நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதிமுறைகள்

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட "இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025" இன் படி உருவாக்கப்பட்டது. இது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிறுவனத்தின் நடைமுறைகள் பற்றிய தெளிவான புரிதலை வழங்குவதையும், நிறுவனம் வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுவதையும் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. கடன் சார்ந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களுடன் கையாளும் போது பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறைகள் குறித்த போதுமான வெளிப்பாடுகள் குறித்த பொதுவான கொள்கைகளை கோட்பாடு உள்ளடக்கியது. இந்துஜா லேலண்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (நிறுவனம்) வழங்கும் அனைத்து வகை பொருள்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் இந்தக் கோட்பாடு பொருந்தும்.

விதிமுறைகளுக்கான நோக்கங்கள்

விதிமுறைகளின் முதன்மையான நோக்கங்கள் பின்வருமாறு:

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

(i) கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதன் நடைமுறைகள்

a) கடன் விண்ணப்பம் தொடர்பாக நிறுவனம் சார்பில் அனுப்பப்படும் தொடர்புகள் அனைத்தும் வட்டார மொழியிலோ அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியிலோ மட்டுமே அமைந்திடல் வேண்டும்.

b) நிறுவனம் வழங்கும் ஒவ்வொரு கடன் திட்டத்திற்கும் தனித்தனியே விண்ணப் படிவங்கள் இருந்திடல் வேண்டும். விண்ணப்ப படிவங்களில் ஒவ்வொரு கடன் திட்டங்கள் குறித்த அனைத்து விபரங்களும் அச்சிடல் வேண்டும்.

c) கடன் தொடர்பான விண்ணப்ப படிவத்தில் தேவைப்படும் அனைத்து விபரங்களும் இருந்திட வேண்டும். சிறப்பாக, வாடிக்கையாளரின் விருப்பத்ததை கவரும் வகையிலும், வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் வழங்கி வரும் கடன் திட்டங்களுக்கும், இதர 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.

d) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்படும் அனைத்து விண்ணப்பங்களுக்கும் நிறுவனமானது ஒப்புகைச் சீட்டு வழங்குதல் வேண்டும், அந்த ஒப்புகைச் சீட்டில் கடன் விண்ணப்ப படிவமானது எத்தனை நாட்களுக்குள் பரிசீலித்து முடிவெடுக்கப்படும் என்பது குறித்த தகவல் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்

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

(ii) 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..

a) கடன் பெறும் வாடிக்கையாளருக்கு, நிறு 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.

b) கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது அபராதக் கட்டணங்களாகக் கருதப்படும் மற்றும் முன்பணத்தின் மீதான அபராத வட்டி வடிவத்தில் இருக்காது. அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது அத்தகைய கட்டணங்களின் மீதான வட்டி கணக்கிடப்படாது.

c) இது கடன் கணக்கில் வட்டியை கூட்டுவதற்கான வழக்கமான நடைமுறைகளை பாதிக்காது.

d) அபராதக் கட்டணங்கள் நியாயமானதாகவும், இணக்கமின்மைக்கு ஏற்றதாகவும் இருக்கும் நிறுவனம் அமைச்சகக் குழு அங்கீகரிக்கப்பட்ட அபராதக் கட்டணங்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

e) கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக நிறுவனம் நியாயமான அபராதக் கட்டணங்களை விதிக்கும் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தம் / முக்கிய அசல் தகவல் அறிக்கையில் அளவு மற்றும் காரணத்தை வெளிப்படுத்தும் மற்றும் தலைப்பு வட்டி விகிதம் மற்றும் சேவை கட்டணங்களின் கீழ் இணையதளத்தில் காண்பிக்கப்படும்.

f) அத்தகைய அபராதக் கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது.

g) தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத வேறு நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட கடனுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.

h) கடன் வாங்கியவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதை நிறுவனம் தனது பதிவில் வைத்திருக்கும்.

i) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும், கடன் வாங்குபவர்கள் அனைவருக்கும் கடன் வழங்கும் நேரத்தில் நிறுவனம் வழங்கும்.

(iii). கடன் வழங்கல் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றம் விதிமுறைகளை மாற்றியமைத்தல்

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

a) 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.

b) கடன் தொகையினை திரும்ப பெறுதவற்கான செயல்பாடுகள், நடைமுறைகள் உள்ளிட்ட அம்சங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் ஒத்திசைந்தவையாக இருத்தல் வேண்டும்.

c) 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.

(iv). பொதுவானவை

a. 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)

b. கடன் ஒப்பந்த கணக்கு மாற்றம், ஒப்புதல் உள்ளிட்ட மாறுதல்கள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து நிறுவனத்திற்கு தகவல் கிடைக்கப் பெற்றால், அதுகுறித்து நிறுவனத்திற்கு ஆட்சேபணை ஏதேனும் இருப்பின், அறிவிப்பு கிடைக்கப் பெற்ற நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். இத்தகைய நடவடிக்கைகள் அனைத்தும் வெளிப்படையாகவும், ஒப்பந்த ஷரத்துகளுக்கு இசைவானதாக இருத்தல் வேண்டும்.

c. கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் நலிந்த பிரிவினருக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட கடன்-இணைக்கப்பட்ட திட்டங்களில் பங்கேற்பதை இது தடுக்காது.

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

d. 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.

e. நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான விதிமுறைகளை நிறுவனத்தின் பங்குதாரர்கள் அனைவருக்கும் தெரியப்படுத்திட வேண்டும். மேலும் மேற்காணும் விதிமுறைகள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வெளியிட வேண்டும்.

f. பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக, நிறுவனம் தனது இணையதளத்தில் நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டை உள்ளூர் மொழியில் வழங்க வேண்டும்.

g. நிறுவனமானது கடன் வாங்குபவருக்கு நிதியை வழங்கிய தேதியிலிருந்து வட்டி வசூலிக்க வேண்டும், அது கடன் வழங்கப்படும் தேதிக்கு முன்னதாக இருந்தால் கடன் வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து அல்லது கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றிய தேதியிலிருந்து அல்ல.

h. ஒரு மாதத்தில் கடன் வழங்குதல் அல்லது திருப்பிச் செலுத்துதல் போன்ற விஷயங்களில், நிறுவனம் அந்த மாதம் முழுவதும் கடன் நிலுவையில் உள்ள காலத்திற்கு மட்டுமே வட்டி வசூலிக்க வேண்டும்.

i. நிறுவனம் கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து முன்கூட்டிய தவணைகளை வசூலிக்காது, ஆனால் வட்டி வசூலிப்பதற்கான முழு கடன் தொகையையும் கணக்கிடும்.

(v). வாகனங்களை மீட்டெடுத்தல்

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

a. மீட்டெடுத்தலுக்கு முன்பு உரிய அறிவிப்பு காலம் கொடுக்கப்பட வேண்டும்.

b. எத்தகைய சூழ்நிலைகளில் அறிவிப்பு காலத்தினை தள்ளுபடி செய்யலாம்.

c. பிணையங்களை மீட்டெடுப்பதற்கான உரிய செயல்முறைகளை பின்பற்ற வேண்டும்.

d. வாகனங்களை மீட்டெடுப்பதற்கு / ஏலத்திற்கு முன்பு, , கடன் தொகை திரும்ப செலுத்துவதற்கு உரிய இறுதி வாய்ப்பினை வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் வழங்குதல் வேண்டும்.

e. வாடிக்கையாளருக்கு வாகனத்தை மீண்டும் ஒப்படைப்பது மற்றும்

f. 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.

(vi) டிஜிட்டல் லெண்டிங்

நிறுவனம் தனது சொந்த டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம் மூலமாகவோ அல்லது வெளிப்புறக் கடன் வழங்கும் தளத்தின் மூலமாகவோ கடன் கொடுக்கும்போது, நிறுவனமானது நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டை வழிகாட்டுதல்களைக் கடைப்பிடிக்கும்.

(vii) ரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால், HLF ஆனது அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதும். வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால், பின்வரும் விதிவிலக்கான

நிகழ்வுகளைத் தவிர வேறு எந்த நிறுவனத்திற்கும் பரிவர்த்தனை விவரங்களை வெளிப்படுத்த மாட்டோம்:

(a) சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை சட்டங்கள் மூலம் நாங்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால்

(b) இந்த தகவலை வெளிப்படுத்த பொதுமக்களுக்கு கடமை இருந்தால்

(c) எங்கள் விருப்பத்திற்கு தேவைப்பட்டால், வங்கிகள் / நிதி நிறுவனங்கள் / எங்கள் குழு மற்றும் அசோசியேட் நிறுவனங்களுக்கு இந்தத் தகவலை (எ.கா., மோசடி தடுப்பு) வழங்குவது

(d) சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வேறு எவருக்கும் வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய தகவலை வழங்குவதற்கு இந்த காரணத்தை நாங்கள் பயன்படுத்த மாட்டோம்.

(viii) குறை தீர்ப்பு முறை-

குறைதீர் தொடர்பான மேல்முறையீட்டு அட்டவணை நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் பின்வருமாறு காண்பிக்கப்பட வேண்டும்:

1. குறைதீர் கொள்கைப்படி சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்
2. கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிரதான நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்
3. பொறுப்பில் உள்ள அதிகாரி, வங்கியல்லாத மேற்பார்வைத் துறை இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, போர்ட் கிளாசிஸ், ராஜாஜி சாலை, சென்னை - 600001.

இந்த ஒழுங்குமுறையுடன் தொடர்புடைய குறைகள் அல்லது மேற்கண்ட மேல்முறையீட்டு நிலைகளில் தீர்க்கப்படாத பிற குறைகள் இருந்தால், அவை நிறுவனத்தின் பிரதான நோடல் அதிகாரி (PNO) அவர்களுக்கு அனுப்பப்பட வேண்டும்:

திரு. ஆனந்த் வாசுதேவ்

ஹிந்துஜா லேலண்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்,

கார்ப்பரேட் அலுவலகம், எண். 27-A, டெவலப்ட் இண்டஸ்டிரியல் எஸ்டேட், கிண்டி, சென்னை-600032

மின்னஞ்சல்: pno@hindujaleylandfinance.com

பிரதான நோடல் அதிகாரி (PNO) அவர்களிடம் குறை அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் / தகராறு தீர்க்கப்படவில்லை எனில், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

பொறுப்பில் உள்ள அதிகாரி,

வங்கி சாரா மேற்பார்வை துறை,

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,

ஃபோர்ட் கிளாசிஸ், ராஜாஜி சாலை, சென்னை - 600001.

அல்லது dnbschennai@rbi.org.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பவும்

(ix) கண்காணிப்பு

குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறை உட்பட நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டின் இணக்கம் பற்றிய மதிப்பாய்வு நிர்வாகத்தால் தொடர்ந்து

செய்யப்படும் மற்றும் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை அவ்வப்போது இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

இந்த விதித்தொகுப்பு கடைசியாக பிப்ரவரி 4, 2026 அன்று வாரியத்தால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்டது.

****

பிரிவு - II – குறுநிதிக் கடன்களுக்கு பொருந்தும் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் கூடுதல் தேவைகள்

அறிமுகம்:

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களுடன், குறுநிதிக் கடன்கள் மற்றும் அவற்றின் வாடிக்கையாளர்களைப் பொருத்தவரை, குறுநிதிக் கடன்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் இந்த குறியீடு ("FPC-MFI") HLF நிறுவனத்தால் பின்பற்றப்படும். நிறுவனத்தின் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டுடன் இணைத்துப் FPC-MFI-யை படிக்க வேண்டும். இருப்பினும், நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு மற்றும் FPC-MFI விதிமுறைகளுக்கு இடையில் ஏதேனும் முரண்பாடு ஏற்பட்டால், குறுநிதிக் கடன்கள் மற்றும் அவற்றின் வாடிக்கையாளர்களுக்கு FPC-MFI-யின் விதிமுறைகளே முன்னுரிமை பெறும்.

குறுநிதிக் கடன் வரையறை:

குறுநிதிக் கடன் என்பது, ₹3,00,000 வரை ஆண்டு வருமானம் உள்ள குடும்பத்திற்கு, அடமானம் இன்றி வழங்கப்படும் கடன் ஆகும். இதற்காக, 'குடும்பம்' என்பது கணவன், மனைவி மற்றும் அவர்களின் திருமணமாகாத குழந்தைகள் ஆகியோரைக் கொண்ட தனிப்பட்ட குடும்ப அலகைக் குறிக்கும்.

குறைந்த வருமானம் கொண்ட (ஆண்டு வருமானம் ₹3,00,000 வரை) குடும்பங்களுக்கு, கடன் எதற்காக பயன்படுத்தப்படுகிறது அல்லது விண்ணப்பம்/செயலாக்கம்/வழங்கும் முறை (நேரடி அல்லது டிஜிட்டல்) எதுவாக இருந்தாலும், அடமானம் இன்றி வழங்கப்படும் அனைத்து கடன்களும் குறுநிதிக் கடன்களாகக் கருதப்படும். குறுநிதிக் கடன் அடமானமற்ற கடனாக இருப்பதை உறுதிப்படுத்த, குறுநிதிக் கடன் பிணையமில்லா (Collateral-free) கடனாக இருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, அக்கடன் பெறுநரின் வைப்பு கணக்கின் மீதான உரிமைப்பற்று உடன் இணைக்கப்படக்கூடாது.

கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

(a) முக்கிய உண்மை அறிக்கை அனைத்து வருங்காலக் கடன் பெறுநர்களுக்கும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் கையெழுத்திடுவதற்கு முன் தகவலறிந்த முடிவு எடுக்க உதவும் வகையில், தரநிலைப்படுத்தப்பட்ட வடிவில் வழங்கப்படும். KFS கடனாளருக்குப் புரியும் மொழியில் எழுதப்பட்டிருக்கும். அதன் உள்ளடக்கங்கள் கடனாளருக்கு விளக்கப்பட்டு, அவர்/அவள் அதை புரிந்துகொண்டதாக ஒப்புதல் பெறப்படும்.

(b) மேலும், KFS-இல் தனித்துவமான முன்மொழிவு எண் இடம்பெறும். 7 நாட்கள் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட காலாவதியுள்ள கடன்களுக்கு குறைந்தது 3 வேலை நாட்கள் செல்லுபடியாகும்; 7 நாட்களுக்கும் குறைவான காலாவதியுள்ள கடன்களுக்கு 1 வேலை நாள் செல்லுபடியாகும்.

(c) KFS-இல் ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR) கணக்கீட்டு அட்டவணையும், கடன் காலம் முழுவதற்கான அமோர்டைசேஷன் அட்டவணையும் இடம்பெறும். நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அனைத்து கட்டணங்களும் APR-இல் சேர்க்கப்படும்.

(d) காப்பீட்டு கட்டணம், சட்டக் கட்டணம் போன்ற மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களுக்காக நிறுவனம் கடனாளர்களிடமிருந்து உண்மையான செலவின் அடிப்படையில் வசூலிக்கும் தொகைகளும் APR-இன் பகுதியாகக் கருதப்பட்டு தனியாக வெளிப்படுத்தப்படும். இத்தகைய கட்டணங்களை நிறுவனம் வசூலிக்கும் எல்லா சந்தர்ப்பங்களிலும், ஒவ்வொரு பணப்பரிவர்த்தனைக்கும் உரிய ரசீதுகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் நியாயமான காலத்திற்குள் கடனாளருக்கு வழங்கப்படும்.

(e) KFS-இல் குறிப்பிடப்படாத எந்தக் கட்டணம் அல்லது செலவும், கடன் காலப்பகுதியில் எந்த நிலையிலும், கடனாளரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் இன்றி நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படாது. மேலும், KFS கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக சுருக்கப் பெட்டியாக இடம்பெறும்.

கடன்களின் விலை நிர்ணயம்

1. குறுநிதிக்கடன்களுக்கு முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்தல் கட்டணம் விதிக்கப்படாது. தாமதமான கட்டணத்திற்கான அபராதம் இருந்தால், அது நிலுவையில் உள்ள தொகைக்கு மட்டுமே பொருந்தும்; முழு கடன் தொகைக்கு அல்ல. HLF நிறுவனம் தன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும், வெளியிடும் தகவல் புத்தகங்கள்/துண்டுப் பிரசுரங்களிலும் மற்றும் இணையதளத்திலும் குறுநிதிக்கடன்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்களை தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தும்.

2. வட்டி விகிதம் அல்லது பிற கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அது கடனாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும்; அத்தகைய மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திற்கே மட்டுமே அமலுக்கு வரும்.

குறுநிதிக் கடன் பெறுநர்களிடம் மேற்கொள்ள வேண்டிய நடத்தை குறித்த வழிகாட்டுதல்கள் பொதுவானவை

1. FPC, HLF நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் மற்றும் அதன் இணையதளத்திலும் காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. அது கடனாளருக்குப் புரியும் மொழியில் வழங்கப்பட வேண்டும்.

2. குறுநிதிக்கடன்களுக்கான கடன் ஒப்பந்தம், கடனாளருக்குப் புரியும் மொழியில், ஒரே மாதிரியான தரநிலை வடிவில் இருக்க வேண்டும்.

3. HLF நிறுவனம் கடனாளருக்கு ஒரு கடன் அட்டையை வழங்க வேண்டும். அதில் பின்வரும் விவரங்கள் இடம்பெற வேண்டும்:

   i. கடனாளரைத் தெளிவாக அடையாளம் காண உதவும் தகவல்கள்

   ii. விலை நிர்ணயத்திற்கான எளிமைப்படுத்தப்பட்ட தகவல் தாள்;

   iii. கடனுடன் தொடர்புடைய அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்;

   iv. பெறப்பட்ட அனைத்து தவணைகள் மற்றும் இறுதி கடன் முடிப்பு தொடர்பான HLF நிறுவனத்தின் ஒப்புதல்கள்;

   v. குறைதீர் அமைப்பின் விவரங்கள், அதில் HLF-இன் நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உட்பட.

4.கடன் அட்டையில் உள்ள அனைத்து பதிவுகளும் கடனாளருக்குப் புரியும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

பணியாளர்களுக்கான பயிற்சி

HLF நிறுவனம், பணியாளர்களின் நடத்தை, அவர்களை ஆட்சேர்ப்பு செய்தல், பயிற்சி அளித்தல் மற்றும் கண்காணித்தல் தொடர்பாக இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை கொண்டிருக்க வேண்டும். இந்தக் கொள்கையில், பணியாளர்களுக்கான குறைந்தபட்ச தகுதிகள் நிர்ணயிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், வாடிக்கையாளர்களை திறம்பட கையாள தேவையான பயிற்சி வசதிகளும் வழங்கப்பட வேண்டும். பணியாளர்களுக்கான பயிற்சியில், வாடிக்கையாளர்களிடம் மரியாதையுடனும் பொருத்தமான முறையிலும் நடந்து கொள்ளும் பண்பை வளர்க்கும் நிகழ்ச்சிகள் இடம்பெற வேண்டும். வாடிக்கையாளர்களிடம் பணியாளர்கள் காட்டும் நடத்தை, அவர்களின் செயல்திறன் மதிப்பீடு மற்றும் ஊதிய நிர்ணய முறையிலும் பொருத்தமாக இணைக்கப்பட வேண்டும். களப்பணியாளர்கள், குடும்பத்தின் வருமானம் மற்றும் ஏற்கனவே உள்ள கடன் பொறுப்புகள் குறித்து தேவையான தகவல்களை சேகரிக்கும் வகையில் பயிற்சி பெற வேண்டும்.

கடனாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் எந்தவொரு பயிற்சியும் இலவசமாக இருக்க வேண்டும்.

வசூல் முகவர்களின் நடத்தை மற்றும் நியமனம்

(அ) திருப்பிச் செலுத்துவதில் சிரமம் அனுபவிக்கும் கடனாளர்களை அடையாளம் காணவும், அவர்களுடன் தொடர்பு கொண்டு, கிடைக்கக்கூடிய தீர்வு வழிகள் குறித்து தேவையான வழிகாட்டுதலை வழங்கவும் நிறுவனம் உரிய நடைமுறையை ஏற்படுத்த வேண்டும்.

(ஆ) கடன் வசூல், நிறுவனம் மற்றும் கடனாளர் இருவரும் பரஸ்பர ஒப்புதலுடன் தீர்மானிக்கும் குறிப்பிட்ட/மைய இடத்தில் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும். ஆனால், கடனாளர் தொடர்ந்து இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட முறை குறிப்பிட்ட இடத்திற்கு வரத் தவறினால், களப்பணியாளர்கள் அவரின் வீடு அல்லது பணியிடத்தில் சென்று வசூல் செய்ய அனுமதிக்கப்படுவர்.

(இ) நிறுவனம் அல்லது அதன் முகவர், கடன் வசூலிப்பதற்காக கீழ்க்கண்டவை உட்பட எந்தவிதமான கடுமையான அல்லது துன்புறுத்தும் முறைகளையும் மேற்கொள்ளக்கூடாது:

- மிரட்டும் அல்லது அவமதிக்கும் வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்துதல்.
- கடன் பெறுநரை தொடர்ந்து அழைத்தல் மற்றும்/அல்லது காலை 9:00 மணிக்கு முன்பும் மாலை 6:00 மணிக்குப் பிறகும் கடன் பெறுநரைத் தொடர்புகொள்ளுதல்.
- கடன் பெறுநரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது பணியிட சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துதல்.
- கடன் பெறுநர்களின் பெயர்களை வெளியிடுதல்.
- கடன் பெறுநர் அல்லது அவரது குடும்பம்/சொத்துக்கள்/நற்பெயருக்கு பாதிப்பு ஏற்படுத்தும் வகையில் வன்முறையைப் பயன்படுத்துதல் அல்லது வன்முறையைப் பயன்படுத்துவதாக மிரட்டுதல் அல்லது அதற்கு ஒத்த பிற வழிகளைப் பயன்படுத்துதல்.
- கடன் தொகையின் அளவு அல்லது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாததன் விளைவுகள் குறித்து கடன் பெறுநரைத் தவறாக வழிநடத்துதல்.

(ஈ) நிறுவனம், கடன் வசூல் தொடர்பான குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்காக பிரத்யேகமான ஒரு குறைதீர் அமைப்பை கொண்டிருக்க வேண்டும். இவ்வமைப்பின் விவரங்கள், கடன் தொகை வழங்கப்படும் நேரத்தில் கடன் பெறுநருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

(உ)நிறுவனம், கடன் வசூல் முகவர்களை நியமிப்பதற்காக உரிய கவனத்துடன் கூடிய சரிபார்ப்பு நடைமுறையை நடைமுறையில் கொண்டிருக்க வேண்டும். இந்நடைமுறை, கடன் வசூல் செயல்பாட்டில் ஈடுபடும் தனிநபர்களையும் உள்ளடக்கியதாக இருக்க வேண்டும். நிறுவனம் நியமிக்கும் கடன் வசூல் முகவர்கள், தங்களது பணியாளர்களின் முந்தைய பதிவுகள் தொடர்பான சரிபார்ப்பை மேற்கொள்வதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். இச்சரிபார்ப்பில் காவல்துறை சரிபார்ப்பும் இடம்பெற வேண்டும். மேலும், முந்தைய பதிவுகளை மீள்சரிபார்ப்பு செய்ய வேண்டிய கால இடைவெளியையும் நிறுவனம் நிர்ணயிக்க வேண்டும்.

(ஊ) கடன் வசூல் நடவடிக்கையைத் தொடங்கும் போது, நிறுவனம், கடன் பெறுநருக்கு கடன் வசூல் முகவர்களின் விவரங்களை வழங்க வேண்டும். கடன் வசூல் முகவர், நிறுவனம் அல்லது முகவர் நிறுவனத்தால் அவருக்கு வழங்கப்பட்ட அடையாள அட்டையுடன், நிறுவனத்தால் வழங்கப்பட்ட அறிவிப்பு நகல் மற்றும் அங்கீகாரக் கடிதம் ஆகியவற்றையும் தன்னுடன் வைத்திருக்க வேண்டும். மேலும், கடன் வசூல் செயல்முறையின் போது நிறுவனம் கடன் வசூல் முகவர் நிறுவனத்தை மாற்றும் பட்சத்தில், அத்தகைய மாற்றம் குறித்து நிறுவனம் கடன் பெறுநருக்கு அறிவிக்க வேண்டும். புதிய கடன் வசூல் முகவரும், தனது அடையாள அட்டையுடன், அறிவிப்பு நகல் மற்றும் அங்கீகாரக் கடிதத்தையும் தன்னுடன் வைத்திருக்க வேண்டும்.

(ஜ) அறிவிப்பு மற்றும் அங்கீகாரக் கடிதத்தில், பிற விவரங்களுடன், கடன் வசூல் முகவர் நிறுவனம் மற்றும் நிறுவனத்தின் தொடர்பு விவரங்களும் இடம்பெற வேண்டும்.

நிறுவனம் நியமிக்கும் கடன் வசூல் முகவர் நிறுவனங்களின் சமீபத்திய விவரங்களும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்.

குறைதீர் / புகார் நிவாரண வழிமுறை

The Complaint redressal mechanism set out in the Fair Practices Code available at https://hindujaleylandfinance.com/ shall also apply to Microfinance loans and microfinance customers.

மேற்பார்வை:

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கத்தன்மை, குறைதீர் அமைப்பு உட்பட, நிறுவனத்தின் நிர்வாகத்தால் தொடர்ந்து மதிப்பாய்வு செய்யப்படும். மேலும், ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில் இயக்குநர்கள் குழுவிற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.
இந்தக் குறியீடு, கடைசியாக 20 மே 2026 அன்று இயக்குநர்கள் குழுவால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்டது.