நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை (Fair Practice Code)

பதிப்பு: BR26

வர்த்தனா ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

இயக்குநர் குழுவால் 13 மே 2026 அன்று அங்கீகரிக்கப்பட்டது

Great Place To Work. Best Workplaces Asia 2024

Great Mid-size Workplaces Great Place To Work. INDIA 2025

உள்ளடக்க அட்டவணை

1. அறிமுகம்
2. உறுதிப்பாடு
3. கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் அதன் செயலாக்கம்
4. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்
5. கடன் வழங்குதல் மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்
6. அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்
7. அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு
8. அபராதக் கட்டணங்கள்
9. பொதுவான விதிமுறைகள்
10. ரகசியத்தன்மை
11. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை
12. உத்தரவாததாரர்கள்
13. கடன் தகவல் அமைப்புகள் / குறிப்பு நிறுவனங்கள்
14. வாடிக்கையாளர் குறைதீர் தீர்வு
15. பதிப்பு கட்டுப்பாடு

1. அறிமுகம்

வர்த்தனா ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (முன்னதாக திருமேனி ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் என அறியப்பட்டது) (இனி "நிறுவனம்" அல்லது "வர்த்தனா" என குறிப்பிடப்படும்) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் பதிவு செய்யப்பட்ட, வைப்பு ஏற்காத வங்கி சாரா நிதி நிறுவனமாகும் (NBFC). வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்வதற்காக நிறுவனம் "வர்த்தனா" என்ற வர்த்தகப் பெயரைப் பயன்படுத்துகிறது. வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் செயல்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக வர்த்தனா பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் வழிமுறைகளை இவ்வாவணம் விளக்குகிறது. மேலும், நடுத்தர அடுக்கு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கு (Middle Layer NBFCs) பொருந்தக்கூடிய அளவீடு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகளுக்கும் இது இணங்குகிறது. இந்தக் கொள்கையானது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் "வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடைமுறை வழிகாட்டுதல்கள், 2025" (Reserve Bank of India – Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct Directions, 2025) இன் அத்தியாயம் III – பொறுப்பான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள் அடிப்படையில் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 தேதி: 28 நவம்பர் 2025.

மேலும், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த குறைதீர் தீர்ப்பாளர் திட்டம், நவம்பர் **2021** (RBI Integrated Ombudsman Scheme, November 2021) மூலம், தகுதியான வைப்பு ஏற்காத வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கும் (NBFC-NDs) வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான குறைதீர் தீர்ப்பாளர் திட்டத்தின் **(Ombudsman Scheme for NBFCs)** செயல்பாட்டை விரிவுபடுத்தியுள்ளது. இந்த நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை, ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த சேவையை வழங்கவும், வாடிக்கையாளர்களுடனான வணிக நடவடிக்கைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையைப் பேணவும் உதவும்.

இந்த நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை, இதற்கு முன்பு வெளியிடப்பட்ட அனைத்து பதிப்புகளையும் மாற்றி அமலுக்கு வருகிறது.

விதிமுறையின் பயன்பாடு

இந்த நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை, நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் மற்றும் நிறுவனத்தின் சார்பாக அதன் வணிக நடவடிக்கைகளில் பிரதிநிதித்துவம் செய்ய அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிற நபர்களுக்கும் பொருந்தும். இது நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான செயல்பாடுகளுக்கும் பொருந்தும்.

2. உறுதிப்பாடு

நிறுவனம், அனைத்து வாடிக்கையாளர் தொடர்புகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமான முறையிலும் செயல்படுவதற்கு இந்த நியாயமான நடைமுறை விதிமுறைகளைப் பின்பற்றும். நிதித் துறையில் நடைமுறையில் உள்ள தரநிலைகளுக்கு ஏற்ப, நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை என்ற நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் நிறுவனம் தனது வணிக

நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்.

a. நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்துகொள்ளும் வகையில், அவர்கள் விரும்பும் மொழியில் தெளிவான மற்றும் வெளிப்படையான தகவல்களை வழங்கும். இதில் பின்வருவன அடங்கும்:
   i. வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி விகிதம் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விவரங்கள்.
   ii. வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கும் பயன்கள்.

b. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள், தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டு, அவற்றின் எழுத்து மற்றும் நோக்கத்தின் அடிப்படையில் செயல்படுத்தப்படும்.

c. வாடிக்கையாளர்களால் தெரிவிக்கப்படும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதிலும், ஏதேனும் தவறுகள் ஏற்பட்டால் அவற்றை விரைவாக சரிசெய்வதிலும் நிறுவனம் உரிய நடவடிக்கை எடுக்கும்.

d. வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது மாற்றுத்திறன் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில், சாத்தியமான அல்லது ஏற்கனவே உள்ள வாடிக்கையாளர்களிடையே நிறுவனம் எந்தவித பாகுபாடும் காட்டாது.

e. இந்த நியாயமான நடைமுறை விதிமுறையின் ஒரு நகல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும், ஒவ்வொரு கிளை அலுவலகத்திலும் வாடிக்கையாளர்கள் பார்வையிடக்கூடிய வகையில் வைக்கப்படும்.

f. எந்தவொரு சாத்தியமான அல்லது ஏற்கனவே உள்ள வாடிக்கையாளரும் கோரிக்கை விடுத்தால், இந்த விதிமுறையின் ஒரு நகல் அவர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

3. கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் கடன் செயலாக்கம்

a. கடன் பெறுபவருடனான அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும், அவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அவருக்கு விளக்கப்படும்.

b. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், கடன் பெறுபவரின் நலனை பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் அனைத்தும் இடம்பெறும். இதன் மூலம், பிற கடன் வழங்குநர்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் பயனுள்ள ஒப்பீடு செய்து, கடன் பெறுபவர் தெளிவான மற்றும் சரியான முடிவை எடுக்க முடியும். மேலும், கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில், விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய தேவையான ஆவணங்களின் விவரங்களும் குறிப்பிடப்படும்.

c. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் பெற்றுக்கொள்ளப்பட்டதற்கான ஒப்புதல் கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும். அந்த ஒப்புதலில், கடன் விண்ணப்பம் அங்கீகரிக்கப்பட்டதா அல்லது நிராகரிக்கப்பட்டதா என்பதைத்

தெரிவிப்பதற்கான காலக்கெடுவும் குறிப்பிடப்படும்.

d. பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்படுத்துவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பிக்கும் நேரத்திலேயே நிறுவனத்தால் பெறப்படும். கூடுதல் தகவல்கள் ஏதேனும் தேவைப்பட்டால், அவற்றை வழங்குமாறு வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.

e. தேவையான பட்சத்தில், கடன் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களை நிறுவனம் சரிபார்க்கலாம். இதற்காக, வாடிக்கையாளரை அவரது இல்லத்தில் தொடர்புகொள்வது மற்றும் / அல்லது தொழில் தொடர்பான தொலைபேசி எண்கள் மூலம் தொடர்புகொள்வது மற்றும் / அல்லது நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்கள் மூலம் அவரது இல்லம் மற்றும் / அல்லது தொழில் முகவரிக்கு நேரில் சென்று சரிபார்ப்பது போன்ற நடவடிக்கைகளை நிறுவனம் மேற்கொள்ளலாம்.

4. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்

a. ஒவ்வொரு கடன் ஒப்புதலும், ஒப்புதல் கடிதம் **(Sanction Letter)** மூலம் கடன் பெறுபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும். இந்த ஒப்புதல் கடிதத்தில், கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (முக்கிய தகவல் அறிக்கை) குறிப்பிடப்படும். இதில் பின்வரும் விவரங்கள் இடம்பெறும்: அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, செயலாக்கக் கட்டணம், வருடாந்திர வட்டி விகிதம், வட்டி கணக்கிடும் முறை, கடன் காலம், முன்கூட்டியே கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் மேலும், தாமதமான பணம் செலுத்துதலுக்காக விதிக்கப்படும் அபராதங்கள், கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் தெளிவாக குறிப்பிடப்படும்.

b. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதற்கும், கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கும் முன், அதன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அவருக்கு விளக்கப்படும்.

c. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி விகிதம் உள்ளிட்ட கடன் தொடர்பான அனைத்து விவரங்களையும் கடன் பெறுபவர் முழுமையாக அறிந்துகொள்ளும் வகையில், ஒப்புதல் / கடன் வழங்கும் நேரத்தில், கையெழுத்திடப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணை ஆவணங்களும் கடன் பெறுபவரின் பதிவிற்காக வழங்கப்படும். மேலும், அவற்றின் உள்ளடக்கங்கள் கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அவருக்கு விளக்கப்படும்.

5. கடன் வழங்குதல் மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

a. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்படும் பட்சத்தில், கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும். அந்த அறிவிப்பில், கடன் வழங்கும் அட்டவணை,

வட்டி விகிதம், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட மாற்றப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தெளிவாக குறிப்பிடப்படும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள், எதிர்கால காலத்திற்கே பொருந்தும் வகையில் மட்டுமே நடைமுறைப்படுத்தப்படும்.

b. கடனை திரும்பப் பெறுதல் / விரைவாக செலுத்துமாறு கோருதல் அல்லது கடன் செயல்பாடுகளில் மாற்றம் செய்வது தொடர்பான எந்தவொரு முடிவும், ஒப்புதல் கடிதம் / கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு ஏற்ப இருக்கும்.

6. அசையும் **/** அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

a. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளும் முழுமையாக செலுத்தப்பட்ட பிறகு அல்லது நிலுவையில் உள்ள தொகை முழுமையாக பெறப்பட்ட பிறகு, அனைத்து பிணைய ஆவணங்களும் விடுவிக்கப்படும். இருப்பினும், நிறுவனத்திற்கு ஏதேனும் பிற கோரிக்கைகள் தொடர்பாக சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைத் தடை (Lien) இருக்கும் பட்சத்தில், அது பாதிக்கப்படாத வகையில் இந்த நடைமுறை மேற்கொள்ளப்படும். அத்தகைய ஈடுசெய்தல் உரிமையை (Set-off) நிறுவனம் பயன்படுத்த வேண்டிய சூழ்நிலை ஏற்பட்டால், அதற்கான முழுமையான விவரங்களுடன் கடன் பெறுபவருக்கு முன்கூட்டியே அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

b. கடன் கணக்கில் நிலுவையில் உள்ள அனைத்து தொகைகளும் முழுமையாக செலுத்தப்பட்ட / தீர்வு செய்யப்பட்ட பிறகு, **30** நாட்களுக்குள் அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களும் விடுவிக்கப்படும். மேலும், தொடர்புடைய பதிவகங்களில் (Registry) பதிவு செய்யப்பட்டுள்ள கட்டணப் பதிவுகள் / உரிமைத் தடைகள் (Charges) நீக்கப்படும்.

c. கடன் பெறுபவருக்கு, அவரது விருப்பத்தின் அடிப்படையில், அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களைப் பெறுவதற்கான தேர்வு வழங்கப்படும். அதன்படி, கடன் கணக்கு பராமரிக்கப்பட்ட வங்கி அலுவலகம் / கிளை அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கக்கூடிய வர்த்தனாவின் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்து அவர் ஆவணங்களைப் பெற்றுக்கொள்ளலாம்.

d. கடன் ஒப்புதல் கடிதங்களில், அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களைத் திருப்பி வழங்குவதற்கான காலக்கெடு மற்றும் வழங்கப்படும் இடம் ஆகியவை குறிப்பிடப்படும்.

e. தனி கடன் பெறுபவர் அல்லது இணை கடன் பெறுபவர்கள் மரணமடையும் எதிர்பாராத சூழ்நிலையை கையாள்வதற்காக, அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டபூர்வ வாரிசுகளுக்கு திருப்பி வழங்குவதற்கான தெளிவான நடைமுறை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும். இந்த நடைமுறை, வாடிக்கையாளர் தகவலுக்காக, பிற தொடர்புடைய கொள்கைகள் மற்றும்

நடைமுறைகளுடன் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

7. அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு

a. கடன் முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட / தீர்வு செய்யப்பட்ட பிறகு, **30** நாட்களுக்கு மேல் அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது தொடர்புடைய பதிவகத்தில் கட்டண நிறைவு படிவத்தை (Charge Satisfaction Form) தாக்கல் செய்வதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்கள் குறித்து கடன் பெறுபவருக்கு நிறுவனம் தெரிவிக்கும். தாமதம் நிறுவனத்தின் (NBFC) காரணமாக ஏற்பட்டிருந்தால், தாமதமான ஒவ்வொரு நாளுக்கும் **₹5,000/-** வீதம் கடன் பெறுபவருக்கு நிறுவனம் இழப்பீடு வழங்கும்.

b. அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்கள் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ தொலைந்துவிட்டால் அல்லது சேதமடைந்தால், கடன் பெறுபவர் அந்த ஆவணங்களின் நகல் / சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு வர்த்தனா நிறுவனம் தேவையான உதவிகளை வழங்கும். மேலும், அதற்கான தொடர்புடைய செலவுகளை நிறுவனமே ஏற்றுக்கொள்ளும். இதனுடன், மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இழப்பீட்டுத் தொகையும் வழங்கப்படும். இத்தகைய சூழ்நிலைகளில், இந்த நடைமுறையை நிறைவு செய்வதற்கு வர்த்தனாவிற்கு கூடுதலாக **30** நாட்கள் கால அவகாசம் வழங்கப்படும். தாமதத்திற்கான அபராதக் கணக்கீடு, மொத்தம் **60** நாட்கள் காலம் முடிந்த பிறகு (அதாவது, கூடுதல் 30 நாட்கள் உட்பட) கணக்கிடப்படும்.

c. இந்த வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு, நடைமுறையில் உள்ள ஏதேனும் சட்டத்தின் கீழ் கடன் பெறுபவருக்கு கிடைக்கக்கூடிய பிற இழப்பீடுகளைப் பெறுவதற்கான அவரது உரிமைகளை எந்த வகையிலும் பாதிக்காது.

8. அபராதக் கட்டணங்கள்

a. முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கான அபராதம், அபராதக் கட்டணங்களாக **(Penal Charges)** கருதப்படும். இவை “அபராத வட்டி **(Penal Interest)**” என்ற பெயரில் விதிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்களுக்கு மூலதனமாக்கல் (Capitalisation) செய்யப்படாது மற்றும் அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலதிக வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டி சேர்க்கும் நிறுவனத்தின் வழக்கமான நடைமுறைகளை பாதிக்காது. (எனவே, செலுத்தப்படாத வட்டி அல்லது செலுத்தப்படாத EMI உள்ளிட்ட நிலுவைத் தொகைகளுக்கு, சரிசெய்தல் தேதி வரை ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் மட்டுமே வர்த்தனா வட்டி வசூலிக்கலாம்; அபராத வட்டி விகிதத்தின் அடிப்படையில் அல்ல.)

குறிப்பு: கடன் பெறுபவர் கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதில் தவறுவது, கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதாகக் கருதப்படும். அத்தகைய தவறுகளுக்கு அபராதம் விதிக்கப்படும் பட்சத்தில், அது அபராதக் கட்டணங்கள் **(Penal Charges)** என்ற வடிவில் மட்டுமே வசூலிக்கப்படும்; அபராத வட்டி **(Penal Interest)** என்ற முறையில் வசூலிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்கள் நியாயமானதாக இருக்க வேண்டும். மேலும், நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி, கடன் தவறிய தொகைக்கு மட்டுமே எந்தவித பாகுபாடும் இல்லாமல் கடன் வழங்குநரால் விதிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது என்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும். அதாவது, அத்தகைய அபராதக் கட்டணங்களுக்கு மேலதிக வட்டி கணக்கிடப்படக்கூடாது. ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ள அபராதக் கட்டணத் தொகைக்கு கூடுதல் அல்லது புதிய அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படக்கூடாது.

b. வட்டி விகிதத்தில் எந்தவொரு கூடுதல் கூறும் சேர்க்கப்படாது.

c. அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு, கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கு ஏற்ப நியாயமானதாகவும், பொருத்தமானதாகவும் இருக்கும். மேலும், ஒரே வகையான கடன் / தயாரிப்பு பிரிவிற்குள் எந்தவித பாகுபாடும் இல்லாமல் அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும்.

d. வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் பெறுபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்களில் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள், அதே விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் பெறுபவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.

e. அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் அதற்கான காரணங்கள், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் முக்கிய விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் / முக்கிய தகவல் அறிக்கை **(KFS)** ஆகியவற்றில், நிலையான வடிவமைப்பின்படி வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவாக தெரிவிக்கப்படும். மேலும், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் தொடர்பான விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்படும். வட்டி விகிதம் மற்றும் அபாயத்தின் அடிப்படையில் வட்டி விகிதங்களை நிர்ணயிக்கும் முறையும் (Risk Gradation Approach) நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்படி செய்யப்படும்.

f. கடன் தொடர்பான முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் பெறுபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போது, அதனுடன் அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்த விவரங்களும் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் ஒவ்வொரு சந்தர்ப்பத்திலும், அதற்கான காரணமும் கடன் பெறுபவருக்கு தெளிவாக தெரிவிக்கப்படும்.

9. பொதுவான விதிமுறைகள்

a. ஒப்புதல் கடிதம் / கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் வர்த்தனா நிறுவனம் தலையிடாது. இருப்பினும், கடன் பெறுபவரால் முன்பு தெரிவிக்கப்படாத புதிய தகவல்கள் ஏதேனும் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தால், அதற்கேற்ப நிறுவனம் தேவையான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளலாம்.

b. கடன் பெறுபவரிடமிருந்து இருப்பு மாற்றம் **(Balance Transfer)** தொடர்பான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அந்த கோரிக்கைக்கு ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டதா அல்லது மறுக்கப்பட்டதா என்பது குறித்து, கோரிக்கை பெற்ற நாளிலிருந்து **21** நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய மாற்றம், நடைமுறையில் உள்ள சட்டங்களுக்கு இணங்க, வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின் அடிப்படையில் மேற்கொள்ளப்படும்.

c. காலவரையறை கடன்கள் (Term Loans) தொடர்பான முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்தல் கட்டணங்கள், திருப்பிச் செலுத்தப்படும் கடன் தொகையின் அடிப்படையில் கணக்கிடப்படும்.

d. கடன் நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிப்பதற்காக வர்த்தனா நிறுவனம் எந்தவிதமான அநியாயமான தொந்தரவு அல்லது பலவந்தமான முறைகளையும் பயன்படுத்தாது. ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் வர்த்தனாவின் நடத்தை விதிமுறைகளுக்கு இணங்க, கடன் பெறுபவர்களிடம் முறையான மற்றும் மரியாதையான முறையில் அணுகுமுறையை மேற்கொள்வதை உறுதி செய்ய, களப்பணியாளர்களுக்கு தேவையான பயிற்சிகள் வழங்கப்படும்.

e. நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு, வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்க்கும் நடைமுறைகளை முறையான இடைவெளிகளில் மதிப்பாய்வு செய்யும். நிர்வாகம், பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களின் நிலை குறித்த விவரங்களை, குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில் இயக்குநர் குழுவின் முன் சமர்ப்பிக்கும்.

f. குறைதீர் தீர்வு அதிகாரி மற்றும் ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரியின் (Nodal Officer) விவரங்கள் (பெயர், முகவரி, தொடர்பு எண், மின்னஞ்சல் முகவரி உள்ளிட்டவை) நிறுவனத்தின் கிளைகளில் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தப்படும். மேலும், இந்த விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்படும்.

g. புகார் அளிக்கப்பட்டு ஒரு மாத காலத்திற்குள் அதற்கான தீர்வு வழங்கப்படவில்லை என்றால், கடன் பெறுபவர் நிறுவனம் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் அமைந்துள்ள அதிகார வரம்பிற்குட்பட்ட வங்கி சாரா மேற்பார்வைத் துறையின் (Department of Non-Banking Supervision), பெங்களூரு மண்டல அலுவலகத்தின் பொறுப்பு அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

h. வர்த்தனா நிறுவனம், உடல் ஊனமுற்ற அல்லது பார்வை குறைபாடு கொண்ட விண்ணப்பதாரர்களுக்கு, அவர்களின் மாற்றுத்திறனின் அடிப்படையில் கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட எந்தவொரு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்குவதிலும் பாகுபாடு காட்டாது. வர்த்தனாவின் அனைத்து கிளைகளும், இத்தகைய நபர்கள் பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு தேவையான அனைத்து உதவிகளையும் வழங்கும்.

10. ரகசியத்தன்மை

நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களின் விவரங்களைப் புரிந்துகொள்வதற்கும், அதன் வணிக நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வதற்கும் தேவையான மற்றும் தொடர்புடைய தனிப்பட்ட தகவல்களை மட்டுமே சேகரிக்கும். வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்ட மற்றும் ரகசியமானவையாக நிறுவனம் கருதும். சட்டம் அல்லது அரசு அதிகாரிகள், ஒழுங்குமுறை அமைப்புகள், கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (Credit Agencies) ஆகியவற்றின் தேவைக்கிணங்க அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன் தகவல் பகிர்வு செய்யப்படும் சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களின் எந்தவொரு தகவலும் மூன்றாம் நபர்களுடன் பகிரப்படாது. நிறுவனம் ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக ஏதேனும் மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களின் உதவியைப் பெறும் பட்சத்தில், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினரும் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை அதே அளவிலான ரகசியத்தன்மையுடன் கையாள வேண்டும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

11. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

a. நிறுவனம், அனைத்து விளம்பரங்கள் மற்றும் விளம்பர நோக்கத்திற்கான தகவல் பொருட்கள் தெளிவாகவும், தவறான அல்லது குழப்பத்தை ஏற்படுத்தாத வகையிலும் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.

b. நிறுவனம், அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்கள் பெற்றுள்ள தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்கள் குறித்து அவர்களுக்கு தகவல் தெரிவிக்கலாம். வாடிக்கையாளர்கள், நிறுவனத்தின் பிற தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகள் / சேவைகள் தொடர்பான விளம்பர சலுகைகள் குறித்த தகவல்களைப் பெறுவதற்கு தங்களது சம்மதத்தை வழங்கியிருந்தால் மட்டுமே, அத்தகைய தகவல்கள் அவர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

12. உத்தரவாததாரர்கள்

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாததாரராக கருதப்படும் போது, நிறுவனம் கீழ்க்கண்ட விவரங்களை அவருக்கு தெரிவித்து, அதற்கான ஒப்புதலைப் பெற்றுக்கொள்ளும்:

a. உத்தரவாததாரராக அவரின் பொறுப்புகள் மற்றும் கடமைகளின் விதிமுறைகளை குறிப்பிடும் உத்தரவாதக் கடிதம் / உத்தரவாதப் பத்திரம் வழங்கப்படும்.
b. அவர் உத்தரவாதம் அளித்துள்ள கடன் பெறுபவர், கடன் தொகையை திருப்பிச் செலுத்துவதில் ஏதேனும் தவறு செய்தால், அதுகுறித்து உத்தரவாததாரருக்கு நிறுவனம் தகவல் தெரிவிக்கும்.

13. கடன் தகவல் அமைப்புகள் / குறிப்பு நிறுவனங்கள்

வாடிக்கையாளர் (உத்தரவாததாரர் உட்பட) நிறுவனத்திற்கு செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன் தொடர்பான தகவல்களை, நிறுவனம் கடன் தகவல் அமைப்புகள் / குறிப்பு நிறுவனங்களுக்கு வழங்கலாம், கீழ்க்கண்ட சூழ்நிலைகளில்:

a. வாடிக்கையாளர் தனது கடன் தவணை / நிலுவைத் தொகைகளை உரிய நேரத்தில் செலுத்தாமல் தாமதப்படுத்தியிருந்தால்.

b. நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிப்பதற்காக வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக சட்ட நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்பட்டிருந்தால்.

c. வாடிக்கையாளருக்கு எதிரான சட்ட நடவடிக்கைகளின் மூலம் கடன் நிலுவைகள் தீர்வு செய்யப்பட்டிருந்தால்.

d. அனைத்து வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களையும் அத்தகைய நிறுவனங்களுக்கு வழங்குவது சட்டத்தால் அல்லது கடன் தகவல் அமைப்புகளுடனான ஒப்பந்தத்தின் அடிப்படையில் கட்டாயமாக இருந்தால். வாடிக்கையாளரின் கடன் தொடர்பான தகவல்களை கடன் தகவல் அமைப்புகளுடன் பகிர்வதற்கான அவரது சம்மதத்தைப் பெறும் வகையில், கடன் ஒப்பந்தத்தில் இதற்கான விதிமுறை சேர்க்கப்பட்டுள்ளது.

14. வாடிக்கையாளர் குறைதீர் தீர்வு

வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக நிறுவனம் தனியான கொள்கையைக் கொண்டுள்ளது. இந்தக் கொள்கை நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கப்பெறும்.

பதிப்பு கட்டுப்பாடு

பதிப்பு	உருவாக்கம் / திருத்தங்களின் விவரம்	தணிக்கை குழு ஒப்புதல் தேதி	இயக்குநர் குழு ஏற்றுக்கொண்ட தேதி
பதிப்பு 1.0/2019-20	நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை – மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது	14 ஆகஸ்ட் 2019	14 ஆகஸ்ட் 2019
பதிப்பு 1.1/2020-21	நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை – சில கூடுதல் அம்சங்களுடன் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது	26 மே 2020	27 மே 2020
பதிப்பு 1.2/2021-22	"இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர் தீர்ப்பாளர் திட்டம், நவம்பர் 2021" தொடர்பான புதுப்பிப்புகள் மேற்கொள்ளப்பட்டன	15 பிப்ரவரி 2022	16 பிப்ரவரி 2022
பதிப்பு 1.2/2022-2023	வருடாந்திர மதிப்பாய்வு – மாற்றங்கள் இல்லை	17 மே 2022	18 மே 2022
பதிப்பு BR23	வருடாந்திர மதிப்பாய்வு – குறைதீர் மற்றும் ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரியின் விவரங்கள் புதுப்பிக்கப்பட்டன மற்றும் வடிவமைப்பு மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டன	16 மே 2023	17 மே 2023
பதிப்பு BR24	வருடாந்திர மதிப்பாய்வு – 19.10.2023 அன்று வெளியிடப்பட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள் (Master Directions-RBI 2023) அத்தியாயம் VII – நியாயமான நடைமுறை விதிமுறைகளின்படி புதுப்பிக்கப்பட்டது. விதிக்கப்பட்ட அனைத்து	14 மே 2024	15 மே 2024

	கட்டணங்களும் அபராதக் கட்டணங்களாக கருதப்படும் மற்றும் அவற்றிற்கு வட்டி வசூலிக்கப்படாது. கடன் பெறுபவருக்கு ஆவணங்களைத் திருப்பி வழங்குவதில் 30 நாட்களுக்கு மேல் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான அபராதம் அறிமுகப்படுத்தப்பட்டது.		
பதிப்பு BR25	வருடாந்திர மதிப்பாய்வு – மாற்றங்கள் இல்லை	13 மே 2025	14 மே 2025
பதிப்பு BR26	28 நவம்பர் 2025 அன்று வெளியிடப்பட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் பொறுப்பான வணிக நடைமுறை வழிகாட்டுதல்கள் (RBI Responsible Business Conduct Directions, 2025) அடிப்படையில் புதுப்பிப்புகள் மேற்கொள்ளப்பட்டன.	12 மே 2026	13 மே 2026