

# *Heritage* FINLEASE

**Heritage Finlease Limited**

**Fair Practices Code**

**ஹெரிடேஜ் ஃபின்லீஸ் லிமிடெட்  
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு**

குறியீட்டு	
Sr No	விவரங்கள்
1	அறிமுகம்
2	கடன் செயலாக்கம்
3	கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்
4	விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உள்ளிட்ட கடன்களை வழங்குதல்
5	பாதுகாப்பு சேகரித்தல், பராமரித்தல் மற்றும் வெளியீடு (தனிநபர் கடன் மட்டுமே)
6	பொது
7	குறை தீர்க்கும் வழிமுறை
8	வட்டி விகிதத்தை ஒழுங்குபடுத்துதல்
9	ஆபத்தின் தரம்
10	கிளையன்ட் தகவலின் தனியுரிமை
11	உள் கட்டுப்பாட்டு அமைப்பு
12	வெளிப்படுத்துதல்
13	விமர்சனம்

## நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

### 1. அறிமுகம்

ஹெரிடேஜ் ஃபின்லீஸ் லிமிடெட் (“எச்எஃப்எல்” அல்லது “நிறுவனம்”); முதலீடு மற்றும் கடன் நிறுவனம் (அதாவது, என்.பி.எஃப்.சி-என்.டி.எஸ்.ஐ-ஐ.சி.சி) என ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்.பி.ஐ) உடன் வகைப்படுத்தப்பட்ட கணினி அல்லாத முக்கிய அல்லாத வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்தை பதிவுசெய்யப்பட்ட டெபோசிட் எடுக்கும் ஒரு பதிவு செய்யப்பட்டதல்ல, அதன் அனைத்து செயல்பாடுகள் மற்றும் பங்குதாரர்களுடனான அனைத்து செயல்பாடுகளிலும் நியாயமான நடைமுறைகளை செயல்படுத்துவதற்கும் ஏற்றுக்கொள்வதற்கும் தன்னை ஈடுபடுத்துகிறது. வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரங்களை நிர்ணயிப்பதன் மூலமும், வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலமும் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவிப்பதற்கான குறியீட்டை நிறுவனம் ஏற்றுக்கொண்டது, இதனால் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட சேவைகளைப் பற்றி நன்கு புரிந்துகொள்ள வேண்டும். NBFC-ICC ஆக செயல்படும் போது அதன் அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனான பரிவர்த்தனைகளிலும் இந்த நியாயமான நடைமுறைகளை செயல்படுத்துவதற்கும் ஏற்றுக்கொள்வதற்கும் நிறுவனம் தன்னை ஈடுபடுத்துகிறது.

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (“எஃப்.பி.சி”) ஹெரிடேஜ் ஃபின்லீஸ் லிமிடெட் (“நிறுவனம்”) ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கை ரிபிஐ/20112/470dnbs.cc.pd.no. முக்கியமான டெபோசிட் அல்லாத நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) திசைகள், 2016 அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது.

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகளைப் பொறுத்தவரை நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகளின் சிறந்த கண்ணோட்டத்தை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு தொடர்பான ரிசர்வ் வங்கி வழிகாட்டுதல்களில் எந்தவொரு அடுத்த திருத்தம், திருத்தப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்கள் மீறப்படும், தற்போதைய நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு புதுப்பிக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் / அறிவுறுத்தல்களுக்கு இணங்காத அளவிற்கு.

## 2. கடன் செயலாக்கம்

- a) அனைத்து கடன்களும் குறைந்தபட்சம் 3 நாட்கள் மற்றும் அதிகபட்சம் 15 நாட்களுக்குள் செயலாக்கப்படுகின்றன, மேலும் சில்லறை கடன்களின் போது அதிகபட்ச காலம் 7 நாட்களுக்குள் இருக்கும்.
- b) கடன் விண்ணப்பத்துடன் ஒரு குறிப்பிட்ட வடிவத்தின் மூலம் வடிவமைக்கப்பட்ட KYC கொள்கையின்படி KYC (அறிவு-உங்கள்-வாடிக்கையாளர்) ஆவணத்துடன் கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து முதன்மை தரவு சேகரிக்கப்படுகிறது. ரிசர்வ் வங்கி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வகுத்துள்ள பரிந்துரைக்கப்பட்ட KYC விதிமுறைகளின்படி KYC கள் சேகரிக்கப்படுகின்றன.
- c) நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் நிறுவனத்தின் கொள்கைகளின்படி பொருந்தக்கூடிய அனைத்து ஜாமீன் மற்றும் ஒப்புதல்களுடன் கடன் விண்ணப்பத்தை சரிபார்க்க வேண்டும். பின்வரும் தகவல்கள் நிரப்பப்பட்டு கடன் விண்ணப்ப படிவம் (களை) நிறைவு செய்வதை ஊழியர்கள் உறுதி செய்வார்கள்:
  - i. விண்ணப்பத்தின் தேதி
  - ii. கடன் வாங்குபவர் அடையாள விவரங்கள்
  - iii. கடன் தொகை மற்றும் தயாரிப்பு விவரங்கள்
  - iv. பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம்
  - v. கடனின் விதிமுறைகள்
  - vi. திருப்பிச் செலுத்தும் விவரங்கள்
  - vii. வருமானம் மற்றும் கடன்பட்ட விவரங்கள் (CICS மூலம் பெறப்பட்டது)
  - viii. கடனின் நோக்கம்
  - ix. கடன் (அல்லது) தனித்தனியாக வழங்கப்படும் கடன் அல்லாத உற்பத்தியின் பரிந்துரைக்கப்பட்ட விவரங்கள்
  - x. வங்கி கணக்கு விவரங்கள்
  - xi. PDC கள் / உத்தரவாதம் (கள்) வடிவில் பாதுகாப்பு வட்டி விவரங்கள் (அல்லது) உத்தரவாதம் (கள்) விவரங்கள்
- d) அனைத்து பயன்பாடுகளும் டிஜிட்டல் முறையில் செயலாக்கப்படும், இது அனைத்து வழிகாட்டுதல்களும் பின்பற்றப்படுவதை உறுதிசெய்கிறது.
- e) கடன் வாங்குபவருக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் கடன் வாங்குபவரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட மொழியிலோ அல்லது மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்.
- f) நிறுவனத்தின் கடன் விண்ணப்ப படிவங்களில் கடன் வாங்குபவரின் நலன்களை பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் இருக்கும், இதனால் நிறுவனம் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்படலாம் மற்றும் தகவலறிந்த முடிவை கடன் வாங்கியவர் எடுக்கலாம். கடன் விண்ணப்ப படிவங்கள் விண்ணப்ப படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களையும் குறிக்கும்.

- i. KYC ஆவணம் (ஐடி ஆதாரம் மற்றும் முகவரி ஆதாரம் இரண்டும்)
  - ii. வருமான ஆதாரம்
  - iii. வாடிக்கையாளரின் பாஸ்போர்ட் அளவு புகைப்படம்.
  - iv. UDHYOG AADHAR (OR) வணிக கடன் வாடிக்கையாளர் (கள்) க்கான கடைகள்-ஸ்தாபன உரிமங்கள்.
  - v. SME / MSME உரிம சான்றிதழ் (கள்)
  - vi. பணப்புழக்கம் (கள்) க்கான மதிப்பீட்டு நோக்கங்களுக்காக ஜிஎஸ்டி வருமானம் மற்றும் வருமான வரி வருமானம் (கள்).
  - vii. அடுத்த 1 வருடம் முதல் 5 ஆண்டுகள் வரை வணிக பணப்புழக்கம் (கள்) அறிக்கை (கள்) பொருந்தும்.
- g) வாடிக்கையாளரால் புரிந்துகொள்ளப்பட்ட மொழியில் உள்ள பல்வேறு கடன் ஆவணங்களின் உள்ளடக்கங்களை நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு விளக்கும், மேலும் கடனை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்வதை மேலும் உறுதி செய்கிறது.
- h) நிறுவனம் கடன் விண்ணப்ப படிவத்தைப் பெறும்போது, எஸ்எம்எஸ் மூலம் ஒப்புதல் அளிக்க வேண்டும்.

### 3. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- a) நிறுவனத்தின் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் கடன் வாங்கியவருக்கு கடனாளரால் அனுமதி கடிதம் மூலம் அல்லது பின்வரும் முறையில் புரிந்து கொள்ளப்பட்டபடி கடனாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிப்பார்கள்:
  - i. அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு
  - ii. கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
  - iii. கடனில் பொருந்தும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம்
  - iv. வருடாந்திர வட்டி விகிதத்தை பயன்படுத்துவதற்கான முறை.
- b) நிறுவனம் இந்த விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் கடன் வாங்குபவரால் அதன் பதிவுகளில் ஏற்றுக் கொள்ளும்.
- c) நிறுவனம் ஒப்புதல் மற்றும் கடன் அனுமதியின் செய்தியை எழுதப்பட்ட செய்தி மூலமாகவோ அல்லது தொலைபேசி தொடர்பு மூலமாகவோ அல்லது மின்னணு பயன்முறையின் மூலமாகவோ தெரிவிக்கும்.
- d) வாடிக்கையாளர்/கடன் வாங்குபவரின் கடன் தகுதியின் மீது நிறுவனம் சரியான விடாமுயற்சியுடன் செயல்பட வேண்டும், இது விண்ணப்பத்தில் முடிவெடுப்பதற்கு ஒரு முக்கியமான அளவுருவாக இருக்கும். மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப இருக்கும்.
- e) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை ஒரு நகலுடன் நிறுவனம் வழங்க வேண்டும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் கடன்களை அனுமதிக்கும் போது/வழங்கும் நேரத்தில்.

f) தண்டனை கட்டணங்கள்:

வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிறுவனத்தின் கடன்கள் மற்றும் முன்னேற்றங்கள் மீதான அதிகப்படியான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படவில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்த, நிறுவனத்தின் வாரியம் வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை (“வட்டி வீதக் கொள்கை”) தீர்மானிப்பதற்கான கொள்கையை ஏற்றுக்கொள்வார், அதேபோல் நிறுவனத்தின் வலைத்தளமான [www.heritagefinlease.in](http://www.heritagefinlease.in) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது. நிறுவனத்தின் வாரியம் வட்டி வீதக் கொள்கையின் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வை மேற்கொள்கிறது, மேலும் நிறுவப்பட்ட எந்த மாற்றங்களும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் தவறாமல் பதிவேற்றப்படும்.

#### 4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உள்ளிட்ட கடன்களை வழங்குதல்

- நிறுவனம் கடன் வாங்குபவரால் விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் ஏற்றுக்கொள்வதை வைத்திருக்கும், மேலும் சம்பந்தப்பட்ட மற்ற அனைத்து ஆவணங்களும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர்களால் அதன் பதிவு / பாதுகாப்பான காவலில் இருக்கும்.
- கடன் தொகை கடன் காலப்பகுதியில் சமமான தவணைகளில் மீட்கப்படும், மேலும் ஒவ்வொரு பதினைந்து நாட்களிலிருந்தும் ஒவ்வொரு தவணையும் வருவதால், வாரத்தில் ஒவ்வொரு கடனுக்கும் ஒரு தவணை தடை காலத்தை வழங்கும் ஒவ்வொரு பதினைந்து நாட்களிலிருந்தும் கடன் அனுமதிக்கப்பட்டது / வழங்கப்பட்டது. தவணைகளை செலுத்துவதில் ஏதேனும் தாமதம் அல்லது இயல்புநிலை, கமிஷன் அத்தகைய தாமதங்கள் அல்லது இயல்புநிலைகளுக்கு சரிசெய்யப்படும், அவை பரஸ்பரம் ஒப்புக் கொள்ளப்படும்.
- இந்த ஒப்பந்தம் தொடர்பான கட்சிகளுக்கு இடையில் ஏதேனும் சர்ச்சை ஏற்பட்டால் அல்லது ஒப்பந்தத்தின் எந்தவொரு உட்பிரிவுகளையும் உள்ளடக்கிய எந்தவொரு பகுதியும், ஹைதராபாத் நகரில் உள்ள நீதிமன்றங்களுக்கு அதிகார வரம்பு இருக்கும் என்று வெளிப்படையாக ஒப்புக் கொள்ளப்பட்டுள்ளது.
- வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதம், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்துதல் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் எந்தவொரு மாற்றத்தையும் கடன் வாங்கியவர் புரிந்து கொண்டபடி, வடமொழி மொழியில் கடன் வாங்குபவருக்கு அல்லது ஒரு மொழியை நிறுவனம் அறிவிக்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே பாதிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

- e) கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கட்டணத்தை நினைவுகூருவதற்கான முடிவை நிறுவனம் எடுக்கும். இந்த ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கட்டணம் அல்லது செயல்திறனை நினைவுகூரும் / துரிதப்படுத்துவதற்கான எந்தவொரு முடிவும் கடன் ஒப்பந்தத்துடன் கருதப்படும்.
- f) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கட்டணம் அல்லது செயல்திறனை நினைவுபடுத்த / துரிதப்படுத்துவதற்கான எந்தவொரு முடிவும் கடன் ஒப்பந்தத்துடன் மெய் இருக்கும்.
- g) நிறுவனம் அனைத்து நிலுவைத் தொகையை திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கக்கூடிய வேறு எந்த உரிமைகோரலுக்கும் எந்தவொரு முறையான உரிமை அல்லது உரிமையாளருக்கும் உட்பட்ட நிலுவையில் உள்ள கடனின் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்துகொள்வது. அத்தகைய உரிமையைப் பயன்படுத்தினால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும்/ ஊதியம் வழங்கப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்க வைத்துக் கொள்ள நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் குறித்த முழு விவரங்களுடன் அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

#### 5. பாதுகாப்பு சேகரித்தல், பராமரித்தல் மற்றும் வெளியீடு (தனிநபர் கடன் மட்டுமே)

- a) கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் வைத்திருக்கக்கூடிய வேறு எந்த உரிமைகோரலுக்கும் எந்தவொரு முறையான உரிமை அல்லது உரிமையாளருக்கும் உட்பட்ட அனைத்து நிலுவைத் தொகையை திருப்பிச் செலுத்துதல் மற்றும் அனுமதித்தல் அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடனை உணர்ந்துகொள்வது போன்ற அனைத்து பாதுகாப்பு வட்டி ஆவணங்களையும் நிறுவனம் வெளியிடும்.
- b) கடன் நிலுவையில் உள்ள மற்றும் அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்துதல் அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடனை உணர்ந்து கொள்வது தொடர்பாக கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனம் ஏதேனும் உரிமைகோரலைக் கொண்டிருந்தால், நிறுவனம் மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்களுடனும், தொடர்புடைய உரிமைகோரல் / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்க வைத்துக் கொள்ள நிறுவனத்திற்கும் உரிமை உண்டு.

#### 6. பொது

- a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர (கடன் வாங்குபவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாவிட்டால், கடன் வாங்குபவரின் கவனத்திற்கு வந்திருக்காவிட்டால், கடன் வாங்குபவரின் கவனத்திற்கு வந்துள்ளது.)

- b) கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்காக கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து கோரிக்கை கிடைத்தால், ஒப்புதல் அல்லது இல்லையெனில், அதாவது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை; ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை கிடைத்த தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்துடன் மெய் மறைமுகமாக வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.
- c) கடன்களை மீட்டெடுப்பதில், நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களை நாடாது. ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர் வளாகத்தைப் பார்வையிடுவது, கடன்களை மீட்டெடுப்பதற்கான தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை.
- d) முரட்டுத்தனமான நடத்தைகளை நாடாமல் வாடிக்கையாளர்களை பொருத்தமான முறையில் சமாளிக்க அதன் ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- e) இணை ஒப்பிகண்ட் (கள்) உடன் அல்லது இல்லாமல், வணிகத்தைத் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு மிதக்கும் விகித கால கடனுக்கும் முன்கூட்டியே கட்டணங்கள்/முன்பணம் செலுத்துதல் அபராதங்களை நிறுவனம் வசூலிக்காது.

## 7. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

- a) வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும், அப்புறப்படுத்துவதற்கும் நிறுவனம் ஒரு அமைப்பை அமைத்துள்ளது.
- b) வாடிக்கையாளர் தொடர்புடைய அனைத்து விவரங்களையும், புகாரின் தன்மையையும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு அனுப்ப வேண்டும்.
- c) நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து மோதல்களும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு அப்புறப்படுத்தப்படுவதை உறுதிசெய்ய, வாடிக்கையாளர்கள் கிளையன்ட் குறை தீர்க்கும் கலத்தை பல சேனல்கள் வழியாக பின்வருமாறு தொடர்பு கொள்ளலாம்:

Name	பெயர் பூதர் குமார் கருத்துரி
Designation	பதவி குறைகளை நிவாரணம் அதிகாரி / முதன்மை அதிகாரி - குறைகள்
Contact Number	கும்பல்: 91 7396888344
	(காலை 10.00 மணி முதல் மாலை 5.00 மணி வரை அழைப்புகள் எடுக்கப்படும்) அனைத்து வேலை நாளிலும் (கள்) மற்றும் அத்தகைய அழைப்புகளைச் செய்யும் நேரத்தில்; கிளையன்ட் ஐடி, கடன் எண் போன்ற விவரங்களை கிளையன்ட் வழங்க வேண்டும்.



Email ID:	மின்னஞ்சல் ஐடி: வாடிக்கையாளர்கள் support@heritagefinlease.com
Letter Desk:	கடிதம் மேசை: ஹெரிடேஜ் ஃபின்லீஸ் லிமிடெட், சதி எண் 83, 2 வது மாடி, துவாரகா உச்சி மாநாடு, கஜூரி ஹில்ஸ், ஹைதராபாத் - 500033, தெலுங்கானா, இந்தியா.
Website	வலைத்தளம் www.heritagefinlease.in

- d) புகார் கிடைத்த தேதியிலிருந்து 7 - 15 நாட்களுக்குள் அனைத்து குறைகளும் கலந்து கொள்ளப்படும்.
- e) நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கத்தை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்வதற்கான ஒரு ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை மற்றும் பல்வேறு நிலைகளில் நிர்வாகத்தில் குறைக்கும் நிவாரணம் பொறிமுறையின் செயல்பாடு ஆகியவை வாரியம்/இயக்குநர்கள் குழுவில் சரியான இடைவெளியில் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.
- f) ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் /தகராறு தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது கடன் வாங்குபவர் /வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் முடிவில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், கடன் வாங்குபவர் /வாடிக்கையாளர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளருக்கு கீழேயுள்ள முகவரியில் முறையிடலாம்:

Designation	Officer in Charge
தொடர்பு முகவரி	வங்கி அல்லாத மேற்பார்வை துறை (டி.என்.பி.எஸ்), செயலக சாலை, சைஃபாபாத், ஹைதராபாத் 500004
தொடர்பு எண்:	தொலைபேசி: 040-23241270 தொலைநகல்: 040- 23232648
மின்னஞ்சல் ஐடி:	dnbshyderabad@rbi.org.in
ரிசர்வ் வங்கியின் வலைத்தளம்	cms.rbi.org.in

**g) ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021**

நவம்பர் 12, 2021 ("திட்டம்") தேதியிட்ட ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021 க்கு இணங்க, நிறுவனம் ஒரு முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமிக்க வேண்டும். தேவைகளுக்கு ஏற்ப, நிறுவனம் திரு. பூதர் குமார் கருத்தூரியை குறை தீர்க்கும் அதிகாரி மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியாக ("பிஎன்ஓ") என்று கருதுகிறது. நிறுவனம் மீது தாக்கல் செய்யப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பாக நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும் நிறுவனத்தின் சார்பாக தகவல்களை வழங்குவதற்கும் முதன்மை நோடல் அதிகாரி பொறுப்பாவார். செயல்பாட்டு செயல்திறனுக்காக முதன்மை நோடல் அதிகாரிக்கு உதவ நிறுவனம் மற்ற நோடல் அதிகாரிகளை நியமிக்கலாம்.

முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் இந்த குறியீட்டில் இணைப்பு A என இணைக்கப்பட்டுள்ளன.

வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்பட்ட இடங்கள், பிரதான நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி) மற்றும் ஒம்புட்ஸ்மேனின் (<https://cms.வணிகம்.பரிவர்த்தனை.செய்யப்படும்.இடங்களில்.திட்டத்தின்.நகல்.கிடைப்பதை.நிறுவனம்.உறுதி.செய்யும்,மேலும்.கோரிக்கையின்.பேரில்.வாடிக்கையாளருக்கு.குறிப்புக்காக.வழங்கப்படும்.>) மற்றும் இடங்களில் திட்டத்தின் நகல் கிடைப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும், மேலும் கோரிக்கையின் பேரில் வாடிக்கையாளருக்கு குறிப்புக்காக வழங்கப்படும்.

திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் திட்டத்தின் நகல் மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படும்.

### 8. வட்டி விகிதத்தை ஒழுங்குபடுத்துதல்

வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிறுவனத்தின் கடன்கள் மற்றும் முன்னேற்றங்கள் மீதான அதிகப்படியான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படவில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்த, நிறுவனத்தின் வாரியம் வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை (“வட்டி வீதக் கொள்கை”) தீர்மானிப்பதற்கான கொள்கையை ஏற்றுக்கொள்வார், அதேபோல் நிறுவனத்தின் வலைத்தளமான [www.heritagefinlease.in](http://www.heritagefinlease.in) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது. நிறுவனத்தின் வாரியம் வட்டி வீதக் கொள்கையின் அவ்வப்போது மதிப்பாய்வை மேற்கொள்கிறது, மேலும் நிறுவப்பட்ட எந்த மாற்றங்களும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் தவறாமல் பதிவேற்றப்படும்.

### 9. ஆபத்தின் தரம்

கடன் வழங்குவதற்கான முடிவு மற்றும் ஒவ்வொரு கடன் கணக்கிற்கும் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் ஒரு வழக்கில் வழக்கு அடிப்படையில் மதிப்பிடப்படும், இது சொத்து வகை, கடன் வாங்குபவர் சுயவிவரம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் திறன், கடன் வாங்குபவரின் பிற நிதிக் கடமைகள், ஏதேனும் இருந்தால் திருப்பிச் செலுத்தும் தடங்கள், கடனுக்கான பாதுகாப்பு, பியூசோஃப், பியூசர் விகிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடனுக்கான பாதுகாப்பு, காலரீதியான கடனுக்கான பாதுகாப்பு, கடன் ஆகியவற்றின் மூலம், கடந்த கால திருப்பிச் செலுத்தும் பதிவு போன்ற பல அளவுருக்கள் போன்ற பல அளவுருக்கள் போன்றவை மதிப்பிடப்படும். சொத்து போன்றவை.

நிலைமை உத்தரவாதமாக வட்டி விகிதங்கள் மாற்றத்திற்கு உட்பட்டவை, மேலும் அவை வழக்கு-க்கு-வழக்கு அடிப்படையில் நிர்வாகத்தின்

விருப்பத்திற்கு உட்பட்டவை. நிறுவனம் தனது இணையதளத்தில் வட்டி விகிதங்களையும் அபாயங்களின் தரத்தையும் வெளிப்படுத்தும்

#### 10. கிளையன்ட் தகவலின் தனியுரிமை

- a) தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர் தகவல்களை கண்டிப்பாக ரகசியமாக வைத்திருக்க வேண்டும்.
- b) பின்வரும் நிபந்தனைகளின் கீழ் மட்டுமே மூன்றாம் தரப்பினருக்கு வாடிக்கையாளர் தகவல்களை வெளியிட வேண்டும்:
  - i. அத்தகைய வெளிப்பாடு குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்பட்டுள்ளது மற்றும் அனுமதி எழுத்துப்பூர்வமாக பெறப்பட்டுள்ளது.
  - ii. கேள்விக்குரிய கட்சி நிறுவனத்திடமிருந்து கிளையன்ட் தகவல்களைப் பெற வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது.
  - iii. அவ்வாறு செய்ய சட்டப்பூர்வமாக தேவை.
  - iv. இந்த நடைமுறை நிதி நிறுவனங்களிடையே வழக்கம் மற்றும் பரஸ்பர அடிப்படையில் நெருங்கிய குழுவிற்கு கிடைக்கிறது (கடன் பணியகம் போன்றவை)

#### 11. உள் கட்டுப்பாட்டு அமைப்பு

நிறுவனத்திற்குள் நியமிக்கப்பட்ட நபர்களுக்கு இணங்குவதற்கான பொறுப்பை வழங்குவதற்கும், தணிக்கை மற்றும் அவ்வப்போது ஆய்வு உள்ளிட்ட உள் கட்டுப்பாட்டு முறைகளை நிறுவுவதற்கும் நிறுவனம் தேவையான நிறுவன ஏற்பாடுகளைச் செய்ய வேண்டும்.

#### 12. வெளிப்படுத்தல்

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வைக்கப்படும்.

#### 13. விமர்சனம்

குறியீட்டின் ஆவியைப் பின்பற்றி, அதன் வணிகத்திற்கு இது பொருந்தக்கூடிய விதத்தில் இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டைக் கடைப்பிடிக்கும். கொள்கையை வாரியம் விதிமுறையாக பரிசீலிக்க வேண்டும்.

\*\*\*\*\*

**Salient Features of Integrated Ombudsman Scheme, 2021**

ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள், 2021

**A. பொருந்தக்கூடிய தன்மை**

ரிசர்வ் வங்கி சட்டம், 1934, வங்கி ஒழுங்குமுறை சட்டம், 1949, மற்றும் கட்டணம் மற்றும் தீர்வு அமைப்புகள், சட்டம், 2007 ஆகியவற்றின் விதிகளின் கீழ் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் (RE) வழங்கிய சேவைகளுக்கு. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் என்பது ஒரு வங்கி அல்லது ஒரு வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் அல்லது ஒரு கணினி பங்கேற்பாளர் என்பது திட்டத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி, காலத்திற்குள் இல்லாத காலத்திற்குள் குறிப்பிடப்படாத காலத்திற்கு உட்பட்டது.

**B. நன்மைகள்**

மேம்படுத்தப்பட்ட CMS உடன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கும் நன்மைகள் பின்வருமாறு:

- சி.எம்.எஸ் போர்ட்டில் புகாரை தாக்கல் செய்யும் செயல்பாட்டில் எளிமைப்படுத்தல்;
- புகார்தாரர், மறு அல்லது கிளையின் முகவரியைப் பொருட்படுத்தாமல் நாட்டில் எங்கிருந்தும் சிஎம்எஸ் போர்ட்டில்/ சிஆர்பிசியில் புகார் அளிக்க முடியும்;
- நாட்டில் எங்கிருந்தும் உடல்/ மின்னஞ்சல் புகார்களை தங்குவதற்கு ஒரு முகவரி மற்றும் ஒரு மின்னஞ்சல்;
- ஆன்லைன் புகாரை பதிவு செய்வதில் புகார்தாரருக்கு தானியங்கி ஒப்புதல்;
- புகாரின் நிலையை நிகழ்நேர கண்காணிப்பதற்கான வசதி;
- 'ஒன் நேஷன் ஒன் ஒம்புட்ஸ்மேன்' அணுகுமுறையிலிருந்து வசதி;
- CMS இல் கூடுதல் ஆவணங்களை ஆன்லைனில் சமர்ப்பிப்பதற்கான வசதி;
- விரிவான கடிதம் அறிவிக்கும் முடிவு/ புகார் மூடல்;
- ரிசர்வ் வங்கி வழங்கிய நிவாரணம் தொடர்பாக புகார்தாரரின் ஆன்லைன் மற்றும் தன்னார்வ பின்னூட்ட சமர்ப்பிப்புக்கான வசதி.

**C. இந்த திட்டத்தின் கீழ் கருதப்படாத விஷயங்கள்**

- ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் வணிக தீர்ப்பு/ வணிக முடிவு (RE).
- அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான விற்பனையாளர் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு இடையிலான தகராறு.
- குறைகளை நேரடியாக ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் உரையாற்றவில்லை.
- ஒழுங்கமைக்கப்பட்ட நிறுவனத்தின் மேலாண்மை அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்.

- சட்டரீதியான அல்லது சட்டத்தை அமல்படுத்தும் அதிகாரத்தின் உத்தரவுக்கு இணங்க ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் சர்ச்சை.
- ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை முன்னோட்டத்திற்குள் சேவை இல்லை.
- ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான தகராறு.
- ஒரு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் முதலாளி-பணியாளர் உறவு சம்பந்தப்பட்ட சர்ச்சை

#### D. திட்டத்தின் கீழ் புகார் பொய் சொல்லாது

1. திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன்பு புகார் அளித்தவர், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வ புகார் அளித்தார் மற்றும்-
  - a. புகார் முழுமையாகவோ அல்லது ஓரளவு நிராகரிக்கப்பட்டது என்றும், புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் புகார் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு பதில் கிடைக்கவில்லை
  - b. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற 1 வருடத்திற்குள் அல்லது புகாரின் தேதியிலிருந்து 1 வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் பெறப்படாத 1 வருடத்திற்குள் ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு புகார் அளிக்கப்படுகிறது.
2. புகார் ஏற்கனவே செயலுக்கான அதே காரணத்தைப் பொறுத்தவரை அல்ல -
  - a. அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா அல்லது 1 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட கட்சிகளுடன் ஒம்புட்ஸ்மேன் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒம்புட்ஸ்மேன் தகுதியை தீர்த்துக் கொண்டார் அல்லது கையாண்டார்.
  - b. எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா அல்லது 1 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட கட்சிகளுடன் நிலுவையில் உள்ளது.
  - c. அதே காரணத்தைப் பொறுத்தவரை புகாரில் குற்றவியல் நடவடிக்கைகள் நிலுவையில் உள்ளவை அல்லது நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயம் முன் அல்லது ஒரு கிரிமினல் குற்றத்தில் தொடங்கப்பட்ட எந்தவொரு பொலிஸ் விசாரணையும் இல்லை.
3. புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது இயற்கையில் மோசமானதல்ல.

4. அத்தகைய கூற்றுக்களுக்காக வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் ஒரு கால அவகாசம் காலாவதியாகும் முன் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டது.
5. திட்டத்தின் 11 வது பிரிவின்படி புகார்தாரர் முழுமையான தகவல்களை வழங்குகிறார்.
6. புகார் அளித்தவர் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது புகார்தாரர் மூலமாக வக்கீல் தவிர தனிப்பட்ட முறையில் புகார் அளிக்கிறார்.

\*\*\*\*\*