

எம் ஏ எஸ் நிதிச் சேவைகள் குழுமம்

நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாடு



The Power of Distribution

தொலைபேசி வழிச் சேவை, தபால் சேவை, மின்னணு சாதனங்களின் வழியான சேவை, இணையம் மற்றும் ஏனைய வழிகள் மூலமான சேவைகளுக்கு இந்தக் கோட்பாடு பொருந்தும்.

வாடிக்கையாளருக்கான கடமைகள்:

1. வாடிக்கையாளர்களிடம் நேர்மையாகவும், நியாயமாகவும் செயல்படுவதை, கீழ்க்கண்ட காரணிகள் மூலம் உறுதி செய்கிறோம்:
 - நாங்கள் வழங்கும் பொருட்களுக்கும், சேவைகளுக்குமான இந்தக் கோட்பாட்டில் உள்ள கடமைகளையும், தரங்களையும் எங்கள் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மூலம் பூர்த்தி செய்கிறோம்.
 - எங்கள் தயாரிப்புகளும், சேவைகளும் சட்டங்களையும், விதிகளையும் மனப்பூர்வமாகப் பூர்த்தி செய்கின்றன.
 - வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்கள் பரிவர்த்தனைகள், நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டவை.
2. எங்கள் நிதிச் சேவைகள் எப்படிச் செயல்படுகிறது என்பதை வாடிக்கையாளர்களுக்குப் பின்வரும் வழிகளில் புரியச் செய்கிறோம்:
 - வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றிய தகவல்களை பின்வரும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் வழங்குகிறோம்.
 - அ) இந்தி
 - ஆ) ஆங்கிலம் அல்லது
 - இ) தேவைப்படும் உள்ளூர் மொழிகளில்.
 - எங்கள் விளம்பரமும், விளம்பர முறைகளும் தெளிவாக இருப்பதாகவும், தவறாக வழிநடத்துவதில்லை என்பதையும் உறுதி செய்கிறோம்.
 - எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்தும், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்தும் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவான தகவல் கொடுப்பதை உறுதி செய்கிறோம்.
 - வாடிக்கையாளர்களுக்கான நன்மைகள் என்னென்ன, அவற்றை அவர்கள் எவ்வாறு பெற முடியும், நிதித் தாக்கங்கள் என்னென்ன, சந்தேகங்களைத் தீர்ப்பதற்கு அவர்கள் யாரை, எவ்வாறு தொடர்புகொள்ளலாம் என்ற விவரங்களைக் கூறிவிடுகிறோம்.
3. தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை பயன்படுத்துவதற்கு, கீழ்க்கண்டவாறு உதவுகிறோம்:
 - வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தேவையான மற்றும் பொருத்தமான புதிய செய்திகளை அவ்வப்போது வழங்குகிறோம்.
 - வட்டி வீத மாற்றம், கட்டணங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மாறும்போது அவ்வப்போது தெரியப்படுத்துகிறோம்.
4. தவறாக நடக்கும் விஷயங்களை விரைவாகவும், முறையாகவும் கையாள, கீழ்க்கண்டவாறு உதவுகிறோம்:
 - தவறுகளை உடனடியாகச் சரி செய்கிறோம்.மேலும், நிறுவனத்தின் தவறு காரணமாக வசூலிக்கப்படும் எந்த ஒரு கட்டணத்தையும் ரத்து செய்கிறோம்.
 - வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை உடனடியாகச் சரி செய்கிறோம்.
 - புகார்கள் மீதான நடவடிக்கை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் திருப்தி இல்லை என்றால், தங்களது புகாரை எவ்வாறு முன்வைப்பது என்பதைத் தெரியப்படுத்துகிறோம்.
 - தொழில்நுட்பக் கோளாறுகளால் எழும் சிக்கல்களைத் தவிர்க்க பொருத்தமான மாற்று வழிமுறைகளை வழங்குகிறோம்.
5. இந்தக் கோட்பாட்டை விளம்பரப்படுத்த, கீழ்க்கண்டவற்றை நிறுவனம் செய்யும்:
 - வாடிக்கையாளர் கோரும் பட்சத்தில், நேரடியாகவோ, மின்னணுத் தொடர்பு மூலமாகவோ, அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ கிடைக்கச் செய்கிறோம்.
 - கோட்பாடு பற்றிய சரியான தகவல்களை வழங்குவதற்கும், கோட்பாட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் எங்கள் ஊழியர்களுக்குப் பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறோம்.
6. பாகுபாடற்ற கொள்கையைப் பின்பற்றி நடைமுறைப்படுத்த, கீழ்க்கண்டவற்றை நிறுவனம் செய்யும்.
 - வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமணம் பற்றிய தகவல், மதம் மற்றும் மாற்றுத் திறன் அடிப்படையில், நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது.

வெளிப்படுத்துதல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

1. வட்டி, விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் குறித்த தகவல்களை பின்வருமாறு நிறுவனங்கள் வழங்க வேண்டும்:
 - கிளைகளில் அறிவிப்புகளை வைப்பதன் மூலமாக.
 - தொலைபேசி மற்றும் உதவித் தொலைத்தொடர்பு மூலமாக.
 - நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் மற்றும் உதவியாளர்கள் மூலமாக.
2. வாடிக்கையாளர்களை மதிக்கும் வகையில், நிறுவனம் கீழ்க்கண்டவற்றைச் செய்யும்:
 - வாடிக்கையாளர் ஆர்வம் கொண்டுள்ள பொருட்கள் மற்றும் சேவை குறித்த முக்கிய அம்சங்களை அவர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிப்பது.
 - வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளுக்கு ஏற்றவாறு வழங்கப்படும் எந்தவொரு தயாரிப்பு மற்றும் சேவை பற்றிய தகவல்களையும் வழங்குவது.
 - சட்டம், ஒழுங்குமுறை மற்றும் உட்கொள்கைத் தேவைகளுக்கு இணங்க, வாடிக்கையாளரின் அடையாளத்தையும் முகவரியையும் நிரூபிக்க, அவரிடமிருந்து என்னென்ன தகவல் தேவை என்று வாடிக்கையாளர்களிடம் கூறுவது.
3. வாடிக்கையாளர் ஆன மக்களிடம்:
 - வட்டி விகிதம், கட்டணம் உள்ளிட்ட முக்கிய அம்சங்களைக் குறித்த கூடுதல் விவரங்களைத் தெரிவிக்கும்.
4. வட்டி விகிதங்கள்:
 - வாடிக்கையாளரிடம் நிறுவனம் கீழ்க்கண்ட விவரங்களைத் தெரிவிக்கும்:
 - வாடிக்கையாளரின் வைப்புத் தொகை மற்றும் கடன் தொகைக்கான வட்டி விகிதம்.
 - வைப்புத் தொகைக்கான வட்டி வரவு வைக்கப்படும்போதும், கடனுக்கான வட்டி வசூலிக்கப்படும்போதும்.
 - வட்டி விகிதம் பயன்படுத்தப்படும் முறை மற்றும் வட்டித் தொகை கணக்கிடப்படும் முறை.
5. வட்டி விகித மாற்றங்கள்:
 - தனது தயாரிப்புகளின் வட்டி விகிதங்களை மாற்றும்போது நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கும்.
6. கட்டணங்கள்:
 - என்னென்ன சேவைகள் இலவசமாக வழங்கப்படும் என்பதை நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளிலும் பார்வைக்கு வைக்கும்.
 - வாடிக்கையாளர் தேர்ந்தெடுத்த தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்குப் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் குறித்த அனைத்து விவரங்களையும் நிறுவனத்தின் கட்டண அட்டவணையில் வழங்கும்.
 - வாடிக்கையாளர்கள் தேர்ந்தெடுத்த தயாரிப்பு / சேவைகளை நிர்வகிக்கும் எந்தவொரு விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் கடைபிடிக்காத / மீறினால் விதிக்கப்படும் அபராதங்கள் குறித்து நிறுவனம் விளக்கமளிக்க வேண்டும்.
7. கட்டண மாற்றங்கள்:
 - நிறுவனம் கட்டணத்தை உயர்த்தினாலோ, புதிய கட்டணத்தை விதித்தாலோ அது குறித்த விவரங்களை ஒரு மாதத்திற்கு முன்பே வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.
8. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
 - ஒரு தயாரிப்பு அல்லது சேவையை முதன்முறையாகப் பெறும் வாடிக்கையாளருக்கு, அவர் வழங்குமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்ட சேவைக்கான பொருத்தமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைத் தெளிவாக அறிவுறுத்தப்பட வேண்டும்.
 - அனைத்து விதிமுறைகளும், நிபந்தனைகளும் நியாயமானதாக இருக்கும். மேலும், அந்தந்த உரிமைகள், பொறுப்புகள் மற்றும் கடமைகளைத் தெளிவாகவும் முடிந்தவரை எளிய மொழியிலும் விளக்கும்.

9. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனை மாற்றங்கள்:

- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் குறித்து, பின்வரும் வழிமுறைகள் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
 1. தனிப்பட்ட விளக்கம் மூலமாக.
 2. ஒவ்வொரு கிளையிலும் அறிவிப்புப் பலகை மூலமாக.
 3. இணையதளம் மற்றும் மின்னஞ்சல் உள்ளிட்ட இணையம் மூலமாக.
 4. செய்தித்தாள் மூலமாக.
- பொதுவாக, பிற்கால விளைவுகளைக் கருத்தில் கொண்டு மாற்றங்கள் செய்யப்பட வேண்டும்.
- அறிவிப்பு இல்லாமல் ஏதேனும் மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டால், அம்மாற்றம் 30 நாட்களுக்குள் அறிவிக்கப்படும். அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்குப் பாதகமாக இருந்தால், 60 நாட்களுக்குள் அறிவிப்பு இல்லாமல் தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணம் அல்லது வட்டியைச் செலுத்தாமல் அதை மாற்றலாம்.
- ஓராண்டில் ஒரு பெரிய மாற்றம் அல்லது பல சிறிய மாற்றங்கள் ஏற்படுமாயின், வாடிக்கையாளருக்குக் கோரிக்கையின் பேரில் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், புதிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகலை அல்லது மாற்றங்களின் சுருக்கத்தை நிறுவனம் வழங்கும்.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:

1. நிறுவனம் செய்பவை:

- விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவானவை மற்றும் தவறாக வழிநடத்துவதில்லை என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- ஊடகம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களில் வெளிவரும் விளம்பரம், ஒரு தயாரிப்பு அல்லது சேவையின் கவனத்தை ஈர்ப்பதாகவோ அல்லது வட்டி விகிதத்தைக் குறிப்பதாகவோ இருந்தால், நிறுவனம் மற்ற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கிடைக்குமா என்பதையும் கோரிக்கையின் அடிப்படையில் நிறுவனம் வழங்கும்.
- ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளை நிறுவனம் பயன்படுத்தினால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பு காரணங்களுக்காக அதே அளவுடன் கையாள வேண்டும் என்று நிறுவனம் கோருகிறது.
- நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது "டி.ஏ.எஸ்" எந்தவொரு முறையற்ற நடத்தையிலும் ஈடுபட்டுள்ளதாகவோ அல்லது இந்தக் குறியீட்டை மீறி செயல்பட்டதாகவோ வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து புகார் வந்தால், விசாரிக்கவும், புகாரைக் கையாளவும், நடடத்தை ஈடுசெய்யவும் உரிய நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்படும்.

தனியுரிமை மற்றும் நம்பகத்தன்மை:

1. வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்துத் தகவல்களும் தனிப்பட்ட மற்றும் நம்பிக்கைக்குரியவையாகக் கருதப்படும். மேலும், அவை பின்வரும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும். வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டதாக இருந்தாலோ அல்லது இல்லையென்றாலோ, வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்களையோ அல்லது தரவையோ நிறுவனம் வெளிப்படுத்தாது, பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர வேறு நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும் வெளிப்படுத்தாது.
 - சட்டத்தின் மூலம் தகவல் வழங்கப்பட வேண்டும் என்றால்.
 - தகவல்களைப் பொதுமக்களுக்கு வெளிப்படுத்த வேண்டுமென்ற கடமை இருந்தால்.
 - நிறுவனத்திற்குத் தகவலைக் கொடுக்க வேண்டும் என்ற தேவை இருந்தும், வாடிக்கையாளர் மற்றும் அவரது கணக்குகள் பற்றிய தகவல்களைக் குழுவில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வழங்குவதற்கான காரணமாகப் பயன்படுத்தப்படாது.
 - தகவல்களை வெளிப்படுத்தும்படி வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் கேட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.
 - வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய தகவல்களைக் கொடுக்குமாறு நிறுவனம் கேட்கப்பட்டால், அதைக் கொடுப்பதற்கு முன்பு அவர்கள் அவருடைய எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெற்றுக்கொண்டு தருவார்கள்.
 - வாடிக்கையாளரைப் பற்றி நிறுவனம் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான தற்போதைய சட்ட கட்டமைப்பின் கீழ் அவருக்குத் தனது உரிமைகளின் அளவை அறிவிக்க வேண்டும்.
 - வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக மற்ற வீட்டுக் கடன் நிறுவனங்கள் உள்ளிட்ட யாருக்கும் வாடிக்கையாளர் அங்கீகரிக்கவில்லை எனில் பயன்படுத்த மாட்டார்கள்.
2. கடன் குறிப்பு முகவர்கள்
 - வாடிக்கையாளர் ஒருவர் கணக்கைத் திறக்கும்போது, தனது கணக்கு விவரங்களை கடன் குறிப்பு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு இந்நிறுவனம் அனுப்பும்போது, அந்த நிறுவனம் சோதனை செய்யக்கூடும் என்று இந்நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும்.
 - பின்வரும் காரணங்களுக்காக, வாடிக்கையாளர் கடன் தர வேண்டிய தனிநபர் கடன்கள் குறித்து கடன் குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு நிறுவனம் தகவல் கொடுக்கலாம்:
 - i) வாடிக்கையாளர் தர வேண்டிய பணத்தைத் தராமல் இருந்தால்.

- ii) செலுத்தப்பட வேண்டிய தொகையில் பிரச்சினை இல்லை என்றால்.
- iii) நிறுவனத்தின் கோரிக்கையைத் தொடர்ந்து, கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக, நிறுவனம் திருப்தி அடையும் வகையில் வாடிக்கையாளர் ஏற்பாடு செய்யவில்லை என்றால்.

- வாடிக்கையாளர் அவ்வாறு செய்ய தனது அனுமதியை வழங்கியிருந்தால், வாடிக்கையாளர் கணக்கைப் பற்றிய பிற தகவல்களை நிறுவனம் கடன் குறிப்பு முகவர் நிறுவனங்களுக்கு வழங்கலாம்.
- கடன் குறிப்பு முகவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தகவல்களின் நகலை நிறுவனம் கோரியிருந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

நிலுவைத் தொகையை வசூல் செய்தல்:

1. கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை தொகை, பதவிக்காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலத்தின் மூலம் விளக்க வேண்டும். எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைக் கடைப்பிடிக்கவில்லை என்றால், நிலச் சட்டங்களின்படி வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை, நிலுவைத் தொகையை மீட்பதற்குப் பின்பற்றப்படும். இந்த செயல்முறையானது வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலமாகவோ அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும் / அல்லது பாதுகாப்பை மீளக் கையகப்படுத்துவதன் மூலமாகவோ நினைவூட்டுவதை உள்ளடக்கும்.
2. நிறுவனத்தின் வசூல் கொள்கையானது, மரியாதை, நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் தூண்டுதல் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையையும், நீண்ட கால உறவையும் வளர்ப்பதில் நிறுவனம் அக்கறை செலுத்த வேண்டும். நிலுவைத் தொகை அல்லது / மற்றும் மீள்செலுத்தலில் நிறுவனத்தின் ஊழியர்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கு, அங்கீகாரம் பெற்ற எந்தவொரு நபரும் தன்னை அடையாளம் கண்டு, வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் பேரில் நிறுவனம் வழங்கிய அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பிப்பார், நிறுவனம் வழங்கிய அடையாள அட்டையை அல்லது நிறுவனத்தின் அதிகாரப்பூர்வ கடிதத்தைக் காண்பிப்பார். நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்குவதோடு, நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதற்குப் போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்கும்.
3. சேகரிப்பு அல்லது / மற்றும் மீள்செலுத்தலில் நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அனைத்து ஊழியர்களின் உறுப்பினர்களும் அல்லது எந்தவொரு நபரும் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:
 - வாடிக்கையாளர் அவர் விரும்பும் இடத்தில் மற்றும் அவர் வசிக்கும் இடத்தில் குறிப்பிட்ட இடத்தில் இல்லாத நிலையில், மற்றும் அவரது இல்லத்தில் இல்லை என்றால், வணிகம் / தொழில் செய்யும் இடத்தில் பொதுவாகத் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
 - அடையாளத்தை மற்றும் நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அதிகாரம் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் சந்தர்ப்பத்தில் தெரியப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
 - வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்பட வேண்டும்.
 - வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு இணக்கமான முறையில் இருக்கும்.
 - வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது மற்ற சிறப்புச் சூழ்நிலைகள் தேவைப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர்களை காலை 07.00 மணி முதல் மாலை 07.00 மணி வரை நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகள் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.
 - ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்கும் வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
 - அழைப்பின் நேரம், எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கங்கள் ஆவணப்படுத்தப்படும்.
 - பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையிலான நிலுவைத் தொகை தொடர்பான சர்ச்சைகள் அல்லது வேறுபாடுகளைத் தீர்க்க, அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
 - நிலுவைத் தொகைக்கான வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்கு வருகை தரும் போது, ஒழுக்கமும் நற்பாங்கும் கடைப்பிடிக்கப்பட வேண்டும்.
 - குடும்பத்தில் இறப்பு போன்ற பிற சந்தர்ப்பங்கள் அல்லது பிற ஆபத்தான சந்தர்ப்பங்கள் நிகழ்ந்திருக்கும்போது, நிலுவைகளை வசூலிக்க அழைப்புகள் / வருகைகள் செய்வது தவிர்க்கப்பட வேண்டும்.

புகார்கள் மற்றும் குறைபாடுகள்

1. உள் நடைமுறைகள்
 - வாடிக்கையாளர் புகார் செய்ய விரும்பினால், பின்வருபவை அவரிடம் கூறப்பட வேண்டும்:
 - i) எவ்வாறு புகார் செய்ய வேண்டும்
 - ii) எங்கு புகார் செய்ய வேண்டும்
 - iii) பதிலை எப்போது எதிர்பார்க்கலாம்
 - iv) பதில் பெறுவதற்கு யாரை அணுக வேண்டும்.
 - v) இவற்றில் திருப்தி இல்லையென்றால், என்ன செய்வது.
 - vi) வாடிக்கையாளருக்கு கேள்வி ஏதாவது இருப்பின், நிறுவன ஊழியர்கள் உதவுவார்கள்.
 - புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாள்வதற்கான நிறுவனத்தின் நடைமுறை விவரங்களை எங்கு காணலாம் என்பதை வாடிக்கையாளரிடம் தெரிவிக்க வேண்டும்.

- ஒரு புகாரை ஒரு வாடிக்கையாளர் எழுத்து வடிவத்தில் கொடுத்திருந்தால், ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு ஒப்புதல் அல்லது பதிலை அனுப்ப நிறுவனம் முயற்சிக்கும். நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி ஹெல்ப் டெஸ்க் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தொலைபேசி மூலம் ஒரு புகார் அளித்தால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும், மேலும் குறித்த காலத்திற்குள், முன்னேற்றம் குறித்து தகவல் தெரிவிக்கப்படும்.
- இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்த பின்னர், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு அதன் பதிலை அனுப்புகிறது அல்லது பதிலளிக்க ஏன் அதிக நேரம் தேவை என்பதை விளக்குகிறது. மேலும், ஆறு வாரங்களுக்குள் பதிலளிக்க முயற்சிக்கும். வாடிக்கையாளருக்கு இன்னும் திருப்தி அளிக்கவில்லை என்றால், மேற்கொண்டு அவர் எவ்வாறு புகார் அளிப்பார் என்பதைத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

உங்கள் வாடிக்கையாளரை (KYC) அறிந்து கொள்ளுங்கள்

1. கணக்கு திறந்து செயல்படுவதற்கு முன்னர், நிறுவனத்தின் "உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள்" வழிகாட்டுதலின் கீழ் நிறுவனம் கீழ்க்கண்ட செயல்பாடுகளை மேற்கொள்ளும்.
 - அவ்வாறு செய்யத் தேவையான ஆவணங்கள் அல்லது சான்றுகளை சமர்ப்பிக்க அல்லது வழங்குமாறு வாடிக்கையாளரிடம் கேட்கும்.
 - நிறுவனத்தின் KYC, பணமோசடி எதிர்ப்பு அல்லது வேறு ஏதேனும் சட்டரீதியான தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய இதுபோன்ற தகவல்களை மட்டுமே பெறும். எந்தவொரு கூடுதல் தகவலும் கேட்கப்பட்டால், அது தனித்தனியாக கோரப்படும். மேலும், இதுபோன்ற கூடுதல் தகவல்களைப் பெறுவதற்கான நோக்கத்தை நாங்கள் குறிப்பிடுவோம். அத்தகைய தகவல்களை வழங்குவது தன்னார்வமாக இருக்கும்.
 - கணக்கு திறக்கும் படிவங்கள் மற்றும் பிற பொருட்களை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குதல். KYC தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதற்கான சரிபார்ப்பு மற்றும் / அல்லது பதிவுக்காக தயாரிக்கப்பட வேண்டிய அத்தியாவசிய தகவல்களின் விவரங்கள் மற்றும் ஆவணங்கள் இதில் அடங்கும்.

கடன்கள்

1. எந்தவொரு கடனையும் வழங்குவதற்கு முன், வாடிக்கையாளர் அதை திருப்பிச் செலுத்த முடியுமா என்பதை நிறுவனம் மதிப்பீடு செய்ய வேண்டும். நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்குக் கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், அது நிராகரிப்பதற்கான காரணங்களைத் தெரிவிக்க வேண்டும். தனது கடன்களுக்காக ஒருவரிடமிருந்து உத்தரவாதம் அல்லது பிற பிணையை ஏற்க வேண்டும் என்று வாடிக்கையாளர் விரும்பினால், நிறுவனம் தனது நிதி குறித்த நம்பகமான தகவல்களை உத்தரவாதம் அல்லது பிற பிணையை வழங்கும் நபருக்கு அல்லது அவர்களின் சட்ட ஆலோசகருக்கு வழங்க வாடிக்கையாளரிடம் அனுமதி கேட்கலாம். மேலும், நிறுவனம் கீழ்க்கண்டவற்றையும் செய்யலாம்:

- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் உறுதிப்பாட்டையும் அவர்களின் முடிவின் சாத்தியமான விளைவுகளையும் புரிந்துகொள்கிறார்களா என்பதை உறுதிப்படுத்த சுயாதீனமான சட்ட ஆலோசனையை எடுக்க ஊக்குவிக்கும்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு உத்தரவாதம் அல்லது பிற பிணையைக் கொடுப்பதன் மூலம் அவருக்குப் பதிலாக, கொடுப்பவர் பொறுப்பேற்கக்கூடும் என்று கூறும். மேலும்
- உத்தரவாதம் தருபவரின் பொறுப்பு என்ன என்பதை அவர்களிடம் கூறும்.

2. கடன்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கத்திற்கான விண்ணப்பங்கள்

- கடனை வழங்கும் நேரத்தில், அதற்கான வட்டி விகிதங்கள் பற்றிய தகவல்களையும், கட்டணங்கள் ஏதும் இருந்தால் அவை பற்றியும், முன்கூட்டியே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் முன்விருப்பங்கள் மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள் ஏதும் இருந்தால் அவை பற்றியும், கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயங்கள் இருந்தால் அவை பற்றியும் தெரிந்துகொண்டு, மற்ற நிறுவனங்களுடன் ஒப்பீடு செய்துகொண்டு இறுதி முடிவை வாடிக்கையாளரால் எடுக்க முடியும்.
- அனைத்துக் கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும் முறையை நிறுவனம் வகுக்க வேண்டும், முன்னுரிமை, கடன் விண்ணப்பங்கள் செலுத்தப்படும் கால அளவு ஒப்புதலில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பிக்கும் நேரத்தில் நிறுவனம் சேகரிக்கும். அதற்குக் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் என்று கூறப்பட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளருக்குக் கடன் அனுமதியை அதன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.
- வாடிக்கையாளரால் செயல்படுத்தப்பட்ட அனைத்து கடன் ஆவணங்களின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நகல்களையும், கோரிக்கையின் பேரில் கடன் ஆவணத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து அடைப்புகளின் நகலையும் நிறுவனத்தின் செலவில் நிறுவனம் வழங்கும்.
- கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், இது சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்தோ அல்லது பங்கேற்பதிலிருந்தோ நிறுவனத்தைத் தடுக்காது.
- அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்துவதன் மூலமோ அல்லது வேறு எந்தவொரு உரிமைக்கோரல் மூலமோ நிறுவனத்துக்கும் எந்தவொரு நியாயமான உரிமையுடனும் அல்லது உரிமைக்கோரலுக்கும் உட்பட்ட நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதன் மூலம் நிறுவனம் உடனடியாக அனைத்துப் பத்திரங்களையும் விடுவிக்க வேண்டும். அத்தகைய உரிமை கோரப்பட வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவர் மீதமுள்ள உரிமைக்கோரல்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைக்கோரல் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்க வைத்துக்கொள்ள நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் இது குறித்து அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

உத்தரவாதம் கொடுப்பவர்கள்

ஒரு நபர் கடனுக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவராகக் கருதும்போது, கீழ்க்கண்டவற்றை அவருக்கு இது குறித்துத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்:

- உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவருடைய பொறுப்பு.
- நிறுவனத்திற்கு அவர் அளிக்கும் உத்தரவாதத் தொகை.
- நிறுவனம் தனது கடனைச் செலுத்துமாறு அவரை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்.
- உத்தரவாதம் அளிப்பவராக இருந்து அவர் பணம் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள அவருடைய மற்ற பணம் பற்றிய விவரங்கள்.
- உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவருடைய பொறுப்பு ஒரு வரையறைக்குள் மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா, அல்லது கட்டற்றதா என்ற விவரங்கள்.
- உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவரது பொறுப்புகள் நிறைவேற்றப்படும் நேரம், சூழ்நிலைகள் மற்றும் நிறுவனம் இதைப் பற்றி அவருக்கு அறிவிக்கும் விதம்.
- கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் மோசமான மாற்றங்கள் வந்தால், அது குறித்து நிறுவனம் உத்தரவாதம் அளிப்பவருக்குத் தெரிவித்தல்.

பொது.

நிறுவனம் தெரிவிப்பவை:

- கடன் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் உள்ளிட்டவற்றை வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.
- கடன் விண்ணப்பிக்க ஏதுவாக வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து என்ன தகவல் / ஆவணங்கள் தேவை என்பதை நிறுவனம் அறிவுறுத்துகிறது. வாடிக்கையாளர் தனது அடையாளம், முகவரி, வேலைவாய்ப்பு போன்றவற்றிலிருந்து அவரிடமிருந்து என்னென்ன ஆவணங்கள் தேவை என்பதையும், சட்டம் மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்க சட்டரீதியான அதிகாரிகளால் நிரணயிக்கப்படக்கூடிய வேறு எந்த ஆவணத்தையும் பற்றி அறிவுறுத்தப்பட வேண்டும்.

- துவைப்பட்டால், கடன் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களை நிறுவனம் தனது இல்லத்தில் மற்றும் / அல்லது வணிகத் தொலைபேசி எண்கள் மற்றும் / அல்லது அவரது குடியிருப்பு மற்றும் / அல்லது வணிக முகவரிகளை இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலம் நிறுவனம் பார்வையிட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை நிறுவனம் விசாரிக்க வேண்டுமென்றால், காவல்துறை / பிற புலனாய்வு அமைப்புகளை நிறுவனம் ஈடுபடுத்த வேண்டுமானால், ஒத்துழைக்குமாறு வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் மோசடி செய்தால், அவர் தனது கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் பொறுப்பேற்க வேண்டும் என்றும் நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் வாடிக்கையாளர் செயல்பட்டு இழப்புகளை ஏற்படுத்தினால், அவர் அதற்காக மறுபரிசீலனை செய்யக்கூடும் என்றும் நிறுவனம் அவருக்கு அறிவுறுத்த வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பத்தின் ரசீதை நிறுவனம் ஒப்புக் கொள்ள வேண்டும், அத்தகைய ஒப்புதலில் கடன் விண்ணப்பம் பரிசீலிக்கப்படும் கால அளவு இருக்க வேண்டும்.
- அனுமதி கடிதத்தின் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனம் எழுத்து மூலம் கீழ்க்கண்டவற்றைத் தெரிவிக்க வேண்டும்:
 - அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை.
 - நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகள் (ஆண்டுக்கு ஒருமுறை)
 - அதன் பயன்பாட்டு முறை

இந்த விதிமுறைகளையும், நிபந்தனைகளையும் கடன் வாங்கியவர்கள் ஏற்றுக்கொள்வதை பதிவுகளில் வைத்திருக்கப்படும்.

- மேலும் நிறுவனத்தில் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை இருக்க வேண்டும். இந்த வழிமுறையின் கீழ், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கேள்விகள் / கோரிக்கைகளை நிறுவனத்தின் கிளை அலுவலகங்களுக்கு அனுப்பலாம். கிளை அதிகாரிகள் அந்த கேள்விகள் / கோரிக்கைகளை அந்தந்தத் துறைக்குத் தெரிவிப்பார்கள். இந்தக் கேள்விகள் சி.ஆர்.எம் விரிவாக்கத்தால் தீர்க்கப்படும் வழக்கில், கேள்விகளை மேலும் அளவிட வேண்டுமானால், அது வரிசைமுறையில் வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாளர் (சி.ஆர்.எம்), சி.ஆர்.எம் தலைவர் மற்றும் இறுதியாக தலைமை இயக்க அதிகாரிக்குத் (சி.ஓ.ஓ.) தெரிவிக்கப்படும்.
- எந்த மட்டத்திலும் குறைகள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், அதையே மேலாளர் (செயல்பாடு)க்குக் குறிப்பிடலாம்:

The Senior Manager CRM
 MAS Fiancial Services Limited
 4th Floor, Narayan Chambers
 B/h Patang Hotel, Ashram Road
 Ahmedabad - 380009
 Call: 079 - 41106500
 Email: mfsi@mas.co.in