



Chaitanya

ಚೈತನ್ಯ ಇಂಡಿಯಾ ಫಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	FPC /1.3/2021-22
ಮೂಲತಃ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ನೀತಿಯ ದಿನಾಂಕ	9 ಏಪ್ರಿಲ್ 2012
ನೀತಿಯ ತಿದ್ದುಪಡಿ/ಮಾರ್ಪಡಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	28 ಮಾರ್ಚ್ 2022
ನೀತಿ ಮಾಲೀಕರು	ಆನಂದ್ ರಾವ್
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಸಹಿ	

ಉಲ್ಲೇಖ

:

RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.ಸಂಖ್ಯೆ.054/03.10.119/2015-16 ದಿನಾಂಕ ಜುಲೈ 01, 2015.

RBI/DNBR/2016-17/44 CC.ಸಂಖ್ಯೆ.DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 ದಿನಾಂಕ ಮಾರ್ಚ್ 09, 2017

RBI/DOR/2021-22/89DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22

ಚೈತನ್ಯ ಇಂಡಿಯಾ ಫಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಮೇಲಿನ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು/ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

RBI ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ನಂತರದ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೋಷ್ಟಕದಲ್ಲಿ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ:

ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಕ್ರ.ಸಂ.	RBI ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ	ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ
1	26-ಮಾರ್ಚ್-12	09-ಏಪ್ರಿಲ್-12
2	08-ಫೆಬ್ರವರಿ-13	11-ಮಾರ್ಚ್-13
3	09-ಮಾರ್ಚ್-17	26-ಆಗಸ್ಟ್-17
4	14-ಮಾರ್ಚ್-22	28-ಮಾರ್ಚ್-22

ಈ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ನೀತಿಯು ಏಪ್ರಿಲ್ 1, 2022 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ.

1. ಸಾಮಾನ್ಯ:

- FPC ಅನ್ನು ಚೈತನ್ಯ ತನ್ನ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
- ಚೈತನ್ಯ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಚೈತನ್ಯ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಕುರಿತು ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮನೆಯ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಚೈತನ್ಯ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿಯು ಉಚಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲ/ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವಂತೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ಚೈತನ್ಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ತರಬೇತುಗೊಳಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಚೈತನ್ಯ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದು ನೀಡುವ ಮುದ್ರಿತ ಪ್ರತಿಗಳಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಚೈತನ್ಯದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಚೈತನ್ಯ ತನ್ನ ನೌಕರರು ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲೂ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ
- ಚೈತನ್ಯ RBI ಯ KYC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರನ ಸರಿಯಾದ ಕಾರ್ಯತತ್ಪರತೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಎಲ್ಲಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕಾರ್ಯದಲ್ಲಿ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಭಾಗಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ವಿತರಣಾ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇರುತ್ತದೆ
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ತೊಡಕಿನದ್ದಾಗಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವನಿರ್ಧಾರಿತ ಸಮಯ ರಚನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಚೈತನ್ಯ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಚೈತನ್ಯ ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಚೈತನ್ಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ)
- ಸಾಲಗಾರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿಯಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅಂದರೆ ಚೈತನ್ಯದಿಂದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಚೈತನ್ಯ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ವಾಯಂ ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಎಲ್ಲಾ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಚೈತನ್ಯ ಪೂರ್ವಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಚೈತನ್ಯ ಒಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಯ್ಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

2. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- a. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ NBFCs-MFI ಗಳು ವಿಧಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ
- b. ಚೈತನ್ಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- a. ಚೈತನ್ಯ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.
- b. ಚೈತನ್ಯ ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಮಿತಿಮೀರಿದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ಚೈತನ್ಯ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು - ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿನ ವಿವರಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ.

4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- a. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಬೆಲೆ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚೈತನ್ಯ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- b. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಚೈತನ್ಯ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ
- c. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು/ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಮಾಡುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- d. ಚೈತನ್ಯ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಯ ನಂತರ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಚೈತನ್ಯ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಹಕ್ಕಿನ ಗುಂಪನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರು ಅರ್ಹರಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಚೈತನ್ಯ ನೀಡಬೇಕು.

5. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿನ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ

- I. ಚೈತನ್ಯ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- II. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:
 - a. ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.
 - b. ಸಾಲದ ಬೆಲೆಯು ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ IRR ವಿಧಾನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನಿವ್ವಳ ವಿತರಣಾ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಲಾದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು (EIR) ಆಧರಿಸಿದೆ
 - c. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್/ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - d. ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್/ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
 - e. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ
 - f. ಸಾಲದ ಅನುದಾನ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ಮೊರಾಟೋರಿಯಂ
 - g. ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬ ಭರವಸೆ.
- III. ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್/ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ:
 - a. ವಿಧಿಸಲಾದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ ವಿಧಿಸಲಾಗಿದೆ
 - b. ಬೆಲೆಯ ಮೇಲಿನ ಸರಳೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್
 - c. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

- d. ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ
- e. ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಅಂತಿಮ ವಿತರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚೈತನ್ಯದ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು
- f. ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಚೈತನ್ಯ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸಹ ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- g. ನೀಡಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕದ ರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

6. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- a. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಉದ್ಯವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಚೈತನ್ಯದ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಯವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಅಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.
- b. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ, ಅದು ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದಂತೆ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುವುದು.

7. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಚೈತನ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳು/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ:

- i. ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸವೂ ಸಹ).
- ii. ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು RBI ನ DNBS ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಚೈತನ್ಯದ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿಯ ಅವರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡುತ್ತದೆ.:

ಅಧಿಕಾರಿ-ಪ್ರಭಾರ DNBS ಇಲಾಖೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
 10/3/8, ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ, ಅಂಚೆ ಕಚೇರಿ ಸಂಖ್ಯೆ-5467, ಬೆಂಗಳೂರು-560 001
 ದೂರವಾಣಿ: 2275020. ಫ್ಯಾಕ್ಸ್: 2210185

8. ಸಂವಹನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು 15ನೇ ಮಾರ್ಚ್ 2022 ರ ಈ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ.

9. ಚೈತನ್ಯದಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ

ಚೈತನ್ಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ಮೂಲಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸಹ ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ.

10. NBFC ಗಳಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- a. ಚೈತನ್ಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಚೈತನ್ಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿದೆ ಆದ್ದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.

11. ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಯ ಬಲವಂತದ ವಿಧಾನಗಳು

- a. ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನು 2 ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಚೈತನ್ಯ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಅವರ ನೇಮಕಾತಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಂಹಿತೆಯು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅವರು ಹೊಂದಿರಬೇಕಾದ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಅಗತ್ಯ ತರಬೇತಿ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿಯು ಯಾವುದೇ ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ/ವಸೂಲಾತಿ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದೆ ಸಾಲಗಾರ ಕಡೆಗೆ ಸೂಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನಗಳು ಕೇವಲ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ದರಕ್ಕಿಂತ ಸೇವೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತವೆ. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಪಾಲನೆ ಮಾಡದ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೂ ದಂಡ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿನ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಚೈತನ್ಯ ನೌಕರರನ್ನು ಮಾತ್ರ ಬಳಸುತ್ತದೆ

12. ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣೆಯ ಉಪಕ್ರಮಗಳು

- a. ಗುಂಪುಗಳ ರಚನೆಯ ನಂತರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ವರ್ಧನೆ ಮತ್ತು ಸಬಲೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ JLG ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ರಚನೆಯಲ್ಲಿ ವೃತ್ತಿಪರ ಒಳಹರಿವುಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ವಿನಿಯೋಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಚೈತನ್ಯ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಚೈತನ್ಯ ತನ್ನ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯಲ್ಲಿ ವಿವೇಕಯುತ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿದೆ, ಜೊತೆಗೆ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯರ್ಥವಾದ ಎದ್ದುಕಾಣುವ ಬಳಕೆಯ ಅಪಾಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುತ್ತದೆ.

13. ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆ:

FPC ಅನುಸರಣೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ. ಚೈತನ್ಯ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಇದು FPC ಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳ ಆವರ್ತಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
