



Chaitanya

चैतन्य इंडिया फिन क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड का निष्पक्ष व्यवहार संहिता

| संस्करण संख्या | FPC /1.3/2021-22 |
|-------------------------------------|------------------|
| मूल रूप से अपनाई गई पॉलिसी की तारीख | 9 अप्रैल 2012 |
| पॉलिसी की संशोधित/संशोधित तारीख | 28 मार्च 2022 |
| पॉलिसी के मालिक | आनंद राव |
| द्वारा अनुमोदित | निदेशक मंडल |
| हस्ताक्षर | |

संदर्भ : RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.संख्या 054/03.10.119/2015-16 तारीख जुलाई 01, 2015.
RBI/DNBR/2016-17/44 CC.संख्या DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 तारीख मार्च 09, 2017
RBI/DOR/2021-22/89DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22

चैतन्य इंडिया फिन क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड ने निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर RBI के दिशानिर्देशों के अनुसार, व्यापार लेनदेन से निपटने में निम्नलिखित प्रक्रियाओं / प्रथाओं को निर्धारित करने के लिए यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता तैयार की है।

RBI संशोधन और बाद में बोर्ड की मंजूरी का विवरण नीचे तालिका में दिया गया है:

| संशोधन क्रम संख्या | RBI संशोधन तारीख | बोर्ड स्वीकृत तारीख |
|--------------------|------------------|---------------------|
| 1 | 26-मार्च-12 | 09-अप्रैल-12 |
| 2 | 08-फरवरी-13 | 11-मार्च-13 |
| 3 | 09-मार्च-17 | 26-अगस्त-17 |
| 4 | 14-मार्च-22 | 28-मार्च-22 # |

यह संशोधित पॉलिसी 1 अप्रैल, 2022 से प्रभावी होगी।

1. सामान्य:

- FPC को चैतन्य द्वारा अपने कार्यालयों और वेबसाइट पर उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदर्शित किया जाएगा।
- चौतन्य अपने उधारकर्ताओं को उधार देने में पारदर्शिता और निष्पक्ष व्यवहार के लिए प्रतिबद्ध है। चौतन्य उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में इस आशय का एक बयान देगा और इसे अपनी सभी शाखाओं में प्रदर्शित करेगा और इसे सभी उधारकर्ता ऋण कार्डों में प्रिंट भी करेगा।
- फील्ड स्टाफ को घर की आय और मौजूदा कर्ज के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।
- चौतन्य द्वारा अपने उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला सभी प्रशिक्षण निःशुल्क होगा। चौतन्य स्टाफ को प्रशिक्षण देने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है ताकि उधारकर्ताओं को ऋण/अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों से पूरी तरह अवगत कराया जा सके।
- चौतन्य अपने सभी कार्यालयों में प्रभावी ब्याज दर प्रदर्शित करता है और इसके द्वारा जारी साहित्य में चौतन्य की शिकायत निवारण प्रणाली को भी अपने सभी कार्यालयों में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
- चैतन्य अपने कर्मचारियों या बाहरी स्रोत के एजेंसियों के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार को रोकने के लिए जवाबदेह होंगे और उधारकर्ता को समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेंगे। उपरोक्त घोषणा उधारकर्ता को दिए गए ऋण समझौते में भी की जाती है।
- चैतन्य सुनिश्चित करते हैं कि RBI के KYC दिशानिर्देशों और प्रत्येक उधारकर्ता के उचित परिश्रम का अनुपालन उधारकर्ताओं की वापस चुकाने की क्षमता सुनिश्चित करने के लिए किया जाएगा।
- ऋणों की सभी स्वीकृति और संवितरण केवल एक केंद्रीय स्थान पर किया जाएगा और इस समारोह में एक से अधिक व्यक्ति शामिल होंगे। इसके अलावा, संवितरण गतिविधि की कड़ी निगरानी होगी।
- चैतन्य यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण के आवेदन की प्रक्रिया बोझिल न हो और ऋण संवितरण पूर्व-निर्धारित समय संरचना के अनुसार किया जाए।
- चैतन्य ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगा (जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई है, चैतन्य के संज्ञान में नहीं आई है)।
- उधारकर्ता द्वारा उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी चैतन्य की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- ऋण की वसूली के मामले में, चौतन्य अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे। विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि।
- चैतन्य सभी माइक्रो वित्त ऋणों पर प्रतिबंध शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लेंगे।
- चैतन्य पुनर्भुगतान संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की पहचान के लिए एक क्रियाविधि स्थापित करेगा और ऐसे उधारकर्ताओं के साथ उपलब्ध संसाधनों के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए संलग्न करेगा।

2. ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य NBFCs-MFI द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र, आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों को इंगित करता है।
- चैतन्य सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देता है। जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, वह भी पावती में दर्शाया गया है।

3. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- चौतन्य ऋणकर्ता को स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि से अवगत कराएंगे और उधारकर्ता अपने रिकार्ड पर द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को बनाए रखेंगे।
- चैतन्य अपने विवेक से केवल अतिदेय राशि पर विलंबित भुगतान के लिए दंड वसूल करेगा।
- चौतन्य ऋण समझौते की एक प्रति - ऋण के संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ प्रस्तुत करेंगे। ऋण समझौते में विवरण / खंड शाखा प्रबंधक द्वारा उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में मौखिक रूप से समझाया गया है।

4. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- चौतन्य संवितरण कार्यक्रम, मूल्य निर्धारण सहित नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के लिए उधारकर्ता को नोटिस देगा।
- चैतन्य यह सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित हो। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल है।
- समझौते के तहत याद दिलाने/भुगतान में तेजी लाने या प्रदर्शन में तेजी लाने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- चैतन्य सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा जो चैतन्य के पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत चैतन्य संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

5. ऋण समझौते/ऋण कार्ड में प्रकटीकरण

- चौतन्य के पास ऋण समझौते का एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित मानक रूप है। ऋण समझौते के नियम और खंड ग्राहकों को शाखा प्रबंधक द्वारा उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में मौखिक रूप से समझाए जाते हैं।
- ऋण समझौते में निम्नलिखित का खुलासा किया गया है:
 - ऋण के सभी नियम और शर्तें।
 - ऋण का मूल्य निर्धारण प्रभावी ब्याज दर (EIR) पर आधारित है, जो शेष राशि को कम करने पर IRR दृष्टिकोण का उपयोग करके शुद्ध संवितरण राशि पर गणना की जाती है।
 - उधारकर्ता से लिया गया कोई भी शुल्क ऋण कार्ड / फैक्टशीट में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा।
 - उधारकर्ता से कोई भी राशि नहीं ली जाएगी जिसका स्पष्ट रूप से ऋण कार्ड / फैक्टशीट में उल्लेख नहीं किया गया है।
 - कि उधारकर्ता से कोई जमानत जमा/मार्जिन नहीं लिया जा रहा है।
 - ऋण के अनुदान और पहली किश्त की चुकौती की देय तिथि के बीच स्थगन।
 - एक आश्वासन है कि उधारकर्ता डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
- ऋण कार्ड / तथ्य पत्रक में निम्नलिखित विवरण प्रदर्शित होंगे:
 - प्रभारित ब्याज की प्रभावी दर।
 - मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य पत्र।
 - ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें।
 - जानकारी जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है।
 - ऋण राशि के अंतिम संवितरण के बारे में चौतन्य द्वारा पावती।

- f. ऋण कार्ड में चैतन्य द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रणाली और नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर का प्रमुख रूप से उल्लेख होगा।
- g. जारी किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ता की पूर्ण सहमति से होंगे और शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही सूचित किया जाएगा
6. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी
- a. चैतन्य के निदेशक मंडल ने इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण प्रक्रिया निर्धारित की है। शिकायत निवारण प्रक्रिया की स्थापना यह सुनिश्चित करने के लिए की गई है कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटाया जाए।
- b. निदेशक मंडल निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण प्रक्रिया के कामकाज की आवधिक समीक्षा 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।
7. शिकायत निवारण अधिकारी
- परिचालन स्तर पर, चैतन्य ग्राहकों के लाभ के लिए, हमारी शाखाओं/स्थानों पर, जहां व्यापार किया जाता है, निम्नलिखित सूचनाओं को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा:
- i. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता) जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।
- ii. यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, 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:
- प्रभारी अधिकारी DNBS विभाग भारतीय रिजर्व बैंक,
10/3/8, नृपथुंगा रोड, पोस्ट बैग नंबर 5467, बैंगलोर-560 001
फोन: 2275020। फैक्स: 2210185
8. संचार निष्पक्ष व्यवहार संहिता की भाषा और तरीका
- उचित व्यवहार संहिता उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी और इस परिपत्र के जारी होने की तारीख से एक महीने के भीतर, जो कि 15 मार्च 2022 है, बोर्ड के अनुमोदन से लागू की जाएगी
9. चैतन्य द्वारा लगाया गया ब्याज
- चैतन्य के बोर्ड ने ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक मूलधन और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं। इस संबंध में ऋणों के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में निष्पक्ष व्यवहार संहिता में इंगित दिशा-निर्देशों को भी ध्यान में रखा गया है।
10. NBFC द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन
- a. चैतन्य मंडल प्रासंगिक कारकों जैसे, निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में किया जाएगा।
- b. ब्याज की दरें चैतन्य की वेब साइट पर उपलब्ध कराई जाएंगी। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा तो वेबसाइट में प्रकाशित जानकारी को अपडेट कर दिया जाएगा।
- c. ब्याज की दर वार्षिक दर है ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी।

11. वसूली के गैर-आक्रामक तरीके

- a. सभी वसूली आम तौर पर केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर ही की जाएगी जो उधारकर्ता और कंपनी द्वारा पारस्परिक रूप से तय की जाती है। फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्य के स्थान पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता 2 या अधिक लगातार अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।
- b. फील्ड स्टाफ और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के लिए प्रणालियों द्वारा आचार संहिता के संबंध में चैतन्य के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है। संहिता फील्ड स्टाफ के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यताएं निर्धारित करती है और ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए उनके लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण की पहचान की जानी चाहिए। फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षण में किसी भी अपमानजनक या जबरदस्ती ऋण एकत्रित करना/वसूली प्रथाओं को अपनाने के बिना उधारकर्ता के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के लिए कार्यक्रम शामिल होंगे। कर्मचारियों के लिए न कि केवल जुटाए गए ऋणों की संख्या और वसूली की दर पर, बल्कि मुआवजे के तरीकों में सेवा के क्षेत्रों और उधारकर्ता संतुष्टि पर अधिक जोर दिया जाएगा। फील्ड स्टाफ द्वारा आचार संहिता का पालन न करने के मामलों में भी जुर्माना लगाया जाएगा। संवेदनशील इलाकों में वसूली के लिए चैतन्य के कर्मचारियों का ही इस्तेमाल करेंगे।

12. ग्राहक संरक्षण पहल

- a. चैतन्य यह सुनिश्चित करेंगे कि समूह के गठन के बाद क्षमता निर्माण और सशक्तिकरण के लिए JLG के गठन और उपयुक्त प्रशिक्षण और कौशल विकास गतिविधियों में पेशेवर इनपुट के लिए अधिक से अधिक संसाधन समर्पित हैं।
- b. चैतन्य अपने कर्जदारों को फिजूलखर्चों के विशिष्ट उपभोग के खतरों के बारे में शिक्षित करने के अलावा उनकी उधार गतिविधि में सावधान और जिम्मेदार होंगे।

13. आंतरिक नियंत्रण प्रणाली:

FPC के अनुपालन की जिम्मेदारी कंपनी के लेखा परीक्षा प्रबंधक को सौंपी गई है। चैतन्य के पास एक आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग है जो FPC के अनुपालन की जांच करने के लिए संचालन के सभी पहलुओं का आवधिक लेखा परीक्षा करता है।
