ARKA FINCAP LIMITED
2504, ONE LODHA PLACE, SENAPATI BAPAT MARG, LOWER PAREL - 400013

2025

நடுவுநிலை நடைமுறைசார் விதிகள்

கொள்கை ஆவணம் – 009

009-நடுவுநிலை நடைமுறைகள்சார் விதிகள் குறித்த கொள்கை

செயல்	உட்பொருள்	கையொப்பம்
உருவாக்கியவர்	இணக்கம்	
மதிப்பாய்வு செய்தவர்	செயல்பாடுகள், தயாரிப்பு மற்றும் தலைமை நிர்வாக அதிகாரி	
அங்கீகரித்தவர்	RMC	
அங்கீகரித்தவர்	செயற்குழு	
வெளியீட்டு தேதி	ஜனவரி 27, 2025	
மொழிவு	7.0	

உள்ளடக்கம்

பிரிவு	விவரங்கள்
1	அறிமுகம்
2	கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்
3	கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்
4	கடன் கணக்குகளில் தண்டனைக் கட்டணங்கள்
5	விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்
6	கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல் / தீர்வு செய்தல் குறித்த அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல்
7	நிலுவைத் தொகைகளை வசூலித்தல்
8	தகவல் ரகசியம்
9	அதிக வட்டி விகிதத்தை ஒழுங்குபடுத்துதல்
10	டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் மூலம் பெறப்படும் கடன்கள்
11	தங்க நகைகளின் பிணையத்திற்கு எதிராக கடன் வழங்குவதற்கான கூடுதல் விதிமுறைகள்
12	நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களை மீண்டும் கையகப்படுத்துதல்
13	குறை தீர்க்கும் வழிமுறை (GRM)
14	காலமுறை மதிப்பாய்வு

1. **அறிமுகம்**

ஆர்கா ஃபின்கேப் லிமிடெட் ("AFL" / "கம்பெனி") தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் வணிக நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்போது சிறந்த நடைமுறைகளைப் பின்பற்றும் நோக்கத்துடன், நடுவுநிலை முறைசார் விதிகள் ("FPC") உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இது AFL வணிகம் மேற்கொள்ளும் சமூகங்களோடு அந்நிறுவனம் மிகுந்த அர்ப்பணிப்போடும், உயர்தரச் சட்ட மற்றும் நெறிமுறை தரநிலைகளின்படி செயல்படுவதையும் உறுதி செய்யும் வழிமுறையைக் கட்டமைக்கிறது.

சந்தைப்படுத்தல், கடன் வழங்குதல், செயலாக்கம், சேவை வழங்குதல் மற்றும் வசூல் நடவடிக்கைகள் உள்ளிட்ட அனைத்து செயல்பாடுகளுக்கும் இவ்விதிகள் பொருந்தும். பணியாளர் பொறுப்புடைமை, கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கைசார் திட்டங்கள், பயிற்சி மற்றும் தொழில்நுட்பம் தொடர்பாக AFL நடுவுநிலை முறைசார் விதிகளைப் பின்பற்றுவதை இது உறுதி செய்யும். இவ்விதிகள் AFL ஆல் வழங்கும்/வழங்கப்படவுள்ள அனைத்து வகைத் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். மற்றவையோடு, கடன்சார் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் பலவந்தமான முறைகளைப் பின்பற்றாத மீட்பு முறையை ஏற்றுக்கொள்வது சார்ந்த பொதுவான கொள்கைகளை இந்த FPC உள்ளடக்கும்.

FPCஇல் அடங்கியுள்ள பின்வரும் சாராம்சங்களைபின்பற்ற AFL **அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும்:**

- நடைமுறைகள் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்தல் மற்றும் அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கி/சட்டப்பூர்வ வழிகாட்டுதல்களால் வழங்கப்படும் நியாயமான நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுதல்;
- தயாரிப்பு பற்றிய முழுமையான புரிதல், கடன்களுக்கு விண்ணப்பித்தல், தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுதல், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஆய்ந்தறிதல் சார்ந்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவி வழங்குதல்;
- மதம், சாதி அல்லது மொழிப் பாகுபாடின்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குச் செயலாற்றுதல்.
- வாடிக்கையாளர்களுடனான ஏதேனும் சிக்கல்கள் அல்லது கருத்து வேறுபாடுகளைத் தீர்க்க நல்லெண்ணத்துடன் முயற்சித்தல்;
- கடன் பெற விழைபவர்களைக் கையாள்வதில் அதிகபட்ச வெளிப்படைத்தன்மை;
- அனைத்து ஒழுங்குமுறை தேவைகளையும் நல்லெண்ணத்துடன் பின்பற்றுதல்.
- வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை மேம்படுத்தி அவர்களுக்கு ஆதரவை வழங்குதல்; மற்றும்

- AFL இன் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கு (NBFC) RBI-ஆல் நிர்ணயிக்கப்பட்ட நடுவுநிலை முறைசார் விதிகளின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்படக்கூடிய நியாயமான நடைமுறைகள் தொடர்பான இந்திய சட்டங்களுடன் இணங்குவதை உறுதி செய்தல்.

2. **கடன் விண்ணப்பித்தலும் அவற்றின் செயலாக்கமும்**:

i) கடன் பெறுபவருடன் மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கில மொழியில் வழங்கப்படும். தேவையெனின், கடன் பெறுபவரின் விண்ணப்பத்தின் பேரில், கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் விளக்கப்படும்.

ii) கடன் பெறுபவர் ஆங்கில மொழிப் புலமை கொண்டிராவிடில், விண்ணப்பப் படிவத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் புரிந்துகொண்டதாகவும், அதற்குக் கட்டுப்படுவதாகவும் அவர் அறிந்த பிராந்திய மொழியில் ஒரு கடிதத்தை வழங்க வேண்டும். அத்துடன், அவர் தனது கட்டைவிரல் ரேகையைப் பதிப்பது மூலமோ அல்லது ஆங்கிலம் அல்லாத வேறு ஏதேனும் மொழியிலோ கையொப்பத்தை வழங்கவுள்ளார் எனில், அவர் அது சார்ந்து ஓர் உறுதிமொழியை வழங்க வேண்டும்.

iii) கடன் பெறுபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க உதவும் நோக்கிலும் மற்றும் பிற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யும் நோக்கிலும், அவரது நலன் சார்ந்த தேவையான தகவல்கள் விண்ணப்பப் படிவத்தில் இருக்க வேண்டும். கடன் பெறுபவர் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியல் இதில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க உதவும் வகையில், கடன் வழங்குதலைச் செயலாக்கச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால் அவை, விண்ணப்பம் ஏற்றுக்கொள்ளப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்தக்கூடிய அத்தகைய கட்டணங்களின் அளவு, முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் நலன் சார்ந்த வேறு ஏதேனும் தகவல்கள் என இச்செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாக, வாடிக்கையாளருக்கு தேவையான அனைத்துத் தகவல்களையும் தாள்/விண்ணப்பத்துடன் AFL வழங்குகிறது.

iv) தொடர்புடைய தயாரிப்புகளின் விவரங்களுக்குக் கூடுதலாக, கடனை அனுமதித்தல், வழங்குதல் மற்றும் நிறைவு செய்தல் வரையிலான செயல்முறைகளின் முழுமையான விவரங்கள் கடன் பெறுபவருக்கு விளக்கப்படும்.

v) கடன் பெறும் நோக்கில் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு கொள்ளவேண்டிய அலுவலகம் மற்றும் நபர்களின் பெயர்கள்,

தொலைபேசி எண்கள் ஆகியவை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

vi) கடன் விண்ணப்பங்கள் சார்ந்து முடிவெடுக்கத் தேவைப்படும் காலக்கெடுவை AFL வரையறுக்கும், இது ஒப்புதல்/டெர்ம் ஷீட் அல்லது அது போன்ற ஆவணத்தில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

vii) கடன் தொகை வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து AFL வட்டியை வசூலிக்கும், அதாவது. நிதி பரிமாற்றம் அல்லது காசோலைஇன்ஸ்ட்ருமெண்ட் வாடிக்கையாளர் / மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வாடிக்கையாளரின் சார்பாக ஒப்படைக்கும் தேதியிலிருந்து, சந்தர்ப்பத்திற்கு ஏற்ப.

viii) கடன் நிலுவையில் இருக்கும் காலத்திற்கு மட்டுமே AFL வட்டி வசூலிக்கும்.

ix) AFL முன்பண EMI (களை) பெற்றிருந்தால், அத்தகைய முன்பண EMI (களை) கணக்கில் எடுத்துக் கொண்ட பிறகு வட்டி வசூலிக்கப்படும்.

3. **கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் இசைவாணை**

i) கடன் விண்ணப்பத்தின் இருப்புநிலையானது, ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறு முறையில் ஆங்கிலத்திலோ அல்லது உள்ளூர் மொழியிலோ / கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொண்டு உறுதிப்படுத்திய மொழியிலோ எழுத்துப்பூர்வமாகக் கடன் பெறுபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். கடன் வழங்க இசைவு வழங்கும் நிலையில், வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன், அனுமதிக்கப்பட வேண்டிய கடன் தொகையும் அனுமதி கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

ii) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதாகக் கடன் பெறுபவர் வழங்கும் இசைவுக் குறிப்பு AFL ஆல் அதன் பதிவுகளில் பாதுகாக்கப்படும், மேலும் அதன் நகல் கடன் பெறுபவரின் கோரிக்கையின் பேரில் அவருக்கு வழங்கப்படும்.

iii) மாதாந்திர/காலாண்டு/ஆண்டு வட்டி விகிதம் (நிலை சார்ந்து) மற்றும் அதன் விண்ணப்ப முறை உள்ளிட்ட நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக ஆங்கிலத்திலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் உள்ளூர் மொழியிலோ AFL தெரிவிக்கும். மேலும், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதாக கடன் பெறுபவர் வழங்கும் இசைவுக் குறிப்பு AFL ஆல் அதன் பதிவுகளில் பாதுகாக்கப்படும்

iv) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்கள் ஆகியவை, ஆங்கிலத்திலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ அவருக்கு AFL வழங்கும்.

v) கடன் பெறுபவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள் கவனத்திற்கு வராதவரை கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் பெறுபவரின் மற்ற விவகாரங்களில் AFL தலையிடாது. சுற்றுச்சூழல், பொதுச் சுகாதாரம், பாதுகாப்பு ஆகியவற்றிற்குத் தீங்கு விளைவிக்கும் செயல்களில் ஈடுபடுவது, பொருந்தக்கூடிய தேசிய, மாநில மற்றும் உள்ளூர் தொழிலாளர் சட்டங்களுக்கு இணங்காதது; ஊழியர்களுக்கு போட்டித்தன்மை வாய்ந்த ஊதியங்கள் மற்றும் சலுகைகளை வழங்குவதற்கு ஆதரவளிக்காதது மற்றும் தேசிய மற்றும் உள்ளூர் சட்டங்களுக்கு இணங்க பாதுகாப்பான மற்றும் ஆரோக்கியமான பணியிடச் சூழலுக்குப் பங்கம் விளைவிப்பது; அல்லது குழந்தை தொழிலாளர் அல்லது வலுக்கட்டாயப் பணிக்கு கடன் பெறப்பட்ட நிதி பயன்படுத்தப்படுவது ஆகிய செயல்களில் வாடிக்கையாளர் ஈடுபடுவது கண்டறியப்பட்டால், கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்படும்.

vi) கடன் பரிவர்த்தனை சார்ந்து மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து தரப்பினரையும் கருத்தில் கொண்டு, கடன் தொகை, வாடிக்கையாளர்கள் செலுத்த வேண்டிய அபராத கட்டணங்கள் பற்றிய விவரங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் AFL வழங்கிய கடனை நிர்வகிக்கும் பிற எச்சரிக்கைகள் போன்ற பொருத்தமான அனைத்து தகவல்களையும் ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறு முறையில் AFL வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும்.

vii) அனைத்துக் கட்டணங்கள் / சத்தங்கள் / வட்டி ஆகியவை பரஸ்பர ஒப்பந்தத்தின்படி செலுத்தப்பட வேண்டும். தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருப்பின், அது AFL-ஆல் ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

viii) சமஅளவு தவணை அடிப்படையிலான மிதவை விகித தனிநபர் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, பின்வரும் கூடுதல் விதிமுறைகள் பின்பற்றப்பட வேண்டும்:

- மட்டக் குறியீடு வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தால் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் தவணை மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் மாற்றத்தைப் பற்றிக் கடன் பெறுபவர்களுக்குத் தெளிவாக அறிவிக்கப்படவேண்டும். அதோடு, மேற்கூறிய காரணங்களால் திருப்பிச் செலுத்தும் தவணை / தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் மாற்றமோ, அதிகரிப்போ ஏற்பட்டால், அது குறித்துப் பொருத்தமான முறையில் கடன் பெறுபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் வேளையில், நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான தேர்வுகள் மற்றும் திருப்பிச்

செலுத்தும் தவணை / தவணைக்காலம் / பிறவற்றின் நீட்டிப்பு ஆகியவற்றுக்கு இடையேயான தேர்வு போன்றவை நிறுவனத்தின் வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படி கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.

- மிதவை விகிதத்திலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்குக் கடன்களை மாற்ற விழைந்தால் அதற்குப் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்களும், நடைமுறைக்கு இடைப்பட்ட வேறு ஏதேனும் நிர்வாகச் செலவுகளும் வெளிப்படையாகக் கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்படும் மற்றும் அத்தகைய கட்டணங்கள் / செலவுகளை நிறுவனம் திருத்தி அமைக்கையில் அது குறித்த தகவலும் வழங்கப்படும்.
- குறைந்தபட்சம் ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும், அசல் மற்றும் வசூலிக்கப்பட்ட வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் முழு கடன் காலத்திற்கும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் / வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவற்றைக் கணக்கிடும் அறிக்கை ஒன்றை, பொருத்தமான வழிகள் மூலம் கடன் பெறுபவர்களுக்குப் பகிர்தல் / அணுகக்கூடியதாக அமைத்தல் வேண்டும். அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் பெறுபவர்கள் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

ix) கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றும் நேரத்தில், அக்கடன் சார்ந்து, பிணை உருவாக்கும் ஆவணங்கள்/ஒப்பந்தங்களின் நகல்களையும், பிணை உருவாக்கத் தேவையான ஆவணங்கள்/ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்புகளின் நகலையும் AFL கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கும். இவ்விணைப்புகள் ஆங்கிலம் அல்லது உள்ளூர் மொழியில்/அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்கும்.

4. **கடன் கணக்குகளில் அபராத கட்டணங்கள்**

i) கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பின்பற்றாத நிலையில் விதிக்கப்படும் அபராதங்கள் 'தண்டனை கட்டணங்களாக' கருதப்படும், ஆனால் அவை முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் இணைக்கப்படும் 'தண்ட வட்டி' வடிவத்தில் விதிக்கப்படாது. அபராத கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், கடன் கணக்கில் கூட்டு வட்டி வசூலிப்பதற்கான வழக்கமான நடைமுறைகளை இது பாதிக்காது.

[1] Personal Loans shall be as defined in the RBI circular No. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 on "XBRL Returns – Harmonization of Banking Statistics" dated January 04, 2018

ii) நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்தவொரு உள்ளடங்கிய பகுதியையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் இந்த வழிகாட்டுதல்களை அதன் நோக்கத்தைக் கருத்தில் கொண்டு விதிகள் சார்ந்து மற்றும் சட்டப்பூர்வமான முறையில் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்யும்.

iii) ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகை சார்ந்து பாகுபாடு காட்டாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பின்பற்றாததற்கு ஏற்ப அபராத கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், பொருத்தமானதாகவும் இருக்கும்.

iv) வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்கான தனிநபர் கடன் கடன்களுக்கான அபராத கட்டணங்கள், இதேபோன்ற குறிப்பிடத்தக்க விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதற்கு தனிநபர் அல்லாத கடன் பெறுவோருக்கு பொருந்தக்கூடிய அபராத கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.

v) அபராத கட்டணங்கள் மற்றும் அதற்கான காரணம், நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படுவதோடு, கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைச் சுருக்கமாகக் கூறும் முக்கிய உண்மை அறிக்கை (**KFS)** ஆகியவற்றில் நிறுவனத்தால் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவாக வெளியிடப்படும்.

vi) கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் கடைபிடிக்காத நிலையில் அதுகுறித்த நினைவூட்டல்கள் கடன் பெறுபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போது, பொருந்தக்கூடிய அபராத கட்டணங்களும் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதம் விதிக்கப்படும் எந்தவொரு சந்தர்ப்பத்திலும் அதற்கான காரணமும் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

5. கடன்களை வழங்குதல் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

i) கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் AFL அது குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கிலத்தில் அல்லது உள்ளூர் மொழியில்/ கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அதற்கான அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில்

மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும், மேலும் இது தொடர்பாக ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட வேண்டும்.

ii) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் குறித்த முடிவு கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இசைவாக இருக்க வேண்டும்.

6. [2]கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல் / கடனடைப்பு தொடர்பாக அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்.

iii) அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்தினால் அல்லது கடன் நிலுவைத் தொகையை அடைந்தவுடன், கடன் பெற்றவருக்கு எதிராக AFL வேறு எந்த உரிமைகோரல் அல்லது எந்தவொரு சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது சார்ப்பு இல்லாத நிலையில் அனைத்து பத்திரங்களையும் AFL விடுவிக்கும். மேலும், அத்தகைய எதிரீட்டை பயன்படுத்த விழையும் நிலையில், தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை AFL பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள உரிமைகொண்டுள்ளதை விளக்கும் நிபந்தனைகளை மேற்கோள் காட்டுவதோடு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் குறித்த அறிவிப்பு கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.

iv) கடன் கணக்கை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய / நிறைவு செய்த பிறகு 30 நாட்களுக்குள் AFL அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிடும் மற்றும் எந்தவொரு பதிவேட்டிலும் மேற்கொள்ளப்பட்ட பதிவுகளை நீக்கும்.

[2] Applicable to all cases where release of original movable / immovable property documents falls due on or after December 1, 2023.

V) கடன் வழங்கப்பட்ட கிளையிலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கப் பெறும் AFL இன் வேறு எந்த அலுவலகத்திலிருந்தோ, அசையும்/அசையா சொத்தின் அசல் ஆவணங்களைச் சேகரிக்கும் தேர்வு. கடன் வாங்கியவரின் விருப்பப்படி வழங்கப்படும்.

VI) அசையும் / அசையா சொத்தின் அசல் ஆவணங்களைத் திருப்பி அனுப்புவதற்கான காலக்கெடு மற்றும் இடம் போன்றவை, கடன் அமலுக்கு வரும் தேதி அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்படும் கடன் ஒப்புதல் கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.

VII) தனி கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டு கடன் வாங்குபவர்களின் எதிர்பாரா மறைவு சார்ந்து, அசையும்/அசையா சொத்தின் அசல் ஆவணங்களைச் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பித் தருவதற்கு பின்வரும் நடைமுறை பின்பற்றப்படும் -

கடன் வாங்குபவர்/இணை கடன் வாங்குபவர்/கள் இறந்ததற்கான எழுத்துப்பூர்வ அறிவிப்பை இறப்புச் சான்றிதழ்கள், சட்டப்பூர்வ வாரிசுச் சான்றிதழ், உயில், வாரிசுச் சான்றிதழ் அல்லது தகுதிவாய்ந்த நீதிமன்றத்தின் உத்தரவு போன்ற ஆவணங்களின் துணை நகல்களுடன் பெற்றவுடன், அசல் உரிமை ஆவணங்களைச் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு வழங்குவது குறித்த முடிவு சட்டத்துறை தலைவரின் ஒப்புதலுடன் நிறுவனத்தால் எடுக்கப்படும்.

vii) அசையும்/அசையா சொத்தின் அசல் ஆவணங்களுக்குப் பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், கடன் பெற்றவருக்கு ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட இழப்பீட்டை செலுத்துவதோடு, அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெற உதவியும் அது தொடர்புடைய செலவுகளையும் நிறுவனம் ஏற்கும்.

கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை கடன் பெற்றவர் வழங்கும் நிலையில், அது சார்ந்த ஒப்புதல் அல்லது AFL-இன் ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால் அவை போன்றவை, கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய பரிமாற்றம் கடன் பெறுபவருடன் செய்து கொள்ளப்பட்ட வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படியும், அவ்வப்போது பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கவும் இருக்கும்.

7. **நிலுவைத் தொகை வசூலித்தல்**:

i) கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை வாடிக்கையாளர் பின்பற்றாத நிலையில், நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க இந்நாட்டின் சட்டங்களின்படி வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். உரிய நேரத்தில் நினைவூட்டல்களை வழங்குதல் மற்றும் பின்தொடர்தல் செயல்முறைகள் இதில் அடங்கும்.

ii) AFL-இன் கடன் வசூல் கொள்கை மரியாதை, நியாயமாக நடத்தும் முறை மற்றும் இணங்குவித்தல் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. இது வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை மேம்படுத்துவது மற்றும் நீண்டகால உறவை பேணுவதைக் தைக் கருத்தில் கொண்டுள்ளது. இதை அடையத் தேவையான சிறந்த முயற்சிகளை நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.

iii) முன்பணம் செலுத்தும் தேர்வுகள் வாடிக்கையாளருக்குக் கிடைக்கும், மேலும் செலுத்த வேண்டிய அபராதம், இவ்வழக்கின் தனிப்பட்ட சூழ்நிலைகள் மற்றும் அம்சங்களைக் கணக்கில் கொண்ட கொள்கை மற்றும் AFL இன் நடைமுறைகள் சார்ந்து

பரஸ்பர இசைவு கொண்டதாக இருக்கும். வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காகக் கூட்டுப் பொறுப்பாளர்களுடன் அல்லது இல்லாமல் தனிப்பட்ட கடன் பெறுபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு மிதக்கும் விகித காலக் கடனுக்கும், முன்கூட்டியே கடன் முடித்தல்/முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தும் அபராதங்களை நிறுவனம் வசூலிக்காது.

iv) கடனைத் திரும்பப் பெறுவதில் AFL, சட்டப்பூர்வமாக மற்றும் முறையாகக் கிடைக்கக்கூடிய தீர்வுகளை மட்டுமே நாட வேண்டும்.

v) கடன் வாங்குபவர்களை அவ்வப்போது தொந்தரவு செய்தல், கடன்களை வசூலிக்க பல அதிகாரத்தைப் பயன்படுத்துதல், நிறுவனத்தின் அதிகாரிகள்/ஊழியர்களிடமிருந்து முரட்டுத்தனமான நடத்தை போன்ற தேவையற்ற துன்புறுத்தலை AFL நாடாது.

vi) கடன் பெற்றவரைக் கண்டுபிடிக்க முடியாத பட்சத்தில், தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய நபர்களின் தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் சாத்தியமான தொடர்பு நேரங்களைக் கொண்ட ஒரு பத்தியை AFL அதன் KYC படிவத்தில் கொண்டிருக்கும்.

vii) வாடிக்கையாளர்களை முறையாகக் கையாள்வதற்குப் போதுமான பயிற்சியை ஊழியர்கள் கொண்டுள்ளதை AFL உறுதி செய்யும்.

8. தகவல் ரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளரின் அனைத்துத் தனிப்பட்ட தகவல்களும் ரகசியமாகப் பராமரிக்கப்படும், மேலும் வாடிக்கையாளரால் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புக் கொள்ளப்படாவிட்டால் எந்த மூன்றாம் தரப்பினருக்கும் வெளியிடப்படாது. மூன்றாம் தரப்பினரில் அனைத்து சட்ட அமலாக்க முகமைகள், கடன் தகவல் பணியகம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, பிற வங்கிகள் மற்றும் நிதி நிறுவனங்கள் மற்றும் வேறு எந்த மாநில, மத்திய அல்லது பிற ஒழுங்குமுறை அமைப்பைகள் அடங்காது.

பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் மட்டுமே வாடிக்கையாளர் தகவல் வெளியிடப்படும், அதாவது;

i) சட்டப் பூர்வமாக AFL கட்டாயப்படுத்தப்பட்டால்
ii) பொது நலனுக்காகத் தகவலை வெளியிட வேண்டும் என்றால்
iii) AFL இன் நலனுக்காக வெளிப்படுத்தல் தேவைப்பட்டால்.
iv) பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின் விதிகளுக்கு உட்பட்டு, வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதலின்படி.

9. **அதிகப்படியான வட்டியை சீராக்கல்:**

i) நிதிகளின் செலவீனம், விளிம்புத் தொகை மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் கொண்டு அமைக்கப்பட்டுள்ள வட்டி விகிதக் கட்டமைப்பை இயக்குநர்கள் குழு தேர்ந்தெடுத்து அதற்கேற்ப கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தைத் தீர்மானிக்கிறது.

ii) வட்டி விகிதம், நேரிடர் நிலைகளை மதிப்பிடுவதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் பல்வேறு வகைக் கடன் பெறுவோர் சார்ந்து வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்தப்படப்படும் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

iii) வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதங்களாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்குபவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்வார். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களை தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனங்களின் வலைத்தளங்களில் கிடைக்கச் செய்யப்படும் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும்.

iv) வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள்ளகக் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை இயக்குநர்கள் குழு வகுக்கும்.

10. **டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்**

கடன் பெறுபவர்களைக் கண்டறிவது மற்றும்/அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பது போன்றவற்றிற்கு டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் முகவர்களாக ஈடுபடும் இடங்களில், நிறுவனம் பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்றும்:

i) முகவர்களாகப் பணியாற்றும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்களின் பெயர்களை நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் பிரசுரித்தல்.

ii) முகவர்களாகப் பணியாற்றும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள், அவர்கள் யாருடைய சார்பாகத் தொடர்பு கொள்கிறார்கள் என்ற நிறுவனத்தின் பெயரை வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே வெளியிட வேண்டும்.

iii) ஒப்புதல் வழங்கப்பட்ட உடன், கடன் ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்படுவதற்கு முன்பு, நிறுவனத்தின் லெட்டர் ஹெட்டில் கடன் ஒப்புகை குறித்த அனுமதித் தகவல் கடன் பெறுபவருக்கு அனுப்பப்படும்.

iv) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்கள் ஆகியவை கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும்போது அனைத்து கடன் பெறுபவர்களுக்கும் வழங்கப்படும்.

v) நிறுவனம் ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்படும்.

vi) குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

11. தங்க நகை அடமானத்திற்கு எதிராகக் கடன் வழங்குவதற்கான கூடுதல் விதிமுறைகள்

தங்க நகைகளின் அடமானத்திற்கு எதிராகத் தனிநபர்களுக்குக் கடன் வழங்குகையில், இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை **AFL** பின்பற்றும், அதில் பின்வருவன அடங்கும்:

i) எந்தவொரு கடனையும் வழங்குவதற்கு முன்பு, ரிசர்வ் வங்கியால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட KYC வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படுவதையும், வாடிக்கையாளர் குறித்து போதிய மதிப்பாய்வு மேற்கொள்ளப்படுவதையும் உறுதி செய்வதற்கும் போதுமான நடவடிக்கைகள்.

ii) பெறப்பட்ட நகைகளுக்கான முறையான மதிப்பீட்டு நடைமுறை,

iii) தங்க நகைகளின் உரிமையை உறுதிப்படுத்தும் உள் அமைப்புகள்.

iv) நகைகளைப் பாதுகாப்பாகச் சேமித்துப் பராமரிப்பதற்கு உரிய வழிமுறைகள், செயலில் உள்ள நடைமுறைகளை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்தல், சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்களுக்குப் பயிற்சி அளித்தல் மற்றும் நடைமுறைகள் தீவிரமாகப் பின்பற்றப்படுவதை உறுதிசெய்ய உள் தணிக்கையாளர்களால் அவ்வப்போது ஆய்வு செய்தல். பொதுவாக, நகைகளைப் பாதுகாப்பாகச் சேமித்துப் பராமரிப்பதற்குப் பொருத்தமான வசதிகள் இல்லாத கிளைகளில் இத்தகைய கடன்கள் வழங்கப்படாது.

v) அடமானமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் நகைகளுக்கு உரிய முறையில் காப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும்.

vi) கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறும் பட்சத்தில், கடனாளிக்கு போதுமான முன் அறிவிப்புடன் வெளிப்படையான ஏல நடைமுறை பின்பற்றப்படுதல். குழு நிறுவனங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய நிறுவனங்களுடன் உட்பட, எந்தவொரு நலன்சார் முரண்பாடும் இன்றி, ஏலத்தின் அனைத்து பரிவர்த்தனைகளும் தொடர்பில்லாத அல்லது நெருக்கமாக இல்லாத சுயாதீன தரப்பினருக்கு இடையிலான பரிவர்த்தனையாக இருப்பதை. உறுதி செய்ய வேண்டும்.

vii) ஏலம் குறித்து குறைந்தபட்சம் இரண்டு செய்தித்தாள்களில், ஒன்று உள்ளூர் மொழியிலும் மற்றொன்று தேசிய நாளிதழிலும் விளம்பரங்கள் வெளியிடுவதன் மூலம் பொதுமக்களுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.

viii) ஏல வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏலதாரர்கள் மட்டுமே பங்கேற்கவேண்டும் மேலும் நிறுவனம் ஏலத்தில் பங்கேற்காது. ஏலம் குறித்து பொதுமக்களுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும், குறைந்தது இரண்டு செய்தித்தாள்களில், ஒன்று உள்ளூர் மொழியிலும் மற்றொன்று தேசிய நாளிதழிலும் விளம்பரங்களை வெளியிட வேண்டும். AFL ஏலத்தில் பங்கேற்காது.

ix) அடமானம் வைக்கப்பட்ட தங்கம், இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏலதாரர்கள் மூலம் மட்டுமே ஏலம் விடப்பட வேண்டும்.

x) அணிதிரட்டல், செயல்படுத்தல் மற்றும் ஒப்புதல் ஆகிய கடமைகளைப் பிரித்து மேற்கொள்வது உட்பட மோசடியைக் கையாள்வதற்கான ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் வழக்கத்தில் இருக்கவேண்டும். ஏல நடைமுறை தொடர்பான விவரங்களும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் வெளியிடப்படவேண்டும்.

xi) அனைத்து கிளைகளிலும் உள்ள ஆவணங்கள் ஒரே மாதிரியாக இருக்கும் வகையில் தரப்படுத்தப்பட வேண்டும். 2-3 நிமிடங்களில் கடன்கள் கிடைப்பதாகக் கூறுவது போன்ற தவறான விளம்பரங்களை AFL வெளியிடாது.

12. நிதிக்கடன் வழங்கப்பட்ட வாகனங்களைக் கையகப்படுத்துதல்:

கடன் பெறுபவருடன் செய்துகொள்ளும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் சட்டப்பூர்வமாக அமல்படுத்தக்கூடியதான ஓர் உள்ளமைக்கப்பட்ட கையகப்படுத்துதல் பிரிவை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும்.

ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்வருவனவற்றைப் பற்றிய விதிகளையும் கொண்டிருக்கும்:

- கையகப்படுத்துவதற்கு முன் தகவலறிவிப்பு காலவரை;
- தகவலறிவிப்பு காலவரையைத் தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள்;
- பிணையத்தைக் கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை;
- சொத்தை விற்பனை செய்வதற்கு/ஏலமிடுவதற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்குக் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் இறுதி வாய்ப்பு தொடர்பான ஏற்பாடு;
- கடன் பெற்றவருக்கு மீண்டும் சொத்துக்களை வழங்குவதற்கான நடைமுறை; மற்றும்
- சொத்தை விற்பனை செய்தல்/ஏலம் விடுவதற்கான நடைமுறை.

13. குறை தீர் வழிமுறை (GRM):

வாடிக்கையாளர் திருப்தியைப் பாராமரிப்பதில் AFL முக்கியக் கவனம் செலுத்துகிறது, எனவே, தனது வாடிக்கையாளர்களுக்குப் போதுமான சேவைகளை வழங்குவதிலும், நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான

நிர்வாக அமைப்புடன் புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதிலும் இந்நிறுவனம் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளது. இது தொடர்பாக எழும் சர்ச்சைகளைத் தீர்க்கும் நோக்கில் நிறுவனத்திற்குப் பொருத்தமான GRM ஐ, AFL-இன் இயக்குநர்கள் குழு (இனிமேல் 'நிர்வாகக் குழு' என்று குறிப்பிடப்படுகிறது) வகுத்துள்ளது. அத்தகைய வழிமுறை, நிறுவனத்தின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து தகராறுகளையும் முடிந்தவரை அடுத்த உயர் மட்டத்திலேயே விசாரித்துத் தீர்த்து வைப்பதை உறுதி செய்கிறது.

தலைமை இணக்க அதிகாரி திரு. ஜிதேந்திர சதுர்வேதி குறை தீர் அதிகாரியாகச் செயல்படுவார்.

குறை தீர்க்கும் அதிகாரி தனக்குக் கிடைக்கும் குறைகளைத் தொகுத்து, AFL இன் இடர் மேலாண்மைக் குழுவிற்கும், அதன் பிறகு நிறுவனத்தின் நிர்வாகக் குழுவிற்கும் சமர்ப்பிக்க வேண்டும். நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்க்க அணுகவேண்டிய குறை தீர் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை AFL, அதன் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் மற்றும் கிளைகள் மற்றும் வலைத்தளத்தில் வெளியிடும்.

நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் மேற்பார்வைத் துறையின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளரின் தொடர்பு விவரங்களையும் AFL காண்பிக்கும். புகார்/ பூசல் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்தால் தீர்க்கப்படாவிட்டால், நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் எவரது அதிகார வரம்பிற்குள் வருகிறதோ, அந்த அதிகாரியை அணுகலாம்.

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையைச் செயல்படுத்துவதற்கான விரிவான SOP-ஐ குறை தீர்க்கும் அதிகாரி மற்றும் COO உருவாக்க வேண்டும்.

AFL ஆல் பெறப்படும் புகார்கள் சரியான கண்ணோட்டத்தில் ஆய்வு செய்யப்பட்டு, சாத்தியமான அனைத்து கோணங்களிலிருந்தும் பகுப்பாய்வு செய்யப்படும்.

14. **காலாந்தர மதிப்பாய்வு**:

நடுவுநிலை நடைமுறை சார் விதிகளின் இணக்கத்தையும், குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாட்டையும் நிறுவனத்தின் நிர்வாகக் குழு அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும்.

அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையை முடிந்தவரை ஆண்டுக்கொரு முறையாவது நிர்வாகக் குழுவுக்குச் சமர்ப்பிக்கலாம்.

நிர்வாகக் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நடுவுநிலை நடைமுறை சார் விதிகள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் ஆங்கிலத்திலும், உள்ளூர் மொழியிலும் வெளியிடப்படும்.