Manappuram Home Finance Limited லிமிடெட்
நியாமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பு

பதிப்புக் கட்டுப்பாடு		
பதிப்பு எண்	விளக்கம்	தேதி
பதிப்பு 1	உருவாக்கம்	23-12-2014
பதிப்பு 2	திருத்தம் செய்யப்பட்டது	07-05-2019
பதிப்பு 3	திருத்தம் செய்யப்பட்டது	09-08-2019
பதிப்பு 4	திருத்தம் செய்யப்பட்டது	09-05-2020
பதிப்பு 5	திருத்தம் செய்யப்பட்டது	11-11-2021
பதிப்பு 6	திருத்தம் செய்யப்பட்டது	09-11-2022
பதிப்பு 7	திருத்தம் செய்யப்பட்டது	08-11-2023
பதிப்பு 8	திருத்தம் செய்யப்பட்டது	10-08-2024
பதிப்பு 9	திருத்தம் செய்யப்பட்டது	16-10-2024
பதிப்பு 10	திருத்தம் செய்யப்பட்டது	23-05-2025
பதிப்பு 11	திருத்தம் செய்யப்பட்டது	24-10-2025
பதிப்பு 12	திருத்தம் செய்யப்பட்டது	22-01-2026
பதிப்பு 13	திருத்தம் செய்யப்பட்டது	05-08-2026

நடைமுறைப்படுத்திய தேதி : 05/08/2026

அடுத்த மதிப்பாய்வு தேதி : Aug 2027

கொள்கை உரிமையாளர் : இணக்கத் துறை

ஒப்புதல் அளித்தவர் : நிர்வாக குழு

அட்டவணை உள்ளடக்கம்

A. நியாமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பு 4

1. விதிமுறையின் பயன்பாடு....4

2. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும் 4

3. கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டது குறித்த தகவல் 5

4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை விநியோகம்....6

5. இயக்குநர் குழுவின் பொறுப்பு....7

6. புகார்கள் மற்றும் குறைதீர்ப்பு 8

7. நியாயமான நடைமுறை விதிக்கான மொழி மற்றும் தொடர்பு முறை 9

8. நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல் 9

9. நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டி....10

10. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை....10

11. DSA-க்கள்/DMA-க்களுக்கான நடத்தை விதிகள் 11

12. உத்தரவாதம் அளிப்பவர்கள் 22

13. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை....23

14. பொது....24

15. மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்துவதற்கான வழிகாட்டுதல்கள் 29

16. பார்வையற்ற நபர்களுக்கான கடன் வசதிகள் 36

17. மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு வசதிகளை வழங்குதல்....38

B நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறை - கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள் 39

C. கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS)...41

D. நடத்தை தொடர்பான அம்சங்கள் – தங்கப் பிணையத்திற்கு கடன் வழங்குதல்

.....42

E. தனிநபர் கடன்கள் தீர்க்கப்பட்டவுடன் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்.....52

இணைப்பு I – தங்க நகைகளைப் பிணையமாக வைத்து கடன் வழங்குதல்.....54

முன்னுரை:

இந்த நெறிமுறை, தொடர்புடைய தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் (NHB) சுற்றறிக்கைகள் மற்றும் அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்கள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 மற்றும் (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் Manappuram Home Finance Limited லிமிடெட் (மஹோஃபின்) நிறுவனத்தால் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

A. நியாமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பு

1. விதித் தொகுப்பின் பயன்பாடு

இந்த விதிமுறை, நிறுவனம், அதன் துணை நிறுவனங்கள் அல்லது டிஜிட்டல் வழி கடன் வழங்கும் தளங்கள் (சுய- உரிமையானவை மற்றும்/அல்லது வெளிப்பணி ஒப்பந்தத்தின் கீழ் உள்ளவை) மூலம் நேரடியாக, தொலைபேசி வாயிலாக, அஞ்சல் வழியாக, ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலமாக, இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலாவது வழங்கப்படும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும்.

2. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்

2.1. கடனாளிக்கு அனுப்பப்படும் அனைத்துத் தகவல்தொடர்புகளும், அவரது வட்டார மொழியிலோ அல்லது அவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்.

2.2. கடன் பெறுபவர் மற்ற நிறுவனங்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து தகவலறிந்த முடிவை எடுக்கும் வகையில்,கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் அவசியமான தகவல்கள் இடம்பெற வேண்டும். அந்தப் படிவத்தில், கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியல் குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

2.3. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும், விண்ணப்பம் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புகை வழங்கும் ஒரு முறையை நிறுவனம் உருவாக்க வேண்டும். ஒப்புகையில், கடன் விண்ணப்பங்கள் முடிவுசெய்யப்படுவதற்கான காலக்கெடுவும் முன்னுரிமையாக குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

2.4. நிறுவனம், கடன் பெறுபவர்(களுக்கு) பின்வரும் அனைத்து தகவல்களையும் வெளிப்படையாக வெளியிட வேண்டும்.

1. கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்காகச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/செலவுகள்,
2. கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டாலோ, வழங்கப்படாவிட்டாலோ அல்லது நிராகரிக்கப்பட்டாலோ திருப்பிச் செலுத்தப்படும் கட்டணத் தொகை.
3. கடனை முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள்,

ஏதேனும் இருப்பின்,

4. கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருப்பின்,
5. கடனை நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மாறும் வட்டி விகிதத்திற்கோ அல்லது அதற்கு நேர்மாறாகவோ மாற்றுவதற்கான மாற்றுக் கட்டணங்கள்,
6. கடன் வாங்குபவரின்(களின்) நலனைப் பாதிக்கும், வட்டி மறுசீரமைப்பு நிபந்தனை மற்றும் வேறு விஷயம் ஏதேனும் இருத்தல்.

வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவது / அனுமதிப்பது தொடர்பான அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்து செலவையும்' வெளிப்படையான முறையில் நிறுவனம் வெளியிட வேண்டும். மேலும், அத்தகைய கட்டணங்கள் பாகுபாடற்றவையாக இருப்பதையும் உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.

3. கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டது குறித்த தகவல்

3.1. பொதுவாக, கடனுக்காக விண்ணப்பிக்கும்போதே, கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். கூடுதல் தகவல் ஏதேனும் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் என அவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

3.2. நிறுவனம், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, ஆண்டு வட்டி விகிதம் மற்றும் அதனைச் செயல்படுத்தும் முறை உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை, கடன் பெறுபவருக்கு அவரது வட்டார மொழியிலோ அல்லது அவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ, அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறு விதமாகவோ எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும், மேலும், கடன் பெறுபவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக ஏற்றுக்கொண்டதை நிறுவனத்தின் பதிவேட்டில் வைத்திருக்க வேண்டும்.

3.3. கடனைத் தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவான எழுத்துக்களில் குறிப்பிட வேண்டும்.

3.4. நிறுவனம், கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும் நேரத்தில், கடன் வாங்குபவரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களையும், கடன் பெறுபவரின் ஒப்புகையைப் பெற்றுக்கொண்டு, கடன் பெறும் அனைவருக்கும் வழங்க வேண்டும்.

3.5. நிறுவனத்தால் வாடிக்கையாளருக்குக் கடன் வழங்க இயலாவிட்டால், கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான காரணங்களை எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

4.1. கடன் ஒப்பந்தம்/ஒப்புதல் கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள கடன் விநியோக அட்டவணைக்கு ஏற்பவே கடன் விநியோகம் செய்யப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

4.2. கடன் விநியோக அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவைக் கட்டணங்கள், கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றத்தையும் நிறுவனம், கடன் வாங்குபவருக்கு அவரது வட்டார மொழியிலோ அல்லது அவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ அறிவிக்க வேண்டும். மேலும், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதையும், அதற்கான அவசியமான விதிமுறை உட்பிரிவை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

4.3. அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்குப் பாதகமாக இருந்தால், அவர் 60 நாட்களுக்குள் முன்னறிவிப்பின்றி, எந்தவொரு கூடுதல் கட்டணமோ அல்லது வட்டியோ செலுத்தாமல் தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது மாற்றிக்கொள்ளலாம்.

4.4. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கடன் விநியோகத்தை அல்லது செயலாக்கத்தைத் திரும்பப் பெறுதல்/விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பிணையங்களைக் கோருதல் போன்ற முடிவுகள், கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.

4.5. கடன் வாங்கியவருக்கு எதிரான வேறு ஏதேனும் கோரிக்கைக்கான சட்டபூர்வ உரிமை அல்லது பற்றுரிமைக்கு உட்பட்டு, அனைத்து நிலுவைகளும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டவுடன் அல்லது கடனின் நிலுவைத் தொகை வசூலிக்கப்பட்டவுடன் நிறுவனம் அனைத்துப் பிணையங்களையும் விடுவிக்கும். அத்தகைய ஈடுசெய்யும் உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், அது குறித்துக் கடனாளிக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்பட வேண்டும். அந்த அறிவிப்பில், அவருக்கு எதிராக மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் பற்றிய முழு விவரங்களும், சம்பந்தப்பட்ட கோரிக்கை தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை பிணையங்களைத் தக்கவைத்துக் கொள்ள நிறுவனத்திற்கு உள்ள நிபந்தனைகளும் அடங்கியிருக்க வேண்டும்.

4A. டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்

நிறுவனம் எந்தவொரு செயலையும் வெளிப்பணியமர்த்தல் காரணமாக, அதன் கடமைகளைக் குறைப்பதில்லை, ஏனெனில் ஒழுங்குமுறை அறிவுறுத்தல்களுக்கு இணங்கும் முழுப் பொறுப்பும் நிறுவனத்தையே சாரும். நிறுவனம், கடன் பெறுபவர்களை சேகரிக்க மற்றும்/ அல்லது கடன் நிலுவைத் தொகையை திரும்பப் பெறுவதற்கு டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களை

தங்கள் முகவர்களாக ஈடுபடுத்தும் போது, அவர்கள் பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

4A.1. முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்.

4A.2. முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள், தாங்கள் எந்த நிறுவனத்தின் சார்பாக வாடிக்கையாளரிடம் தொடர்பு கொள்கின்றனவோ, அந்த நிறுவனத்தின் பெயரை வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்க வேண்டும் என அறிவுறுத்தப்பட வேண்டும்.

4A.3. கடன் ஒப்புதல் வழங்கப்பட்ட உடனே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் செயல்படுத்தப்படுவதற்கு முன்பே, நிறுவனத்தின் முகவரி கொண்ட தாளில் அச்சிடப்பட்ட, கடன் ஒப்புதல் கடிதம் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.

4A.4. கடன் ஒப்புதல் அளிக்கப்படும்/வழங்கப்படும் நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலுடன், அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களும், அனைத்துக் கடன் பெறுபவர்களுக்கும் வழங்கப்பட வேண்டும்.

4A.5. நிறுவனத்தால் பயன்படுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மீது திறமையான மேற்பார்வையும் கண்காணிப்பும் உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.

4A.6. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துவதற்குப் போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

தற்போது, நிறுவனம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் கடன்களை வழங்குவதில்லை.

5. இயக்குநர் குழுவின் பொறுப்பு

5.1. புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக, நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு, நிறுவனத்தின் அமைப்புக்குள் பொருத்தமான குறைதீர்ப்பு வழிமுறையை வகுத்துள்ளது. அத்தகைய ஒரு செயல்முறை, கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்துப் பிரச்சனைகளும், குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது விசாரிக்கப்பட்டுத் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

5.2. நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு, நியாயமான நடைமுறை விதிமுறைகளின் இணக்கத்தையும், நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் உள்ள குறைதீர்க்கும் செயல்முறையின் செயல்பாட்டையும் குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில் மதிப்பாய்வு செய்ய வழிமுறை செய்ய வேண்டும். அத்தகைய ஆய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, இயக்குநர் குழுவால்

பரிந்துரைக்கப்படும் கால இடைவெளிகளில் இயக்குநர் குழுவிற்குச் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

6. புகார்கள் மற்றும் குறைதீர்ப்பு

6.1. நிறுவனம் தனது ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும், இணையவழியாகப் பெறப்படுபவை உட்பட, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும், தீர்ப்பதற்கும் ஒரு அமைப்பையும் செயல்முறையையும் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

6.2. ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக ஒரு புகார் பெறப்பட்டால், நிறுவனம் ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு ஒப்புகையை/பதிலை அனுப்ப வேண்டும். ஒப்புகைக் கடிதத்தில், குறையை விசாரிக்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவிப் பெயர் இடம்பெற வேண்டும். குறிப்பிட்ட தொலைபேசி உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணுக்குத் தொலைபேசி மூலம் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்குப் புகார் குறிப்பு எண் வழங்கபட வேண்டும் மேலும், நியாயமான காலத்திற்குள் புகாரின் முன்னேற்றம் குறித்தும் அவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

6.3. விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, நிறுவனம் தனது இறுதிப் பதிலை வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்ப வேண்டும் அல்லது பதிலளிக்க ஏன் கூடுதல் நேரம் தேவைப்படுகிறது என்பதை விளக்க வேண்டும். மேலும், ஒரு புகார் பெறப்பட்ட ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய நிறுவனம் முயற்சிக்கும். மேலும், வாடிக்கையாளர் அப்போதும் திருப்தியடையவில்லை என்றால், தனது புகாரை அடுத்தகட்டத்திற்கு எவ்வாறு எடுத்துச் செல்வது என்பது குறித்தும் அவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

6.4. பாதிக்கப்பட்ட கடன் பெற்றவர், புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்கான தனது குறை தீர்க்கும் நடைமுறையை (புகார்களைப் பதிவு செய்யக்கூடிய மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான காலக்கெடு, மேல் நடவடிக்கைக்கான வழிமுறை போன்றவை) நிறுவனம் வெளிப்படுத்த வேண்டும், மேலும் அந்த நடைமுறை குறிப்பாக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கப்பெறுவதை உறுதிசெய்ய வேண்டும். புகார்தாரருக்கு, நிறுவனத்திடமிருந்து ஒரு மாத காலத்திற்குள் பதில் கிடைக்கவில்லை

என்றாலோ அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தி இல்லை என்றாலோ, புகார்தாரர் தனது புகார்களை NHB-யின் இணையதளத்தில் ஆன்லைனில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அல்லது புது தில்லியில் உள்ள NHB-க்கு அஞ்சல் மூலமாகவோ தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் (NHB) புகார் தீர்வுப் பிரிவை அணுகலாம் என்பதை நிறுவனம் தனது அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளைகள் மற்றும் இணையதளத்தில் தெளிவாகக் காண்பிக்க வேண்டும்.

7. நியாயமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பிற்கான மொழி மற்றும் தொடர்பு முறை

மேலே சுட்டிக் காட்டப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில், நியாயமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பு (இது முன்னுரிமையாக வட்டார மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்) நிறுவனத்தால் அதன் இயக்குநர் குழுக்களின் ஒப்புதலுடன் நடைமுறைப்படுத்தப்பட வேண்டும். இது பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வைக்கப்படும்.

8. நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

8.1. நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு, நிதிச் செலவு, இலாப வரம்பு மற்றும் இடர் காப்பீடு போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை பின்பற்றி, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும். வட்டி விகிதம், இடர் நிர்ணய அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வகைக் கடன் பெறுபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

8.2. வட்டி விகிதங்கள், இடர் நிர்ணய முறை மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருப்பின்) ஆகியவையும் நிறுவனங்களின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் பிரசுரிக்கப்பட வேண்டும். இணையதளத்தில் அல்லது வேறுமுறைகளில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள், வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம்

ஏற்படும்போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

8.3. கடன் பெறுபவர் தனது கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான வட்டி விகிதங்களை அறிந்து கொள்ளும் வகையில் வட்டி விகிதம், ஆண்டுக்கான வட்டி விகிதமாக இருக்க வேண்டும்.

8.4. கடன் பெறுபவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகளில், வட்டியும் அசலும் தனித்தனியாக தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

9. நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டி

வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் இதர கட்டணங்களை (தண்டனைக் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருப்பின், அவை உட்பட) நிர்ணயிப்பதில், நிறுவனம் பொருத்தமான உள் கொள்கைகளையும் செயல்முறைகளையும் வகுக்க வேண்டும். இது தொடர்பாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய வெளிப்படைத்தன்மை தொடர்பான, நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டில் உள்ள வழிமுறைகளை கருத்தில் கொள்ளவேண்டும். கடன் பெறுபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்யும் வகையில், செயல்முறையையும் செயல்பாடுகளையும் கண்காணிக்க நிறுவனம் ஒரு உள் நெறிமுறையை அமைத்துள்ளது.

10. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

நிறுவனம் பின்வருவனவற்றைச் செய்ய வேண்டும்;

10.1. அனைத்து விளம்பர மற்றும் ஊக்குவிப்புப் பொருட்களும் தெளிவாகவும், உண்மைத் தகவல்களைக் கொண்டும் இருப்பதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

10.2. எந்தவொரு ஊடகத்தில் வெளியாகும் விளம்பரங்களிலும், ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பின் மீது கவனத்தை ஈர்க்கும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தைக் குறிப்பிடும் விளம்பர வெளியீடுகளிலும், இதர கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கோரிக்கையின் பேரிலோ அல்லது இணையதளத்திலோ கிடைக்கும் என்பதையும் நிறுவனம் குறிப்பிட வேண்டும்.

10.3. நிறுவனம், வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் (அபராதக் கட்டணம் ஏதேனும்இருந்தால் அது உட்பட) குறித்த

தகவல்களைத் தமது கிளைகளில் அறிவிப்புகளை காட்சிப்படுத்துவதன் மூலமாகவோ; தொலைபேசி அல்லது உதவி எண்கள் மூலமாகவோ; நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் மூலமாகவோ; நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள்/ உதவி மையம் மூலமாகவோ; அல்லது சேவை வழிகாட்டி/ கட்டண அட்டவணையை வழங்குவதன் மூலமாகவோ வழங்கும்.

10.4. ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக நிறுவனம் மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பயன்படுத்திக்கொள்ளும் பட்சத்தில், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர், வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (மூன்றாம் தரப்பினரிடம் ஏதேனும் இருந்தால்) நிறுவனம் கையாளும் அதே அளவிலான இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்போடு கையாள வேண்டும் என நிறுவனம் வலியுறுத்த வேண்டும்.

10.5. நிறுவனம், அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்கள் பயன்படுத்தும், தங்களது தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும். நிறுவனத்தின் மற்ற தயாரிப்புகள் அல்லது தகவல்/சேவைகள் தொடர்பான விளம்பரச் சலுகைகள் குறித்த தகவல்கள், வாடிக்கையாளர் மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ, இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அத்தகைய தகவல்/சேவையை பெறுவதற்குத் தனது சம்மதத்தை அளித்திருந்தால் மட்டுமே அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படலாம்.

11. DSA-க்கள்/DMA-க்களுக்கான நடத்தை விதிகள்

11.1. நிறுவனத்தின் நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (DSAs) மற்ற விஷயங்களுடன் பொருட்களை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை நேரில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காட்டிக்கொள்வது அவசியம் என்பதை உறுதிப்படுத்த, பொருட்கள்/சேவைகளைச் சந்தைப்படுத்துவதற்காகப் பயன்படுத்தப்படும் தனது நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்காக (DSAs) நிறுவனம் ஒரு நடத்தை விதிகளை வகுக்க வேண்டும்.

11.2. நிறுவனம், DSA-க்கள்/ DMA-க்களுக்கான பின்வரும் மாதிரி நடத்தை விதிகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.

(1) DSA-க்கள் / DMA-க்களுக்கான மாதிரி நடத்தை விதிகள் என்பது, நிறுவனத்தின் முகவர்களாகச் செயல்படும் DSA-க்கள் / DMA-க்கள் தொடர்பாக அந்நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய ஒரு நடத்தை விதியாகும். இந்த நெறிமுறை, நிறுவனத்தின் DSA-க்கள்/ DMA-க்கள், இதில்

வகுக்கப்பட்டுள்ள கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு இணங்க செயல்படுவதையும் நடந்துகொள்வதையும் உறுதி செய்வதற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின் தொகுப்பாகும்.

(2) பொருந்துதல்

i. நிறுவனத்திற்கும் DSA / DMA-க்கும் இடையேயான ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக இந்த நெறிமுறை ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டு சேர்க்கப்பட்டவுடன், நிறுவனத்தின் எந்தவொரு கடன் அல்லது பிற நிதித் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளின் சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விநியோகத்தில் ஈடுபட்டுள்ள நபர்/சட்டப்பூர்வ நிறுவனத்திற்கு இது பொருந்தும்.

ii. நிறுவனத்தின் சார்பாக எந்தவொரு நேரடி சந்தைப்படுத்தல் செயல்பாடு மற்றும் விநியோகத்தை மேற்கொள்வதற்கு முன்னர், DSA / DMA அல்லது / மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் / பிரதிநிதிகள் இந்தக் நடத்தை விதிகளுக்குக் கட்டுப்பட ஒப்புக்கொள்ள வேண்டும்.

iii. இந்த நெறிமுறையை மீறுவதாகக் கண்டறியப்பட்ட DSA / DMA-வின் எந்தவொரு ஊழியர் / பிரதிநிதியும் தடைசெய்யப்படலாம், மேலும் எடுக்கப்பட்ட இந்த நடவடிக்கை DSA / DMA-வால் அவ்வப்போது நிறுவனத்திற்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

iv. இந்த நிபந்தனையை பூர்த்தி செய்யத் தவறினால், நிறுவனத்துடனான DSA / DMA-வின் வணிகம் நிரந்தரமாக நிறுத்தப்படலாம், மேலும் அது நிரந்தர தடைக்கும் வழிவகுக்கலாம்.

v. DSA-க்கள் / DMA-க்களால் அதன் ஊழியர்கள் / பிரதிநிதிகளுக்குப் பணிகளை ஒதுக்குவதற்கு முன்பு அவர்களிடமிருந்து பெறப்பட வேண்டிய ஒரு உறுதிமொழி மற்றும் பிரமாணப் பத்திரம், DSA / DMA களால் நிறுவனத்திற்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

(3) வருங்கால வாடிக்கையாளருக்கு தொலைபேசி அழைப்பு

(i) இந்திய அரசின் தொலைத்தொடர்புத் துறையிடமிருந்து (DoT) செல்லுபடியாகும் பதிவுச் சான்றிதழ் இல்லாத தொலைவிற்பனையாளர்களை (DSAs / DMAs) நிறுவனம் பணியமர்த்தக் கூடாது; அவ்வப்போது TRAI வெளியிடும் வழிகாட்டுதல்களின்படி

பதிவுசெய்யப்பட்ட தொலைவிற்பனையாளர்களை மட்டுமே, தங்களின் அனைத்து விளம்பர / தொலைவிற்பனைச் செயல்பாடுகளுக்கும் நிறுவனம் பணியமர்த்த வேண்டும்.

அவர்களால் பணியமர்த்தப்பட்ட தொலைவிற்பனையாளர்களின் (DSAs / DMAs) பட்டியலையும், தொலைவிற்பனை அழைப்புகளைச் செய்ய அவர்கள் பயன்படுத்தும் பதிவுசெய்யப்பட்ட தொலைபேசி எண்களையும் TRAI-க்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டும்; மற்றும்

தற்போது அவர்களால் பணியமர்த்தப்பட்ட அனைத்து முகவர்களும் தொலைத்தொடர்புத் துறையில் (DoT) தொலைவிற்பனையாளர்களாகத் தங்களைப் பதிவு செய்துகொள்வதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

(ii) நிறுவனத்தின் தயாரிப்பு / சேவை அல்லது நிறுவனம் தொடர்பான தயாரிப்பு / சேவையைப் பெறுவதற்காக, ஒரு வருங்கால வாடிக்கையாளரைப் பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் மட்டுமே தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்:

(a) ஒரு வருங்கால வாடிக்கையாளர், நிறுவனத்தின் இணையதளம்/ மொபைல் செயலிகள் உள்ளிட்ட டிஜிட்டல் தளங்கள்/ அழைப்பு மையம்/ கிளை அல்லது நிறுவனத்தில் உள்ள உறவு மேலாளர் மூலமாக ஏதேனும் கடன் அல்லது பிற நிதித் தயாரிப்பு அல்லது சேவைகளைப் பெற விருப்பம் தெரிவித்திருக்கும்போது, அல்லது மற்றொரு வருங்கால வாடிக்கையாளர்/ வாடிக்கையாளரால் பரிந்துரைக்கப்பட்டிருக்கும்போது, அல்லது நிறுவனத்தின் பிற தயாரிப்புகள்/ சேவைகள் குறித்த அழைப்புகளை ஏற்க எழுத்துப்பூர்வமாக/ டிஜிட்டல் முறையில் வெளிப்படையான ஒப்புதல் அளித்த, நிறுவனத்தின் தற்போதைய வாடிக்கையாளராக இருக்கும்போது.

(b) வருங்கால வாடிக்கையாளரின் பெயர்/ தொலைபேசி எண்/ முகவரி ஆகியவை கிடைக்கப்பெற்று, அவரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாகவோ/ டிஜிட்டல் வடிவிலோ ஒரு தனி ஆவணத்தில் வெளிப்படையான ஒப்புதலைப் பெற்ற பின்னர்.

(iii) “தொந்தரவு செய்ய வேண்டாம்” பட்டியலில் பெயர் / எண் குறிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரையும், DSA / DMA அல்லது / மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் / பிரதிநிதிகள் அழைக்கக் கூடாது.

(4) வருங்கால வாடிக்கையாளரை தொலைபேசியில் தொடர்புகொள்வதற்கான நேரம்

i. DSA/ DMA-க்கள் தங்களை அறிமுகப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும்.

மேலும், அழைப்பதற்கு முன்பு, தங்களது பெயர், தொடர்பு எண், தாங்கள் பணிபுரியும் DMA/ DSA மற்றும் தாங்கள் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் நிறுவனம் உள்ளிட்ட தொடர்பு விவரங்களை, குறுஞ்செய்தி அல்லது வேறு ஏதேனும் எழுத்து வடிவம் மூலம் பகிர வேண்டும்.

ii. தொலைபேசித் தொடர்பு பொதுவாக காலை 09:30 மணிக்கும் மாலை 19:00 மணிக்கும் இடையில் இருக்க வேண்டும். இருப்பினும், ஒரு வருங்கால வாடிக்கையாளருக்கு அந்த அழைப்பு சிரமத்தை ஏற்படுத்தாது என்று எதிர்பார்க்கப்படும்போது மட்டுமே அவர் தொடர்பு கொள்ளப்படுவதை உறுதி செய்யலாம்;

iii. வருங்கால வாடிக்கையாளர், DSA/ DMA அல்லது/மற்றும் அதன் ஊழியர்கள்/ பிரதிநிதிகளுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வாய்மொழியாகவோ வெளிப்படையாக அங்கீகாரம் அளித்திருந்தால் மட்டுமே, நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்கு முன்னதாகவோ அல்லது பின்னராகவோ அழைப்புகளை மேற்கொள்ளலாம்;

iv. வீடு / வணிகம் / அலுவலக முகவரியில் சந்திப்பு, பொதுவாக காலை 09:30 மணி முதல் மாலை 19:00 மணி வரை மட்டுமே இருக்க வேண்டும். வருங்கால வாடிக்கையாளர், DSA அல்லது/மற்றும் அதன் ஊழியர்கள்/பிரதிநிதிகளுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது வாய்மொழியாகவோ வெளிப்படையாக அங்கீகாரம் அளித்தால் மட்டுமே, நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்கு முன்னதாகவோ அல்லது பின்னராகவோ சந்திப்பு மேற்கொள்ளப்படலாம்.

(5) DSA/ DMA அல்லது/மற்றும் அதன் ஊழியர்கள்/ பிரதிநிதிகள், ஒரு வருங்கால வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிக்க வேண்டும். மேலும், அவரது நலன்கள் குறித்து பொதுவாக அந்த வருங்கால வாடிக்கையாளருடன் மட்டுமே விவாதிக்கப்பட வேண்டும். வருங்கால வாடிக்கையாளர் அதிகாரம் அளித்தால் மட்டுமே வருங்கால வாடிக்கையாளரின் கணக்காளர்/ செயலாளர்/ வாழ்க்கைத் துணை போன்ற வேறு எந்தவொரு தனிநபர்/ குடும்ப உறுப்பினருடனும், விவாதிக்கப்பட வேண்டும்.

(6) செய்தி அனுப்புவதற்கு, முதலில் வருங்கால வாடிக்கையாளருக்கு அழைப்பு விடுக்க வேண்டும். வருங்கால வாடிக்கையாளர் இல்லாத போது,

அவருக்காக ஒரு செய்தியை விட்டுச் செல்லலாம். வருங்கால வாடிக்கையாளரை மீண்டும் அழைக்க வைப்பதோ அல்லது மீண்டும் அழைப்பதற்கு வசதியான நேரத்தைக் கண்டறியச் செய்வதோ அந்தச் செய்தியின் நோக்கமாக இருக்க வேண்டும். பொதுவாக, இதுபோன்ற செய்திகள் பின்வருவனவற்றுக்கு கட்டுப்படுத்தப்படலாம்:

"அழைத்த நிறுவனத்தின் பிரதிநிதியான (அதிகாரியின் பெயர்) க்கு ஒரு செய்தியைப் பதிவு செய்யவும், (தொலைபேசி எண்ணுக்கு) மீண்டும் _____ மணிக்கு அழைக்கவும்." பொதுவாக, அழைப்பின் நோக்கம் நிறுவனத்தின் ஒரு பொருளை விற்பனை செய்வது அல்லது விநியோகிப்பது தொடர்பானது என்பதை அந்தச் செய்தி குறிப்பிட வேண்டும்.

(7) DSA/DMA அல்லது/மற்றும் அதன் ஊழியர்கள்/பிரதிநிதிகள் பின்வருவனவற்றைச் செய்யக்கூடாது:

a. MAHOFIN வழங்கும் எந்தவொரு சேவை / தயாரிப்பு குறித்தும் வருங்கால வாடிக்கையாளரைத் தவறாக வழிநடத்துதல்;

b. தங்கள் வணிகம் அல்லது நிறுவனத்தின் பெயர் குறித்து வருங்கால வாடிக்கையாளரைத் தவறாக வழிநடத்துதல், அல்லது தங்களைப் பற்றிப் பொய்யாகக் கூறுதல்;

c. MAHOFIN சார்பாக எந்தவொரு வசதி / வீட்டுக் கடன் / சேவைக்காகவும் பொய்யான / அங்கீகரிக்கப்படாத வாக்குறுதியை அளித்தல்.

(8) தொலைவிற்பனை நன்னடத்தை

முன்னோட்ட அழைப்பு

a. குறிப்பாகக் கோரப்பட்டாலன்றி, காலை 09:30 மணிக்கு முன்னரோ அல்லது மாலை 19:00 மணிக்குப் பின்னரோ அழைக்கக் கூடாது;
b. வாடிக்கையாளர் அழைப்பை எற்காத பொழுது தொடர்ந்து அழைக்கக்கூடாது.
c. பட்டியல் தொடர்புடைய தலைவரால் அங்கீகரிக்கப்பட்டாலன்றி, பட்டியல்களில் இருந்து அழைக்கக் கூடாது.

அழைப்பின் போது

a. உங்களையும், உங்கள் நிறுவனத்தையும், உங்கள் தலைமை நபரையும் அடையாளப்படுத்திக் கொள்ளவும்;
b. உரையாடலை தொடர்வதற்கு அனுமதி கோரவும்;
c. அனுமதி மறுக்கப்பட்டால், மன்னிப்புக் கேட்டுவிட்டு, பணிவுடன் இணைப்பைத் துண்டிக்கவும்.

d. உங்கள் அழைப்பிற்கான காரணத்தைக் குறிப்பிடவும்.
e. அலைபேசி எண்ணுக்கு அழைப்பு வந்தால், தொலைபேசியில் மீண்டும் அழைப்பதாக எப்போதும் கூறுங்கள்;
f. ஒருபோதும் குறுக்கிடவோ வாக்குவாதம் செய்யவோ வேண்டாம்;
g. முடிந்தவரை, வருங்கால வாடிக்கையாளருக்கு மிகவும் வசதியான மொழியில் பேசுங்கள்;
h. தொழில் விஷயங்களை மட்டுமே உரையாடவும்.
i. வாடிக்கையாளர் பொருளை வாங்கத் திட்டமிட்டால், "மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை" அவர் புரிந்துகொண்டாரா என்பதைச் சரிபார்க்கவும்;
j. அடுத்த அழைப்பு அல்லது அடுத்த வருகை விவரங்களை மீண்டும் உறுதிப்படுத்தவும்;
k. வாடிக்கையாளர் கேட்டால், உங்கள் தொலைபேசி எண், உங்கள் மேற்பார்வையாளரின் பெயர் அல்லது MAHOFIN அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்களை வழங்கவும்; மற்றும்
l. உங்களுடன் நேரத்தை செலவிட்டதற்கு வாடிக்கையாளருக்கு நன்றி கூறுங்கள்.

அழைப்பிற்கு பின்

a. வழங்கப்படும் சலுகையில் தங்களுக்கு ஆர்வமில்லை எனத் தெரிவித்த வாடிக்கையாளர்களை, அடுத்த 3 மாதங்களுக்கு, அதே சலுகையை வழங்குவதாக கூறி அவர்களை அழைக்கக் கூடாது;
b. தங்களை "அழைக்க வேண்டாம்" எனக் குறியிட வேண்டும், என விருப்பம் தெரிவித்த வாடிக்கையாளர்கள் குறித்த பின்னூட்டத்தை நிறுவனத்திற்கு வழங்கவும்;
c. ஏற்கனவே விற்கப்பட்ட பொருட்கள் தொடர்பாக, வாடிக்கையாளர்களை அழைக்க வேண்டாம் அல்லது வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் அழைப்புகளை ஒருபோதும் ஏற்க வேண்டாம்;
d. நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைப் பணியாளர்களைத் தொடர்பு கொள்ளுமாறு அவர்களுக்கு அறிவுறுத்துங்கள்.

a. நிறுவனம், அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (DSAs) / நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவர்களுக்கான (DMAs) மாதிரி நடத்தை விதிகளை பின்பற்ற வேண்டும்.
b. நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி/கூரியர் அல்லது நேரடி விற்பனை முகவர் (DSA) ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது இந்த விதியை மீறிச் செயல்பட்டதாகவோ வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் பெறப்பட்டால், அந்தப் புகாரை விசாரிக்கவும், கையாளவும் மற்றும் ஏற்பட்ட இழப்பை ஈடு செய்யவும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்பட வேண்டும்.

(9) DSA/DMA அல்லது/மற்றும் அதன் ஊழியர்கள்/பிரதிநிதிகள்

a. வருங்கால வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பரிசுப் பொருட்களையோ அல்லது வேறு எந்த விதமான சன்மானங்களையோ ஏற்றுக்கொள்ளக் கூடாது. கூட்டாளியின் எந்தவொரு ஊழியர்/பிரதிநிதிக்கும், ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து லஞ்சம் அல்லது எந்த விதமான பணமும் வழங்கப்பட்டால், அவர் அந்தச் சலுகையைத் தனது நிர்வாகத்திடம் தெரிவிக்க வேண்டும்.

b. வணிகத்தை விரும்புவோருக்கு / வாடிக்கையாளருக்கு ரொக்கமாகவோ அல்லது பொருளாகவோ எந்தப் பரிசுகளையும் / சன்மானங்களையும் வழங்க வேண்டாம்.

(10) DSA/DMA அல்லது/மற்றும் அதன் ஊழியர்கள்/பிரதிநிதிகள்

a. தனிநபர் இடைவெளியை மதிக்கவும் - வருங்கால வாடிக்கையாளரிடமிருந்து போதுமான தூரத்தை பராமரிக்கவும்;

b. அவருக்கு வழங்கப்படும் சேவையின் மீது ஆர்வம் இல்லை என வாடிக்கையாளர் தெரிவித்த 3 மாத காலத்திற்குள் அவரை மீண்டும் சந்திக்காமல் இருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.

c. வருங்கால வாடிக்கையாளரின் விருப்பத்திற்கு மாறாக, அவரது இல்லம் / அலுவலகத்திற்குள் நுழையக்கூடாது;

d. சந்திப்பின் போது அதிக எண்ணிக்கை நபர்களுடன் வருகை தரக்கூடாது, அதாவது, கூட்டாளியின் ஒரு பணியாளர் / பிரதிநிதி மற்றும் தேவைப்பட்டால் ஒரு மேற்பார்வையாளர் மட்டுமே உடன் இருக்க வேண்டும்;

e. வருங்கால வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிக்கவும்;

f. சந்திப்பின் போது வருங்கால வாடிக்கையாளர் இல்லாமல், குடும்ப உறுப்பினர்கள் / அலுவலக நபர்கள் மட்டுமே இருந்தால், மீண்டும் அழைக்குமாறு வருங்கால வாடிக்கையாளரை கேட்டுக்கொண்டு சந்திப்பை முடிக்க வேண்டும்.

g. வாடிக்கையாளர் கேட்டால், தன்னுடைய தொலைபேசி எண், மேற்பார்வையாளர் அல்லது நிறுவனத்தின் சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை வழங்கவும்; மற்றும்

h. வருங்கால வாடிக்கையாளருடனான கலந்துரையாடல்கள் எப்பொழுதும் வணிக தொடர்பானதாக மட்டுமே இருக்கட்டும் – ஒரு தொழில்முறை இடைவெளியைப் பராமரிக்கவும்.

(11) வருங்கால வாடிக்கையாளர் / வாடிக்கையாளரைச் சந்திக்கும் போது, DSA / DMA

மற்றும்/அல்லது அதன் ஊழியர்கள் / பிரதிநிதிகள் சரியான, முறையான உடையில் இருக்க வேண்டும்.

(12) வருங்கால வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும் எந்தவொரு தகவல்தொடர்பும், நிறுவனத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட முறை மற்றும் வடிவத்தில் மட்டுமே இருக்க வேண்டும்.

(13) தனிநபர்களுக்கு குறிப்பிட்ட தகுதித் தேவை எதுவும் இல்லை என்றாலும், பெருநிறுவனங்கள், தத்தமது அமைப்பைப் பொறுத்து, DSA வணிகத்தைக் கோருவதையோ அல்லது பெறுவதையோ அதன் முக்கிய நோக்கங்களில் ஒன்றாகக் கொண்டிருப்பதை உறுதி செய்ய, கூட்டாண்மைப் பத்திரம், சங்கத்தின் குறிப்பாணை அல்லது தத்தமது அமைப்பின் உருவாக்கத்தை உறுதிப்படுத்தும் வேறு ஏதேனும் ஆவணம் ஒன்றைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

(14) நிறுவனத்துடன் பணி நியமனம் / குழுவில் இடம்பெற விரும்பும் DSA/DMA, குழுவில் இடம்பெறுவதற்கான விண்ணப்பத்தை குறிப்பிட்ட படிவத்தில் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

(15) வெளிப்பணி ஒப்பந்தம்

i. நிறுவனத்திற்கும் சேவை வழங்குநருக்கும் இடையிலான ஒப்பந்தத்தை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், எழுத்துப்பூர்வமான ஒப்பந்தங்களில் கவனமாக வரையறுக்கப்பட்டு, அவற்றின் சட்டப்பூர்வ விளைவு மற்றும் அமல்படுத்தக்கூடிய தன்மை குறித்து நிறுவனத்தின் சட்ட ஆலோசகரால் சரிபார்க்கப்பட வேண்டும்.

ii. இதுபோன்ற ஒவ்வொரு ஒப்பந்தமும் இடர்களையும் இடர் தடுப்பு உத்திகளையும் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும். வெளிப்பணி ஒப்படைப்பின் மீது நிறுவனம் போதுமான அளவு கட்டுப்பாட்டைத் தக்கவைத்துக் கொள்ளவும், சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை கடமைகளை நிறைவேற்றுவதற்கு உரிய நடவடிக்கைகளில் தலையிடுவதற்கான உரிமையைப் பெறவும் ஏதுவாக, அந்த ஒப்பந்தம் போதுமான அளவு நெகிழ்வுத்தன்மை கொண்டதாக இருக்க வேண்டும்.

iii. அந்த ஒப்பந்தம், தரப்பினர்களுக்கு இடையேயான சட்ட உறவின் தன்மையையும் – அதாவது, அவர்கள் முகவரா, முதன்மை நபரா அல்லது வேறு வகையானவர்களா என்பதையும் – வெளிப்படுத்த வேண்டும். ஒப்பந்தத்தின் சில முக்கிய அம்சங்கள் பின்வருமாறு இருக்க வேண்டும்:

a) பொருத்தமான சேவை மற்றும் செயல்திறன் தரநிலைகள் உட்பட, எந்தெந்தப் பணிகள் வெளிப்பணியாக அளிக்கப்படவுள்ளன என்பதை ஒப்பந்தம்

தெளிவாக வரையறுக்க வேண்டும்.;

b) சேவை வழங்குநரிடம் உள்ள, வெளிப்பணி ஒப்படைக்கப்பட்ட செயல்பாடு தொடர்பான அனைத்து கோப்புகள், பதிவேடுகள் மற்றும் தகவல்களை அணுகும் திறன் தன்னிடம் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்;

c) தேவையான திருத்த நடவடிக்கைகளை உடனடியாக எடுக்க இயலும் வகையில், நிறுவனம் சேவை வழங்குநரை தொடர்ச்சியாகக் கண்காணித்து மதிப்பீடு செய்வதற்கு ஒப்பந்தத்தில் வழிவகை செய்யப்பட வேண்டும்;

d) ஒரு சேவை நீக்கப் பிரிவு மற்றும், தேவை எனக் கருதப்பட்டால், அந்த சேவை நீக்க ஏற்பாட்டைச் செயல்படுத்துவதற்கான குறைந்தபட்ச கால அளவு ஆகியவை சேர்க்கப்பட வேண்டும்;

e) வாடிக்கையாளர் தரவுகளின் இரகசியத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்கும், பாதுகாப்பு மீறல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தொடர்பான இரகசிய தகவல்கள் கசிந்தால் சேவை வழங்குநர்கள் பொறுப்பை ஏற்றுக்கொள்வதற்கும் கட்டுப்பாடுகள் உள்ளடக்கப்பட வேண்டும்;

f) வணிகம் தடையின்றி தொடர்வதை உறுதிசெய்ய அவசரகாலத் திட்டங்கள் இருக்க வேண்டும்.

g) ஒப்பந்ததாரரிடம் வெளிப்பணியாக ஒப்படைக்கப்பட்ட ஒரு செயல்பாட்டை, முழுமையையோ அல்லது ஒரு பகுதியையோ, அவர் பிறரிடம் வெளிப்பணியாக ஒப்படைப்பதை, சேவை வழங்குநர் தடைசெய்ய இயலும் வகையில் அந்த ஒப்பந்தம் அமைய வேண்டும்;

h) சேவை வழங்குநரின் மீது, நிறுவனத்தின் உள் அல்லது வெளித் தணிக்கையாளர்கள் மூலமாகவோ அல்லது அதன் சார்பாகச் செயல்பட நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் மூலமாகவோ தணிக்கைகளை நடத்துவதற்கும், நிறுவனத்திற்காக வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பாக அந்தச் சேவை வழங்குநர் மீது மேற்கொள்ளப்பட்ட ஏதேனும் தணிக்கை அல்லது மதிப்பாய்வு அறிக்கைகள் மற்றும் கண்டறிதல்களின் நகல்களைப் பெறுவதற்கும் உரிய உரிமையை அது நிறுவனத்திற்கு வழங்க வேண்டும்;

i) வெளிப்பணி ஒப்படைப்பு ஒப்பந்தங்களில், தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி அல்லது அதன் அங்கீகாரம் பெற்ற நபர்கள், சேவை வழங்குநரால் வழங்கப்பட்ட, சேமிக்கப்பட்ட அல்லது செயலாக்கப்பட்ட நிறுவனத்தின் ஆவணங்கள், பரிவர்த்தனைப் பதிவுகள் மற்றும் பிற தேவையான தகவல்களை ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் அணுகுவதற்கு அனுமதிக்கும் சட்டப் பிரிவுகள் இடம்பெற வேண்டும்.

j) வெளிப்பணி ஒப்படைப்பு ஒப்பந்தத்தில், நிறுவனத்தின் சேவை வழங்குநரையும் அதன் கோப்புகள் மற்றும் கணக்குகளையும், தன்னுடைய

ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட அதிகாரிகள், ஊழியர்கள் அல்லது பிற நபர்களைக் கொண்டு ஆய்வு செய்ய வைக்கும் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் உரிமையை அங்கீகரிக்கும் ஒரு சட்டப்பிரிவும் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.

k) வெளிப்பணி ஒப்படைப்பு ஒப்பந்தம், ஒப்பந்தம் காலாவதியான பிறகோ அல்லது ரத்து செய்யப்பட்ட பிறகோ கூட, வாடிக்கையாளரின் தகவல்களின் இரகசியத்தன்மை பேணப்பட வேண்டும் என்பதையும் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

l) இது தொடர்பாக நிறுவனத்தின் சட்ட/ஒழுங்குமுறை கடமைகளுக்கு இணங்க, சேவை வழங்குநரால் ஆவணங்கள் மற்றும் தரவுகள் பாதுகாக்கப்படுவதற்கு, வெளிப்பணி ஒப்படைப்பு ஒப்பந்தம் வகை செய்ய வேண்டும்.

(16) ஒப்பந்தத்தை நீக்குதல்

i. ஒப்பந்தத்தை நீக்குவதற்கான சட்டப்பிரிவு மற்றும் ஒப்பந்தத்தை நீக்குவதற்கான ஏற்பாட்டை செயல்படுத்துவதற்கான குறைந்தபட்ச கால அளவு ஆகியவை சேர்க்கப்பட வேண்டும்.

ii. ஒப்பந்தக் காலம் முடிவடைந்த உடனேயே, நிறுவனத்தால் ஒரு புதிய ஒப்பந்தத்தின் மூலம் புதுப்பிக்கப்படாவிட்டால், இந்த ஒப்பந்தம் தானாகவே முடிவுக்கு வரும்.

iii. ஒப்பந்தம் முடிவடைந்த பிறகு, ஒரு புதிய ஒப்பந்தத்தின் மூலம் அது புதுப்பிக்கப்படும் வரை, எந்தவொரு DSA/DMA-வும் நிறுவனத்தின் சார்பாகப் புதிய வணிகம் எதையும் செய்ய அனுமதிக்கப்பட மாட்டார்.

(17) DSA / DMA நிறுவனத்துடன் ஈடுபட / குழுவில் இடம்பெற விரும்பும் பட்சத்தில், அது அல்லது/மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் / பிரதிநிதி, நிறுவனம் அல்லது அதன் குழும நிறுவனத்தால் ஏற்பாடு செய்யப்படும் இரண்டு நாள் ஆரம்பப் பயிற்சி மற்றும் ஒவ்வொரு ஆண்டும் ஒரு நாள் பயிற்சியில் கலந்துகொள்ள வேண்டும். நிறுவனம் அவர்களால் வழங்கப்பட்ட பயிற்சியின் பதிவேட்டையும் பராமரிக்க வேண்டும்.

(18) DSA / DMA சேவைகளைப் பெறும் நிறுவனம், தங்கள் நிறுவனத்தில் பணியமர்த்தப்பட்ட / சேர்க்கப்பட்ட DSAக்கள்/DMAக்களின் புதுப்பிக்கப்பட்ட தரவுத்தளத்தைப் பராமரிக்க வேண்டும். DSA/DMA உடன் செய்துகொண்ட ஒப்பந்தத்தின் விதிகளுக்கு இணங்க நடத்தப்பட்ட ஆய்வின் அறிக்கை மற்றும் அதன் மீதான நடவடிக்கை அறிக்கை (ATR) ஆகியவற்றை நிறுவனம் வைத்திருக்க வேண்டும்.

(19) பொதுவான விதிகள்

a) நிறுவனம், சேவை வழங்குநரின் வெளிப்பணி ஒப்படைப்புக் கடமைகளைத் தொடர்ந்து நிறைவேற்றும் திறனை மதிப்பிடுவதற்காக, அவரின் நிதி மற்றும் செயல்பாட்டு நிலைமைகளை, குறைந்தபட்சம் ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு

செய்ய வேண்டும். சேவை வழங்குநரைப் பற்றிய கிடைக்கப்பெறும் அனைத்துத் தகவல்களின் அடிப்படையில் மேற்கொள்ளப்படக்கூடிய இத்தகைய உரிய முழுமையான மதிப்பாய்வுகள், செயல்திறன் தரநிலைகள், இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பு, மற்றும் வணிகத் தொடர்ச்சி தயார்நிலை ஆகியவற்றில் ஏற்படும் எந்தவொரு சரிவு அல்லது மீறலையும் சுட்டிக்காட்ட வேண்டும்.

b) வெளிப்பணி ஒப்படைப்புச் செயல்பாடுகளைக் கண்காணிக்கவும் கட்டுப்படுத்தவும் நிறுவனம் ஒரு மேலாண்மைக் கட்டமைப்பை நிறுவ வேண்டும். சேவை வழங்குநர்களுடனான வெளிப்பணி ஒப்படைப்பு ஒப்பந்தங்களில், அவர்களின் வெளிப்பணிச் செயல்பாடுகளை, சேவை வழங்குநர் கண்காணிப்பதற்கும், கட்டுப்படுத்துவதற்குமான விதிகள் இடம்பெற்றிருப்பதை அது உறுதி செய்ய வேண்டும்.

c) நிறுவனத்தின் உள்ளகத் தணிக்கையாளர்கள் அல்லது வெளிப்புறத் தணிக்கையாளர்களால் மேற்கொள்ளப்படும் வழக்கமான தணிக்கைகள், வெளிப்பணி ஒப்படைப்பு ஏற்பாட்டை மேற்பார்வையிடுவதிலும் நிர்வகிப்பதிலும் பின்பற்றப்படும் இடர் மேலாண்மை நடைமுறைகளின் போதுமான தன்மையையும், நிறுவனம் அதன் இடர் மேலாண்மைக் கட்டமைப்புடன் மற்றும் இந்த வழிகாட்டுதல்களின் தேவைகளுடன் இணங்குவதையும், மதிப்பிடும்.

d) எந்தக் காரணத்திற்காகவும் ஒப்பந்தம் ரத்து செய்யப்படும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர்கள் அந்தச் சேவை வழங்குநருடன் தொடர்ந்து வணிகம் செய்வதைத் தவிர்ப்பதை உறுதிசெய்யும் வகையில், அது விளம்பரப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

e) நிறுவனம், தனக்குள்ளேயே ஒரு குறைதீர்ப்பு அமைப்பை நிறுவி, அது குறித்து மின்னணு மற்றும் அச்சு ஊடகங்கள் மூலம் பரவலான விளம்பரம் செய்ய வேண்டும்.

f) நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் பெயரும் தொடர்பு எண்ணும் தெரியப்படுத்தப்பட்டு, பரவலாகப் விளம்பரப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

g) நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரி, வாடிக்கையாளர்களின் உண்மையான குறைகளுக்குத் தாமதமின்றி உடனடியாகத் தீர்வு காணப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

h) வெளிப்பணி ஒப்படைப்பு முகமைக்கு வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான பிரச்சினையையும் நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு அமைப்பு கையாளும் என்பது தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

i) பொதுவாக, வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள்/குறைகளைத் தெரிவிப்பதற்கு 30 நாட்கள் கால அவகாசம் வழங்கப்படலாம். நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் நடைமுறையும், புகார்களுக்குப் பதிலளிக்க நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவும்

நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்.

j) DSA-க்கள்/ DMA-க்களுக்கு எந்தப் பண வழங்கல்களும் ரொக்கமாகச் செலுத்தப்படக்கூடாது. கட்டணம், ஊக்கத்தொகை போன்றவை அவர்களுடைய வங்கிக் கணக்கிற்கு நேரடியாக வரவு வைக்கப்படும் முறையிலேயே வழங்கப்படும்.

k) DSA/DMA பணிபுரியக்கூடிய செயல்பாட்டுப் பகுதியை நிறுவனம் வரையறுக்கும்.

l) வணிக வாய்ப்புக்கள் பரிந்துரைக்கப்பட்ட படிவத்தில் DSA/DMA-ஆல் பகிரப்பட வேண்டும்.

a) ஒப்பந்தத்தின்படி, DSA/ DMA அல்லது/மற்றும் அதன் ஊழியர்கள்/பிரதிநிதிகளுக்கு, நிறுவனத்தின் மற்றும்/அல்லது நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட மற்றும் வணிகத் தகவல்களை அணுகும் உரிமை இருக்கலாம். DSA/ DMA, தங்கள் பொறுப்பில் அல்லது தங்களிடம் உள்ள வாடிக்கையாளர் தகவல் அல்லது தரவுகளின் பாதுகாப்பு மற்றும் இரகசியத்தன்மையைப் பேணுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

b) DSA / DMA, அவர்/அது மேலே குறிப்பிட்ட மாதிரி நடத்தை விதிகளைப் படித்து, அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் முழுமையாகப் புரிந்துகொண்டதாக ஒப்புக்கொண்டு, அந்த நடத்தை விதிகளை எழுத்து மூலமாகவும், மனப்பூர்வமாகவும் கடைப்பிடிக்க ஒப்புக்கொள்வதாக அறிவிக்க வேண்டும்.

c) தவறு செய்யும் ஊழியர்கள்/பிரதிநிதிகளால் செய்யப்படும் மோசடியை DSA/DMA அவ்வப்போது நிறுவனத்திற்கு அறிக்கை செய்ய வேண்டும், மேலும் அது தொடர்பான ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட தரவுகள்/தகவல்களை நிறுவனம் NHB-க்குச் சமர்ப்பிக்க வேண்டும். அந்தத் தகவலில் நபரின் பெயர், முகவரி, தொடர்புடைய DSA-வின் பெயர் மற்றும் மோசடியின் தன்மை ஆகியவை அடங்கியிருக்க வேண்டும். அத்தகைய பணியாளர்கள்/ பிரதிநிதிகள், எதிர்காலத்தில் நிறுவனத்துடன் DSA/ DMA ஆக வணிகம் செய்வதிலிருந்து நிரந்தரமாகத் தடை செய்யப்படுவார்கள்.

(20) நிறுவனத்தின் பிரதிநிதி/கூரியர் அல்லது டிஎஸ்ஏ (DSA) ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது இந்த விதியை மீறிச் செயல்பட்டதாகவோ வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் பெறப்பட்டால், அந்தப் புகாரை விசாரிக்கவும், கையாளவும் மற்றும் ஏற்பட்ட இழப்பை ஈடு செய்யவும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.

12. உத்திரவாதம் அளிப்பவர்கள்

ஒருவர் கடனுக்கு உத்திரவாதம் அளிப்பவராகக் கருதப்படும்போது, நிறுவனம்

அவருக்குப் பின்வரும் தகவல்களைத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

a. உத்திரவாதம் அளிப்பவராக அவரது பொறுப்பு;

b. அவர் நிறுவனத்திற்கு அளிக்கவிருக்கும் கடன்பொறுப்பின் அளவு;

c. நிறுவனம் எந்த சூழ்நிலைகளில் அவரது கடன்பொறுப்பைச் செலுத்துமாறு அவரைக் கோரும்;

d. உத்திரவாதம் அளிப்பவராக அவர் பணம் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள அவரது மற்ற பணத்தை நிறுவனம் கைப்பற்ற முடியுமா;

e. உத்திரவாதம் அளிப்பவராக அவரது பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவிற்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டவையா அல்லது வரம்பற்றவையா; மற்றும்

f. உத்திரவாதம் அளிப்பவராக அவரது பொறுப்புகள் நிறைவேற்றப்படும் காலம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் குறித்தும், இதுபற்றி நிறுவனம் அவருக்கு அறிவிக்கும் விதம் குறித்தும்.

g. செலுத்த வேண்டிய நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்துவதற்குப் போதுமான வசதிகள் இருந்தபோதிலும், கடனளிப்பவர்/ கடன் வழங்குபவர் கோரும் கோரிக்கையை ஏற்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாதம் அளித்தவரும் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறியவராகக் கருதப்படுவார்.

அவர் உத்திரவாதம் அளிப்பவராக இருக்கும், கடன் பெற்றவரின் நிதி நிலையில் ஏற்படும் ஏதேனும் குறிப்பிடத்தக்க பாதகமான மாற்றங்கள் குறித்து, நிறுவனம் அவருக்கு அவ்வப்போது தகவல் தெரிவிக்கும்.

13. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்களின் தற்போதைய மற்றும் முந்தைய அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கருதப்படுவதுடன், பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் விதிமுறைகளின்படியும் வழிநடத்தப்படும்.

a. பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டதோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்களையோ தரவுகளையோ, தங்கள் குழுமத்தில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள்/அமைப்புகள் உட்பட வேறு யாருக்கும் நிறுவனம் வெளியிடாது:

   i. சட்டப்படி தகவல் அளிக்கப்பட வேண்டியிருந்தால்.

   ii. பொது நலனுக்காக தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டிய கடமை இருந்தால்.

   iii. நிறுவனத்தின் வணிகத் தேவைகள் மற்றும் நலன்களுக்காக தகவல்களைப் பகிர வேண்டியிருக்கும்போது, (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுப்பதற்கு). இருப்பினும், சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக, வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் பற்றிய தகவல்களை

(வாடிக்கையாளரின் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) குழுமத்தில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு யாருக்கும் வழங்குவதற்கு ஒரு காரணமாக இதைப் பயன்படுத்தக் கூடாது.

iv. வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளியிடுமாறு நிறுவனத்திடம் கோரினால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.

v. வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய குறிப்பைக் கொடுக்குமாறு நிறுவனத்திடம் கேட்கப்பட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன் வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெற வேண்டும்.

b. நிறுவனம் வாடிக்கையாளரைப் பற்றி வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கு, தற்போதுள்ள சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் வாடிக்கையாளருக்கு உள்ள உரிமைகளின் அளவு குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

c. நிறுவனம் உட்பட, எவர் மூலமும் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக, வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை நிறுவனம் பயன்படுத்தாது, வாடிக்கையாளர் அவ்வாறு செய்ய குறிப்பாக அங்கீகரித்தால் தவிர..

14.பொதுவான விதிகள்

a. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது (கடன் வாங்குபவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல் கவனிக்கப்பட்டால் தவிர).

b. கடன் கணக்கை மாற்றுவது தொடர்பாகக் கடன் வாங்கியவயிடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு, அதாவது ஏதேனும் ஆட்சேபனையை, அக்கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்க வேண்டும். அத்தகைய பரிமாற்றம், சட்டத்திற்கு இணக்கமான வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி அமைய வேண்டும்.

c. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் கடன் வாங்கியவர்களை முறையற்ற நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடன்களை வசூலிக்க உடல் பலத்தைப் பயன்படுத்துவது போன்ற துன்புறுத்தும் செயல்களில் ஈடுபடக்கூடாது. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் புகார்களில், நிறுவன ஊழியர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தையும் அடங்கியிருந்தால், வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்களுக்குப் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

d. கடன் வசூல் முயற்சிகளின் போது, நிறுவனமோ அல்லது அதன் முகவர்களோ, குடும்ப உறுப்பினர்கள், பரிந்துரையாளர்கள் மற்றும் நண்பர்களைப்

பொதுவெளியில் அவமானப்படுத்தும் அல்லது அவர்களின் தனியுரிமையில் அத்துமீறும் செயல்கள், கைபேசி அல்லது சமூக ஊடகங்கள் வழியாகப் பொருத்தமற்ற செய்திகளை அனுப்புதல், அச்சுறுத்தும் மற்றும்/அல்லது அடையாளம் தெரியாத அழைப்புகளைச் செய்தல், கடன் வாங்கியவரைத் தொடர்ந்து அழைத்தல் மற்றும்/அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடன்களை வசூலிப்பதற்காகக் காலை 8:00 மணிக்கு முன்பும் மாலை 7:00 மணிக்குப் பின்பும் அழைத்தல், தவறான மற்றும் திசைதிருப்பும் தகவல்களை அளித்தல் போன்ற, எந்தவொரு நபருக்கும் எதிராக, வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல்ரீதியாகவோ, எந்த விதமான மிரட்டலிலோ அல்லது துன்புறுத்தலிலோ ஈடுபட மாட்டார்கள் என்பதை நிறுவனம் கண்டிப்பாக உறுதி செய்ய வேண்டும்.

e. கடன்கள் வழங்கப்படும்போதெல்லாம், திருப்பிச் செலுத்தும் தொகை, திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் மற்றும் கால இடைவெளி ஆகியவற்றை வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் விளக்க வேண்டும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அட்டவணையைக் கடைப்பிடிக்கத் தவறினால், நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக நாட்டின் சட்டங்களுக்கு இணங்க வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இந்தச் செயல்முறையில், வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு அனுப்புவதன் மூலமாகவோ, நேரில் சந்திப்பதன் மூலமாகவோ மற்றும்/அல்லது ஏதேனும் பாதுகாப்பு வைப்புத் தொகை இருப்பின் அதனைத் திரும்பப் பெறுவதன் மூலமாகவோ நினைவூட்டுதல் அடங்கும்.

f. பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கு, நிறுவனம் முன்கூட்டியே கடனை செலுத்துவதற்கான கட்டணத்தை அல்லது அபராதத்தை விதிக்காது:

i வீட்டுக் கடன் மாறுபடும் வட்டி விகித அடிப்படையில் இருந்து, எந்தவொரு மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே முடிக்கப்பட்டதாக இருந்தால்.

ii வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி விகித அடிப்படையில் வழங்கப்பட்டு, அக்கடனைத் கடன் வாங்கியவர் தனது சொந்த நிதியிலிருந்து முன்கூட்டியே செலுத்தி கடனை முடிக்கும் போது.

இந்த நோக்கத்திற்காக “சொந்த ஆதாரம்” என்ற சொற்றொடர், வங்கி/ வீட்டு நிதி நிறுவனம்/ வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் மற்றும்/அல்லது ஒரு நிதி நிறுவனத்திடம் இருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த ஆதாரத்தையும் குறிக்கும்.

iii அனைத்து இரட்டை/ சிறப்பு வட்டி விகித (நிலையான மற்றும் மாறுபடும் வட்டி விகிதங்களின் கலவை) வீட்டுக் கடன்களுக்கும், கடனை முன்கூட்டியே முடிக்கும் நேரத்தில், அது நிலையான வட்டி விகிதத்தில் உள்ளதா அல்லது மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, நிலையான/ மாறுபடும் வட்டி

விகிதத்திற்குப் பொருந்தக்கூடிய முன்கூட்டியே முடிக்கும் விதிமுறைகள் பொருந்தும்.

iv இரட்டை/சிறப்பு வட்டி விகித வீட்டுக் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, நிலையான வட்டி விகிதக் காலம் முடிவடைந்த பிறகு, கடன் மாறும் வட்டி விகிதக் கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன், மாறும் வட்டி விகிதத்திற்கான கடனை முன்கூட்டியே முடிக்கும் விதிமுறை பொருந்தும். இனிமேல் கடனை முன்கூட்டியே முடிக்கும், இதுபோன்ற அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு வட்டி விகித வீட்டுக் கடன்களுக்கும் இது பொருந்தும்.

v நிலையான வட்டி விகிதக் கடன் என்பது, கடனின் காலம் முழுவதிற்கும் வட்டி விகிதம் நிலையாக இருக்கும் ஒரு கடன் என்றும் தெளிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது.

vi டிசம்பர் 31, 2025 அன்று அல்லது அதற்கு முன்னர் அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட தற்போதைய கடன்களின் விஷயத்தில், இணைப் பொறுப்பாளர்(கள்) இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு மாறும் வட்டி விகித காலக் கடனுக்கும், கடனை முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களையோ/ அபராதங்களையோ நிறுவனம் விதிக்காது.

vii ஜனவரி 1, 2026 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள் (காலக் கடன்கள் மற்றும் கோரிக்கைக் கடன்கள்) மீதான முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களை விதிப்பது தொடர்பாக, நிறுவனம் பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களைக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்:

நிறுவனம் தற்போது மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தில் கடன்களை வழங்குவதில்லை. நிறுவனம் மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தில் கடன்களை வழங்க முற்படும் பட்சத்தில், அதற்கான வழிகாட்டுதல்கள் கண்டிப்பாகப் பின்பற்றப்பட வேண்டும்.

a. வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, இணைப் பொறுப்பாளர்(கள்) இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் அனைத்து மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கும் கடனை முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களை நிறுவனம் வசூலிக்காது.

b. 2006 ஆம் ஆண்டின் குறு, சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்கள் மேம்பாட்டு (MSMED) சட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி, தனிநபர்கள் மற்றும் குறு, சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்களுக்கு (MSEs) வணிக நோக்கத்திற்காக வழங்கப்படும் அனைத்து மாறும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கும், இணைப் பொறுப்பாளர்(கள்) இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும் பின்வருவன பொருந்தும்:

i. NBFC-மேல் அடுக்கிற்கு கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான எந்தவிதமான கட்டணங்களும் விதிக்கப்படாது.

ii. ஒரு NBFC-இடை அடுக்கிற்கு, ₹50 லட்சம் வரையிலான அனுமதிக்கப்பட்ட தொகை/வரம்பைக் கொண்ட கடன்களுக்கு கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான எந்தவிதமான கட்டணங்களும் விதிக்கப்படாது.

c. மேலே உள்ள பத்திகள் vii(a) மற்றும் vii(b) இல் உள்ள வழிகாட்டுதல்கள், கடன்களைப் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்குப் பயன்படுத்தப்படும் நிதியின் மூலத்தைப் பொருட்படுத்தாமல், மற்றும் எந்தவொரு குறைந்தபட்ச முடக்கக் காலமும் இன்றிப் பொருந்தும்.

d. இரட்டை/சிறப்பு வட்டி விகித (நிலையான மற்றும் மாறுபடும் வட்டி விகிதங்களின் கலவை) கடன்களுக்கு மேற்கண்ட வழிகாட்டுதல்கள் பொருந்துமா என்பது, கடனை முன்கூட்டியே செலுத்தும் நேரத்தில் கடன் மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து அமையும்.

viii மேலே உள்ள பத்திகள் vii (a) மற்றும் vii (b) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவை தவிர மற்ற நேர்வுகளில், கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருப்பின், அவை நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி இருக்கும். இருப்பினும், காலக்கடன்களைப் பொறுத்தவரை, நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள், கடனுக்கு முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகையின் அடிப்படையில் அமையும். ரொக்கக் கடன்/ஓவர் டிராஃப்ட் வசதிகளைப் பொறுத்தவரை, உரிய தேதிக்கு முன்பாக கடனை மூடும்போது, அனுமதிக்கப்பட்ட வரம்பிற்கு குறைவான தொகைக்கு, கடனை முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும்.

ix. ரொக்கக் கடன்/ஓவர் டிராஃப்ட் வசதிகளைப் பொறுத்தவரை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலத்திற்கு முன்பாக, அந்த கடனைப் புதுப்பிக்க விரும்பவில்லை என்ற தனது எண்ணத்தை கடன் வாங்குபவர் நிறுவனத்திற்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு, மற்றும் அந்த கடன் தவணைத் தேதியில் முடிவுக்கு வந்தால், கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான எந்தவிதமான கட்டணங்களும் விதிக்கப்படாது.

x. நிறுவனத்தின் வேண்டுகோளின் பேரில் முன்கூட்டியே கடனுக்கு பணம் செலுத்தப்படும் போது, நிறுவனம் எந்தக் கட்டணத்தையும் வசூலிக்காது.

xi. கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் விதிக்கப்படுமா இல்லையா என்பது, அனுமதி கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாகத்

தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவாறு முக்கியத் தகவல் அறிக்கை (KFS) வழங்கப்பட வேண்டிய கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களின் விஷயத்தில், அதே தகவல்கள் அந்த முக்கியத் தகவல் அறிக்கையிலும் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். இதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வெளிப்படுத்தப்படாத கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான எந்தவொரு கட்டணமும் நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படாது.

xii. நிறுவனத்தால் முன்னர் தள்ளுபடி செய்யப்பட்ட கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்தும் நேரத்தில், எந்தவொரு கடந்தகால கட்டணங்களையும் நிறுவனம் விதிக்காது.

f. மேலும், நிறுவனத்திற்கும் தனிநபர் கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் தெளிவாகவும் புரிந்துகொள்வதை எளிதாக்கும் பொருட்டு, நிறுவனம் அனைத்து நிகழ்வுகளிலும் அத்தகைய கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் (MITC) கொண்ட ஒரு ஆவணத்தை (அதாவது, KFS-இல் சேர்க்கப்பட்டுள்ள விவரங்களைத் தவிர) பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் பெற வேண்டும். இந்த ஆவணம், நிறுவனத்தால் பெறப்பட்டுவரும் ஏற்கனவே உள்ள கடன் மற்றும் பிணைய ஆவணங்களுக்குக் கூடுதலாக இருக்கும். குறிப்பிடப்பட்ட ஆவணத்தை இரண்டு பிரதிகளில், கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியில், நிறுவனம் தயாரிக்குமாறு அறிவுறுத்தப்படுகிறது. நிறுவனத்திற்கும் கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையில் முறையாக செயல்படுத்தப்பட்ட நகல், ஒப்புகையை பெற்றுக்கொண்டு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

g. நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்துவதற்கு, சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல்கள், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான கால வரம்புகள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களைக் காட்சிப்படுத்துவது அவசியமாகும். “அறிவிப்புப் பலகை”, “புத்தகங்கள்/ சிற்றேடுகள்”, “இணையதளம்”, “பிற காட்சிப்படுத்தும் முறைகள்” மற்றும் “இதர வெளியீடுகள்” ஆகியவை தொடர்பாக, பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தின்படி அறிவுறுத்தல்களை பின்பற்ற வேண்டும்.

h. நிறுவனம் தனது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த தகவல்களைக் கீழ்க்காணும் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றில் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.

i. கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் நிறுவனம் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின்

அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், நிறுவனம், பார்வைக் குறைபாடுள்ள அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு, அவர்களின் இயலாமையின் அடிப்படையில், பொருட்கள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை வழங்குவதில் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவினருக்காக வகுக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவனம் நிறுவுவதற்கோ அல்லது அவற்றில் பங்கேற்பதற்கோ இது தடையாக அமையாது.

j. விதித் தொகுப்பை விளம்பரப்படுத்த, நிறுவனம் பின்வருவனவற்றைச் செய்ய வேண்டும்:

   a. தற்போதுள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு விதித் தொகுப்பு நகலை வழங்கவும்;
   b. கோரிக்கையின் பேரில், இந்தக் விதித் தொகுப்பை நேரடியாக, மின்னணுத் தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலமாகக் கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும்;
   c. இந்த விதித் தொகுப்பை ஒவ்வொரு கிளை அலுவலகத்திலும் மற்றும் அவர்களின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும்; மற்றும்
   d. தங்கள் பணியாளர்களுக்கு, விதித் தொகுப்பு குறித்த பொருத்தமான தகவல்கள் வழங்கப்படுவதையும், விதித் தொகுப்பை நடைமுறைப்படுத்த பயிற்சி அளிக்கப்படுவதையும் உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

15. மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்துவதற்கான வழிகாட்டுதல்கள்

நிறுவனம் பின்வரும் நடைமுறைகளைக் கடைப்பிடிக்கும்:

1. நிறுவனம் அதன் முகவர்களின் நடவடிக்கைகளுக்கு முதன்மை நிறுவனமாக பொறுப்பாகும். எனவே, தங்களுக்குச் சேர வேண்டிய தொகையை வசூலிக்கும் செயல்பாட்டில் ஈடுபடும் தங்களது முகவர்கள், நிறுவனத்தின் நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறை உட்பட இந்த வழிகாட்டுதல்களையும் அறிவுறுத்தல்களையும் கண்டிப்பாகப் பின்பற்றுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

   இந்த வழிகாட்டுதல்களின் நோக்கத்திற்காக, 'முகவர்கள்' என்பதில் நிறுவனத்தால் பணியமர்த்தப்பட்ட முகவர் நிறுவனங்களும், தொடர்புடைய முகவர் நிறுவனங்களின் முகவர்களும்/பணியாளர்களும் அடங்குவர்.

   கடன் வசூல் செயல்முறையின்போது, நிறுவனம் தனது ஊழியர்களும் இந்த வழிகாட்டுதல்களை இயல்பாகப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்யும் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

2. மீட்பு முகவர்களின் ஈடுபடுத்துதல்

   i. மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்துவதற்காக, நிறுவனம் ஒரு முறையான சரிபார்ப்பு

செயல்முறையைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்; அந்தச் செயல்முறையானது, மீட்புச் செயல்பாட்டில் ஈடுபட்டுள்ள தனிநபர்கள் உள்ளிட்டோரை உள்ளடக்கும் வகையில் கட்டமைக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

ii. நிறுவனத்தால் மீட்பு நடவடிக்கையில் ஈடுபடுத்தப்பட்ட முகவர்கள், மிகுந்த முன்னெச்சரிக்கையாக, தங்கள் ஊழியர்களின் பின்னணி சரிபார்ப்பை மேற்கொள்வதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்; இதில் பணிக்குச் சேர்வதற்கு முந்தைய காவல்துறை சரிபார்ப்பும் அடங்கும். மேலும், பின்னணி சரிபார்ப்பை எவ்வளவு கால இடைவெளியில் மேற்கொள்ள வேண்டும் என்பதையும் நிறுவனம் தீர்மானிக்கலாம்.

3. மீட்பு முகவர்களுக்கு பயிற்சியளித்தல்

i நிறுவனம், தன்னுடைய பிற ஊழியர்களுடன், மீட்பு முகவர்கள் தங்களின் பொறுப்புகளை, குறிப்பாக அழைக்கும் நேரம், வாடிக்கையாளர் தகவல்களின் தனியுரிமை போன்ற அம்சங்களைக் கவனத்துடனும் கூர்ந்து அறியும் திறனுடனும் கையாள முறையாகப் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

ii நிறுவனம், ஒரு வருட காலத்திற்குள், தங்களின் அனைத்து மீட்பு முகவர்களும் இந்திய வங்கி மற்றும் நிதி நிறுவனம் (IIBF) பரிந்துரைத்த பயிற்சியை மேற்கொண்டு, அந்நிறுவனத்திடமிருந்து சான்றிதழைப் பெறுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

iii மேலும், நிறுவனத்தால் பணியமர்த்தப்பட்ட சேவை வழங்குநர்களும், மேற்கண்ட பயிற்சியை முடித்து IIBF-இடமிருந்து சான்றிதழைப் பெற்ற பணியாளர்களை மட்டுமே பணியமர்த்த வேண்டும்.

4. மீட்பு முகவர்கள் பற்றி கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெரிவித்தல்

i நிறுவனம், தன்னுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள மீட்பு முகமை அலுவலகங்கள்/நிறுவனங்கள்/தனிநபர்கள் அனைவரின் பட்டியலை அவர்களின் பெயர் மற்றும் குழுவில் பங்கேற்கும் காலம் ஆகியவற்றுடன், அதன் இணையதளம், கிளைகள்/அலுவலகங்கள், மொபைல் செயலிகள் அல்லது வாடிக்கையாளருடன் தொடர்புகொள்வதற்காகப் பயன்படுத்தப்படும் வேறு எந்தத் தளம் மூலமாகவும், முக்கியமாக காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

ii நிறுவனம் கடனை திருப்பிசெலுத்தாதவர் பற்றிய தகவலை மீட்பு முகமைக்கு அனுப்பும்போது, முறையான அறிவிப்பையும் உரிய அங்கீகாரத்தையும் உறுதி செய்வதற்காக, கடன் மீட்பு முகமை அலுவலகங்கள்/ நிறுவனங்களின் விவரங்களை நிறுவனம் கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

iii மேலும், சில சமயங்களில், மறுப்பு, கிடைக்கப்பெறாமை அல்லது தவிர்த்தல் போன்ற காரணங்களால், கடன் மீட்பு முகமை குறித்த விவரங்கள் கடன் வாங்கியவருக்குக் கிடைக்காமல் போகலாம்.

iv அடையாளத்தை உறுதி செய்வதற்காக, முகவர் தனக்கு நிறுவனம் அல்லது முகவர் நிறுவனம் வழங்கிய அடையாள அட்டையுடன், நிறுவனத்திடமிருந்து பெற்ற அறிவிப்பு மற்றும் அங்கீகாரக் கடிதத்தின் நகலையும் உடன் வைத்திருப்பது பொருத்தமானதாக இருக்கும்.

v மீட்புச் செயல்பாட்டின் போது நிறுவனத்தால் மீட்பு முகமை மாற்றப்படும் பட்சத்தில், அந்த மாற்றம் குறித்து நிறுவனம் கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிப்பதுடன், புதிய முகவர் தனது அடையாள அட்டையுடன் அந்த அறிவிப்பையும் அங்கீகாரக் கடிதத்தையும் எடுத்துச் செல்ல வேண்டும்.

vi அந்த அறிவிப்பு மற்றும் அங்கீகாரக் கடிதத்தில், மற்ற விவரங்களுடன், சம்பந்தப்பட்ட மீட்பு முகமையின் தொலைபேசி எண்களும் சேர்க்கப்பட்டிருக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன், மீட்பு முகவர்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குச் செய்யும் அழைப்புகளின் உள்ளடக்கம்/உரையாடல்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் முகவர்களுக்குச் செய்யும் அழைப்புகளின் ஒலிநாடா பதிவு இருப்பதை MAHOFIN உறுதி செய்ய வேண்டும். உரையாடல் பதிவு செய்யப்படுகிறது என்பதை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்பது போன்ற நியாயமான முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கைகளை MAHOFIN எடுக்கலாம்.

5. மீட்பு முகவர்களுக்கான ஊக்கத்தொகைகள்

i. கடுமையான இலக்குகள் அல்லது அதிக ஊக்கத்தொகைகள், நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக முகவர்களை அச்சுறுத்தும் மற்றும் சந்தேகத்திற்குரிய முறைகளைப் பயன்படுத்தத் தூண்டக்கூடும்.

ii. மீட்பு முகவருடனான ஒப்பந்தங்கள், நாகரிகமற்ற, சட்டவிரோதமான மற்றும் கேள்விக்குரிய நடத்தை அல்லது மீட்பு செயல்முறையைப் பின்பற்றத் தூண்டாதவாறு நிறுவனம் பார்த்துக்கொள்ள வேண்டும்.

6. மீட்பு முகவர்களால் பின்பற்றப்படும் முறைகள்

பணியாளர்கள் அனைவரும் அல்லது வசூல் அல்லது/மற்றும் பிணையத்தை மீளப்பெறுதலில் MAHOFIN நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும், பின்வருமாறு வகுக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

a. வாடிக்கையாளர் பொதுவாக அவர் தேர்ந்தெடுக்கும் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்; குறிப்பிட்ட இடம் எதுவும் இல்லாத பட்சத்தில், அவரது வசிப்பிடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்; வசிப்பிடத்தில் தொடர்பு கொள்ள இயலாவிட்டால், அவர் வணிக/பணிபுரியும் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
b. நிறுவனத்தின் அடையாளம் மற்றும் அதனைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அதிகாரம் ஆகியவை வாடிக்கையாளருக்கு முதல் கட்டத்திலேயே தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
c. வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்பட வேண்டும்.
d. வாடிக்கையாளருடனான உரையாடல் நாகரிகமான முறையில் இருக்க வேண்டும்.
e. நிழுவையில்(நிலுவையில்) உள்ள கடன்களை திரும்பப் பெறுவதற்கு, நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகள் காலை 8.00 மணி முதல் மாலை 7.00 மணிக்குள் வாடிக்கையாளர்களை தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.
f. ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்பைத் தவிர்க்க வேண்டும் என்ற வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை, இயன்றவரை மதிக்கப்படும்.
g. அழைப்புகளின் நேரம், எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் உள்ளடக்கம் ஆகியவை ஆவணப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
h. நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான தகராறுகள் அல்லது கருத்து வேறுபாடுகளை, இரு தரப்பினரும் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய வகையிலும் ஒழுங்கான முறையிலும் தீர்ப்பதற்கு அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
i. நிலுவைத் தொகை வசூலிப்பதற்காக வாடிக்கையாளர் இடத்திற்குச் செல்லும் போது, கண்ணியத்தையும் ஒழுக்கத்தையும் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்.
j. கடன் மீட்பு/வசூல் நடவடிக்கைக்காக, மீட்பு முகமையின் பணியாளர்கள் மட்டுமே கடன் வாங்கியவரின் இடத்திற்குச் செல்ல வேண்டும்; வேறு யாரும் அந்த மீட்பு முகவருடன் உடன் செல்லக்கூடாது.
k. குடும்பத்தில் ஏற்படும் துக்க நிகழ்வு அல்லது அது போன்ற பிற துயரச் சம்பவங்கள், அல்லது திருமண விழாக்கள், பண்டிகைகள் போன்ற பொருத்தமற்ற சமயங்களில், நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக அழைப்பதையோ அல்லது நேரில் சந்திப்பதையோ தவிர்க்க வேண்டும்.
l. கடன் வசூல் முகவரால் கடன் வாங்கியவருக்கு அனுப்பப்படும் எழுத்துப்பூர்வமான தகவல், நிறுவனத்தின் ஒப்புதலைப் பெற்றிருக்க வேண்டும்.
m. நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்/கடன் வாங்குபவர் அல்லது பிணையாளருடன் (தேவைப்பட்டால் மட்டும்) மட்டுமே தொடர்பு கொள்ளும்; கடன் வாங்குபவரின் வேறு எந்த உறவினர்கள்/தொடர்புகளையும் அணுகாது.

7. அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்தை கையகப்படுத்துதல்

i நீதிமன்றங்களின் தலையீடு இன்றி, பிணையப் பற்றை அமல்படுத்தும்போது, நிறுவனம் தொடர்புடைய சட்டங்களின் கீழ் கிடைக்கப்பெறும் சட்டப்பூர்வ தீர்வுகளைச் சார்ந்திருக்கும். இந்தச் சூழலில், நிதிச் சொத்துக்களைப் பத்திரமாக்குதல் மற்றும் மறுகட்டமைத்தல் மற்றும் பிணையப் பற்றுரிமையை அமல்படுத்துதல் சட்டம், 2002 (SARFAESI சட்டம்) மற்றும் அதன் கீழ் உருவாக்கப்பட்ட பிணையப் பற்றுரிமை (அமலாக்கம்) விதிகள், 2002 ஆகியவை, பிணையப் பற்றுரிமையை அமல்படுத்துவதற்கு மட்டுமல்லாமல், பிணையப் பற்றுரிமையை அமல்படுத்திய பின்னர் அசையும் மற்றும் அசையாச் சொத்துக்களை ஏலம் விடுவதற்கும் நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட நடைமுறைகளை வகுத்துள்ளன என்பதைக் குறிப்பிடலாம்.

ii நிறுவனம், கடன் வாங்குபவருடனான ஒப்பந்தத்தில் ஒரு முன்-உடைமைப் பிரிவைச் சேர்த்துள்ளதாலும், தமது உரிமைகளை நிலைநாட்ட அத்தகைய முன்-உடைமைப் பிரிவைச் சார்ந்திருப்பதாலும், அந்த முன்-உடைமைப் பிரிவு சட்டப்படி செல்லுபடியாகும் என்பதையும், அது இந்திய ஒப்பந்தச் சட்டத்தின் விதிகளுக்கு எழுத்திலும் உள்ளத்திலும் இணங்குவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். மேலும், ஒப்பந்தம் செயல்படுத்தப்படும் நேரத்தில் அத்தகைய முன்-உடைமைப் பிரிவு கடன் வாங்குபவரின் கவனத்திற்குக் கொண்டுவரப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வெளிப்படுத்தப்பட்ட மீட்புக் கொள்கையின் அடிப்படையில் கண்டிப்பாக இருக்க வேண்டும் மற்றும் இது தொடர்பான பின்வரும் வழிவகைகளைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்:

i. உடைமையாக்கிக் கொள்வதற்கு முன் அறிவிப்புக் காலம்;
ii. அறிவிப்புக் காலத்தைத் தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள்;
iii. பிணையத்தை உடைமையாக்கிக் கொள்வதற்கான நடைமுறை;
iv. சொத்தை விற்பனை/ஏலம் விடுவதற்கு முன்னர், கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு கடன் வாங்கியவருக்கு இறுதி வாய்ப்பு வழங்குவது தொடர்பான ஒரு விதிமுறை;
v. கடன் வாங்கியவருக்கு மீண்டும் உடமையாக்கும் நடைமுறை; மற்றும்
vi. சொத்தை விற்பனை/ஏலம் விடுவதற்கான நடைமுறை.

8. லோக் அதாலத் மன்றத்தை பயன்படுத்துதல்

i.மாண்புமிகு உச்ச நீதிமன்றம், மற்றபிற வழக்குகளுடன், ₹10 லட்சத்திற்கும் குறைவான கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள், கிரெடிட் கார்டு கடன்கள் மற்றும்

வீட்டுக் கடன்கள் ஆகியவற்றை லோக் அதாலத்துகளுக்குப் பரிந்துரைக்கலாம் என்றும் குறிப்பிட்டுள்ளது.

ii. மாண்புமிகு உச்ச நீதிமன்றம் பரிந்துரைத்தபடி, ₹10 லட்சத்திற்கும் குறைவான வீட்டுக் கடன்களை வசூலிப்பதற்காக நிறுவனம் லோக் அதாலத் மன்றத்தைப் பயன்படுத்த வேண்டும்.

9. கடன் ஆலோசகர்களைப் பயன்படுத்துதல்

ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் வாங்கியவரின் நிலைமைக்கு அனுதாபமான பரிசீலனை தேவை என்பதை நிறுவனம் உணரும் போது, அவர்களுக்குப் பொருத்தமான ஆலோசனைகளை வழங்குவதற்காக கடன் ஆலோசகர்களின் சேவையைப் பயன்படுத்திக்கொள்ள, தகுந்த ஒரு வழிமுறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

10. நிறுவனத்திற்கு/ அதன் மீட்பு முகவர்களுக்கு எதிரான புகார்கள்

i மேற்கண்ட வழிகாட்டுதல்களை மீறுவது மற்றும் நிறுவனத்தின் மீட்பு முகவர்களால் பின்பற்றப்படும் நடைமுறைகள் குறித்து NHB-க்கு பெறப்படும் புகார்கள் தீவிரமாகக் கருத்தில் கொள்ளப்படும்.

ii மீட்பு செயல்முறை தொடர்பான கொள்கை, நடைமுறை மற்றும் வழிமுறைகள் குறித்து உயர் நீதிமன்றங்கள் அல்லது உச்ச நீதிமன்றம், ஏதேனும் வீட்டுக் கடன் நிறுவனம் (HFC) அல்லது அதன் இயக்குநர்கள்/அதிகாரிகள்/முகவர்கள் மீது கடுமையான கண்டனங்களைத் தெரிவிக்கும்போது அல்லது அபராதங்களை விதிக்கும்போது, மேற்பார்வை நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படலாம்.

iii ஒரு குறை/புகார் பதிவு செய்யப்பட்ட நிலையில், சம்பந்தப்பட்ட கடன் வாங்கியவர் பதிவு செய்துள்ள குறை/புகாரை வசூல் முகமைகள் இறுதியாகத் தீர்த்து வைக்கும் வரை, நிறுவனம் அந்த வழக்குகளை வசூல் முகமைகளுக்கு அனுப்பக் கூடாது. இருப்பினும், கடன் வாங்கியவர் தொடர்ந்து ஆதாரமற்ற/தொந்தரவு தரும் புகார்களை அளித்து வருகிறார் என்று நிறுவனம் தகுந்த ஆதாரங்களுடன் உறுதியாக நம்பும் பட்சத்தில், மீட்பு முகவர்களிடம் ஒரு குறை/புகார் நிலுவையில் இருந்தாலும் கூட, அவர்கள் மூலம் மீட்பு நடவடிக்கைகளைத் தொடரலாம்.

iv கடன் வாங்கியவருக்குச் சேர வேண்டிய தொகை தொடர்பான வழக்கு நீதிமன்றத்தில் நிலுவையில் இருக்கும் பட்சத்தில், வீட்டுக் கடன் நிறுவனங்கள் (HFCs), சூழ்நிலைகளைப் பொறுத்து, அந்த விஷயத்தை மீட்பு முகமைகளுக்குப் பரிந்துரைக்கும்போது மிகுந்த எச்சரிக்கையுடன் செயல்பட வேண்டும்.

v நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு, கடன் மீட்பு செயல்முறை தொடர்பான கடன் வாங்கியவர்களின் குறைகளைக் கவனிக்கும். மேலே பத்தி 4-இல் உள்ளபடி, மீட்பு முகமையின் விவரங்களைத் தெரிவிக்கும்போது, அந்தச் செயல்முறையின் விவரங்களும் கடன் வாங்கியவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

11. காலமுறை ஆய்வு, கண்காணிப்பு மற்றும் கட்டுப்பாடு

மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்தும் நிறுவனம், அனுபவத்திலிருந்து பாடம் கற்றுக்கொள்வதற்கும், மேம்பாடுகளைச் செயல்படுத்துவதற்கும், வழிகாட்டுதல்களில் மேம்பாட்டிற்கான பரிந்துரைகளை வங்கியின் கவனத்திற்குக் கொண்டு வருவதற்கும், அந்தச் செயல்முறையை அரையாண்டுக்கு ஒருமுறை காலமுறை ஆய்வு செய்ய வேண்டும்.

12. பொதுவான விதிகள்

i சேவை வழங்குநர்கள் தங்களின் வெளிப்பணி ஒப்ப்டைப்பு நிபந்தனைகளைத் தொடர்ந்து பூர்த்தி செய்யும் திறனை மதிப்பிடுவதற்காக, நிறுவனம் குறைந்தபட்சம் ஆண்டுதோறும் அவர்களின் நிதி மற்றும் செயல்பாட்டு நிலையை மீளாய்வு செய்ய வேண்டும். சேவை வழங்குநரைப் பற்றிய கிடைக்கப்பெறும் அனைத்துத் தகவல்களின் அடிப்படையிலும் மேற்கொள்ளப்படக்கூடிய இத்தகைய முழுமையான ஆய்வுகள், செயல்திறன் தரநிலைகள், இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பு, மற்றும் வணிகத் தொடர்ச்சித் தயார்நிலை ஆகியவற்றில் ஏற்படும் எந்தவொரு சரிவு அல்லது மீறலையும் சுட்டிக்காட்ட வேண்டும்.

ii வெளிப்பணி ஒப்படைப்பு ஒப்பந்தம், சேவை வழங்குநர் வெளிப்பணி ஒப்படைக்கப்பட்ட ஒரு செயல்பாட்டை முழுமையையோ அல்லது ஒரு பகுதியையோ மேலும் செய்வதைத் தடைசெய்யும் வகையில் அமைய வேண்டும்;

iii நிறுவனத்தின் வெளிப்பணி ஒப்படைப்புக் குழு, அதன் வெளிப்பணி ஒப்படைப்புச் செயல்பாடுகளைக் கண்காணித்துக் கட்டுப்படுத்த வேண்டும். சேவை வழங்குநர்களுடனான வெளிப்பணி ஒப்படைப்பு ஒப்பந்தங்களில், வெளிப்பணியாக ஒப்படைக்கப்பட்ட செயல்பாடுகளைக் கண்காணிப்பதற்கும் கட்டுப்படுத்துவதற்குமான விதிகள் இடம்பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

iv வழக்கமான தணிக்கைகளின் போது, நிறுவனத்தின் உள்ளகத் தணிக்கையாளர்கள், வெளிப்பணி ஒப்படைப்பு ஏற்பாட்டை மேற்பார்வையிடுவதிலும் நிர்வகிப்பதிலும் பின்பற்றப்படும் இடர் மேலாண்மை நடைமுறைகளின் போதுமான தன்மையையும், நிறுவனம் அதன் இடர்

மேலாண்மைக் கட்டமைப்புடன் இணங்குவதையும், மற்றும் இந்த வழிகாட்டுதல்களின் தேவைகளையும் மதிப்பிட வேண்டும்.

v எந்தக் காரணத்திற்காகவும் ஒப்பந்தம் ரத்து செய்யப்படும் பட்சத்தில், வாடிக்கையாளர்கள் அந்தச் சேவை வழங்குநர்களுடன் தொடர்ந்து வணிகம் செய்வதைத் தவிர்ப்பதை உறுதிசெய்யும் வகையில், அது விளம்பரப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

vi நிறுவனம் தனது குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்து மின்னணு மற்றும் அச்சு ஊடகங்கள் மூலம் பரவலான விளம்பரம் அளிக்க வேண்டும்.

vii நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண்

viii நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரி, வாடிக்கையாளர்களின் உண்மையான குறைகளை, எவ்வித தாமதமுமின்றி உடனடியாக நிவர்த்தி செய்யப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும். வெளிப்பணி முகமையால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான பிரச்சினையையும் நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு அமைப்பு கையாளும் என்பது தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

ix பொதுவாக, வாடிக்கையாளர் தங்களது புகார்கள்/குறைகளைத் தெரிவிப்பதற்கு ஒரு மாத கால அவகாசம் வழங்கப்படலாம். குறை தீர்க்கும் நடைமுறையும், புகார்களுக்குப் பதிலளிக்க நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்.

16.பார்வை குறைபாடுள்ள நபர்களுக்கான கடன் வசதிகள்

கடன் வசதிகள் உட்பட தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில், உடல் / பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு, ஊனத்தின் அடிப்படையில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. அத்தகைய நபர்கள் பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பயன்படுத்திக் கொள்வதற்கு, நிறுவனத்தின் அனைத்துக் கிளைகளும், தம்மால் இயன்ற அனைத்து உதவிகளையும் வழங்க வேண்டும். நிறுவனம், தனது அனைத்து நிலையிலும் உள்ள ஊழியர்களுக்காக நடத்தும் அனைத்துப் பயிற்சித் திட்டங்களிலும், மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு சட்டம் மற்றும் சர்வதேச உடன்படிக்கைகளின்படி உறுதிசெய்யப்பட்ட உரிமைகளை உள்ளடக்கிய ஒரு பொருத்தமான பாடப்பகுதியைச் சேர்க்க வேண்டும். மேலும், மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகள், நிறுவனத்தால் ஏற்கனவே அமைக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பு அமைப்பின் கீழ் நிவர்த்தி செய்யப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

1. நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அனைத்து தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள்

போன்றவை பார்வைக் குறைபாடு உள்ளவர்களுக்கும் கிடைக்கச் செய்யப்பட வேண்டும், மேலும் அவை நிறுவனத்தின் அனைத்துக் கிளைகள்/அலுவலகங்களிலும் வழங்கப்பட வேண்டும்.

2. மற்ற வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் அனைத்து தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவை பார்வைக் குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்கப்பட வேண்டும். மேலும், கடன் வழங்குவதற்கோ அல்லது மறுப்பதற்கோ அவர்களின் பார்வைக் குறைபாடு ஒரு அளவுகோலாக இருக்கக்கூடாது.
3. நிறுவனம், மற்ற வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் அதே வசதிகளைப் பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளருக்கும் வழங்க வேண்டும்.
4. பொருட்கள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை வழங்குவதில், நிறுவனம் தனது மற்ற வாடிக்கையாளர்களுக்குப் பின்பற்றும் அதே நடைமுறையைத்தான், பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளருக்கும் பின்பற்ற வேண்டும்.
5. பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர் மீது வட்டி செலுத்துதல், பிணையம் மற்றும் பிற நிபந்தனைகள் போன்ற எந்தவொரு கூடுதல் சுமைகளையும் சுமத்தப்படக்கூடாது.
6. நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கையின்படி, மற்ற வாடிக்கையாளர்களுக்கு அது வழங்கும் எந்தவொரு கடன் வசதிக்கும் ஒரு இணை-கடன் வாங்குபவர் அல்லது ஒரு உத்திரவாதம் அளிப்பவர் இருப்பது அவசியமாகும், எனவே பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளருக்கும் இது பொருந்தும்.
7. நிறுவனம், பார்வைக் குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்களை எழுத்தறிவற்ற வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சமமாகக் கருதக்கூடாது.
8. பெருவிரல் ரேகையைப் பயன்படுத்தும் பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்கள் உட்பட, பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனம் எந்தவொரு சேவையையும் மறுக்கக்கூடாது. தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெருவிரல் ரேகைப்பதிவு அறிக்கையை ஒரு கூடுதல் ஆவணமாகப் பெற்றுக்கொள்ளலாம்.
9. பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளருக்குப் படிவங்கள், சீட்டுகள் போன்றவற்றை நிறுவன அதிகாரி மூலம் படித்தல் மற்றும் நிரப்புதல் போன்ற கூடுதல் வசதிகள் வழங்கப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளர் கோரினால், கிளை/அலுவலகத்தின் அதிகாரி/மேலாளர், ஒரு சாட்சியின் முன்னிலையில் வணிக விதிகள் மற்றும் இதர விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை

வாசித்துக் காட்ட வேண்டும்.

10. பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர், பார்வை குறைபாடுள்ள நபர்(கள்) உட்பட, அவர் தேர்ந்தெடுக்கும் எவருடனும் கூட்டாகக் கடன் பெறவோ அல்லது நிறுவனம் வழங்கும் வேறு எந்த வசதிகளையும் பயன்படுத்திக்கொள்ளவோ நிறுவனம் அனுமதிக்க வேண்டும்.

11. பார்வைக் குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர் விரும்பினால், அவர் தனது கணக்கை இயக்குவதற்காக, ஒரு நபரையோ அல்லது பல நபர்களையோ அதிகாரம் பெற்றவராக அல்லது ஆணைதாரராக நியமிக்க அனுமதிக்கப்படலாம்.

12. பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்/வருங்கால வாடிக்கையாளருக்குப் பொருளை வழங்குவதற்கு முன்பு, கிளை/அலுவலகத்தின் அதிகாரி/மேலாளர், அவரது உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகளைத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

13. பார்வைக் குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளருக்கான ஆவணத் தேவைகள், மற்ற வாடிக்கையாளர்களுக்கு உள்ளதைப் போலவே இருக்க வேண்டும். அந்தக் கணக்கில், 'கணக்கு வைத்திருப்பவர் பார்வைக் குறைபாடு உடையவர்' என்று தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

14. தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் அனைத்து ஆவணங்களின் நகலையும் பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளருக்கு டிஜிட்டல் வடிவத்திலும் வழங்க வேண்டும்

15. பார்வையற்ற வாடிக்கையாளர் விரும்பினால், நிறுவனம் KFS மற்றும் பிற மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் (MITC) நகலை பிரெய்ல் வடிவத்திலோ அல்லது உரையை படிக்கக்கூடிய PDF வடிவத்திலோ வழங்க வேண்டும்.

16. பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளருக்கு மின்னணு பணமாற்று சேவை (ECS) வசதியை நிறுவனம் வழங்குவது விரும்பத்தக்கது.

17. **மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு வசதிகளை வழங்குதல்:** பிரக்யா பிரசுன் மற்றும் பலர் எதிர் இந்திய யூனியன் (W.P.(C) 289/2024) மற்றும் அமர் ஜெயின் எதிர் இந்திய யூனியன் மற்றும் பலர் (W.P.(C) 49 of 2025) ஆகிய வழக்குகளில், மாண்புமிகு உச்ச நீதிமன்றம் ஏப்ரல் 30, 2025 அன்று பிறப்பித்த உத்தரவுக்கு இணங்குதல்.

வாடிக்கையாளர் ஏற்புக் கொள்கையை ஏற்றுக்கொள்வதும், அதைச் செயல்படுத்துவதும் மிகவும் கட்டுப்பாடானதாக ஆகாமலும், பொதுமக்களுக்கு, குறிப்பாக மாற்றுத்திறனாளிகள் (PwDs) உட்பட நிதி ரீதியாகவோ அல்லது சமூக ரீதியாகவோ பின்தங்கியவர்களுக்கு வீட்டுக் கடன் சேவைகள் மறுக்கப்படுவதற்கு வழிவகுக்காமலும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி

செய்துள்ளது. ஏற்றுக்கொள்ளவோ அல்லது கே.ஒய்.சி.யை (KYC) காலமுறைப்படி புதுப்பிப்பதற்கோ உரிய எந்தவொரு விண்ணப்பமும், நன்கு பரிசீலனை செய்யாமல் நிராகரிக்கப்படக் கூடாது. நிராகரிப்பிற்கான காரணம்(கள்) சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரியால் முறையாகப் பதிவு செய்யப்பட வேண்டும்.

அதிகாரி, வாடிக்கையாளர் உயிருடன் இருக்கிறாரா எனச் சோதித்து, அவரின் வேறு ஏதேனும் மோசடியான கையாளுதல் அல்லது சந்தேகத்திற்கிடமான நடத்தையைக் கண்டறிந்து, அதன் மீது நடவடிக்கை எடுக்கும் திறன் பெற்றிருக்க வேண்டும். உயிருடன் இருக்கிறாரா என்பதைச் சரிபார்ப்பதன் விளைவாக, சிறப்புத் தேவைகள் உள்ள நபர் விலக்கப்பட மாட்டார்.

பேரிடர் அறிவிப்பு ஏற்பட்டால் எடுக்க வேண்டிய நடவடிக்கைகள்

நிறுவனம் தனது விருப்பப்படி, பேரிடர் அறிவிக்கப்பட்ட பகுதிகளில் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு, ஓராண்டுக்கு மிகாமல், பல்வேறு கட்டணங்கள் மற்றும் செலவினங்களைத் தள்ளுபடி செய்தல் / குறைத்தல் போன்ற நிவாரண நடவடிக்கைகளை வழங்கலாம்.

["பேரிடர்" என்பது, தேசிய பேரிடர் மீட்பு நிதி (NDRF) / மாநில பேரிடர் மீட்பு நிதி (SDRF) ஆகியவற்றின் கீழ் அங்கீகரிக்கப்பட்ட இயற்கை பேரிடர் நிகழ்வு மற்றும் மத்திய / மாநில அரசுகளால் அத்தகைய பேரிடர் அறிவிக்கப்பட்டவுடன், கலவரங்கள் / குழப்பங்கள் போன்ற பொருளாதார நடவடிக்கைகளுக்கு இழப்பை ஏற்படுத்தும் வெளிப்புற நிகழ்வுகளால் பாதிக்கப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களின் வேறு ஏதேனும் இடர்பாடுகளையும் உள்ளடக்கும்.]

B நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறை - கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணம்

(1) கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் கடைப்பிடிக்கத் தவறினால், அதற்காக விதிக்கப்படும் அபராதம் 'தண்டனைக் கட்டணங்களாக' கருதப்படும்; அது, முன்பணத்தின் மீது விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'தண்டனை வட்டி' என்ற வடிவில் விதிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது, அதாவது அத்தகைய கட்டணங்களுக்குக் மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டியைக் கூட்டுவட்டியாகக் கணக்கிடுவதற்கான வழக்கமான நடைமுறைகளைப் பாதிக்காது. எனவே, நிறுவனம் செலுத்தப்படாத வட்டிக்கு (செலுத்தப்படாத EMI உட்பட) அவை

சரிசெய்யப்படும் தேதி வரை, அபராத வட்டி விகிதத்தில் அல்லாமல், ஒப்பந்தம் செய்யப்பட்ட வட்டி விகிதத்தில் வட்டியை வசூலிக்கலாம்.

(2) நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்தவொரு கூடுதல் கூறையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் இந்த வழிகாட்டுதல்களை, எழுத்துப்பூர்வமாக மற்றும் உணர்வுபூர்வமாக ஆகிய இரண்டிலும் பின்பற்றப்படுவதை அது உறுதி செய்யும்.

(3) கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்து, நிறுவனம் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு கொள்கையை வட்டி விகிதக் கொள்கையின் கீழ் வகுத்துள்ளது.

(4) அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு, ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதற்கு ஏற்ப நியாயமானதாகவும் பொருத்தமானதாகவும் இருக்க வேண்டும்.

(5) வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' வழங்கப்படும் கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை இதேபோன்று மீறும் பட்சத்தில், தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.

(6) அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணம் ஆகியவை, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் 'வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள்' என்ற பிரிவின் கீழ் காண்பிக்கப்படுவதுடன், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்/முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தால் தெளிவாக வெளியிடப்பட வேண்டும்.

(7) கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பின்பற்றாதது தொடர்பாகக் கடன் வாங்கியவர்களுக்கு நினைவூட்டல்கள் அனுப்பப்படும்போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக்

கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நிகழ்வும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

(8) ஏற்கனவே உள்ள கடன்களின் விஷயத்தில், புதிய அபராதக் கட்டண முறைக்கு மாறுவது அடுத்த மறுஆய்வு அல்லது புதுப்பித்தல் தேதியில் உறுதி செய்யப்படும்.

C. கடன்கள் மற்றும் முன் பணத்திற்கான முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS)

நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அனைத்து சில்லறை மற்றும் குறு, சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்களுக்கான (MSME) காலக் கடன் திட்டங்களுக்குப் பின்வரும் அறிவுறுத்தல்கள் பொருந்தும்.

(1) கடன் ஒப்பந்தத்தில் கையெழுத்திடுவதற்கு முன்பு, வருங்காலக் கடன் வாங்குபவர்கள் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க உதவும் வகையில், நிறுவனம் அவர்களுக்கு ஒரு முக்கிய உண்மை அறிக்கையை (KFS) தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்தில் வழங்கும். முக்கிய உண்மை அறிக்கையை(KFS) கடன் பெறுபவர்களுக்கு புரியும் மொழியில் எழுதப்பட வேண்டும். முக்கிய உண்மை அறிக்கையை(KFS) இன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் பெறுபவருக்கு விளக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் அவர்கள் அதைப் புரிந்து கொண்டதற்கான ஒப்புதலைப் பெற வேண்டும்.

(2) மேலும், முக்கிய உண்மை அறிக்கையை(KFS) க்கு ஒரு தனிப்பட்ட முன்மொழிவு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் அதற்கான செல்லுபடியாகும் காலம், மேற்பட்டவைகளுக்கு குறைந்தபட்சம் மூன்று வேலை நாட்களும் மற்றும் கடன் காலம் ஏழு நாட்களுக்கும் குறைவான கடன்களுக்கு ஒரு வேலை நாளாகவும் இருக்கும்.

(3) முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) வருடாந்தர சதவீத விகிதத்தின் (APR) கணக்கீட்டுத் தாளையும், கடன் தவணைக்காலத்தில் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அட்டவணையையும் உள்ளடக்கும். நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அனைத்து கட்டணங்களையும் வருடாந்தர சதவீத விகிதம் (APR) உள்ளடக்கும்.

(4) காப்புறுதிக் கட்டணங்கள், சட்டக் கட்டணங்கள் போன்ற, மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்கள் சார்பாக உண்மையாக செலவுசெய்த தொகையை நிறுவனம் கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கும், இந்தக்

கட்டணங்களும் வருடாந்தர சதவீத விகிதத்தின் (APR) ஒரு பகுதியாக இருக்கும், மேலும் அவை தனித்தனியாக வெளியிடப்படும். அத்தகைய கட்டணங்களை நிறுவனம் வசூலிக்கும் எல்லா சந்தர்ப்பங்களிலும், ஒவ்வொரு கட்டணத்திற்கும் ரசீதுகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்களை, கடன் பெறுபவருக்கு நியாயமான நேரத்திற்குள் வழங்கும்.

(5) முக்கிய உண்மை அறிக்கையில்(KFS) குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு கட்டணங்கள், செலவுகள் போன்றவற்றை, கடன் பெறுபவரின் வெளிப்படையான அனுமதியின்றி, கடனின் காலத்தின் போது எந்த நிலையிலும் கடன் பெறுபவரிடம் நிறுவனம் வசூலிக்க முடியாது.

(6) கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டிய சுருக்கப் பெட்டியாகவும் முக்கிய உண்மை அறிக்கை(KFS) சேர்க்கப்படும்.

D. நடத்தை தொடர்பான அம்சங்கள் – தங்கப் பிணையத்தின் பேரில் கடன் வழங்குதல்

இந்த வழிகாட்டுதல்கள், இயன்றவரை விரைவாக, ஆனால் 2026 ஏப்ரல் 1-ஆம் தேதிக்கு முன்னதாகப் பின்பற்றப்பட வேண்டும். நிறுவனத்தால் வழிகாட்டுதல்கள் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தேதிக்கு முன்னர் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்கள், இணைப்பு-I இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின்படி தொடர்ந்து நிர்வகிக்கப்படும்.

i. **கொள்கை அம்சங்கள்**

தொடர்புடைய வழிகாட்டுதலின்படி தேவைப்படும் மற்றும் இனிமேல் இந்தப் பிரிவில் 'கொள்கை' எனக் குறிப்பிடப்படும் தங்கம் மற்றும் வெள்ளிப் பிணையத்தின் மீதான கடன் வழங்குதல் கொள்கை / அக்கொள்கையின் கீழ் தயாரிக்கப்பட்ட நிலையான செயல்பாட்டு நடைமுறைகள் (SOPs) ஆகியவை, தங்கம் அல்லது வெள்ளியால் செய்யப்பட்ட நகைகள், ஆபரணங்கள் அல்லது நாணயங்களின் ("இந்தப் பிரிவிற்கான தகுதியான பிணையம்") மதிப்பீட்டு நடைமுறை தொடர்பான நடத்தை அம்சங்களையும் தங்கம் மற்றும் வெள்ளி மதிப்பீட்டாளர் அல்லது மதிப்பீட்டாளரைப் பணியமர்த்துவதற்கான அளவுகோல்கள்/தகுதிகளையும் உள்ளடக்கும்; தகுதியான பிணையப் பொருட்களை ஏலம் விடுவதற்கான தூண்டுதல் நிகழ்வு (மற்றும் கடன் வாங்கியவருக்கு ஏல அறிவிப்பை வழங்குவதற்கான காலக்கெடு) உள்ளிட்டவற்றைக் குறிப்பிடும் ஏல நடைமுறை; ஏல முறை; ஏலத்திற்கு முன் கடனைத் தீர்ப்பதற்காகக் கடன் வாங்கியவர்(கள்) / சட்டப்பூர்வ வாரிசு(கள்)க்கு அனுமதிக்கப்பட்ட அறிவிப்புக் காலம்; ஏலதாரர்களை பட்டியலிடுவது; உள்

தணிக்கையின் போதோ அல்லது வேறு வகையிலோ, பிணையத்தைத் திரும்ப ஒப்படைக்கும் அல்லது ஏலம் விடும் சமயத்திலோ, அடமானம் வைக்கப்பட்ட தகுதியான பிணையம் தொலைந்து போனாலோ, அல்லது அதன் அளவு அல்லது தூய்மையில் ஏதேனும் சீர்கேடு அல்லது வேறுபாடு ஏற்பட்டாலோ பின்பற்றப்பட வேண்டிய செயல்முறை, மற்றும் அத்தகைய நேர்வுகளில் கடன் வாங்கியவர்(கள்) / சட்டப்பூர்வ வாரிசு(கள்)க்குச் செலுத்தப்பட வேண்டிய நியாயமான இழப்பீடு, அதனைச் செயல்படுத்துவதற்கான காலக்கெடு போன்றவை.

ii. **தங்கம் மற்றும் வெள்ளிப் பிணையங்களின் மதிப்பீடு மற்றும் விலைமதிப்பீட்டிற்கான நடைமுறையைத் தரப்படுத்துதல்**

1. தகுதியான பிணையத்தின் பேரில் கடன்களை வழங்கும் அல்லது வழங்க உத்தேசிக்கும் நிறுவனம், தங்கம் மற்றும் வெள்ளிப் பிணையங்களின் தூய்மை, அவற்றின் எடை (மொத்த மற்றும் நிகர எடை) போன்றவற்றைப் மதிப்பீடு செய்வதற்கு ஒரு தரப்படுத்தப்பட்ட நடைமுறை ஏற்படுத்தப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும். இந்த நடைமுறையானது, அதன் அனைத்துக் கிளைகளிலும் உள்ள அனைத்துப் மதிப்பீடு நடைமுறைகளுக்கும், எந்தவொரு விலகலும் இன்றி, ஒரே சீராகப் பின்பற்றப்பட வேண்டும்.

2. தகுதியுள்ள பிணையங்களில் உள்ள தங்கம் மற்றும் வெள்ளியின் நிகர எடையைத் தீர்மானிப்பதற்காகத் நிறுவனம் பின்பற்றப்படும் வழிமுறையையும், LTV விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்காக, தகுதியான பிணையத்தில் உள்ள தங்கம் மற்றும் வெள்ளியின் அளவை மதிப்பிடுவதற்குப் பயன்படுத்தப்படும் விலையையும் நிறுவனம் தனது இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

3. கடனை அனுமதிக்கும் நேரத்தில், பிணையத்தை மதிப்பீடு செய்யும்போது கடன் வாங்குபவர்(கள்) உடன் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். மதிப்பீட்டு நடைமுறையின் ஒரு பகுதியாக, கல்லின் எடை, பிணைப்புகள் போன்றவை தொடர்பான பிடித்தங்கள் கடன் பெறுபவருக்கு(களுக்கு) விளக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் அதன் விவரங்கள் வழங்கப்படவிருக்கும் சான்றிதழில் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.

4. அடமானம் வைக்கப்பட்ட பிறகு, பிணையமாக வைக்கப்பட்ட தங்கம் அல்லது வெள்ளியின் இழப்பு, மற்றும் பிணையத்தைத் திரும்ப ஒப்படைக்கும்போதோ அல்லது ஏலம் விடும்போதோ உள் தணிக்கையின்போதோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ கண்டறியப்படும் அளவு அல்லது தூய்மையில் ஏற்படும் ஏதேனும் சிதைவு அல்லது வேறுபாடு ஆகியவை பதிவு செய்யப்பட்டு, கடன்

வாங்கியவர்(கள்)/ சட்டப்பூர்வ வாரிசு(களுக்கு) உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். கொள்கை அல்லது நிலையான செயல்பாட்டு நடைமுறையின்படி (SOP) பணத்தைத் திரும்பச் செலுத்துதல் அல்லது இழப்பீடு வழங்குவதற்கான செயல்முறையும் கடன் வாங்கியவர்(கள்)/ சட்டப்பூர்வ வாரிசு(களுக்கு) தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

iii. **ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்தொடர்புகளைத் தரப்படுத்தல்**

5. நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளிலும் ஆவணப்படுத்தல் தரப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
6. கடன் ஒப்பந்தம், பிணையமாக எடுத்துக்கொள்ளப்பட்ட தகுதியான அடமானத்தின் விவரம், அத்தகைய அடமானத்தின் மதிப்பு, ஏல நடைமுறையின் விவரங்கள் மற்றும் தகுதியான அடமானத்தை ஏலம் விடுவதற்கான சூழ்நிலைகள், ஏலம் நடத்தப்படுவதற்கு முன்பு கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த அல்லது தீர்வு செய்ய கடன் வாங்கியவருக்கு அனுமதிக்கப்பட வேண்டிய அறிவிப்புக் காலம், கடனை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் அல்லது தீர்வு செய்தவுடன் அடமானம் வைக்கப்பட்ட தகுதியான அடமானத்தை விடுவிப்பதற்கான காலக்கெடு, அடமானம் வைக்கப்பட்ட தகுதியான அடமானத்தின் ஏலத்திலிருந்து கிடைக்கும் உபரித் தொகை ஏதேனும் இருப்பின் அதைத் திரும்ப அளித்தல் மற்றும் பிற தேவையான விவரங்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும். மதிப்பீடு, ஏலம் போன்றவை தொடர்பானவை உட்பட, கடன் வாங்குபவரால் செலுத்தப்பட வேண்டிய அனைத்துப் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்களும் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் முக்கிய உண்மை அறிக்கையையில்(KFS) தெளிவாகச் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.
7. நிறுவனம், தகுதியான பிணையத்தை ஏற்கும் போது, தனது லெட்டர்ஹெட்டில் பிணையத்தின் மதிப்பீடு தொடர்பான ஒரு சான்றிதழ் அல்லது மின்-சான்றிதழை இரண்டு பிரதிகளில் தயாரித்து, அதில் பின்வருவனவற்றைக் குறிப்பிட வேண்டும்: தூய்மை (கேரட் அடிப்படையில்); அடமானம் வைக்கப்பட்ட தகுதியான பிணையத்தின் மொத்த எடை; அதில் உள்ள தங்கம் அல்லது வெள்ளியின் நிகர எடை மற்றும் கற்கள், அரக்கு, கலப்புலோகம், கயிறுகள், பிணைப்புகள் போன்றவற்றின் எடை தொடர்பான ஏதேனும் கழிவுகள்; பிணையத்தில் கவனிக்கப்பட்ட ஏதேனும் சேதம், உடைப்பு அல்லது குறைபாடுகள்; பிணையத்தின் புகைப்படம்; மற்றும் பிணையத்தின் மதிப்பு (ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்தில் வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தங்கம் மற்றும் வெள்ளிப் பிணையங்களின் மதிப்பீடு மற்றும் பகுப்பாய்வு குறித்த

அறிவுறுத்தல்களின்படி கணக்கிடப்பட்ட மதிப்பு). சான்றிதழ் அல்லது மின் சான்றிதழின் ஒரு நகல் கடன் ஆவணங்களின் ஒரு பகுதியாக வைத்துக்கொள்ளப்பட வேண்டும், மற்ற நகல் கடன் வாங்குபவரின் ஒப்புகையுடன் அவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

8. பிணையமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தங்கம் அல்லது வெள்ளி, அதன் உண்மையான தூய்மைக்கு (காரட் எடைக்கு) உரிய குறிப்பு விலையின் அடிப்படையில் மதிப்பிடப்படும். இந்த நோக்கத்திற்காக, (a) கடந்த 30 நாட்களில் அந்த குறிப்பிட்ட தூய்மையுடைய தங்கம் அல்லது வெள்ளியின் சராசரி இறுதி விலை, அல்லது (b) முந்தைய நாளில் அந்த குறிப்பிட்ட தூய்மையுடைய தங்கம் அல்லது வெள்ளியின் இறுதி விலை, இவற்றில் எது குறைவோ அது பயன்படுத்தப்படும். இந்த விலை, இந்தியா புல்லியன் அண்ட் ஜுவல்லர்ஸ் அசோசியேஷன் லிமிடெட் (IBJA) அல்லது இந்தியப் பத்திரங்கள் மற்றும் பரிவர்த்தனை வாரியத்தால் (SEBI) ஒழுங்குபடுத்தப்படும் ஒரு பண்டகச் சந்தையால் வெளியிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

9. ஒரு குறிப்பிட்ட தூய்மைக்கான விலைத் தகவல் நேரடியாகக் கிடைக்காத பட்சத்தில், கடன் வழங்குபவர், அருகிலுள்ள கிடைக்கக்கூடிய தூய்மைக்காக வெளியிடப்பட்ட விலையைப் பயன்படுத்தி, அதன் உண்மையான தூய்மையின் அடிப்படையில் பிணையத்தின் எடையை விகிதாசாரப்படி சரிசெய்து மதிப்பீட்டை மேற்கொள்வார்.

10. மதிப்பீட்டின் நோக்கத்திற்காக, தகுதியான பிணையத்தில் உள்ள தங்கம் அல்லது வெள்ளியின் உள்ளார்ந்த மதிப்பு மட்டுமே கணக்கிடப்படும்; விலையுயர்ந்த கற்கள் அல்லது இரத்தினங்கள் போன்ற வேறு எந்தச் செலவுக் கூறுகளும் அதனுடன் சேர்க்கப்படாது.

11. கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்துத் தொடர்புகளும், குறிப்பாக, கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், அல்லது கடன் வாங்குபவர் அல்லது நிறுவனத்தின் நலன்களைப் பாதிக்கும் பிற முக்கியத் தகவல்தொடர்புகள், அந்தந்தப் பிராந்தியத்தின் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவரால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட மொழியிலோ இருக்க வேண்டும். எழுதப் படிக்கத் தெரியாத கடன் வாங்குபவருக்கு, முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், நிறுவனத்தின் ஊழியராக இல்லாத ஒரு சாட்சியின் முன்னிலையில் விளக்கப்பட வேண்டும்.

iv. **பிணையப் பொருட்களைக் கையாளுதல் மற்றும் சேமித்தல்**

12. தங்கம் அல்லது வெள்ளியைப் பிணையமாக ஏற்று கடன்கள் வழங்கப்படும் தனது ஒவ்வொரு கிளையிலும், தேவையான உள்கட்டமைப்பு மற்றும் வசதிகள் ஏற்படுத்தப்படுவதையும், உரிய பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

13. தங்கம் மற்றும்/அல்லது வெள்ளிப் பிணையங்கள், அதன் கிளைகளில் மட்டுமே மற்றும் அதன் ஊழியர்களால் மட்டுமே கையாளப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

14. நிறுவனம், தனது ஊழியர்களால் நிர்வகிக்கப்படும் மற்றும் தங்கம், வெள்ளியைச் சேமிக்கத் தகுதியான பாதுகாப்புப் பெட்டகங்களைக் கொண்ட தனது கிளைகளில் மட்டுமே பிணையத்தைச் சேமித்து வைக்க வேண்டும். பொதுவாக, அடமானம் வைக்கப்பட்ட தகுதியான பிணையப் பொருளைப் பாதுகாப்பாகச் சேமித்து வைப்பதற்கு உரிய பாதுகாப்பு வசதி இல்லாத கிளைகள், அத்தகைய கடன்களை வழங்கக் கூடாது.

    (7) கடன் காலம் ஏழு நாட்கள் அல்லது அதற்கு கீழே உள்ள பத்தியில் அனுமதிக்கப்பட்டவாறு அல்லது கிளை(கள்) இடமாற்றம் செய்யப்படும்போது, மூடப்படும்போது அல்லது நிறுவனத்தின் கொள்கைப்படி வகுக்கப்பட்ட செயல்முறையின்படி விதிவிலக்கான காரணங்களுக்காக மட்டுமே, அடமானம் வைக்கப்பட்ட தகுதியான பிணையத்தை ஒரு கிளையிலிருந்து மற்றொரு கிளைக்குக் கொண்டு செல்லப்படலாம்.

15. தகுதியான பிணையங்களைச் சேமிப்பதற்கான அமைப்புகளின் போதுமான தன்மையை நிறுவனம் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும், சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்களுக்குப் பயிற்சி அளிக்கும், மேலும் அனைத்து நடைமுறைகளும் கண்டிப்பாகப் பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக அவற்றின் உள் தணிக்கையை மேற்கொள்ளும்.

16. உள் தணிக்கையின் ஒரு பகுதியாக, நிறுவனம் தன்னிடம் அடமானம் வைக்கப்பட்ட தங்கம் மற்றும் வெள்ளிப் பிணையங்களை அவ்வப்போது திடீர் சரிபார்ப்பு செய்து, அது குறித்த பதிவேட்டைப் பராமரிக்க வேண்டும். கடன் காலம் முழுவதும் கடன் வாங்குபவர்(கள்) இல்லாதபோதும், அடமானம் வைக்கப்பட்ட தகுதியான பிணையத்தின் மதிப்பீடு உட்பட, திடீர் சரிபார்ப்பை

மேற்கொள்வதற்கு அவர்களின் சம்மதத்தைப் பெறுவதற்காக, கடன் ஒப்பந்தத்தில் ஒரு நிபந்தனை சேர்க்கப்பட வேண்டும். இந்த அம்சம், கடன் அனுமதிக்கும் நேரத்தில் கடன் வாங்குபவருக்குத் திட்டவட்டமாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

V. கடனைத் திருப்பிச் செலுத்திய பிறகு பிணையத்தை விடுவித்தல்

17. கடனை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய பிறகு அல்லது தீர்த்தவுடன், நிறுவனம் பிணையமாக வைக்கப்பட்ட தகுதியான அடமானப் பொருளை அதே நாளில், ஆனால் எந்தவொரு சந்தர்ப்பத்திலும் அதிகபட்சமாக ஏழு வேலை நாட்களுக்கு மிகாமல், கடன் வாங்கியவர்(கள்)/ சட்டப்பூர்வ வாரிசு(களுக்கு) விடுவிக்கும் அல்லது திருப்பித் தரும்.

18. கடன் வாங்கியவர்(கள்)/ சட்டப்பூர்வ வாரிசு(கள்)க்கு அடமானம் வைக்கப்பட்ட தகுதியான பிணையத்தை விடுவிக்கும் நேரத்தில், கடன் வாங்கியவர்(கள்) திருப்தி அடையும் வகையில், சான்றிதழில் உள்ள விவரங்களின்படி அந்தப் பிணையத்தின் சரியான தன்மை சரிபார்க்கப்பட வேண்டும்.

19. ஏல நடைமுறையைத் தொடங்குவதற்கு முன்னர், கடன் தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்த அல்லது தீர்க்குமாறு, கிடைக்கக்கூடிய தகவல் தொடர்பு வழிகள் மூலம், நிறுவனம் கடன் வாங்கியவர்(கள்)/ சட்டப்பூர்வ வாரிசு(கள்) ஆகியோருக்கு, பொருந்தும் வகையில் போதுமான அறிவிப்பை வழங்க வேண்டும். இரண்டு சூழ்நிலைகளிலும், அறிவிப்பின் நகலும் அதற்கான ஒப்புகை ரசீதும் பதிவேட்டில் வைக்கப்பட வேண்டும். பொது அறிவிப்பு வெளியிடப்பட்ட பின்னரும், கடன் வழங்குபவர் தன்னால் இயன்ற அனைத்து முயற்சிகளையும் செய்தும் கடன் வாங்கியவர்(கள்)/ சட்டப்பூர்வ வாரிசு(களை) கண்டுபிடிக்க முடியாத பட்சத்தில், அந்தப் பொது அறிவிப்பு வெளியிடப்பட்ட தேதியிலிருந்து ஒரு மாத காலம் கடந்திருந்தால், அவர் ஏலத்தைத் தொடரலாம்.

20. நிறுவனம் ஒரு வெளிப்படையான ஏல நடைமுறையைச் செயல்படுத்த வேண்டும். அதில், மற்றவைகளுடன், பிராந்திய மொழி செய்தித்தாள் ஒன்றில் மற்றும் ஒரு தேசிய நாளிதழில் என குறைந்தபட்சம் இரண்டு செய்தித்தாள்களில் விளம்பரங்களை வெளியிடுவதன் மூலம் பொதுமக்களுக்கு ஏலம் குறித்த அறிவிப்பு வெளியிடுவதும் அடங்கும்.

21. அடமானம் வைக்கப்பட்ட தகுதியான பிணையமானது, தேவையான அனுபவம் மற்றும்/அல்லது பயிற்சி பெற்ற தனது ஊழியர் மூலமாகவோ அல்லது தனது

கொள்கையின்படி நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட ஏலதாரர் மூலமாகவோ மட்டுமே நிறுவனத்தால் ஏலம் விடப்படும். ஒரு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் (NBFC) தனது ஊழியர்கள் மூலம் ஏலங்களை நடத்தும் நேரங்களில், பிராந்திய / கட்டுப்பாட்டு அதிகாரிகளின் அவ்வப்போது மேற்கொள்ளப்படும் திடீர் ஆய்வுகள், உள்ளகத் தணிக்கையின் கீழ் கொண்டுவருதல் போன்ற அவசியமான பாதுகாப்பு ஏற்பாடுகள் நடைமுறைப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

22. நிறுவனம், ஏலத்தின் போது தங்கம் மற்றும் வெள்ளிப் பிணையங்களுக்கு ஒரு குறைந்தபட்ச விலையை அறிவிக்கும், அது அவற்றின் தற்போதைய மதிப்பில் 90 சதவீதத்திற்கும் குறைவாக இருக்கக்கூடாது.
ஏலங்கள் இருமுறை தோல்வியுறும் பட்சத்தில், அதன் தற்போதைய மதிப்பில் 85 சதவிகிதத்திற்கும் குறையாத ஒரு குறைந்தபட்ச விலை நிர்ணயிக்கப்படும்.

23. முதல் ஏலம், கடன் வழங்கும் கிளை அமைந்துள்ள அதே மாவட்டத்தில் நேரடியாக நடத்தப்பட வேண்டும். இருப்பினும், முதல் ஏலம் தோல்வியுற்றால், நிறுவனம் அருகிலுள்ள மாவட்டத்தில் ஏலத்தை நடத்தலாம் அல்லது இணையவழி ஏலத்தை நடத்தலாம்.

24. சாத்தியமான நல முரண்பாடுகள் ஏற்படாமல் இருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனமோ அல்லது அதன் தொடர்புடைய தரப்பினரோ ஏலங்களில் பங்கேற்க மாட்டார்கள்.

25. ஏலத்திற்குப் பிறகு, நிறுவனம் ஏலத்தில் பெறப்பட்ட மதிப்பு மற்றும் கடன் வாங்கியவர்கள் / சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு சரிசெய்யப்பட்ட நிலுவைத் தொகையின் முழு விவரங்களையும் கட்டாயமாக வழங்க வேண்டும். தங்கம் அல்லது வெள்ளிப் பிணையத்தின் ஏலத்தில் கிடைக்கும் உபரித் தொகை ஏதேனும் இருப்பின், அது முழு ஏலத்தொகை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து அதிகபட்சமாக ஏழு வேலை நாட்களுக்குள் கடன் வாங்கியவர்(கள்) / சட்டப்பூர்வ வாரிசு(களுக்கு) திருப்பி அளிக்கப்படும். கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளின்படி, ஏதேனும் பற்றாக்குறை இருப்பின், அதனை நிறுவனம் வசூலிக்கலாம்.

vi. இழப்பீடு

26. கடன் காலத்தின் போது, நிறுவனத்தில் அடமானம் வைக்கப்பட்ட தகுதியான பிணையத்திற்கு ஏதேனும் சேதம் ஏற்பட்டால், பழுதுபார்ப்பதற்கான செலவை நிறுவனமே ஏற்கும்.

27. அடமானம் வைக்கப்பட்ட தகுதியான பிணையம் தொலைந்து போனாலோ மற்றும்/அல்லது உள்ளகத் தணிக்கையின் போது அல்லது பிணையத்தைத் திருப்பிக் கொடுக்கும் அல்லது ஏலம் விடும் சமயத்தில் உட்பட, அதன் அளவில் அல்லது தூய்மையில் ஏற்படும் சிதைவு அல்லது வேறுவிதமான வேறு ஏதேனும் காரணத்தால் இழப்பு ஏற்பட்டாலோ, நிறுவனம் கடன் வாங்கியவர்(கள்) / சட்டப்பூர்வ வாரிசு(கள்) ஆகியோருக்கு உரிய இழப்பீடு வழங்கும்.

28. கடன் வாங்கியவர் கடனை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய பின்னரோ அல்லது கடனைத் தீர்த்த பின்னரோ, அடமானம் வைக்கப்பட்ட பிணையத்தை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், அந்தத் தாமதத்திற்கான காரணங்கள் நிறுவனத்தைச் சார்ந்தவையாக இருந்தால், மேலே உள்ள பத்தியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலக்கெடுவிற்குப் பிறகு ஏற்படும் ஒவ்வொரு நாள் தாமதத்திற்கும், நிறுவனம் கடன் வாங்கியவர்(கள்) / சட்டப்பூர்வ வாரிசு(களுக்கு) ₹5,000 வீதம் இழப்பீடு வழங்கும். தாமதத்திற்கு நிறுவனம் காரணமாக இல்லை என்றால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை நிறுவனம் கடன் வாங்கியவர்(கள்) / சட்டப்பூர்வ வாரிசு(களுக்கு) தெரிவிக்க வேண்டும். மேலும், கடனை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய பிறகோ அல்லது கடனைத் தீர்த்த பிறகோ, கடன் வாங்கியவர்(கள்) / சட்டப்பூர்வ வாரிசு(கள்) அடமானம் வைக்கப்பட்ட தகுதியான பிணையத்தை விடுவிக்குமாறு நிறுவனத்தை அணுகாத பட்சத்தில், கடன் வாங்கியவர்(கள்) / சட்டப்பூர்வ வாரிசு(கள்) ஆகியோருக்கு, நிறுவனத்தில் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ள அவர்களின் மின்னஞ்சல் மற்றும் கைபேசி எண் மூலமாக, நிறுவனம் கடிதங்கள், மின்னஞ்சல் அல்லது குறுஞ்செய்தி (SMS) மூலம் குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் நினைவூட்டல்களை அனுப்பும்.

29. இந்த வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடானது, பொருந்தக்கூடிய எந்தவொரு சட்டத்தின்படியும் கடனாளிக்கு வேறு ஏதேனும் இழப்பீடு பெறுவதற்கான உரிமைகளுக்குப் பாதகமில்லாமல் அமையும்.

vii. உரிமை கோரப்படாத தங்கம் மற்றும் வெள்ளிப் பிணையம்

31. கடனை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய அல்லது தீர்வு செய்த தேதியிலிருந்து இரண்டு ஆண்டுகளுக்கு மேலும், நிறுவனத்திடம் உள்ள பிணையமாக வைக்கப்பட தங்கம் மற்றும்/அல்லது வெள்ளி, உரிமை கோரப்படாததாகக் கருதப்படும். அவ்வாறு உரிமை கோரப்படாத பிணைய

தங்கம் மற்றும்/அல்லது வெள்ளி தொடர்பாக, கடன் வாங்கியவர்(கள்) / சட்டப்பூர்வ வாரிசு(கள்) எங்குள்ளனர் என்பதைக் கண்டறிவதற்காக, நிறுவனம் அவ்வப்போது சிறப்பு நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்.

32. உரிமை கோரப்படாத பிணைய தங்கம் மற்றும்/அல்லது வெள்ளிப் பற்றிய அறிக்கை, வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு அல்லது நிர்வாக குழுவிடம், அரையாண்டு இடைவெளியில் மறுஆய்வுக்காக சமர்ப்பிக்கப்படும்.

viii. **பிற அறிவுறுத்தல்கள்**

33. தங்கம் மற்றும்/அல்லது வெள்ளியைப் பிணையமாக வைத்து கடன்களைப் பெறுவதை ஊக்குவிப்பதற்காக, நம்பத்தகாத கூற்றுகளைக் கொண்ட தவறாக வழிநடத்தும் விளம்பரங்களை வெளியிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்க வேண்டும்.

34. தகுதியான பிணையத்திற்கு எதிராக கடன்களை பெறுதல் மற்றும்/அல்லது மீட்பதற்கான அனைத்து ஏற்பாடுகளும், வெளிப்பணி ஒப்படைப்பு மற்றும் மீட்பு நடைமுறைகளில் பொருந்தக்கூடிய வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

சமமான மாதாந்திரத் தவணை (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களுக்கான (வீட்டுக் கடன்கள் உட்பட) மாறும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்

நிறுவனம் தற்போது மாறும் வட்டி விகிதத்தில் கடன்களை வழங்குவதில்லை. நிறுவனம் மாறும் வட்டி விகிதத்தில் கடன்களை வழங்க முற்படும் பட்சத்தில், அதற்கான வழிகாட்டுதல்கள் கண்டிப்பாகப் பின்பற்றப்பட வேண்டும்.

1. கடன் ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்தில், வட்டி விகித மாற்றத்தால் கடனில் ஏற்படக்கூடிய தாக்கம், அதன் விளைவாக மாதத் தவணை மற்றும்/அல்லது கடன் காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படக்கூடிய மாற்றங்கள் குறித்து நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். அதைத் தொடர்ந்து, மேற்கூறிய காரணத்தினால் மாதத் தவணை/கால அளவு அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் எந்தவொரு அதிகரிப்பும், உரிய வழிகள் மூலம் கடன் வாங்கியவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

2. வட்டி விகிதங்கள் மறுசீரமைக்கப்படும் நேரத்தில், நிறுவனம் தனது இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஒரு நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான

விருப்பத்தை வழங்க வேண்டும். இந்தக் கொள்கையானது, மற்ற அம்சங்களுடன், கடன் காலக்கட்டத்தில் ஒரு கடன் வாங்குபவர் எத்தனை முறை மாற அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதையும் குறிப்பிடலாம்.

3. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு (i) மாதத் தவணையை அதிகரித்தல் அல்லது கடன் காலத்தை நீட்டித்தல் அல்லது இவ்விரண்டின் கலவையைத் தேர்வு செய்வதற்கும்; மற்றும், (ii) கடன் காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கும் வாய்ப்பு வழங்கப்படும். முன்கூட்டியே கடனை தீர்க்கும் கட்டணங்கள் / கடனுக்காக முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம் விதிப்பது, தற்போதுள்ள அறிவுறுத்தல்களுக்கு உட்பட்டதாக இருக்கும்.

   குறிப்பு: ஒப்புமை அளவுகோல் அதிகரிப்பு காரணமாக, உதாரணமாக வீட்டுக்க்டன் போன்ற, ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் பிரிவில் உள்ள கடன் வாங்கியோர் அனைவருக்கும் வட்டி விகிதங்கள் மறுசீரமைக்கப்படும் போதெல்லாம், நிறுவனம் கடன் வாங்கியவர்களுக்குப் பின்வரும் விருப்பங்களை வழங்கும்:

   (i) EMI- தொகையை அதிகரிப்பது அல்லது EMI-தொகையை மாற்றாமல் வைத்துக்கொண்டு EMI-களின் எண்ணிக்கையை நீட்டிப்பது, அல்லது இந்த இரண்டு விருப்பங்களின் கலவையை மேற்கொள்வது;

   (ii) வங்கியின் விருப்பத்துடன் வழங்கப்படும், கடனின் மீதமுள்ள பகுதிக்கு, நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுதல்; மற்றும்

   (iii) மீதமுள்ள கடன் காலக்கட்டத்தில் எந்த நேரத்திலும், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துதல்.

4. மாறும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு கடன்களை மாற்றுவதற்கான பொருந்தக்கூடிய அனைத்துக் கட்டணங்களும், மற்றும் மேற்கூறிய விருப்பங்களைத் தேர்ந்தெடுப்பதுடன் தொடர்புடைய இதர சேவைக் கட்டணங்கள்/நிர்வாகச் செலவுகளும், அனுமதி கடிதத்திலும், மேலும் நிறுவனத்தால் அவ்வப்போது அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகள் திருத்தப்படும்போதும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

5. மாறும் வட்டி விகிதக் கடனின் தவணைக்காலம் நீட்டிக்கப்படுவதால், கடன் தொகை எதிர்மறையாகக் குறையாமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

6. நிறுவனம் ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும், கடன் வாங்கியவர்களுக்கு உரிய வழிகள் மூலம் ஒரு அறிக்கையைப் பகிர வேண்டும் / கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும். அந்த அறிக்கையில், குறைந்தபட்சம், அன்றைய தேதி வரை வசூலிக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, மாதத் தவணைத் தொகை, மீதமுள்ள மாதத் தவணைகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் கடனின் முழு காலத்திற்கான ஆண்டு வட்டி விகிதம் / ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவை பட்டியலிடப்பட்டிருக்க வேண்டும். அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் வாங்குபவரால் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

7. சமமான மாதாந்திரத் தவணைக் கடன்களைத் தவிர, இந்த அறிவுறுத்தல்கள், அவை வெளிப்புற அளவுகோலுடன் அல்லது உள் அளவுகோலுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ளனவா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல், வெவ்வேறு கால அளவுகளைக் கொண்ட அனைத்து சமமான தவணை அடிப்படையிலான கடன்களுக்கும், தேவையான மாற்றங்களுடன் பொருந்தும்.

8. வெளிப்புற அளவுகோலுடன் இணைக்கப்பட்ட கடன்களின் விஷயத்தில், அளவுகோல் விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் கடன் விகிதத்தை பாதிப்பதை கண்காணிக்க, நிறுவனம் போதுமான தகவல் அமைப்புகளை நிறுவ வேண்டும்.

E. தனிநபர் கடனை திருப்பி தீர்வு செய்த பிறகு, அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

i. **அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்**

a. கடன் கணக்கு முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட/தீர்க்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள், நிறுவனம் அனைத்து அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களையும் விடுவித்து, பதிவேட்டில் பதிவுசெய்யப்பட்ட பற்றுக்களையும் நீக்க வேண்டும்.

b. கடன் வாங்கியவர், தனது விருப்பத்திற்கேற்ப, கடன் கணக்கு சேவை செய்யப்பட்ட கிளையிலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கும் நிறுவனத்தின் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்தோ அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களைப் பெற்றுக்கொள்ளும் வாய்ப்பு வழங்கப்படும்.

c. நடைமுறைக்கு வரும் தேதியன்றோ அல்லது அதற்குப் பின்னரோ

வழங்கப்படும் கடன் அனுமதி கடிதங்களில், அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களைத் திரும்ப ஒப்படைக்க வேண்டிய காலக்கெடு மற்றும் இடம் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

d. தனிக் கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டுக் கடன் வாங்குபவர்களின் மரணம் எனும் எதிர்பாராத நிகழ்வைச் சமாளிக்கும் பொருட்டு, அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களைச் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பி அளிப்பதற்கு, நிறுவனம் நன்கு வகுக்கப்பட்ட ஒரு நடைமுறையைக் கொண்டிருக்க வேண்டும். அத்தகைய செயல்முறை, வாடிக்கையாளர் தகவலுக்காக வழங்கப்படும் மற்ற ஒத்த கொள்கைகள் மற்றும் செயல்முறைகளுடன் சேர்த்து, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

ii. **அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு:**

a. கடன் முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட/தீர்க்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குப் பிறகும், அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் ஏற்படும் தாமதம் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட பதிவகத்தில் கடன் திருப்திப் படிவத்தைத் தாக்கல் செய்யத் தவறுவதற்கான காரணங்களை நிறுவனம் கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். தாமதத்திற்கு நிறுவனம் காரணமாக இருக்கும் பட்சத்தில், நிறுவனம் தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ₹5,000/- வீதம் கடன் வாங்கியவருக்கு இழப்பீடு வழங்க வேண்டும்.

b. அசையும்/ அசையா சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்கள் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ தொலைந்து போனாலோ/ சேதமடைந்தாலோ, மேலே உள்ள துணைப் பத்தி a-வில் சுட்டிக்காட்டப்பட்ட இழப்பீட்டைச் செலுத்துவதோடு, அந்த அசையும்/ அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/ சான்றளிக்கப்பட்ட பிரதிகளைப் பெறுவதற்கு நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு உதவும், மேலும் அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை நிறைவு செய்வதற்கு நிறுவனத்திற்கு கூடுதலாக 30 நாட்கள் அவகாசம் வழங்கப்படும், மேலும் தாமதக் காலத்திற்கான அபராதம் அதன் பிறகு (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு) கணக்கிடப்படும்.

C. இந்த வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடானது, பொருந்தக்கூடிய எந்தவொரு சட்டத்தின்படியும் கடன் வாங்கியவருக்கு வேறு ஏதேனும் இழப்பீடு பெறுவதற்கான உரிமைகளுக்குப் பாதகமில்லாமல் அமையும்.

பத்தி E-இன் கீழ் உள்ள வழிகாட்டுதல்கள், அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களை விடுவிப்பதற்கான காலக்கெடு டிசம்பர் 01, 2023 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு நிலுவையில் உள்ள அனைத்து வழக்குகளுக்கும் பொருந்தும்.

இணைப்பு I – தங்க நகைகளைப் பிணையமாக வைத்து கடன் வழங்குதல்

தனிநபர்களுக்கு தங்க நகைகளை அடமானமாக வைத்து கடன் கொடுக்கும் போது, மேலே குறிப்பிட்டுள்ள பொதுவான வழிகாட்டுதல்களுக்கு மேலதிகமாக நிறுவனம் பின்வருவனவற்றை ஏற்க வேண்டும்.

1) அவர்கள், தங்கத்தின் மீது கடன் வழங்குவதற்காக நிர்வாக குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை நடைமுறைப்படுத்த வேண்டும், அது மற்றவைகளுடன், பின்வருவனவற்றையும் உள்ளடக்கியதாக இருக்க வேண்டும்:

(i) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வகுக்கப்பட்ட உங்கள் வாடிக்கையாளரை தெரிந்துகொள்ளுங்கள் (KYC) வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கும், எந்தவொரு கடனையும் வழங்குவதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளர் மீது போதுமான உரிய சரிபார்ப்பு மேற்கொள்ளப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கும் தகுந்த நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்பட வேண்டும்.

(ii) பெறப்பட்ட நகைகளுக்கான முறையான மதிப்பீட்டு நடைமுறை,

(iii) தங்க நகைகளின் உரிமையை உறுதி செய்வதற்கான உள் அமைப்புகள்,

(iv) நகைகளைப் பாதுகாப்பாகச் சேமித்து வைப்பதற்கான போதுமான அமைப்புகள், அந்த அமைப்புகளைத் தொடர்ச்சியாக மதிப்பாய்வு செய்தல், சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்களுக்குப் பயிற்சி அளித்தல் மற்றும் நடைமுறைகள் கண்டிப்பாகப் பின்பற்றப்படுகின்றன என்பதை உறுதி செய்வதற்காக உள் தணிக்கையாளர்களால் அவ்வப்போது ஆய்வு செய்தல். பொதுவாக, நகைகளைப் பாதுகாப்பாக வைப்பதற்கான உரிய வசதி இல்லாத கிளைகள், இதுபோன்ற கடன்களை வழங்கக்கூடாது.

(v) பிணையமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நகைகள் முறையாகக் காப்பீடு

செய்யப்பட வேண்டும்.

(vi) கடன் வாங்கியவருக்கு போதுமான முன் அறிவிப்பு அளித்தும், கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாத பட்சத்தில், வெளிப்படையான ஏல நடைமுறை. எந்தவொரு நலன்சார் முரண்பாடு எதுவும் இல்லாமலும், ஏலத்தின் போது குழும நிறுவனங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய அமைப்புகள் உடனான அனைத்துப் பரிவர்த்தனைகள் உட்பட, நடுநிலையான உறவு இருப்பதையும் ஏலச் செயல்முறை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

(vii) வட்டார மொழி செய்தித்தாள் மற்றும் தேசிய நாளிதழ் என, குறைந்தபட்சம் இரண்டு செய்தித்தாள்களில் விளம்பரங்கள் வெளியிடுவதன் மூலம் ஏலம் குறித்த அறிவிப்பு பொதுமக்களுக்கு அளிக்கப்படும்.

(viii) நிறுவனத்தின் கொள்கையின்படி, நடத்தப்படும் ஏலங்களில் நிறுவனம் நேரடியாகப் பங்கேற்காது.

(ix) அடமானம் வைக்கப்பட்ட தங்கம், நிர்வாக குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏலதாரர்கள் மூலமாக மட்டுமே ஏலம் விடப்பட வேண்டும்.

(x) இந்தக் கொள்கை, திரட்டுதல், செயல்படுத்துதல் மற்றும் ஒப்புதல் அளித்தல் ஆகிய கடமைகளைப் பிரித்தல் உட்பட, மோசடியைக் கையாள்வதற்காக நடைமுறைப்படுத்தப்பட வேண்டிய அமைப்புகள் மற்றும் செயல்முறைகளையும் உள்ளடக்கும்.

2) ஏல நடைமுறை பற்றிய விவரங்களையும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெரிவிக்க வேண்டும்.

3) பிற அறிவுறுத்தல்கள்:

(i) தங்கத்தைப் பிணையமாக வைத்து நிதி வழங்கும் நிறுவனம், ₹5 லட்சத்திற்கும் அதிகமான அனைத்துப் பரிவர்த்தனைகளுக்கும், கடன் வாங்குபவரின் பான்(PAN) கார்டின் நகலைக் கட்டாயமாகக் கேட்க வேண்டும்.

(ii) அனைத்துத் கிளைகளிலும் ஆவணப்படுத்தல் ஒரே மாதிரியாக தரப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

(iii) 2-3 நிமிடங்களில் கடன் கிடைக்கும் என்பது போன்ற தவறான விளம்பரங்களை நிறுவனம் வெளியிடக்கூடாது.