

ஜோஹோ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் – இன்
நியாய நடைமுறை விதி

பதிப்பு வரலாறு

<u>பதிப்பு எண்</u>	<u>ஆவணத்தின் பெயர்</u>	<u>அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதி</u>
1.0	நியாய நடைமுறை விதி	14/12/2023
2.0	நியாய நடைமுறை விதி	13/05/2024
3.0	நியாய நடைமுறை விதி	21/11/2025
4.0	நியாய நடைமுறை விதி	20/04/2026

முகப்புரை

ஜோஹோ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (Zoho Finance Private Limited) என்பது 2013-ஆம் ஆண்டு நிறுவனங்கள் சட்டத்தின்கீழ் பதிவு செய்யப்பட்ட ஒரு நிறுவனமாகும் (இனி இது “ஜோஹோ ஃபைனான்ஸ்” அல்லது “நிறுவனம்” என்று குறிப்பிடப்படும்). இது 2025-ஆம் ஆண்டு நவம்பர் 28-ஆம் தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் – பதிவு, விலக்குகள் மற்றும் அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறைக் கட்டமைப்பு) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 (அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டவாறு) மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் இது தொடர்பாக வழங்கப்பட்ட இதர பொருந்தக்கூடிய விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள், அறிவுறுத்தல்கள், சுற்றறிக்கைகள், அறிவிப்புகள் மற்றும் உத்தரவுகளுக்கு (ஒட்டுமொத்தமாக இவை “ஆர்பிஐ வழிகாட்டுதல்கள்” என அழைக்கப்படும்) இணங்கச் செயல்படும், வைப்புத்தொகை ஏற்றுக் கொள்ளாத அடிப்படை அடுக்கு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் (Base Layer Non-Deposit taking NBFC) ஆகும்.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-இன் படி (சூழலுக்கு ஏற்ப “வழிகாட்டுதல்” அல்லது “முதன்மை வழிகாட்டுதல்” என்றும் குறிப்பிடப்படும்), அவ்வப்போது திருத்தப்படக்கூடிய மற்றும் பொருந்தக்கூடிய பிற நிபந்தனைகளின்படி, ‘நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கை’ (Fair Practices Code - “FPC”) குறித்த வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு கொள்கையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கவேண்டும்.

1. குறியீட்டின் நோக்கம்

இந்த குறியீடு பின்வரும் நோக்கங்களுக்காக உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்களது செயல்பாடுகளில் குறைந்தபட்சத் தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம், நற்பண்பு மிக்க, நியாயமான மற்றும் நம்பிக்கைக்குரிய நடைமுறைகளை நாங்கள் முன்னெடுத்துச் செல்கிறோம்.
- வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் சேவைகளில் இருந்து எவற்றை நியாயமாக எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை அவர்கள் தெளிவாக புரிந்துகொள்வதை உறுதிசெய்யும் வகையில், எங்களது செயல்பாட்டு வெளிப்படைத்தன்மையை நாங்கள் அதிகரிக்கிறோம்.
- ஆரோக்கியமான சந்தைப் போட்டியின் மூலம், எங்களது செயல்பாட்டுத் தரங்களை மிக உயர்ந்த நிலைக்குக் கொண்டு செல்வதை நாங்கள் ஊக்குவிக்கிறோம்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கும் எங்களது நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் இணக்கமான உறவை மேம்படுத்துவதில் நாங்கள் உறுதியாக இருக்கிறோம்.

2. எங்களின் முக்கிய உறுதிமொழிகள் மற்றும் அறிவிப்புகள்

எங்களின் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடனான தொடர்புகளில், நாங்கள் திறம்பட, நியாயமாக மற்றும் காவனமாக செயல்படுவோம். அதற்காக, நாங்கள் பின்வருமாறு உறுதி செய்கிறோம்:

- நாங்கள் வழங்கும் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக, இந்த நியாய நடைமுறை விதி (FPC) குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிமொழிகள் மற்றும் தரநிலைகளை பின்பற்றுதல், மேலும் எங்கள் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகளையும் பின்பற்றுதல்
- அனைத்து நிதி சேவைகளும் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டவையாக இருப்பதை உறுதி செய்திகள்;
- தொழில்முறை, மரியாதையான மற்றும் விரைவான சேவைகளை வழங்குதல்.
- நிதி பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பாக விதிமுறைகள், செலவுகள், உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் குறித்து சரியான மற்றும் நேர்மையான தகவல் வெளிப்படுத்தலை வழங்குதல்.

எங்கள் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதை வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்துகொள்ள உதவுவோம்:

- கடன் பெறுநர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய ஆங்கிலம் மற்றும் அல்லது உள்ளூர் மொழியில் (வட்டார மொழி) நிதி திட்டங்கள் குறித்து வாய்மொழி தகவல்கள் வழங்குதல்;
- எங்களின் விளம்பர மற்றும் ஊக்குவிப்பு ஆவணங்கள் தெளிவாகவும், தவறான தகவல் அளிக்காதவையாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்தல்;
- பரிவர்த்தனைகளின் நிதி விளைவுகளை தெளிவாக விளக்குதல்;
- வாடிக்கையாளர் சரியான நிதி திட்டத்தைத் தேர்வு செய்ய உதவுதல்.

தவறுகள் ஏற்படும் போது விரைவாகவும் முனைப்புடன் செயல்படுவோம்:

- ஏற்பட்ட தவறுகளை உடனடியாக திருத்துதல்;
- வாடிக்கையாளர் புகார்களை விரைவாக கவனித்தல் மற்றும் தீர்வு வழங்குதல்;
- எங்களின் உதவியால் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அடுத்த கட்ட புகார் நடைமுறைகள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு அறிவித்தல்;
- எங்களின் தவறினால் விதிக்கப்பட்டிருந்தால், அந்த கட்டணங்களை திரும்பப் பெறுதல் / திரும்பச் செலுத்துதல்.

வரையறைகள்

இக்கொள்கையில், சூழல் வேறுவிதமாகக் கோரினாலன்றி, கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள சொற்கள் அவற்றுக்கு நேரே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பொருளைக் கொண்டிருக்கும்:

- (1) **ஆண்டு சதவீத விகிதம் (Annual Percentage Rate - APR):** என்பது ஒரு கடன் பெறுநருக்கான கடனின் ஆண்டுச் செலவைக் குறிக்கும்; இதில் வட்டி விகிதம் மற்றும் அந்தக்கடன் வசதியுடன் தொடர்புடைய இதர அனைத்துக் கட்டணங்களும் அடங்கும்.
- (2) **சமப்படுத்தப்பட்ட காலமுறை தவணை (Equated Periodic Instalments):** என்பது கடன் பெறுநர் ஒரு குறிப்பிட்ட எண்ணிக்கையிலான கால இடைவெளிகளில் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்காகச் செலுத்தும் சமமான அல்லது நிலையானத் தொகையைக் குறிக்கும்; இது அசல் மற்றும் வட்டி ஆகிய இரண்டையும் உள்ளடக்கியதுடன், கடனை முழுமையாகத் தீர்க்கும் (Amortisation) வகையில் அமைந்திருக்கும். மாதாந்திர இடைவெளிகளில் செலுத்தப்படும் EPI-கள், EMIs சமமான மாதாந்திரத் தவணைகள் என்று அழைக்கப்படுகின்றன.
- (3) **முக்கியத் தகவல்கள் (Key Facts):** என்பது நிறுவனம் மற்றும் கடன் பெறுநருக்கு இடையிலான கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள சட்டப்பூர்வமான முக்கியத்துவம் வாய்ந்த மற்றும் தீர்மானிக்கக்கூடிய தகவல்களைக் குறிக்கும். இவை கடன் பெறுநர் ஒரு தகவலறிந்த நிதி முடிவை (Informed financial decision) எடுப்பதற்குத் தேவையான அடிப்படைத் தகவல்களை வழங்குகின்றன.
- (4) **முக்கியத் தகவல் அறிக்கை (Key Facts Statement - KFS):** என்பது கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியத் தகவல்களை எளிய மற்றும் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில், ஒரு தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்தில் (Standardised format) கடன் பெறுநருக்கு வழங்கப்படும் அறிக்கையாகும்.
- (5) **சிறுநிதி கடன் (Microfinance loan):** என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - சிறு நிதி கடன் நிறுவனம்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-இல் வரையறுக்கப்பட்டுள்ள அதே பொருளைக் கொண்டிருக்கும்.

இதில் வரையறுக்கப்படாத பிற சொற்கள் அனைத்தும், வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டம், 1949, அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கிச் சட்டம், 1934-இன் கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ள அதே பொருளைக் கொண்டிருக்கும்; அல்லது சூழலைப் பொறுத்து வணிக நடைமுறையில் பயன்படுத்தப்படும் அதே பொருளைக் கொண்டிருக்கும்.

எங்கள் நிறுவனம் கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது:

கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

1. கடன் பெறுநருக்கு அனுப்பப்படும் அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும், அவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் (வட்டார மொழி) அல்லது அவருக்கு புரியும் மொழியில் வழங்கப்படும்.
2. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், கடன் பெறுநரின் நலன்களை பாதிக்கும் அனைத்து தேவையான தகவல்களும் சேர்க்கப்படும், இதன் மூலம் அவர் பிற NBFC நிறுவனங்கள் வழங்கும் விதிமுறைகளுடன் பொருத்தமான ஒப்பீடு செய்து, அறிவார்ந்த முடிவெடுக்க இயலும். கடன்

விண்ணப்பப் படிவத்தில், விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய தேவையான ஆவணங்களின் விவரங்களும் தெளிவாக குறிப்பிடப்படும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியல், விண்ணப்பப் படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும் மற்றும்/அல்லது நிறுவனத்தின் இணையதளமான www.mudhalpadi.com-இல் வெளியிடப்பட வேண்டும்.

3. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களைப் பெற்றதற்கான ஒப்புதல்கடிதத்தை (Acknowledgement) நிறுவனம் வழங்கும். அத்தகைய விண்ணப்பங்கள் எவ்வளவு காலத்திற்குள் பரிசீலிக்கப்பட்டு முடிவு எடுக்கப்படும் (Timeframe for disposal) என்ற காலவரம்பும் அந்த ஒப்புதல் கடிதத்திலேயே குறிப்பிடப்படும்.
4. தேவையான அனைத்து ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்கள் பெறப்பட்டால், விண்ணப்பப் படிவம் முழுமையாகப் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் கடன் விண்ணப்பங்கள் பரிசீலிக்கப்பட்டு முடிவு எடுக்கப்படும். எந்தவொரு சூழலிலும், வாடிக்கையாளரின் விண்ணப்ப நிலை குறித்து விற்பனைப் பிரதிநிதி (Sales Person) அவ்வப்போது அவருக்குத் தகவல் தெரிவிப்பார். மேலும், வாடிக்கையாளர் விண்ணப்பத்தின் தற்போதைய நிலையை அறிய நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தை அதன் கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் அல்லது மின்னஞ்சல் முகவரி மூலம் தொடர்பு கொள்ளலாம்.
5. கடன் பெறுநர் மீது விதிக்கப்படும் அனைத்துக் கட்டணங்களும் (Charges/Fees) எவ்விதப் பாகுபாடுமின்றி (Non-discriminatory) சமமாக நடைமுறைப்படுத்தப்படும்.

கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

1. விண்ணப்பத்தின் மீது முடிவெடுப்பதற்கான ஒரு முக்கிய அளவுகோலாக, கடன் பெறுநரின் கடன் தகுதி (Creditworthiness) குறித்த தகுந்த ஆய்வை (Due diligence) நிறுவனம் மேற்கொள்ளும். இந்த மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கைகள், விதிகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு உட்பட்டு அமையும். விண்ணப்பத்தின் மீதான முடிவை நிறுவனம் சாத்தியமான கடன் பெறுநருக்கு (Prospective borrower) தெரிவிக்கும்.
2. நிறுவனம் கடனை வழங்க ஒப்புதல் அளிக்கும் பட்சத்தில், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, ஆண்டு வட்டி விகிதம் மற்றும் அதைக் கணக்கிடும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை, கடன் பெறுநருக்குப் புரியும் வட்டார மொழியில் அனுமதி கடிதம் (Sanction letter) மூலமாகவோ அல்லது பிற வகையிலோ எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
3. இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெறுநர் ஏற்றுக்கொண்டதற்கான பதிவை நிறுவனம் பராமரிக்க வேண்டும். டிஜிட்டல் தளம் (Digital platform) வழியாக மேற்கொள்ளப்படும் ஆவணங்கள் அனைத்தும் டிஜிட்டல் முறையிலேயே பாதுகாக்கப்பட வேண்டும்.
4. கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டால், அது குறித்த தகவலை காகித வடிவிலோ அல்லது டிஜிட்டல் வடிவிலோ நிறுவனம் கடன் பெறுநருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
5. தாமதமாகச் செலுத்தப்படும் தவணைகளுக்காக நிறுவனம் விதிக்கும் அபராதக் கட்டணங்கள் (Penal charges) அல்லது கூடுதல் கட்டணங்கள் (Additional charges) குறித்து கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் (Bold) குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
6. கடன் அனுமதி அளிக்கப்படும் போதோ அல்லது கடன் தொகை வழங்கப்படும் போதோ (Sanction/Disbursement), கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலையும், அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் (Enclosures) நகல்களையும் கடன் பெறுநருக்குப் புரியும் வட்டார மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய பிற மொழியில் வழங்குவதற்கு நிறுவனம் கடமைப்பட்டுள்ளது. கடன் பெறுநர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன் ஆவணங்கள் மற்றும் அனைத்து இணைப்புகளிலும் விதிமுறைகள், நிபந்தனைகள் மற்றும் வட்டி விகிதம் ஆகியவை இடம் பெற்றுள்ளதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

கடன் வழங்கல் — விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட

1. கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள்

ஏற்பட்டால், அதனை கடன் பெறுநர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவருக்கு புரியும் மொழியில், முன்கூட்டியே நிறுவனம் அறிவிக்கும்.

2. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திற்கே மட்டும் அமலுக்கு வரும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது குறித்த தகுந்த நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.
3. கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ், முன்கூட்டியே கடனை திரும்பப் பெறுதல் அல்லது கட்டணங்களை விரைவுபடுத்துதல் தொடர்பான எந்த முடிவும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளுக்கு ஏற்பவே மேற்கொள்ளப்படும்.
4. கடன் பெறுநர் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் முழுமையாக செலுத்திய பின்னர் அல்லது கடன் நிலுவைத் தொகை முழுமையாக வசூலிக்கப்பட்ட பின்னர், ZFPL நிறுவனம், கடன் பெறுநருக்கு எதிராக வேறு எந்த நியாயமான கோரிக்கை அல்லது வியன் உரிமை இருந்தால் தவிர, அனைத்து பத்திரங்கள் / உத்தரவாதங்களை விடுவிக்கும். ZFPL நிறுவனம், இத்தகைய செட்-ஆஃப் உரிமை பயன்படுத்த விரும்பினால், கடன் பெறுநருக்கு அதற்கான முன்னறிவிப்பு வழங்கப்படும். அந்த அறிவிப்பில், மீதமுள்ள கோரிக்கைகளின் முழு விவரங்களும், சம்பந்தப்பட்ட கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை நிறுவனம் பத்திரங்களை தக்க வைத்துக்கொள்ள உரிமை பெறும் விதிமுறைகளும் தெளிவாக குறிப்பிடப்படும்.

பொதுவான விதிகள்

1. நிறுவனம், கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் செயல்களில் தலையீடு செய்யாமல் இருக்க வேண்டும் (கடன் வாங்குபவரால் முன்பே தெரிவிக்கப்படாத தகவல்கள் கண்டுபிடிக்கப்பட்டால் அதை தவிர).
2. கடன் வாங்குபவர் கடன் கணக்கை மாற்ற கோரிக்கை அளித்தால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது எதிர்ப்பு (எதிர்ப்பு இருந்தால்) கோரிக்கை பெற்ற நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய மாற்றம் சட்டப்படி தெளிவான ஒப்பந்த விதிகளுக்கு இணங்க நடைபெறும்.
3. கடனை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களில் ஈடுபடக்கூடாது; அதாவது, அகால நேரங்களில் கடன் பெறுநர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடனை வசூலிக்கத் தடை பலத்தைப் பயன்படுத்துவது போன்ற செயல்களில் ஈடுபடக்கூடாது. நிறுவனத்தின் பணியாளர்கள், வாடிக்கையாளர்களிடம் முறையான வகையில் நடந்துகொள்வதற்குத் தேவையான தகுந்த பயிற்சிகளை (வாடிக்கையாளர்களிடம் முரட்டுத்தனமாக நடந்துகொள்ளாமல் இருப்பது உட்பட) பெற்றுள்ளனர்.

நிறுவனம் அதிக வட்டி வசூல் செய்வதை கட்டுப்படுத்தல்

1. நிர்வாக குழு, நிதி செலவு, லாபவீதம் மற்றும் அபாயப் பிரீமியம் போன்ற காரணிகளை கருத்தில் கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்க வேண்டும். வட்டி விகிதம் மற்றும் அபாய நிலை முறை, வாடிக்கையாளர் வகைகளுக்கு வட்டி விகிதங்களை விதிக்கும் காரணம் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் விளக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் கடன் அங்கீகாரக் கடிதத்தில் தெளிவாக தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
2. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாய நிலை முறை இணையதளத்தில் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட செய்தித்தாள்களில் வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்பட்டால், இணையதளம் அல்லது பதிப்பில் விரைவில் புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
3. வட்டி விகிதம் ஆண்டுதோறும் கணக்கிடப்பட்ட விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்குபவர் முழுமையான சரியான வட்டியைக் கவனத்தில் கொள்ள முடியும்.

வட்டி விகிதங்கள், பரிசீலனை மற்றும் இதர கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான கொள்கை

நிறுவனத்திடமிருந்து பெறப்படும் கடன் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வாடிக்கையாளர்களிடம் அதிகப்படியான வட்டி மற்றும் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படுவதில்லை என்பதை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனத்தின் வாரியம் "வட்டி விகிதங்கள், பரிசீலனை மற்றும் இதர கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான கொள்கையை" ("வட்டி விகிதக் கொள்கை") ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. இக்கொள்கை நிறுவனத்தின் இணையதளமான www.mudhalpadi.com -இல் வெளியிடப்பட்டுள்ளது. மேலும், நிறுவனத்தின் வாரியம் அவ்வப்போது இந்த வட்டி விகிதக் கொள்கையை மறுஆய்வு செய்யும் பொறுப்பையும் ஏற்றுக்கொள்கிறது.

நிறுவனம் வசூலிக்கும் அதிகப்படியான வட்டி குறித்த புகார்கள்

வட்டி விகிதங்கள், பரிசீலனை கட்டணங்கள் மற்றும் இதர கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான உள்ளகக் கோட்பாடுகள் மற்றும் நடைமுறைகளைக் குறிப்பிட்டு, நிறுவனம் ஒரு 'வட்டி விகிதக் கொள்கையை' வகுத்துள்ளது. அதிகப்படியான வட்டி விகிதம் குறித்த ஏதேனும் புகார்கள் இருப்பின், வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்தைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்; அத்தகைய புகார்கள் நிறுவனத்தின் 'குறைதீர்க்கும் கொள்கையின்' (Grievance Redressal Policy) கீழ் உள்ள 'புகார் தீர்வு அமைப்பு' (Complaint Redressal Mechanism) பரிசீலிக்கப்பட்டு தீர்வு காணப்படும்.

குறைதீர்க்கும் அமைப்பு (Grievance Redressal Mechanism) குறித்த விவரங்களை நிறுவனத்தின் இணையதளமான www.mudhalpadi.com இல் காணலாம்.

நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்ட வாகனங்களை மீண்டும் கையகப்படுத்துதல் (நிறுவனம் அத்தகைய நடவடிக்கையை மேற்கொள்ளும் பட்சத்தில்)

1. கடன் பெறுநருடனான ஒப்பந்தம் அல்லது கடன் உடன்படிக்கையில், சட்டப்பூர்வமாக அமல்படுத்தக்கூடிய வகையில் வாகனத்தை மீண்டும் கையகப்படுத்துவதற்கான (Repossession) ஒரு உட்பிரிவை நிறுவனம் கொண்டிருக்க வேண்டும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்யும் பொருட்டு, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்வருவன குறித்த விதிகளையும் உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும்:
 - வாகனத்தை அல்லது பிணையத்தை வசப்படுத்துவதற்கு (Possession) முன்னதாக வழங்கப்பட வேண்டிய அறிவிப்பு காலம் (Notice period);
 - எந்தச் சூழ்நிலைகளில் இந்த அறிவிப்பு காலம் தள்ளுபடி (Waived) செய்யப்படலாம் என்பது குறித்த விவரங்கள்;
 - பிணையப் பொருளை (Security) வசப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை;
 - சொத்தை விற்பனை செய்வதற்கு அல்லது ஏலம் விடுவதற்கு முன்பாக, கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு கடன் பெறுநருக்கு வழங்கப்பட வேண்டிய கடைசி வாய்ப்பு குறித்த விதிமுறை;
 - மீண்டும் கையகப்படுத்தப்பட்ட பொருளை கடன் பெறுநரிடமே திரும்ப ஒப்படைப்பதற்கான நடைமுறை; மற்றும்
 - சொத்தை விற்பனை செய்வதற்கான அல்லது ஏலம் விடுவதற்கான நடைமுறை.
2. அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல் கடன் பெறுநருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும். கடன் அனுமதி அளிக்கப்படும் அல்லது கடன் தொகை வழங்கப்படும் (Sanction/Disbursement) நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களையும் நிறுவனம் தவறாமல் கடன் பெறுநருக்கு வழங்க வேண்டும்; இவை அத்தகைய ஒப்பந்தங்களின் முக்கிய அங்கமாகும்.

உடல் மாற்றுத்திறனாளிகள் அல்லது பார்வைக் குறைபாடு உடைய நபர்களுக்கான கடன் வசதி

நிறுவனம், உடல் மாற்றுத்திறனாளிகள் அல்லது பார்வைக் குறைபாடு கொண்ட விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உட்பட தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்குவதில், மாற்றுத்திறனை காரணமாகக் கொண்டு எந்த விதமான பாகுபாடும் காட்டக்கூடாது. பல்வேறு நிதிச் சேவைகளைப் பெறுவதற்கு அத்தகைய நபர்களுக்குத் தேவையான அனைத்து உதவிகளையும் நிறுவனம் வழங்க வேண்டும். அனைத்து நிலைகளிலும் உள்ள பணியாளர்களுக்கு நடத்தப்படும் பயிற்சித் திட்டங்களில், மாற்றுத்திறனாளிகளுக்குச் சட்டத்தால் வழங்கப்பட்டுள்ள உரிமைகள் குறித்த பொருத்தமான பாடத்திட்டத்தை நிறுவனம் சேர்க்க வேண்டும்.

இது தொடர்பாக, அணுகல்தன்மையை (Accessibility) மேம்படுத்துவதற்கு நிறுவனம் பின்வருபவை உட்பட

பொருத்தமான வழிமுறைகள் மற்றும் நடவடிக்கைகளை வகுத்துச் செயல்படுத்தலாம்:

- சாத்தியமான இடங்களில், நிறுவனத்தின் அலுவலகங்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மையங்களில் தடையற்ற உடல் ரீதியான அணுகலை (*Barrier-free physical access*) வழங்குதல்;
- மாற்றுத்திறனாளிகள் அல்லது சிறப்புத் தேவைகள் கொண்ட வாடிக்கையாளர்கள் எவ்விதத் தடையுமின்றி நிதிச் சேவைகளைப் பெறுவதற்குத் தேவையான நியாயமான உதவிகளை நீட்டித்தல் போன்றவை.

கடன் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கிய தகவல் அறிக்கை (Key Facts Statement - KFS)

நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அனைத்து சில்லறை (*Retail*) மற்றும் குறு, சிறு, நடுத்தர நிறுவன (*MSME*) காலக் கடன்களுக்கும் பின்வரும் வழிமுறைகள் பொருந்தும்.

1. கடன் ஒப்பந்தத்தைச் செய்வதற்கு முன்னதாக, கடன் பெறுபவர் தெளிவான முடிவை எடுக்க உதவும் வகையில், மாஸ்டர் டைரக்ஷனின் (*Master Direction*) இணைப்பு I-இல் (*Annex I*) கொடுக்கப்பட்டுள்ள தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்தில், நிறுவனம் அனைத்து வருங்கால கடன் பெறுநர்களுக்கும் 'முக்கிய தகவல் அறிக்கையை' (*KFS*) வழங்க வேண்டும். இந்த அறிக்கை கடன் பெறுநர்களுக்குப் புரியும் மொழியில் இருக்க வேண்டும். அறிக்கையின் உள்ளடக்கங்கள் கடன் பெறுநருக்கு விளக்கப்பட வேண்டும், மேலும் அவர்கள் அதனைப் புரிந்துகொண்டனர் என்பதற்கான ஒப்புதல் கடிதமும் (*Acknowledgement*) பெறப்பட வேண்டும்.

2. முக்கிய தகவல் அறிக்கை (*KFS*) ஒரு தனித்துவமான முன்மொழிவு எண்ணுடன் (*Unique proposal number*) வழங்கப்பட வேண்டும். ஏழு நாட்கள் அல்லது அதற்கு மேலான கால அவகாசம் கொண்ட கடன்களுக்கு குறைந்தது மூன்று வேலை நாட்களும், ஏழு நாட்களுக்கும் குறைவான கால அவகாசம் கொண்ட கடன்களுக்கு ஒரு வேலை நாளும் இந்த அறிக்கையின் செல்லுபடியாகும் காலமாகும் (*Validity period*).

விளக்கம்: செல்லுபடியாகும் காலம் என்பது, நிறுவனத்திடம் இருந்து முக்கிய தகவல் அறிக்கையைப் பெற்ற பிறகு, கடனின் விதிமுறைகளை ஏற்றுக்கொள்வதற்கு கடன் பெறுநருக்கு வழங்கப்படுபடும் கால அவகாசத்தைக் குறிக்கும். இந்தச் செல்லுபடியாகும் காலத்திற்குள் கடன் பெறுநர் விதிமுறைகளை ஏற்றுக்கொண்டால், அந்த அறிக்கையில் குறிப்பிட்டுள்ள கடன் நிபந்தனைகளுக்குக் கட்டுப்பட நிறுவனம் கடமைப்பட்டுள்ளது.

3. முக்கிய தகவல் அறிக்கையில் (*KFS*), ஆண்டு சதவீத விகிதத்தின் (*APR*) கணக்கீட்டுத் தாள் மற்றும் கடன் காலத்திற்கான கடன் தவணை அட்டவணை (*Amortisation schedule*) ஆகியவை இடம் பெற வேண்டும். நிறுவனம் விதிக்கும் அனைத்துக் கட்டணங்களும் இந்த ஆண்டு சதவீத விகிதத்தில் (*APR*) உள்ளடக்கப்பட வேண்டும். இது தொடர்பாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (*RBI*) வெளியிட்டுள்ள முதன்மை வழிகாட்டுதலில் (*Master Direction*) வழங்கப்பட்டுள்ளவாறு, ஒரு கற்பனையான கடனுக்கான *APR* கணக்கீடு மற்றும் தவணை அட்டவணை குறித்த விளக்க உதாரணங்களை நிறுவனம் வழிகாட்டியாகக் கொள்ளலாம்.

4. காப்பீட்டுக் கட்டணங்கள், சட்டக் கட்டணங்கள் போன்ற மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களுக்காக நிறுவனம் கடன் பெறுநர்களிடமிருந்து வசூலிக்கும் உண்மையான கட்டணங்களும் *APR*-ன் ஒரு பகுதியாக இருக்க வேண்டும் மற்றும் அவை தனியாகக் காண்பிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய கட்டணங்களை நிறுவனம் வசூலிக்கும் அனைத்து நிகழ்வுகளிலும், ஒவ்வொரு கட்டணத்திற்கும் உரிய ரசீதுகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் நியாயமான காலத்திற்குள் கடன் பெறுநருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

5. முக்கிய தகவல் அறிக்கையில் (*KFS*) குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு கட்டணங்கள், வசூல்கள் போன்றவற்றை, கடன் காலத்தின் எந்தவொரு நிலையிலும் கடன் பெறுநரின் தெளிவான சம்மதம் (*Explicit consent*) இன்றி நிறுவனம் அவரிடமிருந்து வசூலிக்க முடியாது.

6. மேலும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாகக் காண்பிக்கப்படும் வகையில், முக்கிய தகவல் அறிக்கையை (*KFS*) ஒரு 'சுருக்கப் பெட்டியாக' (*Summary box*) அதில் சேர்க்க வேண்டும்.

கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெறுநர் பின் பற்றாத நிலையில், விதிக்கப்படும் அபராதம் 'அபராதக் கட்டணங்கள்' ஆகவே கருதப்படும். இவை வட்டியுடன் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' ஆக விதிக்கப்படமாட்டாது. அபராதக் கட்டணங்களில் வட்டி சேர்த்துக் கணக்கிடுதல் செய்யப்படாது. அதாவது, இத்தகைய அபராதக் கட்டணங்களுக்கு மேலதிக வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வழக்கமாக நடைமுறையில் உள்ள வட்டி கூட்டு கணக்கீடு முறைகளை பாதிக்காது. எனவே, நிறுவனம் செலுத்தப்படாத வட்டிக்கு (செலுத்தப்படாத EMI உட்பட) ஒப்பந்தம் செய்யப்பட்ட வட்டி விகிதத்தில் (Contracted rate of interest), குறைபாடுகள் சரிசெய்யப்படும் தேதி வரை வட்டி வசூலிக்கலாம்; ஆனால் அபராத வட்டி விகிதத்தில் (Penal rate of interest) வசூலிக்கக்கூடாது.

குறிப்புகள்:

- i) முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (Material terms and conditions) ஏற்கனவே வரையறுக்கப்படவில்லை எனில், நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கையின்படி அவை வரையறுக்கப்பட வேண்டும். இவை கடனின் வகைப்பாட்டைப் பொறுத்தும், கடன் வழங்குபவர்களின் சொந்த மதிப்பீட்டைப் பொறுத்தும் ஒருவருக்கொருவர் மாறுபடலாம்.
- ii) கடன் பெறுநர் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதில் தவறு செய்வதும், கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறும் ஒரு செயலாகும். அத்தகைய தவறுக்கு அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'அபராதக் கட்டணமாக' (Penal charges) மட்டுமே இருக்க வேண்டும், 'அபராத வட்டியாக' (Penal interest) இருக்கக்கூடாது. இத்தகைய அபராதக் கட்டணங்கள் நியாயமானதாக இருக்க வேண்டும்; மேலும் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி, தவணை தவறிய தொகைக்கு மட்டும், எவ்வித பாகுபாடுமின்றி விதிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்களை மூலதனமாக்கக் கூடாது (No capitalization); அதாவது, அத்தகைய அபராதக் கட்டணங்களின் மீது மீண்டும் வட்டி கணக்கிடப்படக் கூடாது என்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- iii) முன்பே நிலுவையில் உள்ள அபராதக் கட்டணத் தொகையின் மீது, கூடுதலாகவோ அல்லது புதியதாகவோ அபராதக் கட்டணங்களை விதிக்க முடியாது.
- iv) அபராதக் கட்டணங்கள் மீது ஜிஎஸ்டி (GST) வரி விதிப்பு தொடர்பாக, மறைமுக வரிகள் மற்றும் சுங்க வரி வாரியம் (CBIC) வழங்கும் அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் விளக்கங்களை நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டும்.
- v) வட்டி விகிதத்தில் நிறுவனம் எந்தவொரு கூடுதல் அம்சத்தையும் சேர்க்கக்கூடாது; மேலும் இந்த வழிகாட்டுதல்களை அதன் முழுமையான பொருளிலும் நோக்கத்திலும் (In both letter and spirit) பின்பற்றுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- vi) கடன்கள் மீதான அபராதக் கட்டணங்கள் அல்லது அது போன்ற பிற பெயர்களில் அழைக்கப்படும் கட்டணங்கள் குறித்து, வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை நிறுவனம் உருவாக்க வேண்டும். அதன்படி, நிறுவனம் தனது 'வட்டி விகிதக் கொள்கையில்' இதனைச் சேர்த்துள்ளது.
- vii) அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகளை மீறுவதற்கு இணையான விகிதத்திலும் இருக்க வேண்டும்; மேலும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் அல்லது தயாரிப்பு பிரிவுக்குள் எந்தப் பாகுபாடும் காட்டப்படக்கூடாது.

குறிப்புகள்

1. ஒரே தயாரிப்புப் பிரிவின்கீழ் (Product category) கடன் தொகையின் அளவைப் பொறுத்து அபராதக் கட்டணங்கள் மாறுபடலாம்; மேலும், மேலே குறிப்பிட்டுள்ள நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு, நிறுவனம் பொருத்தமான அபராதக் கட்டண கட்டமைப்பை அமைத்துக் கொள்ளலாம். இருப்பினும், ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் அல்லது தயாரிப்புப் பிரிவின்கீழ் உள்ள அபராதக் கட்டணக் கட்டமைப்பு, கடன் பெறுநரின் சட்டப்பூர்வ அமைப்பு (Constitution of the borrower - எ.கா. தனிநபர் அல்லது நிறுவனம்) எதுவாக இருந்தாலும் ஒரே சீராக இருக்க வேண்டும்.

2. அபராதக் கட்டணங்களுக்கு என உச்சவரம்பு (*Upper limit/cap*) ஏதும் நிர்ணயிக்கப்படவில்லை என்றாலும், அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்த வாரிய அங்கீகாரம் பெற்ற கொள்கையை உருவாக்கும்போது, நிறுவனம் ஒரு விஷயத்தை நினைவில் கொள்ள வேண்டும்: அபராதக் கட்டணங்களை விதிப்பதன் நோக்கம் முக்கியமாக கடன் ஒழுக்கத்தை (*Credit discipline*) ஏற்படுத்துவதே தவிர, அதை வருவாயைப் பெருக்குவதற்கான ஒரு கருவியாக (*Revenue enhancement tool*) பயன்படுத்தக் கூடாது.
 - a. வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, தனிநபர் கடன் பெறுநர்களுக்கு' வழங்கப்படும் கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், அதே போன்ற விதிமீறல்களுக்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் பெறுநர்களுக்கு (*Non-individual borrowers*) விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.
 - b. அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் அதற்கான காரணம் குறித்து, கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (*MITC*) அல்லது முக்கிய தகவல் அறிக்கையில் (*KFS*) நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முன்கூட்டியே தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். அத்துடன், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் 'வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக்கட்டணங்கள்' (*Interest rates and Service Charges*) என்ற பகுதியின் கீழ் இதைக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும். மேலும், கடன் அனுமதி கடிதம் (*Sanction letter*) மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணையதள முகவரியை மட்டும் குறிப்பிடுவது போதுமானதாகாது.
 - c. கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகளை மீறுவது குறித்து கடன் பெறுநர்களுக்கு நினைவுட்டல்கள் (*Reminders*) அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், அதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்துத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், அபராதக் கட்டணம் விதிக்கப்படும் ஒவ்வொரு முறையும் அதற்கான காரணம் மற்றும் விபரங்கள் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
 - d. தற்போது நடைமுறையில் உள்ள கடன்களைப் பொறுத்தவரை, புதிய அபராதக் கட்டண முறைக்கு மாறுவதை அடுத்த மறுஆய்வு (*Review*) அல்லது புதுப்பித்தல் (*Renewal*) தேதியில் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

தவணை முறை (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களில் மிதவை வட்டி விகிதத்தை (*Floating Interest Rate*) மாற்றியமைத்தல் (பொருந்தும் பட்சத்தில்)

இந்த நடைமுறைகளைச் செயல்படுத்துவதற்கும் அதற்கிணங்க நடப்பதற்கும் நிறுவனம் பின்வரும் கட்டமைப்பை ஏற்கும்:

1. கடன் அனுமதி அளிக்கப்படும் போதே, பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் (*Benchmark interest rate*) ஏற்படும் மாற்றத்தினால் இஎம்ஐ (*EMI*) அல்லது கடன் காலம் அல்லது இவை இரண்டிலும் ஏற்படக்கூடிய சாத்தியமான மாற்றங்கள் குறித்து நிறுவனம் கடன் பெறுநர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். அதன் பிறகு, மேற்கூறிய காரணங்களால் இஎம்ஐ அல்லது கடன் காலம் அதிகரித்தால், அது குறித்து பொருத்தமான ஊடகங்கள் வாயிலாக கடன் பெறுநருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
2. வட்டி விகிதங்களை மாற்றியமைக்கும் போது, நிறுவனத்தின் வாரியம் அங்கீகரித்த கொள்கையின்படி, கடன் பெறுநர்கள் 'நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு' (*Fixed rate*) மாறிக் கொள்வதற்கான வாய்ப்பை நிறுவனம் வழங்கலாம். இந்தக் கொள்கையானது, ஒரு கடன் பெறுநர் கடன் காலத்தின் போது எத்தனை முறை இவ்வாறு மாற அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதையும் குறிப்பிடலாம்.
3. கடன் பெறுநர்களுக்குப் பின்வரும் வாய்ப்புகளும் வழங்கப்பட வேண்டும்: (i) இஎம்ஐ தொகையை அதிகரிப்பது அல்லது கடன் காலத்தை நீட்டிப்பது அல்லது இவை இரண்டின் கலவையான வாய்ப்பைத் தேர்ந்தெடுப்பது; மற்றும் (ii) கடன் காலத்தின் போது எந்தவொரு கட்டத்திலும் கடனைப் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்துவது (*Prepay*). முன்கூட்டியே கடனை முடிப்பதற்கான கட்டணங்கள் (*Foreclosure charges*) அல்லது அபராதங்கள் விதிப்பது தற்போது நடைமுறையிலுள்ள விதிகளுக்கு உட்பட்டது.

குறிப்பு: வட்டி விகித நிர்ணயத்திற்கான பெஞ்ச்மார்க் (Reference benchmark) அதிகரிப்பதன் காரணமாக, ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் பிரிவில் (உதாரணமாக, வீட்டுக் கடன்) உள்ள ஒட்டுமொத்த கடன் பெறுநர்களுக்கும் வட்டி விகிதம் மாற்றியமைக்கப்படும் போது, நிறுவனம் பின்வரும் விருப்பங்களை அவர்களுக்கு வழங்க வேண்டும்:

- EMI தொகையை அதிகரிப்பது அல்லது EMI தொகையில் மாற்றமில்லாமல் தவணைகளின் எண்ணிக்கையை (கால அளவு) நீட்டிப்பது அல்லது இவை இரண்டின் கலவையான ஒரு வாய்ப்பைத் தேர்ந்தெடுப்பது;
- வங்கிக் கொள்கையின்படி அத்தகைய வசதி வழங்கப்பட்டிருந்தால், கடனின் மீதமுள்ள காலத்திற்கு 'நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு' (Fixed interest rate) மாறிக் கொள்வது; மற்றும்
- கடனின் மீதமுள்ள காலத்தின் எந்தவொரு கட்டத்திலும், கடனைப் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்துவது (Prepay).
 - மிதவை வட்டி விகிதத்திலிருந்து (Floating rate) நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு (Fixed rate) கடனை மாற்றுவதற்கான அனைத்துக் கட்டணங்களும் மற்றும் மேற்கூறிய வாய்ப்புகளைப் பயன்படுத்துவதால் ஏற்படக்கூடிய இதர சேவைக் கட்டணங்கள் அல்லது நிர்வாகச் செலவுகள் ஆகியவற்றை, கடன் அனுமதி கடிதத்திலும் (Sanction letter), அவ்வப்போது அத்தகைய கட்டணங்கள் மாற்றியமைக்கப்படும் போதும் நிறுவனம் வெளிப்படையாக அறிவிக்க வேண்டும். இந்தக் கட்டணங்கள் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்டவையாக இருக்க வேண்டும் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
 - மிதவை வட்டி விகிதக் கடன்களில், கடன் காலத்தை நீட்டிப்பதன் காரணமாக 'எதிர்மறைத் தவணைத் தேய்மானம்' (Negative amortisation - அதாவது, செலுத்த வேண்டிய வட்டித் தொகையானது மாதாந்திரத் தவணையை விட அதிகமாகி, அசல் தொகை குறையாமல் அதிகரிப்பது) ஏற்படாமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
 - ஒவ்வொரு காலாண்டு முடிவிலும் (Quarter end), நிறுவனம் பொருத்தமான ஊடகங்கள் வாயிலாக கடன் பெறுநர்களுக்கு ஒரு கணக்கு அறிக்கையை வழங்க வேண்டும். அதில் குறைந்தபட்சம், இன்றுவரை வசூலிக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, இஎம்ஐ (EMI) தொகை, மீதமுள்ள தவணைகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் கடன்காலத்திற்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதம் (APR) ஆகியவை இடம் பெற்றிருக்க வேண்டும். இந்த அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் பெறுநரால் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய வகையிலும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- சமமான மாதாந்திரத் தவணை (EMI) கடன்கள் தவிர, கடன்கள் வெளிப்புற அளவுகோல் (External benchmark) அல்லது உள் அளவுகோல் (Internal benchmark) ஆகியவற்றுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ளதா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல், வெவ்வேறு கால இடைவெளிகளைக் கொண்ட சமமான தவணை அடிப்படையிலான (Equated instalment-based) அனைத்துக் கடன்களுக்கும் இந்த அறிவுறுத்தல்கள் தேவையான மாற்றங்களுடன் (Mutatis mutandis) பொருந்தும். இங்கு வழங்கப்பட்டுள்ள அறிவுறுத்தல்கள் மற்ற வகை கடன்களுக்குப் பொருந்தாது. வெளிப்புற அளவுகோலுடன் இணைக்கப்பட்ட கடன்களின் விஷயத்தில், அளவுகோல் விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் கடன் வழங்கும் வட்டி விகிதத்திற்கு (Lending rate) கடத்தப்படுவதைக் கண்காணிக்க நிறுவனம் போதுமான தகவல் அமைப்புகளை ஏற்படுத்த வேண்டும்.

கடன்கள் மீதான முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்

1. 1 ஜனவரி 2026 முதல் அமலுக்கு வந்துள்ள இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (கடன்கள் மீதான முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-இன் படி, வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காகத் தனிநபர் கடன் பெறுநர்களுக்கு (உடன் பொறுப்பாளர்/Co-obligants இருந்தாலும் அல்லது இல்லாவிட்டாலும்) வழங்கப்பட்ட எந்தவொரு மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கும் (Floating rate term loan), கடன் தொகை அல்லது முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான நிதி ஆதாரம் ஆகியவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல், நிறுவனம் முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களை (Pre-payment charges) வசூலிக்கக்கூடாது. மேலும், நிறுவனத்தின் தூண்டுதலின் பேரில் (At the instance of the Company) கடன் முன்கூட்டியே அடைக்கப்பட்டால், அதற்காக எந்தக் கட்டணத்தையும் நிறுவனம் வசூலிக்கக்கூடாது.

2. முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் பொருந்துமா இல்லையா என்பது குறித்து கடன் அனுமதி கடிதத்திலும் கடன் ஒப்பந்தத்திலும் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். இதில் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களையும் நிறுவனம் வசூலிக்கக்கூடாது.
3. மேலும், கடன் முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் நேரத்தில், முன்னதாக நிறுவனத்தால் தள்ளுபடி செய்யப்பட்ட எந்தவொரு கட்டணங்களையும் அல்லது வசூல்களையும் நிறுவனம் முன் தேதியிட்டு (Retrospectively) வசூலிக்கக்கூடாது.

பொறுப்பான கடன் வழங்கும் நடைமுறை - தனிநபர் கடன்கள் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட/தீர்க்கப்பட்ட பிறகு அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

1. கடன் கணக்கு முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட அல்லது தீர்க்கப்பட்ட (Settlement) 30 நாட்களுக்குள், அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் நிறுவனம் விடுவிக்க வேண்டும் மற்றும் ஏதேனும் பதிவகங்களில் (Registry) பதிவு செய்யப்பட்டுள்ள பொறுப்புகளை (Charges) நீக்க வேண்டும்.
2. கடன் பெறுபவர் தனது விருப்பத்திற்கேற்ப, கடன் கணக்கு நிர்வகிக்கப்பட்ட கிளை/அலுவலகம் அல்லது ஆவணங்கள் இருக்கும் நிறுவனத்தின் வேறு எந்த அலுவலகத்திலிருந்தும் அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைச் சேகரிப்பதற்கான வாய்ப்பு வழங்கப்பட வேண்டும்.
3. அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைத் திருப்பித் தருவதற்கான காலக்கெடு மற்றும் இடம் ஆகியவை 1 டிசம்பர் 2023 அன்றோ அல்லது அதற்குப் பின்னரோ வழங்கப்படும் கடன் அனுமதி கடிதங்களில் (Sanction letters) குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
4. தனிக்கடன் பெறுபவர் அல்லது கூட்டுக் கடன் பெறுபவர்கள் இறக்க நேரிடும் பட்சத்தில், அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளிடம் ஒப்படைப்பதற்கான தெளிவான நடைமுறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்க வேண்டும். இத்தகைய நடைமுறை, வாடிக்கையாளர் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் மற்ற கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

மேற்கூறியவற்றின் அடிப்படையில், பின்வரும் நடைமுறை பரிந்துரைக்கப்படுகிறது:

- கடன் பெறுபவரின் (மறைந்தவர்) இறப்புச் சான்றிதழ் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- வாரிசுச் சான்றிதழ் / வாரிசுரிமைச் சான்றிதழ் / உயில் / உயில் மெய்ப்பிப்பு (Probate) / நீதிமன்ற உத்தரவு / நிர்வாகக் கடிதம் / அடையாளச் சான்று (இவற்றில் ஏதேனும் ஒன்று / சில / அனைத்தும்) ஆகியவற்றை சமர்ப்பிக்குமாறு நிறுவனம் கோரலாம்.
- ஏதேனும் சந்தேகம் ஏற்படும் பட்சத்தில், விண்ணப்பதாரர் அல்லது பிற நபர்களிடமிருந்து கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் / உறுதிமொழிப் பத்திரம் / பிணைப் பத்திரம் / இழப்பீட்டு உத்தரவாதக் கடிதம் (Letter of indemnity) / ஆட்சேபனை இல்லாச் சான்றிதழ் (NOC) ஆகியவற்றை நிறுவனம் கோரலாம்.
- ஆவணங்களை விடுவிப்பதற்கு, சிவில் நீதிமன்றம் / பொருத்தமான இதர மன்றம் / வருவாய்த் துறை அதிகாரிகளிடம் இருந்து உத்தரவுகளைப் பெறுமாறு விண்ணப்பதாரரை நிறுவனம் கேட்டுக்கொள்வதற்கும் வழிவகை செய்யப்பட்டுள்ளது.

அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு

1. கடன் முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட அல்லது தீர்க்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குப் பிறகும், அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட பதிவகத்தில் 'கடன் தீர்வு படிவத்தை' (Charge satisfaction form) தாக்கல் செய்வதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், அதற்கான காரணங்களை நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

இந்தத் தாமதத்திற்கு நிறுவனமே காரணம் எனில், தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ₹5,000 வீதம் கடன் பெறுநருக்கு நிறுவனம் இழப்பீடு வழங்க வேண்டும்.

2. அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்கள் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ தொலைந்துபோனால் அல்லது சேதமடைந்தால், அந்த ஆவணங்களின் நகல் அல்லது சான்றளிக்கப்பட்ட பிரதிகளைப் (Duplicate/Certified copies) பெறுவதற்கு நிறுவனம் கடன் பெறுநருக்கு உதவ வேண்டும். அதற்கான செலவுகளை நிறுவனமே ஏற்பதுடன், மேலே குறிப்பிட்டுள்ளவாறு (பத்தி 39-ன் படி) இழப்பீட்டையும் வழங்க வேண்டும். இருப்பினும், இத்தகைய நேர்வுகளில், இந்த நடைமுறைகளை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு கூடுதலாக 30 நாட்கள் அவகாசம் வழங்கப்படும்; அதன் பிறகு ஏற்படும் தாமதத்திற்கு மட்டுமே அபராதம் கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).

ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல் தொடர்புகளைத் தரப்படுத்துதல்

1. நிறுவனத்தின் அனைத்துக் கிளைகளிலும் ஆவணங்கள் தரப்படுத்தப்பட (Standardised) வேண்டும்.
2. மதிப்பீட்டுக் கட்டணம், ஏலக் கட்டணம் உள்ளிட்ட கடன் பெறுநர் செலுத்த வேண்டிய அனைத்துக் கட்டணங்களும் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் முக்கிய தகவல் அறிக்கையில் (KFS) தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
3. கடன் பெறுநருடனான அனைத்துத் தகவல் தொடர்புகளும், குறிப்பாகக் கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அல்லது கடன் பெறுநர் அல்லது நிறுவனத்தின் நலனைப் பாதிக்கும் பிற முக்கியமான தகவல்கள் அனைத்தும், அந்தப் பிராந்திய மொழியில் அல்லது கடன் பெறுநர் தேர்ந்தெடுக்கும் மொழியில் இருக்க வேண்டும். எழுதப் படிக்கத் தெரியாத கடன் பெறுநர்களுக்கு, நிறுவனத்தின் பணியாளர் அல்லாத ஒரு சாட்சியின் முன்னிலையில் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விளக்கிக் கூற வேண்டும்.

சிறுநிதி கடன் (Microfinance) பெறுநர்களிடம் நடந்துகொள்ள வேண்டிய முறைகள் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்

பொதுவானவை

1. நிறுவனம் தனது அனைத்து அலுவலகங்களிலும் மற்றும் இணையதளத்திலும் நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கையை (FPC) காட்சிப்படுத்த வேண்டும். எஃப்பிசி (FPC) கடன் பெறுநருக்குப் புரிந்த மொழியில் வழங்கப்பட வேண்டும்.
2. சிறுநிதி கடன்களுக்கான கடன் ஒப்பந்தம் ஒரு தரப்படுத்தப்பட்ட படிவத்தில் (Standard form), கடன் பெறுநருக்குப் புரிந்த மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
3. கடன் பெறுநருக்கு நிறுவனம் ஒரு கடன் அட்டையை (Loan card) வழங்க வேண்டும்; அதில் பின்வருவன இடம்பெற வேண்டும்:
 - கடன் பெறுநரைத் துல்லியமாக அடையாளம் காட்டும் தகவல்கள்;
 - கடன் விலை நிர்ணயம் (Pricing) குறித்த எளிமைப்படுத்தப்பட்ட உண்மைத் தாள் (Factsheet);
 - கடனுடன் தொடர்புடைய இதர அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்;
 - தவணைகள் உட்பட அனைத்துத் திருப்பிச் செலுத்துதல்கள் மற்றும் இறுதிக் கடன் தீர்வு (Final discharge) குறித்து நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் ஒப்புதல்கள்; மற்றும்
 - நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரியின் (Nodal officer) பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உள்ளிட்ட குறை தீர்க்கும் முறையின் விவரங்கள்.
4. கடன் அட்டையில் உள்ள அனைத்துப் பதிவுகளும் கடன் பெறுநருக்குப் புரிந்த மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
5. கடன் அல்லாத பிற தயாரிப்புகளை (Non-credit products) வழங்குவது கடன் பெறுநர்களின் முழுச் சம்மதத்துடன் மட்டுமே இருக்க வேண்டும்; மேலும் அத்தகைய தயாரிப்புகளுக்கான கட்டண விபரங்கள் கடன் அட்டையிலேயே கடன் பெறுநருக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

கடன்களுக்கான விலை நிர்ணயத்தில் கடைபிடிக்க வேண்டிய முறைகள் (Pricing of Loans)

1. சிறுநிதி கடன்களுக்கு (Microfinance loans) முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணம் (Pre-payment charge) எதுவும் விதிக்கப்படக்கூடாது. தாமதமாகச் செலுத்துவதற்காக விதிக்கப்படும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவை நிலுவையில் உள்ள தொகைக்கு மட்டுமே விதிக்கப்பட வேண்டும்; மொத்தக் கடன் தொகைக்கும் விதிக்கப்படக்கூடாது.
2. நிறுவனம் சிறுநிதி கடன்களுக்கு வசூலிக்கும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்களைத் தனது அனைத்து அலுவலகங்களிலும், தான் வெளியிடும் தகவல் கையேடுகள்/துண்டுப் பிரசுரங்களிலும் மற்றும் இணையதளத்திலும் முக்கியமாகத் தெரியும் வகையில் காட்சிப்படுத்த வேண்டும். இந்தத் தகவல்கள் மேற்பார்வை அறிக்கைகளிலும் சேர்க்கப்பட வேண்டும் மற்றும் மேற்பார்வை ஆய்வுக்கு உட்படுத்தப்பட வேண்டும்.
3. வட்டி விகிதம் அல்லது வேறு ஏதேனும் கட்டணங்களில் மாற்றம் செய்யப்பட்டால், அது குறித்து கடன் பெறுநருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்; மேலும் இத்தகைய மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கு மட்டுமே நடைமுறைப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

பணியாளர்களுக்கான பயிற்சி

1. வாடிக்கையாளர்களுக்குத் திறம்பட உதவுவதற்குத் தேவையான குறைந்தபட்சத் தகுதிகளை நிறுவனத்தின் பணியாளர்கள் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
2. வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வது குறித்து நிறுவனத்தின் ஊழியர்களுக்குத் தேவையான பயிற்சிகள் வழங்கப்பட வேண்டும். ஊழியர்களுக்கான இப்பயிற்சியில், வாடிக்கையாளர்களிடம் முறையான மற்றும் கண்ணியமான முறையில் நடந்துகொள்வது குறித்த திட்டங்கள் சேர்க்கப்பட

வேண்டும். வாடிக்கையாளர்களிடம் ஊழியர்கள் நடந்துகொள்ளும் முறை, அவர்களது ஊதிய உயர்வு மற்றும் ஊக்கத்தொகை நிர்ணயத்திலும் (Compensation matrix) பொருத்தமான முறையில் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.

3. களப்பணியாளர்கள் (Field staff), ஒரு குடும்பத்தின் வருமானம் மற்றும் ஏற்கனவே உள்ள கடன் சுமை குறித்துத் தேவையான விசாரணைகளை மேற்கொள்வதற்குத் தகுந்த பயிற்சி பெற்றிருக்க வேண்டும்.
4. கடன் பெறுநர்களுக்கு ஏதேனும் பயிற்சி வழங்கப்பட்டால், அது இலவசமாக வழங்கப்பட வேண்டும்.
5. கடன் அல்லது இதர தயாரிப்புகள் தொடர்பான நடைமுறைகள் மற்றும் அமைப்புகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையான விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்தும் வகையில் அனைத்துக் களப்பணியாளர்களுக்கும் முறையான பயிற்சி அளிக்கப்பட வேண்டும்.

காலமுறை மறுஆய்வு

நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கையின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறையின் செயல்பாடு ஆகியவை நிறுவனத்தின் மூத்த மேலாண்மையால் அவ்வப்போது மறுஆய்வு செய்யப்பட வேண்டும். இத்தகைய மறுஆய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை ஒவ்வொரு காலாண்டிற்கும் ஒருமுறை நிறுவனத்தின் இயக்குநர் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

கொள்கை மறுஆய்வு

நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கையானது ஒவ்வொரு ஆண்டும் அல்லது இந்த விவகாரம் தொடர்பான சட்டங்களில் குறிப்பிடத்தக்க மாற்றங்கள் ஏற்படும் போதெல்லாம் நிறுவனத்தின் இயக்குநர் வாரியத்தால் மறுஆய்வு செய்யப்பட வேண்டும்.

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கையின் சாராம்சத்தைப் பின்பற்றியும், நிறுவனத்தின் வணிகத்திற்கு இது பொருந்தும் வகையிலும் நிறுவனம் இக்கொள்கைக்குக் கட்டுப்பட்டு நடக்க வேண்டும்.

இந்தக் கொள்கையில் ஏதேனும் விதிவிலக்குகள் மேற்கொள்ளப்பட்டால், அவை நிறுவனத்தின் நிர்வாக இயக்குநர் மற்றும் ஒரு நிர்வாகம் சாரா இயக்குநரால் அங்கீகரிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், அத்தகைய விதிவிலக்குகள் அடுத்த வாரியக் கூட்டத்தில் ஒப்புதலுக்காக சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.