



Chaitanya

योग्य सराव कोड

चैतन्य इंडिया फिन क्रेडिट प्रायव्हेट लिमिटेड

चैतन्य इंडिया फिन क्रेडिट प्रा. लिमिटेडने व्यवसायाच्या व्यवहाराबद्दल पुढील प्रक्रिया / पद्धती खाली सर्व स्तरावर पोहचविण्याकरिता हा फेअर प्रॅक्टिस कोड तयार केला आहे. ही संहिता 26 मार्च 2012 रोजी एनबीएफसीच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडवर आरबीआय मार्गदर्शक सूचनांनुसार आहे. एफपीसीला April एप्रिल २०१२ रोजी चैतन्य संचालक मंडळाने मान्यता दिली आहे. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने १८ फेब्रुवारी 2013 रोजी जारी केलेल्या पुढील मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे चैतन्यच्या एफपीसीमध्ये सुधारणा करण्यात आली आहे. कंपनीच्या सुधारित एफपीसीला ११ मार्च २०१३ रोजी मंडळाने मान्यता दिली आहे. एप्रिल २०१३ मध्ये या धोरणाचा आढावा घेण्यात आला. ९ March मार्च, २०१७ रोजी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने जारी केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांच्या आधारे चैतन्यच्या एफपीसीमध्ये सुधारणा करण्यात आली आहे. कंपनीच्या सुधारित एफपीसीला 26 ऑगस्ट 2017 रोजी मंडळाने मान्यता दिली आहे.

A. एन बी एफ सी

I. कर्ज करीता आलेले अर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रिया

- कर्जदारास असणारी सर्व संप्रेषणे स्थानिक भाषा किंवा कर्जदाराद्वारे समजल्या जाणाऱ्या भाषेत असतील.
- कर्जाच्या अर्जामध्ये आवश्यक माहिती असेल जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर एनबीएफसी /एमएफआय द्वारे ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीची अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि माहिती घेणारा निर्णय घेता येईल. कर्जाचा अर्ज फॉर्म अर्जात जमा करण्याची आवश्यक कागदपत्रे दर्शवितो.
- चैतन्य सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पोचपावती देते. कर्जाच्या अर्जाची विल्हेवाट लावण्याची मुदत देखील पोचपावतीमध्ये दर्शविली जाते.

II. कर्जाचे मूल्यांकन व अटी / शर्ती

- चैतन्य कर्ज घेणाऱ्याला समजल्याप्रमाणे स्थानिक भाषेतील कर्जदाराला लेखी कळवतो. ज्या द्वारे मंजूरी पत्र किंवा व्याजाचा वार्षिक दर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीचा स्वीकार त्याच्या नोंदीवर ठेवले जातात .
- चैतन्य उशिरा परतफेडीसाठी दंडात्मक व्याज आकारत नाही आणि कर्जाच्या करारामध्ये हे ठळकपणे नमूद केले गेले आहे.
- चैतन्य कर्जाच्या कराराची एक प्रत सादर करेल - ज्यात कर्जदाराने समजावून घेतलेले आहे तसेच कर्जाच्या वितरणाच्या वेळी सर्व करारकर्त्यास कर्जाच्या करारात नमूद केलेल्या सर्व बाबींची प्रत आहे. कर्ज करारामधील तपशील / कलम, शाखा व्यवस्थापकांद्वारे ग्राहकांना स्थानिक भाषेत मौखिकरित्या स्पष्ट केल्या आहेत.

III. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- वितरणाचे वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट चार्जेस इत्यादी अटी व शर्तीतील कोणत्याही बदला बदल कर्जदाराला समजेल या स्थानिक भाषेत चैतन्य कर्जदाराला नोटीस देईल.
- चैतन्य हे सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कामध्ये बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील.या संदर्भात एक योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली गेली आहे.
- करारा अंतर्गत देयक किंवा कामगिरीची आठवण / गती वाढविण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अनुषंगाने असेल.
- चैतन्य सर्व थकबाकीची परतफेड करण्यावर किंवा कर्जाच्या थकित रकमेच्या कोणत्याही हक्काच्या अधीन असल्यास किंवा चैतन्य कर्जदाराला विरोधात असलेल्या कोणत्याही दाव्याच्या अधीन राहू शकेल. अशा प्रकारच्या सेट ऑफ वापर करणे असल्यास, कर्जदारास उर्वरित दाव्यांविषयी आणि तपशिलाच्या संबंधित दाव्याची पुर्तता होईपर्यंत / अदा होईपर्यंत सिक््युरिटीज राखण्यास पात्र असलेल्या अटींच्या अधीन असलेल्या संपूर्ण तपशिलासह नोटिस देण्यात येईल.

IV. सामान्य

- चैतन्य कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दीष्टांव्यतिरिक्त कर्जदाराला कार्यात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत नवीन माहिती, जो कर्जदाराने पूर्वी जाहीर केलेली नाही तोपर्यंत चैतन्यच्या निदर्शनास येत नाही).
- कर्जदारांकडून कर्ज घेण्याच्या खात्यात हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच चैतन्य यांचा आक्षेप, काही असल्यास, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळविण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याच्या अनुषंगाने पारदर्शक करारानुसार असेल.
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत चैतन्य अनावश्यक छळ अर्थात उदासीनतेचा अवलंब करणार नाही. जसे विचित्र वेळेवर कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायू शक्तीचा वापर करणे इ. तसेच चैतन्य हे सुनिश्चित करेल की कर्मचाऱ्यांना योग्य प्रकारे ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.
- चैतन्य वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म कर्जावर फौजदारी शुल्क / प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

V. संचालक मंडळाची जबाबदारी

चैतन्य संचालक मंडळाने या संदर्भात उद्भवणारे वाद सोडविण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य ती तक्रार निवारण यंत्रणा घातली आहे. कंपनीच्या कार्यकऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व वाद कमीतकमी पुढच्या उच्च स्तरावर ऐकले आणि निकाली काढता येतील यासाठी ही तक्रार निवारण यंत्रणा निश्चित केली गेली आहे.

संचालक मंडळ, फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या अनुपालनाचे नियमित व्यवस्थापन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचे पुनरावलोकन करेल. अशा आढावांचा एक संकलित अहवाल नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.

VI. तक्रार निवारण अधिकारी

ऑपरेशनल स्तरावर, चैतन्य आमच्या शाखा / ज्या ठिकाणी व्यवसाय केला आहे अशा ठिकाणी आमच्या ग्राहकांच्या हितासाठी पुढील माहिती स्पष्टपणे दर्शविल:

- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क तपशील (दूरध्वनी / मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता) ज्याच्याकडे कंपनीमार्फत तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी लोकांकडे संपर्क साधता येईल.
- जर एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रारी / वादाचे निराकरण झाले नाही तर ग्राहक आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या क्षेत्रीय कार्यालयाच्या प्रभारी-अधिका-याच्याकडे अपील करू शकतो, ज्याच्या अखत्यारीत चैतन्य नोंदणीकृत कार्यालय पडते,

अधिकारी - प्रभारी

डीएनबीएस विभाग रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,

10/3/8, नृपाथुंगा रोड, पोस्ट बॅग क्र .54567, बेंगळूरू -

560 001

फोन: 2275020. फॅक्स: 2210185

VII. योग्य सराव कोड - भाषा आणि संवादाच्या प्रवृत्ती

योग्य सर्व कोड संहिता स्थानिक भाषा किंवा भाषेत असेल ज्यात कर्जदाराला समजले जाते आणि हे परिपत्रक दिनांक 28th सप्टेंबर 2017 पासून एक महिन्याच्या आत मंडळाच्या मान्यतेने लागू केले जाईल.

VIII. चैतन्य चे व्याज शुल्क

चैतन्य मंडळाने व्याज दर निश्चित करण्यासाठी आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत प्राचार्य व कार्यपद्धती निश्चित केल्या आहेत.

या संदर्भात कर्जाच्या अटी व शर्तीच्या संदर्भात पारदर्शकतेबाबत फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये दर्शविलेली मार्गदर्शक तत्त्वे देखील लक्षात ठेवली आहेत.

IX. एनबीएफसीकडून आकारलेल्या अत्यधिक व्याजाचे नियमन

- चैतन्य मंडळ, फंडची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित बाबी विचारात घेऊन व्याज दर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि कर्ज आणि ऍडव्हान्स करीत आकारण्यात येणाऱ्या व्याज दर निश्चित करेल. व्याज दर आणि वेगवेगळ्या प्रकारच्या कर्जदारांना व्याज दर आकारण्यासाठी जोखीम आणि कारणास्तव श्रेणीकरण करण्याचा दृष्टिकोन अर्जदारास कर्जदारास किंवा ग्राहकास जाहीर केला जाईल.

- व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणातील दृष्टीकोन चैतन्यच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देण्यात येईल जेव्हा जेव्हा व्याजदरामध्ये बदल होईल तेव्हा वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.
- व्याजाचा दर वार्षिक दर म्हणून दिला जातो जेणेकरून कर्जदारास खात्यावर किती आकारले जाईल याची अचूक जाणीव होते.

B. एन. बी. एफ. सी. - एम. एफ. आय.

1. सामान्य

- चैतन्य कार्यालय आणि शाखा आवारात स्थानिक भाषेतील एफपीसी (योग्य सराव कोड) प्रदर्शित करेल.
- चैतन्य पारदर्शकता आणि त्याच्या कर्जदारांना योग्य कर्ज देण्यास वचनबद्ध आहे. चैतन्य स्थानिक भाषेमध्ये यासंदर्भात निवेदन देईल आणि त्याच्या सर्व शाखांमध्ये ते प्रदर्शित करेल आणि सर्व कर्जदार कर्जाच्या कार्डात ते मुद्रित करेल.
- चैतन्य 'फील्ड स्टाफ' ला कर्जदारांच्या विद्यमान कर्जाच्या संदर्भात आवश्यक चौकशी करण्याचे प्रशिक्षण दिले जाते.
- चैतन्य ने त्याच्या कर्जदारांना दिलेली सर्व प्रशिक्षण विनाशुल्क दिली जाईल. सर्व फील्ड कर्मचाऱ्यांना असे प्रशिक्षण देण्याचे प्रशिक्षण दिले जाते तसेच कर्ज / इतर उत्पादनांशी संबंधित प्रक्रिया व यंत्रणेची माहिती कर्जदारांना दिली आहे.
- चैतन्य आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि त्याद्वारे स्थानिक भाषेत जारी केलेल्या साहित्यात प्रभावी व्याज दर दर्शवितो. चैतन्य तक्रार निवारण प्रणालीही सर्व कार्यालयांमध्ये ठळकपणे दर्शविली जाईल.
- कर्मचाऱ्यांचे अनुचित वर्तन रोखण्यासाठी आणि कर्जदाराची वेळेवर तक्रार निवारण करण्यासाठी चैतन्य जबाबदार असेल. उपरोक्त घोषणा कर्जदारास दिलेल्या कर्ज करारात देखील केली गेली आहे.
- चैतन्य हे सुनिश्चित करते की केवायसीन बदल आरबीआयच्या मार्गदर्शक सूचनांचे पालन केले आणि त्यांचे पालन केले. कर्जदाराची परतफेड करण्याची क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी प्रत्येक कर्जदाराची योग्य ती काळजी घेण्यात येईल.
- एनबीएफसी - एमएफआय (रिझर्व्ह बँक) दिशानिर्देश, २०११ मध्ये नमूद केल्यानुसार, कर्जाचे सर्व मंजूरी आणि वितरण केवळ मध्यवर्ती ठिकाणी केले जाईल आणि एकापेक्षा अधिक व्यक्ती या कामात सहभागी होतील. याव्यतिरिक्त वितरण वितरण कार्यावर बारीक देखरेख ठेवली जाईल.
- चैतन्य हे सुनिश्चित करेल की कर्जाच्या अर्जाची प्रक्रिया अवजड नाही आणि पूर्व-निर्धारित वेळेच्या रचनेनुसार कर्जाचे वितरण केले जाते.

2. कर्ज करार / कर्ज कार्डमधील खुलासे

- चैतन्य यांच्याकडे कर्ज कराराचे बोर्डास मान्यता प्राप्त प्रमाणित प्रमाण आहे. कर्जाचा करार बहुधा स्थानिक भाषेत असेल. कर्ज व्यवस्थापनाच्या अटी व कलम शाखा व्यवस्थापकांद्वारे ग्राहकांना मौखिक भाषेत मौखिकरित्या स्पष्ट केल्या आहेत.
- **कर्ज करारामध्ये पुढील गोष्टी उघड केल्या आहेत:**
 - अ) कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती.
 - ब) कर्जाच्या किंमतीत फक्त तीन घटक समाविष्ट असतात; व्याज शुल्क, प्रक्रिया शुल्क आणि विमा प्रीमियम (ज्यामध्ये प्रशासकीय शुल्काचा समावेश आहे)
 - क) विलंब झाल्यावर देय दंड आकारला जाणार नाही.
 - ड) कर्जदाराकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव / मार्जिन गोळा केले जात नाहीत
 - ई) कर्ज घेणारा एकापेक्षा जास्त बचत गट / जेएलजीचा सदस्य असू शकत नाही
 - फ) कर्जाचे अनुदान आणि पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडच्या तारखेच्या तारखेदरम्यानचे नियम
 - ज) कर्जदाराच्या डेटाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल अशी हमी.
- नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - मायक्रो फायनान्स संस्था (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, २०११ मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे कर्ज कार्ड खालील बाबींचे प्रतिबिंबित करते.

अ) आकारला जाणारा प्रभावी दर

ब) कर्जाशी संबंधित इतर सर्व अटी व शर्ती

क) कर्जदाराची आणि योग्यरित्या ओळखणारी माहिती

ड) प्राप्त झालेल्या हप्त्यांसह अंतिम परत सोडण्यासह चैतन्य कडून पावती

ई) कर्ज कार्डमध्ये चैतन्य यांनी स्थापन केलेल्या तक्रारीचे निवारण यंत्रणा आणि नोडल अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क क्रमांक यांचा स्पष्ट उल्लेख असेल.

फ) नॉन-क्रेडिट उत्पादने जारी केलेल्या कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि फीची रचना कर्ज कार्डमध्येच दिली जाईल.

ज) लोन कार्ड मधील सर्व नोंदी स्थानिक भाषेत असतील

3. पुनर्प्राप्तीसाठी नॉन-बळजबरी पद्धती

- एनबीएफसी - एमएफआय (रिझर्व्ह बँक) दिशानिर्देश, २०११ मध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार, वसुली साधारणतः केवळ केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी केली जाईल. 2 किंवा त्यापेक्षा जास्त प्रसंगी कर्जदाराने मध्यवर्ती नियुक्त केलेल्या ठिकाणी न दिल्यास केवळ फील्ड कर्मचाऱ्यांना निवासस्थानावर किंवा कर्जदाराच्या कामावर पुनर्प्राप्ती करण्याची परवानगी असेल.

- चैतन्य यांचे क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांकडून नेमणूक, प्रशिक्षण आणि देखरेखीसाठी आचारसंहितेबाबत मंडळाला मान्यता प्राप्त धोरण आहे. या संहितेमध्ये फील्ड कर्मचाऱ्यांसाठी आवश्यक किमान पात्रता देण्यात आली आहे आणि त्यांच्याकडे ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण साधने असतील. फील्ड कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षणामध्ये कोणताही गैरवर्तन किंवा जबरदस्तीने कर्ज वसूल करणे / पुनर्प्राप्ती पद्धतींचा अवलंब न करता कर्जदारांबद्दल योग्य वागणूक देण्यासाठी कार्यक्रमांचा समावेश असेल. कर्मचाऱ्यांना नुकसान भरपाई देण्याच्या पद्धतींमध्ये फक्त जमा केलेल्या कर्जाची संख्या आणि पुनर्प्राप्तीच्या दरापेक्षा सेवा आणि कर्जदाराचे समाधान यावर अधिक भर असेल. आचारसंहितेसह फील्ड कर्मचाऱ्यांचे पालन न केल्याच्या बाबतीतही दंड आकारला जाईल. चैतन्य केवळ संवेदनशील भागात पुनर्प्राप्तीसाठी कर्मचारी वापरतील.

4. ग्राहक संरक्षण उपक्रम

चैतन्य हे सुनिश्चित करेल की बचत गट / जेएलजी तयार करण्यासाठी व्यावसायिक संसाधने आणि गट स्थापन झाल्यानंतर क्षमता वाढविणे आणि सशक्तीकरण यासाठी योग्य प्रशिक्षण आणि कौशल्य विकास उपक्रमांना अधिक संसाधने देण्यात येतील.

5. चैतन्य त्यांच्या कर्ज देण्याच्या कार्यात विवेकी आणि जबाबदार असतील आणि त्यांच्या कर्जदारांना निरुपयोगी सुस्पष्ट वापराच्या धोक्यांविषयी शिक्षण देतील.

6. अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली:

एफपीसीच्या (योग्य सर्व कोड) अनुपालनाची जबाबदारी कंपनीच्या ऑडिट व्यवस्थापकाकडे सोपविण्यात आली आहे. चैतन्य अंतर्गत लेखापरीक्षण विभाग आहे जे एफपीसीच्या अनुपालनाची तपासणी करण्यासाठी ऑपरेशन्सच्या सर्व बाबींचे नियमितपणे ऑडिट करते.