



நேர்மையான நடைமுறை விதிகள்

நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கை  
(பதிப்பு: V 10)



## நேர்மையான நடைமுறை விதிகள்

### நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கை

கொள்கைக்கு ஒப்புதல் அளிப்பவர்கள்	இடர் மேலாண்மைக் குழு மற்றும் இயக்குநர்கள் குழு
கொள்கையின் உரிமையாளர்	தலைமை இணக்க அதிகாரி
முதன்மை தயாரிப்பு அதிகாரி	கொள்கையை நடைமுறைப்படுத்துபவர்கள் செயல்பாடுகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவைத் தலைவர்
பதிப்பு	பதிப்பு V10
வெளியிடப்பட்ட தேதி	09 பிப்ரவரி 2026
கடைசியாகப் பார்த்த தேதி	09 பிப்ரவரி 2026

### சம்பந்தப்பட்ட சட்டம்/விதிகள்/ஒழுங்குமுறைகள்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடத்தை) விதிமுறைகள், 2025 ("RBC வழிகாட்டுதல்கள்")



## நேர்மையான நடைமுறை விதிகள்

### பதிப்பு கட்டுப்பாட்டு விவரங்கள்

பதிப்பு கட்டுப்பாட்டு எண்	எழுதியவர்	ஒப்புதல் தேதி	நடைமுறைக்கு வந்த தேதி	பதிப்பு விவரம்
V.1	தலைமை நிதி அதிகாரி	15 செப்டம்பர் 2009	15 செப்டம்பர் 2009	-
V.2	தலைமை நிதி அதிகாரி	19 ஏப்ரல் 2012	19 ஏப்ரல் 2012	மார்ச் 26, 2012 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கை எண் DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 இன் படி மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டது.
V.3	தலைமை நிதி அதிகாரி	14 மார்ச் 2013	14 மார்ச் 2013	பிப்ரவரி 18, 2013 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கை எண் DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 இன் படி மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டது.
V.4	தலைமை நிதி அதிகாரி	15 மே 2015	15 மே 2015	SME நிதி வணிகம் தொடங்கியதை முன்னிட்டு மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டது.
V.5	தலைமை செயல்பாட்டு அதிகாரி	08 ஆகஸ்ட் 2019	08 ஆகஸ்ட் 2019	02 தேதியிட்ட RBI சுற்றறிக்கை எண். DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 இன் படி மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டது. ஆகஸ்ட் 2019
V.6	தலைமை செயல்பாட்டு அதிகாரி	06 பிப்ரவரி 2020	06 பிப்ரவரி 2020	(i) இயக்குநர்களின் பொறுப்பு குறித்த அறிக்கை, (ii) குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் விவரங்கள் மற்றும் (iii) நோடல் அதிகாரிகள்/ முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள் ஆகியவற்றை தெளிவாக சேர்ப்பதற்கான திருத்தம்.
V.7	தலைமை நிதி அதிகாரி	12 ஆகஸ்ட் 2020	12 ஆகஸ்ட் 2020	குறை தீர்க்கும் அதிகாரி / முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் விவரங்களைப் புதுப்பிப்பதற்கான திருத்தம்
V.7	தலைமை செயல்பாட்டு அதிகாரி	4 பிப்ரவரி 2021	4 பிப்ரவரி 2021	நோடல் அதிகாரிகள் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் பற்றிய விவரங்களை இணையதளத்தில் பார்ப்பதற்கான குறிப்பைச் சேர்க்கும் திருத்தம்.
V.8	தலைமை இணக்க அதிகாரி	30 மார்ச் 2024	30 மார்ச் 2024	இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் 'மாஸ்டர் டைரக்டன் - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் (அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) விதிகள், 2023' மற்றும் அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கி வெளியிட்ட பல்வேறு சுற்றறிக்கைகளுக்கு ஏற்ப, இந்த நடத்தை விதிகளில் செய்யப்பட்ட பல்வேறு திருத்தங்கள் மற்றும் புதுப்பிப்புகள்
V.9	தலைமை இணக்க அதிகாரி	13 ஆகஸ்ட் 2025	13 ஆகஸ்ட் 2025	ரிசர்வ் வங்கி ஆய்வின் போது சொல்லப்பட்ட அம்சங்களைச் சேர்ப்பதற்கான திருத்தம்
V.10	தலைமை இணக்க அதிகாரி	09 பிப்ரவரி 2026	09 பிப்ரவரி 2026	இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் 'வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை விதிகள், 2025' ("RBC விதிகள்") நிபந்தனைகளுக்கு ஏற்ப, நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கையில் (FPC) செய்யப்பட்டுள்ள புதுப்பிப்புகள்.



## நேர்மையான நடைமுறை விதிகள்

### I. அறிமுகம் மற்றும் இந்த விதிகள் யாருக்கெல்லாம் பொருந்தும்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI), பொறுப்பான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள் குறித்த விரிவான வழிகாட்டுதல்களை RBC விதிகளின் 3-வது அத்தியாயத்தின் கீழ் வழங்கியுள்ளது. இந்த வழிகாட்டுதல்களின்படி, அனைத்து வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களின் (NBFCs) இயக்குநர்கள் குழுவும் ஒரு முறையான கொள்கையை உருவாக்கி அதற்கு ஒப்புதல் அளிக்க வேண்டும். மேலும், பல்வேறு தரப்பினரின் தகவலுக்காக, இந்த விதிகள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் (கீழே வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி) வெளியிடப்பட்டு அனைவருக்கும் தெரியப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

இண்டோஸ்டார் கேபிடல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (இனி "ICF" அல்லது "நிறுவனம்" என்று அழைக்கப்படும்) என்பது 1956-ஆம் ஆண்டு கம்பெனிகள் சட்டத்தின் கீழ் தொடங்கப்பட்டு, தற்போது 2013-ஆம் ஆண்டு கம்பெனிகள் சட்டத்தின் கீழ் இயங்கி வரும் ஒரு பொதுத்துறை வரையறுக்கப்பட்ட நிறுவனமாகும். இது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் (RBI) பதிவு செய்யப்பட்ட ஒரு 'வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - நடுத்தர அடுக்கு' ஆகும்.

ICF நிறுவனம் தற்போது பெரிய நிறுவனங்களுக்குக் கடன் வழங்குதல், வாகனங்களுக்குக் கடன் அளித்தல் மற்றும் சிறு, குறு தொழில்களுக்கான கடன் (SME) ஆகிய சேவைகளை வழங்கி வருகிறது. மேலும், ஒரு NBFC நிறுவனம் செய்வதற்கு அவ்வப்போது அனுமதிக்கப்படும் இதர தொழில்களையும், தேவையான அனுமதிகளைப் பெற்ற பிறகு ICF வழங்கலாம். இந்த நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கை ("இந்த நடத்தை விதிகள்"), நிறுவனம் தற்போது வழங்கி வரும் அல்லது இனிவரும் காலங்களில் அறிமுகப்படுத்தவிருக்கும் அனைத்து வகையான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும்.

### II. இந்த விதிகளின் நோக்கங்கள்

- வாடிக்கையாளர்களுடனான கொடுக்கல் வாங்கலில் குறைந்தபட்ச தரத்தை நிர்ணயிப்பதன் மூலம், நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்;
- வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை வளர்த்தல்;
- வாடிக்கையாளர் தொடர்பு தொடர்பான ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு உட்பட்டு நடப்பதை உறுதி செய்தல்;
- வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்.

### III. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றை பரிசீலிக்கும் முறை

- (a) நிறுவனத்திற்குள்ளோ அல்லது வெளி நபர்களுடனோ மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து அதிகாரப்பூர்வ தொடர்புகளும் ஆங்கிலத்திலேயே இருக்கும்.
- (b) கடன் வாங்குபவருடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது ஆங்கிலம் அல்லது அந்தந்த ஊர் மொழி (வட்டார மொழி) அல்லது அவருக்குப் புரியும் மொழியிலேயே தகவல்கள் தெரிவிக்கப்படும்.
- (c) தன்னிடம் சொல்லப்பட்ட எல்லா விஷயங்களும் தனக்குப் புரியும் மொழியில் தெளிவாகப் புரிந்தன என்பதை, கடன் வாங்கப்போகும் நபரிடம் இருந்து ICF உறுதிப்படுத்தும்.
- (d) ICF-இன் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில், கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் அனைத்து முக்கியத் தகவல்களும் இடம் பெற்றிருக்கும். இதன் மூலம் அவர் மற்ற நிதி நிறுவனங்களுடன் (NBFCs) ஒப்பிட்டுப் பார்த்து ஒரு தெளிவான முடிவை எடுக்க முடியும். விண்ணப்பப் படிவத்துடன் என்னென்ன ஆவணங்களை இணைக்க வேண்டும் என்ற விவரம் அதிலேயே கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்.
- (e) கடன் விண்ணப்பத்தைப் பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதல் சீட்டை ICF கடன் வாங்கப்போகும் நபருக்கு வழங்கும். கடன் விண்ணப்பம் முழுமையாகச் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட பிறகு, எவ்வளவு காலத்திற்குள் அந்த விண்ணப்பம் பரிசீலிக்கப்பட்டு முடிவு எடுக்கப்படும் என்ற காலக்கெடு அந்த ஒப்புதல் சீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும். நிறுவனம் அந்த விண்ணப்பங்களை ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் சரிபார்க்கும். ஒருவேளை கூடுதல் விவரங்களோ அல்லது ஆவணங்களோ தேவைப்பட்டால், அதை உடனடியாகக் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கும்.

### IV. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

- (a) ICF நிறுவனம் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்தொகை, அதற்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், ஆண்டு வட்டி விகிதம் மற்றும் அந்த வட்டி கணக்கிடப்படும் முறை ஆகியவற்றை கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும். இந்தத் தகவல்கள் அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறு வழியிலோ, ஆங்கிலத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரிந்த மற்றும் அவர் உறுதிப்படுத்திய உள்ளூர் மொழியில் வழங்கப்படும்.



## நேர்மையான நடைமுறை விதிகள்

- (b) கடன் வாங்குபவர் ஒப்புக்கொண்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ICF தனது ஆவணங்களில் பாதுகாத்து வைக்கும், மேலும் அதன் நகல் ஒன்று கடன் வாங்குபவருக்கும் வழங்கப்படும்.
- (c) தாமதமாகப் பணம் செலுத்துவதற்காக விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை, அனுமதி கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனான எழுத்துகளில் ICF குறிப்பிடும்.
- (d) கடன் அனுமதிக்கப்படும் போதோ அல்லது வழங்கப்படும் போதோ, கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களையும் ICF நிச்சயமாக அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கும். இவை ஆங்கிலத்தில் அல்லது கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் உள்ளூர் மொழியில் வழங்கப்படும்.

### V. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- (a) கடன் வழங்கும் கால அட்டவணை, வட்டி விதிநிலைகள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே கடனை அடைப்பதற்கான கட்டணங்கள் போன்றவற்றில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், அது குறித்து ICF கடன் வாங்குபவருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும். இது ஆங்கிலத்திலோ அல்லது அவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ அறிவிக்கப்படும். வட்டி மற்றும் இதர கட்டண மாற்றங்கள் அறிவிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்துதான் அமலுக்கு வரும்; இது குறித்த முறையான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்திலும் சேர்க்கப்படும்.
- (b) ஒப்பந்தப்படி கடனைத் திரும்பப் பெறவோ அல்லது நிலுவைத் தொகையை விரைவாக வசூலிக்கவோ எடுக்கும் முடிவுகள், கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள விதிகளின்படியே அமையும்.
- (c) கடனுக்கான அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் செலுத்திய பிறகு அல்லது நிலுவையில் உள்ள தொகை முழுமையாக வசூலிக்கப்பட்ட பிறகு, ICF நிறுவனம் அனைத்து பிணையங்களையும் விடுவிக்கும். இருப்பினும், கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக ICF நிறுவனத்திற்கு வேறு ஏதேனும் சட்டப்பூர்வமான உரிமை அல்லது கடன் பற்று இருந்தால், அதற்கு உட்பட்டே இந்த பிணையங்கள் விடுவிக்கப்படும். பற்றுவைக்கும் உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், அது குறித்த அறிவிப்பு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும். அதில் மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் பற்றிய முழு விவரங்களும், அந்த நிலுவைத் தொகை சரிசெய்யப்படும் அல்லது செலுத்தப்படும் வரை பிணையங்களை தன்வசமே வைத்திருப்பதற்கான காரணங்களும் நிபந்தனைகளும் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

### VI. கடன்கள் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட அல்லது தீர்வு செய்யப்பட்ட பிறகு, அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல் (பொருந்தக்கூடிய இடங்களில்):

- (a) கடனை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய அல்லது செட்டில்மென்ட் செய்த 30 (முப்பது) நாட்களுக்குள், அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் ICF விடுவிக்கும் மற்றும் எந்தவொரு பதிவேட்டிலும் பதிவு செய்யப்பட்ட பிணையக் கடன்களையும் நீக்கும்.
- (b) கடன் வாங்குபவர் தனது விருப்பப்படி, லோன் வாங்கிய கிளையிலோ அல்லது அந்த ஆவணங்கள் இருக்கும் ICF-இன் வேறெந்த அலுவலகத்திலோ நேரில் சென்று அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைப் பெற்றுக்கொள்ளலாம்.
- (c) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்கள் எப்போது, எங்கே திருப்பித் தரப்படும் என்கிற விவரம் ICF வழங்கும் லோன் அனுமதி கடிதத்திலேயே குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.
- (d) தனிநபர் கடன் வாங்குபவர் அல்லது இணை கடன் வாங்குபவர்கள் எதிர்பாராதவிதமாக இறக்க நேரிட்டால், ICF-இன் தனிப்பட்ட நடைமுறை அல்லது செயல்முறைகளின்படி, அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்கள் அவர்களின் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளிடம் ஒப்படைக்கப்படும். வாடிக்கையாளர்களின் தகவலுக்காக, ICF தனது இணையதளத்தில் இதர கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன் சேர்த்து, மேலே சொன்ன நடைமுறையையும் வெளியிடும்.
- (e) கடனை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய அல்லது செட்டில்மென்ட் செய்த 30 (முப்பது) நாட்களுக்குப் பிறகும், அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டாலோ அல்லது சம்பந்தப்பட்ட பதிவேட்டில் கடன் தீர்வு படிவத்தைத் தாக்கல் செய்யத் தவறினாலோ, அதற்கான காரணங்களை ICF கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கும். ஒருவேளை இந்தத் தாமதத்திற்கு நிறுவனமே காரணம் என்றால், தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ₹5,000 வீதம் கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனம் நஷ்டஈடு வழங்கும்.
- (f) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்கள் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ தொலைந்து போனாலோ அல்லது சேதமடைந்தாலோ, அந்த ஆவணங்களின் நகல் அல்லது சான்றளிக்கப்பட்ட பிரதிகளைப் பெறுவதற்கு ICF நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு உதவும். இதற்கான செலவுகளை நிறுவனமே ஏற்கும்; இது தவிர, மேலே உள்ள (e) பிரிவில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி நஷ்டஈடுத் தொகையையும் ICF வழங்கும்.



## நேர்மையான நடைமுறை விதிகள்

இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறைகளை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு கூடுதலாக 30 (முப்பது) நாட்கள் அவகாசம் வழங்கப்படும். தாமதத்திற்கான அபராதம் அதற்குப் பிறகுதான் (அதாவது, மொத்தம் 60 (அறுபது) நாட்களுக்குப் பிறகு) கணக்கிடப்படும்.

### VII. மாறுபடும் வட்டி விகிதங்களைக் கொண்ட சம தவணை (EMI) அல்லது பிற கால இடைவெளி தவணை கடன்களுக்கான வட்டி விகித மாற்றங்கள் (பொருந்தக்கூடிய இடங்களில்)

- (a) மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையிலான EMI அல்லது பிற கால இடைவெளி தவணை கடன்கள் அனுமதிக்கப்படும் போது, சந்தை வட்டி விகிதத்தில் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அது தவணைத் தொகை (EMI) மற்றும் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் ஆகியவற்றில் அல்லது இரண்டிலுமே எத்தகைய பாதிப்பை ஏற்படுத்தும் என்பதை ICF கடன் வாங்குபவருக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்கும். மேலே குறிப்பிட்ட காரணங்களால் தவணைத் தொகை (EMI) அல்லது கடன் காலம் அதிகரித்தால், அது குறித்து உடனடியாக கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். பதிவு செய்யப்பட்ட மொபைல் எண்ணிற்கு SMS, மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு இ-மெயில் மற்றும் தபால் முகவரிக்கு கடிதம் ஆகிய உரிய வழிகள் மூலம் இந்தத் தகவல் அனுப்பப்படும்.
- (b) வட்டி விகிதங்கள் மாற்றப்படும் போது, (ICF-இன் முடிவளிப்படி) மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறிக் கொள்ளும் வாய்ப்பு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும். இது தொடர்பாக இயக்குநர்கள் குழு ஒப்புதல் அளித்த கொள்கையின் அடிப்படையில் அமையும். கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் காலத்திற்குள் எத்தனை முறை இப்படி வட்டி முறையை மாற்றிக்கொள்ளலாம் என்பது நிறுவனத்தின் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.
- (c) வட்டி உயரும்போது கடன் வாங்குபவர்கள் கீழ்க்கண்டவற்றில் ஒன்றைத் தேர்ந்தெடுக்கலாம்: (i) மாதத் தவணையை (EMI) அதிகரிப்பது அல்லது கடன் காலத்தை நீட்டிப்பது, அல்லது இவை இரண்டையும் கலந்து செய்வது; மற்றும் (ii) கடன் காலத்தின் எந்த நேரத்திலும் கடனைப் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே கட்டி முடிப்பது. கடனை முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள் வசூலிப்பது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் அப்போதைய நடைமுறை விதிகளின்படியே அமையும். குறிப்பிட்ட கடன் பிரிவில் உள்ள அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும், சந்தை வட்டி விகித உயர்வின் காரணமாக வட்டி மாற்றியமைக்கப்படும் போது, ICF கீழ்க்கண்ட வாய்ப்புகளை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கும்: (i) மாதத் தவணையை (EMI) அதிகரிப்பது அல்லது தவணைகளின் எண்ணிக்கையை (EMI காலத்தை) நீட்டிப்பது, அல்லது இவை இரண்டையும் கலந்து செய்வது; (ii) ICF நிறுவனத்தின் கொள்கைப்படி வாய்ப்பு இருந்தால், மீதமுள்ள கடன் காலத்திற்கு நிலையான வட்டி முறைக்கு மாறிக்கொள்வது; மற்றும் (iii) கடன் காலம் முடிவதற்குள் எப்போது வேண்டுமானாலும் கடனைப் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே கட்டி முடிப்பது.
- (d) மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு கடனை மாற்றுவதற்கான அனைத்துக் கட்டணங்களும், மற்றும் இதர சேவை அல்லது நிர்வாகக் கட்டணங்களும் கடன் அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அவ்வப்போது இந்தக் கட்டணங்களில் ICF திருத்தம் செய்யும்போது அதுகுறித்த விவரங்களும் முறையாகத் தெரிவிக்கப்படும். இந்தக் கட்டணங்கள் அனைத்தும் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டவையாக இருக்கும் மற்றும் இவை ICF நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பொதுமக்களின் பார்வைக்கு வைக்கப்பட்டிருக்கும்.
- (e) மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடன்களில், கடன் காலத்தை நீட்டிக்கும் போது அது 'நெகட்டிவ் அமார்டைசேஷன்' (அதாவது கட்ட வேண்டிய வட்டி அசலை விட அதிகமாகி, கடன் சுமை கூடும் நிலை) ஏற்படாதவாறு பார்த்துக் கொள்ளப்படும்.
- (f) ஒவ்வொரு காலாண்டு முடிவிலும், ICF தனது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஒரு கணக்கு விவர அறிக்கையை வழங்கும். அதில் இதுவரை கட்டிய அசல் மற்றும் வட்டி எவ்வளவு, மாதத் தவணை (EMI) தொகை எவ்வளவு, இன்னும் எத்தனை தவணைகள் பாக்கி உள்ளன, மற்றும் அந்த ஆண்டுக்கான முழு வட்டி விகிதம் (APR) போன்ற விவரங்கள் தெளிவாக இருக்கும். இந்த அறிக்கைகள் மிகவும் எளிமையாக இருக்கும், இதனால் கடன் வாங்குபவர் தன் கணக்கு விவரங்களைச் சிரமமில்லாமல் புரிந்துகொள்ள முடியும்.
- (g) மேலே சொன்ன (பிரிவு VII-இல் உள்ள) விதிகள் அனைத்தும், (i) மாதத் தவணை (EMI) முறை கடன்கள் மற்றும் (ii) குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் தவணை கட்டும் கடன்களுக்கு மட்டுமே பொருந்தும். இது உள்நாட்டு அல்லது வெளிநாட்டு வட்டி விகிதக் கணக்கீடுகளுடன் இணைக்கப்பட்டிருந்தாலும் இந்த விதியே செல்லும். மற்ற வகை கடன்களுக்கு இது பொருந்தாது.
- (h) சந்தை வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றங்கள், கடன் வாங்குபவரின் கடன் வட்டி விகிதத்தில் எப்படிப் பிரதிபலிக்கிறது என்பதைக் கண்காணிப்பதற்கான முறையான தகவல் தொழில்நுட்ப அமைப்பை ICF ஏற்படுத்தியுள்ளது.

### VIII. கடன் கணக்குகளில் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள்

- (a) கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் மீறினால், அதற்கு 'அபராதக் கட்டணம்' மட்டுமே வசூலிக்கப்படும். மேலும் இந்தத் தொகையை வட்டியுடன் சேர்த்து 'அபராத வட்டி' என்கிற பெயரில் வசூலிக்கக் கூடாது. கடன் வாங்குபவர்களிடம் வசூலிக்கப்படும் இந்த அபராதக் கட்டணத்தை அசலோடு சேர்க்கக் கூடாது; அதாவது, அந்த அபராதத் தொகைக்கு மேல் மீண்டும் வட்டி போடப்பட மாட்டாது. இருந்தாலும், கடன் கணக்கில் வழக்கமாகப் போடப்படும் கூட்டு வட்டி நடைமுறைகளில் இது எந்த மாற்றத்தையும் ஏற்படுத்தாது.



## நேர்மையான நடைமுறை விதிகள்

- (b) அபராதக் கட்டணங்களின் தொகை நியாயமானதாகவும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகளை மீறுவதற்கு இணையானதாகவும் இருக்க வேண்டும். மேலும், ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் அல்லது தயாரிப்புப் பிரிவிற்குள் எந்தவிதப் பாகுபாடும் காட்டாமல் இந்தக் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்பட வேண்டும்.
- (c) வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள், அதேபோன்ற குறிப்பிடத்தக்க விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.
- (d) அபராதக் கட்டணம் எவ்வளவு மற்றும் அது எதற்காகப் போடப்படுகிறது என்கிற விவரத்தை ICF நிறுவனம் தனது கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் முக்கியத் தகவல் அறிக்கையில் (KFS) தெளிவாகக் குறிப்பிடும். மேலும், இது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ள வட்டி விகிதக் கொள்கையிலும் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்.
- (e) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறியதற்காக கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நினைவூட்டல் கடிதங்கள் அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், அதற்கு எவ்வளவு அபராதக் கட்டணம் வசூலிக்கப்படும் என்பதும் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், எப்போதெல்லாம் அபராதக் கட்டணம் விதிக்கப்படுகிறதோ, அப்போதெல்லாம் அதற்கான காரணத்தையும் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரியப்படுத்த வேண்டும்.
- (f) வட்டி விகிதத்துடன் வேறு எந்த ஒரு கூடுதல் கட்டணத்தையும் ICF சேர்க்காது.
- (g) ICF நிறுவனம், இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட 'வட்டி விகிதக் கொள்கையை' வைத்துள்ளது. அபராதக் கட்டணங்களை வசூலிக்கும்போது, ICF நிறுவனம் இந்த வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படியே செயல்படும்.

### IX. பொதுவான விஷயங்கள்

- (a) கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் தனிப்பட்ட விஷயங்களில் ICF தலையிடாது. ஆனால், கடன் வாங்குபவர் முன்னரே தெரிவிக்காத புதிய தகவல்கள் ஏதேனும் தெரியவந்தால் மட்டும் இது பொருந்தாது.
- (b) கடன் வாங்குபவரின் கடன் கணக்கை மாற்றிக் கொள்வதற்காகக் கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து விண்ணப்பம் பெறப்பட்டால், அதற்கு ICF-இன் சம்மதம் அல்லது ஒருவேளை ஏதேனும் ஆட்சேபனை இருந்தால், அந்த விவரத்தை விண்ணப்பம் கிடைத்த 21 (இருபத்தி ஒன்று) நாட்களுக்குள் தெரிவிக்க வேண்டும். இத்தகைய மாற்றங்கள், கடன் வாங்குபவருடன் போடப்பட்ட ஒப்பந்தத்தின் வெளிப்படையான விதிமுறைகளின்படியும், அவ்வப்போது நடைமுறைக்கு வரும் சட்டங்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கவும் மேற்கொள்ளப்படும்.
- (c) கடனைத் திரும்ப வசூலிக்கும் விஷயத்தில், ICF சட்டப்பூர்வமான மற்றும் முறையான வழிமுறைகளை மட்டுமே பின்பற்றும். தேவையற்ற தொந்தரவுகளில் (அதாவது, அகால நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, ஆள் பலத்தைப் பயன்படுத்துவது போன்றவை) ஈடுபடாது. மேலும், ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) உத்தரவுப்படி, வசூல் முகவர்களுக்கான நடத்தை விதிமுறைகள் நடைமுறைப்படுத்தப்பட்டுள்ளன.
- (d) வாடிக்கையாளர்களிடம் கண்ணியமாகவும் முறையாகவும் நடந்து கொள்ளும் வகையில் ICF ஊழியர்களுக்குத் தகுந்த பயிற்சி அளிக்கப்படும்.

### X. அதிகப்படியான வட்டி வசூலிப்பதைக் கட்டுப்படுத்துதல்

- (a) கடன்களுக்கான வட்டி விகிதத்தைத் தீர்மானிக்க ICF ஒரு முறையான வட்டி மாதிரியை வைத்துள்ளது. இதில் நிறுவனத்திற்கு ஏற்படும் நிதிச் செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதில் இருக்கும் ரிஸ்க் போன்ற முக்கிய விஷயங்கள் கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ளப்படும். வெவ்வேறு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஏன் வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்கள் விதிக்கப்படுகின்றன என்பதற்கான காரணமும், வட்டி விகிதத்தை முடிவு செய்யும் முறையும் விண்ணப்பப் படிவத்திலேயே கொடுக்கப்பட்டிருக்கும். மேலும், இது குறித்து கடன் அனுமதி கடிதத்திலும் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- (b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் ரிஸ்க் அடிப்படையில் வட்டி மாறும் விதம் குறித்த விவரங்கள் ICF-இன் இணையதளத்தில் அல்லது செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். வட்டி விகிதங்களில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம், இணையதளத்திலோ அல்லது மற்ற இடங்களிலோ கொடுக்கப்பட்டுள்ள தகவல்கள் உடனுக்குடன் புதுப்பிக்கப்படும்.
- (c) வட்டி விகிதமானது ஆண்டு கணக்கிலேயே தெரிவிக்கப்படும். இதன் மூலம் தனது கடன் கணக்கிற்குச் சரியாக எவ்வளவு வட்டி வசூலிக்கப்படுகிறது என்பதை கடன் வாங்குபவர் எளிதாகத் தெரிந்துகொள்ள முடியும்.

### XI. உடல் ஊனமுற்றோர் மற்றும் பார்வைத் திறனற்றோருக்கான கடன் வசதிகள்

உடல் ஊனமுற்றோருக்கோ அல்லது பார்வைத் திறனற்றோருக்கோ கடன் மற்றும் இதர வசதிகளை வழங்குவதில் ICF எந்தவிதமான பாகுபாடும் காட்டாது. அவர்களின் குறைபாட்டைக் காரணம் காட்டி சேவைகளை மறுக்காது. ICF-இன் அனைத்துக் கிளைகளும், அத்தகைய நபர்கள் தங்களுக்குத் தேவையான தொழில் மற்றும் நிதி வசதிகளைப் பெறுவதற்குத் தேவையான அனைத்து உதவிகளையும் செய்யும். சட்டத்தாலும் சர்வதேச உடன்படிக்கைகளாலும்



## நேர்மையான நடைமுறை விதிகள்

மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு உறுதி அளிக்கப்பட்டுள்ள உரிமைகள் குறித்த முறையான பாடத்திட்டம் ஒன்றை ICF உருவாக்கும். தனது அனைத்து நிலை ஊழியர்களுக்காக நடத்தப்படும் எல்லா பயிற்சித் திட்டங்களிலும் இந்தப் பாடத்திட்டத்தை ICF கட்டாயமாகச் சேர்க்கும். மேலும், மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகள் அல்லது புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கு, ஏற்கனவே உள்ள 'குறைதீர்க்கும் முறை' மூலமாகச் சரியான நடவடிக்கை எடுக்கப்படுவதை ICF உறுதி செய்யும்.

### XII. கடனை முன்கூட்டியே அடைப்பதற்கான கட்டணங்கள்

- (a) டிசம்பர் 31, 2025 அன்றோ அல்லது அதற்கு முன்னரோ அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன்களில், வணிகம் அல்லாத பிற தேவைகளுக்காகத் தனிநபர் வாங்கிய (உடன் பிணையதாரர் இருந்தாலோ அல்லது இல்லாவிட்டாலோ) மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கு, முன்கூட்டியே கடனை அடைப்பதற்கான கட்டணங்களை ICF வசூலிக்காது.
- (b) ஜனவரி 1, 2026 அன்றோ அல்லது அதற்குப் பிறகோ அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களை விதிப்பது தொடர்பாக, ICF கீழ்க்கண்ட நடைமுறைகளைப் பின்பற்றும்:
- (1) வணிகம் அல்லாத பிற தேவைகளுக்காகத் தனிநபர்கள் வாங்கிய (உடன் பிணையதாரர் இருந்தாலோ அல்லது இல்லாவிட்டாலோ) அனைத்து மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கும், முன்கூட்டியே கடனை அடைப்பதற்கான கட்டணங்களை ICF வசூலிக்காது.
  - (2) தனிநபர்கள் மற்றும் குறு, சிறு மற்றும் நடுத்தரத் தொழில் நிறுவனங்கள் மேம்பாட்டு (MSMED) சட்டம் 2006-இன் கீழ் வரும் குறு மற்றும் சிறு நிறுவனங்கள் (MSEs), தொழில் தேவைக்காக வாங்கிய (உடன் பிணையதாரர் இருந்தாலோ அல்லது இல்லாவிட்டாலோ) அனைத்து மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கும், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை 50 லட்சம் ரூபாய் வரை இருந்தால், முன்கூட்டியே கடனை அடைப்பதற்கான கட்டணங்களை ICF வசூலிக்காது.
- (c) மேலே உள்ள (a) மற்றும் (b) பிரிவுகளில் சொல்லப்பட்டுள்ள விதிகள், கடனை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ முன்கூட்டியே அடைப்பதற்கு எந்த வழியில் பணம் வந்திருந்தாலும் (சொந்தப் பணம் அல்லது வேறு கடன் போன்றவை) பொருந்தும். இதற்கெனக் குறைந்தபட்சக் கால அளவு ஏதும் கிடையாது.
- (d) மேலே உள்ள (a) மற்றும் (b) பிரிவுகளில் குறிப்பிடப்படாத மற்ற வழக்குகளில், முன்கூட்டியே கடனை அடைப்பதற்கான கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், அவை ICF-இன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி வசூலிக்கப்படும். தவணைக்காலக் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களை ICF வசூலிப்பதாக இருந்தால், அவை முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகையின் அடிப்படையில் மட்டுமே இருக்கும்.
- (e) ICF-இன் கோரிக்கையின் பேரில் அல்லது வற்புறுத்தலின் பேரில் முன்கூட்டியே கடன் செலுத்தப்பட்டால், அதற்காக எந்தக் கட்டணத்தையும் ICF வசூலிக்காது.
- (f) முன்கூட்டியே கடனை அடைப்பதற்கான கட்டணங்கள் பொருந்துமா இல்லையா என்பது குறித்த விவரங்கள், கடன் அனுமதி கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், முக்கியத் தகவல் அறிக்கை (KFS) வழங்கப்பட வேண்டிய கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு, இந்த விவரங்கள் அந்த அறிக்கையிலும் (KFS) குறிப்பிடப்பட வேண்டும். இங்கு குறிப்பிட்டுள்ளபடி முறையாகத் தெரிவிக்கப்படாத எந்தவொரு முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணத்தையும் ICF வசூலிக்காது.
- (g) முன்பே தள்ளுபடி செய்யப்பட்ட எந்தவொரு கட்டணங்களையும், கடனை முன்கூட்டியே அடைக்கும் நேரத்தில் ICF பின் தேதியிட்டு மீண்டும் வசூலிக்காது.

### XIII. ஊழியர்கள் மற்றும் வசூல் முகவர்களுக்கான பயிற்சி

- (a) ICF நிறுவனத்தின் ஊழியர்களின் நடத்தை, அவர்களை வேலைக்கு எடுக்கும் முறை, அவர்களுக்கான பயிற்சி மற்றும் கண்காணிப்பு ஆகியவை அவ்வப்போது நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கைப்படியே இருக்கும். இந்தக் கொள்கையில், ஊழியர்களுக்கான குறைந்தபட்ச கல்வித் தகுதி மற்றும் வாடிக்கையாளர்களை எப்படி முறையாகக் கையாள்வது என்பது குறித்த பயிற்சிக் கருவிகள் பற்றிய விவரங்கள் இடம் பெற்றிருக்கும். வாடிக்கையாளர்களிடம் கண்ணியமாகவும் சரியாகவும் நடந்து கொள்வதற்கான சிறப்புப் பயிற்சித் திட்டங்கள் ஊழியர்களுக்கு வழங்கப்படும். வாடிக்கையாளர்களிடம் ஒரு ஊழியர் எவ்வளவு சிறப்பாக நடந்துகொள்கிறார் என்பது, அவருடைய சம்பளம் மற்றும் இதர சலுகைகளைத் தீர்மானிக்கும் அளவுகோலிலும் சேர்க்கப்படும்.

- (b) கடன் வசூல் செய்யும் இடமானது, கடன் வாங்குபவரும் ICF நிறுவனமும் பேசி முடிவு செய்த ஒரு பொதுவான இடமாகவோ அல்லது குறிப்பிட்ட இடமாகவோ இருக்கும். இருந்தாலும், கடன் வாங்குபவர் அந்த இடத்திற்குத் தொடர்ந்து இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட முறை வரத் தவறினால் மட்டுமே, நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் அவர் வசிக்கும் இடத்திற்கோ அல்லது வேலை செய்யும் இடத்திற்கோ சென்று வசூல் செய்ய அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.
- (c) கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்காக ICF நிறுவனமோ அல்லது அதன் முகவர்களோ எவ்விதக் கடுமையான அல்லது முறையற்ற செயல்களிலும் ஈடுபட மாட்டார்கள். பொதுவாகச் சொல்லப்பட்ட விதிகள் தவிர, கீழ்க்கண்ட செயல்கள் 'கடுமையானவை' அல்லது 'முறையற்றவை' எனக் கருதப்படும்: (1) மிரட்டும் வகையிலோ அல்லது அநாகரீகமான வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்தியோ பேசுவது. (2) கடன் வாங்குபவரை திரும்பத் திரும்ப அழைத்துத் தொந்தரவு செய்வது, அல்லது காலை 9:00 மணிக்கு முன்போ மற்றும் மாலை 6:00 மணிக்கு பின்போ போன் செய்வது. (3) கடன் வாங்குபவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது கூட வேலை செய்பவர்களைத் தொந்தரவு செய்வது. (4) கடன் வாங்குபவர்களின் பெயர்களைப் பொதுவெளியில் வெளியிடுவது. (5) கடன் வாங்குபவரையோ அல்லது அவர் குடும்பத்தையோ, சொத்துக்களையோ, கௌரவத்தையோ பாதிக்கும் வகையில் வன்முறையில் ஈடுபடுவது அல்லது மிரட்டுவது. (6) கடன் தொகை எவ்வளவு அல்லது கடனைக் கட்டாவிட்டால் என்ன நடக்கும் என்பது குறித்துத் தவறான தகவல்களைச் சொல்லிப் பயமுறுத்துவது.
- (d) வசூல் முகவர்களை வேலைக்கு அமர்த்தும்போது, அவர்களைப் பற்றி முழுமையாக விசாரிக்கும் முறையை ICF பின்பற்றும். வசூல் பணியில் ஈடுபடும் ஒவ்வொரு தனிநபரையும் இது குறிக்கும். தங்கள் நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்படும் வசூல் முகவர்கள், தங்களது ஊழியர்களின் பின்னணியைப் போலீஸ் சரிபார்ப்பு உட்படச் சரியாக ஆய்வு செய்துள்ளார்களா என்பதை ICF உறுதி செய்யும். இந்தச் சரிபார்ப்பு முறையை எத்தனை காலத்திற்கு ஒருமுறை மீண்டும் செய்ய வேண்டும் என்பதையும் ICF முடிவு செய்யும்.
- (e) கடன் வசூல் செய்யும் நடைமுறையைத் தொடங்கும்போது, அந்த வசூல் முகவர் பற்றிய விவரங்களைக் கடன் வாங்குபவருக்கு ICF வழங்கும். வசூல் செய்ய வரும் நபர், ICF அல்லது அந்த முகமை வழங்கிய அடையாள அட்டையுடன், ICF-லிருந்து பெறப்பட்ட நோட்டீஸ் மற்றும் அங்கீகாரக் கடிதத்தின் நகலையும் கையில் வைத்திருக்க வேண்டும்.
- (f) ஒருவேளை வசூல் செய்யும் நடுவிலேயே ஏஜென்சியை ICF மாற்றினால், அது குறித்து ICF கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிப்பதுடன், புதிய முகவர் தன்னிடம் உரிய நோட்டீஸ், அதிகாரக் கடிதம் மற்றும் அடையாள அட்டையை கையில் வைத்திருக்க வேண்டும்.
- (g) அந்த நோட்டீஸ் மற்றும் அதிகாரக் கடிதத்தில், வசூல் ஏஜென்சி மற்றும் ICF நிறுவனத்தின் தொடர்பு எண்கள் தெளிவாக இருக்கும்.
- (h) ICF நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்டுள்ள வசூல் ஏஜென்சிகளின் தற்போதைய விவரங்கள் அனைத்தும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பதிவேற்றப்படும்.

#### XIV. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு - வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கும் முறை

- (a) வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களைச் சரியாகக் கையாள்வதற்காக, நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு ஒரு 'குறைதீர்க்கும் குழுவை' (GRC) அமைத்துள்ளது. இந்த GRC குழுவிற்கு கீழ்க்கண்ட பொறுப்புகள் வழங்கப்பட்டுள்ளன: (i) கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களைத் தீர்த்து வைப்பது; (ii) புகார்களைத் தீர்க்கும் முறையில் ஏதேனும் குறைபாடுகள் இருந்தால், அதை அவ்வப்போது சரிசெய்வது; மற்றும் (iii) எத்தனை புகார்கள் வந்தன, எத்தனை தீர்க்கப்பட்டன மற்றும் எத்தனை பாக்கி உள்ளன என்பதைப் பற்றிய அறிக்கையை அதன் காரணங்களோடு ஆய்வு செய்வது. ICF ஊழியர்கள் எடுக்கும் முடிவுகளில் ஏதேனும் அதிருப்தி இருந்தால், அதை அவர்களுக்கு அடுத்த நிலையில் உள்ள உயர் அதிகாரியிடம் கொண்டு சென்று தீர்வு காண்பதை இந்த GRC குழு உறுதி செய்யும்.
- (b) ICF வழங்கிய தீர்வில் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தி இல்லையெனில், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ள குறைதீர்க்கும் வழிமுறைகளில் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களின்படி, நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு அதிகாரி மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியிடம் அந்தப் புகாரைக் கொண்டு செல்லலாம்.
- (c) டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான வாடிக்கையாளர் புகார்களைப் பொறுத்தவரை, ICF-ஆல் நியமிக்கப்பட்ட கடன் சேவை வழங்குநர்கள் (LSP), கடன் வாங்குபவர்கள் எழுப்பும் புகார்கள் அல்லது பிரச்சனைகளைக் கையாளுவதற்குத் தகுந்த குறைதீர்ப்பு அதிகாரியை கொண்டிருப்பதை ICF உறுதி செய்யும். இந்த அதிகாரிகள், அந்தந்த டிஜிட்டல் கடன் செயலிகள் (DLA) தொடர்பான புகார்களையும் கவனிப்பார்கள்.



## நேர்மையான நடைமுறை விதிகள்

குறைதீர்ப்பு அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள், நிறுவனத்தின் இணையதளம், அதன் கடன் சேவை வழங்குநர்களின் (LSPs) இணையதளங்கள், டிஜிட்டல் கடன் செயலிகள் (DLAs) மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் முக்கியத் தகவல் அறிக்கையில் (KFS) தெளிவாகத் தெரியும் வகையில் இடம்பெற வேண்டும். மேலும், ஆன்லைன் செயலிகள் (DLA) மற்றும் இணையதளம் வழியாகவே புகாரைப் பதிவு செய்யும் வசதியும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும். வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களுக்குத் தீர்வு காண்பதில் இறுதிப் பொறுப்பு எப்போதும் ICF நிறுவனத்திடமே இருக்கும் என்பதை இங்கே மீண்டும் உறுதிப்படுத்துகிறோம்.

### XV. கடன் வழங்கப்பட்ட வாகனங்களை மீண்டும் வசப்படுத்துதல்

கடன் வாங்குபவருடன் மேற்கொள்ளப்படும் கடன் ஒப்பந்தத்தில், சொத்தைக் கையகப்படுத்துவது தொடர்பான அவசியமான தகவல்களை ICF வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். இந்தத் தகவல்கள் சட்டப்படி அமல்படுத்தக்கூடியதாக இருக்க வேண்டும். இந்த நடைமுறையில் வெளிப்படாததன்மை இருக்க வேண்டும் என்பதற்காக, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் கீழ்க்கண்ட விஷயங்கள் கட்டாயம் இடம் பெற்றிருக்கும்: (a) வாகனத்தைக் கைப்பற்றுவதற்கு முன்னால் வாடிக்கையாளருக்கு முறையாக நோட்டீஸ் அனுப்புவது மற்றும் அதற்குப் போதிய கால அவகாசம் அளிப்பது; (b) எந்த மாதிரியான சூழ்நிலைகளில் இந்த நோட்டீஸ் காலத்தைத் தவிர்க்கலாம் என்பது குறித்த விவரம்; (c) பிணையமாக வைக்கப்பட்ட வாகனத்தை முறைப்படி எப்படிக் கைப்பற்றுவது; (d) வாகனத்தை ஏலத்திற்கு விடுவதற்கு அல்லது விற்பனை செய்வதற்கு முன்னால், கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் கடைசி வாய்ப்பு; (e) கைப்பற்றப்பட்ட வாகனத்தைத் திரும்ப வாடிக்கையாளரிடமே ஒப்படைப்பதற்கான வழிமுறைகள், மற்றும் (f) வாகனத்தை ஏலம் விடுவது அல்லது விற்பனை செய்வதற்கான முறையான நடைமுறைகள். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும், மேலும் இது வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்கப்படும்.

### XVI. காலமுறை ஆய்வு

ICF-இன் இயக்குநர்கள் குழு, இந்த நடத்தை விதிகள் சரியாகப் பின்பற்றப்படுகிறதா என்பதையும், குறைதீர்க்கும் குழுவின் (GRC) செயல்பாடுகளையும் குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் (குறைந்தது ஆண்டுக்கு ஒருமுறை) ஆய்வு செய்யும். இந்த ஆய்வுகள் குறித்த ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, இயக்குநர்கள் குழு தீர்மானிக்கும் கால இடைவெளியில் அவர்களிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

**குறிப்பு:** 'நியாயமான நடைமுறைக் கொள்கை' விதிகளின்படி, ICF இந்த நடத்தை விதிகளை வெளியிடும்.

இந்த விதிகள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பதிவேற்றப்படும், மேலும் அனைத்துக் கிளைகளிலும் வாடிக்கையாளர்களின் பார்வைக்குக் கிடைக்கும்.

### XVII. இதர ஆவணங்களுக்கான இணைப்புகள்

- வாகனக் கடன் மற்றும் மைக்ரோ LAP பிரிவிற்கான வட்டி விதிக்கக் கொள்கை
- SME மற்றும் CL பிரிவிற்கான வட்டி விதிக்கக் கொள்கை
- வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கும் முறை