



**Chaitanya**

**FAIR PRACTICE CODE  
OF  
CHAITANYA INDIA FIN CREDIT PRIVATE LIMITED**

चैतन्य इंडिया फिन क्रेडिट प्रा लिमिटेड ने व्यापार लेनदेन से निपटने के लिए निम्नलिखित प्रक्रियाओं / प्रथाओं को पूरा करने के लिए यह फेयर प्रैक्टिस कोड तैयार किया है। कोड 26 मार्च, 2012 के अनुसार RBI ने NBFC के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशानिर्देश दिए हैं। FPC को 9 अप्रैल 2012 को चैतन्य निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है। 18 फरवरी, 2013 को RBI द्वारा जारी किए गए आगे के दिशानिर्देशों के आधार पर, चैतन्य के एफपीसी को संशोधित किया गया है। कंपनी के संशोधित एफपीसी को 11 मार्च, 2013 को बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया गया था। अप्रैल 2016 को नीति की समीक्षा की गई थी। 09 मार्च, 2017 को आरबीआई द्वारा जारी किए गए आगे के दिशानिर्देशों के आधार पर, चैतन्य के एफपीसी को संशोधित किया गया है। कंपनी के संशोधित एफपीसी को बोर्ड ने 26 अगस्त 2017 को मंजूरी दे दी है।

## A. एन बी एफ सी (NBFC)

### I. ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया

- उधारकर्ता के सभी संचार मौखिक भाषा या ऐसी भाषा में होंगे उस भाषा में होंगे जो उधारकर्ता को समझ में आती है।
- ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य NBFCs द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके NBFCs -MFI और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सकता है। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को दर्शाता है।
- चैतन्य सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देता है। जिस समय सीमा में ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, वह भी पावती में इंगित किया गया है।

### II ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें

- चैतन्य आंचलिक भाषा में उधारकर्ता को लिखित रूप में बताएंगे, जैसा कि स्वीकृति पत्र के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है या अन्यथा, ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि और इन शर्तों की स्वीकृति रखता है।
- चैतन्य देर से पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज नहीं लेता है और यह ऋण समझौते में बोल्ल्ड में निर्दिष्ट किया गया है।
- चैतन्य लोन लेते समय सभी लोन लेने वाले ग्राहकों के ऋण समझौते की एक प्रति सभी दस्तावेजों के साथ रखेगा शाखा प्रबंधक द्वारा ग्राहकों को मौखिक रूप से ऋण समझौते में दिए गए विवरण / खंड को मौखिक रूप से समझाया गया है।

### III नियमों और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का वितरण

- चैतन्य उधारकर्ता को उनके समझने वाली भाषा में नोटिस देगा, यदि किसी भी प्रकार का बदलाव संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि के नियमों और शर्तों में होता है।
- चैतन्य यह सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल है।
- समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- चैतन्य सभी देयताओं के पुनर्भुगतान पर या किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का उपयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उसी के बारे में सूचना दी जाएगी और चैतन्य को संबंधित दावों का भुगतान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का अधिकार है।

#### IV सामान्य

- चैतन्य ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप से बचेंगे (जब तक कि नई जानकारी, पहले से उधारकर्ता द्वारा खुलासा नहीं किया जाता है, यह चैतन्य के ध्यान में नहीं आता है)
- उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने पर, सहमति या अन्यथा यानी, चैतन्य की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। इस तरह के हस्तांतरण कानून के अनुरूप सुसंगत संविदात्मक शर्तों के अनुसार होंगे।
- ऋणों की वसूली के मामले में, चैतन्य अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा अर्थात् लगातार उधारकर्ताओं को विषम समय में परेशान करेगा, ऋण की वसूली के लिए ताकत का उपयोग आदि। चैतन्य यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- चैतन्य व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को मंजूर किए गए सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन का एकमुश्त भुगतान करने पर कोई पेनल्टी नहीं लगाएंगे।

#### V निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

चैतन्य के निदेशक मंडल ने इस संबंध में होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र रखा है। शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना यह सुनिश्चित करने के लिए की गई है कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए।

निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा के लिए भी प्रदान करेगा। इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

#### VI. शिकायत निवारण अधिकारी

परिचालन स्तर पर, चैतन्य ग्राहकों के लाभ के लिए, हमारी शाखाओं / स्थानों पर, जहाँ व्यवसाय का लेन-देन होता है, निम्नलिखित जानकारी को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर। ईमेल पता भी) जो कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता से संपर्क किया जा सकता है।
- यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत / विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक RBI के DNBS के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में चैतन्य का पंजीकृत कार्यालय आता है, जो निम्नानुसार है :

**अधिकारी - प्रभारी DNBS विभाग भारतीय रिज़र्व बैंक,  
10/3/8, नृपथुंगा रोड, पोस्ट बैग नंबर 5467, बैंगलोर 560 001  
फोन: 2275020.Fax: 2210185**

#### VII. फेयर प्रैक्टिस कोड संचार की भाषा और माध्यम

फेयर प्रैक्टिस कोड आंचलिक भाषा में होगा जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है और इस परिपत्र के जारी होने की तारीख से एक महीने के भीतर बोर्ड की मंजूरी के साथ रखा जाएगा, जो 28 सितंबर 2017 है।

## VIII. चैतन्य द्वारा लिया जाने वाला ब्याज

चैतन्य बोर्ड ने ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धान्तों और प्रक्रियाओं का निर्धारण किया है। इस संबंध में ऋण के नियम और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में निष्पक्ष व्यवहार संहिता में दिए गए दिशानिर्देशों को भी ध्यान में रखा गया है।

## IX. NBFC द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

- चैतन्य बोर्ड प्रासंगिक कारकों जैसे धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल को अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज दर का निर्धारण करेगा। ऋण की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के लिए ब्याज की दर और जोखिम के औचित्य के लिए दृष्टिकोण और आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाएगा।
- ब्याज की दरों और जोखिमों के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण चैतन्य की वेब साइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। वेबसाइट में प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा।
- ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते में चार्ज की जाएंगी।

## B. यन बी एफ सी (NBFC)- एम एफ आई (MFI)

### 1. सामान्य:

- आंचलिक भाषा में FPC को चैतन्य द्वारा अपने कार्यालय और शाखा परिसर में प्रदर्शित किया जाएगा।
- चैतन्य अपने उधारकर्ताओं को उधार देने के लिए पारदर्शिता और निष्पक्ष प्रथाओं के लिए प्रतिबद्ध है। चैतन्य आंचलिक भाषा में इस आशय का एक बयान देगा और इसे सभी शाखाओं में प्रदर्शित करेगा और इसे सभी उधारकर्ताओं के ऋण कार्डों में भी प्रिंट करेगा।
- चैतन्य के फील्ड कर्मचारियों को उधारकर्ताओं के मौजूदा ऋण के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।
- चैतन्य द्वारा अपने उधारकर्ताओं को दी जाने वाली सभी प्रशिक्षण निःशुल्क होगी। सभी क्षेत्र के कर्मचारियों को इस तरह के प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है और उधारकर्ताओं को ऋण / अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों के बारे में पूरी तरह से अवगत कराया जाता है।
- चैतन्य प्रभावी ब्याज दर को प्रदर्शित करता है जो वह अपने सभी कार्यालयों में और इसके द्वारा जारी साहित्य में भी प्रदर्शित होता है। चैतन्य की शिकायत निवारण प्रणाली को भी अपने सभी कार्यालयों में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
- अनुचित स्टाफ व्यवहार और उधारकर्ता की समय पर शिकायत निवारण के लिए चैतन्य जवाबदेह होगा। उपरोक्त घोषणा भी उधारकर्ता को दिए गए ऋण समझौते में की गई है।
- चैतन्य सुनिश्चित करता है कि RBI के KYC दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाए। उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता सुनिश्चित करने के लिए प्रत्येक और प्रत्येक उधारकर्ता का परिश्रम किया जाएगा।
- - एनबीएफसी में निर्दिष्ट के रूप में एमएफआई (रिजर्व बैंक) के निर्देश, 2011, ऋण की सभी मंजूरी और संवितरण केवल एक केंद्रीय स्थान पर किया जाएगा और एक से अधिक व्यक्ति इसमें शामिल होंगे। इसके अलावा, संवितरण प्रक्रिया की निकट पर्यवेक्षण होगी।
- चैतन्य यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोझिल नहीं है और ऋण संवितरण पूर्व निर्धारित समय संरचना के अनुसार किया जाता है।

### 2 ऋण समझौते / ऋण कार्ड में खुलासे

- चैतन्य का ऋण समझौते पत्र बोर्ड के मानक पर अनुमोदित है। ऋण समझौता अधिमाम्य भाषा में होगा। शाखा प्रबंधक द्वारा मौखिक रूप से ग्राहकों को ऋण समझौते के नियम और खंड समझाए जाते हैं।

- ऋण समझौते में निम्नलिखित का खुलासा किया गया है:
  - क) ऋण के सभी नियम और शर्तें।
  - ख) ऋण के मूल्य निर्धारण में केवल तीन घटक शामिल हैं; ब्याज शुल्क, प्रोसेसिंग चार्ज और बीमा प्रीमियम (जिसमें उसके संबंध में प्रशासनिक शुल्क शामिल हैं)।
  - ग) विलंबित भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लगेगा।
  - घ) उधारकर्ता से कोई सिक्योरिटी डिपॉजिट / मार्जिन जमा नहीं किया जा रहा है।
  - ई) उधारकर्ता एक से अधिक SHG / JLG का सदस्य नहीं हो सकता है।
  - च) ऋण के अनुदान के बीच स्थगन और पहली किस्त के पुनर्भुगतान की नियत तारीख (जैसा कि NBFC - MFI (रिजर्व बैंक) के निर्देश, 2011)
  - छ) एक आश्वासन कि उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
- लोन कार्ड गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशंस (रिजर्व बैंक) के निर्देशों, 2011 में निर्दिष्ट विवरणों को दर्शाता है।
  - क) प्रभावी ब्याज दर।
  - ख) ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें।
  - ग) जानकारी जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है और
  - घ) प्राप्त किस्तों और अंतिम निर्वहन सहित सभी भुगतानों के लिए चैतन्य द्वारा पावती (रशीद )
  - च) ऋण कार्ड में चैतन्य द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली का प्रमुख रूप से उल्लेख होगा और नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर भी होगा।
  - छ) जारी किए गए गैर क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति के साथ होंगे और शुल्क संरचना ऋण कार्ड में ही बताई जाएगी।
  - ज) लोन कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ आंचलिक भाषा में होंगी।

### 3. वसूली के गैर-जबरदस्ती तरीके

- जैसा कि एनबीएफसी- एमएफआई (रिजर्व बैंक) के निर्देश, 2011 में निर्दिष्ट है, वसूली सामान्य रूप से केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी। क्षेत्र के कर्मचारियों को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्यस्थल पर ही वसूली करने की अनुमति तभी दी जाएगी, यदि उधारकर्ता 2 या उससे अधिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर दिखाई न दे।
- चैतन्य में अपनी भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के लिए फील्ड स्टाफ और प्रणालियों द्वारा आचार संहिता के संबंध में एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है। कोड फील्ड कर्मचारियों के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यता को पूरा करता है और उनके पास ग्राहकों से निपटने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण होने चाहिए। फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षण में किसी भी अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण वसूली या वसूली प्रथाओं को अपनाने के बिना उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार को बढ़ाने के लिए कार्यक्रम शामिल होंगे। कर्मचारियों के लिए मुआवजा के तरीकों में, सेवा के क्षेत्रों और उधारकर्ताओं की संतुष्टि पर अधिक जोर होगा, न कि केवल लोन की संख्या और वसूली की दर पर। आचार संहिता का अनुपालन न करने के मामलों में फील्ड स्टाफ पर जुर्माना भी लगाया जाएगा। चैतन्य संवेदनशील क्षेत्रों में वसूली के लिए केवल कर्मचारियों का उपयोग करेगा

### 4. ग्राहक सुरक्षा पहल

चैतन्य यह सुनिश्चित करेंगे कि समूह के गठन के बाद क्षमता निर्माण और सशक्तीकरण के लिए SHG / JLG के गठन और उपयुक्त प्रशिक्षण और कौशल विकास गतिविधियों में पेशेवर इनपुट के लिए अधिक से अधिक संसाधन समर्पित हों।

- 5. चैतन्य अपने उधार गतिविधि में विवेकपूर्ण और जिम्मेदार होंगे इसके अलावा अपने उधारकर्ताओं को बेकार की संदिग्ध खपत के खतरों के बारे में शिक्षित करेंगे।

### 6. आंतरिक नियंत्रण प्रणाली:

- FPC के अनुपालन की जिम्मेदारी कंपनी के ऑडिट मैनेजर को सौंपी जाती है। चैतन्य के पास एक आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग है जो एफपीसी के अनुपालन पर जांच करने के लिए संचालन के सभी पहलुओं का आवधिक ऑडिट करता है।