

## நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதிமுறைகள்

### (FAIR PRACTICES CODE)

28.09.2006 அன்று இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கை எண்.RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC No. 80/13.10.042/2005-06 என்ற அறிவிக்கைக்கு இணங்க இந்துஜா லேலண்ட் பைனான்ஸ் லிமிடெட் ( இனிமுதற் கொண்டு 'நிறுவனம்') தன்னுடைய வியாபார பரிமாற்றத்திற்காக நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதிமுறைகளை (FAIR PRACTICES CODE) வகுத்து அதன்படி செயல்பட உறுதி பூண்டுள்ளது. 10.05.2013 நடைபெற்ற வாரியக் கூட்டத்தில் அளித்த ஒப்புதல்படி நடைமுறையிலுள்ள 'நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதிமுறைகளை' அகற்றிவிட்டு இந்த புதிய நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதிமுறைகள் நடைமுறைப்படுத்தப்படும்.

### விதிமுறைகளுக்கான நோக்கங்கள்

விதிமுறைகளின் முதன்மையான நோக்கங்கள் பின்வருமாறு :

- 1) நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை, தொடர்புகளை கடன் பெறுபவர்களிடம் மேற்கொள்ளுதல் மற்றும் நடைமுறைப்படுத்துதல்.
- 2) நேர்மையான மற்றும் சுமுகமான உறவுமுறையினை நிறுவனத்திற்கும், கடன் பெறுபவர்களிடையே வளர்த்தெடுத்தல்.
- 3) வாடிக்கையாளர்களின் கோரிக்கைகளை உரிய கட்டுப்பாட்டுடன் செயல்படுத்துவதற்கு உறுதி கொள்ளுதல்.
- 4) வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை களைவதற்கான உரிய குறைதீர் அமைப்புகளை வலுப்படுத்துதல்.

### (ஈ). கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதன் நடைமுறைகள்

- (அ). கடன் விண்ணப்பம் தொடர்பாக நிறுவனம் சார்பில் அனுப்பப்படும் தொடர்புகள் அனைத்தும் வட்டார மொழியிலே அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியிலே மட்டுமே அமைந்திடல் வேண்டும்.
- (ஆ). நிறுவனம் வழங்கும் ஒவ்வொரு கடன் திட்டத்திற்கும் தனித்தனியே விண்ணப்ப படிவங்கள் இருந்திடல் வேண்டும். விண்ணப்ப படிவங்களில் ஒவ்வொரு கடன் திட்டங்கள் குறித்த அனைத்து விபரங்களும் அச்சிடல் வேண்டும்.
- (இ). கடன் தொடர்பான விண்ணப்ப படிவத்தில் தேவைப்படும் அனைத்து விபரங்களும் இருந்திட வேண்டும். சிறப்பாக, வாடிக்கையாளரின் விருப்பத்தை கவரும் வகையிலும், இதர வங்கி சாரா கடன் நிறுவனங்கள் வழங்கி வரும் கடன் திட்டங்களுக்கும், நிறுவனம் வழங்கும் கடன் திட்டங்களுக்கும் உள்ள வேறுபாட்டினை விளக்கும் வகையிலும், அதனடிப்படையில் வாடிக்கையாளர் ஒப்பிட்டு முடிவெடுக்கும் வகையில் விண்ணப்பப் படிவங்கள் அமைந்திடல் வேண்டும். மேலும், கடன் பெறுவதற்கு தாக்கல் செய்ய தேவைப்படும் அனைத்து அத்தயாவசிய ஆவணங்கள் குறித்த தகவல்களும் விண்ணப்ப படிவத்தில் இடம் பெறல் வேண்டும்.

(ஈ). வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்படும் அனைத்து விண்ணப்பங்களுக்கும் நிறுவனமானது ஒப்புக்கைச் சீட்டு வழங்குதல் வேண்டும், அந்த ஒப்புக்கைச் சீட்டில் கடன் விண்ணப்ப படிவமானது எத்தனை நாட்களுக்குள் பரிசீலித்து முடிவெடுக்கப்படும் என்பது குறித்த தகவல் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்

(உ). நிறுவனமானது குறித்த காலத்திற்குள் கடன் விண்ணப்பங்களை பரிசீலித்து முடிவெடுக்க வேண்டும். விண்ணப்பத்தினை முடிவு செய்வதற்கு கூடுதல் தகவல்கள், ஆவணங்கள் தேவைப்படின் வாடிக்கையாளருக்கு உடனடியாக தெரிவிக்கப்படல் வேண்டும்.

(ஐஐ). கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் , நிபந்தனைகள்

நிறுவனமானது வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்படும் கடன் தொடர்பான விண்ணப்ப படிவங்கள் சரியான மதிப்பீட்டு முறையில் உள்ளதா என்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும். அத்தகைய மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் கொள்கைகளுக்கும் மற்றும் நிலையான இயக்க நடைமுறைக்கு உட்பட்டதாக இருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும். .

1) கடன் பெறும் வாடிக்கையாளருக்கு, நிறுவனமானது கடன் வழங்கும் தொகை மற்றும் அத்தொகைக்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதம், நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகள் உள்ளிட்ட விவரங்களை வட்டார மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் அனுப்பிட வேண்டும். கடன் விண்ணப்பமானது நிறுவனத்தால் நிராகரிக்கப்படும் நிலையில் அது குறித்த தகவலை வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவித்திட வேண்டும்.

2) நிறுவனத்திடமிருந்து வாடிக்கையாளர் கடன் பெறும் போது, வாடிக்கையாளருக்கு கடன் தொகை திருப்பி செலுத்துவதில் ஏற்படும் காலதாமதத்திற்கான தொகை. கூடுதல் வட்டி விகிதம் உள்ளிட்ட விபரங்களை வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் சார்பில் வழங்கப்படும் கடன் தொடர்பான கையேட்டில் கட்டாயம் இடம் பெற்றிருக்க வேண்டும்.

3) நிறுவனமானது, வாடிக்கையாளர் கடன் தொடர்பாக அவர் ஏற்றுக்கொண்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை உரிய முறையில் ஆவணப்படுத்திட வேண்டும்.

4) கடன் தொகையினை வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் வழங்கும் நேரத்தில் கடன் ஒப்பந்த நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள அனைத்து ஆவணங்களின் நகல்களையும் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குதல் வேண்டும்.

(ஐஐஐ). கடன் வழங்கல் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகளை மாற்றியமைத்தல்

நிறுவனமானது தான் வழங்கும் கடன் தொகைக்கான ஒப்புதலானது விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு ஏற்ப உள்ளதா என்பதை உறுதி செய்திடல் வேண்டும்.

1. கடன் தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள், கடன் வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி விகிதம், சேவை கட்டணம், முன்பணமளிப்புக்கான கட்டணம் உள்ளிட்ட அனைத்து விபரங்கள் குறித்து நிறுவனமானது வாடிக்கையாளருக்கு உரிய முறையில் அறிவிப்பு செய்திடல் வேண்டும். மேற்படி மாற்றங்களை நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்போது இனி வரும் காலத்திற்கு மட்டுமே அமுல்படுத்துவதை உறுதி செய்திட வேண்டும். இதுபோன்ற மாற்றங்களை ஏற்படுத்துவதற்கான உரிய ஷரத்துகள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் இடம் பெற்றிருக்க வேண்டும்.
2. கடன் தொகையினை திரும்ப பெறுதவற்கான செயல்பாடுகள், நடைமுறைகள் உள்ளிட்ட அம்சங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் ஒத்திசைந்தவையாக இருத்தல் வேண்டும்.
3. வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடமிருந்து தான் கடன் தொகையினை முழுவதுமாக எவ்விதமான நிலுவையுமின்றி செலுத்திய பின்பு உடனடியாக நிறுவனமானது கடன் தொகைக்கான தான் பெற்றிருந்த பிணையங்கள் இதர நியாயமான உரிமை மற்றும் உரிமை அல்லது வேறொரு தேவைக்கான அல்லாதன்றி உடனடியாக அனைத்தையும் விடுவித்திடல் வேண்டும். மேற்படி உரிமையினை நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்போது, எதன் அடிப்படையில் நிறுவனமானது இந்த நடவடிக்கைகளை மேற்கொண்டது குறித்தும், எதற்கான பிணையங்களை நிறுவனமானது தக்க வைத்து கொண்டது குறித்த முழு விபரங்களையும், செலுத்த வேண்டிய நிலுவை தொகை உள்ளிட்ட விவரங்களையும் வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் தெரிவித்திடல் வேண்டும்.

### (ஐஏ).பொதுவானவை

- 1) வாடிக்கையாளரின் செயல்பாடுகளில் கடன் ஒப்பந்த சரத்துகளில் குறிப்பிட்டுள்ள நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிமுறைகளை செயல்படுத்துதலை தவிர்த்து மற்றவைகளில் நிறுவனமானது தலையிடுவதிலிருந்து விலகியிருத்தல் வேண்டும். (புதிய தகவல், முன்னதாக கடன் தொகை செலுத்துதல் மற்றும் நிறுவனத்திற்கு வரும் அறிவிப்புகள் தவிர்த்து)
- 2) கடன் ஒப்பந்த கணக்கு மாற்றம், ஒப்புதல் உள்ளிட்ட மாறுதல்கள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து நிறுவனத்திற்கு தகவல் கிடைக்கப் பெற்றால், அதுகுறித்து நிறுவனத்திற்கு ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருப்பின், அறிவிப்பு கிடைக்கப் பெற்ற நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். இத்தகைய நடவடிக்கைகள் அனைத்தும் வெளிப்படையாகவும், ஒப்பந்த ஷரத்துகளுக்கு இசைவானதாக இருத்தல் வேண்டும்.
- 3) நிறுவனமானது வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கடன் வசூல் செய்வதற்கு, வாடிக்கையாளர் மீது தகாத துன்புறுத்துதலை, கொடுமைகளை ஏற்படுத்தவோ செய்யவோ கூடாது. குறிப்பாக வாடிக்கையாளரை கடன் தொகை திரும்ப கேட்டு, அவசியமற்ற நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வதையும்,

ஆட்பலத்தை பயன்படுத்தியும் கடன் வசூலிக்கும் முயற்சிகளில் நிறுவனம் இறங்கக் கூடாது. நிறுவனமானது, கடன் வசூலிப்பதற்கான நியமனம் செய்திருக்கும் பணியாளர்களுக்கும், இதர பணியாளர்களுக்கும் கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து சாத்வீகமான மற்றும் சுமுகமான முறையில் கடன் வசூலிப்பதற்கு உரிய பயிற்சிகள் வழியாக அளித்திடல் வேண்டும்.

- 4) வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்தின் வாரிய இயக்குநர்கள், கடன் தொகை தொடர்பான உரிய குறைதீர் அமைப்புகளை உருவாக்கி, கடன் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக ஏற்படும் பிரச்சனைகளை களைவதற்கான உரிய வழிமுறைகளையும் ஏற்படுத்திட வேண்டும். மேலும் குறைதீர் அமைப்புகளுக்கு உரிய படிநிலைகளை ஏற்படுத்தி பிரச்சனைகளை களைவதற்கான உரிய வாய்ப்புகளையும் ஏற்படுத்திடல் வேண்டும். மேலும், கடன் தொடர்பான ஏற்படும் பிரச்சனைகள், குறைதீர் அமைப்புகளின் செயல்பாடுகள் குறித்த அறிக்கையானது வாரிய இயக்குநர்கள் ஒவ்வொரு காலாண்டு கூட்டத்திலும் முன்வைத்து ஆக்கப்பூர்வமாக விவாதித்து முடிவுகள் எடுக்கப்பட வேண்டும்.
- 5) நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதிமுறைகளை நிறுவனத்தின் பங்குதாரர்கள் அனைவருக்கும் தெரியப்படுத்திட வேண்டும். மேலும் மேற்காணும் விதிமுறைகள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வெளியிட வேண்டும்.

#### (ஏ). வாகனங்களை மீட்டெடுத்தல்

நிறுவனமானது வாகனங்களை மீட்டெடுக்கும் செயல்பாடுகளில், வாடிக்கையாளருடன் ஏற்படுத்தப்பட்ட ஒப்பந்தத்திலேயே குறிப்பிடப்பட்டு அவைகள் சட்ட நடைமுறைகளுக்கு உட்பட்டதாக இருக்க வேண்டும். மேலும் இத்தகைய நடைமுறைகளில் பின்வரும் நடைமுறைகள் பின்பற்றப்படுகிறதா என்பதை நிறுவனமானது உறுதி செய்திட வேண்டும்.

1. மீட்டெடுத்தலுக்கு முன்பு உரிய அறிவிப்பு காலம் கொடுக்கப்பட வேண்டும்.
2. எத்தகைய சூழ்நிலைகளில் அறிவிப்பு காலத்தினை தள்ளுபடி செய்யலாம்.
3. பிணையங்களை மீட்டெடுப்பதற்கான உரிய செயல்முறைகளை பின்பற்ற வேண்டும்.
4. வாகனங்களை மீட்டெடுப்பதற்கு முன்பும், ஏலத்திற்கு பின்பும், கடன் தொகை திரும்ப செலுத்துவதற்கு உரிய இறுதி வாய்ப்பினை வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் வழங்குதல் வேண்டும்.
5. வாடிக்கையாளருக்கு வாகனத்தை மீண்டும் ஒப்படைப்பது மற்றும்
6. நிறுவனத்தால் மீட்டெடுத்த வாகனங்களை விற்பனை அல்லது ஏலம் விடுவதற்கான நடைமுறைகள்.

மேற்காணும் நடைமுறைகள் குறித்த விவரக்குறிப்பினை வாடிக்கையாளருக்கு, நிறுவனமானது கடன் தொகை வழங்கும் போதே, ஒப்பந்த ஆவணத்தோடு இணைத்து வழங்கப்படுதல் வேண்டும்.

அதிக வட்டி விகிதம் விதிக்கப்படுதல்

நிறுவனம் தங்களது பொருத்தமான கொள்கைகளுக்கு மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப (வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களை தீர்மானிப்பதில்) அதற்கான உள் கொள்கைகளையும் நடைமுறைகளையும் பின்பற்ற வேண்டும்

நிறுவனம் ஏற்றுக்கொள்ளும் மற்றும் ஒப்புதல் அளித்த வட்டி விகித மாதிரியை நிறுவனம் பின்பற்றுவதோடு அது குறித்த தகவல் இணையதளத்திலும் கிடைக்கப் பெறுதல் வேண்டும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன்களுக்கான வட்டி விகிதம் விதிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் நியமங்களின் தரவரிசைக்கான அணுகுமுறை உள்ளிட்ட விவரங்கள் விண்ணப்பப்படிவத்திலும், கடன் ஒப்பளிப்பு கடிதத்திலும் இந்த பிரத்யேக தகவலை தெரிவிக்க வேண்டும்.

(ஐ). குறைதீர் அமைப்புகள்

நிறுவனத்தின் குறைதீர் அமைப்புகளின் விரிவாக்கப் பணிகள் மற்றும் விபரங்களை நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் பார்வைக்கு வைக்கப்படல் வேண்டும்.

- 1) மாநில மேலாளர் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் -முதல் நிலை விரிவாக்கம்
- 2) குறைதீர் அமைப்பின் அலுவலர் பெயர் மற்றும் முகவரி கீழ்க்கண்டவாறு அமைக்கப்படல் வேண்டும்.
- 3) பொறுப்பு அலுவலர், வங்கி சாரா கண்காணிப்புத் துறை, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, போர்ட் கிளாஸிஸ், இராஜாஜி சாலை, சென்னை-600001

நியாயமான நடைமுறை விதிமுறைகள் குறித்த குறைகள் ஏதேனும் இருப்பின் அல்லது அக்குறைகளானது முதல் நிலை விரிவாக்க மேலாளருக்கு தெரிவிக்கப்படாமல் இருப்பினும் நிறுவனத்தின் கீழ்க்காணும் குறைதீர் அலுவலருக்கு உரிய வகையில் தெரிவிக்கலாம். திருமிகு.கிஷோர் குமார் லோதா, முதன்மை நிதி அதிகாரி, இந்துஜா லேலண்ட் பைனான்ஸ் லிமிடெட், வணிக அலுவலகம், எண்.27-ஏ, டெவலப்மென்ட் இண்டஸ்ட்ரியல் எஸ்டேட் (சௌத் பேஸ்), கிண்டி, சென்னை -600032 அல்லது [kishorelodha@hindujaleylandfinance.com](mailto:kishorelodha@hindujaleylandfinance.com) என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கும் அனுப்பலாம்.