



# FAIR PRACTICE CODE (FPC)

Aditya Birla Capital Limited

**Aditya Birla Capital Limited**

**Corporate Office:**

One World Center, Tower 1, 18<sup>th</sup> Floor, Jupiter Mill Compound,  
841, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai, Maharashtra - 400 013  
Tel: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com  
For customer care and other queries : care.finance@adityabirlacapital.com  
Toll-free no.: 1800-270-7000

**Registered Office:**

Indian Rayon Compound,  
Veraval, Gujarat - 362 266  
Tel: +91 28762 43257  
CIN: L67120GJ2007PLC058890

## நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (எஃப்.பி.சி.)

### குறியீட்டின் நோக்கம்

இந்தக் குறியீடு பின்வருவனவற்றை நோக்கமாகக் கொண்டு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது :

- அதன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடனும் கையாளும் போது நியாயமான நடைமுறைகளை உறுதி செய்தல்
- வாடிக்கையாளர்கள் தயாரிப்பைப் பற்றி நன்கு புரிந்துகொள்வதற்கும் தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுப்பதற்கும் உதவும் வகையில் அதிக வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்தல்
- ஏபிசிஎல் நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை உருவாக்குதல்

இந்தக் குறியீடு வாடிக்கையாளர்கள் பெறும் நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவும், மேலும் நிறுவனம் அனுமதிக்கும் மற்றும் வழங்கும் எந்தவொரு கடனுக்கும் பொருந்தும்.

### பாகுபாடு காட்டாத கொள்கை

ஏபிசிஎல் பாலினம், இனம், மதம் அல்லது உடல் ரீதியாக/பார்வையற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு இயலாமை அடிப்படையில் அதன் விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உட்பட அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் பாகுபாடு காட்டாது.

### கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- கடன் வாங்குபவருக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர்(கள்) புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும், இதனால் மற்ற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு எடுக்க முடியும் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் (கள்) தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியல் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- ஏபிசிஎல் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஒப்புதல் ரசீதை வழங்கும். அவ்வாறு வழங்கப்படும் ஒப்புதல் ரசீது, கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படும் என்பதைக் குறிக்கும். விண்ணப்பத்தின் நிலை குறித்த புதுப்பிப்பைப் பெற, வாடிக்கையாளர் நிறுவன உறவு மேலாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவை பரிந்துரைக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு எண் அல்லது மின்னஞ்சல் ஐடியில் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

### கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- ஏபிசிஎல் ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது வேறுவிதமாக, ஒப்புதல் கடிதத்தின் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு (கள்) புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். இந்தக் கடிதத்தில் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இருக்க வேண்டும், மேலும் அதை விண்ணப்பிக்கும் முறையும் கடன் வாங்குபவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டதை பதிவு செய்ய வேண்டும்.
- ஏபிசிஎல் கடன் ஆவணங்களில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும், வட்டி விகிதம் உட்பட, முன்னுரிமையாக உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வழங்க வேண்டும். கடன் அனுமதி/வழங்கல்/வழங்கலுக்குப் பிறகு அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்க வேண்டும். தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் தொடர்பான எந்தவொரு பிரிவும் கடன் ஆவணங்களில் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- ஒப்பந்தம்/கடன் ஆவணங்களில் பொருந்தக்கூடிய இடங்களில் நிறுவனம் ஒரு உள்ளமைக்கப்பட்ட மறுஉடைமை விதியைக் கொண்டிருக்கும், இதனால் சட்டப்பூர்வ அமலாக்கம் இருக்கும்.
- பொருந்தக்கூடிய இடங்களில், நிறுவனத்தின் கடன் ஆவணங்களில் உள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், கையகப்படுத்துவதற்கான அறிவிப்பு காலம், அறிவிப்பு காலத்தைத் தள்ளுபடி செய்வதற்கான சூழ்நிலைகள், சொத்தை விற்பனை செய்தல்/ஏலம் செய்தல், கடன் வாங்குபவருக்கு(களுக்கு) மறுஉடைமை வழங்குதல் தொடர்பான விதிகளையும் கொண்டிருக்கும்.

## **கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS)**

ஏபிசிஎல் RBI ஆல் வெளியிடப்பட்ட கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான சுற்றறிக்கை முக்கிய உண்மை அறிக்கையில் (KFS) (KFS சுற்றறிக்கை) பட்டியலிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வேண்டும், இது மற்றவற்றுடன், பின்வருவனவற்றை வழங்குகிறது:

- அனைத்து சில்லறை மற்றும் MSME விதிமுறை கடன்களின் விஷயத்தில், KFS சுற்றறிக்கையில் பரிந்துரைக்கப்பட்ட தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்திலும், கடன் வாங்குபவர்(கள்) புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலும் KFS கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன் தகவலறிந்த பார்வையை எடுக்க உதவும் வகையில் அத்தகைய கடன் வாங்குபவர்(கள்)க்கு வழங்கப்படும்.
- ஒவ்வொரு KFS-க்கும் ஒரு தனித்துவமான முன்மொழிவு எண் இருக்கும், மேலும் வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (ஏப்ரல்) மற்றும் கடன் காலத்திற்கான கடனின் கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையின் கணக்கீட்டுத் தாள் இருக்கும்.
- ஏப்ரல் என்பது வட்டி விகிதம் மற்றும் கடன் வசதியுடன் தொடர்புடைய அனைத்து பிற கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய கடனாளிக்கான வருடாந்திர கடன் செலவு ஆகும். KFS-ல் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு கட்டணங்கள், கட்டணங்கள் போன்றவை, கடனின் காலத்தின் போது எந்த கட்டத்திலும், கடனாளியின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் இல்லாமல் கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்படாது.
- KFS-ன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விளக்கப்பட வேண்டும், மேலும் கடன் வாங்குபவர்களால் இது புரிந்து கொள்ளப்பட்டது என்பதற்கான ஒப்புதல் பெறப்பட்டு ஏபிசிஎல் ஆல் பதிவில் வைக்கப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாகக் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டிய சுருக்கப் பெட்டியாகவும் KFS சேர்க்கப்படும்.

## **விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்**

- ஏபிசிஎல் கடன் வாங்குபவருக்கு (கள்) உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர்(கள்) புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ, அனுமதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்சுட்டிய செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்றவை குறித்து அறிவிப்பை வழங்க வேண்டும். ஏபிசிஎல் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதி செய்யும். இதற்கான நிபந்தனை கடன் ஆவணங்களில் இணைக்கப்படும்.
- கடன் ஆவணங்களின் கீழ் பணம் திரும்பப் பெறுதல்/விரைவுபடுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் அல்லது துரிதப்படுத்துதல் குறித்த முடிவு அந்தந்த கடன் ஆவணங்களுடன் ஒத்துப்போகும்.
- ஏபிசிஎல் அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் நிலுவையில் உள்ள தொகையைப் பெறும்போது அனைத்து பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும், கடன் வாங்குபவருக்கு (கள்) எதிராக இருக்கும் வேறு எந்த உரிமைகோரலுக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கும் உட்பட்டு. அத்தகைய ஈடுசெய்யும் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு (கள்) இது குறித்து அறிவிப்பு வழங்கப்படும், மேலும் ஏபிசிஎல் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் உரிமை உண்டு.
- ஏபிசிஎல் அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் நிலுவையில் உள்ள தொகையைப் பெறும்போது அனைத்து பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும், கடன் வாங்குபவருக்கு (கள்) எதிராக இருக்கும் வேறு எந்த உரிமைகோரலுக்கும் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கும் உட்பட்டு. அத்தகைய ஈடுசெய்யும் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு (கள்) இது குறித்து அறிவிப்பு வழங்கப்படும், மேலும் ஏபிசிஎல் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் உரிமை உண்டு.

## **டிஜிட்டல் கடன் தளங்களிலிருந்து பெறப்பட்ட கடன்**

ஏபிசிஎல் டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் மூலம் NBFC களால் பெறப்பட்ட கடன்கள் தொடர்பாக RBI ஆல் வழங்கப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வேண்டும், இது மற்றவற்றுடன், பின்வருவனவற்றை வழங்குகிறது :

- முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் தளங்களின் பெயர்கள் ஏபிசிஎல் இன் வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- முகவர்களாக ஈடுபடும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் வாடிக்கையாளரின் பெயரை முன்சுட்டியே வெளியிட வேண்டும், மேலும் ஏபிசிஎல் அவர்கள் கடன் வாங்குபவருடன் தொடர்பு கொள்ளும் முகவர்களின் பெயரை வெளியிட வேண்டும்.

- கடன் ஆவணங்களை அனுமதித்த உடனடியே ஆனால் செயல்படுத்துவதற்கு முன்பு, கடன் வாங்குபவருக்கு ஏபிசிஎல் என்ற லெட்டர் ஹெட்டில் ஒப்புதல் கடிதம் வழங்கப்படும்.
- கடன் ஆவணங்களில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலுடன் கடன் ஆவணங்களின் நகல், கடன்களை அனுமதித்தல்/வழங்கும்போது அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கப்படும்.
- ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.
- குறை தீர்க்கும் வழிமுறை பற்றிய விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துவதற்கு போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

## பொது

- ஏபிசிஎல் நிறுவனம் கடன் வாங்குபவரின் (கடன் வாங்குபவர்களால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள் ஏபிசிஎல் இன் கவனத்திற்கு வரக்கூடும்) தவிர, கடன் வாங்குபவரின் (கடன் வாங்குபவர்களின்) விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்க்கும்.
- கடன் வாங்கக்கூடிய கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை / முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கான கோரிக்கை கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், ஏபிசிஎல் இன் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக, அதாவது ஏதேனும் இருந்தால், ஆட்சேபனை பொதுவாக கடன் வாங்குபவரின் கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் அத்தகைய கடனாளிக்கு தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் பொருந்தக்கூடிய அனைத்து சட்டங்களுக்கும் இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.
- கடன் வாங்கியவரின் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், ஏபிசிஎல் மற்றும் அதன் முகவர்கள்/ முகவர் கூட்டாளிகள், கடன் வசூல் முயற்சிகளில் எந்தவொரு நபரையும் வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல் ரீதியாகவோ எந்தவிதமான மிரட்டல் அல்லது தேவையற்ற துன்புறுத்தலையும் நாடுவதில்லை, இதில் பகிரங்கமாக அவமானப்படுத்தும் அல்லது கடனாளிகளின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், நடுவர்கள் மற்றும் நண்பர்களின் தனியுரிமையில் தலையிடும் நோக்கத்துடன் செயல்கள், மொழை அல்லது சமூக ஊடகங்கள் மூலம் பொருத்தமற்ற செய்திகளை அனுப்புதல், அச்சுறுத்தல் மற்றும்/அல்லது அநாமதேய அழைப்புகள் செய்தல், கடன்கள்/ நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க வலிமையைப் பயன்படுத்துதல், தவறான மற்றும் தவறான பிரதிநிதித்துவங்களைச் செய்தல் போன்றவை அடங்கும். வாடிக்கையாளர்களை பொருத்தமான முறையில் கையாள போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்ய ஊழியர்கள் மற்றும் வசூல் முகவர்கள்/ முகவர் ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்படுகிறது.
- நிறுவனம் அல்லது அதன் பிரதிநிதி 08:00 மணி முதல் 19:00 மணி வரை குற்றவாளி வாடிக்கையாளர்களை அழைப்பார்கள், கடன் வாங்கியவரின் வணிகத்தின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் குறிப்பிடப்பட்ட நேரத்திற்கு வெளியே வேறுவிதமாக அழைக்க வேண்டியிருந்தால் தவிர.
- தேவைப்பட்டால், கடன் வாங்கியவருக்கு விதிக்கப்படும் பாதுகாப்பை நிறுவனம் செயல்படுத்த ஏற்பாடு செய்யலாம், ஏனெனில் அது நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் நோக்கத்துடன் மட்டுமே, மேலும் சொத்தை எதிர்பாராத விதமாக இழப்பதை நோக்கமாகக் கொண்டிருக்காது.
- நிறுவனம் அதன் பாதுகாப்பு, மதிப்பீடு மற்றும் அதை நிறைவேற்றுவதற்கான முழு செயல்முறையும் நியாயமானதாகவும், வெளிப்படையானதாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.

## குறை தீர்க்கும் வழிமுறை

- ஏபிசிஎல் இல், வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் திருப்தி ஆகியவை எங்கள் முதன்மை கவனம்.
- ஏபிசிஎல் தீர்வு பொறிமுறையை மிகவும் அர்த்தமுள்ளதாக மாற்றுவதற்காக3வது பயனுள்ளதாக, ஏபிசிஎல் ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வகுத்துள்ளது. இந்த வழிமுறை/அமைப்பு கோரப்படும் தீர்வு நியாயமானது மற்றும் நியாயமானது மற்றும் பொருந்தக்கூடிய விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் கொடுக்கப்பட்ட கட்டமைப்பிற்குள் இருப்பதை உறுதி செய்கிறது.
- கருத்து தெரிவிக்க அல்லது தங்கள் புகாரை அனுப்ப விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள் பின்வரும் வழிகளைப் பயன்படுத்தலாம்:
  - எங்கள் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு எண்ணை (தீங்கள் முதல் ஞாயிறு வரை காலை 9:00 மணி முதல் மாலை 7:00 மணி வரை) அழைக்கவும்:
  - மின்னஞ்சல் முகவரி : care.finance@adityabirlacapital.com (கேள்விகள் / கோரிக்கையை எழுப்ப )  
grievance.finance@adityabirlacapital.com (புகார்களை எழுப்ப)
  - கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரியில் எங்களுக்கு எழுதுங்கள் :

**ஆதித்யா பிர்லா கேபிடல் லிமிடெட்**

**10வது தளம், ஆர்-டெக் பார்க், நிர்லோன் வளாகம், மேற்கத்திய எக்ஸ்பிரஸ் நெடுஞ்சாலையில், கோரேகான் கீழ்க்கு, மும்பை - 400 063.**

- புகார் எழுத்துப்பூர்வமாகப் பெறப்பட்டிருந்தால், ஏபிசிஎல் 5 வேலை நாட்களுக்குள் ஒப்புதல்/பதிவை அனுப்ப முயற்சிக்கும். இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு மாதம்/30 நாட்களுக்குள் அதன் இறுதி பதிவை அனுப்ப முயற்சிக்கும் அல்லது கூடுதல் அவகாசம் கோரி ஒரு மாதம்/30 நாட்களுக்குள் அறிவிப்பை அனுப்ப முயற்சிக்கும். நிறுவனம் குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் (TAT) புகார்களைத் தீர்ப்பதை உறுதி செய்யும்.
- குறை தீர்க்கும் அதிகாரி/ முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள், புகார்களை அதிகாரிக்கும் வழிமுறை மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரின் புகார் அளிக்கும் போர்டல் ஆகியவை நிறுவனத்தின் வலைத்தளம் மற்றும் கிளைகளில் கிடைக்கின்றன.
- குறை தீர்க்கும் அதிகாரி/ முதன்மை நோடல் அதிகாரி மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிகள், அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான பிரச்சினை மற்றும் நிதி தொழில்நுட்பம் / டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள் / கடன் வாங்குபவர்களால் எழுப்பப்படும் பிரச்சினைகள் மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் பயன்பாடுகள் (நிறுவனத்தின் பயன்பாடுகள் மற்றும் எந்தவொரு கடன் வசதி சேவைகளையும் நீட்டிப்பதற்காக நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்பட்ட கடன் சேவை வழங்குநர்களால் இயக்கப்படும் பயன்பாடுகள் உட்பட) மீதான புகார்களையும் கையாள்வார்கள்.
- நிறுவனம் இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையத்தில் (OIRDAIO) ஒரு கூட்டு நிறுவன முகவராக பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது மற்றும் காப்பீட்டு தயாரிப்புகள் மற்றும் பரஸ்பர நிதிகளை விநியோகிப்பதற்காக முறையே இந்திய பரஸ்பர நிதிகள் சங்கத்தின் பரஸ்பர நிதி விநியோக உரிமத்தையும் கொண்டுள்ளது. அதன்படி, உரிமம் பெற்ற முகவராக நிறுவனம் மேற்கொள்ளும் காப்பீட்டு மற்றும் பரஸ்பர நிதி விநியோக வணிகம் தொடர்பான சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதற்கும் குறை தீர்க்கும் வழிகள் கிடைக்கும்.

### ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம், 2021

ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம், 2021 இன் கீழ், நிறுவனம் முதன்மை நோடல் அதிகாரியை நியமித்துள்ளது. ஏபிசிஎல் இன் முதன்மை நோடல் அதிகாரி மற்றும் நோடல் அதிகாரிகளின் விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கின்றன.

### நியாய நடைமுறைக் குறியீட்டைத் தொடர்பு கொள்ளும் மொழி மற்றும் முறை

நியாய நடைமுறைக் குறியீடு, பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக, உள்ளூர் மொழிகளில் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

### பொறுப்பான கடன் நடத்தை - தனிநபர் கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்ப்பாணை செய்தல் குறித்த அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல்

ஏபிசிஎல் பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும் :

- அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை (சொத்து ஆவணங்கள்) வெளியிடுதல் மற்றும் கடன் கணக்கை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்ப்பாணை செய்த 30 நாட்களுக்குள் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை நீக்குதல்.
- கடன் வாங்கியவர்கள் கடன் கணக்கு வழங்கப்பட்ட கிளையிலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கும் நிறுவனத்தின் வேறு எந்த அலுவலகத்திலிருந்தோ சொத்து ஆவணங்களை சேகரிக்கலாம்.
- சொத்து ஆவணங்களை திருப்பி அனுப்பும் காலக்கெடு மற்றும் இடம் ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்படும்.
- ஒரே கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டு கடன் வாங்குபவர்களின் மறைவு ஏற்பட்டால், சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு கடன் ஆவணங்களைத் திருப்பி அனுப்புவதற்கான நடைமுறை நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் உள்ளது.
- ஏபிசிஎல் காரணமாக ஏற்படும் தாமதம் ஏற்பட்டால், சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் அல்லது கடனை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய பிறகு/தீர்த்திய பிறகு 30 நாட்களுக்குப் பிறகு தொடர்புடைய பதிவேட்டில் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்வதில், ஏபிசிஎல் தாமதமான காலத்திற்கு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்கும், அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டபடி ஏபிசிஎல் அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களையும் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கும்.
- சொத்து ஆவணங்களுக்கு பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், ஏபிசிஎல் கடன் வாங்குபவருக்கு சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெற உதவும் மற்றும் மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துவதோடு தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு கூடுதலாக 30 நாட்கள் அவகாசம் கிடைக்கும், மேலும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்த காலத்திற்குப் பிறகு 60 நாட்கள்).

**சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களுக்கான மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்**

- வணிகம்/வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக சமமான தவணையில் மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தில் தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் தனிநபர் கடன்(கள்) (கீழே வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது) தகுதியான கடன் பின்வரும் பத்திகளில் பட்டியலிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களுக்கு உட்பட்டது:
  - தனிநபர் கடன்கள் தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்களைக் குறிக்கின்றன மற்றும் (அ) நுகர்வோர் கடன் (கீழே வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது), (ஆ) கல்விக் கடன், (இ) அசையா சொத்துக்களை உருவாக்க/மீம்படுத்துவதற்காக வழங்கப்படும் கடன்கள் (எ.கா., வீட்டுவசதி, முதலியன), மற்றும் (ஈ) நிதி சொத்துக்களில் முதலீடு செய்வதற்காக வழங்கப்படும் கடன்கள் (பங்குகள், கடன் பத்திரங்கள் போன்றவை) ஆகியவற்றைக் கொண்டிருக்கும்.
  - நுகர்வோர் கடன் என்பது தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்களைக் குறிக்கிறது, இதில் (அ) நுகர்வோர் நீடித்த பொருட்களுக்கான கடன்கள், (ஆ) கிரெடிட் கார்டு பெறத்தக்கவைகள், (இ) வாகனக் கடன்கள் (வணிக பயன்பாட்டிற்கான கடன்கள் தவிர), (ஈ) தங்கம், தங்க நகைகள், அசையாப் பொருட்களால் பாதுகாக்கப்பட்ட தனிநபர் கடன்கள் ஆகியவை அடங்கும். சொத்து, நிலையான வைப்புத்தொகைகள் (FCNR (B) உட்பட), பங்குகள் மற்றும் பத்திரங்கள் போன்றவை, (வணிக / வணிக நோக்கங்களுக்காக தவிர), (உ) தொழில் வல்லுநர்களுக்கான தனிநபர் கடன்கள் (வணிக நோக்கங்களுக்கான கடன்களைத் தவிர்த்து), மற்றும் (உ) பிற நுகர்வு நோக்கங்களுக்காக வழங்கப்படும் கடன்கள் (எ.கா., சமூக விழாக்கள் போன்றவை).
- தகுதியான கடனை அனுமதிக்கும் நேரத்தில், ஏபிசிஎல் கடன் வாங்குபவருக்கு தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்:
  - ✓ முக்கிய உண்மை அறிக்கை மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் / வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (பொருந்தக்கூடியது); மற்றும்
  - ✓ EMI, காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும் கடனில் பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம் பற்றி, ஒப்புதல் கடிதத்தின் ஒரு பகுதியாக ஒரு எடுத்துக்காட்டு மூலம்.
- கடனின் காலத்தின் போது, EMI/காலம்/ அல்லது பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்பட்ட மாற்றத்தின் காரணமாக இரண்டிலும் ஏற்படும் எந்தவொரு அடுத்தடுத்த அதிகரிப்பும் பொருத்தமான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு (கள்) உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் அதிகரிப்பு காரணமாக வட்டி விகிதம் மீட்டமைக்கப்படும் போதெல்லாம், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பின்வரும் விருப்பங்கள் இருக்கும்:
  - a. ஏபிசிஎல் ஆல் நிர்ணயிக்கப்பட்ட விகிதத்தில் மீதமுள்ள கடனுக்கு நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறவும்
  - b. EMI தொகையில் அதிகரிப்பு; அல்லது
  - c. தவணைக்காலத்தை நீட்டித்தல் (தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது எதிர்மறையான கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதை ஏற்படுத்தாது; தயாரிப்பு கொள்கை விதிமுறைகளின்படி தவணைக்காலம் அதிகப்பட்ச அனுமதிக்கப்பட்ட தவணைக்காலத்திற்கு அப்பால் நீட்டிக்கப்படாது); அல்லது
  - d. விருப்பத்தேர்வு (b) மற்றும் (c) ஆகியவற்றின் சேர்க்கை; அல்லது
  - e. கடனின் மீதமுள்ள தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும் கடனை முழுமையாக/பகுதியளவு முன்கூட்டியே செலுத்துதல்.
- கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது, கடன் வாங்குபவர்கள் ஏபிசிஎல் ஆல் நிர்ணயிக்கப்பட்ட விகிதத்தில் 2 (இரண்டு) முறை (முதல் முறை நிலையானதாக மிதக்கும் & இரண்டாவது முறை நிலையானதாக மிதக்கும்) மாறுதல் விருப்பத்தைப் பயன்படுத்த அனுமதிக்கப்படுவார்கள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் செலுத்தப்படுவதற்கு உட்பட்டது. கடன் வாங்குபவர் தனது விருப்பங்களைத் தீர்த்துவிட்டால், அவர்/அவள் நிலையான வட்டி விகிதத்திற்குத் திரும்ப அனுமதிக்கப்படமாட்டார்.
- ஏபிசிஎல் மிதவையிலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தைப் பயன்படுத்துவதற்கான பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்களையும், ஒப்புதலுக்கான கடிதத்தில் உள்ள உதவி விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதோடு தொடர்புடைய பிற சேவை/நிர்வாகச் செலவுகளையும் கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும். வட்டி விகித கட்டமைப்பு மற்றும் தண்டனை, செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான கொள்கையின் ஒரு பகுதியாக இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட மாற்றத்திற்கான பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள், நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் வழங்கப்பட்ட கட்டண அட்டவணையின் ஒரு பகுதியாகும். மேற்கூறிய கட்டணங்களில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றங்களும் கடன் வாங்குபவருக்கு (களுக்கு) தெரிவிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில் முதல் தாக்கம் தவணைக்காலத்தின் மீது (அந்தந்த தயாரிப்பு கொள்கை விதிமுறைகளுக்கு உட்பட்டு) வழங்கப்படும் என்பதையும், அதைத் தொடர்ந்து பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்களை செலுத்துவதற்கு உட்பட்டு மேற்கூறிய விருப்பங்களை கடன் வாங்குபவர்(கள்) பயன்படுத்துவார்கள் என்பதையும் ஒப்புதல் கடிதம் உள்ளடக்கியிருக்கும்.

- மிதக்கும் வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் போது பொருத்தமான தொடர்பு முறைகள் மூலம் கடன் வாங்குபவர்கள்(கள்) பின்வருவனவற்றைத் தெரிவிக்க வேண்டும் :
  - a. நடைமுறைக்கு வரும் தேதியுடன் மிதக்கும் வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் (அதிகரிப்பு/குறைப்பு) விவரங்கள்;
  - b. அத்தகைய மீட்டமைப்பின் தாக்கம் (தவணைக்காலம், EMI அல்லது இரண்டிலும் மாற்றம் போன்றவை);
  - c. மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி, விருப்பத்தேர்வு(கள்) கிடைப்பது, கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் காலக்கெடுவுடன், கடன் வாங்குபவர் தனது விருப்பத்தைப் பயன்படுத்தக்கூடிய காலக்கெடு ஏபிசிஎல் க்கு தனது விருப்பத்தைத் தெரிவிப்பதன் மூலம் ஏபிசிஎல் இருப்பினும் கடனை முழுமையாக/பகுதியாக முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பத்தை கடன் வாங்குபவர் கடன் தவணைக்காலத்தின் போது பயன்படுத்தலாம்; மற்றும்
  - d. திருத்தப்பட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை மற்றும் கடன் அறிக்கை கடன் வாங்குபவர்களின் அணுகலுக்குக் கிடைக்கும் காலக்கெடு.
- ஏபிசிஎல் கடன் பெறுபவர்களுக்கு, பொருத்தமான தொடர்பு முறைகள், கடன் அறிக்கை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணைகள் மூலம், காலாண்டு அடிப்படையில், அசல் மற்றும் வட்டியை வசூலிக்கப்பட்ட தேதி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் / கடனின் முழு காலத்திற்கான வருடாந்திர சதவீத விகிதம் ஆகியவற்றைக் கணக்கிட்டு, கடன் பெறுபவர்களுக்கு அணுகக்கூடியதாக மாற்றும்.

### வட்டி விகித கட்டமைப்புக் கொள்கை & அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்

- ஏபிசிஎல் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்கான நிதிகளின் செலவு, விளிம்பு மற்றும் ஆபத்து பிரீமியத்தை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது.
- வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதம் கடன் வாங்குபவரின் அபாயத்தின் தரத்தைப் பொறுத்தது, அதாவது நிதி வலிமை, வணிகம், வணிகத்தை பாதிக்கும் ஒழுங்குமுறை சூழல், போட்டி, கடன் வாங்குபவரின் கடந்த கால வரலாறு போன்றவை.
- வெளிப்பாட்டிற்கான பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதம் வருடாந்திரமாக்கப்படும், இதனால் கடன் வாங்குபவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்திருப்பார்.
- ஏபிசிஎல் அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின்படி, கூட்டு-கடமையாளர்களுடன் அல்லது இல்லாமல் தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் தவிர பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து மிதக்கும் விகித கால கடன்களுக்கும் முன்கூட்டியே கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் கட்டணங்கள்/ முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை விரிவுகாது.
- நிறுவனத்தின் வாரியம் தண்டனை, செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்கான வட்டி விகித கட்டமைப்பு மற்றும் கொள்கையை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது, மேலும் இது நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளது.
- ஏபிசிஎல் ஏப்ரல் 29, 2024 அன்று ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட வட்டி வசூலிப்பதற்கான சுற்றறிக்கை விவகார நடைமுறைகள் குறியீட்டிற்கு இணங்குவதை உறுதி செய்யும் ஏபிசிஎல் நியாயத்தன்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மைக்கு இசைவானதாக இல்லாத வட்டி விகிதத்தை வசூலிப்பது தொடர்பான எந்த நியாயமற்ற நடைமுறைகளிலும் ஈடுபடாது.
- ஏபிசிஎல் கடன் கணக்குகளில் தண்டனை கட்டணங்கள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்யும், இது மற்றவற்றுடன், பின்வருவனவற்றை வழங்குகிறது:
  - அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், கடன் கணக்கில் கூட்டு வட்டியை வசூலிக்கும் வழக்கமான நடைமுறைகளை இது பாதிக்காது. வட்டி விகிதத்தில் கூடுதல் கூடுதல் சேர்க்கப்பட வேண்டியதில்லை.
  - வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களின் விஷயத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஒத்த முறையில் பின்பற்றாததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய தண்டனைக் கட்டணங்களை விட அபராதக் கட்டணங்கள் அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.
  - அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம் கடன் ஆவணங்கள் / மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / பொருந்தக்கூடிய முக்கிய உண்மை அறிக்கை ஆகியவற்றில் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும். அபராதம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் தாவலின் கீழ் காட்டப்படும்.

- கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கான நினைவூட்டல்களை அனுப்பும் போது அபராதக் கட்டணங்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்தவொரு நிகழ்வும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

### **எஃப்.பி.சி. மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் மதிப்பாய்வு**

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் இணக்கம் குறித்த வருடாந்திர மதிப்பாய்வு மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடு குறித்த காலாண்டு மதிப்பாய்வு மேற்கொள்ளப்பட்டு, அது குறித்த அறிக்கை வாரியத்தின் முன் வைக்கப்படும்.

### **இதர**

தற்போது ஏபிசிஎல் தங்க நகைகள் அல்லது வணிக வாகன நிதியின் பிணையத்திற்கு எதிராக கடன் வழங்குவதைக் கருத்தில் கொள்ளவில்லை. இந்த தயாரிப்பு வரிசைகள் சேர்க்கப்பட்டால், RBI வகுத்துள்ள வழிகாட்டுதல்களின்படி, எஃப்.பி.சி. பொருத்தமான முறையில் புதுப்பிக்கப்படும்.

### **ரகசியத்தன்மை**

- வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால், ஏபிசிஎல் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதும்
- வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால், ஏபிசிஎல் பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர வேறு எந்த நிறுவனத்திற்கும் பரிவர்த்தனை விவரங்களை வெளிப்படுத்தாது:
  - சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை சட்டங்களால் தகவலை வழங்குதல்
  - இந்தத் தகவலை வெளிப்படுத்த பொதுமக்களுக்கு ஒரு கடமை இருந்தால்.
  - கடன் வாங்குபவரின் ஒப்புதலுடன் தரவை குழு நிறுவனங்களுடன் பகிர்ந்து கொள்ளலாம்
  - ஏபிசிஎல் வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய தகவல்களை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வேறு யாருக்கும் வழங்குவதற்கு இதை ஒரு காரணமாகப் பயன்படுத்தாது.