

துவார சேஷத்ரியா கிராமின் ஃபைனான்சியல்
சர்வீஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

பதிவு அலுவலகம்: ஐஐடி-எம் ஆராய்ச்சி பூங்கா, ஏ1, 10வது
தளம், கட்டம்-1, கனகம் கிராமம், தரமணி, சென்னை - 600
113, தமிழ்நாடு, தொலைபேசி: +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

துவார சேஷத்ரியா கிராமின் ஃபைனான்சியல் சர்வீஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்	
கொள்கை	நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு
பதிப்பு	4.0
வாரியத்தின் ஒப்புதல் தேதி	05.05.2022
செயல்முறை உரிமையாளர்	இணக்க அதிகாரி

குறியீடு

வரிசை எண்.	விவரங்கள்	பக்க எண்.
1	குறியீட்டின் நோக்கம்	3
2	குறியீட்டின் பயன்பாடு	3
3	கடனுக்கான விண்ணப்பங்கள்	3
4	கடன் மதிப்பீடு மற்றும் கடன் வசதிகளுக்கான அனுமதி கடிதம்	4
5	கடன்களை வழங்குதல்	5

6	விநியோகத்திற்குப் பின் மேற்பார்வை	5
7	அவுட்சோர்சிங் செயல்பாடுகள்	5
8	பொது	5
9	புகார்கள், குறைகள் மற்றும் கருத்து	6
10	விமர்சனம்	6

பதிப்பு

பதிப்பு	ஒப்புதல் தேதி
பதிப்பு 1.0	27.08.2013
பதிப்பு 2.0	30.03.2016
பதிப்பு 3.0	03.02.2021
பதிப்பு 4.0	05.05.2022

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அதன் சுற்றறிக்கை எண்: RBI / 2006-07 /138 DNBS (PD) CC எண். 80 / 03.10.042 / 2005-06 செப்டம்பர் 28, 2006 அன்று வெளியிடப்பட்டது மற்றும் அதில் திருத்தப்பட்டபடி, அனைத்து NBFC களும் ஏற்றுக்கொள்ள வேண்டும் என்று கோடிட்டுக் காட்டியது. அதில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை திசை எண். RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD). 008/03.10.119/2016-17 செப்டம்பர் 01, 2016 தேதியிட்ட நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு அனைத்து வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களால் (NBFCs) செயல்படுத்தப்படும். இந்த முதன்மை சுற்றறிக்கை

அவ்வப்போது RBI வழங்கும் அனைத்து FPC இணக்கத் தேவைகளையும் ஒருங்கிணைக்கிறது.

இந்த திருத்தப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை அமல்படுத்துமாறு NBFCகளின் வாரியத்திற்கு RBI உத்தரவிட்டது. நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான நடைமுறை தரங்களுக்கான பரந்த கட்டமைப்பை வழிகாட்டுதல்கள் வழங்குகின்றன. ரிசர்வ் வங்கி தொடர்ந்து சுற்றறிக்கையை வெளியிடும் என்பதால், எந்த ஒரு திருத்தமும் அதற்கேற்ப புதுப்பிக்கப்படும்

1. குறியீட்டின் குறிக்கோள்

குறியீடு பின்வரும் நோக்கங்களைக் கொண்டுள்ளது:

1. வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவிக்கவும்

2. வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலம், வாடிக்கையாளர்கள் எந்த வகையான சேவைகளை நிறுவனத்திடமிருந்து எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்.

3. நிறுவனம் மீது வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது

II. குறியீட்டின் பயன்பாடு

நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகளுக்கும் குறியீடு பொருந்தும்.

நிறுவனம் அதன் வாடிக்கையாளர்களின் நிதித் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய பல தயாரிப்புகளை தொடர்ந்து மதிப்பீடு செய்யும். நிறுவனத்தால் உருவாக்கப்பட்ட மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் எந்தவொரு தயாரிப்புக்கும் குறியீடு தொடர்ந்து பொருந்தும்

III. கடனுக்கான விண்ணப்பங்கள்

1. கடன் விண்ணப்பப் படிவம், செயலாக்கத்திற்காக செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) மற்றும் விண்ணப்பத்தை ஏற்காத பட்சத்தில் திரும்பப்பெறக்கூடிய கட்டணங்களின் அளவு, முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் வட்டியைப் பாதிக்கும் பிற தகவல்கள் உள்ளிட்ட விரிவான தகவல்களை வழங்கும்.

2. வாடிக்கையாளருடன் ஆரம்ப தொடர்பை நிறுவும் நேரத்தில், கடன் கோரிக்கையைச் செயல்படுத்த நிறுவனம் தேவைப்படும் இரண்டாம் நிலைத் தகவலின் ஆரம்ப பட்டியல் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

3. நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பங்களைப் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும்

4. நிறுவனம் வாடிக்கையாளர் வழங்கிய தகவலை நியாயமான காலத்திற்குள் பகுப்பாய்வு செய்யும் / சரிபார்க்கும். கூடுதல் விவரங்கள் /ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு விரைவில் தெரிவிக்கும்

VI. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் கடன் வசதிகளுக்கான அனுமதி கடிதம்

1. ஒவ்வொரு கடன் விண்ணப்பத்திற்கும் சரியான மதிப்பீடு இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் கடன் மற்றும் முதலீட்டுக் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப இருக்கும்

2. கடன் விண்ணப்பமானது தேவையான அனைத்து உள் கடன், சட்ட மற்றும் இணக்கத் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்தால், ஒப்புதல் கடிதம் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு அனுமதியின் இறுதி விதிமுறைகளை எழுத்துப் பூர்வமாக நிறுவனம் தெரிவிக்கும்

3. ஒவ்வொரு அனுமதி கடிதமும் கீழ்க்கண்ட விவரங்களை கொண்டிருக்கும்:

அ. வருடாந்திர வட்டி விகிதங்கள், வசூலிக்கப்படும் கட்டணங்கள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய பிற செலவுகள், முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் போன்றவை உட்பட வசதியின் விவரங்கள்

ஆ. வாடிக்கையாளர் பின்பற்ற வேண்டிய உடன்படிக்கைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட அனுமதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

இ. KYC தேவைகள் உட்பட வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தேவையான தகவல்கள் தேவை

4. வாடிக்கையாளருக்குத் தேவையான அனைத்துத் தகவல்களும், நிறுவனத்தின் விதிமுறைகளை மற்ற நிதி நிறுவனங்களில் இருந்து கிடைக்கும் விதிமுறைகளுடன் ஒப்பிட்டுப் பார்த்து, தகவலறிந்த வாடிக்கையாளர் முடிவெடுக்க வேண்டும்.

5. நிறுவனம் ஒப்புதல் கடிதத்தில் அல்லது ஒரு தனி தகவல்தொடர்பு மூலம், பரிவர்த்தனை முடிவடையும் என்று எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடுவையும் குறிக்கும்

6. நிறுவனம் ஒப்புதல் கடிதத்தில் அதில் வழங்கப்பட்ட விதிமுறைகள் உள் கடன், சட்ட மற்றும் இணக்கத்திற்கு உட்பட்டவை என்று குறிப்பிடும்.

7. நிறுவனம் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதோடு, கூறப்பட்ட ஏற்புகளை அதன் பதிவில் வைத்திருக்கும்

8. வசதி ஒப்பந்தம் / ஆவணங்கள், கடன் அட்டை / உண்மைத் தாள் ஆகியவற்றின் நகல், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து அடைப்புகளின் ஒவ்வொரு நகலையும் சேர்த்து, அந்த வசதி

ஆவணங்களைச் செயல்படுத்தும் போது வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொண்ட மொழியில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

V.கடன்களை வழங்குதல்

1. வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும் அத்தகைய கடன்களை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க, கடன்களை சரியான நேரத்தில் வழங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

2. செயல்படுத்தும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணம் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் அது அறிவிப்பை வழங்கும்.

3. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கு மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதையும் இது உறுதி செய்யும்

VI. விநியோகத்திற்குப் பின் மேற்பார்வை

1. நிறுவனம் வழக்கமான வணிக நடைமுறை, கையொப்பமிடப்பட்ட வசதி ஆவணங்கள் / அனுமதி கடிதம் மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது வழங்கப்படும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, விநியோகத்திற்குப் பிந்தைய மேற்பார்வையை மேற்கொள்ளும்.

3. நிறுவனம் போதுமான அறிவிப்பை வழங்கிய பின்னரே மற்றும் வசதி ஆவணங்களுடன் இணக்கமாக, ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப்பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் போன்ற எந்த முடிவையும் மேற்கொள்ளும்.

4. சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை/பணம் செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள நிறுவனத்திற்கு உரிமையுண்டு.

VII. வெளி மூலங்களின் செயல்பாடுகள்

நிறுவனம் தனது ஊழியர்கள் அல்லது வெளி மூலங்களாக செயல்படும் ஏஜென்சியின் ஊழியர்களின் தகாத நடத்தைக்கு பொறுப்பேற்கும் மற்றும் சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும், மேலும் கடன் ஒப்பந்தத்திலும் அதன் அலுவலகம்/கிளையில் காட்டப்படும் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டிலும் சரிசெய்தல் நெறிமுறையின் விவரங்கள் அலுவலகம்/ கிளை வளாகம்/ நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.

VIII. பொது

1. வசதி ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ளதைத் தவிர (வாடிக்கையாளரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல் அல்லது பொருள்ரீதியாக பாதகமான நிகழ்வுகள் ஏற்பட்டால் தவிர) வாடிக்கையாளரின் அன்றாட

விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது. நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்துள்ளது

2. நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், இது சமூகத்தின் பலவீனமான பிரிவினருக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட கடன்-இணைக்கப்பட்ட திட்டங்களில் பங்கேற்பதை நிறுவனம் தடுக்காது.

3. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், நிறுவனம் சட்டப்பூர்வமாக செல்லுபடியாகும் செயல்முறைகளை மேற்கொள்ளும் மற்றும் தேவையற்ற துன்புறுத்தல் அல்லது சக்தியைப் பயன்படுத்துவதில்லை. அச்சுறுத்தும் அல்லது தவறான வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்துதல், ஒற்றைப்படை நேரங்களில் (காலை 9:00 மணிக்கு முன் மற்றும் மாலை 6:00 மணிக்குப் பிறகு), கடனாளியின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துதல், கடன் வாங்கியவரின் பெயர்களை வெளியிடுதல், பயன்படுத்துதல் அல்லது அச்சுறுத்தல் கடனாளி அல்லது கடன் வாங்குபவரின் குடும்பம்/ சொத்துக்கள்/நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிப்பதற்காக வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிகளைப் பயன்படுத்துதல், கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததன் விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்கியவரை தவறாக வழிநடத்துதல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு தடை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை.

4. கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது கணக்கை எடுத்துக்கொள்ள முன்மொழியும் வங்கி/நிதி

நிறுவனத்திடமிருந்தோ, கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை ரசீது கிடைத்தால், நிறுவனத்திடமிருந்து ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும் கோரிக்கையின் ரசீது.

IX.. புகார்கள், குறைகள் மற்றும் பின்னூட்டங்கள்

எழும் தகராறுகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் நெறிமுறையை நிறுவனம் அமைக்கும். இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட மற்றும் அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்படும் நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் குறைகளைக் கையாளும் கொள்கையின்படி இந்த வழிமுறை இருக்கும்.

புகார்கள், குறைகள் மற்றும் பின்னூட்டங்களைத் தீர்ப்பதற்காக அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் அதன் அலுவலகம்/ கிளை வளாகம்/ நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்.

x. விமர்சனம்

நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் நெறிமுறையின் செயல்பாடு ஆகியவை நிர்வாகத்தால் தவறாமல் செய்யப்படும் மற்றும் அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை அவ்வப்போது தணிக்கைக் குழு/ இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும். இந்த குறியீட்டின் புதுப்பிக்கப்பட்ட நகல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வைக்கப்படும்.