



FAIR PRACTICE CODE
நியாயமான நடைமுறை விதிகள்

பதிப்பு	3.0
உரிமையாளர்	தலைவர் - சட்டத் துறை
ஒப்புதல் அளித்தவர்	இயக்குநர் குழு
அமலாகும் தேதி	ஜூன் 1, 2020

1. அறிமுகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ("NBFC") நியாயமான நடைமுறை விதிகள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டுள்ளது, இதன் மூலம் RBI ஆனது NBFC க்கள் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் போது பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான வணிகம் மற்றும் கார்ப்பரேட் நடைமுறைகளை அமைத்துள்ளது.

ரிசர்வ் வங்கி வழங்கிய வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, கேபிடல் இந்தியா ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், ("கம்பெனி") (முன்பு பில்வாரா டெக்ஸ் - ஃபின் லிமிடெட் என அழைக்கப் பட்டது), அதன் வாடிக்கையாளர்களைக் ("வாடிக்கையாளர்கள்") கையாளும் போது நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைத் தரங்களை அமைத்து இந்த நியாயமான நடைமுறை விதிகளை ("கோட்") உருவாக்கியுள்ளது.

நோக்கம்

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் குறைந்த பட்சத் தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்;
- வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகளில் இருந்து நியாயமான முறையில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொண்டு தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுவதற்காக வெளிப்படைத் தன்மையை அதிகரித்தல், மற்றும்
- வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்துக்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை மேம்படுத்துதல்.

2. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றை செயல்முறை செய்தல்

- திட்ட நிதி, செயல்பாட்டு மூலதன காலக் கடன், சொத்து மீதான கடன், குத்தகை வாடகைத் தள்ளுபடி உள்ளிட்ட பல்வேறு நிதித் தயாரிப்புகளை நிறுவனம் வழங்குகிறது.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவம் / அனுமதி விண்ணப்பக் கடிதம் / பொருத்தமான விண்ணப்ப ஆவணங்கள், அது எந்தப் பெயரால் அழைக்கப் பட்டாலும், நிறுவனம் வழங்கும் ஒவ்வொரு தயாரிப்புக்கும், அந்தத் தயாரிப்பின் தேவையைப் பொறுத்து மாறுபடும் மற்றும் வருங்கால வாடிக்கையாளரால் சமர்ப்பிக்கப் பட வேண்டிய அனைத்து தகவல்களும் அதில் அடங்கும். நிறுவனத்தின் தயாரிப்பு தொடர்பான தேவையான தகவல்கள், அதன் ஒவ்வொரு வருங்கால வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனம் மூலம் வழங்கப்படும். இது மற்ற NBFC கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் பொருள் மிக்க ஒப்பீடு செய்வதற்கும், மேற்கூறிய ஒப்பீட்டின் அடிப்படையில் தகவலறிந்த முடிவெடுப்பதற்கும் அத்தகைய வாடிக்கையாளருக்கு வசதியாக இருக்கும்.

- c) நிறுவனம் அனைத்து கடன் / அனுமதி விண்ணப்பங்களையும் ஒரு நியாயமான காலக்கெடுவிற்குள் பைசல் செய்ய வேண்டும்.
- d) வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
3. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்:
- a) நிறுவனத்தால் பெறப்பட்ட கடன் / அனுமதி விண்ணப்பங்கள் நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கையின் படி மதிப்பிடப் பட்டு அங்கீகரிக்கப் படும் அல்லது நிராகரிக்கப் படும்.
- b) கடனுக்கான ஒப்புதல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு எழுத்து பூர்வமாக ஒப்புதல் கடிதம் மூலம் தெரிவிக்கப் படும். அனுமதி கடிதம், கடனை நிர்வகிக்கும் பரந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப் பட்ட வரம்பின் அளவு, வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை ஆகியவற்றை உள்ளடக்கி இருக்கும். ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளரும் கடனை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக் கொள்வதற்கான அடையாளமாக நிறுவனத்திற்கு எழுத்து பூர்வ ஒப்புதலை வழங்க வேண்டும், இது கடன் ஆவணங்களின் ஒரு பகுதியாகும்.
- c) கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் அதன் இணைப்புகள் உட்பட அனைத்து கடன் ஆவணங்களின் ஒரு நகல், தொடர்புடைய RBI வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிடப் பட்டுள்ள நிபந்தனைகளின் படி வாடிக்கையாளருக்குக் கிடைக்க வேண்டும்.
- d) வாடிக்கையாளர்களால் தாமதமாகப் பணம் செலுத்துதல் / திருப்பிச் செலுத்துதல் ஆகியவற்றிற்கு விதிக்கப் படும் அபராத வட்டி தொடர்பான விவரங்கள், எந்தப் பெயரில் அழைக்கப் பட்டாலும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துகளில் குறிப்பிடப் படும்.
4. கடன்களை வழங்குதல் (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட)
- a) வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப் பட்ட கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், (வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதம், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்றவற்றில் ஏதேனும் மாறுபாடு உட்பட), நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்து பூர்வமான அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும்/அல்லது கட்டணங்களில் கூறப் பட்ட மாற்றங்கள் வருங்கால விளைவுடன் இருக்கும். கடன் ஒப்பந்தத்தில் இது சம்பந்தமாக ஒரு குறிப்பிட்ட ஓரத்து இருக்க வேண்டும்.
- b) கடனைத் திரும்பப் பெறுதல் / கடனை செலுத்துதல் அல்லது கடனின் செயல்திறனை விரைவுபடுத்துதல் தொடர்பான நிறுவனத்தின் எந்தவொரு முடிவும் தொடர்புடைய கடன் ஆவணங்களின் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க

வேண்டும்.

- c) நிறுவனத்திடம் இருக்கும் பிணையங்கள், எந்தவொரு சட்ட பூர்வ உரிமை அல்லது காப்புரிமை மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கக் கூடிய வேறு ஏதேனும் கோரிக்கைக்கான செட் ஆஃப் க்கு உட்பட்டு, வட்டி மற்றும் பொருந்தக் கூடிய அனைத்து கட்டணங்கள் உட்பட கடனின் முழு மற்றும் இறுதியான தொகை திருப்பிச் செலுத்தப் பட்டு நிறுவனம் அதைப் பெற்ற பின்பு விடுவிக்கப் படும். எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடமிருந்து ஒரு வசதியைப் பெற்றிருந்து, அந்த வசதியின் கீழ் அனுமதிக்கப் பட்ட ஒட்டு மொத்தத் தொகைக்கு உட்பட்டு, தேவைப் படும் போது, வாடிக்கையாளரை கடன் வாங்க/ பணம் எடுக்க அனுமதிக்கிறது என்னும் சந்தர்ப்பங்களில், அத்தகைய வசதி காலாவதியாகும் வரை, செயல்பாட்டு வசதிக்காகவும், அத்தகைய வாடிக்கையாளரின் சாத்தியமான திருப்பிச் செலுத்தத் தவறுவதில் இருந்து நிறுவனத்தின் ஆர்வத்தைப் பாதுகாக்கவும், பிணையங்கள் நிறுவனத்தால் தக்க வைக்கப் படலாம்.
- d) நிறுவனம் தன்னுடைய கடனை செட் ஆஃப் செய்யும் உரிமையைப் பயன்படுத்த விரும்பும் பட்சத்தில், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்து பூர்வமாக அறிவிப்பு வழங்க வேண்டும். இந்த அறிவிப்பில், மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் பற்றிய மற்றும் எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் உரிய கோரிக்கையைத் தீர்க்கும் / செலுத்தும் வரை நிறுவனம் உகந்த அடமானங்களைத் தக்க வைத்துக் கொள்ளத் தகுதி பெறுகிறதோ, அந்த நிபந்தனைகள் பற்றிய முழுமையான விவரங்களை வழங்க வேண்டும்.

5. வட்டி விகிதம்

- a) நிதி வலிமை, திட்டத் தரம், வணிக மாடல், வரலாறு, ஒழுங்குமுறைத் தேவைகள், நிதிச் செலவு, வரம்பு மற்றும் இடர் (அபாய) பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு, நிறுவனம் வழங்கும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப் படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்கு நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வழங்கும் வட்டி விகிதக் கொள்கையை நிறுவனம் மேற்கொண்டுள்ளது. வாடிக்கையாளருக்கு விதிக்கப் படும் வட்டி விகிதம் ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளியிடப்படாத தெரிவிக்கப் படும். வட்டி விகிதத்தில் ஏதேனும் மாறுபாடு இருந்தால், இந்த விதியின் பத்தி 5(a) இன் படி வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப் படும்.
- b) வட்டி விகிதங்கள், அபாயங்களின் தரப் படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வழங்கப் பட்டுள்ளன. இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் அல்லது மற்ற தளங்களில் வெளியிடப் படும் தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப் பட வேண்டும்.

6. குறை தீர்க்கும் முறை

- a) நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகள் குறித்த வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுதல், பதிவு செய்தல் மற்றும் தீர்வு காண்பதற்கான நடைமுறைகளை அமைக்கும் ஒரு குறை தீர்க்கும் கொள்கையை நிறுவனம் உருவாக்கியுள்ளது.
- b) குறைகளைக் கொண்டிருக்கும் வாடிக்கையாளர்கள், நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையை அணுகிப் படிக்கலாம், அதன் நகல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ளது.

7. பொது விதிகள்

- a) கடன் ஆவணங்களில் உள்ள கடனை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ளதைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது (வாடிக்கையாளரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத ஏதேனும் புதிய தகவல், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரையில்)
- b) நிறுவனம் வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து தனது கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையைப் பெற்றால், நிறுவனம் அத்தகைய கோரிக்கையைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 21 (இருபத்தி ஒன்று) நாட்களுக்குள் அதன் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபணையைத் தெரிவிக்க வேண்டும். அத்தகைய பரிமாற்றமானது வாடிக்கையாளருடன் செய்து கொள்ளப் பட்ட கடன் ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் அவ்வப்போது பொருந்தக் கூடிய சட்டங்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களின் படி இருக்க வேண்டும்.
- c) கடன்களை வசூலிக்கும் போது, நிறுவனம் தனக்குக் கிடைக்கும் சட்டபூர்வமான மற்றும் நியாயமான வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்தும் மற்றும் சட்டச் செயல்முறைகளுக்குள் இருந்தே நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப் படும். கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்காக நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நாடக்கூடாது.
- d) நிறுவனம் தனது பணியாளர்கள் மற்றும்/அல்லது பிரதிநிதிகளுக்கு வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்காக பயிற்சி அமர்வுகளை நடத்தும்.
- e) பொருந்தக் கூடிய சட்டங்கள், விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் கீழ் முன்கூட்டியே செலுத்துதல் கட்டணம் / முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்கப்படும் சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனுமதிக்கப் பட்ட எந்த ஃப்ளோட்டிங் விகித காலக் கடன்களுக்கும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே கட்டணம் / முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதம்

விதிக்காது.

- f) நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் இந்த விதிகளின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறையின் செயல்பாட்டை ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யும்.
- g) புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான பல்வேறு தொடர்புப் புள்ளிகளின் விவரங்கள் (நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள் உட்பட) வாடிக்கையாளர்களின் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணைய தளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- h) இந்த விதி, RBI அவ்வப்போது வழங்கிய விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள், வழிகாட்டுதல்கள், உத்தரவுகள் மற்றும் அறிவுறுத்தல்கள் உட்பட பொருந்தக் கூடிய சட்டங்களுக்கு உட்பட்டது மற்றும் விதியின் முந்தைய பதிப்பை மாற்றம் செய்யும்.
- i) இந்தக் விதியில் உள்ளவை எதுவாக இருந்தாலும், ஏதேனும் தற்போதைய சட்டங்கள் / ஒழுங்குமுறைகளின் கீழ் அல்லது அத்தகைய சட்டங்கள் / ஒழுங்குமுறைகளில் ஏதேனும் திருத்தத்தின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்படும் மற்றும் அவ்வப்போது நிறுவனத்திற்குப் பொருந்தக் கூடிய எந்தவொரு கூடுதல் தேவைகளுக்கும் இணங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். நியாயமான நடைமுறைக் விதியைப் பராமரிப்பது தொடர்பான பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களில் ஏதேனும் மாற்றம்/திருத்தம் ஏற்பட்டால், அது மேற்கோள் மூலம் இந்த விதியில் இணைக்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும், மேலும் இந்த விதி திருத்தப் பட்டு அதற்கேற்பப் புதுப்பிக்கப் பட்டதாகவும் கருதப்படும்.