



நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த குறியீடு (ஃபேர் ப்ராக்டீஸ் கோட்) என்பது அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும் குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு கம்பெனி வழங்கும் நிதி தொடர்பான வசதிகள் மற்றும் சேவைகளில் கடைபிடிக்கப்படும் நடைமுறைகளின் கண்ணோட்டம் ஆகும். இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த குறியீடு, 26 மார்ச் 2012 மற்றும் அதற்கு பிறகு ஆர்பிஐ அறிவித்த "NPFC-களுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு" தொடர்பான புதிய வழிகாட்டுதல்களை கருத்தில் கொண்டு திருத்தப்பட்டது ஆகும்.

**நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த குறியீட்டின் நோக்கங்கள்-**

இந்த குறியீடு ஏற்படுத்தப்பட்டதன் நோக்கம்:

- வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதற்கான தரநிலையை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் சிறந்த, நியாயமான மற்றும் நம்பிக்கைக்குரிய நடைமுறைகளை மேம்படுத்துதல்;
- வாடிக்கையாளர்களுடனான நிறுவனத்தின் நடவடிக்கைகளில் வெளிப்படாததன்மையை உறுதி செய்தல்;
- முன்பணத்தை வசூல் செய்வது தொடர்பான விஷயங்களில் சட்ட நெறிமுறைகளை கடைபிடிப்பதை உறுதி செய்தல்;
- கம்பனிகளால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பாக நியாயமான எதிர்பார்ப்புகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு எடுத்துரைத்தல்;
- சந்தையில் உள்ள போட்டி நிறுவனங்களை விட திறமையாக செயல்பட்டு, அதன் மூலம் சிறந்த தரநிலைகளை ஏற்படுத்த முயற்சி செய்தல்;
- வாடிக்கையாளர் குறைகளை தீர்ப்பதற்கான முறையான வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்.

**விளக்கங்கள்**

- a) "சேவைகள்" என்பது அவ்வப்போது நடைமுறையில் இருக்கும் பல்வேறுவகையான நிதி திட்டங்கள் மற்றும் கம்பெனியின் கொள்கையின் படி, நிதிகள் மற்றும் கடன், நிதி குத்தகை, செயல்பாட்டு குத்தகை போன்ற பல்வேறு வகையில் வழங்கப்படும் நிதி உதவிகள் அனைத்தையும் உள்ளடக்கியது ஆகும்.
- b) "வாடிக்கையாளர்" என்பது கடன் பெறுபவர், குத்தகை எடுப்பவர் மற்றும் வாடகைக்கு எடுப்பவர் ஆகியவர்களை குறிப்பிடுகிறது.

**SEFPL நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த குறியீடு**

**1. சேவையை பெறுவதற்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அதன் பரிசீலனை:**

- a) நிறுவனத்தின் சேவைகளைப் பெற விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள், சேவைக்கான விண்ணப்பப் படிவத்தை அனைத்து வகையிலும் முழுமையாக பூர்த்தி செய்து, அதனை உங்கள் அருகில் உள்ள கம்பனியின் அலுவலகத்தில் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்;
- b) அவ்வாறு சமர்ப்பிக்கப்பட்ட விண்ணப்பத்தை பெற்ற உடனேயே, நிறுவனம் அதனை பெற்றக்கொண்டது தொடர்பாக ஒப்புதல் வழங்கப்படும் மற்றும் அதனை பரிசீலனை செய்து ஏற்றுக் கொள்வதை குறித்த நடவடிக்கையும் மேற்கொள்ளப்படும். நிறுவனயிடம் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து ஆவணங்கள் மற்றும் வழங்கப்பட்ட தகவல்கள் ஆகியவற்றை ஆராய்ந்து, வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதிகளை சரிபார்த்து, விண்ணப்பம் தொடர்பான முடிவினை நிறுவனம் எடுக்கும். சேவையை பெறுவதற்கான விண்ணப்பித்தைப் பெற்றுக் கொண்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் சேவையை வழங்குவதற்கான ஒப்புதல் வழங்கப்பட்டு, அது குறித்து தகவல் அனுப்பப்படும். வாடிக்கையாளர் இது தொடர்பாக எந்தவொரு தகவலையும் பெறவில்லை என்றால், சமர்ப்பிக்கப்பட்ட விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்படுவதாக கருதப்படுகிறது மற்றும் நிராகரிக்கப்பட்ட விண்ணப்பங்கள் தொடர்பாக எந்தவொரு தகவலையும் நிறுவனம் அனுப்பாது;
- c) விண்ணப்பத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, சேவை வழங்குவதற்கான ஒப்புதல் கடிதம், முறையாக உள்ளூர் மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் எழுதப்பட்டு அது சேவை பெற உள்ள அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனுப்பப்படும்.

**2. சேவை தொடர்பான மதிப்பீடு மற்றும் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்:**

- a) சேவை வழங்குவதற்கான ஒப்புதல் கடிதத்தை, முறையாக உள்ளூர் மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் கீழ்க்கண்டவை தொடர்பாக தெரிவிக்க வேண்டும்:
  - i. நிதி உதவி தொகை;



- ii. நிதி உதவி வழங்குவது தொடர்பாக சமர்ப்பிக்கவேண்டிய ஆவணங்கள்:
- iii. வட்டி விகிதம்:
- iv. அடமான சொத்துக்கள் குறித்த விபரம்:
- v. திரும்ப செலுத்துவதற்கான கால அட்டவணை:
- vi. அபராத வட்டி அல்லது தாமதமாக பணம் செலுத்துவதற்கான வட்டி:
- vii. உத்தரவாதம் அளிப்பவர் மற்றும் இனைசு விண்ணப்பதாரர் கொடுக்க வேண்டிய ஆவணங்கள்.
- viii. தேவைக்கு ஏற்ப பிற விதிமுறைகள்

- b) ஒப்புதல் கடிதத்தை ஏற்றுக் கொள்ள வேண்டும். வாடிக்கையாளர் தான் ஏற்றுக் கொண்டதை தெரிவிக்கும் வகையில், ஒப்புதல் கடிதத்தை பெற்றகொண்டதை உறுதி செய்த கடிதநகலை கம்பெனியிடம் திரும்ப அளிக்க வேண்டும்.
- c) ஒப்பந்தம்/பிற ஆவணம் உள்ளூர் மொழி தவிர வாடிக்கையாளர் அறியாத வேறு மொழியில் எழுதப்பட்டிருந்தால், அத்தகைய ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தில் வாடிக்கையாளர் கையொப்பம் இடும் முன், வாடிக்கையாளர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில், மொழிபெயர்ப்பாளர், விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை, அவருக்கு விளக்குவார். ஒப்பந்தத்தின் அனைத்து விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளருக்கு தான் விளக்கினேன் என்று எழுதி, மொழிபெயர்ப்பாளர் கையெழுத்திடுவார்.
- d) நிதி உதவி வழங்குவதற்கான ஒப்பந்தத்தில், தாமதமாக பணம் செலுத்தினால் விதிக்கப்படும் அபராத வட்டி விகிதம் குறித்து தடிமனான எழுத்துக்களில் கம்பெனி தெரிவிக்க வேண்டும்.
- e) நிதி வழங்கிய பிறகு, நிதி உதவிக்கான ஒப்பந்தத்தின் நகலுடன், ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து ஆவணங்கள் அல்லது குறிப்புகளின் நகல்களையும் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கவேண்டும்.
- f) தனிநபர்கள் கடன் தொகைக்கு விதிக்கப்படும் மிதக்கும் விகிதம் உள்ள கடன்களுக்கான எந்தவொரு முன் கட்டணங்கள்/முன்னரே செலுத்துவதற்கான அபராதங்களை கம்பெனி விதிக்கக்கூடாது.

### 3. கடன் தொகை வழங்குதல் மற்றும் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள்:

- a) வட்டி விகிதம், கடன் காலம், அனைத்து கட்டணங்கள் போன்ற, விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படுத்தப்படும் எந்த மாற்றமும் வாடிக்கையாளரால் புரிந்துகொள்ளப்படும் மொழி அல்லது உள்ளூர் மொழியில் எழுத்து மூலம் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்;
- b) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் வழங்கப்படும் சேவை அல்லது கட்டணம் தொடர்பாக எடுக்கப்படும் முடிவுகள், ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள படி மேற்கொள்ளப்படும்.
- c) கம்பெனிக்கு வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய தொகை அல்லது உரிமை மீறல் ஏதேனும் உள்ளதைப் பொருத்து, கடன் தொகை தொடர்பான நிலுவையில் உள்ள அனைத்து தொகைகளையும் பெற்ற பிறகு அடமானமாக பெற்ற அனைத்து சொத்துக்களையும் கம்பெனி வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்க வேண்டும். இது தொடர்பாக உரிமை ஏதேனும் வைத்துக் கொள்ள நேரிட்டால், நிலுவையில் உள்ள தொகையை பெறும் வரை கம்பெனி அடமானத்தை தன்னிடம் வைத்துக் கொள்வது தொடர்பான முழு விபரங்களையும் வாடிக்கையாளருக்கு கம்பெனி தெரிவிக்க வேண்டும்.

### 4. பொதுவானவை:

- a) நிறுவனம் உடன்படிக்கை விதிகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்குட்பட்ட தகவல்களை பெறும் நோக்கங்களுக்காக (வாடிக்கையாளரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள், பின்னர் கம்பெனியின் கவனத்திற்கு கொண்டுவரப்பட்ட தகவல்கள் என்ற நிலை ஏற்பட்டாலன்றி) தவிர வேறு காரணங்களுக்காக வாடிக்கையாளர்களின் விவகாரங்களில் கம்பெனி தலையிடக்கூடாது.
- b) வாடிக்கையாளர் கடன் தொகையை பெறுவது தொடர்பான கோரிக்கை அல்லது ஒப்புதல் அல்லது வேறு ஏதேனும் தகவல் பெற்றது தொடர்பாக, கம்பெனிக்கு ஆட்சேபணை ஏதும் இருந்தால், இதனை பெற்ற 21 நாட்களுக்குள், அது தொடர்பாக வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்து



மூலமாக தெரியப்படுத்தப்பட வேண்டும். மேலும், இது தொடர்பான பண பரிமாற்றம், ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி, சட்ட விதிகளுக்கு உட்பட்டதாக இருக்க வேண்டும்.

- c) நிலுவையில் உள்ள தொகையை வசூலிப்பது தொடர்பாக, பல ஆண்டு காலமாக கடைபிடித்து வரும் கொள்கையின் படி, வாடிக்கையாளரை துன்புறுத்தும் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளாது, வாடிக்கையாளரிடம் தொழில் ரீதியாக எப்படி பழகுவது என்பது குறித்து (வாடிக்கையாளரிடம் கடுமையாக நடந்து கொள்ளக் கூடாது என்பது உட்பட) கம்பெனி ஊழியர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி வழங்கப்பட்டுள்ளது. நிலுவையில் உள்ள பணத்தை வசூலிப்பதற்கான பணி கொடுக்கப்பட்டுள்ள ஏஜென்சிகளை கம்பெனியின் கொள்கையின் அடிப்படையில் அவ்வப்போது ஆராய்ந்து ஆய்வு செய்து பட்டியலிடப்பட வேண்டும்.
- d) வாடிக்கையாளர் உடன் மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ள கடன் ஒப்பந்தத்தில், 2009, ஏப்ரல் மாதம் தேதியிட்ட ஆர்பிஐ சுற்றறிக்கை எண். RBI/2008-09/454 DNBS (PD) CC. No. 139/03.10.001/2008-09-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அம்சங்கள் இருக்க வேண்டும். .

**5. வாடிக்கையாளர் குறைதீர் நடவடிக்கைகள்:**

கம்பெனியின் செயல்பாடுகள் தொடர்பாக மற்றும் எடுக்கப்படும் முடிவுகள் காரணமாக எழும் குறைகள்/பிரச்சனைகள் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்ய கீழ்க்கண்ட வழிமுறைகள் மேற்கொள்ளப்படுகின்றன :

- a) வாடிக்கையாளர் குறைகளை கேட்டறியவும் அதனை பதிவு செய்யவும் கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் (1800-266-7734) ஏற்படுத்தப்பட்டுள்ளது; இது குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளது
- b) வாடிக்கையாளர் தங்களது குறைகளை தனிப்பட்ட வகையில் அனுப்ப ஈ-மைல் முகவரி (sefpl@srei.com) ஏற்படுத்தப்பட்டுள்ளது;
- c) எங்களது வலைதளம் [www.srei.com](http://www.srei.com) என்ற முகவரியில் கோரிக்கைகள்/ குறைகள்/கோரிக்கைகளை ஆன்லைன் மூலம் அனுப்பலாம்;
- d) கிளை அலுவலகங்கள்/பிராந்திய அலுவலகம்/தலைமை அலுவலகத்திற்கு சென்று வாடிக்கையாளர் தகவல் அளிக்கலாம்;
- e) புகார் கையாளும் நடவடிக்கைகளின் மூலம், இது போன்ற புகார்கள் கொல்கத்தாவில் உள்ள வாடிக்கையாளர் சேவை பிரிவில் பெறப்படுகின்றன. அதற்கான தீர்வை ஏற்படுத்தும் நோக்கில், பின்னர் அவை சம்பந்தப்பட்ட இடம் மற்றும் பிரிவிற்கு அனுப்பப்படுகின்றன.
- f) கம்பெனியின் சேவை தொடர்பாக கம்பெனியின் செயல்பாடுகள் தொடர்பாக மற்றும் எடுக்கப்படும் முடிவுகள் காரணமாக எழும் அனைத்து பிரச்சனைகளும் (குறைதீர் பிரிவில் தீர்க்கப்படுகின்றன. குறைகளை தீர்ப்பதற்காக கீழ்க்கண்ட நிலையில் நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படுகின்றன:

**நிலை 1:** வாடிக்கையாளர் கொடுக்கப்படும் தீர்வில் திருப்தியடையாமல் இருந்தால், அவர் ஆன்லைனில் இணைப்பின் மூலம் "குறைதீர் பிரிவு" என்ற பிரிவிற்கு எழுதலாம் அல்லது, ஸ்ரே எக்சுப்மென்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், Y 10, ப்ளாக் EP, செக்டர் V, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா 700091 என்ற முகவரிக்கு கடிதம் அனுப்பலாம்.

**நிலை 2:** வாடிக்கையாளர் குறைதீர் பிரிவின் மூலம் கொடுக்கப்படும் தீர்வில் திருப்தியடையாமல் இருந்தால், சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிக்கு SREI வலைதளத்தில் உள்ள ஆன்லைன் இணைப்பின் மூலம் தகவல் அளிக்கலாம் அல்லது கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு கடிதம் எழுதலாம்.

**திரு. ராஜேஷ் அகர்வால்**

Srei எக்சுப்மென்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்,

Y 10, ப்ளாக் EP, செக்டர் V,

சால்ட் லேக், கொல்கத்தா 700091

தொலைபேசி: 033-66394700 எக்ஸ்டென்ஷன்: 2622

ஈ-மைல் முகவரி: rajesh.agarwal@srei.com

நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த குறியீடு சரியாக பின்பற்றப்படுகிறதா மற்றும் வாடிக்கையாளர் குறைதீர் பிரிவு/சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகள் செயல்பாடுகள் ஆகியவற்றை கடன்கு குழுவினால், அவ்வப்போது மறு ஆய்வு செய்ய வேண்டும்.



புகார்/ குறை ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரியிடம், வங்கி சேவை அல்லாத வங்கி கண்காணிப்பு துறை, 5வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, நேதாஜி சுபாஷ் சாலை, கொல்கத்தா 700 001, இந்தியா என்ற முகவரிக்கு எழுதலாம். தொலைபேசி:+91 33 2231 2121, ஃபேக்ஸ்: +91 33 2230 9589.

6. வாடிக்கையாளருக்கு விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை முறைப்படுத்துதல் மற்றும் சிக்கல்களை மதிப்பீடு செய்தல்:

- a) கீழ்க்கண்ட அளவீடுகளின் அடிப்படையில் வட்டி விகிதத்தை கணக்கிடுவதற்கான வழிமுறைகளை கம்பெனி வகுத்துள்ளது:
  - i. கடன் வழங்குவதற்கான சராசரி செலவின் மதிப்பீடு
  - ii. நிர்வாக மற்றும் நடைமுறை செலவு
  - iii. அபாய அளவுகள்
  - iv. முதலீட்டு செலவுகள்
  - v. இலாப அளவு
- b) எந்த சொத்திற்காக கடன் அளிக்கப்படுகிறது, வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட விபரம், வாடிக்கையாளரின் கடன் திரும்ப செலுத்தும் திறன், வாடிக்கையாளருக்கு உள்ள பிற நிதி பொறுப்புகள், இதற்கு முன்னதாக பெற்ற கடனை திரும்ப செலுத்தியது குறித்த தகவல்கள் ( ஏதேனும் இருந்தால்), கடன் தொடர்பாக வைக்கப்படும் அடமான சொத்து, பணம் திரும்ப செலுத்தும் முறை, கடன் தொகை மற்றும் மதிப்பிற்கு இடையிலான விகிதம், கடன் திரும்ப செலுத்தும் கால அளவு, வாடிக்கையாளரின் இருப்பிடம், அடமான சொத்தின் பயன்பாடு போன்ற பலவகையான அளவீடுகளின் அடிப்படையில், ஒவ்வொரு கடன் தொகை தொடர்பாக மதிப்பீடுகள் மேற்கொள்ளப்பட்டு அதன் அடிப்படையில் கடன் தொகை மற்றும் வட்டி விகிதம் குறித்த முடிவுகள் மேற்கொள்ளப்படுகின்றன. இது தொடர்பான தகவல்கள், வாடிக்கையாளர்கள் கொடுத்த விபரங்கள் மற்றும் கம்பெனி அதிகாரிகளின் கள ஆய்வு போன்றவற்றின் அடிப்படையிலானது ஆகும். ஒவ்வொரு கடன் வகை மற்றும் நிர்வாகத்தின் முடிவுகளின் படி சூழ்நிலைக்கு ஏற்ப வட்டி விகிதங்கள் மாறுபாடுகள் ஏற்படலாம்..
- c) வட்டி விகிதத்தை கணக்கிட கருத்தில் கொள்ளப்படும் அபாயம் தொடர்பான மதிப்பீட்டு கம்பெனியின் உள்துறை கிரெடிட் ரேடிங் நடைமுறை பின்பற்றப்படுகிறது. அனைத்து மிதக்கும் வட்டி விகிதங்கள், ஸ்ரே பென்ஞ்ச் மார்க் விகிதத்துடன் இணைக்கப்படுகின்றன. வட்டி விகிதத்தில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம், இவை தொடர்பான தகவல்கள் வலைதளத்தில் புதுப்பிக்கப்படுகின்றன.
- d) கணக்கிற்கு விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் தொடர்பான தகவல்கள் வருடாந்திர படிவத்தில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்.

பல்வேறு பங்குதாரர்களுக்கு தகவல்களை கொடுப்பதற்காக, கம்பெனியின் வலைதளத்தில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த குறியீடு தகவல்கள் வெளியிடப்படும்.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த குறியீடு தொடர்பாக கம்பெனியின் இயக்குநர்கள் குழு அவ்வப்போது மறுஆய்வு செய்து அமல்படுத்தும்.

இடம்: கொல்கத்தா

தேதி:

- 
- ✓ 2008, மே மாதம் 14 ஆம் தேதி, இயக்குநர்கள் குழு அங்கீகரித்து ஏற்றுக் கொண்டது
  - ✓ 2012, மே மாதம் 11 ஆம் தேதி இயக்குநர்கள் குழுவால் திருத்தப்பட்டு, அங்கீகரிக்கப்பட்டு மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது
  - ✓ 2012, நவம்பர் 7 ஆம் தேதி இயக்குநர்கள் குழுவால், மறுஆய்வு செய்யப்பட்டு, அங்கீகரிக்கப்பட்டு மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது
  - ✓ 2015, ஜூலை மாதம் 22ம் தேதி, அன்று இயக்குநர்கள் குழுவால், மறுஆய்வு செய்யப்பட்டு, அங்கீகரிக்கப்பட்டு மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது
  - ✓ 2018, செப்டம்பர் மாதம் 3 ஆம் தேதி இயக்குநர்கள் குழுவால், மறுஆய்வு செய்யப்பட்டு, அங்கீகரிக்கப்பட்டு மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது