

द्वारा क्षेत्रिया ग्रामीण वित्तीय सेवा प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: 10^{वीं} मंजिल, फेज -1, ए1, आईआईटीएम-
रिसर्च पार्क, कनागम विलेज, तारामणि, चेन्नई - 600 113

द्वारा क्षेत्रिया ग्रामीण वित्तीय सेवा प्राइवेट लिमिटेड	
नीति	निष्पक्ष अभ्यास कोड
संस्करण	4.0
बोर्ड के अनुमोदन की तिथि	05.05.2022
प्रक्रिया स्वामी	अनुपालन अधिकारी

द्वारा क्षेत्रिया ग्रामीण वित्तीय सेवा प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: आईआईटीएम-रिसर्च पार्क, ए 1, 10^{वीं} मंजिल, फेज-

1, कनागम विलेज, तारामणि, चेन्नई - 600 113, तमिलनाडु

दूरभाषा: +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

अनुक्रमणिका

क्रमांक	विवरण	पृष्ठ संख्या
1	कोड का उद्देश्य	3
2	कोड का आवेदन	3
3	ऋणों के लिए आवेदन	4
4	ऋण सुविधाओं के लिए ऋण मूल्यांकन और स्वीकृति पत्र	4
5	ऋणों का संवितरण	4
6	संवितरण के बाद पर्यवेक्षण	5
7	आउटसोर्सिंग गतिविधियां	5
8	सामान्य	5
9	शिकायतें, शिकायतें और प्रतिक्रिया	5
10	समीक्षा	6

संस्करण

संस्करण	अनुमोदन की तिथि
संस्करण 1.0	27.08.2013
संस्करण 2.0	30.03.2016
संस्करण 3.0	03.02.2021
संस्करण 4.0	05.05.2022

द्वारा क्षेत्रिया ग्रामीण वित्तीय सेवा प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: आईआईटीएम-रिसर्च पार्क, ए 1, 10^{वीं} मंजिल, फेज-

1, कनागम विलेज, तारामणि, चेन्नई - 600 113, तमिलनाडु

दूरभाषा: +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

निष्पक्ष अभ्यास कोड

भारतीय रिजर्व बैंक ने 28 सितंबर 2006 को जारी अपने परिपत्र संख्या: आरबीआई / 2006-07 /138 डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख्या. 80 / 03.10.042 / 2005-06 के तहत, और उसमें संशोधित के रूप में, सभी एनबीएफसी को उसमें दिए गए दिशानिर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता को अपनाने की रूपरेखा दी गई। भारतीय रिजर्व बैंक अपने मास्टर निर्देश संख्या. RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD).008/03.10.119/2016-17 दिनांक 01 सितंबर 2016 को सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) द्वारा लागू किए जाने वाले उचित व्यवहार संहिता के तहत है। यह मास्टर परिपत्र आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी सभी एफपीसी अनुपालन आवश्यकताओं को समेकित करता है।

आरबीआई ने एनबीएफसी के बोर्ड को इन संशोधित दिशानिर्देशों के आधार पर एक उचित व्यवहार संहिता लागू करने का निर्देश दिया है। दिशानिर्देश कंपनी को अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन करने के लिए उचित व्यवहार संहिता का एक व्यापक ढांचा प्रदान करता है। चूंकि आरबीआई निरंतर आधार पर परिपत्र निर्देश जारी करेगा, इसलिए बाद के किसी भी संशोधन को तदनुसार अद्यतन किया जाएगा।

I. कोड का उद्देश्य

कोड का निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

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

II. कोड का आवेदन

उचित व्यवहार संहिता कोड कंपनी द्वारा पेश किए 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।

कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों के लिए विकसित और प्रदान किए गए किसी भी उत्पाद पर कोड लागू होगा।

द्वारा क्षेत्रिया ग्रामीण वित्तीय सेवा प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: आईआईटीएम-रिसर्च पार्क, ए 1, 10^{वीं} मंजिल, फेज-

1, कनागम विलेज, तारामणि, चेन्नई - 600 113, तमिलनाडु

दूरभाषा: +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

III. ऋणों के लिए आवेदन

1. ऋण आवेदन पत्र प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क और शुल्क (यदि कुछ हो) के बारे में जानकारी, और आवेदन की गैर-स्वीकृति के मामले वापसी योग्य ऐसी फीस की राशि के बारे में व्यापक जानकारी प्रदान करेगा, उधारकर्ताओं को प्रभावित करनेवाले पूर्व-भुगतान विकल्प और अन्य ऐसी जानकारी सहित व्यापक जानकारी प्रदान करेगा।
2. ग्राहक के साथ प्रारंभिक संपर्क स्थापित करने के समय, द्वितीयक जानकारी की एक प्रारंभिक सूची जो कंपनी को ऋण अनुरोध को संसाधित करने के लिए आवश्यक है, ग्राहक को प्रदान की जाएगी।
3. कंपनी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती प्रदान करेगी।
4. कंपनी उचित समय के भीतर ग्राहक द्वारा प्रदान की गई जानकारी का विश्लेषण/सत्यापन करेगी। यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता है, तो कंपनी ग्राहकों को जल्द से जल्द सूचित करेगी।

IV. ऋण मूल्यांकन और ऋण सुविधाओं के लिए स्वीकृति पत्र

1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्रत्येक क्रेडिट आवेदन का उचित मूल्यांकन हो। मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट और निवेश नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
2. यदि क्रेडिट आवेदन सभी आवश्यक आंतरिक क्रेडिट, कानूनी और अनुपालन आवश्यकताओं को पूरा करता है, तो कंपनी एक स्वीकृति पत्र के माध्यम से ग्राहक को मंजूरी की अंतिम शर्तों को लिखित रूप में बताएगी।
3. प्रत्येक स्वीकृति पत्र में शामिल होंगे:
 - a. सुविधा का विवरण, वार्षिक ब्याज दरों सहित, शुल्क लिया गया और लागू होने वाली कोई अन्य लागत, पूर्व भुगतान विकल्प आदि।
 - b. स्वीकृति के नियम और शर्तें, अनुबंध और शर्तें जिनका ग्राहक को पालन करना है।
 - c. **केवाईसी** आवश्यकताओं सहित ग्राहक से आवश्यक जानकारी।
4. ग्राहक को एक सूचित निर्णय लेने के लिए अन्य वित्तीय संस्थानों से उपलब्ध शर्तों के साथ कंपनी की शर्तों की सार्थक रूप से तुलना करने के लिए सभी आवश्यक जानकारी प्रदान की जाएगी।

द्वारा क्षेत्रिया ग्रामीण वित्तीय सेवा प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: आईआईटीएम-रिसर्च पार्क, ए 1, 10^{वीं} मंजिल, फेज-

1, कनागम विलेज, तारामणि, चेन्नई - 600 113, तमिलनाडु

दूरभाषा: +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

5. कंपनी या तो स्वीकृति पत्र में, या एक अलग संचार के माध्यम से, उस समय सीमा का संकेत देगी जिसके भीतर लेनदेन पूरा होने की उम्मीद है।
6. कंपनी स्वीकृति पत्र में इंगित करेगी कि उसमें प्रदान की गई शर्तें आंतरिक ऋण, कानूनी और अनुपालन के अधीन हैं।
7. कंपनी ग्राहक से नियम और शर्तों की स्वीकृति प्राप्त करेगी और उक्त स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
8. सुविधा अनुबंध/दस्तावेज, ऋण कार्ड/तथ्य पत्र की एक प्रति, ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ ग्राहक को उक्त सुविधा के निष्पादन के समय दस्तावेजीकरण ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रस्तुत की जाएगी।

V. ऋणों का संवितरण

1. कंपनी ग्राहक को सूचित किए गए ऐसे ऋणों को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुरूप ऋणों का समय पर वितरण सुनिश्चित करेगी।
2. कंपनी निष्पादन अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगा।
3. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों।

VI. संवितरण के बाद पर्यवेक्षण

1. कंपनी सामान्य व्यावसायिक व्यवहार, हस्ताक्षरित सुविधा दस्तावेजीकरण / स्वीकृति पत्र, और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार संवितरण के बाद पर्यवेक्षण करेगी।
2. कंपनी समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने / तेज करने का कोई भी निर्णय केवल पर्याप्त नोटिस देने के बाद और सुविधा प्रलेखन के अनुरूप ही लेगी।
3. नोटिस शेष दावों और उन प्रावधानों के बारे में पूर्ण विवरण प्रदान करेगा जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

द्वारा क्षेत्रिया ग्रामीण वित्तीय सेवा प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: आईआईटीएम-रिसर्च पार्क, ए 1, 10^{वीं} मंजिल, फेज-

1, कनागम विलेज, तारामणि, चेन्नई - 600 113, तमिलनाडु

दूरभाषा: +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

VII. आउटसोर्सिंग गतिविधियां

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 फेयर प्रैक्टिस कोड का प्रदर्शन कार्यालय/शाखा परिसर/वेबसाइट में भी किया जाएगा।।

VIII. सामान्य

1. कंपनी ग्राहक के दिन-प्रतिदिन के मामलों में हस्तक्षेप का कारण नहीं बनेगी, सिवाय इसके कि सुविधा दस्तावेज़ीकरण के नियमों और शर्तों में प्रदान किया गया है (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले से नई जानकारी का खुलासा नहीं किया जाता है, या भौतिक रूप से प्रतिकूल घटना हो जो कंपनी के संज्ञान में आया है)।
2. कंपनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई क्रेडिट-लिंक्ड योजनाओं में भाग लेने से नहीं रोकता है।
3. ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी कानूनी रूप से वैध प्रक्रियाओं को अपनाएगी और अनुचित उत्पीड़न या बल प्रयोग का सहारा नहीं लेगी। धमकी देने वाली या अभद्र भाषा का प्रयोग, विषम समय में (सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद) कर्जदारों को लगातार परेशान करना, कर्जदार के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना, कर्जदार के नाम प्रकाशित करना, इस्तेमाल या धमकी देना उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग, ऋण की सीमा या गैर-चुकोती के परिणामों के बारे में उधारकर्ता को गुमराह करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग, आदि।
4. यदि ऋण के मामले में उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध की प्राप्ति, या तो उधारकर्ता से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से, जो खाते को लेने का प्रस्ताव करता है, कंपनी से सहमति या अन्यथा अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा।

IX. शिकायतें, शिकायतें और प्रतिक्रिया

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

द्वारा क्षेत्रिया ग्रामीण वित्तीय सेवा प्राइवेट लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: आईआईटीएम-रिसर्च पार्क, ए 1, 10^{वीं} मंजिल, फेज-

1, कनागम विलेज, तारामणि, चेन्नई - 600 113, तमिलनाडु

दूरभाषा: +91 44 6668 7000

www.dvarakgfs.com

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

X. समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा प्रबंधन द्वारा नियमित रूप से की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट समय-समय पर लेखा परीक्षा समिति/निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी। इस कोड की एक अद्यतन प्रति कंपनी की वेबसाइट पर डाली जाएगी।
