

நியாயமான நடைமுறைக்கான விதி - ஸ்கேல்அப் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (முன்னர் பேமீ இந்தியா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் என அறியப்பட்டது)

கருத்து

NBFCகளின் நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதி குறித்த வழிகாட்டுதல்கள் தொடர்பான இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்க, ஸ்கேல்அப் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (முன்னர் பேமீ இந்தியா ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் என அறியப்பட்டது) ("ஸ்கேல்அப்") இந்த நியாயமான நடைமுறைக்கான விதியை ("விதிமுறை") இயற்றியுள்ளது.

இந்த விதிமுறை ஸ்கேல்அப் அனைத்து அலுவலகங்களுக்கும் பொருந்தும்; மேலும் ஸ்கேல்அப் அனைத்து ஊழியர்கள், அதிகாரிகள், இயக்குநர்கள் மற்றும் ஆலோசகர்களை கட்டுப்படுத்தும்.

குறிக்கோள்கள்

விதிமுறையின் நோக்கங்கள்:

- i. வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் சிறந்த நடைமுறைகளைப் பின்பற்றவும்.
- ii. சவாலான அளவுகோல்களை அமைத்து, வாடிக்கையாளர் திருப்தியை உறுதி செய்ய உயர் இயக்கத் தரநிலைகளை அடைய முயலுங்கள்.
- iii. வணிகத்தை வழி நடத்தும்போது வெளிப்படையான, நியாயமான, நெறிமுறை மற்றும் சட்டப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய நடைமுறைகளைப் பின்பற்றவும்.
- iv. வாடிக்கையாளர்கள் / வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் உள்ளீடுகளையும் வழங்குவதோடு, பரஸ்பர நன்மை பயக்கும் நீண்ட கால உறவையும் ஊக்குவியுங்கள்.
- v. சந்தேகத்திற்கிடமான நற்சான்றிதழ்கள் அல்லது குற்றப் பின்னணி உள்ள வாடிக்கையாளர்களைப் பெறுவதை கவனமாகத் தவிர்க்கும் அதே வேளையில் திருப்திகரமான வாடிக்கையாளர்களின் தொடர்ச்சியான அதிகரிப்பிற்கு உதவுங்கள்.

வாக்குறுதிகள்

- i. ஸ்கேல்அப் அரசு மற்றும் ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளால் (ரிசர்வ் வங்கி, செபி போன்றவை) இயற்றப்பட்ட / வழங்கப்பட்ட அனைத்து பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள், ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்குக் கீழ்ப்படிவதை உறுதிசெய்கிறது.
- ii. ஸ்கேல்அப் செயல்திறன், தொழில்முறை மற்றும் மரியாதையான சேவைகள் மூலம் முழு வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கு தன்னை அற்பணிக்கிறது.

- iii. ஸ்கேல்அப் தொடர்ந்து உள்நாட்டில் அமைக்கப்பட்டுள்ள வரையறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளைச் சந்திக்கவும், அவற்றை மேம்படுத்தவும் மற்றும் தொழில்துறையில் உள்ள தரநிலைகளை விட முன்னேறவும் முயற்சிக்கும்.
- iv. ஸ்கேல்அப் மதம், சாதி, பாலினம், மொழி, பாலின ஈர்ப்பு அல்லது உடல் ஊனம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பாகுபாடு காட்டாது.
- v. ஸ்கேல்அப் அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தெளிவான மற்றும் முழுமையான தகவலை அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு / வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் மேலும் தவறாக வழிநடத்தும் அல்லது தவறாக வழிசெலுத்தக் கூடிய பொது அறிவிப்பு அல்லது விளம்பரத்தை நாடாது.
- vi. ஸ்கேல்அப் வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின்படி உள்ளூர் மொழி அல்லது ஆங்கிலத்தில் தொடர்பு கொள்ளும்.
- vii. வணிகப் பரிவர்த்தனையின் போது வாடிக்கையாளர் செய்யும் தற்செயலான அல்லது எழுத்துப் பிழைகளில் ஆதாயம் காணாது என்று ஸ்கேல்அப் உறுதியளிக்கிறது.
- viii. ஸ்கேல்அப் வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் பரிந்துரைகளை உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்வதற்கான ஒரு அமைப்பை உருவாக்க உறுதியூண்டுள்ளது.
- ix. ஸ்கேல்அப் அதன் இணையதளம் மற்றும் மொபைல் பயன்பாடுகளில் விதிமுறையைக் காட்சிப்படுத்தும்; மேலும், வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் பேரில், அதன் நகலையும் வழங்கும்.
- x. வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் ஸ்கேல்அப் வால் அங்கீகரிக்கப்படாத நபர்கள் அல்லது ஏஜென்சிகள் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிரப்படாது. இருப்பினும், ஸ்கேல்அப் சட்ட அல்லது ஒழுங்குமுறை தேவைகள் ஏதேனும் இருந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்படாமலேயே அத்தகைய தகவலைப் பகிர்ந்து கொள்ளக் கடமைப்பட்டால், அவற்றை மதித்து இணங்கவும் கடமைப்பட்டிருக்கிறது.

கடன்கள், விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள், வட்டி விகிதம் & கட்டணங்கள்

- i. ஸ்கேல்அப் அனைத்து வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கும் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களை இலவசமாகக் கிடைக்கச் செய்யும், அதனுடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய துணை ஆவணங்களையும் குறிப்பிடுகிறது. எப்போதும் வாடிக்கையாளருக்கு முறையாக பூர்த்தி செய்யப்பட்ட கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களின் ரசீதுக்கான ஒப்புக்கை வழங்கப்படும். கொள்கை மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் அடிப்படையில் செயல்முறைக்குகந்த கடன் விண்ணப்பங்கள் விரைவாக அனுமதிக்கப்படுகின்றன / நிராகரிக்கப்படுகின்றன. கடனளித்தல் மற்றும் பத்திரங்களை ஏற்றுக்கொள்ளுதல் ஆகியவை கிட்டத்தட்ட ஒரே நேரத்தில் மேற்கொள்ளப்படும்.
- ii. வாடிக்கையாளர் / வருங்கால வாடிக்கையாளர் தவலறிந்து முடிவை மேற்கொள்ள, கடனை வழங்கும் முன், ஸ்கேல்அப் கடன் / பொருள் சார்ந்த அனைத்து தொடர்புடைய

தகவல்களையும் வெளியிடும். வாடிக்கையாளர் / வருங்கால வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் பேரில், வழங்கும் முன் கடனுக்கான விரிவான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வழங்கப்படும்.

- iii. கடன் ஏற்பாட்டை கட்டுப்படுத்தும் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அடங்கிய கடன் அனுமதி கடிதம் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படுவதை ஸ்கேல்அப் உறுதி செய்யும். கடன் அனுமதி கடிதத்தில் கடன் தொகை, கடன் கணக்கு எண், வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள், கடன் செயலாக்கக் கட்டணம் போன்றவை குறிப்பிடப்படும்.
- iv. ஸ்கேல்அப், வாடிக்கையாளரை நிதி ரீதியாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ மோசமாகப் பாதிக்கும் வட்டி விகிதம் உட்பட, கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் எந்த மாற்றங்களையும் / மாறுபாடுகளையும் சாதாரண போக்கில் செய்யாது. அசாதாரண சூழ்நிலைகளில், அத்தகைய மாற்றங்கள் / மாறுபாடுகள் தவிர்க்க முடியாததாக இருக்கும்போது, புதிய சூழ்நிலைகளைக் கருத்தில் கொண்டு, அத்தகைய மாற்றம்/மாறுபாடு குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு போதுமான மற்றும் முறையான அறிவிப்பு வழங்கப்படும்..

#### சந்தைப்படுத்தல் & விளம்பரம்

- i. ஸ்கேல்அப் எந்தவொரு மறைமுகமான / சுயநல நோக்கங்களுடனும் அல்லது வாடிக்கையாளர் வெளிப்படுத்திய வாடிக்கையாளர் தேவைகள் அல்லது எதிர்பார்ப்புகளுக்கு மாறாக ஒரு தயாரிப்பை வேண்டுமென்றே விளம்பரப்படுத்தாது. ஸ்கேல்அப், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் செயல்பாடுகளில் ஈடுபட்டுள்ள அதன் பணியாளர்கள் தகுந்த பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்து, வாடிக்கையாளர் / வருங்கால வாடிக்கையாளரிடம் தவறாக சித்தரிப்பதன் மூலம் அதன் தயாரிப்புகளை விற்பனை செய்வதைத் தடுக்க அறிவுறுத்துகிறது.
- ii. வட்டி விகிதங்களானது நிதிகளின் விலை, ரிஸ்க் பிரீமியம், கடன் திட்டம், லாப வரம்பு போன்ற மாறிகளின் அடிப்படையில் இருக்கும். மேலும், பெரிய அளவில், தொழில் நடைமுறைகள் மற்றும் அளவுகோல்களுடன் ஒற்றுப்போகும்.

#### நிலுவைத் தொகையை திரும்பப் பெறுதல்

- i. ஸ்கேல்அப், ஒரு நியாயமான வணிகத் தொடர்பு பொருட்டு, ஆரம்பத்தில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட காலத்துக்கு முன் கடனை திரும்பப் பெறாது.
- ii. வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அதன் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க எந்தவொரு வற்புறுத்தல் அல்லது கடினமான நடவடிக்கைகளையும் பயன்படுத்துவதை ஸ்கேல்அப் ஏற்றுக்கொள்ளாததோடு ஊக்குவிக்காது.

- iii. கடன் அனுமதிக்க கடிதத்தில் கடனுக்கான அனைத்து பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இருந்தாலும், ஸ்கேல்அப், வட்டி, அசல் போன்றவற்றைச் செலுத்துவதற்கான காலக்கெடு தொடர்பான ஆலோசனைகள், நினைவூட்டல்கள் ஆகியவற்றை கூரியர் சேவை, தொலைபேசி, எஸ்எம்எஸ் போன்றவற்றின் மூலம் அனுப்ப சிறப்பான முயற்சிகளை எடுக்கும்.
- iv. ஸ்கேல்அப், கோரிக்கையின் பேரில், வாடிக்கையாளருக்கு கடன் கணக்கின் அறிக்கையை எந்த நேரத்திலும் கடன் செலுத்தும் சமயத்தின் போது அல்லது முடித்த உடனேயோ வழங்கும்.
- v. கடனுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காகவோ அல்லது பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்ளும் போது கடன் வாங்கியவர் போதாத அல்லது தவறான குறிப்பிடு காரணமாக பரிவர்த்தனையில் தடை ஏற்படும் போது தவிர, வாடிக்கையாளர்களின் விவகாரங்களில் ஸ்கேல்அப் தலையிடாது.
- vi. ஸ்கேல்அப் தனக்கு சட்டப்படியாகவும் முறையாகவும் கிடைக்கக்கூடிய தீர்வுகளை மட்டுமே பின்பற்றும் மற்றும் நாளின் வழக்கமில்லாத நேரங்களில் மீட்பு நடவடிக்கைகளைப் மேற்கொள்ளாதல், தேவையற்ற துன்புறுத்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு ஆட்களைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவற்றை தவிர்க்கிறது. வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை ஸ்கேல்அப் உறுதி செய்கிறது.

வாடிக்கையாளர் சேவை & குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல்

- i. ஸ்கேல்அப் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் / குறைகளை தவிர்க மற்றும் குறைக்க அனைத்து சாத்தியமான நடவடிக்கைகளையும் மேற்கொள்ளும்
- ii. ஸ்கேல்அப் தனது அலுவலகத்திலோ அல்லது அதன் செயலியின் மூலமாகவோ வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய நிலுவைத் தொகையின் முழு அல்லது பகுதியையும் செலுத்த வசதி செய்கிறது.
- iii. வாடிக்கையாளருக்கு குறை இருந்தால், பின்வரும் குறைதீர்ப்பு வழிமுறை அவர்களுக்கு பொருந்தும்:
  - a. நிலை 1: பேமீ மொபைல் செயலி மூலம் சேவை கோரிக்கை / டிக்கெட்டைத் தொடங்கி வாடிக்கையாளர் புகார் அளிக்க வேண்டும். வேலை நேரம் திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை, காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை ஆகும்.
  - b. நிலை 2: 7 வேலை நாட்களுக்கு மேல் புகார் நிலை 1 இல் நிலுவையில் இருந்தாலோ அல்லது நிலை 1 தீர்வின் முடிவில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ, வாடிக்கையாளர் இந்த முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்: [grievance@scaleupfinancial.com](mailto:grievance@scaleupfinancial.com) (முன்னர் care@pmifs.com)

- c. நிலை 3: 7 வேலை நாட்களுக்கும் மேலாக நிலை 2 இல் புகார் நிலுவையில் இருந்தால் அல்லது நிலை 2 தீர்வின் முடிவில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் ஸ்கேல்அப்வின் அதிகாரியை பின்வரும் மின்னஞ்சலில் தொடர்பு கொள்ளலாம்: [nodal@scaleupfinancial.com](mailto:nodal@scaleupfinancial.com) (முன்னர் [nodal@pmifs.com](mailto:nodal@pmifs.com))
- d. நிலை 4: 7 வேலை நாட்களுக்கு மேல் நிலை 3 இல் புகார் நிலுவையில் இருந்தால் அல்லது நிலை 3 தீர்வின் முடிவில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் பிராந்திய அலுவலகத்தை தொடர்பு கொள்ளலாம் ( அல்லது ரிசர்வ் வங்கியின் [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) இணையதளம் வழியாக):

அலுவலகம்	கான்பூர்	லக்னோ
முகவரி	அஞ்சல் பெட்டி எண். 82/142, M.G சாலை, கான்பூர் - 208 001, உத்தரப் பிரதேசம்.	8-9 விபின் காண்ட், கோமதி நகர், லக்னோ-226010, உத்தரப் பிரதேசம்
தொலைபேசி	+91 512 230 5949	+91 522-2307950
தொலைநகல்	+91 512 230 6105	லக்னோ

- iv. ஸ்கேல்அப், ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களிடத்தில் நட்பாக பழகுவதையும், முரட்டுத்தனமான, பொருத்தமற்ற அல்லது நெறிமுறையற்ற நடத்தையை பின்பற்றாமல் இருக்கவும் ஒரு பயனுள்ள பயிற்சி முறையை அமைக்கும்.
- v. ஸ்கேல்அப் பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளைச் செய்வதற்கும் முடிப்பதற்கும் நேர நெறிமுறைகளை கணக்கிட்டு காண்பிக்க முயற்சிக்கும்.
- vi. ஸ்கேல்அப் வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறிப்பாக ஏழை மற்றும் பின்தங்கிய பிரிவினர் எதிர்கொள்ளும் பிரச்சனைகளுக்கு பரிவான அணுகுமுறையைக் கொண்டிருக்கும்.
- vii. ஸ்கேல்அப் நிதி சேவைகள் பிரைவேட் லிமிட்டெட் குறை தீர்ப்பு அதிகாரி

பெயர்: திருமதி ஷாலினி ராய்

மின்னஞ்சல் முகவரி: [grievance@scaleupfinancial.com](mailto:grievance@scaleupfinancial.com) (முன்னர் [care@pmifs.com](mailto:care@pmifs.com))

தொடர்பு எண்: 9319738610