

<b>FAIR PRACTICE CODE OF KIARA MICROCREDIT PRIVATE LIMITED</b> (கியாரா மைக்ரோகிரெடிட் பிரைவேட் லிமிடெட்-ன் நியாயமான பயிற்சிக் குறியீடு)	
<b>1. INTRODUCTION AND APPLICABILITY OF THE CODE</b>	<b>1. குறியீட்டின் அறிமுகம் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய தன்மை</b>
<p>The Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company- Scale Based Regulation) Directions, 2023, by its Master Direction No. RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 dated 19-10-2023 as updated on 10-11-2023 and other modifications, if any, have prescribed the broad guidelines on fair practices that are to be framed and approved by the Board of Directors of all Non- Banking Financial Companies (NBFCs) and should be published and disseminated on the website of the Company for the information of the public.</p> <p>Kiara Microcredit Private Limited (hereinafter referred to as “KMCL” or “the Company”) is a private limited company incorporated under the provisions of the Companies Act, 2013 and is a Non-Deposit Taking Non-Banking Financial Company (NBFC-ND) holding certificate of registration as NBFC MFI as per RBI guidelines.</p> <p>The company provides microfinance loans to poor residents of urban, semi-urban &amp; rural areas.</p>	<p>இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறைகள்) மாஸ்டர் டைரக்டர் எண் RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 தேதி 19-10-2023, 10-11-2023ம் தேதி புதுப்பிக்கப்பட்டது-ன் மூலம் கட்டமைக்கப்பட வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைகள் பற்றிய பரந்த வழிகாட்டுதல்களை பரிந்துரைத்து அனைத்து வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த FPC வழிமுறைகள் பொதுமக்களின் பார்வைக்காக KMCL நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பதிவேற்றம் செய்யப்படவேண்டும்.</p> <p>கியாரா மைக்ரோ கிரெடிட் பிரைவேட் லிமிடெட் (இனிமேற்கொண்டு “KMCL” அல்லது “நிறுவனம்” என்று அழைக்கப்படும்) நிறுவனச்சட்டம் 2013ன் கீழ் பதிவு செய்யப்பட்ட வைப்புத்தொகை எடுக்காத வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - மைக்ரோ பினான்ஸ் இன்டிடியூஷன் என்று சான்றளிக்கப்பட்ட தனியார் நிறுவனம் ஆகும்.</p> <p>KMCL நிறுவனம் நகர்ப்புற மற்றும் கிராமப்புற ஏழை எளிய மக்களுக்கு சிறுகடன் வழங்கி வருகிறது.</p>
<b>2. MEMBER ENROLLMENT &amp; THEIR PROCESSING</b>	<b>2. உறுப்பினர் சேர்க்கை மற்றும் செயலாக்கம்</b>
<p>All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language the borrower understands.</p>	<p>கடன் பெறுபவருக்கான அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் ஆங்கிலம் அல்லது வட்டார மொழி அல்லது கடன் பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்க வேண்டும்.</p>
<p>Member enrollment forms should include necessary information affecting the borrower's interest so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs can be made and the borrower can make an informed decision. The loan application/enrollment form may</p>	<p>நிறுவனத்தின் கடன் விண்ணப்ப படிவங்களில் கடன் பெறுபவரின் நலனுக்கு தேவையான தகவல்கள் இருக்கும், இதனால் பிற வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் (என்.பி.எப்.சி) வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்ய முடியும் மற்றும் எதிர்கால கடன் வழங்குபவரால் முழு தகவலுடன் நிலையான</p>

indicate the documents required to be submitted with the application form.	முடிவை எடுக்க முடியும்
Member Enrollment in the software is to be done correctly. (Necessary details and clear images should be uploaded in the prescribed format)	மென்பொருளில் உறுப்பினர் சேர்க்கை சரியாக செய்யப்பட வேண்டும் (தேவையான விவரங்கள் மற்றும் தெளிவான படங்கள் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் பதிவேற்றப்பட வேண்டும்)
For every member, any of the accepted three identity proofs (Aadhaar card, Ration Card, PAN Card, Voter ID Card) should be uploaded.	ஒவ்வொரு உறுப்பினருக்கும், ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட ஏதேனும் மூன்று அடையாளச் சான்றுகள் (ஆதார் அட்டை, ரேஷன் அட்டை, பான் அட்டை, வாக்காளர் அடையாள அட்டை) பதிவேற்றம் செய்யப்பட வேண்டும்.
For the process of communication, two contact numbers should be added (member, nominee, or guarantor). OTP Verification is mandatory.	தகவல் தொடர்பு செயல்முறைக்கு இரண்டு தொடர்பு எண்கள் சேர்க்கப்பட வேண்டும் (உறுப்பினர், நாமினி அல்லது உத்தரவாதம் அளிப்பவர்) OTP சரிபார்த்தல் கட்டாயம்
The head office will call upon the members for pre-loan verification and loan disbursement verification procedures.	கடன் முன்சரிபார்ப்பு மற்றும் கடன் வழங்கல் சரிபார்ப்பு நடைமுறைகளுக்கு தொலைபேசி வாயிலாக உறுப்பினர்கள் அழைக்கப்படுவார்கள்
For Collection, SMS will be sent to members during call-up and arrear follow-ups. So, the mobile number should be stored clearly and correctly.	கடன் தவணைத்தொகை வசூலிப்பின் போதும், கடன் நிலுவைத்தொகை வசூலிப்பின் போதும் உறுப்பினர்களுக்கு SMS அனுப்பப்படும். எனவே, மொபைல் எண்ணை தெளிவாகவும் சரியாகவும் பதிவேற்ற வேண்டும்.
Members must be married, and the age limit, 18 to 58, should be tightened.	உறுப்பினர்கள் திருமணமானவர்களாக இருக்க வேண்டும். மேலும் வயது வரம்பு கட்டாயமாக 18 முதல் 58 வரை இருக்க வேண்டும்.
Member / Family member should have own house (proof of own house should be attached, recently paid Property Tax Receipt / Electricity Bill Receipt / Water Tax Receipt should be uploaded).	உறுப்பினர் / குடும்ப உறுப்பினருக்கு சொந்த வீடு இருக்க வேண்டும். (சொந்த வீட்டிற்கான ஆதார சான்று இணைக்கப்பட வேண்டும். சமீபத்தில் செலுத்திய சொத்து வரி ரசீது / மின்சார கட்டண ரசீது - தண்ணீர் வரி ரசீது பதிவேற்றப்பட வேண்டும்)
In case there is no proof of own household or proof of relationship, it shall be treated as a rented house.	சொந்த வீட்டிற்கான சான்று அல்லது உறவுமுறைக்கான ஆதாரம் இல்லாத பட்சத்தில் அது வாடகை வீடாக கருதப்படும்.
The details of the nominee and guarantor (own household person and earning person) should be included at the time of enrolment.	நாமினி மற்றும் உத்தரவாதம் அளிப்பவர் (சொந்த வீடு உள்ளவராகவும் சம்பாதிக்கும் நபராக இருக்க வேண்டும்) பற்றிய விவரங்கள் பதிவு செய்யும் போது சேர்க்கப்பட வேண்டும்.
Details of the family members, their relationship, income and expenditure details should be duly filled.	குடும்ப உறுப்பினர்களின் விவரங்கள், அவர்களது உறவுமுறை, வருமானம் மற்றும் செலவு விவரங்கள் முறையாக நிரப்பப்பட வேண்டும்.
The Bank account number currently in use by the member and IFSC should be verified through the passbook, and a document containing a photo of the passbook and a recent one-year bank statement clear photo must be	உறுப்பினர் பயன்படுத்தும் நிலையான வங்கிக் கணக்கு எண் மற்றும் IFSC எண் பாஸ்புக் மூலம் சரிபார்க்கப்பட வேண்டும். மேலும் பாஸ்புக்கின் புகைப்படம் மற்றும் சமீபத்திய ஒரு வருட வங்கி அறிக்கையின் தெளிவான புகைப்படம் கொண்ட ஆவணம் பதிவேற்றம்

uploaded to the software.	செய்யப்பட வேண்டும்.
<b>3. LOAN APPRAISAL AND PRE-DISBURSAL PROCESS</b>	<b>3. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் முன் வழங்கல் செயல்முறை</b>
KMCL shall convey to the borrower in English or in vernacular language/the language as understood and confirmed by the borrower. In case of sanction of loan, the sanction letter/loan card shall contain the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions, including annualised rate of interest and method of application thereof.	KMCL நிறுவனம் கடனை அனுமதிக்கும் பட்சத்தில் அனுமதிக்கடிதம்/கடன் அட்டையில் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை ஆகியவற்றை கடன் வாங்குபவருக்கு ஆங்கிலம் அல்லது வட்டார மொழி அல்லது கடன் பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் தெரிவிக்க வேண்டும்.
KMCL shall disclose pricing-related information in a standardised simplified factsheet, including any fees to be charged to a prospective borrower. The borrower shall not be charged any amount which is not explicitly mentioned in the factsheet.	வருங்கால கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்படும் கட்டணங்கள் உட்பட, தரப்படுத்தப்பட்ட எளிமைப்படுத்தப்பட்ட தாள்களில் விலை நிர்ணயம் தொடர்பான தகவல்களை நிறுவனம் வெளிப்படுத்தும். உண்மைத்தாளில் வெளிப்படையாக குறிப்பிடாத எந்த தொகையும் கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்படாது.
KMCL shall preserve the acceptance of the terms and conditions communicated by the borrower on its record, and a copy of the same shall be provided to the borrower upon request.	நிறுவனம் கடன் வாங்கியவர் தெரிவிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஒப்புக்கொண்ட சம்மதத்தினை தனது பதிவுகளில் பாதுகாக்கும். மேலும் இதன் நகல் கடன் வாங்குபவருக்கு கோரிக்கையின் பேரில் வழங்கப்படும்.
KMCL shall mention the penal charges (if any) charged for late repayment in bold on the loan card; there shall be no pre-payment penalty on microfinance loans. Penalty, if any, for delayed payment shall be applied to the overdue amount and not to the entire loan amount. There shall be no capitalisation of the penal charges, which will not impact the normal procedures for compounding interest in the loan account.	நிறுவனம் கடன் அட்டையில் தாமதாக திருப்பி செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத தொகை (ஏதேனும் இருந்தால்) குறிப்பிடும். மைக்ரோ லோன் கடன்களை தவணைக்காலத்திற்கு முன்னரே செலுத்தும்போது எந்த வித அபராதமோ வட்டியோ இருக்காது. தாமதமாக செலுத்துவதற்கான அபராதம் முழு கடன் தொகைக்கு அல்லாமல் தாமதமாக செலுத்தும் தொகைக்கு மட்டும் விதிக்கப்படும். அபராதக் கட்டணங்களில் மூலதனமாக்கல் இருக்காது. இது கடன் கணக்கில் கூட்டு வட்டிக்கான வழக்கமான நடைமுறைகளை பாதிக்காது.
KMCL shall not introduce any additional component to the rate of interest and ensure compliance following the RBI's guidelines as amended from time to time.	நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் தாமதாக எந்த வித மாற்றத்தையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் அவ்வப்போது திருத்தப்படும் RBI வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்றுவதை உறுதிப்படுத்துகிறது.
KMCL will invariably furnish a copy of the standard loan agreement and a copy of each enclosure quoted in the loan agreement to all clients at the time of sanction/disbursement of the loan in English or vernacular language / the language understood by the borrower.	நிறுவனமானது நிலையான கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு அடைப்பின் நகலையும் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் ஆங்கிலம் அல்லது வட்டார மொழியில் / கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடனை

	அனுமதிக்கும்போது / வழங்கும்போது வழங்கும்.
<b>4. DISBURSEMENT OF LOANS, INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS</b>	<b>4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்களுக்கு உட்பட்டு கடன் வழங்குதல்</b>
KMCL shall give notice to the borrower in English or in vernacular language / the language a understood by the borrower of any change in the terms and conditions, including disbursement schedule, interest rates, service charge, etc., as applicable for NBFC MFI. Changes in interest rates and charges shall be effected prospectively, and a suitable condition in this regard shall be incorporated in the loan agreement.	KMCL நிறுவனம் தங்களின் விதிமுறைகளில் (கடன் அட்டவணை, வட்டி விகிதம், சேவை கட்டணங்கள் உட்பட) ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்படின், ஆதனை வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆங்கிலத்திலோ அல்லது அவர்களின் வட்டாரத்தில் அதிகம் புழக்கத்தில் இருக்கும் மொழியிலோ அறிவிப்பு கொடுக்கப்படும். மேலும், வட்டி விதத்தில் மாற்றம் வருங்கால மாற்றமாகவே இருக்க வேண்டும். மேற்கூறிய சங்கதியை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படவேண்டும்.
The decision to recall/accelerate payment or performance under the agreement shall be in consonance with the loan agreement.	கடனை திருப்பி செலுத்துவதற்காகவோ/ விரைவான செலுத்தவோ கோருவது கடன் ஒப்பந்தத்தை ஒத்து இருக்க வேண்டும்
<b>5. GENERAL</b>	<b>5. பொதுவானவை</b>
KMCL will refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement unless new information not earlier disclosed by the borrower has come to its notice.	நிறுவனமானது கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக தவிர கடனாளிகளின் விவரங்களில் தலையிடாது
In case of receipt of a request from the borrower for transfer of borrower account, the consent or otherwise, i.e., the objection of KMCL, if any, should be conveyed within 21 days from the date of receipt of the request. Such transfer shall be as per contractual terms entered into with the borrower and in consonance with statutes, rules, regulations, and guidelines as may be applicable from time to time.	நிறுவனம் கடன் வாங்குபவரின் வாங்கிக்கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை பெற்றால் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை எதுவாக இருப்பினும் கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். அத்தகைய பரிமாற்றமானது கடன் வாங்குபவருடன் செய்துகொள்ளப்பட்ட ஒப்பந்த விதிமுறைகளின் படியும் அவ்வப்போது பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதலின்படியும் இருக்க வேண்டும்.
In the matter of recovery of loans, KMCL shall resort only to remedies which are legally and legitimately available to it and will not resort to undue harassment, viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans, etc.	கடனை வசூலிக்கும் விஷயத்தில் நிறுவனம் தனக்கு சட்டப்பூர்வமாக கிடைக்கக்கூடிய தீர்வுகளை மட்டுமே மேற்கொள்ளும். தேவையற்ற துன்புறுத்தலை மேற்கொள்ளாது. அதாவது, முறையற்ற நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களை விடாப்பிடியாக தொந்தரவு செய்தல், கடனை வசூலிக்க தசை சக்தியை பயன்படுத்துதல் போன்ற எந்த செயல்களிலும் ஈடுபடாது.

<p>KMCL shall ensure that its staff is adequately trained to deal with the customers appropriately.</p>	<p>நிறுவனம் தனது ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாளுவதற்கு போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்யும்</p>
<p>KMCL shall not charge foreclosure charges/ pre-payment penalties</p>	<p>நிறுவனம் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்பணம் செலுத்துதல் போன்றவற்றிற்கு அபராதம் விதிக்காது.</p>
<p>KMCL shall display the FPC in vernacular language in its office and branch premises and on its website.</p>	<p>நிறுவனம் அதன் அலுவலகம், கிளை வளாகம் மற்றும் இணையதளத்தில் FPC யை வட்டார மொழியில் ஒட்ட வேண்டும்.</p>
<p>A statement shall be made in vernacular language and displayed by the company on its premises and loan cards articulating its commitment to transparency and fair lending practices.</p>	<p>வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளில் அதன் உறுதிப்பாட்டை வெளிப்படுத்தும் வகையில் வட்டார மொழியில் ஒரு அறிக்கை வெளியிடப்பட்டு நிறுவனத்தின் வளாகத்திலும் கடன் அட்டைகளில் ஒட்டப்படும்.</p>
<p>Field staff shall be trained to make necessary enquiries regarding the existing debt of the borrowers and the borrowers' income.</p>	<p>கடனாளிகளின் தற்போதைய கடன் மற்றும் கடன் பெற்றவர்களின் வருமானம் குறித்து தேவையான விசாரணைகளை மேற்கொள்ள களப்பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும்.</p>
<p>Field staff shall be trained to make the borrowers fully aware of the procedures and systems related to loans / other products.</p>	<p>கடன் தொடர்பான நடைமுறைகள் மற்றும் அமைப்புகளைப் பற்றி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு முழுமையாக தெரியப்படுத்த களப்பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும்.</p>
<p>Field staff shall be trained and diligent enough to record the minutes in the resolution book maintained by the centre/group.</p>	<p>களப்பணியாளர்களுக்கு மையம்/குழுவால் பராமரிக்கப்படும் தீர்மானப் புத்தகத்தில் நிமிடங்களை பதிவு செய்ய போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படும்.</p>
<p>The minimum, maximum and average interest rates charged on microfinance loans shall be displayed in all offices, in the literature (information booklets/ pamphlets) issued by the company and in detail on its website. This information shall also be included in the supervisory returns and subjected to supervisory scrutiny.</p>	<p>மைக்ரோபினான்ஸ் கடன்களுக்கு விதிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்கள் அனைத்து கிளை அலுவலகங்களிலும், நிறுவனத்தால் வெளியிடப்படும் தகவல் கையேடுகள்/துண்டுப் பிரசுரங்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் விரிவாக காட்டப்படும்.</p>
<p>A declaration that KMCL will be accountable for inappropriate staff behaviour or employees of the outsourced agency and timely grievance redressal shall be made in the loan agreement and also in the FPC displayed in its office/branch premises and website.</p>	<p>நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் மற்றும் அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சியின் பொறுத்தமற்ற நடத்தைகளுக்கு நிறுவனம் முழுப்பொறுப்பேற்கும் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்திலும் அதன் அலுவலகம்/கிளை வளாகம் மற்றும் இணையதளத்தில் பதிவிடப்பட்டுள்ள FPC ல் சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும்.</p>
<p>Outsourcing any activity by the KMCL does not diminish its obligations, and the onus of compliance with these directions shall rest solely with the KMCL.</p>	<p>நிறுவனத்தால் எந்தவொரு செயலையும் அவுட்சோர்சிங் செய்வது அதன் கடமைகளைக் குறைக்காது. மேலும் இந்த டைரக்ஷன்களுக்கு இணங்குவதற்கான பொறுப்பு நிறுவனத்திற்கு உண்டு</p>

The KYC Guidelines of RBI shall be complied with. Due diligence shall be carried out to ensure the borrowers' repayment capacity.	RBIன் KYC வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படவேண்டும். கடனாளிகளின் கடனை திருப்பி செலுத்தும் திறனை உறுதிசெய்ய உரிய முயற்சி மேற்கொள்ளப்படும்.
As specified in the master circular of NBFC-MFIs and amendments thereafter, all sanctions and disbursement of loans should be done only at a central location, and more than one individual should be involved in this function. In addition, the disbursement function should be closely supervised.	NBFC-MFI களின் முதன்மை சுற்றறிக்கை மற்றும் அதன்பின் மேற்கொள்ளப்பட்ட திருத்தங்கள் ஆகியவற்றில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, கடன் வழங்குதல் மைய இடத்தில் மட்டுமே செய்யப்படவேண்டும். மேலும் இந்த செயல்பாட்டில் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட நபர்கள் ஈடுபட வேண்டும் மற்றும் கடன் வழங்குதல் செயல்முறை நெருக்கமாக கண்காணிக்கப்பட வேண்டும்.
Adequate steps may be taken to ensure that the procedure for applying a loan is not cumbersome and that loan disbursements are done as per a pre-determined time structure.	கடனுக்கு விண்ணப்பித்ததற்கான நடைமுறை சிக்கலானதாக இல்லை என்பதையும் முன்கூட்டியே நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலகட்டத்தின் படி கடன் வழங்கப்படுவதையும் உறுதி செய்ய போதுமான நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
<b>6. GRIEVANCE REDRESSAL</b>	<b>6. குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல்</b>
The grievance redressal mechanism is being set up to resolve the disputes arising out of the decisions of the functionaries in relation to the products and services. If a Company's staff are involved in inappropriate behaviour, disciplinary actions against such staff shall be taken immediately. The clients will be made aware of the grievance settlement procedure at the time of disbursement of loans and during the group meetings.	கடன் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் சர்ச்சைகளைத் தீர்ப்பதற்காக குறைதீர்க்கும் முறை அமைக்கப்படும். நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் முறையற்ற நடவடிக்கைகளில் ஈடுபட்டால் அவர்கள் மீது ஒழுங்கு நடவடிக்கை உடனடியாக எடுக்கப்படும். கடன் வழங்கும் நேரத்திலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறைதீர்ப்பு நடைமுறை குறித்து விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்தப்படும்.
The monitoring and audit team will verify the awareness of the clients in this regard.	இது தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களின் விழிப்புணர்வை கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கை குழு சரிபார்க்கும்
All branches shall have a suggestion and complaint register on their premises where the clients can make their grievances. All the clients shall have access to the higher level of staff (i.e. Branch Manager, Area Manager, Divisional Manager/Regional Manager) to highlight and discuss their issues/grievances, if any.	நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளும் தங்கள் வளாகத்தில் ஒரு ஆலோசனை மற்றும் புகார் ரிஜிஸ்டர் வைத்திருக்க வேண்டும். அங்கு வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளை தெரிவிக்கலாம். அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் தங்கள் பிரச்சனைகள்/ குறைகள் இருந்தால் அவற்றை முன்னிலைப்படுத்தவும் விவாதிக்கவும் உயர்நிலை ஊழியர்களை (அதாவது கிளை மேலாளர் / கோட்ட மேலாளர்/ மண்டல மேலாளர்) அணுகலாம்.
The senior staff at the field level has been empowered to take specific actions/decisions to address the needs/issues of the clients immediately.	வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகள்/ பிரச்சனைகளை உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்ய குறிப்பிட்ட நடவடிக்கைகள் / முடிவுகளை எடுக்க களமட்டத்தில் உள்ள முத்த பணியாளர்களுக்கு அதிகாரம் வழங்கப்பட்டுள்ளது.
Our clients can also call our service	எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள்

<p>helpline number <b>04223561947</b> <b>7305022272</b> or can write to us at the address: To, M/s Kiara Microcredit Private Limited, 22/2, 2nd Street, Nehru Nagar, Behind CMS School, Ganapathy, Coimbatore, Tamil Nadu, India, 641006</p>	<p>வாடிக்கையாளர் சேவை <b>04223561947</b> <b>7305022272</b> எண்ணை அணுகலாம் அல்லது கீழ்க்கண்ட முகவரியில் எங்களுக்கு எழுதலாம்.  பெறுநர், M/S. கியாரா மைக்ரோகிரெடிட் பிரைவேட் லிமிடெட், 22/2, 2வது தெரு, நேரு நகர், CMS பள்ளி பின்புறம், கணபதி, கோவை, தமிழ்நாடு, இந்தியா - 641006.</p>
<p>All grievances shall be addressed on a case-to-case basis within 48 hours to a week.</p>	<p>அனைத்து குறைகளும் பெறப்பட்ட 48 மணி நேரம் முதல் ஒரு வாரத்திற்குள் தீர்க்கப்படும்.</p>
<p>If the complaint is not resolved within the given time or the client is not satisfied with the solution provided, the client can approach the Complaints Redressal Officer/Nodal Officer.  The name and contact details of the Officer are as follows:  Mr A Gopinath Phone No - +91 7305013189 [Calls will be taken between 10.00 a.m. to 7.00 p.m. on all working days] Email Id: gopi@kiaramfi.com</p>	<p>கொடுக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது கொடுக்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் வாடிக்கையாளர் புகார் நிவர்த்தி அதிகாரி/நோடல் அதிகாரியை அணுகலாம்.  அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் பின்வருமாறு  திரு. A. கோபிநாத், தொலைபேசி எண் - +91 7305013189 (அலைப்புகள் அனைத்து வேலைநாட்களிலும் காலை 10.00 முதல் மாலை 7.00 மணி வரை பதிலளிக்கப்படும்) மின்னஞ்சல்முகவரி - <a href="mailto:gopi@kiaramfi.com">gopi@kiaramfi.com</a></p>
<p>If the complaint/dispute is not addressed within a period of one month, the client may appeal to the Officer-in-charge of the Regional Office of DNBS of RBI: To, The officer In-charge Consumer Education and Protection Cell Reserve Bank of India, Fort Glacis, No.16, Rajaji Salai, Chennai - 600 001 Ph No: 044-25361910 Email: crpc@rbi.org.in</p>	<p>ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் மற்றும் குறைகள் தீர்க்கப்படாவிட்டால் வாடிக்கையாளர் RBI-ன் DNBS ன் பிராந்திய(Regional) அலுவலகத்தின் பொறுப்பு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.  பெறுநர் பொறுப்பு அதிகாரி நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு பிரிவு, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, ஃபோர்ட் கிளாசிஸ், எண் 16, ராஜாஜி சாலை, சென்னை - 600001 தொலைபேசி எண் - 044-25361910 மின்னஞ்சல் முகவரி- <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a></p>
<p>Mandatory display of the following information prominently for the benefit of the clients': - The names and contact details of the Regional Manager, Divisional Manager, Compliance Officer and Managing Director along with the Customer Service Helpline no. <b>0422 3561947</b> at all the branches and business premises;</p>	<p>வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக பின்வரும் தகவல்களை அனைத்து கிளைகள் மற்றும் வணிக வளாகங்களில் முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும். பிராந்திய மேலாளர், கோட்ட மேலாளர், இணக்க அலுவலர் மற்றும் நிர்வாக இயக்குநர் ஆகியோரின் பெயர்கள் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி எண் <b>0422 3561947</b></p>

<p>The address and contact details of the Regional Office of RBI, under whose jurisdiction the Company falls, along with the details of local RBI offices at all the branches; The Customer Service Helpline No: <b>0422 3561947</b> shall be mentioned at all clients' loan cards, group resolution book, passbook, etc.</p>	<p>ரிசர்வ் வங்கியின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள், மற்றும் உள்ளூர் RBI அலுவலக விவரங்கள் ஆகியவை அனைத்து கிளை வளாகங்களிலும் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி எண் <b>0422 3561947</b> ஆனது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களின் கடன் அட்டைகள், குழுத்தீர்மான புத்தகம் மற்றும் பாஸ்புக் போன்றவற்றில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்.</p>
<p>A copy of this code will be displayed and updated regularly at all the branches and business premises and on the KMCL website for the general public's information.</p>	<p>இந்த FPC ன் நகல் அனைத்து கிளைகள் மற்றும் வணிக வளாகங்களிலும் பொது மக்களின் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையளத்திலும் தொடர்ந்து காண்பிக்கப்படும் மற்றும் புதுப்பிக்கப்படும்.</p>
<p><b>7. DISCLOSURES IN LOAN AGREEMENT/LOAN CARD</b></p>	<p><b>7. கடன் ஒப்புந்தம் / கடன் அட்டையில் உள்ள வெளிப்பாடுகள்</b></p>
<p>KMCL will have an approved standard format for loan documents. The loan documents shall preferably be in vernacular language.</p>	<p>நிறுவனம் கடன் ஆவணங்களுக்கான அங்கீகரிக்கப்பட்ட நிலையான வடிவத்தை கொண்டிருக்கும். கடன் ஆவணங்கள் வட்டார மொழியில் இருக்க வேண்டும்.</p>
<p>In the loan document following shall be disclosed:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• All the terms and conditions of the loan.</li> <li>• The pricing of the loan involves only three components viz; the interest charge, the processing charge and the insurance premium (which includes the administrative charges in respect thereof).</li> <li>• There will be no penalty charged for delayed payment.</li> <li>• No Security Deposit / Margin is being collected from the borrower.</li> <li>• The borrower cannot be a member of more than one SHG / JLG.</li> <li>• The moratorium period between the grant of the loan and the due date of the repayment of the first instalment (as guided by the NBFC-MFIs (Reserve Bank) Directions, and amendments thereafter)</li> <li>• An assurance that the privacy of</li> </ul>	<p>கடன் ஆவணத்தில் பின்வருபவை குறிப்பிடப்படும்</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• கடனுக்கான அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்</li> <li>• கடனின் விலை நிர்ணயம் முன்று கூறுகளை மட்டுமே உள்ளடக்கியது. வட்டி கட்டணம், செயலாக்கக் கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரிமியம் (அது தொடர்பான நிர்வாகக் கட்டணங்கள் இதில் அடங்கும்).</li> <li>• தாமதமாக பணம் செலுத்துவதற்கு அபராதம் விதிக்கப்படாது</li> <li>• கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து பாதுகாப்பு வைப்பு/மார்ஜின் எதுவும் வசூலிக்கப்படுவதில்லை.</li> <li>• கடன் வாங்குபவர் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட SHG / JLG ல் உறுப்பினராக இருக்க கூடாது</li> <li>• கடனின் மானியத்திற்கும் முதல் தவணையை திருப்பி செலுத்தும் தேதிக்கும் இடைப்பட்ட கால அவகாசம் ஆகியவை ரிசர்வ் வங்கியின் வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள்-மைக்ரோ :பினான்ஸ் இன்ஸ்டிடியூசன் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் திருத்தங்களுக்கு ஏற்ப பின்பற்றப்படவேண்டும்.</li> <li>• கடன் வாங்குபவரின் தகவல்கள் பாதுகாக்கப்படும்</li> </ul>



<p><b>borrower data will be respected.</b></p>	
<p>The loan card should reflect the following details as specified in The Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company - Scale Based Regulation) Directions, 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The information which adequately identifies the borrower.</li> <li>• Simplified factsheet on pricing.</li> <li>• All other terms and conditions are attached to the loan.</li> <li>• Acknowledgements by the KMCL of all repayments, including instalments received and the final discharge; and</li> <li>• Details of the grievance redressal system, including the name and contact number of the nodal officer</li> </ul>	<p>Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company - Scale Based Regulation) Directions, 2023ல் குறிப்பிட்டுள்ள பின்வரும் விவரங்களை கடன் அட்டை பிரதிபலிக்க வேண்டும்</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவு அடையாளம் காட்டும் தகவல்</li> <li>• விலை நிர்ணயம் பற்றிய எளிமைப்படுத்தப்பட்ட தாள்</li> <li>• கடனுக்கான இதர விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்</li> <li>• பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி டிஸ்சார்ஜ் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்கும் RE மூலம் ஒப்புதல்</li> <li>• KMCLன் 'நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உட்பட குறைதீர்க்கும் முறையின் விவரங்கள்</li> </ul>
<p>All entries in the loan card should be in a language understood by the borrower. Non-credit products issued shall be with the full consent of the borrowers, and the fee structure shall be communicated in the loan card itself.</p>	<p>கடன் அட்டையில் உள்ள அனைத்து உள்ளீடுகளும் கடன் வாங்குவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும். வழங்கப்பட்ட கடன் அல்லாத பொருட்கள் கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்க வேண்டும். மேலும் கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே தெரிவிக்கப்படும்.</p>
<p><b>8. COLLECTION PROCESS AND PROCEDURES</b></p>	<p><b>8. சேகரிப்பு செயல்முறை மற்றும் நடைமுறைகள்</b></p>
<p>Centre Meetings should be appropriately conducted during the Demand date and time.</p>	<p>மையக்கூட்டங்கள் கோரிக்கை தேதி மற்றும் நேரத்தில் சரியான முறையில் நடத்தப்பட வேண்டும்.</p>
<p>In case of a delay in the meeting's scheduled time, the same should be communicated to the Members through the CL.</p>	<p>கூட்டத்தின் திட்டமிடப்பட்ட நேரத்தில் தாமதம் ஏற்பட்டால் CL மூலம் உறுப்பினர்களுக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்</p>
<p>All the collections and other related information, including the member attendance, should be recorded in the Minutes note.</p>	<p>உறுப்பினர் வருகை உட்பட அனைத்து சேகரிப்புகள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய தகவல்கள் மினிட்ஸ் குறிப்பில் பதிவு செய்யப்பட வேண்டும்</p>
<p>Meeting Attendance and collections should be posted in the software at the centre immediately once the collection is done.</p>	<p>மீட்டிங் அட்டெண்டன்ஸ் மற்றும் கலெக்ஷன் முடிந்ததும் உடனடியாக யைத்தில் உள்ள மென்பொருளில் பதிவு செய்யப்பட வேண்டும்</p>
<p>Receipt of message for the collection entries should be verified, and Physical receipt should also be pasted or stapled in the centre meeting note.</p>	<p>கலெக்ஷன் ரசீது சரிபார்க்கப்பட வேண்டும் மேலும் ரசீதை மைய சந்திப்பு குறிப்பில் ஒட்ட வேண்டும் அல்லது ஸ்டேபிள் செய்ய வேண்டும்</p>

<p>Over dues and collection delays should be communicated to the Branch managers and Area Managers.</p>	<p>நிலுவைத் தொகைகள் மற்றும் வசூல் தாமதங்கள் ஆகியவை கிளை மேலாளர் மற்றும் கோட்ட மேலாளருக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்</p>
<p>After verifying the centre personally, BM and AM should report to HO with a reason and make sure the collections are made without any issues.</p>	<p>கலெக்ஷன் எந்தவித பிரச்சனையும் இல்லாமல் செய்யப்படுவதை உறுதி செய்ய மையத்தை தனிப்பட்ட முறையில் சரிபார்த்த பிறகு BM மற்றும் AM உரிய காரணங்களுடன் HO விற்கு தெரிவிக்க வேண்டும்</p>
<p><b>9. NON – COERCIVE METHODS OF RECOVERY</b></p>	<p><b>9. மீட்புக்கான கட்டாயமற்ற முறைகள்</b></p>
<p>As specified in the NBFC-MFIs Reserve Bank Directions and the amendments made thereafter, recovery should normally be made either at the branch office or at a central designated place mutually agreed upon by the borrowers and KMCL. Field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence/work only if the borrower fails to appear at a central designated place mutually agreed by the borrowers and KMCL on two or more successive occasions.</p>	<p>ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி பொதுவாக கிளை அலுவலகத்தில் அல்லது கடன் வாங்குபவர்கள் / KMCL மூலம் பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட மையத்தில் நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் மீட்டெடுப்பு மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும். இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் கடனாளிகள்/ KMCL ஆகியவற்றால் பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் கடன் வாங்கியவர் வரத் தவறினால் மட்டுமே களப்பணியாளர்கள் கடன் வாங்குபவர்கள் வசிக்கும் இடத்தில் அல்லது பணி இடத்தில் வசூலிக்க அனுமதிக்கப்படுவார்கள்</p>
<p>KMCL or its agent shall not engage in any harsh methods towards recovery.</p>	<p>KMCL அல்லது அதன் முகவர் பணத்தை வசூலிப்பதில் எந்த வித கடுமையான முறைகளையும் பின்பற்ற கூடாது.</p>
<p>Without limiting the general application of the foregoing, the following practices shall be deemed as harsh:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Use of threatening or abusive language.</li> <li>• Persistently calling the borrower and/ or calling the borrower before 9:00 a.m. and after 6:00 p.m.</li> <li>• Harassing relatives, friends, or co-workers of the borrower.</li> <li>• Publishing the name of borrowers.</li> <li>• Use or threat of use of violence or other similar means to harm the borrower or borrower's family/ assets/ reputation.</li> <li>• Misleading the borrower about the extent of the debt or the consequences of non-repayment.</li> </ul>	<p>பின்வரும் நடைமுறைகள் கடுமையானவை என்று கருதப்படும்</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• அச்சுறுத்தும் அல்லது தவறான சொற்களை பயன்படுத்துதல்</li> <li>• கடனாளியை தொடர்ந்து தொலைபேசியில் அழைப்பது மற்றும் கடனாளியை காலை 9 மணிக்கு முன் மற்றும் மாலை 6 மணிக்கு பிறகு அழைப்பது</li> <li>• கடன் வாங்கியவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களை துன்புறுத்துதல்</li> <li>• கடன் வாங்குபவரின் பெயரை வெளியிடுதல்</li> <li>• கடனாளியின் குடும்பம்/சொத்துக்கள்/ நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிக்க வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிமுறைகளை பயன்படுத்துதல்</li> <li>• கடனின் அளவு அல்லது திருப்பி செலுத்தாததால் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்கியவரை தவறாக வழி நடத்துதல்</li> </ul>

The company shall endeavour to identify repayment difficulties and provide necessary guidance about the available recourse	நிறுவனம் திருப்பி செலுத்துவதில் உள்ள சிரமங்களை கண்டறிந்து கிடைக்கக்கூடிய உதவியை பற்றி தேவையான வழிகாட்டுதலை வழங்க முயற்சிக்கும்
The company shall have a dedicated mechanism for the redressal of recovery-related grievances. The details of this mechanism shall be provided to the borrower at the time of loan disbursal.	மீட்பு தொடர்பான குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனம் ஒரு பிரத்யேக முறையை கொண்டிருக்க வேண்டும். இந்த வழிமுறையின் விவரங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் வழங்கும் நேரத்தில் வழங்கப்படும்
<b>10. ENGAGEMENT OF RECOVERY AGENTS</b>	<b>10. மீட்பு முகவர்களின் ஈடுபாடு</b>
The company does not employ recovery agents.	நிறுவனம் மீட்பு முகவர்களை பயன்படுத்துவதில்லை
<b>11. PERIODIC REVIEW</b>	<b>11. காலமுறை மதிப்பாய்வு</b>
The Board of Directors of KMCL shall periodically review the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the Grievances Redressal Committee /Ombudsman committee (if any). A consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board at regular intervals, as may be prescribed by it.	KMCL-ன் இயக்குநர்கள் குழு, FPC , குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் குழு, குறைதீர்க்கும் குழு (ஏதேனும் இருந்தால்) செயல்பாடுகளை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும், அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை வாரியத்தால் பரிந்துரைக்கப்பட்டபடி சீரான இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கப்படும்
<b>12. CONTENT ON THE WEBSITE</b>	<b>12. இணையதளத்தின் உள்ளடக்கம்</b>
Appropriate disclosure regarding this Policy should be made on the Company website, <a href="http://www.kiaramfi.com">www.kiaramfi.com</a> .	நிறுவனத்தின் இணையதளமான <a href="http://www.kiaramfi.com">www.kiaramfi.com</a> -ல் இந்த கொள்கை தொடர்பான தகுந்த வெளிப்படுத்தலு செய்யப்பட வேண்டும்
The information published in the website should be updated whenever there is a change in the policy	கொள்கையில் மாற்றம் ஏற்படும் பொழுதெல்லாம் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும்
<b>13. RESPONSIBILITIES FOR OUTSOURCED ACTIVITIES</b>	<b>13. அவுட் சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட செயல்பாடுகளுக்கான குறிப்புகள்</b>
The company shall be accountable for inappropriate behaviour by its employees or employees of the outsourced agency and shall provide timely grievance redressal, which shall be made in the loan agreement and in the FPC displayed in its office/ branch premises/ website	நிறுவனம் அதன் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ஏஜென்சியின் ஊழியர்களின் தகாத நடத்தைக்கு பொறுப்பேற்க வேண்டும். மேலும் கடன் ஒப்பந்தத்திலும் அதன் அலுவலகம்/கிளை அலுவலகம் / இணையதளத்தில் காட்டப்படும் FPC யிலும் உரிய நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய வேண்டும்.

NOTES	குறிப்பு
<p><i>In compliance with the guidelines on 'Fair Practices Code', KMCL shall publish and disseminate the Fair Practices Code in English on the website of the Company, and any borrower, client or stakeholder who wishes to obtain the same in vernacular language may request the Company to provide a translation thereof</i></p> <p>.....</p>	<p>நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதலுக்கு இணங்க நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை ஆங்கிலத்தில் வெளியிட வேண்டும் மேலும் எந்த கடன் வாங்குபவர், வாடிக்கையாளர் அல்லது பங்குதாரர் அதை வட்டார மொழியில் மொழிபெயர்த்து வழங்க நிறுவனத்தை அணுகலாம்.</p>