



உஜ்ஜீவன் ஸ்மால் ஃபைனான்ஸ் பேங்க்
வளமான வாழ்க்கையை உருவாக்கு

கடன் வழங்குபவர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

நிறுவன அலுவலக முகவரி:

உஜ்ஜீவன் சிறு நிதி வங்கி லிமிடெட், திராட்சைத் தோட்டம், எண். 27, 3வது A கிராஸ், 18வது
மெயின் கோரமங்கலா 6வது பிளாக், பெங்களூரு 560 095

இந்த ஆவணம் வங்கியின் உள் பயன்பாட்டிற்கு மட்டுமே, மேலும் உஜ்ஜீவன் ஸ்மால் ஃபைனான்ஸ் பேங்க் லிமிடெட்டின் ஒப்புதல் இல்லாமல் எந்த வகையிலும் மீண்டும் பயன்படுத்தப்படக்கூடாது.

**உஜ்ஜீவன் சிறு நிதி வங்கியின் கடன் வழங்குபவர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு
("நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு")**

உஜ்ஜீவன் சிறு நிதி வங்கிக்கான ("வங்கி") நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, வங்கியுடனான பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பாக வங்கியின் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெளிப்படைத்தன்மை



உஜ்ஜீவன் ஸ்மால் ஃபைனான்ஸ் பேங்க்

வளமான வாடிக்கையை உருவாக்கு

மற்றும் தெளிவை வழங்க முயல்கிறது. இந்த வழிகாட்டுதல்கள் வங்கியின் உள்நாட்டு வங்கி வணிகத்திற்கு மட்டுமே பொருந்தும்.

வங்கியின் கொள்கையானது அதன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்கள்/வாடிக்கையாளர்களையும் சீராகவும் நியாயமாகவும் நடத்துவதாகும். வங்கியின் ஊழியர்கள் உதவி, ஊக்கம் மற்றும் சேவையை நியாயமான, சமமான மற்றும் நிலையான முறையில் வழங்குவார்கள். நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு வங்கியின் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் அதன் கிளைகளிலும் அதன் வலைத்தளம் மூலமாகவும் தற்போது கிடைக்கும். www.ujjivansfb.bank.in ("வலைத்தளம்").

பாகுபாடு காட்டாத கொள்கை

வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களிடையே இனம், சாதி, நிறம், மதம், பாலினம், திருமண நிலை, வயது (பெரும்பான்மையை விட), நிதி நிலை அல்லது உடல் ஊனம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது.

1. நேரடி விற்பனை முகவர்கள் ("DSAக்கள்") மற்றும் கடன் சேவை வழங்குநர்கள் (LSP) ஆகியோருக்கான நடத்தை விதிகள்

வங்கி, DSAக்கள் மற்றும் கடன் சேவை வழங்குநர்களுக்கான நடத்தை விதிகளை ஏற்றுக் கொள்ளும், மேலும் சம்பந்தப்பட்ட DSA & LSP உடனான ஒப்பந்தத்தில் அவற்றை முறையே சேர்க்கும். டிஜிட்டல் ஃபின்டெக் கூட்டாண்மைகள் மூலம் பெறப்படும் கடன் வழங்குவதற்கான வங்கியின் ஏற்பாடு DSA, அல்லது கடன் சேவை வழங்குநர்கள் என வகைப்படுத்தப்படுவதால், டிஜிட்டல் கடன் வழங்குவதற்கான வங்கியின் Fintech கூட்டாளர்களுக்கு கீழே உள்ள நடத்தை விதி பொருந்தும். தற்போதைய வணிக மாதிரியுடன் இணைந்து IBA தயாரித்த DSAக்களுக்கான மாதிரி நடத்தை விதியை வங்கி ஏற்றுக்கொண்டது. வங்கி அந்தந்த வணிக மாதிரிகளில் ஈடுபடும் போதெல்லாம் மாதிரி நடத்தை விதிகளின் பிற அம்சங்கள் ஏற்றுக்கொள்ளப்படும்.

- வங்கியின் தயாரிப்பைப் பெறுவதற்கு ஒரு வருங்கால வாடிக்கையாளரை பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் மட்டுமே தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்:
- வங்கியின் வலைத்தளம் அல்லது வங்கியின் அழைப்பு மையம் அல்லது வங்கியின் ஏதேனும் கிளை அல்லது வங்கியின் உறவு மேலாளர் மூலம் வங்கியின் ஒரு தயாரிப்பைப் பெறுவதற்கான தனது விருப்பத்தை வருங்கால வாடிக்கையாளர் வெளிப்படுத்தியிருந்தால் அல்லது வேறொரு வருங்கால வாடிக்கையாளர் அல்லது ஏற்கனவே உள்ள வாடிக்கையாளரால் பரிந்துரைக்கப்பட்டிருந்தால், அல்லது வங்கியின் பிற தயாரிப்புகளில் வங்கியிடமிருந்து அல்லது சார்பாக அழைப்புகளை ஏற்க ஒப்புதல் அளித்த வங்கியின் தற்போதைய வாடிக்கையாளராக இருந்தால்.



உஜ்ஜீவன் ஸ்மால் ஃபைனான்ஸ் பேங்க்

வளமான வாழ்க்கையை உருவாக்கு

- வருங்கால வைப்பாளரின் பெயர் / தொலைபேசி எண் / முகவரி வங்கியில் கிடைக்கும்போது மற்றும் DSA மேலாளர் / குழுத் தலைவரால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பட்டியல்கள் / கோப்பகங்கள் / தரவுத்தளங்களில் ஒன்றிலிருந்து எடுக்கப்பட்டிருந்தால், வருங்கால வைப்பாளரிடமிருந்து ஒப்புதல் பெற்ற பிறகு.
- வருங்கால வாடிக்கையாளர்/வாடிக்கையாளர் தனது சொந்த விருப்பத்தின் பேரில் அவர்களின் செயலி, வலைத்தளம், நேரடி இருப்பு, தொடர்பு மையம் அல்லது அவர்களின் கையகப்படுத்தல் உத்தி அல்லது மாதிரியின் ஒரு பகுதியாக வேறு ஏதேனும் தொடர்பு புள்ளி மூலம் நிதி தொழில்நுட்பத்தை அணுகும்போது.
- DSA-வில் கிடைக்கும் எந்தவொரு "தொந்தரவு செய்யாதீர்கள்" பட்டியலிலும் பெயர் / தொடர்பு எண் குறிக்கப்பட்டுள்ள எந்தவொரு நபரையோ அல்லது நிறுவனத்தையோ DSA அழைக்கக்கூடாது.
- தொலைபேசி தொடர்பு பொதுவாக காலை 09:30 மணி முதல் மாலை 7:00 மணி வரை மட்டுமே இருக்க வேண்டும். இருப்பினும், அழைப்பு அவருக்கு/அவளுக்கு சிரமத்தை ஏற்படுத்தாது என்று எதிர்பார்க்கப்படும் போது மட்டுமே ஒரு வாடிக்கையாளர் தொடர்பு கொள்ளப்படுவதை உறுதி செய்யலாம். (மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி) குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு முன்னதாகவோ அல்லது பின்னர் அழைப்புகளை மேற்கொள்ள, வாடிக்கையாளர் DSA எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது வாய்மொழியாகவோ வெளிப்படையாக அங்கீகரித்திருந்தால் மட்டுமே அழைப்புகளை மேற்கொள்ள முடியும்.
- DSA ஒரு வருங்கால வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிக்க வேண்டும். வருங்கால வாடிக்கையாளரின் நலன் பொதுவாக வருங்கால வாடிக்கையாளருடனும், வருங்கால வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கணக்காளர் / செயலாளர் / மனைவி போன்ற வேறு எந்த தனிநபர்/ குடும்ப உறுப்பினருடனும் மட்டுமே விவாதிக்கப்படலாம்.
- DSA, வருங்கால வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து எந்த வகையான லஞ்சத்தையும் பெறக்கூடாது. எந்தவொரு BDE (வணிக மேம்பாட்டு நிர்வாகி) ஒரு வாடிக்கையாளரால் லஞ்சம் அல்லது பணம் வழங்கப்பட்டால், அவர் தனது நிர்வாகத்திடம் சலுகையைப் பற்றி தெரிவிக்க வேண்டும்.
- கடன் வாங்குபவர்கள் வங்கியின் சார்பாக அவர்களுடன் தொடர்பு கொள்கிறார்கள் என்பதை DSA முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும், மேலும் அவர்களுக்கு வழங்கப்படும் எந்தவொரு கடனும் வங்கியால் மட்டுமே வழங்கப்படும்.
- வங்கிக்கான நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் பணியில் ஈடுபட்டுள்ள DSAக்கள், ஒவ்வொரு தவணை தவறுதல் கட்டத்திலும் வாடிக்கையாளர்களை கையாளும் செயல்முறை மற்றும் உயர் நெறிமுறை தரங்களுடன் நடத்தப்படுவதை உறுதிசெய்ய, வாடிக்கையாளர்களுடன் எவ்வாறு நடந்து கொள்ள வேண்டும் என்பது குறித்து ஊழியர்கள்/முகவர்களுக்குக் கற்பிக்கும் பயிற்சி உள்ளிட்ட உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல், நிலுவைத் தொகையை வசூலித்தல் மற்றும் தவறவிட்ட வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் ஈடுபட்டுள்ள ஊழியர்கள்/முகவர்கள், DSA ஆல் பரிந்துரைக்கப்பட்ட நடத்தை விதிகளை (IBA இன் நடத்தை விதியைப்



உஜ்ஜீவன் ஸ்மால் ஃபைனான்ஸ் பேங்க்

வளமான வாழ்க்கையை உருவாக்கு

போன்றது) பின்பற்றுவது குறித்த ஒரு அறிவிப்பில் கையொப்பமிட வேண்டும், இது சம்பிரதாயங்களில் சேரும் நேரத்திலோ அல்லது தனிப் பயிற்சியாகவோ இருக்கலாம்.

- கணக்குப் புத்தகங்களைப் பராமரிப்பதிலும், நிதிநிலை அறிக்கைகளை தகுதிவாய்ந்த தணிக்கையாளர்கள் மற்றும் வங்கிக்கு அறிக்கை செய்தல்/ வழங்குதல் மற்றும் வெளிப்படுத்துதல் ஆகியவற்றில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- வங்கியின் தயாரிப்பு பற்றிய முழுமையான தகவல்களைப் பெற்றிருக்க வேண்டும்.
 - DSA செய்ய கூடாதவை
 - வங்கி வழங்கும் எந்தவொரு சேவை / தயாரிப்பு குறித்தும் வாடிக்கையாளர்களை தவறாக வழிநடத்துதல்;
 - தங்கள் வணிகம் அல்லது நிறுவனத்தின் பெயரைப் பற்றி வருங்காலத்தை தவறாக வழிநடத்துதல் அல்லது தங்களைத் தாங்களே தவறாகப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துதல்.
 - எந்தவொரு வசதி/சேவைக்கும் வங்கியின் சார்பாக ஏதேனும் தவறான/அங்கீகரிக்கப்படாத உறுதிமொழியைச் செய்யுங்கள்.
- வருகைகள் / தொடர்புகளின் போது எடுக்க வேண்டிய முன்னெச்சரிக்கைகள்

DSA செய்ய வேண்டியது:

- தனிப்பட்ட இடத்தை மதிக்கவும் - வருங்கால வாடிக்கையாளரிடமிருந்து போதுமான இடைவெளியை பராமரிக்கவும்.
- வருங்கால வாடிக்கையாளரின் விருப்பத்திற்கு மாறாக அவரது வீடு/அலுவலகத்திற்குள் நுழையக் கூடாது;
- அதிக எண்ணிக்கையில் வருகை தர வேண்டாம் - அதாவது தேவைப்பட்டால், ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட BD (வணிக மேம்பாட்டு நிர்வாகி) மற்றும் ஒரு மேற்பார்வையாளர்.
- வருங்கால வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிக்கவும்.
- வருங்கால வாடிக்கையாளர் வருகையின் போது இல்லாவிட்டால், குடும்ப உறுப்பினர்கள் / அலுவலக ஊழியர்கள் மட்டுமே இருந்தால், அவர் / அவள் வருகையை முடித்து, வருங்கால வாடிக்கையாளர் மீண்டும் அழைக்க வேண்டும் என்ற கோரிக்கையுடன் வருகையை முடிக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் கேட்டால், அவரது தொலைபேசி எண், மேற்பார்வையாளரின் பெயர் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட வங்கி அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்களை வழங்கவும்.
- வருங்கால நபருடனான விவாதங்களை வணிகத்துடன் மட்டுப்படுத்துங்கள் - தொழில்முறை தூரத்தைப் பராமரிக்கவும்.
- DSA-வால் வருங்கால ஒப்பந்ததாரருக்கு அனுப்பப்படும் எந்தவொரு தகவலும் வங்கியால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட முறை மற்றும் வடிவத்தில் மட்டுமே இருக்க வேண்டும்.



டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் மூலம் வங்கிகளால் பெறப்படும் கடன்கள்:

ஜூன் 24, 2020 தேதியிட்ட டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் மூலம் வங்கிகள் மற்றும் NBFC களால் பெறப்படும் கடன்கள்: நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு மற்றும் அவுட்சோர்சிங் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுதல் - RBI சுற்றறிக்கையைப் பொறுத்தவரை, வங்கி, சொந்த டிஜிட்டல் கடன் தளம் மூலமாகவோ அல்லது அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட கடன் தளம் மூலமாகவோ கடன் வழங்கினாலும், நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு வழிகாட்டுதல்களை முழுமையாகக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும், மேலும் நிதி சேவைகள் மற்றும் IT சேவைகளை அவுட்சோர்சிங் செய்வது குறித்த ஒழுங்குமுறை வழிமுறைகளையும் உன்னிப்பாகப் பின்பற்ற வேண்டும்.

கடன் வாங்குபவர்களை ஆதாரமாகக் கொண்டு வருவதற்கும்/அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கும் வங்கி டிஜிட்டல் கடன் தளங்களை அதன் முகவர்களாக ஈடுபடுத்தும் இடமெல்லாம், அவர்கள் பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

- முகவர்களாக ஈடுபடும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்களின் பெயர்கள் வங்கியின் வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- முகவர்களாக ஈடுபடும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள், வாடிக்கையாளருடன் எந்த வங்கியின் சார்பாக தொடர்பு கொள்கிறார்கள் என்பதை முன்கூட்டியே தெரிவிக்க வேண்டும்.
- ஒப்புதல் அளித்த உடனேயே ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்படுவதற்கு முன்பு, ஒப்புதல் கடிதம் வங்கியின் லெட்டர் ஹெட்டில் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களும் கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும்போது அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கப்படும்.
- வங்கியால் ஈடுபடுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.
- குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- வங்கி மற்றும் வங்கியால் ஈடுபடுத்தப்படும் LSPகள், நிதி தொழில்நுட்பம்/ டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள்/ கடன் வாங்குபவர்களால் எழுப்பப்படும் பிரச்சினைகளைக் கையாள்வதற்கு ஒரு பொருத்தமான நோடல் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியைக் கொண்டிருப்பார்கள். அத்தகைய குறை தீர்க்கும் அதிகாரி அந்தந்த DLA-களுக்கு எதிரான புகார்களையும் கையாள்வார்.
- குறை தீர்க்கும் அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள் வங்கியின் வலைத்தளங்கள், LSPகள், DLAகள் மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் KFS-களிலும் முக்கியமாகக் காட்டப்பட வேண்டும்.
- புகார் அளிக்கும் வசதி DLA மற்றும் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.



1. கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் ஒப்பந்தம்

கடன் வாங்குபவர் கோரும் கடன் தொகை எதுவாக இருந்தாலும், அனைத்து வகை கடன்களுக்கும் கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் விரிவானதாக இருப்பதை வங்கி உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர் அனைத்து வகைகளிலும் முழுமையான விண்ணப்பத்தை சமர்ப்பிக்க ஏதுவாக, கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் சரிபார்ப்புப் பட்டியலை (சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்க) வங்கி வழங்கும்.

வங்கி தொலைபேசி மூலம் கடன் வசதியை வழங்கினால்/அங்கீகரித்தால், வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதல் பெற்ற பின்னரோ அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட மின்னணு வழிமுறைகள் மூலம் அவர்களின் ஒப்புதல் பெறப்பட்ட பின்னரோ/தேவையான சரிபார்ப்புக்குப் பிறகு மட்டுமே வங்கி வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் தொகையை வரவு வைக்கும். எந்தவொரு வடிவத்திலும் கோரப்படாத முன்-அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் வசதியை வங்கி வழங்காது.

அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெற்றதற்கான ஒப்புக்கையை வழங்கும் ஒரு அமைப்பை வங்கி கொண்டிருக்கும், மேலும் கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலிப்பதற்கான காலக்கெடுவை வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடும்.

1. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் மதிப்பாய்வு

கடன் வாங்குபவர்களின் கடன் விண்ணப்பத்தை வங்கி முறையாக மதிப்பீடு செய்யும், மேலும் கடன் வாங்குபவரின் கடன் தகுதி குறித்த உரிய விடாமுயற்சிக்கு மாற்றாக மார்க்ஜின் மற்றும் பாதுகாப்பு நிபந்தனையை மட்டும் பயன்படுத்தக்கூடாது. பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கடன் வரம்பை வங்கி கடனாளிக்கு தெரிவிக்கும். கடன் வாங்குபவருடன் பேச்சுவார்த்தை நடத்திய பிறகு, வங்கியால் வழங்கப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் வசதிகளை நிர்வகிக்கும் பிற எச்சரிக்கைகள் எழுத்துப்பூர்வமாகக் குறைக்கப்பட்டு, வங்கியின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட அதிகாரியால் முறையாக சான்றளிக்கப்படும். கடன் வாங்குபவர் தனது முழு அறிவுடன் கொடுக்கப்பட்ட இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டதை வங்கி பதிவு செய்யும்.

கூட்டமைப்பு ஏற்பாட்டின் கீழ் கடன் வழங்கும் விஷயத்தில், பங்கேற்கும் கடன் வழங்குநர்கள், முடிந்தவரை காலக்கெடுவிற்குள் முன்மொழிவுகளின் மதிப்பீட்டை முடிப்பதற்கான நடைமுறைகளை உருவாக்க வேண்டும், மேலும் நிதி அல்லது வேறுவிதமாக தங்கள் முடிவுகளை நியாயமான நேரத்திற்குள் தெரிவிக்க வேண்டும்.

1. கடன் விண்ணப்பங்கள் தொடர்பாக CIC-களுடன் தகவல் பரிமாற்றம்.



உஜ்ஜீவன் ஸ்மால் ூபைனான்ஸ் பேங்க்

வளமான வாழ்க்கையை உருவாக்கு

- கடன் தகவல் நிறுவனங்களின் (CICs) பங்கு, CICs உடன் மேற்கொள்ளப்படும் காசோலைகள் மற்றும் CIC வழங்கும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் திறனில் ஏற்படுத்தும் விளைவை வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு விளக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளரின் வேண்டுகோளின் பேரில் மற்றும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட கட்டணத்தைச் செலுத்தியவுடன், CIC இலிருந்து பெறப்பட்ட கடன் தகவல் அறிக்கையின் நகலை வங்கி வழங்கலாம்.
- வாடிக்கையாளர்கள் பெற்ற கடன் பற்றிய தகவல்களை, திருப்பிச் செலுத்துவதில் ஏதேனும் தவறுகள் இருந்தால், வங்கி அவ்வப்போது CIC-க்கு வழங்கும், பின்னர் அடுத்த அறிக்கையில் கடன் கணக்கின் முறைப்படுத்தலைப் புதுப்பிக்கும்.
- CIR-ல் உள்ள சிக்கல்களை வாடிக்கையாளர்கள் நன்கு புரிந்துகொள்ள உதவும் வகையில், தரவு திருத்தத்திற்கான கோரிக்கை நிராகரிக்கப்பட்டதற்கான காரணங்களை வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட வழக்குகள் உட்பட, அனைத்து நிகழ்வுகளிலும் புகாரின் மீது எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை குறித்து வங்கி/CIC-யால் புகார்தாரருக்கு அறிவிக்கப்படும். நிராகரிக்கப்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில், நிராகரிப்புக்கான காரணங்களையும் வங்கி மற்றும் CIC-யால் வழங்கப்படும்.
- இழப்பீட்டுத் தொகையை வரவு வைப்பதற்கான தொடர்பு விவரங்கள், மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் வங்கிக் கணக்கு விவரங்கள்/ ஒருங்கிணைந்த கட்டண இடைமுகம் (UPI) ஐடி ஆகியவற்றை புகார்தாரர் சமர்ப்பிக்க உதவும் வகையில், வங்கி தனது புகார் சமர்ப்பிக்கும் வடிவத்தில் (ஆன்லைன் மற்றும் ஆஃப்லைன்) பொருத்தமான ஏற்பாடுகளைச் செய்யும். துல்லியமான விவரங்களை வழங்க வேண்டிய பொறுப்பு புகார்தாரரையே சாரும், மேலும் புகார்தாரர் வழங்கும் எந்தவொரு தவறான தகவலுக்கும் வங்கி பொறுப்பேற்காது.

****இழப்பீட்டு கட்டமைப்பு ஏப்ரல் 25, 2024 முதல் அமலுக்கு வரும்.**

- கடன் முடிவுகளுக்கான காலக்கெடு

கடன் முன்மொழிவுகளை தீர்த்து வைப்பதற்கு வங்கி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட நடைமுறையைக் கொண்டிருக்கும், பொருத்தமான காலக்கெடுவுடன், மேலும் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளபடி குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு அப்பால் நிலுவையில் உள்ள விண்ணப்பங்களை மறுஆய்வு செய்வதற்கு பொருத்தமான கண்காணிப்பு பொறிமுறையை நிறுவும்:

ஜூன் 11, 2024 அன்று திருத்தப்பட்ட, ரிசர்வ் வங்கியின் மாஸ்டர் டைரக்ஷன் - குறு, சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்களுக்கு (MSME) கடன் வழங்குதல் 2017 பற்றிய குறிப்பு;

- MSE கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ₹25 லட்சம் வரையிலான கடன்களுக்கான கடன் முடிவுகளுக்கான காலக்கெடு 14 வேலை நாட்களுக்கு மேல் இருக்கக்கூடாது. கடன் முடிவுகளுக்கான காலக்கெடு, அறிகுறி ஆவண சரிபார்ப்புப் பட்டியல் உள்ளிட்ட MSMEகள் தொடர்பான அனைத்து கடன் தொடர்பான தகவல்களும் வங்கியின் வலைத்தளத்தில் ஒரு தனி தாவலின் கீழ் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.



"கடன் வழங்குபவர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு குறித்த ரிசர்வ் வங்கி வழிகாட்டுதல்கள்" தேதியிட்ட மே 05, 2003;

- கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அதாவது பிற வங்கிகள்/நிதி நிறுவனங்களால் கையகப்படுத்தப்படும் கடன்களுக்கான இருப்பு பரிமாற்ற வழக்குகள், கடன் வழங்குபவரின் ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக, அதாவது ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- 25 லட்சம் வரையிலான MSE கடன்களைத் தவிர்த்து, மற்ற அனைத்து கடன்களுக்கும், கடன்களை அனுமதிப்பதற்கான கடன் முடிவை தெரிவிப்பதற்கான காலக்கெடு, கடன் வாங்குபவர் வங்கியின் நிபந்தனைகளை நிறைவேற்றினால், விண்ணப்பம் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்கள் ஆகும்.

கடன் முடிவுகளை தெரிவிப்பதற்கான காலக்கெடு குறித்து வங்கி தனது வலைத்தளங்கள், அறிவிப்புப் பலகைகள், தயாரிப்பு இலக்கியம் மற்றும் பிற முறைகள் மூலம் பொருத்தமான வெளிப்படுத்தல்களைச் செய்யும்.

கடன் விண்ணப்பங்களை நியாயமான காலத்திற்குள் வங்கி சரிபார்த்து, கூடுதல் விவரங்கள்/ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால் உடனடியாக கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

ஏதேனும் கடன்கள் நிராகரிக்கப்பட்டால், கடன் விண்ணப்பங்கள் நிராகரிக்கப்பட்டதற்கான முக்கிய காரணம்/காரணங்களை வங்கி எழுத்துப்பூர்வமாக, குறுஞ்செய்தி அல்லது கடிதம் மூலம் குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் தெரிவிக்க வேண்டும். ஃபின்டெக் அடிப்படையிலான டிஜிட்டல் கடனுக்கு, நிராகரிப்புக்கான காரணங்களை வாடிக்கையாளருக்கு வங்கி நேரடியாகவோ அல்லது ஃபின்டெக் கடன் வழங்குபவர் மூலமாகவோ தெரிவிக்கலாம், இது வங்கிக்கும் ஃபின்டெக் கடன் வழங்குபவருக்கும் இடையே பரஸ்பரம் தீர்மானிக்கப்படும்.

1. கடன் அனுமதியின் போது பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறை

எந்தவொரு கடனுக்கும் பிணையாக/ பிணையமாக எடுக்கப்படும் அனைத்து ஆவணங்களுக்கும் வங்கி எழுத்துப்பூர்வ ரசீதை வழங்கும். விவசாயக் கடன்களுக்கு ரூ.1.6 லட்சம் வரையிலான கடன் வரம்புகளுக்கு வங்கி பிணையப் பாதுகாப்பை வலியுறுத்தாது, மேலும் MSE துறையில் உள்ள அலகுகளுக்கு ரூ.10 லட்சம் வரையிலான கடன்களுக்கு வங்கி பிணையப் பாதுகாப்பை ஏற்காது. கடன்களை அனுமதிக்கும் நேரத்தில் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை, அதாவது தொகை, கால அளவு மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவு ஆகியவற்றை வங்கி விளக்க வேண்டும், மேலும் நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கான வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறையைக் கொண்டிருக்க



வேண்டும். சமமான காலமுறை தவணைகள் (EPI) மாறாமல் இருக்கவும், மாற்றப்பட்ட தவணைக்காலம் அல்லது வட்டி விகிதம் மாறும்போது நேர்மாறாகவும் இருக்க வாடிக்கையாளருக்கு விருப்பத்தை வங்கி வழங்கும். கடன்களுக்கான வட்டியைக் கணக்கிடுவதற்கான வழிமுறையை வங்கி விளக்க வேண்டும்.

கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் கடன் வாங்குபவருக்கு கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும்போது வங்கி வழங்கும். கடன் வசதிகள் வங்கியின் விருப்பப்படி மட்டுமே இருக்கும் என்றும், வணிக வளர்ச்சியின் காரணமாக கடன் வாங்குபவர்களின் மேலும் கடன் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய வேண்டிய எந்தக் கடமையும் இல்லை என்றும் கடன் ஒப்பந்தம் தெளிவாகக் கூறுகிறது. வாடிக்கையாளர் மற்றும் உஜ்ஜீவன் வங்கியால் கையொப்பமிடப்படும் கடன் ஒப்பந்தங்களுக்கு வங்கி டிஜிட்டல் கையொப்ப வசதியைப் பயன்படுத்தலாம். இதற்கு விதிவிலக்குகள் சரியான நியாயத்துடன் ஆவணப்படுத்தப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளர் கோரினால், வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு வருடாந்திர கடன் கணக்கு அறிக்கையை வழங்கும்.

கடன் அனுமதி ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதைத் தவிர, கடன் வாங்குபவர்களின் விவகாரங்களில் வங்கி தலையிடாது (கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள் வங்கியின் கவனத்திற்கு வந்தாலொழிய).

1. வாடிக்கையாளர்களுடன் தெளிவான மற்றும் நேர்மையான அணுகுமுறை

வங்கி தனது விளம்பர மற்றும் விளம்பர இலக்கியங்கள் தெளிவாகவும், தவறாக வழிநடத்தாதவையாகவும் இருக்க உறுதி செய்யும். வங்கி தனது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், அவற்றுக்கு பொருந்தும் வட்டி விகிதங்கள்/கட்டணங்கள் பற்றிய தெளிவான தகவல்களை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்க உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் வசதிகள் மற்றும் அவற்றை எவ்வாறு பெறலாம், தங்கள் கேள்விகளுக்கு பதிலளிக்க யாரை மற்றும் எவ்வாறு தொடர்பு கொள்ளலாம் என்பது பற்றிய தகவல்களை வங்கி வழங்கும்.

கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் பெற்றவர் பின்பற்றாததற்காக விதிக்கப்படும் தண்டக் கட்டணம் 'தண்டக் கட்டணங்கள்' எனக் கருதப்பட்டு, முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்கப்படும் 'தண்ட வட்டி' என்ற வடிவில் விதிக்கப்படக் கூடாது. தண்டக் கட்டணங்களுக்கு மூலதனமாக்கல் இருக்கக் கூடாது, அதாவது அத்தகைய கட்டணங்களில் மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படக் கூடாது. எனினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டியின் சேர்க்கைக்கான சாதாரண நடைமுறைகளை பாதிக்காது.

தண்டக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணம் ஆகியவை வங்கியால் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் பொருந்தும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும், மேலும் வங்கியின் இணையதளத்தில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் பிரிவில் காட்டப்பட வேண்டும்.

கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் பெற்றவர்களுக்கு அனுப்பப்படும்போது, பொருந்தும் தண்டக் கட்டணங்கள்



தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், தண்டக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்த நிகழ்வும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

1. கடன்களை வழங்குதல்

பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களை சரியான நேரத்தில் வழங்குவதை வங்கி உறுதி செய்யும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பிற சேவை கட்டணங்கள் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், வங்கி அறிவிப்பை வழங்கும், அவை எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும்.

கடன் வாங்குபவர் எதிர்கொள்ளும் ஏதேனும் உண்மையான சிரமங்களைக் கவனித்துக் கொள்ள, குறிப்பாக ரூ. 2 லட்சம் வரையிலான கடன்களைப் பொறுத்தவரை, வங்கி ஒரு ஆக்கபூர்வமான விநியோகத்திற்குப் பிந்தைய மேற்பார்வை பொறிமுறையைக் கொண்டிருக்கும். கடன் வாங்குபவர்களுக்கு உரிய அறிவிப்பை வழங்கிய பிறகு, கடன் ஆவணத்தின் கீழ் பணம் திரும்பப் பெறுதல் அல்லது செயல்திறனை விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைப் பெறுவது குறித்து வங்கி முடிவெடுக்கும். நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பது மற்றும் பாதுகாப்பை மீண்டும் பெறுவது தொடர்பாக நியாயமான நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவதில் வங்கி நம்பிக்கை கொண்டுள்ளது, இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்டகால உறவை வளர்க்கிறது, இதன் மூலம் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் போது எந்த வற்புறுத்தல் நடைமுறையும் பின்பற்றப்படவில்லை என்பதை உறுதி செய்கிறது.

1. கடன்கள் தொடர்பான கட்டணங்கள்

கடன் விண்ணப்பத்தை பரிசீலிப்பதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால்/வழங்கப்படாவிட்டால் கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் திரும்பப் பெறப்படுமா, முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதம் ஏதேனும் இருந்தால், ஏதேனும் வட்டி மீட்டமைப்பு விதியின் இருப்பு மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயங்கள் பற்றிய அனைத்து தகவல்களையும் வங்கி ஒப்புதல் கடிதம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் வெளியிடும்.

அனைத்து வகை கடன் தயாரிப்புகளுக்கும் வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் குறித்த தகவல்களை வங்கி இணையதளத்தில் காண்பிக்கும். வங்கியின் கிளைகள் கட்டண அட்டவணையின் நகலைக் கொண்டிருக்கும், அதன் கிடைக்கும் தன்மை விரிவான அறிவிப்பு பலகையில் அறிவிப்பு மூலம் அறிவிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர்கள் மற்ற நிதி ஆதாரங்களுடன் விகிதக் கட்டணங்களை ஒப்பிட்டுப் பார்க்க உதவும் வகையில், வங்கி 'அனைத்து செலவுகளையும்' தெரிவிக்கும். அத்தகைய கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதை வங்கி உறுதி செய்யும். வங்கி தனது கடன் தயாரிப்புகளுக்கான வட்டி விகிதங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்களை கடிதம், மின்னஞ்சல் அல்லது குறுஞ்செய்தி மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

1. கடன்களை மீட்கும் நடைமுறை



கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், வங்கி தேவையற்ற துன்புறுத்தலை மேற்கொள்ளக்கூடாது, அதாவது, குறிப்பிட்ட நேரத்தில் கடன் வாங்குபவர்களை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடன்களை வசூலிக்க பலத்தைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. கடன் வாங்கியவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக உரிய அறிவிப்பு வழங்காமல், பாதுகாப்பை மீண்டும் பறிமுதல் செய்வது உட்பட எந்தவொரு சட்ட அல்லது மீட்பு நடவடிக்கைகளையும் வங்கி தொடங்கக்கூடாது.

வங்கியின் மீட்பு அணுகுமுறை நடைமுறைக்கு ஏற்றதாகவும், பாரபட்சமற்றதாகவும் இருக்க வேண்டும். நியாயமான முறையில் நடத்துதல் மற்றும் வற்புறுத்துதல் ஆகியவை மீட்பு வழிமுறையின் அடிப்படைக் கொள்கைகளாகும். மறுசீரமைப்பு / மறுவாழ்வு தோல்வியடைந்தாலோ அல்லது சாத்தியமற்றதாக இருந்தாலோ மட்டுமே பாதுகாப்பை அமல்படுத்துதல் மேற்கொள்ளப்படும். பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பதற்கு / மீண்டும் கையகப்படுத்துவதற்கு சட்டத்தின் கீழ் தேவைப்படும் அனைத்து நடைமுறைகளையும் வங்கி பின்பற்றும்.

கடன்களை வசூலிப்பது தொடர்பான நியாயமான நடைமுறைகள், வலைத்தளத்தில் வழங்கப்பட்ட "நிலுவைத் தொகை வசூல் மற்றும் பத்திரங்களை திரும்பப் பெறுதல்" கொள்கையில் மேலும் விரிவாகக் கூறப்பட்டுள்ளன.

ஆகஸ்ட் 12, 2022 தேதியிட்ட நிதிச் சேவைகளை அவுட்சோர்ஸ் செய்வது - மீட்பு முகவர்களைப் பணியமர்த்தும் ஒழுங்குமுறை நிறுவனங்களின் பொறுப்புகள் குறித்த ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களைக் குறிப்பிடுகையில், வங்கி, அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட மீட்பு முகவர்களை ஈடுபடுத்தும்போது, கடன் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் விஷயங்களில் கடன் வழங்குபவர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டைப் பின்பற்றுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

மேலும், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (சிறு நிதி வங்கிகள் - ஒப்பந்த சேவை அமர்த்தம் ஆபத்துகளை நிர்வகித்தல்) அறிவுறுத்தல்கள், 2025 நவம்பர் 28, 2025 மற்றும் அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டவை ஆகியவற்றை பின்பற்றி, வங்கி வலுவான புகார் தீர்வு வழிமுறையைக் கொண்டுள்ளது, அது ஒப்பந்த சேவை அமர்த்தம் காரணமாக எந்த வகையிலும் சமரசம் செய்யப்படாது, அதாவது ஒப்பந்த சேவை அமர்த்தம் சேவைகளுடன் தொடர்புடைய வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை தீர்ப்பதற்கான பொறுப்பு வங்கியிடமே இருக்கும். சேவை வழங்குநரின் ஊழியர்களின் பொருத்தமற்ற நடத்தைக்கு வங்கி பொறுப்பாக இருக்கும் மற்றும் உடனடியான புகார் தீர்வை வழங்கும். இது கடன் பெற்றவரின் சம்பந்தப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தங்களிலும் வங்கியின் நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டிலும் (Fair Practice Code) (FPC) ஏற்கப்பட்டுள்ளது.

வங்கி இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (சிறு நிதி வங்கிகள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) அறிவுறுத்தல்கள், 2025 நவம்பர் 28, 2025 மற்றும் அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டவை ஆகியவற்றையும் பின்பற்றுகிறது, வங்கி நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கும் கடன் செயல்பாடுகளின் வாழ்க்கை சுழற்சியிலும் வங்கியின் புகார் தீர்வு வழிமுறையிலும் பொறுப்பான வணிக நடத்தையை உறுதி செய்வதற்கும் கடைப்பிடிக்கிறது.

கடன்களில் முன்கூட்டிய தவணைக் கட்டணங்கள்

திசம்பர் 31, 2025க்கு முன்பு வணிக நோக்கங்களுக்கு அல்லாத நோக்கங்களுக்கு தனிநபர் கடன் பெறுநர்களுக்கு இணை கடப்பாடுடையவர்(கள்) இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும் வழங்கப்பட்ட



உஜ்ஜீவன் ஸ்மால் ஃபைனான்ஸ் பேங்க்

வளமான வாழ்க்கையை உருவாக்கு

நிலுவை மாறும் விகித காலக்கெடு கடன்களின் விஷயத்தில், வங்கி முன்கூட்டிய தவணைக் கட்டணங்களை வசூலிக்கக் கூடாது.

ஜனவரி 01, 2026 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்பட்ட அல்லது புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களில் (டெர்ம் லோன்கள் மற்றும் டிமாண்ட் லோன்கள்) முன்கூட்டிய தவணைக் கட்டணங்கள் விதிப்பது பற்றிய பின்வரும் அறிவுறுத்தல்கள் வங்கி பின்பற்ற வேண்டும்.

(1) வணிக நோக்கங்களுக்கு அல்லாத நோக்கங்களுக்கு தனிநபர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட அனைத்து மாறும் விகித கடன்களுக்கும், இணை கடப்பாடுடையவர்(கள்) இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், வங்கி முன்கூட்டிய தவணைக் கட்டணங்களை விதிக்கக் கூடாது

(2) தனிநபர்களுக்கும் சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்களுக்கும் வணிக நோக்கத்திற்காக வழங்கப்பட்ட அனைத்து மாறும் விகித கடன்களுக்கும், இணை கடப்பாடுடையவர்(கள்) இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், வங்கி எந்த முன்கூட்டிய தவணைக் கட்டணங்களையும் விதிக்கக் கூடாது

மேற்கண்ட வழிகாட்டுதல்கள், கடன்களின் முன்கூட்டிய தவணைக்குப் பயன்படுத்தப்படும் நிதி மூலத்திற்கு மாறாக, பகுதியாகவோ முழுமையாகவோ, மற்றும் எந்த குறைந்தபட்ச பூட்டல் காலமும் இல்லாமல் பொருந்தும்.

மேற்கண்டவற்றில் குறிப்பிடப்படாத வழக்குகளில், முன்கூட்டிய தவணைக் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், வங்கியின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி இருக்கும். எனினும், காலக்கெடு கடன்களின் விஷயத்தில், வங்கியால் விதிக்கப்படும் முன்கூட்டிய தவணைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டிய தவணை செய்யப்படும் தொகையின் அடிப்படையில் இருக்க வேண்டும். கேஷ் கிரெடிட்/ஓவர்ட்ராஃப்ட் வசதிகளின் விஷயத்தில், காலக்கெடு தேதிக்கு முன்பு வசதி நிறுத்தப்படும்போது முன்கூட்டிய தவணைக் கட்டணங்கள் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வரம்பை விட அதிகமான தொகையில் விதிக்கப்படக் கூடாது.

பண கேஷ் கிரெடிட்/ஓவர்ட்ராஃப்ட் வசதிகளின் விஷயத்தில், கடன் பெறுநர் கடன் ஒப்பந்தத்தில் விதிக்கப்பட்ட காலத்திற்கு முன்பு வசதியை புதுப்பிக்க விரும்பவில்லை என்பதை வங்கிக்கு தெரிவித்தால், வசதி காலக்கெடு தேதியில் மூடப்பட்டால், எந்த முன்கூட்டிய தவணைக் கட்டணங்களும் பொருந்தாது.

வங்கியின் கோரிக்கையின் பேரில் முன்கூட்டிய தவணை செய்யப்படும்போது எந்த கட்டணங்களையும் வங்கி விதிக்கக் கூடாது.

முன்கூட்டிய தவணைக் கட்டணங்களின் பொருந்துதல் அல்லது பொருந்தாமை ஆகியவை அங்கீகார கடிதத்திலும் கடன் ஒப்பந்தத்திலும் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும். மேலும், KFS வழங்கப்படும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களின் விஷயத்தில், அதுவும் KFS-ல் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். இங்கு குறிப்பிடப்பட்டபடி வெளிப்படுத்தப்படாத எந்த முன்கூட்டிய தவணைக் கட்டணங்களையும் வங்கி வசூலிக்கக் கூடாது.

முன்கட்டணம் செலுத்தும் தருணத்தில், முன்னதாக வங்கியால் தள்ளுபடி செய்யப்பட்ட (waived off) கடன்கள்மீது பின்னோக்கி (retrospectively) எந்தக் கட்டணங்களும்/சேவைக் கட்டணங்களும் வங்கி விதிக்கக் கூடாது.



வங்கி, 15 ஏப்ரல் 2024 அன்று வெளியிடப்பட்ட Key Fact Statement வழங்கல் தொடர்பான RBI வழிகாட்டுதல்களை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது; பின்னர், 28 நவம்பர் 2025 அன்று வெளியிடப்பட்ட மற்றும் காலப்போக்கில் திருத்தப்பட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (சிறு நிதி வங்கிகள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்களுடன் ஒருங்கிணைத்து, வங்கியின் கடன் வழங்கல் நடைமுறைகளில் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான அணுகுமுறை மற்றும் வணிக நடைமுறைகள் கடைப்பிடிக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக ஏற்படுத்தியுள்ளது.

1. கடன்களை மூடுவதற்கான பாதுகாப்பை விடுவித்தல்

கடன் வாங்கியவர்கள் மீது வங்கி வைத்திருக்கக்கூடிய வேறு எந்த உரிமைக்கோரலுக்கும் சட்டப்பூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு, கடன் செலுத்தப்பட்டாலோ அல்லது கடனை அடைந்தாலோ, வங்கி அனைத்து பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும். ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட அல்லது ஒப்பந்தம் செய்யப்பட்ட அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்திய 15 நாட்களுக்குள், அத்தகைய வாடிக்கையாளர்களுக்கு எதிராக வங்கி வைத்திருக்கக்கூடிய வேறு எந்த உரிமைக்கோரலுக்கும் சட்டப்பூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு, வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனைத்து பத்திரங்கள்/ ஆவணங்கள்/ உரிமைப் பத்திரங்களை திருப்பித் தரும். திருப்பிச் செலுத்தும் உரிமையைப் பயன்படுத்த முடிவு செய்தால், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வங்கி அறிவிப்பை வழங்கும். மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் மற்றும் தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்க்கப்படும்/ செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க வங்கிக்கு உரிமை உள்ள ஆவணங்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் அறிவிப்பில் இருக்கும். அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை திருப்பி அனுப்பும் காலக்கெடு மற்றும் இடம் நடைமுறைக்கு வரும் தேதியில் அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்படும் கடன் ஒப்புதல் கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.

கடன் வாங்கியவர் அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை கடன் கணக்கு வழங்கப்பட்ட வங்கிக் கிளையிலிருந்து சேகரிக்க வேண்டும்.

1. வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் சேவை

கடன் வாங்குபவர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான ஒரு வழிமுறையை வங்கி நிறுவிியுள்ளது, இது வலைத்தளத்தில் வழங்கப்பட்ட அல்லது வங்கியின் கிளைகளில் கிடைக்கும் வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் கொள்கையில் மேலும் விரிவாகக் கூறப்பட்டுள்ளது.

கடன் வழங்குபவர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (FPC) உடன் இணங்குதல் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையின் செயல்பாடு குறித்த வருடாந்திர மதிப்பாய்வு வங்கியின் வாரியத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

முதன்மை இயக்கம்- ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு நுண்ணிதி கடன்கள் தொடர்பாக கடன் வழங்குபவர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டில் மேம்பாடுகள் மார்ச் 14, 2022

மேற்கூறிய முதன்மை வழிகாட்டுதலின்படி, ஒரு நுண்ணிதி கடன் என்பது ஆண்டு வருமானம் ₹3,00,000 வரை உள்ள ஒரு குடும்பத்திற்கு வழங்கப்படும் பிணையமில்லாத கடனாக வரையறுக்கப்படுகிறது. முதன்மை வழிகாட்டுதல் வங்கிகளுக்கான இணக்கத் தேவைகளை பின்வருமாறு நிர்ணயித்துள்ளது:



உஜ்ஜீவன் ஸ்மால் ஃபைனான்ஸ் பேங்க்

வளமான வாழ்க்கையை உருவாக்கு

1. வங்கி, ஒரு தரப்படுத்தப்பட்ட எளிமைப்படுத்தப்பட்ட தகவல் தாளில், விலை நிர்ணயம் தொடர்பான தகவல்களை வருங்கால கடன் வாங்குபவருக்கு வெளியிடும். விளக்கமான தகவல் தாளுக்கு இணைப்பு 1 ஐப் பார்க்கவும்.
2. வங்கி மற்றும்/அல்லது அதன் கூட்டாளி/முகவரால் நுண்ணிதி கடன் வாங்குபவருக்கு வசூலிக்கப்படும் எந்தவொரு கட்டணமும் உண்மைத் தாளில் வெளிப்படையாக வெளியிடப்படும். உண்மைத் தாளில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு தொகையும் கடன் வாங்குபவருக்கு வசூலிக்கப்படாது.
3. நுண்ணிதி கடன்களுக்கு முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம் எதுவும் இருக்காது. தாமதமாக செலுத்துவதற்கான அபராதம், ஏதேனும் இருந்தால், முழு கடன் தொகைக்கும் அல்லாமல், காலதாமதமான தொகைக்கு விதிக்கப்படும்.
4. வங்கி அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும், அதன் வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்படும் இலக்கியங்களில் (தகவல் சிறு புத்தகங்கள்/ துண்டுப்பிரசுரங்கள்) மற்றும் விவரங்களை நுண்ணிதி கடன்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்களை முக்கியமாகக் காண்பிக்கும்.
5. வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றமோ அல்லது வேறு ஏதேனும் கட்டணமோ கடன் வாங்குபவருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்பட வேண்டும், மேலும் இந்த மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே அமலுக்கு வரும்.
6. கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியில் நுண்ணிதிக் கடன்களுக்கான நிலையான கடன் ஒப்பந்தம் இருக்கும்.
7. வங்கி, கடன் அட்டையில், நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உள்ளிட்ட விவரங்களையும், கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவு அடையாளம் காணும் தகவல்கள், விலை நிர்ணயம் குறித்த எளிமைப்படுத்தப்பட்ட உண்மைத் தாள், கடனுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி வெளியேற்றம் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்கும் வங்கியின் ஒப்புதல்கள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறையின் விவரங்கள், நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உள்ளிட்ட விவரங்களையும் வழங்கும்.
8. கடன் அட்டையில் உள்ள அனைத்து உள்ளீடுகளும் கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
9. கடன் அல்லாத தயாரிப்புகளை வழங்குவது கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்க வேண்டும் மற்றும் அத்தகைய தயாரிப்புகளுக்கான கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே கடன் வாங்குபவருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
10. வங்கி அதன் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தின் ஊழியர்களின் தகாத நடத்தைக்கு பொறுப்பாகும், மேலும் கடன் ஒப்பந்தத்திலும், வலைத்தளம்/கிளை வளாகம்/அலுவலகத்திலும் சரியான நேரத்தில் குறைகளைத் தீர்க்கும்.
11. கடன் வசூல் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள் வங்கியின் வசூல் கொள்கையில் பொருத்தமான காரணிகளாக உள்ளன.



உஜ்ஜீவன் ஸ்மால் ஃபைனான்ஸ் பேங்க்

வளமான வாழ்க்கையை உருவாக்கு

இணைப்பு 1:

நுண்ணிதி கடன்களின் விலை நிர்ணயம் குறித்த விளக்கமான தகவல் தாள்

(கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியில் வழங்கப்பட வேண்டும்)

தேதி: XXX கடன் வழங்குபவரின் பெயர்: XXX விண்ணப்பதாரர் பெயர்: XXX

வரிசை எண்	அளவுரு	விவரங்கள்
(i)	கடன் தொகை (கடன் வாங்கியவருக்கு வழங்கப்பட்ட தொகை) (ரூபாயில்)	
(ii)	கடனின் முழு காலத்திலும் மொத்த வட்டி கட்டணம் (ரூபாய்களில்)	
(iii)	பிற முன்கூட்டிய கட்டணங்கள் (ஒவ்வொரு கூறுகளின் விவரமும் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது) (ரூபாயில்)	
(அ)	செயலாக்கக் கட்டணம் (ரூபாய்களில்)	
(ஆ)	காப்பீட்டு கட்டணங்கள் (ரூபாய்களில்)	
(இ)	மற்றவை (ஏதேனும் இருந்தால்) (ரூபாயில்)	
(iv)	மொத்தமாக வழங்கப்பட்ட தொகை ((i)-(iii)) (ரூபாயில்)	
(v)	கடன் வாங்குபவர் செலுத்த வேண்டிய மொத்தத் தொகை ((i), (ii) மற்றும் (iii) ஆகியவற்றின் கூட்டுத்தொகை) (ரூபாயில்)	
(vi)	பயனுள்ள வருடாந்திர வட்டி விகிதம் (சதவீதத்தில்) (IRR அணுகுமுறை மற்றும் குறைப்பு இருப்பு முறையைப் பயன்படுத்தி நிகர வழங்கப்பட்ட தொகையில் கணக்கிடப்படுகிறது)	



உஜ்ஜீவன் ஸ்மால் ஃபைனான்ஸ் பேங்க்
வளமான வாழ்க்கையை உருவாக்கு

(vii)	கடன் காலம் (மாதங்களில்)	
(viii)	கடன் வாங்குபவரின் திருப்பிச் செலுத்தும் அதிர்வெண்	
(ix)	திருப்பிச் செலுத்தும் தவணைகளின் எண்ணிக்கை	
(x)	ஒவ்வொரு தவணைத் தொகையும் (ரூபாய்களில்)	
தற்செயல் கட்டணங்கள் பற்றிய விவரங்கள்		
(xi)	கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கு எந்த நேரத்திலும் கடன் வாங்குபவருக்கு எந்த அபராதமும் விதிக்கப்படாது.	
(xii)	தாமதமான பணம் செலுத்துதலுக்கான தண்டனைகள் (ஏதேனும் இருந்தால்)	
(xiii)	பிற கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்)	

விரிவான திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை

தவணை எண்.	நிலுவையில் உள்ள அசல் தொகை (ரூபாய்)	அசல் தொகை (ரூபாயில்)	வட்டி (ரூபாயில்)	தவணை (ரூபாய்களில்)