கஸ்டமர்ஸுக்கான ஐபிஎல் இன் ஃபேர் பிராக்டிஸ் கோட் பிசினெஸ் கரஸ்பாண்டெண்ட்ஸ் (பிசி) மூலம் உருவாக்கம் பெற்றது.

அறிமுகம்

இண்டஸ்இண்ட் பேங்க் லிமிடெட் ("ஐபிஎல்" அல்லது "நாங்கள்" அல்லது "எங்கள்") அடிப்படை நிதிச் சேவைகளுக்கான அணுகல் சமூகத்தில் பொருளாதார ரீதியாக நலிந்த பிரிவினரின் குடும்பங்களுக்கு பொருளாதார வாய்ப்புகளை கணிசமாக அதிகரிக்க முடியும் என்று நம்புகிறது, இங்கே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிரிவினரின் வாழ்க்கையை மேம்படுத்த உதவுகிறது.மேலும் அவர்களுக்குத் தேவையான பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கான அணுகலை வழங்கி, அவர்களின் வாழ்க்கைத் தரத்தை மேம்படுத்த வருமானத்தை ஈட்டவும் அதன் நெட்வொர்க்கைப் பயன்படுத்துகிறது. ஐபிஎல் அதன் பின்வரும் கோர் வால்யூசை கடைப்பிடிப்பதன் மூலம் அதன் வணிக நோக்கத்தைத் தொடர்கிறது:

- ✓ **சரியான கவனம் - கஸ்டமர் ஃபர்ஸ்ட்**:_எங்கள் தயாரிப்புகள், செயல்முறைகள் மற்றும் நாங்கள் அனைவருமே கஸ்டமருக்கு அதிக மதிப்பை உருவாக்குவதில் கவனம் செலுத்துகின்றோம். கஸ்டமர்ஸுடன் மரியாதையுடன் இருப்பது, கஸ்டமர்ஸின் தேவைகளைப் புரிந்துகொள்வது மற்றும் கஸ்டமர்ஸுடன் வெளிப்படைத்தன்மையுடன் இருப்பது ஆகியவை இதில் அடங்கும்.
- ✓ **சரியான வழிமுறைகள் - நெறிமுறைகள் எப்போதும்**: சட்டத்தை முழுவதுமாக பின்பற்றுவது உட்பட, எங்களின் எல்லா உறவுகளிலும் நெறிமுறை நடைமுறைகளை எப்போதும் பின்பற்றுவோம். இதில் லஞ்சம் கொடுக்காமல் இருப்பது, கமிஷன்கள் வாங்காமல் அல்லது கொடுக்காமல் இருப்பது போன்ற வேறு எந்த குறுக்குவழிகளும் அடங்கும்
- ✓ **சரியான வழி - நிலையான தரம்**: எங்களிடம் தரப்படுத்தப்பட்ட செயல்முறைகள் இருக்கும், இது குறைந்த செலவில் அதிக கஸ்டமர்ஸை நாங்கள் சென்றடைய உதவும். நாங்கள் புதுமைகளை ஆதரிப்போம், ஆனால் நிலையான தரத்தை உறுதி செய்யும் வகையில்.

ஒருமைப்பாடு, வெளிப்படைத்தன்மை, நியாயமான நடைமுறை மற்றும் நெறிமுறையான நடத்தை ஆகியவற்றின் உயர்ந்த தரங்களைக் கடைப்பிடிப்பது எங்கள் பிசினெஸ் மாடலுக்கு அடிப்படையாகும்.

எங்கள் வங்கியின் உறுதிமொழி பின்வருமாறு:

- அதன் அனைத்து கஸ்டமர்ஸையும் நியாயமாகவும் முழு மரியாதையுடனும் நடத்த வேண்டும்.

- அதன் அனைத்து கஸ்டமர்ஸையும் எல்லா விதமான நியாயத்துடனும் மரியாதையுடனும் நடத்த வேண்டும்.
- அதன் கஸ்டமர்ஸை சாதி, மொழி, மதம் மற்றும் பாலினம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது.
- ஆண்டு குடும்ப வருமானம் ரூ.3,00,000 வரை உள்ள ஒரு குடும்பத்திற்கு வழங்கப்படும் பிணைய இலவசக் கடனாக வரையறுக்கப்பட்ட மைக்ரோ பைனான்ஸ் கடனை சாங்க்ஷன் செய்யும். இந்த நோக்கத்திற்கு, குடும்பம் என்பது ஒரு தனிப்பட்ட குடும்ப அலகு, அதாவது கணவன், மனைவி மற்றும் அவர்களது திருமணமாகாத குழந்தைகள்.)
- ஒரு குடும்பத்தின் மாதாந்திர கடன் கடமைகளைத் திருப்பிச் செலுத்துவதன் மூலம், சிறு நிதிக் கடன்களுக்கான மாதாந்திர குடும்ப வருமானத்தில் அதிகபட்சமாக 50% வரை வெளிச்செல்லும் அளவைக் கட்டுப்படுத்தும்.
- சிஜசி களுக்கு சரியான நேரத்தில் மற்றும் துல்லியமான தரவை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

<u>கடன் விண்ணப்பம், மதிப்பீடு/அனுமதி, வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்:</u>

- பயிற்சி இலவசமாக வழங்க படுகிறது மற்றும் கடன்களை வழங்குவதற்கு முன், கடன் / பிற தயாரிப்புகள் தொடர்பான செயல்முறை மற்றும் அமைப்புகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாகத் தெரியப்படுத்துகிறது.
- கஸ்டமரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய வகையில் தெளிவான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பப் படிவம் தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் உள்ளடக்கியுள்ளது.
- ஐபிஎல் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களின் ரசீதுக்கான ஒப்புகையை வழங்குகிறது, கடன் அனுமதி நிலை மற்றும் கடன் ஆவணத்தின் நகலை வழங்குகிறது.
- கடன்களை அனுமதித்தல் மற்றும் வழங்குதல் உட்பட அனைத்து பரிவர்த்தனைகளும் வெளிப்படையான முறையில் நடைபெறுவதை உறுதி செய்யும்.

<u>கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / கடன் அட்டை / முக்கிய தகவல் தாள்களில் வெளிப்படுத்தல்கள்:</u>

ஐபிஎல் ஒவ்வொரு கஸ்டமருக்கும் கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல் மற்றும் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைக் கொண்ட பாஸ்புக் /கடன் அட்டை, விலை நிர்ணயம் மற்றும் வழங்கப்பட்ட கடன்களுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கொண்ட ஒரு எளிதாக்கப்பட்ட ஒரு ஃபாக்ட்ஷீட் ஐ வழங்குகிறது.

- ஐபிஎல் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட விலைக் கொள்கை மற்றும் தயாரிப்பு திட்டங்களின்படி வட்டி விகிதத்தை வசூலிக்கிறது. ஒழுங்குமுறை மற்றும் சட்டரீதியான வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்பவாறு.
- ஐபிஎல் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட விலைக் கொள்கை மற்றும் தயாரிப்பு திட்டங்களின்படி செயலாக்கக் கட்டணத்தை வசூலிக்கிறது.
- வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் ஆகியவற்றை எளிமைப்படுத்தப்பட்ட முக்கிய உண்மை தாள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பப் படிவம், கடன் அட்டை போன்றவற்றில் உள்ள அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் வெளிப்படுத்துகிறது.
- பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் பைனல் டிஸ்சார்ஜ் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களின் ஒப்புகை;

- வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் வாடிக்கையாளருக்கு ஐபிஎல் அறிவிப்பு செய்கிறது. முதலியானவற்றில், ஏதேனும் இருந்தால்.
- ஐபிஎல் கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் சிறு நிதி கடன்கள் மற்றும் எம்ஃப்ஜ அல்லாத கடன்களுக்கான கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நிலையான வடிவத்தைக் கொண்டிருக்கும்.
- ஐபிஎல் தனது வாடிக்கையாளருக்கு கிரெடிட் ஷீல்டு காப்பீட்டை தேர்வு செய்யும் விருப்பத்தை வழங்குகிறது மற்றும் வாடிக்கையாளர் மற்றும் அவரது மனைவியின் காப்பீட்டுத் தொகைக்காக காப்பீட்டாளரால் வசூலிக்கப்படும், கடன் தொகை மற்றும் பதவிக்காலம் ஆகியவற்றிற்குப் பொருந்தக்கூடிய வகையில், தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பொருந்தக்கூடிய டேர்ம் காப்பீட்டு பிரீமியத்தை மட்டுமே வசூலிக்கிறது.
- மைக்ரோபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான தவணை அதிர்வெண் தினசரி, வாராந்திர, இருவாரம்/வாரம் இருமுறை அல்லது கடன் வாங்குபவரின் விருப்பத்தின்படி மாதாந்திர/ 4 வாராந்திர திருப்பிச் செலுத்துதல் ஆகும்.

- ஒரு வேளை தடை விதிக்கப்பட்டால், கடன் செலுத்துபவரால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் அதிர்வெண்ணைக் காட்டிலும் குறைவாக இருக்கக்கூடாது.

கட்டாயப்படுத்தாதமீட்பு முறைகள்

- ஐபிஎல் அல்லது அதன் பிசி ஊழியர்கள்/முகவர் மீட்புக்கான எந்தவொரு கடுமையான முறைகளிலும் ஈடுபட மாட்டார்கள், பின்வரும் நடைமுறைகள் கடுமையானதாகக் கருதப்படும்.
  - ஐபிஎல் வசூல் செய்யும் போது வற்புறுத்தும் நடைமுறைகளில் ஈடுபடாது அல்லது எந்த சூழ்நிலையிலும் வாடிக்கையாளர்களை துன்புறுத்துவதை நாடாது; தேவையற்ற நேரங்களில் வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல் (காலை 9 மணிக்கு முன் மற்றும் மாலை 6 மணிக்குப் பிறகு), தவறான

வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்துதல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு உடல் சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை.

- கடன் வாங்கியவர்களின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துதல்.
- கடன் வாங்குபவரின் குடும்பம்/சொத்துக்கள்/நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிப்பதற்காக வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்துதல் அல்லது அச்சுறுத்தல்.
- கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததால் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்கியவர்களை தவறாக வழிநடத்துதல்.
- கடன் வாங்கியவர்களின் பெயரை வெளியிடுதல்.

- ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கைக்கு இணங்க, போர்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட அவுட்சோர்சிங் கொள்கையின்படி, கடன்களை மீட்பதற்கு அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட மீட்பு முகவர்களை ஐபிஎல்பயன்படுத்தலாம். வங்கி அதன் ஊழியர் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சியின் ஊழியர்கள் அல்லது பிசி ஊழியர்களின் முறையற்ற நடத்தைக்கு பொறுப்பேற்க வேண்டும் மற்றும் மீட்பு தொடர்பான குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான ஒரு வழிமுறை மூலம் சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும்.
- இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் குறிப்பிடப்பட்ட மைய இடத்தில கடன் வாங்கியவர் வரத் தவறினால் மட்டுமே பிசி / ஏஜெண்ட்ஸ் களப் பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளரின் இருப்பிடம் அல்லது பணியிடத்தில் மீட்புக்காக செல்ல அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.

பொது:

- கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர வாடிக்கையாளர்களின் விவகாரங்களில் ஐபிஎல் தலையிடாது.

- அனுமதிக்கப்படும் சிறு நிதி கடன்களுக்கு முன்கூட்டியே கட்டணம் / முன்பணம் செலுத்துதல் போன்றவற்றுக்கு ஐபிஎல் அபராதம் விதிக்காது.

- வாடிக்கையாளருக்கான முழு கடன் தொகையின் மீதும் அல்லாமல், காலாவதியான தொகையில் தாமதமாக செலுத்துவதற்கு அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படலாம். அதற்கான வெளிப்பாடு எளிமைப்படுத்தப்பட்ட உண்மைத் தாளில் செய்யப்படலாம்.

- ஐபிஎல் வாடிக்கையாளரின் தகவலை ரகசியமாக வைத்திருக்கும், மேலும் வங்கியின் கொள்கையின்படி மற்றும் சட்டப்பூர்வ இணக்கத்துக்கான சந்தர்ப்பங்களில் கட்டுப்பாட்டாளர்கள்/அரசு அதிகாரிகளால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகளைத் தவிர வேறு யாருடனும் பகிரப்படாது.

- வங்கியின் நோடல் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உட்பட பல நிலை குறைகளைத் தீர்க்கும் வழிமுறையை ஐபிஎல் கொண்டுள்ளது.

- ஃப்பிசி ஆனது வங்கியால் அதன் அனைத்து பிசி கிளைகளிலும் வாடிக்கையாளர் மற்றும் இணையதளம் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் காட்டப்படும்.

- பிசி பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளர், தயாரிப்பு மற்றும் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் (வீட்டின் வருமானம் மற்றும் ஏற்கனவே உள்ள கடன் தொடர்பான விசாரணைகள்) உட்பட அனைத்துக் கடன்கள் தொடர்பான செயல்முறையையும் கையாளுவதற்கு முறையாகப் பயிற்சி பெற்றுள்ளனர். ஊழியர்களுக்கான பயிற்சி என்பது வாடிக்கையாளர்களிடம் தகுந்த நடத்தையை மேற்கொள்வதற்கான ஒரு திட்டத்தை உள்ளடக்கியது.

- கடன் அல்லாத பொருட்களை வழங்குவது கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருப்பதையும், அத்தகைய தயாரிப்புகளுக்கான கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே கடன் வாங்கியவருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும் என்பதையும் ஐபிஎல் உறுதி செய்யும்.

- ஐபிஎல் ஆனது விலை நிர்ணயம் தொடர்பான தகவல்களையும், வருங்கால கடன் வாங்குபவருக்கு கட்டணங்களையும் ஃபேக்ட் ஷீட்டில் வெளிப்படுத்தும், மேலும் அந்தத் ஷீட்டில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படாத எந்தக் கட்டணமும் விதிக்கப்படாது.

- வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் வாடிக்கையாளரின் தேவைகளுக்கு ஏற்றதாக இருக்க வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் நிதி நிலைமைகள் மற்றும் புரிதலின் மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில் மட்டுமே இருக்க வேண்டும்.

புகார்கள் / குறைகள் மற்றும் கருத்துகள் / பரிந்துரைகள்

விரிவான தகவலுக்கு, எங்கள் இணையதளத்தில் கிடைக்கும் குறை தீர்க்கும் கொள்கையைப் பார்க்கவும்.