

பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்
(முன்பு பிராமல் கேபிடல் மற்றும் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்
எனப்பட்டது)

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு
அக்டோபர் 2025

கொள்கை உரிமையாளர்:	இணக்கச் செயல்பாடு (நிறுவன அளவில்)
கொள்கை இருப்பிடம்:	மும்பை, இந்தியா
பதிப்பு:	V 1.1
அங்கீகரிக்கப்பட்ட நாள்:	அக்டோபர் 17, 2025
அங்கீகரித்தது:	இயக்குநர் வாரியம்
மாற்றீடு:	V 1.0 - (கொள்கை மதிப்பாய்வு) - PFL (NBFC - ICC ஆக)

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

I. நோக்கம் மற்றும் உள்ளடக்கம்

இந்த குறியீடு பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்தால் (முன்பு பிராமல் கேபிடல் மற்றும் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் எனப்பட்டது) ("நிறுவனம்/ PFL"), அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும் அக்டோபர் 19, 2023 தேதியிட்ட RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 மூலம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") வழங்கியுள்ள மாஸ்டர் டைரக்டன் -இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2023 இன் அத்தியாயம் VII "நியாயமான நடைமுறை குறியீடு (FPC)"-க்கு இணங்க உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் பதிவு செய்துள்ள வங்கி சாரா நிதி நிறுவனமான PFL, அவ்வப்போது RBI-ஆல் பரிந்துரைக்கப்படும் அனைத்து சிறந்த நடைமுறைகளையும் பின்பற்றும். அவ்வாறு பரிந்துரைக்கப்படும் தரநிலைகளுக்கு இணங்க இந்த விதிமுறைக்கு ஏதேனும் பொருத்தமான மாற்றங்கள் தேவைப்பட்டால் அவற்றைச் செய்யும். அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் சீராகவும் நியாயமாகவும் நடத்துவதே நிறுவனத்தின் கொள்கையாகும். நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் நியாயமான, சமமான மற்றும் சீரான முறையில் உதவியையும், ஊக்கத்தையும், சேவையையும் வழங்குவார்கள்.

FPC ஐ செயல்படுத்துவது முழு நிறுவனத்தின் பொறுப்பாக இருக்கும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். நிறுவனத்தின் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள், அதன் அனைத்து திட்டங்களுக்கும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். அவை நேரடியாக, தொலைபேசி மூலம், தபால் மூலம், ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலம், இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும், PFL, அதன் துணை நிறுவனங்கள் அல்லது (தனக்கு சொந்தமான மற்றும்/அல்லது அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டின் கீழ் உள்ள) டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் என எது வழங்குவதாகவும் இருக்கலாம். மேலும், அவை சந்தைப்படுத்தல், கடன் துவக்கம், செயலாக்கம், சேவை மற்றும் வசூல் நடவடிக்கைகள் உள்ளிட்ட அதன் செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களிலும் பொருந்தும்.

II. குறிக்கோள்கள்

இந்த குறியீடு பின்வரும் குறிக்கோளுடன் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- நியாயமான தரங்களை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான வணிக நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுதல்;
- நியாயமான போட்டியின் மூலம், உயர்ந்த தொழில் தரங்களை அடைய சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல்;
- நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை ஊக்குவிக்கும் வகையில் வாடிக்கையாளருடன் தொடர்புபடுத்துதல்;
- நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளரின் நம்பிக்கையை வளர்ப்பதற்காக அத்தகைய தரநிலைகளையும் நடைமுறைகளையும் அமைத்தல்;
- தேவைப்படும் இடங்களில், வசூல் மற்றும் மீட்பு பணிகள், சட்டத்தின் சரியான செயல்முறையைப் பின்பற்றி நடத்தப்படுதல்;
- வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவை மேம்படுத்துதல்.

III. கடன்களுக்கான விண்ணப்பப் படிவமும் அவற்றின் செயலாக்கமும்

- a) கடன் பெறுபவருடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- b) கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால்/வழங்கப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணத் தொகை, முன்கூட்டியே கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள்/அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால், நிலையான விகிதங்களிலிருந்து ஃப்ளோட்டிங் விகிதங்களுக்கு அல்லது நேர்மாறாக கடனை மாற்றுவதற்கான மாற்றக் கட்டணங்கள், ஏதேனும் வட்டி மீட்டமைப்பு விதி இருப்பது மற்றும் கடன் பெறுபவரின் நலனை பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயம் ஆகியவற்றை கடன் பெறுபவருக்கு நிறுவனமானது வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்தும். கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல்/அனுமதித்தலுக்கு தேவைப்படும் அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'மொத்த செலவினங்களை' நிறுவனமானது வெளிப்படையான முறையில் வெளிப்படுத்தும். அத்தகைய கட்டணங்கள் பாகுபாடின்றி பெறப்படும் என்பதையும் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- c) கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன் பெறுபவரின் நலனை பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும், இதன் மூலம் ஏனைய நிதி நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, கடன் பெறுபவர் தகவலறிந்த தீர்மானத்தை எடுக்க முடியும். விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியல் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
- d) பூர்த்தி செய்யப்பட்ட கடன் விண்ணப்பங்களைப் பெற்றதற்கான ஒப்புதலை நிறுவனம் வழங்கும். தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் முழுமையாக பெற்றுக்கொண்ட நேரத்திலிருந்து நியாயமான காலத்திற்குள் கடன் பெறுபவருக்கு நிறுவனம் தன் முடிவை தெரிவிக்கும்.

IV. கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கை

- a) பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு தேவையான அனைத்து விவரங்களையும் விண்ணப்பத்தின் போதே நிறுவனம் சேகரித்துக்கொள்ளும். ஏதேனும் கூடுதல் தகவல்கள் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் என்று அவருக்கு உடனடியாக தெரிவிக்க வேண்டும்.
- b) நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவரால் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய ஒரு மொழியில், ஒப்புதல் கடிதம் மூலம் அல்லது வேறுவிதமாக, வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்ப முறை உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கூட அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகையை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவித்து, கடன் பெறுபவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதை தன் பதிவேட்டில் வைத்திருக்கும்.
- c) தாமதமாக கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்களை நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடும்.

- d) நிறுவனம் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, ஒப்புதலுக்கு பின், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்புகளின் நகலுடன் கூட, கடன் ஒப்புதலின்போது/வழங்கும்போது ஒவ்வொரு கடன் வாங்குபவருக்கும் வழங்க வேண்டும்.
- e) அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டபடி, ஏப்ரல் 15, 2024 தேதியிட்ட 'கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கை (KFS)' குறித்த சுற்றறிக்கையில் உள்ள அறிவுறுத்தல்களுக்கு நிறுவனம் இணங்கும் (சுற்றறிக்கையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள KFS இன் வடிவமானது, மாஸ்டர் டைரக்டன்-இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2023 இன் பின்னிணைப்பு XXVII இல் இணைக்கப்பட்டுள்ளது).

V. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் மாற்றங்கள் உட்பட கடன் விநியோகம்

- a) கடன் ஒப்பந்தம்/ஒப்புதல் கடிதத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள விநியோக அட்டவணைக்கு இணங்க கடன் விநியோகிக்கப்படும்.
- b) விநியோக அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே கடனைச் செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள், பிற பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், அது குறித்து நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் அறிவிப்பு வழங்க வேண்டும். வட்டி விகிதங்களிலும் கட்டணங்களிலும் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். இது தொடர்பாக பொருத்தமான நிபந்தனை ஒன்று கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ளடக்கப்பட வேண்டும்.
- c) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணத்தையோ அல்லது செயல்பாட்டையோ திரும்பப் பெறுவதற்கான/ விரைவுபடுத்துவதற்கான தீர்மானம் அல்லது கூடுதல் பிணையங்களைக் கேட்பது, கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க இருக்கும்.
- d) அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்திய பின் அல்லது கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக நிறுவனத்திற்கு உள்ள வேறு எந்த உரிமைகோரலுக்கும் எந்தவொரு சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைகோரலுக்கும் உட்பட்டு நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகையை வசூலித்த பின், நிறுவனம் அனைத்து பிணையங்களையும் விடுவிக்கும். அத்தகைய பரஸ்பர கடமைகளுக்கான உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், கடன் பெறுபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்களும், தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை பிணையங்களைத் தக்கவைத்துக் கொள்வதற்கான நிறுவனத்தின் உரிமை குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களும் அறிவிப்பாக வழங்கப்படும்.

VI. பொறுப்பான கடன் வழங்கும் நடத்தை - தனிநபர் கடன்களை திருப்பிச் செலுத்தியதும் / செட்டில் செய்ததும் அசையும் / அசையாச் சொத்துக்களின் ஆவணங்களை விடுவித்தல்

- a) டிசம்பர் 01, 2023 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களை விடுவிக்க வேண்டிய அனைத்து

- சந்தர்ப்பங்களுக்கும் இது பொருந்தும்.
- b) கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/செட்டில் செய்த பின்னர் 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனம் அனைத்து அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களையும் விடுவித்து, எந்தவொரு பதிவேட்டிலும் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை அகற்றும்.
 - c) அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களை கடன் கணக்கு சேவை செய்யப்பட்ட வங்கி/கிளையில் இருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் இருக்கும் நிறுவனத்தின் வேறு எந்த அலுவலகத்திலிருந்தோ கடன் பெறுபவர் தனது விருப்பத்திற்கு ஏற்ப பெற்றுக்கொள்ளும் வாய்ப்பு அவருக்கு வழங்கப்படும்.
 - d) அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களை திருப்பித் தருவதற்கான காலக்கெடுவும் இடமும், கடன் ஒப்புதல் நடைமுறைக்கு வரும் தேதியில் அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்படும் கடன் ஒப்புதல் கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
 - e) அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்படுவதற்கான இழப்பீடு –
 - i. அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய பின்/கடனை செட்டில் செய்த பின் 30 நாட்கள் கடந்தும் தொடர்புடைய பதிவேட்டில் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். தாமதம் நிறுவனத்தால் ஏற்பட்டால், ஒவ்வொரு நாளும் தாமதம் ஏற்பட்டதற்கு ₹5,000 என்ற வீதத்தில் கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனத்தால் இழப்பீடு வழங்கப்படும்.
 - ii. அசையும்/அசையா சொத்துக்களின் அசல் ஆவணங்களின் ஒரு பகுதியோ அல்லது முழுமையாகவோ இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனம் உதவும். மேலும், மேலே உள்ள பிரிவு (i) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துவதற்கு கூடுதலாக தொடர்புடைய செலவுகளையும் நிறுவனம் ஏற்கும். இருப்பினும், அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை நிறைவேற்ற நிறுவனத்திற்கு 30 நாட்கள் கூடுதலாக வழங்கப்பட்டு, தாமதமான காலத்துக்கான அபராதம் அதன் பின்னர் கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).
 - iii. இந்த வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு பொருந்தக்கூடிய எந்தவொரு சட்டத்தின்படியும் வேறு எந்த இழப்பீடையும் பெறுவதற்கான கடன் வாங்குபவரின் உரிமைகளுக்கு பாரபட்சம் இல்லாமல் இருக்கும்.

VII. டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்

PFL எந்தவொரு நடவடிக்கையையும் அவுட்சோர்சிங் செய்வது அதன் கடமைகளைக் குறைக்காது, ஏனெனில் ஒழுங்குமுறை அறிவுறுத்தல்களுக்கு இணங்கும் பொறுப்பு நிறுவனத்திடம் மட்டுமே உள்ளது. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கடன் வழங்க மற்றும்/அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க டிஜிட்டல் கடன் தளங்களை தனது முகவர்களாக PFL ஈடுபடுத்தும் போதெல்லாம், அது பின்வரும் வழிமுறைகளை பின்பற்ற வேண்டும்:

- a) முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்.
- b) முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள், தாங்கள் எந்த

நிறுவனத்தின் சார்பில் தொடர்பு கொள்கிறார்கள் என்பதை, தாங்கள் எந்த வாடிக்கையாளர்களிடம் தொடர்பு கொள்கிறார்களோ அவர்களுக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்குமாறு அறிவுறுத்தப்படும்.

- c) ஒப்புதல் பெற்ற உடனே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன்னர், ஒப்புதல் கடிதமானது கடன் பெறுபவருக்கு நிறுவனத்தின் கடிதத் தலைப்பில் வழங்கப்படும்.
- d) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்கள் ஒவ்வொன்றும் கடன்கள் ஒப்புதலளிக்கப்படும்போது/வழங்கப்படும்போது அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- e) நிறுவனம் தான் ஈடுபடுத்தியுள்ள டிஜிட்டல் கடன் தளங்களை சரியாக மேற்பார்வையிடுவதையும் கண்காணிப்பதையும் உறுதி செய்யும்.
- f) குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- g) கடன் வாங்கியவர்களால் எழுப்பப்படும் ஃபின்டெக் / டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள் / சிக்கல்களைக் கையாள்வதற்கு வாடிக்கையாளர் இடைமுகத்தைக் கொண்ட பொருத்தமான நோடல் குறைதீர்ப்பு அதிகாரி நியமிக்கப்படுவதையும், அதனால் நியமிக்கப்பட்ட LSPகள் நியமிக்கப்படுவதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். குறை தீர்க்கும் அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளங்கள், அதன் LSPகள் மற்றும் DLAகள் மற்றும் கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்பட்ட KFS ஆகியவற்றில் முக்கியமாக காட்சிப்படுத்தப்படும். புகார் அளிக்கும் வசதி DLA மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ளதையும் நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- h) குறை தீர்க்கும் பொறுப்பு நிறுவனத்திடம் தொடரும்.

VIII. நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதங்களை தீர்மானிப்பதற்கான கொள்கை

வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நிறுவனத்தால் அதிகப்படியான வட்டியும், கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள் மீதான கட்டணங்களும் வசூலிக்கப்படுவதில்லை என்பதை உறுதி செய்வதற்காக, நிறுவனமானது வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை (அபராதக் கட்டணங்கள் உட்பட, ஏதேனும் இருந்தால்) தீர்மானிப்பதில் பொருத்தமான நிறுவனக் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை ஏற்படுத்தியுள்ளது. இது சம்பந்தமாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பாக வெளிப்படைத்தன்மை குறித்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டில் உள்ள வழிகாட்டுதல்களைக் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும். மேலும், வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் ஏனைய கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்காக, நிறுவனத்தின் வாரியம் அல்லது வாரியத்தினால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட உரிய அதிகாரி, மேற்சொன்ன கொள்கையை தொடர்ச்சியாக மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும். கடன் வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக செயல்முறை மற்றும் செயல்பாடுகளை கண்காணிக்க நிறுவனம் ஒரு உள் பொறிமுறையை உருவாக்கும்.

IX. NBFCகள் வசூலிக்கும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல் -

- a) நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு நிறுவனத்தின் வாரியம் வட்டி விகித மாதிரியை உருவாக்கி, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிக்கும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் பெறுபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான இடர் மற்றும்

பகுத்தறிவின் தரங்களுக்கான அணுகுமுறை, விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்தப்பட்டு, ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும்.

b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களை தரம் பிரிப்பதற்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனங்களின் இணையதளத்தில் இருக்க வேண்டும் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்பட வேண்டும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட அல்லது வேறுவிதமாக வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

c) வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் பெறுபவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்திருப்பார்.

X. NBFC-களால் நிதியளிக்கப்படும் வாகனங்களை மறுபடி பெற்றுக்கொள்ளுதல் –

a) கடன் வாங்குபருடனான ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ளமைக்கப்பட்ட மறு உடைமை விதியை நிறுவனம் கொண்டிருக்க வேண்டும், இது சட்டப்பூர்வமாக செயல்படுத்தப்பட வேண்டும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்ய, ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்வரும் விதிகளையும் கொண்டிருக்கும்:

(i) கையகப்படுத்துவதற்கு முன் உள்ள அறிவிப்பு காலம்;

(ii) அறிவிப்பு காலத்தை தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள்;

(iii) பிணையத்தை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை;

(iv) சொத்தை விற்கும் முன் / ஏலத்திற்கு முன் கடனை திருப்பிச் செலுத்த கடன் வாங்குபவருக்கு இறுதி வாய்ப்பு வழங்குவதற்கான ஏற்பாடு;

(v) கடன் பெறுபவர் மீண்டும் உடைமையாக்கிக் கொள்வதற்கான நடைமுறை; மற்றும்

(vi) சொத்து விற்பனை / ஏலத்திற்கான நடைமுறை.

b) அத்தகைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல் கடன் பெறுபவருக்கு கிடைக்கச் செய்யப்பட வேண்டும். கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் நிறுவனமானது அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்க வேண்டும், இது அத்தகைய ஒப்பந்தங்கள் / கடன் ஒப்பந்தங்களின் முக்கிய அங்கமாக உள்ளது.

XI. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள் –

அபராதக் கட்டணங்களுக்கான கட்டமைப்பு குறித்து வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட தனி கொள்கையை நிறுவனம் ஏற்படுத்தியுள்ளது, இது பின்வருவனவற்றை வழங்குகிறது.

i. அபராதக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது, அதாவது அத்தகைய கட்டணங்கள் மீது வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் கூட்டு வட்டியை கணக்கிடுவதற்கான சாதாரண நடைமுறைகளை பாதிக்காது. வட்டி விகிதத்தில் கூடுதல் கூறுகள் எதுவும் சேர்க்கப்படாது.

ii. அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/திட்டத்தின் வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக விதிக்கப்படுவதாகவும் இருக்கும்.

iii. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இதேபோன்று இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் பெறுநர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை விட, 'வணிகத்தைத் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' வழங்கப்படும் கடன்களுக்கான அபராதக்

கட்டணங்கள் அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.

- iv. அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம், கடன் ஆவணங்கள் / மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / பொருந்தக்கூடிய முக்கிய உண்மை அறிக்கையில் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும். அபராதமும், பிற கட்டணங்களும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் காட்டப்படும்.
- v. கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்களை அனுப்பும் நேரத்திலும் அபராதக் கட்டணங்கள் கடன் வாங்கியவர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நிகழ்வையும் அதற்கான காரணத்தையும் கூட தெரிவிக்க வேண்டும்

XII. சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்கள் (வீட்டுக் கடன்கள் உட்பட) மீதான ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தை மாற்றியமைத்தல் - ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதத்தை மாற்றியமைப்பதற்கான கட்டமைப்பு குறித்து வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட தனிக் கொள்கையை நிறுவனம் ஏற்படுத்தியுள்ளது.

கடன் காலத்தின்போது, பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றம் காரணமாக EMI/தவணைக்காலம்/ அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அடுத்தடுத்த அதிகரிப்பு இருந்தால், அவை பொருத்தமான வழிகளில் உடனடியாக கடன் பெறுபவருக்கு(களுக்கு) தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தின் அதிகரிப்பு காரணமாக வட்டி விகிதம் மீட்டமைக்கப்படும் போதெல்லாம், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பின்வரும் விருப்பங்கள் இருக்கும்:

- i. கடன் திட்டத்தின் வகை ஒரு நிலையான வட்டி விகிதத்தில் வழங்கப்பட்டிருந்தால், PFL நிர்ணயித்த விகிதத்தில் கடனின் மீதமுள்ள பகுதிக்கு நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுதல்.
- ii. EMI தொகையில் மேம்பாடு; அல்லது
- iii. தவணைக்காலத்தின் நீட்டிப்பு (தவணைக்காலத்தின் நீட்டிப்பு எதிர்மறையான கடனுதவிக்கு வழிவகுக்காது; கடன் திட்டத்தின் கொள்கை விதிமுறைகளின்படி அதிகபட்சமாக அனுமதிக்கப்படும் தவணைக்காலத்திற்கு அப்பால் தவணைக்காலம் நீட்டிக்கப்படாது);
- iv. விருப்பம் (ii) மற்றும் (iii) ஆகியவற்றின் கலவை; அல்லது
- v. கடனின் மீதமுள்ள தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும் கடனை முழுமையாக / பகுதியளவு முன்கூட்டியே செலுத்துதல்.

'ஃப்ளோட்டிங்கில் இருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுதல் மற்றும் நேர்மாறாக' என்ற விருப்பத்தை பயன்படுத்துவதற்கு பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்களையும், ஒப்புதல் கடிதத்தில் கூறப்பட்டுள்ள விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் பிற சேவை / நிர்வாக செலவுகளையும் PFL கடன் வாங்குபவர்களுக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

XIII. கடன் வழங்குநர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு - ஏப்ரல் 29, 2024 தேதியிட்ட வட்டி வசூலித்தல்

வட்டி வசூலிப்பது குறித்த மேற்கூறிய சுற்றறிக்கைக்கு இணங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை உணர்வுக்கு ஒத்துப்போகாத வட்டி விகிதத்தை வசூலிப்பது தொடர்பான நியாயமற்ற நடைமுறைகளில் PFL ஈடுபடக்கூடாது.

XIV. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

- i. வாடிக்கையாளர்களின் தற்போதைய மற்றும் கடந்த கால அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமானதாகவும் கருதப்பட்டு, பின்வரும் கோட்பாடுகள் மற்றும் கொள்கைகளால் வழிநடத்தப்படும்.
- ii. பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்கள் அல்லது தரவுகளை நிறுவனம் தங்கள் குழுவில் உள்ள பிற கம்பெனிகள் / நிறுவனங்கள் உள்ளிட்ட யாருக்கும் வெளிப்படுத்தக்கூடாது:
 - a. தகவலானது சட்டப்படி வழங்கப்பட வேண்டும் என்றால்.
 - b. தகவலை வெளிப்படுத்த பொதுமக்களுக்கு கடமை இருந்தால்.
 - c. நிறுவனத்தின் நலன்களுக்காக அவர்கள் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்று தேவைப்பட்டால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க). இருப்பினும், சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உள்ளிட்ட வேறு எவருக்கும் வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் (வாடிக்கையாளர் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) பற்றிய தகவல்களை வழங்குவதற்கான ஒரு காரணமாக இதைப் பயன்படுத்தக்கூடாது.
 - d. வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு கேட்டால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.
 - e. வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றி ஒரு குறிப்பை வழங்குமாறு நிறுவனம் கேட்கப்பட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன்னர் அவர்கள் அவரது எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெற வேண்டும்.
- iii. தற்போதுள்ள சட்ட கட்டமைப்பின் கீழ், வாடிக்கையாளருக்கு அவரைப் பற்றி நிறுவனம் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான உரிமை அவருக்கு எந்தளவிற்கு உள்ளது என்பதை தெரிவிக்க வேண்டும்.
- iv. நிறுவனம் உட்பட எவரும், வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அவ்வாறு செய்ய அங்கீகரிக்காவிட்டால், வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக பயன்படுத்தக்கூடாது.

XV. பொதுவானவை

- i. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும் (கடன் பெறுபவரால் முன்னர் வெளிப்படுத்தப்படாத தகவல்கள் கவனிக்கப்படாவிட்டால்).
- ii. கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய மாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- iii. கடன்கள் வழங்கப்படும் போதெல்லாம், தொகை, தவணைக்காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் ஆகியவற்றின் மூலம் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கு நிலத்தின் சட்டங்களுக்கு இணங்க ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இந்த செயல்முறை வாடிக்கையாளருக்கு நோட்டீஸ் அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது

தனிப்பட்ட சந்திப்புகளை மேற்கொள்வதன் மூலம் மற்றும்/அல்லது ஏதேனும் பிணையம் இருந்தால் அதை மீண்டும் கையகப்படுத்துவதன் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு நினைவூட்டுவதை உள்ளடக்கும்.

- iv. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் துன்புறுத்தல்களை நாடக்கூடாது. அதாவது கடன் வாங்குபவர்களை அணுகக்கூடாத நேரங்களில் தொந்தரவு செய்வது, கடன்களை வசூலிக்க வலிமையைப் பயன்படுத்துவது போன்றவற்றைச் செய்யக்கூடாது. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் புகார்களில் நிறுவன ஊழியர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தையும் அடங்கும் என்பதால், வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- v. வணிகத்தைத் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்படும் எந்தவொரு ஃப்ளோட்டிங் விகித காலக் கடனுக்கும், முன்கூட்டியே கடனை அடைப்பதற்கான கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே கடனைச் செலுத்துவதற்கான அபராதங்களை நிறுவனம் வசூலிக்காது.
- vi. ஜனவரி 1, 2026 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு அனுமதிக்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கும், தனிநபர் மற்றும் குழு மற்றும் சிறு நிறுவன (MSE) கடன் பெறுநர்களுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து ஃப்ளோட்டிங் விகித கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள் மீது நிறுவனம் முன்கூட்டியே கடனை அடைத்தலுக்கான கட்டணங்கள் / முன்கூட்டியே கடனைச் செலுத்துவதற்கான அபராதங்களை வசூலிக்காது. கடன்களை பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கு பயன்படுத்தப்படும் நிதியின் ஆதாரத்தைப் பொருட்படுத்தாமல் இந்த விதி பொருந்தும். மேலும், இது குறைந்தபட்ச லாக்-இன் காலம் ஏதும் இல்லாமல் அமல்படுத்தப்படும்.
- vii. ரிசர்வ் வங்கியின் கீழ் வழங்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021-க்கு நிறுவனம் இணங்கும். முதன்மை நோடல் அதிகாரி மற்றும் PFL நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரிகளின் விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ளன. ([குறை தீர்ப்பு - பிராமல் ஃபைனான்ஸ்](#))
- viii. உடல் / பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு இயலாமை காரணமாக கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட திட்டங்கள் மற்றும் வசதிகளை விரிவுபடுத்துவதில் நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது. NBFC-களின் அனைத்து பிரிவுகளும் அத்தகைய நபர்களுக்கு பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் வழங்கும்.
- ix. பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக, நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, உள்ளூர் மொழிகளில் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- x. PFL இல், வாடிக்கையாளர் சேவையும் திருப்தியுமே எங்கள் முதன்மை கவனமாக உள்ளது. PFL ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையை அமைத்து, அதை பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வைத்துள்ளது ([குறை தீர்ப்பு - பிராமல் ஃபைனான்ஸ்](#))

XVI. தனிப்பட்ட / கூட்டு கடன் வாங்குபவர்கள் இறந்துபோகும் போது பிணையங்கள் / சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதற்கான செயல்முறை

தனிப்பட்ட / கூட்டு கடன் வாங்குபவர் இறந்துபோகும் நிகழ்வு ஏற்பட்டால், நிறுவனம் அசல் சொத்து ஆவணங்களை நாமினி / சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு திருப்பித் தரும்.

இறந்த வாடிக்கையாளர்களின் அசல் ஆவணங்களைப் பெறும்போது, நாமினி / சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளின் பின்வரும் ஆவணங்கள் நிறுவனத்தால் சரிபார்க்கப்படும்:

- i. வாடிக்கையாளரின் இறப்புச் சான்றிதழ்
- ii. அன்றைய KYC விதிமுறைகளின்படி உறவுமுறையை நிரூபிக்கும் ஆவணம்.
- iii. சட்டப்பூர்வ வாரிசு சான்றிதழ்/ நிர்வாகக் கடிதம்
- iv. நாமினி / சட்டப்பூர்வ வாரிசுடைய புகைப்பட அடையாளச் சான்று
- v. நாமினி / சட்டப்பூர்வ வாரிசுடைய புகைப்படம் மற்றும் கையொப்ப அடையாளச் சான்று
- vi. ஆவணத்தைப் பெறும்போது அனைத்து சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளும் இல்லையென்றால்: அவர்கள் ஒவ்வொருவரிடமிருந்தும், நிறுவனம் கூறும் வடிவத்தில் POA பெறப்பட வேண்டும்.

XVII. மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன் பெறுநர்களிடம் நடந்துகொள்ளவேண்டிய நடத்தை குறித்த வழிகாட்டல்கள்

கூடுதலாக, அவ்வபோது புதுப்பிக்கப்படும் 14 மார்ச் 2022 தேதியிட்ட RBI-இன் மாஸ்டர் டைரக்டன் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) வழிகாட்டுதல்கள், 2022 RBI/DOR/2021- 22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 - இன் கீழ் தேவைப்படுகிறபடி, இணைப்பு I ஆக விவரிக்கப்பட்டுள்ள மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன் பெறுநர்களிடம் நடந்துகொள்ளவேண்டிய நடத்தை குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கும் நிறுவனம் இணங்க வேண்டும்.

XVIII. குறியீட்டின் மதிப்பாய்வு

இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டுக்கு இணங்குவதையும், நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறை செயல்படுவதையும் குறித்து வருடாந்திர மதிப்பாய்வை நடத்தும்.

அக்டோபர் 19, 2023 தேதியிட்ட RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 மூலம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") வழங்கிய இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2023 இன் அத்தியாயம் VII "நியாயமான நடைமுறை குறியீடு (FPC)" இன்படி பிராமல் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (முன்பு பிராமல் கேபிடல் மற்றும் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் எனப்பட்டது) ("நிறுவனம் / PFL") உருவாக்கிய நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டிற்கு கூடுதலாக, மார்ச் 14, 2022 தேதியிட்ட RBI-இன் மாஸ்டர் டைரக்டிவ் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) வழிகாட்டுதல்கள், 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 இன்படி பின்வரும் நடத்தை விதிகளுக்கும் நிறுவனம் இணங்க வேண்டும்.

கடன்களுக்கான விண்ணப்பப்படிவமும் அவற்றின் செயலாக்கமும்

இறுதி பயன்பாடு மற்றும் விண்ணப்பம் / செயலாக்கம் / விநியோகத்தின் முறை (நேரடியாக அல்லது டிஜிட்டல் சேனல்கள் மூலம்) ஆகியவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல், குடும்பத்தின் ஆண்டு வருமானம் ₹3,00,000 வரை உள்ள குடும்பத்திற்கு நிறுவனம் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடனை வழங்குகிறது, அதாவது அடமானம் இல்லாத கடனை வழங்குகிறது. குடும்பம் என்பது ஒரு தனிப்பட்ட குடும்பத்தைக் குறிக்கும், அதாவது கணவன், மனைவி மற்றும் அவர்களின் திருமணமாகாத குழந்தைகளைக் குறிக்கும்.

மேலும், அத்தகைய மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்கள் கடன் பெறுபவரின் எந்தவொரு வைப்புக் கணக்கின் மீதும் உள்ள உரிமையுடன் இணைக்கப்பட்டு இருக்கக்கூடாது.

தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

நிறுவனம் கட்டாயமாக குடும்ப வருமானம் தொடர்பான தகவல்களை கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு (CICகள்) சமர்ப்பிக்க வேண்டும். மேலும் ஏற்கனவே அறிவிக்கப்பட்ட குடும்ப வருமானத்திற்கும் மதிப்பிடப்பட்ட குடும்ப வருமானத்திற்கும் இடையிலான வேறுபாட்டிற்கான காரணங்கள் கடன் பெறுபவரிடமிருந்து குறிப்பாக கண்டறியப்பட வேண்டும்.

CICகளுக்கு சரியான நேரத்தில் துல்லியமான தரவுகளை வழங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். மேலும் கடன் அளவுடன் இணங்குவதை உறுதிப்படுத்த அவர்களிடம் இருக்கும் தரவைப் பயன்படுத்த வேண்டும். இது தவிர, கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து பெற்ற அறிவிப்பு, அவர்களின் வங்கி கணக்கு அறிக்கைகள் மற்றும் உள்ளூர் விசாரணைகள் போன்ற பிற ஆதாரங்களிலிருந்தும் நிறுவனம் அதைக் கண்டறியும்.

வட்டி விகிதம் / கொள்கை

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களின் விலை நிர்ணயம் தொடர்பாக வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை நிறுவனம் அமல்படுத்த வேண்டும். இது அனைத்தையும் உள்ளடக்கிய வட்டி விகிதத்துக்கான வட்டி விகித மாதிரி / அணுகுமுறை, வட்டி விகிதத்தின் கூறுகளான நிதிச் செலவு, ரிஸ்க் பிரீமியம் மற்றும் மார்ஜின் போன்றவற்றை வரையறுத்தல், கொடுக்கப்பட்ட வகையிலான கடன் பெறுநர்களுக்கு ஒவ்வொரு கூறுகளின் பரவலின் வரம்பு; மற்றும் வட்டி விகிதத்தின் உச்சவரம்பு மற்றும் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அனைத்து பிற கட்டணங்கள் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கியதாக இருக்கும்.

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்கள் மீதான பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் ஏனைய கட்டணங்கள் கந்து வட்டியாக இருக்காது என்பதை நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும்.

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன், வேறு ஏதேனும் பிணையப்படுத்தப்பட்ட கடன் மற்றும் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன் பெறுபவருக்கு விதிக்கப்பட வேண்டிய கட்டணங்கள் தொடர்பான முக்கியமான விவரங்களைக் கொண்டிருக்கும் நிலையான எளிமைப்படுத்தப்பட்ட உண்மைத் தாளில் வருங்கால கடன் பெறுநருக்கு விலை தொடர்பான தகவல்களை நிறுவனம் வெளிப்படுத்தும். மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கு முன்கூட்டியே கடனைச் செலுத்துவதற்கான அபராதம் எதுவும் இருக்காது.

நிறுவனம் அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும், தொடர்புடைய கடன்களுக்காக அது வழங்கிய எந்தவொரு ஆவணத்திலும், அதன் இணையத்தளத்திலும் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்கள் மீது விதிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்களை பிரதானமாக காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

வட்டி விகிதத்தில் ஏதேனும் மாற்றமோ அல்லது வேறு ஏதேனும் கட்டணத்தில் ஏதேனும் மாற்றமோ இருந்தால் நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு அதை முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும். மேலும், இந்த மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும்.

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான கடன் ஒப்பந்தத்தின் நியம வடிவத்தை நிறுவனம் வடிவமைக்கும்.

கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் பெறுபவருக்கு நிறுவனமானது பின்வரும் தகவல்களைக் கொண்ட கடன் அட்டையை வழங்கும்:

- (i) கடன் பெறுபவரை போதிய அளவு அடையாளம் காணக்கூடிய தகவல்கள்;
- (ii) கடன் கட்டணங்கள் தொடர்பான எளிமைப்படுத்தப்பட்ட விவரங்கள்
- (iii) கடனுடன் இணைக்கப்பட்ட மற்ற அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்;
- (iv) பெறப்பட்ட தவணைத் தொகைகள் மற்றும் இறுதி விடுவிப்பு உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்தல்களுக்கான ஒப்புதல்கள்; மற்றும்
- (v) நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உள்ளிட்ட குறை தீர்ப்பு அமைப்பின் விவரங்கள்

கடன் அல்லாத திட்டங்களின் எந்தவொரு விநியோகமும் கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் செய்யப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். அத்தகைய திட்டங்களுக்கான கட்டண கட்டமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே கடன் பெறுபவருக்கு வெளிப்படையாக தெரிவிக்கப்படும்.

பொதுவானவை

நிறுவனம் எந்தவொரு நடவடிக்கையையும் அவுட்சோர்சிங் செய்வது அதன் கடமைகளைக் குறைக்காது என்றும், இந்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்கும் பொறுப்பு நிறுவனத்திடம் மட்டுமே இருக்கும் என்றும் இது குறிப்பிடுகிறது.

ஊழியர்களின் நடத்தை மற்றும் அவர்களின் ஆட்சேர்ப்பு, பயிற்சி மற்றும் கண்காணிப்புக்கான அமைப்பு குறித்து நிறுவனம் ஒரு கொள்கையைக் கொண்டிருக்கும், இது ஆட்சேர்ப்புக்கான குறைந்தபட்ச தகுதிகள் மற்றும் அன்றாட நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வதற்கு தேவையான பயிற்சி கருவிகள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களை வகுக்கும். வாடிக்கையாளர்களிடம் நடந்துகொள்ளும் ஊழியர்களின் நடத்தை அவர்களின் சம்பளத்துடன் பொருத்தமாக இணைக்கப்படும். இத்துடன், மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களை பெறுவதற்கான வருங்கால கடன்பெறுநர்களின் குடும்ப வருமானம் மற்றும் தற்போதுள்ள கடன் தொடர்பான மதிப்பீடு / விசாரணைகள் தொடர்பாக ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படும். கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் எந்தவொரு பயிற்சியும் இலவசமாக இருக்கும்.

புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்ப்பு

அத்தகைய கடன்களை பெற்ற கடனாளிக்கு, நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உள்ளிட்ட குறைதீர்ப்பு அமைப்பின் விவரங்களை நிறுவனம் முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும்.

திருப்பிச் செலுத்துதல் தொடர்பான சிரமங்களை எதிர்கொள்ளும் கடனாளிகளை அடையாளம் காண்பதற்கும், அத்தகைய கடனாளிகளுடன் ஈடுபட்டு, இருக்கக்கூடிய வழிமுறைகள் குறித்து அவர்களுக்கு தேவையான வழிகாட்டுதலை வழங்குவதற்கும் நிறுவனம் ஒரு பொறிமுறையை உருவாக்கும்.

வசூல் தொடர்பான குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கு நிறுவனம் ஒரு பிரத்யேக பொறிமுறையைக் கொண்டிருக்கும். இந்த பொறிமுறையின் விவரங்கள் கடன் வழங்கும் போது கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.

நிறுவனம், அதன் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்சிங் ஏஜென்சியின் ஊழியர்களின் எந்தவொரு பொருத்தமற்ற நடத்தைக்கும் நிறுவனம் பொறுப்பேற்று, அதன் கவனத்திற்கு கொண்டு வரப்படும் எந்தவொரு விஷயங்களுக்கும் சரியான நேரத்தில் குறை தீர்த்து வைக்கும் என்பதை கடன் ஒப்பந்தத்தில்/ அதன் இணையதளத்தில்/ அலுவலகங்களில்/ கிளை வளாகங்களில் காட்டப்படும் ஒரு அறிவிப்பின் மூலம் ஒப்புக்கொள்ளும்.

கடன்களை வசூலித்தல்

திருப்பிச் செலுத்துதல் தொடர்பான சிரமங்களை எதிர்கொள்ளும் கடனாளிகளை அடையாளம் காண்பதற்கும், அத்தகைய கடனாளிகளுடன் ஈடுபட்டு, இருக்கக்கூடிய வழிமுறைகள் குறித்து அவர்களுக்கு தேவையான வழிகாட்டுதலை வழங்குவதற்கும் நிறுவனம் ஒரு பொறிமுறையை உருவாக்கும்.

அத்தகைய கடன்களின் வசூலானது, கடன் பெறுபவராலும் நிறுவனத்தாலும் பரஸ்பரம் தீர்மானிக்கப்பட்ட நியமிக்கப்பட்ட / மையமாக நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் செய்யப்பட வேண்டும். கடன் வாங்கியவர் இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தொடர்ச்சியான சந்தர்ப்பங்களில் நியமிக்கப்பட்ட / மையமாக நியமிக்கப்பட்ட இடத்திற்கு வரத் தவறினால், கடன் வாங்கியவர் வசிக்கும் இடத்தில் அல்லது பணியிடத்தில் அதை வசூலிக்க ஊழியர்கள் அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.

நிறுவனம் அல்லது அதன் ஏஜென்ட், வசூலுக்காக எந்தவொரு கடுமையான முறைகளிலும் ஈடுபடக்கூடாது. அத்தகைய சந்திப்புகளின்போது, பொதுவாக நிறுவனத் தொகையை மீட்பதற்கான நிறுவனத்தின் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும். நிறுவனம் பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்ய வேண்டும்:

- i. அச்சுறுத்தும் அல்லது தவறான வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்தக் கூடாது
- ii. வசூல் ஏஜென்ட் கடன் வாங்கியவரை தொடர்ந்து அழைக்கக்கூடாது மற்றும்/அல்லது கடன் வாங்கியவரை காலை 9:00 மணிக்கு முன்னும் மாலை 6:00 மணிக்குப் பிறகும் அழைக்கக்கூடாது.
- iii. வசூல் ஏஜென்ட் கடன் வாங்கியவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களை துன்புறுத்தக்கூடாது.
- iv. கடன் வாங்கியவர்களின் பெயரை வெளியிடக்கூடாது
- v. கடன் வாங்கியவருக்கு அல்லது கடன் வாங்கியவரின் குடும்பம்/ சொத்துக்கள்/ நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிக்க வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிகளைப் பயன்படுத்தவோ அல்லது பயன்படுத்தப் போவதாக அச்சுறுத்தவோ கூடாது.
- vi. வசூல் ஏஜென்ட் கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததால் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்கியவரை தவறாக வழிநடத்தக்கூடாது

வசூல் ஏஜென்ட்களை ஈடுபடுத்துவதற்கு நிறுவனம் சரியான மதிப்பாய்வு செயல்முறையைக் கொண்டிருக்கும். அவர்களால் நியமிக்கப்பட்ட வசூல் ஏஜென்ட்கள் தங்கள் ஊழியர்களின் முன்னோடிகளை சரிபார்ப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

வசூல் ஏஜென்ட், நோட்டீஸின் நகல் மற்றும் நிறுவனத்திடமிருந்து வழங்கப்பட்ட அங்கீகார கடிதத்துடன் அவருக்கு வழங்கப்பட்ட அடையாள அட்டையையும் எடுத்துச் செல்ல வேண்டும்.

வசூல் ஏஜென்ட்களின் விரிவான பட்டியலை நிறுவனம் தனது இணையதளத்தில் வெளியிடும், இது அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும்.