Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ஆக்ஸிஸோ (OXYZO) பைனான்ஸியல் சர்வீஸஸ் லிமிடெட் (கம்பெனி அல்லது ஆக்ஸிஸோ)

நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடு

முதன்மை திசை – இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் – அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) திசைகள், 2023

மீளாய்வு செய்யும் மற்றும் ஒப்புதல் வழங்கும் அதிகாரி

அதிகாரி	பதவி
தயார் செய்தவர்	நிதி, இணக்கம் மற்றும் கடன் செயலாக்க துறை
மீளாய்வு செய்தவர்	செயல்பாட்டுக் குழு
ஒப்புதலளித்தவர்	இயக்குநர்கள் குழு

பதிப்பு வரலாறு

பதிப்பு	வெளியீட்டுத் தேதி	சுருக்கமான விவரம்
1.0	30-09-2020	புதிய குறைதீர் அதிகாரி நியமனம்
2.0	04-02-2022	குறைதீர் அதிகாரியின் அஞ்சல் முகவரி
2. 1	26.05.2022	GRO நியமனம்
2.2	15.02.2023	செயல்பாட்டுக் குழுவினால் மீளாய்வு செய்யப்பட்டது
2.3	23.05.2023	இயக்குநர் குழு கவனத்தில் கொண்டது
2.4	15.04.2024	செயல்பாட்டுக் குழுவினால் மீளாய்வு செய்யப்பட்டது
2.4	28.05.2024	இயக்குநர் குழு கவனத்தில் கொண்டது

1. முன்னுரை

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான (NBFCs) நியாயமான நடைமுறை கோட்பாட்டை வகுத்துரைத்து வழங்கியிருக்கிறது அதன் மூலம் தங்களின் வாடிக்கையாளர்களுடனான தொடர்புகளில் நியாயமான வணிகம் மற்றும் பெருநிறுவன நடைமுறைகளுக்கான வரையறைகளை நிறுவியிருக்கிறது. **ஆக்ஸிஸோ (OXYZO) பைனான்ஸியல் சர்வீஸஸ் லிமிடெட்.** RBI வகுத்துரைத்த வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் **(“நிறுவனம்”)** நியாயமான நடைமுறை கோட்பாட்டை (**“தி FPC”**) -இன் கீழ் வழங்குகிறது. RBI ஆல் அவ்வப்போது வகுத்துரைக்கப்படும் வரையறைகளுக்கு இணக்கமாக இருக்கும் வகையில் நிறுவனம் இந்த FPC -இல் அவ்வப்போது முறையான மாற்றங்களை மேற்கொள்ளும். நிறுவனத்தின் வணிகத்தன்மையை கருத்தில் கொண்டு, நிறுவனத்தின் கடன் வழங்கும் நடவடிக்கைகளுக்கான நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடாக பின்வருவனவற்றை நிறுவ முன்மொழியப்படுகிறது.

நிறுவனத்தின் தற்போதைய வணிகத்தின் அடிப்படையில் நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து பிரிவு சேவைகளுக்கும் இந்த நியாயமான நடைமுறை கோட்பாடு பொருந்தும்.

FPC -இல் உறுதியளிக்கப்பட்டவை வழக்கமான செயல்பாட்டு சூழமைவுகளின் கீழ் பொருந்தும்.

2. முக்கியமான குறிக்கோள்கள்

FPC -ஐ உரிய இடத்தில் நிலைநாட்டுவதற்கான முக்கிய குறிக்கோள்கள் பின்வருமாறு.

a. **கடன் பெறுபவர்களுடனான ஈடுபாடுகளில் நியாயமாக மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்க வகையில் செயல்பட்டு உறுதி செய்தல்:**

- **i.** நிறுவனத்தின் திட்டங்கள், சேவைகள், நடைமுறைகள், செயல்பாடுகள் FPC -இன் ஒரு பரந்த விரிவான தேவைகள் மற்றும் வரையறைகளைப் பூர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்வது;
- **ii.** நிறுவனம் வழங்கும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் நடைமுறையிலுள்ள பொருத்தமான சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு இணங்க பொருத்தமாக இருப்பது;
- **iii.** கடன் பெறுபவர்கள் உடனான நிறுவன ஈடுபாடுகளில் நேர்மை, ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மைகளின் நன்னடத்தைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் நடந்துகொள்வது;
- **iv.** நிறுவனம், கடன் வழங்கும் வணிகத்தில் ஈடுபடும் போதும் மற்றும் கடன் பெறுபவர்களைத் தொடர்பு கொள்ளும் போதும் பின்பற்றப்பட வேண்டிய குறைந்தபட்ச வரையறைகளை நிறுவி நல்ல மற்றும் நேர்மையான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துவது;
- **v.** நிறுவனம், கடன் பெறுபவர்கள் மற்றும் நிறுவனத்திற்கு இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் இணக்கமான உறவை மேம்படுத்துவது;
- **vi.** நிதி சேவை அமைப்பில் நம்பகத்தன்மையைப் பேணுவது.

b. நிறுவனம், தனது நிதி திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளின் ஒரு விரிவான அம்சங்கள் என்ன அதை பெறுவதன் மூலம் விளையக்கூடிய பலன்கள் மற்றும் ஆபத்துக்கள் என்ன என்பது குறித்த புரிதலை அதன் கடன் பெறுபவர்கள் / கடன் பெறுபவருக்கு உதவும்:

   i. திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த தகவல்களை எளிய முறைகளில் வழங்குவது;
   ii. வழங்கப்படும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளைப் பெறுவதன் மூலம் நிதி தொடர்பான உள்ளார்ந்த விளைவுகளை விளக்கிக் கூறுவது.

c. நிறுவனத்துடனான ஈடுபாடுகளின் போது கடன் பெறுபவர்கள் எந்த ஒரு பிரச்சனையுமில்லாத அனுபவத்தை பெறுவதை உறுதி செய்ய நிறுவனம் அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும். இருப்பினும் எந்த ஒரு தவறான செயல்பாடுகள் மற்றும் / அல்லது விடுதல்கள் இருக்குமானால் அது:

   i. தவறுதல்களை உடனடியாக முறையாக மற்றும் செயல்திறனுடனும் கையாளும்;
   ii. கடன் பெறுபவர்களுக்கு திருப்தியளிக்கும் வகையில் குறைதீர் நடைமுறைகளை விரைவாகவும் திறம்படவும் கையாளும்.
   iii. புகார்களை விரைந்து முறையாகக் கையாளும்.
   iv. தனது புகார்(கள்) கையாளப்பட்டது குறித்து கடன் பெறுபவருக்கு திருப்தி இல்லை எனும் பட்சத்தில் அதை மேல்முறையீடு செய்யும் நடைமுறைகளைக் கொண்டிருக்கும்;

3. நியாயமான நடைமுறை கோட்பாட்டின் பொருந்தும் தன்மை

பின்வரும் விரிவான பிரிவுகளுக்கு FPC பொருந்தும்:

i. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதன் செயலாக்கம்
ii. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
iii. கடன் தொகை வழங்கல், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பாக மாற்றங்கள் ஏதாவது இருக்குமானால் அது உட்பட
iv. உத்தரவாதம் அளிப்பவர்கள்
v. கடன் வழங்கப்பட்ட பிறகான மேற்பார்வை / கண்காணிப்பு
vi. நிலுவைத் தொகைகளை வசூலித்தல்
vii. இதர பொதுவான வழங்கல்கள்

i. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதன் செயலாக்கம்

a. வாய்ப்புள்ள கடன் பெறுபவர்களுக்கு கடன் விண்ணப்பப் படிவம் வழங்கப்படும்.
b. கடன் ஆவணப்படுத்தல்கள் மற்றவற்றுக்கிடையில், கடனை நிர்வகிப்பதற்கான ஒரு விரிவான அம்சங்கள் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை உள்ளடக்கியிருக்கும். கடன் பெறுபவர்கள் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் குறித்த தகவல்கள் அந்த குறிப்பிட்ட படிவத்தில் தெரிவிக்கப்பட்டிருக்கும்.
c. தரவுத் தளத்தை உருவாக்கும் பொருட்டு, கடன் பெறுபவர்கள் மற்றும் அவர்களது குடும்ப உறுப்பினர்கள் குறித்த தேவையான கூடுதல் தகவல்களையும் நிறுவனம்

பட்டியலிடலாம்.

d. கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தை பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதல் சீட்டு வழங்குவதற்கான வழிமுறைகள் அதில் அடங்கியுள்ளது.

e. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்கள் முறையாகப் பூர்த்தி செய்யப்பட்டு அத்துடன் தேவையான ஆவணங்களும் இணைக்கப்பட்டு நடைமுறையிலுள்ள விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறை விதிகளுக்கு இணங்க கடன் பெறுபவரால் சமர்ப்பிக்கப்படுவதற்கு உட்பட்டு அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் பெறப்பட்ட தினத்திலிருந்து 90 நாட்களுக்குள் முடித்து வைக்கப்படும்.

f. கடன் பெறுபவர்களுடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் அவர்களால் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மற்றும் உறுதிப்படுத்தப்பட்ட மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

g. ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் திட்டத்தை பெறும்போது , அதற்குப் பொருந்தக் கூடிய வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கத்திற்கான ஏதாவது சந்தாக்கள் / கட்டணங்கள், முன் செலுத்தும் விருப்பத் தேர்வுகள் மற்றும் கட்டணங்கள் ஏதாவது இருந்தால் மற்றும் கடன் பெறுபவரின் ஆர்வத்தைப் பாதிக்கும் எந்த ஒரு இதர விஷயங்கள் குறித்த தகவல்களையும் நாங்கள் அளிப்போம். அதன் மூலம் வேறு இதர NBFC -கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தப்பூர்வமான ஒப்பீட்டை மேற்கொண்டு தகவலளிக்கப்பட்ட முடிவுகளை கடன் பெறுபவரால் எடுக்க முடியும்.

ii. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

a. நிறுவனம் அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் அது பின்பற்றும் ஆபத்து அடிப்படையிலான மதிப்பீட்டு நடைமுறைகளை கவனத்தில் கொண்டு கருத்தில் கொள்ளும்.

b. கடன் தொகைக்கான அனுமதி வழங்குவதற்கு முன்பாக நிறுவனம் கடன் பெறுபவரின் கடன் திருப்பிச்செலுத்தும் தகுதியை மதிப்பாய்வு செய்யும்.

c. கடன் வழங்கப்படும் தகவல் ஒரு கடன் அனுமதி கடிதத்தில் எழுத்து மூலம் கடன் பெறுபவர்களுக்கு வழங்கப்படும். கடன் பெறுபவர்கள் கடனை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அவர்கள் ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ஏற்பிசைவை எழுத்து மூலமாக அளிப்பார்கள். வருடாந்திர வட்டி விகிதம், கடன் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான விதிமுறைகள், கடன் பெறுபவர், இணை கடன் பெறுபவர் அல்லது உத்தரவாதம் அளிப்பவர் ஆகியோர் குறித்த தகவல்கள், பிணை அல்லது நிதி பயன்படுத்தப்படுவதற்கான நோக்கம், முன் செலுத்துக் கட்டணங்கள் மற்றும் இன்னபிற அது சார்ந்த தகவல்கள் உட்பட கடனை நிர்வகிக்கும் பரந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கடன் அனுமதிக் கடிதத்தில் அடங்கியிருக்கும்.

d. காலம் தாழ்த்தி தவணை செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத கட்டணம் குறித்த தகவல் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனான எழுத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்

e. கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் அது தொடர்பான இணைப்புகள் உட்பட கடன் ஆவணங்களின் நகல் ஒன்று கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.

f. தவணை தவறிய நிலுவைத் தொகை மீது விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனான எழுத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

iii. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள ஏதேனும் மாற்றங்கள் உட்பட கடன் வழங்கல் நடைமுறைகள்

a. அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்தொகை வழங்கல் கடன் ஆவணங்களை நிறைவேற்றுவது உட்பட கடன் பெறுபவர் அனைத்து நடைமுறைகளையும் பூர்த்தி செய்வதற்கு

உட்பட்டு அவர் கோரும்போது வழங்கப்படும்.

b. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதம், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்செலுத்து கட்டணம் போன்றவற்றில் மேற்கொள்ளப்படும் எந்த ஒரு மாற்றமும் கடன் பெறுபவருக்கு எழுத்து மூலம் அறிவிக்கப்படும்.

c. அவ்வாறு வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்களில் மேற்கொள்ளப்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திற்குப் பொருந்துமாறு இருக்கும். இது குறித்து குறிப்பிட்ட துணை விதி கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ளிட்டப்பட்டிருக்கும்.

d. வேறு ஒரு NBFC, வங்கி அல்லது நிதி நிறுவனங்களுக்கு தனது கடன் கணக்கை மாற்றித்தருமாறு கடன் பெறுபவர் விண்ணப்பித்தால், அதற்கான ஒப்புதல் அல்லது வேறு எந்த ஒன்றும், அதாவது நிறுவனத்தின் மறுப்பு ஏதாவது இருக்குமானால், அது குறித்த தகவல்கள் அந்த விண்ணப்பம் பெறப்பட்ட நாளில் இருந்து 21 நாட்களுக்குள் கடன் பெறுபவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டுவிடும். அம்மாதிரியான இடமாற்றங்கள் கடன் பெறுபவரோடு மேற்கொள்ளப்பட்ட ஒப்பந்த விதிமுறைகளுக்கு இணங்க இருக்கும் மற்றும் அவ்வப்போது பொருந்தும் சட்டத் தேவைகள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க இருக்கும்.

iv. உத்தரவாதம் அளிப்பவர்கள்

தனி நபர் ஒருவர் உத்தரவாதம் அளிப்பவராக இருக்க விரும்பினால் அவருக்கு பின்வரும் தகவல்கள் அளிக்கப்படும்:

a. உத்தரவாதம் அளிப்பவரின் பொறுப்புக்கள்.

b. உத்தரவாதம் அளிப்பவர் நிறுவனத்திற்கு செலுத்துவதாக ஏற்றுக்கொள்ளும் தொகைக்கான அவரின் கடப்பாடு.

c. அவரின் கடப்பாடுகளை நிறைவேற்ற, நிறுவனம் அவரை தொகை செலுத்த கேட்டுக்கொள்ளும் சந்தர்ப்ப சூழ்நிலைகள்

d. ஒரு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவரது கடப்பாடு குறிப்பிட்ட வரையறைக்கு உட்பட்டதா அல்லது வரையறையற்றதா; மற்றும்

e. ஒரு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவரது கடப்பாடுகளிலிருந்து விடுவிக்கப்படுவதற்கான கால அளவு மற்றும் சூழமைவு அத்துடன் அவருக்கு நிறுவனம் அது குறித்த தகவலை எந்த முறையில் அறிவிக்கும்; கடன் பெறுபவரின் நிதி நிலையில் பொருள் சார்ந்த ஏதாவது எதிர்மறையான மாற்றங்கள் இருக்குமானால் கடன் பெறுபவர் சார்பாக உத்தரவாதம் அளிப்பவருக்கு அது குறித்த தகவலை நிறுவனம் தெரிவிக்கும்.

v. கடன் வழங்கலுக்குப் பிறகான மேற்பார்வை

a. நிறுவனம் கடனை திரும்பப்பெற / விரைந்து தொகை செலுத்த அல்லது விரைந்து முடிக்க கோரும் ஒரு முடிவு எடுக்குமானால் அது கடன் ஒப்பந்தத்தில் வழங்கப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க இருக்கும்.

b. நிறுவனம் கடனை திரும்பப்பெற அல்லது விரைந்து தொகை செலுத்த அல்லது விரைந்து முடிக்க கோரும் முடிவு கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் இதர தொடர்புள்ள ஆவணங்களில் கண்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு இருக்கும்.

c. நிறுவனத்தின் கட்டுப்பாட்டிலுள்ள இணை பிணைகள் கடன் தொகை முழுவதுமாக செலுத்தப்பட்ட பிறகு விடுவிக்கப்படும் இருப்பினும்

நிறுவனத்திற்கு வேறு எந்த ஒரு உரிமைகோரல் தொடர்பாகவும் கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக இருக்கக் கூடிய வேறு எந்த ஒரு சட்டப்பூர்வமான உரிமை அல்லது பற்றுறுதி அல்லது ஈடு செய்து கொள்ள வேண்டிய நிலைகளுக்கு உட்பட்டு அது இருக்கும்.

இருப்பினும், கடன் பெறுபவர் அவருக்கு வழங்க அனுமதிக்கப்பட்ட மொத்த கடன் தொகையிலிருந்து அவருக்குத் தேவைப்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் அவ்வப்போது கடன் பெற்று / வழங்கப்பட்டு இருந்தால் செயல்பாடு வசதிகள் தொடர்பாகவும் மற்றும் கடன் பெறுபவர்கள் கடன்தொகையை திருப்பிச் செலுத்தத் தவறக்கூடிய ஆபத்துக்களின் சாத்தியக்கூறுகளுக்கு எதிராகவும் அந்த இணை பிணைகள் நிறுவனத்தால் தக்கவைத்துக் கொள்ளப்படும்.

vi. நிலுவைத் தொகைகளை வசூலித்தல்

a. கடன் அனுமதி / கடன் தொகை வழங்கப்படும் போது, கடன் தொகை, கடன் காலம் மற்றும் திருப்பிச்செலுத்துவதற்கான கால இடைவெளிகள் ஆகிய கடன் திருப்பிச்செலுத்தும் நடைமுறைகள் குறித்து வரவேற்புக் கடிதம் /அனுமதி கடிதம் /கடன் ஒப்பந்தம் / மிக முக்கியமான ஆவணம் போன்றவற்றில் நிறுவனம் கடன் பெறுபவருக்கு விளக்கிச் சொல்லியிருக்கும்.

b. இருப்பினும் கடன் பெறுபவர் தொகை திருப்பிச்செலுத்த ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகளுக்கு இணங்க நடந்துகொள்ளாவிட்டால் அல்லது நிறுவனத்துக்கு அவர் செலுத்த வேண்டிய நிலுவைத் தொகைகளை செலுத்தி முடிக்காவிட்டால் அத்தகைய நிலுவைத் தொகைகளை மீட்டெடுக்க நாட்டின் சட்டங்களுக்கு இணங்க வரையறுக்கப்பட்ட நடைமுறைகள் பின்பற்றப்படும்.

c. நிலுவைத் தொகைகளை மீட்டெடுக்கும் அத்தகைய நடைமுறைகளில் கடன் பெறுபவருக்கு நினைவூட்டு அறிவிப்பு அனுப்புவது அல்லது தொலைபேசி அழைப்பு / மின்னஞ்சல் அனுப்புவது அல்லது நேரடி சந்திப்பு / வருகைகளை மேற்கொள்வது அல்லது மேலே குறிப்பிட்ட வகையிலான இதர வழிமுறைகளை பின்பற்றுவது போன்றவை அடங்கும்.

d. நிறுவனத்தின் வசூலிக்கும் கொள்கை / நடைமுறைகள் பணிவு, நியாயமாக நடத்துவது மற்றும் இணங்கத் தூண்டுவது ஆகியவற்றின் அடிப்படையிலானது. கடன் பெறுபவரின் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட நாள் உறவை பேணிப் பராமரித்தலில் நிறுவனம் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளது. நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிக்க அல்லது / மற்றும் பிணையை மீட்டெடுக்க நிறுவனத்தின் சார்பாக செயல்படும் எந்த ஒரு அலுவலர்கள் / அதிகாரமளிக்கப்பட்டவர்களும் தன்னை அடையாளப்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும் மற்றும் கோரும்போது நிறுவனத்தால் அல்லது நிறுவனத்தின் அதிகாரியால் வழங்கப்பட்ட அவரது அடையாள அட்டையைக் காண்பிக்க வேண்டும்.

e. நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிக்க மற்றும் / அல்லது பிணையை மீட்டெடுக்க நிறுவனத்தின் சார்பாக செயல்படும் அலுவலர்கள் / அதிகாரமளிக்கப்பட்ட-வர்கள் அனைவரும் கீழே வகுத்துரைத்து வழங்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்றி நடக்க வேண்டும்:

  a. பொதுவாக கடன் பெறுபவர் தேர்ந்தெடுக்கும் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் மற்றும் அத்தகைய குறிப்பிட்ட இடம் இல்லாத நிலையில் அவர் தனது வணிக / பணி இடத்தில் அல்லது அதுவும் இல்லையென்றால் KYC -இன் படியான அவரது வசிப்பிடத்தில்

தொடர்புகொள்ளப்படுவார்.

b. நிறுவனத்தின் சார்பாக செயல்படுவதற்கான அடையாளம் மற்றும் அதிகாரம் கடன் பெறுபவருக்கு முதல் முறையிலேயே தெரியப்படுத்தப்பட்டு விடும்.

c. கடன் பெறுபவரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.

d. கடன் பெறுபவருடனான ஊடாடல்கள் பண்புடன் மேற்கொள்ளப்படும்.

e. கடன் பெறுபவரின் வணிகம் அல்லது பணி தொடர்பான வேறு இதர குறிப்பிட்ட சூழ்நிலைகள் காரணங்கள் இருந்தாலேயன்றி நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகள் கடன் பெறுபவர்களை ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்க நேரங்களில் மட்டுமே தொடர்பு கொள்வார்கள்.

f. அழைப்புகளை குறிப்பிட்ட நேரங்களில் தவிர்க்க அல்லது வருகைகளை குறிப்பிட்ட இடங்களில் தவிர்க்க கடன் பெறுபவரின் வேண்டுகோள்கள் கூடுமானவரையில் மதித்துப் பின்பற்றப்படும்.

g. நிலுவைத் தொகை தொடர்பான தாவாக்கள் அல்லது வித்தியாசங்களுக்கான தீர்வை இருதரப்பினரும் பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளத் தக்கவகையிலும் ஒழுங்குமுறையான வழிகளிலும் எட்ட அனைத்து ஆதரவையும் அளிக்க வேண்டும்.

h. நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கக் கடன் பெறுபவரின் இடத்திற்கு வருகை தரும்போது கண்ணியமாகவும் நாகரீகமாகவும் நடந்து கொள்ள வேண்டும்.

i. கடன் பெறுபவர் குடும்பத்தில் ஏதாவது துக்க நிகழ்வு அல்லது அது போன்ற இக்கட்டான சூழ்நிலைகள் நிலவும் போது நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க அழைப்பு விடுவது / வருகை தருவதை தவிர்க்க வேண்டும்.

f. கடன் பெறுபவர்களை முறையாக நடத்துவதற்கான பயிற்சியை போதுமான அளவில் தனது அலுவலர்கள் பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

g. பின்வரும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கடன் பெறுபவருடனான உடன்படிக்கை / கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்:

a. பிணையை கையகப்படுத்துவது அல்லது நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு முன்பாக கால அவகாச அறிக்கை அளித்தல்

b. கால அவகாச அறிக்கையை விட்டுத் தருவதற்கான சந்தர்ப்பங்கள்;

c. பிணையை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறைகள்;

d. பிணையை விற்பனை / ஏல நடவடிக்கைக்கு உட்படுத்துவதற்கு முன்பாக கடன் தொகையை திருப்பிச்செலுத்த கடன் பெறுபவருக்கு அளிக்கப்பட வேண்டிய இறுதி வாய்ப்பு வழங்கல்;

e. பிணையை கடன் பெறுபவரிடம் மீண்டும் ஒப்படைப்பதற்கான நடைமுறைகள்; மற்றும்

f. பிணையை விற்பனை / ஏல நடவடிக்கைகளுக்கு உட்படுத்துவதற்கான நடைமுறைகள்

<u>vii. இதர பொதுவான வழங்கல்கள்:</u>

a. கடன் பெறுபவரின் விஷயங்களில் கடனை நிர்வாகிக்கும் இந்த கடன் ஒப்பந்தத்தில் வழங்கப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் கீழான நோக்கத்தை நிறைவேற்றுவதற்காகத் தவிர (மாறாக இதற்கு முன்பாக வாடிக்கையாளரால் வெளியிடப்படாத எந்த ஒரு புதிய தகவலும் கண்டறியப்பட்டாலே தவிர) வேறு எந்த ஒரு சந்தர்ப்பத்திலும் எந்த ஒரு குறுக்கீட்டையும் நிறுவனம் மேற்கொள்ளாது.

b. நிறுவனம் அதன் கடன் வழங்கும் கொள்கைகள் மற்றும் நடவடிக்கைகளில் பாலினம், சாதிப் பிரிவு அல்லது மதம் சார்ந்து எந்த ஒரு பாகுபாடும் காட்டாது.

c. கடனை மீட்டெடுப்பதற்கான நடவடிக்கைகளில் நிறுவனத்திற்குள்ள சட்டப்படியான, சட்டப்பூர்வ வழக்கமான நடைமுறைகளையே நிறுவனம் மேற்கொள்ளும், மற்றும் வகுத்துரைக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின் படியும் வழங்கல்களின் எல்லைகளுக்கு உட்பட்டும் சட்டஅமைப்பின் வரையறைகளுக்கு உட்பட்டும் செயல்படும்.

d. நிறுவனம் அதன் கடன் மற்றும் சேவைகள் வழங்கும் நடவடிக்கைகள் தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்த தகவல்களை கடன் பெறுபவர் கோரும் சமயங்களிலெல்லாம் வழங்கும்.

e. கடன் கணக்கை முடிக்கச்சொல்லி கடன் பெறுபவர் விண்ணப்பிக்கும் சந்தர்ப்பத்தில் நிலுவைத் தொகைகள் முழுவதுமாக செலுத்தப்பட்டு நிறுவனத்தால் வகுத்துரைக்கப்பட்ட அனைத்து நடைமுறைகளையும் நிறைவேற்றுவதற்கு உட்பட்டு விண்ணப்பம் பெறப்பட்ட 21 நாட்களுக்குள் அது நிறைவேற்றி வைக்கப்படும். எந்த ஒரு காரணத்துக்காகவும், மேலே குறிப்பிட்ட காலவரையறைக்குள் அவ்வாறு முடித்து வைக்கப்படவில்லை என்றால் அது குறித்த தகவல் கடன் பெறுபவருக்கு அளிக்கப்படும்.

f. வாடிக்கையாளரை பாதுகாக்கும் ஒரு நடவடிக்கையாகவும் மற்றும் கடன் பெறுபவர்களின் பல்வேறு கடன் கணக்குகளுக்கான முன் செலுத்தல்கள் தொடர்பாக சமச்சீரான நிலையை நிறுவுவதற்கும். தனி நபர்களுக்கு அனுமதியளிக்கப்பட்ட அனைத்து மாறுபடும் வட்டி விகிதத்துடனான கடன் கணக்குகளுக்கு முன்கூட்டியே முடித்தலுக்கான கட்டணங்கள் / முன்கூட்டிய செலுத்தலுக்கான அபராத தொகை எதையும் நிறுவனம் விதிக்காது, இது உடனடியாக அமல்படுத்தப்படும்.

g. அனுமதி கடிதத்தின் படி அதன் சொந்த விருப்பத்தின் அடிப்படையில்.

4. இரகசியத் தன்மை

a. கடன் பெறுபவர் அனுமதி அளித்தாலே தவிர , கடன் பெறுபவரின் அனைத்து தனிநபர் தகவல்களையும் நிறுவனம் இரகசியமாக பராமரிக்கும்.

b. கீழ்க்கண்ட சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர மற்ற சந்தர்ப்பங்களில் நிறுவனம் கடன் பெறுபவரின் பரிமாற்ற விவரங்களை எந்த ஒரு இதர நபர்களுக்கும் வெளிப்படுத்தாது:

i. எந்த ஒரு சட்டப்பூர்வமான அல்லது ஒழுங்குமுறை அமைப்பு அல்லது அமைப்புக்கள் தகவல்களை வழங்க நிறுவனத்தில் கோரும் சந்தர்ப்பங்கள்;

ii. அத்தகைய தகவல்களை வெளியிட பொதுமக்களுக்கான கடமை எழும் சந்தர்ப்பங்களில்;

iii. அத்தகைய தகவல்களை வெளியிடுவது கடன் பெறுபவரின் நலன்களை பாதுகாக்கும் எனும் சந்தர்ப்பங்களில் (உதாரணமாக, மோசடியை தடுக்க);

iv. நிறுவனத்தின் குழுமம் / இணை/ அமைப்புகள் அல்லது நிறுவனங்கள் அல்லது அம்மாதிரியான எந்த ஒரு நபர் / அமைப்புகளுக்கு குறிப்பிட்ட வகையில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டபடி வெளியிட நிறுவனத்திற்கு கடன் பெறுபவர் அங்கீகாரம் அளித்திருக்கும் சந்தர்ப்பங்களில்;

5. புகார்கள்

கடன் பெறுபவர்கள் தங்களின் எந்த ஒரு புகார் / குறைகள் குறித்தும் குறைதீர் அதிகாரியிடம் எழுத்து மூலமாக தெரிவிக்க வேண்டும். குறைதீர் அதிகாரி அந்த குறைகளுக்கு தீர்வு காண அனைத்து முயற்சிகளையும் உடனடியாக மேற்கொள்வார். சம்பந்தப்பட்ட பணியாளர்கள் புகார் அளிக்க விரும்பும் கடன் பெறுபவர்களுக்கு வழிகாட்டுவார்கள்.

6. குறைதீர் நடைமுறைகள்

கடன் பெறுபவர்களின் எந்த ஒரு கேள்விகள் / குறைகளுக்கான தீர்வை வழங்க குறைதீர் நடைமுறைகளுக்கான இரண்டு வரிசை முறையை நிறுவனம் வழங்கும்.

நிலை 1:

கடன் பெறுபவர் அவரது கேள்வி / புகாரை நிறுவனத்தில் பதிவு செய்யலாம். எந்த ஒரு வணிக நடவடிக்கைகள், வெளிப்புற சேவைகள், கடன் வழங்கும் முடிவுகள், கடன் கணக்கு மேலாண்மை, மீட்டெடுப்பு தொடர்பான புகார்கள் மற்றும் கடன் கணக்கு தகவல்களின் புத்தாக்கம் / திருத்தங்கள் தொடர்பான புகார்களையும் குறைதீர் அமைப்புக்கு அனுப்பலாம். குறைதீர் அதிகாரி குறித்த தகவல்கள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது:

குறைதீர் அதிகாரியின் பெயர்:	திரு. அபிஷேக் கோயல்
முகவரி:	#101, முதல் தளம், விபுல் அகோரா மால், எம்.ஜி சாலை, குர்கான்-122001
தொலைபேசி:	011-41054262/0124-4006603
மின்னஞ்சல் முகவரி:	grievanceredressal@oxyzo.in

நிலை 2:

புகார்/ தாவா பெறப்பட்ட தினத்திலிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் அதற்கான தீர்வு காணப்படவில்லை என்றால், கடன் பெறுபவர் கீழே குறிப்பிட்டவர்களிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்: துணை பொது மேலாளர், வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் மேற்பார்வை துறை, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சன்சாத் மார்க், புது டில்லி 110001.

7. இயக்குநர் குழுவின் பொறுப்புகள்:

இயக்குநர் குழுவும் முறையான குறைதீர் நடைமுறைகளை வகுத்துரைக்கிறது. அத்தகைய நடைமுறைகள் கடன் வழங்கும் நிறுவன நிர்வாகிகளின் முடிவுகளால் எழக்கூடிய அனைத்து தாவாக்களையும் விசாரித்து குறைந்தபட்சம் அடுத்த

உயர்நிலையில் அதற்கான தீர்வுகள் எட்டப்படுவதை உறுதி செய்கிறது. நியாயமான நடைமுறை கோட்பாட்டுக்கு இணங்க செயல்படுவது மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறைதீர் நடைமுறைகளின் செயல்பாடுகள் போன்றவற்றை இயக்குநர்கள் குழு குறிப்பிட்ட கால அளவுகளில் மீளாய்வு செய்யும். தொடர்ந்து குறிப்பிட்ட இடைவெளிகளில், ஒரு வருடகாலம் அல்லது அந்த விஷயத்தின் தேவைக்கு ஏற்றபடியான கால அளவில் அத்தகைய மீளாய்வு அறிக்கைகளின் ஒரு தொகுப்பு இயக்குநர் குழுவுக்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.

8. அதிக வட்டி விதிதங்கள் விதிக்கப்படுவதை ஒழுங்கமைத்தல்

- பல்வேறு கடன் கணக்குப் பிரிவு கடன் பெறுபவர்களுக்கு பல்வேறு வட்டி விகிதங்கள் விதிக்கப்படுவதற்கான ஆபத்துக் காரணிகள் மற்றும் உள்ளார்ந்த காரணங்களை விண்ணப்பப் படிவத்தில் ஆக்ஸிஸோ (OXYZO) குறிப்பிட்டிருக்கும் மற்றும் அதன் கடன் அனுமதிக் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவித்திருக்கும்.
- வட்டி விகிதம் மற்றும் அபாய படிநிலைகளுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை குறித்த தகவல்கள் ஆக்ஸிஸோ (OXYZO) இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.
- கடன் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான வட்டி விகிதங்களை கடன் பெறுபவர் அறிந்து கொள்ள இயலும் வகையில் ஆக்ஸிஸோ (OXYZO) விதிக்கும் வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதத்தில் இருக்கும்.

9. அளவுக்கதிகமாக விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதங்கள் குறித்த புகார்கள்

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை தீர்மானிக்க வகுத்தமைக்க தேவையான உள்ளக கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை குறிப்பிட்டு ஒரு வட்டிவிகித கொள்கையை ஆக்ஸிஸோ (OXYZO) நிறுவும்**.**

10. தவிர்க்க முடியாத இக்கட்டான நிலை

நிறுவனத்தால் வகுத்துரைக்கப்பட்டு வெளியிடப்பட்ட பல்வேறு உறுதிப்பாடுகள் வழக்கமான செயல்பாட்டுச் சூழமைவுகளில் பொருத்தமாக அமையும். தவிர்க்க முடியாத இக்கட்டான சூழ்நிலைகளில் கடன் பெறுபவர்கள், பங்குதாரர்கள் மற்றும் பொதுமக்களுக்கு முழு திருப்தி அளிக்கும் வகையில் FPC -இன் கீழான குறிக்கோள்களை நிறுவனத்தால் நிறைவேற்ற முடியாமல் போகலாம். கடன் பெறுபவர்களுக்கான மதிப்பு மற்றும் பொருந்தும் அளவீடுகளை மேம்படுத்தும் பொருட்டு இந்த கோட்பாடு அவ்வப்போது மீளாய்வுக்கு உட்படுத்தப்படும்.

கடன் பெறுபவர்களின் மதிப்பு மற்றும் பொருத்தத்தை அதிகரிக்க, இந்த குறியீடு அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

****