நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறை (FAIR PRACTICES CODE)

1. அறிமுகம்

ஸ்ரீநிதி கிரெடிட் பிரைவேட் லிமிடெட் (Srinidhi Credit Private Limited) — இனி "ஸ்ரீநிதி" அல்லது "நிறுவனம்" என்று குறிப்பிடப்படும் — என்பது நிறுவனங்கள் சட்டம், 2013-ன் விதிகளின் கீழ் பதிவு செய்யப்பட்ட ஒரு தனியார் வரையறுக்கப்பட்ட நிறுவனமாகும். மேலும் இது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் பதிவு செய்யப்பட்ட, அமைப்பு ரீதியாக முக்கியத்துவம் வாய்ந்ததல்லாத (Non-Systemically Important), வைப்புத்தொகை ஏற்காத (Non-Deposit Accepting), அடிப்படை அடுக்கு (Base Layer) வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் (NBFC) ஆகும்.

முறையான நிதிச் சேவைகளை மட்டுப்படுத்தப்பட்ட அளவில் மட்டுமே அணுகக்கூடிய, குறு, சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்களில் (MSME) ஈடுபட்டுள்ள தொழில்முனைவோருக்குக் கடன் வழங்கும் தொழிலில் ஸ்ரீநிதி ஈடுபட்டுள்ளது.

வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறை தொடர்பாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கி 2015 ஜூலை 1 அன்று வெளியிட்ட முதன்மைச் சுற்றறிக்கை எண். RBI/2015-16/16, DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16-ன் வழிகாட்டுதல்களைத் தொடர்ந்து இந்த நெறிமுறை உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. அந்தச் சுற்றறிக்கையில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI), வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறை குறித்த வழிகாட்டுதல்களைத் தொகுத்து வழங்கியுள்ளது. மேலும் இது, அவ்வப்போது திருத்தப்படும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடத்தை) உத்தரவுகள், 2025 ("முதன்மை உத்தரவுகள்") -க்கு இணங்க உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்கள் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் குறைகளை விரைவான மற்றும் குறைந்த செலவிலான முறையில் தீர்ப்பதற்காக இது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் ஒழுங்குபடுத்தப்படுகிறது. ஒழுங்குமுறை ஆணையங்களால் (இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, SEBI, IRDAI போன்றவை) மற்றும் அரசு, உள்ளாட்சி அமைப்புகள் போன்ற பிற தகுதிவாய்ந்த அதிகார அமைப்புகளால் இயற்றப்பட்ட / வெளியிடப்பட்ட அனைத்துப் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களைக் கடைப்பிடிக்க நிறுவனம் உறுதியளிக்கிறது.

வாடிக்கையாளர்களுடன் பரிவர்த்தனை மேற்கொள்ளும்போது நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய குறைந்தபட்ச நியாயமான நடைமுறைத் தரநிலைகளை இது நிர்ணயிக்கிறது. இது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தகவல்களை வழங்குவதோடு, அன்றாட அடிப்படையில் நிறுவனம் அவர்களுடன் எவ்வாறு நடந்துகொள்ள வேண்டும் என்பதையும் விளக்குகிறது. சமூக ஊடகங்களிலோ அல்லது வேறு எந்த ஊடகத்திலோ புகார்கள் / விசாரணைகளைப் பதிவிட்டவர்கள் உட்பட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இந்தக் கொள்கை பொருந்தும். தேவைக்கேற்ப கீழ்க்கண்ட தளங்களை அணுகுமாறு அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும்

நாங்கள் ஊக்குவிக்கிறோம். பொதுமக்களின் தகவலுக்காக இந்தக் கொள்கை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படுகிறது. இந்தக் கொள்கை நிறுவனத்தின் இணையதளமான www.srinidhicredit.in -ல் வெளியிடப்படும். இந்த நெறிமுறையின் உணர்வுக்கு ஏற்பவும், தனது வணிகத்திற்குப் பொருந்தும் வகையிலும் இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறையை நிறுவனம் கடைப்பிடிக்கும்.

2. நெறிமுறையின் நோக்கம்

இந்த நெறிமுறை பின்வரும் நோக்கங்களுக்காக உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

a) வாடிக்கையாளர்களுடன் பரிவர்த்தனை மேற்கொள்வதில் குறைந்தபட்சத் தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம், நல்ல, நியாயமான மற்றும் நம்பகமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்;

b) சேவைகளிடமிருந்து தாங்கள் நியாயமான முறையில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை வாடிக்கையாளர்கள் நன்கு புரிந்துகொள்ளும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரித்தல்;

c) போட்டியின் மூலம், உயர்ந்த செயல்பாட்டுத் தரநிலைகளை அடைவதற்குச் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல்;

d) வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் இணக்கமான உறவை மேம்படுத்துதல்.

3. பாகுபாடு காட்டாக் கொள்கை

பாலினம், சாதி, இனம், திருமண நிலை, மாற்றுத்திறன் அல்லது மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையிலோ, அல்லது சட்டத்தால் தடைசெய்யப்பட்ட வேறு எந்தக் காரணத்தின் அடிப்படையிலோ எங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடையே நாங்கள் பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம். கடன் வழங்கும் முடிவுகள் கடன் தகுதி மற்றும் இடர் மதிப்பீட்டு அளவுகோல்களை மட்டுமே அடிப்படையாகக் கொண்டிருக்கும்.

4. செயல்பாட்டு வழிகாட்டுதல்கள்

4.1 கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

கடன் பெறுபவர்களுக்கான அனைத்துத் தகவல்தொடர்புகளும் வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் மேற்கொள்ளப்படும்.

நிறுவனத்திற்குள் அல்லது வாடிக்கையாளர்களுடன் மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்துத் தகவல்தொடர்புகளுக்கும் ஸ்ரீநிதியின் அலுவல்பூர்வ மொழி ஆங்கிலமாக இருக்கும்.

உற்பத்தி, சேவை மற்றும் விவசாயத் தொழிலில் ஈடுபட்டுள்ள சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்கள், சுயதொழில் புரியும் தொழில்முறை வல்லுநர்கள், சம்பளம் பெறும் ஊழியர்கள், வர்த்தகர்கள், சில்லறை வியாபாரிகள், வணிகர்கள், முகவர்கள்,

விநியோகஸ்தர்கள், நிறுவனங்கள், கார்ப்பரேட் அமைப்புகள் மற்றும் தனிநபர்களுக்கு — அவர்களின் வணிக விரிவாக்கம், சுழல் மூலதனத் தேவைகள் மற்றும்/அல்லது தனிப்பட்ட தேவைகளுக்காக — குடியிருப்பு அல்லது வணிக அல்லது காலி நிலச் சொத்து அல்லது வேறு போதுமான பிணையத்துடன் அல்லது பிணையம் இன்றி, குறுகிய கால, நடுத்தர கால மற்றும் நீண்ட கால நிதியுதவி என்ற நிதிசார் தயாரிப்பை நிறுவனம் முதன்மையாக வழங்குகிறது.

வாடிக்கையாளர்களால் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய அனைத்துத் தகவல்களையும் ஆவணங்களையும் ஸ்ரீநிதியின் 'ஆவணச் சரிபார்ப்புப் பட்டியலுடன் கூடிய விண்ணப்பப் படிவம்' உள்ளடக்கியிருக்கும். மற்ற வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் (NBFCs) வழங்கும் ஒத்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீட்டைச் செய்யவும், அந்த ஒப்பீட்டின் அடிப்படையில் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்கவும் கடன் பெறுபவருக்கு உதவும் வகையில் தேவையான தகவல்களை ஸ்ரீநிதி வழங்கும்.

விண்ணப்பப் படிவம், பிற விவரங்களுடன், பின்வரும் அடிப்படை விவரங்களை வழங்கும் —

a. விண்ணப்பதாரரின் பெயர் மற்றும் முகவரி
b. தேவைப்படும் கடன் தொகை
c. கடன் தேவைப்படும் நோக்கம்
d. கடன் காலம்
e. KYC (உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிக) விவரங்கள்

கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் ஏதேனும் தேவைப்பட்டால், அது குறித்து கடன் பெறுபவர்களுக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அனுமதிக் கடிதம் (sanction letter), பிற விவரங்களுடன், பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கியிருக்கும் —

a. அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை
b. பொருந்தக்கூடிய வட்டி வீதம் மற்றும் வட்டியின் வகை
c. செலுத்த வேண்டிய செயலாக்கக் கட்டணங்கள்
d. வழங்க வேண்டிய பிணையம்
e. கடனின் காலம்
f. கட்டணம் செலுத்துவதில் தாமதம் / தவறுதலுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள்
g. திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை
h. தவறுதல் நிகழ்வுகள் (Events of Default)
i. நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு ("குழு") அல்லது குழுவால் அதிகாரம் அளிக்கப்பட்ட உபகுழுவால் தீர்மானிக்கப்படும் பிற கட்டணங்கள்.

இந்த விவரங்கள், பிற போட்டியாளர்களுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீட்டைச் செய்ய கடன் பெறுபவருக்கு உதவும்; அதன் மூலம் கடன் பெறுபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.

அனைத்துக் கடன் விண்ணப்பங்களைப் பெற்றதற்கும் நிறுவனம் ஒப்புகைச் சான்று வழங்கும். அனைத்து வகையிலும் முழுமையான கடன் விண்ணப்பங்கள் தீர்வு காணப்படும் வழக்கமான கால அளவு, அத்தகைய விண்ணப்பங்களின் ஒப்புகைச் சான்றில் குறிப்பிடப்படும். நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பங்களை நியாயமான கால அளவிற்குள் சரிபார்க்கும். கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அது குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

4.2 கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்

அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகையை, ஆண்டு அடிப்படையிலான வட்டி வீதம் மற்றும் அதைப் பயன்படுத்தும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு எழுத்து மூலம் தெரிவிக்கும். மேலும், இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்குக் கடன் பெறுபவர் அளித்த ஒப்புதலைத் தனது பதிவேட்டில் பராமரிக்கும்.

அனைத்துக் கடன் பெறுபவர்களுக்கும் வழங்கப்படும் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் அனைத்து இணைப்புகளிலும், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் வட்டி வீதம் ஆகியவை முக்கியத் தகவல் அறிக்கை (Key Facts Statement) வடிவில் இடம்பெறுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்; அது கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணைக்கப்படும். மேலும், தாமதமாகச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டியை நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனான எழுத்தில் (bold) குறிப்பிடும். இந்த நெறிமுறையின் பத்தி 5-ன் உட்பிரிவுகள் (e) மற்றும் (f)-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிகளையும் அது உள்ளடக்கியிருக்கும்.

கடன் அனுமதிக்கப்படும் / வழங்கப்படும் நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை — முடிந்தவரை ஆங்கிலத்திலோ அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் வட்டார மொழியிலோ — கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களுடன் அனைத்துக் கடன் பெறுபவர்களுக்கும் வழங்க நிறுவனம் தவறாமல் கடமைப்பட்டுள்ளது.

மேற்படி அனுமதிக் கடிதத்தில், "I/WE ACCEPT ALL THE TERMS AND CONDITIONS WHICH HAVE BEEN READ AND UNDERSTOOD BY ME/US" (எனக்கு/எங்களுக்குப் படித்துப் புரிந்துகொள்ளப்பட்ட அனைத்து விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் நான்/நாங்கள் ஏற்றுக்கொள்கிறேன்/ஏற்றுக்கொள்கிறோம்) என்ற தலைப்பின் கீழ் கடன் பெறுபவரின் கையொப்பத்துடன் ஒப்புதலை நிறுவனம் பெறும். அத்தகைய ஒப்புதலின் பதிவை நிறுவனம் பராமரிக்கும்.

4.3 கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் கடன் பெறுபவர் பின்பற்றத் தவறியதற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'அபராதக்

கட்டணங்கள்' (penal charges) என்றே கருதப்படும்; கடன்களுக்கு விதிக்கப்படும் வட்டி வீதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' (penal interest) வடிவில் அது வசூலிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்பட மாட்டா — அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களின் மீது மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், கடன் கணக்கில் வட்டியைக் கூட்டு வட்டியாகக் கணக்கிடும் வழக்கமான நடைமுறைகளை இது பாதிக்காது.

வட்டி வீதத்திற்கு எந்தக் கூடுதல் கூறையும் ஶ்ரீநிதி அறிமுகப்படுத்தாது; மேலும் இந்த வழிகாட்டுதல்களை எழுத்திலும் உணர்விலும் கடைப்பிடிப்பதை உறுதி செய்யும்.

கடன்கள் மீதான அபராதக் கட்டணங்கள் அல்லது எந்தப் பெயரில் அழைக்கப்பட்டாலும் அதுபோன்ற கட்டணங்கள் குறித்து, இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு கொள்கையை ஶ்ரீநிதி வகுக்கும்.

அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பின்பற்றத் தவறியதற்கு ஏற்ற விகிதத்திலும் இருக்கும்; ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் அது பாகுபாடு காட்டுவதாக இருக்காது.

'வணிக நோக்கம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காகத் தனிநபர் கடன் பெறுபவர்களுக்கு' அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களின் மீதான அபராதக் கட்டணங்கள், அதே போன்ற முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதற்காகத் தனிநபர் அல்லாத கடன் பெறுபவர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.

அபராதக் கட்டணங்களின் அளவும் அதற்கான காரணமும், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் 'நிறுவனக் கொள்கைகள்' பிரிவின் கீழ் காட்டப்படுவதோடு கூடுதலாக, கடன் ஒப்பந்தத்திலும், மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / முக்கியத் தகவல் அறிக்கையிலும் (KFS) — பொருந்தும் இடங்களில் — வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவாக ஶ்ரீநிதியால் வெளிப்படுத்தப்படும்.

கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பின்பற்றத் தவறியது குறித்து கடன் பெறுபவர்களுக்கு நினைவூட்டல்கள் அனுப்பப்படும் ஒவ்வொரு முறையும், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணம் விதிக்கப்படும் ஒவ்வொரு சந்தர்ப்பமும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

ஶ்ரீநிதி தனது கொள்கைக் கட்டமைப்பில் தகுந்த திருத்தங்களை மேற்கொள்வதோடு, "கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்" தொடர்பான அறிவுறுத்தல்களை, அமலுக்கு வரும் தேதியிலிருந்து பெறப்படும் / புதுப்பிக்கப்படும் அனைத்துப் புதிய கடன்களுக்கும் நடைமுறைப்படுத்துவதை உறுதி செய்யும். ஏற்கெனவே உள்ள கடன்களைப் பொறுத்தவரை, புதிய அபராதக் கட்டண முறைக்கு மாறுவது 2024 ஜூன் 30 அன்று அல்லது அதற்கு முன்னர் நிகழும்.

4.4 விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட, கடன் வழங்குதல்

a. அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்கள், அந்த அனுமதியை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க, உரிய நேரத்தில் வழங்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். கடன் வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி வீதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்றவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்த மாற்றத்திற்கும் அது அறிவிப்பு வழங்கும். வட்டி வீதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திற்கு மட்டுமே (prospectively) அமலுக்கு வரும் என்பதையும் அது உறுதி செய்யும். கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், அனுமதிக் கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் தரப்பினரிடையே கையெழுத்திடப்படும் பிற ஆவணங்களில் தனிச்சிறப்பாகக் குறிப்பிடப்படும்.

b. கடனைத் திரும்பப் பெறுவது அல்லது கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கட்டணத்தை விரைவுபடுத்துவது குறித்த முடிவு, கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கும், கடன் பெறுபவரின் வணிகத்தில் ஏற்பட்ட மாறிய சூழ்நிலைகளுக்கும் இணங்க இருக்கும்; அத்தகைய நடவடிக்கை கடன் பெறுபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்பட்ட பின்னரே மேற்கொள்ளப்படும்.

c. கடன் பெறுபவர் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்திய பின்னரே, அல்லது கடன் பெறுபவர் பயன்படுத்திய வரம்பின் நிலுவைத் தொகை வசூலிக்கப்பட்ட பின்னரே, ஶ்ரீநிதி தனது கடன் பெறுபவரின் அனைத்துப் பிணையங்களையும் விடுவிக்கும் — இது, கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக ஶ்ரீநிதி கொண்டிருக்கக்கூடிய வேறு எந்தக் கோரிக்கைக்கான நியாயமான உரிமை அல்லது உரிமைத் தடைக்கு (lien) உட்பட்டது. அத்தகைய ஈடுசெய்யும் உரிமை (right of set off) பயன்படுத்தப்பட வேண்டியிருந்தால், மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் குறித்த முழு விவரங்களுடனும், சம்பந்தப்பட்ட கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் அல்லது கடன் பெறுபவரால் செலுத்தப்படும் வரை ஶ்ரீநிதி பிணையங்களைத் தன்வசம் வைத்திருக்க உரிமை பெறும் நிபந்தனைகளுடனும், அது குறித்த அறிவிப்பு கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.

d. நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு ஆண்டுதோறும் கணக்கு அறிக்கையை வழங்கும். கூடுதலாக, இடைப்பட்ட எந்தக் காலத்திற்கும், கடன் பெறுபவரின் கோரிக்கையின் பேரில் நிறுவனம் கணக்கு அறிக்கையை வழங்கும்.

e. கடன் வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி வீதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்றவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்த மாற்றம் குறித்தும், வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் நிறுவனம் உரிய அறிவிப்பை வழங்கும்.

5. பொறுப்பான கடன் வழங்கும் நடத்தை

5.1 தனிநபர் கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் / தீர்வு கண்டவுடன் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

a. கடன் கணக்கு முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட / தீர்வு காணப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள், அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் தடையின்மைச் சான்றிதழுடன் (No Objection Certificate) ஸ்ரீநிதி விடுவிக்கும்; மேலும் எந்தப் பதிவகத்திலும் பதிவு செய்யப்பட்ட உரிமைப் பதிவுகளை (charges) நீக்கும்.

b. 30 நாட்களுக்குள் ஆவணங்களை விடுவிக்கத் தவறினால், தாமதத்தின் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ரூ.5,000/- தொகையை ஸ்ரீநிதி செலுத்தும். அசல் அசையா சொத்து ஆவணங்கள் முழுமையாகவோ பகுதியாகவோ இழக்கப்பட்டால் / சேதமடைந்தால், அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல் / சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு கடன் பெறுபவருக்கு ஸ்ரீநிதி உதவும்; மேலும் மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி இழப்பீடு வழங்குவதோடு கூடுதலாக, அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். இருப்பினும், அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், தாமதக் கால அபராதம் 60 நாட்களுக்குப் பின்னர் கணக்கிடப்படும். மேற்கூறியவை, பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி கடன் பெறுபவருக்கு உள்ள உரிமைக்குப் பாதகம் ஏற்படுத்தாது.

c. கடன் பெறுபவர்கள் அல்லது கூட்டுக் கடன் பெறுபவர்கள் இறந்துவிட்டால், அத்தகைய கடன் பெறுபவர்களின் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் மட்டுமே ஸ்ரீநிதியிடமிருந்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களைக் கோர / பெற உரிமை பெறுவர். அத்தகைய சந்தர்ப்பத்தில், அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களைப் பெறுவதற்கு அத்தகைய கடன் பெறுபவரின் அனைத்துச் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளும் அலுவலகத்தில் நேரில் ஆஜராக வேண்டும். கடன் பெறுபவர்களின் அனைத்துச் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளாலும் கிளைக்கு வர இயலாத பட்சத்தில், சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளில் ஏதேனும் ஒருவரின் பெயரில் அதிகாரக் கடிதம் (authorization letter) சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும். ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் மைனர்களாக இருந்தால், இயற்கைப் பாதுகாவலர் அல்லது நீதிமன்றத்தால் நியமிக்கப்பட்ட பாதுகாவலர், அந்த மைனர் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளின் சார்பாக ஆவணங்களைப் பெற வேண்டும்.

இறந்தவரின் மரணம் மற்றும் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கான செல்லுபடியாகும் சான்றாகப் பின்வரும் ஆவணங்கள் ஏற்றுக்கொள்ளப்படுகின்றன:

a) சம்பந்தப்பட்ட நகராட்சிகளால் வழங்கப்பட்ட, உரிமையாளரின் இறப்புச் சான்றிதழ்

b) வருவாய்த் துறை அதிகாரிகள் / தாசில்தாரால் வழங்கப்பட்ட வாரிசுதாரர் சான்றிதழ் (Legal Heir Certificate), அல்லது

c) அதிகார வரம்புள்ள நீதிமன்றத்தால் வழங்கப்பட்ட வாரிசுரிமைச் சான்றிதழ் (Succession Certificate), அல்லது

d) நிர்வாகக் கடிதம் (Letter of Administration)

e) சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளை விவரிக்கும் பிரமாணப் பத்திரத்தின் மீது நடுவர் நீதிபதி / மாவட்ட சிவில் நீதிமன்றத்தின் உறுதிமொழி (endorsement)

f) சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளிடையே தகராறு ஏற்பட்டால், நீதிமன்றத்தால் வழங்கப்பட்ட வாரிசுரிமைச் சான்றிதழ் / நிர்வாகக் கடிதம் மட்டுமே சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கான உறுதிசெய்யப்பட்ட சான்றாக ஏற்றுக்கொள்ளப்படும்.

5.2 பொறுப்பான கடன் வழங்குதல் மற்றும் பொருத்தப்பாட்டு மதிப்பீடு

a) எந்தக் கடனையும் அனுமதிப்பதற்கு முன்பு, வருமானம், ஏற்கெனவே உள்ள கடமைகள் மற்றும் ஒட்டுமொத்தக் கடன்சுமை ஆகியவற்றின் மதிப்பீடு உட்பட, தகுந்த முறையான ஆய்வின் (due diligence) மூலம் கடன் பெறுபவரின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை நிறுவனம் மதிப்பிடும்.

b) வழங்கப்படும் கடன் தயாரிப்பு, கடன் பெறுபவரின் நிதித் தேவைகளுக்கும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனுக்கும் பொருத்தமானதாக இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்; மேலும் கடன் பெறுபவர்கள் அளவுக்கு அதிகமான கடன்சுமைக்கு ஆளாவதைத் தவிர்க்கும்.

c) நிறுவனம் ஆக்ரோஷமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளில் ஈடுபடாது; சரியான இடர் மதிப்பீடு இன்றி, கடன் இருப்பின் அளவை அதிகரிப்பதற்காக மட்டுமே கடன் வழங்காது.

d) ஒரே கடன் பெறுபவருக்குப் பல கடன்கள் வழங்குவது நிதி நெருக்கடியில் முடிவடையாமல் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

e) அனைத்துக் கடன் வழங்கும் முடிவுகளும், இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட, வெளிப்படையான மற்றும் பாகுபாடற்ற கடன் மதிப்பீட்டுக் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டவை என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

6. பொது

கடன் அனுமதி ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவை தவிர, கடன் பெறுபவர்களின் அன்றாட விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது (கடன் பெறுபவரால் முன்னர் வெளிப்படுத்தப்படாத புதிய தகவல் ஏதேனும் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தால் தவிர).

அடமானம், அடகு (hypothecation), உரிமைப் பதிவு போன்ற வடிவங்களில் பிணையத்தை உருவாக்குவதற்காக ஏற்படும் செலவுகள் கடன் பெறுபவரிடம் வசூலிக்கப்படும்.

கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் தேவையற்ற தொந்தரவுகளை மேற்கொள்ளாது. கடன் வசூல் முயற்சிகளில், நிறுவனத்தின் முகவர்கள் எந்த நபருக்கும் எதிராக வாய்மொழியாகவோ உடல்ரீதியாகவோ மிரட்டல் அல்லது எவ்விதமான தேவையற்ற தொந்தரவையும் மேற்கொள்ள மாட்டார்கள். இதில், கடனாளியின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், சான்றாளர்கள் மற்றும் நண்பர்களைப் பொதுவெளியில் அவமானப்படுத்தும் அல்லது அவர்களது தனியுரிமையில் ஊடுருவும் செயல்கள், கைபேசி மூலமாகவோ சமூக ஊடகங்கள் மூலமாகவோ தகாத செய்திகளை அனுப்புதல், நிலுவைக் கடன்களை வசூலிப்பதற்காக மிரட்டல் மற்றும்/அல்லது அடையாளம் தெரியாத அழைப்புகளை மேற்கொள்ளுதல், தவறான மற்றும் தவறாக வழிநடத்தும் தகவல்களை வழங்குதல் ஆகியவை அடங்கும். வாடிக்கையாளர்களுடன் பொருத்தமான முறையில் நடந்துகொள்ள தனது ஊழியர்கள் போதுமான அளவு பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

உடல் ஊனமுற்ற / பார்வையற்ற கடன் பெறுபவர்களுக்கும் தனது கடன் வசதியை நீட்டிப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். சட்டத்தாலும் சர்வதேச உடன்படிக்கைகளாலும் உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்டுள்ள மாற்றுத்திறனாளிகளின் உரிமைகள் (Rights of Persons with Disability) தொடர்பான பயிற்சிப் பகுதியின் ஒரு அங்கமாக, இது நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் பயிற்றுவிக்கப்படும்.

கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை, கடன் பெறுபவரிடமிருந்தோ அல்லது கணக்கை ஏற்க முன்வரும் வங்கி / நிதி நிறுவனத்திடமிருந்தோ பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால் அது, கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். கடன் வசூல் விஷயத்தில், நிறுவனம் சட்டப்பூர்வமாகச் செல்லுபடியாகும் நடைமுறைகளையே பின்பற்றும்; தேவையற்ற தொந்தரவு அல்லது பலப்பிரயோகம் — அதாவது, அசாதாரண நேரங்களில் கடன் பெறுபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடன் வசூலுக்குத் தசைபல ஆற்றலைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை — மேற்கொள்ளப்படாது.

தனிநபர் கடன் பெறுபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் மிதவை வட்டி வீத (floating rate) கால கடன்கள் மீது, அத்தகைய கடன்கள் சில்லறை, வீட்டுவசதி அல்லது பிற தனிநபர் கடன் வசதிகள் என வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளதா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல், நிறுவனம் எந்த முன்கூட்டிய கடன் முடிப்புக் கட்டணங்களையும் (foreclosure charges) அல்லது முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான அபராதங்களையும் விதிக்காது. 2026 ஜனவரி 1 அன்று அல்லது அதற்குப் பின்னர் அனுமதிக்கப்படும் அல்லது புதுப்பிக்கப்படும் கடன்களுக்குப் பொருந்தும் "இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (கடன்கள் மீதான முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்) உத்தரவுகள், 2025"-ன்படி, ஸ்ரீநிதி முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களை வசூலிப்பதில்லை. விலக்குகளின் கீழ் வராத நிலையான வட்டி வீதக் கடன்கள் அல்லது பிற வகைகளுக்கு முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான அபராதங்கள் இன்னும் பொருந்தக்கூடும்; ஆனால் அது ஸ்ரீநிதியின் இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி மட்டுமே, மேலும் (கால கடன்களைப் பொறுத்தவரை) முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும்

தொகையின் மீது மட்டுமே இருக்கும். ஸ்ரீநிதியே முன்கூட்டியே செலுத்துதலைத் தொடங்கும்போது, ஸ்ரீநிதி முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களை விதிக்காது.

7. வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துவது தொடர்பான 2009 ஜனவரி 2 தேதியிட்ட அறிவிப்பு எண். DNBS.204/CGM (ASR)-2009-ன்படி, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு விதிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி வீதத்தைத் தீர்மானிக்க, நிதியின் செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் இடர் இணைத்தொகை (risk premium) போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு ஸ்ரீநிதி ஒரு வட்டி வீதக் கொள்கையை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. வட்டி வீதம், இடர் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வகையான கடன் பெறுபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி வீதங்களை விதிப்பதற்கான நியாயம் ஆகியவற்றையும் வட்டி வீதக் கொள்கை உள்ளடக்கியுள்ளது; அது நிறுவனத்தின் இணையதளமான www.srinidhicredit.in -ல் காட்டப்பட்டுள்ளது. வட்டி வீதம், இடர் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வகையான கடன் பெறுபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி வீதங்களை விதிப்பதற்கான நியாயம் ஆகியவை, கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு அவர்களது கடன் விண்ணப்பப் படிவத்திலும் வெளிப்படுத்தப்படும்; மேலும் அனுமதிக் கடிதத்தில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

8. மிதவை வட்டி வீதத்தில் வட்டி மறுநிர்ணய வழிகாட்டுதல்கள்

தனிநபர் கடன் பெறுபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்படும் மிதவை வட்டி வீதக் கால கடன்கள் மீது, முன்கூட்டிய கடன் முடிப்புக் கட்டணங்கள் / முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான அபராதங்களை நிறுவனம் ஒரு கொள்கையாக விதிக்காது. வட்டி வீதம் மறுநிர்ணயம் செய்யப்படும் எந்த மற்றும் அனைத்துக் கடன் பெறுபவர்களுக்கும், பொருத்தமான தகவல்தொடர்பு வழிகள் மூலம் அது குறித்த தகவல் அனுப்பப்படும்.

8.1 EMI அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்கள் மீதான மிதவை வட்டி வீதம்

சம மாதத் தவணை (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்கள் மீதான மிதவை வட்டி வீதத்தை மறுநிர்ணயம் செய்வது தொடர்பாக, 2023 ஆகஸ்ட் 18 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவிப்பு எண். RBI/2023-24/55 OR.MCS.REC.32/01.01.003/2023-24-ன்படி, ஸ்ரீநிதி கீழ்க்கண்ட வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுகிறது: 2018 ஜனவரி 04 தேதியிட்ட "XBRL Returns – Harmonization of Banking Statistics" குறித்த இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கை எண். DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18-ன்படி "தனிநபர் கடன்கள்" வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது: "தனிநபர் கடன்கள் என்பது தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்களைக் குறிக்கின்றன; அவை (அ) நுகர்வோர் கடன், (ஆ) கல்விக் கடன், (இ) அசையா சொத்துக்களை உருவாக்குவதற்கு / மேம்படுத்துவதற்கு வழங்கப்படும் கடன்கள் (எ.கா. வீட்டுவசதி போன்றவை), மற்றும் (ஈ) நிதிச்

சொத்துக்களில் (பங்குகள், கடன் பத்திரங்கள் போன்றவை) முதலீடு செய்வதற்கு வழங்கப்படும் கடன்கள் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கியவை." ஸ்ரீநிதி எதிர்மறை கடன் தேய்மானத்தை (negative amortization) தேர்ந்தெடுக்காது — அதாவது, ஒரு மாதத்திற்கான முழு வட்டிக் கூறும் EMI-ன் ஒரு பகுதியாக இருக்க வேண்டும்; அது அடுத்த மாதத்திற்கு நகர்த்தப்பட்டு அசலுடன் சேர்க்கப்படக் கூடாது.

கடன் தகுதியின் மீதான தாக்கம்: காலம் நீட்டிக்கப்படும் அல்லது EMI உயர்த்தப்படும் சந்தர்ப்பங்களில், கடன் பெறுபவர் தான் தேர்ந்தெடுத்த மாற்றங்களைச் சமாளிக்கத் தகுதியுடையவர் என்பதை உறுதி செய்யும் வகையில், அனுமதி வழங்கும் நேரத்திலேயே ஸ்ரீநிதி கடன் பெறுபவரை மதிப்பீடு செய்யும். கடன் பெறுபவர்களுக்கு, அவர்களின் விருப்பப்படி மிதவை வட்டி வீதம் அல்லது நிலையான வட்டி வீதம் ஆகியவற்றில் ஒன்றைத் தேர்ந்தெடுக்கும் வாய்ப்பு வழங்கப்படும்.

வட்டி வீத மறுநிர்ணயத்திற்கான விருப்பங்கள்: வட்டி வீத மறுநிர்ணயத்தின்போது ஸ்ரீநிதி கடன் பெறுபவருக்குப் பின்வரும் விருப்பங்களை வழங்கும்:

a) EMI-ல் அதிகரிப்பு / குறைப்பு

b) கடன் காலத்தை நீட்டிப்பது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் கட்டாயமாக்கப்பட்ட மறுசீரமைப்பு விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டதாக இருக்கும்.

c) மேற்கண்ட (இரண்டு) விருப்பங்களின் கலவை

d) நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகையை 'பகுதியாக' முன்கூட்டியே செலுத்துதல்

e) முழுமையாக முன்கூட்டியே செலுத்துதல்

f) மிதவை வட்டி வீதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி வீதத்திற்கு மாறுதல்

9. பயனுள்ள குறைதீர்ப்பு அமைப்பை நோக்கிய இயக்குநர் குழுவின் பொறுப்பு

நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு, அமைப்பிற்குள் ஒரு பொருத்தமான குறைதீர்ப்பு அமைப்பையும் வகுக்கும். அத்தகைய அமைப்பு, தனது அலுவலர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து தகராறுகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் நிலையிலாவது விசாரிக்கப்பட்டு தீர்வு காணப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

9.1 குறைதீர்ப்பு அமைப்பு

தற்போதைய போட்டி நிறைந்த சூழலில், சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை என்பது நீடித்த வணிக வளர்ச்சிக்கான ஒரு முக்கியமான கருவியாகும். எந்தவொரு கார்ப்பரேட் நிறுவனத்திலும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் வணிக வாழ்க்கையின் ஒரு பகுதியாகும்.

ஸ்ரீநிதியில், வாடிக்கையாளர் சேவையும் திருப்தியுமே எங்களின் முதன்மைக் கவனமாகும். விரைவான மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது, புதிய

வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமல்லாமல், ஏற்கெனவே உள்ள வாடிக்கையாளர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்வதற்கும் அவசியம் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம். எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு மேம்பட்ட அனுபவத்தை வழங்கும் நோக்கில், சிறந்த வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தையும் திறமையான புகார் தீர்வு அமைப்பையும் வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்ட பல முன்முயற்சிகளை ஸ்ரீநிதி மேற்கொண்டுள்ளது. ஸ்ரீநிதியின் குறைதீர்ப்பு அமைப்பை மேலும் அர்த்தமுள்ளதாகவும் பயனுள்ளதாகவும் மாற்றுவதற்காக, ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட முறை உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. கோரப்படும் தீர்வு நியாயமானதாகவும் சரியானதாகவும், விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் கட்டமைப்பிற்குள் இருப்பதையும் இந்த முறை உறுதி செய்யும்.

வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்கு முதலிடம் அளிப்பதும், வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சரியான நிதித் தீர்வுகளை வழங்குவதும் எங்கள் தொடர்ச்சியான முயற்சியாகும். "சரியானதைச் செய்தல்" (Doing what's Right) என்ற எங்கள் வாக்குறுதிக்கு ஏற்ப, எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நேர்மறையான மற்றும் எதிர்மறையான கருத்துக்கள் இரண்டையும் பெற நாங்கள் ஆவலுடன் எதிர்பார்க்கிறோம். வாடிக்கையாளர்களின் குறைகள் பின்வரும் முறையில் தீர்க்கப்படும்:

a) வாடிக்கையாளர் பின்வரும் மின்னஞ்சல் முகவரி மூலம் தொடர்பு கொள்ளலாம்: cs@srinidhigroup.org மற்றும் தொலைபேசி எண்: 044-42697604.

b) நிறுவனத்தின் அலுவலர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் தகராறுகள், சம்பந்தப்பட்ட துறைக்குள் அடுத்த உயர் நிலையில் தீர்க்கப்படும்.

c) கடன் பெறுபவருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையிலான எந்தத் தகராறும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் தரப்பினரால் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட தகராறு தீர்க்கும் அமைப்பின் விதிமுறைகளின்படி தீர்மானிக்கப்படும்.

d) குறை தனது திருப்திக்கு ஏற்ப தீர்க்கப்பட்டதா இல்லையா என்பதை வாடிக்கையாளர் உறுதிப்படுத்த வேண்டும். வாடிக்கையாளர் தொலைபேசி அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் பதிலளிக்கவில்லை என்றால், அந்தக் குறை முடிக்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும்.

e) நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறையின் இணக்கம் மற்றும் குறைதீர்ப்பு அமைப்பின் செயல்பாடு ஆகியவற்றை நிர்வாகம் தொடர்ந்து காலமுறையாக மறுஆய்வு செய்யும்; அத்தகைய மறுஆய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, இயக்குநர் குழுவால் நிர்ணயிக்கப்படும் வழக்கமான இடைவெளிகளில் இயக்குநர் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

f) **வெளிச்செல்லும் தகவல்தொடர்பு:** சேவை அழைப்புகள், கட்டணம் செலுத்துவதற்கான நினைவூட்டல்கள் மற்றும் குறைதீர்ப்புத் தொடர்நடவடிக்கைகள் போன்ற வெளிச்செல்லும் வாடிக்கையாளர் தகவல்தொடர்புகளுக்கு மட்டுமே நிறுவனம் **1600418210** என்ற எண்ணைப்

பயன்படுத்துகிறது. புகார்களைப் பதிவு செய்யவோ உதவி கோரவோ, வாடிக்கையாளர்கள் அலுவல்பூர்வமாக அறிவிக்கப்பட்ட தொடர்பு வழிகளைப் பயன்படுத்தலாம்.

g) அனைத்துப் புகார்களும் ஒரு மாத காலத்திற்குள் கவனிக்கப்படும்.

h) புகார் பதிவு செய்யப்பட்ட ஒரு மாதத்திற்குள் உங்கள் புகார் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால் / நிறுவனத்திடமிருந்து வரும் பதில் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், 1 வருடம் + 30 நாட்களுக்குள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் நடுவரிடம் (RBI Ombudsman) புகார் அளிக்கலாம்.

பின்வரும் வழிகளில் நீங்கள் நடுவருக்கு எழுதலாம்:

• RBI CMS இணையதளத்தில் புகார் அளிக்கவும் — https://cms.rbi.org.in

• பின்வரும் மின்னஞ்சல் முகவரியில் அவர்களைத் தொடர்பு கொள்ளவும் — crpc@rbi.org.in

• உங்கள் புகார் படிவத்தைக் கீழ்க்கண்ட நடுவர் தொடர்பு முகவரிக்கு அனுப்பவும்:

Address:
The Officer-in-charge
Centralised Receipt and Processing Centre,
Reserve Bank of India Central Vista, 4th Floor,
Sector 17, Chandigarh – 160017

* கட்டணமில்லா எண் 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) மூலம் தொடர்பு மையத்தைத் தொடர்பு கொள்ளவும் — இது இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு பிராந்திய மொழிகளில் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் இயக்கப்படுகிறது.

i) நடுவரின் உத்தரவு பிறப்பிக்கப்பட்ட **30 நாட்களுக்குள்**, அனைத்து மேல்முறையீடுகளும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் மேற்பார்வைத் துறையின் மண்டல அலுவலகம், சென்னைக்கு அளிக்கப்பட வேண்டும்.

10. விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

வட்டி வீதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான பொருத்தமான உள்ளக நெறிமுறைகளையும் நடைமுறைகளையும் நிறுவனம் வகுத்துள்ளது. கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு விதிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி வீதத்தைத் தீர்மானிக்க, நிதியின் செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் இடர் இணைத்தொகை ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு நிறுவனம் ஒரு வட்டி வீத மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. விதிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி வீதம், கடன் பெறுபவரின் இடர் தரப்படுத்தலைப் பெரிதும் சார்ந்துள்ளது — அதாவது, நிதி வலிமை, வணிகம், வணிகத்தைப் பாதிக்கும் ஒழுங்குமுறைச் சூழல், போட்டி, கடன் பெறுபவரின் கடந்தகால வரலாறு போன்றவை. கணக்கிற்கு விதிக்கப்படும் சரியான வீதங்கள் குறித்து கடன்

பெறுபவர் அறிந்திருக்கும் வகையில், வட்டி வீதம் ஆண்டு அடிப்படையில் கணக்கிடப்படும்.

11. இரகசியத்தன்மை

கடன் பெறுபவரால் அங்கீகரிக்கப்படாத வரை, அனைத்துத் தனிப்பட்ட தகவல்களையும் நிறுவனம் தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கருதும். பின்வரும் சூழ்நிலைகளைத் தவிர, கடன் பெறுபவர்களின் பரிவர்த்தனை விவரங்களை வேறு எந்த நபருக்கும் நிறுவனம் வெளிப்படுத்தாது:— (i) ஒழுங்குமுறை உத்தரவுகளின்படி எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை அமைப்பு அல்லது அமைப்புகளுக்குத் தகவலை வழங்க நிறுவனம் கடமைப்பட்டிருந்தால்; (ii) தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டிய பொதுமக்கள் மீதான கடமையிலிருந்து அது எழுந்தால்; (iii) அத்தகைய தகவலை வழங்குவது கடன் பெறுபவர்களின் நலனுக்காக இருந்தால் (எ.கா. மோசடி தடுப்பு); (iv) குறிப்பாக ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டபடி, தனது குழுமம் / துணை நிறுவனங்கள் / அமைப்புகள் அல்லது நிறுவனங்கள் அல்லது அத்தகைய எந்த நபர் / அமைப்புக்கும் அத்தகைய தகவலை வழங்க கடன் பெறுபவர் நிறுவனத்திற்கு அங்கீகாரம் அளித்திருந்தால்.

12. நுகர்வோர் கல்வி

கடன் பெறுபவர்களிடையே விழிப்புணர்வை அதிகரிக்கும் நோக்கில், நிலுவைத் தேதி (date of overdue), SMA மற்றும் NPA வகைப்பாடு மற்றும் தரமுயர்த்தல் (upgradation) ஆகிய கருத்துருக்களை, நாள் இறுதி செயல்முறையை (day end process) குறிப்பாகச் சுட்டிக்காட்டி, எடுத்துக்காட்டுகளுடன் விளக்கும் நுகர்வோர் கல்வி இலக்கியத்தை ஶ்ரீநிதி தனது இணையதளங்களில் வெளியிடும். மேலும், கடன் அனுமதி / வழங்குதல் / புதுப்பித்தல் நேரத்தில், கடன் பெறுபவர்கள் பெற்ற கடன்கள் தொடர்பாக இந்தக் கருத்துருக்கள் அனைத்தையும் குறித்து அவர்களுக்குத் தனது முன்னணி அலுவலர்கள் கல்வி அளிப்பதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

13. இயற்கைச் சீற்றம் / தவிர்க்க இயலாத சூழ்நிலை (Force Majeure)

ஶ்ரீநிதியால் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டு அளிக்கப்பட்ட பல்வேறு உறுதிமொழிகள் இயல்பான செயல்பாட்டுச் சூழலில் பொருந்தும். தவிர்க்க இயலாத சூழ்நிலை (இயற்கைச் சீற்றம், வெள்ளம், நிலநடுக்கம், தொற்றுநோய் மற்றும் பெருந்தொற்று போன்றவை) ஏற்பட்டால், நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறையின் கீழ் உள்ள உறுதிமொழிகளை வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் பிற பங்குதாரர்களின் முழுத் திருப்திக்கு ஏற்ப நிறைவேற்ற ஶ்ரீநிதியால் இயலாது.

14. நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறையின் மறுஆய்வு

நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறை மற்றும் குறைதீர்ப்பு அமைப்பின் அனைத்து அம்சங்கள் தொடர்பான இணக்கம், ஆண்டுதோறும் இயக்குநர் குழுவால் மறுஆய்வு செய்யப்படும் — ஒழுங்குமுறை மாற்றங்கள் இந்தக் கொள்கையை

அதற்கு முன்னரே மறுஆய்வு செய்யக் கோரினால் தவிர. இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறை இயக்குநர் குழுவால் மறுஆய்வு செய்யப்பட்டு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டுள்ளது; இது உடனடியாக அமலுக்கு வரும்.

திருத்த வரலாறு (Revision History)

விவரங்கள்	தேதி
வெளியீட்டுத் தேதி	18 ஜூன், 2017
முதல் திருத்தத் தேதி	17 ஜூன், 2023
இரண்டாவது திருத்தத் தேதி	30 டிசம்பர், 2023
மூன்றாவது திருத்தத் தேதி	23 ஏப்ரல், 2024
நான்காவது திருத்தத் தேதி	28 நவம்பர், 2024
ஐந்தாவது திருத்தத் தேதி	20 ஜூன், 2025
ஆறாவது திருத்தத் தேதி	20 அக்டோபர், 2025
ஏழாவது திருத்தத் தேதி	02 ஏப்ரல், 2026