



முத்தூட்டு மினி பைனான்சியர்ஸ் லிமிடெட்

21-05-2025 அன்று நடைபெற்ற நிர்வாகக் குழுவின் கூட்டத்தில் மீள்பார்வை
செய்யப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்டது

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு

1. முன்னுரை

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (எப்.பி.சி.) என்பது முத்தூட்டு மினி பைனான்சியர்ஸ் லிமிடெட் (எம்.எம்.எப்.எல்.) நிறுவனத்தால், அதன் பங்குதாரர்கள் அனைவருக்கும், குறிப்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு, நிறுவனம் தனது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்கும் போது பின்பற்றும் நடைமுறைகள் பற்றிய தெளிவான மற்றும் பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை வழங்கும் நோக்கத்துடன் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்.பி.ஐ.) வெளியிட்ட “நான்-பாங்கிங் :பைனான்ஷியல் கம்பெனி - அளவின் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை (ஸ்கேல் பேஸ்டு ரெகுலேஷன்)” விதிமுறைகள், 2023 (Ref: ஆர்.பி.ஐ./DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, 19 அக்டோபர் 2023) மற்றும் “மைக்ரோ:பைனான்ஸ் கடனுகளுக்கான ஒழுங்குமுறைச் சட்டம்” (ரெகுலேட்டரி :ப்ரேம்வொர்க் :பார் மைக்ரோ:பைனான்ஸ் லோன்ஸ்), 2022 (Ref: ஆர்.பி.ஐ./DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, 14 மார்ச் 2022) ஆகியவற்றின் வழிகாட்டுதலின் அடிப்படையில் திருத்தப்பட்டுள்ளது. இதன் முக்கிய நோக்கம், நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி முழுமையான புரிதலுடன், வாடிக்கையாளர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுவதாகும்.

2. நோக்கங்கள்

இந்தக் குறியீடு பின்வரும் நோக்கங்களைக் கருத்தில் கொண்டு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களுக்கு, நிறுவனம் வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகளின் தெளிவான மற்றும் பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை வழங்குதல்.
- நிறுவனம் வழங்கும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுதல்.
- வாடிக்கையாளர்களுடன் நடத்தும் பரிவர்த்தனைகளில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயித்து, நல்ல, நியாயமான, வெளிப்படையான மற்றும் சட்டரீதியாக நிலையான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் சேவைகளில் இருந்து அவர்கள் நியாயமாக எதிர்பார்க்கக்கூடியவற்றைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்கள் சிறந்த புரிதலைப் பெறச் செய்தல்.
- போட்டியின் மூலம் சந்தை ஆற்றல்களை அறிந்து உயர்ந்த செயல் தரங்களை அடைய முயற்சி செய்தல்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் நல்லிணக்கமான உறவை வளர்த்தல்.

3. முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்

- வாடிக்கையாளர்களுடன் மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமாகவும் நேர்மையாகவும் செயல்படுதல்.
- நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான இச் குறியீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளைப் பூர்த்தி செய்தல்.
- நிறுவனத்தின் கடன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் சம்பந்தப்பட்ட சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு ஏற்ப இருப்பதை உறுதி செய்தல்.
- பங்குதாரர்களுடன் மேற்கொள்ளப்படும் அனைத்து தொடர்புகளும் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய ஒழுக்க நெறி அடிப்படைகளில் அமைந்திருக்க வேண்டும் என்பதை உறுதி செய்தல்.
- இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்.பி.ஐ.), எஸ்.இ.பி.ஐ., ஐ.ஆர்.டி.ஏ. போன்ற அதிகாரப்பூர்வ நிறுவனங்கள் மற்றும் பிற அரசு/உள்ளூர் அதிகாரிகள் வெளியிடும் அனைத்து விதிமுறைகள், ஒழுங்குகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுதல்.
- நிறுவனம் அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தெளிவான மற்றும் முழுமையான தகவல்களை அதன் தற்போதைய மற்றும் வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும். மேலும் எந்த ஒரு தவறான அல்லது தவறாக வழிநடத்தக்கூடிய விளம்பரம் அல்லது வெளியீட்டை செய்யாது.
- நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் ஆலோசனைகளுக்கு உடனடியாகத் தீர்வு காணும் அமைப்பை உருவாக்குவதில் உறுதியாக உள்ளது. மேலெடுத்துச் செல்லும் வழிமுறைகள் கொண்ட ஒரு படிநிலையுடன் கூடிய குறைதீர்க்கும் அமைப்பு இதற்கும் கூடுதலாக அமையும்.
- நிறுவனம் தனது நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை (எப்.பி.சி.)- தனது இணையதளத்தில் வெளியிடும். மேலும், வாடிக்கையாளர்கள் கோரும்போதெல்லாம் எப்.பி.சி. நகலை வழங்கும்.

4. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறை

- விண்ணப்பம் - ஒப்பந்தம் / அனுமதி / விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் (ஏ.ஏ.எஸ்.டி.), வட்டார மொழியில் கிளைகளில் கிடைக்கும், மேலும் கடன்பெறுபவர் கடனுக்காக அடைமானம் வைக்க விரும்பும் தங்கத்தை வழங்கி கையொப்பமிடப்பட வேண்டும்.
- விண்ணப்பம் - ஒப்பந்தம் / அனுமதி / விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் (ஏ.ஏ.எஸ்.டி.), கடன் அட்டையுடன், வட்டார மொழியில் கிளைகளில் கிடைக்கும், மேலும் அது மைக்ரோ-பைனான்ஸ் கடன்பெறுபவரால் கையொப்பமிடப்பட வேண்டும்.
- கடன்பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும் அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் வட்டார மொழியில் அல்லது கடன்பெறுபவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள், கடன்பெறுபவரின் நலனைப் பாதுகாக்கக்கூடிய தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கியிருக்க வேண்டும். விண்ணப்பப் படிவத்தில், விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- கையொப்பமிடப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவத்தை பெற்ற பிறகு, விண்ணப்பத்தை பரிசீலிக்கும் காலக்கெடுவுடன் கூடிய ஒரு அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன்பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- கடன் வழங்கப்படும் போது, ஏ.ஏ.எஸ்.டி.-யின் ஒரு பிரதி கடன்பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.

- அனைத்து எதிர்பார்க்கப்படும் கடன்பெறுபவர்களுக்கும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் கையெழுத்திடுவதற்கு முன் தகவலறிந்த முடிவு எடுக்க உதவும் வகையில், ஒரு கேள்பஸ். (KFS - கீ பேக்ட் ஸ்டேட்மெண்ட்) வழங்கப்படும். அந்த கேள்பஸ் கடன்பெறுபவர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் எழுதப்பட வேண்டும். கேள்பஸ் உள்ளடக்கம் ககடன்பெறுபவருக்கு விளக்கப்பட்டு, அவர் அதைப் புரிந்துகொண்டதாக உறுதிப்படுத்தும் ஒப்புதல் பெறப்பட வேண்டும்.

5. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்

- அனைத்து தங்கக் கடன்களும், அடமானமாக வைக்கப்படும் நகைகளின் தற்காலிக சோதனையின் அடிப்படையில் அனுமதிக்கப்படும். பின்னர், இவை நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட தகுதி பெற்ற / அனுபவம் வாய்ந்த தங்க மதிப்பீட்டாளர்களால் சரிபார்க்கப்படும். அடைமான நகைகளின் தங்கத்தின் தரம் நிறுவனம் அங்கீகரித்த குறைந்தபட்ச அளவிற்கு குறைவாக இருந்தால், அல்லது அடைமானம் வைக்கும் நேரத்தில் மதிப்பிடப்பட்ட அளவிலிருந்து குறைவாக இருந்தால், நிறுவனம் அவ்வாறான கடன்களைத் தாமதமின்றி அல்லது முன்னறிவிப்பின்றி திரும்பப் பெறும் உரிமையை வைத்திருக்கிறது.
- நிறுவனம், விண்ணப்பம் - ஒப்பந்தம் / அனுமதி / விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் (ஏ.ஏ.எஸ்.டி.)-யின் ஒரு பிரதியை கடன்பெறுபவருக்கு வழங்கும். இதில், கடன் கணக்கு எண், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, அடைமானமாக வைக்கப்பட்ட நகைகள், பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள், பிற கட்டணங்கள் போன்ற விவரங்கள் இடம்பெறும். ஏ.ஏ.எஸ்.டி. நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட அதிகாரிகள் மற்றும் கடன்பெறுபவரின் கையொப்பங்களை கொண்டிருக்கும்; மேலும், வாடிக்கையாளர் கிளையில் அடைமானமாக வைத்திருக்கும் தங்கத்தின் ரசீதாகவும் செயல்படும்.
- அனைத்து மைக்ரோ-பைனான்ஸ் கடன்களும், முறையான குழு கூட்டங்களை நடத்திய பின், கேஓய்சி. (KYC) ஆவணங்களைச் சரிபார்த்து, கடன்பெறுபவர்களின் ஆண்டு குடும்ப வருமானம், மாதாந்திர நிதிப் பொறுப்புகள் போன்ற விவரங்களை ஆய்வு செய்த பிறகே அனுமதிக்கப்படும்.

6. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

- கடன்பெறுபவர், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறினால் விதிக்கப்படும் அபராதம் “அபராதக் கட்டணங்கள் (Penal Charges)” எனக் கருதப்படும்; அது “அபராத வட்டி (Penal Interest)” என்ற பெயரில் விதிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படக் கூடாது.
- தாமதமாக செலுத்தியதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள், கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாக (தடித்த எழுத்தில்) குறிப்பிடப்படும்.
- அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணம், நிறுவனத்தின் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மற்றும் முக்கிய உண்மை அறிக்கை (கேள்பஸ் - KFS) / மிக முக்கிய விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் பகுதியில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்; மேலும், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் பிரிவில் வெளியிடப்படும்.
- அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு, கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மீறலின் அளவிற்கு ஏற்றதாகவும், குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகையினுள் பாகுபாடின்றி நியாயமானதாகவும் இருக்க வேண்டும்.
- வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் வாங்கியவர்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள் இதேபோன்ற முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பூர்த்தி செய்யாத தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்கியவர்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன்பெறுபவர் மீறும்போது அனுப்பப்படும் நினைவூட்டல்களில், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் குறிப்பிடப்படும். மேலும், விதிக்கப்படும் ஒவ்வொரு அபராதக் கட்டணங்களும் அதற்கான காரணங்களும் கடன்பெறுபவர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

7. கடன் வழங்குதல் மற்றும் விதிமுறைகளில் மாற்றங்கள்

- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் (உ-ம்: கடன் வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக்கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்றவை) குறித்து கடன்பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய வட்டார மொழியில் அல்லது பிற மொழியில் நிறுவனத்தால் முன்னறிவிப்பு வழங்கப்படும். அனைத்து வட்டி விகிதங்கள், சேவைகள் மற்றும் பிற கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திற்கு மட்டும் பொருந்தும் வகையில் அமல்படுத்தப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் அடிப்படையிலேயே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும்படி கோருதல்/ கடனை விரைவாக வசூலித்தல் / ஒப்பந்தக் கடமைகளை வேகப்படுத்துதல் போன்ற முடிவுகள் எடுக்கப்படும்.
- கடன்பெறுபவர் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் செலுத்திய பின் அல்லது கடனின் மீதியுள்ள தொகையை நிறுவனம் பெற்ற பின், அனைத்து பிணையங்களும் விடுவிக்கப்படும். எனினும், நிறுவனம், கடன்பெறுபவர் மீது ஏதேனும் சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது பற்றுரிமை கொண்டிருந்தால், அவை நிறைவேற்றப்படும் வரை பிணையங்களை வைத்திருக்கலாம். இத்தகைய சரிக்கட்டல் உரிமை பயன்படுத்தப்படும் பட்சத்தில், மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் மற்றும் அவற்றின் விவரங்கள், மேலும் நிறுவனம் பிணையங்களை எத்தகைய நிபந்தனைகளின் கீழ் வைத்திருக்க உரிமை பெற்றுள்ளது என்பதையும் கடன்பெறுபவருக்கு எழுத்துமூலம் அறிவிக்க வேண்டும்.

8. கேஓய்சி., மதிப்பீடு, காப்பீடு, பிணையங்களைத் தக்கவைத்தல், ஏலம் முதலியவற்றுக்கான கொள்கை

இயக்குநர்கள் குழுவால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு கொள்கையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும், அதில் பின்வரும் அம்சங்கள் இடம்பெறும்:

- இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்.பி.ஐ.) வெளியிட்டுள்ள கேஓய்சி. (KYC - உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள்) வழிகாட்டுதல்களை நிறுவனம் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்யும் வகையில், மேலும் எந்தவொரு கடனையும் வழங்குவதற்கு முன், வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய முழுமையான ஆய்வை மேற்கொள்ளும் வகையில், தேவையான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்பட வேண்டும்.
- அடைமானமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் நகைகளின் மதிப்பு மற்றும் தங்கத்தின் தரத்தை மதிப்பிடுவதற்கான சரியான மதிப்பீட்டு நடைமுறைகள் பின்பற்றப்பட வேண்டும்.
- அடைமான நகைகளின் உரிமை கடன்பெறுபவருக்கே உரியது என்பதை உறுதிப்படுத்தும் அறிக்கையை கடன்பெறுபவரிடமிருந்து பெற வேண்டும்.
- அனைத்து கிளைகளிலும், நகைகள் பாதுகாப்பாக வைக்கப்படுவதற்காக, பி.ஐ.எஸ். தரநிலைகளுக்கு ஏற்ப, நம்பகமான தயாரிப்பாளர்களால் செய்யப்பட்ட ஸ்ட்ராங் ரூம் அல்லது சேஃப் வசதிகள் ஏற்படுத்தப்பட வேண்டும். ஸ்ட்ராங் ரூம்/சேஃபின் சாவிகள் இரு அதிகாரிகளால் தனித்தனியாக வைத்திருக்கப்பட வேண்டும்; செயல்பாடுகள் இருவராலும் இணைந்து மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும். பாதுகாப்பு தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள் கடுமையாகப் பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்ய ஊழியர்களுக்கு தொடர்ச்சியாக பயிற்சி வழங்கப்பட வேண்டும். தங்கப் பொருட்களின் தரம், அளவு மற்றும் சரியான பாதுகாப்பு உறுதிப்படுத்தப்படுவதற்காக நிறுவனத்தின் கணக்காய்வாளர்களால் தவறாது ஆய்வு செய்யப்பட வேண்டும்.
- அடைமானமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் நகைகள், போதுமான அளவில் மற்றும் சரியான முறையில் காப்பீடு செய்யப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

- கடன் திருப்பிச் செலுத்தப்படாத சூழலில், ஏல நடைமுறை வெளிப்படையாக இருக்கும். ஏலத்திற்கு முன், கடன்பெறுபவருக்கு முன் அறிவிப்பு வழங்கப்பட வேண்டும்; மேலும், எந்தவித நலன் முரண்பாடும் இருக்கக்கூடாது. ஏல நடைமுறையில், குழு நிறுவனங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய நிறுவனங்களுடனான அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் “ஆம்ஸ் லெங்க்த் ரிலேஷன்ஷிப்” நிலை பராமரிக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும். ஏல நடைமுறை பற்றிய விவரங்கள், கடன் பெறுவதற்கான கடன் ஆவணத்தில் வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும். ஏலம், இயக்குநர் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏல அதிகாரிகள் மூலமே நடத்தப்படும்; நிறுவனமே நேரடியாக ஏலத்தில் பங்கேற்காது. ஏல அறிவிப்பு பொதுமக்களுக்கு வழங்கப்படும், அதாவது குறைந்தபட்சம் இரண்டு செய்தித்தாள்களில் - ஒன்று வட்டார மொழியில், மற்றொன்று தேசிய அளவிலான ஆங்கில/இந்தி நாளிதழில் வெளியிடப்படும்.
- நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளில் ஏதேனும் மோசடி நடைபெற்றால், அதனை உரிய அதிகாரிகள் விசாரித்து, பொருத்தமான தண்டனை நடவடிக்கைகள், உரிய ஒழுங்குமுறை அதிகார அமைப்பால் எடுக்கப்படும். ஒழுங்குமுறை அதிகார அமைப்பு எடுத்த முடிவுகள் மீளாய்வு செய்யப்பட வேண்டும் என்றால் அது மேனேஜிங் டைரக்டரால் மேற்கொள்ளப்படும்.

9. பொறுப்பான கடன் வழங்கல் நடைமுறை - தனிநபர்க் கடன்கள் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட / தீர்வு செய்யப்பட்ட பின் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

- i) எம்.எம்.எப்.எல். (MMFL), கடன் கணக்கு முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட / தீர்வு செய்யப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள், அனைத்து அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவித்து, பதிவுகங்களில் (Registry) பதிவு செய்யப்பட்டுள்ள பற்றுரிமை (charges) ஆகியவற்றையும் நீக்க வேண்டும்.
- ii) கடன்பெறுபவருக்கு, அசையும் / அசையா சொத்துக்களின் மூலஆவணங்களை, அவரது விருப்பத்திற்கிணங்க, கடன் கணக்கு பராமரிக்கப்பட்ட கிளையிலிருந்தோ அல்லது எம்.எம்.எப்.எல். நிறுவனத்தின் பிற அலுவலகங்களில் (ஆவணங்கள் உள்ள இடத்தில்) இருந்தோ பெறும் வாய்ப்பு வழங்கப்படும்.
- iii) மூல அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்கள் திருப்பித் தரப்படும் காலக்கெடு மற்றும் இடம் ஆகியவை, அமலுக்கு வரும் தேதியிலிருந்து வழங்கப்படும் கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- iv) தனிக் கடன்பெறுபவர் அல்லது கூட்டுக் கடன்பெறுபவர்கள் மரணமடைந்த சூழலில், எம்.எம்.எப்.எல். (MMFL) நிறுவனம், மூல அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்ட ரீதியான வாரிசுக்கு (Legal Heirs) திருப்பித் தருவதற்கான தெளிவான நடைமுறையை ஏற்படுத்தி வைத்திருக்க வேண்டும். இத்தகைய நடைமுறை, வாடிக்கையாளர்கள் அறியும்வகையில், எம்.எம்.எப்.எல். இணையதளத்தில், இதற்கு ஒத்த பிற கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுடன் சேர்த்து வெளியிடப்பட வேண்டும்.
- v) அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் வழங்க வேண்டிய இழப்பீடு மற்றும் பொறுப்பான கடன் வழங்கல் தொடர்பான பிற விதிகள், ஆர்.பி.ஐ. (RBI) வெளியிட்ட சுற்றறிக்கை DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24, தேதி 13 செப்டம்பர் 2023-க்கு ஏற்ப பொருந்தும்.

10. மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்பெறுபவர்களிடம் கடைப்பிடிக்க வேண்டிய வழிகாட்டுதல்கள்

- a) நிறுவனத்திடம், ஒரு நிலையான கடன் ஒப்பந்தம் இருக்கும். அந்தக் கடன் ஒப்பந்தம், சாத்தியமான அளவில், வட்டார மொழியில் இருக்கும்.
- b) கடன் ஒப்பந்தத்தில் பின்வருவன வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும்:
 - கடனின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்.

- கடனின் கட்டண நிர்ணயம் (Pricing), வட்டி விகிதக் கொள்கையில் தனியாக வழங்கப்பட்டுள்ளது.
 - தாமதமாகச் செலுத்தியதற்கான அபராதம், இருந்தால், அது நிலுவையில் உள்ள தொகைக்கு மட்டுமே பொருந்தும்; முழு கடன் தொகைக்கு அல்ல.
 - கடன்பெறுபவரிடமிருந்து எந்தவிதமான பாதுகாப்பு வைப்புத்தொகை / மார்ஜின் (Margin) பெறப்படமாட்டாது.
 - கடன் வழங்கப்பட்ட நாளுக்கும், முதல் தவணை திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய நாளுக்கும் இடையிலான மொரட்டோரியம் காலம்.
 - கடன்பெறுபவரின் தனிப்பட்ட தரவின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும் என்ற உறுதி.
- c) கடன் அட்டை பின்வரும் விவரங்களை உள்ளடக்க வேண்டும்:
- வசூலிக்கப்படும் நடைமுறை வட்டி விகிதம் (ஆர்.ஓ.ஐ.).
 - கடனுடன் தொடர்புடைய பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அனைத்தும்.
 - கட்டண நிர்ணயத்தை எளிமையாக விளக்கும் உண்மை அறிக்கை.
 - கடன்பெறுபவரைத் தெளிவாக அடையாளம் காணும் தகவல்கள் மற்றும் தவணைகள் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்கும், இறுதி விடிவிப்புக்கும் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அங்கீகாரங்கள்.
 - கடன் அட்டையில், நிறுவனத்தால் ஏற்படுத்தப்பட்ட குறை தீர்க்கும் அமைப்பு (Grievance Redressal System), மேலும் நோடல் அதிகாரியின் (Nodal Officer) பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
 - ஏதேனும் கடன் அல்லாத தயாரிப்புகள் (Non-Credit Products) வழங்கப்பட்டால், அது கடன்பெறுபவர்களின் முழுமையான சம்மதத்துடன் வழங்கப்பட வேண்டும்; மேலும் அதற்கான கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
 - கடன் அட்டையில் உள்ள அனைத்து பதிவுகளும் வட்டார மொழியிலேயே எழுதப்பட வேண்டும்.

11. வாடிக்கையாளர் சேவை & குறை தீர்த்தல்

- வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் / குறைகளைத் தவிர்க்கவும், குறைக்கவும், நிறுவனம் சாத்தியமான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் மேற்கொள்ளும்.
- வாடிக்கையாளர், நிலுவைத் தொகையை முழுமையாகவோ அல்லது ஒரு பகுதியை யோ நிறுவனத்தின் கிளையில் அல்லது ஆன்லைன் மூலம் செலுத்தும் வசதி ஏற்படுத்தப்படும். எனினும், அடைமானமாக வைக்கப்பட்ட பிணையம் திருப்பித் தரப்படும் இடம், கடன் முதலில் வழங்கப்பட்ட கிளையிலேயே இருக்கும்.
- நிறுவனம், ஒரு பயனுள்ள **வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் அமைப்பை நடைமுறைப்படுத்தும். அதன் விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் அனைத்து கிளைகளிலும் காட்சிப்படுத்தப்படும். இந்த அமைப்பில் புகார்களைப் பதிவு செய்யக்கூடிய அதிகாரிகளின் பெயர் மற்றும் பதவி, அவர்களின் அஞ்சல் முகவரி, தொலைபேசி எண்கள், மின்னஞ்சல் முகவரி, புகாரின் அடுத்த நிலை தீர்வு அட்டவணை (Escalation Matrix), புகார் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதல் வழங்க வேண்டிய காலக்கெடு, புகாரைத் தீர்க்க வேண்டிய காலக்கெடு போன்றவை தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படும். மேலும், நிறுவனம் வணிகம் நடைபெறும் அனைத்து அலுவலகங்களிலும், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்.பி.ஐ.), திருவனந்தபுரம் பிராந்திய அலுவலகத்தின் முழுமையான தொடர்பு விவரங்களை வழங்கும். இந்த அலுவலகத்தின் அதிகாரப்பூர்வ வரம்புக்குள் நிறுவனத்தின் பதிவுசெய்யப்பட்ட அலுவலகம் அமைந்துள்ளது. நிறுவனம் புகாரை பெற்ற நாள் முதல் ஒரு மாதத்திற்குள் தீர்வு வழங்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் நேரடியாக **ஆர்.பி.ஐ.**யை அணுகும் வாய்ப்பு பெறுவார்.

12. சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விளம்பரங்கள்

- நிறுவனம், வாடிக்கையாளரின் தேவைக்கோ அல்லது எதிர்பார்ப்புக்கோ முரணாக எந்தவொரு தயாரிப்பையும் திட்டமிட்டு வழங்காது.
- மேலும், நிறுவனம் மறைமுகக் கட்டணங்களுடன் கூடிய எந்தவொரு தயாரிப்பையும் சந்தைப்படுத்தவோ அல்லது விளம்பரப்படுத்தவோ செய்யாது. கடன் திட்டங்கள், கிராம் அடிப்படையிலான கடன் விகிதங்கள் போன்ற முழுமையான மற்றும் புதுப்பிக்கப்பட்ட தகவல்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிளைகளிலும் காட்சிப்படுத்தப்படும்.
- அதுமட்டுமல்லாமல், நிறுவன மேலாண்மை காலந்தோறும் எடுக்கும் தீர்மானங்களுக்கு ஏற்ப, முழுமையான அல்லது தெரிவுசெய்யப்பட்ட தகவல்கள், பல்வேறு ஊடகங்கள், விளம்பரப் பலகைகள், துண்டுப் பிரசுரங்கள், அறிவிப்புகள், காட்சிப்பொருட்கள் போன்றவற்றின் மூலம் பொதுமக்களுக்கு வழங்கப்படும்.

13. நிலுவைத் தொகை வசூல், பற்றுரிமையை (Lien) நடைமுறைப்படுத்துதல் மற்றும் பிணையத்தைத் திருப்பி அளித்தல்

- நிறுவனம், நியாயமான வர்த்தக நடைமுறையாக, வழக்கமாக ஒப்பந்தத்தில் முதலில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட காலாவதிக்கு முன் கடனைத் திருப்பிக் கட்டுமாறு கோராது. ஆனால் எதிர்பாராத அல்லது அசாதாரண சூழ்நிலைகளில், நிறுவனத்தின் நலனுக்கு பாதிப்பு ஏற்பட்டால், உதாரணமாக - பிணையத்தின்தின் மதிப்பு குறிப்பிடத்தக்க அளவு குறையும் போது, தங்கத்தின் தரம் ஏற்றுக்கொள்ளப்படாததாக இருக்கும் போது, அல்லது ஒழுங்குமுறை / அரசு உத்தரவுகள் காரணமாக, நிறுவனம் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துமாறு கோரும் உரிமையைப் பெற்றிருக்கும். இத்தகைய எல்லா நிலைகளிலும், வாடிக்கையாளருக்கு முன் அறிவிப்பு வழங்கப்பட்டு, சாதாரண காலாவதி தேதிக்கு முன்பே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துமாறு கோரப்படும்.
- அடைமானமாக வைக்கப்பட்ட பிணையத்தின் (Security) மீது அல்லது நிலுவைக் கடன்கள் செலுத்தி முடிக்கப்பட்ட பின் மிகையாக இருக்கும் தொகையின் மீது சட்டபூர்வமான பற்றுரிமையை (Lien) மட்டுமே நிறுவனம் பயன்படுத்தும். இத்தகைய பற்றுரிமை, வாடிக்கையாளருக்கு வேறு ஏதேனும் நிலுவைத் தொகைகள் இருந்தாலோ (நேரடியாகவோ அல்லது உத்தரவாதியாகவோ) மட்டுமே இருக்கும்; மேலும், அத்தகைய பற்றுரிமையைப் பயன்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உரிய முறையில் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் ஒவ்வொரு முறை பணம் செலுத்தும்போதும் நிறுவனம் உடனடியாக கையொப்பமிடப்பட்ட ரசீதை வழங்கும். வழக்கமாக, இது கணினி மூலம் உருவாக்கப்பட்ட ரசீதாக இருக்கும். நிறுவனம், காசோலைகள், மின்னணு பரிமாற்றங்கள் போன்றவற்றின் மூலமாகவும் கட்டணங்களை ஏற்கும்; ஆனால், நிலுவைத் தொகை முழுமையாகப் பெறப்பட்டது என்று உறுதிப்படுத்தப்பட்ட பிறகே அடைமானம் வைக்கப்பட்ட தங்கம் திருப்பித் தரப்படும்.
- வாடிக்கையாளர் அல்லது அவரின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி கேட்டால், கடன் காலப்பகுதிக்குள் எந்நேரமும் அல்லது கணக்கு மூடப்பட்ட உடனேயே கடன் கணக்கு அறிக்கையை நிறுவனம் வழங்கும். இருப்பினும், கணக்கு மூடப்பட்ட 30 நாட்களுக்கு பிறகு இத்தகைய அறிக்கை கோரப்பட்டால், நிறுவனம் தனது விருப்பப்படி, நியாயமான செயலாக்கக் கட்டணத்தை வாடிக்கையாளரிடம் வசூலிக்கும்.
- நிறுவனம், அடைமானமாக வைக்கப்பட்ட பிணையங்களை (தங்கம்) விற்பனை செய்யும் நடவடிக்கையை இறுதியான வழிமுறையாக மட்டுமே மேற்கொள்ளும். அதற்கு முன், வாடிக்கையாளருக்கு நிலுவைத் தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான போதுமான மற்றும் சரியான முன்னறிவிப்பு வழங்கப்படும். இத்தகைய அறிவிப்பு, கடன் அனுமதிக் கடிதம் (Pawn Ticket) மற்றும் நடைமுறையில் உள்ள சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப இருக்கும். வாடிக்கையாளர், நிறுவனத்தால் அனுப்பப்பட்ட தகவல்களுக்கு நேர்மறையான பதில் அளிக்காமல், வட்டி மற்றும் பிற கட்டணங்களுடன் கடன் கணக்கை முடிக்கத் தவறினால், அடைமானமாக வைக்கப்பட்ட தங்கம் பொது ஏலத்தின் மூலம் மட்டுமே விற்கப்படும்.

vi) வாடிக்கையாளர்கள், தங்களின் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் முழுமையாகச் செலுத்தித் தீர்த்த பின், அடைமானப் பொருட்களை உடனடியாகப் பெற்றுக்கொள்ள வேண்டும் என்று நிறுவனம் ஊக்குவிக்கிறது. இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் தாமதம் எடுத்துச் செல்ல முடியாத விதிவிலக்கான சூழ்நிலை ஏற்படும் பட்சத்தில் (அது நிறுவனத்தின் தவறாக இல்லாத சூழலில்), கடன் கணக்கு மூடப்பட்ட பின், பாதுகாப்பான சேமிப்புக்கான நியாயமான கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படலாம்; இது முன்கூட்டியே வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

vii) வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது. ஆனால், கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்ட நோக்கங்களுக்காகவோ அல்லது பரிவர்த்தனை செய்யும் போது கடன்பெறுபவர் வழங்கிய தகவல்கள் போதுமானவையாக இல்லாமல் இருந்தாலோ/தவறானவையாக இருந்தாலோ, அவசியமான சூழ்நிலையில் தலையிடும் உரிமையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும்.

அனைத்துக் கடன்களும் நிறுவனத்தின் தனிப்பட்ட விருப்ப அதிகாரத்தின் அடிப்படையில் மட்டுமே அனுமதிக்கப்படுகின்றன.

14. ரகசியத்தன்மை

- கடன்பெறுபவரின் அங்கீகாரம் இன்றி, நிறுவனத்தால் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதும் ரகசியமானதும் எனக் கருதப்படும்.
- நிறுவனம், பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் தவிர, கடன்பெறுபவர்களின் பரிவர்த்தனை விவரங்களை வேறு யாரிடமும் வெளியிடாது:
 1. நிறுவனம், ஒழுங்குமுறை உத்தரவுகளின்படி, எந்தவொரு சட்டபூர்வ / ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளுக்கும் தகவலை வழங்க வேண்டிய கட்டாயம் ஏற்பட்டால்.
 2. பொதுநலக் கடமையின்படி, தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டிய நிலை ஏற்பட்டால்.
 3. கடன்பெறுபவரின் நலனுக்காக, அத்தகவலை வழங்குவது அவசியமானால் (உதாரணம்: மோசடி தடுப்பு).
 4. கடன்பெறுபவர், குறிப்பாக ஒப்புக்கொண்டபடி, நிறுவனத்துடன் தொடர்புடைய குழு / இணை நிறுவனங்கள் அல்லது அத்தகைய தனிநபர் / நிறுவனங்களுக்கு அந்தத் தகவலை வழங்க நிறுவனம் அனுமதிக்கப்பட்டால்.

15. பொது விதிகள்

- நிறுவனம், கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன்பெறுபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதிலிருந்து விலகி நிற்கும். (கடன்பெறுபவர் முன்பு வெளிப்படுத்தாத தகவல் பிந்தைய காலத்தில் தெரியவந்தால், அதற்கு விதிவிலக்கு உண்டு).
- கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையில், நிறுவனம் எந்தவித அநியாயமான தொந்தரவையும் ஏற்படுத்தாது. அதாவது, கடன்பெறுபவர்களை அசாதாரண நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், அல்லது கடன் வசூலிக்க வலுக்கட்டாயமான முறையைப் பயன்படுத்துதல் போன்ற செயல்களில் ஈடுபடாது.
- கடன்பெறுபவரிடமிருந்து, கடன் கணக்கை மாற்றும் கோரிக்கை வந்தால், அத்தகைய கோரிக்கையைப் பெற்ற 21 நாட்களுக்குள், நிறுவனம் தனது சம்மதம் அல்லது எதிர்ப்பு (எதிர்ப்பு இருப்பின்) குறித்து கடன்பெறுபவருக்கு அறிவிக்க வேண்டும். இத்தகைய மாற்றம், வெளிப்படையான ஒப்பந்த நிபந்தனைகளுக்கு ஏற்பவும் சட்டத்திற்கிணங்கவும் அமையும்.

- தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகள், அதில் கடன் வசதிகளும் உட்பட, வழங்குவதில் மாற்றுத்திறனாளிகள் (உடல் / பார்வை குறைபாடு) மீது எந்தவித பாகுபாட்டையும் நிறுவனம் காட்டாது. அனைத்து கிளைகளும், இத்தகைய நபர்கள் பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு தேவையான அனைத்து உதவிகளையும் வழங்கும். மேலும், சட்டத்தாலும் சர்வதேச ஒப்பந்தங்களாலும் உறுதி செய்யப்பட்டுள்ள மாற்றுத்திறனாளிகளின் உரிமைகள் குறித்து, நிறுவனத்தின் அனைத்து நிலைகளிலும் நடைபெறும் பணியாளர் பயிற்சித் திட்டங்களில் பொருத்தமான தொகுதி (Module) சேர்க்கப்படும்.
- மேலும், நிறுவனம், மாற்றுத்திறனாளிகளின் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை ** குறைதீர்க்கும் அமைப்பின் கீழ் தீர்ப்பதை உறுதி செய்யும்.
- இந்தக் கொள்கை, ஆர்.பி.ஐ. (RBI) வெளியிடும் சுற்றறிக்கைகளின் திருத்தங்களுக்கு ஏற்ப, காலந்தோறும் பரிசீலிக்கப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படும்.
