

## நன்னெறி நடத்தை நெறிமுறை

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட " என் பி எஃப் சி களுக்கான நன்னெறி நடத்தை நெறிமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு" இணங்க இந்த நன்னெறி நடத்தை நெறிமுறை தயாரிக்கப்பட்டு, அதில் கடன் பெறுபவர்களிடம் நிறுவனத்தால் செயல்படுத்தப்படும் நடைமுறைகளைப் பற்றித் தெளிவான கண்ணோட்டத்தை வழங்குவதற்கும் மற்றும் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு ஏற்றவாறு விபரமறிந்து முடிவுகளை எடுக்க கடனாளர்களுக்கு உதவுவதையும் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. இந்தக் குறியீட்டில் கடனீட்டு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் போதுமான விவரங்களையும் மற்றும் கடனாளிகளுடன் கையாளும் போது பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறைகளையும் பொது கோட்பாடுகள் உள்ளடக்கியுள்ளது. சோலமண்டலம் முதலீட்டு மற்றும் நிதி நிறுவனம் லிமிடெட் ("கம்பெனி") வழங்கிய அனைத்து வகையான வசதிகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு இந்த குறியீடு பொருந்தும்.

### **குறியீட்டின் நோக்கங்கள்**

இந்த குறியீட்டின் முதன்மை நோக்கங்கள் பின்வருமாறு:

- கடனாளிகளுடன் ஒப்பந்தங்களில் குறைந்தபட்ச நியமங்களை அமைப்பதன் மூலம் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்;
- கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையில் நியாயமான மற்றும் நல்ல உறவுகளை வளர்ப்பது;
- வாடிக்கையாளர் இடைமுகத்துடன் தொடர்புடைய ஒழுங்குமுறை தேவைகள் இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்கு;
- வாடிக்கையாளர் குறைகளை சரிசெய்யும் வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துவதற்கு.

### **கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதன் செயலாக்கம்**

நிறுவனமானது கடன் வழங்கும் வியாபாரத்தில் உள்ளது மேலும் இது வாகன நிதியம், வீட்டு சமயங்கு, வீட்டுக் கடன் மற்றும் பெருநிறுவன நிதி உட்பட பல்வேறு வசதிகளை வழங்குகிறது. நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் வசதிகளின் ஒவ்வொரு விண்ணப்ப படிவங்களும் ஒவ்வொரு வசதி தகவல்களுக்கு தேவையைப் பொறுத்து வேறுபட்டதாக இருக்கும்.

கடன் பெறுபவருக்கு அனைத்து தகவல்களும் வட்டார மொழியில் அல்லது அவரால் புரிந்து கொள்ளக் கூடிய ஒரு மொழியில் வழங்கப்படும்.

நிதி உதவி தொடர்பாக விண்ணப்பிக்கும் கடன் பெறுபவருக்குத் தேவையான அனைத்து தகவல்களும் தொடர்புடைய கடன் விண்ணப்ப படிவங்களில் கிடைக்கின்றன. இதில் உள்ள தகவல் கடன் பெறுபவரின் நலன்களை பாதிக்கக்கூடிய விஷயங்களை உள்ளடக்கியது, அதனால் மற்ற என் பி எஃப் சி க்கள் அளித்திருக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீட்டை மேற்கொள்ளப்பட்டு மற்றும் விபரமறிந்து முடிவுகளை கடன் பெறுபவர்கள் எடுக்க முடியும்.

தவிர, விண்ணப்ப படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய பல்வேறு ஆவணங்களும் விண்ணப்ப படிவங்களில் வழங்கப்பட்டுள்ளன. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெற்றுக்கொள்வதற்காக நிறுவனமானது ஒப்புக்கை ரசீதை வழங்கும். அனைத்து விதங்களிலும் / முழுவதுமாக பூர்த்தி செய்யப்பட்ட கடனுதவி விண்ணப்பங்களை முடிவு செய்வதற்கான ஒரு குறிப்பிட்ட கால அளவினை நிறுவனமானது கடன் விண்ணப்பங்களை பெற்றுக்கொள்ளும்போது தெரிவிக்கும்.

நிறுவனம் ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் கடன் விண்ணப்பங்களைச் சரிபார்க்கும் மேலும் கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அது உடனடியாக கடன் பெறுபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

### கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்

கடன் பெறுபவரால் அளிக்கப்பட்ட கடன் விண்ணப்பத்தை சரியாக மதிப்பீடு செய்வதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். மதிப்பீடானது, நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு இணங்க வேண்டும்.

நிறுவனமானது எழுத்துப் பூர்வமாக கடன் பெறுபவருக்கு அனுமதித்துள்ள கடன் தொகை அதனுடன் சேர்ந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் இதனோடு தொடர்புடைய வருடாந்திர வட்டி விகிதம் உட்பட மற்றும் அதன் பயன்பாட்டின் முறை ஆகிய விவரங்களை வட்டார மொழியில் அல்லது அவரால் புரிந்து கொள்ளக் கூடிய ஒரு மொழியில் அனுமதி கடிதம் மூலம் அல்லது வேறுவிதமாக வழங்கப்படும், மேலும் கடன் பெறுபவர் அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக் கொண்டதாக நிறுவனம் அதன் பதிவில் வைக்கும். கடன் ஒப்பந்தத்தில் எளிதில் புலப்படத்தக்க எழுத்துக்களில், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் தண்டனைக்குரிய (கூடுதல்) வட்டியை நிறுவனம் குறிப்பிடுகிறது. கடன் பெறுபவரால் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில், அந்தக் கடன் உடன்படிக்கையின் நகலையும் அதோடு கடனுதவி வழங்கப்பட்ட நேரத்தில் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்பினுடைய ஒவ்வொரு நகல் சேர்த்து இந்த மொழியில் வழங்குகிறது.

### விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உள்ளிட்ட கடன்களை வழங்குதல் சம்மந்தமாக

அத்தகைய அனுமதி கடிதத்தினை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க நேரத்துடன் கடன்கள் வழங்கப்பட்டதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

கடன் வழங்கல் விவரம், வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்னுரிமை கட்டணங்கள் முதலியன, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள எந்தவொரு மாற்றத்தையும் கடன் பெறுபவரால் வட்டார மொழியில் அல்லது அவரால் புரிந்து கொள்ளக் கூடிய ஒரு மொழியில் கடன் பெறுபவரிடம் ஒரு அறிவிப்பு வழங்கப்படும் மேலும் மாற்றங்கள் எதிர்வரும் காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும் என்பதை உறுதி செய்யும். இது சம்மந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.

வழக்கமான வணிக நடைமுறை, ஒப்புதலுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் அவ்வப்போது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வழங்கிய வழிகாட்டுதல்கள் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பிந்தைய கடனீட்டு மேற்பார்வையை நிறுவனமானது மேற்கொள்ளும்.

கடன் ஒப்பந்தத்தில் ஒத்திசைவாக மட்டுமே ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கட்டணத்தை திரும்பப் பெறுவது அல்லது செயல்திறனை அதிகரிக்க / முடுக்கிவிட எந்தவொரு முடிவையும் நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.

கடன் பெறுபவர்களுக்கு முன் அறிவிப்பின் மூலம் தெரியப்படுத்தி, நிறுவனமானது வேறு எந்த கடன் பெறுபவருக்கு எதிரான கோரிக்கைத் தொடர்பான தனது சட்டப்படியான உரிமை அல்லது மீள் உரிமைக்கு உட்பட்டு, கடன் பெறுபவர் கடன் தொகையை திருப்பி செலுத்துவதன் மூலம் அல்லது நிலுவைத் தொகையானது மெய்பிக்கப்படும் பட்சத்தில் அனைத்து பாதுகாப்பு பத்திரங்களையும் விடுவிக்கலாம். இந்த அறிவிப்பில் தொடர்புடைய

கூற்று சரி செய்யப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக் கொள்வதற்கு மீதமுள்ள கூற்றுக்கள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் கீழ் நிறுவனத்திற்கு உள்ள உரிமையைப் பற்றிய முழு விவரங்களை அளிக்கும்.

### பொதுவானது

கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டதைத் தவிர, கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் குறுக்கிட முடியாது (புதிய தகவல்கள், முன்னதாக கடன் வாங்கியவரால் வெளியிடப்படாதது, நிறுவனத்தின் பார்வைக்கு வந்துள்ளது அன்றி).

கடன் கணக்கினை தாங்கள் எடுத்துக்கொள்ளும் பொருட்டு, அதனை தங்களுக்கு மாற்றம் செய்யக்கோரி ஒரு வங்கியோ அல்லது நிதி நிறுவனம் எழுத்துப் பூர்வ வேண்டுகோள் விடுக்கும் பட்சத்தில், நிறுவனமானது தனது ஒப்புதல் அல்லது வேறு ஏதாவது மாற்றுக் கருத்து இருப்பின் அதனை வேண்டுகோள் கிடைக்கப் பெற்ற தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய மாறுதலானது வெளிப்படையான உடன்படிக்கைகளுக்கு உட்பட்டு சட்டப்படி நடக்க வேண்டும்.

கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி, மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் பாரபட்சம் காட்டாது. இருப்பினும், இது சமூகத்தின் பலவீனமான பிரிவுகளுக்கு கட்டமைக்கப்படும் கடன்-இணைக்கப்பட்ட திட்டங்களில் நிறுவனம் பங்கு பெறுவதைத் தடுக்காது.

கடன்களை மீட்பது தொடர்பான விஷயத்தில், நிறுவனம் சட்டப்பூர்வமாக செல்லுபடியாகும் செயல்முறைகளை ஏற்றுக்கொள்ளும் மேலும் தவறான துன்புறுத்தலை நாடவில்லை அல்லது பல பிரயோகம் செய்து அதாவது, கடன் பெறுபவருக்கு வழக்கமில்லாத நேரத்தில் தொடர்ந்து தொந்தரவு கொடுத்து, கடன்களை மீட்க உடல் ஆற்றலைப் பிரயோகித்தல் போன்றவைகளை தவிர்த்து, சரியான முறையில் கடன் பெறுபவரை சமாளிக்க, நிறுவன வசூல் நிர்வாகிகள் மற்றும் பிற பணியாளர்களுக்கு போதுமான பயிற்சியை நிறுவனம் அளிக்க வேண்டும்.

### குறைபாடு தீர்க்கும் இயங்கமைப்பு

ஒரு "வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கல் குழு", இதன் பின்னர் நிர்வாக இயக்குனர், வணிக தலைவர்கள், நிறுவனத்தின் செயலாளர், தலைமை - செயல்பாடுகள் மற்றும் தலைமை - உள் தணிக்கைக் குழுவில் உள்ள அதன் உறுப்பினர்கள் ஆகியவை "கமிட்டி" என்று குறிப்பிடப்படுகிறது. வாடிக்கையாளர் புகார்களைப் பற்றிய அறிக்கை ஒரு குறிப்பிட்ட கால அடிப்படையில் குழுவிற்கு விநியோகிக்கப்படும். குழுவானது ஆறு மாதங்களில் ஒருமுறையாவது சந்திக்க வேண்டும். நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்த்து வைக்க பொதுமக்களிடம் அணுகக்கூடிய ஒரு குறைதீர்ப்பு அதிகாரி நியமிக்கப்பட வேண்டும். சென்னை ஆர்.பி.ஐ., டி.என்.பி.எஸ் அதிகாரி மற்றும் அலுவலகத்தின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள், வாடிக்கையாளரால் அணுகக்கூடிய, ஒரு மாதத்திற்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வியாபார பரிவர்த்தனையில் ஈடுபடும் கிளைகளில் முக்கியமாக பார்வைக்கு ஏதுவாக வைக்கப்படும்.

நிறுவனத்தின் செயற்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் பிரச்சினைகள் சம்பந்தப்பட்ட துறையில் அடுத்த உயர் மட்டத்தில் உள்ள அதிகாரிகளால் அகற்றப்படும்.

நன்னெறி நடத்தை நெறிமுறை குறியீட்டுடன் இணங்குவதற்கான மதிப்பாய்வு மற்றும் குறைகளை சரிசெய்யும் முறையை செயல்படுத்துதல் ஆகியவை தொடர்ந்து நிர்வாகத்தால்

கண்காணிக்கப்படும், மேலும் அத்தகைய மறுஆய்வுகளின் ஒரு ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை 6 மாதங்களுக்கு ஒரு முறை இயக்குநர்கள் குழுமத்துக்கு முன் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

மேற்கூறப்பட்டதை விட கூடுதலாக, நிறுவனத்திற்கு எச்சரிக்கை விடுப்பாளர் கொள்கை உள்ளது, ஊழியரின் எதேனும் செயல், கடன் வாங்கியவர்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் விற்பனையாளர்களின் ஏதேனும் செயல்கள் அந்த எச்சரிக்கை விடுப்பாளர் கொள்கைக்கு முரணாக இருந்தால் நிறுவனத்திடம் கடன் பெற்றவர்களால் நியமிக்கப்பட்ட ஒரு ஆம்ட்ஸ்மேன் கவனத்திற்கு கொண்டு செல்லலாம்.

நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு அதிகாரி (ஜி ஆர் ஓ) தொடர்பு விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

குறைதீர்ப்பு அதிகாரி	:	திரு. கிருஷ்ணகுமார் கே.பி, குறை தீர்ப்பு அதிகாரி
முகவரி	:	ஏஎஸ்வி ஆதர்ஷ் வளாகம், 719, பதரி சாலை, மவுண்ட் ரோடு, ஆயிரம் லைட் மெட்ரோ நிலையம் அருகில், ராஜ் வீடியோ விசன் பின்புரம், அண்ணாசாலை, சென்னை 600002.
தொலைப்பேசி எண்:	:	<a href="tel:044-40906114">044 – 40906114</a>
ஈமெயில் முகவரி	:	<a href="mailto:GRO@chola1.murugappa.com">GRO@chola1.murugappa.com</a>

ஒரு மாத காலத்திற்குள் குறைகள் / புகார்கள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், ரிசர்வ் வங்கியின் டி என் பி எஸ் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பான அதிகாரிக்கு முறையீடு செய்யலாம்.

பொறுப்பில் உள்ள அதிகாரி	:	பொது மேலாளர் கண்காணிப்பு துறை, சென்னை பிராந்திய அலுவலகம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, ஃபோர்ட் கிளாசிஸ், எண்.16, ராஜாஜி சாலை, சென்னை 600 001.
முகவரி	:	044 – 2539 9222/9221
தொலைப்பேசி எண்:	:	044 – 2536 5220
ஈமெயில் முகவரி	:	<a href="mailto:dosschennai@rbi.org.in">dosschennai@rbi.org.in</a>

### அதிகப்படியான வட்டி விகிதம் விதித்தலின் மீது ஒழுங்குமுறை

அவ்வப்போது அனுமதிக்கப்பட்ட கொள்கையுடன் இணையும் வட்டி விகிதங்களை நிர்ணயிப்பதில் உள்ள நடைமுறை மற்றும் செயல்முறைகள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் நிர்ணயிக்கும் வகையில் உள்ள கொள்கை மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் பின்பற்றுகிறது.

நிறுவனமானது அதனுடைய குழுமத்தால் ஏற்றுக்கொண்டு ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட, வட்டி விகித மாதிரியை பின்பற்றுகிறது. மேலும் அதனை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளது. வட்டி விகிதம் மற்றும் கடன் பெறுபவரின் வெவ்வேறு பிரிவுகளுக்கு வெவ்வேறு விகிதம் வட்டியை வசூலிப்பதற்கான இடர்பாடுகள் மற்றும் நியாயத் தன்மை ஆகியவற்றிற்கான அணுகுமுறை விண்ணப்ப படிவத்தில் வெளிப்படுத்தப்பட்டு, ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும்.

**நிறுவனத்தால் நிதியுதவி அளிக்கப்பட்ட வாகனங்கள் மீள்வாங்கல்**

நிறுவனத்தின் கடன் ஒப்பந்தத்தில், அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்படும் தேவையான மீள்வாங்கல் பிரிவுகளைக் கொண்டிருக்கும்.