

उचित व्यवहार संहिता (V3.0)

समय-समय पर जारी आरबीआई के प्रासंगिक परिपत्रों के साथ पठित, आरबीआई के स्केल आधारित विनियमन,
2023 पर मास्टर निर्देश के अनुसरण में बनाया गया

और

23 मई 2025 को निदेशक मंडल द्वारा अंतिम संशोधित और अनुमोदित

कैलिडो फिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

"मॉड्यूल संख्या ए 6-02" | 6 वीं मंजिल | ब्लॉक ए, चरण II | आईआईटीएम रिसर्च पार्क | कनागम गांव | तारामणि | चेन्नई 600 113 | भारत
ईमेल: info@kaleidofin.com | वेब: www.kaleidofincapital.com
सीआईएन: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AACK6867C1ZG

उचित व्यवहार संहिता (v3.0)

प्रस्तावना

दायरा:

कालीडोफिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (इसके बाद "केसीपीएल" या "कंपनी" के रूप में संदर्भित) एक निजी लिमिटेड कंपनी है जिसे कंपनी अधिनियम, 2013 के प्रावधानों के तहत एक निगमित एक लिमिटेड कंपनी है और यह एक आधार परत एनबीएफसी है जो जमा स्वीकार नहीं करता है, जो भारतीय रिजर्व बैंक के साथ पंजीकृत है।

KCPL कम सेवा वाले समुदायों के लिए अभिनव क्रेडिट समाधान प्रदान करता है, जिसमें व्यक्तियों और एमएसएमई पर ध्यान केंद्रित किया जाता है। यह बिजनेस कॉरस्पॉन्डेंट्स (BCS) के साथ साझेदारी के माध्यम से संचालित होता है और वित्तीय समावेशन के लिए प्रतिबद्ध एक बड़े फिनटेक पारिस्थितिकी तंत्र का हिस्सा है।

इस संहिता को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर जारी दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार किया गया है, परिपत्र सं DNB (PD) CC.No.054 / 03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई, 2015 को आरबीआई के स्केल आधारित विनियमों और समय-समय पर जारी प्रासंगिक परिपत्रों के साथ पढ़ा गया, जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों को संक्षेप में प्रस्तुत किया है

यह नीति सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिसमें सोशल / किसी अन्य मीडिया पर पोस्ट की गई किसी भी शिकायत / पूछताछ के साथ शामिल हैं और हम सभी ग्राहकों को आवश्यकतानुसार नीचे दिए गए प्लेटफॉर्मों तक पहुंचने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

उद्देश्य:

KCPL द्वारा अपनाई गई निष्पक्ष व्यवहार संहिता, सभी ग्राहक संपर्कों में पारदर्शिता, अखंडता और निष्पक्षता सुनिश्चित करने के लिए एक मार्गदर्शक दस्तावेज के रूप में कार्य करता है। यह ग्राहकों के हितों की रक्षा पर एक मजबूत ध्यान देने के साथ वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की पेशकश में कंपनी द्वारा पालन किए जाने वाले सिद्धांतों और प्रथाओं को रेखांकित करता है। संहिता का उद्देश्य जिम्मेदार उधार को बढ़ावा देना, ग्राहक जागरूकता बढ़ाना और स्पष्ट संचार और नैतिक आचरण के माध्यम से विश्वास को बढ़ावा देना है। यह ग्राहकों के साथ प्रभावी जुड़ाव की सुविधा भी प्रदान करता है, यह सुनिश्चित करता है कि उनकी चिंताओं को तुरंत और निष्पक्ष रूप से संबोधित किया जाता है, जबकि सभी संपर्क बिंदुओं में उद्योग के सर्वोत्तम प्रथाओं के साथ संरेखित किया जाता है।

- अच्छी प्रथाओं को बढ़ावा देना और ग्राहकों से निपटने में अच्छी प्रथाओं को सुनिश्चित करना; उचित प्रथाओं कोड के विकास, प्रशिक्षण और कार्यान्वयन द्वारा;

कैलिडो फिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता (V3.0)

- ग्राहक और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष संबंध को बढ़ावा देना; उत्पाद की बेहतर समझ रखने और सूचित निर्णय लेने में ग्राहकों को सक्षम करने में अधिक पारदर्शिता;
- अग्रिमों की वसूली से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों और आंतरिक संग्रह आचार संहिता का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना; ग्राहकों से लगातार प्रतिक्रिया / शिकायत प्राप्त करने के लिए एक तंत्र के माध्यम से कंपनी में ग्राहक विश्वास का निर्माण करना

संचालन दिशानिर्देश

ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- कंपनी के भीतर या तीसरे पक्ष के साथ सभी संचार के लिए KCPL की आधिकारिक भाषा अंग्रेजी होगी;
- उधारकर्ता को सभी संचार अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में होंगे / उधारकर्ता द्वारा समझा और पुष्टि की गई भाषा में है;
- केसीपीएल के 'दस्तावेजों की चेकलिस्ट के साथ आवेदन पत्र' में उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत की जाने वाली सभी जानकारी और दस्तावेज शामिल होंगे। केसीपीएल द्वारा आवश्यक जानकारी प्रदान की जाएगी ताकि उधारकर्ता को अन्य ऋण संस्थानों द्वारा पेश किए गए समान नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करने और पूर्वोक्त तुलना के आधार पर एक सूचित निर्णय लेने में सुविधा हो।
- केसीपीएल के 'दस्तावेजों की चेकलिस्ट के साथ आवेदन पत्र' भी आवेदन पत्र के साथ उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची को इंगित कर सकता है।
- केसीपीएल ने उधारकर्ताओं द्वारा जमा किए गए ऋण आवेदन पत्रों की प्राप्ति को स्वीकार करने के लिए एक प्रक्रिया स्थापित की है। सभी आवश्यक जानकारी और दस्तावेज प्राप्त करने पर, KCPL 15 दिनों के भीतर उधारकर्ता को अपने निर्णय को सूचित करता है ऐसे मामलों में जहां केसीपीएल के नियंत्रण से परे कारकों के कारण देरी होती है, जैसे कि अतिरिक्त दस्तावेजों की आवश्यकता या उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत करने में देरी, कंपनी उचित समय सीमा के भीतर निर्णय लेगी।

ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें

- केसीपीएल उधारकर्ता को लिखित रूप में अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में सूचित करेगा, जिसको उधारकर्ता द्वारा समझा और पुष्टि की गई है, एक मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा, ऋण / सीमा की राशि सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ब्याज की वार्षिक दर (वार्षिक प्रतिशत दर या एपीआर फॉर्म में) और आवेदन की विधि और केसीपीएल रिकॉर्ड पर उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति रखेगा।

कैलिडो फिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता (v3.0)

- देर से पुनर्भुगतान (डिफॉल्ट के मामले में) के लिए दंड शुल्क (अतिरिक्त ब्याज दरों) से संबंधित कोई भी खंड ऋण समझौते में बोल्ल में निर्दिष्ट किया जाएगा।
- ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय केसीपीएल उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगा।
- KCPL ग्राहक द्वारा पसंद की जाने वाली भाषा में मंजूरी पत्र, समझौते आदि के सभी नियमों और शर्तों को विस्तार से व्यक्त करने और समझाने के लिए सुनिश्चित करता है।

नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- KCPL अपनी प्रकाशित वेबसाइट के माध्यम से मंजूरी के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में अपने उधारकर्ता (ओं) को नोटिस देगा या यदि ग्राहक के लिए विशिष्ट हो तो उचित सूचना देगा केसीपीएल यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों, शुल्क और शुल्क में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित हों।
- समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने / तेज करने का निर्णय संबंधित ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- केसीपीएल किसी भी सुरक्षित ऋण उत्पादों की पेशकश नहीं करता है, सुरक्षित ऋण या संपार्श्विक आवश्यकताओं या संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई से संबंधित प्रावधान कंपनी पर लागू नहीं होते हैं।

ऋण समझौतों में दंडात्मक प्रभार:

- ऋण समझौते के भौतिक नियमों और शर्तों के अनुपालन के लिए केसीपीएल द्वारा लगाए गए किसी भी *दंड को दंडात्मक शुल्क के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा न कि दंडात्मक ब्याज के रूप में* इन शुल्कों को ब्याज दर में नहीं जोड़ा जाएगा और यह आगे के ब्याज के अधीन नहीं होगा। हालांकि, यह ऋण खाते पर लागू मानक ब्याज कंपाउंडिंग प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करता है।
- KCPL ब्याज दर के लिए कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगा और लागू नियामक दिशानिर्देशों के साथ अक्षरशः और विस्तारपूर्वक पूर्ण अनुपालन सुनिश्चित करेगा,
- केसीपीएल द्वारा दंड शुल्क (या इसी तरह के शुल्क, नामकरण की परवाह किए बिना) के लेवी पर एक बोर्ड-अनुमोदित नीति तैयार की जाएगी।
- लगाए गए दंड शुल्क निष्पक्ष होंगे, गैर-अनुपालन की सीमा के अनुपात में, और किसी दिए गए ऋण या उत्पाद श्रेणी के भीतर गैर-भेदभावपूर्ण होंगे।
- गैर-व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए ऋणों के मामले में, लागू दंड शुल्क गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से गैर-अनुपालन के समान उदाहरणों के लिए शुल्क से अधिक नहीं होगा।

कैलिडो फिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता (v3.0)

- KCPL स्पष्ट रूप से ऋण समझौते में दंडात्मक शुल्क की मात्रा और तर्क का खुलासा करेगा और प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) या सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC), जैसा कि लागू हो। यह जानकारी ब्याज दरों और सेवा शुल्क पर अनुभाग के तहत कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।
- जब उधारकर्ताओं को मुख्य ऋण शर्तों के अनुपालन के बारे में सूचित किया जाता है, तो KCPL स्पष्ट रूप से लागू दंड शुल्क का संचार करेगा। इसके अतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क लेवी के प्रत्येक उदाहरण, कारण के साथ, पारदर्शी रूप से उधारकर्ता को अवगत कराया जाएगा।

सामान्य

- KCPL संबंधित ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर अपने उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना होगा (जब तक कि नई जानकारी, उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की जाती है, जो KCPL के नोटिस में आ सकती है)।
- कर्ज खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, केसीपीएल की आपत्ति, यदि कोई हो, आमतौर पर उधारकर्ता के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर ऐसे उधारकर्ता को अवगत कराया जाता है। इस तरह का स्थानांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- अपने उधारकर्ता के बकाया राशी की वसूली के मामले में, केसीपीएल अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेता है। लगातार विषम घंटों में उधारकर्ताओं को परेशान करना, ऋण / बकाया की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग आदि यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षण दिया जाएगा कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- वर्तमान में, कंपनी के पास फ्लोटिंग रेट टर्म लोन नहीं है, यदि कंपनी भविष्य में इस तरह के उत्पाद का परिचय देती है, तो पॉलिसी के रूप में कंपनी अपने व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क / पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेगी।
- अधिसूचना संख्या के अनुसार . NBFC द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज के विनियमन के संबंध में DNBS.204 / CGM (ASR) -2009 दिनांक 2 जनवरी 2009, KCPL ने ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर नीति अपनाई है। ब्याज दर नीति में ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए ब्याज की विभिन्न दर चार्ज करने के लिए औचित्य शामिल है और इसे कंपनी, www.kaleidofincapital.com की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है

कैलिडो फिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता (V3.0)

- कंपनी के निदेशक मंडल ने इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है। निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा भी करेगा। इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया गया है।

एक प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र की दिशा में निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

कंपनी के निदेशक मंडल भी संगठन के भीतर एक उचित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करेंगे। इस तरह की व्यवस्था यह सुनिश्चित करेगी कि इसके पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

शिकायत निवारण तंत्र

- कंपनी का प्रबंधन, बोर्ड के साथ, कंपनी के भीतर ग्राहक शिकायत निवारण के लिए उचित प्रक्रियाएं और तंत्र निर्धारित करेगा। शिकायत निवारण तंत्र में अन्य बातों के साथ-साथ शामिल होना चाहिए:
 - शिकायत निवारण अधिकारी की नियुक्ति;
 - इसका मतलब है कि ग्राहक कंपनी के भीतर कंपनी और शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं (ई-मेल, टेलीफोन, पोस्ट और समर्पित ग्राहक देखभाल सेवाओं के माध्यम से);
 - ग्राहकों को पुष्टि प्रदान करने या किसी भी शिकायत की प्राप्ति के लिए प्रक्रिया;
 - शिकायतों के समाधान के लिए समय सीमा;
 - वरिष्ठ प्रबंधन स्तरों पर शिकायतों के बढ़ने की प्रक्रिया, यदि विशिष्ट समय सीमा के भीतर हल नहीं की जाती है।
- कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किए जा सकने वाले शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर और कंपनी के शाखा कार्यालयों में प्रदर्शित किया जाएगा जहां व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है।
- यदि शिकायत / विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक नीचे दिए गए संपर्क विवरण के अनुसार आरबीआई, चेन्नई के डीएनबी के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है:

भारतीय रिजर्व बैंक, प्रभारी अधिकारी,

बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,

भारतीय रिजर्व बैंक, फोर्ट ग्लेसस,

राजाजी सलाई चेन्नई – 600 001

फ़ोन: 044 25399222 | ईमेल आईडी : dnbschennai@rbi.org.in

कैलिडो फिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता (V3.0)

4. कंपनी के निदेशक मंडल, समय-समय पर, उचित व्यवहार संहिता के साथ कंपनी के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा।

अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

KCPL हमारी सभी शाखाओं / स्थानों में निम्नलिखित है जहां व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है:

- उचित व्यवहार संहिता;
- शिकायतों और सुझावों को प्राप्त करने के लिए उचित व्यवस्था।
- शिकायत निवारण अधिकारी के नाम, पते और संपर्क संख्या का प्रदर्शन। शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया ग्राहकों की संतुष्टि के लिए सभी शिकायतों को बंद करना सुनिश्चित करेगी।

वे यह सुनिश्चित करेंगे कि शिकायत को उचित स्तर तक बढ़ाया जाए यदि उसके स्तर पर हल करना संभव नहीं है। जबकि अंतिम प्रयास यह सुनिश्चित करना है कि हम ऐसी स्थिति में पहुंचें जहां हमारे ग्राहक को प्रभावी निवारण प्राप्त करने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन से शिकायत नहीं करनी है, हमने इन शिकायतों को संभालने के लिए एक मजबूत तंत्र में रखा है, उन्हें समझने के दृष्टिकोण से समीक्षा करें शिकायत के कारण और वृद्धि के लिए और पुनरावृत्ति की रोकथाम पर काम करना।



कैलिडो फिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

"मॉड्यूल संख्या ए 6-02" | 6 वीं मंजिल | ब्लॉक ए, चरण II | आईआईटीएम रिसर्च पार्क | कनागम गांव | तारामणि | चेन्नई 600 113 | भारत
ईमेल: info@kaleidofin.com | वेब: www.kaleidofincapital.com
सीआईएन: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AACK6867C1ZG

उचित व्यवहार संहिता (V3.0)

संशोधन ट्रैकर

संस्करण	तिथि	द्वारा समीक्षा की गई	द्वारा अनुमोदित	टिप्पणी
1.0	11-अगस्त-2022	-	बोर्ड	निर्माण
2.0	13-सितम्बर-2024	-	बोर्ड	अद्यतन
3.0	23-मई-2025	सिंधुजा ए.एम	बोर्ड	अद्यतन



कैलिडो फिन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

"मॉड्यूल संख्या ए 6-02" | 6 वीं मंजिल | ब्लॉक ए, चरण II | आईआईटीएम रिसर्च पार्क | कनागम गांव | तारामणि | चेन्नई 600 113 | भारत
ईमेल: info@kaleidofin.com | वेब: www.kaleidofincapital.com
सीआईएन: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AACK6867C1ZG