கடன் வழங்குபவர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதலின்படி, காலத்திற்கேற்ப அதன் சுற்றறிக்கைகளின் மூலம், இயக்குனர்கள் குழு ஒப்புக்கொண்டபடி மாற்றம் செய்யப்பட்ட கடன் வழங்குபவர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறை குறியீட்டினை வங்கி ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. அதன் சிறப்பு அம்சங்கள்:

1. கடன் விண்ணப்பம்:

கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில், கடன் பெறுபவர் கேட்கும் கடன் தொகையைப் பொருட்படுத்தாமல், அனைத்து வகையான கடன்களுக்கும், கடன் செயலாக்கத்திற்கு ஏதாவது கட்டணம் செலுத்த வேண்டியிருந்தால் மற்றும் விண்ணப்பம் தள்ளுபடி செய்யப்பட்டால் அவ்வாறு செலுத்தப்பட்ட கட்டணத்தில் திரும்பப் பெறும் தொகை, முன்னரே பணம் செலுத்தும் தேர்வுகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் நலனைப் பாதிக்கும் வேறு காரணிகள் குறித்த விபரங்கள் விரிவாக வங்கியால் வழங்கப்படும்.

2. கடன் விண்ணப்பத்தின் செயலாக்கம்:

a. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் விண்ணப்பத்தின் மீது எத்தனை நாட்களுக்குள் நடவடிக்கை எடுக்கப்படும் என்பதைக் குறிப்பிட்டு ஒப்புகைச் சீட்டினை வங்கி வழங்கும்.

b. வங்கி கடன் விண்ணப்பத்தை சரிபார்க்கும் மற்றும் ஏதேனும் கூடுதல் விபரங்கள்/ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால்; விண்ணப்பதாரரிடமிருந்து அதை கேட்டுப்பெறும்.

c. அனைத்து வகையான கடன்களுக்கும் உச்ச வரம்பை பொருட்படுத்தாமல், எந்த விதமான தாமதமும் இல்லாமல் வங்கி விண்ணப்பத்தை செயலாக்கம் செய்ய வேண்டும் என எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. விண்ணப்பம் தள்ளுபடி செய்யப்பட்டால், ஒரு மாதத்திற்குள் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டதற்கான காரணத்தை விண்ணப்பதாரருக்கு, மின்னஞ்சல் மூலம் எழுத்துப்பூர்வமாக வங்கி தெரிவிக்க வேண்டும்.

3. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

a. கடன் பெறுபவரின் கடன் தேவை மற்றும் கடன் தகுதி ஆகியவை முறையாக மதிப்பிடப்பட்டுள்ளது என்பதை வங்கி உறுதிப்படுத்த வேண்டும். விளிம்பு தொகை மற்றும் உத்திரவாதத்திற்கான நிபந்தனை கடன் பெறுபவரின் உரிய அக்கறை மற்றும் கடன் தகுதி ஆகியவை வங்கியின் நடப்பில் உள்ள கடன் வழங்கும் கொள்கையுடன் ஒத்துப் போவதின் அடிப்படையிலானது. மதிப்பீடு செய்வதற்கான வழிமுறைகள் வங்கியின் பல்வேறு கொள்கை/கடன் திட்ட குறிப்புகளில் விவரிக்கப்பட்டுள்ளது. மதிப்பீடானது வங்கியில் பெறப்பட்ட/சேகரிக்கப்பட்ட கடன் தொடர்பான மற்றும் அது போன்ற தகவல்களின் அடிப்படையிலானது.

b. கடன் பெறுபவரிடம் கடன் வரம்பு பற்றியும் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்தும் தெரிவிக்கும் மற்றும் கடன் பெறுபவரின் முழு சுயசிந்தனையுடன் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்த சம்மதம் பெறப்படும்.

c. கடன் பெறுபவர் தனக்கு ஆவணங்களின் நகல் வேண்டும் என்று குறிப்பாக கேட்காவிட்டாலும், கடன் விண்ணப்பத்தின் நகல் மற்றும் கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களையும் கடன் வழங்கல் கடித விதிகளின்படி அனைத்து ஆவணங்களும் செயல்படுத்தப்பட்டபின் வங்கி வழங்கும்.

d. கூடுமானவரை, வசதிகளை வழங்குவது கடன் வசதிகளுடன் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அடிப்படையில் வங்கியின் முழு விருப்புரிமையின் படி நிபந்தனைக்குட்பட்டது. அனுமதிக்கப்பட்ட வரம்பிற்கு மேல் பணம் எடுத்தல், கடன் வழங்கும் கடிதத்தில் குறிப்பாக ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட காரணத்தைத் தவிர்த்து வேறு காரணங்களுக்காக வழங்கப்பட்ட காசோலைகளுக்கு பணம் வழங்குதல் மற்றும் ஒரு கடன் பெற்றவரின் கணக்கு மோசமானதாக வகைப்படுத்தப்பட்டால் அதில் இருந்து பணம் எடுத்தலை தடைசெய்தல் அல்லது கடனைத் திருப்பிச்செலுத்த தவறுதல் அல்லது கடன் வழங்கல் விதிகளுடன் கணக்கு ஒத்துப்போகாவிடில், வசதிகளுக்கு ஒப்புதல் அல்லது வழங்கமறுத்தல் இதில் உள்ளடங்கும். கடன் வரம்புகளை முறையாக ஆய்வு செய்யாமல் தொழில் வளர்ச்சி காரணமாக கடன் பெற்றவர்களுக்கு மேலும் பணத் தேவை இருந்தாலும் அதை எதிர்கொள்வது வங்கியின் கடமை அல்ல.

4. கடன் விண்ணப்பத்தின் செயலாக்கம்:

கடன் அனுமதியை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு ஏற்ப அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்கள் உரிய காலத்தில் வழங்கப்படுவதை வங்கி உறுதிப்படுத்த வேண்டும். வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள் உள்ளிட்டவற்றின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் வங்கி அதுகுறித்து அறிவிப்புகளை அளிக்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் அது வருங்காலத்தில்தான் நடைமுறைப்படுத்தப்படும் என்பதை வங்கி உறுதிப்படுத்த வேண்டும். (ஒழுங்குமுறை/சட்டப்படி தேவைப்பட்டாலன்றி)

5. வழங்குவதற்கு பிந்தைய கண்காணிப்பு:

a. பணம் செலுத்துவது அல்லது செயல்பாட்டினை வசதிகள் விதிகளின் கீழ் நினைவூட்ட/வேகப்படுத்த முடிவெடுக்கும் முன் அல்லது கூடுதல் உத்திரவாதத்தை கோரும் முன், வங்கி கடன் பெற்றவருக்கு கடிதம் அனுப்ப வேண்டும், வசதிகள் விதிகளில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி அல்லது வசதிகள் விதிகளில் அப்படியான நிபந்தனைகள் ஏதும் இல்லை என்றால் ஒரு குறிப்பிட்ட கால அவகாசம் வழங்க வேண்டும். (உத்திரவாதம் ஆபத்தான நிலையில் இருந்தாலொழிய)

b. கடனுக்கான முழுப்பணத்தையும் பெற்றபின் அல்லது ஏதாவது முறையான உரிமையின் அடிப்படையில் கடன் முடித்து வைக்கப்பட்டால் அல்லது கடன் பெற்றவருக்கு எதிராக கடன் வழங்கியவர்களின் வேறு ஏதேனும் கோரிக்கையின் உரிமையின் அடிப்படையில் அனைத்து உத்திரவாதங்களையும் வங்கி விடுவிக்க வேண்டும். அவ்வாறு ஏதேனும் உரிமை கோரல் அமல்படுத்தப்பட்டால், அது குறித்து கடன் பெற்றவருக்கு 3 அறிவிப்புகளும் எந்த ஆவணங்களின் அடிப்படையில் உத்திரவாதங்களை கடன் வழங்குபவர் கையகப்படுத்துகிறாரோ அவையும் வழங்கப்படும்.

6. பொது

a. கடன் பெற்றவரிடமிருந்தோ அல்லது கணக்கை கையகப்படுத்த நினைக்கும் வங்கியிடமிருந்தோ, கடன் பெற்றவரின் கணக்கை மாற்றம் செய்ய கோரிக்கை பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது வேறுவகையில் அதாவது வங்கியிடமிருந்து எதிர்ப்பு ஏதாவது இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

b. கடன்களை வசூல் செய்ய கடன் பெற்றவர்களை தவறான நேரங்களில் தொந்தரவு செய்வது, வன்முறையை பயன்படுத்துவது போன்ற தேவையற்ற தொந்தரவுகளை வங்கி செய்யக்கூடாது.

c. கடன் வழங்கும் விவகாரத்தில் பாலினம், இனம் மற்றும் மத அடிப்படையில் வங்கி பாகுபாடு காட்டக்கூடாது.

d. ஒரு முறையான குறை தீர்ப்பு அமைப்பு அமைக்கப்பட்டுள்ளது. அதன் மூலம் வங்கியின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளினால் எழும் பிரச்சனைகள் கேட்கப்பட்டு வங்கியின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையில் பரிந்துரைக்கப்பட்ட முறையில் தீர்த்து வைக்கப்படும்.

e. வர்த்தக தாளாளருக்கு எதிரான குறை அல்லது புகார் இருப்பின், கடன் பெற்றவர் ஈக்விடாஸ் ஸ்மால் ஃபைனான்ஸ் பேங்க் லிமிடெட் (ESFB) வாடிக்கையாளர் சேவை துறையை 1800 103 2977 என்ற கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் மூலம் அணுகலாம் அல்லது ‘customerservice@equitasbank.com’ என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு குறை அல்லது புகார்களை அனுப்பலாம்.

f. வங்கி, அதன் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சியின் ஊழியர்களின் விரும்பத்தகாத நடத்தைக்கு பொறுப்பேற்கும். மற்றும் சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும்.