

பானிக்ஸ் நிதி மற்றும் முதலீட்டு நிறுவனம்

நியாய நடைமுறைக் குறியீடு மற்றும் குறை தீர்வு நடைமுறை

குழுவால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட / திருத்தப்பட்ட தேதி	மதிப்பாய்வு செய்தவர்	அங்கீகரித்தவர்	பதிப்பு எண்	கடைசியாக மதிப்பாய்வு செய்த தேதி
மார்ச் 21, 2025	தலைமை இணக்க அதிகாரி	இயக்குநர்கள் குழு	8	டிசம்பர் 13, 2024

உள்ளடக்கம்

1. அறிமுகம்	3
2. முக்கிய நோக்கம்	3
3. மின்னணு/டிஜிட்டல்/செயலி அடிப்படையில் அல்லது வேறு வகையில் ஆவணப்படுத்தல்	4
4. கடன் அளிப்பதற்கான மதிப்பீடு செய்தல் மற்றும் விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்	5
5. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்	6
6. பத்திரங்களை விடுவித்தல்	6
7. பொது	7
8. வட்டி விகிதம்	8
9. குறை தீர்வு நடைமுறை	10
10. என்பிஎஃப்சிக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன்	11
11. விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல் ..	12
12. இரகசிய காப்பு மற்றும் பாகுபாடு அற்ற தன்மை	12
13. கேஓய்சி	12
14. உத்தரவாதம் வழங்குபவர்கள்	13
15. எஃப்.பி.சி உடன் இணக்கம்	13

1. அறிமுகம்

அளிக்கப்படும் நிதி சார்ந்த வசதிகள், கடன்கள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக பி.எஃப்.ஐ.எல் பானிக்ஸ் நிதி மற்றும் முதலீட்டு நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் தொடர்பான தகவல்கள், பானிக்ஸ் நிதி மற்றும் முதலீட்டு லிமிடெட் ('பி.எஃப்.ஐ.எல்' அல்லது 'நிறுவனம்') உடன் தொடர்புடைய அனைவருக்கும் வழங்குவதை நியாய நடைமுறைகள் குறியீட்டின் நோக்கம் ஆகும். இது நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்கள் அவர்கள் பெறக்கூடிய நிதி சார்ந்த வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக சிறப்பான முடிவுகளை எடுக்க உதவுகிறது. நியாய நடைமுறைகள் குறியீடு, பி.எஃப்.ஐ.எல் அளிக்கக்கூடிய எந்தவொரு கடனுக்கும் பொருந்தும்.

வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான (என்பிஎஃப்ஃசி) நியாய நடைமுறைக் குறியீடு தொடர்பாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ('ஆர்பிஐ') அளித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கி, நியாய நடைமுறைக் குறியீட்டை ('எஃப்.பி.சி) பி.எஃப்.ஐ.எல் ஏற்றுக்கொள்கிறது. எனவே, தங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான வணிகம் மற்றும் பன்னாட்டு நடைமுறைகளுக்கு ஏற்றவாறு தரநிலைகளை அமைக்கிறது. நிறுவனம், அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கி பரிந்துரைக்கும் தரநிலைகளுக்கு இணங்க எஃப்.பி.சி யைப் புதுப்பிக்கிறது. நிறுவனம், குறியீடு மற்றும் அதன் வணிகத்திற்கு பொருந்தக்கூடிய தன்மையைப் பின்பற்றி இந்த எஃப்.பி.சி க்குக் கட்டுப்படுகிறது.

2. முக்கிய நோக்கம்

- நடைமுறையில் உள்ள விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் கார்ப்பரேட் ஆளுகைக் கொள்கைகளின் படி அதன் வணிகத்தை நடத்துதல்.
- நியாயத்தன்மை, வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நேர்மையான கொள்கைகளின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களை கையாளுதல்.
- தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன் நிதித் தயாரிப்புகளின் பரவலான அம்சங்களைப் புரிந்துகொள்ள உதவுகிறது. மேலும், கடன் வசதிகள் பெறுவதற்கான முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அவர்களுக்கு வழங்குகிறது.

- d. அதன் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்களுடன் நியாயமான மற்றும் மனம் நிறைந்த உறவுகளை மேம்படுத்துதல்.
- e. மேம்பட்ட வெளிப்படைத்தன்மையை செயல்படுத்தி வாடிக்கையாளர்களுக்கு தயாரிப்பு மீதான சிறந்த புரிதலை ஏற்படுத்தி, சிறந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுகிறது.

3. மின்னணு/டிஜிட்டல்/செயலி அடிப்படையில் அல்லது வேறு வகையில் ஆவணப்படுத்தல்

- அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் தேவைப்படும் இடங்களில் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ அல்லது உள்ளூர் மொழியிலோ வழங்கப்படும்.
- பிற என்பிஎஃப்சிகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு சிறப்பான ஒப்பீடு செய்து வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்கள் சிறப்பான முடிவெடுக்கும் வகையில், கடன் ஆவணத் தொகுப்பானது, பரவலான அம்சங்கள் மற்றும் கடனை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை உள்ளடக்கியிருக்கும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் பெறுபவர் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் விளக்கப்பட்டு இருக்கும். இது வெவ்வேறு வகையான கடன் பெறுபவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தையும் குறிக்கிறது.
- பூர்த்தி செய்யப்பட்ட ஆவணங்களுடன் பெறப்பட்ட அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஒப்புக்கை அளிக்கப்படும். பூர்த்தி செய்யப்பட்ட கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தைச் சமர்ப்பித்த பின், கடன் விண்ணப்பம் செயலாக்குவதற்கான தோராயமான காலக்கெடுவை நிறுவனம் வழங்கும் மற்றும் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் கடன் பெறுபவர்களின் கடன் விண்ணப்பங்களின் நிலை பற்றி தெரிவிக்கப்படும். குறிப்பிட்ட செயலி அடிப்படையில்/காகிதமில்லா கடன்கள் வழங்கப்பட்டால், நிறுவனம் கடன் பெற்றவரின் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் வாயிலாக விவரங்களை தெரிவிக்கும்.

4. கடன் அளிப்பதற்கான மதிப்பீடு செய்தல் மற்றும் விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்

- கடன் விண்ணப்பங்கள், நிறுவனத்தின் கடன் மதிப்பீட்டு செயல்முறை மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்களின் கடன் தகுதியைப் பொறுத்து மேற்கொள்ளப்படும். இது கடன் விண்ணப்பத்தில் மீதான முடிவை மேற்கொள்வதற்கு முக்கியமான அளவாக இருக்கும்.
- பி.எஃப்.ஐ.எல், வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்களுக்கு ஒப்புதல் கடிதம் வாயிலாக எழுத்துப்பூர்வமாக விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் வழங்கப்பட்ட கடன் தொகை, வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை பற்றி விவரிக்கிறது. குறிப்பிட்ட செயலி அடிப்படையில்/காகிதமில்லா கடன்கள் வழங்கப்படும் நிகழ்வில், நிறுவனம் மேலே குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களை கடன் பெற்றவரின் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரி வாயிலாக தெரிவிக்கும்.
- கடனுக்கான ஒப்புதலை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்கள் ஏற்றுக்கொண்டார்கள் என்பதை பி.எஃப்.ஐ.எல் தனது பதிவு ஆவணத்தில் வைத்திருக்கும். செயலி அடிப்படையில்/காகிதமில்லா கடன்கள் நிகழ்வில், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை அல்லது அதன் ஒரு பகுதியை வழங்குவதற்கான கடன் பெறுபவரின் கோரிக்கையானது கடனுக்கான அனுமதியை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெறுபவர் ஏற்றுக்கொண்டதாகக் கருதப்படும்.
- கடன்களுக்கான ஒப்புதல்/கடன் அளிக்கும் நேரத்தில், பி.எஃப்.ஐ.எல் அனைத்து வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெற்றவர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தம்/விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (ஏதேனும் இருந்தால்) நகல் உடன் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் அளிக்கும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தில், கடன் பெற்றவர் தாமதமாகச் நிலுவை தொகை செலுத்துதல்/கட்டணத்தைத் திருப்பிச் செலுத்துதல் ஆகியவற்றுக்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் தடிமனான எழுத்தில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டு இருக்கும்.

5. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- பி.எஃப்.ஐ.எல் கடன் பெறுபவர்களிடம் விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் அதிகமாக இல்லை என்பதை தீர்மானித்து உறுதி செய்வதற்கான உள் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் நடைமுறைகளை உருவாக்கலாம்.
- வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்கள் கடனை பெறுவதற்கான அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்குவதன் வாயிலாக கடன் வழங்குதல் தொடங்கப்படும். விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், கடன் வழங்கப்படும் நேரம், வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்-கூட்டிய கட்டணங்கள் ஏற்படும் ஏதேனும் மாற்றங்களை பி.எஃப்.ஐ.எல் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்களுக்கு உள்ளூர் மொழி அல்லது வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அறிவிப்பை வழங்கும்.
- ஒழுங்குமுறை அறிவுறுத்தல்களிலிருந்து எழும் சூழ்நிலைகளைத் தவிர்த்து, எதிர்காலத்தில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள், பாதிக்கப்படலாம்.
- ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறன் திரும்பப் பெறுதல்/விரைவுபடுத்துதல் முடிவு கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் இணக்கமாக இருக்கும்.

6. பத்திரங்களை விடுவித்தல்

பி.எஃப்.ஐ.எல், அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்துதல் அல்லது வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்களுக்கு எதிராக பி.எஃப்.ஐ.எல்-ன் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட நிலுவைத் தொகை குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பத்திரங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) அவற்றை வெளியிடும். அத்தகைய செட்-ஆஃப் (Set-Off) உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் எனில், வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்களுக்கு, மீதமுள்ள கிளைம்கள் மற்றும் தொடர்புடைய கிளைம் பூர்த்தி செய்யப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள பி.எஃப்.ஐ.எல் க்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு

விவரங்களுடன் மேற்கூறியவற்றைப் பற்றிய அறிவிப்பு வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

7. பொது

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்கள் தவிர்த்து, வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்களின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது (வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்களால் முன்னர் வழங்கப்படாத புதிய தகவல்கள், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தால் தவிர)
- கடன் பெற்றவர் கடன் கணக்கை வேறொரு என்பிஎஃப்சி, வங்கி அல்லது நிதி நிறுவனத்திற்கு மாற்றுமாறு கோரினால், நிறுவனம் கோரிக்கையைப் பெற்ற நாள் முதல் 21 நாட்களுக்குள் அதன் முடிவை தெரிவிக்கும். அத்தகைய மாற்றம் கடன் பெற்றவருடன் மேற்கொள்ளப்பட்ட ஒப்பந்த விதிமுறைகள் மற்றும் சட்டத்திற்கு இணக்கமாக இருக்கும்.
- கடன்களைத் திரும்பப் பெறும் நிகழ்வில், பி.எஃப்.ஐ.எல் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை செய்யாது, அதாவது கண்ட நேரங்களில் கடன் பெற்றவரைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு ஆள் பலத்தைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. நிறுவனம் அதன் ஊழியர்கள்/மீட்பு முகவர் (கள்) வாடிக்கையாளர்களிடம் சிறப்பாக நடந்து கொள்வதை உறுதி செய்யும் வகையில் பயிற்சி அளித்துள்ளது.
- சட்டத்தை மீறும் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்கள் யாரேனும் இருந்தால், வழங்கப்படும் பாதுகாப்பை அமல்படுத்த நிறுவனம் ஏற்பாடு செய்யலாம். இது போன்ற அனைத்து நிகழ்வுகளிலும், நிறுவனம் அதன் பாதுகாப்பு, மதிப்பீடு மற்றும் அதன் உணர்தல் ஆகியவற்றை செயல்படுத்துவதற்கான முழு செயல்முறையும் நியாயமானது மற்றும் வெளிப்படையானது என்பதை உறுதி செய்கிறது.
- கூலிங் ஆஃப் (Cooling Off)/லுக்-அப் (Look-up) காலம் என்பது, கடன் பெற்றவர் கடனைத் தொடர வேண்டாம் என்று முடிவு செய்யும் நிகழ்வில், டிஜிட்டல் கடன்களில் இருந்து வெளியேறுவதற்கு கடன் பெற்றவர்களுக்கு அளிக்கப்படும் கால அவகாசம் என்று பொருள். ஏழு நாட்கள் கால அவகாசம் கொண்ட கடன்களுக்கு கூலிங் ஆஃப்/லுக்-அப் மூன்று நாட்கள் அல்லது ஏழு நாட்களுக்கு

குறைவாக கால அவகாசம் கொண்ட கடன்களுக்கு ஒரு நாள் வழங்கப்படும். லக்-அப் காலத்திற்குப் பிறகும் கடனைத் தொடரும் கடன் பெற்றவர்களுக்கு, தற்போதைய RBI வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் குழு-அங்கீகரித்த கொள்கைகளின் படி, முன்பணம் செலுத்துதல் தொடர்ந்து அனுமதிக்கப்படும்.

- நிறுவனத்தின் குழு-அங்கீகரித்த கொள்கைகளுக்கு இணங்க, கூலிங் ஆஃப்/லக்-அப் காலத்தில் எந்த அபராதம் இல்லாமல் அசல் மற்றும் விகிதாசார வருடாந்திர சதவீத விகிதத்தை (APR) செலுத்தி டிஜிட்டல் கடனில் இருந்து கடன் பெற்றவர் வெளியேறுவதற்கு நிறுவனம் ஒரு வாய்ப்பை அளிக்கிறது.

8. வட்டி விகிதம்

- நியாய நடைமுறைக் குறியீட்டில் உள்ள வழிகாட்டுதல்களைக் கருத்தில் கொண்டு, நிறுவனம் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான பொருத்தமான உள் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுக்கலாம்.
- வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்களுக்கு கடன் வழங்கப்படும்/பெறும் போது வட்டி விகிதங்கள் தெரிவிக்கப்படும். வட்டி விகிதம் வருடாந்தர விகிதத்தில் இருக்கும். எனவே, கடன் பெற்றவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை பற்றி அறிந்திருப்பார்.
- கடன் பெறுபவர்களிடம் அதிகப்படியான வட்டி விகிதங்களைத் வசூலிக்காமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்கிறது. வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்களின் நம்பகத்தன்மை விவரம், பணச் சந்தையில் நிலவும் வட்டி விகிதப் போக்குகள், கடன் வாங்குவதற்கான செலவு, முதன்மை மற்றும் இணை பாதுகாப்பு (பொருந்தும் நிகழ்வில்) போன்ற பரவலான அளவுகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு அதன் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெறுபவர்களுக்கான ஒப்பந்தத்தின் அமைப்பு, போட்டியாளர்கள் வசூலிக்கும் வட்டி விகிதம் மற்றும் பி.எஃப்.ஐ.எல் உடன் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் பெற்றவர்களின் முந்தைய கடன் வரலாற்றுப் பதிவின் அடிப்படையில் வட்டி விகிதம் நிர்ணயிக்கப்படும்.

- தனிநபர் கடன் பெற்றவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து மாறுபடும் விகித கால கடன்களுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்பணம் செலுத்துதல் போன்றவற்றுக்கு அபராதம் விதிக்காது.
- கடன் அளிப்பதற்கான முடிவு மற்றும் ஒவ்வொரு கடன் கணக்கிற்கும் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதமானது, கடன் பெறுபவரின் சுயவிவரம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன், கடன் பெறுபவரின் பிற நிதிக் கடமைகள், ஏதேனும் கடந்த கால திருப்பிச் செலுத்துதல் பதிவு, , கடனின் காலம் போன்ற பல அளவுகளின் அடிப்படையில் நிகழ்வின் அடிப்படையில் மதிப்பிடப்படும். விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதங்கள் ஆகும். இதனால் கடன் பெற்றவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்கள் பற்றி அறிந்திருப்பார்.
- கடனுக்கான வட்டியானது கடனுக்கு ஒப்புதல் அளித்த தேதியில் இருந்தோ அல்லது கடன் ஒப்பந்தத்தை மேற்கொண்ட தேதியில் இருந்தோ வசூலிக்கப்படாது. வாடிக்கையாளருக்கு உண்மையாக நிதியின் வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து வட்டி வசூலிக்கப்படும்.
- மாதத்தின் இடையில் கடன்களை வழங்குதல் அல்லது திருப்பிச் செலுத்துதல் போன்ற நிகழ்வுகளில், நிறுவனம் முழு மாதத்திற்கும் வட்டி விதிக்காது. மேலும், நிலுவையில் உள்ள தவணைக் காலத்திற்கு மட்டுமே கட்டணம் வசூலிக்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளரின் கணக்கு அறிக்கையில் பணம் செலுத்தப்பட்ட உண்மையான தேதி குறிப்பிடப்படும்.
- நிறுவனம் தவணைகளை முன்கூட்டியே பெறக்கூடிய நிகழ்வில், அதை பற்றி கடன் பெற்றவருக்கு வெளிப்படையாக அறிவித்து விடும். மேலும், வட்டியைக் கணக்கிடுவதற்கு நிறுவனம் நிகர கடன் தொகையை மட்டுமே கருத்தில் கொள்ளும். வாடிக்கையாளரிடம் பெறப்படும் முன்பணத்திற்கு நிறுவனம் அதன் தொடர்புடைய செயல்முறைகள் மற்றும் கொள்கைகள் படி வட்டி பலனை அளிக்கலாம்.

9. குறை தீர்வு நடைமுறை

- தற்போது, கடன் வழங்குவது போட்டி நிறைந்த தொழிலாக உள்ளது; எனவே, நீடித்த வணிக வளர்ச்சிக்கு சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை ஒரு முக்கியமான கருவியாக உள்ளது.
- பி.எஃப்.ஐ.எல் இல், வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் திருப்தி போன்றவை சிறப்பாக கவனம் செலுத்தும் பகுதிகளாகும். புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமல்லாமல், ஏற்கனவே உள்ளவர்களைத் தக்க வைத்துக்கொள்ள உடனடி மற்றும் சிறப்பான சேவையை வழங்குவது அவசியம் என்று நிறுவனம் நம்புகிறது. வாடிக்கையாளர்களுக்கு மேம்பட்ட அனுபவத்தை வழங்கும் நோக்கில் சிறந்த வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தையும் சிறப்பாக குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் நடைமுறையை வழங்குவதை நோக்கமாகக் உள்ள பலமுயற்சிகளை பி.எஃப்.ஐ.எல் கொண்டு வந்துள்ளது. நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் நடைமுறையை மிகவும் சிறப்பானதாகவும் பயனுள்ளதாகவும் மாற்ற, ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட அமைப்பு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த அமைப்பு, வைக்கப்படும் குறை தீர்க்கும் முறை நியாயமானது மற்றும் கொடுக்கப்பட்ட விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் கட்டமைப்பிற்குள் இருப்பதை உறுதி செய்கிறது. வாடிக்கையாளர்களுக்கான குறை தீர்க்கும் நடைமுறை பின்வருமாறு:

புகார்கள் தவறுதல்: முதல் நிலை:

வாடிக்கையாளர்/கடன் பெற்றவர் ஏதேனும் வினவல்/சிக்கல் அல்லது குறைகள் ஏற்பட்டால் நிறுவனத்தின் சேவை குழுவைத் தொடர்பு கொள்ளலாம். வாடிக்கையாளர்/கடன் பெற்றவர்:

- Grievance@Bhanix.in இதற்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்
- அதிகாரப்பூர்வ இணையதளம் மூலம் நிறுவனத்திற்கு புகார் அளிக்கலாம். www.bhanixfinance.com

திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை (பொது விடுமுறை தவிர) காலை 10.00 மணி முதல் மாலை 6.30 மணி வரை அலுவலகம் செயல்படும்.

புகார்கள் தவறுதல்: இரண்டாம் நிலை:

நிறுவனத்திடமிருந்து பெறப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர்/கடன் பெற்றவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்/அவள் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியிடம் சிக்கலை எழுப்பலாம். பெயர் மற்றும் முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

புஷ்பிந்தர் கவுர்

பானிக்ஸ் ஃபைனான்ஸ் அண்ட் இன்வெஸ்ட்மென்ட் லிமிடெட்

முகவரி: இந்தியானா வணிக மையம், 5வது தளம், "பி" பிரிவு,

மக்வானா சாலை, எம். வசான்ஜி சாலையில் இருந்து,

மரோல் நாகா, அந்தேரி (இ), மும்பை - 400059

தொலைபேசி எண்: 9983107444

மின்னஞ்சல் முகவரி: Grievance@Bhanix.in

பி.எஃப்.ஐ.எல் புகார் பெற்ற நாளிலிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் ஒவ்வொரு புகார் மீதும் பதிலளிக்க முயற்சிக்கும்.

E புகார்கள் தவறுதல்: மூன்றாம் நிலை:

30 (முப்பது) நாட்களுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர்/கடன் பெற்றவர் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

பொறுப்பு அதிகாரி

வங்கி சாரா மேற்பார்வை துறை, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 3வது தளம், ஆர்பிஐ பைகூல்லா அலுவலக கட்டிடம், மும்பை மத்திய ரயில் நிலையம் எதிரில், பைகூல்லா, மும்பை-400 008.

மின்னஞ்சல் முகவரி: என்பிஎஃப்ஐசிomumbai@rbi.org.in

தொலைபேசி எண். 022-2302-8144

10. என்பிஎஃப்ஐசிக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன்

a. ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021-ன் கீழ் உள்ளடக்கப்பட்ட பி.எஃப்.ஐ.எல், மேற்கூறிய திட்டத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட வழிமுறைகளின்படி நோடல் அதிகாரி மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமிக்கலாம்.

B. உள் ஒம்புட்ஸ்மேன் நியமனம்

நவம்பர் 15, 2021 தேதியிட்ட 'வங்கி சாராத நிதி நிறுவனங்களில் உள் ஒம்புட்ஸ்மேனை நியமித்தல்' என்ற சுற்றறிக்கையின் கீழ் வகுக்கப்பட்ட நிபந்தனைகளை பி.எஃப்.ஐ.எல் பூர்த்தி செய்த பிறகு, உள் ஒம்புட்ஸ்மேனை நியமித்து, பொருந்தக்கூடிய நேரத்தில் அதற்குரிய வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுகிறது.

11. விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

- விண்ணப்பப் படிவத்தில், வட்டி விகிதம் மற்றும் இடர் தரநிலைக்கான அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வகையான கடன் பெறுபவர்களுக்கான வெவ்வேறு வட்டி விகிதத்தை வசூலிப்பதற்கான காரணம் போன்றவை கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் அறிவிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் நம்பகத்தன்மையை தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை போன்றவரி நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் அல்லது வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.

12. இரகசிய காப்பு மற்றும் பாகுபாடு அற்ற தன்மை

பி.எஃப்.ஐ.எல் வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டது மற்றும் ரகசியமானது எனக் கருதும். மேலும், எந்தவொரு சட்டம் அல்லது முறைப்படுத்துபவர்கள் அல்லது கடன் நிறுவனம் போன்ற அரசு அதிகாரிகளுக்கு தேவைப்படாத வரை வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களைப் மூன்றாம் நபருக்கு எந்தத் தகவலையும் பகிராது.

பி.எஃப்.ஐ.எல் அதன் வாடிக்கையாளர்களை இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது ஊனம் போன்றவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. எனினும், கடன் தயாரிப்புகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கட்டுப்பாடுகள் (ஏதேனும் இருந்தால்) தொடர்ந்து பொருந்தும்.

13. கேஷ்யூசி

பி.எஃப்.ஐ.எல் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கேஷ்யூசி வழிகாட்டுதல்களின் தேவைகளை விளக்கி, கடன் ஒப்புதல், கணக்குத் திறப்பு மற்றும் செயல்பாட்டிற்கு முன் வாடிக்கையாளரின் அடையாளத்தை நிறுவுவதற்குத் தேவையான ஆவணங்களைப் பற்றி அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

பி.எஃப்.ஐ.எல் நிறுவனத்தின் கேஷ்யூசி, பண மோசடி தடுப்பு அல்லது வேறு ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யத் தேவையான தகவல்களை மட்டுமே பெறும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் வேண்டும் என்றால், அது தனித்தனியாகக் கோரப்பட்டு, அத்தகைய கூடுதல் தகவல்களைப் பெறுவதற்கான நோக்கத்தைக் குறிப்பிடும்.

14. உத்தரவாதம் வழங்குபவர்கள்

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாதமாக கருதப்படும் போது, பி.எஃப்.ஐ.எல் அவருக்கு/அவளுக்கு பின்வரும் ஒப்புக்கையின் கீழ் தெரிவிக்கும்:

- ஒரு உத்தரவாதம் வழங்குபவர் பொறுப்பு விதிமுறைகளைக் குறிப்பிடும் கடிதம்/உத்தரவாதப் பத்திரம்.
- கடனுக்கான சேவையில் ஏதேனும் தவறினால் அவர்/அவள் உத்தரவாதம் அளிக்கும் கடன் பெற்றவர் சார்பாக பி.எஃப்.ஐ.எல் உத்தரவாதம் அளித்தவருக்குத் தெரிவிக்கும்.

15. எஃப்.பி.சி உடன் இணக்கம்

எஃப்.பி.சி உடன் இணங்குதல் மற்றும் குறை தீர்க்கும் நடைமுறையின் செயல்பாடு மீது வருடாந்திர மதிப்பாய்வு நடத்தப்படும். அத்தகைய மதிப்பாய்வின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை ஒவ்வொரு ஆண்டும் இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.