

பஜாஜ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள்

மார்ச் 2022

பதிப்பு.3.0

இணக்கத் துறை

அட்டவணை

வரிசை. எண்.	விவரக்குறிப்புகள்	பக்க எண்.
1.	அறிமுகம்	3
2.	முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்	3
3.	தகவல்	4
4.	கடனுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறைகள்	4
5.	கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்	5
6.	விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்	5
7.	பொது	6
8.	குறை தீர்ப்பு	7
9.	வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான வங்கி தீர்ப்பாயம் திட்டம், 2018 - நோடல் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் நியமனம்	7
10.	இணையதள ஹோஸ்டிங்	8
11.	வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியின் ஒழுங்குமுறை	8
12.	நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களின் மறுஉடைமை	9
13.	தங்க நகைகளின் அடமானத்திற்கு எதிராக கடன் வழங்குதல்	9
14.	மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள்	10
15.	நியாயமான நடத்தை நெறிமுறையின் மதிப்பாய்வுரை	14

1. அறிமுகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ஆர்பிஐ") உடன் பதிவுசெய்யப்பட்ட வங்கி அல்லாத வைப்புநிதி பெறும் நிறுவனமான பஜாஜ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் என்பது தற்போது நுகர்வோர் நீடித்த கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள், இரு சக்கர வாகனக் கடன்கள், சொத்து மீதான கடன், பங்குகள் மீதான கடன் உள்ளிட்ட பல்வேறு வகையான கடன்களை வழங்கும் வணிக நிறுவனமாகும். இத்தகைய கடன் வசதிகள் தனிநபர்கள், கூட்டாண்மை நிறுவனங்கள், நிறுவனங்கள் மற்றும் பிற சட்ட நிறுவனங்கள் உள்ளிட்ட பல்வேறு வகையான வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படுகின்றன.

பஜாஜ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ("நிறுவனம்") ரிசர்வ் வங்கியின் உத்தரவுகளின்படி நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகளை (எஃப்.பி.சி) நடைமுறைப்படுத்தியுள்ளது மற்றும் அவை இயக்குநர்கள் வாரியத்தால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளன. தன் வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள் அவற்றின் நியாயமான நெறிகள் / தரநிலைகளுக்கான கொள்கைகளை அமைக்கின்றன.

நிறுவனம் இந்த நியாயமான நடத்தை நெறியை ("நெறிமுறை") ஏற்றுக்கொண்டு அதைச் செயல்படுத்தியுள்ளது. நிறுவனம் (தற்போது வழங்கப்படும் மற்றும் எதிர்காலத்தில் அறிமுகப்படுத்தப்படலாம்) வழங்கும் அனைத்து வகை தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் இந்த நெறிமுறை பொருந்தும்.

2. முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்

வாடிக்கையாளர்களுக்காக நிறுவனத்தின் முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்:

- i. வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் நியாயமாகவும் நேர்மையாகவும் கையாள்தல்:
 - நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்பாடுகளின் நெறிமுறையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளைப் பூர்த்தி செய்தல்;
 - நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளைப் பூர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்தல்;
 - வாடிக்கையாளர்களுடனான நிறுவனத்தின் கையாள்தல்கள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறை கொள்கைகளைச் சார்ந்திருக்கும்

- ii. நிறுவனத்தின் தயாரிப்பு எவ்வாறு வேலை செய்கிறது என்பதைப் புரிந்துகொள்வதில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுதல்:
- அவர்களின் நிதி தாக்கங்கள் குறித்து விளக்குதல்
- iii. மோசமான விளைவுகளை ஏற்படுத்தும் விஷயங்களை விரைவாகவும் புரிந்துணர்வுடனும் கையாளுதல்:
- தவறுகளைச் சரிசெய்தல்;
 - வாடிக்கையாளரின் புகார்களைக் கையாளுதல்;
 - வாடிக்கையாளர்கள் அவர்களின் புகாருக்கான தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்களின் புகாரை எவ்வாறு அடுத்த கட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்வது என்று அவர்களிடம் கூறுதல்
- iv. நெறிமுறையை விளம்பரப்படுத்துதல், அதை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடுதல் மற்றும் கோரிக்கையின் பேரில் வாடிக்கையாளருக்கு அதன் நகல்களைக் கிடைக்கச் செய்தல்.

3. தகவல்

- a) தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்வு செய்ய வாடிக்கையாளருக்கு உதவுதல், இது அவர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்து, அவர்கள் விரும்பும் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தெளிவான தகவல்களை வழங்குகிறது.
- b) வாடிக்கையாளரின் உண்மையான அடையாளம் மற்றும் முகவரியை நிறுவுவதற்கு நிறுவனத்திற்குத் தேவையான ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள், மற்றும் சட்ட, ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்கத் தேவையான மற்ற ஆவணங்களைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவித்தல்

4. கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறைகள்

- a) கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- b) நிறுவனத்தின் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள், கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைச் சார்ந்த தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்கும், இதனால் மற்ற என்பிஎஃப்சிகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் இந்த தகவல்களைச் சரியான முறையில் ஒப்பிட்டு, கடன் வாங்குபவரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவம் அதனுடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களைக் குறிக்கிறது.

- c) நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பங்களைப் பெறுவதற்கான ஒப்புக்கை வழங்கும் முறையைக் கொண்டிருக்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் நிறைவேற்றப்படும் என்பது ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்படும்.

5. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, வருடாந்தர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும். மேலும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் ஏற்றுக்கொள்வது பதிவு செய்யப்படும். கடன்வாங்குபவர் தரப்பிலிருந்து கடன் தொகை தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டால் அல்லது திருப்பிச் செலுத்தப்படவில்லை என்றால் அதற்கு எதிராக வசூலிக்கப்படும் அபராத வட்டியை நிறுவனம் தடிமனான எழுத்துக்களில் குறிப்படும்.

கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களுடன், கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை கடன் ஒப்புதல் / பட்டுவாடா நேரத்தில் நிறுவனம் அவர்களுக்கு வழங்கும்.

6. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- a) பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணம் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனம் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் இனி வரும் காலங்களிலிருந்து மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.
- b) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி இருக்கும்.
- c) அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையைப் பெறும்போது நிறுவனம் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால்,

மீதமுள்ள கோரல்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட கோரல் செட்டில் செய்யப்படும் வரை/பணம் செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ளது என்பது தொடர்பான நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு அது பற்றி அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

7. பொது

- a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்கும் (கடன் வாங்குபவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத பட்சத்தில்).
- b) கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை ரசீது கிடைத்தால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது மற்றபடி அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- c) கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை மேற்கொள்ளாது, அதாவது. தேவையற்ற நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு உடல் ரீதியாகத் துன்புறுத்தல் போன்றவை. நிறுவனத்தின் ஊழியர்களிடமிருந்து முரட்டுத்தனமான நடத்தையைத் தவிர்ப்பதற்காக, வாடிக்கையாளர்களைச் சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- d) இணை-பொறுப்பாளர்(கள்) உடன் அல்லது இல்லாமல் வணிகத்தைத் தவிர மற்ற நோக்கங்களுக்காக ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட ஃப்ளோட்டிங் விகித டேர்ம் கடன்களுக்கான ஃபோர்குளோஷர் கட்டணங்கள்/ முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை நிறுவனம் வசூலிக்காது.

(குறிப்பு: என்பிஎஃப்ஸிசிகளின் ஃப்ளோட்டிங் விகித கடன்கள் மீது முன்கூட்டியே

அடைத்தல்(ஃபோர்குளோசர்) கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்தலுக்கான கட்டணங்கள்

தொடர்பான ஆர்பிஐ சுற்றறிக்கை DNBR(PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20, ஆகஸ்ட் 2, 2019)

8. குறை தீர்ப்பு

- a) நியாயமான நடத்தை நெறிமுறையின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு குறித்த காலமுறை ஆய்வு. அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை வழக்கமான இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.
- b) வணிகப் பரிவர்த்தனை நடைபெறும் நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளிலும்/இடங்களிலும் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக பின்வரும் தகவல்கள் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்:
- நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களுக்குத் தீர்வு காண அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி / மொபைல் எண்கள் மற்றும் இமெயில் முகவரி).
 - ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் / பிரச்சனைக்குத் தீர்வு காணப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் ஆர்பிஐ-யின் டிஎன்பிஎஸ்-யின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம், நிறுவனத்தின் பதிவு அலுவலகம் இதன் அதிகார வரம்பிற்கு உட்பட்டது.

பொது அறிவிப்பு என்பது குறை தீர்க்கும் அதிகாரி மற்றும் ஆர்பிஐ-யின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் விவரங்களுடன் சேர்த்து, நிறுவனம் பின்பற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறைமுறையை வாடிக்கையாளர்களுக்குக் காண்பிப்பதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

9. வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான வங்கி தீர்ப்பாயம் திட்டம், 2018 - நோடல் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் நியமனம்

வங்கி தீர்ப்பாயம் திட்டத்தின் கீழ், நிறுவனம் நோடல் அதிகாரிகளை (என்ஓகள்) நியமித்துள்ளது. இவர்கள் நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், நிறுவனத்திற்கு எதிராக தாக்கல் செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக வங்கி தீர்ப்பாயத்திற்குத் தகவல்களை வழங்குவதற்கும் பொறுப்பாவார்கள்.

முதன்மை நோடல் அதிகாரி (பிஎன்ஓ) மற்ற பணிகளுடன், திட்டத்தின் கீழ் வங்கி தீர்ப்பாயம் மற்றும் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் உள்ளடக்கப்பட்ட நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்குப் பொறுப்பாவார். வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை (சிஇபிடி),

ஆர்பிஐ, மத்திய அலுவலகத்துடன் ஒருங்கிணைப்பதற்கும் தொடர்புகொள்வதற்கும் முதன்மை நோடல் அதிகாரி பொறுப்பாவார்.

வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, வணிகப் பரிவர்த்தனை நடைபெறும் கிளைகள்/ இடங்களில், பிஎன்ஓக்கள்/என்ஓக்கள்/ஐஆர்ஓக்களின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரிகள்) மற்றும் வாடிக்கையாளர் அணுகக்கூடிய வங்கி தீர்ப்பாயத்தின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் காண்பிக்கப்படும்.

திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் (ஆங்கிலம், ஹிந்தி மற்றும் உள்ளூர் மொழியில்) அவற்றின் அனைத்து அலுவலகங்கள் மற்றும் கிளைகளில், முக்கியமாக அலுவலகம் அல்லது கிளைக்கு வருகை தரும் நபர் எளிதாக தகவல்களை அணுகும் வகையில் காண்பிக்கப்படும்.

வங்கி தீர்ப்பாயம் திட்டம், நோடல் அதிகாரி மற்றும் முதன்மை அதிகாரியின் விவரங்கள் இணையதளத்தில் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.

(குறிப்பு: வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான வங்கி தீர்ப்பாயம் திட்டம், 2018 - நோடல் அதிகாரி / முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் நியமனம் DNBR.PD.CC.No.091/03.10.001/2017-18, பிப்ரவரி 23, 2018)

10. இணையதள ஹோஸ்டிங்

நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள், பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ளூர் மொழிகளில் காண்பிக்கப்படும்.

11. வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியின் ஒழுங்குமுறை

- நிதி விலை, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களில் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்கான வட்டி விகித மாதிரியை இயக்குநர்கள் குழு ஏற்றுக்கொண்டது. வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் உள்ளார்ந்த காரணித்திற்கான அணுகுமுறை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில்

கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு, அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

- b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் ஆபத்துகளின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வேறு விதிமாக வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.
- c) வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் அவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள முடியும்.

12. நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களின் மறுஉடைமை

கடன் வாங்குபவருடனான கடன் ஒப்பந்தத்தில் கட்டமைக்கப்பட்ட மறு உடைமை விதியை நிறுவனம் உள்ளடக்கும், இது சட்டப்பூர்வமாகச் செயல்படுத்தப்படும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இவை தொடர்பான விதிகளையும் கொண்டிருக்கும்: (a) மறுஉடைமை செய்வதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்; (b) அறிவிப்புக் காலம் தள்ளுபடி செய்யப்படும் சூழ்நிலைகள்; (c) சொத்தைக் கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை; (d) சொத்தை விற்பதற்கு / ஏலம் விடுவதற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் இறுதி வாய்ப்பு ; (e) கடன் வாங்குபவருக்கு மறுஉடைமை செய்வதற்கான நடைமுறை, மற்றும் (f) சொத்தை விற்பனை / ஏலம் விடுவதற்கான நடைமுறை. அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

13. தங்க நகைகளின் அடமானத்திற்கு எதிராக கடன் வழங்குதல்

மேலே குறிப்பிட்டுள்ள பொதுவான வழிகாட்டுதல்களுக்கு மேலதிகமாக, நிறுவனம் தங்க நகைகளுக்கு எதிராக தனிநபர்களுக்கு கடன் வழங்கும் போது, இயக்குநர்கள் குழுவால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையைப் பின்பற்ற வேண்டும், இதில் பின்வருபவை அடங்கும்:

- i. ஆர்பிஐ வகுத்துள்ள கேஷ்யசி வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கும், எந்தவொரு கடனை நீட்டிக்கும் முன் வாடிக்கையாளருடன் சரியான ஆய்வை மேற்கொண்டதை உறுதி செய்வதற்கும் தேவையான போதுமான நடவடிக்கைகள்.
- ii. பெறப்பட்ட நகைகளுக்கான சரியான மதிப்பீட்டு நடைமுறை.
- iii. தங்க நகைகளின் உரிமையை உறுதிசெய்யும் உள்புற அமைப்புகள்.

- iv. நகைகளைப் பாதுகாப்பாகச் சேமித்து வைப்பதற்கு போதுமான அமைப்புகள், அமைப்புகளை தொடர்ந்து மதிப்பாய்வு செய்தல், சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளித்தல் மற்றும் நடைமுறைகள் கண்டிப்பாக கடைபிடிக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக உள் தணிக்கையாளர்களால் அவ்வப்போது ஆய்வு செய்தல். தங்கத்தின் அடமானத்தின் மீதான கடன்கள் நகைகளைச் சேமிப்பதற்கு பொருத்தமான வசதி இல்லாத கிளைகளால் நீட்டிக்கப்படாது.
- v. அடமானமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நகைகள் உரிய முறையில் காப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும்.
- vi. திருப்பிச் செலுத்தாத பட்சத்தில் நகைகளை ஏலம் விடுவது தொடர்பான கொள்கை வெளிப்படையானதாகவும் போதுமானதாகவும் இருக்கும். கடன் வாங்குபவருக்கு ஏல தேதிக்கு முன்னரே முன் அறிவிப்பு கொடுக்கப்படும். அதில் பின்பற்றப்படும் ஏல நடைமுறை குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும். வட்டி முரண்பாடுகள் இருக்காது மற்றும் ஏலத்தின் போது குழு நிறுவனங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய நிறுவனங்கள் உட்பட அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் பாரபட்சம் காட்டாமல் இருப்பதை ஏல செயல்முறை உறுதி செய்யும்.
- vii. நடத்தப்படும் ஏலங்களில் நிறுவனம் பங்கேற்காது.
- viii. ஏலமானது குறைந்தபட்சம் 2 நாளிதழ்களில் விளம்பரங்கள் வாயிலாக பொதுமக்களுக்கு அறிவிக்கப்படும், ஒன்று வட்டார மொழியிலும் மற்றொன்று தேசிய நாளிதழிலும்.
- ix. வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏலதாரர்கள் மூலம் மட்டுமே அடமானம் வைக்கப்பட்ட தங்கம் ஏலம் விடப்படும்.
- x. திரட்டுதல், செயல்படுத்துதல் மற்றும் ஒப்புதல் ஆகியவற்றின் பணிகளைப் பிரிப்பது உட்பட மோசடியைக் கையாள்வதற்கான அமைப்புகள் மற்றும் நடைமுறைகளை இந்தக் கொள்கை உள்ளடக்கும்.
- xi. தங்கத்திற்கு எதிராக கடன் வழங்குவதற்கான கடன் ஒப்பந்தம் ஏல செயல்முறை தொடர்பான விவரங்களையும் வெளிப்படுத்தும்.

14. மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான நியாயமான நடத்தை நெறிமுறை

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்பிஐ) முதன்மை வழிகாட்டுதலை வெளியிட்டுள்ளது - மார்ச் 14, 2022 தேதியிட்ட DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 குறிப்பின் கீழ் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) வழிகாட்டுதல்கள், 2022. இந்த வழிமுறைகள் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்கள் மற்றும் வீட்டு நிதி நிறுவனங்கள் உட்பட

அனைத்து வணிக வங்கிகள், என்பிஎஃப்ஃசிக்குப் பொருந்தும். இந்த வழிகாட்டுதல்கள் ஏப்ரல் 01, 2022 முதல் அமலுக்கு வரும்.

மேற்கூறிய பிரிவுகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எஃப்ஃபிசி க்கு கூடுதலாக, மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்குக் குறிப்பிட்ட பின்வரும் நியாயமான நடைமுறைகளை நிறுவனம் பின்பற்றும்:

(i) பொது

- a. நிறுவனத்தின் இணையதளத்தைத் தவிர, நிறுவனத்தின் அலுவலகம் மற்றும் நிறுவனத்தின் கிளை வளாகங்களில் எஃப்ஃபிசி ஆனது உள்ளூர் மொழியில் காண்பிக்கப்படும்.
- b. வெளிப்படாததன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கான உறுதிப்பாட்டை வெளிப்படுத்தும் வகையில், உள்ளூர் மொழியில் ஒரு அறிக்கை வெளியிடப்பட்டு வளாகத்திலும் கடன் அட்டைகளிலும் காண்பிக்கப்படும்.
- c. கடன் வாங்குபவர்களின் வருமானம் மற்றும் தற்போதைய கடன் தொடர்பான தேவையான விசாரணைகளை மேற்கொள்ள களப் பணியாளர்களுக்குப் பயிற்சி அளிக்கப்படும்.
- d. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஏதேனும் பயிற்சி அளிக்கப்பட்டால், அது இலவசமாக வழங்கப்படும். அத்தகைய பயிற்சியை வழங்க களப்பணியாளர்களுக்குப் பயிற்சி அளிக்கப்படுவதோடு, கடன் / பிற தயாரிப்புகள் தொடர்பான செயல்முறை மற்றும் அமைப்புகளைப் பற்றி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு முழுமையாகத் தெரியப்படுத்தப்படும்.
- e. செயல்பாட்டிலுள்ள வட்டி விகிதம் மற்றும் நிறுவனத்தால் அமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் முறை ஆகியவை குறித்து அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும், இணையதளத்திலும் உள்ளூர் (வட்டார மொழியில்) முக்கியமாகக் காண்பிக்கப்படும்.
- f. நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சியின் ஊழியர்களின் தகாத நடத்தைக்கு நிறுவனம் பொறுப்பேற்பதோடு, சரியான நேரத்தில் குறைகள் நிவர்த்தி செய்யப்படும் என கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் நிறுவனத்தின் அலுவலகம், கிளை வளாகம் மற்றும் இணையதளத்தில் உள்ள எஃப்ஃபிசி-யில் அது குறித்து அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.
- g. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (ஆர்பிஐ) கேஓய்சி வழிமுறைகளுக்கு இணங்கும். கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை உறுதி செய்ய போதுமான ஆய்வு மேற்கொள்ளப்படும்.

- h. அனைத்து ஒப்புதல்கள் மற்றும் கடன் வழங்கல் செயல்முறைகள் ஒரு மைய இடத்தில் மட்டுமே செய்யப்படும் மற்றும் இந்த செயல்பாட்டில் ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட தனிநபர்கள் ஈடுபடுவார்கள். கூடுதலாக, பட்டுவாடா செயல்பாட்டில் போதுமான மேற்பார்வை இருக்கும்.
- i. கடன் விண்ணப்ப நடைமுறையில் சிக்கல்கள் இல்லை என்பதையும், முன்கூட்டியே நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரக் கட்டமைப்பின்படி கடன் வழங்கப்படுவதையும் உறுதிசெய்ய போதுமான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.

(ii) கடன் ஒப்பந்தம் / கடன் அட்டையில் வெளிப்படுத்தல்கள்

- a. நிறுவனம் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன் ஒப்பந்தத்தின் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட தரமான வடிவத்தைக் கொண்டிருக்கும். கடன் ஒப்பந்தம் முக்கியமாக வட்டார மொழியில் இருக்கும்.

b. கடன் ஒப்பந்தத்தில், நிறுவனம் பின்வருவனவற்றை வெளிப்படுத்தும்:

- கடனின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்,
- கடனின் விலை நிர்ணயம் மூன்று கூறுகளை மட்டுமே உள்ளடக்கியது. அவை, வட்டி கட்டணம், செயலாக்க கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் (அது தொடர்பான நிர்வாகக் கட்டணங்கள் இதில் அடங்கும்),
- கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து பாதுகாப்பு வைப்பு/மார்ஜின் எதுவும் வசூலிக்கப்படாது.
- கடன் வாங்குபவர் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட எஸ்எச்ஜி / ஜேஎல்ஜி உறுப்பினராக இருக்க முடியாது,
- கடனை வழங்குவதற்கும் முதல் தவணை செலுத்துவதற்கான நிலுவைத் தேதிக்கும் இடைப்பட்ட கால அவகாசம்,
- கடன் வாங்குபவர் தரவின் தனியுரிமை பாதுகாக்கப்படும் என்ற உத்தரவாதம்.

c. கடன் அட்டை பின்வரும் விவரங்களைக் கொண்டிருக்கும்:

- வசூலிக்கப்படும் செயல்பாட்டிலுள்ள வட்டி விகிதம் உட்பட விலை மீதான எளிமைப்படுத்தப்பட்ட ஃபேக்ட்ஷீட்,
- கடனுடன் இணைக்கப்பட்ட மற்ற அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்,
- கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவில் அடையாளம் காணும் தகவல்,

- பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி டிஸ்சார்ஜ் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்குமான நிறுவனத்தின் ஒப்புதல்கள்,
- கடன் அட்டையில் நிறுவனத்தால் அமைக்கப்பட்டுள்ள குறை தீர்க்கும் அமைப்பு மற்றும் நோடல் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் ஆகியவை முக்கியமாகக் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.
- வழங்கப்பட்ட கடன் அல்லாத தயாரிப்புகள் கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்கும் மற்றும் கட்டண விவரம் கடன் அட்டையிலேயே தெரிவிக்கப்பட்டிருக்கும்,
- கடன் அட்டையில் உள்ள அனைத்து உள்ளீடுகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்கும்.

(iii) கட்டாயப்படுத்தாத மீட்பு முறைகள்:

- a. மீட்பு நடவடிக்கை பொதுவாக ஒரு நியமிக்கப்பட்ட நடுநிலையான இடத்தில் மட்டுமே செய்யப்படும். இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் கடன் வாங்கியவர் நியமிக்கப்பட்ட நடுநிலையான இடத்தில் ஆஜராகத் தவறினால் மட்டுமே, அவர் வசிக்கும் இடத்தில் அல்லது பணிபுரியும் இடத்தில் மீட்பு செயல்முறையை மேற்கொள்ள களப் பணியாளர்கள் அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.
- b. களப் பணியாளர்கள் மற்றும் அவர்களின் ஆட்சேர்ப்பு, பயிற்சி மற்றும் மேற்பார்வைக்கான அமைப்புகளின் நடத்தை விதிகள் தொடர்பான வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கை நடைமுறையில் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இந்த நெறிமுறையானது களப் பணியாளர்களுக்குத் தேவையான குறைந்தபட்ச தகுதிகளை வகுக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதற்கு அவர்களுக்குத் தேவையான பயிற்சிக் கருவிகளைக் கொண்டிருக்கும். களப் பணியாளர்களுக்கான பயிற்சியானது, எந்தவொரு முறைகேடு இல்லாமல் அல்லது கட்டாயக் கடன் வசூல்/மீட்பு நடைமுறைகளையும் பின்பற்றாமல், கடன் வாங்குபவர்களிடம் தகுந்த நடத்தையை மேற்கொள்வதற்கான திட்டங்களை உள்ளடக்கும்.
- c. ஊழியர்கள் மேற்கொள்ளும் இழப்பீட்டு முறைகள், திரட்டப்பட்ட கடன்களின் எண்ணிக்கை மற்றும் வசூலிக்கும் விகிதத்தை விட, சேவைப் பகுதிகள், ஊழியர்களின் நடத்தை மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் திருப்தி ஆகியவற்றுக்கு அதிக முக்கியத்துவம் வழங்கும்.

15. நியாயமான நடத்தை நெறிமுறையின் மதிப்பாய்வுரை

நிர்வாக இயக்குனருக்கு நியாயமான நடத்தை நெறிமுறையில் ஏதேனும் மாற்றங்களை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்து ஒப்புதல் அளிக்க அதிகாரம் உண்டு.

* * *