



# Chaitanya

## चैतन्य इंडिया फिन क्रेडिट प्रायव्हेट लिमिटेड उचित आचार संहिता

आवृत्ती क्र.	FPC /1.3/2021-22
मूलतः पॉलिसी स्वीकारल्याची तारीख	9 एप्रिल 2012
पॉलिसीची सुधारित/फेरफार केल्याची तारीख	28 मार्च 2022
पॉलिसीचा मालक	आनंद राव
च्याकडून मंजूर	संचालक मंडळ
स्वाक्षरी	

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

चैतन्य इंडिया फिन क्रेडिट प्रा. लि. ने, उचित आचार संहितेवरील RBI च्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, व्यावसायिक व्यवहार हाताळण्यासाठी खालील प्रक्रिया/पद्धती निर्धारित करण्यासाठी, ही उचित आचार संहिता तयार केली आहे.

RBI च्या सुधारणा आणि त्यानंतरच्या बोर्डाद्वारे मंजूरीचा तपशील, खाली टेबलमध्ये नमूद केला आहे:

सुधारणा अ. क्र.	RBI सुधारणा तारीख	मंडळाद्वारे मंजूरीची तारीख
1	26-मार्च-12	09-एप्रिल-12
2	08-फेब्रु-13	11-मार्च -13
3	09-मार्च-17	26-ऑगस्ट-17
4	14-मार्च-22	28-मार्च -22 #

# ही सुधारित पॉलिसी 1 एप्रिल 2022 पासून लागू होईल.

## 1. सामान्य:

- उचित आचार संहिता (FPC) ला, चैतन्यद्वारे, तिच्या कार्यालयात आणि वेबसाइटवर कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत प्रदर्शित केले जाईल.
- चैतन्य त्याच्या कर्जदारांना कर्ज देण्यासाठी पारदर्शकता आणि न्याय पद्धतीसाठी वचनबद्ध आहे. चैतन्य कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत या संदर्भात विधान करेल आणि ते त्याच्या सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित/दाखवेल आणि सर्व कर्जदारांच्या कर्ज कार्डांमध्ये ते छापेल.
- कुटुंबाचे उत्पन्न आणि सध्याचे कर्ज याबाबत आवश्यक चौकशी करण्यासाठी फील्ड स्टाफला प्रशिक्षित केले जाते.
- चैतन्यने कर्जदारांना दिलेले सर्व प्रशिक्षण विनामूल्य असेल. चैतन्य कर्मचाऱ्यांना कर्जदारांना कर्ज/इतर उत्पादनांशी संबंधित कार्यपद्धती आणि प्रणालींची पूर्ण जाणीव करून देण्यासाठी प्रशिक्षण देण्याचे प्रशिक्षण दिले जाते.
- चैतन्य त्याच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आकारला जाणारा प्रभावी व्याज दर प्रदर्शित(दाखवतो) करतो आणि त्याने जारी केलेल्या साहित्यात चैतन्यची तक्रार निवारण प्रणाली देखील त्याच्या सर्व कार्यालयांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित(दाखवले) केली जाईल
- चैतन्य, तिच्या कर्मचार्यांकडून किंवा आउटसोर्स एजन्सीच्या कर्मचार्यांकडून केले जाणारे अनुचित वर्तन रोखण्यासाठी जबाबदार असेल आणि कर्जदाराच्या तक्रारीचे वेळेवर निवारण करेल. कर्जदाराला दिलेल्या कर्ज करारामध्येही वरील घोषणा केली गेली आहे.
- चैतन्य ही बाब सुनिश्चित करते की, RBI च्या KYC मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले गेले आहे. कर्जदारांची परतफेड करण्याची क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी प्रत्येक कर्जदाराची उचित काळजी घेतली जाईल.
- कर्जाची सर्व मंजूरी आणि वितरण केवळ मध्यवर्ती ठिकाणी केले जाईल आणि या कार्यात एकापेक्षा जास्त व्यक्तींचा सहभाग असेल. याशिवाय, वितरण क्रियेत/क्रियाकलापांवर बारीक देखरेख ठेवली जाईल
- चैतन्य ही बाबा सुनिश्चित करेल की, कर्जाच्या अर्जाची प्रक्रिया गुंतागुंतीची नाही आणि कर्ज वाटप पूर्व-निर्धारित वेळेनुसार केले जाईल.
- चैतन्य, कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त राहील (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती चैतन्यच्या निदर्शनास येत नाही)
- कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्य बाब, उदा. चैतन्यद्वारे आक्षेप, जर काही असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण, कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, चैतन्य अनावश्यक छळ करणार नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी जबरदस्ती/शक्तीचा वापर इ.
- चैतन्य, सर्व सूक्ष्म वित्त कर्जावर फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
- चैतन्य, परतफेडीशी संबंधित अडचणींना तोंड देवा लागणाऱ्या कर्जदारांची ओळख पटवण्यासाठी एक यंत्रणा स्थापन करेल आणि उपलब्ध मार्गाबद्दल आवश्यक मार्गदर्शन करण्यासाठी अशा कर्जदारांशी संपर्क साधेल.

## 2. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांच्यावरील प्रक्रिया

- कर्जाच्या अर्जांमध्ये अशी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर NBFCs-MFI द्वारे देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये, कर्जाच्या अर्जासोबत सादर करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे दर्शविली जातात.
- चैतन्य, कर्जाच्या सर्व अर्जांची पावती देते. कर्जाचे अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील, हे देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाते.

### 3. कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- चैतन्य लिखित स्वरूपात कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा कळवेल, अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम वार्षिक व्याज दर आणि त्यांच्या अर्जाची पद्धत आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची स्वीकृती रेकॉर्डवर ठेवली आहे.
- चैतन्य तिच्या विवेकबुद्धीनुसार केवळ थकीत रकमेवर, विलंब पेमेंटसाठी दंड आकारेल.
- चैतन्य कर्जाच्या कराराची एक प्रत देईल - कर्ज वाटपाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची एक प्रत. कर्ज करारातील तपशील/कलम शाखा व्यवस्थापकाद्वारे कर्जदारांना समजलेल्या भाषेत तोंडी स्पष्ट केले जातात.

### 4. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- चैतन्य कर्जदाराला वितरण वेळापत्रक, किंमती यासह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल केल्याची सूचना देईल.
- चैतन्य ही बाब सुनिश्चित करेल की, व्याजदर आणि शुल्कातील बदलांचा परिणाम केवळ संभाव्यपणे होईल. कर्ज करारामध्ये या संदर्भात उचित अट समाविष्ट केली गेली आहे.
- या कराराच्या अंतर्गत, पेमेंट किंवा कामगिरी, परत मागवण्याचा/जलद करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- चैतन्य, सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही वैध अधिकाराच्या अधीन राहून चैतन्यच्या कर्जदाराच्या विरुद्ध, चैतन्यच्या इतर कोणत्याही दाव्याच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/अदा होईपर्यंत, चैतन्यला कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा हक्कदार आहे, याची सूचना दिली जाईल.

### 5. कर्ज करार/कर्ज कार्डमधील खुलासे

- चैतन्यकडे कर्ज कराराचा बोर्डाचे मान्यताप्राप्त मानक/प्रमाणित प्रकार आहे. कर्जाच्या कराराच्या अटी आणि कलमे ग्राहकांना शाखेद्वारे कर्जदारांना समजलेल्या भाषेत तोंडी समजावून सांगितली जातात शाखा व्यवस्थापकाद्वारे.
- कर्जाच्या करारामध्ये खालील बाबी उघड केल्या गेल्या आहेत:
  - कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती.
  - कर्जाची किंमत निव्वळ वितरण रकमेवर गणना केलेल्या प्रभावी व्याज दरावर (EIR) आधारित आहे शिल्लक कमी करण्याची पद्धत/रिड्यूसिंग बॅलन्स पद्धतीवर IRR दृष्टिकोन वापरून
  - कर्जदाराला आकारले जाणारे कोणतेही शुल्क कर्ज कार्ड/फॅक्टशीटमध्ये स्पष्टपणे जाहीर केले जाईल.
  - कर्जदाराकडून कर्ज कार्ड/फॅक्टशीटमध्ये स्पष्टपणे नमूद नसलेली कोणतीही रक्कम आकारली जाणार नाही.
  - कर्जदाराकडून कोणतीही सुरक्षा ठेव/मार्जिन वसूल केले जात नाही.
  - कर्जाचे अनुदान आणि पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीची देय तारीख यामधील स्थगिती
  - कर्जदाराच्या डेटाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल याची हमी.
- कर्ज कार्ड/फॅक्टशीटमध्ये खाली नमूद केलेले तपशील दिसून येतील:
  - आकारण्यात येणारा व्याजाचा प्रभावी दर
  - किंमतीवर सरलीकृत तथ्य पत्रक
  - कर्जाशी संलग्न इतर सर्व अटी व शर्ती
  - कर्जदाराची पुरेशी ओळख करून देणारी माहिती
  - कर्जाच्या रकमेच्या अंतिम वितरणाबद्दल चैतन्यने दिलेली पोचपावती

- f. कर्जाच्या कार्डमध्ये चैतन्यने स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण प्रणालीचा ठळकपणे उल्लेख असेल आणि नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क क्रमांक देखील असेल.
- g. जारी केलेली नॉन-क्रेडिट उत्पादने कर्जदाराच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि शुल्काची रचना कर्ज कार्डमध्येच कळविली जाईल

6. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- a. चैतन्यच्या संचालक मंडळाने या संदर्भात उद्भवणारे विवाद सोडवण्यासाठी संस्थेमध्ये उचित तक्रार निवारण यंत्रणा घालून दिली आहे. कंपनीच्या कार्यक्रमांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद, किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील याची खात्री करण्यासाठी, तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करण्यात आली आहे.
- b. संचालक मंडळ, उचित आचरण संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा देखील प्रदान करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल, मंडळाने विहित केल्यानुसार, नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.

7. तक्रार निवारण अधिकारी

परिचालन स्तरावर, चैतन्य, ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, जिथे व्यवसाय केला जातो त्या आमच्या शाखा/ठिकाणी, खालील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित करेल:

- i. अशा तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्काचा तपशील (टेलिफोन/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता), ज्यांच्याशी कंपनीविरुद्ध तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी लोक संपर्क साधू शकतात.
- ii. एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक RBI च्या DNBS च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या अशा प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतात, ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात चैतन्यचे नोंदणीकृत कार्यालय येते. त्या कार्यालयाचा पत्ता खालीलप्रमाणे आहे:

ऑफिसर-इन-चार्ज DNBS डिपार्टमेंट रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,  
10/3/8, नृपथुंगा रोड, पोस्ट बॅग नं. 5467, बंगलोर-560 001  
फोन: 2275020. फॅक्स: 2210185

8. संवादाच्या उचित आचार संहितेची भाषा आणि पद्धत

वाजवी व्यवहार संहिता कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत असेल आणि हे परिपत्रक जारी झाल्यापासून एक महिन्याच्या आत बोर्डाच्या मान्यतेने लागू केले जाईल, जे 15 मार्च 2022 आहे

9. चैतन्यकडून आकारले जाणारे व्याज

चैतन्य मंडळाने, व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी उचित अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया घालून दिलेल्या आहेत. या संदर्भात कर्जाच्या अटी आणि शर्तीच्या संदर्भात पारदर्शकतेबद्दल उचित आचार संहितेत सूचित मार्गदर्शक तत्त्वे देखील लक्षात ठेवली गेली आहेत.

10. NBFC द्वारे आकारण्यात येणाऱ्या जास्त व्याजाचे नियमन

- a. चैतन्य मंडळ हे, संबंधित बाबी जसे की, निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीमचे प्रीमियम इत्यादी बाबी लक्षात घेऊन व्याजदराचे मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाची पद्धत आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क, कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जांमध्ये उघड केले जातील.
- b. चैतन्यच्या वेबसाईटवर व्याजदर उपलब्ध करून दिले जातील. जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल, तेव्हा तेव्हा वेबसाईटवर प्रकाशित केलेली माहिती अपडेट केली जाईल.
- c. व्याजदर हा, वार्षिक आधारावरील दर असतो, जेणेकरून कर्जदाराला, त्याच्या/तिच्या खात्यावर नक्की किती दर आकारला जाईल, याची जाणीव होते.

### 11. वसुलीच्या जबरदस्ती रहित पद्धती

- a. सर्व वसुली सामान्यतः कर्जदार आणि कंपनीने परस्पर ठरवलेल्या केंद्रीय नियुक्त ठिकाणीच केली जाईल. कर्जदार 2 किंवा अधिक प्रसंगी मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणी हजर राहू शकला नाही तरच फील्ड कर्मचार्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी दिली जाईल.
- b. चैतन्यकडे क्षेत्रीय कर्मचारी आणि त्यांची भरती, प्रशिक्षण आणि पर्यवेक्षण यासाठीच्या आचारसंहितेच्या संदर्भात बोर्डाचे मंजूर केलेले पॉलिसी आहे. संहितेमध्ये फील्ड स्टाफसाठी आवश्यक किमान पात्रता घालून दिली गेली आहे आणि ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी त्यांच्यासाठी ओळखली गेलेली आवश्यक प्रशिक्षण साधने असतील. फील्ड स्टाफला प्रशिक्षणामध्ये कोणत्याही अपमानास्पद किंवा जबरदस्ती कर्ज वसुली/वसुलीच्या पद्धतीचा अवलंब न करता कर्जदारप्रती उचित वागणूक करण्यासाठी सवय लावणाऱ्या कार्यक्रमांचा समावेश असेल. कर्मचार्यांसाठी भरपाईच्या पद्धतीमध्ये, केवळ कर्जाची संख्या आणि वसुलीचा दर यापेक्षा, सेवा आणि कर्जदार व्यक्तीच्या समाधानावर अधिक भर दिला जाईल. फील्ड स्टाफने आचारसंहितेचे पालन न केल्याच्या प्रकरणांवरही दंड आकारला जाईल. चैतन्य, संवेदनशील क्षेत्रांतील वसुलीसाठी फक्त कर्मचार्यांचा वापर करेल.

### 12. ग्राहक संरक्षण उपक्रम

- a. चैतन्य ही बाब सुनिश्चित करेल की, JLG च्या निर्मितीमध्ये व्यावसायिक माहिती आणि गटांच्या स्थापनेनंतर क्षमता निर्माण आणि सक्षमीकरणासाठी, उचित प्रशिक्षण आणि कौशल्य विकास उपक्रमांसाठी अधिक संसाधने समर्पित केली गेली आहेत.
- b. चैतन्य, तिच्या कर्जदार व्यक्तींना फालतू उपभोगाच्या धोक्यांबद्दल शिक्षित करण्याबरोबरच, तिच्या कर्ज देण्याच्या उपक्रमांमध्ये विवेकपूर्ण आणि जबाबदार असेल.

### 13. अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली:

उचित आचार संहिते (FPC) च्या अनुपालनाची जबाबदारी कंपनीच्या लेखापरीक्षण व्यवस्थापकावर सोपवण्यात आली आहे. चैतन्यकडे एक असा अंतर्गत लेखापरीक्षण विभाग आहे, ज्याद्वारे उचित आचार संहिते (FPC) च्या अनुपालनाची तपासणी करण्यासाठी संचालनाच्या सर्व पैलूंचे नियतकालिक ऑडिट केले जाते.

\*\*\*\*\*