

நியாயமான நடவடிக்கை கோட்பாடு

1. முன்னுரை

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, வங்கி-அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கு வழங்கியுள்ள வழிகாட்டுதல்களைத் தொடர்ந்து, ஹிரானந்தனி ஃபினான்ஷியல் சர்வீஸஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("நிறுவனம்/எச் எஃப் எஸ்") வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் போது பின்வரும் நியாயமான நடவடிக்கைகளுக்கான கோட்பாடுகளைக் கடைபிடிக்கிறது.

நியாயமான நடவடிக்கை கோட்பாடு (ஃபரே பிராக்டிஸ் கோட் ("எஃப் பி சி")) பின்வரும் பகுதிகளை உள்ளடக்கும் நோக்கத்தினைக் கொண்டது:

- கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதன் செயலாக்கம்
- கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/கட்டுப்பாடுகள்
- கடன் வழங்கல், விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் உள்ள கட்டணங்கள் உட்பட
- பொது ஒதுக்கீடுகள்
- புகார் கௌரவீர்ப்பு முறை
- வட்டி கட்டணங்கள்
- அபராதக் கட்டணங்கள்

2. நோக்கம்

- வாடிக்கையாளர்களுடன் நல்லுறவைப் பேணக் கூறந்தபட்சத் தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் நம்பகமான நடவடிக்கைகளை ஊக்குவித்தல்
- சேவைகளிலிருந்து நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைச் சிறப்பாக வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்து கொள்வதன் செயல்படுத்தும் வகையில் வளரிடப்படாததன்மையினை அதிகரிக்கச் செய்தல்.
- நியாயமான மற்றும் மனப்பூர்வமான உறவுமுறையினை வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் நிறுவனங்களுக்கிடையே ஊக்குவித்தல்.

3. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதன் செயலாக்கம்

- a. கடன்/கடன் வசதிகள் தொடர்பான அனைத்துத் தகவல்களும் அதனுடன் தொடர்புடைய கடன் ஆவணம்(ஆவணங்களில்) அல்லது பிற நிலைகளில் (கால அட்டவணை, கடன் ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் பல.) கிடைக்கப்படுகின்ற செயல்பாட்டும்

புர்த்தி சயெய்ப்பட்ட விண்ணப்பத்துடன் சரேத்துச் சமர்ப்பிக்க வணேபிய தவேயான ஆவணங்கள் கூறித்துக் கடன் விண்ணப்பப் பபிவத்தில் தகவல் இருக்கும்/கூறிப்பிடப்பட்டிருக்கும் மற்றும் தவேயான ஆவணங்கள் சமர்ப்பிக்கப்படுவதைப் ப஁றுத்து விண்ணப்பம் ஏற்கப்பட்டதுச் சயெல்புத்தப்படும் காலம் வரயைற஁ கூறித்தும் தரெவிக்கப்பட்டிருக்கும்.

- b. வ஁பிக்கயையாளர஁ல் பூரிந்து க஁ள்ளக் க஁பிய ம஁ழியில் அல்லது உள்ளூர் ம஁ழியில் கடன் த஁டர்பான அனதைத்துத் தகவல்கள், கடன் ஆவணங்கள், நினவை஁ட்டல் அறிக்கைகள் மற்றும் பலவற்றைப் ப஁றுவதற்கான விரப்பத்தரேவினைக் க஁ண்டள்ளனர். அத்தகயை ச஁ழ்நிலயில், வ஁பிக்கயையாளர் தங்களுக்கு விரப்பமான ம஁ழியதைத் தனியாகத் தரெவிக்க வணேடும்.
- c. தகூந்த கால எல்லகைகூள் ப஁ர்த்தி சயெய்ப்பட்டதுச் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட விண்ணப்பப் பபிவங்களுக்கு ஒப்புகை வழங்கப்படும்.

4. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/கட்டுப்பாடுகள்

- a. நிறுவனத்தின் கடன் வழங்கும் சயெல்முற஁ மற்றும் க஁ள்ககைகளுக்கிணங்கி கடன் விண்ணப்பங்கள் பரிசீலிக்கப்படும். கடன் விண்ணப்பத்திற்கு வழங்கப்பட்ட ஒப்புகை ரசீதில் வ஁பிக்கயையாளர஁ல் பூரிந்து க஁ள்ளக் க஁பிய ம஁ழி அல்லது உள்ளூர் ம஁ழியில் கூறிப்பிடப்பட்டள்ளவ஁று கடன் வழங்குவதற்கான விண்ணப்பத்தைப் பரிசீலிப்பதற்கான கால எல்லகைகூள் வ஁பிக்கயையாளருக்கக் கடன் வழங்கப்படுவதற்கான ஁பிவ஁ (ஏற்கப்பட்டது/நிராகரிக்கப்பட்டது) தரெவிக்கப்படும்.
- b. கடன் வழங்குவதற்கு அனுமதி அளிக்கப்படும் நிலயில், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் த஁கயைளவ஁, வருடாந்திர வட்டி வீதம் மற்றும் பிற ஁க்கியமான விதிமுறகைள் மற்றும் கட்டப்பாடுகளை வ஁பிக்கயையாளருக்கு அனுமதி கபிதம் அல்லது கடன் விண்ணப்பத்தில் த஁டர்புக஁ள்வதற்காக வ஁பிக்கயையாளர் தரேந்த஁ுத்த ம஁ழியில் தகவல் தரெவிக்கும். த஁மத஁ாகத் திருப்பிச் சலுத்துவதற்கு அபராதக் கட்டணங்கள், ஏதனும் இருந்தால், அது நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் மலேும் சலுத்த வணேபிய பிற கட்டணங்கள், ஏதனும் இருந்தால், கடன் விதிமுறகைள் மற்றும் நிபந்தனகைகளுக்கு இணங்காததற்காகக் கட்டண அட்டவணயைன்பபி விதிக்கப்படும். கடன் ஒப்பந்தத்திலும் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணயைதளத்தில் இத்தகவல்கள் வழங்கப்பட்டிருக்கும். அத்தகயை விதிமுறகைள் மற்றும் கட்டப்பாடுகளின் ஒப்புதல் நிறுவனத்தால் தக்க வகைக்கப்படும்.

- c. நிறுவனமானது வாடிக்கையாளரூடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, கட்டண விவரங்களூடன் பொருந்தும் வருடாந்திர வட்டி வீதத்துடன் விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடகள் ஆகியவற்றை கூறிப்பிட்டு ஒப்பந்தம் எழுதிக்கொள்ளும். ஒப்பந்தத்துடன் திருப்பிச் சலுத்த வண்பிய கால அட்டவணை(கள்) மற்றும் ஒப்பந்தத்தின் பிற்சரேக்கை(கள்) பஃன்றவற்றின் ஓரா நகல் வாடிக்கையாளர் தரேந்தடுத்த மஃழியில் வழங்கப்படும்
- d. அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கூ இணங்காததற்காக அபராதம் விதிக்கப்படும் பஃதூ, அது அவ்வப்பஃதூ ரிசர்வ் வங்கி வழங்கும் வழிகாட்டுதல்களுக்கூ இணங்கி இரூக்கும்.

5. கடன் வழங்கல், விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் உள்ள கட்டணங்கள் உட்பட

- a. விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடகள், வட்டி வீதங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் கணக்கூ தஃடர்பாக இரூப்பின் கடன் பற்றைவர்களுக்கூத் தனிப்பட்ட முறையில் தரெவிக்கப்படும் மற்றும் பிற நிலைகளில் நிறுவனத்தின் பதிவூ சயெய்ப்பட்ட அலுவலகம் / கார்ப்பரடே அலுவலகம் அல்லது இணையதளத்தில் கிடகைகூமாறு சயெய்ப்படும். வட்டி வீதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் சயெய்ப்படும் திருத்தங்கள் உடனுக்கூடன் சயெல்பாட்டிற்கூ வரூம். இந்த விளவைிற்கான சாத்தியமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சரேக்கப்படும்
- b. ஒப்பந்தத்தின் கீழ்த் திரும்பப்பறூவதற்கான / தஃகை சலுத்துவதை அல்லது சயெல்திறனை வகேப்படுத்துவதற்கான மூபிவூ நிறுவனத்துடன் வாடிக்கையாளர் சயெ்தூ கஃண்ட கடன் ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடகளுக்கூ இணங்கியமே மறேகஃள்ளப்படும்.
- c. கடனை மூழூமயைாக மற்றும் இறுதி தஃகை சலுத்துதல் வரனை மூபித்த பின்னரே கடன்கள் தஃடர்பூடயை அனைத்துப் பிணகைளும் விடுவிக்கப்படும், இது எந்தவஃரூ நியாயமான அல்லது ஒப்பந்த உரிமயைஃ அல்லது உரிமயைஃ அல்லது கடன் வாங்குவஃரூக்கூ எதிரான கடன் ஆவணங்களின் கீழ் நிறுவனம் அல்லது வறூ எந்த நபரூம் வதை்திரூக்கக்கூபிய உரிமகைகூ உட்பட்டது. அத்தகயை எதிரீட்டு உரிமயைினைப் பயன்படுத்த நரேந்தால், கடன் பற்றைவரூக்கூ அதனைக் கூறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும், மீதமிரூக்கூம் உரிமகைகள் மற்றும் விவரங்கள் பிற நிலுவதைத் தஃகைகளுடன் மூழூமயைாக மற்றும் இறுதி கடன் தவணயைினைச் சலுத்திய நிலயைில், "எந்த நிலுவகைளும் இல்லனை" என்பதற்கான சான்றிதழ் கடன் பற்றைவர் / வாடிக்கையாளர் வணேடும் எனக் கஃரூம் பட்சத்தில் மூப்பது நாட்களுக்கூள் மூழூமயைாகத் திரும்பிச் சலுத்தியாகிவிட்டது / கடன் கணக்கினை மூபித்த பிறகூ சான்றிதழ் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும்.

- d. வாடிக்கையாளரால் பூரிந்து கொள்ளக் கூடிய மொழியில் அல்லது உள்ளூர் மொழியில் கடன் தொடர்பான அனதத்து அறிவிப்புகள், தகவல்கள் தரிவிக்கப்படும்.

6. மாற்றுத்திறனாளி விண்ணப்பதாரர்

மாற்றுத்திறனாளியாக உடல் ரீதியான / பார்வை சவால்களைக் கொண்டவர்களுக்குக் கடன் வசதியினை நீட்டிப்பது உட்படத் தயாரிப்புகள் மீது எந்தவிதக் கூடுதல் சலுகையும் வழங்கி நிறுவனத்தால் பாசுபாடு காட்டப்படாது. பிற விண்ணப்பதாரர்கள் போன்றே அவர்களும் கருத்தில் கொள்ளப்படுவர் மற்றும் நிறுவனத்தின் கொள்கை மற்றும் கடன் செயல்முறையின்படி அவர்களின் விண்ணப்பங்கள் சிறப்பு கவனம் செலுத்திச் செயல்படுத்தப்படும். மாற்றுத்திறனாளிகளாக உள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்குச் சாத்தியமான அனதத்து வகையான உதவிகளும் கடன் வகையினைத் தீர்ந்தெடுக்க, பிற மற்றும் கடன் தகவல்களைப் பூரிந்து கொள்வதற்கான உதவிகள் வழங்கப்படும்.

7. பொது ஒதுக்கீடுகள்

- a. கடன் விண்ணப்பத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் கொடுக்கப்பட்டள்ள நோக்கங்களைத் தவிர்த்துக் கடன் பெற்றவர்களின் பிற விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது அல்லது கடன் வாங்குபவர் நிறுவனத்திற்குத் தரியப்படுத்தவண்டிய அறிவிப்பினைத் தரியப்படுத்தாமல், மூன் கூட்டியே தரிவிக்காமல், பூதிய தகவலாக இராக்கும் நிலையில் தலையிடக்கூடும்.
- b. கடன் பெற்ற கணக்கைப் பரிமாற்றக் கடன் பெற்றவர் கோரிக்கை விடுக்கும் நிலையில், ஒப்பாதல் அல்லது மற்ற அதாவது நிறுவனத்தின் மறுப்பு, ஏதனும் இராப்பின் அதனைக் கூறித்துக் கோரிக்கை விடுத்த இராபத்தி ஒரு நாட்களுக்குள் தரிவிக்கப்படும்.
- c. கடனை மீட்டெடுக்கும் செயல்பாட்டில், நிறுவனமானது தொடர்ச்சியாகக் கடன் பெற்றவரை தகாத நேரத்தில் தொடர்பு கொள்ளுதல், கடனைத் திரும்பப் பெறும் பொருட்டு ஆட்களை விட்டு மிரட்டாதல், தொந்தரவு செய்தல் போன்றவற்றை மறேகொள்ளாது மற்றும் சட்ட வரையறைக்கூள் செயல்பட்டத் தகூந்த நடவடிக்கைகளை மட்டுமே மறேகொள்ளும்.
- d. இணை கடன்தாரர்(கள்) உடன் அல்லது இல்லாமல் தனிப்பட்ட கடன் பெற்றவர்கள் வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக மாறும் வட்டி வீதம் சார்ந்த கடன்

அனுமதிக்கப்படும் நிலையில் நிறுவனமானது மான்முறிப்பு / மான் கல்ட்டியே திரும்பிச் சலுத்துவதற்கு எந்த விதக் கட்டணத்தையும் வசூலிக்காது. அவ்வப்போது வழங்கப்படும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின்படி மான் முறிப்பு கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட வணே்டும்.

8. குறை நிவர்த்தி செய்தல்

நியாயமான நடமூறை கஃாட்பாடுகளான நடமூறைப்பட்டுத்துவது நிறுவனத்தின் பஃாறுப்பாகும். கடன் பஃெற்றவர்கள்: / வாடிக்கையாளர்களிடம் எந்தவிதத் தடம மற்றும் சிக்கல் இல்லாமல் நல்லுறவினைப் பின்பற்றுவதான உறுதி செய்வதற்கான அனதைத்து மூயற்சிகளையும் நிறுவனம் மஃேற்கஃாள்ளும். கடன் பஃெற்றவர் / வாடிக்கையாளரால் ஏதனும் புகார் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்குக் கஃாண்டுவரம்பட்சத்தில் விரைந்து உடனடியாக நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

புகார்கள் மற்றும் கூறகைகளைத் தீர்க்க நிறுவனத்தின் இயக்கூநர்கள் கூழாமம் தகூந்த புகார் கூறதைர்ப்பு வழிமூறையினை நிறுவனத்திற்குள் நடமூறைப்பட்டுத்தியிராக்க வணே்டும். நிறுவனத்தின் செயல்பாடு கூறித்து எழும் அனதைத்துக் களேவிகள் / புகார்கள் கூறதைப்பட்சம் அடுத்த உயர்நிலையின் கவனத்திற்குக் கஃாண்டுவரப்படும் நிலையில் அவை கஃேட்டுக் களையைப்பட வணே்டும்

நியாயமான நடமூறை கஃாட்பாட்டு உடன் இணக்கத்தன்மை மற்றும் புகார் கூறதைர்ப்பு மூறகைகள் மீது பல்வஃேறு நிலகைளில் உள்ள மலோண்மையினை அவ்வப்போது மீளாய்வு செய்து ஃாங்கிணகைக்கப்பட்ட அறிக்கையினை இயக்கூநர்கள் கூழுவிற்கு (அல்லது இதில் ஃா கூழு) மூறையான கால இடவைளிகளில் சமர்ப்பிக்க வணே்டும்.

புகார் கூறதைர்ப்பு அலுவலரான ("ஃி ஆர் ஃு") தஃாடர்பு கஃாள்வதற்கான தகவல்கள் மற்றும் உள்ளூரில் உள்ள ஆர்பிஃ அலுவலகத்தைத் தஃாடர்பு கஃாள்வதற்கான தகவல்களை நிறுவனம் வணிகம் மஃேற்கஃாள்ளும் அனதைத்துக் கிளகைகள் / இடங்களில் பார்வகைக்கு வகைக்க வணே்டும்.

புகார் கூறதைர்ப்பிற்கான விரிவான செயல்மூறை மற்றும் புகார் கூறதைர்ப்பில் அடுத்தடுத்த கட்டங்களுக்கூப் புகாரான எடுத்துச் சல்லக் கல்ட்டிய படிநிலை பஃான்றவான நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்சிப்பட்டுத்தப்பட வணே்டும் மற்றும் கிளகைளிலும் கிடகைக்கப் பஃெற்ச செய்வதஃாடு அறிவிப்பு பலகையிலும் காட்சிக்கு வகைக்கலாம்.

9. வட்டி கட்டணங்கள்

- நிதிக்கான கட்டணம், மார்ஃின் மற்றும் இடர் ப்ரீமியம், மற்றும் இது பஃான்ற பல காரணிகளைக் கரூத்தில் கஃாண்டு வட்டி வீதமானது எடுத்துக்

கொள்ளப்படுகிறது. வாடிக்கையாளரிடம் அதிகப்படியான வட்டி மற்றும் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படாமல் இருப்பதை உறுதி செய்ய நிறுவனமானது "வட்டி கொள்கை" ஐ வரையறுத்து ஏற்றுக் கொண்டுள்ளது மற்றும் இத்தகவல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யப்பட்டிருக்கும்.

- வட்டி வீதத்தில் மாற்றங்கள் இருப்பின் அதற்குநேர்வாறு இணையதளத்தில் பதிவிறும் செய்யப்பட்டுள்ள தகவல்கள் திருத்தம் செய்யப்பட்டு வளெளியிடப்படும்.
- வட்டி வீதமானது வருடாந்திர வட்டி வீதமாக இருக்கும் எனவே கடன் பற்றுவருக்காக கடன் கணக்கின் மீது விதிக்கப்படும் துல்லியமான வட்டி வீதம் கூறித்த விழிப்புணர்வு இருக்கும்.

10. கோட்பாட்டின் மீளாய்வு

இந்த நடத்தை விதிகள் வருடாந்திர அடிப்படையில் அல்லது ஒழுங்குமுறை தவேயைன்படி மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

.....XXX.....