

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு

ஸ்பின்னி கேபிடல் பிரைவேட் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு

பதிப்பு 1.0

A) முன்னுரை / அறிமுகம்

சிகப்பு நடைமுறைக் குறியீடு (FPC) ஸ்பின்னி கேபிட்டல் பிரைவேட் லிமிடெட் (நிறுவனம்) மூலம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களுக்கு பதிலளிக்கும் விதமாக DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2011-12 தேதியிட்ட 26 மார்ச் 2012 "NBFCகளுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்" அக்டோபர் 19, 2023 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட 2023 ஆம் ஆண்டுக்கான முதன்மை வழிகாட்டுதல் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிமுறைகளின்படி திருத்தப்பட்டது.

B) நோக்கங்கள்

FPC இன் நோக்கங்கள் கீழே உள்ளன.

1. வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதில் சிறந்த நடைமுறைகளை பின்பற்றவும்.
2. சவாலான அளவுகோல்களை அமைத்து, வாடிக்கையாளர் திருப்தியை உறுதி செய்வதற்காக உயர் இயக்கத் தரங்களை அடைய முயலுங்கள்.
3. வணிகத்தை நடத்தும்போது வெளிப்படையான, நியாயமான, நெறிமுறை மற்றும் சட்டப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய நடைமுறைகளைப் பின்பற்றவும்.
4. வாடிக்கையாளர்கள் / வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் உள்ளீட்டையும் வழங்கவும் மற்றும் பரஸ்பர நன்மை பயக்கும் நீண்ட கால உறவை மேம்படுத்தவும்.
5. சந்தேகத்திற்கிடமான நற்சான்றிதழ்கள் அல்லது குற்றப் பின்னணி உள்ள வாடிக்கையாளர்களைப் பெறுவதை கவனமாகத் தவிர்க்கும் அதே வேளையில், திருப்திகரமான வாடிக்கையாளர்களின் தொடர்ச்சியாக வளர்ந்து வரும் தளத்தை எளிதாக்குங்கள்.

C) பொருந்தக்கூடிய தன்மை

தலைமை அலுவலகம் மற்றும் இந்தியா முழுவதும் அமைந்துள்ள கிளைகள் உட்பட நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்களுக்கும் FPC பொருந்தும். நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்கள் மற்றும் அதிகாரிகள் மீது FPC கட்டுப்படும். பாலினம், பாலினம், மதம், சாதி, இயலாமை போன்றவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல் அனைத்து வாடிக்கையாளர்கள் / வருங்கால வாடிக்கையாளர்களும் சமமாகவும் மரியாதையுடனும் நடத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

D) பிரகடனங்கள் & உறுதிப்பாடுகள்

1. ஒழுங்குபடுத்துபவர்கள் (இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, செபி, ஐஆர்டிஏ போன்றவை) மற்றும் அரசு, உள்ளூர் அதிகாரசபை போன்ற பிற தகுதிவாய்ந்த அதிகாரிகளால் நிறைவேற்றப்பட்ட / வழங்கப்பட்ட அல்லது வழங்கக்கூடிய அனைத்து பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள், ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்குக் கட்டுப்படுவதை நிறுவனம் உறுதிசெய்கிறது.
2. நிறுவனம் தனது அனைத்து அலுவலகங்களிலும் திறமையான, தொழில்முறை மற்றும் மரியாதையான சேவைகள் மூலம் முழு வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கு தன்னை அர்ப்பணிக்கிறது.
3. உள்நாட்டில் அமைக்கப்பட்டுள்ள அளவுகோல்கள் மற்றும் நடைமுறைகளை சந்திக்கவும் மேம்படுத்தவும் மற்றும் தொழில்துறையில் நிலவும் தரநிலைகளை மீறவும் நிறுவனம் தொடர்ந்து முயற்சி செய்யும்.
4. மதம், சாதி, பாலினம் அல்லது மொழி ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களை பாகுபாடு காட்டக்கூடாது என்று நிறுவனம் உறுதியளிக்கிறது.
5. நிறுவனம் அதன் வாடிக்கையாளர்கள் / வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன் தயாரிப்புகள், சேவைகள், செயல்முறைகள் மற்றும் அபராதங்கள் பற்றிய தெளிவான மற்றும் முழுமையான தகவலை வழங்கும் மற்றும் தவறான அல்லது தவறான விளம்பரம் அல்லது விளம்பரத்தை நாடாது.
6. 'மறைக்கப்பட்ட கட்டணங்கள்' அல்லது வெளிப்படைத்தன்மை இல்லாத கூறுகளைக் கொண்ட எந்தவொரு தயாரிப்புகள் / சேவைகளை அறிமுகப்படுத்துவதை நிறுவனம் தவிர்க்கிறது.
7. நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுடன் ஆங்கில மொழியிலும், வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின் பேரில் உள்ளூர் மொழியிலும் தொடர்பு கொள்ளும்.
8. போதுமான காப்பீட்டுத் தொகை உட்பட வாடிக்கையாளரால் உறுதியளிக்கப்பட்ட பாதுகாப்பு / ஆவணங்களின் பாதுகாப்பான காவலைப் பெறுவதற்கும், காவலில் இருக்கும் போது ஏதேனும்

தற்செயலான, கவனக்குறைவான அல்லது மோசடியான பாதுகாப்பை வாடிக்கையாளருக்கு ஈடுசெய்வதற்கும் சாத்தியமான மற்றும் நியாயமான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் நிறுவனம் மேற்கொள்கிறது. நிறுவனம்.

9. வணிகத்தை பரிவர்த்தனை செய்யும் போது வாடிக்கையாளர் செய்யும் தற்செயலான அல்லது எழுத்தர் பிழையைப் பயன்படுத்திக் கொள்ள வேண்டாம் என்று நிறுவனம் உறுதியளிக்கிறது.
10. வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் பரிந்துரைகளை உடனுக்குடன் நிவர்த்தி செய்வதற்கான ஒரு அமைப்பை நிறுவுவதற்கு நிறுவனம் உறுதிபூண்டுள்ளது.
11. நிறுவனம் FPC ஐ அதன் இணையதளத்தில் காண்பிக்க வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் பேரில், FPC இன் நகலை தேவைக்கேற்பக் கிடைக்கும். FPC இல் ஏதேனும் மாற்றங்கள்/திருத்தங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் புதுப்பிக்கப்படும்.
12. குறைந்தபட்சம், ஒரு முன்னணி தேசிய செய்தித்தாள் மற்றும் ஒரு முன்னணி உள்ளூர் (கிளை/அலுவலகத்தின் இடத்தை உள்ளடக்கிய) வட்டார மொழி செய்தித்தாளில், அதன் கிளைகள்/அலுவலகங்கள் ஏதேனும் மூடப்படும் தேதிக்கு குறைந்தது மூன்று மாதங்களுக்கு முன்னதாக நிறுவனம் பொது அறிவிப்பை வெளியிட வேண்டும். வைப்புத்தொகையாளர்களுக்கு சேவை செய்வதற்கான நோக்கம் மற்றும் ஏற்பாடுகள் போன்றவை.

இ) நியாயமான நடைமுறைகள்

(i) கடன்கள், விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள், வட்டி விகிதம் & கட்டணங்கள்

1. கடன் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆதார ஆவணங்களைக் குறிப்பிட வேண்டும். கடன் முன்மொழிவுக்கான ரசீது வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும். கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் என்பதும் ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்படும்.
2. வாடிக்கையாளர் / வருங்கால வாடிக்கையாளரை வாங்குவதற்கு கடனை அனுமதிக்கும் முன், தகுதியான கடன் தொகை, வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள், வட்டி கணக்கீடு முறை, வட்டி மீதான தள்ளுபடி போன்ற கடன் / தயாரிப்பு தொடர்பான அனைத்து தொடர்புடைய தகவல்களையும் நிறுவனம் வெளியிடும். தகவலறிந்த முடிவு. நிறுவனம் அபராத வட்டியை வசூலிக்காது, அதற்குப் பதிலாக நடைமுறையில் உள்ள கொள்கையின்படி விகிதங்கள் மற்றும் காலகட்டங்களில் அபராதக் கட்டணங்களை

மீட்டெடுக்கும். வாடிக்கையாளர் / வருங்கால வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் பேரில், அனுமதிக்கு முன் கடனின் விரிவான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வழங்கப்படும்.

3. கடன் வசதியை நிர்வகிக்கும் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை உள்ளடக்கிய கடன் அனுமதி கடிதம் வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கிலம் அல்லது வட்டார மொழி/வேறு மொழியில் கோரிக்கையின் பேரில் வழங்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். கடன் ஒப்பந்தத்தில் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்களுக்கு வழிவகுக்கும் நிபந்தனைகளை முன்னிலைப்படுத்த நிறுவனம் சிறப்பு கவனம் செலுத்த வேண்டும். நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள அனைத்து இணைப்புகள் மற்றும் ஆவணங்களின் நகலுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு கடன்களை அனுமதிக்கும் / வழங்கும் நேரத்தில் வழங்க வேண்டும். கடன் அனுமதிக் கடிதத்தில் கடன் தொகை, வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள், கடன் செயலாக்கக் கட்டணம் போன்றவை குறிப்பிடப்படும். கடன் ஒப்புதல் கடிதம் அமைப்பு உருவாக்கப்படும்.
4. வாடிக்கையாளரை நிதி ரீதியாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ பாதிக்கக்கூடிய வட்டி விகிதம் உட்பட, கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் எந்த மாற்றங்களையும் / மாற்றங்களையும் செய்ய நிறுவனம் முயற்சி செய்யாது. எவ்வாறாயினும், அத்தகைய மாற்றங்கள் / திருத்தங்கள் தவிர்க்க முடியாத சூழ்நிலைகளில், அத்தகைய மாற்றம்/மாற்றம் குறித்த கோரிக்கையின் பேரில், வாடிக்கையாளருக்குப் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட ஆங்கிலம் அல்லது வட்டார மொழியில்/மொழியில் போதுமான மற்றும் சரியான அறிவிப்பு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

(II) சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் ஊக்குவிப்பு

1. எந்தவொரு மறைமுகமான / சுயநல நோக்கங்களுடன் அல்லது வாடிக்கையாளர் வெளிப்படுத்திய வாடிக்கையாளர் தேவைகள் அல்லது எதிர்பார்ப்புகளுக்கு முரணான ஒரு தயாரிப்பை நிறுவனம் வேண்டுமென்றே விளம்பரப்படுத்தாது. வாடிக்கையாளர் / வருங்கால வாடிக்கையாளரிடம் தவறாகக் குறிப்பிடுவதன் மூலம் அதன் தயாரிப்புகளை விற்பனை செய்வதைத் தடுக்க, சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் செயல்பாடுகளில் ஈடுபட்டுள்ள அதன் பணியாளர்கள் தகுந்த பயிற்சி மற்றும் அறிவுறுத்தல் பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
2. நிதிச் செலவு, விளிம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும்

முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும் வட்டி விகித மாதிரியை நிறுவனத்தின் வாரியம் ஏற்றுக்கொள்கிறது. வெவ்வேறு வகை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான வட்டி விகிதம் மற்றும் ஆபத்து தரநிலைகள் மற்றும் பகுத்தறிவுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

3. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனங்களின் இணையதளத்தில் அல்லது இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும். வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் வாடிக்கையாளர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.
4. கடன்கள் மீது கந்து வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதன் மூலமோ அல்லது பாதகமான சந்தை நிலவரங்களை தேவையற்ற சாதகமாக்குவதன் மூலமோ நிறுவனம் இலாபத்தில் ஈடுபடாது. வட்டி விகிதங்கள் நிதி செலவு, ரிஸ்க் பிரீமியம், கடன் திட்டம், , லாப வரம்பு போன்ற மாறிகளின் அடிப்படையில் இருக்கும், மேலும் அவ்வப்போது நிறுவனத்தின் வட்டி விகிதக் கொள்கை மற்றும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வேண்டும். இது, பெருமளவில், தொழில் நடைமுறைகள் மற்றும் அளவுகோல்களுடன் ஒத்துப்போகும்.
5. சந்தை ஊடுருவல் அல்லது வட்டி விகிதக் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள போட்டியை எதிர்கொள்ளும் நோக்கத்துடன் வரையறுக்கப்பட்ட அளவுருக்களின் அடிப்படையில் ஒரு கட்டமைப்பின் ஒரு பகுதியாக, சில சூழ்நிலைகளில் நிறுவனம் அதன் தயாரிப்புகளுக்கான வேறுபட்ட வட்டி விகிதக் கட்டமைப்பைக் கருத்தில் கொள்ளலாம்.
6. கடன் திட்டங்கள், வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள் போன்றவற்றைப் பற்றிய முழு மற்றும் புதுப்பிக்கப்பட்ட தகவல்கள் அவ்வப்போது நிறுவனத்தின் நிர்வாகத்தின் முடிவுகளின் அடிப்படையில் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் அல்லது வேறு ஏதேனும் விளம்பர முறைகளில் காட்டப்படும்.

(III) நிலுவைத் தொகையை திரும்பப் பெறுதல், உரிமையைப் பயன்படுத்துதல் மற்றும் பாதுகாப்பை வழங்குதல்

1. எந்தவொரு ஒழுங்குமுறை / அரசாங்க உத்தரவுகள், தவறான பிரதிநிதித்துவம் அல்லது வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தகவல் இல்லாமை போன்ற காரணங்களால், நிறுவனத்தின் நலன்கள்

மோசமாக பாதிக்கப்படும் சிறப்பு நிகழ்வுகளைத் தவிர, நியாயமான கையாளுதலின் ஒரு விஷயமாக, ஆரம்பத்தில் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட காலத்திற்கு முன்னர் நிறுவனம் கடனை திரும்பப் பெறாது. அத்தகைய எல்லா சந்தர்ப்பங்களிலும், வழக்கமான தவணை காலாவதியாகும் முன் வாடிக்கையாளருக்கு கடனை திரும்ப அழைக்கும் முறையான மற்றும் நியாயமான அறிவிப்பு வழங்கப்படும். திரும்பப்பெறுதல்/முடுக்கம் செலுத்துதல் அல்லது ஒப்பந்தத்தின் கீழ் செயல்படுதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.

2. பாதுகாப்பை அகற்றாமல் வாடிக்கையாளருக்கு நிலுவைத் தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு நிறுவனம் அனைத்து சாத்தியமான மென்மையான அல்லது வற்புறுத்தும் முயற்சிகளை மேற்கொள்ளும். வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தனது நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க எந்தவொரு வற்புறுத்தல் அல்லது கடினமான நடவடிக்கைகளையும் நிறுவனம் ஏற்றுக்கொள்ளாது அல்லது ஊக்குவிக்காது.
3. உறுதியளிக்கப்பட்ட பாதுகாப்பு அல்லது எந்த நேரத்திலும் ஏற்கனவே உள்ள கடன்களைத் தீர்க்கும்போது எழக்கூடிய பண உபரியின் மீதான சட்டபூர்வமான உரிமையை மட்டுமே நிறுவனம் செயல்படுத்தும். வாடிக்கையாளருக்கு நேரடியாகவோ அல்லது உத்தரவாதமாகவோ வேறு ஏதேனும் நிலுவைத் தொகைகள் இருந்தால் மட்டுமே அத்தகைய உரிமை உரிமை எழும், மேலும் நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் அத்தகைய உரிமையின் சரியான அறிவிப்பிற்கு உட்பட்டது.
4. வாடிக்கையாளரால் செலுத்தப்பட்ட அனைத்து கட்டணங்களுக்கும் நிறுவனம் உடனடியாக ரசீது வழங்கும். நிறுவனம் பணம், காசோலைகள், டிமாண்ட் டிராஃப்ட்கள், மின்னணு பரிமாற்றங்கள் போன்றவற்றின் மூலம் செலுத்தப்படும் கொடுப்பனவுகளை ஏற்றுக்கொள்கிறது.
5. கடன் அனுமதிக் கடிதத்தில் கடனுக்கான அனைத்து பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இருந்தாலும், நிறுவனம், வட்டி, அசல் போன்றவற்றைக் கடிதம் மூலம் செலுத்துவதற்கான காலக்கெடு தொடர்பான ஆலோசனைகள், நினைவூட்டல்கள் போன்றவற்றை சிறந்த முயற்சியின் அடிப்படையில் அனுப்ப முயற்சிக்கும். கூரியர் சேவை, தொலைபேசி, எஸ்எம்எஸ் போன்றவை.
6. நிறுவனம், கோரிக்கையின் பேரில், வாடிக்கையாளருக்கோ அல்லது அவரது முறைப்படி அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிக்கோ கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது அல்லது உடனடியாக மூடப்பட்டவுடன் கடன் கணக்கின் அறிக்கையை வழங்கும். எவ்வாறாயினும், நிறுவனம் தனது விருப்பப்படி, கணக்கு அறிக்கையை வழங்குவதற்கு

வாடிக்கையாளர் நியாயமான செயலாக்கக் கட்டணங்களைச் செலுத்த வேண்டும்.

7. நிறுவனம் கடைசி முயற்சியாக மட்டுமே பாதுகாப்பை அகற்றும். அதுவும் வாடிக்கையாளருக்கு நிலுவைத் தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு போதுமான மற்றும் முறையான அறிவிப்பு வழங்கப்பட்ட பிறகு. அத்தகைய அறிவிப்பு ஒப்பந்தத்தில் உள்ள விதிமுறைகளின்படியும், பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கவும் இருக்கும். வட்டி மற்றும் பிற கட்டணங்களுடன் கடன் கணக்கை மூடுவதற்கு நிறுவனம் அனுப்பிய தகவல்களுக்கு வாடிக்கையாளர் சாதகமாக பதிலளிக்காதபோது, பத்திரத்தை அகற்றுவது பொது ஏலத்தின் மூலம் எடுக்கப்படும்.
8. கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி நிறுவனத்தில் வழங்கப்பட்ட உரிமைகளின் அடிப்படையில் கடனின் இயல்பான காலத்துக்கு முன்பே பத்திரத்தை அப்புறப்படுத்த நிறுவனம் முன்வந்தால், நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக அத்தகைய நடவடிக்கை தொடங்கும் முன் வாடிக்கையாளருக்கு முறையான அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.
9. கடனுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காகவோ அல்லது பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்ளும் போது வாடிக்கையாளரால் போதுமானதாக இல்லாத அல்லது பொய்யான வெளிப்பாட்டின் காரணமாக அவ்வாறு செய்யத் தடை ஏற்படும் போது தவிர, வாடிக்கையாளர்களின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.

(IV) உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாதமாக இருக்க விரும்பினால், அத்தகைய நபருக்கு பின்வருவனவற்றைப் பற்றி தெரிவிக்க வேண்டும்:

1. உத்தரவாதமாக அவரது/அவள் பொறுப்பு;
2. அத்தகைய நபர் நிறுவனத்திற்கு உத்தரவாதம் அளிக்கும் பொறுப்பின் அளவு;
3. நிறுவனம் அத்தகைய நபரை பொறுப்பை செலுத்த அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
4. உத்தரவாதமளிப்பவராக உள்ள பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட குவாண்டம் வரை வரையறுக்கப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா; மற்றும்

5. உத்தரவாததாரராக பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் நிறுவனம் அதைப் பற்றி அத்தகைய நபருக்கு அறிவிக்கும் விதம்; ஏதேனும் பொருள் பாதகமான மாற்றம்/கள் குறித்து நிறுவனம் தெரிவிக்க வேண்டும்.

(v) வாடிக்கையாளர் சேவை & குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல்

1. வாடிக்கையாளர் புகார்கள் / குறைகளை தடுக்க மற்றும் குறைக்க அனைத்து சாத்தியமான நடவடிக்கைகளையும் நிறுவனம் செயல்படுத்தும்.
2. பணிக்காலம் அல்லது கடனை முன்கூட்டியே செலுத்தும் முடிவில் தடையில்லாச் சான்றிதழானது நிறுவனத்தின் கோரிக்கை மற்றும் உறுதிப்படுத்தலின் பேரில் வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும்.
3. நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு ஒரு பயனுள்ள வாடிக்கையாளர் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் விவரங்களை இணையதளத்திலும் அனைத்து கிளைகளிலும் காண்பிக்கும். அத்தகைய பொறிமுறையானது கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும். புகார்களை பதிவு செய்யக்கூடிய அதிகாரிகளின் பெயர்கள் மற்றும் பதவிகள், அவர்களின் அஞ்சல் முகவரி / தொலைபேசி எண்கள் / மின்னஞ்சல் முகவரி, விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ், புகாரை ஏற்றுக்கொள்வதற்கான கால வரம்பு, புகாரைக் கையாள்வதற்கான கால வரம்பு போன்றவற்றை இந்த பொறிமுறையானது குறிப்பிடும். வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் இது வைக்கப்படும், டெல்லியின் RBI இன் பிராந்திய அலுவலகத்தின் முழுமையான தொடர்பு விவரங்கள், அதன் அதிகார எல்லைக்குள் நிறுவனத்தின் பதிவு அலுவலகம் அமைந்துள்ளது, இதனால் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை நிறுவனம் பெற்ற ஒரு மாதத்திற்குள் நிவர்த்தி செய்யாவிட்டால், ரிசர்வ் வங்கியை நேரடியாக அணுகலாம்.
4. நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்வதற்கும் இயக்குநர்கள் குழு வழங்க வேண்டும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை, வாரியத்தால் பரிந்துரைக்கப்பட்டபடி, சீரான இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.
5. நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளருக்கு நட்பாக இருப்பதையும், முரட்டுத்தனமான, பொருத்தமற்ற அல்லது

நெறிமுறையற்ற நடத்தையை நாடாமல் இருப்பதையும் உறுதிசெய்ய, நிறுவனம் ஒரு பயனுள்ள பயிற்சி முறையை வைக்கும்.

6. வாடிக்கையாளர், குறிப்பாக ஏழை மற்றும் பின்தங்கிய பிரிவினர் எதிர்கொள்ளும் பிரச்சனைகளுக்கு நிறுவனம் அனுதாப அணுகுமுறையைக் கொண்டிருக்கும்.

(VI) பாதுகாப்பை திரும்பப் பெறுதல்

1. கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் அடிப்படையில், பணம் செலுத்துவதில் தவறினால் அல்லது வேறு ஏதேனும் தவறு நடந்தால், நிலுவைத் தொகையை மீட்டெடுப்பதற்கான பாதுகாப்பைச் செயல்படுத்தும் உரிமையை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது. கடன்களை திரும்பப் பெறும்போது, ஒற்றைப்படை நேரங்களில் வாடிக்கையாளர்களைத் தொந்தரவு செய்வது அல்லது கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு பலத்தை பயன்படுத்துவது போன்ற தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நிறுவனம் நாடாது.
2. வாடிக்கையாளரால் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ளதைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்கும்.
3. வாடிக்கையாளரிடமிருந்தோ அல்லது கணக்கை எடுத்துக் கொள்ள முன்வரும் வங்கி/வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்திடமிருந்தும் வாடிக்கையாளர் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை ரசீது கிடைத்தால், சம்மதம் அல்லது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட்டது. அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
4. வாடிக்கையாளருடனான ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ளமைக்கப்பட்ட மறு-உடைமை விதியை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும், அது சட்டப்பூர்வமாக செயல்படுத்தப்பட வேண்டும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்த, ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இது தொடர்பான விதிகளையும் கொண்டிருக்கும்:
 1. கையகப்படுத்துவதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்;
 2. அறிவிப்பு காலத்தை தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள்;
 3. பாதுகாப்பை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை;

4. சொத்தை விற்பதற்கு/ ஏலம் விடுவதற்கு முன் வாடிக்கையாளருக்கு கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான இறுதி வாய்ப்பு தொடர்பான ஏற்பாடு;
5. வாடிக்கையாளருக்கு திரும்பப் பெறுவதற்கான நடைமுறை; மற்றும்
6. சொத்து விற்பனை/ஏலத்திற்கான நடைமுறை.

அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல் வாடிக்கையாளருக்குக் கிடைக்க வேண்டும். NBFCகள் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் கடன்களை வழங்கும் நேரத்தில் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்க வேண்டும், இது அத்தகைய ஒப்பந்தங்கள்/கடன் ஒப்பந்தங்களின் முக்கிய அங்கமாகும்.

5. பாதுகாப்பை திரும்பப் பெறுதல் என்பது, வாடிக்கையாளரின் பாதுகாப்பை இழப்பதற்காக அல்ல, நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதை நோக்கமாகக் கொண்டது. பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் மீட்டெடுப்பு செயல்முறையானது, உரிய வழிமுறைகள் மூலம், மீட்டெடுப்பு, பாதுகாப்பை மதிப்பீடு செய்தல் மற்றும் பாதுகாப்பை உணர்தல் ஆகியவை அடங்கும். இவை அனைத்தும் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் மேற்கொள்ளப்படும். முறையான நோட்டீஸ் வழங்கிய பிறகே மீட்பது மேற்கொள்ளப்படும். பாதுகாப்பை மீட்டெடுக்கும் போது உரிய சட்ட நடைமுறை பின்பற்றப்படும். வணிகத்தின் சாதாரண போக்கில், காவலில் எடுத்த பிறகு, பிணையத்தின் பாதுகாப்பு மற்றும் பாதுகாப்பை உறுதி செய்வதற்கு நிறுவனம் அனைத்து நியாயமான கவனிப்பையும் எடுக்கும்.
6. நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் சச்சரவுகளைக் கேட்டறிந்து தீர்த்து வைக்கும் வகையில் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை அமைக்கப்படும்.

(VII) உடல்/பார்வை ஊனமுற்றவர்களுக்கு கடன் வசதிகள்

இயலாமையின் அடிப்படையில் உடல்/பார்வை ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட பொருட்கள் மற்றும் வசதிகளை விரிவுபடுத்துவதில் நிறுவனம் பாரபட்சம் காட்டாது. நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளும் அத்தகைய நபர்களுக்கு பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் செய்யும். சட்டம் மற்றும் சர்வதேச மரபுகள் மூலம் அவர்களுக்கு உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்ட ஊனமுற்ற நபர்களின் உரிமைகள் அடங்கிய

பொருத்தமான தொகுதியை நிறுவனம் அனைத்து மட்டங்களிலும் தங்கள் ஊழியர்களுக்காக நடத்தப்படும் அனைத்து பயிற்சித் திட்டங்களிலும் சேர்க்க வேண்டும். மேலும், ஊனமுற்ற நபர்களால் ஏற்கனவே அமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் கீழ் அவர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

(vii) டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம் மூலம் பெறப்படும் கடன்கள்: நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு மற்றும் அவுட்சோர்சிங் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுவதல்

நிறுவனம், அவர்கள் தங்களுடைய சொந்த டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம் மூலமாகவோ அல்லது அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட கடன் வழங்கும் தளம் மூலமாகவோ கடன் கொடுத்தாலும் சரி, நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு வழிகாட்டுதல்களை கடிதம் மற்றும் ஆவியில் கடைப்பிடிக்க வேண்டும். நிதிச் சேவைகள் மற்றும் தகவல் தொழில்நுட்ப சேவைகளின் அவுட்சோர்சிங் குறித்த ஒழுங்குமுறை வழிமுறைகளையும் அவர்கள் உன்னிப்பாகப் பின்பற்ற வேண்டும்.

1. ஒழுங்குமுறை அறிவுறுத்தல்களுக்கு இணங்க வேண்டிய பொறுப்பு அவர்களிடம் மட்டுமே இருப்பதால், நிறுவனத்தின் எந்தவொரு நடவடிக்கைக்கும் அவுட்சோர்சிங் அவர்களின் கடமைகளை குறைக்காது என்பதை கவனத்தில் கொள்ள வேண்டும். வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆதாரம் மற்றும்/ அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க, நிறுவனம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களை தங்கள் முகவர்களாக எங்கு ஈடுபடுத்துகிறதோ, அந்த நிறுவனம் பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்:
 1. முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
 2. முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் வாடிக்கையாளரிடம், யாருடைய சார்பாக அவருடன் தொடர்பு கொள்கின்றனரோ அந்த நிறுவனத்தின் பெயரை முன்கூட்டியே தெரிவிக்குமாறு அறிவுறுத்தப்படும்.
 3. அனுமதி வழங்கப்பட்ட உடனேயே ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன், நிறுவனத்தின் லெட்டர் ஹெட்டில் வாடிக்கையாளருக்கு அனுமதி கடிதம் வழங்கப்படும்.
 4. கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் கடன் வழங்கும் நேரத்தில் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்க வேண்டும்.

5. நிறுவனத்தால் ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.
6. குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்குவதற்கு போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

இது சம்பந்தமாக எந்த மீறலும் தீவிரமாகப் பார்க்கப்படும்.

(எஃப்) இதர

1. நிறுவனம் அந்தந்த கிளைகளில் வழக்கமான வணிக நேரங்களை, விடுமுறை நாட்களின் பட்டியலைக் காண்பிக்கும் மற்றும் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், கிளையின் வளாகத்தில் காட்டப்படும் அறிவிப்பு மூலமாகவோ அல்லது பத்திரிகை அறிவிப்பு மூலமாகவோ தெரிவிக்க வேண்டும்.
2. வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் நிறுவனத்தால் அங்கீகரிக்கப்படாத நபர்கள் அல்லது ஏஜென்சிகள் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினருடன் பகிரப்படாது. எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்படாமல் கூட, இந்த விஷயத்தில் சட்ட அல்லது ஒழுங்குமுறை தேவைகளை மதிக்க மற்றும் இணங்குவதற்கு நிறுவனம் கடமைப்பட்டிருக்கும்.