MUFIN GREEN FINANCE LIMITED

நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறை
(FPC)

பொருளடக்கம்

1. முன்னுரை 3
2. நோக்கம் 3
3. நெறிமுறையின் குறிக்கோள் 3
4. வரையறை 4
5. முக்கிய உறுதிப்பாடுகள் 4
6. நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறையின் பொருந்துதன்மை 4
7. கடன் விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும் 5
8. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் 5
9. கடன் வழங்கல் (Disbursement) மற்றும் விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகளில் மாற்றம் 5
10. கடன் வழங்கலுக்குப் பிந்தைய மேற்பார்வை 6
11. பொருந்தும் இடங்களில், கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்வு செய்தலின் போது அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல் 6
12. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள் (Penal Charges) 7
13. பிற பொது விதிகள்: 7
14. அதிகப்படியாக விதிக்கப்படும் வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல் 8
15. நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்டு ஈடுவைக்கப்பட்ட (Hypothecated) சொத்துக்களை மீண்டும் கையகப்படுத்துதல் (Repossession) 8
16. உடல்/பார்வை மாற்றுத்திறன் கொண்டவர்களுக்கான கடன் வசதிகள் 9
17. கடன்கள் மீதான முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணங்கள் (Pre-payment Charges) 9
18. பணியாளர்கள் மற்றும் கடன் வசூல் முகவர்களுக்கான (Recovery Agents) பயிற்சி 9
19. செயலாக்கம் / ஆவணமாக்கல் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் 10
20. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை 10
21. குறைதீர்ப்பு நடைமுறை (Grievance Redressal Mechanism) 11
22. தவிர்க்க இயலாத சூழ்நிலைகள் (Force Majeure) 11
23. காலமுறை மறுஆய்வு 11
24. ஒழுங்குமுறை இணக்கம் மற்றும் முன்னுரிமை 12
25. கொள்கை மறுஆய்வு 12

நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறை

1. முன்னுரை

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI"), அனைத்து வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களின் ("NBFCs") இயக்குநர்கள் குழுவால் (Board of Directors) வகுக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைகள் தொடர்பான பரந்த வழிகாட்டுதல்களை வகுத்துள்ளது; மேலும், அவை பல்வேறு சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினரின் (stakeholders) தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுப் பரப்பப்பட வேண்டும்.

இந்த நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறையானது, நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் குறித்த பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை அனைத்து சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினருக்கும், குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு, வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

Mufin Green Finance Limited. ("நிறுவனம்") இதன்மூலம் RBI வெளியிட்ட வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறையை ("FPC") வழங்குகிறது. RBI-ஆல் பரிந்துரைக்கப்படக்கூடிய தரநிலைகளுக்கு இணங்கும் வகையில், நிறுவனம் FPC-யில் அவ்வப்போது தகுந்த மாற்றங்களையும் மேற்கொள்ளும். கீழே ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டுள்ள நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறையானது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட NBFC-களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறை குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க உள்ளது.

நிறுவனத்தின் வணிகமானது, நடைமுறையில் உள்ள சட்டப்பூர்வ மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்க, செயல்திறன், வாடிக்கையாளர் சார்ந்த அணுகுமுறை மற்றும் பெருநிறுவன ஆளுகை (corporate governance) கொள்கைகளில் உரிய கவனம் செலுத்தி நடத்தப்படும்.

2. நோக்கம்

நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்கள், பணியாளர்கள், விற்பனையாளர்கள் (vendors) போன்ற சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினருடன் பரிவர்த்தனை செய்யும்போது சிறந்த நடைமுறைகளின் ஒருங்கிணைவை அடையும் முயற்சியுடன் FPC-ஐ நடைமுறைப்படுத்தியுள்ளது. நிறுவனத்தின் நியாயமான கடன் வழங்கல் நடைமுறைகள், சந்தைப்படுத்தல், கடன் தோற்றுவித்தல் (loan origination), செயலாக்கம், சேவை வழங்கல் மற்றும் வசூல் நடவடிக்கைகள் உட்பட அதன் செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும் பொருந்தும். FPC-க்கான நிறுவனத்தின் உறுதிப்பாடு, பணியாளர் பொறுப்புடைமை, கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கைத் திட்டங்கள், பயிற்சி மற்றும் தொழில்நுட்பம் ஆகியவற்றின் மூலம் வெளிப்படுத்தப்படும்.

நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகள் நியாயமான கடன் வழங்கலுக்கான வலுவான உறுதிப்பாட்டைப் பிரதிபலிப்பதையும், அந்த உறுதிப்பாடு குறித்து அனைத்துப் பணியாளர்களும் அறிந்திருப்பதையும் உறுதிசெய்யும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்ட நடைமுறைகளை நிறுவுவதற்கு நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவும் நிர்வாகமும் பொறுப்பாவர்.

3. நெறிமுறையின் குறிக்கோள்

(a) வாடிக்கையாளர்களுடனான பரிவர்த்தனைகளில் குறைந்தபட்சத் தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நியாயமான & வெளிப்படையான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்;
(b) வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை வளர்த்தல்;
(c) வாடிக்கையாளர் தொடர்பு (customer interface) தொடர்பான ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதிசெய்தல்;
(d) வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான நடைமுறையை வலுப்படுத்துதல்.

4. வரையறை

(a) **"வாரியம்" ("Board")** என்பது நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவைக் (Board of Directors) குறிக்கும்.
(b) **"நிறுவனம்" ("Company")** என்பது Mufin Green Finance Limited (MGFL)-ஐக் குறிக்கும்.
(c) **"இயக்குநர்கள்" ("Directors")** என்பது நிறுவனத்தின் வாரியத்தில் உள்ள தனிப்பட்ட இயக்குநர் அல்லது இயக்குநர்களைக் குறிக்கும்.
(d) **"FPC"** என்பது நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறையைக் (Fair Practice Code) குறிக்கும்

5. முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்

FPC-யின் சாராம்சம், நிறுவனம் அதன் உணர்விலும் எழுத்திலும் (in spirit and in letter) பின்பற்ற முயற்சிக்கும் பின்வரும் அம்சங்களில் அடங்கியுள்ளது:

(a) பின்வருவனவற்றை உறுதிசெய்வதன் மூலம், கடன் பெறுநர்களுடனான அனைத்துப் பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமாகவும் முறையாகவும் செயல்படுதல்:
   a) நிறுவனத்தின் சேவைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் வழிமுறைகள் FPC-யில் உள்ள பரந்த தேவைகளையும் தரநிலைகளையும் பூர்த்தி செய்யும்;
   b) நிறுவனத்தின் சேவைகள், தற்போது நடைமுறையில் உள்ள பொருந்தக்கூடிய தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்க இருக்கும்;
   c) கடன் பெறுநர்களுடனான நிறுவனத்தின் பரிவர்த்தனைகள் நேர்மை, ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய அறநெறிக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் அமையும்.

(b) நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு, அதன் நிதித் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் பரந்த அம்சங்கள் யாவை என்பதையும், அவற்றைப் பெறுவதில் உள்ள நன்மைகள் மற்றும் அபாயங்கள் யாவை என்பதையும் புரிந்துகொள்ள, பின்வருவனவற்றின் மூலம் உதவும்:
   a) சேவைகள் குறித்த தகவல்களை எளிய முறையில் வழங்குதல்;
   b) சேவைகளைப் பயன்படுத்துவதால் ஏற்படும் நிதி விளைவுகளை விளக்குதல்.

(c) நிறுவனத்துடனான பரிவர்த்தனைகளில் அதன் வாடிக்கையாளர்கள் சிரமமற்ற அனுபவத்தைப் பெறுவதை உறுதிசெய்ய நிறுவனம் அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும். இருப்பினும், செயல் பிழைகள் மற்றும்/அல்லது விடுபடல்கள் (errors of commission and/or omissions) ஏற்பட்டால், நிறுவனம்:
   a) பிழைகளை உடனடியாகவும் திறம்படவும் கையாளும்;
   b) குறைதீர்ப்பை விரைவாகவும் திறமையாகவும், வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்கேற்பவும் கையாளும்;
   c) புகார்களை உடனடியாகக் கையாளும்;
   d) கடன் பெறுநரின் புகார்(கள்) கையாளப்பட்ட விதத்தில் அவருக்கு அதிருப்தி ஏற்படும் நிலையில், மேல்முறையீட்டு நடைமுறையைக் (Escalation process) கொண்டிருக்கும்;

6. நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறையின் பொருந்துதன்மை

FPC பின்வரும் பரந்த பகுதிகளுக்குப் பொருந்தும்:
   a) கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்
   b) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்
   c) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருப்பின் அவை உட்பட, கடன்களை வழங்குதல்
   d) கடன் வழங்கலுக்குப் பிந்தைய மேற்பார்வை/கண்காணிப்பு
   e) பிற பொது விதிகள்

7. *கடன் விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்*

(a) *நிறுவனத்திற்குள்ளான அல்லது மூன்றாம் தரப்பினருடனான அனைத்துத் தகவல் தொடர்புகளுக்கும் அதிகாரப்பூர்வ மொழி ஆங்கிலமாக இருக்கும்.*

(b) *கடன் பெறுநருக்கான அனைத்துத் தகவல் தொடர்புகளும் ஆங்கிலத்தில் அல்லது வட்டார மொழியில் / கடன் பெறுநர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்கும்.*

(c) *வருங்கால கடன் பெறுநருக்குத் தெரிந்த மற்றும் அவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அவருக்கு அனுப்பப்பட்ட அனைத்துத் தகவல் தொடர்புகளையும் அவர் புரிந்துகொண்டுள்ளார் என்பதற்கான உறுதிப்படுத்தலை நிறுவனம் அவரிடமிருந்து பெறும்.*

(d) *பிற* NBFC-*களால் வழங்கப்படும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யவும், கடன் பெறுநர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்கவும் ஏதுவாக, கடன் பெறுநரின் நலனைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் இடம்பெறும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களைக் கடன் விண்ணப்பப் படிவம் குறிப்பிடும்.*

(e) *கடன் விண்ணப்பம் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புகையை* (acknowledgement) *நிறுவனம் வருங்கால கடன் பெறுநருக்கு வழங்கும். அனைத்து வகையிலும் முழுமையான கடன் விண்ணப்பம் எந்தக் கால அவகாசத்திற்குள் முடிவு செய்யப்படும் என்பது அந்த ஒப்புகையில் குறிப்பிடப்படும். நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பங்களை நியாயமான காலத்திற்குள் சரிபார்க்கும்; கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அதனை உடனடியாகக் கடன் பெறுநர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.*

8. *கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்*

(a) *நிறுவனம், தான் பின்பற்றும் அபாய அடிப்படையிலான மதிப்பீட்டு நடைமுறைகளைக்* (risk-based assessment procedures) *கருத்தில் கொண்டு அனைத்துக் கடன் விண்ணப்பங்களையும் பரிசீலிக்கும் மற்றும்*

(b) *நிறுவனம், கடனை அனுமதிப்பதற்கு முன், கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் கடன் பெறுநர்களின் திறனை மதிப்பீடு செய்து, அதன்மூலம் தகுதியின்* (merit) *அடிப்படையில் அதனை அங்கீகரிக்கும்.*

(c) *கடன் வழங்கப்படுவது, அனுமதிக் கடிதம்* (Sanction Letter) *மூலமாகவோ அல்லது வேறு வழியிலோ, ஆங்கிலத்திலும்/அல்லது வட்டார மொழியிலும்/கடன் பெறுநர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலும் கடன் பெறுநர்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கப்படும்; அதில் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் தொகையும், ஆண்டு அடிப்படையிலான வட்டி விகிதம்* (annualized rate of interest) *மற்றும் அதனைப் பயன்படுத்தும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளும் இடம்பெறும்.*

(d) *கடனை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டதற்கு அடையாளமாக, கடன் பெறுநர்கள் தங்கள் ஒப்புகையை எழுத்துப்பூர்வமாக வழங்க வேண்டும்.*

(e) *கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் அதன் இணைப்புகள்* (annexures) *உட்பட கடன் ஆவணங்களின் நகல் ஒன்று கடன் பெறுநருக்குக் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.*

9. *கடன் வழங்கல்* (Disbursement) *மற்றும் விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகளில் மாற்றம்*

(a) *கடன் ஆவணங்களைச் செயல்படுத்துதல்* (execution) *உட்பட அனைத்து முறைசார் நடைமுறைகளும் நிறைவு செய்யப்படுவதற்கு உட்பட்டு, அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகையின் வழங்கல், கோரிக்கையின் பேரில் கடன் பெறுநர்களுக்குக் கிடைக்கச் செய்யப்படலாம்.*

(b) *விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றம் குறித்தும் – கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணங்கள்* (prepayment charges) *போன்றவை உட்பட – நிறுவனம் தனது அனைத்துக் கடன் பெறுநர்களுக்கும் ஆங்கிலத்திலும்/அல்லது வட்டார மொழியிலும்/கடன் பெறுநர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலும் அறிவிப்பு வழங்கும்.*

(c) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கு மட்டுமே (prospectively) நடைமுறைப்படுத்தப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதிசெய்யும். இது தொடர்பான தகுந்த விதி கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்பட்டுள்ளது.

10. கடன் வழங்கலுக்குப் பிந்தைய மேற்பார்வை

(a) கடனின் செலுத்துதலையோ செயல்பாட்டையோ திரும்பப் பெறுதல்/துரிதப்படுத்துதல் (recall/accelerate) தொடர்பான நிறுவனத்தின் முடிவு ஏதேனும் இருப்பின், அது கடன் ஒப்பந்தத்தின் (Loan Agreement) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க இருக்கும்.
(b) கடன் ஒப்பந்தம் (Loan Agreement) மற்றும் பிற தொடர்புடைய ஆவணங்களில் உள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு, கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு அல்லது செலுத்துதலையோ செயல்பாட்டையோ துரிதப்படுத்தக் கோருவதற்கு முன், நிறுவனம் கடன் பெறுநர்களுக்கு நியாயமான கால அவகாசம் வழங்கும்.
(c) நிறுவனம் தனது கடன் பெறுநர்களுக்கு எதிராகக் கொண்டிருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் கோரிக்கைக்கான சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது பற்றுரிமைக்கு (lien) உட்பட்டு, அதன் முழு நிலுவைத் தொகையும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டவுடன் அல்லது கடனின் நிலுவைத் தொகை வட்டியுடன் வசூலிக்கப்பட்டவுடன், நிறுவனம் அனைத்துப் பிணையங்களையும் (securities) விடுவிக்கும். அத்தகைய சரிக்கட்டல் உரிமை (right of set off) பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமெனில், மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் குறித்த முழு விவரங்களுடனும், தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்க்கப்படும்/ செலுத்தப்படும் வரை பிணையங்களைத் தக்கவைத்துக் கொள்ள நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகளுடனும், அது குறித்துக் கடன் பெறுநருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

11. பொருந்தும் இடங்களில், கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்வு செய்தலின் போது அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

(a) கடன் கணக்கு முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட/ தீர்வு செய்யப்பட்ட பின்னர் 30 (முப்பது) நாட்கள் காலத்திற்குள், நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும்/ அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவித்து, எந்தவொரு பதிவகத்திலும் (registry) பதிவுசெய்யப்பட்ட பொறுப்புகளை (charges) நீக்கும்.
(b) கடன் பெறுநரின் விருப்பத்தின்படி, கடன் கணக்கு சேவையளிக்கப்பட்ட விற்பனையகம்/கிளையிலிருந்தோ (outlet/branch) அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கக்கூடிய MGFL-இன் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்தோ அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கான விருப்பத்தேர்வு கடன் பெறுநருக்கு வழங்கப்படும்.
(c) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைத் திருப்பி வழங்குவதற்கான காலக்கெடு மற்றும் இடம், MGFL கடன் பெறுநருக்கு வழங்கும் அனுமதிக் கடிதத்தில் (sanction letter) குறிப்பிடப்படும்.
(d) தனிக் கடன் பெறுநர் அல்லது கூட்டுக் கடன் பெறுநர்கள் மரணமடையும் எதிர்பாராத நிகழ்வில், MGFL தனியாக வகுத்துள்ள வழிமுறை அல்லது நடைமுறையின்படி, நிறுவனம் அசல் அசையும்/ அசையா சொத்து ஆவணங்களைக் கடன் பெறுநரின்(களின்) சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளிடம் திருப்பி வழங்கும். வாடிக்கையாளர் தகவலுக்காக, நிறுவனம் மேற்கூறிய நடைமுறையை இதுபோன்ற பிற கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன் சேர்த்துத் தனது இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தும்
(e) கடன் முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட/ தீர்வு செய்யப்பட்ட பின்னர் 30 (முப்பது) நாட்களுக்கு மேல் அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது தொடர்புடைய பதிவகத்தில் பொறுப்பு நிறைவேற்றப் படிவத்தை (charge satisfaction form) தாக்கல் செய்யத் தவறினால், MGFL தாமதத்திற்கான காரணங்களைக் கடன் பெறுநருக்குத் தெரிவிக்கும். தாமதத்திற்கு நிறுவனமே காரணமாக இருக்கும் நேர்வுகளில், தாமதமான ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ₹5,000 என்ற விகிதத்தில் நிறுவனம் கடன் பெறுநருக்கு இழப்பீடு வழங்கும்.
(f) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்கள் பகுதியாகவோ முழுமையாகவோ தொலைந்துபோனால்/சேதமடைந்தால், அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் இரண்டாம்

பிரதி/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதில் நிறுவனம் கடன் பெறுநருக்கு உதவும்; மேலும், மேலே பிரிவு (e)-இல் குறிப்பிட்டுள்ளபடி இழப்பீடு வழங்குவதுடன் கூடுதலாக, அதற்கான செலவுகளையும் நிறுவனமே ஏற்கும். இருப்பினும், அத்தகைய நேர்வுகளில், இந்த நடைமுறையை நிறைவு செய்ய நிறுவனத்திற்குக் கூடுதலாக 30 (முப்பது) நாட்கள் அவகாசம் கிடைக்கும்; தாமதக் காலத்திற்கான அபராதம் அதன் பின்னர் (அதாவது, மொத்தம் 60 (அறுபது) நாட்கள் காலத்திற்குப் பின்னர்) கணக்கிடப்படும்.

12. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள் (Penal Charges)

(a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான (material) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் கடன் பெறுநர் கடைப்பிடிக்கத் தவறியதற்காக விதிக்கப்படும் அபராதம் 'அபராதக் கட்டணங்களாக' ('penal charges') வசூலிக்கப்படும்; அது முன்பணங்களுக்கு (advances) விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் அபராத வட்டியின் (penal interest) வடிவில் விதிக்கப்படாது. கடன் பெறுநர்களிடம் வசூலிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது (capitalised), அதாவது அத்தகைய அபராதக் கட்டணங்கள் மீது மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டியைக் கூட்டுவட்டியாகக் கணக்கிடும் (compounding of interest) வழக்கமான நடைமுறைகளைப் பாதிக்காது.

(b) அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் கடைப்பிடிக்கத் தவறியதற்கு ஏற்ற விகிதத்திலும் இருக்க வேண்டும்; மேலும், ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாரபட்சமற்றதாக இருக்க வேண்டும்.

(c) 'வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, தனிநபர் கடன் பெறுநர்களுக்கு' அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்கள் தொடர்பான அபராதக் கட்டணங்கள், முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை இதேபோன்று கடைப்பிடிக்கத் தவறியதற்காகத் தனிநபர் அல்லாத கடன் பெறுநர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக் கூடாது.

(d) அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் அதற்கான காரணம், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வட்டி விகிதக் கொள்கையின் (Interest Rate Policy) கீழ் காட்சிப்படுத்தப்படுவதுடன் கூடுதலாக, பொருந்தும் வகையில் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் முக்கிய விவரங்கள் அறிக்கையில் (Key Fact Statement - KFS) MGFL-ஆல் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும்.

(e) கடனின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் கடைப்பிடிக்கத் தவறியதற்காகக் கடன் பெறுநர்களுக்கு நினைவூட்டல்கள் அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் ஒவ்வொரு நிகழ்வும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

(f) MGFL வட்டி விகிதத்தில் கூடுதல் கூறு (component) எதையும் அறிமுகப்படுத்தாது.

(g) MGFL, இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கையை (Interest Rate Policy) நடைமுறையில் கொண்டுள்ளது. MGFL அபராதக் கட்டணங்களை விதிப்பது தொடர்பாக, MGFL மேற்கூறிய கொள்கையின் வழிகாட்டுதலைப் பின்பற்றும்.

13. பிற பொது விதிகள்:

(a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காகத் தவிர (வாடிக்கையாளரால் முன்னர் வெளிப்படுத்தப்படாத புதிய தகவல் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்திருந்தால் தவிர), கடன் பெறுநரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதை நிறுவனம் தவிர்க்கும்.

(b) பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் கடன் விண்ணப்பங்களில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது.

(c) கடன் பெறுநர் கணக்கை மாற்றுவதற்கான (transfer of borrower account) கோரிக்கை கடன் பெறுநரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமான நிலைப்பாடு – அதாவது, ஏதேனும் ஆட்சேபனை இருப்பின் அது – கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 (இருபத்தொன்று) நாட்களுக்குள் கடன் பெறுநருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய மாற்றம், சட்டத்திற்கு இணங்க, வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.

(d) கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், எங்கள் நிறுவனப் பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதற்குப் போதுமான பயிற்சி பெற்றுள்ளனர்; மேலும், அவர்கள் எந்தவொரு துன்புறுத்தலிலும் ஈடுபட மாட்டார்கள் – உதாரணமாக, பொருத்தமற்ற நேரங்களில் கடன் பெறுநர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடன்களை வசூலிக்க உடல் வலிமையைப் (muscle power) பயன்படுத்துதல் போன்றவை. RBI வழிகாட்டுதல்களின் (RBI Directions) படி, வசூல் முகவர்கள் (Collection Agents) தொடர்பான நடத்தை விதிமுறை (Code of Conduct) நடைமுறைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

(e) வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணங்கள் (processing fees) மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் நிறுவனம் தகுந்த உள் கொள்கைகளையும் நடைமுறைகளையும் வகுத்துள்ளது. கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு ஆண்டு அடிப்படையில் (annualised basis) விதிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்காக, நிதிச் செலவு (cost of funds), லாப வரம்பு (margin), அபாய முனைமம் (risk premium) போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு நிறுவனம் ஒரு வட்டி விகிதக் கொள்கையை (Interest rate policy) ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது; அது கடன் விண்ணப்பப் படிவத்திலும் அனுமதிக் கடிதத்திலும் கடன் பெறுநருக்கு வெளிப்படுத்தப்படுவதுடன், நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வழங்கப்பட்டுள்ளது.

14. அதிகப்படியாக விதிக்கப்படும் வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

(a) கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு விதிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்காக, நிதிச் செலவு (cost of funds), லாப வரம்பு (margin) மற்றும் அபாய முனைமம் (risk premium) போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு நிறுவனம் ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை (interest rate model) ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. வட்டி விகிதம், அபாயங்களைத் தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை (approach for gradations of risk) மற்றும் வெவ்வேறு வகை கடன் பெறுநர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை விதிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் பெறுநருக்கு அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்தப்பட்டு, அனுமதிக் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

(b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களைத் தரப்படுத்துவதற்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் காட்சிப்படுத்தப்படும் மற்றும்/அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்படும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வேறுவகையில் வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள், வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

(c) கடன் பெறுநர் தனது கணக்கில் விதிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்துகொள்ளும் வகையில், வட்டி விகிதம் ஆண்டு அடிப்படையிலான விகிதமாக (annualised rate) இருக்கும்.

15. நிறுவனத்தால் நிதியளிக்கப்பட்டு ஈடுவைக்கப்பட்ட (Hypothecated) சொத்துக்களை மீண்டும் கையகப்படுத்துதல் (Repossession)

கடன் பெறுநர்களுடனான கடன் ஒப்பந்தத்தில், சட்டப்பூர்வமாகச் செயல்படுத்தக்கூடிய, மீண்டும் கையகப்படுத்துதல் (re-possession) தொடர்பான உள்ளமைந்த விதியை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது. கூடுதல் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிசெய்ய, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்வருவன தொடர்பான விதிகளைக் கொண்டுள்ளன:

i. கையகப்படுத்துவதற்கு முந்தைய அறிவிப்புக் காலம்;
ii. அறிவிப்புக் காலத்தைத் தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள்;
iii. பிணையத்தைக் (security) கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை;
iv. பிணையத்தை விற்பனை/ஏலம் செய்வதற்கு முன், கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்குக் கடன் பெறுநருக்கு வழங்கப்பட வேண்டிய இறுதி வாய்ப்பு தொடர்பான விதி;
v. கடன் பெறுநருக்கு மீண்டும் உடைமையை ஒப்படைப்பதற்கான நடைமுறை; மற்றும்
vi. சொத்தை விற்பனை / ஏலம் செய்வதற்கான நடைமுறை.

16. உடல்/பார்வை மாற்றுத்திறன் கொண்டவர்களுக்கான கடன் வசதிகள்

உடல்/பார்வை மாற்றுத்திறன் கொண்ட விண்ணப்பதாரர்களுக்குக் கடன் வசதிகள் உட்பட தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில், மாற்றுத்திறன் (disability) அடிப்படையில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது. பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு, MGFL-இன் அனைத்துக் கிளைகளும் அத்தகைய நபர்களுக்குச் சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் வழங்கும். சட்டம் மற்றும் சர்வதேச உடன்படிக்கைகளால் மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட்டுள்ள உரிமைகளை உள்ளடக்கிய தகுந்த பாடப்பிரிவு (module) ஒன்றை, அனைத்து நிலைகளிலும் உள்ள தனது பணியாளர்களுக்கு நடத்தப்படும் அனைத்துப் பயிற்சித் திட்டங்களிலும் MGFL சேர்க்கும். மேலும், ஏற்கனவே அமைக்கப்பட்டுள்ள குறைதீர்ப்பு நடைமுறையின் கீழ் மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகள் தீர்க்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதிசெய்யும்.

17. கடன்கள் மீதான முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணங்கள் (Pre-payment Charges)

(a) MGFL-இன் முன்முயற்சியின் பேரில் (at the instance of MGFL) முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் மேற்கொள்ளப்படும் நேர்வுகளில், நிறுவனம் எந்தக் கட்டணத்தையும் விதிக்காது.

(b) முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணங்கள் பொருந்துமா பொருந்தாதா என்பது அனுமதிக் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும். மேலும், முக்கிய விவரங்கள் அறிக்கை (Key Facts Statement - KFS) வழங்கப்பட வேண்டிய கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களைப் பொறுத்தவரை, அது KFS-இலும் குறிப்பிடப்படும். இங்கு குறிப்பிட்டுள்ளபடி வெளிப்படுத்தப்படாத எந்தவொரு முன்கூட்டிய திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணத்தையும் MGFL விதிக்காது.

(c) MGFL-ஆல் முன்னர் தள்ளுபடி செய்யப்பட்ட எந்தவொரு கட்டணங்களையும் / தொகைகளையும் (charges / fees), கடன்களை முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் நேரத்தில், நிறுவனம் முன்தேதியிட்டு (retrospectively) விதிக்காது.

18. பணியாளர்கள் மற்றும் கடன் வசூல் முகவர்களுக்கான (Recovery Agents) பயிற்சி

(a) நிறுவனப் பணியாளர்களின் நடத்தை மற்றும் அவர்களின் ஆட்சேர்ப்பு, பயிற்சி மற்றும் கண்காணிப்புக்கான அமைப்பு ஆகியவை, இயக்குநர்கள் குழுவால் அவ்வப்போது அங்கீகரிக்கப்படக்கூடிய கொள்கையின்படி இருக்கும். அத்தகைய கொள்கை, மற்றவற்றுடன் (inter alia), பணியாளர்களுக்கான குறைந்தபட்சத் தகுதிகளை வரையறுப்பதுடன், வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதற்குத் தேவையான பயிற்சிக் கருவிகளையும் வழங்கும். பணியாளர்களுக்கான பயிற்சியில், வாடிக்கையாளர்களிடம் பொருத்தமான நடத்தையை வளர்க்கும் திட்டங்கள் இடம்பெறும். வாடிக்கையாளர்களிடம் பணியாளர்கள் நடந்துகொள்ளும் விதமும் அவர்களின் ஊதிய அளவீட்டு முறையில் (compensation matrix) தகுந்த வகையில் சேர்க்கப்படும்.

(b) கடன் பெறுநரும் நிறுவனமும் பரஸ்பரம் முடிவு செய்யும் நியமிக்கப்பட்ட/ மைய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் MGFL கடன் வசூலை மேற்கொள்ளும். இருப்பினும், கடன் பெறுநர் தொடர்ந்து இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் நியமிக்கப்பட்ட / மைய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் ஆஜராகத் தவறினால், களப் பணியாளர்கள் கடன் பெறுநரின் வசிப்பிடத்திலோ பணியிடத்திலோ கடன் வசூலை மேற்கொள்ள அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.

(c) MGFL அல்லது அதன் முகவர், கடன் வசூலில் எந்தவொரு கடுமையான முறைகளிலும் ஈடுபடக் கூடாது. மேற்கூறியவற்றின் பொதுவான பயன்பாட்டைக் கட்டுப்படுத்தாமல், பின்வரும் நடைமுறைகள் கடுமையானவையாகக் கருதப்படும்:

a. அச்சுறுத்தும் அல்லது தகாத மொழியைப் பயன்படுத்துதல்
b. கடன் பெறுநரைத் தொடர்ந்து அழைத்தல் மற்றும்/ அல்லது காலை 9:00 மணிக்கு முன்னும் மாலை 6:00 மணிக்குப் பின்னும் கடன் பெறுநரை அழைத்தல்
c. கடன் பெறுநரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக பணியாளர்களைத் துன்புறுத்துதல்
d. கடன் பெறுநர்களின் பெயரை வெளியிடுதல்

e. கடன் பெறுநருக்கோ அல்லது கடன் பெறுநரின் குடும்பம்/ சொத்துக்கள்/ நற்பெயருக்கோ தீங்கு விளைவிக்க வன்முறை அல்லது அதுபோன்ற பிற வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்துதல் அல்லது பயன்படுத்துவதாக அச்சுறுத்துதல்

f. கடனின் அளவு குறித்தோ அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததன் விளைவுகள் குறித்தோ கடன் பெறுநரைத் தவறாக வழிநடத்துதல்.

(d) கடன் வசூல் முகவர்களை (recovery agents) ஈடுபடுத்துவதற்கு நிறுவனம் முறையான ஆய்வு (due diligence) நடைமுறையைக் கடைப்பிடிக்கும்; அது, மற்றவற்றுடன் (inter alia), கடன் வசூல் செயல்முறையில் ஈடுபட்டுள்ள தனிநபர்களையும் உள்ளடக்கும். தன்னால் ஈடுபடுத்தப்படும் கடன் வசூல் முகவர்கள் தங்கள் பணியாளர்களின் முன்வரலாற்றைச் (antecedents) சரிபார்ப்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்யும்; அதில் காவல்துறை சரிபார்ப்பும் (police verification) அடங்கும். முன்வரலாற்றை மறுசரிபார்ப்பு செய்ய வேண்டிய கால இடைவெளியையும் நிறுவனம் முடிவு செய்யும்.

(e) கடன் வசூல் செயல்முறையைத் தொடங்கும் போது, நிறுவனம் கடன் வசூல் முகவர்களின் விவரங்களைக் கடன் பெறுநருக்கு வழங்கும். முகவர், MGFL அல்லது முகமையால் (agency) அவருக்கு/அவளுக்கு வழங்கப்பட்ட அடையாள அட்டையுடன், அறிவிப்பின் நகல் மற்றும் MGFL-இடமிருந்து பெறப்பட்ட அங்கீகாரக் கடிதத்தையும் (authorisation letter) உடன் வைத்திருக்க வேண்டும்.

(f) கடன் வசூல் செயல்முறையின் போது MGFL கடன் வசூல் முகமையை (recovery agency) மாற்றினால், அந்த மாற்றம் குறித்து MGFL கடன் பெறுநருக்கு அறிவிப்பதுடன் கூடுதலாக, புதிய முகவர் அவரது/அவளது அடையாள அட்டையுடன் அறிவிப்பையும் அங்கீகாரக் கடிதத்தையும் உடன் வைத்திருக்க வேண்டும்.

(g) அறிவிப்பு மற்றும் அங்கீகாரக் கடிதத்தில், பிற விவரங்களுடன், கடன் வசூல் முகமை மற்றும் MGFL-இன் தொடர்பு விவரங்களும் இடம்பெற வேண்டும்.

(h) MGFL-ஆல் ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள கடன் வசூல் முகமைகளின் புதுப்பிக்கப்பட்ட விவரங்கள் MGFL-இன் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்படும்.

19. செயலாக்கம் / ஆவணமாக்கல் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்

(a) வசூலிக்கப்படும் அனைத்துச் செயலாக்க / ஆவணமாக்கல் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் கடன் ஆவணங்களில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன. அவை கடன் தயாரிப்பு, புவியியல் இருப்பிடம், வாடிக்கையாளர் பிரிவு ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் மாறுபடும்; மேலும், பொதுவாக வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சேவைகளை வழங்குவதில் ஏற்படும் செலவைப் பிரதிபலிக்கின்றன.

(b) செயலாக்கக் கட்டணங்கள் ஒவ்வொரு நேர்வின் அடிப்படையிலும் (case to case basis) விதிக்கப்படும்.

(c) சேவை வரி (Service Tax) மற்றும் பொருந்தக்கூடிய பிற வரிகள், அரசால் அவ்வப்போது வெளியிடப்படும் வழிகாட்டுதல்களின்படி விதிக்கப்படும்.

20. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

கடன் பெறுநர்களின் அனைத்துத் தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டவை மற்றும் இரகசியமானவை (Private and Confidential) எனக் கருதப்படும்; மேலும், அவை பின்வரும் கோட்பாடுகள் & கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும். பின்வரும் விதிவிலக்கான நேர்வுகளைத் தவிர, கடன் பெறுநர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்களையோ தரவுகளையோ, அவை வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டவையாக இருந்தாலும் வேறுவகையில் பெறப்பட்டவையாக இருந்தாலும், எங்கள் துணை/இணை நிறுவனங்கள் (affiliates) உட்பட எவருக்கும் நாங்கள் வெளிப்படுத்த மாட்டோம்:

a) ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை அமைப்பு அல்லது அமைப்புகளுக்குத் தகவலை வழங்க வேண்டிய கட்டாயம் நிறுவனத்திற்கு இருந்தால் அல்லது ஏதேனும் சட்டத்தின் கீழ் வேறுவகையில் தேவைப்பட்டால்;

b) அத்தகைய தகவலைத் தனது குழும / இணை/ அமைப்புகள் அல்லது நிறுவனங்களுக்கோ அல்லது குறிப்பாக ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட அத்தகைய நபர்/ அமைப்புக்கோ வழங்க, கடன் பெறுநர் நிறுவனத்திற்கு அங்கீகாரம் அளித்திருந்தால்;

c) கடன் பெறுநர் குறித்து நாங்கள் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கு, தற்போதுள்ள சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் அவருக்கு / அவளுக்கு உள்ள உரிமைகளின் அளவு குறித்துக் கடன் பெறுநருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

21. குறைதீர்ப்பு நடைமுறை (Grievance Redressal Mechanism)

கடன் பெறுநரின் குறைகளை விரைவாகத் தீர்ப்பதில் நிறுவனம் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளது; புகார் அளிக்க விரும்பும் தனது கடன் பெறுநர்களுக்கு வழிகாட்டுகிறது; மேலும், கிடைத்த முடிவில் கடன் பெறுநர் திருப்தியடையாத நிலையில் என்ன செய்ய வேண்டும் என்பது குறித்தும் வழிகாட்டுதலை வழங்குகிறது.
விஷயத்தை ஆய்வு செய்த பின்னர், நிறுவனம் கூடிய விரைவில் பதிலை அனுப்புகிறது;

தனது வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள்/ குறைகளை விரைவாகத் தீர்ப்பதற்கு/ நிவர்த்தி செய்வதற்கு, நிறுவனம் குறைதீர்ப்பு நடைமுறை/ குறைதீர்ப்புக் கொள்கையை (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) வகுத்துள்ளது.

நிறுவனம் வழங்கிய தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை எனில், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும் நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு நடைமுறையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களின்படி, வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு அலுவலர் (Grievance Redressal Officer) & முதன்மை நோடல் அலுவலரிடம் (Principal Nodal Officer) மேல்முறையீடு (escalate) செய்யலாம்.

டிஜிட்டல் கடன் வழங்கல் (digital lending) தொடர்பான வாடிக்கையாளர் புகார்களைப் பொறுத்தவரை, கடன் பெறுநர்களால் எழுப்பப்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கல் தொடர்பான புகார்கள்/பிரச்சினைகளைக் கையாள்வதற்கு, MGFL-ஆல் ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள கடன் சேவை வழங்குநர்கள் (Lending Service Providers - LSP) தகுந்த நோடல் குறைதீர்ப்பு அலுவலரைக் கொண்டிருப்பதை நிறுவனம் உறுதிசெய்யும். அத்தகைய குறைதீர்ப்பு அலுவலர், அவர்களின் தொடர்புடைய டிஜிட்டல் கடன் செயலிகள் (Digital Lending Apps - DLA) மீதான புகார்களையும் கையாள்வார். குறைதீர்ப்பு அலுவலர்களின் தொடர்பு விவரங்கள், நிறுவனம் மற்றும் அதன் LSP-களின் இணையதளங்களிலும், DLA-களிலும், மேலும் கடன் பெறுநருக்கு வழங்கப்படும் முக்கிய விவரங்கள் அறிக்கையிலும் (Key Fact Statement - KFS) முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்தப்படும். மேலும், புகார் அளிக்கும் வசதி, மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி DLA-விலும் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யப்படும். குறைதீர்ப்புக்கான பொறுப்பு தொடர்ந்து நிறுவனத்திடமே இருக்கும் என்பது மீண்டும் வலியுறுத்தப்படுகிறது.

22. தவிர்க்க இயலாத சூழ்நிலைகள் (Force Majeure)

நிறுவனத்தால் வரையறுக்கப்பட்டு மேற்கொள்ளப்பட்ட பல்வேறு உறுதிப்பாடுகள், இயல்பான செயல்பாட்டுச் சூழலில் பொருந்தும். தவிர்க்க இயலாத சூழ்நிலைகள் (Force Majeure) ஏதேனும் ஏற்படும் நிலையில், கடன் பெறுநர்கள், சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினர் மற்றும் பொதுமக்கள் ஆகியோரின் முழுமையான திருப்திக்கேற்ப FPC-யின் கீழ் உள்ள குறிக்கோள்களை நிறுவனத்தால் நிறைவேற்ற இயலாமல் போகலாம்.

23. காலமுறை மறுஆய்வு

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, இந்த நெறிமுறைக்கான இணக்கத்தையும் GRC-யின் செயல்பாட்டையும் காலமுறையாக (குறைந்தபட்சம் ஆண்டுக்கு ஒருமுறை) மறுஆய்வு செய்யும். அத்தகைய மறுஆய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, இயக்குநர்கள் குழு பரிந்துரைக்கக்கூடிய முறையான கால இடைவெளிகளில் அதனிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.
குறிப்பு: 'நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறை' ('Fair Practices Code') குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, MGFL இந்த நெறிமுறையை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிட்டுப் பரப்பும்; மேலும், அது அதன் அனைத்துக் கிளைகளிலும் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.

24. ஒழுங்குமுறை இணக்கம் மற்றும் முன்னுரிமை

இந்தக் கொள்கையின் விதிகளுக்கும், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) அல்லது வேறு ஏதேனும் தகுதிவாய்ந்த அதிகார அமைப்பால் வெளியிடப்பட்ட பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள், அறிவிக்கைகள், சுற்றறிக்கைகள் அல்லது வழிகாட்டுதல்களுக்கும் இடையே ஏதேனும் முரண்பாடு அல்லது பொருத்தமின்மை ஏற்படும் நிலையில், பொருந்தக்கூடிய சட்டம் அல்லது ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளின் விதிகளே மேலோங்கும் (prevail).

25. கொள்கை மறுஆய்வு

இந்தக் கொள்கை காலமுறையாகவும், குறைந்தபட்சம் ஆண்டுக்கு ஒருமுறையும், அல்லது பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள், ஒழுங்குமுறைகள், RBI வழிகாட்டுதல்கள் (RBI Directions) அல்லது நிறுவனத்தின் வணிகத் தேவைகளில் ஏற்படும் ஏதேனும் மாற்றத்தின் காரணமாகத் தேவைப்பட்டால் அதற்கு முன்னதாகவும், மறுஆய்வு செய்யப்படும். கொள்கையில் செய்யப்படும் ஏதேனும் திருத்தங்கள், மறுஆய்வு மற்றும் ஒப்புதலுக்காகத் தகுந்த அதிகார அமைப்பின் முன் வைக்கப்படும்.

*****