விரிவாக்கப்பட்ட நியாயமான வர்த்தக நடைமுறை விதிகள்

28.05.2022 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கை எண் DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-2013 யின்படி ரிசர்வ் வங்கியின் திருத்தப்பட்ட வழிகாட்டுதலின் படி நியாயமான வர்த்த நடைமுறையைப் பின்பற்ற, இயக்குநர்கள் வாரியம் பல்வேறு தேதிகளில் நடைபெற்ற கூட்டத்தில் ஒன்று- கூடி 15.03.2013 அன்று வெளியிட்ட சுற்றறிக்கையின்படி, விரிவான மற்றும் நியாயமான வர்த்தக நடைமுறைகளை ஏற்று, பின்வரும் விரிவாக்கப்பட்ட மற்றும் நியாயமான வர்த்தக நடைமுறை விதிகளைப் பின்பற்ற திட்டமிட்டுள்ளது.

அ.(i) கடன்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்பாடுகளுக்கான விண்ணப்பங்கள்

அ. கடன்பெறுவோருக்கான தகவல் தொடர்புகள் அனைத்தும் அந்ததந்த வட்டார மொழி அல்லது கடன்பெறுவோர் புரிந்துகொள்ளும் ஒரு மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

ஆ. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன்காரர்களைப் பாதிக்கும் வட்டி குறித்த அடிப்படையான விவரங்களைத் தெளிவாக குறிப்பிட்டுக் காட்டும் முறையிலும், மற்ற (NBFC) வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்கள் வழங்கப்படும் வட்டித் தொகைகளை ஒப்பீடு செய்த விளக்கங்களையும் தரவுகளையும் கொடுத்து அது குறித்த முடிவுகளைக் கடன்காரரே எடுக்கும் வண்ணம் இருக்க வேண்டும். விண்ணப்பபடிவத்துடன் இனணக்கப்பட வேண்டிய அல்லது சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் சுட்டிக்காட்டப்பட வேண்டும்.

இ. கேலடா நிதி நிறுவனம் (கேலடா ஃபினான்ஸ் லிமிட்டெட்) (கம்பெனியாகக் கருதப்படும்) கடன்காரர்களால் பெறப்பட்ட அனைத்துக் கடன்களுக்கான ஒப்புகைச் சீட்டினைக் கடன்பெறும் அனைவருக்கும் கொடுக்கும். கடன்காரர்களுக்கு அது ஓர் ஆவணமாக இருக்க வேண்டும். கடன் முன்னுரிமை,

கடன் காலாவதியாகும் நாள், அதற்கான உறுதிச் சீட்டாகவும் அது இருக்கும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்

நிறுவனத்தின் அனுமதிக் கடிதம் பெற கடன்காரர்களுக்குப் புரியும் வண்ணம் அவர்களது வட்டார மொழிகளிலே பூர்த்தி செய்யும் வகையில் இருக்க வேண்டும். இல்லையெனில் கடன் தொகைக்கான ஒப்புதலுடன் சேர்த்து அதன் வட்டி விகிதம், நிபந்தனைகள், ஆண்டு வட்டி விகிதம் மற்றும் அதன் பயன்பாட்டு முறை உட்பட, கடன்காரர்களால் ஏற்றுக் கொள்ளப்பட்ட விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அனைத்தும் கடன்காரரின் பதிவேட்டில் இருக்கும். NBFC க்கு மாற்றாக ஏதாவது புகார்கள் எழுந்தால் அதில் மாற்றபட்ட வட்டி விகிதம்/அபராத வட்டி தாமதாமக செலுத்துவதற்கான தண்டத் தொகை போன்றவற்றை அப் புகாரில் குறிப்பிட வேண்டும்.

கடன்காரர்களுக்குக் கடன் பெறுவது குறித்த சரியான விளக்கங்கள், விதிமுறைகள், நிபந்தனைகள் மற்றும் வட்டிவிகிதம் குறித்த சரியான விழிப்புணர்வு இருப்பதில்லை கடன் தரும் நிறுவனமும் அது குறித்த சரியான விளக்கம் அளிப்பதில்லை, கடன்காரர்களும் அதைப் பற்றி முழுமையாகப் படித்துப் புரிந்துகொள்வதில்லை மேலும் அதற்கான நேரம் கடன்கார்கள் எடுத்துக் கொள்வதில்லை என்றும், இது குறித்த சில வழக்குளில் நாங்கள் புரிந்து கொண்டுளோம். கடன் வழங்கும் நிறுவனம் கடன்காரர்களுக்குக் கடன் தரும்போது இது குறித்த குறைகளைக் களைந்து சரியான விளக்கம் தர வேண்டும்.

கடன் ஒப்பந்தம் அல்லது கடன் ஒப்பந்தம் மேற்கோள் இணைப்புகள் போன்றவற்றின் ஒரு பிரதியைக் கடன் தருபவர் கடன்பெறுவோருக்குத் தருவதில்லை இது ஒரு நியாயமற்ற நடைமுறையாக உள்ளது. கடன் வழங்கும் எந்த நிறுவனமும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அடங்கியவற்றை அவர்களுக்குத் தராதால் கடன்பெறுவோருக்கும் கடன் வழங்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே தகராறுக்கு வழிவகுக்கலாம்.

கடன் பெறும் போது கடன்காரருக்குப் புரியும் வகையில் அந்தந்த வட்டார மொழியில் அல்லது அவர்களுக்குப் புரியும் மொழியில் (கடன் ஒப்பந்தம் அல்லது கடன் ஒப்பந்தம் மேற்கோள் இணைப்புகள் போன்றவற்றின் ஒரு பிரதியை) கடன் தருபவர் கடன்பெறுவோருக்குத் தர வேண்டும்

கடன் தொகை வழங்கும் போது விதிமுறைகளில் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றம்

நிறுவனமானது தங்களது கடன் வழங்கும் முறைகளில், வட்டி விகிதத்தில், சேவைக் கட்டணத்தில், திரும்பசெலுத்தும் கட்டணம் போன்றவற்றில் மாற்றம் ஏதேனும் செய்து இருப்பின், அதுகுறித்து கடன்காரரர்களுக்குப் புரியும் வண்ணம் அவர்களது வட்டார மொழிகளிலோ அல்லது அவர்களுக்குப் புரியும் மொழிகளிலோ அதற்கான விளக்கமான நோட்டிஸினைத் தருதல் வேண்டும். நிறுவனங்கள் இது போன்ற மாற்றங்கள் நன்மையே விளைவிக்கின்றனவா ? என்பதனை உறுதிசெய்துகொள்ள வேண்டும். இது சம்பந்தமாக ஒரு பொருத்தமான சூழ்நிலையிலனைக் கடன் ஒப்பந்தம் செய்யும் போது இணைத்துக் கொள்ள வேண்டும்.

ஒப்பந்தத்துடன் கடனுக்கான “மீண்டும் நினைவுபடுத்துதல்” ஆக்ஸிலெரேட் பேமண்ட் போன்றவற்றை இணைத்திருக்க வேண்டும்.

நிறுவனமானது, கடன்காரருக்கு உரிய நியாயமான உரிமைக்கு எதிர்மறையாக செயல்படுகிறது என்ற புகார் நிலை உருவானால் அந்த நிறுவனம் கடன்காரரர் செலுத்த வேண்டிய மீதத் தொகை/ செக்யூரிட்டி/ நிலுவைத் தொகை போன்றவற்றையும் மற்றும் அனைத்து பத்திரங்களையும் வெளியிட வேண்டும். கடன்காரரர் அவ்வாறு நிறுவனத்திற்கு எதிராக செயல்பட்டால் அவர் நிறுவனத்தின் தொடர்புடைய இழப்பீட்டு பணம் / தீர்வு வரை பத்திரங்கள் வைத்து கொள்ள உரிமை நிபந்தனைகள் பற்றி முழு விபரங்களையும் பற்றி நோட்டிஸில் கொடுக்க வேண்டும்.

பொதுவானவை

நிறுவனமானது, கடன் ஒப்பந்தம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வழங்கப்படும் நோக்கங்கள் தவிர கடன்காரரின் மற்ற எந்த அலுவல்களிலோ கடன் விவகாரங்களில் தலையீடு செய்வதை விலக்கிக் கொள்ள வேண்டும். (கடன்காரருக்கான புதிய தகவல், குறிப்பிட்ட காலத்தில் செலுத்தாத கடன், கடன்காரரிடமிருந்து வந்த நோட்டீஸ் இவை தவிர)

கடன்காரரிடமிருந்து வங்கி கணக்கெண் மாற்றம் போன்ற வேண்டுகோள் விண்ணப்பம் பெறப்பட்டால் அது குறித்து கடன் தரும் நிறுவனத்திற்கு உடன்பாடு அல்லது ஏதாவது மாற்றுக்கருத்து இருப்பின் 21 நாட்களுக்குள் தெரியப்படுத்த வேண்டும். இத்தகைய பரிமாற்றம் உடன்பாடான மற்றும் வெளிப்படையான விதிமுறைகளுக்குட்பட்டு சட்டபடி இருக்க வேண்டும்.

கடன்காரர் கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்தாத போது அல்லது கடன் வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனத்தின் தேவையற்ற தொந்தரவு அதாவது தொடர்ந்து பல நேரங்கள், வாடிக்கையாளர்களைத் துன்பப்படுத்துவது நிதிநிறுவன (NDFC) ஊழியர்கள் முரட்டுத்தனமாக நடந்து கொள்வது போன்றவை விதிகளுக்கு முரண்பட்டவையாகும். நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் சரியான முறையில் வாடிக்கையாளர்களைச் சமாளிக்க பயிற்சி பெற்றதை உறுதி செய்தல் வேண்டும்.

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் வாரியம் இது தொடர்பாக எழும் சர்ச்சைகளை ஆராய்ந்து குறைகளை விலக்கி பொதுவான அமைப்பு முறை ஒன்றினை உருவாக்கி அதற்கான குறை தீர்க்கும் அமைப்பாக செயல்பட வேண்டும். அத்தகைய ஓர் அமைப்பு கடன் நிறுவனங்களின் செயலர்கள் இடையே எழும் அனைத்துப் பிரச்னைகளும் குறைந்த அளவாக இருக்கும் போதே அதற்கானத் தீர்வினை அதிக அளவில் முயற்சி செய்து தீர்த்து விட்டோம் என்று உறுதி செய்தல் வேண்டும். இந்த இயக்குநர் வாரியம் இது குறித்து பல்வேறு மட்டங்களில் எழும் குறைகள் சார்ந்த விமர்சனம் மற்றும் குறைகள் போன்றவற்றினை

நுட்பமாக ஆராய்ந்து ஒருங்கிணைந்த ஓர் இடைக்கால அறிக்கையைச் சமர்பிக்க வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர் நலனுக்காக வர்த்தக பரிவர்த்தனை செயல்பாட்டளவில் உள்ள நிறுவனத்தின் கிளைகள்/இடங்களில் கீழ்வரும் தகவல்களை வெளிப்படுத்தி இருத்தல் வேண்டும்.

நிறுவனத்திற்கு எதிராக எழுந்த புகார்களை அணுகும் குறைதீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு முகவரி (தொலைபேசி எண்/ கைப்பேசி எண் மற்றும் இனையதள முகவரி - ஈ - மெயில் அட்ரஸ்) போன்றவையும் அளித்திருக்க வேண்டும்.

புகார்கள் ஒருமாத்திற்குள் நிவர்த்தி செய்யப்பட வில்லையென்றால், வாடிக்கையாளர் NBFC யின் பதிவு அலுவலகத்தின், RBI யின் DNBS மண்டல அலுவலகத்தின் (முழுமையான முகவரி) பொறுப்பில் உள்ள அதிகாரியினை அணுக வேண்டும்.

சுருக்கமாக, பொது அறிவிப்பானது வாடிக்கையாளர்கள் கவனத்திற்குக் கொண்டு செல்வதாக இருக்க வேண்டும், குறைதீர்க்கும் அமைப்பானது கம்பெனியால் பின்பற்றக்கூடியதாக இருக்க வேண்டும், இவை இரண்டும் அஃதாவது குறைதீர்க்கும் அமைப்பும் ரிசர்வ் வங்கியின் மண்டல அலுவலகமும் இணைத்து செயல்படுத்த வேண்டும்.

குழுவின் ஒப்புதலோடு சுற்றறிக்கை வெளியிட்ட தேதியிலிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் மேலே கூறப்பட்ட வழிமுறைகளை அடிப்படையாக கொண்டு (Fair Practices Code) நியாயமான நடைமுறை குறிப்புகள் (கடன்காரரர் புரிந்துகொள்ளும் வகையில் அவர்களின் வட்டார மொழிகளில் இருக்க வேண்டும்) கோடிட்டுக் காட்டுதல் வேண்டும். நிறுவனம் அதன் நியாயமான நடைமுறைக் குறிப்புகளின் வரைவில் சுதந்திரத்தன்மை இருக்க வேண்டும். வழிகாட்டுதல்கள் தேவைகேற்ப அதிகரிக்கும், ஆனால் மேலே அடிக்கோடிட்டுக் காட்டப்படும் குறிப்புகளில் எவ்விதத் தளர்வும் செய்யக்கூடாது. பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவல்களுக்காக கம்பெனியானது தங்களது இணையதளத்தில் இது குறித்து வெளியிட வேண்டும்.

வங்கிகளில் தகுந்த வட்டி விகிதம் வகுத்துப் பின்பற்றப்படாத போதும் NBFC ஆல் வட்டி விகிதம் அதிகரிப்பு செய்திருந்தால் அது குறித்த புகார் வந்தால், ஒரு குறிப்பிட்ட நிலை தாண்டி வட்டி விகிதம் அதிகமாக இருப்பாதாக காட்டினால் அதை உறுதிபடுத்த வேண்டும். அல்லது முன்பிருந்த சாதாரண நிலையையே பின்பற்ற வேண்டும்.

இயக்குநர்கள் வாரியமானது, தகுந்த வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்க விதிமுறைகள் மற்றும் கடன்கள் வழங்கும் தன்மைகள் குறித்தும், கட்டனம் நிர்ணயக்கும் விதிமுறைகள் குறித்தும் தங்களின் உள் கொள்கைகளை பற்றியும் நடைமுறைகள் பற்றியும் வெளிப்படையாக அறிவிக்க வேண்டும் என அறிவுறுத்தப்படுகிறது.

<u>நிறுவனத்தால் அதிகரிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தின் நடைமுறைகள். (அறிவிப்பு எண் DNBS./CGM(ASR)-2009 ஜனவரி 2,)</u>

(அ) நிறுவன வாரியம் வட்டி விகிதத்தினைத் திட்டமிட்டுக் கொள்வதும், அதன் தொடர்புடையவைகளான, நிதி, இடர் காப்பீட்டுத் தொகை, கடன்கள், முன்பணம் செலுத்துவது, வட்டி விகிதம் தீர்மானித்தல் போன்றவற்றை செய்து கொள்ளலாம். அதே நிலையில் கடன்காரர் அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் விண்ணப்பப் படிவத்தில் அதைத் தெளிவாக குறிப்பிட்டு இணைத்தல் வேண்டும்.

(ஆ) வட்டி மற்றும் இடர் காப்பீடு தொடர்பான வைகளை நிறுவனத்தின் இணைய தளத்தில் கிடைக்கவும் சம்பந்தப்பட்ட பத்திரிகைகளில் பிரசுரிக்கப்படவும் வேண்டும். வட்டி விகிதம் மாற்றம் போன்றவற்றையும் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்.

(இ) வட்டி விகிதம் ஆண்டுதோறும் மாற்றப்படும் ஆகையால் கடன்காரர்கள் அது குறித்து சரியான விகிதம் மாற்றம் குறித்த விழிப்புணர்வினைப் பெறுதல் வேண்டும்.

(x) நிறுவனத்தினால் நிதி அளித்த வாகனங்களை மீட்டல் குறித்த தெளிவான விளக்கம். (வெளியிட்டு அறிக்கை 24.04.2014 தேதியிட்டது C.C.No.139)

நிறுவனமானது மீண்டும் உடைமைகளை மீட்பதற்கான விளக்கத்தினை ஒப்பந்தத்தில் சட்ட்டப்படி தெரிவிக்க வேண்டும். கடன்காரர்களின் உடைமைகளை மீண்டும் மீட்பதற்கான சட்ட்பூர்வமான விதிகளைக் கட்டமைக்க வேண்டும். அதன் வெளிப்படைத்தன்மை உறுதி செய்ய, ஒப்பந்தம் / கடன் ஒப்பந்தம் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான ஏற்பாடுகள் கீழ்வருவனவற்றைக் கொண்டிருக்கும்: (அ) உடைமைகளை மீட்டலுக்கு முன்னறிவிப்புக் காலம் (ஆ) சூழ்நிலையினைப் பொருத்து அறிவிப்புக் காலம் நீட்டிப்பு (இ) பாதுகாப்பாக கையகப்படுத்தும் செயல்முறை (ஈ) கடனைத் திருப்பி செலுத்துவதற்கு கடன்காரர்களுக்குத் தரப்படும் இறுதி வாய்ப்பு (உ) சொத்து விற்பனை மற்றும் ஏலம் விடும் செயல் முறைகள். வருங்கால சிக்கல்களைத் தவிர்க்க இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்தவற்றை கடன்காரர்களுக்கான சுற்றறிக்கையில் தெளிவாக குறிப்பிட்டு கடன் ஒப்பந்தங்களையும் / கடன் கடன்கள் அனுமதி / வழங்கும், நேரத்தில் ஒப்பந்தங்களில் இணைப்பு நகலாக இதனைத் தர வேண்டும். கடன் ஒப்பந்தங்களுக்கு இது ஓர் முக்கிய அங்கம் வகிக்கும் கூறாக இருக்கும்.

B.NBFC-MFIs

நிறுவனமானது மைக்ரோ ஃபைனான்ஸிங்கில் இல்லாத போது, NBFC-MFI க்குரிய FPC தேவைகளைக் குறிப்பிடுதல் வேண்டும். தேவைப்படும்போது அவ்வப்போது நிறுவனம் செய்யும் மாற்றங்களைக் குறிப்பிட்ட தகுந்த நேரத்தில் இணைத்தல் வேண்டும் என உறுதியளிக்க வேண்டும்.