

**ஐசிஎல் ஃபின்கார்ப் லிமிடெட்
நியாயமான நடைமுறை குறியீடு**

குறியீடு

வ.எண்.	விவரங்கள்	பக்க எண்.
1.	அறிமுகம்	1
2.	முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்	1
3.	தகவல்	1
4.	கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்களும் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கமும்	2
5.	கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்	2
6.	கடன் கணக்குகளில் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள்	2
7.	கடன் வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்	3
8.	பொதுவானவை	3
9.	குறை தீர்க்கும் சேவை	4
10.	வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கு (N B F C) ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் ரிசர்வ் வாங்கி ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021	5
11.	வலைத்தளத்தில் இடுதல்	5
12.	அதிக வட்டி வசூலிப்பதை கட்டுப்படுத்துதல்	5
13.	மீண்டும் கையகப்படுத்துதல்	6
14.	தங்க நகை மீதான இருப்பு பாதுகாப்பில் கடன் வழங்குதல்	6
15.	நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டு மதிப்பாய்வு	7

1. அறிமுகம்

ICL ஃபின்கார்ப் லிமிடெட் ("நிறுவனம்") இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் ("RBI") பதிவு செய்யப்பட்ட NBFC ஆகும். நிறுவனம் இந்தியா முழுவதும் பரவல் கொண்டுள்ளது. தற்போதைய நிலையில் நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு பல்வேறு வகையான கடன்களை வழங்குகிறது, அதில் தங்க நகை கடன், வியாபாரக் கடன் மற்றும் தனிப்பட்ட கடன்கள் அடங்கும்.

ICL ஃபின்கார்ப் லிமிடெட் ("நிறுவனம்") RBI இயக்க விதிகளுக்கு ஏற்ப நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டை உருவாக்கியுள்ளது மற்றும் அதை இயக்குனர் குழு மூலம் நடைமுறைப்படுத்த நடைமுறைப்படுத்த வாரியத்தின் அங்கீகாரம் பெற்றுள்ளது. நியாயமான நடைமுறை குறியீடு, வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும் போது பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான நடைமுறை/தரநிலைகளுக்கான கோட்பாடுகளை அமைக்கிறது.

நிறுவனம் இந்த நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டை ("குறியீடு") ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது மற்றும் அதனை செயல்படுத்தியுள்ளது இந்த குறியீடு, நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து வகை தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும் (தற்போது வழங்கப்படும் மற்றும் எதிர்காலத்தில் அறிமுகப்படுத்தப்படக்கூடியவை).

2. முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்

வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தின் முக்கிய உறுதிமொழிகள்:

- i. வாடிக்கையாளர்களுடன் நடக்கும் அனைத்து வர்த்தகங்களில் நியாயமாகவும் வாக்குறுதியுடன் நடந்து கொள்ளுதல், அதாவது:
 - a. நிறுவனத்தின் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் செயல்முறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கான குறியீட்டில் குறிப்பிடப்பட்ட உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்தல்;
 - b. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் சம்பந்தப்பட்ட சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுடன் ஒத்துப்போவதை உறுதி செய்தல்;
 - c. வாடிக்கையாளர்களுடன் நிறுவனத்தின் பரஸ்பர நடவடிக்கைகள் நேர்மை மற்றும் தெளிவான நடைமுறைகள் என்ற நெறிமுறைகளின் அடிப்படையில் அமைய வேண்டும்.
- ii. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதை வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்துகொள்ள உதவுதல், அதாவது:
 - a. அவற்றின் நிதி விளைவுகளை விளக்குதல்
- ii. தவறாக நடைபெறும் விஷயங்களை விரைவாகவும் கருணையுடனும் கையாளுதல், அதாவது:
 - a. பிழைகளை திருத்துதல்;
 - b. வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை கையாளுதல்;
 - c. அவர்கள் இன்னும் திருப்தியடையாவிட்டால், தங்களின் புகாரை எவ்வாறு முன்னெடுத்து செல்ல வேண்டும் என்பதை வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிப்பது;
 - d. குறியீட்டை பிரசுரித்து, அதை நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் வெளியிட்டு, வாடிக்கையாளர்கள் கோரும்போது நகல்களை வழங்குதல்.

3. தகவல்

- a) வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளுக்கு ஏற்ப தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை தேர்ந்தெடுக்க அவர்களுக்கு உதவி செய்வது மற்றும் அவர்கள் ஆர்வமாக உள்ள சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கமாக தெரிவிப்பது.
- b) வாடிக்கையாளர்களின் உண்மையான அடையாளம் மற்றும் முகவரியை உறுதிப்படுத்த, நிறுவனம் தேவையான ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்களை, மேலும் சட்டம் மற்றும் ஒழுங்கு விதிகளுக்கு இணங்க தேவையான பிற ஆவணங்களை, வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிப்பது. உறுதிப்படுத்த

3. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்

- கடனாளருக்கு அனுப்பப்படும் அனைத்து தொடர்புகளும், அவருக்குத் தெரிந்த உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- நிறுவனத்தின் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், கடனாளியின் நலன்களை பாதிக்கும் அனைத்து தேவையான தகவல்களும் இடம்பெறும். இதன் மூலம், பிற நிதி நிறுவனங்கள் (NBFCs) வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, கடனாளி அறிவார்ந்த முடிவை எடுக்க இயலும். மேலும், விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலும் விண்ணப்பப் படிவத்தில் குறிப்பிடப்படும்.
- நிறுவனம், கடன் விண்ணப்பங்கள் பெறப்பட்டதை உறுதிப்படுத்தும் வகையில் ஒரு ரசீது வழங்கும் முறையை கொண்டிருக்கும். மேலும், அந்த ரசீதில், கடன் விண்ணப்பங்கள் எத்தனை நாளுக்குள் பரிசீலிக்கப்பட்டு முடிவு செய்யப்படும் என்பது குறித்த காலக்கெடு தெளிவாக குறிப்பிடப்படும்.

5. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்

நிறுவனம், கடனாளருக்கு வழங்கப்பட்ட கடன் தொகையையும், அதனுடன் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் (வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதை கணக்கிடும் முறை உட்பட) கடனாளருக்குப் புரியும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவர் அறிந்திருக்கும் மொழியில், அனுமதி கடிதம் அல்லது பிற வழிமுறைகள் மூலம் எழுத்து மூலமாக தெரிவிக்கும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடனாளர் ஏற்றுக்கொண்டதற்கான பதிவை நிறுவனம் பராமரிக்கும். மேலும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துதல் அல்லது வாடிக்கையாளர் தரப்பில் ஏதேனும் தவறுகள் ஏற்பட்டால் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணத்தை, நிறுவனம் வெளிப்படையாக தெளிவாக குறிப்பிடும்.

நிறுவனம், கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, கடனாளருக்குப் புரியும் உள்ளூர் மொழியில் (அவருக்குத் தெரிந்திருக்கும் மொழியில்) வழங்கும். மேலும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களையும், கடன் அனுமதி / வழங்கும் நேரத்தில் கடனாளருக்கு வழங்கப்படும்.

கடன் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான துல்லியமான காலக்கெடுவுகள், திருப்பிச் செலுத்தும் அவகாச இடைவெளிகள், முதற்கட்டத் தொகை மற்றும் வட்டி பிரிப்பு, SPECIAL WATCH ACCOUNT / வாரக்கடன் வகைப்பாட்டுக்கான தேதிகளின் உதாரணங்கள் முதலியவைகளை, கடன் வழங்கும் நேரத்திலும், பின்னர் அனுமதி விதிமுறைகள் / கடன் ஒப்பந்தத்தில் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் அவையும், கடன் முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் வரையிலும், கடனாளருக்கு தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

மேலும், முதற்கட்டத் தொகை மற்றும் / அல்லது வட்டியை செலுத்துவதில் அவகாசம் (Moratorium) வழங்கப்பட்டிருக்கும் கடன் வசதிகளில், திருப்பிச் செலுத்தல் தொடங்கும் துல்லியமான தேதி குறித்த தகவலும் கடனாளருக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

6. கடன் கணக்குகளில் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள்

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடனாளர் பின்பற்றாததால் அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'அபராதக் கட்டணம் எனக் கருதப்படும் அது, முன்பே விதிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதத்திற்கு மேலாக சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி எனும் வடிவில் வசூலிக்கப்படக் கூடாது. அபராதக் கட்டணங்களுக்கு மீண்டும் வட்டி விதிக்கப்படாது, அதாவது அந்தக் கட்டணங்கள் மீது கூடுதல் வட்டி கணக்கிடப்படக் கூடாது. ஆனால், இது கடன் கணக்கில் வட்டி சேர்த்து கணக்கிடப்படும் வழக்கமான நடைமுறைகளை பாதிக்காது.
- நிறுவனம், வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் பாகங்களை அறிமுகப்படுத்தாது; மேலும், வழிகாட்டு விதிகளுக்கு எழுத்திலும் உள்ளார்ந்த உணர்விலும் இணங்கப் பின்பற்றுவதை உறுதிசெய்யும்.
- கடன்களில் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணம் அல்லது அதற்குச் சமமான ஏதேனும் கட்டணங்கள் (எந்த பெயரில் அழைக்கப்பட்டாலும்), அதற்கான கொள்கையை நிறுவனம் வடிவமைத்து, இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலையும் பெற வேண்டும்.
- அபராதக் கட்டணத்தின் அளவு நியாயமானதாகவும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடனாளர் பின்பற்றாத நிலையில் ஏற்படும் தவறுகளுக்கு ஏற்ப பொருத்தமானதாகவும் இருக்க வேண்டும். மேலும், ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் வகை உள்கட்டமைப்பில், பாகுபாடு அற்ற முறையில் விதிக்கப்பட வேண்டும்.

- e) வணிகத் தேவைகளுக்காக அல்லாமல், 'தனிநபர் கடனாளர்களுக்கு' வழங்கப்படும் கடன்களில் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணம், அதே விதமான முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்பற்றப்படாத நிலையில், தனிநபர் அல்லாத கடனாளர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணத்தை விட அதிகமாக இருக்கக் கூடாது.
- f) அபராதக் கட்டணத்தின் அளவு மற்றும் அதற்கான காரணம், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய முக்கியமான விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகளில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவாக தெரிவிக்கப்பட வேண்டும் கூடுதலாக, வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் தொடர்பான தகவலுடன், நிறுவனம் தனது வலைத்தளத்தில் இதை வெளியிட வேண்டும்.
- g) கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்பற்றப்படாமல் இருப்பதைச் சுட்டிக்காட்டி கடனாளர்களுக்கு அனுப்பப்படும் நினைவூட்டல்களில், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்ட எந்த நிகழ்வும், அதற்கான காரணத்துடன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.

7. கடன் வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

- a) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றத்தையும் (வகை: கடன் வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கட்டணம் கட்டணங்கள் முதலியவை) நிறுவனம், கடனாளருக்கு அவருக்குப் புரியும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவர் அறிந்திருக்கும் மொழியில் அறிவிப்பாக வழங்கும். மேலும், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திற்கு மட்டும் நடைமுறைப்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதிசெய்யும். இதற்கான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்.
- b) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கடன் திருப்பிச் செலுத்தல் அல்லது செயல்பாட்டை முன்கூட்டியே கோருதல்/வேகப்படுத்தும் முடிவு, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிகளுக்கே ஏற்ப நடைபெறும்.
- c) நிறுவனம், கடனாளி அனைத்து பாக்கிகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் நிலுவை தொகையைப் பெற்றுக்கொள்ளும்போது, எந்தவொரு சட்டப்படியான உரிமை அல்லது கடனாளருக்கு எதிரான மற்றைய பற்றுன்னுரிமை உட்பட, அனைத்து பாதுகாப்பு ஆவணங்களையும் விடுவிக்கும். இந்த Set off உரிமையை பயன்படுத்த வேண்டியிருந்தால், கடனாளருக்கு மீதமுள்ள உரிமை கோரிக்கை மற்றும் நிறுவனத்திற்கு அந்த பாதுகாப்பு ஆவணங்களை சம்பந்தப்பட்ட உரிமை தீர்விற்குப் பிறகு விடுவிக்க உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழுமையான தகவலுடன் முன்னறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

8. பொதுவானவை

- a) நிறுவனம், கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்ட நோக்கங்களுக்கு மட்டுமே கடனாளரின் தனிப்பட்ட விவகாரங்களில் தலையீடு செய்யும் (கடனாளரால் முன்பே அறிவிக்கப்படாத புதிய தகவல் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தால், அதனைத் தவிர).
- b) கடனாளரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுமாறு கோரிக்கை வந்தால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது எதிர்ப்பு (உள்ளிருந்தால்) கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் கடனாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும். இவ்வாறான மாற்றம், சட்டத்திற்கும் ஒப்பந்த விதிமுறைகளுக்கும் இணங்க, தெளிவான ஒப்பந்த விதிகளின்படி நடைபெறும்.
- c) கடன் மீட்புப் பணிகளில், நிறுவனம், கடனாளர்களை தேவையற்ற முறையில் தொந்தரவு செய்வதை தவிர்க்கும்; உதாரணமாக, வழக்கத்திற்கு மாறான நேரங்களில் தொடர்ச்சியாக தொந்தரவு செய்வது, கடன் மீட்பிற்காக ஞாபக சக்தி அல்லது வலிமை பயன்படுத்துவது முதலியவை. நிறுவன ஊழியர்கள் மரியாதையுடன், சரியான முறையில் வாடிக்கையாளர்களை அணுகக் கூடிய பயிற்சி பெற்றுள்ளவராக இருக்க வேண்டும்.
- d) நிறுவனம், தனிநபர் கடனாளர்களுக்கு (தனிப்பட்டவராகவோ அல்லது இணை கடன் பொறுப்பாளருடன் இருப்பினும்) வணிக நோக்கத்திற்கு அல்லாத குறித்த கால கடன்களில், மாறும் வட்டி விகிதத்துடன் வழங்கப்படும் கடன்களில், முன்கட்டணங்கள் வசூலிக்காது.

9. குறை தீர்க்கும் சேவை

- a) நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டை பின்பற்றுதல் மற்றும் பல்வேறு மேலாண்மை நிலைகளில் புகார் தீர்வு முறைமை செயல்பாடு காலந்தோறும் ஆய்வு நடத்தப்படும். இவ்வாறான ஆய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை இயக்குநர் குழுவிற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.
- b) வாடிக்கையாளரின் நன்மைக்காக, நிறுவனத்தின் வணிகச் செயல்பாடுகள் நடைபெறும் அனைத்து கிளைகள்/இடங்களில் பின்வரும் தகவல்கள் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தப்படும்:
 - i. நிறுவனம், அதற்கு எதிராக உள்ள புகார்கள் தீர்வுக்காக அணுகக்கூடிய புகார் தீர்வு அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி / மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி) பின்வருமாறு வழங்கப்படுகின்றன.

நிலை-1

தங்களது கணக்குகள், சேவை குறைபாடுகள், ஊழியர்களின் நடவடிக்கைகள் தொடர்பான எந்தவொரு புகார்களையும் வாடிக்கையாளர்கள் நேரடியாக கிளையில் கிளை மேலாளரிடம் பதிவு செய்யலாம் கிளை மேலாளரே கிளையில் புகார்கள் தீர்வுக்கான அதிகாரியாக இருப்பார். பெற்ற புகார்களுக்கு உடனடியாக ரசீது வழங்கப்பட்டு, புகாரின் முதல் நாளிலிருந்து ஒரு வாரத்திற்குள் தீர்வு அறிவிக்கப்படும்.

நிலை-2

கிளைகளில் புகார்கள் தீர்க்கப்படாவிடில், வாடிக்கையாளர்கள் ரீஜினல் மேலாளரை அணுகலாம் இவ்வாறான புகார்கள் அதிகபட்சம் ஒரு வாரத்துக்குள் தீர்க்கப்படும்.

நிலை-3

ரீஜினல் மேலாளரின் முடிவில் திருப்தியடையாவிட்டால், வாடிக்கையாளர்கள் கார்ப்பரேட் அலுவலகத்தை அணுகி, புகாரை கார்ப்பரேட் அலுவலகத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர் தீர்வு அதிகாரியிடம் பதிவு செய்யலாம்.

நிறுவனத்தின் கார்ப்பரேட் அலுவலகத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்வு மையத்தை, உதவி பொது பொறுப்பாளர் (Not below the Rank of AGM) தலைமையிடுவார், அவர் வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்வு அதிகாரியாக நியமிக்கப்படுவார்.

நேரடியாக பெற்ற புகார்களும், ரீஜினல் மேலாளர்களால் கையாளப்பட்ட புகார்களின் முடிவுகளுக்கு எதிரான மேல்முறையீடுகள், தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள குறை தீர்க்கும் அலுவலரால் விசாரிக்கப்பட்டு தீர்க்கப்படும். அந்த அதிகாரியும், RBI ஒருங்கிணைந்த திட்டத்தின் நியமிக்கப்பட்ட முதன்மை நோடல் அதிகாரியாக செயல்பட்டு, அவரின் மூலம் வந்த புகார்களை தீர்க்கும் அதிகாரம் உடையவராக இருப்பார்.

iii. வாடிக்கையாளர் புகார்களை 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் RBI CMS போர்டலில் (<https://cms.rbi.org.in>) புகார் பதிவு செய்யலாம்.

அல்லது, புகார் படிவத்தை கீழே கொடுக்கப்பட்ட முகவரிக்கு அனுப்பலாம்:

Centralized Receipt and Processing Centre,
Reserve Bank of India, 4th Floor,
Sector 17, Chandigarh – 160017
Tollfree Number – 14448

10. பாங்கில்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கு (NBFCs) ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்

(a) ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021

ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ், நிறுவனம் முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமித்துள்ளது அவர், நிறுவனத்தின் பிரதிநிதியாக செயல்பட்டு, நிறுவனத்தை எதிர்கொள்ளும் புகார்கள் தொடர்பான தகவல்களை ஒம்புட்ஸ்மேன் முன் வழங்குவதற்குப் பொறுப்பாக இருப்பார் நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட நோடல் அதிகாரிகள் முதன்மை நோடல் அதிகாரி (PNO) உதவுவர்.

வாடிக்கையாளர்களுக்கான நன்மைக்காக, வணிகச் செயல்பாடுகள் நடைபெறும் கிளைகள்/இடங்களில், முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் (PNO) பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல்) ஒம்புட்ஸ்மேன் புகார் பதிவு போர்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) விவரங்களுடன் தெளிவாக காட்சிப்படுத்தப்படும்.

திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள், வாடிக்கையாளர்களுக்கான நன்மைக்காக, நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் கிளைகளிலும், வணிகச் செயல்பாடுகள் நடைபெறும் இடங்களில், ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் உள்ளூர் மொழிகளில் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும். இதன் மூலம், அலுவலகம் அல்லது கிளையைப் பார்வையிடும் ஒருவர், திட்டம் பற்றிய போதுமான தகவல்களை பெற முடியும்.

ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள், திட்டத்தின் நகல் மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்களுடன், நிறுவனம் தனது வலைத்தளத்தில் தெளிவாக காட்சிப்படுத்தி, புதுப்பித்து வைப்பது கட்டாயம்.

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

11. வலைத்தளத்தில் இடுதல்

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு உள்ளூர் மொழிகளில், நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் பல்வேறு பங்கு வைத்திருப்பவர்களுக்கு தகவலளிக்கக் காட்டப்படும்.

12. அதிக வட்டி வசூலிப்பதை கட்டுப்படுத்தல்

- a) இயக்குநர்குழு கடன் மற்றும் முன்முயற்சிகளுக்கான வட்டி விகிதத்தை, செயலாக்க மற்றும் பிற கட்டணங்களை தீர்மானிக்க வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுள்ளது. இதில் நிதி செலவு Margin, Risk, Premium போன்ற பொருத்தமான காரணிகள் கருத்தில் கொள்ளப்படுகின்றன. வட்டி விகிதம், Risk, Premium-யத்துக்கான நடைமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வகை கடனாளர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதத்தை விதிப்பதற்கான காரணங்கள் கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு தெரியப்படுத்த வேண்டும் மற்றும் அனுமதி கடிதத்தில் தெளிவாக தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

- b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியத்துக்கான நடைமுறை நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் (Website) கிடைக்கக் கூடும். வலைத்தளத்தில் அல்லது பிற வழிகளில் வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள், வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்பட்டால் உடனடியாக புதுப்பிக்கப்படும்.
- c) வட்டி விகிதம் வருடாந்திர அடிப்படையிலான விகிதமாகக் குறிப்பிடப்படும், இதனால் கடனாளருக்கு கணக்கில் விதிக்கப்படும் துல்லியமான வட்டி விகிதங்கள் தெரியவரும்.

13. மீண்டும் கையகப்படுத்துதல்

நிறுவனம், கடனாளருடன் உள்ள கடன் ஒப்பந்தத்தில் சட்டபூர்வமாக நடைமுறைப்படுத்தக்கூடிய ஒரு மீட்பு நிபந்தனையை சேர்ப்பது கட்டாயமாகும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்ய, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கீழ்காணும் அம்சங்களையும் கொண்டிருக்க வேண்டும்:

- (a) பாதுகாப்பு பொருளை கைப்பற்றுவதற்கு முன் வழங்கப்பட வேண்டிய அறிவிப்பு காலம்;
- (b) அறிவிப்பு காலத்தை தவிர்ப்பதற்க்கான சூழல்கள்;
- (c) பாதுகாப்பு பொருளை கைப்பற்றும் நடைமுறை;
- (d) சொத்தை விற்பனை / ஏலம் செய்யும் முன் கடனாளருக்கு கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் இறுதியான வாய்ப்பு வழங்கப்படுவதைப் பற்றிய நிபந்தனை;
- (e) கடனாளருக்கு மீட்புத் திருப்பி வழங்கும் நடைமுறை; மற்றும்
- (f) சொத்தை விற்பனை / ஏலம் செய்யும் நடைமுறை.

அந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல் கடனாளர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

14. தங்க நகை மீதான இருப்பு பாதுகாப்பில் கடன் வழங்குதல்

மேலே குறிப்பிடப்பட்ட பொதுவான வழிகாட்டுதல்களுக்குப் பதிலாக, தங்க நகை மீதான பாதுகாப்பில் தனிநபர்களுக்கு கடன் வழங்கும் போது, நிறுவனம் இயக்குநர் குழுவால் அனுமதிக்கப்பட்ட கொள்கையை பின்பற்றும். அந்த கொள்கையில் குறிப்பாக பின்வரும் அம்சங்கள் இடம்பெறும்:

- i. RBI வைத்துள்ள KYC (உறுதியான வாடிக்கையாளர் அடையாள உறுதிப்படுத்தல்) வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஒவ்வாமையாக பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்யவும், எந்தவொரு கடனையும் வழங்குவதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளரைப் பற்றி போதுமான கவனிப்பை மேற்கொள்ளுவதை உறுதி செய்யவும் தேவையான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.
- ii. பெறப்பட்ட தங்க நகையின் சரியான மதிப்பீட்டு நடைமுறை.

- iii. தங்க நகையின் உரிமையை உறுதிப்படுத்தும் உள்ளக அமைப்புகள்.
- iv. தங்க நகையை பாதுகாப்பான முறையில் சேமிக்க போதுமான அமைப்புகள், அந்த அமைப்புகளை தொடர்ச்சியாக மதிப்பீடு செய்வது, சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்களை பயிற்சி அளிப்பது மற்றும் நடைமுறைகள் கடுமையாக பின்பற்றப்படுவதை உறுதிப்படுத்துவதற்காக உள்ளக கணக்காய்வாளர்கள் காலக்கெடுக்களுடன் ஆய்வு செய்வது. தங்க நகை மீதான பாதுகாப்பில் கடன்கள், நகையைச் சேமிப்பதற்கான பொருத்தமான வசதியில்லாத கிளைகளால் வழங்கப்படமாட்டாது.
- v. பிணையமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் நகைகள் உரிய முறையில் காப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும்.
- vi. திருப்பிச் செலுத்தப்படாத நிலையில் நகை ஏலத்தின் கொள்கை தெளிவானதும் போதுமானதும் ஆகும். ஏலத் தேதிக்குமுன் கடனாளருக்கு முன்னதாக அறிவிப்பு வழங்கப்படும் பின்பற்றப்படும் ஏல நடைமுறையும் இதில் குறிப்பிடப்படும் Conflict of Interest, ஏல செயல்முறையின் போது அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும், குழு நிறுவனங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய நிறுவனங்களுடனான, உறவு உறுதி செய்யப்படும். குறைந்தது இரண்டு பத்திரிகைகளில், ஒன்று உள்ளூர் மொழியில் மற்றும் மற்றொன்று தேசிய தினசரி பத்திரிகையில் விளம்பரங்களை வெளியிடுவதன் மூலம் பொதுமக்களுக்கு அறிவிக்கப்படும்.
- viii. நிறுவனம் நடைபெறும் ஏலங்களில் பங்கேற்கமாட்டாது.
- ix. தங்கம் பிணைக்கப்பட்ட நகைகள், இயக்குநர் குழுவால் ஒப்புதல் பெற்ற ஏலக் கண்காணிப்பாளர்களின் மூலம் மட்டுமே ஏலம் செய்யப்படும்.
- x. இந்த கொள்கை, மோசடியுடன் தொடர்புடைய நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகள், முன்னெடுப்பு நிறைவேற்றல் மற்றும் அனுமதி போன்ற பணிகளின் பிரிப்பை உள்ளடக்கியதாகவும் இருக்க வேண்டும்.
- xi. தங்கம் மீதான கடனுக்கான கடன் ஒப்பந்தத்திலும் நடைமுறை தொடர்பான விவரங்கள் வெளிப்படுத்தப்படும்.

15. நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டின் மதிப்பாய்வு

நிர்வாக இயக்குநர் தேவையான நேரங்களில் நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டில் மேற்கொள்ளப்படும் எந்தவொரு மாற்றத்தையும் மதிப்பாய்வு செய்து அங்கீகரிக்க அதிகாரமளிக்கப்பட்டுள்ளது.
