

நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறைகள் (FPC)

முன்னுரை:

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, அனைத்து வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களும் (NBFCs) அவர்களது வாடிக்கையாளர்களிடம் மேற்கொள்ளும் பரிமாற்றங்களின் போது கடைபிடிக்க வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைகளின் வரையறையை நிர்ணயித்து ஒரு நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறைகள் (FPC) பற்றிய வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டுள்ளது. மேலும் மற்றவற்றுக்கிடையில் ஒரு கடனுக்கான விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து போதுமான அளவு வெளிப்பாடுகள் மற்றும் வலுக்கட்டாயப்படுத்தப்படாத கடன் வசூல் முறைகளை பின்பற்றுவது போன்றவற்றை பற்றிய பொதுவான கொள்கைகளை அதில் வெளியிட்டிருக்கிறது.

(i) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்:

- a) கடன்தாரருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன்தாரர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- b) கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன்தாரரின் நலன்களை பாதிக்கக் கூடிய தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்கவேண்டும், இதன் மூலமாக மற்ற NBFC கள் கடன் வழங்கும் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள வகையில் ஒப்பீடு செய்து, தகவலறிந்த முடிவை கடன்தாரரால் எடுக்கமுடியும் மேலும் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் குறித்த தகவலை கடன் விண்ணப்பப் படிவம் கொண்டிருக்கலாம்.
- c) நிறுவனம் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெற்றதற்கான ஒப்புக்கை வழங்கும் முறையை உருவாக்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் தீர்வு செய்யப்படும் என்பது ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்படுவது விரும்பத்தக்கதாக இருக்கும்..

(ii) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்:

ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை அத்தோடு கடன் மீதான வருடாந்தர வட்டி விகிதம் மற்றும் அது விதிக்கப்படும் முறை போன்ற தகவல்கள் உட்பட அத்தோடு சேர்த்து விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்தும் கடன்தாரர் புரிந்துகொள்ளும் உள்ளூர் மொழியிலான ஒரு ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறு ஒரு வகையில் கடன்தாரருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக நிறுவனம் தெரிவிக்கும். மேலும் கடன்தாரர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளதை அந்த நிறுவனம் தனது பதிவேடுகளில் வைத்திருக்கும் மற்றும் கடன் தொகை தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்தினால் விதிக்கப்படும் அபராத வட்டிதொகையை நிறுவனம் பெரிய எழுத்தில் கடன் ஒப்பந்தத்தில், குறிப்பிட்டிருக்கும்.

கடனுக்கு ஒப்புதலளிக்கும்/ கடன் வழங்கப்படும் சந்தர்ப்பத்தில், இயன்றவரை கடன்தாரர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய உள்ளூர் மொழியில் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் ஒன்றையும் மற்றும் அத்தோடு சேர்த்து கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களையும், அனைத்து கடன் தாரர்களுக்கும் நிறுவனம் வழங்கும்.

(iii) விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள மாற்றங்கள் உட்பட கடன் தொகை வழங்குதல்:

- கடன் வழங்கல் கால அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்றவை உட்பட விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், கடன்தாரருக்கு புரியும் வகையில் உள்ளூர் மொழியில், ஒரு அறிவிப்பை நிறுவனம் கடன்தாரருக்கு வழங்கும் மேலும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்துக்கு மட்டுமே பொருந்தும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை ஒன்று கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.
- ஒப்பந்தத்தின் கீழான பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயலாக்கத்தை திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் போன்றவை கடன் ஒப்பந்தத்துக்கு இணக்கமாக மேற்கொள்ளப்படும்.
- கடன்தாரருக்கு எதிராக வேறு எந்த ஒரு உரிமை கோரல் தொடர்பாகவும் நிறுவனம் வைத்திருக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது பற்றுரிமைக்கு உட்பட்டு, அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளும் திருப்பிச் செலுத்தப்படும்போது அல்லது கடன் நிலுவைத் தொகைகள் நிறுவனத்திற்கு தீர்வு செய்த பிறகு உடனடியாக அனைத்துப் பிணையங்கள் / பிணைப் பத்திரங்களையும் விடுவித்துவிடும். அத்தகைய எதிரீடு உரிமையைப் பயன்படுத்தும் தேவை இருந்தால், சம்பந்தப்பட்ட உரிமை கோரல் தீர்வு செய்யப்படும்வரை தொகை திருப்பிச் செலுத்தப்படும் வரை பிணையங்கள் / பிணைப் பத்திரங்களை தக்க வைத்துக்கொள்ளும் நிறுவனத்திற்கு உள்ள உரிமையின் கீழான, மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடனான அறிவிப்பு கடன்தாரருக்கு வழங்கப்படும்,

(iv) பொது:

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்கள் தவிர, வேறு எந்த ஒரு வகையிலும் கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்கும் (கடன்தாரர் முன்பு வெளியிடாத ஏதேனும் புதிய தகவல்கள் கடன் வழங்குபவரின் பார்வைக்கு இப்போது வந்தால் அன்றி).
- கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை கடன்தாரரிடமிருந்து வரப்பெற்றால், அது குறித்து நிறுவனத்தின் சம்மதம் அல்லது வேறுஏதாவது.. அதாவது நிறுவனத்திற்கு ஆட்சேபணை ஏதேனும்

இருக்கும் பட்சத்தில் அந்த கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 15 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய மாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.

- c) கடன்களை வசூலிக்கும் நடவடிக்கைகளில், நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களை மேற்கொள்ளாது குறிப்பிட்டுச் சொல்ல வேண்டும் என்றால், அகால / தேவையற்ற நேரங்களில் கடன் வாங்கியவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு அடியாட்களைப்பயன்படுத்துதல் போன்றவை. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் புகார்களில் நிறுவன ஊழியர்களின் அடாவடித்தனமான நடத்தையும் குறிப்பிடப்படுவதால், வாடிக்கையாளர்களை தகுந்த முறையில் கையாளும் வகையில் ஊழியர்கள் போதுமான அளவில் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

(v) இது சம்பந்தமாக எழும் புகார்கள் / தாவாக்களையும் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் செயல்முறைகளை வகுக்கும். கடன் வழங்கும் நிறுவனங்களின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து புகார்களும் / தாவாக்களும் குறைந்த பட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை அத்தகைய செயல்முறைகள் உறுதி செய்யும். நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் நியாயமான நடைமுறைகளின் நெறிமுறைக்கு இணங்க குறை தீர்க்கும் செயல்முறைகள் மேற்கொள்ளப்படுவதை குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில் மீளாய்வு செய்வதற்கு இயக்குநர்கள் குழு ஏற்பாடு செய்யும். அத்தகைய மீளாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையானது, இயக்குனர் குழுவால் பரிந்துரைக்கப்பட்டபடி, தொடர்ந்து சீரான கால இடைவெளியில் அதற்கு சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

(vi) நிறுவனத்தால் வசூலிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டி பற்றிய புகார்கள் (மே 24, 2007 தேதியிட்ட CC எண். 95 இல் வெளியிடப்பட்டது):

நிறுவனத்தின் இயக்குனர்கள் குழு வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயல்பாட்டுக் கட்டணம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள்ளக கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்தமைக்கும்.

இது சம்பந்தமாக, நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறை வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிட்டவாறு, கடன்களின் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பானவற்றில் வெளிப்படைத்தன்மை இருப்பதை கருத்தில் கொள்ளவேண்டும்.

(vii) நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல் (ஜனவரி 2, 2009 தேதியிட்ட அறிவிப்பு எண். DNBS. 204 / CGM (ASR)-2009):

- a) நிதிச் செலவு, விடுமிகு தொகை மற்றும் இடர் முனைமம் (ரிஸ்க் பிரீமியம்) போன்ற மேலும் பல தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் நிதியுதவிகள் மீது

வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதமுறையை நிறுவனத்தின் இயக்குனர் குழு நிர்ணயித்து மேற்கொள்ளும். வட்டி விகிதம் மற்றும் ஆபத்துக்களை படிநிலைப்படுத்துதல் மற்றும் வெவ்வேறு கடன்தார் வகைகளுக்கு வெவ்வேறு வேறு வட்டி விகிதம் விதிக்கப்படுவதற்கான அடிப்படைக் கோட்பாடுகள் இவை அனைத்தும் விண்ணப்படிவத்தில் கடன்தாரர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு வெளியிடப்பட்டிருக்கும் மற்றும் இசைவாணைக் கடிதத்தில் வெளியிடப்படாத தெரியப்படுத்தப்படும்.

- b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர் முனைமம் (ரிஸ்க் பிரீமியம்) தொடர்பான அணுகுமுறைகள் நிறுவனங்களின் இணையதளத்தில் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களிலும் வெளியிடப்படும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் அல்லது வேறு வகைகளில் வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.
- c) வட்டி விகிதம் வருடாந்திர அடிப்படையிலான விகிதத்தில் இருக்கும், இதன் மூலமாக கடன்தாரர் கடன் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள முடியும்.

(viii) நிறுவனம் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக அவர்களின் கிளைகள் / வணிகம் நடைபெறும் இடங்களில் அறிவிப்புப் பலகையில் பின்வரும் தகவல்களை காட்சிப்படுத்தும்:

- நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களுக்குத் தீர்வு காணும் வகையில், பொதுமக்கள் அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி / மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரியுடன்).
- புகார் / தாவாவுக்கு ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்வு காணப்படாவிட்டால், NBFC இன் பதிவு அலுவலகம் உள்ளடங்கும் பிராந்தியதியத்தில் தனது அதிகார எல்லையைக் கொண்ட RBI இன் DNBS இன் பிராந்திய அலுவலக அதிகாரியிடம் (முழு தொடர்பு விவரங்கள்) வாடிக்கையாளர்கள் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

இந்த நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறைகள் (FPC) 2 மார்ச் 2022 அன்று நடைபெற்ற கூட்டத்தில் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டு உடனடியாக அமலுக்கு வரும் வகையில் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது.