நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள்

நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள்

வ.எண்.	விவரங்கள்	பக்கம் எண்.
	மாற்றங்களின் விவரங்கள்	3
I.	முன்னுரை	4
II.	நமது குறிக்கோள்கள்	4
III.	செயல்முறைகளுக்கான வழிகாட்டுதல்கள்	5
	A. கடனுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் செயல்முறை	5
	B. கடன் கணக்கு மதிப்பீடு மற்றும் நிபந்தனைகள் & விதிமுறைகள்	5
	C. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்	5
	D. கடன் கொடுக்கும்போது பொறுப்புகள்	7
IV.	பொதுவான அம்சங்கள்	8
	A. மாறுபடும் வட்டி (Floating Rate) விகிதத்தை மாற்றுவதற்கான வழிமுறைகள்	10
V.	எதிர்பாராத காரணங்களால் ஒப்பந்தத்தை மீறுதல்	11
VI.	புகார் தீர்ப்பு வழிகள்	11
VII.	வாடிக்கையாளர் புகார்களை / குறைகளை தீர்க்க வழிமுறைகள்	12
VIII.	கூடுதல் வட்டி வசூலிப்பதற்கான நெறிமுறைகள்	16
IX.	கடன் மூலம் வாங்கிய வண்டிகளை திரும்பப் பெறுதல்	16

மாற்றங்களின் விவரங்கள்

#	தேதி	மாற்றங்களின் விவரங்கள்
1	29.01.2018	RBIயின் விதிகளின்படி நமது நிறுவனத்தின் நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகளில் செய்த மாற்றங்களுக்கு நமது இயக்குநர் குழுமம் ஒப்புதல் அளித்தது.
2	31.10.2018	RBIயின் விதிகளின்படியும் RBI வழங்கிய தகவல்களின்படியும் நமது நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகளில் செய்த மாற்றங்களுக்கு இயக்குநர் குழுமம் ஒப்புதல் அளித்தது.
3	27.07.2023	சமீபத்திய RBIயின் விதிகளின்படி, வாடிக்கையாளர்களின் குறைதீர்ப்பு செயல்முறை விதிகளை சீர்செய்து அதற்கேற்ப நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகளில் செய்த மாற்றங்களுக்கு இயக்குநர் குழுமம் ஒப்புதல் அளித்தது.
4	30.01.2024	மிக சமீபத்திய மாஸ்டர் டைரக்ஷனின்படி இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - அளவு அடிப்படையில் விதிமுறைகள்) 2023ம் ஆண்டு விதிகளின்படி நமது நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகளில் செய்த மாற்றங்களுக்கு இயக்குநர் குழுமம் ஒப்புதல் அளித்தது.
5	25.04.2024	ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரின் தொடர்பு விவரங்களின் புதுப்பிப்பு
6	13.08.2025	குறை தீர்க்கும் நடைமுறையில் ஆண்டுதோறும் நேரத்தை புதுப்பித்தல்/இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் வழிகாட்டுதல்களைச் சேர்த்தல் (கடன்களுக்கான முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025/
7	14.08.2026	புதிய நோடல் அதிகாரி மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் நியமனம் மற்றும் ஒழுங்குமுறை குறிப்புகளின் புதுப்பிப்பு தொடர்பான குறைதீர்ப்பு நடவடிக்கையில் ஏற்பட்டுள்ள மாற்றங்கள்.

I. முன்னுரை

வெரிடாஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர் வெரிடாஸ் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் என்று அழைக்கப்பட்டது) (இனிமேல் "வெரிடாஸ்" அல்லது "நிறுவனம்" என்று குறிப்பிடப்படுகிறது) என்பது நிறுவனங்கள் சட்டம், 2013 இன் விதிகளின் கீழ் இணைக்கப்பட்ட ஒரு நிறுவனமாகும். மேலும் இது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியுடன் பதிவு செய்யப்பட்ட, முறையாக முக்கியத்துவம் வாய்ந்த வைப்புத்தொகையை ஏற்காத அல்லது வைப்புத்தொகையை வைத்திருக்காத வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் ஆகும்.

வெரிடாஸ் நிறுவனம், சிறு, குறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்களின் உரிமையாளர்களுள், முறையான நிதிச் சேவைகளை எளிதில் அடைய முடியாதவர்களுக்கு கடன் உதவி செய்வதில் ஈடுபட்டுள்ளது.

இந்தக் குறியீடு, Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025 (Updated as on July 1, 2026), RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 November 28, 2025-ன் படி வழங்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இதில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI), ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர் குறைகளை விரைவாகவும் குறைந்த செலவிலும் தீர்ப்பதற்காக, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் (RBI) ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்படும் NBFC-களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்களைத் தொகுத்து வழங்கியுள்ளது.

இந்த விதிமுறைகள், வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும்போது நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய குறைந்தபட்ச நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகளை தொகுத்து வழங்குகிறது. இதன்மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்த விவரங்களை வழங்கி, தினசரி நடவடிக்கைகளின்போது நிறுவனம் அவர்களுடன் எவ்வாறு நடந்து கொள்ள வேண்டும் என்பதை அவர்களுக்கும் உணர்த்தப்படுகிறது.

இந்தக் கொள்கைகள் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும், புகார்கள் / சந்தேகங்கள் உடையவர்கள், அவற்றை சமூக ஊடகங்கள் / வேறு ஊடகங்கள் ஆகியோர் உட்பட அனைவருக்கும் பொருந்தும். தேவைக்கேற்ப வாடிக்கையாளர்கள் கீழே விவரிக்கப்பட்ட முறைகளின்படி எங்களை அணுகி தங்கள் பிரச்சனைகளைத் தீர்த்துக் கொள்ள வேண்டும் என்பதே எங்கள் விருப்பம்.

இந்தக் கொள்கைகள் நமது இணையதளத்தில் பொதுமக்கள் பார்வையிட வசதியாக வெளியிடப்பட்டுள்ளது. www.veritasfin.in என்ற எமது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் இவை வெளியிடப்படும்.

II. குறிக்கோள்கள்

இந்த வழிமுறைகள், கீழ்க்கண்ட குறிக்கோள்களுடன் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளன.

- இத்தகைய நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகளை உருவாக்கி, அவற்றில் பயிற்சி அளித்து அவற்றை நடைமுறைப்படுத்தி அதன்மூலம் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும்போது, நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள் பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்தல்.
- அதிக வெளிப்படைத்தன்மை வாடிக்கையாளர்கள் தயாரிப்பைப் பற்றி நன்கு புரிந்துகொள்ளவும், தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்கவும் உதவுகிறது.
- தொடர்ந்து வாடிக்கையாளர்களது கருத்துக்களை / புகார்களை பெறுவதற்கு வழி செய்து, அவை சரிவரக் கையாளப்படும் முறைகளையும் கூறி வாடிக்கையாளர்களின்

நம்பிக்கையைப் பெறுதல்.

III. செயல்முறைகளுக்கான வழிமுறைகள்:

A) கடன் உதவி பெறுவதற்காக விண்ணப்பித்தல் மற்றும் அவற்றுக்கான செயல்முறைகள்:

- வெரிடாஸ் நிறுவனத்தின் உட்புற தகவல் தொடர்புகளும் வணிகர்களுடனான தகவல் தொடர்புகளும் அனைத்தும் ஆங்கிலத்திலேயே இருக்கும்.
- வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்துத் தகவல் பரிமாற்றங்களும் ஆங்கிலம் / அந்தந்தப் பிராந்திய மொழி / வாடிக்கையாளர் அறிந்த மொழி என்று அவரால் உறுதி செய்யப்பட்ட மொழி இவற்றுள் ஏதாவது ஒரு மொழியில் இருக்கும்.
- நமது நிறுவனம், உற்பத்தி, சேவை மற்றும் வேளாண்மை ஆகியவற்றில் ஈடுபட்டுள்ள சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்களுக்கும், சுய தொழில் செய்வோருக்கும், மாத சம்பளம் பெறுபவர்களுக்கும், வணிகர்களுக்கும், ரீடெயிலர்களுக்கும், வர்த்தகர்களுக்கும், முகவர்களுக்கும், டிஸ்ட்ரிப்யூடர்களுக்கும், நிறுவனங்களுக்கும், கார்ப்பரேட்களுக்கும் மற்றும் தனி நபர்களுக்கும், அவர்களது வியாபாரத்தை விரிவு படுத்தவோ, வேலை மூலதனத்திற்கோ அல்லது அவர்களது தனிப்பட்ட தேவைகளுக்கு ஏற்ப வணிக அல்லது காலி நிலம் போன்ற பிணையும் ஏதாவது போதுமான அளவு ஏற்றுக் கொள்ளும் அல்லது அவை இல்லாத சமயங்களிலும், குறுகிய அல்லது நடுத்தர கால அளவிற்கு நிதி உதவி செய்யும் நிறுவனமாகும்.
- வெரிடாஸ் நிறுவனத்தின் 'ஆவணங்களின் சரிபார்ப்பு பட்டியலுடன் விண்ணப்பப் படிவம்' என்பதன் கீழ் நிறுவனத்திற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்கள் மற்றும் ஆவணங்கள் போன்றவை கொடுக்கப்பட்டிருக்கும். இவை அனைத்தும் கடனுக்கு விண்ணப்பிப்பவர் சமர்ப்பிக்க வேண்டும். இதே போன்ற பிற NBFC நிறுவனங்கள் வழங்கும் கடன் உதவிகள், அவற்றுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவற்றைப் பற்றி அறியவும், அவற்றுடன் ஒப்பிட்டுப் பிறகு யோசித்து முடிவெடுக்கவும் தேவையான விவரங்களையும் வெரிடாஸ் நிறுவனம் வழங்கி, உதவி செய்யும்.
- 'ஆவணங்களின் சரிபார்ப்பு பட்டியலுடன் விண்ணப்பப் படிவம்' என்னும் பட்டியலில் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய அனைத்து ஆவணங்களின் விவரங்களும் இருக்கும்.
- வாடிக்கையாளர்கள், கடனுதவி பெறுவதற்காக விண்ணப்பப் படிவத்தை சமர்ப்பிக்கும் போது வெரிடாஸ் நிறுவனம் அதற்கு ஒரு ஒப்புதல் ரசீது வழங்கும். விண்ணப்பம் மற்றும் அனைத்து விவரங்களையும் பெற்று ஒரு நியாயமான கால அவகாசத்திற்குள் வெரிடாஸ் நிறுவனம், தனது முடிவைத் தெரியப்படுத்தும்.

B) கடன் உதவிக்கான மதிப்பீடுகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / விதிமுறைகள்:

- வெரிடாஸ் நிறுவனம், வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில், எழுத்து மூலம் தனது முடிவைத் தெரிவிக்கும். இது ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறு கடிதம் மூலம் இருக்கும். அதில் கடன் தொகை, அதற்கான நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகள் ஆண்டிற்கான வட்டி விகிதம், அது கணக்கிடப்படும் விதம் போன்ற அனைத்து விவரங்களும் இருக்கும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு வாடிக்கையாளர்கள் அளித்த ஒப்புதல் கடிதம் வெரிடாஸ் நிறுவனத்திடம் இருக்கும்.

- கடன் ஒப்பந்தத்தில் தாமதமாகப் பணம் செலுத்தும் போது வசூலிக்கப்படும் அபராதங்கள் பற்றிய விவரங்கள் பெரிய எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- கடன் உதவித் தொகையை வழங்கும்போது கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில், ஒப்புதல் கடிதத்தில் மற்றும் ஒப்பந்தத்தில் கூறியுள்ள அனைத்து நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகள், ஆகியவற்றை விளக்கிக் கூறுவது உறுதி செய்யப்படுகிறது.

C. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்:

- கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகளை மீறினால், அதற்கான அபராதம் விதிக்கப்படுவதை 'அபராதக் கட்டணங்கள் - Penal Charges' என்று குறிப்பிடுவோம். இவை Penal interest அபராத வட்டியாக வசூலிக்க மாட்டோம். மேலும் இந்த அபராதக் கட்டணத்தை முதலுடன் சேர்ப்பதில்லை மற்றும் இந்தக் கட்டணங்களுக்கு வட்டி கிடையாது. இந்த அபராதக் கட்டணங்கள், சாதாரண வட்டி கணக்கிடப்படுவதை எந்த வித்த்திலும் பாதிக்காது.
- வெரிடாஸ் நிறுவனம், வட்டி விகிதத்துடன் கூடுதலாக எதனையும் சேர்க்காது. இந்த வழிமுறைகளை மிகவும் கவனமாக இந்த நிறுவனம் பின்பற்றும்.
- இத்தகைய அபராதக் கட்டணங்கள், இவை போன்ற பிற கட்டணங்கள் வசூலிப்பதற்கு ஒரு கொள்கையை வகுத்து அதற்கான ஒப்புதலையும் இயக்குநர் குழுமத்திடமிருந்து நிறுவனம் பெற்றுவிடும்.
- அபராதக் கட்டணங்கள் நியாயமானவையாகவும், மீறப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு ஏற்பவும் இருக்கும். இது எந்த ஒரு கடன் பிரிவிற்கும் தனிப்பட்டதாக இருக்காது. அனைத்திற்கும் பொதுவாக இருக்கும்.
- வியாபாரம் அல்லாத தேவைகளுக்காக தனி நபர்கள் வாங்கும் கடனுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், தனிநபர்கள் அல்லாதவர்கள் நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகளை மீறும் போது வசூலிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
- இத்தகைய அபராதக் கட்டணங்களின் தொகையும், காரணமும் நிறுவனத்தின் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெரிவிக்கப்படும். மேலும் மிக முக்கியமான நிபந்தனைகள் / விதிமுறைகள் மற்றும் முக்கிய விவரப் பட்டியல் (KFC) போன்றவையும் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். இவை நமது நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் Interest rates and Service Charges என்பதன் கீழ் விரிவாகக் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்.
- நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகளை மீறுவதற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிக்கைகள் (நோட்டீஸ்) அனுப்பப் போகும்போது அது அபராதக் கட்டணங்களும் கூறப்பட வேண்டும். மேலும் ஏதாவது அபராதக் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்பட்டால் அதற்கான காரணமும், விவரமும் கூறப்பட்டிருக்கும்.
- வெரிடாஸ் நிறுவனம், "கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்" தொடர்பாக, நடைமுறைக்கு வரும் தேதியிலிருந்து பெறப்பட்ட/ புதுப்பிக்கப்பட்ட அனைத்துப் புதிய கடன்களுக்கும், அதன் கொள்கை கட்டமைப்பில் பொருத்தமான திருத்தங்களைச் செய்து, அறிவுறுத்தல்களைச் செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதி செய்யும். தற்போதுள்ள கடன்களுக்கு,

புதிய அபராதக் கட்டண முறைக்கு மாறுவது, ஜூன் 30, 2024 அன்று அல்லது அதற்கு முன்னர் இருக்கும்.

D. கடன் கொடுக்கும்போது பொறுப்புகள்:

- வெளியிடப்பட்ட அதன் இணையதளம் வழியாகவோ அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட வாடிக்கையாளருக்குப் பொருத்தமானால், உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவருக்குப் புரியும் ஒரு மொழியிலோ, அனுமதிக்கப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், வெரிடாஸ் அதன் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அறிவிப்பை வழங்கும். மேலும் வட்டி விகிதம், ஃபீஸ் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் செய்யும்போது அவை வரப்போகும் காலத்திலிருந்து மட்டுமே அமலுக்குக் கொண்டு வரப்படும் என்பதை வெரிடாஸ் நிறுவனம் உறுதி செய்து கொள்ளும்.
- கொடுத்த கடனை திரும்பப் பெறுவதோ அல்லது விரைவாக முடிக்க வேண்டும் என்று நிறுவனம் நினைத்தாலோ அது கடன் ஒப்பந்தத்தில் கூறப்பட்டுள்ள விவரங்களின்படியே நடைமுறைப்படுத்தப்படும்.
- கடன் பெற்றவர் அவர் செலுத்த வேண்டிய அனைத்துத் தொகைகளையும் செலுத்திய பிறகு அல்லது அவர் பெற்ற கடன் தொகையில் பாக்கி உள்ள மொத்தத் தொகையையும் செலுத்திய பிறகு, மேலும் வெரிடாஸ் நிறுவனத்திற்கு சட்டப்படி அவரிடமிருந்து பெறுவதற்கான எவ்விதமான தொகையும் இல்லை என்பது உறுதியான பிறகுதான் அவர் பிணையம் வைத்தவற்றை வெரிடாஸ் நிறுவனம் திருப்பித் தரும். அவ்வாறு ஒரு கடனுக்காக பிணையம் வைக்கப்பட்ட சொத்துகளை, அதே வாடிக்கையாளரின் பிற கடன்களுக்காக நிறுவனமே வைத்துக்கொள்ள வேண்டிய நிலை வந்தால், அதைப் பற்றிய விவரங்களும், அதற்குரிய நிபந்தனைகளும், விதிமுறைகளும் வாடிக்கையாளருக்கு முன்னதாகவே தெரிவிக்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய முழுத் தொகையையும் செலுத்திய பிறகு, 30 நாட்களுக்குள், வெரிடாஸ் நிறுவனம் பிணையம் வைக்கப்பட்ட அனைத்து அசையும் / அசையாச் சொத்துக்களுக்குரிய ஆவணங்களை வழங்கி அவற்றின் மீது ஏதேனும் Charges பதிவு செய்யப்பட்டிருந்தால் அவற்றையும் நீக்கி, தடையில்லா சான்றிதழையும் வழங்கும்.
- ஒருவேளை முழுப் பணத்தையும் செலுத்தி 30 நாட்களுக்குள் ஆவணங்களைத் திருப்பித் தராவிட்டால், தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ரூ.5,000 என்ற அளவில் தொகையை வாடிக்கையாளருக்கு வெரிடாஸ் நிறுவனம் வழங்கும். அசல் ஆவணங்கள் முழுவதுமாகவோ அவற்றில் ஒரு பகுதியோ தொலைந்து போய்விட்டாலோ/ சேதமடைந்திருந்தாலோ அந்த சொத்தின் அசல் / நகல் ஆவணங்களைப் பெறுவதற்கு வெரிடாஸ் நிறுவனம் உதவி செய்யும். மேலும் அது சார்ந்த பிற செலவுகள் கட்டணங்களையும் செலுத்தி இழப்பீட்டுத் தொகையையும் மேற்கூறியபடி வெரிடாஸ் நிறுவனமே வழங்கும். அத்தகைய தருணங்களில் தாமதமான காலத்திற்கான அபராதம், 60 நாட்களுக்கே கணக்கிடப்படும். மேற்கூறிய நடவடிக்கை, கடன் பெற்றவர் சட்டப்படி பெறும் உரிமைகளுக்கு எவ்விதத்திலும் மாறுபட்டதாக / முரணாக இருக்காது.
- வாடிக்கையாளர்கள் தமக்கு சேர வேண்டிய ஆவணங்களை (பிணையம் வைத்த அசையும் மற்றும் அசையாச் சொத்துக்களுக்குரிவை) தாம் கடன் பெற்ற கிளையிலிருந்தோ அல்லது அந்த ஆவணங்கள் இருக்கும் வெரிடாஸ் அலுவலகத்திலிருந்தோ பெறலாம். இதற்குரிய உரிமையை வெரிடாஸ் நிறுவனம் அவர்களுக்கு வழங்குகிறது.

- ஒருவேளை கடன் பெற்றவர் அல்லது இணைந்து கடன் பெற்றவர்கள் இறந்துவிட்டால் சட்டப்படி அவரது வாரிசுகள் அனைவரும், பிணையம் வைக்கப்பட்ட அசையும் / அசையாச் சொத்துக்களின் ஆவணங்களை வெரிடாஸ் நிறுவனத்திலிருந்து பெற்றுக் கொள்ளலாம். அவ்வாறு பெறுவதற்கு அனைத்து வாரிசுகளும் கிளைக்கு நேரில் வர வேண்டும். அவ்வாறு அனைவரும் வர இயலாவிட்டால், எவரேனும் ஒருவர் அதைப் பெறுவதற்கு மற்றவர்கள் ஒப்புதல் மற்றும் அனுமதிக் கடிதம் வழங்க வேண்டும். சட்டப்படி அவரது வாரிசுகளில் ஒருவரோ அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவர்களோ மைனராக இருந்தால் அவரது கார்டியன் அல்லது நீதிமன்றத்தின் மூலம் அமர்த்தப்பட்ட கார்டியன் வந்து ஆவணங்களைப் பெற்றுக் கொள்ளலாம்.
- கடன் பெற்றவர் இறந்ததற்கான சான்றாகவும், சட்டப்படி அவரது வாரிசுகளுக்கான சான்றாகவும் கீழ்க்கண்ட ஆவணங்கள் ஏற்றுக் கொள்ளப்படும்.
    a) சொத்தின் உரிமையாளரது இறப்புச் சான்றிதழ் - அந்தந்த முனிசிபாலிடி வழங்கியது
    b) வருவாய்த்துறை அதிகாரிகள் / தாசில்தார் வழங்கிய வாரிசு சான்றிதழ் அல்லது
    c) நீதிமன்றத்தில் வழங்கப்பட்ட வாரிசு (Succession) சான்றிதழ்
    d) லெட்டர் ஆஃப் அட்மினிஸ்ட்ரேஷன்
    e) வாரிசுகளைப் பற்றிய விவரங்களை வழங்கும் பத்திரம் மீது மாஜிஸ்ட்ரேட் / மாவட்ட சிவில் கோர்ட்டின் முத்திரை
    f) வாரிசுகளுக்கிடையே ஏதேனும் சண்டை சச்சரவுகள் இருந்தால், நீதிமன்றத்தில் வழங்கப்பட்ட வாரிசு சான்றிதழ் / லெட்டர் ஆஃப் அட்மினிஸ்ட்ரேஷன் மட்டுமே, வாரிசு சான்றிதழாக ஏற்றுக் கொள்ளப்படும்.
- சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைத் திருப்பித் தருவதற்கான நடைமுறை, வாடிக்கையாளர் தகவலுக்கான பிற ஒத்த கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன் NBFCகளின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.

IV. பொது அம்சங்கள்:

- கடன் ஒப்பந்தத்தில் கூறப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகள் சம்பந்தமாக இருப்பவை தவிர வாடிக்கையாளர்களின் பிற விஷயங்களில் வெரிடாஸ் நிறுவனம் தலையிடாது. (வாடிக்கையாளர் முன்பே கூறாமல் விடுத்த ஏதாவது விஷயம் வெரிடாஸ் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தால் அப்போது தலையிடலாம்).
- ஒரு வேளை கடன் பெற்றவர் தனது கடன் கணக்கை வேறு கிளைக்கு மாற்றம் செய்ய விரும்பினால், அதற்கு வெரிடாஸ் நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது ஏதேனும் மறுப்பு இருந்தால் அந்த விவரமும், வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையை பெற்று 21 நாட்களுக்குள் அவருக்குத் தெரியப்படுத்தப்படும். அவ்வாறு மாற்றினால், அவை பொருத்தமான அனைத்து சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டே இருக்கும்.
- வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கடன் தொகையை வசூலிக்க வேண்டிய தருணங்களில் வெரிடாஸ் நிறுவனம், தேவையற்ற தொல்லைகள் தராது. அசௌகரியமான நேரங்களில் அவர்களைத் தொந்தரவு செய்தல், அடியாட்களை வைத்து வாடிக்கையாளர்களை தொந்தரவு செய்தல் போன்ற எதையும் வெரிடாஸ் நிறுவனம் செய்யாது. அவ்வாறு வாடிக்கையாளர்களிடம் கடன் வசூலிக்கச் செல்லும் பணியாளர்களுக்கு அவர்களைக் கையாள்வதற்கு சரியான / முறையான பயிற்சி வழங்கப்படும்.

- வெரிடாஸ் நிறுவனம் மாற்றுத் திறனாளிகள் / கண் பார்வை அற்றவர்களுக்கும் கடன் தந்து உதவி செய்து வருகிறது. சட்டப்படியும், உலகளாவிய பொது மரபுகளின் படியும், மாற்றுத் திறனாளிகளுக்குரிய, உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்ட உரிமைகளுக்கு ஏற்ப இவை வழங்கப்படுகின்றன. அதற்கு ஏற்ப பணியாளர்களுக்கு பயிற்சிகளும் வழங்கப்பட்டுள்ளன.
- தனிநபர்களுக்கு மாறுபடும் வட்டி அடிப்படையில் வழங்கப்பட்ட கடனாக இருந்தால், அந்தக் கடனை முன்பாகவே முடித்தால் அதற்கான கட்டணங்கள் எதுவும் (foreclosure/prepayment penalties) வெரிடாஸ் நிறுவனம் வசூலிப்பதில்லை. அவ்வாறு வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள் மாற்றி அமைக்கப்பட்டால், அவர்களுக்கு சரியான முறையில் அது தெரிவிக்கப்படும். “Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025 (Updated as on July 1, 2026) vide No. RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 November 28, 2025-ன் படி, January 1, 2026 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கு, Veritas தற்போது முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களை வசூலிப்பதில்லை என்றாலும், பின்வரும் அனைத்து மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கும் (முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களை வசூலிக்காது என்பதை கவனத்தில் கொள்கிறது: (i) தனிநபர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக வழங்கப்பட்ட கடன்கள், (ii) தனிநபர்கள் மற்றும் MSEs-களுக்கு வணிக நோக்கத்திற்காக வழங்கப்பட்ட, ₹50 lakh வரையிலான அனுமதிக்கப்பட்ட தொகை/வரம்பு கொண்ட அனைத்து கடன்கள். நிலையான வட்டி விகிதக் கடன்கள் அல்லது விலக்கு அளிக்கப்படாத இதர பிரிவுகளுக்கு முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்கள் விதிக்கப்படலாம், ஆனால் அவை Veritas-இன் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படியும் மற்றும் முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகைக்கு (டெர்ம் லோன்கள் எனில்) மட்டுமே பொருந்தும். Veritas நிறுவனமே முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தக் கோரும்போது, Veritas எந்தவொரு முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணத்தையும் விதிக்காது.
- Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025 (Updated as on July 1, 2026) vide No. RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 November 28, 2025 அறிவிப்பின்படி, NBFC-கள் வசூலிக்கும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துவது தொடர்பாக, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தைத் தீர்மானிக்க நிதிச் செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் இடர் முனைமம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு Veritas ஒரு வட்டி விகிதக் கொள்கையை மேற்கொண்டுள்ளது. NBFC நிறுவனங்கள் வசூலிக்க வேண்டிய வட்டி விகிதத்தினை கட்டுப்படுத்தும் விதமாக வெளியிடப்பட்டுள்ள சுற்றறிக்கை எண். DNBS.204/CGM (ASR)-2009 தேதி 2 ஜனவரி 2009 கூறப்பட்டுள்ள விதிகளுக்கு ஏற்ப வெரிடாஸ் நிறுவனம் ஒரு வட்டிக் கொள்கையை வழிவகுத்துள்ளது. கடன் தொகையின் அளவு, அதற்குரிய செலவு, மார்ஜின், அதில் உள்ள ஆபத்துக் காரணிகள் போன்ற பலவற்றின் அடிப்படையில் வட்டி விகிதம் நிர்ணயிக்கப்படுகிறது. வெரிடாஸ் நிறுவனத்தின் இந்த வட்டி கொள்கை, கடன் கொடுப்பவரது வகை (தனிநபர், நிறுவனம்..) அதில் உள்ள ஆபத்துக் காரணிகள் போன்ற பல விவரங்களுக்கு ஏற்ப வட்டி விகிதம் மாறுபடுமாறு வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. இது நமது இணையதளமான www.veritasfin.in ல் விரிவாக உள்ளது. இவ்வாறு ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் ஏற்ப அவர்களின் கடன் பிரிவின் ஆபத்துக் காரணிகளுக்கு ஏற்ப, மாறுபடும் வட்டி விகிதங்களைப் பற்றி விரிவான விவரங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்திலும் ஒப்புதல் கடிதத்திலும் மிக விளக்கமாகக் கூறப்படும்.

A) “மாறுபடும் வட்டி” விகிதம் சார்ந்த வட்டிக்கான வழிமுறைகள்:

Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025 (Updated as on July 1, 2026) vide No. RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 November 28, 2025-ன் படி, சமமான மாதாந்திரத் தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களுக்கான மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தை மறுநிர்ணயம் செய்வதில், Veritas கீழே உள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுகிறது:

“தனிநபர்க் கடன்கள்” என்பது RBI சுற்றறிக்கை எண். DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 ன் படி 4 ஜனவரி 2018 தேதியிட்ட “XBRL Returns – Harmonization of Banking Statistics” என்ற பிரிவின் கீழ்க்கண்டவாறு கொடுக்கப்பட்டுள்ளது. “தனிநபர்க் கடன்கள் என்பது தனிப்பட்ட நபர்களுக்கு (a) கன்ஸ்யூமர் கிரெடிட் (b) கல்விக் கடன் (c) அசையாச் சொத்துக்கள் வாங்கவும் / மேம்படுத்தவும் உள்ள கடன் (உதாரணம் வீடு கட்டுதல், முதலியவை) மற்றும் (d) நிதி முதலீட்டுக்காக கொடுக்கப்பட்ட கடன் (ஷேர், டிபென்சர்கள் வாங்க).”

- கடன் பெறுவதற்கான தகுதி சார்ந்த விவரங்கள் - கடன் தொகைக்கான ஒப்புதல் வழங்கும்போது வெரிடாஸ் நிறுவனம், கடனுக்கான காலத்தை அதிகரிப்பது அல்லது EMI தொகையை அதிகரிப்பது போன்ற விஷயங்களை வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கி, அவர் வாங்கிய கடன் தொகையை எளிதாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு உதவி செய்யப்படும்.
- நிலையான வட்டி விகிதத்தைத் தேர்ந்தெடுத்தல் - வாடிக்கையாளர் மாறுபடும் வட்டி அல்லது நிலையான வட்டியைத் தேர்ந்தெடுக்கலாம். ஆனால் வெரிடாஸ் நிறுவனம், வீட்டுக் கடன் வழங்குவதற்கு நிலையான வட்டி அளிப்பதில்லை. எனவே அந்த வாடிக்கையாளர்களுக்கு மட்டும் இவ்வாறு தேர்ந்தெடுக்கும் வசதி இல்லை.
- வட்டி விகிதத்தை மாற்றும் வாய்ப்பு: வெரிடாஸ் நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களுக்கு வட்டி விகிதத்தை மாற்றி அமைக்கவும், அதனுடன் கீழ்க்கண்ட வாய்ப்புகளையும் தருகிறது:

a) EMI அதிகரித்தல் / குறைத்தல்

b) கடனுக்கான காலத்தை அதிகரித்தல் / குறைத்தல்

c) மேற்கூறிய இரண்டையும் செய்தல்

d) நிலுவைத் தொகையை “பகுதிகளாக” முன்கூட்டியே செலுத்துதல்

e) முழுத் தொகையையும் முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்துதல்

f) மாறுபடும் வட்டியிலிருந்து நிலையான வட்டிக்கு மாறுதல்

- கடனுக்குரிய காலத்தை நீட்டித்தல், RBIயின் மாற்றி அமைப்புச் சட்டங்களுக்கு ஏற்ப இருக்கும். VPLR மாற்றத்தின் காரணமாக ROIயில் மாற்றம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளரின் வசதிக்காக, EMI மாற்றப்படாமல், அப்படியே வைக்கப்படும். கடனுக்குரிய காலம் மட்டும் வட்டி விகிதத்திற்கு ஏற்ப நீட்டிக்கவோ குறைக்கவோ செய்யப்படும். வாடிக்கையாளர்கள் கிளையைத் தொடர்பு கொண்டோ, அல்லது கட்டணமற்ற எண் மூலமோ அல்லது ஆன்லைன் வழிகளின் மூலமோ இவை பற்றி விரிவாக அறிந்து கொண்டு வாய்ப்புகளைப் பயன்படுத்திக் கொள்ளலாம்.
- வெரிடாஸ் அபராத வட்டி வசூலிக்காது.

- வெரிடாஸ் நிறுவனம் நெகட்டிவ் அமார்டைசேஷன் செய்வதில்லை. அதாவது ஒரு மாதத்தின் வட்டி முழுவதும் EMIயில் ஒரு பகுதியாக இருக்க வேண்டும். அதை அடுத்த மாதத்தின் முதல் (Principal) தொகையுடன் சேர்க்கக் கூடாது.
- வெரிடாஸ் நிறுவனம், ஒவ்வொரு காலாண்டும், வசூலிக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி விவரங்கள், EMI தொகை, மீதமுள்ள EMI எண்ணிக்கைகள், கடன் காலத்தின் முழுமைக்கும் உரிய வட்டி விகிதம் போன்ற அனைத்து விவரங்களையும் வெளியிடும். அது ஒரு அறிக்கையாக அச்சடித்து வழங்கப்படாவிட்டாலும் வாடிக்கையாளரால் எளிதில் பார்த்து அறிந்து கொள்ளும்படி இருக்கும்.
- விதிவிலக்குகள்: வியாபாரக் கடன்கள் அல்லது வர்த்தகக் கடன்கள் இந்தக் கொள்கைக்குக் கீழ் வராது. உதாரணம்: SME நிறுவனங்களுக்கு வர்த்தகத்திற்காக வழங்கப்படும் LAP அல்லது நடைமுறை மூலதனக் கடன்.

B. வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைத் திறம்படத் தீர்ப்பதற்கான செயல்முறைகளை வடிவமைப்பதில் இயக்குநர்களின் பொறுப்பு:

இயக்குநர்கள் அனைவரும் இணைந்து நிறுவனத்திற்குள்ளாகவே, வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களைத் தீர்க்க ஒரு சிறப்பான செயல் திட்டத்தை வடிவமைக்க வேண்டும். நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளின் அனைத்து முடிவுகளின் காரணமாக எழும் சச்சரவுகளும் சரியாக வெளிப்படுத்தப்படவும், அந்தந்த அதிகாரிகளுக்கு ஒரு நிலை மேலாகவாவது உள்ள அதிகாரியின் மூலம் தீர்க்கப்படவும் அந்த செயல்திட்டம் வழிவகுக்க வேண்டும்.

V. தடுக்க முடியாத நிலைகள்

சாதாரணமான சூழ்நிலையில் வெரிடாஸின் அனைத்து வாக்குறுதிகளும் நிறைவேற்றப்படும். தவிர்க்க முடியாத, நமது சக்திக்கு மீறிய சில சூழல்களில் (பெரு வெள்ளம், நிலநடுக்கம், பெரு நோய் பரவல், தொற்று நோய்) வெரிடாஸ் நிறுவனத்தால் FPC மூலம் வழங்கிய வாக்குறுதிகளை வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் பங்குதாரர்களுடைய முழுமையான திருப்திக்கேற்ப நிறைவேற்ற முடியாமல் போகலாம்.

VI. வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு செயல்முறை திட்டம்:

தற்போதுள்ள போட்டிகள் நிறைந்த சூழலில், நிலையான வர்த்தக முன்னேற்றத்திற்கு, சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை மிக மிக அவசியமாகும். எந்த கார்ப்பரேட் அமைப்பிலும் வாடிக்கையாளர்கள் குறைகள் என்பது தவிர்க்க முடியாதது.

வெரிடாஸ் நிறுவனத்தில் வாடிக்கையாளர் சேவையும், அவர்களது திருப்தியுமே நமது முக்கிய குறிக்கோள்கள். விரைவான மற்றும் திறமையான வாடிக்கையாளர் சேவை புதிய வாடிக்கையாளர்களை கவர்வதற்கு மட்டுமின்றி, தற்போதுள்ள வாடிக்கையாளர்களைத் தக்கவைத்துக் கொள்வதற்கும் மிகவும் அவசியம். வெரிடாஸ் நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு மிகச் சிறப்பான சேவைகளை வழங்கவும், வாடிக்கையாளர்கள் குறைகளைத் தீர்க்கவும் மிகச் சிறந்த புதுமையான திட்டங்களை வழிவகுத்துள்ளது. இவற்றின் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் சிறந்த அனுபவங்களைப் பெற வேண்டும் என்பதே நம் நிறுவனத்தின் குறிக்கோள்.

வெரிடாஸ் நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு வழிமுறைகளை மிகவும் சிறப்பானவையாகவும் அர்த்தமுள்ளவையாகவும் மாற்ற ஒரு திறமையான திட்டம் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. இதன்

மூலம் புகார்கள் நியாயமாகவும் நேர்மையாகவும் குறிப்பிட்ட சட்டதிட்டங்களுக்கு உட்பட்டு விரைவாகத் தீர்க்கப்படுவது உறுதி செய்யப்படுகிறது.

VII. வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களையும் / குறைகளையும் கையாள்வதற்கான குறைதீர்ப்பு செயல்பாடுகளின் அமைப்பு:

நிலை 1

ஏதேனும் புகார் / கருத்து தெரிவிக்க வேண்டுமானால் உங்கள் கிளை மேனேஜர் / கிளையின் ஆபரேஷன்ஸ் மேனேஜரை முதலில் அணுகவும். உங்கள் குறைகளைத் தீர்க்க எங்கள் அதிகாரிகள் உங்களுக்கு உதவுவார்கள்.

உங்கள் கருத்துக்களை / புகார்களை இணையதளத்தில் உள்ள "Contact us" என்ற பகுதியில் பதிவிடலாம்.

(அல்லது)

எங்களின் கட்டணமில்லா எண் 1800 202 9155 (10.00AM முதல் 5.00 PM வரை) (அரசு விடுமுறை நாட்கள் தவிர்த்து, திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை) மூலம் customercare@veritasfin.in எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளவும் அல்லது மின்னஞ்சல் முகவரி மூலம் எங்களுக்கு எழுதவும்.

நிலை 2

நிலை 1ல் கூறியபடி புகார் அளித்து 7 நாட்களுக்குள் பதில் கிடைக்கவில்லை என்றால் எமது நோடல் அதிகாரிக்கு nodalofficer@veritasfin.in என்ற முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்.

பெயர்: செல்வி. நிஷா ரமோனா

முகவரி:

வெரிடாஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர் வெரிடாஸ் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் என்று அழைக்கப்பட்டது),

SKCL ட்ரைடன் சதுக்கம், 6வது மாடி, யூனிட் # C3 – C7,

திரு.வி.கா இண்டஸ்ட்ரியல் எஸ்டேட், கிண்டி, சென்னை-600 032.

தொலைபேசி: 044 46610980 (10.00 AM முதல் 5.00 PM வரை) (அரசு விடுமுறை நாட்கள் தவிர்த்து, திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை)

இது நோடல் அதிகாரிக்கு 2வது நிலையில் வழங்கப்படுவதால், உடனடியாக தொலைபேசியில் தீர்வளிப்பது இயலாமல் போகலாம்.

நிலை 3

நிலை 2ல் கூறியபடி நீங்கள் புகார் அளித்த 7 வேலை நாட்களுக்குள் திருப்திகரமான பதில் கிடைக்கவில்லை எனில், எமது முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு principalnodalofficer@veritasfin.in என்ற முகவரியில் மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்.

பெயர்: திரு. தீரஜ் மோகன்

முகவரி:

வெரிடாஸ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்னர் வெரிடாஸ் ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் என்று அழைக்கப்பட்டது),

SKCL ட்ரைடன் சதுக்கம், 6வது மாடி, யூனிட் # C3 – C7,

திரு.வி.கா இண்டஸ்ட்ரியல் எஸ்டேட், கிண்டி, சென்னை-600 032.

தொலைபேசி: 044 46610981 (10.00 AM முதல் 5.00 PM வரை) (அரசு விடுமுறை நாட்கள் தவிர்த்து, திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை)

இது முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு 3வது நிலையில் வழங்கப்படுவதால், உடனடியாக தொலைபேசியில் தீர்வளிப்பது இயலாமல் போகலாம்.

நிலை 4

உங்கள் புகார் இன்னும் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால்/ புகார் அளித்த ஒரு மாதத்திற்குள் வெரிடாஸிடமிருந்து வந்த பதில் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், நீங்கள் பின்வருவனவற்றின் மூலம் குறைதீர்ப்பாளருக்கு எழுதலாம்:

- RBI CMS போர்ட்டலில் புகார் அளிக்கவும் - https://cms.rbi.org.in
- பின்வரும் மின்னஞ்சல் முகவரியில் அவர்களைத் தொடர்பு கொள்ளவும் - crpc@rbi.org.in
- உங்கள் புகார் படிவத்தை கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு அனுப்பவும்.

தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய குறைதீர்ப்பாளர்:

முகவரி:
பொறுப்பு அதிகாரி
மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், **இந்திய ரிசர்வ் வங்கி மத்திய விஸ்டா**, 4**வது தளம்**, **பிரிவு** 17, **சண்டிகர்** - 160017

தொடர்பு மையத்தை 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) என்ற கட்டணமில்லா எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளவும் - இது ரிசர்வ் வங்கியால் இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு பிராந்திய மொழிகளில் செயல்படுத்தப்படுகிறது.

சட்டப்படி டிஸ்ப்ளே செய்யப்பட வேண்டியவை

வெரிடாஸ் நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளை மற்றும் பிராந்திய அலுவலகங்களில் கீழ்க்கண்டவை இருக்கும்:

- நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள்
- புகார்களையும் ஆலோசனைகளையும் வாங்குவதற்கான சரியான வழிமுறைகள்
- நோடல் அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண், மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கும் மின்னஞ்சல் முகவரி போன்றவை டிஸ்ப்ளே செய்யப்பட்டிருக்கும். நமது வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புப் பிரிவு, அனைத்து புகார்களும் வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்கேற்ப தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.
- RBIயின் ஒருங்கிணைந்து குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் 2021 விதிமுறைகளின் முக்கிய அம்சங்கள் - ஆங்கிலம், ஹிந்தி மற்றும் பிராந்திய மொழிகளில் டிஸ்ப்ளே செய்யப்பட்டிருக்கும்.
- RBIயின் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் 2021ன் நகல், வாடிக்கையாளர்கள் கேட்டால், பார்ப்பதற்கு வழங்கப்படும்.

இவர்கள், தங்களால் குறையை / புகாரைத் தீர்த்து வைக்க முடியவில்லை எனில் தங்களுக்கு மேல் உள்ள அதிகாரிகளை அது சென்று அடைவதை உறுதி செய்வார்கள். வாடிக்கையாளர்களுக்கு நமது மூத்த அதிகாரிகளிடம் கொண்டு செல்லும் அளவிற்குப் பெரிய அளவு எந்த விதமான புகார் / குறை இல்லாமல் செய்வதே நமது அடிப்படைக் குறிக்கோள். இருப்பினும் அவ்வாறு ஏதேனும் புகார்கள் வந்தால் அதைத் திறமையாகக் கையாளவும், புகார் செய்வதன் கோணத்திலிருந்து அதைச் சரியாகப் புரிந்து கொண்டு பரிசீலிக்கவும், சரியான அதிகாரிகளின் பார்வைக்கு அவற்றை கொண்டு செல்லவும், மீண்டும் அவை ஏற்படாமல் தடுக்கவும் திறம்பட இயங்கும் ஒரு திட்டத்தை நாம் வடிவமைத்து செயல்படுத்த வேண்டும்.

கால வரையறைகள்

புகார்களைப் பதிவு செய்ய வாடிக்கையாளர்கள் மேற்சொன்ன எந்த வழியையும் பயன்படுத்தலாம் (மேலே பத்தி எண்.V & VI - வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளுதல் பார்க்கவும்). புகார்கள் எழுத்து மூலம் வழங்கப்பட்டால் அதற்கான ஒரு ஒப்புதலை உடனடியாக வெரிடாஸ் நிறுவனம் வழங்கும் (பத்தி VI) அந்தப் புகாரைப் படித்து பரிசீலித்த உடனேயே, வெரிடாஸ் நிறுவனம் ஒரு இறுதி பதிலை அளிக்கும், அல்லது புகார் பெற்று ஒரு மாதத்திற்குள் அதை தீர்த்து வைப்பதற்காகக் கால அவகாசம் கேட்டு ஒரு கடிதம் அனுப்பப்படும்.

எங்களிடம் வழங்கப்படும் புகார்கள், மிகச் சரியாகப் புரிந்து கொள்ளப்பட்டு அனைத்து கோணங்களிலிருந்து ஆராயப்படும்.

எந்த ஒரு புகார் பற்றியும், வெரிடாஸ் நிறுவனம் என்ன முடிவெடுத்துள்ளது என்பது வாடிக்கையாளருக்கு மிகத் தெளிவாக கூறப்படும். கொடுக்கப்பட்ட புகாரை பரிசீலனை செய்ய கூடுதல் கால அவகாசம் தேவை என்றால், புகாரைப் பெற்றதற்கு ஒப்புதல் வழங்கப்படும்.

மேலே கூறிய நமது கொள்கைகள் அவ்வப்போது பரிசீலிக்கப்படும் / வெரிடாஸ் நிறுவனம் புகார்களை கையாள்வது சார்ந்து ஏதேனும் புதிய விதிகளைக் கொண்டு வந்தால் அவையும் சேர்க்கப்படும் / புகார்களைத் தெரிவிக்க புது வழிமுறைகள் தேவை என ஏதேனும் வாடிக்கையாளர்கள் கூறியிருந்தால் அவை பற்றிய விளக்கங்களும் இணைக்கப்படும்.

உட்புற குறைதீர்ப்பாளர் (IO)

RBI சுற்றறிக்கை Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies -Internal Ombudsman) Directions, 2026 vide RBI/CEPD/2025-26/384 CEPD.PRD.No.S1030/ 13.01.019/ 2025-26 January 14, 2026-ன் படி Veritas ஒரு உள் ஒம்புட்ஸ்மேன்னை(IO) நியமிக்கும். உள் ஒம்புட்ஸ்மேன்(IO) என்பவர், நிறுவனத்தால் நிராகரிக்கப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர் குறைகளையும் கையாளும் ஒரு உள் நிறுவன சுதந்திரமான நபராக இருப்பார் (IO-இன் வரம்பிற்கு அப்பாற்பட்டவை என்று தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டவை தவிர).

IOவின் பொறுப்புகளும் கடமைகளும்:

1) நிறுவனத்தால் பரிசீலிக்கப்பட்டு, அவற்றில் ஒரு பகுதியோ, முழுவதுமோ நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்கள் மட்டுமே IOவின் பார்வைக்கு வரும்.
2) வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்தோ பொதுமக்களிடமிருந்தோ நேரடியாகப் பெறும் புகார்களை, IO கையாள மாட்டார்.

3) கீழ்க்கண்டவிதமான புகார்கள் IOவின் பார்வைக்கு வராது:

a. நிறுவனம் சார்ந்த மோசடி, பணம் கையாடல் போன்றவை. நிறுவனத்தின் சேவைக் குறைபாடுகள் காரணமாக இவை ஏற்பட்டிருந்தால் அவை IOவின் பரிசீலனைக்கு வரலாம்.

b. (i) உட்புற நிர்வாகம், (ii) மனிதவளம், (iii) பணியாளர்களின் ஊதியம் மற்றும் பணிக்கான தொகைகள் போன்றவை சார்ந்த புகார்கள்.

c. நிறுவனத்தின் வர்த்தகம் சார்ந்த முடிவுகள் குறித்த ஆலோசனைகள் / குறிப்புகள் போன்றவை.

d. நுகர்வோர் தகராறுகள் நிவர்த்தி செய்யும் ஆணையம், நீதிமன்றங்கள் போன்றவற்றில் நிலுவையில் உள்ள புகார்கள் அல்லது அவற்றால் தீர்ப்பு வழங்கப்பட்ட புகார்கள்.

4) வாடிக்கையாளர்கள் சமர்ப்பித்த ஆவணங்கள், நிறுவனத்தின் கோப்புகள் / ஆதாரங்கள், IO எழுப்பிய கேள்விகளுக்கு நிறுவனம் அளித்த பதில்கள் என அனைத்தையும் அடிப்படையாகக் கொண்டு IO புகார்களை பரிசீளிப்பார். தேவைப்பட்டால் நிறுவனத்தின் மூலம் கூடுதல் விவரங்களை, IO வாடிக்கையாளரிடம் கேட்டுப் பெறலாம்.

5) ஒரு புகாருடன் சம்பந்தப்பட்ட பிரிவு / துறை சார்ந்தவர்களுடன் IO கூட்டங்கள் நடத்தலாம். மேலும் ஒரு தீர்ப்பை / புகாரைப் பரிசீலிப்பதற்குத் தேவைப்படும் எந்த ஆவணத்தையும் நிறுவனத்திலிருந்து கேட்டுப் பெறலாம். “முழுவதுமாக / ஒரு பகுதி நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்கள்” அனைத்தையும் நிறுவனம் IOக்கு அனுப்பி வைக்கும் படியாக குறைதீர்ப்பு செயல்திட்டத்தை அமைத்து அதைப் பின்பற்ற வேண்டும். புகாரைப் பெற்று 21 நாட்களுக்குள் இவ்வாறு செய்யப்பட வேண்டும். ஒரு புகாரை நமது நிறுவனம் முழுமையாகவோ / அதன் ஒரு பகுதியையோ நிராகரித்துவிட்ட பிறகு, IO அதைப் பரிசீலனை செய்து, நிறுவனம் எடுத்த முடிவு சரியானது என்று நிச்சயம் செய்து அதையே ஆமோதித்தால், வாடிக்கையாளருக்கு அந்த விவரங்கள் தெரியப்படுத்தப்பட வேண்டும். அந்தப் புகாரையும் நிறுவனத்தின் பதிலையும் IO முழுவதுமாகப் பரிசீலித்து, குறிப்பிட்ட காரணங்களின் அடிப்படையில் நிறுவனத்தின் முடிவு சரியானது என்ற IO ஆமோதித்துள்ளார் என்று கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். ஒரு வேளை நிறுவனத்தின் முடிவிற்கு மாறாக IO முடிவெடுத்து விட்டால், நிறுவனம் அதற்குக் கட்டுப்பட வேண்டும். MD & CEOவிடமிருந்து IOவின் முடிவிற்கு மாறாக செயல்படுவதற்கு சிறப்பு அனுமதி வாங்கியிருந்தால் மட்டுமே அதை மீறி நடக்கலாம். அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், நிறுவனத்தின் முடிவு IO அவர்களால் பரிசீலிக்கப்பட்டது என்பதையும், IO அதற்கு மாறான முடிவைத் தெரிவித்தார் என்பதையும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். இருப்பினும் நிறுவனம் MD & CEOவிடமிருந்து IOவின் முடிவிற்கு மாற்று முடிவை எடுக்க சிறப்பு அனுமதி பெற்றதால், நிறுவனத்தின் முடிவே இறுதியாக அறிவிக்கப்படுகிறது என்பது வாடிக்கையாளருக்கு விவரிக்கப்பட வேண்டும்; IO பரிசீலித்த பிறகும், முழுவதும் அல்லது ஒரு பகுதி நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்கள் பற்றி வாடிக்கையாளருக்குக் கூறும்போது, அவர்கள் தங்கள் புகார்களைத் தீர்க்க RBI – Ombudsmanஐ (புகார் RBIயின் குறைதீர்ப்பாளரின் கீழ் வந்தால்) அணுகலாம் என்றும் அதற்குரிய விவரங்களையும் தெரிவிக்க வேண்டும். புகாரைப் பெற்று 30

நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தின் இறுதி முடிவு வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். மேற்கூறிய விவரங்களை, வாடிக்கையாளர்கள் எளிதாகப் பார்த்து அறிந்து கொள்ளும்படியாக, நிறுவனத்தின் கிளைகளிலும், வர்த்தகம் நடைபெறும் பிற மையங்களிலும், பார்வையில் நன்கு படக்கூடிய இடத்தில் எழுதி டிஸ்ப்ளே செய்ய வேண்டும்.

VIII. கூடுதல் வட்டி வசூலிப்பதை சீர்செய்தல்:

ஒவ்வொரு கடனுக்கும் வசூலிக்க வேண்டிய வட்டி விகிதம், செயலாக்க கட்டணம், பிற கட்டணங்கள் போன்றவற்றை வரையறுத்து நிறுவனம் கொள்கைகளை வெளியிட்டுள்ளது.

கடன் கொடுக்கும் தொகையின் விலை, மார்ஜின் தொகை, ஆபத்துக் காரணிகள் போன்றவற்றை மனதில் கொண்டு கடனுக்கான வட்டி விகிதங்களை நிறுவனம் நிர்ணயித்துள்ளது.

பொதுவாக வட்டி விகிதம், வாடிக்கையாளருக்கு அந்தக் கடனை வழங்குவதில் உள்ள ஆபத்துக் காரணிகளைப் பொருத்து நிர்ணயிக்கப்படுகிறது. கடன் பெறுபவரது நிதி நிலைமை, வர்த்தகம், அந்த வர்த்தகத்தை சார்ந்த கட்டுப்பாடுகள், வாடிக்கையாளரின் கடந்த கால வரலாறு போன்ற பலவற்றின் அடிப்படையில் வட்டி விகிதம் முடிவு செய்யப்படுகிறது.

வட்டி விகிதம், ஆண்டிற்கான வட்டி விகிதமாக கணக்கிடப்படும். அதன்மூலம் வாடிக்கையாளரும் தனக்கு எந்த வட்டி விகிதம் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது என்பதை அறிய முடியும்.

இந்த நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள் அனைத்தும் இயக்குநர் குழுமத்தால் பரிசீலிக்கப்பட்டு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டு, உடனடியாக அமலுக்கு வருகிறது.

IX. வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவித்தல் / கற்பித்தல்

அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் கற்றுத்தரும் விதமாக முக்கியமான விஷயங்களைப் பற்றிய (உதாரணமாக ஓவர் ட்யூ பற்றிய விவரங்கள், SMA மற்றும் NPA என வகைப்படுத்துதல், அந்தப் பிரிவிலிருந்து மேல் நிலைக்கு வருதல், dayend செயல்பாடுகள் குறித்த விவரங்கள்) விவரங்களை தனது இணையதளத்தில் வெரிடாஸ் வெளியிட்டிருக்கும். இது முக்கியமாக வாடிக்கையாளர்களின் விழிப்புணர்வை அதிகரிப்பதற்காகச் செய்யப்படுகிறது. இந்த விவரங்களை தனது கிளைகளிலும் போஸ்டர்கள் மூலமாகவும் பிற வழிகளின் மூலமாகவும் வாடிக்கையாளர்களுக்காக நமது நிறுவனம் டிஸ்ப்ளே செய்திருக்கும். மேலும் முன்னணியில் இருந்து வாடிக்கையாளரோடு தொடர்பில் உள்ள Front Officers, இவற்றைப் பற்றியும், வாடிக்கையாளர் பெற்ற கடன் பற்றியும், கடன் வழங்கும் போதும் / ஒப்புதல் அளிக்கும்போதும் / புதுப்பிக்கும் போதும் விவரமாகக் கூற வேண்டியது அவசியம்.

X. வெரிடாஸ் நிறுவனம் கடன் கொடுத்து வாங்கிய வண்டிகளைப் பறிமுதல் செய்தல்:

கடன் கொடுக்கும்போது, கடன் ஒப்பந்தத்தில் வண்டிகளைத் திரும்பப் பெறுதல் Repossession பற்றிய ஒரு உட்கூறு தெளிவாக, சட்டப்படி செல்லுபடியாகக் கூடியதாக இருக்க வேண்டும். வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்கும் விதமாக கடன் ஒப்பந்தத்தில், நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகளில் கீழ்க்கண்ட விவரங்கள் இருக்க வேண்டும்.

(a) வண்டியை மீண்டும் எடுத்துக்கொள்ளும் முன்பு நோட்டீஸ் கொடுக்க வேண்டிய காலம்;

(b) எந்தெந்த சந்தர்ப்பங்களில் நோட்டீஸ் காலத்தை தவிர்க்கலாம்;

(c) வண்டியை எடுத்துக்கொள்வதற்கான செயல்முறை;

(d) வண்டியை எடுத்துக் கொண்ட பிறகு, விற்பதற்கு முன்பு / ஏலம் விடுவதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளருக்கு கடனைத் திருப்பிக் கொடுக்க இறுதியாக ஒரு வாய்ப்புக் கொடுத்தல்;

(e) வண்டியை கடன் பெற்றவரிடம் மீண்டும் எப்படித் திருப்பிக் கொடுக்க வேண்டும் மற்றும்

(f) வண்டியை விற்பதற்கு / ஏலம் விடுவதற்கான வழிமுறைகள். இதற்கான நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகள், வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்கப்பட வேண்டும்.

XI. நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகளை (FPC) பரிசீலித்தல்

இந்த FPC மற்றும் புகார் தீர்ப்பு வழிமுறைகளின் படி அவற்றைப் பின்பற்றி நடப்பது சார்ந்த விவரங்களை ஒவ்வொரு ஆண்டும் இயக்குநர் குழுமம் மறுபரிசீலனை செய்ய வேண்டும். இந்தக் கொள்கைகளை ஒரு ஆண்டிற்குள்ளாகவே மறுபரிசீலனை செய்ய சட்டப்படி அவசியம் ஏற்பட்டால் தவிர பிற சமயங்களில் ஆண்டுக்கு ஒருமுறை செய்யப்பட வேண்டும்.