



வாழ்வை மாற்றியமைக்க
வேண்டுமானால்

நியாயமான நடைமுறைகள் விதித் தொகுப்பு

கடைசி திருத்தம் மற்றும் இயக்குநர்கள் குழு ஒப்புதல் அளித்த தேதி: பிப்ரவரி 09, 2024

ஆவண ஐடி	MFL/செயல்பாடுகள்/நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு
பதிப்பு எண்.	v.1.4
பக்கம் எண்	2-10
நடைமுறைக்கு வரும் தேதி	09.02.2024

நியாயமான நடைமுறைகள் விதித் தொகுப்பு

முன்னுரை/அறிமுகம்

முத்தூர் ஃபின்கார்ப் லிமிடெட் ("நிறுவனம்" அல்லது " MFL") என்பது தங்கநகைக் கடன்கள் மற்றும் பாதுகாக்கப்பட்ட மற்றும் பாதுகாப்பற்ற கடன்களை உள்ளடக்கிய பல்வேறு நிதிச் சேவைகளை வழங்கும் ஒரு முறையான முக்கியமாக மக்களிடமிருந்து வைப்புத்தொகை பெறாத வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் (NBFC) ஆகும். தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது நியாயமான வர்த்தக நடைமுறைகளை அமைக்க ரிசர்வ் வங்கி வகுத்துள்ள கொள்கை வழிகாட்டுதல்களை மதிப்பாய்வு செய்து பின்பற்ற இந்த நிறுவனம் முயற்சிக்கிறது. அதன்படி, முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2023 இன் பிரகாரம் இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் விதித் தொகுப்பு ("FPC" அல்லது "குறியீடு") திருத்தப்பட்டுள்ளது. நிறுவனம் எல்லா நேரங்களிலும் சிறந்த வர்த்தக மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை நடைமுறைகளை பின்பற்றும் மேலும் தேவைப்படும்போது இந்த நடைமுறை குறியீட்டில் பொருத்தமான மாற்றங்களையும் செய்யும். இந்த FPC ஐ நடைமுறைப்படுத்துவது நிறுவனம் மற்றும் அதன் அனைத்து ஊழியர்களின் பொறுப்பு என்பதை நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் உறுதி செய்யும். லோன் ஒரிஜினேஷன் எனப்படும் கடன் தோற்றம், செயலாக்கம் மற்றும் சேவை மற்றும் வசூல் மற்றும் சந்தைப்படுத்தல் நடவடிக்கைகள் உள்ளிட்ட அதன் முழு வர்த்தக நடவடிக்கைகளுக்கும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள் பொருந்தும். ஊழியரின் பொறுப்பு, பயிற்சி, ஆலோசனை, கண்காணிப்பு, கணக்காய்வு திட்டங்கள், உள்ளகக் கட்டுப்பாடுகள், தொழில்நுட்பத்தின் உகந்த பயன்பாடு மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளை பூர்த்தி செய்வதில் கருணை காட்டுதல் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் FPC இல் நிறுவனம் உறுதியாக இருப்பது நிரூபிக்கப்படும். அதே நேரத்தில், தங்கள் தனிப்பட்ட தரவுகளின் தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மையை பாதுகாக்க வேண்டும் என்ற எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தேவையை நாங்கள் அறிந்திருப்போம்.

நோக்கங்கள்

FPC இன் நோக்கங்கள் பின்வருமாறு.

- வாடிக்கையாளர் திருப்தியை உறுதிசெய்வதற்காக உயர்ந்த செயல்பாட்டு தராதரங்களை அடைய வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும்போது சிறந்த நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுதல்.
- ஒளிவுமறைவில்லா வெளிப்படையான மற்றும் நெறிமுறையுடன் கூடிய வர்த்தக நடைமுறைகளை உறுதி செய்தல்
- பரஸ்பர நன்மையளிக்கும் நீண்டகால உறவை ஊக்குவிக்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனைத்து சம்பந்தப்பட்ட தகவல்களையும் வழங்குதல்.
- வாடிக்கையாளருடன் நியாயமான மற்றும் இணக்கமான உறவைப் பேணுவதை உறுதி செய்தல்.

1. பொருந்துதன்மை

தலைமை அலுவலகம், மண்டல அலுவலகங்கள் மற்றும் பல்வேறு மையங்களில் அமைந்துள்ள பிராந்திய அலுவலகங்கள் மற்றும் இந்தியா முழுவதும் அமைந்துள்ள கிளைகள் உட்பட நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்களுக்கும் FPC பொருந்தும். FPC -க்கு நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்கள் மற்றும் அதிகாரிகள் கட்டுப்படுவார்கள்

ஆவண ஐடி	MFL/செயல்பாடுகள்/நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு
பதிப்பு எண்.	v.1.4
பக்கம் எண்	3-10
நடைமுறைக்கு வரும் தேதி	09.02.2024

2. உறுதிமொழிகள் மற்றும் கடமைகள்:

- அனைத்து சமயங்களிலும் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை கொள்கைகளைப் பின்பற்றுவதன் மூலம் நிறுவனம் எப்போதும் அதன் வாடிக்கையாளருடனான பரிவர்த்தனைகளில் மற்றும் தொடர்புகளில் நேர்மையாகவும் நியாயமாகவும் இருக்கும்.
- ஒழுங்குமுறை அதிகாரி மற்றும் அரசு, உள்ளாட்சி அதிகாரி போன்ற பிற தகுதிவாய்ந்த அதிகாரிகளால் நிறைவேற்றப்பட்ட / வழங்கப்பட்ட பொருந்தக்கூடிய அனைத்து சட்டங்கள், ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க நிறுவனம் பொறுப்பேற்கிறது.
- நிறுவனம் அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் சிறந்த, தொழில்முறை மற்றும் மரியாதையான சேவைகளின் மூலம் முழுமையான வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கு தன்னை அர்ப்பணித்துக் கொள்கிறது.
- நிறுவனத்துக்குள் அமைக்கப்பட்டுள்ள இலக்குகள் மற்றும் நடைமுறைகளை தொடர்ந்து பூர்த்தி செய்யவும் அதை தாண்டி சிறப்பாக செயல்படவும் நிறுவனம் முயற்சிக்கும் மற்றும் தொழில்துறையில் நிலவும் தரநிலைகளை தாண்டி முன்னேறிச் செல்லும்.
- மதம், சாதி, பாலினம் அல்லது மொழி ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களுக்கிடையே பாகுபாடு காட்டுவதில்லை என்று நிறுவனம் பொறுப்பேற்கிறது.
- நிறுவனம் அதன் வாடிக்கையாளர்கள் / வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றிய தெளிவான மற்றும் முழுமையான தகவல்களை வழங்கும், மேலும் தவறாக வழிநடத்தும் அல்லது தவறாக வழிநடத்த வாய்ப்புள்ள விளம்பரத்தை வெளியிடாது அல்லது பரப்புரை செய்யாது.
- மறைமுகக் கட்டணங்கள் அல்லது வெளிப்படைத்தன்மை இல்லாத ஏதேனும் தயாரிப்புகள் / சேவைகளை அறிமுகப்படுத்துவதைத் தவிர்க்க நிறுவனம் பொறுப்பேற்கிறது.
- நிறுவனம் FPC ஐ அதன் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்த வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின் பேரில், தேவைக்கேற்ப FPC இன் நகலை அவர்களுக்கு கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் வழங்கிய தனிப்பட்ட தகவல்களின் தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மையை நிறுவனம் எப்போதும் பாதுகாக்கும்.

3. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

கடன் விண்ணப்ப படிவங்களானது கடன் பெறுபவரின் நலன்களை பாதிக்கும் கடன் தொடர்பான தேவையான தகவல்கள் மற்றும் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் பற்றிய விவரங்களைக் கொண்டிருக்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் ஆவணங்கள் வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்கும். கடன் பெறுபவர் RBI இன் KYC வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க தேவைப்படும் ஆவணங்களை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

4. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

அடையாளம் / முகவரி சான்று சரிபார்ப்பு மற்றும் அதே நாளில் பிணையமாக வழங்கப்பட்ட தங்க நகைகள் மற்றும்/அல்லது பிற மதிப்புமிக்க பொருட்களின் திருப்திகரமான மதிப்பீட்டுக்குப் பிறகு உடனடியாக தங்கநகைக் கடன் வழங்கப்படும். விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டதன் அடையாளமாக, ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை மற்றும் கடனுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் வழங்கப்பட்ட பிணையத்தின் விவரங்களைக் கொண்ட கடன் ஆவணம் (அடமானப் படிவம்),

ஆவண ஐடி	MFL/செயல்பாடுகள்/நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு
பதிப்பு எண்.	v.1.4
பக்கம் எண்	4-10
நடைமுறைக்கு வரும் தேதி	09.02.2024

வாடிக்கையாளரால் முறையாக கையொப்பமிடப்பட்டு பெறப்படும். உறுதிமொழி படிவத்தின் நகல் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும். கடன் ஆவணங்கள் செயல்முறை நிறைவுற்றதும் SME கடன்கள் மற்றும் பிறபாதுகாக்கப்பட்ட/பாதுகாப்பற்ற கடன்கள் உடனடியாக வழங்கப்படும். கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தின் நகல் வாடிக்கையாளரிடம் வழங்கப்படும்.

5. KYC, மதிப்பீடு, காப்பீடு & பத்திரங்களின் சேமிப்பு பற்றிய கொள்கை

பின்வருவன சம்பந்தமாக வாரியத்தால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு கொள்கையை நிறுவனம் நடைமுறைப்படுத்தியுள்ளது::

- RBI ஆல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள KYC வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்ய போதுமான நடவடிக்கைகளை எடுத்தல் மற்றும் எந்தவொரு கடனையும் வழங்குவதற்கு முன்னர் வாடிக்கையாளர் குறித்த போதுமான ஆய்வுகள் மேற்கொள்ளப்படுவதை உறுதி செய்தல்.
- பிணையமாக பெறப்பட்ட நகையின் மதிப்பு மற்றும் தூய்மையை மதிப்பிடுவதற்கான முறையான மதிப்பீட்டு நடைமுறை.
- தங்க நகையின் உரிமையை உறுதிப்படுத்த கடன் பெறுபவரிடமிருந்து உறுதிமொழி பெறப்படும்.
- அனைத்து கிளைகளிலும் நகைகளை பாதுகாப்பாக வைக்க இந்திய தர நிர்ணய அமைப்பின் தரத்திற்கு இணங்க வலுவான அறைகள் அல்லது பாதுகாப்பு பெட்டகங்கள் உள்ளன. வலுவான அறை / பாதுகாப்பு பெட்டகத்தின் சாவிகள் தனித்தனியாக இரண்டு அதிகாரிகள் வைத்திருப்பார்கள் அவற்றின் செயல்பாடுகள் இரு அதிகாரிகளாலும் கூட்டாக செய்யப்பட வேண்டும். பாதுகாப்பு பிரச்சினைகளை உள்ளடக்கிய வழிகாட்டுதல்கள் கண்டிப்பாக பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக ஊழியர்களுக்கு தொடர்ந்து பயிற்சி அளிக்க வேண்டும். தங்கநகைகளின் தரம், அளவு மற்றும் சரியாக சேமிக்கப்பட்டு பத்திரப்படுத்தப்பட்டுள்ளனவா என்பதை உறுதி செய்வதற்காக உள் தணிக்கையாளர்களால் அவ்வப்போது ஆய்வு செய்யப்பட வேண்டும்.
- பிணையமாக பெறப்பட்ட நகைகள் போதுமான தொகைக்கு சரியானபடி காப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும்.

6. வட்டி விகிதம்

நிறுவனத்தினால் வழங்கப்படும் பல்வேறு கடன் திட்டங்களுக்கான வட்டி விகிதங்கள் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்படுகின்றன/அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளன. வெவ்வேறு திட்டங்களுக்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதமானது அந்தந்த கடன் திட்டங்களின் விளக்கத்தின் கீழ் இணையதளத்தில் கிடைக்கிறது. கடன் பெறுபவர் தேர்ந்தெடுத்த குறிப்பிட்ட கடன் திட்டத்திற்கு பொருத்தமான வருடாந்திர வட்டி விகிதம் அந்தந்த அடமானப் படிவம் / கடன் ஆவணத்தில் கொடுக்கப்படுகிறது. கடன் திட்டத்தின் வகை மற்றும் பொருந்தும் பட்சத்தில் ஒவ்வொரு திட்டத்துக்குமான LTV விகிதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிறுவனம் வட்டி வசூலிக்கும். வெவ்வேறு திட்டங்கள் மற்றும் வெவ்வேறு மாநிலங்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்கள் இருக்கலாம். ஒரு திட்டத்திற்கு பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்கள் கடன் பெறுவதற்கு முன்பு கடன் பெறுபவருக்கு தெரிவிக்கப்பட்டு தொடர்புடைய கடன் ஆவணங்களில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும். தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்காக அபராதக் கட்டணங்கள், ஏதேனும் விதிக்கப்படுவதாக இருந்தால், கடன் ஆவணம் / அடமானப் படிவத்தில் அவை தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்படும். ஒவ்வொரு கடன் திட்டத்திலும் உள்ள வெவ்வேறு கடன் தொகைகளின்படி குறிப்பிட்டுள்ள காலத்துக்குள் அல்லது அதற்கு முன்னர் வட்டியை சரியான நேரத்தில் திருப்பிச் செலுத்துவதை அல்லது கடனை கட்டிமுடிப்பதை ஊக்குவிப்பதற்காக வட்டி விகிதத்தில் தள்ளுபடி வழங்கப்படலாம்.

7. வட்டி கணக்கிடும் முறை

தங்கநகைக் கடன்களைப் பொறுத்தவரையில், கடன் வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து கடனை முடிக்கும் தேதி வரை எத்தனை நாட்களுக்கு நிலுவையில் உள்ளதோ அத்தனை நாட்களுக்கு மட்டும் வட்டி கணக்கிடப்படும். இருப்பினும், தங்கநகைக் கடன்களில் கடன் பெற்றவர் கடன் வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 7 நாட்களுக்குள் கடனை திருப்பிச்செலுத்தி முடித்துவிட்டால், குறைந்தபட்சமாக 7 நாட்களுக்கான வட்டி வசூலிக்கப்படும். எங்கள் புல்லட்

ஆவண ஐடி.	MFL/செயல்பாடுகள்/நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு
பதிப்பு எண்.	v.1.4
பக்கம் எண்	3-10
நடைமுறைக்கு வரும் தேதி	09.02.2024

திட்டங்களில் வட்டியை சரியான நேரத்தில் திருப்பிச் செலுத்துவதை ஊக்குவிப்பதற்காக வட்டி விகிதத்தில் தள்ளுபடி வழங்கப்படலாம். கடைசியாக எவ்வித நிலுவையும் இல்லாமல் முழு வட்டியையும் செலுத்திய தேதியிலிருந்து பொருத்தக்கூடிய நாட்களின் எண்ணிக்கையின் அடிப்படையில், ஒரு திட்டத்திற்கு வெவ்வேறு தள்ளுபடி அடுக்குகள் மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய பயனுள்ள வட்டி விகித அடுக்குகள் இருக்கும். அத்தகைய பயனுள்ள வட்டி விகித அடுக்குகள் வட்டி கடைசியாக முழுமையாக செலுத்திய தேதிக்கு அடுத்த நாளிலிருந்து அல்லது கடன் தொகை பட்டுவாடா செய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து பொருந்தும். கடன் பெறுபவரிடமிருந்து பெறப்பட்ட / வசூலிக்கப்பட்ட எந்தவொரு பணமும் முதலில் கட்டணங்கள் / செலவுகளுக்காக ஒதுக்கப்படும், பின்னர் வட்டிக்கும் மீதம் ஏதேனும் இருந்தால், அசலுக்கும் ஒதுக்கப்படும். இளம் தங்கநகைக் கடன்களைப் பொறுத்தவரையிலும் பல்வேறு திட்டங்கள் உள்ளன, ஒவ்வொரு கடனுக்குமான திருப்பிச் செலுத்தல் காலஅட்டவணியின்படி சமமான மாதாந்திர தவணைகளில் கடனை திருப்பிச் செலுத்த வேண்டும்.

8. கடன் கணக்குகளில் அபராத கட்டணங்கள்:

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு கடன் பெறுபவர் இணங்காததற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'அபராத கட்டணங்களாக' கருதப்படும் மேலும் இது 'அபராத வட்டி' ஆக விதிக்கப்படாது கடனுக்கு விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் கூட்டப்பட்டு வசூலிக்கப்படும். அபராத கட்டணங்கள் மேற்கொண்டு பயன்படுத்திக் கொள்ளப்படமாட்டாது அல்லது அத்தகைய கட்டணங்களின் மீது மேற்கொண்டு வட்டி எதுவும் கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வழக்கமாக பின்பற்றப்படும் கூட்டுவட்டி முறையில் எவ்வித பாதிப்பையும் ஏற்படுத்தாது.
- வட்டி விகிதத்தில் கூடுதலாக எதையும் நாங்கள் அறிமுகப்படுத்த மாட்டோம், மேலும் இந்த வழிகாட்டுதல்களை மேலோட்டமாக அல்லாமல் முழுமையாகப் பின்பற்றப்படுவதை உறுதி செய்வோம்.
- அபராத கட்டணங்கள் குறித்த வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை நிறுவனம் உருவாக்கும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு வசூலிக்கப்படும் அபராத கட்டணம் நியாயமானத் தொகையாக இருக்க வேண்டும் மற்றும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/ திட்டத்திற்கு வித்தியாசங்கள் இல்லாமல் ஒரே மாதிரியாக இருக்கும்.
- முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக 'வர்த்தகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக' 'தனிநபர் கடன்கள்' மீதான அபராத கட்டணங்கள், தனிநபர் அல்லாத கடன் பெறுபவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராத கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
- அபராதக் கட்டணம் மற்றும் காரணம் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் / முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும், கூடுதலாக வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்களின் கீழ் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.
- கடனுக்கான முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் பெறுபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும்போதெல்லாம், அபராதக் கட்டணங்கள் பற்றி தெரிவிக்கப்படும். மேலும், எந்தெந்த நிகழ்வுகளில் அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டுள்ளன மற்றும் அதற்கான காரணமும் வாடிக்கையாளரிடம் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

9. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன் தொகையைப் பட்டுவாடா செய்தல்

- கடன் ஆவணத்தில் ஏற்கனவே குறிப்பிட்டுள்ள முன்னிருப்பு வட்டி தவிர, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் வட்டி விகிதம் மற்றும் பிற கட்டணங்களில் எதிர்காலத்தில் பொருத்தக்கூடிய எந்தவொரு மாற்றத்தையும் குறித்து நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு உரிய முறையில் அறிவிப்பை வழங்கும்.
- ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கடன் தொகையை திருப்பிச் செலுத்துமாறு கோருகின்ற/பணம் செலுத்தலை அல்லது செயல்பாட்டை வேகப்படுத்துகின்ற முடிவு கடன் ஆவணத்திற்கு இணங்க இருக்கும்.

ஆவண ஐடி.	MFL/செயல்பாடுகள்/நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு
பதிப்பு எண்.	v.1.4
பக்கம் எண்	8-10
நடைமுறைக்கு வரும் தேதி	09.02.2024

- c) தங்கநகைக் கடனைப் பொறுத்தவரையில், கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக முத்தூட் ஃபின்கார்ப் லிமிடெட் கொண்டிருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரல்களுக்கான எந்தவொரு சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு, கடன் செலுத்தி முடிக்கப்பட்ட தேதியிலேயே நிறுவனம் அனைத்து பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும். நிறுவனம் அத்தகைய உரிமையைப் பிரயோகித்தால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய விவரங்களையும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை என்ன நிபந்தனைகளின் கீழ் பத்திரங்களை தன்னகத்தே வைத்துக்கொள்ள முத்தூட் ஃபின்கார்ப் லிமிடெட் உரிமைகளை கொண்டுள்ளது என்பது பற்றியும் முழு விவரங்களுடன் வாடிக்கையாளருக்கு ஓர் அறிவிப்பை வழங்கும்.
- d) பாதுகாப்பான / பாதுகாப்பற்ற கடன்களைப் பொறுத்தவரை, கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய / முடித்த 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனம் அனைத்து அசையும் / அசையா சொத்துகளின் அசல் ஆவணங்களை விடுவிக்கும். கடன் பெறுபவர் தனது விருப்பப்படி, அசையும் / அசையா சொத்துகளின் அசல் ஆவணங்களை தாங்கள் கடன் பெற்ற நிலையம் / கிளை அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கக்கூடிய நிறுவனத்தின் வேறு எந்த அலுவலகத்திற்கும் சென்று பெற்றுக்கொள்ளலாம். அசையும் / அசையா சொத்துகளின் அசல் ஆவணங்களை திரும்பப் பெறுவதற்கான காலஅளவு மற்றும் இடம் கடன் ஒப்புதல் கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- e) கடன் பெறுபவர் அல்லது இணை கடன் பெறுபவர்கள் எதிர்பாராத வகையில் இறந்துபோனால், அசையும் / அசையா சொத்துகளின் அசல் ஆவணங்களை அவரின் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளிடம் அளிப்பதற்கான நடைமுறையை நிறுவனம் வகுக்கும், மேலும் அத்தகைய நடைமுறை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.
10. **அடமானம் வைக்கப்பட்ட தங்கநகைகளை ஏலம் மூலம் விற்பனை செய்வதற்கான கொள்கை வழிகாட்டுதல்கள்**
வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்திடம் அடமானம் வைத்த தங்கநகைகளை ஏலம் மூலம் விற்பனை செய்வதற்கான பொதுவான கொள்கை வழிகாட்டுதல்கள் பின்வருமாறு:
- i) நிறுவனத்திடம் அடமானம் வைக்கப்பட்ட தங்கநகைகளை கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள காலத்திற்குள் மீட்காவிட்டால் அல்லது வட்டி அல்லது அசலை செலுத்தாமல் இருந்தாலோ அதாவது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறினாலோ, நிறுவனம் பொது ஏலத்தின் மூலம் அவற்றை விற்பனை செய்யும். இருப்பினும், ஏலத் தேதிக்கு குறைந்தது 15 நாட்களுக்கு முன்பாக ஏலம் குறித்து பதிவு அஞ்சல் / கூரியர் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் உரிய அறிவிப்பை வழங்கும். ஏலம் பற்றிய விவரங்கள் உள்ளூர் செய்தித்தாள் மற்றும் தேசிய நாளிதழ் ஒன்றில் வெளியிடப்படும்.
- ii) நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏலம் விடுநரால் அல்லது அந்தந்த மாநிலங்களில் நடைமுறையில் உள்ள சட்டத்தின்படி ஏலம் நடத்தப்படும். அசல் தொகை மற்றும் ஏல தேதி வரையிலான வட்டி மற்றும் ஏலத்தை நடத்துவதற்கான செலவுகள் உள்ளிட்ட பிற செலவுகள் என வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்கு செலுத்த வேண்டிய அனைத்து தொகைகளும் விற்பனை தொகையிலிருந்து எடுத்துக்கொள்ளப்படும். ஏலத் தொகையிலிருந்து நிலுவைத் தொகையை கழித்தப் பிறகு மீத்தொகை ஏதேனும் இருப்பின், அது வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்பித் தரப்படும். அதே நேரத்தில் நிலுவைத்தொகையைச் செலுத்த ஏலத்தொகை போதுமான அளவு இல்லை எனில், அத்தகைய பற்றாக்குறைத் தொகை கடன் பெறுபவரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும். மீத்தொகை / பற்றாக்குறைத் தொகை உள்ளிட்ட ஏலம் பற்றிய விவரங்கள் ஏலம் நடந்த தேதியிலிருந்து 45 நாட்களுக்குள் கடன் பெறுபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும் மற்றும் ஏலம் மூலம் பெறப்படும் அதிகப்படியான பணம் கடன் பெறுபவரிடம் திருப்பித் தரப்படும்.
- iii) கடன் வழங்கப்பட்ட பிறகு எந்த நேரத்திலும், ஒரு வாடிக்கையாளர் தவறான தகவல்களை வழங்கி கடனைப் பெற்றுள்ளார் என்று நம்புவதற்கு நிறுவனத்திற்கு போதுமான காரணங்கள் இருந்தால் மற்றும் கேட்கும்போது வட்டியுடன் கடனைத்

ஆவண ஐடி.	MFL/செயல்பாடுகள்/நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு
பதிப்பு எண்.	v.1.4
பக்கம் எண்	3-10
நடைமுறைக்கு வரும் தேதி	09.02.2024

திருப்பிச் செலுத்தத் தவறிவிட்டார் எனில், மேற்கண்ட நடைமுறைகளை நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டியதில்லை, ஆனால் கடன் பெறுபவரால் அடமானம் வைக்கப்பட்ட தங்கநகைகளை அப்போதைய சூழ்நிலைகளில் பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் முறையில் விற்க / ஏலம் விட நிறுவனத்துக்கு உரிமை உண்டு.

அடமானம் வைக்கப்பட்ட தங்கநகைகளை ஏலம் விடுவது தொடர்பான கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் சம்பந்தமான வாரிய ஒப்புதல் பெற்ற ஏல கொள்கையையும் இந்நிறுவனம் நடைமுறைப்படுத்தியுள்ளது.

11. நிறுவனம் குறிப்பாக பாதுகாப்பான மற்றும் பாதுகாப்பற்ற கடன் திட்டங்களுக்கு நியாயமான கடன் வழங்கல் நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுகிறது

- i) முத்தூட் ஃபின்கார்ப் லிமிடெட் பாதுகாக்கப்பட்ட மற்றும் பாதுகாப்பற்ற கடன் வர்த்தகம் (MFL SULB) கடன் பெறுபவருக்கு உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் ஒப்புதல் கடிதம் மூலம் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை மற்றும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் வட்டி விதிக்கப்படும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்க வேண்டும் மற்றும் கடன் பெறுபவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டதற்கான சான்றுகளை பத்திரமாக வைத்திருக்க வேண்டும்.
- ii) வட்டி விகிதம் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும்; வட்டி விகிதத்தில் அவ்வப்போது செய்யப்படும் மாற்றங்களும் அதில் புதுப்பிக்கப்படும்.
- iii) வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்கும், இதனால் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்கள் குறித்து கடன் பெறுபவருக்கு தெரியும்.
- iv) வழக்கமான வட்டி தவிர, ஏதேனும் நிலுவைத் தொகையை செலுத்துவதில் ஏதேனும் தாமதம் ஏற்பட்டாலோ அல்லது தவறினாலோ நிறுவனம் அபராதக் கட்டணங்களை விதிக்கக்கூடும். பல்வேறு திட்டங்கள் அல்லது கடன்களுக்கான இந்த கூடுதல் அல்லது அபராத கட்டணங்களை விதிப்பது அல்லது தள்ளுபடி செய்வது குறித்து கடன் கொள்கையின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்புகளுக்குள் முடிவு செய்யப்படும்.
- v) ஒளிவுமறைவில்லா வெளிப்படைத்தன்மைக்கு இவ்வாறு விதிக்கப்படும் அபராத கட்டணங்கள் குறித்து கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் விண்ணப்ப படிவத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும்.
- vi) கட்டணங்களின் அட்டவணையுடன் பொருந்தக்கூடிய பவுன்ஸ் கட்டணங்கள் + சேவை கட்டணங்கள் குறித்து கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும்
- vii) வட்டியானது மாதாந்திர, காலாண்டு அடிப்படையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட அதிகாரியால் அனுமதிக்கப்படும் அத்தகைய பிற கால அடிப்படையில் விதிக்கப்பட்டு வசூலிக்கப்படும். இது தொடர்பான பிரத்யேக விதிமுறைகள் தொடர்புடைய திட்டக் கொள்கையில் காணலாம்.
- viii) வட்டி தவிர, செயலாக்கக் கட்டணம், உள்நுழைவுக் கட்டணம், காசோலை பவுன்சிங் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தல் / கடனை முன்கூட்டியே அடைத்தல் மீதான கட்டணங்கள், பகுதி பட்டுவாடா கட்டணங்கள், ரொக்க கையாளுதல் கட்டணங்கள், RTGS / பிற பணம் அனுப்புதலுக்கான கட்டணங்கள் போன்ற நிதிக் கட்டணங்களும் நிலுவை இல்லா சான்றிதழ்கள், NOC வழங்குதல் போன்ற பல்வேறு பிற சேவைகளுக்கான கட்டணங்களும் தேவைப்படும் பட்சத்தில் நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும். அடிப்படை கட்டணங்கள் தவிர, சரக்கு மற்றும் சேவை வரி (GST) மற்றும் பிற செஸ் அவ்வப்போது பொருந்தக்கூடிய விகிதங்களில் வசூலிக்கப்படும். இந்தக் கட்டணங்களில் செய்யப்படும் எந்த திருத்தமும் முன்தேதியிட்டு அமலுக்கு வரும். MFL SULB கட்டண அட்டவணை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும். இந்த கட்டணங்கள் நிறுவனத்தின் நிர்வாகத்தால் கூட்டாக சேர்ந்து முடிவெடுக்கப்படும்.

ஆவண ஐடி.	MFL/செயல்பாடுகள்/நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு
பதிப்பு எண்.	v.1.4
பக்கம் எண்	8-10
நடைமுறைக்கு வரும் தேதி	09.02.2024

12. இரகசியத்தன்மை

கடன் பெறுபவரால் அங்கீகரிக்கப்பட்டாலன்றி, நிறுவனம் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனியுரிமை கொண்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கருதும். பின்வரும் சூழ்நிலைகளைத் தவிர வேறு எப்போதும் கடன் பெற்றவர்களின் பரிவர்த்தனை விவரங்களை நிறுவனம் வேறு எந்த நபர்களுக்கும் வெளிப்படுத்தக்கூடாது.

- ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின்படி எந்தவொரு சட்டரீதியான அல்லது ஒழுங்குமுறை அமைப்பு அல்லது அமைப்புகளுக்கு நிறுவனம் தகவல்களை வழங்க வேண்டியிருந்தால்.
- மக்களுக்கு தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டிய கடமை காரணமாக வெளிப்படுத்த வேண்டியிருந்தால்.
- அத்தகைய தகவல்களை வழங்குவது கடன் பெறுபவர்களின் நலனுக்கு உகந்ததாக இருந்தால் (எ.கா. மோசடி தடுப்பு)
- கடன் பெறுபவர் நிறுவனத்தின் குழுமம் / கூட்டாளர் / அமைப்புகள் அல்லது கம்பெனிகள் அல்லது குறிப்பாக ஒப்புக் கொண்டபடி அத்தகைய நபர்/நிறுவனத்திற்கு அத்தகைய தகவல்களை வழங்க நிறுவனத்திற்கு அங்கீகாரம் அளித்திருந்தால்.

13. பொதுவானவை

- கடன் ஆவணத்தில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்கள் தொடர்பானவைத் தவிர கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.
- கடன் பெற்றவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அதற்கான ஒப்புதல் அல்லது வேறு ஏதேனும் என்றால், அதாவது நிறுவனத்துக்கு ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன்களை வசூலிப்பதற்காக நிறுவனம் கடன் வாங்கியவரை தேவையற்ற துன்புறுத்தலை மேற்கொள்ளாது.

14. குறை தீர்க்கும் அமைப்பு

எந்தவொரு ஊழியர் அல்லது அவரின் முடிவு குறித்து கடன் பெற்றவர்களிடமிருந்து பெறப்படும் புகார்கள் உயர் மட்டங்களில் விசாரிக்கப்படும். கடன் பெறுபவர்கள் அவுட்சோர்சிங் ஏஜென்சிகள் வழங்கும் சேவைகள் உட்பட தங்களது புகார்களை customercare@muthoot.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் தெரிவிக்கலாம் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட நோடல் / முதன்மை நோடல் அதிகாரி அல்லது தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள நோடல் அதிகாரிக்கு எழுதி அனுப்பலாம். மேலே குறிப்பிட்டுள்ள அதிகாரிகளின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் விவரங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தகவலுக்காக அனைத்து கிளைகளிலும் காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ளன.

வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திடடையும் வகையில் புகார்கள் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது ஒழுங்குமுறை அமைப்பால் 30 நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஆம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 இன் கீழ் குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகத்திற்கு இந்த விவகாரத்தை எடுத்துச்செல்லலாம்.

- திட்டத்தின் கீழ் உள்ள புகார்களை இணையதளத்தில் (<https://cms.rbi.org.in>) பதிவு செய்யலாம்.
- புகார்களை பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் கடிதம் மூலமாக இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், செக்டர் 17, சண்டிகர் - 160017 என்ற முகவரியில் அமைந்துள்ள 'மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும்

ஆவண ஐடி	MFL/செயல்பாடுகள்/நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு
பதிப்பு எண்.	v.1.4
பக்கம் எண்	3-10
நடைமுறைக்கு வரும் தேதி	09.02.2024

செயலாக்க மையத்திற்கு' அனுப்பலாம்.

- இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் 8 பிராந்திய மொழிகளில் 14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை) என்ற கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண்ணிற்கு அழைத்து தொடர்பு மையத்திலும் புகாரை பதிவு செய்யலாம்.

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் விதித் தொகுப்பு நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

15. நியாயமான நடைமுறைகள் விதித் தொகுப்பு மற்றும் குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் செயல்பாடுகளை குறிப்பிட்ட கால இடைவெளிகளில் மதிப்பாய்வு செய்தல்:

நியாயமான நடைமுறைகள் விதித் தொகுப்பு மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் செயல்பாடு ஆகியன வருடாந்திர அடிப்படையில் நிறுவனத்தால் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும், மேலும் அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒட்டுமொத்த அறிக்கை இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.