நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

வர்ஷன்	ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட தேதி	பாலிசியின் உரிமையாளர்	பாலிசிக்கு ஒப்புதல் அளிப்பவர்கள்
2.0	15.05.2026	இணக்கமானது	போர்டு ஆஃப் டைரக்டர்கள்

இந்தக் குறியீட்டின் அனைத்து விதிகளும் சாரதி ஃபைனான்ஸ் அண்ட் கிரடிட் பிரைவேட் லிமிடெட் வழங்கும் எல்லா புராடக்டுகள் மற்றும் சர்வீஸ்களுக்கும் பொருந்தும். இதில் போன், அஞ்சல் மூலமாகவும், இன்டராக்டிவ் எலக்ட்ரானிக் சாதனங்களின் வாயிலாகவும், இன்டர்நெட்டிலும் அல்லது வேறு ஏதாவது உபாயங்கள் மூலமாகவும் வழங்கப்படும் சேவைகளும் உள்ளடங்கும்.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் 28, செப்டம்பர் 2006 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கை எண் RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC No.80/03.10.042/2005-06 (இது அவ்வப்போது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் புதுப்பிக்கப்பட்டபடி) மற்றும் 'இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025' (இனி "பொறுப்பான வணிக நடத்தை வழிகாட்டுதல்கள்" எனக் குறிப்பிடப்படும்) ஆகியவற்றில் ஒருங்கிணைக்கப்பட்டுள்ள அறிவிப்புகளின்படி, சாரதி ஃபைனான்ஸ் அண்ட் கிரெடிட் பிரைவேட் லிமிடெட் ('சாரதி ஃபைனான்ஸ்' அல்லது 'நிறுவனம்') தனது கடன் வழங்கும் வணிக நடவடிக்கைகளின்போது பின்பற்றப்பட வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைத் தரநிலைகளை வரையறுக்கும் இந்த 'நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை' ("FPC" அல்லது "குறியீடு") உருவாக்கி ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது.

கம்பெனி RBI-யால் அவ்வப்போது வரையறுக்கப்படும் மிகச் சிறந்த நடைமுறைகள் அனைத்தையும் ஏற்றுக் கொண்டு வரையறுக்கப்பட்டிருக்கும் தரநிலைகளை உறுதிபடுத்தும் பொருட்டு இந்த விதிகளுக்கு அத்தியாவசியமானவை ஏதாகிலும் இருந்தால் அவற்றுக்கு பொருந்தக் கூடிய உரிய மாற்றங்களை மேற்கொள்ளும். எல்லா வாடிக்கையாளர்களையும் தொடர்ந்து ஒரே சீராகவும் நியாயமான விதத்திலும் நடத்துவதே இந்த கம்பெனியின் கொள்கையாகும். ஆகவே இந்த விதிமுறைகளை செயல்படுத்துவது ஒட்டுமொத்த நிறுவனத்தின் பொறுப்பு என்பதை கம்பெனி நிச்சயப்படுத்துகிறது. கம்பெனியின் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள், மார்க்கெடிங், கடனுக்கு விண்ணப்பிக்கும் செயல்முறை, பிராசஸிங், சர்வீஸிங் மற்றும் கலெக்ஷன் வேலைகள் உள்ளிட்ட அதன் எல்லா இயக்கங்களுக்கும் பொருந்தக் கூடியதாக இருக்கும்.

1. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் நோக்கம்

கீழ்க்கண்ட காரணங்களுக்காக இந்த விதி ஏற்றுக் கொள்ளப்படுகிறது:

i. கடன் வாங்குபவர்களை கையாளும்போது குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பது மூலமாக சிறந்த மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துவதற்கு.
ii. வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பதற்கு, அதன் மூலமாக கம்பெனியிலிருந்து கடன் வாங்கும் நபர்கள் தாங்கள் கம்பெனியிலிருந்து பெற்றுக் கொண்ட சர்வீஸ்களின் மூலமாக நியாயமான முறையில் அவர்கள் எதை எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை சிறப்பான முறையில் புரிந்து கொள்ள முடியும்.
iii. உயரிய இயக்க தரநிலைகளை எட்ட வேண்டும் என்பதற்காக போட்டிகளின் வாயிலாக மார்க்கெட் சக்திகளை ஊக்குவிப்பதற்கு,
iv. கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் கம்பெனிக்கு இடையை நியாயமான மற்றும் நல்லுறவை மேம்படுத்துதல்.

2. இது யாருக்கெல்லாம் பொருந்தும்

இந்த கோடு எனும் விதி, கம்பெனியின் எல்லா அலுவலர்கள், அதன் ஏஜன்டுகள்/பிரதிநிதிகள்/ மூன்றாந்தரப்பு விற்பனையாளர்கள் மற்றும் கம்பெனி அதன் வழக்கமான பிஸ்னஸ் நடைமுறைகளில் கம்பெனியை பிரதிநிதித்துவம் செய்வதற்காக அங்கீகரிக்கப்பட்டிருக்கும் மற்ற நபர்கள் எல்லாருக்குமே பொருந்தும்.

3. பாரபட்சமற்ற கொள்கை

கம்பெனி, தனது எல்லா ஃபைனான்ஷியல் புராடக்டுகளையும், கடன் வாங்குவதற்கு தகுதியுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு அவர்களின் சாதி, நிறம், நம்பிக்கை, இனம், மதம், திருமண அந்தஸ்து, பாலினம், வயது அல்லது உடல் ஊனம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நேரடியாகவோ அல்லது அசோஸியேட்டுகளின் வாயிலாகவோ எந்த பாரபட்சமும் காட்டாமல் வழங்கும்.

4. தகவல் தொடர்பு மொழி

கடன் வாங்கும் நபருக்கு தேவைப்படும் எல்லா தகவல் தொடர்புகள் மற்றும் விவரங்கள், அது நேரடி வடிவாகவோ அல்லது டிஜிட்டல் வடிவிலோ எவ்விதமாக இருந்தாலும் சரி.. அவை அனைத்துமே கடன் வாங்கும் நபர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியிலேயே இருக்கும்: ஆங்கிலம், ஹிந்தி, அல்லது பொருத்தமான வட்டார மொழி அல்லது உள்ளூரில் பேசப்படும் மொழியிலேயே இருக்கும்.

5. கடன்கள் மற்றும் அவற்றை பிராசஸ் செய்வதற்கான விண்ணப்பங்கள்

i. கடன் விண்ணப்ப படிவங்களில் கடன் வாங்குபவரின் நலனுக்கு பொருந்தும் தேவைப்படும் எல்லா விவரங்களும் அடங்கியிருக்க வேண்டும். அதன் மூலம் கடன் வாங்கும் நபர் தகவல் தெரிவிக்கப்பட்ட முடிவுகளை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்ப படிவம், சமர்ப்பிப்பதற்கு தேவைப்படும் டாக்குமெண்டுகளின் லிஸ்டை அந்த விண்ணப்ப படிவத்தோடு இணைக்கப் பட்டிருப்பதை சுட்டிக் காட்ட வேண்டும்.

ii. பூர்த்தி செய்யப்பட்ட விண்ணப்ப படிவங்கள் கம்பெனியால் முறையாக ஏற்றுக் கொள்ளப்படும். அவ்வாறு விண்ணப்பத்தை ஏற்றுக் கொள்வதில், தனது கடன் அப்ளிகேஷன் தொடர்பாக கடன் வாங்கும் நபர் கம்பெனியின் பதிலை தோராயமாக எத்தனை நாட்களுக்குள் எதிர்பார்க்கலாம் என்ற காலக்கெடுவை சுட்டிக் காட்டுவதாக இருக்கும். டிஜிட்டல் டாக்குமெண்டேஷனாக இருக்கும் பட்சத்தில் எந்த ஒளிவு-மறைவும் இல்லாத வெளிப்படையான பிராசஸில் விண்ணப்பம் ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்ட விவரம் மற்றும் பதிலை பெறுவதற்கான காலக்கெடு பற்றிய விவரங்கள் இருக்கும்.

6. கடன் மதிப்பீடு, நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகள்

i. எல்லா கடன் விண்ணப்பங்களும் கம்பெனியின் உள்ளிருப்பு கிரடிட் பாலிசியின்படி பரிலீலிக்கப்பட்டு மதிப்பீடு பிராசஸிற்கு உட்படுத்தப்படும்.
ii. கடன் ஒப்புதலின்பேரில், எவ்வளவு கடன் தொகைக்கு ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டுள்ளது, பொருந்தக்கூடிய வருடாந்திர வட்டி விகிதம், முக்கியமான நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகளோடு அதை பயன்படுத்தும் விதம் ஆகியவற்றை தெரிவிக்கும் ஒரு ஒப்புதல் கடிதம் கடன் வாங்குபவருக்கு பேப்பர் அல்லது டிஜிட்டல் வடிவில் எழுத்துபூர்வமாக அனுப்பி வைக்கப்படும். அதேபோல கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டால், அதுவும் கடன் வாங்கும் நபருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
iii. ஏதாவது அபராத கட்டணங்கள்/கூடுதல் கட்டணங்கள் இருந்தால் கம்பெனி அந்த விவரங்களை தலைப்பு எழுத்துக்களில் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெரிவிக்கும்.
iv. கடன் ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்பட்ட பிறகு, (பேப்பர் மற்றும் டிஜிட்டல் ஒப்பந்தங்கள் உட்பட) கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி கடன் பெறுபவர்களுக்கு இணைக்கப்பட்ட எல்லாவற்றின் ஒவ்வொரு பிரதியுடனும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பிரதியும்சேர்த்து வழங்கப்படும்.

7. நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன் வழங்குதல்

i. கடன் வழங்குதல்/கடனை திரும்ப செலுத்தும் திட்டம், வட்டி விகிதம், சர்வீஸ் கட்டணங்கள், பிரீபேமெண்ட் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட கடன் வாங்குபவருக்கு தாக்கம் ஏற்படுத்தும் விதத்தில் நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகளில் ஏதாவது மாற்றங்கள் இருக்குமானால் அவை கடன் வாங்கும் நபருக்கு எழுத்து பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும்.
ii. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இதர கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் (அவை கடன் வாங்கியவரை பாதிக்கும்) எதிர்காலத்தில் ஏற்படும் வாய்ப்புகளுடன் மட்டுமே இருக்கும்.
iii. ஏதாவது கடனை திரும்பக் கோருவது/பேமெண்டை துரிதப்படுத்துவது தொடர்பான முடிவுகள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகளுக்கு (நிபந்தனைகளுக்கு) உட்பட்டே மேற்கொள்ளப்படும்.

iv. எல்லா அடிப்படை செக்யூரிடிகளும், கடன் வாங்கியவர் கேட்டுக் கொள்வதன் பேரில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகளின்படி, இதர கட்டணங்கள் அனைத்தையும் சேர்த்து, நிலுவையில் உள்ள முழுக் கடன் தொகையையும் செலுத்திய பிறகே உங்களுடைய ஆவணங்கள் அல்லது அடமானம் வைக்கப்பட்ட பொருட்கள் உங்களிடம் திரும்ப ஒப்படைக்கப்படும். ஆனால் அது கம்பெனியின் ஏதாவது உரிமை/சரியான எதிரீட்டை பிரயோகிப்பதற்கு உட்பட்டதாகும். இது குறித்து கடன் தொடர்புடைய கிளெய்ம் ஸெட்டில்/கடன் செலுத்தப்பட்டு முடிக்கும் வரை செக்யூரிடிகளை கம்பெனி தன்வசம் தக்க வைத்துக் கொள்ளும் தகுதியை பெறுவதன் முழு விவரங்கள் கடன் வாங்கியவருக்கு தரப்படும்.

8. சமமாக்கப்பட்ட மாதாந்திர தவணைத் தொகையின் (EMI) அடிப்படையிலான கடன்களுக்கு ஃப்ளோட்டிங் வட்டிவிகிதத்தை மாற்றியமைத்தல்

EMI-அடிப்படையிலான ஃப்ளோட்டிங் ரேட் கடன்களுக்கு ஒப்புதல் அளிக்கும்போது, கம்பெனியானது, கடன் நடப்பு காலத்தில் வட்டி விகிதம் அதிகரிக்கும் வாய்ப்பு இருக்கும் பட்சத்தில், கடன் காலம் நீட்டிப்பு மற்றும்/அல்லது EMI-ஐ அதிகரிப்பதற்கு போதுமான ஹெட்ரூம்/மார்ஜின் கிடைப்பதை உறுதி செய்வதற்காக அதை திரும்ப செலுத்தும் திறன் கடன் வாங்குபவருக்கு உள்ளதா என்பது குறித்து கம்பெனி முழு கவனம் செலுத்த வேண்டும்.

i. லோனுக்கு ஒப்புதல் அளிக்கும்போது, வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தால் அது கடன் வாங்குபவருக்கு ஏற்படுத்தக் கூடிய தாக்கத்தை பற்றியும், அது EMI மற்றும்/அல்லது கடன் காலம் இரண்டிலும் மாற்றத்திற்கு வழி வகுக்கும் என்பதையும் கம்பெனி, கடன் வாங்கும் நபருக்கு தெள்ளத் தெளிவாக தெரிவிக்க வேண்டும். இதனைத் தொடர்ந்து மேற்குறிப்பிட்ட காரணத்தால் ஏதாவது EMI/கடன் காலம் அல்லது இரண்டுமே அதிகரிப்பது குறித்து கம்பெனி உரிய வழிமுறைகளில் கடன் வாங்கும் நபருக்கு உடனடியாக தெரிவிக்க வேண்டும்.
ii. அவ்வாறே கடன் வாங்குபவருக்கும் (a) EMI–ஐ அதிகப்படுத்திக் கொள்வது அல்லது கடன் செலுத்தும் காலத்தை நீட்டித்துக் கொள்வதை தேர்வு செய்வதற்கான வாய்ப்பு அல்லது இரண்டு ஆப்ஷன்களின் காம்பினேஷன் மற்றும் (b) கடன் நடப்பு காலத்தில் கடன் தொகையை பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ திரும்ப செலுத்துவதற்கான வாய்ப்பும் கிடைக்கிறது. கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணம்/பிரீ-பேமெண்ட் அபராதம் ஆகியவை நடைமுறையில் இருக்கும் வழிமுறைகளுக்கு உட்பட்டது.
iii. ஃப்ளோட்டிங் ரேட் லோனாக இருக்கும் பட்சத்தில் கடன் காலத்தை நீட்டிப்பதால் அது எதிர்மறையான கடன் நீக்கத்தில் முடியக் கூடாது என்பதை கம்பெனி நிச்சயப்படுத்த வேண்டும்.
iv. வட்டி விகிதங்களை மாற்றியமைக்கும்போது, கம்பெனி தனது போர்டு அங்கீகரித்துள்ள பாலிசியின்படி ஒரு ஃபிக்ஸ்டு ரேட்டுக்கு மாறும் ஆப்ஷன் இருப்பதை கடன் வாங்குபவருக்கு அளிக்க வேண்டும். ஒன்றுக்கொன்று தொடர்போடு இந்த பாலிசி, கடன் நடப்பு காலத்தில் கடன் வாங்கும் நபர் அதிகபட்சமாக எத்தனை தடவை இவ்வாறு மாறிக் கொள்ள முடியும் என்பதற்கான எண்ணிக்கை மற்றும் ஃப்ரிக்வென்ஸியை குறிப்பிடுகிறது.
v. ஃப்ளோட்டிங்கில் இருந்து ஃபிக்ஸ்டு ரேட்டுக்கு மாறுவதற்காக விதிக்கப்படும் பொருந்தக் கூடிய எல்லா கட்டணங்கள் மற்றும் வேறு ஏதாவது இதர சர்வீஸ் கட்டணங்கள்/ மேற்குறிப்பிட்டிருக்கும் ஆப்ஷன்களை பிரயோகிப்பதற்கு தற்செயலாக ஆகும் நிர்வாக செலவுகளின் விவரங்கள் ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்தப்பட்டிருக்க வேண்டும், அதோடு கம்பெனி அவ்வப்போது அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவினங்களை மறுபரிசீலனையை மேற்கொள்ளும்போதும் வெளிப்படுத்த வேண்டும்.

மேற்கண்ட செயலாக்கங்கள், நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகள் அனைத்தும் போர்டால் அங்கீகரிக்கப்பட்டிருக்கும் வட்டி விகிதத்திற்கான கொள்கையின் வழிகாட்டுதல்களின்படியே இருக்கும்.

9. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அதிகப்படியான வட்டி விதிக்கப்படுவதில் ஒழுங்குமுறைகள்

கம்பெனி, போர்டால் ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்டு, அங்கீகரிக்கப்பட்டு மற்றும் கம்பெனியின் வெப்ஸைட்டில் பிரசுரிக்கப்பட்டிருக்கும் வட்டி விகித மாடலையை பின்பற்றும். அவ்வப்போது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பாலிசிக்கு பொருந்தும் விதமாக வட்டி விகிதங்களை நிர்ணயிப்பதற்கு கம்பெனி, தொடர்புடைய உள்கட்ட கொள்கைகள் மற்றும் செயலாக்கங்களை கடைபிடிக்கும்.

10. கடன் வழங்குவதில் பொறுப்பான நடத்தை – கடன் தொகையை திரும்ப செலுத்துவதன் பேரில்/கடனை முற்றிலுமாக செலுத்தி முடிப்பதின் பேரில் அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் பத்திரங்களை விடுவித்தல்

வழக்கமான இயக்க செயலாக்கம் (SOP)-எல்லா சம்பவங்களுக்கும் அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் ஒரிஜினல் பத்திரங்களை ரிலீஸ் செய்வதற்காக சொத்துக்களின் பத்திரங்களை ஒப்படைத்தல் மற்றும் சார்ஜ் ரிலீஸ் பிராசஸ்கள் RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி கம்பெனியில் சரியாக மேற்கொள்ளப் படுகின்றன.

கடன் தொகையை முழுமையாக செலுத்தி முடித்த பிறகு அல்லது கடன் அக்கவுன்டை ஸெட்டில் செய்த பிறகு கம்பெனி சொத்துக்களின் எல்லா ஒரிஜினல் பத்திரங்களையும் ரிலீஸ் செய்து ரெஜிஸ்டர்டு செய்து கொண்ட கட்டணங்களை அகற்றும். கடன் வாங்கியிருக்கும் நபருக்கு அவரது விருப்பத்திற்கேற்ப ஒரிஜினல் சொத்து பத்திரங்களை கம்பெனியின் ஆஃபீஸ்/பிரான்ச்களிலிருந்து கலெக்ட் செய்து கொள்ளும் ஆப்ஷன் உள்ளது. சொத்துக்களின் ஒரிஜினல் பத்திரங்களை திரும்ப வாங்கிக் கொள்வதற்கான காலக் கெடு மற்றும் எந்த இடத்திலிருந்து அதை மீட்டுக் கொள்ளலாம் என்பது கடன் வாங்குபவருக்கு தரப்பட்டுள்ள கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கிறது. ஏகபோக கடன் வாங்குபவர் அல்லது சேர்ந்து கடன் வாங்கும் நபர்கள் மரணமடைந்தால், சொத்துக்களின் ஒரிஜினல் பத்திரங்களை கடன் வாங்கியுள்ள நபரின் சட்டபூர்வமான வாரிசுக்கு அதை ஒப்படைப்பதற்கான செயல்முறையை கம்பெனி கொண்டிருக்கிறது.

கடனை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய/ முடித்த 30 நாட்களுக்குப் பிறகும், அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டாலோ அல்லது சம்பந்தப்பட்ட பதிவகத்தில் கடன் திருப்திப் படிவத்தைத் தாக்கல் செய்யத் தவறினாலோ, அதற்கான காரணங்களை நிறுவனம் கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

தாமதத்திற்கு நிறுவனம் காரணமாகும் பட்சத்தில், 'பொறுப்பான வணிக நடத்தைக்கான வழிகாட்டுதல்களின்' கீழ் தேவைப்படும் வகையில் அது கடன் வாங்கியவருக்கு இழப்பீடு வழங்க வேண்டும்.

11. தனியுரிமை மற்றும் ரகசியக் காப்பு

1. *கிரடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜன்சிகள்/கிரடிட் இன்ஃபார்மேஷன் கம்பெனிகள் (CICs):*

i. கம்பெனி தன்னிடமிருந்து கடன் வாங்கும் நபர்களைப் பற்றிய கடன் மற்றும் கடனை திரும்ப செலுத்துவதற்கான தகவல்கள் மற்றும் டிராக் ரெகார்டை ஒழுங்குமுறை ஆணைகள்/ வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது கம்பெனியின் உள்கட்ட கொள்கைகளின்படி கிரடிட் இன்ஃபார்மேஷன் கம்பெனிகளுடன் ஷேர் செய்து கொள்ளக் கூடும்.

ii. கடன் வாங்கியிருக்கும் நபர் தனிப்பட்ட விதமான கம்பெனிக்கு செலுத்த வேண்டிய கடன் பற்றிய விவரங்களை கீழ்க்கண்ட நிலவரங்களில் கம்பெனி, கிரடிட் இன்ஃபார்மேஷன் கம்பெனிகளுக்கு ஷேர் செய்யக் கூடும்:
   - கடன் வாங்கிய நபர் பேமெண்ட் செலுத்துவதில் பின்தங்கி விட்டார்
   - செலுத்த வேண்டிய கடன் தொகை சர்ச்சையில் இல்லை
   - நிலுவையிலுள்ள தொகையை திரும்ப செலுத்துமாறு நாங்கள் முறையாக கேட்டுக் கொண்ட பிறகும் கூட கடன் வாங்கிய நபர் பேமெண்ட் செலுத்தவில்லை.

iii. அதே வேளையில், கம்பெனியின் பிரதிநிதி, CICs-ன் பங்கு மற்றும் தங்களால் வழங்கப்படும் தகவல்கள் கடன் வாங்கியிருக்கும் நபரின் கிரடிட் ஸ்கோரையும் மேற்கொண்டு அவர் கடன் வாங்கும் திறனையும் எவ்வாறு பாதிக்கும் என்பதையும் கடன் வாங்கியுள்ள நபருக்கு விளக்கமாக தெரிவிப்பார்.

iv. கடன் வாங்கியுள்ள நபர் அனுமதி அளித்தால் அல்லது சட்டபூர்வ/ரெகுலேட்டரி தேவைகள் வலியுறுத்தினால், கம்பெனி கடன் வாங்கியிருப்பவரின் அக்கவுன்ட் பற்றிய விவரங்களை CICs-க்கு தரும்.

v. கடன் வாங்கிய நபர் கேட்டுக் கொண்டால் கம்பெனி CICs-க்கு அளித்த தொடர்புடைய தகவல்களை கடன் வாங்கியிருப்பவருக்கு அளிக்கும்.

2. *தகவல்களை பகிர்ந்து கொள்வது*

கடன் வாங்கியிருக்கும் நபரை தனிப்பட்ட விதமாக அடையாளம் காணக் கூடிய எல்லா தகவல்கள் அல்லது முக்கியமான பர்சனல் டேட்டாக்கள், அவ்வப்போது திருத்தப்படுவதற்கு ஏற்ப, இன்ஃபார்மேஷன் டெக்னாலஜி சட்டம், 2000-த்தின் கீழ் வெளியிடப்பட்ட இன்ஃபார்மேஷன் டெக்னாலஜியின் தேவைக்கேற்ப சட்டம், 2011 மற்றும் டிஜிட்டல் பர்சனல் டேட்டா பாதுகாப்பு சட்டம், 2023-ன்படி மற்றும் இங்கே கட்டமைக்கப் பட்டிருக்கும் சட்டங்களின்படி (நியாயமான செக்யூரிடி நடைமுறைகள் மற்றும் செயலாக்கங்கள் மற்றும் முக்கியமான பர்சனல் டேட்டா அல்லது இன்ஃபார்மேஷன்) கம்பெனியால் கையாளப்படும்.

i. கடன் வாங்கிய நபர் கம்பெனியின் கடனாளியாக இல்லாதபோதும்கூட கடன் வாங்கியிருப்பவரின் தனிப்பட்ட விவரங்களை தனியுரிமையானதாகவும் ரகசிய காப்பானதாகவும் நடத்தும். மேற்குறிப்பிட்ட காரணங்கள் மற்றும் கீழ்க்கண்ட அசாதாரணமான சம்பவங்கள் நீங்கலாக கம்பெனி கடன் வாங்கியிருக்கும் நபர்களின் டேட்டா அல்லது விவரங்களை வேறு யாருக்கும் வெளிப்படுத்தாது.

- சட்டத்திற்கு தேவைப்பட்டால்
- தகவல்களை பொது மக்களுக்கு வெளியிடுவதற்கான கடமை
- தகவல்களை அளிப்பதில்தான் கம்பெனியின் நலன் உள்ளது
- கம்பெனிக்கு கடன் வாங்கியிருக்கும் நபரின் ஒப்புதல்/அனுமதி உள்ளது

ii. கம்பெனியின் வசமிருக்கும் பர்சனல் ரெகார்டுகளை அக்சஸ் செய்வதற்கு கடன் வாங்கியுள்ள நபர்களுக்கு இருக்கும் உரிமைகள்/பொறுப்புகள் பற்றி கம்பெனியின் பிரதிநிதி கடன் வாங்கியுள்ள நபருக்கு விவரம் தெரிவிப்பார்.

iii. கடன் வாங்கியுள்ள நபர் குறிப்பிட்ட விதமாக அனுமதி அளித்திருந்தால் ஒழிய அவரைப் பற்றிய தனிப்பட்டதகவல்களை கம்பெனி மார்க்கெடிங் நோக்கங்களுக்காக பயன்படுத்தாது.

iv. கம்பெனி அத்தகைய தகவல்களை தனது குரூப்/அசோஸியேட் நிறுவனங்கள் அல்லது கடன் விண்ணப்பம்/ஒப்புதல் கடிதம்/மிகவும் முக்கியமான நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகள்/கடன் ஒப்பந்தம் ஆகியவற்றின் கீழ் கடன் வாங்கியுள்ள நபரின் சம்மதம்/அனுமதி பெற்றுள்ள கம்பெனிகளுக்கு அளிக்க கூடும்.

12. கடன் வாங்கியிருப்பவரிடமிருந்து செலுத்தப்படாமலிருக்கும் மீதித் தொகையை வசூலிப்பது

i. கடன் ஆவணங்களை பூர்த்தி செய்யும்போது கடன் ஒப்பந்தத்தின் இணைப்பில் தரப்பட்டிருக்கும் கடனை திரும்ப செலுத்துவதற்கான நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகளைப் பற்றி கம்பெனி தெரிவிக்கும். ஒருவேளை கடன் ஒப்பந்தப்படி ரீபேமெண்ட் திட்டத்தின்படி நடக்கவில்லையென்றால் அதுகுறித்து கம்பெனி நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவது குறித்து அவருக்கள்ள பொறுப்பு அல்லது கடன் வாங்கியிருப்பவர் அளித்திருக்கும் செக்யூரிடியை பற்றி விளக்கி அவருக்கு நோட்டீஸ் அனுப்பும் அல்லது நேரடியாக அவரை சந்திக்கும்.

ii. கம்பெனி எப்போதுமே, கடன் வாங்கியுள்ள நபருக்கு அவர் செலுத்த வேண்டியிருக்கும் நிலுவைத் தொகை பற்றிய தகவல்களை அளிப்பதோடு நிலுவைத் தொகையை செலுத்தும் பொருட்டு போதுமான நோட்டீஸை அளிக்கும். கம்பெனியை பிரதிநிதிகளாக செயல்படும் அலுவலர்கள் , செலுத்த வேண்டிட தொகை மற்றும் அரியர்ஸ் தொகையை வசூலிப்பதற்காக ஃபீல்டு டியூட்டியில் இருக்கும்போது அல்லது செக்யூரிடியை கைவசப்படுத்தும்போது, மரியாதை நிமித்தமாக மற்றும் கடன் வாங்கியுள்ள நம்பிக்கையை வளர்ப்பதில் நேர்மையான போக்கை மேற்கொள்வதற்காக அவர் கம்பெனியால் வழங்கப்பட்டிருக்கும் அடையாள அட்டை உள்ளிட்ட அடையாளத்தை வைத்திருப்பார்.

iii. வசூல் செய்ய மற்றும்/அல்லது செக்யூரிடியை கையகப் படுத்துவதற்காக கம்பெனியால் அங்கீகரிக்கப்பட்டிருக்கும் அலுவலர்/ஊழியர்கள்/பிரதிநிதிகள் கீழ்க்கண்ட வழிகாட்டுதல்களை கடுமையாக கடைபிடிப்பார்கள்:

a. குறிப்பிட்ட இடம் இல்லாத பட்சத்தில், அவரது வீட்டில் அவரை சந்திப்பார்கள், அவர் வீட்டில் இல்லையென்றால், அவரது பிஸ்னஸ்/வேலை செய்யும் இடத்தில் அவரை கம்பெனி அலுவலர்கள் கடன் வாங்கியுள்ள நபர்கள் தங்களை சந்திக்க விரும்பும் இடத்தில் வைத்து அவரை வழக்கமாக தொடர்பு கொள்வார்கள்.
b. வசூல் செய்வதற்கு கடன் வாங்கியிருக்கும் நபரை சந்திக்க போகும்போதெல்லாம், கம்பெனியின் அலுவலர்கள்/ஊழியர்கள்/பிரதிநிதிகள் தங்களை அடையாளம் காட்டிக் கொள்ள வேண்டும்.
c. கம்பெனியின் அலுவலர்கள்/ஊழியர்கள்/பிரதிநிதிகள் கடன் வாங்கியிருப்பவரின் தனியுரிமையை மதிக்க வேண்டும்
d. கடன் வாங்கியிருப்பவரின் பிஸ்னஸ் சூழ்நிலைகளை தவிர கம்பெனி பிரதிநிதி கடன் வாங்கியுள்ள நபரை காலை 8 மணி முதல் மாலை 7 மணிக்கு இடையே சந்திக்க வேண்டும்.
e. குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது இடத்தில் தன்னை சந்திக்க வேண்டாம் என்று கடன் வாங்கியுள்ள நபர் கேட்டுக் கொண்டால் கூடுமானவரை அதற்கு மதிப்பளிக்க வேண்டும்.

f. எத்தனை முறை போனில் அழைத்தீர்கள் மற்றும் விவாதித்த விஷயங்களை கூடுமானவரை ஆவணப்படுத்த வேண்டும்.
g. செலுத்தப்படாமல் இருக்கும் கடன் தொகை குறித்த சர்ச்சைகள் மற்றும் வேறுபாடுகளை தீர்க்க ஒழுங்கான முறையில் மற்றும் இருதரப்பும் ஒப்புக்கொள்ள வேண்டிய வகையில் உதவி அளிக்கப்பட வேண்டும்.
h. கடன் வாங்கியிருப்பவரின் குடும்பத்தில் மரணம் அல்லது அத்தகைய துக்கம் அனுசரிக்கும் தருணங்களில் மீதித் தொகையை வசூலிப்பதற்காக போன் செய்யக் கூடாது/நேரடியாக செல்லவும் கூடாது.
i. கடனை வசூலிப்பதற்காக கம்பெனியின் அலுவலர்கள்/ஊழியர்கள்/பிரதிநிதிகள் கடன் வாங்கியிருப்பவரின் இருப்பிடத்திற்கு செல்லும்போது அவரிடம் கண்ணியத்துடனும், நல்லொழுக்கத்துடனும் நடந்து கொள்ள வேண்டும். கடன் வாங்கியிருக்கும் நபரிடம் கம்பெனியின் அலுவலர்கள்/ஊழியர்கள்/பிரதிநிதிகள் நாகரீமாக நடந்து கொள்ள வேண்டும்.

13. குறை தீர்ப்பு வழிமுறை

நிர்வாகக் குழுவால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் திறம்படத் தீர்ப்பதற்கான கொள்கை ஒன்றை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது; இக்கொள்கை, குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான கோட்பாடுகள், அதன் வரம்பு, புகார் அளிக்கும் முறைகள், மேல்முறையீட்டு நடைமுறை, தீர்வுகாண எடுத்துக்கொள்ளப்படும் கால அளவு (TAT) மற்றும் மறுஆய்வு வழிமுறை ஆகியவற்றை வரையறுக்கிறது.

குறிப்பிட்ட கொள்கையின்படி, வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்துப் புகார்களும் விரைவாகவும், நியாயமாகவும், வெளிப்படையாகவும் கையாளப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பல்வேறு வழிகள் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகளைத் தெரிவிக்கலாம் மற்றும் அக்குறைகள் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்க்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர் புகார்களை, நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட தலைமை ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரி அல்லது குறைதீர்ப்பு அதிகாரி கையாள்வார். குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள், அத்துடன் புகாரை அடுத்தகட்ட நிலைக்குக் கொண்டு செல்வதற்கான நடைமுறை ஆகியவை அனைத்துக் கிளைகளிலும் மற்றும் நிறுவனத்தின் வலை தளத்திலும் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் ஒரு புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டாலோ அல்லது வழங்கப்பட்ட தீர்வு குறித்து வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையாவிட்டாலோ, வாடிக்கையாளர் அந்த விவகாரத்தை இந்திய ரிசர்வ் வங்கி மேற்பார்வைத் துறையின் மண்டல அலுவலகத்திற்குக் கொண்டு செல்லலாம்; 'பொறுப்பான வணிக நடத்தைக்கான வழிகாட்டுதல்களின்' கீழ் தேவைக்கேற்ப, இது குறித்த விவரங்களை நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் தகவலுக்காகக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

நிறுவனம் அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர் புகார்களின் நிலையை ஆய்வு செய்து, அதன் சுருக்கத்தை வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புக் குழு அல்லது வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.
வாடிக்கையாளர் குறை கேட்புக் குழு குறைந்தது ஆறு மாதங்களுக்கு ஒருமுறையாவது சந்திக்க வேண்டும்.

இதற்கும் கூடுதலாக, கம்பெனி ஒரு விசில் புளோயர் பாலிசியையும் வைத்துள்ளது. இதில் கம்பெனியில் கடன் வாங்கியுள்ள நபர், தனது புகார்களை நியமிக்கப்பட்டிருக்கும் குறை தீர்ப்பாளரின் கவனத்துக்கு கொண்டு வரமுடியும், யாராவது அலுவலர், கடன் வாங்கியிருக்கும் நபர்கள் மற்றும் கம்பெனியின் விற்பனையாளர்களின் நடவடிக்கையானது மேற்குறிப்பிட்ட விசில் புளோயர் பாலிசிக்கு முரணானதாகும்.

குறை தீர்ப்பு அதிகாரி/பிரின்சிபல் நோடல் ஆஃபீசர் ஆகியோரின் விவரங்கள், விரிவாக்க மெக்கானிசத்தோடு இணைக்கப்பட்டு அது கம்பெனியின் வெப்ஸைட் மற்றும் பிரான்ச் அலுவலகங்களில் கிடைக்கிறது.

14. பொது விதிகள்

i. கடன் ஒப்பந்த நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகள் நீங்கலாக கம்பெனி கடன் வாங்கியிருப்பவரின் பிஸ்னஸ் விவகாரத்தில் தலையிடுவதை தவிர்க்க வேண்டும். (கடன் வாங்கியிருக்கும் நபரால் முன்பே வெளியிடாத புதிய தகவல் கம்பெனியின் கவனத்துக்கு கொண்டு வரப்பட்டால் ஒழிய).
ii. அக்கவுன்டை டேக்ஓவர் செய்து கொள்ளும் உத்தேசத்துடன் கடன் வாங்கியிருப்பவர் அல்லது பேங்க்/நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கடனை டிரான்ஸ்ஃபர் செய்யுமாறு எழுத்துபூர்வமாக ரெக்வெஸ்ட் செய்யப்பட்டால், அதற்கான ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை ஏதாவது இருந்தால், அது

அத்தகைய ரெக்வெஸ்ட் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட்டு விடும். அவ்வாறு மேற்கொள்ளப்படும் டிரான்ஸ்ஃபர், கடன் தொடர்புடைய நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகள் சட்டத்திற்கு இணங்க இருக்கும்.

iii. கடனை மீட்டெடுக்க, கம்பெனி தேவையற்ற துன்புறுத்தும் செயல்களில் ஈடுபடாது மற்றும் கம்பெனி, பொருந்தக்கூடிய சட்டபூர்வமான கட்டமைப்புக்குள் கம்பெனியின் உள்ளமைப்பால் ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்ட செயலாக்கங்களை பின்பற்றும்.

iv. கடன் வாங்கியிருப்பவர்களிடம் எவ்வாறு நடந்து கொள்ள வேண்டும் என்பதற்கு ஊழியர்கள் முறையான பயிற்சியை பெற்றிருப்பதை கம்பெனி நிச்சயப்படுத்த வேண்டும்.

v. இந்த நியாயமான நடைமுறை விதி (FPC) போர்டு ஆஃப் டைரக்டர்களால் கட்டமைக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்டிருக்கிறது மற்றும் இது போதுமக்களுக்கு தகவல் தரவேண்டி கம்பெனியின் வெப்ஸைட்டில் பிரசுரிக்கப்பட்டு பரப்பப் பட்டுள்ளது.

15. விமர்சனம்

நியாயமான நடைமுறை விதியுடன் இணக்கம் குறித்த மறுஆய்வு மற்றும் குறைதீர்ப்பு வழிமுறைகளின் செயல்பாடுகள், நிர்வாகத்தால் ரெகுலராக மேற்கொள்ளப்படும். அத்தகைய மறுஆய்வின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையானது 6 மாதங்களுக்குள் போர்டு ஆஃப் டைரக்டர்களிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.