

## उचित व्यवहार संहिता

यह उचित व्यवहार संहिता "मेल पर दिशानिर्देश" के अनुपालन में तैयार की गई है एनबीएफसी के लिए अभ्यास संहिता "भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किया गया है और इसका उद्देश्य इसे प्रदान करना है उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का एक प्रभावी अवलोकन और सक्षम करने के लिए उधारकर्ताओं को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने के लिए कंपनी द्वारा। संहिता में पर्याप्त प्रकटीकरण पर सामान्य सिद्धांत शामिल हैं ऋण के नियम और शर्तों और इसके साथ व्यवहार करते समय पालन की जाने वाली प्रक्रियाएं कर्जदार। संहिता द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होती है चोलामंडलम इन्वेस्टमेंट एंड फाइनेंस कंपनी लिमिटेड ("कंपनी")।

### संहिता के उद्देश्य

इस संहिता के प्राथमिक उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके निष्पक्ष और पारदर्शी प्रथाओं का बढ़ावा देना कर्जदार;
- उधारकर्ताओं और कंपनी के बीच उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;
- ग्राहक इंटरफेस के संबंध में नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए;
- ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

### ऋण और उनके प्रसस्करण के लिए आवेदन

कंपनी ऋण देने के व्यवसाय में है और वाहन सहित विभिन्न उत्पादों को पेशकश करता है वित्त, गृह इकट्टा, गृह ऋण और कार्पोरेट वित्त। प्रत्येक के लिए आवेदन पत्र कंपनी द्वारा पेश किया जाने वाला उत्पाद आवश्यकता के आधार पर अलग होगा प्रत्येक उत्पाद के लिए जानकारी।

क्रियण, स सभी स्वरहार स्थानीय भाषा या क्रियणकता, क पारिचय भाषा में किया जाएगा।

सभी आवश्यक जानकारों जो उधारकर्ताओं द्वारा वित्तीय के संबंध में आवश्यक हो सकते हैं जिस सुविधा के लिए आवेदन किया जा रहा है वे प्रासंगिक ऋण आवेदन प्रपत्रों में उपलब्ध हैं। जानकारी में वे मामले शामिल होंगे जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित कर सकते हैं, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सकती है और उधारकर्ताओं द्वारा सूचित निर्णय लिए जा सकते हैं।

इसके अलावा, आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले विभिन्न दस्तावेज भी हैं आवेदन पत्रों में प्रदान किया गया। कंपनी रसोद के लिए एक पावती देगी सभी ऋण आवेदनों की। सामान्य समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदन पूर्ण होते हैं ऋण की पावती में सभी प्रकार से निपटारा किया जाएगा अनुप्रयोग।

कंपनी उचित समय के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी और यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता है, यह उधारकर्ताओं को तुरंत सूचित करेगा।

## ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि द्वारा किए गए क्रेडिट आवेदन का उचित मूल्यांकन हो कर्जदार। मूल्यांकन कंपनी को क्रेडिट नीतियों और के अनुरूप होगा प्रक्रियाएं। कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में लिखित रूप में बतौएगी या ए स्वीकृति पत्र या अन्यथा, राशि के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा ब्याज की वार्षिक दर सहित नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की संख्या और उसके आवेदन की विधि और इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति रखें उधारकर्ता अपने रिकॉर्ड पर। कंपनी दंडात्मक (अतिरिक्त) ब्याज का उल्लेख करती है ऋण समझौते में बोल्ट में देर से चुकौती। कंपनी ऋण की एक प्रति प्रस्तुत करती है उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में समझौता, सभी की एक प्रति के साथ ऋण के संवितरण के समय ऋण समझौते में उद्धृत संलग्नक

## नियमों और शर्तों में पारवर्तन साहेत ऋणों का संवितरण

ऋण समझौता। कंपनी सामान्य के अनुसार संवितरण के बाद पयवक्षण करेगी व्यापार अभ्यास, मजूरो को शर्तें और रिजर्व बक द्वारा जारी दिशानिर्देश समय-समय पर भारत। कंपनी भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने के किसी भी निर्णय को पूरा करेगी समझौते के तहत केवल ऋण समझौते के अनुरूप। कंपनी सभी बकायों के पुनर्भुगतान पर या की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी किसी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकीया राशि। कंपनी उधारकर्ताओं को पूर्व सूचना देकर उधारकर्ता के विरुद्ध हो सकती है। नोटिस होगा शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण प्रदान करे जिसके तहत संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक कंपनी प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

## सामाय

कंपनी उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी सिवाय इसके कि क्या है ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किया गया (जब तक कि नई जानकारी न हो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट किया गया, कंपनी के संज्ञान में आया है)।

उधार खाते के हस्तांतरण के लिए लिखित रूप में अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, या तो से उधारकर्ता या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से, जो खाते को लेने का प्रस्ताव करता है, सहमति या अन्यथा अर्थात्, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, 21 के भीतर सूचित की जाएगी अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से दिन। ऐसा स्थानांतरण पारदर्शी संविदा के अनुसार होगा कानून के अनुरूप शर्तें।

कंपनी लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी उधार। हालांकि, यह कंपनी को क्रेडिट-लिंकड में भाग लेने से नहीं रोकता है समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई योजनाएं।

ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी कानूनी रूप से वैध प्रक्रियाओं को अपनाएगी न कि अनुचित उत्पीड़न या बल प्रयोग का सहारा लेना, उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना घंटे, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग, आदि, कंपनी पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करेगी संग्रह अधिकारी और अन्य कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ उचित तरीके से व्यवहार करें।

## शिकायत निवारण तंत्र

एक "ग्राहक शिकायत समीति" का इसके बाद प्रबंधन के साथ "समीति" के रूप में सदाभूत किया जाता है। निदेशक, व्यापार प्रमुख, कंपनी सचिव, प्रमुख - संचालन और प्रमुख - आंतरिक लेखापरीक्षा इसके सदस्यों के रूप में। ग्राहकों की शिकायतों पर एक रिपोर्ट समिति को परिचालित की जाएगी<sup>5</sup> आवधिक आधार। समिति छह महीने में कम से कम एक बार बैठक करेगी। समिति करेगी एक शिकायत निवारण अधिकारी की नियुक्ति करें, जिससे जनता के समाधान के लिए संपर्क किया जा सके कंपनी के खिलाफ शिकायतें। अधिकारी और का नाम और संपर्क विवरण पर्यवेक्षण विभाग, आरबीआई, चेन्नई का क्षेत्रीय कार्यालय जहां ग्राहक कर सकता है यदि एक महीने के भीतर शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है तो दृष्टिकोण को प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा जिन शाखाओं में कारोबार होता है।

कंपनी के पदाधिकारियों के फैसलों से उत्पन्न होने वाले विवादों का निपटारा यहां किया जाएगा संबंधित विभाग के भीतर अगला उच्च स्तर।

फेयर प्रॉक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत के कामकाज की समीक्षा निवारण तंत्र प्रबंधन द्वारा नियमित रूप से और एक समेकित रिपोर्ट द्वारा किया जाएगा<sup>6</sup> तरह की समीक्षा<sup>6</sup> महीने में एक बार निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

उपरोक्त के अलावा, कंपनी के पास एक सॉर्टा ब्लॉअर पॉलिसी है जहां जगह है कंपनी के उधारकर्ता नामित लोकपाल के नोटिस में लाने के हकदार हैं किसी भी कर्मचारी, उधारकर्ताओं और कंपनी के विक्रेताओं का कार्य जो उल्लंघन में है उक्त व्हिसल ब्लॉअर पॉलिसी।

कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) का संपर्क विवरण दिया गया है नीचे:

शिकायत निवारण अफ़सर	:	श्री कृष्णकुमार के.पी., शिकायत निवारण अधिकारी
		एसवी आदश काम्प्लेक्स, 719, पथरा रोड, आफ माउंट रोड, थाउजेंड्स लाइट मेट्रो स्टेशन के पास, राज वीडियो विज़न के पीछे, अन्ना सलाई, चेन्नई 600002
टेलीफोन न.	:	044 - 40906114
ईमल आइडों	:	<a href="mailto:GRO@chola1.murugappa.com">GRO@chola1.murugappa.com</a>

याद एक माह की अवाध के भातर शिकायतों/शिकायतों का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकते हैं आरबीआई।

□ भारी अधिकारी	:	महाप्रबधक पर्यवेक्षण विभाग चेन्नई क्षेत्रीय कार्यालय भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लेशिस, नंबर 16, राजाजी सलाई चेन्नई 600 001
टेलीफोन न.	:	044 - 2539 9222/9221
फ़ोन न.	:	044 - 2536 5220
ईमल आइडों	:	<a href="mailto:doschennai@rbi.org.in">doschennai@rbi.org.in</a>

लगाए गए अत्याधिक ब्याज दर का विनियमन

कंपनी निर्धारित करने में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन करेगी समय-समय पर स्वीकृत नीतियों के अनुरूप ब्याज दरें और प्रसंस्करण और अन्य शुल्क समय।

कंपनी बोर्ड द्वारा अपनाई गई और अनुमोदित ब्याज दर मॉडल का पालन करेगी और वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है। ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर लगाने का औचित्य होगा आवेदन पत्र में खुलासा किया गया है और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया गया है।

कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का कब्जा

कंपनी के ऋण समझौते में आवश्यक रिपजेशन क्लॉज शामिल होंगे आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जाता है।