

## நியாய வழக்குமுறை விதிகள் – நுண்ணிய நிதிக் கடன்கள்

### நியாய பரஸ்பர தொடர்பு மற்றும் கடன்கள் மீட்பு

1. மதம், சாதி, திருமண நிலைப்பாடு போன்றவைகளின் அடிப்படையில் நியாயமற்ற முறையில் வாடிக்கையாளர்கள் பாடுபடுத்தப்படக்கூடாததை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள்.

2. வங்கி சார்பாக நடவடிக்கை கைகொள்ளும் ஊழியர்களும் பிறரும், மதிப்பு கலந்த பேச்சு மூலம் நல்ல சூழ்நிலையை நிலவச் செய்து சமூகம் மற்றும் கலாச்சாரம் மதிக்கப்படுவதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள்.

3. கடன் திருப்பிச் செலுத்துவது தொடர்பாக பிரச்சினைகளை எதிர்கொள்ளும் கடன்பெறுவோர்களை அடையாளம் கண்டு, அவர்களுடன் கலந்து பேசி, அவர்களுக்குத் தேவையான மாற்று வழிகள் குறித்து அவர்களை வழிநடத்துங்கள்.

4. பரஸ்பரம் பேசி முடிவு செய்த குறிப்பிட்ட இடத்தில் கடன் மீட்புச் செயலில் ஈடுபடவேண்டும். எனினும் குறிப்பிட்ட இடத்தில் சந்திப்பதை இரண்டு அல்லது அதற்கும் மீறிய முறையாக கடன்பெறுவோர் தொடர்ந்து தவிர்க்கும் பட்சத்தில், கடன் மீட்புக்கு கடன் பெறுவோரின் வீடு அல்லது பணியிடத்தில் கடன் மீட்புச் செயலில் ஈடுபட கள ஊழியர்களுக்கு அனுமதி அளிக்கப்படுகிறது.

5. கடன் மீட்பு நடவடிக்கையின்போது வங்கி அல்லது அதன் சார்பானவர்கள் எந்தவித கடுமையான முறைகளையும் கையாளக் கூடாது. பின்வருபவை கடுமையான வழிமுறைகளாக கருதப்படுகின்றன:

i. மிரட்டும் அல்லது அதட்டும் வகையிலான மொழியை கையாள்வது

ii. கடன்பெறுவோரை தொடர்ந்து அல்லது காலை 9.00 மணிக்கு முன்னதாகவோ மற்றும் மாலை 6.00 மணிக்குப் பின்னதான நேரத்திலோ தொடர்ந்து அழைப்பது. எனினும் தற்போதைய வழக்கத்தில் இருக்கும் அதிகாலை வேளைகளில் பொதுஇடங்களில் சந்திப்பது, காலை 9 மணிக்கு முன்னதாகவும் மாலை 6 மணிக்குப் பிறகும் மேற்கொள்ளப்படும் நடவடிக்கைகளும் பரிவர்த்தனைகளும் தொடரலாம்.

iii. கடன் பெறுவோரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்கள் ஆகியோரை துன்புறுத்துவது iv. கடன்பெறுவோரின் பெயரை பதிப்பிடுவது v. கடன்பெறுவோர் அல்லது கடன்பெறுவோரின் குடும்பம்/சொத்து/நற்பெயர் ஆகியவற்றுக்கு பாதிப்பு ஏற்படுத்தும்

வகையில் வன்முறையில் ஈடுபடுவது அல்லது ஈடுபடுவதாக மிரட்டுவது.

vi. கடன் அல்லது அல்லது கடன் திருப்பிச் செலுத்தாவிட்டால் ஏற்படக்கூடிய விளைவுகள் குறித்து கடன் பெறுவோரிடம் தவறாக சித்தரிப்பது

### தகுதி (பன்மடங்கு/அளவுக்கு மீறிய கடன் அளவை தவிர்ப்பது)

1. கடன் வினியோகிப்பதற்கு முன்னதாக, விண்ணப்பதாரர், கடன் துறை மற்றும்/அல்லது கள மட்ட அறிவு தரும் தகவலின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளரின் கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் மற்றும் தேவை ஆகியவற்றை அதிகவனத்துடன் மதிப்பிடவேண்டும்.
2. வாடிக்கையாளர் தனது கடனை திருப்பிச் செலுத்தக் கூடிய திறனுக்கேற்ப கடன் தரவும்.
3. எந்த கடனுக்கும் அனுமதிப்பதற்கு முன்னதாக ஒரு உரிய கடன் தகவல் அறிக்கை (Credit Information Report-CIR)யை பயன்படுத்தவும். .
4. ஒரு குடும்பம் கடனை திருப்பிச் செலுத்தக் கூடிய மாதாந்திர தொகை, அக்குடும்பத்தின் மாதாந்திர வருமானத்தின் சதவீத அடிப்படையில், மாதாந்திர குடும்ப வருமானத்தின் 50 சதவீதம் என்ற வரம்புக்குள் கணக்கிடப்படுகிறது.
5. கடனை திருப்பிச் செலுத்தவேண்டிய தொகையை கணக்கிடும்போது, குடும்பத்தின் அனைத்து நடப்புக்கால கடன் தகவல்களையும் (பிணையமில்லாத நுண்கடன்கள் மற்றும் வேறு ஏதேனும் பிணைய கடன்கள்) உட்படுத்திக் கொள்ளவேண்டும். பெறப்பட்டுள்ள அனைத்து கடனுக்கும், நகைக் கடன், வைப்பு நிதி மீதான மற்றும் அரசு சேமிப்பு திட்ட பாண்டுகள் நீங்கலாக, மாதாந்திர வருமானத்தில் அதிகபட்சமாக 50 சதவீதம் என நிர்ணயம் செய்யப்பட்டுள்ள தொகை, நடப்பு மற்றும் திட்டமிடும் அனைத்து வகையான கடனை அடைக்கும் தொகை (அசல் மற்றும் வட்டித் தொகை உள்பட) மொத்தமாக உள்ளிட்டிருக்கும்.
6. CICகளுக்கு தகுந்த நேரத்திலும் சரியானபடியும் வங்கி, தகவலை தந்து, அவர்களிடம் இருக்கும் தகவலை பயன்படுத்தி ஒருவருக்கான கடன் அளவு வரம்பை நிர்ணயம் செய்யும். மேலும், கடன் பெறுவோரின் வாக்கு மூலங்கள், அவர்களின் கணக்கறிக்கைகள், உட்புற கடன் விசாரிப்புகள் ஆகியவைஅயை பிற ஆதாரங்களிலிருந்து பெற்றும் வங்கி ஆய்வு செய்வதன் மூலம் பன்மடங்கு அல்லது அளவுக்கு மீறிய கடன் அளவு வழங்குவது ஆகியவை தவிர்க்கப்படும். .

## விழிப்புணர்வு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை

1. கடன்பெறுவோர் எளிதில் புரிந்துக் கொள்ளும்படியான மொழியில் கடன் ஒப்புதல் படிவம் அமையவேண்டும்.

2. கடன்பெறுவோருக்கு வங்கி ஒரு கடன் அட்டை வழங்கும், இதில் இவை உள்ளிட்டிருக்கும்:

- i. கடன்பெறுவோரை போதிய அளவில் அடையாளப்படுத்தும் தகவல்;
- ii. கட்டண தகவல் தாள், எளிதாக்கப்பட்ட வகையில்;
- iii. கடன் தொடர்பான மற்ற அனைத்து விதிகளும் நிபந்தனைகளும் இணைக்கப்பட்டுள்ள நிலையில்;
- iv. பெறப்பட்ட தவணைகள் உள்ளிட்ட அனைத்து திருப்பி செலுத்தப்பட்ட தொகை மற்றும் இறுதியான கடன் திட்டத்திலிருந்தான விடுவிப்பு குறித்து வங்கியின் ஒப்புக்கக் கடிதம் ;
- v. வங்கி நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொலைபேசி எண் உள்ளிட்ட புகார் நிவர்த்தி அமைப்பு குறித்த தகவல்கள்.

3. கடன் அட்டையில் நிரப்பப்படும் அனைத்து உள்ளீடுகளும் கடன்பெறுவோர் எளிதில் புரிந்து கொள்ளும் வகையில் இருக்கவேண்டும்.

4. கடன்-அல்லாத (non-credit) அம்சங்களை கடன்பெறுவோரின் முழு சம்மதத்துடனேயே வழங்கவேண்டும் மற்றும் அத்தகைய அம்சங்களின் கட்டண விவரங்களை கடன் அட்டையிலேயே குறிப்பிட்டு கடன் பெறுவோருக்கு தெரிவித்துவிட வேண்டும்.

5. திட்டங்கள், அதன் வழிமுறைகள் மற்றும் ஒப்பந்தத்தின் விதிகளை வாடிக்கையாளர் முழுதுமாக புரிந்து கொள்ளக்கூடிய வகையில் நடவடிக்கைகளை (பயிற்சி, மதிப்பீடு மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்ந்து தொடர்பு ஏற்படுத்திக் கொள்தல் போன்று) கண்டிப்பாக கைகொள்ள வேண்டும்.

6. சிறந்த கடன் அடைக்கும் நற்சான்றுக்காக உரிய நேரத்து கடன் அடைத்தல், பலன்கள், அபாயங்கள் மற்றும் டிஜிட்டல் நிதி பரிவர்த்தனைகளின் தேவையான பாதுகாப்பு அம்சங்கள் மற்றும் புகார் நிவர்த்தி முறை ஆகியவை குறித்து அறிந்து கொள்வதன் முக்கியத்துவத்தை வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கச் செய்வது முக்கியமாக கருதப்பட வேண்டும்.

7. குழுமம் மற்றும் மையத்தின் பொறுப்பாளர் மீது கண்மூடித்தனமாக நம்புவது கூடாது என்றும் மற்றும் தனது பெயரில் இருக்கும் கடன் அடைத்தல் தொடர்பான குறைபாடுகள் எப்படி ஒருவரின் கடன் சரித்திரத்தில் பங்கம் ஏற்படுத்தி பிற ஆதாரங்களிலிருந்து கடன் பெறுவதில் சிக்கல் ஏற்படுத்தும் என்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கண்டிப்பாக அறிவுறுத்த வேண்டும். இது, கட்டாய குழும பயிற்சி/குழும அடையாள பரிசோதனை முறை (Compulsory Group Training (CGT)/Group Recognition Test(GRT)யின் அங்கமாக இருக்க வேண்டும்.

8. குழும கூட்டங்களில் வாடிக்கையாளர் பங்கு கொள்வதை கட்டாயமாக்க வேண்டும்.

### தகவல் மற்றும் தனியுரிமை

1. குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கால இடைவெளியின் அடிப்படையில், யூனிபார்ம் கிரெடிட் டாட்டா :பார்மாட்டின்படியான அனைத்து இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் CICIயில் சரியான மற்றும் முழுமையான வாடிக்கையாளர் தகவலை அப்லோட் செய்யவேண்டும்.

2. CICIயில் இருக்கும் தனது தகவல் குறித்து வாடிக்கையாளர் எழுப்பும் எந்த ஒரு பிணக்கையும் உடனடியாக நடவடிக்கைக்கு உட்படுத்த வேண்டும்.

3. வாடிக்கையாளரின் தனிநபர் தகவலை இரகசியமாக வைத்திருத்தல் வேண்டும். வாடிக்கையாளரின் தகவலை ஒரு மூன்றாம் தரப்பினருக்கு, பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் உட்பட்டு மட்டுமே வெளியிடலாம்:.

- அத்தகைய தகவல் சட்டத்துக்குட்பட்டு பகிரப்பட வேண்டியுள்ளது அல்லது திட்டமிடப்பட்டுள்ள ஒரு வர்த்தக நோக்கத்துக்காக இது பகிரப்படுகிறது (உதாரணத்துக்கு, கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு)

- இத்தகைய பகிர்வு பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு தகவல் தரப்பட்டுள்ளது மற்றும் இதற்கான ஒப்புதலும் முன்னதாகவே எழுத்துமூலமாக பெறப்பட்டுள்ளது- வாடிக்கையாளர் தகவலை பெற வாடிக்கையாளர் தகவல் பெறும் தரப்பினருக்கு அங்கீகாரம் அளித்துள்ளது.

### புகார் நிவர்த்தி

1. வாடிக்கையாளர் புகார்களை உரிய நேரத்திலும் தரமாகவும் கையாள ஒரு வலுவான வாடிக்கையாளர் புகார் நிவர்த்தி முறையை வழங்கவும். ஒரு

பிரத்தியேக தொலைபேசி எண் அல்லது கிளை அலுவலகத்தில் ஒரு உதவியாளர் மூலம் பெறக்கூடிய ஒரு வழிமுறை ஆகியவற்றை அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கி, வாடிக்கையாளர் புகார் நிவர்த்தி வழிமுறை (Customer Grievance Redressal Mechanism (CGRM))யை எளிதாக கையாளும் வழிவகை செய்யவேண்டும்.

2. வாடிக்கையாளர் புகார் நிவர்த்தி, கடன் ஆவணங்கள் மற்றும் பிற தொடர்பு அம்சங்கள் குறித்த தகவலை தெளிவாக தெரியபடுத்துங்கள்.

3. புகார் அளித்தாலும் அவர் சிறப்பாக நடப்பாக நடத்தப்படுவார் என்பதை வாடிக்கையாளருக்கு உறுதி தாருங்கள்.

## பிற

1. கட்டண விகித தகவலை கடன்பெறக்கூடிய ஒருவருக்கு ஒரு எளிமையான தகவல்தாளில் விவரிக்கவும்.

2. கடன்பெறுவோருக்கு வங்கி மற்றும்/அல்லது அதன் கூட்டு நிறுவனம்/ஏஜென்ட் விதிக்கும் எந்த கட்டணம் குறித்தும் தகவல் தாளில் விளக்கப்படவேண்டும். தகவல் தாளில் குறிப்பிடப்படாத எந்த கட்டணமும் கடன் பெறுவோருக்கு விதிக்கக் கூடாது.

3. குறைவான வருமானம் கொண்ட குடும்பத்தினருக்கும் நீட்டிக்கப்படும் பிற கடன்களுக்கும் தகவல் தாள் வழங்கப்படும் (உதாரணத்துக்கு பிணைய கடன்கள்).

4. நுண்ணிய நிதிக்கடன் திட்டத்தில் முன்னதாகவே திருப்பிச் செலுத்தப்படும் தொகைக்கு எந்த அபராதமும் விதிக்கப்படாது. கால தாமதமான கட்டணத்துக்கான அபராதம், காலதாமதமான கட்டணம் அடிப்படையில் மட்டுமே எடுத்துக் கொள்ளவேண்டுமே ஒழிய ஒட்டு மொத்த கடன் தொகைக்காக கருதக்கூடாது.

5. வட்டி விகிதத்தில் ஏதேனும் மாற்றம் அல்லது வேறு ஏதேனும் மாற்றங்கள் குறித்து முன்னதாகவே வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கவேண்டும் மற்றும் இத்தகைய மாற்றங்கள் முன்னோக்கி இருக்குமே தவிர பின்னோக்கி இருக்காது.

6. ஏதேனும் ஒரு மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஒரு அம்சம் (நுண்ணிய வகை அல்லாத கடன் திட்டம்) விற்க நேர்ந்தால், அது குறித்த அனைத்து தகவலையும் வெளியிடவேண்டும் (உதாரணத்துக்கு விலை, பலன்கள், உத்தரவாதங்கள் மற்றும் நீங்கல்கள்) நுண் கடன் திட்ட பலன் பெற இத்தகைய ஒரு பொருளை வாங்குவது வாடிக்கையாளருக்கு கட்டாயமாக்கக்கூடாது அல்லது இது நேர்மாறாகவும் இருக்கக்கூடாது.

7. கடனுடன் இணைக்கப்பட்ட ஆயுள் காப்பீடு ஒன்று, வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கும்போது, அனைத்து தகவல்களும் தெளிவாக விளக்கப்படவேண்டும்.

8. ஏதேனும் ஒரு நடவடிக்கை வெளிஆதாரமாக அமையும் பட்சத்தில், வெளிஆதார ஏஜென்டுகளின் முறைகேடான நடத்தைக்கு வங்கி

பொறுப்பேற்று புகாரை உரிய நேரத்தில் நிவர்த்தி செய்ய ஆவன செய்யவேண்டும். இது பற்றிய ஒரு உறுதிமொழி கடன் ஒப்பந்த ஆவணத்தில் இடம் பெறும்.

\*\*\*\*\*