



ஸ்வஸ்தியின் சிறப்புப் பயிற்சிக்குறியீடு

ஸ்வஸ்தி

ஏப்ரல் 2022

அறிமுகம்:

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (குறுநிதி கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) முதன்மை வழிகாட்டுதல்படி வைக்கப்படும் புதிய நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு ஆகும். RBI வழிகாட்டல்- 2022.

ஸ்வஸ்தியின் நியாய நடைமுறைக் குறியீடானது நடைமுறை விதிகளின் முந்தைய பதிப்புகளில் உள்ள விதிகள் நியாயமான முறையில் நடைமுறைக் குறியீட்டின் இந்தப் புதிய பதிப்பை அடிப்படையாகக் கொண்டு மாற்றப்பட்டுள்ளன.

ஸ்வஸ்தி சிறப்பு நடைமுறைக் குறியீடாகிய எங்கள் செயல்பாடுகளில் உயர்தர விதிமுறைகளை எளிதாக்குவதற்கும் பராமரிப்பதற்கும் வரைவு செய்யப்பட்டுள்ளது. ஸ்வஸ்தி எனும் எங்கள் கடன் வழங்கும் வணிக நிறுவனத்தை நடத்துவதில் நாங்கள் விதிமுறைகளை வெளிப்படையாகவும் நியாயமாகவும் பின்பற்றுவோம் என்று உறுதி அளிக்கிறோம்.

RBI வழங்கிய KYC வழிகாட்டுதலின்படி 14 மார்ச் 2022 தேதியிட்ட புதிய RBI வழிகாட்டுதல்களை இந்தியாவில் உள்ள MFIsக்கான நடைமுறை விதிமுறைகளுடன் இணைந்து எங்களின் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை முழுமையாக வழங்கவுள்ளோம்.

கொள்கையின் நோக்கம்:

ஸ்வஸ்தியின் அனைத்து விதிமுறைகளும் நடைமுறைகளும் எங்களின் அனைத்து தயாரிப்புகளுக்கும் நடவடிக்கைகளுக்கும் பொருந்தும்.

நியாயமான நடைமுறை தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள்:

A. கடன் வழங்கும் செயல்முறை:

- கடனுக்கு விண்ணப்பிக்கும் செயல்முறை சிக்கலானதாக இருக்காது.
- ரிசர்வ் வங்கியால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட KYC விதிமுறைகளின்படி தொடர்புடைய ஆவணங்கள் மட்டுமே வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிக்கப்படும். அவர்களுக்கு குடும்ப உறுப்பினர்களிடமிருந்தும் சேகரிக்கப்படும்.
- அனைத்துக் கடன் விண்ணப்பங்களும் களப்பணியாளர்களால் சரிபார்க்கப்படும். கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை உறுதி செய்வதற்கு கடன் பணியகம் காசோலைகள் மூலம் பரிசோதனை மேற்கொள்ளப்படும்.
- குடும்ப வருமானத்தை மதிப்பிடுவதற்கு வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கை விதிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.
- குடும்ப வருமானத்தில் 50 சதவீதமாக ஒரு குடும்பத்தின் மாதாந்திர கடன் தொகையை திருப்பிச் செலுத்துவதன் மூலம் செலவாகும் வரம்பு வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கை நடைமுறையுடன் ஒத்து இருக்க வேண்டும். இது மாதாந்திர குடும்ப வருமானத்தில் அதிகபட்சமாக 50 சதவீத வரம்புக்கு உட்பட்டதாக இருக்க வேண்டும்.
- கடனுக்கான மானியத்திற்கும் முதல் தவணையை திருப்பிச் செலுத்தும் தேதிக்கும் இடையே உள்ள கால அவகாசம் குறைந்தபட்சம் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அளவுக்குச் சமமாக இருக்கும்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு மைக்ரோ பைனான்ஸ் கடன்களில் திருப்பிச் செலுத்தும் கால இடைவெளியில் கடன் வாங்குபவர்களின் தேவைக்கேற்ப நெகிழ்வுத்தன்மை வழங்கப்படும்.

B. வழங்கல்:

- பணம் செலுத்தும் நேரம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும்.
- அனைத்துக் கடன் வழங்கல்களும் மைய இடத்தில் செயல்படும்.
- பணம் செலுத்தும் நடவடிக்கையில் ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட நபர்கள் ஈடுபடுவார்கள்.

C. சேகரிப்பு:

- சேகரிப்பு மையப்படுத்தப்பட்ட இடத்தில் நடைபெறும்.
- ஸ்வஸ்தியின் ஊழியர்களால் சேகரிப்பு செய்யப்படும். மேலும் சேகரிப்பு மீட்பு முகவர்களிடம் அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்படாது.

- களப்பணியாளர்கள் பணியாளர் நடத்தை விதிகள் (ECOC) மற்றும் சேகரிப்பு நடைமுறை விதிகள் (CCOC) ஆகியவற்றைக் கடைப்பிடிப்பார்கள்.
- வாடிக்கையாளர்களிடம் தகுந்த முறையில் நடந்துகொள்வதற்குக் களப்பணியாளர்களுக்குப் பயிற்சி வகுப்புகள் நடத்தப்படும்.
- களப்பணியாளர்கள் மூலம் வசூல் செய்யும்போது எவ்வித முறைகேடான நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடும்படியும், கட்டாயப்படுத்தும் விதமாகவும் செயல்படக்கூடாது.
- வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு எண்ணில் புகார்களைப் பதிவு செய்வது குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். மேலும் ECOC அல்லது CCOC ஐ மீறும் பணியாளர்கள் மீது நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

D. கடன்களைத் திரும்பப் பெறுவது தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள்:

- கடனாளிகள் கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல் தொடர்பான சிரமங்களை எதிர்கொள்வதற்கும், அத்தகைய கடனாளிகளைத் தொடர்பு கொண்டு அவர்களுக்குக் கிடைக்கும் உதவியைப் பற்றி அவர்களுக்குத் தெரிவிப்பதற்கும் தேவையான வழிகாட்டுதலை வழங்குவதற்கும் ஸ்வஸ்தி ஒரு நெறிமுறையை அமைத்துள்ளது. அதாவது, குற்றச் செயல் மேலாண்மை கொள்கை ஆகும்.
- பின்வரும் நடைமுறைகள் கடுமையானதாகக் கருதப்படும்:
 - அச்சுறுத்தும் அல்லது தவறான வார்த்தைகளின் பயன்பாடு.
 - கடனாளியை அடிக்கடி அழைத்தல். மேலும், அவரை காலை 6:00 PM மணிக்கு முன்பாகவும் இரவு 9:00 AM மணிக்குப் பின்னும் அழைத்துத் தொல்லை கொடுப்பது.
 - கடன் வாங்கியவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அவரின் சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துதல்.
 - கடன் வாங்குபவர்களின் பெயரை வெளியிடுதல்.
 - கடனாளிக்குத் தீங்கு விளைவிப்பதற்காக வன்முறை அல்லது பிற ஓத்த வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்துதல்; அச்சுறுத்தல்; கடன் வாங்கியவரின் குடும்பம் / சொத்துக்கள் / நற்பெயரைக் கெடுத்தல்.
 - கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததால் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்துக் கடன் வாங்கியவரைத் தவறாக வழிநடத்துதல்.
- தற்போதுள்ள வாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் முறையானது, மீட்பு தொடர்பான குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான ஏற்பாடுகளைக் கொண்டிருக்கும். இந்த நெறிமுறையின் விவரங்கள் கடன் வாங்குபவருக்குக் கடன் வழங்கும் நேரத்தில் வழங்கப்படும்.
- ஸ்வஸ்தி தனது மீட்பு நடவடிக்கைகளை மூன்றாம் தரப்பு நிறுவனங்களுக்கு அவுட்சோர்ஸ் செய்யாது.

E. விலை நிர்ணயம்:

- வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் ஸ்வஸ்தியின் நுண்ணிதி விலைக் கொள்கை விதிமுறையை ஒட்டி இருக்கும்.
- வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதங்கள் கந்து வட்டி போல இருக்காது.
- வாடிக்கையாளருக்கு முன் அறிவிப்பு இல்லாமல் கடன் அல்லாத தயாரிப்புகள் / சேவைகள் மீது கட்டணம் வசூலிக்கப்படாது.
- பாதுகாப்பு வைப்பு அல்லது அடமானம் எதுவும் வசூலிக்கப்படமாட்டாது.
- வாடிக்கையாளர்கள் கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்தலாம். முன்பணம் செலுத்தினால் அபராதம் விதிக்கப்படாது. எவ்வாறாயினும், தாமதமாகப் பணம் செலுத்துவதற்கு அபராத வட்டி விதிக்கப்படும். அது முழுக் கடன் தொகைக்கும் அல்ல, தாமதமான தொகைக்கு மட்டுமே ஆகும்.
- வருங்கால கடன் வாங்குபவருக்கு விலை நிர்ணயம் தொடர்பான அனைத்துத் தகவல்களும், கடன் அட்டையின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும் தரப்படுத்தப்பட்ட, எளிமைப்படுத்தப்பட்ட தாள்களில் வெளிப்படுத்தப்படும்.
- நுண்ணிதி கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்படும் எந்தக் கட்டணமும் ரசீது போன்ற உண்மைத் தாளில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும். உண்மைத் தாளில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படாத எந்தத் தொகையும் கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்பட மாட்டாது.
- ஸ்வஸ்தி அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் நுண்கடன்களுக்கான குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்கள், வெளியிடப்பட்ட தகவலறிக்கை (தகவல் கையேடுகள் / துண்டுப்பிரசுரங்கள்) ஆகிய அனைத்து விவரங்களும் இணையதளத்தில் இருக்கும்.
- வட்டி விகிதத்தில் ஏதேனும் மாற்றம் அல்லது வேறு ஏதேனும் கட்டணம் இருந்தால் கடன் வாங்குபவருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும். மேலும், இந்த மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கு மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும்.
- கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஏதேனும் பயிற்சி அளிக்கப்பட்டால், அது இலவசமாக மட்டுமே இருக்கும்.

F. கடன் ஆவணம்

G. 1. கடன் ஒப்பந்தம்:

- கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் ஸ்வஸ்தி வழங்கும் அனைத்து நுண்கடன் கடன்களுக்கும் ஒரு நிலையான கடன் ஒப்பந்தம் இருக்கும்.

G. 2. கடன் அட்டை:

- அனைத்துக் கடன் வாங்குபவர்களும் பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கிய கடன் அட்டையைப் பெறுவார்கள்:
 - கடன் வாங்குபவருக்கு விலை நிர்ணயம் பற்றிய எளிமைப்படுத்தப்பட்ட தாள் மூலம் போதுமான அளவு அடையாளம் காட்டும் தகவல் சொல்லப்படும்.
 - கடனுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள மற்ற அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இருக்கும்.
 - பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதித் தவணை உட்பட அனைத்தும் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான ஒப்புதல்கள் இடம்பெற்றிருக்கும்.
 - குறை தீர்க்கும் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உட்பட, குறை தீர்க்கும் முறையின் விவரங்கள் அடங்கியிருக்கும்.
 - கடன் அட்டையில் உள்ள அனைத்து உள்ளீடுகளும் கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
 - கடன் அல்லாத பொருட்களை வழங்குவது கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்க வேண்டும். அத்தகைய தயாரிப்புகளுக்கான கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே கடன் வாங்கியவருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- வருங்காலக் கடன் வாங்குபவருக்கு விலை நிர்ணயம் தொடர்பான அனைத்துத் தகவல்களும் ரிசர்வ் வங்கியால் சுட்டிக்காட்டப்பட்டபடி தரவுப்படுத்தப்பட்ட, எளிமைப்படுத்தப்பட்ட தாள் ஒன்றில் காட்டப்படும். ஸ்வஸ்தி அல்லது எங்கள் கூட்டாளர்கள் அல்லது முகவர்களால் வசூலிக்கப்படும் எந்தவொரு கட்டணமும் ரசீது போன்ற உண்மைத் தாளில் வெளிப்படையாக வெளியிடப்படும். உண்மைத் தாளில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படாத எந்தத் தொகையும் கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து வசூலிக்கப்பட மாட்டாது.
- குறைந்த வருமானம் உள்ள குடும்பங்களில் இருந்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் பிற கடன்களுக்கான (அதாவது, பிணைய கடன்கள்) நிலையான தாள்கள் வழங்கப்படும்.

G. வாடிக்கையாளர்களின் நடத்தை விதி:

- ஸ்வஸ்தி அதன் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சியின் ஊழியர்களின் தகாத நடத்தைக்குப் பொறுப்பேற்க வேண்டும். சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய வேண்டும். கடன் ஒப்பந்தத்திலும் அதன் அலுவலகம்/ கிளை வளாகம்/ இணையதளத்தில் காட்டப்படும் FPC யிலும் செய்யப்படும்.

H. காட்சிகள்:

- நுண்ணிதி எனும் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கு விதிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச, சராசரி வட்டி விகிதங்கள் அதன் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட தகவலறிக்கை ஆகியவற்றை (தகவல் கையேடுகள் / உள்ளூர் மொழியில் துண்டுப் பிரசுரங்கள்) எங்கள் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் கிளைகளிலும் பார்க்க முடியும்.
- கிளை வாடிக்கையாளரின் நலனுக்காக பின்வரும் தகவல்களைக் காண்பிக்கப்படும்.
 - FPC ஆவணம், உள்ளூர் மொழியில், வெளிப்படாததன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கான ஸ்வஸ்தியின் உறுதிப்பாட்டை வெளிப்படுத்துகிறது.
 - நியாயமான பயனுள்ள வட்டி விகிதம் வசூலிக்கப்படும்.
 - செயலாக்கக் கட்டணம்
 - காப்பீட்டுப் பிரீமியம்
 - ஸ்வஸ்தியின் பொருத்தமற்ற நடத்தையைத் தடுப்பதற்குப் பொறுப்பான அறிவிப்பு இருக்கும்.
 - சரியான நேரத்தில் குறைகள் நிவர்த்தி செய்யப்படும்.
 - வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு பொறுப்பாளரின் பெயர், தொடர்பு எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி இருக்கும்.
 - ஸ்வஸ்தி அலுவலகம் யாருடைய அதிகார வரம்பிற்கு உட்பட்டது என்பதை RBIயின் DNBS இன் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் இடம்பெற்றிருக்கும்.



I. புகார்களுக்கான தீர்வு:

ஏதேனும் புகார்கள் இருந்தால், வாடிக்கையாளர்கள் பின்வருவனவற்றை அழைக்க வேண்டும்:

வாடிக்கையாளர் குறைகளுக்குப் பொறுப்பான அதிகாரி - கணேஷ் கிர்சாகர்
தொலைபேசி எண் - +91-9769616817 (காலை 10 மணி முதல் மாலை 5 மணி வரை)

புகார்களை custservice@svasti.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியிலும் தெரிவிக்கலாம்.

பொருத்தமற்ற ஊழியர்களின் நடத்தையைத் தடுப்பதில் ஸ்வஸ்தி பொறுப்பு வகிக்கிறார். ஸ்வஸ்தி சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்கிறது.

ஒரு மாதத்தில் புகார்கள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்ய வேண்டிய இடம்:

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) வங்கி அல்லாத கண்காணிப்புத் துறையின் (DNBS) பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பு அதிகாரி.

ரிசர்வ் வங்கியின் DNBS ன் பிராந்திய அலுவலகத்திற்கான முகவரி:

ஃபோர்ட் கிளாசிஸ், 16, ராஜாஜி சாலை, பி.பி. எண். 40
சென்னை - 600001.

தொலைபேசி: 044-2536 1490, 044-2539 9222.

தொலைநகல்: 044-2539 3797.

J. தரவின் தனியுரிமை

- ஸ்வஸ்தி அதன் தனியுரிமைக் கொள்கையின்படி கைப்பற்றப்பட்ட வாடிக்கையாளர் மற்றும் வீட்டுத் தரவின் தனியுரிமைத் தகவல்களைப் பாதுகாக்கும்.
- CIC களுடன் தேவைக்கேற்ப அவர்களின் தகவல்களைக் கைப்பற்றிப் பகிர்ந்துகொள்வதற்கு வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் அவர்களது குடும்பத்தினரிடமிருந்து ஒப்புதல் பெறப்படும்.

தகவல் தொடர்புக்கான சிறப்புப் பயிற்சிக் குறியீடு:

- FPC காட்டப்படும்:
 - எங்கள் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் எங்கள் இணையதளத்திலும்
 - எங்களின் அனைத்து கிளை மற்றும் மத்திய பணப் பரிமாற்ற இடங்களிலும் (CDLs) உள்ளூர் மொழியில் இருக்கும்.
- அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் சிறப்புப் பயிற்சிக் குறியீடு மற்றும் வாடிக்கையாளர்களிடம் கனிவாக நடந்துகொள்வதற்கான பயிற்சி அளிக்கப்படும்.

ஒழுக்க நடைமுறைகள்:

- எந்தவொரு கொள்கை மீறல்கள் நடந்தாலும் மனிதவளக்கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒழுங்குக் கொள்கையின்படி ஒழுங்கு நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

கண்காணிப்பு ஒருங்கிணைவும்:

- உட்தணிக்கைக் குழு அதன் வழக்கமான நடவடிக்கைகளின் ஒரு பகுதியாக சிறப்புப் பயிற்சிக் குறியீட்டிற்கு ஒருங்கிணைந்து இயங்குவதைக் கண்காணிக்கும். காலாண்டு அடிப்படையில் வாரியம் மற்றும் நிர்வாகத்திற்கு அறிக்கை சமர்ப்பிக்கும்.