

நவி ஃபின்செர்வ் பிரைவேட் லிமிடெட் - ன்
(சைதன்யா ஂரூல் இன்டர்மீடியேஷன் டெவலப்மென்ட் பிரைவேட் லிமிடெட் என முன்பு அழைக்கப்பட்டது)
நியாயமான, நேர்மையான நடத்தை விதிகளுக்கான கொள்கை



பதிப்பு எண்	FPC/3.1/2020-21
முதன்முறையாக செயல்படுத்தப்பட்ட கொள்கை தேதி	14, மார்ச் 2016
திருத்தப்பட்ட / மாற்றியமைக்கப்பட்ட கொள்கை தேதி	30, செப்டம்பர் 2021
கொள்கை உருவாக்குனர்	தலைமை செயலாக்க அதிகாரி
ஒப்புதல் அளித்தவர்	இயக்குனர்கள் குழு
கையொப்பம்	Sd/-

நியாயமான, நேர்மையான நடத்தை விதி தொகுப்பு

நவி ஃபின்செர்வ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("NEPL அல்லது நிறுவனம்") இந்திய ரிசர்வ் வங்கியுடன் ("RBI") பதிவு செய்யப்பட்ட, ஒரு வங்கி சேவையல்லாத நிதிசார் நிறுவனமாகும். டிஜிட்டல் முறையில் தனிநபர் கடன் மற்றும் டிஜிட்டல் முறையில் வீட்டுவசதி கடன்களை அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கி வரும் பிசினஸ் செயல்பாட்டில் இது ஈடுபட்டு வருகிறது.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 2015 ஜூலை 1 தேதியிடப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைகள், விதி தொகுப்பிற்கான ("Code" or "FPC") சுற்றறிக்கையின் படி அவசியப்படுகிறவாறு நியாயமான, நேர்மையான நடத்தைமுறை என்ற இந்த விதித்தொகுப்பை NFPL வடிவமைத்திருக்கிறது மற்றும் செயல்படுத்தியிருக்கிறது. இந்த நேர்மை நடத்தைகள் விதித்தொகுப்பு, இந்நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அனைத்து வகையின திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்குப் பொருந்தும் (தற்போது வழங்கப்படுகின்ற அல்லது எதிர்கால தேதியில் அறிமுகம் செய்யப்படவுள்ள). கடன் பெறுபவர்களுடனான தனது செயல்பாட்டில் நேர்மையாக நடந்துகொள்வது மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை மீது இந்நிறுவனத்தின் பொறுப்புறுதிக்கு இவ்விதித்தொகுப்பு உத்தரவாதம் அளிக்கிறது.

குறிக்கோள்

வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்நிறுவனத்தின் கடப்பாடுகள் / பொறுப்புறுதிகள் என்ற குறிக்கோளின் அடிப்படையில் இவ்விதித்தொகுப்பு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- அடிப்படை வரன்முறைகளை நிறுவுவதன் வழியாக, கடன் பெறுபவர்களுடனான செயல்பாட்டில் நன்னெறி சார்ந்த, நேர்மையான செயல்முறைகளை ஊக்குவிப்பது;
- கடன் பெறுபவருக்கும், நிறுவனத்திற்குமிடையே நியாயமான, மரியாதைமிக்க நல்லுறவை ஊக்குவிப்பது;
- ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கை மற்றும் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் கடன் திட்டங்களுக்கான விதிமுறை தொகுப்பின் தேவைப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளை பூர்த்திசெய்வது;
- வாடிக்கையாளர் மனக்குறைகள் / புகார்களுக்கு தீர்வு காண்பதற்கான இயக்கமுறைகளை வலுப்படுத்துவது; மற்றும்
- பொருந்துகின்ற இந்திய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணக்கமானதாக நிறுவனத்தின் கடன் திட்டங்கள் இருப்பதை உறுதிசெய்வது;

பொறுப்புறுதிகள்

நிதிசார் சேவைகள் துறையில் நிலவி வரும் தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்வதற்காக நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நன்னெறிக் கோட்பாடுகளின் அடிப்படையில் நேர்மையாகவும் மற்றும் நியாயமாகவும் செயல்படுவதன் மூலம் இவ்விதித்தொகுப்பை NFPL இணக்கமாக பின்பற்றி நடக்கும்.

சேவை கட்டணங்கள், வட்டி விகிதம் மற்றும் அதைப் பயன்படுத்தும் வழிமுறை உட்பட, அதன் வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளோடு சேர்த்து கடன் திட்டங்களை கடன் பெறுபவர்கள் புரிந்து கொள்வதற்காக தெளிவின்மை தவிர்க்கப்பட்ட தெளிவான தகவலை NFPL வழங்கும்.

வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவலையும், அந்தரங்கமானதாகவும், இரகசியமானதாகவும் NFPL கருதி பராமரிக்கும். (a) ஒழுங்குமுறை அமைப்புகள் அல்லது கடன் தகவலளிப்பு அமைப்புகள் உட்பட, எந்தவொரு சட்ட அல்லது அரசு அதிகார அமைப்புகளால் அவசியமாக கோரப்பட்டிருந்தாலொழிய; அல்லது (b) அத்தகைய தனிப்பட்ட தகவலைப் பகிர்ந்து கொள்வதற்கு வாடிக்கையாளர் சம்மதம் வழங்கியிருந்தாலொழிய இந்த தகவல் எதையும் மூன்றாம் தரப்புகளுக்கு அது வெளிப்படுத்தாது.

நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் இந்த விதித்தொகுப்பு ஆவணம் கிடைக்கப்பெறுமாறு NFPL செய்யும் மற்றும் வேண்டுகோளின் பேரில் இவ்விதித்தொகுப்பு ஆவணத்தின் நகலை கடன் பெறுபவர்களுக்கு வழங்கும். இடம், ஜாதி, பாலினம், திருமணநிலை, சமயம் மற்றும் திறனிழப்பு ஆகிய அம்சங்களின் அடிப்படையில் தனது வாடிக்கையாளர்கள் எவரையும் இந்நிறுவனம் பாகுபாட்டுடன் நடத்தாது; மற்றும் வேற்றுமை காட்டாது.

பொருந்துநிலை

இவ்விதித்தொகுப்பு, நிறுவனத்தின் அனைத்துப் பணியாளர்களுக்கும் மற்றும் நிறுவனத்தின் பிசினஸ் செயல்பாட்டின்போது அதனை பிரதிநிதித்துவம் செய்ய அங்கீகாரம் அளிக்கப்பட்ட பிற நபர்களுக்கும் பொருந்தும்.

கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவைகளின் செயல்முறை

இந்நிறுவனம், பொருந்தக்கூடிய சட்ட விதிகளின் கீழ் அனுமதிக்கப்பட்டவாறு நவி செயலி (ஆப்) அல்லது டிஜிட்டல் பார்ட்னர்கள் அல்லது முகவர்கள் அல்லது இதைப்போன்ற பிற வழிமுறைகளின் மூலம் தனது கடன்பெறுபவர்களை பெறும். நவி செயலி வழியாக அல்லது கடன் விண்ணப்ப செயல்முறை ஆவணங்கள் வழியாக அல்லது பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி இவை போன்ற வேறு பிற வழிமுறைகள் வழியாகவே அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் இந்நிறுவனம் பெறும்.

இந்நிறுவனம் கீழ்க்கண்டவற்றை உறுதிசெய்யும்:

- கடன் பெறுபவர்களுக்கான அனைத்து தகவலளிப்புகள் / கடிதங்கள், கடன்பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளப்படுகின்ற பிராந்திய மொழி அல்லது தாய்மொழியில் இருக்கும்.
- கடன் விண்ணப்பம், கடன் பெறுபவரின் நலனை பாதிக்கின்ற அனைத்து அவசிய தகவல்களையும் உள்ளடக்கும் (எ.கா. பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள், கட்டணம் இருக்குமானால், கடனை திரும்ப செலுத்துவதற்கான விருப்பத்தேர்வுகள், வேறு ஏதேனும் கட்டணங்கள் போன்றவை) விண்ணப்ப படிவத்தோடு சமர்ப்பிக்கப்பட தேவைப்படுகின்ற ஆவணங்கள் என்ன என்பதை கடன் விண்ணப்ப படிவம் சுட்டிக்காட்டும்.
- கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலஅளவிற்குள் பரிசீலிக்கப்பட்டு, உரிய நடவடிக்கை எடுக்கப்படும் என்று சுட்டிக்காட்டுவதோடு, அவற்றைப் பெற்றுக் கொண்டதற்கான ஒப்புக்கையும் வழங்கப்படுவதை இந்நிறுவனம் உறுதிசெய்யும்.
- கடன் விண்ணப்பங்களை பரிசீலனை செய்வதற்கு தேவைப்படுகின்ற அனைத்து தகவல்களும், விண்ணப்பம் வழங்கப்படும் நேரத்தின்போதே நிறுவனத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் நிறுவனத்திற்கு தேவைப்படுமானால், வாடிக்கையாளரை அதுகுறித்து தொடர்புகொள்கின்ற உரிமையினை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும்.
- வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளோடு சேர்த்து, கடனுக்கான ஒப்புதல் குறித்த முடிவு பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு NFPL தகவலளிக்கும். இந்த வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெறுபவர் ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புக்கையும் நிறுவனம் அதன் பதிவேட்டில் பராமரிக்கும்.
- ஒரு கடன் பெறுபவரிடமிருந்தோ அல்லது ஒரு வங்கி / நிதிசார் நிறுவனத்திடமிருந்தோ ஒரு கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான வேண்டுகோள்களை NFPL அதன் தனிப்பட்ட விருப்ப முடிவின்பேரில் பரிசீலித்து தீர்மானிக்கும். அத்தகைய வேண்டுகோள் கிடைத்ததிலிருந்து 21 நாட்களுக்கு அதை ஏற்றுக்கொண்டதை அல்லது நிராகரித்திருக்கும் தகவலை NFPL தெரிவிக்கும்.
- கடன்தொகை வழங்கல் காலஅட்டவணை, வட்டி விகிதம், சேவை கட்டணங்கள் அல்லது வேறுபிற கட்டணங்கள் உட்பட, எந்தவொரு வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மாற்றுவதற்கான ஒரு முடிவை எடுப்பதற்கு முன்பு, கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி கடன் பெறுபவர்களுக்கு இது குறித்த அறிவிப்பை / தகவலை NFPL வழங்கும். மேற்கண்ட கட்டணங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் ஏதும், நிறுவனத்தின் கிளைகளில் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பார்வையிடலுக்கு கிடைக்குமாறு செய்யப்படும்.

கடன் பரிசீலனை மற்றும் அதன் வரையறைகள் / நிபந்தனைகள்

கடன் விண்ணப்பங்கள், நிறுவனத்தால் பின்பற்றப்படும் கடன் / கிரெடிட் பரிசீலனை செயல்முறைக்கும் உட்பட்டவைகள்.

- கடனின் முக்கிய அம்சங்கள் / சொற்றொடர்கள்: எ.கா. வட்டிவிகிதம், காலஅளவு, அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்தொகை, கடன் பெறுபவருக்குப் பொருந்தக்கூடிய வருடாந்திர அளவிலான வட்டி விகிதம், செய்முறை / மதிப்பீட்டுக் கட்டணம், செலுத்தப்பட வேண்டிய சம மாத தவணை (இஎம்ஐ), பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணங்கள் மற்றும் விவரங்கள் ஆகியவை கடனுக்கான ஆஃபர் / முன்வரைவு செய்யப்படும் நேரத்தில் கடன் பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளப்படுகின்ற பிராந்திய மொழியில் அல்லது ஒரு மொழியில் வெளிப்படுத்தப்படும்.

- b. முன்பே கடனை செலுத்துவதற்கான அபராதத்தொகை குறிப்பிடப்படுவதோடு, அபராத வட்டி / நீக்கப்பட்ட சேதங்கள், கடன்தொகையை செலுத்த தவறுவதற்கு அல்லது காலதாமதமாக செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படக்கூடிய கூடுதல் வட்டி ஆகிய தகவல்களையும் கடன் / கிரெடிட் வசதி ஒப்பந்த ஆவணத்தில் 'பெரிய எழுத்துகளில்' NFPL குறிப்பிடும்.
- c. கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கின்ற இத்தகைய வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டிருக்கின்ற ஒப்புக்கை / சம்மதம் கிடைக்கப்பெறுவதன் பேரில் கடன்தொகை வழங்கல் செயல்முறை தொடங்கப்படும். விண்ணப்பதாரரின் இந்த சம்மதம் / ஒப்புக்கை, NFPL ஆல் தக்க வைக்கப்படும் மற்றும் அதன் பதிவுருக்களில் டிஜிட்டல் முறையில் / தாள் ஆவண அடிப்படையில் பராமரிக்கப்படும்.
- d. கடன் ஒப்பந்த ஆவணத்தின் ஒரு நகல், கடன்தொகை வினியோகிக்கப்படும் நேரத்தில் அனைத்து கடன் பெறுபவர்களுக்கும் வழங்கப்படும் மற்றும் அதை பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புக்கை, நிறுவனத்தின் பதிவேடுகளில் டிஜிட்டல் முறையில் / தாள் ஆவண முறையில் பராமரிக்கப்படும்.

வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட, கடன்தொகை வழங்கப்படுவது

- a. கடன்தொகை வழங்கல் காலஅட்டவணை, வட்டிவிகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், கடனை முன்கூட்டி செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் உட்பட, வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்படும் எந்த திருத்தம் / மாற்றம், கடன் பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளப்படுகின்ற மொழியில் அல்லது பிராந்திய மொழியில் NFPL ஆல் தெரிவிக்கப்படும் / அறிவிக்கப்படும்.
- b. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் இனிவரும் காலத்தில் செயல்பாட்டிற்கு வரும் வகையில் அமல்படுத்தப்படுவதை NFPL உறுதிசெய்யும். இதுகுறித்த ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் நிறுவனத்தால் இடம்பெறுமாறு செய்யப்பட்டிருக்கிறது.
- c. ஒப்பந்தத்தில் கடன்தொகை செலுத்தலை அல்லது செயல்பாட்டை விரைவுபடுத்துவதற்கான / திரும்ப அழைப்பதற்கான (recall) நிறுவனத்தின் முடிவு, கடன் ஒப்பந்தத்தின் வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டதாக இருக்கும் மற்றும் கடன் பெறுபவரால் ஒப்புக்கை பெற்றதாக இது இருக்கும்.
- d. கடன் பெறுபவர்களுக்கு எதிராக NFPL கொண்டிருக்கக்கூடிய உரிமைக்கோரலுக்கு எதிரீடு மற்றும் ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது பற்றுரிமைக்கு உட்பட்டு, கடன்களின் முழு மற்றும் இறுதி பணம் செலுத்தல் கிடைக்கப்பெற்ற பின், கடன் குறித்த அனைத்து பாதுகாப்பு பிணைய ஆவணங்களும் திரும்ப வழங்கப்பட்டு விடும். அத்தகைய எதிரீடுக்கான உரிமை செயல்படுத்தப்படுகின்ற நேரவில் அது குறித்து உடனடி அறிவிப்பு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும். தொடர்புடைய உரிமைக்கோரல் தீர்வு செய்யப்படும் / பணம் செலுத்தப்படும் வரை பாதுகாப்பு பிணைய ஆவணங்களை NFPL தக்கவைத்துக் கொள்வதற்கான தகுதிநிலை குறித்த நிபந்தனைகள் மற்றும் எஞ்சியுள்ள உரிமைக்கோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்களையும் அந்த அறிவிப்பு கொண்டிருக்கும்.

பொது வகைமுறைகள்

கடன் ஒப்பந்தத்தின் வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கின்ற நோக்கங்களைத் தவிர்த்து, கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் NFPL இடையூறு செய்வதை தவிர்க்கும் (கடன் பெறுபவரால் ஏற்கனவே வெளிப்படுத்தப்படாத தகவல் ஏதும் கண்டறியப்பட்டாலொழிய).

கடன்களின் வசூல் விஷயத்தில் NFPL பிரதிநிதிகள் / மூன்றாம் தரப்பு வசூல் முகவர்கள் அவசியமற்ற நெருக்கடி / தொந்தரவு செயல்பாடுகளில் ஈடுபட மாட்டார்கள். அதாவது, பொருத்தமற்ற நேரங்களில் (நள்ளிரவு / அதிகாலை) கடன்காரர்களை தொடர்ந்து அழைப்பது, கடன் வசூலுக்கு குண்டர்களைப் பயன்படுத்துவது போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களிடம் தனது நிறுவனப் பணியாளர்கள் முரட்டுத்தனமாக / அநாகரீகமாக நடந்துகொள்ளாமல் இருப்பதை NFPL உறுதிசெய்யும். இதற்காக வாடிக்கையாளர்களை உரியவாறு நடத்துவதற்கு அதன் பணியாளர்களுக்குப் போதுமான பயிற்சி தரப்படும்.

கடன் வசதிகள் உட்பட, தனது திட்டங்கள் மற்றும் பிற வசதிகளை வழங்குவதில், ஊனம் / திறனின்மை காரணங்களின் அடிப்படையில் உடல்ரீதியாக / பார்வைரீதியாக பாதிப்படைந்துள்ள (மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு) எந்த வகையான பாகுபாடும் காட்டப்படாது.

“கடனை முன்சூட்டி முடிப்பதற்கான கட்டணங்களை விதிப்பது / மாறுபடக்கூடிய விகிதத்திலான காலவரையறை கடன்கள் மீது முன்சூட்டி செலுத்துவதற்கான அபராதம்” என்பது மீது 2019 ஆகஸ்ட் 2 தேதியிடப்பட்ட RBI/2019-20/30 DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 என்ற இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் விளக்க சுற்றறிக்கையின்படி இணை விண்ணப்பதாரர்களோடு அல்லது அவர்கள் இல்லாமல் பிசினஸ் தவிர்த்து பிற நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் பெறுனர்களுக்கு வழங்கப்பட்டிருக்கும் எந்தவொரு ஃபுளோட்டிங் (மாறுபடுகின்ற) வட்டிவிகித காலவரையறை கடன் மீது முன்னமே முடித்தலுக்கான கட்டணங்கள் / முன்சூட்டி கடனை திரும்ப செலுத்துவதற்கு அபராதங்கள் எதையும் NFPL வசூலிக்காது.

இயக்குனர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

நிறுவனத்திற்குள் குறை / புகார் தீர்வுக்கான உரிய செயலியக்க முறையை NFPL - ன் இயக்குனர்கள் குழு உருவாக்கியிருக்கிறது. கடன் வழங்கும் நிறுவனங்களது பொறுப்பு அதிகாரிகளின் முடிவுகளின் காரணமாக எழக்கூடிய அனைத்து சர்ச்சைகள் / புகார்கள் கேட்டு பரிசீலிக்கப்படுவதையும் மற்றும் குறைந்தபட்சம் அவர்களுக்கு அடுத்த உயர்பதவியில் உள்ள நபர்களால் தீர்வு காணப்படுவதையும் இந்த இயக்கமுறை உறுதி செய்கிறது. நியாய / நேர்மையான நடைமுறைகள் விதி தொகுப்பின் இணக்கமான பின்பற்றலையும் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறைதீர்ப்பு இயக்கமுறையின் செயல்பாட்டையும் இயக்குனர்கள் குழு குறித்த காலஅளவுகளில் மீளாய்வு செய்கிறது.

அத்தகைய மீளாய்வுகளின் ஒன்று சேர்க்கப்பட்ட ஒரு தொகுப்பு அறிக்கை, தணிக்கை கமிட்டிக்கும் மற்றும் இயக்குனர்கள் குழுவிற்கும் குறிப்பிட்ட காலஅளவுகளில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

குறைதீர்ப்பு செயல்முறை

பிசினஸ் செயல்பாடுகள் மேற்கொள்ளப்படுகின்ற அமைவிடங்களில் / கிளைகளில் வாடிக்கையாளர்கள் பார்த்து பயனடைவதற்காக கீழ்வரும் தகவலை NFPL காட்சிப்படுத்தும்:

- நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களுக்கு தீர்வுகாண பொதுமக்களால் தொடர்புகொண்டு அணுகுவதற்கான குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி / மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி).
- ஒரு மாத காலஅளவிற்குள் புகார் / சர்ச்சை சரி செய்யப்படவில்லை எனில், NBFC - ன் பதிவு அலுவலகம் வரக்கூடிய அதிகார வரம்பின் கீழ் ரிசர்வ் வங்கியின் DNBS - ன் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பு அதிகாரிக்கு (முழு தொடர்பு விவரங்கள்) வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.
- வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு கொள்கை.

மேலும், குறைதீர்ப்பிற்கான இயக்கமுறையை விவரணை செய்கின்ற வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புக் கொள்கை பின்னிணைப்பு 1 என குறிப்பிடப்பட்டு, இந்த விதி தொகுப்போடு இணைக்கப்பட்டிருக்கிறது.

நியாயமான / நேர்மையான நடைமுறை விதி தொகுப்பு வழங்கப்படும் முறை மற்றும் மொழி

கடன் பெறுபவர்களால் புரிந்துகொள்ளப்படுகின்ற மொழியில் அல்லது பிராந்திய மொழியில், அவர்களுடன் NFPL தகவல் பரிமாற்றத்தை மேற்கொள்ளும். நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் இவ்விதித் தொகுப்பு பல்வேறு மொழிகளில் காண கிடைக்குமாறு செய்யப்படும்.

வட்டி விகித கொள்கை

வெவ்வேறு வகைப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை விதிப்பதற்குரிய காரணங்கள் என்ன என்பது குறித்தும், வட்டிவீதம் மற்றும் ஆபத்தை தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை என்ன என்பது குறித்தும் கடன்வாங்குபவருக்கு அல்லது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும் மற்றும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். வட்டி வீதங்கள் மற்றும் ஆபத்தை தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை என்ன என்பது குறித்தும் நிறுவனங்களின் வலைதளங்களில் கிடைக்கச் செய்யப்பட வேண்டும். வட்டி வீதங்களில் ஒரு மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் இது குறித்து

வலைதளத்தில் வெளியிடப்படும் அல்லது மற்றபடி வெளியிடப்படும் தகவல் நிகழ்நிலைப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

ஏற்பளிக்கப்பட்ட வட்டி வீதக்கொள்கை நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்.

விளம்பரம் செய்தல், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் அபிவிருத்தி விஷயம் சார்ந்த பொருட்கள் தெளிவாகவும் மற்றும் அதே சமயத்தில் தவறாக வழிநடத்தாமலும் இருப்பதை உறுதிசெய்ய வேண்டியது NFPL பொறுப்பாகும். இந்த நெறிமுறை, NFPL விற்பனை கூட்டாளிகள் / பிரதிநிதிகள் விற்பனைக்கு வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது எந்த அளவிற்கு தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொள்வார்களோ அந்த அளவிற்கு அவர்களுக்கும் பொருந்தும்.

கடன் தகவல் பெறும் நிறுவனங்கள் (CICs)

NFPL ஆனது, வாடிக்கையாளர்கள் பற்றிய பின்வரும் தகவல்களை கடன் தகவல் பெறும் நிறுவனங்களுக்கு கொடுக்கக்கூடும்:

- கணக்கு தொடங்குதல்;
- வாடிக்கையாளர் தான் செலுத்த வேண்டிய பணத்தை செலுத்தாமல் காலதாமதப்படுத்துதல் மற்றும் கடன் கணக்கு செயல்தன்மை இதில், எவ்வளவு கடன்தொகை அனுமதிக்கப்பட்டது மற்றும் அடுத்தடுத்த செயல்தன்மை என்ன என்பதும் உள்ளடங்கும்;
- கொடுக்கப்பட வேண்டிய கொள்கைகளை மீட்பதற்கு வாடிக்கையாளர் மீது எடுக்கப்பட்டுள்ள சட்ட நடவடிக்கைகள்; மற்றும்
- வாடிக்கையாளருக்கு சட்ட உதவி மூலம் தீர்வான கடன்கள்

வாடிக்கையாளர் தனது வெளிப்படையான அனுமதி கொடுத்திருக்கும் நேர்வில், அந்த அனுமதி அத்தாட்சிக்கிணங்க மற்றும் பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின் தேவைக்கிணங்க NFPL ஆனது, வாடிக்கையாளரின் கணக்கு குறித்த வேறு ஏதும் CIC -களுக்கு கொடுக்கலாம்.

கடனை வசூலித்தல் மற்றும் மீட்புசெய்தல்

நிறுவனத்தின் கடனை வசூலித்தல் மற்றும் மீட்பு செய்தல் செயல்முறை என்பது, நிர்வாகக் குழுவால் ஏற்பளிக்கப்பட்டவாறு நிறுவனத்தின் கடன் வசூலித்தல் மற்றும் மீட்புசெய்தல் கொள்கைக்கேற்ப இருக்கவேண்டும்.

நடத்தை நெறிமுறை

காப்பீட்டு வணிகத்தை கோருவதற்குரிய நடத்தை நெறிமுறை IRDA ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்டிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

மேலும், பின்னிணைப்பு - 2 - ல் உள்ள வசூல் முகவர்கள் மற்றும் நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கான நடத்தை நெறிமுறை பின்பற்றப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யவேண்டும்.

அந்தரங்க தன்மை (தனியுரிமை) மற்றும் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளரின் உணர்வுப்பூர்வமான தனிப்பட்ட தகவல், 2011 ஆம் ஆண்டு, தகவல் தொழில்நுட்பம் (நியாயமான பாதுகாப்பு செயல்முறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் உணர்வுப்பூர்வ தனிப்பட்ட தரவு அல்லது தகவல்) விதிகளுக்கிணங்க பயன்படுத்தப்படுதல், சேமிக்கப்படுதல் மற்றும் செயல்முறைப்படுத்துதலை உறுதி செய்யக்கூடிய ஒரு அந்தரங்க / தனியுரிமைக் கோப்புக் கொள்கையை NFPL பெற்றிருத்தல் வேண்டும்.

FPC - ன் அடிப்படை உணர்வை பாதிக்காமல் அல்லது தியாகம் செய்யாமல் மேற்குறிப்பிடப்பட்ட நெறிமுறைகளை திருத்துவதற்கு மாற்றுவதற்கு மற்றும் சிறிது மாற்றுவதற்கு மற்றும் அவ்வப்போது நிகழ்நிலைகளை வழங்குவதற்கு நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ளது.

நவி ஃபின்சர்வ் பிரைவேட் லிமிடெட்
 (முன்னாள் சைதன்யா ரூரல் இன்டர்மீடியேஷன் டெவலப்மென்ட்
 சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் என்று அழைக்கப்பட்ட)
 நிறுவனத்தின்
 வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு குறித்த கொள்கை



பதிப்பு எண்	CGR/3.2/2021-22
கொள்கை முதன்முதலில் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட / பின்பற்றப்பட்ட தேதி	30 ஏப்ரல் 2016
கொள்கை திருத்தப்பட்ட / மாற்றப்பட்ட தேதி	24 ஆகஸ்ட் 2020 18 பிப்ரவரி 2021 28 மே 2021 06 செப்டம்பர் 2021 16 செப்டம்பர் 2021
கொள்கை உரிமையாளர்	தலைமை செயல் அதிகாரி (CEO)
அங்கீகரிப்பு வழங்கியது	இயக்குநர்கள் குழு
கையொப்பம்	கையொப்பமிடப்பட்டது

சான்றாதாரம் / பார்வை : RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC. எண். 54/03.10.119/2015-16
 ஜூலை 2015 தேதியிடப்பட்டது .

வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு குறித்த நடைமுறை

1. நோக்கம்

வாடிக்கையாளரே முதல் முக்கியமானவர் என்பது நவி ஃபின்சர்வ் பிரைவேட் லிமிடெட் நிறுவனத்தில் கொடுக்கப்படும் ஒரு முதல் முக்கிய மதிப்பாகும். வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு கொள்கை இந்நிறுவனத்தின் முக்கிய மதிப்பை பிரதிபலிக்கிறது மற்றும் இந்நிறுவனத்தின் முக்கிய மதிப்பை பிரதிபலிக்கிறது மற்றும் ஒழுங்குமுறைப்படுத்துபவரின் வழிமுறைகளை பின்பற்றுகிறது.

நவி ஃபின்சர்வ் பிரைவேட் லிமிடெட் (இதன்பின்பு “நிறுவனம்” என குறிப்பிடப்படுகிறது) நிறுவனத்தால் பின்பற்றப்படும் 2015-ம் ஆண்டு ஜூலை 01-ம் தேதியிடப்பட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை சுற்றறிக்கை - நியாய நடைமுறைகள் நெறிமுறைப்படி ஒரு குறை தீர்ப்பு கொள்கை / செயல்படுமுறையை நிறுவனம் பெற்றிருக்க வேண்டும் மற்றும் இது இயக்குநர்கள் குழுவால் ஏற்பளிக்கப்பட்டு, கட்டாயப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு கொள்கையில் பின்வரும் நோக்கங்கள் கவனிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும் :

- சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை புரிவதற்கு வகை செய்யப்பட்டிருத்தல்.
- இந்த செயற்பணிக்கு தேவைப்பட்டவாறு ஒழுங்குமுறை வழிமுறைகளுடன் இணக்கம் கொண்டிருத்தல்.

2. பொருள் வரையறைகள்

குறை / புகார் : “ஒரு குறை / புகார்” என்பது, ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து, வாய்மொழியாக அல்லது எழுத்துப்பூர்வமாக, ஒரு பொருள் அல்லது சேவை குறித்து வெளியிடப்படும் ஒரு அதிருப்தி ஆகும். ஒரு பொருள் அல்லது சேவை குறித்த ஒரு தவறான புரிதல் அல்லது ஒரு நியாயமற்ற எதிர்பார்ப்பின் ஒரு விளைவாக சில புகார்கள் செய்யப்படலாம் என்றபோதிலும், ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு புகாருக்கான ஒரு உண்மையான காரணம் இருக்கலாம்.

புகார்களை பொது வகைப்பிரிவுப்படுத்தல் :

- **பரிவர்த்தனை தொடர்புவைப்பது** : தவறான கட்டணங்களை பற்று வைப்பது / TDS தொடர்புடையது / சேவை கட்டணம் தொடர்புடையது, காசோலை அல்லது eNach ஒப்புதல் தொடர்புடையது.
- **கிளை தொடர்புடையது** : வாடிக்கையாளர்களுக்கு அடிப்படை வசதிகள் / சுற்றுப்புறச்சூழல் / வாடிக்கையாளர் சேவைப்பகுதி / நீண்ட வரிசை முதலியன.
- **ஊழியர்கள் தொடர்புடையது** : துன்புறுத்தப்படுவதாக, தவறாக நடப்பதாக / மரியாதையில்லாத வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்துவதாக கூறப்படுதல், லஞ்சம் (கையூட்டு) வாங்குவதாக கூறப்படுதல் முதலியன.
- **கடன் கொடுத்தல் தொடர்புடையது** : காலதாமதமாக பட்டுவாடா செய்தல், கடனை மாற்றியமைத்தல், கடன் வசூலிப்பதற்கு

மட்டுமீறிய பின் / தொடர்நடவடிக்கை. கடன் வசூலிப்பு முகவர்களின் ஒழுங்குமுறையற்ற நடத்தை, பாலினம். ஜாதி, மதம், அடிப்படையில் வேற்றுமை பாராட்டுதல், கடன் மோசடிகள் மற்றும் கடன் கொடுத்தல் தொடர்புடைய வேறு பிற புகார்கள்.

- அலுவல் சார்ந்த கடித போக்குவரத்து / முகவர் தொடர்புடைய / விற்பனையாளர் தொடர்புடைய : தவறான நடத்தை / மரியாதையில்லாத முரட்டுத்தனமாக வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்துதல். பொருட்களை தவறாக விற்பனை செய்தல், கட்டணங்கள் / தரகு (கமிஷன்) / கூடுதல் கட்டணங்கள் விதித்தல், இதில் இணைப்பாளர்கள், வசூல் முகவர்கள், சரிபார்ப்பு முகமைகள் மற்றும் விற்பனையாளர்களின் தவறான நடத்தை / மரியாதையில்லாத முரட்டுத்தனமான வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்துதல் ஆகியவை உள்ளடங்கும்.

3. குறைதீர்ப்பு செயல்முறை

நிறுவனம் வாடிக்கையாளருடன் பல தொடர்பு வழிமுறைகளை தொடங்கலாம். இவை பின்வருமாறு :

- A) மூத்த நிர்வாகத்தால் அடையாளம் காணக்கூடிய ஒரு குறைதீர்ப்பு அதிகாரி நியமிக்கப்பட வேண்டும். நிறுவனத்தில் எழக்கூடிய குறைகளை பெற்று, தீர்வு காண்பதற்கு குறைதீர்வு அதிகாரி பொறுப்பாவார்.

B) விரிவாக்க அணி I

1) முதல் நிலை :

- முதல் நிலையில், ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு புகார் அல்லது ஒரு குறை இருக்குமானால், அந்த வாடிக்கையாளர் உதவி குழுவை பின்வருவனவற்றில் தொடர்புகொண்டு உதவிக்கு அணுகலாம் :

மின்னஞ்சல் : help@navi.com

தொலைபேசி : (+91) 81475 44555

- **TAT:** ஒரு வாடிக்கையாளர் மின்னஞ்சலிலோ அல்லது தொலைபேசியிலோ தொடர்பில் வரும்போது நிலையான பதிலளிக்க வேண்டிய நேரம் : வாடிக்கையாளரின் பிரச்சினைகளை கவனிப்பதற்கு 48 மணி தோண்ட வேலை நேரம் மற்றும் 3 வேலை நாட்களுக்குள் பிரச்சினைகளுக்கு தீர்வுகாண்பதற்கு சிறந்த முயற்சிகள் எடுக்கப்பட வேண்டும்.

- வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கிணங்க தீர்வுகாணப்படாத வேண்டுகோள்கள் அல்லது வகுத்துரைக்கப்பட்ட நேரம் / காலஅளவிற்குள் தீர்வு காணப்படாத வேண்டுகோள்கள் இருக்குமானால் அந்த வாடிக்கையாளர் குறைகளை இரண்டாவது நிலைக்கு எடுத்துச்செல்லலாம்.

- இரண்டாவது நிலை :

இரண்டாவது நிலையில், வாடிக்கையாளர் கீழே உள்ள குறை தீர்வு அதிகாரியின் மெயில் பெட்டியை தொடர்புகொள்ளலாம். அந்த குறைதீர்வு அதிகாரியானவர், குறை பெற்ற தேதியிலிருந்து ஏழு (7) வேலை நாட்கள் கொண்ட ஒரு காலஅளவிற்குள் குறையை தீர்க்க நடவடிக்கை மேற்கொள்ள வேண்டும்.

பெயர் : சுகந்த ஷர்மா

பதவி - வாடிக்கையாளர் கவனிப்பு மேலாளர்

முகவரி - நவி ஃபின்சர்வ் பிரைவேட் லிமிடெட், கொரமங்கலா 3வது பிளாக், பெங்களூரு - 560095 மின்னஞ்சல் - grievance@navi.com

- மூன்றாவது நிலை :

பத்து (10) வேலைநாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு குறை தீர்வு அதிகாரியிடமிருந்து ஒரு பதில் கிடைக்கப்பெறவில்லையென்றால் அல்லது அவரது பதில் நடவடிக்கை குறித்து வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அந்த வாடிக்கையாளர் கீழே உள்ள அஞ்சல் பெட்டியில் நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரியை தொடர்பு கொள்ளலாம். அந்த நோடல் அதிகாரியானவர், புகார் பெற்ற தேதியிலிருந்து ஏழு (7) நாட்கள் கொண்ட காலஅளவிற்குள் குறையை தீர்ப்பதற்கு நடவடிக்கை மேற்கொள்ள வேண்டும். மூன்றாம் நிலையில், வாடிக்கையாளரானவர்,

பின்வருமாறு RBI குறைதீர்வு அதிகாரி திட்டத்தின்கீழ் நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரியை தொடர்புகொள்ளலாம் :

பெயர் : டிம்ப்பில் ஜெ ஷா

பதவி : நோடல் அதிகாரி

முகவரி : நவி ஃபின்சர்வ் பிரைவேட் லிமிடெட்,

கொரமங்கலா 3வது பிளாக், பெங்களூரு - 5600 095

மின்னஞ்சல் - nodaloffice@navi.com

- நான்காவது நிலை

- நோடல் அதிகாரியால் வழங்கப்பட்ட பதில் நடவடிக்கை குறித்து
வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தியில்லையென்றால் அல்லது குறை
முதன்முதலில் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 15 வேலைநாட்கள்
கொண்ட ஒரு காலஅளவிற் குள் குறை தீர்க்கப்படாத நேர்வில்,
வாடிக்கையாளர் அப்போது பின்வரும் அதிகாரிக்கு எழுதலாம் :

பொறுப்பு வகிப்பு அதிகாரி,
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,
வங்கி சேவை சாரா மேற்பார்வையிடு துறை (DNBS),
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி
நிருபாதுங்கா சாலை
பெங்களூரு - 560001
மின்னஞ்சல் : dnbsbangalore@rbi.org.in

- காப்பீடு அளிக்கும் நிறுவனத்தின் ஒரு கார்ப்பரேட் முகவர் என்ற
வகையில் நிறுவனத்தின் திறன் குறை தொடர்புடைய அனைத்து
காப்பீடும் குறை பெற்ற நாளிலிருந்து 14 நாட்களுக்குள் முடிக்கப்பட
வேண்டும்.

5) ஐந்தாவது நிலை :

NBFCsகளுக்கான RBI குறை தீர்ப்பாளர் திட்டம் - 2018

NBFC-யிடமிருந்து பதில் பெறப்படவில்லை என்றால் அல்லது NBFC-யின்
பதில் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தியளிக்கவில்லை என்றால், அப்போது
புகார் / குறைதாக்கல் செய்து ஒரு மாதத்திற்குப் பிறகு,
வாடிக்கையாளரானவர், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால், "வங்கி சேவை சாரா
நிதிசார்ந்த நிறுவனங்களுக்கான குறை தீர்ப்பாளர் திட்டம்-2018"-இன் கீழ்
உருவாக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம்.

மேற்கண்ட சேனல்களில் எதிலும் தாக்கல் செய்யப்பட்ட 30 நாட்கள்
முடிவடைந்த பிறகு, குறை / புகாருக்கு எந்த பதிலும் பெறப்படவில்லை
என்றால் அல்லது பதில் / தீர்வு வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்கேற்ப
இல்லை என்றால், அவர் இந்த பிரச்சினைக்கு தீர்வு பெறுவதற்கு இன்னும்
மேல் (உயர்) நிலைக்கு எடுத்துச்செல்லலாம்.

மேற்குறிப்பிட்ட நிலைவரிசையில் படிநிலைகளை வாடிக்கையாளர்
பின்பற்ற வேண்டும் என்ற அவசியம் இல்லாதபட்சத்தில், வாடிக்கையாளர்
பின்வரும் மேல்நிலை அணியை பின்பற்றலாம் என்று யோசனை
தெரிவிக்கப்படுகிறது.

முகவரி :
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி
ஃபோர்ட் கிளேசிஸ்
சென்னை - 600 001.
தொலைபேசி எண் : 044-25395964
தொலைநகல் எண் : 25395988
மின்னஞ்சல் : cms.nbfcochennai@rbi.org.in

6) மேற்குறிப்பிட்ட செயல்முறை, சொத்தை திரும்பப்பெறுவதால் மற்றும்
விற்பனை செய்தல் தொடர்புடைய ஏதும் குறைக்கும் பொருந்தும்.
மீட்புக்குமுதலில் உதவியுடன் குறை குறித்து விசாரிக்கப்படும் மற்றும்
விசாரணைக்குப் பிறகு வாடிக்கையாளருக்கு தகுந்த பதில்

அளிக்கப்படும்.

C) குறைகள் தீர்வுக்குரிய அமைப்புமுறைகள் :

இந்நிறுவனத்திற்கு குறித்த காலத்தில் குறைகளுக்கு தீர்வுகாண்பதை உறுதிசெய்வதற்கு ஒரு வாடிக்கையாளர் குறைதீர்வு செயல்படுமுறை (CRM) உள்ளது. இந்த அமைப்புமுறை (a) புகார்களை கிரகிக்கிறது (b) விசாரணை தன்மை அடிப்படையில் TATகளை பின்பற்றுகிறது. (c) முன்வரையறுக்கப்பட்ட அடிப்படையிலும் மற்றும் விரிவாக்க அணிக்கேற்பவும் பிரச்சினைகளை நிலை விரிவுபடுத்துகிறது.

CRM அமைப்புமுறையில் கிரகிக்கப்பட்டவுடன், வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்கேற்ப புகார் / குறைக்கு தீர்வுகாண வேண்டியது வாடிக்கையாளர் சேவைக்குமுவின் கடமைப்பொறுப்பாகும். சாத்தியப்படுமிடத்து, தகுந்த மற்றும் உரிய மாற்றுத்தீர்வுகளை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குவதற்கு அனைத்து முயற்சியும் எடுக்கப்படுகிறது. எனினும், தீர்வு குறித்து வாடிக்கையாளர் தொடர்ந்து திருப்தியடைந்து இருப்பாரானால், அவர் மேற்குறிப்பிட்டபடி குறை தீர்வு செயல்படுமுறை மூலம் பிரச்சினையை மேல்நிலைக்கு எழுப்பலாம்.

புகார்களை வகை பிரித்தல் :

- தகவல் தெரிவிப்பு மற்றும் புகார் செய்யும் அழைப்புகளை கண்டுபிடித்து அவற்றை ஆய்வு செய்வதற்கு அவை CRM மூலம் வகைபிரிக்கப்பட வேண்டும்.
- CRM ஆனவர், புகார்களை குறைந்த, உயர், நிரந்தரம் முதலியன போன்ற முக்கியத்துவம் உள்ளது என்று வகைபிரித்து முத்திரையிடுவதன் மூலம் புகார்கள் மீது நடவடிக்கை எடுப்பதற்கு முன்னுரிமையளிப்பதை கண்டறிய வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்பட்ட புகார்களை முடிப்பதற்கு முன்பு, வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திநிலை குறித்து அவர்களின் பின்னணி கருத்து என்ன என்பதை நிறுவனம் கண்டறிய நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும்.

D) குறைகள் குறித்து உள் ஆய்வு மற்றும் கண்காணிப்பு

செயல்முறையில் உள்ள குறைகள் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்வதற்கு, புகார்கள் கண்காணிக்கப்படுதல், TATS, புகார்களின் தன்மை ஆகியவற்றை காலமுறையில் ஆய்வு செய்வது ஒரு மாதாந்திர அடிப்படையில் செய்யப்படுகிறது.

காப்பீடு குறைகள் குறித்த புள்ளிவிவரம் (தரவு) ஒரு காலமுறை அடிப்படையில் காப்பீடு அளிப்பவருடன் பார்த்துகொள்ளப்படுகிறது.

E) இயக்குநர்கள் / நிர்வாகக்குழு மற்றும் தணிக்கை குழு ஆய்வுகள் :

- வாடிக்கையாளர் குறைதீர்வு செயல்படுமுறை மற்றும் வாடிக்கையாளர் குறைதீர்வு கொள்கை குறித்து வருடாந்திர அடிப்படையில் ஆய்வு செய்யப்பட வேண்டும். ஆய்வுகள் பின்வருவனவற்றை பரிசீலிக்க வேண்டும். (a) குறைகள் தீர்வு குறித்த செயல்முறை அபிவிருத்தி; (b) புகார் மேலாண்மை அமைப்புமுறையின் ஒட்டுமொத்த செயல்திறன் மற்றும் (c) குறைகள் தீர்வு செயல்முறை குறித்த உள்தணிக்கை குழுவால் நடத்தப்பட்ட தணிக்கை முடிவுகள் மற்றும் தணிக்கை ஆண்டின்போது ஏதும் தவறு தெரிவிக்கப்பட்டிருக்குமானால் அந்த தவறு.

- பெறப்பட்ட புகார்கள் குறித்து ஒரு அறிக்கை, ஒரு காலாண்டு அடிப்படையில் நிர்வாகக்குழு மற்றும் போர்ட் குழு முன்பு வைக்கப்பட வேண்டும்.

F) வலைதளம் :

இந்த கொள்கை, இந்நிறுவனத்தின் வலைதளத்திலும் மற்றும் அனைத்து கிளைகளிலும் கிடைக்கும். இந்நிறுவனத்தின் அனைத்து பணியாளர்களுக்கும் இந்த கொள்கை குறித்து தெரியப்படுத்த வேண்டும்.

நவி ஃபின்செர்வ் பிரைவேட் லிமிடெட் – ன்

(சைதன்யா ஞரல் இன்டெர்மீடியேஷன் டெவலப்மெண்ட் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் என முன்பு அழைக்கப்பட்டது)

நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கான நடத்தை விதி தொகுப்பு



பதிப்பு எண்.	1.0
கொள்கை முதன்முறையாக அமல்படுத்தப்பட்ட தேதி	மார்ச் 24, 2021
கொள்கையை உருவாக்கியவர்	தலைமை செயல் அலுவலர்
ஒப்புதலளித்தவர்	இயக்குனர்கள் குழு
கையொப்பம்	

அட்டவணை A

நவி ஃபின்செர்வ் பிரைவேட் லிமிடெட் - ன்

(சைதன்யா ரூரல் இன்டெர்மீடியேஷன் டெவலப்மெண்ட் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் என முன்பு அழைக்கப்பட்டது)

நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கான நடத்தை விதி தொகுப்பு

பின்னணி

நவி ஃபின்செர்வ் பிரைவேட் லிமிடெட் (நவி) நிறுவனத்தின் நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கான நடத்தை நெறிமுறையில், நவி ஃபின்செர்வ் பிரைவேட் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் ஏதும் கடன் (வீட்டுவசதிக் கடன் உள்ளிட்ட) அல்லது நிதிசார்ந்த பொருள் சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் வினியோகம் செய்தலில் ஈடுபடும் அனைவரும் உள்ளடங்குவார்கள்.

நவி - ன் நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கான நடத்தை நெறிமுறை, RBI - ஆல் அதிகாரமளிக்கப்பட்ட / கட்டாயப்படுத்தப்பட்ட NBFC ஆல் நிதி சேவைகள் அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்படுவதில் ஆபத்துகளை சமாளிப்பது மற்றும் நடத்தை நெறிமுறையை பின்பற்றுவது குறித்த நியாய நடைமுறைகள் நெறிமுறைகள் (FPC) குறித்த வழிமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகளுடன் இணக்கமாக இருக்கிறது மற்றும் இது வாடிக்கையாளர்களின் கண்ணியம் மற்றும் மரியாதையை கருத்தில்கொண்டு உருவாக்கப்பட்டிருக்கிறது. இந்த கொள்கை நியாயம் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையை அங்கீகரிக்கிறது.

தனது சந்தைப்படுத்து வலையமைப்பை விரிவுபடுத்துவதற்காக அதன் நிதி சார்ந்த பொருட்களுக்கு எதிர்கால வாய்ப்புகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு நேரடி விற்பனை முகவர்கள் ("DSAs"), நேரடி விற்பனை செயல் அலுவலர்களின் ("DSEs") (தனிநபர் மற்றும் கார்ப்பரேட் ஆகிய இரண்டும்) சேவைகளைப் பயன்படுத்தவதற்கு பல்வேறு சேவை கூட்டாளிகளை நியமிப்பதற்கு நவி உத்தேசித்துள்ளது.

1. பொருந்துதன்மை

இந்த நெறிமுறை ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டதாகவும் மற்றும் நவிக்கும் மற்றும் DSA/ DSE - க்களுக்கும் இடையே செய்யப்பட்ட ஒப்பந்தத்தில் சேர்த்துக்கொள்ளப்பட்டதாகவும் கருதப்படுகிறது. இந்த நெறிமுறை, நவி - ன் ஏதும் கடன் அல்லது பிற நிதி சார்ந்த பொருளை சந்தைப்படுத்தவதில் மற்றும் வினியோகம் செய்வதில் ஈடுபடும் அனைவருக்கும் பொருந்தும்.

நேரடி விற்பனை முகவர் (DSA), நேரடி விற்பனை குழு (DST), அதன் டெலி மார்க்கெட்டிங் எக்சிகியூட்டிவ்கள் (TMEs) மற்றும் கள விற்பனை பணியாளர்கள் அதாவது, பிசினஸ் டெவலப்மெண்ட் எக்சிகியூட்டிவ்கள் (BDEs), நவி - ன் சார்பில் நேரடி மார்க்கெட்டிங் நடவடிக்கை எதையும் மேற்கொள்வதற்கு முன்பு இந்த நெறிமுறைக்கு கட்டுப்பட்டு நடப்பதாக ஒப்புக்கொள்ள வேண்டும். இந்த நெறிமுறையை மீறுவதாக கண்டறிப்படும் DSA, DST, TME அல்லது BDE எவரும் கருப்புப் பட்டியலில் சேர்க்கப்படுவார்கள். இந்த கோரிக்கைக்கு இணங்கத் தவறினால் DSA, DST, TME அல்லது BDE ஆக ஈடுபடுத்தப்பட்டிருப்பது நிரந்தரமாக ரத்து செய்யப்படுவதில் முடியக்கூடும்.

2. தொலைபேசி அழைப்பில் பொருள் வாங்குவதற்கு வாய்ப்புள்ள ஒருவர் (பொருள் வாங்கும் வாய்ப்புள்ள ஒரு வாடிக்கையாளர்)

பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் நவி - ன் ஒரு பொருளை அல்லது நவி தொடர்புடைய பொருளை சோர்சிங் செய்வதற்கு ஒரு வாய்ப்புள்ள வாடிக்கையாளரை தொடர்பு கொள்ளலாம்:

- நவி - ன் வலைதளம், அழைப்பு மையம் (கால் சென்டர்), கிளை மூலம் அல்லது நவியில் உள்ள தொடர்பு மேலாளர் மூலம் ஒரு பொருள் வாங்க / பெற வாய்ப்புள்ள வாடிக்கையாளர் விருப்பம் தெரிவித்துள்ளபோது அல்லது நவியின் வேறொரு வாய்ப்புள்ளவரால், வாடிக்கையாளரால், வணிக நிறுவனத்தால், பில்டரால் அல்லது நவியின் ஒரு தற்போதுள்ள வாடிக்கையாளரால் பரிந்துரை செய்யப்பட்டிருக்கும்போது.
- வாய்ப்புள்ளவரின் பெயர், தொலைபேசி எண் அல்லது முகவரி இருக்கும் நேர்வில் அல்லது பொருந்தக்கூடியவிடத்து DSA மேலாளர் அல்லது குழுத்தலைவரால் ஏற்பளிக்கப்பட்ட பட்டியல்கள், டைரக்டரிகள், டேட்டாபேஸ்களில் ஒன்றிலிருந்து அவருடைய ஒப்புதல் பெற்ற பிறகு எடுக்கப்பட்டுள்ளபோது.
- “தொந்தரவு கொடுக்க வேண்டாம்” என்ற ஏதும் பட்டியலில் சேர்க்கப்பட்டிருக்கும் பெயர் உள்ள / எண் உள்ள எந்த நபரையும் TME தொடர்பு கொள்ளக்கூடாது.

3. ஒரு வாய்ப்புள்ள வாடிக்கையாளரை நீங்கள் எப்போது தொடர்புகொள்ளலாம்?

- தொலைபேசியில் தொடர்புகொள்வது என்பது சாதாரணமாக 09:30 மணி நேரத்திற்கும் மற்றும் 19:00 மணி நேரத்திற்கும் இடையே உட்பட்டிருக்க வேண்டும். எனினும், எந்த நேரத்தில் தொலைபேசியில் தொடர்புகொள்வது, வாய்ப்புள்ள ஒரு வாடிக்கையாளரை

அசௌகரியப்படுத்தாது என்பதை உறுதி செய்த பின்னரே அந்த நேரத்தில் தொடர்புகொள்ள வேண்டும்.

- b) வாய்ப்புள்ள வாடிக்கையாளர், தன்னை தொடர்புகொள்ளலாம் என்று DSA, DST, TME அல்லது BDE -க்கு வெளிப்படையாக அங்கீகரித்து இருந்தால் மட்டுமே, குறித்துரைக்கப்பட்ட கால நேரத்திற்கு முன்னதாகவோ அல்லது பின்னதாகவோ அழைக்கலாம் / தொடர்பு கொள்ளலாம்.
- c) வாய்ப்புள்ளவரின் குடியிருப்பு / அலுவல் / அலுவலக விஜயம் என்பது 09:30 மணி நேரத்திற்கும் மற்றும் 19:00 மணி நேரத்திற்கும் இடையே உட்பட்டிருக்க வேண்டும். வாய்ப்புள்ள வாடிக்கையாளர், தன்னை தொடர்புகொள்ளலாம் என்று DSA, DST, TME அல்லது BDE - க்கு மற்றும் / அல்லது அதன் பணியாளர்களுக்கு / பிரதிநிதிகளுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வாய்மொழியாகவோ வெளிப்படையாக அங்கீகரித்து இருந்தால் மட்டுமே, குறித்துரைக்கப்பட்ட காலநேரத்திற்கு முன்னதாகவோ அல்லது பின்னதாகவோ விஜயம் செய்யலாம்.

4. வாய்ப்புள்ள வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிக்க வேண்டும்
DSA, DST, TME அல்லது BDE மற்றும் அதன் பணியாளர்கள் / பிரதிநிதிகள் வாய்ப்புள்ள வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிக்க வேண்டும் மற்றும் வாய்ப்புள்ள வாடிக்கையாளர் அதிகாரமளித்திருந்தால் மட்டுமே வாய்ப்புள்ளவருடன் மற்றும் அவரால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வேறு ஏதும் நபருடன் / குடும்ப அங்கத்தினருடன் வாய்ப்புள்ள வாடிக்கையாளர் நலன் குறித்து சாதாரணமாக கலந்து பேசலாம்.

5. திசைதிருப்பும் அறிக்கைகள் / தவறான தகவல்கள் மற்றும் தவறான முறையில் விற்பனை செயல்பாடு ஆகியவை அனுமதிக்கப்படாது

DSA, DST, TME அல்லது BDE மற்றும் / அல்லது அதன் பணியாளர்கள் / பிரதிநிதிகள் கீழ்க்கண்டவற்றை செய்யக்கூடாது:

- a) நவி நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் எந்தவொரு திட்டம் / சேவை மீது பிராஸ்பெக்ட் (வாடிக்கையாளராகும் வாய்ப்புள்ளவரை) - ஐ தவறான தகவல் தந்து திசை திருப்பக்கூடாது;
- b) நவி - ன் பிசினஸ் அல்லது நிறுவனத்தின் பெயர் பற்றி திசை திருப்பவோ அல்லது நவி - ன் பணியாளர் என்று பொய்யாக தங்களை பிரதிநிதித்துவம் செய்வதோ கூடாது;

- c) எந்தவொரு வசதி / சேவைக்காக நவி - ன் சார்பாக எந்தவொரு பொய்யான / அனுமதி பெறாத வாக்குறுதியை செய்யக்கூடாது;
- d) வட்டி வீதங்கள், கடன் ஒப்புதல் தொகைகள், தேவைப்படக்கூடிய செக்யூரிட்டி / பிணை மீதான விவரங்கள் ஆகியவற்றின் மீது தவறான தகவல்களை வழங்குவதன் மூலம் நவி வழங்கும் திட்டங்கள் / சேவைகளை மோசடியாக விற்பனை செய்யக்கூடாது.

உயர்வான சேவை தரங்களை பேணும் நோக்கத்திற்காக அவ்வப்போது நவி - ன் பணியாளர்களால் அல்லது பிற நபர்களால் பயிற்சி அமர்வுகள் நடத்தப்படும்.

6. டெலிமார்கெட்டிங் நடத்தை நெறிகள்

குறிப்பிட்ட காலஅளவுகளுக்கு வெளியே அழைப்புகளை செய்வது

- a) குறிப்பாக கேட்டுக்கொள்ளப்பட்டிருந்தாலொழிய காலை 09:30 மணிக்கு முன்னதாக அல்லது 19:00 மணி நேரத்திற்குப் பிறகு அழைப்புகளை செய்யக்கூடாது;
- b) தொடர்ந்து விடாமல் ஒரே எண்ணுக்கு அழைப்புகளை செய்யக்கூடாது.

தொலைபேசி அழைப்பு செய்யும்போது

- a) உங்களையையும், உங்களது நிறுவனத்தையும் மற்றும் உங்களது முதன்மை நிறுவனத்தையும் அடையாளப்படுத்திக்கொண்டு பேச்சை தொடங்கவும்;
- b) மேற்கொண்டு தொடர அனுமதி கேட்கவும்;
- c) அனுமதி மறுக்கப்படுமானால், மன்னிப்பு கேட்டுக்கொண்டு இணைப்பை துண்டிக்கவும்;
- d) உங்களது அழைப்பிற்கான காரணத்தைக் கூறவும்;
- e) பேச்சின் இடையே குறுக்கிடாதீர்கள் அல்லது வாக்குவாதம் செய்யாதீர்கள்;
- f) வாடிக்கையாளரிடம் / வாடிக்கையாளராக வாய்ப்புள்ளவரிடம் முடிந்த வரைக்கும் அவருக்கு அதிக சௌகரியமான மொழியில் பேசவும்;
- g) பிசினஸ் விஷயங்கள் குறித்ததாக மட்டும் உங்கள் உரையாடல் இருக்கட்டும்;
- h) அடுத்த அழைப்பு அல்லது அடுத்த வருகை விவரங்களை நினைவூட்டி மறுஉறுதி செய்யவும்;
- i) வாடிக்கையாளர் / வாடிக்கையாளராக வாய்ப்புள்ளவரால் கேட்கப்படுமானால், உங்களது தொலைபேசி அழைப்பு மேற்பார்வையாளரின் பெயர் அல்லது நவி அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்களை வழங்கவும்;

- j) பேச நேரம் செலவிட்டமைக்காக வாடிக்கையாளராகும் வாய்ப்புள்ளவருக்கு நன்றி கூறவும்.

அழைப்பிற்கு பிறகு

- a) “தொந்தரவு செய்ய வேண்டாம்” என்று தங்களது விருப்பத்தை தெரிவித்த வாடிக்கையாளர்கள் / வாடிக்கையாளராகும் வாய்ப்புள்ளவர்கள் மீது நவி - க்கு பின்னூட்ட தகவலை வழங்கவும்.

7. பரிசுகள் அல்லது லஞ்சம்

DSA, DST, TME அல்லது BDE பணியாளர்கள், வாடிக்கையாளராகும் வாய்ப்புள்ளவர்களிடமிருந்து எந்தவொரு வடிவம் / முறையிலான பரிசுகளையோ, வெகுமதிகளையோ அல்லது லஞ்சத்தையோ பெறக்கூடாது. DSA, DST, TME அல்லது BDE - க்கு ஒரு வாடிக்கையாளராகும் வாய்ப்புள்ளவரால் லஞ்சமோ அல்லது எந்தவொரு வடிவத்திலான வெகுமதி / பணம் செலுத்தலோ தருவதாக சொல்லப்படும்போது அதுபற்றிய தகவலை அவர் / அவள் நிர்வாகத்திற்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

8. சந்திப்பிற்கான வருகைகள் / தொடர்புகளின்போது எடுக்கப்பட வேண்டிய முன்னெச்சரிக்கைகள்

DSA, DST அல்லது BDE மற்றும்/அல்லது அதன் பணியாளர்கள் / பிரதிநிதிகள் கீழ்க்கண்டவற்றை செய்ய வேண்டும்:

- வாடிக்கையாளராக வாய்ப்புள்ளவரிடமிருந்து போதுமான இடைவெளியை பேணவும் மற்றும் அவரின் தனிப்பட்ட சுதந்திரத்தை மதிக்கவும்;
- வாடிக்கையாளராக வாய்ப்புள்ளவரின் விருப்பங்களுக்கு மாறாக வீடு / அலுவலகத்திற்குள் நுழையாதீர்கள்;
- அதிக எண்ணிக்கையில் வாடிக்கையாளராக வாய்ப்புள்ளவரின் வீடு / அலுவலகத்திற்கு விஜயம் செய்யாதீர்கள்;
- வாடிக்கையாளராக வாய்ப்புள்ளவரின் அந்தரங்கத்தை மதிக்கவும்;
- வருகை நேரத்தின்போது வாடிக்கையாளராக வாய்ப்புள்ளவர் அங்கு இல்லாமல், அவரது குடும்ப உறுப்பினர்கள் / அலுவலக நபர்கள் மட்டும் இருப்பார்கள் எனில், பிராஸ்பெக்டை திரும்ப அழைக்குமாறு கேட்டுக்கொண்டு, அந்த வருகை நிகழ்வை முடித்துக்கொள்ள வேண்டும். வருகை அவருக்கு அசௌகரியம் தராது என எதிர்பார்க்கப்படும்போது பிராஸ்பெக்டை மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளலாம்;
- வாடிக்கையாளர் / வாடிக்கையாளராகும் நபரால் கேட்கப்படும்போது நவி நிறுவன அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் அல்லது

மேற்பார்வையாளரின் பெயர் மற்றும் தொலைபேசி எண்ணை வழங்க வேண்டும்;

- g) வாடிக்கையாளராக வாய்ப்புள்ள நபருடனான உரையாடல் பிசினஸ் பற்றியதாக மட்டும் இருக்கட்டும்; ஒரு தொழில்முறை இடைவெளியை பேணவும்.

9. கடிதங்கள் மற்றும் பிற தகவல்தொடர்புகளை கையாள்வது

வாடிக்கையாளராகும் வாய்ப்புள்ள நபருக்கு அனுப்பப்படும் எந்தவொரு கடிதம் / தகவலளிப்பும் நவி நிறுவனத்தால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட முறை மற்றும் வடிவத்தில் மட்டுமே இருக்கவேண்டும்.

10. பதிவேடுகள் / கணக்குப் புத்தகங்கள் மற்றும் பட்டியலிடலுக்கான (empanelment) வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

- a) நேரடி விற்பனை சேவைகள் தொடர்பான அனைத்து கணக்கு புத்தகங்கள், பதிவேடுகள் மற்றும் தகவலை அணுகிப் பெறுவதற்கான திறனை நவி கொண்டிருக்க வேண்டும்;
- b) தரவுகளின் ரகசியம் பேணப்படுவதை DSA, DST, TME அல்லது BDE கட்டுப்பாடுகள் உறுதிசெய்யப்பட வேண்டும். பாதுகாப்பு மீறல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தொடர்பான ரகசியத்தகவல் கசியப்படும் நேர்வில் DSA, DST, TME அல்லது BDE - ன் கட்டுப்பாடு / பொறுப்பு, பட்டியலிடப்படுவதற்கான வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்;
- c) பட்டியலில் இடம்பெற்றுள்ள DSA, DST, TME அல்லது BDE - ன் நிகழ்நிலைப்படுத்தப்பட்ட தரவுத்தொகுப்பையும் நவி பராமரிக்கும்;
- d) தொடர்ச்சியான பிசினஸ் செயல்பாட்டை உறுதிசெய்ய எதிர்பாரா நிகழ்வை எதிர்கொள்வதற்கான திட்டங்கள் வகுக்கப்பட வேண்டும்;
- e) நவி, அதன் உள்ளார்ந்த அல்லது வெளியார்ந்த தணிக்கையாளர்கள் அல்லது அதன் சார்பாக நியமனம் செய்யப்படும் முகவர்கள் வழியாக DSA, DST, TME அல்லது BDE மீது தணிக்கைகளை மேற்கொள்வதற்கான உரிமையைக் கொண்டிருக்கும் மற்றும் நவி நிறுவனத்திற்காக மேற்கொள்ளப்பட்ட சேவைகள் குறித்து DSA, DST, TME அல்லது BDE மீதான எந்தவொரு தணிக்கை அல்லது அறிக்கையின் நகல்களைப் பெறவும் மற்றும் அறிக்கைகள் மற்றும் கண்டறிதல்களை மீளாய்வு செய்யவும் உரிமையினை நவி கொண்டிருக்கும்;
- f) DSA, DST, TME அல்லது BDE ஏஜென்ட்டுக்கு தரப்பட்ட, அவரால் சேமிக்கப்பட்ட அல்லது பரிசீலிக்கப்பட்ட ஆவணங்கள், பரிவர்த்தனைகளின் பதிவுருக்கள் மற்றும் பிற அவசியமான தகவலை அணுகிப் பெறுவதற்கு இந்திய ரிசர்வ் வங்கியை அல்லது அதனால்

அங்கீகாரம் அளிக்கப்பட்ட நபர்களை ஒரு நியாயமான காலஅளவிற்குள் அனுமதிக்க வேண்டும்;

- g) பட்டியலிடல் ஒப்பந்தம் ரத்து செய்யப்பட்ட பிறகும் கூட, வாடிக்கையாளரின் / வாடிக்கையாளராகும் வாய்ப்புள்ள நபரின் தகவல் பத்திரமாக பேணப்பட வேண்டும்;
- h) இது தொடர்பாக நவி - ன் சட்ட / ஒழுங்குமுறை கடப்பாடு பொறுப்புக்கு ஏற்ப ஆவணங்கள் மற்றும் தரவை DSA, DST, TME அல்லது BDE ஆகியோரால் பாதுகாத்து பேணப்படுவதற்கான ஏற்பாடு செய்யப்படும்.

11. DSA, DST, TME அல்லது BDE மற்றும் / அல்லது அதன் பணியாளர்கள் / பிரதிநிதிகளுக்கு பயிற்சி

DSA, DST, TME அல்லது BDE ஆல் வழங்கப்பட வேண்டுமென்று எதிர்பார்க்கப்படுகின்ற சேவைகள் குறித்து உயர்சேவை தரங்களை கடைப்பிடிக்கும் நோக்கத்திற்காக நவி - ன் பணியாளர்கள் அல்லது அதன் பிரதிநிதிகளால் நடத்தப்படும் பயிற்சி அமர்வுகளில் தவறாமல் கலந்துகொள்வதை DSA, DST, TME அல்லது BDE மற்றும் / அல்லது அதன் பணியாளர்கள் / பிரதிநிதிகள் உறுதி செய்யவேண்டும்.
