நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்

கடன் முன்பதிவு

வலைத்தளம்: www.loanfront.in

www.vaibhav-vyapaar.com

இந்த ஆவணத்தின் எந்தப் பகுதியும் வைபவ் வியாபார் பிரைவேட்

ஆவணச் சுருக்கம்

ஆவண குறிப்பு ஐடி	FPC_VVPL_1.3
பதிப்பெண்	1.3
ஆவண வகை	நிறுவன கொள்கை
நூலாசிரியர்	திரு. கணேஷ் பிரசாத் ரவீந்திர பவாஸ்கர்
மதிப்பாய்வு:	திரு. நிதேஷ் கெஜ்ரிவால்
அங்கீகரிப்பு	இயக்குநர் குழுமம்
வெளியீட்டுத் தேதி	12வது ஜூன் 2022

மீள்பார்வை வரலாறு

பதிப்பு	தேதி	நூலாசிரியர்	இன்னும் குறிப்பிடத்தக்க மாற்றங்கள்	ஆதாரம்
V.1.0	30/10/2019	இணக்கத் துறை	FPC இன் மதிப்பாய்வு	ஆர்பிஐ மாஸ்டர் டைரக்ஷன்
V.1.1	02/04/2020	இணக்கத் துறை	FPC இன் மதிப்பாய்வு	ஆர்பிஐ மாஸ்டர் டைரக்ஷன்
V.1.2	01/04/2023	இணக்கத் துறை	FPC இன் மதிப்பாய்வு	ஆர்பிஐ மாஸ்டர் டைரக்ஷன்
V.1.3	20/03/2024	இணக்கத் துறை	FPC இன் மதிப்பாய்வு	ஆர்பிஐ சமீபத்திய மாஸ்டர் டைரக்ஷன்

அறிமுகம்:

வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட் (நிறுவனம் அல்லது 'விவிபிஎல்' அல்லது லோன்பிறண்ட்) என குறிப்பிடப்படும் எந்தவொரு கடன் மற்றும்/அல்லது சேவைக்கும் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடுகளுக்கு பொருந்தும். மேலும், இந்த நிறுவனம் மேற்கூறியவைகளை ஒப்புதல் அளிக்கும் மற்றும்/அல்லது வழங்கும். வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம், அமைப்பு ரீதியாக முக்கியமான, வைப்புத்தொகை எடுக்காத நிறுவனம் **(ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல்கள் -2016** குறித்து ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதலால் வழங்கப்பட்ட **நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை** (FPC) ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. **(இது நவம்பர் 22, 2019 நிலவரப்படி புதுப்பிக்கப்பட்டது).** நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு கடன் விண்ணப்பதாரர்களுக்கு வழங்கப்படும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் பற்றிய பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கான எங்கள் சேவைகள் நெறிமுறை மற்றும் நம்பகமானவை என்பதை உறுதிப்படுத்த நிறுவனம் உறுதிபூண்டுள்ளது. அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட தரங்களுக்கு இணங்க நிறுவனம் FPC ஐ புதுப்பிக்கும். குறியீட்டின் ஆவி மற்றும் அதன் வணிகத்திற்கு அதன் பொருந்தக்கூடிய தன்மையைப் பின்பற்றி நிறுவனம் இந்த FPCக்கு கட்டுப்படும்.

சர்வதேச நாணய நிதியத்தின் நோக்கங்கள்:

இந்தக் குறியீடு பின்வருவனவற்றிற்காக உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

1. நடைமுறையில் உள்ள விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் பெருநிறுவன நிர்வாகக் கொள்கைகளுக்கு ஏற்ப வணிகத்தை நடத்துதல்.
2. வாடிக்கையாளர்கள் சேவைகளிலிருந்து நியாயமான முறையில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்துகொள்ள வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்துதல்.
3. வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையில் நியாயமான மற்றும் நல்லுறவை உறுதிசெய்து நிலைநிறுத்துதல்.
4. வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய போதுமான வழிமுறைகளை உருவாக்குதல் மற்றும் பராமரித்தல்.

முக்கியக் கட்டுப்பாடுகள்

1. **பின்வருவனவற்றைச் செய்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்படுதல்:**
   a. நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்காகவும், அதன் ஊழியர்கள்/ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்காகவும் இந்த குறியீட்டில் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள கடமைகள் மற்றும் தரநிலைகளை கடைபிடித்தல்.
   b. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் இந்தியாவில் அமல்படுத்தப்படும் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்.
   c. ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களுடன் அனைத்து தொடர்புகளையும் நடத்துதல்.
2. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் அவற்றின் நிதி தாக்கங்களை விளக்குவதன் மூலம் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுதல்.
3. **பின்வருவனவற்றைச் செய்வதன் மூலம் சிக்கல்களை உடனடியாகவும் பரிவுடனும் தீர்த்தல்:**
   a. தவறுகளை விரைவாக சரிசெய்தல்.
   b. வாடிக்கையாளர் குறைகளை அவசரமாகக் கையாளுதல்.
   c. வாடிக்கையாளர்கள் தீர்மானத்தில் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அவர்களின் புகாரை எவ்வாறு மேலும் அதிகரிப்பது என்பது குறித்த வழிகாட்டுதலை வழங்குதல்.
4. இந்த குறியீடு குறித்த விழிப்புணர்வை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் முக்கியமாகக் காண்பிப்பதன் மூலமும், கோரிக்கையின் பேரில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நகல்களைக் கிடைக்கச் செய்வதன் மூலமும் ஊக்குவித்தல்.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:

1. அனைத்து மார்க்கெட்டிங் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாகவும் மற்றும் தவறாகவும் இல்லை என்பதை உறுதிப்படுத்துதல்;
2. எந்தவொரு ஊடகத்திலும் விளம்பரம் மற்றும்/அல்லது ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கு கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்திற்கான குறிப்பை உள்ளடக்கிய விளம்பர இலக்கியங்களை அனுப்பும்போது, பிற கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்களும் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கின்றன என்பதையும் நாங்கள் குறிப்பிடுவோம்.
3. எங்கள் வலைத்தளம்/மொபைல் பயன்பாடு/நிறுவனத்தின் விருப்பப்படி வேறு ஏதேனும் பொருத்தமான பயன்முறை மூலம் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை நாங்கள் வழங்குவோம்.
4. வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாம் தரப்பினரின் (நிறுவனத்தால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட) சேவைகளை நாங்கள் பெற்றால், அத்தகைய அங்கீகரிக்கப்பட்ட மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளர் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) நிறுவனம் செய்யும் அதே அளவிலான இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்போடு கையாள்வதை உறுதி செய்வோம்.
5. வாடிக்கையாளர்களால் பெறப்படும் எங்கள் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை நாங்கள் தொடர்புகொள்வோம். தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான எங்கள் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு மின்னஞ்சல், தொலைபேசி அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது விண்ணப்ப படிவம் அல்லது வேறு ஏதேனும் எழுத்துப்பூர்வ தகவல்தொடர்பு மூலம் பதிவு செய்வதன் மூலம் அத்தகைய தகவல்/சேவையைப் பெற ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே தெரிவிக்கப்படும்.
6. **நேரடி விற்பனை முகவர் (DSAs)/நேரடி விற்பனைக் குழுக்கள் (DSTs)/டெலி அழைப்பாளர்களுக்கான நடத்தை விதிகளை நாங்கள் பரிந்துரைக்கிறோம்,** அதன் சேவைகள் சந்தை தயாரிப்புகள்/சேவைகளுக்குப் பெறப்படுகின்றன, அவை தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் தயாரிப்புகளை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளர்களை அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காண வேண்டும்.
7. எங்கள் பிரதிநிதி அல்லது **DSA** ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தைகளில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறி செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் பெறப்பட்டால், புகாரை விசாரிக்கவும் சரியான முறையில் மூடவும் பொருத்தமான நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.

கடன் விண்ணப்ப செயலாக்கம்

1. நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு ஆங்கில மொழியில் அனைத்து தகவல்தொடர்புகளையும் செய்யும். நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொண்ட மொழியைத் தேர்ந்தெடுப்பதற்கான விருப்பத்தையும் வழங்க வேண்டும். கடன் விண்ணப்பத்தின் போது கடன் வாங்குபவர் தனது விருப்பமான மொழியைப் பற்றி நிறுவனத்திற்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.
2. நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பாக தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கும், இதனால் கடன் வாங்குபவர் பிற **NBFCகள்** வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்ய முடியும் மற்றும் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
3. விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் குறிக்கப்பட்டிருக்கும்.
4. சாதி, மதம் அல்லது மதத்தின் அடிப்படையில் எந்தப் பாகுபாடும் இல்லாமல் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் டிஜிட்டல் முறையில் ரசீது ஒப்புதலை நிறுவனம் வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் செயலாக்கப்படும் காலக்கெடுவை வழங்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள மாற்றங்களுக்கு உட்பட்டு கடன்களை வழங்குதல்

1. அ) கடன்வழங்குதல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்துதலுக்கான கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்படும் எந்தவொரு மாற்றத்தையும் பேச்சுவழக்கு மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனம் அறிவிப்பாக வழங்கும். நிறுவனத்திற்கும் கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையில் செயல்படுத்தப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தம்

அத்தகைய மாற்றங்களை அனுமதித்தால் மட்டுமே மாற்றங்கள் செய்யப்படும். மேலும், கூறப்பட்ட மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

2. கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க இருந்தால் மட்டுமே ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெற/துரிதப்படுத்த நிறுவனம் எந்த முடிவையும் எடுக்கும்.
3. இ) நிலுவைத் தொகை அனைத்தும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட பின்னரோ அல்லது கடன் வாங்கியவருக்கு எதிராக நிறுவனம் கொண்டிருக்கக்கூடிய வேறு எந்த முறையான உரிமை அல்லது வேறெந்த உரிமைகோரலுக்கான பற்றுரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையைப் பெற்றுக்கொண்டபின் நிறுவனம் அனைத்து பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய செட்-ஆஃப் உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை தக்கவைக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

வட்டி விகிதம்

1. நிதிகளின் விலை, விளிம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான பொருத்தமான உள் வழிகாட்டுதல்களை நிறுவனம் வகுத்துள்ளது.
2. கடன் விண்ணப்பம்/ஒப்புதல் நேரத்தில் கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.
3. வட்டி விகிதம் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறையும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கின்றன. நிறுவனத்தின் வட்டி விகிதங்களில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் புதுப்பிக்கப்படும்.
4. வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்கும், இதனால் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்கள் குறித்து கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரியும்.
5. நிறுவனம் தனது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அதிகப்படியான வட்டி விகிதங்களை தேவையற்ற முறையில் வசூலிக்காது என்பதை உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களின் இடர் சுயவிவரம், பணச் சந்தையில் நிலவும் வட்டி விகித போக்குகள், கடன்களின் செலவு, வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்கள் வழங்கும் முதன்மை மற்றும் இணை பாதுகாப்பு, ஒப்பந்தத்தின் கட்டமைப்பு, போட்டியாளர்களால் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களின் வரலாற்று கடன் சாதனை போன்ற பரந்த அளவுருக்களை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு அதன் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுக்கான வட்டி விகிதம் வந்து சேரும்.

தகவல்

1. வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளுடன் ஒத்துப்போகும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்ந்தெடுப்பதில் அவர்களுக்கு உதவ நிறுவனம் உறுதிபூண்டுள்ளது. நிறுவனத்தின் சேவைகள் மற்றும் ஆர்வமுள்ள தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விவரிக்கும் தெளிவான தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும்.
2. **உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள் (KYC)** தேவைகளுக்கு இணங்க தேவையான பிற ஆவணங்களுடன், நிறுவனம் தங்கள் உண்மையான அடையாளத்தையும் முகவரியையும் நிறுவுவதற்குத் தேவையான ஆவணத் தகவல் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
3. வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்கள் மூலம் பரப்பப்படும்

    a. *தொலைபேசி அல்லது உதவி மையம்.*

    b. *நிறுவனத்தின் அலுவலகத்தில் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள்/உதவி அளித்தல்.*

    c. *நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடுதல்.*

பொதுவானவை

1. அ) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர்த்து, கடன் வாங்கியவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (புதிய தகவல்கள், முன்னர் கடன் வாங்கியவரால் வெளிப்படுத்தப்படாத, நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு கொண்டுவரப்படாத சூழ்நிலைகளைத் தவிர).
2. இ) கடன்களை மீட்டெடுக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களை நாடாது. அதாவது இக்கட்டான நேரத்தில் கடன் வாங்குபவர்களை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடன்களை மீட்பதற்கு பலவந்தத்தைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களை பொருத்தமான முறையில் கையாள்வதற்கு அதன் ஊழியர்கள்/ஊழியர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

குறை தீர்க்கும் முறை

ஏதேனும் புகார்/குறை இருந்தால், கடன் வாங்குபவர்கள் நிறுவனத்தின் பின்வரும் முதன்மை நோடல் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்:

பெயர்- திரு. சத்ய மல்லிடி

குறை தீர்க்கும் அதிகாரி

தொலைபேசி எண் –6366828598

மின்னஞ்சல் ஐடி: satya@vaibhav-vyapaar.com

மேற்கண்ட தகவல்கள் கிளைகளில் முக்கியமாகக் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் இருக்கும்.

ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார்/தகராறு தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முகவரியில் முறையிட வேண்டும்:

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, வங்கி சாரா துறை, 15, நேதாஜி சுபாஸ் சாலை, கொல்கத்தா- 700 001.

இந்த ஐடியிலும் நீங்கள் எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்: cms.odtkolkata@rbi.org.in. **STD குறியீடு: 033**, **தொலைபேசி எண்: 22304982.**

இயக்குநர்கள் குழு முறையான இடைவெளியில் குறைகளைத் தீர்ப்பதை மதிப்பாய்வு செய்யும். குறைகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை நிர்வாகத்தால் வழக்கமான இடைவெளியில் இயக்குநர்கள் குழுவிற்கு கிடைக்கும்.

வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம்

வாடிக்கையாளர் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான ஒரு அமைப்பை நிறுவுவதற்காக, **இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI)யின் ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் -2021 ஐ அறிமுகப்படுத்தியுள்ளது.** (இனிமேல், இது '**ஒருங்கிணைந்த திட்டம்**'என்று குறிப்பிடப்படும்). இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் குறைகளை விரைவான மற்றும் செலவு குறைந்த முறையில் தீர்ப்பதற்காக பயன்படுகிறது. ரிசர்வ் வங்கியின் **ஓம்புட்ஸ்மேன் செயல்முறையின் அதிகார வரம்பை நடுநிலையாக மாற்றுவதன் மூலம் இந்த திட்டம் 'ஒரு தேசம் ஒரு ஓம்புட்ஸ்மேன்'** என்ற அணுகுமுறையை ஏற்றுக்கொள்கிறது. **வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்** ஒரு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனமாக இருப்பதால் ரிசர்வ் வங்கியால் தொடங்கப்பட்ட **ஒருங்கிணைந்த திட்டத்தை** ஏற்றுக்கொண்டது. ஒருங்கிணைந்த திட்டம் அதிகாரங்கள் மற்றும் செயல்பாடுகள், குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான நடைமுறைகள் மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரின் அதிகார வரம்பு ஆகியவற்றை வழங்குகிறது. திட்டத்தின் **18 வது பத்தியின்படி, திட்டத்தின்** நோக்கம் மற்றும் அதன் கீழ் கிடைக்கும் தீர்வுகள் குறித்து எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் அறிந்திருப்பதை உறுதி செய்ய நிறுவனம் விரும்புகிறது. ஒருங்கிணைந்த திட்டத்தை இங்கே அணுகலாம். திட்டத்தின் நகல்கள் திட்டத்தின் கீழ் வைபவ் வியாபார் பிரைவேட் லிமிடெட்டின் நியமிக்கப்பட்ட முதன்மை நோடல் அதிகாரி **திரு.சத்ய மல்லிடியிடமும்** இருக்கின்றன. வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கு நிறுவனம் மிகுந்த முக்கியத்துவம் அளித்து, எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளையும் புகார்களையும் நிவர்த்தி செய்ய ஒரு குறை தீர்க்கும் குழுவை நிறுவியிருந்தாலும், எங்கள் பதில்களில் திருப்தி அடையாத எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் **(https://cms.rbi.org.in)** என்ற முகவரி மூலம் ஆன்லைனில் ஓம்புட்ஸ்மேனைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் அல்லது அவர்கள் மின்னணு அல்லது

நேரடி பயன்முறை மூலம் **மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம், 4வது மாடி, பிரிவு 17, சண்டிகர் – 160017 என்ற முகவரியில் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.** கட்டணமில்லா எண் – **14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:00 மணி வரை)** மூலம் இந்த மையத்தைத் தொடர்புகொள்**ளலாம்**.

குறைதீர்ப்பு மற்றும் நிவாரணக் கொள்கை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தின் (https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html) என்ற பக்கத்தில் இருக்கிறது**.**

தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை:

1. எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் தொடர்பான தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மையின் மிக உயர்ந்த தரங்களை நாங்கள் பராமரிக்கிறோம். பின்வரும் நிகழ்வுகளுக்கு மட்டுமே தகவல் அல்லது தரவை வெளியிடுவதை நாங்கள் கண்டிப்பாக கட்டுப்படுத்துகிறோம்
   a. **சட்டக் கடமைகள்:** சட்டப்படி தேவைப்பட்டால் வாடிக்கையாளர் தகவலை நாங்கள் வெளியிட வேண்டும்.
   b. **பொதுக் கடமை:** தகவல்களை வெளிப்படுத்த பொதுக் கடமை உள்ள சந்தர்ப்பங்களில், நாங்கள் அதைச் செய்வோம்.
   c. **வாடிக்கையாளர் உரிமைகள்:** எங்களிடம் உள்ள தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுக, தற்போதுள்ள சட்டங்களின் கீழ் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் உரிமைகள் குறித்து தெரிவிக்கப்படும்.
   d. **நலன்களைப் பாதுகாத்தல்:** மோசடியைத் தடுக்க அல்லது எங்கள் நலன்களைப் பாதுகாக்க தேவைப்பட்டால், நாங்கள் தகவல்களைப் பகிர வேண்டும். இருப்பினும், இது எங்கள் நிறுவனங்களின் குழுவிற்குள் அல்லது வெளிப்புற நிறுவனங்களுக்கு சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக அவர்களின் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட வாடிக்கையாளர் தகவல்களைப் பயன்படுத்துவதற்கான அனுமதியாகக் கருதப்படக்கூடாது.
   e. **குறிப்புகள்:** ஒரு வாடிக்கையாளரைப் பற்றி ஏதேனும் குறிப்பை வழங்குவதற்கு முன், அவர்களிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதலைப் பெறுவோம்.
   f. **வாடிக்கையாளர் ஒப்புதல்:** வாடிக்கையாளர் தகவலை அவர்களின் வெளிப்படையான அனுமதியுடன் அல்லது அவர்களின் கோரிக்கையின் பேரில் மட்டுமே வெளியிடுவோம்.
   g. **சந்தைப்படுத்தல்:** வாடிக்கையாளரால் வெளிப்படையாக அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால் நாங்கள் வாடிக்கையாளர் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்த மாட்டோம்.
2. பின்வரும் பக்கத்தில் தனியுரிமைக் கொள்கையை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில்

   (https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html) இருக்குமாறு செய்கிறோம்:

இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு:

1. FPCஐ செயல்படுத்துவதை மேற்பார்வையிடுதல், அதன் செயல்திறனை மதிப்பாய்வு செய்தல் மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்.
2. FPCஐப் பின்பற்றுவதற்கும் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் திருப்தியை நிலைநிறுத்துவதற்கும் வளங்கள் மற்றும் ஆதரவை ஒதுக்குதல்.
3. குறைந்தபட்சம் **ஆண்டுதோறும்** நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை மதிப்பாய்வு செய்தல்.

FPC உடன் இணங்குதல்

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டிற்கு இணங்குவதற்கான வருடாந்திர மதிப்பாய்வு நடத்தப்படும். அத்தகைய மதிப்பாய்வின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை ஒவ்வொரு ஆண்டும் இயக்குநர்கள் குழுவிற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும். பின்வரும் பக்கத்தில் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைப்பதோடு கூடுதலாக வாடிக்கையாளர் குறிப்புக்காக அனைத்து அலுவலக வளாகங்களிலும் கொள்கைகளின் கடின நகல்களையும் http://vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code/ என்ற முகவரியில் நாங்கள் பராமரிக்கிறோம்.