

Policy on Fair Practices Code

(w.e.f. April 01, 2014)

நேர்மையான நடைமுறைகளுக்கான நன்நெறி

கொள்கை

(w.e.f. April 01, 2014)

In the light of RBI Guidelines on fair Practices Code for NBFCs, from time to time, IKF Finance Limited (referred to as the Company) has formulated this Fair Practices Code to have put in place fair and transparent procedures / practices in dealing with the Borrowers of the Company

ரிசர்வ் வங்கியின் வெளிச்சத்தில், வங்கிசாரா நிதிகளுக்கு நேர்மையான நடைமுறைகளுக்கான நன்நெறி கொள்கைகளின் வழிமுறைகள், நேரம் முதல் நேரம் வரை, ^{GOV}பினான்ஸ் லிமிடெட் (நிறுவனம் என குறிப்பிடப்படுகிறது) நேர்மையான நடைமுறைகளுக்கான நன்நெறி கொள்கைகளை முறைப்படுத்தியுள்ளது. இந்த இடத்தில், நேர்மையான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை வைப்பதால் / நிறுவனத்தின் கடனாளிகளை கையாளுவதின் நடைமுறைகள்.

(i) Applications for loans and their processing

கடன்கள் மற்றும் அதன் செயலாக்க விண்ணப்பங்கள்

(a) Loan application forms include the information such as Rate of Interest, Amount of Finance, Tenure of the Contract, Installment amount & No. installments etc. which affects the interest of the borrow

(a) கடன் விண்ணப்ப படிவங்கள், வட்டி விகிதம் தகவல்கள் போன்றவற்றை அடக்கியுள்ளது. நிதியின் தொகை, ஒப்பந்த காலம், தவணை தொகை & எண், தவணைகள் முதலியவை. இந்த விபரம் கடனாளிகளை கவர்கிறது.

(b) The loan application form indicates the required documents to be submitted with the application form, based on the Borrower and Product profiles.

(b) கடன் விண்ணப்ப படிவம், தேவையான ஆவணங்கள் விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டும் என்பதனை குறிக்கும், மற்றும் இது கடனாளி மற்றும் பொருளின் சுயவிவரங்களின் அடிப்படையில்.

(c) An acknowledgement for receipt of all loan applications shall be given to the Borrower along with the information about the no. of days within which the loan applications will be disposed off.

(ccC) ஒரு ஒப்புக்கையின் அடிப்படையில் தேவையும் அனைத்து தஸ்தாவேஜ்களும் பெற்றுக் கொண்டு கடன் எத்தனை நாட்களில் பட்டுவாடா செய்யப்படும் என்று கடனாளிகளுக்கு விவரங்களைத் தெரியபடுத்த வேண்டும்.

(d) All Communications to the borrowers shall be in the vernacular language or a language as understood by the Borrower

(d) அனைத்து தகவல்களும் கடனாளிகளின் வட்டார மொழியில் அல்லது கடனாளிகள் புரிந்து கொள்ளப்படும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

(ii) Loan appraisal and terms/conditions

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகளை

(a) Intimation, in the vernacular language as understood by the borrower, in writing shall be given to the borrower by means of sanction letter along with the particulars of amount of loan sanctioned and the terms and conditions including annualized rate of interest, penal interest charged for late payment, which shall be mentioned in bold letters in the Agreement, and method of application thereof.

(a) கடன் பெருபவர் புரிந்து கொள்ளும் வகையில் வட்டார மொழி அல்லது அவருக்கு தெரிந்த மொழியில் எழுத்து பூர்வமாக கடன் பெருவதற்கு நிபந்தனைகள் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் உட்பட, தாமதமாக பணம் செலுத்தினால் அபராத வட்டி வசூலிக்கப்படும், அவை கொட்டை எழுத்தில் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டு இருக்க வேண்டும்.

(b) Acceptance of above sanction letter and the terms and conditions by the borrower shall be kept on record.

(b) கடன் தொகை வழங்கல் மற்றும் நிபந்தனைகள், விதிமுறைகள், ஒப்புதல் அட்டை கடனாளிகளிடம் பெற்று ஆவனத்துடன் வைக்கப்பட வேண்டும்.

(c) Copy of Loan Agreement shall be furnished to the borrower along with all the enclosures quoted in the Agreement.

(c) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள தகவல்கள் கடனாளிக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

(iii) Disbursement of loans including changes in terms and conditions

(iii) கடன் வழங்கல் - வட்டி விகிதம் - விதிமுறைகள்

(a) Prior notice, in the vernacular language as understood by him / her / them, shall be given to the borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc. and changes such as interest rate and charges are effected prospectively.

(a) முன்னதான அறிவிப்பு, வட்டார மொழிகளில் அவர்க்கு / அவளுக்கு / அவர்களுக்கு , நிபந்தனைகளில் ஏதாவது மாற்றம் இருந்தால் அவை கடனாளிகளுக்கு பிரிவு அட்டவணையுடன் கொடுக்கப்படும், வட்டி விகிதம், சேவைக் கட்டணங்கள், கடன் அடைக்கும் கட்டணங்கள் முதலியன. வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை பாதிக்கும்.

(b) A suitable condition in this regard be incorporated in the loan agreement.

(b) இது சம்பந்தமாக கடனாளிகளுக்கு ஒப்புதல் கடிதம் வழங்க வேண்டும்.

(c) Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement shall be in consonance with the loan agreement.

(c) நினைவுகூரும் முடிவு / செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை முடுக்கிட ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணங்கி இருக்கும்.

(iv) General

(v) பொது

(a) All required steps shall be taken to refrain the executives of the Company from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the lender).

(a) அனைத்து தேவையான நடவடிக்கைகளையும் நிறுவனத்தின் நிர்வாகிகள் கடனாளியின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை தவிர்க்க மேற்கொள்ளப்பட்டன, கடன் ஒப்பந்தத்திற்கான நிபந்தனைகள் மற்றும் விதி முறைகள் வழங்கப்பட்டதில் (புதிய விவரங்களை தவிர, முன்னதாக கடன் குறித்து கடனாளி வெளிப்படுத்தியவை, கடனிடனரின் அறிவிப்பு வந்தடையும்).

(b) In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrowal account, the consent or otherwise, i.e. the Company's objection, if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.

(b) கடனாளியிடமிருந்து கடன் கணக்கிற்கான பரிமாற்ற கோரிக்கை வரப்பெற்றால்,

அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, சம்பந்தமுண்டு அல்லது இல்லையெனில், கோரிக்கைப் பெற்ற 21 நாட்களில் தெரிவிக்க வேண்டும். இவ்வாறான பரிமாற்றத்தின் படி, வெளிப்படையான ஒப்பந்தத்தின் அடிப்படையில் சட்டத்திற்கு இணங்கானது.

(c) All required steps shall be taken to refrain the executives of the Company and its outsourcing agencies not to resort to undue harassment while recovering the loans viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans etc. The Company's staff and outsourcing agencies shall be trained, from time to time, to deal with the borrowers in an appropriate manner and also to ensure harmonious relations with the borrowers.

(c) அனைத்து தேவையான நடவடிக்கைகளையும் நிறுவனத்தின் நிர்வாகிகளைத் தவிர்க்க மற்றும் அதனுடைய அவுட்சோர்சிங் முகமைகளில் கடன்களை வசூலிக்கும் போது கடனாளிகளை துன்புருத்தக்கூடாது. விடாப்பிடியாக நெடுநேரம் கடனாளிகளை கவலைப்படவைத்தல், கடன்களை வசூலிக்கும் போது தசை சக்தியை பயன்படுத்துதல் முதலியன கூடாது. நிறுவனத்தின் பணியாளர்கள் மற்றும் அவுட்சோர்சிங் முகமைகளில் பயிற்சி எடுப்பவர், நேரம் முதல் நேரம் வரை கடனாளிகளிடம் சரியான முறையில் நடந்துகொள்ள மற்றும் இணக்கமான உறவினை அவர்களிடம் மேற்கொள்ள வேண்டும்.

(d) Repossession of Security / Vehicle should be in consonance with the terms of the Loan Agreement.

(d) கடன் ஒப்பந்தத்தின் பிரகாரம் வண்டி ஈடு கொடுக்கப்பட்டவை திரும்ப பறிமுதல் செய்ய இசைந்திருத்தல் வேண்டும்.

(v) Grievances

குற்றக்குறைகள்

The Borrowers' grievances, if any, arising out of decisions of the Company's functionaries shall be heard and disposed off at least at the next higher level and a consolidated report of such reviews are to be submitted to the Board at regular intervals to ensure compliance of the Code.

நிறுவனத்தில் பணி செய்பவர்களால் அதை அறிந்து அதற்கு அடுத்துள்ளவர்கள் அந்த அனுக்கைகள் நிறுவனத்தின் நிர்வாக சபைக்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

(vi) Interest Rate and Gradation of Risk

(vi) வட்டி விகிதம் மற்றும் தரம்பிரிய இன்னல்கள்

(a) The Board of Directors has adopted an interest rate model / policy for determining the rate of interest to be charged on loans and advances taking into account relevant factors such as cost of funds, margin, risk premium, transaction / servicing cost, Profit Margin etc. The rate of Interest and the approach for gradation of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower in the application form, sanction letter and also on the Company's Website.

(a) பணிப்பாளர் சபை ஒரு வட்டி விகிதச் சிற்றுவை ஏற்றுள்ளது / கடன்கள் மற்றும் முற்பணங்களின் மீது வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்க அத்தகைய நிதி செலவு, விளிம்பு, அபாய ப்ரீமியம், பரிவர்த்தனை கணக்கு சம்பந்தப்பட்ட காரணிகளையும் எடுக்க மேற்கொண்ட கொள்கை / சேவைக் கட்டணம், லாபம், முகர் பணம் முதலியன, வட்டி விகிதம் மற்றும் தரம்பிரிய இன்னல்கள் மற்றும் வெவ்வேறு பிரிவு கடனாளிகளுக்கும் வெவ்வேறு வட்டி விகிதத்தில் முடக்கப்படும், இது பகுத்தறிவார்ந்தது, விண்ணப்ப படிவத்தின் மூலமாக கடனாளிகளுக்கு வெளிப்படுத்தப்பட்டது. ஒப்பளிப்பு கடிதம் மற்றும் மேலும் நிறுவனத்தின் வலைத்தளம் மீதுள்ளது.

(b) The Company's approach to the gradation of risk does not discriminate between classes of borrowers, but rather carefully assessed on a case by case basis based on multiple factors such as Borrower's profile including cash flows (past, present and projected), other financial commitments, credit record, location, Loan Product type and profile, Loan to Value ratio, mode of payment, tenure of the loan, end use of the asset, the security for the loan as represented by underlying assets or other financial guarantees etc. Such information is gathered based on information provided by the borrower, credit reports, market intelligence and information gathered by field inspection of the borrower's premises.

(b) நிறுவனத்தின் அணுகு முறையை கொண்டு தரம்பிரிய இன்னல்களை கடனாளிகளின் வகுப்புகளுக்கு இடையே பாகுபாடுகள், ஆனால் அதற்கு மாறாக கவனமாக வழக்கின் அடிப்படையின் கீழ் மற்றொரு வழக்கின் மதிப்பீட்டை கொண்டு கடனாளிகளின் சிறப்பு குறிப்புகள் பண பரிமாற்றங்கள் உட்பட என பல காரணிகள் உள்ளன (கடந்த காலம், நிகழ்காலம் மற்றும் திட்டமிட்டிருந்தவை), மற்ற வேண்டிய நிதியப் பொறுப்புகள், கடன் பதிவு, இடம்,

கடன் தயாரிப்பு வகை மற்றும் சிறப்பு விவரங்கள், விகிதத்தை மதிப்பிடக் கடன், கட்டணம் செலுத்தும் முறை, கடன் உரிமைக் காலம், சொத்தின் இறுதிப் பயன்பாடு, கடன் பாதுகாப்பிற்கு கீழுள்ள சொத்துக்களில் அல்லது மற்ற நிதி உத்தரவாதங்களின் பிரதிநிதித்துவம் முதலியன. இத்தகைய தகவல்களை கடனாளிகள் வழங்கிய விவரங்களின் அடிப்படையின் கூட்டேயாகும், கடன் பதிவுகள், சந்தை நுண்ணறிவு மற்றும் கடன் வாங்கியவரின் வளாகத்தை துறையில் ஆய்வு மூலம் சேகரிக்கப்பட்டது.

(c) The Company follows a discrete interest rate model / policy whereby the rate of interest for same product and tenor availed during the same period by customers would not be a

standardized one but could be different for different customers depending upon consideration of any or combination of one or more factors listed above.

- (c) இந்த நிறுவனம் ஒரு இலக்கமியல் வட்டி விகிதத்தை பின்பற்றுகிறது / கொள்கையில் அதே பொருள் மற்றும் பொதுவான போக்குடன் அதே காலத்தில் வட்டி விகிதம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிக்கப்படும். இது அவர்களுக்கு ஒரு தரப்படுத்தப்பட்டதாக இருக்காது. ஆனால் வெவ்வேறு வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏதாவது கருத்தில் கொண்டு வேறுபட்டு இருக்க முடியும். அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட காரணிகளின் கூட்டு மேலே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள.
- (d) The Maximum Annualized Rate of Interest charged to the Borrowers, except late interest, shall not exceed 30% p.a.
- (d) அதிகபட்ச ஆண்டு வட்டி விகிதத்தில் கடனாளிகளுக்கு விதிக்கப்படும், தாமதமாக வட்டியைத் தவிர, அது ஆண்டிற்கு 30% மிகாமல் இருக்க வேண்டும்.
- (e) The rate of interest is subject to change as the situation warrants and is subject to discretion of the management of a case to case basis.
- (e) வட்டி விகிதங்களின் மாற்றம் என்பது நிர்வாகம் செய்வது கூடும்.

(vii) Review

(vii) விமர்சனம்

- (a) The Fair Practices Code, preferably in vernacular language as understood by the borrower, shall be put up on the Company's Website for the information of various stakeholders.
- (a) நன்றெறிக் கோட்பாடுகள், கட்டாயமாக வட்டார மொழியில் இருந்தால் கடனாளிகளால் புரிந்துகொள்ள முடியும், பங்குதாரர்களின் பல்வேறு தகவலுக்குக்காக நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் போடப்பட்டது.
- (b) The compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management are subject to the periodical review of the Board of Directors.
- (b) நன்றெறிக்கான இணக்கம் மற்றும் குறைதீர்ப்பு இயக்கமுறையின் செயல்பாடு, அதன் மேலாண்மை பல்வேறு நிலைகளில் பணிப்பாளர் சபைக்கு கால இடைவெளியாகளில் ஆய்வுக்குட்பட்டது.

Annexure to Fair Practices Code நன்னெறிக்கான பிற்சேர்க்கை

Grievance Redressal Mechanism குறைதீர்ப்பு முறைமை

Dissemination of Information

தகவல் பரப்புதல்

1. Registered Office Contact Numbers together with mail ID are to be printed on Receipts being issued to the borrowers for the information of Borrowers to enable them to call the Head Office in case of any grievance.
1. ரிஜிஸ்டர் அலுவலகத்தின் தொடர்பு எண்களுடன் மின்னஞ்சல் ஐடி அவை அனைத்தும் ரசீதுகளின் மீது அச்சிட்ப்டு கடனாளிகளுக்கு வழங்கப்படும். கடனாளிகளின் விவரங்களை பற்றி அவர்களுக்கு ஏதாவது குறையிருந்தால் தலைமை அலுவலகத்தை அனுகலாம்.
2. Registered Office Contact Number together with mail ID is to be mentioned in Loan Sanction / Disbursal Communication wherein a specific request to be made to the borrowers to write to / contact the Registered Office in case of any dispute / grievance.
2. ரிஜிஸ்டர் அலுவலகத்தின் தொடர்பு எண்களுடன் மின்னஞ்சல் ஐடி அவை அனைத்தும் கடன் ஒப்பளிப்பில் குறிப்பிடப்படுவன / பிரித்துவழங்கிய தொடர்பாளால் ஒரு குறிப்பிட்ட கோரிக்கையை கடனாளிகளுக்காக அங்குதான் உருவாக்கப்படும் / ஏதாவது சர்ச்சையின் போது ரிஜிஸ்டர் அலுவலகத்தை தொடர்பு கொள்ளுங்கள் / மனக்குறை.

Redressal Mechanism

குறைதீர்ப்பு இயக்க முறை

1. The following is the Dispute / Grievance Redressal hierarchy and all the complaints / disputes / grievance should be addressed and resolved by the concerned within a reasonable time frame and to report the **Designated Official** at Registered Office about the nature of dispute / grievance and its resolution status at regular intervals.
1. பின்வருவது பிணையாகும் / குறைதீர்ப்பு படிநிலை மற்றும் அனைத்து புகார்கள் / பிணைகள் / மனக்குறைகளை ஒரு குறிப்பிட்ட கால நேரத்தில் சம்பந்திக்கப்பட்டவரால் தீர்க்கப்பட வேண்டும். மற்றும் இதனை நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரி தகராறின் இயல்பினை குறித்து ரிஜிஸ்டர் அலுவலகத்தில்

அறிக்கையிட வேண்டும் / குறைகள் மற்றும் அதன் தீர்வுகளின் முடிவு முறையான இடைவெளிகளில்.

<p>If the dispute / Grievance has arisen out the decisions of தகராறு என்றால் / மனக்குறை வெளியே எழுந்தால் அதன் முடிவுகளானது</p>	<p>Redressal Authority குறைதீர்ப்பிற்கான அதிகாரம்</p>
<p>Any Executive எந்த நிர்வாகியானாலும்</p>	<p>Branch Manager / In-charge கிளை மேலாளர் / பொறுப்பாளர்</p>
<p>Any Executive / Branch Manager / In-charge எந்த நிர்வாகியும் / கிளை மேலாளர் / பொறுப்பாளர்</p>	<p>Area Manager பகுதி மேலாளர்</p>
<p>Any Executive / Branch Manager / In-charge / Area Manager எந்த நிர்வாகியும் / கிளை மேலாளர் / பொறுப்பாளர் / பகுதி மேலாளர்</p>	<p>State Head / Vice President மாநிலத் தலைமை / துணை ஜனாதிபதி</p>
<p>Any Executive / Branch Manager / In-charge / Area Manager / State Head / Vice President எந்த நிர்வாகியும் / கிளை மேலாளர் / பொறுப்பாளர் / பகுதி மேலாளர் / மாநிலத் தலைமை / துணை ஜனாதிபதி</p>	<p>Managing Director / Executive Director / Designated Director முகாமைத்துவப் பணிப்பாளர் / செயல் இயக்குநர் / நியமிக்கப்பட்ட பணிப்பாளர்</p>

2. The Designated Official should report all such complaints / disputes / grievances to the Board of Directors periodically for its review.
2. நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரி அனைத்து புகார்கள் / பிணைகள் / மனக்குறைகள் போன்றவற்றை அதன் விமர்சனத்திற்காக குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் பணிப்பாளர் சபைக்கு அறிக்கையிட வேண்டும்.
3. A Notice is to be displayed at all the branches containing the contact details of the Grievance Redressal Officer of the Company together with the contact details of the Officer In Charge, DNBS, Reserve Bank of India, Hyderabad.
3. குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் அனைத்து தொடர்பு விவரங்களும் அலுவலக பொறுப்பாளரின் அனைத்து தொடர்பு விவரங்களும், டி.என்.பி.எஸ், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, ஹைதராபாத்.