நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை தொடர்பான கொள்கை வழிகாட்டுதல்கள்

முக்கியம்: இந்த ஆவணத்தின் உள்ளடக்கம், வழங்கல் மற்றும் அறிவுசார் மூலாதாரம் ஆகியவை பதிப்புரிமையால் பாதுகாக்கப்படுகின்றன. வேறு விதமாக குறிப்பிடப்படாவிட்டால், Authum Investment & Infrastructure Limited (AIIL) நிறுவனத்தின் முன்கூட்டிய எழுத்துப்பூர்வ அனுமதி இல்லாமல் இந்த ஆவணத்தின் எந்த கூறையும் முழுமையாகவோ பகுதியளவிலோ மாற்றுதல், நீக்குதல், அதிகரித்தல், சேர்த்தல், வெளியிடுதல், பரப்புதல், மாற்றுதல் அல்லது விற்பனை செய்தல், derivative work உருவாக்குதல் அல்லது எந்த வகையிலும் பயன்படுத்துதல் அனுமதிக்கப்படாது.

தயாரித்தவர்	இடர் மேலாண்மை (Risk)
மதிப்பாய்வு செய்து அங்கீகரித்தவர்	இயக்குநர் குழு
கடைசியாக புதுப்பிக்கப்பட்டது	08 ஆகஸ்ட் 2024
பதிப்பு	1.2
புதுப்பித்தவர்	இடர் மேலாண்மை (Risk)
மீண்டும் மதிப்பாய்வு செய்து அங்கீகரித்தவர்	இயக்குநர் குழு
சமீபத்திய புதுப்பிப்பு	12 மே 2025
செல்லுபடியாகும் காலம்	ஒரு ஆண்டு

A. முன்னுரை

நிறுவனம் 'நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை' (Fair Practices Code – FPC) தொடர்பான கொள்கை வழிகாட்டுதல்களை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்கிறது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI), NBFCs வாடிக்கையாளர்களுடன் மேற்கொள்ளும் பரிவர்த்தனைகளில் நியாயமான வணிக மற்றும் நிறுவன நடைமுறைகளுக்கான தரநிலைகளை நிர்ணயிக்கும் வகையில் அவ்வப்போது வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டுள்ளது. இதில் 28 செப்டம்பர் 2006 Circular No. RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC No.80/03.10.042/2005-06, 1 ஜூலை 2011 Master Circular RBI/2011-12/26 DNBS (PD) CC No.232/03.10.042/2011-12 மற்றும் 1 ஜூலை 2014 Master Circular DNBS (PD.) CC No.388/03.10.042/2014-15 ஆகியவை அடங்கும். தங்க நகைகளுக்கு எதிரான NBFC lending வேகமாக அதிகரித்ததை கருத்தில் கொண்டு RBI 26 மார்ச் 2012 அன்று வழிகாட்டுதல்களை மதிப்பாய்வு செய்து, பின்னர் 1 ஜூலை 2015 அன்று Master Circular RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 வெளியிட்டது.

RBI அவ்வப்போது நிர்ணயிக்கும் அனைத்து சிறந்த நடைமுறைகளையும் நிறுவனம் ஏற்றுக்கொள்ளும்; நிர்ணயிக்கப்பட்ட தரநிலைகளுக்கு ஏற்ப இருக்க தேவையான மாற்றங்கள் இந்த விதிமுறையில் செய்யப்படும்.

Authum Investment & Infrastructure Limited ("AIIL") நிறுவனத்தின் கொள்கை என்னவெனில், சாதி, நிறம், மதம், பாலினம், திருமண நிலை, வயது அல்லது மாற்றுத்திறன் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் எந்தவித பாகுபாடும் இல்லாமல் அனைத்து தகுதியான விண்ணப்பதாரர்களுக்கும் நேரடியாகவோ அல்லது அதன் subsidiaries மற்றும்/அல்லது associates மூலமாகவோ அனைத்து நிதி தயாரிப்புகளும் கிடைக்கச் செய்வதாகும்.

அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடனும் ஒரே மாதிரியாகவும் நியாயமாகவும் நடப்பது நிறுவனத்தின் கொள்கையாகும். நிறுவன ஊழியர்கள் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நியாயமான, சமமான மற்றும் தொடர்ச்சியான முறையில் உதவி, ஊக்கம் மற்றும் சேவையை வழங்குவார்கள். நிறுவனம் தனது இணையதளத்தில் FPC-ஐ பதிவேற்றுவதன் மூலமும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இதைத் தெரிவிக்கும்.

FPC-ஐ செயல்படுத்தும் பொறுப்பு முழு நிறுவனத்திற்கும் உண்டு. நிறுவனத்தின் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள் marketing, loan origination, processing மற்றும் servicing மற்றும் collection activities உள்ளிட்ட அனைத்து செயல்பாடுகளுக்கும் பொருந்தும். FPC மீதான நிறுவனத்தின் உறுதிப்பாடு employee accountability, training, counselling, monitoring, auditing programmes, internal controls மற்றும் technology-ன் சிறந்த பயன்பாடு மூலம் வெளிப்படும்.

B. முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்

a. வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து பரிவர்த்தனைகளும் நியாயமான மற்றும் சமச்சீரானதாக இருக்கும். தயாரிப்புகள், சேவைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகள் FPC தரநிலைகளுக்கும் பொருந்தும் சட்டங்கள் மற்றும் விதிகளுக்கும் எழுத்திலும் நோக்கத்திலும் இணங்கும்; honesty, integrity மற்றும் transparency ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் இருக்கும்.

b. நிறுவனம் தனது நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதை வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்துகொள்ள உதவும்: தகவல் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வழங்கப்படும்; நிதி விளைவுகள் விளக்கப்படும்; மேலும் வாடிக்கையாளர் தனது தேவைக்கு ஏற்ப தயாரிப்பைத் தேர்ந்தெடுக்க உதவி வழங்கப்படும்.

c. வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிரமமற்ற அனுபவத்தை வழங்க நிறுவனம் அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும். பிழை அல்லது commission/omission ஏற்பட்டால் அது விரைவாகவும் அனுதாபத்துடனும் தீர்க்கப்படும். தவறுகள் விரைவாக சரிசெய்யப்படும்; புகார்கள் விரைவாக கையாளப்படும்; புகார் தீர்வில் திருப்தியில்லாத வாடிக்கையாளருக்கு அடுத்த கட்ட புகார் செயல்முறை குறித்து வழிகாட்டப்படும்; நிறுவனத்தின் தவறு அல்லது oversight காரணமாக கணக்கில் விதிக்கப்பட்ட charges/interest திருப்பி வழங்கப்படும்.

C. விற்பனை தொடக்கம் (Sales Origination)

வாடிக்கையாளரின் தேவைகளுக்கு ஏற்ப தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்வு செய்ய நிறுவனம் வழிகாட்டும். வாடிக்கையாளர் உறவு ஏற்படுத்தப்படுவதற்கு முன், அவர் ஆர்வம் காட்டிய தயாரிப்புகள்/சேவைகளின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் அவரின் தேவைக்கு ஏற்ற accounts/products/services பற்றிய தகவல்கள் வழங்கப்படும். KYC மற்றும் நடைமுறையில் உள்ள சட்ட/ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்குத் தேவையான தகவல்கள் மற்றும் ஆவணங்கள் தெளிவாக தெரிவிக்கப்படும். வாடிக்கையாளர் அல்லது அவரது குடும்பத்தைப் பற்றிய கூடுதல் தகவல் database உருவாக்குவதற்காக கோரப்படலாம்; ஆனால் அது வாடிக்கையாளரின் விருப்பப்படி மட்டுமே வழங்கப்படும்.

தயாரிப்பு/சேவையை அணுக பயன்படுத்தக்கூடிய பல்வேறு channels மற்றும் கூடுதல் தகவல் எங்கு கிடைக்கும் என்பது வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும். தயாரிப்பைத் தேர்ந்தெடுத்த பிறகு அது எவ்வாறு செயல்படுகிறது மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய உரிமைகள், பொறுப்புகள் விளக்கப்படும்.

D. கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள்

எந்தவொரு fund-based அல்லது non-fund-based non-banking facility வழங்குவதற்கு முன், நிறுவனம் எதிர்பார்க்கப்படும் கடன் பெறுபவரின் repayment திறன்/creditworthiness-ஐ மதிப்பீடு செய்யும்.

E. கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் செயலாக்கம்

நிறுவனத்தின் loan application form-ல் எதிர்பார்க்கப்படும் கடன் பெறுபவரின் நலனை பாதிக்கக்கூடிய தேவையான தகவல்கள் இடம்பெறும்; இதன் மூலம் பிற Non-Banking Financial Companies வழங்கும் நிபந்தனைகளுடன் பொருத்தமான ஒப்பீடு செய்து informed decision எடுக்க முடியும். விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் குறிப்பிடப்படும். கூடுதல் விவரங்கள்/ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால் கடன் பெறுபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும். ஒவ்வொரு loan application பெறப்பட்டதற்கான acknowledgement மற்றும் indicative disposal time வழங்கப்படும். கடன் பெறுபவருக்கான அனைத்து communications உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்கும்.

F. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

AIIL sanction letter அல்லது பிற வழிமுறையின் மூலம் கடன் பெறுபவருக்கு அவர் புரிந்துகொள்ளும் உள்ளூர் மொழியில் sanctioned loan amount, terms and conditions, annualized interest rate மற்றும் அதன் application method ஆகியவற்றை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவித்து, அவற்றை கடன் பெறுபவர் ஏற்றுக்கொண்ட பதிவை வைத்திருக்கும். தாமதமான கட்டணத்திற்கான penal interest/charges loan agreement-ல் bold-ஆக குறிப்பிடப்படும். வட்டி மற்றும் பிற charges நிர்ணயிக்க பொருத்தமான internal principles/procedures இருக்கும்; business exigencies, regulatory requirements, customer sentiments மற்றும் market practices அடிப்படையில் அவை மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

Loan agreement-ன் நகல், இயன்றவரை உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில், அதில் குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து enclosures-ன் நகல்களுடன், loan sanction/disbursement நேரத்தில் அனைத்து கடன் பெறுபவர்களுக்கும் வழங்கப்படும்.

G. கடன் வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகளில் மாற்றங்கள்

Disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges போன்றவற்றில் மாற்றம் ஏற்பட்டால் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அறிவிப்பு வழங்கப்படும். வட்டி விகிதம் மற்றும் பிற charges மாற்றங்கள் prospective basis-ல் மட்டுமே அமல்படுத்தப்படும்; loan agreement-ல் இதற்கான சிறப்பு விதி இருக்கும். தாமதமான கட்டணத்திற்கான penal charges agreement-ல் தெளிவாக குறிப்பிடப்படும். RBI-யின் Fair Lending Practice – Penal Charges in Loan Accounts தொடர்பான draft circular RBI/2023-24/DoR.MCS.REC./01.01.001/2023-24 dated April 12, 2023-ன் final instructions அமலுக்கு வந்ததும் அவை பின்பற்றப்படும்.

வட்டி funds-ன் actual disbursement தேதியிலிருந்து மட்டுமே வசூலிக்கப்படும்; loan sanction அல்லது agreement execution தேதியிலிருந்து அல்ல. cheque disbursement-ல் lender கணக்கிலிருந்து funds debit செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து வட்டி தொடங்கும். மாதத்தின் நடுவில் disbursement/repayment நடந்தால் பயன்படுத்தப்பட்ட/நிலுவையில் உள்ள loan amount செயல்பாட்டில் இருந்த உண்மையான நாட்களின் அடிப்படையில் மட்டுமே வட்டி வசூலிக்கப்படும். early part-payment பிறகு net outstanding amount மீது மட்டுமே வட்டி கணக்கிடப்படும். நிறுவனம் loan disbursal மற்றும் interest application practices-ஐ சமீபத்திய RBI directions உடன் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்து ஒத்திசைத்து, தேவையான system-level changes செய்யும்.

Credit facilities-க்கான interest rate மற்றும் reset conditions தொடர்புடைய regulatory instructions-க்கு இணங்க இருக்கும்; வட்டி விகிதத்தில் கூடுதல் component சேர்க்கப்படாது. default/material terms மீறலுக்கான penalty ‘penal charges’ எனக் கருதப்படும்; ‘penal interest’ வடிவில் interest rate-க்கு சேர்க்கப்படாது. Penal charges மீது மேலதிக interest capitalise செய்யப்படாது. Credit risk profile மாறினால் contractual terms படி credit risk premium மாற்றப்படலாம்.

Penal charges default/non-compliance-க்கு ஏற்ப இருக்கும்; எந்த product category-யிலும் discriminatory ஆக இருக்காது. LAS மற்றும் LAP policy படி penal charges 36% p.a. ஆகும். Non-business purpose-க்கான individual borrowers மீது விதிக்கப்படும் penal charges non-individual borrowers-க்கு விதிக்கப்படுவதைக் காட்டிலும் அதிகமாக இருக்காது. Penal charges மற்றும் அவற்றின் conditions loan agreement மற்றும் பொருந்தும் இடங்களில் KFS-ல் தெளிவாக தெரிவிக்கப்பட்டு website-ல் Interest Rates and Service Charges கீழ் காட்டப்படும். Instalment reminders-லும் பொருந்தும் penal charges தெரிவிக்கப்படும். Penal charges குறித்து Board-approved policy இருக்க வேண்டும்.

G. கடன் வழங்கல் — பிற விதிமுறைகள்

Loan recall/accelerated payment குறித்த நிறுவனத்தின் முடிவு loan agreement நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க இருக்கும். அனைத்து dues செலுத்தப்பட்டதும் அல்லது outstanding loan amount realization ஆனதும் securities release செய்யப்படும்; borrower-க்கு எதிரான பிற legitimate claim/lien உரிமைகளுக்கு உட்பட்டு. set-off உரிமை பயன்படுத்தப்பட்டால் outstanding claims மற்றும் securities retain செய்வதற்கான conditions உட்பட borrower-க்கு உரிய notice வழங்கப்படும்.

பொதுவானவை

Loan agreement நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்ட காரணங்களைத் தவிர AIIL borrower-ன் affairs-ல் தலையிடாது; ஆனால் borrower முன்பு திட்டமிட்டு அல்லது வேறு விதமாக disclose செய்யாத புதிய தகவல் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தால் விதிவிலக்கு உண்டு. Borrower account-ஐ வேறு NBFC, bank அல்லது financial institution-க்கு transfer செய்ய கோரிக்கை வந்தால் consent/otherwise 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். Transfer contractual terms மற்றும் பொருந்தும் statutes/rules/regulations/guidelines-க்கு இணங்க இருக்கும்.

கடன் recovery-யில் சட்டபூர்வமாகவும் நியாயமாகவும் கிடைக்கும் remedies மட்டுமே பயன்படுத்தப்படும். odd hours-ல் recovery, undue harassment அல்லது muscle power பயன்படுத்துவது தவிர்க்கப்படும். வாடிக்கையாளர்களுடன் முறையாக நடந்து கொள்ள staff-க்கு போதுமான training வழங்கப்படும். Physically/visually challenged applicants-க்கு disability அடிப்படையில் loan facilities உள்ளிட்ட products/facilities வழங்குவதில் பாகுபாடு இருக்காது (RBI Circular DNBS.CC.PD.No.191/03.10.01/2010-11 dated July 27, 2010).

H. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

வாடிக்கையாளர் ஒரு product/service-ஐ முதன்முறையாக ஏற்றுக்கொள்ளும்போது அதற்குரிய Rules and Regulations வழங்கப்படும். அனைத்து terms and conditions நியாயமானதாக இருந்து customer rights/responsibilities-ஐ தெளிவாகக் குறிப்பிடும்; plain language அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்கும். பொருந்தும் charges கிடைக்கச் செய்யப்படும்; charges அதிகரித்தாலோ புதிய charge அறிமுகப்படுத்தப்பட்டாலோ வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்; வாடிக்கையாளர் கேட்டால் terms and conditions வழங்கப்படும்.

I. சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் தயாரிப்பு ஒருங்கிணைப்பு

அனைத்து advertising மற்றும் promotional material clear, fair, reasonable மற்றும் non-misleading ஆக இருக்கும். வாடிக்கையாளர் தகுதியுடைய அனைத்து financial products-ன் முழு range வழங்கப்படும்; இதில் நிறுவனத்தின் சொந்த products, group/associate companies தயாரிப்புகள் மற்றும் நிறுவனத்துடன் arrangements கொண்ட பிற நிறுவனங்களின் products/services ஆகியவை இருக்கலாம். பல்வேறு financial services மற்றும் products-ஐ cross-selling செய்வதன் மூலம் synergy உருவாக்க நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.

J. ரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளரின் அனுமதி இல்லாமல் அனைத்து personal information-மும் private மற்றும் confidential ஆக வைக்கப்படும். கீழ்க்கண்ட exceptional cases தவிர வேறு எந்த entity-க்கும், group-க்குள் கூட, transaction details disclose செய்யப்படாது: statutory/regulatory law காரணமாக தகவல் வழங்க வேண்டியிருந்தால்; public duty காரணமாக disclosure தேவைப்பட்டால்; நிறுவனத்தின் நலனுக்காக, உதாரணமாக fraud prevention, disclosure தேவைப்பட்டால்; பிற products/services வழங்க group/associate/entity/company-க்கு information share செய்ய customer consent வழங்கியிருந்தால்; அல்லது வாடிக்கையாளர் தானாகவே அத்தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு கேட்டால். Customer information marketing purposes-க்கு தவறாக பயன்படுத்தப்படாது.

K. குறைதீர் தீர்வு முறை

இவ்விஷயத்தில் எழும் disputes-ஐ தீர்க்க நிறுவனம் பொருத்தமான grievance redressal mechanism அமைக்கும். Company functionaries-ன் முடிவுகளால் எழும் disputes குறைந்தபட்சம் next higher level-ல் கேட்டு தீர்க்கப்படும். Board, FPC compliance மற்றும் grievance redressal mechanism-ன் periodic review-ஐ உறுதி செய்து consolidated review report-ஐ quarterly basis-ல் ACB மற்றும் Board-க்கு சமர்ப்பிக்கும்.

K. குறைதீர் தீர்வு முறை – தொடர்ச்சி

புகார் அளிக்க விரும்பும் வாடிக்கையாளருக்கு complaint lodge செய்வது குறித்து guidance வழங்கப்படும்; outcome-ல் திருப்தியில்லையெனில் அடுத்த கட்ட நடவடிக்கை குறித்து தெரிவிக்கப்படும். விஷயம் பரிசீலிக்கப்பட்ட பிறகு இயன்ற விரைவில் response அனுப்பப்படும்.

Business practices, lending decisions, credit management மற்றும் recovery தொடர்பான customer/borrower grievances-க்கு ஒரு nodal officer நியமிக்கப்படுவார். அவரது பெயர் மற்றும் contact details நிறுவன website-ல் காட்டப்படும். இவ்விஷயத்தில் Mr. Prakash Shirke Nodal Officer ஆக நியமிக்கப்பட்டுள்ளார். Senior management officials கொண்ட internal Customer Grievance Redressal Mechanism, Nodal Officer உடன் review செய்து AIIL grievance redressal-ஐ மேற்பார்வை செய்யும்.

RBI Circular No. RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 dated February 18, 2013 படி branches/business premises-ல் Grievance Redressal Officer பெயர் மற்றும் telephone/mobile/email details prominently display செய்யப்படும். complaint/dispute ஒரு மாதத்திற்குள் redress ஆகாவிட்டால் வாடிக்கையாளர் RBI DNBS Regional Office-ன் Officer-in-Charge-க்கு appeal செய்யலாம்; registered office jurisdiction படி Mumbai Regional Office-ன் complete contact details website-ல் வழங்கப்படும்.

L. வாகனங்களை மீளக் கைப்பற்றுதல் **(Repossession)**

Borrower-ன் contract/loan agreement-ல் legally enforceable repossession clause இருக்கும். Contract-ல் possession எடுப்பதற்கு முன் notice period, notice waive செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள், security possession procedure, sale/auctionக்கு முன் loan repayment-க்கான final chance, repossession procedure மற்றும் property sale/auction procedure தெளிவாக குறிப்பிடப்படும்.

M. அதிகப்படியான வட்டி விகிதத்தை ஒழுங்குபடுத்துதல்

AIIL cost of funds, margin, risk premium போன்ற காரணிகளை கருத்தில் கொண்டு interest rate model ஏற்று loans/advances-க்கு வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்கும். Interest rate, risk gradation approach மற்றும் பல்வேறு borrower categories-க்கு வேறுபட்ட rate வசூலிப்பதற்கான rationale application form-ல் disclose செய்து sanction letter-ல் தெளிவாக communicate செய்யப்படும். இந்த rates மற்றும் risk gradation approach website-ல் கிடைக்கும்; interest rates மாறும்போது update செய்யப்படும். Interest rate annualized ஆக இருக்கும். Penal charges capitalise செய்யப்படாது; charges default/material non-compliance-க்கு ஏற்ப இருக்கும். Individual non-business borrowers-ன் penal charges non-individual borrowers-ஐ விட அதிகமாக இருக்காது. Foreclosure மற்றும் penal charges காலத்துக்கு ஏற்ப பொருந்தும் regulatory directions படி வசூலிக்கப்படும்.

N. தங்க நகைகளின் அடமானத்திற்கு எதிரான கடன்

Individuals-க்கு gold jewellery எதிராக lending செய்யும்போது Board-approved policy இருக்கும்; இதில் RBI KYC compliance மற்றும் customer due diligence, jewellery appraisal, ownership verification, safe custody systems, ongoing review, staff training மற்றும் periodic internal audit ஆகியவை அடங்கும். பொருத்தமான storage facility இல்லாத branch gold loans வழங்காது. Jewellery appropriately insured ஆக இருக்கும். Non-repayment ஏற்பட்டால் auction policy transparent ஆக இருக்கும்; borrower-க்கு போதுமான prior notice வழங்கப்படும்; auction procedure நிர்ணயிக்கப்படும்; conflict of interest தவிர்த்து arm’s-length transactions உறுதி செய்யப்படும். Auction குறைந்தது 2 newspapers-ல்—ஒரு vernacular மற்றும் ஒரு national daily—விளம்பரப்படுத்தப்படும். NBFC தானுக auction-ல் பங்கேற்காது; pledged gold Board-approved auctioneers மூலம் மட்டுமே auction செய்யப்படும். Fraud controls மற்றும் mobilization, execution, approval duties பிரிக்கப்பட்டிருக்கும்.

N. தங்கத்திற்கு எதிரான கடன் — தொடர்ச்சி

Working Group on NBFC lending against collateral of gold jewellery recommendations-ஐ பின்பற்ற தேவையான framework/processes நிறுவனத்தால் அமைக்கப்படும். Circular DNBS.CC.PD.No.356/03.10.01/2013-14 dated September 16, 2013 மற்றும் valuation தொடர்பான Circular DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 dated May 21, 2015 உட்பட அவ்வப்போது வெளியிடப்படும் regulatory directions பின்பற்றப்படும். Loan agreement-ல் auction procedure விவரங்கள் தெரிவிக்கப்படும். LTVக்கான gold jewellery valuation, பொருந்தும் regulatory directions படி, முந்தைய 30 நாட்களின் 22 carat closing price average அல்லது regulated commodity exchange வெளியிடும் historical spot gold price data அடிப்படையில் செய்யப்படும்.

நிறுவனம் காலத்துக்கு ஏற்ப அமலில் உள்ள RBI-ன் அனைத்து guidelines, directives, instructions மற்றும் advices-ஐ பின்பற்றும். இந்த document-ஐ இத்தகைய regulatory requirements உடன் இணைத்து படிக்க வேண்டும்; RBI regulations-க்கு conflict ஆகாத better practice ஏற்றுக்கொள்ளப்படும்.

O. மதிப்பாய்வு

FPC மற்றும் பல management levels-ல் grievance redressal mechanism செயல்பாட்டின் periodic review மேற்கொள்ளப்படும். நிறுவனம் FPC-ன் spirit-ஐ பின்பற்றி, தன் business-க்கு பொருந்தும் விதிமுறைகளை ஏற்றுக்கொள்ளும்.

Stakeholders தகவலுக்காக நிறுவனம் இந்த FPC-ஐ தனது website-ல் வெளியிடும்; தனது அனுபவம் மற்றும் RBI வெளியிடும் புதிய guidelines அடிப்படையில் தேவையானபோது Code-ஐ அவ்வப்போது review மற்றும் refine செய்யும்.

இணைப்பு: பல்வேறு கோரிக்கைகள்/தேவைகளுக்காக கடன் பெறுபவர்களிடம் வசூலிக்கப்படும் கட்டணங்கள்

வரிசை எண்	விவரம்	திருத்தப்பட்ட இறுதி கட்டணம்
1	Interest Certificate Charge	₹500, GST உட்பட
2	Account Statement Charge	₹500, GST உட்பட
3	Document Copies Charge (ஒவ்வொரு LAN, ஒவ்வொரு retrieval)	₹500, GST உட்பட
4	Duplicate NOC Charge	₹500, GST உட்பட
5	Duplicate No Dues Certificate Charge	₹500, GST உட்பட
6	Foreclosure Statement Charge	₹200, GST உட்பட
7	Repayment Mode Charge	₹500, GST உட்பட
8	Account Swap Charge	₹500, GST உட்பட
9	Rate Type Change (Floating/Fixed)	Balance Principal மீது 0.5% + GST

இணைப்பு — கட்டணங்கள் (தொடர்ச்சி)

வரிசை எண்	விவரம்	திருத்தப்பட்ட இறுதி கட்டணம்
10	SPDC Retrieval Charge	₹500, GST உட்பட, Pre-closure/Swap/Matured/Customer-induced transactions நாளிலிருந்து 90 நாட்கள் வரை
11	Part Disbursement Charge	₹1,000, GST உட்பட
12	Loan Downsizing Charge	Pending Disbursement amount மீது 2% + GST
13	Legal Charge	Actual படி, GST உட்பட
14	Collection Charge	Actual படி, GST உட்பட
15	Repossession Charge	Actual படி, GST உட்பட
16	Incidental Charge	Actual படி, GST உட்பட
17	Cash Handling Charge	₹50,000 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட cash receipts மீது 1% + GST; அதிகபட்ச cash limit ₹1,99,999
18	Bounce Charge	MEL – ₹350; HF, LAP, CF & Mortgages – ₹450; Vehicle, PL & TW – ₹600; CE, SME, Agri – ₹1,000
19	Overdue Interest	Product படி 26% & 36%
20	LPG Kit NOC Charge	₹750, GST உட்பட
21	Form 26A	₹3,500, GST உட்பட

இணைப்பு – கட்டணங்கள் (தொடர்ச்சி)

வரிசை எண்	விவரம்	திருத்தப்பட்ட இறுதி கட்டணம்
22	Loan Reschedulement Charge	a) Tenure/EMI Reschedulement: Mortgages, Agri Loan, Auto Loan & CV CE – POS மீது 2% + GST; CF, SME & MEL – POS மீது 3% + GST. b) EMI Cycle Date Change: Mortgages & Agri – ₹500; Construction Finance – ₹1,000; Auto Loans, CV, CE, SME & MEL – ₹2,000.