

ஸனாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ்  
பிரைவேட் லிமிடெட்,

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு

விவரக்குறிப்புகள்	விவரங்கள்
தலைப்பு	நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு
பதிப்பு	5
மதிப்பாய்வு தேதி	October 24, 2024
அங்கீகரிக்கப்பட்டது மற்றும் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது	வாரியத்தால்

இது ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கை எண் 2012-13/416/DNBS CC PD எண். 320/03.10.01/ 2012-13 தேதியிட்ட 18 பிப்ரவரி, 2013 மற்றும் சமீபத்திய RBI சுற்றறிக்கை RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 தேதி 2023 ஆகஸ்ட், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்பிஐ) NBFC களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை அமல்படுத்துவதற்கான வழிகாட்டுதல்களை திருத்தியுள்ளது பற்றி குறிப்பிடுகிறது..

இங்கே கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (FPC), மேற்கூறிய RBI சுற்றறிக்கையில் உள்ள NBFCகளுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த இந்த வழிகாட்டுதல்களுடன் இணங்குகிறது. வாடிக்கையாளர்களை கையாளும் போது, நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய குறைந்தபட்ச நியாயமான நடைமுறைத் தரங்களை இது அமைக்கிறது. வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல்களை வழங்குகிறது மற்றும் இது நிறுவனம் நாளுக்கு நாள் எவ்வாறு அவர்களை கையாள வேண்டுமென எதிர்பார்க்கப்படுகிறது என்பதை விளக்குகிறது.

இந்தக் கொள்கையானது சமூக/ வேறு ஏதேனும் ஊடகங்களில் ஏதேனும் புகார்கள் / விசாரணைகள் உள்ளவர்கள் உட்பட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும், மேலும் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் கீழே உள்ள தளங்களைத் தேவைக்கேற்ப அணுகுமாறு நாங்கள் ஊக்குவிக்கிறோம். நிறுவனம் அனைத்து அலுவலகங்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை மையங்களிலும், அதன் இணையதளத்திலும், அனைத்து நுகர்வோரின் நலனுக்காகவும், FPC ஐ முக்கியமாகக் காண்பிக்கும், மேலும் அதை கடிதம் மற்றும் மனப்பூர்வமாக பின்பற்ற வேண்டும்.

### குறியீட்டின் நோக்கம்

குறியீடானது பின்வரும் நோக்கத்துடன் உருவாக்கப்பட்டு உள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் பழகும் போது நியாயமான நடைமுறைகளை உறுதி செய்தல்
- அதிக வெளிப்படைத்தன்மை வாடிக்கையாளர்களுக்கு தயாரிப்பு பற்றிய சிறந்த புரிதல் மற்றும் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுப்பதற்கு உதவுகிறது
- நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை உருவாக்குதல்

### கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றை செயல்படுத்துதல்

- நிறுவனம் நுகர்பொருட்களுக்கான கடன்கள், சொத்துபத்திரங்களுக்கு எதிரான கடன், பில்கள்/விலைப்பட்டியல் தள்ளுபடி(இன்வாய்ஸ் டிஸ்கவுண்ட்), செயல்பாட்டு மூலதனக்(வொர்க்கிங் கேபிடல்) கடன், காலக்கடன்(டெர்ம் லோன்), குத்தகை வாடகை தள்ளுபடி, வாங்குதல் உள்ளிட்ட பல்வேறு நிதி தயாரிப்புகளை வழங்குகிறது. எவ்வாறாயினும், சில்லறை கடனைப் பொறுத்தவரை, கீழே உள்ள பிரிவு மட்டுமே பொருந்தும். தனிநபர் கடன்(பர்சனல் லோன்), நுகர்பொருட்களுக்கான கடன் போன்றவை, இதில் கடன் வாங்குபவர் தனிநபராக இருப்பதோடு, நிதிச் சந்தை வணிகத்தில் நன்கு தேர்ச்சி பெற்ற, நடுத்தர பெரிய நிறுவன வாடிக்கையாளர்களுடன் ஒப்பிடும்போது உதவி தேவைப்படும்.

- ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் இன் ஒவ்வொரு தயாரிப்புக்கும் 'விண்ணப்பப் படிவம் / பொருத்தமான ஆவணங்கள்' தேவையான அனைத்து தகவல்களையும், கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கக்கூடிய கடன் வாங்குபவர் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய அனைத்து ஆவணங்களின் விவரங்களையும் உள்ளடக்கும்.
- ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், மற்ற வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் (NBFCs) வழங்கும் இதே போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, தகவலறிந்து முடிவெடுப்பதில் கடன் வாங்குபவருக்குத் தேவையான தகவலை வழங்கும்
- ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் அதன் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விண்ணப்பப் படிவத்தைப் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும் ஒரு வழிமுறையைக் கொண்டுள்ளது. ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், தேவையான அனைத்துத் தகவல்களையும் முழுமையாகப் பெற்ற தேதியிலிருந்து நியாயமான காலத்திற்குள் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கும்..

### **கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்**

ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், கடன் வாங்குபவருக்கு அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது கடன் வரம்பின் அளவையோ, வட்டி விகிதம், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதால் ஏற்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் அல்லது வேறு ஏதேனும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும்..

இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் ஏற்றுக்கொள்வது ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் மூலம் பதிவு செய்யப்படும்.

ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை கடன் வாங்குபவருக்கு அனுமதி / கடன் வழங்கும் போது வழங்கும்.

### **கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்**

a)கடன் வாங்குபவர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'அபராதக் கட்டணங்கள்' எனக் கருதப்படும் மற்றும் 'அபராத வட்டி' வடிவத்தில் விதிக்கப்படாது. முன்பணங்களுக்கு வட்டி

வசூலிக்கப்படுகிறது. அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களின் மீதான வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டியை கூட்டுவதற்கான சாதாரண நடைமுறைகளை பாதிக்காது.

b) நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் அம்சங்களையும் நுழைக்காது மற்றும் கடிதம்மற்றும் ஈடுபாடு இரண்டிலும் இணக்கத்தை உறுதி செய்கிறது.

c) எந்த பெயரில் அழைக்கப்பட்டாலும், நிறுவனம் அபராதக் கட்டணங்கள் அல்லது கடன்களுக்கான இதே போன்ற கட்டணங்கள் குறித்து வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை உருவாக்க வேண்டும்,

d) அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானது மற்றும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு ஏற்றதாக இருக்க வேண்டும்.

e) அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம், கடன் ஒப்பந்தத்தில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தால் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும் மற்றும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்களின் கீழ் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படுவதோடு கூடுதலாக மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகளை தெரிவிக்க வேண்டும்.

f) கடனுக்கான பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தமான அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்த நிகழ்வும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

### **விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்**

- ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் , வட்டி விகிதம், சேவைக் கட்டணங்கள் போன்றவற்றில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட, கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அதன் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும்.

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் திரும்ப செலுத்துதல்/பணம் செலுத்துதலை விரைவுபடுத்துதல் அல்லது செயல்திறன் குறித்த முடிவு அந்தந்த கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்கும்.

- ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

அத்தகைய கடனாளியின் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தினால் மட்டுமே அல்லது கடன் வாங்குபவரின் பெறப்பட்ட வரம்பின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்தால் மட்டுமே, அதன் கடன் வாங்குபவரின் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் அதன் கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக இருக்கலாம். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு எஞ்சியிருக்கும் உரிமைகோரல்கள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் நோட்டீஸ் வழங்கப்படும், அதன் கீழ் ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ஆனது தொடர்புடைய க்ளைம் தீர்க்கப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ளும் அல்லது கடன் வாங்கியவர் செலுத்தினார். சம்பிரதாயங்கள் முடிந்த 15 வேலை நாட்களுக்குள் அந்த விதிமுறைகளை நிறைவேற்றினால் வாடிக்கையாளருக்கு ஆட்சேபனை இல்லா சான்றிதழ் வழங்கப்படும்.

### பொதுவானவை

- ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ,, அந்தந்த கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர,(கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள் ஸ்னாப்மிண்ட் பைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்டின் கவனத்திற்கு வந்தாலொழிய) அதன் கடன் வாங்குபவர்களின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும்,
- கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையைப் பெற்றால், ஸ்னாப்மிண்ட் பைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்டின் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கடன் வாங்கியவரின் கோரிக்கையைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் கடனாளிக்கு தெரிவிக்கப்படும். . அத்தகைய பரிமாற்றம் வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி பொருந்தக்கூடிய அனைத்து சட்டங்களுடனும் இணக்கமாக இருக்கும்.+
- கடனாளியின் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், ஸ்னாப்மிண்ட் பைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நாடக்கூடாது. அகால நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடன்கள்/கட்டணங்களை வசூலிக்க புஜபலத்தைப் பயன்படுத்துதல் கூடாது போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு பணியாளர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய பயிற்சி அளிக்கப்படும்.

• இந்த விஷயத்தில், கடன் வாங்குபவர், நிறுவனம் அல்லது பீரோவுடனான கணக்கை ரத்து செய்ய அல்லது தடுக்க அல்லது மூட விரும்பினால் ஸ்னாப்மிண்ட் இன் வாடிக்கையாளர் சேவை மையம் மூலமாகவோ அல்லது [support@snapmintfin.com](mailto:support@snapmintfin.com) க்கு இமெயில் அனுப்புவதன் மூலமாகவோ அதைக் கோரலாம். கடனாளியால் ஏற்கனவே பெறப்பட்ட கடன்(கள்) செயலில் இருக்கும் மற்றும் ஏற்கனவே ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட அதன்/அவைகளின் வணிக விதிமுறைகளின்படி திருப்பிச் செலுத்த வேண்டும்.

### குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் வழிமுறை

தற்போதைய போட்டி சூழ்நிலையில், நிலைத்திருக்கக்கூடிய வணிக வளர்ச்சிக்கு சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை ஒரு முக்கியமான கருவியாகும். ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்டில், வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் திருப்தியே எங்களின் முதன்மையான கவனம். புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமல்லாமல், ஏற்கனவே உள்ளவர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ளவும் உடனடி மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது அவசியம் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம். ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட், எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு மேம்பட்ட அனுபவத்தை வழங்கும் நோக்கில், சிறந்த வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தையும் திறமையான புகார்களைத் தீர்க்கும் செயல்முறையையும் வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்ட பல முயற்சிகளைக் மேற்கொண்டு வந்துள்ளது.

ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் செயல்முறையை மிகவும் அர்த்தமுள்ளதாகவும் பயனுள்ளதாகவும் மாற்ற, ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட அமைப்பு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த அமைப்பு கோரப்படும் தீர்வு நியாயமானது மற்றும் சரியானது மற்றும் கொடுக்கப்பட்ட விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் கட்டமைப்பிற்குள் இருப்பதை உறுதி செய்யும். இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறையின் செயல்திறனை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும்

#### a. வாடிக்கையாளரின் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள்வதற்கான மெஷினரி

கருத்து தெரிவிக்க அல்லது தங்கள் புகாரை அனுப்ப விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள், திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை (தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர) காலை 10:00 மணி முதல் இரவு 7:00 மணி வரை பின்வரும் சேனல்களைப் பயன்படுத்தலாம்.

• +91-22-48931351 இல் அழைக்கவும்

• [support@snapmintfin.com](mailto:support@snapmintfin.com) இல் எங்களுக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்

• கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரியில் எங்களுக்கு எழுதவும்:  
ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்,  
B-904, கனகியா வால் ஸ்ட்ரீட், அந்தேரி குர்லா சாலை, அந்தேரி (கி), மும்பை 400093, மகாராஷ்டிரா.

குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் வழங்கிய தீர்வில் அவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை அணுகலாம். குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு பின்வருமாறு:

திரு. ரோஹித் டெக்சந்தனி  
டெல். எண்: +91-22-48931351  
மின்னஞ்சல் ஐடி: grievance@snapmintfin.com

மேலே உள்ள சேனல்கள் மூலம் பெறப்பட்ட பதில் திருப்திகரமாக இல்லை என்றால், அவர்கள் எங்கள் குறை தீர்க்கும் பிரிவின் தலைவர் திரு.விவேக் கலாவுக்கு எழுதலாம்: vivek@snapmintfin.com

இந்த சேனல் மூலம் பெறப்படும் கடிதங்கள் / மின்னஞ்சல்களுக்கு 5 வேலை நாட்களுக்குள் பதிலளிப்பதாக உறுதியளிக்கிறோம்.

ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார்/சச்சரவு தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்யலாம் ஸ்னாப்மிண்ட் நிதிச் சேவைகள் பிரைவேட் லிமிடெட்டின் பதிவுசெய்யப்பட்ட அலுவலகம், ரிசர்வ் வங்கியின் வங்கி அல்லாத மேற்பார்வைத் துறையின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளரின் அதிகார வரம்பிற்கு உட்பட்ட. DNBS இன் விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

துணைப்பொது மேலாளர், வங்கி அல்லாத மேற்பார்வை மையம் I, உலக வர்த்தக மையம், மும்பை-400005

#### **b. கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்தப்பட தேவையுள்ளவை**

ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் எங்களின் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் வாடிக்கையாளர் சேவை மையங்களிலும் பின்வருவனவற்றைக் கொண்டிருக்கும்:

- புகார்கள் மற்றும் ஆலோசனைகளைப் பெறுவதற்குத் தகுந்த ஏற்பாடு
- குறை தீர்க்கும் அலுவலரின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் ஆகியவற்றைக் காண்பித்தல். புகார்களைத் தீர்க்கும் பிரிவின் செயல்முறை வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்கு அனைத்து புகார்களையும் முடித்துவைப்பதை உறுதி செய்யும்

அவருடைய மட்டத்தில் தீர்வு காண முடியாத பட்சத்தில் புகார் உரிய நிலைக்கு உயர்த்தப்படுவதை அவர்கள் உறுதி செய்வார்கள். எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு பயனுள்ள தீர்வைப் பெற மூத்த நிர்வாகத்திடம் புகார் செய்யாத சூழ்நிலையை நாங்கள் அடைவதை உறுதி செய்வதே இறுதி முயற்சியாக



இருக்கும் அதே வேளையில், இந்தப் புகார்களைக் கையாளவும், புகார் மற்றும் மீண்டும் நிகழாமல் தடுப்பதற்கான காரணங்களை புரிந்துணர்வின் பார்வையில் அவற்றை மறுபரிசீலனை செய்யவும் ஒரு வலுவான வழிமுறையை நாங்கள் உருவாக்கியுள்ளோம்.

### c. கால அளவு

புகார்களைப் பதிவு செய்ய, வாடிக்கையாளர்கள் மேலே குறிப்பிட்டுள்ள சேனல்களில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பயன்படுத்தலாம் (வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாள உள் மெஷினரி (a) புள்ளியைப் பார்க்கவும்). புகார் எழுத்துப்பூர்வமாக பெறப்பட்டால், ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புதல் / பதிவை அனுப்ப முயற்சிக்கும். விஷயத்தை ஆய்வு செய்தவுடன், ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதிவை அனுப்ப முயற்சிக்கிறது அல்லது புகாரைப் பெற்றவுடன் ஒரு மாதத்திற்குள் கூடுதல் அவகாசம் கோருகிறது.

எங்களிடம் பெறப்படும் புகார்கள் சரியான கண்ணோட்டத்தில் பார்க்கப்படும் மற்றும் சாத்தியமான எல்லா கோணங்களிலிருந்தும் பகுப்பாய்வு செய்யப்படும்.

எந்தவொரு பிரச்சினையிலும் ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் நிலைப்பாட்டினை தொடர்பு வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும். சம்பந்தப்பட்ட பிரச்சனைகளை ஆய்வு செய்ய சிறிது கால அவகாசம் தேவைப்படும் புகார்கள் உடனடியாக தெரிவிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் புகார்கள் / குறைகளைக் கையாள்வதில் ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ஆல் இணைக்கப்பட்ட புதிய மாற்றங்கள் ஏதேனும் இருந்தால் மேற்கூறிய கொள்கையானது அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்/திருத்தப்படும்.

### வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதிக வட்டிகள் மற்றும் கடன்கள் மீது கட்டணம் வசூலிக்கப்படுவதில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்த, Snapmint இன் வாரியம் வட்டி விகிதங்களை நிர்ணயம் செய்வதற்கான கொள்கையை ஏற்றுக்கொண்டது. செயல்படுத்துதல் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் (வட்டி விகிதம்). இந்தக் கொள்கை நிறுவனத்தின் இணையதளமான [snapmintfin.com](http://snapmintfin.com) இல் கிடைக்கிறது. வாரியம் ROI கொள்கையை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்கிறது.

இந்தக் கொள்கையானது வட்டி விகிதங்கள், செயல்படுத்துதல் மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை உள்ளடக்கியது. கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்கு நிதியின் விலை, மார்க்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொள்ளும் வட்டி விகித மாதிரியை நிறுவனம் பயன்படுத்துகிறது. வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் கடன் வாங்குபவரின் ரிஸ்க் புரஃபாலைப் பொறுத்தது. வட்டி விகிதம் வருடாந்தரமாக செய்யப்படும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும்

சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும். வரையறுக்கப்பட்ட வழங்கல் தேதிக்கு அப்பால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டி வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்பியளிக்கப்படும். கடன் வாங்குபவரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் குறித்தும், RBI இன் KYC வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதற்கும் நிறுவனம் உரிய கவனம் செலுத்தும்.

### **தவிர்க்கமுடியாத வலுக்கட்டாய சூழல்**

ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் மூலம் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்ட மற்றும் செய்யப்பட்ட பல்வேறு பொறுப்புகள் இயல்பான இயக்கச் சூழலில் பொருந்தும். தவிர்க்கமுடியாத வலுக்கட்டாய சூழலில், ஸ்னாப்மிண்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் வாடிக்கையாளர்/கள் மற்றும் பொது மக்களின் முழு திருப்திக்காக நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் கீழ் உள்ள உறுதிமொழிகளை நிறைவேற்ற முடியாது.

### **நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் மதிப்பாய்வு**

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு, நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும், மேலும், ரிசர்வ் வங்கியின் விதிமுறைகள், சட்டங்கள் மற்றும் நடைமுறையில் உள்ள மார்கெட் நடைமுறைகளில் அவ்வப்போது திருத்தம் செய்யப்படும்.