன் வாங்குபவருடன் ஒப்பந்தம் அல்லது கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ளமைக்கப்பட்ட மறு உடைமை விதியைக் கொண்டிருப்பதுடன் அது சட்டரீதியாக நடைமுறைப்படுத்தக்கூடியதாக இருக்க வேண்டும். நிறுவனம் அதன் பாதுகாப்பு, மதிப்பீடு மற்றும் அதன் நடைமுறையாக்கம் ஆகியவற்றைச் செயல்படுத்துவதற்கான முழு செயல்முறையும் நியாயமானதாகவும் வெளிப்படையானதாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்குப் பணியாளர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

வெளிப்படாதத் தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, ஒப்பந்தம் அல்லது கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இது தொடர்பான விதிகளையும் கொண்டிருக்க வேண்டும்:

- உடைமையை கையகப்படுத்துவதற்கு முன்பான அறிவிப்புக் காலம்;
- அறிவிப்பு காலத்தை தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள்;
- பாதுகாப்பை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை;
- சொத்து விற்பனை அல்லது ஏலம் விடுவதற்கு முன்பாக, கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான இறுதி வாய்ப்பு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்;
- கடன் வாங்குபவருக்கு மீண்டும் உரிமை வழங்குவதற்கான நடைமுறை மற்றும்
- சொத்து விற்பனை அல்லது ஏலத்திற்கான நடைமுறை.

அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல் ஆனது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு சுற்றறிக்கையின் அடிப்படையில் கிடைக்கப்பெற வேண்டும், அதில் நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் தொடர்ந்து கடன்களை அனுமதிக்கும் அல்லது வழங்கும் நேரத்தில் கடன் வாங்குபவர்கள் அனைவருக்கும் வழங்கலாம் என்று கூறப்பட்டுள்ளது மேலும் இது போன்ற ஒப்பந்தங்கள் அல்லது கடன் ஒப்பந்தங்களின் முக்கிய அங்கமாக இருக்கலாம்.

**k) வாடிக்கையாளரின் புகார்கள் மற்றும் குறைகள்**

கினாரா கேப்பிடல் ஆனது ஒரு வலிமையான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையைக் கொண்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர் குறைகளை திறம்பட நிவர்த்தி செய்யும் வகையில், கினாரா கேப்பிடல் கீழே விவரிக்கப்பட்ட பல தகவல் தொடர்பு அலைவரிசையை அறிமுகப்படுத்தியுள்ளது. கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள எந்த முறையிலும் வாடிக்கையாளர் புகார் தெரிவிக்கலாம் அல்லது நிறுவனத்தின் சேவையின் மீதான அதிருப்தியை வெளிப்படுத்தலாம்:

1. அவர்களின் சேவை மையத்திற்குச் சென்று, மையத்தின் மேலாளரிடம் பேசவும்..
2. கட்டணமில்லா வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணை 1800-103-2683 க்கு அழைத்து மற்றும் எங்கள் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு முகவருடன் பேசவும்.
3. [help@kinaracapital.com](mailto:help@kinaracapital.com) இல் வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகள் பற்றி எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் செய்யவும்.
4. எங்கள் இணையதளத்தில் புகார் தெரிவிக்கவும்- [www.kinaracapital.com/contact-us/](http://www.kinaracapital.com/contact-us/)
5. பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகத்திற்கு கடிதங்கள் அல்லது அறிவிப்புகளை அனுப்பவும்

**பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலக முகவரி:**

வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு அதிகாரி  
கினாரா கேப்பிடல்,  
எண். 50, இரண்டாவது தளம், 100 அடி ரோடு, HAL 2வது  
நிலை (டிஃபென்ஸ் காலனி),  
இந்திரா நகர், பெங்களூரு, கர்நாடகா 560038

ஒரு நியாயமான நேரம் காத்திருந்த பிறகு, வாடிக்கையாளர் தனது பிரச்சினை இன்னும் கவனிக்கப்படவில்லை அல்லது திருப்திகரமாக தீர்க்கப்படவில்லை என்று நினைத்தால், நிறுவனத்தின் விரிவாக்க சட்ட வரையறையின் படி சிக்கலை அதிகப்படுத்தலாம்.

<b>Customer Grievance Escalation Matrix</b>			
<b>Level</b>	<b>Name of the Officer</b>	<b>Contact Details</b>	<b>Designation</b>
Level 1	Narendra Laxman Pakhare	Phone No: 63644464958 Email: <a href="mailto:managercustomer@kinaracapital.com">managercustomer@kinaracapital.com</a>	Manager-Customer Care
Level 2	Riji K	Phone No: 63644464957 Email: <a href="mailto:headcustomer@kinaracapital.com">headcustomer@kinaracapital.com</a>	Head-Customer Care; Nodal Officer
Level 3	Aiswarya Ravi	Phone No: 63644464955 Email: <a href="mailto:chiefnodalofficer@kinaracapital.com">chiefnodalofficer@kinaracapital.com</a>	Principal Nodal Officer, Chief Financial Officer & Director of the Board

**4<sup>th</sup> Level Escalation:** சில அரிதான காட்சிகளில் 4வது நிலை விரிவாக்கம் வழங்கிய பதிலில் வாடிக்கையாளர் மகிழ்ச்சியடையவில்லை என்றால், மேலும் சமர்ப்பித்த 1 மாதத்திற்குள் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாவிட்டால், கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள விவரங்களைக் கொண்டு, வாடிக்கையாளர் என்பிஎஃப்ஸி (NBFC) குறைதீர்ப்பாளருக்கு எழுதலாம்:

<b>Sl. No.</b>	<b>Centre</b>	<b>Name &amp; Address of the Office of RBI Ombudsman</b>
1	Ahmedabad	C/o Reserve Bank of India 4 <sup>th</sup> Floor, "Riverfront House", Behind H.K Arts College,

		Between Gandhi & Nehru Bridge,
		Pujya Pramukh Swami Marg (Riverfront Road – West),
		Ahmedabad-380 009
		STD Code: 079
		Tel. No. 26582357
2	Bengaluru	C/o Reserve Bank of India
		10/3/8, Nrupathunga Road
		Bengaluru -560 001
		STD Code: 080
		Tel. No. 22277660/22180221
3	Chennai (I)	C/o Reserve Bank of India
		Fort Glacis, Chennai 600 001
		STD Code: 044
		Tel. No. 25395964
		Fax. 25395488
4	Hyderabad	C/o Reserve Bank of India
		6-1-56, Secretariat Road
		Saifabad, Hyderabad-500 004
		STD Code: 040
		Tel. No. 23210013
5	Mumbai (I)	C/o Reserve Bank of India
		4th Floor, RBI Byculla Office Building,
		Opp. Mumbai Central Railway Station,
		Byculla, Mumbai-400 008
		STD Code: 022
		Tel No. 23022028
6	Mumbai (II)	C/o Reserve Bank of India
		1st Floor, RBI Byculla Office
		Building, Opp. Mumbai Central
		Railway Station, Byculla,
		Mumbai-400 008
		STD Code: 022
		Tel No. 23001280

**மதிப்பாய்வு:**

கொள்கையானது வருடாந்திர மதிப்பாய்வுகளுக்கு உட்படும் அல்லது ஒழுங்குமுறை தேவைகளில் மாற்றங்களுக்கு இடமளிக்கும்.