நவி ஃபின்செர்வ் லிமிடெட் – ன்

நியாயமான நடைமுறைகள்

பதிப்பு எண்	FPC/3/2024-25
முதன்முறையாக செயல்படுத்தப்பட்ட கொள்கை தேதி	மார்ச் 14, 2016
திருத்தப்பட்ட கொள்கை தேதி	1. செப்டம்பர் 16, 2024 2. டிசம்பர் 30, 2024
கொள்கை உருவாக்குனர்	தலைமை செயலாக்க அதிகாரி
ஒப்புதல் அளித்தவர்	இயக்குனர்கள் குழு
மீளாய்விற்கான காலஅளவு	ஆண்டுக்கு ஒரு முறை

மீளாய்வு தேதி	**விவரங்கள்**	**அடுத்த மீளாய்வு தேதி**
டிசம்பர் 30, 2024	இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம்) அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குவிதி (முதன்மை அறிவுறுத்தல்கள் 2023-ன் அத்தியாயம் 7-ல் இடம்பெற்றுள்ள நியாயமான நடைமுறைகள் விதித்தொகுப்பினையொட்டி மற்றும் FY2023-24 – க்கான மேற்பார்வை மதிப்பாய்விற்கான அதன் ஆய்வின்போது நிறுவனத்தால் பெறப்பட்ட அவதானிப்புகளின்படி விதியின் மீளாய்வு.	2025 டிசம்பர் 29 – க்கு பிற்படாமல்.

நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு

1. **பின்புலம்**

1.1 நவி ஃபின்செர்வ் லிமிடெட் **(“NFL அல்லது நிறுவனம்”)** இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (“**RBI**”) ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பில் நடுத்தர அடுக்கில் தற்போது வைக்கப்பட்டிருக்கின்ற ஒரு வங்கி சேவை வழங்காத நிதிசார் நிறுவனம் – முதலீடு மற்றும் கடன் வழங்கல் நிறுவனமாகும். இந்நிறுவனம் தற்போது வீட்டுவசதிக் கடன்கள், சொத்துக்கு எதிரான கடன்கள் மற்றும் தனிநபர் / ரொக்கக்கடன்கள் (“ஒட்டுமொத்தமாக **கடன்கள்** எனப்படுபவை”) என்ற மூன்று கடன் வழங்கல் திட்டங்களை வழங்கி வருகிறது.

1.2 முதன்மை வழிகாட்டல் – இந்தியன் ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் – அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்கு விதி) அறிவுறுத்தல்கள் 2023 – ன் கீழ், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அவசியமாக்கப்பட்டிருக்கிறவாறு நியாயமான, நேர்மையான நடத்தை விதி தொகுப்பை (**"Code" or "FPC"**) நிறுவனம் உருவாக்கியிருக்கிறது மற்றும் அதை ஏற்று செயல்படுத்தியிருக்கிறது. இந்த நேர்மை நடத்தைகள் விதித்தொகுப்பு, இந்நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அனைத்து வகையின திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்குப் பொருந்தும் (தற்போது வழங்கப்படுகின்ற அல்லது எதிர்கால தேதியில் அறிமுகம் செய்யப்படவுள்ள). கடன் பெறுபவர்களுடனான தனது செயல்பாட்டில் நேர்மையாக நடந்துகொள்வது மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை மீது இந்நிறுவனம் கொண்டிருக்கும் பொறுப்புறுதியை பிரதிபலிப்பதற்காக இவ்விதித்தொகுப்பு கட்டமைக்கப்பட்டிருக்கிறது.

2. குறிக்கோள்

2.1 வாடிக்கையாளர்களுக்கு இந்நிறுவனத்தின் கடப்பாடுகள் / பொறுப்புறுதிகளை உறுதிசெய்யும் குறிக்கோளுடன் இவ்விதித்தொகுப்பு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

a) அடிப்படை வரன்முறைகளை நிறுவுவதன் வழியாக, கடன் பெறுபவர்களுடனான செயல்பாட்டில் நன்னெறி சார்ந்த, நேர்மையான செயல்முறைகளை ஊக்குவிப்பது;
b) கடன் பெறுபவருக்கும், நிறுவனத்திற்குமிடையே நியாயமான, மரியாதைமிக்க நல்லுறவை ஊக்குவிப்பது;
c) பொருந்துகின்ற சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குவிதிகள் மற்றும் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படுகின்ற கடன் திட்டங்களுக்கான விதிமுறை தொகுப்பின் தேவைப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளை பூர்த்திசெய்வது;
d) வாடிக்கையாளர் மனக்குறைகள் / புகார்களுக்கு தீர்வு காண்பதற்கான இயக்கமுறைகளை வலுப்படுத்துவது; மற்றும்
e) பொருந்துகின்ற இந்திய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணக்கமானதாக நிறுவனத்தின் கடன் திட்டங்கள் இருப்பதை உறுதிசெய்வது;

3. பொறுப்புறுதிகள் / கடப்பாடுகள்

3.1 நிதிசார் சேவைகள் துறையில் நிலவி வரும் தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்வதற்காக நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நன்னெறிக் கோட்பாடுகளின் அடிப்படையில் நேர்மையாகவும் மற்றும் நியாயமாகவும் செயல்படுவதன் மூலம் இவ்விதித்தொகுப்பை நிறுவனம் இணக்கமாக பின்பற்றி நடக்கும்.

3.2 சேவை கட்டணங்கள், வட்டி விகிதம் மற்றும் அதைப் பயன்படுத்தும் வழிமுறை உட்பட, அதன் வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளோடு சேர்த்து நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் கடன் திட்டங்களை கடன் பெறுபவர்கள் புரிந்து கொள்வதற்காக தெளிவின்மை இல்லாதவாறு தெள்ளத் தெளிவான தகவலை நிறுவனம் வழங்கும்.

3.3 வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவலையும், அந்தரங்கமானதாகவும், இரகசியமானதாகவும் நிறுவனம் கருதி பராமரிக்கும். (a) ஒழுங்குமுறை அமைப்புகள் அல்லது கடன் தகவலளிப்பு அமைப்புகள் உட்பட, எந்தவொரு சட்ட அல்லது அரசு அதிகார

அமைப்புகளால் அவசியமாக கோரப்பட்டிருந்தாலொழிய; அல்லது (b) நிறுவனத்தின் அந்தரங்க காப்பு கொள்கையின் அம்சங்களைப் பொறுத்தவரை அத்தகைய தனிப்பட்ட தகவலைப் பகிர்ந்து கொள்வதற்கு வாடிக்கையாளர் சம்மதம் வழங்கியிருந்தாலொழிய தனிப்பட்ட தகவல் எதையும் மூன்றாம் தரப்புகளுக்கு அது வெளிப்படுத்தாது.

3.4 நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் இந்த விதித்தொகுப்பு ஆவணம் கிடைக்கப்பெறுவதை நிறுவனம் உறுதிசெய்யும் மற்றும் வேண்டுகோளின் பேரில் இவ்விதித்தொகுப்பு ஆவணத்தின் நகலை கடன் பெறுபவர்களுக்கு வழங்கும். இடம், ஜாதி, பாலினம், திருமணநிலை, சமயம் மற்றும் திறனிழப்பு ஆகிய அம்சங்களின் அடிப்படையில் தனது வாடிக்கையாளர்கள் எவரையும் இந்நிறுவனம் பாகுபாட்டுடன் நடத்தாது; மற்றும் வேற்றுமை காட்டாது.

4. பொருந்துநிலை

4.1 இவ்விதித்தொகுப்பு, நிறுவனத்தின் அனைத்துப் பணியாளர்களுக்கும் மற்றும் நிறுவனத்தின் பிசினஸ் செயல்பாட்டின்போது அதனை பிரதிநிதித்துவம் செய்ய அங்கீகாரம் அளிக்கப்பட்ட பிற நபர்களுக்கும் பொருந்தும்.

5. <u>கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவைகளின் செயல்முறை</u>

5.1 இந்நிறுவனம், பொருந்தக்கூடிய சட்ட விதிகளின் கீழ் அனுமதிக்கப்பட்டவாறு டிஜிட்டல் முறையிலான கடன் வழங்கலுக்கான வலைதளங்கள் உட்பட டிஜிட்டல் சேனல்கள் அல்லது டிஜிட்டல் பார்ட்னர்கள் அல்லது முகவர்கள் அல்லது இதைப்போன்ற பிற வழிமுறைகளின் மூலம் தனது கடன்பெறுபவர்களை பெறும். டிஜிட்டல் முறையிலான கடன் வழங்கலுக்கான வலைதளம் வழியாக அல்லது நேரடியாக தாள் வடிவிலான கடன் விண்ணப்ப செயல்முறை ஆவணங்கள் வழியாக (வீட்டுக்கடன்கள் அல்லது சொத்துக்கு எதிரான கடன்கள் நேர்வில்) அல்லது பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின்படி இவை போன்ற வேறு பிற வழிமுறைகள் வழியாகவே அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் இந்நிறுவனம் பெறும்.

5.2 இந்நிறுவனம் கீழ்க்கண்டவற்றை உறுதிசெய்யும்:

a) கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் அதன் முக்கிய வரையறைகள் / அம்சங்கள் தொடர்பாக கடன்தாரர்களுக்கு வழங்கப்படும் அனைத்து தகவலளிப்புகள் / கடிதங்கள், கடன்பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளப்படுகின்ற பிராந்திய மொழி அல்லது தாய்மொழியில் இருக்கும். மேலும், கடன்தாரருடன் செய்யப்படும் பிற அனைத்து தகவல் பரிமாற்றங்களும், கடன்தாரர் புரிந்துகொள்கின்ற மொழியிலேயே இருப்பதை உறுதிசெய்ய நிறுவனம் அதன் சிறந்த முயற்சிகளை மேற்கொள்ளும்.

b) கடன் விண்ணப்பம், கடன் பெறுபவரின் நலனை பாதிக்கின்ற அனைத்து அவசிய தகவல்களையும் உள்ளடக்கும் (எ.கா. பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள், கட்டணம் இருக்குமானால், கடனை திரும்ப செலுத்துவதற்கான விருப்பத்தேர்வுகள், வேறு ஏதேனும் கட்டணங்கள் போன்றவை) விண்ணப்ப படிவத்தோடு சமர்ப்பிக்கப்பட தேவைப்படுகின்ற ஆவணங்கள் என்ன என்பதையும் கடன் விண்ணப்ப படிவம் சுட்டிக்காட்டும்.

c) கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலஅளவிற்குள் பரிசீலிக்கப்பட்டு, உரிய நடவடிக்கை எடுக்கப்படும் என்று சுட்டிக்காட்டுவதோடு, அவற்றைப் பெற்றுக் கொண்டதற்கான ஒப்புகையையும் இந்நிறுவனம் வழங்கும்.

d) கடன் விண்ணப்பங்களை பரிசீலனை செய்வதற்கு தேவைப்படுகின்ற அனைத்து தகவல்களும், விண்ணப்பம் வழங்கப்படும் நேரத்தின்போதே நிறுவனத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் நிறுவனத்திற்கு தேவைப்படுமானால், வாடிக்கையாளரை அதுகுறித்து தொடர்புகொள்கின்ற உரிமையினை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும்.

e) வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளோடு சேர்த்து, கடனுக்கான ஒப்புதல் குறித்த முடிவு பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் ஒப்புதல் கடிதத்தில் தகவலளிக்கும் (வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதனை பயன்படுத்தும் வழிமுறை உட்பட, வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளோடு சேர்த்து அனுமதி வழங்கப்பட்டிருக்கின்ற கடன்தொகை உட்பட) மற்றும் இந்த வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெறுபவர் ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புகையையும் நிறுவனம் அதன் பதிவேட்டில் பராமரிக்கும்.

f) ஒரு கடன் பெறுபவரிடமிருந்தோ அல்லது ஒரு வங்கி / நிதிசார் நிறுவனத்திடமிருந்தோ ஒரு கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான வேண்டுகோள்களை நிறுவனம் அதன் தனிப்பட்ட விருப்ப முடிவின்பேரில் பரிசீலித்து தீர்மானிக்கும். அத்தகைய வேண்டுகோள் கிடைத்ததிலிருந்து இருபத்தொரு (21) நாட்களுக்கு அதை ஏற்றுக்கொண்டதை அல்லது நிராகரித்திருக்கும் தகவலை நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.

g) கடன்தொகை வழங்கல் காலஅட்டவணை, வட்டி விகிதம், சேவை கட்டணங்கள் அல்லது வேறுபிற கட்டணங்கள் உட்பட, எந்தவொரு வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மாற்றுவதற்கான ஒரு முடிவை எடுப்பதற்கு முன்பு, கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி கடன் பெறுபவர்களுக்கு இது குறித்த அறிவிப்பை / தகவலை நிறுவனம் வழங்கும். மேற்கண்ட கட்டணங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் ஏதும், நிறுவனத்தின் கிளைகளில் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பார்வையிடலுக்கு கிடைக்குமாறு செய்யப்படும்.

6. கடன் பரிசீலனை மற்றும் அதன் வரையறைகள் / நிபந்தனைகள்

6.1 கடன் விண்ணப்பங்கள், நிறுவனத்தால் பின்பற்றப்படும் கடன் / கிரெடிட் பரிசீலனை செயல்முறைக்கும் உட்பட்டவைகள்.

a. கடனின் முக்கிய அம்சங்கள் / சொற்றொடர்கள்: எ.கா. வட்டிவிகிதம், காலஅளவு, அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்தொகை, கடன் பெறுபவருக்குப் பொருந்தக்கூடிய வருடாந்திர அளவிலான வட்டி விகிதம், அதனை பயன்படுத்தும் வழிமுறை, மதிப்பீட்டுக் கட்டணம், செலுத்தப்பட வேண்டிய சம மாத தவணை (இஎம்ஐ), பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணங்கள் மற்றும் விவரங்கள் ஆகியவை கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தில் கடன் பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளப்படுகின்ற தாய் மொழியில் அல்லது பிராந்திய மொழியில் வெளிப்படுத்தப்படும்.

b. கடனை செலுத்த தவறுவதற்கு அல்லது தாமதமாக செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படக்கூடிய கட்டணங்களை **“பெரிய எழுத்துக்களில்”** தெளிவாக தெரிகிறவாறு கடன் ஒப்பந்தத்தில் நிறுவனம் குறிப்பிடும். மேலும் கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான அபராதம் ஏதுமிருப்பின், அதுவும் கடன் பெறுபவர்களுக்கு வெளிப்படுத்தப்படும்.

c. கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கின்ற இத்தகைய வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டிருக்கின்ற ஒப்புகை / சம்மதம் கிடைக்கப்பெறுவதன் பேரில் கடன்தொகை வழங்கல் செயல்முறை தொடங்கப்படும். விண்ணப்பதாரரின் இந்த சம்மதம் / ஒப்புகை, நிறுவனத்தால் தக்க வைக்கப்படும் மற்றும் அதன் பதிவுருக்களில் டிஜிட்டல் முறையில் / தாள் ஆவண அடிப்படையில் பராமரிக்கப்படும்.

d. கடன் ஒப்பந்த ஆவணத்தின் ஒரு நகலானது, கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கின்ற அனைத்து இணைப்புகளோடு சேர்த்து, கடன்தொகை வினியோகிக்கப்படும் நேரத்தில் கடன் பெறும் அனைத்து நபர்களுக்கும் வழங்கப்படும் மற்றும் அதை பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புகை, நிறுவனத்தின் பதிவேடுகளில் டிஜிட்டல் முறையில் / தாள் ஆவண முறையில் பராமரிக்கப்படும்.

7. வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்தொகை விநியோகம்

7.1 கடன்தொகை வழங்கல் காலஅட்டவணை, வட்டிவிகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், கடனை முன்கூட்டி செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் உட்பட, வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்படும் எந்த திருத்தம் / மாற்றம், கடன் பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளப்படுகின்ற மொழியில் அல்லது பிராந்திய மொழியில் நிறுவனத்தால் தெரிவிக்கப்படும் / அறிவிக்கப்படும்.

7.2 வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் இனிவரும் காலத்தில் செயல்பாட்டிற்கு வரும் வகையில் அமல்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதிசெய்யும். இதுகுறித்த ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் நிறுவனத்தால் இடம்பெறுமாறு செய்யப்பட்டிருக்கிறது.

7.3 ஒப்பந்தத்தில் கடன்தொகை செலுத்தலை அல்லது செயல்பாட்டை விரைவுபடுத்துவதற்கான / திரும்ப அழைப்பதற்கான (recall) நிறுவனத்தின் முடிவு, கடன் ஒப்பந்தத்தின் வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டதாக இருக்கும் மற்றும் கடன் பெறுபவரால் ஒப்புகை பெற்றதாக இது இருக்கும்.

7.4 கடன் பெறுபவர்களுக்கு எதிராக நிறுவனம் கொண்டிருக்கக்கூடிய உரிமைக்கோரலுக்கு எதிரீடு மற்றும் ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது பற்றுரிமைக்கு உட்பட்டு, கடன்களின் முழு மற்றும் இறுதி பணம் செலுத்தல் கிடைக்கப்பெற்ற பின், கடன் குறித்த அனைத்து பாதுகாப்பு பிணைய ஆவணங்களும் திரும்ப வழங்கப்பட்டு விடும். அத்தகைய எதிரீடுக்கான உரிமை செயல்படுத்தப்படுகின்ற நேர்வில் அது குறித்து உடனடி அறிவிப்பு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும். தொடர்புடைய உரிமைக்கோரல் தீர்வு செய்யப்படும் / பணம் செலுத்தப்படும் வரை பாதுகாப்பு பிணைய ஆவணங்களை நிறுவனம் தக்கவைத்துக் கொள்வதற்கான தகுதிநிலை குறித்த நிபந்தனைகள் மற்றும் எஞ்சியுள்ள உரிமைக்கோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்களையும் அந்த அறிவிப்பு கொண்டிருக்கும்.

7.5 <u>வீட்டுக்கடன்கள் நேர்வில் அசையா சொத்துக்களுக்கான ஆவணங்களை விடுவித்தல்</u>

(a) கடன் கணக்குத் தீர்வு / முழுத்தொகை திரும்ப செலுத்தப்பட்ட பிறகு முப்பது (30) நாட்கள் காலஅளவிற்குள் அந்த அசையா சொத்து தொடர்பான அனைத்து

அசல் ஆவணங்களையும் நிறுவனம் விடுவித்து ஒப்படைக்கும் மற்றும் எந்தவொரு பதிவு அலுவலகத்திலும் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ள அதிகாரப்பகிர்வை (சார்ஜ்) அது அகற்றி விடும்.

(b) கடன் கணக்கு வைக்கப்பட்டிருக்கின்ற வங்கி அலுவலகத்தில் / கிளையில் அல்லது அந்த ஆவணங்கள் கிடைக்கப்பெறுகின்ற நிறுவனத்தின் வேறுபிற அலுவலகத்திலிருந்து குறிப்பிட்ட அசையா சொத்திற்கான அசல் ஆவணங்களை அவரது / அவளது விருப்ப முடிவின்படி பெற்றுக் கொள்கின்ற விருப்பத்தேர்வு கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.

(c) அசையா சொத்துக்கான அசல் ஆவணங்கள் திரும்ப ஒப்படைக்கப்படும் காலஅளவு மற்றும் இடம், கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

(d) ஒற்றை கடன்தாரர் அல்லது கூட்டு கடன்தாரர்களுக்கு உயிரிழப்பு ஏற்படும் எதிர்பாராத நிகழ்வு பிரச்சனையை எதிர்கொள்வதற்காக அந்நபர்களின் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு அசையா சொத்தின் அசல் ஆவணங்களை திரும்ப ஒப்படைப்பதற்காக ஒரு நன்கு குறித்துரைக்கப்பட்ட நடைமுறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கிறது. அத்தகைய நடைமுறையானது, நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

(e) <u>அசையா சொத்தின் மீதான அசல் ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதமிருப்பின் இழப்பீடு</u>

(i) கடன் தீர்வு / முழுத்தொகை திரும்ப வழங்கப்பட்டதிலிருந்து முப்பது (30) நாட்களுக்குப் பிறகும் அசையா சொத்தின் அசல் ஆவணங்களை விடுவிப்பது அல்லது தொடர்புடைய பதிவு அலுவலகத்திலிருந்து அதிகாரப்பகிர்வு / சார்ஜ் – ஐ நீக்குவது ஆகியவற்றில் தாமதம் ஏற்படுமானால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை குறிப்பிட்டு கடன் பெறுபவருக்கு நிறுவனம் தகவலளிக்கும். அத்தாமதத்திற்கு நிறுவனம் காரணமாக இருக்குமானால், தாமதம் செய்யப்படும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ரூ.5000 என்ற விகிதத்தில் கடன் பெறுபவருக்கு இழப்பீட்டுத்தொகையை நிறுவனம் வழங்கும்.

(ii) அசையா சொத்தின் அசல் ஆவணங்கள் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியளவிலோ காணாமல் போயிருக்கும் / சேதமடைந்திருக்கும் நேர்வில் அச்சொத்தின் ஆவணங்களது நகல்களை / சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு உதவும் மற்றும் மேலே துணை விதி (i) ல் குறிப்பிடப்பட்டவாறு இழப்பீடு தொகையை செலுத்துவதற்கும் கூடுதலாக, நகல்களைப் பெறுவது தொடர்புடைய செலவையும் நிறுவனம் ஏற்கும். எனினும், அத்தகைய நேர்வுகளில் இந்த செயல்முறையை முடிப்பதற்கு கூடுதலாக முப்பது (30)

நாட்கள் காலஅளவு நிறுவனத்திற்கு இருக்கும் மற்றும் தாமதிக்கப்பட்ட காலஅளவிற்கான அபராதத்தொகை அதற்குப் பிறகே கணக்கிடப்படும் (கடன் தீர்வு / முழுமையாக திரும்ப செலுத்தியதற்குப் பின்பு 60 நாட்கள் என்ற மொத்த காலஅளவிற்குப் பிறகு).

(iii) இந்த விதித்தொகுப்பின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடானது, பொருந்தக்கூடிய வேறுபிற சட்டத்தின்படி, ஏதும் பிற இழப்பீட்டைப் பெறுவதற்கு கடன் பெறுபவருக்கு இருக்கும் உரிமைகளுக்கு பாதகமின்றி இருக்கும்.

2023 டிசம்பர், 01-ம் தேதியன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு அசையா சொத்தின் மீதான அசல் ஆவணங்கள் விடுவிப்பு நிகழ்கின்ற அனைத்து நேர்வுகளுக்கும் பிரிவு 7.5 – ன் விதிமுறைகள் / அம்சங்கள் பொருந்தும்.

7.6 நடப்பு / மாறக்கூடிய (ஃபுளோட்டிங்) வட்டி விகித கொள்கையானது, மாறக்கூடிய வட்டிவிகித கடன்களைப் பொறுத்தவரை அந்த மாறக்கூடிய வட்டி விகிதங்களை மறு நிர்ணயம் செய்வதற்கான கோட்பாடுகளை உள்ளடக்கியதாக இருக்கும். மேலும் அத்தகைய வட்டி விகித கொள்கையானது நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் கிடைக்கப்பெறும்.

8. பொது வகைமுறைகள்

8.1 கடன் ஒப்பந்தத்தின் வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கின்ற நோக்கங்களைத் தவிர்த்து, கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் இடையூறு செய்வதை நிறுவனம் தவிர்க்கும் (கடன் பெறுபவரால் ஏற்கனவே வெளிப்படுத்தப்படாத தகவல் ஏதும் கண்டறியப்பட்டாலொழிய).

8.2 கடன்களின் வசூல் விஷயத்தில் நிறுவனத்தின் பணியாளர்கள் / மூன்றாம் தரப்பு வசூல் முகவர்கள் அவசியமற்ற நெருக்கடி / தொந்தரவு செயல்பாடுகளில் ஈடுபட மாட்டார்கள். அதாவது, பொருத்தமற்ற நேரங்களில் (நள்ளிரவு / அதிகாலை) கடன்காரர்களை தொடர்ந்து அழைப்பது, கடன் வசூலுக்கு குண்டர்களைப் பயன்படுத்துவது போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களிடம் தனது நிறுவனப் பணியாளர்கள் / மூன்றாம் தரப்பு வசூல் முகவர்கள் முரட்டுத்தனமாக / அநாகரீகமாக நடந்துகொள்ளாமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்யும். இதற்காக வாடிக்கையாளர்களை உரியவாறு நடத்துவதற்கு அதன் பணியாளர்கள் / முகவர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி தரப்படும்.

8.3 கடன் வசதிகள் உட்பட, தனது திட்டங்கள் மற்றும் பிற வசதிகளை வழங்குவதில், ஊனம் / திறனின்மை காரணங்களின் அடிப்படையில் உடல்ரீதியாக / பார்வைரீதியாக பாதிப்படைந்துள்ள (மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு) எந்த வகையான பாகுபாடும் காட்டப்படாது.

8.4 “கடனை முன்கூட்டி முடிப்பதற்கான கட்டணங்களை விதிப்பது / மாறுபடக்கூடிய விகிதத்திலான காலவரையறை கடன்கள் மீது முன்கூட்டி செலுத்துவதற்கான அபராதம்” என்பது மீது இணை விண்ணப்பதாரர்களோடு அல்லது அவர்கள் இல்லாமல் பிசினஸ் தவிர்த்து பிற நோக்கங்களுக்காக தனிநபர்களான கடன்தாரர்களுக்கு வழங்கப்பட்டிருக்கும் எந்தவொரு ஃப்ளோட்டிங் (மாறுபடுகின்ற) வட்டிவிகித காலவரையறை கடன் மீது முன்னமே கடனை முடித்தலுக்கான கட்டணங்கள் / முன்கூட்டி கடனை திரும்ப செலுத்துவதற்கு அபராதங்கள் எதையும் நிறுவனம் வசூலிக்காது.

9. இயக்குனர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

9.1 நிறுவனத்திற்குள் குறை / புகார் தீர்வுக்கான உரிய செயலியக்க முறையை நிறுவனத்தின் இயக்குனர்கள் குழு உருவாக்கியிருக்கிறது. நிறுவனத்தின் பொறுப்பு அதிகாரிகளின் முடிவுகளின் காரணமாக எழக்கூடிய அனைத்து சர்ச்சைகள் / புகார்கள் கேட்டு பரிசீலிக்கப்படுவதையும் மற்றும் குறைந்தபட்சம் அவர்களுக்கு அடுத்த உயர்பதவியில் உள்ள நபர்களால் தீர்வு காணப்படுவதையும் இந்த இயக்கமுறை உறுதி செய்கிறது.

9.2 நியாய / நேர்மையான நடைமுறைகள் விதி தொகுப்பின் இணக்கமான பின்பற்றலையும் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறைதீர்ப்பு இயக்கமுறையின் செயல்பாட்டையும் இயக்குனர்கள் குழு, ஆண்டுக்கு இருமுறை அடிப்படையில் மீளாய்வு செய்கிறது. அத்தகைய மீளாய்வுகள் ஒவ்வொரு ஆண்டும் அக்டோபர் மற்றும் மே மாதங்களில் உள்ளார்ந்த தணிக்கை (IA) பிரிவால் மேற்கொள்ளப்படும். அத்தகைய மீளாய்வுகளின் ஒன்று சேர்க்கப்பட்ட ஒரு தொகுப்பு அறிக்கை, தணிக்கை கமிட்டிக்கும் மற்றும் இயக்குனர்கள் குழுவிற்கும் குறிப்பிட்ட காலஅளவுகளில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

10. குறைதீர்ப்பு செயல்முறை

10.1 பிசினஸ் செயல்பாடுகள் மேற்கொள்ளப்படுகின்ற அமைவிடங்களில் / கிளைகளில் வாடிக்கையாளர்கள் பார்த்து பயனடைவதற்காக கீழ்வரும் தகவலை நிறுவனம் காட்சிப்படுத்தும்:

a. நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களுக்கு தீர்வுகாண பொதுமக்களால் தொடர்புகொண்டு அணுகுவதற்கான குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி / மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி).
b. ஒரு மாத காலஅளவிற்குள் புகார் / சர்ச்சை சரி செய்யப்படவில்லை எனில், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் நியமனம் செய்யப்படும் குறைதீர்வு நடுவரிடம் (ஓம்புட்ஸ்மேன்) வாடிக்கையாளர் மேல் முறையீடு செய்யலாம். https://cms.rbi.org.in. என்பதன் வழியாகவும் ஆன்லைனில் புகார்கள் தாக்கல் செய்யப்படலாம். மையப்படுத்தப்பட்ட பெறுதல் மற்றும் செய்முறை மையம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டார் 17, சண்டிகர் – 160017 என்ற முகவரிக்கும் அஞ்சல் வழியாக புகார்கள் அனுப்பப்படலாம்.

10.2 அவ்வப்போது திருத்தம் செய்யப்படுகிறவாறு நிறுவனம் கொண்டிருக்கின்ற வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு கொள்கையின்படி நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பிற்கான இயங்குமுறை இருக்கும் மற்றும் நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் இந்த இயங்குமுறை விவரங்கள் கிடைக்கப்பெறும்.

11. நியாயமான / நேர்மையான நடைமுறை விதி தொகுப்பு தகவலளிப்பு வழிமுறை மற்றும் மொழி

11.1 நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் பல்வேறு மொழிகளில் இவ்விதித் தொகுப்பு கிடைக்குமாறு செய்யப்படும்.

12. வட்டி விகித கொள்கை

12.1 வெவ்வேறு வகைப்பட்ட கடன்தாரர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை விதிப்பதற்குரிய காரணங்கள் என்ன என்பது குறித்தும், வட்டிவீதம் மற்றும் ஆபத்தை தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை என்ன என்பது குறித்தும் கடன்வாங்குபவருக்கு அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்தப்படும் மற்றும் கடன் அனுமதி கடிதம் மற்றும் கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் இது வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

12.2 வட்டி வீதங்கள் மற்றும் ஆபத்தை தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை என்ன என்பது குறித்தும் நிறுவனங்களின் வலைதளங்களில் கிடைக்குமாறு செய்யப்படும். வட்டி வீதங்களில் ஒரு மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் இது குறித்து வலைதளத்தில் வெளியிடப்படும் அல்லது மற்றபடி வெளியிடப்படும் தகவல் நிகழ்நிலைப்படுத்தப்படும்.

12.3 ஏற்பளிக்கப்பட்ட வட்டி வீதக்கொள்கை நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் வெளியிடப்படும். தனது கணக்கில் எந்த விகிதத்தில் வட்டி கட்டணம் விதிக்கப்படும் என்பதை கடன் பெறுபவர் அறிந்திருப்பதற்காக வட்டி விகிதமானது, வருடாந்திர வட்டி விகிதமாக இருக்க வேண்டும்.

12.4 நிறுவனத்தின் வட்டி விகித கொள்கையானது, வட்டி விகித கணக்கிடல் குறித்த விவரங்களை வழங்கும்; இதில், வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் மற்றும் எந்த தேதியிலிருந்து அது வசூலிக்கப்படுகிறது மற்றும் பணம் விநியோகிக்கப்பட்ட தேதி / திரும்பச் செலுத்தும் தேதியின் அடிப்படையில், விகிதாச்சார அடிப்படையில் வட்டிவிகிதம் குறித்த அம்சங்கள், விதிகள் இதில் இடம்பெற வேண்டும்.

12.5 <u>அபராத கட்டணங்கள்:</u>

a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெறுபவர் பின்பற்றி நடக்காததற்காக அபராதம் விதிக்கப்படுமானால், அது அபராத கட்டணமாக கருதப்படும் மற்றும் கடன் மீது வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தோடு, அபராத வட்டி வடிவத்தில் இது விதிக்கப்படாது. அபராத கட்டணங்களை மூல கடன்தொகையாக கருதக்கூடாது. அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்கள் மீது மேலதிக வட்டி எதுவும் கணக்கிடப்படக்கூடாது.

b) நிறுவனத்தின் இயக்குனர் குழுவால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கையானது, அபராத கட்டணங்கள் விதிப்பிற்கான கோட்பாடுகளையும் உள்ளடக்கும்.

c) அபராத கட்டணங்களின் அளவானது, நியாயமானதாக இருக்கும் மற்றும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / திட்ட வகையினத்திற்குள் பாரபட்சமற்றதாக கடன் ஒப்பந்தத்தின்

வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணக்கமாக நடந்து கொள்ளாத காலத்திலிருந்து அது தொடங்கும்.

d) நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணத்தின் பிரிவின் கீழ் காட்சிப்படுத்தலுக்கும் கூடுதலாக, மிக முக்கியமான வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / முக்கிய தகவல் அறிக்கை (KFS), அபராத கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணமானது, கடன் ஒப்பந்தத்தில் நிறுவனத்தால் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும்.

e) கடன் ஒப்பந்தத்தின் வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்பற்றப்படாதது குறித்து நினைவூட்டல் கடிதங்கள் கடன் பெறுபவர்களுக்கு அனுப்பப்படுகிற போதெல்லாம் அபராதக் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராத கட்டணங்கள் விதிப்பு மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

13. விளம்பரம் செய்தல், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

13.1. அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் ஊக்குவிப்பு விஷயம் சார்ந்த பொருட்கள் தெளிவாகவும் மற்றும் அதே சமயத்தில் தவறாக வழிநடத்தாமலும் இருப்பதை உறுதிசெய்வது நிறுவனத்தின் பொறுப்பாக இருக்கும். நிறுவனத்தின் விற்பனை பணியாளர்கள் / பிரதிநிதிகள் விற்பனைக்கு வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது எந்த அளவிற்கு தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொள்வார்களோ, அந்த அளவிற்கு அவர்களுக்கும் இந்த நெறிமுறை பொருந்தும்.

14. கடன் தகவல் பெறும் நிறுவனங்கள் (CICs)

14.1 இந்நிறுவனமானது, வாடிக்கையாளர்கள் பற்றிய பின்வரும் தகவல்களை கடன் தகவல் பெறும் நிறுவனங்களுக்கு (CICs) வழங்கும்:

a. கணக்கு தொடங்குதல்;
b. வாடிக்கையாளர் தான் செலுத்த வேண்டிய பணத்தை செலுத்தாமல் காலதாமதப்படுத்துதல் மற்றும் கடன் கணக்கு செயல்தன்மை இதில், எவ்வளவு கடன்தொகை அனுமதிக்கப்பட்டது மற்றும் அடுத்தடுத்த செயல்தன்மை என்ன என்பதும் உள்ளடங்கும்;
c. செலுத்த வேண்டிய தொகையை வசூலிப்பதற்கு வாடிக்கையாளர் மீது எடுக்கப்பட்டுள்ள சட்ட நடவடிக்கைகள்; மற்றும்
d. வாடிக்கையாளருக்கு எதிரான சட்டப்பூர்வ நடவடிக்கைகளின் வழியாக செட்டில் செய்யப்பட்ட / தீர்வான கடன்கள்

14.2 வாடிக்கையாளர் தனது வெளிப்படையான அனுமதி கொடுத்திருக்கும் நேர்வில், அத்தகைய அனுமதி மற்றும் பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின் தேவைக்கிணங்க நிறுவனமானது, வாடிக்கையாளரின் கணக்கு குறித்த வேறுபிற தகவலை CIC -களுக்கு நிறுவனம் வழங்கலாம்.

15. வசூல் மற்றும் கடன் மீட்பு

15.1 நிறுவனத்தின் கடனை வசூலித்தல் மற்றும் மீட்பு செய்தல் செயல்முறை என்பது, நிர்வாகக் குழுவால் ஏற்பளிக்கப்பட்டவாறு நிறுவனத்தின் கடன் வசூலித்தல் மற்றும் மீட்புசெய்தல் கொள்கைக்கேற்ப இருக்கும்.

16. நடத்தை நெறிமுறை

16.1 காப்பீட்டு வணிகத்தை கோருவதற்குரிய நடத்தை நெறிமுறை இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையத்தால் (IRDA) பிறப்பிக்கப்பட்டுள்ள ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்டிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

16.2 மேலும், அவ்வப்போது திருத்தம் செய்யப்பட்டிருக்கிறவாறு வசூல் முகவர்கள் மற்றும் நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கான நடத்தை நெறிமுறை பின்பற்றப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

17. அந்தரங்க தன்மை (தனியுரிமை) மற்றும் இரகசியத்தன்மை

17.1 வாடிக்கையாளரின் உணர்வுப்பூர்வமான தனிப்பட்ட தகவல், 2011 ஆம் ஆண்டு, தகவல் தொழில்நுட்பம் (நியாயமான பாதுகாப்பு செயல்முறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் இரகசியம் காக்கப்பட வேண்டிய தனிப்பட்ட தரவு அல்லது தகவல்) விதிகளுக்கிணங்க பயன்படுத்தப்படுதல், சேமிக்கப்படுதல் மற்றும் செயல்முறைப்படுத்துதலை உறுதி செய்யக்கூடிய ஒரு அந்தரங்க / தனியுரிமைக் கோப்புக் கொள்கையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும்.

18. மீளாய்வு மற்றும் திருத்தம்

18.1 இந்த நடத்தை விதித்தொகுப்பானது, நிறுவன இயக்குனர்கள் குழுவின் ஒப்புதலோடு திருத்தப்படும் அல்லது மாற்றியமைக்கப்படும். ஒரு வருடாந்திர அடிப்படையில் இயக்குனர்கள் குழுவால் இவ்விதித்தொகுப்பு மீளாய்வு செய்யப்படும்.

18.2 மேற்குறிப்பிடப்பட்டவைகளுக்கு பாதகம் ஏதுமின்றி, ஏற்கனவே இருக்கின்ற விதிமுறை, சட்டம் அல்லது கொள்கையில் (அல்லது ஏற்கனவே இருக்கும் விதிமுறை, சட்டம் அல்லது கொள்கை குறித்து ஏதேனும் தெளிவான விளக்கம்) ஏதேனும் மாற்றங்கள் காரணமாக, நடத்தை விதித்தொகுப்பில் திருத்தம் செய்யப்படுவது தேவைப்படும் நேர்வில், அத்தகைய திருத்தங்கள் / மாற்றங்கள் அல்லது தெளிவுபடுத்தல்களை கடைப்பிடிப்பதற்கு தேவைப்படுகிறவாறு அத்தகைய திருத்தங்களுக்கு நிறுவனத்தின் நிர்வாக இயக்குனர் ஒப்புதல் அளிக்கலாம். நிர்வாக இயக்குனரால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டிருக்கும் அத்தகைய எந்தவொரு திருத்தங்களும் நிர்வாக / இயக்குனர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுக்காக உடனடியாக அடுத்து வரும் கூட்ட நிகழ்வில் முன்வைக்கப்படும்.

18.3 இந்த நடத்தை விதித்தொகுப்பில் இடம் பெற்றுள்ள எதையும் பொருட்படுத்தாமல் ஏற்கனவே இருக்கின்ற சட்டங்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள், சட்ட மசோதாக்கள் அல்லது அவைகளின் மீதான திருத்தம் அல்லது பொருந்தக்கூடிய புதிய சட்டமியற்றல் ஆகியவற்றோடு இவ்விதித்தொகுப்பின் அம்சம் எதுவும் முரண்படும் நேர்வில், அத்தகைய சட்டம், சட்ட மசோதா, விதிகள், ஒழுங்குமுறை அல்லது அவசர சட்டத்தின் / சட்டமியற்றலின் அம்சங்கள் இந்த விதித்தொகுப்பின் அம்சங்களை விட மேலோங்கியதாக இருக்கும்.