

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

டிஎஸ்பி ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்
(முன்னர் டிஎஸ்பி இன்வெஸ்ட்மெண்ட் மேனேஜர்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் என
அறியப்பட்டது)

பதிப்பு	விளக்கம்	தயாரித்தவர்	அங்கீகரித்தவர்
1.0	கொள்கை உருவாக்கம்	பிரியா ரஞ்சித்	இயக்குநரவை மார்ச் 07, 2024 அன்று
1.1	வருடாந்திர மதிப்பாய்வு	சாஹிப் பஹ்வா	இயக்குநரவை ஆகஸ்ட் 19, 2025 அன்று

1. பின்னணி

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI"), அக்டோபர் 19, 2023 தேதியிட்ட மற்றும் அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும் ("SBR") மாஸ்டர் டைரக்ஷன் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) டைரக்ஷன்ஸ், 2023 (DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24) மூலம் அனைத்து வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களின் ("NBFCs") இயக்குநர்கள் குழுவால் உருவாக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த பரந்த வழிகாட்டுதல்களை பரிந்துரைத்துள்ளது.

இதன் விளைவாக, DSP ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("DSP ஃபைனான்ஸ் அல்லது கம்பெனி") அதன் அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும், குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு, அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகளின் கண்ணோட்டத்தை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்ட விரிவான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை ("FPC") உருவாக்கியுள்ளது.

நிறுவனம் நடைமுறையில் உள்ள சட்டரீதியான மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு ஏற்ப வணிகத்தை நடத்தும், செயல்திறன், வாடிக்கையாளர் நோக்குநிலை மற்றும் பெருநிறுவன நிர்வாகக் கொள்கைகளில் உரிய கவனம் செலுத்தும், மேலும் கடன் விண்ணப்ப செயல்முறை முடிந்தவரை தொந்தரவு இல்லாமல் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.

2. நோக்கம் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய தன்மை

இந்த குறியீடு நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து டிஜிட்டல்/டிஜிட்டல் அல்லாத கடன்களுக்கும் பொருந்தும், அவை நேரடியாகவோ அல்லது கடன் சேவை வழங்குநர்கள் ("LSP") மூலமாகவோ மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் பயன்பாடுகள் ("DLA") போன்ற தளங்கள் மூலமாகவோ தொடங்கப்பட்டாலும் சரி. இதில் குறுகிய கால மற்றும் நீண்ட கால சில்லறை மற்றும் பெருநிறுவன கடன்கள், பாதுகாப்பற்ற அல்லது பாதுகாக்கப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன்கள் மற்றும் நிறுவனம் வழங்கும் எந்தவொரு எதிர்கால கடன் தயாரிப்புகளும் அடங்கும். தயாரிப்பு வடிவமைப்பு, சந்தைப்படுத்தல், கடன் விண்ணப்பம், கடன் மதிப்பீடு, கடன் வழங்கல், திருப்பிச் செலுத்தும் கண்காணிப்பு மற்றும் மீட்பு முதல் கடன் மூடல் வரை கடன் வாழ்க்கைச் சுழற்சியின் ஒவ்வொரு கட்டத்தையும் குறியீடு உள்ளடக்கியது.

3. வழிகாட்டும் கொள்கைகள் & நோக்கங்கள்

இந்த FPC, டிஜிட்டல் கடன் சுற்றுச்சூழல் அமைப்பில் பொறுப்பான கடன் வழங்குதல், வாடிக்கையாளர்களை மையமாகக் கொண்ட நடைமுறைகள் மற்றும் வலுவான நிர்வாகத்திற்கான நிறுவனத்தின் உறுதிப்பாட்டை பிரதிபலிக்கிறது. கடன் வாங்குபவர்கள் நியாயமாக நடத்தப்படுவதையும், வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படுவதையும், கடன் வாழ்நாள் முழுவதும் பாதுகாக்கப்படுவதையும் உறுதிசெய்ய இது ஒரு விரிவான கட்டமைப்பை நிறுவுகிறது. FPCயை செயல்படுத்துவதற்கு இயக்குநர்கள் குழு, நிர்வாகக் குழு மற்றும் நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள்/பிரதிநிதிகள் பொறுப்பாவார்கள்.

FPC இன் முதன்மை நோக்கங்கள்:

- டிஜிட்டல் கடன் நடவடிக்கைகளில் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- வாடிக்கையாளர்களிடையே நியாயமற்ற வணிக நடத்தை மற்றும் பாகுபாட்டைத் தடுக்க.
- முழுமையான மற்றும் துல்லியமான வெளிப்படுத்தல்களை வழங்குவதன் மூலம் தகவலறிந்த முடிவெடுக்கும் கலாச்சாரத்தை வளர்ப்பது.
- தரவு தனியுரிமை, குறை தீர்க்கும் தீர்வு மற்றும் ஒழுங்குமுறை இணக்கம் மூலம் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பை உறுதி செய்தல்.
- கடன் வாங்குபவர்கள், LSPகள் மற்றும் அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட முகவர்களுடன் கையாள்வதில் நெறிமுறை தரநிலைகளை நிலைநிறுத்துதல்.

4. முக்கிய உறுதிமொழிகள்

நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் பரிவர்த்தனைகளில் திறமையாகவும், நியாயமாகவும், விடாமுயற்சியுடனும் செயல்பட வேண்டும்:

- நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான FPC-யில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிமொழிகள் மற்றும் தரநிலைகளைப் பூர்த்தி செய்தல் மற்றும் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் செயல்முறை மற்றும் நடைமுறைகள்.
- நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பொருந்தக்கூடிய விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்.
- நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், செலவுகள், உரிமைகள், தாக்கங்கள் போன்ற தொழில்முறை சேவைகள் மற்றும் துல்லியமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் தகவல்களை வழங்குதல்.
- நிறுவனம் வழங்கும் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வாடிக்கையாளருக்கு/கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் வகையில் ஆங்கிலம்/இந்தி/அல்லது உள்ளூர் வட்டார மொழியில் புரிந்துகொள்ள உதவுவதுடன், விளம்பரங்களும் விளம்பர இலக்கியங்களும் தவறாக வழிநடத்துவதில்லை என்பதை உறுதி செய்தல்.
- நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களிடையே அவர்களின் பாலினம், இனம் அல்லது மதம் போன்றவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது.

5. கடன் தோற்றம் மற்றும் ஆதாரம்

கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்ந்தெடுப்பதில் நிறுவனம் வழிகாட்டும்:

- அனைத்து டிஜிட்டல் கடன்/டிஜிட்டல் அல்லாத கடன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான அவர்களின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் குறித்து நிறுவனம் முன்கூட்டியே வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கல்வி கற்பிக்கும். இதில் பயனர் நட்பு பொருட்கள், அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு ஆதரவை வழங்குதல் ஆகியவை அடங்கும்.
- கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஆரம்பத்திலேயே தெளிவான, சுருக்கமான மற்றும் தயாரிப்பு சார்ந்த தகவல்கள் வழங்கப்படும், இதில் முக்கிய அம்சங்கள், பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள், திருப்பிச் செலுத்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் அணுகல் வழிகள் ஆகியவை அடங்கும்.
- உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள் ("KYC") விதிமுறைகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை ஆணைகளுக்கு இணங்க தேவையான ஆவணங்கள் மற்றும் தரவு குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். இதில் தரவு சேமிப்பு மற்றும் செயலாக்கத்தின் நோக்கம், முறை மற்றும் கால அளவு ஆகியவை அடங்கும்.
- அனைத்து டிஜிட்டல் கடன் தளங்களும், அவை நிறுவனத்திற்குச் சொந்தமானதாக இருந்தாலும் சரி அல்லது LSP-களால் இயக்கப்பட்டதாக இருந்தாலும் சரி, கடனுக்குப் பொறுப்பான ஒழுங்குமுறை நிறுவனம் (RE) என்ற நிறுவனத்தின் அடையாளத்தை தெளிவாகவும் முக்கியமாகவும் காண்பிக்க வேண்டும்.
- எந்தவொரு கடன் ஒப்பந்தத்தையும் நிறைவேற்றுவதற்கு முன்பு, கடன் வாங்குபவர்கள் நிலையான, டிஜிட்டல் முறையில் கையொப்பமிடப்பட்ட முன் ஒப்பந்த வெளிப்பாடுகளைப் பெறுவார்கள், இதில் முக்கிய உண்மை அறிக்கை ("KFS") அடங்கும்.
- நிறுவனம் அதன் LSP-களை வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் மூலம் சேர்ப்பதற்கு முன், தரவு பாதுகாப்பு, நடத்தை தரநிலைகள், தொழில்நுட்ப திறன்கள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் சீரமைப்பு ஆகியவற்றில் சரிபார்ப்புகள் உட்பட உரிய விடாமுயற்சியுடன் நடத்தும்.

- ரிசர்வ் வங்கியின் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் வழிகாட்டுதல்களுடன் முழுமையாக இணங்குவதை உறுதிசெய்ய, LSP-களால் உருவாக்கப்பட்ட அல்லது விநியோகிக்கப்படும் அனைத்து விளம்பரங்கள், தயாரிப்பு விளம்பரங்கள் மற்றும் ஆதாரத் தகவல்தொடர்புகள் நிறுவனத்தால் முன்கூட்டியே அங்கீகரிக்கப்பட வேண்டும்.

6. உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள் (KYC) மற்றும் வாடிக்கையாளர் உரிய விடாமுயற்சி

- டிஜிட்டல் ஆன்போர்டிங் மற்றும் நேரில் கணக்கு திறப்பதற்கான குறிப்பிட்ட வழிகாட்டுதல்கள் உட்பட, ரிசர்வ் வங்கியின் KYC முதன்மை வழிமுறைகளை நிறுவனம் பின்பற்றும்.
- E-KYC மற்றும் வீடியோ KYC, பயன்படுத்தப்பட்டால், ஆதார் விதிமுறைகள் மற்றும் UIDAI அங்கீகார நெறிமுறைகளுக்கு இணங்க வேண்டும்.

7. கடன் செயலாக்கம், வெளிப்படுத்தல்கள் மற்றும் ஆவணங்கள்

- நிறுவனத்தின் வலைத்தளம், மொபைல் பயன்பாடு, இயற்பியல் அலுவலகங்கள் அல்லது LSPகள்/DLAகள் மூலம் டெலிவரி சேனல் எதுவாக இருந்தாலும், நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து தற்போதைய மற்றும் எதிர்கால கடன் தயாரிப்புகளுக்கும் இந்த FPC பொருந்தும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட அனைத்து முக்கிய தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கிலம், இந்தி அல்லது கடன் வாங்குபவரின் உள்ளூர் மொழியில் முழுமையாகப் புரிந்துகொள்ளப்படுவதை உறுதிசெய்ய நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- கடன் விண்ணப்பங்களில் பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், திருப்பிச் செலுத்தும் கட்டமைப்புகள், வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் கடமைகள் பற்றிய விரிவான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும், இது பிற NBFC களின் சலுகைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீட்டை செயல்படுத்துகிறது. வாடிக்கையாளர்கள் தகவலறிந்த கடன் முடிவுகளை எடுக்க அதிகாரம் பெறுவார்கள்.
- பெறப்படும் ஒவ்வொரு கடன் விண்ணப்பத்திற்கும் ஒரு ஒப்புக்கை வழங்கப்படும், மேலும் நிறுவனம் அனைத்து விண்ணப்பங்களையும் நியாயமான மற்றும் வரையறுக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் செயல்படுத்த பாடுபடும்.
- கடன் செயலாக்கம் மற்றும் KYC இணக்கத்திற்குத் தேவையான ஆவணங்களை விண்ணப்பப் படிவம் தெளிவாகக் கோட்டுக் காட்ட வேண்டும். கூடுதல் தகவல்கள் அல்லது ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால் உடனடியாக விண்ணப்பதாரருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டதும், நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு டிஜிட்டல் முறையில் கையொப்பமிடப்பட்ட ஒப்புதல் கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் KFS ஆகியவற்றை நீடித்த மின்னணு வடிவத்தில் வழங்கும். இந்த ஆவணங்கள் அனைத்து நிதி விதிமுறைகளையும் கடன் வாங்குபவரின் கடமைகளையும் தெளிவாக வெளிப்படுத்தும்.
- வருடாந்திர அடிப்படையில் கடன் வாங்குவதற்கான மொத்த செலவை பிரதிபலிக்கும் வருடாந்திர சதவீத விகிதம் ("APR") KFS இல் பொருந்தக்கூடிய அனைத்து கட்டணங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் வட்டி கூறுகளுடன் முக்கியமாக வெளியிடப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்பட்ட நாளிலிருந்து குறைந்தது மூன்று (3) நாட்காட்டி நாட்கள் கூலிங்-ஆஃப் காலம் வழங்கப்படும். இந்த காலகட்டத்தில் கடன் வாங்கியவர் எந்த கட்டணமும் இல்லாமல் கடனை ரத்து செய்யலாம், நிதி இன்னும்

வழங்கப்படவில்லை என்றால். இது திருத்தப்பட்ட RBI டிஜிட்டல் கடன் வழிமுறைகள், 2025 உடன் இணங்குகிறது.

- அனைத்து கடன் ஒப்பந்தங்களும் கடன் வாங்குபவரால் தெளிவாகப் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் எழுதப்பட வேண்டும், மேலும் மறைக்கப்பட்ட உட்பிரிவுகள், தெளிவற்ற விதிகள் அல்லது ஏமாற்றும் பிரதிநிதித்துவங்கள் எதுவும் இல்லாமல் இருக்க வேண்டும்.

8. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- நிறுவனம் ஒவ்வொரு கடன் விண்ணப்பத்திற்கும் புறநிலை மற்றும் பாகுபாடற்ற அளவுருக்களின் அடிப்படையில் முழுமையான கடன் மதிப்பீட்டை மேற்கொள்ளும்.
- கடன் ஒப்புதல் அல்லது நிராகரிப்பு ஏற்பட்டால், டிஜிட்டல் கையொப்பமிடப்பட்ட அல்லது வேறு எந்த வகையான தகவல் தொடர்பு மூலமாகவும் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும். ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டால், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் (ஆண்டுதோறும்), திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை, செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள், கால அவகாசம், வட்டி கணக்கிடும் முறை மற்றும் பொருந்தக்கூடிய முன்கூட்டியே செலுத்துதல் அல்லது முன்கூட்டியே அடைத்தல் விதிமுறைகள் ஆகியவற்றை கோடிட்டுக் காட்டும் விரிவான ஒப்புதல் கடிதம் வழங்கப்படும்.
- கடன் வாங்குபவர் ஒப்புதல் விதிமுறைகளை ஏற்றுக்கொள்வது பாதுகாப்பான டிஜிட்டல் கையொப்பம் அல்லது ரிசர்வ் வங்கி-இணக்கமான மின்னணு அங்கீகாரத்தின் பிற வடிவத்தின் மூலம் பெறப்படும். புதுப்பித்தல்கள் அல்லது மறுசீரமைப்புகள் உட்பட விதிமுறைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள், இதேபோல் ஆவணப்படுத்தப்பட்டு ஒப்புக்கொள்ளப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் முழுமையான நகலை, அனைத்து இணைப்புகள், அட்டவணைகள், சம்மதங்கள், அறிவிப்புகள் மற்றும் தயாரிப்பு தொடர்பான ஆவணங்களுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்குவதற்கு முன் அல்லது வழங்கும் நேரத்தில் நிறுவனம் வழங்கும். இந்த ஆவணங்கள் இயந்திரம் படிக்கக்கூடிய நீடித்த வடிவத்தில் (PDF) பகிரப்படும்.
- கடன் தொடர்பான அனைத்து ஆவணங்களும் வாடிக்கையாளர் தொடர்புகளும் எளிமையான மற்றும் வெளிப்படையான மொழியில் வரைவு செய்யப்பட வேண்டும். சட்ட அல்லது தொழில்நுட்ப சொற்களின் பயன்பாடு தவிர்க்க முடியாத இடங்களில், தெளிவான விளக்கங்கள் வழங்கப்படும். அனைத்து ஆவணங்களும் கடன் வாங்குபவரின் விருப்பமான மொழியில் (ஆங்கிலம், இந்தி அல்லது உள்ளூர் வட்டார மொழி) வழங்கப்படும்.
- பாதுகாக்கப்பட்ட கடன்களுக்கு, கடன் ஒப்பந்தத்தில் சட்டப்பூர்வமாக அமல்படுத்தக்கூடிய மீள்செலுத்தல் பிரிவை நிறுவனம் சேர்க்கும், இது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறும் பட்சத்தில் கடன் வாங்குபவரின் மற்றும் நிறுவனத்தின் தொடர்புடைய உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகளை கோடிட்டுக் காட்டுகிறது.
- மறு உடைமை உரிமைகள் பொருந்தும் இடங்களில், கடன் ஒப்பந்தத்தில் பின்வருவன தொடர்பான விரிவான விதிகள் இருக்கும்:
 - கடன் வாங்குபவருக்கு மீட்பைத் தொடங்குவதற்கு முன் குறைந்தபட்ச அறிவிப்பு காலம்
 - அறிவிப்பு தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய நிபந்தனைகள் (எ.கா., மோசடி அல்லது வேண்டுமென்றே செலுத்தத் தவறுதல்)
 - பாதுகாக்கப்பட்ட சொத்தை மீண்டும் கைப்பற்றுவதில் உள்ள படிகள் மற்றும் ஆவணங்கள்

- அமலாக்கத்திற்கு முன் கடனை முறைப்படுத்த கடன் வாங்குபவருக்கு இறுதி அறிவிப்பு வாய்ப்பு
- மீண்டும் கைப்பற்றப்பட்ட சொத்துக்கள் அல்லது தொடர்புடைய ஆவணங்களை பராமரித்தல், திருப்பி அனுப்புதல் அல்லது மாற்றுதல்
- மீண்டும் கைப்பற்றப்பட்ட சொத்துக்களின் விற்பனை அல்லது ஏலம் மற்றும் வருமானத்தைப் பயன்படுத்துவதற்கான வெளிப்படையான செயல்முறை, பொருந்தக்கூடியது.
- ரிசர்வ் வங்கியின் அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்த சுற்றறிக்கையின் (பிப்ரவரி 2024) படி, எந்த அபராத வட்டியும் வசூலிக்கப்படாது. அதற்கு பதிலாக, தாமதமான திருப்பிச் செலுத்துதல் போன்ற குறிப்பிடத்தக்க மீறல்களுக்கு நிறுவனம் நிலையான பணத் தொகைகளாக அபராதக் கட்டணங்களை விதிக்கலாம். இந்தக் கட்டணங்கள்:
 - கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் KFS-இல் முன்கூட்டியே வெளியிடப்பட வேண்டும்
 - தடித்த எழுத்துருவில் முக்கியமாக முன்னிலைப்படுத்தப்பட வேண்டும்
 - பெரிய எழுத்தில் எழுதப்படக்கூடாது அல்லது கூடுதல் வட்டிக்கு உட்பட்டதாக இருக்கக்கூடாது
 - ஒத்த கடன் வாங்குபவர் பிரிவுகளில் நியாயமானதாகவும், விகிதாசாரமாகவும், சீரானதாகவும் இருக்க வேண்டும்.

9. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- கடன் ஒப்பந்தத்தை முழுமையாக நிறைவேற்றி, KYC இணக்கம், அனுமதி கடிதத்தை ஏற்றுக்கொள்வது, ஆவணங்களைச் செயல்படுத்துதல் மற்றும் செல்லுபடியாகும் டிஜிட்டல் வழிமுறை மூலம் கடன் வாங்குபவரின் அங்கீகாரம் உள்ளிட்ட அனைத்து முன்-விநியோக முறைகளையும் முடித்த பின்னரே கடன்கள் வழங்கப்படும்.
- ரிசர்வ் வங்கியின் டிஜிட்டல் கடன் வழிகாட்டுதல்களின்படி, கடன் வழங்குநர்களின் வங்கிக் கணக்கில் கடன் நேரடியாகச் செலுத்தப்படும். எந்தவொரு சூழ்நிலையிலும் கடன் சேவை வழங்குநர்கள் (LSPs) உட்பட மூன்றாம் தரப்பு கணக்குகள் மூலம் கடன் வழங்கப்படக்கூடாது.
- கடன் ஒப்பந்தம், KFS, ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை ஆகியவற்றின் டிஜிட்டல் கையொப்பமிடப்பட்ட நகல் கடன் வழங்கலின் போது அல்லது அதற்கு முன், இயந்திரம் படிக்கக்கூடிய மற்றும் நீடித்த வடிவத்தில் (எ.கா., PDF) கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- நிறுவனம் கடன் வழங்கும் தேதி மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையின் தொடக்கத்தை தெளிவாக வெளியிட வேண்டும். எதிர்பார்க்கப்படும் கடன் வழங்கும் தேதிக்கு அப்பால் தாமதமாக பணம் வழங்கப்பட்டால், அதற்கான காரணங்கள் மற்றும் திருத்தப்பட்ட அட்டவணையுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றமும் (வட்டி விகித மறுசீரமைப்பு, கட்டணங்கள், திருப்பிச் செலுத்தும் அதிர்வெண், கால அளவு அல்லது மீட்பு வழிமுறை உட்பட) பின்வருமாறு:
 - டிஜிட்டல் நீடித்த ஊடகம் (மின்னஞ்சல், எஸ்எம்எஸ், டேஷ்போர்டு) மூலம் கடன் வாங்குபவருடன் தொடர்பு கொள்ளப்பட்டது
 - கடன் வாங்குபவரால் டிஜிட்டல் முறையில் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட ஒரு கூடுதல் அல்லது திருத்தப்பட்ட அனுமதி கடிதம்/ஒப்பந்தத்தில் பிரதிபலிக்கிறது.
- ஒழுங்குமுறை மூலம் வேறுவிதமாக கட்டாயப்படுத்தப்படாவிட்டால், வருங்கால அடிப்படையில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும்.

- ஒழுங்குமுறை அல்லது சட்டத் தேவைகள் காரணமாக அத்தகைய மாற்றம் ஏற்பட்டால் தவிர, விதிமுறைகளில் மாற்றங்களை ஏற்க மறுப்பதற்காக கடன் வாங்குபவரிடம் எந்தக் கட்டணமோ அல்லது அபராதமோ வசூலிக்கப்படாது.
- கடன் வாங்குபவர் விதிமுறைகளில் குறிப்பிடத்தக்க மாற்றங்களுக்கு உடன்படவில்லை என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு இந்த வசதியிலிருந்து வெளியேறும் விருப்பம் வழங்கப்படும், மேலும் பொருந்தக்கூடிய ஏதேனும் நிலுவையில் உள்ள பொறுப்புகள் அல்லது முன்கூட்டியே செலுத்தும் கடமைகள் பற்றிய விவரங்களும் வழங்கப்படும்.
- அனைத்து மாற்றங்களும் உள் ஒப்படைப்பு மற்றும் ஒப்புதல் நெறிமுறைகளுக்கு இணங்க வேண்டும், மேலும் அவை நிறுவனத்தின் அமைப்புகளில் தெளிவாக ஆவணப்படுத்தப்பட வேண்டும், தணிக்கை தடயங்கள் தக்கவைக்கப்பட வேண்டும்.

10. பணம் செலுத்திய பிறகு

- திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணைகளைப் பின்பற்றுதல், ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகளுக்கு இணங்குதல் மற்றும் நிதி மற்றும் நிதி சாராத ஒப்பந்தங்களை (பொருந்தக்கூடிய இடங்களில்) நிறைவேற்றுவதை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனம் தொடர்ந்து கடன் கணக்குகளைக் கண்காணிக்கும். டிஜிட்டல் கடன் தயாரிப்புகளுக்கு, திருப்பிச் செலுத்தும் நடத்தையைக் கண்காணிக்கவும், ஏதேனும் தாமதங்கள் அல்லது விலகல்கள் ஏற்பட்டால் முன்கூட்டியே எச்சரிக்கைகளை வழங்கவும் தானியங்கி அமைப்புகள் பயன்படுத்தப்படும்.
- கடன் வாங்குபவர்கள் வரவிருக்கும் EMI நிலுவைத் தேதிகள், தவறவிட்ட பணம் செலுத்துதல்கள் அல்லது திருப்பிச் செலுத்தும் திட்டத்தில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் குறித்து SMS, மின்னஞ்சல், செயலியில் உள்ள செய்திகள் அல்லது பிற ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட டிஜிட்டல் சேனல்கள் மூலம் சரியான நேரத்தில் அறிவிப்புகளைப் பெறுவார்கள். அத்தகைய தகவல்தொடர்புகள் RBI இன் வழிகாட்டுதல்களின்படி செய்யப்படும்.
- தாமதமான திருப்பிச் செலுத்துதல் அல்லது செலுத்தத் தவறும் பட்சத்தில், நிறுவனம் டிஜிட்டல் கட்டண நினைவூட்டல்களை வெளியிடும், அவை காலாவதியான தொகை, நிலுவைத் தேதி மற்றும் பொருந்தக்கூடிய ஏதேனும் அபராதக் கட்டணங்கள் (KFS மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் ஏற்கனவே வெளிப்படுத்தப்பட்டிருந்தால்) ஆகியவற்றை தெளிவாகக் குறிப்பிடும். மீட்பு அல்லது வசூல் நடவடிக்கைகள் தொழில்முறை, மரியாதைக்குரியவை மற்றும் நியாயமான நடத்தைக்கான RBI-கட்டாய தரநிலைகளுக்கு இணங்க வேண்டும்.
- கடன் வசூலிப்பதற்காக நிறுவனம் எந்தவிதமான வற்புறுத்தலையோ அல்லது துன்புறுத்தலையோ அனுமதிக்கவோ அல்லது ஈடுபடவோ கூடாது. இதில் ஒற்றைப்படை நேரங்களில் மீண்டும் மீண்டும் அழைப்பது, தவறான அல்லது அச்சுறுத்தும் மொழியைப் பயன்படுத்துவது அல்லது அங்கீகரிக்கப்படாத மூன்றாம் தரப்பினரை ஈடுபடுத்துவது ஆகியவை அடங்கும், ஆனால் அவை மட்டும் அல்ல. அனைத்து நிறுவன பிரதிநிதிகளும் அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட மீட்பு முகவர்களும் பொறுப்பான நடத்தையில் பயிற்சி பெறுவார்கள் மற்றும் இணக்கத்திற்காக அவ்வப்போது கண்காணிக்கப்படுவார்கள்.
- நிலுவையில் உள்ள எந்தவொரு தொகையையும் திரும்பப் பெறுதல், விரைவுபடுத்துதல் அல்லது திருப்பிச் செலுத்துவதை அமல்படுத்துவதற்கான முடிவு, செயல்படுத்தப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க கண்டிப்பாக இருக்க வேண்டும். அத்தகைய நடவடிக்கைகள் ஆவணப்படுத்தப்பட்ட பகுத்தறிவால் ஆதரிக்கப்பட்டு உள் கடன் இடர் நிர்வாக கட்டமைப்பின் படி அங்கீகரிக்கப்படும்.
- அசல் கடன் தொகை மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தியவுடன், நிறுவனம் டிஜிட்டல்

வடிவத்தில் கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் முடிவு உறுதிப்படுத்தலை வழங்கும். இந்தத் தகவல்தொடர்பு, நிலுவைத் தொகை இல்லை என்பதற்கான சான்றிதழ் (NDC), செலுத்தப்பட்ட கொடுப்பனவுகளின் சுருக்கம் மற்றும் கணக்கு மூடப்பட்டதற்கான வெளிப்படையான உறுதிப்படுத்தல் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கியிருக்கும்.

- பாதுகாக்கப்பட்ட கடன்களைப் பொறுத்தவரை, ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்டபடி, அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் முழுமையாகவும் இறுதியாகவும் தீர்த்து வைத்து கடன் கணக்கை முடித்த நாளிலிருந்து 30 நாட்காட்டி நாட்களுக்குள், நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும் அல்லது அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் முழுமையான உரிமை நீக்க முறைகளையும் (எ.கா., CERSAI அல்லது தொடர்புடைய அதிகாரசபை மூலம்) வெளியிட வேண்டும். பிற சட்டப்பூர்வமான கோரிக்கைகளுக்கு எதிராக நிறுவனம் ஈடுசெய்யும் உரிமையைக் கொண்டிருக்கும் சந்தர்ப்பங்களில், எந்தவொரு பாதுகாப்பையும் தக்கவைத்துக்கொள்வதற்கு முன்பு, கடன் வாங்குபவருக்கு முழு விவரங்கள் மற்றும் சட்டப்பூர்வ நியாயங்களுடன் எழுத்துப்பூர்வமாக அறிவிக்கப்படும்.
- ஒரே அல்லது கூட்டுக் கடன் வாங்குபவர் இறந்தால், சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் அல்லது பரிந்துரைக்கப்பட்டவர்களுடன் தீர்வு காண தொடர்புடைய SOP களுக்கு இணங்க, நிறுவனம் ஆவண வெளியீடு அல்லது கணக்கு மூடலைச் செயல்படுத்தும்.
- வழங்கப்பட்ட அனைத்து கடன்கள், கடன் வாங்குபவர்களின் தொடர்புகள், திருப்பிச் செலுத்தும் பரிவர்த்தனைகள், புகார்கள், வசூல்கள் மற்றும் மூடல்கள் ஆகியவற்றின் டிஜிட்டல் பதிவுகளை நிறுவனம் பராமரிக்கும். வாடிக்கையாளர் தொடர்பான அனைத்து தகவல்/தொடர்புகளின் டிஜிட்டல் பதிவுகளை தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்களின்படி நிறுவனம் பராமரிக்கும்.

11. வட்டி மற்றும் கட்டணங்கள்

- அனைத்து கடன் தயாரிப்புகளிலும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கு நிறுவனம் வெளிப்படையான, நியாயமான மற்றும் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கட்டமைப்பைப் பின்பற்றும். இந்த கட்டமைப்பு விலை நிர்ணயம் அதிகமாகவோ, பாரபட்சமாகவோ அல்லது தன்னிச்சையாகவோ இல்லை என்பதையும், ஆபத்து மற்றும் சந்தை இயக்கவியலுக்கு ஏற்ப தொடர்ந்து பயன்படுத்தப்படுவதையும் உறுதி செய்கிறது. பொருந்தக்கூடிய அனைத்து வட்டி விகிதங்களும் கட்டணங்களும், வழங்குவதற்கு முன், ஒப்புதல் கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் முக்கிய உண்மை அறிக்கை ("KFS") ஆகியவற்றில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட்டு முன்கூட்டியே வெளியிடப்படும்.
- நிறுவனம் காரணிகளின் கலவையைக் கருத்தில் கொண்டு ஆபத்து அடிப்படையிலான விலை நிர்ணய மாதிரியை ஏற்றுக்கொள்கிறது. இதன் விவரங்கள் வட்டி விகிதக் கொள்கையுடன் சேர்த்து படிக்கப்படும் உள் பெஞ்ச்மார்க் கடன் விகிதக் கொள்கையில் ("IBLR") வழங்கப்பட்டுள்ளன.
- வட்டி விகிதம், பொருந்தக்கூடிய இடங்களில், ரிசர்வ் வங்கியின் டிஜிட்டல் கடன் வழிமுறைகள், 2025க்கு இணங்க, வருடாந்திர சதவீத விகிதமாக ("APR") தெரிவிக்கப்படும். APR, அடிப்படை விகிதம் மற்றும் அனைத்து கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (தண்டனை கட்டணங்கள் தவிர) உட்பட, கடன் வாங்குவதற்கான ஒட்டுமொத்த செலவைக் கைப்பற்றும், இதனால் வெளிப்படையான ஒப்பீடு மற்றும் தகவலறிந்த முடிவெடுப்பை செயல்படுத்துகிறது.
- கடன்கள் நிலையான அல்லது மிதக்கும் வட்டி விகிதங்களில் வழங்கப்படலாம். மிதக்கும் வட்டி விகிதக் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, பெஞ்ச்மார்க் விகிதம் (IBLR), பரவல் மற்றும் மீட்டமைப்பு அதிர்வெண் ஆகியவை வசதி கடிதம் அல்லது கடன்

ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாக வரையறுக்கப்பட வேண்டும். வட்டி மீட்டமைப்புகள் முன்பே ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட அதிர்வெண்ணின்படி நிகழும் மற்றும் நீடித்த டிஜிட்டல் ஊடகம் (எ.கா., மின்னஞ்சல், டேஷ்போர்டு, செயலி அறிவிப்பு) மூலம் முன்கூட்டியே கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

- முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் குறித்த ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கையின் (ஜூன் 2025) படி, ஜனவரி 01, 2026 க்குப் பிறகு தொடங்கப்பட்ட அனைத்து கடன்களுக்கும் மிதக்கும் விகித தனிநபர் கடன்களுக்கு முன்கூட்டியே செலுத்துதல் அல்லது முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படாது. நிலையான விகிதக் கடன்கள் அல்லது பெருநிறுவனக் கடன் விஷயத்தில், கடன் செயல்படுத்தும் நேரத்தில் பரஸ்பர ஒப்பந்தத்தின் அடிப்படையில் முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படலாம், மேலும் அவை அனுமதிக் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- நிறுவனம் எந்தவொரு காலாவதியான கடனுக்கும் அபராத வட்டியை விதிக்காது. அதற்கு பதிலாக, RBI அபராதக் கட்டணங்கள் சுற்றறிக்கையின் (பிப்ரவரி 2024) படி அபராதக் கட்டணங்களை விதிக்கலாம். அத்தகைய கட்டணங்கள்:
 - - நிலையானதாகவும், நியாயமானதாகவும், விகிதாசாரமாகவும் இருக்க வேண்டும்
 - - மூலதனமாக்கப்படவோ அல்லது வட்டிக்கு வட்டி வசூலிக்கப்படவோ கூடாது.
 - - கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் KFS இல் தெளிவாகவும் முக்கியமாகவும் வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும்
 - - ஒரே மாதிரியான கடன் திருப்பிச் செலுத்தாதவர்களுக்கு ஒரே மாதிரியான கடன் வாங்குபவர்களின் சுயவிவரங்களில் ஒரே மாதிரியாகப் பயன்படுத்தப்படும்.
- வெவ்வேறு கடன் விவரங்கள், ஆபத்து பிரீமியங்கள், கால அவகாசங்கள் அல்லது பாதுகாப்பு ஏற்பாடுகள் காரணமாக ஒரே தயாரிப்புக்கான வட்டி விகிதங்கள் கடன் வாங்குபவர்களிடையே மாறுபடலாம். சீரற்ற விநியோகங்கள் அல்லது குறைபாடுகள் ஏற்பட்டால், ஒவ்வொரு தவணைக்கும் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் ஒவ்வொரு விநியோகத்தின் போதும் நடைமுறையில் உள்ள விலையின் அடிப்படையில் தீர்மானிக்கப்படலாம்.
- வட்டி விகித தரம் பிரித்தல், ஆபத்து அடிப்படையிலான வேறுபாடு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் பிரிவுகள் மற்றும் அபராதக் கட்டண அமைப்பு உள்ளிட்ட நிறுவனத்தின் விலை நிர்ணய முறை அதன் வலைத்தளத்தில் பொதுவில் வெளியிடப்படும். ஏதேனும் குறிப்பிடத்தக்க திருத்தங்கள் ஏற்பட்டால் தளம் உடனடியாகப் புதுப்பிக்கப்படும். ஏற்கனவே உள்ள கடன் வாங்குபவர்களைப் பாதிக்கும் விதிமுறைகளில் ஏற்படும் எந்த மாற்றமும் நீடித்த மற்றும் அணுகக்கூடிய வடிவத்தில் முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும்.
- நிலைத்தன்மை மற்றும் நியாயத்தை உறுதி செய்வதற்காக, இயக்குநர்கள் குழு ஆண்டுதோறும் வட்டி விகிதக் கொள்கையை மதிப்பாய்வு செய்து அங்கீகரிக்கும். இதில் விலை நிர்ணயம் செய்வதற்கான வழிமுறை, வட்டி மீட்டமைப்பு வழிமுறைகள் மற்றும் வெவ்வேறு கடன் வாங்குபவர் பிரிவுகளுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அனைத்து வகை கட்டணங்களும் அடங்கும்.

12. பொறுப்பான கடன் நடத்தை - தனிநபர் கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/ தீர்வு செய்தல் குறித்த அசையும்/ அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல்.

- கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்தியமைத்த 30 நாட்களுக்குள், நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும்

வெளியிடும் மற்றும் எந்தவொரு பதிவேட்டிலும் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை நீக்கும்.

- வாடிக்கையாளர் தனது விருப்பப்படி, மும்பை/டெல்லியில் அமைந்துள்ள நிறுவனத்தின் கார்ப்பரேட் அலுவலகத்திலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கும் நிறுவனத்தின் வேறு எந்த அலுவலகத்திலிருந்தோ அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைச் சேகரிக்கலாம்.
- அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை திருப்பி அனுப்புவதற்கான காலக்கெடு மற்றும் இடம் கடன் ஒப்புதல் கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- ஒரே வாடிக்கையாளர் அல்லது கூட்டு வாடிக்கையாளர் இறந்தால், சில்லறை கடன் வாங்குபவர் நிறுவனத்திற்கு ஆதரவாக அடமானம் வைத்த பத்திரங்களை விடுவிப்பதற்கும், இறந்தவரின் உறவினர்கள் அல்லது சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் பின்பற்ற வேண்டிய செயல்முறையை வரையறுக்கும் ஒரு SOP ஐ நிறுவனம் வகுத்துள்ளது.
- அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதற்கான காலக்கெடு ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்டபடி இருக்கும்.
- அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் ஏற்படும் தாமதம் அல்லது இழப்பு போன்றவற்றுக்கான இழப்பீட்டை, இது தொடர்பாக பரிந்துரைக்கப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கியின் விதிகளின்படி, நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கும்.

13. டிஜிட்டல் கடன் தளங்களிலிருந்து பெறப்பட்ட கடன்

- ஆதார முகவர்களாக (இனிமேல் முகவர்கள் என்று குறிப்பிடப்படும்) ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- முகவர்களாக ஈடுபடும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள், நிறுவனத்தின் பெயரை வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே வெளியிட வேண்டும் என்றும், அவர்கள் யாருடைய சார்பாக அவருடன் தொடர்பு கொள்கிறார்கள் என்பதையும் முகவரின் பெயரை வெளியிட வேண்டும் என்றும் அறிவுறுத்தப்படும்.
- ஒப்புதல் அளித்த உடனேயே ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்படுவதற்கு முன்பு, ஒப்புதல் கடிதம் வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனத்தின் லெட்டர் ஹெட்டில் வழங்கப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல் ஆகியவை கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும்போது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்கப்படும்.
- நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்படும்.
- குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- அவ்வப்போது திருத்தப்படும், ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கல் வழிகாட்டுதல்களை நிறுவனம் பின்பற்றும்.

14. பொது

- கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது, கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தாலொழிய.
- தேவைப்பட்டால், அத்தகைய அமலாக்க நடவடிக்கையின் நிலைமைகள், செலவு மற்றும் செலவுகளை மட்டுமே வசூலிக்கும் நோக்கத்துடன், நிறுவனம் கடனைத் திருப்பிச்

செலுத்தாத கடனாளியின் மீது பாதுகாப்புக் கட்டணங்களைச் செயல்படுத்த ஏற்பாடு செய்யலாம்.

- நிறுவனம் அதன் பாதுகாப்பு, மதிப்பீடு மற்றும் அதை செயல்படுத்துவதற்கான முழு செயல்முறையும் நியாயமானதாகவும் வெளிப்படையானதாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.
- சில்லறை கடன்களைப் பொறுத்தவரை, கடன் வாங்குபவர் நிகழ்நேர அடிப்படையில் நிராகரிக்கப்படுவார் அல்லது அங்கீகரிக்கப்படுவார், மேலும் ஆன்போர்டிங் செயல்பாட்டின் போது நிராகரிப்புக்கான காரணம் தெரிவிக்கப்படும்.
- நிறுவனம், கள வசூல்/ கடன் வசூல் விஷயத்தில் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை மேற்கொள்ளாது, உதாரணமாக, காலை 8:00 மணிக்கு முன்பும் மாலை 7:00 மணிக்குப் பிறகும் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடன்களை வசூலிக்க பலத்தைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை.
- நிறுவனம் தனது ஊழியர்கள் அல்லது நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் வாடிக்கையாளர்களுடன் பொருத்தமான முறையில் கையாள போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும். நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் கடன்களைப் பொறுத்தவரை வசூல் அல்லது/மற்றும் பிணையத்தை திரும்பப் பெறுவதில் அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் ("**பிரதிநிதிகள்**") கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நியாயமான நடைமுறைகளை கண்டிப்பாகப் பின்பற்ற வேண்டும்:
- பிரதிநிதிகள் வழக்கமாக வாடிக்கையாளரை அவர்கள் விரும்பும் இடத்திலும், அவர்கள் வசிக்கும் இடத்தில் குறிப்பிட்ட இடம் இல்லாத நிலையிலும், அவர்கள் வசிக்கும் இடத்தில் கிடைக்கவில்லை என்றால், வணிகம்/தொழில் செய்யும் இடத்திலும் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.
- பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளருடன் நாகரீகமான முறையில் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும். தொடர்பு கொள்ளும்போது மொழியைப் பயன்படுத்துவதில் மிகுந்த கவனம் செலுத்தப்பட வேண்டும், இதனால் எந்த நேரத்திலும் வாடிக்கையாளர் எந்தவிதமான மரியாதையற்ற சிகிச்சையையும் அனுபவிக்கக்கூடாது.
- ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்க்க வாடிக்கையாளர்கள் செய்யும் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
- அழைப்புகளின் நேரம், எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கங்கள் ஆவணப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
- பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் நிலுவைத் தொகை தொடர்பான தகராறுகள் அல்லது வேறுபாடுகளைத் தீர்க்க தேவையான அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளர் வரி வசூலிப்பதற்காக அவரது இடத்திற்கு வருகை தரும் போது, பிரதிநிதிகள் கண்ணியத்தையும், கண்ணியத்தையும் பேண வேண்டும்.
- குடும்பத்தில் துக்கம் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள் அல்லது பிற பேரிடர் நிகழ்வுகள், நிறுவனத்திற்குத் தெரியவந்தால், சட்டப்பூர்வ இணக்கத்தை நிறைவேற்றுவதற்குத் தேவைப்படாவிட்டால், கட்டணம் வசூலிக்க அழைப்புகள்/வருகைகள் செய்வதைத் தவிர்க்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பின் ஒரு நடவடிக்கையாகவும், பல்வேறு கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்துவதில் சீரான தன்மையைக் கொண்டுவருவதற்காகவும், தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிக நோக்கங்களைத் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக, இணை-பொறுப்பாளர்களுடன் அல்லது இல்லாமல் அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு மிதக்கும் விகித காலக் கடனுக்கும் நிறுவனம்

முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை வசூலிக்காது.

- நிறுவனம் தனது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக வழங்கும் அனைத்து விளம்பர விளம்பரங்களும், வேறு எந்த விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவாகவும் தவறாக வழிநடத்தாமலும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். விளம்பரம் பொருத்தமான ஊடகங்கள் மூலம் பொதுமக்களுக்கு அனுப்பப்படும். வழங்கப்படும் எந்தவொரு தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் விளம்பரத்தில் தெளிவுபடுத்தப்படும்.
- சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் அனைத்து EMI கடன்களுக்கான மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைப்பது தொடர்பாக RBI பரிந்துரைத்த விதிகளுக்கு இணங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

15. ரகசியத்தன்மை

- வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால், நிறுவனம் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதும்; வாடிக்கையாளரிடமிருந்து நிறுவனத்திற்கு செலுத்த வேண்டிய அனைத்து பணத்தையும் திருப்பிச் செலுத்திய பின்னரும் இது பொருந்தும்.
- நிறுவனம், பின்வரும் விதிவிலக்கான சூழ்நிலைகளைத் தவிர, குழுவிற்குள் உள்ள வேறு எந்த நிறுவனத்திற்கும் பரிவர்த்தனை விவரங்களை வெளிப்படுத்தலாம்:
 - பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களின் கீழ் சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகளுக்கு தகவல் வழங்கப்பட வேண்டியிருந்தால்.
 - நிதி சேவைகளை அவுட்சோர்ஸ் செய்வதில் அபாயங்களை நிர்வகித்தல் மற்றும் நடத்தை விதிகள் குறித்த ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி, நிறுவனம் ஒரு அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டில் நுழைந்து, அந்த விதிகளின்படி 'தெரிந்து கொள்ள வேண்டிய' அடிப்படையில் சேவை வழங்குநருக்கு தகவல்களை வழங்கினால்.
 - இந்தத் தகவலை வெளியிட வேண்டிய கடமை பொதுமக்களுக்கு இருந்தால்.
 - நிறுவனத்தின் நலனைப் பாதுகாக்க தகவல் வழங்கப்பட வேண்டியிருந்தால் (எ.கா. மோசடி தடுப்பு). இருப்பினும், வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய தகவல்களை வேறு யாருக்கும் (குழு நிறுவனங்கள் உட்பட) சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வழங்குவதற்கு நிறுவனம் இந்தக் காரணத்தைப் பயன்படுத்தாது.
 - வாடிக்கையாளர்களுக்கு பிற தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை வழங்குவதற்காக நிறுவனத்தின் குழு/இணை நிறுவனங்களுக்கு ஏதேனும் வாடிக்கையாளர் தகவல்கள் வழங்கப்பட்டால், அது வாடிக்கையாளரின் முன் அனுமதியுடன் மட்டுமே செய்யப்பட வேண்டும்.
 - வாடிக்கையாளர், நிறுவனத்திடம், எங்கள் குழு/ கூட்டாளி/ நிறுவனங்கள் அல்லது பிற சேவைகள் அல்லது தயாரிப்புகளை வழங்குவதற்காக அத்தகைய தகவல்களை வெளிப்படுத்துமாறு கேட்கும் போது.
 - வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்கு குறிப்பாக அங்கீகாரம் அளித்தாலன்றி, வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக நிறுவனம் பயன்படுத்தாது.
 - வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவித்த பிறகு, வாடிக்கையாளரின் கணக்கின் நடத்தை பற்றிய தகவலை நிறுவனம் கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு வழங்கலாம்.

- வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவித்த பிறகு, வாடிக்கையாளரின் கணக்கின் நடத்தை பற்றிய தகவலை நிறுவனம் கடன் தகவல் நிறுவனத்திற்கு வழங்கலாம்.
- வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்கு செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் பற்றிய தகவல்களை நிறுவனம் கடன் தகவல் நிறுவனத்திற்கு வழங்கலாம்:
 - வாடிக்கையாளர் தனது பணம் செலுத்துவதில் தாமதம் அடைந்துள்ளார்.
 - செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சைக்குரியது அல்ல; மற்றும்
 - நிறுவனத்தின் முறையான கோரிக்கையைத் தொடர்ந்து, தனது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக, நிறுவனம் திருப்தி அடைந்த திட்டங்களை வாடிக்கையாளர் முன்வைக்கவில்லை.
- இந்த சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்கு செலுத்த வேண்டிய கடன்கள் பற்றிய தகவல்களை கடன் தகவல் நிறுவனத்திற்கு வழங்க திட்டமிட்டுள்ளதாக நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வமாக வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். அதே நேரத்தில், கடன் தகவல் நிறுவனத்தின் பங்கு மற்றும் அவர்கள் வழங்கும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களின் கடன் பெறும் திறனில் ஏற்படுத்தும் தாக்கத்தை நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு விளக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் தனது அனுமதியை வழங்கியிருந்தால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் கணக்கு பற்றிய பிற தகவல்களை கடன் தகவல் நிறுவனத்திற்கு வழங்கலாம். கடன் தகவல் நிறுவனத்திற்கு வழங்கப்பட்ட தகவலின் நகலை, வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குமாறு கோரப்பட்டால், நிறுவனம் அதை வழங்கும்.

16. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு ("வாரியம்") நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை வகுத்துள்ளது. அத்தகைய வழிமுறை, நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து தகராறுகளையும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்டுத் தீர்த்து வைப்பதை உறுதி செய்யும்.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடு குறித்த மதிப்பாய்வு நிறுவனத்தால் வழக்கமான இடைவெளியில் மேற்கொள்ளப்படும், மேலும் அத்தகைய மதிப்பாய்வுகள் குறித்த அறிக்கை காலாண்டுக்கு ஒரு முறை வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

17. வாடிக்கையாளர் குறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள்

தலைமை இணக்க அதிகாரி ("CCO") தலைமை குறை தீர்க்கும் அதிகாரியாக ("CGRO") நியமிக்கப்படுவார், அவர் வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து குறைகளையும் அவ்வப்போது பரிசீலித்து, வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்கு ஏற்ப அவர்களின் குறைகளுக்கு தீர்வுகளை வழங்குவார்.

வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான நிறுவனத்தின் கொள்கை மற்றும் நடைமுறை, நிறுவனத்தின் "வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கையில்" தனித்தனியாக அமைக்கப்பட்டுள்ளது, இதை நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் அணுகலாம்.

18. ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம், 2021

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளரின் திட்டம், 2021 இன் கீழ், வாரியத்தால் நியமிக்கப்படும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.

19. விமர்சனம்

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட இந்த FPC ஆண்டுதோறும் அல்லது ஒழுங்குமுறை திருத்தம் ஏற்படும் போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.