

## நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு ("FPC" அல்லது "குறியீடு")

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான (NBFC-கள்) நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டுள்ளது, இதன் மூலம் RBI முதன்மை திசைகள் DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 இல் வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது நியாயமான வணிகம் மற்றும் கார்ப்பரேட் நடைமுறைகளுக்கான தரநிலைகளை அமைக்கிறது. தேதியிட்ட செப்டம்பர் 01, 2016, திருத்தப்பட்டது மற்றும் அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும்.

Akara Capital Advisors Private Limited ("கம்பெனி") இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட அனைத்து சிறந்த நடைமுறைகளையும் ஏற்றுக்கொண்டது மற்றும் அவ்வாறு பரிந்துரைக்கப்பட்ட தரநிலைகளுக்கு இணங்க, ஏதேனும் தேவைப்பட்டால், இந்த குறியீட்டில் பொருத்தமான மாற்றங்களைச் செய்யும். நிறுவனம் அதன் இணையதளம்/மொபைல் செயலியில் FPC-ஐ பதிவேற்றுவதன் மூலம் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை ("FPC" அல்லது "குறியீடு") தெரிவிக்கும்.

நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் இடைமுகத்தைக் கொண்டுள்ளது, எனவே பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

### 1. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்:

- கடன் வாங்குபவருக்கு அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்கும், இதனால் மற்ற NBFC-கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு, கடன் வாங்கியவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவம் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களைக் குறிக்கும்.
- நிறுவனம் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் காலக்கெடுவும் ஒப்புதலில் குறிப்பிடப்படும்.

### 2. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்:

- நிறுவனம் கடன் வாங்கியவருக்கு வட்டார மொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புதல் கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம் வருடாந்தர வட்டி விகிதம் அல்லது பிறவற்றின் மூலம் கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும் அதன் விண்ணப்பம் மற்றும் கடன் வாங்கியவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டதை தனது பதிவில் வைத்திருக்க வேண்டும். NBFC-களுக்கு எதிராகப் பெறப்படும் புகார்கள் பொதுவாக அதிக வட்டி/அபராத வட்டி வசூலிப்பதால், கடன் ஒப்பந்தத்தில் தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டியை நிறுவனம் குறிப்பிட வேண்டும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் சேர்த்து கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொண்டபடி கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை நிறுவனம் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும் நேரத்தில் வழங்க வேண்டும்.

3. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்(கள்) வழங்கல்:
- கடன் வாங்குபவருக்கு, கடன் வாங்குபவருக்கு வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அறிவிப்பு (களை) கொடுக்க வேண்டும், கடன் வழங்குதல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணம் போன்றவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றத்தைக் குறிப்பிடுகிறது. வட்டி விகிதங்களில் அந்த மாற்றங்களையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இத்தகைய கட்டணங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும்.
  - ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறன் திரும்பப்பெறுதல்/விரைவுபடுத்துதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்துப்போகவேண்டும்.
  - நிறுவனம் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக அவர்கள் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து கொள்ளும்போது அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு.

#### 4. பொதுவானது

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்க வேண்டும் (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல்கள் கவனிக்கப்படாவிட்டால்).
- கடன் வாங்கிய கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது மற்றபடி அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- கடன்களை திரும்பப் பெறும் விஷயத்தில், நிறுவனம் துன்புறுத்தலை நாடாது, அதாவது; அலுவலக நேரம் அல்லாமல் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு உடல்/வன்முறை வழிகளைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வரும் புகார்களில் நிறுவனத்தின் ஊழியர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தை உள்ளடங்கும் பட்சத்தில், நிறுவனம் உடனடியாக அந்த விஷயத்தை விசாரிக்கும் மற்றும் நடவடிக்கை எடுக்கும். வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பின் ஒரு நடவடிக்கையாகவும், வங்கிகள் மற்றும் NBFC-களில் கடன் வாங்குபவர்கள் பல்வேறு கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்துவது தொடர்பாக ஒரே சீரான தன்மையைக் கொண்டுவருவதற்காகவும், நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட எந்த மிதக்கும் விகித கால கடனிலும் நிறுவனம் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்பணம் செலுத்துதல் தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகத்தைத் தவிர, இணை-கடமையாளர்களுடன் அபராதம் விதிக்காது.

#### 5. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு:

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை அமைக்க வேண்டும். அத்தகைய பொறிமுறையானது கடன் வழங்கும் நிறுவனங்களின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் படிநிலையில் அடுத்த உயர் மட்டத்தில் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும். நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு குறித்து இயக்குநர்கள் குழு அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

6. குறை தீர்க்கும் அதிகாரி:

நிறுவனம், தங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, அவர்களின் கிளைகள்/வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் இடங்களில் பின்வரும் தகவல்களை முக்கியமாகக் காண்பிக்க வேண்டும்:

- நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக பொதுமக்கள் அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண்கள் மற்றும்/அல்லது மின்னஞ்சல் முகவரி).
- ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார/தகராறு தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் வங்கியின் வங்கி அல்லாத மேற்பார்வைத் துறையின் (முழுமையான தொடர்பு விவரங்களுடன்) அதன் அதிகார வரம்பிற்கு உட்பட்ட பதிவு செய்யப்பட்ட பிராந்திய அலுவலகத்தின் அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

7. நோடல் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரி:

சட்டத்தின்படி தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் நோடல் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமிக்கும்.

8. நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்:

- இயக்குநர் குழு நிறுவனம் நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற பொருத்தமான காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் காரணங்களின் தரநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்தப்படும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். தகவல்கள் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் மேலும் வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.

9. நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் அதிக வட்டி பற்றிய புகார்கள்:

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுக்க வேண்டும். அவ்வப்போது நிறுவனத்தின் விருப்பப்படி, இத்தகைய கட்டணங்கள் ஏற்ற இறக்கங்களுக்கு உட்பட்டவை. இது சம்பந்தமாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான வெளிப்படைத்தன்மை குறித்து நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டில் சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்கள் பார்வையில் வைக்கப்பட வேண்டும்.

10. நிறுவனம், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு, அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இலவச கடன் காலத்தை வழங்கலாம், அதில் வாடிக்கையாளர் வாங்குதல்களைச் செய்து பின்னர் அவற்றைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான கடன் வரி வழங்கப்படும்:

- முதல் கட்டணம் செலுத்தும் தேதிக்கு 5 நாட்களுக்கு முன்பு பணம் செலுத்தினால், அவர்களிடம் கட்டணம் அல்லது வட்டி வசூலிக்கப்படாது. இங்கே, ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் ஒரு செயல்முறைக் கட்டணம்/பரிவர்த்தனைக் கட்டணமாக டிராடவுன் தொகையில் ஆபத்து அடிப்படையிலான சதவீதம் (மாறுபாடுகளுக்கு உட்பட்டு) வசூலிக்கப்படும்.

- b. வாடிக்கையாளர் தங்கள் நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்தாத முதல் கட்டணத் தேதிக்குப் பிறகு, அத்தகைய வாடிக்கையாளர் பொருந்தக்கூடிய வட்டியுடன் பணம் செலுத்த வேண்டும் (விண்ணப்பிக்கும் நேரத்தில் வாடிக்கையாளர் தேர்ந்தெடுத்த பதவிக்காலத்தின் அடிப்படையில்) மேலும், அத்தகைய விண்ணப்பதாரரிடம் செயலாக்கக் கட்டணமும் வசூலிக்கப்படும்.

அத்தகைய செலவுகள்/கட்டணங்கள் இரண்டும் மாறும் மற்றும் மாற்றத்திற்கு உட்பட்டவை.

11. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வழங்கிய அவுட்சோர்சிங் கொள்கையின்படி, EQX Analytics Private Limited நிறுவனம் சில செயல்பாடுகளை அவுட்சோர்ஸ் செய்துள்ளது (முன்னணி உருவாக்கம், வாடிக்கையாளர் ஆதரவு, சேவை, சேகரிப்புகள், வணிக நிருபர் நடவடிக்கைகள், தொழில்நுட்ப சேவைகள் போன்றவை உட்பட), இது நிறுவனத்தின் அதே கார்ப்பரேட் குழுவிற்குள் இணைந்த நிறுவனமாகும்.

பொறுப்புத் துறப்பு: நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் (ஆங்கில மொழியில்) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் இணையதளத்தில் புதுப்பிக்கப்பட்ட சம்பந்தப்பட்ட வட்டார மொழியில் உள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் மொழிபெயர்க்கப்பட்ட பதிப்பு ஆகியவற்றுக்கு இடையே ஏதேனும் முரண்பாடு ஏற்பட்டால், ஆங்கிலப் பதிப்பு நடைமுறையில் இருக்கும்.