

பஜாஜ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

நியாயமான நடத்தை நெறிகள்

அக்டோபர் 2023

பதிப்பு.6.0

இணக்கத் துறை

குறியீடு

வரிசை எண்.	விவரக்குறிப்புகள்	பக்க எண்.
1.	அறிமுகம்	3
2.	முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்	3
3.	தகவல்	4
4.	கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறை	4
5.	கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்	5
6.	கடன் கணக்குகள் மீதான அபராத கட்டணங்கள்	5
7.	கடன்களின் பட்டுவாடா விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட	6
8.	சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (இஎம்ஐ) அடிப்படையில் தனிநபர் கடன்கள் மீதான ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தை ரீசெட் செய்யவும்	7
9.	பொது	8
10.	குறை தீர்ப்பு	9
11.	வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2018 - நோடல் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் நியமனம்	10
12.	இணையதள ஹோஸ்டிங்	11
13.	வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியின் ஒழுங்குமுறை	11
14.	நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களின் மறுஉடைமை	11
15.	தங்க நகைகளின் அடமானத்திற்காக கடன் வழங்குதல்	11
16.	மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான நியாயமான நடத்தை நெறிகள்	12
17.	நியாயமான நடத்தை நெறிகளின் விமர்சனம்	15

1. அறிமுகம்

பஜாஜ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ஆர்பிஐ") உடன் பதிவுசெய்யப்பட்ட ஒரு வங்கி அல்லாத நிதி வைப்பு நிறுவனம் தற்போது பல்வேறு வகையான கடன்களை வழங்கும் வணிகத்தில் உள்ளது, இதில் நுகர்வோர் நீடித்த கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள், இரு சக்கர வாகன கடன்கள், சொத்து மீதான கடன், பங்குகள் மீதான கடன் போன்றவை அடங்கும். இத்தகைய கடன் வசதிகள் தனிநபர்கள், கூட்டாண்மை நிறுவனங்கள், நிறுவனங்கள் மற்றும் பிற சட்ட நிறுவனங்கள் உள்ளிட்ட பல்வேறு வகையான வாடிக்கையாளர்களுக்கு நீட்டிக்கப்படுகின்றன.

பஜாஜ் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ("நிறுவனம்") ஆர்பிஐ வழிகாட்டுதல்களின்படி நியாயமான நடத்தை நெறியை (எஃப்பிசி) வைத்துள்ளது மற்றும் அது இயக்குனர்கள் வாரியத்தால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது. நியாயமான நடத்தை நெறி அதன் வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது நியாயமான நடத்தை நெறிகள்/தரங்களுக்கான கொள்கைகளை அமைக்கிறது.

நிறுவனம் இந்த நியாயமான நடத்தை நெறியை ("நெறிமுறை") ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது மற்றும் அதை செயல்படுத்தியுள்ளது. நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அனைத்து வகையான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் நெறிமுறை பொருந்தும் (தற்போது வழங்கப்படும் மற்றும் எதிர்காலத்தில் அறிமுகப்படுத்தலுக்கு).

2. முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்

வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தின் முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்:

- வாடிக்கையாளர்களுடனான அவர்களின் அனைத்து பேரங்களிலும் நியாயமான மற்றும் நேர்மையான முறையில் செயல்படுத்தல்:
 - நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நெறிமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளில் குறியீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்தல்;
 - நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை பூர்த்தி செய்கின்றன என்பதை உறுதிப்படுத்துதல்;
 - வாடிக்கையாளர்களுடனான நிறுவனத்தின் கையாளுதல்கள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறை கொள்கைகளில் தங்கியிருக்கும்

- ii. நிறுவனத்தின் தயாரிப்பு எவ்வாறு வேலை செய்கிறது என்பதை புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுதல்:
 - அவர்களின் நிதி தாக்கங்களை விளக்குதல்
- iii. மோசமான விளைவுகளை ஏற்படுத்தும் விஷயங்களை விரைவாகவும் புரிந்துணர்வுடனும் கையாளுதல்:
 - சரிசெய்யும் தவறுகள்;
 - வாடிக்கையாளரின் புகார்களை கையாளுதல்;
 - வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் இன்னும் திருப்தியடையவில்லை என்றால் தங்கள் புகாரை எவ்வாறு அடுத்த நிலைக்கு எடுத்துச் செல்வது என்று கூறுகிறோம்
- iv. நெறிமுறையை விளம்பரப்படுத்தவும், அதை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வைத்தல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் பேரில் நகல்களை வைத்தல்.

3. தகவல்

- a) வாடிக்கையாளர் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை தேர்வு செய்ய உதவுகிறார், இது அவர்களின் தேவைகளை பூர்த்தி செய்து அவர்களுக்கு ஆர்வமுள்ள சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தெளிவான தகவல்களை வழங்குகிறது.
- b) வாடிக்கையாளரின் உண்மையான அடையாளம் மற்றும் முகவரி மற்றும் சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்க பிற ஆவணங்களை நிறுவ வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களிடமிருந்து தேவைப்படும் ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கவும்.

4. கடன்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறைக்கான விண்ணப்பங்கள்

- a) ஏ) கடன் வாங்குபவருக்கான அனைத்து தகவல்களும் கடன் வாங்குபவரால் புரிந்துகொள்ளப்பட்ட மொழி அல்லது பிராந்திய மொழியில் இருக்கும். நிறுவனத்தின் கடன் விண்ணப்ப படிவங்களில் கடன் வாங்குபவரின் நலனை பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் உள்ளடங்கும், இதனால் மற்ற என்பிஎஃப்.சி-களால் வழங்கப்படும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்படலாம் மற்றும் கடன் வாங்குபவரால் தெரிவிக்கப்பட்ட முடிவை எடுக்கலாம். கடன் விண்ணப்ப படிவமானது விண்ணப்ப படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களை குறிக்கும்.
- b) பி) கடன் விண்ணப்பங்களைப் பெறுவதற்கான ஒப்புதல் வழங்கும் அமைப்பை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் அகற்றப்படும் நேர வரம்பு ஒப்புதலில் குறிப்பிடப்படும்.

5. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாக அல்லது இல்லையெனில் பிராந்திய மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு புரியும் மொழியில் நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும், ஆண்டு வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்ப முறை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை மற்றும் அதன் பதிவில் கடன் வாங்குபவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதை வைத்திருக்கும். கடன் ஒப்பந்தத்தில் சிறந்த முறையில் வாடிக்கையாளரின் தரப்பில் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்தல் மற்றும் / அல்லது வேறு ஏதேனும் இயல்புநிலைக்காக வசூலிக்கப்படும் அபராத கட்டணத்தை நிறுவனம் அதில் குறிப்பிடும்.

கடன் ஒப்பந்தத்தில் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல் உடன் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிந்த பிராந்திய மொழியில் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை நிறுவனம் வழங்கும்.

கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான சரியான நிலுவைத் தேதிகள், திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அலைவரிசை, அசல் மற்றும் வட்டி இடையே விவரங்கள், எஸ்எம்ஏ/என்பிஏ வகைப்படுத்தல் தேதிகள் போன்றவை கடன் ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்தில் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் அடுத்தடுத்த கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தும் வரை ஒப்புதல் விதிமுறைகள்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் மாற்றங்கள் ஏதேனும் இருந்தால் தெரிவிக்கப்படும். அசல் மற்றும் / அல்லது வட்டி செலுத்துவதன் மூலம் மொராட்டோரியத்துடன் கடன் வசதிகள் இருந்தால், திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான சரியான தேதியும் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

6. கடன் கணக்குகள் மீதான அபராத கட்டணங்கள்

- கடன் வாங்குபவர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை இணக்கம் செய்யாததற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது "அபராத வட்டி" என்ற வடிவத்தில் விதிக்கப்படமாட்டாது; அது முன்கூட்டியே வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்கப்படும். அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமயமாக்கல் எதுவும் இருக்காது, அதாவது அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் எந்த வட்டியும் கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டி கூட்டுவதற்கான சாதாரண நடைமுறைகளை பாதிக்காது.
- நிறுவனம் வட்டி விகிதத்திற்கு எந்தவொரு கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்த மாட்டாது மற்றும் கடிதம் மற்றும் உணர்வு இரண்டிலும் இந்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணக்கத்தை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- எந்தவொரு பெயராலும், அபராத கட்டணங்கள் அல்லது கடன்கள் மீதான இதேபோன்ற கட்டணங்கள் மீதான ஒரு வாரிய அங்கீகரிக்கப்பட்ட பாலிசியை நிறுவனம் உருவாக்கும்.

- d) அபராத கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானது மற்றும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாரபட்சம் இல்லாமல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை இணக்கம் செய்யாததுடன் தொடர்ந்து இருக்கும்.
- e) 'தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, வணிகத்தை தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக' ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன்களின் விஷயத்தில் அபராத கட்டணங்கள், பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை இதேபோன்ற இணக்கமற்ற தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பொருந்தக்கூடிய அபராத கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
- f) அபராத கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தால் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / முக்கிய உண்மை அறிக்கை (கேள்:ப்ளஸ்) கூடுதலாக, வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்களின் கீழ் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காண்பிக்கப்படுவதற்கு கூடுதலாக.
- g) பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் கடன் நிபந்தனைகளை இணக்கம் செய்யாததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராத கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் குற்றச்சாட்டுக்களை விதிப்பதற்கான எந்தவொரு நிகழ்வும் அதற்கான காரணமும் கூட தெரிவிக்கப்படும்.

நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறை மீதான ஒரு தனி பாலிசி- கடன் கணக்குகள் மீதான அபராத கட்டணங்கள் இடம்பெற்றுள்ளன மற்றும் அக்டோபர் 17, 2023 அன்று நடைபெற்ற கூட்டத்தில் இயக்குநர்கள் குழுவால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது.

7. கடன்களின் பட்டுவாடா விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட

- a) பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் எந்தவொரு மாற்றத்தையும் பிராந்திய மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும்படி நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது தொடர்பான ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.
- b) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம்செலுத்தல் அல்லது செயல்திறனை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான முடிவு கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி இருக்கும்.

- c) அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்துவதன் மூலம் அல்லது நிலுவையிலுள்ள கடன் தொகையை உணர்ந்தால் அனைத்து பத்திரங்களையும் நிறுவனம் வெளியிடும், நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக இருக்கக்கூடிய எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டது. அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள கோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய கோரல் செட்டில்/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை தக்க வைக்க நிறுவனம் தகுதி பெற்ற நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் அதைப் பற்றி அறிவிக்கப்படும்.

8. சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (இஎம்ஐ) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்கள் மீது ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தை ரீசெட் செய்தல்

- a) இஎம்ஐ அடிப்படையிலான ஃப்ளோட்டிங் விகித தனிநபர் கடன்களுக்கு ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்தில், கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை நிறுவனம் கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ள வேண்டும், கடன் தவணைக்காலத்தின் போது வட்டி விகிதங்களில் சாத்தியமான அதிகரிப்பு சூழ்நிலையில், தவணைக்காலத்தை நீடிப்பதற்கும்/அல்லது இஎம்ஐ-யில் அதிகரிப்பதற்கும் போதுமான ஹெட்ரூம்/மார்ஜின் கிடைக்கும் என்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும். இருப்பினும், இஎம்ஐ அடிப்படையிலான ஃப்ளோட்டிங் விகித தனிநபர் கடன்கள் தொடர்பாக, அதிகரித்து வரும் வட்டி விகிதங்களைத் தொடர்ந்து, கடன் தவணைக்காலம் மற்றும்/அல்லது இஎம்ஐ தொகையில் அதிகரிப்பு தொடர்பான பல நுகர்வோர் குறைகள், கடன் வாங்குபவர்களுடன் சரியான தொடர்பு இல்லாமல் மற்றும்/அல்லது கடன் வாங்குபவர்களின் ஒப்புதல் பெறப்பட்டுள்ளது. இந்த பிரச்சனைகளை தீர்க்க, செயல்படுத்த மற்றும் இணக்கத்திற்கான பின்வரும் தேவைகளை பூர்த்தி செய்யும் ஒரு பொருத்தமான பாலிசி கட்டமைப்பை என்பிஎஃப்சி-கள் வைக்க அறிவுறுத்தப்படுகின்றன:
- ஒப்புதல் பெறும் நேரத்தில், கடன் மீதான வட்டி விகிதத்தில் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம் பற்றி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிறுவனம் தெளிவாக தெரிவிக்கும், இது இஎம்ஐ மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும். பின்னர், இஎம்ஐ/தவணைக்காலம் அல்லது மேலே உள்ள இரண்டின் காரணமாக எந்தவொரு அதிகரிப்பும் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாக பொருத்தமான சேனல்கள் மூலம் தெரிவிக்கப்படும்.
 - வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில், நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அதன் வாரிய அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி ஒரு நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை இது வழங்கும். கடன் தவணைக்காலத்தின் போது ஒரு கடன் வாங்குபவர் மாற அனுமதிக்கப்படும் எண்ணிக்கையை இந்த கொள்கை குறிப்பிடுகிறது.
 - கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தேர்வு செய்வதற்கான தேர்வும் வழங்கப்படும்-

- (ஏ) இளம்ஐ-யில் மேம்பாடு அல்லது தவணைக்காலத்தை நீட்டித்தல் அல்லது இரண்டு விருப்பங்களின் கலவைக்கும் ; மற்றும்,
- (பி) கடன் தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும் பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக முன்கூட்டியே செலுத்த வேண்டும். முன்கூட்டியே அடைத்தல் கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்தல் அபராதம் விதிப்பது தற்போதைய வழிமுறைகளுக்கு உட்பட்டது.
- iv. ஃப்ளோட்டிங்கிலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு கடன்களை மாற்றுவதற்கான அனைத்து பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் மேலே உள்ள விருப்பங்களை பயன்படுத்துவதற்கு தற்செயலாக வேறு ஏதேனும் சேவை கட்டணங்கள்/நிர்வாக செலவுகள் அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்தப்படும் மற்றும் அவ்வப்போது நிறுவனத்தால் அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகளை திருத்தும் நேரத்தில் வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்தப்படும்.
- v. மாறும் விகித கடன் விகிதத்தில் தவணைக்கால நீடிப்பு எதிர்மறை கடனளிப்பிற்கு வழிவகுக்காது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- vi. நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பொருத்தமான சேனல்கள் மூலம், ஒவ்வொரு காலாண்டின் இறுதியிலும் ஒரு அறிக்கையை பகிர்ந்து கொள்ளும் / அணுக முடியும், இது குறைந்தபட்சம், இன்றுவரை மீட்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, இளம்ஐ தொகை, விடுபட்ட இளம்ஐ-களின் எண்ணிக்கை மற்றும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் / ஆண்டு சதவீத விகிதம் (ஏபிஆர்) ஆகியவற்றை கடனின் முழு தவணைக்காலத்திற்கும் தெரிவிக்கும். கடன் வாங்குபவரால் அறிக்கைகள் எளிமையானவை மற்றும் எளிதில் புரிந்து கொள்ளப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். சமமான மாதாந்திர தவணை கடன்கள் தவிர, இந்த வழிமுறைகள் வெவ்வேறு கால அடிப்படையிலான அனைத்து சமமான தவணை அடிப்படையிலான கடன்களுக்கும் விண்ணப்பிக்கும்.

சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (இளம்ஐ) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்கள் மீது ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தை ரீசெட் செய்வதற்கான தனி பாலிசி அக்டோபர் 17, 2023 அன்று நடைபெற்ற கூட்டத்தில் இயக்குநர்கள் குழுவால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது.

9. பொது

- a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்கும் (கடன் வாங்குபவரால் முன்னர் வெளிப்படுத்தப்படாத புதிய தகவல், நிறுவனத்தின் அறிவிப்பிற்கு வந்தால்).
- b) கடன் கணக்கை டிரான்ஸ்ஃபர் செய்வதற்காக கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது இல்லையெனில்,

நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

- c) கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை செய்யாது. கடன் வாங்குபவர்களை மோசமான நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடன்களை வசூலிப்பதற்கு குண்டர்களை பயன்படுத்துதல் போன்றவை. நிறுவனத்தின் ஊழியர்களிடமிருந்து முரட்டுத்தனமான நடத்தையைத் தவிர்ப்பதற்காக, வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- d) இணை-பொறுப்பாளர்(கள்) உடன் அல்லது இல்லாமல் வணிகத்தை தவிர மற்ற நோக்கங்களுக்காக ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட ஃப்ளோட்டிங் விகித டேர்ம் கடன்களுக்கான முன்கூட்டியே அடைத்தல் கட்டணங்கள்/ முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை நிறுவனம் வசூலிக்காது.
(குறிப்பு: என்பிஎஃப்ஸிசிகளின் ஃப்ளோட்டிங் விகித கடன்கள் மீது முன்கூட்டியே அடைத்தல் கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்தலுக்கான கட்டணங்கள் தொடர்பான ஆர்பிஐ சுற்றறிக்கை, DNBR(PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20, ஆகஸ்ட் 2, 2019)

10. குறை தீர்ப்பு

- a) நியாயமான நடத்தை நெறிகளை இணக்கம் செய்வது மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடு பற்றிய கால விமர்சனம். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை வழக்கமான இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.
- b) வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகள்/இடங்களிலும் வாடிக்கையாளர்களின் நன்மைக்காக பின்வரும் தகவல்கள் முக்கியமாக காண்பிக்கப்படும்:
 - i. நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களை தீர்ப்பதற்காக குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை (தொலைபேசி / மொபைல் எண்கள் மற்றும் இமெயில் முகவரி) அணுகலாம்.
 - ii. வாடிக்கையாளரின் புகார்/பிரச்சனை 30 நாட்களுக்குள் நிவர்த்தி செய்யப்படவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் ஆர்பிஐ சிஎம்எஸ் போர்ட்டில் புகாரை பதிவு செய்யலாம் - <https://cms.rbi.org.in>

அல்லது கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு புகார் படிவத்தை அனுப்பவும்:

மையப்படுத்தப்பட்ட இரகீது மற்றும் செயலாக்க மையம்,

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது ஃப்ளோர்,
செக்டர் 17, சண்டிகர் - 160017
டோல்ஃப்ரீ எண்- 14448

11. வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டம்

(ஏ) ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021

ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ், நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், நிறுவனத்திற்கு எதிராக தாக்கல் செய்யப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பாக ஆம்பட்ஸ்மேனுக்கு தகவல்களை வழங்குவதற்கும் பொறுப்பான முதன்மை நோடல் அதிகாரி (பிஎன்ஓ)-ஐ நிறுவனம் நியமித்துள்ளது. நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட நோடல் அதிகாரிகள் (என்ஓ) பிஎன்ஓ-விற்கு உதவுவார்கள்.

வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, வணிகப் பரிவர்த்தனை நடைபெறும் கிளைகள்/ இடங்களில், பிஎன்ஓ பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண்கள் மற்றும் இமெயில்) மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரின் புகார் பதிவு போர்ட்டலின் விவரங்கள் காண்பிக்கப்படும் (<https://cms.rbi.org.in>).

அலுவலகம் அல்லது கிளைக்கு வருகை தரும் நபருக்கு திட்டம் குறித்த போதுமான தகவல்கள் கிடைக்கும் வகையில், திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் கிளைகளிலும் ஆங்கிலம், ஹிந்தி மற்றும் பிராந்திய மொழிகளில் முக்கியமாகக் காண்பிக்கப்படும்.

திட்டத்தின் நகல் மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் ஆகியவை இணையதளத்தில் முக்கியமாக காண்பிக்கப்படும் மற்றும் புதுப்பிக்கப்படும்.

(குறிப்பு: ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 தேதி நவம்பர் 12, 2021)

(பி) உள்புற ஆம்பட்ஸ்மேனின் நியமனம்

நவம்பர் 15, 2021 அன்று 'வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் மூலம் உள்புற வங்கி தீர்ப்பாய நபரை நியமிப்பது' குறித்த ஆர்பிஐ வழிகாட்டுதல்களின்படி, நிறுவனம் உள்புற தீர்ப்பாய நபரை நியமித்துள்ளது மற்றும் தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்ற வேண்டும்.

(குறிப்பு: வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் மூலம் வங்கி தீர்ப்பாய நபர் நியமனம், தேதி நவம்பர் 15, 2021)

12. இணையதள ஹோஸ்டிங்

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

13. 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 காரணத்திற்கான அணுகுமுறை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு, அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் ஆபத்துகளின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வேறு விதமாக வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் அவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள முடியும்.

14. 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: (ஏ) மறுஉடைமை செய்வதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்; (பி) அறிவிப்புக் காலம் தள்ளுபடி செய்யப்படும் சூழ்நிலைகள்; (சி) சொத்தைக் கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை; (டி) சொத்தை விற்பதற்கு / ஏலம் விடுவதற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் இறுதி வாய்ப்பு ; (இ) கடன் வாங்குபவருக்கு மறுஉடைமை செய்வதற்கான நடைமுறை, மற்றும் (எஃப்) சொத்தை விற்பனை / ஏலம் விடுவதற்கான நடைமுறை. அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

15. தங்க நகைகளின் அடமானத்திற்காக கடன் வழங்குதல்

மேலே குறிப்பிட்டுள்ள பொதுவான வழிகாட்டுதல்களுக்கும் மேலாக, 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 கவனத்துடன் செயல்படுவதை 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. தங்க 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. ஏலமானது குறைந்தபட்சம் 2 நாளிதழ்களில் விளம்பரங்கள் வாயிலாக பொதுமக்களுக்கு அறிவிக்கப்படும், ஒன்று பிராந்திய மொழியிலும் மற்றொன்று தேசிய நாளிதழிலும்.
- viii. நடத்தப்படும் ஏலங்களில் நிறுவனம் பங்கேற்காது.
- 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.

16. மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான நியாயமான நடத்தை நெறி

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்பிஐ) முதன்மை வழிகாட்டுதலை வெளியிட்டுள்ளது - மார்ச் 14, 2022 தேதியிட்ட 2022 குறிப்பின் கீழ் DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) வழிகாட்டுதல்கள். இந்த வழிமுறைகள் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்கள் மற்றும் வீட்டு நிதி நிறுவனங்கள் உட்பட அனைத்து வணிக வங்கிகள், என்பிஎஃப்ஸிசிகளுக்குப் பொருந்தும். இந்த வழிகாட்டுதல்கள் ஏப்ரல் 01, 2022 முதல் அமலுக்கு வரும்.

மேலே உள்ள பிரிவுகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி எஃப்பிசி-க்கு கூடுதலாக, மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கு குறிப்பிட்ட பின்வரும் நியாயமான நடத்தை நெறிகளை நிறுவனம் ஏற்றுக்கொள்ளும்:

(i) பொது

- நிறுவனத்தின் இணையதளத்தைத் தவிர, நிறுவனத்தின் அலுவலகம் மற்றும் நிறுவனத்தின் கிளை வளாகங்களில் எஃப்பிசி ஆனது பிராந்திய மொழியில் காண்பிக்கப்படும்.
- வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கான உறுதிப்பாட்டை வெளிப்படுத்தும் வகையில், பிராந்திய மொழியில் ஒரு அறிக்கை வெளியிடப்பட்டு வளாகத்திலும் கடன் கார்டுகளிலும் காண்பிக்கப்படும்.
- கடன் வாங்குபவர்களின் வருமானம் மற்றும் தற்போதைய கடன் தொடர்பான தேவையான விசாரணைகளை மேற்கொள்ள களப் பணியாளர்களுக்குப் பயிற்சி அளிக்கப்படும்.
- 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.
- வசூலிக்கப்படும் பயனுள்ள வட்டி விகிதம், மற்றும் நிறுவனத்தால் அமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் அமைப்பு அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும், அதன் இணையதளத்திலும் (பிராந்திய மொழியில்) மற்றும் அதன் இணையதளத்திலும் முக்கியமாக காண்பிக்கப்படும்.
- 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 எஃப்பிசி-யில் அது குறித்து அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

- g. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (ஆர்பிஐ) கேஷ்யசி வழிமுறைகளுக்கு இணங்க வேண்டும். கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை உறுதி செய்ய போதுமான ஆய்வு மேற்கொள்ளப்படும்.
- h. அனைத்து ஒப்புதல்கள் மற்றும் கடன் வழங்கல் செயல்முறைகள் ஒரு பொது 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 கார்டில் வெளிப்படுத்தல்கள்

- a. நிறுவனம் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன் ஒப்பந்தத்தின் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட தரமான வடிவத்தைக் கொண்டிருக்கும். கடன் ஒப்பந்தம் முக்கியமாக பிராந்திய மொழியில் இருக்கும்.
- b. கடன் ஒப்பந்தத்தில், நிறுவனம் பின்வருவனவற்றை வெளிப்படுத்தும்:
 - கடனின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்,
 - கடனின் விலையில் மூன்று கூறுகள் மட்டுமே உள்ளடங்கும். வட்டி கட்டணம், செயல்முறை கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் (இதில் அவை தொடர்பான நிர்வாக கட்டணங்கள் அடங்கும்),
 - கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து எந்த பாதுகாப்பு வைப்பு / மார்ஜினும் சேகரிக்கப்படவில்லை,
 - கடன் வாங்குபவர் ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட எஸ்எச்ஜி / ஜேஎல்ஜி உறுப்பினராக இருக்க முடியாது,
 - கடன் மானியம் மற்றும் முதல் தவணையை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான நிலுவைத் தேதிக்கு இடையிலான மொராட்டோரியம் காலம்,
 - கடன் வாங்குபவர் தரவின் தனியுரிமை பாதுகாக்கப்படும் என்ற உத்தரவாதம்.
- c. கடன் கார்டு பின்வரும் விவரங்களை பிரதிபலிக்கும்:
 - வசூலிக்கப்படும் பயனுள்ள வட்டி விகிதம் உட்பட விலையில் எளிமையான ஃபேக்ட்ஷீட்,
 - கடனுடன் இணைக்கப்பட்ட மற்ற அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்,
 - கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவில் அடையாளம் காணும் தகவல்,
 - பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி டிஸ்சார்ஜ் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்தல்களின் நிறுவனத்தின் ஒப்புதல்கள்,

- நிறுவனத்தால் அமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் அமைப்பு மற்றும் நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண்ணையும் கடன் கார்டு முக்கியமாக குறிப்பிடும்,
- வழங்கப்பட்ட கிரெடிட் அல்லாத தயாரிப்புகள் கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்கும் மற்றும் கட்டண கட்டமைப்பு கடன் கார்டில் தெளிவாக தெரிவிக்கப்படும்,
- கடன் கார்டில் உள்ள அனைத்து உள்ளீடுகளும் பிராந்திய மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

(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 கள ஊழியர்களுக்குத் 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 கொடுக்க வேண்டும். நடத்தை விதிமுறைகளை களப் பணியாளர்கள் கடைபிடிக்காத வழக்குகளிலும் அபராதம் விதிக்கப்படலாம். பொதுவாக, பிரச்சனை வாய்ந்த பகுதிகளில் மீட்புக்கு பணியாளர்கள் மட்டுமே செல்வார்கள் மற்றும் அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட மீட்பு முகவர்கள் அல்ல.

17. நியாயமான நடத்தை நெறிகளின் மதிப்புரை

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

* * *