

பாஹல் ஃபைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள் (V-2.2)

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (Fair Practices Code), 13 ஆகஸ்ட் 2026 அன்று நடைபெற்ற இயக்குநர் குழுவின் கூட்டத்தில் இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது.

பதிப்பு கட்டுப்பாடு

பதிப்பு	அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதி
1.0	ஆரம்ப வெளியீடு
2.0	21.07.2025
2.1	06.05.2026
2.2	13.08.2026

பதிவுசெய்யப்பட்ட அலுவலகம் (Registered Office):

7வது தளம், பினோரி பி ஸ்கொயர் - 2,
ஹதீசிங் நி வாடி எதிரில், அம்பலி இஸ்கான் ரோடு

மின்னஞ்சல்: ho@pahalfinance.com

இணையதளம்: www.pahalfinance.com

தொலைபேசி எண்: 02717 479169

கொள்கையில் செய்யப்பட்ட மாற்றங்கள்

கொள்கை குறிப்பு	புதிய பதிப்பு	புதுப்பிக்கப்பட்ட பகுதி	மாற்றத்தின் விளக்கம்	காரணம் (
Fair Practices Code இன் 2.0 பதிப்பு	2.1	ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின் குறிப்புகளைப் புதுப்பித்தல் மற்றும் Ombudsman Scheme வழிகாட்டுதல்களை நீக்குதல்	சமீபத்திய பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப குறிப்புகள் புதுப்பிக்கப்பட்டுள்ளன. Ombudsman Scheme வழிகாட்டுதல்கள் நிறுவனத்திற்கு பொருந்தாததால் அவை நீக்கப்பட்டுள்ளன.	தற்போதைய ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுடன் இணக்கத்தை உறுதி செய்வதற்கும், கொள்கையின் துல்லியத்தைப் பராமரிப்பதற்
Fair Practices Code இன் 2.1 பதிப்பு	2.2	பின்வரும் பத்திகளில் புதுப்பிப்பு: Responsible Lending Conduct – தனிநபர் கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்வு செய்தல் தொடர்பாக அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்; General Clauses (f); Non-Coercive Methods of Recovery	வசூல் நடைமுறைகள் தொடர்பான ஒழுங்குமுறை மேற்கோள், பொருந்தக்கூடிய RBI Responsible Business Conduct/Microfinance Framework-க்கு ஏற்ப திருத்தப்பட்டுள்ளது. Repossession மற்றும் Auction நடைமுறைகள் secured lending products -க்கு மட்டுமே பொருந்தும் என்றும், unsecured JLG/MFI loans -க்கு பொருந்தாது என்றும் தெளிவுபடுத்தும் வகையில் விளக்கம் சேர்க்கப்பட்டுள்ளது. மேலும், Processing Fees தொடர்பான விதிமுறை, Loan Pricing Policy-யின் கீழ் நிர்ணயிக்கப்பட்ட Board-approved ceiling-க்கு ஏற்ப மாற்றப்பட்டுள்ளது. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை தாமதமாக விடுவிப்பதற்கான இழப்பீடு பொருந்தும் விதம், 13 செப்டம்பர் 2023 தேதியிட்ட	பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்புடன் நிலைத்தன்மையை உறுதி செய்தல், Repossession விதிமுறைகளின் பொருந்தக்கூடிய தன்மை குறித்த தெளிவின்மையை நீக்குதல், கட்டணங்கள் தொடர்பான வெளிப்படுத்தல்களை Loan Pricing Policy-க்கு ஏற்ப அமைத்தல் மற்றும் secured lending products-க்கு RBI நிர்ணயித்துள்ள இழப்பீட்டு விதிமுறைகளை இணைத்த

		RBI சுற்றறிக்கைக்கு ஏற்ப தெளிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது.	
--	--	---	--

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (Fair Practice Code)

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, நிறுவனத்தின் அனைத்து தயாரிப்புகளுக்கும் பொருந்தும். பஹல் பைனான்ஷியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (இனி “PFSP” என்று அழைக்கப்படும்) ஏழை மற்றும் குறைந்த வருமானக் குடும்பங்களுக்கு மைக்ரோபைனான்ஸ் வசதிகளை வழங்கி வருகிறது. இந்த நிறுவனம் அறிவார்ந்த மற்றும் அனுபவமுள்ள நிபுணர்கள் மற்றும் தொழில்முறை குழுவால் நடத்தப்படுகிறது. கீழே வாரியம் (Board) ஏற்றுக்கொண்ட “நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு” கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

ரூண் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் செயல்முறை (Loan Applications and Processing)

- கடனாளியுடன் நடைபெறும் அனைத்து தொடர்புகளும், அவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் (vernacular) அல்லது அவருக்குப் பரிச்சயமான மொழியில் வழங்கப்படும்.
- ரூண் விண்ணப்பத்தில், கடனாளியின் நலன்களைப் பாதிக்கக்கூடிய தேவையான தகவல்கள் இடம்பெறும்.
இதனால், பிற கடனளிப்பவர்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒப்பிட்டு, கடனாளி அறிவார்ந்த முடிவு எடுக்க முடியும்.
விண்ணப்பப் படிவத்தில், சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியல் குறிப்பிடப்படும்.
- இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) KYC விதிமுறைகளுக்கு ஏற்ப, கடனாளியிடமிருந்து தேவையான அனைத்து ஆவணங்களும் PFSP மூலம் சேகரிக்கப்படும்.
- MFI ரூன்கள் தொடர்பாக வசூலிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்கள், PFSP இணையதளத்தில், அனைத்து கிளைகளிலும், நிறுவனத்தின் வெளியீட்டு ஆவணங்களிலும் தெளிவாக காட்டப்படும்.
- ரூண் பெறுவதற்கு தேவையான ஆவணங்களின் பட்டியல், விண்ணப்பத்தில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படும்.
- கடன் பெறுநருக்கு (எம் எஃப் ஐ) வழங்கப்படும் கடன் அட்டையில், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) அவ்வப்போது குறிப்பிடும் அனைத்து தொடர்புடைய விவரங்களும் இடம்பெறும்; மற்ற அனைத்து கடன் தயாரிப்புகளுக்காக, கடன் அட்டவணை கடன் பெறுநருடன் பகிரப்படும்.
- PFSP அனைத்து தயாரிப்புகளுக்கும், கடன் தயாரிப்பின் தேவையான அனைத்து விவரங்களையும், விலை தொடர்பான தகவல்களையும், கடன் பெறுநரிடம் வசூலிக்கப்படும் கட்டண விவரங்களையும் கொண்ட “முக்கிய உண்மை அறிக்கை” (Key Fact Statement) வழங்கும்.

அனைத்து ரூண் விண்ணப்பங்களும் பெறப்பட்டதற்கான ரசீது (Acknowledgement) வழங்கப்படும். ரூண் விண்ணப்பங்கள் செயலாக்கப்படும் காலக்கட்டம் (ரூண் வகைக்கு ஏற்ப மாறுபடலாம்) முன்கூட்டியே கடனாளிக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

ரூண் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் - மற்றும் கடன் மற்றும் முன்பணம் தொடர்பான முக்கிய உண்மை அறிக்கை

- PFSPL, கடனாளி புரிந்துகொள்ளக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் (vernacular language), Key Fact Statement / ரூண் ஒப்பந்தம் / அனுமதி கடிதம் (Sanction Letter) அல்லது பிற வழிகள் மூலம், அங்கீகரிக்கப்பட்ட ரூண் தொகையை, அதன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (உதா: ஆண்டு அடிப்படையிலான வட்டி விகிதம் மற்றும் அதற்கான கணக்கீடு முறை) ஆகியவற்றுடன் எழுதித் தரும். மேலும், கடனாளி ஏற்றுக்கொண்டதைப் பதிவாக வைத்திருக்கும்.
- ரூணை தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்தும் போது ஏதேனும் அபராதங்கள் விதிக்கப்பட்டால், அவை ரூண் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாகவும் (Bold-ஆகவும்) குறிப்பிடப்பட்டு, கடனாளி புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும்.
- தாமதப் பணம் செலுத்தலுக்கோ / முன்கூட்டியே செலுத்தலுக்கோ PFSPL எந்த விதமான அபராத வட்டியும் விதிக்காது. மேலும், எந்தவொரு கடனாளியிடமிருந்தும் Security Deposit / Margin கேட்கப்படாது. (இது/Secured Assets Business-க்கு மட்டும் பொருந்தாது)
- ரூண் ஒப்பந்தம், ரூண் வழங்கும் முன்போ அல்லது வழங்கும் நேரத்திலோ, கடனாளி புரிந்துகொள்ளக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் முழுமையாகப் படித்து விளக்கப்படும் என்பதை PFSPL உறுதிசெய்யும்.
- PFSPL, அனைத்து ரூண் விண்ணப்பங்களுக்கும் கடன் தகவல் பணியகம் (Credit Bureau) அறிக்கைகளை பெற்றுக்கொண்டு, கடனாளி/குடும்பம்/இணை-கடனாளியின் தற்போதைய ரூண் திருப்பிச் செலுத்தும் பொறுப்புகள் பற்றிய விவரங்களை அறியும். இந்த அறிக்கையின் அடிப்படையில், கடனாளிக்கு ரூண் வழங்குவது குறித்து அறிவார்ந்த முடிவுகள் எடுக்கப்படும்.
- கடன் தொடர்பான முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் கடைபிடிக்காத சந்தர்ப்பங்களில், கடன் பெறுநர்களுக்கு நினைவூட்டல்கள் அனுப்பப்படும் போதெல்லாம் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் தெளிவாக அறிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்ட எந்தச் சந்தர்ப்பத்திலும், அதற்கான காரணமும் கடன் பெறுநருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

ரூண் வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகளில் மாற்றங்கள்

- ரூண் வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி விகிதம், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், கடனாளி புரிந்துகொள்ளக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் (vernacular language) அவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும். மேலும், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திற்கே (prospective) மட்டுமே அமல்படுத்தப்படும்.
- கடனாளி ரூண் முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் அல்லது நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்தியவுடன், PFSPL அனைத்து பாதுகாப்பு ஆவணங்களையும் விடுவிக்கும். எனினும், கடனாளிக்கு எதிராக PFSPL-க்கு சட்டபூர்வமான உரிமை (legitimate right) அல்லது பிற கோரிக்கை இருந்தால், அந்த பாதுகாப்புகளை வைத்திருக்க உரிமை இருக்கும். அத்தகைய உரிமை பயன்படுத்தப்படும் சூழலில், PFSPL கடனாளிக்கு முழுமையான விவரங்களுடன் அறிவிப்பு வழங்கும். அந்தக்

கோரிக்கைகள் மற்றும் எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் பாதுகாப்புகளை வைத்திருக்கிறோம் என்பதையும் தெளிவாகக் கூறும்.

(இது தனிநபர் ரூண்கள் மற்றும் பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்துகள் (Secured Assets Business) தொடர்பானவற்றுக்கு மட்டுமே பொருந்தும்.)

பொறுப்பான கடன் நடைமுறை - தனிப்பட்ட ரூண்கள் திருப்பிச் செலுத்தல் / தீர்வு செய்த பின் அசைவு / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல் (தனிநபர் கடன் மற்றும் பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்து வணிகத்திற்கு மட்டுமே பொருந்தும்)

- a. PFSPL, ரூண் கணக்கு முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட / தீர்வு செய்யப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள், அனைத்து அசைவு / அசையா சொத்து அசல் ஆவணங்களையும் விடுவித்து, தொடர்புடைய பதிவகங்களில் (Registry) பதிவுசெய்யப்பட்டுள்ள சார்ஜ் (Charges)-ஐ நீக்கும்.
- b. அசைவு / அசையா சொத்து அசல் ஆவணங்கள் திருப்பித் தரப்படும் காலக்கெடு மற்றும் இடம், ரூண் அங்கீகாரக் கடிதங்களில் (Sanction Letters) குறிப்பிடப்படும் (விதிமுறைகள் அமல்படுத்தப்படும் தேதிக்குப் பிறகு வழங்கப்படுவோருக்கானது).
- c. அசைவு / அசையா சொத்து அசல் ஆவணங்களை, சட்ட வாரிசுகளுக்கு திருப்பித் தரும் நடைமுறை, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.
- d. அசைவு / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் வழங்கப்படும் ஈடு (Compensation):
 - i. ரூண் முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட / தீர்வு செய்யப்பட்ட பின் 30 நாட்களுக்குள் அசல் ஆவணங்களை விடுவிக்காதபட்சத்தில், அல்லது பதிவகத்திற்கான Charge Satisfaction Form தாக்கல் செய்ய தவறினால், PFSPL அந்த தாமதத்தின் காரணங்களை கடனாளிக்கு அறிவிக்கும். அந்தத் தாமதம் நிறுவனத்தால் ஏற்பட்டிருந்தால், ஒவ்வொரு தாமத நாளுக்கு ₹5,000 அளவில் கடனாளிக்கு ஈடு வழங்கப்படும்.
 - ii. அசைவு / அசையா சொத்து அசல் ஆவணங்கள் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியளவிலோ இழக்கப்பட்டாலோ / சேதமடைந்தாலோ, PFSPL கடனாளிக்கு நகல் / சான்றளிக்கப்பட்ட பிரதிகள் பெற உதவி செய்யும். அதற்கான செலவுகளை நிறுவனமே ஏற்றுக்கொண்டு, மேலே (i) பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டபடி ஈடு தொகையும் வழங்கப்படும். ஆனால், இத்தகைய சூழலில், இந்த நடைமுறையை நிறைவு செய்ய கூடுதலாக 30 நாட்கள் கால அவகாசம் PFSPL-க்கு கிடைக்கும். அதற்குப் பின் (மொத்தம் 60 நாட்கள் கழித்து) தாமதக் கால அபராதம் கணக்கிடப்படும்.

வட்டி வசூல் (Charging of Interest)

- a. வட்டி, வாடிக்கையாளருக்கு நிதி உண்மையில் வழங்கப்பட்ட நாளிலிருந்து வசூலிக்கப்படும்.
- b. மாதத்தின் நடுவில் ரூண் வழங்கப்பட்டாலோ அல்லது திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டாலோ, ரூண் நிலுவையில் இருந்த அந்தக் காலத்திற்கே வட்டி வசூலிக்கப்படும்.

- c. ஒரு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தவணைகள் முன்கூட்டியே வசூலிக்கப்பட்டாலும், PF SPL உண்மையில் நிலுவையில் உள்ள ரூண் தொகைக்கு மட்டுமே வட்டி வசூலிக்கும்.

பொதுவானவை (General)

- a. PF SPL, ரூண் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்ட நோக்கங்களுக்காகத் தவிர, கடனாளி / உறுப்பினரின் விவகாரங்களில் தலையிடாமல் இருக்கும். (ஆனால், முன்பு வெளிப்படுத்தப்படாத புதிய தகவல்கள் கடனாளியிடமிருந்து எங்களுக்குத் தெரிய வந்தால், அது விதிவிலக்கு ஆகும்.)
- b. கடனாளியின் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை PF SPL ஏற்றுக்கொள்வது கடமை. அத்தகைய கோரிக்கை வந்த நாள் முதல் 21 நாட்களுக்குள், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது எதிர்ப்பு (இருந்தால்) கடனாளிக்கு தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய மாற்றங்கள் சட்டப்படி வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளுக்கு ஏற்ப மட்டுமே செய்யப்படும்.
- c. ரூண் வசூல் செய்யும் போது, PF SPL அநியாயமான தொல்லைகளை ஏற்படுத்தாது; உதாரணமாக:
- கடனாளிகளை அசாதாரண நேரங்களில் அடிக்கடி தொந்தரவு செய்வது,
 - ரூண் வசூலுக்கு உடல் வன்முறை பயன்படுத்துவது போன்றவை முற்றிலும் தவிர்க்கப்படும்.
- மேலும், ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களைச் சரியான முறையில் அணுகுமாறு போதுமான பயிற்சி பெறுவதை PF SPL உறுதிசெய்யும். (மேலும் விவரங்களுக்கு: PF SPL நடத்தை விதிமுறைகள் மற்றும் வசூல் முகவர்களின் நடத்தை விதிமுறைகளைப் பார்க்கவும்.)
- d. PF SPL நிறுவனத்தின் உள்பகுதியில் புகார் தீர்வு செயல்முறையை (Grievance Redressal Mechanism) அங்கீகரித்துள்ளது. இந்த புகார் தீர்வு செயல்முறை, PF SPL-ன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் மற்றும் அதன் இணையதளத்திலும் தெளிவாகக் காட்டப்படும்.
- e. நிறுவனம், நிதி செலவு, வரம்பு மற்றும் அபாயக் காப்பீடு போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கருத்தில் கொண்டு, வாரியம் முறையாக அங்கீகரித்துள்ள விலை நிர்ணயக் கொள்கைக்கு ஏற்ப எப்போதும் வட்டி விகித மாதிரியைப் பின்பற்றும். நிறுவனம், தன்னுடைய பல்வேறு தயாரிப்புகளுக்கான குறைந்தபட்சம், அதிகபட்சம் மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்களை அதிகாரப்பூர்வ தகவல்களின்மூலம், அனைத்து அலுவலகங்களிலும், நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் மற்றும் வெளியிடப்படும் பிற ஆவணங்களிலும் வெளிப்படுத்தும். மேலும், வட்டி விகிதம் தெளிவாக ரண் அனுமதி கடிதத்தில் / கடன் அட்டையில் அறிவிக்கப்படும்.
- f. வட்டி விகிதம் வருடாந்திர அடிப்படையில் வசூலிக்கப்படும். Processing Fees, Board-approved Loan Pricing Policy-க்கு ஏற்பவும், பொருந்தும் இடங்களில் தொடர்புடைய RBI/SRO வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கியும் வசூலிக்கப்படும். கடன் பாதுகாப்பிற்காக உறுப்பினர் மற்றும் அவர்களின் துணைவர்/இணைக் கடனாளிக்கு பொருந்தும் காப்பீட்டு பிரீமியமும் அதற்கேற்ப வசூலிக்கப்படும்.

- g. வட்டி விகிதம் மற்றும் ரூண் தொடர்பான பிற கூறுகள் அனைத்தும் அலுவலகங்களில் மற்றும் இணையதளத்தில் தெளிவாகக் காட்டப்படும். வட்டி விகிதத்தில் மாற்றம் ஏற்பட்டவுடன் அது புதுப்பிக்கப்பட்டு காட்டப்படும்.
- h. PFSPL, கடனாளியுடன் செய்யும் ஒப்பந்தத்தில் மறு-கைப்பற்றும் (Repossession) பிரிவை சட்டரீதியாகச் சேர்த்துள்ளது. வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, ஒப்பந்த விதிமுறைகளில் பின்வருவன தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படும்: (பாதுகாக்கப்பட்ட கடன்களுக்கு மட்டுமே பொருந்தும்)
- சொத்தைக் கைப்பற்றுவதற்கு முன் அறிவிப்பு வழங்கப்படும் காலக்கெடு
 - எந்த சூழ்நிலைகளில் அறிவிப்பு காலம் விலக்கப்படலாம்
 - பாதுகாப்பு சொத்துகளை கைப்பற்றும் நடைமுறை
 - சொத்தை விற்பனை/லேலம் செய்வதற்கு முன் கடனாளிக்கு வழங்கப்படும் கடைசி வாய்ப்பு
 - சொத்தை மீண்டும் கடனாளிக்கு ஒப்படைக்கும் நடைமுறை
 - சொத்தை விற்பனை / லேலம் செய்யும் நடைமுறை
- i. PFSPL, வெளிப்படைத்தன்மைக்கும் நியாயமான கடன் நடைமுறைகளுக்கும் (Fair Lending Practices) நமது அர்ப்பணிப்பை விளக்கும் உள்ளூர் மொழி அறிக்கையை வெளியிட்டு, அலுவலக வளாகங்களிலும், ரூண் அட்டையிலும் காட்சிப்படுத்தும்.
- j. புல ஊழியர்கள், கடனாளிகளின் தற்போதைய கடன்கள் குறித்த தேவையான விசாரணைகளை நடத்த பயிற்சி பெறுவார்கள்.
- k. கடனாளிகளுக்குக் கொடுக்கப்படும் பயிற்சிகள் இலவசம். புல ஊழியர்கள், அவற்றை வழங்குவதற்கும், கடனாளிகள் ரூண்/பிற தயாரிப்புகள் தொடர்பான நடைமுறைகள் மற்றும் முறைகளை முழுமையாகப் புரிந்துகொள்வதற்கும் பயிற்சி பெறுவார்கள்.
- l. PFSPL விதிக்கும் செயல்பாட்டு வட்டி விகிதமும், நிறுவனம் அமைத்துள்ள புகார் தீர்வு அமைப்பும் (உள்ளூர் மொழியில்) அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும், வெளியிடப்படும் ஆவணங்களிலும் மற்றும் இணையதளத்திலும் தெளிவாகக் காட்டப்படும். இதில், புகார் தீர்வு அலுவலரின் பெயரும் தொடர்பு விவரங்களும், SRO உதவி எண், மேலும் புகார்/விவகாரம் ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) பொறுப்புப் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்களும் இடம்பெறும்.
- m. PFSPL, RBI-யின் KYC வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்றி, கடனாளிகளின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை உறுதிசெய்ய தேவையான கவனமாகச் சோதனைகளை (Due Diligence) மேற்கொள்ளும்.
- n. கடன் சாராத தயாரிப்புகள் (Non-credit products) இருந்தால், அவற்றின் விதிமுறைகள், கோரிக்கை தீர்வு (Claim Settlement), நியமனம் (Nomination) போன்றவை அனைத்தும் உள்ளூர் மொழியில் விரிவாக தெரிவிக்கப்படும். மேலும், விண்ணப்பதாரரிடமிருந்து தேவையான ஒப்புதல் பெறப்படும்.

வசூல் செயல்முறை (Collection Process)

கூட்டு பொறுப்பு குழு (Joint Liability Group):

பஹல், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் – பொதுப்பாண வணிக நடத்தை) வழிமுறைகள், 2025, தேதி 28 நவம்பர் 2025 (அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்பட்டபடி) என்பதின் கீழ் கடன் வசூலுக்கு தொடர்பான விதிமுறைகளை கடைப்பிடிக்க வேண்டும். கடன் வசூல், கடனாளி மற்றும் PFSPL ஆகியோரின் பரஸ்பர ஒப்புதலால் தீர்மானிக்கப்பட்ட மைய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் மட்டுமே மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

பிறவை (Others):

ரூண் வசூல் ECS (Electronic Clearing Service) மூலம் மேற்கொள்ளப்படும்.

ECS திருப்பித் தரப்படாத (Dishonor) சந்தர்ப்பங்களில், வசூல் வாடிக்கையாளர் தமக்குச் சுலபமான இடம் மற்றும் நேரத்தில் பணமாக செய்யப்படும். PFSPL, ரூண் விண்ணப்ப நடைமுறை சிரமமாக இருக்காததை உறுதிசெய்யும், மேலும் முன்கூட்டியே நிர்ணயிக்கப்பட்ட கால அட்டவணை மற்றும் தெளிவான நடைமுறை மூலம் ரூண்கள் வழங்கப்படும்.

ரூண் ஒப்பந்தம் / ரூண் அட்டை வெளிப்படுத்தல்கள்

PFSPL, வாரியத்தின் (Board) அங்கீகாரம் பெற்ற தரநிலையான ரூண் ஒப்பந்தத்தை கொண்டிருக்கும்; இது இயன்றவரை உள்ளூர் மொழியில் (vernacular language) இருக்கும்.

ரூண் ஒப்பந்தத்தில் பின்வரும் விபரங்கள் வெளிப்படுத்தப்படும்:

(SA – சில நிபந்தனைகள் தனிநபர் ரூண்கள் மற்றும் பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்து (Secured Assets Business) களுக்கு பொருந்தாது)

- ரூணின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.
- வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம், அது எவ்வாறு கணக்கிடப்படும், செயலாக்கக் கட்டணம், மற்றும் உறுப்பினருக்குப் பொருந்தக்கூடிய காப்பீட்டு பிரீமியம். வட்டி விகிதம், அபாய மதிப்பீட்டு (gradation of risk) அணுகுமுறை மற்றும் சில்லறை நிதியில் (Retail Finance) பல்வேறு கடனாளிகளுக்கு விதிக்கப்படும் வட்டிவிகிதங்களுக்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் வெளிப்படுத்தப்பட்டு, அனுமதி கடிதம் / ரூண் அட்டை / தகவல் தாள் (Fact Sheet) மூலம் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும். (இது MFI ரூண்களுக்கு பொருந்தாது.)
- MFI ரூண்களுக்கு தாமதமாக செலுத்தியதற்கான அபராதக் கட்டணம் எதுவும் இல்லை.
- ரூண் பெறுவதற்கான நிபந்தனையாக, கடனாளியிடமிருந்து அல்லது மூன்றாம் தரப்பிலிருந்து பாதுகாப்பு வைப்பு / மார்ஜின் எதுவும் வசூலிக்கப்படாது.
- ரூண் வழங்கப்பட்ட நாள் மற்றும் முதல் தவணை திருப்பிச் செலுத்தும் தேதிக்கிடையில் மோரட்டோரியம் காலம் (Moratorium).
- கடனாளியின் தரவு தனியுரிமை மதிக்கப்படும்; விதிமுறைகள் தேவைப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் சம்மதமின்றி தரவு மூன்றாம் தரப்புடன் பகிரப்படாது.

- ரூண் வழங்கல், நிறுவனமோ மூன்றாம் தரப்போ வழங்கும் பிற தயாரிப்பு / சேவைகளுடன் இணைக்கப்படாது.
- புகார் தீர்வு (Grievance Redressal) நடைமுறை.
- RBI பரிந்துரைத்த வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் நடைமுறைகளுக்கான (Fair Lending Practices) உறுதிமொழி.
- தவறான ஊழியர் நடத்தையைத் தடுப்பதற்கும், நேரத்தில் புகார் தீர்வை வழங்குவதற்கும் நிறுவனம் பொறுப்பேற்கும்.
- நிறுவனம், அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் திருப்பிச் செலுத்தும் அதிர்வெண் (Repayment Frequency)-இல் விருப்பங்களை வழங்கும்; அதாவது, வாராந்திரம், இருவாராந்திரம் (biweekly) அல்லது மாதாந்திரம், அவர்களின் பணப்பழுக்கம் (Cash Flow) அடிப்படையில் தேர்வு செய்யலாம்.

ரூண் அட்டை - ரூண் வழங்கப்பட்ட பின் உள்ள விவரங்கள்

PFSPL, ரூண் வழங்கப்பட்ட பின், பின்வரும் தகவல்களைக் கொண்ட ரூண் அட்டை (Loan Card) வழங்கும்:

- கடனாளியின் அடையாளம் மற்றும் தொடர்புடைய தகவல்கள்.
- ரூண் அட்டையில் உள்ள அனைத்து பதிவுகளும் உள்ளூர் மொழியில் (Local Language) இருக்கும்.
- வசூலிக்கப்படும் ஆண்டு அடிப்படையிலான வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணங்கள், காப்பீடு போன்றவை.
- ரூணின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.
- திருப்பிச் செலுத்திய தவணைகள், இறுதி தீர்வு ஆகியவற்றுக்கான அங்கீகாரங்கள் (Acknowledgements).
- புகார் தீர்வு அமைப்பு (Grievance Redressal System) - நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உட்பட.
- கடனாளியின் முழு சம்மதத்துடன் வழங்கப்படும் கடன் சாராத தயாரிப்புகள் மற்றும் அவற்றின் கட்டண அமைப்பு (Fee Structure).
- ரூண் அட்டையின் அனைத்து பதிவுகளும் பகுதிமொழியில் (Vernacular Language) இருக்கும்.

வற்புறுத்தல் அற்ற வசூல் முறைகள் (Non-Coercive Methods of Recovery)

- PFSPL, இந்திய ரிசர்வ் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 (1 ஜூலை 2026 அன்று புதுப்பிக்கப்பட்டது) கீழ் RBI நிர்ணயித்துள்ள வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும். மேலும், கடன் வழங்குவதற்கு முன் வாடிக்கையாளரின் மீது தேவையான ஆய்வு மற்றும் சரிபார்ப்பு (Due Diligence) மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

- PFSPL தனது அனைத்து ரூண் வசூல்களையும் மைய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் (Central Designated Place), அதாவது மையக் கூட்டங்களில் (Centre Meetings) மட்டுமே மேற்கொள்ளும்.
ஆனால், கடனாளி 2 முறை அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட முறைகளில் மையக் கூட்டத்தில் பங்கேற்கத் தவறி, திருப்பிச் செலுத்தத் தவறினால், புல ஊழியர்கள் (Field Staff) கடனாளியின் வீடு அல்லது வேலை செய்யும் இடத்தில் சென்று வசூல் செய்வார்கள்.
- PFSPL, பணியாளர்களின் நியமனம், பயிற்சி மற்றும் மேற்பார்வை தொடர்பாக ஒரே மாதிரியான (Uniform) அமைப்பும் நடைமுறையும் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையாக இருப்பதை உறுதிசெய்யும்.
நிறுவனத்தின் கொள்கை, புல ஊழியர்களை பயிற்சித் திட்டங்கள் மூலம் கடனாளிகளிடம் பொருத்தமான நடத்தை கடைப்பிடிக்கக் கற்பிப்பதாக இருக்கும்; அதில் அவமானகரமான (Abusive) அல்லது வற்புறுத்தல் (Coercive) வசூல் முறைகள் பயன்படுத்தப்படாது.
- PFSPL, புல ஊழியர்களின் செயல்திறனை மதிப்பீடு செய்யும் கொள்கையைக் கொண்டிருக்கும்; இதில் நடத்தை விதிமுறைகளுக்கு இணக்கம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் திருப்தி ஆகியவை பொருத்தமான ஊதியத்திற்கான அளவுகோல்களாக இருக்கும்.
- நடத்தை விதிமுறைகளை மீறும் பணியாளர்கள் மீது PFSPL தேவையான ஒழுக்காற்று நடவடிக்கை எடுக்கும்.

உள்கட்டுப்பாட்டு அமைப்பு (Internal Control System)

PFSPL, தணிக்கை (Audit) மற்றும் காலாண்டு ஆய்வுகள் (Periodic Inspections) உட்பட உரிய உள்கட்டுப்பாட்டு அமைப்புகளை உருவாக்குவதற்காக, சரியான பொறுப்பு அளிக்கப்பட்ட நபர்களுடன் மேற்பார்வை அணியை (Monitoring Cell) அமைக்கும்.

உடல்/கண் குறைபாடு உள்ளவர்களுக்கு PFSPL வழங்கும் ரூண் வசதிகள்

NBFC-கள், உடல் அல்லது பார்வைக் குறைபாடு (Physically/Visually Challenged) கொண்ட விண்ணப்பதாரர்களுக்கு, அவர்களின் மாற்றுத்திறனின் அடிப்படையில் தயாரிப்புகள் அல்லது வசதிகளை (Loan Facilities) வழங்குவதில் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது.

நியாயமான நடைமுறை விதிமுறைகள் (Fair Practice Code) – மதிப்பாய்வு

நிறுவனத்தின் நியாயமான நடைமுறை விதிமுறைகள் (Fair Practice Code), வாரியத்தால் (Board) ஆண்டுக்கு குறைந்தது ஒருமுறை மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.