

RBI/2009-2010/64

DBOD.FSD.BC.17/24.01.011/2007-08

ஜூலை 1, 2009

ஆஷாதா 9, 1931 (சாகா)

அனைத்து பட்டியிலிடப்பட்ட வணிக வங்கிகள் /
வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் (பிராந்திய கிராம
வங்கிகள் நீங்கலாக)

அன்புடையீர்,

**வங்கிகளின் கடன் அட்டை செயல்பாடுகள் பற்றிய
தொகுப்புச் சுற்றறிக்கை**

வங்கிகளின் கடன் அட்டை செயல்பாடுகளுக்கான உத்தரவுகள் / வழிகாட்டு
நெறிகள் 2008 ஜூன் 30 வரை வங்கிகளுக்கு வழங்கப்பட்டவை தொகுக்கப்பட்ட எண்.
DBOD.FSD.BC.6/24.01.011/2008-09 2008, ஜூலை 1 தேதியிட்ட தொகுப்பு
சுற்றறிக்கையைப் பார்க்கவும். இத்தொகுப்புச் சுற்றறிக்கை, 2009 ஜூன் 30 வரை
உள்ள உத்தரவுகளை உள்ளடக்கி தகுந்தமுறையில் புதுப்பிக்கப்பட்டது.
இத்தொகுப்புச் சுற்றறிக்கை ரிசர்வ் வங்கியின் இணையதளத்தில் (<http://www.rbi.org.in>)
வெளியிடப்பட்டுள்ளது. கடன் அட்டை வெளியிடும் அனைத்து வங்கிகளும் / வங்கி
சாரா நிதிநிறுவனங்களும் இந்த வழிகாட்டு நெறிகளை முனைப்புடன் கடைபிடிக்க
வேண்டும்.

உங்கள் உண்மையுள்ள

(P. விஜய பாஸ்கர்)

தலைமைப் பொது மேலாளர் (பொறுப்பு)

இணைப்பு: மேற்கூறியபடி

உள்ளடக்கம்

வரிசை எண்

பத்தியின் பெயர்

- A. நோக்கம்
- B, வகைப்படுத்துதல்
- C. முந்தைய வழிகாட்டுதல்களை ஒன்றுசேர்த்தல்
- D. வழிகாட்டுதல்கள் பயன்பாட்டின் பரப்பெல்லை
- 1 முன்னுரை
- 2 அட்டைகள் வழங்கல்
- 3 வட்டி விகிதமும் மற்றும் மற்ற கட்டணங்களும்
- 4 தவறாக கட்டணமிடல்
- 5 நேரடி விற்பனை முகவர்கள் நேரடி சந்தை முகவர்கள் மற்றும் மற்ற முகவர்களைப் பயன்படுத்துவது
- 6 வாடிக்கையாளர் உரிமைகளைப் பாதுகாப்பது
- 7 குறை தீர்ப்பு
- 8 உள்முகக் கட்டுப்பாடும் மேற்பார்வை முறைமைகளும்
- 9 மோசடிகளைக் கட்டுப்படுத்துவது
- 10 அபராதம் விதிக்க உரிமை

பின் இணைப்பு – மிக முக்கிய விதிமுறைகளும்
நிபந்தனைகளும்

பிற்சேர்க்கை – ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட சுற்றறிக்கைகளின்
பட்டியல்

**வங்கிகளின் கடன் அட்டைகள் பற்றிய
தொகுப்புச் சுற்றறிக்கை**

A. நோக்கம்:

கடன் அட்டை வெளியிடும் வங்கிகள் / வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கு விதிகள் / ஒழுங்குமுறைகள் / தரம் / செயல்முறைகள் அடங்கிய ஒரு வரைச் சட்டத்தை, அவர்களின் கடன் அட்டை செயல்பாடுகள், வாடிக்கையாளருக்கான நன்னெறி முறைகளோடு ஒத்துப்போவதை உறுதி செய்வதற்காக அளிக்கப்படுகிறது. கடன் அட்டை செயல்பாடுகள் வலுவான, நியாயமான, விவேகமுள்ள மற்றும் வாடிக்கையாளர் நேயமிக்க முறையில் இயங்கும் பொருட்டு, போதிய பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளை கையாண்டு வங்கிகள் கீழ்க்காணும் வழிகாட்டுநெறிகளை அமல்படுத்தி வேண்டும்.

B. வகைப்படுத்துதல்

ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்படும் சட்ட வழிகாட்டு முறைகள்

C. ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட முந்தைய வழிகாட்டு நெறிகள்

இந்த தொகுப்புச் சுற்றறிக்கை, முந்தைய தொகுப்புச் சுற்றறிக்கை எண் DBOD.FSD.BC.10 /24.01.011/2006-07, 2006 ஜூலை 1. தேதியிட்டதில் உள்ள உத்தரவுகளைப் புதுப்பித்துள்ளது.

D. வழிகாட்டுதல் பயன்பாட்டின் பரப்பெல்லை

நேரடியான அல்லது தங்களது உபநிறுவனங்கள் மூலமாக அல்லது தங்களது கட்டுப்பாட்டில் உள்ள சார்பு நிறுவனங்கள் மூலமாக கடன் அட்டை வணிகத்தில் ஈடுபட்டுள்ள அனைத்து பட்டியலிடப்பட்ட வணிக வங்கிகள் (பிராந்திய கிராம வங்கிகள் நீங்கலாக) / வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்களுக்கு இவ்வழிகாட்டுதல்கள் பொருந்தும்.

வடிவமைப்பு

1. முகவுரை

- 1.1 பின்னணி
- 1.2 கடன் அட்டையின் அம்சங்கள்
- 1.3 கடன் அட்டையின் வகைகள்
- 1.4 நன்னெறிக் கோட்பாடுகள்

2. அட்டைகள் வழங்கப்படல்

3. வட்டி விகிதங்களும் மற்றும் கட்டணங்களும்

4. தவறான கட்டணம்

5. நேரடி விற்பனை முகவர் (Direct Selling Agents - DSA) நேரடி சந்தையாக்கும் முகவர்கள் (Direct Marketing Agents - DMAs) மற்றும் இதர முகவர்களை பயன்படுத்துதல்

6. வாடிக்கையாளரின் உரிமையைப் பாதுகாப்பது
 - 6.1 அந்தரங்கத்திற்கான உரிமை
 - 6.2 வாடிக்கையாளரின் நம்பகத்தன்மை
 - 6.3 கடன் வசூலிப்பதில் நன்னெறி முறைகள்
7. குறைதீர்ப்பு
8. உள்முக கட்டுப்பாடு மற்றும் கண்காணிப்பு முறைமைகள்
9. மோசடியைக் கட்டுப்படுத்துதல்
10. அபராதம் விதிப்பதற்கான உரிமை

பின் இணைப்பு – மிக முக்கிய விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும்
பிற்சேர்க்கை – ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட சுற்றறிக்கைகளின் பட்டியல்

1.0 முகவுரை

1.1 பின்னணி

1.1.1 கடன் அட்டை வணிகத்தை நிர்வகித்திட முறைமைகளுக்கும் கட்டுப்பாடுகளுக்கும் மற்றும் கடன் அட்டை செயல்பாட்டில் வங்கிகள் / வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்களுக்கு, இந்தச் சுற்றறிக்கை ஒரு பொது வழிகாட்டுதலை தர முற்படுகிறது. மேலும், இதை இலக்காகக் கொண்டு நிறைவேற்ற வேண்டிய சிறந்த நடைமுறைகளை நிர்ணயிக்கிறது.

1.1.2 வங்கிகளின் கடன் அட்டை வியாபார முதலீட்டின் தரம், அவை செயல்படும் பொருளாதார சூழலை பிரதிபலிக்கிறது என்பதை நமக்கு அனுபவம் காட்டுகிறது. பொருளாதாரத்தில் ஏற்படும் வீழ்ச்சிக்கும் மேற்குறிப்பிட்ட முதலீட்டுப் பட்டியல்களின் தரத்தில் உள்ள சீர்குலைவுக்கும் வலிமையான தொடர்பு உள்ள சந்தையில் உள்ள கடும் போட்டியின் விளைவாக, வங்கிகள் தங்களது கடன் ஒப்புறுதி விதிமுறை மற்றும் இடர்வரவு நிர்வாகத்தின் தரம் ஆகியவற்றைத் தளர்த்தினால் சீர்குலைவு மேலும் மோசமாகும். எனவே, சந்தை சூழ்நிலைக்கு ஏற்ப வங்கிகள் தங்களது கடன் அட்டை வியாபாரத்தின் இடர்வரவு நிர்வாகத்திற்கான தகுந்த செயல்முறைகளையும் அறிவார்ந்த கொள்கைகளையும் பராமரிப்பது வங்கிகளுக்கு முக்கியமான ஒன்றாகிவிட்டது.

1.1.3 கடன் அட்டைகளின் செயல்பாடுகளில் சரியான புரிதலை ஏற்படுத்திட, கடன் அட்டைகளின் அடிப்படை அம்சங்கள் மற்றும் அவற்றின் தொடர்பு செயல்பாடுகள் கீழ்க்கண்ட உட்பிரிவுகளில் முன்னிலைப் படுத்தப்பட்டுள்ளன.

1.2 கடன் அட்டைகளின் அடிப்படை அம்சங்கள்

1.2.1 பொதுவாக, "கடன் அட்டை" என்ற வார்த்தை அட்டைதாரருக்கு வழங்கப்படும் பிளாஸ்டிக் அட்டையை குறிக்கும். வழக்கமாக ஒரு கடன் வரம்போடு பொருட்களையும் சேவைகளையும் கடன் அடிப்படையில் வழங்கவும், பணம் முன்தொகையாக பெறவும் இக்கடன் அட்டை பயன்படுகிறது.

1.2.2 கடன் அட்டைகள், அட்டைதாரர்களுக்கு, ஒரு கால கட்டத்தில் வாங்கியவைகளுக்கு பணம் கொடுக்க வகை செய்கிறது. மேலும் நிலுவையை ஒரு வசூலிப்புத் தொடரிலிருந்து மற்றொன்றுக்கு எடுத்துச் செல்லவும் வகை செய்கிறது. கடன் அட்டை வாங்கல்கள் பொதுவாக இலவச கடன் காலத்திற்குப் பிறகு பணம் செலுத்துபவையாகவும், அக்கால கட்டத்தில் எந்த விதமான வட்டியோ,

நிதிக்கட்டணமோ வசூலிக்கப்படுவதில்லை. கட்டணம் செலுத்துவதற்குரிய காலம் கடந்த பிறகு, செலுத்தப்படாத நிலுவைக்கு வட்டி வசூலிக்கப்படுகிறது. அட்டைதாரர்கள் கட்டவேண்டிய தொகையை முழுவதுமாகச் செலுத்தி, அப்படி செய்யாவிடில் விதிக்கப்படும் வட்டித்தொகையிலிருந்து தப்பிக்கலாம். மாற்றாக கட்டவேண்டிய குறைந்தபட்ச தொகையைவிட அதிகமாக ஒரு தொகையை கட்டிவிட்டு அதன்பின் மீதமுள்ளதை முன்னோக்கி எடுத்துச் செல்லலாம்.

1.2.3 ஒரு கடன் அட்டை திட்டத்தில் கீழ்க்கண்டவர்கள் இடம் பெறுகிறார்கள்

- அட்டைதாரர்கள் - கடன் அட்டைகள் மூலம் பொருட்களுக்கும் சேவைகளுக்கும் பணம் செலுத்தும் அதிகாரம் பெற்றவர்கள்
- அட்டைவெளியிடுவோர் - கடன் அட்டைகள் வெளியிடும் நிறுவனங்கள்
- வணிகர்கள் - கடன் அட்டைகள் மூலமாக பணத்தைப் பெற்றுக் கொண்டு பொருட்களையும் சேவைகளையும் அளிக்கும் அமைப்புகள்
- வணிகம் பெறுவோர் - வங்கிகள் / வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்கள் ஆகியவை வணிகர்களுடன் உடன்படிக்கை ஏற்படுத்திக் கொண்டு, அவர்களது கடன் அட்டை பரிவர்த்தனைகளை நடைமுறை படுத்துவோர்
- கடன் அட்டை சங்கங்கள் - கடன் அட்டைகளை சில அமைப்புகள் தங்களது வணிகர் உரிமைக்குறியின் கீழ் வெளியிட உரிமம் வழங்குதல். (உ-ம்) விசா மற்றும் மாஸ்டர் அட்டை மற்றும் தங்களது அங்கத்தினர்களுக்கு தீர்வு சேவையை வழங்குவோர் (அதாவது அட்டை வெளியிடுவோர் மற்றும் வணிகம் பெறுவோர்).

1.2.4 பொதுவாக சர்வதேச அளவிலும் கடன் அட்டை திட்டங்கள் செயல்படுகின்றன. அதாவது ஒரு நாட்டின் அட்டை வெளியிடப்படுவோரைச் சேர்ந்த அட்டைதாரர்கள், மற்றொரு நாட்டின் வணிகர்களின் வணிக இடத்திலிருந்து வாங்கலாம்.

1.2.5 இந்த சுற்றறிக்கையின் நோக்கம் யாதெனில் கடன் அட்டை திட்டங்களின் செயல்பாடுகள், இடர்வரவுகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகள் என்று இதில் தொடர்புடைய வங்கிகள், (அல்லது அவைகளின் உபநிறுவனங்கள் அல்லது அதன் கட்டுப்பாட்டின் கீழ் உள்ள சார்ந்த நிறுவனங்கள்) ஒன்று, அட்டை வெளியிடுபவராகவோ அல்லது வணிகம் பெறுபவராகவோ இருக்கின்றன.

1.3 கடன் அட்டைகளின் வகைகள்

1.3.1 கடன் அட்டைகள் இரண்டு வகைகளாகும்

பொதுநோக்க அட்டைகள் மற்றும் தனியார் அடையாளங்கொண்ட அட்டைகள்: முதலாவது, கடன் அட்டை சங்கங்களின் வணிகக் உரிமைக்குறியின் (விசா மற்றும் மாஸ்டர் கார்டு) கீழ் வெளியிடப்படுகிறது. இது பெருவாரியான வணிகர்களால் ஏற்றுக்கொள்ளப்படுகிறது. (உ.ம். பல்பொருள் விற்பனைக் கடை).

இந்தியாவில் உள்ள வங்கிகள், தங்களது துறை மூலமாகவோ அல்லது அந்நோக்கத்திற்காக உருவாக்கப்பட்ட துணை நிறுவனம் மூலமாகவோ கடன் அட்டை

வியாபாரத்தை மேற்கொள்ளலாம். அவைகள் உள்நாட்டு கடன் அட்டை வணிகத்தை மேற்கொள்ள, ஏற்கனவே கடன் அட்டைகள் வெளியிடும் வங்கிகளோடு இணைப்பு ஏற்படுத்திக்கொள்ளலாம். கடன் அட்டை வணிகத்தை தனியாகவோ அல்லது மற்ற வங்கிகளுடன் கூட்டாகவோ நடத்த விருப்பம் உள்ள வங்கிகள் ரிசர்வ் வங்கியிடம் முன் அனுமதி பெறத் தேவையில்லை. தங்களது நிர்வாக மன்றங்களின் ஒப்புதலோடு வங்கிகள் இதனைச் செய்யலாம். எனினும் நிகர மதிப்பு ரூ.100 கோடியும் அதற்கு மேலும் உள்ள வங்கிகள் மட்டுமே கடன் அட்டை வணிகத்தை மேற்கொள்ளலாம். தனிப்பட்ட துணை நிறுவனங்களை ஏற்படுத்தி அவைகளின் மூலமாக கடன் அட்டை வணிகம் செய்ய விரும்பும் வங்கிகள், ரிசர்வ் வங்கியிடமிருந்து முன் அனுமதி பெறவேண்டும். வங்கிகள் சுற்றறிக்கையில் தேவையான சொல்லப்பட்ட பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளை மேற்கொண்டு கடன் அட்டை செயல்பாடுகள் வலுவான, அறிவார்ந்த மற்றும் வாடிக்கையாளர் நேயமிக்க முறையில் நடத்தப்படுவதை உறுதி செய்யவேண்டும்.

1.3.2 இந்தியாவில் உள்ள பெரும்பாலான அட்டை வெளியிடும் வங்கிகள் பொதுவான நோக்க கடன் அட்டைகளை வெளியிடுகின்றன. இந்த அட்டைகளை பொதுவாக வருமானத்தகுதி அடிப்படையிலும், சேவைகளை வேறுபடுத்தித் தரும் நோக்கிலும் பிளாட்டினம், தங்கம் (கோல்டு) மற்றும் கிளாசிக் என்ற பெயர்வகைகளில் வெளியிடுகிறார்கள். அட்டைதாரர் வேண்டுகோள் விடுத்தால் ஒரு உப-அட்டையை மற்றொரு தனிப்பட்ட நபருக்கு, வழக்கமாக, அட்டைதாரரின் நெருங்கிய குடும்ப உறுப்பினருக்கு (இணைக்கப்பட்ட 'அட்டை' – add-on cards) அளிக்கப்படுகிறது.

1.3.3. வியாபார கழகங்கள் அல்லது வியாபார நோக்கு இல்லாத நிறுவனங்கள் இவைகளுடன் (உதாரணம் - தர்ம அல்லது தொழில் அமைப்புகள்) இணை-அடையாள அட்டைகளை வெளியிடுகின்றன. எனினும் வங்கிகள், தங்களது நற்பெயருக்கு பங்கம் வராத வகையில் வங்கிகள் அல்லாத அமைப்புகளோடு ஒப்பந்தம் போடும்பொழுது மிகுந்த கவனமாக இருக்க வேண்டும். வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் வங்கிகளுடன் இணைந்து கூட்டான வணிக உரிமைப் பெயரில் கடன் அட்டை வெளியிட முனைந்தால் அவைகள் அதற்கான வழிகாட்டுதல்களை 4.12.2006 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கை எண் DNBS(PD)CC. No.83/03.10.27/2006-07இல் பார்க்கலாம்.

1.3.4. நிறுவன வாடிக்கையாளர்களின் ஊழியர்களுக்கு நிறுவன கடன் அட்டைகளை வங்கிகள் வழங்கிடலாம்.

1.3.5. மேலே சொல்லப்பட்ட கடன் அட்டைகள் குறிப்பிட்ட சில வகைகள் ஆகும். அப்பட்டியல் மிக விரிவானது அல்ல. ஏனெனில் வங்கிகள் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளை பூர்த்தி செய்ய அவ்வப்போது புதிய கடன் அட்டை பொருட்களை அறிமுகப்படுத்திக்கொண்டேயிருக்கின்றன.

1.4 நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான நெறித் தொகுப்பு

ஒவ்வொரு வங்கியும் கடன் அட்டை செயல்பாடுகளுக்கான ஆவணப்படுத்தப்பட்ட கொள்கை மற்றும் நியாயமான பழக்க வழக்கங்களுக்கான நெறித் தொகுப்பு ஆகியவற்றை வைத்திருக்க வேண்டும். வங்கி வாடிக்கையாளருக்குரிய நெறித்தொகுப்பு ஒன்றை (BCSBI) இந்திய வங்கிகள் நெறி மற்றும் தரக்கட்டுப்பாட்டு மன்றம் ஜூலை 2006 வெளியிட்டது. இதோடு ஒரு வழிகாட்டு குறிப்பையும் டிசம்பர் 2006ல் அளித்தது. தத்தம் நிர்வாக மன்றத்தின்

ஒப்புதலோடு வங்கிகள் அதை ஏற்றுக் கொண்டன. BCSBIயின் நெறித்தொகுப்பிற்கு தங்களை உட்படுத்திக் கொண்டுள்ள வங்கிகள் அதிலுள்ள கொள்கைகளை தங்களின் கடன் அட்டை செயல்பாடுகளுக்குரிய நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான நெறித் தொகுப்பில் ஏற்று செயல்படவேண்டும். இந்திய வங்கிகள் சங்கம் அளித்த நெறித் தொகுப்பிற்கு பதிலாக அதனிடத்தில் BCSBI அளித்த நெறித்தொகுப்பு அப்போது செயல்படுத்தப்படும். அவ்வகையில் குறைந்த பட்சம் இந்த தொகுப்புச் சுற்றறிக்கையில் உள்ள பொருத்தமான வழிகாட்டு நெறிகளை உள்ளடக்கியதாக வங்கியின் நன்னெறி அமைந்திட வேண்டும். வங்கிகளும் / வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்களும் இத்தொகுப்பு சுற்றறிக்கையின் உட்கருத்துகளை தங்களது இணையதளங்கள் மூலமும் மற்றும் பல்வேறு வழிகளிலும் பரப்பிட வேண்டும்.

2. அட்டைகள் வழங்கல்

a. வங்கிகள் / வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள், குறிப்பாக மாணவர்களுக்கும் மற்றும் சுய நிதி ஆதாரமில்லாத மற்றவர்களுக்கும் அட்டைகள் வழங்கிடும்போது ஏற்படும் கடன் இடர்வரவுகளை சுதந்திரமாக மதிப்பீடு செய்து விவேகமான முறையில் நடப்பதை உறுதி செய்யவேண்டும். 'இணைப்பு அட்டைகள்' பிரதான அட்டைக்குத் துணையாக இருந்தாலும், அதற்கான பொறுப்பு பிரதான அட்டைதாரருடையது என்ற தெளிவான உடன்பாட்டின்படி, வழங்கப்படவேண்டும்.

b. சுற்றறிக்கை எண் DBOD.No.Leg.BC.65/09.07.005/2006-07, மார்ச் 6, 2007 தேதியிட்டதில் உள்ள கருத்துக்களின்படி உங்களின் வங்கிகள் பின்வருமாறு அறிவுறுத்தப்படுகின்றன. எல்லா வகை கடன்கள், தொடக்கநிலை வரம்பு எதுவாயினும் கடன் அட்டை விண்ணப்பங்கள் உட்பட, வங்கிகள் அந்த கடனை/ விண்ணப்பத்தை தங்களின் அபிப்பிராயப்படி மறுக்க நேரிட்ட முக்கிய காரணத்தை எழுத்து மூலம் தெரிவிக்கவேண்டும். கடன் அட்டை விண்ணப்பங்கள் மறுக்கப்படும்போது, அதற்கான முக்கிய காரணம்/ காரணங்களை வங்கிகள் எழுத்துமூலம் தெரிவிக்க வேண்டும் என்பது மேலும் வலியுறுத்தப்படுகிறது.

c. ஒரு வாடிக்கையாளர் பல கடன் அட்டைகள் வைத்திருந்தால் அவருக்குக் கிடைக்கக்கூடிய கடன் அளவு அதிகரிப்பதால் வங்கிகள்/வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் கடன் அட்டைதாரரின் கடன் எல்லையை தீர்மானிக்கும்போது அவர் மற்றவர்களிடமிருந்து பெறும் கடன் எல்லையை (அவர் தானே அளிக்கும் உறுதிமொழி/கிடைத்த கடன் தகவல் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில்) நிர்ணயித்தல் நலம் பயக்கும்.

d. வங்கிகள் வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்கள் சார்பாக டிஎஸ்ஏக்கள் (DSAs) /டிஎம்.ஏக்கள் (DMAs) அல்லது மற்ற முகவர்கள் வணிகம் செய்தாலும், உங்கள் வாடிக்கையாளரைத் தெரிந்து கொள்ளுங்கள் (KYC) முறைக்கான தேவைகளை நிறைவேற்றுவது, கடன் அட்டை வழங்கும் வங்கிகள் மற்றும் வங்கிசாரா நிதிநிறுவனங்களின் முழுப்பொறுப்பாகும்.

e. அட்டைகள் வழங்கப்படும் போது, விதிகளும் நியமங்களும், கடன் அட்டை வழங்குதல் மற்றும் உபயோகம் பற்றித் தெளிவான எளிய மொழியில் (ஆங்கிலம், ஹிந்தி மற்றும் வட்டார மொழி விரும்பத்தக்கது) அட்டை உபயோகிப்பாளர் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய விதத்தில் இருக்க வேண்டும். இணைப்பில் கொடுத்துள்ளபடி மிக முக்கிய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (Most Important Terms and Conditions – MITCs) வழக்கமான நியமங்களாகக் கருதப்படவேண்டும். இவை நன்கு

விளம்பரப்படுத்தப்பட்டு, நன்கு புலப்படும்படியாக வரப்போகும் வாடிக்கையாளருக்கும், அதாவது சந்தையாக்கத்தின்போது; விண்ணப்பம் அளிக்கும் சமயத்தில், ஏற்றுக் கொள்ளும் சமயத்திலும் (வரவேற்கும் ஆயத்தம்) மற்றும் அதைத்தொடர்ந்து வரும் முக்கிய தொடர்புகளிலும் செய்யப்பட வேண்டும்.

3. வட்டி விகிதங்களும் மற்ற கட்டணங்களும்

கடன் அட்டை நிலுவைகள் முன்னுரிமை பெறாத தனிப்பட்ட கடன்கள் பாணியில் இருப்பதால், வங்கிகள், கடன் அட்டை நிலுவைகளுக்கு வட்டி விகிதத்தை அவை எத்தகைய அளவில் இருந்தாலும் அவர்களது பி.பி.எல்.ஆர். (BPLR - Benchmark Prime Lending Rate) - பிரதான கடன் வழங்குதலின் அளவுக்குறியீட்டு வட்டி விகிதத்தை கருத்தில் கொள்ளாமல் தீர்மானிக்கலாம்.

மே 7, 2007 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கை எண் DBOD.No.Dir.BC.93/13.03.00/ 2006-07 உள்ள கருத்துக்களின்படி வங்கிகள் பின்வருமாறு அறிவுறுத்தப்படுகின்றன. வங்கிகள், சிறு தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் அதுபோன்ற கடன்களுக்கு பரிசீலனை மற்றும் இதர கட்டணங்கள் உட்பட விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்திற்கு ஒரு உச்ச வரம்பை நிர்ணயித்திட வேண்டும். இந்த அறிவுறுத்தல் கடன் அட்டை பாக்கி நிலுவைகளுக்கும் பொருந்தும். வங்கிகள் வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்கள் கடனை திருப்பிச்செலுத்தும் விதம்/அட்டைதாரர் கடன் தவணை கட்ட தவறுதல் ஆகிய பழைய நிகழ்வுகளைப் பொறுத்து, வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்கள் விதிப்பாரானால், இவ்வாறு மாறுபட்ட வட்டிவிகிதம் விதிக்கப்படுவது குறித்து ஒளிவுமறைவில்லாத வகையில் செயல்பட வேண்டும். ஒரு கடன் அட்டைதாரர் கட்டும் பணம் அல்லது கட்ட தவறியதால் ஏற்பட்ட அதிக வட்டியின் காரணம் ஆகியவை குறித்த தகவல் கடன் அட்டைதாரருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். இந்தக் நோக்கத்திற்காக வங்கிகள் தங்கள் இணையதளம் மூலமாக அல்லது வேறு வழிகளில் வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்கள் குறித்த தகவலை வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். வங்கிகள் வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்கள் முதன்முதலிலேயே கடன் அட்டைதாரருக்கு அவர் அட்டைமீது விதிக்கப்படும் கட்டணங்கள் கணக்கிடப்படும் முறையை உதாரணத்துடன் விளக்கிட வேண்டும். குறிப்பாக அவர் தனது அட்டை மீதுள்ள நிலுவைத் தொகையில் பகுதியளவே திருப்பி செலுத்துபவரானால் அவருக்கு கட்டணம் கணக்கிடும் முறை விளக்கி சொல்லப்பட வேண்டும்.

மேலும், வங்கிகளும் / வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களும், கடன் அட்டைகளுக்கான கட்டணங்கள் / வட்டி விகிதங்கள் ஆகியவற்றிற்கு கீழ்க்கண்ட வழிகாட்டு நெறிகளைக் கடைபிடிக்க வேண்டும்.

- a) கடன் அட்டைகள் வெளியிடுவோர் பில்களை (bills) தாமதமின்றி வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்புவதை உறுதிசெய்திட வேண்டும். அப்போதுதான் வட்டித்தொகை கணக்கிடப்படுவதற்கு முன் தொகையை செலுத்திட வாடிக்கையாளருக்கு போதிய எண்ணிக்கையில் (குறைந்த பட்சம் பதினைந்து நாட்கள்) நாட்கள் இருக்கும். தாமதமாக பில் அனுப்புவது குறித்த புகார்களைத் தவிர்க்க, கடன் அட்டை வழங்கும் வங்கிகள் வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்கள் பில் மற்றும் கணக்கு அறிக்கையை மின்னணு முறையில் கணினி வழியேயும் உரிய பாதுகாப்பு அம்சங்களுடன் வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்புவது குறித்து ஆலோசனை செய்யலாம். இவற்றோடு பில் மற்றும் மாதாந்திர கணக்கு அறிக்கை அனுப்பப்பட்டதும் அதைப் பெற்றுக் கொண்டதற்கான ஒப்புக்கையை வாடிக்கையாளரிடமிருந்து உடனடியாக

பெறும் முறை ஒன்றை வங்கிகள் வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்கள் செயல்படுத்திட வேண்டும்.

- b) கடன் அட்டைகள் வெளியிடுவோர் தங்களது வருடாந்திர சதவீத விகிதத்தை (APR – Annualised Percentage Rate) கொடுத்திட வேண்டும். பொருட்கள் வாங்குவதற்கு தனியாகவும், முன்பணம் வாங்குவதற்கு தனியாகவும் காட்டவேண்டும். ஏபிஆர் கணக்கிடும் முறையை நன்றாகப் புரிந்துகொள்வதற்காக சில உதாரணங்களோடு கொடுக்கப்படவேண்டும். வசூலிக்கப்பட்ட ஏபிஆரும் ஆண்டுக் கட்டணமும் சரிசமமான முக்கியத்துவத்துடன் காண்பிக்கப்பட வேண்டும். தாமதத்திற்கான கட்டண தொகை விவரங்களும் அத்தகைய கட்டணத்தை கணக்கிடும் முறையும், தாமதம் எத்தனை நாட்களுக்கானது என்பதையும் முக்கியத்துவம் உள்ள முறையில் காட்டிட வேண்டும். வட்டியைக் கணக்கிடும்போது, நிலுவையில் உள்ள கொடுக்கப்படாத தொகையை, சேர்த்துக்கொள்ளும் முறை பற்றி அனைத்து மாதாந்திர அறிக்கைகளிலும் குறிப்பாக முக்கியத்துவத்துடன் காண்பிக்கப்பட வேண்டும். கடன் அட்டையை செல்லத்தக்கதாக வைத்துக்கொள்ள குறைந்தபட்ச தொகையை செலுத்தியபோதிலும், பணம் செலுதுதற்குரிய தேதிக்குப் பின் நிலுவையிலுள்ள தொகை மீது வட்டி வசூலிக்கப்படும் என்பது பெரிய எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். மாதாந்திர அறிக்கையில் காண்பிப்பதோடு, வரவேற்பு சாதன குறிப்பேடுகளிலும் இவ்விஷயங்கள் சுட்டிக் காட்டப்படவேண்டும். இதற்கான அறிவிப்பு "ஒவ்வொரு மாதமும் குறைந்தபட்சத் தொகையை மட்டும் செலுத்துவது நீடிப்பதன் விளைவாக, உங்களது நிலுவைத்தொகை வருடங்களுக்கு நீட்டிக்கப்பட்டு, அதன்மீது வட்டி செலுத்தும் நிலைக்கு உங்களைத் தள்ளிவிடும்" என்ற விவரம் அனைத்து மாதாந்திர அறிக்கைகளிலும் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டு, வாடிக்கையாளர்களுக்கு, அவர்கள் குறைந்தபட்சத் தொகையை மட்டும் அளிப்பதில் உள்ள இடர்கள் குறித்து எச்சரிக்கை செய்திட வேண்டும்.
- c) 'குறைந்தபட்ச நிலுவைத்தொகையை' செலுத்துவதால் கடன் அட்டைதாரருக்கு ஏற்படும் பாதிப்புகள் குறித்த விவரங்கள் அளிக்கவும் அறிவூட்டவும் வங்கிகள் வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்களும் கூடுதல் முயற்சிகளை மேற்கொள்ளவேண்டும். 'வட்டியில்லாத கடன்காலம்' என்பதை முந்தைய மாதத்தின் பில் தொகை நிலுவையில் இருந்தால் ஒரு கடன் அட்டைதாரர் இழக்க நேரிடும் என்கிற விவரத்தையும் 'மிக முக்கிய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்' – விளக்கமாகத் தரவேண்டும். இதன் பொருட்டு வங்கிகள் வங்கி சாரா நிதிநிறுவனங்கள் உதாரணமாக விளக்கி அதை கடன் அட்டைதாரருக்கு அனுப்பும் 'வரவேற்பு கொடையிலும்' விளக்கி கூறலாம். அவர்களின் இணைய தளத்திலும் தெரிவிக்கலாம்.
- d) கடன் அட்டைதாரருக்கு அவருடைய ஒப்புதல் பெற்று அட்டை வழங்கும் நேரத்தில் வெளிப்படையாக குறிப்பிடப்படாத எந்தக் கட்டணத்தையும் வங்கியோ/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனமோ விதிக்க கூடாது. எனினும் பிறகு, அரசாங்கம் அல்லது வேறு ஏதேனும் சட்ட பூர்வ அதிகாரம் படைத்தவர் விதிக்கும் சேவை வரிகள் போன்ற கட்டணங்களுக்கு இது பொருந்தாது.

- e) கடன்தீர் நிதி மூலமாக கடனைக் குறைப்பது எதிர்மறையாக ஆகிவிடாமல் உறுதிசெய்ய, குறைந்த பட்ச செலுத்தவேண்டிய தொகை உட்பட கடன் அட்டைக்கு செலுத்தவேண்டிய தொகைக்கான விதிகளும் நியமங்களும் வகுக்கப்பட வேண்டும்.
- f) கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் (வட்டியைத்தவிர) குறைந்த பட்சம் ஒரு மாதத்திற்கு முன்னதாக அறிவிப்பு செய்து, வருங்காலத்திற்கு மட்டுமே வசூலிக்க முடியும். ஒரு வேளை அட்டைதாரர் எவரேனும் கடன் அட்டைக்கட்டணத்தில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்படுத்தப்பட்டு, அதனால் அவருக்கு பாதிப்பு ஏற்படுமேயானால் கடன் அட்டைதாரர் அவரது விருப்பப்படி திரும்ப கடன் அட்டையை ஒப்படைக்க விருப்பப்பட்டால், அவ்வாறு முடிப்பதற்கு உபரிக்கட்டணம் எதுவும் வசூலிக்காமல் வங்கி அனுமதிக்கவேண்டும். முழுவதுமாக கடன் அட்டை மீதுள்ள பாக்கியை கடன் அட்டைதாரர் தீர்த்திட ஒப்புக்கொள்ளும்பட்சத்தில், கடன் அட்டையை முடித்திடும் வேண்டுகோள் எழுமானால் கடன் அட்டை வழங்கிய வங்கி அதை உடனடியாக ஏற்று செயல்பட வேண்டும்.
- g) முதலாம் ஆண்டில் இலவசமாக கடன் அட்டை வெளியிடும்பொழுது அதில் மறைமுக கட்டணங்கள் ஏதுமின்றி ஒளிவுமறைவில்லாத தன்மையுடன் அது வழங்கப்பட வேண்டும்.

4. விற்பனைத்தொகையை தவறாக அளித்தல்

கடன் அட்டை வழங்கும் வங்கி/வங்கி சாரா நிதிநிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தவறான விற்பனைத் தொகையைக் குறிப்பிடவும் அனுப்பவும் கூடாது என்பதனை உறுதி செய்திட வேண்டும். ஒரு வேளை ஏதேனும் ஒரு வாடிக்கையாளர் ஏதேனும் ஒரு விற்பனைத் தொகை பற்றி எதிர்ப்புத் தெரிவித்தால், அவரது புகாரை நல்லமுறையில் தீர்த்து வைக்கும் நோக்கத்துடன் அதிகபட்ச காலமாக அறுபது நாட்களுக்குள் வங்கிகளும்/ வங்கிசாரா நிதிநிறுவனங்களும் அதற்கான விளக்கத்தைத் தந்து, தேவைப்பட்டால் ஆவண ஆதாரங்களையும் வாடிக்கையாளருக்கு அளித்திடவேண்டும்.

5. நேரடி விற்பனை முகவர்கள் / நேரடி சந்தை முகவர்கள் மற்றும் இதர முகவர்களின் உபயோகம்

a) வங்கிகளும்/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களும் பல்வேறு கடன் அட்டைகளின் செயலாக்கங்களை வெளியார்மயமாக்கும்போது, மிகுந்த எச்சரிக்கையுடன் இருக்கவேண்டும். கடன் வரவு, உடனடிப் பணமாக்கும் தன்மை மற்றும் செயல்பாட்டிலுள்ள இடர்வரவு ஆகியவைகளை, வங்கி/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள் நிர்வகிக்கும் திறமையிலும், வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரத்திலும் சமரசம் செய்து கொள்ளக்கூடாது. சேவை அளிப்பவரைத் தேர்ந்தெடுப்பதில் வங்கி/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள், வாடிக்கையாளரின் விவரப் பதிவுகளின் ரகசியத்தன்மையை உறுதிசெய்தல், வாடிக்கையாளரின் தனிநபர் சுதந்திரத்தை மதித்தல், கடன் தொகை வசூலிக்கும் போது நேர்மையான நடைமுறைகளைக்கடைபிடித்தல், போன்றவைகளால் வழி நடத்தப்பட வேண்டும்.

b) BCSBI வகுத்துள்ள வாடிக்கையாளருக்கான நெறிமுறைகளுக்கு உட்படுத்திக்கொண்ட வங்கியானால், அவர்கள் தங்களின் சேவைகள்/

பொருட்களை சந்தைப்படுத்தும்/விற்கும் நேரடி முகவர்களின் சேவையை பணியமர்த்தியிருந்தால், அவர்களுக்கென்று ஒரு நெறித்தொகுப்பை வகுத்திட வேண்டும். கடன் அட்டைகளை வியாபாரம் செய்ய, வங்கிகள்/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களால் நியமிக்கப்படும் நேரடி சந்தை முகவர்கள் கடன் அட்டைகள் செயலாக்கத்திற்கான வங்கி/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களின் நடத்தை நெறிமுறைகளை மிக கவனமாகக் கடைபிடிக்க வேண்டும். எந்த ஒரு கடன் அட்டைதாரருக்கும் எளிதில் கிடைக்கும்படி இவைகள் வங்கி/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களின் இணையதளத்தில் காட்டப்பட வேண்டும்.

c) தங்களது முகவர்கள் அவர்களது பொறுப்புக்களை கவனமாகவும் எச்சரிக்கையாகவும் கையாள்வது பற்றி சரியான முறையில் விவரிக்கப் பட்டு, பயிற்சியளிக்கப்பட்டுள்ளது என்பதை உறுதிப்படுத்த, வங்கியும் வங்கிசாரா நிதிநிறுவனங்களும் அங்கொன்றும் இங்கொன்றுமான சோதனைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும். குறிப்பாக, பொறுப்புகள் என்பது கீழ்க்கண்ட வழிகாட்டு நெறிகளின் அம்சங்களாகும். அவை, வாடிக்கையாளரை அழைப்பது, அழைக்கப்படும் நேரங்கள், வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய விவரங்களின் தனிஉரிமை மற்றும் கொடுக்கப்படும் பொருட்களுக்கான சரியான விதிகளும் நியமங்களும் ஆகும்.

6. வாடிக்கையாளர் உரிமைகளின் பாதுகாப்பு

கடன் அட்டை செயலாக்கம் சம்பந்தமாக வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் என்பது தனிநபர் சுதந்திரத்தை, உரிமைகள் மற்றும் கடப்பாடு ஆகியவைகளைப்பற்றிய தெளிவு, வாடிக்கையாளரின் பதிவேடுகளை பாதுகாத்து வைத்திருப்பது, வாடிக்கையாளர் பற்றிய விவரங்களை நம்பகமான முறையில் பராமரிப்பது, கடன் வசூலிப்பில் நேர்மையான நடைமுறைகளைக் கையாள்வது போன்றவையாகும் முகவர்கள் (டி.எஸ்.ஏக்கள்/டி.எம்.ஏக்கள் மற்றும் வசூல் முகவர்கள்) செய்யத் தவறியவைகள் அல்லது செய்தவைகள் அனைத்திற்கும், முதல்வர் என்ற முறையில் கடன் அட்டை வழங்கும் வங்கி/வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களே பொறுப்பாகும்.

6.1 தனிநபர் சுதந்திரத்திற்கான உரிமை

a) கேட்கப்படாத கடன் அட்டைகள் வழங்கப்படக்கூடாது. ஒருவேளை, பெறுபவரின் ஒப்புதல் இல்லாமல், கேட்கப்படாத ஒரு கடன் அட்டை வழங்கப்பட்டு, செயலாக்கப்பட்டு, பின்பு அதற்கான கட்டணமும் இடப்பட்டால், கடன் அட்டை வழங்கும் வங்கியோ அல்லது வங்கிசாரா நிதிநிறுவனமோ அக்கட்டணங்களை உடனே ரத்து செய்வதோடு மட்டுமல்லாமல், அக்கட்டணத்தைப்போல் இரண்டு மடங்கு அபராதத்தை ஆட்சேபம் எதுவுமின்றி வாடிக்கையாளருக்கு கொடுத்திடவேண்டும்.

b) இதோடு கூடவே, யாருடைய பெயரில் கடன் அட்டை மேற்குறிப்பிட்ட படி வழங்கப்பட்டதோ, அவர் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை அணுகி நஷ்டஈடு கோரலாம். விரும்பாதவருக்கு கடன் அட்டை வழங்கிய வங்கி, வங்கி குறைதீர்ப்புத் திட்டம் 2006ன்படி, புகார் அளிப்பவரின் வீணான நேரம், மேற்கொண்ட செலவுகள், அனுபவித்த துன்பங்கள், ஏற்பட்ட மனக்கவலை ஆகியவற்றிற்கு நஷ்டஈடு வழங்கிட தீர்மானிக்கப்படும்.

- c) சில சமயங்களில் விருப்பமில்லாத நபர் ஒருவருக்கு கடன் அட்டை வழங்கப்படும்போது அவருக்கு அந்த அட்டை வந்து சேரும் முன்னரே, அது தவறாகப் பயன்படுத்தவும் வாய்ப்புகளுண்டு. அத்தகைய தருணங்களில் இவ்வாறு விரும்பத்தகாத முறையில் அனுப்பப்படும் அட்டைகள் தவறாகப் பயன்படுத்தப்பட்டால், அதற்கான பொறுப்பு கடன் அட்டை வழங்கிய வங்கி/வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்தையே சாரும். யார் பெயரில் கடன் அட்டை வழங்கப்பட்டதோ, அவர் பொறுப்பாளி ஆக மாட்டார்.
- d) கடன் அட்டை மற்றும் அதோடு வழங்கப்படும் பொருட்கள், சேவைகள் ஆகியவற்றிற்கு பெறுபவரின் ஒப்புதல் வெளிப்படையாகக் கோரப்பட வேண்டும். குறிப்பாகச் சொன்னால், கடன் அட்டை வழங்கும் முன் கடன் அட்டைதாரரிடமிருந்து எழுத்துபூர்வமான சம்மதத்தை வங்கி அல்லது அதை வெளியிடும் நிறுவனம் பெற்றிருக்க வேண்டும்.
- e) கேட்கப்படாத கடனோ அல்லது இதர கடன் வசதிகளோ கடன் அட்டைதாரர்களுக்கு கொடுக்க முன்வரக்கூடாது. ஒருவேளை, கேட்கப்படாத கடன் வசதி பெறுபவருக்கு அவரது விருப்பம் இல்லாமலே அறிவிக்கப்பட்டு அது அவரால் மறுக்கப்படும்போது, கடன் அளிக்கும் வங்கி, வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்தால் கடன் திரும்பப்பெறப்பட்டு, அவ்விஷயத்திற்கு பொருத்தமான விதத்தில் அபராதத்தையும் செலுத்தவேண்டும்.
- f) கடன் அட்டை வழங்கும் வங்கி/வங்கி சாரா நிதிநிறுவனம் தன்னிச்சையாக கடன் அட்டைகளின் தரத்தை உயர்த்துதலும் கடன் வரம்பை உயர்த்துதலும் செய்யக்கூடாது. விதிகளிலும் நியமங்களிலும் எப்போழுதாவது ஏதாவது மாற்றம் செய்யப்பட்டால் கடன் வாங்கியவரின் முன் அனுமதி பெறவேண்டும்.
- g) கடன் அட்டை வழங்கும் வங்கி/வங்கி சாரா நிதிநிறுவனம், வாடிக்கையாளர் மற்றும் வாடிக்கையாளரல்லாதவர்களின் தொலைபேசி எண்களை (ஓரிடத்தில் உள்ள தொலைபேசி மற்றும் அலைபேசி) அழைக்கவேண்டா பதிவேட்டில் பராமரிக்கலாம். ஏனெனில் அவ்வாடிக்கையாளர்கள் வங்கி/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனத்திடம் கடன் அட்டை பொருட்களை வணிகம் செய்ய தேவையற்ற அழைப்புகளையும் / குறு செய்தி சேவைகளையும் தாங்கள் பெற விரும்பவில்லை என்று தெரிவித்தவர்கள். அழைக்க வேண்டா பதிவேடு (Do Not Call Registry - DNCR) ஏற்கனவே வங்கிகளால் ஏற்படுத்தப்பட்டிருக்கும். அதற்கு விரிவான விளம்பரம் கொடுக்கப்படவேண்டும்.
- h) ஒரு தனிநபரின் தொலைபேசி எண்ணை 'அழைக்க வேண்டா பதிவேட்டில்' சேர்க்கும் தகவல், வங்கி / வங்கிசாரா நிதி நிறுவனத்தால் பராமரிக்கப்படும் இணையதளம் மூலமாக வசதி செய்யப்பட்டோ அல்லது அத்தகைய நபரின் கடிதம் மூலம் வங்கிக்கோ/வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்திற்கோ அவர் எழுதியதன் அடிப்படையிலோ செய்யப்படவேண்டும்.
- i) கடன் அட்டை வழங்கும் வங்கி/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் (NBFC) ஒரு முறையை அறிமுகப்படுத்த வேண்டும். அதில் டி.எஸ்.ஏக்கள் / டி.எம்.ஏக்கள், அவற்றின் அழைப்பு மையங்கள் முதலில் வங்கியிடம்/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனத்திடம் வணிக நோக்கத்திற்காக தாங்கள் அழைக்க உத்தேசித்துள்ள எண்களின் பட்டியலை சமர்ப்பிக்க வேண்டும். இதன் பிறகு வங்கி/வங்கிசாரா

நிதி நிறுவனம் அழைக்க வேண்டா பதிவேட்டை பார்த்துவிட்டு அப்பதிவேட்டில் இடம்பெறாத எண்களை மட்டுமே அழைக்கப் பயன்படுத்த வேண்டும்.

j) வங்கி/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள் அழைப்பதற்காக தடைநீக்கம் செய்யப்பட்ட எண்கள் மட்டுமே தொடர்பு கொள்ள வேண்டும். டி.எஸ்.ஏக்கள் / டி.எம்.ஏக்கள் அல்லது அழைப்பு மையங்களால் அழைக்க வேண்டா எண்ணிற்கு அழைப்பு விடுக்கப்பட்டால் வங்கி/வ.சா.நி.நிறுவனமே பொறுப்பாக வேண்டும்.

k) கடன் அட்டை வழங்கும் வங்கி/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் அழைக்க வேண்டா பதிவேட்டு எண்களை தேவையற்ற நபர்களுக்கு சொல்லக்கூடாது. அல்லது வேறு எவ்விதத்திலும் தவறாக பயன்படுத்தக்கூடாது.

l) வங்கிளும்/ வங்கி/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள்/அவர்களது முகவர்கள் தனிநபர் சுதந்திரத்தை பாதிக்கக்கூடாது. எப்படியென்றால் அட்டைதாரர்களுக்கு கண்ட நேரங்களில் தொடர்ந்து தொல்லை கொடுப்பது, அழைக்க வேண்டா நெறிமுறையை மீறுவது போன்றவையாகும்.

m) இந்திய தொலைபேசி தொடர்பு கட்டுப்பாட்டு நிறுவனம் (TRAI) வேண்டுகல் இன்றியே தரப்படும் வர்த்தக தொடர்புகளுக்கான விதிகள் 2007ஐ இத்தகு தொடர்புகளை தடுத்திடும்பொருட்டு ஏற்படுத்தியது. இதன்படி அனைத்து தொலைபேசி தொடர்பு சேவை அளிப்பவர்கள் ஒரு முறைமையை உருவாக்கிட வேண்டும். அவர்களின் சேவைகளைப் பெறுபவர்களிடம் இருந்து எவரெல்லாம் 'வேண்டாத வர்த்தக அழைப்புகளை' ஏற்க விரும்பவில்லையோ, அவர்களின் பெயர்களைப் பெற்று அந்த பட்டியலை பராமரிக்கவேண்டும். அந்தப் பட்டியல் இத்தகு சேவைகளை ஏற்க விரும்பாத நபர்களின் பெயர்கள் மற்றும் தொலைபேசி எண்களைக் கொண்டிருக்கும் தேசிய அளவிலான இந்த தனிப்பட்ட 'அழைப்புகள் வேண்டா பட்டியல்' தொலைபேசி எண்கள், அந்தந்த ஊர்களின் கோட் எண்களுடன் தேசிய தகவல் மையத்தில் பராமரித்து வைக்கப்படும். தேசிய அளவில்(NDNC) இவ்வாறு வேண்டிடாத அழைப்புகளை ஏற்க விரும்பாதவர்களின் பட்டியல் அவ்வப்போது திருத்தியமைக்கப்பட்டு கணினிவழி பராமரிக்கப்படும். தேசிய அளவிலான இந்தப்பட்டியலில் தொலைபேசி வழியே விளம்பரம் மற்றும் சந்தைப்படுத்தும் வேலைகளை மேற்கொள்பவர்கள் இடம்பெற வேண்டும். இவர்கள் தங்களின் அழைப்புப் பட்டியலை NDNCக்கு அனுப்பிடவேண்டும். அதில் அழைப்பு வேண்டாதவர்களின் பெயர் மற்றும் எண்களை விலக்கி NDNC திருப்பி கணினி வழியே அனுப்பிடும் அதன்படியே சந்தைப்படுத்துவோர் மற்றும் விளம்பரதாரர்கள் தங்களின் அழைப்புகளை மேற்கொள்ள வேண்டும். ஜூன் 6, 2007இல் அரசாணை இதழில், அழைப்பு வேண்டாதவர் வர்த்தகத் தொடர்பாளர் விதிகள் 2007 வெளியிடப்பட்டுள்ளன.

தொலைத் தொடர்புத்துறை, தொலைபேசி சந்தைப் படுத்துவோர்களுக்கென்று பொருத்தமான வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டது. அதில் இவர்கள் பதிவு செய்வதற்குரிய செயல்முறையும் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன. இதன்படி தொலைத் தொடர்புத்துறையில் அல்லது அதனால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு முகமையில் சந்தைதாரர்கள் பதிவு செய்து கொள்வது கட்டாயமாக்கப்பட்டுள்ளது. தொலைத்

தொடர்புத்துறை வெளியிடும் ஆணைகள்/கட்டளைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்/விதிமுறைகள் மற்றும் தொலைத் தொடர்பு கட்டுப்பாட்டு அதிகாரி வெளியிடும் “வேண்டாத அழைப்புகள்” குறித்த விதிகளையும் தொலைபேசி சந்தைதாரர்கள் பின்பற்ற வேண்டுவது கட்டாயமாகும். மேலும் சந்தைதாரர்கள் இந்திய அரசின் தொலைத் தொடர்புத்துறை, தகவல் மற்றும் தொலைத் தொடர்புத்துறை, தொழில்நுட்பத்துறை ஆகியவற்றில் தங்களின் பெயர் மற்றும் தகவல்களைப் பதிவு செய்து கொள்வது கட்டாயமாகும். தவறினால் அவர்களின் தொலைபேசி இணைப்புகள் துண்டிக்கப்படலாம். மேலும் வேண்டாத தொலைபேசி அழைப்புகள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றாதபட்சத்தில் அவர்களின் தொலைபேசி இணைப்புகள் துண்டிக்கப்படலாம். இதற்கான ஆணை தொலைபேசி சேவைமையங்களுக்கு அளிக்கப்பட்டுள்ளது.

மேற்குறிப்பிட்டவைகளை கருத்தில் கொண்டு வங்கிகள் பின்வரும் அறிவுறுத்தல்களைப் பின்பற்றுமாறு கேட்டுக்கொள்ளப்படுகிறார்கள்.

- i. இந்திய அரசின் தொலைத் தொடர்புத்துறையில் தொலைபேசி வழி சந்தைப்படுத்துவோர் என்று பதிவு செய்யப்படாத ஒருவரை நேரடி விற்பனை/சந்தைப்படுத்தும் முகவராக வங்கிகள் நியமிக்கக் கூடாது.
- ii. நேரடி விற்பனை/சந்தைப்படுத்தும் முகவர்களின் பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி அழைப்பு எண்களோடு கூடிய பட்டியலை வங்கிகள் இந்திய வங்கிகள் சங்கத்திற்கு அனுப்பி வைத்திட வேண்டும். சங்கம் இதை தொலைபேசி கட்டுப்பாட்டுத்துறை அனுப்பி வைத்திடும்.
- iii. தாங்கள் பணியில் ஏற்கனவே அமர்த்தியுள்ள நேரடி விற்பனை/சந்தைப்படுத்தும் முகவர்கள், தொலைபேசி வழி சந்தை தொடர்பாளர்கள் என்ற முறையில் தொலைத் தொடர்புத்துறையில் பதிவு செய்து கொண்டவர்களாக இருப்பதை வங்கிகள் உறுதிப்படுத்திடவேண்டும்.
- iv. தற்சமயம் நடைமுறையில் உள்ள செயல்முறை ஏற்பாட்டின்படி தொலைபேசி வழி விற்பனை/சந்தைப்படுத்தும் முகவர்கள் தொலைத் தொடர்புத்துறையில் பதிவு செய்திடும்போது NDNC (தேசிய அழைப்பு வேண்டாததார் பட்டியல்)யிலும் அவர்கள் தன்னிச்சையாகவே பதிவு செய்யப்படுவார்கள்.
- v. இந்திய தொலைபேசி தொடர்பு கட்டுப்பாட்டுத்துறையின் விதிகளை அனுசரிப்பதை தொழில்நீதியாக உறுதி செய்வதில், இந்திய வங்கிகள் சங்கம், இணைந்து செயல்படுவதால், வங்கிகள் இந்த சங்கத்திற்கு முனைப்புடன் ஒத்துழைப்பு தந்து செயல்படுமாறு வேண்டப்படுகிறார்கள். இதைத் தவிர நேரடி விற்பனை/சந்தைப்படுத்தும் முகவர்கள் விற்பனைக்கான அழைப்புகளை செய்யும்போது, அவர்கள் தொலைத் தொடர்புத்துறையில், வங்கியில், அழைப்பு மையங்களில் பதிவு செய்யப்படுவதோடு அவர்கள் உபயோகிக்கும் அழைப்பு எண் குறித்த விவரங்களை அளிக்குமாறு கேட்டுக்கொள்ளப்படுகிறார்கள்.
- vi. நமது உச்சநீதி மன்றம், தொலைத் தொடர்புத்துறையில் சந்தைப்படுத்துவோராக பதிவு செய்யப்படாத ஒருவருக்கு தொலைபேசி வழி சந்தைப்படுத்தும் தொழில் செய்வதற்கு அனுமதி அளிக்கப்பட

மாட்டாது என்று அறிவுறுத்தியுள்ளது. இதையடுத்து வங்கிகள் இவ்வாறு பதிவு செய்யப்படாத தொலைபேசி வழி சந்தைப்படுத்துவோரைப் பணியமர்த்துவது உச்சநீதிமன்றத்தின் தீர்ப்பிற்கு எதிரான ஒன்றாகும்.

6.2 வாடிக்கையாளின் தனிநபர் சுதந்திரம்

a. அட்டை வழங்கும் வங்கி/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள், கடன் அட்டை வழங்கப்படும்போதோ அல்லது கணக்குத்தொடங்கப்படும்போதோ பெறும் தகவலை, அட்டைதாரரின் குறிப்பான ஒப்புதல் இல்லாமல் வேறு எந்த தனிநபர் அல்லது அமைப்பிடமும் அளிக்கக்கூடாது. எந்த நிறுவனம் அந்த விவரங்களைப் பகிர்ந்து கொள்கிறதோ, அது எந்த நோக்கத்திற்காக என்பதைத் தெளிவு படுத்த வேண்டும். வங்கிகள் வாடிக்கையாளர் குறித்த தகவல்களை கடன் அட்டை விண்ணப்பத்தில் அளிக்கும்போது அவற்றை மற்ற முகமைகளுடன் பகிர்ந்துகொள்ள அவர்களின் ஒப்புதலை முக்கிய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஒரு அங்கமாக்கி பெற்றுக் கொள்கின்றன என்ற நிகழ்வுகள் கவனத்திற்கு வந்துள்ளன. கடன் அட்டைக்கு விண்ணப்பிக்கும் வாடிக்கையாளர் இவ்வாறு தாங்கள் அளிக்கும் தகவலை பகிர்ந்து கொள்ள அனுமதி அளிக்கலாம் அல்லது கூடாது என்று மறுக்கலாம். இந்த வாய்ப்பினை வங்கிகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளித்திட வேண்டும். விண்ணப்பப்படிவம் இதற்கு ஏற்றவாறு மாற்றியமைக்கப்படவேண்டும் மற்றும் தெளிவாக இருக்க வேண்டும். மேலும் இவ்வாறு வாடிக்கையாளர்கள் அனுமதி அளிக்கும்பட்சத்தில் இதனால் ஏற்படும் விளைவுகள், இதன்பொருள் ஆகியவற்றை தெளிவாகவும் வெளிப்படையாகவும் வங்கிகள் விளக்கிடவேண்டும். கேட்கப்படும் விவரம் "வங்கிக் கணக்குப் பரிவர்த்தனைகளின் ரகசியக்காப்பு" குறித்த விதிகளை மீறும்வகையில் இருக்கக்கூடாது. சட்ட ஆலோசனையின் அடிப்படையில் இதை அவர்கள் உறுதிசெய்துகொள்ள வேண்டும். இவ்வாறு கொடுக்கப்படும் தகவல்கள் சரியானவையா இல்லையா என்பதன் முழுப்பொறுப்பும் வங்கிகள்/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களையே சாரும்.

b. ஒரு கடன் விவர நிறுவனத்திற்கு (குறிப்பாக ரிசர்வ் வங்கியால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட) கடன் அட்டைதாரரின் கடன் வரலாறு/ திருப்பியளிக்கும் விவரங்கள் கொண்ட பதிவேடு ஆகியவைகளை அளிக்கும்போது வங்கி/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களின் கடன் விவர நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 அடிப்படையில் அவ்விவரங்களைத் தருகிறது என்பதை வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கவேண்டும்.

c. ஒரு கடன் அட்டைதாரரின் தவறும் தகுதியை, இந்திய கடன் தகவல் மையக் கழகத்திடமோ அல்லது ரிசர்வ் வங்கியால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வேறு ஏதேனும் கடன் தகவல் நிறுவனத்திடமோ அறிவிப்பதற்கு முன் வங்கிகள்/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள் குழுமத்தால் ஆமோதிக்கப்பட்ட நடைமுறையைக் கடைபிடித்தலை உறுதி செய்ய வேண்டும். அதோடு அந்தக்கடன் அட்டைதாரருக்கு அவருடைய தவறும் தகுதியை, கடன் விவர நிறுவனத்திற்கு அளிக்கப்போகும் நோக்கத்தை தேவையான விதத்தில் அறிவிப்பு செய்திட வேண்டும். எவ்வளவு காலத்திற்குள் அத்தகைய அறிவிப்பு செய்யவேண்டும், வாடிக்கையாளர் தவறும் தகுதியுடையவர் என்று அறிவிக்கப்பட்ட பிறகு, அவர் தனது பாக்கியை கொடுத்து முடித்தவுடன் எவ்வளவு காலத்திற்குள் அந்த அறிக்கை திரும்பப் பெறப்படவேண்டும் என்பதற்கான நடைமுறைகளும் அதில் இடம்பெற வேண்டும். வங்கி/வங்கிசாரா

நிதி நிறுவனங்களும், சச்சரவுகள் நிலுவையில் உள்ள கடன் அட்டைகள் விஷயத்தில் குறிப்பாக எச்சரிக்கையுடன் இருக்கவேண்டும். முடிந்த அளவிற்கு சச்சரவுகள் தீர்க்கப்பட்ட பிறகே தவறுவோரின விவரத்தை விடுவித்தலும் வெளியிடுதலும் செய்யவேண்டும். எல்லா வகைகளிலும், நன்கு தீர்மானிக்கப்பட்ட நடைமுறை வெளிப்படையாக கடைபிடிக்கப்படவேண்டும். இந்த நடைமுறைகள் MITCக்களின் ஒரு அங்கமாக வெளிப்படையாக விளங்கிட வேண்டும்.

d) டி.எஸ்.ஏக்களும் / வசூல் முகவர்களும் அவர்களது கடமையை ஆற்றும் அளவிற்கான தகவல்கள் மட்டும் அளித்தால் போதுமானது. அட்டைதாரரால் வழங்கப்பட்ட சொந்த விவரங்கள், ஆனால் வசூல் நோக்கத்திற்கு தேவைப்படாதவைகள் கடன் அட்டை வழங்கும் வங்கி/வ.சா.நி.நிறுவனத்தால் வழங்கப்படக்கூடாது. கடன் அட்டை பொருட்களை வணிகம் செய்யும் போது வாடிக்கையாளர் பற்றிய விவரங்களை மாற்றிடவோ அல்லது தவறாகப்பயன்படுத்திடவோ டி.எஸ்.ஏக்களும்/டி.எம்.ஏக்களும் முனைந்திடக்கூடாது என்பதை அட்டை வழங்கும் வங்கிகளும் வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களும் உறுதி செய்திடவேண்டும்.

6.3 கடன் வசூலித்தலில் நேர்மையான நடைமுறைகள்

(a) கடன் பாக்கிகளை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், கடன் கொடுப்பவர்களுக்கான நேர்மையான நடைமுறைகளுக்கான நெறிகளில் அமலில் உள்ள உத்தரவுகளை (சுற்றறிக்கை .Leg.No.BC.104/09.07.007/ 2002-03 – 2003ம் ஆண்டு மே 5ம் தேதியிட்டது) அதோடு BCSBIன் அங்கத்தினரானால் அவர்களின் நெறித்தொகுப்பையும் கடைப்பிடிக்க வேண்டும். ஒருவேளை வங்கிகள்/வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள் கடன் பாக்கி வசூலிப்பதில் தங்களுக்கென ஒரு நெறி முறையை உருவாக்கியிருந்தால், குறைந்தபட்சமாக, BCSBIன் நெறிமுறைகளின் அனைத்து விதிகளையும் உள்ளடக்கியதாக அது இருக்க வேண்டும்.

(b) குறிப்பாக, கடன் வசூலிப்பில் மூன்றாவது நபர்களை முகவர்களாக நியமிக்கும்போது, வாடிக்கையாளரின் தனிநபர் சுதந்திரத்தைத் தீவிரமாக மதித்து அனுசரிக்கும் விஷயத்தில் வங்கிகள் மற்றும் வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களின் நேர்மைக்கும் நற்பெயருக்கும் சேதம் விளைவிக்கும் நடவடிக்கைகளில் முகவர்கள் ஈடுபடக்கூடாது என்பது முக்கியம். வசூல் முகவர்களால் அனுப்பப்படும் அனைத்து கடிதங்களிலும் கடன் அட்டை வழங்கும் வங்கியின் பொறுப்பான உயர் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் முகவரி இடம் பெறவேண்டும். அப்போதுதான் வாடிக்கையாளரால் அவரது இருப்பிடத்தில் தொடர்பு கொள்ள முடியும்.

(c) வங்கிகள் / வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள் / அவர்களது முகவர்கள் ஆகியோர் அவர்களது கடன் வசூலிக்கும் முயற்சிகளில் சொல்லாலோ, செயலாலோ எவருக்கும் எதிராக மிரட்டல் விடுப்பதோ, தொல்லை கொடுப்பதோ கூடாது. அது மட்டுமன்றி, வெளிப்படையாக அவமானப்படுத்தும் நோக்கத்தோடு செய்யும் செயல்கள், கடன் அட்டைதாரரின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், சிபாரிசு செய்தவர்கள், நண்பர்கள் ஆகியோரது தனிநபர் சுதந்திரத்தில் எல்லை மீறுதல், தன்னை அடையாளம் காட்டிக்கொள்ளாத அழைப்புகளை செய்வது, தவறான மற்றும் திசை திருப்பும் முறையீடுகளைச் செய்வது ஆகியவைகளைத் தவிர்க்கவேண்டும்.

(d) நேரடி விற்பனை முகவர்களைப் பணியமர்த்துதல் குறித்து இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வெளியிட்ட ஏப்ரல் 24, 2008 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கை எண் DBOD.No.Leg.BC.75/09.07.005/2007-08ல் உள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுவதை வங்கிகள் உறுதி செய்திட வேண்டும். இந்த வழி காட்டுதல்கள் மற்றவற்றிற்கிடையில் பின்வருவனவற்றையும் உள்ளடக்கியதாகும். 1) வசூல் முகவர்களைப் பணியமர்த்துதல் (அவர்களின் பணியாளர்களின் நடத்தை குறித்த தகவல்களை சரிபார்த்தல் உட்பட) (2) வசூல் முகவர்களுக்கு ஊக்கத் தொகை அளித்தல் – இதில் வங்கிகள் வசூல் முகவர்களோடு ஏற்படுத்திக் கொள்ளும் ஒப்பந்தங்களில் அநாகரீகமான நியாயத்திற்கு புறம்பான, கேள்விக்குரிய வசூல் முறைகளை பின்பற்றாமலிருத்தலை உறுதி செய்திட வேண்டும். (3) வசூல் முகவர்கள் பின்பற்றும் முறைகள் (4) வசூல் முகவர்களுக்குப் பயிற்சி (5) வங்கிகளிடம் அடமானம் வைக்கப்பட்ட சொத்துக்களை கைப்பற்றுதல் (6) மக்கள் குறைதீர் மன்றங்களின் உதவியை நாடுதல் (7) வங்கிகள்/வசூல் முகவர்களுக்கு எதிரான புகார்கள் (8) வசூல் முகவர்களின் முறைமைகளை அவ்வப்போது சீரான கால அளவில் பரிசீலனை செய்தல்.

6.4. அட்டைதாரர்களுக்கு காப்பீடு

காப்பீட்டுக் கழகங்களுடன் ஏற்படுத்திக்கொண்ட இணைப்பு உடன்படிக்கையின்பேரில் கடன் அட்டைதாரருக்கு வங்கிகள் காப்பீட்டு வசதியை ஏற்படுத்தித் தரும்பட்சத்தில் கடன் அட்டைதாரரிடமிருந்து, காப்பீட்டைப் பெற நியமிக்கப்பட்டவரின் பெயர் மற்றும் தகவல்களை (விபத்து மற்றும் உடல் ஊனம் ஏற்படும் காலகட்டத்தில்) எழுத்து மூலம் பெற்றுக் கொள்ள வேண்டும். இந்த தகவல்கள் காப்பீட்டுக் கம்பெனியின் ஆவணங்களிலும் பதிவு செய்யப்படுவதை வங்கிகள் உறுதி செய்திட வேண்டும். இத்தகைய காப்பீட்டு ஏற்பாடுகள் குறித்த கோரிக்கைகளை ஏற்கும் காப்பீட்டு குழுமத்தின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொலைபேசி எண் போன்ற தகவல்களை ஒரு கடிதம் மூலம் கடன் அட்டைதாரருக்குத் தெரிவிப்பது நலம் பயக்கும்.

7. குறைகளைத் தீர்வு செய்தல்

(a) பொதுவாக வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களையும் குறைகளையும் அளிக்க குறைந்தபட்ச கால அவகாசமாக அறுபது (60) நாட்கள் அளிக்கப் படலாம்.

(b) கடன் அட்டை வழங்கும் வங்கி/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள் குறைதீர்க்கும் அமைப்பை வங்கி/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களுக்குள் ஏற்படுத்திட வேண்டும். மேலும் இவைகுறித்து ஊடகங்களின் (அச்சு மற்றும் மின்) மூலம் விளம்பரம் செய்ய வேண்டும். கடன் அட்டை விற்பனைத் தொகை சீட்டுக்களில் வங்கி/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களின் நியமிக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் பெயரும் தொடர்புக்கான தொலைபேசி எண்ணும் குறிப்பிடப்படவேண்டும். கடன் அட்டை சந்தாதாரர்களின் நியாயமான குறைகளை தாமதமின்றி உடனே தீர்த்து வைக்க வேண்டுமென்பதில் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரி உறுதியாக இருக்கவேண்டும்.

(c) வாடிக்கையாளர் புகார்களை திறமையான முறையில் தீர்த்து வைக்க, வங்கிகள்/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள் தங்களின் அழைப்பு மையத்திலுள்ள

பணியாளர்களுக்குத் தேவையான பயிற்சி அளிக்கவேண்டும்.

(d) அழைப்பு மையங்களில் தீர்க்கப்படாத புகார்கள் தாமதவே பரிசீலனைக்கு உயர்மட்டத்திற்கு அனுப்பப்படும் முறைமையை வங்கிகள் ஏற்படுத்திட வேண்டும். அது இணையதளம் மூலம் பொதுமக்கள் பார்வைக்கு அளிக்கப்படவேண்டும்.

(e) வங்கி/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களின் குறைதீர்க்கும் நடைமுறையும், புகார்களுக்கு பதிலளிக்க ஆகும் கால அவகாசத்தையும், வங்கி/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களின் குறைதீர்ப்பு அதிகாரி மற்றும் முக்கிய அதிகாரிகளின் பெயர், பதவி, முகவரி மற்றும் தொடர்புக்கான தொலைபேசி எண்கள் ஆகியவை இணைய தளத்தில் வெளியிடப்படவேண்டும். புகார்கள் தொலைபேசி மூலம் பெறப்பட்டாலும், அவைகளை ஏற்றுக்கொள்வதற்கு ஒரு முறை இருக்கவேண்டும். அதில் புகார்கள் தொடர்பான நடவடிக்கை, புகார் எண்/புகார் பதிவு எண் ஆகியவைகள் இடம் பெற வேண்டும்.

(f) ஒரு புகார்தாரர், புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து, வங்கிகள்/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களிடமிருந்து, அவை வங்கியின் துணைநிறுவனங்களாக இருக்கும்பொழுது, அதிக பட்சமாக முப்பது (30) நாட்களுக்குள் திருப்திகரமான பதிலைப்பெறாவிட்டால், அவருடைய குறைகளைத்தீர்த்து வைக்க அதற்குரிய வங்கிகள் குறைதீர்ப்பு ஆணைய அலுவலகத்தை நாடுவதற்கு வாய்ப்பு உண்டு. வங்கி/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள் புகார்தாரரின் நேர நஷ்டம், செலவுகள், நிதி நஷ்டம் அதோடு, வங்கியின் தவறாலும் மற்றும் குறைகள் நேரத்தோடு நிவர்த்தி செய்யப்படாததாலும் அவருக்கேற்பட்ட அலைக்கழித்தல் மனவேதனை ஆகியவைகளுக்கும் முறையான இழப்பீடு செய்ய வேண்டும்.

8. உள்முகக்கட்டுப்பாடும் மற்றும் மேற்பார்வை முறைமைகளும்

வங்கிகளிலும்/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களிலும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரத்தை உறுதிப்படுத்திட கடன் அட்டையின் செயல்பாடுகளை, சிபிலுக்கு (CIBIL) அனுப்பப்படும் கடன் கட்ட தவறுபவர்களைப்பற்றிய அறிக்கையையும், கடன் அட்டை பற்றிய புகார்களையும் சேர்த்து, மாதாந்திர அடிப்படையில் ஒவ்வொரு வங்கிகள்/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களில் உள்ள வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான நிலைக்குழு மறுசீராய்வு செய்து, கடன் அட்டை செயலாக்கங்களில் முறையான வளர்ச்சியையும், சேவையில் முன்னேற்றத்தையும் உறுதி செய்திட வேண்டும். கடன் அட்டை சம்பந்தமான புகார்களை, வங்கிகளும் வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்களும் விரிவான காலாண்டு ஆய்வு அறிக்கையாக தங்களுடைய உயர் நிர்வாகத்திடம் அளித்திடவேண்டும். வியாபார பரிவர்த்தனைகளின் நம்பகத்தன்மையை அங்கொன்றும் இங்கொன்றுமாக சோதித்திட தகுந்த மேற்பார்வை முறைமையை அட்டை வெளியிடும் வங்கிகள் ஏற்படுத்திட வேண்டும்.

9. மோசடிகளை கட்டுப்படுத்துவது

9.1 வங்கிகள்/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள் உள்முக கட்டுப்பாட்டு அமைப்புகளை ஏற்படுத்தி மோசடிகளைக் களைய, சட்டங்களை இயற்றும் மோசடித் தடுப்பு குழுக்கள் / செயலாக்க அமைப்புகள் இவற்றில் முனைப்புடன் கலந்துகொண்டு

மோசடிகளைத் தடுக்கவும் கட்டுப்படுத்தவும் நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும்.

9.2. கடன் அட்டை தொலைந்துபோதல்/களவாடப்படுதல் ஆகியவற்றைக் குறைத்திட வங்கி/ வங்கிசாரா நிதி நிறுவனங்கள் (1) வங்கிகள் அட்டைகளை அதன் உரிமையாளரின் புகைப்படத்தோடு வெளியிடலாம். (2) கடன் அட்டையுடன் தனிநபர் அடையாள எண் அளிக்கப்படலாம். (3) அவ்வப்போது வெளிவரும் தொழில்நுட்ப மேம்பாட்டிற்கேற்ப, கையொப்பம் இடப்பட்ட ஒளி ஊடுரும் பாதுகாப்பான உறையிலிடப்பட்ட அட்டைகளை வழங்கலாம்.

9.3. கடன்/பற்று அட்டைகளைப் பயன்படுத்தி கணினிவழி பரிவர்த்தனைகள் செய்யும்போது இடர்வரவு மற்றும் பாதுகாப்பு குறித்த பிரச்சனைகளை எதிர்கொள்ள இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் கொடுப்பு மற்றும் தீர்வு முறைகள் துறை பிப்ரவரி 18,2009 வெளியிட்ட எண்.RBI/ DPSS/ No.150/02.14.003/2008-09 சுற்றறிக்கையின் கருத்துக்களை வங்கிகள் பார்வையிடலாம்.

9.4. தொலைந்த கடன் அட்டை பற்றி உரிமையாளர் புகார் வந்த உடனே வங்கிகள் அதன் பயன்பாட்டை உடனடியாக நிறுத்தி வைத்து, இதர நடைமுறைகளை காவல் துறையில் புகார் அளிப்பது உட்பட தக்க கால கட்டத்திற்குள் மேற்கொள்ளும்படி வங்கிகள் அறிவுறுத்தப்படுகின்றன.

9.5. கடன் அட்டை தொலைவதால் ஏற்படும் இழப்பினையும் அதனால் மேலும் ஏற்படும் கடன் பொறுப்புகளையும் ஈடு செய்ய, காப்பீடு ஏற்பாடு ஏதாவது இருக்குமானால், அதை விருப்பமிருப்பின், ஏற்றுக்கொள்ளும்படி வங்கிகள் வாடிக்கையாளருக்கு அதை அறிமுகப்படுத்தலாம். இவ்வாறு கடன் அட்டை தொலைவதால் ஏற்படும் இழப்பிற்கான காப்பீட்டு செலவினை ஏற்றுக்கொள்ள ஒப்புக்கொள்ளும் அட்டைதாரருக்கு மட்டுமே இத்தகைய காப்பீட்டு வசதிகளை செய்து தரவேண்டும்.

10. அபராதம் விதித்திடும் உரிமை

இவ்வழிகாட்டு நெறிகளில் ஏதேனும் ஒன்று மீறப்பட்டால், வங்கி/வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களின் மீது அபராதம் விதிக்க, வங்கிகள் ஒழுங்குமுறைச் சட்டம்,1949 மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கிச் சட்டம், 1934ன்படி ரிசர்வ் வங்கிக்கு அதிகாரம் உண்டு.

1. மிக முக்கிய விதிகளும் மற்றும் நிபந்தனைகளும் (MITCs)

(a) கட்டணங்கள்

- i. முதன்மை அட்டைதாரர் மற்றும் அவரோடு இணைப்பு அட்டைதாரர் ஆகியோருக்கு சேரும் கட்டணம்.
- ii. முதன்மை அட்டைதாரருக்கும் இணைப்பு அட்டைதாரருக்கும் வருடாந்திர அங்கத்தினர் கட்டணம்.
- iii. பண முன் தொகை கட்டணம்.
- iv. சில பரிவர்த்தனைகளுக்கு விதிக்கப்படும் சேவை கட்டணங்கள்.
- v. வட்டி இல்லாத (இரக்க அடிப்படை) காலம் - உதாரணங்களோடு விளக்கப்பட்டது.
- vi. சுழலும் கடன் மற்றும் பண முன்தொகைகளுக்கு நிதிக் கட்டணங்கள்.
- vii. காலங்கடந்த வட்டி கட்டணங்கள் - மாதாந்திர மற்றும் ஆண்டு அடிப்படையில்.
- viii. தவறும்போது ஏற்படும் கட்டணங்கள்

(b) உபயோகத்திற்கான வரம்புகள்

- (i) கடனுக்கான வரம்பு
- (ii) ஏற்கனவே உள்ள கடன் வரம்பு
- (iii) பணமாகப் பெறும் வரம்பு

(c) கட்டணம் (விற்பனைத் தொகை)

- (i) செலுத்தப்பட வேண்டிய தொகை பற்றிய அறிவிப்பு - கால இடைவெளி மற்றும் அனுப்பும் விதம்.
- (ii) குறைந்த பட்சம் கொடுக்க வேண்டிய தொகை
- (iii) செலுத்தும் விதம்
- (iv) செலுத்தப்பட வேண்டிய தொகை பற்றிய சச்சரவுகளுக்கான தீர்மானம்
- (v) அட்டை வெளியிடுபவரின் 24 மணி நேர அழைப்பு மையங்களின் தொடர்பு விவரங்கள்.
- (vi) குறைகள் தீர்வு மேல்முறையீடு - தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள்.
- (vii) அட்டை வழங்கும் வங்கியின் முழு அஞ்சல் முகவரி
- (viii) வாடிக்கையாளர் நலன் சேவைகளுக்கு கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண்.

(d) தொகை செலுத்தத் தவறுதலும் சந்தர்ப்பங்களும்

- (i) ஒரு அட்டைதாரரை தவறுபவராக அறிவிக்க அளிக்கும் காலகட்டத்திற்கான நடைமுறை.
- (ii) பாக்கியைத்தீர்வு செய்யும்போது எந்தக்கால கட்டத்திற்குள் தவறுதல் அறிவிப்பைத்திரும்பப் பெற வேண்டும்.
- (iii) தவறும் சமயத்தில் மீட்கும் நடைமுறை.

(iv) அட்டைதாரர் இறந்து / நிரந்தரமாக செயலிழந்து போனாலோ நிலுவையை மீட்கும் நடைமுறைகள்.

(v) அட்டைதாரருக்கு உள்ள காப்பீடு வசதியும் அது செயலாக்கப்பட ஆரம்பித்த தினமும்.

(e) அட்டைதாரரின் அங்கத்தினர் தகுதியை முடிவுக்கு கொண்டுவருதல் / திரும்பப் பெறுதல்

(i) அட்டைதாரர் அட்டையை சரண்செய்ய நடைமுறை – உரிய அறிவிப்புக்காலம்.

(f) தொலைந்த / திருட்டுப்போன / தவறாகப் பயன்படுத்தப்பட்ட அட்டை

(i) தொலைந்து / திருட்டு / தவறாகப் பயன்படுத்தப்படும் அட்டைக்கு கடைபிடிக்க வேண்டிய நடைமுறை – அட்டை வெளியிடுபவர்க்கு தெரிவிக்க வேண்டிய முறை.

(ii) மேற்கண்ட விஷயத்தில் அட்டைதாரரின் பொறுப்பு.

(g) வெளியிடுதல்

(i) அட்டைதாரரின் ஒப்புதல் மற்றும் ஒப்புதல் இல்லாமல் வெளியிடப்படும் விவரங்களின் வகை.

2. (MITCs) எம்.ஐ.டி.சிக்களின் வெளியிடுதல் – படிப்படியாக வெளியிடப்படுபவைகளின் வகைகள்.

(i) விற்கும் போது – வகை எண் : a

(ii) விண்ணப்பிக்கும் போது – வகை எண்கள் : a முதல் g வரை அனைத்து வகைகளும்.

(iii) வரவேற்பு சாதனம் – வகை எண்கள் : a முதல் g வரை அனைத்து வகைகளும்.

(iv) கட்டண விபர பட்டியல் (பில்) சமயம்: a, b, c.

(v) எப்பொழுதெல்லாம் மாற்றங்கள் செய்யப்படுகின்றனவோ அப்பொழுதெல்லாம்.

குறிப்பு :

(i) எம். ஐ. டி. சி. எழுத்துக்களின் அளவு குறைந்தபட்சமாக ஏரியல்-12 ஆக இருக்க வேண்டும்.

(ii) கடன் அட்டை அளிப்பவரால் அட்டைதாரருக்கு ஒவ்வொரு கட்டத்திலும் தெரிவிக்கப்படும் வழக்கமான விதிகளும் நிபந்தனைகளும் இதுவரை இருந்த வகையிலேயே தொடரும்.