

द्वारा क्षेत्रीय ग्रामीण फाइनेंसियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: 10वीं मंजिल, फेज-1, ए1, आईआईटीएम-रिसर्च
पार्क, कनागाम गांव, तारामणि, चेन्नई – 600 113

द्वारा क्षेत्रीय ग्रामीण फाइनेंसियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	
नीति	निष्पक्ष व्यवहार संहिता
संस्करण	8.0
बोर्ड के प्रथम अनुमोदन की तिथि	27 अगस्त 2013
बोर्ड द्वारा अंतिम अनुमोदन की तिथि	12 नवंबर 2025
प्रोसेस ओनर	अनुपालन

द्वारा क्षेत्रीय ग्रामीण फाइनेंसियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: आईआईटी-एम रिसर्च पार्क, ए1, 10वीं मंजिल, फेज-1, कनागाम गांव, तारामणि, चेन्नई – 600 113, तमिलनाडु
टेलीफोन: +91 44 6668 7000
www.dvarakgfs.com

अनुक्रमणिका

क्रम सं.	विवरण	पृष्ठ सं।
1	संहिता का उद्देश्य	3
2	संहिता का अनुप्रयोग	3
3	ऋण के लिए आवेदन	3
4	ऋण सुविधाओं के लिए ऋण मूल्यांकन और स्वीकृति पत्र	4
5	ऋण का वितरण	4
6	संवितरण के बाद पर्यवेक्षण	5
7	आउटसोर्सिंग गतिविधियाँ	6
8	सामान्य	5
9	शिकायतें, परिवेदना और प्रतिक्रिया	6
10	समीक्षा	7

संस्करण

संस्करण	अनुमोदन का दिनांक
संस्करण 1.0	27.08.2013
संस्करण 2.0	30.03.2016
संस्करण 3.0	03.02.2021
संस्करण 4.0	05.05.2022
संस्करण 5.0	24.05.2023
संस्करण 6.0	30.05.2024
संस्करण 7.0	13.11.2024
संस्करण 8.0	12.11.2025

प्रति संदर्भ	1. सामान्य ऋण नीति 2. ग्राहक शिकायत निवारण नीति
--------------	--

द्वारा क्षेत्रीय ग्रामीण फाइनेंसियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: आईआईटी-एम रिसर्च पार्क, ए1, 10वीं मंजिल, फेज-1, कनागाम गांव, तारामणि, चेन्नई - 600 113, तमिलनाडु
टेलीफोन: +91 44 6668 7000
www.dvarakgfs.com

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 28 सितंबर 2006 को जारी अपने परिपत्र संख्या RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC No. 80 / 03.10.042 / 2005-06 और इसके संशोधन के माध्यम से सभी NBFC को उसमें दिए गए दिशानिर्देशों के आधार पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता को अपनाने के लिए रेखांकित किया था। भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFC) द्वारा कार्यान्वित किए जाने वाले निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर 01 सितंबर 2016 को अपने मास्टर निर्देश संख्या RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD). 008/03.10.119/2016-17 के माध्यम से जारी किया। यह मास्टर परिपत्र RBI द्वारा समय-समय पर जारी सभी FPC अनुपालन आवश्यकताओं को संयुक्त करता है।

RBI ने NBFC के बोर्ड को इन संशोधित दिशा-निर्देशों के आधार पर एक निष्पक्ष व्यवहार संहिता लागू करने का निर्देश दिया। यह दिशा-निर्देश कंपनी को अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार मानकों के लिए एक व्यापक रूपरेखा प्रदान करते हैं। चूंकि RBI निरंतर आधार पर परिपत्र निर्देश जारी करेगा, इसलिए बाद में होने वाले किसी भी संशोधन को तदनुसार अपडेट किया जाएगा।

I. संहिता का उद्देश्य

संहिता के निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

1. ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित कर निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना
2. पारदर्शिता बढ़ाएँ जिससे ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि कंपनी से किस प्रकार की सेवा स्तर की उम्मीद की जा सकती है
3. कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना

II. संहिता का अनुप्रयोग

यह संहिता कंपनी द्वारा प्रदान किये जाने वाले सभी उत्पादों पर लागू होती है।

कंपनी अपने ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कई उत्पादों का मूल्यांकन करना जारी रखेगी। यह संहिता कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों के लिए बनाये और प्रदान किए जाने वाले किसी भी उत्पाद पर लागू रहेगी।

III. ऋण के लिए आवेदन

1. ऋण आवेदन पत्र में व्यापक जानकारी प्रदान की जाएगी, जिसमें प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क और प्रभार (यदि कोई हो)

द्वारा क्षेत्रीय ग्रामीण फाइनेंसियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: आईआईटी-एम रिसर्च पार्क, ए1, 10वीं मंजिल, फेज-1, कनागाम गांव, तारामणि, चेन्नई - 600 113, तमिलनाडु
टेलीफोन: +91 44 6668 7000
www.dvarakgfs.com

के बारे में जानकारी और आवेदन स्वीकार न होने की स्थिति में वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और अन्य ऐसी जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ताओं के हितों से जुड़ी है और उन्हें प्रभावित करती है।

2. ग्राहक के साथ प्रारंभिक संपर्क स्थापित करते समय, द्वितीयक जानकारी की एक प्रारंभिक सूची, जिसकी कंपनी को ऋण अनुरोध पर कार्रवाई करने के लिए आवश्यकता होगी, ग्राहक को प्रदान की जाएगी।
3. कंपनी को ऋण आवेदन प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर ऋण आवेदन प्राप्ति की पावती प्रदान करनी होगी।
4. कंपनी उचित समयावधि के भीतर ग्राहक द्वारा दी गई जानकारी का विश्लेषण/सत्यापन करेगी। यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होगी, तो कंपनी ग्राहकों को जल्द से जल्द सूचित करेगी।

IV. ऋण सुविधाओं के लिए ऋण मूल्यांकन और स्वीकृति पत्र

1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्रत्येक ऋण आवेदन का उचित मूल्यांकन हो। मूल्यांकन कंपनी की सामान्य ऋण नीति और ऋण मूल्यांकन प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
2. यदि ऋण आवेदन सभी आवश्यक आंतरिक ऋण, कानूनी और अनुपालन आवश्यकताओं को पूरा करता है, तो कंपनी स्वीकृति पत्र के माध्यम से ग्राहक को स्वीकृति की अंतिम शर्तों के बारे में लिखित रूप में सूचित करेगी।
3. प्रत्येक स्वीकृति पत्र में निम्नलिखित बातें शामिल होंगी:
 - a. सुविधा का विवरण जैसे की वार्षिक ब्याज दरें, सभी प्रभारित शुल्क, दंडात्मक प्रभार और अन्य लागू लागतें, पूर्वभुगतान/फौजदारी विकल्प आदि।
 - b. स्वीकृति की शर्तें एवं नियम, जैसे की अनुबंध और शर्तें जिनका ग्राहक को पालन करना होगा।
 - c. KYC आवश्यकताओं सहित ग्राहक से आवश्यक जानकारी।
 - d. ऋण समझौते पर हस्ताक्षर करने से पहले सभी संभावित उधारकर्ताओं को आरबीआई द्वारा निर्धारित प्रारूप में मुख्य तथ्य विवरण जारी किया जाएगा।
4. सूचित निर्णय लेने के लिए ग्राहक द्वारा कंपनी की शर्तों की अन्य वित्तीय संस्थाओं द्वारा उपलब्ध शर्तों के साथ सार्थक तुलना करने के लिए आवश्यक सभी तरह की जरूरी जानकारी।
5. गैर-क्रेडिट उत्पाद - गैर-क्रेडिट उत्पादों को जारी करना उधारकर्ता की पूर्ण सहमति से होगा और ऐसे उत्पादों की शुल्क संरचना उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताई जाएगी।
6. कंपनी या तो स्वीकृति पत्र में या अलग से सूचना के माध्यम से यह भी बताएगी कि लेनदेन किस समय सीमा के भीतर पूरा हो जाएगा।
7. कंपनी स्वीकृति पत्र में यह दर्शाएगी कि उसमें दी गई शर्तें आंतरिक ऋण, कानूनी और अनुपालन के अधीन हैं।
8. कंपनी ग्राहक से नियमों एवं शर्तों की स्वीकृति प्राप्त करेगी तथा उक्त स्वीकृति को अपने रिकार्ड में रखेगी।
9. सुविधा अनुबंध/दस्तावेज, ऋण कार्ड/मुख्य तथ्य विवरण की एक प्रति, साथ ही ऋण अनुबंध में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी। उक्त सुविधा दस्तावेजीकरण के निष्पादन के समय ग्राहक द्वारा समझी जाने

द्वारा क्षेत्रीय ग्रामीण फाइनेंसियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: आईआईटी-एम रिसर्च पार्क, ए1, 10वीं मंजिल, फेज-1, कनागाम गांव, तारामणि, चेन्नई - 600 113, तमिलनाडु
टेलीफोन: +91 44 6668 7000
www.dvarakgfs.com

वाली भाषा में प्रदान जाएगी।

V. ऋण का वितरण

1. कंपनी ग्राहकों को बताए गए ऋणों से संबंधित नियमों व शर्तों के अनुरूप ऋणों का समय पर वितरण सुनिश्चित करेगी।
2. यह निष्पादन अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगा।
3. इससे यह भी सुनिश्चित होगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही किया जाएगा।

VI. संवितरण के बाद पर्यवेक्षण

1. कंपनी सामान्य व्यावसायिक कार्यप्रणाली, हस्ताक्षरित सुविधा दस्तावेज/स्वीकृति पत्र तथा भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों के अनुसार संवितरणोत्तर पर्यवेक्षण करेगी।
2. कंपनी समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/तेजी लाने या प्रदर्शन करने का कोई भी निर्णय, पर्याप्त नोटिस देने के बाद और सुविधा दस्तावेज के अनुरूप ही लेगी।
3. नोटिस में शेष दावों और उन प्रावधानों के बारे में पूर्ण विवरण दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

VII. आउटसोर्सिंग गतिविधियाँ

कंपनी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी, और निवारण तंत्र का विवरण ऋण समझौते में और इसके कार्यालय / शाखा परिसर / वेबसाइट में प्रदर्शित निष्पक्ष व्यवहार संहिता में भी किया जाएगा।

VIII. सामान्य

1. कंपनी ग्राहक के दिन-प्रतिदिन के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय सुविधा दस्तावेजीकरण की शर्तों और नियमों में दिए गए प्रावधान के (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी, या किसी प्रतिकूल घटना के घटित होने की जानकारी कंपनी को न मिल जाए)।
2. कंपनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालाँकि, यह कंपनी को समाज के कमज़ोर वर्गों के लिए बनाई गई क्रेडिट-लिंकड योजनाओं में भाग लेने से नहीं रोकता है।
3. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी कानूनी रूप से मान्य प्रक्रियाओं को अपनाएगी तथा अनावश्यक उत्पीड़न या बल प्रयोग का सहारा नहीं लेगी, जैसे धमकी या अपमानजनक भाषा का प्रयोग, ऋणकर्ताओं को विषम समय पर लगातार परेशान करना (सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद) और ऋण जो माइक्रो फाइनेंस श्रेणी में आते हैं (सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद), ऋणकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना, ऋणकर्ता का नाम प्रकाशित करना, ऋणकर्ता या ऋणकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के

द्वारा क्षेत्रीय ग्रामीण फाइनेंसियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: आईआईटी-एम रिसर्च पार्क, ए1, 10वीं मंजिल, फेज-1, कनागाम गांव, तारामणि, चेन्नई - 600 113, तमिलनाडु
टेलीफोन: +91 44 6668 7000
www.dvarakgfs.com

लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का प्रयोग या प्रयोग की धमकी देना, ऋण की सीमा या चुकौती न करने के परिणामों के बारे में ऋणकर्ता को गुमराह करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि।

4. उधारकर्ता से या खाते को अपने अधीन लेने का प्रस्ताव रखने वाले बैंक/वित्तीय संस्थान से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा की सूचना अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर दी जाएगी।

IX. शिकायतें, शिकायतें और प्रतिक्रिया

कंपनी संगठन के भीतर उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगी। यह तंत्र कंपनी की ग्राहक शिकायत निवारण नीति के अनुसार होगा जिसे निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया जाएगा और समय-समय पर अद्यतन किया जाएगा।

शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण, जिनसे शिकायतों के समाधान, शिकायतों और फीडबैक के लिए संपर्क किया जा सकता है, कंपनी के कार्यालय/शाखा परिसर/वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

X. समीक्षा

प्रबंधन द्वारा निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की नियमित समीक्षा की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट समय-समय पर लेखा परीक्षा समिति/निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी। इस संहिता की एक अद्यतन प्रति स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर डाली जाएगी।
