

| | |
|-----------------------------|--|
| Policy Name | நேர்மை நடைமுறைகள் குறியீடு ("FPC") |
| Regulations | அத்தியாயம் VII நேர்மை நடைமுறைகள் குறியீடு என்று மாஸ்டர் திசைமாற்றம் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவுரு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) திசைமாற்றம், 2023 தேதி அக்டோபர் 19, 2023. ("RBI அளவுரு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை") |
| RBI Guidelines | நேர்மையான கடன் நடைமுறை - கடன் கணக்கில் தண்டனை கட்டணங்கள் தேதி ஆகஸ்ட் 18, 2023 |
| Review Cycle | அல்லது எந்த ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களில் மாற்றம் ஏற்பட்டாலோ |
| Approver | மகாவீர் பைனான்ஸ் இந்தியா லிமிடெட் நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு |
| Latest approval/review date | 12ஆம் ஜூன், 2024 |
| Version | நேர்மை நடைமுறைகள் குறியீடு 12ஆம் ஜூன், 2024 திருத்தப்பட்டது |
| Previous versions | நேர்மை நடைமுறைகள் குறியீடு 14ஆம் பிப்ரவரி 2022 திருத்தப்பட்டது |
| | நேர்மை நடைமுறைகள் குறியீடு 30ஆம் ஜூலை, 2012 திருத்தப்பட்டது |

மகாவீர் பைனான்ஸ் இந்தியா லிமிடெட்

¹நேர்மை நடைமுறைகள் குறியீடு

1. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) ஆனது வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கு (NBFCs) நேர்மை நடைமுறைகள் குறியீடு பற்றி மாஸ்டர் திசைமாற்றம் – இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் – அளவுரு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) திசைமாற்றம், 2023 மற்றும் அதன் திருத்தங்களுக்குப் பிறகு வழிகாட்டுதல்கள் வெளியிட்டுள்ளது. மகாவீர் பைனான்ஸ் இந்தியா லிமிடெட் நிறுவனமானது இந்த நேர்மை நடைமுறைகள் குறியீட்டை ஏற்றுக்கொண்டு, ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களை ஒட்டிய ஒழுங்குகளுடன் வணிகப் பரிவர்த்தனைகளை நடத்தும் செயல்முறைகள்/நடவடிக்கைகளை கீழே விளக்குகிறது.

இந்த குறியீடு வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்வுக்கான ஒரு வலிமையான இயந்திரத்தை உள்ளடக்கியுள்ளது. இந்த குறியீட்டின் மூலம், நிறுவனம் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களை ஒற்றுமையாக பின்பற்ற விரும்புகிறது.

I) கடனுக்கு விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- a. கடன் பெறுநருக்கு அனைத்து தொடர்புகளும் பகிரங்கமான மொழியில் அல்லது கடன் பெறுநர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்கும்.
- b. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் அவசியமான தகவல்களை உள்ளடக்குகின்றன, இது கடன் பெறுநரின் நலனில் பாதிப்பை ஏற்படுத்துகிறது, அதே போன்ற தகுதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஒப்பிடவும் மற்ற NBFCகளால் வழங்கப்படும் நிபந்தனைகளுடன் ஒப்பிடவும் மற்றும் பொறுப்பான முடிவை எடுக்கவும் கடன் பெறுநர் முடிவெடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன.
- c. நிறுவனம் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் பெற்ற ஒப்புதலுக்கான சான்றிதழை வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்களைச் செயலாக்கும் காலக்கெடு சான்றிதழில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன.

II) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் நிபந்தனைகள்

நிறுவனம் கடன் பெறுநருக்கு எழுதித் தெரிவிக்கும், கடன் வழங்கிய தொகையை சன்சுஷன் கடிதத்தின் மூலம், பருவ வட்டி விகிதம் மற்றும் அதன் பயன்பாட்டு முறையை உள்ளடக்கிய நிபந்தனைகள் உட்பட. நிறுவனம் இந்த நிபந்தனைகளின் ஒப்புதலை கடன் பெறுநரிடமிருந்து பதிவேற்றம் செய்யும். நிறுவனமானது தண்டனை கட்டணங்கள் / தண்டனைகளை² இடைவிடாமல் கடன் உடன்படிக்கையில் குறிப்பிட வேண்டும்.

நிறுவனம் கடன் உடன்படிக்கை மற்றும் கடன் உடன்படிக்கையில் குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் அனைத்து கடன் பெறுநருக்கும் கடன் வழங்கும் / தொகை வழங்கும் நேரத்தில் வழங்க வேண்டும்.

III) கடன் கணக்குகளில் தண்டனை கட்டணங்கள்³

¹ Reference of the Master Circular is rectified as amended from time to time (previously mentioned as Pursuant to the Notification issued by the Reserve Bank of India by its Circular No.DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 dated 26th March 2012

² Penalty shall be treated as penal charges instead of penal interest Vide circular DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023- 24 dated August 18, 2023 and RBI scale-based regulations.

³ Inserted vide RBI Scale based regulations

a) கடன் உடன்படிக்கையில் குறிப்பிடப்பட்ட முக்கிய நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்காக, தண்டனைகள் விதிக்கப்பட்டன, அவை 'தண்டனைகள்' என்று வகைப்படுத்தப்படும். இந்த தண்டனைகள் கடன் வழங்கப்பட்டதற்கான தாமதத்திற்கு விதிக்கப்படும்.

b) தண்டனை கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணம் கடன் உடன்படிக்கையில் மற்றும் முக்கிய நிபந்தனைகள்/முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றில் திறந்தவெளியில் தெரியப்படுத்தப்படும், மேலும் NBFCகளின் வலைத்தளங்களில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்களின் கீழ் வெளிப்படுத்தப்படும்.

c) தண்டனை கட்டணங்களை தலைமைத்துவம் செய்யக்கூடாது, அதாவது அத்தகைய கட்டணங்களில் மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படக்கூடாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டியை சேர்ப்பதற்கான சாதாரண செயல்முறைகளை பாதிக்காது.

d) முந்தைய நிலுவை தண்டனை கட்டணங்கள் மீதான கூடுதல் தண்டனை கட்டணங்கள் விதிக்கக்கூடாது.

e) வட்டியின் விகிதத்திற்கு எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் நிறுவனம் அறிமுகப்படுத்தக்கூடாது மற்றும் இந்த வழிகாட்டுதல்களை இரு எழுத்துகளிலும் ஆவணமாகவும் பின்பற்றவும் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

f) வணிகத்திற்கு அல்லாத நோக்கங்களுக்காக 'தனிநபர் கடன்கள்' அளிக்கப்பட்டால், அத்தகைய தண்டனை கட்டணங்கள் நிறுவன கட்டுப்பாட்டிற்கு வழங்கப்படும் தண்டனை கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.

g) தண்டனை கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணம் NBFCகள் கடன் உடன்படிக்கையில் மற்றும் முக்கிய நிபந்தனைகள்/முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றில் தெரிவித்தன, மேலும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் என்ற பிரிவில் NBFCகளின் வலைத்தளங்களில் வெளிப்படுத்தப்பட்டன.

h) கடன் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் பெறுநர்களுக்கு அனுப்பப்பட்டால், தண்டனை கட்டணங்கள் தொடர்பு கொள்ளப்படும். மேலும், தண்டனை கட்டணங்களை விதிக்கும் எந்த சந்தர்ப்பமும் மற்றும் அதன் காரணமும் தொடர்பு கொள்ளப்படும்.

i) NBFCகள் தங்களின் கொள்கை அமைப்பில் பொருத்தமான திருத்தங்களை மேற்கொள்ளலாம் மற்றும் அனைத்து புதிய கடன்கள் பெறுதல்/புதுப்பித்தல் குறித்த உத்தரவுகளை அமல்படுத்துவது உறுதி செய்யலாம். நிலுவையில் உள்ள கடன்களின் சந்தர்ப்பத்தில், புதிய தண்டனை கட்டண குத்தகையை ஏப்ரல் 01, 2024 அல்லது அதற்கு பின்னர் வரும் அடுத்த பரிசீலனை அல்லது புதுப்பிப்பு தேதியில் பரிசீலிக்கப்பட வேண்டும், ஆனால் ஜூன் 30, 2024க்கு மேல் இல்லை.

கடன் முடிவின் போது பயன்படும் கட்டணங்கள்:

இந்த கட்டணங்கள் முன் கட்டணம் மற்றும் முன் மூடுதல் கட்டணங்களை உள்ளடக்கியது, இது RBI வழிகாட்டுதல்களிற்கு உட்பட்டதாக இருக்கும், மீட்டி மற்றும் நிலுவைத் தொகைகளை மீட்டெடுப்பதற்கான பிற சட்டச் செலவுகள்.

IV) கடன் வழங்குதல், நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட

a) நிறுவனமானது கடன் பெறுநருக்கு எந்த மாற்றத்தையும், அதாவது வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டிய கட்டணங்கள் ஆகியவற்றின் நிபந்தனைகளில் எந்த மாற்றத்தையும் அறிவிக்க

வேண்டும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் முன்னேற்றமாகவே நடைமுறைக்கு வரும் என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். கடன் உடன்படிக்கையில் இதற்கான அவசியமான விதிகள் இடம்பெற்றுள்ளன.

b) கடன் உடன்படிக்கையின் ஒத்திசைவாக, மறுபதிவு / கட்டணம் அதிகரிப்பு அல்லது செயல்திறனை முடிவு செய்ய வேண்டும்.

c) நிறுவனமானது அனைத்து கடன்களையும் திருப்பிச் செலுத்திய பிறகு அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகையைப் பெற்ற பிறகு அனைத்து பாதுகாப்புகளையும் வெளியிட வேண்டும், நிறுவனம் கடன் பெறுநருக்கு எதிராக வேறு எந்த உரிமை அல்லது நியாயமான உரிமைகளுக்கும் உட்படாது. இப்படிப்பட்ட அமைப்புகளை பயன்படுத்த வேண்டுமானால், நிலுவை கோரிக்கைகள் மற்றும் நிறுவனம் பாதுகாப்புகளை வைத்திருக்கும் உரிமைகளின் நிபந்தனைகள் பற்றி முழு விவரங்களுடன் கடன் பெறுநருக்கு அறிவிக்கப்படும்.

V) பொது

a) கடன் உடன்படிக்கையின் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக, நிறுவனம் கடன் பெறுநரின் விவகாரங்களில் தலையீடு செய்யாமல் இருக்க வேண்டும் (கடன் பெறுநர் முன்பு வெளிப்படுத்தாத புதிய தகவல் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தால் தவிர).

b) கடன் கணக்கை மாற்றும்படி கடன் பெறுநரிடமிருந்து கோரிக்கை வந்தால், அத்தகைய கோரிக்கையைப் பெற்ற 21 நாட்களில், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது எதிர்ப்பு, இருப்பினும், எதுவும் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய மாற்றம் சட்டத்தின் ஒழுங்குமுறை விதிகளுடன் பொருந்தியதாக இருக்கும்.

c) கடன் மீட்டெடுப்பதன் விவகாரங்களில், நீண்ட நாட்களாக நிலவி வரும் தன்னுடைய கொள்கைக்கு ஏற்ப, நிறுவனம் அநியாயமான தொந்தரவு, உதாரணமாக, கடன் பெறுநர்களை தவறான நேரங்களில் தொடர்ச்சியாக தொந்தரவு செய்தல், கடன் மீட்டெடுப்பதற்காக பலவந்தம் பயன்படுத்துதல் போன்றவற்றை resort செய்யாது. நிறுவனத்தின் பணியாளர்கள் (வாடிக்கையாளர்களுடன் முறையற்ற முறையில் நடந்து கொள்ளாதல் உட்பட) வாடிக்கையாளர்களுடன் உரிய முறையில் நடந்து கொள்ள போதுமான பயிற்சியுடன் இருப்பார்கள்.

VI) நிறுவனம் நிதியுதவி அளித்த வாகனங்களை மீட்பு செய்வது

நிறுவனம் கடன் உடன்படிக்கையில் கடன் பெறுநருடன் சட்ட ரீதியாக அமல்படுத்தக்கூடிய மீட்பு விதியை சேர்த்துள்ளது.

தெளிவுத்தன்மையை உறுதிப்படுத்த, ஒப்பந்தத்தின் / கடன் உடன்படிக்கையின் நிபந்தனைகளில் கீழ்க்கண்ட பிரிவுகள் உள்ளடக்கப்பட வேண்டும்:

- (i) மீட்பு செய்யும் முன் அறிவிப்பு காலம்;

- (ii) அறிவிப்பு காலத்தை விலக்கு அளிக்கும் சூழ்நிலைகள்;
- (iii) பாதுகாப்பை மீட்டி செய்வதற்கான நடைமுறை;
- (iv) சொத்தின் விற்பனை / ஏலத்திற்கு முன் கடன் திருப்பி செலுத்த கடன் பெறுநருக்கு இறுதி வாய்ப்பை வழங்குவதற்கான பிரிவு;
- (v) கடன் பெறுநருக்கு மீட்பினை வழங்குவதற்கான நடைமுறை; மற்றும்
- (vi) சொத்தின் விற்பனை / ஏலத்தின் நடைமுறை.

இவ்வாறு பிரிக்கப்பட்ட நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிகளின் நகல் கடன் பெறுநருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

நிறுவனம் அனைத்து கடன் வழங்கும் / தொகை வழங்கும் நேரத்தில் அனைத்து கடன் பெறுநர்களுக்கும் கடன் உடன்படிக்கையின் நகலுடன் சேர்த்து குறிப்பிட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் வழங்க வேண்டும், இது அத்தகைய ஒப்பந்தங்கள் / கடன் உடன்படிக்கைகளின் முக்கிய கூறுகளை உருவாக்குகிறது.

VII) புகார் தீர்வு முறைமை⁴

நிறுவனம் எப்போதும் வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை துரிதமாகவும் சிறந்த முறையில் தீர்க்கவும் முயற்சிக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு எங்கள் சிறந்த சேவைகளை வழங்க முயற்சிக்கும்.

புகார் அளிக்க விரும்பும் அல்லது ஒரு பிரச்சினையை தெரிவிக்க விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள் கீழ்க்கண்ட படிகள் மூலம் அதை செய்யலாம்:

Step 1: புகார் பதிதல்

1. ஒரு கிளையை அணுகவும்

எந்தவொரு புகார்களுக்கும், வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுக்கு அருகிலுள்ள கிளைக்கு சென்று கிளை மேலாளருடன் நேரடியாக விவாதிக்கலாம், அவர் உங்கள் ஆரம்ப தொடர்பு நபராக இருப்பார்.

2. மின்னஞ்சல் மூலம்

எந்தவொரு புகார்களுக்கும், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை customersupport@mahaveerfinance.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.

Step 2: மேல் புகார் செய்ய:

1. முதல் நிலை மேல் புகார்:

ஒரு வாடிக்கையாளர் தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்/அவர் எங்கள் புகார் தீர்வு அலுவலரை தொடர்பு கொண்டு புகாரை மேம்படுத்தலாம்:

பெயர்: திரு. எம். வெங்கட்ராமன், துணை பொதுமேலாளர்

முகவரி: மகாவீர் பைனான்ஸ் இந்தியா லிமிடெட், கே.ஜி. பிளாஸா, 3வது மாடி, 41 - 44, ஜெனரல் பேட்டர்ஸ் சாலை, சென்னை-600002, தமிழ்நாடு.

மின்னஞ்சல்: customersupport@mahaveerfinance.com

தொலைபேசி: 044 28614477

செல்லிடப்பேசி: +91 9384883810

⁴ Redefined – to be approved in the Board Meeting on 12th June, 2024

2. இரண்டாம் நிலை மேல் புகார் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கிக்குப் புகார்:

ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார்/சர்ச்சை தீர்க்கப்படாத நிலையில், வாடிக்கையாளர் வங்கியின் வட்டார அலுவலகத்தின் வங்கிச் சாரா கண்காணிப்பு துறையின் பொறுப்பாளரைப் பார்க்கலாம், அங்கு நிறுவனத்தின் பதிவுசெய்யப்பட்ட அலுவலகம் அமைந்துள்ளது.

முகவரி: பொறுப்பாளர், வட்டார அலுவலகம், வங்கிச் சாரா கண்காணிப்பு துறை, போர்ட் களாசில், 16, ராஜாஜி சாலை, பி.பி. எண்.40, சென்னை-600001

தொலைபேசி: 044-2536 1490 / 2539 9222

தொலைநகல்: 044 2539 3797

மின்னஞ்சல்: [dnbschennai@rbi.org.in](mailto:dnbsschennai@rbi.org.in)

VIII) அபாயங்கள் மற்றும் வட்டி விகித கொள்கை

இந்த வட்டி விகிதம் மகாவீர் பைனான்ஸின் வட்டி விகித மாடல் மூலம் கணக்கிடப்பட்டு, நிதி செலவுகள், மார்ஜின் மற்றும் அபாயப் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கருத்தில் கொண்டு உருவாக்கப்படுகிறது. எங்களது அபாயங்களின் மதிப்பீடு முறையானது கடன் பெறுநர்களின் வகைகளுக்கு இடையில் பாகுபாடு செய்யாமல், ஒவ்வொரு கடனுக்கும் தனித்துவமான வட்டி விகிதத்தை அமைக்கிறது. கடன் வழங்கும் முடிவு மற்றும் அதற்கான வட்டி விகிதம் பல காரணிகளை அடிப்படையாகக் கொண்டு துல்லியமாக மதிப்பீடு செய்யப்படுகிறது, இதில் கடன் பெறுநரின் பணப்புழக்கம் (முந்தைய, நடப்பு மற்றும் எதிர்காலம்), கடன் பெறுநரின் பிற நிதிசார் பொறுப்புகள், கடன் பெறுநரின் கடன் பதிவுகள், கடனுக்கு அடிப்படையாக உள்ள சொத்துகள் அல்லது பிற நிதிசார் உத்தரவாதங்கள் போன்றவை அடங்கும். இந்த தகவல்கள் கடன் பெறுநரின் அளிக்கப்பட்ட தகவல்கள், கடன் அறிக்கைகள், சந்தை நுண்ணறிவு மற்றும் கடன் பெறுநரின் வளாகத்தை புலனாய்வு செய்தல் போன்றவற்றின் அடிப்படையில் சேகரிக்கப்படுகின்றன.

நிறுவனம் பொதுவாக 15 ஆண்டுகள் வரை மாடல்களின் வகையைப் பொறுத்து வட்டி விகிதங்களை அறக்கிறது. விகிதம் சொத்து வகையை (புதியது/பழையது) சார்ந்தது. நிறுவனம் 9% p.a. முதல் 18% p.a. வரை சமமான வட்டி விகிதத்தை அறக்கிறது, இது ஒரு IRR ஆக 15% p.a. முதல் 30% p.a. வரை இருக்கிறது.

IX) உடல்/கண் தாழ்வு கொண்டவர்களுக்கு கடன் வசதிகள்⁵

நிறுவனம், உடல்/கண் தாழ்வு கொண்ட விண்ணப்பதாரர்களுக்கு உடல் முடக்கம் அடிப்படையில், கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் பாகுபாடு செய்யாது.

நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளும், இவ்வாறான நபர்களுக்கு பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பயன்படுத்துவதற்கான அனைத்து உதவிகளையும் வழங்க வேண்டும்.

X) நேர்மை நடைமுறைகள் குறியீட்டை தகவல் தெரிவிக்கும் மொழி மற்றும் முறை⁶

வாடிக்கையாளர் வசதிக்காக, நேர்மை நடைமுறைகள் குறியீடு மற்றும் புகார் தீர்வு கொள்கை அனைத்து கிளை இடங்களிலும் மற்றும் எங்கள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் முக்கியமாக காண்பிக்கப்படும், இது எங்கள் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் எளிதில் அணுக முடியும் என்பதை உறுதிப்படுத்தும்.

⁵ Inserted vide SBR Scale based regulations- approved in the Board meeting dated 12th June, 2024

⁶ Inserted vide SBR Scale based regulations- approved in the Board meeting dated 12th June, 2024
