



Chaitanya

ચૈતન્ય ઈન્ડિયા ફિન ક્રેડિટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ
ની
ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા (ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ)

વર્ઝન ક્ર.	FPC /1.3/2021-22
મૂળ રીતે અપનાવવામાં આવેલી પોલિસીની તારીખ	9 એપ્રિલ 2012
પોલિસીની સુધારેલ/સંશોધિત તારીખ	28 માર્ચ 2022
પોલિસી ધારક	આનંદ રાવ
દ્વારા મંજૂર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
સહી	

સંદર્ભ: : RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.ક્ર.054/03.10.119/2015-16 તારીખ 01 જુલાઈ, 2015.
RBI/DNBR/2016-17/44 CC.ક્ર.DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 તારીખ 09 માર્ચ, 2017
RBI/DOR/2021-22/89DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22

ચૈતન્ય ઈન્ડિયા ફિન કેડિટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ફેર પ્રેક્ટિસ સંહિતા પરની RBIની માર્ગદર્શિકા મુજબ, વ્યવસાયિક લેણદેણના વ્યવહાર માટેની નીચેની પ્રક્રિયાઓ/પ્રથાઓ માટે આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ઘડ્યો છે.

RBI ના સંશોધન અને અનુગામી બોર્ડની મંજૂરીની વિગતો નીચે કોષ્ટકમાં દર્શાવેલ છે:

રીવિઝન એસ આઈ ક.	RBI રીવિઝન તારીખ	બોર્ડ મંજૂર કરેલ તારીખ
1	26-માર્ચ-12	09-એપ્રિલ-12
2	08-ફેબ્રુઆરી-13	11-માર્ચ-13
3	09-માર્ચ-17	26-ઓગસ્ટ-17
4	14-માર્ચ-22	28-માર્ચ-22 #

આ સુધારેલી નીતિ 1 એપ્રિલ, 2022થી લાગુ થશે.

1. સામાન્ય:

- ચૈતન્ય દ્વારા તેની કચેરીઓમાં અને વેબસાઈટ પર ઉધાર લેનારાને સમજાય તેવી ભાષામાં FPC ને પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- ચૈતન્ય તેના ઉધાર લેનારાઓને ધિરાણ આપવામાં પારદર્શિતા માટે તેમજ ન્યાયી વ્યવહાર કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. ચૈતન્ય આ અંગે તેના બોરોઅર્સ સમજી શકે તેવી ભાષામાં નિવેદન કરશે તેમજ તેને તમામ શાખામાં પ્રદર્શિત કરશે તથા તમામ બોરોઅર લોન કાર્ડમાં તેને પ્રિન્ટ પણ કરાવશે.
- ફિલ્ડ સ્ટાફને ધરની આવક અને વર્તમાન દેવા અંગે જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટેની તાલીમ આપવામાં આવે છે.
- ચૈતન્ય દ્વારા તેના બોરોઅર્સને આપવામાં આવતી તમામ તાલીમ નિ:શુલ્ક રહેશે. લોન લેનારાઓને લોન/અન્ય ઉત્પાદનો સંબંધિત પ્રક્રિયાઓ અને સિસ્ટમોથી સંપૂર્ણ જાગૃત કરવા માટેની તાલીમ પ્રસ્તાવિત કરવા માટે ચૈતન્યના સ્ટાફને તાલીમ આપવામાં આવે છે.
- ચૈતન્ય દ્વારા લેવામાં આવતા લાગુ પડતા વ્યાજ દર તેની તમામ કચેરીઓમાં અને તેના દ્વારા જારી કરાયેલા તમામ સાહિત્યમાં દર્શાવવામાં આવે છે. ચૈતન્યની ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમ પણ તેની તમામ કચેરીઓમાં મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- ચૈતન્ય તેના કર્મચારીઓના અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીઓના કર્મચારીઓના અયોગ્ય વર્તન અટકાવવા માટે જવાબદાર રહેશે અને બોરોઅર ની ફરિયાદનું સમયસર નિવારણ કરશે. ઋણ લેનારને આપવામાં આવેલા લોન કરારમાં પણ ઉપરોક્ત ઘોષણા કરવામાં આવેલ છે.
- ચૈતન્ય RBI ની KYC માર્ગદર્શિકાનું પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરે છે. ઉધાર લેનારાઓની પુન:ચુકવણી માટેની ક્ષમતાની ખાતરી કરવા માટે પ્રત્યેક ઉધાર લેનારની ઉદ્યમશીલતા ચકાસવામાં આવશે.
- તમામ પ્રકારની લોનની મંજૂરી તથા તેનું વિતરણ ફક્ત કેન્દ્રીય સ્થળ પર જ કરવામાં આવશે અને એક કરતાં વધુ વ્યક્તિઓ આ કાર્યમાં સામેલ થશે. આ ઉપરાંત, વિતરણ કાર્ય ઉપર ઝીણવટપૂર્વકની દેખરેખ રાખવામાં આવશે.
- ચૈતન્ય એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોનની અરજી માટેની પ્રક્રિયા બોજારૂપ ન રહે અને લોનનું વિતરણ પૂર્વ-નિર્ધારિત સમય માળખા મુજબ કરવામાં આવે.
- ચૈતન્ય લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં દર્શાવવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની અન્ય બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે એવી કોઈ નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, અને ચૈતન્યના ધ્યાન પર આવી હોય)
- બોરોઅર તરફથી પ્રાપ્ત થયેલ બોરોઅર એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટેની વિનંતીના કિસ્સામાં, જો કોઈપણ સંમતિ અથવા અન્ય રીતે એટલે કે ચૈતન્યનો વાંધો હોય તો, વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, ચૈતન્ય અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમકે, ઉધાર લેનારને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે શક્તિશાળી માણસોનો ઉપયોગ કરવો વગેરે.
- ચૈતન્ય તમામ માર્ફકો ફાયનાન્સ લોન પર ફોરકલોઝર ચાર્જીસ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં.
- ચૈતન્ય પુન:ચુકવણી સંબંધિત મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા બોરોઅર્સ (ઉધાર લેનારાઓ) ની ઓળખ માટે એક મિકેનિઝમ સ્થાપિત કરશે અને આવા બોરોઅર્સ (ઉધાર લેનારાઓ) ને ઉપલબ્ધ સ્ત્રોત વિશે જરૂરી માર્ગદર્શન આપવા માટે તેમની સાથે જોડાશે.

2. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી કરીને અન્ય NBFCs-MFI દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઋણ લેનાર દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવે છે
- ચૈતન્ય તમામ લોન અરજીઓની રસીદની પહોંચ (સ્વીકૃતિ) આપે છે. આ લોન અરજીઓનો ક્યારે નિકાલ કરવામાં આવશે તેની સમયમર્યાદા પણ પહોંચમાં દર્શાવેલ હોય છે.

3. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો /શરતો

- ચૈતન્ય ઉધાર લેનારને મંજૂર થયેલ લોનની રકમ તેના વાર્ષિક વ્યાજદર સહિત અને તેના નિયમો તથા શરતો અને તે માટે અરજી કરવા માટેની પદ્ધતિ લેખિતમાં મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય રીતે જણાવશે અને ઉધાર લેનાર તરફથી મળેલ આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિની પહોંચ તેના રેકોર્ડ પર સાચવી રાખે છે.
- ચૈતન્ય તેના વિવેકબુદ્ધિથી માત્ર ઓવરડ્યુ રકમ પર વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ વસૂલશે.
- ચૈતન્ય લોનના વિતરણ સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બીડાણની એક-એક નકલ સહિત લોન કરારની એક કોપી પ્રદાન કરશે. લોન કરારમાંની વિગતો / કલમો ઋણ લેનારાઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં મૌખિક રીતે શાખા મેનેજર દ્વારા સમજાવવામાં આવે છે.

4. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- ચૈતન્ય વિતરણ યાદી, પ્રાઈઝિંગ સહિતના તેમના નિયમો તથા શરતોમાં થયેલ કોઈપણ પ્રકારના ફેરફાર અંગેની નોટિસ ઋણ લેનારને આપશે.
- ચૈતન્ય વ્યાજ દર અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રૂપે અસરકર્તા રહે તે સુનિશ્ચિત કરશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવેલ છે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- ચૈતન્ય તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત બાદ કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા જે ચૈતન્યને ઉધાર લેનાર સામે હોઈ શકે તે માટેના પૂર્વાધિકારને આધીન રહીને તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો થાય, ત્યારે ઋણ લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ કબજામાં રાખવા માટે જે શરતો હેઠળ ચૈતન્ય હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

5. લોન કરાર / લોન કાર્ડમાં ડિસ્ક્લોઝર

- ચૈતન્ય પાસે લોન કરારનું બોર્ડ દ્વારા માન્ય પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ છે. લોન કરારની શરતો અને કલમો ઋણ લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં બ્રાન્ય મેનેજર દ્વારા ગ્રાહકોને મૌખિક રીતે સમજાવવામાં આવે છે.
- લોન કરારમાં નીચેની બાબતો જાહેર કરવામાં આવી છે:
 - લોનના તમામ નિયમો અને શરતો.
 - લોનની કિંમત બેલેન્સ ઘટાડવાની પદ્ધતિ પર IRR અભિગમનો ઉપયોગ કરીને ચોખ્ખી વિતરણ રકમ પર ગણતરી કરાયેલ અસરકારક વ્યાજ દર (EIR) પર આધારિત છે.
 - ઉધાર લેનાર પાસેથી લેવામાં આવતી કોઈપણ ફી લોન કાર્ડ/ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.
 - લોન લેનાર પાસેથી એવી કોઈપણ રકમ વસૂલવામાં આવશે નહીં કે જેનો લોન કાર્ડ/ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો ન હોય.
 - કે જેમાં ઋણ લેનાર પાસેથી કોઈ સિક્યોરિટી ડિપોઝીટ/માર્જિન લેવામાં આવતાં નથી
 - લોનની મંજૂરી અને પ્રથમ હપ્તાની ચુકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચેની મુદત દરમિયાન
 - ઋણ લેનારના ડેટાની ગોપનીયતાનું આદર કરવામાં આવશે તેવી ખાતરી.
- લોન કાર્ડ/ફેક્ટશીટમાં નીચે જણાવેલ વિગતો દર્શાવવામાં આવશે:
 - વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજનો અસરકારક દર
 - કિંમતો પર સાદી સરળ ફેક્ટ શીટ
 - લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો
 - માહિતી જે ઉધાર લેનારની પર્યાપ્ત રીતે ઓળખ આપે છે
 - ચૈતન્ય દ્વારા લોનની રકમના અંતિમ વિતરણ વિશેની સ્વીકૃતિઓ

- f. લોન કાર્ડમાં ચૈતન્ય દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી અને નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક નંબર પણ સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખિત હશે.
- g. જારી કરાયેલ બિન-કેડિટ ઉત્પાદનો ઉધાર લેનારની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથેના હશે અને ફી માળખું લોન કાર્ડમાં જ જણાવવામાં આવશે

6. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- a. આ સંબંધમાં ઉદ્ભવતા વિવાદોના નિરાકરણ માટે ચૈતન્યના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નિર્ધારિત કરી છે. આ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની સ્થાપના સુનિશ્ચિત કરવા માટે કરવામાં આવી છે કે કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા ઉપરના એક સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો યોગ્ય નિકાલ કરવામાં આવે.
- b. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની પણ જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને, જે તેમના દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવે, તે નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરવામાં આવશે,

7. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

ઓપરેશનલ લેવલ પર, ચૈતન્ય નીચેની માહિતીને ગ્રાહકોના લાભ માટે, અમારી શાખાઓ/સ્થળો પર, જ્યાં વેપાર વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, ત્યાં પ્રદર્શિત કરશે:

- i. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નં. તેમજ ઈમેઇલ સરનામું) કે જેમનો કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લોકો સંપર્ક કરી શકે છે.
- ii. જો એક મહિનાની અંદર ગ્રાહકની ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક RBI ની DNBS ની પ્રાદેશિક કચેરીના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે, જેમના અધિકારક્ષેત્રમાં ચૈતન્યની રજીસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે, જે નીચે મુજબ છે.:

ઓફિસર-ઈન-ચાર્જ DNBS વિભાગ રીઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા,
10/3/8, નૃપથૂંગા રોડ, પોસ્ટ બેગ નં. 5467, બેંગ્લોર-560 001
ફોન: 2275020. ફેક્સ: 2210185

8. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને સંચારનું માધ્યમ

ફેર પ્રેક્ટિસ આચારસંહિતા ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં હશે અને તેને આ પરિપત્ર જારી થયાની તારીખથી એક મહિનાની અંદર બોર્ડની મંજૂરી સાથે લાગુ કરવામાં આવશે, જે 15મી માર્ચ 2022 છે

9. ચૈતન્ય દ્વારા લેવામાં આવતું વ્યાજ

ચૈતન્ય ના બોર્ડ વ્યાજ દર તથા તેની પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરી છે. આ સંદર્ભમાં લોનના નિયમો અને શરતોના સંબંધમાં પારદર્શિતા વિશે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાને પણ ધ્યાનમાં રાખવામાં આવેલ છે.

10. NBFCs દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન

- a. ચૈતન્યનું બોર્ડ, ભંડોળ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમની કિંમત વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારના વિવિધ વર્ગ પાસેથી વ્યાજના અલગ-અલગ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક જાહેર કરવામાં આવશે.
- b. વ્યાજના દર ચૈતન્યની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થશે ત્યારે વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત કરાયેલ માહિતીને અપડેટ કરવામાં આવશે.
- c. વ્યાજનો દર વાર્ષિક દરે ગણવામાં આવે છે જેથી કરીને ઋણ લેનાર તેમના ખાતામાંથી વસૂલવામાં આવતા ચોક્કસ દર થી વાકેફ રહે છે.

11. રીકવરી માટેની બિન-સખ્તી વાળી પદ્ધતિઓ

- a. તમામ વસૂલાત સામાન્ય રીતે ઉધાર લેનાર અને કંપની દ્વારા પરસ્પર નક્કી કરાયેલ કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે જ કરવામાં આવશે. અગર ઋણ લેનાર સળંગ 2 અથવા તેથી વધુ વખત કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય, તો માત્ર તેવા સંજોગોમાં જ ફીલ્ડ સ્ટાફને ઋણ લેનારના ઘરે અથવા કામના સ્થળે વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.
- b. ચૈતન્ય પાસે ફિલ્ડ સ્ટાફ અને સિસ્ટમ્સની આચારસંહિતા સંદર્ભે તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ માટે બોર્ડ દ્વારા માન્યતા પ્રાપ્ત નીતિ છે. આ સંહિતા ફિલ્ડ સ્ટાફ માટે જરૂરી ન્યૂનતમ લાયકાતો દર્શાવે છે અને આ સંહિતામાં ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વર્તન -વ્યવહાર કરવા માટે ફિલ્ડ સ્ટાફ માટે જરૂરી તાલીમ સાધનો હોવા જોઈએ. ફિલ્ડ સ્ટાફની તાલીમમાં ઋણ લેનાર પ્રત્યે લેણા ની વસૂલાત/ રીકવરી માટે કોઈપણ પ્રકારના અપમાન કે બળજબરીપૂર્વક વસૂલાતની પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના યોગ્ય વર્તન કેળવવાના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થશે. સ્ટાફ માટે વળતરની પદ્ધતિઓમાં માત્ર એકત્ર કરાયેલી લોનની સંખ્યા અને વસૂલાતના દર કરતાં સેવાના ક્ષેત્રો અને ઋણ લેનારની સંતુષ્ટિ પર વધુ ભાર મૂકવામાં આવશે. ફિલ્ડ સ્ટાફ દ્વારા આચાર સંહિતાનું પાલન ન કરવાના કેસમાં ઇંડ પણ ફટકારવામાં આવશે. સંવેદનશીલ વિસ્તારોમાં રિકવરી માટે ચૈતન્ય માત્ર પોતાના કર્મચારીઓનો ઉપયોગ કરશે.

12. ગ્રાહક સુરક્ષા પહેલ

- a. ચૈતન્ય એ સુનિશ્ચિત કરશે કે જૂથોની રચના પછી ક્ષમતા નિર્માણ અને સશક્તિકરણ માટે JLG ની રચનામાં વ્યાવસાયિક ઇનપુટ્સ અને યોગ્ય તાલીમ અને કૌશલ્ય વિકાસ પ્રવૃત્તિઓ માટે વધુ સંસાધનો સમર્પિત રહે.
- b. ચૈતન્ય તેમની ધિરાણ પ્રવૃત્તિમાં સમજદાર અને જવાબદાર રહેશે અને સાથે-સાથે તેમના ઉધાર લેનારાઓને બિનજરૂરી સ્પષ્ટ વપરાશના જોખમો વિશે પણ શિક્ષિત કરશે.

13. આંતરિક નિયંત્રણ સિસ્ટમ:

FPC ના પાલનની જવાબદારી કંપનીના ઓડિટ મેનેજરને સોંપવામાં આવી છે. ચૈતન્ય પાસે પોતાનો આંતરિક ઓડિટ વિભાગ છે જે FPC ના અનુપાલનને ચકાસવા માટે કામગીરીના તમામ પાસાઓનું સમયાંતરે ઓડિટ કરે છે.
