

**டிரில்லியன்லோன்ஸ்  
ஃபின்டெக் பிரைவேட் லிமிடெட்**

**நியாயமான நடைமுறைகள்  
குறியீடு**

டிரில்லியன்லோன்ஸ் ஃபின்டெக் பிரைவேட் லிமிடெட்	ஒப்புதல் தேதி: 24 நவம்பர், 2023
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு	பதிப்பு : 3.0

உள்ளடக்கம்

A. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம் .....	2
B. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் .....	3
C. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல் .....	4
D. வட்டிக் கட்டணம் .....	4
E. நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களை கையகப்படுத்துதல் (ஆட்டோ கடன்).....	5
F. டிஜிட்டல் கடன் தரும் தளம் மூலம் பெறப்படும் கடன்கள்.....	6
G. KYC, மதிப்பீடு, காப்பீடு, பத்திரங்களின் சேமிப்பு, ஏலம் போன்றவை. தங்கம் மற்றும் வணிகக்கடன் தொடர்பானது 6	
H. பொது .....	8
I. நிலுவைகளை வசூலித்தல்.....	9
J. குறைதீர்க்கும் செய்முறை.....	10
K. மதிப்பாய்வு.....	10

## அறிமுகம்

NBFCs-அடிப்படை விதிமுறைகளின்படி, மாஸ்டர் டைரக்ஷன் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் -அளவிலான அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2023அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட விதிமுறைகளின்படி, இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (FPC) அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும், குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு டிரில்லியன்லோன்ஸ் ஃபின்டெக் பிரைவேட் லிமிடெட் (டிரில்லியன் / கம்பெனி) வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகளின் பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது

குறியீட்டின் நோக்கம் இவையாகும்:

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்
- வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்க, வாடிக்கையாளர் சேவைகளில் நியாயமான முறையில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்; முன்பணத்தை மீட்டெடுப்பது தொடர்பான விஷயங்களில் சட்ட விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்கு
- வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்

### **A. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்2**

1. கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
2. நிறுவனத்தால் வழங்கப்பட்ட கடன் விண்ணப்பத்தில் தேவையான தகவல்கள் இருக்கும், இது கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தில் பிரதிபலிக்கும், இதனால் மற்ற NBFCகள் அல்லது கடன் வழங்குபவர்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, கடன் பெறுபவர் முடிவை எடுத்து அதை தெரிவிக்க முடியும்.
3. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான

ஒப்புக்கைச்சீட்டு வழங்கும் முறையை நிறுவனம் உருவாக்குகிறது. கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் பூர்த்தி செய்யப்பட வேண்டும் என்பதும் ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்படும்.

4. அனைத்து விதங்களிலும் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பங்கள், கடன் வாங்குபவரால் நடைமுறையில் உள்ள விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க தேவையான ஆவணங்களுடன் முறையாக பூர்த்தி செய்யப்பட்டிருந்தால், விண்ணப்பம் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து நியாயமான காலக்கெடுவுக்குள் கடன் செயல்படுத்தப்படும். முன்மொழிவு, நிறுவனத்தால் அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்குபவருக்கு அது அறிவிக்கப்படும்.
5. விண்ணப்ப செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாக சமர்ப்பிக்க வேண்டிய தகவல்/ஆவணங்களை கடன் விண்ணப்பம் குறிப்பிடும். நிறுவனம் KYC கொள்கையின்படி KYC ஐ நடத்தும் மற்றும் செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாக தேவையான அனைத்து ஆவணங்கள்/தகவல்களையும் சேகரிக்கும். ஏதேனும் கூடுதல் விவரங்கள்/ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் கடன் வாங்கியவர்களுக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கும்.

**B. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்**

1. நிறுவனம் கடனை அனுமதித்தவுடன், கடன் வாங்குபவருக்கு ஒரு ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது முக்கிய உண்மைத் தாள் (KFS) மூலம் வருடாந்திர வட்டி விகிதம், APR (வருடாந்தர சதவீத விகிதம்) நிலுவையிலுள்ள வட்டி, விண்ணப்பிக்கும் முறை போன்ற முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட விவரத்தை உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் தெரிவிக்க வேண்டும்.
2. நிறுவனம் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டி மற்றும்/அல்லது கடனின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு ஏதேனும் சார்ஜ் அல்லது கட்டணம் அனுமதி கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதைத் தவிர வேறு ஏதேனும் வட்டி, கட்டணம் அல்லது தொகை ஆகியவற்றை கடன் ஒப்பந்தத்தில் பெரிய எழுத்தில் குறிப்பிட வேண்டும்.

3. கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து நிறுவனம் ஒப்புதல் பெற வேண்டும் மற்றும் அத்தகைய ஒப்புதலுக்கான பதிவேட்டை பராமரிக்க வேண்டும். நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளுடன் சேர்த்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கடன்களை அனுமதிக்கும் / வழங்கும் நேரத்தில் தர வேண்டும்.

**C. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்**

1. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் - வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணம் போன்றவை உட்பட அதை நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்கள் அனைவருக்கும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் தெரிவிக்க வேண்டும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட வேண்டும்.
2. கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் திரும்பப்பெறுதல்/துரிதமாக செலுத்தச் செய்தல் அல்லது செயல்திறன் ஆகியவற்றுக்கான எந்த முடிவும் கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்கும்.
3. கடன் தொடர்பான அனைத்து ஈட்டுறுதிப் பத்திரங்களும் கடன்களின் முழு மற்றும் இறுதிச் செலுத்துதலின் ரசீதுக்குப் பிறகு வெளியிடப்படும், எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது காப்புரிமைக்கு உட்பட்டு, மேலும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் வேறு எந்த கோரிக்கைக்கும் செட்-ஆஃப் செய்யப்படும். அத்தகைய செட்-ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமை கோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்க வைத்துக்கொள்ளவும் நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு.

**D. வட்டிக் கட்டணம்**

1. நிறுவனத்தால் வாடிக்கையாளர்களிடம் கடன்கள் மற்றும்

முன்பணங்கள் மீதான அதிகப்படியான வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படுவதில்லை என்பதை உறுதி

செய்வதற்காக, நிறுவனத்தின் குழுவானது வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயம் செய்ய "வட்டி விகிதக் கொள்கை" எனும் கொள்கையை ஏற்றுக்கொண்டிருக்கிறது. நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் [www.trillionloans.com](http://www.trillionloans.com) வட்டி விகிதம், இடர்களின் தரநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு கட்டணம் வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை கூறப்பட்டிருக்கிறது.

பல்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கான வட்டி விகிதம் வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படி இருக்கும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட வட்டி விகிதம் வட்டி விகிதத்தில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

2. வட்டி விகிதம் வருடாந்திர வாரியாக மாற்றப்படும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள முடியும்.

**E. நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களை கையகப்படுத்துதல் (ஆட்டோ கடன்கள்)**

பொருந்தக்கூடிய இடங்களில், கடன் வாங்குபவருடனான கடன் ஒப்பந்தத்தில், சட்டப்பூர்வமாக செயல்படுத்தக்கூடிய கையகப்படுத்தும் விதியை நிறுவனம் சேர்க்கும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்த, ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் இது தொடர்பான விதிகளை உள்ளடக்கியிருக்கும்:

1. கையகப்படுத்துமுன் அதற்கான அறிவிப்பு காலம்
2. அறிவிப்பு காலம் தவிர்க்கப்படக்கூடிய சூழ்நிலைகள்
3. பொருந்தக்கூடிய வாகனத்தை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை
4. பொருந்தக்கூடிய வாகனத்தின் விற்பனை / ஏலத்திற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் இறுதி வாய்ப்பு தொடர்பான ஏற்பாடு
5. கடன் பெறுபவருக்கு மீண்டும் உரிமை வழங்குவதற்கான நடைமுறை மற்றும்

6. பொருந்தக்கூடிய வாகனத்தை விற்க/ஏலத்தில் விடுவதற்கான நடைமுறை

**F. டிஜிட்டல் கடன் தரும் தளங்கள் மூலம் பெறப்படும் கடன்கள்**

டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் நிறுவனத்தால் கடன் வழங்குவதற்கு ஏற்பாடு செய்யப்படும் இடங்களில், நிறுவனம் பின்வருவனவற்றிற்கு இணங்க வேண்டும் :

1. இறுதிப் பயனாளியின் வங்கிக் கணக்கில் பணம் நேரடியாக கடன் செலுத்தப்படும் பட்சத்தில், கடன் வழங்கல், சேவை செய்தல் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்துதல் - சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை ஆணையின் கீழ் பிரத்தியேகமாக உள்ளடக்கப்பட்ட பணப் பரிமாற்றங்கள், இணை-கடன் பரிவர்த்தனைகளுக்கான பணம் செலுத்துதல் மற்றும் குறிப்பிட்ட இறுதிப் பயன்பாட்டிற்கான வழங்கல்கள் தவிர, கடன் வாங்கியவரின் கணக்கில் பணம் செலுத்தப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
2. அனைத்து கடன் சேவைகள், திருப்பிச் செலுத்துதல், நிறுவனத்தின் வங்கிக் கணக்கில் நேரடியாகச் செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
3. முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்களை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காண்பிக்கப்பட வேண்டும்.
4. சேகரிப்பு முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள், வாடிக்கையாளருடன் யாருடைய சார்பாக தொடர்பு கொள்கிறார்கள் என்பதை வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்குமாறு அறிவுறுத்தப்படுவார்கள்.
5. அனுமதியளித்த உடனேயே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன், நிறுவனத்தின் கடிதத் தலைப்பில் கடன் வாங்குபவருக்கு அனுமதித் தொடர்பு வழங்கப்படும்.
6. நிறுவனம் ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் சரியான மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.
7. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்குவதற்கு போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

**G. தங்கம் மற்றும் வணிகக்கடன் தொடர்பான KYC, மதிப்பீடு, காப்பீடு, பத்திரங்களின் சேமிப்பு, ஏலம் போன்றவை**

வாடிக்கையாளர்களுக்கு தங்கத்தின் மீது கடன் வழங்க முன்மொழியப்படும் போது, பின்வரும் அம்சங்களை உள்ளடக்கிய, நிறுவன குழுவால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை நிறுவனம் வைக்க வேண்டும்:

1. RBI வகுத்துள்ள KYC வழிகாட்டுதல்கள் இணங்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய போதுமான நடவடிக்கைகள்.
2. பிணையப் பாதுகாப்பாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நகைகளுக்கான முறையான மதிப்பீடு
3. தங்க நகைகளின் உரிமையை உறுதி செய்ய கடன் பெறுபவரிடம் இருந்து உறுதிமொழி பெற வேண்டும்.
4. அனைத்து கிளைகளிலும், நகைகளை பாதுகாப்பான பெட்டகத்தில் சேமித்து வைப்பதற்கு, அங்கீகரிக்கப்பட்ட தயாரிப்பின் தரநிலைகளுக்கு இணங்க, வலுவான அறைகள் அல்லது பாதுகாப்பான சேமிப்பு பெட்டகங்கள் இருக்க வேண்டும்.
5. தங்கப் பொருட்கள் தரம், அளவு மற்றும் முறையான சேமிப்பை உறுதி செய்ய அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டும் மற்றும் பிணையப் பாதுகாப்பாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நகைகள் உரிய முறையில் காப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும்.
6. திருப்பிச் செலுத்தாத பட்சத்தில் ஏல நடைமுறை வெளிப்படையானதாக இருக்க வேண்டும் மற்றும் ஏலத்திற்கு முன் கடன் வாங்குபவருக்கு முன்னறிவிப்பு அளிக்கப்படும். எந்தவொரு வட்டி முரண்பாடும் இருக்கக்கூடாது மற்றும் ஏலத்தின் போது குழு நிறுவனங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய நிறுவனங்கள் உட்பட அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமான முறையில் இருப்பதை ஏல செயல்முறை உறுதி செய்ய வேண்டும். நடத்தப்படும் ஏலங்களில் நிறுவனம் பங்கேற்காது.
7. ஏலதாரர்கள் நிறுவன குழுவின் ஒப்புதலுடன் நியமிக்கப்படுவார்கள்.
8. ஏலமானது குறைந்தபட்சம் இரண்டு செய்தித்தாள்களில் விளம்பரங்களை வெளியிடுவதன் மூலம் பொதுமக்களுக்கு அறிவிக்கப்படும், ஒன்று உள்ளூர் மொழியிலும் மற்றொன்று தேசிய நாளிதழிலும் வெளியிடப்படும் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் ஏல நடைமுறை பற்றிய விவரங்களையும் குறிப்பிட வேண்டும். மோசடியைக் கையாள்வது உட்பட அணி திரட்டல், செயல்படுத்துதல் மற்றும் ஒப்புதல் ஆகியவற்றில் கடமைகளைப் பிரித்தல், அமைக்கப்பட வேண்டிய அமைப்புகள் மற்றும் நடைமுறைகளையும் இந்தக் கொள்கை உள்ளடக்கும்.
9. ஏலத்தில் இருந்து அதிகமாகப் பெறப்பட்ட எந்தவொரு தொகையும், நிறுவனத்திற்கு உரிய தொகைக்கு சரி செய்யப்பட்ட பின் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்பியளிக்கப்படும்.



## H. பொது

1. கடன் வாங்குபவர் முன்னர் வெளிப்படுத்தாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வரும் வரை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காகத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.
2. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை தராது, அதாவது அசாதாரண நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களை விடாப்பிடியாக தொந்தரவு செய்தல், கடனை வசூலிக்க மிரட்டலைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. நிறுவனத்தின் ஊழியர்களிடமிருந்து முரட்டுத்தனமான நடத்தையைத் தவிர்ப்பதற்காக, வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
3. கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய மாற்றித்தருதல் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
4. இணை-பிணையதாரர் உடனோ அல்லது இல்லாமலோ தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து மாறக்கூடிய விகித காலக் கடனுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே மூடும் கட்டணம்/முன்னரே செலுத்துவதற்கான அபராதம் விதிக்காது.
5. ஊனத்தின் அடிப்படையில் உடல்/பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட பொருட்கள் மற்றும் வசதிகளை விரிவுபடுத்துவதில் நிறுவனம் பாரபட்சம் காட்டாது. மேலும், நிறுவனத்தின் தற்போதைய குறை தீர்க்கும் செயல்முறையின் கீழ் ஊனமுற்ற நபர்களின் குறைகளை திறம்பட நிவர்த்தி செய்வதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

**I. நிலுவைகளை வசூலித்தல்:**

திருப்பிச் செலுத்துதல் தொடர்பான சிரமங்களை எதிர்கொள்ளும் கடனாளிகளை அடையாளம் காணவும், அத்தகைய கடனாளிகளுடன் தொடர்பு கொள்ளவும், அவர்களுக்கு தேவையான உதவியைப் பற்றி தேவையான வழிகாட்டுதலை வழங்கவும் நிறுவனம் ஒரு செயல்முறையை அமைக்கும். மீட்டெடுக்கும் போது நிறுவனம் கீழ்க்கண்டவற்றை கடைபிடிக்க வேண்டும்:

- (a) கடன் வாங்குபவரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்புச் சூழ்நிலைகள் அனுமதிக்காவிட்டால் ஒழிய, கடன் பெற்றவருடன் ஒரு மீட்பு முகவர் மூலம் தொலைபேசியில் தொடர்பு கொள்ள பொதுவாக 0800 மணி முதல் 1900 மணிநேரம் வரை மட்டுமே அனுமதி இருக்கும்.
- (b) கடன் வாங்குபவர் வழக்கமாக அவர் விரும்பும் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் மற்றும் குறிப்பிட்ட இடம் எதுவும் இல்லாத பட்சத்தில் அவர் வேலை/வணிகம் செய்யும் இடத்தில் அவர் இல்லத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
- (c) குடும்பத்தில் ஏற்படும் துக்கங்கள் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள் அல்லது பிற பேரிடர் சந்தர்ப்பங்களில் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க அழைப்புகள்/ வருகைகள் தவிர்க்கப்படும்.
- (d) மீட்பு முகவர் வாடிக்கையாளரிடம் தன்னை அடையாளப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளரிடம் தன்னை பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அதிகாரத்தை தெரிவிக்க வேண்டும்;
- (e) வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.
- (f) வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு சாதாரண முறையில் இருக்க வேண்டும்
- (g) நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து முயற்சிகளையும், கடன் வாங்குபவருக்கு அனுப்பப்பட்ட தகவல் தொடர்பு நகல்களையும் நிறுவனம் ஆவணப்படுத்தும்.
- (h) சச்சரவுகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.
- (i) வாடிக்கையாளரிடம் நிலுவைத் தொகை வசூலிப்பதற்கான வருகையின் போது, கண்ணியம் மற்றும் மரியாதை பராமரிக்கப்படும்.

**J. குறை தீர்க்கும் செய்முறை**

Trillion இன் இயக்குநர்கள் குழு (“போர்டு”) இது சம்பந்தமாக எழும் சர்ச்சைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் செயல்முறையை வகுத்துள்ளது. நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து தகராறுகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக குறை தீர்க்கும் செயல்முறை அமைக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர்களின் எளிதான சரிபார்த்தலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளமான [www.trillionloans.com](http://www.trillionloans.com) என்ற தளத்தில் விரிவான குறை தீர்க்கும் வழிமுறை காட்டப்பட்டுள்ளது.

**K. மதிப்பாய்வு**

நியாயமான நடைமுறைச் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் செயல்முறையின் செயல்பாடு குறித்த மதிப்பாய்வு தகுந்த கால இடைவெளியில் (குறைந்தபட்சம் ஆண்டுதோறும்) நிறுவனத்தால் மேற்கொள்ளப்படும் மற்றும் அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் அறிக்கை போர்டின் குழு/ நிறுவன குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.