

---

நியாயமான நடத்தை விதிமுறைகள் மற்றும்  
குறைதீர்க்கும் செயல்முறை

விவ்ரிடி கேப்பிட்டல் பிரைவேட் லிமிடெட்

---



vivriti  
CAPITAL

பதிப்பு	அனுமதித் தேதி
V1	செப்டம்பர் 4, 2017
V2	அக்டோபர் 24, 2018

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியானது (ஆர்பிஐ), டீஎன்பிஆர் (பீடி) சிசி.எண் 054/03.10.119/2015-16 மூலம் வங்கியல்லாத நிதி சார்ந்த நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடத்தை விதிமுறைகள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டுள்ளது.

விவ்ரிடி கேப்பிட்டலின் (இனி விசிபீஎல் எனக் குறிப்பிடப்படும்) நியாயமான நடத்தை விதிமுறைகளானது, ஆர்பிஐ-இன் நியாயமான நடத்தை விதிமுறைகளுக்கான வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றிய நிலையில் தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது.

எஃப்ஃபீசி ஆனது, விசிபீஎல்-இன் எல்லா அலுவலகங்களுக்கும் பொருந்தும். இதில் நிறுவனத்தின் எல்லாப் பணியாளர்களும் அடங்குவர்.

நியாயமான நடத்தை விதிமுறைகளின் குறிக்கோள்கள்:

எஃப்ஃபீசி-இன் குறிக்கோள்கள் பின்வருமாறு:

1. வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும்போது நல்ல முறையில் நடந்துகொள்ள கற்றுக்கொள்ளுதல்
2. சட்டப்பூர்வ நியாயமான வணிகம் சார்ந்த நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுதல்
3. வெளிப்படையான முறையில் செயல்பட்டு, அவசியமான எல்லாத் தகவல்களையும் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குதல்

விவ்ரிடி கேப்பிட்டலின் பொறுப்புகள்

- இந்த நிறுவனமானது பொருந்தும் எல்லாச் சட்டங்கள், கட்டுப்பாட்டாளர்கள் (இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, எஸ்இபிஐ, ஐஆர்டிஐ மற்றும் பல), அரசாங்கம், உள்ளூர் அதிகாரப்பூர்வ அமைப்பு மற்றும் பலவற்றைப் போன்ற பிற அதிகாரப்பூர்வ அமைப்புகள் மூலம் வழங்கப்பட்ட/வெளியிடப்பட்ட ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க செயல்படுத்தப்பட்டு வருகிறது.
- இந்த நிறுவனம், மதம், சாதி, இனம், மொழி போன்றவற்றின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களை வேறுபடுத்திப் பார்க்காது.
- இந்த நிறுவனம், தனது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த முழுமையான தகவலை, தங்களது வாடிக்கையாளர்களிடம்/சாத்தியமுள்ள வாடிக்கையாளர்களிடம் தெளிவாக வழங்கும். மேலும் எந்தவொரு தவறான வழிநடத்துதலையோ தவறாக வழிநடத்துவதற்குச் சாத்தியமுள்ள விளம்பரத்தையோ விளம்பரப்படுத்துதல்களையோ மேற்கொள்ளாது.
- 'மறைமுகக் கட்டணங்கள்' அல்லது வெளிப்படாதத் தன்மையற்ற விஷயங்களைக் கொண்ட எந்தவொரு தயாரிப்பு/சேவையையும் இந்த நிறுவனம் அறிமுகப்படுத்துவதில்லை.
- வாடிக்கையாளர் மூலம் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட ஒப்பந்தத்தைப் பாதுகாப்பதற்கும், நிறுவனத்தின் கட்டுப்பாட்டில் இருக்கும்போது, எந்தவொரு விபத்தின் காரணமாகவோ, தவறுதலாக அல்லது மோசடியினால் ஒப்பந்தத்தை இழந்துவிட்டால் அதை ஈடு செய்வதற்காகவும் சாத்தியமுள்ள மற்றும் நியாயமான எல்லா நடவடிக்கைகளையும் இந்த நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்.
- வாடிக்கையாளரால் மேற்கொள்ளப்படும் தவறுதலான அல்லது அலுவலகம் சார்ந்த எந்தவொரு பிழைக்கும் நிறுவனம் பொறுப்பேற்காது.
- மேல்முறையீட்டிற்கான செயல்முறைகளைக் கொண்ட ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட குறைதீர்க்கும் செயல்முறையின் மூலம் வாடிக்கையாளர் வழங்கும் புகார்களையும் பரிந்துரைகளையும் உடனுக்குடன் அறிந்துகொள்வதற்காக பிரத்தியேகமாக ஒரு அமைப்பை நிறுவனம் நிறுவியுள்ளது.
- நிறுவனம் தனது இணையதளத்தில் எஃப்ஃபீசி-ஐக் காட்சிப்படுத்தும். அத்துடன் வாடிக்கையாளர் அதற்காகக் கோரிக்கை விடுத்தால், தேவையின் அடிப்படையில் எஃப்ஃபீசி-இன் நகலையும் நிறுவனம் வழங்கும்.

## நடைமுறைகள்

### கடன்கள்

- கடனுக்கான ஆவணத் தொகுப்பானது, கடனை நிர்வகிப்பதற்கான தெளிவான அம்சங்களையும் விதிமுறை & நிபந்தனைகளையும் மற்ற பிற விஷயங்களையும் கொண்டிருக்கும். இதன் மூலம் கடன் பெறுபவர்கள் சந்தையிலுள்ள பிற நிறுவனங்களுடன் இந்த நிறுவனம் வழங்கும் விதிமுறைகளை ஒப்பிட்டுப் பார்த்து ஆய்வு செய்து தெளிவான முடிவை எடுக்கலாம்.
- நிறுவனம் தரவுத்தளத்தை உருவாக்குவதற்காக, கடனைப் பெறுபவர் குறித்தும் அவரது குடும்பம் குறித்தும் கூடுதல் தகவலை வழங்குமாறு கடனுக்கான விண்ணப்பப் படிவத்தில் கேட்கப்படலாம்.
- கடன் பெறுபவர் கடனைப் பெறுவதை உறுதி செய்யும் ஒப்புதல் படிவமாக இந்தக் கடனுக்கான விண்ணப்பப் படிவம் வழங்கப்படும்.
- கடனுக்கான எல்லா விண்ணப்பப் படிவங்களும், அவற்றுக்குத் தேவையான ஆவணங்களுடன் முறையாகப் பூர்த்தி செய்யப்பட்டு, ஏற்கெனவே உள்ள விதிகளுக்கும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கும் கடனைப் பெறுபவர் இணங்கியுள்ளார் என்பதை உறுதி செய்வதற்கு உட்பட்டு, படிவம் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் செயல்படுத்தப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளருடன் மேற்கொள்ளப்படும் எல்லாத் தகவல் பரிமாற்றங்களும், இரு தரப்பினரால் புரிந்துகொள்ளப்படும் புரிந்துகொள்ளப்படும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

### கூடுதல் கடன் தொகை மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- கடனை வழங்குவதற்கு முன், கடனைப் பெறுபவர்களால் அதைத் திருப்பி அளிக்க முடியுமா என்பதை நிறுவனம் ஆய்வு செய்ய வேண்டும்.
- மேற்கொள்ளப்பட்ட தீர்மானமானது, கடனை வழங்குவதற்கான ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டு கடனைப் பெறுபவருக்குத் தெரியப்படுத்தப்படும். இந்தக் கடிதத்தில் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வருடாந்திர வட்டி விகிதம், வட்டியைக் கணக்கிடும் முறை, தாமதமாகச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணம் ஆகியவை குறித்து தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.
- மேலே குறிப்பிடப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்பதையும் மேலே குறிப்பிட்டுள்ள விளம்பரங்களையும் நிறுவனத்தில் பதிவுகளில் பராமரிக்கப்படும்.

கடனுக்கான ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ள எல்லா ஆவணங்களின் நகல்களுடனும் சேர்த்து, கடன் வசதி குறித்த ஒப்பந்தம்/ஆவணத்தின் நகலும், கடனை வழங்கும்போது வாடிக்கையாரிடம் வழங்கப்படும். கடன் ஒப்பந்தத்தில் தாமதமாகச் செலுத்தினால் அபராதத் தொகை வசூலிக்கப்படும் என்பது தடித்த எழுத்தில் ஹைலைட் செய்யப்படும்.

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கான மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்.

- கடனுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் மேற்கொள்ளப்பட்டால், எழுத்துப்பூர்வமாகவோ நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் அறிவிப்பதன் மூலமாகவோ நிறுவனம் அதுகுறித்து தெரியப்படுத்தும். மேலும் வாடிக்கையாளர் ஏற்பதன் அடிப்படையில் இனிவரும் காலங்களில் அந்த மாற்றங்கள் நடைமுறைப்படுத்தப்படும். இந்தப் பிரிவை உள்ளடக்கிய கடனுக்கான ஒப்பந்தமானது, இனிவரக்கூடிய காலகட்டத்தில் இந்த மாற்றங்கள் நடைமுறைப்படுத்தப்படும் என்பதைத் தெளிவாகக் குறிப்பிடும்.

### கடன் வழங்கப்பட்டதற்குப் பிறகான மேற்பார்வை

- கடனுக்கான செலுத்த வேண்டிய நிலுவைத் தொகை அல்லது செயல்பாடு குறித்த நினைவூட்டல்/தொடக்கம் சார்ந்த தீர்மானம் எதுவும் நிறுவனத்தால் எடுக்கப்பட்டால், அது கடனுக்கான ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளுக்கும் நிபந்தனைகளுக்கும் இணங்கிய நிலையில் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- கடனுக்கான ஒப்பந்தத்திலும் பிற சம்மந்தப்பட்ட ஆவணங்களிலும் உள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு, கடனை நினைவுபடுத்தும்போதோ தொகையைச் செலுத்த அல்லது அதற்கான நடவடிக்கையைத் துரிதப்படுத்தக்கோரி கேட்கும்போதோ அதைச் செயல்படுத்துவதற்கான போதுமான நேரத்தை நிறுவனம் வழங்கும்

- ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது சொத்துக்கள் மீதான உரிமைக்கு உட்பட்டு கடன் தொகையை முழுமையாகவும் மிச்சம் ஏதுமில்லாமல் மீண்டும் செலுத்தியதை உறுதி செய்யும்போது நிறுவனத்தால் அளிக்கப்பட்ட உத்தரவாதங்கள் விடுவிக்கப்படும். கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக நிறுவனத்திடம் உள்ள ஏதேனும் பிற உரிமை கோரல்களும் தளர்த்தப்படும். இருப்பினும், தனக்குத் தேவைப்படும்போது கடன் பெறுபவர் கடனுக்கான தொகையில் ஒரு பகுதியை அவர் வாங்கினால்/பெற்றால், செயல்பாட்டு வசதிக்காக நிறுவனத்தால் உத்தரவாதங்கள் தக்கவைத்துக் கொள்ளப்படும்.

கடனைச் செலுத்த முடியாத பட்சத்தில் சொத்துக்களை பறிமுதல் செய்தல்

கடனைப் பாதுகாப்பான முறையில் வழங்குவதற்காக, கடன் பெறுபவருடனான ஒப்பந்தம்/கடனுக்கான ஒப்பந்தத்தில் பறிமுதல் செய்வதற்கான விதிமுறைப் பிரிவை நிறுவனம் உள்ளமைத்திருக்கும். இருப்பினும், அந்தப் பிரிவானது வெளிப்படாததன்மையுடனும் பின்வருவனவற்றுக்கான சேவை வழங்குதல்கள் குறித்து தெளிவாகவும் விளக்க வேண்டும்:

- பறிமுதல் செய்வதற்கான காரணங்கள்
- பறிமுதல் செய்வதற்கு முன்பு வழங்கப்படும் கால அவகாசம்
- பறிமுதல் செய்வதற்கான வழிமுறை
- சொத்துகளை விற்க/ஏலமிடுவதற்கு முன்னர் நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்துவதற்காக கடன் பெற்றவருக்கு வழங்கப்படும் இறுதி வசதி வாய்ப்புகள்
- சொத்தை விற்பதற்கான/ஏலமிடுவதற்கான வழிமுறை

வட்டி விகிதத்திற்கான கணக்கீடுகள்

- நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் பிரீமியத்திற்கான அபாயம் போன்ற சம்மந்தப்பட்ட காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு வட்டி விகிதத்திற்கான அமைப்பை நிறுவனம் வரையறுத்து கடன்களுக்கும் அட்வான்ஸ் தொகைகளுக்கும் வசூலிப்பதற்கான வட்டி விகிதத்தைத் தீர்மானிக்கும். வட்டி விகிதம், அபாய வரம்புகளுக்கான அணுகுமுறை, வெவ்வேறு விதமான கடன் பெறும் வாடிக்கையாளர்களிடம் வசூலிக்கப்படும் வெவ்வேறு விதமான வட்டி விகிதத்திற்கான கொள்கை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட்டு கடன் பெறுபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். மேலும் இது கடனை வழங்குவதற்கான கடிதத்திலும் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படும்.
- வட்டி விகிதத்தையும், அபாய வரம்புகளுக்கான அணுகுமுறையையும் எங்களது இணையதளத்தில் பெறலாம். இந்தத் தகவல் எங்களது இணையத்தளத்தில் வெளியிடப்படும், இல்லையெனில் வட்டி விகிதத்தில் ஏதேனும் மாற்றம் மேற்கொள்ளப்படும்போதெல்லாம் இது வெளியிடப்படும்.
- வட்டி விகிதமானது, வருடாந்திர வட்டி விகிதம் என்பதால் கணக்கிலிருந்து எவ்வளவு தொகை வசூலிக்கப்படும் என்பதை கடன் பெறுபவரால் அறிந்து கொள்ள முடியும்.

கடனை வசூலிக்கும் செயல்முறை

- தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து கடனை வசூலிக்க, விசிடீஎல் ஆனது எந்தவித வன்கொடுமை செய்தல்; முறையற்ற நேரத்தில் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துமாறு கடன் பெற்றவர்களைத் தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்காக அடியாட்களைப் பயன்படுத்துதல் மற்றும் பலவற்றை மேற்கொள்ளாது.
- தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட டெர்ம் லோன்களின் வட்டி விகிதத்திற்கான எல்லா .:போர்டுளோசர் கட்டணங்கள்/ முன்பே செலுத்துவதற்கான அபராதத் தொகைகளை விசிடீஎல் வசூலிப்பதில்லை.

## ரகசியத்தன்மை

பின்வரும் சூழ்நிலைகளைத் தவிர, கடன் பெறுபவர்களின் பணப்பரிமாற்ற விவரங்களை எந்தவொரு நபரிடமும் நிறுவனம் கூறுவது இல்லை:

- பொருந்தும் சட்டம், ஏதேனும் நிர்வாகம், அரசாங்க அமைப்பின் கோரிக்கை அல்லது தேவையின் காரணமாக தகவல்களைப் பகிர்தல்
- தணிக்கையாளர், நிபுணத்துவ ஆலோசகர்கள், ஏஜெண்டுகள், ரகசியத்தன்மையைத் தக்கவைத்துக் கொள்ளும் பொறுப்புடன் கூடிய கடன் வழங்குபவர்களின் மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்கள் போன்றவர்களுக்குத் தகவல் தேவைப்படும்போது பகிர்தல்
- ஏதேனும் பணப் பரிமாற்றத்திற்காக, பணிக்காக, கடன் சார்ந்த பங்கேற்பிற்காக அல்லது பிற ஒப்பந்தங்களுக்காக கடனை வழங்குபவர் நியமிக்கும் எந்தவொரு நபருக்கும் தகவல் தேவைப்படும்போது பகிர்தல்
- கடன் பெறுபவர் வேறு ஏதேனும் சேவையை பிற வங்கிகளில் பெற்றிருந்து அந்த வங்கிகளுக்குத் தேவைப்படும்போதோ ஏதேனும் கிரெடிட் தகவல் சார்ந்த வாரியத்திற்குத் தேவைப்படும்போதோ இந்தத் தகவலைப் பகிர்தல்

## புகார்கள்

கடன் பெறுபவர்கள் ஏதேனும் புகார்/குறைகளைத் தெரிவிக்க விரும்பினால், அதைக் குறைதீர்க்கும் அதிகாரியிடம் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். குறைதீர்க்கும் அதிகாரி உடனடியாக குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வார். சிக்கலைச் சந்திக்கும் வாடிக்கையாளரைக் கையாளும் பணியாளர்கள் அவருடைய புகாரைத் தெரிவிப்பதற்கு வழிகாட்டுவார்.

## குறைதீர்க்கும் செயல்முறை

விசிபிஎல் ஆனது, தங்களுடைய வாடிக்கையாளர்களின் வினவல்/குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய மூன்றாண்டுக்கு குறைதீர்ப்பு செயல்முறையை வழங்கும்.

### நிலை 1:

வணிகச் செயல்முறைகள், கடன் வழங்குவதற்கான தீர்மானங்கள், கிரெடிட் சார்ந்த நிர்வாகம், சொத்தை மீட்டெடுத்தல் ஆகியவற்றிற்குத் தொடர்புடைய ஏதேனும் குறைகளையும் கிரெடிட் தகவலுக்கான புதுப்பிப்பு/மாற்றத்திற்குத் தொடர்புடைய புகார்களையும் உள்ளடக்கிய தங்களது குறைதீர்ப்பு முறையீட்டை வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்திடம் பதிவு செய்ய வேண்டும்.

குறைதீர்க்கும் அதிகாரியின் விவரங்கள் பின்வருமாறு:

- குறைதீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர்: வம்ஷி வாசுதேவன், தலைவர் - அலுவலகம் சார்ந்த அபாயங்களை நிர்வகிக்கும் துறை
- முகவரி: 12வது மாடி, பிரெஸ்லிஜ் பாலிகன், தேனாம்பேட்டை, சென்னை - 35
- தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மின்னஞ்சல்): [grievanceredressal@vivriticapital.com](mailto:grievanceredressal@vivriticapital.com), 044- 40074801

வாடிக்கையாளர் வழங்கிய தகவலைக் கொண்டு, குறிப்பிட்ட புகாருக்கு ஏற்ற வகையில் குறைதீர்க்கும் குழுவிலுள்ள உறுப்பினர்களுக்கு குறையை நிவர்த்தி செய்யக்கூடிய பொறுப்பை குறைதீர்க்கும் அதிகாரி வழங்கக்கூடும்.

### நிலை 2:

15 நாட்களுக்குள் அளிக்கப்பட்ட புகார் நிவர்த்தி செய்யப்படவில்லை எனில், பின்வரும் மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புவதன் மூலம் நிறுவனத்தின் இயக்குநரிடம் புகாரைத் தெரிவிக்கலாம்: [vineet@vivriticapital.com](mailto:vineet@vivriticapital.com)

நிலை 3:

புகார்/ மறுப்பைச் சமர்ப்பித்து அது உறுதிசெய்யப்பட்ட தேதியிலிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் அது நிவர்த்தி செய்யப்படவில்லை எனில், பின்வரும் அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

துணை பொது மேலாளர், நுகர்வோர் மேம்பாடு மற்றும் பாதுகாப்பு வாரியம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, ஃபோர்ட் கிலேசிஸ், சென்னை

பெயர்: திருமதி. A. பூமா சாந்தகுமாரி

ஃபோன்: [044 - 2539 9030](tel:044-25399030)

மின்னஞ்சல்: [boomasanthakumari@rbi.org.in](mailto:boomasanthakumari@rbi.org.in);

[cepchennai@rbi.org.in](mailto:cepchennai@rbi.org.in)

மதிப்பாய்வு

நியாயமான நடத்தை விதிமுறைகள் ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும் அல்லது தேவைப்படும் சூழ்நிலையில் நிறுவனத்தின் இயக்குநர்களால் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும். நடத்தை விதிமுறைகளில் மேற்கொள்ளப்படும் எந்தவொரு மாற்றமும், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உடனடியாக அறிவிக்கப்படும்.



vivriti  
CAPITAL