

Fair Practice Code



Operations

Fair Practice Code

Version: 4.0

Document No:

BACL_Fair Practice Code_v4.0

17 March 2026

Internal

Fair Practice Code

Version History:

Organization Area	Document Type	Version
OPERATIONS	FAIR PRACTICE CODE	VERSION 4.0

Version 1.0 Approved by the Board of Directors on **15 DECEMBER 2021**.

Version 2.0 Approved by the Board of Directors on **22 DECEMBER 2023**.

Version 3.0 Reviewed and Approved by the Board of Directors on **28 APRIL 2025**.

Version 4.0 Reviewed and Approved by the Board of Directors on **17 MARCH 2026**.

**பஜாஜ் ஆட்டோ கிரெடிட் லிமிடெட்
முன்பு பஜாஜ் ஆட்டோ கன்ஸ்யூமர் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்**

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

1. அறிமுகம்

பஜாஜ் ஆட்டோ கிரெடிட் லிமிடெட் (முன்னர் பஜாஜ் ஆட்டோ கன்ஸ்யூமர் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்) ("கம்பெனி") இது வங்கி அல்லாத டெபாசிட் வைப்பு அல்லாத நிறுவனமாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் ("RBI") பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது. பல்வேறு வகையான கடன்கள், இதில் குறிப்பாக நிறுவனத்தின் பல்வேறு வாடிக்கையாளர்களுக்கும் அதன் துணை நிறுவனங்கள் மற்றும் இணை நிறுவனங்களுக்கு ஆட்டோமொபைல் வாகனக் கடன்கள் அளிக்கிறது. தனிநபர்கள், கூட்டாண்மை நிறுவனங்கள், நிறுவனங்கள் மற்றும் பிறபங்குதாரர்களுக்கும் சட்ட நிறுவனங்களை உள்ளடக்கிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு இத்தகைய கடன் வசதிகள் நீட்டிக்கப்படலாம்.

ரிசர்வ் வங்கியின் உத்தரவுகளின்படி நிறுவனம் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை (FPC அல்லது குறியீடு) அமைத்துள்ளது, மேலும் 15 டிசம்பர் 2021 தேதியிட்ட அதன் கூட்டத்தில் இயக்குநர்கள் குழுவால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்டது. நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு நியாயமான கொள்கைகளை அமைக்கிறது. நியாயமான நடைமுறைகள் கோட் அதன் வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது நியாயமான நடைமுறைகள் / தரநிலைகளுக்கான கொள்கைகளை அமைக்கிறது.

அக்டோபர் 19, 2023 தேதியிட்ட முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் -அளவிலான அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2023 எனும் பெயரில் RBI ஆல் வெளியிடப்பட்டது, வாடிக்கையாளர் இடைமுகம் கொண்ட NBFCகளுக்கான குறியீட்டில் சில மாற்றங்கள் அவசியமாகிவிட்டன. இந்த திருத்தப்பட்ட குறியீடு 22 டிசம்பர் 2023 அன்று நடைபெற்ற இயக்குநர்கள் குழுவின் கூட்டத்தில் கீழ்க்கண்டவாறு முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்டது:

2. முக்கிய பொறுப்புகள்

வாடிக்கையாளர்களுக்கான நிறுவனத்தின் முக்கிய கடமைகள்:

- i. வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து உறவுகளிலும் நியாயமான மற்றும் நியாயமான முறையில் செயல்படுவது:
 - நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் மற்றும் அதன் ஊழியர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் குறியீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்தல்
 - நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்
 - வாடிக்கையாளர்களுடனான நிறுவனத்தின் பரிவர்த்தனைகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளை பின்பற்றுதல்
- ii. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுதல்:
 - அவர்களின் நிதி வாய்ப்புகளை விளக்குதல்
- iii. தவறாக நடக்கும் விஷயங்களை விரைவாகவும் அனுதாபத்துடனும் கையாளுங்கள்:
 - தவறுகளைத் திருத்துதல்
 - வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களைக் கையாளுதல்
 - வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்களின் புகாரை எவ்வாறு முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்வது என்று கூறுதல்
- iv. குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்தவும், அதை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காண்பிக்கவும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கோரிக்கையின் பேரில் நகல்களை கைவசம் வைத்திருத்தல்.

3. தகவல்

- a) வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்வுசெய்ய உதவுதல் மற்றும் அவர்கள் ஆர்வமுள்ள சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்களை விளக்கும் தெளிவான தகவலை வழங்குதல்.

- b) வாடிக்கையாளரின் உண்மையான அடையாளம் மற்றும் முகவரி மற்றும் சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்க மற்ற ஆவணங்களை நிறுவுவதற்கு நிறுவனத்திற்குத் தேவைப்படும் ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்களைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும்.

4. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- a) கடன் வாங்குபவருக்கு அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- b) நிறுவனத்தின் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் அவசியமான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்கும், இதனால் மற்ற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு, கடன் பெறுபவரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவம், விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
- c) நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பங்களைப் பெறுவதற்கான ஒப்புக்கை வழங்கும் முறையைக் கொண்டிருக்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் என்பது ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்படும்.

5. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, வருடாந்தர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கடன் வாங்கியவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும். மேலும் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்கியவர் ஏற்றுக்கொள்வதை பதிவு ஆவணங்களில் சேர்த்து வைக்கவும். கடன் ஒப்பந்தத்தில், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துதல்

மற்றும் / அல்லது வாடிக்கையாளரின் தரப்பில் வேறு ஏதேனும் இயல்புநிலைக்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டியை நிறுவனம் தடித்த எழுத்துகளில் குறிப்பி.

கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலேயே, கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து உள்ளடக்க நகலையும், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதி / வழங்கும்போது, கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை நிறுவனம் வழங்கும்.

6. லோன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணம்

- கடன் வாங்குபவர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'அபராதக் கட்டணங்கள்' எனக் கருதப்படும் மற்றும் விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவத்தில் விதிக்கப்படாது, முன்பணமாக வசூலிக்கப்படலாம். அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக இருக்காது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களின் மீதான வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டியை கூட்டுவதற்கான சாதாரண நடைமுறைகளை பாதிக்காது.
- NBFCகள் வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் கடிதம் மற்றும் மேற்கோள் இரண்டிலும் இந்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்யாது.
- NBFC கள், அபராதக் கட்டணங்கள் அல்லது கடன்கள் மீதான இதே போன்ற கட்டணங்கள், எந்த பெயரில் அழைக்கப்பட்டாலும் வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை உருவாக்கும்.
- ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகைக்குள் பாரபட்சம் காட்டாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு, அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், பொருந்துவதாகவும் இருக்கும்.
- வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, 'தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
- அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணத்தை NBFC கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாக

வெளிப்படுத்த வேண்டும் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்/முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) என, NBFC களின் இணையதளங்களில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணம்.

- g) கடனுக்கான பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்த நிகழ்வும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.
- h) இங்கு குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அறிவுறுத்தல்கள் ஜனவரி 1, 2024 முதல் நடைமுறைக்கு வரும். நிறுவனம் கொள்கை கட்டமைப்பில் பொருத்தமான திருத்தங்களைச் செய்து, நடைமுறைக்கு வரும் தேதியிலிருந்து பெறப்பட்ட/புதுப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து புதிய கடன்கள் தொடர்பான வழிமுறைகளை செயல்படுத்துவதை உறுதிசெய்யலாம். ஏற்கனவே உள்ள கடன்களின் விஷயத்தில், புதிய அபராதக் கட்டண முறைக்கு மாறுவது அடுத்த மறுஆய்வு அல்லது புதுப்பித்தல் தேதி அல்லது இந்த அறிவுறுத்தல்கள் நடைமுறைக்கு வரும் தேதியிலிருந்து ஆறு மாதங்களில், எது முந்தையதோ அது உறுதி செய்யப்படும்.

7. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- a) வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், கடன் வாங்குபவருக்கு வட்டார மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்கியவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ நிறுவனம் அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நிகழும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.
- b) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறன் திரும்பப்பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி இருக்கும்.

8. பொறுப்பான கடனளிப்பு நடத்தை - தனிநபர் கடனைத் திருப்பிச்

செலுத்துதல்/செட்டில்மென்ட் செய்ததில் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தி, வாடிக்கையாளர் குறைகள் மற்றும் தகராறுகளுக்கு வழிவகுத்து கடன் கணக்கை முடித்தவுடன் வெளியிடுவது, கடன் வாங்குபவர்கள் எதிர்கொள்ளும் சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதற்கும், NBFCக்களிடையே பொறுப்பான கடன் வழங்கும் நடத்தையை மேம்படுத்துவதற்கும், பின்வரும் வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படும்:

- a) அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்
- (i) NBFCகள் அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிட வேண்டும் மற்றும் கடன் கணக்கின் முழுத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில் செய்த பிறகு 30 நாட்களுக்குள் எந்தவொரு பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களையும் நீக்க வேண்டும்.
 - (ii) கடன் வாங்குபவருக்கு அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை வங்கியில்/கிளையில் இருந்து கடன் கணக்கு சர்வீஸ் செய்யப்பட்ட இடத்திலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் இருக்கும் நிறுவனத்தின் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்தோ அவரது விருப்பப்படி சேகரிக்க விருப்பம் அளிக்கப்படும்.
 - (iii) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்கள் திரும்பும் காலக்கெடு மற்றும் இடம் ஆகியவை நடைமுறைக்கு வரும் தேதி அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்பட்ட கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
 - (iv) சுய கடன் பெற்றவர் அல்லது கூட்டாகக் கடன் பெற்றவர்கள் தற்செயலான மரணத்தை நிவர்த்தி செய்வதற்காக, அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பித் தருவதற்கு நிறுவனம் நன்கு திட்டமிடப்பட்ட நடைமுறையைக் கொண்டுள்ளது. அத்தகைய நடைமுறை, வாடிக்கையாளர் தகவலுக்கான பிற ஒத்த கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன்

நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.

- b) அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் இழப்பீடு
- (i) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது 30 நாட்களுக்கு மேல் கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தி/செட்டில் செய்த பிறகு சம்பந்தப்பட்ட பதிவேட்டில் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணத்தை கடன் வாங்கியவருக்கு நிறுவனம் தெரிவிக்கும். நிறுவனத்திற்கு தாமதம் ஏற்பட்டால், அது கடனாளிக்கு ஒவ்வொரு நாளும் தாமதத்திற்கு ₹5,000 வீதம் ஈடுசெய்யும்.
- (ii) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ, அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு உதவுவதுடன், அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். மேலே உள்ள (ii) பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துதல். இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும் மற்றும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).
- (iii) இந்த வழிகாட்டுதலின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு, பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி வேறு எந்த இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கு கடன் வாங்குபவரின் உரிமைகளுக்கு பாரபட்சம் இல்லாமல் இருக்கும்.

c) பொருந்தக்கூடியவை

டிசம்பர் 01, 2023 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்கள் வெளியிடப்படும் அனைத்து நிகழ்வுகளுக்கும் இதில் உள்ள வழிமுறைகள்

பொருந்தும்.

9. பொதுவானவைகள்

- a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்கும் (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வரவில்லை என்றால்).
- b) கடன் வாங்கியவர் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையைப் பெற்றால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது இல்லையெனில், நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- c) கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நாடாது, அதாவது, எதிர்பாராத நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு உடல் பலத்தைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. நிறுவனத்தின் ஊழியர்களிடமிருந்து முரட்டுத்தனமான நடத்தையைத் தவிர்ப்பதற்காக, வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பின் ஒரு நடவடிக்கையாகவும், வங்கிகள் மற்றும் NBFC களில் கடன் வாங்குபவர்கள் பல்வேறு கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்துவதில் சீரான தன்மையைக் கொண்டு வருவதற்காகவும், பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட ஃப்ளோட்டிங் விகிதக் கடனுக்காக நிறுவனம் முன்கூட்டியே கட்டணம்/முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதம் விதிக்காது. தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகத்தை விட, இணை கடமைகளுடன் அல்லது இல்லாமல்.

10. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

- 1) நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையையும் வகுத்துள்ளது. அத்தகைய பொறிமுறையானது கடன் வழங்கும் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.
- 2) நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு ஆகியவற்றின் இணக்கம் குறித்து அவ்வப்போது ஆய்வு செய்வதற்கு இயக்குநர்கள் குழு வழங்க வேண்டும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை, வாரியத்தால் பரிந்துரைக்கப்பட்டபடி, சீரான இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

11. குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல்

- a) நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு பற்றிய காலமுறை மதிப்பாய்வு. அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை வழக்கமான இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.
- b) வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளிலும்/இடங்களிலும் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக பின்வரும் தகவல்கள் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்:
 - i. நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கு அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி / மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி);
 - ii. ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் / விவாதங்கள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் RBI இன் DNBS இன்

பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

பொது அறிவிப்பு வாடிக்கையாளர்களுக்கு, புகாரளிக்கும் நோக்கத்திற்காக உதவும் வகையில் நிறுவனம் பின்பற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை, குறை தீர்க்கும் அதிகாரி மற்றும் RBIயின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் விவரங்களுடன் இணைத்துக் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

12. வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2018 - நோடல் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரி நியமனம்

ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ், நிறுவனம் நோடல் அதிகாரிகளை (NOs) வைத்திருக்கும், அவர்கள் நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், நிறுவனத்திற்கு எதிராக தாக்கல் செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக குறைதீர்ப்பாளருக்கு தகவல்களை வழங்குவதற்கும் பொறுப்பாவார்கள்.

முதன்மை நோடல் அதிகாரி (PNO) மற்ற எல்லாவற்றுக்கும் இடையே, திட்டத்தின் கீழ் ஒம்புட்ஸ்மேன் மற்றும் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்குப் பொறுப்பாவார். வாடிக்கையாளர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை (CEPD), RBI, மத்திய அலுவலகத்துடன் ஒருங்கிணைப்பதற்கும் தொடர்புகொள்வதற்கும் முதன்மை நோடல் அதிகாரி பொறுப்பு.

வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் கிளைகள்/ இடங்களில், PNOs/NOs/GROs பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரிகள்) மற்றும் ஒம்புட்ஸ்மேனின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களில் வாடிக்கையாளர் அணுகலாம்.

திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் (ஆங்கிலம், ஹிந்தி மற்றும் வட்டாரமொழியில்) அவர்களின் அனைத்து அலுவலகங்கள் மற்றும் கிளைகளில், அலுவலகம் அல்லது கிளைக்கு வருகை தரும் நபர்

தகவல்களை எளிதாக அணுகும் வகையில் தெளிவாகக் காட்டப்பட வேண்டும்.

ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், நோடல் அதிகாரி மற்றும் முதன்மை அலுவலர் பற்றிய விவரங்கள் இணையதளத்தில் தெளிவாகக் காட்டப்பட வேண்டும்.

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 (RBIOS, 2021) இன் கீழ் உள்ள NBFCகள், அந்தத் திட்டத்தின் கீழ் வழங்கப்பட்ட வழிமுறைகளுக்கு இணங்க வேண்டும்.

13. நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டைத் தொடர்புகொள்வதற்கான மொழி மற்றும் முறை

இங்கு குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (வட்டார மொழி அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்) அனைத்து NBFC களும் தங்கள் வாரியங்களின் ஒப்புதலுடன் வைக்கப்படும். NBFC களுக்கு நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை உருவாக்கும் சுதந்திரம் இருக்கும், வழிகாட்டுதல்களின் நோக்கத்தை மேம்படுத்துகிறது, ஆனால் மேலே உள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையிலான உணர்வை எந்த வகையிலும் இழக்காது. இது பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காண்பிக்கப்படும்.

14. இணையதளத்தில் போஸ்ட் செய்தல்

பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் முக்கிய வட்டார மொழிகளில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு வெளியிடப்படும்.

15. வசூலிக்கப்படும் அதிக வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

- கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள், நிதி செலவு, விளிம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் கொண்டு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயம் செய்வதற்கான வட்டி விகித மாதிரியை இயக்குநர்கள் குழு அமைக்கும். வட்டி

விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு விண்ணப்பப் படிவத்தில் தெரிவிக்கப்பட்டு அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும்.

- b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.
- c) வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.

16. NBFCகள் வசூலிக்கும் அதிகப்படியான வட்டி பற்றிய புகார்கள்

- 1) NBFC மூலம் சில கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள் மீது அதிகப்படியான வட்டி மற்றும் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படுவது தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கிக்கு பல புகார்கள் வந்துள்ளன. வட்டி விகிதங்கள் ரிசர்வ் வங்கியால் கட்டுப்படுத்தப்படவில்லை என்றாலும், ஒரு குறிப்பிட்ட அளவைத் தாண்டிய வட்டி விகிதங்கள் அதிகமாகக் காணப்படலாம் மற்றும் நிலையானதாகவோ அல்லது சாதாரண நிதி நடைமுறைக்கு இணங்கவோ முடியாது.
- 2) நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுக்கள் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை அமைக்க வேண்டும். இது சம்பந்தமாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான வெளிப்படைத்தன்மை குறித்து நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டில் சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்கள் பார்வையில் வைக்கப்பட வேண்டும்.

17. நிதியுதவி பெற்ற வாகனங்களை திரும்பப் பெறுதல்

கடன் வாங்குபவருடனான கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ளமைக்கப்பட்ட மறு-உடைமை விதியை நிறுவனம் உள்ளடக்கும், இது சட்டப்பூர்வமாக செயல்படுத்தப்படும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இது தொடர்பான விதிகளையும் கொண்டிருக்க வேண்டும்:

- உடைமை எடுப்பதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்;
- அறிவிப்பு காலம் தள்ளுபடி செய்யப்படும் சூழ்நிலைகள்;
- பாதுகாப்பைக் கைப்பற்றுவதற்கான நடைமுறை;
- சொத்து விற்பனை / ஏலத்திற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் இறுதி வாய்ப்பு தொடர்பான ஏற்பாடு;
- கடன் வாங்குபவருக்கு திரும்பப் பெறுவதற்கான நடைமுறை, மற்றும்
- சொத்து விற்பனை / ஏலத்திற்கான நடைமுறை.

அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல் கடன் வாங்குபவர்களுக்குக் கிடைக்கும்.

18. NBFCகளால் உடல்/பார்வை குறைபாடு உள்ளவர்களுக்கு கடன் வசதிகள்

இயலாமையின் அடிப்படையில் உடல்/பார்வை ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட பொருட்கள் மற்றும் வசதிகளை விரிவுபடுத்துவதில் நிறுவனம் பாரபட்சம் காட்டாது. நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளும் அத்தகைய நபர்களுக்கு பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் செய்யும். அனைத்து மட்டங்களிலும் உள்ள ஊழியர்களுக்காக நடத்தப்படும் அனைத்து பயிற்சித் திட்டங்களிலும், சட்டம் மற்றும் சர்வதேச மரபுகளால் அவர்களுக்கு உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்ட ஊனமுற்ற நபர்களின் உரிமைகள் அடங்கிய பொருத்தமான தொகுதியை நிறுவனம் சேர்க்க வேண்டும். மேலும், நிறுவனம் ஏற்கனவே அமைத்துள்ள குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் கீழ் ஊனமுற்ற நபர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்யும்.

19. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டு மதிப்பாய்வு

நிறுவனத்தின் தலைவர் மற்றும் தலைமை நிர்வாக அதிகாரியின் முன் அனுமதியுடன், குறியீடு அவ்வப்போது மதிப்பாய்வுக்கு உட்பட்டது.

பூனே

17 March 2026

நிறுவனத் தலைவர்

* * *