



अविरल फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

खसरा नं. 59/56, गैस गोदाम के पास, रिंग रोड नं. 1, भाटागांव चौक, रायपुर (छ. ग.) 492013

PH: 0771-350 3598 CIN: U65100CT1985PTC001364 RBI NBFC MFI Reg. No.: B-03.00175

अविरल उचित व्यवहार संहिता

नीति का उद्देश्य

उचित व्यवहार संहिता पर यह पॉलिसी दस्तावेज़ RBI के दिशा निर्देशों के अनुसार है। इस दस्तावेज़ का उद्देश्य सभी हितधारकों के लिए उचित व्यवहार सुनिश्चित करना और सभी कार्यों में पारदर्शिता और नैतिकता बनाए रखना है।

ग्राहक

संग्रह नीति के उद्देश्य के लिए ग्राहक को एक ऐसे व्यक्ति के रूप में परिभाषित किया गया है जिसने कंपनी के कम से कम एक ऋण प्राप्त किया है।

नीति

- उचित व्यवहार संहिता अविरल फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड "अविरल" की सभी शाखाओं और कार्यालयों में स्थानीय भाषा में प्रदर्शित किया जाता है। ग्राहकों को सभी संचार उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किया जाता है।
- पारदर्शिता और निष्पक्ष उधार प्रथा के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को स्पष्ट करने वाले एक बयान सभी भाषाओं में सभी शाखाओं और ऋण समझौते में प्रदर्शित किया गया है।
- हमारे ग्राहकों को अविरल ऋण उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणाली से पूरी तरह से अवगत कराने के लिए बिना किसी लागत के प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है।
- सभी ऋण अधिकारियों को ग्राहकों के मौजूदा ऋण से संबंधित आवश्यक पूछताछ करने, ग्राहकों को प्रशिक्षित करने और पारदर्शी और नैतिक प्रथाओं का पालन करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है।
- अविरल अपने कार्यालय और सभी शाखाओं में प्रभावशाली ब्याज दर और शिकायत निवारण तंत्र प्रदर्शित करता है।
- अविरल अपने ग्राहकों के प्रति अपने कर्मचारियों के पेशेवर व्यवहार और समय पर शिकायत निवारण सुनिश्चित करता है, और अनुचित स्टाफ व्यवहार को रोकने और शिकायत निवारण में देरी के लिए जवाबदेह है। इस बारे में एक घोषणा भी ऋण समझौते के दस्तावेज में की गई है।
- अविरल RBI के दिशा-निर्देशों के अनुपालन में KYC नीति रखता है। ग्राहक की पुनर्भुगतान क्षमता सुनिश्चित करने के लिए ऋण आवेदन के समय पूर्ण सजगता से कार्य किया जाता है।
- अविरल ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचता है।

ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- ग्राहकों के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा में या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में हैं।



अविरल फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

खसरा नं. 59/56, गैस गोदाम के पास, रिंग रोड नं. 1, भाटागांव चौक, रायपुर (छ. ग.) 492013

PH: 0771-350 3598 CIN: U65100CT1985PTC001364 RBI NBFC MFI Reg. No.: B-03.00175

- ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होती है जो ग्राहकों के हित को प्रभावित करती है, ताकि ग्राहकों द्वारा उचित निर्णय लिया जा सके।
- एक सुसंरचित और सुचारू ऋण आवेदन प्रक्रिया का पालन किया जाता है। और ग्राहक को अग्रिम रूप से संवितरण की तारीख बताई जाती है।
- हमारे द्वारा ग्राहक को दी जाने वाली ब्याज दर, बोर्ड द्वारा अनुमोदित ब्याज दर नीति के अनुसार होती है, जो मौजूदा भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशों के अनुसार होती है।

ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें

- ऋण का स्वीकृत पत्र, ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर के साथ-साथ शर्तों को स्थानीय भाषा में ग्राहक को सूचित किया जाता है।
- सभी नियमों और शर्तों और ऋण चुकौती अनुसूची सहित ऋण समझौता, ग्राहक को ऋण स्वीकृति के समय प्रदान किया जाता है, और ग्राहक से स्वीकृति के साथ उसी की एक प्रति रिकॉर्ड पर रखी जाती है।

नियम और शर्त में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण

- सभी ऋण ग्राहक के बैंक खाते में सीधे वितरित किए जाते हैं और सभी संवितरण RBI के दिशा निर्देशों के अनुसार होते हैं।
- अविरल ग्राहक को, कोई भी बदलाव की जानकारी स्थानीय भाषा या उसकी समझ की भाषा में देता है, जैसा कि संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, विलंब शुल्क आदि। इस बारे में एक घोषणा भी ऋण समझौते के दस्तावेज में की गई है।
- अविरल माइक्रोफाइनेंस ऋण के अलावा अन्य ऋण के सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ग्राहकों के खिलाफ किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करता है। यदि ऐसी स्थिति में सेट ऑफ का प्रयोग किया जाता है, तो अविरल ग्राहक को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उसी के बारे में सूचना देता है और जब तक संबंधित दावे का निपटान / भुगतान नहीं किया जाता है, तब तक प्रतिभूतियों को बरकरार रखा जाता है।
- हम विलंबित भुगतान करने पर विलंब शुल्क लेते हैं, तथा पूर्व भुगतान करने के लिए कोई शुल्क नहीं लेते हैं। और इसका उल्लेख ऋण अनुबंध सहित प्रासंगिक संचार में किया गया है।

ऋण के लिए ऋण समझौते / ऋणकार्ड (पासबुक) में खुलासा:

- अविरल के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित स्थानीय भाषा में ऋण समझौते का एक मानक प्रारूप है।
- ऋण समझौते में निम्नलिखित बातों का खुलासा किया गया है:



अविरल फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

खसरा नं. 59/56, गैस गोदाम के पास, रिंग रोड नं. 1, भाटागांव चौक, रायपुर (छ. ग.) 492013

PH: 0771-350 3598 CIN: U65100CT1985PTC001364 RBI NBFC MFI Reg. No.: B-03.00175

- ऋण के सभी नियम और शर्तें।
- ऋण के मूल्य निर्धारण घटक, ब्याज शुल्क, प्रसंस्करण शुल्क और बीमा प्रीमियम (IRDA दिशानिर्देशों के अनुसार प्रशासनिक शुल्क शामिल नहीं।)
- विलंबित भुगतान पर विलम्ब शुल्क लिया जाता है।
- उधारकर्ता से कोई सुरक्षा जमा / मार्जिन एकत्र नहीं किया जाता है।
- ग्राहक एक से अधिक SHG / JLG का सदस्य नहीं हो सकता है।
- ऋण के अनुदान और पहली किस्त के पुनर्भुगतान के बीच स्थगन की नियत तारीख।
- आश्वासन है कि ग्राहक डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाता है।

अविरल ऋण कार्ड (पासबुक) में निम्नलिखित विवरण भी प्रकट करता है:

- प्रभावी ब्याज दर।
- ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें।
- जानकारी जो उधारकर्ता की पहचान करेगी।
- प्राप्त किस्तों और अंतिम निर्वहन सहित सभी भुगतानों के लिए आभार।
- नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली
- जारी किए गए गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति के साथ हैं।
- लोन पास बुक में सभी प्रविष्टियां मौखिक भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में हैं।

वसूली के गैर-प्रबल तरीके

- सभी संग्रहण, केंद्र निर्दिष्ट स्थान पर किए जाते हैं। ऋण की किस्त की अदायगी न करने की स्थिति में बोर्ड द्वारा अनुमोदित ऋण चुकौती नीति का पालन किया जाता है।
- ऋण अधिकारी के लिए आचार संहिता और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण की प्रणालियों के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति लागू है।
- अविरल सुनिश्चित करता है कि, ऋणों की वसूली के लिए किसी भी अनैतिक कार्य का पालन नहीं हो, और विषम समय पर ग्राहकों से संपर्क नहीं किया जाये।
- ऋण की वसूली केवल अविरल के कर्मचारियों द्वारा ही किया जाता है, और किसी आउटसोर्स एजेंट का उपयोग नहीं किया जाता है।



अविरल फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

खसरा नं. 59/56, गैस गोदाम के पास, रिंग रोड नं. 1, भाटागांव चौक, रायपुर (छ. ग.) 492013

PH: 0771-350 3598 CIN: U65100CT1985PTC001364 RBI NBFC MFI Reg. No.: B-03.00175

आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

- कंपनी ने उपरोक्त उचित व्यवहार संहिता का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए कंपनी के वरिष्ठ अधिकारी को नामित किया है। ऑडिट और आवधिक निरीक्षण सहित आंतरिक नियंत्रण की एक प्रणाली को सुनिश्चित करने के लिए रखा गया है।

शिकायत निवारण तंत्र

- अविरल ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित और भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशों के अनुसार शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित की है। शिकायत निवारण के उद्देश्य से निम्नलिखित जानकारी हमारी सभी शाखाओं और कार्यालयों में प्रदर्शित की गई है।

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम:

संपर्क नंबर: 0771-350 3598

ईमेल आईडी: grievance@aviralfinance.com

समाधान से संतुष्ट ना होने पर या 10 दिनों में जवाब ना मिलाने पर शिकायत दर्ज करें -

MFIN TOLL FREE NO. 1800 102 1080.

यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत / विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक कार्यालय के प्रभारी में शिकायत कर सकता है -

महाप्रबंधक

भारतीय रिजर्व बैंक

Consumer Education and Protection Cell,

पोस्ट बॉक्स नं. 32 होशंगाबाद रोड, भोपाल (म. प्र.) 462011

फोन 0755-255 1592