INDOSTAR

நியாயமான நடைமுறை விதிகள்

வடிவக் கட்டுப்பாடு எண்	ஆசிரியர்	உருவாக்கப்பட்ட / புதுப்பிக்கப்பட்ட தேதி	செயலாக்கத் தேதி	வடிவத்தின் விளக்கம்
V.1	பங்கஜ் தாப்பர்	15 செப்டம்பர் 2009	15 செப்டம்பர் 2009	–
V.2	பங்கஜ் தாப்பர்	19 ஏப்ரல் 2012	19 ஏப்ரல் 2012	26 மார்ச் 2012 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கை எண் டி என் பி எஸ். சி சி. பி டி. எண். 266/03.10.01/2011-12 என்பதற்கேற்ப திருத்தப்பட்டது
V.3	பங்கஜ் தாப்பர்	14 மார்ச் 2013	14 மார்ச் 2013	18 ஃபிப்ரவரி 2013 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கை எண் டி என் பி எஸ். சி சி. பி டி. எண். 320/03.10.01/2012-13 என்பதற்கேற்ப திருத்தப்பட்டது
V.4	பங்கஜ் தாப்பர்	15 மே 2015	15 மே 2015	எஸ் எம் ஈ ஃபைனான்ஸ் வணிகத்தின் தொடக்கத்தையொட்டி திருத்தப்பட்டது
V.5	பிரஷாந்த் ஜோஷி	08 ஆகஸ்ட் 2019	08 ஆகஸ்ட் 2019	02 ஆகஸ்ட் 2019 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கை எண் டி என் பி ஆர் (பி டி) சி சி. எண். 101/03.10.001/2019-20 என்பதற்கேற்ப, மற்றவற்றிற்கிடையே மேற்கொள்ளப்பட்ட திருத்தம்
V.6	பிரஷாந்த் ஜோஷி	6 ஃபிப்ரவரி 2020	6 ஃபிப்ரவரி 2020	(i) இயக்குனர்களின் பொறுப்பு பற்றிய அறிக்கை (ii) குறை நிவர்த்தி அலுவலர் (கிரீவான்ஸ் ரிட்ரெஸல் ஆஃபீசர்) பற்றிய விபரங்கள், மற்றும் (iii) நோடல் அலுவலர் / முக்கிய நோடல் அலுவலர் பற்றிய விபரங்கள்
V.7	அமோல் ஜோஷி	12 ஆகஸ்ட் 2020	12 ஆகஸ்ட் 2020	குறை நிவர்த்தி அலுவலர் / முக்கிய நோடல் அலுவலரின் விபரங்களை புதுப்பிக்கும் திருத்தம்
V.7	ஜெயா ஜனார்தனன்	4 ஃபிப்ரவரி 2021	4 ஃபிப்ரவரி 2021	நோடல் அலுவலர்கள் மற்றும் ஆர் பி ஐ ஆம்பட்ஸ்மனின் குறிப்பு விபரங்களுக்கான இணையதளத்தின் குறிப்பை சேர்ப்பதற்கான திருத்தம்

விதிகளின் அறிமுகம் மற்றும் பயன்பாடு

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த விரிவான வழிகாட்டல்களை பரிந்துரைத்துள்ளது. இவை வடிவமைக்கப்பட்டு அனைத்து பேங்கிங்-அல்லாத நிதி நிறுவனங்களின் (என் பி எஃப் சி-கள்) இயக்குனர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் பொது மக்கள் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும் மற்றும் பரப்பப்பட வேண்டும்.

இண்டோஸ்டார் கேபிட்டல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (இது முதல் ‘‘**ஐ சி எஃப்**’’ அல்லது ‘‘**நிறுவனம்**’’ என்று குறிப்பிடப்படும்), நிறுவனங்கள் சட்டம், 1956 என்பதன் விதிகளின் கீழ் நிறுவப்பட்ட ஒரு பப்ளிக் லிமிடெட் நிறுவனமாகும் மற்றும், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியுடன் பதிவு செய்யப்பட்ட ஒரு சிஸ்டமிக்கலி இம்பார்டன்ட் நான்-டெபாசிட் அக்ஸெப்டிங் ஆர் ஹோல்டிங் நான்-பேங்கிங் ஃபைனான்ஷியல் கம்பெனியாகும்.

ஐ சி எஃப் நிறுவனம், கார்ப்பரேட் கடன், வாகனக் கடன் மற்றும் சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்களுக்கான நிதி வழங்குதலில் ஈடுபட்டுள்ளது. மேலும், தேவையான அங்கீகாரங்களைப் பெற்று, அந்தந்த காலகட்டத்தில் என் பி எஃப் சி நிறுவனத்தால் செய்யப்பட அனுமதிக்கப்படக்கூடிய இது போன்ற வேறு தொழில்களிலும் ஐ சி எஃப் ஈடுபடலாம்.

(I) <u>கடன்கள் மற்றும் அவற்றை செயலாக்குவதற்கான விண்ணப்பங்கள்</u>

(a) நிறுவனத்திற்குள் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினருடன் மேற்கொள்ளப்படும் தகவல் தொடர்பு அனைத்திற்கும் ஐ சி எஃப்-ன் உத்தியோகப்பூர்வ மொழி ஆங்கிலமாக இருக்கும்.

(b) கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் ஆங்கிலம் அல்லது பிராந்திய மொழியில் / கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் இருக்கும்.

(c) சாத்தியமான கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் ஆங்கிலம் அல்லது பிராந்திய மொழி / கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் இருக்கும் என்பதற்கான உறுதிமொழியை அவரிடமிருந்து ஐ சி எஃப் பெறும்.

(d) ஐ சி எஃப்-ன் கடன் விண்ணப்பத்தில், கடன் வாங்குபவரின் நலனை பாதிக்கக்கூடிய தேவையான தகவல் உள்ளடங்கும், இதன் மூலம், கடன் வாங்குபவர், மற்ற என் பி எஃப் சி-கள் வழங்கும் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.

(e) கே ஒய் சி உட்பட, கடன் விண்ணப்பத்துடன் சமரிப்பிக்கத் தேவைப்படும் ஆவணங்கள், தனியாக கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

(f) கடன் விண்ணப்பம் பெற்றுக் கொண்டதற்கான ஒப்புகையை சாத்தியமான கடன் வாங்குபவருக்கு ஐ சி எஃப் வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் பரிசீலக்கப்படும் கால வரையறை, அந்த ஒப்புகையில் குறிப்பிடப்படும்.

(II) <u>கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்</u>

(a) ஐ.சி.எஃப் கடன் வாங்குபவருக்கு ஆங்கிலத்தில் அல்லது வட்டார மொழியில் / கடன் வாங்கியவரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட மற்றும் உறுதிப்படுத்தப்பட்ட மொழியில், கடன் விண்ணப்பத்தின் முடிவை ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ தெரிவிக்க வேண்டும். கடன் அனுமதிக்கப்பட்டால், ஒப்பளிப்புக் கடிதத்தில், ஆண்டு வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை அடங்கியிருக்கும்.

(b) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் ஒப்புக் கொண்டதாக உறுதி செய்த ஒப்புகையை ஐ சி எஃப் தனது பதிவில் சேமித்து வைக்கும் மற்றும் அதன் ஒரு நகல், கோரிக்கையின் பேரில் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.

(c) தாமதமான திருப்பிச் செலுத்தலுக்காக வசூலிக்கப்படும் அபராத வட்டியை ஐ சி எஃப் அனுமதிக் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கொட்டையெழுத்தில் குறிப்பிடும்.

(d) கடனை அனுமதிக்கும்/வழங்கும் நேரத்தில் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும், ஆங்கிலத்தில் அல்லது பிராந்திய மொழியில் / கடன் வாங்குபவருக்கு புரிந்த மொழியில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகல், அத்துடன் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்பின் நகலையும் ஐ சி எஃப் தவறாமல் வழங்கும்.

(III) <u>விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட, கடன்களை வழங்குதல்</u>

(a) கடன் வழங்குவதற்கான அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் போன்றவை உட்பட, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றத்தையும், ஆங்கிலத்தில் அல்லது பிராந்திய மொழியில் / கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் கடன் வாங்குபவருக்கு ஐ சி எஃப் நோட்டீஸ் அனுப்பும்.

(b) கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் முடிவு கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.

(c) நிறுவனத்தால் வாகனங்களுக்கு கடன் வழங்கப்படும் பட்சத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தில் சட்டபூர்வமாக நடைமுறைப்படுத்தக்கூடிய, உள்ளடங்கிய மறு-உடைமை விதிமுறை மற்றும் கைப்பற்றும் முன் அறிவிப்பு காலம் தொடர்பான விதிகள், எத்தகைய சூழ்நிலைகளின் கீழ் அறிவிப்புக் காலம் தள்ளுபடி செய்யப்படும், பத்திரத்தை கைப்பற்றுவதற்கான செயல்முறை, சொத்து விற்கப்படும் / ஏலம் விடப்படும் முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் இறுதி வாய்ப்பு தொடர்பான விதி, கடன் வாங்குபவருக்கு சொத்தை மீண்டும் வழங்குவதற்கான செயல்முறை மற்றும் சொத்தை விற்பதற்கான / ஏலம் விடுவதற்கான செயல்முறை போன்றவை அடங்கியிருக்கும்.

(d) கடன் பாக்கி அனைத்தும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டதும் அல்லது கடன் தொகை பாக்கி கைக்கு வந்ததும், கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக ஐ சி எஃப் கொண்டிருக்கும் ஏதேனும் நியாயமான உரிமை அல்லது வேறு எந்த உரிமை கோரலும் இல்லாத பட்சத்தில், ஐ சி எஃப் அனைத்து பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும். அத்தகைய உரிமை கோரல் பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், மீதமுள்ள உரிமை கோரல்கள் பற்றிய முழு விபரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமை கோரல் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் பத்திரங்களை தக்க வைத்துக் கொள்ளும் உரிமை ஐ சி எஃப்-க்கு உள்ளது என்பது பற்றி கடன் வாங்குபவருக்கு நோட்டீஸ் வழங்கப்படும்.

(IV) <u>பொதுவானவை</u>

(a) கடன் வாங்குபவர் முன்பு வெளிப்படுத்தாத ஏதேனும் புதிய தகவல் ஐ சி எஃப்-ன் பார்வைக்கு வந்தாலொழிய, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விஷயங்களில் ஐ சி எஃப் தலையிடுவதை தவிர்க்கும்.

(b) கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்படும் பட்சத்தில், அதற்கான சம்மதம் அல்லது இதரவை, அதாவது, ஐ சி எஃப்-ன் மறுப்பு, ஏதேனும் இருப்பின், அத்தகைய கோரிக்கை கிடைக்கப்பெற்ற 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய மாற்றம், கடன் வாங்குபவருடன் மேற்கொள்ளப்பட்ட ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படியும், அந்தந்த கால கட்டத்தில் அமுலிலிருக்கும், பொருந்தும் சட்டங்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணக்கமாகவும் இருக்கும்.

(c) கடன் வசூலிக்கும் விஷயத்தில், ஐ சி எஃப்-க்கு இருக்கும் சட்டரீதியான மற்றும் நியாயமான தீர்வுகளை மட்டுமே செயல்படுத்தும் மற்றும் தேவையற்ற துன்புறுத்தல், அதாவது, கடன் வாங்குபவர்களை தொடர்ந்து கண்ட நேரங்களில் தொந்தரவு செய்வது, கடன் வசூலிக்க ஆள் பலத்தை பயன்படுத்துவது போன்றவற்றில் ஈடுபடாது.

(d) வாடிக்கையாளர்களைப் பொருத்தமான முறையில் கையாளும் பயிற்சியை ஊழியர்கள் பெற்றிருப்பதை ஐ சி எஃப் உறுதி செய்யும்.

(e) இணை-கடன்தாரர்கள் உடன் அல்லது இல்லாமல் கடன் வாங்கும் தனிநபர்களுக்கு, தொழில் அல்லாத நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்படும் அனைத்து ஃப்ளோட்டிங் ரேட் டர்ம் கடன்கள் மீது உரிய காலத்திற்கு முன்பே மூடுவதற்கான கட்டணங்கள் / முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்களை ஐ சி எஃப் வசூலிக்காது.

(f) என் பி எஃப் சி-களால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குமுறைப்படுத்துவது தொடர்பான, 2 ஜனவரி 2009 தேதியிட்ட அறிவிப்பு எண். டி என் பி எஸ். 204/சி ஜி எம் (ஏ எஸ் ஆர்) - 2009 என்ற அறிவிப்பைத் தொடர்ந்து, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்காக வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்க, ஃபண்டுகளின் விலை, மார்ஜின் மற்றும் அபாய பிரீமியம் போன்ற சம்பந்தப்பட்ட காரணிகளை கணக்கில் கொண்டு ஒரு வட்டி விகிதக் கொள்கையை ஐ சி எஃப் பின்பற்றுகிறது. இந்த வட்டி விகிதக் கொள்கை, வட்டி விகிதம் மற்றும் வெவ்வேறு பிரிவுகளுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதம் வசூலிப்பதற்கான அபாய மதிப்பீடு மற்றும் காரணத்திற்கான அணுகுமுறையையும் உள்ளடக்கியது மற்றும் இது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டு, உரியவர் கவனத்திற்கு கொண்டு வரப்படுகிறது.

(V) <u>இயக்குனர் குழுவின் பொறுப்பு - குறை நிவர்த்தி வழிமுறை</u>

பொருத்தமான ஒரு குறை நிவர்த்தி வழிமுறையை அமைக்க, இயக்குனர் குழு, இரு நபர் கொண்ட குறை நிவர்த்திக் குழு ஒன்றை ("ஜி ஆர் சி") அமைத்துள்ளது. ஜி ஆர் சி குழுவிடம் கீழ்க்கண்ட பொறுப்புகள் ஒப்படைக்கப்பட்டுள்ளன (1) கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வது; (2) அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர் குறை நிவர்த்தி வழிமுறைகளை மறுபரிசீலனை செய்து, செயல்முறையில் ஏதேனும் குறைபாடுகள் இருந்தால் அவற்றை திருத்தியமைப்பது; மற்றும் (3) பெறப்பட்ட புகார்கள், அவற்றில் தீர்க்கப்பட்டவை மற்றும் இன்னும் தீர்க்கப்படாதவை, அவற்றுக்கான காரணங்கள் அடங்கிய அறிக்கையை அவ்வப்போது மறுபரிசீலனை செய்வது. கடன் வழங்கும் நிறுவனங்களின் அலுவலர்களின் முடிவுகளால் விளையும் அனைத்து பிரச்சனைகளும் கேட்டுக் கொள்ளப்பட்டு, அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது தீர்க்கப்பட வேண்டியதை குறை நிவர்த்திக் குழு உறுதி செய்ய வேண்டும்.

குறை நிவர்த்தி அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விபரங்கள், நிறுவனத்தின் நோடல் அலுவலர்களின் மற்றும் நிறுவனங்களுக்கு எதிரான புகார்களின் தீர்வுக்காக அணுகப்படக்கூடிய, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட, ஆம்பட்ஸ்மன் ஸ்கீம் ஃபார் நான்-பேங்கிங் ஃபைனான்ஷியல் கம்பெனீஸ், 2018 என்பதன் அடிப்படையில் ஆம்பட்ஸ்மனின் விபரங்களை ஐ சி எஃப் தனது இணையதளத்திலும், அதன் கிளைகளிலும் அல்லது அதன் வர்த்தகப் பரிவர்த்தனைகள் நடைபெறும் இடங்களிலும் பார்வைக்கு வைக்கும்.

ஒரு மாத காலத்திற்குள் ஐ சி எஃப் நிறுவனத்தால் புகார் / பிரச்சனை தீர்க்கப்படாவிட்டால் அணுகப்படக்கூடிய, ஐ சி எஃப் உட்படும் சட்டவரம்பைச் சார்ந்த இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் பேங்கிங்-அல்லாத கண்காணிப்புத் துறையின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் தொடர்பு விபரங்களையும் ஐ சி எஃப் தனது கிளைகளில் அல்லது அதன் வர்த்தக பரிவர்த்தனைகள் நடைபெறும் இடத்தில் பார்வைக்கு வைக்கும்.

(IV) முறையான அடிப்படையில் மறுபரிசீலனை

ஐ சி எஃப்-ன் இயக்குனர் குழு, நியாயமான நடைமுறை விதிகளுக்கான இணக்கத்தன்மை மற்றும் குறை நிவர்த்திக் குழுவின் செயல்பாட்டை முறையான அடிப்படையில் மறுபரிசீலனை செய்யும். அத்தகைய மறுபரிசீலனைகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையானது இயக்குனர் குழுவிற்கு, அதன் பரிந்துரையின்படி, முறையான இடைவெளிகளில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

குறிப்பு:

'நியாயமான நடைமுறை விதிகள்' குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கிணங்க, ஐ சி எஃப் நிறுவனம், தனது இணையதளத்தில் நியாயமான நடைமுறை விதிகளை வெளியிடும் மற்றும் அவற்றை பரப்பும்.