

நுண்நிதித் தொழில்துறைக்கான நடத்தை விதிமுறை

செப்டம்பர் 2019

பொருளடக்கம்

அறிமுகம்	3
I. முகவுரை	3
II. குறிப்புகள்	4
a. பொருத்தமானவை	4
b. முந்தைய பதிப்பிற்கான மாற்றங்களை சிஆர்எஸ் உடன் சீரமைத்தல்	4
நடத்தை விதிமுறை	5
I.வாடிக்கையாளரை ஈடுபடுத்துதல்	5
a. நியாயமான தொடர்புகள்	5
b. பொருத்தமானவை (பல / அதிகபட்ச கடன் வழங்குவதைத் தவிர்ப்பது)	5
c. கல்வி மற்றும் வெளிப்படத்தன்மை	6
d. தகவல் மற்றும் தனிப்பாதுகாப்பு	7
e. குறைகளின் தீர்ப்பாயம்	7
f. பிற விதிமுறைகள்	7
II.பணியாளரை ஈடுபடுத்துதல்	9
a. ஆட்சேர்ப்பு	9
b. செயல்முறைகளின்-வழிகாட்டுதல், பயிற்சி மற்றும் மதிப்பீடு	9
c. நல்வாழ்வு	10
III.நிறுவனத்தின்செயல்முறைகள்	11
a. கொள்கைகள்,திட்ட வழிமுறைகள் மற்றும் மேற்பார்வைகள்	11
b. இடர் மேலாண்மை மற்றும் தணிக்கைத்துறைகள்	12
c. தொழில்துறைகளின் ஒத்துழைப்பு	12
இணைப்பு : வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படுத்துதல்	13
I.அலுவலகம்	13
II.கிளை	14
III.கடன் விண்ணப்பம்	15
IV.கடன் ஒப்பந்தம்	16
V.கடன் அட்டை	17

அறிமுகம்

I. முகவுரை

இந்த நடத்தை விதிமுறையானது, நுண்ணிதிதுறைக்கான 'பொறுப்பான கடன்' நடைமுறைகளை மேம்படுத்துவதையே நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

வாடிக்கையாளரின் நலன்களுக்கு முன்னுரிமை அளிக்கப்பட்டு பாதுகாக்கப்படுவதை உறுதிசெய்கிறது மற்றும் மைக்ரோ கிரெடிட் வாடிக்கையாளரின் நல்வாழ்வை மேம்படுத்துவதால், இது 'பொறுப்பான கடன்' வழங்கும் மையமாகும். மைக்ரோ கிரெடிட் வாடிக்கையாளர்களின் சூழலில், உலகளவிலும் மற்றும் இந்தியாவிலும், முறைபடுத்தப்பட்ட செயல்முறைகள், வணிக நடைமுறைகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை நடவடிக்கைகள், நியாயமான தொடர்புகள், பொருந்தக்கூடிய தன்மை, வெளிப்படத்தன்மை, தனித்தகவல்-பாதுகாப்பு மற்றும் குறைதீர்ப்பாயம் முக்கிய கொள்கைகளை பரவலாக ஒன்றிணைகின்றது.

இந்த செயல்முறையால், தொழில்துறையின் பல ஆண்டுகளாக நடத்தை விதிமுறை(சிஓசி)யை பின்பற்றும் அனுபவத்தால் நாட்டில் மைக்ரோ கிரெடிட்டின் நிலப்பரப்பு பரந்து விரிவடைந்துள்ளது. நடத்தை விதிமுறை(சிஓசி) வாடிக்கையாளருக்கு தொடர்ந்து 'பொறுப்பான கடன்' நடைமுறைகளில் கவனம் செலுத்துவருகிறது. மைக்ரோ கிரெடிட் வாடிக்கையாளர்கள் எப்போதும் மைக்ரோ கிரெடிட்டின் மற்றும் அதன் தாக்கத்தை முழுமையாக புரிந்து கொள்ளாமல் இருப்பதால், வாடிக்கையாளர்களின் நலன்கள் பாதுகாக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கு கடன் வழங்குநர்கள் அதிக பொறுப்பை ஏற்க வேண்டியது அவசியமாகிறது.

ஒவ்வொரு கடன் வழங்குநரின் பொறுப்புள்ள கடன் நடத்தை மற்றும் நடைமுறை கொள்கையானது, பணியாளர்கள் மற்றும் நிர்வாகத்தின் செயல் முறைகளைப் பொறுத்திருக்கின்றது. எனவே, பணியாளர் ஈடுபாடும் நிர்வாகத்தின் செயல் முறைகளும் வாடிக்கையாளர் நலனை பேணுவதில் இரண்டு முக்கிய தூண்களாக செயல்படுகின்றன, மேலும் நடத்தை விதிமுறை(சிஓசி)யும் உள்ளடக்கியுள்ளது.

II. குறிப்புகள்

a. பொருத்தமானவை

1. இந்த நடத்தை விதிமுறை(சிஓசி) மைக்ரோ கிரெடிட் வழங்கும் அனைத்து கடன் வழங்குநர்களுக்கும் பொருந்தும்
 - கடன் வழங்குநர்களால் என்பி.எஃப்.சி - எம்.எஃப்.ஐ¹ க்காக ரிசர்வ் வங்கியின் 'தகுதிவாய்ந்த சொத்துகள்'(Qualifying Assets) என்ற வரையறையின்படி மைக்ரோ கிரெடிட் வரையறுக்கப்படுகிறது. அனைத்து கடன் கணக்குகளும் 'தகுதிவாய்ந்த சொத்துகள்' அளவுகோலின் படி, அதாவது முதல் சுழற்சி மற்றும் அடுத்தடுத்த சுழற்சி கடன்கள், டாப்-அப் கடன்கள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினால் தயாரிக்கப்பட்ட பொருட்களை வாங்குவதற்கு வழங்கப்பட்ட கடன்கள் ஆகியவை நடத்தை விதிமுறை(சிஓசி)யில் அடங்கும்.
 - கடன் வழங்குநர்- வழங்கும்- மைக்ரோ கிரெடிட் ஆனது ரிசர்வ் வங்கியின் விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்ட ஒரு சட்டப்பூர்வ நிறுவனமாக, 'தகுதிவாய்ந்த சொத்துகள்' அளவுகோலின் அடிப்படையில் என்பி.எஃப்.சி - எம்.எஃப்.ஐ களுக்கான வரையறுக்கப்படுகிறது.
2. சுய ஒழுங்குமுறை அமைப்பில் (எஸ்.ஆர்.ஓ²) உறுப்பினர்களாக உள்ள கடன் வழங்குநர்கள், நடத்தை விதிமுறையை பின்பற்ற வேண்டியது கட்டாயம், மேலும் உறுப்பினர்களுக்கு தேவையான நிபந்தனையும் இதில் உள்ளது. எஸ்.ஆர்.ஓ உறுப்பினர்கள் நடத்தை விதிமுறையை பின்பற்றப்படுவதை அமல்படுத்த வேண்டும்.
3. மற்ற கடன் வழங்குநர்கள் (வங்கிகள் மற்றும் வங்கிகள் அல்லாதவை) நேரடியாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ மைக்ரோ கிரெடிட் கடன்களை வழங்குவதற்கு (கூட்டாண்மை மாதிரியின்(Partnership model) கீழ் அல்லது செக்யூரட்டரைசேசன் மூலமாகவோ, நேரடியாகவோ அல்லது இணைந்து செயல்படுதலினாலோ) தானாக முன்வந்து நடத்தை விதிமுறை(சிஓசி)யை தொழில்துறையின் தரமாக வலுவாக செயல்படுத்த ஊக்குவிக்கிறது.
4. மைக்ரோ கிரெடிட் என்பது குறைந்த வருமான சந்தைப் பிரிவுகளுக்கு கடன் வழங்குவது முக்கியம் என்பதால், நடத்தை விதிமுறை(சிஓசி)யை கவனமாக பொறுப்பான கடன் நடைமுறைகளை பின்பற்றுகிறது. இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பின் அடிப்படைக் கொள்கைகள் (நியாயமானதொடர்புகள், பொருந்தக்கூடிய தன்மை, ஒளிவுமறைவின்மை, தனித்தகவல் பாதுகாப்பு மற்றும் குறைதீர்ப்பாயம்) கடன் வழங்குநர்கள் வழங்கும் பிற கடனுக்கும் (Products) நன்றாகப் பயன்படுத்தப்படுத்தி கொள்ளலாம்.
5. ரிசர்வ் வங்கி, எஸ்இபிஐ, ஐஆர்டிஏ, மத்திய மற்றும் மாநில அரசு சட்டங்கள் போன்ற அனைத்து சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளையும் கடன் வழங்குநர்கள் கடைப்பிடிக்க வேண்டும். நடத்தை விதிமுறை(சிஓசி) இந்த இணக்கங்களுடன் கூடுதலாக உள்ளது மற்றும் அவற்றை மாற்றாது என்பதைக் கவனத்தில் கொள்ளவும். எதிர்கால ஒழுங்குமுறை மாற்றங்கள் ஏதேனும் ஏற்பட்டால், அது அறிவுறுத்தப்படும் வரை இதே விதிமுறை-கட்டப்பாடுகள் தொடரும்.

b. முந்தைய பதிப்பிற்கான மாற்றங்களை சிஆர்எல் உடன் சீரமைப்பு

1. இந்த நடத்தை விதிமுறை(சிஓசி) என்பது முந்தைய பதிப்பின் திருத்தமாகும், எனவே வாடிக்கையாளர் நலனில் மையமாக இருப்பதால் பெரும்பாலான கூறுகள் அப்படியே வைக்கப்பட்டுள்ளன. எவ்வாறாயினும், இவை சிறந்த தெளிவுக்காக மறு வரைவு செய்யப்பட்டு மீண்டும் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளன. தற்போதுள்ள விதிமுறைகளுக்கு இணங்காத அல்லது மீண்டும் வருவது அல்லது பொறுப்பான கடன் நடைமுறைகளுக்கு பங்களிப்பு செய்யாதது போன்ற சில உட்பிரிவுகள் அகற்றப்பட்டுள்ளன. பணியாளர் ஈடுபாடு மற்றும் நிறுவனசெயலாக்கத்தின்- முக்கியத்துவத்தின் அடிப்படையில், இந்த இரண்டு பகுதிகளும் மிகவும் விரிவாக வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளன, மேலும் பல புதிய சேர்த்தல்களையும் கொண்டுள்ளன.

¹ https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9827

² எஸ்.ஆர்.ஓ என்பது தொழில்துறை சங்கம் என வரையறுக்கப்படுகிறது, இது ரிசர்வ் வங்கியின் படி என்பி.எஃப்.சி-எம்.எஃப்.ஐ க்களுக்கான எஸ்.ஆர்.ஓ என ரிசர்வ் வங்கியால் அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது. ரிசர்வ் வங்கி செய்தி வெளியீட்டிற்கு இணங்க https://rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=30052

2. வாடிக்கையாளர் ஈடுபாட்டைப் பற்றிய பிரிவு பெரும்பாலும் பொறுப்புள்ள கடன் வழங்குதலின் குறியீடு (சிஆர்எல்) உடன் இணைக்கப்பட்டுள்ளது என்பதையும், சிஆர்எல்லில் ஏதேனும் சேர்த்தல் அடிப்படையில் முன்னிலைப்படுத்தப்படுவதையும் கவனத்தில் கொள்ளவும். வாடிக்கையாளர் ஈடுபாட்டின் மிக முக்கியமான அம்சங்களை தானாக முன்வந்து ஒப்புக் கொள்ள அனைத்து மைக்ரோ கிரெடிட் கடன் வழங்குநர்களையும் கொண்டுவருவதை சிஆர்எல் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

நடத்தை விதிமுறை

I. வாடிக்கையாளரை ஈடுபடுத்துதல்

a. நியாயமான தொடர்பு

1. மதம், சாதி, திருமண-நிலை அல்லது பாலியல் நோக்குநிலை போன்ற காரணங்களால் வாடிக்கையாளர்களை நியாயமற்ற முறையில் பாகுபாடு காட்டப்படுவதில்லை என்பதை கடன் வழங்குநர் உறுதிசெய்ய வேண்டும்..
2. அதன் சார்பாக செயல்படும் அனைத்து ஊழியர்களையும் நபர்களையும் கடன் வழங்குநர் உறுதிப்படுத்த வேண்டும்:
 - மரியாதைக்குரிய மொழியைப் பயன்படுத்தவேண்டும், நல்லொழுக்கத்தை பராமரிக்கவேண்டும், சமூக மற்றும் கலாச்சார உணர்வுகளை மதிக்கவேண்டும்
 - கடன்களை மீட்டெடுப்பதற்கும், நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் மட்டுமே மீட்பு பெறுவதற்கும் எந்தவிதமான வற்புறுத்தலையும் பயன்படுத்த வேண்டாம். வாடிக்கையாளர்கள் நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் கலந்துகொள்ளத்தவறினால் மட்டுமே அவர்கள் வசிக்கும் இடத்திலோ அதாவது இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் மட்டுமே கடன்களை வசூல் செய்யலாம்.
 - வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல் ரீதியாகவோ மிரட்டவோ, அவமானப்படுத்தவோ கூடாது
 - அசாதாரணமான நேரத்தில் அல்லது இறப்பு, நோய், திருமணங்கள் மற்றும் பிறப்புகள் போன்ற சமூக சந்தர்ப்பங்களில் வாடிக்கையாளர்களை தொடர்பு கொள்ள வேண்டாம்.

b. பொருத்தமானவை (பல / அதிகபட்ச கடன் வழங்குவதைத் தவிர்ப்பது)

1. வாடிக்கையாளரின் நிதி நிலைமை (வருமானம் மற்றும் செலவுகள்), கடன் தேவை, திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் மற்றும் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட தகவல்களின் அடிப்படையில் கடனளிப்பு, கடன் தகவல் அறிக்கை (சிஐஆர்) மற்றும் கள அளவிலான உளவுத்துறை ஆகியவற்றை கடனை வழங்குவதற்கு முன் கடன் வழங்குநர் மதிப்பீடு செய்ய வேண்டும்.
2. கடனை அனுமதிப்பதற்கு முன் கடன் வழங்குநர் செல்லுபடியாகும்³ சி.ஐ.ஆரைப் பயன்படுத்த வேண்டும். டாப்-அப் கடன்கள், இரண்டாவது மற்றும் அடுத்தடுத்த சுழற்சி கடன்கள் உள்ளிட்ட அனைத்து கடன்களையும் வழங்குவதற்கு முன் சி.ஐ.ஆர் பயன்படுத்தப்படுவதை தெளிவுபடுத்த வேண்டும்.
3. வாடிக்கையாளர்கள் கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான திறனை அறிந்தபின் கடன் வழங்குபவர், கடனை வழங்க வேண்டும். கடன்களை அனுமதிப்பதற்கு முன்பு, சி.ஐ.ஆரின் நுண் நிதி பிரிவில் கைப்பற்றப்பட்ட மைக்ரோ கிரெடிட் கடன்களின் அடிப்படையில் செல்லுபடியாகும் என்பதை கடன் வழங்குநர் இதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்:
 - ஒரு வாடிக்கையாளர் மூன்று (3) வெவ்வேறு கடன் வழங்குநர்களிடமிருந்து நடப்பில் கடன்களைக் கொண்டிருந்தாலும் வாடிக்கையாளருக்கு நான்காவது கடன் வழங்குபவரால் அது மாறாது. NBFC-MFI கள் கூடுதலாக ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு 2 NBFC-MFI கள் கடன் வழங்குவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.⁴
 - இது ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு மொத்தமாக 125,000⁵ ரூபாய் கடனை மீறுவதில்லை. ஆயினும், மொத்த கடன்தொகையின் தொகையும் அடுத்த அறிவிப்பு வரும் வரை ஒரு வாடிக்கையாளரின் கடன் ரூ 1,00,000⁶ ஆக உள்ளது. கடனை அனுமதிப்பதற்கு முன்னர் சி.ஐ.ஆரின் நுண்நிதி பிரிவில் கைப்பற்றப்பட்ட அனைத்து பாதுகாப்பற்ற மைக்ரோ கிரெடிட் கடன்களையும் (தனிநபர் மற்றும் குழு) வாடிக்கையாளர் காரணிகளின் மொத்த கடனையும் கடன் வழங்குநர் சரிபார்க்க வேண்டும் என்று மீண்டும் வலியுறுத்தப்படுகிறது.

³ சி.ஐ.ஆர் பிரித்தெடுக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 15 நாட்களுக்கு சி.ஐ.ஆர் 'செல்லுபடியாகும்' என்று கருதப்படுகிறது. வழங்குநர் தனது சி.ஐ.ஆரைப் பிரித்தெடுத்த நாளிலிருந்து 15 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு கடனை வழங்க வேண்டும் என்பதை இது குறிக்கிறது..

⁴ என்பிஎஃப்.சி - எம்எஃப்.ஐ களுக்கான ஆர்பிஐ திசைகளின்படி.

⁵ இது நவம்பர் 08, 2019 தேதியிட்ட வரம்புகளை மறுஆய்வு செய்வதற்கான ஆர்பிஐ யின் செய்திக்குறிப்பின் படி:

<https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=11727&Mode=0>. எஸ்.ஆர்.ஓக்கள் குறிப்பிட்ட மாநிலங்கள் / மாவட்டங்களுக்கு தேவைக்கேற்ப வெவ்வேறு கடன்தொகைகளை வழங்கலாம்

⁶ கடன், கல்வி மற்றும் மருத்துவ செலவுகளைச் சந்திப்பதில் ஏதேனும் இருந்தால், ஒரு வாடிக்கையாளரின் மொத்த கடனை அடைவதற்கு நீக்கப்படும்.

- வாடிக்கையாளருக்கு -, நிலுவையில் உள்ள கணக்குகள் ,(கடன் திருப்பிச்செலுத்தாமை (delinquency)> டிபிடி 90 நாட்கள்') மற்றும் வேறு கடன் வழங்குநரிடம் செலுத்தப்படாத படாத கடன் தொகை>ரூ.1,000 யை இருந்தால், கடன் வழங்குநர், அந்த வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்க இயலாது⁸

b. கல்வி மற்றும் வெளிப்படத்தன்மை

1. கடன் வழங்குநர் வாடிக்கையாளருக்கு முக்கிய தகவல்களை வழங்க வேண்டும் மற்றும் கடன் விண்ணப்பம், கடன் அனுமதி கடிதம் / கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் கடன் அட்டை போன்ற கடன் ஆவணங்களை அவற்றுடன் சேர்க்க வேண்டும். இவை பின்வருமாறு:
 - கடன் வழங்குநரின் அடையாளம் மற்றும் முகவரி
 - வாடிக்கையாளரின் அடையாளம் மற்றும் முகவரி
 - விபரங்கள் (கடன் தொகை, பதவிக்காலம், திருப்பிச் செலுத்தும் காலம், குறைந்துவரும் நிலுவைத்தொகைக்கான வருடாந்திர வட்டி வீதம்⁹, செயலாக்கக் கட்டணம், வேறு கட்டணங்கள், செலுத்த வேண்டிய மொத்தத் தொகை, கடன் இணைக்கப்பட்ட ஆயுள் காப்பீட்டுத் தொகை, பாதுகாப்பு தொகை மற்றும் பிற முக்கிய விதிமுறைகள்)
 - வாடிக்கையாளர்களுக்கான குறைதீர்ப்பாய முறை பற்றிய விவரங்கள்
2. கடன் வழங்குநர்கள் அனைத்து விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் தெரியபடுத்த வேண்டும். விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், கடன் வழங்குநர் உடனடியாக வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்
3. வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட ஒவ்வொரு கட்டணத்திற்கும் ரசீது / எழுதப்பட்ட ஒப்புதலை கடன் வழங்குநர் வழங்க வேண்டும்.
4. கடன் வழங்குநர் கடன் ஒப்பந்தத்தின், செயல்முறை மற்றும் விதிமுறைகளை வாடிக்கையாளர் முழுமையாக புரிந்துகொள்வதை உறுதிசெய்வதற்கான நடவடிக்கைகளை (பயிற்சி, மதிப்பீடு மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுடனான அவ்வப்போது தொடர்புகொள்வது போன்றவை) எடுக்க வேண்டும்.
5. சி.ஐ.சி களுடன் கடன் வரலாற்றுக்கான சரியான நேரத்தில் கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதன் முக்கியத்துவம், நன்மை, அபாயங்கள் மற்றும் டிஜிட்டல் நிதி பரிவர்த்தனைகளுக்குத் தேவையான பாதுகாப்புகள், உள் மற்றும் வெளிப்புற வழிமுறைகள் உள்ளிட்ட குறை நிவர்த்தி வழிமுறைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவுறுத்துவதில் கடன் வழங்குநர் முக்கியத்துவம் கொடுக்க வேண்டும்.¹⁰
6. குழு மற்றும் மையத் தலைவரின் மீதான குருட்டு நம்பிக்கைக்கு எதிராக கடன் வழங்குநர் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கல்வி கற்பிக்க வேண்டும் மற்றும் கற்பனையான கடனில் எந்தவொரு இயல்புநிலையும் (வாடிக்கையாளர் பெயரில் குழு / மையத் தலைவரால் எடுக்கப்பட்ட கோஸ்ட் கடன் / பைப்லைனிங் என்றும் குறிப்பிடப்படுகிறது) எதிர்காலத்தில் அவரது கடன் பதிவுகளையும் மற்றும் கடன் பெறுவதற்கான அணுகலையும் அழிக்க முடியும். இது கட்டாய குழு பயிற்சி (சிஐடி) / குழு அங்கீகாரம் சோதனை (ஜிஆர்டி) செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாக இருக்க வேண்டும். குழு கூட்டங்களில் வாடிக்கையாளர் வருகையை கடன் வழங்குநர் உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.
7. கடன் வழங்குநர் வாடிக்கையாளரின் கடன் நிராகரிக்கப்பட்டால் அதற்கான காரணத்தை தெரிவிக்க வேண்டும். இந்த நோக்கத்திற்காக, வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட்ட கடன் விண்ணப்பத்தின் ஒப்புதலில் கடன் வழங்குநரின் சிஜிஆர்எம் தொலைபேசி எண் மற்றும் கடன்ஒப்புதல் அளிக்கும் கால அளவு (டிஏடி) ஆகியவற்றைக் குறிப்பிட்டிருக்கவேண்டும், இதனால் வாடிக்கையாளர் கடன் வழங்குநரை அணுக முடியும்.
8. கடன் ஆவணங்களில் வெளிப்படுத்தப்பட்ட தேவைகள் மற்றும் குறித்த விவரங்களுக்கு

⁷ சி.ஐ.ஆரில் விண்ணப்பதாரர் தனது குற்றமற்ற கணக்கு நிலையைப் பற்றி போட்டியிட்டால் அல்லது அவரது குற்றமற்ற கணக்கு தனது பகுதியில் உள்ள மைக்ரோ கிரெடிட் வழங்குநரின் செயல்பாட்டை திரும்பப் பெறுவது / மூடுவது என்று கூறப்பட்டால், சி.ஐ.சி, தொடர்புடைய வழங்குநர்கள் அல்லது நிறுவனங்களுடன் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் சிக்கல்களைத் தீர்க்க வழங்குநர் அவளுக்கு ஆதரவளிக்க வேண்டும். எஸ்ஆர்ஓ கள், தேவைக்கேற்ப.

⁸ வங்கிகள் மற்றும் என்.பி.எ.ஃப்.சி.களுக்கான இயற்கை பேரழிவுகளால் பாதிக்கப்பட்ட பகுதிகளில் நிவாரண நடவடிக்கைகளுக்கான ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதலின் கீழ் தகுதிபெற்ற இயற்கை பேரழிவுகளால் பாதிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கு விதிவிலக்கு கிடைக்கிறது. <https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?id=11394&Mode=0>, <https://www.rbi.org.in/Scripts/BSCircularIndexDisplay.aspx?id=10531>

⁹ வட்டி விகிதம் மற்றும் உள்ளிட்ட விலை நிர்ணயம் தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கியின் வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற என்.பி.எ.ஃப்.சி - எம்.எ.ஃப்.ஐ கள் தேவை செயலாக்க கட்டணம்

¹⁰ வெளிப்புற விரிவாக்க பொறுமுறையானது வாடிக்கையாளருக்கு கிடைக்கக்கூடிய ஒழுங்குமுறை சேனல்களை உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும்.

c. தகவல் மற்றும் தனிப்பாதுகாப்பு

1. ரிசர்வ் வங்கியின் விதிமுறைகளின்படி வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து கேஷ்யசி ஆவணங்களின் நகல்களை கடன் வழங்குநர் பெற வேண்டும்.
2. வாரந்தோறும் சீரான கடன் தகவலை படிவத்தின் படி அனைத்து ரிசர்வ் வங்கியின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட சி.ஐ.சி.களுடன் துல்லியமான மற்றும் விரிவான வாடிக்கையாளர் தகவலை கடன் வழங்குநர் பதிவேற்ற வேண்டும்.
3. சிஐசிகளுடனான தனது தகவலைப்பற்றி வாடிக்கையாளர் எழுப்பும் எந்தவொரு சர்ச்சையை கடன் வழங்குநர் உடனடியாக தீர்வு காண வேண்டும். இதுபோன்ற சர்ச்சைக்கு ஏழு(7) நாட்களுக்குள் பதில் அளிக்கவேண்டும்.
4. கடன் வழங்குநர் தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர் தகவல்களை கண்டிப்பாக ரகசியமாக வைத்திருக்க வேண்டும். பின்வரும் எந்தவொரு நிபந்தனைகளுக்கும் உட்பட்டு மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வாடிக்கையாளர் தகவல்களை வெளியிடலாம்:
 - அத்தகைய தகவல்கள் சட்டத்தின் கீழ் வழங்கப்பட வேண்டும் அல்லது இது ஒரு கட்டாய வணிக நோக்கத்திற்காக வழங்கப்படுகிறது (எடுத்துக்காட்டாக, கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு)
 - இதுபோன்ற வெளிப்பாடு குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்பட்டு, எழுத்துப்பூர்வமாக முன் அனுமதி பெறப்பட வேண்டும்
 - வாடிக்கையாளர் தகவலைப் பெறுவதற்கு கடன் வழங்குநரின் அறிவிப்புக்குரிய கேள்விகள் தரப்பு வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட வேண்டும்
5. கடன் விண்ணப்பத்தின் போது கடன் வழங்குநர் வாடிக்கையாளரிடம் அவரது சி.ஐ.ஆர், அவர் ஏற்றுக்கொண்ட கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை சரிபார்க்க ஒப்புதலை பெற வேண்டும். ஒவ்வொரு கடனுக்கும், கடன் மற்றும் காப்பீடு அல்லது மற்ற வேறு, தனிப்பட்ட மற்றும் வெளிப்படையானதகவல்களுக்கு வாடிக்கையாளர் ஒப்புதலை பெற வேண்டும்.

d. குறை நிவர்த்தி¹¹

1. வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை திறம்பட மற்றும் சரியான நேரத்தில் தீர்க்க ஒரு வலுவான வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பாயம் கடன் வழங்குநர்களால் அமைக்கப்படவேண்டும் குறைகளை பதிவு செய்ய ஒரு பிரத்யேக தொலைபேசி எண் அல்லது கிளையில் ஒரு பணியாளரை அமர்த்தும் உதவி நடைமுறையின் மூலம் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் சிஐஆர்எம் உடனான அணுகலை கடன் வழங்குநர் வழங்க வேண்டும்.
2. வாடிக்கையாளர் குறை தீர்ப்பாயம் விவரங்களை கடன் ஆவணங்கள் மற்றும் பிற தகவல்தொடர்பு பொருட்களில் கடன் வழங்குநர்கள் கிளையளில் தெளிவுபடுத்த வேண்டும். தயவுசெய்து 'வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படுத்துதல்' இணைப்பை பார்க்கவும்.
3. சி.ஐ.ஆர்.எம்-ஐ அதிகமாகப் பார்ப்பதற்கு கடன் வழங்குநர் குறைந்தது ஒரு குறை நிவர்த்தி அதிகாரியை கொண்டிருக்க வேண்டும் மற்றும் அவரது / அவளது தொடர்புடைய விவரங்களை (மின்னஞ்சல், தொலைபேசி எண்) வாடிக்கையாளர்கள் அணுகும்படி செய்ய வேண்டும்.
4. கடன் வழங்குநர், குறைகளை தாக்கல் செய்தபோதிலும் அவர் நியாயமான முறையில் நடத்தப்படுவார் என்று வாடிக்கையாளருக்கு உறுதியளிக்க வேண்டும்.

e. மற்றவைகள்¹²

1. கடன் வழங்குநர் வாடிக்கையாளர்களிடம் ஆர்பிஐ-யுடன் தொடர்புடைய வழிமுறைகளுக்கு ஏற்ப கட்டணம் வசூலிக்க வேண்டும்.
2. எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பு விற்பனையையும் (மைக்ரோ-கடன் அல்லாத) கடன் வழங்குநர்கள், வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குகிறார்கள், அத்தகைய தயாரிப்புக்கு தேவையான அனைத்து விவரங்களையும் தெளிவாக வெளிப்படுத்த வேண்டும் (விலை, நன்மைகள், உத்தரவாதங்கள், தவிர்ப்புகள்). வாடிக்கையாளர் மைக்ரோ கிரெடிட்டை அணுகுவதற்கு முந்தைய நிபந்தனை போன்ற எந்தவொரு பொருளையும் கட்டாயப்படுத்தவில்லை என்பதை கடன் வழங்குநர் உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.
3. கடன் வழங்குநர், வாடிக்கையாளருடன் கடன்-இணைக்கப்பட்ட ஆயுள் காப்பீட்டை வழங்குவதற்கு, தேவையான அனைத்து விவரங்களையும் தெளிவாக வெளியிட வேண்டும், ஆனால் அவை கட்டுப்பாட்டுக்கு உட்பட்டவை அல்ல:
 - காப்பீட்டாளரின் பெயர்

¹¹ சி.ஐ.ஆர்.எம் பற்றிய கூடுதல் விவரங்களுக்கு வழங்குநர் என்.பி.எஃப்.சி க்காக ரிசர்வ் வங்கியின் எஃப்.பி.சி (<https://rbi.org.in/Scripts/ViewMasCircularDetails.aspx?id=9823>) ஐப் பார்க்கலாம்.

¹² மற்றவர்கள் என்பதன் கீழ் உள்ள அனைத்து புள்ளிகளும் சி.ஆர்.எல்

- பாலிசி எண்
 - தனிநபர் கவரேஜ்
 - தவணை செலுத்தப்பட்டது
 - கவரேஜ் தொகை
 - காலம் / பாதுகாப்பு காலம்
 - நிகழ்வுகள் உள்ளடக்கப்பட்டது
 - விதிவிலக்குகள்: முன்கைட்டி செலுத்தும் காலங்கள், கடன் மறுசீரமைப்பு மற்றும் கடன் இயல்புநிலை போன்றவை உள்ளன.
 - காப்பீட்டு தாக்கல் செய்வதற்கான செயல்முறை (தேவையான ஆவணங்கள், கால அளவுகள் போன்றவை)
 - காப்பீட்டுக்கான குறைதீர்ப்பாய செயல்முறை
 - பிற முக்கிய நிபந்தனைகள்
4. கடன் விண்ணப்பம், ஒப்பந்தங்கள், வெளிப்பாடுகள், கட்டண ரசீதுகள், குறை தீர்ப்பாயமுறை போன்றவற்றுக்கான அடிப்படை டிஜிட்டல் செயல்முறையைக் கொண்ட, ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகளுடன் இணைந்திருப்பதையும் டிஜிட்டல் முறைகளை வாடிக்கையாளர் முழுமையாக அறிந்தவர், படித்தவர் என்பதையும் கடன் வழங்குநர் உறுதி செய்ய வேண்டும்.
 5. கடன் வழங்குநர், ஒரு பகுதியிலிருந்து நடவடிக்கைகளைத் திரும்பப் பெற்றால், வாடிக்கையாளர்களின் தற்போதைய கடன் சேவைகளுக்கு மாற்று ஏற்பாடு செய்ய வேண்டும். எடுத்துக்காட்டாக, வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து கடன் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு ஏற்கனவே இருக்கும் கடன் வழங்குநர் ஏற்பாடு செய்ய வேண்டும்.
 6. குழு அல்லது மையத் தலைவர்களிடையே செல்வாக்குமிக்க நேர்மையற்ற இடைத்தரகர்களைத் தவிர்த்து, கடன் வழங்குநர் வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடி தொடர்பை ஏற்படுத்த வேண்டும். குழுவில் உள்ள தலைவர்களின் விகிதாசார செல்வாக்கைக் கட்டுப்படுத்த, கடன் வழங்குநர் தங்கள் குழு / மையத் தலைவர்களை சுழற்சசி முறையில் தவறாமல் மாற்ற வேண்டும்.

II. பணியாளர் ஈடுபாடு

a. ஆட்சேர்ப்பு

1. பாலினம், மதம், சாதி, திருமண நிலை அல்லது பாலியல் நோக்குநிலை போன்றவற்றின் அடிப்படையில் கடன் வழங்குநர், ஆட்சேர்ப்புக்கான விண்ணப்பதாரருக்கு, நியாயமற்ற முறையில் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது.
2. கடன் வழங்குநர் தகுதி, நெறிமுறைகள் மற்றும் நேர்மையின் அடிப்படையிலேயே பணியாளர்களை தேர்ந்தெடுக்க வேண்டும்.
3. கடன் வழங்குநர் திருப்திகரமான விடுவிப்பு கடிதத்தின் அடிப்படையில் மற்ற கடன் வழங்குநரிடமிருந்து ஒரு பணியாளரை நியமிக்க வேண்டும் அல்லது குறிப்பு-சோதனை செய்த பிறகே நியமிக்க வேண்டும். பணியாளருக்கு பணி-ஒப்புக்கைக்கடிதம் வழங்கப்பட்ட பின்னரே கடன் வழங்குநர் பணியாளரின் தற்போதைய முதலாளியிடமிருந்து குறிப்பு சோதனை கடிதத்தை பெற வேண்டும். இருப்பினும், குறிப்பு சோதனைக்கான கோரிக்கை 15 காலண்டர் நாட்களுக்குள் (கோரிக்கையை அனுப்பிய நாளிலிருந்து) பதிலளிக்கப்படவில்லை என்றால், கடன் வழங்குநர் ஆட்சேர்ப்பைத் தொடரலாம்.
4. கடன் வழங்குநர் அத்தகைய குறிப்பு கிடைத்ததிலிருந்து பிற கடன் வழங்குநரின் கோரிக்கைக்கு 15 காலண்டர் நாட்களுக்குள் குறிப்பு சோதனைக்கு பதிலளிக்க வேண்டும்.
5. கடன் வழங்குநர், தங்கள் ஊழியர்களின் தகவலை பணியாளர் பணியகத்தில் சமர்ப்பிக்கவும், விண்ணப்பதாரரின் வேலைவாய்ப்பு பதிவுகளை சரிபார்க்கவும் ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்.
6. கடன் வழங்குநர், பிற வழங்குநரிடமிருந்து ஆட்சேர்ப்பு செய்யும்போது, வருங்கால ஊழியருக்கும் அவரின் / அவரின் தற்போதைய முதலாளிக்கும் இடையில் பரஸ்பரம் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட அறிவிப்பு காலத்தை மதிக்க வேண்டும்.
7. கடன் வழங்குநர், பிற வழங்குநரிடமிருந்து பகுதி மேலாளர்¹³ பதவிக்கு ஒரு பணியாளரை நியமிப்பது, அத்தகைய பணியாளரை அவளது / அவரது கடைசியாக ஒரு வருடம் முன்பு வரை பணிபுரிந்த இடத்திலிருந்து குறைந்தது 50 கி.மீ தூரத்தில் (அதாவது பணியாளர் கடைசியாக பணிபுரிந்த கிளையின் இருப்பிடத்திலிருந்து 50 கி.மீ) பணியமர்த்த வேண்டும். இந்த உட்பிரிவின் பின்னணியில் உள்ள அடிப்படை நோக்கம் என்னவென்றால், ஒரு ஊழியர் முந்தைய வேலை கடன் வழங்குநரின் வணிகத்தை (அவள் / அவன் கடைசியாக பணிபுரிந்த இடத்தில்) அவள் / அவன் அந்த பகுதியின் வணிகத் தகவல்களின் அந்தரங்கத்தையும், கடைசியாக தொடர்பிலிருந்த வாடிக்கையாளர்களுடன் பரிச்சயமாகவும் இருப்பதன் மூலம் ஆக்கிரமிக்கவில்லை என்பதை உறுதிசெய்வதாகும்.

b. செயல்முறைகளின்-வழிகாட்டுதல், பயிற்சி மற்றும் மதிப்பீடு

1. கடன் வழங்குநர் கொள்கைகள், செயல்முறைகள், ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் நடத்தை விதிமுறை குறித்து ஊழியர்களுக்கு விரிவான அமர்வு/தொடக்கப் பயிற்சி அளிக்க வேண்டும். நியாயமான நடத்தல், கடன் மதிப்பீடு, தகவல் பாதுகாப்பு, சேவை தரம், சிஜிஆர்எம்/ CGRM , உறவு கையாளல் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்துவதில் சிரமத்தை எதிர்கொள்ளும் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வது போன்ற முக்கியத்துவம் கொடுக்கப்பட வேண்டும்.
2. கடன் வழங்குநர் மேலேயுள்ள கூறுகளைப் பற்றிய ஊழியர்களின் புரிதலைத் தவறாமல் மதிப்பிட வேண்டும் மற்றும் புரிந்துகொள்ளும் இடைவெளிகளை நிவர்த்தி செய்ய புத்துணர்வு பயிற்சியை மேற்கொள்ள வேண்டும்.
3. பெண் சகாக்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுடன் பொருத்தமான தொடர்பு உள்ளிட்ட பாலின பிரச்சினைகளைப் புரிந்துகொள்வதற்கும் கையாள்வதற்கும் கடன் வழங்குநர் தங்கள் ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்க வேண்டும்.
4. கடன் வழங்குநர் தங்கள் ஊழியர்களை தொழில்முறை நடத்தை மற்றும் எதிர்பார்க்கப்படும் நடத்தை உள்ளிட்ட ஒருமைப்பாடு பிரச்சினைகள் மற்றும் எந்தவொரு சட்டவிரோத மற்றும் சமூக விரோத செயல்களில் ஈடுபடக்கூடாது என்பதில் அவசியம் கவனம் செலுத்த வேண்டும்.
5. கடன் வழங்குநர் அமர்வு/தொடக்கப் பயிற்சி முடிந்த பின்னரே புதிய ஊழியர்களை கிளை அளவிலான வணிக நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடுத்த வேண்டும்.¹⁴
6. சி.ஜி.ஆர்.எம்-க்கு நேரடியாகப் பொறுப்பேற்றுள்ள ஊழியர்கள் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான அமைப்பு, செயல்முறைகள் மற்றும் மென்மையான திறன்கள் பற்றிய விரிவான பயிற்சியைப் பெறுவதை கடன் வழங்குநர் உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.
7. கடன் வழங்குநர் ஒரு வெளிப்படையான ஊக்க மற்றும் மதிப்பீட்டு கட்டமைப்பை ஏற்படுத்த வேண்டும், அது விபரீத விற்பனை நடத்தைக்கு வழிவகுக்காது, சேவை தரத்திற்கான காரணிகளாகிறது, பொறுப்பான கடனை ஊக்குவிக்கிறது, நடத்தை விதிமுறை உடனான இணக்கத்துக்கு வெகுமதி அளிக்கிறது மற்றும் நடத்தை விதிமுறை ஐ மீறுவதற்கு அபராதம்

¹³ கிளை மேலாளருக்குப் பிறகு நிறுவன வரிசைமுறையில் பகுதி மேலாளர் அடுத்த உயர் மட்ட நிலையில் உள்ளார், இருப்பினும் வழங்குநர்கள் ஹப் மேலாளர் / பிரதேச மேலாளர் போன்ற இந்த பதவிக்கு வெவ்வேறு பதவி பெயர்களைக் கொண்டிருக்கலாம்.

¹⁴ II b.1 இல் விவரிக்கப்பட்டுள்ளபடி .

விதிக்கிறது. கடன் வழங்குநர்,மைக்ரோ கிரெடிட் தேவையைப் புரிந்துகொள்ளல் மற்றும் ஒரு பகுதியில் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் உள்ளிட்ட நியாயமான அளவுகோலின் அடிப்படையிலேயே கிளை-நிலை ஊழியர்களுக்கான இலக்குகளை நிர்ணயிக்க வேண்டும்.

c. நல்வாழ்வு

1. கடன் வழங்குநர் பணியாளரின் நல்வாழ்வு (எடுத்துக்காட்டாக, போதுமான ஊதியம், வேலை நேரம், வேலை நிலைமைகள், குடும்பக் கடமைகள் மற்றும் அவசரநிலைகள் போன்ற தனிப்பட்ட காரணங்களுக்காக விடுப்புகள்) மற்றும் பணியாளரின் பாதுகாப்பிற்கு உரிய முக்கியத்துவம் கொடுக்கப்படுகிறது என்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும் .
2. கடினமான பகுதிக்குச் செல்வதிலிருந்தும் பணத்தைக் கையாளுவதிலிருந்தும் ஏற்படும் அபாயங்களைக் கையாள ஊழியரால் பின்பற்றப்பட வேண்டிய நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட நெறிமுறைகள் வழங்குநருக்கு இருக்க வேண்டும். நெறிமுறை பின்பற்றப்பட்டாலும், விபத்து நிகழ்ந்த நிகழ்வுகளுக்கு கடன் வழங்குநர் ஊழியர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்க வேண்டும்.
3. ஊழியர்களால் கடன் வசூல் மோசடி செய்யப்பட்டதாக நிரூபிக்கப்பட்டால் தவிர, கடன் வழங்குநர் ஊழியர்களிடமிருந்து மோசடித்தொகையை வசூலிக்கக்கூடாது.
4. இரு பாலினங்களும் வேலை செய்வதற்கும் முன்னேறுவதற்கும் உகந்த தொழில்முறை துழைலை கடன் வழங்குநர் உருவாக்க வேண்டும்.
5. ஊழியர்களின் குறைகளைக் கேட்கவும் தீர்க்கவும் மற்றும் ஆலோசனை வழங்கவும் வழங்குநரிடம் பொருத்தமான வழிமுறைகள் இருக்க வேண்டும்
6. வழக்கமான நிகழ்வுகளுக்கு¹⁵, கடன் வழங்குநர், ஊழியரின் கடைசி வேலை நாளிலிருந்து 30 காலண்டர் நாட்களுக்குள் ஊழியர்களின் விடுவிப்பு முறைகளை (நிலுவையில் உள்ள நிலுவைத் தொகை இறுதி தீர்வு, ஆட்சேபனை இல்லாமை-சான்றிதழ் வழங்குதல் மற்றும் விடுவிப்புக் கடிதம் உட்பட) பூர்த்தி செய்ய வேண்டும்.
7. விடுவிக்கப்பட்ட ஊழியரின் வருங்கால முதலாளியிடமிருந்து சோதனைக்கான கோரிக்கை தகவல் கிடைத்ததிலிருந்து 15 காலண்டர் நாட்களுக்குள் கடன் வழங்குநர் பதிலளிக்க வேண்டும்.
8. ஊழியர்களுக்கு அறிவிப்பு காலம் 3 மாதங்களுக்கு மிகாமல் இருப்பதை கடன் வழங்குநர் உறுதி செய்ய வேண்டும்

¹⁵ ஒழுங்கான செயல்முறை என்பது, பணியாளர் ஒழுங்காக அறிவிப்பு காலத்தில் சேவை செய்துள்ளார், பணிகளை முடித்தார், ஒப்படைத்தார், நிலுவையில் எந்த நிதியுமில்லை, மற்றும் ஒழுங்கு அனுமதி தேவையில்லை என்பதாகும்.

III. கார்ப்பரேட் கவர்ன்ன்ஸ்

a. கொள்கைகள்,திட்ட வழிமுறைகள் மற்றும் மேற்பார்வைகள்

1. நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (FPC), தயாரிப்பு மேம்பாடு, செயல்பாட்டு, மனித வளங்கள், CGRM, உள் தணிக்கை, தகவல் மற்றும் தொழில்நுட்பம் போன்ற தொடர்புடைய கொள்கைகளை கடன் வழங்குநர் நடத்தை விதிமுறையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உட்பிரிவுகளுடன் இணைக்க வேண்டும். கடன் வழங்குநர் புதுப்பிக்கப்பட்ட கொள்கைகளுடன் செயல்முறைகளை சீரமைக்க வேண்டும். குறிப்பாக,
 - a. வாடிக்கையாளர்களுடனான பணியாளர் தொடர்புக்கான தெளிவாக வரையறுக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களை கடன் வழங்குநர்கள் கொண்டிருக்க வேண்டும். வழிகாட்டுதல்களிலிருந்து மாறுபடுவதைக் கையாள்வதற்கான கொள்கையும் இதில் இருக்க வேண்டும்.
 - b. புகார்களை பதிவு செய்ய, தீர்க்க மற்றும் முறைப்படி தீர்க்க நிர்வாகத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட சிஜிஆர்எம்/CGRM கொள்கை உள்ளடக்கிய செயல்முறையை கடன் வழங்குநர் கொண்டிருக்க வேண்டும், உள் மற்றும் வெளிப்புற முறைப்படிதீர்க்க வழிமுறை¹⁶, புகார்களின் பிரிவுகள் மற்றும் TAT, சிஜிஆர்எம்/CGRM மதிப்பாய்வு / தணிக்கை மற்றும் வாரியம் மற்றும் உயர் நிர்வாகத்திற்கு அறிக்கை செய்தல் போன்றவற்றையும் கொண்டிருக்க வேண்டும்..
 - c. வணிகச் சொத்துக்கள் இழப்பு, குடும்பத்தின் சம்பாதிக்கும் உறுப்பினர்களின் இழப்பு, இயற்கை பேரழிவுகள் அல்லது கடன்களை திருப்பிச் செலுத்துவதில் சிரமம், பிற அவசரநிலைகள் போன்றவற்றை எதிர்கொள்ளும் வாடிக்கையாளருக்கான கடன்களை மறுசீரமைத்தல் மற்றும் கடனை திரும்பச் செலுத்த தவறியவர்களுக்கும் கடன் வழங்குநர்கள் கடன் கொள்கையில் மேற்கூறிய வகைகளுக்கு-வழிமுறைகள் இருக்க வேண்டும்..
 - d. இயற்கை பேரழிவுகள், வெகுஜன இயல்புநிலைகள், எதிர்மறை ஊடகங்கள், உள்ளூர் அளவிலான விரோதப் போக்கு போன்றவற்றிலிருந்து எழும் நெருக்கடியைக் கையாள்வதற்கு கடன் வழங்குநர் - நிர்வாகத்தால்(BOARD) அங்கீகரிக்கப்பட்ட கட்டமைப்பை கொண்டிருக்க வேண்டும்.
 - e. தகவல் பாதுகாப்பின் உலகளவில் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட கொள்கைகளை உள்ளடக்கிய ஒரு கொள்கையை, வாடிக்கையாளரின் தகவலை பாதுகாக்க (கைப்பற்றுதல், பரிமாற்றம் செய்தல், சேமித்தல்) கடன் வழங்குநர் கீழ்க்கண்டவற்றில் கொண்டிருக்க வேண்டும்:
 - கடன் சேகரிப்பு வரம்பு
 - நோக்கத்தின் விபரம்
 - வரம்பைப் பயன்படுத்தல்
 - குறைந்த தகவல்கள்
 - தகவல்களின் தரத்தை பாதுகாத்தல்
 - ப்ரீச்/சட்டமீறல் அறிவிப்பு
 - அணுகுதலில் உள்ள கட்டுப்பாடுகளை இணைத்தல்
 - சாத்தியமான இடங்களில் தகவல்களை குறியீடாக்குதல்
 - தனிப்பட்ட தகவல்களுக்கான அச்சுறுத்தல்களை தீவிரமாக அடையாளம் காணவும் குறைக்கவும், தகவல்- பாதுகாப்புக்கு தக்க மதிப்பீடுகளை இணைத்தல் மற்றும் இவற்றை அவ்வப்போது மேற்கொள்ளல்.
2. கடன் வழங்குநர் அனைத்து முக்கிய கொள்கைகளும் திட்டங்களும் (வாடிக்கையாளர் கையகப்படுத்தல், விரிவாக்கம், இலக்குகள், செயல்பாடுகள், மனிதவளம், CGRM போன்ற அம்சங்களை உள்ளடக்கியது) நிர்வாகத்தால்(Board) ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும் என்பதை சரிபார்க்க வேண்டும்.
3. கடன் வழங்குநர் வாடிக்கையாளர்களின் நல்வாழ்வில் கடனின்தாக்கத்தை பல பரிமாணங்கள் மூலம் மதிப்பிட வேண்டும் (வருமானத்தை அதிகரித்தல், சொத்துக்களை அணுகுவது, துன்பத்தை குறைத்தல், திறன்களை மேம்படுத்துதல் போன்றவை).
4. கடன் வழங்குநர் தங்கள் வணிகத் திட்டங்களை வழங்கல் மற்றும் தேவை/பக்க காரணிகளின் அடிப்படையில் உருவாக்க வேண்டும், இதில் ஒரு பகுதியில் உள்ள வாடிக்கையாளர்களின் தற்போதைய மைக்ரோ கிரெடிட் வழங்கல் மற்றும் தேவை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன் ஆகியவை அடங்கும். ஒரு பகுதியின் வழங்கல் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் நடத்தைகளைப் புரிந்துகொள்ள CIC களில் இருந்து கிடைக்கும் தகவல்களை பயன்படுத்தப்பட வேண்டும். நிறைவுற்றபகுதிகளுக்கான கடன் வழங்குதலை தவிர்க்கவேண்டும் அல்லது மிகுந்த

¹⁶ வெளிப்புற முறைப்படிதீர்க்க வழிமுறை, வாடிக்கையாளருக்கு கிடைக்கக்கூடிய ஒழுங்குமுறை சேனல்களை உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும்.

எச்சரிக்கையுடன் அணுகப்பட வேண்டும்.

5. கடன் வழங்குநர் அதன் செயல்திறனைப் பற்றிய குறைந்தபட்சம் நடத்தை விதிமுறை க்கு எதிரான வருடாந்திர மதிப்பீட்டை (பின்பற்றுதல் மற்றும் குறைபாடுகள்) வாரியம் மற்றும் உயர் மேலாண்மை மட்டத்தில் விவாதிக்க வேண்டும். செயல்திறனை மதிப்பிடுவதற்குப் பயன்படுத்தப்படும் முறையை அறிக்கைகள் வெளியிட வேண்டும். மொத்த கடன் சேவை (ஜி.எல்.பி./GLP) > ரூ .500 கோடி கடன் வழங்குநர், அத்தகைய மதிப்பீட்டை வெளி நிறுவனம் மூலம் மேற்கொள்ள வேண்டும். நடத்தை விதிமுறை பற்றிய மதிப்பீட்டு அறிக்கையின் நகலை SRO களுடன் பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டும்.
6. சி.ஜி.ஆர்.எம் புகார்களின் தன்மை, எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை மற்றும் திருப்புமுனை நேரம் ஆகியவற்றைப் பெறுவதற்கான தனிப்பட்ட மற்றும் மொத்த நிலை தரவை கடன் வழங்குநர் பதிவுசெய்து பகுப்பாய்வு செய்ய வேண்டும். புகார்களின் தன்மையுடன் பெறப்பட்ட, தீர்க்கப்பட்ட மற்றும் நிலுவையில் உள்ள குறைகளை அறிக்கை வாரியத்துடன் பரிசீலனைக்கு பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டும்.

b. இடர் மேலாண்மை மற்றும் உள் தணிக்கை

1. கடன் வழங்குநருக்கு முக்கிய அபாயங்களை அடையாளம் காண நன்கு திட்டமிடப்பட்ட இடர் நிர்வகிக்கும் கட்டமைப்பையும் (செறிவு, அதிகப்படியான வழங்கல், அரசியல், மக்கள், இயற்கை பேரழிவுகள் காரணமாக ஏற்படும் கடன் மற்றும் செயல்பாட்டு அபாயங்கள் போன்றவை) மற்றும் அவற்றைத் தணிக்கைசெய்வதற்கான நடவடிக்கைகளையும் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
2. நடத்தை விதிமுறையில் விவரிக்கப்பட்டுள்ளதை கடன் வழங்குநர் சரியாக, தனது கிளை, வாடிக்கையாளர், பணியாளர்கள், நடைமுறைகள் மற்றும் செயல் முறைகளையும் தணிக்கை செய்ய வேண்டும்.
3. கடன் வழங்குநர், கிளைகள் மற்றும் ஊழியர்களுக்கு ஒதுக்கப்பட்ட இலக்குகளைப் (targets) பொறுத்தவரை, அதன் செயல்திறன்(performance) அசாதாரணமாக உயர்ந்திருப்பதை தொடர்ந்து ஆய்வு செய்ய வேண்டும், ஏனெனில் இது கட்டாய விற்பனை நடைமுறைகளின் குறியீடாக இருக்கலாம்.
4. கடன் வழங்குநர், ஒரு நியாயமான மாதிரிகளைக்கொண்டு-காலாண்டு தணிக்கைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும், அத்தணிக்கையானது -மொத்த கடனளிப்பு, கடன் வழங்குபவரின் எண்ணிக்கை மற்றும் வேறு கடன் வழங்குநரிடம் குற்றமற்ற கணக்கைக்(Delinquent) கொண்ட வாடிக்கையாளருக்கு-கடன் வழங்கியுள்ளதா மற்றும் விதிமுறைகள் ஏதேனும் மீறியுள்ளதா என்பதை ஆராய்ந்திருக்கவேண்டும். இந்த நோக்கத்திற்காக, கடன் வழங்குநர்-கடன் தகவல் தரும் நிறுவனங்களிலிருந்து (CIC) கிடைக்கும் தகவலை பயன்படுத்தி மொத்த கடனளிப்பு மற்றும் ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு கடன் வழங்கியுள்ள கடன் வழங்குநரின் எண்ணிக்கையையும் விதிமுறைகளைப் பின்பற்றுவார்.
5. கடன் வழங்குநர், கடன் வழங்கும் செயல்முறை மற்றும் அமைப்பில் முறைசாரா நேர்மையற்ற இடைத்தரகர்களைக் கண்டறிந்து தவிர்ப்பதற்கு, குறிப்பிட்ட உள்-கட்டுப்பாடுகளை உருவாக்க வேண்டும். எடுத்துக்காட்டாக, வாடிக்கையாளர்களுடன் நேரடியான இணைப்பு, வாடிக்கையாளர்களுக்கு முன் வழங்கலை -உறுதிப்படுத்த அழைப்புகள், கடன் பயன்பாட்டு கண்காணிப்புகள், குடி / மையத் தலைவர்களின் வழக்கமான மாற்றம்/சுழற்சி மற்றும் உள் தணிக்கையின் போது வாடிக்கையாளர் சரிபார்ப்பு போன்றவைகளை கடைபிடிக்கவேண்டும்.

c. தொழில்துறையின் ஒத்துழைப்பு

1. கடன் வழங்குநர், தொழில்துறையின் நடைமுறைகள், ஆராய்ச்சி போன்றவற்றைப் SRO களுக்குத் தேவையான தகவல்களை பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டும். இந்த நோக்கத்திற்காக, கடன் வழங்குநர் SRO களுடன் ஒருங்கிணைக்க ஒரு முக்கிய நபரை அடையாளம் காண வேண்டும்.
2. தொழில்துறை சிக்கல்களைச் சமாளிக்க கடன் வழங்குநர் ஒத்துழைக்க வேண்டும்.

இணைப்பு : வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படுத்தும் தகவல்கள்

I. அலுவலகம்

கடன் வழங்குநரின் அலுவலகத்தில் (தலைமை / பிராந்திய / மண்டலம்) கீழ்க்கண்ட தகவல்களை 'வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படுத்தவேண்டும்'.

வ. எண்	தேவையான வெளிப்படுத்தும்-தகவல்கள்	எடுக்கப்பட்ட பிரிவு/பக்க எண்
1	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கியின் (FPC) நியாயமான நடத்தை விதிமுறையை, கடன் கடன் வழங்குநர் அவரவர் புரியும் மொழியில் கிளையில் இருக்கவேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.i.a (பக்கம் 9)
2	வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.i.e (பக்கம் 9)
3	ஊழியர்களின் பொருத்தமற்ற நடத்தையை தடுப்பதற்கும் மற்றும் சரியான நேரத்தில் குறை தீர்க்கப்படுவதற்கும் கடன் வழங்குநரே பொறுப்பாகும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.i.f (பக்கம் 9)
4	வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கு உத்தரவாதம் அளிக்கவேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.i.b (பக்கம் 9)
5	குறை தீர்ப்பாயம் கடன் வழங்குநரால் அமைக்கப்படவேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.i.e (பக்கம் 9)
6	கடன் வழங்குநருக்கு எதிரான உள்ள புகார்களைத் தீர்க்க பொதுமக்களால் அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை (தொலைபேசி / மொபைல் எண். மின்னஞ்சல் முகவரி) கிளையில் தெரியப்படுத்தியிருக்கவேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.A.vi.a (பக்கம் 6)
7	புகார் / விவாதங்கள் ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் ரிசர்வ் வங்கியின் டி.என்.பி.எஸ்/DNBS பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பு அலுவலரிடம் முறையிடலாம், எனவே கடன் வழங்குநர், அவரவர் நிறுவன பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் இருக்குமிடத்திலுள்ள/வரம்பிற்குள் (டி.என்.பி.எஸ்/DNBS) முழுமையான தொடர்பு விவரங்களை தெரியப்படுத்தியிருக்க வேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.A.vi.b (பக்கம் 6)
8	NBFC களுக்கான மத்தியஸ்த திட்டம்: நோக்கம் மற்றும் புகார்கள் செய்யப்பட வேண்டிய, மத்தியஸ்தரின் தொடர்பு விவரங்கள் ¹⁷ இருக்கவேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி NBFC களுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2018, அத்தியாயம் IV, 15, 1 (பக்கம் 13)
9	கடன் வழங்குநர் கீழ் கண்ட வாடிக்கையாளரின் குறை தீர்ப்பாயத்தின் வழிமுறை (சிஜிஆர்எம்) குறிப்பிட்டிருக்கவேண்டும்	நடத்தை விதிமுறை
i	கடன் வழங்குநர், வாடிக்கையாளர்களுக்கு புகார்களை பதிவு செய்ய பல்வேறு சேனல்கள் குறிப்பிட்டிருக்கவேண்டும்	
ii	புகார் தெரிவிக்கும் விரிவாக்க செயல்முறைகள்	
iii	புகார் தெரிவிக்கும் விரிவாக்கத்தின் ஒவ்வொரு மட்டத்திலும் எதிர்பார்க்கப்படும் பதில் கிடைக்கும் நேரத்தை குறிப்பிட்டிருக்கவேண்டும்	
iv	புகாரைத் தீர்ப்பதில் வாடிக்கையாளருக்கு ஆதரவு தேவைப்பட்டால் SRO இன் CGRM எண் ஐ குறிப்பிட்டிருக்கவேண்டும்	
10	இதன் கீழ் வழங்கப்பட்ட அனைத்து கடன் வகைகளின் விவரங்கள்	நடத்தை விதிமுறை
i	கடன் தொகைகள்	
ii	குறைந்து வரும் நிலுவைத்தொகைக்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதம்	
iii	செயலாக்க கட்டணம்	

¹⁷ இது தற்போது வாடிக்கையாளர் இடைமுகத்துடன் கூடிய சொத்து அளவு ரூ .100 கோடி அல்லது அதற்கு மேற்பட்டு உள்ள NBFC களுக்கு பொருந்தும்

iv	திருப்பி செலுத்துவதற்கான காலம்	
v	திருப்பி செலுத்தும் தவணைகள்	
vi	கடனின் நோக்கம்	

II. கிளை

கடன் வழங்குநரின் கிளையில் கீழ்க்கண்டதகவல்களை 'வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படுத்த வேண்டும்.

வ.எண்	தேவையான வெளிப்படுத்தும்-தகவல்கள்	எடுக்கப்பட்ட பிரிவு/பக்க எண்
1	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கியின் (FPC) நியாயமான நடத்தை விதிமுறையை, கடன் வழங்குநர் அவரவர் புரியும் மொழியில் கிளையில் இருக்கவேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.i.a (பக்கம் 9)
2	வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.i.e (பக்கம் 9)
3	வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கு உத்தரவாதம் அளிக்கவேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.i.b (பக்கம் 9)
4	ஊழியர்களின் பொருத்தமற்ற நடத்தையை தடுப்பதற்கும் மற்றும் சரியான நேரத்தில் குறை தீர்க்கப்படுவதற்கும் கடன் வழங்குநரே பொறுப்பாகும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.i.f (பக்கம் 9)
5	குறை தீர்ப்பாயம் கடன் வழங்குநரால் அமைக்கப்படவேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.i.e (பக்கம் 9)
6	கடன் வழங்குநருக்கு எதிரான உள்ள புகார்களைத் தீர்க்க பொதுமக்களால் அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை (தொலைபேசி / மொபைல் எண். மின்னஞ்சல் முகவரி) கிளையில் தெரியப்படுத்தியிருக்கவேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.A.vi.a (பக்கம் 6)
7	புகார் / விவாதங்கள் ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் ரிசர்வ் வங்கியின் டி.என்.பி.எஸ்/DNBS பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பு அலுவலரிடம் முறையிடலாம், எனவே கடன் வழங்குநர், அவரவர் நிறுவன பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் இருக்குமிடத்திலுள்ள/வரம்பிற்குள் (டி.என்.பி.எஸ்/DNBS) முழுமையான தொடர்பு விவரங்களை தெரியப்படுத்தியிருக்க வேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.A.vi.b (பக்கம் 6)
8	NBFC களுக்கான மத்தியஸ்த திட்டம்: நோக்கம் மற்றும் புகார்கள் செய்யப்பட வேண்டிய, மத்தியஸ்தரின் தொடர்பு விவரங்கள் ¹⁸ இருக்கவேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி NBFC களுக்கான ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2018, Chaபக்கம்ter IV, 15, 1 (பக்கம் 13)
9	இதன் கீழ் வழங்கப்பட்ட அனைத்து கடன் வகைகளின் விவரங்கள்	நடத்தை விதிமுறை
i	கடன் தொகைகள்	
ii	குறைந்து வரும் நிலுவைத்தொகைக்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதம்	
iii	செயலாக்க கட்டணம்	
iv	திருப்பி செலுத்துவதற்கான காலம்	
v	திருப்பி செலுத்தும் தவணைகள்	
vi	கடனின் நோக்கம்	
10	கடன் தொகைக்கான கட்டணங்கள் மூன்று பிரிவுகளை உள்ளடக்கியது: வட்டி கட்டணம், செயலாக்க கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் (இதில் நிர்வாக கட்டணங்களும் அடங்கும்)	நடத்தை விதிமுறை
11	கடன் வழங்குநர் கீழ் கண்ட வாடிக்கையாளரின் குறை தீர்ப்பாயத்தின் வழிமுறை (சிஜிஆர்எம்)	நடத்தை விதிமுறை
i	கடன் வழங்குநர், வாடிக்கையாளர்களுக்கு புகார்களை பதிவு செய்ய பல்வேறு சேனல்கள் குறிப்பிடப்படவேண்டும்	
ii	புகார் தெரிவிக்கும் விரிவாக்க செயல்முறைகள்	

¹⁸ இது தற்போது வாடிக்கையாளர் இடைமுகத்துடன் கூடிய சொத்து அளவு ரூ .100 கோடி அல்லது அதற்கு மேற்பட்டு உள்ள NBFC களுக்கு பொருந்தும்

iii	புகார் தெரிவிக்கும் விரிவாக்கத்தின் ஒவ்வொரு மட்டத்திலும் எதிர்பார்க்கப்படும் பதில் கிடைக்கும் நேரத்தை குறிப்பிட்டிருக்கவேண்டும்	
iv	கடன் வழங்குநரின் வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கும் தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் சிஜிஆர்எம்/CGRM எண் ஐ குறிப்பிட்டிருக்க வேண்டும்	
v	புகாரைத் தீர்ப்பதில் வாடிக்கையாளருக்கு ஆதரவு தேவைப்பட்டால் SRO இன் CGRM எண் ஐ குறிப்பிட்டிருக்கவேண்டும்	

III. கடன் விண்ணப்பம்

கடன் வழங்குநர் கடன் விண்ணப்பத்தில் பின்வரும் தகவல்களை 'வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படுத்தவேண்டும்'

வ.எண்	தேவையான வெளிப்படுத்தும்-தகவல்கள்	எடுக்கப்பட்ட பிரிவு/பக்க எண்
1	கடன் வாங்கியவருக்கு தேவையான தகவல்கள் பாதிக்காவண்ணம், பிற NBFC க்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் , கடன் வாங்கியவர் ஒரு அர்த்தமுள்ள அதனை ஒப்பீடு செய்து, பிறகு முடிவை எடுத்ததொன்றையுமே	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.A.i.b(பக்கம் 3)
2	விண்ணப்ப படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.A.i.b(பக்கம் 3)
3	அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்கள் பெற்றதற்கான ஒப்புதலில், விண்ணப்ப பரிசீலனையின் கால அளவையும் சுட்டிக்காட்ட வேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.A.i.b(பக்கம் 3)
4	கீழ்க்கண்டவை விபரங்களை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படவேண்டும்	நடத்தை விதிமுறை
i	கடன் தொகைகள்	
ii	குறைந்து வரும் நிலுவைத்தொகைக்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதம்	
iii	செயலாக்க கட்டணம்	
iv	திருப்பி செலுத்துவதற்கான காலம்	
v	திருப்பி செலுத்தும் தவணைகள்	
vi	கடனின் நோக்கம்	
vii	கடனின் பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்	
5	வாடிக்கையாளர்கள் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய KYC ஆவணங்களின் பட்டியல்	நடத்தை விதிமுறை
6	கடன் தகவல்தரும் நிறுவனங்களிடம் (சிஐசி) வாடிக்கையாளரின் கடன் தகவலை சரிபார்க்க, கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து ஒப்புதல் பெறவேண்டும்	நடத்தை விதிமுறை
7	வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதலில் , சிஜிஆர்எம் எண் குறிப்பிட்டிருக்கவேண்டும்	நடத்தை விதிமுறை

IV. கடன் ஒப்பந்தம்

ரிசர்வ் வங்கி எஃப்.பி.சின் படி, கடன் வழங்குநர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, முக்கியமாக அவரவர்களுக்கு புரியும் மொழியில் கொடுக்கப்படவேண்டும், கடன் அனுமதி அல்லது கடன் வழங்கும் நேரத்தில் - கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகள் ஒவ்வொன்றையும், வாடிக்கையாளர்களுக்கு புரிந்துகொள்ளப்பட்ட மொழியில் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்க வேண்டும். ஒவ்வொரு கடனும் வழங்கப்படும்போதும் , கடனின் அனைத்து விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். கடன் வழங்குநரின் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கீழ்க்கண்ட தகவல்கள் வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படுத்த வேண்டும்

வ. எண்	தேவையான வெளிப்படுத்தும்-தகவல்கள்	எடுக்கப்பட்ட பிரிவு/பக்க எண்
1	அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.A.ii(பக்கம் 3)
2	குறைந்து வரும் நிலுவைத்தொகைக்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதம்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.A.ii(பக்கம் 3)
3	கடனளிப்பு அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றமிருப்பின் கடன் வாங்குபவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் NBFC கள் அறிவிப்பு வழங்க வேண்டும். மேற்கூறிய வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் மாற்றங்கள் வரும் காலத்திற்குள்ளதாகும் என்பதை NBFCகள் உறுதிப்படுத்த வேண்டும். இது தொடர்பான நிபந்தனைகளை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.A.iii.a (பக்கம் 4)
4	கடனின் அனைத்து விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.i (பக்கம் 9)
5	கடன் தொகைக்கான கட்டணங்கள் மூன்று பிரிவுகளை உள்ளடக்கியது; வட்டி கட்டணம், செயலாக்க கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியம் (இதில் நிர்வாக கட்டணங்களும் அடங்கும்)	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.ii (பக்கம் 9)
6	தாமதமாக பணம் திருப்பி செலுத்துவதற்கு அபராதம் விதிக்கப்படமாட்டாது	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.iii (பக்கம் 9)
7	கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து பாதுகாப்பு பிணையத்தெதொகையோ / மார்ஜின் தொகை எதுவும் வாங்கப்படமாட்டாது	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.iv(பக்கம் 9)
8	கடன் வாங்குபவர் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட சுய உதவிக்குழு(SHG) / ஜே.எல்.ஜி(JLG) உறுப்பினராக இருக்க முடியாது	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.v(பக்கம் 9)
9	கடன் வழங்கிய தேதிக்கும்,முதல் தவணை திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய தேதிக்கும் இடையிலான கால இடைவேளி (NBFC-MFI கள் (ரிசர்வ் வங்கி) விதிகள் 2011ன் படி வழிநடத்தப்படுகிறது	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.vi(பக்கம் 10)
10	கடன் வாங்குபவரின் தகவல்கள் தனிப்பாதுகாப்பு அளிக்கப்படுகிற என்ற உறுதி அளிக்கப்படுகிறது	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.vii(பக்கம் 10)
11	ஊழியர்களின் பொருத்தமற்ற நடத்தையை தடுப்பதற்கும் மற்றும் சரியான நேரத்தில் குறை தீர்க்கப்படுவதற்கும் கடன் வழங்குநரே பொறுப்பாகும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.if (பக்கம் 9)
12	விதிமுறைகளின்படி தேவைப்படாவிட்டாலொழிய, வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதல் பெறாமல் எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினருடனும் வாடிக்கையாளர் தகவல்கள் பகிரப்படமாட்டாது	நடத்தை விதிமுறை

V. கடன் அட்டை

ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிமுறைகளின்படி, வழங்கப்படும் ஒவ்வொரு கடனுக்கும், கடன் வழங்குநர் வாடிக்கையாளருக்கு அவரவர் மொழியில் கடன் அட்டையை வழங்க வேண்டும். கடன் வழங்குநரின் கடன் அட்டையில், வாடிக்கையாளர்களுக்கு பின்வரும் 'வெளிப்படுத்தும் தகவல்கள்' இருக்க வேண்டும்

வ. எண்.	தேவையான வெளிப்படுத்தும்-தகவல்கள்	எடுக்கப்பட்ட பிரிவு/பக்க எண்
1	ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கு உத்தரவாதமளித்தல்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.i.b (பக்கம் 8)
2	வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.ii.c.i (பக்கம் 10)
3	கடனின் அனைத்து விதிமுறைகளும் மற்றும் நிபந்தனைகளும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.ii.c.ii (பக்கம் 10)
4	கடன் வாங்கியவரை அடையாளம் காண போதுமான தகவல்கள்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.ii.c.iii (பக்கம் 10)
5	திருப்பிச் செலுத்திய தவணைகள் அனைத்திற்கும் மற்றும் இறுதியான பெறப்பட்ட தவணை உட்பட ஒப்புதல் வழங்குதல்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.ii.c.iii (பக்கம் 10)
6	கடன் "தகுதிவாய்ந்த சொத்து" என வகைப்படுத்தப்பட்டதா	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள் ¹⁹
7	கடன் வழங்குநரால் அமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் முறை மற்றும் நோடல் அதிகாரியின், பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண்ணையும் முக்கியமாக குறிப்பிடவேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.ii.c.iv (பக்கம் 10)
8	வழங்கப்பட்ட கடன் அல்லாத பொருட்கள் கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்கும் மற்றும் கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே தெரிவிக்கப்படவேண்டும்	பாரதிய ரிசர்வ் வங்கி FPC, 2.B.ii.c.v (பக்கம் 10)
9	கடன் வழங்குவது - கடன் வழங்குநரின் அல்லது மூன்றாம் தரப்பினரின் வேறு எந்த வசதி / சேவைகளுக்கும் பொருந்தாது	நடத்தை விதிமுறை
10	கடன் வழங்கும் தொகைக்கான அடிப்படை கட்டணங்கள் > செயலாக்க கட்டணம் > குறைந்து வரும் நிலுவைத்தொகைக்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதம் > ஆயுள் காப்பீட்டில் இணைக்கப்பட்ட கடனுக்காக பெறப்பட்ட காப்பீட்டு பிரீமியத்தொகை	நடத்தை விதிமுறை
11	தாமதமாக பணம் செலுத்துதல் மற்றும் முன்கூட்டியே பணம் செலுத்துதலுக்கும் அபராதத்தொகை வசூலிக்கப்படுவதில்லை	நடத்தை விதிமுறை
12	புகாரைத் தீர்ப்பதிற்கு வாடிக்கையாளருக்கு ஆதரவு தேவைப்பட்டால் SRO மற்றும் CGRM ஆகியோர்களின் தொடர்பு எண்களை குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்	நடத்தை விதிமுறை
13	ஆயுள் காப்பீட்டில் கடன் தொகையும் மற்றும் கடனுக்கான காலமும் இணைக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்	நடத்தை விதிமுறை

¹⁹ <https://m.rbi.org.in/Scripts/FAQView.aspx?Id=102>

நடத்தை விதிமுறையுல் எந்தவொரு விளக்கங்களுக்கும் மற்றும் ஆதரவிற்கும், தயவுசெய்து
sro@mfinindia.org, info@sa-dhan.org ஐ தொடர்பு கொள்ளவும்; அல்லது எங்கள் வலைத்தளமான www.mfinindia.org
அல்லது www.sadhan.org ஐப் பார்வையிடவும்.