



PayU ஃபைனான்ஸ் இந்தியா பிரைவேட் லிமிடெட்

நிறுவனத்தின்

நியாயமான நடைமுறைகள் கோட்பாடு

இரகசியத்தன்மை:

இந்த ஆவணத்தில் உள்ள விளக்கப் பொருட்கள் மற்றும் தொடர்புடைய தகவல்களில் PayU ஃபைனான்ஸ் இந்தியா பிரைவேட் லிமிடெட் நிறுவனங்களுக்கு சொந்தமான மற்றும் தனியுரிமமான தகவல்கள் இருக்கலாம். இந்தத் தகவல் மிகவும் உறுதியான நம்பிக்கையுடன் வைக்கப்படும் மற்றும் இந்த ஆவணத்தின் மதிப்பீட்டைத் தவிர வேறு எந்த நோக்கத்திற்காகவும் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ வெளிப்படுத்தப்படவோ, நகலெடுக்கவோ அல்லது பயன்படுத்தப்படவோ கூடாது என்ற வெளிப்படையான புரிதலுடன் சமர்ப்பிக்கப்படுகிறது.

அதிகாரம்	விவரங்கள்
நோக்கம்	இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, PayU ஃபைனான்ஸ் இந்தியா பிரைவேட் லிமிடெட் தனது வணிகத்தை நடத்தும் போது பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுக்கு இணங்க பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைகளை அமைக்கிறது.
வரைவை உருவாக்கியவர்	சட்டம் மற்றும் இணக்கத் துறை
ஒப்புதல் அளித்தவர்	இயக்குநர்கள் குழு

பதிப்பு வரலாறு

பதிப்பு எண்.	ஒப்புதல் அளித்தவர்	ஒப்புதல் காலம்
1.0	இயக்குநர்கள் குழு	29 ஜூன் 2021
1.1	இயக்குநர்கள் குழு	12 ஜூன் 2023
1.2	இயக்குநர்கள் குழு	23 ஜூலை 2024

பொருளடக்கம்

உள்ளடக்கங்கள்	பக்கம்
வரையறைகள் மற்றும் விளக்கங்கள்	1
அறிமுகவுரை	3
பகுதி 1 முக்கிய பொறுப்புகள் மற்றும் நோக்கங்கள்	4
பகுதி 2 வழிகாட்டுதல் கோட்பாடுகள் மற்றும் தேவைகள்	5
பகுதி 3 மதிப்பாய்வு மற்றும் மேற்பார்வை	10
இணைப்பு 1 <i>DSA/DMA/RA</i> க்கான நடத்தைக் விதிகள்	11
இணைப்பு 2 அறிவிப்புடன் கூடிய ஏற்பு	14

வரையறைகள் மற்றும் விளக்கங்கள்

1 வரையறைகள்

- 1.1 “பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள்” என்பது பொருந்தக்கூடிய அனைத்து சட்டங்கள், சட்டங்கள், சட்டங்கள், மத்திய அல்லது மாநில சட்டமன்றத்தின் செயல்கள், கட்டளைகள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள், அறிவிப்புகள், வழிகாட்டுதல்கள், திசைகள், கொள்கைகள், சுற்றறிக்கைகள், முடிவுகள் மற்றும் நிறுவனங்கள் சட்டத்தின்படி வழங்கப்பட்ட வேறு ஏதேனும் உச்சரிப்புகள்.
- 1.2 “போர்டு” என்பது PAYU ஃபைனான்ஸின் இயக்குநர்கள் குழு என்று பொருள்படும்.
- 1.3 “நிறுவனங்கள் சட்டம்” என்பது நிறுவனங்கள் சட்டம், 2013, மற்றும் அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட விதிகள் மற்றும் விதிமுறைகளை குறிக்கும்.
- 1.4 “வாடிக்கையாளர்” என்பது PAYU ஃபைனான்ஸ் வழங்கிய கடன் உட்பட நிதி சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் பயனரை குறிக்கிறது.
- 1.5 “DMA” என்பது PAYU ஃபைனான்ஸ் மூலம் ஈடுபடும் நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவரை குறிக்கும்.
- 1.6 “DSA” என்பது PAYU ஃபைனான்ஸில் ஈடுபட்டுள்ள நேரடி விற்பனை முகவரை குறிக்கும்.
- 1.7 “ஈஎம்ஐ” என்பது மாதாந்திர தவணைகளை குறிக்கிறது.
- 1.8 “நியாயமான நடைமுறைகள் கோட்பாடு” என்பது இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டைக் குறிக்கிறது. இது PAYU ஃபைனான்ஸால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டு செயல்படுத்தப்படுகிறது. இது அவ்வப்போது திருத்தப்படலாம்.
- 1.9 “வட்டி வீதக் கொள்கை” என்பது அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டபடி, PAYU ஃபைனான்ஸின் வட்டி வீதக் கொள்கையினை குறிக்கிறது.
- 1.10 “NBFC” என்பது வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்தை குறிக்கிறது.
- 1.11 “NBFC-ML” என்பது RBI SBR சுற்றறிக்கையின் கீழ் வகைப்படுத்தப்பட்ட ஒரு நடுத்தர அடுக்கு NBFC ஆகும்.
- 1.12 “அவுட்சோர்சிங் பாலிசி” என்பது அவ்வப்போது திருத்தப்படும் PAYU ஃபைனான்ஸின் அவுட்சோர்சிங் கொள்கையினை குறிக்கிறது.
- 1.13 “PAYU ஃபைனான்ஸ்” என்றால் PAYU ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் நிறுவனத்தை குறிக்கும் 1956 ஆம் ஆண்டின் நிறுவனங்கள் சட்டம் கீழ் இணைக்கப்பட்ட ஒரு நிறுவனம்.
- 1.14 “அபராத கட்டணக் கொள்கை” என்பது அவ்வப்போது திருத்தத்திற்கு உள்ளாக கூடிய PAYU ஃபைனான்ஸின் அபராத கட்டணக் கொள்கையினை குறிக்கும்.
- 1.15 “RA” என்பது PayU ஃபைனான்ஸ் மூலம் ஈடுபடுத்தப்பட்ட மீட்பு முகவர் என்று பொருள்.
- 1.16 “ஆர்பிஐ அல்லது RBI” என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியினைக் குறிக்கிறது.
- 1.17 “ரிசர்வ் வங்கி சட்டம்” என்பது அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டபடி 1934 ஆம் ஆண்டின் ரிசர்வ் வங்கி சட்டமாகும்.
- 1.18 “RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள்” என்பது முதன்மை வழிகாட்டுதல் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிமுறைகள், 2023, RBI ஆல் வெளியிடப்பட்டது. தேதி 19 அக்டோபர் 2023, RBI/DoR/2023-24/ 106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது.

விளக்கங்கள்

இங்கு வெளிப்படையாக வரையறுக்கப்படாவிட்டால், இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டில் பயன்படுத்தப்படும் அனைத்து முக்கிய சொற்களும் நிறுவனச் சட்டம், ஆர்பிஐ எஸ்பிஆர் முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள், ஆர்பிஐ சட்டம், அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்படும் ஏதேனும் அறிவிப்பு, வழிகாட்டுதல் மற்றும்/அல்லது சுற்றறிக்கையின் கீழ் அவர்களுக்கு ஒதுக்கப்பட்ட மற்றும்/அல்லது PayU ஃபைனான்ஸின் பிற தொடர்புடைய கொள்கை அல்லது வணிக ஆவணம் (பொருந்துவதற்கேற்றவாறு) பொருளைக் கொண்டிருக்கும்.

அறிமுகவுரை

3 பின்னணி

3.1 PayU ஃபைனான்ஸ் ஆனது டெபாசிட் அல்லாத NBFC ஆக செயல்படுகிறது மற்றும் RBI SBR முதன்மை திசைகளின் அடிப்படையில் NBFC-ML என வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. நிறுவனம் சில தொழில்நுட்பம் தொடர்பான சேவைகள், நிதிச் சேவைகள் அல்லது இரண்டின் கலவையை வழங்குவதைத் தவிர, தயாரிப்புகள், நிறுவனக் கடன் மற்றும் குறிப்பிட்ட கடன் வழங்குதல் போன்றவற்றில் ஈடுபட்டுள்ளது.

4 கற்றல் நோக்கம்

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் நோக்கங்கள் பின்வருமாறு:

- 4.1 PayU ஃபைனான்ஸின் இன் செயல்பாடுகள், அதன் நிதிச் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகள், கடன் வழங்குதல் உட்பட, நியாயமான மற்றும் சமமான முறையில், அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும் வழங்குவதற்கான அதன் வலுவான உறுதிப்பாட்டை பிரதிபலிக்கின்றன என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்;
- 4.2 PayU ஃபைனான்ஸ் அதன் செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களிலும் அதன் உள் மற்றும் வெளிப்புற நடவடிக்கைகளில் நியாயமான நடைமுறைகளை நிறுவி செயல்படுத்துகிறது என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்; மற்றும்
- 4.3 PayU ஃபைனான்ஸின் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் நியாயமாகவும் தொடர்ச்சியாகவும் நடத்திடுதல் மற்றும் நடைமுறையில் உள்ள ஒழுங்குமுறை மற்றும் சட்டரீதியான தேவைகளுக்கு ஏற்ப செயல்பாடுகளை நடத்திடுதல்.

5 கண்ணோட்டம்

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாடு பின்வரும் பகுதிகளாக பிரிக்கப்பட்டுள்ளது:

- 5.1 பகுதி 1 (முக்கிய பொறுப்புகள் மற்றும் நோக்கங்கள்) PayU ஃபைனான்ஸ் தொடர்பாக இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் கோட்பாடுகளின் பொருந்தக்கூடிய, முக்கிய கடமைகள் மற்றும் குறிக்கோள்கள் பற்றிய கண்ணோட்டத்தை வழங்குகிறது;
- 5.2 பகுதி 2 (வழிகாட்டுதல் கோட்பாடுகள் மற்றும் தேவைகள்) RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதலில் இது தொடர்பான வழிகாட்டுதல் கொள்கைகள் மற்றும் தேவைகளை அமைக்கிறது:
- 5.2.1 அதன் ஃபெஷிலிட்டியின் பயன்பாடுகள் மற்றும் செயலாக்கம்;
- 5.2.2 ஃபெஷிலிட்டி விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் மதிப்பீடு;
- 5.2.3 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் விவரங்கள் உட்பட ஃபெஷிலிட்டியின் கீழ் கடன்களை வழங்குதல்; மற்றும்
- 5.2.4 விநியோகத்திற்குப் பின் மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு.
- 5.3 பகுதி 3 (மதிப்பாய்வு மற்றும் மேற்பார்வை) இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் மதிப்பீடு மற்றும் மதிப்பாய்வுக்கான பொதுவான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் நடைமுறை அம்சங்களை அமைக்கிறது.

பகுதி 1

முக்கிய பொறுப்புகள் மற்றும் நோக்கங்கள்

6 பொருந்துதல்

- 6.1 இந்த நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடு PayU ஃபைனான்ஸ் மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இணையம் மற்றும் கவுன்டர் முழுவதும் உட்பட எந்த வகையிலும் PayU ஃபைனான்ஸ் வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும்.
- 6.2 இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாடு அனைத்து ஊழியர்கள், ஒப்பந்தக்காரர்கள் மற்றும் PayU ஃபைனான்ஸின் பிற பிரதிநிதிகளுக்கு பொருந்தும்.

7 முக்கிய பொறுப்புகள்

தங்கள் வணிகத்தின் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான செயல்பாடுகளை நடத்துவதற்காக, PayU ஃபைனான்ஸ் இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டை வடிவமைத்து ஏற்றுக்கொண்டது. இது RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதலுக்கு இணங்க, வாடிக்கையாளர்களுடன் கடன் வழங்கும் மற்றும் கையாளும் வணிகத்தை நடத்தும்போது நியாயமான நடைமுறையைப் பின்பற்றுவதற்கான தரங்களை அமைக்கிறது.

8 சுற்றல் நோக்கங்கள்

8.1 அதை உறுதிப்படுத்த:

- 8.1.1 PayU ஃபைனான்ஸ் வெளிப்படைத்தன்மையைக் கடைப்பிடிக்கிறது. இதனால் வாடிக்கையாளர்கள் PayU ஃபைனான்ஸ் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுடன் தொடர்புடைய அபாயங்களைப் பற்றி நன்கு புரிந்துகொள்வார்கள்;
- 8.1.2 நம்பிக்கை மற்றும் நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் PayU ஃபைனான்ஸ், அதன் விற்பனையாளர்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையே ஒரு நல்ல தொடர்பு ஊக்குவிக்கப்படுகிறது;
- 8.1.3 PayU ஃபைனான்ஸ் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட தரங்களுக்கு இணங்குகின்றன;
- 8.1.4 PayU ஃபைனான்ஸ் அதன் சேவைகள் தொடர்பான குறைகளை உடனடியாகவும் திறமையாகவும் கையாள்கிறது; மற்றும்
- 8.1.5 PayU ஃபைனான்ஸ் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பயன்படுத்த அதன் வாடிக்கையாளர்கள் மீது நம்பிக்கையை ஊக்குவிக்கிறது.

பகுதி 2

வழிகாட்டுதல் கோட்பாடுகள் மற்றும் தேவைகள்

9 வழிகாட்டுதல் கோட்பாடுகள் மற்றும் தேவைகள்

9.1 ஃபெஷிலிட்டி - விண்ணப்பங்கள் மற்றும் செயலாக்கம்¹

9.1.1 வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட்ட அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் (கடன் தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட) ஆங்கில மொழியில் செய்யப்படும், இல்லையெனில் வாடிக்கையாளரால் கோரப்பட்டு, PayU ஃபைனான்ஸ் மூலம் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்டால், வேறு எந்தவொரு மொழியிலும் வழங்கப்படும்.

9.1.2 வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் ஃபெஷிலிட்டிக்கான அனைத்து விண்ணப்பப் படிவங்களிலும் வாடிக்கையாளரின் உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய அடிப்படைத் தகவல்கள் இருக்கும். வாடிக்கையாளர் விண்ணப்பப் படிவங்களை நிரப்பி, பொதுவான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உள்ளிட்ட பிற வசதி ஆவணங்களை ஏற்றுக்கொள்வார், இதில் வாடிக்கையாளரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கும் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்கும், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீட்டை உறுதிசெய்யும். மற்ற NBFC களால் வழங்கப்படும் மற்றும் வாடிக்கையாளரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். அத்தகைய படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய தகவல்/ ஆவணங்களின் பட்டியலை விண்ணப்ப படிவம் வழங்க வேண்டும்.²

9.1.3 PayU ஃபைனான்ஸ் இந்த வசதிக்கான அனைத்து விண்ணப்பங்களின் ரசீதையும் ஒப்புக்கொள்கிறது மற்றும் அனைத்து வசதி விண்ணப்பங்களையும் ஒரு நியாயமான நேரத்திற்குள் மற்றும் எந்தவொரு நிகழ்வினும் சட்டத்தின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட அதிகபட்ச நேரத்திற்குள் (அவ்வாறு வழங்கப்பட்ட இடத்தில்) பரிசீலப்பதற்காக நியாயமான முறையில் முயற்சிக்கும்.

9.2 ஃபெஷிலிட்டி மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்³

9.2.1 PayU ஃபைனான்ஸின் இடர் மதிப்பீட்டு நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப அனைத்து ஃபெஷிலிட்டி விண்ணப்பங்களும் PayU ஃபைனான்ஸால் பரிசீலிக்கப்படும்.

9.2.2 ஃபெஷிலிட்டியின் கீழ் கடனை அனுமதிப்பதற்கு முன்னர் வருங்கால வாடிக்கையாளரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன்களை PayU ஃபைனான்ஸ் மதிப்பிடும்.

9.2.3 PayU ஃபைனான்ஸ் வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக (அச்சிடப்பட்ட அல்லது மின்னணு வடிவத்தில்), ஆங்கிலத்தில் கடனை வழங்கும், இல்லையெனில் வாடிக்கையாளரால் கோரப்பட்ட மற்றும் PayU ஃபைனான்ஸால் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்டால், வேறு எந்த மொழியிலும் மற்றும் ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு பின்வரும் விவரங்களை தெரிவிக்கும் :

- (i) ஃபெஷிலிட்டியின் கீழ் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை;
- (ii) வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதைப் பயன்படுத்தும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்; மற்றும்
- (iii) தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராத கட்டணங்களின் விவரங்கள் (அழுத்தமான எழுத்தில் வழங்கப்பட வேண்டும்), பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின் கீழ் மற்றும் அபராத கட்டணக் கொள்கைக்கு இணங்க, அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டால்;

¹ RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் பத்தி 45.1

² RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் பத்தி 45.1.2

³ RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் பத்தி 45.2

- 9.2.4 வாடிக்கையாளர் வழங்கிய தகவல் மற்றும் ஆவணங்களை அந்தந்த தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான முன் வரையறுக்கப்பட்ட தகுதி அளவுகோல்களின் அடிப்படையில் PayU ஃபைனான்ஸ் மதிப்பீடு செய்யும்.
- 9.2.5 வாடிக்கையாளர் வழங்கிய தகவலைச் சரிபார்ப்பதற்காக, வாடிக்கையாளர் ஃபெஷிலிட்டிக்காக விண்ணப்பம் செய்யும் நேரத்தில், PayU ஃபைனான்ஸ் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஒரு முறை ஒப்புதலைப் பெறும். குறிப்புகளைச் சரிபார்த்து, கடன் பணியகங்கள் மற்றும் பிற ஒத்த சேவை வழங்குநர்களுக்கு விசாரணைகளை மேற்கொள்வதன் மூலம் அல்லது பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களால் அனுமதிக்கப்பட்ட வேறு எந்த வகையிலும் தகவல் சரிபார்க்கப்படும்.
- 9.2.6 கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர் ஏற்றுக்கொள்வதை PayU ஃபைனான்ஸ் பதிவு செய்யும்.
- 9.2.7 PayU ஃபைனான்ஸ் ஆவணங்களின் டிஜிட்டல் கையொப்பமிடப்பட்ட மின்னணு நகலை (விண்ணப்பப் படிவம், முக்கிய உண்மைகள் மற்றும் அறிக்கை, பொது விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் போன்றவை) மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பிற இணைப்புகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏற்றுக்கொள்ளும் போது அல்லது வசதியை செயல்படுத்துதல், சூழலுக்கேற்ப இருக்கலாம்.⁴

9.3 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட ஃபெஷிலிட்டியின் கீழ் கடன்களை வழங்குதல்⁵

9.3.1 PayU ஃபைனான்ஸ் நிறுவனமானது:

- வாடிக்கையாளரால் வழங்கப்பட்ட தகவல்கள் உண்மையாகவும், துல்லியமாகவும், சரியாகவும், முழுமையாகவும் இருக்கும் என்று வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து உறுதிப்படுத்தல் பெறுவது உட்பட, தொடர்புடைய அனைத்து ஆவணங்களின் செயல்பாட்டிற்கு உட்பட்டு, வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கப்பெறும் அனைத்துத் தொடர்புடைய விவரங்களையும் வழங்கவும். அதன் பொறுப்பிலிருந்து விடுவிக்கப்பட்டார்;
- வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள் மற்றும் முன்கூட்டியே செலுத்துதல் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட ஃபெஷிலிட்டியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றத்தை ஏற்படுத்த, வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு (ஆங்கிலத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் கோரப்பட்ட மற்றும் PayU ஃபைனான்ஸ் ஒப்புக்கொண்ட மொழியில்) கொடுக்கப்படும். PayU ஃபைனான்ஸ் தளத்தில் புதுப்பிக்கப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அறிவிப்பதன் மூலம் மற்றும்/அல்லது வாடிக்கையாளரின் பதிவு செய்யப்பட்ட தொடர்பு விவரங்கள் மூலம் தகவலைப் பகிர்வதன் மூலமும், தொடர்புடைய ஆவணங்களில் மாற்றங்களை இணைப்பதன் மூலமும் அத்தகைய அறிவிப்பு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படலாம்;
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கேற்ப மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதையும், ஃபெஷிலிட்டி ஆவணங்களில் பொருத்தமாக இணைக்கப்படுவதையும் உறுதிசெய்யவும்.

9.4 கடன் வழங்கப்பட்ட பிறகான மேற்பார்வை⁶

9.4.1 PayU ஃபைனான்ஸ் நிறுவனமானது:

- ஃபெஷிலிட்டி ஆவணங்களின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவற்றின் முடிவு வசதி ஆவணங்களின் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க இருப்பதை உறுதிசெய்யவும்;
- பொருந்தினால், அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு இந்த வசதியின் கீழ் கடன் நிலுவைத் தொகையை பெற்ற பின்னர் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் விடுவிக்கவும். அமைக்கும் உரிமை கிடைத்தால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்க வைத்துக் கொள்ள பணம் செலுத்தும் நிபந்தனைகள் குறித்த அனைத்து விவரங்களின் விவரங்களுடனும் PayU ஃபைனான்ஸ் வாடிக்கையாளர் அறிவிப்பைக் கொடுக்கும்.

⁴ RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் பத்தி 45.2.1

⁵ RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் பத்தி 45.4

⁶ RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் பத்தி 45.4

9.4.2 EMI மீதான மாறும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்:⁷

- (i) அனுமதிக்கப்பட்ட நேரத்தில், PayU ஃபைனான்ஸ் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடனில் உள்ள பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கத்தைப் பற்றி தெளிவாக தொடர்பு கொள்ளும், இது EMI மற்றும் அல்லது கடன் திருப்பி செலுத்தும் கால அளவு அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும். அதன்பிறகு, மேற்கூறியவற்றின் அடிப்படையில் EMI/ தவணை அல்லது இரண்டும் அதிகரிப்பது வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரிய வழிகள் மூலம் உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- (ii) வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில், PayU Finance வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன் உள் கொள்கையின்படி நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை வழங்கும். கொள்கையானது, கடன் வாங்கியவர் கடனை திருப்பி செலுத்தும் காலத்தின் போது மாற அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதையும் குறிப்பிடலாம்.
- (iii) வாடிக்கையாளர்களுக்கு (அ) ஈ.எம்.ஐ. அதிகரித்தல் அல்லது கடனை திருப்பி செலுத்தும் காலத்தினை நீட்டித்தல் அல்லது இரண்டு விருப்பங்களின் கலவையையும் தேர்வு செய்வதற்கான தேர்வும் வழங்கப்படும்; மற்றும், (ஆ) கடனின் செலுத்தும் காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும் ஒரு பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்த வேண்டும். முன்கூட்டியே கட்டணம் வசூலிப்பது/ முன் பணம் செலுத்துதல் அபராதம் என்பது தற்போதுள்ள வழிமுறைகளுக்கு உட்பட்டதாக இருக்கும். (iii)
- (iv) கடன்களை மாறும் வட்டியிலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாற்றுவதற்கு பொருந்தக்கூடிய அனைத்து கட்டணங்களையும், மேற்கூறிய விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதற்குத் தொடர்புடைய பிற சேவைக் கட்டணங்கள்/நிர்வாகச் செலவுகளையும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் மற்றும் அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகளைத் திருத்தும் நேரத்திலும் PayU ஃபைனான்ஸ் நிறுவனம் வெளிப்படுத்தும்.
- (v) மாறும் வட்டி வீத கடனுக்கான தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது எதிர்மறையான கடனை விளைவிக்காமல் இருப்பதை PayU ஃபைனான்ஸ் உறுதி செய்யும்.
- (vi) பொருத்தமான சேனல்கள் மூலம், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அணுகக்கூடிய/ அணுகக்கூடியதாக குறைந்தபட்சம், இன்றுவரை மீட்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, ஈ.எம்.ஐ தொகை, ஈ.எம்.ஐ க்களின் எண்ணிக்கை மற்றும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் /கடனின் முழு திருப்பி செலுத்தும் காலத்திற்கான வருடாந்திர சதவீத வீதம் ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும் ஒரு அறிக்கையாக அனுப்பி வைக்கப்படும். அறிக்கைகள் எளிமையானதாகவும் மற்றும் வாடிக்கையாளரால் எளிதில் புரிந்து கொள்ளக் கூடியதாகவும் உள்ளது என்பதை PayU ஃபைனான்ஸ் உறுதி செய்யும்.

9.5 தவணையை சேகரித்தல்

- 9.5.1 வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் விதிமுறைகளை வாடிக்கையாளர் கடைப்பிடிக்காத பட்சத்தில், PayU ஃபைனான்ஸ், நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கான ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறையை அமைக்கும்.
- 9.5.2 PayU ஃபைனான்ஸ் வாடிக்கையாளருக்கு நோட்டீஸ் அனுப்புவதன் மூலமோ, தனிப்பட்ட வருகைகள் செய்வதன் மூலமோ அல்லது ஒப்பந்த/சட்ட தீர்வுகளை மேற்கொள்வதன் மூலமோ அல்லது சிறப்பு மீட்பு முகமைகளை ஈடுபடுத்துவதன் மூலமோ வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் காலத்தை நினைவூட்டும் உரிமையை வைத்திருக்கும்.
- 9.5.3 PayU ஃபைனான்ஸ் பிணையை திரும்பப் பெறுதல் அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூல் செய்வதற்கான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும் பட்சத்தில், பின்வரும் நெறிமுறைகளை அதன் அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினரும் பின்பற்றுவார்கள்:

⁷ RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் பத்தி 45.6

- (i) வாடிக்கையாளர்கள் அத்தகைய வாடிக்கையாளரின் சாதாரண வணிகதொழில் அல்லது வணிக நேரத்தின் போது வசிக்கும் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்கள் மற்றும் நியாயமானதாக கருதப்படும் குறிப்பிட்ட நேரங்களில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்கும் வகையில் வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கைகளை ஏற்று செயல்படுவார்கள்;
- (ii) வாடிக்கையாளரின் கண்ணியம் எல்லா நேரங்களிலும் மதிக்கப்பட வேண்டும்; மற்றும்
- (iii) வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து தொடர்புகளும் நாகரீகமாக இருக்க வேண்டும், வாடிக்கையாளர்களை துன்புறுத்தும் நோக்கில் இருக்க கூடாது.

9.5.4 PayU ஃபைனான்ஸின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையின் கீழ் உள்ள குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின்படி அனைத்து வேறுபாடுகள் அல்லது தகராறுகளை ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க PayU ஃபைனான்ஸ் நியாயமான முயற்சிகளை மேற்கொள்ளும்.

9.6 முன் கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள்

- 9.6.1 ஃபெஷிலிட்டியின் கீழ் மாறாத விகிதக் கடன்களுக்கு, PayU ஃபைனான்ஸ் வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்களை வழங்கும் மற்றும் செலுத்த வேண்டிய அனைத்து கூடுதல் வட்டிகளையும் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கும்.
- 9.6.2 முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும்.
- 9.6.3 பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுக்கு இணங்க, PayU ஃபைனான்ஸ் தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்டுள்ள ஃபெஷிலிட்டியின் கீழ் எந்த மாறும் விகித கால கட்டணக்கும் முன்கூட்டியே கட்டணம் / முன்கூட்டியே செலுத்துதல் அபராதத்தினை விதிக்காது.
- 9.6.4 PayU ஃபைனான்ஸ், மேலே 9.6.3 இல் வழங்கப்பட்டுள்ளதைத் தவிர, ஃபெஷிலிட்டியின் கீழ் மற்ற வகை மாறும் விகிதக் கடன்களின் மீது முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களை அதன் விருப்பப்படி வசூலிக்கலாம்.

10 வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களை ஒழுங்குபடுத்துதல்⁶

- 10.1 PayU ஃபைனான்ஸின் வட்டி வீத மாதிரி அதன் வட்டி வீதக் கொள்கையில் அமைக்கப்பட்டுள்ளது.
- 10.2 PayU ஃபைனான்ஸ் எப்போதுமே வட்டி மற்றும் பிற கட்டணங்களை அதன் சொந்த வட்டி வீதக் கொள்கை, அபராத கட்டணக் கொள்கை மற்றும் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் அனைத்து விவரங்கள் மற்றும் வட்டி விகிதங்கள் விண்ணப்ப படிவம் / அனுமதி கடிதம் / முக்கிய உண்மை அறிக்கை / வசதி ஆவணங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் அல்லது அல்லது பிற தகவல்தொடர்பு மூலம் வெளியிடப்படும்.

11 பொதுவனவை⁸

- 11.1 RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, PayU ஃபைனான்ஸ்:
 - 11.1.1 கடன் ஆவணங்களின் கீழ் வழங்கப்பட்ட நோக்கத்தைத் தவிர அல்லது வாடிக்கையாளரால் வெளியிடப்பட வேண்டிய தகவல்கள் வெளியிடப்படவில்லை என்று கருதினால் தவிர, வாடிக்கையாளரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்த்திடும்;
 - 11.1.2 வாடிக்கையாளருடன் செயல்படுத்தப்பட்ட கடன் ஆவணங்களுக்கு இணங்க, வாடிக்கையாளரின் கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கு PayU ஃபைனான்ஸ் கோரும் தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் ஒப்புதல் அல்லது நிராகரிப்பைத் தெரிவிக்கும்;
 - 11.1.3 கடனின் கீழ் கடன்களை வசூலிக்கும் போது தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நாடாது; மற்றும்
 - 11.1.4 வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு அதன் ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்திடும்.

⁸ RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் பத்தி 45.1

11.2 அவுட்சோர்சிங் கொள்கையின் கீழ் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி பொறுப்புகளை கையாள DSA/DMAS/RAக்கள் பயிற்சி அளிக்க வேண்டிய நியாயமான நடவடிக்கைகளை Payu ஃபைனான்ஸ் எடுக்கும்.⁹

11.3 இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டிற்கு இணைப்பு 1 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி DSA/DMAS/RAக்கள் இந்த நடத்தை விதிமுறைக்கு இணங்க வேண்டும், மேலும் இணைப்பு 2 இன் கீழ் அமைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடுகளுக்கு இணங்க நியமனம்/ மறு நியமனம் செய்யும் நேரத்தில் உறுதியேற்பினை சமர்ப்பிக்கும்.

11.4 PayU ஃபைனான்ஸ், RBI ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2021 இன் விதிகளுக்கு இணங்க வேண்டும்.

12 வாரியத்தின் பொறுப்பு

வாரியம் மேற்கொள்பவை:

12.1 PayU ஃபைனான்ஸின் வட்டி விகிதக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்தல்.¹⁰

12.2 PayU ஃபைனான்ஸின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வகுத்தல்; மற்றும்¹¹

12.3 PayU ஃபைனான்ஸின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்தல் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் அத்தகைய மதிப்பாய்வுக்கான காலக்கெடுவைக் குறிப்பிடுதல்.

⁹ RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் பத்தி 45.1

¹⁰ RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் பத்தி 45.12

¹¹ RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் பத்தி 45.8

பகுதி 3 மதிப்பாய்வு மற்றும் மேற்பார்வை

13 வாரிய ஒப்புதல்

PayU ஃபைனான்ஸின் நியாயமான நடைமுறைகள் கோட்பாட்டினை வாரியம் மதிப்பாய்வு செய்து, அங்கீகரித்து ஏற்றுக்கொண்டது.

14 காலமுறை மறு ஆய்வு

RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள், RBI சட்டம் மற்றும் அதன் கீழ் உருவாக்கப்பட்ட விதிகள் ஆகியவற்றில் ஏதேனும் மாற்றம், திருத்தம் அல்லது கூடுதல் இணக்கத்தினை உறுதி செய்வதற்காக வாரியத்தால் பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாடு அவ்வப்போது வாரியத்தால் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.¹²

15 திருத்தங்கள்

15.1 இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டின் எந்தவொரு திருத்தங்களும் வாரியத்தால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்படும்.

15.2 இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டின் விதிகள் அவ்வப்போது வழங்கப்படக்கூடிய விஷயத்தில் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின்படி, விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள், அறிவிப்புகள் உட்பட) திருத்தங்களுக்கு உட்பட்டவை. இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டின் எந்தவொரு விதிமுறைகளும் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுடன் (அடுத்தடுத்த திருத்தம் (கள்), தெளிவுபடுத்தல் (கள்), சுற்றறிக்கை (கள்) போன்றவை உட்பட) முரணாக இருந்தால், பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின் இத்தகைய விதிகள் இங்குள்ள விதிகள் மற்றும் இதில் மேலோங்கும் நியாயமான நடைமுறைகள் கோட்பாடு திருத்தப்பட்டிருக்கும், இதனால் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களில் மாற்றத்தின் பயனுள்ள தேதியிலிருந்து பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுடன் இந்த விதிகள் இணங்கும்.

16 வெளியீடு

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாடு பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக PayU ஃபைனான்ஸ் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.¹³

¹² RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் பத்தி 45.8.2

¹³ RBI SBR முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் பத்தி 45.10

இணைப்பு 1

DSA/ DMA/ RA க்கான நடத்தை விதிமுறை

1 இந்த நடத்தை விதிகள் அவ்வப்போது PayU ஃபைனான்ஸால் நியமிக்கப்பட்ட அனைத்து DSA/ DMA/ RA க்கும் பொருந்தும். இந்தத் தேவைக்கு இணங்கத் தவறினால், PayU ஃபைனான்ஸ் உதவியுடன் DSA, DMA அல்லது RA இன் வணிகத்தை நிரந்தரமாக நிறுத்தலாம்.

பிரிவு – A: DSA மற்றும் DMA களுக்கு:

2 PayU ஃபைனான்ஸால் ஈடுபட்டுள்ள DSA மற்றும் DMA ஆகியவை இந்த பத்தி 2 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களை தங்கள் பொறுப்புகளை செய்யும்போதும், PayU ஃபைனான்ஸிற்கான சேவைகளை வழங்கும்போதும் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்:

2.1 டிஎஸ்ஏக்கள் மற்றும் டிஎம்ஏக்கள்:

2.1.1 பொது நடத்தை

- (i) பொருந்தக்கூடிய அனைத்து சட்டங்களுக்கும் இணங்குதல்;
- (ii) பொருந்தக்கூடிய அனைத்து தரவு தனியுரிமை தேவைகளுக்கும் இணங்கவும், வாடிக்கையாளரின் தகவல்கள் அடிப்படையில் தெரிந்து கொள்ள வேண்டிய அவசியத்தின் அடிப்படையில் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் PayU இன் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப பகிரப்படுவதை உறுதிசெய்தல்;
- (iii) வாடிக்கையாளரிடம் கண்ணியமாகவும் மரியாதையாகவும் இருத்தல்;
- (iv) PayU ஃபைனான்ஸின் நேர்மை மற்றும் நற்பெயருக்கு சேதம் விளைவிக்கும் செயலில் ஈடுபடாமல் இருத்தல்;
- (v) மரியாதையான சேவையை உறுதி செய்தல் மற்றும் PayU ஃபைனான்ஸ் வகுத்துள்ள சேவை தரத்தை பராமரித்தல்;
- (vi) வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் வேறுவிதமாகக் கோரும் வரையில், வாடிக்கையாளரை சரியான நேரத்தில் மட்டுமே தொடர்புகொள்ளவும்;
- (vii) வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது முறையான மற்றும் தொழில்முறை மொழியில் மட்டுமே பேசுதல்;
- (viii) வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்கு வருகை தரும் போது கண்ணியம் மற்றும் நாகரீகத்தை பராமரித்தல்;
- (ix) குடும்பத்தில் துக்கம் அல்லது பிற பேரிடர் நிகழ்வுகள் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்களில் அழைப்புகள் அல்லது வருகைகளைத் தவிர்த்தல்;
- (x) பொறுப்புகளை கவனமாகவும் உணர்திறனுடனும் கையாள்தல்;
- (xi) எளிய வணிக மொழியில் வாடிக்கையாளருடன் அனைத்து எழுத்து மற்றும் வாய்மொழி தொடர்புகளை மேற்கொள்ளுதல்; மற்றும்
- (xii) எல்லா நேரங்களிலும் வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான முறையில் நெறிமுறை வணிக நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப நடந்து கொள்ளுதல்.

2.1.2 பொறுப்புகள்

- (i) PayU ஃபைனான்ஸின் பிரதிநிதியாக தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொள்ளுதல்;
- (ii) வாடிக்கையாளர்களுக்கு அழைப்புகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் நேரத்தை ஆவணப்படுத்துதல்;
- (iii) வருங்கால வாடிக்கையாளரைக் கோரும் போது தயாரிப்பின் சரியான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை தெரிவித்தல்; மற்றும்

(iv) கடுமையான வாடிக்கையாளரின் ரகசியத்தன்மையை பாதுகாத்தல்.

2.1.3 PayU ஃபைனான்ஸ் உடன் தொடர்பில் இருத்தல்

- (i) வழங்கிய அனைத்து இயக்க வழிமுறைகளையும் பின்பற்றி, பயிற்சித் திட்டங்கள் ஒழுங்கமைக்கப்பட்ட PayU ஃபைனான்ஸில் கலந்து கொள்ளுதல்;
- (ii) இணையதளத்தில் காட்டப்படும் PayU ஃபைனான்ஸின் நியாயமான நடைமுறைக் விதிகளை கடைப்பிடித்தல்; மற்றும்
- (iii) ஏதேனும் விசாரணை அல்லது கேள்விகளின் போது PayU ஃபைனான்ஸின் அதிகாரிகளுக்கு ஒத்துழைப்பு வழங்குதல்

2.2 டிஎஸ்ஏக்கள் மற்றும் டிஎம்ஏக்கள் செய்யக் கூடாதவை:

- 2.2.1 வழங்கப்படும் எந்தவொரு சேவை / தயாரிப்பிலும் வாடிக்கையாளர்களை தவறாக வழிநடத்துதல்;
- 2.2.2 வாடிக்கையாளரிடம் தங்களைத் தவறாகக் குறிப்பிடுதல்;
- 2.2.3 PayU அல்லது வாடிக்கையாளர் தொடர்பான எந்த ரகசிய தகவலையும் வெளிப்படுத்துதல்;
- 2.2.4 அதன் சொந்த பெயர் அல்லது PayU ஃபைனான்ஸ் தவிர வேறு எந்த நிறுவனத்தின் அல்லது அமைப்பின் பெயரைப் பயன்படுத்துதல்;
- 2.2.5 வாடிக்கையாளர் மற்றும்/அல்லது PayU ஃபைனான்ஸ் ஆகியவற்றால் அங்கீகரிக்கப்பட்டதைத் தவிர வேறு எந்த நபர்களுடனும் வாடிக்கையாளர் ஆர்வத்தை விவாதிப்பதில் ஈடுபடுத்துதல்; அல்லது
- 2.2.6 PayU ஃபைனான்ஸிற்காகச் செய்யப்படும் எந்தவொரு சேவைகளுக்கும் எந்தவொரு வாடிக்கையாளர் / வருங்கால வாடிக்கையாளரிடமிருந்தும் எந்த விதமான அல்லது எந்த விதத்திலும் இலவச கட்டணம் / பலன்களை ஏற்று கொள்ளுதல்.

பிரிவு - B: RAS களுக்கு:

3 PayU ஃபைனான்ஸ் மூலம் ஈடுபட்டுள்ள RAS வசூலிப்புமீட்பு நடவடிக்கைகளின் போது செய்யக் கூடியவை மற்றும் செய்யக் கூடாதவை:

செய்யக் கூடியவை	செய்யக் கூடாதவை
- முறையான ஆடைகள் மற்றும் அடையாள அட்டையை வேலை நேரத்தில் எடுத்துச் செல்லுங்கள். - எப்போதும் பேசும் மொழியிலும் சொற்களின் பயன்பாட்டிலும் ஒழுக்கத்தை பராமரிக்கவும். - ஒரு வாடிக்கையாளரைப் பார்வையிடும்போது எப்போதும் சரியான நேரத்தினை பின்பற்றுங்கள். - வாடிக்கையாளரின் நிலைமையை பகுப்பாய்வு செய்யுங்கள். - வாடிக்கையாளருடனான எந்தவொரு உரையாடலும் இனிமையாகவும் கண்ணியமாகவும் இருக்க வேண்டும். - பேச்சுவார்த்தைகள் நியாயமான நடத்தை	- வாடிக்கையாளருடன் தனிப்பட்ட, கடினமான, ஆக்ரோஷமான அல்லது துஷ்பிரயோக வாக்குவாதங்கள் செய்ய வேண்டாம். - வாடிக்கையாளர் மற்றும்/அல்லது அவரது குடும்பத்தை அவமானப்படுத்தாதீர்கள். - வாடிக்கையாளர் மற்றும்/அல்லது குடும்ப உறுப்பினர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது தவறான வார்த்தைகள் அல்லது கெட்ட வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்த வேண்டாம். - எந்தவொரு தாமதமான நிறுவனத்தில் உள்ள தொகை அல்லது குடும்ப உறுப்பினர் மற்றும்/அல்லது வாடிக்கையாளரின் அண்டை நாடுகளுடன் வருகையின் நோக்கம் உள்ளிட்ட கடன் விவரங்களைப் பற்றி விவாதிக்க

மற்றும் தூண்டுதலின் அடிப்படையில் இருக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளரின் வினவல் திருப்திகரமான முறையில் பதிலளிக்கப்பட வேண்டும்.	வேண்டாம். இறப்பு, நோய், திருமணங்கள், பிறப்புகள் போன்ற சமூக சந்தர்ப்பங்கள் போன்ற பொருத்தமற்ற நேரங்களில் வாடிக்கையாளர்களை அழைக்க வேண்டாம்.
- வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து தொடர்புகளும் பதிவு செய்யப்பட்டு பராமரிக்கப்பட வேண்டும். - ஒரு மாதத்தில் செய்யப்பட்ட எந்த மீட்டெடுப்பும் கடன் அறிக்கையில் பிரதிபலிக்க வேண்டும். - வழக்கமான வணிக நேரங்களில் வாடிக்கையாளரைத் தொடர்புகொள்ளவும். - வாடிக்கையாளர் மற்றும் அவரது குடும்ப உறுப்பினர்களை எல்லா நேரங்களிலும் மதிக்க வேண்டும். - வாடிக்கையாளருடன் மட்டுமே சிக்கல்கள் விவாதிக்கப்பட வேண்டும் அவர்களின் பக்கத்து வீட்டுக்காரர் / மற்ற குடும்ப உறுப்பினருடன் விவாதிக்க கூடாது.	- வழக்கத்திற்கு மாறான நேரங்களில் வாடிக்கையாளர்களைப் பார்க்கவோ அழைக்கவோ வேண்டாம். - சாதி, இனம், நிறம் அல்லது மதத்தின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களை பாகுபடுத்த வேண்டாம்.

4 **புகாரை அடுத்த நிலைக்கு கொண்டு செல்லுதல் 1:**

சந்தேகம் இருந்தால், தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள PayU ஃபைனான்ஸ் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தைத் தொடர்பு கொள்ளவும்.

இணைப்பு 2 ஒப்புதல் உறுதிமொழி

பெறுநர்,

PayU ஃபைனான்ஸ் இந்தியா பிரைவேட் லிமிடெட் ("PayU Finance")

[●]

பொருள்: நடத்தை விதி அன்புள்ள சார் / மேடம்,

I, _____, PayU ஃபைனான்ஸின் /நேரடி விற்பனை முகவர் / நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவர் / மீட்பு முகவர், நான் நேரடி விற்பனை முகவர்கள், நேரடிக் குறியிடும் முகவர்கள் மற்றும் மீட்பு முகவர்கள் (ஒட்டுமொத்தமாக) ஆகியோருக்கான PayU ஃபைனான்ஸின் நியாயமான நடைமுறை விதிகளைப் படித்து புரிந்துகொண்டேன் என்பதை இதன்மூலம் உறுதிப்படுத்துகிறேன். "குறியீடு" என குறிப்பிடப்படுகிறது) மேலும் தற்போதைய விதிகளின் வடிவம் மற்றும் எதிர்காலத்தில் அவ்வப்போது செய்யக்கூடிய புதுப்பிப்புகளுடன் என்னைப் பழக்கப்படுத்திக் கொள்ள ஒப்புக்கொள்கிறேன்.

சட்டத்திற்கு இணங்காத பட்சத்தில், PayU ஃபைனான்ஸ் எனக்கு எதிராக அத்தகைய நடவடிக்கை எடுக்க உரிமை உண்டு என்பதை நான் மேலும் ஒப்புக்கொள்கிறேன்.

கையொப்பமிட்ட _____நாள் _____, 20

கையொப்பம்

பெயர் ஏஜென்சி பெயர்