

குரோவ் எக்ஸீட் பைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

கொள்கை	நியாய நடப்பு நெறிமுறைகள்
மறு ஆய்வு அதிகாரி	இயக்குனர்கள் குழு
அனுமதிக்கும் அதிகாரி	இயக்குனர்கள் குழு
அசல் வெளியீட்டு தேதி	15-05-2023
பதிப்பு எண்	1.2
அமலுக்கு வரும் தேதி	07-11-2024
மறு ஆய்வு சுழற்சி	வருடத்துக்கு ஒருமுறை அல்லது இயக்குனர்கள் பரிந்துரைப்படி

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வெளியிட்டுள்ள முதன்மை இயக்கம் - ரிசர்வ் வங்கி ஆஃப் இந்தியா (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - அளவுரு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) விதிமுறைகள், 2023 - இன் அடிப்படையில் தயாரிக்கப்பட்டது. ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்படும் புதிய சுற்றறிக்கைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில், இக்குறியீட்டில் தேவையான திருத்தங்கள் மற்றும் புதுப்பிப்புகள் செய்யப்படும்.

I. குறியீட்டின் நோக்கம்

இந்த குறியீட்டின் முக்கிய நோக்கங்கள் பின்வருமாறு:

1. வாடிக்கையாளர்களுடன் நிறுவனத்தின் ஒழுங்குமுறை மற்றும் நியாயமான பழக்கவழக்கங்களை நிறுவுவதற்கான குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைத்தல்.
2. நிறுவன சேவைகள் குறித்த வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்தி, வாடிக்கையாளர்கள் வழங்கப்படும் சேவைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை தெளிவாக புரிந்து கொள்ள உதவுதல்.
3. வாடிக்கையாளர்களிடையே நிறுவனத்தின் மீதான நம்பிக்கையை ஏற்படுத்துதல் மற்றும் உறுதிப்படுத்துதல்.

II. குறியீட்டின் பொருந்தும் செயல்பாடு

இந்த குறியீடு, நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அனைத்து நிதி சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளை பூர்த்தி செய்யும் வகையில் பல்வேறு சேவைகளை தொடர்ந்து மதிப்பீடு செய்து, வழங்குவதற்கான முனைப்புடன் செயல்படும். எனவே, எதுவான புதிய சேவைகள் அறிமுகப்படுத்தப்பட்டாலும், அவற்றின் மீதும் இந்த குறியீடு பொருந்தும்.

III. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

1. வாடிக்கையாளருடன் மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து தகவல்களும், அவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய **தாய் மொழியில்** அல்லது அவர் அறிந்த மொழியில் வழங்கப்படும்.
2. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள், வாடிக்கையாளரின் நலனில் தாக்கம் ஏற்படுத்தக்கூடிய முக்கியமான தகவல்களை உள்ளடக்கியதாக இருக்கும். இதன் மூலம், அவர் மற்ற NBFC நிறுவனங்களின் நிபந்தனைகளுடன் ஒப்பிட்டு, **தகவல் அடிப்படையிலான முடிவுகளை** எடுக்க இயலும். மேலும், விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களும் தெளிவாக குறிப்பிடப்படும்.
3. நிறுவனத்திடம் வருகை தரும் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும், **பெறுதல் ரசீது/உறுதிப்பத்திரம்** வழங்கப்படும். மேலும், அந்த விண்ணப்பங்கள் எவ்வளவு காலத்திற்குள் செயலாக்கப்படும் என்பதும் அதில் குறிப்பிடப்படும்.

IV. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் நிபந்தனைகள்

1. எங்கள் நிறுவனம், கடன் பெறுநருக்கு, **அவரால் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில்**, கடன் வழங்கப்பட்ட தொகையும், அதற்கான நிபந்தனைகளும் (வட்டியளவு, அதனை கணக்கிடும் முறை உள்ளிட்ட) எழுத்து வடிவில் (உதாரணமாக சான்றிதழ் அல்லது கடன் ஒப்பந்தம் மூலம்) வழங்கப்படும். இந்த நிபந்தனைகளுக்கு பெறுநரின் ஒப்புதலை பெறுவோம் மற்றும் அதை பதிவேற்றி வைப்போம்.
2. கடன் தொகை திருப்பிச் செலுத்துவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், அதற்கான அபராத வட்டி தொகை **தெளிவாக மற்றும் மெய்யாக** கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்படும்.
3. வாடிக்கையாளருக்கு, கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் அதில் குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களும், **கடன் வழங்கும் நேரத்தில்** வழங்கப்படும், மற்றும் அவை அவரால் புரிந்து கொள்ளக்கூடியதாக இருக்கும்.

V. கடன் வெளியீடு மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

1. கடன் பெறுநருக்குத் தெளிவாக புரியும் தாய் மொழியில் அல்லது அவர் அறிந்த மொழியில், எவ்விதமான மாற்றங்களும் (உதாரணமாக: **வட்டிவிதிதம், சேவை கட்டணம், முன் செலுத்தல் கட்டணம், கடன் வெளியீட்டு அட்டவணை** உள்ளிட்டவை) எழுதப்பட்ட அறிவிப்பு வழங்கப்படும். இத்தகைய வட்டிவிதித மாற்றங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் **மாற்றங்கள் வருங்காலத்திலேயே (prospectively) மட்டும்** அமல்படுத்தப்படும். இதற்கான ஒத்திகையான நிபந்தனை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்.
2. கடன் ஒப்பந்தத்தின் படி, தொகையை **முழுமையாக திரும்பப் பெறுதல்** அல்லது **முடக்க நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்** என்பது ஒப்பந்தத்தின் நிபந்தனைகளுக்கேற்ப அமையும்.
3. கடன் தொகை மற்றும் உரிய வருவாய்கள் அனைத்தும் வசூலிக்கப்பட்ட பின்பு, **கொடுக்கப்பட்ட நிகர மதிப்புப் பொருட்கள்** திரும்பி வழங்கப்படும். இருப்பினும், எங்களிடம் வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து மற்றக் கோரிக்கைகள் இருந்தால், எங்கள் சட்டப்பூர்வமான உரிமையின் அடிப்படையில், அந்த நிகர மதிப்புப் பொருட்கள் வைக்கப்படலாம். இத்தகைய நிலை ஏற்படும்போது, வாடிக்கையாளருக்கு **முழு விவரங்களுடன் ஒரு அறிவிப்பு** வழங்கப்படும்.

VI. பொது வழிமுறைகள்

1. வாடிக்கையாளரின் விவகாரங்களில், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டவற்றைத் தவிர, எங்களால் **தலையீடு செய்யப்படாது** (வாடிக்கையாளர் முன்பு பகிராத தகவல்களை நாம் அறிந்திருந்தால் தவிர).
2. வாடிக்கையாளர் தனது கடன் கணக்கை **மாற்றம் செய்ய** கோரிக்கை விடுத்தால், 21 நாட்களுக்குள் அதற்கான **ஒப்புதல் அல்லது எதிர்ப்பு** தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய மாற்றங்கள் சட்டப்படி, தெளிவான ஒப்பந்த நிபந்தனைகளின் அடிப்படையில் செய்யப்படும்.
3. கடன் வசூலிப்பின் போது, எங்கள் நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களிடம் **தவறான அழுத்தம் அல்லது தொல்லை** அளிக்காது. (உதா: தவறான நேரங்களில் அழைப்பது, மிரட்டல் அல்லது நசுக்கல் நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்வது

ஆகியவை தவிர்க்கப்படும்). மேலும், எங்கள் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களிடம் நடத்தை மற்றும் செயல்முறை விதிகளில் பயிற்சி பெற்றவர்களாக இருப்பதை உறுதி செய்வோம்.

4. எல்லா மாறும் வட்டி விகித தனிநபர் கடன்களுக்கும், முன் அடைப்பு கட்டணங்கள் அல்லது முன் கட்டணம் விதிக்கப்படாது.

VII. இயக்குநர் வாரியத்தின் பொறுப்பு

நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு, நிறுவனத்தில் உள்ள புகார் தீர்வு அமைப்பை உருவாக்கி, அதை பராமரிக்கும் பொறுப்பையும் மேற்கொள்வார்கள்.

இந்த அமைப்பு, கடன் வழங்கும் அலுவலர்களால் எடுக்கப்படும் முடிவுகளால் ஏற்படும் எந்தவொரு முரண்பாடுகளும், குறைந்தது அடுத்த நிலை நிர்வாக அதிகாரியின் முன் விசாரிக்கப்படும் வகையில் அமையும்.

மேலும், இயக்குநர் குழு, இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு அமைப்பாகப் பின்பற்றப்படுகிறதா என்பதை காலந்தோறும் (அரை ஆண்டுக்கு ஒருமுறை) பரிசீலித்து, மதிப்பீடு செய்து, ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையை தயாரித்து, வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

VIII. புகார் தீர்வு அலுவலர்

நிறுவனம் செயல்படும் அனைத்து கிளைகள் மற்றும் வணிகத் தளங்களில், வாடிக்கையாளர்கள் பயன்பெறும் வகையில் பின்வரும் விவரங்களை தெளிவாகக் காண்பிக்க வேண்டும்:

- புகார்கள் தொடர்பாக பொதுமக்கள் அணுகக்கூடிய புகார் தீர்வு அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள் (தொலைபேசி / மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி உட்பட).

VIII. (தொடர்ச்சி) - புகார் தீர்வு அலுவலரிடம் புகாரின் நிலை

(b) வாடிக்கையாளர் எழுப்பிய புகாருக்கு, ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்வு வழங்கப்படாவிட்டால், அந்த வாடிக்கையாளர், ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) மண்டல அலுவலகத்தில் உள்ள DNBS பிரிவின் பொறுப்பாளர் (Officer-in-Charge) அவர்களை அணுகலாம். அந்த அலுவலகம், எங்கள் நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் இயங்கும் பிராந்தியத்திற்குள் இருக்கும். அதற்கான முழுமையான தொடர்பு விபரங்கள் உடன் புகார் அனுப்ப வேண்டும்.

இந்த அறிவிப்புகள், வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனம் பின்பற்றும் புகார் தீர்வு முறையை விளக்கி, புகார் அலுவலரின் விவரங்களும் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியின் மண்டல அலுவலக தகவல்களும் தெளிவாக எடுத்துக்காட்டும்.

IX. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் மொழி மற்றும் அறிவிப்பு முறை

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் பங்குதாரர்கள் புரிந்து கொள்ளும் வகையில், தாய் மொழியிலும் உருவாக்கப்படும். மேலும், இது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டு, பொதுமக்கள் மற்றும் பங்குதாரர்களுக்கு எளிதில் அணுகக்கூடியதாக இருக்கும்.

X. வட்டிவிதிதம்

(a) எங்கள் நிறுவனம், நிதி செலவுகள், நிகர ஆதாயம், மற்றும் அபாயத் தன்மை ஆகியவற்றை கருத்தில் கொண்டு, வட்டியைக் கணக்கிடும் ஒரு நியாயமான மாதிரியை பின்பற்றும். அதன் அடிப்படையில், வேறுபட்ட கடன் வகைகளுக்கான வட்டிகள் நிர்ணயிக்கப்படும். இவ்வட்டிவிதிதம் மற்றும் அபாய தரப்படுத்தல் முறைகள், வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கடன் விண்ணப்பப் படிவம் மற்றும் சான்றிதழ் மூலம் தெளிவாக அறிவிக்கப்படும்.

(b) வட்டிவிதிதம் மற்றும் அபாய நிலையை அடிப்படையாகக் கொண்டு வகைப்படுத்தும் முறைமை தொடர்பான தகவல்கள், நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும், தேவையெனில் சம்பந்தப்பட்ட பத்திரிகைகளிலும் வெளியிடப்படும். வட்டியில் எந்தவொரு மாற்றமும் ஏற்பட்டால், அந்த தகவல் உடனடியாக புதுப்பிக்கப்படும்.

(c) வாடிக்கையாளர்கள் சரியாக புரிந்து கொள்ளும் வகையில், **வட்டிவிகிதம் வருடாந்த விகிதமாக** கொடுக்கப்படும்.

(d) வட்டிவிகிதம், செயலாக்க கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிக்கும் போது, நிறுவனம் **உட்புற கொள்கைகள் மற்றும் செயல்முறைகளை தெளிவாக வகுத்து**, அதன்படி செயல்படும்.

XI. பரிசீலனை

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் அறிக்கையான பின்பற்றல் நிலை, மற்றும் புகார் தீர்வு முறைமை செயல்படும் வகை, ஆகியவை பற்றி முறையான மதிப்பீடு நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.

இந்த மதிப்பீடு அரை ஆண்டிற்கு ஒருமுறை மேற்கொள்ளப்பட்டு, ஒருங்கிணைந்த மதிப்பீட்டு அறிக்கை நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுவிற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.