

CODE OF CONDUCT (நடத்தை விதிகள்)	
INTRODUCTION	முன்னுரை
<p>Kiara Microcredit Private Limited (hereinafter referred to as “the Company”/” KMCL”) aims to promote financial inclusion and women empowerment by extending unsecured microcredit Loans to clients. The Company is a NBFC- MFI registered with the Reserve Bank of India (RBI) and is compliant with Master Direction-RBI (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 vide RBI/DOR/2021-22/89 dt 14.03.2022 (Harmonized Regulations) and Sa-dhan directives.</p>	<p>கியாரா மைக்ரோகிரெடிட் பிரைவேட் லிமிடட் (இது முதல் நிறுவனம் என்றோ KMCL என்றோ அழைக்கப்படும்) நிறுவனம் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் முன்னேற்றத்திற்காக பினையில்லா சிறுகடன்களை அளிக்கிறது. மேற்படி கடன்கள் பெண்களின் பொருளாதார நிலையை மேம்படுத்தும் நோக்கத்துடன் கொடுக்கப்படுகிறது. KMCL நிறுவனம் ரிசர்வ் வங்கியின் கட்டுப்பாட்டில் இயங்கி வரும் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் (NBFC- MFI) ஆகும். மேலும், KMCL நிறுவனம் ரிசர்வ் வங்கியின் Master Direction-RBI (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 vide RBI/DOR/2021-22/89 dt 14.03.2022 (Harmonized Regulations) -ன் நடைமுறைகளையும், சுய ஒழுங்குமுறை அமைப்பான Sa-dhan -ன் உறுப்பினராக அதன் நடத்தை விதிகள் (4வது பதிப்பை) ஒத்து KMCL நிறுவனத்தின் நடத்தை விதிகளை அமைத்துள்ளது.</p>
OBJECTIVES	குறிக்கோள்கள்
<p>This document defines the elements of the Code of Conduct (CoC) to promote and advance ‘responsible lending’ practices by KMCL. Building on key regulatory customer-protection measures as described in RBI Master Directions for NBFC-MFIs, RBI Fair Practice Code for Regulated Entities, Industry Code of Conduct by MFIN and RBI Charter of Customer’s Rights in the context of the micro-credit sector, CoC includes most critical elements which the Board of the company has adapted to implement while delivering micro-credit loans.</p>	<p>இந்த ஆவணம் KMCL நிறுவனத்தின் மைக்ரோ கடன் கொடுக்கும் முறையை மேம்படுத்துவதற்காக நடத்தை விதிகளை வரையறுக்கிறது. மேற்படி நடத்தை விதிகளை ரிசர்வ் வங்கியின் கட்டுப்பாடுகளுக்கு உட்பட்டு, Sa-dhan மற்றும் MFIN-ன் நடத்தை விதிகளை ஒத்து மேற்படி நடத்தை விதிகளை மைக்ரோ கடன்களை வழங்கும் போது பின்பற்றும் படி நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு செயல்முறை படுத்து முனைகின்றது.</p>

APPLICABILITY	பொருந்தக்கூடிய தன்மை
<p>This code applies to unsecured microcredit loans extended by the company, specifically in the following activities:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Providing credit services to clients, individually or in groups. • Recovery of credit provided to clients. • Providing insurance and pension services, remittance services, or any other related products and services. • Formation of any type of community collectives, including self-help groups, joint liability groups and their federations. • Business development services include marketing of products or services made or extended by the eligible clients or for any other purpose for the welfare and benefit of clients. 	<p>இந்தக் குறியீடு நிறுவனம் வழங்கும் பாதுகாப்பற்ற மைக்ரோ கிரெடிட் கடன்களுக்குப் பொருந்தும். குறிப்பாக பின்வரும் செயல்பாடுகளில்</p> <ul style="list-style-type: none"> • வாடிக்கையாளர்களுக்கு தனித்தனியாக அல்லது குழுக்களாக கடன் சேவைகளை வழங்குதல், • வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட கடன் மீட்டி, • காப்பீடு மற்றும் ஓய்வூதிய சேவைகள். பணம் அனுப்பும் சேவைகள் அல்லது பிற தொடர்புடைய தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்குதல், • சுய உதவிக் குழுக்கள். கூட்டுப் பொறுப்புக் குழுக்கள் மற்றும் அவற்றின் கூட்டமைப்புகள் உட்பட. எந்த வகையான சமூகக் குழுக்களையும் உருவாக்குதல், • வணிக மேம்பாட்டுச் சேவைகளில் வாடிக்கையாளர்களின் நலன் மற்றும் நன்மைக்காகத் தகுதியான வாடிக்கையாளர்களால் செய்யப்பட்ட அல்லது நீட்டிக்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளின் சந்தைப்படுத்தல் அடங்கும்
THE CODE	நடத்தை விதிகள்
<p>The Code has seven elements:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fair Interaction • Suitability • Education & Transparency • Information & Privacy • Grievance Redressal • Employee Engagement • Others 	<p>இந்நடத்தை விதிகள் ஏழு கூறுகளைக் கொண்டுள்ளது</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. நியாயமான தொடர்பு (Fair Interaction) 2. பொருந்தும் தன்மை (Suitability) 3. கற்பித்தல் மற்றும் வெளிப்பமைத்தன்மை (Education & Transparency) 4. தகவல் மற்றும் தனியுரிமை (Information & Privacy) 5. குறை தீர்ப்பு (Grievance Redressal) 6. பணியாளர்களின் ஈடுபாடு (Employee Engagement)

	7. மற்றவை (Others)
FAIR INTERACTION	நியாயமான தொடர்பு (Fair Interaction)
<p>KMCL will ensure that the borrower is not unfairly discriminated against on grounds such as religion, caste, gender, marital status, sexual orientation, etc.</p>	<p>மதம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, பாலியல் சார்பு போன்றவற்றின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமற்ற முறையில் பாகுபாடு காட்டப்படாமல் இருப்பதை KMCL நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.</p>
<p>KMCL will ensure that all employees and persons acting on its behalf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Undergo training on how to exhibit appropriate behaviour towards the borrowers. • Use respectful language, maintain decorum, and show respect to social and cultural sensitivities. • Do not use coercion of any sort to make a recovery of loans and take recovery only at a centrally designated place mutually agreed upon by the Joint Liability group and our employees. An employee can take recovery at the place of residence or work of the borrower only if the borrower fails to appear at the central designated place on two or more successive occasions. • Do not intimidate or humiliate verbally or physically. • Do not contact borrowers at odd hours or inappropriate times such as bereavements, illness, or social occasions such as marriages and births. • Do not harass the borrower's relatives, friends, neighbours, or co-workers. 	<p>KMCL நிறுவனம் அதன் அனைத்து பணியாளர்களுக்கும் மற்றும் அதன் சார்பாக செயல்படும் நபர்களுக்கும்</p> <ul style="list-style-type: none"> • வாடிக்கையாளர்களிடம் எவ்வாறு தகுந்த மரியாதையுடன் நடக்கவேண்டும் என்பது பற்றியும், அவர்களிடம் பயன்படுத்தப்படும் மொழி, மற்றும் நெறிமுறைகள் பற்றியும் பயிற்சியளிக்கப்படும். • மேலும், வாடிக்கையாளரின் சமுதாய மற்றும் கலாச்சார பின்புலத்தை பொறுத்து எற்றத்தாழ்வு காட்டாமல் சமமாக பாவிக்க அறிவுரித்தி பயிற்சியளிக்கப்படும். • மேலும், வாடிக்கையாளரின் வசதிகருதி, நிறுவன உழியர்களும், குழு உறுப்பினர்களும் பரஸ்பரமாக ஒப்புக்கொண்ட இடத்தில் சட்டம் மற்றும் நெறிமுறைகளுக்குட்பட்டு கடன் வசலிள் ஈடுபட அறிவுரித்தி பயிற்சியளிக்கப்படும். • மேலும், நிறுவன உழியர்கள் பரஸ்பரமாக ஒப்புக்கொண்ட இடத்தில் மட்டுமே கடன் வசலிள் ஈடுபட அறிவுரித்தபடுவர். பரஸ்பரமாக ஒப்புக்கொண்ட இடத்திற்கு வராமல், இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட முறைகளாக கடன் செலுத்தாத பட்சத்தில் வாடிக்கையாளரின் வீட்டிலோ/வேலை செய்யும் இடத்திலோ வெயில் சாயும் வேலைக்குமுன் சட்டம் மற்றும் நெறிமுறைகளுக்குட்பட்டு கடன் வசலிள் ஈடுபடவேண்டும். • மேலும், வாடிக்கையாளர்களை எப்போதும் உடல்ரிதியாகவோ,

	<p>மனரிதியாகவோ துன்புறுத்தி வசலில் ஈடுபடக்கூடாது என்று அறிவுரித்தப்படும்.</p> <ul style="list-style-type: none"> • மேலும், வாடிக்கையாளர்களை நிறுவன வேலை நேரத்திற்கு பிறகு அவர்களின் முன் ஆனுமதியின்றி அழைப்பு மேற்கொள்ளவோ, நேரில் சென்று வசலிக்கவோ கூடாது என அறிவுரித்தி பயிற்சியளிக்கப்படும். மேலும், வாடிக்கையாளர்களின் குடும்ப விசேவஷங்களினோ, சமூக நிகழ்ச்சிகளினோ சென்று வசலிக்கவோ கூடாது என அறிவுரித்தி பயிற்சியளிக்கப்படும். • மேலும், எந்நிலையிலும், வாடிக்கையாளர்களின் நண்பர்கள், உற்றார் மற்றும் உறவினர்களை துன்புறுத்தி வசலில் ஈடுபடக்கூடாது என்று அறிவுரித்தப்படும்.
<p>A Fair Practices Code approved by the board, as updated from to time, has been displayed in vernacular language understood by the borrower in all KMCL offices and its website.</p>	<p>மேலும், ரிசர்வ் வங்கியின் விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டு, இயக்குநர்கள் குழு தீர்மானத்தின் படி அனுமதிக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறை குறியீடு (Fair Practices Code) -னை தலைமையகம் மற்றும் அனைத்து நிறுவன கிளைகளிலும் ஆங்கிலத்திலும், வட்டாரத்தில் அதிகம் புழக்கத்தில் இருக்கும் மொழியிலோ காட்சி படுத்தப்பட வேண்டும்.</p>
<p>KMCL will ensure that the engagement of the recovery agents, if any, and their interaction with the borrowers is as per the guidelines mentioned in RBI's Harmonized Regulations.</p>	<p>KMCL நிறுவனம் அதன் அனைத்து பணியாளர்களுக்கும் மற்றும் அதன் சார்பாக செயல்படும் நபர்களுக்கும் மேற்படி நடத்தை விதிகளை ரிசர்வ் வங்கியின் கட்டுப்பாடுகளுக்கு உட்பட்டு, Sa-dhan மற்றும் MFIN-ன் நடத்தை விதிகளை ஒத்து மேற்படி நடத்தை விதிகளை மைக்ரோ கடன்களை வழங்கும் போது பின்பற்ற வேண்டும்.</p>
<p>SUITABILITY</p>	<p>பொருந்தும் தன்மை (Suitability)</p>
<p>KMCL will ensure to disburse the loan commensurate with the borrower's ability to repay. It will ensure a limit of maximum 50 percent on the outflows on account of repayment of monthly loan obligations of a household as a percentage of the monthly household</p>	<p>வாடிக்கையாளர்கள் கடன் திரும்பச்செலுத்தும் திறனுக்கு ஏற்ப கடன் வழங்குவதை KMCL நிறுவனம் உறுதி செய்யும். மேலும், மாதாந்திர குடும்ப வருமானத்தின் சதவீதமாக ஒரு குடும்பத்தின் மாதாந்திரக்கடன் சமை 50 சதவீதத்திற்கு குறைவாக இருப்பதை KMCL நிறுவனம் உறுதி</p>

income.	செய்யும்.
The computation of loan repayment obligations shall consider all outstanding household loans.	மேலும், குடும்பத்தின் மாதாந்திரக்கடன் பொருப்பை கணக்கிடும் போது, நிலுவையிலுள்ள அனைத்து மொத்த குடும்பத்தின் கடன்களையும் கணக்கில் கொள்ள வேண்டும்.
KMCL will ensure that the interest rates and other charges/fees on microfinance loans are not usurious, and there will not be any prepayment penalty charges.	மேலும், KMCL நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களிடம் வசலிக்கும் வட்டி விகிதம் மிகையானதாக இருக்காது என்பதை உறுதி செய்யும். மேலும் முன்கூட்டியே முடிக்கும் வாடிக்கையாளர்களிடம் எந்த அபராத கட்டணமும் வசலிக்கப்படாது என்பதை உறுதி செய்யும்.
KMCL will ensure that the household income is computed correctly by considering the income of the borrower, spouse, and unmarried adult children.	மேலும், மொத்த குடும்பத்தின் வருமானத்தை கணக்கிடும் போது, வாடிக்கையாளர், அவரது கணவர் மற்றும் திருமணமாகாத மேஜர் மகன்/மகள் அவர்களின் வருமானத்தையும் சேர்த்து செய்யப்படும் என்பதை உறுதி செய்யும்.
KMCL will use a valid CCIR (Comprehensive Credit Information Report) for the borrower and all the household members of the borrower before sanctioning any loan. Further such a valid CCIR must be used for all loans including small value top-up loans, and second and subsequent cycle loans.	மேலும், KMCL நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் கடனை அனுமதிக்கும் முன், வாடிக்கையாளர் மற்றும் அவரது குடும்பத்தினரின் விரிவான கடன் தகவலரிக்கை (CCIR) ஐ பயன்படுத்தி ஆய்வு செய்யப்படும்.
KMCL will ensure that the CCIR remains current and valid. KMCL shall mandatorily submit timely (preferably daily) and accurate information including household income and other parameters to the Credit Information Companies (CICs).	மேலும், KMCL நிறுவனம் மேற்படி மொத்த குடும்பத்தின் வருமானம் மற்றும் மற்ற அளவுருக்களை கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு உரிய காலக்கெடுவுக்குள் சமர்ப்பிக்கப்படும்
KMCL will not sanction/ disburse a loan to a borrower with non-performing (delinquency > DPD 90 days) accounts with an annual loan amount liability > ₹1,50,000 with another RE or any other microfinance	மேலும், மற்ற நிறுவனங்களில் வாங்கப்பட்ட கடன்கள் செயல்படா நிலையில் இருப்பின், அவ்வாடிக்கையாளருக்கு கடன் அனுமதிக்கப்படாது. மேலும், குடும்ப வருட கடன் நிலுவைத்தொகை

<p>provider.</p>	<p>ரூ.1,50,000 க்கு மீதமாக இருப்பின் அவ்வாடிக்கையாளருக்கு கடன் அனுமதிக்கப்படாது.</p>
<p><u>EDUCATION & TRANSPARENCY</u></p>	<p>கற்பித்தல் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை</p>
<p>KMCL will provide key information to the borrower and include it in the loan documents, such as the loan application, loan agreement, and loan card. This must include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identity and address of the RE. • Identity and address of the borrower. • Product details (simplified factsheet on pricing in the format specified in the RBI regulations, including instalments received, the final discharge, and other vital terms and conditions). • Details of customer grievance redressal system. 	<p>KMCL நிறுவனம் அதன் கடன் வரைவுகளில், கடன் ஒப்பந்தம், கடன் அட்டை வாடிக்கையாளர்களுக்கு கீழ்க்கூறிய தரவுகள் உள்ளடக்கியிருக்கும்</p> <ul style="list-style-type: none"> • KMCL நிறுவனத்தின் முழு பெயர் மற்றும் முகவரி. • வாடிக்கையாளரின் முழு பெயர் மற்றும் முகவரி. • கடன் விவரங்கள் (பெறப்பட்ட தவணைகள், இறுதி கடன் மூப்பு தகவல், வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படை விதிகள் மற்றும் இதற முக்கிய நிபந்தனைகள்) • குறைதீர் செயல்முறை பற்றிய தகவல்.
<p>KMCL will ensure that the issuance of third-party products is done with the full consent of the borrowers, kept voluntary, and the fee structure for such products is explicitly communicated to the borrower</p>	<p>KMCL நிறுவனம், அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் சம்மந்தமான அனைத்து தரவுகளும் வெளிப்படையாக தெரியுமளவிற்கு நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படும்.</p>
<p>KMCL will communicate with the borrower in vernacular/a language understood by the borrower. The communication could pertain to the terms and conditions of the loan, entries in the loan card, fair practices code, standard form of loan agreement, factsheet on pricing of the microfinance loan, and other such communication pertaining to the loan and non-credit products and their</p>	<p>KMCL நிறுவனம், அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பூரியும் மொழியில் அனைத்து தொடர்புகளையும் மேற்கொள்ளும். மேலும், வாடிக்கையாளர்களுக்கான தொடர்புகள், கடன் சம்மந்தமாகவும், கடன் அட்டையின் உள்ளீடுகள் சம்மந்தமாகவும், நியாயமான நடைமுறை குறியீடு (Fair Practices Code) சம்மந்தமாகவும் இருக்கும்.</p>

servicing.	
<p>KMCL will take measures (such as training, assessment, and periodic interactions with borrowers) to ensure that borrowers fully understand the contract's products, process, and terms.</p>	<p>KMCL நிறுவனம், அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் சம்மந்தமான அனைத்து தரவுகளும் வெளிப்படையாக தெரியுமளவிற்கு நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படும்.</p>
<p>KMCL will provide a receipt/ acknowledgement for every payment, including the digital payments, received from the borrower.</p>	<p>KMCL நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்கள் செலுத்தும் அனைத்து தொகைக்கும், டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைக்கும் இரசீது வழங்கப்படும்.</p>
<p>KMCL will emphasise educating customers on the importance of timely repayment for good credit history with the CICs, benefits, risks and necessary safeguards of digital financial transactions and grievance redressal mechanism including internal and external escalation mechanism.</p>	<p>KMCL நிறுவனம், அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முறையாக சரியான நேரத்திற்கு கடன்களை திருப்ப செலுத்துவதற்கான முக்கியத்துவத்தையும், அதன் நன்மைகளையும் விளக்கி அவர்களுக்கு குறைதீர் நடவடிக்கைகளை கையாளும் முறைகளை பற்றியும் அதன் முக்கியத்துவத்தையும் மற்றும் டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளின் சாதக பாதகங்கள் விளக்கப்படும்</p>
<p>KMCL will educate customers against blind trust on group and centre leaders and how any default in the fictitious loan (also referred to as ghost lending/pipelining taken by group/ centre leader in customer's name) can ruin her credit records and access to credit in the future. This should be a part of the Group Recognition Training (GRT) and Compulsory Group Training (CGT). KMCL staff shall strive to ensure customer attendance in the group meetings. Any training offered to customers should be free of cost.</p>	<p>KMCL நிறுவனம், அதன் வாடிக்கையாளர்களை குழு மற்றும் மைய தலைமையை கண்முடித்தனமான நம்ப வேண்டாம் எனவும், பொய்யாக பெறப்படும் கடன்களால் வாடிக்கையாளர்களின் கிரெடிட் ஸ்கோரில் பாதிப்பு ஏற்படும் என்றும், புதிய கடன்கள் இதனால் பாதிக்கப்படும் என்றும் விளக்கப்பட வேண்டும். மேலும் மேல் கூறிய தகவலை GRT மற்றும் CGT யில் நிறுவன ஊழியர்கள் கற்பிக்க வேண்டும். மேலும், நிறுவன ஊழியர்கள், வாடிக்கையாளர்களை அனைத்து கூட்டங்களிலும் களந்துக்கொள்ள ஊக்கப்படுத்த வேண்டும்.</p> <p>KMCL நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிக்கும் அனைத்து பயிற்சிக்கும் கட்டணம் ஏதுமில்லை.</p>
<p>KMCL will disclose the reason to the</p>	<p>KMCL நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களின் கடன் நிராகரிக்கப்பட்டால் அதன் காரணங்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு</p>

customer if her loan is rejected.	தெரியப்படுத்தப்படும்.
<u>INFORMATION & PRIVACY</u>	தகவல் மற்றும் தனியுரிமை (Information & Privacy)
The Company must obtain copies of KYC documents from customers as per RBI norms.	KMCL நிறுவனம், அதன் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து அவர்களின் KYC ஆவணங்களை ரிசர்வ் வங்கியின் கட்டுப்பாடுகளுக்கு உட்பட்டு பெறப்படும்.
The Company must upload accurate and comprehensive customer data with all RBI approved Credit Information Companies' (CICs) as per Uniform Credit Data Format on a daily basis.	KMCL நிறுவனம், ரிசர்வ் வங்கியால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நிதிகட்டுப்பாட்டு நிறுவனங்களுக்கு துள்ளியமான மற்றும் விரிவான வாடிக்கையாளர்களின் தரவை தினசரி அடிப்படையில் சீரான கடன் தரவுவடிவமைப்பின்படி அனுப்பப்படும்.
KMCL will take the borrower's consent to check her CCIR and her acceptance of the terms and conditions of the loan. Consent will also be obtained from the borrower's household members to check their CCIRs per the extant regulations and laws.	KMCL நிறுவனம், அதன் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்தும் அவர்களின் குடும்பத்தினரிடமிருந்தும் முன் அனுமதி பெற்றே அவர்களின் விரிவான கடன் தகவலரிக்கை (CCIR) ஐ சட்டத்திற்கு உட்பட்டு சரிபார்க்கப்படுகிறது.
KMCL will promptly address any dispute raised by the borrower about her data with CICs.	KMCL நிறுவனம், அதன் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் விரிவான கடன் தகவலரிக்கை தொடர்பான அனைத்து குறைகளுக்கும் உடனுக்குடன் தீர்வு ஏற்படத்த முற்படும்.
KMCL will have systems to safeguard borrower and borrower household members' data as per the accepted principles of data protection including collection limitation, purpose specification, use limitation, incorporation of access controls etc.	சேகரிப்பு வரம்பு. நோக்க விவரக்குறிப்பு. பயன்பாட்டு வரம்பு. அணுகல் கட்டுப்பாடுகளை இணைத்தல் போன்ற தரவுப் பாதுகாப்பின் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட கொள்கைகளைப்படி கடன் வாங்குபவர் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் குடும்ப உறுப்பினர்களின் தரவைப் பாதுகாப்பதற்கான அமைப்புகளை KMCL கொண்டிருக்கும்,
KMCL will keep the borrower and borrower's household members' personal information strictly confidential. This information may be	KMCL கடன் வாங்குபவர் மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் குடும்ப உறுப்பினர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை கண்டிப்பாக ரகசியமாக

<p>disclosed to a third party subject to any of the following conditions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Such information is required to be provided under the law, or it is provided for a mandated business purpose (for example, to credit information companies). • Borrower/borrower's household members have been informed about such disclosure and prior permission has been obtained in writing. • The party in question has been authorised by the borrower/borrower's household members with intimation to KMCL. 	<p>வைத்திருக்கும், இந்தத் தகவல் பின்வரும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு முன்றாம் தரப்பினருக்கு வெளிப்படுத்தப்படலாம்</p> <ul style="list-style-type: none"> • அத்தகைய தகவல்கள் சட்டத்தின் கீழ் வழங்கப்பட வேண்டும் அல்லது கட்டாய வணிக நோக்கத்திற்காக வழங்கப்படுகின்றன (எடுத்துக்காட்டாக. கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு), • கடனாளி.கடன் பெறுபவரின் குடும்ப உறுப்பினர்களுக்கு அத்தகைய வெளிப்பாடு குறித்து தெரிவிக்கப்பட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக முன் அனுமதி பெறப்பட்டுள்ளது, • கேள்விக்குரிய கட்சி. கடன் வாங்குபவர்.கடன் வாங்குபவரின் குடும்ப உறுப்பினர்களால் KMCL க்கு தகவல் தெரிவிக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது.
<p><u>GRIEVANCE REDRESSAL</u></p>	<p><u>குறைதீர்க்கும் முறை</u></p>
<p>KMCL has a board-approved customer grievance redressal policy covering the process to register, resolve and escalate the complaints, internal and external escalation mechanism, complaint categories and TAT, review/audit of the redressal system, and reporting to the board and top management.</p>	<p>KMCL இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் கொள்கையைக் கொண்டுள்ளது. இது புகார்களைப் பதிவுசெய்தல், தீர்ப்பது மற்றும் அதிகரிப்பது, உள் மற்றும் வெளிப்புற அதிகரிப்பு வழிமுறை, புகார் வகைகள் மற்றும் TAT/ மறுஆய்வு, தணிக்கை மற்றும் வாரியம் மற்றும் உயர் நிர்வாகத்திடம் புகாரளித்தல்.</p>
<p>KMCL will provide a robust customer grievance redressal system to address complaints effectively and promptly. It will provide easy access to the redressal system to all its borrowers through a dedicated phone number or a staff-assisted procedure at the branch to register grievances.</p>	<p>KMCL புகார்களை திறம்பட மற்றும் உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்ய வலுவான வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் முறையை வழங்கும், இது கடன் வாங்குபவர்கள் அனைவருக்கும் ஒரு பிரத்யேக தொலைபேசி எண் மூலமாகவோ அல்லது குறைகளை பதிவு செய்ய கிளையில் உள்ள பணியாளர்களின் உதவியோடு கூடிய நடைமுறை மூலமாகவோ தீர்வு முறையை எளிதாக அணுகும்,</p>
<p>KMCL will clearly communicate the details of the customer grievance redressal system in branches, loan documents, and other</p>	<p>கிளைகள், கடன் ஆவணங்கள் மற்றும் பிற தகவல் தொடர்புப் பொருட்களில் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் முறையின் விவரங்களை KMCL</p>

communication materials.	தெளிவாகத் தெரிவிக்கும்,
KMCL will have a mechanism as part of its grievance redressal framework for the redressal of recovery-related grievances, the details of which must be provided to the borrower at the time of loan disbursal. The idea is to identify and promptly address recovery-related grievances.	KMCL அதன் குறை தீர்க்கும் கட்டமைப்பின் ஒரு பகுதியாக மீட்பு தொடர்பான குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான ஒரு முறையைக் கொண்டிருக்கும். அதன் விவரங்கள் கடன் வழங்கலின் போது கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும், மீட்பு தொடர்பான குறைகளைக் கண்டறிந்து உடனடியாக நிவர்த்தி செய்வதே இதன் நோக்கம்
KMCL has a Principal Nodal Officer to oversee the customer grievance redressal function.	KMCL வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் செயல்பாட்டை மேற்பார்வையிட ஒரு முதன்மை நோடல் அதிகாரியைக் கொண்டுள்ளது,
KMCL will record and analyse individual and aggregate level data for grievance redressal systems, capturing the nature of complaints, action taken, and turn-around time. Reports on grievances received, resolved, and pending along with the nature of complaints should be shared with the board for review.	புகார்களின் தன்மை, எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை மற்றும் திரும்பும் நேரம் ஆகியவற்றைப் பதிவுசெய்தல், குறை தீர்க்கும் அமைப்புகளுக்கான தனிப்பட்ட மற்றும் மொத்த அளவிலான தரவை KMCL பதிவு செய்து பகுப்பாய்வு செய்யும். புகார்களின் தன்மையுடன் பெறப்பட்ட, தீர்க்கப்பட்ட மற்றும் நிலுவையில் உள்ள குறைகள் பற்றிய அறிக்கைகள் மதிப்பாய்வுக்காக வாரியத்துடன் பகிரப்பட வேண்டும்.
EMPLOYEE ENGAGEMENT	பணியாளர் ஈடுபாடு
KMCL will recruit a candidate from another RE based on a satisfactory reference check and will not confirm the employee without a relieving letter from the previous employer.	KMCL ஒரு திருப்திகரமான குறிப்புச் சரிபார்ப்பின் அடிப்படையில் மற்றொரு REலிருந்து ஒரு வேட்பாளரை நியமிக்கும் மற்றும் முந்தைய பணியளிப்பாளரின் நிவாரணக் கடிதம் இல்லாமல் பணியாளரை உறுதிப்படுத்தாது.
KMCL will participate in the Employee Bureau to submit its employee's data and check candidate's employment records.	KMCL தனது பணியாளரின் தரவைச் சமர்ப்பிப்பதற்கும் விண்ணப்பதாரரின் வேலைவாய்ப்புப் பதிவுகளைச் சரிபார்க்கவும் பணியாளர் பணியகத்தில் பங்கேற்கும்,
KMCL will give comprehensive induction training to the employees on policies, processes, and regulations. Emphasis will be given to CoC related aspects on borrower-interface aspects such as fair treatment, household and income	KMCL ஊழியர்களுக்கு கொள்கைகள். செயல்முறைகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகள் குறித்து விரிவான பயிற்சி அளிக்கும், நியாயமான சிகிச்சை, குடும்பம் மற்றும் வருமான மதிப்பீடு, தரவுகளின் தனியுரிமை. சேவைத் தரம், வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் முறை, POSH, உறவு

assessment, the privacy of data, service quality, customer grievance redressal system, POSH, relationship management, dealing with borrower facing difficulty in repayment, etc.	மேலாண்மை. கடனாளியை திருப்பிச் செலுத்துவதில் சிரமத்தை எதிர்கொள்வது போன்ற கடன் வாங்குபவர்/இடைமுக அம்சங்களில் CoC தொடர்பான அம்சங்களுக்கு முக்கியத்துவம் அளிக்கப்படும்.
KMCL will regularly assess employee's understanding of the above elements and conduct refresher training to address the gaps in understanding.	KMCL மேற்கூறிய கூறுகள் பற்றிய ஊழியர்களின் புரிதலை தவறாமல் மதிப்பிடும் மற்றும் புரிதலில் உள்ள இடைவெளிகளை நிவர்த்தி செய்ய புத்துணர்ச்சி பயிற்சியை நடத்தும்.
KMCL will train its employees on understanding and dealing with gender issues, including appropriate interaction with women colleagues and customers.	பெண் சக பணியாளர்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுடன் தகுந்த தொடர்பு உட்பட, பாலின பிரச்சனைகளை புரிந்துகொள்வது மற்றும் கையாள்வது குறித்து KMCL தனது ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கும்.
KMCL will orient its employees on professional conduct and integrity issues, including expected behaviour and not indulging in unlawful and anti-social activities.	KMCL தனது ஊழியர்களை தொழில்முறை நடத்தை மற்றும் நேர்மை சார்ந்த பிரச்சனைகள், எதிர்பார்க்கப்படும் நடத்தை மற்றும் சட்டவிரோதமான மற்றும் சமூக விரோத செயல்களில் ஈடுபடாமல் வலிநடத்தும்
KMCL will engage new employees in branch-level business operations only after completion of their induction training	KMCL புதிய ஊழியர்களை அவர்களது இண்டக்ஷன் பயிற்சியை முடித்த பின்னரே கிளை அளவிலான வணிக நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடுத்தும்.
KMCL will ensure that employees directly responsible for the grievance redressal system receive detailed training about the system, processes, and soft skills required for resolving complaints.	புகார்களைத் தீர்ப்பதற்குத் தேவையான முறைமை. செயல்முறைகள் மற்றும் மென்மையான திறன்கள் பற்றிய விரிவான பயிற்சியைப் பெறுவதை KMCL உறுதி செய்யும்,
KMCL will set targets for the branch-level employees based on reasonable objective criteria, including an understanding of microfinance requirements and repayment capacity in an area.	ஒரு பகுதியில் நுண்ணிதித் தேவைகள் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் ஆகியவற்றைப் புரிந்துகொள்வது உட்பட நியாயமான புறநிலை அளவுகோல்களின் அடிப்படையில் KMCL கிளை/நிலை ஊழியர்களுக்கான இலக்குகளை நிர்ணயிக்கும்.
KMCL will have a well-defined protocol to be followed by employees to handle risks arising from going to difficult areas and cash handling.	கடினமான பகுதிகளுக்குச் செல்வதாலும், பணத்தைக் கையாளுவதாலும் ஏற்படும் அபாயங்களைக் கையாள, KMCL ன் ஊழியர்கள் அதன் நன்கு

	வரையறுக்கப்பட்ட நெறிமுறைகளை பின்பற்ற வேண்டும்.
The staff's Compensation matrix will be designed to align their behaviour with fair interaction practices, as mentioned in this COC.	இந்த COC இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, ஊழியர்களின் இழப்பீட்டு அணி, அவர்களின் நடத்தையை நியாயமான தொடர்பு நடைமுறைகளுடன் சீரமைக்க வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.
While recruiting an employee, KMCL will honour the notice period as mutually agreed between the prospective employee and his/her current employer.	ஒரு பணியாளரை ஆட்சேர்ப்பு செய்யும் போது, வருங்கால ஊழியர் மற்றும் அவரது தற்போதைய பணியமர்த்துபவர் இடையே பரஸ்பரம் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட அறிவிப்பு காலத்தை KMCL மதிக்கும்,
KMCL will respond to requests from other RE/microfinance providers for reference check within 15 calendar days/a reasonable time-period from the receipt of such communication.	KMCL மற்ற நுண்ணிதி வழங்குநர்களின் கோரிக்கைகளுக்கு 15 நாட்களுக்குள் அத்தகைய தகவல்தொடர்பு கிடைத்ததிலிருந்து ஒரு நியாயமான காலக்கெடுவிற்குள் குறிப்புச் சரிபார்ப்புக்கு பதிலளிக்கும்,
OTHERS	மற்றவை
KMCL will have a framework to deal with crises arising from natural disasters, mass defaults, negative media, local-level hostility, etc., which is reviewed periodically.	இயற்கைப் பேரழிவுகள், வெகுஜன இயல்புநிலைகள், எதிர்மறை ஊடகங்கள், உள்ளூர் அளவிலான விரோதம் போன்றவற்றால் எழும் நெருக்கடிகளைச் சமாளிக்க KMCL ஒரு கட்டமைப்பைக் கொண்டிருக்கும். இது அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படுகிறது,
In the event of having underlying digital (i.e., paper-less) processes for sourcing (loan application), borrower consent, due diligence, contracts, disclosures, payment receipts, grievance redressal, etc. KMCL will ensure that these processes are aligned with the applicable regulatory norms and that the borrower is made fully aware, educated, and comfortable with digital transaction modes.	ஆதாரம் (கடன் விண்ணப்பம்), கடன் வாங்குபவரின் ஒப்புதல், உரிய விடாமுயற்சி, ஒப்பந்தங்கள், வெளிப்படுத்தல்கள், கட்டண ரசீதுகள், குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல் போன்றவற்றிற்கான அடிப்படை டிஜிட்டல் (அதாவது காகிதம் இல்லாத) செயல்முறைகள் இருந்தால், பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகள் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனை முறைகள் குறித்து முழுமையாக அறிந்தவர், படித்தவர் மற்றும் வசதியாக இருக்க வேண்டும்.
Any new initiatives encouraging digital transactions should be introduced, keeping in mind the borrower's level of knowledge and	டிஜிட்டல் பரிவர்த்தனைகளை ஊக்குவிக்கும் எந்தவொரு புதிய முயற்சிகளும் அறிமுகப்படுத்தப்பட வேண்டும். கடன் வாங்குபவரின் அறிவு மற்றும் ஆறுதலின் அளவை மனதில்

<p>comfort. During the initial adoption of digital methods, an enhanced focus on grievance redressal system and customer hand holding shall be instituted.</p>	<p>கொண்டு, டிஜிட்டல் முறைகளை முதலில் பின்பற்றும் போது, குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் முறை மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் கைப்பிடியில் மேம்பட்ட கவனம் செலுத்தப்படும்.</p>
<p>KMCL will prominently display information about the interest rates charged on microfinance loans in its offices, literature issued by it and its website.</p>	<p>KMCL அதன் அலுவலகங்கள், அதன் இணையதளம் மற்றும் அதன் இணையதளத்தில் மைக்ரோ஫ைனான்ஸ் கடன்களுக்கு விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதங்கள் பற்றிய தகவல்களை முக்கியமாகக் காண்பிக்கும்.</p>
<p>KMCL agrees to share updated pricing information with Sa-dhan to the highest granularity possible for publishing as required by RBI.</p>	<p>கேள்மசிஎல். ரிசர்வ் வங்கியின் தேவைக்கேற்ப வெளியிடுவதற்கு சாத்தியமான மிக உயர்ந்த கிரானுலாரிட்டிக்கு புதுப்பிக்கப்பட்ட விலைத் தகவலை Sa-தானுடன் பகிர்ந்து கொள்ள ஒப்புக்கொள்கிறது,</p>
<p>Suppose KMCL withdraws its operation from an area. In that case, it will make alternate arrangements to service the existing loans of its borrowers, i.e., by making arrangements with an existing RE/MFI to receive loan repayment from borrowers.</p>	<p>KMCL ஒரு பகுதியில் இருந்து அதன் செயல்பாட்டை திரும்பப் பெறுகிறது என்று வைத்துக்கொள்வோம், அப்படியானால். கடன் வாங்குபவர்களின் தற்போதைய கடன்களை வழங்க மாற்று ஏற்பாடுகளைச் செய்யும். அதாவது, கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு ஏற்கனவே உள்ள RE/MFI உடன் ஏற்பாடுகளைச் செய்யும்.</p>
<p>KMCL will ensure that the wellbeing (e.g., adequate remuneration, working hours, working conditions etc) and security of its employees is given due importance.</p>	<p>KMCL அதன் ஊழியர்களின் நல்வாழ்வு (எ.கா. போதுமான ஊதியம், வேலை நேரம், வேலை நிலைமைகள் போன்றவை) மற்றும் பாதுகாப்புக்கு உரிய முக்கியத்துவம் அளிக்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.</p>
<p><u>GOVERNANCE & ENFORCEMENT</u></p>	<p>ஆளுகை மற்றும் அமலாக்கம்</p>
<p>The Company, having adopted the CoC, takes the responsibility:</p> <ul style="list-style-type: none"> to align their own policies and processes to adhere to the norms of the CoC. to incorporate a professional governance system to ensure that employees and persons acting on their behalf are oriented and 	<p>நிறுவனம். CoC-ஐ ஏற்றுக்கொண்டு. பொறுப்பை ஏற்றுக்கொள்கிறது</p> <ul style="list-style-type: none"> தங்கள் சொந்த கொள்கைகள் மற்றும் செயல்முறைகளை CoC இன் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க சீரமைக்க. பணியாளர்கள் மற்றும் அவர்கள் சார்பாக செயல்படும் நபர்கள், CoC நடைமுறையில் பின்பற்ற பயிற்சி பெற்றவர்கள் என்பதை உறுதிசெய்ய ஒரு தொழில்முறை நிர்வாக

<p>trained to follow the CoC into practice.</p> <ul style="list-style-type: none"> to voluntarily agree to the CoC's governance & enforcement framework to ensure adherence to the CoC. <p>Compliance with this CoC will be based on a three-pronged approach.</p> <ul style="list-style-type: none"> The quarterly adherence report on/by KMCL is based on independent data from a credit information company (CIC) in the following standard template. A peer complaint system whereby KMCL and any other microfinance provider can bring forth instances of non-compliance to Sa-dhan. Monitoring and assessment facilitated by Sa-dhan. 	<p>அமைப்பை இணைத்துக்கொள்வது.</p> <ul style="list-style-type: none"> CoC பின்பற்றுவதை உறுதி செய்வதற்காக, CoC-ன் நிர்வாகம் மற்றும் அமலாக்கக் கட்டமைப்பை தானாக முன்வந்து ஒப்புக்கொள்வது, <p>இந்த CoC உடன் இணங்குவது முன்று முனை அனுகுமுறையின் அடிப்படையில் இருக்கும்,</p> <ul style="list-style-type: none"> KMCL-இன் காலாண்டு கடைபிடிப்பு அறிக்கையானது பின்வரும் நிலையான டெம்ப்ளேட்டில் உள்ள கடன் தகவல் நிறுவனத்திலிருந்து (CIC) சுயாதீனமான தரவை அடிப்படையாகக் கொண்டது, சா-தனுக்கு இணங்காத நிகழ்வுகளை KMCL மற்றும் பிற சிறுநிதி வழங்குனர்கள் கொண்டு வரக்கூடிய ஒரு சக புகார் அமைப்பு, கண்காணிப்பு மற்றும் மதிப்பீடு சா-தனால் எளிதாக்கப்பட்டது,
---	---