

நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை

மாங்க் கேபிடல் பிரைவேட் லிமிடெட்

Website: www.monkcapital.in / moneymonkapp.in

ஆவணம்	நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை
பதிப்பு	1.0
ஒப்புதல்	இயக்குநர் குழு
அமல் / திருத்த தேதி	20 நவம்பர் 2025
மதிப்பாய்வு	குறைந்தது ஆண்டுதோறும் மற்றும் முக்கிய ஒழுங்குமுறை மாற்றம் ஏற்பட்டால்

1. அறிமுகம்

- மாங்க் கேபிடல் பிரைவேட் லிமிடெட் (“நிறுவனம்” அல்லது “மாங்க் கேபிடல்”) RBI-யில் பதிவு செய்யப்பட்ட வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம்; fee-financing, personal loans, education loans மற்றும் பிற credit products வழங்குகிறது.
- இந்த நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை (“FPC” அல்லது “Code”) கடனாளிகளுடன் நிறுவனம் கடைப்பிடிக்க வேண்டிய நியாயமான, வெளிப்படையான மற்றும் பொறுப்பான குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிக்கிறது.
- RBI காலந்தோறும் திருத்தும் applicable directions, guidelines, circulars மற்றும் instructions, responsible lending, KFS, digital lending, outsourcing மற்றும் customer protection தேவைகளை கருத்தில் கொண்டு Code உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.
- Board அங்கீகரித்த இந்த Code நேரடியாக, digital முறையில் அல்லது authorised LSPs, DLAs, DSAs மற்றும் பிற service providers மூலம் வழங்கப்படும் products/services க்கு பொருந்தும்.

2. நோக்கங்கள்

- நியாயமான lending practices ஐ ஊக்குவித்தல்.
- Borrowers தகவலறிந்த முடிவு எடுக்க transparency வழங்குதல்.
- Applicable laws/RBI requirements க்கு compliance உறுதி செய்தல்.
- Company-borrower professional relationship வளர்த்தல்.
- Customer grievances க்கு effective redressal mechanism வழங்குதல்.

3. முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்

- Customers உடன் fair, reasonable, transparent ஆக செயல்படுதல்.
- Loan products, interest rate, APR, fees, charges, repayment obligations மற்றும் material terms தெளிவாக தெரிவிக்குதல்.
- Regulatory requirements பின்பற்றி discrimination தவிர்த்தல்.
- Grievances ஐ prompt ஆக handle செய்தல்.
- Code ஐ website இல் வைத்து request மீது copy வழங்குதல்.

4. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு

- Advertising/promotional material clear, fair மற்றும் misleading ஆக இருக்காது.
- Interest rate குறிப்பிடப்பட்டால் applicable fees/charges மற்றும் terms availability தெரிவிக்கப்படும்.
- Authorised representatives, DSAs, LSPs, tele-callers தங்கள் identity தெரிவிப்பார்கள்.
- Third-party providers customer information confidentiality/security காப்பார்கள்.
- Improper conduct complaints விசாரித்து appropriate action எடுக்கப்படும்.

5. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் செயலாக்கம்

- Application/digital journey இல் loan product மற்றும் required documents குறித்த sufficient information வழங்கப்படும்.
- Complete application processing expected timeframe தெரிவிக்க Company endeavour செய்யும்.
- RBI directions படி தேவையான இடத்தில் borrower புரியும் language இல் KFS வழங்கப்படும்; APR, repayment terms, applicable charges இருக்கும்.
- தேவையான இடங்களில் rejection reasons applicant க்கு தெரிவிக்கப்படும்.

- Communication English அல்லது borrower புரியும் language இல் இருக்கும்.

6. கடன் மதிப்பீடு, அனுமதி மற்றும் ஆவணங்கள்

- Sanctioned amount, annualised interest rate, APR, repayment terms, penal charges மற்றும் material terms sanction letter/KFS/loan documents இல் disclose செய்யப்படும்.
- Loan agreement மற்றும் relevant enclosures, KFS பொருந்தும் இடத்தில், sanction/disbursement நேரத்தில் applicable requirements படி வழங்கப்படும்.
- Material terms acceptance physical/electronic means மூலம் பெறப்படும்.
- Recall/accelerate payment loan agreement/applicable law படி மட்டுமே.

7. வழங்கல் மற்றும் நிபந்தனை மாற்றங்கள்

- Disbursement sanctioned terms/RBI requirements படி. Digital lending இல் பொதுவாக borrower bank account க்கு; RBI அனுமதிக்கும் இடத்தில் end-beneficiary அல்லது permitted mode பயன்படுத்தலாம்.
- Schedule, interest rate, service/penal/other charges changes writing/electronically communicate செய்து prospective basis இல் அமல்படுத்தப்படும்.
- Security இருந்தால் full repayment/settlement பிறகு legitimate right/lien க்கு subject ஆக RBI requirements படி release செய்யப்படும்.

8. வட்டி விதிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் தண்டனை கட்டணங்கள்

- Board-approved Interest Rate Policy படி cost of funds, operating costs, risk premium, borrower risk profile, tenure, product characteristics மற்றும் market conditions கருத்தில் கொண்டு rates/fees/charges நிர்ணயிக்கப்படும்.
- Interest rate annualised basis இல் KFS/sanction letter/loan agreement இல் disclose செய்யப்படும்.
- Penal charges material terms non-compliance க்கு Board policy/RBI directions படி மட்டுமே.
- Penal charges penal interest அல்ல; capitalise செய்யப்படாது; further interest கணக்கிடப்படாது; quantum/reason disclose செய்யப்படும்.
- Interest, fees, charges RBI directions க்கு முரணாக இருக்காது.

9. நிலுவைத் தொகை வசூல்

- Repayment process தெளிவாக explain செய்து fair recovery practices பின்பற்றப்படும்.
- Recovery personnel identity/authority காட்டுவார்கள்.
- Special permission தவிர காலை 8க்கு முன் அல்லது மாலை 7க்கு பின் recovery contact இருக்காது.
- Intimidation, harassment, threatening/anonymous calls, inappropriate messages, muscle power, public humiliation அல்லது borrower/family/referees/friends privacy intrusion இருக்காது.
- Collections authorised channels மூலம் Company accounts க்கு remit செய்யப்படும்.

10. பொது விதிகள்

- Loan documents இல் permitted purposes, undisclosed information அல்லது law/regulatory requirement தவிர borrower affairs இல் interference இருக்காது.

- Borrowal account transfer request மீது consent/objection 21 நாட்களில் communicate செய்யப்படும்; transfer transparent contractual terms/applicable law படி.
- Customer information confidential; consent/law/regulation அல்லது confidentiality-bound authorised providers உடன் தேவையானபோது மட்டும் disclose செய்யப்படும்.

11. டிஜிட்டல் லெண்டிங், LSP மற்றும் DLA

- Authorised LSPs/DLAs details RBI directions படி website இல் disclose செய்யப்படும்.
- Loan documents இல் Monk Capital lender ஆக clear ஆக இருக்கும்.
- Digital loans க்கு applicable cooling-off/look-up period மற்றும் exit facility வழங்கப்படும்.
- Outsourced providers மீது Company oversight/responsibility தொடரும்.
- Digital lending, disbursement, repayment, data collection, consent, grievance handling RBI requirements படி.

12. மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு பாகுபாடற்ற அணுகுமுறை

Applicable law/RBI directions தடைசெய்யும் grounds மீது discrimination செய்யப்படாது. Physical/visual disability காரணமாக மட்டும் application reject செய்யப்படாது. Documentation/services access க்கு reasonable assistance வழங்கப்படும், standard credit assessment, eligibility criteria மற்றும் law க்கு subject.

13. புகார் தீர்வு அமைப்பு

- Company complaints receipt, recording, escalation, resolution க்கு grievance mechanism அமைத்துள்ளது.
- GRO: Mr. K. Sai Ram Reddy | Phone: 63091-48333 | Email: gro@monkcapital.in | Address: The Platina, B-406, Sy No. 132, 134, H. No. 4-50/1, Gachibowli, K.V. Rangareddy, Seri Lingampally, Telangana - 500032.
- Complaint 30 நாட்களில் resolve ஆகாவிட்டால் அல்லது response குறித்து customer satisfied இல்லாவிட்டால், applicable இடத்தில் Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021 கீழ் RBI CMS Portal: <https://cms.rbi.org.in> மூலம் complaint lodge செய்யலாம்.
- Scheme பொருந்தாத இடத்தில் appropriate RBI CEPC ஐ approach செய்யலாம்.

14. இயக்குநர் குழு பொறுப்பு, பயிற்சி மற்றும் மதிப்பாய்வு

- Board Code implementation மற்றும் grievance mechanism effectiveness review செய்யும்.
- Customer-facing staff/authorised representatives க்கு fair conduct, recovery practices, Code requirements training/guidance வழங்கப்படும்.
- FPC compliance/grievance mechanism குறைந்தது annually மற்றும் material regulatory change இல் review செய்யப்படும்.
- Complaints/resolutions/compliance consolidated report Board/Audit Committee முன் வைக்கப்படும்.
- Material amendments governance framework/regulatory requirements படி approve செய்யப்படும்.

15. வெளியீடு மற்றும் கிடைப்புத் தன்மை

Code Company website இல் display செய்யப்படும்; English மற்றும் Company பொருத்தமானதாக கருதும் பிற languages இல் copies வழங்கலாம். Translation interpretation inconsistency இருந்தால் applicable law/regulatory requirements க்கு subject ஆக English version reference ஆகும்.

Translation Note: இந்த தமிழ் பதிப்பு வாடிக்கையாளர்களின் வசதிக்காக ஆங்கில Fair Practices Code-ன் மொழிபெயர்ப்பாக தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது. விளக்கத்தில் வேறுபாடு இருந்தால், பொருந்தும் சட்டம் மற்றும் RBI ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு உட்பட்டு ஆங்கில பதிப்பு மேற்கோளாக எடுத்துக்கொள்ளப்படும்.