

## நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடு

### 1. முன்னுரை

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, வங்கி-அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கு வழங்கியுள்ள வழிகாட்டுதல்களைத் தொடர்ந்து, ஹிரானந்தனி ஃபைனான்ஷியல் சர்வீஸஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ("நிறுவனம்/எச் எஃப் எஸ்") வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் போது பின்வரும் நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான கோட்பாடுகளைக் கடைபிடிக்கிறது. நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடு (ஃபேர் பிராக்டிஸ் கோட் ("எஃப் பி சி")) பின்வரும் பகுதிகளை உள்ளடக்கும் நோக்கத்தினைக் கொண்டுள்ளது:

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

### 2. நோக்கம்

- வாடிக்கையாளர்களுடன் நல்லுறவைப் பேணக் குறைந்தபட்சத் தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் நம்பகமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்
- சேவைகளிலிருந்து நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைச் சிறப்பாக வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்து கொள்வதைச் செயல்படுத்தும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையினை 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.) கிடைக்கப்பெறச் செய்யப்படும் பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்பத்துடன் சேர்த்துச் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய தேவையான

ஆவணங்கள் குறித்துக் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் தகவல் இருக்கும்/குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும் மற்றும் தேவையான ஆவணங்கள் சமர்ப்பிக்கப்படுவதைப் பொறுத்து விண்ணப்பம் ஏற்கப்பட்டுச் செயல்படுத்தப்படும் காலம் வரையறை குறித்தும் தெரிவிக்கப்பட்டிருக்கும்.

- b. வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளக் கூடிய மொழியில் அல்லது உள்ளூர் மொழியில் கடன் தொடர்பான அனைத்துத் தகவல்கள், கடன் ஆவணங்கள், நினைவூட்டல் அறிக்கைகள் மற்றும் பலவற்றைப் பெறுவதற்கான விருப்பத்தேர்வினைக் கொண்டுள்ளனர். அத்தகைய சூழ்நிலையில், வாடிக்கையாளர் தங்களுக்கு விருப்பமான மொழியைத் தனியாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- c. தகுந்த கால எல்லைக்குள் பூர்த்தி செய்யப்பட்டுச் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவங்களுக்கு ஒப்புக்கை வழங்கப்படும்.

#### **4. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/கட்டுப்பாடுகள்**

- a. நிறுவனத்தின் கடன் வழங்கும் செயல்முறை மற்றும் கொள்கைகளுக்கிணங்கி கடன் விண்ணப்பங்கள் பரிசீலிக்கப்படும். கடன் விண்ணப்பத்திற்கு வழங்கப்பட்ட ஒப்புக்கை ரசீதில் வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளக் கூடிய மொழி அல்லது உள்ளூர் மொழியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவாறு கடன் வழங்குவதற்கான விண்ணப்பத்தைப் பரிசீலிப்பதற்கான கால எல்லைக்குள் வாடிக்கையாளருக்குக் கடன் வழங்கப்படுவதற்கான முடிவு (ஏற்கப்பட்டது/நிராகரிக்கப்பட்டது) தெரிவிக்கப்படும்.
- b. கடன் வழங்குவதற்கு அனுமதி அளிக்கப்படும் நிலையில், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகையளவு, வருடாந்திர வட்டி வீதம் மற்றும் பிற முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளை வாடிக்கையாளருக்கு அனுமதி கடிதம் அல்லது கடன் விண்ணப்பத்தில் தொடர்புகொள்வதற்காக வாடிக்கையாளர் தேர்ந்தெடுத்த மொழியில் தகவல் தெரிவிக்கும். தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு அபராதக் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், அது நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் மேலும் செலுத்த வேண்டிய பிற கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காகக் கட்டண அட்டவணையின்படி விதிக்கப்படும். கடன் ஒப்பந்தத்திலும் மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் இத்தகவல்கள் வழங்கப்பட்டிருக்கும். அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளின் ஒப்புதல் நிறுவனத்தால் தக்க வைக்கப்படும்.
- c. நிறுவனமானது வாடிக்கையாளருடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, கட்டண விவரங்களுடன் பொருந்தும் வருடாந்திர வட்டி வீதத்துடன் விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகள் ஆகியவற்றை குறிப்பிட்டு ஒப்பந்தம் எழுதிக்கொள்ளும்.

ஒப்பந்தத்துடன் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய கால அட்டவணை(கள்) மற்றும் ஒப்பந்தத்தின் பிற்சேர்க்கை(கள்) போன்றவற்றின் ஒரு நகல்

- d. அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக அபராதம் விதிக்கப்படும் போது, அது அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கி வழங்கும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கி இருக்கும்.

**5. கடன் வழங்கல், விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் உள்ள கட்டணங்கள் உட்பட**

- a. விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகள், வட்டி வீதங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் கணக்கு தொடர்பாக இருப்பின் கடன் பெற்றவர்களுக்குத் தனிப்பட்ட முறையில் தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் பிற நிலைகளில் நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் / கார்ப்பரேட் அலுவலகம் அல்லது இணையதளத்தில் கிடைக்குமாறு செய்யப்படும். வட்டி வீதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் செய்யப்படும் திருத்தங்கள் உடனுக்குடன் செயல்பாட்டிற்கு வரும். இந்த விளைவிற்கான சாத்தியமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்
- b. ஒப்பந்தத்தின் கீழ்த் திரும்பப்பெறுவதற்கான / தொகை செலுத்துவதை அல்லது செயல்திறனை வேகப்படுத்துவதற்கான முடிவு நிறுவனத்துடன் வாடிக்கையாளர் செய்து கொண்ட கடன் ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளுக்கு இணங்கியே மேற்கொள்ளப்படும்.
- c. கடனை முழுமையாக மற்றும் இறுதி தொகை செலுத்துதல் வரை முடித்த பின்னரே கடன்கள் தொடர்புடைய அனைத்துப் பிணைகளும் விடுவிக்கப்படும், இது எந்தவொரு நியாயமான அல்லது ஒப்பந்த உரிமையோ அல்லது உரிமையோ அல்லது கடன் வாங்குவோருக்கு எதிரான கடன் ஆவணங்களின் கீழ் நிறுவனம் அல்லது வேறு எந்த நபரும் வைத்திருக்கக்கூடிய உரிமைக்கு உட்பட்டது. அத்தகைய எதிரீட்டு உரிமையினைப் பயன்படுத்த நேர்ந்தால், கடன் பெற்றவருக்கு அதனைக் குறித்த அறிவிப்பு வழங்கப்படும், மீதமிருக்கும் உரிமைகள் மற்றும் விவரங்கள் பிற நிலுவைத் தொகைகளுடன் முழுமையாக மற்றும் இறுதி கடன் தவணையினைச் செலுத்திய நிலையில், "எந்த நிலுவைகளும் இல்லை" என்பதற்கான சான்றிதழ் கடன் பெற்றவர் / வாடிக்கையாளர் வேண்டும் எனக் கோரும் பட்சத்தில் முப்பது நாட்களுக்குள் முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தியாகிவிட்டது / கடன் கணக்கினை முடித்த பிறகு சான்றிதழ் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும்.
- d. வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளக் கூடிய மொழியில் அல்லது உள்ளூர் மொழியில் கடன் தொடர்பான அனைத்து அறிவிப்புகள், தகவல்கள் தெரிவிக்கப்படும்.

## 6. மாற்றுத்திறனாளி விண்ணப்பதாரர்

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

## 7. பொது ஒதுக்கீடுகள்

- கடன் விண்ணப்பத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர்த்துக் கடன் பெற்றவர்களின் பிற விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது அல்லது கடன் வாங்குபவர் நிறுவனத்திற்குத் தெரியப்படுத்தவேண்டிய அறிவிப்பினைத் தெரியப்படுத்தாமல், முன் கூட்டியே தெரிவிக்காமல், புதிய தகவலாக இருக்கும் நிலையில் தலையிடக்கூடும்.
- கடன் பெற்ற கணக்கைப் பரிமாற்றக் கடன் பெற்றவர் கோரிக்கை விடுக்கும் நிலையில், ஒப்புதல் அல்லது மற்ற அதாவது நிறுவனத்தின் மறுப்பு, ஏதேனும் இருப்பின் அதனைக் குறித்துக் கோரிக்கை விடுத்த இருபத்தி ஒரு நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும்.
- கடனை மீட்டெடுக்கும் செயல்பாட்டில், நிறுவனமானது தொடர்ச்சியாகக் கடன் பெற்றவரை தகாத நேரத்தில் தொடர்பு கொள்ளுதல், கடனைத் திரும்பப் பெறும் பொருட்டு ஆட்களை விட்டு மிரட்டுதல், தொந்தரவு செய்தல் போன்றவற்றை மேற்கொள்ளாது மற்றும் சட்ட வரையறைக்குள் செயல்படுத்த தகுந்த நடவடிக்கைகளை மட்டுமே மேற்கொள்ளும்.
- இணை கடன்தாரர்(கள்) உடன் அல்லது இல்லாமல் தனிப்பட்ட கடன் பெற்றவர்கள் வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக மாறும் வட்டி வீதம் சார்ந்த கடன் அனுமதிக்கப்படும் நிலையில் நிறுவனமானது முன்முறிப்பு / முன் கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு எந்த விதக் கட்டணத்தையும் வசூலிக்காது. அவ்வப்போது வழங்கப்படும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின்படி முன் முறிப்பு கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட வேண்டும்.

## 8. குறை நிவர்த்தி செய்தல்

நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடுகளை நடைமுறைப்படுத்துவது நிறுவனத்தின் பொறுப்பாகும். கடன் பெற்றவர்கள்: / வாடிக்கையாளர்களிடம் எந்தவிதத் தடை மற்றும் சிக்கல் இல்லாமல் நல்லுறவினைப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்வதற்கான அனைத்து முயற்சிகளையும் நிறுவனம் மேற்கொள்ளும். கடன் பெற்றவர் / வாடிக்கையாளரால் ஏதேனும் புகார் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்குக் கொண்டுவரும்பட்சத்தில் விரைந்து உடனடியாக நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்க்க நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுமம் தகுந்த புகார் குறைதீர்ப்பு வழிமுறையினை நிறுவனத்திற்குள் நடைமுறைப்படுத்தியிருக்க வேண்டும். நிறுவனத்தின் செயல்பாடு குறித்து எழும் அனைத்துக் கேள்விகள் / புகார்கள் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர்நிலையின் கவனத்திற்குக் கொண்டுவரப்படும் நிலையில் அவை கேட்டுக் களையப்பட வேண்டும்

நியாயமான நடைமுறை கோட்பாட்டு உடன் இணக்கத்தன்மை மற்றும் புகார் குறை தீர்ப்பு முறைகள் மீது பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள மேலாண்மையினை அவ்வப்போது மீளாய்வு செய்து ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையினை இயக்குநர்கள் குழுவிற்கு (அல்லது இதில் ஒரு குழு) முறையான கால இடைவெளிகளில் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

புகார் குறை தீர்ப்பு அலுவலரை ("ஜி ஆர் ஓ") தொடர்பு கொள்வதற்கான தகவல்கள் மற்றும் உள்ளூரில் உள்ள ஆர்பிஐ அலுவலகத்தைத் தொடர்பு கொள்வதற்கான தகவல்களை நிறுவனம் வணிகம் மேற்கொள்ளும் அனைத்துக் கிளைகள் / இடங்களில் பார்வைக்கு வைக்க வேண்டும்.

புகார் குறைதீர்ப்பிற்கான விரிவான செயல்முறை மற்றும் புகார் குறைதீர்ப்பில் அடுத்தடுத்த கட்டங்களுக்குப் புகாரை எடுத்துச் செல்லக் கூடிய படிநிலை போன்றவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும் மற்றும் கிளைகளிலும் கிடைக்கப் பெறச் செய்வதோடு அறிவிப்பு பலகையிலும் காட்சிக்கு வைக்கலாம்.

## 9. வட்டி கட்டணங்கள்

- நிதிக்கான கட்டணம், மார்ஜின் மற்றும் இடர் ப்ரீமியம், மற்றும் இது போன்ற பல காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு 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 அதற்கேற்றவாறு இணையதளத்தில் பதிவேற்றம் செய்யப்பட்டுள்ள தகவல்கள் திருத்தம் செய்யப்பட்டு வெளியிடப்படும்.

- வட்டி வீதமானது வருடாந்திர வட்டி வீதமாக இருக்கும் எனவே கடன் பெற்றவருக்குக் கடன் கணக்கின் மீது விதிக்கப்படும் துல்லியமான வட்டி வீதம் குறித்த விழிப்புணர்வு இருக்கும்.

#### **10. கோட்பாட்டின் மீளாய்வு**

இந்த நடத்தை விதிகள் வருடாந்திர அடிப்படையில் அல்லது ஒழுங்குமுறை தேவையின்படி மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

.....XXX.....

**Version Control**

<b>Version</b>	<b>Date of Approval</b>	<b>Approved By</b>
1	December 08, 2017	Board of Directors
2	February 08, 2019	Board of Directors
3	June 27, 2020	Board of Directors
4	April 27, 2023	Board of Directors
5	October 25, 2023	Board of Directors
6	July 31, 2024	Board of Directorss