

## FAIR PRACTICE CODE

ತನ್ನ ವಹಿವಾಟನಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಚೈತನ್ಯ ಇಂಡಿಯಾ ಫಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೈ ಲ ಸಂಸ್ಥೆ ರೂಪಿಸಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಯೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ 2012ರ ಮಾರ್ಚ್ 26ರಂದು ರೂಪಿಸಿದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಇದೆ. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಚೈತನ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ 2012ರ ಏಪ್ರಿಲ್ 9ರಂದು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ 2013ರ ಫೆಬ್ರವರಿ 18ರಂದು ಜಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ಇನ್ನಷ್ಟು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಆಧಾರವಾಗಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಚೈತನ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನೂ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಪರಿಷ್ಕೃತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ 2013ರ ಮಾರ್ಚ್ 15ರಂದು ಅನುಮೋದನೆ ನೀಡಿದೆ.

### A.

#### (i) ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನಗಳೂ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಇರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯೂ ಇರುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಯೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿರುವ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತುಲನೆ ಮಾಡಿ ಸೂಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಜೊತೆಗೆ ಯಾವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಎಂಬ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ಇರುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವುದಕ್ಕೆ ಚೈತನ್ಯ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲವನ್ನು ಎಷ್ಟು ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಈ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.

#### (ii) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಷರತ್ತು/ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

ಚೈತನ್ಯ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲ ಅಡಕಗಳನ್ನೂ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೂ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### (iii) ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಾದ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

- ಸಾಲ ವಿಲೇವಾರಿಯ ಅವಧಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಏನಾದರೂ ಬದಲಾವಣೆ ಆದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಈ ಕುರಿತು ಚೈತನ್ಯ ನೋಟಿಸ್ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಆದರೆ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಾಗುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷೆಯಂತಿರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚೈತನ್ಯ ಖಾತರಿ ಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಈ ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಒಪ್ಪಂದದನ್ವಯ ಸಾಲವನ್ನು ವಾಪಸ್ ಪಡೆಯುವ ಅಥವಾ ಸಾಲ ವಿಲೇವಾರಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವುದು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದನ್ವಯವೇ ಇರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಸಂಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಬಳಿಕ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಒತ್ತೆ ಇಟ್ಟುಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲ ಭದ್ರತೆಯನ್ನೂ ಚೈತನ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಾಪಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಒಂದೊಮ್ಮೆ ಈ ಸಂಬಂಧ ಕಾನೂನು ವ್ಯಾಜ್ಯವೇನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ತನ್ನಲ್ಲೇ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚೈತನ್ಯ ಹೊಂದಿದೆ.

#### (iv) ಇತರೆ

- ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಚೈತನ್ಯ ದೂರ ಉಳಿಯುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಡಿ ಇರುವ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಇದಕ್ಕೆ ಪೂರಕವಾಗಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡಲಾಗುವುದು (ಸಾಲಗಾರ ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಏನಾದರೂ ಚೈತನ್ಯದ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಲ್ಲಿ ಈ ಕುರಿತು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು)
- ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂಬ ಮನವಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಚೈತನ್ಯ ಆಕ್ಷೇಪ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸದಿದ್ದರೆ, ಮನವಿ ಬಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಈ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಆದರೆ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಚೈತನ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತೊಂದರೆ ಕೊಡಲು ಮುಂದಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂದರೆ ಅಪರ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಬಂದು ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವಂತೆ ಕೋರುವುದು, ಶಕ್ತಿ ಬಳಸಿ ಬಲವಂತ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಮಾಡುವಂತೆ ಚೈತನ್ಯ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

(v) ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಚೈತನ್ಯದ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ತನ್ನ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದಾಗಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಿ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಬೇಗ ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆಯೇ ಎಂಬ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿ ಆಗಾಗ್ಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಆಡಳಿತದ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ. ಇಂಥ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಂಡಳಿ ಸೂಚಿಸಿದವರಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.



**Chaitanya**

**CHAITANYA INDIA FIN CREDIT PVT. LTD.**

www.chaitanyaindia.in

#145, 2nd Floor, NR Square, 1st Main Road, Sirsi Circle, Chamrajpet, Bangalore - 560018

## FAIR PRACTICE CODE

(vi) ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೆಳಕಂಡ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಚೈತನ್ಯ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

- ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ). ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿದ್ದರೆ ಇವರಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ನಿರೀಕ್ಷೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು, ಚೈತನ್ಯ ಕಚೇರಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಅವರ ವಿಳಾಸ ಹೀಗಿದೆ:  
ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ, ಡಿಎನ್‌ಐಎಸ್ ವಿಭಾಗ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 10/3/8, ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ, ಅಂಜೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಖ್ಯೆ 5467, ಬೆಂಗಳೂರು-560001; ದೂರವಾಣಿ: 080- 2275020, ಫ್ಯಾಕ್ಸ್: 080- 2210185.

(vii) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ವಿವರಗಳು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಇರಲಿವೆ. ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿ ಈ ಅಧಿಸೂಚನೆ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ಅಂದರೆ 2012ರ ಮಾರ್ಚ್ 26ರ ಬಳಿಕ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಅದನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುವುದು.

(viii) ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲು ಚೈತನ್ಯದ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಕುರಿತ ನೀತಿಯ ಸಂಹಿತೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿದ್ದು, ಸಾಲದ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನೂ ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ix) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಯೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅತಿ ಹೆಚ್ಚು ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವುದರ ಮೇಲಿರುವ ನಿರ್ಬಂಧಗಳು

- ಅನುದಾನದ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇತ್ಯಾದಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಚೈತನ್ಯದ ಮಂಡಳಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಇದೇ ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಸಾಲದಲ್ಲಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರದ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನೂ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಲಾಗುವುದು.
- ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿವರಗಳು ಚೈತನ್ಯದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಾದಾಗಲೆಲ್ಲ ಅದನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರ ವಾರ್ಷಿಕ ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿದ್ದು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವಿರುತ್ತದೆ.

**B. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಯೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು- ಸಣ್ಣ ಸಾಲದ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು:**

(i) ಇತರೆ:

- ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಚೈತನ್ಯ ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಶಾಖೆಗಳಿರುವ ಕಚೇರಿಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೆರವು ಒದಗಿಸುವಾಗ ಚೈತನ್ಯ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಈ ಸಂಬಂಧ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಚೈತನ್ಯ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಹೊರಡಿಸಿ ಇದನ್ನು ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದಲ್ಲದೇ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲ ಪತ್ರದಲ್ಲಿಯೂ ಮುದ್ರಿಸಲಿದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರು ಬಾಕಿ ಉಳಿಸಿಕೊಂಡ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಚೈತನ್ಯದ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸೂಕ್ತ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಪಡೆದಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಚೈತನ್ಯ ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲ ತರಬೇತಿಗಳೂ ಉಚಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ. ಅಂಥ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ಎಲ್ಲ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೂ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಇದರಿಂದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು ಹೊಂದಬಹುದು.
- ಚೈತನ್ಯ ತಾನು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಎಲ್ಲ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮುದ್ರಣದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಿದೆ. ಅಲ್ಲದೇ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿಯೂ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನೂ ನಿಜ್ಜಳವಾಗಿ ಗೋಚರಿಸುವಂತೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಚೈತನ್ಯದ ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅನುಚಿತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಚೈತನ್ಯ ಅದಕ್ಕೆ ಹೊಣೆಯಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಕಾಲಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಚೈತನ್ಯ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಈ ಮೇಲಿನ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಇರುವ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಚೈತನ್ಯ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನನ್ನೂ ಗೌರವದಿಂದ ನೋಡಿ, ಅವರ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನೆರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 2011ರ ಎನ್‌ಐಎಫ್‌ಸಿ- ಎಂಎಫ್‌ಐ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಯನ್ನು ಒಂದು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿಯೇ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬನಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯಕ್ತಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಇದಲ್ಲದೇ ಸಾಲ ವಿಲೇವಾರಿಯನ್ನು ನಿಕಟ ಉಸ್ತುವಾರಿಯಡಿ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು.
- ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಗೊಂದಲಕಾರಿಯಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಚೈತನ್ಯ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲಿದೆ. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯೂ ಪೂರ್ವ ನಿಗದಿಯಂತೆ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದಂತೆ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿಯೇ ನಡೆಯುತ್ತದೆ.



**Chaitanya**

**CHAITANYA INDIA FIN CREDIT PVT. LTD.**

www.chaitanyaindia.in

#145, 2nd Floor, NR Square, 1st Main Road, Sirsi Circle, Chamrajpet, Bangalore - 560018

## FAIR PRACTICE CODE

### (ii) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ ಸಾಲ ಪತ್ರದಲ್ಲ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಅಂಶಗಳು

- a. ಚೈತನ್ಯ ತನ್ನ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಇದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಇರಲಿದೆ.
- b. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲ ಕೆಳಕಂಡ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು.
  - (i) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು
  - (ii) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯ ಕೇವಲ ಮೂರು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಅವುಗಳೆಂದರೆ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ವಿಮೆ ಪ್ರೀಮಿಯಂ (ಇದರಲ್ಲ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚವೂ ಸೇರಿರುತ್ತದೆ)
  - (iii) ಪಾವತಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅದರ ಮೇಲೆ ಪೆನಾಲ್ಟಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
  - (iv) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ/ ಮಾರ್ಜಿನ್ ಪಡೆಯಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ
  - (v) ಸಾಲಗಾರ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸ್ವಸಹಾಯ ಸಂಘ/ ಜಂಟಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಗುಂಪಿನ ಸದಸ್ಯರಾಗಿರಬಾರದು.
  - (vi) ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ದಿನದ ನಡುವೆ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಎನ್‌ಜಿಎಫ್‌ಸಿ- ಎಂಎಫ್‌ಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು 2011ರ ಪ್ರಕಾರ) ಋಣ ವಿಳಂಬನ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - (vii) ಸಾಲಗಾರರ ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. 2011ರ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಯೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪೆನಿ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಸಾಲಗಳ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕೆಳಕಂಡ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಪತ್ರಗಳು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ:
  - (i) ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಪ್ರಮಾಣ
  - (ii) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು
  - (iii) ಸಾಲಗಾರನ ಗುರುತು ಪತ್ತೆ ಹಚ್ಚುವ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿ
  - (iv) ಮರು ಪಾವತಿ ಕಂತು ಪಾವತಿಯಾಗಿರುವುದಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿ ನಲ್ಲಿಕೆಯಾಗಿರುವುದಕ್ಕೆ ಚೈತನ್ಯ ಎಲ್ಲ ಸ್ವೀಕೃತಿಪತ್ರ ನೀಡುತ್ತದೆ.
  - (v) ಚೈತನ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆ ಹೊಂದಿರುವ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲ ಪತ್ರದಲ್ಲ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಕಾಣಿಸಲಾಗುವುದು. ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನೂ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.
  - (vi) ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡೇ ಸಾಲಯೇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು. ಸಾಲ ಪತ್ರದಲ್ಲಯೇ ಶುಲ್ಕದ ಸ್ವರೂಪದ ವಿವರ ಇರುತ್ತದೆ.
  - (vii) ಸಾಲ ಪತ್ರದಲ್ಲ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲ ನಮೂದುಗಳೂ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಇರಲಿದೆ.

### (iii) ಬಲವಂತದ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಇಲ್ಲ

2011ರ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಯೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪೆನಿ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಸಾಲಗಳ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಯೇ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂಥ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಬರಲು ಸಾಲಗಾರ ಎರಡು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಬಾರಿ ವಿಫಲರಾದರೆ, ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಾಲಗಾರ ಮನೆ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಬಂದು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ರೀತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಚೈತನ್ಯದ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ತರಬೇತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಾಗಿ ಹೊಂದಿದೆ. ಇದರ ಪ್ರಕಾರ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬೇಕಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ರೀತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತರಬೇತಿ ಹೊಂದಿರಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ತೋರಬೇಕಾದ ವರ್ತನೆ, ಬಲವಂತವಾಗಿ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡದಿರುವುದು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವೇತನ ಮರುಪಾವತಿಯ ಪ್ರಮಾಣದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರವಾಗದೇ ಅವರ ನೀಡಿದ ಸೇವೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರವಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂದೊಮ್ಮೆ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳದಿದ್ದರೆ ಅವರ ಮೇಲೆ ದಂಡವನ್ನೂ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ಷ್ಮವೆಂದು ಕಂಡುಬಂದ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲ ಮಾತ್ರ ಚೈತನ್ಯ ಕೇವಲ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

### (iv) ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯ ಆಡಿಟ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗೆ ವಹಿಸಲಾಗಿದೆ. ಚೈತನ್ಯದಲ್ಲ ಆಂತರಿಕ ಆಡಿಟ್ ವಿಭಾಗವಿದ್ದು, ಇದು ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯ ಆಡಳಿತ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

Sd/-

Anand Rao

ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು