நியாயமான நடைமுறை விதிகள்

AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED

நியாயமான நடைமுறை விதிகள்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியுடன் பதிவுசெய்யப்பட்ட மற்றும் வாடிக்கையாளர் தொடர்புகளைக் கொண்ட ஒரு இடைநிலை வங்கி சாரா நிதி நிறுவனமான **ஆக்ஸிலோ ஃபின்சர்வ் பிரைவேட் லிமிடெட்** (ஆக்ஸிலோ / நிறுவனம்), தனது நிர்வாக குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறையை (FPC/ நெறிமுறை) வகுக்க வேண்டும்.

நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான நெறிமுறை, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்கள், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள் 2025-இன் படி வகுக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த நெறிமுறை, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படை நோக்கத்தின் கொள்கைகளை மேம்படுத்துவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

(a) *நிதிச் சேவைகள் மற்றும் திட்டங்களை நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் வழங்க, அதன் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுக்கு (ஒன்றுக்கொன்று மாற்றாக பயன்படுத்தப்படுகிறது) AUXILO இன் உறுதிப்பாட்டை இந்த விதி குறிப்பிடுகிறது.*

(b) *AUXILO-இன் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளை பயன்படுத்துவதற்கு வாடிக்கையாளர்கள் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்கும் வகையில் தனது செயல்பாடுகள் அனைத்திலும் வெளிப்படைத்தன்மை தரநிலையை பராமரிப்பதே இந்த விதியின் நோக்கமாகும்.*

(c) *அவ்வாறு அமைக்கப்படும் தரநிலைகள், வாடிக்கையாளர்களுடனான அதன் அனைத்து செயல்பாடுகளிலும் அதன் நிர்வாகம் மற்றும் பணியாளர்கள் கண்டிப்பாக கடைபிடிப்பதற்கான வழிகாட்டுதல்களாக இருக்கும்.*

விண்ணப்பம்

இந்த விதியானது அனைத்துத் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் மற்றும் அதன் வணிகத்தை மேற்கொள்ளும் சமயம் அதைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிற நபர்களுக்கும் பொருந்தும். இந்த விதி சந்தைப்படுத்துதல், கடன் வழங்குவது, செயலாக்கம், சேவை மற்றும் வசூல் செயல்பாடுகள் உள்ளிட்ட அதன் இயக்கங்களின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும் பொருந்தும்.

விதியின் அடிப்படையான நிர்வாகக் குழுவின் கொள்கைகள்

(a) *திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த தெளிவான வெளிப்படையான தகவல்கள் கொடுக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் அவை வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்துகொள்ளக் கூடிய மொழியில் இருக்க வேண்டும்.*

(b) *ஒவ்வொரு திட்டம் மற்றும் சேவைகளின் விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் RBI வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் பொருந்தும் சட்டங்களின் உட்கருத்தைப் பூர்த்தி செய்ய வேண்டும்.*

(c) *வாடிக்கையாளரின் குறைகளை உடனடியாக நிவர்த்தி செய்வதில், வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது மாற்றுத் திறன் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களுக்குள் பாகுபாடு இருக்கக்கூடாது.*

(d) *வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்பட வேண்டிய தகவல்கள் – இந்த விதியின் புதுப்பிக்கப்பட்ட பதிப்பு நிறுவனத்தின் வலைத்தளம் மற்றும் ஒவ்வொரு கிளை அலுவலகத்திலும் அனைவருக்கும் புலப்படும் வகையில் காட்சிக்கு வைக்கப்பட வேண்டும். இந்த விதியின் ஒரு நகல் வாடிக்கையாளர்/ எதிர்கால வாடிக்கையாளருக்கு அவரின் கோரிக்கையின் பேரில் வழங்கப்பட வேண்டும்.*

கடனுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்துத் தொடர்புகளும், அவருக்குப் புரியும் மொழியிலேயே இருக்க வேண்டும். கடன் வாங்குபவர்கள் ஆக்ஸிலோவின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்ந்தெடுப்பதற்கு முன்பு, அவர்கள் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீட்டை மேற்கொள்வதற்கு உதவும் வகையில், அவர்களின் நலனைப் பாதிக்கும் அத்தியாவசியத் தகவல்கள் அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அதன்படி, வாணிகத்தின் தொடக்கத்திலேயே, குறைந்தபட்சம், பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம், செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள், கிடைக்கக்கூடிய விருப்பத்தேர்வுகள் உள்ளிட்ட அனைத்து இதர கட்டணங்களும் வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படையாகத் வெளிப்படுத்தப்படுவதையும், அவருக்கு தெரிவிக்கப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பிக்கத் தேவையான ஆவணங்களின் பட்டியலையும் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் வழங்க வேண்டும். [1]. விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவையான கூடுதல் ஆவணங்கள் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தேவையான நேரத்தில் பொருத்தமான தகவல்தொடர்பு வழிமுறை மூலம் கோரப்பட வேண்டும்.

நிரப்பப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவத்தைப் பெற்றதும், கடன் விண்ணப்பம் செயலாக்கப்பட்டு முடிக்கப்படும் கால அளவை குறிப்பிட்டு பொருத்தமான ஒப்புகை வழங்கப்பட வேண்டும். [2] அனைத்து வகையிலும் முழுமையாக நிரப்பப்பட்டுள்ள கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்கி முடிப்பதற்கான கால அளவு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தேவையான தகவல்கள்/தரவுகளைப் பெற்றதிலிருந்து 30 நாட்களை மிகக் கூடாது. விண்ணப்பத்தின் மதிப்பீட்டின் போது சிறப்பு சரிபார்ப்புகள், பரிசோதனைகள் மற்றும் விசாரணைகள் ஏதேனும் இருந்தால், அதன் தேவைக்கு உட்பட்ட கால அளவு குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில் நீட்டிக்கப்பட்ட கால அளவு பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

***கடன் மதிப்பீடு மற்றும்** விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்*

கடன் அனுமதி குறித்து கடன் அனுமதிக் கடிதம் மூலம் கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் புரியும் மொழியில் அவர்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அனுமதிக் கடிதத்தில் அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகையுடன் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அவை விதிக்கப்படும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். இந்த விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் வாடிக்கையாளர்கள் ஏற்றுக்கொண்டதின் நகல் பதிவில் வைக்கப்பட வேண்டும்.

கடன் ஒப்பந்தம், நிறுவனம் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் ஆகிய இரு தரப்பினராலும் நேரில் கையொப்பமிடப்பட வேண்டும். மேலும், ஒப்பந்தம் டிஜிட்டல் முறையில் கையொப்பமிடப்பட வேண்டியிருந்தால், தகவல் தொழில்நுட்பச் சட்டத்தின் விதிகளுக்கு இணங்க, நிறுவனம் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் ஆகிய இரு தரப்பினராலும் மின்னணு முறையில் கையொப்பமிடப்பட வேண்டும்.

கடன் வாங்குபவருடன் கையொப்பமிட வேண்டிய கடன் ஒப்பந்தத்தில் தாமதமாக தவணையைச் செலுத்துவதற்கு வசூலிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.. செயல்படுத்தப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இணைப்புகளின் நகல்களின் மின்னணு மற்றும் அச்சிடப்பட்ட நகல் கடன் விநியோகிக்கப்பட்டவுடன் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

கடன் கணக்குகளில் அபராத கட்டணங்கள்

நவம்பர் *3, 2023* அன்று, விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை நிர்வகிக்கும், நியாயமான கடன் நடைமுறைகள் - கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்த நிர்வாக குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கைகள் கடைபிடிக்கப்படும்.

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றம் உட்பட கடன்களின் விநியோகம்

கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள் மற்றும் கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் போன்றவற்றின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியில், மாற்றப்பட்ட விதிமுறைகளைத் தெளிவாகக் குறிப்பிட்டு, அறிவிப்பு வழங்கப்படும். *ஷார்ட் மெசேஜிங் சர்வீஸ் (SMS), கூரியர், எலக்ட்ரானிக் மெயில், மின்னஞ்சல், பதிவு அல்லது சான்றளிக்கப்பட்ட அஞ்சல் அல்லது கிடைக்கும் இடங்களில் தொலைநகல் மூலம் அறிவிப்பை அனுப்பலாம்.* தொடர்ச்சியான தொழில்நுட்ப வளர்ச்சிகளால், தகவல் தொடர்பு வழிமுறைகள் விரிவடைந்து வருகின்றன. அவற்றின் எளிமையின் காரணமாக, வாடிக்கையாளர்கள் மேலே குறிப்பிடப்பட்ட விருப்பங்களுக்குக் கூடுதலாக அந்தச் வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்தவும் விரும்பலாம். *வாடிக்கையாளர் தேர்ந்தெடுப்பதற்கு அந்த விருப்பங்களின் பட்டியலை அவர்களுக்கு வழங்கலாம். வாடிக்கையாளர் எந்தவொரு குறிப்பிட்ட தகவல்தொடர்பு வழிமுறையினாலும் அறிவிப்பு வழங்கப்படுவதைத் தேர்வுசெய்தால், எந்தவொரு அறிவிப்பையும் அனுப்புவதற்கு அதே பயன்படுத்தப்பட வேண்டும்.*

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைப்படுத்தப்படும், மேலும் இது தொடர்பான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக இடம்பெற வேண்டும்.

கட்டணத்தை திரும்பப் பெறுதல்/விரைவாக்குதல் அல்லது செயல்படுத்துதல் கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணக்கமாக இருக்க வேண்டும்.

---

[1] *வருடாந்திர மதிப்பாய்வின் கீழ் சேர்க்கப்பட்டது– 27 அக்டோபர், 2021*

[2] *வருடாந்திர மதிப்பாய்வின் கீழ் மாற்றப்பட்டது – 27 அக்டோபர், 2021*

கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராகக் கொண்டிருக்கும் வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான நிறுவனத்தின் எந்தவொரு சட்டபூர்வமான உரிமையையும் அல்லது பிணைப்பையும் பொருட்படுத்தாமல், அனைத்துப் பத்திரங்களும் அனைத்து தவணைகளும் செலுத்தப்பட்டவுடன் அல்லது நிலுவைத் தொகையை கைவரப்பெற்றவுடன் விடுவிக்க வேண்டும். இவ்வாறான ஈடுசெய்யும் உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், மீதமுள்ள கிளைம்கள் பற்றிய முழு விவரங்களையும், சம்பந்தப்பட்ட கிளைம்கள் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை தக்கவைத்துக் கொள்ள உரிமை உள்ள நிலைமைகளையும் நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.

பொது

கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காத் தவிர கடன் வாங்குபவரின் பிற விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடக் கூடாது. (முன்னர் கடன் வாங்குபவர் வெளியிடாத புதிய தகவல் அதன் கவனத்திற்கு வந்தால் தவிர)

கடன் கோரிக்கையின் இடமாற்றம் – கடன் வாங்குபவர் கடன் கணக்கை இடமாற்றக் கோரினால், நிறுவனம் அதற்கான அதன் ஒப்புதலை வழங்க வேண்டும் அல்லது அதன் மறுப்பைத் தெரிவிக்க வேண்டும், மேலும் அதன் முடிவை கோரிக்கையைப் பெற்ற தேதியில் இருந்து 21 நாட்களுக்குள் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். அத்தகைய இடமாற்றம் கடன்வாங்குபவருடன் செய்யப்பட்ட ஒப்பந்த விதிமுறைகளின் படி இருக்க வேண்டும் மற்றும் சட்டத்திற்கு இணங்க வேண்டும்.

கடன் வாங்குபவர், தனிநபராக இருக்கும்பட்சத்தில், இணைப் பொறுப்பாளர்(கள்) இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், வணிகம் தவிர பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட மாறக்கூடிய வட்டி விகிதம் உடனான டெர்ம் கடன் எதன் மீதும் முன்கூடியே கடனை முடிப்பதற்கான கட்டணங்கள் / முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதத்தை நிறுவனம் வசூலிக்காது.

கடன் வாங்குபவருடன் செய்துகொண்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி, சட்டப்படி அனுமதிக்கப்பட்ட தீர்வுகள் மூலமாக மட்டுமே நிறுவனம் தீர்வு / நடவடிக்கைகள் எடுக்கும்.

கடனை வசூலித்தல்

கடன் தொகை, கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் மற்றும் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் கால இடைவெளி உட்பட திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறை மற்றும் அட்டவணை குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு விரைவாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய பாக்கிகள் குறித்த தகவல்கள் அனைத்தும் அவர்களுக்கு வழங்கப்பட வேண்டும் மற்றும் பாக்கித் தொகையை செலுத்துவதற்கான[3] /பத்திரத்தை மீட்டுப் பெறுவது இருந்தால் அது குறித்து போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு வழங்குவதன் மூலமோ அல்லது நேரில் சென்றோ நினைவூட்ட வேண்டும். [4] . பத்திரத்தை செயலாக்குதல், மதிப்பீடு செய்தல் மற்றும் அதைப் பெறுதல் ஆகியவற்றின் முழு செயல்முறையும் நியாயமானதாகவும் வெளிப்படையானதாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

கடன்களை மீட்கும் செயல்முறையில், தேவையற்ற துன்புறுத்தல், உதாரணமாக கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அகால நேரங்களில் தொடர்ந்து தொல்லை தருவது, கடனை மீட்க மிரட்டுவது போன்றவை கட்டாயம் தவிர்க்கப்பட வேண்டும். மீட்கும் செயல்முறை மரியாதை மிக்கதாகவும், நியாயமாகவும், செயள்நோக்கம் சார்ந்ததாகவும் இருக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளர்கள் தொழில்முறையாக, நியாயமான மற்றும் பொருத்தமான முறையில் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனம் தனது ஊழியர்களுக்கு அவ்வப்போது பயிற்சித் திட்டங்களை நடத்த வேண்டும்.அவர்கள் தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொண்டு நிறுவனம் வழங்கிய அங்கீகாரக் கடிதத்தைக் காட்டலாம்.

பாக்கித் தொகையை வசூலிப்பதற்கான வழிகாட்டுதல்கள்:

- அனைத்து நேரங்களிலும் வாடிக்கையாளர் தனியுரிமை மதிக்கப்பட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளரைத் தொடர்பு கொள்வது
- கடன் வாங்குபவரின் வணிக நேரத்தின் காரணமாக அவர்களை அகால நேரத்தில் அழைக்கத் தேவைப்படும் பிரத்யேக சூழல்களைத் தவிர வாடிக்கையாளர்களை அகால நேரங்களில் அழைக்கக் கூடாது."
- கடனை வசூலிக்க வாடிக்கையாளரை அணுகும் நிறுவனப் பிரதிநிதி எப்போதும் நாகரீகம் மற்றும் கண்ணியத்தைப் பராமரிக்க வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளருடன் கண்ணியமான முறையில் தொடர்புகொள்ள வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான கருத்து வேறுபாடுகள் ஏதேனும் இருந்தால் அவற்றைத் தீர்த்து வைப்பதற்கும், சர்ச்சைகள் ஏதேனும் இருந்தால் அவற்றை இணக்கமான முறையில் தீர்க்க உதவுவதே நிறுவனத்தின் முயற்சியாக இருக்க வேண்டும்.

அகால நேரம் என்பது அவ்வப்போது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வழங்கும் வழிகாட்டுதல்களின் படி கருதப்படும்.

வட்டி விகிதம் மற்றும் ஆபத்தை தரம் பிரித்தல்

வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்காக வகுக்கப்பட்ட நிர்வாகக் குழு அங்கீகரித்த[5] வட்டி விகிதக் கொள்கை (பின்னிணைப்பு II) கடைபிடிக்கப்படும்.

[3] சேர்க்கப்பட்டது- வருடாந்திர மதிப்பாய்வு– 27 அக்டோபர், 2021

[4] சேர்க்கப்பட்டது- வருடாந்திர மதிப்பாய்வு– 27 அக்டோபர், 2021

[5] சேர்க்கப்பட்டது – வருடாந்திர மதிப்பாய்வு – 27 அக்டோபர், 2021

வாடிக்கையாளர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம், நிறுவனத்தின் அளவுகோல் கடன் விகிதத்தை அடிப்படையாகக் கொண்டது, இது நிதிச் செலவு, மார்ஜின் போன்ற காரணிகளைச் சார்ந்தது, மேலும் ஒவ்வொரு விண்ணப்பத்தின் ஆபத்து தரம் பிரித்தல் அடிப்படையில் தீர்மானிக்கப்படும் வாடிக்கையாளர் வகையைச் சார்ந்து வட்டி விகிதம் மாறுபடும். **வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர்களை தரப்படுத்துதலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவற்றையும் நிறுவனங்களின் இணையதளத்தில் கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும்.**

மாணவர்களின் கல்விப் பின்னணி, தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட படிக்கும் கல்லூரி மற்றும் படிக்கும் நாட்டில் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட கல்வித்துறையின் வேலைவாய்ப்பு, இணை கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலை, கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன், கடன் வரலாறு, பிணை வழங்கப்பட்டுள்ளதா இல்லையா, நிறுவனத்தின் கிளை நெட்வொர்க் மூலம் கடனின் சேவைத்திறன், கடனின் எழுத்துறுதி மற்றும் சேவை தொடர்பான செலவு)கள்) போன்ற காரணிகளைப் பொறுத்து ஆபத்தை தரம் பிரிப்பது அமைகிறது.

விண்ணப்பப் படிவமானது வட்டி விகிதத்தை உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும், மேலும் அவ்வப்போது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்படும் வழிகாட்டுதல்களின்படி வேறுபட்ட வட்டி விகிதம் வசூலிக்கப்படும் என்பதைக் குறிப்பிடவேண்டும். வாடிக்கையாளரின் தகவலுக்கான அனுமதி கடிதம் அதையே குறிப்பிடும். **வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான வட்டி விகிதங்களை அவர்கள் அறிந்துகொள்ளும் வகையில், வட்டி விகிதம், ஆண்டு விகிதமாக இருக்க வேண்டும்.**

மாறும் வட்டி விகிதத்தை சமமான மாதாந்திர தவணைகளில் (இஎம்ஐ) மீட்டமைத்தல்.

நவம்பர் 3, 2023 அன்று அங்கீகரிக்கப்பட்ட சமமான மாதாந்திர தவணைகளில் (இஎம்ஐ) மாறும் வட்டி விகிதத்தை மாற்றியமைப்பதற்கான நிர்வாக குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கைகள் கடைபிடிக்கப்படும். அது இஎம்ஐ மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும், வழங்கப்பட்ட கடனுக்கான அடிப்படை வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் சாத்தியமான தாக்கம் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு மற்ற பிறவுடன் தெரியப்படுத்துமாறு நிறுவனத்தை கட்டாயப்படுத்துகிறது. இது நிலையான வட்டிக்கு மாறுவதற்கு வட்டிவீதத்தை மாற்றியமைப்பதற்கான வழிமுறைகளை, இஎம்ஐ யில் கூடுதல் அல்லது தவணை நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டு விருப்பங்களின் சேர்க்கைக்கு இடையே தேர்வு செய்வதற்கான விருப்பங்களை, கடன் காலத்தில் கடனை பகுதியாகவோ முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான விருப்பங்களை வழங்குவதற்கான கட்டளைகளை, பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகளுக்கு இணங்க வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் தெளிவை உறுதி செய்வதற்கான பிற விதிமுறைகளை வழங்குகிறது.

.

காலமுறை மதிப்பாய்வு

நிறுவனத்தின் நிர்வாக இயக்குநர்/தலைமை செயல் அலுவலர், நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் வீதி மற்றும் செயல்பாட்டின் கீழ் உள்ள இணக்கங்களை மதிப்பாய்வு செய்வது குறித்து காலாண்டு அடிப்படையில் நிர்வாகக் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

உத்தரவாதமளிப்பவர்கள்

உத்தரவாதமளிப்பவர்(களு)க்கு கடன் தொகை குறித்து உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவருடைய கடன் பொறுப்பு மற்றும் கடன் பொறுப்பு எழக்கூடிய சூழ்நிலைகள் குறித்து தெரிவிக்கப்பட்ட வேண்டும். பணம் செலுத்துவதற்கு உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்ட தொகையை அவர் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்திடம் கிடைக்கும் மாற்று வழிகள் பற்றிய தகவல்களும் உத்தரவாததாரர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

உத்தரவாதமளிப்பவர் உத்தரவாதம் அளித்துள்ள கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையில் ஏற்படும் பாதமான மாற்றங்கள் குறித்தும் நிறுவனம் அவருக்குத் தெரிவிக்கும்.

தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் குறித்து நிறுவனம் எப்போது ரகசியத்தன்மையைப் பராமரிக்கும். பின்வருவன இதிலிருந்து விலக்கபடும்:

1. *அத்தகையத் தகவல் தகவலாக வழங்கப்படவேண்டும் எனும்போது, வாடிக்கையாளரின் முன்கூட்டிய ஒப்புதலுடன்*
2. *தகவலை வழங்குமாறு வாடிக்கையாளர் கோரும்போது*
3. *சட்டம்/ஒழுங்குமுறைகள் விதிகளின் கீழ் வழங்கத் தேவைப்படும் போது*
4. *பொதுமக்களிடம் தகவலை வெளிப்படுத்தவேண்டிய கடமை இருக்கும்போது*
5. *மோசடியைத் தடுப்பது போன்ற காரணங்களுக்கு நிறுவனத்தின் நலனுக்காக*

நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் குறித்து தக்க வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவது குறித்த தற்போதைய சட்ட கட்டமைப்பின் கீழ் அவர்களுக்கு உள்ள உரிமைகள் குறித்து அவர்களுக்குத் தெரியப்படுத்த வேண்டும்.

[6]பாகுபாடு இல்லை

கடன் விண்ணப்பங்களை செயலாக்குவது அல்லது குறைகளைத் தீர்ப்பது உள்ளிட்ட ஆனால் அவற்றோடு மட்டும் வரையறுக்காமல், வாடிக்கையாளர்கள் இடையே வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது குறைபாடு அடிப்படையில் எந்த வித பாகுபாடும் காட்டப்படாது. நிறுவனம், தனது அனைத்து நிலை ஊழியர்களுக்காக நடத்தும் அனைத்துப் பயிற்சித் திட்டங்களிலும், சட்டம் மற்றும் சர்வதேச உடன்படிக்கைகளின்படி மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு உறுதிசெய்யப்பட்ட உரிமைகளை உள்ளடக்கிய ஒரு பொருத்தமான பாடப்பகுதியைச் சேர்க்க வேண்டும்.

கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகள்

கடன் வாங்குபவரின் கணக்குத் தகாலகலை கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளுக்குத் தெரிவிப்பது சட்டப்படி தேவைப்படுகிறது என்பது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளுக்கு வாடிக்கையாளரின் கடன்கள் பற்றியத் தகவலை நிறுவனம் வழங்க நினைக்கிறது என்பதை வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். அந்தத் தகவல் தொடர்பில் கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளின் பங்கு மற்றும் அவர்கள் கடன் பெறும் திறனின் மீதான அவர்கள் வழங்கிய தகவலின் தாக்கம் பற்றி விளக்க வேண்டும்.

வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் பேரில், கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளுக்கு அனுப்பிய தகவலின் நகல் அவர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

பின்னிணைப்பு 1 இன் கீழ் அமைக்கப்பட்டுள்ள குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையானது (GRM) நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் தீர்மானங்களில் இருந்து எழும் எந்த சர்ச்சைகளையும் தீர்ப்பதற்காக அமைக்கப்பட்டுள்ளது. நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்கள் காரணமாக எழும் சர்ச்சைகள் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் நிலையில் கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படும்.. நிறுவனத்திற்காக வேறு நிறுவனத்தின் மூலம் செய்யப்பட்ட சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்களையும் குறை தீர்க்கும் அமைப்பு கையாளும் மற்றும் ஏதேனும் இருந்தால், அந்த சேவை வழங்கும் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும்.

GRM பின்வருவனவற்றை வழங்குகிறது:

1. *அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் புகார்களைப் பெறுதல், பதிவு செய்தல் மற்றும் தீர்ப்பதற்கான அமைப்பு மற்றும் நடைமுறைகள்*
2. *செயல்முறை இதை வரையறுக்கிறது- புகார்/குறை (மாற்றாகப் பயன்படுத்தப்படுகிறது) எங்கே, எப்படி தாக்கல் செய்யப்பட வேண்டும், பதிலுக்கான கால அளவு, புகாரின் ஆரம்பத் தீர்வு திருப்தியளிக்க்வில்லை எனில் அதற்கான மேல்முறையீட்டு வழிமுறை*
3. *பெறப்பட்ட புகார்களுக்கு குறிப்பு எண்ணுடன் ஒப்புகை வழங்கப்படும்.*
4. *வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை விரைவாகத் தீர்ப்பதற்கு மேலே கூறப்பட்ட அமைப்பு மற்றும் நடைமுறை பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கும் செயல்முறை*
5. *பெறப்படும் புகார்கள் அதிகபட்சம் 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படும்*

GRM நிறுவனத்தின் அதிகாரி ஒருவரை குறை தீர்க்கும் அதிகாரியாக நியமிக்கும். நிறுவனம் மீதான புகார்களுக்கு தீர்வு காண பொதுமக்கள் அவரை அணுகலாம்.

செயல்பாட்டு மட்டத்தில் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, நிறுவனம் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை (தொலைபேசி/மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி அதன் ஒவ்வொரு கிளைகளிலும் வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் இடங்களிலும் காட்சிப்படுத்தும்.

வாடிக்கையாளர்களின் தகவலுக்காக, வாடிக்கையாளரின் புகார் / சர்ச்சை குறை தீர்க்கும் அதிகாரியால் ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால்ஒரு மாத காலத்திற்குள், வாடிக்கையாளர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI), மும்பையின் வங்கி அல்லாத மேற்பார்வைத் துறையின் (DNBS) பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளர் அதிகாரியிடம் வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

நோடல் அதிகாரி/ முதன்மை நோடல் அதிகாரி

ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ், 2026-ன் கீழ் நோடல் அதிகாரி / முதன்மை நோடல் அதிகாரி நியமிக்கப்படுவார்.

நியாயமான நடைமுறைகள் விதியின் மதிப்பாய்வு

---

[6] *2021 ஆண்டு மதிப்பாய்வின் கீழ் முன்மொழியப்பட்ட ஒதுக்கீடு சேர்க்கப்பட்டது*

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அவசியமாகக் கருதப்பட்டால், இந்த வீதி ஆண்டுதோறும் அல்லது அதற்கு முன்னதாக மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

<u>குறை தீர்க்கும் வழிமுறை</u>

நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் தீர்மானங்களில் இருந்து எழும் சர்ச்சைகள்/புகார்களைத் தீர்க்கும் செயல்முறையை இங்குள்ள குறைதீர்க்கும் வழிமுறை வழங்குகிறது.

<u>நிலை 1</u>

வாடிக்கையாளர்/கடன் வாங்குபவர் அவருக்கு குறை/புகார் ஏதேனும் இருந்தால், புகார் விவரங்கள் மற்றும் சம்மந்தபட்ட நிறுவன் அதிகாரி/பணியாளரின் பெயர் ஆகியவற்றை வழங்கி புகாரை பின்வரும் முறையில் பதிவு செய்யலாம். அது அதிகபட்சம் பத்து வேலை நாட்களில் நிவர்த்தி செய்யப்படும்.

- *வாடிக்கையாளர் உதவி மையத்தை 022 6246333 என்ற எண்ணில் அழைக்கவும்*
- *customercare@auxilo.com என்ற முகவரியில் மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்*
- *வணிகப் பரிவர்த்தனை மேற்கொள்ளப்படும் கிளை அலுவலகம்/இடத்திற்கு கிளை மேலாளர், இடத்தின் பெயருக்கு "GRM-இன் கீழ்" என தலைப்பிட்டு எழுத்துப்பூர்வமாக சமர்ப்பிக்கலாம்.*
- *AUXILO FINSERVE PVT LTD, அலுவலக எண். 63, 6வது மாடி, கல்பதரு ஸ்குயர், கோண்டிவிட்டா ரோடு, அந்தேரி கிழக்கும், மும்பை 400059 என்ற முகவரிக்கு "GRM-இன் கீழ்" எனத் தலைப்பிட்டு அஞ்சல் அனுப்பலாம்*

நிறுவனத்தின் வணிகப் பரிவர்த்தனை மேற்கொள்ளப்படும் நிறுவனத்தின் கிளை அல்லாத அலுவலக மேலாலாருக்கு இங்குள்ள கிளை மேலாளர் பரிந்துரைப்பார். ***புகார் கிளை மேலாளரின் மீதெனில், அதை வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு அனுப்ப வேண்டும்.***

மேலுள்ள வாடிக்கையாளர் ஈடுபாடு அணி வழங்கிய தீர்வு/பதில் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு திருதியில்லை எனில், வாடிக்கையாளர் கீழுள்ள நிலை 2 க்கு மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

<u>கருணைத் தொகைக்கான குறை நிவர்த்தி -</u> *குறிப்பிட்ட கடன் கணக்குகளில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஆறு மாதங்களுக்கு கூட்டு வட்டிக்கும் எளிய வட்டிக்கும் இடையே உள்ள வேறுபாட்டிற்கான கருணைத்தொகையை செலுத்துவதற்கான இந்திய அரசின் திட்டம் தொடர்பாக குறை/புகார் உள்ள வாடிக்கையாளர்/ கடன் வாங்குபவர் கீழே குறிப்பிடபட்டுள்ள தொடர்புடைய மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு புகார் விவரங்களை மின்னஞ்சல் அனுப்பி புகாரைப் பதிவு செய்யலாம். அதற்கான ஆரம்பக் குறிப்புகள் இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட நிறுவனத்தின் நோடல் அலுவலர்கள் மூலம் 72 மணி நேரத்திற்குள்ளும் இறுதி பதில் 7 வேலை நாட்களுக்குள்ளும் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும்.*

மண்டலம்	*மின்னஞ்சல் முகவரி*
மகாராஷ்டிரா, குஜராத்	*Nodalofficergr.westzone@auxilo.com*
தில்லி	*Nodalofficergr.northzone@auxilo.com*
ஆந்திரப் பிரதேசம், தெலுங்கானா, தமிழ்நாடு,	*Nodalofficergr.southzone@auxilo.com*

வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு கிளை அலுவலகத்திலும் சமர்ப்பிக்கலாம்.

<u>நிலை 2</u>

வாடிக்கையாளருக்கு ஆரமாப்த் தீர்வு திருப்தியளிக்கவில்லை எனில் அல்லது புகார் கிளை மேலாளர் மீதெனில், புகாரளிப்பவர் ஆரம்ப புகார் ஒப்புகை எண்ணைக் குறிப்பிட்டு
புகாரை வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கும் அதிகாரிக்கு அனுப்பலாம். வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கு அதிகாரியின் விவரங்கள் பின்வருமாறு:

1. *பெயர் :* நமிதா ராஜா
2. *முகவரி : AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED*
   பதிவு அலுவலகம் - அலுவலக எண். 63, 6வது மாடி, கல்பதரு ஸ்குயர், கொண்டிவிடா ரோடு அந்தேரி கிழக்கு, மும்பை 400059
3. *மின்னஞ்சல் : gro@ auxilo.com*
4. *தொலைபேசி : 022 6246 3333*
5. *தொலைநகல் : 022 6246 3334*

வாடிக்கையாளர் புகாரை இந்த நிலையிலேயே தீர்க்க சிறன்க முயற்சிகளை மேற்கொள்வோம்.

நிலை 3

புகார் சர்ச்சை ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படவில்லை எனில், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

பொறுப்பில் உள்ள அதிகாரி
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி
வாங்கியல்லாத துறை மேற்பார்வை.
RBI பில்டிங், எதிரில். மும்பை சென்ட்ரல் ரயில் நிலையம்
மராத்தா மந்திர் அருகில்,
பைகுல்லா, மும்பை *– 400 008*

பின்னிணைப்பு *II*

<u>வட்டி விகிதக் கொள்கை</u>

1. அறிமுகம்

RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி, அனைத்து NBFC களின் நிர்வாகக் குழுவும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்து அதை தங்கள் இணையதளத்தில் வெளியிடுமாறு அறிவுறுத்தப்பட்டுள்ளது. இது அவர்களின் வாடிக்கையாளர்களுக்கு விதிக்கப்படும் கடன் விகிதங்களை நிர்ணயிப்பதற்கு பயன்படுத்தப்படும் வழிமுறையைப் புரிந்துகொள்ள உதவும். மேலும், வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அவர்களின் அனுமதி கடிதத்தில் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும் என்று உத்தரவு கூறுகிறது. . அதன்படி, வட்டி விகிதங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான வழிமுறை கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

2. கடன் வாங்குபவர்களுக்கான வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்கான கொள்கை

கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் வட்டியானது பிளோடிங் தன்மையுடையது (மாறக்கூடியது) மற்றும் AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED (AFPL இன்) அளவுகோல் கடன் விகிதம் (ABLR) மற்றும் அந்த கடனின் பிரிவு, தயாரிப்பு, வாடிக்கையாளர் கடன் விவரம், பாதுகாப்பு அமைப்பு மற்றும் கடன் அபாய பிரீமியம் ஆகியவற்றைப் பொறுத்து ஒரு வகையுடன் இணைக்கப்படும். [7]ABLR நிதிகளின் விலை, சந்தை நிலவரங்கள், இயக்கச் செலவுகள் மற்றும் மார்ஜின் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் கணக்கிடப்படும். ABLR ஆனது ALCO ஆல் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

[i] திருத்தப்பட்டது - ஆண்டு மதிப்பாய்வு அக்டோபர், 2019
திருத்தம் செய்வதற்கு முன், பின்வருவனவற்றைப் படித்தது - தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஃபோளாடிங் வட்டி விகிதத்தில் அனுமதிக்கப்பட்ட டெர்ம் கடன்களின் மீது நிறுவனம் எந்தவித முன்கூட்டியே கடனை முடிப்பதற்கு அல்லது முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கு அபராதம் விதிக்காது.

7 அக்டோபர், 2021 ஆண்டு மதிப்பாய்வின் கீழ் மாற்றப்பட்டது